

応募様式

地方創生に結びついたレファレンス事例

1. レファレンス事例のテーマ（応募名となります。）

テーマ（15 字内） シラベルでNPOの組織力向上
副題（字数制限なし） めざせ！組織力向上「NPO法人京都自死・自殺相談センター編」～知をラベル化（見える化）することで情報の目利き力を高める「シラベル」～

2. 応募者 ※枠の大きさは適宜調整してください。

応募者属性	いずれかに○をしてください。 ・図書館 ・図書館利用者（個人） ・ ☒ 図書館利用者（法人・団体等）	
代表者氏名	田畑 昇悟	
所属・職名等	チーム・シラベル 代表	
連絡先	担当者	永見 まり子
	〒所在地	
	電 話	
	F A X	
	e-mail	

（図書館の蔵書冊数について、平成 30 年 3 月末日の概数を記入してください。）

レファレンスサービスを提供または受けた図書館名と蔵書数	図書館名： 京都府立図書館	蔵書冊数： 約 128 万冊
-----------------------------	------------------	-------------------

3. レファレンスサービスを実施した／受けた時期

平成 30 年 1 月

4. 公表について

「1. レファレンス事例のテーマ」及び「2. 応募者（連絡先は除く。）」を図書館総合展のホームページ等で公表することに		
☒ 同意します	☐ 同意しません	（いずれかに○をしてください。）

5. 質問の詳細と背景 ※枠の大きさは適宜調整してください。

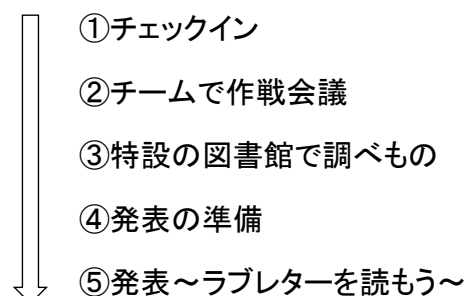
(1) チーム・シラベルとは

- ・平成 27 年度の京都府庁 NP0 パートナースhipセンターの協働コーディネーターと京都府立図書館の司書職員が企画した講座「シラベル」を契機に、講座参加者の市民や大学ゼミ生、行政職員らで任意組織「チーム・シラベル」を平成 28 年に結成。現在、20 名で活動中。
- ・チーム結成後、京都府、京都府立図書館、京都市右京中央図書館、亀岡市立図書館、城陽市立図書館等と連携し、不定期に「シラベル」講座を開催しています。
- ・参加対象は、まちづくりや地域課題解決に取り組む NP0 や町内会のメンバーや行政職員、シラベル力（ちから）を身に付けたい子ども達など、多岐に渡っています。
- ・都度ワークショップ・プログラムを熟考し、よりよい「実践の場」づくりを目指しています。

(2) 「シラベル」とは

- ・「シラベル」とは、「調べる」ことで得た「知」を「ラベル」（見える）化することで、知恵・知識として身につけ情報の「目利き力」を高め、課題解決の糸口見つけが上手になる実践の場を表した造語。
- ・「シラベル」は、単に図書館に「照会」するだけでなく、課題解決を望む人たちが、能動的に図書館を活用するとともに、複数メンバーと協働して取り組むことで、図書館を利用した課題解決の糸口見つけを楽しく身につけるための実践の場。

シラベル実践ワークの流れ

- 
- ①チェックイン
 - ②チームで作戦会議
 - ③特設の図書館で調べもの
 - ④発表の準備
 - ⑤発表～ラブレターを読もう～

- ・事前に、「シラベル」で取り組むテーマ設定を行い、具体的な課題の洗い出しをします。その内容を仮想の人物モデル＝ペルソナの感じている課題としてまとめ、「シラベル」の参加者へ課題への共感を促し、ペルソナへの「ラブレター」を成果物とします。図書館司書に事前にペルソナを共有し、ワーク当日までに数十冊の書籍を用意し、参加者が短時間で必要な情報にたどり着く道しるべとします。
- ・「シラベル」では、事前のペルソナの設定を丁寧に行うことで、資料の準備や当日の参加者の興味を喚起し、限られた時間での課題解決の糸口見つけが行える仕立てになっています。

