

図書館のサービス計画

大石 豊(千葉県立中央図書館)

はじめに

- ・計画はできても実現できるのか?(*小学生の頃の夏休みの計画を思い出してみよう!)
 - ・道をつけるということ,歴史の主体的形成に関わること,石こうを彫刻刀で削る彫刻家のような作文(アート),こつこつ書いてみることに,イメージが浮かぶようにすること
 - ・「はか」あること:捗ること:business: 前のめり[pro-],「はか」ないこと
- *『「はかなさ」と日本人:「無常」の日本精神史』竹内整一著.平凡社,2007.3.(平凡社新書)p20-22

図書館サービス計画の概要

現状 課題

理念・目標(めざすもの) 課題分析・調査 計画案 実施案

- ・いま,自分の図書館やサービスがどうなっているのだろう?(現状)
- ・どのような問題点や課題点があるのだろう?(悩みや問題,課題の洗い出し)
- ・本当は(理想的には)どのような図書館やサービスにしたいのか?(理念・目標・めざすもの)
- ・そのためには,どうすればよいのだろうか?(課題分析・解決,よい事例,調査研究)
- ・どのようにして実現を図ればよいのか?(案〔複数案〕の作成と比較検討)
- ・まず,どこから取り掛かるか? 段階的に考え,長期的な課題に振り分けるものは何か?
- ・公の施設として,関係するみんな(代表でもよい。)で考え,構想や計画をまとめる。

図書館の再定義

図書館をどう定義するかという問題 *あなたなら図書館をどう定義しますか?

『公立図書館の設置及び運営上の基準』施行後の社会や制度の変化やさまざまな課題に対応した図書館を再定義し,図書館(のサービスや運営)を再構築すること。

社会と制度は,どのように変化したのでしょうか?

あなたの自治体の図書館は,どうしますか?

(「これからの図書館像」を指針やチェックリストとして活用するには,ゆっくりとよく読んでみましょう。望ましい基準の基本的なものさしが現在も大切であることには変わりありません。)

図書館サービス計画の意義

図書館サービス計画の目的

- ・よりよい（効果的な）サービス，より効率的なサービスをめざしたい。
- ・『公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準』告示，2001.7

図書館サービスの計画的実施及び自己評価等

「公立図書館は，そのサービスの水準の向上を図り，当該図書館の目的及び社会的使命を達成するため，そのサービスについて，各々適切な「指標」を選定するとともに，これらに係る「数値目標」を設定し，その達成に向けて計画的にこれを行うよう努めなければならない。」

「公立図書館は，各年度の図書館サービスの状況について，図書館協議会の協力を得つつ，前項の「数値目標」の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うとともに，その結果を住民に公表するよう努めなければならない。」

図書館サービス計画，実施，評価

図書館の目的・社会的使命：使命,ビジョン,運営理念,基本目標（基本方針）

サービス計画の立案（事業項目・内容・量）

計画の達成目標（達成課題）

サービス指標の選定，数値目標の設定

計画の達成に向けたサービスの実施

評価：数値目標の達成状況等の自己点検・評価，各年度の図書館サービス状況

* 課題点の整理

- ・図書館を取り巻く条件の把握（地域の諸条件）
- ・図書館の現状の分析（利用調査，統計）

図書館の成長

- ・ランガタンの「図書館学の五法則」 第五法則<図書館は成長する有機体である>
「...成長する有機体は，新しい物質を取り入れ，古い物質を捨て去り，大きさを変え，新しい形を整える...」
『図書館学の五法則』S.R.ランガタン著，渡辺信一〔ほか〕訳.日本図書館協会,1981.p305
- ・図書館の成長と苦難・悩み（竹内哲氏のお話し）
- ・職員の活力が図書館の原動力
磯野嘉子氏（元浦安市立図書館長，元千葉経済大学短期大学部助教授）
「利用者側から考える司書の活力」と第五法則

反省的实践家としての図書館員

司書，教師，看護師といった人の自立を支援する臨床の場にかかわる「反省的实践家」

「...現代の複雑な状況を生きるクライアントが直面する問題は複合的であり、専門家は専門分化した自らの領域をこえる課題にクライアントとともに立ち向かって」います。

「クライアントの泥沼を引き上げ、クライアントと共に格闘する新しい専門家たち」は、状況との対話にもとづく行為の中の省察によって対処するとしています。

『専門家の知恵：反省的实践家は行為しながら考える』ドナルド・ショーン著、佐藤学、秋田喜代美訳。ゆみる出版、2001。p6-7

『図書館ハンドブック』日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会編。6版。日本図書館協会、2005.5。
「図書館員の専門職性 b 専門職としての図書館員像(1) 反省的实践家」p355-357

・共感・共苦する感性(気づき)、専門的な知識とスキル、省察、同僚性(秋田喜代美の一連の教師研究)

・コミュニティ図書館：日本の図書館サービスが消費志向から生産・生活志向に変化

『コミュニティのための図書館』アリステア・ブラック、デーブ・マディマン著、根本彰、三浦太郎訳。東京大学出版会、2004.8。「訳者解説 5 日本の状況」(根本彰〔著〕)p231

何のために図書館はあるのだろうか？

図書館法の問題：図書館は利用者(住民)のためにあり、図書館サービスが本質。

図書館は、住民が地域社会において生涯にわたりさまざまな資料や情報を用いて自ら考え、判断し、自己形成を図ることを支援し、民主主義的な社会形成を図ることを支援するなど、国民の教育と文化の発展に寄与するためにあります。

ひとの一生(生涯学習の理念)、ひとの成長と自立の支援

・教育基本法第3条(生涯学習の理念)

国民一人一人が、自己の人格を磨き、豊かな人生を送ることができるよう、その生涯にわたって、あらゆる機会に、あらゆる場所において学習することができ、その成果を適切に生かすことのできる社会の実現が図られなければならない。

・社会教育法第3条の精神：図書館法の精神の背景にあるもの

「すべての国民があらゆる機会、あらゆる場所を利用して、自ら実際生活に即する文化的教養を高め得るような環境を醸成する」

「図書館法制定の頃の思い出」井内慶次郎〔著〕(『図書館年鑑 1990』日本図書館協会、1990。p226)

・一人ひとりの利用者：「成長の可能性をもつ人びと」、「自ら成長し得る存在」

『コミュニティと図書館』竹内慈編。雄山閣、1995。p245。(講座図書館の理論と実際8)

・「未見の我」(安積得也)：いまだ出会ったことのない自分、自分のなかには自分の知らない自分があることを詩集で表現している。

『一人のために：詩集』安積得也著。善本社、1960。p150-170

どのような社会をつくるのか？ これからの社会はどうなるのだろうか？

子どもの読書、文字活字文化の振興、少子化、高齢化、高度情報化、 地方分権化、知識社会、創造性、国際化、生涯学習社会、行財政改革
--

事例『これからの時代に求められる千葉県立図書館運営の在り方について（答申）』
（千葉県図書館協議会 平成 19 年 1 月 16 日）

1 千葉県立図書館を取り巻く状況

「私たちは、幼い子どもの時から読書を通じて人類の知識や知恵の結晶である文字・活字文化に出会うことで、広い世界を知り、知的な活動を高め、心豊かな生活を送ることができる。読書は、人間形成の上でも重要であり、心を育てるために大切なものである。そのため、乳幼児から高齢者までのすべての県民が生涯にわたって豊かな読書生活を享受できるようにすることが重要な課題である。

