

鈴鹿市立図書館サービス方針

平成26年4月

文化振興部 図書館

目 次

I サービス方針策定にあたって

- 1 方針策定の背景と目的 P3
- 2 サービス方針の期間
- 3 サービス方針の進行管理

II 図書館の現状と課題

- 1 図書館サービスの状況と利用者・未利用者の意識や動向 P4
- 2 図書館を取り巻く環境変化と課題 P4～P7

III サービス方針

- 1 図書館サービス方針
 - 方針1 情報の拠点施設としての情報資料を蓄積します P8
 - 方針2 利用者のニーズに合った図書館サービスの充実に
取り組みます
 - 方針3 学びと課題解決のための支援を行います P9
 - 方針4 図書館施設の充実と図書館サービスを向上させます
 - 方針5 市民との協働や関係機関との連携による開かれた
図書館づくりを目指します
 - 方針6 柔軟で弾力性のある運営体制を構築します
- 2 サービス方針の取組内容 P10～P15

- 【用語解説】 P16・P17

I サービス方針策定にあたって

1 方針策定の背景と目的

近年、我が国の状況は、少子・高齢社会を迎え、人口の構造変化が急激に進むとともに、高度情報化・国際化の進展等、社会構造の変化を背景に、地域社会における人間関係も希薄化するなど、市民生活も様変わりしました。

このような社会情勢の中、公共図書館に対する市民ニーズは多様化・高度化し、図書館環境も大きく変わりつつあります。

市民の皆さんが求める心の豊かさやゆとりのある生活が実現できるよう、図書館としてサービスの充実に取り組んできました。しかし、これからは時代の変化に対応できる幅広いサービスや高度な専門性が求められており、地域の情報拠点・生涯学習の拠点施設としての役割が今後ますます重要となってきます。

一方で、地方分権が進む中、自治力の強化を目指して行政改革が積極的に推進されており、行政サービスの担い手の最適化も議論されています。

今回の「鈴鹿市図書館サービス方針」では、現在の図書館を取り巻く状況を的確に把握し、サービスを体系化し、計画的に推進することにより、市民の期待に応えられる図書館サービスの提供を目指すものです。

2 サービス方針の期間

期間は、平成 26 年度から平成 30 年度までの 5 年間とします。ただし、社会情勢の変化や方針の進捗状況等によっては、上記の期間にかかわらず必要に応じて見直しを行います。

3 サービス方針の進行管理

この方針を着実に推進するために、毎年度、進捗状況を取りまとめ、達成度を検証することとします。方針の進捗状況については毎年度、鈴鹿市図書館運営委員会に報告し、運営委員会の評価を踏まえて、次年度の事業に反映させることとします。

II 図書館の現状と課題

1 図書館サービスの状況と利用者・未利用者の意識や動向

(1) 図書館サービスの状況 (平成24年度)

- ・図書館利用者数は、189,963人で過去5年間は横ばいで推移しています。
- ・蔵書冊数は、342,034冊。(県内平均319,000冊は上回りますが、同規模の都市平均471,000冊は下回ります)
- ・貸出冊数は、663,255冊で減少傾向にあります。(県内平均547,000冊は上回りますが、同規模の都市平均1,030,000冊は下回っています)
- ・貸出密度(市民1人当たりの貸出冊数)は、3.29冊で減少傾向にあります。(県内平均4.8冊、全国平均5.7冊)
- ・図書館利用登録者(5年間に1回でも貸出を受けた人)は、56,353人で増加傾向にあり、市民の約32%に当たります。

(2) 利用者・未利用者の意識や動向

(平成24年度図書館利用アンケート調査結果から)

- ・図書館利用で満足度の高いものとして、「館内の清潔さ」、「個人情報保護への配慮」、「職員の接遇姿勢」が挙げられています。一方で、「駐車場・駐輪場」、「休館日」、「座席数」への満足度が低くなっています。
- ・図書館への交通手段については、自家用車の利用が7割と非常に高い数値を示しています。
- ・これからの図書館運営で最も取り組んでほしい内容は、「資料の充実」、「施設・設備の充実」、「予約・リクエストサービスの充実」、「DVD、CD等の視聴覚資料の充実」が上位を占めています。
- ・図書館を利用したことがない人で、今後、図書館を利用したいと思っている人は64%で、利用を考えていない人が34%と、利用を考えていない人の割合がかなり高くなっています。
- ・図書館の利用を考えていない理由としては、「住まい、職場、学校から遠い」、「読みたい本は自分で購入する」、「あまり本は読まない」となっています。

2 図書館を取り巻く環境変化と課題

最近の環境変化を踏まえると、今後の鈴鹿市立図書館行政の課題には、次のような項目があり、これらの課題に計画的に取り組んでいく必要があります。

(1) 市民ニーズに合った図書館サービスの充実

本市の図書館では、平成25年度に、図書館サービスの指針となるべき「図書

館サービス方針」を策定するに当たり、利用者から見た図書館の感想や要望などを把握するために、来館者や地域の利用者の方を対象に図書館利用アンケート調査を行いました。

このアンケート調査結果から、「開館日」「開館時間」「座席数」の拡大や「駐車場・駐輪場」の整備などの要望が挙げられています。また、「資料の充実」「施設・設備の充実」「予約・リクエストサービスの充実」、この他にもインターネット利用サービス、レファレンスサービスの充実が求められています。

