米国の州立図書館における行政支援サービスのベスト・プラクティス調査

徳安　由希（筑波大学大学院図書館情報メディア研究科）
s1521631@u.tsukuba.ac.jp

1　研究の背景と目的

日本では1990年代から地方分権化が進められ，2014 年に地方分権改革有識者会議によって公表された報告書[1)]の中でも，今後の展望として，地方自治体が地域の個性を活かした施策を主体的かつ積極的に取り組むことを掲げている。こうした地方分権改革の推進に伴い，自治体の業務は多様化しており，行政職員も幅広い知識と高度な能力が求められている。公立図書館は，自治体の政策立案や行政職員の業務遂行に必要な情報を提供する役割を担っており，そこで提供するサービスを総称して「行政支援サービス」[2)]という。行政支援サービスは，図書館が自治体行政の円滑な運営に寄与し，地域住民の生活を向上するためのサービスである。先行事例[3)]では，資料の貸出だけではなく，専門的なレファレンスや自治体の施策と連携した企画事業の実施等が報告されており，その内容は多岐にわたる。自治体が複雑化する地域の課題に的確に対応していくために，図書館は行政支援サービスを発展させていく必要があると考える。

国内の行政支援サービスの実施状況を『2014 年度（平成 26 年度）公立図書館における課題解決支援サービスに関する実態調査報告書』[4)]で確認したところ，全国的に広がりを見せてはいるものの，図書館サービスとして定着するには様々な課題があり，模索していることが分かった。そこで先進的なベスト・プラクティスを見るために，公立図書館の取組が活発に行われている米国の州立図書館に焦点をあてた。米国博物館・図書館サービス機構（IMLS）の州図書館行政機関に関する調査レポート[5)]では，州立図書館のサービス対象者として行政職員が明確に位置づけられており，行政文書の保存やレファレンス等の行政支援が行われていることが分かった。

以上のことから，本研究では米国で積極的に行政支援サービスを行っている州立図書館をベスト・プラクティスとし，サービスの内容や仕組み，運用体制を調査することにより，行政支援サービスを確立し，継続・発展させるための要因を明らかにする。

2　調査方法

本研究では，最初に予備調査を行い，積極的に行政支援サービスを行っている州立図書館を選定した。予備調査の調査対象は米国 50 州及びコロンビア特別区の州立図書館とし，各図書館のサービス状況を効率的に調査するため，Web 調査を用いた。

本調査では予備調査で選定した図書館を対象に，Web 調査と質問紙によるインタビュー調査を実施した。Web 調査では各サービスの具体的な内容を調べ，質問紙を用いたインタビュー調査では各館における行政支援サービスの現状を詳細に調査した。予備調査から本調査を含めた調査期間は 2015 年 5 月～10 月である。

3　予備調査

米国博物館・図書館サービス機構（IMLS）の Web サイトに州立図書館の一覧が掲載された Web ページ[6)]がある。そこから各図書館の Web ページを閲覧した。

まず，図書館の Web サイト内に行政職員を対象としたサービス案内の Web ページ（例："Services for State Employees"）を個別に設けているかどうかを確認し，設けていない場合は利用案内に関する Web ページ等で同様の記載がないかを確認した。

その結果，米国の州立図書館 51 館の内， 35 館で行政支援サービスが行われていることが判明した。調査結果を表 1 に示す。

表 1　行政支援サービスに関する記載の有無

行政職員対象のサービス案内	館数	記載
①行政職員を対象としたサービスの案内が個別の Web ページにまとめられている	32	有
②行政職員を対象としたサービスの記載はあるが，サービス案内をまとめた個別の Web ページはない	3	有
③行政職員を対象としたサービスの記載は確認できなかった	16	無

①，②に該当する図書館は行政支援サービスが実施されているといえる。更に，①の方が行政支援サービスの存在が強調されており，かつ案内が

整理されているという点でも積極的に行政支援サービスを行っていると判断することができる。

選定の目安として①のサービス内容を通覧し，Web ページ内の項目数を計った。サービスの概観と項目数，人口による自治体の規模 7)のバランスを考慮した結果，項目数が多い図書館から 4 館，自治体の規模は大きいが項目数は少ない図書館から 3 館選定し，ベスト・プラクティスとした。以下，選定した 7 館を本調査の対象とする。

