

塩尻市立図書館のこれからのビジネス支援サービスについて

中村 さおり

塩尻市立図書館 広丘図書館

1. はじめに

課題解決型図書館を掲げて 2010 年にリニューアルオープンした塩尻市立図書館は、今年 10 周年を迎える。開館当初から「ビジネス支援サービス」を掲げ「しごと」に関する課題、問題を抱える市民、利用者が図書館資源を使って解決できるようさまざまなアプローチをしてきた。「しごと情報コーナー」を設置し定期的にテーマブックスを行うほか、ハローワーク松本の求人情報紙や講座等のチラシ、中小企業庁のパンフレットの配布にも努めてきた。2014 年からは雑誌に企業広告を掲載する「雑誌広告掲載制度」を開始し、2016 年からは（公財）長野県中小企業振興センターとの共催で「しごと」に関するさまざまな相談依頼をサポートする「ビジネス情報相談会」を月 1 回開催している。2019 年からは月 3 回に増やし、内 1 回はビジネスセミナーを開催して参加者の間口を広げている。¹

しかし、塩尻商工会議所をはじめ市の商工部門や諸機関とのつながりが弱く、連携による強みを生かした取り組みができていないという課題がある。また、一部の図書館利用者にしか情報が渡っておらず、地元の商店や事業主がサービスを享受しているとは言い難い。それゆえ地域の活性化に結びついているかは疑問である。

現在、私が勤務する広丘図書館は 2019 年 7 月に移転オープンした。それまでの広丘分館だった頃比べると 2.5 倍ほどの規模にはなったが、蔵書収容能力約 3 万冊、面積 250 m²という小さな館である。しかしながら塩尻市の北部に位置する広丘地区は、市内でも地域人口が一番多く、商業も盛んであるため求められる役割は大きい。

今回ビジネス・ライブラリアン講習会を終え、広丘図書館が一つの基軸となり広丘地域の課題の一つである地域活性化の一翼を担うために、今後どう展開していけばいいのかを検討するとともに、塩尻市立図書館のビジネス支援サービスの拡充のためにこれから必要だと思う取り組みについて考えたい。

2. 広丘図書館の概要、現状

塩尻市は人口およそ 6 万 6,500 人（2020 年 3 月現在）の市であり、長野県のほぼ中央に位置する。隣接する市町村は北に松本市、東に岡谷市、西に朝日村、南に辰野町があり、木曾方面にもつながる。

広丘図書館は、人口 13,900 人（2019 年 4 月 1 日現在）の広丘地区のサービスポイントとして位置づけられるが、広丘、吉田、片丘地区からなる北部地域全体の情報拠点としての役割も期待されている。比較的若い世代が多い地域特性を考慮し、子どもと子育て世代をメインターゲットとしてオープンした。広丘駅から徒歩 1 分という立地で、駅を利用す

る他市町村のビジネスマンや学生も視野に入れたサービス展開も期待される。また広丘図書館の入る塩尻市北部交流センターは支所、公民館、子育て支援センターからなる複合施設で「北部地域の課題解決を支援する」「まちへの集客・回遊を促進する」といった基本機能を果たす役割がある。²

こうした背景や役割を果たすために、250㎡という限られた面積に目一杯資料を入れることを優先したが、3万冊程度の収容能力の図書館には貸し出しに制限が必要なレファレンスツールを揃える余裕はない状態である。そのため資料不足をカバーする狙いでデータベースの導入も進め、レファレンスに対応するよう努めている。そんな小さな規模の図書館であるが、移転開館から8か月経ち前年同月期間と比べると利用者数、貸出数ともに4倍、また新規登録者数は8か月間で1,150人と予想を遙かに上回る利用状況である。

また広丘商工会による北部交流センターの施設運営への期待は大きく、オープン後からコンタクトを取り、協力による連携事業を行っている。広丘図書館でも商工会と積極的に関わりを持ち、商店街マップの作成に協力することができた。この商店街お買いものマップは、図書館の書架に置き配布にも貢献している。