(3) NP0 法人京都自死・自殺相談センター（以下、Sotto）からの依頼

- ・Sotto：平成 23 年に浄土真宗本願寺派総合研究所に所属しているメンバーと一般市民が、自殺思念を持つ当事者や、自死遺族への相談・支援を行うために NP0 法人として設立した組織。
- ・研究経験を有する創立時メンバーの減少、次世代メンバーの増加（約 50 名）などの中で、組織内での研究調査スキル等の格差が起きつつあるのでは、という危機感を持っていました。
- ・活動資金調達の一環として助成金・補助金等の申請する機会が増える中で、記載項目の「課題認識」の根拠や、その根拠にたどり着くための手立てへの情報収集スキルの偏りや情報格差がメンバー内で年々広がっている点を解決しなければ、という問題意識を持っていました。
- ・平成 29 年 8 月実施（京都府主催、チーム・シラベル協力）の「シラベル」に Sotto メンバーが参加し、「シラベル」を Sotto の組織力向上に活用したい、とチーム・シラベルに依頼がきました。
- ・図書館の活用を組織で身につけ、「協働調査」の実践や「学び」を活動に波及させたいという Sotto の思いの解決の端緒を「シラベル」で提供できればと依頼を受けることとなりました。
- ・なお、チーム・シラベルの活動にかかる実費等は、「京都プロボノ」（当時・京都府事業）を利用し、チーム・シラベルメンバーがプロボノワーカーとなり、NP0 を支援することで支給される謝礼金を利用しました。

(4) 「シラベル×Sotto」のペルソナ設定

- ・「シラベル」では、4-6 名程度のチームによる「協働調査」によって、一定の時間内で課題解決の糸口を見つけるワークショップ・プログラムを実施します。その際に、具体的な調査行動に移すために「ペルソナ」を設定します。
- ・今回、事前にチーム・シラベルが Sotto の中堅メンバーへのヒアリングを実施し、Sotto の課題認識を確認し、その解決の糸口を協働調査によって手繰り寄せるための 3 人の「ペルソナ」への

落とし込みをし、メール等を使って事前に複数回調整を行いました。

- ・ 結果、①自死・自殺関連の統計の把握②自死・自殺相談の拠点づくりに向けた情報収集③「相談支援」による社会的効果の評価方法、を掲げ、それぞれ、A さん・B さん・C さんとして「ペルソナ」をチーム・シラベルでまとめ、「シラベル」の実施に備えました（下部参照）。

ペルソナ【Aさん】

日本は自殺者が多いことをもっと多くの人に知ってほしいと思う。
自分自身もより深く現状を知りたいので統計情報が欲しい。でも、日本の自殺者統計は合っているのだろうか。日本の自殺者数の統計はどうやってカウントしているのだろうか。
ネットで検索すると警察庁と厚生労働省の統計が出てくるけど、どんな違いがあるのかな？考えてみると、各国の自殺者数の統計はどうやって確認したらいいのかわからないな。
都道府県とか地域による傾向があるのかも知りたいです。もし減っているところが見つかれば、どんな取り組みを行っているのかも気になります。

ペルソナ【Bさん】

座間市の事件で浮き彫りになったように、「死にたい」と思う人の話を聞いて気持ちに寄り添うような場所がもっと必要だと思う。
自殺防止の拠点を作るにあたって、参考になるような先行事例の情報がほしいな。自殺防止に関連する支援機関はもちろん、貧困や子ども食堂など、相談支援に関わる活動の拠点を上手く運営している機関の成功要因や課題について知りたいです。

ペルソナ【Cさん】

最近、少しずつSottoの活動が認知されてきているのですが、活動を続けていくため様々な支援をお願いする中で「Sottoの活動で、どんな成果が得られるのか？」「寄付したら、助成したら、どう社会がかわることを狙っているのか？」などを問いかねられることが増えています。
ここは改めて、自分たちの活動の成果の見える化や効果の測定などについて学ばなければと感じています。最近では、社会的インパクト評価を定量面・定性面の双方でとらえる方法があるようなので、Sottoの相談支援活動にもどう活かせるか知りたいです。他のNPOでは「活動の価値」をどう評価しているのか知りたいです。

（５）京都市立図書館との連携

- ・ 3人のペルソナに基づき、チーム・シラベルのメンバーでもある京都市立図書館の司書に対し「シラベル」実践当日に利用する資料収集をお願いしました。
- ・ 京都市立図書館では、多様な人々がお互いに学び合い、対話・議論を行うことができる「知的な交流の場所」の創設を目的として、「ナレッジベース」を設置し、試行開始したところですが、「シラベル×Sotto」をこの「ナレッジベース」で開催することになりました。
- ・ NPO法人は地域の社会課題解決に向け様々な活動に取り組んでいますが、適切な情報収集により課題の裏付けを行なっていくために図書館を利活用できることをあまり認識していません。今回、チーム・シラベルに依頼をしたSottoも法人・メンバー個人とも、公立図書館の利活用経験が少なかったことから、協働調査の実践の場として図書館の利用を前提としました。
- ・ また、京都市立図書館からは、会場や資料提供をこえ、館内書庫の見学ツアーなどもあわせて準備いただき、参加するSottoメンバーに図書館をより身近に感じてもらう機会提供を企画しました。当日は、会場に2名の司書（いずれもチーム・シラベルメンバー）が参加しました。