このことから、従前の図書館サービスに加えて、ICTを活用した新しいサービスや市民のニーズに応えられる専門性の高いサービスの展開が必要となっています。

(2) レファレンスサービスの充実と利用促進

本市の図書館において、レファレンスサービス（職員による調べものなどの手助け）を利用される人は年々増えており、現状でのレファレンスサービスの満足度は普通と感じている人を含めると8割と高くなっています。しかし、レファレンス件数は、調査研究を目的としたものは比較的少なく、電話やメールでの問い合わせについても少ない状況にあります。

最近、インターネットでの予約が大幅に増えたのに比べると、レファレンスサービスの認知度がまだ低いことがうかがえます。

今後、図書館の利便性を高めていくには、資料の貸出だけでなく、レファレンスサービスなどの調査機能が更に求められます。利用者が「調べる力」や「検索方法」を身に付け、適切な情報を入手できるようレファレンスサービスをPRするとともに、利用者が利用しやすい環境を整える必要があります。

(3) 図書管理システムの見直し

図書の貸出、返却、蔵書管理については、図書管理システムにより運用されており、概ね5年でシステム更新を行っています。しかし、利用者のカウンターでの待ち時間の短縮や個人情報保護などのサービス向上や年1回実施される蔵書点検の効率化を図る必要があることから、ICタグシステムや自動貸出機などの新しいシステムの導入が課題となっています。

(4) 図書館経営の見直し

図書館サービスの質を向上させながら継続可能なものとしていくためには、効率的、効果的な経営を進めていかなければなりません。

現在の図書館サービスをより充実させ、効率的、効果的な運営を行うため、業務委託や指定管理者制度等の導入についても調査・研究が必要です。

(5) 他の関係機関との連携

近年、図書館を取り巻く環境は大きく変化し、それに伴い利用者のニーズも多岐にわたり、図書館サービスに対する要望が高まっています。これらに対応

するために国や県など様々な機関と連携・協力することが求められています。

また、身近な生涯学習の場である公民館との積極的な連携も必要となります。特に市内の学校とは、子どもたちの主体的な読書活動や学習を支援するため、学校図書館との連携・支援が重要となっています。

(6) 図書館からの情報発信

昨年度実施した、図書館利用者アンケート結果では、図書館のサービス内容を知らない人が多くいることから、図書館ホームページや広報紙などあらゆる広報媒体を活用してPRを行う必要があります。

また、図書館が主催する各種の事業に積極的に参加してもらうために、図書館案内などで情報を定期的に発信していくことが課題となっています。

(7) 情報社会の進展に合った図書館サービス

情報通信技術の急速な進展に伴い、電子書籍など電子媒体が情報提供の手法として広く普及し、もはや紙媒体だけで図書館機能を果たすことは難しくなってきました。今後は、情報媒体の多様化に対応し、印刷資料と電子資料の両方を統合して利用できるハイブリット図書館を目指す必要があります。

(8) 市民に開かれた図書館運営

市民の社会参加意欲が向上し、ボランティア活動に参加する人が多くなっていることを受け、図書館サービス事業に参加することを促すための条件整備が求められています。

また、市民参加と協働のまちづくりを推進する観点からも、地域や市民の声を反映した館運営など、更に開かれた図書館づくりが必要となっています。

(9) 地域資料の充実

市内の歴史資料や地域に関わる資料を収集し、市民に提供するという図書館の役割はますます大きなものとなっています。特に貴重な図書館資料については、電子化、データベース化によりデジタル化を図り、永年利用ができるように保存を進めていくことが重要です。

(10) 図書館施設の充実と再整備

開館以来32年が経過し老朽化が進んでいることから、図書館サービスの機能が十分果たせるよう維持・管理面において再整備が必要となってきました。

中でも、多様化する市民の要望に応えるには、幅広い蔵書を収納できるスペースと十分な図書サービスが行えるスペースの確保が必要となります。

中長期的には、次期総合計画の中で、図書館のより効率的な施設整備を検討する必要があります。

(11) 地域サービス事業の展開

現在、市立公民館（ふれあいセンターを含む31館）と江島カルチャーセンター、農村環境改善センター、石薬師文庫などの既存施設の図書室や図書コーナーを利用し配本事業を実施していますが、利用者の増加に繋がらない状況にあります。

今後は、配本事業等について根本的に見直し、市民ニーズに合った新たな地域サービスを構築していく必要があります。

Ⅲ サービス方針

近年の急速な社会状況の変化により、様々な場面において課題が顕在化し、社会問題となっています。中でも団塊の世代を中心に生涯学習意欲と社会参加意識が高まるとともに、ICT技術の進展や国際化などに伴い図書館利用者のニーズは多様化してきています。

仕事や生活上での様々な課題を解決していくためには、多くの情報の中から必要なものを取捨選択する力、自己実現を図る力、生きる力を身に付けることが必要となってきます。

市民にとって最も身近な生涯学習支援施設が図書館です。図書館の役割は、図書その他の資料を収集し、整理し、保管して、利用者である市民に提供することによって、市民の知る権利と学問の自由を保障し、また教育と文化の発展に寄与することにあります。

図書館は、誰でも自由に無料で利用でき、何か分からないことがあった場合に、適切な資料や情報を提供できる場となっています。また、過去から現在にわたって蓄積された知識や文化に触れることができる場でもあります。

本市の図書館では、様々なサービスを市民の皆さんに提供してきましたが、昨年実施したアンケート調査では、まだ図書館の役割や機能が理解されていないという結果が出ています。また、現状では一部の市民の利用にとどまり、情報や資料の提供が不十分といえます。

