

# 宝塚市立図書館サービス向上計画（修正版）

平成28年5月修正

## 〈 構成 〉

1. 宝塚市立図書館基本方針について
2. 基本方針の実現を目指して 図書館サービス向上計画の概要
3. 「宝塚市立図書館サービス向上計画」（修正版）
4. 参考資料「たからづか都市計画マスタープラン 2012」より
5. 参考資料「市民アンケート」・「利用者アンケート」の結果から

宝塚市立図書館



## 1 宝塚市立図書館基本方針について

利用者へのサービス向上を目指し、2010年（平成22年）10月に「サービス向上計画」を策定し、5分野にわたり23項目をあげ、各々の項目について34の向上策を示し、実施可能なものから実施してきたが、厳しい財政状況の中、ハード面（新館・分館の整備やサービス拠点の増設等）や人的体制面（開館日数の増）については大きく進展が見られない現状となっており、今後の課題も明確になってきている。

これからの図書館サービスに求められるものとして2012年（平成24年）12月に告示された文部科学省の「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」にあげられた6項目、①貸出サービスの充実、②情報サービス、③地域課題に対応したサービス、④多様な利用者に対応したサービス、⑤多様な学習機会の提供、⑥ボランティア活動等の促進、を踏まえ、利用者・市民のご意見をいただきながら市民交流の場の提供や地域課題への支援の場として機能し、社会の変化や地域の実情に応じたサービスを提供できる図書館を目指して取り組むこととし、これまでのサービス向上計画に修正を加えることとした。

また、目指す機能やサービス提供のため、6つの基本方針を示し、その方針に示した図書館像を実現するため、具体的施策を展開していく。

### 宝塚市立図書館基本方針

#### 【1】すべての市民にとって使いやすい親しみの持てる図書館をめざします

地域、年齢、就労形態、ハンディ等、さまざまな利用者の状況にかかわらず、全ての市民にとって、便利で利用しやすく、あくる日、また、行ってみたくなる図書館を目指します

#### 【2】情報の収集と発信の拠点として、市民にとって役に立つ図書館をめざします

市民の情報要求に的確に対応し、さまざまな情報媒体を整備し市民の知的要求に迅速に対応するとともに、レファレンスサービスの充実により市民に貢献できる図書館を目指します。

#### 【3】子どもの読書環境を整え、読書活動を推進し、未来を支える図書館をめざします

宝塚市子ども読書活動推進計画を踏まえ、乳児から絵本に親しむ環境を整えるとともに、さまざまな児童生徒や学校、その他関係機関への支援により、子ども達の未来に寄添う図書館をめざします。

#### 【4】仕事や暮らしなど市民生活を支援し、地域の課題に対応したサービスの充実に取り組む図書館をめざします

市民が生活する上で必要な情報を得たり、まちづくりや関係機関との連携に必要な情報を得ることで地域の課題を解決することができるよう、図書館機能を強化します

**【5】 市民が集う、市民と共に成長する図書館をめざします**

利用者及び住民の自主的・自発的な学習活動や情報活用能力の向上を支援するため、多様な学習機会を提供するとともにその活動環境を整備し、関係団体と共に活動していく図書館を目指します。

**【6】 宝塚の文化と郷土の歴史を紹介し、次世代に大切に引き継ぐ図書館をめざします**

宝塚市域の文化、歴史にかかわる貴重な資料を整理し、市民や研究者の要求に応え、新たな情報媒体の整備により利用の利便性を高め、将来に引き継ぎます。

## 2 基本方針の実現を目指して ― 図書館サービス向上計画の概要 ―

- ・平成22年10月に策定した『宝塚市立図書館サービス向上計画』を、「宝塚市立図書館基本方針」に則した形に編集・再構成し、平成23年3月の「宝塚市立図書館の利用に関する市民アンケート」及び、平成24年3月、平成26年10月の「宝塚市立図書館をご利用の皆様へのアンケート（利用者満足度調査）」の調査結果を踏まえ、新規の項目を追加して大幅な修正を行った。
- ・修正作業については、平成26年度から、中央図書館、西図書館の係長で構成する「図書館サービス向上にかかる検討会」に両館長も出席し、協議、検討を重ね、図書館職員全体の意見を集約した上で、今回『宝塚市立図書館サービス向上計画・修正版』を策定した。
- ・既に役割を終えた項目、実現の可能性が極めて低い項目、投資に対して効果が薄いと判明した項目などは削除した。

