

公文書館における利用促進活動について

大城 博光†

はじめに

- 1 利用促進活動の方針
- 2 利用促進活動の方策
 - 2-1 公文書館を知ってもらう
 - 2-2 公文書館を利用しやすくする
- 3 利用促進活動の体制上の課題

おわりに

- 参考1 公文書館認知度調査の方法
参考2 利用者満足度の調査票（閲覧室アンケート）

はじめに

（財）沖縄県文化振興会では、沖縄県公文書館の管理運営を担う指定管理者として、平成21年度に中長期計画を策定した。また、これにより、開館以来おこなってきた利用促進活動のあり方を見直すこととなった。

本報告では、利用促進活動のあり方を見直すにあたり、筆者がもっとも重要視したテーマである「明確な目的を設定し、目的を達成するために実施した活動（手段）の結果に対して適正な評価ができ、次の活動に活かせる（次の一手が決められる）仕組みを戦略化すること」について、私見を示すとともにこれからの利用促進活動について概観する。

1 利用促進活動の方針

公文書館における利用促進活動の戦略を構築するには、「何のために利用を促進するのか」という活動の意義を明確に方針化する必要がある。それは、「どのような活動を行うべきか」という方策を考える上で、目標設定や個々の活動の有効性を評価する基本的な視点や指標になるからである。

利用促進活動の方針は、社会的に必要なものとして公の役割を担っている公文書館の性質上、受益者であり負担者である住民の利益を追求することを目指すものにしたいたいと考え、住民をどのような状態にしたいか、という観点から次のように定義した。

【活動方針】

公文書館サービスを通して、誰もが、必要な時に、必要とする情報を容易に取得できるようにする。

次ぎにこの活動方針が示す状態にするためには、現状の公文書館サービスをどのように変化させることが住民にとって望ましいか、という観点で住民への効用（成果）が見える活動目的に具体化した。

†おおしろ ひろみつ 財団法人沖縄県文化振興会 公文書主任専門員

【活動目的】

①「公文書館を知ってもらう」

利用機会の公平性を高めるため、多くの住民に公文書館の存在や効用を知ってもらう。

②「公文書館資料を充実させる」

住民の需要に的確に応えるため、住民が必要とする公文書館資料を提供できるようにする。

③「公文書館資料を利用しやすくする」

誰もが公文書館資料を利用しやすいようにするため、サービスの質と利便性を高める。

ここで示した活動方針と目的が求めるものは、サービスの量（利用者数）の増加ではなく、サービスの質（利用機会の公平性、需要適合性、利便性）の向上であり、その成果として公文書館サービスに対する住民の認知度と利用者の満足度を高めることである。一方それは、認知度を高めることが公文書館をはじめて利用する人の増える可能性を高め、満足度を高めることが繰り返し利用する人（リピーター）の増える可能性を高めて、“結果”として利用者数の増加につながることになる。¹

【利用促進戦略の全体像】

活動方針	公文書館サービスを通して、誰もが、必要な時に、必要とする情報を容易に取得できるようにする。		
活動目的	公文書館を知ってもらう	公文書館資料を充実させる	公文書館資料を利用しやすくする
活動効果	利用機会の公平化	需要適合性の向上	利便性の向上
効果の測定指標	公文書館の認知度	利用者の満足度	
利用者数への影響	はじめて利用する人の増加	繰り返し利用する人の増加	

2 利用促進活動の方策

ここでは、利用促進活動の方策について、活動目的ごとにその背景にある課題とそれを解決することで得られる効果、目標とその達成度を測定するための指標、その目標を達成するための具体的な取り組みについて示している。

なお、前項の活動目的②の「公文書館資料を充実させる」については、利用促進の要因とはなるが、収集、評価選別業務に該当するためここでは省略する。

2-1 公文書館を知ってもらう

(1) 目的

利用機会の公平性を高めるため、多くの住民に公文書館の存在や効用に関する情報を提供する。

(2) 背景と効果

ほとんどの住民は「火災や救急の場合は119番へ」という認識を持って、必要な時に消防機関を

¹ 活動方針と目的の目指す視点によって、目標や評価の視点も違ってくる。例えばサービス受益者の増加を目的とした場合には、目的の達成度を測定する指標は利用者数となる。

