

平成 14 年度一般研究チーム報告書

# 時代を創る図書館

---

ビジネス支援・市民活動支援に向けて

平成 15 ( 2003 ) 年 3 月

# まえがき

神奈川県自治総合研究センターでは、研究事業の一環として、自治体の行政運営上の課題を研究テーマに設け、テーマに関連する県部局や市町村の職員及び大学院生の公募研究員と当センターの職員とで研究チームを設置して研究を行っています。

この研究チームによる研究には2種類あり、そのうちの一般研究は、政策形成への寄与と研究参加職員の人材育成を目的としています。もう一つの部局共同研究は、部局から要請のあったテーマについて調査研究し、その成果を直接施策へ反映させることを目的としています。

平成14年度は、一般研究チームを1チーム、部局共同研究チームを2チームの計3チームを発足させ、各チームの研究員は、それぞれの所属の担当業務を遂行しながら、原則として週1回、1年間にわたり研究を進めてきました。

本報告書は、一般研究チームによる「時代を創る図書館～ビジネス支援・市民活動支援に向けて～」を研究テーマとした調査研究の成果をまとめたものです。

今回の研究活動に際して、チームアドバイザーとして年間を通じご指導をいただいた東京工業大学の宮嶋勝教授をはじめ、関係者の皆様からご支援とご協力をいただいたことに対し、心より感謝の意を表します。

本報告書が、今後の行政施策の推進の一助となれば幸いです。

平成15年3月

神奈川県自治総合研究センター  
所長 片山 胖

# 目 次

報告書の概要	3
序 章 研究の目的	1 5
第 1 章 図書館の現状と取り巻く環境の変化	1 8
第 1 節 図書館をめぐる環境の変化	
第 2 節 今日の経済状況と図書館	
第 3 節 市民活動の活性化と図書館	
第 4 節 国内及び県内の図書館における取組の現状と課題	
1 国内及び県内の図書館によるビジネス支援	
2 国内及び県内の図書館による市民活動支援	
第 5 節 神奈川県立の図書館の現状と課題	
1 県立の図書館の現状と課題	
2 県立の図書館のビジネス支援	
3 県立の図書館の市民活動支援	
第 2 章 図書館についてのアンケート調査	6 2
第 1 節 アンケート調査の概要について	
第 2 節 ビジネス支援について	
第 3 節 市民活動支援について	
第 3 章 時代を創る図書館とは	7 8
第 1 節 図書館のビジネス支援について	
第 2 節 図書館の市民活動支援について	
第 4 章 提 言～時代を創る図書館の実現に向けて～	1 0 5
第 1 節 総 論	
第 2 節 各 論	
1 ビジネス支援提言	
2 市民活動支援提言	
3 ビジネス / 市民活動支援提言	

**第5章 研究チームが関わった事例**..... 134

- 1 ビジネス支援に向けた取組事例
- 2 市民活動支援に向けた取組事例

**資料編**..... 147

- 1 事例紹介 ニューヨーク公共図書館
- 2 事例紹介 浦安市立中央図書館
- 3 事例紹介 ビジネス支援ライブラリー “ TOKYO SPRING ”
- 4 事例紹介 市川市立中央図書館
- 5 ビジネス、市民活動支援に関するアンケート調査票

# 概 要 編

# 報告書の概要

## 序章 研究の目的

公立図書館は、身近な学習施設として親しまれ、市民の読書活動に貢献してきている。そうした中で、価値観の多様化、図書館に対する市民意識の変化、生涯学習の浸透と意欲の高まり、ITの発展に伴う高度情報化の進展などを背景に、市民が、もっぱら「情報の消費者」としての立場に止まることなく、自立した「情報生産者」として主体的に活動する時代となっている。

こうした動向に対応し、図書館は新たな役割や機能が求められていると考えられることから、本研究では、「図書館に対する新たな市民ニーズ」の例としてビジネス活動や市民活動に対する支援を取り上げ、その考察を行うとともに、新たな図書館像を目指す重要な図書館サービスとして、ビジネス活動・市民活動支援に向けた具体的方策の提案を試みる。

### <構成の流れ>

#### 第1章 図書館の現状と取り巻く環境の変化

図書館をめぐる環境の変化、図書館におけるビジネス支援や市民活動支援の可能性等を考察し、全国及び本県の図書館の現状と課題を明確化

#### 第2章 図書館についてのアンケート調査

起業予定者、市民活動団体、図書館来館者を対象に、ビジネス支援や市民活動支援のニーズを把握するとともに、公立図書館の支援状況を調査し、その概要を記述

#### 第3章 時代を創る図書館とは

第1章、第2章の流れを受け、公立図書館におけるビジネス支援、市民活動支援について、その意義、役割、支援のあり方等を提示

#### 第4章 提言

本県の2県立図書館におけるビジネス支援、市民活動支援に向けた具体的方策を提言

#### 第5章 研究チームが関わった事例

提言内容を、前倒して試行的に実施し、今後の図書館での実践の可能性を検証

## 第1章 図書館の現状と取り巻く環境の変化

本章では、公立図書館をめぐる環境の変化、ビジネス活動や市民活動と図書館の関わりについて考察した後、国内及び県内の図書館における取組の現状と課題、神奈川県立の図書館の現状と課題を明らかにした。

## 1 図書館をめぐる環境の変化

公立図書館を取り巻く環境の変化として、情報化社会の進展、行政改革や地方分権の動き、国による公立図書館に関する新たな基準の設定、ミニ図書コーナー等の専門施設の充実、経済の行き詰まり、市民活動の活発化などが見られる。

## 2 今日の経済状況と図書館

日本経済の現状と本県における経済状況を概観し、これらの現状に対する取組を紹介するとともに、図書館におけるビジネス支援の可能性について考察した。

中小企業センター等のビジネス支援機関により、様々な支援が行われているが、創業者や経営者、ビジネスマンに対して、調査・研究する場や仕事に関する豊富な情報サービスを提供するという支援をさらに強化する必要がある。そうした中で、これらのビジネス支援を図書館が担うことは、図書館の本来機能と合致する。

市民にとって敷居が低い図書館は、豊富な図書・資料を気軽に利用できるために、ビジネス支援の裾野を担える存在である。

「市場の調査・分析」「財務・法務等の知識の習得」「開業に伴う各種手続」等、図書館が対応可能な分野は多く、図書館は多様なビジネスニーズへの対応が可能である。対象としては、創業予定者や企業の経営者、ビジネスマン等への支援が可能である。

## 3 市民活動の活性化と図書館

NPOをはじめとする市民活動が活発化しており、潜在的な参加希望者が多い状況を概観した後、図書館の機能を生かした市民活動支援の可能性について考察した。

図書館は、「情報が集まる場」や「人々が集まる場」であり、この特性を生かして、市民活動支援センター等の支援機関では不可能な、より広汎な市民を対象とした情報発信を行うことができる。こうした機能は、ボランティア団体・NPOにとって必要不可欠なものである。

図書館は、その機能を生かし、情報共有の場、地域の課題発見・課題解決の場、主体的な生涯学習の場として市民活動を支援する余地があり、広く一般市民に市民活動を浸透させるための役割を担うことが可能である。

## 4 国内及び県内の図書館における取組の現状と課題

### (1) 国内及び県内の図書館によるビジネス支援

海外の図書館を紹介した論文などをきっかけに、ビジネス支援を行う動きが見られるが、具体的なサービスを提供している図書館は全国的に少なく、その支援内容はビジネス資料の重点収集やビジネスコーナーの設置等となっている。

### (2) 国内及び県内の図書館による市民活動支援

図書館がボランティア団体・NPOの活動に対して支援を行うことは、数例見られるものの、まだ稀であり、その支援内容はNPO関連資料の収集などに限られる。

## 5 神奈川県立の図書館の現状と課題

### (1) 県立2館の現状と課題

神奈川県には県立の図書館が2館あり、「**県立図書館**」は主に人文・社会科学分野の専門的資料を収集し、「**県立川崎図書館**」は主に自然科学・産業技術分野の専門的資料を収集している。

< 現状 >

利用状況

2館とも成人層の利用が圧倒的に多い。各館の特色を反映して、県立図書館では人文・社会科学関連の貸出やレファレンス、県立川崎図書館では技術工学・自然科学関連の貸出やレファレンスが多い。

全国の都道府県立図書館との比較

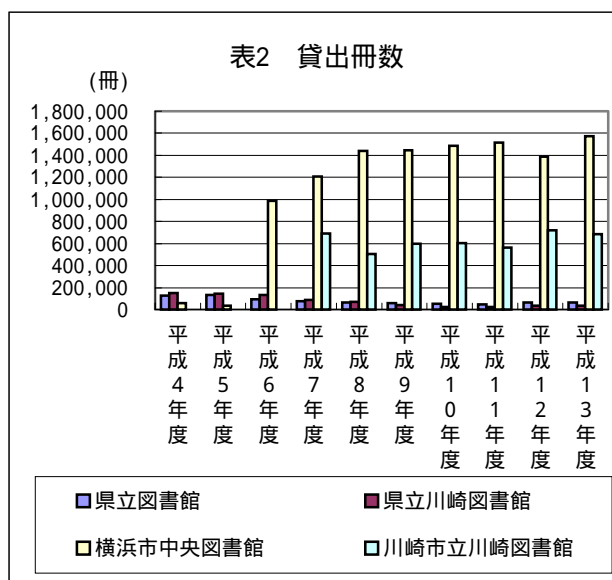
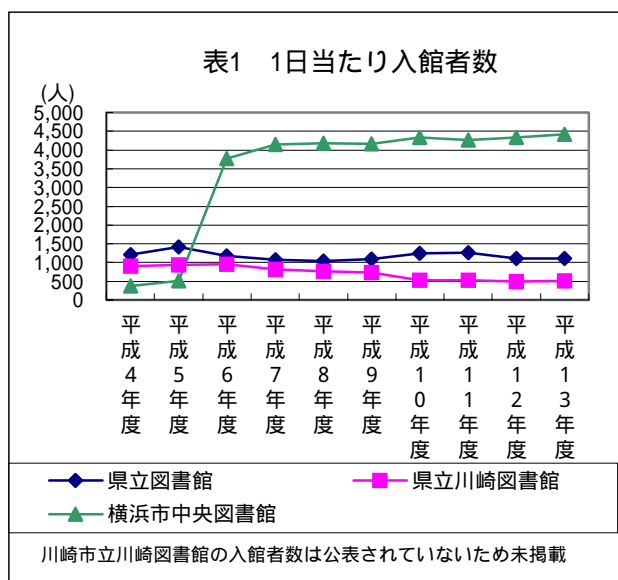
全国の64図書館と比べ、図書の年間受入冊数や貸出冊数などが少ない状況にある。

近隣の図書館との比較

近年、両図書館の近隣に市立図書館が開館（平成6年に横浜市中央図書館、平成7年に川崎市立川崎図書館）したが、レファレンス件数に大きな減少傾向は見られないものの、入館者数及び貸出冊数は共に減少している。また入館者数、貸出冊数における市立図書館との数量面での差も著しい。（表1、2）

神奈川県図書館情報ネットワークシステム（KL-NET）

県立や市町村立の各図書館で相互に図書を貸し出す「KL-NET」において、県立2館から市町村立図書館への貸出数は、全体の約3割に止まっている。（約7割は市町村間の貸出）



< 課題 >

県立2館の課題は、次の3点に整理できる。

「調査研究型の図書館として」の課題

- ・ 県立2館は、市町村立図書館と棲み分けを行い、常に変化している県民の高度で様々な情報ニーズに応えるべく、従来のサービス提供の方法を再検討し、新たなニーズに対応したサービス展開を行っていくことが必要。
- ・ 情報を集めるだけでなく、「新たな知を生み出す場」としての機能を持つことが必要。  
例；インターネットに接続できるパソコンの設置、図書館の資料を基に議論をする場の設置

「神奈川県全域に対する図書館として」の課題

- ・ 市町村立図書館に対するバックアップとして、ネットワークを通じて様々な資料・情報を提供するとともに、これまで以上に専門性の高い資料を充実していくことが必要。

「図書館のPR」の課題

- ・ 県立の図書館の特色を県民に認識してもらうとともに、図書館の活用を促すためにPRに努めることが必要。



## (2) 県立の図書館のビジネス支援

県立2館のビジネス支援の現状と課題としては、次のものが挙げられる。

県立図書館では、「ビジネス・経済統計コーナー」(2000年)や、「法令・判例コーナー」(1997年)を設置しているが、ビジネス支援の利用者を意識したサービスの展開が必要である。

県立川崎図書館では、商用データベースの公開、コンテンツシートサービス、特許検索相談、発明相談など多彩なサービスを行っており、ビジネスマンの利用も多い。

しかし、経営管理分野の資料が少ないためにトータルなビジネス支援が行えない。また、ビジネス支援の県民に対する認知度は十分とは言えず、積極的なPR等を行う必要がある。

## (3) 県立の図書館の市民活動支援

県立の図書館の市民活動支援の現状と課題としては、次のものが挙げられる。

図書館によるボランティア団体・NPOへの支援につながるものとして、受動的な市民活動団体の資料の収集、市民活動団体のチラシの配布、レファレンスがある。しかし、市民活動支援を意識して行っているわけではなく、今後、市民活動支援を意識した能動的なサービス展開を行っていく必要がある。

## 第2章 図書館についてのアンケート調査

県立の図書館における、ビジネス・起業活動や市民活動（ボランティア・NPO活動）の支援に向けて、起業予定者や市民活動団体、図書館来館者のニーズ等並びに公立図書館の支援状況を把握するために、アンケート調査を実施した。

アンケート実施時期：平成14年10月

調査対象及び回答数：起業予定者 66名  
市民活動団体 218団体  
県立の図書館来館者 602名  
公立図書館（都道府県立図書館、県内市町村立図書館等） 74館

### <主な調査項目>

図書館における ビジネス支援	起業予定者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス・起業活動支援についてのニーズ</li> <li>・ビジネス・起業支援策</li> <li>・ビジネス・起業関係の資料</li> </ul>
	県立の図書館来館者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス・起業活動についてのニーズ</li> <li>・ビジネス・起業活動支援内容</li> </ul>
	公立図書館	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公立図書館におけるビジネス・起業活動の支援状況</li> <li>・ビジネス・起業活動における公立図書館と関係機関等との連携</li> </ul>
図書館における 市民活動支援	市民活動団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館の市民活動（ボランティア・NPO活動）支援についてのニーズ</li> <li>・図書館の市民活動支援策</li> <li>・市民活動団体と図書館の関わり</li> </ul>
	県立の図書館来館者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民活動支援についてのニーズ</li> <li>・市民活動支援内容</li> </ul>
	公立図書館	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公立図書館における市民活動の支援状況</li> <li>・市民活動における公立図書館と関係機関等との連携</li> </ul>

## 第3章 時代を創る図書館とは

---

この章では、従来の図書館サービスに加え、公立図書館の新たな機能として「ビジネス支援機能の充実」と「市民活動支援の充実」について、その意義を明らかにしながら、ビジネス支援の基本モデルを提示するとともに、市民活動支援方策の事例を提示した。

### 1 図書館のビジネス支援について

#### <意義>

- ・ 図書館は、豊富な図書資料や雑誌、データベース、その他の情報媒体等を備え、ビジネス関係の調査研究に対応できる上、いつでも誰でも無料で気軽に利用でき、司書が調査研究をサポートできる。
- ・ 図書館の豊富なビジネス資料は、アイデアの種探しから経営革新まで、創業準備期から安定期までのどの段階にも対応できる。
- ・ 地域密着型の図書館は、地域経済の実情にあったビジネス支援を行うことで、地域経済の活性化に寄与できる。
- ・ ビジネス支援機関との連携を強めることにより、総合的なビジネス支援ができる。

#### <図書館におけるビジネス支援策>

- (1) ビジネス関連資料の収集・整備
- (2) レファレンス機能の充実
- (3) ITや商用データベース等の図書館の環境整備
- (4) ビジネスコーナーの設置(ビジネス資料コーナー・ビジネス電子情報コーナー、ビジネス支援機関情報コーナー、会社・企業情報コーナー等)
- (5) ビジネスセミナーやビジネス相談の開催
- (6) ビジネス支援機関との連携(ビジネス資料・情報の貸出、セミナー・講習会の実施の際の連携、ホームページのリンクなど) 等

### 2 図書館の市民活動支援について

#### <意義>

- ・ 図書館は、市民活動により生み出された情報を図書館の資料群に取り入れることや、図書館利用者への情報提供を行うことなどができる。
- ・ ボランティア・NPO活動の情報が集積した場としての図書館は、市民活動者自身にとっても、活動の視野を広げるきっかけや活動上のヒントを得る場となる。
- ・ 図書館の支援対象は、市民活動未経験者・関心を持つ市民や、個人としての市民活動者・活動集団に参加する市民が主であり、図書館は市民活動の裾野を広げる役割を担える。

< 図書館における市民活動支援策 >

- (1) 情報提供による支援
  - ア 市民活動情報（チラシ・ポスター）の掲示
  - イ インターネットが利用できるパソコンの設置拡充
  - ウ 展示スペースの提供、市民活動支援セミナーの開催
  - エ 市民活動のためのスペースの提供
- (2) 情報収集・蓄積機能による支援
  - ア 市民活動関連資料の収集・整備
  - イ 市民活動関連資料の充実
- (3) 関係諸機関との連携による情報提供機能の強化
  - ア 市民活動支援のためのアドバイザーの相互活用
  - イ 市民活動支援機関等との連携によるレファレンスの実施 等

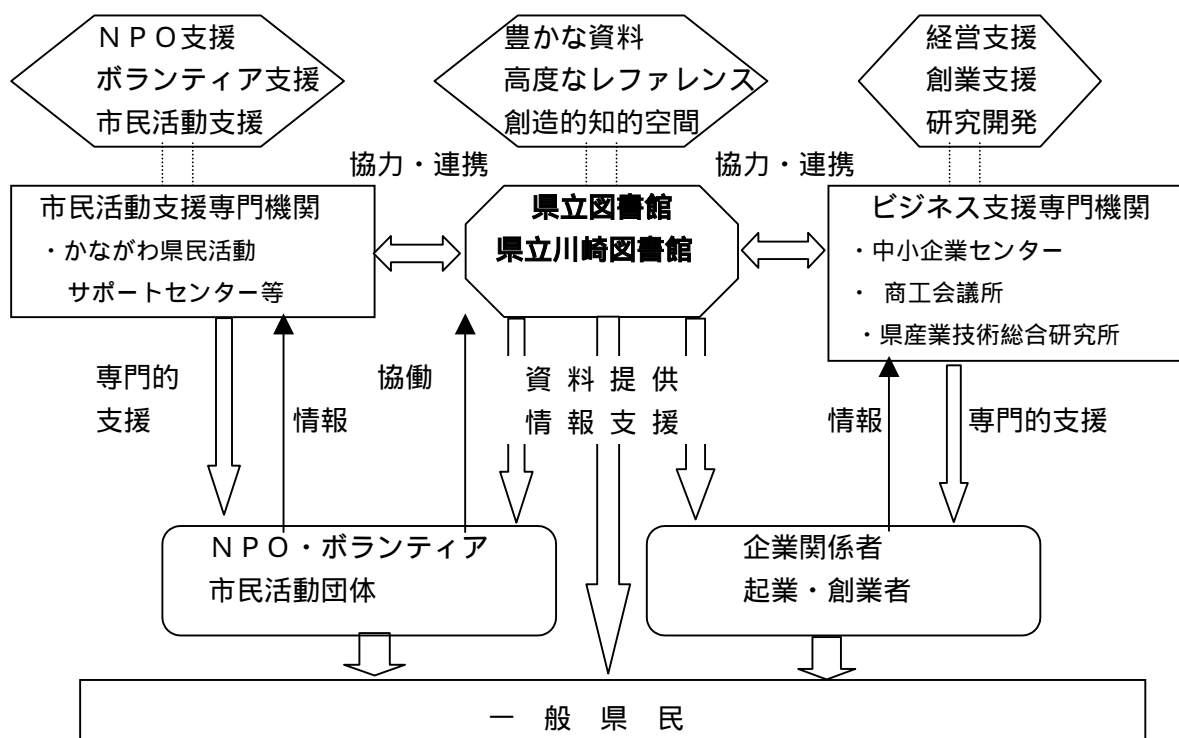
## 第4章 提 言～時代を創る図書館の実現に向けて～

### 時代を創る県立の図書館の実現に向けて

第3章で述べた公立図書館の一般的なビジネス支援の基本モデルや市民活動支援の事例を基に、神奈川県の実情、経済状況、社会環境や県民ニーズ等を踏まえ、本県の県立2館はビジネス支援や市民活動支援に向けた取組を行っていく必要がある。

21世紀の県立の図書館像として、従来の機能を継承しつつ、さらに付加価値のあるサービスを展開するために、取り組むべき具体的方策について次の提言を行った。

### ビジネス支援・市民活動支援 全体概念図



## 1 ビジネス支援提言

### 《提言1》 豊富なビジネス資料・情報の提供と利用環境づくり

- (1)国内・海外の専門的ビジネス資料・情報の提供
- (2)入手しにくい資料・情報の提供
- (3)インターネットに接続できる場の増設や商用データベース等へアクセスできる「情報環境の強化・充実」
- (4)「ビジネス情報コーナー」(仮称)による支援の展開

(趣旨) 図書館における専門的なビジネスサービスを望む声が増える中で、また市町村立図書館との役割分担を明確にしていく上でも、県立の図書館は資料・情報提供や利用環境面で特色を出していく必要に迫られている。

仕事を持つ人・事業を始めようとしている人を図書館の利用者像として捉えた時に必要な資料・情報の提供や利用効果を増す環境づくりを行い、ビジネス支援を図っていく。

### 《提言2》 ビジネス支援におけるレファレンス機能充実のための人材育成

- (1)ビジネス支援についての職員意識の改革
- (2)ビジネス支援用レファレンス・ツールの作成
- (3)ビジネス支援に対応できる図書館職員の人材育成

(趣旨) 図書館でビジネス支援を行うためには、職員自身がビジネス支援の必要性和意義を十分に認識する必要がある。その上で、図書館利用者へのレファレンス(資料に関する調査相談)をはじめとする図書館サービスを担う図書館職員のスキルアップや人材育成を図る必要がある。

そこで、図書館職員に対する様々な研修の機会を設けることや、スタッフトレーニングのプログラムを体系化していくことで、レファレンス機能を充実させていく。

### 《提言3》 ビジネス支援機関との連携、協力による新たなサービス展開

- (1)中小企業センター等の「ビジネス支援機関」と図書館の有するビジネス関連図書等の相互利用によるサービス向上
- (2)図書館ホームページの内容拡充とビジネス支援機関とのリンク
- (3)ビジネス支援機関や図書館が発信する情報の相互提供等による協力
- (4)県産業技術総合研究所との連携によるビジネス支援の広域的展開

(趣旨) 現在、ビジネス支援機関等によりマネジメント・起業関係や製品開発・技術面での支援が行われている。こうしたビジネス支援機関と図書館がお互いの長所を生かして連携、協力し、新たなビジネス支援サービスを展開すれば、より効果的な支援が可能になる。個別のビジネス支援でなく、境界を越えた多面的なサービスを行うことにより、利用者への一層の支援を図る。

## 2 市民活動支援提言

### 《提言1》 市民活動の推進につながる図書館の環境整備

- (1)市民活動情報（活動のチラシ、ポスター等の「フロー情報」）の提供
- (2)市民の情報生産活動のための環境の整備
- (3)市民活動情報（活動報告書や会報等の「ストック情報」）の蓄積機能の充実

（趣旨） 現在、市民活動支援を行っている市町村立図書館はあまりなく、NPO・ボランティア活動の県内での成熟度にもまだ差がある。また広域的なネットワークづくりや活動支援が必要なことから、県立の2図書館は、市民活動支援に先鞭をつけた本県としてのリーダーシップを発揮しながら、市民活動の推進につながる図書館の環境整備に取り組む。専門支援機関との機能分担にも留意し、より広範な利用者層に向けた、図書館のコアコンピタンスを生かした支援を行う。

### 《提言2》 レファレンスサービスの充実に向けた、市民活動支援機関との連携

（趣旨） 市民活動支援機関には、これまで蓄積したノウハウや最新の情報があるため、市民活動支援機関と図書館との連携が確立されれば、効率的かつ高度なレファレンスサービスの提供を行うことが可能となる。

特に「かながわ県民活動サポートセンター」とは、連携を深め、研修や情報交換等において相互協力していく。

### 《提言3》 NPOと図書館との協働 協働による新しいサービスの展開

（趣旨） NPO・ボランティア団体等と図書館が、図書館業務に関して協働していくことにより、図書館の個性化や新たな事業展開が可能になる。お互いが対等な関係を保ちながらパートナーシップを組んで事業展開を積極的に推進することで、市民参加型社会形成のステップとする。

## 3 ビジネス/市民活動支援提言

### 《提言1》 広報活動の推進

- (1)インターネットを活用したPR
- (2)県広報ネットワークを活用したPR～ポスター・チラシの作成
- (3)館内の案内表示と資料ガイド
- (4)図書館のキャッチコピーと館名によるPR
- (5)講演会などのイベントの開催

（趣旨） 図書館がビジネス支援や市民活動支援を始めても、サービス対象者である創業予備軍、ビジネスマン、中小企業者や、市民活動に興味を持つ県民に、その情報が伝わらなければ、図書館の取組も十分な効果を発揮しない。より多くの県民に図書館の持つ情報・資料とレファレンスサービスなどを知ってもらうために、図書館からの情報発信の取組を行う。

## 〈提言2〉 協力支援

県立の2図書館を中心としたビジネス、市民活動支援事例の蓄積と市町村立図書館への助言・協力

(趣旨) ビジネスや起業活動、市民活動の支援において、県内市町村立図書館の態勢が整えば、市町村立図書館は支援の拠点として重要な存在になるが、これらに対するサービスは各地域で成熟しているとは言えない。

そのため県立の2図書館で、市町村立図書館に先駆け、ビジネスや市民活動の支援サービスを行い、事例を蓄積するとともに、県内外の支援事例を調査・研究し、それを市町村立図書館に提供していく。

## 第5章 研究チームが関わった事例

---

第4章で研究チームが提言した内容について、図書館で支援を行うニーズや意味合い等を把握するため、ビジネスや市民活動に関する講演会等を企画し、試行的に実践した。

- 1 ビジネス支援に向けた取組事例
  - ・県立川崎図書館におけるビジネス支援団体「VMCY」との共催によるビジネス講演会
- 2 市民活動支援に向けた取組事例
  - ・県立図書館におけるNPO法人「地球の木」と協力して実施した国際協力入門講座
  - ・県立川崎図書館におけるNPO法人「エコ住宅リサイクルバンク」との共催による展示会と講演会

# 本 編

# 序章 研究の目的

---

## 1 利用者像の変化に対応した図書館像

公立図書館は、身近な学習施設として親しまれ、市民の読書活動に貢献してきている。そうした中で、価値観の多様化、図書館に対する市民意識の変化、生涯学習の浸透と意欲の高まり、ITの発展に伴う高度情報化の進展などを背景に、市民が、もっぱら「情報の消費者」としての立場に止まることなく、自立した「情報生産者」として主体的に活動する時代となっている。

こうした動向に対応し、図書館は新たな役割や機能が求められていることから、本研究では、図書館を取り巻く環境や利用者側の変化に対応した図書館のあり方、求められるサービスを検討した上で、新たな図書館像として、「時代を創る図書館」を提案しようとするものである。

## 2 自立的な市民の動きと新たな図書館像

市民による自立的な活動には様々なものがある。

特に近年、阪神・淡路大震災でのボランティアの活躍を契機に、ボランティア・NPOなどによる市民の活動が活性化している。本県においても、NPO法人の設立数が東京都、大阪府に次いで全国で3番目に多いなど、市民の活動は活発である。

また、雇用の流動化や経済のグローバル化などにより、ビジネスに関わる人々を取り巻く環境も激しく変化している。

長引く不況の中で、組織に帰属せずに起業することや、組織内での自分のキャリアアップを自ら設計していくことが求められている。さらに、厳しい雇用情勢のもとで、仕事に関連するビジネス知識の習得や情報収集活動も必要となってきた。

こうした動きに対応して、国や各自治体で様々な施策が講じられているものの、地域において、ボランティア・NPOなどによる市民活動や、仕事・創業（起業）などに関連するビジネス活動を支援する体制は、まだ十分とは言えず、市民が自立的な活動に取り組む環境が十分に整っているとは言い難い。

そうした状況の中で、地域に密着している図書館が、これらの活動に対して積極的に支援していくことができるものと考えられる。

今回の研究においては、こうした状況を踏まえ「図書館に対する新たな市民ニーズ」の例としてビジネス活動や市民活動に対する支援を取り上げ、以下の章で、その考察を行うとともに、**新たな図書館像を目指す重要な図書館サービスとして、ビジネス活動・市民活動支援に向けた具体的な方策を提言するものである。**

なお、ここで言う「ビジネス活動に対する支援」とは、図書館の立場で、仕事や創業（起業）活動などを支援するものであり、これまでの本県立の図書館の取組実績などを踏まえ、支援方策のモデルを提示していくものである。

一方、「市民活動に対する支援」とは、広義のNPOやボランティア活動を図書館の立場で支援するものであり、これまで図書館における実践例も少ないことから、支援の



方策を事例として提示していくものである。

### 3 研究対象及び報告書の構成

今回の研究において、図書館のビジネス支援、市民活動支援を研究対象とする理由は、2で述べたとおりであるが、このことは以下の内容とも合致している。

図書館を取り巻く環境は、近年急速に変化してきている中で、図書館はこうした変化への対応に直面する一方で、新たな図書館サービスを展開する時機を迎えている。

そうした中で、文部科学省の生涯学習審議会図書館専門委員会は、2000（平成 12）年に「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準について」をまとめ、それを踏まえ2001（平成 13）年 7 月に同基準を告示（文部科学省告示第 132 号）し県教育委員会に基準の活用を促している。

その中で、「各図書館は地域の実情を考慮しつつ、より多くの住民に図書館のサービスを提供するための方策を創造的に展開していくべき」と明示し、新たなサービスとして、**情報技術の活用、国際化への対応、高齢化への対応、子どもの読書活動の振興、職業能力開発の振興、ボランティア活動の推進**（注 1）などを挙げている。

これらのサービスのうち、国際化への対応については、既に図書館でも取組が始まっており、実務レベルの対象となっていること、情報技術の活用や高齢化への対応については、機器や施設整備などの課題が中心となっていること、子どもの読書活動の振興については、1992（平成 4）年の同委員会の報告でも既に紹介され、新たな対象とはなりにくいことなどがある。

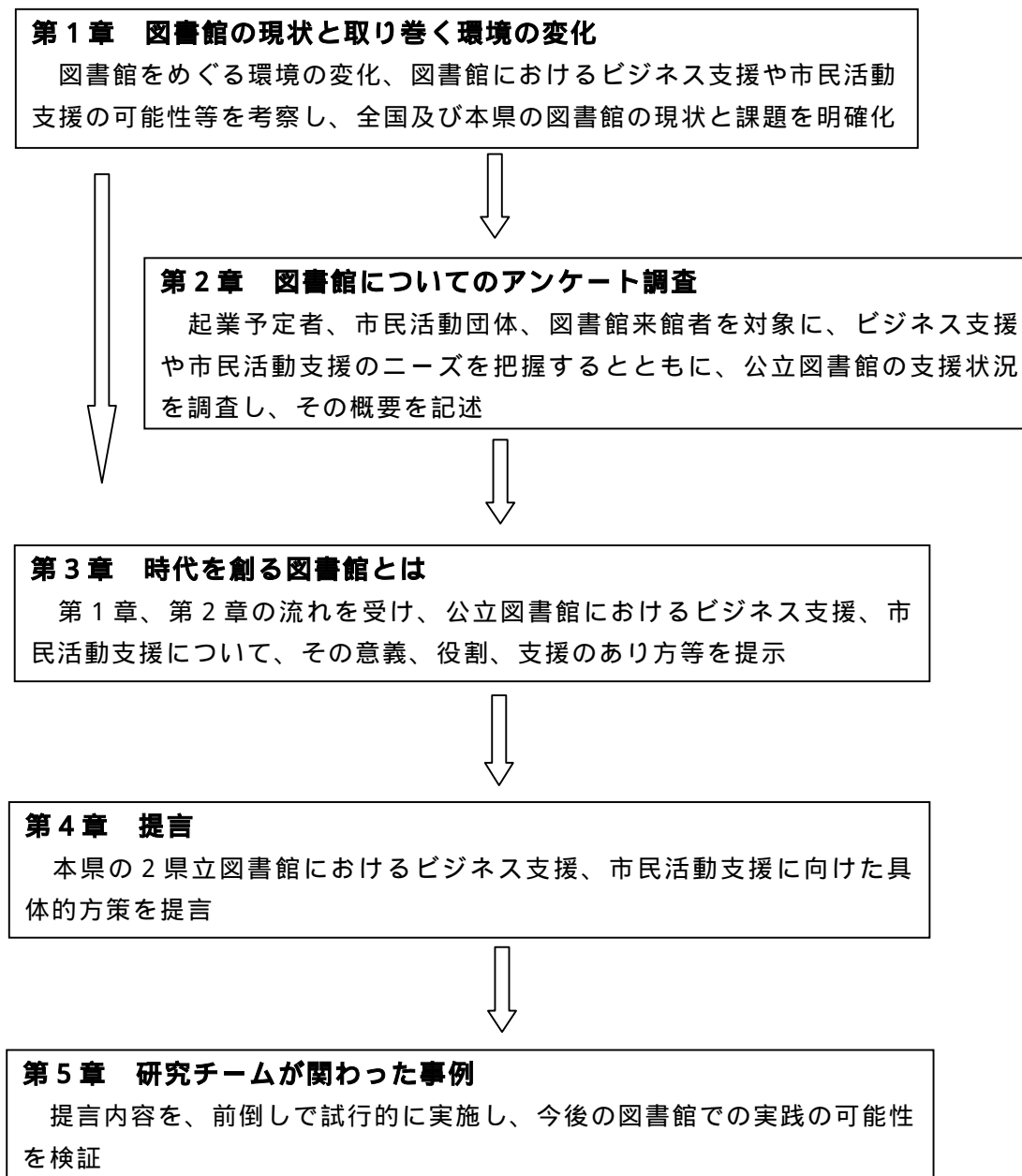
一方、職業能力開発の振興、ボランティア活動の推進については、本県における図書館の新たなサービス展開として可能性を有している。

その理由として、今日の厳しい経済状況のもとで、創業や新たな産業・新事業の創出、企業における経営革新などが、本県においても課題となっていることから、中小企業センターなどの専門支援機関とは異なった、図書館の機能を生かしたビジネスや起業活動支援が求められていることが挙げられる。また、ボランティアやNPOの活動についても本県では、その動きが活発であることから、市民活動センターなどの支援機関等による支援が行われているが、そうした機関とは異なった図書館の機能を生かした市民活動支援を展開していくことが求められているなどの事情がある。

こうしたことから、主体的に活動する市民を支援する新たなサービスとして、ビジネス支援、市民活動支援は不可欠なものと考えられる。そこで、本研究においては、図書館の新たなサービス展開として、ビジネス支援、市民活動支援について、以下の章で次の構成で記述していく。

なお、本研究の中では、全国及び本県の図書館の現状と課題を踏まえ、まず図書館一般におけるビジネス支援や市民活動支援についての基本モデルや事例を提示した上で、本県の県立の図書館におけるビジネス支援、市民活動支援に向けた、具体的方策を提言した。

## <構成の流れ>



注1)ここでいう「ボランティア活動の推進」とは、ボランティアが図書館ボランティアとして図書館に参加する機会を促すとともに、図書館による図書・情報、活動の場等の提供、講座の開催等のボランティア活動への支援を意味している(文部科学省生涯学習政策局社会教育課、2003年1月)。

# 第1章 図書館の現状と取り巻く環境の変化

本章では、公立図書館をめぐる環境の変化、ビジネス活動や市民活動と図書館の関わりについて考察した後、国内及び県内の図書館における取組の現状と課題、神奈川県立の図書館の現状と課題を明らかにした。

## 第1節 図書館をめぐる環境の変化

社会の変化に伴い、公立の図書館を取り巻く環境の変化もまた近年急激に変化してきているが、主なものを挙げると次のようなものがある。

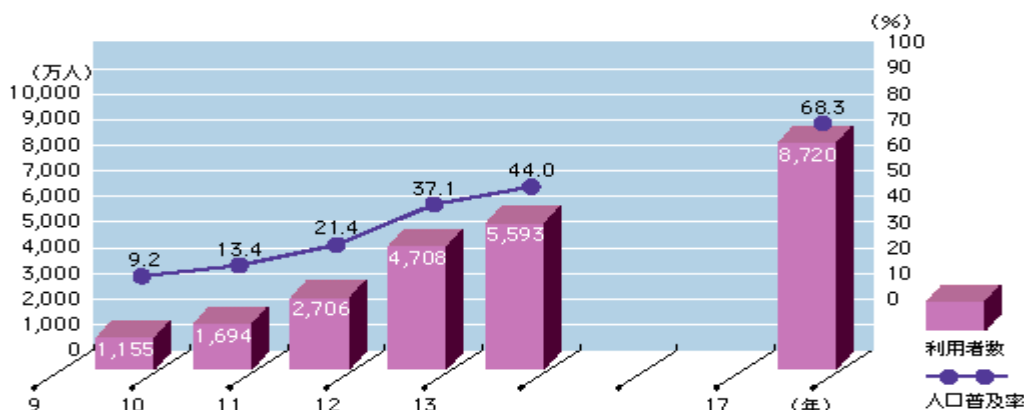
### 1 情報化社会の進展

インターネットの急激な発展などにより、図書館サービスの提供手法は、これまでの「本」中心のものから、「電子媒体」によるものが増えてきている。

例えば、アメリカやイギリスなどの海外の公立図書館では、マルチメディアを積極的に導入しており、アメリカ最大の電子図書館と言われるサンフランシスコ市立図書館では300台のインターネット公共端末が設置されている。また、ニューヨーク公共図書館の「電子情報センター」でも72台のパソコンが設置され、そこでは多種の最新データベースを提供したり、過去の貴重な資料を電子化して提供している(注1)。

日本でも近年「IT革命」が進展するとともに市民側のインターネット浸透度も急増し、インターネット利用者は2001(平成13)年12月時点で約5,600万人(日本の人口の44.0%。図1)となるなど、利用者数においてはアメリカに次ぐ世界第二位の水準に達している。こうした状況を踏まえ、インターネットを活用し、電子媒体による情報提供を行うなどの新たなサービスが図書館に求められている。

図1 インターネットの人口普及状況



出典：「平成14年版 情報通信白書」

## 2 行政改革や地方分権の動き

行政改革や地方分権の観点から、これからの図書館のあり方を見出す必要性が出てきている。

この10年間に全国の公立図書館の設置数は、約36%増加したが（1991(平成3)年の1955館が、2001(平成13)年には2655館（注2）に）、その一方で、わが国の公立図書館の予算を見ると、常に前年度額を超える額であったが、2000（平成12）年度に初めて前年度を下回り（1.7%減の361億5654万円）、2001（平成13）年度には前年度比2.2%減（353億5152万円）となった（注2）。こうした状況のもとで、予算削減に対応したより一層効率的な図書館運営が求められている。

また、地方分権も1995（平成7）年の「地方分権推進法」の制定により、「自己決定」や「自己責任」が各自治体に求められるようになり、図書館も同様に、明確なビジョンや役割を持ち、地域の実情を考慮した新たなサービス機能の提供を行うことが求められてきている。

## 3 国による公立図書館に関する新たな基準の設定

2001（平成13）年7月の文部科学省告示「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」に先立つ生涯学習審議会図書館専門委員会による同基準の報告の中で、「各図書館は地域の実情を考慮しつつ、より多くの住民に図書館サービスを提供するための方策を創造的に展開していくべき」と明示され、「職業能力開発のための要求への対応やボランティア活動の推進」なども図書館の新たな役割として考えられている。

これはすなわち、図書館を自らの職業能力開発やビジネスチャンスの動向を調査するために活用することを意味するとともに、現在行われている図書館業務にボランティアが参加してボランティア活動を推進することや、図書館をボランティア・NPO活動を行うための調査・研究の場として活用することをも意味している。

## 4 専門施設の充実

多様な市民ニーズに対応するために、専門分野の機関が「ミニ図書コーナー」を設けているが、各機関に散在するミニ図書コーナーの図書資料も、公立図書館の利用者が検索できたり、ひいては利用できるようにするなど、利用者の利便性の向上のため、これらの専門分野の機関との連携を促す必要がある。

ちなみに県内専門支援機関の代表的なものでは、市民活動支援においては、県かながわ県民活動サポートセンター（約5,800冊 - 2002年3月現在）、県立かながわ女性センター（約97,000冊 - 2002年11月現在）、横浜女性フォーラム（約38,800冊 - 2001年度）、フォーラムよこはま（約15,500冊 - 2001年度）、（財）神奈川県国際交流協会（約20,000冊 - 2002年3月現在）などそれぞれ専門活動分野の蔵書を整えており、同時に相談体制も整えている。

ビジネス支援においても、県内で主なものは、県産業技術総合研究所（約15,000冊 - 2002年度）、（財）神奈川中小企業センター（約7,000冊 - 2002年3月現在）などがある。

## 5 経済の行き詰まり

「国内総生産」は、1997（平成9）年度の520兆1774億円をピークに2000（平成12）年度は513兆61億円と減少しており、「一人あたりの国民所得」も、1997（平成9）年度の310万8千円をピークに2000（平成12）年度は299万9千円と減少している（注3）。

このように日本経済が低迷している中で、ビジネス支援のために図書館を活用しようとする議論が、中小企業庁など図書館行政と全く異なった機関などから出てきている（注4）。

経済の低迷は、出版業界へも影響を及ぼしており（2002（平成14）年の1年間の出版物販売額は前年比0.6%減の2兆2105億円で6年連続の減少（注5））、ひいては図書館がベストセラーを一括購入することによる「無料貸本屋」という批判を受けることにもつながってきている。

## 6 市民活動の活発化

「阪神・淡路大震災」以来、日本のボランティアや市民活動（NPO活動）は活発化してきたが、ニューヨークやロンドンなどの欧米の図書館では、既に図書館とNPOとが密接なパートナーシップ関係を築き、新たな図書館サービスを行うなどの活動を展開している。その例として、サンフランシスコでは、市民団体が住民投票制度を設け、電子図書館型の新中央図書館建設の決議を行ったり、市民団体が図書館建設のための寄付まで集めている。また、ニューヨーク公共図書館では、ビジネスコンサルティングを行うNPOが無料でアドバイスの窓口を開いている（注1）。

日本でも、市民活動が一層社会に浸透し社会的な重要性も増してきたことから、特定非営利活動促進法が2002（平成14）年12月に改正され（2003（平成15）年5月施行）、これまでの特定非営利活動に新たに5種類が追加され（第1章第3節6（2）ア（ア）参照）、NPO法人の活動がより明確に区分されることになる。

また、全国自治体首長の9割近くが、NPOとの連携について、前向きな姿勢を示しており（注6）、NPOとの連携が課題となってきている。

こうした動きを踏まえ、公立図書館においても、図書館とNPOとのあり方を検討することが必要となってきている。

---

注1）岡部一明『サンフランシスコ発：社会変革NPO』（御茶の水書房 2000年）

菅谷明子「進化するニューヨーク図書館」『進化する図書館へ』（ひつじ書房 2001年）

注2）（社）日本図書館協会調べ

注3）『国民経済計算年報（平成14年版）』内閣府経済社会総合研究所

注4）『日刊工業新聞』平成14年8月27日

注5）出版月報2003年1月号（出版科学研究所）

注6）「全国首長本社アンケート」（2003年1月26日、朝日新聞）で、2002年12月に朝日新聞が全国の首長（知事、市町村、東京23区）3,287人に対して行った調査で、95%にあたる3,122人から得た回答の結果、「行政運営への住民参加」に関する質問に対し、

委託をして手助けしてほしい（35%）、対等な関係で積極的に進めたい（33%）、審議会などで意見を出して欲しい（20%）と合計で88%が前向きの姿勢を示した。

## 第2節 今日の経済状況と図書館

この節では、日本経済の現状と本県における経済状況を概観し、これらの現状に対する取組を紹介するとともに、図書館におけるビジネス支援の可能性について考察する。

### 1 日本経済の現状（注1）

我が国の経済は、企業倒産や失業者の増加、金融システム不安、産業の空洞化など、かつてない厳しい状況に直面している。このような状況から脱出するための手がかりとして、さらには経済成長の担い手として、創業や新事業・新産業、そして企業における経営革新に大きな期待が寄せられている。

#### (1) 長期にわたる経済の低迷

バブルの崩壊後すでに10年余りが経過し、途中、景気回復局面があったものの本格的な回復に至らず長期にわたる経済の低迷が続いている。この間の年平均実質経済成長率は1%程度にとどまっている。

#### (2) デフレ状態の日本経済

安い輸入品の増大、IT等の技術革新、流通革命等の「供給面の構造要因」と景気の弱さからくる「需要要因」、及び銀行の金融仲介機能の低下による「金融要因」により我が国経済はデフレ状態にある。

#### (3) 雇用情勢の悪化

雇用情勢は経済の低迷を受けて悪化している。「労働力調査」(総務省)によれば、完全失業者数372万人(平成14年4月～6月)、完全失業率は5.5%(14年6月)と前年同期に比べ増加・上昇傾向にある。企業倒産やリストラなどによって失業者数が増加している。

#### (4) 厳しい景気の先行き

個人消費マインドの冷えこみ、企業の設備投資の低迷などにより、景気回復の展望が難しい状況にある。

#### (5) 空洞化の加速

需要の減退に伴う過剰設備の解消、中国などアジア地域をはじめとする海外への生産機能の移転、企業の枠を越えた事業統廃合による生産集約の進展などによって、国内工場の閉鎖や休止が増えている。

