

子育て中の女性を対象としたビジネス支援サービスについて

宮本 直美

高知県立図書館（オーテピア高知図書館）

1. はじめに

本レポートでは、第20回ビジネスライブラリアン講習会を受講したことから学んだことを活用して、自館で取り組める子育て中の女性を対象にしたビジネス支援サービスについて検討し、提案する。

2. オーテピア高知図書館のビジネス支援サービスについて

高知県にある複合施設オーテピア¹の2階・3階には、高知県立図書館と高知市民図書館本館が合築してできたオーテピア高知図書館がある。「県民・市民の資料要求に答え、課題解決の支援ができる図書館」を基本方針²の1つとして、実現に向けてそれぞれの具体的なサービス・取組の充実を図っており、サービス内容に応じた専門の窓口³と司書を配置している。

3階にはビジネス支援デスクがあり、日頃よりビジネス支援機関との連携や、テーマ展示、パスファインダーの作成、資料⁴の収集・提供をしている。図書館の資料と情報だけでは解決が難しいレファレンスに対しては、専門機関を紹介し、課題解決の支援に取り組んでいる。

他にも出前図書館や、連携機関が主催する研修や会議などで、参加者に向けて図書館活用講座を実施している。設備面でも、公衆無線LANや、有料のデータベース、コンセント付きの閲覧席や、研究個室⁵、グループ室⁶が利用できるなど充実している。

最近のユニークな連携に、「こうちの ohana 満開プロジェクト」⁷という高知市産の花をオーテピア高知図書館内で展示・PRするというものがあった。これは、新型コロナウイルス感染症の影響により、イベントの自粛・縮小を受け、売り上げが低迷している生花生産者を応援する企画である。プロジェクトはInstagramとも連動しており、県内産の花の写真に「#こうちの ohana」タグを付けた投稿を呼び掛けている。写真を投稿した人に高知市の生花をプレゼントする企画もあった。オーテピア高知図書館では花の関連図書の展示も実施した。利用者に大変好評で、カウンター業務の際にも多くの人からお褒めの言葉をいただいた。地域の活性に寄与することができたと実感している。

3. ビジネス支援を行う対象に子育て中の女性を選択した理由について

今後実施するビジネス支援のターゲットを考えた際に、「子育て中の女性」が浮かんだ。理由は、高知県は共働き世帯が多く、社会に出て活躍する女性の多さは全国でもトッ

プラスであるからだ。総務省統計局の「平成 29 年就業構造基本調査⁸」によると、高知県は、会社などの役員に占める女性の割合、起業者に占める女性の割合、育児をしている女性の有業率が全国 3 位の数値であった。

このことから、高知で子育てをしている女性は、忙しく仕事をしている人が多いと推察できる。生活していく上で生じる、仕事や家庭の悩みの解決に割ける時間が少ないのではないだろうか。

以上の理由により、図書館では、このような女性の課題解決のために、ビジネス支援サービスを行う必要があると考えた。

4. オーテピア高知図書館での子育て支援サービスの現状

現在、こどもコーナー⁹内に「子育て応援コーナー¹⁰」がある。子どもと一緒に、子育て中の利用者が利用しやすいよう、館内それぞれの本棚にある子育て関連の本を集めた「入り口」としての役割を持つ小さな本棚 4 台と、子育てに関連するチラシがおける細身のラックを置いている。このコーナーを見て、気になった本と同じ分類の本棚へ、案内することが目的だ。

「子どもから目が離せない分、子どもと一緒に行く場所にあるのは嬉しい」という利用者の声にも表れているように、今回のサービスの対象にしている利用者が図書館の中で利用頻度が高い場所はこどもコーナーである。

しかし、現状では、これから提供したいと考えるビジネス支援サービスとして不十分と考える。

その理由としては、現在のコーナーの狭さゆえに、資料が十分に提供できていない上に、館内それぞれの本棚へわかりやすく案内するツールが準備できていないので、不慣れな利用者はカウンターに問い合わせなければたどり着けない。ゆえに、多様な情報の提供としては不十分であると考えた。また、これはオーテピア高知図書館に来館した人限定でのサービスともいえる。高知県内のどこに住んでいても新鮮な情報を利用者が得られるようにするために、サービスを改善する必要がある。



