

## 岡山県立図書館におけるビジネス支援計画について

岡山県立図書館サービス第一課  
総括主幹（総合サービス班長）  
片山明浩

はじめに

岡山県立図書館は、平成16年9月25日の開館を1ヵ月後に控え、さまざまな開館準備作業に追われている。

岡山県立図書館の前身である岡山県総合文化センター図書館部門においては、積極的にビジネス支援を謳うことはなく、通常のレファレンス業務の一環としてレファレンスに対応してきたところであり、現在、新館開館に向けビジネス支援も含めたサービス計画の見直しを進めているところである。

本稿では、図書館建設に当たって、ビジネス支援も含めたハードウェア環境の整備に配慮した点を整理するとともに、岡山県立図書館の今後のビジネス支援機能の充実に向けた取り組みを整理し、最後に、岡山県立図書館のビジネス支援を特徴づける一つの方向として、県庁との協同によるビジネス支援活動のあり方について考察していきたい。

※筆者は、本図書館の基本設計時から県教育委員会生涯学習課において図書館建設の担当として行政職員の立場で携わり、本年4月から直接サービスの窓口であるサービス第一課の職員として勤務している。

### 1 岡山県立図書館について

#### (1) 建設の経緯

岡山県立図書館は、昭和37年に建設された岡山県総合文化センター（平成16年3月31日をもって閉館）の図書館部門として活動してきたが、開館後40年を経過し当初の収容能力を大幅に超過した蔵書のため狭隘で閲覧スペースや会議室等を書庫に転用してしのいでいた。また、複合施設であり「図書館」の名称が表に出ていなかったため、県民や市民にも「図書館」の存在が十分認知されず、60万人以上の県庁所在地の中心地に所在する図書館としては、非常に登録者、来館者が少なかった。

こうした状況への反省を踏まえ、平成10年に策定された「岡山県立図書館基本構想」平成11年に策定された「岡山県立図書館基本計画※1」において、6部門制（総合、人文科学、社会科学、自然科学・産業、郷土資料、児童資料）のカウンターに専任職員を配置するレファレンス体制の充実、開架30万冊、書庫200万冊、計230万冊の収蔵能力、500席の閲覧席の確保など、図書館の基本機能の充実と各種の情報メディアを総合的に活用できるメディアセンターとしての図書館とすることに重点が置かれた。

その後、外部有識者による事業評価システム※2において、建設費縮減のため、会議室数や閲覧席数を400席にするなど規模の縮小は図られたものの、ほぼ原案どおりのコンセプトで平成12年度に基本設計に着手することとなった。

※1岡山県立図書館基本計画

<http://www.pref.okayama.jp/kyoiku/syogai/tosyokan/tosyokihon1.htm>

※2岡山県立図書館建設事業にかかる総合評価について

<http://www.pref.okayama.jp/somu/zaisei/zaiseij-2.pdf>

#### (2) ビジネス支援を支えるハードウェア

岡山県立図書館の基本設計を進めるにあたっては、図書とデジタル化された資料や視聴覚資料、さらにはネットワーク上の情報を総合的に活用できるメディアセンター、いわゆるハイブリッド図書館の機能を十分に発揮できるハードウェアを整備することが重要な課題となった。

このため、建物の基本設計と同時進行の形で館内ネットワークやインターネット利用環境の整備、デジタル編集・加工室、AVコーナーシステム、デジタル情報の収集・発信システムなどの関連システムや機器構成等について総合的な計画の策定をコンサルタント業者に委託し、生涯学習課や図書館職員と協議しながら作業を進めた。また、建築工事期間中においても図書館業務系システムと他のシステムとの連携や建設工事施工業者との技術的な調整業務も委託して行った。

この結果、ほぼすべての閲覧席に情報コンセントを備えるほか、DVD-ROMサーバを中心とした電子資料のネットワーク、オンラインデータベースの活用も可能なインターネットブース等のハードウェア環境整備が比較的スムーズに行うことができた。ネットワークが輻輳し多くのシステムが混在する現代の図書館建築においては、設計・施工段階から専門的な知識を持つコンサルタント等の活用することが、財政当局等への根拠ある説明資料の作成とも含め、大幅な職員の負担軽減となった。

