

# 大阪府立図書館における 政策立案支援サービスの満足度調査報告 ～平成 23 年度満足度調査とサービスの現状について～

高萩綾子（中央図書館）

木下厚美（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）<sup>(1)</sup> は、2006（平成 18）年 4 月の開始から今年で 7 年目を迎える。依頼件数は着実に増加しており、このサービスの利用が定着していることがうかがえる（詳細は巻末の統計資料を参照のこと）。

2011（平成 23）年 10 月には、サービス当初から懸案事項であった出先機関職員への貸出資料の搬送が、庁内通送搬送物の契約内容を変更することにより実現した。これによって出先機関職員からの貸出申込が増え、貸出冊数の増加にもつながっている。

また、2011（平成 23）年 7 月には、マッセ大阪（おおさか市町村職員研修研究センター）や府内の市町村図書館を通じ、大阪府内市町村行政職員にも府立図書館が提供しているサービスの広報を実施し、レファレンスの受け付けを開始した。

メールや電話による日々のやりとりの中で、要望等を伺う機会はあるが、利用者である本府職員の「P-support」に対する率直な意見や要望を把握し、サービスをより一層充実させ、今後の方向性を探るために、利用者満足度調査を実施することにした。

本稿は 2011（平成 23）年 12 月に実施した満足度調査の結果とサービスの現状についての報告である。

## 2. 大阪府立図書館 政策立案支援サービス（P-support）満足度調査結果

### 2.1 調査概要

- 1.目的： 政策立案支援サービス（P-support）の利用状況を把握し、今後のサービスの整備・充実を図る。

- 2.対象： 平成 22 年度及び 23 年度（10 月 31 日まで）に政策立案支援サービスを利用した大阪府職員 212 名
- 3.期間： 平成 23 年 12 月 8 日（木）～12 月 20 日（火）
- 4.配布： 対象者にメールで調査票を送付
- 5.回収： メール返信・FAX で回収
- 6.回答： 212 名中 133 名から回答が得られた（回答率 約 63%）  
年齢 20 歳代：10 名、30 歳代：30 名、40 歳代：65 名、  
50 歳代：26 名、無回答：2 名

## 2.2 設問と回答

アンケートの集計結果については、別紙「満足度調査集計表」を参照のこと。以下に回答結果と若干の分析を試みたい。

### 【1】 政策立案支援サービスを何でお知りになりましたか。（複数回答可）

庁内 Web（大阪府職員ポータルサイト）：97 人（66%）、案内チラシ：5 人（3%）、口コミ：31 人（21%）、その他：15 人（10%）で、「庁内 Web」からの利用が 6 割以上となっており「庁内 Web」への広報が効果的のようである。「その他」は「担当業務の前任者より」、「図書館の窓口担当者の紹介」等で「口コミ」に関連するものであった。「案内チラシ」は職員研修所に配布しているが認知度は低い。広報について対策が必要である。

### 【2】 利用された申し込み方法についてお聞かせください。（複数回答可）

メール：112 人（68%）、電話：41 人（25%）、FAX：4 人（2%）、来館：9 人（5%）であった。「メール」と「電話」で 9 割を占めている。急を要する場合は来館されることもある。

### 【3】 利用されたサービスについてお聞かせください。（複数回答可）

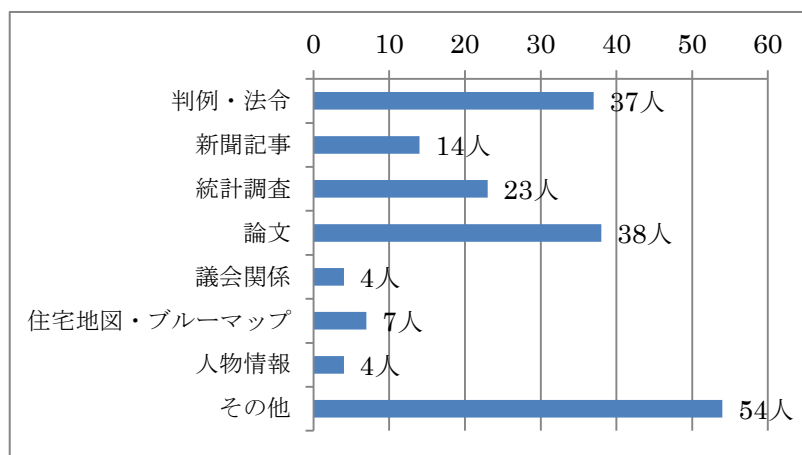
貸出：74 人（37%）、複写：78 人（39%）、レファレンス：48 人（24%）であった。「貸出」、「複写」に偏ることなくレファレンスも利用されているが、割合としては少ない。

### 【4】 利用された内容はどのようなものでしたか。（複数回答可）

判例・法令：37人（20%）、新聞記事：14人（8%）、統計調査：23人（13%）、論文：38人（21%）、議会関係：4人（2%）、住宅地図・ブルーマップ：7人（4%）、人物情報：4人（2%）、その他：54人（30%）であった。

「判例・法令」、「統計調査」等社会科学系の資料がよく利用されている。「大阪文化賞」や「山片蟠桃賞」の選定情報の収集として人物情報も定期的に利用されている。「その他」は、「特許関係（地域ブランドの成功事例収集）」「文化財関係資料」「税制度に関する書籍」「緑化関係の資料」「郷土史の調査・建築に関する専門書」「世論調査結果」等、調査案件により多岐にわたっている。

図1 利用内容分野



**【5】 貸出サービスについてお聞かせください。**

大変役に立った：60人（45%）、役に立った：18人（13%）、あまり役に立たなかった：1人（1%）、役に立たなかった：0人（0%）、利用していない：34人（26%）、無回答：20人（15%）であった。利用された方からは「大変役に立った」、「役に立った」、という評価をいただいた。通常、翌日には発送し（図書館休館日の月曜日及び本庁への配送便が運休する土、日、祝日を除く）、迅速にサービスを提供していることが高い評価につながったと思われる。

