

## 豊中市立図書館の「市民の課題解決を支援するサービス」について（中間まとめ）

### 1. 図書館をとりまく状況

豊中市立図書館協議会は、平成17年に「これからの豊中市立図書館の運営のあり方について」提言（注1）を行いました。この中で、図書館への指定管理者制度の導入については、現状ではなじまないとの見解を示すとともに、自己評価および外部評価の必要性にも言及しました。平成19年にはPDCAサイクルに基づく評価システムについて検討し、豊中市の地域特性や行政全般の計画や施策とも連動し質的な評価を重視した自己評価システムについて提言（注2）を行いました。さらに平成21年度には、そのための外部評価のあり方について（注3）検討を行うなど、実質的なシステム運用に関する方向性についても提案してまいりました。

平成17年の提言と、図書館評価システムに照らして図書館運営が行われるなかで、平成21年度に岡町図書館長から「豊中市立図書館の課題解決支援サービスのあり方」について諮問がなされました。図書館のサービスの現状を振り返ると、豊中市立図書館が重視してきたレファレンスサービスが、なお市民に十分に認知されるに至っていない状況があること、また行財政改革の視点から経済性・サービス効率性・使命の最大発揮の要請はその後も続いていることから、サービスの改善を一層はかっていくため、是非とも取り組まなければならないものでした。図書館が、市民生活において比較的ニーズが高い「課題」について取り上げて、レファレンスサービスの充実を図るなど、具体的なサービスを提示し、図書館の専門性が地域の様々な課題解決に対しても有効に機能することを示すことは、図書館サービスの可視化につながり、そのことによって図書館の機能が市民や行政内部に広く認知されると期待されています。

本図書館協議会では、それらを受けて2年間、さまざまな分野にわたる討議・検討を行ってきました。課題対象が広いこともあり、さらなる議論も必要であるとの意見もあることから、今回はその一端をまとめたものを中間まとめとして報告するものです。

（注1）豊中市立図書館HP 平成17年図書館協議会答申「これからの豊中市立図書館の運営のあり方について」（提言）

（注2）豊中市立図書館HP 平成19年「豊中市立図書館における評価のあり方について」（提言）

（注3）豊中市立図書館HP 平成21年「豊中市立図書館の運営状況に関する評価報告書」

### 2. 豊中市立図書館からの報告

図書館協議会は、豊中市立図書館がすでに取り組みを始めている、次の①から⑤のテーマについて報告を受けました。

#### ①ビジネス・就業支援サービス

現在、千里図書館で行っているビジネス支援サービスは、教育委員会が市民からの要請を受けて設置した「新千里図書館・公民館創造会議」（平成17年9月から平成19年11月）において、多くの意見が交わされ、提言がまとめられたところから始まりました。

千里図書館では、ビジネスパーソンや経営者の方が必要とする資料・情報の提供、コミュニティ

ビジネスに関して団塊の人たちが定年退職して起業する際の糸口となるものの提供、資格習得のための資料・情報の提供、中小企業支援や若年者への就業支援など、学校を卒業した後の学びの循環を支える生涯学習施設として取り組む必要があることを確認し、サービスを始めました。また千里地域の資料・情報の提供を行うことによって、千里に根ざした取組みの支援、また資料・情報を補完するために関連機関への紹介などを行っています。さらに、地域にある事業者やNPOや人材を結ぶネットワークを、その資料・情報提供に活かすようにしていきたいと考えています。また、南部でも庄内図書館の近辺には、規模が小さく多様な製造業種があるように、豊中市内各地域のニーズに合致した、ビジネスに役立つ資料・情報を市民に提供していけるよう、取り組んでいきたいと考えています。これらの豊中市各地域での取組みを、豊中市全域に及ぼしていくことを目標としています。

## ②子ども読書活動推進と子育て支援の取組み

子どもにとって読書は、生活の一部であり、子どものトータルな成長と切り離しては考えられません。したがって、子どもの居るすべての施設や場で、手渡す人の存在も含めて読書環境を整えることは、子どもたちの育ちを地域の大人たちが支えることにつながる、図書館を中心にした子育て支援の取組みです。

豊中市の子ども読書活動は、1960年代後半から“すべての子どもたちに読書のよるこびを”の旗印のもと、市内各地に市民による活発な文庫活動が繰り広げられたことに始まります。その後、図書館網の広がりや、読み聞かせボランティアの活動も加わり、多くの子どもたちの生活の中に読書が少しずつ定着してきました。こうして積み重ねられてきた土台があって、平成17年に「豊中市子ども読書活動推進計画」(注4)が策定され、「第1期実施計画」(注5)の5年間の取組みとその評価を経て、現在は「第2期実施計画」(注6)が策定され進行中です。

