

大阪府立図書館における 政策立案支援サービスの現状と事例について

徳森 耕太郎（中央図書館）

1. はじめに

大阪府庁各行政部局の業務に必要な情報・資料の提供を行う大阪府立図書館の政策立案支援サービス（以下、「P-support」という）⁽¹⁾ は、開始から今年で5年目を迎える。2006（平成18）年4月のサービス開始以来実績を重ね徐々に定着してきており、それは大阪府立中央図書館発行『要覧』の統計報告⁽²⁾でも読み取ることができる。本稿は、P-supportに関するより詳細な統計分析、また具体事例について報告を行うものである。

P-support は主に、資料に関する調査相談（レファレンス）、資料の貸出、資料の複写、資料に関する情報提供、の4つの柱によって成り立っており、それぞれが連動し職員の情報環境をサポートしている。大阪府の重要施策の背後には、P-supportによって提供された図書館資料の裏付けがあることも多く、当サービスがひいては府民サービスに大きく貢献しているといえることができる。なお、サービス内容の詳細については「大阪府立図書館紀要」第37号⁽³⁾に、またP-supportが開始されるまでの過程については「みんなの図書館」2006（平成18）年8月号⁽⁴⁾に詳しいため、本稿では省略する。

2. P-support の実施状況

2. 1 月別の申込件数

2006（平成18）年4月から2010（平成22）年10月末までの月別申込件数は表1のとおりである。

2006年度から2008年度までの月平均は22.9件、2009年度は32.9件、2010年度は10

月末現在 36.9 件となっており、利用は増加傾向にあるといえる。また毎年突出して利用の多い月、利用の少ない月というものは見出せず、万遍なく利用がある印象である。サービス開始当初は、府議会の開催月や予算関連事務の本格化する時期等に利用が集中し業務を圧迫する可能性が危惧されたが、現状ではそのような状況は発生することなく推移している。

表1 月別申込件数 (2006.4-2010.10)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
2006	14	17	26	28	36	28	27	10	18	15	21	17	257
2007	26	18	27	17	23	17	28	36	32	22	25	23	294
2008	11	33	19	29	22	30	18	20	29	22	21	18	272
2009	37	32	28	27	27	22	28	27	34	48	46	39	395
2010	35	25	45	47	34	37	35						

2. 2 サービス別・対応部署別の状況

サービス別の利用状況は表2のとおりである。こちらも顕著な偏りは確認できず、全体的に増加傾向であるといえる。

表2 サービス別総件数 (2006年度-2009年度)

	レファレンス	貸出	(冊数)	複写	(枚数)
2006	71	71	(133)	131	(2434)
2007	63	115	(324)	116	(2764)
2008	74	80	(291)	134	(2012)
2009	81	133	(323)	181	(2899)

またレファレンスや複写は、一定の調査が伴うもの等について、内容によってそれぞれの専門主題室にて調査・対応する体制をとっている。対応部署別の件数は表3のとおりである。

その大半を社会自然系資料室にて対応していることがみてとれるが、貸出の全件と簡易な内容のものは社会自然系資料室の対応という形でカウントされるため、また多分野横断的な案件も社会自然系資料室にて対応・処理することが多いため、実際の主題の偏りより

も著しく偏った統計結果となっている。

表3 対応部署別件数（2006年度-2009年度）

	社会自然系 資料室（中央）	人文系資料室	こども資料室	ビジネス資料室 （中之島）	大阪資料・ 古典籍室
2006	233	2	0	8	14
2007	280	7	0	5	2
2008	253	4	1	4	8
2009	374	1	0	5	15

2. 3 対応日数の状況

次に、申込みがあってから回答までにかかった日数についてみる。2009（平成21）年4月から2010（平成22）年10月末までのレファレンス・複写について、申込受付から回答までにかかった日数は表4のとおりである。貸出については、貸出中の資料や予約多数本に依頼があった場合貸出処理を行うまで数日、中には数ヶ月かかるものもあり、処理日数としての統計が正しく計測されにくい恐れがあるため除外している。

