

甲賀市図書館サービス計画 第2次計画

～だれもが集い、であい、学ぶことができるみんなの図書館をめざして～

令和元年（2019年）5月
甲賀市教育委員会

目次

1. 計画の目的.....	1
2. 計画の位置付け.....	1
3. 計画の期間.....	1
4. 第1次計画の指標から見た成果と考察.....	2
(1) 計画的な資料収集と保存について.....	2
(2) レファレンスサービスについて.....	2
(3) 児童サービスについて.....	3
(4) 利用困難者サービスについて.....	3
(5) ICT活用・機械化によるサービスについて.....	3
(6) 行事・集会活動と市民との協働について.....	4
(7) 図書館の広報・アピールについて.....	4
(8) 庁内各機関との連携について.....	4
(9) 施設の維持管理について.....	5
5. 甲賀市図書館の使命.....	5
6. 甲賀市図書館のめざす姿と具体的な取り組み	
(1) 地域の情報拠点として、市民に役立つ身近な図書館になります.....	6
(2) 本と人、人と人がであり、新たな交流の場となる図書館になります.....	6
(3) まちづくりを支援し、市民とともに歩む図書館になります.....	7
(4) 子どもたちの豊かな心と生きる力をはぐくむ図書館になります.....	7
主な成果指標と数値目標一覧.....	8
用語解説.....	10

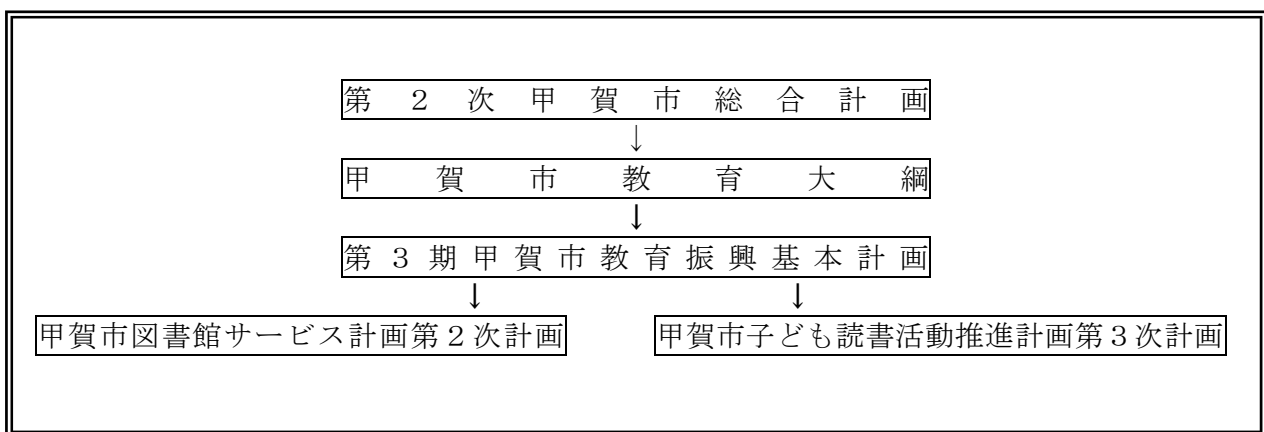
1. 計画の目的

近年は、情報技術の飛躍的な進展により、高度情報化の波が押し寄せ、大きな情報が大量に短時間に行き来する時代となりました。このような情報化の進展は、市民生活の利便性の向上につながる半面で、誤った情報の拡散や人権侵害、情報格差の拡大など、その課題も徐々に大きくなってきています。こうした中で、図書館は幅広く資料を収集、保存、整理し、客観的で役に立つ情報をより多くの市民に提供していくことが求められています。