今後、このような課題を克服し、社会の変化に対応できる図書館として、また読書活動の振興の場としての図書館を目指します。

1 図書館サービス方針

次の6つの方針を立て、これに沿ったサービスを展開します。

方針1 情報の拠点施設としての情報資料を蓄積します

- ① 多様な情報資料の蓄積と提供機能の充実
- ② 資料の有効活用とリサイクル

方針2 利用者のニーズに合った図書館サービスの充実に取り組みます

- ① 一般利用者向けサービス
- ② 幼児・児童向けサービス
- ③ 視聴覚等障がい者向けサービス

- ④ 青少年向けサービス
- ⑤ 高齢者向けサービス
- ⑥ 外国人向けサービス
- ⑦ 仕事に活用できるサービス
- ⑧ 来館利用が困難な人に対するサービス

方針3 学びと課題解決のための支援を行います

- ① レファレンスサービスの充実
- ② 課題解決のための情報支援
- ③ 多様な学習機会の提供

方針4 図書館施設の充実と図書館サービスを向上させます

- ① 既存施設の積極的な有効活用
- ② 貸出・閲覧サービスの充実
- ③ 資料を利用しやすい環境整備
- ④ 個人情報保護とプライバシー保護

方針5 市民との協働や関係機関との連携による開かれた図書館づくりを目指します

- ① ボランティアや市民団体との協働・連携
- ② ボランティアの育成
- ③ 学校，学校図書館との連携・協力
- ④ 他の図書館との連携・協力
- ⑤ 公民館，江島カルチャーセンター等との連携・協力

方針6 柔軟で弾力性のある運営体制を構築します

- ① 業務委託の検討と指定管理者制度についての調査研究
- ② 図書館職員の人材育成及び司書の役割の明確化
- ③ 図書館サービスに対する評価・検証

2 サービス方針の取組内容

方針1 情報の拠点施設としての情報資料を蓄積します

図書館利用者や市民の皆さんの多様なニーズに応えるために、あらゆる情報や資料を蓄積し、蔵書の充実を図ります。

また、資料の除籍については、除籍方針に基づき適正に行うとともに、公共施設での活用や市民に提供するなど、除籍資料の有効活用も図ります。

1 多様な情報資料の蓄積と提供機能の充実

(1) 一般図書

- ・各分野において基礎的な資料から専門的な資料まで「資料の収集方針」に基づき、幅広く資料を収集します。
- ・限られた収蔵スペースを確保するために、「除籍に関する基本方針」を見直し、適切な管理を行います。
- ・電子書籍の活用や資料のデータベース化を検討します。

(2) 新聞・雑誌等の逐次刊行物

- ・資料的に価値の高い雑誌や地域性のある地方紙を中心に収集・保存します。
- ・地域性を考慮した特色あるタイトルを選定し、収集・保存します。

(3) 視聴覚資料（CD・DVD等）

- ・視聴覚資料の収集・保存に努め、貸出についても検討します。
- ・電子化された情報媒体については、図書館資料として必要か検討し、収集・保存します。

(4) 地域・郷土・行政資料

- ・鈴鹿市とその周辺に関する郷土資料は、貴重な情報源として収集・保存します。
- ・鈴鹿市が発刊した行政資料を収集し、資料検索の効率化を図ります。

2 資料の有効活用とリサイクル

- ・除籍資料については、市内の学校や放課後児童クラブ等は無償で提供します。
- ・図書館利用者に「リサイ full 図書」として提供し、資料のリサイクルを行います。

方針2 利用者のニーズに合った図書館サービスの充実に取り組みます

一般利用者のほかに幼児・児童，青少年，高齢者，視聴覚等障がい者，外国人，来館困難者等，利用者のニーズに合った各種サービスの充実に図り，誰もが利用しやすい図書館サービスを進めます。

1 一般利用者向けサービス

- ・蔵書の充実だけでなく，課題解決に資する資料の収集やレファレンスサービスを充実させます。
- ・貸出手続きが簡単に行えるよう，ICタグシステムの導入を検討します。

2 幼児・児童向けサービス

- ・子どもの年齢に合った資料を充実させます。
- ・江島カルチャーセンターの児童図書室に司書の支援体制を整備します。
- ・ボランティア団体と協働し，親子で楽しめる行事を開催します。
- ・公民館等で読み聞かせや映画会等を開催し，読書機会を提供します。

3 視聴覚等障がい者向けサービス

- ・DAISY（デイジー）規格によるCD録音図書の収集・保存を行います。
- ・カセットテープからDAISY規格のCDへの変換を行い，録音図書を整備します。
- ・録音図書や点字図書は蔵書が少ないことから，希望者があれば他館との相互貸借による提供に取り組みます。

4 青少年向けサービス

- ・年齢に合った情報提供や読書案内など，青少年向けのプログラムを充実させます。
- ・中学生・高校生に学習できる場を確保して提供します。

5 高齢者向けサービス

- ・大活字本などの資料を収集し，高齢者向けサービスを充実します。
- ・健康に関する資料を収集し，テーマコーナーを設けます。
- ・公民館等で実施する各種セミナーとの連携を図り，高齢者の生涯学習を支援します。

6 外国人向けサービス

- ・外国語資料の収集に努め，利用の充実に図ります。
- ・利用者に分かりやすいように英語等の案内の表示を改善します
- ・地域で生活する中で必要な情報の提供を，国際交流協会と連携して行います。