- アラスカ州立図書館
  Alaska State Library
- アリゾナ州立図書館
  State Library of Arizona
- カリフォルニア州立図書館
  California State Library
- フロリダ州立図書館
  State Library of Florida
- ミシガン州立図書館
  Library of Michigan
- ニューヨーク州立図書館
  New York State Library
- ペンシルバニア州立図書館（州教育局管轄）
  Pennsylvania Department of
  Education-Bureau of State Library

4　本調査

4.1.　調査方法

4.1.1.　Web 調査

予備調査で確認した，行政職員を対象としたサービス案内の Web ページを起点とし，具体的なサービス内容を調べた。サービスの詳細が住民サービスと同じ Web ページを参照していた場合は，行政職員もそのサービス対象に含めると判断し，その内容を調査した。

4.1.2.　質問紙を用いたインタビュー調査

質問紙は次の 5 項目で構成し，作成した。

(1) サービスの位置づけ・評価
(2) 職員体制・サービス内容
(3) 利用状況
(4) 課題・今後の展望
(5) サービス内容の詳細

(1)～(4)は全館共通した設問を計 18 問，(5)は予備調査を踏まえ，各館に応じた設問を 3～9 問設定した。回答は主に自由記入形式とし，行政支援サービスを実施している背景について具体的に記入してもらった。

調査対象の 7 館に対して，質問紙及び調査に関する許諾書を送付し，調査への協力を依頼した。許諾を得た館には，回答内容に関する質問を継続して行った。

4.2.　調査結果

4.2.1.　Web 調査

4.2.1.1.　サービスの実施状況

図書館の Web サイトを調査した結果，複数の館で類似のサービスを実施していた。サービスの実施状況を表 2 に示す。

表 2　2 館以上で実施しているサービス

サービス内容	AK	AZ	CA	FL	MI	NY	PA
図書館カード登録	○	○	○	○	○	○	○
資料の貸出			○	○	○	○	○
ILL（図書/雑誌論文）	○		○	○	○	○	○
レファレンス	○		○	○	○	○	○
研修・チュートリアル	○			○	○		
目次・最新情報の通知	○		○				
蔵書検索	○	○	○	○	○	○	○
デジタルリソース（e ブック, DB, 郷土資料）	○	○	○	○	○	○	○
図書館の広報・ニュースレター発行	○			○	○	○	
行政文書の収集・保存	○	○	○	○	○		
会議室の貸出	○				○		

図書館のカード登録やレファレンス，ILL の申請等，Web フォームから依頼ができる館も複数あり，様々な手続きが簡便化されていた。

また，行政職員のみ特権を与えているサービスがあることが分かった。その一例を紹介する。

- 図書館カード申請手続きのオンライン化
- 資料やコピーを職場に配送
- ILL にかかる費用の無料化
- デジタルリソースへリモートアクセス可

これらのことから，米国の州立図書館では，行政職員に対する手続きの省力化や非来館型サービスの充実を実現しており，行政職員が業務に必要な情報を迅速に入手するための仕組みを，運用面と技術面の両方で整備していることが分かる。

4.2.1.2.　特徴的なサービス

国内の先行事例ではあまり見られないサービスについて，3 つの事例を具体的に紹介する。

オンラインのチュートリアル・研修

- View Online Tutorials（フロリダ州立図書館）

約 5～10 分程度の図書館サービスを紹介する動画が 6 本，オンラインデータベースや電子ブック

の使い方，図書館資料の探し方，行政支援サービスの詳細な説明等の約 30 分～1 時間程度の動画が計5本, YouTube上に公開されている。YouTube チャンネル[8]で動画のリストが確認できる。

• Learn on Your Own（アラスカ州立図書館）

住民と行政職員を対象に外国語学習できるサービスを提供しているほか，定期的にオンラインセミナーを開催している。毎回テーマが変わり，州の歴史や効果的な会議の運営に関することまで業務に役立つ内容が盛り込まれている。終了したものはアーカイブされており，YouTube や SchoolTube[9]等で閲覧可能である。