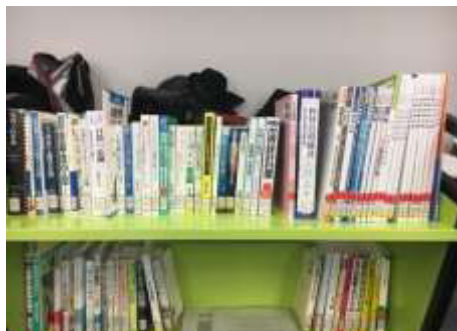
6. 図書館からの回答内容 ※枠の大きさは適宜調整してください。

（１）「シラベル」の開催

- ・ 平成30年1月30日（火）13:30-17:00@京都市立図書館ナレッジベースで、Sottoとチーム・シラベルのメンバー15名で開講。
- ・ 館内見学ツアーの後で、ペルソナ別の3グループに分かれて、ワークを実践（作戦会議20分、実践ワーク70分、発表15分）。

（２）資料の提供

- ・ ペルソナに基づき、チーム・シラベルのメンバーでもある京都市立図書館の司書が当日に資料を揃え、会場に提供。この資料や館内の新聞検索DB、またWEB検索などを使って、解決の糸口を協働調査で見つけていきました。
- ・ ペルソナの課題解決に必要な資料集めについては、想像力を働かせて近い概念、関連する分野の資料も含めて幅広く集め、参加者の発想が広がることを心がけました。
- ・ Wi-Fi環境が使える、インターネットやデータベースも使用できるフロアに「ナレッジベース」があり、参加



写真：当日会場に揃えた資料の一部

シラベル講座のルール（心得）

- ・ 全身で楽しもう！
- ・ あきらめない！
- ・ 調査のその先に、
ワクワクしよう！



者のリサーチに活用されました。

(3) シラベルの実践

- ・ 3人のペルソナは仮想で設定していますが、参加メンバーに即席のAさん・Bさん・Cさんになってもらい、最後の発表をそれぞれの「ラブレター」として成果イメージを持ってシラベルを実践。

実際に「調査行動」に移す前に、仮説をチームで立てて取り組むために作戦会議を行います。そのために、各自が「どんなことを調べればペルソナさんの悩みを解決できるのか」を「アイデアシート」に書き込みます。その上で、グループメンバーで話し合いながら「グループ作戦シート」に書き込み役割分担をしてから調査開始。

- ・ 調査で行き詰まりがあれば、会場内の司書や専門知識を持っている人（チェックイン時に確認）に「ヘルプカード」を使って、調査の糸口の示唆を得ます。

(4) 「ラブレター」の発表

- ・ 出典を明記して発表。
- ・ Aさんへ：実際に数年の厚労省と警察の国内統計を比較し、外国居住者が含まれているかどうかの違いがあることが判明した。国内で秋田県は自殺者が多く様々な対策をしている。国際統計はWHOが出しているが、各国によって利用しているデータが異なっている。
- ・ Bさんへ：拠点づくりを「行政の取組」「地域活動」「民間団体」「インターネット関連の取組」と4軸に整理して、それぞれの事例について文献やWEBから調べた。「いつでもだれでも」利用できる拠点づくりのための助成金や、拠点それぞれで取り組む企画などを紹介。
- ・ Cさんへ：NPO法人にとって「評価」がなぜ大切なのかを整理。その上で、民間組織（パナソニックサポートファンド、トヨタ財団など）が提供する組織基盤の強化と広報立案に取り組むNPO法人を支える制度を利用するなどして、NPO法人自身が価値を高める行動をしていることがわかった。文献「社会を変えるNPO評価」も紹介。
- ・ ※当日の様子は、別添写真を参照ください。