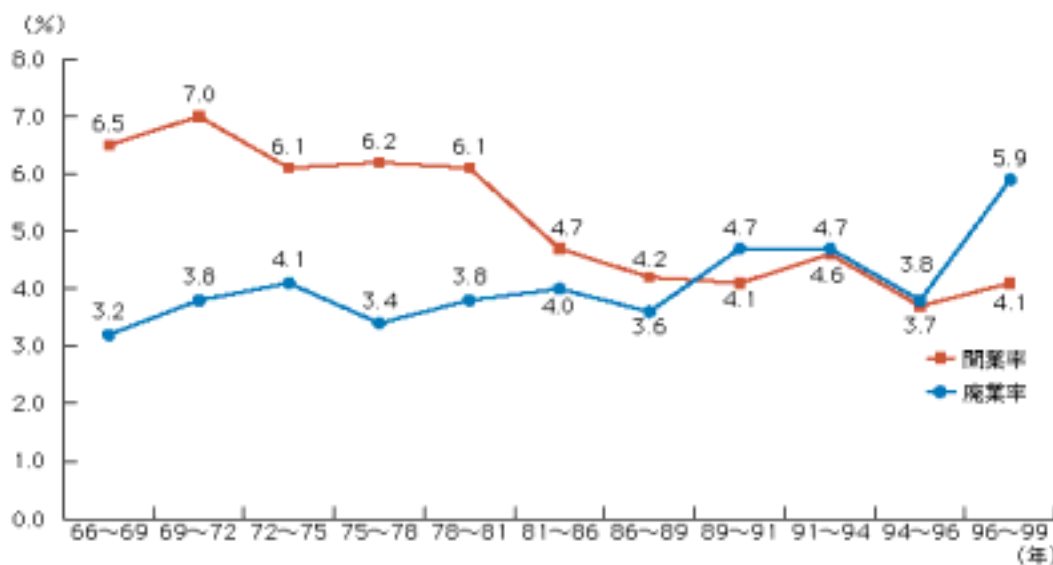
#### (6) 開・廃業率の逆転

廃業率が開業率を上回る状況となり経済の活力低下が懸念されている。「事業所・企業統計調査」(総務省)「雇用保険事業年報」(厚生労働省)のいずれにおいても開業率の長期低下傾向と廃業率の増加傾向が見られる。

また、平成14年度上半期(4月～9月)における全国企業倒産の件数は9,543件、負債

総額は6兆737億円超（東京商工リサーチ：負債総額1,000万円以上）と、件数では戦後3番目の多さ、負債金額では戦後5番目の高さとなっている。なお、昨年は2万件にも及ぶ倒産があった。

事業所数による開・廃業率の推移（非一次産業、年平均）  
～高度成長期と比較して低下する開業率～



出典：「中小企業白書」（2002年版、p58）

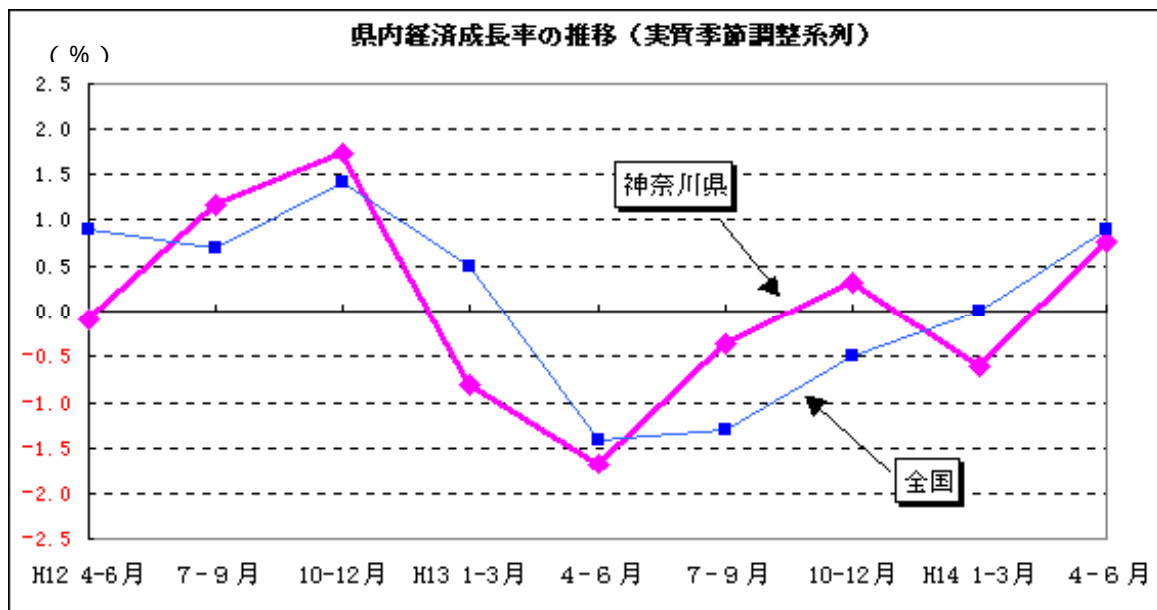
## 2 本県の経済状況（注2）

長引く景気の低迷や、経済のポードレス化、グローバル化の中で、特に影響を強く受けているのは、これまでの経済成長の担い手であった京浜工業地帯の産業である。本県は製造業の沈滞による産業の空洞化、失業率の上昇など、かつてない厳しい経済状況にある。

このため、**創業や新たな産業・新事業の創出、企業における経営革新**などが重要な課題となっている。

### (1) 景気低迷

県内においても「神奈川県県民経済計算四半期速報（平成14年12月）」によれば、県内経済成長率は平成14年4月～6月期0.8%であり、対前年同期（平成13年4月～6月期の-1.7%）に比べて回復し、プラスに転じているものの、依然として厳しい状況が続いている。また、「神奈川県景気動向指数（平成14年10月）」からは、県内の業況感は建設投資や倒産件数が悪化している一方で、消費、生産・出荷における景気動向指数に穏やかな回復傾向がみられるなど全体的には下げ止まり傾向も出てきた状況となっているが、依然として景況は厳しい状態が続いている。



出典：「神奈川県県民経済計算四半期速報」（神奈川県企画部統計課）から抜粋

## (2) 雇用情勢の悪化

「平成 14 年就業構造基本調査」（総務省統計局平成 14 年 9 月）によれば、本県の完全失業率は 5.8%と、全国平均の 5.4%と比べて悪化している。

また「労働市場年報平成 12 年度版」（神奈川県労働局）によれば、本県の事務的業種においては、新規求人数は 2,001 人であるのに対し、新規求職者申込件数は 7,298 件であり、求人に対する求職比率は 224%であるなど、雇用情勢は厳しい状況にある。

## (3) 産業の空洞化

本県には、我が国産業の中核となる京浜工業地帯があり、産業の空洞化は一層深刻な問題となっている。製造業に係る事業所数の減少や業種別には、鉄鋼、電気機器、精密機器、輸送用機器において特に減少が見られるなど、経済の成長期に我が国経済を牽引してきた産業において顕著であり、本県の産業の空洞化は深刻なものとなっている。

## (4) 開・廃業率の逆転と倒産件数の増加～全国を上回る開・廃業率～

本県では、平成 8 年まで開業率が廃業率を上回っていたが、平成 8 年から平成 11 年にかけて、開業率が増加したもののそれを上回る廃業率の増加により、開・廃業率が平成 9 年に逆転した。平成 11 年調査では開業率 4.8%、廃業率 6.4%である。なお、同期における全国平均は開業率 4.1%、廃業率 5.9%であることから、本県では全国平均を上回る開・廃業率となっている。

また、本県における企業倒産も増加傾向にある。平成 14 年度上半期（4 月～9 月）の倒産件数は 441 件、負債総額 1,413 億 2 千万円の倒産件数（東京商工リサーチ：負債総額 1,000 万円以上）となり、倒産件数では昭和 40 年からの集計で過去最悪、金額でも 3 番目の高さとなっている。



### 開業・廃業件数の状況

平成 8 年調査時から平成 11 年調査時までの増加件数	
開業（全国）	740,389 件
開業（神奈川県）	42,173 件
廃業（全国）	1,058,431 件
廃業（神奈川県）	56,463 件

注：非農林漁業対象の件数

出典：「平成 11 年事業所・企業統計調査」総務省より

## 3 創業・新事業創出への期待

我が国経済の活力維持と強化のためには、創業や新事業の創出を活性化することが不可欠である。

なお本県においては、「情報通信関連」「生活文化関連」「医療・福祉関連」「新製造技術関連」「ビジネス支援関連」「人材関連」「国際化関連」「環境関連」「バイオテクノロジー関連」の 9 分野を今後、高い成長が見込まれる分野とし、本県経済を牽引していくことが期待されている。

### (1) 革新的技術や新事業・新産業等の創出によるイノベーション促進

新規参入は、それ自身がイノベーションの担い手として、あるいは市場の競争圧力を高めることにより、生産性の向上をもたらす効果があると考えられている。新規参入は、単に市場構造の均衡状態を流動化させるのみならず、市場全体の成長と発展を刺激する。参入が多い産業は生産性も向上している（注 3）。

### (2) 雇用機会の創出

創業や新事業・新産業の創出は地域の雇用拡大に貢献する。

産業の活性化と雇用の創出は表裏一体の関係にあり、産業の活性化が雇用の創出に結びつくとともに、安定した雇用環境が消費者マインドの拡大をもたらし、個人消費の増大と、ひいては地域経済の活性化をもたらすため、雇用の増大は地域経済社会にとって重要な意味がある。

### (3) 自己実現の場の提供

創業は、自由な能力の発揮の機会となる。既存の職場では様々な要因によって個人が十分にその能力を発揮できない場合もあるが、創業では個人の能力発揮が不可欠であり、それは自己実現の場であるとともにチャレンジ精神の発揮の場でもある。

## 4 既存企業の経営革新への期待

経営革新は、新製品の開発又は生産、新しいサービスの開発や提供、商品の新たな生産・販売方式、経営管理方法の導入などを行うことにより、経営の向上を図るものであり、「企業にとっての新たな事業活動」を意味する。

現在の厳しい経営環境に置かれている既存企業においても、新たな経営環境への適応が

要求されている。このため新商品や新技術の開発はもちろん、日々の企業活動の中で積み重ねられる作業工程の見直しなども含め、あらゆる産業分野の高付加価値化に向けた経営資源の集中化とネットワーク化（外部資源の活用）が重要となっている。

製品、サービスの高付加価値化、市場性指向性の追求、企画提案型の経営戦略の追求など、今日的な経営課題に的確に対応する経営革新が期待されている。

## 5 ビジネス（創業や新事業創出・既存事業活性化）支援の現状（注4）

創業や新事業創出・既存事業活性化等のビジネス支援の現状とそれに対する本県の取組を概観すると、次のとおりである。

### （1）創業支援

現在、創業者に対する支援策として、国、地方自治体、商工会議所などが豊富なメニューの支援策を展開している。経営面では研修やセミナーによる「事業計画作成」支援や経営相談・アドバイス支援がある。資金面では政府系金融機関による創業関係融資制度、地方自治体が信用保証協会を活用した融資制度などにより支援を行うとともに、創業に関する情報提供も行われている。

### （2）新事業創出支援

法律面、資金面、技術面、経営面など幅広い支援施策が展開されている。法律面では「新事業創出促進法」（平成10年法律第152号）による技術革新などへの支援、「中小企業創造活動促進法」（平成7年法律第47号）による税制、投資、補助金、融資など広範な支援がある。技術開発では産学官連携による支援などが行われている。

また、新企業・新事業育成のためのインキュベーター施設、SOHO等による企業育成支援も行われている。

### （3）中小企業の経営革新支援

中小企業の活性化を図り、国や県等が中小企業の経営革新を促進するため、人材育成支援、マッチング支援事業（技術と製品ニーズの結び付きなどを支援）が展開され、商工会や商工会議所では「経営革新講座」、「経営セミナー」を開催している。また、「中小企業経営革新支援法」（平成11年法律第18号）に基づく補助金、政府系金融機関による低利融資、税制上の特例措置などが講じられている。

さらに、IT化支援、地域産業集積・地場産業への支援、技術開発の促進・ものづくり基盤の強化、小規模企業支援対策などが講じられている。

### （4）ビジネスマンや研究者への支援

働く人の主体的な能力開発への取組を支援し、雇用の安定と再就職の促進を目的にして雇用保険の給付の一環として国が行う「教育訓練給付制度」があるが、この制度では、資格取得やビジネスキャリア制度（ホワイトカラーの専門知識・能力の向上に役立つ講座の受講）について本人が支払った教育訓練経費の一定割合について給付を行い、ビジネスマン個人に対しての能力開発を支援している。

また、研究者に対して、その属する研究機関等が必要な資料や情報を提供できない場合には、産業技術総合研究所や図書館等による情報提供の支援もある。

### (5) 本県における取組

創業者、ベンチャー企業等の創出・成長を促進するため、(財)神奈川中小企業センターを中核的支援機関として、その他の支援機関との連携により、成長育成、技術、人材・雇用、情報、経営、販路拡大、資金提供などの支援機能を発揮するよう新事業創出支援体制を構築している。

「支援項目と支援機関の一覧」

支 援 項 目	支 援 機 関
インキュベート	(株)ケイエスピー、(株)さがみはら産業創造センター等
技 術	神奈川県産業技術総合研究所、(財)神奈川高度技術支援財団 (財)神奈川科学技術アカデミー等
人 材 ・ 雇 用	能力開発機構神奈川センター等
情 報	かながわ IT 産業推進協議会等、神奈川県知的所有権センター
経 営	(財)神奈川中小企業センター、神奈川県中小企業団体中央会等
販 路 拡 大	(社)神奈川県産業貿易振興協会
資 金 提 供	TSUNAMI(研究開発型ベンチャー企業の発掘・育成支援組織)
経 営 等 総 合	商工会議所、商工会

県内産業の活性化と雇用の創出を目的として策定された「かながわ産業活性化計画」において、3つの基本的な方向性が示されており、その一つが新しい産業の創出環境の整備であり、具体的な施策展開の方向性として、新産業の創出・育成、IT産業の振興、生活を豊かにする産業の振興、国際的なビジネスチャンスの創出支援、研究開発機能の集積・交流促進などの事業が展開されている。

また、既存産業の活性化のためには、企業の経営革新への支援、国際化推進、IT化推進、経営安定化支援、産業人材育成などの支援施策のほか、京浜臨海部の活性化のために、京浜臨海部・アジア販路開拓事業、京浜臨海部エコ産業創出促進事業などが展開されている。

さらに、ビジネスマンに対しては労働講座、職業能力開発、在職者訓練が行われ、離職者等には離転職者向け委託事業、職業訓練などの支援事業が行われている。

## 6 創業時の課題と図書館の対応可能性

我が国と本県の経済状況を概観し、これに対する国や本県の様々な対応・支援の取組を紹介してきたが、支援対象である創業者側に、どのような課題があるのだろうか。創業者における「創業時の困難性」を例に、具体的な創業時の課題(困難性)と、これらの課題に対する図書館の対応可能性について考察する。

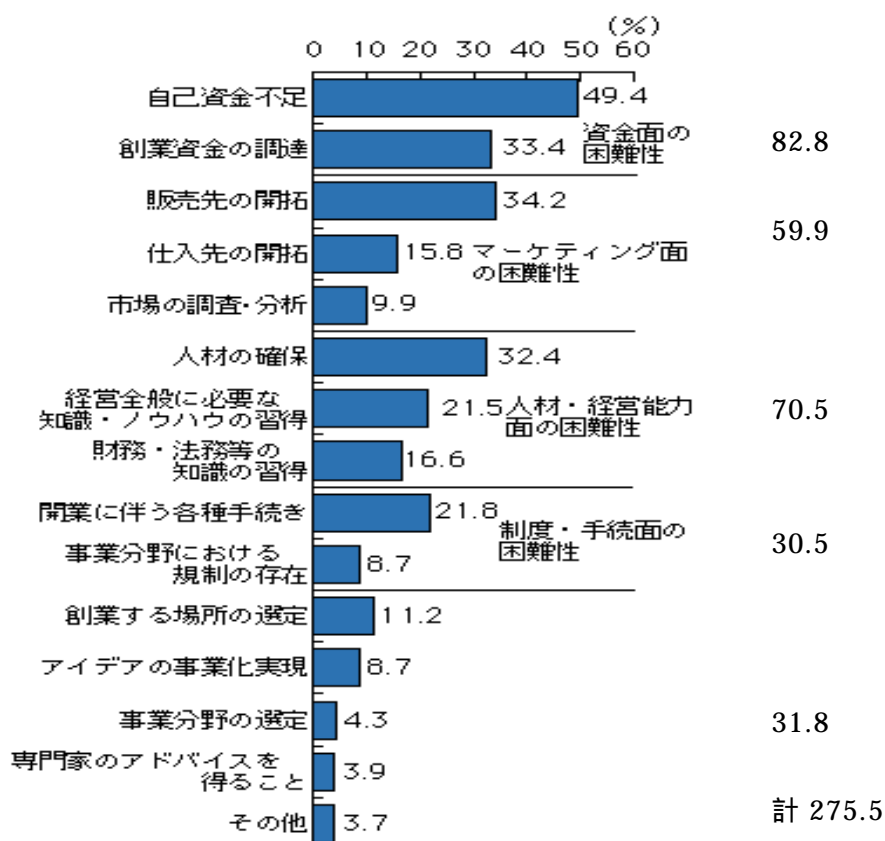
次の図は、中小企業白書(2002年版)から抜粋した「創業環境に関する実態調査」につ

いての資料であるが、創業者にとっての課題（困難性）の構成比を見てみると、資金面の困難性（全体の30%）、人材・経営能力面の困難性（同25%）、マーケティング面の困難性（同22%）、創業の場所他（同12%）、制度手続面の困難性（同11%）となっている（各項目の割合は、例えば、「資金面の困難性」の場合、 $(49.4\% + 33.4\%) / 275.5\% = 30\%$ により算出）。

この内、図書館が対応可能な項目は、マーケティング面の困難性では「市場の調査・分析」が9.9%、人材・経営能力面の困難性では「財務・法務等の知識の習得」が16.6%、制度手続面の困難性では「開業に伴う各種手続き」が21.8%、「事業分野における規制の存在」が8.7%、創業する場所の選定他では「アイデアの事業化実現」が8.7%、「事業分野の選定」が4.3%で、全体の25%（ $70\% / 275.5\%$ ）を占めている。

このように創業者に対して図書館ができることは、決して少なくない。また、創業者の課題（困難性）は、企業の経営者の課題とも重なるものが多いと推測される。また、ビジネスマンの課題とも共通する場合もあろう。図書館は、創業者ばかりでなく、企業の経営者やビジネスマンの仕事に対しても支援を行うという「図書館のビジネス支援」について、極めて高い可能性を有していると考えられる。

「創業時の困難性」の図



資料：中小企業庁「創業環境に関する実態調査」（2001年12月）  
 （注）複数回答のため合計は100を超える。

（出典：「中小企業白書」（2002年版、p53）

## 7 図書館のビジネス（創業や新事業創出を含めて）支援の必要性（図書館の役割・図書館への期待）

### (1) ビジネス支援の裾野は図書館が担う

地域に立地し、地域密着のサービスを展開する図書館は、当然に地域経済とも無縁ではない。図書館は従来から地域社会と密接な関係を持ち、教育・文化面での地域貢献を果たしてきたところであるが、近年、図書館に対してビジネス支援の機能発揮が期待されている。

今日の経済状況下、経済再生や地域経済の活性化のために、国・県等や団体が創業や新事業創出支援、既存企業の経営革新支援に取り組んでいる。経営、金融、技術、人材育成等、様々な支援メニューが用意されているが、創業者や経営者、ビジネスマンへ調査・研究する場や仕事に関する豊富な情報サービスを提供するという支援は、いずれの支援機関においても手薄な状況となっている。

それぞれの支援機関は専門性を持っているが、専門的であるが故に支援しにくい場合もある。例えば、創業について具体的に相談する段階には至っていないが、文献・資料を自分で調べたい、セミナーや講習会に参加した後に、もっと調べたい・知りたい、という創業予備軍に対して、また、製品開発のヒントを得たい、仕事上の調べものをしたい等の多種、多様なビジネス・ニーズへの対応は、専門支援機関には馴染まない性質のものである。

さらに、大企業においては、製品開発部門を支える情報面での支援部門（特許・情報センター等）を自社内あるいは系列会社に設置しているが、中小企業や創業者等には、情報面で支援する組織があるとは言い難い。

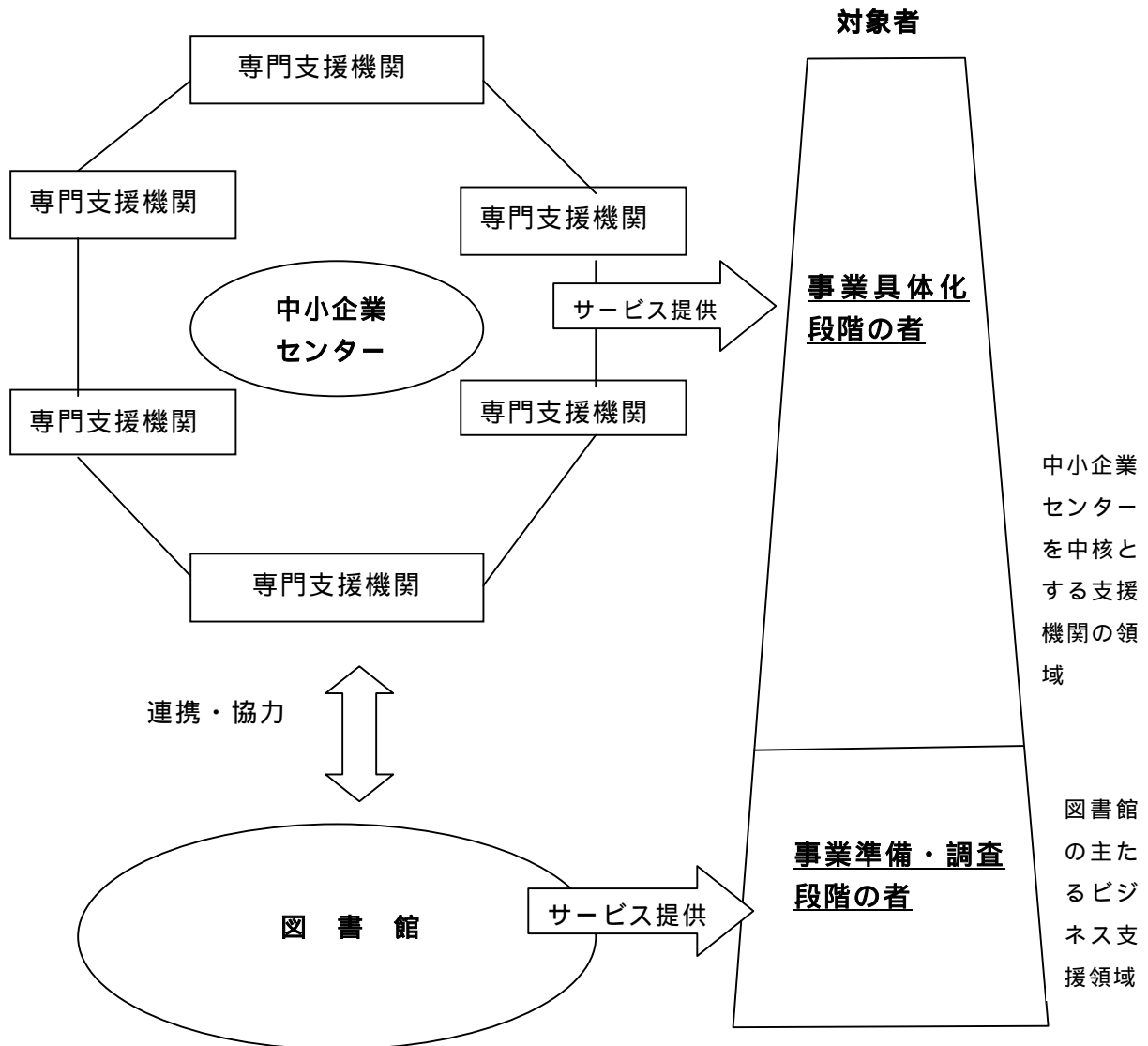
また、中小企業、創業者、求職者、消費者、行政担当者などの中でビジネス関連情報へのニーズが高まっており、旧来の経済・経営分野にとどまらない、様々な分野の情報が求められる状況がある（注5）。

### (2) 利用者サイドからの期待

創業予備軍ともいえる起業家セミナーの受講者に対して行った当研究チームのアンケート調査（第2章参照）では、「ビジネス支援を図書館が行う必要があるか」との設問に対して、必要 61%、やや必要 27%と合計 88%が図書館のビジネス支援機能の発揮を期待している。また、図書館の来館者に対して行った調査でも「ビジネス支援を図書館が行う必要があるか」との設問に対して、必要 41%、やや必要 31%と合計 72%が図書館のビジネス支援の必要性を認めている。これらの調査結果は図書館のビジネス支援について、多くの期待が寄せられていることを証明するものであると同時に、図書館の現状について、課題を示すものではないだろうか。

図書館を取巻く環境は大きく変化している。環境が変われば当然に環境に適応することが求められる。不況や雇用など地域経済が抱える問題に対しても、図書館はその機能を生かし、課題解決のための資料を提供するなどしていく必要がある。ビジネス支援システムの基礎的な役割発揮が図書館にも求められていると同時に、従来からの情報消費の場としての図書館から、知識創造を支援する場になることが期待されている。

## ビジネス支援のアプローチ図



\* 「専門支援機関」とは、本県の場合には㈱ケイエスピー、県産業技術総合研究所、能力開発機構神奈川センター等を指す。

上記の図は、図書館利用者である創業予備軍や企業経営者、ビジネスマンと中小企業センターを中核とする各支援機関のネットワーク及び図書館との3者の関係や役割を表したものである。

中小企業センターなどの専門支援機関は、事業等の具体化段階で支援を行うが、図書館が担うビジネス支援の領域は、その裾野と言ふべき準備段階の領域などであり、多くの対象者の存在が考えられる。

また、専門支援機関と図書館とが相互に情報交換を行うことで、さらに本県におけるビジネス支援が充実したものになると考えられる。

---

注1) 内閣府「平成14年度版経済財政白書」

注2、4) 「かながわ産業活性化計画」(平成14年度改訂版)を参考とした。

注3) 中小企業庁「中小企業白書」(2002年版)

注5) 朝日新聞(平成14年9月17日)「私の視点」国立国会図書館柳与志夫主査

## 第3節 市民活動の活性化と図書館

この節では、現代の日本において市民活動がいかに活発化しているかについて述べるとともに、その背景、社会的役割と課題、さらに国や県での支援の状況について明らかにし、図書館における支援の可能性について考察する。

### 1 市民活動の活況

#### (1) ボランティア・NPO活動の活発化

NPOの活動が広がってきている。NPOとは、Nonprofit Organizationの略語で、非営利組織、民間非営利団体のことである。株式会社や営利企業とは違って、利益を関係者に分配しないような組織を指し、広義ではボランティア団体や市民活動団体もNPOの一部といえる(注1)。

1995(平成7)年1月の阪神・淡路大震災をひとつの契機に、ボランティア活動に対する関心と認識が高まった。当時、延べ130万人を越える多くのボランティアが現地に駆けつけ、震災被害者の救援、物資の補給などのほか、高齢者・障害者・在日外国人などの個別ニーズにも柔軟かつ迅速に対応し、社会的な注目を集めた。この年は「ボランティア元年」とも呼ばれている(注2)。しかし、この時はまだボランティア団体・NPOが法人格を持たないために活動が制限されてしまうケースが多くあった。

#### (2) 特定非営利活動促進法(NPO法)の成立

こうした反省からボランティア活動を支援する法律を制定しようとする動きが起こり、議員立法により、1998(平成10)年3月、特定非営利活動促進法(NPO法)が成立した。この法律はボランティア団体や市民団体が一定の要件を満たせば、比較的容易に法人格を取得できるというもので、これにより全国的に法人格を取得する団体が急増し、その活動は、社会的に認知され活況を呈するようになった。

#### (3) NPO法制定以後の地域での様々な団体間の異分野交流

さらに、異分野のNPOが地域で結びつき、新しい活動を醸成させる可能性が高まった。例えば国際協力に環境保護の専門的な視点を取り入れたり、音楽を通じて障害者支援を行う団体に芸術振興の助成金を与えたりなど、これからも先駆的で創造的な活動が生まれることが期待されている。

#### (4) 現在におけるNPO法に基づく認証法人数

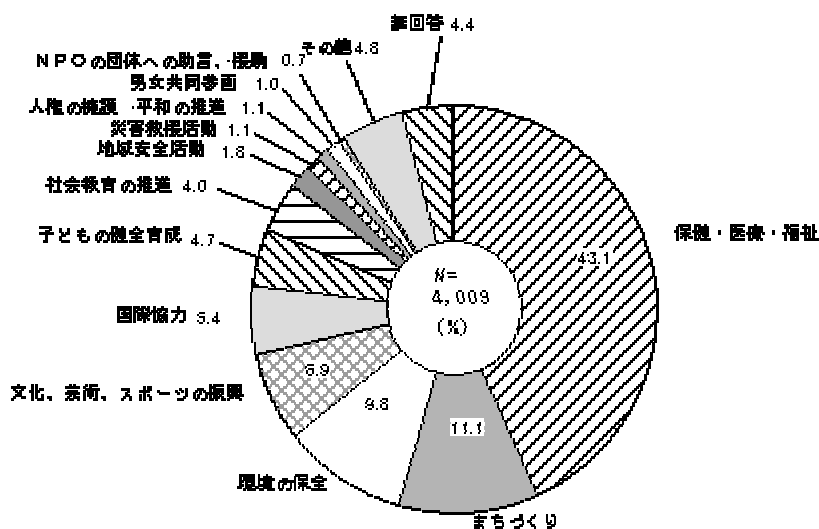
2002年11月30日現在、NPO法に基づく認証法人への申請件数が全国で10,216、認証数はすでに8,976法人である(本県は申請件数592、認証数は525法人で東京都、大阪府に次いで3番目に多い)。様々な分野でNPOの活動が目立ってきており、その幅広い活躍



が新聞やテレビなどで頻繁に報道され、社会的に大きく注目されている。

平成 12 年度市民活動団体等基本調査（図 1）によると、各分野の占める割合としては、保健・医療・福祉に関わる団体が 43.1%と最も多くなっている。

図 1 市民活動団体の分野ごとの比率



出典：内閣府国民生活局「市民活動団体等実態調査」2001(平成 13)年要旨

これを本県にあてはめてみると、やはり「保健・医療・福祉」に関するものが約 57%を占めているが、次いで「その他（「NPO 団体への助言、援助」含む）」（約 19%）、「子どもの健全育成」（約 18%）、以下「社会教育の推進」「環境の保全」「まちづくり」となっており、全国とは少し違う傾向が見られる（注 3）。

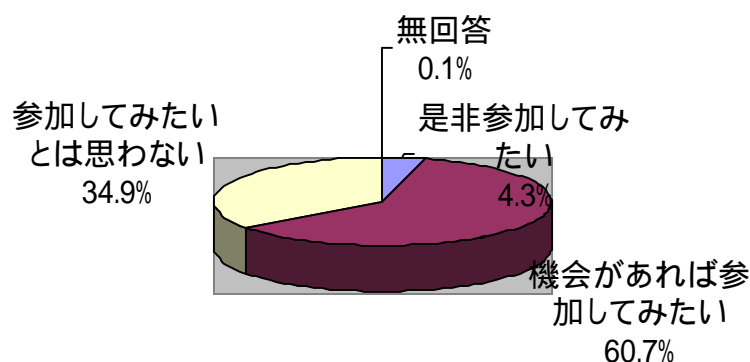
## 2 潜在的参加希望者の存在

### (1) 平成 12 年度国民生活選好度調査における傾向

平成 12 年度に経済企画庁が行った「国民生活選好度調査」（注 4）によると国民の 4 人に 3 人は、社会の一員として何か社会の役に立ちたいと考えているようである。また実際にボランティア活動への参加意欲を持つ人の割合（「今後ボランティア活動に是非参加してみたい」「機会があれば参加してみたい」）は合計で 65%となっている（図 2）。そして、これまでにボランティア活動をしたことがないが活動への参加意欲を持っている人は全体の 37%であり、国民の 3 人に 1 人が「ボランティア活動は未経験ではあるが、潜在的な参加希望者である」と捉えることができる（注 5）。

このようなボランティア意識の高まりとともに、全国各地にボランティアセンターやNPOの支援センターが設置・整備されてきた。また介護保険制度の導入や、総合学習にボランティアや市民活動を取り入れようという社会的な動き（注6）が、これらの活動をますます身近で欠かせない存在にしつつある。

図2 ボランティア活動に参加意欲を持つ人は3人に2人



出典：「平成12年度国民生活選好度調査」により研究チームで作成

## (2) 平成13年度県民ニーズ調査における傾向

このような傾向は神奈川県内においても同様で、平成13年度に本県が行った「県民ニーズ調査」（注7）によると、ボランティア活動に参加を希望する者は65.2%と高い数値を示している。ボランティア未経験者のうち参加を希望する者は63.5%と、これも高い結果になっている。

## (3) どこに注目すべきか

国内、県内ともにボランティア未経験者においてかなり高い割合の参加希望が確認できる。この点は、今後のNPOの普及・啓発やボランティア振興の新たな展開を考えるうえで非常に重要なポイントとなると考えられる。

## 3 ボランティア・NPO活動が高まってきた背景

平成12年度国民生活白書（注8）では、このようなボランティア・NPO活動の高まりの背景として次の4点を挙げている。

### (1) 個人の自己実現意欲の高まり

高度成長の時代が終わり、人々の求めるものが物質的な豊かさから精神的な豊かさへとシフトし、他の人のために何かしたい、まちが住みよくなるように何かをしたいという自

発的な気持ちが高まり、その実現が個人の生きがいを深めるという考え方が浸透してきた。

### (2) 行政の公平性原則の限界についての認識

多様化している住民のニーズに対して、公平性や平等性を重んじる行政だけでは必ずしも十分には対応しきれない分野があることが認識されてきた。多くの市民が、行政だけでなく多様な主体によって地域の活動が担われるという多元的な社会を形成する必要性を感じ始めている。

### (3) 地域社会への参加意欲の増大

地域社会に参加をする、あるいは主体的に地域づくりに取り組みたいという社会参加の希望を持つ人々が増えている。1970年代に入ってから、地域の崩壊の危機ということが叫ばれてきたが、そういった危機意識を持ち、地域の再生を目指し活動しようとする人が増えている。

### (4) 民間企業における社会貢献活動の活発化

寄付やマッチングギフト制度（社員の寄付に呼応して会社も一定比率で寄付金を上乘せして寄付する制度）、会社施設の地域住民への提供、社員のボランティア活動支援等への取組が増加している。より良い商品やサービスの提供だけが企業の社会的な貢献である時代は終わり、環境問題への取組など、企業市民としての自覚と責任が問われ始めている。

## 4 ボランティア・NPO活動に期待される社会的役割

それでは、これらの活動は社会にどのような便益をもたらすか、以下にまとめる。

### (1) 新たな公的領域の担い手として

3の(2)でも触れたように、行政のサービスは公平性・平等性の確保が重視され、均一で安定的ではあるが、多元化した市民のニーズには応えにくい。それに対し、NPOのサービスは、機動性や柔軟性を活かし、先駆的で個々のニーズに合わせたきめ細かなものとなる。また、企業は、利潤の追求が前提となるが、NPOはこれにとらわれず、まず自分たちが持つ社会的な使命の達成を優先する（図3）。

図3 セクターごとの価値観

セクター	主体	価値観
第1セクター	政府	平等・公平・中立・安定
第2セクター	企業	経済優先・競争・市場原理
第3セクター	NPO・市民	多様性・個性・創造性・先駆性

出典：ぎょうせい「公務員のためのNPO読本」

このようにNPOは、一定の目的や価値観のもとに、社会的課題の解決に柔軟で迅速に取り組み、先駆的・創造的な活動を展開することができる。現在多様化する市民ニーズに十分応えていける可能性を持っているという点で、新たな公的領域の担い手として大いに注目される。

但し、行政、企業、NPOがそれぞれの存在意義を認識・尊重し、協調・連携していくことが重要で、安易にNPOを単なる行政の補完的な存在としてとらえることのないよう注意する必要がある。

## **(2) 新たなコミュニティとして**

1970年代より、地域の崩壊の危機、新たなコミュニティ再生の必要性が様々な形で取り上げられた。これは1950年代末期からの国土開発計画や高度経済成長政策によって生じた社会的諸資源・基盤（インフラ）の移動と変質により、社会の構造が変化したためと考えられている。例えば、臨海工業地帯の開発や交通網と情報システムの発達により、人口の大きな変動が生じ、地域に対する人々の意識が大きく変わってしまった（注9）。地域への帰属意識が低下し、地域社会の影響力も弱まってしまった現在、新たなコミュニティを作り出すことが大きな課題となっている。

ボランティア・NPO活動は、「好みの縁」で集まった同志が多様な人間関係を築くことにつながり、人と人とのつながりや社会と社会とのつながりを再生させる。また地域で生活する人々のニーズを充足させ、地域の課題を発見し、それを解決する力を持っている。このことから、ボランティア・NPO活動は、新たな市民参加型社会を形成する重要な存在になると期待される。

## **(3) 市民による主体的な課題発見・課題解決のステージとして**

ボランティア・NPO活動を通して、市民が自分たちの生活の中から主体的に課題を発見し、解決を図るようになり、暮らしの豊かさを高めることができる。

第14次国民生活審議会では、ボランティア活動は「個人自らが社会を構築していこうという姿勢」であり、新しい社会像である「自覚と責任を基盤とした市民社会」を実現するための「礎石」としている（注10）。

このことは市民が行政に対する依存から脱却し、主体的に地域づくりを担い、提案できる力を身につける必要があることについて言及しているのである。これからの個々人の自立と自己責任が求められる時代にあって、ボランティア・NPO活動は自己実現や生涯学習の場となり、市民型社会を支える市民意識を醸成する機能としても重要な役割を果たすものと期待できる。

また、地方分権が進む中で、地域の個性や主体性を発揮し、分権型社会の形成を促進する主体として、あるいは将来的には新しい雇用を生み出す場としても期待される。

## 5 ボランティア・NPO活動が直面する課題

さて、このように注目を浴びているボランティア・NPO活動には、どのような課題があるのか、団体側と参加者側の両面から考える。

### (1) ボランティア団体・NPOの課題

#### ア 資金に関する課題

1999年度の経済企画庁「特定非営利活動法人の活動・運営の実態に関する調査報告書」によれば、NPOの年間の収入総額は、NPO法人、法人格を取得していない市民活動団体ともに、200万円未満が最も多い。特に後者の市民活動団体では、84%が200万円未満となっている。NPO法人でも、1,000万円未満が全体の63%を占めている。これらを見るとまだ脆弱な財政基盤に立って活動している団体が多いということがいえる。

#### イ 人材に関する課題

1998年度の経済企画庁「市民活動モデル調査報告書 - 市民活動への支援のあり方について」によると、静岡県内の市民活動団体438団体のうち、活動において困っている割合(複数回答)で最も高いのは「新規の会員を集めるのが難しい」が49%で、以下、「活動に参加できる会員が少なく、活動が拡大していかない」が45%、「運営スタッフが不足しているため、特定の者に責任・作業が集中する」が40%となっている。多くの団体会員やスタッフ不足の課題を抱えていることがわかる。

#### ウ 場所に関する課題

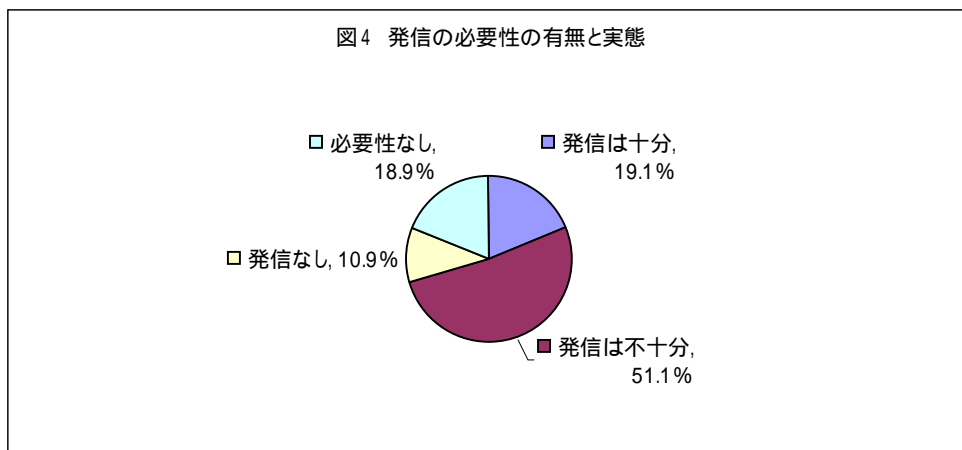
また、同報告書によると、スペースや設備等、物質面の課題としては(複数回答)「活動スペースに関すること」が41%と最も高く、次いで「事務スペースに関すること」が26%となっている。また旧経済企画庁「市民活動団体基本調査報告書」(2000年)により、NPOの事務所について調べると、「メンバーや会員の個人宅や勤務先に事務所を置いている」団体が49.1%を占め、「団体専用の事務所(室)を借りている」「団体専用の事務所(室)を自己所有している」団体は合わせても全体の7.2%にすぎない。このように、NPOは事務所や活動場所を確保することが困難になっている。

#### エ 情報発信に関する課題

経済企画庁「市民活動情報支援システム・モデル開発に関する調査研究報告書」(注11)によると全国の市民活動団体1,159団体のうち、約8割(940団体)が情報発信の必要性を感じている。しかし実際に「十分な発信をしている」と答えた団体は全体の2割弱である(図4)。

情報発信の「対象」としては、団体のメンバーに対する発信は約4割の団体が十分に行っていると答えているが、メンバー以外の対象にいたっては概ね1割を切り、「理解者・共

感者」「市民・住民全般」に対する発信は不十分であるといえる。さらに今後NPOに対する評価システムが進み、ディスクロージャー（情報開示）やアカウントビリティ（説明責任）の必要性も高まっていくものと考えられる。そういった意味でも各団体は「活動の中身が見える」情報発信を一般市民に向けて行い、活動に対し広く共感を求める必要がある。



出典：経済企画庁『Open the NPO - 効果的な情報発信のために - 』1999

全国の団体が抱えるこれらの4つの課題は、今回当研究チームが行った県内市民活動団体向けに行ったアンケート調査においても、上位4位を占めており、県内の市民活動団体が抱える課題も同じという結果になった。（第2章参照）

## (2) ボランティア活動をする人が直面する課題

### ア 時間的制約

経済企画庁の2000年度「国民生活選好度調査」によると、ボランティア活動の妨げの要因として6割の人が「活動する時間がないこと」を挙げている。これに対してはボランティア休暇や休職制度の普及等が効果的であるが、こういったボランティア活動のための環境整備のために、さらなるボランティア・NPO活動の普及・啓発が必要とされる。

### イ 情報の不足

前掲の調査で「ボランティア団体に関する情報がないこと」を活動の妨げの要因として挙げている人は4割にのぼる。またボランティア活動について、国や地方公共団体に望むこととして「ボランティア活動に関するいろいろな情報をもっと提供する」が4割を占めた。本節2で述べた潜在的参加希望者の多さから考えると、このことは新たな情報発信の展開や、さらに社会的認知度や信頼を高めるための普及・啓発活動の必要性を強く感じさせる。特にそれは「関心はあるがきっかけがない」層への働きかけを強める形で展開していく必要がある。

## ウ 心理的障壁

(財)余暇開発センター「余暇インフラの高度化に関する調査研究( )」(1998年)によるとボランティア活動をしたことがない理由として「一緒に活動する仲間がいない」と答えた人は24%いた。この結果について国民生活白書では「ボランティア団体に入るのに気後れを感じる人が多いのではないか」と分析しているが、ボランティアをもっと身近に感じてもらう努力を団体も行政もするべきであろう。

### (3) 課題のまとめ

このように各課題を概観してみると、ボランティア団体・NPOの認知度を高める、より広汎な情報発信やボランティア・NPO活動全体の普及・啓発が、団体の資金・人材・場所・情報のすべての課題において基盤として必要であり、参加する側の各課題の解消にも欠かせないものだとわかる。

NPO研究の第一人者であるジョンス・ホプキンス大学のレスター・M・サラモン教授も、非営利セクターが直面している大きな問題として「実態が見えにくいこと」「一般の人々がよく認識していないこと」を挙げ、このセクターに関する基礎的情報を定期的かつ信頼性の高いかたちで提供する必要がある、そのために一般の人々に対する情報キャンペーンを行うべきとしている(注12)。

## 6 市民活動支援の現状

これまで本県及び全国で行われてきている市民活動支援の施策は、次のとおりである。特に本県では、特定非営利活動促進法の制定よりも早く、「かながわ県民活動サポートセンター」を開設するなど積極的な支援を行い、全国をリードする役割を担っている。

### (1) 本県の動き

#### ア 活動拠点としての支援

1996(平成8)年4月に、全国で初めて公設公営の「かながわ県民活動サポートセンター」が設置され、全国の自治体からの視察が相次ぐなど、行政施策に対して大きな影響を与えた。その実績は、初年度の利用者が13.8万人であったものが、2001(平成13)年度には34.0万人となっている(約2.5倍の増)。

#### イ 施策面での支援

##### (ア) かながわ新総合計画 21

1997(平成9)年度の計画スタート時に、「ボランティア活動推進のしくみづくり」を重点プロジェクトとして位置付け、さらに1999(平成11)年度のローリング時には「市民活動促進のしくみづくり」と改訂して、市民活動充実のための環境整備や市民活動促進のための仕組みづくりなどを進めている。

### (イ) かながわボランティア活動推進指針

21世紀を迎え、県民ニーズが拡大し、ますます多様化する中で、ボランティア団体等の果たす役割は極めて重要であるとの認識から、2000（平成12）年度に「かながわボランティア活動推進指針」を策定し、県の取り組む基本的な事項を定めた。

### ウ 財政面での支援

#### (ア) 「かながわボランティア活動推進基金21」

上記「かながわボランティア活動推進指針」に基づく施策を継続的、かつ安定的に推進していくため、2001（平成13）年4月にこの基金を設置した。

（2001（平成13）年度実績）

事業名	応募件数	選考件数	備考
平成13、14年度協働事業負担金	59	5	13、14年度対象 - 4件 14年度対象 - 1件
平成13年度ボランティア活動補助金	58	5	
平成13年度ボランティア活動奨励賞	59	5	
平成14年度ボランティア活動補助金	113	8	13年度からの継続 - 4件 14年度新規事業 - 4件

#### (イ) 「かながわボランティア活動推進基金21」以外の助成

これ以外でも福祉分野の活動をしている団体には「ともしび基金」、国際協力分野の活動をしている団体には「かながわ国際協力基金」、さらに「かながわトラストみどり基金」でも市民団体が行う事業に対して助成を行っている。

（2001（平成13）年度実績）

基金名	助成件数	助成総額(円)	備考（管理者）
ともしび基金	1,303件	23,585,500	社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会
かながわ国際協力基金	5件	4,980,000	財団法人 神奈川県国際交流協会
かながわトラストみどり基金	19件	285,000	財団法人 かながわトラストみどり財団 （基金の管理は県）



#### (ウ) 特定非営利活動法人への税制優遇

法人税法上の収益事業を行っていない場合について、県民税の均等割を減免している。

### (2) 国や他自治体等の動き

#### ア 国の動き - 法制度の整備

##### (ア) NPO法の改正(2003(平成15)年5月1日施行予定 - 注13)

NPOの活動をより一層充実させるため、NPO法の改正が行われた。特に注目すべき点としては、特定非営利活動の種類が追加されたことであり、法人の制度が将来にわたって幅広く対応できるようにするため、活動の種類が12分野から17分野に変更された。追加された種類は次のとおりである。

