

事業計画	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
(1) 市民の読書活動を推進し、知る楽しみ・学ぶ喜びを支えます。				
<p>ア 蔵書 の 充 実</p>	<p>・資料収集基準の見直し</p> <p>・課題解決のための情報資源の重点収集</p> <p>・寄贈受入の推進</p> <p>・行政資料・地域情報の収集</p> <p>・保存環境の整備</p>	<p>・26 年度に策定した「<u>西宮市立図書館資料収集に関わる基準</u>」<sup>注 1</sup>に基づき、27 年度から基準に沿った資料収集を行っている。</p> <p>・指標：蔵書冊数（毎年 2 万冊増） 目標 27 年度 1,072 千冊、28 年度 1,092 千冊 実績 27 年度 1,037 千冊、28 年度 1,047 千冊</p> <p>・27～28 年度は、医療情報関係資料の収集を重点的に行った。</p> <p>・28 年度に消費者庁の「消費者行政活性化事業費補助金」を活用して、消費者教育関連資料を収集し充実を図った。</p> <p>・28 年度に公正妥当な収集に努めるため、「特別資料収集委員会」を設置するなど、「西宮市立図書館資料収集管理要綱」を改定した。</p> <p>・寄贈の協力を求める広報を図書館ホームページで行っており、寄贈数は増加傾向にある。</p> <p>・寄贈図書受入冊数 27 年度 3,544 冊、28 年度 5,381 冊</p> <p>・行政資料については、冊子（紙資料）の配布が取りやめになり、データ公開のみへ変更される傾向にあるため、「<u>にしのみやデジタルアーカイブ</u>」<sup>注 2</sup>に順次登録する。</p> <p>・地域資料については、増加傾向にあり、関係部署と協力して「にしのみやデジタルアーカイブ」を構築し、図書館が所有する地域情報等を 29 年 7 月から公開する。</p> <p>・図書館の収集範囲外の資料や、パンフレット形態の資料等については、受入れせず館内閲覧用として活用している。</p> <p>・資料の保存環境を良好に保つため、定期的に資料の除籍や入替を行えるよう、除籍方針や取扱い等について協議検討を行った。</p>	<p>・蔵書冊数の目標達成（30 年度 1,132 千冊）は困難であるが、資料収集基準等により蔵書内容の充実をめざし、新たな財源・予算の確保に努める。</p> <p>・医療関係の資料については継続して収集する。</p> <p>・書架の見出しや配列を工夫することで収集資料の利用を促進する。</p> <p>・課題解決支援の要望が多い。法律・教育関係等の資料収集についても研究する。</p> <p>・寄贈の協力を求める際に、図書館が希望する資料も併せて広報する。</p> <p>・図書館システムを活用して全館の寄贈情報を共有し、資料の有効利用を促進する。</p> <p>・「にしのみやデジタルアーカイブ」の周知・活用に努める。</p> <p>・29 年度中に除籍基準等を整備できるよう検討する。</p>	<p>・中核市中、貸出冊数・予約冊数・資料回転率が高位であるのは、多くの資料が幅広く利用されていると考えられるが、資料費や蔵書冊数は中位～下位。</p> <p>・ニーズに対して蔵書冊数が不足していると言えるため、基準の見直しによる効果を分析して積極的に予算を確保し、蔵書の充実に取り組むべき。</p> <p>・資料収集基準に基づく蔵書充実の取組み内容や利用増の効果について分析し、計画的に資料収集を進める必要がある。</p> <p>・国の交付金を活用して財源確保に努めている。今後も積極的に活用すべき。</p> <p>・利用者が利用しやすい配架を工夫する必要がある。（作者別・分類別の配架の見直し、書庫資料の紹介方法等）</p> <p>・返却本の点検（落書き・汚れ・ページ抜け）や定期的に資料の除籍や入替を行い、資料の保存状態を良好に保つ必要がある。</p>

注 1 西宮市立図書館資料収集に関わる基準 平成 27 年 4 月 1 日施行。図書館ホームページ、「図書館の概要」で公開

注 2 にしのみやデジタルアーカイブ 教育委員会が中心となって、西宮市が所蔵する歴史資料（写真・貴重書・古文書等）のデジタルデータを市役所ホームページ内で公開している。平成 29 年現在は情報公開課、郷土資料館、図書館の資料を公開しているが、今後、西宮市関係の歴史資料を幅広く公開する予定である。