シラベル実践ワークの流れ

- 
- ①チェックイン
 - ②チームで作戦会議
 - ③特設の図書館で調べもの
 - ④発表の準備
 - ⑤発表～ラブレターを読もう～

7. 今回の応募事例が地方創生に結びついた成果・効果

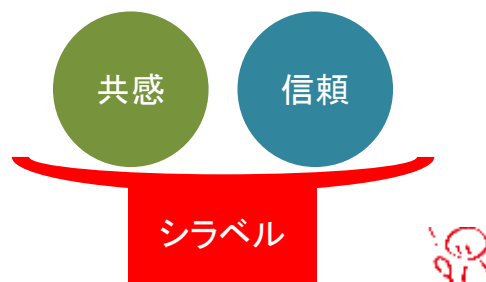
- ・ 「自死・自殺」に関わる取組は、特定の地域に関わらず国内のどのエリアでも重要な社会課題ですが、課題解決のために取り組む民間組織は必ずしも十分な活動環境にはありません。その中で、チーム・シラベルという市民組織と、公立図書館とが連携して、京都で早くからこの社会課題に取り組んでいるSottoの活動の継続に向けた組織基盤強化の支援に関わり、その成果を共有することが地方創生に結びつくものと考えました。
- ・ 今回のSotto含めNPOに関わる人たちの多くが情報の宝庫である図書館を利用する経験が少なく、また、どう活用すればよいのかわからない中で、「シラベル」を通して、WEB検索ではたどり着けない情報への道筋への提供（例：Sottoメンバーの指摘によると「死を育てる」「住みつなぎのススメ」などの書籍には自分たちの検索方法では出会えない）など、図書館を通じ「新たな資料との出会い」の機会が得られました。
- ・ 「シラベル」のワークでは、参加者の多くがレファレンスサービスや他館との相互貸借、地域・行政資料に馴染みがなく、「図書館にこんな資料があったのか」、「司書に質問しても良かったのか」、「国会図書館からも専門書を取り寄せできるのか」と驚くことが多く、身近な図書館を窓口にして、図書館のレファレンスサービスをいつでも気軽に使って、活動に活かすことができることを知ってもらう機会の提供にもなります。
- ・ 今回は、ペルソナでとりあげた社会的インパクト指標など新しいトピックについて、京都府立図書館司書のレファレンス準備の段階で、図書だけでは不十分なため学術論文なども用意したところ、「これを読んでもっと勉強したい」という感想も聞かれました。
- ・ チーム・シラベルが過去の経験からSottoの課題を掘り起こした「ペルソナづくり」の準備をし

たことで、「アイデアシート」を活用したグループ内での作戦会議（仮説のパスファインダーづくり）で具体的な調査方針が見え、短時間で集中して調査成果を出す方法に取り組むことができました。

- ・「シラベル」の実践では、チーム・シラベルメンバーも加わることで、NP0の活動へ「外部の目線」が加わり、多様なものの見方が得られ、Sottoの原点である「寄り添う」ことを改めて見つめ直す機会になったと評価が得られました。
- ・地域課題の解決に取り組むNP0は周囲からの「共感」と「信頼」を得られなければ、活動を継続し地方創生へ寄与することが難しくなります。その中で、図書館等を活用した「シラベル」を通して「見える化した情報」が活動の持続性を維持する道具になる点をSottoメンバーに実感してもらえました。また、ひとりで調べることのしんどさから解放され、グループで調査を行うことへの意識づけができ、色々な人の意見を受け入れることの効果も実感してもらえました。

共感と信頼を支えるシラベル

なんとなくではない、しっかり調べ、見える化した情報が、共感と信頼を支える



8. 今後の課題・展望 ※枠の大きさは適宜調整してください。

- ・一度きりの「シラベル」の実践では、瞬間的な成果にとどまるため、NP0の持続的活動支援や組織基盤強化につなげるために、NP0自身が図書館と連携して「シラベル」に取り組むなど、継続した「学び」の機会をもつことが必要です。そのため、チーム・シラベルでは、実践教材の頒布（まずは、京都府内市町村立図書館やNP0対象に。現物は別添参照）を通じて「シラベル」の周知を目指しています。この教材は、「シラベル」のワークショップグッズとして、進行表やワークに必要な各種シートなどをデータとしても頒布します。
- ・シラベル×Sottoの経験を通じて、「ペルソナづくり」そのものがNP0の組織基盤強化の契機になることを痛感しました。この「ペルソナづくり」のノウハウをも、チーム・シラベルからNP0に伝搬する術を実践教材に盛り込みました。
- ・「シラベル」の実践は、限られた時間の中でグループ（時には初対面のメンバーで）調査を実施するため、「答え」を出すことにこだわりすぎると時間が不足する傾向にあります。制限時間で「答え」にたどり着けなくても、仮説を立てながら「調べる道筋・方向」を見定め、その先で自立的に学びを続ける機会を得られるかが重要です。チーム・シラベルでは、様々な機会や対象を通して「シラベル」を実践し、参加の機会を提供しています。
- ・これまで2年余の活動で、現在までに7度、地域の新聞にも掲載され少しずつ市民に「シラベル」が認知されつつあります。また、市民向けの周知だけでなく、カレント・アウェアネス「E1828 都道府県立図書館サミット2016＜報告＞」<http://current.ndl.go.jp/e1828>にも「シラベル」が取り上げられました。昨年度には、京都府立図書館の支援もあり、京都府内の市町村立図書館の司書研修でも「シラベル」を紹介することができました。
- ・チーム・シラベルは任意の市民組織ですが、京都府立図書館の機関貸出対象団体に認定されたことから、館外に60冊を持ち出し、NP0の活動現場に出張活動することも可能になりました。シラベル×Sottoの経験を糧に、「シラベル」を通じたNP0へのアウトリーチサービスの提供もしていく予定です。