7 仕事に活用できるサービス

- ・ビジネスに関する蔵書を充実させます。
- ・ビジネス支援向けのコーナーを設け、情報提供機関としてのサービスを行います。

8 来館利用が困難な人に対するサービス

- ・重度の身体障がい者の方に自宅配本サービスなどを検討します。
- ・病院や高齢者福祉施設等に入所している方に、資料提供サービスを検討します。

方針3 学びと課題解決のための支援を行います

利用者が必要とする資料や情報を適切に提供できるよう、レファレンスサービスの充実に努め、利用者の学びや課題解決のための支援体制を整えます。

1 レファレンスサービスの充実

- ・来館が困難な方に、電話によるレファレンスサービスに取り組みます。
- ・レファレンス専用カウンターを充実させ、気軽に質問できる体制を整えます。
- ・利用者のニーズに合わせ、図書館ホームページからメールによるレファレンスの受け付けを行います。

2 課題解決のための情報支援

- ・よくある質問については図書館ホームページで事例集として掲載します。
- ・図書資料を効率よく利用できるよう、テーマごとに調べ方案内を作成し、資料の検索性を向上させます。

3 多様な学習機会の提供

- ・講座や資料展示会等を実施し、多様な学習機会を提供します。
- ・定期的にテーマを決め、ロビー等に展示コーナーを設けて特別展を行います。

方針4 図書館施設の充実と図書館サービスを向上させます

今ある図書館施設の延命化を図るために、施設・設備の改修等を計画的に行い、機能向上に努めます。また、新システムの導入により、一人でも多くの方に本を読むことの楽しさを伝えられるよう、図書館サービスの充実に努めます。

1 既存施設の積極的な有効活用

- ・施設の老朽化が進んでいることから、維持・管理面での再整備を進めます。
- ・蔵書の収蔵場所を確保するため、資料のデータベース化を検討します。
- ・中長期的な課題として、図書館の整備にかかるコンセプト等の調査・研究を進めます。

2 貸出・閲覧サービスの充実

- ・自動貸出システムによる貸出サービス業務の効率化を検討します。
- ・既存施設の多目的利用など、限られたスペースの有効活用を図ります。

3 資料を利用しやすい環境整備

- ・利用者の方にマナーを守っていただくため、声掛けを実施します。
- ・館内の衛生環境に関しては清掃等を徹底し、利用者が安心して利用できる環境を作ります。
- ・地震災害等の防災対策を進めるなど、危機管理体制を整えます。

4 個人情報保護とプライバシー保護

- ・個人情報については、法令等を遵守し、適切な運用を行います。
- ・職員に対しては年 1 回の情報セキュリティ研修を実施し、個人情報の漏えい防止に努めます。

方針5 市民との協働や関係機関との連携による開かれた図書館づくりを目指します

図書館だけでは賅いきれないサービスや情報を、ボランティアや市民団体、学校など他の関係機関との連携・協力により、利用者に提供します。特に市内の小・中学校とは、子どもたちの主体的、意欲的な学習活動や読書活動を推進するため、更なる学校図書館への支援に努めます。

また、市内の高等学校、高等専門学校、大学等の教育機関との連携を図り、利用者に幅広い情報を提供できるよう体制整備を進めます。

1 ボランティアや市民団体との協働・連携

- ・ボランティアや市民団体の成果や活動を発表する場として、図書館施設を提供します。
- ・図書館ボランティアや専門的知識を持つ市民団体と協働・連携し、企画展や講座等の事業に取り組みます。

2 ボランティアの育成

- ・図書館ボランティアとして図書館サービスを体験し、活動できる場を提供します。
- ・ボランティア参加者の知識や技術の向上を図るため、養成講座や研修を行います。
- ・図書館だけでなく地域で活躍してもらおう図書（おはなし）ボランティアの育成に努めます。

3 学校、学校図書館との連携・協力

- ・「調べ学習」を支援するための体制整備を検討します。
- ・学校への団体貸出を更に利用しやすいよう支援します。
- ・小学校の図書館見学や中学校の社会体験等の受け入れを行います。

4 他の図書館との連携・協力

- ・県立図書館や県内の公立図書館、東海地区の公立図書館等との相互貸借制度を充実させます。
- ・国立国会図書館からの資料借用、又は全国の公立図書館間でも資料の相互貸借が可能なことから他の図書館との相互貸借を充実させます。

5 公民館、江島カルチャーセンター等との連携・協力

- ・公民館等の生涯学習施設や江島カルチャーセンター等の文化施設に情報提供を行うとともに、図書利用者の拡大を図ります。
- ・江島カルチャーセンターの図書館分館化に向け、公益財団法人「鈴鹿市文化振興事業団」と協議を進めます。
- ・公民館等で実施している「配本サービス」、「ふれあいライブラリー」等の地域サービス事業の再構築に取り組みます。
- ・市内にある大学図書館、高等専門学校図書館が保有する資料を活用することは、利用者サービスの向上につながることから、各学校との相互協力体制を検討します。

方針6 柔軟で弾力性のある運営体制を構築します

柔軟で弾力性のある質の高いサービスを提供するために、運営体制の見直しを検討します。その中で効率的な図書館運営を行っていくために、業務委託や指定管理者制度等の導入についても研究します。

また、図書館の運営を担う職員の育成を図るとともに、図書館の評価システムを構築しサービスの向上を図ります。

1 業務委託の検討と指定管理者制度についての調査研究

- ・ 図書館カウンター業務，公民館等への配本サービス等の業務委託について検討します。
- ・ 民間の能力を活用し，一層のサービスの向上を図るため，指定管理者制度やPFIの導入について調査研究を行います。