#### < 特定非営利活動の種類追加 >

- ・ 情報化社会の発展を図る活動
- ・ 科学技術及び学術の振興を図る活動
- ・ 経済活動の活性化を図る活動
- ・ 職業能力の開発または雇用機会の拡充を支援する活動
- ・ 消費者の保護を図る活動

#### イ 都道府県の動き(2003(平成15)年1月末現在)

(ア) **活動拠点** - 公設公営が本県を含め10県、公設民営が13県、その他の形態で設置しているのが9都府県、また3県が検討中と、既にかなりの数で市民活動の活動拠点が設置されている。

(イ) **財政的支援** - 基金またはそれ以外の方式も含めると、本県を含め9県で実施している。

(ウ) **税制優遇** - これは全都道府県で、収益事業を行っていない場合に都道府県民税の均等割を減免している。さらに一部の県では、収益事業を行っていても期限付きで同様の措置を実施しているところもある。

(エ) **ボランティア活動支援条例** - 当県では条例という形で策定していないが、NPOやボランティア団体の活動を支援するために、既に11県が制定済みである。

#### ウ 県内市町村の動き(2003(平成15)年1月末現在)

(ア) **活動拠点** - 8市で「市民活動サポートセンター」として設置済みで、3市も具体的検討を行っている。

- ・ 設置済み(8市) - 横浜市、横須賀市、鎌倉市、藤沢市、小田原市、海老名市、茅ヶ崎市、相模原市
  - ・ 具体的検討(3市) - 秦野市、大和市、平塚市
- (イ) **財政的支援** - 助成に関しては15市町で制度化している。
- (ウ) **条例(市民活動推進条例)制定** - 条例を定めているところは横浜市、横須賀市、藤沢市、大和市、平塚市の5市である。
- (エ) **支援方針や指針** - 横浜市、川崎市、横須賀市、海老名市の4市で制定しており、平成14年度に6市がさらに策定予定である。
- (オ) **税制優遇** - 全市町村で、収益事業を行わない場合、法人市町村民税均等割を免除している。

## エ その他

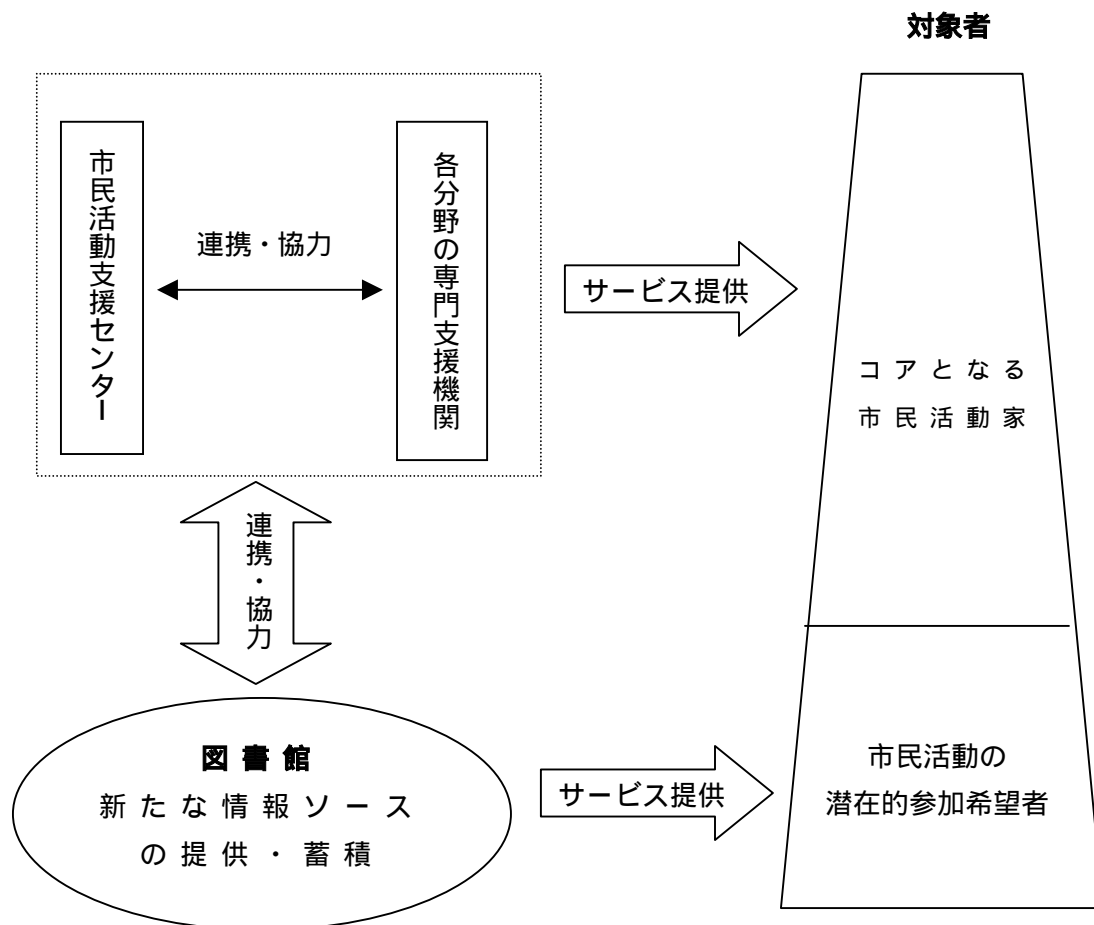
2000(平成13)年4月より、中央労働金庫が金融機関で初めて特定非営利活動法人(NPO法人)向け融資をスタートさせた。(それまでは企業の社会貢献等における助成制度に止まっていた。)

## 7 図書館における市民活動支援の可能性

### (1) 図書館のコアコンピタンスとは

「コアコンピタンス」とは、主に企業などで独自の技術やノウハウを集積している中核になる部門を指して言うが、図書館にとってのコアコンピタンスとは、「情報が集まる場」であること、「人々が集まる場」であることである。これを生かし、図書館では、サポートセンター等の支援機関では不可能な、より広汎な市民を対象とした情報発信を行うことができる。これはボランティア・NPO活動に対する共感を集め、広く一般市民に浸透させるための重要な機能となる。この特性を生かし図書館は、サポートセンターや各支援機関と機能分担をしながら、市民活動支援を展開していくことが望まれる。また、さらに市民活動支援を発展させた一形態として、図書館を活動の場としたNPOとの協働も期待できる。

## 市民活動支援のアプローチ図



「各分野の専門支援機関」とは、国際交流協会や女性センター、人権センター等を指す。

### (2) 情報共有の場として

ボランティア団体・NPOが直面する課題として、一般市民へのPR不足が挙げられる。サポートセンター等の支援機関では、広報誌やホームページなどで多くの利用者に対し情報発信を行っており、団体も独自にホームページなどで活動紹介をしているところもあるが、ボランティア・NPO活動にあまり興味・関心のない層に対してはPRを十分に行うことができない。確かにPRにインターネットを利用することは効果的であるが、インターネットには利用者の恣意性に左右されることやデジタルデバインド等の問題があり、特に広汎なキャンペーン展開にはマスメディアと同様の効果は期待できない。市民活動が未だ活動者や関係者だけにしか浸透せず、ボランティア・NPO活動が日本の社会の一翼を担うだけの成熟を見るまでにはまだ時間を要する現状において、「人々が集まる場」であり、地域の情報インフラの基盤である図書館は、ボランティア団体・NPOの情報を収集し、広く提供することを通じて地域に貢献することができる。

また、このように地域で活動する団体の情報が図書館にあり、それを市民全体で共有で

きるということは、情報公開の義務や活動の透明性を保持することが求められる団体側にとっても、また活動への参加や寄付を希望する市民側にとっても、団体の活動が「中身の見える」ものになるという点で大きなメリットとなる。

### (3) 地域の課題発見の場・課題解決の場として

地域の情報や専門情報を収集している図書館は、ボランティア・NPO活動に対し有益な情報を提供できる。また(2)のような形で図書館がボランティア団体・NPOの情報発信に場を提供すれば、そのことにより図書館には新たな情報が蓄積されることになる。こういった双方向の情報のやり取りは、図書館の情報の形をより厚みのあるものに変え、利用者にとっては図書館が地域の課題をいち早く知るための場となる。図書館はより一層地域情報の宝庫となり、地域コミュニティにとって欠かせない存在となる。

そして、図書館にNPOの各種情報を補強していくことで、静的な知識が動的な活動へと生まれ変わる。例えば「自然について学ぶ」から「自然を守るために行動する」へ、「様々な国のことを知る」から「外国人の支援を行う」へといったように、図書館が興味・関心という「個人的な活動レベル」を「社会的な活動レベル」へ変える変換装置になりうる可能性を持つことになるのである。そうなれば、図書館はただ知識を享受する場としてだけでなく、**新たな知識が生まれる場（創造・活動の場）**として市民社会に大きな役割を果たすことになる。

### (4) 主体的な生涯学習の場の中心として

自己責任の時代にあって、ただ与えられるだけの学習ではなく、自ら課題を発見し、その解決を目指す能動的市民の形成が求められている。そうした中で、図書館は生涯学習の中心的存在として、ボランティア団体・NPOや支援機関と連携をとりながら、創造的な学びの場となっているボランティア団体・NPOの情報ソースを最大限に活用し、さらに新たな交流の場や市民共同の学びの場（創造的な学びのネットワーク）を提供していく。このことは、市民参加型社会に求められる能動的市民の自己形成において、とても有意義なことであるといえる。

---

注1) 本報告書の文中では、「ボランティア団体」「市民活動団体」「NPO」等、それぞれの箇所にあった用語を使い分けて用いる。

注2) 『情報・知識 イミダス』、集英社、1997、p.638

注3) 神奈川県特定非営利活動法人に関する最新データは、県ホームページ参照  
<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/kenminsomu/np0.htm>

注4) 『平成12年度国民生活選好度調査報告書』、2001、p.8

- 注5)『平成12年度国民生活白書』 「ボランティアが深める好縁」、経済企画庁編、2001、p.22
- 注6)『朝日新聞』2002.7.30 ボランティア活動を「高校・大学で単位に」 中教審が答申  
『日本経済新聞』2002.8.8 総合学習に「お手本」 文部科学省、現場向け提示へ
- 注7)『平成13年度県民ニーズ調査 県民の生活と県政についての意識調査』、神奈川県県民部広報県民課、2002、p.638
- 注8)『平成12年度国民生活白書』 「ボランティアが深める好縁」、経済企画庁編、2001、p.9
- 注9)吉永 宏『響きあう市民たち NPOとボランティア入門』、新曜社、1999、p.55～56
- 注10)第14次国民生活審議会政策部会『市民意識と社会参加活動委員会報告 自立と責任のある社会へ』、p.9
- 注11)経済企画庁『市民活動情報支援システム・モデル開発に関する調査研究報告書』1998、p.14
- 注12)レスター・M・サラモン、H・K・アンハイアー著 今田忠訳『台頭する非営利セクター』、ダイヤモンド社、1996、p.159～162
- 注13)改正後の条文は「内閣府ホームページ」を参照  
[http://www5.cao.go.jp/seikatsu/npo/new\\_npo/toc\\_npo.html](http://www5.cao.go.jp/seikatsu/npo/new_npo/toc_npo.html)

## 第4節 国内及び県内の図書館における取組の現状と課題

### 1 国内及び県内の図書館によるビジネス支援

#### (1) 図書館のビジネス支援をめぐる動き

ジャーナリスト（現 独立行政法人経済産業研究所研究員）の菅谷明子氏の論文「進化するニューヨーク公共図書館」（『中央公論』1999年8月号）は、個人がビジネス情報を得るインフラとして、アメリカの公共図書館がその一翼を担っていることを紹介している。

アメリカの公共図書館が行っているサービスには、「図書館でのビジネスセミナー開催」「商用データベースの無料提供」「ビジネスコンサルティングの提供」などがあり、これまでの日本における図書館サービスでは、ほとんど考えられないものであった。

その後、菅谷氏の論文などに触発されるかたちで、日本でも「ビジネス支援図書館推進協議会」が結成され、日本における図書館でのビジネス支援の取組が見られるようになってきている。

#### (2) 国内におけるビジネス支援の取組

##### ア これまでの特許を中心としたビジネス支援の例

特許情報を収集できる施設として、「特許公報類地方閲覧所」があり、全国で60を超える公立図書館が指定されてきた。これは公立図書館におけるビジネス支援の一形態として長きにわたり存続、維持されてきた。

しかしながら、特許庁は、特許情報利用の実態を踏まえ、より良い情報提供への見直しを図るため、各県ごとに「知的所有権センター」を設置して総合的な情報提供の体制を構築することにした。そのため既存の閲覧所はすべて廃止されることとなり、結果として公立図書館が特許公報を行う場から切り離されることになった。しかしながら、県立川崎図書館は1996（平成8）年に「神奈川県知的所有権センター」支部として新たに指定を受け、公立図書館としては、唯一特許公報サービスを実施している。

##### イ ビジネス支援を行っている図書館の現状

##### (ア) 公立図書館でのビジネス支援の現状

第2節6では、図書館が創業を考えている人たちに、様々な情報を提供することでの支援が可能であること、第2節7では、公立図書館が、創業のみならず、ビジネスマンが、仕事に必要な情報を気軽に無料で得ることができる情報拠点として、その役割が期待されていることを述べた。

それでは、公立図書館におけるビジネス支援の現状はどのようになっているのだろうか。現在は、図書館におけるビジネス支援の定義がまだ確立していないこと、その必要性の捉え方についても、図書館ごとに様々な考え方があるため、ビジネス支援を行っている図書館がどれほどの数になるのか客観的な統計はいまだ存在していない。しかしながら、ビジネス支援の事例について、様々な角度からその実態を把握しようとしても、そこに現れてくる図書館の数は全国的に見ても決して多いとはいえない。

それでも、ビジネス支援をサービスの項目として掲げ、それを何らかの形で、利用者に知らせている図書館を調べた結果が次の表である。そこでサービスされている項目は大別すると、以下のとおりであり、各館の運営形態その他の諸条件によって、そのサービス

内容は様々である。

- ・ビジネス関連資料の重点的な収集を行っている。
- ・従来の資料分類、配架にとらわれずビジネス関連資料をまとめているコーナーを設置している。
- ・ビジネス関連のセミナー、講座などを図書館が関係して開催している。
- ・ビジネスに関するアドバイザーを図書館に配置している。
- ・ビジネス支援のために、中小企業センター、商工会等の専門機関との情報交換、ビジネス関連セミナーの共同開催などで連携している。
- ・SDI (selective dissemination of information 利用者が設定したテーマについての記事や情報を定期的に配信する) サービスの中で、ビジネス関連テーマのものを行っている。

### 公立図書館におけるビジネス支援の事例

図書館名	ビジネス資料の重点収集	ビジネスコーナーの設置	ビジネスセミナーの実施	ビジネスアドバイザーの設置	ビジネス関連機関との連携	備考
北海道立図書館						
秋田県立図書館						館単独のセミナー実施、県産業支援機構との連携
愛知県図書館						
岐阜県図書館						「行政」部門担当司書の配置
広島県立図書館						
福岡県立図書館						
北広島市図書館						SDIサービスの提供
浦安市立図書館						「ビジネス支援図書館推進協議会」と共催のセミナー実施、商工会議所、明海大学との連携
小平市立図書館						
横浜中央図書館						

研究チームによるアンケート及び電話による聞き取り調査（掲載の了解を得た図書館を記載）

### (1) 専門図書館でのビジネス支援

大企業や団体は、その組織の中に情報収集部門を設け、その組織内部に対して、いわゆる図書館サービスを行ってきた。これらの施設は、母体となる組織の附属施設として機能することが当初の目的であり、その組織内部に対してのビジネス支援機能を担ってきた。

例えば、東京商工会議所の一つの部署として設けられた「経済資料センター」は、名称こそ当初の「商工図書館」から現在の呼称に変わったが、経済・企業・経営関係の書籍、各官庁の基礎統計類、社史・団体史、各種業界名簿などの経済関係資料を収集提供する専門図書館として 77 年余りの歴史がある。そのサービスの対象は、まず東京商工会議所の会員企業であり、会員企業が必要とするビジネス情報の収集、提供が第一義的な目的である。

「岐阜県科学技術振興センター科学技術図書館」は、「研究開発立県」を目指している岐阜県が、県内の試験研究機関をまとめるために設立した総合施設の附属図書館であり、科学技術の高度専門資料情報を収集提供して、「岐阜県内企業による技術開発や新製品に関する研究を支援する」ことがその機能であるとされている。このように企業、団体に付属する形でのビジネス支援は、従来から行われてきた。

平成14年には、ビジネス・創業支援をサービスの中心とした新しいビジネス支援の専門図書館として「ビジネス支援ライブラリー“TOKYO SPRING”」が設立された。この施設は、東京都の平成14年度重要施策新規推進プロジェクトとして企画立案され、東京都が東京商工会議所に運営を委託している。サービス内容としては、国内外金融マーケット・経済・金融情報等を網羅している「ブルームバーグ」、新聞社系の「日経テレコン21」等、経営相談Q A・ビジネス文書・契約書式等が網羅された「Jfax」、商用オンライン・データベースや常時接続されたインターネット端末の利用ができるほか、会社四季報、法令・判例などを収めたCD-ROMを提供している。また、ビジネス関連のレファレンスとして創業に必要な情報提供や実際の創業手続きのアドバイス、各種問い合わせ窓口へのナビゲートなどを、専門のアドバイザーを配置して総合的に行っている。

### (3) 神奈川県内におけるビジネス支援の取組

#### ア 現状

県内の市町村立図書館では、「ビジネス支援」という、サービスを掲げた形での取組としては、はっきりと現れてこなかった。あくまでも図書館における通常のサービスとして、ビジネス関係の資料を収集することやビジネス関連のレファレンスに対応するという形でなされてきた。

県立図書館側も、「ビジネス支援」を、全国の多くの都道府県立図書館と同様に目立ったサービスとして捉えてはこなかった。また県図書館協会（県内 140 の公共、大学、専門の各種の図書館が加盟し、調査研究や広報活動、図書館員の研修など、図書館の発展と利用者サービス向上を目的として活動している。）を通じて、これまでまとめた調査がなされておらず、個別の状況をまとめた県全体としてのビジネス支援についての傾向を把握してこなかった。県立図書館や県図書館協会主催による図書館職員向け研修でも、レファレンスの一項目としてビジネス関連の研修が見られるにとどまっていた。

これらの現状を見る限りにおいては、各図書館がビジネス支援について、その必要性を認識していたとしても、それを具体的なサービスの形として提供してきていないという



ことであり、ビジネス支援という概念についても、利用者からの要望等がないとして、潜在的ニーズの把握や掘り起こしが未だなされていない可能性もあり得る。いずれにせよ、実際のサービスに何らの形で、ビジネス支援を実践している図書館はごくわずかである。

県内市町村での取組例としては、横浜市中央図書館が、1994（平成6）年の開館時よりビジネス資料コーナーを設置している。設置の理由は、横浜市中央図書館が調査研究型の図書館を目指していて、その利用層にビジネスマンを想定しており、その一環として図書館4階の社会科学部門にビジネス資料、政府刊行物コーナーを設け、社史、アンケート調査報告、会社情報、政府刊行物、統計書を集めていることが挙げられる。

## イ 課題

公立図書館におけるビジネス支援は、全国的に見ても、表に掲げた数館を除けば、多くの公立図書館で、重要なサービスとはなっていないのが現状である。また、公立図書館は「無料貸本屋」だとの批判が、出版業界（注1）や図書館界からも（注2）出てきており、図書館のあり方自体も問われてきている。これは図書館の「貸出」中心のサービスが、ここにきて曲がり角を迎えているということもできる。

これまで公立図書館が重視してきた貸出や児童サービスは、ある意味で特定のサービスを重視してきたことでもある。これからの時代は、図書館を利用する人々のニーズが多様化し、これまで図書館が行ってきたサービスだけで十分満たされるとは限らない。なぜなら、紙媒体だけでなく、デジタル資料が急速にその存在を主張する現代、インターネットをはじめとするデジタル環境に対応しない図書館は、市民にとっての知識の集積庫、情報の窓口としての役割を十分に果たすことができないからである。同様に、ビジネス支援という新たなサービスについても、十分にその意味を考察して、それを有望な新しい図書館サービスとして位置付けることが必要な時期にさしかかっていると考えられる。

---

注1) 日本ペンクラブ「著作者の権利への理解を求める声明」(2001.6.15)

注2) 津野海太郎「市民図書館という理想のゆくえ」(『図書館雑誌』1998.5)をきっかけとして、  
『図書館雑誌』誌上で、図書館職員間による「貸出」をめぐる論争がおこった。

## 2 国内及び県内の図書館による市民活動支援

第3節において、ボランティア団体・NPOが行う市民活動に対する図書館による支援の可能性について見てきた。

ボランティア団体・NPOと図書館との関わりには、図書館で図書館業務の一部をボランティア団体・NPOが行う「図書館ボランティアの活動」と、ボランティア団体・NPOが市民活動を行う際の図書館による「市民活動支援」の2通りが挙げられる。

まず、の図書館ボランティアは、「1999年度公立図書館におけるボランティア活動に関する実態調査報告書」によると、調査に回答した全国の公立図書館のうち1,556館（69%）で行われており、多くの事例が見られる。例えば、千葉県の市川市立中央図書館や神奈川県座間市立図書館では「図書館の友の会」として活動が行われ、宮崎県の宮崎市立図書館や群馬県の太田市図書館では図書館の一部の業務がNPO法人に委託されている。なお図書館ボランティアではないが、高知こどもの図書館ではNPOが図書館を運営している。

このように図書館ボランティア等は多くの図書館で行われている。

次に、のボランティア団体・NPOが市民活動を行う際の図書館による「市民活動支援」の現状は次のとおりである。

### (1) 現状

図書館に集まる市民が行うボランティア団体・NPOによる市民活動に対して、国内及び県内のいくつかの図書館で、以下のような支援の取組が行われている。

#### ・秋田県立図書館における「市民活動の資料の保存」「NPO支援施設との資料リストの交換」など

「現在の秋田を将来に伝える資料」として、県内の様々なジャンルの市民活動により刊行された資料を保存・公開し、市民活動の参考に供している。また、「NPO交流サロン」というNPO支援施設と紙媒体での資料リストを交換している。

#### ・横浜市都筑図書館（神奈川県）における「市民活動も含んだ都筑区に関するミニコミ誌の収集」

公募に応じた区民から図書館に対し「情報発信センターという市民活動の情報交換の場」という新たな機能を設けてほしいとの提言があり、それを受けて図書館は「地域の情報拠点としての図書館」を目指し、市民活動も含んだ都筑区に関するミニコミ誌などの保存・公開を通じて、市民活動の情報交換の場としている。

このように、ボランティア団体・NPOが作成するニュースレター、その他の刊行物を収集・保存し、閲覧に供している事例が、いくつかの図書館において見られる。

### (2) 課題

本来図書館は、地域の身近な施設であるとともに、幅広い分野の資料を持ち、あらゆる目的で図書館を訪れる人々にサービスを行う情報施設である。そうした利点を生かすには、図書館に集まる市民の幅広い市民活動に対して支援を行うことこそが、今後の図書館に望

まれている。

しかし、図書館が市民活動を支援する動きはまだ稀であり、市民活動支援を図書館で行う意義がまだ認識されていない状況である。支援内容もNPO関連資料の収集などと、幅がないのが現状である。これからは、図書館による市民活動支援をできるところから実践していくとともに、支援内容の幅を広げていくことが期待されている。

## 第5節 神奈川県立の図書館の現状と課題

### 1 県立の図書館の現状と課題

#### (1) 図書館の位置付け

日本の公立図書館は、1950（昭和25）年制定の図書館法により、「図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設」として位置付けられている。また、同法18条「公立図書館の基準」に基づき、2001（平成13）年には文部科学省告示として「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」が示されている。この中で県立図書館は、「住民の直接的利用に対応」する一方で、「市町村立図書館に対する援助に努める」ことが求められ、市町村立図書館は、「住民のために資料や情報の提供等直接的な援助を行う機関」としての運営を求められている。

神奈川県では「神奈川県立図書館条例」に基づき、横浜市西区の神奈川県立図書館（以下「県立図書館」という。）と川崎市川崎区の神奈川県立川崎図書館（以下「県立川崎図書館」という。）の2館を設置している。

#### (2) 歴史的経緯

県立図書館は、1954（昭和29）年に開館し、当初は総合的な資料の収集を行っていた。県立川崎図書館は、1959（昭和34）年に工学・工業及び自然科学・産業分野の資料収集に重点をおいて開館した。その後、財政環境の変化等もあり、1979（昭和54）年に「館内用図書分担収集実施要綱」が定められ、正式に両館で分担収集が行われるようになり、また市町村立図書館との役割分担も考慮して、現在では県立図書館は主に人文・社会科学分野の専門的資料を、県立川崎図書館では主に自然科学・産業技術分野の専門的資料を中心に収集し、サービスを行っている。

県立図書館は、直接来館者に対しては主に成人対象の図書館として活動していた。しかし、県内の公立図書館が未発達だった時期には、「館外奉仕事業」として、移動図書館車を用い、市町村教育委員会と共同で、児童も含めた県内全域に対する直接サービスを行っていた。これは読書普及の拡充だけでなく、市町村立図書館の振興も目的としていた。県内公立図書館が発達していくのに伴い、市町村と県の役割を明確にしていく上で、1977（昭和52）年から、県内公立図書館と県立図書館を結び、情報交換や資料の流通を行う「協力車」を試行運行し、1984（昭和59）年に館外奉仕事業を廃止して、情報交換、資料搬送や業務相談を行う図書館ネットワークを通じたバックアップ機能に重点を移し、協力車等によるサービスを一層強化して実施することとなった。

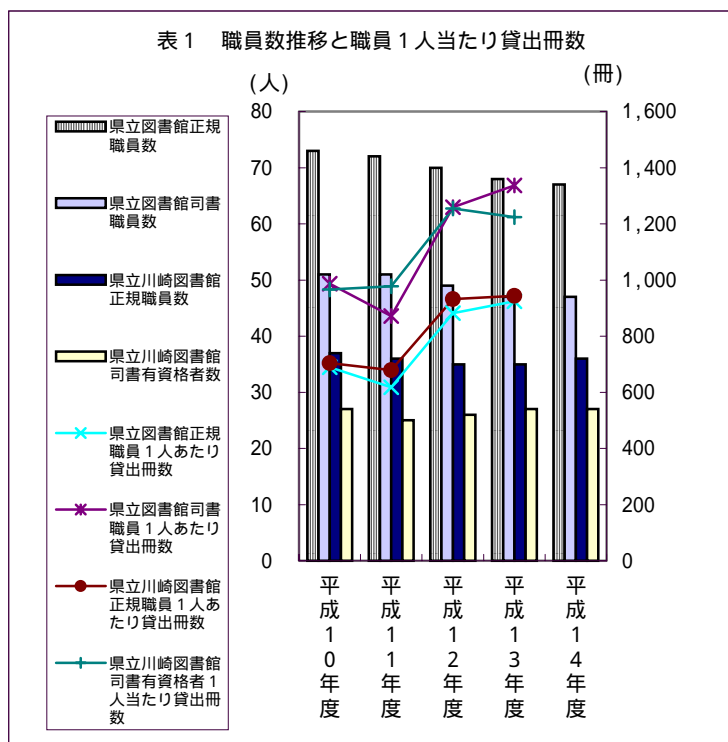
現在、県立図書館は人文・社会科学分野の資料に特色を持ち、調査研究機能に重点を置いた課題解決型のリサーチライブラリーとしての機能と、県内公立図書館にとっての「図書館」としての機能を担っている。

県立川崎図書館は開館当初から工学・工業及び自然科学・産業分野の資料収集に重点をおいていたが、川崎区に図書館がなかったこともあり、地域図書館としての役割も担っていた。1995（平成7）年に川崎市立川崎図書館が開館したことを契機に、1998（平成10）年に地域図書館としての役割を終え、「科学と産業の情報ライブラリー」としてリニューアル

ルオープンした。それ以後、科学・産業技術分野の専門性の高い情報拠点として、そのキャッチフレーズにふさわしい科学技術分野の専門資料・情報の収集・整備・保存に努め、県民の資料・情報ニーズに応えていく公立図書館として活動している。

### (3) 現状

#### ア 施設・職員の状況



県立図書館は1954(昭和29)年の、県立川崎図書館は1959(昭和34)年の開館当時から現在まで同じ建物でサービスしている。その間、県立図書館は1972(昭和47)年設立の新館(旧文化資料館)が追加され、県立川崎図書館は1998(平成10)年に施設改修を行っている。しかし、両館ともに施設の狭隘化や老朽化は否めない。

平成14年度の事業概要(注1)によると県立図書館は、106名(正規職員71名(再任用職員を含む)、臨任職員4名、非常勤職員31名)の職員で構成され、そのうち図書館業務の中心となる司書職員は47名(臨

任、非常勤職員を含む)である。平成10年度以降、正規職員数も司書職員数も減少を続けている。

県立川崎図書館は、52名(正規職員40名(再任用職員を含む)、非常勤職員12名)の職員で構成され、司書資格を持つ職員数は27名(非常勤職員を含む)である。正規職員数は減少傾向にあり、司書有資格者数は横ばいとなっている。表1に平成10年度以降の職員数の推移と職員1人当たり貸出冊数の推移をグラフで表した。表の正規職員数には再任用職員を含んでいない。正規職員1人あたり貸出冊数を見ると、平成11年度から12年度にかけて、県立図書館が617冊から882冊、県立川崎図書館が679冊から932冊と増加しているが、これは平成12年度に貸出冊数の上限が3冊から6冊に変更になった影響によるものと考えられる。

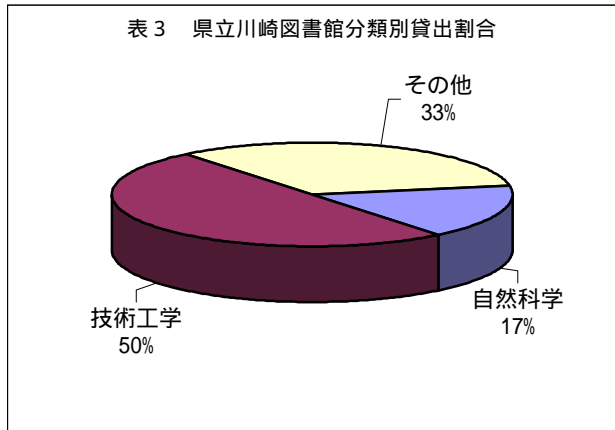
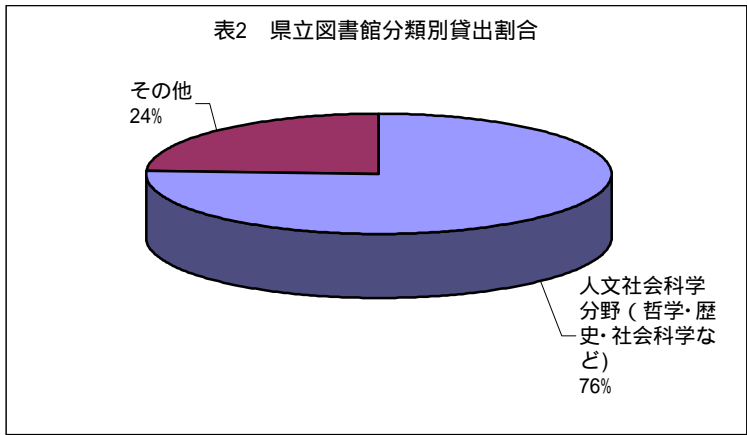
#### イ 利用の状況

県立図書館の平成13年度における総入館者数は312,103人、図書の貸出冊数は62,834冊、レファレンス件数は21,628件となっている。図書館の登録者の構成は、登録の要件を中学生以上としていることもあり、平成13年度の新規登録者の93.3%が19歳以上で成人層の利用がほとんどである。図書の貸出や受け付けたレファレンスの7~8割以上が県

立図書館の特色である人文・社会科学関連のもの（日本十進分類法で、哲学、歴史、社会科学、文学などに分類されるもの）となっている（表2）。

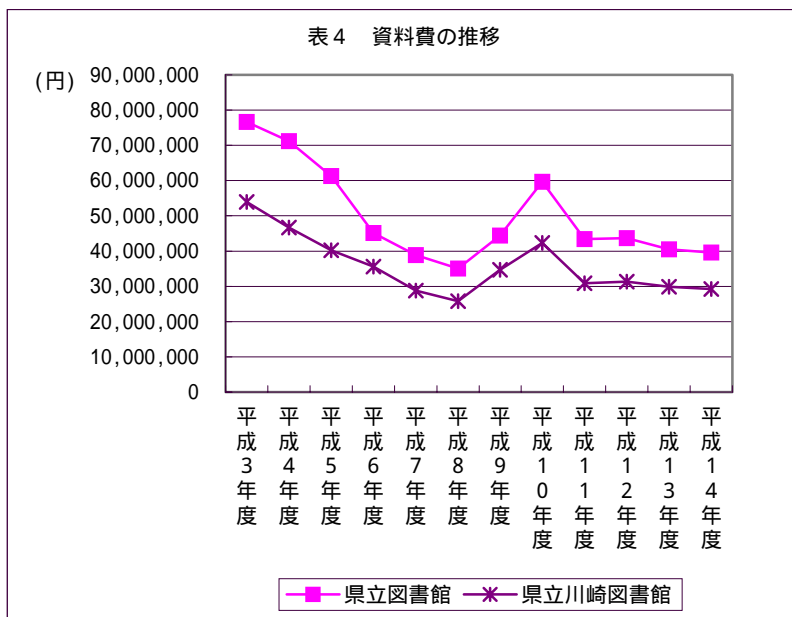
また県立川崎図書館は、平成13年度の総入館者数は142,925人、図書の貸出冊数は33,040冊、レファレンス件数は13,093件となっている。平成

13年9月のアンケート結果では、利用者の84%が20代から50代であり、こちらも成人層の利用が圧倒的に多くなっている。図書の貸出や受け付けたレファレンスの7割近くが、県立川崎図書館の特色である技術工学・自然科学関連のものとなっている（表3）。



### ウ 予算

平成3年度に県立図書館で76,670千円、県立川崎図書館で53,927千円あった資料費は、平成8年度には県立図書館で35,046千円（平成3年度比45.7%）、県立川崎図書館で25,761千円（同47.8%）まで落ち込み、全国の県立図書館の中でも特に資料費の少ない館となっ



ていたが、平成9年度には、県財政悪化の中、リニューアル計画に基づき「機能転換資料・情報整備費」として県立図書館に6,000千円、県立川崎図書館に4,000千円の予算措置がとられるなどの理由により、平成9年度から平成10年度には一定の回復があった。しかしその後、県財政が回復軌道に乗らず、図書館の予算も減少し、平成14年度では県立図書館で

39,641千円（平成3年度比51.7%）、県立川崎図書館で29,284千円（同54.3%）にとどまった（表4参照）。日本経済新聞の記事（注2）によれば、平成13年度の県民一人あたり

資料費は約 8 円で、これは北海道の約 7 円に次ぐ全国で 2 番目に低い数字となっている。

	県立図書館		県立川崎図書館	
蔵書冊数(千冊)	662	18位	207	57位
年間受入冊数	12,882	45位	5,993	57位
購入雑誌(種)	417	23位	624	10位
貸出点数(千点)	127	35位	33	56位
レファレンス件数	21,251	18位	13,093	32位
協力貸出冊数	68,107	3位	3,062	45位

(「日本の図書館 2002」より作成、数字は平成13年度のもの。順位は全国の都道府県立図書館64館中の順位。なお、県立図書館のレファレンス件数には電子メール受付分が含まれていない。また、貸出点数は図書資料と視聴覚資料の合計である。)

## エ 全国の県立図書館との比較

表 5 に「日本の図書館 2002」を基に作成した、全国の都道府県立図書館 64 館の諸数値と比較した表を示す。年間受入冊数などは全国的に見ても低い位置にあり、蔵書を新鮮に保っているとは言い難い状況であるが、購入雑誌タイトル数は、他の項目に比べると 2 館とも比較的高

い方にある。特に県立川崎図書館においては、科学技術・工学分野で、図書よりも雑誌文献が重要な位置を占めるため、特色がよく表れる結果となっている。

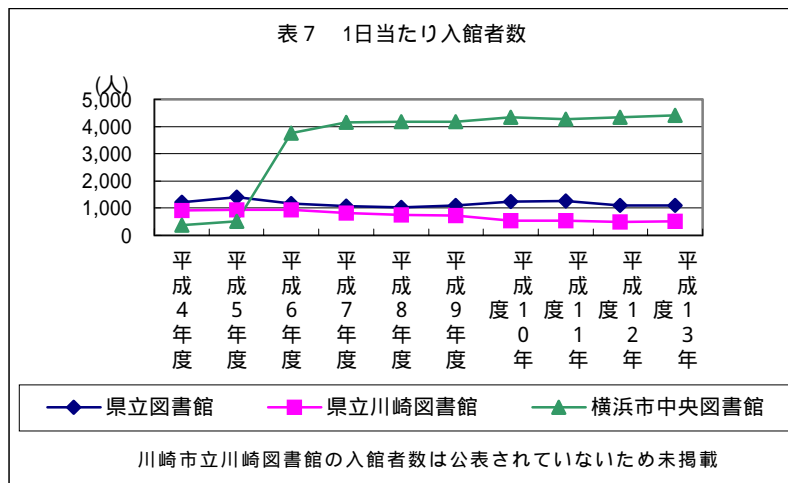
市町村図書館等に対する貸出冊数では県立図書館が 64 館中 3 位となっており、神奈川県が県内の図書館ネットワークを確立し、そのネットワークに県立図書館が深くかかわっていることを示している。

## オ 近隣の図書館との比較

1994(平成6)年に横浜市中央図書館が、1995(平成7)年に川崎市立川崎図書館が、それぞれ、県立の図書館の徒歩圏に開館した。

	県立図書館	県立川崎図書館	横浜市中央図書館	川崎市立川崎図書館
開館年月	昭和29年11月	昭和34年1月	平成6年2月	平成7年4月
延床面積(m <sup>2</sup> )	12,130	3,550	21,834	1,179
蔵書冊数	661,502	206,840	1,216,200	164,215
図書(冊)				
逐次刊行物(種)	<b>6,646</b>	<b>5,233</b>	<b>2,506</b>	<b>203</b>
年間受入図書冊数	12,882	5,993	89,277	17,082
うち購入	<b>5,286</b>	<b>2,552</b>	<b>57,476</b>	<b>14,540</b>
雑誌(継続受入)(種)	3,569	2,340	2,353	324
うち購入	<b>417</b>	<b>624</b>	<b>1,377</b>	<b>316</b>

「神奈川の図書館 2002年版」および各館の平成13年度の実績を掲載した事業概要をもとに作成)



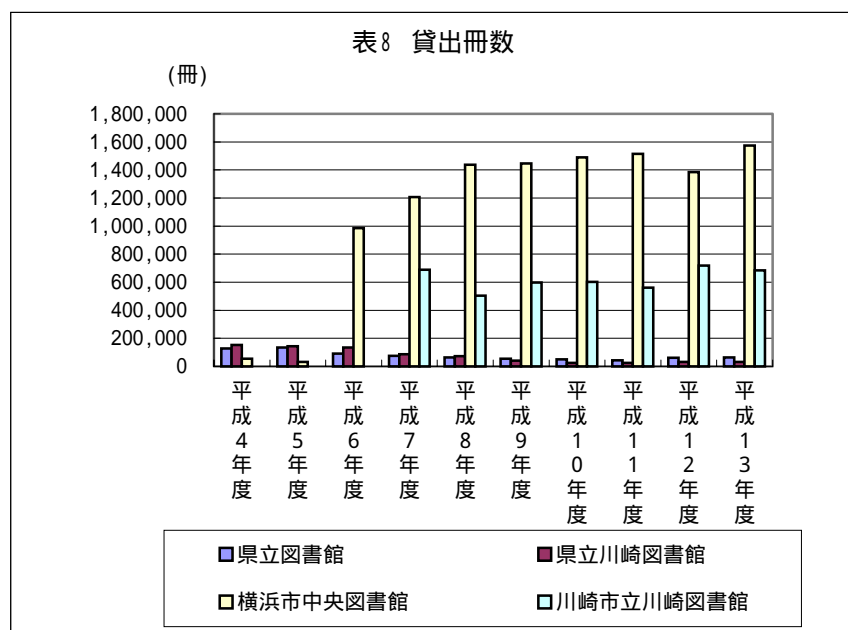
横浜市中央図書館は、1921(大正10)年に横浜公園内の仮閲覧所で図書の閲覧を開始し、1927(昭和2)年、現在の西区老松町に移転した横浜市図書館の蔵書を引き継ぐ形で開館した。市内に18館ある地域図書館の中心となる図書館として、貸出などの基本的なサー

ピスのほか、地域図書館では収集が難しい専門書や調査研究用資料を用意している。

川崎市立川崎図書館は、それまで川崎市の図書館がなかった川崎区の地域図書館として

J R川崎駅前に設置され、活動を行っている。

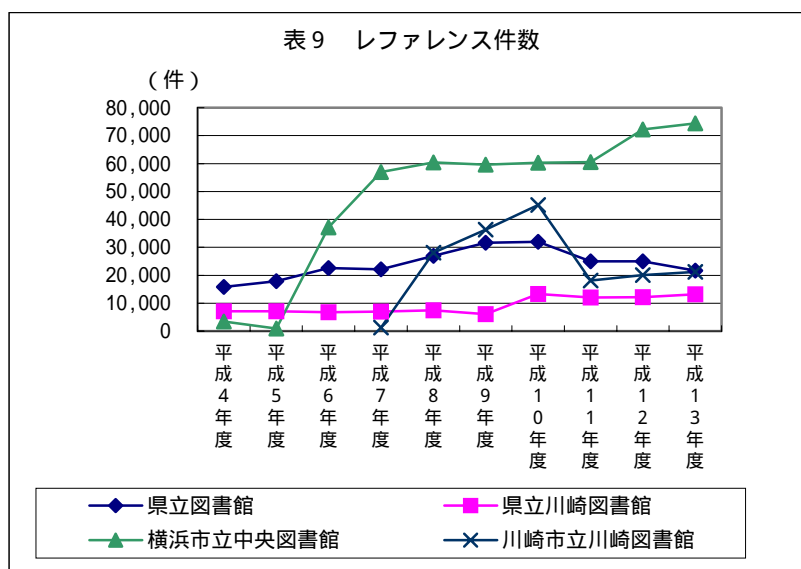
表6から表9に県立の2図書館及び、横浜市中央図書館、川崎市立川崎図書館の施設・蔵書・受入の状況、1日当たり入館者数推移、貸出冊数推移、レファレンス件数推移を示す。なお、県立図書館の入館者数には学習室の利用者数も含んでいる（平成13年度は1日



平均126人)。この4館の中では蔵書冊数、施設の延べ床面積など多くの点で横浜市中央図書館が群を抜いている(表6)。また、図書の年間受入冊数では、県立の2図書館よりも市立の図書館の方が、数が多くなっており、中でも購入の割合では違いが顕著に表れている。現在継続して収集している雑誌タイトルに占める購入雑誌タイトルの冊数でも同様のことが言える。

平成5年度には372,059人だった県立図書館の入館者数は、平成6年度には317,201人、平成7年度には288,987人と横浜市中央図書館の開館以降減少している。同様に平成6年度には255,704人だった県立川崎図書館の入館者数は、平成7年度には222,138人、平成8年度には203,885人と減少している(表7)。これは貸出冊数にも同様の傾向が表れている(表8)。

しかし、レファレンス件数に関しては、県立図書館で平成5年度が17,833件、平成6年度が22,534件、平成7年度が22,151件となり、県立川崎図書館では平成6年度が6,771件、平成7年度が6,962件、平成8年度が7,479件となっており、入館者数や貸出冊数のような大きな減少傾向は見られない(表9)。

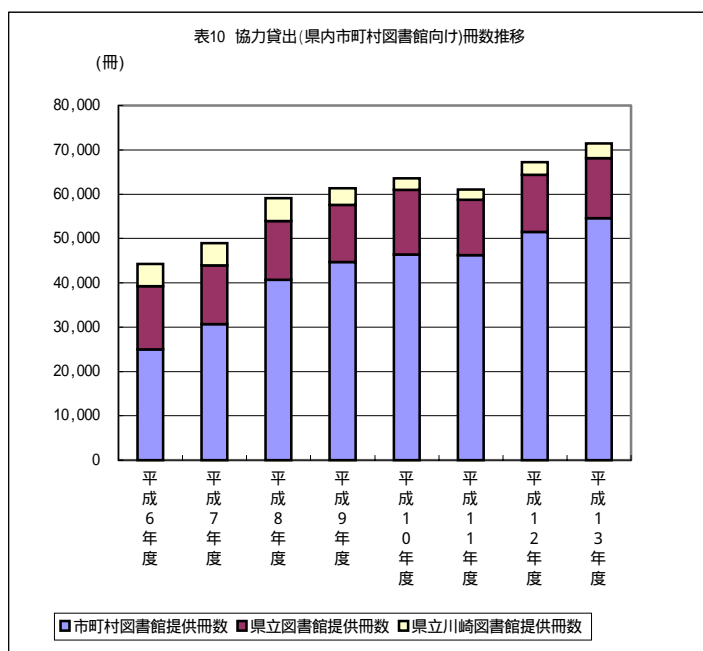




## カ 神奈川県図書館ネットワーク

県立の図書館は県内全域の図書館網を設置運営する責務を負っているが、図書館ネットワークとしては、市町村協力（図書館ネットワーク）事業として **情報ネットワーク**（神奈川県図書館情報ネットワークシステム：KL-NET）、**搬送ネットワーク**（協力車・宅配便）、**人的ネットワーク**（図書館業務相談・情報の交換）の3つのネットワークを形成している。「KL-NET」とはインターネットを介し、各市町村立図書館と県立図書館のコンピュータを結んでいるもので、県立の図書館の蔵書検索ができ、市町村立図書館においてはその場で予約を行うことができる。また、県立の図書館に所蔵がない場合、「WANTED」と呼ばれる電子掲示板機能を通じて、県内の各図書館に所蔵の有無の確認と提供を求めることが可能になっている。このように、まず情報共有の基盤を形成しているのがKL-NETとなる。

しかし、所在の情報だけが分かっても、資料そのものが提供できなければ意味がない。そこで、提供されることになった資料が、搬送ネットワーク、つまり協力車または宅配便により、県立図書館を通じて県内の各図書館に確実に届けられる。その際、協力車には県立図書館の司書が同乗し、図書館業務の相談に応じることや市町村立図書館では回答できなかったレファレンスの受付、情報の交換を行っている（人的ネットワーク）。