また、今日、私たちは、インターネットの普及といった情報通信技術の急速な進展をはじめ、少子高齢社会の進行、地方分権化や国際化の進展など、社会が急激に変わる中で様々な課題に直面している。このように社会の各分野における変化は激しく、知識や情報も日々新しくなっており、生涯を通じて学習を続けることが必要な時代となっている。こうした課題を解決し、個人の創造性の開発を支援していくためには、一人ひとりの県民が自ら考え判断するための参考となる知識や情報を、いつでも、どこでも、だれでも利用できるよう、図書館が豊富で多様な資料や情報を的確に提供できる環境を整備することが必要となっている。

少子化問題、高齢化

男女の年齢別人口、死亡率、出生率の 2002 年（この年の合計特殊出生率 1.33）の状況仮定で超長期の単純延長計算：わが国の人口：50 年後：9,000 万人，100 年後：4,300 万人，500 年後：13 万人程度（縄文前期の人口の水準）『人口減少と総合国力：人的資源立国をめざして』小林陽太郎、小峰隆編 日本経済評論社、2004.10.（NIRA チャレンジ・ブックス）

- * 高齢化：高齢者：5 人に 1 人，健康・福祉（介護），団塊の世代の高齢化 * 健康日本 2 1
- * 団塊の世代と 2007 年問題：地域参加，地域創造の人的資源としての期待

高度情報化

- ・『IT 新改革戦略：いつでも、どこでも、誰でも IT の恩恵を実感できる社会の実現』（平成 18 年 1 月 19 日 IT 戦略本部）今後の IT 政策の重点（3）21 世紀型社会経済活動

生涯を通じた豊かな生活：全ての人が元気で豊かに活動できる社会の実現 実現に向けた方策 4

誰もが気軽に IT を活用して学習ができるよう，図書館を始めとする様々な公共施設の情報化を進めるとともに、それら施設において IT を活用した学習等をサポートする人材を配置する。その一環として，図書館司書の講習における情報機器に関する科目を必修化するなど、IT に通じた図書館司書を育成する。

地方分権化

『第二期地方分権改革とその後の改革の方向：分権型社会のビジョン最終報告』地方六団体新地方分権構想検討委員会編著。ぎょうせい，2006.12.

「豊かな自治と新しい国のかたちを求めて：「このまちに住んでよかった」と思えるように」

http://www.bunken.nga.gr.jp/newBunken/new_chihoubunken.html

「地方分権改革は、だれもが住み慣れた地域で生き生きと暮らし続けていける社会を目指す

している。人々により近い自治体にできる限りの権限と財源を集め、人びとの知恵と工夫と参加によって、地域に最もふさわしい公共サービスが多様な姿で展開されるように、新しい国のかたちを創り直す必要がある。…」p9

「…高齢者や障害者の福祉、子育てや教育、まちづくりなど、人々の暮らしを支える公共サービスを創り出すのは地方の現場である。この改革は、地方の役割をより拡大させて、住民が安全・安心に暮らせる豊かな社会を実現するためにある。それと同時に、物財の多さより個人や地域の満足度の高さが幸せの尺度になる「知価社会」と言われるような多様性と創造性にあふれた社会を実現する必要がある。それに向けて新しい国のかたちを求めるのが地方分権改革である。」p11-12

・住民自治の確立 住民参加の促進 p26 「…例えば、地域の課題の解決策については、インターネットを通じて住民に呼びかければ、もっと多くの知恵が出てくるはずである。住民は行政の単なる顧客ではなく、まちは自分たちでつくっていくものであると思えるような参加の雰囲気をつくっていくことが大切である。…」

NPOへの支援、 地方議会の機能の充実 地方議会の調査・政策形成機能の向上

* 民主主義を实践する分権の進んだスウェーデンの地方自治体

「…コミュンの住民は、共同で、コミュンで行われる事柄の大半を決定します。人々はそれを、コミュン政治家を選挙することによって間接的に行います。住民はまた、共同でコミュンの権力およびコミュンに属するさまざまな施設を所有しています。施設には講演、学校、運動競技場などがあります。住民は、コミュンに存在するさまざまなサービスに依存しています。コミュンへの税金を通じて、住民はそれらのサービスにかかわり、又、その運営経費を支払っています。…」p108

「子ども」ドロシー・ロー・ホルト p155

・『あなた自身の社会：スウェーデンの中学教科書』アーネ・リンドクウィスト、ヤン・ウェステル著。川上邦夫訳。新評論、1997.6.

「…『あなた自身の社会』では「子どもの詩」を掲げ、子供達に人間の絆、愛情、思いやり、連帯感、相互理解の重要性を考えさせている。…」

・「皇太子殿下と「子どもの詩」」神野直彦〔著〕『文藝春秋』83(7)2005.5 p78-79

* 政策法務

「政策法務は、…法的な手段によって独自の施策（問題解決のシナリオ）を実現しようとするもの… 当事者について課題に対して主体的にかかわる姿勢が求められる…」

「…地方分権一括法以後は、地方自治体が国から垂直的に指導・監督されることは、少なくとも法的には終焉したのであって、独自の施策の構築に際しては当然のこと、法の解釈についても、地方自治体はその判断と責任において行うことが求められている。さらには、法の隙間から生ずる様々な事象についても、地方自治体が現場における必要性を踏まえて対応することが求められており、政策法務はこれを支援する役割を担うものである。この場合において、地方自治体は、共通の課題を抱えた他の公共団体と連携し、情報を交換するとともに、地方自治体により住民に近い存在として住民と協働する中で、自ら施策を考えることが必要になっている。」

『政策法務研修の現状と課題』鎌水三千男〔著〕『ジュリスト』no.1338(2007.7.15)p145-146.

