

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25年6月検証版

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、25年6月現在の進捗状況・成果を検証し課題を洗い出した。「現状(分析)」「項目」「向上策」「効果」については、基本的に当初のままとし、「課題・問題点・条件整備」「実現可能性・進捗状況」の部分で「進捗状況」「検証と課題」として更新した。
 ※「検証と課題」中の「○」は完了した項目を、「△」は未完了項目を、「◆」は今後の課題を表す。

【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として、BM車の増車や館外サービスポイントの設置により、サービス希薄地域の市民の利便性を少しでも高めていく施策が必要である。

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、これまで随時に実施してきたが、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なっていく。

項目	向上策	効果	進捗状況（平成25年6月）	検証と今後の課題（平成25年6月）案
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～6時。	○山本南分室を平成23年7月に開室（約38㎡）。貸出冊数、H23年度105,513冊、H24年度184,689冊。規模は中山台分室より小さい（約3分の1）が利用は中山台分室より多い。 ◆山本南分室は広さ（面積：中山台分室の約3分の1）に対して、利用数（中山台分室の1.8倍）は処理能力をはるかに上回っており、この地域には分館規模の施設が必要である。 ◆山本南分室の利用の多さへの対応策としては、開室曜日・時間の拡大なども検討課題である。 ◆分室設置の効果は絶大であり、今後も、既存施設の空きスペース等を活用するなど、新たな分室設置を模索していく。逆瀬川、仁川、売布などの駅ビル施設や西谷地区の複合施設を候補地とし、利用可能か検討中。 ◆今後、平成3年度作成の「図書館システム整備計画」を見直し、新たな全域サービス計画を作成する必要がある。
	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。	△移動図書館車は、平成25年度に現在の車体を更新するが、増車ではない。	△移動図書館車には、車体と積載図書、合計で約2700万円の費用と人員が必要となる。費用対効果、固定施設との比較等研究を継続する。 ◆山本南分室の状況を見る限り、移動図書館車の増車よりも分室の整備の方が効果ははるかに大きい。 ◆移動図書館車については1台のまま運用し、分室網を整備した上で、サービス希薄地域にBMステーションの再配置を行う方が効果は大きい。
	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25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。 ◆山本南分室の開設に伴い、長尾南会館のステーションを廃止したため、現在1箇所増設することが可能である。 ◆逆瀬川の駅前ビルを活用した分室など複数のサービス拠点設置案があり、新規のステーションの設置を留保していたが、適当な時期に新設する。

	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。図書館のリサイクル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。	○平成22年4月に川面6丁目「さんしょ文庫」が個人負担により開設。	△現在開設しているのは川面6丁目「さんしょ文庫」（平成22年4月開設）のみである。 ◆「さんしょ文庫」は個人の負担による設置・運営であり、今後同じような申し出があれば、積極的に支援する用意はあるが、公費で設置・運営するのであれば、それなりの経費、場所、維持の手間がかかり、分室の配置などとの費用対効果を比較検討した上で設置の是非を考える必要がある。
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。	○現在、4箇所の図書館・分室と2箇所の館外ブックポスト（市役所防災センター・中央公民館）、5箇所のサービスセンター・サービスステーションの合計11箇所での返却が可能となっている。 ◆今後、さらに増設が必要か、また、設置場所についてサービスが希薄な地域を中心に検討する。 ◆郵便局や、コンビニエンスストア、スーパー、駅など公共施設以外の施設も検討する。
	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。	△平成22年に、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。	△米谷人権文化センターのほか、返却ポイントとなっているサービスステーションなどを候補として検討したが、SS等の職員が現状の業務と並行して行うことになり、実現は困難である。 ◆むしろ、山本南分室の状況を見ると、サービスステーションなどの利用の少ないスペースを利用した分室設置の方が現実的であり、効果も大きい。
3. 宅配サービス	3-1. 有料での予約図書の宅配	経費がかからないわりに、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「有料郵送貸出」として開始。	○23年度（8月より）の貸出件数20件47冊、24年度、28件52冊。 ◆今後さらに制度の周知を図る必要がある。
	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楽しさを提供することができる。	○平成24年6月より「育児・介護による来館困難者への図書の無料郵送貸出」としてサービス開始。 ○障がい者サービスについても周知を強化したことにより、特に視覚障がい者以外の利用者（登録者）数が増加している。	○「育児・介護による来館困難者への図書の無料郵送貸出」は、平成24年6月よりサービス開始、24年度の貸出件数は、97件435冊。 ○障がい者サービスの利用者（登録者）数も増加、平成21年度48人、22年度54人、23年度59人、24年度64人。 ◆今後さらに制度の周知を図る必要がある。
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。	○電話予約は、平成22年9月より実施。電話での予約のカウンタは行っていないが、web予約、ペーパーレス化などと共に予約数の伸びの一因と考えられる。 予約数の推移 21年度241,211件、22年度263,045件、23年度295,872件、24年度335,982件 ◆サービスの発展を考えるとすれば、相互貸借（県立図書館や他市図書館から借受けて貸出）等、受付範囲の拡大が考えられる。
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、無作為に抽出した13歳以上の市民2000人を対象に、郵送による「市民アンケート調査」を実施。結果は館内掲示とホームページで公開した。	○有効回答数は638枚（有効回収率32%）であった。結果は、今後のサービス向上の指針とする。 ◆今後、定期的（5年程度ごと）に実施する必要があるか検討する。