事業計画	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
<p>イ 資料提供の迅速化</p> <p>平成 26 年度から、貸出資料の延滞者に対して、貸出・予約停止の措置を試行し効果を測定調査します。 また、27 年度に実施要綱を作成して、延滞者への貸出・予約を停止するペナルティを本格実施し、資料の回転効率を上げ利用者への迅速な資料提供を目指します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペナルティ実施による迅速化</li> <li>予約本の取置期間や新刊貸出期間の短縮</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>28 年度に「西宮市立図書館における資料延滞者への図書貸出等の一時停止に関する要綱」を実施し、延滞者への図書貸出等の一時停止を本格実施した。</li> <li>一時停止開始後、対象となる延滞期間を 3 ヶ月から 2 ヶ月に短縮した。</li> <li>督促は、電話、図書館システムを活用したメール、文書（はがき）、自宅訪問を行った。</li> <li>督促は延滞期間が、予約待ちがある資料は 2 週間・その他は 1 ヶ月経過した資料を対象に督促している。以降、返却されるまで繰り返し行う。</li> <li>はがきによる督促冊数 26 年度 34,245 冊、27 年度 31,283 冊、28 年度 26,793 冊</li> <li>図書館システム更新に伴い、希望者に返却期限のメール送信サービスを開始した。</li> <li>予約本の取置期間（7 日間）・新刊貸出期間（2 週間）については、市民の利便性等を考慮した結果、現行どおり必要と考え期間の短縮は見送った。</li> <li>資料の発注は選書の翌日に行い、装備（ラベル貼付・ビニールコーティング等）は各拠点館で行うことにより、迅速な資料提供に努めた。特に予約本は優先的に装備して提供している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一時停止対象となる延滞期間の短縮は、延滞減少に一定の効果があるため、更なる期間短縮（2 ヶ月→1 ヶ月）について検討する。</li> <li>メール送信サービスの効果を分析し、拡充について検討する。</li> <li>早期返却を促すチラシの配布など、取置期間の短縮以外の手法について研究する。</li> <li>新刊本や予約本の発注、受入、提供までの時間短縮について研究する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資料提供の迅速化とペナルティを課すことは別の課題と思われる。</li> <li>資料提供の迅速化の取組みとしては、リクエスト資料の提供、選定・購入、返却処理における迅速化が挙げられる。</li> <li>ペナルティを課すと同時に返却しやすい環境（駅など人の集まる場所に返却ポストを設置するなど）づくりが必要。図書館の情報提供機関としての役割が損なわれないようにすべき。</li> <li>督促は、延滞期間が 1 ヶ月でも長いと思われるが、延滞冊数等を正確に把握し、人件費や郵送料など費用対効果を考慮して行う必要がある。</li> <li>市民に期限内での早期返却について理解と協力を求めるとともに、図書館でも資料提供までの時間短縮を工夫するなど双方向の検討が必要である。</li> </ul>

事業計画		27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
ウ	市民の知的好奇心を刺激するようなテーマや、話題の事柄や地域情報など、多様なテーマに沿ったブックフェア <sup>注 3</sup> を年間を通して開催し、本への興味を引き出します。拠点館から離れた山口分室でも開催します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>本への興味を引き出すブックフェアの開催</li> <li>郷土関係や行政連携によるフェアの検討</li> <li>拠点館から離れた山口分室での開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ブックフェアを 27 年度は 45 回、28 年度は 50 回開催した。</li> <li>28 年度に開催した「暮しの手帖展」は、注目を集めていたテーマであったため、各報道機関に取上げられ、市内外から多数の来館者があった。</li> <li>郷土関係のブックフェアを 27 年度は 18 回、28 年度は 15 回開催し、郷土文化への理解を深めることに努めた。</li> <li>関係部局と連携して、30 年度までのブックフェアを企画した。</li> <li>山口分室で 27～28 年度に計 3 回のブックフェアを開催した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ブックフェアで図書館職員等が閉架分を含めた多様な資料を紹介したことにより、一部のテーマでは頻繁に展示資料の補充が必要になるほどの貸出があるなどの効果があり、図書館の PR に繋がった。</li> <li>創意工夫してブックフェアの開催と広報に努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ブックフェアにより、貸出冊数が増えるなどの効果があったのかを具体的に分析する必要がある。</li> </ul>
エ	本を通して市民が集う読書会や講演会について、前年実績から年 1 回程度回数を増やすとともに、北口図書館で行っているビブリオバトル <sup>注 4</sup> などの新しい企画にも積極的に取り組みます。 拠点館から離れた山口分室でも講演会を企画します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>多彩で魅力ある行事の開催</li> <li>拠点館から離れた山口分室での開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館開催行事（回数・参加人数） 27 年度計 169 回 6,606 人、28 年度計 184 回 7,341 人</li> <li>読書会・講演会関係 27 年度 市民読書会 1 回、ビブリオバトル 4 回、講演会 12 回 28 年度 市民読書会等 4 回、ビブリオバトル 4 回、講演会 17 回</li> <li>郷土資料館と共催の歴史講座、村上春樹氏や西宮ゆかりの文学作品の連続読書会、大谷記念美術館の「イタリア・ボローニャ国際絵本原画展」関連事業として講演会を開催した。</li> <li>消費者庁の「地方消費者行政推進交付金」を活用し、28 年度に全拠点館で消費者教育関連の講座を開催した。</li> <li>山口分室では、27 年度に児童向け行事「としょかんへいこう」、28 年度は歴史講座を開催した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各行事は概ね定員に達しており、紹介した資料の問合せや貸出が増え、読書振興につながった。</li> <li>特に歴史や西宮に関する講演会の後は、関連のレファレンス<sup>注 5</sup>が増加する。</li> <li>講師が必要な行事では、予算の確保が課題。補助金などの情報収集を積極的に行い活用していく。</li> <li>今後も利用者の興味に沿った行事の開催に努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予算、人員確保は課題であるが、拠点館ごとに季節や地域の特色・課題を意識した行事の企画・開催に努めるべき。</li> <li>開催効果の分析が十分されていない。他市の事例や実施回数等も参考にし、効果的に実施すべき。</li> </ul>

注 3 ブックフェア 図書館職員が書架や書庫からテーマに沿った多種多様な本を集めて展示を行う。

注 4 ビブリオバトル 発表者（5 人程度）が設定されたテーマに合った本を 5 分で紹介し、一番読みたくなった本（チャンプ本）を聴衆の投票で決める。

注 5 レファレンス 利用者からの様々な質問に応じて、図書館職員（司書）が蔵書・データベース等を調査して必要な情報の提供を行うこと。なお、レファレンスサービスについては（2）アで詳述。

