

## 岡崎市立図書館の今後のビジネス支援サービス

都築 萌

岡崎市立中央図書館

### 1. はじめに

図書館がビジネス支援サービスを行う意義は、資料及び情報の提供を通して市の経済発展に寄与することで、図書館の存在価値を市民あるいは行政組織そのものに示すことにある。ビジネスライブラリアン講習会に参加した中で最も印象に残ったのが、「ビジネス支援サービスは図書館の生き残り戦略だ」という常世田理事長の言葉である。これまで私が担当として実施してきたビジネス支援サービスの取り組みは、市の経済発展への貢献や図書館価値のPRという視点から評価すると、サービス内容・水準ともに不十分なものであったと自省している。本レポートでは、ビジネスライブラリアン講習で学んだことをもとに、今後の岡崎市立図書館が取り組むべきビジネス支援サービスについて考察する。

#### 2-1. 岡崎市の概要

まずは岡崎市立図書館が設置されている岡崎市について、概要をまとめる。本市は愛知県の中央部に位置し、人口 38 万人、面積 387.20 km<sup>2</sup>を擁する中核市である。市内には、徳川家康公生誕の地である岡崎城をはじめ数多くの歴史遺産があり、悠久の歴史と伝統文化を有する西三河の拠点都市として栄えてきた。2004 年、平成の大合併により隣接する額田町と合併し、市域の 60%を森林が占めるようになった。産業においては県内有数の工業都市であり、戦前から繊維工業を中心として発展し、近年は自動車産業を主としている。人口減少が叫ばれる現代においても本市の人口は順調に推移しており、2030 年まではゆるやかに人口増加が続くと推計されている。また老年人口割合は今後も上昇が続き、2040 年には 30.8%になると推計されている。

#### 2-2. 岡崎市の課題

ビジネス支援を考えるにあたり、本市の課題を整理しておく必要がある。本市は普通交付税の不交付団体であり、全国的には財政力も安定している。しかし、税収や雇用・住宅需要等の多くを製造業に依存しており、時代の変化に伴う産業構造転換等により大きく悪影響を受ける可能性がある。持続可能なまちづくりのため、製造業に依存しない経済の活性化やシティプロモーションの推進が課題となっている。第6次岡崎市総合計画第10期実施計画（2018年度～2020年度）では、5つの「重点プロジェクト」の中に上記課題を解決するための「歴史観光プロジェクト」があり、「観光の視点から、運輸業、宿泊業、旅・業、・売業、飲・サービス業など既存の産業を活性化させる」としている。市内事業者を支援する図書館のビジネス支援サービスは、市政においても必要性の高いサービスといえる。

### 3-1. 岡崎市立図書館の現状

当館は明治45年(1912)に開館、昭和20年(1945)に戦災により全焼し一時廃館となるも、これまで蔵書数を増やし利用者へのサービスを行ってきた。平成10年(1998)ごろから本館施設の老朽化・蔵書スペースの不足に伴い新図書館の建設が必要となり、平成20年(2008)に複合施設「図書館交流プラザ」内へと移転開館した。

「図書館交流プラザ」は、「岡崎市中心市街地活性化基本計画」(2000年策定)のもと中心市街地活性化のための生涯学習拠点施設として設置されており、「『楽・習・交流』を育む魅力ある生涯学習拠点」として先導的な役割を担っている。施設規模は約18,000㎡(うち図書館部分約7,895㎡)、収容可能冊数約100万冊と大型で、壁一面をガラス張りにした開放的な建築デザインと、自動化書庫や自動貸出機等の最新技術を導入したことで開館当初は全国から視察者が訪れた。

当館のサービス網は本館・分館(旧額田町立図書館)1館・地域図書室(公民館図書室)8箇所で開催されている。本館の規模に対し地域図書室の蔵書数が少なく、十分な全域サービスが提供できていないことが当館の現状の課題となっている。しかし、資料購入費等の図書館運営費は年々削減を求められており、図書館サービスの規模縮小を余儀なくされる可能性も少なくない。今まさに、「図書館の生き残り戦略」として図書館の価値を示すため、ビジネス支援サービスを強化していくべき時期だといえる。

### 3-2. 岡崎市立図書館のビジネス支援サービスの現状と課題

「岡崎市新図書館基本計画」(2004年)では、19項目ある整備方針の中に「ビジネス支援、職業支援」を掲げている。これらは多様な利用者層の生涯学習を支援するという方針のもと、社会人を対象としたサービスに位置付けられている。