このように、始まったばかりの館ではあるが駅に近く市内外の人が利用しやすいという立地に加え、地域の商店からなる商工会との連携も比較的取りやすい状況にある。地域のにぎわいを取り戻す要となるよう地元の期待は大きい。

3. 広丘図書館の今後の展開

広丘図書館の現状と課題を踏まえてビジネス支援の今後の展開として、以下の取り組みを実践したい。

(1) できることの言語化、販促ツール作成

今まで塩尻市立図書館でのビジネス支援サービスの実践を考えると、広丘図書館で一からサービスを検討するよりも、現在本館で行っているサービスを振り返り整理することが有益だろう。「なんで図書館がそんなことやっているの?」「図書館が何してくれるの?」という問いを持つ市民は多い。それに対する答えをしっかりと説明し、具体的な案内をできるかが利用者確保に関わってくるだろう。図書館外に発信していくためには、「図書館でどのようなことができるのか」「どんな資料があるのか」「図書館を使った情報収集はどのように行えばいいのか」などを具体的な事例を交えて、言語化できないといけない。そのために図書館が企業やお店にどんなことができるのかを整理した、リーフレットのような販促物を作りたい。

(2) 営業まわり、広報活動

先進的な取り組みをしている図書館の話を知ると、司書は図書館で待っているだけでなく街に出て、足を使って図書館の広報活動をすることが求められると実感させられる。そ

のため攻めの姿勢で地域に出て、図書館サービスを伝える努力をしたいと思う。そこで、図書館ができる支援をまとめた販促ツールと名刺を持ち近隣の商店街やお店に行き、図書館の紹介と今後の取り組みの参考として地域がどのように変わってほしいかなどのニーズの聞き取りをしていきたい。一度行って終わりではなく、戦略的に考えながら二度、三度と理由をつけては足を運び有益な情報を提供したり、必要な情報を入手したりと信頼関係を築いていくことにつなげる。

(3) 商工会へのアプローチ

個別の広報活動と並行して広丘商工会に対するアプローチも進めていく必要がある。具体的には

- ① 図書館または市の関連機関で行うビジネスに関する講座やセミナーの情報を集約し提供する。
 - ② 会議に参加させてもらう、または図書館の紹介や図書館を使うとどんなメリットがあるのかを紹介させてもらう時間をいただくよう働きかける。
- といった取り組みを行い継続したつながりを行う。

(4) ビジネス情報相談会の開催

現在本館でビジネス情報相談会を行っているが、広丘図書館の立地を考えると本館よりもさまざまな利用者が来館しやすいということが考えられる。そのため、月1回ないし2か月に1回程度、広丘図書館（北部交流センター）に会場を移し開催することで新たな相談者の利用につながると考える。司書の足を使った広報によって、今まで行き届いていなかった地元の商店や事業主に相談会の情報を届けるとともに、課題解決を近場でできるというメリットも享受できるのではないだろうか。しかしここで課題になってくるのは、レファレンスツールが不足している館で相談者のニーズにあった資料や情報を提供できるかどうかである。これについては広丘図書館が窓口として地域のニーズを把握し、それをもとに本館に協力をお願いするという体制づくりでカバーできるのではないかと考えるが、詳しくは4項（2）で触れることとする。

(5) SNSを使った情報発信

現在、当館では情報発信ツールとしてHPとFacebookを使用している。Facebookではイベント情報やお知らせ、図書館の様子が見えるような記事を定期的にアップしている。また高校生を中心とした学生ボランティア「しおり部」では、LINE@のアカウントを開設し、活動内容の発信や連絡手段として活用している。ビジネス支援サービスにおいても、こうしたSNSを活用して情報発信や広報を行うことを考えたい。

