

# 公立図書館に対する当該自治体職員の意識調査

齊藤 誠一

## The Attitude Survey of Local Government Officers toward Public Library

Seiichi SAITO

### はじめに

平成18(2006)年3月に文部科学省から発表された『これからの図書館像』は、今後の公立図書館の在り方として、地域のさまざまな課題解決を支援する相談・情報提供機能の強化がうたわれ、具体的な取り組みとして、レファレンスサービス(資料の利用相談)や調査研究の支援、時事情報の提供等があげられている。特に住民の生活、仕事、行政、学校、産業など各分野の課題解決を支援するためには、相談・情報提供の機能の強化が必要であり、これからの図書館サービスに求められる新しい視点として位置づけられている。この報告書では、公立図書館がレファレンスサービスを積極的に展開することによって地域の課題解決に役立つ情報基盤施設になると指摘している<sup>(1)</sup>。

しかし、現在の日本では、レファレンス・サービスは市民に十分認知されていない。多くの市民が公立図書館を利用するようになってきているが、資料の貸出が利用の中心で、レファレンスサービスの認知度は低く、また、担当組織を設置している公立図書館も少ない。

担当組織を例とすれば、2004年に発表された『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書2003年度』では、レファレンスサービスを行う独立した部署をもつ図書館は、有効回答数1,308館の内75館(5.7%)であった<sup>(2)</sup>。この75館には、都道府県立図書館及び政令指定都市立図書館35館が含まれており、市区町村立図書館の数は40館にとどまる。

この実態調査を踏まえて、2005年に出された『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書2005年度』では、「レファレンスサービスの改善と向上に向けたガイドライン(案)」が提起されている。この中では、経営の項目にレファレンスサービスを組織的に行

うための四つの指針が設けられ、その一つに「レファレンスサービスを提供する部門(係)を設ける」という指針が含まれている<sup>(3)</sup>。

図書館を運営する場合、経営資源の確保は不可欠である。レファレンスサービスを実施する上でも、その資源となる専門的職員、レファレンスサービスに対応するための資料、そして運営のための組織が必要である。

これらの資源を確保するためには、自治体の中でのコンセンサスが必要であり、行政職員が図書館で行われるレファレンスサービスの意義について理解し、「図書館では専門的職務を行っている」という認識をもつことが必要である。

しかし、自治体の職員は図書館に対して専門的な職務を行っているという認識があるのか、図書館を業務上で利用しているのか、また専門的職員である司書が必要としているか。そういった認識や実態の把握はなされていない。

地域の課題解決を支援する図書館としてレファレンスサービスの充実をめざす場合も、また、図書館には司書が必要であると主張する場合も、それを計画し、実行に移す自治体内部の職員の認識が大きく影響するはずである。

このような前提にたって、本研究では、「市職員を対象とする図書館に関する意識調査」を行った。

### 1 調査の目的

公立図書館の経営資源の確保に影響を及ぼす自治体職員の当該公立図書館に対する意識を検証することを目的とする。

## 2 調査の方法

今回の研究では、東京都立川市の職員に対して意識調査を行い、その上で近隣自治体である調布市、日野市、多摩市及び西東京市にも同様の調査を行い、比較検討を行った。

なお、調査方法は、調査票の配布・回収による質問紙調査とした。

### 2.1 調査対象の抽出

#### 2.1.1 調査自治体の抽出

立川市職員に対するアンケート調査を行い、その上で近隣自治体である調布市、日野市、多摩市、そして西東京市にも同様の調査を行った。

4市を選んだ理由は、次のとおりである。

- ・人口、行政面積、組織規模がある程度類似している。
- ・5市は、多摩地域だけでなく全国的に見ても、安定したサービスを行っている。
- ・調布市は、平成19（2007）年度から市図書館の組織の中にレファレンスサービスを担当する調査支援係を設置し、組織的な取り組みを開始している。
- ・日野市は、庁舎内に市図書館の組織の中に分館として位置付けられている市政図書室があり、活発な活動を続けている。
- ・多摩市は、他市よりは職員数は少ないが、近隣市では活発にレファレンスサービスに取り組んでいる。
- ・西東京市は、平成13（2001）年に旧田無市と旧保谷市が合併してできた自治体である。田無庁舎に隣接して中央図書館があり、行政職員が図書館を利用しやすい立地にある。