行政職員対象のデジタルリソース提供サービス

• Online Research for State Employees（アリゾナ州立図書館）

• Online Resources for State Government（カリフォルニア州立図書館）

上記２館のサービスでは，行政職員への特権としてデジタルリソースへのリモートアクセスが可能である。

• ebrary Government Complete（ミシガン州立図書館）

業務で必要とする分野の学術書を電子ブックで提供するサービスである。いつでもどこでも利用することができ，IP アドレス認証で接続できる。

• Database Searching Mediated Database Searching（ニューヨーク州立図書館）

図書館員が代行検索をするオンラインデータベースの場合，通常有料で対応するが，行政職員が業務に関係のある調査を行う場合は無料である。

行政文書のアーカイブ機能

• California State Documents Collection and Depository Library Program Information（カリフォルニア州立図書館）

カリフォルニア州では州立図書館が州の文書の保管庫の役割を担っており，1850 年以降の議会，委員会，裁判等，州に関する文書を幅広く収集し，保管している。これらの文書は一般公開しており，ILL でコピーの提供や貸借も可能。また，州立図書館はカリフォルニア州の文書を広く住民に公開するため，寄託図書館計画も統括している。

4.2.2. 質問紙を用いたインタビュー調査

次の４館から回答を得ることができた。

– アラスカ州立図書館（2015/9/4 受領）
– カリフォルニア州立図書館（2015/9/18 受領）
– アリゾナ州立図書館（2015/9/22 受領）
– ペンシルバニア州立図書館（2015/10/17 受領）

サービスの位置づけ・評価

図書館の戦略計画の重点項目に行政支援サービスを掲げているか聞いたところ，4 館とも「掲げている」という回答だった。ペンシルバニア州立図書館は「行政職員による情報要求は，図書館のコレクションを発展させるための重要な理由となる」と述べており，行政支援サービスが図書館サービスの中核にあることがうかがえる。

また，サービスの評価指標は，利用状況やカードの登録者数等の統計が用いられているが，アラスカ州立図書館やペンシルバニア州立図書館では，行政職員に対して調査した結果をサービスの評価に使用していることが分かった。

予算

4 館とも，行政支援サービスに対して特別な予算配分はされていなかったが，ペンシルバニア州立図書館から，所蔵コレクションの予算の内，75％を行政職員に関心が高い話題のものに使用しているという回答があった。

行政支援サービス単体での予算が計上されていない場合でも，資料費やその他サービスの予算の中で，行政職員を対象とした内容に対してコストがかかっている可能性を考慮しておく必要がある。

職員体制

職員体制は，担当する課の職員が他の業務と兼任で担当している場合が多く，カリフォルニア州立図書館は「全ての職員が行政支援サービスに何らかの形で関わっている」とのことだった。ペンシルバニア州立図書館からは「専任職員はいないが，図書館サービス部門にいる 15 名の内 8 名が行政支援サービスに多くの時間をかけている」という回答が寄せられ，行政支援サービスが図書館サービスにおいて大きな比重を占めている。

サービス内容

よく利用されるサービスには ILL，レファレンス，デジタルリソースが４館中３館から選ばれた。この他,カリフォルニア州立図書館から” State Workforce Training Videos”，ペンシルバニア州立図書館から資料紹介や検索技術を教える講習会等も挙げられた。

サービスの広報手段は，ソーシャルメディアやブログ等，外部のサービスを利用する以外に，新入職員を対象としたメールの送信やオリエンテーションでの案内が行われていた。

行政支援サービスと住民サービスの内容に関する違いは Web 調査の結果でも紹介したが，アラスカ州立図書館はサービスに費やす時間に違いが

あることを指摘しており，例えば通常のファレンスは１件につき約 20 分程度かけて処理しているが，行政支援サービスでは調査対象が広範なため多くの時間を費やしているとのことだった。

利用状況

行政支援サービスをよく利用する部局，行政職員が必要とする情報の分野を聞いたところ，回答は館によって様々だった。アラスカ州立図書館は「様々な部局から利用されているが，調査内容は自然科学や法律に関するものが多く，経営局や商業課における法的な調査にも利用されている」と述べており，これは行政支援サービスのレファレンスが高度で専門的であることを示している。

行政支援サービスの利用件数は，アリゾナ州立図書館以外の３館から回答があった。これらの数値の定義は館によって異なるため一概に比較できないが，利用状況を概観するには有効だと判断した。結果を表３に示す。

