

## 浦安市立図書館におけるビジネス支援事業について

事業開催期間：平成 13 年度 - 平成 13 年 9 月 29 日～平成 14 年 2 月 16 日

平成 14 年度 - 平成 14 年 8 月 31 日～平成 15 年 2 月 15 日

事業会場：浦安市立中央図書館、浦安市富岡公民館

事業開催内容及び参加者数：別紙資料のとおり

その他報告に関連する資料：別紙資料のとおり

各種資料：詳細は別紙資料のとおり

### 浦安市立図書館の近況

当館においては開館以来、児童の利用に比して一般成人の利用が非常に多いことが一つの特徴として挙げられる。特に近年においてはビジネス系の情報提供（貸出・リクエスト・レファレンス）が相当の割合を占めてきている状況で、こうした市民のニーズに対応していくためにもビジネス関連資料に力を置いた収集やデータベース環境の整備などに努めるとともにサービスの見直しなども行ってきた。平成 12 年度に当館で実施した利用者調査では、『図書館のサービスが仕事上役に立ったか』という設問に対し、一般勤労者や自由業（自営業含む）の利用者の 50%～60%が「よくある」と答えており、当館が従来から行ってきたビジネス支援サービスが利用者の継続的な支持を得てきており、なおかつその方向性が正しかったことが裏付けられている。しかしながら、その結果としてビジネス関連のより効率的、より高いレベルでのサービスの提供が課題となり、「大人のための図書館」としてのコンセプトをこれまで以上に推進していかなければならない状況となっている。

### ビジネス支援図書館推進協議会との共催による事業展開（平成 13 年度～）

このような状況の中で、平成 13 年 4 月に国政の施策のひとつである創業創出及び支援政策の一環として中小企業総合事業団より新事業支援開拓助成金が下りたことを機に、平成 13 年 9 月よりビジネス支援図書館のモデル図書館として本事業が展開された（資料 -1,2）。

この事業は地域経済の担い手である創業予定者や中小企業及びベンチャービジネスに対して図書館を有機的に活用して行われるビジネス支援サービスであり、地域における創業の増加と中小企業の活性化を図り、地域経済の発展はもちろん将来の日本経済の発展に寄与することを目指したものである。また創業や新事業開拓に関心がありながら、これらに関する情報に触れる機会の少なかった市民や中小企業者に対して情報提供を図ることもねらいのひとつであった。市民が創業を考えると、図書館は商工会議所より敷居が低く、土曜や日曜日も開館している

ので利用しやすいことが挙げられる。また商工会議所等の既存のビジネス支援機関が図書館での創業支援を企画立案や講師派遣等で支援することによって近い将来の新規会員が獲得できるというようなメリットが生ずるなど、元来図書館は“ビジネス支援”にはなじむ存在だったのである。

平成 13 年度は、<sup>1</sup> ビジネス支援図書館推進協議会と連携することにより当館の事務量軽減につながるメリットをはじめとして講師選択時のコンサルティング等でも円滑な運営を実現することができた。セミナー事業では創業予定者や第一線で活躍する現役ビジネスマン等に必要なビジネス知識・ノウハウを学んでもらい、また個別相談会事業ではビジネス関連分野の専門家を講師に迎えて相談者へのきめの細かいサポートを実現することができた(資料 -1)。またセミナー及び個別相談会事業に付随して有料データベース(日経テレコン 21、<sup>2</sup>JOIS)の導入を行い、主にビジネス関連のレファレンスに対する有効性の確認と職員のトレーニングを行った。

#### **地域コミュニティ(ワークショップ)との連携による事業展開(平成 14 年度～)**

平成 13 年度は日本で初のビジネス支援図書館のモデル図書館という位置付けで開催され、様々な実験ケースによって課題も見つかったが、全体的には実りのある結果となり、今後の公共図書館におけるビジネス支援サービスの飛躍の可能性を十分に立証することができた。そこで平成 14 年度は、より地域のニーズにマッチしたセミナーや相談会を地域コミュニティ(市民参加のワークショップ)と図書館及び協議会が連携することによってどのようなアレンジを付加することができるかを把握するべく事業を展開した。

具体的にはビジネス支援図書館推進協議会が主体となっていた事業運営を主に図書館や地域コミュニティ(以下“ワークショップ”と呼称)を主体とする運営に切り替えて、市民による、地域のための、具体的なニーズに沿ったビジネス支援の形を模索して実現していこうというねらいがあった。結果としてワークショップメンバーが定期的に図書館でミーティングを開催して活発な意見を交換しあいながら、セミナー及び相談会の企画・立案を実現させた。

