

## 公共図書館における行政支援サービスの構築過程

### Development of Public Library Services for Government Employees

学籍番号：201521631

氏名：徳安 由希

Yuki TOKUYASU

日本では1990年代から地方分権化が進められ、地方公共団体は自主的かつ主体的に行政改革に取り組むことが求められてきた。公共図書館はそうした地域社会と行政組織を支える情報拠点として期待され、課題解決支援サービスの実施が推進されてきた。その一つに「行政支援サービス」が挙げられる。これは自治体の行政事務や政策立案の効率化を促し、公共図書館を媒介にして自治体の施策を住民へと発信するサービスである。行政支援サービスは地域課題の解決を促進し、住民生活を向上させる上で重要なサービスであるが、日本の公共図書館では定着しておらず、実施館、未実施館ともに様々な課題を抱えている。先行事例からは、専門的なレファレンスや地方公共団体の施策と連携した事業の実施等、様々なサービスが実施されていることがわかるが、一般的な公共図書館がどのように行政支援サービスを構築してきたのかは明らかにされておらず、その実証研究が求められる。本研究の目的は、積極的に行政支援サービスを提供している公共図書館の実態を詳細に分析し、サービスの構築から運用までの過程を明らかにすることである。

研究方法には事例分析を採用し、田原市図書館（愛知県）と横浜市立図書館（神奈川県）を対象に、インタビュー調査と文献調査を行った。インタビュー調査は図書館長、図書館員、行政職員を対象に実施し、行政支援サービスを提供する側と利用する側の両面からの意識を抽出し、分析に用いた。両調査を通して、トライアングレーションを意識してデータを収集したことで、結果の信頼性を高めた。

調査の結果、田原市図書館と横浜市立図書館では状況や手法は異なりつつも、サービスの構築時点から積極的に行政ニーズを把握することに努め、継続的にサービスを作り変えていたことがわかった。ニーズの把握、サービスの提供、サービスの改善の3点がうまく循環したため、ニーズに即したサービスを提供することができ、行政職員の利用を推進していた。また、行政連携に関するニーズを開拓したことが、既存の行政支援サービスの役割と機能を拡充し、新たな行政支援サービス構築の動機に繋がっていた。

研究指導教員：緑川 信之

副研究指導教員：小泉 公乃