また、本県においては、新図書館建設に当たって最重点目標を「図書館の基本機能の充実」に置き、特に資料費については、コミックや学習参考書を除く出版点数の70%の購入を前提とした予算を確保し、これを平年度化するなど資料整備面での充実は大幅に図ることができた。

これらの予算確保、事業実施にあたっては、財政当局担当者と直接の予算折衝を担当職員が行ったことや、県議会（文教委員）、教育長、財政当局担当者等に対し、積極的に県外の先進図書館の視察の機会を設け、図書館に対する理解を深めることに配慮したことが大きく寄与していると考えられる。

## 2 ビジネス支援活動のステップ

前項で述べたとおり、岡山県立図書館におけるビジネス支援体制について、ハードウェア面での整備は公共図書館として一定水準以上の物が確保されたと考えている。

こうした優れたハードウェア環境を十分に活用し、効果的なビジネス支援活動を行うため岡山県立図書館では、次のステップで各部門が共通理解を図りながら、ビジネス支援活動を行っていくことを計画している。

### (1) 第1ステップ（需要把握、スキルアップの時期）

従来、ビジネス支援を積極的に謳って来ていないため、利用者はもとより図書館職員にも、サービスの内容や提供方法等に十分な理解は得られていない。このため、先進図書館での活動事例を参考に、まず基本的な図書館機能の充実で対応可能な事例を積み上げ、需要の把握、喚起を図るとともに情報収集・提供のスキルアップを図っていく。

※開館までに準備し、サービスを開始するもの

- ビジネス支援資料のリストアップとテーマ別パンフレットの作成
- 電子資料及びオンラインデータベース利用環境の整備及び職員の操作研修
- 専門的機関のリストアップ等によるレフェラルサービスの体制整備
- メールレファレンス及びレファレンスデータベースの整備、運用

### (2) 第2ステップ（専門窓口の設置、二次資料の充実）

ビジネス支援に関する基本的図書館サービスの利用状況の中で、岡山県立図書館に求められる支援の内容が次第に明確になってくる。こうした、利用状況・地域事情に応じて、岡山県としてのビジネス支援活動のあり方を明確にし、各部門で行われているビジネス支援活動を総括的に受け持つ専門窓口を設置し、研修会等の開催や関係機関との連携の窓口とする。

また、資料についても代表的な事例については、ビジネス支援の内容が来館者に視覚的に認知されるよう、部門の枠を超えた配架を行う。

さらに、前述のレファレンスデータベースを始め、関連分野の雑誌、新聞の特集記事インデックスやインターネット上の関連情報へのリンク集作成など二次資料の充実に努める。

### (3) 第3ステップ（専門部門設置の必要性検討）

県立図書館職員のビジネス支援に関する検討会では、第3ステップとして、ビジネス支援部門の設置を目指すこととしている。これは、第2ステップの専門窓口の活動内容を拡充し児童部門や郷土資料部門と同様、1つの部門として独立し、資料の再配架や担当職員を幅広い分野からの人事交流で配置し常駐させることなどが検討されている。

ただし、実践的な起業や創業支援、技術革新や知的財産活用などの分野における具体的な支援施策については、相談者側のニーズがより高度化・専門化していく傾向にある。

これらに対し、たとえ、専門部門を設けたとしても十分な費用対効果を持つサービスが提供できるかは、商工会議所や中小企業支援センターなど同様のサービスを行う機関との役割分担等を含め、さらに検討する必要があると考える。

## 3 特色あるビジネス支援（行政とのタイアップ）

最後に、これから「県」立図書館としてのビジネス支援を行っていく上で、市町村図書館との差別化を図る制度について考察する。

地方における、「県庁」は、ローカルニュースを見てもわかるように最大の情報発信源であり、ビジネスに直接にまた、間接的に活用できるさまざまな情報が発信されている。岡山県立図書館は、岡山県庁と道1本を隔てて向かい合わせに建設されているが、この地理的特性を生かした特色、すなわち行政とタイアップしたビジネス支援活動の展開について考察した。