#### **セミナー事業について(平成 13～14 年度)**

平成 14 年度のセミナー事業では平成 13 年度と比較して開催回数こそ 2 回減ったが、1 回を除いて参加者数が大幅に増加している(資料 -2)。特に平成 14 年度の第 1 回セミナーでは、浦安市立図書館における基本的で且つ効率的なビジネス情報の入手法を解説したが、講師に初めて図書館職員(館長及び副館長)を起用してビジネス支援における際の図書館の役目を重点的にアピールした。また第 5 回セミナー「マーケティング調査初級編」と個別相談会「マーケティング調査相談会」では、ワークショップメンバーの一人が講師を務めており、セミナーや個別相談会をメンバー独自でプロデュースできる可能性もひらけた。また第 4 回セミナーの「大学からの技術移転とベンチャー創生」では、メンバーの人的ネットワークを利用して講師を決

定するなど、今後の浦安市立図書館のビジネス支援事業にとってワークショップは欠かせない存在となっている。平成 14 年度における各 8 回のセミナー参加者は、それぞれ回を重ねる毎に増加している傾向にあるが、特に 1 月（1/25「マーケティングリサーチ初級編」）と 2 月（2/22「ビジネスプラン作成の基礎」）の開催ではそれぞれ 70 名と 62 名の参加があり、質疑応答の時間も定刻より時間オーバーするなど非常に熱心な受講者が多かった。平成 13 年度より開催を重ねる毎にセミナー受講で得ることのできた恩恵や評判が徐々に参加者の口コミ等によって浸透し始め、多くの市民に根付き始めている状況にあると思われる。また平成 13 年度の開催からも見られる傾向であるが、テーマによってセミナー参加者数にばらつきが存在している。例えば、冠に「WEB 活用～」、「マーケティング～」、「ビジネスプラン～」と付くセミナーでは他セミナーと比較すると参加者が多い。より基本的・実践的なテーマのセミナーが興味を持たれやすく、意欲的な参加者も多くなるためと考えられるが、一方では実践的なビジネス情報や知識のスキルアップを必要としている利用者が多く存在していることを裏付けている。また平成 14 年度には主婦をターゲットにした起業関連セミナーを平日（木曜日：12/5「私の起業体験」）に開催した。主婦にとっては平日の午前中の方が土・日曜日の開催よりも参加しやすいのではないかと推測して実施したが、実際には 18 名の参加者にとどまり、主婦層の多数の参加を促進する効果は見られなかった。特に平日に開催日を設定する際には曜日を慎重に考慮しなければならないことが課題となっている。

### **個別相談会事業について（平成 13～14 年度）**

平成 13 年度の個別相談会においては、特に要望の多かった WEB 検索、ビジネス特許関連、ビジネスプラン・会社登記関連についての個別相談会を 1、2 月にセミナーと合同で開催した。高度な内容を含んだ相談内容が大勢を占め、当初設定した相談時間枠を超えて希望者が殺到するなど、現在の社会状況を反映した結果となった。のべ 2 日間で計 34 件（各 30～60 分程度）の情報提供を行い、大きな成果を挙げることができた（資料 -1）。平成 14 年度の個別相談会は平成 13 年度と比較して実施回数こそ減ってはいるが、相談内容は同様に高度な内容となっている（資料 -2）。またこれらの相談内容により、多くの利用者がジャンルを問わない様々なビジネスニーズを持っていることがわかる。これらの相談内容に即したビジネス・レファレンスに的確に対応して利用者のニーズに応えるためには、ソフト＆ハードの両面から常に質的向上を図っていかねばならないことがわかる。

### **ワークショップについて**

#### **発足の経緯**

平成 13 年度に開催したビジネス支援セミナーや個別相談会の参加者にメールやハガキによりワークショップ立ち上げの通知を行って参加を呼びかけ、趣旨に賛同した人たちによって結成された市民参加（主導）型のワーキンググループ。平成 14 年 12 月よりワークショップの名

称を「ビジネス・コミュニティ・浦安」(略称“B・C・U”)と決定している。

### メンバー

概ね市内在住の市民が中心となり、発足時は14名(浦安市に限らず近隣地域に居住している方も含まれている)であった。発足時のメンバーや発足以降断続的に増えている新規参加者のほとんどが各々職業を持っており、全員が揃って毎回ミーティング等を行なうことは困難な状況ではあったが、意欲的なメンバーの面々が常に会を盛り立てており、現時点では平均10~15名のメンバーが月1回程度の定期ミーティングに参加している。メンバーの内訳として、金融関係の調査機関やソフトウェア会社勤務の方、子育て中のマーケティング・コンサルタントをされている女性の方、経営コンサルタントの方、人材派遣会社役員の方、定年前に起業された方、デザイン関連会社経営の女性の方、元会社役員の方、創業予定者の方などで、年代も30~60歳代と広範囲でバラエティに富んだ顔ぶれとなっている。また自らの持つビジネススキルを用いて地域に、あるいは図書館の活動に対して貢献したいという動機を持つ方が多く、またビジネス支援セミナーや自主勉強会の講師を務めるなど高度なビジネススキルを持つメンバーが多数存在している。