第1期実施計画期間には、市民同士あるいは行政同士、または市民と行政がそれぞれ新しいつながりをもって事業に取組み、豊中市における活動の広がりが明確になってきました。

このことは、子ども読書活動推進計画の基本理念の中にある、成長・発達の段階に応じて読書に親しむ機会の提供をすること、また地域社会での連携をすすめることにつながり、第1期の大きな成果の一つと考えています。

今後の課題としては、以下のことが挙げられます。

- ・子育てサロンやサークルなど地域の交流の場に参加しにくい場合、情報提供が困難な居宅親子への支援
- ・小学校高学年から中学生にかけての読書離れへの対策
- ・高校生の読書環境整備
- ・障害のある子どもや外国人の子どもへの支援
- ・図書館や公共施設から遠い地域での読書環境整備

これらの課題を解決していくためには、読書を子どもの育ちに欠かせないものの一つとして位置付け、豊中のすべての子どもが読書を楽しむことができる環境づくりを目指して、その活動を広げていくこと、さらに広く市民に取組みの内容を周知していくことが求められています。

## ③学校教育支援の取組み ～「とよなかブックプラネット事業」～

豊中市においては、すでに平成5年から市内小中学校図書館に対し、学校図書館専任職員(学校司書)を順次配置し、その間公共図書館からの資料提供による支援並びに、学校図書館間あるいは公共と学校図書館間の物流便などのしくみが整備され、公共図書館と学校図書館の連携自体、すでに一定の水準にあると言えます。学校司書の全校配置及び学校図書館担当者(司書教諭等の教職員)の任命など、人的整備は進んできました。しかし、学校教育の中で学校図書館が十二分に活用されて

いるとは言えません。そこで、学校図書館と公共図書館の連携をさらに深め、学校図書館の活用をさらに進めていく必要があります。教育委員会内に教育推進部と生涯学習推進部による「とよなかブックプラネット事業推進委員会」を設置して取組みを進めることになり、平成22年度に概念設計が行われました。

#### ④多文化・共生と協働事業の取組み ～「しょうないREK」～

豊中市では、平成16年に市民公益活動推進条例が制定され、協働事業市民提案制度により、市民活動グループ「地球ママくらぶ」から、「リサイクル本の活用により図書館の活性化と地域における共生を推進する」という事業が提案されました。この提案の目的については、当初はリサイクル本の活用をもとに、多くの人が図書館を利用する機会を増やし、その図書館を拠点として、南部地域での外国人へのサービスの取組みを深め、地域の多文化共生を進めていくというものでした。

しかし、図書館の持つ機能の充実が求められるなかで、場所の提供だけでは協働の意義が弱いことや、地域の市民・市民団体・事業者・行政・(財)とよなか国際交流協会で構成される事業企画会議において「地域課題や地域特性に密着した展開が必要である」との議論も踏まえて、事業の目的についてさらに検討をすすめました。阪神・淡路大震災以降、経済不況などにより、庄内の魅力である親しみやすさ、包容力や多様性などが薄れ、人と人の関係が希薄になってしまっているという現状を、事業企画会議のメンバーが共有するなかで、本事業の当面の課題を、「子どもの安全な居場所づくり」「在住外国人との共生」「地域の活性化」「環境にやさしいまちづくり」に設定しました。また、活動の柱についても「イベント」「常設事業」(リサイクル本販売)「情報発信」(瓦版)を中心とすることなどが決められるとともに、それらの実行主体として「しょうないモデル事業実行委員会」が立ち上げられました。

この協働事業「しょうないREK」については、開始から5年を経過し、事業が定着するにつれ、当初のイベント主体の事業スタイルから、地域のネットワークを活かした、地域住民を主体とした活動へと進化を続けています。

#### ⑤行政支援・庁内への情報サービス

豊中市立図書館の行政支援サービスは、以前から広報広聴課や情報公開課市史編さん係によって利用されてきましたが、全庁的にはあまり知られていませんでした。そこで、図書館では平成19年6月に、市の総務担当課長会議において、行政支援サービスについて説明及び案内を行いました。また、全庁的な図書館の行政支援サービスの認知度を確認し、サービスの充実につなげるために、市の課長職の職員へのアンケート調査を実施しました。その結果、約半数の所属長がレファレンス・資料調査サービスを知らない、知っているも約70%が利用していないという現状が見えてきました。