世代によって利用しているSNSに違いがあるためいくつかを併用するべきだが、代表

的なものを比較したときに全世代で利用率の高いLINEを利用した情報発信を行うことで幅広い世代へのアプローチが可能ではないかと考える。³

そこでLINEの企業向け公式アカウントの一つで、当館でも利用実績のあるLINE@を新たに開設し、ビジネスに関するセミナー情報や本の紹介、書評などのほか、レファレンス事例なども発信したい。またチャット機能である1:1トークなどを利用して、レファレンスやセミナー、相談会などの受付などもできるのではないかと考える。スマートフォンだけでやり取りが可能となる気軽さを利用し、特に若い世代への情報発信ツールの一つとしたい。

とはいっても友だち登録件数が伸びなければ効果は得られない。そのため既に利用しているFacebookでもあわせて発信していくなど、連動した取り組みを心掛けたい。また、まだ利用実績のないTwitterやInstagramなど、他のSNSの可能性も今後検討していく。

(6) 企業広告棚制度

多くの来館者が訪れる利点を活かした取り組みとして、企業やお店をPRする棚を作り、図書館利用者に情報を提供していくのはどうだろうか。現在多くの図書館が雑誌に広告をつける雑誌広告制度を行っている。当館でも導入し、今年度は8企業が契約している。年1回は契約企業の企画展を行い、企業の扱う製品などを利用者が見ることができる。しかし当館においては企業広告が、雑誌の他の広告などにまぎれてしまい効果的な情報発信につながっているのか疑問がある。実際に広告を見た利用者が企業に流れるといった実益がどれほどあるのか測定ができていない。また平面の広告だけでは伝わらないことも多い。その点、棚の一面を使って広告ができれば、製品などの立体のものを置くことができるし、持ち帰りのできるチラシ類を置くことも可能になる。またそれらの、図書館から持ち帰ったものをお店などで提示すると何かメリットをつけてもらえるというような仕組みを作ることで、どの程度図書館から利用者が流れたか客観的に判断することが可能になるだろう。企業やお店へのメリットだけでなく、このPR棚を企業やお店に関連のある分野の棚に作ることで、その分野に興味のある利用者への資料以外の情報提供にもつながる。制度が整い、有料で場所を提供することができれば、契約料で関連書籍などを購入することができる。このようにさまざまな面において良い効果が得られるのではないかと考えている。

4. 塩尻市立図書館のビジネス支援サービス拡充への取り組み

前項までは広丘図書館においてすぐに実践できる取り組みを考えてきた。しかし資料、規模、人材の限られている図書館だけでは塩尻市全域にビジネス支援を広げていくことは難しい。その役割は本館が中心になって行うべきである。そこでビジネス支援サービス拡充のために行っていくべきことを提案したい。

(1) 行政職員への支援

課題だと感じることに、商工会議所をはじめ市の商工部門や諸機関とのつながりが弱いことがある。連携を行うことで新たなニーズや支援を必要とする利用者を掘り起し、的確に情報提供などの支援を行き届かせることができるだろう。そこで行政職員に向けたビジネス支援を行っていくことを考えたい。

① 情報を使った政策提案ワークショップ

塩尻市では毎年3月に新規採用職員を対象とした研修の一つとして、図書館司書による図書館活用講座と館内案内を行っている。利用登録のない人はその場で利用カードを作成し今後の利用を促しているが、その後仕事で図書館を使うという行動にはつながっていない。行政職員に図書館のPRをする折角のチャンスを無駄にしないような取り組みが必要だと考える。そこで仕事と結び付けて図書館を活用できるように、市の課題に対して図書館で情報を収集し、その情報をもとに施策を考えるといった企画立案のワークショップ形式の研修を行うことを提案したい。ワークショップ後、司書が不足している情報の探し方や追加調査のデモンストレーションを行い、司書にレファレンスをお願いする有益性を実感できるような講座にしたい。

② 情報提供強化月間と定期配送サービス

議会が開会する時期に合わせ、行政職員向けのレファレンス強化月間を作り、その期間には積極的にレファレンスを受け付ける広報を行いたい。また各課の施策立案や抱えている課題に役立つような資料を定期的に配送する巡回図書を行うほか、庁内のグループウェアを使いレファレンスや貸し出し依頼を受け付けるとともに、レファレンス事例やおすすめ本の書評などを提供する。