### 活動目的

利用者ニーズに沿ったビジネス支援セミナー及び個別相談会を図書館で行なうためにその内容や講師等を様々な候補の中から選択・決定することや、メンバー相互の交流(ビジネス情報の交換等)を促進して各々の持つビジネス上の問題解決(自主勉強会の開催等含む)を図っていくことにある。また、浦安市立図書館で行なうビジネス支援事業の人的サポート(セミナー開催時等においての会場設営や受付業務等)や、現在の日本では発展途上の段階である「ビジネス支援図書館」の企画構想への関与も目的としている。

### 活動状況

現在4人の世話人(代表者)がワークショップの舵取りを行い、試行錯誤を経ながらより良い方向へシフトしていくことをめざしている。また上述した目的を達成するために定期的なミーティングや勉強会を開催(資料)することはもちろん、ワークショップ規約を作成して円滑な運営を図るなど活発な活動を展開している。平成14年度は計8回のミーティングを行なっているが、ミーティングでのセミナーに関する協議がそのままセミナー内容に反映されている。例えば、「最新のマーケティング材料を入手する際の実務的な手法を解説する講座」、「マーケティングデータの入手法について」、「身近な図書館で得られる基本的な情報収集法について」、「起業経験者の講演会(成功事例と失敗事例の考察)」、「ベンチャーと産学連携の状況について」、「ビジネスプランニングの手法と注意点についての講座」等の意見がワークショップのミーティング時に実際に発議され、協議されている。そしてこれらの下案に沿って企画されたものが平成14年度に開催されたセミナーである。将来的には浦安市立図書館の様々なサービスについて助言をいただける強力なサポーター的存在に進化していくものと考えられる。

## 自主勉強会

1月にはメンバー各自のビジネス上のスキルアップを図ることを目的とした自主勉強会が図書館内で行なわれ、メンバー以外にも市民や図書館職員の参加があった。3月末の時点ですでに3回行なわれている状況である。勉強会はセミナー形式で行われ、講師はメンバー自身の他、メンバーの人脈を利用して各テーマの専門家を招いて行なうなど、毎回内容の充実した勉強会となっており、今後も継続して定期的に行なう予定となっている。

## その他（モニター活動）

web上の有料データベースである<sup>3</sup> EOLを各メンバーが長期間のモニターとして使い勝手の分析や評価を行っており、平成15年度からの当館におけるEOL導入に際して貴重な判断材料を提供している。

## セミナーアンケート（平成14年度開催分）の集計結果と分析

平成13年度の集計数値は平成14年度の集計結果と概ね傾向が一致しているため、ここでは主に平成14年度との数値比較の対象として扱った。

平成14年度は全8回の開催で、のべ200名の回答があり（全参加者は298名）回収率は67%であった。詳細な内容については“資料”の通りである。

### 広報について：

「本日の催しを何で知りましたか」という質問では、市内各図書館に置かれた「パンフレット」と答えた回答者が全体の約6割（57.5%）を占めている。以下多い順に「メーリングリスト」11.5%、「広報・ミニコミ紙」11.0%となっている。平成13年度と傾向は一致しており、依然として図書館カウンター設置のパンフレットもしくは貸出時のパンフレット配布によるものが多い。また協議会やワークショップのメーリングリストによって開催を知る人は、今後の活発な活動によって増加すると考えられる。市の広報紙「広報うらやす」には10/18以降のセミナーについては全て掲載されている。またミニコミ紙では週刊「浦安新聞」の10/18号に10/19と11/2の案内が掲載された。新聞社に掲載依頼を出した分については、東京新聞千葉版と読売新聞京葉版にそれぞれ1/18分と2/15分が採用されて紙面に掲載されている。しかし結果を分析すると「新聞記事」によって開催を知ったという参加者は皆無に等しく、新聞社やミニコミ紙等への対応は今後の課題である。