利用することができているが、それに比べて公文書館は世間一般に知られていない。そのため、必要とする誰もが、必要とするときに公文書館がもたらす便益を受けられるよう、その存在や効用を広く住民に知ってもらうとともに、これまで公文書館に関心がなかった人々の潜在的需要を喚起することで、利用機会の公平化を図る。

(3) 目標

公文書館の存在や効用がメッセージとしてどの程度世間一般に知れ渡っているか、公文書館に対する住民の認知度を測定し、それを指標として取組前と比較し、向上している状態にする。(認知度調査の方法を補足1で示す。)

(4) 取組

ア. 広報・パブリシティ活動

公文書館の存在や効用について、ポスターや広報誌、プロモーションビデオ等を用いて、世間一般に広く知れ渡らせる。また、報道機関等に公文書館資料に関する情報を積極的に提供し、新聞やテレビ等で報道されるように働きかけることで、住民が興味や関心を抱き、注目するよう刺激する。

イ. 公文書館資料の展示

特徴的な公文書館資料を見本として展示することで、資料全体の種類や用途について観覧者に理解を深めてもらい、その利用可能性を探求してもらう。特に公文書館資料の中核となる公文書は、一般的に馴染みが薄いことから、公文書とはどのようなものか、公文書から何がわかるのか、公文書が本来持っている優れた公益性を知ってもらう。さらに、より多くの県民にその機会を提供できるよう、公文書館に足を運びたいくなるような魅力的な企画内容にするとともに、複数地域での展示会やウェブサイトでの展示会を開催する。

ウ. 公文書館資料の説明会

公文書館資料の種類や用途の他、利用者から個別の問い合わせが多い資料の活用法について、詳しく説明することで、公文書館資料への理解と関心を深め、資料調査をする上で有効な予備知識を提供する。さらに、より多くの県民にその機会を提供できるよう複数地域での説明会を開催するとともに、その内容をオンデマンドで利用できるようウェブサイトから配信する。

2-2 公文書館資料を利用しやすくする

(1) 目的

誰もが公文書館資料を利用しやすいようにするため、サービスの質と利便性を高める。

(2) 背景と効果

公文書館資料の中核となる公文書は、多くの人に読んでもらうために書かれた書籍と比べると、取得したい情報を探し、その情報の意味を理解することが難しい。そこで、資料調査に精通した人に限らず、必要とする情報を誰もが容易に取得できるように、利用者層に応じて公文書館資料を提供する方法を多様化し、効率化し、その質を高めることで、公文書館サービスの利便性を向上する。

(3) 目標

公文書館サービスをどの程度利用しやすく感じているか、利用者の満足度を測定し、それを指標として取組前と比較し、向上している状態にする。(満足度の調査票を補足2の3で示す。)

(4) 取組

ア. リモートサービスによる情報提供

インターネットを活用して、地理的、時間的な制約を受けずに、効率的に資料の存在確認や閲覧ができるよう、ウェブサイトに搭載した検索機能やデジタル資料を充実させる。また、存在確認ができた資料については、電話等による申し込みに応じて複製物を郵送する遠隔地複写サービスをおこなう。

イ. 利用ガイドサービスによる情報提供

予約した団体利用者に対して、職員が閲覧サービスの利用方法や展示資料等の説明をする他、閲覧したい情報の要望をあらかじめ聞いて、要望に見合った資料を閲覧していただく。

ウ. 公文書館資料を探しやすくする

利用者が求める情報が探しやすく、わかりやすい目録データベースを整備するとともに、資料調査のための補助ツールを充実させる。また、必要な利用者に資料調査を支援する効果的なアドバイスができるようにレファレンス技能の向上に努める。

エ. 利用者意見を踏まえたサービス改善

公文書館サービスは、住民のニーズに応えるためのものであると同時に、住民の負担において提供されるものであることから、住民の意見、改善要望等をアンケートの実施や苦情窓口の設置等により把握し、利用者が満足するサービスを追求する。