（注）

- 1 本様式の作成にあたっては、全体で5ページ以内に収めてください。
- 2 本様式とは別に参考資料を添付していただくことも可能ですが、資料のサイズはA4サイズとしてください。
- 3 書類審査を通過した応募書類については、図書館総合展ホームページ等で公表させていただく場合がありますので、本様式の作成にあたっては個人情報の記載等について御留意ください。

【別紙】 シラベルで NPO の組織力向上

【シラベル×Sotto】

2018 年 1 月 30 日（火） 京都府立図書館 ナレッジベース

12:00 チーム・シラベルスタッフ会場入り

12:10 会場準備、機材動作確認

12:40 Sotto 担当メンバーと挨拶及び最終打ち合わせ

13:00 受付開始 3 グループに分かれる

13:30 「シラベル」開演

進行：田畑

スタッフ紹介、マインドセット、オリエン

13:45 図書館内自動書庫等見学会（案内：府立図書館司書）

14:15 チェックイン

14:25 シラベル・ルールの説明

14:30 グループ別の作戦会議

14:50 実践ワーク（70 分程度を予定）

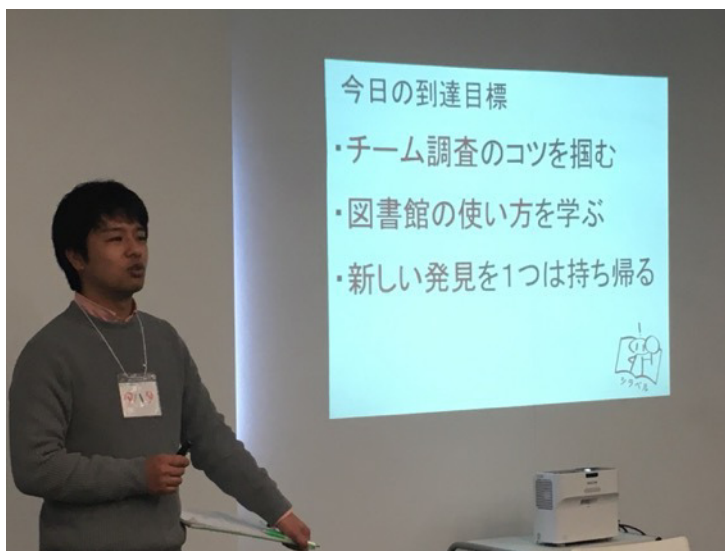
16:20 ワーク結果の発表（3 グループ×5 分）

16:35 チェックアウト

16:55 おさらい

17:00 Sotto からの挨拶、終了

【当日記録】



マインドセットを

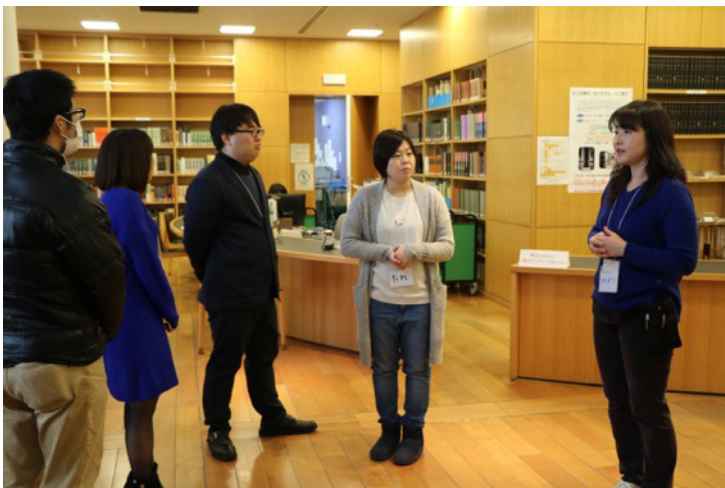
【別紙】 シラベルで NPO の組織力向上



書庫を見学



自動化書庫を撮影



開架スペースも

【別紙】 シラベルで NPO の組織力向上



新聞検索 DB の利用方法のレク

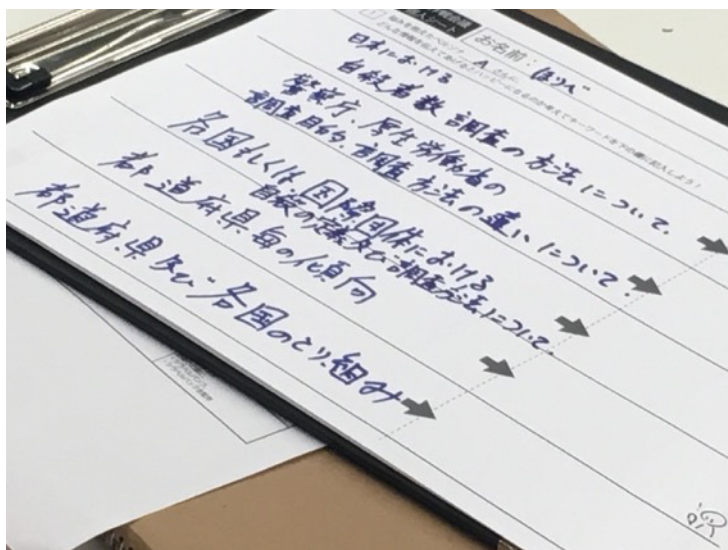


グループにわかれて