以上のような地道な取り組みを進めることで、図書館の存在や司書の力をアピールするとともに、何かを判断する際に的確な情報を得ることが必要だと理解してもらい、市民や企業、団体にも図書館利用を薦める広報マンになってもらうことを目指したい。

(2) 体制を整える

ビジネス支援サービスに限らず、地域の課題を解決していくにはニーズの把握をしなくてはいけない。塩尻市は8つの地区に分けられるが、各地域によって少しずつ産業や住民の特徴、人の流れも異なっている。そのため地域に足を運ぶことが何より重要であると感じる。しかし、本館に勤務している時に感じていたことは目の前の仕事をこなすことで精一杯になり、外に出かけることが難しいということだ。誰かが外に出ていくとその分の仕事が滞ってしまうという意識があり、歓迎されない閉塞感のある組織になっている。そのような中では、外とのつながりを大事にするという意識は低下してしまい、地域に目を向けたサービスを行うことができない。そのため業務の見直しを進め必要のない仕事や事業は潔く辞める。その上で、体制として動ける司書の配置を進める。そういった改善を図ることが大事ではないかと考える。

その一方で、各地区に図書室規模の分館があるが、この配置状況を考えると分館を活かした体制づくりを進めていくことで改善できることがあるかもしれない。本館と比べると分館は地域に根差しており、利用者との距離が近く地域に足を運びやすい。そこで広丘図書館をはじめとした分館が地域に出ていき、それぞれの課題やニーズを把握し、それを本館が取りまとめサービスにつなげるような体制を作ることが有益だと考える。本館がバックアップ体制をとることができれば、地域館にとって課題である資料や人材の不足もカバーできる。分館が窓口として地域の企業や産業にアプローチし、それをもとに本館がサポートする。そういった体制づくりを提案していきたい。

5. おわりに

ビジネス・ライブラリアン講習会に参加して感じたことは、仲間を作る大切さである。どんなに進めたいと思う取り組みがあっても、一人では実現することが難しいことが多い。しかし周りに想いを共にする仲間がいれば、相談しお互いをサポートしながら目標に向かって取り組むことができるだろう。何よりも後ろ向きになった時、励ましあうことで力もらえることができる。価値観の違う人が集まる中で気持ちを共有して、同じビジョンを描くことは簡単なことではない。実際に想いや考えを伝えても通じないと感じることも多々ある。それでも司書、図書館が何のために存在しているのか、誰のために何をすべきなのか、自分たちの使命・役割を見つめ直し進んでいきたいと思う。胸に突き刺さった竹内先生の「自分がわが町を守らなくて誰が守るんだ」という言葉を忘れずに、今できることに必死に取り組み自分に足りない力をつける努力を怠らず、地域のために活躍していきたい。

<参考文献>

- 1) 内野安彦『図書館はまちのたからもの一ひとが育てる図書館―』日外アソシエーツ社 2016.5
- 2) 岡本真、森旭彦『未来の図書館、はじめませんか?』青弓社 2014.11
- 3) オプト『LINE マーケティング』秀和システム 2018.12
- 4) 徳安由希「公共図書館における行政支援サービスの構築過程」2017
<http://hdl.handle.net/2241/00150827> (2020年7月15日)
- 5) 松浦 法子『コストゼロでも効果が出る!LINE@集客・販促ガイド』翔泳社 2017.10
- 6) 『市政』60(12) 全国市長会館 2011.12
- 7) 『Library Resource Guide2017年秋号(第21号)』アカデミックリソースガイド 2018.1

1 「塩尻市立図書館 図書館概要」

<https://www.library-shiojiri.jp/toshokan/annualreport.html> (2020年7月15日)

2 「塩尻市北部交流センター運営プラン」

<https://www.city.shiojiri.lg.jp/tanoshimu/enterasu.html> (2020年7月15日)

3 「平成30年度 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」総務省

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01iicp01_02000082.html (2020年7月15日)

「平成29年版 情報通信白書 SNSがスマホ利用の中心に」総務省

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/html/nc111130.html> (2020年7月15日)