**【6】 複写サービスについてお聞かせください。**

大変役に立った：61人（46%）、役に立った：16人（12%）、あまり役に立たなかった：1人（1%）、役に立たなかった：2人（2%）、利用していない：34人（26%）、無回答：19人（14%）であった。利用された方からは「大変役に立った」、「役に立った」、という

評価をいただいた。通常、午前中に受けた依頼は当日の 13:00 頃の通送便に載せている。それ以降の依頼は翌日には発送し、迅速にサービスを提供していることが高い評価につながったと推測される。

【7】 レファレンスサービスについてお聞かせください。

大変役に立った：39 人（29%）、役に立った：13 人（10%）、あまり役に立たなかった：1 人（1%）、役に立たなかった：1 人（1%）、利用していない：50 人（38%）、無回答：29 人（22%）であった。利用された方からは「大変役に立った」、「役に立った」、という評価をいただいた。無回答も「利用していない」、と推測されるので合わせると 6 割の方が利用していない。「貸出」、「複写」に比べて依頼内容が特定できるものではないので、「こんな質問をしていいのだろうか」、「どのように質問をしたらいいのだろうか」と思い依頼を躊躇している方もいると推測される。

以下に 2011（平成 23）年から 2012（平成 24）年に受けたレファレンス依頼の一部を紹介する。

- ・「地方議会議員」「首長」「国会議員」における、『多選禁止』及び『定年制』について議論の状況
- ・昭和 27 年～28 年頃に文部省から通知された「学校給食用小麦粉に対するビタミン類の強化について」に関する通知文
- ・地方議会において、首長等が議員の質問に対して行使する「反問権」について、同権限に関する考え方や運用面での留意事項など
- ・地方議会、とりわけ都道府県議会に対する「住民意識調査」についての資料
- ・民法に規定される「不当利得返還請求」にかかわる、「善意」と「悪意」はどのような基準で判断されるか。
- ・府有地を事業用定期借地権を設定する方法で土地の賃貸を行っているが、借地借家法第 23 条にある、「居住の用に供するものを除く。」について、高齢者介護関係施設はあてはまるかどうか。
- ・ちらし等を作成する際に使用できるような山片蟠桃の肖像画があるか
- ・府営住宅の移転料（補償料）の過去の判例
- ・関西または大阪の、家庭における夏と冬の時間帯別の消費電力で、電気製品による内訳が分かるもの。

- ・大阪市・堺市を除く大阪府内の事例で、最近3年間くらいの児童虐待に関する新聞記事
- ・大阪のソース、みそに関する資料
- ・放射性物質の焼却・拡散は法律で禁じられているか。国内法、国際的観点、双方の観点から関連文献を紹介してほしい。
- ・「府立少年自然の家」の（自治体や民間の）類似施設の利用者満足度調査の結果、苦情、事故件数、料金水準などが出ている資料
- ・チェルノブイリ原発事故によるベラルーシの低線量被ばくによるガンへの影響の内容の翻訳書
- ・「読書が好きな子どもの割合」と「学力」、「家庭での読書量」、「家庭で読み聞かせをしてもらった時期」等の相関関係がわかる調査や文献
- ・破産法 143 条第 3 項の考え方
- ・食品産業（特区創設）において最大限活用できる地域資源について
- ・密集市街地整備法における権利変換手続に関する資料
- ・都市公園法第 16 条の解説や判例について
- ・コンクリート解体工事で生じたアルカリ排水が土壌に浸透した場合の影響について
- ・野生の鹿が食べない園芸植物について
- ・社会保障審議会の資料について
- ・密集市街地整備法における権利変換手続に関する資料

法令に関するものや過去の判例についての質問が多いが、図書館の使い方として、行政資料、地域資料保存図書館としての利用と、現在担当している仕事の問題解決を可能にする図書館のレファレンス機能利用に分類できる。専門家（弁護士等）に相談する前の情報収集や下調べにもよく利用されている。

**【8】 政策立案支援サービス全般についてお聞かせください。**

大変役に立った：88人（66%）、役に立った：35人（26%）、あまり役に立たなかった：2人（2%）、役に立たなかった：3人（2%）、無回答：5人（4%）であった。

利用された方からは「大変役に立った」、「役に立った」、という高い評価をいただいた。

「あまり役に立たなかった」、「役に立たなかった」理由は「探していた記事を見つけられなかった」、「急を要した案件であったため、多方面に情報収集を行っており、結果的に他

機関からの情報提供により対応しました」とコメントしている。

【そう思われました理由をお聞かせください】（自由記述回答）

様々な部局の職員から多くのご意見をいただいたが、大部分はこのサービスが役に立っているという内容であった。効率性（図書館へ直接出向く必要がない。情報収集にかけていた時間の短縮）、図書館所蔵資料の多様性、司書の視点が入ることによる思考のひろがり（自分が調べるアプローチ以外のヒントをもらえる）などのメリットを利用者はこのサービスを受けることにより感じている。

以下回答転記（抜粋）

- ・調査したいことについて漠然としか理解していない場合に、この支援サービスからのご回答により調査あるいは考察すべきポイントを見出すことができる、ということが、最も役に立ったと考えている。
- ・図書館に出向く必要がなく、こちらが求める期限までに必要な資料を一定探し出してくれるので助かった。ただ、こちらが求める資料が所蔵されていないようなケースもあり、もっと所蔵資料を充実していただきたい。
- ・シンガポールに訪問する際に、事前に教育事情を把握していることにより、訪問する際に見学したり、現地の先生や教育行政に対する質問などのポイントを絞ることができた。
- ・個人での情報検索に限りがあり、専門家の支援は効果的。
- ・インターネットで検索することあるが、法例文の注釈などは、図書館所蔵の専門書しかない場合が多い。
- ・情報収集にかけていた時間を短縮し、本筋の論文や企画案作成に役立てられる
- ・自分が調べるアプローチ以外のヒントをもらえる
- ・資料アプローチに当たる時間と同時に、別の資料アプローチに当たれる、効率性がよい
- ・資料がなく、どこにあるか問い合わせ先も分からなかった。そのとき、庁内 Web で政策立案支援サービスの事を知り、「ダメもと」で問い合わせをしたところ、資料が所蔵されていた。
- ・東大阪まで行かなければならぬかと思っただが、資料を送ってくれた。
- ・専門的な内容であっても、電話やメールでのやり取りで内容を検討していただき、関係書籍の案内や目次の Fax などを迅速に対応してもらっている。