【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（平成25年6月）	検証と今後の課題（平成25年6月）案
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～25年3月まで、「通年、金曜日、午後7時まで」の開館時間延長を試行。 ○25年4月より本格実施。	○23年1月～25年3月まで、「通年、金曜日、午後7時まで」の開館時間延長を試行。25年4月より本格実施。 ◆今後さらなる時間・曜日の拡大を図るならば、他の業務の縮小を考えねばならず、現有の職員数では困難である。 ◆人員を増やさずに実施するには、ICタグを導入して無人貸出機を設置するなどの思い切った対策が必要。 ◆現在の中央図書館、西図書館の立地では時間・曜日を拡大しても利用数の増加は望みにくい。むしろ、設置案がある逆瀬川の駅ビルに午後8時ごろまで開館する分館を設置することについて、利便性の向上、費用対効果等の面から多角的に検討する。
	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25年度についても夏季（6月～9月）について実施中。	○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25年度についても夏季（6月～9月）について実施中だが、金曜日の試行開始以降、土曜日の延長時間帯の利用については減少傾向にあり、25年度の試行結果を見て、結論を出す。
	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（平成21年度）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しており、前倒しは未実施。	△アンケート結果から、夜間の開館時間延長を優先して実施し、前倒しは実施していない。 ◆夜間の延長とは異なり、開館時は利用が多く、十分な人手が必要であるため、通常開館時と同数の人員が必要。 ◆人員を増やさずに実施するには、ICタグを導入して無人貸出機を設置するなどの思い切った対策が必要。
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）	△西図書館の定期休館日（毎週水曜日）の廃止を計画。正規職員1名の欠員補充と臨時職員1名増で、25年度開始を提示したが実施は見送られた。 ○特別整理期間（曝書）については、平成19年度（平成20年2月～3月実施）より、14日間から10日間に短縮済み。	△見送りとなった定期休館日（毎週水曜日）の廃止のほか、特別整理期間（年1回、10日間）の短縮、館内整理日の見直しなどを検討するも実施には至っていない。 ◆引き続き、定期休館日（毎週水曜日）廃止の実現に向けて努力する。 ◆特別整理期間の短縮は、現状の曝書作業をする限り、現在の10日から1日か2日の短縮が限界。思い切った短縮には、やはりICタグの導入が不可欠である。 ◆館内整理日は、土曜日・日曜日・祝日及び水曜日と重なった場合の開館について検討の余地がある。ただし、定期休館日の廃止との両立は不可能。

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午前中（10時30分～12時）と日曜日の夕方（16時～17時）について、開室時間を拡大。	○平成23年4月より開室時間を拡大し、貸出冊数、H22年度99,726冊に対し、H23年度102,280冊、H24年度105,646冊と、増加傾向にあり、一定の効果が認められる。 ◆今後、開室日・開室時間をさらに拡大する必要があるかは、費用対効果なども勘案のうえ検討する。
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、教日を除いて、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、西図書館の定期休館日（毎週水曜日）の廃止を計画。正規職員1名の欠員補充と臨時職員1名増で、25年度開始を提示したが実施は見送られた。	△利用者満足度調査（平成24年3月）によると、現在の休館日に満足している利用者は中央、西とも90%を超えており、休館日の変更はこれらの人々には逆効果（サービス低下）になりかねない。最良の選択肢は定期休館日（毎週水曜日）の変更を伴わない、定期休館日廃止である。 ◆引き続き、定期休館日（毎週水曜日）廃止の実現に向けて努力する。

【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。

※なお、同計画の計画期間（平成20年度～24年度）の終了に伴い、「第2期計画」（平成25年度～29年度）および「第2期計画実施計画」を策定した。

項目	向上策	効果	進捗状況（平成25年6月）	検証と今後の課題（平成25年6月）案
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。	○平成23年8月（平成23年度新生児対象）より開始。 ◆事業の検証のため、アンケート調査を行う。
	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。	○平成22年度と平成24年度に中央図書館でボランティア養成講座を実施し、2つのボランティアグループを組織、現在このボランティアグループによる読み聞かせを、平成23年8月のブックスタート開始時より実施している。
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。	○平成23年度の「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・蔵書は整備済み。 △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未実施。	△学校などへの団体貸出の数値については目立った増加はない。 ◆未実施の団体貸出しの本を配達・配本することについては、メールカーや宅配便の利用が可能か等も含め、今後、関係団体と協議する。
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、新ホームページ運用開始時に子どものページを開設した。	○平成23年7月、新ホームページ運用開始時に子どものページを開設し、毎月更新を行うなど、充実に努めている。 ◆今後も内容の充実に努める。
	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。	○平成23年7月、新ホームページ運用開始時に、ネット上からパスワード登録をする形式に変更、同時に年齢制限を廃止し、子どもでもインターネットサービスを利用できるようにした。 ◆今後も利便性の向上に努める。