### 『宝塚市立図書館サービス向上計画・修正版』の概要

#### 1. すべての市民にとって使いやすい親しみの持てる図書館をめざします

1-1	全市的な図書館サービス体制の整備	
1-1-1	全市的な図書館サービス体制の計画・立案・整備	追加
1-1-2	中央図書館の機能の充実	追加
1-1-3	分館・分室（各地域核に立地）の新設（計画・立案）	追加
1-1-4	既存施設を利用した分室の設置	継続
1-1-5	移動図書館車（BM）ステーションの再配置	継続
	移動図書館車（BM）の増車	削除
1-2	既設館の開館日・開館時間の拡充	
1-2-1	開館時間の延長(中央図書館・西図書館)	継続
1-2-2	分室の開館時間延長	継続
1-2-3	開館日の拡充：定期休館日の廃止	継続
1-2-4	開館日の拡充：特別整理期間の短縮	継続
1-2-5	時間外窓口・休館日窓口の設置	追加
1-3	身近な読書環境の整備・支援	
1-3-1	館外ブックポストの整備	継続
1-3-2	予約資料受け取りなどを行うサービスポイントの整備	継続
1-3-3	公共施設の図書室への支援	追加
1-3-4	街角図書館の支援・整備	継続
1-4	非来館者・来館困難者（障がい・介護・育児による）へのサービスの拡充	
1-4-1	障がい者への無料郵送サービス	継続
1-4-2	育児や介護者への無料郵送サービス	継続
1-4-3	有料郵送貸出	継続

1-4-4	電話予約の受付け対象拡大	継続
1-5	館内サービスの向上	
1-5-1	窓口人員配置の効率化、フロア（案内）係の配置	継続
1-5-2	接遇の向上・専門職としての技術の向上	継続
1-5-3	ゆったりと読書ができる場所の設置	追加
1-6	IC タグ導入によるサービス拡大	
1-6-1	貸出機・返却機の導入と人員の再配置	追加
1-6-2	時間外の無人での予約図書の出借	追加
1-6-3	蔵書点検の効率化と特別整理期間の短縮	追加
1-6-4	自動書庫の導入	追加
1-6-5	読書通帳など読書記録の発行	追加

## 2. 情報の収集と発信の拠点として、市民にとって役に立つ図書館をめざします

2-1	多様な図書資料の充実、資料費の確保	
2-1-1	図書資料の充実と予算の確保	追加
2-1-2	電子書籍の貸出に向けた調査・研究	追加
2-1-3	電子書籍の貸出・実際の運用	追加
2-2	館内のネット利用環境の整備	
2-2-1	持込みのパソコンが使用可能な環境の提供	継続
2-2-2	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	継続
2-3	インターネット・メールを使ったサービスの拡充	
2-3-1	ホームページの充実	継続
2-3-2	図書館からのお知らせの発信	追加
	アフィリエイト等の採用	削除
2-4	視聴覚資料・サービスの拡充	
2-4-1	CDの貸出	継続
2-4-2	DVDの貸出	継続
2-4-3	中央図書館・視聴覚室の活用	追加
2-5	多文化サービスの充実	
2-5-1	外国語資料の充実	追加
2-5-2	市立国際・文化センターとの連携	追加
2-5-3	外国語による利用案内の作成	追加
2-5-3	簡単な英語資料など、学ぶための外国語資料の充実	追加
2-6	レファレンス・サービスの充実	
2-6-1	レファレンス機能の充実	追加
2-6-2	メールによるレファレンス（調査相談）の受付及び回答	継続
2-6-3	事例集の公開	追加