- ・分権の「砦」としての鳥取県庁図書室の実践
- ・「...地方分権とは単に権限や財源を国から自治体に移譲することを意味するのではなく、現場で自ら考え自ら判断することが大切である...。思考の枠組みは中央官庁から与えられるものであってはならず、自治体自ら形成しなければならない。それには、自治体が知識や情報も中央官庁に頼ることなく、これらを自前で調達するシステムが機能しなければならないはずだ。...」
- ・民主主義の砦としての図書館
 - 「...図書館のミッションは自立支援にある。民主主義を維持し、その中で主権者として生きていくためには市民として「自立」することが必要だ。...」
- ・「図書館のミッションを考える」片山善博〔著〕『情報の科学と技術』54(4)p168-173(2007)
- ・「特別企画 地域社会の経営と図書館政策:地方分権・民主主義社会を支える自立支援こそ図書館のミッション」片山善博, 糸賀雅児〔対談〕(『地域を支える公共図書館:図書館による課題解決支援サービスの動向』高度映像情報センター, 2007.3 (AVCC ライブラリーレポート 2007)p4-15)

知識社会

- 「専門家と市民：知識社会の担い手の関係，コンセンサス会議：専門家パネルと市民パネル，市民と専門化との対等な対話が可能に」
- 『知識社会のゆくえ：プチ専門家症候群を超えて』総合研究開発機構，木場隆夫著．日本経済評論社，2003.11. p99,107,206-208
- 「...政策決定は知識創造のプロセスである...，政策形成，社会的合意形成」
- 『知識国家論序説』野中郁次郎〔ほか〕著．東洋経済新報社，2003.3. (経済産業研究所経済政策レビュー7)p34,131,277 ほか
- 『地域再生の経済学：豊かさを問い直す』神野直彦著．中央公論社．2002.9 (中公新書 1657) 知識社会の公共サービス:p146-
- 『図書館はまちの真ん中：静岡市立御幸町図書館の挑戦』竹内比呂也〔ほか〕著．勁草書房,2007.3. (図書館の現場6)

創造性

- ・『理想の公共図書館サービスのために：IFLA/UNESCO ガイドライン』国際図書館連盟公共図書館分科会ワーキンググループ編．山本順一訳．日本図書館協会，2003.12.
- 「1.3.3 人材開発 個人の独自性にあふれた成長を援助する機会を提供すること。個人の創造性を開発し、新しい関心を追究することという機会は、人間の潜在的能力を開発する上で重要なことである。これを達成するために、人々は知識へのアクセスと想像力のはたらきによって生み出された著作に触れることを必要とする。公共図書館は、さまざまに異なった形態のメディアを通じて、個々人が自分自身では入手できない豊富で多様な知識と想像性のある業績へのアクセスを提供できる。地域社会に関する文献を含み、世界中の文献と知識から構成される大規模な所蔵コレクションに対するアクセスの提供こそ、これまで公共図書館がなす独自の貢献であったし、いまなおきわめて重要な機能である。...」
- ・『公立図書館の任務と目標解説』日本図書館協会政策特別委員会編，改訂版．日本図書館協会，

2004.9. 図書館の利用 1～8

4 自らの住む地域における行政・教育・文化・産業などの課題解決に役立つ資料に接し、
情報を得る。

8 人との出会い、語りあい、交流が行われ、地域文化の創造に参画する。

「創ること

…八日市で図書館をよく利用する人の中に竹製品をつくる職員がいた。そのことに気づいた職員が徐々に竹に関する本をふやしていった。しばらくすると、その人から図書館で自分の作品展を開かないかという提案があって、それを受けることにしたという。…」『近代図書館の歩み』森耕一著、第2版。至誠堂、1992.4。「図書館の使命」p275

・『創造都市への展望：都市の文化政策とまちづくり』佐々木雅幸、総合研究開発機構編。学芸出版社、2007.4。ポローニャの文化政策，創造都市 図書館 創造的自治体行政

・『ポローニャの大実験：都市を創る市民力』星野まりこ著。三推社、2006.5.

サラ・ボルサ図書館やイタリア女性図書館の開館，創造都市：自治精神＋市民精神

・『「21世紀の国土のグランドデザイン」戦略推進指針』国土庁計画・調整局編。1999.

多軸型国土構造（新しい生活様式の創造，水平ネットワーク型都市間構造，地域の国際交流機能の自立），参加と連携（地方公共団体，地域住民，ボランティア団体，民間企業等地域づくりに多様な主体が参加・連携。個性的な地域間の連携と交流による効果 新しいものの創造）

・前田陽一「フランス・ルネサンスとの比較：言葉の問題」

「…百年間めまぐるしい変化を続けたフランス語が，十七世紀後半に安定し，今日まで文章語の標準として大変化なく続くようになったのも，当代のフランス人が，遂に，借り物の輸入に明け暮れる時代を脱し，全てを自分の言葉で考えて整理し，自信を持って自分の歩調での創造に乗り出すことに成功したからなのである。…今日の我々にとっての課題は，どのようにして，十七世紀のフランス人がやってのけたように，移入と模倣の世紀から，整理と創造の世紀へと進むことができるだろうかということである。…今日の日本のように，東洋西洋の伝統の主なものの大部分と，現代文明の先端とを，一つの国語で国民全体が吸収しうる体制になっている国は文字通り前代未聞である。目の前にころがっている諸要素を消化し，整理し，創造的に総合する天才が育ちさえすれば，マルローの唱えるキュルチュール・プラネテール（地球文化）への第一歩がわが国土に印せられるのもあながち夢とはいえないのである。しかし，困難も少なくない。教育の量はともかく，質に至っては，すべて問題はこれからである。また，世界の各所で数千年にわたって夫々段階的に発展したものが，一時におしよせてきているので，その整理の難しさは，到底十六，十七世紀のフランスの比ではない。…」

『前田陽一：その人その文』『前田陽一その人その文』編集刊行委員会編。「前田陽一その人その文」編集刊行委員会，1989.3. p25-29

国際化

国際化の進展，多文化サービス

「これからの図書館像」 第1章よびかけ 3 地域住民の方々へ

- ・国際的な知の大競争時代と言われる21世紀において，子どもの頃から情報を活用する能力や読解力を身につけることが，子どもたちの未来，ひいては我が国の持続的な発展のために不可欠です。その意味では，幼児期からの読書習慣の形成と読書環境の整備がきわめて重要です。
- ・国籍(出身地)別外国人登録者数の多い順：韓国・朝鮮，中国，ブラジル，フィリピン，ペルー，米国
『在留外国人統計 平成18年版』法務省，2006.7. 平成17年末現在
- ・「多文化に対応した図書館」チェックリスト：p124-126 基本的な調査事項 外国籍住民の状況把握(外国籍住民の人口比率，出身国(地域)別比率，外国籍住民の行政ニーズ)，予算：外国語資料購入費，広報，館内での受け入れ体制，資料収集，資料提供
『多文化サービス入門』日本図書館協会多文化サービス研究委員会編. 日本図書館協会，2004.10. (JLA 図書館実践シリーズ)
- ・CJK(中国，日本，韓国)の図書館協力と東アジア地域の図書館や社会の発展
『21世紀の図書館：世界のなかの中国の図書館』呉建中著. 川崎良孝〔ほか〕訳. 京都大学図書館情報学研究会，2007.7. 発売：日本図書館協会