- ・各部署では、予算に限りもあり、図書館のような専門図書（特に多種の雑誌（金融関係の解説書や各種の判例の解説書））をすべて購入することは不可能。また、保管している場合でも、問題解決に必要な内容を探し出すためには相当の時間が必要で、人員もさけない。このような部分を政策立案支援サービスで補完してもらい、大変助かっている。
- ・情報収集にかけていた時間を命令書案検討に向けることができた。拙い依頼文、短い時間の中で、こちらの依頼内容を的確に把握していただき、図書館で契約されている判例DBの資料等、必要な資料を提供してもらえた。
- ・インターネットを通じてかなり情報を探せるようになったが、信頼性や分厚い蓄積という面では、文献に軍配が上がる。砂漠の砂の一粒をさがす作業を専門家の方にしていただけるという点でも、たいへんありがたいサービスと思う。
- ・今回のご相談は内容がマニアックすぎて残念ながら適切な資料が見つかりませんでした。文献検索のみならず関係先に電話でお問い合わせいただくなど手を尽くしていただき、たいへん感謝しています。
- ・自分では辿り着けなかった情報を提供してもらった。専門家には勝てないと思った次第。
- ・複写サービスを利用したが、図書館に出張して資料を入手する必要がなく、出張旅費や時間が大幅に節約できた。

質問者とのやりとり（レファレンスインタビュー）を電話やメールで行っているが、同じ大阪府の職員ということもあり、質問内容や、施策目的について詳しく説明を聞くことができる。そうすることにより、質問者のニーズにより近い回答の提供が可能になっている。行政課題を共有し、その解決へ向けての施策策定、条例作成への支援に繋がっていることが実感できる。質問について詳しく教えていただけるのは、図書館が直営で運営され、府の職員である司書がいることによるものと言えるだろう。

今後は、より積極的な広報や行政的課題へのヒントとなる資料情報提供などにも力を入れて行く必要がある。

**【9】** レファレンスサービスの回答の詳しさについてお聞かせください。

要点のみでよいのでできるだけ早く回答してほしい：29人（22%）、多少時間がかかってもよいので詳しく回答してほしい：19人（14%）、その他：30人（23%）、無回答：55人（41%）で「できるだけ早く回答してほしい」が「多少時間がかかっても詳しく回答し

てほしい」より若干多かった。「案件によって違うので、ケースバイケースで都度選択できるのが望ましい」というご意見もあり、レファレンス依頼様式には「回答希望期限」を記入する欄を設けているので、状況を見極め依頼者の方と連絡を取り適切なサービスを提供していく必要がある。

**【10】** 府政の重点課題や、現代の社会情勢に関連のあるテーマについて庁内Webで資料を紹介していますがご存知でしたか。

知っていた：30人（23%）、知らなかった：96人（72%）、無回答：7人（5%）であった。「知らなかった」が7割でありあまり利用されていないことがうかがえる。「庁内Web」の掲載場所がわかりにくいという意見や、「(社会情勢に関連のあるテーマ) という整理も有用だと思うが、テーマを絞り過ぎると、それを活用する利用者の減少につながり、せっかく労力をかけてきめ細かな分類をしてもコストパフォーマンスが落ちるというジレンマが生まれる。セグメントをもう少し幅広に捉え、たとえば「経済」「人口」「物流」「組織マネジメント」「海外情勢」「地方分権」などに分類するなどすれば、汎用性がより高まるのではないか。」という具体的な意見をいただいた。

**【11】** 大阪府立図書館は政策立案に必要な資料がそろっていると思いますか。(自由記述回答)

充実している：46人（35%）、不十分：14人（11%）、わからない：67人（50%）、無回答：6人（4%）であった。「充実している」と感じている人が35%で、「わからない」が5割となっている。蔵書構成に関わる質問なので「わからない」が多くなったと思われる。

「資料については政策によって様々なものがあるので一概にこれが必要といったことは言えないと考えます。」という意見もいただいた。

**【12】** 政策立案にはどのような資料が必要と思われますか。(自由記述回答)

大阪府が振興している国際戦略総合特区の医薬品や医療機器分野、新エネルギー分野についての資料、市場規模、需要予測、海外との比較についての資料の要望がある。法令や判例資料に加え、産業振興のための施策の資料を求められることも多く、この部分は図書館のビジネス支援サービスと重なっているといえる。