レファレンスについてみると、1日以内に回答を行ったものが約64%、1週間以内では約96%にのぼる。また複写についてみると、その90%以上を1日以内に対応しており、また3日以上をかけたものも大半が遞送便のない土日を含んだものであり、1週間以上かかった1件は複写箇所のやりとりに伴う利用者からの返信を待ったものである。時々利用者から対応が早く驚いたと仰っていただくことがあるが、数字の上でも迅速な対応が確認できるということができよう。

表4 対応日数別件数（2009.4-2010.10）

	0日	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日 以上	計
レファ レンス	63 (40.1)	38 (24.2)	16 (10.2)	13 (8.3)	6 (3.8)	6 (3.8)	8 (5.1)	1 (0.6)	6 (3.8)	157 (100.0%)
複写	186 (70.2)	53 (20.0)	12 (4.5)	7 (2.6)	2 (0.8)	4 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	265 (100.0%)

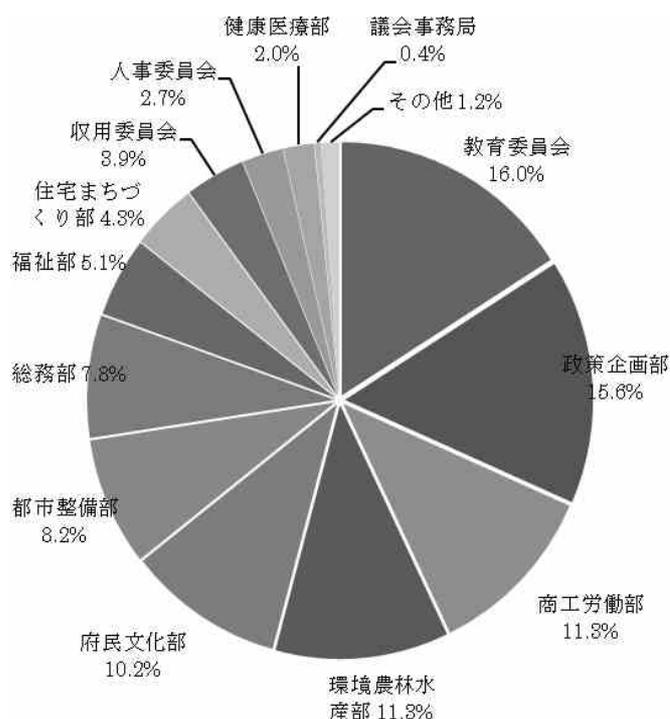
2. 4 申込者の状況

最後に、申込者の状況についてみる。2010（平成 22）年 4 月から 10 月末までの申込部署別件数は表 5 のとおりである（全庁的な組織変更に伴い、直近分のみ紹介する）。

教育委員会事務局と政策企画部からの申込みがやや多いが、概ね幅広い部署から利用されているということが出来る。P-support 開始当初に比べ申込部署の偏りは減少傾向にある(5)。これは広報による効果と、利用者職員の人事異動に伴う引継ぎ・ロコミによる効果が本府組織全体への浸透につながっていると推測される。一方で繰り返しご利用いただいているリピーターも多く存在し、顧客満足度の高さの証左であると自負している。

表 5 申込部署別件数（2010.4-10）

教育委員会事務局	41 件	(16.0%)
政策企画部	40 件	(15.6%)
商工労働部	29 件	(11.3%)
環境農林水産部	29 件	(11.3%)
府民文化部	26 件	(10.2%)
都市整備部	21 件	(8.2%)
総務部	20 件	(7.8%)
福祉部	13 件	(5.1%)
住宅まちづくり部	11 件	(4.3%)
収用委員会事務局	10 件	(3.9%)
人事委員会事務局	7 件	(2.7%)
健康医療部	5 件	(2.0%)
議会事務局	1 件	(0.4%)
その他	3 件	(1.2%)
計	256 件	(100.0%)