### 参加者について：

職業：全体の回答者のうち、約5割（51.5%）の人の「職業」は会社員である。以下多い順に「その他」15.5%、「企業経営者」10.5%、「創業予定者」9.5%となっている。「その他」の内訳は、主婦（12名）、経営コンサルタント（3名）、SOHOフリーデザイナー、自営業、中小企業コンサルタント、ライター、税理士開業準備中の方など多岐にわたっている。特に12/5（木）に開催した主婦向けの女性起業家によるセミナー（講演会）では参加者の1/3は主婦であり、目的とした主婦層の参加を見込むことはできたが、平日開催の影響が大きく、全体の参加者が

少なかった。主婦向けのセミナーについては改めて試行して参加状況を再度見極める必要があると思われる。

年齢：割合の多い順に「30代」34.5%、「50代」24.0%、「40代」17.5%、「20代」12.0%となっている。平成13年度の結果とほぼ傾向は一致している。元来このようなセミナーを商工会議所で行った場合、集まりにくい20～30代の参加者が多いことが図書館でセミナーを行なう重要なメリットのひとつであると考えられる。また現代社会のビジネスの中心となっている年齢層が参加者に反映しており、近年のビジネスニーズとセミナー事業がほぼ一致していることを裏付ける結果となっている

**ビジネス支援図書館推進協議会について：**

ビジネス支援図書館の推進に全回答者の50.5%の人がその動きに「関わりたい」と考えており、平成13年度(46.0%)と比較すると増加している。セミナー参加者の2人に1人が自らも協議会の事業運営に参加したい等の関心の高さを示しており、一方的に情報を受け取るだけでなく、主体的に参加する意欲を持つ方が少なくない。

**ワークショップについて：**

ワークショップに「参加したい」と思う回答者が全体の4割(41.5%)を占めている。協議会への「関心」と同様、非常に高い割合で興味を示していることがわかる。アンケートの自由記入欄等を見ると、ワークショップに対して自らのビジネススキルを用いて何らかの形で貢献したいという意向を示す回答者が比較的多い。協議会に「関わりたい」という人たちと同様に今後の“ビジネス支援図書館”の推進にあたって重要なカギを握る人たちであり、新規参加者も増加している状況にもある。

**セミナーの評価について：**

平成13年度のアンケート調査結果を見ると、回答のあった合計203名中、「たいへん満足(10～9点)」が35%、「満足(8～7点)」が49%と、「大変満足」と「満足」をあわせると参加者の84%がセミナーに満足した結果となり、非常に高い評価を得ることができた。平成14年度においても、回答のあった合計200名中、「たいへん満足(10～9点)」が38.5%、「満足(8～7点)」が45.0%であり、「大変満足」と「満足」をあわせると参加者の83.5%がセミナーに満足した結果となり、平成13年度に引き続いて高い評価を得ることができた。

**図書館と他機関との連携：**

商工会議所、商工観光課、その他諸機関との連携

平成13年度に引き続き、商工会議所におけるビジネス行事関連のパンフレットやカタログ・小冊子類をセミナー及び個別相談会参加者に提供した。また当館のセミナー開催パンフレット類も商工会議所に設置するなどして各施設間のパンフレット類の相互利用に努めた。また平成14年度も引き続き商工会議所と協議を重ねたが、具体的な事業プランの確立までには至っていない。今後は商工会議所から図書館への講師派遣や、商工会議所主催セミナーの図書館での開催、両施設職員の人事交流など具体的な連携体制を確立できるよう協議を継続して、可能な

ものから実現していきたいと考えている。また商工会議所の利用者にも図書館におけるビジネス支援サービスのPRを強化して、相互利用の有益性を広めたい。

また平成15年度以降には日本における大学発ベンチャーの拠点のひとつとされている早稲田大学インキュベーションセンターと連携を図るべく調整の段階に入っている。具体的には同センターと当館をはじめとする生涯学習部ならびに市民経済部、商工観光課等の市長部局、およびビジネス支援図書館推進協議会が合同で今後のビジネス支援に関する連携に向けた会合を持つ予定である。主にセミナー及び個別相談会事業開催時の講師派遣や中小企業でも可能な大学発ベンチャーに特化した企業コンサルティング等を図書館内で定期的開催するプラン等を盛り込んだ協議内容になると推測される。

## 今後の課題

### セミナー及び個別相談会・ワークショップについて

ビジネス各分野で経験を培ってきた人たちがさらにワークショップメンバーに取り込みながら、様々な意見を汲み入れてユーザー主体の質の高いビジネス支援事業の確立を目指さねばならない。そのためにもワークショップの運営やその方向性についても分科会形式への移行や図書館友の会や読書会との連携など、様々なパターンを視野に入れながら質的向上を図り、結果的には地域の経済活性化につながる運営を行ってきたい。