#### 立川市

人口規模	172,547 人（2008 年 1 月 1 日現在）
行政面積	24.38 km <sup>2</sup>
職員総数	1,284 名

#### 調布市

人口規模	215,757 人（2008 年 1 月 1 日現在）
行政面積	21.53 km <sup>2</sup>
職員総数	1,336 名

#### 日野市

人口規模	175,075 人（2008 年 1 月 1 日現在）
行政面積	27.53 km <sup>2</sup>
職員総数	1,403 名

#### 多摩市

人口規模	144,823 人（2008 年 1 月 1 日現在）
行政面積	21.08 km <sup>2</sup>
職員総数	878 名

#### 西東京市

人口規模	192,910 人（2008 年 1 月 1 日現在）
行政面積	15.85 km <sup>2</sup>
職員総数	1,194 名

#### 2.1.2 自治体の中での調査対象の抽出

各自治体の中の調査対象は、次のように抽出した。

- ・標本調査とし、本庁職員約300名を対象とした。
- ・職員の無作為抽出が難しいため、各部の中から一定の人数になる課を層化的に抽出した（抽出した課名は別添付資料1のとおり）。
- ・部長職を除く一般職員を対象とした。

### 2.2 調査票の配布と回収

- ・調査票の配布は、各自治体の図書館長を通して標本となる課に配布をお願いした。
- ・調査回答の回収は、官製はがきを回答用紙として使い、投函方式とした。
- ・調査票の配布数と回収数

実施自治体名	職員数	配布数	回収数	回収率
立 川 市	1,284 名	290 名	149 名	51.4%
調 布 市	1,336 名	279 名	142 名	50.9%
日 野 市	1,403 名	281 名	130 名	46.3%
多 摩 市	878 名	304 名	152 名	50.0%
西東京市	1,194 名	304 名	168 名	55.3%

### 2.3 調査期間

立 川 市	2008 年 8 月 17 日から 9 月 5 日
調 布 市	2008 年 8 月 31 日から 9 月 17 日
日 野 市	2008 年 9 月 9 日から 9 月 26 日
多 摩 市	2008 年 11 月 17 日から 11 月 28 日
西東京市	2008 年 11 月 17 日から 11 月 28 日

## 2.4 調査票

別添添付資料2のとおり

## 3 調査対象市のレファレンス担当組織及び政策立案支援の概要

### 3.1 立川市

平成6（1994）年、レファレンスサービスと地域資料サービスを行う調査資料係が中央図書館の中に設置される。この係には、6名の正規職員が配置されている。組織的にも市の“係”として処務規則上で規定されており、係長が責任者として配置されている<sup>(4)</sup>。

「立川市教育委員会処務規則」の事務分掌では、参考調査に必要な資料の収集、整理、保存及び利用に関すること、郷土資料、行政資料等の収集、整理、保存及び利用に関すること、そして調査研究の援助及び情報の提供に関することが規定されている。

また、平成9（1997）年から庁内レファレンスサービスを行い、行政執行上の情報入手に図書館を使ってもらい取り組みを行っている。また、平成15（2003）年からは、産業振興課と連携してビジネス支援サービスを展開している。

中央図書館は、立川駅から徒歩5分の位置にあるが、図書館から本庁舎までは、徒歩で20分程度かかる距離にある。

### 3.2 調布市

平成19（2007）年度からレファレンスサービスを担当する調査支援係が中央図書館の中に設置され、係長含め7名の正規職員が配置されている。この調査支援係は、「調布市立図書館処務規則」によって組織上の“係”として位置付けられており、図書館資料に関する相談及び調査、参考資料、地域資料及び映画資料の紹介並びに提供に関すること、そして参考図書室に関することを分掌事務としている。

本庁舎のとなりにある生涯学習施設“たづくり”の中に中央図書館があり、上記調査支援係も中央図書館の中にあるため、行政職員が活用することも容易である。

平成15（2003）年から中央図書館参考図書室にビジネ

ス・仕事支援コーナーを設置、ビジネス関連資料展示や調布市産業振興センターと連携し企業セミナーなどの支援を行なっている<sup>(5)</sup>。

### 3.3 日野市

日野市立中央図書館の2階にレファレンス室があり、組織としては中央図書館の業務系の職員が運営している。「日野市立図書館処務規則」において、中央図書館の業務系の事務分掌には、中央図書館における貸出及び読書案内に関することを行うと同時に、レファレンスに関することを行うように規定されている。