### 以下回答転記（抜粋）

- ・資料作りには、エビデンスが欠かせない。統計、とくに市場規模、需要予測などビジネスの将来性、海外との比較、世界の中の日本や大阪の地位について、具体的数値で詳しく書かれているような資料が求められる（国際戦略総合特区に活用）。特に大阪の場合、医薬品や医療機器分野、新エネルギー分野について重点的に振興しているので、それら分野をそろえてほしい。
- ・企業の詳細データがわかる、帝国データバンクや商工リサーチの詳細資料、大阪産業にかかわる戦前、戦後年代の文献資料
- ・普段、関係ないと思われるものもいきなり必要になることがあるため分からない。専門書についてはできるだけ豊富に揃えておいて欲しい。
- ・権威ある専門書の充実
- ・これからは事案の複雑化、多様化により、今まで調査したことのない事項、統計データを収集したことのないデータなどが必要になると思います。
- ・もう少し法律に関する判例や論文等に関する資料があれば助かります。
- ・過去の事例が数多く掲載している資料。大阪府庁内でそのようなデータベースがあっても便利だと思います。例えば、今特別清算に関わっていますが、特別清算は手続き、弁護士へ確認する事柄、裁判所への事前の根回しなど、事例ごとに対応が異なる案件もあります。対応が異なっても他の事例は非常に参考になるので、職員どうしの情報共有のためにデータベース化したものがあれば非常にありがたいと思う今日このごろです。
- ・バイオメディカル分野は海外との連携・競争が多く、国際的な統計資料や個別国の医療・医薬品情報や・薬事関連法令の資料があればありがたいと思います。
- ・企業情報の特集（業種、分野等できる限り詳細に）
- ・統計資料や他都市との比較データ
- ・現下のグローバル社会のもと、海外の状況に関する調査・研究等が必要になるが、インターネットだけでは情報入手に限界があるので、海外を扱った文献が必要であると感じている。
- ・担当業務によって資料のニーズはまちまちだと思うので、行政に直接関連するものだけに限らず、さまざまな分野の資料を幅広く収集しておくことが有効だと思います。
- ・官民発行問わず、府事業に関連する市況分析ができるような資料があれば助かります。  
（所属では高価で買えない年鑑などのデータ集 etc）しかもできるかぎり最新版があると

助かります。

- ・仕事によって様々なので、欲を言えばあらゆる資料。1館で揃えるのは不可能だから、他機関からの又貸しとか、連携が充実していれば問題ない。中央図書館は府民の図書館としては不便な場所にありすぎる。位置的には中之島図書館が中央図書館たるべき
- ・専門書などはある程度、所属でも対応できるのですが、統計、過去の論文・新聞・雑誌など所属では収集保管が難しい資料が特に助かりました。
- ・府立図書館が収集している、「各部局発行の資料」と同様の、他府県立図書館が収集している他府県の行政関連資料
- ・国内外での先進的な取り組みや事例などの情報
- ・大学・研究機関が発行する紀要、報告書
- ・各種行政関連資料の到着図書案内
- ・シンクタンクの報告書（国勢調査のような大規模、継続的な調査でなくてもよいので「ニッチ」な調査結果
- ・どれか特定されたものではなくアイデアに結びつく幅広いさまざまな資料があることが重要

調査依頼を受けた資料のうち「官公庁発行の資料」等は寄贈依頼をして入手に努めている。要望にあがっていた「民間調査会社の高額なマーケティング資料」は、資料購入費の問題もありすべてを購入できるわけではないが、中之島図書館ビジネス支援室とも調整しながら入手に努めている。

**【13】** どのようなサービスがあると便利ですか。（自由記述回答）

電子データ（PDF ファイル等）によるメール送付サービスの希望が複数あった。資料の電子化の他、国立国会図書館、大学図書館等他の図書館との連携（借受、複写取寄せ）に関する要望は以前からいただいている。

**以下回答転記（抜粋）**

- ・資料の電子化
- ・国会図書館や各大学図書館と連携する。
- ・新聞等で話題になっている内容に関する簡単な説明と併せて、図書の紹介など。（興味を

持つきっかけとして用語等の紹介が少しあった上で、詳細を知る場合はお勧めの本を紹介してもらうようなイメージ)

- ・年間購読契約をしなければ読めないような専門誌の記事
- ・例（過去のレファレンス紹介 アラートサービス）にある案内を、各部局程度の区別をもって整理して頂き、それをいつでもネットで見る事ができたら助かります。
- ・自分の必要とする内容の最新の本が入ってきたときに、メールで連絡してくれるシステム。
- ・行政関連資料の新着図書案内
- ・分野別の目録と検索ツールがあればありがたい。
- ・海外の事例紹介として、邦訳されていない資料についてサマリーを公開し、こんな資料があるよ、というのがわかれば便利だと思います（費用対効果からできないと思いますが）。
- ・大阪産業にかかわる戦前、戦後年代の、文献一覧、インデックス
- ・経済研究職の立場から言えば、経済学の海外専門雑誌、国内専門雑誌の閲覧、コピーができるサービスがあると望ましい。政策立案における高度な定量分析が求められるなか、これらのサービスは、大阪産業経済リサーチセンターだけでなく、政策企画室等の企画セクションにも、必要と考えられる。図書館自体に保管できなくとも、大阪府立大学との連携で閲覧、複写できるサービスが整備されると、業務上、大変有益である。
- ・政策に関連する周辺の資料提供。
- ・政策立案に向けていろいろと相談できる有識者を紹介してもらえそうなサービスがあればありがたい。
- ・全国の図書館からの図書取り寄せサービス。
- ・新着図書を希望カテゴリー別にアラート・メールで案内いただけるようなサービスがあれば。
- ・新聞記事の検索、記事の送付サービス
- ・過去のレファレンス事項の紹介（Q&A形式で）
- ・判例データベースを庁内で共有して、自由に検索できたら便利です。
- ・行政関連資料の新着図書案内
- ・各種データベースの検索・照会
- ・政策立案等全体では幅広い資料が必要なので、職員向けに限定して考えると、各部署が

購入しているリストも含めた蔵書リストがあれば、より便利かと思います。

- ・ 知りたい項目、論点を列挙したら、それにかかる論文等参考文献を送付してもらえるサービス
- ・ 企業情報の検索
- ・ 庁内各部署でよく使っている本のリストを入手し、揃えておく。
- ・ 職場のパソコンから、図書館の本のページが読める機能。不確かな情報を手がかりに探すときに、職場に居ながらにして図書館の資料をパラパラと見て、目的のものを探し出せるようなイメージ
- ・ (法的に不可とは存じていますが)複製の電子データでの提供
- ・ 都道府県別の行政関連資料の目録
- ・ 全国的なレベルでの各図書館の蔵書を府立図書館のページで検索でき、必要な図書を図書館間で融通してもらえるようなサービス
- ・ WEB を含む幅広い情報の提供
- ・ 海外における先進的な事例の収集 (例：まちづくり、緑化、景観形成など)
- ・ 学会や各種機関が発行している季刊誌などの情報