平成13年度における、県立図書館を通して県内市町村立図書館に貸し出された資料の冊数を示す協力貸出冊数は68,107冊（前年比5.9%増）であり毎年増加傾向にある。そのうち県立図書館が市町村立図書館へ資料を貸し出した数は16,082冊（全体の約3割）で、KL-NETのWANTED等を利用し、市町村立図書館の資料が他の市町村立図書館へ貸し出された数は52,025冊（全体の約7割）となっている。表10では平成6年度以降、県立2図書館の協力貸出冊数における、県立の2図書館

の提供冊数と市町村立図書館提供冊数を示した。

また県立川崎図書館では、科学技術文献相互利用制度加盟機関の県立試験研究機関及び専門教育機関に対し、連絡車を巡回させ図書及び文献の相互利用・情報交換などを行っている。さらに、この連絡車と宅配便により県立の両館資料の円滑な流通を担っている。

### (4) 課題

県立の図書館における現状を踏まえ、ここではその課題について、課題を3つに整理（調査研究型の図書館としての課題、神奈川県全域に対する図書館としての課題、図書館のPRに関する課題）して、順次述べていく。

## ア 「調査研究型の図書館として」の課題

従来から図書館は、様々な情報を収集・蓄積し、利用者からのアクセスを保障する機関として活動してきた。しかし、ただ情報を集めるのではなく、「新たな知を生み出す場」としての機能を持つことが求められている。

表6から表9に見てきたとおり、県立の図書館の近隣に規模の大きい図書館が設置された後、1日あたりの入館者数や貸出冊数は減少したが、利用者の調査研究を援助するレファレンスサービスの件数は、近隣の図書館ができた後も、大きく減少することはなかった。

こうしたことから、県立の2図書館は市町村立図書館との棲み分けを行い、調査研究機能を一層、強化していくとともに、今後は、常に変化している県民の高度で様々な情報要求に応えるべく、従来のサービス提供の方法を再検討し、**新たなニーズに対応したサービス展開を行っていく必要がある。**

またインターネットの普及により、インターネットに接続できるパソコンがあれば様々な情報が入手できるようになっているため、図書館でもそのような情報へのアクセス手段を講じる必要がある。その一方で、インターネット上に情報が無ければそこで情報の探索をあきらめてしまう人や、膨大な情報量を前に途方にくれてしまう人がいる。紙媒体の資料にはインターネット上で見つからないものが含まれていたり、編集された情報が多いため、目的の情報を利用しやすい形で手に入れられるという特徴がある。**図書館は様々なメディアを通じた総合的な情報リテラシーを身につけられる場としての役割が期待されている。**

さらに両図書館ともに複数人で利用する場合、**図書館の資料をもとに議論をする場や、作業ができるスペースがない。図書館を古くからの知識を集積して新たな知を生み出す場所として捉えるならば、人と人とのつながりから創造されていくものに対しても何らかの場を提供する必要がある。**

県立の図書館がその役割としてとらえている、調査研究のための「リサーチライブラリー」では、貸出を重視する「レンディングライブラリー」と異なり、その施設を長い時間をかけて利用するケースが多くなる。

これらに関しては施設面での制約が大きく、大規模な施設改修等が必要な面が多いが、機会を捉えて実行すべきである。

## イ 「神奈川県全域に対する図書館として」の課題

表10にあるように市町村立図書館の求めに応じ、県立図書館は図書館ネットワークを通して資料を提供している。県立の図書館は神奈川県全域をサービス対象とし、市町村立図書館をバックアップする役割を持っていることから、このネットワークをさらに充実・発展させることで、県内全域で様々な資料・情報への要求に応えていく体制を広げていく必要がある。

県民のニーズの多様化によって、これまで以上に専門性の高い資料の充実が望まれている。図書館では市場に流通しない資料や、出版年が古いなど現在では入手できない資料へのアクセスを保障する機関としての役割がある。**特に県立の図書館はこの機能が極めて重要になる。**また、公立図書館のネットワークだけでなく、他機関との連携を深め、特に専門性が高い資料などについても、県民へ提供できる体制づくりが重要となってくる。

ネットワークをより発展させ、充実したものにするためには、ネットワークに参加する図書館がそれぞれ充実していくことが不可欠となる。また、参加する図書館がそれぞれ個性のあるコレクションを構築していれば、ネットワーク総体としてのコレクションと考えた場合、バラエティに富んだものとなり、様々な情報ニーズに対応できるものとなる。

この研究では、県民のニーズに対応する新たなサービス展開の方法として、ビジネス支援サービスと市民活動支援サービスを取り上げた。しかし、これら以外にも様々なニーズがあり、県立の2図書館としては、市民に密着した市町村立図書館が様々なサービスを展開するための援助として、**ビジネス支援サービスと市民活動支援サービス以外のニーズに対応するサービス方法を研究していく必要もある。**

#### ウ 「図書館のPR」の課題

社会・人文科学分野の資料は横浜にある県立図書館、科学技術・工学分野の資料は県立川崎図書館で分担収集しているが、県立の2図書館の活動が県民に広く理解されているとは言い切れない。神奈川県ではK L - N E T等を整備し、県立の図書館の蔵書を市町村立図書館で借り出すことができるなど県内の図書館のネットワーク化に努めてきた。また、電話やファックス、電子メールでもレファレンスを受け付けるなど直接来館しなくても受けられるサービスを展開しているが、残念ながら県民に広く知られているとは言い難い。**これまで以上に図書館のPRを進めていく必要がある。**

同時に、「県立図書館」「県立川崎図書館」という名称だけでは、県立の2つの図書館が社会・人文科学分野と科学技術・工学分野に分けて、資料を分担収集しているということとは分からない。県立川崎図書館では「科学と産業の情報ライブラリー」というキャッチフレーズをつけて対応しているが、県立の図書館ということで、それぞれの収集分野ではない資料を求めて来館する人も多い。**何らかの形で、それぞれの特色が分かるようにする必要もある。**

## 2 県立の図書館のビジネス支援

### (1) 現状

#### ア 県立図書館

県立図書館では、2000(平成12)年から「ビジネス・経済統計コーナー」を設置し、経済・経営・商業に関する参考図書(会社年鑑や書式、規定集、用語辞典など)や総合統計書などをまとめて配架している。また2001(平成13)年から「ビジネス関係資料ガイド」を発行し、会社経営に関する法律関連資料、経営のためのノウハウ、商品を企画するための基礎データ、市場調査などの資料を紹介している。

その他、1997(平成9)年に設置した「法令・判例コーナー」では、明治以降の法令全書や1995(平成7)年以降の官報、各分野の六法、判例集などを集中配架している。

#### イ 県立川崎図書館

開館当初から京浜工業地帯に立地する条件を考慮して科学技術・工学関係の資料収集に重点を置き、商工資料室には特許・規格、商工名鑑、カタログ、業界紙などを揃え、「工業

図書館」を指向してきた。1998(平成10)年には一般図書室・児童室を閉鎖し、科学技術・工学に特化して現在に至っている。

現在行っているビジネス支援として特徴的なサービス・事業には以下のようなものがある。

在宅利用文献複写サービス；郵送等で文献のコピーを送るサービス

コンテンツシートサービス；希望の雑誌の目次を複写して、主に神奈川県資料室研究会（後述）の会員へ定期的に送るサービス

知的所有権センター支部；特許庁と専用回線で結ばれた「特許電子図書館」1台と民間データベース「J P - N E T」2台を設置して特許検索に対応している。またCD-ROM版の公告特許公報などを保有している。特許関係の図書・雑誌も積極的に収集している。

特許検索アドバイザーによる相談・検索講習会；特許庁の事業により配置されている特許検索アドバイザーにより週2回、特許電子図書館の検索相談を実施し、また月2回特許電子図書館の講習会を開催している。

発明相談；発明協会神奈川県支部から派遣される弁理士により月1回発明相談を開催している。

商用データベースの公開

ITコーナー（インターネット専用パソコン）；14台のパソコンを設置し、インターネットに接続できる。ボランティアグループ「さくらネット」による検索指導が行われ、パソコン講習会も実施している。

主題別文献目録・科学EYES；『主題別文献目録』は科学技術における最新の話題についてテーマ別の論文リストで、年3回発行。ホームページにも掲載し、『科学EYES』は館報として年2回発行し、特集論文記事と文献リストを掲載している。

集会・行事；「かながわオープンカレッジ」などで科学技術・ビジネス関係の講座を開催している。

神奈川県資料室研究会；神奈川県内を中心とした企業の資料室や県研究機関資料室により構成される団体で事務局を県立川崎図書館が担当し、平成14年4月現在で正会員として125機関（注3）が加盟している。月例会やレファレンス分科会などで会員の研鑽を図るとともに、複写やレファレンス等を通して企業の資料室を援助し、また資料の寄贈など相互に協力しあっている。

これらすべてが、ビジネス支援を目的として行われているものではないが、実際にはビジネスマンの利用が多い。

## (2) 課題

### ア 県立図書館

ビジネス関係の資料を収集・提供することは、これまでの図書館サービスの延長として行われてきた。今後、これらの資料を利用すると想定される仕事を持つ人や事業を始めようとしている人を、ひとつの利用者群として捉え、そのニーズを読み、資料やサービスを充実させていくことが重要である。

仕事を持つ人のニーズに合致したサービスを展開していくことは、県立図書館の持つ多くの専門的な資料を生かした特色のあるサービスにつながり、これまで図書館を使わなかった層の開拓につながると考える。また、県民の多くが仕事を持っており、そのニーズに応えていくことは、多くの県民にとって図書館の利用価値が高まることとなる。

また、同時に多様な資料を提供していくことが、ビジネスシーズ(注4)の発見にもつながりやすいということがある。特に県立図書館では社会・人文科学系の資料を中心としているため、科学技術・工学関係の資料は層が薄くなっている。ビジネス支援を行うのであれば、これらの資料についてどう手当をしていくかを考える必要がある。

さらに、現在の県立図書館にある「法令・判例コーナー」や「ビジネス・経済統計コーナー」は、一般的に認知されているとは言い難い。こうしたことから、県立図書館の機能・役割とともに、ビジネス支援に適合したサービスを含め、現在行われている多様なサービスをより一層、一般の県民に対して広くアピールしていくことが必要である。

## イ 県立川崎図書館

現状でも、数々のビジネスマンのニーズに対応するサービスを行っているが、県立図書館と分担収集を行っており、経営管理といったようないわゆるビジネス書が少ないため、トータルなビジネス支援が行えていない。県立図書館との連携をより強いものとし、2館の資料をよりフレキシブルに扱える体制づくりが必要となる。

また、「科学技術・工業の専門的資料を集めた図書館」「特許・規格資料のそろった図書館」「社史の充実した図書館」など、そのユニークな活動が各所で評価されているが、一般の県民に対する認知度はまだまだ十分なものとは言えず、今後も継続的に積極的なPR活動が必要である。

---

注1) 特に注を付さない限り、この節では、神奈川県立の図書館に関する統計数値は、各館「事業概要」各年度版を、県内市町村立図書館に関する統計数値は、「神奈川の図書館」(神奈川県図書館協会)各年度版を、各県の県立図書館に関する統計数値は、「日本の図書館」(日本図書館協会)各年度版を参考にした。また図表もこれらを基に作成した。

注2) 日本経済新聞(2002年5月20日)「列島あれこれ番付 公立図書館 上 1人当たり資料費 予算減で苦しいやりくり」

注3) 平成14年10月現在、正会員126、賛助会員19、個人会員22。「神資研」36号に掲載された会員リストによると、正会員のうち106機関は企業の資料室など民間機関、20機関は公設の専門図書館や大学図書館など公的な機関となっている。

注4) ビジネスシーズとは、ベンチャー企業の創業や既存企業の経営革新の「種(たね)」となる技術・ノウハウ・知識等を指す。

### 3 県立の図書館の市民活動支援

#### (1) 現状

第4節の2で述べたようにボランティア団体・NPOと図書館との関わりには、図書館で図書館業務の一部をボランティア団体・NPOが行うという「図書館ボランティアの活動」や、ボランティア団体・NPOが市民活動を行う際の図書館による「市民活動支援」の2通りがある。

の活動については県立川崎図書館において、ボランティアによるパソコン講習やITアドバイザーの配置などが行われている。

次に、にあたる例は、県立の図書館で意識して行われているわけではないが、「市民活動支援」につながるものとして、以下の例が挙げられる。

#### ・県立図書館と県立川崎図書館における「資料の収集」

市民活動団体を意識して刊行物を収集している訳ではないが、一般的な資料収集の結果として、一部の市民活動団体の刊行物を収集している。

#### ・県立図書館における「チラシの配布」

他の団体のチラシと同様に、NPOやボランティアが作成したチラシが図書館に持ち込まれた場合、空きスペースに応じて配架し、来館者に提供している。

#### ・県立図書館と県立川崎図書館における「レファレンス」

レファレンス（資料に関する調査相談）は県立の2図書館の重点事業である。例えば、視覚障害者向けに音読活動を行っているボランティアに対しても「読み調べ」の相談を行うなど、市民活動を含む幅広い分野の活動主体に情報提供を行っている。

#### (2) 課題

現在の県立の2図書館における市民活動支援の事例は、(1)で述べたとおり少なく、また市民活動支援が図書館にとって十分意識されていない面も見られる。

例えば、市民活動団体の刊行物の収集も意識的には行われていない状況であり、市民活動団体のチラシの配布も市民活動団体に広く開かれたものとはなっていない。また、市民活動団体に対し、会議室等図書館の施設利用を認めていない。

レファレンス（資料に関する調査相談）では、市民活動に関する全般的な資料を揃えている訳ではないために、市民活動をする上で必要な資料を提示できないこともある。

以上のような課題を、ひとつずつでも解決していくことが大事である。

# 第2章 図書館についてのアンケート調査

この章では、図書館について行ったビジネス、市民活動に関するアンケート調査結果を基に実証的にニーズと支援状況を明らかにする。

起業予定者や市民活動団体、図書館来館者に対しては、図書館に対するニーズを中心にアンケート調査を行うとともに、公立図書館に対しては、ビジネス・起業活動や市民活動（ボランティア・NPO活動）支援状況を中心にアンケート調査を行った。

## 第1節 アンケート調査の概要について

この節では、調査目的、方法、対象、主な項目を明示して、アンケート調査の概要を紹介する。

### 1 調査目的

県立の図書館における、ビジネス・起業活動や市民活動（ボランティア・NPO活動）の支援に向けて、起業予定者や市民活動団体、図書館来館者のニーズ等並びに公立図書館の支援状況を把握し、研究活動の参考とした。

### 2 調査方法及び調査対象

アンケート調査により、ビジネス・起業活動や市民活動の支援に向けた、起業予定者、市民活動団体、図書館来館者のニーズ等並びに公立図書館の支援状況を把握した。

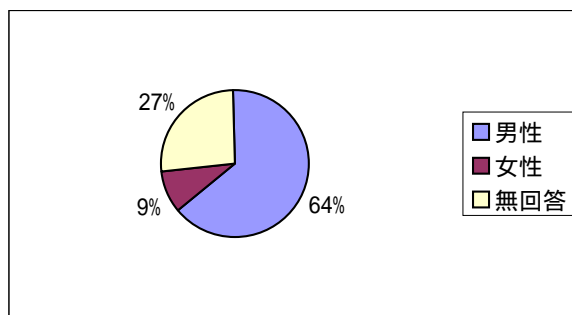
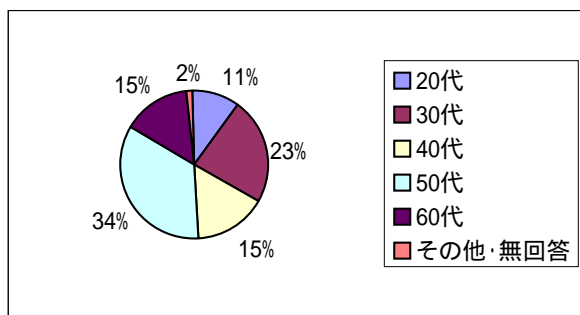
(1) **起業予定者**（起業を目指している者。横浜商工会議所等主催の「起業家セミナー」受講者を対象）

横浜商工会議所 平成14年10月12日(土) 18名回答

神奈川県商工会連合会 平成14年10月19日(土) 17名回答

(財)川崎市産業振興財団 平成14年10月2日(水) 31名回答 計66名回答

<回答者の年代と性別について>



(2) **市民活動団体**（県民活動サポートセンターに登録されているボランティア・NPO団体）

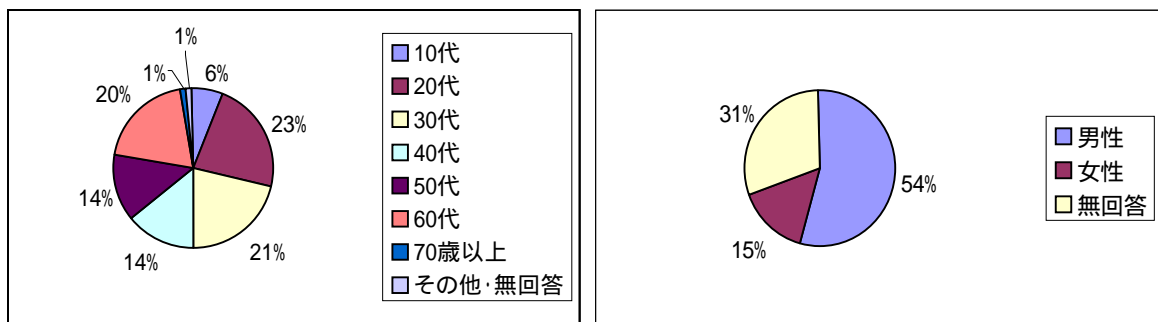
平成 14 年 10 月 8 日(火) 471 団体発送 218 団体回答（回答率 46.3%）

(3) **県立の図書館来館者**

県立図書館 平成 14 年 10 月 13 日(日)・15 日(火) 307 名回答

県立川崎図書館 平成 14 年 10 月 19 日(土)・22 日(火) 295 名回答 計 602 名回答

< 回答者の年代と性別について >



(4) **公立図書館**

都道府県立図書館 63 館発送 49 館回答（回答率 77.8%）

県内市町村立図書館 27 館発送 21 館回答（回答率 77.8%）

都道府県立図書館以外のビジネス・起業活動支援や市民活動支援を行っている図書館  
4 館発送 4 館回答（回答率 100%） 計 74 館回答

3 **主な調査項目**

(1) **図書館におけるビジネス・起業支援**

**ア 起業予定者**

- ・図書館のビジネス・起業活動支援についてのニーズ
- ・図書館のビジネス・起業支援策について
- ・図書館におけるビジネス・起業関係の資料について

**イ 県立の図書館来館者**

- ・図書館のビジネス・起業活動についてのニーズ
- ・図書館のビジネス・起業活動支援内容について

**ウ 公立図書館**

- ・公立図書館におけるビジネス・起業活動の支援状況
- ・ビジネス・起業活動における公立図書館と関係機関等との連携について



**(2) 図書館における市民活動（ボランティア・NPO活動）支援**

**ア 市民活動団体**

- ・ 図書館の市民活動（ボランティア・NPO活動）支援についてのニーズ
- ・ 図書館の市民活動支援策について
- ・ 市民活動団体と図書館の関わりについて

**イ 県立の図書館来館者**

- ・ 図書館の市民活動支援についてのニーズ
- ・ 図書館の市民活動支援内容について

**ウ 公立図書館**

- ・ 公立図書館における市民活動の支援状況
- ・ 市民活動における公立図書館と関係機関等との連携について

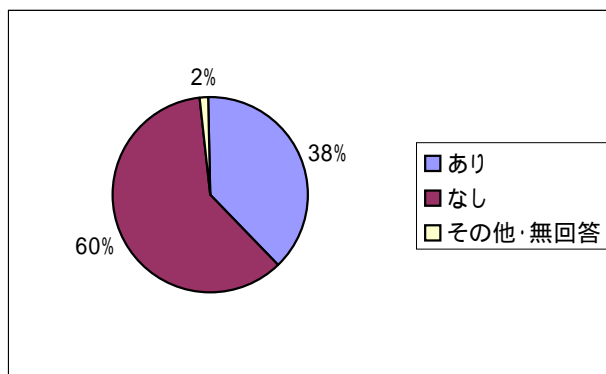
## 第2節 ビジネス支援について

この節では、起業予定者や図書館来館者、公立図書館に対して行った、ビジネス・起業活動支援のニーズや支援状況等についてのアンケートをまとめる。

### 1 起業予定者に対する図書館利用アンケートのポイント

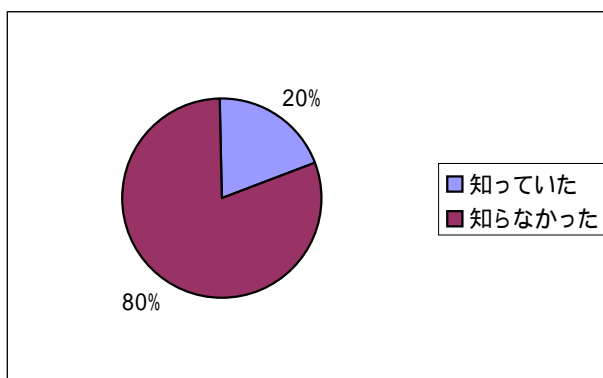
(1) 「起業活動を行うにあたり、図書館を利用したことがあるか。」(質問2)

4割弱が図書館の利用ありと回答している。



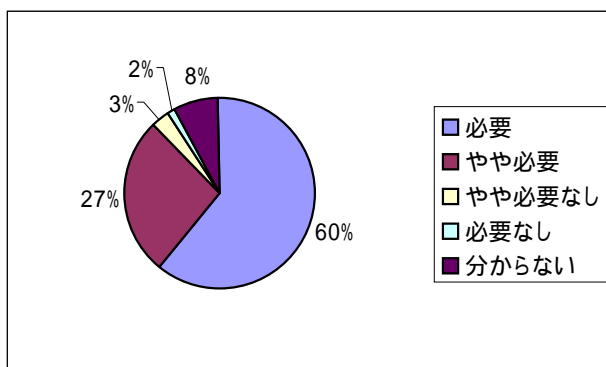
(2) 「ビジネス支援を行う動きがあるが、このような動きを知っていたか。」(質問3)

支援の動きを知っていたのは2割。理由として図書館のPR不足が考えられる。



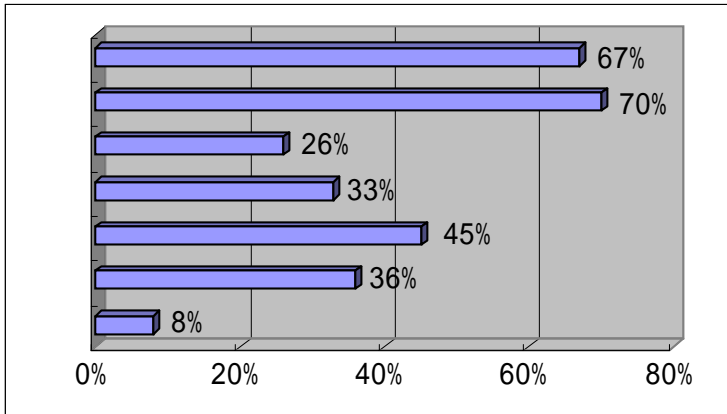
(3) 「ビジネス支援を図書館が行う必要があるか。」(質問4)

「必要、やや必要」あわせて9割近くが必要性を感している。



(4) 「ビジネス支援として何が必要か。」(質問5)(複数回答可)

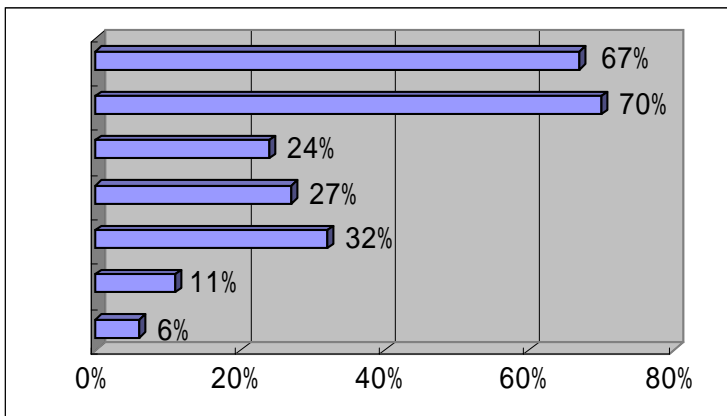
ビジネス情報等の提供(70%)、 ビジネスコーナーの設置(67%)を希望する人が多い。



ビジネス・起業関係の図書・情報等を充実させたビジネスコーナーの設置  
 県・市、中小企業センター、商工会議所等のビジネス情報等の提供  
 ビジネス・起業のための専用のデスクなど  
 インターネット対応のパソコンの館内貸出  
 ビジネス・起業に関するセミナーの開催  
 ビジネス・起業に関する専門のアドバイザーの配置  
 その他

(5) 「ビジネスのためにどのような資料を充実してほしいか。」(質問6)(複数回答可)

マーケット情報(70%)、 専門図書・雑誌 (67%)を希望する人が多い。

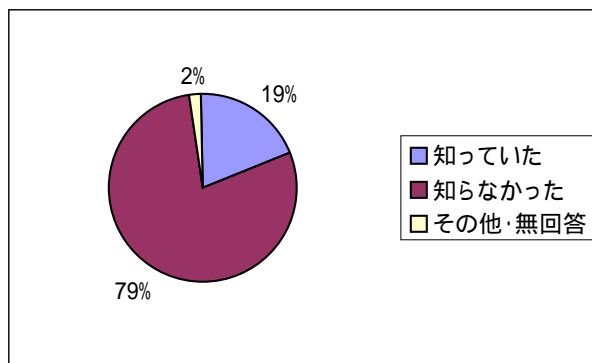


専門図書・雑誌  
 特許・規格  
 その他  
 マーケット情報  
 商用データベース  
 法律、判例  
 電子ジャーナル

## 2 図書館来館者に対する利用アンケートのポイント

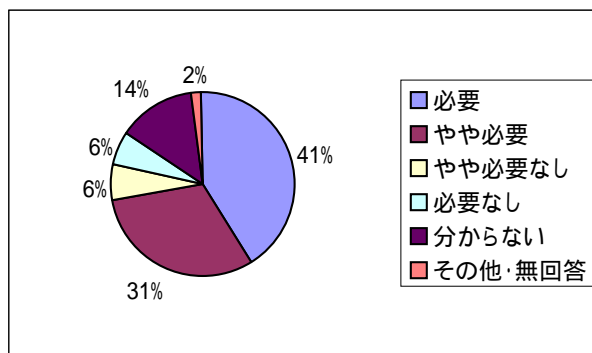
### (1) 「図書館において、ビジネス支援を行う動きがあるが、このような動きを知っていたか。」(質問3)

図書館によるビジネス支援の動きは図書館関係者の中ではよく知られているが、一般の来館者で知っていたのは2割である。今後ビジネス支援を行うためには、利用者の支持が欠かせないので、積極的にPRを行っていく必要がある。



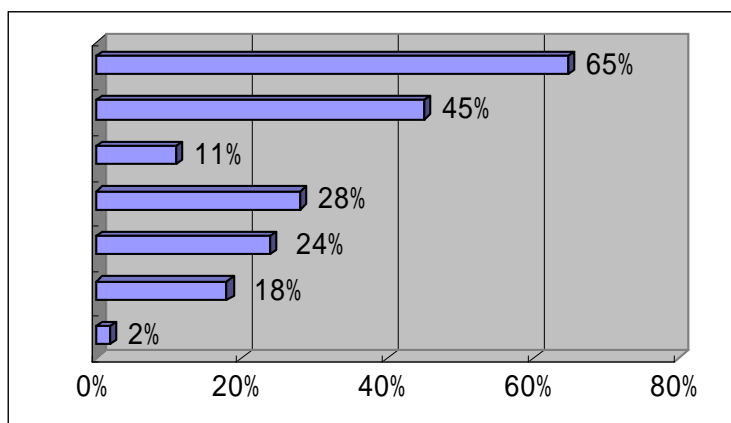
### (2) 「ビジネス支援を図書館が行う必要があるか。」(質問4)

「必要、やや必要」あわせて7割が必要を感じている。



### (3) 「ビジネス支援として何が必要か。」(質問5)(複数回答可)

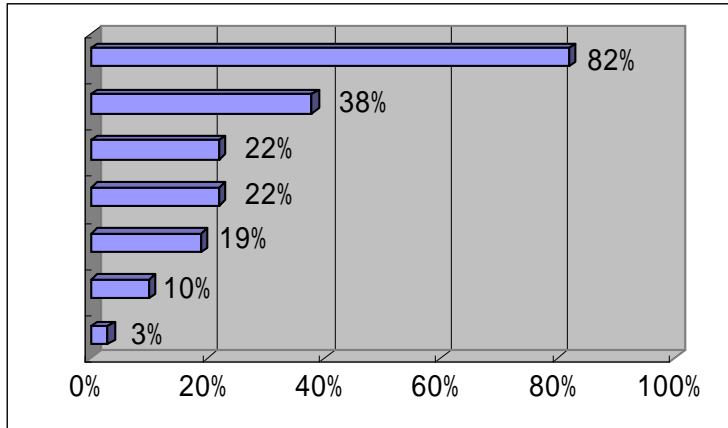
ビジネスコーナーの設置(65%)を希望する人が多い。ビジネス情報の提供は起業予定者の70%が希望していたのと比較すると、来館者による希望は45%と低い。



ビジネス・起業関係の図書・情報等を充実させたビジネスコーナーの設置  
 県・市、中小企業センター、商工会議所等のビジネス情報等の提供  
 ビジネス・起業のための専用のデスクなど  
 インターネット対応のパソコンの館内貸出  
 ビジネス・起業に関するセミナーの開催  
 ビジネス・起業に関する専門のアドバイザーの配置  
 その他

(4) 「ビジネスのためにどのような資料を充実してほしいか。」(質問6)(複数回答可)

専門図書・雑誌(82%)を希望する人が多い。マーケット情報は起業予定者の70%が希望していたのと比較すると、来館者による希望は38%と低い。



専門図書・雑誌  
特許・規格  
その他

マーケット情報  
商用データベース

法律、判例  
電子ジャーナル

### 3 公立図書館におけるビジネス・起業活動支援状況等に関するアンケートのポイント

#### (1) 図書館におけるビジネス支援状況(質問1・2・5~7)

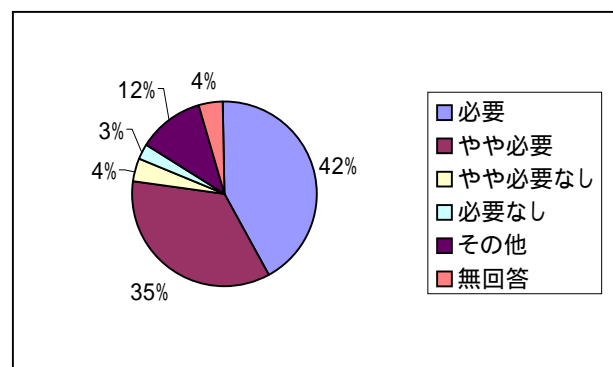
公立図書館におけるビジネス支援の事例はまだ少ない状況なので、いくつかの質問項目を整理して、下記の表のようにまとめた。ビジネス支援の現状については、第1章第4節でも取り上げている。

ビジネス支援	図書館
ビジネス関連資料の重点的な収集(質問1)	9館
ビジネスコーナーの設置(質問2)	3館
ビジネスセミナーの実施(質問5)	3館、検討中2館
ビジネスに関するアドバイザーの設置(質問6)	検討中1館
ビジネス支援のため商工会議所等と連携(質問7)	7館、検討中1館

#### (2) 「ビジネス支援を図書館が行う必要があると思いますか。」(質問9)

「必要、やや必要」あわせて77%の図書館が必要を感じている。

必要であると回答した理由は、大きく分けて4つある。1つ目は、「社会のニーズが高まっていると思われる」「利用者も会社員が多数を占める」「利用者の60%以上が、図書館



が仕事上役に立つとしている」等の利用者のニーズがあるとするもの。

2つ目は、「中心市街地の活性化がまちづくりの大きな課題」「地域の産業発展のために、必要な情報を提供するのには公共図書館の重要な役割」というように、地域の活性化に寄与するからと考えるもの。

3つ目は、「それほど重視されなかった勤労者層へのサービスにも目を」「ビジネス支援は、現在の行政課題の一つ」というように図書館サービス拡大の一環と捉えているもの。

4つ目は、「ビジネスマンにとっても(図書館は)敷居が低い。公共図書館はビジネス支援の場として適している」「ビジネス支援として、最近の経済情報を提供する必要がある」「仕事に役立つ資料・情報の提供は重要」などのように図書館が本来担うべきサービスとして捉えているもの。

それ以外に「『公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準(文部科学省告示)』で規定されているから、今後必要」などの意見もあった。

「必要でない」と回答した理由は大きく分けて3つある。1つ目は、「要望等が特になく」とニーズを認識していないもの。

2つ目は、「幼児からお年寄りまでまんべんなくサービスする機関である」として、ビジネス支援だけを特化することはできないというもの。

3つ目は、「図書館の設置目的がビジネス支援を念頭においていない」「ビジネス支援の分野を重点的に行う組織機能が十分でなく、また一般の利用者が中心となっている」「専門機関に行ったほうが適切」というように、図書館が担う分野でないとするもの。

上記以外にも様々な意見があったが、その中で3つ紹介する。1つ目は、「ビジネス支援の具体的方策について、十分な認識がない」「利用者ニーズの把握が必要」というように、議論や検討を十分に行うべきというもの。

2つ目は、必要性は感じていても「市立図書館でさらに現在のような厳しい財政の中でそこまで行うことは難しい」「小規模の館では一般利用者対象で精一杯」「当館の現状で(予算、職員数等)では不可能」というように、規模等の関係で難しいというもの。「広域利用の中で考えてみてはどうか」という意見もあった。

3つ目は、「行政内部に棲み分け論がある」「専門性や課金等の課題もあり、公共図書館としてどこまでサービスすべきか」というように他のビジネス支援機関との役割分担についてのもの。「他の行政機関が土日閉庁のため、土日開館の図書館の利便性を生かす」という意見もあった。

### 第3節 市民活動支援について

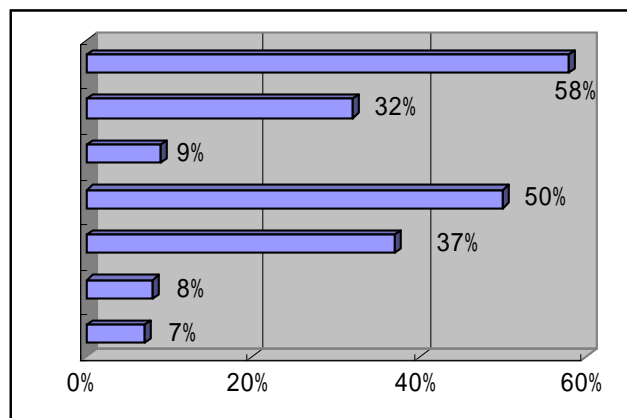
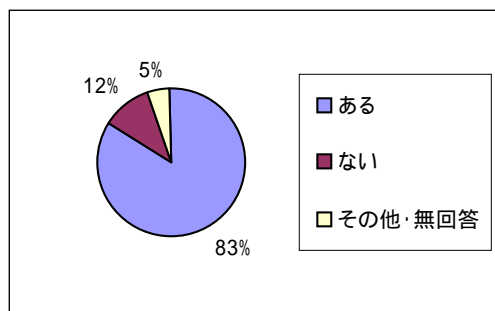
この節では、市民活動団体や図書館来館者、公立図書館に対して行った、市民活動（ボランティア・NPO活動）支援のニーズや支援状況等についてのアンケートをまとめる。

#### 1 市民活動団体に対する図書館利用アンケートのポイント

##### (1) 「活動を行う上での課題はあるか。」(質問1)

8割以上の団体が課題を抱えている。人材の不足(58%)、資金の不足(50%)が大きな課題だが、図書館としてはPRの不足(37%)に対しての協力ができると考えられる。

##### < 課題の種類 >



人材の不足  
資金の不足  
その他

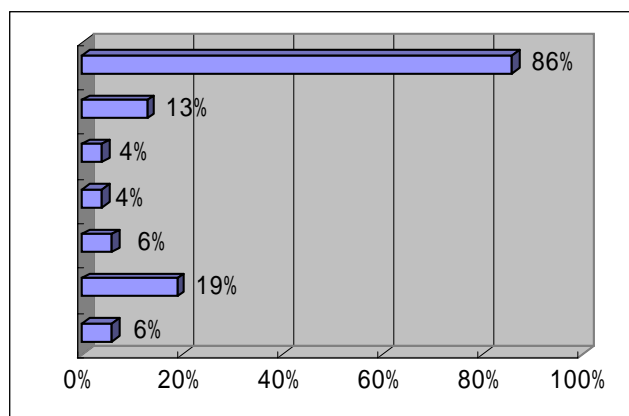
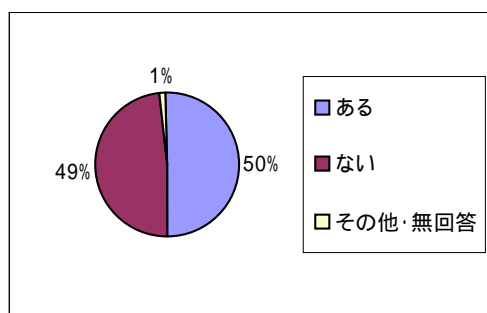
活動場所の不足  
PRの不足

団体運営のノウハウの不足  
情報収集のノウハウの不足

##### (2) 「市民活動を行う上で、図書館を利用したことがあるか。」(質問2)

半数の団体が図書館を利用している。情報収集(86%)の利用が高く、チラシの配布(19%)での利用もある。

##### < 図書館の利用目的 >

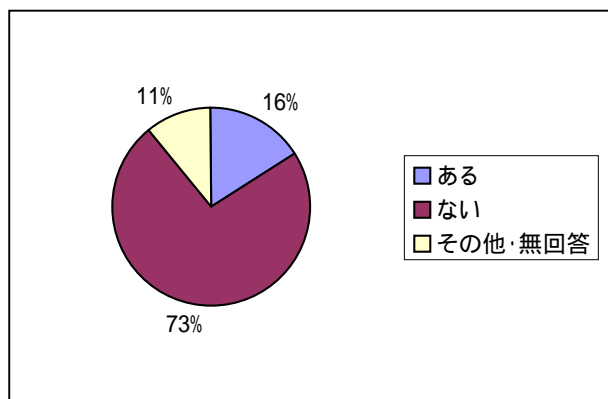


活動分野についての情報収集  
図書館内でのボランティア活動  
チラシの配布  
その他

団体運営のためのマネジメント情報の収集  
会合  
イベントや講演会

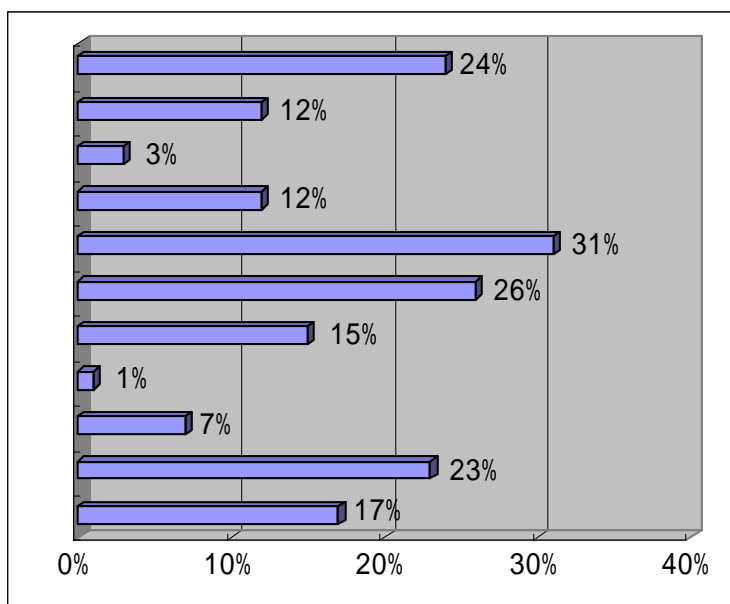
**(3) 「刊行したものを図書館に寄贈したことはあるか。」(質問4)**

16%の団体が寄贈したことがあると回答した。



**(4) 「かながわ県民活動サポートセンター以外で、どのような施設に広報活動を依頼しているか。」(質問5)  
(複数回答可)**

専門支援機関(31%)、市役所等(26%)、市民活動サポートセンター(24%)に依頼している団体が多い。図書館には16団体(7%)しか依頼していないので、図書館が今後広報活動を支援する余地は大きい。

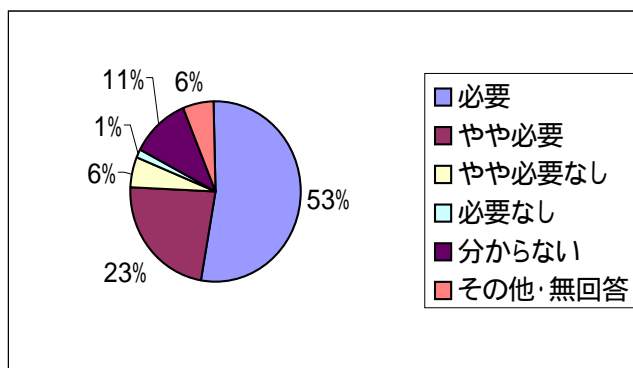


市民活動サポートセンター 公民館 児童館 学校  
 各分野の専門支援機関(社会福祉協議会・国際交流協会・女性センター等)  
 市役所、町村役場等 生涯学習センター 博物館・美術館 図書館  
 その他 県民活動サポートセンター以外に広報活動を依頼したことはない



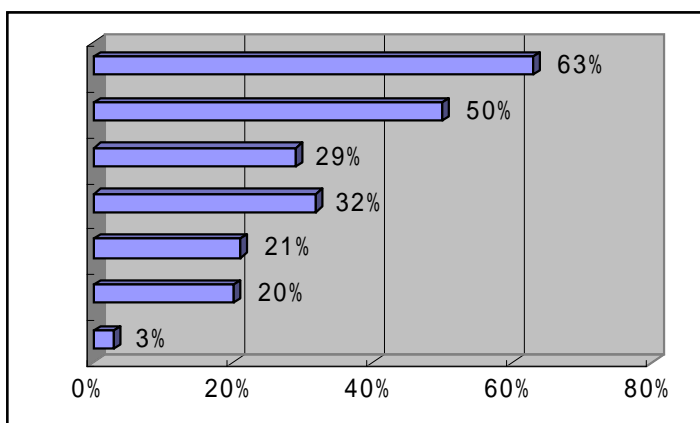
(5) 「図書館においても市民活動を支援する必要があると思うか。」(質問6)

「必要、やや必要」あわせて76%が必要性を感じている。



(6) 「図書館の市民活動支援として、何が必要だと思うか。」(質問7) (複数回答可)

ボランティア・NPOコーナーの設置(63%)、活動のための専用の場所(会議室や展示スペース等)(50%)を希望している。

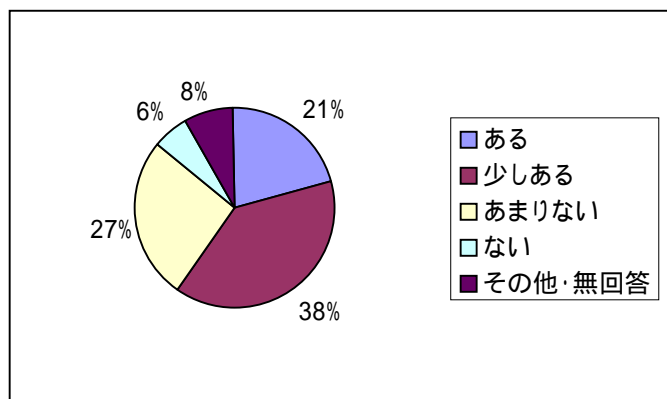


- ボランティア・NPO関係の図書・情報等を充実させたコーナーの設置
- ボランティア・NPOの活動のための専用の場所(会議室や展示スペース等)
- インターネットが利用できるパソコンの貸出
- ボランティア・NPO活動を普及・啓発する講座の開催
- ボランティア・NPO団体と図書館共催のイベント
- ボランティア・NPOに関する専門のアドバイザーの配置
- その他

## 2 図書館来館者に対する利用アンケートのポイント

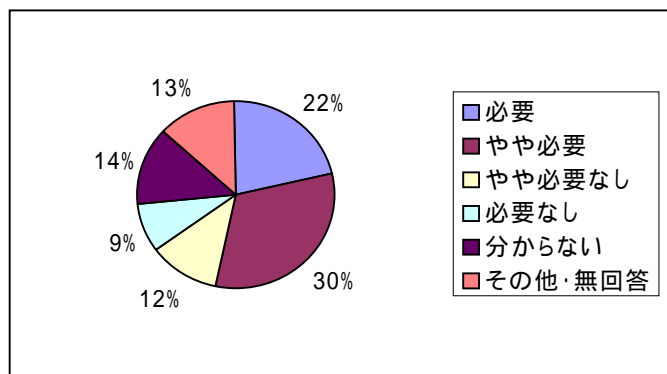
### (1) 「ボランティアやNPO活動に関心があるか。」(質問7)

「ある、少しある」あわせて6割弱が関心を持っている。



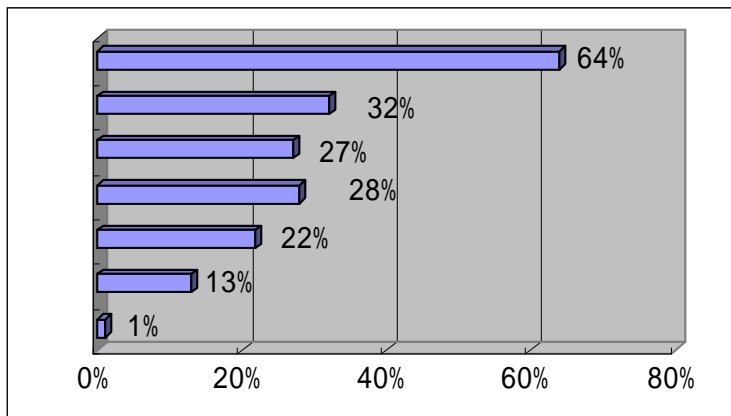
### (2) 「ボランティアやNPO活動支援を図書館が行う必要があるか。」(質問9)

「必要、やや必要」あわせて半数以上が必要性を感じている。



### (3) 「ボランティアやNPO活動支援として何が必要か。」(質問10) (複数回答可)

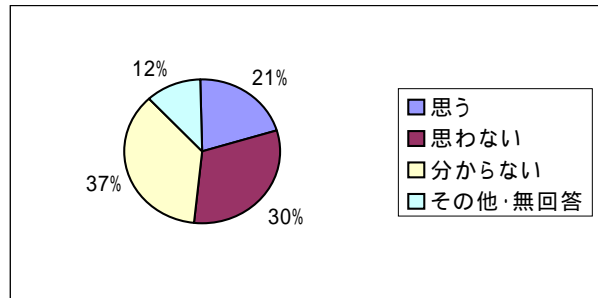
ボランティア・NPOコーナーの設置(64%)を希望する人が多い。



- ボランティア・NPO関係の図書・情報等を充実させたコーナーの設置
- ボランティア・NPOの活動のための専用の場所(会議室や展示スペース等)
- インターネットが利用できるパソコンの貸出
- ボランティア・NPO活動を普及・啓発する講座の開催
- ボランティア・NPO団体と図書館共催のイベント
- ボランティア・NPOに関する専門のアドバイザーの配置
- その他