▲ 子育て応援コーナー

5. 課題を解決するために実施するサービスの詳細

4. で述べたように、子育て中の女性は、こどもコーナー内の子育て応援コーナーを利用しやすいが、そこでの情報提供には改善の余地がある。よって、子育て応援コーナーを中心としたビジネス支援サービスを検討する。

具体的なサービスの取り組みとして、以下の 3 点を提案する。

① 子育て応援コーナー資料の充実

- ② 専門機関との連携
- ③ 非来館型サービスの提供

以下、各項目の詳細について説明する。

5-1. 子育て応援コーナーの充実について

今までは、常設の展示コーナーとして運用し、年に4回程度、資料の入れ替えをしていた。今後は、出来るだけ新刊を本棚に展示することとし、浅野講師が講義中に紹介していた札幌市図書・情報館の配架を見習い、小見出しなどを用いたテーマに沿った棚づくりを行いたい。

テーマを9つ程度に分け、ビジネスに関連する本以外にも、住宅ローンや子どものお弁当の本など、働きながら子育てをする女性の課題解決に繋がるような本も配架する。想定しているテーマは以下のとおり。

- ①「赤ちゃんが来る前に」(名づけ・妊娠中のあれこれなど…)
- ②「赤ちゃんを迎えたあなたへ」(赤ちゃんのお世話、離乳食など…)
- ③「知っちゃこ！病気とケガ」(こどもの病気・けが・アレルギーなど…)
- ④「ごはんおかわり」(こどものごはん・おやつ・お弁当など…)
- ⑤「はたらくあなたにエール！」(お金・制度・仕事・保育園など…)
- ⑥「教えたい・伝えたい」(しつけ・教育・読み聞かせなど…)
- ⑦「チーム子育て！」(パパの子育て・ママの子育て・じいじばあばの子育て・子育てエッセイなど…)
- ⑧「うちのこ、ひょっとして？」(こどもの障害・療育など…)
- ⑨「ちくちく&あみあみ」(縫い物・編み物・手作りグッズなど…)
- ⑩「その他・子育て全般」

他にも、展示の仕方も工夫し、思わず手に取りたくなるように面展示やPOP作りも行う。そして館内マップを用いて類書がどの棚にあるのか示す案内板を作成し、他のコーナーも利用してもらえるようにする。

得られる効果としては、3点挙げられる。1つ目は、小見出しにキャッチーなフレーズを使うことで親近感を持たせること。2つ目は、常に新刊を配架することで、子育て応援コーナーを見に行けば新しい情報が得られること。そして3つ目は、テーマごとに本を棚に並べることで、自分の中の悩みを整理することができると思込んでいる。

5-2. 専門機関との連携について

専門機関との連携として、「高知家の女性しごと応援室¹¹」という働くことを希望する女性をサポートする相談窓口を検討している。「高知家の女性しごと応援室」は、高知県が平成26年6月に開設した働きたい女性を応援する相談窓口である。求職相談だけでな

く、キャリア相談、子育てに関する事など、相談内容は多岐に渡る。創設以来、年間1500件前後の相談が寄せられており、10代～60代以上の幅広い年齢層に利用されている。オーテピア高知図書館は会話が可能な図書館なので、子どもと一緒に参加してもよいし、子どもがおはなし会に参加している30分程度の時間に母親が専門家と話し合いの場を設けるといった対応も可能である。

得られる効果としては、図書館で相談会や講座などを行うことにより、その場で様々な資料が提供できることだ。他にも、「相談してみたいけど、専門の窓口に行くのは敷居が高く感じられ不安だ」という人も、図書館で開催するのであれば気軽に参加することができるのではないだろうか。