生涯学習社会

- ・『生涯学習に関する世論調査』 平成17年5月調査 内閣府大臣官房政府広報室
<http://www8.cao.go.jp/survey/h17/h17-gakushu/index.html>
1 生涯学習の現状等(3) この一年間の生涯学習の実施状況 ウ生涯学習の形式
「生涯学習」を「したことがある」とする者に，複数回答
図書館：9.7% 7番目
3 学習機会の提供等(5) 生涯学習の機会についての要望
「図書館の図書や情報を充実する」：14.8% 6番目
大都市で高い。また，40歳代，50歳代の割合が高くなっている。
- ・「生涯学習とは何か：「自己の再帰的プロジェクト」という観点から」赤尾勝己〔著〕. 『現代のエスプリ』no.466(2006.5)p32-46
- ・「成人学習論の動向」三輪建二〔著〕. 『現代のエスプリ』no.466(2006.5)p47-56
- ・「ナレッジ・マネジメント：OECDの教育開発戦略を中心に」立田慶裕〔著〕. 『現代のエスプリ』no.466(2006.5)p68-81

子どもの読書活動の推進

- 「...子どもが，本(文字)の世界にはいって得る利益は，大きく分けて二つあると思います。一つは，そこから得た物の考え方によって，将来複雑な社会でりっぱに生きてゆかれるようになること，それからもう一つは，育てゆくそれぞれの段階で，心の中でたのしい世界を経験しながら大きくなってゆかれることです。...」
- ・『子どもの図書館』石井桃子著，岩波書店，1965.5.(岩波新書559)まえがき p iv

文字・活字文化振興法

『豊かな文字・活字文化の享受と環境整備：図書館からの政策提言』日本図書館協会,2006.10

行財政改革

「総人件費改革と地方自治体の衝撃」三島康雄〔著〕『地方財務』no.631(2007.1)p53-68

図書館と計画

- ・普段の仕事からちょっと距離をとり,あなたの図書館を外から見てみよう(経営の視点)。
- ・構想・計画：進むべき方向性〔指針,柱,骨組み〕,肉付け,事業遂行に当たっての正当化
下から積上げていく計画,上からおろしていく計画

図書館をとりまく条件の把握 コミュニティ(地域社会)における地域の諸条件の把握

項目	内容
地理的条件・地域の特性	地勢,都市化,過疎化,地域の歴史の変遷, 交通,駅,生活動線(人の流れ) <来館利用者の範囲や来館ルート,分館,移動図書館,広域サービスの必要な地域など>
人口(構成)	年齢別,高齢化,少子化,核家族化,外国人,昼間人口 <利用者別(児童,成人,多文化サービスの必要性,昼間人口の特徴〔通勤,通学〕:ビジネス支援,教育文化状況との関係)> *自治体の町丁字別人口
産業構造	第1次,第2次,第3次,就労状況,地域の産業 <産業に従事する住民が必要とする資料の分野や,産業ごとの労働形態により受けやすいサービス>
住民の生活状況	余暇,家庭生活のパターン(土・日曜日・平日) <住民の余暇の過ごし方や図書館の利用の多い土・日曜日などの利用形態との関係>
地域の学習資源 学習関連機関(読書機関)	図書館,公民館図書室,小学校・中学校・高等学校の図書館・ 図書室,幼稚園,保育所,児童館,子ども文庫など <地域の読書状況や機関と連携協力関係>
学習状況	学習風土,教育文化度,学歴,住民の学習関心・学習活動 <生涯学習や住民の意識調査を活用し,生涯学習に対する意識や望んでいる学習内容,社会教育施設を把握>
財政面	一般会計予算,教育費,図書館費,資料費,財政力指数 <一般会計予算に占める教育費,図書館費,資料費の割合や今後の図書館の財政状況>
近隣市町村	近隣市町村の図書館サービス状況・ ~ <地域の諸条件によるが,図書館サービス水準の比較や広域ネットワーク協定の検討など>

『図書館サービス計画立案の技術(演習資料)平成13年度』国立教育政策研究所社会教育実践センター
〔編〕国立教育政策研究所社会教育実践センター, 2001「図書館サービス計画立案の手順と具体的視点」の地域の諸条件や住民の生活状況の把握をもとに作成

- ・図書館法 「...土地の事情及び一般公衆の希望にそい...」
- ・「住民本位の図書館, サービス本位の図書館は, 必ず土地の事情や土地の住民の要望とびつたりと結びついた図書館でなければならない。」
『図書館法』西崎恵著. 日本図書館協会, 1970. P64
- ・「地域社会の実情をよく分析し理解して, その最も緊急且つ重要な面へ図書館の機能を重点的に傾斜させ投入する」
『有山崧: 個人別図書館論選集』有山崧著, 前川恒雄編. 日本図書館協会, 1990. 「専門職の問題」 p77

図書館サービスの現状分析(いまどうなっているのだろう)

- ・統計, 利用者調査, 利用者意見, 図書館協議会の意見, 図書館評価(『図書館評価のためのチェックリスト』), 職員の気づき

* 事前課題: 『日本の図書館』の統計

『これからの図書館像』の参考資料3「図書館サービスの指標の例、及び人口段階別の上位の数」の表「貸出活動上位の公立図書館における整備状況 2005」(日本図書館協会調べ) p56-57

- ・全国の市町村(政令指定都市及び特別区を除く)のうち各人口段階で貸出密度(住民一人当たりの貸出資料数)上位10%の市町村の平均数値を算出したもの(平成17年4月1日現在)
- ・池内淳氏(現筑波大学図書館情報メディア研究科准教授)のホームページから「これからの図書館像: 地域を支える情報拠点をめざして(報告)」人口数に応じたし町村立図書館の基準値が表示されます。

http://www.daito.ac.jp/~ikeuchi/publib/itsumo_korekara_1.html

課題

- ・問題点や課題点の洗い出し・リストアップ・内容の整理
 - ・長期的な課題, 短期的な課題, 課題解決の方策の検討
 - ・図書館業務全体の中での位置づけ(優先度, 重要度, 図書館経営資源の再配分)
 - ・図書館の業務や組織の流れや相互関連
 - ・国・都道府県の図書館政策との関係
- * 「これからの図書館像」 第1章 よびかけ 2 図書館で働く方々へ
- ・あなたの図書館の基本計画でうたわれている次のサービスがどの程度実施され, 利用されているか等, サービスの点検を行ってください。

	実施状況	利用状況
レファレンスサービス		
成人・勤労者へのサービス		
雑誌記事・新聞記事の提供		

- ・地域の住民や行政関係者が図書館をどれくらい地域に役立つものと考えているかといった観点からサービスの現状やその認知度を評価してください。

	どれくらいの方が、図書館を地域に役立つものと考えていますか？	図書館サービスの現状はどうなっていますか？	図書館サービスの認知度はどれくらいでしょうか？
地域住民			
行政関係者			

- ・これによって、図書館が置かれている危機的な状況（図書館に対する行政や住民の認識の低さ、図書館の広報不足等）が見えてきます。
- ・あなたの自治体の地域の特性やその中で図書館の持つ特徴を洗い出し、整理することにより、次の状況を明らかにできます。

図書館が本来持っている資源	あらゆる主題・分野にわたる資料 資料や情報の検索システム
	司書を含む職員
	閲覧席，集会室などのスペース等
図書館の能力	情報検索能力
	情報を整理・体系化して提供する力
	集客力等 幼児から高齢者までの全ての人々への公開
図書館の付加的な資源	立地条件
	土・日曜日・夜間等にわたる開館日・開館時間
	名称
	雰囲気 地域における認知度等