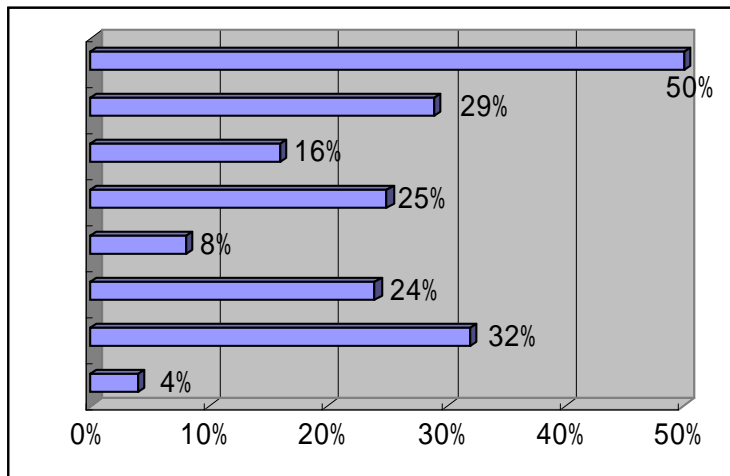
(4) 「図書館内でボランティアを募集する場合、参加したいと思うか。」  
(質問 1 1)

2 割が参加を希望している。



(5) 「どのようなボランティアに参加したいか。」(質問 1 2) (複数回答可)

書架整理(50%)、 イベントの企画運営(32%)を希望する人が多い。

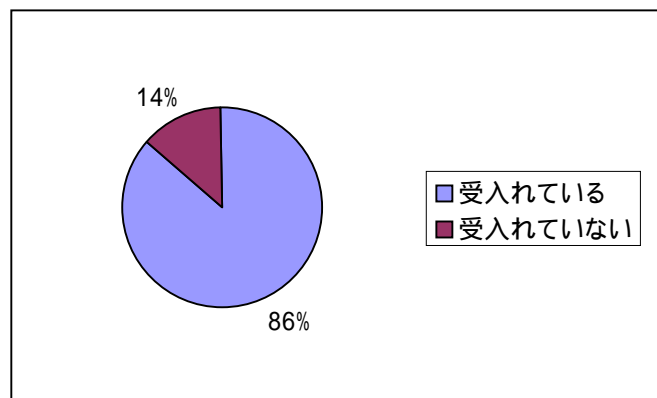


書架整理  
貸出・返却業務  
レファレンス・相談  
本の読み聞かせ  
点訳や音声訳  
図書の修理  
イベントの企画運営  
その他

### 3 図書館における市民活動（ボランティア・NPO活動）支援アンケートのポイント

#### (1) 「ボランティア・NPO活動団体が刊行している著作物を資料として受け入れているか。」(質問1)

著作物を受け入れているのは、86%の館とかなり高いが、「1 市民活動団体に対する図書館利用アンケート(3)」によると、16%の団体しか刊行したものを図書館に寄贈していない。このギャップを埋めるためにも、図書館が著作物を受け入れていることをアピールする必要があると考えられる。



#### (2) 「市民活動についての関連図書を集めたコーナーを設置しているか。」(質問2)

4館でコーナーを設置している。「NPOの団体からの図書の寄贈を受けたため」「郷土資料整備の一環として」設置している館や「地域活性化コーナーを作った際にビジネス支援と同時にNPO支援を打ち出した」館もある。またコーナーはないが、「通常の書架の分類位置には関連図書多数あり」という意見もあった。

#### (3) 「ボランティア・NPO活動の団体の広報について、協力しているか。」(質問3)

7割の館が広報に協力している。多くはチラシの設置、ポスターの掲示である。「地方公共団体や教育委員会等の共催後援を受けている団体、図書館協力団体(有償ボランティア)」に限定する館がある一方、基本的に依頼があれば協力する館もある。積極的に「イベントのチラシ等を掲示する『ボランティア・ボード』を設置」したり、「チラシ・ポスター・PR誌・活動報告・記念誌等の印刷・製本・配布に対する支援」したりしている意見もあった。

#### (4) 「図書館の主催でボランティア・NPO活動を普及啓発するイベントや講座を行っているか。」(質問4)

17館(23%)で行っている。内容として「読み聞かせ、読み語り、朗読、紙芝居、布の絵本作り、手話、点訳」等が多い。

#### (5) 「活動団体にスペースを提供したことがあるか。」(質問5)

4割の館でスペースを提供している。(4)であがった図書関連の内容が多いが、「環境問題関係、自然を守る会、町並みを考える会、親子リズム体操、音楽会、自主研究発表会」など図書関連以外のものもあった。

#### (6) 「地域の市民活動支援センターや公民館・地区センター、専門支援機関と連携はあるか。」(質問6)

12館(16%)で市民活動支援センター、青少年ボランティアセンター、公民館、社会福祉協議会等と連携がある。連携内容は情報交換が中心で、イベントの共催、ボランティ

ア派遣、書籍の相互貸借を行っているところもある。

**(7) 「市民に貸し出している展示スペースはあるか。」(質問7)**

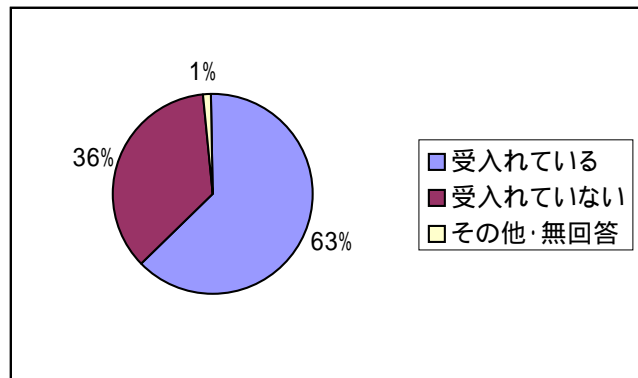
12館(16%)で絵画展、写真展、書道展等のためにスペースを貸し出している。映画会やビデオ作品発表会を行っている館もある。

**(8) 「インターネットの利用できるパソコンを貸し出しているか。」(質問10)**

10館(14%)でインターネットの利用できるパソコンを1～8台貸し出している。

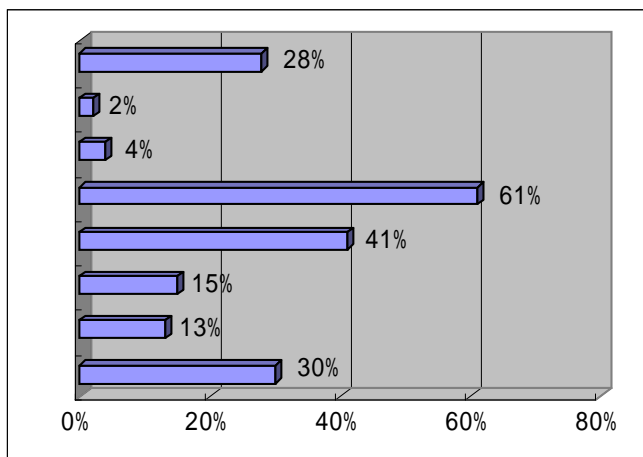
**(9) 「図書館ボランティアを受け入れているか。また受け入れている場合、どのようなボランティア業務を行っているか」(質問11)  
(複数回答可)**

図書館でボランティアを受け入れているのは63%。業務は本の読み聞かせ(61%)、点訳や音声訳(41%)、書架整理(28%)が多い。「2 図書館来館者に対する利用アンケート(5)」によ



ると、書架整理(50%)、イベントの企画運営(32%)を希望する人が多い。実際にボランティアを受入れる際には、図書館側の現状とボランティアの希望のギャップを考慮することが大切だと考えられる。

**< 図書館ボランティアの受け入れ業務 >**



- 書架整理
- 貸出・返却業務
- レファレンス・相談
- 本の読み聞かせ
- 点訳や音声訳
- 図書の修理
- イベントの企画運営
- その他

**(10) 「市民活動支援を図書館が行う必要があると思うか。」(質問 12)**

「必要、やや必要」と考える館は 65%。

「必要である」と回答した館の中でも様々な意見があるので、主なものを 3 つ紹介する。

1 つ目は、図書館が「文化活動の拠点」「社会教育の中心の拠点」「地域のコミュニティの場」であるので、「図書館活動に直結したものだけでなく、資料提供、資料相談等について支援できることは、やっていく必要がある」というように、市民活動全体に対して支援すべきというもの。

2 つ目は、「読書普及活動など図書館に関わる活動」「図書館協力団体」など「図書館運営にプラスになる」ことに対して積極的に支援するというもの。

3 つ目は、都道府県立図書館は「市町村の図書館をとおして主に資料面での支援」「市町村立図書館が行う市民活動支援のバックアップを行う必要がある」というように、都道府県立図書館による市町村立図書館に対する支援についてのもの。

「必要でない」と回答した理由は大きく分けて 2 つある。1 つ目は、「現時点では特に要望がない」とニーズを認識していないもの。

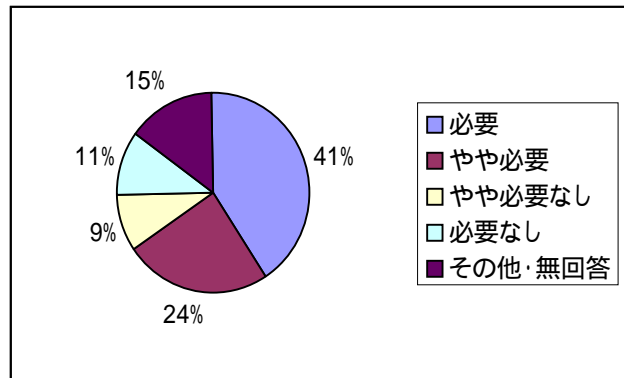
2 つ目は、「図書館法の趣旨により、一般公衆に対する以上の便宜を特定の個人や団体に図る必要はない」「市民活動について住民への情報提供等については、ケースバイケースで考えるべきである」というように市民活動に対しての支援を難しいと考えているもの。

上記以外にも様々な意見があったが、その中で 2 つ紹介する。

1 つ目は、市民活動支援の必要性を感じてはいるが、「人手がかかるので、そのための職員数が確保されていなければ図書館本来の仕事がおろそかになってしまう可能性がある」というもの。

2 つ目は、「NPO との連携も必要と考えるが、運営の主体及び責任の所在を明確にしておく必要がある」というもの。

どちらの意見も実際に市民活動支援や市民活動との連携を進めた際に、生じる問題についての不安を表している。



## 第3章 時代を創る図書館とは

---

公立図書館を取り巻く環境は、大きく変化してきており、社会の価値観も多様化してきている。こうした社会の変化に伴い、人々の求める図書館像も大きく変わってきている。従来の児童書や小説・娯楽書の貸出を中心とした図書館から、市民の新たなニーズに対応した「ビジネス書や研究書・NPO関連書などの調査を中心とした調査研究型の図書館」「市民の社会経済活動を支援する図書館」へと期待は変わりつつある。

しかし、このような市民の変化にもかかわらず、図書館はこれまでの図書館像から抜けきれていない面もみられる。確かに市民の読書要求の多くは、児童書や小説等で占められ、それらのサービスが求められているのも事実であるが、図書館として新たなニーズやサービスに応えていくことは重要な役割となってきた。仕事や教育・福祉活動などの切実な問題を抱えて図書館を訪れる市民に対しても、図書館は応えていかなければならない。

市民の新たなニーズに対応する図書、情報の提供や資料相談などのレファレンスを通じて、図書館は、今まで以上に市民の間で存在価値を高めていくことができる。また情報化の進展する中で、インターネットを通じて、図書や資料情報に精通している市民の相談に対しても、応えていく。市民が変化していることを、図書館が理解しなければ、変化する市民感覚とのズレは広がる一方であり、市民と図書館の間でサービスのミスマッチは続くであろう。

したがって、図書館はこのような社会環境の変化や現状を踏まえ、サービスの見直しを図り、さらに充実発展させていく必要がある。

そこで、ここでは、従来の図書館サービスに加え、公立図書館の新たな機能として「ビジネス支援機能の充実」と「市民活動支援機能の充実」について、その意義や目的にふれながら、ビジネス支援については、他の公立図書館の事例を踏まえてビジネス支援モデルを提示するとともに、市民活動支援については、全国の取組も少ないため、支援方策の事例を提示した。

### 第1節 図書館のビジネス支援について

図書館は、網羅的な情報ストックを持ち、様々な分野の人々に役立つ施設であり、ビジネスにおいても極めて有用な施設である。ビジネス関連資料や情報が大量にストックされており、それらを提供できる公共施設である。多様で豊富な情報・資料を背景に、創業準備段階から経営安定期まで、どの段階のビジネスにも、課題に応じて、それぞれのニーズに合ったサービスを提供することができる。またレファレンス技術を持った司書が、資料調査やビジネス情報調査にも応えてくれるというメリットもある。

そうした有用性の上に立って、さらに発展させていこうとするのが、図書館における新たなビジネス支援サービスである。ビジネスコーナーの設置、ビジネスセミナーの開催、ビジネス支援機関との連携など様々な支援策が考えられるが、いずれもビジネスの需要に応えていこうとするものである。図書館がビジネス支援を行うことにより、利用者のみな

らず地域ビジネスや地域経済の活性化にも役立つことが期待できる。

## 1 ビジネスにとっての図書館の有用性

### (1) アンケート結果から期待される図書館のビジネス支援

公立図書館では、従来からビジネスに対する多少のサービスは行ってきた。都市部にある一定以上の規模の図書館では、会社年鑑や白書、各種統計などを揃え、ビジネスに対する市民の要求に応えてきた。

しかし、それは地域の産業実態や動向を把握した上でのビジネスサービスではなく、ビジネス関連の基本図書を揃えるといったような、意識したビジネスサービスには至らない部分があった。例えば、工業地帯や商業地帯に図書館が設置されても、その蔵書構成は、住宅街にある図書館とあまり変わらず、児童書、文学・歴史書が大半を占めたり、経営書や法律書・科学技術図書の割合が非常に少なく、入門書的な傾向が強かったり、レファレンスブックに至っても数が少なく、ビジネス関連の質問に十分に対応できない場合などもあった。

こうした図書館の現状にもかかわらず、ビジネス界の人々は図書館のビジネスサービスの有用性を感じている。千葉県浦安市立図書館が実施したアンケート調査では、34.3%の利用者が仕事や研究を目的に利用し、職業別では、一般勤労者の人は49.0%、自由業の人は68.7%の人が仕事や研究の目的に利用しているという結果が出ている（注1）。

また、今回当研究チームが実施したアンケート調査でも、ビジネスにとっての図書館の必要性が証明されている。神奈川県立の2図書館の来館者のうち、仕事目的の来館者は27%にもかかわらず、ビジネス支援を図書館が行う「必要あり」「やや必要あり」と答えたのは合わせて72%にのぼっている。また起業予定者に対するアンケートでも、起業にあたって図書館を利用しているのは38%だが、ビジネス支援を図書館が行う「必要あり」「やや必要あり」と答えたのは合わせて87%にのぼっている。（詳細は第2章参照）

これらの結果は、図書館のビジネス支援に対する潜在的要求の表れであり、ビジネスにとって図書館の必要性を示しているものである。こうした潜在的要求に応えていくことが、公立図書館の新たなサービス展開の課題である。

### (2) ビジネスが期待する図書館の役割

ビジネスを支援する機関は、経営、金融、技術、人材育成等、様々なものがあり、それぞれ豊富な支援メニューが用意されているが、創業者やビジネスマンが自ら学習に取り組んだり、研究する場の提供というサービスは、いずれの支援機関においてもほとんど行われていない。また大企業といえども、調査・研究する設備・環境が十分に整っているとは言い難い。

したがって、例えば「創業について相談するに至っていないが文献・資料を調べたい、セミナーや講習会に参加したが、もっと調べたい、もっと知りたい」という創業予備軍に対して、また製品開発のヒントを得たり、仕事上の調べものをしたり等の多様なビジネス・ニーズへの対応は支援機関では難しい。これに対し図書館は、豊富な図書資料や雑誌、データベース、その他の情報媒体等を備え、ビジネス関係の調査研究に対応できる。しかも、いつでも誰でも気軽に利用できる上、情報のナビゲーターである司書が調査研究をサポートしてくれるのは、図書館以外にはあり得ない。図書館は市民の書斎であるとともに、ビ



ジネスの調査資料室であると言える。

それでは、具体的にビジネスのどのような段階で図書館が役立つのか、中小企業庁の『創業段階と経営課題の概観表』(注2)に、図書館での調査の必要性を加えて作成したのが次の表である。

表3-1 ビジネスの諸段階における図書館活用表

ビジネスを行うにあたって図書館の資料を					
頻繁に必要    やや必要    普通    × 必要ない					
区分	創業準備期	創業期	創業直後期	成長期	安定期
経営全般	経営者としての心得		噴出する諸問題への対応 急成長への対応		課題発見 停滞打破
事業戦略 事業計画	アイデアの 精緻化	実現性の高 い事業計画	仮説検証と戦略・計画練り直し		新成長戦略開 発
会社設立・ 事業所立地	会社設立の 予備知識	会社設立・事 業開始手続	事業所拡張	全国・国際展 開	立地見直し
資金調達	調達手段検 討、事業計 画立案	× 創業支援申 請	× 初年度資金 繰り	× 成長資金調 達	× 資金繰り 経営革新資金
研究開発・ 製造ネットワーク	産学連携/企業間(異業種)連携による製品開発・製造ネットワーク				
販売・マーケ ティング	戦略的マーケティングブラ ン、将来の顧客との人脈づくり		マーケティング仮説検証と対 応、販売ネットワーク拡大		新マーケプラ ン
国際化				海外進出/国際調達/提携	
IT化	IT化基礎 知識	低コストIT導入/HP開設		システム拡 張/高度化	システム見直 し
法務・税務・ 労務	会社設立、事業認可 契約、知的財産		取引契約、知的財産権		
人事・労務管理	労務基礎知識		人事採用・人材確保 人材マネジメントの制度・仕組みの整備		

(中小企業庁『創業支援のエッセンス』の「創業段階と経営課題の概観表」から作成)

この表によると、各事業のうち「資金調達」を除き、創業準備期から安定期までの各段階の課題に応じて、それぞれのニーズに合った資料・情報が図書館に存在する。もとより調査資料や情報は、ビジネスそのものではないが、ビジネスをサポートする重要な鍵を握っており、ビジネスを効果的に運用する潤滑油とも言える。また安定期にある企業といえども、常に経営革新や製品開発・新規事業が課題になるので、このサイクルは何度も繰り返すことになる。こうした期待に応えられるような図書館がまさに時代に求められているのである。

## 2 図書館のビジネス支援の意義・目的

### (1) 図書館はビジネス情報の宝庫

図書館には、表3-1で見ると、ビジネス諸関連の資料もあるが、それ以外の医学・薬学・農林水産業・芸術・食品関連など、あらゆる分野の資料や情報が集まっている。したがって、幅広い分野のビジネスに対応できる情報が図書館には存在するので、その情報を活用すればビジネスチャンスはさらに広がる可能性がある。しかし、ビジネスに活用できる資料や情報には一定のレベルが必要なため、まずビジネス関連の資料を備えることが先決になる。

それでは、「ビジネスのためにどのような資料を充実してほしいか」を当研究チームが行ったアンケート結果からみると、来館者では1位が「専門図書・雑誌」(82%)、2位が「マーケット情報」(38%)、起業予定者では1位が「マーケット情報」(70%)、2位が「専門図書・雑誌」(67%)で、いずれも群を抜いて多い。やはりビジネスにおけるニーズとしては当然の結果かもしれない。

豊富なビジネス資料は、アイデアの種探しから経営革新まで、どの段階にも対応できるが、中でもビジネスプランや企画書を作成する時には、図書館の資料・情報は無くてはならないものである。先行ビジネスや類似ビジネスの調査、マーケット調査、企業情報や業界情報調査、企画の裏付けとしての統計調査は、図書館以外で探そうとすると、費用、時間がかかるが、図書館では効率的に無料で情報を入手できる。図書館は、ビジネス情報の宝庫であるだけでなく、司書が調査のサポートをしてくれる場でもある。

### (2) ビジネス支援による地域経済の活性化

地域密着の図書館は、従来から地域社会と密接な関係を持ち、教育・文化面での地域貢献を果たしてきたが、地域の経済とも無縁ではない。

今日の経済状況下、経済再生、地域経済の活性化のために、国・県等やビジネス支援機関が創業や新事業創出支援に取り組んでいるが、開業率の上昇や景気の回復には、ほど遠いのが現状である。こうした閉塞した状況を少しでも打開するためには、学校における起業家教育と同様に、生涯学習施設である図書館においても、ビジネス活動支援を展開する必要がある。一方、企業やビジネスマンも図書館に対してビジネス情報の有用性を認識しており、双方の要求とサービスが合致すれば今まで以上の効果を上げることにつながる。

ただその際には、地域経済(地場産業・地元ビジネス)の実状に合ったビジネス支援が求められる。例えば工業地帯にあれば工業系にシフトしたビジネス支援が、農業地帯にあれば農業ビジネスにシフトしたビジネス支援が、地場産業の伝統工芸が盛んであれば工芸ビジネスにシフトしたビジネス支援サービスが求められる。その際には、図書館はビジネス支援サービスを行う一つの機関として、地域の実状に合った図書、資料、情報の提供やレファレンスなどを行うことにより、地域経済の活性化にも役立つと考えられる。

### (3) ビジネス諸段階における図書館サービス

具体的にどのようなサービスがあるのかを、先程のビジネスの諸段階にあてはめたのが次の表である。

表3 - 2 ビジネスの諸段階に対応する図書館サービス

区 分	創業準備期	創業期	創業直後期	成長期	安定期
ビジネス資料提供サービス	豊富なビジネス資料で全段階に対応 経営・金融・税務 企業情報 マーケット調査情報 統計 白書・官公庁報告書 法律・労務				
ビジネス資料調査レファレンス	経験豊かな司書によるビジネス資料調査（レファレンス）で全段階に対応 ビジネスレファレンス事例集データベース				
ビジネス電子情報提供サービス	最新の高度専門ビジネス情報により全段階に対応 インターネット情報 商用データベース 電子ジャーナル				
ビジネスセミナー、講演会	創業セミナー 起業家教育セミナー 起業成功者による講演会		ビジネスマネジメント講演会		
ビジネス講習会	ビジネスのための各種講習会の開催、全段階に対応 資格講習会 特許講習会				
ビジネス相談コンサルティング	創業希望者、創業者に対する経営相談			( ビジネストラブル、経営革新の相談 )	
専門支援機関への紹介（レフェラルサービス）	ビジネス支援専門機関を紹介、全段階で対応				
ビジネス資料ガイドダンス	ビジネスに役立つ文献リスト、ビジネスに役立つWEBサイト集 ビジネス資料の探し方ガイド				

（研究チームで作成）

この表によると、各種のサービスが考えられるが、その内の**代表的なものは「ビジネス資料提供サービス」「ビジネス資料調査レファレンスサービス」「ビジネス電子情報サービス」**である。これらの基本的なサービスは、ビジネスの全段階に対応しているものであり、ビジネスのどの段階の利用者のニーズにも応えるものである。

### 3 図書館におけるビジネス支援策

図書館におけるビジネス支援サービスには、比較的簡単にできるサービスから高度なものまで様々なものがあり、それをまとめたものが次の「ビジネス支援サービス段階表（基本モデル）」である。

表3 - 3 ビジネス支援サービス段階表（基本モデル）

区 分	第1段階（初期）	第2段階（展開期）	第3段階（発展期）
ビジネス資料・情報提供機能	* ビジネス関連基本資料の収集（基本図書・雑誌）	* ビジネス関連専門資料の収集 * 一般有料データベースの導入	* ビジネス関連海外基本資料の収集 * 専門的商用データベースの導入
ビジネス環境整備	* ITコーナーの設置	* ビジネスコーナーの設置	
レファレンス機能	* 司書の配置 * 一般レファレンスカウンターの設置	* ビジネス文献リストの作成 * ビジネス WEB リストの作成 * ビジネス資料の探し方ガイド	* ビジネスレファレンスカウンターの設置 * ビジネスレファレンス事例データベースの作成
イベント・広報機能	* ビジネス支援機関情報コーナーの設置 * 地元企業 PR コーナーの設置	* ビジネスセミナーの開催 * 起業家教育セミナーの開催 * 資格講習会（パソコン、語学など）	* ビジネスアドバイザーの活用 * 特許検索講習会
ネットワーク・連携機能	* ビジネス支援機関の紹介 * ホームページに連携機関との相互リンク * パンフレットに連携機関の明記	*（セミナー等での連携）	*（アドバイザー派遣での連携）

（研究チームで作成）

この表は、ビジネス支援サービスの機能ごとに、実現の容易さを3段階に表したものであり、すぐに導入できるサービスから導入には準備を要するサービスまで多様なものが入っている。しかしながら、この表にある全てを備えなければビジネス支援サービスができないという訳ではなく、その内の一つでも要件を備えれば、ビジネス支援サービスを始めていくことができる。もちろん地域の実状や自治体の規模、図書館の実力によって、サービス内容は変わっていくと考えられる。

#### (1) ビジネス関連資料の収集・整備

**ビジネス関連資料の収集・整備により、ビジネス支援サービスを推進する。**

図書館におけるビジネス支援サービスの基本は、まずビジネス関連資料を収集整備し、それらを必要とする利用者へ結びつけていくことである。ビジネス関連資料が図書館に備

わることで、利用者の要求を満足させ得るのであって、利用者が満足できるような資料を揃えていく必要がある。

ビジネス関係資料の範囲は幅広いが、基本的な分野としては次の図書資料がある(注3)。

- ア 会社年鑑等の企業情報
- イ 起業や法人設立に関する資料
- ウ 経営・金融・税務等に関する資料
- エ 各種統計資料
- オ 官公庁の発行する白書などの報告書
- カ マーケット調査情報
- キ 海外事情に関する資料
- ク 法律・労務管理に関する資料
- ケ 知的所有権(特許・著作権)・規格に関する情報

## (2) レファレンス機能の充実

**ビジネスに関するレファレンスに精通した司書によるサービスを提供する。**

ビジネス支援にあたっては、レファレンス機能の充実が求められる。ビジネス関連資料に精通したビジネス資料調査をサポートしてくれる司書によるレファレンスは、図書館サービスの重要な役割である。膨大なビジネス情報の中から求める資料を的確に迅速に提供するレファレンスこそ、図書館でしかできないサービスと言える。豊富なビジネス資料と質の高いレファレンスは、ビジネスサービスの基本機能であり、車の両輪ともいえる。

そのビジネスレファレンスを支える職員体制も重要であり、レファレンス技術をマスターしていることなども必要である。

ビジネスレファレンスには、次の要件が考えられる。

- ア 司書資格を有し、(1)で挙げたようなビジネス関連資料に精通していること
- イ できればビジネスレファレンスの専任、あるいはレファレンスの専任体制がとれること
- ウ デジタル情報の検索に強いこと
- エ 地域のビジネス支援機関に詳しいこと
- オ 地域経済(地元ビジネス・地場産業)状況を把握していること

これらは、ビジネスレファレンスのための基本要件の例であるが、これとともに大切なのが質問者に対する親身な回答であり、親身な回答こそがリピーターを増やし、レファレンス技術の向上にもつながることになる。

## (3) 図書館の環境整備

**ビジネスに必要な、インターネットや商用データベースが利用できる電子環境の整備を行う。**

図書館でビジネス支援サービスを行うには、ビジネスに必要なインターネット環境や商

用データベースが利用できる電子環境などを整備することも求められる。

#### **ア IT環境の整備**

インターネットでは、非常に多くのビジネス情報が公開されており、図書館においてIT環境を整備することにより、利用者に最新のビジネス情報を提供することができる。

また図書館資料と合わせて総合的に使用することで、より効果的な資料調査が可能になる。

#### **イ 商用データベース等最新ビジネス情報のための電子環境整備**

商用データベースには、ビジネス上で欠くことのできない質の高い情報や最新情報が含まれており、ビジネスにとって頼りになる情報源である。

商用データベースを積極的に導入することで、ビジネス関係の最新で、価値の高い情報を提供することが可能となる。

しかしながら、商用データベースは、費用面で中小企業や創業希望者のような個人が契約するには負担が大きいため、図書館が商用データベースを導入することで利用者に平等にビジネス情報を提供することができる。

アメリカのニューヨーク公共図書館では、商用データベースが無料で提供されているが、国内では一部を除き有料制にならざるを得ないのがビジネス支援サービスの上での課題である。

また日本の公共図書館で、欧米の電子ジャーナルを導入するのは難しいが、最近国内でも日経BP（ビジネスパブリケーションズ）社から電子ジャーナルが発行されるなど、出版界にも電子化の波は押し寄せている。また学会誌や企業の発行する技報などは電子ジャーナル化が進みつつあるので、こうしたビジネス専門情報に対する電子環境の整備を通じて、利用者へサービス提供を行っていく必要がある。

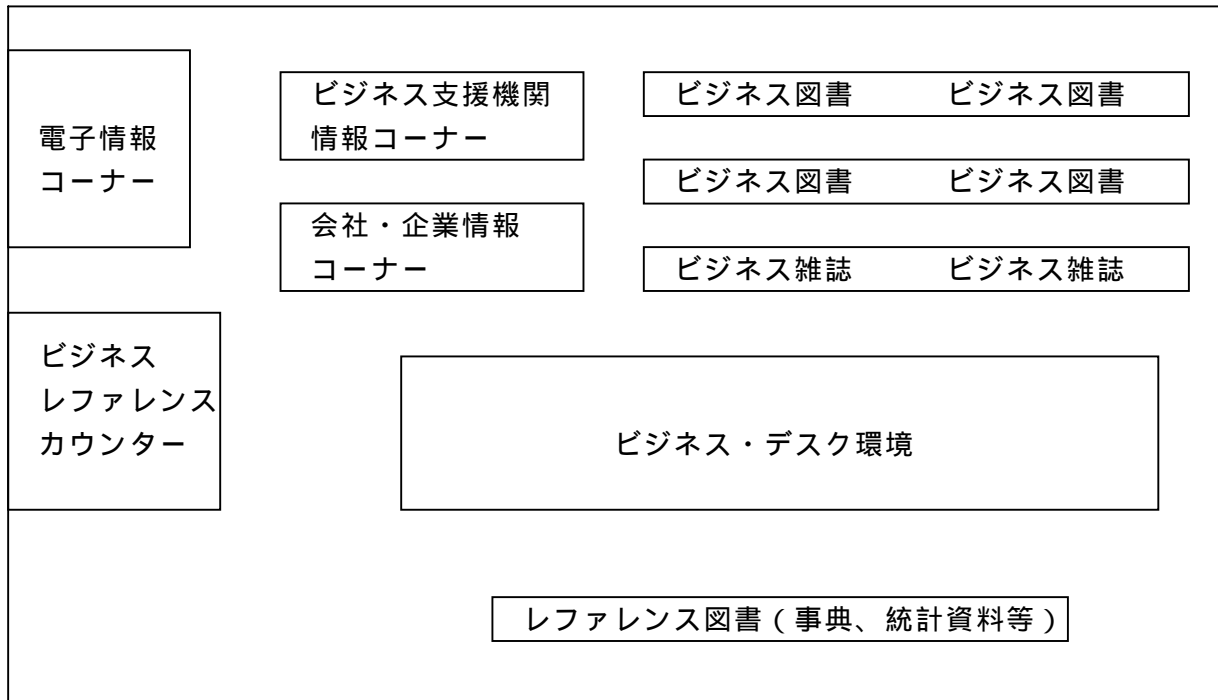
#### **(4) ビジネスコーナーの設置**

**ビジネスコーナーを設置して、利用者に図書館によるビジネス支援のスタンスを幅広く認知してもらおうと同時に、ビジネス関連資料活用の利便性を図る。**

ビジネスコーナーを設置することにより、図書館の基本方針を明確にし、利用者に図書館がビジネス支援を行っていることを認知してもらおうとともに、図書館から市民に対するPR、情報発信が可能となる。また利用者もビジネス資料や情報をそこでまとめて得られるので、利便性の点からも効果的である。

なお、ビジネスコーナーは、ビジネス関連図書・資料を一箇所に集めた「ビジネス資料（図書・雑誌）コーナー」、ビジネスの最新情報を提供するために、インターネットに接続可能なパソコンや商用データベース・電子ジャーナルが閲覧可能な電子環境を整備した「ビジネス電子情報コーナー」、国、自治体、ビジネス支援機関等の行うビジネス・起業支援情報のチラシ・パンフレット等を利用者が自由に閲覧できる「ビジネス支援機関情報コーナー」、地域内の企業や地元ビジネスを中心に会社案内や企業のパンフレット、広報誌などを集めた「会社・企業情報コーナー」などで構成する。

< ビジネスコーナーのイメージ図 >



(5) ビジネスセミナーの開催・アドバイザーの活用

利用者にとって敷居の低い図書館において、ビジネスセミナーや、ビジネスに関するアドバイザーによる相談会などを支援機関と共同で開催して、双方のメリットを生かしたビジネス支援を行い、地域におけるビジネス活動の活性化を図る。

ビジネス支援機関（商工会議所、中小企業センター、商工会）や自治体、各種団体などと共催でセミナーや講習会、講座などを開催する。その際には、図書館のビジネス資料の有効な活用方法や調査方法もマスターできるような、図書館のメリットを生かした内容とする。

図書館で開催できるものとしては、次のものが挙げられる。

**ア 起業家セミナーやビジネスマンのための講習会等**

起業家や創業者、ビジネスマンのためのセミナー・講習会を開催して図書館のビジネス支援を強くアピールするとともに、市民に新たなサービスを広くPRする。

市民の多数が利用する図書館で開催することにより、これまで関心の無かった創業予備軍の発掘に寄与することができるとともに、既に就業しているビジネスマンにも、キャリアアップのための講座等を開設し、図書館を有効に利用してもらう。

**イ 特許検索講習会**

特許は今や工業製品だけでなく、知的ソフトやビジネスモデルも特許化される時代なので、先行特許調査や先行ビジネス調査には欠かすことのできない基本であり、特許検索のニーズも高い。そのため、特許検索アドバイザーを活用した特許検索講習会を開催する。

### **ウ 地元企業説明会**

就職のための会社説明会を学生が頻繁に利用する図書館で開催し、双方を結びつける。学生にとっても地元企業、地元のビジネスを知る大きな機会となる。

### **エ 地元企業・地場産業のPRコーナーの設置**

地元企業・地場産業のパンフレットや製品、関連する資料を展示して、地元ビジネスへの関心を喚起する。

### **オ 起業家教育セミナーの開催**

中学生・高校生・大学生を対象に起業家教育セミナーを開催し、起業・創業に関心を持ってもらうとともに、図書館の使い方を知ってもらう。学校との共催で実施することも考えられる。

### **カ ビジネス（起業）アドバイザー等の活用**

ビジネスに関する専門相談は、中小企業センター等のビジネス支援機関が行う業務であるため、図書館はその紹介業務が中心になる。しかし図書館に来館する多数の創業予備軍に対して意識を喚起するというPR効果はあるので、年に何回か、アドバイザー等を活用した特別相談会を開催するなどの試みを行う。

これにより、ビジネスに関する専門相談と図書館の資料調査相談が一緒に行えるというこれまでにない効率的なサービスが可能となる。

#### **(6) ビジネス支援機関との連携**

**ビジネス資料のビジネス関係機関への貸し出し、ビジネスセミナーなどの開催時の連携、ホームページでの相互リンク、パンフレットへの連携機関の明記など、ビジネス支援機関との連携を行う。**

ビジネス支援サービスを行っていく上で、ビジネス支援機関との連携協力は欠かせない。ビジネス情報や資料などの連携で相互に協力し合っこそ、地域のビジネス支援は総合的になり、厚みを増すことになる。双方の利点を生かした連携協力により、幅広く奥行きのあるビジネス支援が可能になる。

#### **ア ビジネス資料・情報の連携**

図書館にある豊富な図書資料を商工会議所や中小企業センターへ貸し出し、利用者の利便性を図るとともに、商工会議所等から最新のビジネス支援情報を図書館側に提供してもらうことで、サービスの向上を図る。

#### **イ 起業家セミナー・講習会の連携**

創業予備軍の開拓のための起業家セミナー・講習会を図書館で開催するにあたって、ビジネス支援機関の協力を得る必要がある。専門的なビジネス知識、ノウハウについては専門機関の協力を得るとともに、資料調査に関しては図書館が専門であるので、ビジネス支



援機関のセミナー・講習会で司書が講義するなどして、相互に連携していく。

### **ウ ホームページのリンク**

図書館とビジネス支援機関の相互でリンクをはることにより利用者の便宜を図るとともに、図書館のビジネス支援サービスを広く周知する。

### **エ 連携機関の明記**

図書館とビジネス支援機関で発行するパンフレットや資料に、相互を連携機関として掲載し、協力関係を明示する。

### **オ ビジネスアドバイザー派遣の連携**

(5)の力で述べた特別相談会を実施するために、中小企業センターや商工会議所と連携し、ビジネスアドバイザーを派遣してもらう。

### **(7) 情報発信・PR**

**ビジネスに役立つ文献リストや、資料の探し方ガイド、ビジネスレファレンスのデータベースを作成して、利用者の利便性を向上させるとともに、図書館によるビジネス支援のPRを行う。**

図書館がいくらビジネス支援サービスを展開しても情報発信やPRをしないと、市民の中には拡がらないし、利用にもつながらない。来館者だけにアピールしても地域の中に浸透するには時間がかかるし、非来館者や遠隔地利用者には伝わらない。外部に見えるような形で積極的にアピールしてこそ、今まで図書館で実施してこなかった新たなビジネス支援サービスが目に見えてくる。

### **ア ビジネスに役立つ文献リストの作成**

図書館が受入れした図書や雑誌のうち、ビジネスに役立つ文献リストを作成して利用者に提供する。紙版とWEB版を用意し、利用者に提供する。

### **イ ビジネス資料の探し方ガイド**

資料調査に慣れない利用者にとって、豊富なビジネス資料から欲しい資料を探し出すのは容易なことではない。もちろん、司書が資料調査のサポートをしてくれるものの、やはり気軽に探せる手引きやガイダンスを用意して利用者の便宜を図るとともに、ホームページにも併せて掲載する。

### **ウ ビジネスレファレンス事例のデータベースの作成**

図書館で受けたビジネスに関するレファレンスのうち、代表的なものをデータベース化して利用者の参考資料として提供する。これを蓄積することで、地域内で抱えるビジネス状況や課題が次第に浮き彫りになるので、今後のビジネス支援サービスの方向性を考える上で貴重な情報となる。

## **エ 積極的なPR**

自治体の広報誌、地方新聞やビジネス支援機関の発行する機関誌・広報誌などに図書館のビジネス支援サービスを積極的にPRしていく。

## **4 ビジネス支援関連機関との機能分担**

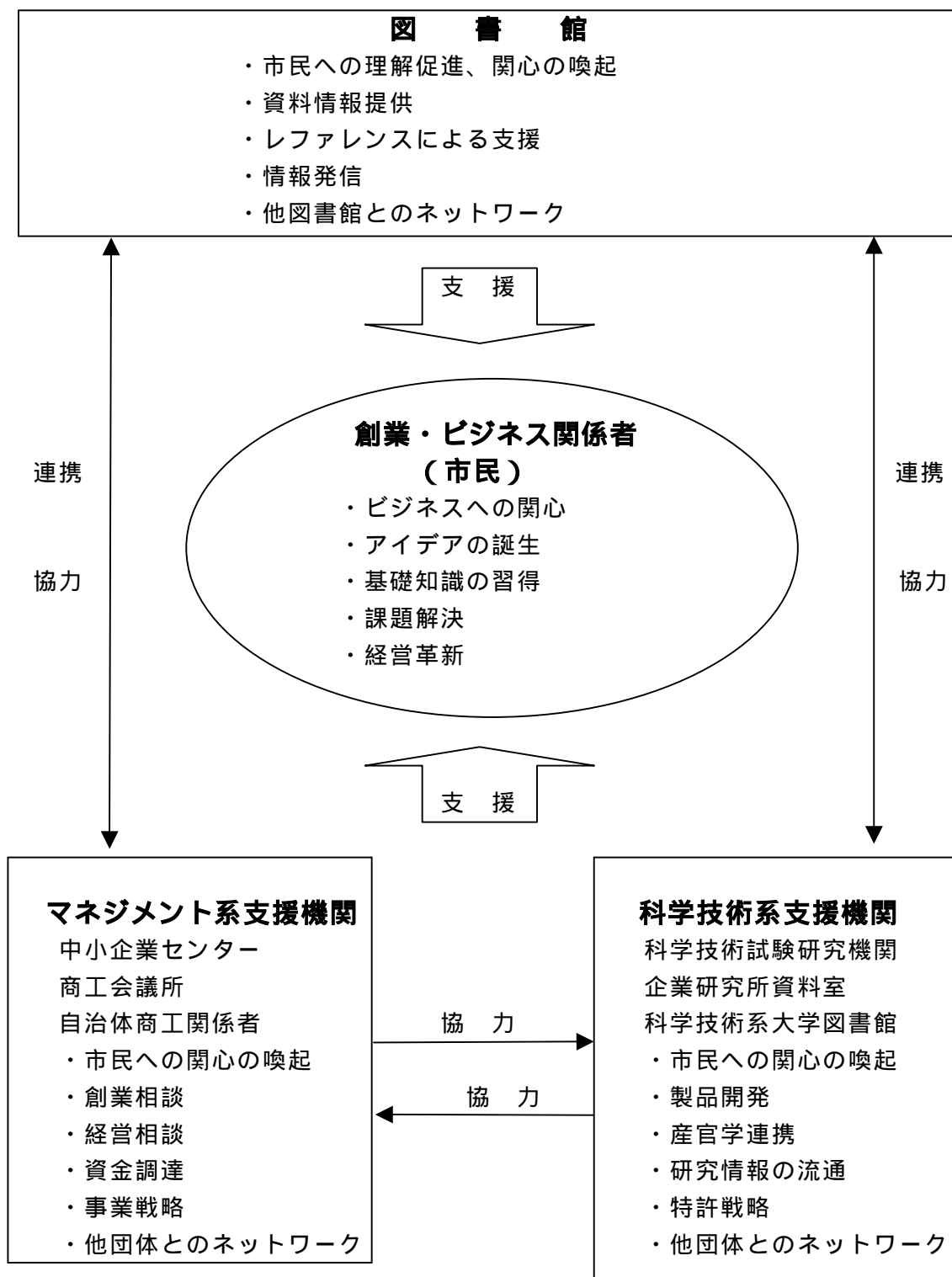
**図書館の豊富な図書資料や情報を生かして、ビジネス支援機関などとの役割分担を行った上で連携し、利用者に対して効果的なサービスを提供する。**

図書館は、豊富な図書資料や情報を有しているが、この「コアコンピタンス」を生かした資料情報提供やレファレンス機能を生かした支援が、図書館の基本機能となっている。

一方、ビジネス支援機関においては、創業者、ビジネス関係者、中小企業などに対して、その専門的な相談機能や技術支援などのノウハウを生かして支援が行われている。例えば、経営マネジメント・起業等についての相談は、中小企業センター、商工会議所等で、製品開発・技術支援については、科学技術系試験研究機関で支援が行われている。

今後、図書館はこれらのビジネス支援機関などと連携し、様々な支援策やビジネスに関する情報を利用者に効果的に提供するとともに、お互いの長所を生かした多面的なビジネス支援サービスを展開していくことが必要である。

## ビジネス支援関連機関の機能分担



注1) 千葉県浦安市立図書館利用者アンケート(平成11年7月~8月実施)

注2) 中小企業庁『創業支援のエッセンス』の「創業段階と経営課題の概観表」

注3) ビジネス文献に関しては、ビジネス図書館推進協議会が『ビジネス基本文献リスト』を作成している。

## 第2節 図書館の市民活動支援について

### 1 市民活動支援とは

#### (1) 市民活動支援のニーズ

ボランティア・NPO活動が近年盛んになっていることは、第1章第3節で述べたとおりであるが、ボランティアもNPO活動も、市民の理解・関心を喚起することと、新たに活動に関わる人材の確保とに困難を抱えている。

また、市民活動支援センターがない地域も多く、身近な地域から活動を始めようとする際、活動場所や情報収集・発信の場が不足している。

これらはボランティア・NPO活動をはじめとする市民活動が、既存の組織・機関（行政、企業、学校等）から自立した市民の動きであることから生じる課題でもある。

このような自立した市民の動き（ボランティア・NPO活動をする人々）を利用者像として、「市民活動支援」という視点から図書館のサービスを見直すとき、図書館はどのような支援サービスの可能性を持っているのだろうか。

当研究チームが市民活動団体に対して行ったアンケート結果によると、市民活動者が図書館に求めるものは3つに大別される。

まず第1に、「**図書館を情報収集の場として活用したい**」という意見である。「専門的な資料の収集」「海外・国内事例の収集」「地域活動のための情報・地図」「インターネット活用」「関心ある分野についての定期的な資料案内」等を求める声があった。

第2に、「**図書館を情報発信の場として利用したい**」という意見が多数あった。

「不特定多数の利用者がいる」「知的情報を求めて人が集まる」「市民活動に関わる機会がなかった人がたくさんいる」ことを図書館の特徴として挙げ、図書館において、刊行物の提供やポスター掲示・チラシ配布による活動PRを希望している。

第3に、「**図書館と共同して事業を行いたい**」という意見があった。

「市民活動団体が持っている技術・特技を生かせる場を与えてほしい」ということで、具体的には「講座・講演会・上映会の共催」「市民活動団体による、健康相談や法律相談」が挙げられている。また、実施に際しては「図書館と市民活動団体が互いに自立し対等の立場で協働していくことが望ましい」という声もあった。

このような市民からの期待は、図書館が市民活動を支援する力を持つことを示唆している。

#### (2) 図書館の役割と可能性

自立した活動を行う市民は、主体的に情報収集を行い、自らの活動使命・目的にもとづいて新たな情報を生み出す場を求めている。

豊富な資料・情報を持つ図書館は、市民活動者にとって、知的生産活動の場として良好な環境を提供することができる。レファレンスや資料ガイダンスなどの情報ナビゲート機

能や、ITサポート（注1）が加われば、市民活動者にとってさらに身近で、使いやすい活動の場となる。

図書館は、市民に対して情報提供をすると同時に、活動する市民により生み出された情報（流通に乗らない、ボランティア・NPO活動により刊行された冊子類）などを、図書館の資料群に取り入れていく。そうすることで、利用者への情報提供になると同時に、市民活動者にとっては、利用者に対するPR活動にもなる。特に、市民活動支援機関（市民活動支援センター等）や、各分野の専門支援機関（国際交流協会、女性センター等）の利用者層とは異なり、多目的に集まる図書館の利用者層に働きかけることができるメリットは大きい。

