

# 宝塚市立図書館 サービス向上計画

平成22年10月策定  
平成23年6月改訂

# 宝塚市立図書館 サービス向上計画

※平成22年10月作成した当初計画に、23年6月現在の進捗状況を加えて改訂した。「現状(分析)」「項目」「向上策」「効果」については、当初のままとし、「課題・問題点・条件整備」「実現可能性・進捗状況」をまとめて「進捗状況・課題」とし、内容を23年6月現在の状況に合わせて更新した。

## 【1】 すべての市民が利用しやすい図書館サービスの提供

～市域のうち、図書館サービスの希薄な地域の市民、図書館への来館が難しい市民に対するサービスの拡充～

### 《現状》

人口規模、市域の広さに対して、施設の不足は明らかであり、そのことが利用登録率の伸び悩みの一因ともなっている。3館8分室（分館）2移動図書館〔平成3年度に宝塚市教育委員会が策定した「宝塚市立図書館システム整備計画」による〕を市の全域に亘って配置する「全域サービス」の整備は10数年来の課題である。市民の読書意欲も高く、それに応えうる館員の力も士気も充分にあるが、財政上の問題からその実現は容易ではない。

固定施設を新設することが、最善・最良の策であることは議論の余地がないところであるが、それが困難な現状においては、それらを補完する策また、視覚障がい者への録音図書の無料郵送サービスは現在でも行なっており、非常に利用も多いが、こういった視覚障がい者のほか、肢体等の障がい者、高齢者、育児・介護中の市民など、来館が難しい市民に対する、より一層のサービス拡充も不可欠である。

一方、サービスの指針となる利用者アンケートについては、「利用者満足度調査」や夜間開館試行時の「利用アンケート」などを、これまで随時実施してきたが、図書館を利用していない市民に対する調査は未実施である。現在、図書館を利用していない市民の意見も把握して、すべての市民が利用しやすい図書館サービスの提供を行っていく。

項目	向上策	効果	進捗状況・課題
1. 新館・分室等の整備	1-1. 分館・分室の新設、または既存施設への分室設置	中山台分室の貸出冊数は移動図書館25ヶ所の合計を上回っており、効果の高さは明らかである。市役所内や、長尾、西谷地域の既存施設内などが候補。	○平成23年7月 東公民館内に山本南分室を開室。開室日は月・火・木・土・日の週5日間、開室時間は午後0時30分～18時。
	1-2. 移動図書館車（BM）の増車	機動性があり、1台で広範な地域をカバーできる利点がある反面、移動図書館でのサービスには一定の限界もある。	△移動図書館車には、車体と積載図書、合計で約270万円の費用と人員が必要となる。費用体効果、固定施設との比較等研究を継続する。

	1-3. 移動図書館車（BM）のステーション増設	図書館サービス希薄地域の一つである武庫山地区の自治会から、移動図書館のステーション設置要望があった。地域市民の図書館利用の拡大が図れる。	○平成22年11月より「武庫山ふれあい公園」（武庫山2丁目）を新設、運行を開始した。 △現在、移動図書館車1台で市内26ステーションを週4日で巡回しており、1台での対応としては時間配分、対応職員数から見て限界に達している。
	1-4. 街角図書館の設置	貸出手続き不要の、手軽に利用できる街角のミニ図書室として、図書館サービス希薄地区でのサービスを補完できる。図書館の廃棄図書や市民からの寄贈本などを配架することで図書の有効活用が図れる。	△既設の川面6丁目「さんしょ文庫」の利用状況を追跡するとともに、引き続き候補地の選定等検討する。
2. 既存施設を活用した館外サービスポイントの配置	2-1. 既存施設に返却用ブックポストを設置	市内の各施設に設置すれば、返却だけでも徒歩圏内で行えるようになる。また、インターネット予約、宅配貸出と合わせれば効果はより大きい。	○平成22年4月 東公民館内にブックポスト設置。 ○平成23年4月より長尾、宝塚駅前、仁川駅前、売布神社駅前、雲雀丘、の各サービスセンター・ステーション窓口で返却本受取開始。 ○平成23年6月 市役所防災センター、中央公民館にブックポスト設置。
	2-2. 既存施設窓口での予約本の引渡し	インターネット予約や返却ポストの増設と組み合わせると、利用可能時間の長さなどで、BMより利用価値が高い面もある。	△モデルケースとして、米谷人権文化センターと実現の可能性を協議するも実現せず。引き続き他の施設も含めて検討していく。