3. 具体事例

3. 1 東京地裁の判例について

実際にあったレファレンス事例のうち、まず比較的オーソドックスな例を紹介する。

質問：

国税徴収法による滞納処分として債権差押えがなされた場合、質権者は同法による国の取立権行使を妨げることはできない旨の判決があると聞いたので、判決文全文のコピーを送っていただけませんか。

既に調べた事項：

判例は平成 2 年 6 月 22 日東京地裁判決だそうです。

裁判所のホームページで検索しましたが、ヒットしませんでした。

上記のように、判例に関するレファレンスは特に多い。インターネット上にも、事前調査事項にあるような「裁判所 HP；裁判例情報」等無料で判例情報を検索できる web サイトが散見されるが、情報量は決して多くはない。一方当館では判例集・判例雑誌を積極収集し、また判例データベース『判例体系』（第一法規株式会社）を有料契約しており、多くの判例を提供することができる。そういったストックに加え、専門職が責任を持って検索・提供を行う機能を具備する P-support は、利用者である本府職員個人が行うインターネット等を用いた調査に比して大きな優位性を持っているといえる。

さて当事例では、調査すべき判例の判決日・裁判所名が特定されており、このようなケースはデータベースを用いれば判例の確認・提供が容易である。まず判決日・裁判所名によって検索を行い、検索結果の数件から要旨を確認し、近いものを特定する流れとなる。以下に実際の回答メールを記述する。

Subject: RE: 資料送付依頼

□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□ 様

いつもお世話になっております。

この度は当サービスをご利用いただき、ありがとうございます。

お探しの件について、当館所蔵データベース「判例体系」にて[日付×東京地裁]等で検索を行ったところ、可能性のあるものが確認されました。

具体的には、

平成 2 年 6 月 22 日/東京地方裁判所/民事第 10 部/判決/平成 1 年(ワ)第 86 号

取立債権請求事件

要旨：債権質の目的となっている債権が国税徴収法によって差押さえられた場合、質権者は換価代金に対して優先権を主張できるのみで、国の取立自体は妨げられない。

こちらのものと思われまます。

この判例本文・若干の解説が併せて「判例時報 1376」に記載されておりますので、こちらの複写物を本日の逕送便にて手配させていただきます。

3. 2 過去の施行規則について

次に多少調査に時間を要した事例について紹介する。

質問：

「モーターボート競走法施行規則」の H17 年当時の第 1 条第 2 項が知りたい。

法令情報については、インターネット上に無料で利用できる網羅的な web サイトがいくつか存在する。例えば、現行の条文が閲覧できる「法令データ提供システム」（総務省）、法令の改正日等の沿革情報が閲覧できる「日本法令索引」（国立国会図書館）等が有益である。ただ前者はあくまで現行のものであり、過去のもは蓄積されていない。また後者もあくまで沿革情報であり、条文自体は確認できない。これ以上の情報は、現状ではやはり図書館等にストックされた情報を活用するほかない。具体的には、当館においては 3 つの方法が考えられる。1 つめは、毎年出版される法令書（『六法全書』等）の過去分を参照することにより当時の条文を確認する方法、2 つめは、過去に出版された法令解説書（コンメンタール等）を参照する方法、3 つめは、過去の『官報』や『法令全書』を確認し、法令沿革と照らし合わせ当時の条文を確認する方法である。

当事例については、当該法令が六法全書未収録の法令であること、また関連解説書も未所蔵であることから 3 つめの方法を採用し調査を行った。具体的には、当館にて有料契約している官報データベース「官報情報検索サービス」（国立印刷局）を用い「モーターボート競走法施行規則」にて検索、このうち昭和 26 年制定時のもの、またそれ以後第 1 条改正に関する省令 9 件を沿革情報と照らし合わせて抽出。条文の変遷を案内、回答とした。検

索結果の省令数十件の取捨選択や内容確認等を個別に吟味する必要があったため一定の作業量が発生し、回答までに4日間を要した事例である。

以上のように、当館では『官報』や『法令全書』を網羅的に所蔵し、法令に関するレファレンスの対応に活用している。特に行政向けのサービスでは、本稿で取り上げたような法令・判例に関する事例が多く、関連資料を積極的に収集することにより対応能力を向上させることができる。さらに官報にも掲載されない通達や行政実例に対するニーズも高く、これらに関する情報の収集は今後の課題である。

