

長崎県立図書館におけるビジネス支援サービス

高田 明子（長崎県立長崎図書館）

1. はじめに

長崎県立長崎図書館は、今後、大村市立図書館と合築し、一体型図書館としてオープンする予定である。

新図書館としての整備基本計画には、新しいサービスとして「課題解決支援サービス」が盛り込まれている。県と市という役割の異なる図書館が、どのような形でこのサービスを展開していくのか等、課題が山積する中、私は、一体型図書館として方向性の核となるものを求めてこの研修会に参加させていただき、前に進む勇気をいただいた。それというもの、ほとんどの図書館の方が、「課題解決支援サービス」とは何か。なぜ図書館でそれを行わなければならないのかを、説明し、理解を仰ぐところから苦勞していらっしゃる現状に対し、新図書館の開館は、「課題解決支援サービス」があって当たり前という状況がスタート地点だからだ。おかれている状況はピンチではなく、チャンスであると考えたい。進む道には試練ばかりだが、先を照らす光を得たように思う。

この研修で私が学んだことは、国内の図書館としてまだ例のない一体型という形に惑わされることなく、まずは、県立図書館としての「課題解決サービス」の在り方を見つめ直さなければならないということだ。県立図書館としてのイメージもないまま、県市一体型としてのサービスをイメージしようとしてもできるはずがない。もちろん、最終的に追い求めるのは、一体型としてのサービスであるのだが、それは県立と市立それぞれのサービスイメージと計画が明確になった上で、その先にあるという整理をすれば、今後の計画立案・サービスの展開がスムーズになると考えたのである。そこで私は、今回のレポートでは、開館を予定する一体型図書館の中の「県立図書館としてのサービス」の部分として抑えるという視点で提案を行うことにする。

長崎県立図書館のビジネス支援計画の立案にあたっては、次の二つを柱としたい。そして、これまでなかったサービスが始動することを考えると、その計画の中心となるのは、まず、県民、市民、市町立図書館への周知と理解を深めることである。

柱1：長崎県の施政方針に基づいた地域産業の発展のために県民や行政を支援すること

柱2：県立図書館として市町立図書館の「ビジネス支援サービス」を支援すること

2. 『柱1：長崎県の施政方針に基づいた地域産業の発展のために県民や行政を支援すること』の実現のために

【長崎県の置かれている状況（「長崎県総合計画 チャレンジ2020」より抜粋）】

柱1の実現にあたり、現在長崎県のおかれている状況についての分析を行った。

《長崎県の課題》

- 人口減少、少子化の進行及び全国に先んじて進む高齢化
- 長年低迷する一人当たり県民所得
- 地域活力の低下
- 離島振興
- 脆弱な財政基盤

《長崎県の強み》

- 変化に富んだ美しく豊かな自然
- 多様な歴史・文化
- 豊かな海洋資源
- 個性あふれる離島
- アジアとの近接性
- 全国有数の暮らしやすさ
- 世界平和に向けた発信力

これらの「課題」と「強み」から、長崎県は、基本理念を「人、産業、地域が輝くたくましい長崎県づくり」とし、10の基本戦略を掲げて取り組んでいる。その中で図書館での支援が効果的と考えられる次の3つの戦略について、まずは取り組んでいきたいと考える。

戦略1 交流を生み出し活力を取り込む

- 1 2つの世界遺産等を活用した観光地づくりと誘客拡大
- 3 海外活力の取り込み

戦略6 産業を支える人材を育て、活かす

- 1 キャリア教育の推進と企業人材の育成
- 2 地域に密着した産業の担い手の確保・育成

戦略7 たくましい経済と良質な雇用を創出する

- 2 地域経済を支える産業の強化
- 4 就業支援と良質な環境づくり

【サービス内容】

前述した戦略1、戦略6、戦略7の支援のためには、まず、図書館でビジネス支援を

行い、それを行政職員に知ってもらうこと。便利だと思ってもらうこと。連携したいと思ってもらうことが大切であるとする。そこで、最初に取り組むこととして、次のようなプランを立てた。