【14】 情報検索などに役立つ知識や技術が習得できる講習があれば、参加してみたいですか。

参加してみたい：53 (40%)、参加したくない：6人 (5%)、わからない：58人 (44%)、無回答：16人 (12%) であった。

「参加してみたい」、「わからない」がそれぞれ4割程度である。案件ごとに必要とする情報が違うだろうし、業務が忙しい中、参加するのは難しいと思われる。

「未知の分野の仕事も沢山あり、人からみたら簡単なことでも、当人にとっては本当にどうしていいかわからないこともあるので、ホテルのコンシェルジュのように、1対1で、テレビ電話的に、何でも聞けるサービスが理想。情報検索講習等をするなら、家のパソコンからでも好きな時間にみられる通信教育みたいな形式がいい」という意見をいただいた。

【最後に政策立案支援サービス (P-support) に対するご意見・ご要望がありましたらご記入ください。】(自由記述回答)

たくさんの要望をいただいた。「他館との連携」に関する要望、「更なるスピードアップ

(当日便)」、「具体例的な調査事例の作成に関する要望」を複数いただいている。

#### 以下回答転記（抜粋）

- ・今後も政策立案サービスを一層充実させていただければ幸いです。
- ・情報収集に大変役立っているのので、気軽に利用できるサービスとしていただきたい。
- ・今回知り合いより聞き、このようなサービスがあることを知った。もう少し周知をしたらもっと活用者が増えるのではと思われる。
- ・庁内で知っている職員はまだ少数、また、利用をためらっている職員もいるので、更なるPR。
- ・とてもすばらしいサービスだと思います。今後も事業継続を望んでいます。統計学講座や資料作成講座、資料読み解き講座などがあれば是非参加したいです。
- ・庁内ウェブページによく掲載されているのに、このサービスを知らない職員が多いように感じる。
- ・「政策立案」という名称から、利用を限定されている等の誤解があるのでは。利用者の声や利用による効果をもっとPRしてみてもどうでしょう。
- ・場合によっては、可能な限り早く情報が必要ということもありますので、そのあたりについて、柔軟な対応をしていただけると、利用する側としてはありがたいと思う。
- ・希望する図書が無かった場合、購入してもらえれば有難い
- ・他の図書館の蔵書の複写について、府立図書館で取り寄せ、無料で複写いただければありがたい。
- ・複写サービスで、「資料のコピー送付サービス」ではなく、「電子データ（PDFファイル等）によるメール送付サービス」をしてもらえれば便利だと思います。
- ・自分では探すことができない情報を調べていただき、ありがたかった。
- ・読みたい資料（紀要関係が多いのですが）が無いことが多く、府立大学人間科学部資料室に出向くことが多いので、ぜひ、紀要・報告書関係の蔵書充実をお願いします。
- ・電子メールでレファレンスが受けられるのは、時間を効率よく使えるうえ、大変便利でよかった。対応も親切丁寧であり満足した。今後も継続してほしい。
- ・「行政」という概念にとらわれず、図書館でなければできない情報サービスを目指すことが、市民にとっても行政にとっても重要だと考えます。
- ・顕彰事業（大阪文化賞、山片蟠桃賞）では大変お世話になっております。限られた時間

で資料を収集する必要がありますので、本当に助かっています。引き続き利用させていただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

- ・大阪府から出向している場合、政策立案サポートが受けることができるかどうかご検討下さい。独立行政法人や企業団に行った場合にも、できればこのサービスを受けたいと思います。
- ・今は、一つの施策を考える中で民間視点を常に意識することが必須なので、いろいろと調査が必要ですが、職員が自力でやることも多いかと思うので、この支援サービスは有意義だと思います。以前の所属でも貸出サービスなど利用させていただいていました。
- ・他の職員の方がどのようにこのサービスを使い、政策立案に生かしたのかわかる資料があれば、公開して欲しい。こんな使い方があるというのをもっと具体例を使って紹介して欲しい。

### 3. 調査結果からみた今後の課題

他館資料の取寄せ・複写について、今回の調査でも複数の要望をいただいているが、他館からの借受や取り寄せ代行は送料やコピー料金が発生するため、予算の確保が難しい状況である。現在は依頼者から直接所蔵機関への申込みを案内している。大学図書館や国立国会図書館に所蔵していることがわかっているのに必要な資料を提供できないことにもどかしさを感じることもあり、特に雑誌論文については代行複写ができると調査の幅が広がりサービスも充実するので、予算措置へ向けて関係部署とも調整していきたい。

資料リストについて、設問【10】で72%の方が「知らない」と回答している。庁内Webのリンク集からも入れるが見つかりにくい。庁内Webの「お知らせ欄」に掲載する回数を増やしてP-supportのページへナビゲートするようにしている。

「(現在再生可能エネルギーへの転換について検討しているところであり、議会でも多く質問があったため) テーマ別蔵書紹介「再生可能エネルギー関連資料リスト」を最新の情報に更新いただければと思います。」という具体的な要望もあり、「再生可能エネルギー」改訂し、新たに「人権問題」を作成した。

府立中央図書館の資料リストにリンクする方法に変更し、今後は定期的な更新をすぐ反映できるようにしたい。

資料の新着資料案内について大阪府立図書館では登録利用者へ「新着図書お知らせサー

ビス」を提供している。当日受け入れた資料をメールで通知するサービスである。**P-support** の登録とは別に個人の「利用者カード」とパスワードが必要だが、担当者が抱えている案件や関心のあるテーマについて新刊情報を得ることができるので案内していきたい。