日野市立図書館の特色として捉えるべきことは“市政図書室”の存在である。本庁内に図書館の組織に属する“市政図書室”があり、市民及び市職員に対する情報提供を昭和52（1977）年から行っている。「日野市立図書館設置条例」において、“市政図書室”は分館の位置付けで、3名の正規職員と1名の嘱託職員が配置されている。

“市政図書室”は、約4万冊の蔵書を持ち、日野市に関する資料にとどまらず、日野市民に直接関わる政府の政策や東京都の施策、近隣自治体の予算書、決算書、設計書、事務報告書、統計書なども網羅的に収集している。また、市の職員の国政や地方自治に関する情報収集を支援するため、新聞記事の切り抜きや地方自治関係雑誌記事を紹介する「市政調査月報」を毎月発行し、行政への政策立案支援サービスを展開している<sup>(6)</sup>。

### 3.4 多摩市

市役所に隣接して建てられていた図書館の本館は、平成20（2008）年に廃館とし、新たに市内の廃校（西落合中学校）を改装した場所に移転した。それにとともに市役所第二庁舎に行政資料室を設置し、行政組織に対する支援窓口を開設している。

「多摩市立図書館処務規則」においては、管理・奉仕担当が、読書案内及び調査研究の助言に関することを行うことになっている。

また、先の行政資料室は、本館の組織に含まれ、常勤職員1名、嘱託職員1名、そして再任用職員2名の計4名が配置されている<sup>(7)</sup>。

### 3.5 西東京市

西東京市は、平成13（2001）年に旧田無市と旧保谷市が合併してできた自治体である。このため、庁舎は田無庁舎と保谷庁舎に別れている。田無庁舎に隣接して中央図書館がある。

「西東京市図書館設置条例施行規則」に事務分掌があるが、レファレンスサービスに関することは、奉仕係の分掌に読書相談及びレファレンスに関することと規定されている。

また、田無庁舎に隣接する中央図書館の中に“地域・行政資料室”がある<sup>(8)</sup>。

### 3.6 5市のレファレンス担当組織及び行政への政策立案支援体制

5市のレファレンス担当組織の概要と政策立案支援体制の状況を整理すると以下のようになる。特に専任組織か、兼任組織かの違いを捉えてみた。これはアンケートの調査結果を分析する際に必要と判断したためである。

	レファレンス 担当組織	専任組織 兼任組織	行政への政策立案支援体制
立 川 市	調 査 資 料 係	専任組織 (1995 年より)	調査資料係により“庁内レファレンス” 事業と位置づけて実施
調 布 市	調 査 支 援 係	専任組織 (2007 年より)	調査支援係により通常のサービスとして実施
日 野 市	業 務 係	兼任組織 市政図書室は専任組織 (1977 年より)	庁舎内に図書館の分館である “市政図書室”を設置して実施
多 摩 市	奉 仕 担 当	兼任組織	庁舎内に本館の組織に属する “行政資料室”を設置して実施
西 東 京 市	奉 仕 係	兼任組織	奉仕係により通常のサービスとして実施 田無庁舎の隣に中央図書館がある

## 4 調査の結果

調査結果は以下のとおりである。

### 4.1 市の図書館に対してどのようなイメージを持っているか

表1は、自治体職員が当該自治体の図書館に対して一番強く抱いているイメージを聞いたものである。5市とも、図書館に対するイメージは、「①本の貸し出し

を行う施設」という回答が圧倒的に多かった。レファレンスサービスに該当する回答として「③情報を使ってさまざまな課題を解決する施設」及び「⑤調査・研究に役立つ施設」の数値をあわせても、10%前後という認識である。

市の職員にとって図書館は「本の貸し出しを行う施設」というイメージが強いことがわかる。

表1 市の図書館に対してどのようなイメージをもっているか（上段：人 下段：％）

	立川	調布	日野	多摩	西東京	合計
① 本の貸し出しを行う施設	123 80.9%	117 81.8%	104 79.4%	132 83.5%	136 80.5%	612 81.3%
② 本や古い資料を保存する施設	7 4.6%	4 2.8%	10 7.6%	9 5.7%	9 5.3%	39 5.2%
③ 情報を使ってさまざまな課題を 解決する施設	7 4.6%	7 4.9%	7 5.3%	5 3.2%	5 3.0%	31 4.1%
④ 子どもの読書活動を支援する施設	5 3.3%	2 1.4%	1 0.8%	2 1.3%	10 5.9%	20 2.6%