3. 宅配サービス	3-1. 有料での予約図書宅配	経費がかからない割りに、ネットや電話での予約、館外返却ポストの増設と組み合わせると、有料とはいえ便利なサービスになりうる。	○平成23年8月より「郵送貸出」として開始予定。
	3-2. 障がい者、高齢者、育児・介護中など来館困難者への無料宅配サービス	インターネット・電話予約などと組み合わせることで、置かれた条件に関わらず、全ての市民に、図書館サービスと読書の愉しみを提供することができる。	○有料での「郵送貸出」にあわせ、まず、障がい者を対象に実施。他への拡大については、実施状況を見ながら、段階的に実施を検討していく。
4. 電話受付サービスの拡大	4-1. 電話予約の受け付けと電話による貸出延長の本格的な実施	インターネットを使わない市民に対して、ネットを利用する市民と同等に近いサービスを提供することができる。	○電話での貸出延長は、平成16年度より実施済み。 ○電話予約についても、平成22年9月より実施。
5. 市民調査	5-1. 未利用者へのアンケート調査	図書館を利用していない市民、「未利用者」に対して、何故利用していないのか、どうすれば利用してもらえるかを調査することで、的確なサービス向上を図る。	○平成23年3月に実施。現在一次集計が完了し、確認、分析作業中。

## 【2】 開館時間・開館日数の拡大

～就労者等昼間の時間帯に図書館を利用しにくい市民に対するサービス拡充～

### 《現状》

立地条件が住宅地の駅前であるため、夜間開館よりも祝日開館を選択し（昭和59年度より）、土曜・日曜・祝日を全て開館することで、就労者層の利用に応える体制をとってきたが、近年、多くの図書館が夜間の開館を実施する情勢となっており、本市においても夜間の時間延長を求める声が高まっている。これらの平日昼間の利用が難しい市民の利便性をより一層高めるため、開館時間の延長や開館日の増加など、さらなる対策が必要となっている。

項目	向上策	効果	進捗状況・課題
6. 開館時間の延長	6-1. 平日の開館時間延長	昼間就労者が帰りに立ち寄る形での利用が可能になる。平成16年度（金曜のみ）、平成19年度（金、土、月）の試行結果で見ると、利用は多くないと予想されるが、すべての市民への図書館利用を保障する意義は大きい。	○23年1月より、「通年、金曜日、7時まで」の開館時間延長試行を実施中。本格実施については、試行結果を検証し検討する。
	6-2. 土曜日の開館時間延長	最も利用が多い曜日であることから、夜間についても、他の曜日よりもはるかに利用が多く、（平成19年試行結果による）費用対効果は高い。	○平成20年度から夏季（6月～9月）について開館時間延長の試行を継続して実施。 ○平成23年度についても夏季（6月～9月）について実施中。本格実施については、平日の時間延長ともあわせて、試行結果を検証し検討する。
	6-3. 開館時間の前倒し（9時・9時30分の開館）	朝の早い、高齢者の利用が主となると考えられる。	△アンケート結果では、夜間の延長を希望する声が多いため、まず、夜間の開館時間延長を優先して実施。 △夜間の延長とは異なり、開館時には十分な人手が必要であるため、夜間の場合よりも多くの人員の確保が必要となる。

7. 開館日の増加	7-1. 定期休館日の削減（隔週化や館内整理日を定期休館日に変更等）	年間の開館日数が増える。また水曜日しか来館できない市民の利用が可能になる。（隔週化の場合）	△人員のやりくりが、夜間開館の比ではなく、難しい。9-1と比較しながら引き続き検討する。
8. 中山台分室の開室時間等の拡大	8-1. 中山台分室の開室日、開室時間の拡大	中山台分室は平成22年度から地元の中山台コミュニティーに運営委託を行なっている。利用者満足度調査において、中央図書館等と比較して満足度が低い。その原因は開室日数や開室時間によるところが大きく、利用者からも要望が多い。	○平成23年4月より、これまで開室していなかった土曜日の午前10時30分～12時と日曜日の夕方16時～17時を開室時間の拡大。引き続き開室時間等の拡大に努める。
9. 定期休館日の変更	9-1. 中央図書館、西図書館どちらかの定期休館日を変更、常にどちらかの館が開館	年末年始など、数日を除いて、中央か西のいずれかの館が常に開館している状態になる。	○既に、館内整理日（月1回）、蔵書点検（年1回・10日間）は、実施済み。 △定期休館日の変更については、引き続き検討する。

