

課長職職員を対象にした行政支援サービスに関するアンケート調査結果

内 容：

この調査は、豊中市職員に対する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とともに、新たな事業連携の可能性を探るために行なった。

集計期間：平成22年2月2日～平成22年2月19日

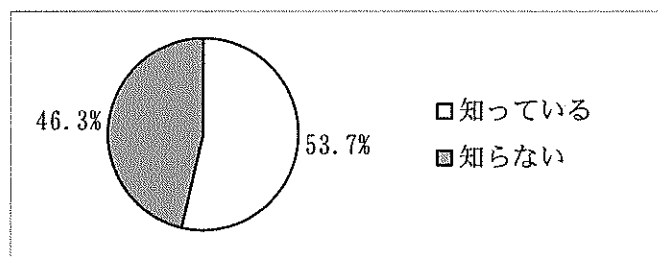
実施方法：庁内LAN及び図書館情報システムを活用したインターネットアンケート調査

回答者数：67人（対象133人 回収率 50%）

質問1

レファレンス（調査支援サービス）を実施していることを、知っているか。

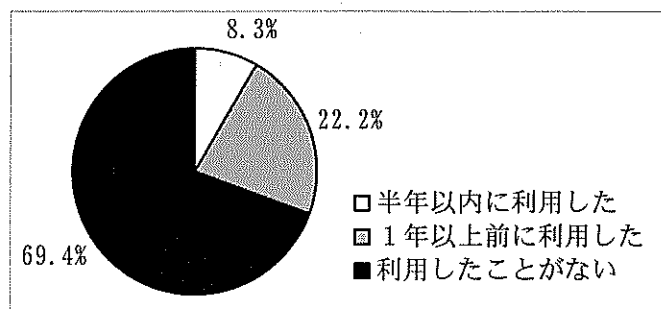
知っている	36
知らない	31



質問2

質問1で「2. 知っている」と回答した方の内、レファレンス（調査支援サービス）を利用したことがあるか。

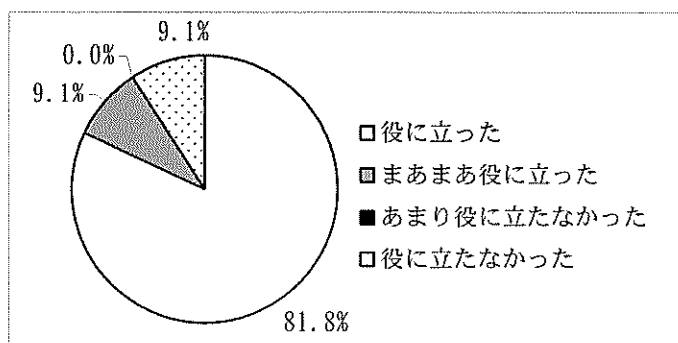
半年以内に利用した	3
1年以上前に利用した	8
利用したことがない	25



質問3

質問2で「1. 半年以内に利用した」「2. 1年以上前に利用した」と回答した方の内、レファレンス（調査支援サービス）は役に立ったかどうか。

役に立った	9
まあまあ役に立った	1
あまり役に立たなかった	0
役に立たなかった	1



課長職職員を対象にした行政支援サービスに関するアンケート調査結果

質問 4

質問 3 の理由

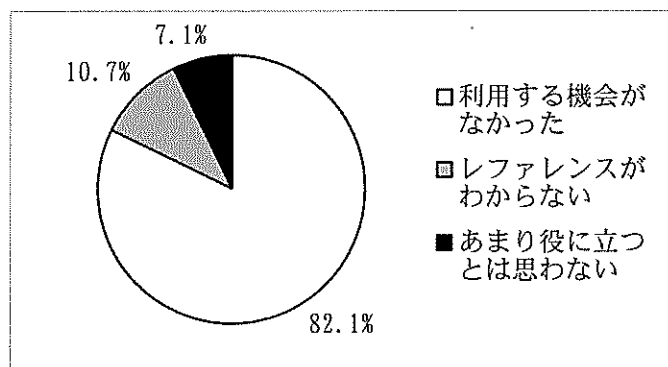
任意回答	11
------	----

別紙のとおり

質問 5

質問 2 で「3. 利用したことがない」と回答した方の理由

利用する機会がなかった	23
レファレンスがわからない	3
あまり役に立つとは思わない	2



質問 6

図書館と庁内の貴課等の連携・協力の可能性

任意回答	26
------	----

(ただし、特になしを除く。)