① ビジネス支援セミナーの実施（全3回）

第1回 図書館でビジネス支援を行っていることへの理解を図るための講座

第2回 日本銀行長崎支店による県内の経済情勢についての講座

第3回 県内で起業をした会社による体験発表

② ビジネス相談会の実施

毎月1度 起業に関する相談会を行う（長崎県よろず支援拠点との連携）

③ 歴史文化博物館や県美術館との連携によるイベントの開催（資料の展示や講座など）

- ・美術面からのビジネスチャンス・歴史的な視点からのビジネスチャンスを考える
両館のある長崎市ではない、移転先の県央地区で開催することで、両方の館のPRにもなり、互いにメリットがあるとする。

④ ハローワークとの連携による就業支援（情報の発信）

⑤ 各高校のキャリア教育を支える資料の提供と「高校生ビジネスプラン・グランプリ」の取り組み

⑥ 姉妹都市を中心に多言語の資料を収集し、海外交流のイベントを行う（いろいろな言語のお話会や文化紹介のブースでの出店など）

⑦ 全国の離島の資料を集め、県内の離島振興の資料として活用してもらうよう働きかける（各町のパンフレットや、タウン誌紹介イベント）







⑧ 県の各機関との連携交渉とリスト作り

⑨ 県庁ポータルサイトを活用したPR

⑩ 県庁LANを活用した行政からのリファレンスへの回答

【実施スケジュール】

本来であれば初めての取り組みが大半を占めることから、1年間で2、3の項目を何回か繰り返し行って、内容の充実させることが大切なのだと思う。しかし、本館の場合、開館という注目を浴びている時だからこそ、多方面に対し、「図書館が何か面白いことをしている」、「本を読むだけの場所ではないようだ」「のぞいてみよう」「何か役に立つことがあるかもしれない」という印象を持ってもらうことが必要だと考える。県民に対しても、行政に対しても、この初めの三年間は種をまく期間にしたい。そこであえて、年に1本でもいいのでやってみる、という発想で、以下のような計画を立てた。開館前にはできるだけ連携可能な企業や行政機関を探すこと。開館の年には、負担の少ない形でたくさんのイベントや展示をすることを念頭に置いた。

| | 開館前 | 開館年 | 開館後1年後 | 開館2年後 |
|---|------------------------|-------------------------------------|--|---|
| ① | 講座に参加する企業のリスト作り | 公開講座実施 |  | |
| ② | 相談会について情報収集 連携先の確保 | 相談会について情報収集・連携先の確保 相談会に使用する資料の収集 | 相談会の実施 |  |
| ③ | 計画立案 | 歴史博物館・美術館のイベントに合わせた展示コーナーづくり | 歴史的な視点からのビジネスチャンスについて講座の開催 | 美術的な視点からのビジネスチャンスについての講座開催 |
| ④ | 内容確認 | 資料収集と情報発信コーナー作り | 就業についての講座 |  |
| ⑤ | 情報収集 | 高校向け利用案内に高校生ビジネスプラン・グランプリの紹介 | 実践している図書館の実践事例紹介 | 高校生向けビジネス講座 |
| ⑥ | 資料収集 多言語お話会の人員リスト作り | 子ども向け多言語お話し会実施 | 大人向け多言語お話し会実施 | 多文化ブースを設けたイベントと資料の展示 |
| ⑦ | 資料収集 | 離島のタウン誌作り紹介（講演） | 全国の離島図書館の情報収集 | 離島の図書館情報を全国に向け発信 |
| ⑧ | 情報収集 | 各課の事業一覧作りと事業紹介コーナー作り | 各課のイベント実施 |  |
| ⑨ | 情報発信方法の開拓 | ポータルサイト／HPの活用 |  | |
| ⑩ | 県職員向けにレファレンスについての学習会実施 | レファレンス受付開始 | レファレンス資料の充実と記録の整理 |  |