### 【3】 子どもへのサービス拡大・学校との連携

#### ～子どもの読書活動推進のためのサービス拡充～

##### 《現状》

子どもの読書推進は国を挙げての取り組みであり、宝塚市においても平成20年度に「宝塚市子どもの読書活動推進計画」を、平成21年度に「宝塚市子どもの読書活動推進計画実施計画」を策定し、現在、図書館を中心に多くの施策を展開しているところである。

項目	向上策	効果	進捗状況・課題
10. ブックスタート事業の拡充	10-1. 乳幼児健診時に、絵本1冊と推薦絵本のリスト、図書館利用案内を配布	赤ちゃんの時から、親子で絵本に親しむ体験を通して、心ふれあう時間をつくる。	○平成23年8月（平成23年度新生児対象）より実施予定。
	10-2. 乳幼児健康診査時に、ボランティアによる読み聞かせを実施	赤ちゃんの時から、親子で絵本に親しむ体験を通して、心ふれあう時間をつくる。	○平成23年8月（平成23年度新生児対象）より実施予定。
11. 団体貸出の拡充	11-1. 学校や地域児童育成会等へ、団体貸出しの本を図書館が配達・配本	子どもたちが、本と接する機会が増える。図書館から遠い地域の子どもたちに、有益である。	○「住民生活に光をそそぐ交付金」により、この事業のための図書を揃える予算は計上済み。学校図書館を地域児童育成会が利用することについては、各担当者の調整が必要である。団体貸出しの本を図書館が配達・配本することについては引き続き検討する。
12. 子ども向けインターネットサービスの充実	12-1. 子ども向けホームページを新設、図書館からの推薦本などの情報を発信する	子どもへ、図書館からの直接の情報発信により、子どもの図書館利用、読書の推進が図れる。	○平成23年7月中に、新ホームページ運用開始予定。
	12-2. 小学生にもインターネットサービス利用のためのパスワード発行	インターネットを利用したサービスの利便性を子どもにも提供する。それによって、子どもの図書館利用、読書の推進が図れる。	○平成23年7月中の新ホームページへの移行と同時に実施予定。

## 【4】 コンピュータ・インターネットを利用したサービスの拡充

～コンピュータ更新時（平成23年度）の新規サービス～

### 《現状》

平成16年のコンピュータ・システム更新を機に、平成17年3月より近隣他市に先駆けて開始した本市図書館におけるインターネット予約などの一連のサービスは、開始当初よりの在庫本予約の受付や窓口での完全ペーパーレス予約など、現在においても先進的かつ充実したものである。とは言え、既に6年の年月が経過した現在、ICタグ化など、その間の新しい技術の進歩は著しいものがある。先進館におけるこれら新しいサービスを調査研究し、導入可能なものについては積極的に採用し、さらなる図書館サービスの向上につなげていく。

項目	向上策	効果	進捗状況・課題
13. インターネットサービスの拡大	13-1. パスワードをインターネット上から取得できるようにするなど制限を緩和	より一層インターネットを利用したサービスが使いやすくなる。	○平成23年7月中の新ホームページへの移行に合わせて運用開始予定。
	13-2. アフィリエイト等（アマゾンなどの書店サイトへのリンクなど）の採用	利用者の利便性が向上するとともに、図書館の収益にもなる。	△平成23年度システム更新時に検討したが、費用対効果の点から今回は導入を見送った。引き続き研究する。 ○アフィリエイトの形式とはならないが、新ホームページへの移行時に、他の書誌情報、書誌情報検索サイトへのリンクは大幅に拡充する。
14. パソコン・インターネットの使用環境の整備	14-1. 持込みのパソコンが使用可能な環境の提供、及びインターネット接続環境・インターネット接続端末機の提供	ノート代わりにパソコンを使用している人も多く、一定の要望がある。	○平成23年6月よりインターネット開放端末機を中央5台、西2台設置。
15. ホームページの充実	15-1. 誰にでも、より使いやすいホームページの作成	全ての面で、利用者にとって、使いやすいものを目指す。	○平成23年7月中に、新ホームページ運用開始予定。
16. メールによるレファレンスサービス（調査相談業務）	16-1. メールによるレファレンス（調査相談）の受付及び回答	来館することなく、レファレンスサービス（調査相談業務）が利用できる方が増える。現在は電話では受け付けている。	○平成23年7月中の新ホームページへの移行後に実施予定。