雑誌の新着資料案内については「CiNii」や「国立国会図書館雑誌記事索引」が雑誌記事の RSS 配信を行っている。雑誌の目次が掲載されているサイトの RSS を、RSS リーダーというツールで閲覧すると、最新の目次情報をみることができるシステムである。これらを利用した API を活用して府立図書館所蔵雑誌の行政関連資料の「新着記事情報」を「庁内 Web」で公開していきたいと考えている。

「他の職員の方がどのようにこのサービスを使い、政策立案に生かしたのかわかる資料があれば、公開して欲しい」という要望が複数あった。東日本大震災後、大阪府でもがれきの受入れが問題となっていた時期に「放射性物質の焼却・拡散は法律で禁じられているか。国内法、国際的観点、双方の観点から関連文献を紹介してほしい」という質問をいただいた。回答後、大阪府での受入基準が公表されたが、当館での回答が少しでも参考になっていれば幸いである。具体的な事例集を作成し、質問の増加につなげていきたい。

#### 4. 庁内部署との連携と利用の促進

議会図書室より依頼があり、「大阪府議会 図書室ニュース」2012（平成 24）年 12 月号に「府立図書館の政策立案支援サービス（**P-support**）について（議員の皆様へ）」を掲載していただいた。これを機会に今後議員の方のサービスを拡大していければと考えている。**P-support** の準備段階から本庁内へのサービスポイントの開設を目指していたが、人員配置等の事情により実現していない。<sup>②③</sup>この連携を契機として行政部局との関係を深めて **P-support** の有用性をアピールし、サービスポイント開設の糸口になればと考えている。

政策企画部局で民間調査会社を通じて行っている資料収集サービス（マーケティング関係）との連携についてのご提案もいただいている。このサービスは当館が所蔵していない民間調査会社の高額なマーケティング資料や当館が契約していないデータベースを活用して市場予測等を行っているので、図書館では対応できない資料や調査案件について、担当部局と連携し、このサービスを案内できるようにしていければと考えている。

2006（平成 18）年のサービス開始以降、利用件数は着実に増加している。今回の満足度調査の結果やレファレンスの回答に対する返信を見ていると、当初は半信半疑で大して期待はしていなかったが、結構使えるのではないかと考えておられる方も少なからずいらっしゃると思われる。リピーターの方もおられるので、利用を通じて「仕事に活用できる」と認識していただいていることが継続的な利用につながっている要因ではないかと思われる。

利用の多い判例文の依頼のほか、実務で困っている細かな運用の法的根拠を探している内容もあり、判例や法令の解釈に苦慮されていることがうかがえる。逐条解説やコメントのほか、判例データベースやインターネットの情報を利用して調査しているが、回答が見つからない場合がある。その場合でも調査経緯を回答としてお知らせしているので「自分が調べるアプローチ以外のヒントをもらえる」というご意見のように解決の手掛かりの提供にはなっているように思われる。

P-support は業務で困っている身近な調べものにも対応している。これらも含めて「調査事例」を紹介し、「政策立案」という名称にかかわらず、気軽に利用していただけるよう PR に努めていきたい。

設問【7】から「レファレンスサービス」は 38%の方が利用していない。2013（平成 25）年 2 月に、教員委員会の図書館担当課とともに人事課と調整し、新規採用職員研修期間に P-support 事業の周知とパンフレット等の配布を行うことと、入庁 3 年目の職員全体研修において、事業紹介のための講義時間をカリキュラムに入れていただくことが決まりつつある。入庁後早い段階からこのサービスを活用してもらえればレファレンスサービスの利用も増えていくと考えられる。

## 5. おわりに

部局の再編が頻繁に行われる中で、当該課においても事業報告や過去の資料を保存することが難しくなっている。行政資料を収集し、永く保存することが図書館には求められている。地域の歴史や物産等についての質問も多く、府立中之島図書館の地域資料を収集している大阪資料・古典籍室との協力も欠かせない。また、産業振興施策で求められる市場調査資料の収集面からは、府立中之島図書館のビジネス室との協力も必要である。P-support に求められる資料は幅広い。



図書館や資料室は知識の集積場所であり、資料の宝庫であるにもかかわらず、行政改革の名のもとに予算削減や閉室、外部委託化が進んでいる現状がある。図書館の仕事は地味で大きなアピールはなかなかしにくい施設であるが、P-support を通じて府民サービスに貢献していることを認知してもらい、存在価値を高めることができればよいと思う。

行政支援サービスはビジネス支援サービス以上に対象が明確に絞られており、内容は多岐に渡るが、使用目的が明確で課題について把握しやすい。社会人向けサービスとして、公共図書館が特に力を入れるべきサービスと考えられる。地方分権が進む中、自立性を求められる自治体の職員を支える P-support は、図書館のサービスとしてますます欠かせないものとなっていくと思われる。

現在、P-support 専任の担当者はいないため、他の業務と兼任で職員が協力して対応しているが、迅速に対応できるよう今後体制を整えていく必要がある。質問者の高度な質問に必ずしも満足いただける回答ができていない部分は甚だ心もとない部分もあるが、資料を揃え、職員のレファレンス能力を日々研鑽し、経験を共有・蓄積していく努力続けることでよりよいサービスを提供していきたい。

## 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 (ピ一サポート)」を用いている。
- (2) 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」48 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
- (3) 徳森耕太郎「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」57 頁、『大阪府立図書館紀要』40、大阪府立中之島図書館・大阪府立中央図書館、2011 年

## 参考文献

---

- (1) 根本彰「公共図書館における行政レファレンスサービスの可能性：日野市立図書館市政図書室での調査に基づいて」99 頁～123 頁、『続 情報基盤としての図書館』勁草書房、2004 年所収