図書館サービス計画の企画立案

・ 公の施設

公立図書館は、公の施設として住民が利用する施設であり、住民の意思（希望）に裏打ちされていると、説得力のある図書館サービスができます。

- ・図書館サービスの質的向上をめざし、社会の変化や住民のニーズを把握して図書館サービス計画を企画・立案するとともに、サービスを実施して評価するというサイクルにおいて司書が力量を発揮することが大切になっています。

・ 図書館協議会の活用

図書館法第 14 条第 2 項

「図書館協議会は、図書館の運営に関し館長の諮問に応ずるとともに、図書館の行う図書館奉仕につき、館長に対して意見を述べる機関とする。」

例「これからの 図書館のあり方について」

- ・あり方検討委員会（懇談会）、教育委員会による検討やまとめ
- ・自治体の施策の優先順位
住民の意思が自治体の長の施策に反映されれば、他の事業に対して、図書館事業についての優先順位を変えることは可能となります。
- ・図書館サービスの理念や基本目標の確立
理念、めざすもの、基本目標（基本方針）、ゴール、使命
社会における図書館が将来的にめざしたいあるべき像や展望を示すもの
- ・図書館サービスの達成目標の設定
図書館サービスの理念や基本目標を踏まえた到達目標の設定。長期目標、短期目標。
その際に、重点目標（重点課題）を設定し、重要なサービスや業務に優先順位をつけ、予算や職員の配分を整える。
- ・自治体の計画や施策上の理念・基本的な視点、教育施策、社会教育・生涯学習施策も視野に入れ、図書館の施策も取り込むようにしたい。

基準・ガイドライン、図書館政策報告書・指針

* 公共図書館をめぐる環境の変化の把握

図書館予算や職員の削減、図書館管理運営形態の多様化（PFI、指定管理者制度）

* 『地域の情報ハブとしての図書館：課題解決型の図書館を目指して』図書館をハブとしたネットワークの在り方に関する研究会（2005年1月）

http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/05091401/all.pdf

公立図書館は、地域社会における情報蓄積及び情報発信の拠点として、地域公共ネットワークに積極的に参画することが期待される。

* 『これからの図書館像：地域を支える情報拠点をめざして（報告）』文部科学省これからの図書館の在り方検討協力者会議（平成18年3月）

指標や各サービスのチェックリストとして活用しよう。

・「地域を支える情報拠点」とは

利用者が多様な資料や情報の中から必要な情報を迅速かつ的確に得ることができる。利用者が得られた情報の幅も広がり、調べものを行ったり、仕事や生活上の課題を解決するために利用できる。

・改革の進んだ図書館は、その機能を十二分に発揮することによって「地域を支える情報拠点」と位置づけられ、「地域や住民に役立つ図書館」として認識されつつある。

- ・『公立図書館の設置及び運営上の基準』(文部科学省告示第132号 平成13年7月18日) 施行後の社会や制度の変化やさまざまな課題に対応して、これからの図書館運営に必要な新たな視点や方策等について提言を行ったもので、指針としての活用が期待されています。
- ・レファレンスサービス，課題解決・調査研究の援助，時事情報の提供といったサービスの充実を実現していくためには，図書館の経営方針や資源配分の見直しや再配分など，戦略的な図書館経営の視点が大切になってきています。
- ・文部科学省の図書館関係予算，都道府県レベルの図書館振興策などの図書館政策資料
- ・『公立図書館の任務と目標』
- ・『図書館評価のためのチェックリスト』日本図書館協会図書館政策特別委員会
- ・統計書『日本の図書館：統計と名簿』
- ・『公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準活用の手引き』日本図書館協会図書館の基準のあり方を検討するワーキング・グループ編 日本図書館協会，2001.11

文献調査

- ・『図書館年鑑』日本図書館協会 図書館関係資料 図書館運営の改善に関する資料
- ・BIBLIS for Web (日本図書館情報学会) http://wwwsoc.nii.ac.jp/jslis/biblis_1.html
図書館情報学文献目録のウェブ版を検索できます。
- ・Current Awareness Portal (国立国会図書館) <http://www.dap.ndl.go.jp/ca/>
図書館界，図書館情報学の最新情報がわかります。
カレントアウェアネス-R (随時更新)，カレントアウェアネス-E (月2回)，カレントアウェアネス (季刊) などにより，国内外の情勢がわかります。
- ・情報の科学と技術 (情報科学技術協会) <http://www.infosta.or.jp/>
情報科学・情報技術・情報管理や最新動向をわかりやすく紹介しています。会誌刊行後、6か月経過で全文がCiNiiから見られます。刊行から6か月までは非公開。
- ・文部科学省ホームページ「図書館の振興」
http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/index.htm
- ・三田図書館・情報学会 <http://wwwsoc.nii.ac.jp/mslis/>
Library and Information Science の論文のうち著者の承諾を得たものを公開
- ・全国公共図書館協議会 <http://www.library.metro.tokyo.jp/15/15800.html>
調査研究報告書などを公開しています。

- ・全国公共図書館協議会の公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書
2005年度(平成17年度)公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書
 - ・レファレンスサービスの改善と向上に向けてのガイドライン(案)市町村立図書館に焦点を合わせて 小田光宏〔著〕: p3-18
 - ・行政支援サービスに関するレファレンス事例を所収
伊奈町立図書館(茨城県), 日野市立市政図書室(東京都), 鳥取県立図書館,
丸亀市立中央図書館(香川県), 豊後大野市立中央図書館(大分県)
- 2004年度 公立図書館におけるレファレンスサービスの実態に関する研究報告書
- 2003年度 公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書

* パスファインダー

- ・「投稿:図書館パスファインダーに見る次世代図書館の可能性」鹿島 みづき, 山口 純代〔著〕『情報の科学と技術』52(10) [2002] p 526-537
- ・パスファインダーバンク(私立大学図書館協会東地区研究部企画公報研究分科会)
http://www.jaspuil.org/e-kenkyu/kikaku/pfb/pfb_frameset.htm
PF文献リスト,

先進事例

- ・『これからの図書館像:実践事例集』図書館未来構想研究会企画編集 文部科学省ホームページ http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm
- ・先進的なサービスや運営を行っている事例の図書館から事情を聴取する。
視察:目的を明確にする。聴取事項を整理し,あらかじめ文書で依頼しておく。
「教えてください。」と言うと,たいていの人は教えてくれる。

研修会・研究会

- 『全国図書館大会記録』『全国公共図書館研究集会報告書』,『関東地区公共図書館協議会研究集会報告書』,『図書館司書専門講座のレジュメ』,『AVCCライブラリーレポート』