3. 『柱2：県立図書館として市町立図書館の「ビジネス支援サービス」を支援すること』
の実現のために

県立図書館の役割として、「市町立図書館に対する援助」「都道府県内の図書館間の連絡調整等の推進」「広域的な観点に立って住民の学習活動を支援する機能の充実」がある。(注1) この観点から県内各図書館への支援として次のことを行いたい。

【サービス内容】

① 県内各図書館の「ビジネス支援サービス」の支援

(1) 巡回相談による県内各図書館の実態把握と整理※「ビジネス支援サービス」の意味の周知

長崎県内では「ビジネス支援」という言葉を用いてサービスを行っている図書館が少ない。また、「ビジネス支援」という言葉の意味が、図書館にも、住民にも十分に浸透していないため、「ここは都会ではないからビジネス支援はしていない」という声が聞かれることもあるし、「高額なレファレンス本は買えないから」「コーナーを作っても利用がないからビジネス支援はできない」とう声もある。

では、「ビジネス支援」をしていないのかということそうではない。平戸市立図書館や長崎市立図書館などのように「長崎県よろず支援拠点」と起業相談会を行う図書館があれば、移住した人の起業を支えるための本を提供している離島の小値賀町図書館、リタイアした人が農業をはじめめる割合が多いことから農文協の講座を開いているたらみ図書館等、ほとんどの図書館が地域密着型のビジネスサービスを展開しているのである。

それぞれが、各地域の特性に応じでサービスを行っているという点では、ビジネス支援本来の在り方だと考えるが、行っているサービスはビジネス支援にあたると、一度整理する必要があると感じる。名称がつき、看板がかかることで、研修会も開催しやすくなり、互いの情報交換が進むと考えるからだ。県立図書館では県内各地の図書館へ職員が出向いて情報収集をする機会があるため、それを利用して、各館のサービス状況を把握・整理したい。

(2) 実務研修会での県内各図書館における「ビジネス支援」情報交換会

長崎県立図書館では年に3回、県内図書館職員向けの実務研修を行っている。その中に、互いの情報交換や、実践発表を組み込み、さらに、ビジネス・ビジネスライブラリアン講習会の講師の先生に来ていただき、それらの活動について助言をいただくことで、県内のビジネス支援サービスの意味を確認し、サービスの

向上を図りたい。

(3) 「ビジネス支援」のために必要な資料のリクエスト調査と購入

「ビジネス支援」のための資料の中で、高額なために購入ができない資料について、県立図書館で購入する。各図書館からの要望を聞く機会を密にし、リクエストの方法を見直し、各図書館が「ビジネス支援」に取り組むことのできる状況を整える。

(4) 県立図書館で先進的に取り組んでほしい事例の調査と実践

県内各図書館で取り組む際には、先行事例があると効果等についても説明がしやすい。巡回相談の際に得た情報と、例年、年度末に行っているアンケート調査を利用し、次年度県立図書館に先行事例として取り組んでほしい内容や、全国の先進事例として紹介してほしい内容を把握し、次年度の運営計画に盛り込む。また、PRの方法、レファレンスツールについてなど、「ビジネス支援」をするにあたり、必要な手段も調査、実践の対象とすることで、各図書館の取り組みが一層充実し、職員が変わっても継続してサービスを行うことのできる体制づくりを支援する。

② ビジネスレファレンスの研修

(1) 県立図書館職員の研修

ビジネス支援サービスをするにあたり、ビジネスレファレンス研修は重要である。県立図書館の取り組みとしては、次のようなことを実施したい。

- ・各自が各新聞や雑誌、テレビ、インターネットからの情報を収集し、発信するシステムをつくること。
- ・県内の各機関との連携をし、人脈を作ること。その情報の構築、周知徹底。その際図書館におけるビジネス支援とどうつなげられるかを一つのアイデアとして簡単に記入しておくこと。
- ・ビジネス・ライブラリアン講習会への参加。
- ・レファレンス事例の構築。
- ・毎月数回のレファレンス事例研修の実施。
- ・公的な研修への参加。