2 図書館職員の人材育成及び司書の役割の明確化

- ・ 図書館職員のスキルアップを図るため，接遇等の各種研修に参加させ，より専門性の高い職員を育成します。
- ・ 図書館サービスの中心となる司書においては，司書研修や職員研修への参加を推進し，能力向上に努めます。

3 図書館サービスに対する評価・検証

- ・ 定期的に達成状況や進捗状況の検証を行い，PDCAサイクルを踏まえた進捗管理を行います。
- ・ 利用者の要望や満足度を継続的に把握するため，利用者アンケート調査を実施します。

【用語解説】

1 ICタグシステム

ICタグは、情報を記録するICチップ（集積回路）と無線通信用アンテナを組み合わせた小さなタグ（札）です。ICタグを付けることにより、物や人を電子的に識別できるようにします。ICタグに登録した情報を管理するネットワークやコンピュータを含めたシステム全体のことをICタグシステムと呼びます。

2 指定管理者制度

多様化する市民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しながら、市民サービスの向上と経費の節減を図ることを目的に、平成15年6月の地方自治法改正により創設された制度です。この制度が導入されたことにより、これまで公共的な団体等に限定されていた公の施設の館運営を、民間事業者も含めた幅広い団体に委ねることができるようになりました。

3 調べ学習

「自ら学び、自ら考える」自主的・自発的な学習。実際に調査したり聴き取りを行ったりして、調べ方や正確さ、情報処理の方法、表現の方法などを学んでいく学習で小・中学校で実際に取り入れています。

4 大活字本

大きな活字で印刷された図書で、高齢者の方には人気があります。拡大図書、大型活字本とも呼ばれています。

5 データベース

データ（情報）を大量に収集・蓄積して、コンピュータが処理しやすい形式にしたファイル。図書館では情報の集合体を指す検索型データベースを意味する場合があります。

6 DAISY（デイジー）図書

DAISYは、Digital Accessible Information Systemの略。音声版は、CD-ROMに世界各国の点字図書館が合意した規格により音声情報を記録したもので、音質の劣化がなく、長時間の録音と検索が可能です。主に視覚障がい者のためのデジタル録音図書の作成、及び識字障がい者・学習障がい者等のためのデジタルマルチメディア図書の作成に使われています。この規格に基づいて作られた録音図書はDAISY図書、DAISY録音図書と呼ばれています。

7 電子書籍

一般的に「電子出版」とは、CD-ROMやその他の電子記録媒体に書籍の内容を記録して、販売するパッケージ型の電子出版を指し、「電子書籍」とはインターネット上から蓄積データをダウンロードさせたり、サーバーの蓄積された書籍データをオンラインのまま利用

したりする、物流を伴わない出版形態をいいます。これ以外には、「電子書籍」の一つの方向として、辞書を中心に大型書籍データなどをデータベース化し、利用者にオンラインでデータの一部を利用させる「オンライン書籍」というサービスも広がってきています。

8 ハイブリット

2つ（又はそれ以上）の異質のものを組み合わせて一つの目的を達成すること。図書館では、印刷媒体資料と電子媒体資料など多様な情報資源を複合的に活用して、利用者に情報提供することをいいます。

9 PFI

PFI は、Private Finance Initiative（プライベート・ファイナンス・イニシアチブ）の略で、公共施設等の建設・維持管理・運営等を民間部門（プライベート）の持つ経営ノウハウや資金（ファイナンス）を活用することで、低廉かつ良質な公共サービスを提供することを目的とした新しい公共事業の手法です。その特徴は、公共部門と民間部門の役割の見直しにあります。従来の公共事業では、公共部門が事業の計画立案から執行までのすべての活動を主体的に行っています。一方、PFI は、計画立案および監視機能を公共部門が担い、実施（設計・建設・維持管理・運営）についてはできるだけ民間に任せます。

10 PDCAサイクル

事業活動における生産管理や品質管理などの管理業務を円滑に進める手法の一つです。Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善します。

11 レファレンス

図書館利用者が、調査・研究のために必要な資料及び情報を求めた場合に、図書館職員が図書館資料の検索を手助けし、資料を提供、あるいは回答を与えるなど利用者と資料を結び付けるサービスをいいます。参考業務とも呼ばれています。

鈴鹿市立図書館サービス方針実施計画

平成26年10月

文化振興部図書館

目 次

I	実施計画の策定にあたって	
1	実施計画策定の趣旨	3
2	実施計画の期間	
3	進行管理	
4	サービス方針の体系	
5	成果指標	4
II	鈴鹿市立図書館サービス方針実施計画	
方針1	情報の拠点施設としての情報資料を蓄積します	6
方針2	利用者のニーズに合った図書館サービスの充実に取り組みます	7
方針3	学びと課題解決のための支援を行います	9
方針4	図書館施設の充実と図書館サービスを向上させます	10
方針5	市民との協働や関係機関との連携による開かれた 図書館づくりを目指します	12
方針6	柔軟で弾力性のある運営体制を構築します	14