⑤ 調査・研究に役立つ施設	9 5.9%	12 8.4%	9 6.9%	10 6.3%	8 4.7%	48 6.4%
その他の意見※	1 0.7%	1 0.7%	0 0%	0 0%	1 0.6%	3 0.4%
合 計	152 100%	143 100%	131 100%	158 100%	169 100%	753 100%

#### 4.2 市の図書館を利用したことがあるか

表2は、自治体職員が当該自治体の図書館を利用したことがあるかを聞いた。「①よく利用する」と「②たまに利用する」の合計数値は、立川市が66.5%、調布市が70.4%、日野市が75.4%、多摩市が64.5%、そして西東京市が57.1%であった。最も高い数値を示したのが日野市であった。全体としては6割に近い職員が市の図書館を利用していることがわかる。

よく利用するは、どの図書館も1割程度で、利用したことがない人は、約3割程度いることがわかる。

日野市の場合、図書館所管の市政図書室が庁内にあり、このことが影響している可能性がある。このことは、問6（庁舎内にある庁内資料室（図書館所管の市政図書室）を利用したことがあるか）の数値が高い点からも考えられる。

西東京市の場合、庁舎が二ヶ所に分かれており、保谷庁舎の人は、なかなか使いづらい状況にあるのではないかと推測できる。

当然ながら庁舎と図書館の距離も利用に影響している可能性がある。

表2 市の図書館を利用したことがあるか (上段：人 下段：%)

	立川	調布	日野	多摩	西東京	合計
① よく利用する	12 8.1%	22 15.5%	18 13.9%	17 11.2%	21 12.5%	90 12.2%
② たまに利用する	87 58.4%	78 54.9%	80 61.5%	81 53.3%	75 44.6%	401 54.1%
③ 利用しない	50 33.5%	42 29.6%	30 23.1%	53 34.9%	72 42.9%	247 33.3%
無回答	0 0%	0 0%	2 1.5%	1 0.6%	0 0%	3 0.4%
合 計	149 100%	142 100%	130 100%	152 100%	168 100%	741 100%

#### 4.3 市の図書館を利用するのは、どのような場合か

表3は、市の図書館を利用する場合、個人的なことで利用する場合が多いのか、仕事上で利用する場合が多いのか、あるいは両方かを聞いた。注目すべきは、日野市の場合で、「仕事上の情報源として利用する」という数値が高く、「個人的なことで利用する」の数値が低い。日野市の場合、仕事に図書館を役立てていることがわかる。これも市政図書室の影響が考えられる。

逆に西東京市は「個人的なことで利用する」の数値が高く、「仕事上の情報源として利用する」の数値が低い。これは、合併により市庁舎が田無庁舎と保谷庁舎に分かれており、かつ図書館が田無庁舎に隣接しているため、保谷庁舎の職員にとっては使いにくいということが考えられる。

表3 市の図書館を利用するのは、どのような場合か (上段：人 下段：%)

	立川	調布	日野	多摩	西東京	合計
① 個人的なことで利用する	44 44.5%	43 43.0%	18 18.4%	34 34.4%	55 57.3%	194 39.4%
② 仕事上の情報源として利用する	12 12.1%	7 7.0%	29 29.6%	23 23.2%	3 3.1%	74 15.1%
③ 個人的なことでも仕事上でも利用する	43 43.4%	49 49.0%	51 52.0%	42 42.4%	38 39.6%	223 45.3%
無回答	0 0%	1 1.0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0.2%
合 計	99 100%	100 100%	98 100%	99 100%	96 100%	492 100%

## 4.4 市の図書館で仕事上必要な情報を入手したことがあるか

表4は、仕事上必要な情報を図書館で入手したことがあるかを聞いた。5市とも入手したことがあるという回答が高い数値を示した。特に日野市の数値は高い。これは、市政図書室の影響が考えられる。また、多摩

市と調布市の数値がそれに次ぐ。これは本庁舎と図書館が隣接している（多摩市の場合、隣接していた）ことが考えられる。西東京市の数値が低いのは、庁舎が田無庁舎と保谷庁舎に別れていることによるとと思われる。

表4 市の図書館で仕事上必要な情報を入手したことがあるか (上段：人 下段：%)

	立川	調布	日野	多摩	西東京	合計
① ある	73 73.7%	75 75.0%	92 93.9%	80 80.8%	60 62.5%	380 77.2%
② ない	25 25.3%	25 25.0%	6 6.1%	18 18.2%	36 37.5%	110 22.4%
無 回 答	1 1.0%	0 0%	0 0%	1 1.1%	0 0%	2 0.4%
合 計	99 100%	100 100%	98 100%	99 100%	96 100%	492 100%