### 3. 子どもの読書環境を整え、読書活動を推進し、未来を支える図書館をめざします

3-1	ブックスタート事業の拡充	
3-1-1	ブックスタートの充実	継続
3-1-2	ボランティアの育成	継続
3-1-3	アンケート調査の実施	追加
3-2	学校図書館との連携・支援	
3-2-1	学校図書館を窓口にしての予約本の貸出や返却	追加
3-2-2	学校図書館を窓口にしての利用登録受付	追加
3-2-3	学校図書館へのメール便の運行・物流	追加
3-2-4	学校図書館ボランティア研修の協力	追加
3-3	学校・地域児童育成会・幼稚園・保育園への支援	
3-3-1	学校や地域児童育成会等へ、団体貸出の配達・配本	継続
3-3-2	司書による学校訪問	追加
3-3-3	調べ学習への支援	追加
3-3-4	移動図書館の学校訪問	追加
3-4	地域児童館との連携・支援	
3-4-1	児童館との連携	追加
3-4-2	児童館の図書コーナーの支援	追加
3-5	子ども向け行事の充実	
3-5-1	魅力的な行事の開拓	追加
3-5-2	他施設との協力・学生ボランティアの活用	追加
3-6	子ども向けインターネットサービスの充実	
3-6-1	子ども向けホームページの更新、情報の発信	継続
	子どもにもパスワード発行	削除

### 4. 仕事や暮らしなど市民生活を支援し、地域の課題に対応したサービスの充実に取り組む図書館をめざします

4-1	ビジネス支援	
4-1-1	就労支援に係る機関等との連携事業の実施	追加
4-1-2	ビジネス支援・起業関連資料の充実	追加
4-1-3	研修・実習の受け入れ	追加
4-1-4	講座の実施	追加
4-2	行政支援	
4-2-1	市役所内にサービスポイントの確保・行政支援の実施	継続
4-2-2	議会図書室との連携・支援	継続
4-2-3	公共施設図書室運営の支援	継続

4-3	子育て支援	
4-3-1	子育てに係る機関等との連携事業の実施	追加
4-3-2	講演や育児相談の実施	追加
4-4	暮らし（医療・法律等）の課題解決支援	
4-4-1	暮らしの情報・資料の提供	追加
4-4-2	講演や相談会の実施	追加
4-5	高齢者へのサービス・支援	
4-5-1	高齢者の利用促進に係わる資料の充実	追加
4-5-2	高齢者を対象とした図書館行事の実施	追加
4-5-3	高齢者を対象とするボランティア活動の支援	追加
4-6	障がい者へのサービス・支援	
4-6-1	障がい者向け資料の充実と提供	追加
4-6-2	障がい者サービスのPR活動、利用促進	追加
4-6-3	障がい者を対象とした図書館行事の実施	追加
4-6-4	障がい者関連施設との連携	追加
4-6-5	多様な障がい配慮したサービスの展開	追加

## 5. 市民が集う、市民と共に成長する図書館をめざします

5-1	多様なイベントの実施	
5-1-1	魅力的な行事・イベントの開拓	追加
5-1-2	市民の読書活動に資する一般（大人）向けイベントの実施	追加
5-2	市民の交流場所・機会の提供	
5-2-1	既存施設を利用した交流場所・機会の提供	追加
5-2-2	専用の交流のためのスペースを設置	追加
5-2-3	交流機会を提供する事業・イベントの実施	追加
5-3	他施設・部局との連携	
5-3-1	近隣の施設（鉄斎美術館、手塚治虫記念館等）との連携	継続
5-3-2	イベント等への参加・図書館のPR 他市図書館との連携事業、観光エクステンジ	継続 削除
5-4	リサイクル図書の活用・提供	
5-4-1	リサイクル図書の他施設への提供	継続
5-4-2	リサイクル図書等の市民への提供	継続
5-5	ボランティアの発掘・育成	
5-5-1	図書館の運営ボランティアの発掘・育成	継続
5-5-2	ボランティアの活動と交流の場の提供	追加
5-6	市民意識調査の継続実施	
5-6-1	未利用者へのアンケート調査の実施（不定期）	継続