図書館サービス計画の立案

- ・ 法的根拠，実証的な資料，数量的な資料などの客観的な理由や根拠に立った考え方により説得力を持たせる。
- ・ 公共図書館の目的・役割・機能・活動に鑑み，図書館の事業や事務方法の特性を説明する。
- ・ 複数検討案：事業の概要（内容や量），効果・効率，経費，メリット・デメリットを比較した複数検討案（A案，B案，C案の3案程度作成）

レファレンス事例の発信検討案

	事業の概要（内容・量）	効果・効率	経費	メリット・デメリット
A案	自館独自のレファレンスデータベースの構築	独自の情報検索や蓄積ができる。	システム開発費	独自の発信ができるが，データ入力やシステムの維持管理に手間がかかる。
B案	国立国会図書館レファレンス共同データベースへの自館レファレンス事例へのリンク	国立国会図書館へ事例を定期的を送信すれば効率はよい。	リンクページ作成費	独自のデータ入力やシステムの維持管理が発生しないが，国会への定期的な送信が必要。
C案	自館のレファレンス事例のホームページ掲載	事例を知ってもらえる。	事例掲載作成費	第一段階の発信ができるが，蓄積ができない。

- ・ 地方自治法第2条第14項
「地方公共団体は，その事務を処理するに当つては，住民の福祉の増進に努めるとともに，最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない。」
- ・ 業務内容・業務量，職員の職務・職員数（積算根拠や理由），組織形態の検討
- ・ 職員の勤務体制（平日，土・日曜日，祝日，週休日・勤務時間の割振り等）
- ・ 事務手続きの合理化，スリム化

マーケティングの視点

- ・ さまざまな利用者の目的に対応したサービスを行い，満足度を高めるためには，利用者別に細分化（セグメンテーション）してとらえる図書館マーケティングの計画立案の視点が参考になります。

- * これからの図書館像 利用者別サービス：児童・青少年，行政・学校教育・ビジネス・子育て支援，障害者，高齢者，多文化の各サービス
- ・ マーケティングミックスの4p（製品，価格，場所，促進）のうち製品のライフサイクル（導入期，成長期，成熟期，衰退期）に当てはめると，成熟期に入った貸出サービスにおける閲覧・貸出作業の一部では効率化やコスト削減が課題となり，新製品（サービス）の投入をどのように図るかも課題となります。

- * 図書館マーケティングの計画立案 『図書館経営論』高山正也〔ほか〕著．改訂版．樹村房，2003．p86-98．（新・図書館学シリーズ2）

留意点

留意点	内容
必要性	どうしてこの計画を行わなければならないのかの理由
緊急性	すぐに行う必要性がどうしてあるのかの理由
重要性	どうしてこの計画が大事なのかの理由
公共性 公益性	計画が広く社会一般や公共の利益をもたらす理由
先導性	常に事業を切り開いていくような先駆的な計画である理由
波及効果性	計画が他の事業にどう関わり、良い影響や効果を表すかの説明
地域性	計画が地域の特性の上から必要な理由や特色がある理由
実現可能性	計画を現実的に実現するための条件が、図書館や自治体の現状から見て妥当な理由

『図書館サービス計画立案の技術(演習資料)平成13年度』国立教育政策研究所社会教育実践センター〔編〕
国立教育政策研究所社会教育実践センター，2001「図書館サービス計画立案の手順と具体的視点」の事業の選定の留意点をもとに作成

・文教予算の編成の視点

「…政策の合法性，政策の意義，政策の緊急度，政策の成熟度，要請の強さ…」

『文教予算の編成』斎藤諦淳著．ぎょうせい，1990．p38

「これからの図書館像」第1章 よびかけ 2 図書館で働く方々へ

取り組むためには，

図書館業務に優先順位をつける。

何をどこまで行うのか，何がどこまでできるのかを判断する。

(教育委員会や地域住民と相談)

決めたことを確実に実行するように努力する。

事業計画についての他機関との連携の可能性

「これからの図書館像」第1章 よびかけ 2 図書館で働く方々へ

様々な機関と連携・協力を進めること

- ・図書館は地域住民の生涯学習を推進する社会教育施設であることを認識する。
- ・地域の社会教育施設や社会教育関係団体等と連携・協力する。
- ・学校，地方・国の行政部局，議会，商工団体や医療・福祉団体等の公的機関，住民団体，NPO等，様々な機関と連携・協力する。

図書館が単独で努力するよりも，情報の提供や講座の開催，図書館の役割や機能のアピール等において，より大きな効果を得ることができる。

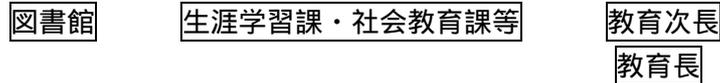
わかりやすい資料づくり

第三者に対してわかりやすく説得力のある説明ができるよう，筋の通った書き方，用語の意味，図表の活用，資料の見やすさに留意する。

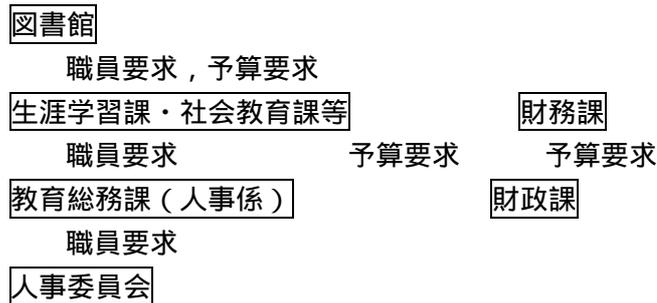
親組織である教育委員会への図書館の理解

教育委員会の生涯学習課・社会教育等関係課の図書館担当職員の立場になったつもりで、どのようにしたら図書館から来るこれからの図書館の運営やサービスの計画を生涯学習課・社会教育等関係課長等あてに説明しやすくなるかを考えてみよう。

* 教育委員会への事業説明



* 教育委員会内部と外部における図書館の経営資源獲得（職員，予算）



・ 行政支援サービスの重要性

親組織の理解を図る活動：*インターナルマーケティング

*図書館マーケティングの計画立案 『図書館経営論』高山正也〔ほか〕著．改訂版．樹村房，2003．p98
（新・図書館学シリーズ2）

・ 年度別指標・中長期的な視点からの計画

- ・ 図書館整備計画（基本構想，基本計画，サービス計画）
- ・ 図書館サービス改善計画（図書館評価とサービス改善）

計画実現のための方策

- ・ 計画立案や調査研究開発などの企画業務の必要性
企画業務の時間と労力の確保
- ・ 組織力，リーダーシップ，委員会，ワーキンググループ，プロジェクトチームといった横断的なネットワーク型組織でプロジェクトを検討し，推進する。
- ・ 図書館経営資源の再配分
- ・ 職員間の話し合いと意見の一致，問題意識の共有，職員研修，自己学習，理解と協力
- ・ 業務作業のマニュアル化（例えば，定型化,再現化できる作業を，非正規職員等に手順を実践的に説明（研修）し，正規職員のレファレンスサービスや企画業務の時間と労力を確保する。）
- ・ 業務の進捗，職員の評価，利用者の評価