3. 3 その他の事例について

他にも P-support には多くの調査依頼が寄せられており、2009年から2010年に寄せられた調査依頼内容の一部を以下に紹介する。

- ・ 明治期の府県制について
- ・ 都制と特別市制について
- ・ 海外自治体の総合計画について
- ・ 地方議会に対する世論について
- ・ マスコミ対応について
- ・ 個人情報保護体制について
- ・ 県民性に関する情報について
- ・ 業績賞与について
- ・ 新卒者の離職率について
- ・ 医療安全について
- ・ 道路パトロールについて
- ・ 児童虐待の統計について
- ・ 世界各国の教育改革について
- ・ 子どもの読書の推進について
- ・ アジア諸国の高等教育について
- ・ 御堂筋界限に関する資料について
- ・ クラシック音楽のマーケティングについて
- ・ 伊丹空港に関する論文について
- ・ 行政サービスの民間委託について
- ・ 公立図書館民営化の成功例について
- ・ 土砂災害の発生しやすい地質について
- ・ カジノ産業がもたらす雇用促進について
- ・ 地方公務員給与の実態について
- ・ 大阪の文化発揚に貢献した人物について
- ・ 日本文化を海外に発信した人物について
- ・ LCC（ローコストキャリア）について
- ・ 農産物の地域ブランド化について
- ・ ニート・ひきこもり対策について
- ・ シンガポールの企業誘致について
- ・ 少子高齢化に関する論文について

いずれも本府の取組みが垣間見える内容となっており、多くの重要施策は P-support によって提供された資料が基盤となり形成されていることがみてとれる。府民の目に直接触れ

ることではないが、図書館資料が府民サービスの充実に大きく貢献しているといえる。

4. 課題と展望

4. 1 利用増への取組み

対象を一般府民でなく職員に限定したサービスという性格から、当館ホームページ等で大々的にうたうことは行っていないが、手段は限定されるものの利用増に向けた広報にはかねてより注力しており、模索が続いている。

これまでの取組みとしては、庁内 web ページ内の専用ホームページ設置、職員研修センターでのパンフレット配布、全庁的な新人研修での事業説明、次長会議でのアナウンス等を実施した。なかでも地道ながら最も効果的であったのが、庁内 web トップページへの再三のお知らせ掲示である。当初庁内 web ページ内へ専用ホームページを設置したものの、多くのページに埋もれアクセスされにくい状態にあった。そこで多くの職員の目に触れる庁内 web トップページへ「好評受付中」などと宣伝文を記述、専用ホームページに誘導し直接申込みのメールソフトが起動する形で掲載を行った。このトップページお知らせ欄は庁内の広報が新着順に次々と掲示され、数時間で情報が画面から消えてしまうこともありどこまで効果があるか疑問であったが、定期的に再掲載を繰り返すことにより「庁内 web を見た」という申込みが多く寄せられるようになった。2009年度より3割程度利用が増加している大きな要因のひとつであると思われる。

今後の取組みとしては、これまでの P-support 浸透の要因となった職員間の口コミをさらに促進するような方策、例えば貸出・複写利用の職員に対し、送付物と併せて宣伝チラシを渡し課内回覧をお願いする等が考えられている。民間のマーケティングにおいても、特に特定顧客に限られるような商品では口コミの重要性が認識されており、顧客が顧客を呼ぶ状況をつくり出す効果的な広報について引き続き模索する必要がある。

また P-support が今後発展していく上で、利用者ニーズの的確な把握は重要と思われる。利用者アンケートを実施し、満足度の高い部分・低い部分を浮彫りにすることもひとつの方法である。館が目指す方向と利用者が望むサービス形態との乖離を防ぎ、確実に満足度の向上に繋がる取組みを吟味することが肝要である。