オ. サービスマニュアル等の整備

閲覧等申請手続き、レファレンス対応、緊急時対応その他の必要な公文書館サービスに関する具体的な利用者対応マニュアルの整備や、職員間で必要な情報を共有できる仕組みを構築することで、サービス業務の標準化、効率化を図り、利用者に対して適正に、迅速に、公平にサービスを提供する。

カ. 利用しやすい環境を整える。

高齢者や障害者を含む誰もが支障なく利用できるよう施設、設備を整える。また、はじめて来館した人でも迷わずに目的の場所（閲覧室や展示室等）へ行けるよう誘導表示を整える。さらに、閲覧室においては、静かさ、明るさ、室温、机の配置等、利用者が快適に閲覧できる環境を整える。

3 利用促進活動の体制上の課題

これまで利用促進活動として、どのような目標を設定し、どのような取組を行うか、その考え方を中心に述べてきたが、それをもとに実施計画に必要な「何を」、「いつまでに」、「どれだけやるか」を決める上で、利用促進活動に投入する人員を算出しておく必要がある。その場合、努力義務として行う利用促進活動は、責務として行う本来業務より優先されるものではないから、本来業務に必要な人員を確保した上で利用促進活動の人員を配分しなければならない。

公文書館の本来業務とは、歴史資料として重要な公文書等を収集し、整理し、保存するとともに、

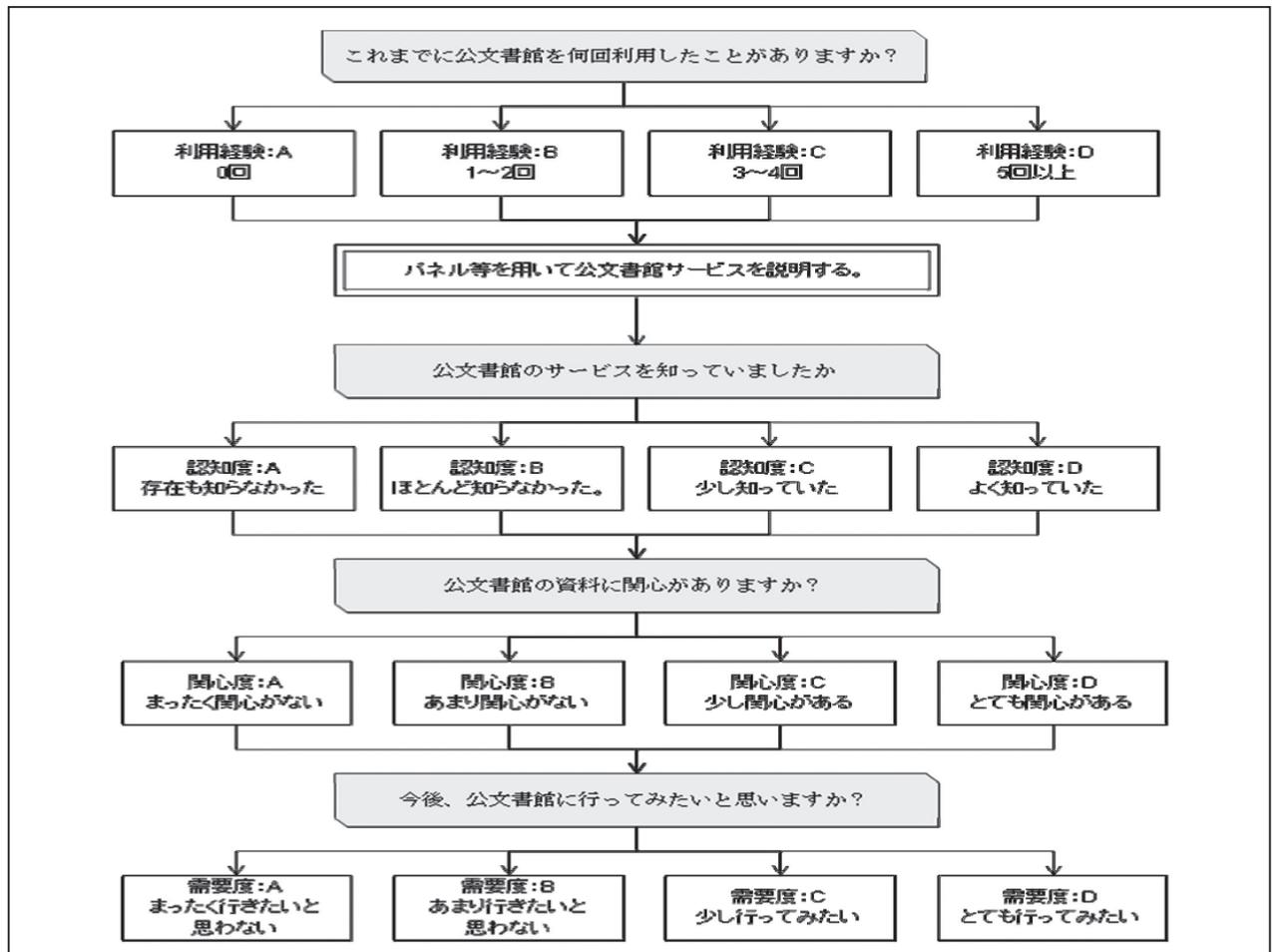
これらの利用を図ることである。この本来業務が持つ責務を果たすためには、①「1年間で受け入れる資料の量を1年間で処理する」、②「利用者に対して円滑な閲覧サービスを提供する」ことができる体制が必要である。そのため、本来業務はその手法や個人の技能で処理効率変動するが、その点を考慮した上で、受入文書量を想定した適正な人員と、利用者数を想定した適正な人員を把握しなければならない。とくに②の閲覧サービスの体制は、利用者数に対応した体制をとれなければ、サービス水準が低下してしまう。よって、利用促進活動の体制を考える上で、本来業務に必要な人員を正確に把握することが今後の課題であると考えている。