(統計資料) ～P-support の実施状況～

1.月別申込件数

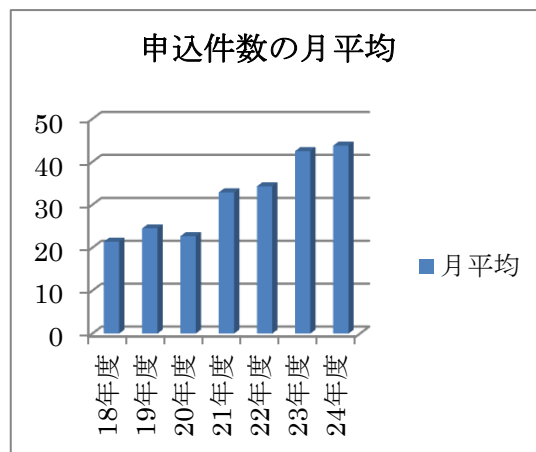
2006（平成 18）年 4 月から 2012（平成 24）年 11 月末までの月別申込件数は表 1 のとおりである。

2010（平成 22）年度の申込件数は 412 件で月平均は 34.3 件、2011（平成 23）年度の申込件数は 510 件で月平均は 42.5 件、2012（平成 24）年度の申込件数は 11 月末までで 407 件、月平均は 51 件となっており、年々増加している。リピーターに加え、新規申込みも増えており、サービスが定着してきたことを日々感じる。2011（平成 23）年度は 9 月議会の際に、議事関連のレファレンスが連日寄せられ、数人がかりで対応したこともあった。

表 1 月別申込件数（2006.4-2012.11）

	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	27	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	22	36	35	37	24	412
2011	23	36	45	39	49	64	38	46	54	39	38	39	510
2012	34	58	60	38	49	57	53	58					

図 2 年別申込件数の推移



## 2. サービス別の利用状況

サービス別の利用状況は表 2 のとおりである。全体的に増加しているが、特にレファレンスと貸出冊数が伸びている。

表 2 サービス別申込件数 (2006.4-2011.11)

	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)
2010	110	161	(374)	141	(2500)
2011	117	232	(561)	161	(2307)

図 3 年別貸出件数の推移

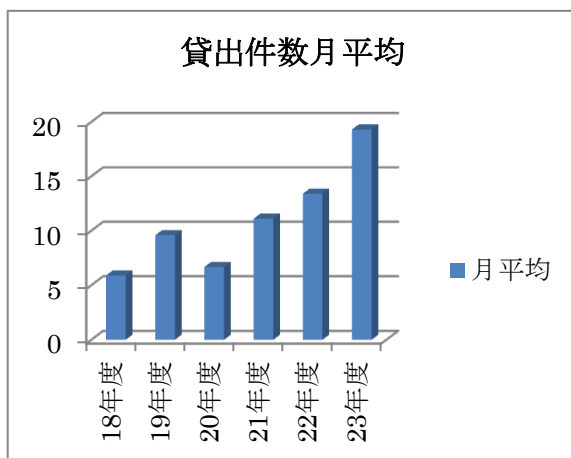


図 5 年別複写件数の推移

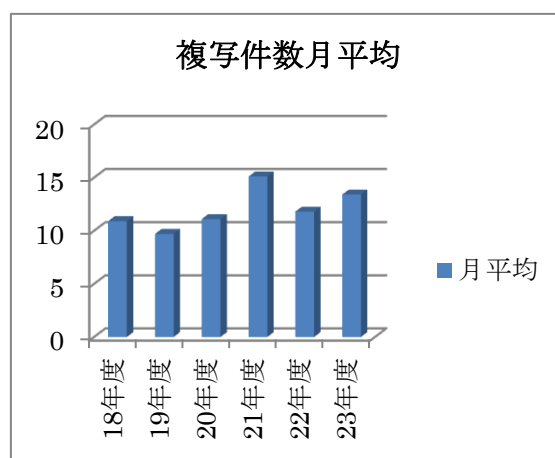
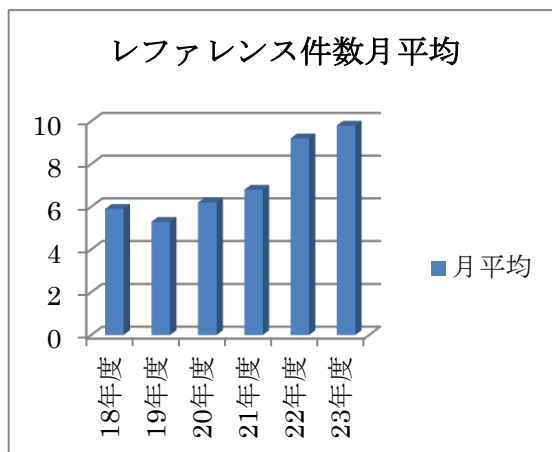


図 4 年別レファレンス件数の推移



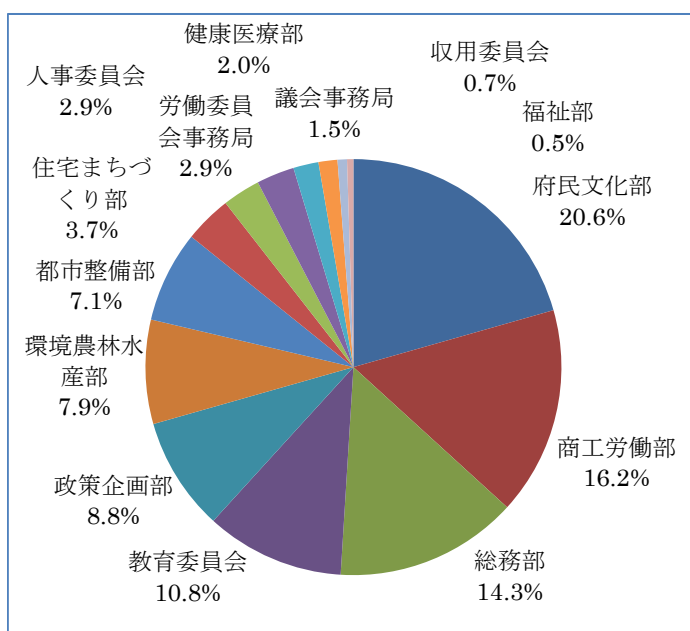
### 3.申込者の状況

部局ごとの申込状況について、2012（平成24）年4月から11月末までの申込部署別件数は表3のとおりである。

府民文化部からの申込みがやや多いが、大阪府が設けている国際文化賞「山片蟠桃賞」の選定の年にあたっており、候補者の下調べのレファレンス数が多かったためである。概ね幅広い部署から利用されているといえるだろう。