当館のこれまでのビジネス支援サービスへの取り組み内容は以下の通り。

#### ①ビジネス情報コーナーの設置

参考図書のうち、企業情報や業界情報関係資料(『業種別審査事典』『帝国データバンク』等)を約90冊集めたコーナーを設置している。通常の参考図書購入予算の中から購入しているため、資料の新鮮度やタイトル数は十分とは言えない。



①ビジネス情報コーナー

#### ②就活応援コーナーの設置

『なるにはシリーズ』、『エントリーシートの書き方』など、就職に役立つ資料を約250冊集めたコーナーを設置している。



②就活応援コーナー

### ③ビジネステーマ展示

社会人向けに、ビジネスに関するテーマで展示を行っている。1回あたり約60冊展示し、2か月ごとにテーマを更新している。テーマは「新社会人のためのマナー本」など従業者向けが中心となっている。

### ④データベースの導入

商用データベースを13種導入しており、そのうち「市場情報評価ナビ MieNa」「日経テレコン」「ルーラル電子図書館」「日経BP記事検索サービス」をビジネス支援用資料としている。これらデータベースの利用促進事業として、データベースセミナーも年2回程度開催している。過去の開催事例は、農山漁村文化協会を講師とする野菜づくりDVD上映会などがある。

### ⑤ビジネスセミナーの開催

日本政策公庫と連携し、「ビジュアルマーチャндаイジング」「女性の起業」等をテーマに年1回ビジネスセミナーを開催している。セミナー自体は好評だが、会場が図書館エリア外の会議室であるためか、参加者はセミナーを受講するだけにとどまり図書館の利用に繋がりにくいという課題がある。

### ⑥OKa-Biz とのコラボレーションコーナーの設置

図書館交流プラザ内に岡崎ビジネスサポートセンター（以下、OKa-Biz）が設置されており、OKa-Biz スタッフのおすすめ本を展示している。コーナーには日本政策金融公庫の創業者向けパンフレットも配架し、情報提供を行っている。しかし、パンフレットが手に取られることは少なく、設置場所や広報の課題がある。



⑥OKa-Biz とのコラボコーナー

これら6項目の取り組みを行っているが、コーナー設置が中心の受け身のサービスであり、利用者の満足度も測れていなかった。サービスは、必要とされている内容を必要としている人に届けなければ意味がない。図書館価値のPRというアウトカムを第一に考え、利用者にとって真に価値のあるサービスが提供できるよう、当館の取り組みは根本から見直す必要がある。

### **3-3. 今後のビジネス支援サービスの展開**

利用者に満足されるビジネス支援サービスを提供するには、次の3つの課題を解決しなければならない。1つ目は、ビジネスにおいてどのような情報が必要とされているのかを把握すること。2つ目は、ビジネス支援を必要としている相手を把握し、直接PRするこ

と。3つ目は、求められているサービス水準を満たすことである。この3つの課題を踏まえ、当館が実施すべき取り組みを以下のとおり提案する。

#### ①OKa-Biz との連携強化

OKa-Biz は岡崎市内の産業支援施設として、事業主に対し経営サポート相談を行っている。その相談会に司書が同席し、ビジネスレファレンスを行うことを提案する。図書館員がビジネスの現場を体感することで、1つ目の課題である「必要とされている情報」を把握することができる。さらに、相談会の中で生じたビジネスレファレンスに対し司書がその場で図書館資料を提供することが出来れば、相談者に直接図書館の有用性を売り込むことが可能になる。この出張レファレンスを継続的に行うことで、「図書館に行けば必要な資料が揃う」というイメージを市内事業者に定着させることが出来れば、ビジネス支援としての図書館価値を根付かせることが可能であると考えられる。

#### ②まちゼミとの連携

当市では、中心市街地に古くからある商店街の衰退が問題視されており、商店街活性化に向けた取り組みが行われている。そのうちの一つに「まちゼミ」がある。「まちゼミ」は、商店街の各店舗が講座を開催するというもので、来店のきっかけ作りだけでなく店主と客との繋がりを生み出すことを狙いとしている。平成15年(2003)に当市で初めて実施され、現在では日本全国で取り組まれている注目度の高い活動である。