事業計画		27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
オ	図書館利用者だけでなく未利用者に対しても、図書館利用を促進するために、広報紙やホームページの充実を図るほか、SNS など新たなメディアを活用した有効な広報を研究します。また、地域集会や他機関との連携行事などへできるだけ参加し、図書館の有用性・魅力を PR します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>既存メディアの積極的活用</li> <li>地域団体の活用の研究</li> <li>インターネットを利用した広報の拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>さくら FM 出演や市政ニュース、新聞社等へ情報提供を行い、情報発信に努めた。</li> <li>地域団体の協力を得て、行事チラシの配布を行い図書館行事等の広報を行った。</li> <li>図書館システム更新に伴い、行事広報が行えるように図書館ホームページを刷新した。</li> <li>SNS を活用した広報について、先行自治体を対象にアンケート調査を実施したが、本市の公式アカウントは双方向の利用が想定されておらず、広報公聴会等での調整が必要であることが判明したため、本計画期間での導入は見送った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館ホームページ等を活用した情報発信に努める。</li> <li>他市の SNS 活用事例でも一方向の利用（市からの情報発信のみ）が多数。</li> <li>一方向の利用であれば、既存の市役所・図書館の各ホームページと重複するため、双方向の必要性や次期計画期間中の導入等について研究し、関係部署との調整を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館の広報は各市とも同じようなことをしているが、効果等の分析が十分でない。</li> <li>チラシの配布に留まらず、様々なサービスを実施する際には、図書館職員が地域へ出向いてアピールすることが大切である。</li> <li>SNS の普及と情報発信力に注目し、導入について研究・調整を継続して行うべき。</li> </ul>

事業計画		27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
カ 多 文 化 サ ー ビ ス	日本語を母語としない市民も、図書館を利用できるように、他市の外国語資料の収集状況を調査・研究して収集・提供するとともに、利用案内や館内掲示を多言語で作成していきます。また、市民が広く外国の文化を学び、受け入れる入口となるようなサービスを目指します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・韓国語・中国語の絵本の収集</li> <li>・外国関係資料の充実</li> <li>・西宮市国際交流協会との連携</li> <li>・外国語の本を紹介する広報誌の発行</li> <li>・外国語によるお話会の充実・拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本で長く読み継がれている絵本や「読んでごらんおもしろいよ」に選定された絵本の韓国語・中国語版を 27 年度に各 50 冊受入れた。</li> <li>・西宮市国際交流協会の紹介で、一般財団法人日伯協会から寄贈の移民関係図書（日本語）を 27 年度に 29 冊受入れた。</li> <li>・外国語資料を効率的に受け入れられるよう、取扱手順等について整理した。</li> <li>・西宮市国際交流協会と連携し、外国語版（英中韓）旅行案内チラシ等を配架した。</li> <li>・西宮市国際交流協会との連携行事「としょかんで世界いっしゅう！」を実施し、同協会からの寄贈本を 136 冊受入れた。</li> <li>・秘書国際課と連携協力して英語、中国語、韓国語の図書館利用案内を作成した。</li> <li>・一般向け広報紙「まつぼっくり」で、新規受入れの外国語絵本を紹介するとともに、図書館ホームページ上に外国語絵本のリストを公開した。</li> <li>・外国語（英語）によるおはなし会を 27 年度 6 回、28 年度 5 回開催した。 また、28 年度には中国語によるおはなし会を 1 回開催した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内掲示の多言語化に取り組む。</li> <li>・外国語のおはなし会の充実に向けて、大学との連携を深めるとともに、学生に協力を求めて読み手の確保に努める。</li> <li>・【参考】「西宮市統計書」より 28 年度国籍別外国人登録者数計 6,348 人 韓国・朝鮮 3,484 人 55% 中国 1,159 人 18% その他 1,705 人 27%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本人向けのサービスが中心になっているが、「多文化サービス」の定義を整理して、在住外国人も視野に入れた取り組みが必要である。</li> <li>・在住外国人に対して日本語を習得するための支援サービスなどを検討すべき。</li> <li>・在日外国人が生活する上で、緊急度・必要度の高い情報提供サービス（病気、市役所での手続き、ごみの出し方など）を優先して取り組む必要がある。</li> <li>・通訳ボランティアを活用した取り組みも考えられる。そのためには、市役所等の関係部局との連携が欠かせない。</li> <li>・外国語資料は、在住外国人の割合に応じた購入を検討したらどうか。</li> <li>・関係課と連携して、在住外国人の国籍や母国語の傾向等を把握したサービスや支援を展開すべき。</li> </ul>