## 4.5 図書館を利用したことの理由はないか

表5は、図書館を利用したことがないという職員にその理由を聞いたものである。図書館を利用しない理由は、「①図書館を利用する習慣がない」が最も高い数値を示した。その次が「⑥必要な本や雑誌は自分で購入する」となっている。

「②仕事上役立つ資料があるとは思えない」や「④以前行った時、役立つ資料がなかった」という認識は、

それほど多くない。

自由記述の意見を見ると、「図書館まで行く時間がない」というものがあり、執務中に職場を離れ、図書館に行って情報を入手することが難しい点も含まれている。

インターネットの影響は10%台前半であり、現状では、それ程大きく影響しているとは思えないが、今後は大きく影響してくることも考えられる。

表5 図書館を利用したことの無い理由はなにか (上段：人 下段：%)

	立川	調布	日野	多摩	西東京	合計
① 図書館を利用する習慣がない	25 36.8%	14 27.5%	14 41.2%	16 25.4%	29 34.1%	98 32.5%
② 仕事上役に立つ資料があるとは思えない	0 0%	1 1.9%	0 0%	2 3.2%	5 5.9%	8 2.7%
③ 図書館まで行く時間がない	11 16.2%	2 3.9%	1 2.9%	6 9.5%	5 5.9%	25 8.3%
④ 以前行った時、役立つ資料がなかった	0 0%	0 0%	0 0%	2 3.2%	2 2.4%	4 1.3%
⑤ インターネットがあれば図書館を使わなくても情報は入手できる	9 13.2%	6 11.7%	5 14.7%	9 14.3%	12 14.1%	41 13.6%
⑥ 必要な本や雑誌は自分で購入する	12 17.6%	14 27.5%	8 23.5%	18 28.6%	21 24.7%	73 24.3%
⑦ 居住地の図書館を利用している	11 16.2%	11 21.6%	4 11.8%	9 14.3%	9 10.5%	44 14.6%
無回答	0 0%	3 5.9%	2 5.9%	1 1.5%	2 2.4%	8 2.7%
合 計	68 100%	51 100%	34 100%	63 100%	85 100%	301 100%

#### 4.6 庁舎内にある庁内資料室を利用したことがあるか

表6は、庁舎内にある庁内資料室（立川市・文書法政課所管）、行政資料室（調布市・総務課所管）、市政図書室（日野市・図書館所管）、行政資料室（多摩市・図書館所管）そして庁舎に隣接する中央図書館の地域・行政資料室（西東京市・図書館所管）を利用したことがあるかを聞いた。西東京市を除いた4市では、よく利用されていることがわかる。

西東京市は、庁内に資料室がなく、田無庁舎に隣接する中央図書館の中に地域・行政資料室があるためわかりにくいという点が考えられる。使わない理由の中にも存在を知らないという回答があった。

また、日野市の数値が高くなっているが、これも長年設置され、活動を続けている市政図書室の影響が大きいと考えられる。

表6 庁舎内にある庁内資料室を利用したことがあるか (上段：人 下段：%)

	立川	調布	日野	多摩	西東京	合計
① ある	102 68.5%	119 83.8%	117 90.0%	92 60.5%	47 28.0%	477 64.4%
② ない	45 30.2%	22 15.5%	13 10.0%	59 38.8%	119 70.8%	258 34.8%
無回答	2 1.3%	1 0.7%	0 0%	1 0.7%	2 1.2%	6 0.8%
合 計	149 100%	142 100%	130 100%	152 100%	168 100%	741 100%



#### 4.7 行政職員は自分の仕事上必要とする情報をどのような方法で入手しているのか

表7は、行政職員が、自分の仕事上必要とする情報をどのような方法で入手しているのかを頻度の高い順に選んでもらった。頻度の高い順位に高い点数を与える頻度延点数により順位をつけた。なお、頻度延点数

とは、各項目に対する回答について、1位に7点、2位に6点、3位に5点、4位に4点、5位に3点、6位に2点、7位に1点を与えた数値である。

注目したいのは、「④庁内にある資料室を活用する」と「⑤市の図書館を活用する」であるが、両方とも順位は低い。

表7 行政職員は自分の仕事上必要とする情報をどのような方法で入手しているのか  
(頻度延点数による順位表)