ペルソナの読み上げ

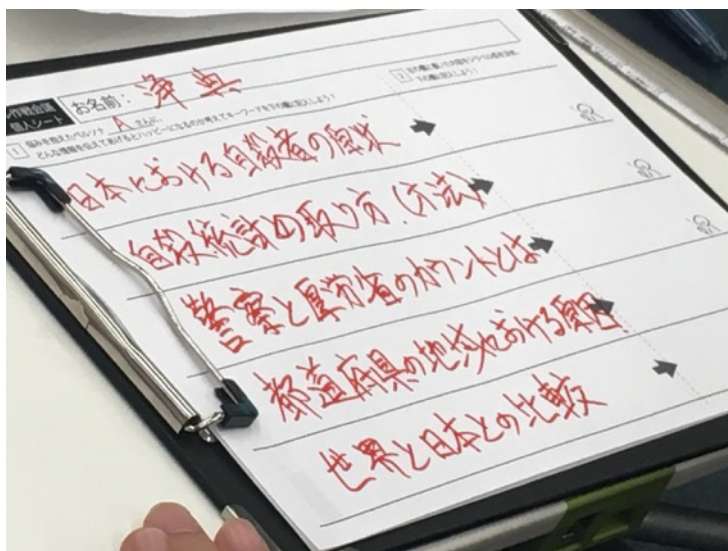


自己紹介

【別紙】 シラベルで NPO の組織力向上



アイデアシートに記入



アイデアシートに記入



アイデアシートの発表

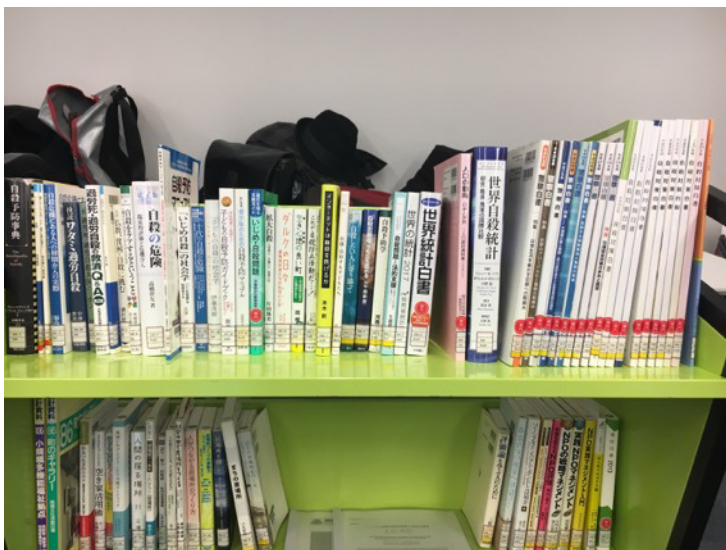
【別紙】 シラベルで NPO の組織力向上



グループ作戦のまとめ



役割分担

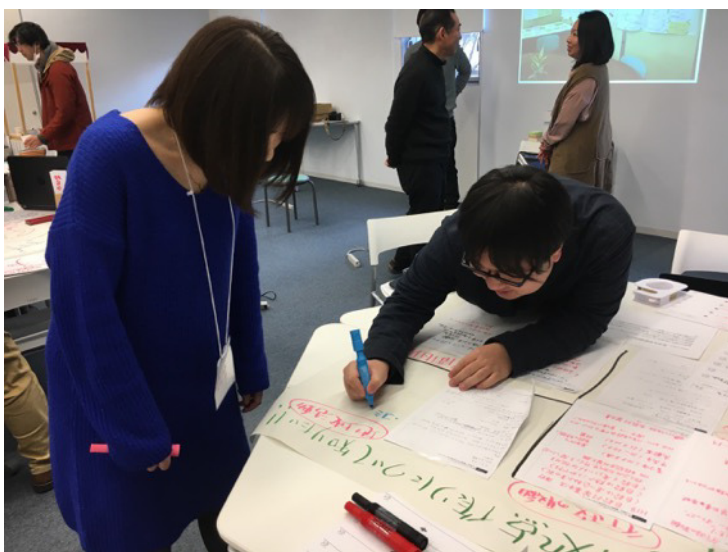


会場に備えられた資料（一部）

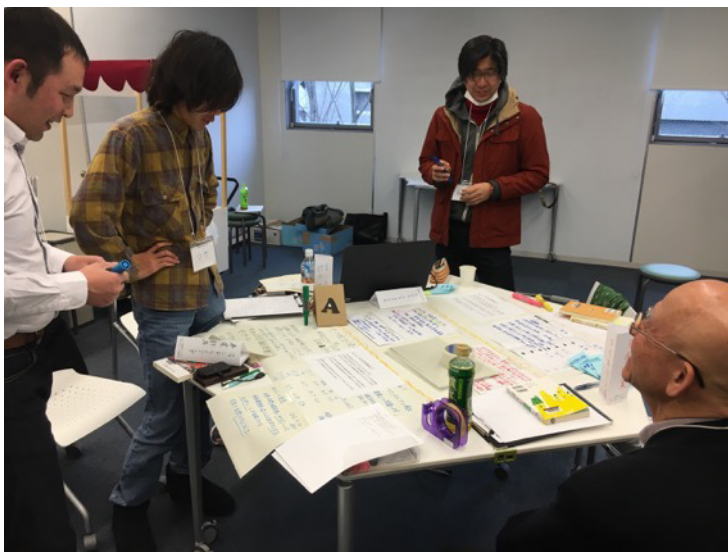
【別紙】 シラベルで NPO の組織力向上



資料をチェック

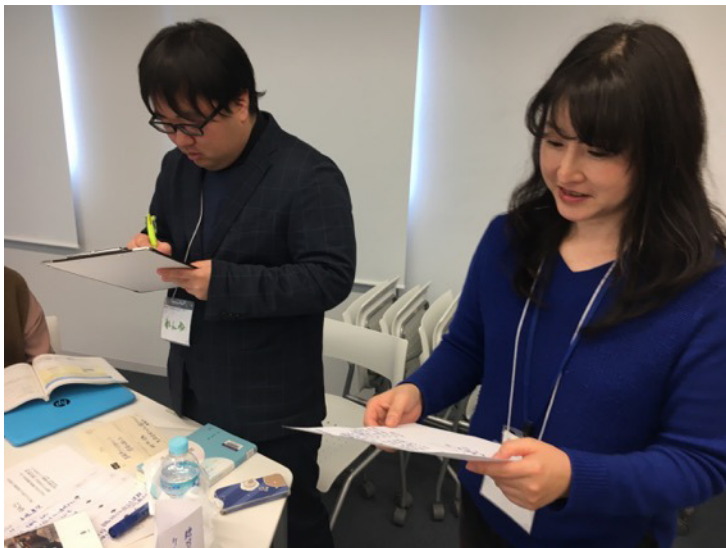


調べた結果を記録