アンケート調査結果から見た課題及び改善策

課題

約半数の所属長はレファレンスサービスを知らない。
レファレンスサービスを知っている所属長でも約70%が利用していない。

改善策

行政支援サービスを利用できる、するための環境整備が必要

- ・レファレンスをはじめとする図書館サービスの啓発及び周知
- ・行政支援サービスを利用するための研修の開催

* これらを改善するための取組は別紙案のとおり

問4 質問3の理由

(広報広聴課時代) 時間が無いなかで情報(著作者や講師のプロフィール、言葉の由来等)を収集するにあたり、複数の情報を短時間で取り寄せていただき非常に助かりました。
さまざまな角度・視点から司書さんが調べていただけるので、自身が併行してインターネット等で調べることで、より理解が深まることがある。以前の所属では、よくお世話になりました。
希望する資料が手に入れることができた。
業務で必要な情報を得ることができた
国会図書館から資料を取り寄せてもらったが、比較対象資料がなく(取り寄せてもらったもののみ)疑問に対して消化不良状態で終わってしまったことがあった。ただ、何とかして資料をと探しとくださったことには感謝しています。
仕事上で必要となった本や資料で、あやふやな情報であっても、調査していただき必要としている情報が入手できたことがあった。ただ、最近はインターネットの活用で、レファレンスの利用がほとんど無くなった。
資料を迅速に入手することができたため。
自分では探せない資料を違った角度から探して頂き勉強になった。
調査依頼内容はよく覚えていませんが、依頼内容に関するデータがないとのことでした。
調査分析に必要なデータの所在を知ることができ、その結果当該データの入手によって、調査分析の成果に結びついた。
適確に回答してもらい、後日連絡便で参考図書を送付してもらい大変参考になった。

問6 図書館と庁内の貴課等の連携・協力の可能性

項目
現在、局では水道料金等の料金体系の見直しについて検討を行っており、他事業体の動向等についての情報収集については、専門的かつタイムリーな情報が必要となることから、図書館様で行われているレファレンスでは限度があると考え、直接、資料恵与の依頼を行ってまいりました。今後、地域説明会の開催が必要となる場面もあり、公民館とあわせて場所の提供をお願いすることがあるかもしれません。その折はご相談に応じていただければ幸いです。
現在のところ、特にございませんが、来年度に国保事業計画の策定を予定しておりますので、場合によっては、レファレンスの利用をお願いすることも想定されますので、その際は、よろしくお願いいたします。
特にありません。インターネットで大概の情報は検索できるため、現在のところ必要性は強く感じていないところです。しかし、論文等で、例えば「施設入所中の認知症高齢者が施設転所により認知症度が高まる」というような論証を必要とするとき、部分的なキーワードで論拠となる文献等の調査については、時としてその支援機能を必要とする場合があります。
ごみの減量に係り、幼児等への読み聞かせに関するものがあれば何か連携してできるような気がします。
とよなか男女共同参画推進センターすてっぷの情報ライブラリーとの連携・協力が、具体的にどの程度までできるのか。できれば良いと思っていますが。
レファレンスには該当しませんが、学生ボランティアの活動場所の開拓（図書館では絵本の読み聞かせ講座）や家庭教育講座での連携など、具体的な連携方策は思いつきませんが、可能性を探っていきたいと思います。
レファレンスの内容を確認した上で、今後の事務事業に活用できるのであれば活用したい。
以下の点が不明なので、連携の可能性等を見通せません。できれば具体的に、こんな情報であれば提供できるといった事例をたくさん教えていただけるとありがたいです。①どのような「地域に関する資料」をどの程度の期間にわたって収集しているか。どんな形で情報提供が可能か。また、実際に提供して連携・協力に役立った事例など。②どのような活動、内容であればどんな「場所の提供」が可能か。例えば、岡町図書館の会議室は読書活動等の団体にしか貸さないとお聞きしたことがありますが、そのほかに提供できる場所があるのでしょうか。