	立川	調布	日野	多摩	西東京
① 過去から引き継がれている資料で入手する。	1位	1位	1位	1位	1位
② 先輩・同僚、あるいは前任者から情報を入手する。	2位	2位	2位	2位	2位
③ インターネット上の情報を活用する。	3位	3位	3位	3位	3位
④ 庁内にある資料室を活用する。	5位	4位	4位	4位	4位
⑤ 市の図書館を活用する。	6位	6位	6位	6位	6位
⑥ 本や雑誌あるいは新聞を自分で購入して入手する。	4位	5位	5位	5位	5位
⑦ その他	7位	7位	7位	7位	7位

#### 4.8 図書館の情報相談サービス（レファレンス・サービス）を知っているか

表8は、図書館が行っている情報相談サービス（レファレンス・サービス）を知っているかを聞いた。情報相談サービスについては、「※情報相談サービスとは、利用者の情報要求に対して効率よく情報が入手できるようにサポートする図書館職員によるサービスのこと

です」という注を入れている。

5市の中では、立川市が高い数値を示した。“庁内レファレンス（市職員の業務執行上必要な情報を提供するサービス）”の実施が影響している可能性がある。レファレンスサービスの認知を高める取り組みを行ってきた成果と捉えたい。

表8 図書館の情報相談サービス（レファレンス・サービス）を知っているか  
(上段：人 下段：%)

	立川	調布	日野	多摩	西東京	合計
① 知っている	119	83	78	75	76	431
	79.9%	58.5%	60.0%	49.3%	45.2%	58.2%
② 知らない	30	59	52	77	91	309
	20.1%	41.5%	40.0%	50.7%	54.2%	41.7%
無回答	0	0	0	0	1	1
	0%	0%	0%	0%	0.6%	0.1%
合 計	149	142	130	152	168	741
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

#### 4.9 図書館には、情報入手をサポートする専門の職員（司書）がいることを知っているか

表9は、司書の存在を知っているかを聞いた。立川

市が高い数値を示したが、各市とも「知っている」が80%以上であり、どの市でも司書の存在については認知されている。



表9 図書館には、情報入手をサポートする専門の職員（司書）がいることを知っているか  
(上段：人 下段：%)

	立川	調布	日野	多摩	西東京	合計
① 知っている	136 91.3%	124 87.3%	108 83.1%	132 86.8%	142 84.5%	642 86.6%
② 知らない	13 8.7%	17 12.0%	22 16.9%	20 13.2%	25 14.9%	97 13.1%
無回答	0 0%	1 0.7%	0 0%	0 0%	1 0.6%	2 0.3%
合 計	149 100%	142 100%	130 100%	152 100%	168 100%	741 100%

#### 4.10 “庁内レファレンス”を知っているか

表10は、市の図書館で行っている“庁内レファレンス”を知っているかを聞いた。

認知度は、日野市が55.4%、立川市が50.3%、調布市が31.0%、多摩市が55.3%、そして西東京市が24.4%であった。日野市の場合は、市政図書室の存在の影響、立川市の場合は、庁内レファレンスサービスへの取り組みが影響していると思われる。また、日野市の場合、利用度も高い。

なお、問8のレファレンスサービスの認知度が低い多摩市が高い数値を示していることに注目し、後日多摩市の担当者にインタビューを行った。この数値になった理由として、平成20（2008）年4月から図書館の所管になった行政資料室から市職員に対して定期的にメールマガジン『行政資料室ニュース』を発行しており、この影響ではないか、という指摘を受けた。

庁内にある図書館の拠点が職員のレファレンスサービスに対する認知度を上げていることになろう。

表10 “庁内レファレンス”を知っているか (上段：人 下段：%)

	立川	調布	日野	多摩	西東京	合計
① 知っている	75 50.3%	44 31.0%	72 55.4%	84 55.3%	41 24.4%	316 42.7%
・利用したことがある	32	9	44	39	11	135
・利用したことはない	42	33	21	40	28	164
・無回答	1	2	7	5	2	17
② 知らない	74 49.7%	98 69.0%	58 44.6%	68 44.7%	126 75.0%	424 57.2%
無回答	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0.6%	1 0.1%
合 計	149 100%	142 100%	130 100%	152 100%	168 100%	741 100%

## 5 調査のまとめ

行政職員の8割が、公立図書館に抱くイメージを「本の貸し出しを行う施設」とであると回答している。このことが、現在の公立図書館を取り巻くさまざまな問題の要因になっているのではないか。