表3 申込部署別件数（2012.4-11）

部局	件数(割合)
府民文化部	84件 (20.6%)
商工労働部	66件 (16.2%)
総務部	58件 (14.3%)
教育委員会	44件 (10.8%)
政策企画部	36件 (8.8%)
環境農林水産部	32件 (7.9%)
都市整備部	29件 (7.1%)
住宅まちづくり部	15件 (3.7%)
人事委員会	12件 (2.9%)
労働委員会事務局	12件 (2.9%)
健康医療部	8件 (2.0%)
議会事務局	6件 (1.5%)
収用委員会	3件 (0.7%)
福祉部	2件 (0.5%)
合計	407件 (100%)



政策立案支援サービス満足度調査集計表

No.	質問	回答	人数	割合
1	政策立案支援サービスを何でお知りになりましたか。(複数回答可)	.庁内Web	97	66%
		案内チラシ	5	3%
		口コミ	31	21%
		その他	15	10%
		合計	148	100%
2	利用された申し込み方法についてお聞かせください。(複数回答可)	メール	112	68%
		電話	41	25%
		FAX	4	2%
		来館	9	5%
		合計	166	100%
3	利用されたサービスについてお聞かせください。(複数回答可)	貸出	74	37%
		複写	78	39%
		レファレンス	48	24%
		合計	200	100%
4	利用された内容はどのようなものでしたか。(複数回答可)	判例・法令	37	20%
		新聞記事	14	8%
		統計調査	23	13%
		論文	38	21%
		議会関係	4	2%
		住宅地図・ブルーマップ	7	4%
		人物情報	4	2%
		その他	54	30%
		合計	181	100%
5	貸出サービスについてお聞かせください。	大変役に立った	60	45%
		役に立った	18	13%
		あまり役に立たなかった	1	1%
		役に立たなかった	0	0%
		利用していない	34	26%
		無回答	20	15%
		合計	133	100%
6	複写サービスについてお聞かせください。	大変役に立った	61	46%
		役に立った	16	12%
		あまり役に立たなかった	1	1%
		役に立たなかった	2	2%
		利用していない	34	26%
		無回答	19	14%
		合計	133	100%
7	レファレンスサービスについてお聞かせください。	大変役に立った	39	29%
		役に立った	13	10%
		あまり役に立たなかった	1	1%
		役に立たなかった	1	1%
		利用していない	50	38%
		無回答	29	22%
合計	133	100%		
8	政策立案支援サービス全般についてお聞かせください。	大変役に立った	88	66%
		役に立った	35	26%
		あまり役に立たなかった	2	2%
		役に立たなかった	3	2%
		無回答	5	4%
		合計	133	100%

政策立案支援サービス満足度調査集計表

No.	質問	回答	人数	割合
9	レファレンスサービスの回答の詳しさについてお聞かせください。	要点のみでよいのでできるだけ早く回答してほしい	29	22%
		多少時間がかかってもよいので詳しく回答してほしい	19	14%
		その他	30	23%
		無回答	55	41%
		合計	133	100%
10	府政の重点課題や、現代の社会情勢に関連のあるテーマについて庁内Webで資料を紹介していますがご存知でしたか。  (例.「再生可能エネルギー関連資料リスト」「マーケティングリサーチ関連資料リスト」など)	知っていた	30	23%
		知らなかった	96	72%
		無回答	7	5%
		合計	133	100%
11	大阪府立図書館は政策立案に必要な資料がそろっていると思いますか。	充実している	46	35%
		不十分	14	11%
		わからない	67	50%
		無回答	6	4%
		合計	133	99%
12	政策立案にはどのような資料が必要と思われますか。			
13	どのようなサービスがあると便利ですか。			
14	情報検索などに役立つ知識や技術が習得できる講習があれば、参加してみたいですか。	参加してみたい	53	40%
		参加したくない	6	5%
		わからない	58	44%
		無回答	16	12%
		合計	133	100%
最後に政策立案支援サービス(P-support)に対するご意見・ご要望がありましたらご記入ください。				





9. レファレンスサービスの回答の詳しさについてお聞かせください。

1.  要点のみでよいのでできるだけ早く回答してほしい
2.  多少時間がかかってもよいので詳しく回答してほしい
3.  その他 ( )

10. 府政の重点課題や、現代の社会情勢に関連のあるテーマについて庁内Webで資料を紹介していますがご存知でしたか。 (<http://www.lan.pref.osaka.jp/10282/service/ene.html> Cキューブ>Creation> 府立図書館政策立案支援サービス から入れます)

(例. 「再生可能エネルギー関連資料リスト」「マーケティングリサーチ関連資料リスト」など)

1.  知っていた
2.  知らなかった

11. 大阪府立図書館は政策立案に必要な資料がそろっていると思いますか。

1.  充実している
2.  不十分
3.  わからない

12. 政策立案にはどのような資料が必要と思われますか。

13. どのようなサービスがあると便利ですか。

例) 行政関連資料の新着図書案内

14. 情報検索などに役立つ知識や技術が習得できる講習があれば、参加してみたいですか。

1.  参加してみたい
2.  参加したくない
3.  わからない

最後に、政策立案支援サービス(P-support)に対するご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

あなたのプロフィールを教えてください。

部課名		年 代	例) 40 歳代
氏 名			

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

問合せ先 教育委員会 中央図書館 調査相談課 政策立案支援サービス担当 高萩・南谷・木下  
電話 06-6745-9026(ダイヤルイン) FAX 06-6745-0262 メール [p-support@library.pref.osaka.jp](mailto:p-support@library.pref.osaka.jp)