他に、市民活動の成果を広く市民に提供することは、ボランティア団体・NPOの「情報公開」となり、市民活動への信頼感や共感を促すことになる。

さらに、図書資料のみならず、ボランティア・NPO活動の情報が集積した場合は、市民活動者自身にとっても、活動の視野を広げるきっかけや、活動上のヒントを得る、またとない場になる。

また、刊行物だけでなく、市民活動者との人的交流・協働によって生み出される情報のやりとりもある。ボランティア団体・NPOと図書館による講演会などの共催は、市民活動者にとって新たな交流の場、PRの場になる。生涯学習施設としての図書館は、そのような情報交流拠点として市民に広く活用されるにふさわしい場所である。

そして、このような市民活動団体の冊子類の提供や講演会の共催などの、図書館による市民活動支援は、市民活動者のみならず、他の目的で図書館を訪れる利用者にとっても、新たな情報提供となる。

これらの活動が活性化し、多くの情報が図書館に集積されれば、それは市民活動の歴史を図書館の資料という形で遺すことになり、後の世代の人々にまで役立てられる可能性が生まれる。

市民活動支援は、支援の受け手が情報発信者、つまりは市民活動者であるため、市民活動者に対してサービスを提供するだけでなく、図書館が市民活動者から活動の成果（情報）を得るという双方向性のある政策となる。もとより、ボランティア・NPO活動をはじめとする市民活動は、市民の自発的な行動であり、一方的な支援を受ける性質のものではない。市民と図書館とが対等な立場で関係づくりをしていく必要がある。

## **2 図書館で市民活動支援を行う意義**

### **(1) 市民活動と図書館の関係**

ここでは市民活動と図書館の関係を2つに分類し、図書館で市民活動支援を行う意義を明確にする。

#### **ア ボランティア・NPO活動をはじめとする市民活動全般への支援**

ここで言う「市民活動」とは、ボランティア・NPO活動をはじめ、市民が自発的、継続的に参加し、社会の課題解決に貢献する、営利を目的としない活動全般をさす。ボランティア・NPO活動は、福祉・環境保護・まちづくり・国際協力等特定の使命や目的を持ち、その実現のために図書館にある資料等を利用して情報収集、調査研究活動を行う。

これらの活動を行う際は、公民館、市民活動支援機関、各分野の専門支援機関など、図書館に限らない。しかし、ボランティア・NPO活動を行う人々の課題解決、知的生産活動には、図書館の豊富な資料や情報提供機能が役立つ。また、市民活動への社会的認知・理解促進の面においても、図書館が情報発信の場として活用される可能性がある。

### イ ボランティア団体・NPOとの協働

ボランティア団体・NPOは自らの特性を生かして、行政とパートナーシップを組んで、協働での事業を近年盛んに行っている。博物館・公民館・福祉施設などと同様、行政サービス機関の一つである図書館においては、読み聞かせや手作り絵本などの児童サービス、障害者サービス（点訳、朗読）等において市民活動者と協働の関係を築き、相互協力して図書館サービスを展開する。

本研究では、主にアの関係について取り上げ、アについての支援策を論じる。イのような協働関係づくりについても、まずアで挙げた、広範な市民活動を充実させる方策を充実させ、それによって市民活動全体の活性化を促していく。

### (2) 図書館における市民活動支援の意義、目的とその対象

図書館における市民活動支援の意義にもとづき、支援の意義、目的と対象は以下の三つに分けられる。

#### 市民活動支援の意義、目的とその対象

目 的	対 象	支 援 の 意 義 と 内 容
(1) 市民活動情報 の提供	市民活動に関心を持つ市民、一般の図書館利用者  ・活動未経験者 ・市民活動支援機関未利用者 (小・中・高校生を含む。)	<b>情報提供により、市民活動を知り、活動を始めるきっかけづくりを支援する。</b>  ・市民活動により刊行された資料の収集・分類・公開、市民活動関連資料コーナーやブックリストによる情報提供を行う。  ・市民活動者と図書館が共同で行うイベント・セミナーの企画や、学校教育との連携により市民活動に触れる機会を広く提供する。

<p>(2) 調査研究への支援</p>	<p>市民活動者</p>	<p>既に市民活動を行っている人々に対して専門的な情報面でのバックアップを行い、発展的な活動を支援する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスサービス・資料ガイダンス等により情報収集を支援する。</li> <li>・市民活動により刊行された資料の収集・分類・公開による情報提供を行う。</li> </ul>
<p>(3) 知的生産物のストック</p>	<p>市民活動者 研究者 文化遺産として次世代へ</p>	<p>知的生産物・情報のストックは図書館の本来機能であり、またこの機能が上記(1)(2)の支援の根拠ともなる。</p> <p>また、地域に根ざした市民活動情報や刊行物を収集することで、地域固有の資料を持つ個性的な図書館づくりを実現し、地域コミュニティの情報拠点として自立した市民の活動を支援することが可能になる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幅広く情報の共有化が行える、検索システムやレファレンスによる情報検索・助言機能を持っているという図書館の情報ストック機能の優位点を生かし、市民活動によって生み出された知的生産物が広く活用されるよう整理する。</li> <li>・市民活動により刊行された資料群は、その時代の、その地域の人々の営みの貴重な記録である。商業的な流通経路に乗らず、散逸しやすいこれら資料群を保存し、次世代の人々へその地域の歴史と文化を遺すため、市民に図書館での市民活動支援をPRし、情報・資料の提供を求める。</li> </ul>

### (3) 市民活動支援による地域コミュニティの活性化

折しも近年、各地で市民活動支援の動きが活発であり、市民活動支援センターの設立や支援指針・条例制定に取り組む地方自治体は増加している。

それと同時に、行政からの、ボランティア団体・NPOが地域社会で担う役割への期待も増大している。行政はNPOをパートナーと位置付け、支援と連携を進め、市民との協働の関係づくりを視野に入れて事業展開を行うことが多くの分野で検討されている(注2)。

また生涯学習の分野においても、市民活動は重要な位置を占める。ボランティア・NPO活動など、地域の課題を発見し、解決を目指す市民の自発的な活動は、重要な学習の機会ととらえることができるため、支援政策が検討されている(注3)。

これらの政策は、市民活動の活性化により、地域が活性化することを目指している。

また、当研究チームが行った公立図書館向けアンケートによると、市民活動支援をする

必要があるとする図書館が全体の65%にのぼった。

またアンケートでは、「身近な情報提供施設」「市民の知的欲求に応える機関」として、図書館は市民の調査研究活動を支援するとともに、「活動成果の発表、ボランティア等交流・活動の場の提供及び資料情報の提供を行う必要がある」という意見があった。地域コミュニティの中であって、地域の市民活動の活性化が地域社会の活性化につながるという認識のもとで、市民活動支援を図書館の立場から目指していく必要がある。

市民活動は、課題解決の過程で人と人との結びつきや地域社会への関心を促し、市民と地域社会のコミュニケーションを促進する。図書館は、「地域の情報センター」として、また「市民に身近な学習施設」として、人々が支えあう新たな地域づくりに貢献していく必要がある。

### 3 市民活動に関連する機関の機能分担と連携

#### (1) 機能分担

市民の、ボランティア・NPO活動への参加の度合いや活動のレベルについては、「市民活動に関心を持つ市民(A)」「個人としての市民活動者、活動集団に参加する市民(B)」「市民活動団体(組織)(C)」の3つのレベルが考えられ、支援策もそのレベルにあったものが求められるため(注4)機能分担して支援を行う。

活動参加レベルと支援機能分担

参加レベル	必要とする支援策	支援機関
A 市民活動未経験者・関心を持つ市民	市民活動情報の提供、参加への「きっかけ」づくり(イベント等)、相談(活動を始めるためのアドバイス)	<b>図書館</b> 各分野の専門支援機関 市民活動支援機関
B 個人としての市民活動者・活動集団に参加する市民	市民活動情報の提供、調査研究支援、市民活動情報・刊行物の収集と整理 相談(活動上の課題解決)、研修、機材・スペース貸与、活動者の交流促進	<b>図書館</b> 各分野の専門支援機関 市民活動支援機関
C 市民活動団体	リーダー養成、行政との協働、相談(組織運営のコンサルティング)、資金助成、法人格取得、他団体とのネットワーク	各分野の専門支援機関 市民活動支援機関

活動する市民、またその組織としてのボランティア団体・NPOは、自らの使命に基づいて活動し、課題解決や調査研究のために情報収集を行う。また活動の中で生まれ出た刊行物などの知的生産物を市民・社会に向けて発信する。

**市民活動支援機関**(市民活動支援センター等)は、「活動と交流の拠点」として分野を問わずボランティア・NPO活動を支援し、特に既に活動している市民に対し、市民活動情

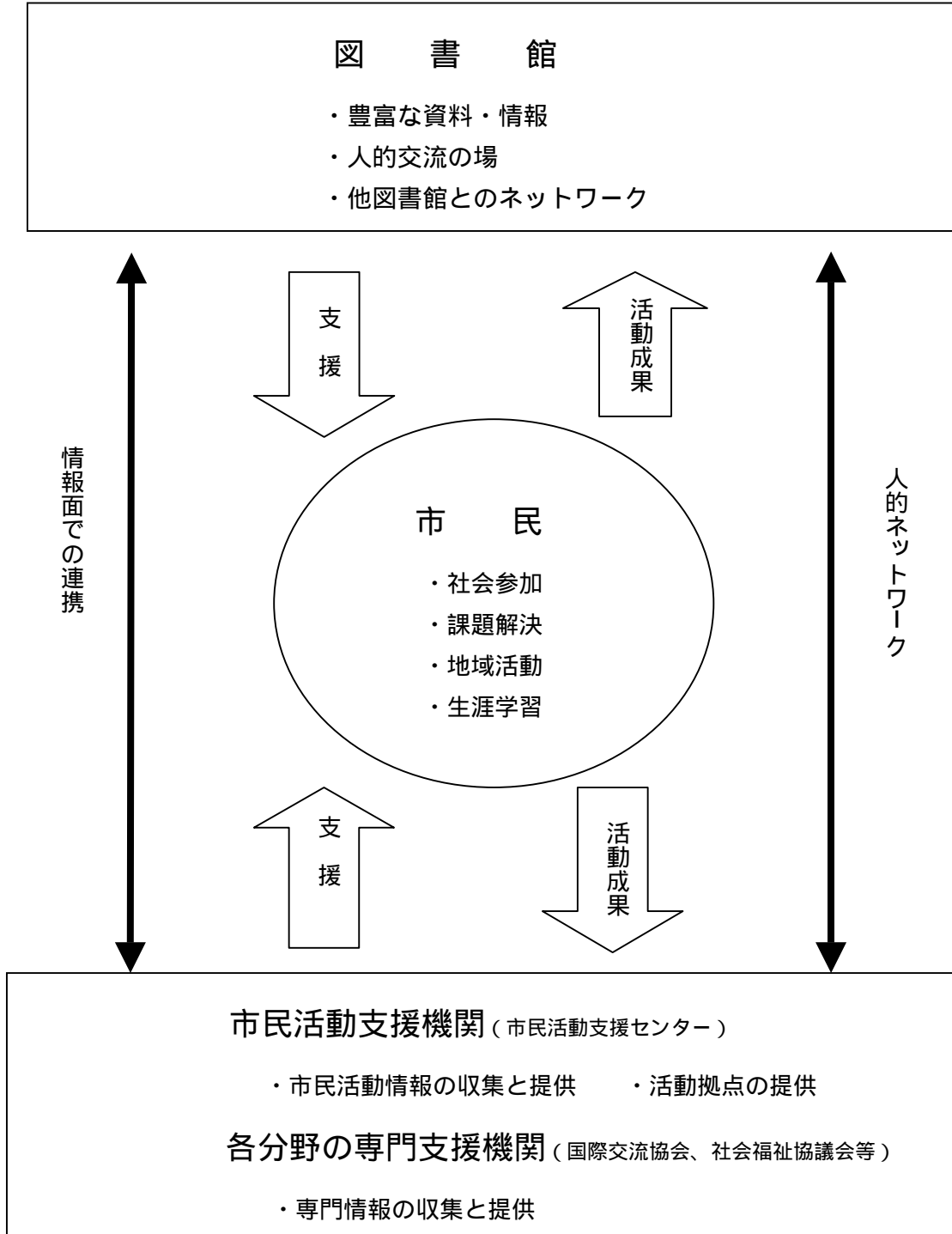


報の提供、活動拠点の提供と人材育成、団体運営についての相談等を行う。

**各分野の専門支援機関**（国際交流協会、女性センター、社会福祉協議会等）は、特定の使命を持ち、各自の使命に合致する市民活動を支援している。各分野の専門支援機関は、専門情報の集積という強みを生かし、それぞれの専門分野について市民に対し、広く情報発信・普及啓発活動を行うとともに、その分野で活動する市民、市民活動団体とのネットワークづくりを行って、更なる情報集積を目指す。

**図書館**は、市民活動情報（市民活動による知的生産物）を収集し、より多くの市民に提供するとともに、多様な資料によって、市民活動者の調査研究活動への支援を行う。それと同時に、市民活動支援に必要な情報を支援機関と交換し、連携を行う。

## 市民活動に関連する機関の機能分担



## (2) 他機関との連携

図書館と市民活動支援機関・各分野の専門支援機関の利用者像を比較すると、図書館には、(1)で定義したA・B・Cいずれのレベルの市民も訪れるが、市民活動支援機関を訪れる利用者はB・Cに集中する。積極的に市民活動をしている人だけでなく、多少関心はあるが実際には活動していない市民も、図書館ならば気軽に訪れることができる。

市民活動を支援している機関・組織は多数あり、それぞれの支援方針も異なるため、どのような連携が行えるかは、個別のケースごとに考える必要がある。しかし、市民活動支援機関としても、所有する情報やネットワークが広く活用されることは自らの存在をアピールする場ともなる。まずは、これまで行ってきたレフェラル・サービス(注5)の延長上から情報交換をしたり、ホームページの相互リンク、メール等のやり取り、チラシ配布等の広報協力など、手を結べるところから徐々に行っていき、互いに利のある関係を一つ一つつくなっていくことで連携が可能になる。

## 4 図書館における市民活動支援策

図書館は情報の集まる場、人の集まる場という特性を生かし、以下のような市民活動への支援を行うことが考えられる。

### (1) 情報提供機能による支援

#### ア 市民活動情報(チラシ・ポスター)の掲示

**市民活動情報を収集し、図書館利用者が市民活動を知るきっかけ・機会を提供する。**

図書館を訪れる、多様な利用者層や情報を求める人々に対し、ボランティア・NPO活動のイベントチラシ、活動案内、PR文等、多彩な市民活動情報を図書館は提供する。その際には、「市民活動情報コーナー」を設けて市民にPRする。コーナーの設置は、市民の関心を喚起させるとともに、市民に周知・利用されれば、情報が活動者から寄せられやすくなる。設置にあたっては、市民活動支援機関からコーナーの運営・管理ノウハウを提供してもらおう。このような市民活動の情報発信の場を増やしていくことにより、市民活動団体が抱える「情報発信の不足」という課題に対して、図書館からも解決策を提供していくことができる。

#### イ インターネットが利用できるパソコンの設置拡充

**リアルタイムでの情報収集・発信に欠かせないインターネットを市民が活用できるよう、端末機を設置する。またITサポートを行う。**

市民活動団体の多くはインターネット上で情報を公開している。図書館は市民にとって身近な情報収集の場であり、無料で情報にアクセスできる図書館において、そうした市民活動団体が発する情報にも市民が触れられる場をつくる。方策として、市民が自由に使え

るパソコンを設置したり、IT講習などを通じて市民がITを活用することをサポートする。それにより市民一人一人が情報発信者となることを支援する。

#### **ウ 展示スペースの提供、市民活動セミナーの開催**

**ボランティア・NPO 活動者の協力により、図書館内で活動に関する展示、セミナーや講座を開催し、市民が市民活動に接する多様な機会を提供する。**

多彩なテーマでボランティア団体・NPO による展示、ボランティア団体や NPO の人を講師とした国際交流や環境保全についての講演会・まちづくりのための学習会、または講習会（語学、手話、点字など）を行って、市民活動を始めるきっかけを提供する。こうしたセミナー等は、図書館資料の利用を促すことにもなる。企画にあたっては蔵書を生かしたテーマを意識するなどの工夫をすることで、図書館の活性化にもつながり、市民にとっても館内資料に親しむ機会が提供されることになる。また学校教育（総合的な学習等）とこうしたセミナーとの連携により、図書館を活用して、自ら課題を発見・解決するプロセスを学ぶ機会を提供するのみならず、市民活動に接する機会を設ける。

#### **エ 市民活動のためのスペースの提供**

**グループ/個人研究室を整備し、市民に知的生産活動の場を提供する。**

**フリースペース、会議室等を整備し、市民に交流と活動の場を提供する。**

**作業スペースを提供し、市民の知的生産活動を支援する。**

資料をもとに人々が語り合う場や、個人がじっくりと資料と向き合える場を整備し、図書館で得た情報を基に市民が創造的に活動できる空間を提供する。

市民活動者にとって、打ち合わせ等の活動の場は常に課題となるが、地域の市民に身近な図書館においても、土日等に空いている会議室を市民に提供し、活動・創造の場として活用できるようにする。

また、図書館の資料を利用する・しないを問わず、予約・登録なしに気軽に立ち寄って談話のできる空間（フリースペース）を作り、地域コミュニティの交流地点である図書館が人的交流の機会を提供することも、新たなサービスとなる。これにより図書館は、市民活動のきっかけづくりや、話し合いの場を提供する。また、作業スペースは、市民活動団体による印刷・出版作業を支援するものである。印刷機や製本機材を設置し、生産の場が館内にあれば、刊行物を図書館に寄贈することも容易になる。

スペースの設置にあたっては、市民活動支援機関の類似施設を参考にする。施設によりスペースの確保は難しいこともあるが、特に市町村で市民活動支援センター等が整備されていないところについては、地域コミュニティの拠点として、図書館がその役割を担う必要がある。

## **(2) 情報収集・蓄積機能による支援**

### **ア 市民活動関連資料の収集・整備**

**発行部数が少なく、一般的に流通していない市民活動団体により発行された資料を積極的に受け入れ、閲覧を促進し、一般利用者の市民活動に対する認知度を高める。**

市民活動者にとって、同時代の他の市民活動者、または過去の市民活動者の発信する情報・資料は重要な情報源であり、また資料を通じて活動者の存在を知り、交流を生むきっかけにもなりうる。そのため、市民活動により発信された情報や刊行物を収集し、利用者が使いやすいよう分類・件名の付与や索引作成を行うことは重要な意味を持つ。

また、市町村立図書館は、その地域に根ざした資料が最も集まりやすい場所である。しかし、施設によっては保存場所や整理にあたる人員には限界があることもあり、都道府県立図書館による技術面での支援や、収集しきれない資料を都道府県が受け持つことでの支援が必要である。またこうした資料の保存についてのノウハウの蓄積や研究論文・資料の収集も、都道府県立図書館に求められる役割であろう。市民により運営されている資料センター型NPO（注6）にも、同様の支援が望まれるところである。

### **イ 市民活動関連資料の充実**

**市民活動関連図書等について、市民活動支援機関や各分野の専門支援機関と相互に協力して整備し、利用促進を図る。**

当研究チームが行った市民活動団体へのアンケートによると、市民活動を行うにあたり5割が図書館を利用し、利用目的は情報収集(86%)となっている。市民活動支援機関の「ミニ図書コーナー」などと図書、ビデオなどの情報共有を図り、図書、情報を有効に活用し、相互に補完していく。また各分野の専門支援機関との連携による所蔵収集リストの交換や、図書館、市民活動サポートセンターなどの持つ資料を相互利用するためのネットワークの可能性を探る。電子情報上でも、図書館のホームページに市民活動関連ホームページのリンクの拡充を図るなどの整備を行う。

また、市民活動関連資料ブックリスト、ガイダンス、SDIサービスの提供により、市民に利用をPRする。

## **(3) 関係諸機関との連携による情報提供機能の強化**

### **ア 市民活動支援のためのアドバイザーの相互活用**

**市民活動支援機関等と連携し、市民活動支援アドバイザーへの相談窓口をつくる。**

市民活動支援機関や各分野の専門支援機関のアドバイザーと連携し、図書館を利用する

市民に対し、市民活動の入門的な相談や活動情報の問い合わせに答えることができるよう窓口をつくり、市民活動支援機関のもつ活動情報データベース等へのアクセスを可能にする。市民活動支援機関で出すパンフレット、資料の中に、連携機関の1つとして、図書館も掲載し、情報面での支援など図書館の市民活動支援をPRする。市民活動支援機関等と協議し、定期的にアドバイザーの訪問を受けたり、市民活動情報データベース専用端末を館内に置くなどの必要がある。

#### **イ 市民活動支援機関等との連携によるレファレンスの実施**

**市民活動の特性を理解し、レファレンスや情報収集業務に生かすことのできる司書を養成する。**

そのために、市民活動支援機関での体験研修や、ボランティアに関する研修の活用や、各分野の専門支援機関との人的交流の実施により、市民活動において重視される特性への司書の理解を促進する必要がある。また、各分野の専門支援機関、専門図書館、資料センター型NPOと連携し、市民活動により生み出された知的生産物に対する認識を深め、その活用を実現できるようなスキルを司書が醸成していくことも求められる。

しかし、ボランティア団体・NPOが活動する分野は非常に多岐にわたる。また分野に関する調査研究のレベルも、専門化・国際化するなど高度なものが含まれる場合もある。

そのため、レファレンスや資料収集に関して、図書館の職員の側にも「スペシャリスト」の要素が求められる。職員の得意分野に加え、各分野の専門支援機関等との人的ネットワーク構築と活用により、より高度な情報収集・編集能力を身につける必要がある。このような人材育成によって、市民活動者、市民活動支援機関・各分野の専門支援機関、図書館の三者は信頼関係を築き、緊密な情報のやり取りが可能となる。

#### **(4) 図書館ボランティア、NPOとの協働**

**ボランティアと連携し、市民に活動の場を提供するとともに図書館の活性化を目指す。**

当研究チームが行った図書館来館者に対するアンケートでは、県立図書館でボランティアを募集する場合、来館者の2割が参加したいと思うと回答している。内容は書架整理(50%)、イベントの企画運営(32%)を希望しているが、既に多数の事例のある補助作業だけでなく、市民の持つ専門的知識・技能を生かした連携事例や共同事業を試みることを考えられる。例えばITボランティアによるITサポートや、郷土史家による地域資料の整理、メディア・リテラシーに取り組む市民活動者による情報の使い方講座などが挙げられる。行政とボランティア団体・NPOとの関係が「下請け」ではなく「協働」を実現するため、市民活動上必要な知識の研修等(朗読ボランティア等に対する著作権講習、郷土史の学習会、IT講習等)、市民活動者のスキルアップに協力することも一つの方策である。市民活

動者の主体性と図書館の活性化の両方に配慮した事例づくりに先駆的に取り組む姿勢が必要である。

市民活動情報の収集、チラシの受け入れ等のサービスを行う中で、図書館は、ボランティア団体・NPOとの情報交換・関係づくりを行って、互いにどのような点で協力できるかを模索し、NPO等からの協働の要請に積極的に対応する。また図書館は、市民活動支援機関との連携・情報交換により、「どこに、どのような活動をしている人がいるのか」を知り、NPOの協働ニーズを探る。

## 5 都道府県立図書館と市町村立図書館

### (1) 市町村立図書館による市民活動支援のあり方

市民が身近に親しんでいる市町村立図書館（及びその分館等）は、市民活動支援においても、市民との直接的な窓口としての役割を持つ。

市町村立図書館は、地域に密着したサービスを行うため、フロー情報（NPOによるイベントのチラシ等も含んだ市民活動情報）の収集と提供を重視し、また地域限定の情報を積極的に収集、提供することで、地域の情報の広場をつくり出すことができる。「図書館に行けば、その地域の情報が必ず手に入る」よう、ボランティア団体・NPOによるイベントのチラシ等も収集して、利用者へ情報提供を行う。さらにITサービスの充実（インターネットの閲覧など）により、身近な情報の窓口として機能することができる。また、「地域コミュニティの交流の場」として、フリースペースなどの場を確保することも必要である。

### (2) 都道府県立図書館による市民活動支援のあり方

都道府県立図書館は、市町村立図書館に対する支援を行うという役割がある。

都道府県立図書館は、市町村立図書館による市民活動支援が円滑に、発展的に行われるよう資料提供や調査相談機能によるバックアップを行う。また広域情報・専門的な資料の収集や市町村立図書館で収集した資料の保存などを市民活動支援機関等との連携により推進し、資料提供体制を整える。さらに、調査相談機能の強化策として、市民活動支援機関との連携によるレファレンス事例を積み重ね、ノウハウを市町村立図書館へ提供していく。

### 都道府県立と市町村立図書館による市民活動支援のあり方と重点項目

区 分	都道府県立 図書館	地域に市民活動支 援機関のある市町 村立図書館	地域に市民活動支 援機関のない市町 村立図書館
<b>&lt;情報提供機能の充実&gt;</b>			
チラシ・ポスターの掲示	実施	積極的に実施	積極的に実施
インターネットの閲覧サービス	積極的に実施	積極的に実施	積極的に実施
展示スペースの提供	余裕があれば実施	実施	実施
入門セミナー・講座の開催	余裕があれば実施	余裕があれば実施	余裕があれば実施
フリースペースの提供	余裕があれば実施	余裕があれば実施	実施
作業スペースの提供	余裕があれば実施	余裕があれば実施	実施
<b>&lt;情報蓄積機能の充実&gt;</b>			
NPO・ボランティア団体の発行した冊子の収集（地域限定）	実施	実施	実施
NPO・ボランティア団体の発行した冊子の収集（広域）	積極的に実施	余裕があれば実施	余裕があれば実施
<b>&lt;連携機能の充実&gt;</b>			
市民活動支援機関との連携	積極的に実施	実施	余裕があれば実施
各分野の専門支援機関（ライオンズ、国際交流協会、女性センター等）との連携、アドバイザー活用	実施	余裕があれば実施	余裕があれば実施
レファレンスサービスの充実	積極的に実施	実施	実施
<b>&lt;普及機能の充実&gt;</b>			
支援事例の収集と提供	積極的に実施	余裕があれば実施	余裕があれば実施

## 6 市民活動の支援に向けて

図書館は世界に開かれた情報の窓である。しかし、訪れる人々がそこで多様な情報に出会うためには、情報へのアクセスを保障する仕組みづくり（注7）が必要である。特に、ボランティア・NPO活動のあり方は多様であり、その規模や活動の成熟度により、作り出される資料も様々である。図書館は、これまでの整理、分類のノウハウを活かして、より活用されるように資料整理・提供の方法を開発することが必要である。

活動する市民にとっては、多くの人々が自分たちの活動の目指すものを知ってくれることや、その成果を活用してくれることが、活動するうえで大きな喜びと充実感につながる。

そして、これらは次なる活動への原動力になる。図書館はこのようなエネルギーを生み出す場となる可能性を十分に持っているのである。



- 
- 注1) パソコンの基本操作、インターネット・電子メールの使い方を助言・補助するサービス。具体的にはIT講習会の開催や職員・ボランティアによる利用者支援等を指す。
- 注2) 2003年1月26日付け朝日新聞「全国首長アンケート」によると、「行政運営への住民参加」の項で、全国首長の88%が、NPOとの連携を希望しているという結果が出ている。
- 注3) 市民活動と生涯学習との関連については、次の3点が挙げられている。ボランティア活動そのものが自己開発・自己実現につながる生涯学習となる、学習の実践としてボランティア活動がある、生涯学習を支援するボランティア活動によって生涯学習の振興が図られる。(文部省生涯学習審議会答申「今後の社会の動向に対応した生涯学習の振興方策について」平成4年) この答申では、これらの関連点と、現代社会の諸課題を背景として行うという市民活動の特性を考慮し、生涯学習社会の実現のため市民活動を支援することがうたわれている。
- 注4) 市民活動への参加レベルを分類することについては、『月刊福祉』1997年11月号 論文「ボランティア・NPO活動の活性化と仲介・支援システムの構築に向けて」牧里毎治 を参考とした。
- 注5) 資料及び情報提供のために、他の図書館や関係機関・専門機関・専門家を紹介すること。
- 注6) ある特定の目的のための活動を行っていく上で収集した資料を、活動を広めるために、広く一般の人々へ提供している機関をさす。例として「アジア太平洋資料センター」「アジア女性資料センター」「原子力情報資料室」等
- 注7) 1冊の本を通読する読書ではなく、特定の主題についての情報を必要とし、検索する利用者には、タイトルや著者名で資料を探す方法だけでなく、主題別の資料ガイダンス等、情報を編集して提供する必要がある。そのためには、情報を収集・蓄積した後、資料の分類や件名を十分に行って、あらゆる角度からの検索・アクセスに備える必要がある。また、利用者自身が情報収集・活用に習熟するための情報リテラシー教育、外国人市民等に対する多言語サービスなど、アクセス権の保障には様々な手段を講じる必要がある。なお、市民の情報活用能力育成については、生涯学習審議会答申「図書館の情報化の必要性とその推進方策について」(平成10年)において、その支援は図書館の新しい役割とされ、育成支援ができる司書の養成、市民向け講座の開催、地域の司書有資格者等で構成する「情報ボランティア」との協働が方策として挙げられている。

# 第4章 提言～時代を創る図書館の実現に向けて～

## 第1節 総論

### 1 時代を創る県立の図書館

前章では、一般的な基本型の「時代を創る図書館」をイメージし、ビジネス支援サービスと市民活動支援サービスについて述べたが、それをそのまま神奈川県立の図書館に当てはめられる訳ではない。第1章の県立の図書館の現状で見てきたように、両館とも長い歴史があり、現在もそれぞれが高いレベルのサービスや事業を行っている。そうした現状を踏まえた上での新たなビジネス支援サービス、市民活動支援サービスでなければならない。したがって基本型をベースにしながらも、県立の2図書館の独自のサービスや事業を加味した「時代を創る図書館」である必要がある。

神奈川県版「時代を創る図書館」を作成する上で、当然考慮しなければならないのが神奈川県内の地域性であり、経済状況であり、社会環境や県民活動状況である。こうした外的要因や県民ニーズをきちんと把握してこそ、図書館の運営は成り立つのであって、地域と無関係に成り立つ訳ではない。外的要因が変化すれば、図書館も変化していく必要がある。

またビジネスにおいては、(財)神奈川中小企業センターや商工会議所、県産業技術総合研究所や(財)神奈川高度技術支援財団などがそれぞれ専門的な支援を行っており、市民活動については、かながわ県民活動サポートセンターが専門的支援を行っている。県立の2図書館がビジネス支援サービスや市民活動支援サービスを実施すると言っても、これらの専門機関と競合するという訳ではなく、あくまでも図書館の機能を生かしたビジネス支援であり、市民活動支援の展開である。すなわち豊富な資料の提供や高度なレファレンスサービスといった図書館の特徴を発揮した支援が中心となる。

そして図書館と専門支援機関は、お互いの特色を生かして協力連携し、ビジネス支援あるいは市民活動支援を行うことが大切である。今まで無関係であった機関同士が手を取り合うことにより支援の輪が広がり、点と点であったサービスが線で結ばれた総体的なサービスへと拡大するのである。県民にとって広がる支援こそ身近な行政サービスであり、効率的なサービスと言えよう。

開館以来、県立の2図書館は高度で専門的な資料のストックと質の高いレファレンス技術で県民に貢献してきた。その利点を最大限に生かして、積極的に社会に貢献すれば様々な分野で質の高いサービスが展開できるはずである。提言ではビジネス支援サービスと市民活動支援サービスの2つに絞っているが、他の分野でも同様のサービスは可能であると思われる。

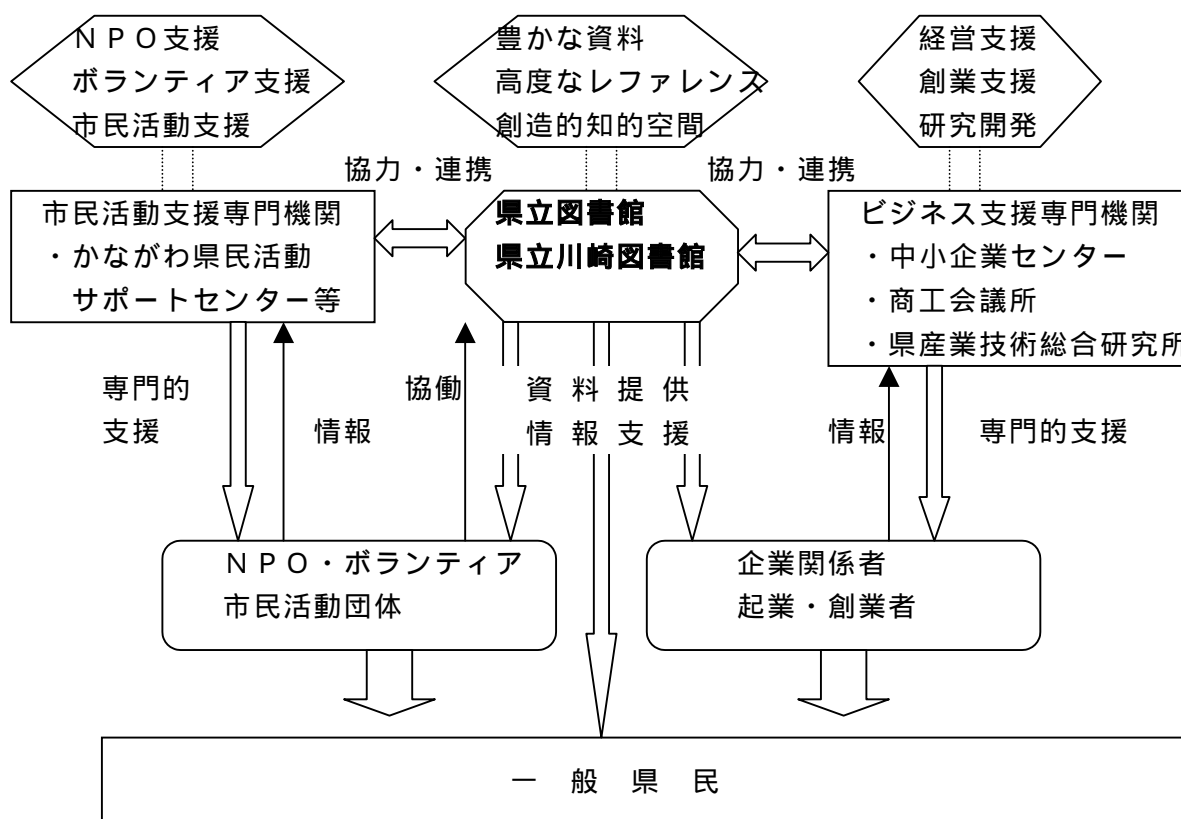
21世紀の県立の図書館像として、従来の機能を継承しつつも、さらに付加価値のあるサービスを積極的に展開することにより、社会経済活動を支援する図書館へ変わり、新たな時代を創っていくという期待をこめて提言するものである。

## 2 支援サービスの概念図

具体的提言に入る前に、県立の2図書館におけるビジネス支援サービス、市民活動支援サービスの概念図を次に提示して提言の手助けとしたい。第3章でみてきたように、ビジネス支援サービス、市民活動支援サービスと言っても図書館で行うサービスは、専門機関で行う専門支援サービスとは基本的に異なり、図書館の豊富な資料や、高度なレファレンス技術を生かした支援が中心となる。これらのサービスは専門機関では手薄なサービスであり、図書館の持っている機能が十分に発揮できるからである。したがって、それぞれの専門機関は今までどおり専門支援を行い、図書館との機能分担や役割分担を行って、全体でビジネス支援や市民活動支援の相乗効果を上げることにより県民へのサービス向上が図れるのである。

また県立の2図書館とビジネス支援機関、市民活動支援機関とが相互に協力・連携し合うことも大切である。相互に補完し合うことにより、より広範で、より高度なビジネス支援サービスや市民活動支援サービスが展開できるはずだからである。行政機関にとって協力・連携することにより行政効果が上がり、県民サービスが向上するのであれば、積極的に協力・連携すべきであろう。

図4-1 ビジネス支援・市民活動支援 全体概念図



## 第2節 各論

### 1 ビジネス支援提言

#### 提言1 豊富なビジネス資料・情報の提供と利用環境づくり

- (1) 国内・海外の専門的ビジネス資料・情報の提供
- (2) 入手しにくい資料・情報の提供
- (3) 情報環境の強化・充実
- (4) 「ビジネス情報コーナー」(仮称)による支援の展開

#### 1 趣旨

これまでも県立の2図書館は、図書館サービスの延長上でビジネス活動に役立つ資料やサービスを提供してきた。しかし、専門的なサービスを望む声が増え、また市町村立図書館との役割分担を明確にしていく上で、資料や環境面で県立の図書館としての特色を出していく必要に迫られている。ここでは**仕事を持つ人や事業を始めようとしている人を図書館の利用者像として捉えた時に、必要な資料や利用効果を一層増す環境**について、提言を行う。

#### 2 内容

##### (1) 国内・海外の専門的ビジネス資料・情報の提供

図書館は豊富な資料を収集し、それらを必要とする利用者へ結びつけることにその存在意義がある。そのため、ビジネス支援を念頭においた運営を行う場合、ビジネス関連の資料を収集することは必須である。考えられるものとしては以下の資料群がある。

- ・会社年鑑、企業が発行するパンフレット・ディスクロージャー誌などの企業情報
- ・起業や法人設立に関する資料
- ・経営・金融・税務等に関する資料
- ・各種統計資料
- ・官公庁の発行する白書や民間のシンクタンクなどの報告書
- ・マーケット調査情報
- ・法律・労務管理に関する資料
- ・知的所有権(特許・著作権)・規格に関する情報

さらに、高度なビジネス支援を行うためには海外のビジネス関連資料も不可欠なものとなる。ビジネス分野でのグローバル化が進み、多くの企業やビジネスマンが海外の情報や資料を必要としているが、市町村立図書館などでの提供には限界がある。海外で発行される前記のような資料を収集することは県立の図書館の役割であると考えられる。そのため

にも、資料収集のための予算措置があることが望ましい。そして、ただ資料を収集するのではなく、利用者が関心を持つ分野の資料が、図書館の資料として受け入れられたときに、それを利用者に知らせるような SDI サービス（注1）などを実施し、利用の促進に努める必要がある。

また現実のビジネスは多種多彩なものであり、幅広い資料が必要となる。現在、県立の2図書館では収集していないようなファッション雑誌や、園芸に関する実用書などからビジネスの種を発見することもある。今までに築かれている市町村立図書館との関係を基にそれらへのアクセスを保障することも必要となる。

現在、県立の図書館では人文・社会科学分野と科学技術・工学分野に分けて2館で分担収集を行っている。この現状ではビジネス情報を求めて来館する利用者がいても、場合によっては2館ともに通わなければならない、不便なものになってしまう。ビジネス支援を有効なものとするには、これまで以上に2館の資料を統一的に使えるように、両館の連絡体制を強化することや、搬送体制を充実させることなどについて検討することが必要である。

## (2) 入手しにくい資料・情報の提供

資料を、それに含まれる情報の歴史的な価値や、物理的な保存のしやすさなどで区分した場合、時代が変化しても、その内容に一定の価値があり、保存に堪え得る資料と、主に即時的な情報によって構成され、組織の使命によっては長期にわたり保存する必要はないが、ある時期までは非常に有用な資料に分けることができる。ここでは前者を「**ストック資料**」、後者を「**フロー資料**」と呼んで区別する。**ビジネス支援を行う場合、(1)であげたような、図書館の資料として保存することが前提となるストック資料だけでなく、現在の情報が凝縮されているフロー資料も積極的に収集し、利用者に提供していく必要がある。**

図書館に期待されている資料には、市場で流通しない国の各省庁や自治体から出される各種委員会や審議会の報告、基準、ガイドラインなどや、各種業界団体などで出される報告書、統計などいわゆる「**灰色文献**」と呼ばれる資料群がある。これらは場合によっては冊子の形になっていないものもあり、出版状況をつかむことが非常に難しい資料であるため、**一般の人々が入手するのは困難である。しかし、これらの資料が持つ情報はその時点では貴重なものが多く、即時的な情報提供を行うには必要な資料である。**できる限り情報を集め、資料として収集していくべきであると考え。資料によっては、評価が定まったあと、図書館に保存しておくべきものとして改めて受け入れることも必要となる。県立川崎図書館には「**灰色文献コーナー**」があり、県立図書館ではそれらだけを集めたコーナーこそないものの、一般の資料と同様の扱いで、現在でも積極的に収集しているが、**ビジネス支援サービスを展開していくためには、さらにこれらの資料を充実させていく必要がある。**

またここで考えるフローの情報には、県や県内の各自治体、商工会議所等で行われる、**ビジネス関連の施策、セミナー、講演会等のパンフレット類なども挙げられる。**これらの

資料を本当に必要としている人へ提供することも図書館の役割であると考えられる。例えば図書館では資金を必要としている事業者に対して実際に資金を援助することはできない。だが、そのような活動を行っている機関を、資料を通じて紹介することはできる。それを十分に行うためには、これらの機関が行っている支援情報が豊富なパンフレット類を、必要とする利用者へ結びつけられる環境を用意する必要がある。

### (3) 情報環境の強化・充実

情報化社会の進展により、パソコンやインターネットなどが日常生活と密接に結びついている。ビジネスに関しても例外ではない。図書館では利用者がワープロや表計算などのソフトを自由に使い、インターネットに接続でき、ホームページの閲覧や電子メールの送受信ができるパソコンを設置することや、利用者が持ち込んだパソコンからインターネットに接続できる環境が必要となっている。県立川崎図書館には「IT コーナー」としてインターネットに接続できるパソコンを 14 台用意している。また、県立図書館は、新聞・雑誌室に同様のパソコンを 2 台設置し、これらの要求に応じているが（注 2）、持ち込んだパソコンからインターネットに接続できるような環境などは、両館とも未整備である。

この点に関しては両館の構造上の問題が大きく影響してくるが、資料自体がデジタル化され、その形態のみでしか流通しないものが出てきていることや、これまでのノートの代わりとして自分のパソコンを使いたいという希望が増えていることから、情報環境の強化・充実がビジネス支援に関してのみの問題ではない。**インターネットに接続できる場所を増やすなど、できる限り改善していく必要がある。**また、電子メールの送受信に関してはセキュリティの問題から両館とも認めていない。しかし、この問題を解決できれば、図書館の資料を使って作成した書類を、瞬時に職場へ送ったり、外部と連絡をとりながら、図書館での調査を進めていくことができるなど利用者の利便性はかなり高まるものだと考えられる。技術動向に配慮し、可能な限り実現を目指していくことが望ましい。

また**インターネット上で提供される有料の商用データベースや電子ジャーナルなど図書形態以外の情報源に対して図書館からアクセスできるようにすることも重要である。**これらの情報源は、他のインターネット上の資料よりも質の高い情報を提供している。しかし、契約料金や使用料金は個人や中小企業などには大きな負担となるものが多い。そのため、図書館がこれらの資料に対してアクセスを保障する必要がある。現状では一部の商用データベースしか無料提供できないかもしれないが、将来的には、こうした提供の先進国であるアメリカで行われているような図書館コンソーシアム（注 3）などを形成することで、無料提供できる仕組みを工夫することが可能となる。

### (4) 「ビジネス情報コーナー」(仮称)による支援の展開

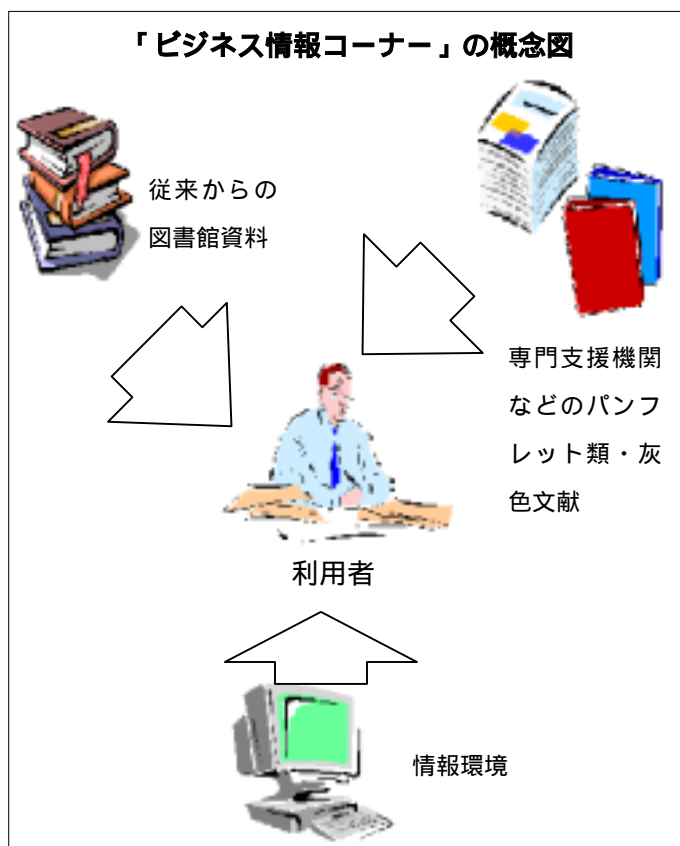
これまでに**国内・海外の専門的なビジネス資料や情報の提供、入手しにくい資料や情報の提供（ストック資料やフロー資料の提供）、インターネット接続など情報環境の充実の 3**

点をあげてきたが、これらは多かれ少なかれ、現在でも意識して行われているものである。しかし、**この3者を有機的に結びつけて、一体のものとして利用できる環境を整え、提供することが、ビジネス支援につながるものであると考える。**ここでは便宜上、この環境を「**ビジネス情報コーナー**」(仮称)と呼ぶ。

このようなコーナーを設置することは、ビジネスを目的に来館する利用者の便宜を図ることになるとともに、ビジネス支援が図書館の特色であるとして対外的にPRの効果をもたらすことになる。

ビジネス関連の資料の多くは日本十進分類法により配架すれば、現在でも同じような場所に並ぶことが多い。しかし、そこに並ばないものも含め、同じ場所に配架し、その場所に名前をつけることによって、ビジネス目的の利用者は棚を探す手間が省け、図書館側にとってもそれらの資料群に特色がある図書館としてPRの効果がある。

これら、従来の図書館資料に加え、灰色文献や専門機関のパンフレット類などをこのコーナーの近くに配置することで、図書館の資料自体が持つ情報に加え、図書館資料からはなかなか導き出せない、即時的な情報や、各支援機関が行う講演・セミナーなどの生きた情報に接する機会を持つことができるという、さらなる価値を加えることができる。また、前述したようにインターネットなどを抜きにして、現在の情報収集は考えられない状況になっている。これらがバラバラに存在しているのは、ビジネス目的で来館した利用者にとって使いにくく、ビジネス支援を念頭においてサービスする意義が半減すると思われるため、理想としてはこれらを1か所でまとめて利用できる環境を整備していく必要がある。