(2) 県内各図書館職員の研修

県内図書館のビジネス支援サービスの情報収集については前述したとおりである。その中で共通の課題として挙がることをテーマとして、講師を呼び全体的な研修会を行う。さらに、県立図書館の事例研修会の内容をそれぞれの図書館での事例研修に生かす。

【実施スケジュール…3年分】

県内図書館の支援はこれまでの取組みを整理することが必要になるため、開館前は情報収集と整理を中心に行い、開館の年はそれに基づく実践。その後一年は軌道修正、情報の更新を行いながら、よりよい形で県内図書館に研修内容や、情報、資料がフィードバックできるよう努めていく。

| サービス 内容番号 | 開館前 | 開館年 | 開館後1年後 |
|--------------|--|------------------------|----------------------|
| ①-(1) | 各館の状況把握・整理 | 各館の状況について情報発信 | 情報の更新と発信 |
| ①-(2) | 年1度研修会実施 | 年1度研修会実施 | 年1度研修会実施 |
| ①-(3) | リクエスト方法の見直し | リクエスト実施と購入 | 提供方法の検証 |
| ①-(4) | アンケート実施 | アンケート実施・先進事例の取り組み | フィードバック |
| ②-(1) | 研修計画立案 レファレンス研修実施 ビジネスライブラリアン 講習内容の共有 連携機関開拓 | レファレンス事例の構築 連携機関の開拓 | レファレンス事例発信 研修内容発信 |
| ②-(2) | 情報収集 | 研修会の充実 | 各図書館の取組の啓発 |

4. おわりに

この研修に参加するにあたり、事前課題で企画書を作る一歩目が、自分の図書館のある自治体の総合計画を読むことであった。これには目からうろこが落ちた思いだった。私たちは公務員で、その自治体の政策を支える資料を提供できる立場にあること。自治体の政策を支えることが、そこに生きる人々の生活や幸せを支えるということ、ここがスタートであると抑えるだけで、すべてのことがすっきりと腑に落ちた。向かうべき道が見えたと思った。

人がいない、お金がない。それを理由に取り組まないという前に、やるべきことはいく

つもある。それを今回は提案させていただいた。これまでやってこなかったからこそ、取り組めることがある。新しいサービスだからこそ説明するチャンスがある。

これを機に地域経済をになうビジネスマンに図書館のビジネスサービスを使っていたことで公共図書館の役割を新しく認識し直していただき、利用を拡大していくことができるはずである。

県立図書館として取り組む課題がはっきりし、このレポートで述べた2本の柱がしっかり立ったなら、一体型図書館の中で大村市の図書館と連携できることも見えてくるのではないか。この連携については今後さらに詰めていくことになるが、それぞれの立場を尊重しながら、互いの歩みを進めていき、そこから、一体型図書館としての新しいサービスを展開していけたらと思う。

《参考文献》

- ・ビジネス支援図書館推進協議会『図書館があなたの仕事をお手伝い。』2010.7
- ・岡山県立図書館『岡山県立図書館 ビジネス支援セミナー記録集』平成20年3月
- ・田村俊作『企業活動支援メカニズムとしての公共図書館ビジネス支援サービスの効果』平成20年3月
- ・住民活動支援に向けた公立図書館の活動研修会『くらしを支える一図書館にできること一「住民活動支援に向けた公立図書館の活動研究会」報告書 平成18年3月
- ・全国公共図書館協議会『2014年度 公立図書館における課題解決支援サービスに関する実態調査報告書』平成27年3月
- ・静岡県立中央図書館『図書館のビジネス支援 はじめの一步』平成18年3月
- ・これからの図書館の在り方検討協力者会議『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）』平成18年3月（注1）