I 実施計画の策定にあたって

1 実施計画策定の趣旨

平成26年度に「鈴鹿市図書館サービス方針」を策定しました。この方針を実効あるものとして総合的に推進していくために、「実施計画」を策定するものです。

2 実施計画の期間

平成26年度から平成30年度までの5年間とします。

3 進行管理

本サービス方針実施計画で示した施策や取り組みを実効性をもって推進していくために、進捗状況を検証することが必要です。計画の評価方法として内部評価を行うとともに、外部評価として毎年、鈴鹿市立図書館運営委員会の評価を受け、次年度事業に活かす進行管理に努めます。

4 サービス方針の体系

基本課題	施策
1 情報の拠点施設としての情報資料を蓄積します	(1) 多様な情報資料の蓄積と提供機能の充実 (2) 資料の有効活用とリサイクル
2 利用者のニーズに合った図書館サービスの充実に取り組みます	(1) 一般利用者向けサービス (2) 幼児・児童向けサービス (3) 視聴覚等障がい者向けサービス (4) 青少年向けサービス (5) 高齢者向けサービス (6) 外国人向けサービス (7) 仕事に活用できるサービス (8) 来館利用が困難な人に対するサービス
3 学びと課題解決のための支援を行います	(1) レファレンスサービスの充実 (2) 課題解決のための情報支援 (3) 多様な学習機会の提供
4 図書館施設の充実と図書館サービスを向上させます	(1) 既存施設の積極的な有効活用 (2) 貸出・閲覧サービスの充実 (3) 資料を利用しやすい環境整備 (4) 個人情報保護とプライバシー保護

5 市民との協働や関係機関との連携による開かれた図書館づくりを目指します	(1) ボランティアや市民団体との協働・連携 (2) ボランティアの育成 (3) 学校, 学校図書館との連携・協力
5 市民との協働や関係機関との連携による開かれた図書館づくりを目指します	(4) 他の図書館との連携・協力 (5) 公民館, 江島カルチャーセンター等との連携・協力
6 柔軟で弾力性のある運営体制を構築します	(1) 業務委託の検討と指定管理者制度についての調査研究 (2) 図書館職員の人材育成及び司書の役割の明確化 (3) 図書館サービスに対する評価・検証

5 成果指標

① 方針1 情報の拠点施設としての情報資料を蓄積します

指 標 項 目	現状値 (H25)	目標値 (H30)
年間貸出冊数	639,341 冊	750,000 冊

② 方針2 利用者のニーズに合った図書館サービスの充実に取り組みます

指 標 項 目	現状値 (H25)	目標値 (H30)
行事等への参加者数	1,890 人	2,800 人
大活字本の貸出冊数	1,733 冊	2,400 冊

③ 方針3 学びと課題解決のための支援を行います

指 標 項 目	現状値 (H25)	目標値 (H30)
レファレンスの利用件数	297 件	450 件
学習室等の利用者数	14,815 人	16,000 人

④ 方針4 図書館施設の充実と図書館サービスを向上させます

指 標 項 目	現状値 (H25)	目標値 (H30)
---------	-----------	-----------

図書資料の満足度	76 %	80 % 以上
各施設の活用回数	145 回	160 回

⑤ 方針5 市民との協働や関係機関との連携による開かれた図書館づくりを目指します

指 標 項 目	現状値 (H25)	目標値 (H30)
図書館ボランティアの登録者数	84 人	100 人
団体貸出による貸出冊数	10,568 冊	12,000 冊

⑥ 方針6 柔軟で弾力性のある運営体制を構築します

指 標 項 目	現状値 (H25)	目標値 (H30)
職員一人当たりの研修参加回数	1.5 回	2回以上









II 鈴鹿市図書館サービス方針実施計画

※ 凡例 ◎ 計画・検討  調査・研究  実施・継続

方針1 情報の拠点施設としての情報資料を蓄積します

施策1 多様な情報資料の蓄積と提供機能の充実

市民の皆さんの多様なニーズに応えるために、あらゆる資料や情報を収集・蓄積し、市民の生涯学習を支援します。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
1 資料の収集方針に基づき計画的な資料の収集を行い、蔵書数を確保し適正な管理を行います。					
2 収蔵スペースを有効利用するために、除籍基準を見直し、適切な蔵書管理を行います。	◎				
3 電子書籍の活用や資料のデータベース化を図ります。	◎				
4 新聞・雑誌等の逐次刊行物は、資料的に価値の高い雑誌や地域性を考慮した地方紙や地域版を収集・保存します。					
5 視聴覚資料の収集・保存の在り方について「資料収集方針」を見直し、貸出についても検討を図ります。	◎				
6 電子化された新しい情報媒体の調査・研究を行います。	◎				
7 地図や雑誌を始めとする地域情報資料は、積極的に収集・保存を行います。					
8 市が発行した行政資料を網羅的に収集するとともに、市政情報課と連携して資料検索の効率化を図ります。					

施策2 資料の有効活用とリサイクル

貴重な資料を有効活用するために、学校などの教育機関を中心に提供するほか、市民への提供を行います。

施策の取組内容	年度別工程
---------	-------

	H26	H27	H28	H29	H30
9 除籍資料は、学校や学童保育所など関連団体へ提供し、有効活用します。					→
10 図書館来館者を対象に「リサイ full 図書」として提供し、資料のリサイクルを行います。					→

方針2 利用者のニーズに合った図書館サービスの充実に取り組みます

施策1 一般利用者向けサービス

多様な利用者の方々の課題解決に資する資料の収集やレファレンスサービスの充実に努めます。また、新しい業務システムを調査・研究し、図書館サービスの向上と業務の効率化を図ります。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
11 図書館の窓口業務やレファレンスについてのマニュアルを作成し、業務水準を向上させます。	◎				→
12 図書館の設備整備を考える中で、ICタグシステムなどの導入について調査・研究を行います。					→