注1) Selective Dissemination of Information (選択的資料提供サービス) 特定テーマに関連した最新情報を、定期的に検索して届ける情報の予約提供サービス

注2) 県立図書館では、2003年1月より、県立川崎図書館では2001年6月より、試行開始。

注3) 各加盟館のサービス対象集団に対する図書館サービス及び利用可能な資源を改善するために設立されるもの。アメリカのケースでは、複数の図書館がコンソーシアムを組み、コンソーシアムが商用データベースのベンダーと契約することで、1館あたりの負担を軽くし、無料で利用者に提供できる環境をつくっている。



## 1 ビジネス支援提言

### 提言2 ビジネス支援におけるレファレンス機能充実のための人材育成

- (1) ビジネス支援についての職員意識の改革
- (2) ビジネス支援用レファレンス・ツールの作成
- (3) ビジネス支援に対応できる図書館職員の人材育成

## 1 趣旨

図書館でビジネス支援を行うためには、**図書館の職員自身が公立図書館におけるビジネス支援の必要性和意義を十分に認識する必要がある**。その上で、**図書館利用者へのレファレンス（資料に関する調査相談）をはじめとする図書館サービスを担う図書館職員のスキルアップや人材育成を図る必要がある**。ここでは、様々な研修の機会を設けることと、スタッフトレーニングのプログラムを体系化することなどを提言する。

## 2 内容

図書館でのビジネス支援を十分に機能させるためには、何よりそれに対応する図書館職員（司書）が問題になると考えられる。これまでの図書館職員が備えていた、基本的な技能だけでは、対応できないため新たな要件が必要になる。

まず、ビジネス支援を図書館が行うことの必要性和意義について認識する必要がある。これまで公共図書館がそのサービスの中心としてきた、児童サービス、読書活動を保障するための文芸書中心の蔵書構築、教養活動を支援するためのレファレンスサービスなどは、ビジネス支援サービスと、重なる部分はあっても、明らかに異なる側面を持っていることを再認識することが必要である。それは、何より正確で、最新の情報を的確に提供することが必要となることであるし、これまで図書館が営々と蓄積してきた膨大なアナログ資料だけでは、到底対応できないという認識である。そして、何より、ビジネスに関する情報を必要とする市民が、これまで以上に来館するということである。図書館職員がこの意義を認識しないことには、ビジネス支援を図書館が担うことは困難である。

### (1) ビジネス支援についての職員意識の改革

図書館利用者のニーズが変化しており、従来からの図書館サービスだけでは、これからの公立図書館サービスが成立しないことを、直接利用者と接していない、資料整理担当や管理部門にいる職員も含めた全職員が再認識することが必要である。それは、まず図書館に求められる利用者のニーズがどこにあるのかを常に把握することから始まる。図書館に来館する人々は、何らかの問題を抱え、その回答ないしは、解答の糸口を図書館に求めているからに他ならない。「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（平成13年文部科学省告示第132号）では、「科学技術の進展や産業構造・労働市場の変化等に的確に対応し、就職・転職、職業能力開発、日常の仕事等のための資料及び情報の収集・提供に努める」ことが、これからの公立図書館には求められている。

図書館におけるビジネス支援は、これまでの図書館サービスの範疇からは、積極的にそ

の意味合いが認識されてこなかった。これまでも「ビジネス」に関連するレファレンスは、日常的に行われてきた。しかしながら、ビジネス支援を、これからの図書館が担うべきサービスであるとの認識をもつことは、図書館の運営方針に始まって資料構築、カウンター体制、配架、情報検索のあらゆる部門で、ビジネス支援を念頭において、サービスの運営が行われることを指す。その認識のためには、これまでのように「図書館とはこういった施設です。」「図書館にはこういった資料があります。」ではなく、「図書館に行けば問題が解決した、糸口を見つけられた」といった、「**問題解決の拠点**」になるという認識が何より必要となってくる。

## (2) ビジネス支援用レファレンス・ツールの作成

ビジネス支援を、具体的に推進するためには、図書館のカウンターで利用者に対応する職員が、ビジネス情報についての基礎的な知識を持ち、利用者が必要としている情報を提供できる必要がある。そのために、職員がビジネス関連の情報を迅速に得られるためのビジネス支援用の**レファレンス・ツールを作成**することが必要と思われる。このレファレンス・ツールは既存のビジネス用語集や、便覧、WEBサイト集などを、各図書館の実情に合わせて編集する。

## (3) ビジネス支援に対応できる図書館職員の人材育成

これからの図書館サービスを考える時に、避けて通ることのできない事項として、新たなメディアを使用した情報検索をはじめとする図書館職員（司書）としての技術・能力の必要性が挙げられる。図書館がこれまで収集してきたアナログ資料を主な情報源とするだけでは、もはや利用者のニーズを満足させることはできない。インターネットに代表される新たな情報源を活用して、それを利用者提供できる図書館職員を配置することが、ビジネス支援というサービスを充実させることにおいても必要となっている。

現在、県立の図書館では、職員のレファレンス技能向上のために実施されている研修として、レファレンス担当者が主題を設定してのレクチャー、各種データベース操作研修会への職員派遣などがあるが、職員それぞれのレベルに合わせて、段階的に技能向上を図り、図書館職員として必要とされるスキルを最低限保障するという研修プログラムは見当たらない。

「司書」資格は、「司書」として、図書館サービスを行う最低限のレベルを規定するものであるが、今日の図書館サービスが求めているIT関連の能力・技術について、それを取得することに多くの科目をあてておらず、図書館の現場においても、それを解消する手立てが体系化されていない。1996（平成8）年に改正（平成12年度末まで移行期間）された図書館法施行規則の司書及び司書補の講習に追加された「情報検索演習」がわずか1単位新設されたのが実情である。

ここでは、特にIT関連技術・能力において、技術等の差が顕著に見られると思われるため、**職員に求められる技術・能力を明確に設定して、それを実現するための再教育プログラムを図書館の実情に合わせて実施することを提言する。**

そこで、ビジネス支援をより実効性のある図書館サービスとして定着させるためには、

そのIT関連技術等の差を是正するために、各職員のスキルチェックを行い、その結果によって、**2つの段階を設定して再教育プログラムを設定すること**を提案する。

2段階に技術・能力到達目標を設ける理由は、現在ある技術・能力格差を一度に解消することは困難であるし、また、全職員が必要とされる基礎的な技術・能力と、セクションごとに最低一人はそれより上位の技術・能力を身に付けた職員が必要と考えるからである。

#### < 基礎的な技術・能力の要件 >

ここで求めている技術・能力の内容については、職員の現状と研修プログラムを作成する段階で、自ずと規定されてくると考えるが、現在使用しているOA機器についても、十分に使いこなすことが求められる。このレベルへ到達するための方法としては、職員を講師とした研修ないしは、本庁の情報部門での研修など、研修費用のかからない方法を活用する。

#### < 上級技術・能力の要件 >

上記の基礎的な技術・能力に加えて、各担当部署でのトラブル等にも十分に対応でき、障害発生時にも、適切な対応ができることが必要である。このレベルについての研修は、ベンダー（コンピュータ・IT関連で、ハードウェア・ソフトウェアを「システム」として再構築し、販売する企業）などの研修施設で行われている研修を受けることにより対応する。

以上で述べてきた、職員が備えておくべき、スキルを確保する再教育のプログラムを体系化することと平行して、個々の職員の資質向上を図る研修体制についても、これまで県立の2図書館で実施されてきた研修以外についても提案したい。ビジネス支援に必要な資料の選定などを円滑に行うことや、レファレンスに必要な基本的な知識を取得するため、商工会、中小企業センターなどの専門機関が主催する研修会への積極的な参加を図ることも必要である。

また、**特定の主題を設定してのレファレンススキル向上のため**、関係機関への職員派遣研修もまた考えられる。例えば、**外国語文献を利用するレファレンス**なら、当然、それについてのスキルアップが、今以上に求められるし、**国内のみならず、海外のビジネス事情、特許情報についても十分対応できるための専門的な研修**は欠かせないだろう。また、研修の発展形として、連携するビジネス支援組織に、図書館職員に対する研修を依頼することも考えられる。このことは、副次的に関連するビジネス支援組織との間に、新たな連携関係を樹立することでもあるし、職員相互の人脈を作る絶好の機会と捉えることもできる。そのために研修にあたっては、職員ごとに、得意分野を設定して、継続的な研修計画を組むことも考えられる。

## 1 ビジネス支援提言

### 提言3 ビジネス支援機関との連携、協力による新たなサービス展開

- (1) ビジネス支援機関と図書館の有するビジネス関連図書等の相互利用によるサービス向上
- (2) 図書館ホームページの内容拡充とビジネス支援機関とのリンク
- (3) ビジネス支援機関との相互協力
- (4) 県産業技術総合研究所との連携によるビジネス支援の広域的展開

## 1 趣旨

本県においては、マネジメント・起業については（財）神奈川中小企業センターや商工会議所、製品開発・技術支援については県産業技術総合研究所や神奈川高度技術支援財団などのビジネス支援機関により様々な支援が行われている。

こうしたビジネス支援機関と図書館がお互いの長所を生かして連携、協力し、新たなビジネス支援サービスを展開すれば、より効果的な支援が可能になる。個別のビジネス支援でなく、境界を越えた多面的なサービスを行うことにより、利用者に対する支援を行う。

ビジネス支援機関との連携、協力による新たなサービス展開という観点から、以下の項目について提言する。

## 2 内容

### (1) ビジネス支援機関と図書館の有するビジネス関連図書等の相互利用によるサービス向上

現在、ビジネス支援機関において、起業予定者、ビジネスマン、企業等に対する支援が行われているが、情報面においても図書館がこれらの機関と連携を図ることで、より一層の効果を図ることが可能となる。

**情報面の連携として、ビジネス支援機関の有するビジネス関連図書やビデオ等の資料と県立の図書館が有する資料を相互に補完して利用者に提供していく。**

例えば、（財）神奈川中小企業センターの「情報活用コーナー」では、次の表の図書・雑誌、ビデオ等を有しているが、県立の図書館と連携することで、これらの情報を有効活用し利用者の利便性を増すことができる。

中小企業センターを訪れる利用者が、県立の図書館が所有する図書を利用したり、県立の図書館を訪れる利用者が中小企業センターの所有するビデオを利用するなど、図書・情報面において相互に連携、協力する。

資料を相互利用するにあたっては、図書館の協力車・連絡車などの定期巡回を活用し、お互いの図書・資料の搬送を行えば、さらに効果のあるサービスが展開できる。

各団体が所管している図書や資料を、利用者の利便性を考慮し、双方で有効活用を行うことにより、ビジネス支援の拡充を図ることが可能となる。

(財)神奈川中小企業センター「情報活用コーナー」の図書・資料構成  
(2002年3月現在)

区 分	内 容	数 量
図書・雑誌	・年鑑 ・専門誌 ・報告書 ・白書・その他	約7,000冊
ビデオ	・インターネット関係 ・ISO関係 ・商業関係	約1,600本

上記の図書、資料について、(財)神奈川中小企業センターでは 閲覧・視聴サービス、ビデオ貸出サービス等を行っている。

## (2) 図書館ホームページの内容拡充とビジネス支援機関とのリンク

現在、本県立の図書館のホームページには、所蔵検索、利用案内、新着資料、イベント等の内容とともに、「ビジネス関係資料ガイド」のコーナーがあり、関係図書や雑誌の紹介をしているが、ビジネス支援に向け内容や支援機関とのリンクなどの面で、一層サービスを拡充していく必要がある。

こうした中、ビジネス支援機関や本県の商工労働部が持つ情報は、それぞれが縦割りで情報を収集しているため、利用者に提供できる情報には限界がある。またこれから起業を考えようとする人や、ビジネスに関連する情報を集めてみようとする人にとっては、資料・情報蓄積面において実績があり、気軽にアクセスできる図書館のホームページにおいて、関係機関の情報を集めて提供できるならば、利用者の利便性は増すことになる。

そこで、**図書館のホームページのビジネス関連情報を拡充するとともに、ビジネス支援機関のホームページにリンクさせていく。**

こうすることにより、他で行われているビジネス情報などの把握が可能となり、起業やビジネス活動などのきっかけづくりに役立つ。また支援機関にとっても、図書館のホームページのビジネス関連情報の内容が拡充することで、リンクすることのメリットが増すことになる。

全国の都道府県立図書館のホームページの中でも、ビジネス支援についてのコーナーを設けている事例は少なく(秋田県等で設置)、本県がホームページ上のビジネス関連情報を拡充し、ビジネス支援を行っていく意義は十分にあると考えられる。

しかし、ホームページの内容を、一度にビジネス支援に対応させていくのは物理的に困難であるため、次に掲げる順に段階的に実施する。

第一段階：・図書館のホームページのビジネス支援内容を拡充する。

- ア 図書館内のビジネスコーナー情報
- イ 県内ビジネス支援機関の情報
- ウ ビジネス支援を行う図書館情報

・ビジネス支援機関のホームページにリンクさせる。

第二段階：県立の図書館のサービスだけでなく、市町村(市町村図書館でビジネス支援を行う場合)の行うビジネス支援サービスも掲載する。また逆に、市町村の

図書館のホームページにも、県の情報を載せてもらう。

第三段階：利用者のニーズや声を施策に反映させていくために、利用者と図書館の両者に双方向性を持たせていく。ビジネス情報に関する意見募集コーナーもつくり、それらを踏まえ、ビジネス情報支援の方法を改善していく。また、ビジネス情報に関連する相談・質問コーナーを作り、電子メールで回答をしたり、関係機関の紹介などを行う。

### (3) ビジネス支援機関との相互協力

#### ア ビジネス支援機関情報の提供

**ビジネス支援機関が発信する専門情報を図書館において提供する。**特に科学技術系のビジネス支援機関は、一般県民にとって直接利用しにくいところもあるので、県立川崎図書館が専門情報の橋渡しをする役目を担っていく。

反対にビジネス支援機関においては、「ビジネスにおける資料調査」等の図書館活用のための講習を紹介していく。

なお県立の2図書館との連携の可能性のあるビジネス支援機関として次のようなものが挙げられる。

(マネジメント系)

・(財)神奈川中小企業センター、(財)川崎市産業振興財団、横浜商工会議所、川崎商工会議所 など

(科学技術系)

・県産業技術総合研究所、横浜市工業支援センター、神奈川高度技術支援財団、(株)ケイエスピー など

#### イ パンフレット等への連携機関案内

商工労働部やビジネス支援機関で発行するパンフレットや資料等の中に、連携機関として、**図書館も掲載し、図書館のビジネス支援を明記**していく。

例えば、現在、商工労働部で発行する「創業者、中小企業者のための支援施策活用ガイド」や(財)神奈川中小企業センターの発行するパンフレット等の中には、支援の問い合わせ窓口として、県の中小企業支援機関や関係団体の窓口は、紹介されているが、科学技術系のビジネス支援を行っている県立川崎図書館については、記載がない。

今後、県立の図書館がビジネス支援を推進していく場合、これらの資料等の中に、連携機関として明示し、相互に協力していく必要がある。

### (4) 県産業技術総合研究所との連携によるビジネス支援の広域的展開

県立図書館、川崎図書館は、県の東部に位置するため、立地上、県央部や県西部の利用者には利用しにくい。

そこでビジネス支援を広域的に展開していくために、県央部にある県産業技術総合研究所図書室と県立の図書館が今までの連携をより強化することにより、県央部、県西部の利用者の活用も視野に入れ、ビジネス支援の広域的な展開を図っていく。

県産業技術総合研究所図書室は、科学技術、特許関係の資料が豊富であり、一般の利用

も可能であることから、そうした特徴を生かし県立の両図書館と連携し、ビジネス支援サービスを行っていく。

そのためには、県産業技術総合研究所で次のような事業を充実させることなどが必要である。

- ・国内・海外の専門的ビジネス資料・情報の提供
- ・図書等の物流体制の充実による県立の2図書館との連携強化（図書を搬送する連絡車等の充実）
- ・ホームページ・パンフレット等への連携機関案内

### 県産業技術総合研究所図書室の概要

（2003年2月現在）

区 分	内 容
図 書	約 15,000 冊
雑 誌	約 175 誌
新 聞	化学工業日報・日刊工業新聞・日経産業新聞など 10 誌
そ の 他	国公立研究所等の研究報告類、大学紀要、会社技報
特許公報類	特許庁の知的所有権センターとして特許電子図書館を整備

上記の他、外部商用データベースの検索サービスにより、必要とする技術情報の検索を行っている。

## 2 市民活動支援提言

### 提言 1 市民活動の推進につながる図書館の環境整備

- (1) 市民活動情報（フロー情報）の提供
- (2) 市民の情報生産活動のための環境の整備
- (3) 市民活動情報（ストック情報）の蓄積機能の充実

#### 1 趣旨

上記メニューの中には、「市民活動情報（フロー情報）の提供」を中心に、最終的には市町村の図書館で行うのが理想的と思われるメニューもある。しかし、市民活動支援を行っている市町村立図書館はあまりなく、ボランティア・NPO活動の県内での成熟度にもまだ差があることや、環境や災害救援など広域的なネットワーク作りや活動支援が必要なことを考え、県立の2図書館は、市民活動支援に先鞭をつけた本県としてのリーダーシップを発揮しながら、上に挙げたメニューの中で実現可能なものから取り組んでいく。

また、第3章でも示したとおり、市民活動サポートセンターや各分野の専門支援機関との機能分担にも留意し、より広汎な利用者層に向けた、図書館のコア・コンピタンスを生かした形で支援を行うことを目指す。

(1)で扱うのは市民活動団体のチラシ・ポスターや展示、あるいは市民活動団体によるセミナーなどで、情報の鮮度が問われる、いわばフローの情報である。これらは、市民活動の「今」を広く知ってもらうための貴重な情報として、また活動への参加を促す生きた情報として地域に役立つものと期待できる。このような新たな媒体の情報を提供することにより、県立の2図書館に集まる情報はさらに厚みを増すことになる。

(2)の中には市民活動サポートセンターの機能と重なるように見える部分もある。しかし、市民活動団体の活動場所の不足や、市民活動支援施設が未整備の地域があることも視野に入れ、図書館の機能を活かし、市町村立図書館の先行例となるような支援を可能な限り行い、**情報の生産活動の場を提供**する。

多くの市民活動団体は、活動報告書や会報、その他の刊行物を発行し、その足跡を記録している。(1)であげた**フローの情報**に対し、これらは地域を知る貴重な資源として図書館に保存されるべき、いわば**ストック情報**であり、県立の2図書館では、(3)にあるような**情報の蓄積機能の充実を目指し、これらの刊行物を可能な限りストックしていく**。このことは、県立の2図書館にとっては新たな情報ソースの獲得となり、市民活動団体側にとっても活動の透明性を確保し、一般市民の信頼と共感を得ることにつながる。

そうして集約された情報の提供は、利用者にとっては「知」の分散化というバリアを取り除くことになり、利便性が増す。出版流通を通じて入手できない資料を図書館が提供する意義は大きく、県立の2図書館が本県の地域資料センターの役割を果たし、地域の課題解決に大きく貢献する方途となる。

なお、これら図書館の環境整備（特にハード面）においては、様々な経費がかかることから、予算増が望ましいものと考えられる。



## 2 内容

### (1) 市民活動情報（フロー情報）の提供

#### ア チラシ・ポスターの提供

市民活動団体のイベント案内、活動紹介などのチラシ・ポスターの掲示・配布をさらに強化する。

ここでは、**市民活動団体から図書館への情報の流れをつくる**ことが大切である。まずは県立の2図書館が市民活動団体向けにチラシ等の掲示ができることのPRをする。特にここでは、**かながわ県民活動サポートセンター**をはじめとする県内の市民活動支援センターでの広報展開が効果的と考えられる。

このように事業の積極的なPRを行い、市民活動団体へチラシ・ポスターによる情報発信ができることの周知を図る。チラシ等が多く集まるようになれば、館内に「**市民活動専用の掲示コーナー**」を設置する。

#### イ 展示スペースの提供

**市民活動団体の協力のもと、地域の市民活動の内容がわかる企画展示を行い、地域における問題や市民活動について、図書館利用者の関心を高めていく。**将来的には、地域の市町村立図書館を中心に展開されるべきことであるが、現段階では、先駆的に取り組んで図書館の市民活動支援の流れをつくるということと、実践例を積むという意味で県立の図書館が行う。

これもアと同様に、展示できるというPRが必要であり、展示団体募集の告知をしていく。ただし、市民活動団体の自主性や柔軟性にも配慮することが必要である。

#### ウ 市民活動団体による、図書館の資料を活かした一般市民向けセミナーの実施

第3章でも述べたように、市民活動団体の協力によるセミナー（「国際協力理解セミナー」「身近なところから環境を考える」「高齢者・障害者と共に生きる」など）を図書館で開催する。

このセミナーを総合学習として活用すれば、真の「生きる力」を身につける学習となり、単なる「調べ学習」を越えた地域の課題発見・解決のプロセスを学ぶ場として十分な効果が得られることが期待できる。

特にこういった、図書館と地域で活動する人々との知を組み合わせたセミナーの開催は、貸出サービスのみならず、リサーチ機能を強化してきた県立の2図書館の先駆的な運営方針を県民にPRするための良い機会となる。

これも、まずは県立の2図書館でセミナーのテーマ等を設定し、**かながわ県民活動サポートセンター**をはじめとする県内の市民活動支援センターを中心にセミナーの実施団体の募集の告知をしていく。団体の選定に当たっては、特定の団体に偏ることのないよう、また各団体の自主性・自立性を損なわないよう留意することとし、一つの方策として、民間人を中心に組織した図書館セミナー運営委員会などをつくること等が考えられる。

将来的にはイと同様に地域の市町村立図書館が中心となって取り組む形が理想であるが、ボランティア・NPO活動が広汎な層に支持されるまで、県立の2図書館で事業展開していく。

本提言の先行実践例として、研究チームが試みた県立図書館での市民活動団体の協力による国際理解講座では、県内の幅広い地域から、定員をはるかに超えた参加の応募があり、当日は参加者が市民活動団体の様々な活動経験に基づいた、生きた情報提供に熱心に聞き入っていた。(内容については第5章参照)

## (2) 市民の情報生産活動のための環境の整備

### ア インターネットの閲覧サービスの推進

市民活動には生きた情報が必要である。インターネットが普及し、その重要度が高まっている現在、インターネットの閲覧サービスを行い、市民の情報収集や情報生産活動に供する必要がある。県立で2台、川崎で14台と閲覧サービスは始まっているが、さらにこれを推進し、市民の情報生産活動を活性化させ、ITサポート等によりデジタルデバイドの解消を図り、市民活動の壁を取り除いていく。

### イ フリースペース(グループ閲覧室)の提供

現在の施設状況では難しい面もあるが、**図書館が新たな情報生産の場となるよう、図書館資料を用いての研究・討議・打ち合わせなどができるフリースペースを提供することを目指す。**さらに、市民活動団体がチラシ・会報等を作成できるようなスペースを設けることも考えていく。

これらのことは、(1)アで述べた「チラシ・ポスターの提供」や次の(3)の「NPOの発行した冊子の収集・提供の強化・促進」につながる。これも将来的には地域の市町村立図書館が中心となって取り組む形が理想であるが、まずは県立の図書館において、**市民の情報生産の場の提供と、図書館の市民活動支援の流れをつくることを目指していく。**

## (3) 市民活動情報(ストック情報)の蓄積機能の充実

### ~ NPOの発行した冊子の収集、提供

かながわ県民活動サポートセンターほか各支援機関の協力のもと、市民活動団体に対し冊子提供を呼びかけ、収集を強化し、地域を知るための貴重な資料として、利用者の閲覧に供する。本県内のNPO法人数は全国で3番目に多く、また、多くの団体が会報や報告書等を発行している。また県内には、かながわ県民活動サポートセンターなどの市民活動支援機関や、(財)神奈川県国際交流協会、かながわ女性センターなどの各分野の専門支援機関も多くあり、県下には市民活動の豊富な情報が存在する。これらの流通ルートに乗らない「知」の集中化を図る。

これも、県立の2図書館で冊子の収集・提供を行うことの広報を、かながわ県民活動サポートセンターをはじめ各支援機関で行い、まずは市民活動団体からの資料収集ルートをつくり、地域資料収集の一環として定着させていく。

書籍、雑誌、ニュースレターなど多様な形態の分類、整理には、図書館司書がその能力を発揮し、利用者が探しやすい方法で情報を提供する。

## 2 市民活動支援提言

### 提言2 レファレンスサービスの充実に向けた、市民活動支援機関との連携

#### 1 趣旨

県立の2図書館で市民活動の支援を行うといっても、第3章であげたように、決して主たる業務内容を変更する訳ではなく、これまで行ってきたサービスに新たな付加価値を加える行為が中心であり、特にレファレンス（資料に関する調査相談）に関連する部分においては、それを実施することに大きな困難を伴うものではない。

しかし、その新たな付加価値を加える行為を高度なものとするためには、従来から市民活動を支援してきた市民活動支援機関との「連携」は、市民活動支援機関に次の特徴があることから、特に重要である。

- ・長期にわたって蓄積してきた豊富な冊子や資料がある。
- ・市民活動団体、活動地域に一番近い存在であるため、最新の情報が存在する。
- ・スタッフにこれまでのノウハウが蓄積されている。

したがって、このような支援機関と図書館との「連携」が確立されれば、**効率的かつ高度なレファレンスサービスの提供を行うことが可能となる**。幸い本県は市民活動が盛んな地域であるから、この新たなレファレンス対応を実施していけば、司書自身が自ずと最先端の情報や新たな社会の動きを知ることとなり、「ハイブリッド図書館」（注1）に対応できるライブラリアンとしての能力を身につけていくことができる。

なお、ここであげる「連携」には、司書が相談者の行き先を正確に導く、ナビゲーションの役割も意味する。いわゆるレフェラルサービス（専門機関への紹介）であるが、市民活動を支援する上では、図書館よりも市民活動支援機関の方が、上記の特徴を有していることから、的確な紹介先となるため行うものである。

ただし「連携」といっても、県内でも市民活動を支援している機関は、官民あわせて数多く存在することから、各機関と検討して進めていくこととなる。

さらに、**県立の図書館には、「KL-NET」という県内の図書館を中心とした市町村立図書館とのネットワークがある**。これもまた「連携」の手段として活用・発展させ、インターネットなどの最先端技術も積極的に生かし、図書等の物資や人的なネットワークを確立していけば、全国でも先駆的となる、“図書館における市民活動支援システム”機能の提供を行うことができる。

#### 2 内容

ここでは、対象となる機関を大きく次の3種類に分けて提言する。

- ・ **かながわ県民活動サポートセンター**
- ・ **県立の市民活動支援機関**
- ・ **県立以外の市民活動支援機関**

### (1) かながわ県民活動サポートセンター

県立の図書館が、まず連携先として大きなパイプを構築しておく機関であり、同じ県機関ということから、ここの連携を構築することが第一ステップとなる。また、次段階へ行くためのノウハウを蓄積するためにも必要である。

その内容は、次のとおりであるが、かながわ県民活動サポートセンターの場合、「連携」よりも、さらに一歩進んだ「相互協力」というレベルまで考慮する必要がある。

#### (第一ステップ)

##### 現場での研修

司書が研修として、かながわ県民活動サポートセンターに行き、実際のアドバイザー業務や、フリースペースで市民活動の現場を体験する。

##### 司書とアドバイザーとの連携

利用者の相談に対し、図書館では司書が、かながわ県民活動サポートセンターでは専門のアドバイザーがそれぞれ対応している。そこで、司書とアドバイザーが日頃から情報や意見の交換などを行うことにより、連携を図る。

##### 「市民活動支援用類縁機関名簿」の作成

司書が現在もレファレンス等で活用している「類縁機関名簿」(注2)は、情報を集積したものとして、相当な情報量があり、これを有効に活用していく。

これを参考に、かながわ県民活動サポートセンターのアドバイザーと協力して、神奈川県用の「市民活動支援版」を作成し、双方で情報の共有化を図る。特に、市民活動支援に関して新たに名簿に掲載する県内の機関は、アドバイザー側にネットワークがある可能性が高く、逆に既に名簿にあった団体で、市民活動とはこれまで直接関連がなかった機関は、司書側にネットワークがある可能性が高い。したがって相互に協力してこれを作成、活用することにより、図書館と県民活動サポートセンターを接点として、広範囲に広がるネットワークを形成することが可能となる。

##### インターネットによる情報交換

書籍情報における情報交換では、双方の図書データはインターネットで提供しているので相互にリンクをすれば、すぐに検索できる。また情報交換や相談問い合わせに対して、電子メールを積極的に活用し人的ネットワークの構築を進める。

#### (第二ステップ)

##### KL-NETにおける登録制度の見直し

以上に挙げた相談等における連携が軌道にのってきたら、かながわ県民活動サポートセンターをはじめ、市民活動支援機関も「KL-NET」の会員となる。

併せて、「KL-NETの運営方法」を見直す。それは、現在「KL-NET」の会員となると、図書等の物流まで求められてしまうため、次のA、Bに分けて考えていくこととする。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>* 「A 図書等の物流（協力車）まで伴う団体」</li><li>* 「B 情報提供・情報交換までの団体」</li></ul> |
|--|

その理由は、A（物流）まで実施すると、相手支援機関の意向や予算も関係してくるために、「KL-NET」の加入方法が現在のままでは、「連携」もなかなか進展しない可能性があるためである。

またインターネットや書籍のデジタル化の普及も考慮すれば、B（情報）までのレベルの相手を、今後もっと増やすことが必要である。

特に、かながわ県民活動サポートセンターにおいては、B（情報）は早いうちに、A（物流）も将来的に実施できるよう検討を行う。

#### **KL-NETの機能強化**

##### **- 相談（レファレンス）対応データベースと掲示板機能の構築**

であげた「B 情報提供・情報交換までの団体」における支援機関との「連携」を推進するために、市民活動に関して行われた相談（レファレンス）の種類、それに対応した回答を蓄積した内容のデータベース（仮称：県内市民活動支援相談対応データベース）を構築し、KL-NETの全会員がキーワードや分類等で検索できるようにする。

これにより、県立等の公立図書館側だけでなく、かながわ県民活動サポートセンターをはじめKL-NETの会員となった市民活動支援機関すべてが同じホームページの画面に入力したり検索することが可能となる。図書館のみならず、市民活動支援機関で発生した相談の対応事例も共有化することで、一層レファレンス機能を充実させることができる。

また、それらの対応事例を蓄積したものを体系別に分類し、その解決方法をインターネットで公開することで、図書館や市民活動支援機関に相談に行く前に、必要情報がどこで得られるかを知ることができる。

さらに、KL-NETの会員間専用の「掲示板」の環境も整備し、ナビゲートに困った場合など、この掲示板に相談内容を出して、他の会員から回答を得られるようにし、早急の対応がとれるようにする。

そして、この相談対応データベースと掲示板の2つの機能を備えることは、市民活動支援機関にKL-NETのB（情報）の会員となるメリットを大いにPRすることができ、「連携」を一層、推進することが可能となる。

#### **(2) 県立の市民活動支援機関**

これらの各機関は、市民活動支援だけを実施している訳ではないため、それぞれとの調整で「連携」内容が異なってくる。かながわ女性センターや環境科学センターなど既に連携を図っているところでは、(1)であげた機能などの可能性を検討する。そして、県機関でも防災や消費生活に関連する機関などまだほとんどつながりのない機関とは、(1)での機能を検討し、当面できることから順次実施していく。

#### **(3) 県立以外の市民活動支援機関**

県内には前述の機関以外にも、様々な市民活動支援機関がある。例えば、（社福）神奈川県社会福祉協議会、（財）神奈川県国際交流協会、（財）横浜女性協会などのほか、N

PO（NPO法人 まちづくり情報センターかながわ「アリスセンター」等）やNGO（横浜国際人権センター等）によるものもある。

これらの機関は、これまでの活動を通じ、行政との関わり方などにおいてそれぞれ異なっている。しかし、まだネットワークが確立されていないが、レファレンスにおいて今後必要となるであろう機関に対しては、積極的にアプローチをすることが重要である。

市民活動の範囲は広いことから、司書それぞれが得意とする、又は興味を持つ分野の支援機関にアプローチして、新たな裾野を広げることも、人的ネットワークを含む「連携」の手段として、有効な手法である。

### 3 まとめ

以上、3種類の機関に分けて提言を行ったが、将来これらの機関との連携や相互協力が順調に進めば、新たな“県内図書館市民活動支援のための広域ネットワーク（プラットフォーム）”が構築されていくことになる。

---

注1) デジタル機能とアナログ機能双方を備えた近代的図書館のこと。

注2) 図書館から見てそれと類似した機関の名簿。そこには、所蔵する専門資料の分野など明記されている。

## 2 市民活動支援提言

### 提言3 NPOと図書館との協働 ・協働による新しいサービスの展開

#### 1 趣旨

これは、図書館業務に直接関わる市民活動に限定されるものだが、ボランティア団体やNPOに活動の機会を与えることにより、結果として市民活動を活性化することになるので、ここに提言として取り上げる。

第3章でも述べたとおり、図書館ボランティアに対しては、可能な限りこれを受け入れ市民の活動の機会を増やす必要がある。その際、図書館側が図書館ボランティアを直接管理する形態ではなく、ボランティア団体・NPOなどと図書館が、図書館業務に関して協働していく形が望ましい。そのことにより、図書館の個性化や新たな事業展開が可能になることも考えられる。

もちろん、これらの導入は、ボランティア団体・NPOなどの自主性、自立性を損なわないよう進めるべきで、図書館側はボランティア団体・NPOを単なる行政の下請けや補完としてではなく、**協働、つまり市民活動団体側と行政側が対等な関係を保ちながらパートナーシップを組んで事業展開を積極的に推進し、そのことを市民参加型社会の形成の1つのステップとして捉えることが重要である。**

#### 2 内容

##### ・ボランティア団体・NPOと図書館との協働

既に県立川崎図書館のパソコン利用サービスにおいて、ボランティア団体・NPOが活動しているが、県立の2図書館において、可能な限りボランティア団体・NPOの導入を図る。

また、図書館側が最初に図書館ボランティアを募集して組織化することも考えられるが、その際にも図書館側とボランティア団体・NPOが対等な関係を保つための仕組みづくりが重要である。

但し、県立の2図書館においては今日までの図書館サービスの展開上、カウンター補助業務等の従来の図書館業務にボランティアを導入することよりも、新たな図書館サービスの展開上必要な業務においてボランティア団体・NPOとの協働を推進することのほうが、市民活動の活性化の面からも、図書館サービスの展開の面からも、望ましい。

例えば、多言語対応や郷土文化研究などを始め、病院での図書サービスや不登校生徒の居場所作りなど、地域の特性や実情に応じた柔軟な事業展開が考えられ、その中で、積極的に協働を目指すことで図書館の個性化を推し進めるべきである。

特に県レベルの図書館が直面する問題として、蔵書の保存・管理に関する問題があり、将来的にはデポジットライブラリーという形で、NPO等の団体と協働していく可能性が考えられる。

### 3 ビジネス/市民活動支援提言

#### 提言1 広報活動の推進

- (1) インターネットを活用したPR
- (2) 県広報ネットワークを活用したPR ~ポスター・チラシの作成~
- (3) 館内の案内表示と資料ガイド
- (4) 図書館のキャッチコピーと館名によるPR
- (5) 講演会などのイベントの開催

#### 1 趣旨

図書館がビジネス支援や市民活動支援を始めても、サービス対象者である創業予備軍やビジネスマン、中小企業者や、市民活動に興味を持つ県民に、その情報が伝わらなければ、せっかくの図書館の取組も十分な効果を発揮できない。特に図書館を今まで利用したことのない県民にこそ、図書館のビジネス支援や市民活動支援を知ってもらい、利用してもらうことが重要である。「普段は図書館を利用していないけれども、図書館で仕事に関する調物などが効率的にできるなら、また、市民活動に関する情報が得られるなら、図書館を是非利用したい」という潜在的な図書館の利用者に対して、また、既に仕事や市民活動で図書館を利用している来館者に対しても、図書館の広報活動を展開する必要がある。このため、従来の「県のたより」による広報やビジネス支援機関や市民活動支援機関との連携を活用した広報を展開することは勿論、ITを活用したデジタル媒体による広報も重要であると考え。

ここではより多くの県民に図書館の持つ情報・資料とレファレンスサービスなどをいかにして知ってもらうか、図書館からの情報発信について提言する。

#### 2 内容

##### (1) インターネットを活用したPR

###### ア ホームページの活用 ~図書館の分野・テーマのリンク先を拡大~

本県のホームページにより、県立図書館、県立川崎図書館におけるビジネス支援や市民活動支援の内容を県民に案内する。現在の本県のホームページ(トップページ)の「分野・テーマ」では、図書館は「教育・生涯学習」のくくりに入っている。この分類は主に組織上分けられたものであるが、図書館がビジネス支援を行うにあたっては、サービス対象である県民に「図書館が仕事に役立つ場であるということ」を積極的に知らせていく必要がある。そのためには、「教育・生涯学習」のみならず、「産業・雇用」や「IT・科学技術」分野にも、図書館のビジネス支援情報を載せていく必要がある。従来からの図書館の主な利用者は「教育・生涯学習」分野であったが、新たに加わる図書館の利用者は「産業・雇



用」や「IT・科学技術」分野から情報をキャッチしてやって来る。PRは対象者の在るところに行わなければ意味がない。市民活動支援についてもボランティアは「生活・住まい」のくくりであるから、「生活・住まい」にも図書館をリンクさせて、ボランティアに興味のある県民に図書館における市民活動支援について知らせていく。図書館のビジネス支援対象者や市民活動支援対象者の目に、図書館のビジネス支援・市民活動支援の情報が触れやすい環境を用意していく。

本県ホームページのトップページ（一部）

<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: inline-block;">             に住生活今 もまはい い・は           </div>		
<p><b>分野・テーマ</b></p> <p>▶ <b>生活・住まい</b> 消費生活、県税、ボランティア、交通安全、県営住宅…</p> <p>▶ <b>保健・医療・福祉</b> 健康づくり、県立病院、高齢者福祉、児童相談所…</p> <p>▶ <b>文化・スポーツ</b> 県文化施設、民俗芸能、スポーツ施設…</p> <p>▶ <b>防災・防犯・ライフライン</b> 災害対策、神奈川県警ホームページ、水道、貯水量…</p> <p>▶ <b>まちづくり</b> 都市計画、建設業関係申請、土木事務所…</p> <p>▶ <b>IT・科学技術</b> 情報化、IT講習会、住基ネット、エネルギー…</p>	<p>▶ <b>人権・女性・青少年</b> 人権啓発、男女共同参画の推進、青少年の育成…</p> <p>▶ <b>教育・生涯学習</b> 教育相談、県立学校、生涯学習の情報提供…</p> <p>▶ <b>国際・基地対策</b> パスポート、国際政策、米軍基地…</p> <p>▶ <b>産業・雇用</b> 農林水産業、商工業、労働相談、労働争議調整、就業支援…</p> <p>▶ <b>環境・みどり</b> 廃棄物処理、水源の森林づくり、ISO…</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">             現在 は 教育 ・ 生涯 学習 のみ           </div>
		<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">             今後は 産業 ・ 雇用 にも           </div>
	<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: inline-block;">             今後は IT・科学 技術にも           </div>	

イ メールマガジンの発行

図書館が行うビジネス支援や市民活動支援について、例えば「ビジネス・データベースの活用講習会」や「国際化理解の講習会」などの催しについての案内や、ビジネスや市民活動に関する新刊書の案内、情報提供などを「メールマガジン」として定期的に作成し、図書館から希望者に対して送信する。

創業予備軍、中小企業者、ビジネスマンは、仕事のための情報を求めている。そのニーズは様々であり、「何がビジネスに役立つかわからない」という現代のビジネス環境がある。そのため、図書館の持つ豊富な情報を提供し、仕事に役立ててもらうことが大切であると考えられる。

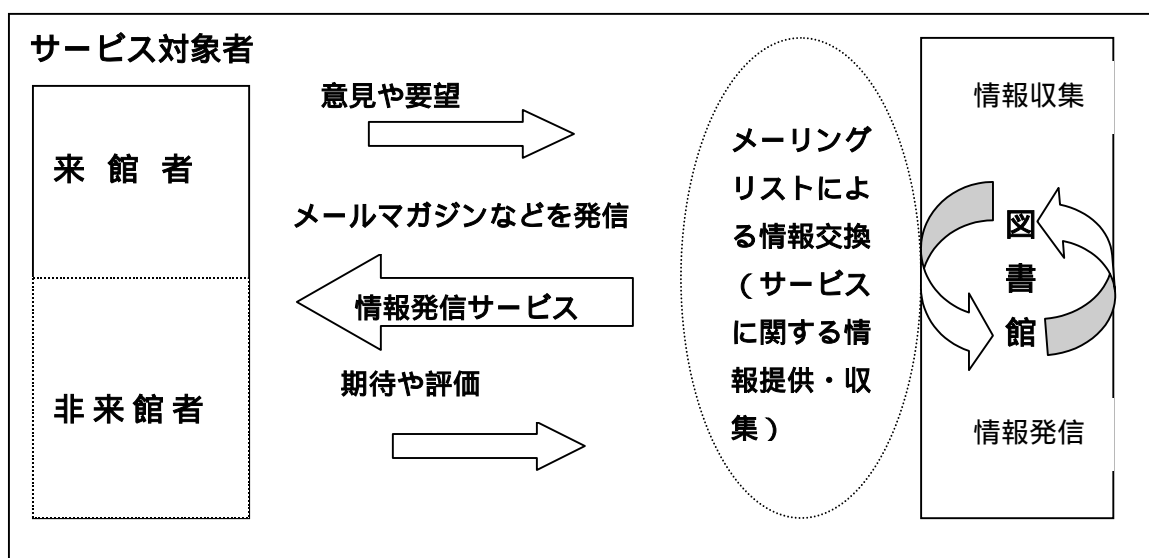
潜在的な市民活動希望者やすでに市民活動に参加している県民も同様である。環境や福

祉・医療など市民活動が関係する分野も広く、そのニーズも多様である。図書館の持つ豊富な情報を提供し、市民活動に役立ててもらおうためのPRが重要である。

### ウ メーリングリストへの参加

ビジネス支援においては、地域の産業・経済関連メーリングリストへの参加、市民活動支援においては、地域の市民活動関連メーリングリストへ参加することによって、メーリングリスト参加者と図書館の双方向型の情報交換を行うことができる。これによって得た情報を図書資料やその他の情報収集に反映できれば、図書館の提供するサービス品質（提供する情報・資料、相談機能）の向上にもつながる。

図書館の地域のメーリングリストへの参加概念図



### (2) 県広報ネットワークを活用したPR ～ポスター・チラシの作成～

県立の2図書館が行うビジネス支援や市民活動支援の内容と、それぞれの図書館の特徴を「県のたより」により紹介するとともに、この取組についてポスター・チラシを作成し、関係機関（中小企業センター、商工会議所、かながわ県民活動サポートセンターなど）に配布する。県下の教育機関への配布や、県下の広報組織を通じて配布できれば、図書館の新たな支援サービスを広く県民に知らせることができる。（例えば、中小企業センターや商工会議所などの機関が開催する講演会やセミナーの受講者や、かながわ県民活動サポートセンターの来館者などに、図書館のビジネス支援や市民活動支援についてのチラシを配布できれば、サービス対象者に対し効果的に情報提供できる。）

### (3) 館内の案内表示と資料ガイド

図書館の「ビジネス情報コーナー」（仮称）（ビジネス図書やビジネス支援情報などを集

めたコーナーのこと、ビジネス提言 1 参照) の存在を来館者に案内するため、**案内表示を設置する。**

**ビジネス目的の来館者に対して「ビジネス情報コーナー」の所在を知らせることは勿論、図書館のビジネス支援が明確になることによって、図書館からのビジネス支援のメッセージが創業予備軍や中小企業者、ビジネスマンへ効果的に伝えることが期待できる。**

また一般に、仕事を持っている人が仕事上の課題解決のために図書館で使える時間は限られている。図書館を使い慣れていない場合に、自分が求める資料がどこにあるのかわからず、職員に声をかけることもためらってしまうことがあるが、このようなことで、図書館に資料があるにもかかわらず、結局は目的を達成できなければ、図書館が資料を収集している意味が半減してしまう。利用者の時間節約のために、来館した際の指針になるテーマ別の資料ガイドや、資料の探し方を記したパンフレットなどを用意することは、時間のないビジネスマンに対するサービスとして役立つものとする。

市民活動支援においても同様に、テーマ別の資料ガイドや、資料の探し方を記したパンフレットなどを用意することは、目的に早くたどり着ける手助けとなるとともに、図書館の市民活動支援のPR効果を発揮する。

#### **(4) 図書館のキャッチコピーと館名によるPR**

県立の2図書館が支援を行うにあたり、キャッチコピーがあると、その存在が認知され易い。キャッチコピーを考案し、図書館の広報活動に活用できればインパクトを増すことが可能である。

例えば、ビジネス支援であれば、「マイ・オフィス県立図書館」「仕事のプロは県立川崎図書館」「スキルアップは県立図書館で」などのキャッチコピーを使って、図書館のビジネス支援サービスを案内する。今まで図書館に興味の無かった県民に「何だろう」という興味を持ってもらうことが大切であり、キャッチコピーが図書館側の想いを伝えていれば、そのメッセージをストレートに県民に伝えることができる。「県のたより」やポスター・チラシなどの紙媒体による広報においてもキャッチコピーは認知度のアップに貢献する。分かりやすく、記憶に残る言葉でキャッチコピーを使って、図書館のPRを図る。

また、県立川崎図書館のキャッチフレーズとして「科学と産業の情報ライブラリー」があるものの、図書館名だけでは、県立川崎図書館の特色を理解するのは難しい。

そこで、県立川崎図書館がターゲットとして想定する人々に知ってもらうように図書館名の変更も考えていく必要がある。

#### **(5) 講演会などのイベントの開催**

現在、本県ではビジネスセミナー、起業セミナーや講演会が商工会議所や中小企業センター、各種団体などで開催されている。

しかしながら、**図書館とビジネス活動支援機関とが共催してセミナー等を実施すること**

により、支援機関の持つ専門情報、相談能力、ノウハウ等と図書館の持つ強み（例えば図書館の有している情報の蓄積、誰でも気軽に利用することのできる図書館の「敷居の低さ」、土曜日・日曜日でも利用ができるという特色）を生かすことにより、これから、**起業を考えている人・始めようとする人、更にビジネス情報の調査を進めようとする人、ビジネスのアイデアやきっかけを考えている人などに対して、より総合的な支援が可能となる。**