広報（PR）

「...図書館の使命，役割，存在理由，必要性，サービス活動の実績，評価，効果を絶え

ず住民や理事者などに対し明確な説明や広報をして理解を得ていくことが肝要…」
『図書館経営』『最新図書館用語大辞典』柏書房、2004. p393

予算獲得

「これからの図書館像」

3 これからの図書館経営に必要な視点（6）継続的な予算の獲得

- ・一定の図書館予算を毎年確保し、新規資料の継続的な収集やレファレンスサービスの充実、電子情報の充実を図ることによって、はじめて住民のニーズに応えられる高いレベルのサービスを維持し、利用の増加をもたらし、それによって地域社会に貢献することができる。
- ・このような図書館予算の継続・増額のためには、図書館への投資によってどのように社会がより良く変化するかを明確に示し、地域社会から評価を得る必要がある。
- ・そのような図書館となるための具体的な行動指針を作成し、すべての職員に周知し、実行する必要がある。
- ・中長期的な視点から、図書館の改革や機能の拡大を図り、それに伴う予算要求の方針を検討し、図書館内で共通理解を得ておくことも重要である。
- ・これらの取組を通じて、図書館職員は、図書館サービスとそれに投入された予算がどのように住民や地域社会の向上に寄与するのかを理解することができる。

公用文作成

『公用文の書き表し方の基準（資料集）』文化庁編、増補2版。第一法規、2001.5.

常用漢字表、文部省用字用語例、文部省公用文送り仮名用例集ほか

『公用文表記の基礎知識』廣瀬菊雄著 矯正協会、1992.12.

公用文用字用語の表記法

『生涯学習・社会教育行政必携 平成20年版』生涯学習・社会教育行政研究会編。第一法規、2007.7. 生涯学習関係の文章の書き方を参照するときに便利。

- ・誰から誰への文章なのか、書き手の立場や、読んでもらう立場に留意する。
- ・読まれるよう、わかりやすく心に訴える文章、小学生も読める：『2005年の図書館像』

*さまざまな表現

- ・ できるよう、 することが必要…
「…知識や情報をいつでも、どこでも、誰でも利用できるよう、図書館が豊富で多様な資料や情報を的確に提供できる環境を整備することが必要となっている。…」
- ・必要（重要、大切、課題、肝要）である。
- ・望ましい、望まれる。期待される。
- ・検討していく必要がある。考えられる。長期的な視野から する必要がある。
- ・例示 例えば、 が挙げられる。 をはじめとする、 するなど
- ・総括 このような社会であるからこそ、…。 こうした課題を解決するため、…。
- ・ になっている。このため、図書館が、…
- ・ になっている。そこで、図書館が、…
- ・ になっていることから、図書館が、…
- ・段落（ 。また、 。さらに、 。

付録 『これからの図書館像』を基にしたチェックリストの試み

：実施 ：どちらでもない（検討中） ×：未実施

1 レファレンスサービス

これからの図書館サービスに求められる新たな視点

レファレンスサービスの充実と利用促進

特に調査研究においては、レファレンスサービスを通じた雑誌記事や新聞記事の検索と提供をしていますか？

--	--	--

専用デスクを設置して、確実に職員を確保することにより、職員の能力の向上を図っていますか？

--	--	--

利用状況やサービスの質の評価を行い、改善を図っていますか？

--	--	--

「本の案内」等の専用デスクを入口付近に設けて気軽に質問できるようにしていますか？

--	--	--

わかりやすい表現やサインを用いていますか？

--	--	--

行政支援，学校教育支援，ビジネス支援等のサービスの中でレファレンスサービスを実施し，利用を促進していますか？

--	--	--

図書館に来館しにくい人や勤務時間後に図書館の利用を望む人のために，電話，ファックス，電子メールでレファレンス質問を受け付けていますか？

--	--	--

学校，行政部局，市民団体，商工団体等の組織に対して広報していますか？

--	--	--

レファレンスサービスを効率的に行うため，インターネット上で公開されている図書，雑誌記事や新聞記事等のデータベースのほか，各種の機関や団体が公開している情報源の活用をしていますか？

--	--	--

利用者が文献を調べたり調査を進めたりできるようにするための手引き（パスファインダー）を作成していますか？

--	--	--

また，講習会を開催していますか？

--	--	--

課題解決支援機能の充実

課題解決支援機能を充実させるため、利用者が直面する課題や問題を的確に捉え、市販の図書や雑誌だけでなく、地域資料や行政資料等も含め、その解決に必要な資料や情報を広範囲にわたって調査し、確実に収集していますか？

--	--	--

基礎的なサービスとして、貸出、リクエストサービスのほか、レファレンスサービスの充実をしていますか？

--	--	--

資料や情報をそのまま提供するだけでなく、利用者が有効活用できるよう分類、目録、排架、展示等の組織化に配慮し、付加価値を高める工夫をしていますか？

--	--	--

関連資料の案内図やサインの整備をしていますか？

--	--	--

テーマ別資料コーナーや展示コーナーを設置していますか？

--	--	--

文献探索・調査案内（パスファインダー）やリンク集を作成していますか？

--	--	--

関係機関や団体との連携によって講座や相談会等も開催していますか？

--	--	--

これらの活動についてホームページを用いて情報発信していますか？

--	--	--

図書館が持つこうした機能を広く周知し、地域や住民の課題解決に役立つ機関であることをアピールしていますか？

--	--	--

受け身で利用者の来館を待っているだけでなく、積極的に情報発信を行っていますか？

--	--	--

これらの課題解決支援を効果的に実施するため、地域の関係機関や団体との連携・協力していますか？

--	--	--

紙媒体と電子媒体の組合せによるハイブリッド図書館の整備

情報化の進展に伴い、電子媒体の利用を進め、印刷媒体とインターネット等による電子媒体を組み合わせ利用できる図書館（ハイブリッド図書館）を目指していますか？

--	--	--

図書館をハイブリッド化することにより、レファレンスサービスや課題解決支援機能の充実を図っていますか？

--	--	--

国立国会図書館が提供するデータベースや、国・都道府県レベルの総合目録データベースや横断検索システム等を活用していますか？

--	--	--

図書館は、業務をオンライン化し、インターネット端末を設置し、データベースを含むインターネット上の情報を活用していますか？

--	--	--

ホームページを開設し、まず図書館の利用案内やお知らせ、所蔵目録（Web - OPAC）、リンク集などを整備していますか？

--	--	--

レファレンス回答データベース、地域資料索引、関係団体・機関リスト等の独自のコンテンツを作成していますか？

--	--	--

館の実状に応じて計画的・段階的にホームページを充実し、多様な情報源への入口としての「地域のポータルサイト」を目指していますか？

--	--	--

図書館のインターネット端末から各種データベースを活用できますか？

--	--	--

利用者が自宅や職場のコンピュータから図書館へアクセスして、利用許諾を得ているデータベースを利用できますか？

--	--	--

データベースや各種ソフトウェアの提供、電子図書の普及等、IT を活用したサービスをしていますか？

--	--	--

携帯電話も含めた電子メールによるレファレンスサービス、メールマガジンの配信など、積極的な情報発信もしていますか？

--	--	--

IT化の進展に伴い、住民がこれを十分活用できるようにするため、利用の案内・支援や、他の社会教育施設等と連携して情報リテラシーの向上を目指した講座をしていますか？

--	--	--

他の図書館や関係機関との連携・協力 図書館間の連携・協力

大学図書館や専門図書館と協力し、住民が、公立図書館のレファレンスサービスを通じて、大学図書館等の持つ専門的資料を利用できるようにしたり、専門的な質問に対するレファレンスサービスを受けられるようにしていますか？