まちゼミと図書館との連携は既に多くの図書館で行われている。その代表例が、調布市立図書館である。連携内容は、講座開催に役立つブックリストを作成し参加店舗に配布する、図書館で関連本の展示を行うといったものであり、図書館・参加店舗・参加顧客三方に役立つ活動として知られている。当館はこれまでまちゼミとの連携は行ってこなかったが、1回あたり100店舗以上が参加するまちゼミの宣伝効果は高いと考え、連携を図ることを提案する。具体的な連携内容は、まちゼミ参加店舗に困りごと等の聞き取りを行い、どのような情報支援が必要とされているのかを把握したうえで計画していくこととする。

#### ③行政支援

行政機関に図書館価値を認知してもらうことは、冒頭で述べたビジネス支援サービスの意義の実現に直結する。現状では、本庁舎の職員でも図書館がどのような資料を所蔵しているのか把握している者は少ない。加えて、レファレンスサービスの認知度も低い。それらを知らずにいる行政職員に対し、有効な図書館資料や必要とする情報が提供できれば、図書館の有用性を十分にPRすることができる。事実、ま

ちづくり関連部署の職員にデータベース「市場情報評価ナビ MieNa」について情報提供を行ったところ、「これほど便利なものが図書館にあるとは知らなかった、ぜひ利用したい」と非常に好評であった。

行政支援を継続していくことで、行政の現場でどのような情報支援が必要とされているのかを図書館側も把握することができるという効果もある。

具体的な支援方法としては、①データベースをはじめとする図書館の活用法について庁内研修会を開く、②行政機関からのレファレンスを積極的に受け付けるため、レファレンス相談用のカルテを作成し全部署に共有・周知を行う。③過去の行政支援事例の紹介や便利な所蔵資料の紹介、図書館活用ガイドなどを全職員の情報掲示板に公開し周知することを提案する。

#### ④職員の育成

①から③をただ単に実施するだけでは、十分なサービスには至らない。利用者の求めに対し的確に応じることが出来て初めて、意味のあるサービスとなる。相手の求める資料が提供できなかった場合、「図書館は役に立たないところだ」という印象を持たれ逆効果をもたらす可能性もある。そうならないためにも、担当司書が高いビジネスレファレンス能力を持っていることは必須条件となる。

職員の育成のため、内部で研修を実施し基礎的なレファレンス能力を鍛えることは当然のこと、ビジネス分野の相談にも対応できるようにするため、ビジネスレファレンスの研修も実施する必要がある。そこで使用する相談事例は、前述の OKa-Biz との連携の中で、過去の事例を提供してもらうなどして用意できると考える。

また、①から③の取り組みにより、司書がそれぞれの当事者の声を聞くことができれば、ビジネス現場から需要のある情報はこういったものなのか、データを蓄積することができる。そのデータを選書やビジネス支援コーナーの充実に活かすことで、より満足度の高いビジネス支援サービスが提供できるようになると考える。

#### 4. おわりに

本レポートでは外部との連携を中心に、当館の新たなビジネス支援サービスについて考察を行った。ビジネスライブラリアン講習会に参加し多くの学びを得た中で、最も重要だと感じたのは「図書館員が外に出ていくこと」である。これまで外部への営業活動をあまりしてこなかった当館だが、今後は私が営業担当となり積極的に外部へ出かけていくことで、ビジネス支援サービスの充実と図書館価値のPRに尽力したいと思った。そう思える熱意と勇気を講師陣が与えてくださったことと、同じ目標をもつ仲間と繋がることができたことが、本講習会での何よりの収穫であった。

最後に、密度の高い内容を熱くご指導いただいた講師の皆様と、第19回ビジネスライブ

ラリアン講習会受講生の皆様に御礼申し上げます。

#### 参考文献

1. 第6次岡崎市総合計画後期基本計画第10期実施計画, 岡崎市  
[https://www.city.okazaki.lg.jp/1300/1303/1319/p006701\\_d/fil/dai10kijisshikeikaku.pdf](https://www.city.okazaki.lg.jp/1300/1303/1319/p006701_d/fil/dai10kijisshikeikaku.pdf)
2. 乙川リバーフロント地区公民連携まちづくり基本計画-QURUWA 戦略- (A3判), 岡崎市  
[https://www.city.okazaki.lg.jp/300/306/p022685\\_d/fil/190326\\_Qsenryaku.pdf](https://www.city.okazaki.lg.jp/300/306/p022685_d/fil/190326_Qsenryaku.pdf)
3. 岡崎市都市整備部都市計画課, 『岡崎市歴史的風致維持向上計画』, 岡崎市, 2016.7, 361 p
4. 松井 洋一郎, 『まちゼミ』, 商業界, 2017.2, 302 p