施策2 幼児・児童向けサービス

図書館に来た子どもたちに、知的好奇心を満たすことができる本と出会えるよう、読書環境の整備に努めます。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
13 子どもの年齢に合った資料を収集し、本の魅力が感じられるようにします。					→
14 江島カルチャーセンターにある児童図書室に専門の司書を派遣し、図書サービスの支援を行います。	◎				→
15 ボランティア団体の協力を得て、親子で楽しむことができる「おはなし会」やブックトークの機会を提供します。					→
16 ボランティア団体の協力を得て、公民館等に出向いて読み聞かせや映画会を実施し、本に親しむ機会を提供します。	◎				→

施策3 視聴覚等障がい者向けサービス

図書館の利用に障がいのある方に対して、必要に応じたサービスを提供します。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
17 デイジー規格のCD録音図書の収集・保存を行い、提供するとともに、所蔵資料目録を再整備します。					→
18 カセットテープの録音図書をCDに変換します。	◎				→
19 録音図書・点字図書は所蔵が少ないことから、他館との相互貸借により、きめ細かいサービスを提供します。					→

施策4 青少年向けサービス

ヤングアダルトといわれる青少年は、読書離れが進んでいることから、青少年向けの情報発信を含めたプログラムの充実を図ります。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
20 夏休みなど学習室が満員になった場合は、会議室、視聴覚室を開放して、中高生の学習の場を確保します。					→
21 レファレンスの充実を図り、年代に合った情報提供や読書案内など、青少年向けプログラムを充実させます。	◎				→

施策5 高齢者向けサービス

高齢者の図書館利用は増加傾向にあることや、今後ますます高齢化が進む中で、高齢者のニーズに応じた資料や情報の提供に努めます。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
22 高齢者が利用しやすい大活字本や映像資料を収集し、図書館サービスを充実します。					→
23 高齢者のニーズが高い健康に関する資料を充実させ、高齢者向けのテーマコーナーを設けます。	◎				→
24 高齢者の生涯学習を支援するため、公民館等で実施する生涯学習事業との連携を図ります。	◎				→

施策6 外国人向けサービス

日本語以外の言語を母国とする人たちと相互理解を深めるために、外国語資料の収集や地域で生活する上で必要な情報の提供に努めます。

施策の取組内容	年度別工程				
---------	-------	--	--	--	--

	H26	H27	H28	H29	H30
25 市内在住の外国人利用者の使用言語を考慮した資料の収集と提供を行います。	◎				
26 外国人利用者に分かりやすいように、館内の案内表示等を改善します。	◎				
27 市民対話課や国際交流協会と連携して、利用者のニーズを把握し地域情報の提供を行います。	◎				

施策7 仕事に活用できるサービス

ビジネス分野に関する情報サービスの提供を積極的に進めます。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
28 ビジネスに関する資料を充実させるとともにビジネスに関連する分野の情報を提供します。	◎				
29 様々な分野の専門機関と連携を図り、ビジネス支援向けのコーナーを設置します。	◎				

施策8 来館利用が困難な人に対するサービス

図書館利用に何らかの障がいがある人、いわゆる来館利用が困難な人に対するサービスを充実させていきます。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
30 重度の障がい者の方への自宅配本サービス、視聴覚障がい者の方への郵送サービスについて検討します。	◎				
31 病院や高齢者福祉施設に入所されている方への、資料の提供サービスについて検討します。	◎				

方針3 学びと課題解決のための支援を行います

施策1 レファレンスサービスの充実

利用者が必要とする資料や情報を的確に提供できるよう、レファレンスサービスを充実させ気軽に質問できる体制を整えます。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
32 図書館への来館が困難な方に、電話やファクシミリ、郵送によるレファレンスサービスを提供します。	◎				
33 図書館のホームページから、メールによるレファレンスを受け付け、利用者の課題解決に努めます。	◎				
34 利用者が気軽に質問できるよう1階、2階にあるレファレンス専用カウンターを充実させます。	◎				

施策2 課題解決のための情報支援

市民の多くの課題解決に向けて関連する資料を収集し提供するとともに、資料の検索性を向上させます。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
35 質問が多い内容については、調べ方マニュアルや事例集などを作成し、図書館ホームページに掲載します。	◎				
36 図書資料の検索性を向上させるために、テーマごとに調べ方案内（パスファインダー）を作成します。	◎				

施策3 多様な学習機会の提供

資料の貸出だけでなく、館内の空きスペースを活用した催しを行うほか、いろいろなテーマに沿った資料展示を実施し、学習機会を提供します。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
37 資料展示や各世代に合った講座や研修会を実施し、多様な学習機会を提供します。					
38 定期的なテーマを設定し、ロビーなどで特別展を開催します。	◎				

方針4 図書館施設の充実と図書館サービスを向上させます

施策1 既存施設の積極的な有効活用

本館も昭和56年に開館し33年が経過していることから、計画的な施設の整備・改修を進

めます。また、蔵書の収納場所を確保するため、資料のデジタル化を検討します。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
39 施設の計画的な修繕を行い、延命化を図りながら利用者が使いやすい施設整備に努めます。					→
40 不要資料の除籍や資料のデータベース化（デジタル）を進め、蔵書の収蔵場所を確保します。	◎				→
41 中長期的な課題として、図書館整備にかかるコンセプト等の調査・研究を進めます。					→