「本の貸し出し」は、誰にでもできる単純反復作業のイメージを与え、専門性が必要な業務というイメージを伴わない。このことが、たとえば人事問題－専門的職員（司書）の不採用や組織運営の問題－非常勤職員の増加や民間委託や指定管理者制度導入の一つの要因になっていないか、懸念する。このイメージの変え、行政職員の意識改革を行うことも必要であろう。

ただ、この調査の中で、日野市が設置している市政図書室の存在は、行政執行上の情報入手に役立っており、図書館の認知度を上げているという数値を確認することができた。庁内の資料室を図書館の分館として位置づけ、専門的職員を配置しサービスにあたることは、図書館に対する自治体職員の意識改革につながる可能性はある。

また、立川市を例とすれば、平成9（1997）年から行政組織へのレファレンスサービスの働きかけを行ってきた。調査資料係というレファレンスサービスの担当組織を核としながら自治体職員への政策立案支援を“庁内レファレンス”という形で行ってきた。図書館のイメージが「本の貸し出しを行う施設」というイメージが強いものの、レファレンスサービスや司書の認知度は高い数値を示した。また、市政図書室がある日野市よりは低いものの、庁内レファレンスに対する認知度と利用状況は、一定の数値を示した。

しかし、全体的な状況をみれば、組織としての取り組みや庁内レファレンスサービスへの取り組みは、いまだ不十分であると言えよう。

この調査の結果をより詳細に分析し、次の研究につなげていきたい。

## 謝辞

ご協力をいただいた立川市、多摩市、調布市、西東京市、日野市の職員の皆様に深く感謝申し上げます。

また、私的な理由により、調査から発表までの期間が長くなってしまったことについても深くお詫び申し上げます。

なお、上記のことから当時の組織名を使っていることをお断りする。

## 引用文献

- (1) これからの図書館の在り方検討協力者会議『これからの図書館像～地域を支える情報拠点をめざして～（報告）』文部科学省、2006、94p
- (2) 全国公共図書館協議会『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書 2003年度』全国公共図書館協議会、2004、p.8
- (3) 全国公共図書館協議会『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書2005年度』全国公共図書館協議会 2006、p.16
- (4) 立川市図書館編『立川市図書館事業報告2008年度』2009
- (5) 調布市立図書館『数字で見る図書館活動－概要と統計－平成19年度版』2008
- (6) 日野市教育委員会『くらしの中に図書館を－市民に役立ち、共に歩む図書館－図書館基本計画 資料編』2008
- (7) 多摩市立図書館『平成20年度多摩市の図書館－多摩市立図書館事業報告』2009
- (8) 西東京市図書館『平成19年度西東京市図書館事業概要』2008

添付資料 1

「市職員の図書館に対する意識調査」 各市の抽出課（当時）一覧

立川市	人数	調布市	人数	日野市	人数	西東京市	人数	多摩市	人数
企画政策課	6	政策企画課	9	企画調整課	8	企画政策課	8	企画課	13
都市づくり課	4	秘書課	4	行政管理チーム	2	財政課	7	広報広聴課	9
新庁舎建設準備課	6	財政課	8	市長公室秘書担当	5	秘書広報課	9	財政課	7
行政経営課	4	行財政改革課	4	市長公室広報担当	4	情報推進課	11	情報システム課	13
情報推進課	8	広報課	6	市長公室市民相談担当	3				
広報広聴課	8			地域協働課	11				
				財政課	7				
総務課	18	総務課	16	総務課	15	総務法規課	9	総務契約課	18
秘書課	3	人事課	17	職員課	11	管財課	11	人事課	16
人事課	19	情報管理課	17	財産管理課	17	職員課	17	文書法制課	10
文書法制課	9			情報システム課	12	契約課	7		
品質管理課	6								
		市民相談課	4						
				まちづくり課	6				
財政課	9	納税課	20	納税課	20	市民課	49	市民課	14
納税課	27			保険年金課	28	健康年金課	42	納税課	17
						納税課	25	経済観光課	9
保険課	34								
産業振興課	10	文化振興課	9	産業振興課	15	生活文化課	13	市民活動支援課	21
市民活動課	5	協働推進課	8			産業振興課	7	文化スポーツ課	18
地域文化課	2	農政課	1					ごみ対策課	16
		スポーツ振興課	7						
		生涯学習交流推進課	4						
		産業振興課	12						
子育て推進課	16	子育て推進課	36	子育て課	23	子育て支援課	15	子育て支援課	9
子ども育成課	9	児童青少年課	13	子ども家庭支援センター	8			児童青少年課	9
福祉総務課	7	福祉総務課	8	生活福祉課	25	生活福祉課	28	生活福祉課	25
生活福祉課	40	生活福祉課	23					保険課	33
教育委員会総務課	13	教育総務課	17	教育委員会庶務課	17	教育企画課	10	教育振興課	24
学務課	12	指導室	11	学校課	19	学校運営課	12	学校支援課	13
指導課	11	学務課	16	文化スポーツ課	21	教育指導課	13	教育指導課	10
指導主事	4	社会教育課	9	教育センター	2	社会教育課	6		
				ICT活用教育推進室	2	スポーツ振興課	5		
合 計	290		279		281		304		304