4. 2 内部事務の効率化

P-support が今後より一層浸透し信頼を得るためには、利用増の取組みと並行し処理能力の向上にも取り組む必要がある。

その一環として、2009（平成 21）年 4 月よりデータベースソフトによる P-support 受付管理等のシステム化を実施した。このことにより、各様式作成の自動化、2 章で扱ったような統計分析作業の省力化を実現することができ、また受付状況や対応事案、貸出期限等の動的な可視化がなされ、事務効率の向上や個別利用者ニーズの把握、より確実な対応に資することができたと思われる。特に事務作業の効率化は、申込件数が増加する中でもサービス水準を落とすことなく迅速な対応を実現している大きな要因のひとつであるということができる。

一層の処理能力向上は、人的資源を投入し網羅性・正確性を追求すべき調査・分析業務と、簡素化すべきルーチンワークとを明確に分け、両面から徹底的に深化・効率化を図るとともに、然るべき人的措置を講ずることによって実現すると考える。

4. 3 さらに発展に向けて

短期的に実現することは難しいが、P-support が現状から大きな飛躍を果たすために目指すべき方向性の案として 2 点挙げる。

まず 1 点めは、本庁内サービスポイントの開設である。本庁舎内に実際に図書館窓口を設ける本構想は、鳥取県や日野市等成功例も多く P-support 開始時よりその効果は認識されているが、未だ実現していない。利用者との積極的なコミュニケーションにより、P-support の浸透、より確実な情報提供やニーズ把握に極めて大きな成果を上げることができであろう。ただそのためには人的措置、システムセキュリティの問題等がクリアすべきハードルとなる。

2 点めは、資料購入希望受付の拡充である。各部署が施策の関連情報収集のため一般書を購入し、施策が一段落すれば不要になるケースはしばしば発生している模様である。これら資料の購入・提供を図書館にて一括して引き受け、庁内で共有するというのが本構想である。全庁的な図書購入の効率化や P-support の浸透に極めて大きな成果を上げることが期待できるが、こちらも図書購入費の捻出、購入から提供までの迅速化の実現、図書収集範囲との兼合い等クリアすべきハードルは多い。

いずれにしても、P-support は府民サービスの向上を目論み、全庁的な情報基盤としての役割を果たしうる体制の強化に引き続き努める必要がある。

5. おわりに

P-support でのレファレンスは、一般府民から寄せられるそれに比してより専門的な内容である場合も多く、対応する側も相応のエネルギーを要するが、利用者の情報環境がある程度想定でき、また電話やメールによる連絡もスムーズな場合が多いというやりやすさもある。同時に、専門的な事例をこなすことは我々のレファレンス能力のブラッシュアップに繋がることを意味し、実務的な蔵書構成を吟味する契機ともなる。また府民に対し直接的に資料を提供・案内する来館型・非来館型サービスと並行し、政策立案支援を実施することにより間接的に府民サービスに貢献する手段を獲得することができる。

こうした取組みが、図書館が従来より培ってきた機能・能力を最大限発揮し、認知される機会となるとともに、ともすれば行政組織の辺境になりかねない図書館の存在意義を向上させる一助となることを期待する。

注

- (1) 政策立案支援サービスの英訳である Policy Planning support service の略称として、「P-support（ピーサポート）」を用いている。
- (2) 大阪府立中央図書館「政策立案支援サービス（件数）」13 頁、『要覧 2010』大阪府立中央図書館、2010 年； サービス別総件数が毎年報告されている。
- (3) 日置将之「大阪府立図書館における政策立案支援サービスの現状について」44 頁・49 頁、『大阪府立図書館紀要』37、大阪府立中之島図書館・大阪府立中央図書館、2008 年
- (4) 日置将之「大阪府立図書館の政策立案支援サービスについて」21 頁・29 頁、『みんなの図書館』352、教育史料出版会、2006 年
- (5) (3)「大阪府立図書館における政策立案支援サービスの現状について」によれば、教育委員会事務局・総務部の上位 2 部局が 2007 年以前の全申込みの約 35%を占めるが、今回の集計では約 30%となっており、緩やかに偏りが解消する方向へ向かっていると見える。