5-3. 非来館型サービスの提供について

オーテピア高知図書館は県立図書館の役割を果たす必要もあり、高知県内全域の対象者に対しサービスの提供が必要と考えた。

高知県は、東西に長く四国一の面積を有する。高知市外の県民が中心部に位置するオーテピア高知図書館に来館するには手間と労力がかかる。そのため、インターネットを使った非来館型サービスの提供が必要である。これは、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、外出しづらい現状からも求められているサービスではないだろうか。

非来館型サービスの提供の理由はもう1つある。総務省の「平成27年版情報通信白書¹²⁾」によると、自発的に調べ物をする際の手段は、インターネットの検索サイトで検索するとの回答が7割と圧倒的多数であることが分かった。本や雑誌などで調べるとの回答は1割以下とある。

しかし、複数検索結果がある場合、検索結果の表示順位が上位の情報しか確認しないのではないだろうか。簡単な検索の場合はそれでも十分だが、正確な情報が必要な場合インターネットの情報は玉石混合で、それだけで判断するのは不安である。

常世田理事長の講義の中でも、検索について触れられていた。「検索に慣れていない人々はワンパターンのキーワードで検索を行い、みんな同じものがヒットして多様な情報が得られない。グーグルなど検索でヒットしたものの上位10～20位はほとんど広告で、9割正しい内容があるが、最後の1割は特定の企業に誘導するものが多い」とのこと。

逆に、図書館の強みは、正確で体系的な知識・情報を蓄積・保存して提供できることにある。なので、図書館が収集した情報を、インターネットを使って発信していくことで、現代人の情報収集の方法にも合致し、遠方の県民にも情報提供することが可能になる。

それを踏まえ、提供する非来館型サービスの1つとして、子育て応援コーナーの新刊ブックリストの配布等を提案したい。

子育て応援コーナーに配架できる本の数は少ないため、新刊ブックリストを作成し、同コーナーで配布することを検討している。その際、新刊ブックリストはオーテピア高知図

書館のウェブ・サイトでも公開し、オーテピア高知図書館が遠くて来られない人に対してもサービスを提供する。

他にも、子育て中の女性が知って得するインターネット情報のリンク集やパスファインダーを作成して公表したり、ZOOMなどビデオ会議ツールを使いながら、リモート相談会やレファレンス対応を行ったりすることも検討している。

得られる効果として、オーテピア高知図書館に来館できなくても、インターネット環境さえあれば必要な情報を得ることが可能になる。高知県内全域の利用者にサービスを提供でき、利用者の情報収集力の格差も解消する。つまり、対象者自身が情報を活用することもできるし、高知市民図書館の分館・分室や、高知県内の市町村立図書館がその情報を自館のレファレンスツールとして活用し、子育てをしながら働く女性の課題解決の支援を実施することができるということである。利用が増えればニーズを把握することができ、さらに良いサービスの提供が期待できる。

6. おわりに

本レポートは、第20回ビジネスライブラリアン講習会を受講したことから学んだことを活用して、自館で取り組める子育て中の女性を対象にしたビジネス支援サービスについて検討し、提案したものである。

サービスの提供のため、3点提案したが、このサービスを活用してもらうためには、上述したような専門機関との連携が重要になる。さらに、今回は子育て中の女性を対象にしたビジネス支援サービスを提案したが、今後発展させていき、子育てに携わる人々に対して提供できるサービスを目指したい。

今回、ビジネスライブラリアン講習会を受講することで、様々な図書館のビジネス支援サービスを知ることができた。それにより、「自館であればどのようなサービスにニーズがあるのか？どんな形であれば提供できるのか？連携先との繋がりを作るにはどうすればよいか？」と考え、今までスルーしていた課題に気付くことができた。早速自館の館長に「連携したいのですが、どのような手順を踏めばよいでしょうか」と相談すると「知り合いだから紹介できると思う。今度行ってみよう！」と心強い返事が返ってきた。まずは連携などできることから一步踏み出してみて、ビジネス支援サービスの提供に奮闘したい。