それらをふまえた上で、図書館としては、行政支援サービスには利用しやすく活用しやすい環境整備が必要であること、またレファレンスサービスをはじめとする図書館活動の啓発や周知、研修会開催などが必要であることを確認し、庁内各課への取組みとして、豊中市財政再建対策室及び情報政策室と連携し、職員向けの研修の実施や庁内LANを利用した情報発信を開始することにしました。

それにより図書館サービスについての認知度が高まり、図書館の資料や情報が各課の施策や事業の企画・実行・評価の各段階で活用されるようになれば、更なる市民サービスの向上につながると考えました。具体的には、庁内LANにポータルサイトを開設し、その中でテーマ別の新着情報リストや豊中市新聞記事見出し検索、及びeレファレンス等の情報発信を行っています。国会図書館・府立図書館及び近隣の図書館・大学図書館などとの図書館協力など、従来から図書館が持っている機能を使って、バックアップ体制も整えていきます。現在では、職階別の研修に図書館職員が出向

いて、庁内レファレンスサービスや「庁内仕事応援サイト」の紹介・案内を行い、継続してPRする活動も定着してきています。利用した職員からは、役に立ったという反応を得ていますが、まだ利用率はそれほど高くはない状況です。

(注4) 豊中市立図書館HP 平成17年「豊中市子ども読書活動推進計画」

(注5) 豊中市立図書館HP 平成18年「豊中市子ども読書活動推進計画 実施計画」

(注6) 豊中市立図書館HP 平成22年「豊中市子ども読書活動推進計画 第2期実施計画」

### 3. 図書館協議会の意見

図書館協議会は、前項の豊中市立図書館の取組みについて①～⑤の報告を受けて次のように考えます。

#### ①豊中市立図書館のビジネス・就業支援サービスについて

図書館での資料・情報提供に際しては、電子情報と紙の資料それぞれの特徴、優位性を生かした、多様な情報提供とともに、地域にある事業者やNPOや人材を結ぶネットワークを、その情報提供に活かすことにも留意して進められるべきです。そのため公共図書館は、商工会議所や商工労政に関する部署との連携を図る必要があります。就業に関する情報提供においては、ハローワークにはない、公共図書館だからこそできる取組みを進め、他の機関との連携と資料の充実、そして司書の働きを通して、課題を解決しようとする人をサポートできるようにすべきです。

また、「ビジネス支援」という言葉から、一人二人の成功例を生み出すことが目的であるような誤解を生まぬよう、「暮らしの課題解決支援」という視点を持つことが必要です。本当に今の大変な暮らしの中で、企業をどう立て直そうか、生き延びようかと悩んでいる方にとっては、情報のスピード・新鮮さ・豊かさが大変重要です。国立国会図書館や国立情報学研究所の提供する雑誌記事索引等の検索ツールをはじめ、従来から図書館がレファレンスサービスで活用してきた有用なサイトを、より多くの市民が身近なテーマで活用できるように、図書館は情報の案内役という役割を追求しなくてはなりません。

豊中市立図書館においては、ビジネスや就業に関わる資料やデータベースを、千里図書館を中心にしながらも全館的に共有して使っていけるように留意し、公共図書館のデータベースを使うとどのような効果が得られるかというような、情報リテラシーに関わる活動を充実させる必要があります。市民が関連機関情報を効果的に入手できるように、情報リテラシーに関わるツールとしてパスファインダー(注7)などを整備して取り組む必要があります。

このテーマに限らず、時宜にかなった情報を提供するためには、常日頃から情報収集がなされていることが必要です。公共図書館が市民への情報提供機関としての信頼を築いていくためには、様々な分野における専門機関と連携を積み重ねて、リアルタイムに有効な情報を利用に供することができるかが大きな課題となります。さらに、地域の中の様々な情報を、公共図書館に集い活動する市民が持ち寄り、分かち合うことから、市民と地域情報の新たな出会いにつながっていく可能性があります。

#### ②豊中市立図書館の子ども読書活動推進と子育て支援の取組みについて

子どもの読書活動の推進においては、子どものトータルな成長の中に読書を位置づけ、子どもの主体的な読書を保障し、それぞれの成長・発達に応じて、読書に親しめる環境を整備することが大事です。また子どもが読書に親しむためには、身近に本があって、そしてその本と子どもをつなぐ