### (1) 隠れた行政資料

筆者の一般行政職員として勤務経験からも、予算編成作業や議会質問への対応、新規・重点施策等の策定時に作成される資料は、正確性や調査・集計時点、バックデータの整備状況など非常に多岐に渡るとともに最新・正確なものとなっている。しかしながら、これらの多くの資料が本来の目的外には活用されることなく廃棄され、あるいは担当者ファイルの中に埋もれている。

今回の研修でも官公庁の行政資料は重要な情報源として繰り返し取り上げられていたが、一般に行政資料といえば、官公庁が公的に発表した資料や出版物が中心となる。しかし、ビジネス支援の観点から言えば、一般の行政資料に加え前述の行政事務を行う中で作成した資料を引き出すことができれば、非常に魅力的なコンテンツとなる。また、それぞれの資料を作成した職員は、図書館にとっては、その分野の非常に優れた外部レファレンサーともいえる。

### (2) どのように行政資料を引き出すか

県庁との連携を図り、こうした隠れた行政資料を引き出すため図書館が行うことは、

- ① どの部局で、どのような資料が作成されているかを把握すること
- ② 図書館からの資料の提供依頼を業務の一環として受け入れてもらう体制を整えること。
- ③ 利用者への提供の結果を情報提供課にフィードバックし既存の行政資料の作成に役立てること。

をステップを踏みながら進めていく必要があると考える。

- ① 資料作成状況の把握は、県庁各課から提供される一般広報資料等の内容を把握整理することが基本となる。たとえば、県議会等の質問や議会の常任委員会に対する県当局の答弁には、

その場で初めて公表される資料やデータが多く含まれている。これらの資料は、公開が可能な物は、報道機関に配布されることになるが、一般県民が入手・閲覧することはほとんど行われていない。これら、公開されているがその入手が比較的困難な資料を定例的に入手する制度を整えていく必要がある。

- ②の行政資料の積極的な提供を受けるためには、県庁職員自体に対して、レファレンス等を通し、積極的な行政支援を行うことにより図書館の業務に関する有効性の理解を深めることが重要である。

このため、開館に先立ち、県庁職員（知事部局、教育委員会、県警本部）に利用者カードの事前登録を行った。ほぼ、全職員から登録申し出があったが、図書館を所管する教育委員会の職員でさえ、旧図書館での利用者の割合は非常に低く、ほとんどが新規登録者であった。

このことから、まず図書館を使ってもらい、様々な業務に役立つことを示し、そこでは行政資料も大きな役割を持つことこの理解を図る必要がある。

また、制度的には従来、図書館への資料提供が各所属の自主的な判断に基づいていたことを改め、資料配布先一覧に県立図書館を含めることの徹底について、本庁主管課を経由して依頼していく。

- ③の情報提供課に対するフィードバックについては、公開資料に基づく情報で不足する情報について、

ア 情報提供課担当職員にレファレンスカウンターから電話等で質問する。

イ 利用者に直接訪問してもらい詳細な説明をしてもらう。

ウ レファレンスに際し不足した項目等について取りまとめ連絡する。

などの活動を日常的に行っていくことにより、利用者に対してより正確な情報提供が行えるとともに、資料内容の精選が図ることが期待される。

おわりに

以上、岡山県立図書館におけるビジネス支援事業について、ハードウェアの整備、サービス実施方針、サービスの特色付けについて概略を述べたが、新岡山県立図書館は県民期待が集中している施設であり、県内の政財界からの事前視察も相次いでいる。そして、施設自体の評判は非常に高いものであり、その評判に負けないサービスを提供することを職員一丸となって取り組んでいる。その過程でビジネス支援活動についても、看板倒れにならない、継続的で本当に役立つサービスとしていきたい。