施策2 貸出・閲覧サービスの充実

利用者の利便性を図るために、貸出サービスの自動化を進めます。また、施設の空きスペースの有効活用についても検討します。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
42 自動貸出システム（IC タグ）の導入による貸出サービスを検討します。（No.12 再掲）					→
43 状況に応じて会議室、視聴覚室の多目的利用を図り、施設の有効活用を行います。					→

施策3 資料を利用しやすい環境整備

利用者が安心して利用できる図書環境を保つため、館内での迷惑行為などの防止に取り組みます。また、防火・防災などの危機管理体制を構築します。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
44 職員による館内の巡回や声かけを行い、利用者のマナー向上に努めます。					→
45 良好な館内環境を維持するために、清掃等を徹底して行います。					→
46 館内の防火訓練等を継続するとともに、危機管理体制を整え、職員の防災意識を向上させます。					→

施策4 個人情報保護とプライバシー保護

貸出資料の記録は、返却時にすべて消去されており、個人的な記録は残らないようプライバ

シー保護に努めるとともに、個人情報の管理を適正に行います。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
47 法令等を遵守し、個人情報が漏洩することがないように適切な運用を図ります。	→				
48 個人情報とプライバシー保護を図るために、職員に対して情報セキュリティ研修を実施します。	→				

方針5 市民との協働や関係機関との連携による開かれた図書館づくりを目指します

施策1 ボランティアや市民団体との協働・連携

今後ますます多様化する利用者ニーズに対応し、図書館サービスを向上させるために、ボランティアや市民団体との協働・連携を図ります。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
49 ボランティアや市民活動団体の発表の場として、館内の施設（会議室、ロビー等）を提供し、活動を支援します。	→				
50 多様な分野で活躍し専門的な知識を持つボランティアや市民団体と連携し、企画展や講座等を開催します。	→				

施策2 ボランティアの育成

図書館でのボランティア活動の位置付けを明確化し、技術や知識を広げ図書館への理解を深めてもらうための研修体制を整備します。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
51 図書館ボランティアとして、豊かな体験ができる活動の場を提供します。	◎	→			
52 ボランティアとしての資質向上を図るために、養成講座や研修会を実施します。	→				
53 読み聞かせを行ってもらったりボランティアの育成を行います。	→				

施策3 学校，学校図書館との連携・協力

学校への団体貸出，図書館見学，社会体験を積極的に受け入れ，また，図書館から学校に向いて利用案内を行います。また，図書館司書と学校図書館との連携を図ります。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
54 「調べ学習」や「朝朗読」等を支援するために必要な資料を提供できるよう，学校関連資料の充実を図ります。	◎				
55 学校への団体貸出がより利用しやすいよう，配送システムを構築します。	◎				
56 小学校の社会見学や中高生及び教員の社会体験研修などを受け入れます。					
57 子どもたちの読書活動を充実させるために，図書館司書と学校図書館との連携・協力を図ります。	◎				

施策4 他の図書館との連携・協力

鈴鹿市立図書館に所蔵していない図書や雑誌を，県内図書館やその他の公共図書館などから借用して，提供します。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
58 県立図書館，県内の公立図書館等の規定に沿って相互貸借を実施し，利用者に提供します。					
59 国立国会図書館の資料利用規則に基づいて資料の借用を行い，館内で閲覧を充実させます。					

施策5 公民館，江島カルチャーセンター等との連携・協力

地域にある公民館等の生涯学習を推進する施設に，図書館資料を配布し情報提供を行います。また，市内にある大学図書館や高等教育施設との相互協力体制を進めていきます。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
60 公民館等に資料等必要な情報提供を行うとともに，図書の設備面についても支援します。					
61 (公財)鈴鹿市文化事業団と協議を図り，江島カルチャーセンターを分館とします。	◎				

62 配本サービスを更に充実させるために、「配本サービス」, 「ふれあいライブラリー」の見直しを行います。	◎				
63 専門的な図書資料を多く保有している大学図書館, 高等専 門学校図書館との相互協力, 相互利用を進めます。	◎				

方針6 柔軟で弾力性のある運営体制を構築します

施策1 業務委託の検討と指定管理者制度についての調査研究

図書館サービスを効率的に提供するために、業務委託を取り入れる自治体が増えつつあります。また、指定管理者制度等についてもサービスの質を維持しながら運営できるか調査研究が必要です。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
64 図書館カウンター業務, 公民館等への配本業務について, 業務委託の検討を行います。	◎				
65 図書館整備計画に合わせて, 指定管理者制度や PFI の導 入について調査・研究を行います。					


施策2 図書館職員の人材育成及び司書の役割の明確化

図書館サービスを担う職員や司書の資質・能力を向上させ、持続的に質の高いサービスを提供できる人材を育成します。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
66 職員のスキルアップのため, 内部研修を実施するととも に, 積極的に外部研修に参加します。					
67 嘱託職員(司書)は, 専門の資質・能力を向上させるため, 県や団体などが実施する司書研修に参加させます。					

施策3 図書館サービスに対する評価・検証

定期的な調査を実施し、図書館サービスに対する評価を行うとともに、評価を公表し、次年度の運営改善を図ります。

施策の取組内容	年度別工程				
	H26	H27	H28	H29	H30
68 設定した成果指標によって、定期的に評価を行うとともに、PDCAサイクルを踏まえた進行管理を行います。	◎				
69 利用者の意見などを図書館サービスに活かすため、毎年、利用者アンケートを実施します。	