--	--	--

大学図書館等において公立図書館が持つ一般書や初級の専門書等の資料を利用できるようにするなど、相互にサービスを利用できる仕組みを整備していますか？

--	--	--

- ・こういった取組を進めるため，図書館間のネットワーク形成，運営の経費負担の在り方等，持続可能な仕組みについて検討を行い，コンソーシアムの設置や協力協定などの工夫を行っていますか？

- ・国立情報学研究所が提供する NACSIS-CAT や NACSIS-ILL，国立国会図書館の総合目録ネットワークやレファレンス協同データベース事業を活用していますか？

これからの図書館経営に必要な視点 * 図書館の持つ資源の見直しと再配分
レファレンスサービス，課題解決・調査研究の援助，時事情報の提供，専門的資料の提供，勤労者へのサービス等を充実させていますか？

図書館の経営方針や，資源配分の優先順位と比率を見直し，適切な資源配分を行っていますか？

資源配分のための枠組みとしては，図書館法第2条で規定されている「教養，調査研究，レクリエーション」といった目的による枠組みや，「貸出・リクエスト，レファレンス・情報発信」といったサービスの方法による枠組みが考えられます。これらの枠組みの間でバランスのとれた適切な計画を立て，着実に実行していますか？

図書館サービスの評価

レファレンスサービス件数を図書館サービスの評価にしていますか？

2 行政支援サービス

呼びかけ 1 地方公共団体のすべての機関の方々へ

行政部局で図書館のレファレンスサービスの活用をしていますか？

--	--	--

図書館で各部局，特に商工労働部局や健康福祉部局等の講座・相談会等の事業を連携して開催していますか？

--	--	--

図書館は，地域の住民が気軽に立ち寄る施設であることから，図書館でこれらの事業に関する案内・広報を行っていますか？

--	--	--

図書館は，これらの事業の際に，関連する情報や資料の展示を行っていますか？

--	--	--

資料や情報のリストを作成し，紹介・配付していますか？

--	--	--

議会

(立法や審議，調査，監査等の機能を果たすためには，多角的な視点からの情報を収集し，活用する必要があるため，議会図書館が設置されています。)

公立図書館の資料やレファレンスサービスも利用し，より幅広い資料の中から司書が迅速かつ体系的に提供する情報を活用するようになっていませんか？

--	--	--

これからの図書館サービスに求められる新たな視点

地方公共団体関係者をはじめとして，広く関係者に図書館の意義について積極的にアピールを行っていますか？

--	--	--

特に，時々の行政課題に図書館がどう役に立つのかを検討し，地方公共団体の行政部局に対して図書館側から積極的に提案していますか？

--	--	--

「行政にも役立つ図書館」としてアピールすることにより，図書館政策が自治体行政の基本的な政策体系に位置づけられるよう，努力していますか？

--	--	--

こういった取組の実績をもとに，例えば，「困ったときには図書館へ」，「分からなければ司書に訊け」というようなキャッチフレーズを広めて，それが住民や地方公共団体関係者の意識に浮かぶように，また，「役に立つ図書館」として認知してもらうよう努めていますか？

--	--	--

* レファレンスサービスの充実と利用促進

図書館に来館しにくい人や勤務時間後に図書館の利用を望む人のために、電話、ファックス、電子メールでレファレンス質問を受け付けていますか？

--	--	--

学校、行政部局、市民団体、商工団体等の組織に対して広報していますか？

--	--	--

* 課題解決支援機能の充実

課題解決支援機能を充実させるためには、利用者が直面する課題や問題を的確に捉え、市販の図書や雑誌だけでなく、地域資料や行政資料等も含め、その解決に必要な資料や情報を広範囲にわたって調査し、確実に収集していますか？

--	--	--

* 他の図書館や関係機関との連携・協力 行政部局、各種団体・機関との連携・協力

行政事務や政策立案に必要な資料を積極的に収集し、レファレンス質問に回答し、求められた資料を検索して提供していますか？

--	--	--

積極的な情報サービスとして、地域や地方自治に関する新聞記事のリスト、関係雑誌の目次をまとめた冊子、関連資料リストを提供することができる。

--	--	--

地方公共団体の庁舎内に図書室を設置していますか？

--	--	--

図書館が協力して、各部局が共通して利用する専門書や雑誌、有料データベース等を図書館で収集・提供し、司書が必要な情報を検索して提供していますか？

--	--	--

各部局が購入した雑誌のバックナンバーを図書館が一括管理していますか？

--	--	--

行政機関や公的施設、NPO、まちづくり団体、ボランティア等が、その取組や活動を広報するために作成・配付するちらしを積極的に収集・配付して、地域における様々な活動の周知と促進を図っていますか？

--	--	--

行政機関が地域課題に関するイベントを行う際にも，関連資料の展示や資料リストの配付を行っていますか？

--	--	--

図書館は，行政部局や各種団体・機関と連携して講座や相談会等を開催していますか？

--	--	--

これからの図書館経営に必要な視点

* 図書館長の役割

図書館長は，社会や地域の中で図書館が持つ意義や果たすべき役割を十分認識し，その実現に向けて職員を統括し，迅速な意思決定を行っていますか？

--	--	--

特に，地方公共団体の首長・行政部局や議会に対して，図書館の役割や意義を理解してもらうよう積極的に働きかけを行っていますか？

--	--	--

図書館職員に対しては，社会のニーズや行政の施策を理解させることによって，それらと図書館サービスの関わりを見出し，結びつけることができるよう配慮していますか？

--	--	--

* 効率的な運営方法

他の図書館，行政部局，学校，各種団体・組織との連携・協力に際しては，まず，図書館が持つ資産を洗い出し，十分認識していますか？

--	--	--

* 広報

図書館の活動や事業，イベント等を広報する主な媒体は，地方公共団体の広報誌である。住民及び行政関係者を対象に，図書館の多様な機能を紹介していますか？

--	--	--

広報は，対象を絞って実施していますか？

--	--	--

* 図書館職員の資質向上と教育・研修 図書館職員の資質向上

司書の養成課程や研修において地域社会の課題やそれに対する行政施策・手法，地域の情報要求の内容，図書館サービスの内容と可能性を学び，情報技術や経営能力を身につけ，コスト意識や将来のビジョンを持っていますか？

--	--	--