事業計画		27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価																														
キ 読 書 活 動 の 推 進	生涯にわたる自主的な学習活動を支援する図書館として、上記（ア～カ）の取組みによる利用の拡大を目指します。	・利用者の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>指標：市民 1 人当り貸出冊数（市立図書館貸出冊数／本市人口） 目標 27 年度 8.5 冊、28 年度 8.7 冊 実績 27 年度 7.3 冊、28 年度 6.9 冊</li> <li>個人貸出冊数 27 年度 3,559,363 冊、28 年度 3,356,757 冊</li> <li>個人登録者数 27 年度 135,085 人、28 年度 137,534 人</li> <li>【参考】4 拠点館 7 分室の延べ開館日数 27 年度 2,900 日、28 年度 2,795 日</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画の（1）アーカの取組みにも関わらず、全体的に利用が伸びていない中で、北口図書館は増加傾向にある。</li> <li>その要因として、駅ターミナルに隣接しているという好立地と、一定の蔵書（22 万冊）があることが考えられる。</li> </ul> <p>※参考 近隣中核市の市民 1 人当たりの貸出冊数の推移</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>23</th> <th>24</th> <th>25</th> <th>26</th> <th>27</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>西宮</td> <td>7.84</td> <td>7.74</td> <td>7.43</td> <td>7.29</td> <td>7.34</td> </tr> <tr> <td>豊中</td> <td>8.68</td> <td>8.40</td> <td>8.44</td> <td>8.38</td> <td>8.79</td> </tr> <tr> <td>姫路</td> <td>4.91</td> <td>4.85</td> <td>4.63</td> <td>4.42</td> <td>4.34</td> </tr> <tr> <td>高槻</td> <td>8.62</td> <td>8.43</td> <td>8.42</td> <td>8.13</td> <td>8.58</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>児童の利用については、全館で減少傾向が見られる。 ※児童の詳細については（3）</li> <li>引続き、上記（ア～カ）の取組みによる利用拡大を目指す。</li> </ul>	年度	23	24	25	26	27	西宮	7.84	7.74	7.43	7.29	7.34	豊中	8.68	8.40	8.44	8.38	8.79	姫路	4.91	4.85	4.63	4.42	4.34	高槻	8.62	8.43	8.42	8.13	8.58	<ul style="list-style-type: none"> <li>目標値に達していない原因を分析することが必要。</li> <li>統計を見る限り、成人 1 人当たり貸出冊数 2 冊、児童 13 冊である。来館していない成人の利用を増やすことを考えるべき。</li> <li>貸出冊数の減少は西宮だけの傾向ではない。多角的な分析を行い今後のサービスを検討すべき。</li> <li>読書履歴の取扱いについては、十分注意が必要。</li> </ul>
	年度	23	24	25	26	27																													
西宮	7.84	7.74	7.43	7.29	7.34																														
豊中	8.68	8.40	8.44	8.38	8.79																														
姫路	4.91	4.85	4.63	4.42	4.34																														
高槻	8.62	8.43	8.42	8.13	8.58																														
		・図書館システムの改修	<ul style="list-style-type: none"> <li>28 年度に図書館システム改修を行い、読書履歴の保存など、利用者の利便性を向上した。</li> <li>利用者から読書通帳発行等の要望があることを踏まえ、読書履歴を希望者が自分で管理できるように導入した。</li> <li>※図書館職員は、利用者の読書履歴を閲覧・把握できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの要望等を参考に、次期改修について研究する。</li> </ul>																															

事業計画	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価	
(2) 市民の生活や仕事に役立つ地域の情報拠点として、市民生活を支えます。					
ア 調 査 ・ 相 談 サ ー ビ ス の 充 実	市民からの問合せに的確に対応するため、参考資料の充実を図り、これまでも行ってきた国会図書館をはじめとした、全国の公共図書館や、公私の大学図書館の資料の相互貸借や複写を迅速に行っていきます。 さらに、公共図書館や大学図書館の作成しているデータベースの情報や、研究機関など関連機関についての情報を収集し、調査・相談業務に役立っています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>国立国会図書館デジタル化資料送信サービスの利用開始</li> <li>相互貸借・複写の迅速化</li> <li>レファレンス事例の蓄積、国会図書館レファレンス協同データベースへの参入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国立国会図書館デジタル化資料送信サービスの利用を 27 年度から中央図書館と北部図書館で開始した。 28 年度利用 中央図書館 73 件、北部図書館 17 件</li> <li>大学図書館等との相互貸借、複写については、運用等を整理したため迅速な対応が可能となった。</li> <li>図書館システム更新に伴い、web レファレンス、<u>国会図書館レファレンス協同データベース</u><sup>注 6</sup> 事業への参加が可能となった。</li> <li>中央図書館には大日本史料をはじめ、大部な資料、史料がある。また、昭和 3 年の開館からの蓄積により郷土資料も充実している。さらに、拠点館では、レファレンスデータを蓄積し、業務端末への入力を始めている。これらの貴重な資料やデータを生かした調査、相談サービスを行った。</li> <li>レファレンス件数 27 年度 14,890 件、28 年度 14,035 件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国立国会図書館デジタル化資料送信サービスの利用を 29 年度から鳴尾図書館と北口図書館で開始し、全拠点館に拡充する。</li> <li>本市の郷土関係のレファレンスを中心にデータの整理を行い、レファレンス事例の登録手続等の運用面の整備を進める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>西宮に関するレファレンスが 多い。西宮独自のレファレンス集を作成し、市民に公開したらどうか。</li> <li>クイックレファレンスと本格的に調査を行ったレファレンスを分類して統計を取る。レファレンスにかかる職員の貢献や取組を明確にすべき。</li> <li>課題解決型支援サービスとしてのレファレンスを行う必要がある。</li> </ul>
イ 開 館 時 間 の 拡 大	暮らしに根ざした図書館を目指し、開館時間の拡大に向けて条件の整備を行います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>開館時間の拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>27 年度より、中央・北部・鳴尾図書館の開館時刻を午前 10 時から 9 時 30 分に変更。中央・鳴尾図書館の 4～9 月の閉館時刻を午後 6 時から午後 7 時に変更した。</li> <li>分室の開館時間の延長は、利用者数に減少傾向が見られ、費用対効果に課題。財源確保（委託料の増額）も困難であるため従来どおりとした。</li> <li>分室貸出人数 27 年度 206,864 人→28 年度 194,747 人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開館時間の延長が新しい利用者を増やすことにつながっていないが、従来の利用者の利便性は向上した。</li> <li>分室は委託職員が常駐し、山口分室以外では行事や展示を行っていないことを踏まえ、分室サービスのあり方を見直す必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開館時間は延長しているのに利用が減っている。効果があったとは認めにくい。</li> <li>分室の利用減についても、開室日・時間を含めた分析を行い、今後へ向けた検討が必要である。</li> <li>開館時間を延長するには、市民と職員の安全も考慮して、事務室には侵入できない設備や警備員の増員が必要である。また、費用対効果についての考察が必要である。</li> </ul>

注 6 国会図書館レファレンス協同データベース 国立国会図書館が全国の図書館等と協同で構築する調べ物のための検索サービス。参加館の質問・回答サービスの事例、調べ方、コレクション情報など調査に役立つ情報を公開している。