添付資料2

立川市職員を対象とする図書館に関する意識調査

記入上のご注意

- 1 回答は、添付した「回答用はがき」にご記入ください。なお、「回答用はがき」の表面にも記入欄がございますので、ご注意ください。
- 2 選択肢による質問については、特定の指定がない限り、最も近いものの番号を一つ選んで、その番号を添付したはがきの回答欄にお書きください。また、「その他」の場合は、( ) 内に具体的にご記入ください。
- 3 選択肢と異なる事情がある場合は、ご意見欄に具体的にご記入ください。  
なお、書ききれない場合は、下記メールアドレス (s-saito@chiba-kc.ac.jp) へ「市職員アンケート調査意見」という件名でお送りください。
- 4 ご記入が終わりましたら、お手数ですが、「回答用はがき」を投函してください。誠に恐縮ですが、9月5日(金)までに投函いただければ幸いです。
- 5 不明な点は下記にお尋ねください。

問1 立川市の図書館（以下、「市の図書館」という）に対してどのようなイメージを持っていますか、一番強く感じるイメージを一つ選んでください。

- ① 本の貸し出しを行う施設
- ② 本や古い資料を保存する施設
- ③ 情報を使ってさまざまな課題を解決する施設
- ④ 子どもの読書活動を支援する施設
- ⑤ 調査・研究に役立つ施設

問2 市の図書館を利用したことがありますか。

- ① よく利用する（問3に進んでください）
- ② たまに利用する（問3に進んでください）
- ③ 利用しない（問5に進んでください）

問3 市の図書館を利用するのは、どのような場合ですか。

- ① 個人的なことで利用する
- ② 仕事上の情報源として利用する
- ③ 個人的なことでも仕事上でも利用する

問4 市の図書館で仕事上必要な情報を入手したことがありますか。

- ① ある
- ② ない

<問2の回答が③の場合>

問5 市の図書館を利用しない理由はなんですか。

- ① 図書館を利用する習慣がない
- ② 仕事上役に立つ資料があるとは思えない
- ③ 図書館まで行く時間がない

- ④ 以前行った時、役立つ資料がなかった
- ⑤ インターネットがあれば図書館を使わなくても情報は入手できる
- ⑥ 必要な本や雑誌は自分で購入する
- ⑦ 居住地の図書館を利用している
- ⑧ その他（ ）

問6 庁内にある資料室（文書法政課所管）を利用したことがありますか。

- ① ある
- ② ない

利用しない理由をお書きください。

（ ）

利用しやすいものにするためには、どうすればよいと思いますか。

（ ）

問7 仕事上必要とする情報はどの方法で入手しますか、利用する頻度が高い順に並べてください。

- ① 過去から引き継がれている資料で入手する。
- ② 先輩・同僚、あるいは前任者から情報を入手する。
- ③ インターネット上の情報を活用する。
- ④ 庁内にある資料室を活用する。
- ⑤ 市の図書館を活用する。
- ⑥ 本や雑誌、あるいは新聞を自分で購入して入手する。
- ⑦ その他（ ）

頻度が高い ←

→ 頻度が低い

--	--	--	--	--	--	--

問8 図書館の情報相談サービス（レファレンス・サービス）をご存知ですか。

※情報相談サービスとは、利用者の情報要求に対して効率よく情報が入手できるようにサポートする図書館職員によるサービスのことです

- ① 知っている
- ② 知らない

問9 図書館には、情報入手をサポートする専門の職員＝司書がいることをご存知ですか。

- ① 知っている
- ② 知らない

問10 市の図書館では、「庁内レファレンス」として、市職員の業務執行上必要な情報を提供するサービスを行っています。このサービスを知っていますか。

- ① 知っている → （利用したことがある、 利用したことはない）
- ② 知らない

問11 これからの市の図書館に対して意見があればお書きください。