人の存在が重要です。

豊中市では、子ども文庫や読み聞かせボランティアなど、長年にわたって活動してきた市民と図書館が協働して読書環境整備のための取組みを積み重ねてきました。その積み重ねの上に、平成17年に策定された「豊中市子ども読書活動推進計画」があり、それに基づいて、市民と図書館・子どもに関わる部署や関係機関などさまざまな立場の人がつながり、多様な取組みを進める中でさらに成果を上げてきました。子どもの読書をキーワードに構築してきたネットワークが、地域での子育て・子育て支援にもつながっています。市民と行政、市民同士、行政間の取組みがうまく進んでいる事例と言えます。

今後は、「第1期実施計画」の取組みの評価の中で見えてきた課題に対応するため、図書館が、情報収集・発信、資料提供、場の提供等、その機能を十分に発揮し、さらにネットワークを広げ、活動を推進していくことを期待します。

このテーマについての豊中市立図書館の取組みからは、公共図書館の資料・情報提供機能を土台としながらも、さらに地域の人々が出会い新たな関係が生まれ交流する「場」としての公共図書館の在り方、公共図書館が地域の「関係づくり」を取り持つ姿を読み取ることができます。

### ③豊中市立図書館の学校教育支援～「とよなかブックプラネット事業」について

本協議会では、文部科学省がまとめた「子どもの読書サポーターズ会議」報告「これからの学校図書館の活用の在り方等について」（注8）を参考に討議・検討を行いました。学校図書館は従来から「読書センター」機能は果たしてきています。そこで、授業等、学校の教育活動に対してより一層強く関わる「学習・情報センター」という役割、さらに学校図書館法で「児童又は生徒及び教員の利用」と定義されているように、「教員サポート」機能の充実に向けた取組みが進むことに注目をしたいと思います。「読書センター」と「学習・情報センター」と「教員支援機能」の3つの機能は、いずれも連携しながら相乗的に発揮されることで初めて、学校図書館の本来の役割を果たすことができ、学校教育に欠かせないものになると考えます。

子どもたちが何にどういう興味を持っているのか、学校では子どもたちに何を学んでほしいと思っているのか、というような情報が豊かに共有される日常が実現されて、初めて公共図書館も子どもの学びにより深く参加できることになると考えられます。公共図書館と学校図書館の連携協力を進めることが、将来的には公共図書館も教育の機関として、学校教育の中身を作ることに一定の関わりを持つことにつながっていけば、学校司書の全校配置を達成した豊中だからこそ成り立つ、連携協力の中身が見えてくる可能性があると思います。

### ④豊中市立図書館の多文化・共生と協働事業～「しょうないREK」について

コミュニティ内の活動が危機にさらされているという危機感から、「しょうないREK」の協働事業が立ち上がったことについては、能動的な参画と協働による地域づくり・図書館づくりの事例として注目に値すると思いますが、今後、世代継承という縦のつながりと、新たな人やグループを巻き込んでの横のつながりを広げていくことが課題になると思われます。「しょうないREK」については、地域発意による地域と図書館の協働の可能性が感じられ、図書館で人が交流する例になっていると思われます。「しょうないREK」は、庄内で始めて5年が経ち、そこで見えてきたことや経験は他の館の参考となります。「コミュニティ再生」がテーマになっている現在、他の行政機関との協働のもと、図書館の専門性を活かしながら何ができるのか、この地域なら何ができるかというように考えて、そこでサービスを充実させることにつなげてほしいと考えます。

他の分野での協働事業と同様に、地域に根差した柔軟性のある市民力の発揮が事業をより深化させ、多様なアプローチを可能にします。豊中の図書館には元来市民との協働を豊かに展開してきた

歴史があります。このような多文化・共生の事業においても、市民・事業者・行政の協働がさらに重要になってくると思います。事業実施の過程においても事業評価においても、対等性や公開性が重要であり、次につなげていく力になると考えます。

このテーマについても、公共図書館は地域の人々が出会い新たな関係が生まれ交流する「場」や「関係づくり」を担っており、地域の課題に向き合う公共図書館のもう一つの役割を読み取ることができます。

#### ⑤豊中市立図書館の行政支援・庁内への情報サービスについて

公共図書館による行政支援サービス（庁内への情報サービス）の意義は、行政内部に図書館の役割の認識が広がり、行政全体へのでこ入れにもつながり、さらに最終的には市民に還元されていくところにあります。行政が出版する刊行物は、市民にとっても大変関心が高く、暮らしに役立つ情報であるため、公共図書館は、行政刊行物の収集に力を注ぎ、市民へ提供し、市民の課題解決に資することにつながればなりません。行政職員の公共図書館に対する認識・関心を、このサービスを通じて高め、広げること、および行政サービス（庁内への情報サービス）を徹底して行うことを通じて、このサービスの担当者自身が官庁作成資料の公開の重要性に対する理解を深めることが、最終的には市民の暮らしに役立つところにつながると考えられます。