事業計画	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
<p>ウ 課 題 解 決 支 援 サ ー ビ ス の 充 実</p>	<p>・市民の課題解決のための資料収集・サービスの拡大</p> <p>・データベースの有効利用</p>	<p>・医療情報関係資料の重点収集を行った。 26 年度 1,269 冊、27 年度 1,365 冊、28 年度 1,467 冊。</p> <p>・消費者庁の「地方消費者行政推進交付金」を活用し、消費者教育関連資料の充実を図った。</p> <p>・認知症サポーター養成講座、犬猫相談、消費者相談などを通じて、諸団体と連携して行事を開催した。</p> <p>・28 年度に公共図書館の課題解決型サービスをテーマに講演会を開催（阪神地区公共図書館協議会主催）し、職員の資質向上を図った。</p> <p>・図書館システム更新に伴い、商用データベース等を見直し、利便性の向上を図った。</p>	<p>・医療関係の資料については継続して収集する。また、書架の見出しや配列を工夫することで収集資料の利用を促進する。</p> <p>・課題解決支援の要望が多い法律・教育関係等の資料収集についても研究する。</p> <p>・データベースは、利用者への提供にとどまらず、レファレンスツールとして職員による活用をより促進し、情報の提供にもつなげる。</p>	<p>・課題解決のための資料が古く、新刊本が少ない。予約も多く、必要な時に資料がないことがあるため、購入努力が必要。</p> <p>・市民が抱える課題や問題は、市長事務部局や専門機関が行っている業務と直結しているため、担当部署との連携が必要。</p> <p>・図書館の職員が連携先の行事等に出向いて本の貸出を行ったり図書館を PR したりすることが重要。</p> <p>・利用者が利用者端末やデータベース等を使いこなせるように、利用方法の説明会等を実施すべき。</p> <p>・司書がレファレンスツールを有効利用し、高度な情報提供サービスができるように外部研修への派遣が必要である。</p>

注 7 商用データベース インターネットを利用して企業等が構築した有料データベース。中央・北部・鳴尾・北口図書館において無料で利用できる。  
 <利用できるもの> 聞蔵 2 ビジュアル、神戸新聞記事データベース plus 日経テレコン 21、官報情報検索サービス、D1・LOW.com 法情報総合データベース、MAGAZINE PLUS



事業計画	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
<p>エ デ ジ タ ル 資 料 の 提 供</p> <p>図書館所蔵の老朽化した貴重な資料のデジタル化を行い、その情報を、ホームページで公開できる環境を構築します。 また、市民が利用できる電子書籍に関する情報を提供し、将来的には電子書籍の利用に対応できるシステムの研究を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館資料のデジタル化</li> <li>電子書籍の導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>郷土資料館・情報公開課と連携して、和書のデジタル化資料を市役所ホームページ上の「にしのみやデジタルアーカイブ」で公開するための準備を行った。また、図書館システムの更新に伴い、図書館ホームページで蔵書検索及び閲覧できるように設定した。（未公開）</li> <li>データ化した和書（PDF）は、図書館システムの更新に伴い、館内端末で閲覧を開始した。</li> <li>電子書籍については、公共図書館で利用できる無料コンテンツ数が少なく、市民から多数の要望が見込まれるものは有料であるため導入は見送った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>29 年 7 月から、和書のデジタル化資料を「にしのみやデジタルアーカイブ」で順次公開する。</li> <li>「にしのみやデジタルアーカイブ」に掲載している和書のデジタル化資料を図書館ホームページから蔵書検索及び閲覧ができるように、関係課と調整を進める。</li> <li>財源の確保が課題。今後も電子書籍のコンテンツの動向等を含め、導入について研究する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「にしのみやデジタルアーカイブ」に未掲載の項目があるので、早期掲載に努めるべき。</li> <li>和書だけでなく、映像等のデジタルコンテンツを扱える司書の育成が求められる。</li> <li>図書館で使用できる電子書籍のコンテンツ数が少ない。市民のニーズに応えられず、現状では費用対効果に欠けるサービスになる可能性が高い。</li> <li>電子書籍の導入については、来館困難者サービスの側面があることを踏まえて、財政的な優先順位等を考慮しながら、研究を続けるべき。</li> </ul>
<p>オ 図 書 館 へ の 声 の 掲 示</p> <p>図書館・分室で市民から寄せられた「図書館への声」のうち、回答を求められたご意見を公開するための「揭示要項」を平成 26 年度中に策定し、回答を付して揭示します。 また「図書館への声」のうち、提案については参考にして改善に努めます。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館ホームページの「図書館への声」へ寄せられた利用者からの意見の公開については、投稿した利用者の個人的な内容が含まれていたり、公開にはなじまないものが多いため館内の揭示を見送り、図書館ホームページの「よくある Q&amp;A」欄に抽象化して反映させた。</li> <li>寄せられた意見等については、対応・改善策を職員で共有して改善に努め、投稿者に回答が必要な場合は個別に対応した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民から寄せられた意見・提案等を反映した図書館の取組みや対応結果等の周知方法について研究する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「よくある Q&amp;A」はわかりやすく説明されており、利用者に対して丁寧な対応をしている。</li> <li>寄せられた意見・苦情を分類し、それに応じた対応をとるべき。</li> <li>過度な要求やクレーム対応については、今後は市役所内に専門部署を設置するなど、構造的に対応することを全庁的な課題として考える必要がある。</li> </ul>