また、講義中に複数の講師の方が「課題解決の支援は図書館だけではできない。連携が大切だ。」「図書館同士で連携するためにもいろいろな図書館を訪問するのも大切だ。」「異業種と交流することが大切だ。」と言っていたことは、受講しながら、レポートを作成しながら身にしみて感じたことだ。今回、同じ目標をもって講習を受講した仲間とZOOMを通して交流できたことは本当に素晴らしい体験だった。残念ながら直接会うことは叶わなかったが、後日、一緒に受講した方々の勤めている図書館を訪ね、さらに深い繋がりを作りたいと考えている。

¹ 1階に「オーテピア高知声と点字の図書館」、2階3階に「オーテピア高知図書館」、5階に「高知みらい科学館」の3つの施設からなる複合施設の名称。2018年7月24日に開館した。高知市追手筋2丁目1番1号

² ①情報提供機関として地域を支える図書館、②県民・市民の資料要求に応え、課題解決の支援ができる図書館、③セーフティネットの役割を果たす図書館、④図書館利用に障害のある利用者に配慮した図書館、⑤進化型図書館の5つを基本方針がある。

³ 「案内カウンター」「2F 総合カウンター」「調べもの案内デスク」「こどもカウンター」「3F 総合カウンター（健康・安心・防災情報デスク）」「ビジネス支援デスク」「高知資料デスク」「視聴覚カウンター」がある。

⁴ 第1次産業から第3次産業に関する資料を重点的に収集・提供している。

⁵ 図書館資料を利用して調査研究ができる1人用の閲覧席。最大2時間利用可。予約制。

⁶ 図書館資料を利用してディスカッションができる部屋。2名以上10名以下で利用。最大2時間利用可。予約制。（なお、2021年3月24日現在、グループ室の利用は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、アクリル板で区切り、換気のためドアを開放して閲覧スペースとしている）

⁷ 高知市農林水産課とJA高知市が企画。撮影場所として利用する「こうちのohana」スポットの1つとしてオーテピア高知図書館が場所を提供。

⁸ 総務省統計局。「平成29年就業構造基本調査」。

<https://www.stat.go.jp/data/shugyou/2017/pdf/kgaiyou.pdf>, (参照2021-03-23)。

⁹ 赤ちゃんから小学生までの人のためのコーナー。オーテピア高知図書館は、誰もが利用しやすい図書館というコンセプトから、乳幼児を連れて来館しやすい環境づくりができています。例えば、こどもコーナー内ではベビーカーの貸し出しや、幼児向けトイレ、ベビールームの中にはおむつ交換台や女性用授乳個室、調乳用給湯器が利用可能。

¹⁰ 妊娠・出産、名づけ、育児、食事、遊び、こどもの健康と病気、親子関係など子育てに関する本やチラシ、パンフレットなどを置いているコーナー。

¹¹ 高知県 文化生活スポーツ部 県民生活・男女共同参画課。「高知家の女性しごと応援室」。<https://www.kochijyosei.jp/index.php>, (参照2021-03-23)。

¹² 総務省。「平成27年版情報通信白書」。

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/html/nd160000.html>, (参照2021-03-23)。

<参考文献>

オーテピア高知図書館（高知県立図書館・高知市立市民図書館）。令和2年度（2020年度）図書館要覧。2020。

浅野隆夫。第20回ビジネスライブラリアン講習会。【実践事例】札幌市図書情報館におけるビジネス支援サービス 常識のカバーをはずそう。2021。

常世田良. 第 20 回ビジネスライブラリアン講習会. まとめ一再考：図書館員の意識改革一。2021.

豊田恭子. 第 20 回ビジネスライブラリアン講習会. 第アメリカ公共図書館サービス最新動向. 2021.

朝日新聞 DIGITAL. <https://www.asahi.com/articles/ASN787729N6YPTLC001.html>, (参照 2021-03-23).

オーテピア高知図書館.

<https://www.otepia.kochi.jp/library/event.cgi?id=202007021116446sbbfz>, (参照 2021-03-23).

高知新聞. <https://www.kochinews.co.jp/article/377351/>, (参照 2021-03-23).