さらに地域での市民活動やコミュニティの情報を的確に収集し提供するという役割もあります。

今後はサービスの具体例を蓄積しながら、さらに工夫して利用率を高めていくことが大切と考えます。

（注7）あるテーマに関する資料や情報を探すための手順をまとめたもの。道しるべとなるもの。

（注8）文部科学省HP 平成21年「子どもの読書サポーターズ会議」「これからの学校図書館の活用の在り方等について」（報告）

## 4. まとめ

本協議会は、豊中市立図書館が取り組んでいる5つのテーマについて報告を受けました。そして、各テーマの事例から、豊中市立図書館の「市民の課題解決を支援するサービス」の展開における主人公は、市民であることを確認しました。各地の優れた図書館の実践例を見ても、図書館とその職員が長年地域に向き合ってサービスを蓄積する中で、地域のニーズに適切かつ的確なタイミングで応える図書館の在り方が、地域に根差した図書館本来の在り方と言えます。

本協議会は、豊中市立図書館の「市民の課題解決を支援するサービス」には、大きく分けて2つあると捉えました。

すなわち、「市民の個別のニーズに合致した資料・情報提供を、タイムリーかつ適切に行うことで、公共図書館としての資料・情報提供機能を最大限発揮しつつ市民生活を支援する」側面と、「公共図書館自身その地域を構成する一員として、資料・情報提供機能を活かしながら地域の課題に向き合っていくことで、地域内で活動する様々な構成員同士が出会いつながっていく、拠点あるいは接着剤の役割を公共図書館が果たす」という側面の2つです。「ビジネス・就業支援サービス」や「行政支援・庁内への情報サービス」では前者の側面が、「子ども読書活動推進と子育て支援の取り組み」や「多文化・共生と協働事業」では後者の側面が発揮されていると言えます。

今回諮問が行われる動機でもあった、豊中市立図書館の情報サービス「レファレンスサービス」機能がまだ十分発揮されていないということは、前者の機能発揮に関わり豊中市立図書館が抱える課題と言えます。豊中市立図書館は市民の課題解決に資するために、市民が抱える個別テーマにつ

いて、今までよりさらに踏み込み、ニーズに対して適切かつタイムリーな資料・情報提供を「貸出」や「レファレンスサービス」を通して行うこと、及びPR強化に努める必要があります。それによって、これまで以上に市民が図書館を、より身近な存在と感ずることにつながるよう希望します。

さらに、後者の機能発揮が求められる「子ども読書活動推進と子育て支援の取組み」や「多文化・共生と協働事業」のようなテーマに関しては、豊中市立図書館が地域の様々な団体や個人をつなぎ、それぞれの作用を関連付けて、地域の「関係づくり」に積極的に寄与することが求められています。

豊中市立図書館は、「資料・情報提供」と「地域におけるつながりをはぐくむ場」という2つの機能を充実させて、市民のあらゆるニーズに応え、人間の生き方の根底に流れる教養と人間性にかかわる地域の資産であることを示し、さらに多くの市民に認知され利用されることで、地域での存在感を増し、市民生活にとって貴重な共有財産となると考えます。

公共図書館はその時点で流通する資料・情報を収集・整理・提供するフローの役割とともに、時を超えて資料・情報を整理・保存し、それを必要とされる時に必要とする人に提供するストックの役割を持っています。豊中市立図書館には、資料・情報と人をつなぎ、人と人を結びつける際に、このフローとストックの両面を併せ持つ公共図書館ならではの機能を、最大限発揮してほしいと希望します。

なお、本協議会では、図書館評価システムについて検討した際に、公共図書館の使命やあり方について討議を行い、地域において図書館運営への理解を形成することが一層大事であると考え、検討のプロセスを公開しながらすすめることを基本姿勢に据えました。サービスの進行にあたっては、図書館評価システム等の行政評価にも絶えずさらされて、検証されていかねばなりません。「市民の課題解決を支援するサービス」の取組みも、その基本的な姿勢で進められることを求めるとともに、公共図書館がより多くの市民の期待に応えていくためには、より広範な分野に対応できる人材育成と、課題解決に資する十分な資料費の確保が重要であることを申し添えます。