おわりに

この利用促進戦略により、目指すべき方向が定まり、認知度と満足度を測定することで、適正な視点から活動実績を評価できる仕組みが構築できたと考えている。今後はその評価をもとに、住民視点に立ったより良い公文書館サービスの実現に向けて努めていきたい。

【補足1】 公文書館認知度調査の方法

認知度調査は、街頭でのアンケート形式で行う。調査方法の概要は下図のとおりで、評価指標とする認知度だけでなく、あわせて利用機会、関心度、需要度が確認できる質問を行う。また、「公文書館サービスを知っている人が、公文書館に行ってみたく思わない理由」や「公文書館サービスが知らなかった人が説明を受けた後に行ってみたく思う理由」等を調査することで、今後の利用促進活動の方向性を見定める。



【補足2】 利用者満足度の調査票

閲覧室アンケート（案）

利用しやすい閲覧室にするためにアンケートのご協力をお願いしています。
該当する項目の□に✓を記入して下さい。

1 利用の動向等について

(1) 来館した目的について教えてください。

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 資料を閲覧するため | <input type="checkbox"/> 展示資料を観覧するため |
| <input type="checkbox"/> 講座等に参加するため | <input type="checkbox"/> 視察見学・利用案内サービスに参加するため |
| <input type="checkbox"/> どういうところか知るため | <input type="checkbox"/> とくに目的はない |
| <input type="checkbox"/> その他（ | ） |

(2) これまでに閲覧室を利用した回数を教えてください。

- はじめて 2～3回 4～5回 6～7回 8回以上

(3) 資料を閲覧する目的について教えてください。（複数選択可）

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 趣味、教養を高めるため | <input type="checkbox"/> 行政利用（公務）のため |
| <input type="checkbox"/> 財産や権利を確認、証明するため | <input type="checkbox"/> 仕事に必要な調査をするため |
| <input type="checkbox"/> 学術書、論文等を執筆するため | <input type="checkbox"/> 地域史・組織史を編纂するため |
| <input type="checkbox"/> テレビ・新聞等の報道に使用するため | <input type="checkbox"/> 教育教材として使用するため |
| <input type="checkbox"/> 調べ学習等の課題調査のため | <input type="checkbox"/> とくに目的はない |
| <input type="checkbox"/> その他（ | ） |