	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価	
<p>(3) 子供たちが読書に親しむ環境づくりを推進します。</p>					
<p>ア 子供 の 読 書 活 動 の 推 進</p>	<p>平成 25 年に改定した「西宮市子ども読書活動推進計画」を学校・地域・家庭などと連携しながら実行し、子供の読書活動を推進し、図書館利用者の拡大を図ります。 同計画に基づき、ブックスタートの一環として作成した乳幼児向けブックリスト「絵本のゆりかご」「絵本のポケット」を改訂します。 また、子供の成長に合わせたおはなし会や、本に関する集会行事などを開催し、カウンターから出て子供たちに働きかけるよう努め、子供が本に親しむ機会を提供します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 30 年度に個人登録者率を 37.5% にする。</li> <li>・ 30 年度に団体登録者率を 52 団体にする。</li> <li>・ 「絵本のゆりかご」「絵本のポケット」の改訂</li> <li>・ 子供の成長に合わせたおはなし会の開催</li> <li>・ 子供が本に親しむ機会の提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指標：市立図書館個人登録者数／0～12 歳人口 目標 30 年度 37.5% 実績 27 年度 35.6%、28 年度 28.4%</li> <li>・ 小学生の図書館見学、児童向け行事等を通じて図書館の PR を行った。</li> <li>・ 27 年度に団体の活動状況等を精査し、目標を 30 年度 41 団体に再設定した。</li> <li>・ 指標：保育所・幼稚園等の団体登録数 27 年度 29 団体、28 年度 29 団体</li> <li>・ 消費者庁の「地方消費者行政推進交付金」を活用し、「絵本のゆりかご」「絵本のポケット」を改訂してカラー印刷に変更した。</li> <li>・ 「絵本のポケット」は、長く読み継がれているものに加え、一定の評価を得ている新作絵本も選び紹介した。</li> <li>・ 子供の成長に合わせ、赤ちゃんおはなし会、小学生のためのおはなし会、英語のおはなし会等を開催した。</li> <li>・ 27 年度 703 回 28 年度 692 回（読み手：職員 193 回、ボランティア 499 回）</li> <li>・ 図書館を使った調べる学習講座、ブックトークなど、多彩な行事を実施し、子供が本に親しむ機会を提供した。</li> <li>・ 児童向け行事 27 年度 85 回、28 年度 91 回</li> <li>・ おはなしボランティアのステップアップ講習を開催し、職員、ボランティアの資質向上を図った。</li> <li>・ 本の福袋や世界各国の絵本を展示する「世界の絵本にふれてみよう」を全拠点館で連続して行うなど、工夫を凝らした行事を企画・実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館見学を利用して登録受付を行う取組みは実施困難であったため、行事等を通じて図書館を PR することにより利用促進を図る。</li> <li>・ 次期「西宮市子ども読書活動推進計画(H31～)」の改定に向けて、新たな施策の研究を行う。</li> <li>・ 毎年、新規登録はあるが、活動を中止する団体があるため、団体登録数の増加につながりにくい。</li> <li>・ 大型絵本の貸出や放課後等デイサービス<sup>8</sup>の施設での読み聞かせや貸出などのサービスの向上を図る。</li> <li>・ 放課後等デイサービス施設の増設に伴い、読み聞かせや貸出の要望があるため、利用拡大に努める。</li> <li>・ 図書館ホームページ内の「こどもページ」を活用して、<u>パスファインダー</u><sup>注 9</sup> やブックリスト等の充実を図る。</li> <li>・ 子供の興味関心を意識した行事を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子供たちの多様なニーズに対応できるように、分類・配架の方法を検討する余地がある。</li> <li>・ 書庫で保管している大型絵本や郷土資料等の取扱いを見直し、市民に公開したり、検索しやすくする方向で検討したらどうか。</li> <li>・ 子供の興味関心が引き出せたのか検証がされていない。</li> </ul>

注 8 放課後等デイサービス 学校通学中の障害児（6～18 歳）に対して、放課後や夏休み等の長期休暇中において、生活能力向上のための訓練等を継続的に提供する。

注 9 パスファインダー テーマに関する資料や情報を探すための手順を簡単にまとめたもの。

		27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
イ	子供の読書活動を推進し、学校図書館の活用が進むよう、学校訪問の継続や、図書の貸出、修理講習、ブックトークなどを行い、学校図書館を積極的に支援し連携を深めます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小・中・高等学校との連携</li> <li>・学校図書館への支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・24 年度から学校訪問を継続して実施しており、公用貸出・図書館見学とも増加した。</li> <li>・公用貸出 27 年度 85 回、28 年度 118 回</li> <li>・図書館見学 27 年度 21 校、28 年度 20 校</li> <li>・重点校では、ブックトークやおはなし会、図書館職員と中学校図書委員との交流を行った。</li> <li>・県立特別支援学校の団体登録を受けた。</li> <li>・28 年度に公用貸出用資料を購入（小学校 3 セット、中学校 1 セット）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校訪問、読み聞かせ、ブックトーク等を継続して実施する。</li> <li>・学校や保護者から市立図書館に対して、学校図書館活動に関する支援要望が増加傾向にある。</li> <li>・学校ごとに学校図書館活動や市立図書館との連携に差があるため、今後の取組み等について研究する。</li> <li>・公用貸出用資料の計画購入に努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校図書館の目的（授業支援・教養育成）と活動状況を再確認した上で、市立図書館が行う学校図書館の支援内容を考えるべき。</li> <li>・教員を対象とした支援も必要と思われる。</li> </ul>
ウ	児童と成人の中間の 10 代の世代であるヤングアダルトを対象としたサービスを「ヤングアダルトサービス」と位置づけ、求めている情報を、教育を目的とする学校図書館とは違った視点から収集し、拠点館で魅力あるコーナー作りを行います。そして、ブックリストの作成や広報紙などを通じて、本や資料への興味を引き出します。また、イベントの開催やコーナー運営に関わる機会を設けるなど、ヤングアダルトの居場所作りを行い、知的好奇心を育むことで、読書活動を促進します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヤングアダルトコーナーの設置、充実</li> <li>・ブックリスト、広報紙の作成</li> <li>・ヤングアダルト対象のイベントの開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全拠点館にヤングアダルトコーナー（ティーンズコーナー）を設置し、中・高校生が書いた書評の展示や参加型の企画展を行った。</li> <li>・ヤングアダルトコーナーに進路関連の書架を設置するなど、配置の工夫を行った。</li> <li>・拠点館共通の「YA 通信」に加え、拠点館別の広報紙を発行した。</li> <li>・図書館ホームページにヤングアダルトのコンテンツを新設した。</li> <li>・ティーンズボランティアの受入れ、10 代向け職業案内イベント・かるた大会・講演会を開催した。</li> <li>・ティーンズ対象行事 27 年度 4 回、28 年度 5 回</li> <li>・適応指導教室「あすなろ学級」において、図書館職員がブックトークを実施。また、図書館見学や本の修理体験等を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヤングアダルトコーナーの充実に努める。</li> <li>・広報紙及び新設コンテンツの充実に努める。</li> <li>・行事ごとに参加者にアンケートを実施し、講座内容等の工夫・充実に努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヤングアダルトサービスがまだ日本では十分確立されていないため、丁寧な分析に基づいて基本的なサービス方針を検討する必要がある。</li> <li>・中・高校生になって図書館に来なくなった子供たちを対象にした取組みや図書館の児童担当者ではなく、成人担当者が担当するなど、実施方法について研究が必要。</li> <li>・地域の教育力の一部を担うのが図書館の役割。不登校や自殺防止の取組み等、学校だけではできないことや、思春期特有の課題解決支援を行うために図書館職員が出向くこと等を研究したらどうか。</li> </ul>