平成16年の甲賀市誕生以来、市内5つの図書館では、それぞれの地域性と特色を活かしながら、地域の情報拠点として運営に努めてきました。また、平成26年には、図書館をより市民の生活に役立てていただけるよう甲賀市図書館サービス計画（以下「第1次計画」という。）を策定し、図書館の使命を定め、図書館運営の基本的な方向と具体的な事業を明らかにし、諸事業を行ってきました。第1次計画の期間は平成26年度からの5年間と定められ、平成30年度をもって満了することから、これを見直し甲賀市図書館サービス計画第2次計画（以下「計画」という。）として新たに策定します。計画では、第1次計画の取り組みについて検証し、社会情勢の変化を見据え、時代に即した図書館サービスの向上をめざします。

2. 計画の位置付け

計画は、第2次甲賀市総合計画、甲賀市教育大綱、第3期甲賀市教育振興基本計画を上位計画とし、甲賀市子ども読書活動推進計画第3次計画その他の関連する計画との整合を図り、施策を体系的に実施します。



3. 計画の期間

計画の期間は、令和元年度（2019年度）から5年間とし、状況に著しい変化が生じた時は計画の見直しを行います。

4. 第1次計画の指標から見た成果と考察

第1次計画では、図書館の〈使命〉を次のように明確化しました。

「だれもが集い、であい、学ぶことができるみんなの図書館」

また、〈めざす姿〉として

- (1) 地域の情報拠点として、市民に役立つ身近な図書館
- (2) 本と人、人と人がであい、新たな交流の場となる図書館
- (3) まちづくりを支援し、市民とともに歩む図書館
- (4) 子どもたちの豊かな心と生きる力をはぐくむ図書館

の4つを目標に掲げ、あらゆる情報の窓口となり、だれもが集える図書館として、豊かな暮らしと活気あるまちづくり、人づくりを支えられるよう取り組みを進めてきました。

その結果、主要事業の成果指標は26項目中11項目で目標値を達成し、新規事業も数事業で着手することができ、また、図書館協議会による外部評価では10項目中3項目で最高評価Aという結果もいただくなど、一定の成果を得ることができました。

(1) 計画的な資料の収集と保存について

甲賀市図書館では、「地域の情報拠点・知の倉庫」であるべき公的な施設という観点から計画的な資料の収集に努めました。第1次計画の5年間では、北村昭三基金*1からの繰入もあり、資料費の充実を図ることができました。視聴覚資料や地域資料の収集では、受入点数とともに目標値を上回り、予約・リクエストサービスの受付件数も年々増加し、所蔵している資料の有効活用も進んでいる状況が見られます。また、地域資料の作成や収集に関しては、市としての収集方針を定めるまでには至らなかったものの、市民ボランティアとの協働による地域資料の作成などの取り組みを進めることもできました。ただ、書架の新鮮度を主眼にして、新刊本の購入に努めてきましたが、開架資料更新率は目標数値を下回る結果となっており、開架資料の計画的な書庫入れと除籍を進めることも課題となっています。

資料提供サービスを支える資料費については、図書館活動を通して甲賀市の文化・教育が豊かに育まれるための根幹となるべきものであり、今後も北村昭三基金の活用も含め財源確保に努めます。また、既存の資料を含め、有効かつ効率的な活用を図ります。

(2) レファレンス*2サービスについて

甲賀市図書館では、レファレンスを記録することやその活用に努めてきましたが、レファレンスサービスそのものが認知されていないということもあり、気軽に利用いただくためのPRも必要でした。

これらの課題を克服するため、蓄積したレファレンス事例をもとに、平成29年6月には、図書館ホームページに54事例をまとめたレファレンス事例集を公開しました。また、受付件数も毎年上昇しており、この5年間で図書館におけるレファレンスの認知度も上がってきたと思われまます。ただ、比較的利用頻度の高い方に利用が限られている傾向も見られ、レファレンスサービスの幅広いPRによって、多くの利用者に満足いた

だけのサービスにつなげていくことが大切です。

また、子どもの調べ学習等の支援や、児童の読書に関するレファレンスも含めて、資料・情報源の豊富さと職員のレファレンス能力の向上もめざましくはなりません。

(3) 児童サービスについて

甲賀市図書館では、おはなし会、映画会、工作教室などを各館ともに着実に実施することで、親しみやすい図書館としての利用促進に努めました。また、蔵書全体の中で児童書の占める割合も僅かながら上昇しており、児童絶対数が減少する中で絵本や児童書の資料収集・提供でも一定の充実につながったと考えています。