(4) どのような資料をお探でしたか。（複数選択可）

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 沖縄県が作成した公文書等 | <input type="checkbox"/> 個人・団体が作成した沖縄に関する文書・図書等 |
| <input type="checkbox"/> 琉球政府が作成した公文書等 | <input type="checkbox"/> 写真や空中写真 |
| <input type="checkbox"/> 米国政府が作成した沖縄に関する公文書等 | <input type="checkbox"/> 映像（ビデオ）・音声資料 |
| <input type="checkbox"/> その他の資料 | <input type="checkbox"/> 特定の資料を探していない |

※よろしければその他の資料または選択した項目の資料について具体的に教えてください。

[]

(5) お探しの資料を閲覧できましたか。

閲覧できた だいたい閲覧できた 閲覧できなかった 特定の資料を探していない

(6) 本日の滞在時間はどのくらいでしたか。

1 時間未満 1～2 時間 3～4 時間 5 時間以上

(7) 今後も公文書館を利用したいと思いますか。

ぜひ利用したい できれば利用したい 利用したいと思わない

(8) 公文書館は、社会的に必要なものだと思いますか。

必要 必要ない わからない

2 公文書館の認知度について

(1) 公文書館の存在をはじめに何で知りましたか。

知人から聞いて 公文書館の前を通過して
 沖縄県、関係機関から案内されて ポスター・チラシを見て
 テレビ・新聞・ラジオの報道などで 公文書館だより ARCHIVES を見て
 公文書館ホームページを見て ラジオ CM を聞いて
 その他 ()

(2) 公文書館で閲覧できることを知っていた資料はどれですか。(複数回答可)

沖縄県が作成した公文書等 個人・団体が作成した沖縄に関する文書・図書等
 琉球政府が作成した公文書等 写真や空中写真
 米国政府が作成した沖縄に関する公文書等 映像 (ビデオ)・音声資料
 その他 ()

(3) 閲覧サービス以外で利用・参加できることを知っていたものはどれですか。(複数回答可)

展示資料の観覧 視察見学・利用案内サービス 講演会・講座等

(4) 公文書館にホームページがあることを知っていましたか。

知らなかった 知っているが利用したことはない 利用したことがある。

(5) 公文書館の刊行物でご覧になったことがあるものはどれですか。(複数回答可)

公文書館だより ARCHIVES 沖縄県公文書館研究紀要

3 利用しやすさについて（満足度）

※利用していないサービスや解答できない設問については、記入を省略してください。

施設の利用しやすさ	十分満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満
休館日（月曜祝祭日）	<input type="checkbox"/>				
開館時間（9時から17時まで）	<input type="checkbox"/>				
施設全体の環境（誘導表示、駐車場など）	<input type="checkbox"/>				
閲覧室の静かさ、明るさ、机の配置等	<input type="checkbox"/>				

職員の対応や説明のわかりやすさ	十分満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満
閲覧室の利用方法についての案内	<input type="checkbox"/>				
お探しの資料に関する相談対応	<input type="checkbox"/>				

閲覧サービスの利用しやすさ	十分満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満
所蔵資料の充実度	<input type="checkbox"/>				
利用証交付申請の手続方法	<input type="checkbox"/>				
閲覧申請の手続方法	<input type="checkbox"/>				
閲覧できるまでの待ち時間	<input type="checkbox"/>				
参考資料室資料の探しやすさ	<input type="checkbox"/>				

複写サービスの利用しやすさ	十分満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満
複写申請の手続方法	<input type="checkbox"/>				
職員が行う複写の待ち時間	<input type="checkbox"/>				
複写サービスの対応範囲・種類（サイズなど）	<input type="checkbox"/>				
複写料金 コピー機・マイクロリーダー（20円）	<input type="checkbox"/>				
// 空中写真システム（A4:70円,A3:120円）	<input type="checkbox"/>				
// 指定業者が行う複写	<input type="checkbox"/>				

閲覧関連機器の利用しやすさ	十分満足	やや満足	普通	やや不満	非常に不満
資料検索システムの目録情報のわかりやすさ	<input type="checkbox"/>				
資料検索システムの操作のしやすさ	<input type="checkbox"/>				
空中写真システムの操作のしやすさ	<input type="checkbox"/>				
マイクロフィルムリーダーの操作のしやすさ	<input type="checkbox"/>				

総合評価	十分満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体的な利用しやすさ	<input type="checkbox"/>				