## 【5】 その他の多様な図書館サービスの拡充・展開

～各分野のサービス向上、総合的なサービス向上のための取り組み～

### 《現状》

平成20年度、21年度に行なった「利用者満足度調査」においては、ほとんどの分野で非常に高い評価を受けているが、また、同時に数々の要望も受けている。また、他市の図書館では実施していることで、当市においては出来ていないサービスも、幾つか存在する。より一層のサービスの向上を目指すため、実施可能なサービスは、実施するべきものとして検討していく必要がある。

項目	向上策	効果	進捗状況・課題
17. 視聴覚資料の貸出	17-1. CD・DVDの貸出	利用者からの要望もあり、一定の利用は見込める。	○CDに関しては、平成23年度中に朗読CDの貸出を開始予定。朗読CDの購入については「住民生活に光をそそぐ交付金」により23年度予算計上済み。その他CD及びDVDの一般貸し出しについては、引き続き検討する。
18. 他施設との連携事業	18-1. 市内の施設（市立宝塚文化創造館、手塚治虫記念館等）との連携	事業としての集客効果が期待できる。	○市立宝塚文化創造館と、平成22年9月に、聖光文庫の絵画資料展示を実施。引き続き連携について検討していく。
	18-2. 他市図書館との連携事業、観光エキスチェンジ（近隣他市との観光情報の交換）等	事業としての集客効果が期待できる。	○平成22年秋、箕面市との間で、観光エキスチェンジを試験的に実施。引き続き他の都市との連携について検討していく。
19. 図書等のリサイクル	19-1. 常設リサイクル本コーナーの設置	現在は、期間を決めてリサイクル図書の配布を行なっているが、常設することによって、手間を減らし、利用者の利便性を高める。	○平成23年度については、従来通りの期間を決める方式で実施の予定だが、デメリットについても引き続き検討する。

20. 窓口サービスの充実	20-1. 接遇の向上、窓口人員配置の効率化、フロア（案内）係の配置	利用者満足度調査では、高い評価を受けているが、より一層の窓口サービスの向上を目指す。	○接遇の向上については、研修を重ねることによって、より一層の向上を図る。 △フロア（案内）係等は、人手のやりくり、調整が必要であり引き続き検討していく。
21. 図書館ボランティアの発掘・育成	21-1. 図書館の運営を支援してもらえるボランティアの発掘・育成	図書館サービスの拡充には人手が必要であり、現在の職員体制では限界にきている。新たなサービスの実施や既存サービスの拡充を行なうため、図書館業務を支援してもらえるボランティアを募集・育成し、それによってサービスの拡充を図るとともに市民との協働による図書館運営を実現する。	○現在、お話し会や読み聞かせ、紙芝居等の図書館行事は市民ボランティアの協力でも運営している。 △行事以外の図書館業務、本の配架や修理などに協力してもらえるボランティアがどの程度期待できるのか、また、育成にどの程度手間がかかるのか、他市の状況を調査しながら対応していく。 △現在の人員体制で、全ての新たな取り組みに対応するのは困難であり、現状打開を図るためにはボランティアの発掘・育成は不可欠である。
22. 市役所内のサービスポイントを拠点とした行政支援	22-1. 市役所内にサービスポイントを確認し、これを拠点とした行政支援事業の実施	政策形成に必要な情報を市職員等に提供するとともに、市職員等の情報収集・活用を支援することにより、より政策形成の高度化・迅速化を図れる。	○インターネットによるレファレンスの活用も含め引き続き調査研究していく。
23. イベント等への参加による図書館のPR活動	23-1. 大きな市民イベントに移動図書館車を派遣、図書館のPRと利用者の拡大を図る	末広公園等で行なわれる大きな市民イベントに移動図書館車を派遣し、貸出や行事を行なうことによって図書館のPRと利用者の拡大を図れる。	○平成23年4月の末広中央公園での「花と緑のフェスティバル」への移動図書館すみれ号の乗り入れを手配していたが、大震災のためイベントが中止となった。 ○今後開催予定のイベントについても、条件が整えば参加する予定。