小学校との連携においては、おはなし会、ブックトーク*3、学級への団体貸出、調べ学習支援、移動図書館車での巡回（平成25年度より市内全校へ巡回開始）など、数多くのサービスを行っています。平成28年度からは小中学校向け学習支援パック*4を作成し貸し出すとともに、学校図書館のレイアウト変更や探しやすい棚づくりなどのリニューアル支援も行ってきました。

青少年へのサービスについては、平成27年度からヤングアダルト*5 通信「ホンマニ！」を創刊し、図書館利用のPRに努めていますが、中高生の利用はなかなか進まない状況です。

(4) 利用困難者サービスについて

図書館における利用困難者サービスは、障がい者や高齢者、遠隔地居住者など、図書館の利用が困難な人を対象としています。

甲賀市図書館では、従来から、視覚障がい者への音声資料の郵送・宅配、音訳グループと連携した対面朗読サービス、高齢者への大活字資料の提供・老人ホームへの宅配・サロンでのおはなし会などを実施してきました。遠隔地居住者へは、従来からの移動図書館車での巡回を継続しつつ、障がい者へのゆうメールによる郵送貸出サービスも開始しました。

これらのサービスは、図書館外に出向いてのアウトリーチサービス*6 も多くなることから、費用対効果を見極めた対応が必要となっています。

(5) ICT活用、機械化によるサービスについて

平成21年に5館のシステム統一と利用カードの共通化が実現し、以降利用者の利便性が大きく向上しました。さらに、平成26年以降は、図書館ホームページのリニューアル、インターネットによる予約・貸出延長や公衆無線LAN（Wi-Fi）サービスの導入、図書館メールマガジンの配信も開始しました。図書館ホームページへのアクセス数も飛躍的に増大し、この分野でのサービスは、大きく向上したと認識しています。

ただ、インターネットを介したサービスの認知率・利用率は3割未満で高いとは言えず、図書館の利用者が比較的中高年に多いこととも関係していると思われます。また、

利用者の年齢層によるICT環境の違いなど情報格差の課題は変わらず残されています。

(6) 行事・集会活動と市民との協働について

図書館では、学びと交流を大切にする考えから、各館において工作教室や映画上映会、コンサート、ギャラリー展示の開催など多様なイベントを実施しています。さらに、この5年間では、図書館まつりやビブリオバトル^{*7}など5館共同での新たなイベントも開催し、活性化に努めてきました。その結果、参加者の方からは評価もいただき、定着しつつあるものも多くなっていますが、同時に参加者が一定の人に固定される傾向があり、新規利用者の拡大につながらないという現状もあります。また、市民ボランティアの活動についても、継続して活動されている団体は相当数あるものの、イベントでの連携という点では図書館の主催によるものが多く、側面的な活動にとどまっています。図書館の利用者はリピーターが多く、利用しない人がいきなり本に興味を持つことは簡単ではありませんが、このようなイベントを通じて、本と人、人と人が出会える機会をつくることは、今後も必要と考えています。

また、市民や来館者に対するアンケートは随時実施しており、図書館協議会の委員から意見をいただく機会もあることから、これらを把握、分析する中でイベントのあり方や市民との連携を図る必要があります。

(7) 図書館の広報・アピールについて

平成28年度に実施した市民アンケートでは、図書館のサービスに対し「満足」、「ほぼ満足」とした人の割合は71.5%、平成29年度後の来館者アンケートでは78.3%あり、一定の満足をいただいていると考えています。しかし、これらのアンケートでは、図書館の多くのサービスが余り知られていない結果となっています。多くの市民に生活の一部として図書館をより役立てていただくためにも、広報は今後も継続して進めていかなくてはならない課題となっています。

第1次計画の5年間では、図書館だよりをリニューアルし、ICTや図書館キャラクターを活用した広報にも力を入れてきました。特に、図書館を利用したことのない市民に対する広報は、本に興味のない人に対するものとなり難しい面も見られますが、本とあい図書館のリピーターになっていただけるよう、そのきっかけとなる広報を工夫していくことが必要です。