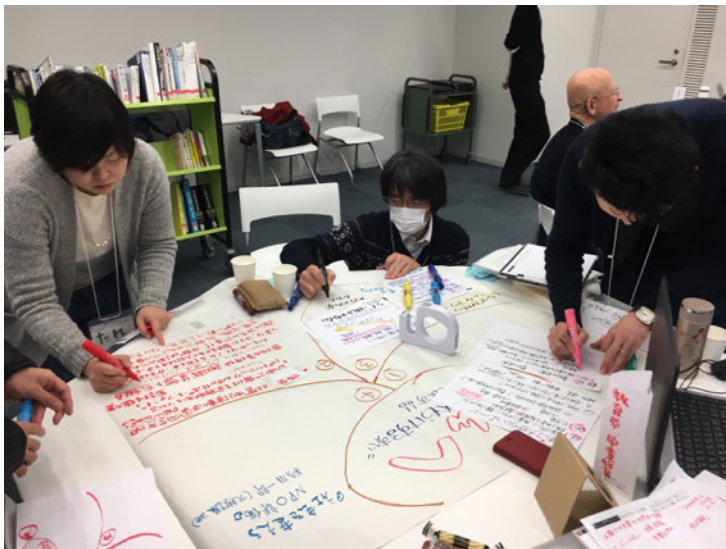


調べた結果を整理

【別紙】 シラベルで NPO の組織力向上



「ヘルプカード」を使って
司書に質問



調べた結果のまとめ

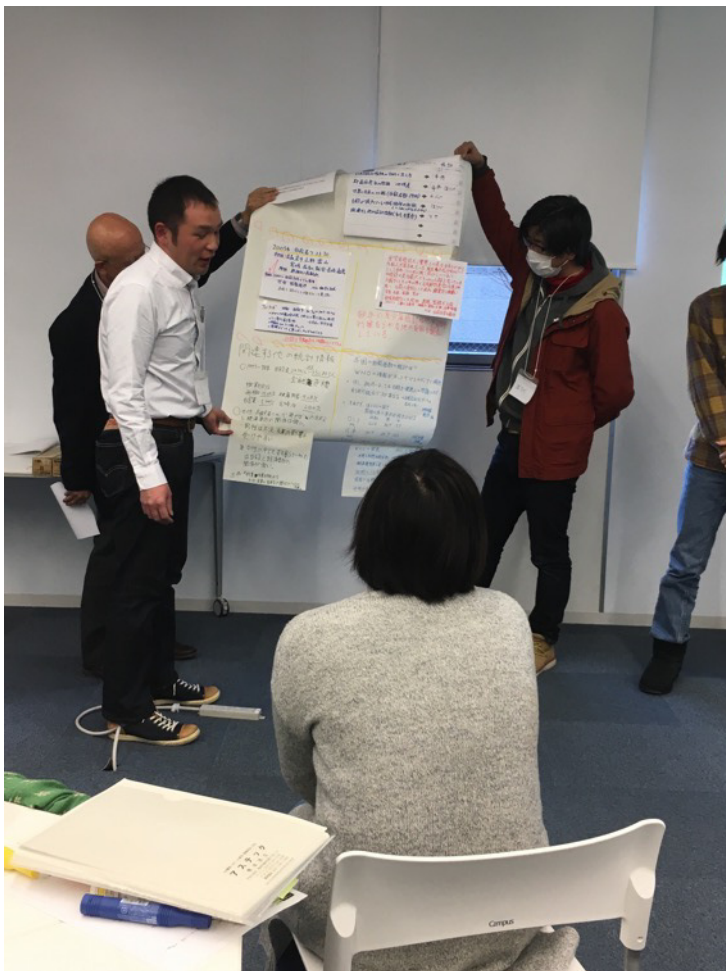


調べた結果のまとめ

【別紙】 シラベルで NPO の組織力向上

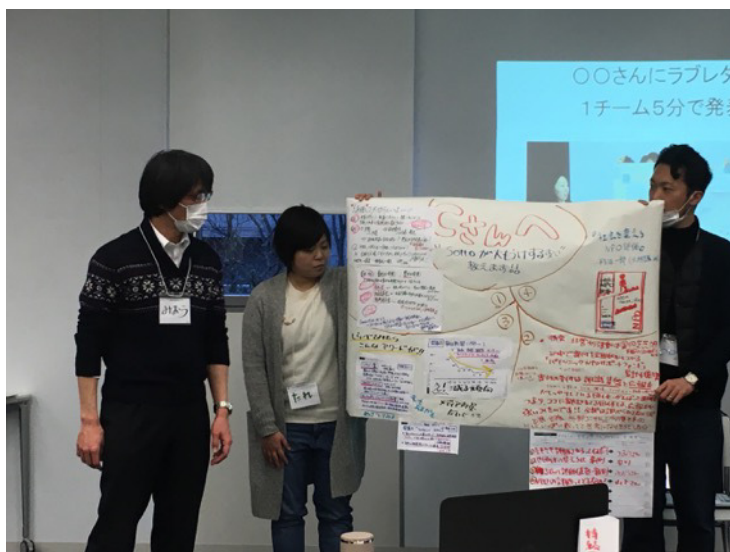


ラブレター（結果）の発表

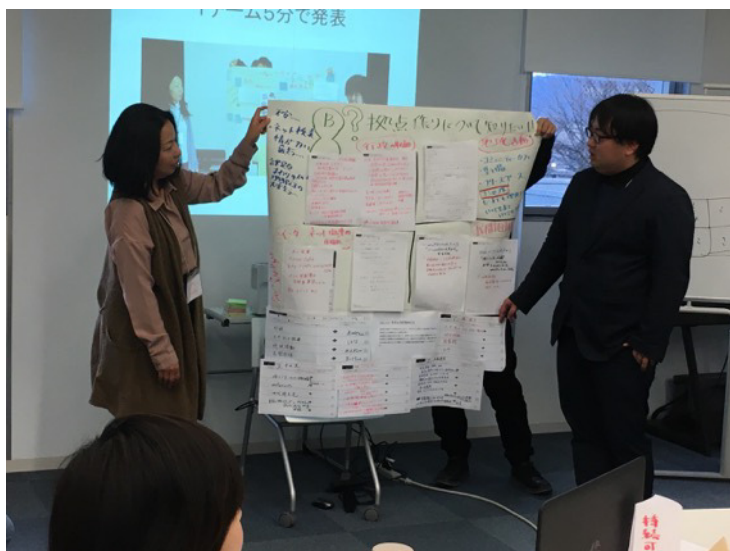


ラブレター（結果）の発表

【別紙】 シラベルで NPO の組織力向上



ラブレター（結果）の発表



ラブレター（結果）の発表



ふりかえり

【別紙】 シラベルで NPO の組織力向上



閉会のあいさつ



Sotto メンバーとチーム・シラベルメンバーと、笑顔で記念撮影