事業計画	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価	
<p>（4）図書館利用が困難な市民に、利用しやすい環境づくりを進めます。</p>					
<p>ア 宅 配 サ ー ビ ス の 拡 大</p>	<p>高齢や障害などの理由により図書館へ来館困難な方への宅配サービスの充実を図るため、利用者から寄せられた意見をもとに貸出冊数や貸出期間について検討し、登録者数の増加に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・30 年度に宅配サービス登録者を 44 人にする。</li> <li>・登録者数の増加</li> <li>・宅配サービス内容の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指標：サービス内容を見直し、登録者数を 26 年度 32 人から 3 人ずつ増やす。 宅配サービス登録者 27 年度 38 人、28 年度 44 人 利用者平均年齢 66 歳</li> <li>・関係部局に協力を求め、チラシを配布して宅配サービスの周知及び利用促進を図った。</li> <li>・対象者を障害者手帳の有無と要介護の状態で決定していたが、障害者総合支援法に基づき、28 年度から障害者の範囲に難病（特定疾患）も含めるよう見直した。</li> <li>・中央図書館のみで対応していた窓口を全拠点館に広げ、各館で対応できるように改善した。</li> <li>・28 年度に公共図書館の高齢者向けサービスをテーマに講演会を開催（阪神地区公共図書館協議会主催）し、職員の資質向上を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・きめ細かなサービスが要求されるため、職員体制の整備や財源の確保等が課題となっており、サービスの拡充等について研究する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉の側面を持つサービスは、福祉担当部署をはじめ、地域情報や市民のニーズを把握している民生委員に図書館サービスを周知し、連携も進める必要がある。</li> <li>・サービスの目的は、高齢者や障害者の趣味のためだけではなく、課題解決のためでもあるべき。</li> <li>・市民の課題解決に係る経費として財源を確保し、利用者の増加に備える必要がある。</li> <li>・サービスを丁寧に行うほど、人的・財政的な負担が大きくなる。効果等を分析し、拡充を検討する必要がある。</li> </ul>
<p>イ 福 祉 施 設 へ の サ ー ビ ス 拡 大</p>	<p>デイサービスなど高齢者や障害者関係施設において、図書館で行っているサービスの PR として読み聞かせや本の紹介を行い、図書館利用をさらに推進するため訪問する施設を増やします。 また、各施設の状況に即した図書館利用の方法について検討をします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デイサービスへの訪問</li> <li>・施設に合った利用の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・24 年度に開始したデイサービス訪問（おはなし会等）を継続して実施した。 訪問回数 27 年度 21 回（1 ヶ所）、28 年度 24 回（1 ヶ所）</li> <li>・福祉施設へは、希望図書を準備して最寄りの分室に届けるなど、団体サービス内容の拡大を行った。</li> <li>・福祉施設貸出回数 27 年度 13 回（1 ヶ所）、28 年度 5 回（1 ヶ所）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現職員体制では、きめ細かな配慮が求められる福祉施設へのサービス拡充が難しいため、ボランティアの導入等について検討する。</li> <li>・新規施設については、実施内容を見直し、ボランティア・関係部署と連携して実施する方向で検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスを丁寧に行うほど、人的・財政的な負担が大きくなる。効果等を分析し、拡充を検討する必要がある。</li> </ul>

事業計画	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
ウ 対 面 朗 読 サ ｜ ビ ス の 充 実	・ 対面朗読サービスの充実	・ 対面朗読サービスを職員とボランティアで行った。 28 年度 職員 24 回、ボランティア 199 回 ・ 対面朗読利用者数 27 年度 6 人、28 年度 6 人 ・ 対面朗読ボランティア人数・朗読時間 27 年度登録数 15 人、朗読時間 436 時間、 28 年度登録数 15 人、朗読時間 400 時間 ・ 図書館ホームページ及び障害福祉課発行のパンフレットへ利用 方法等を掲載し周知を行った。 ・ 対面朗読ボランティアの講習会を実施し、技術向上に努めた。 ・ 対面朗読利用希望者に対し、ボランティア数の確保ができた。	・ ボランティアとの協働及び関係部署との連 携により、サービスの充実を図る。	・ 対面朗読は、利用者が今知りたいと 思っている情報を提供することが 目的であることを踏まえ、サービス の拡充を検討すべき。 ・ 職員による対面朗読を行えば、自立 支援、自己実現、社会復帰を支援す る多様なレファレンスが同時に行 えることも考慮したらどうか。