【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。とはいえ、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（平成25年6月）	検証と今後の課題（平成25年6月）案
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、新ホームページ運用開始時に、ネット上からパスワード登録をする形式に変更、同時に年齢制限を廃止して誰でもインターネットサービスを利用できるようにした。	○平成23年7月、新ホームページ運用開始時に、ネット上からパスワード登録をする形式に変更、同時に年齢制限を廃止して誰でもインターネットサービスを利用できるようにした。 ◆今後も利便性の向上に努める。
	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。 ○新ホームページへの移行時に、書店ではないが、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した。	◆電子図書への対応も含め、引き続き調査研究する。
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。	○インターネット接続端末機の提供については、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。 ○持込みのパソコンが使用可能な環境、及びインターネット接続環境の提供については、平成25年度中（時期未定）に西図書館に2室ある対面朗読室の1室を改装して専用席2席を設置する。	○インターネット接続端末機の提供だけでなく、これを使った資料・情報提供にも努める必要がある。現在、『官報』『現行法規総覧』『判例体系』『国立国会図書館歴史的音源』などのデータベースが利用可能。 ◆引き続き、ハード、ソフトとも充実に努める。
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月より、使いやすさに重点をおいた新ホームページ運用開始。	○新ホームページ運用開始後も、カート方式の採用（24年4月開始）など利便性の向上に努めている。 ◆今後も機能と内容の充実に努める。
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25年7月現在未実施。従来より電話でのレファレンスが可能なため、要望も無く、現在のところ実施に至っていない。	△平成25年7月現在未実施。 ◆時期を確定して、開始する。

【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（平成25年6月）	検証と今後の課題（平成25年6月）
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。	○平成24年3月、西図書館から、朗読CDの貸出を開始。中央図書館でも平成24年10月より開始。 △音楽CD、DVDの貸出については、未実施。	○西図書館、平成24年3月、中央図書館、平成24年10月から、朗読CDの貸出を開始。 ◆音楽CDの貸出については、西図書館での実施を検討中。 ◆DVDの貸出については、貸出権付きDVDを購入しておらず、民間業者で十分にサービスが提供されているこの分野に予算と労力をかける必要があるか、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。	△手塚治虫記念館との事業などが検討課題だが実施には至っていない。 ◆西図書館20周年記念事業の一つとして、市内の施設ではないが、兵庫県立人と自然の博物館との共同事業を企画中である。
	18-2. 他市図書館との連携事業、観光エクスチェンジ（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、観光エクスチェンジを試験的に実施。 ○平成25年6月に高知県おもてなし課との職員間の交流から西図書館で有川浩さん原作の映画に題材をとったパネル展を実施。	○平成22年秋、箕面市との間で、観光エクスチェンジを試験的に実施。 ○平成25年6月に高知県おもてなし課との職員間の交流から西図書館で有川浩さん原作の映画に題材をとったパネル展を実施。 ◆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。	○平成24年度については、従来通りの期間を決める方式で中央図書館で実施。 ○その後、配布を継続する形で現在も配布している。 ◆平成25年度については、秋頃より常設を実施予定。形式、方法については現在検討中。学校、公共施設等への主に児童書の優先配布は継続する。
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、利用者満足度調査の数値やご意見などから改善に努めている。 △専任のフロアー（案内）係の配置は、人手の問題から実施には至っていない。	○利用者満足度調査の「職員の応接態度はよいか」という設問に対して、平成22年度で90%、平成23年度では92%の人が「満足」「やや満足」と回答し、「不満」「やや不満」と回答した人は平成22年度で3%、平成23年度では1%ときわめて少なく、この調査結果を見る限り、図書館の接遇は高い水準にあると言える。 ◆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。 ◆フロアー（案内）係を配置するなど、より利用する市民の立場にたったサービス向上については、ICタグ導入、無人貸出機の設置などによる、業務体系の再編成、人員の再配置により実現可能と考えられる。

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運営している。 ○新たにブックスタート時の読み聞かせについても、育成したボランティアにより行っている。	○現在、お話し会や読み聞かせ、紙芝居等の図書館行事や、ブックスタート時の読み聞かせについても、市民ボランティアの協力で運営している。一方、他市で実施例がある配架や修理については、それを統括する図書館側の人手の問題から実現していない。 ◆現在の人員体制で、全ての新たな取り組みに対応することは困難であり、現在任せている業務以外の業務についても、ボランティア活用の可能性を引き続き検討する。
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保し、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・迅速化が図れる。	△市議会図書室との連携や分室化などを模索するも実現には至っていない。	◆市役所に隣接するNTN跡地に公共施設を新設する計画があり、その中に図書館が入る案を検討案の一つとして要望済み。
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り図書館のPRと利用者の拡大が図れる。	○平成24年、平成25年4月の末広中央公園での「花と緑のフェスティバル」に移動図書館すみれ号が参加し、イベントを実施、図書館のPRを行った。	○「花と緑のフェスティバル」への移動図書館すみれ号の参加は、来年度以降も継続し、図書館の利用と読書推進のPRを行う。 ◆その他のイベントについても、条件が整えば参加するように努める。