問6 図書館と庁内の貴課等の連携・協力の可能性

項目
医学関係の専門情報や医療政策に関わる情報の収集ができればありがたい。ただし、病院内の図書室（司書）との連携も必要である。
現在すすめている新年度事業や、学校図書館と公共図書館の連携の充実をお願いいたします。
公民館のロビーは、市民にとっての情報提供の場として位置づけています。現在、幼児用の図書が少し置かれているが、今後図書館と連携して図書の充実していきたい。
行財政改革の取り組みについて、広報やホームページを通して市民への情報提供に努め、また市民会議などで意見を聞いていますが、より市民への充実した情報の提供方法や意見の集約について研究していくことが必要ですが、より効果的な方法として図書館を活用できないか研究したい。
今回の調査で図書館において調査支援サービスがあることを知りました。情報提供として活用できるところをがあるか今後は関心を持っていくようにいたします。
今後、教育施策の企画や、教育に関する事務の点検及び評価をを行う際に、他市等の教育政策の資料、教育政策に関わる統計資料等について情報提供を希望する可能性があります。
市内の景観資源を市民提供してもらいWEBで発信する。課題 投稿のルールづくり
視覚障害者へ、点字図書や触れることで内容を創造できるような絵本などによる情報提供など

問6 図書館と市内の貴課等の連携・協力の可能性

項目
職員の現場力(業務遂行能力、問題解決能力)を高めるためには、必要な情報を適宜手に入れることが不可欠ですが、インターネットを通じてある程度情報が得られるので、なかなか図書館さんを利用しようという発想が出てこないのではないかと思います。恥ずかしながら、私自身は今回のアンケートを通じレファレンスというものを知ったのですが、どの程度のサービスを要望できるのかということが職員に周知できればいいと思います。図書館さんとの連携の可能性について、現時点では思いつきませんが、職員の「人材育成」の観点
審査請求や行政訴訟を受ける際に、その理由書や訴状の中で文献の記載内容を引用されていることが多い。弁明書や答弁書を作成するに当たってその文献を必要とするがなかなか見つからない時に協力をお願いすることが考えられる。’
新修豊中市史の事業完結に伴い、市史の編さんに使った資料や行政文書の歴史的文化的価値を有する文書を市民や行政が活用できるよう今後、活用するための方法を図書館等と一緒に検討していく必要がありますので、来年度以降、協議・検討する場を持ちたいと思っています。よろしくお願いします。’
人権・平和についての資料を使った啓発事業を共同実施できるのではないかと考えます。また、絵本の読み聞かせなどを通じて子どもたちが人権や平和について考える機会を提供できればと考えます。
地域の方がまちづくりを行う中で、歴史を調べたり、地域資料(昔の写真など)を求める場合があります。そうしたニーズがあった場合に、地域のまちづくり支援の一環として、当課と連携して地域活動に対するレファレンスをしていただければと思います。
通常保育並びに預かり保育での、図書館利用。司書による読み聞かせやストーリーテリングなど図書館を多いに活用させていただいています。また、PTA活動でも集会室の利用をさせてもらっています。
都市計画課では、現在、市の都市計画に関する基本的な方針となる「都市計画マスタープラン」の見直し作業を進めており、平成23年度に改定マスタープランを公表する予定です。広く市民等に知って頂くため、図書館等へ常設を考えています。
当課では、まちづくり行政の違反建築物等の指導を行っています。安心・安全なまちづくりを推進するために、街の歴史を知り、そこで暮らしている市民のまちづくりに対する思いなどを知る資料を提供していただける等考えられると思います。

問6 図書館と庁内の貴課等の連携・協力の可能性

項目
当課の業務は、地域をベースとしているので、逆に図書館の資料の充実という面からは、そちらからの問い合わせ以外にも、協力できるのではないのでしょうか。
来年度からコラボひろばに千里に関する情報コーナーを設置する予定であり、情報提供や問い合わせに対する回答等でお世話になることが多々あると思います。またエントランス近くにコーナーをおくため、市民から千里以外の情報について多くの質問が予想されます。その場合は4階の図書館への案内をしたいと考えています。さらに来年度の千里文化センター市民運営会議のテーマのひとつが、「コラボ内施設連携」であり、レファレンス以外の図書館機能との連携もしていきたいと思っています。