(8) 市内各機関との連携について

甲賀市図書館では、ブックスタート事業や観光行事、イベントへの参画など、他部署との連携を模索してきた結果、平成29年度の他部署と連携した事業の数は目標値の20回を上回る27回を数えました。館外でのイベントや行事に参画することは、図書館を利用したことのない市民にとっては図書館への入口ともなる重要な機会ですが、同

時に限られた人的資源の中では、開催回数は限られたものにならざるを得ず、今後は回数よりむしろその質の向上が必要です。

また、市職員に図書館を「知ってもらい」「使ってもらい」、さらに図書館資料やレファレンスサービスを活用することが行政サービスの向上につながると考え、行政サービスに役立つ資料の収集やグループウェアを使った情報提供も行いましたが、これらは規模的にも中途半端になったことや連携打診先の受け入れ態勢にも課題があり、庁内各機関から必要とされる図書館のあり方を明確に示すには至りませんでした。

(9) 施設の維持管理について

甲賀市図書館は、「本を借り、調べ、情報を得る」だけではなく、「ゆっくりと文化的交流を深めることのできる」滞在型の施設をめざしてきました。

市民アンケートや来館者アンケートでも、「ゆっくり過ごせる。」「静かで利用しやすい。」などの肯定的意見がある一方で、特に水口図書館では老朽化や館内スペースに対する要望が多く見られるところです。また、静かな読書環境を求める声と子ども連れでも気がねなく使えるスペースを求める声の双方があり、赤ちゃんから高齢者まで多様な人が集う施設でありたい図書館で、利用者の声をどう反映していくのかも今後の課題です。

開館日については、休館日を月・火と木・金の2グループに分け、全館が休館にならないよう運営しており、利用者にも定着してきていると考えています。また、開館時間は、各館とも10時開館18時閉館を基本としつつ、甲南図書交流館のみ金曜日は21時まで延長していますが、夜間の来館者数はそれほど多くない状況です。平成28年度実施の市民アンケートでも、取り組むべき課題として、休館日や開館時間に関するものは比較的少なく、蔵書の収集や館内スペースの確保、話題本や予約の早い対応などサービスの質に関するものが上位を占めていました。

5. 甲賀市図書館の使命

第1次計画では、すべての市民の「知りたい」「学びたい」という思いに応えられる、最も親しみやすい生涯学習施設として、知識や情報の提供を通じ、地域の振興を支援する役割を果たすべきと考え

「だれもが集い、であい、学ぶことのできるみんなの図書館」
を使命としてきました。

計画では、引き続きこの使命を掲げ、多様な資料を提供することで市民の知る権利を保障し、だれもが望む情報を得ることで読書の喜びに接することができる図書館として、市民の豊かな暮らしと学びを支援していきます。

6. 甲賀市図書館のめざす姿と具体的な取り組み

甲賀市図書館の使命に基づき、備えるべき機能やサービスの向上を実現するため、次の4つの目標を引き続き「めざす姿」として掲げるとともに、第1次計画の5年間の成果と考察をふまえ、蔵書の適切な管理、行事・イベントの継続的な実施と市民協働の促進、多様な手段での広報活動、小中学校との連携や子育て世代への支援など充実強化を図り、事業の量的拡大よりは質的な向上を重視して、具体的な取り組みを継承します。

(1) 地域の情報拠点として、市民に役立つ身近な図書館になります

いつでも、どこでも、だれでも、市民の知りたい気持ちを応援する「まちの知恵袋」になります。

- ① 甲賀市独自の魅力的で豊かな蔵書づくり
 - ・ 地域の特性を活かし、ニーズに応える蔵書構成
 - ・ 多様なメディアの収集
 - ・ 地域資料の体系的な収集・整理
 - ・ 課題解決支援のための資料収集
 - ・ 安定した資料費の確保
- ② レファレンスサービスの充実
 - ・ レファレンス事例の収集・活用
- ③ 図書館の利用が困難な人への支援
 - ・ 遠隔地域への効果的なサービス提供
 - ・ 活字資料の利用が困難な人のための資料の整備
 - ・ 日本語を母国語としない人のための資料の整備と充実
 - ・ サービス提供のための環境整備