研究チームが起業家セミナー受講者を対象に行ったアンケート調査の中でも、「図書館のビジネス支援で何が必要か」という質問に対して、「ビジネス・起業に関するセミナーの開催」が、「ビジネス情報等の提供」「ビジネスコーナーの設置」に次いで、第3位にあり、そのニーズは高いことから、図書館でビジネス・起業に関するセミナーなどを開催しビジネス支援を行うことが望ましい。

なおセミナー等の開催にあたっては、「ビジネスにおける図書館利用法」や「ビジネスにおける資料調査」などの内容を織り込んだものとするすることで、図書館の活用を促すことができる。

また、市民活動団体が図書館において行うイベントとして「国際協力理解セミナー」や「身近なところから環境を考える」などの講演会や学習会等があり、**これらを開催することによって、市民活動に無関心であった利用者の市民活動への理解と共感を得ることが可能となり、イベント開催によるPR効果が期待できる。**

なお、研究チームが図書館の来館者を対象に行ったアンケート調査の中でも、「ボランティアやNPO活動支援を図書館が行う必要があるか。」との問いに対して、図書館の来館者の半数以上がその必要性を認めている。このように来館者のニーズも高いことから、図書館における市民活動団体によるイベントの効果は大きいものとする。

本提言内容については、研究チームが図書館におけるビジネス支援について、先取りして試行的に実践するものとして、県立川崎図書館において実施した。

また、同様に市民活動支援についても、県立図書館においては「国際協力講座」、県立川崎図書館においては「エコ住宅」の展示会と講演会を行った。（内容については、第5章参照）

### 3 ビジネス / 市民活動支援提言

#### 提言 2 協力支援

県立の2図書館を中心としたビジネス、市民活動支援事例の蓄積と市町村立図書館への助言・協力

#### 1 趣旨

ビジネスや起業活動、市民活動の支援において、市町村立図書館の態勢が整えば、市町村立図書館は、こうした支援の拠点として重要な存在になり得る。

しかしながら、図書館のビジネスや市民活動に対するサービスは、県下各地域で成熟しているとはいい難く、その取組や認知度にも温度差がある。

県立の図書館は、県内の広域的な図書館としての役割が期待されている。特に、県内図書館ネットワークの中心的存在として、これまで築き上げた県内図書館ネットワーク事業の経験を生かしながら、県下の図書館におけるビジネスや市民活動支援がスムーズに行えるよう、各事例の収集・蓄積・提供を行うなどして、市町村立図書館をバックアップしていく必要がある。

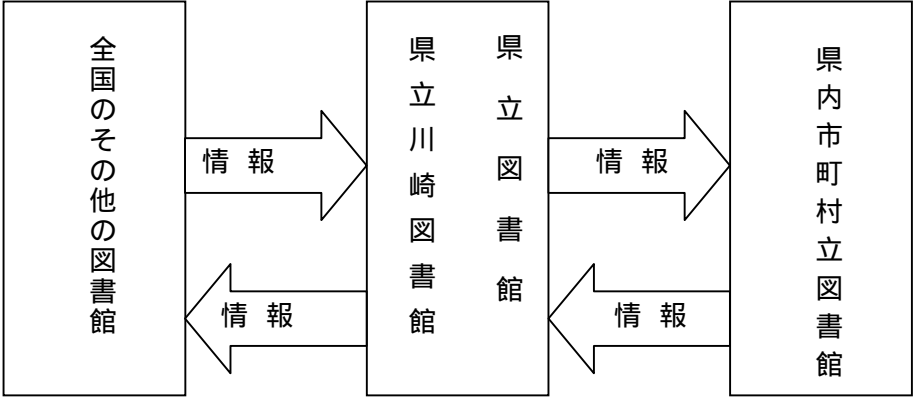
#### 2 内容

県立の2図書館では、市町村立図書館に先駆けて、これまでの提言で挙げたようなビジネスや市民活動の支援サービスを行い、事例を蓄積するとともに、県内外の支援事例を調査・研究し、それを市町村立図書館に提供していく。特にこれまで築き上げた県内図書館ネットワーク事業（KL-NET）の経験を生かしながら、状況に応じて市町村立図書館への情報提供・協力を行っていく。また他県への情報発信や他県の情報収集を積極的に行うとともに、先進的な取組を行っている図書館と連携して、全国的な活動支援、サービス展開の流れをつくっていく。

ビジネス支援においては、県立の図書館の役割である市町村立図書館に対するバックアップ機能を発揮し、資料や情報の提供、レファレンスの技術やノウハウの提供、ビジネス・セミナー開催等のアドバイスなどについて、市町村立図書館に対する協力支援を行う。

市民活動支援については、全国的に見ても実践例が少ないことから、先行例は重要である。「かながわ県民活動サポートセンター」が県内の市民活動支援施設のモデルとなったように、県立の2図書館は、この新たな分野の事業展開を県内の図書館で定着させ、そして新たなリサーチ型・活動型図書館への進化へ向けて、広域図書館としてノウハウを蓄積していくという重要な役割を担っていく。

図書館のビジネス、市民活動支援事例の蓄積と情報提供  
(矢印は支援事例についての情報の流れ)



# 第5章 研究チームが関わった事例

第3章までで、図書館によるビジネス支援と市民活動支援についてその必要性を論じ、第4章で県立の2図書館に対して具体的な施策を提言した。

この章では、これらの提言の中から、研究チームが図書館におけるビジネス支援、市民活動支援に向けて提言する内容を、先取りして試行的に実践するものとして、ビジネスや市民活動に関する講演会等を企画し、図書館と関係団体が共催で実施した。

実際に行ってみることで、研究チームが提言した内容が実行可能なものであるか、図書館において行う意義があるか、実際に参加してくれる者がいるか、ニーズがあるかなどを把握することができた。

なお、実際に行った内容は、県立川崎図書館における「中小企業支援のためのビジネス講演会」「市民活動に関する展示」、県立図書館における「市民活動を行うきっかけにつながる『国際協力に関するセミナー』」「市民活動に関する展示」である。

以下において、その詳細を報告する。

## 1 ビジネス支援に向けた取組事例

### 県立川崎図書館におけるビジネス支援団体「VMCY（ヴィエムシイ）」との共催によるビジネス講演会

#### 1 趣旨

図書館を会場としてのビジネス関連セミナーを、ビジネス支援団体と共同開催して、図書館におけるビジネス支援の取組のあり方を考える。

#### 2 日時・会場

平成15年1月25日（土） 午後1時30分～午後4時  
神奈川県立川崎図書館 2階ホール

#### 3 参加者 27名

#### 4 協力団体

VMCY（ヴィエムシイ）  
（後援 財団法人川崎市産業振興財団）

#### 5 取組内容

横浜市のベンチャーマネージャー（平成11年度制度発足）の有志によって設立されたビジネス支援団体「VMCY（ヴィエムシイ）」（NPO法人）と神奈川県立川崎図書

館の共催により、ビジネス講演会「共同事業システムについて～これからの中小製造業のあり方～」を行った。

この講演会は、図書館におけるビジネス支援の試みとして、中小企業関係者、起業予定者、商工関係者を対象として開催された。

まず、VMCY理事長永川氏から、中小製造業についての販路開拓に関する基調講演があり、日本の中小製造業がおかれている厳しい現状の説明、メーカーによる部品調達の現状とその課題について説明が行われた。そして提案項目として、販路開拓のための「共同事業システム」についての概要説明が行われた。

次に、VMCY理事5名によるパネルディスカッションが行われ、パネラーのビジネス経験に基づく様々な事例紹介と、そこから導き出される事業提案のヒントが語られた。質疑応答では、参加者が経験した厳しい事業の現実についての紹介があり、それを基に活発な意見交換が行われた。

最後に、県立川崎図書館の市川図書資料部長から、産業・科学技術関係の資料を豊富に所蔵している川崎図書館の特色とサービス内容について概要説明があり、ビジネス支援を積極的に進めていることが紹介された。

講演会終了後、VMCYの相談員と希望する参加者による「個別相談会」が行われた。

## 6 感想・意見

### (1) 参加者から

講演会参加者を対象に行われたアンケート結果によると、「図書館がビジネス支援を行っていることを知らない」と回答した者が78%あり、図書館のビジネス支援がまだ世間的に広く知られていないサービスであることがうかがえた。

しかし一方で、「図書館でビジネス支援の講演会を開くこと」については、「賛成」が72%、「どちらかといえば賛成」が6%、「わからない、無回答」が22%と、「賛成」が大多数を占めた。このことから、これからの図書館サービスを考える上で、ビジネス支援の潜在的ニーズが確認された。



ビジネス講演会の様子



## **(2) 共催団体であるVMCYから**

講演については、「参加者が熱心に受講され、中小企業経営者のニーズに合致した企画であったと思う」との感想があり、図書館との共催についても「図書館に積極的な機能を追加するものだと思う」との意見があった。

## **7 まとめ**

今回、講座を行ってみて、図書館とビジネス支援団体が連携してビジネス支援を行うことが、一定の役割を果たしていることが把握できた。

また、図書館とビジネス支援団体との連携の可能性をうかがうことができた。

今後も、ビジネスマンや起業予定者などに対し、いろいろと趣向を凝らしたビジネス支援セミナーを開催する効果は大きいものと思われる。

研究チームが関わった取組が紹介されました。

2003年(平成15年)1月15日(水曜日)

新聞 産経 5面

# 図書館が中小企業支援

県立川崎図書館(川崎市川崎区)は二十五日、中小製造業者の販路開拓をテーマに講演・相談会を開く。中小企業支援の市民団体「V.M.C.Y(VMCY)」との共催で、同団体会員による講演の後、中小企業経営者らからの個別相談となる。同図書館によると、図書館による企業支援の試みは全国的にもまれいこと。

VMCYは、企業OBらが 内在住の大企業OBが中心。経験と知識を中小・ベンチャー 県中小企業支援センターの経一企業支援に生かすとして二〇〇〇 営アドバイザーを務めている。〇一年に結成した。会員数は 人もいぬ。十五人で、講演、講演は二、二十五日は「中小企業の共

## 県立川崎図書館 講演や個別相談

同専業システムについて」と題し、VMCY理事長で、大手電機メーカー子会社の社長を務めていた永川慎八郎さんが基調講演を行った後、VMCY会員がパネルディスカッションを行う。その後、希望者には個別に販路拡大の相談に対応する。

川崎図書館は自然科学、工学、産業技術関係の資料を重点的に収集しており、企業関係者の利用も多い。永川さんは「図書館がなぜ」と最初は意外だったが、川崎図書館の方々が、情報発信だけでなく地元中小企業の支援にも積極的にかかわりたいと言っているので引き受けた。図書館による同様の試みは青森県でもあったと聞くが、全国的にはまだ珍らしいのでは」と話す。

講演・相談会の募集定員は五十人で、参加無料だが、相談希望者は事前の申し込みが必須。問い合わせは同図書館(☎044・2340004・45003)。

## 2 市民活動支援に向けた取組事例

### 県立図書館におけるNPO法人「地球の木」と協力して実施した国際協力入門講座の取組

#### 1 趣旨

図書館を会場とした市民活動についてのセミナーを、市民活動団体の協力により実施して、図書館における市民活動支援の取組のあり方を考えるとともに、図書館の持つ資料群の中からの資料探しのノウハウを示し、県民による図書館利用の促進を図る。

#### 2 日時・会場

平成15年2月1日(土)午後1時30分～4時30分  
神奈川県立図書館 本館1階会議室

#### 3 参加者 38名

#### 4 協力団体 NPO法人「地球の木」

#### 5 取組内容

##### (1)国際協力講座

##### ア 国際協力入門セミナー

NPO法人「地球の木」は、地球上の全ての人々と平和に生きることを目的に、1991年に設立され、国際理解のためのワークショップ、アジアの人々との交流、スタディツアーなどを通じて、アジアの国々の森林保護、農民や女性の自立等を支援している団体である。

その「地球の木」の協力により、国際協力についての「調べてみよう！やってみよう！身近な国際協力」と題するセミナーを行った。

このセミナーは、図書館における市民活動支援の試みとして、国際協力に関心がある一般県民を対象に行われた。

まず、「地球の木」の武安氏より「地球の木」についての説明が行われた後、模造紙とマジックと2種類のバナナを用いてワークショップが行われ、2種類のバナナに見るそれぞれの原産地の実情が紹介された。

最後に、国際協力に対する姿勢について、以下のような説明があった。

「国際協力は、英語ができなくても現地に駐在しなくてもできる。ODA(政府開発援助)による国際協力に日本人は1人当たり1万円を拠出しているが、それがどのように使われているか関心を持つことが大切である。そして、ゴミを出さない生活を心がけるなど、個人でできる身近なことが、支援地の真の自立と平和につながる。」

##### イ 資料探し講座

県立図書館調査閲覧課の関副主幹より、図書館で資料を探す場合、辞書、索引、目録、

法令集といったレファレンスブックに習熟することが有効であることがまず説明された。

次に、検索の手段としてインターネットが有効であることを、実際に国立国会図書館のOPAC（蔵書データベース）の検索画面を提示して説明した。ただし、インターネットには、情報過多や信頼性などの問題点があること、また、インターネットに掲載されていないからといって情報がないわけではないことに注意することが重要であることも指摘された。

## ウ 館内ツアー

3グループに分かれ、1・2階閲覧室、3階新聞・雑誌室、4階かながわ資料室や書庫の見学を行った。

### (2) 展示

環境・食料・教育をテーマとする国際協力に関する10枚のパネルを展示した。パネルは国際熱帯木材機関や神奈川県国際交流協会から借用し、平成15年1月中旬から2月末日まで展示した。

## 6 感想・意見

### (1) 受講者から

受講者に対してアンケートをとったところ、回答者は38人（回収率100%）であった。講座の感想については、セミナー、資料探し講座、館内ツアーとも、32人以上が「大変参考になった」「参考になった」と回答した。

具体的には、「興味深く、何かしなくてはという思いになった」「インターネットで検索できる話がためになった」「普段入れないような図書館の裏側がのぞけて楽しかった」等の意見があった。

県立図書館のサービスで利用したいものについても尋ねたが、レファレンスサービス（19人）、インターネット利用（18人）、資料検索システム（14人）が多く、資料探し講座の内容がよく理解されたものと考えられる。

自由意見では、「NGO、NPOがより一層施設を利用できるようにしてほしい」「説明を聞くだけでなく、自分たちで体験する講座を期待している」「今後もこのような講座に積極的に参加したい」等の意見があった。

### (2) 協力団体であるNPO法人「地球の木」から

時間の制約から、話が身近な国際協力への理解までにとどまり、どんな国際協力団体があり、どんなことができるかなど、具体的な展開ができなかったが、今回の図書館の企画を「評価している」旨の感想があった。

また「地球の木」には、講座に参加した高校生が、セミナーで取り上げたことを授業で発表するために後日訪れるなどの反響もあった。「最近では総合学習の導入で学校からの依頼が増えているが、もっと幅広く多くの市民にも働きかけていきたい。今後も是非、図書館の企画に協力していきたい。」とのことだった。

## 7 まとめ

今回の講座は、図書館で市民活動団体が講座を行うという市民活動支援が一定の役割を果たし、図書館利用の需要の掘り起こしや、図書館の活用の促進にも寄与したと考えられる。

セミナーの内容については、講師の体験から国際協力についてわかりやすく説明が行われた。また、参加者間の意見交換を通じて幅広い年代間の交流にもつながった。

今後の課題としては、セミナー、資料探し講座、館内ツアーの相互の関連性を持たせることなどがあるが、参加者は最後まで熱心に聴講し、アンケート結果にも高い満足度が見られることから、今後もこのような講座を企画する効果は大きいと思われる。

### (参考)

回答者 38 名 (回答率 100%)

質問 1 何故この講座に参加しようと思ったのですか。(複数回答可)

国際協力に関心があるから	27人
ボランティアに関心があるから	15人
資料探しに関心があるから	14人
その他	2人

質問 2 講座(ワークショップ、資料探し講座、館内ツアー)はいかがでしたか。

(1) ワークショップ

大変参考になった	12人
参考になった	21人
あまり参考にならなかった	4人
参考にならなかった	0人

・興味深く、何かしなくてはという思いになった。  
・県内の国際交流活動の全体を知りたかった。

(2) 資料探し講座

大変参考になった	9人
参考になった	23人
あまり参考にならなかった	3人
参考にならなかった	3人

・インターネットで検索できるお話がためになりました。

(3) 館内ツアー

大変参考になった	18人
参考になった	19人
あまり参考にならなかった	0人
参考にならなかった	0人

・普段入れないような図書館の裏側がのぞけて楽しかったです。



市民活動セミナーの様子

## 県立川崎図書館におけるNPO法人「エコ住宅リサイクルバンク」との共催による 展示会と講演会

### 1 趣旨

県立の図書館においてNPO法人に展示などの活動の場を提供したり、講演会を行うことにより、市民活動団体と図書館との新たな協働関係や、市民活動に対する支援のあり方を考える。

### 2 日時・会場

- (1) 展示会 平成 15 年 1 月 17 日 (金) ~ 2 月 28 日 (金)  
県立川崎図書館 2 階展示スペース
- (2) 講演会 平成 15 年 2 月 26 日 (水) 午後 1 時 ~ 3 時  
同 上 2 階ホール

### 3 講演会の参加者 16 名

### 4 展示・講演会団体

NPO 法人「エコ住宅リサイクルバンク」

### 5 取組内容

#### (1) 展示会

NPO 法人「エコ住宅リサイクルバンク」と県立川崎図書館の共催により「民家の保存と再生展～日本の住文化を日常生活に生かす～」の展示会を開催した。

現代は、貴重な古民家が次々と取り壊されており、このままでは日本の古い住文化の継承が危ぶまれている。この住文化を次世代に継承していくためには、保存だけでなく「住まいとして」又は「住まいの一部として」再生していくことが必要である。こうした古民家の保存と再生について展示を通して広めていくことを狙いとしている。

(展示内容)

- 明治から昭和初期にかけて、日本における「住居」としての木造建築の構造解説  
解体の様子 of 解説
- 現代の住まいに再生する方法 (写真)
- 日本の古民家保存トラスト運動ネットワークの紹介
- NPO 法人「エコ住宅リサイクルバンク」の紹介
- 建具などスペース的に可能な古材の展示

#### (2) 講演会

「古民家保存再生の手法とリサイクル都市構想の提案」をテーマに、NPO 法人「エコ住宅リサイクルバンク」の二藤理事長から講演があった。

講演会は、関係団体の協力で急に決まったものであるが、終了時間を1時間半もオーバーするなど熱心な意見交換が行われた。テーマに関心のある人や市民活動に興味のある人の熱意や情熱が感じられるものであった。

## 6 感想・意見

### (1) 見学者などから

見学者などからの感想として、「非常に面白い視点の企画で小スペースながら興味深く拝見させていただきました。」「新聞の記事を見まして浦和から来ました。家の戸等、家に合う物があれば（値段がいくらくらいか分かりませんが）欲しいです。」「素晴らしいです。国の文化財だけが、後世に残すべき遺産であるとは思いません。こういった活動はもっと進められるべきだと思います。」「とても興味深かったし、すごいなあと思いました。本当にすごいです。」などが寄せられた。

### (2) 共催団体から

共催した「エコ住宅リサイクルバンク」も図書館での展示の効果に驚いており、これからも図書館との協働関係を続けて活動していきたいと望んでいる。

## 7 まとめ

展示については、2階の階段踊り場が展示スペースということもあり、図書館利用者のほとんどの人が足を止めて、興味深く展示を見ていた。また展示の趣旨に共鳴する感想も寄せられており、展示の効果はあった。

図書館とNPO団体とが協働して地域の市民活動を支援していく方法として、今回の展示会や講演会は非常に効果があると思われた。図書館にとっても利用者を増やすことができ、市民活動団体にとっても、活動成果を多くの人々に見てもらえるという利点があり、双方にとって相乗効果が期待できる。



市民活動団体による展示の様子



# 資 料 編

## < 事例紹介 1 >

### ニューヨーク公共図書館における市民の活動に対する支援

( 独立行政法人 経済産業研究所 菅谷明子氏講演による )

#### 1 アメリカの図書館とは

アメリカにおいて図書館は、市民の情報面に対しての社会的なインフラとして認知されている。アメリカの公共図書館では、商用データベースを無料で利用できる環境が整っており、大規模な組織に所属していなくても有用な情報を入手できる施設となっている。1997年頃でもワシントンD.C. 郊外にあるアーリントンの図書館では、30種類前後のデータベースを利用でき、またそれらのダウンロードやコピー、電子メールでの送付などができた。来館者は、読書目的の利用者だけではなく、コンサルタント、SOHO事業者、起業家、NPOの活動家など多岐にわたっている。

ニューヨーク公共図書館では、パソコン利用による騒音の問題を考慮し、閲覧室を2つに分け、1つはパソコンの利用に供している。インターネットが利用できる端末は1人1時間までという制限があるが、空いていれば何度でも利用できる。また、「ショーウィンドウ」と位置づけて入口に旬のテーマで一定期間資料を展示したり、PR・マーケティング部門を設置して、入口にあるライオンをキャラクター化したり、ロゴを作成するなどして市民へのアピールに努めている。

#### 2 市民の活動を支援する

アメリカの公共図書館では、コミュニティの問題を捉え、市民間のつながりを促進することや、市民の持つ情報を積極的に活用してサービスを行っている。

典型的に見られるのは、ニューヨーク公共図書館で、2001年9月11日のテロ後、13日には被害情報、ボランティア情報、安否情報などコミュニティに関わる情報を、ホームページ上に掲載していることである。新聞などマスメディアではできない、きめ細かな情報を提供することで、コミュニティの情報源として市民が図書館の良さを再確認するきっかけとなった。

このような特別な時だけでなく、例えばクィーンズ図書館では、地下に台所まで完備した会議室を用意し、市民がアイデアを持ち寄って長時間活動できる場として提供している。ブルックリン図書館では、シニア向けサービス部門を設置し、シニアのことはシニアが良くわかるという観点から、55歳以上の職員だけで構成し、図書を媒介にして地域のシニア達とコミュニケーションをとったりしているなど、普段から市民に情報を提供する一方で、市民の中へ積極的に入っていく、市民とのコミュニケーションを基に様々な情報を得て、その話題に関する資料を収集し、情報提供という形で再びコミュニティへ還元している。そのため、日本の公共図書館ではあまり行われな、医療情報などの積極的な収集を行い、医者と司書がチームを組んでデータベースを作成することも行われている。

また、図書館には学校教育の補完としての役割もある。ホームワークヘルプ(特定の曜日や時間に、ある科目を教えられる人を配置し、子供の宿題を指導する)のようなサービス

を行っていたり、ニュージャージー州などでは、学校の教師を各図書館に配置している。ブルックリン図書館では、子供たちは放課後の時間を、パソコンを使ってゲームをしたり、宿題をしたりして図書館で過ごしている。そのほか「ティーンメンター」と呼ばれる学生アルバイトを活用し、機器利用指導などを行うことによって、学生は他人にもものを教える機会と異なる世代間でコミュニケーションを取る機会を得ており、次のコミュニティを担う世代の人材育成という点でも貢献している。

図書館ではボランティアも活躍しているが、ボランティアを行うにあたって契約書やトレーニング期間を必要とするなど日本よりもはるかに基準が厳しい。また、図書館でボランティアを行うことが、市民の社会的なステータスになっている。

NPOの刊行物など市民の発する情報に関しても、いかに市民がアクセスできない情報を図書館が収集して提供するかということが原則としてあり、アメリカ社会は自己責任が徹底しているので、NPOの発行した資料でも積極的に収集し、提供している。

### 3 ビジネス支援サービス

アメリカの図書館では、個人の自立には経済的な自立が欠かせないという認識のもとに「ジョブ・インフォメーション・センター」や「スモールビジネス・インフォメーション・センター」等を用意し、例えば新聞などに掲載される就職関係の情報や、履歴書の書き方、資格試験関係書など就職に関わる資料を1か所に配置するなど、既存の情報を活用しやすい形でデザインし、利用者の利便性を高めている。また、ニューヨークのSIBL(科学・産業・ビジネス図書館)では、一般の人や中小企業では、費用面で契約の難しいブルームバーグのデータベースにアクセスできる端末を無料で公開したり、退職したビジネスマンによって構成されるNPOによる個別相談会などを行ったりしている。これはSIBLのような大規模で専門的な図書館だけではなく、クィーンズ図書館のような地域図書館でも、外国関係のビジネス専門資料を豊富に収集し、提供することが基本的なサービスとして行われている。図書館とはそういったサービスを行っている場所として認識されている。

また、地域の人々に対して出会いの場の提供として、市民が参加しやすい時間帯に地域の人による講演、図書館の使い方の説明、館内ツアー、名刺交換会を行う「ブレックファースト・ミーティング」などを行っている。

ニューヨーク公共図書館のホームページ上には、ニューヨーク市パートナーシップ(ニューヨーク市の経済活動を高め、商業のグローバルセンターとしてのニューヨークを維持するという目的を持つ団体)と協力して、「ニューヨーク・スモール・ビジネス・リソース・センター」というページを置き、このページを見れば地域の様々な情報が分かるようにしている。

ビジネス支援を行う職員は、図書館によって色々だが、ビジネスプランの書き方そのものは分からなくても、どの情報を見ればよいか分かるというのが基本である。図書館によってはヘッドハンティングで、ビジネスに強い司書を雇ったり、リカレント教育で養成したりしているところもある。

日本の商工会議所のような専門支援機関とは、利用者自身の判断で使い分けられているようである。縄張り争いのようなことはなく、むしろそれらの機関とのネットワーク化により、相乗効果が期待されている。

#### 4 日本の図書館を進化させるために

日本でも平成12年12月に「ビジネス支援図書館協議会」が設立され、シンポジウムの開催や、浦安市立図書館や小平市立図書館でビジネス関連の講演会を行っている。図書館によるビジネス支援のポイントは、他の機関で行われているインキュベーションセンターや産学官の連携などによる新規事業の創出を掲げる政策ではカバーしきれない、「無名」の市民に対して情報の使い方を示し、彼らの発想や意欲に対して、いかにハードルの低い段階で支援できるかであると考えている。

日本でもアメリカと同じように商用データベースを無料で提供するために、データベースベンダーの印象を変えるような図書館側の研究やアピールが必要である。また、市民が商用データベースを有効に活用できるように、情報とは何かといったことや、情報に対する価値判断まで含めた情報リテラシー教育を施していくことも重要となってくる。

アメリカの公共図書館の職員は、配架や貸出のためのバーコードスキャンを司書が行わないなど職務区分と専門職制が確立していて、図書館業務の中核を担う司書の情熱や仕事への取り組み方には目を見張るものがある。また、図書館が市民社会に重要だという意識も浸透しているので、図書館員の地位も高い。日本に比べ、コミュニケーションの能力や人をネットワークで結ぶ能力にすぐれているため、地域の人々を知り、地域の問題にも積極的に関与している。

アメリカでは日本に比べ、地域に対する愛着が強く、寄付の精神が高いと感じられる。これらはメンタリティだけの問題ではないが、ボランティアを募集する時にも目的や役割、到達点などを明確にして募集するなど、コミュニケーションを大事にし、自分たちの活動を広くアピールしていこうとする姿勢が強い。

日本の図書館にはアメリカに比べはるかに規制が多く、寄付金に対する制度も違うため全てを同じように行うことは難しいかもしれないが、現在の枠の中でもできることはたくさんあると思われる。浦安市立図書館などは素人目にもはっきりと他の図書館と違うように見えるが、浦安だけが特例を設けられているわけではない。

現在の日本の図書館には、現在あるものを編集し直して提示すること、図書館員がコミュニケーション能力とネットワーク形成能力を持ち、コミュニティの課題とそこに暮らす人々を知り、それらに対して積極的に参画すること、市民に対して図書館が使えるものだと感じられるようなアピールをしていくことが必要だと考えている。

## < 事例紹介 2 >

### 浦安市立中央図書館（千葉県）における「ビジネス支援」の取組

#### 1 図書館概要

所在地；千葉県浦安市

開設年；1983年

職員数；44名（2001年4月現在）

蔵書冊数；約640,000冊（同上）

#### 2 取組内容

##### < ビジネス支援の経過 >

約10年前より、「大人のための図書館」というコンセプトのもと、従来より要望の多かったビジネス関連図書を積極的に収集し始めた。同時にレファレンス等サービスの見直しも実施した結果、大人の利用が大幅に増加した。その後、「ビジネス支援図書館協議会」主催のセミナーや個人相談会を2001年度から実施したり、市庁関係課、商工会議所、インキュベーション事業を展開する大学などと連携も行っている。

##### < ビジネス支援は図書館サービスの一つ >

- ・中央図書館(1983年)は、新たに転入してきた人々の要望が大きな要因となって建設されたが、市も「ディズニーランドだけの町」でなく、「教育の町」を目指した。
- ・東京ディズニーランドのある自治体ということもあり税収に恵まれており、図書購入費は、この20年間1億円を下ったことはない。
- ・大人の利用が子どもの5倍程度あることや利用者アンケートの結果などから、図書館のサービス内容を考える必要がある。
- ・2000（平成12）年度実績として、1分17秒に1回の割合でレファレンス（案内）がある（年間開館総数269日、1日8時間開館による計算）。
- ・図書館全体として、特に「ビジネス支援」目的の職員のための勉強会はやっておらず、職員自らが勉強する環境にある。しかし、職員のノウハウ蓄積のため、「ビジネス支援図書館協議会」や国（中小企業庁）等との連携は積極的に行っている。
- ・地域情報の収集は、ビジネス支援においても地場産業の活性化等から重要である。
- ・新聞の市や行政に関するニュースを集めたペーパー（B4一枚程度）を毎日作成し、主要各課に配布している。これにより市庁との連携や、図書館運営への理解も進んでいる。
- ・浦安市は公民館活動も活発であることから、分館は公民館内にもある。
- ・「医療情報」の提供も最近重要と認識し、一層サービス提供を推進する予定である。



企業情報の図書資料



館内の様子

## < 事例紹介 3 >

### ビジネス支援ライブラリー “ TOKYO SPRing ” の取組

#### 1 概要

所在地；東京都千代田区丸の内 3 - 2 - 2

開設年月；2002（平成 14）年 6 月

施設；東京商工会議所ビル 1 階（約 65 坪）に、閲覧コーナー 24 席、パソコンコーナー 15 席

業務；東京都との委託契約に基づき、創業予定者やビジネスパーソン等を対象に、図書閲覧・ビジネス情報の提供などのサービスを展開。

- ・ ビジネス関係図書閲覧機会の提供
- ・ オンラインデータベース及び CD - ROM による情報収集機会の提供
- ・ インターネット常時接続端末の提供
- ・ コピー及びプリントアウトサービスの実施
- ・ レファレンスサービスの実施
- ・ 開業等相談の実施
- ・ セミナーの開催

#### 2 取組内容

“ TOKYO SPRing ” は、景気低迷の中、日本経済の活力を維持・発展する上で、開業率の向上や新ビジネスの創出が重要な政策課題であることから、東京都が平成 14 年度重点事業の一つとしてビジネス支援、創業支援を目的として東京商工会議所に運営委託して設立された、ビジネス情報のライブラリーである。

情報収集から開業に至るまでのプロセスを総合的にワンストップで支援することをコンセプトとしている。

主なサービスは、「情報提供サービス」「開業等相談」「レファレンス」となっている。特にオンラインデータベースサービスでは、国内外金融マーケット・経済・企業情報等を網羅している「ブルームバーグ」、新聞社系の「日経テレコン 21」、「朝日 DNA」、「ヨミダス文書館」、経営相談 Q A ・ビジネス文書・契約書式等を網羅した「J fax」などの利用ができる。

施設内に、図書 400 冊、雑誌 20 誌、新聞 15 誌、CD - ROM 7 点があるが、同会議所の地下 2 階にある「経済資料センター」の資料（蔵書 14 万冊、雑誌・新聞等 1,300 誌）も閲覧できる（2002 年 7 月）。

創業に必要な情報提供や創業手続きのアドバイスなどを行うとともに、専門的な相談については、東京商工会議所の中小企業相談センター、ベンチャー支援センターと連携して、利用者の利便を図っている。

## < 事例紹介 4 >

### 市川市立中央図書館（千葉県）における図書館ボランティアである「市川図書館友の会」の取組

## 1 図書館概要

所在地；千葉県市川市鬼高 1 - 1 - 4

開設年；1994(平成 6)年

職員数；59 名（2003 年 1 月現在）

蔵書冊数；844,464 冊（同 上）

## 2 取組内容

### < 沿革 >

図書館ボランティアである「市川図書館友の会」は、過去約 35 年間の活動実績のある読書会（本を読んでお互いの感想を交換する会）を前身に、1994（平成 6）年に図書館が新しくなるのを契機に、アメリカの図書館の友の会をモデルとして発足した。

### < 活動 >

地域にある図書館を地域で盛り上げることを目的としている友の会は、次の委員会活動を行っている。

インフォメーション委員会；図書館を訪れる団体や新規会員への館内の案内  
美化委員会；返却本を本の書架に戻す作業（配架）、書棚の整理等  
（2001 年度は、延べ 1,100 人が活動）

広報委員会；会報「FIL 通信」の発行

レファ・サポート委員会；閉架図書室での本探し、書庫出納、本の修理等  
（2001 年度は、延べ 330 人が活動）

総務委員会；新会員募集や年会費更新の受付（月 2 回）、学習会開催や各種イベントの企画。

なお、2 年前には通訳の委員会もあったが、ニーズが少ないため、総務委員会に統合した。

### < 図書館と友の会の関係 >

図書館側から友の会に対して「何人のボランティアが必要」と言って頼むことはなく、その日に図書館に来てくれたボランティアの人が自主的に活動をしている状況である。

図書館と友の会が対等な形で協働している状況にあるといえる。



## 起業予定者向け

### 図書館利用アンケート

この調査は、起業のために努力されている皆様が図書館をどのように利用しているかを把握し、今後の図書館における起業（ビジネス）関連のサービスの充実についての参考とするために行うものです。

大変お手数ですが、ご協力をお願いいたします。（該当する欄に 印をつけてください。）

質問1 あなたの年代と性別についてお答えください。

年齢： 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70歳以上  
性別： 男性 女性

質問2 起業活動を行うにあたり、図書館を利用したことがありますか。

ある ない

質問3 最近、国内の図書館において、ビジネス・起業関係の図書・資料等を充実させたビジネス・起業支援コーナーの設置やセミナーの開催を行うなど、ビジネスや起業活動の支援を行う動きがありますが、このような動きを知っていましたか。

知っていた 知らなかった

質問4 質問3のような支援を図書館が行う必要があると思いますか。

必要である どちらかといえば必要である  
どちらかといえば必要ない 必要ない 分からない

< 質問5と6は質問4で を選んだ方のみお答えください。 >

質問5 図書館のビジネス・起業支援として、何が必要だと思いますか。（複数回答可）

ビジネス・起業関係の図書・情報等を充実させたビジネスコーナーの設置  
県・市、中小企業センター、商工会議所等のビジネス情報等の提供  
ビジネス・起業のための専用のデスクなど  
インターネット対応のパソコンの館内貸出  
ビジネス・起業に関するセミナーの開催  
ビジネス・起業に関する専門のアドバイザーの配置  
その他（ ）

質問6 図書館でビジネス・起業のために、どのような資料を充実してほしいですか。

（複数回答可）

専門図書・雑誌 マーケット情報 法律、判例  
特許・規格 商用データベース 電子ジャーナル  
その他（ ）

質問7 起業支援のための図書館のサービスについて、ご希望、ご意見がありましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。



## 市民活動団体向け

質問5 県民活動サポートセンター以外で、どのような施設に広報活動を依頼していますか。  
(複数回答可)

市民活動サポートセンター 公民館 児童館 学校  
専門支援機関(社会福祉協議会・国際交流協会・女性センター等) 市役所、町村役場等  
生涯学習センター 博物館・美術館 図書館  
その他( )  
県民活動サポートセンター以外に広報活動を依頼したことはない

質問6 図書館においても市民活動を支援する必要があると思いますか。

必要である                      どちらかといえば必要である  
どちらかといえば必要でない                      必要ない                      分からない

<質問7は質問6で                      を選んだ方のみお答えください。>

質問7 図書館の市民活動支援として、何が必要だと思いますか。(複数回答可)

ボランティア・NPO 関係の図書・情報等を充実させたコーナーの設置  
ボランティア・NPO の活動のための専用の場所(会議室や展示スペース等)  
インターネット対応のパソコンの貸出  
ボランティア・NPO 活動を普及・啓発する講座の開催  
ボランティア・NPO 団体と図書館共催のイベント  
ボランティア・NPO に関する専門のアドバイザーの配置  
その他( )

質問8 図書館における市民活動支援について、ご希望、ご意見がありましたらご記入ください。

**ご協力ありがとうございました。**

## 図書館利用アンケート

この調査は、来館された皆様が県立図書館（川崎図書館）をどのように利用されているかの現状を調査し、今後の図書館における市民活動（ボランティア・NPO活動）やビジネス関連のサービスに対するニーズを把握するために行うものです。

大変お手数ですが、ご協力をお願いします。（該当する欄に 印を付けてください）

質問1 あなたの年代と性別についてお答えください。

年齢： 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70歳以上  
性別： 男性 女性

質問2 来館の目的は何ですか。（主なものを1つお選びください。）

仕事・起業のため                      ボランティアやNPO活動のため  
個人学習のため  
趣味・教養のため                      その他（                      ）

図書館におけるビジネス支援についてお尋ねします。（質問3～質問6）

質問3 最近、国内の図書館において、ビジネス・起業関係の図書・資料等を充実させたビジネス・起業支援コーナーの設置やセミナーの開催を行うなど、ビジネスや起業活動の支援を行う動きがありますが、このような動きを知っていましたか。

知っていた                      知らなかった

質問4 質問3のような支援を図書館が行う必要があると思いますか。

必要である                      どちらかといえば必要である  
どちらかといえば必要ない                      必要ない                      分からない

< 質問5と6は質問4で                      を選んだ方のみお答えください。 >

質問5 図書館のビジネス・起業支援として、何が重要だと思いますか。（複数回答可）

ビジネス・起業関係の図書・情報等を充実させたビジネスコーナーの設置  
県・市、中小企業センター、商工会議所等のビジネス情報等の提供  
ビジネス・起業のための専用のデスクなど  
インターネット対応のパソコンの館内貸出  
ビジネス・起業に関するセミナーの開催  
ビジネス・起業に関する専門のアドバイザーの配置  
その他（                      ）

質問6 図書館でビジネスのために、どのような資料を充実してほしいですか。

（複数回答可）

専門図書・雑誌                      マーケット情報                      法律、判例  
特許・規格                      商用データベース                      電子ジャーナル  
その他（                      ）

裏面もご記入ください

図書館来館者向け

ボランティアやNPOによる活動についてお尋ねします。(質問7～質問12)

(NPO；民間非営利組織)

質問7 ボランティアやNPO活動に関心はありますか。

ある          少しある          あまりない          ない

<質問8は質問7で          を選んだ方のみお答えください。>

質問8 どのような分野に関心がありますか。(複数回答可)

福祉・支え合い          海外協力・外国人支援          環境・暮らし  
心とからだの健康          子育て・教育・青少年          生涯学習          文化・スポーツ  
まちづくり          消費生活          女性          人権・平和          災害支援          労働・仕事  
その他の活動(          )

質問9 ボランティアやNPO活動が活発になっていますが、図書館においてもそのような活動を支援する必要があると思いますか。

必要である          どちらかといえば必要である  
どちらかといえば必要ない          必要ない          分からない

<質問10は質問9で          を選んだ方のみお答えください。>

質問10 図書館のボランティアやNPO活動支援として、何が必要だと思いますか。

(複数回答可)

ボランティア・NPO関係の図書・情報等を充実させたコーナーの設置  
ボランティア・NPOの活動のための専用の場所(会議室や展示スペース等)  
インターネットが利用できるパソコンの貸出  
ボランティア・NPO活動を普及・啓発する講座の開催  
ボランティア・NPO団体と図書館共催のイベント  
ボランティア・NPOに関する専門のアドバイザーの配置  
その他(          )

質問11 もし図書館内で図書館業務のボランティアを募集する場合、参加したいと思いますか。

思う          思わない          分からない

<質問12は質問11で          を選んだ方のみお答えください。>

質問12 参加したいと思うのはどのような内容ですか。(複数回答可)

書架整理          貸出・返却業務          レファレンス・相談          本の読み聞かせ  
点訳や音声訳          図書の修理          イベントの企画運営  
その他(          )

質問13 ビジネス支援・ボランティアやNPO活動支援のための図書館のサービスについて、ご希望、ご意見がありましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

### 図書館におけるビジネス・起業活動支援、市民活動支援アンケート

この調査は、各図書館におけるビジネス・起業活動や市民活動（ボランティア・NPO 活動）に対する支援状況を把握し、今後の研究活動の参考とするために行うものです。

大変お手数ですが、ご協力をお願いします。（該当する欄に 印をつけてください。）

図書館名	
担当者名	
電話番号	

#### A ビジネス・起業活動支援について

質問1 貴図書館では、ビジネス関連資料の重点的な収集をしていますか。

はい                  いいえ

またどのような分野の収集に力を注いでいますか。具体的にご記入ください。

（複数回答可）

専門図書・雑誌                  マーケット情報                  法律、判例  
特許・規格                          商用データベース                  電子ジャーナル  
その他（    ）

質問2 ビジネス・起業関係の図書・情報等を充実させたビジネス・起業コーナーを設置していますか。設置している場合には、設置のきっかけと設置時期をご記入ください。

はい                  いいえ

設置のきっかけ；  設 置 時 期；
--------------------------

公立図書館向け

質問3 設置している図書館にお尋ねします。ビジネスコーナーの特徴・内容をご記入ください。(例：ビジネス関連の図書等を集めたコーナー、国・県・市・関係団体の発行するビジネス支援情報パンフレットを集めたコーナーなど)

--

質問4 質問1で「いいえ」と回答された場合、今後ビジネス・起業コーナーを設置する予定はありますか。

ある                  ない

質問5 貴図書館でビジネス(起業)のためのセミナーや講座を行っていますか。もし行っている場合には、具体的にご記入ください。

はい                  計画がある                  検討中                  いいえ

セミナーの開催主体； (例：図書館単独、関係機関と連携など)

セミナーのテーマ・内容；

開催の頻度；

質問6 貴図書館でビジネス(起業)に関する専門のアドバイザーを設置していますか。もし行っている場合には、具体的にご記入ください。

はい                  計画がある                  検討中                  いいえ

アドバイザーの種類； (例：コンサルタント、中小企業診断士、特許検索アドバイザーなど)

アドバイザーによる主な助言内容；

助言の頻度；

公立図書館向け

質問7 貴図書館では、ビジネス支援のために中小企業センターや商工会議所と連携はありますか。もしあれば、具体的にご記入ください。(例：情報交換、資料の相互貸借など)

はい            計画がある            検討中            いいえ

連携機関の名称；

連携の内容

質問8 上記以外のビジネス支援の内容(計画や予定を含む)があればお聞かせください。  
内容(計画や予定を含む)についてご記入ください。

質問9 ビジネス支援を図書館が行う必要があると思いますか。

必要である            どちらかといえば必要である  
どちらかといえば必要ない            必要ない            その他

その理由もご記入ください。



## B 市民活動支援について

質問1 ボランティア・NPO 活動団体が刊行している著作物(例:事業報告書、会報)を、  
貴図書館では資料として受け入れていますか。

受け入れている                      受け入れていない

質問2 ボランティア・NPO 活動など、市民活動についての関連図書を集めたコーナーを  
設置していますか。設置している場合、設置のきっかけは何ですか。

はい                                      いいえ

設置のきっかけをご記入ください。

質問3 ボランティア・NPO 活動の団体の広報について、協力されていますか。その場合、  
具体的にどんな協力をしていますか。

(例: イベントのチラシを置くコーナーを設ける・ポスターを掲出するなど)

している                                  していない

協力している内容についてご記入ください。

質問4 貴図書館の主催でボランティア・NPO 活動を普及啓発するイベントや講座を行っ  
ていますか。(例: ボランティア入門講座など)

行っている場合、具体的な講座名など教えてください。

はい                                      いいえ

講座名をご記入ください。



**公立図書館向け**

質問9 ボランティア・NPO活動をする団体が活動できるスペースを提供していますか。  
提供している場合下の枠内で該当するものを教えてください。

(例：フリースペース、作業室など)

している していない

該当するものに をつけてください。 スペースの用途：フリースペース・作業室・ミーティングルーム・その他( ) 設備：テーブル・いす・作業台・印刷機・その他( )
--

質問10 インターネットの利用できるパソコンを貸し出していますか。貸し出している  
場合、その台数を記入してください。

している していない

貸出台数： 台
---------

質問11 貴図書館では、図書館ボランティアを受け入れていますか。

受け入れている 受け入っていない

また受け入れている場合、どのようなボランティア業務を行っていますか。

(複数回答可)

書架整理 貸出・返却業務 レファレンス・相談 本の読み聞かせ  
点訳や音声訳 図書の修理 イベントの企画運営  
その他( )

質問12 市民活動支援を図書館が行う必要があると思いますか。

必要である どちらかといえば必要である

どちらかといえば必要ない 必要ない その他

その理由もご記入ください。

--

**ご協力有難うございました。**

## 研究チーム研究員名簿

区 分	所 属	氏 名	備 考
部 局 研 究 員	かながわ県民活動サポートセンター	澤村 東樹	
	教育庁教育部生涯学習文化財課	小林 利幸	
	県立図書館	山崎 隆志	
	県立川崎図書館	田村 行輝	チームリーダー
市 研 究 員	川崎市経済局産業振興部金融課	横井 文良	
公 募 研 究 員	企画部統計課	砂村 佳保	
	公文書館	富川 貴子	
	福祉部生活援護課	酒師 隆治	
	県立図書館	丹野真紀代	サブリーダー
自 総 研 研 究 員	自治総合研究センター	木村 正弘	
	自治総合研究センター	福井 千穂	

(2003年3月31日現在)

### チームアドバイザー

宮 嶋 勝	東京工業大学社会理工学研究科教授
-------	------------------

(敬称略)

### 助言をいただいた方々

根 本 彰	東京大学大学院教育学研究科助教授
山 口 源治郎	東京学芸大学教授
竹 内 利 明	電気通信大学共同研究センター客員助教授
菅 谷 明 子	独立行政法人 経済産業研究所研究員
浜 田 忠 久	特定非営利活動法人 市民コンピュータコミュニケーション研究会 代表
小野田 美都江	特定非営利活動法人 市民コンピュータコミュニケーション研究会 事務局長

(敬称略)

---

報告書名	時代を創る図書館 ～ビジネス支援・市民活動支援に向けて～ (平成14年度一般研究チーム報告書)
発行日	平成15(2003)年3月31日
編集・発行	神奈川県自治総合研究センター 〒247-0007 横浜市栄区小菅ヶ谷1-2-1-3 電話 (045) 896-2932 (研究部直通) FAX (045) 896-2928 e-mail <a href="mailto:soken.1119@pref.kanagawa.jp">soken.1119@pref.kanagawa.jp</a>
印刷	株式会社 シーケン

---