表３　行政支援サービスの利用件数（月平均）

サービス	AK	CA	PA
貸出	×[*1]	576	5,000[*3]
レファレンス	2,084[*2]	345	200
ILL	140	11	25

*1 個人カードを使用する場合もあるため算出不可。
*2 カレント・アウェアネスサービスも計上している。
*3 デジタルリソースも含めた件数である。

特にレファレンスは３館とも月に数百件以上利用されている。このことから，行政職員の間で，図書館へのレファレンスが定着していることが分かる。

調査対象館の課題・今後の展望

行政支援サービスの課題としては，3 館から予算不足について言及された。それに付随して，職員や時間が不足していることも述べられており，このことはサービスの縮小や継続にも関わってくると考えられる。

しかし，今後の展望に関する質問では，4 館とも今後サービスを維持，拡大していく意向を示した。例えば，アリゾナ州立図書館は広報強化や職場へのアウトリーチサービスを検討するとしており，ペンシルバニア州立図書館はサービス内容や Web コンテンツの見直し，州の都心部から離れた場所に勤務している行政職員に対するサービスの提供方法を考えるという回答だった。

5　まとめ

行政支援サービスは図書館の戦略計画において重要視されており，その意義や必要性は揺るぎないものになっている。本調査の調査対象である 7 館のミッションを確認すると，6 館で政府や行政職員に対するサービスが，州立図書館の役割として規定されており，図書館サービスの土台を支えていることが分かった。これらのことから，米国では行政支援サービスの位置づけが明確にされているため，予算や人的体制の課題を抱えているにも関わらず，サービスの継続や発展に対して前向きに取り組んでいるといえる。

また，州立図書館は定常的な評価を通じて行政職員のニーズを把握しているため，適切にサービスが実施されている。ニーズの把握からサービスの提供までのサイクルが構築されている点は，州立図書館で行政支援サービスが積極的に行われている一つの要因だと考えられる。

今後は今回の調査結果を元に，米国における公立図書館の社会的な背景や行政の中での位置づけを考慮して分析を進める。

注・参考文献

1) 個性を活かし自立した地方をつくる ～地方分権改革の総括と展望～. 2014-06-24. 地方分権改革有識者会議, 2014, 50p.<http://www.cao.go.jp/bunken-suishin/doc/260624_soukatsutotenbou-honbun.pdf>, （参照 2015-10-25）.
2) 日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会. "行政支援". 図書館ハンドブック，東京，日本図書館協会, 2010, p.107.
3) 桑原芳哉. 横浜市立図書館「庁内情報拠点化事業」における事業の経過と資料提供・レファレンスの現状について. 現代の図書館. 2001, vol.39, no.4, p.198-204.他，日野市立図書館市政図書室，東京都立中央図書館，鳥取県・県庁内図書室等の先行事例あり.
4) "第５章行政支援". 2014 年度（平成 26 年度）公立図書館における課題解決支援サービスに関する実態調査報告書. 全国公共図書館協議会, 2015, p.52-65. <http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/zenkouto/pdf/2014chap05.pdf>, （参照 2015-10-24）.
5) Institute of Museum and Library Services. "State Library Administrative Agencies Survey Fiscal Year 2012" . Publications List. <https://www.imls.gov/sites/default/files/publications/documents/2012-slaa-report_0.pdf>, (accessed 2015-10-24).
6) Institute of Museum and Library Services. "State Profiles" . <https://www.imls.gov/grants/grants-state/state-profiles>, (accessed 2015-10-24).
7) United States Census Bureau. "Annual Estimates of the Resident Population for the United States, Regions, States, and Puerto Rico: April 1, 2010 to July 1, 2014". State Totals:Vintage 2014. <http://www.census.gov/popest/data/state/totals/2014/tables/NST-EST2014-01.xls>, (accessed 2015-10-24).
8) State Library of Florida. “YouTube Channel : State Library of Florida”. YouTube. <https://www.youtube.com/user/StateLibraryofFL/videos>, (accessed 2015-10-24).
9) SchoolTube,Inc. "SchoolTube". <https://www.schooltube.com/>, (accessed 2015-10-24).