(2) 本と人、人と人がであい、新たな交流の場となる図書館になります

本と人、人と人とのであいによって、新しい世界や可能性を広げる「まちのオアシス」になります。

- ① 学びと交流の場の提供
 - ・ 講座・教室の開催
 - ・ 市民交流参加型イベントの開催
 - ・ 生涯学習活動の支援
- ② 利用促進のための広報活動
 - ・ インターネットの積極的な活用
 - ・ テレビ・文字放送などを活用した広報
 - ・ 図書館の使い方講座の開催
 - ・ 館外での広報活動
- ③ だれもが快適に滞在できる施設の整備
 - ・ 居心地のいい空間の創出

- ・案内表示の改善
- ・必要な修繕の実施

(3) まちづくりを支援し、市民とともに歩む図書館になります

ともに活気あるまちづくりに取り組み、地域の文化や活動を支える「まちのパートナー」となります。

①協働事業の提案と市民参加の促進

- ・協働事業の実施
- ・図書館ボランティアの育成
- ・市民アンケートの実施

②庁内各機関との連携

- ・他課との連携事業の拡大
- ・行政資料収集の協力体制の強化
- ・行政サービスの課題解決に役立つ資料の収集・提供

③市民のニーズに応えることのできる図書館職員へのレベルアップ

- ・研修への計画的な参加
- ・職場内での専門研修の実施
- ・図書館利用者の声を拾う環境の充実
- ・図書館サービスが効率的・効果的に行われているかの検証

(4) 子どもたちの豊かな心と生きる力をはぐくむ図書館になります

「甲賀市子ども読書活動推進計画第3次計画」に基づき、子どもの発達段階に応じた読書活動を通して、安心できる子育てを支える「まちのゆりかご」になります。

①子どもたちの読書環境の充実

- ・児童書の計画的な収集
- ・児童サービスの拡大
- ・ヤングアダルトサービスの充実
- ・小・中学校との連携
- ・学習支援パックの利用促進
- ・子育て世代への支援

主要な成果指標と数値目標一覧

	成果指標	説明	平成 26～29 年度平均	平成 29(2017) 年度実績	令和 5(2023) 年度目標
全体	貸出冊数	年間に貸出された資料冊数（雑誌、視聴覚資料を含む）	663,670 冊	654,239 冊	611,000 冊
	市民一人当たりの貸出冊数	年間の市民一人当たりの貸出冊数（貸出冊数／市の人口）	6.9 冊	6.8 冊	6.9 冊
	登録率	登録者数／市の人口	42.3%	45.5%	50%
	来館者数	年間の来館者数（イベント等に参加した人も含めた図書館に来館した人の数）		235,920 人	248,000 人
	貸出者数	年間の貸出者数（相互貸借を含まない）	142,453 人	141,319 人	139,900 人
	受入冊数	年間の受入図書冊数（寄贈を含む）	15,616 冊	16,156 冊	15,500 冊
	資料費	年間の資料購入費（雑誌・AVを含む）	28,465 千円	30,191 千円	28,900 千円
めざす姿 (1) 地域の情報拠点として、市民に役立つ身近な図書館になります	開架資料更新率	年間受入冊数／開架資料冊数	4.48%	4.52%	4.50%
	視聴覚資料の受入点数	年間に受入した視聴覚資料点数（寄贈を含む）	193 点	192 点	190 点
	受入雑誌タイトル数	年間に受入した雑誌タイトル数（寄贈を含む）	266 種	271 種	270 種
	地域資料の受入点数	年間に受入した地域資料点数（寄贈を含む）	504 点	514 点	500 点
	予約・リクエスト受付件数	年間に受付けた予約・リクエスト件数	43,104 件	45,792 件	46,000 件
	レファレンス受付件数	年間に受付けたレファレンス件数（読書案内*8を含む）	7,159 件	8,334 件	12,000 件
	地域ポイントの平均利用者数	移動図書館の年間利用者数／地域ポイント数	14.1 人	15.8 人	16 人