### 事業予算について

平成13年度より行っている浦安市立図書館でのビジネス支援事業は、中小企業庁からの新事業支援開拓助成金を前提に行っている。平成14度は新たに東京都の小平市立図書館もモデル事業に加わって事業を展開してきた。ビジネス支援事業のこれら1~2年の動きに全国各地の自治体が図書館におけるビジネス支援の重要性を把握して行政に反映させる措置を取り始めている。東京都立川市では平成15年度予算に図書館で行なうビジネス支援事業の財源を確保して政策上においてビジネス支援事業を展開する予定である。今後はビジネス支援図書館推進協議会と緊密な連携を行い、事業財源の確保に努めるとともに、市長部局にも予算措置を働きかけられるよう十分な実績を積み上げていきたい。

### 図書館職員について

現在レファレンス室で処理する様々な質問は年々高度・多様化しており、ビジネス分野においても例外ではない。ビジネス・レファレンス自体も年々増加の傾向にある。今後は紙媒体の資料と併せてweb上のデータベース等(資料)を使用して利用者の必要としているビジネス情報を迅速且つ多角的に提供することが可能なハイブリッド型の職員が求められると考えられる。そのためには日々変化し多様化しているビジネス・レファレンスの事例蓄積を継続してその解決法(回答テクニック)を職員間で共有し、さらに職員の組織的な研修体制(各種データベース操作の習熟、ビジネス情報収集に関するノウハウの蓄積等)を強化する必要がある。特に<sup>4</sup> ビジネス基本文献リスト&WEB作成委員会が作成した<sup>5</sup>「ビジネス支援基本情報源」を今後のセミナー及び個別相談会事業に連動して増加していくと考えられるビジネス・レファレンスやビジネス司書育成に向けて有効に活用していくことが課題である。ビジネス支援に必要

とされる職員のスキルは逆説的ではあるが、ビジネスばかりではない、図書館職員としての広範な専門的知識や技能であることから、今後より一層の職員の専門性を高めていくことが必要不可欠なことと思われる。今後も引き続き「大人のための図書館」という当館の基本コンセプトに沿って浦安市立図書館としてのビジネス支援サービスの確立を目指していきたいと考えている。なお、浦安市立図書館としてのビジネス支援サービスのコンセプトについては『図書館雑誌』2003年2月号の特集を参照願いたい。

### 事業の経緯：

- 2000. 12 ビジネス支援図書館推進協議会発足
- 2001. 6 「浦安市立図書館ビジネス支援サービスの強化に関する提案」により明海大学との連携合意
- 2001. 7 ビジネス支援図書館推進協議会 公開シンポジウム「ビジネス支援図書館への挑戦開催 ~ 東京
- 2001. 8 経済産業省中小企業庁政策企画官が来館、「構造改革推進のための中小企業政プログラム」のプレゼンテーションを行い、ビジネス支援に対する図書館の連携を館長へ打診
- 2001. 9 浦安市商工会議所との連携合意
- 2001. 9 web,データベース、基本文献調査委員会

2001.9.29 ~ 2002.2.16

**平成 13 年度 ビジネス支援セミナーおよび個別相談会開催 ~ 浦安市立中央図書館**

- 2001.10 「ビジネス支援図書館推進協議会 公開シンポジウム「ビジネス支援図書館への挑戦開催 ~ 秋田」
- 2001.10 web,データベース、基本文献調査委員会
- 2001.12 第 1 回 ビジネス支援図書館推進協議会委員会
- 2002. 1 web,データベース、基本文献調査委員会
- 2002. 1 ビジネス支援基本文献 & web 委員会開催
- 2002. 2 第 2 回 ビジネス支援図書館推進協議会委員会
- 2002. 3 web,データベース、基本文献調査委員会

2002.8.31 ~ 2003.2.15

**平成 14 年度 ビジネス支援セミナーおよび個別相談会開催 ~ 浦安市立中央図書館**

- 1 中小企業総合事業団より新事業支援開拓助成金が下りたことを機に設立。主に創業とビジネスを支援する機能を付加したハイブリット型公共図書館のあるべき姿やその将来構想について調査・研究する団体（将来はNPO法人化を予定）。
- 2 学技術振興事業団による科学技術系論文検索システム。
- 3 会社情報（有価証券報告書等）の横断的な検索を可能としたデータベース。
- 4 ビジネス支援図書館推進協議会の内部委員会で当館の職員も多数参加。
- 5 印刷及び電子媒体別のビジネス支援ツールをまとめた冊子。