	地域ポイントの平均貸出冊数	移動図書館の年間貸出冊数／地域ポイント数	87.1冊	101.3冊	100冊
めざす姿 (2) 本と人、人と人がであい、新たな交流の場となる図書館になります	行事イベント参加者数	図書館が主催する講座、行事、イベント等の年間参加者数		599人	610人
	施設の利用回数	集会室、展示スペース等の年間利用回数	292回	287回	310回
	ホームページアクセス件数	年間の図書館ホームページへのアクセス件数	1,836,129件	3,006,475件	3,160,000件
	利用者満足度	市民アンケートによる利用者満足度	71.5% (28年度のみ)	78.3%	80%
めざす姿 (3) まちづくりを支援し、市民とともに歩む図書館になります	ボランティア活動回数	ボランティアによる読書関連活動の回数	134回	127回	140回
	実施連携事業数	他課と連携して行った事業の数	39回	27回	40回
	参加研修数	参加した専門研修の数	12回	8回	12回
めざす姿 (4) 子どもたちの豊かな心と生きる力をはぐくむ図書館になります	蔵書に対する児童書の割合	絵本、紙芝居を含む	28.58%	28.80%	30.00%
	児童向け行事の参加者数	児童を対象にした行事の年間参加者数		1,717人	1,800人
	学校への団体貸出冊数	学校に対して行った年間団体貸出冊数	12,245冊	10,500冊	12,600冊
	子育て関連分野の蔵書冊数		16,727冊	17,374冊	17,800冊

用語解説

*1 北村昭三基金

正式名称は「甲賀市図書館振興北村昭三基金」。故・北村昭三氏のご遺志により、図書館充実のためにご寄付いただいた2億6千万円あまりを基に、平成24年12月制定の「甲賀市図書館振興北村昭三基金条例」によって、図書館活動の振興を図るために創設された基金。平成29年度末の残高は、約2億9百万円となっている。

*2 レファレンス

何らかの情報を求めている図書館利用者に対して、図書館員が行う人的援助。ここでは利用者の質問に対して回答もしくは回答の含まれる情報源を提供するサービスを指す。広義にはこれらの活動を円滑に行うために必要な資料の整備・充実、利用法の指導をも含めている。

*3 ブックトーク

一定のテーマを立てて、一定時間内に何冊かの本を複数の聞き手に紹介する行為。多くは、図書館、学校において子どもたちを聞き手の対象として図書館司書、学校の司書教諭、民間の図書ボランティアなどにより行われる。

*4 学習支援パック

学校との連携と支援を図る一環として、各教科学習や調べ学習で活用できるようテーマ別に図書資料をセットしたもの。概ね1セット30～40冊程度をコンテナに詰めて提供している。

*5 ヤングアダルト

「若い大人」という意味で使われ、主に中学生から高校生をはじめとする10代の若者をさす言葉。図書館では、児童書から一般書への橋渡しの意味合いで、中学生・高校生世代へ提供する本を集めて、ヤングアダルトコーナーを設置している。

*6 アウトリーチサービス

公的機関、公共的文化施設などが行う、地域への出張サービス。元は、社会福祉の分野で公共機関などが積極的に働きかけ、支援を届けることを指したが、近年さまざまな分野で、こちらから手を差し伸べるサービスという意味合いで使われている。

*7 ビブリオバトル

知的書評合戦とも呼ばれる書評会。出場者が面白いと思った本を持って集まり、1人5分間で本の紹介をした後、出場者・参加者全員で2～3分間その発表に関するディスカッションを行う。すべての発表が終了した後、「どの本が一番読みたくなったか」を基準に出場者・参加者全員で投票を行い、最多票を集めた本を「チャンプ本」としている。

*8 読書案内

図書館利用者が求める資料を手に入れられるよう、図書館員が援助すること。