注 10 対面朗読サービス 視覚障害者に対する朗読サービス。中央・鳴尾・北口図書館において平日に実施。利用は 1 回当たり最大 2 時間。予約制。

事業計画	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価	
(5) 市民との協働を推進するとともに、市民に交流の機会・場を提供します。					
ア 図 書 館 ボ ラ ン テ ィ ア と の 協 働	<p>図書館ボランティアと協働して、おはなし会の開催、本の修理、行事の企画・運営などのサービスを進めていくとともに、ボランティア活動に活かせる情報の収集、提供に努めます。また「ボランティア活動紹介イベント」を開催し、図書館ボランティア相互の交流を図るとともに、ホームページなどでその活動内容を紹介し、広く市民に参加してもらえよう図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアとの協働</li> <li>・ボランティア活動の紹介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア交流会を開催し、情報交換・意見交換等を行った。</li> <li>・図書館内にボランティア同士の交流や情報交換等に利用できる掲示板を開設した。</li> <li>・修理ボランティア 27 年度 63 回（参加者 297 人）、28 年度 58 回（参加者 280 人）</li> <li>・おはなしボランティア派遣 27 年度 92 回(来場者数 2,352 人)、28 年度 117 回(来場者数 2,043 人)</li> <li>・おはなしボランティアによる図書館でのおはなし会 27 年度 523 回、28 年度 520 回</li> <li>・行事ボランティア 27 年度 23 人、28 年度 21 人</li> <li>・美化・緑化ボランティア 27 年度 11 人、28 年度 10 人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館内にボランティアの活動場所を確保できないか検討する。</li> <li>・図書館ホームページで、ボランティア活動を紹介・周知できないか研究する。</li> <li>・図書館内の掲示板を活用してボランティア活動を促進する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアとの協働により、多様なサービスを展開している。</li> <li>・ボランティアの活動を支援し、図書館サービスを充実させるために、ボランティアを組織し、活動全体を把握・調整する担当職員を置いたらどうか。</li> <li>・ボランティア活動のための交通費等の予算確保が必要である。</li> <li>・ボランティア活動は、市民に対する図書館の PR にもつながり、市民と図書館をつなげる機能を持っている。</li> <li>・日本では、職員の人手不足をボランティアで補う傾向が見られる。協働について十分議論する必要がある。</li> </ul>

事業計画		27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
イ 行政 部 局 ・ 各 種 団 体 ・ 機 関 と の 連 携 協 力	<p>行政部局、自治会、企業など地域の関係機関と連携して、ブックフェアなどの行事を開催し、その団体・機関の活動内容の紹介や図書館の周知に努めます。また、行政部局や各種団体・機関の求める資料・情報を提供します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関との連携</li> <li>関連機関への情報提供</li> </ul>	<p>共催行事回数 27 年度 32 回、28 年度 55 回</p> <p>&lt;共催例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ブックフェア                     <ul style="list-style-type: none"> <li>「食育」、「自殺予防」（健康増進課）</li> <li>「戦後 70 年 西宮戦争の記憶」（人権平和推進課）</li> <li>「花と緑を楽しもう」（花と緑の課）</li> <li>「市制 90 周年パネル展&amp;ブックフェア」（情報公開課）</li> <li>「動物愛護パネル展」（生活環境課）</li> <li>「UMA スタンプラリーとブックフェア」（都市ブランド発信課）</li> <li>「がんを知る本」（兵庫県健康財団）</li> </ul> </li> <li>講演会                     <ul style="list-style-type: none"> <li>「安心・安全なネット利用」（消費生活センターと共催）</li> <li>「歴史講座@北口」（郷土資料館）</li> <li>「中国の絵本を読もう、中国の話を知ろう」（国際交流協会）</li> </ul> </li> <li>兵庫県立芸術文化センターと連携開催                     <ul style="list-style-type: none"> <li>「ブックフェア」、「アウトリーチコンサート」</li> </ul> </li> <li>自治会と共催で夏祭り・パネル展示を開催</li> </ul> <p>関係部局からレファレンス要望に対し、資料提供等を行った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関と連携して行事を開催するとともに、子ども読書活動推進会議や図書館広報紙等を活用して図書館の周知に努める。</li> <li>関係機関からのレファレンス要望に迅速に対応するよう努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>連携の一つとして展示等の場所の提供があるが、図書館から相手方に働きかけるなど、取組みに積極性が見られない。</li> <li>司書の専門性（情報提供能力）を生かして、図書館が行政部局等の活動をレファレンス等の情報面で支援するよう働きかけることが必要。</li> <li>連携協力とは、相手方の生産性を高め、連携のメリットが感じられるサービスであるべき。</li> </ul>
ウ 安 心 ・ 快 適 な 空 間	<p>施設の安全に配慮した書架や設備の配置を考え、案内の方法も工夫し、だれでも安心して利用できる空間作りに努めます。また、職員は丁寧な対応や挨拶を心がけ、質問に的確に対応し、親しみやすい図書館を目指します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安心できる空間作り</li> <li>職員の接遇の向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が交代で館内の見回りを行うなど、利用者の安全確保等に努めた。</li> <li>夏休み中に警備員を配置し、警備体制を強化した。</li> <li>27 年度に閲覧席等の配置を工夫し、補修を行った。</li> <li>職員間で市民からの苦情や要望等を共有するとともに、図書館職員に求められる対応を検証し、適宜改善した。</li> <li>消防・防災訓練を各拠点館で実施                     <ul style="list-style-type: none"> <li>中央図書館・北部図書館 年 2 回</li> <li>鳴尾図書館 年 1 回</li> <li>北口図書館 年 4 回</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内巡回を継続して行う。</li> <li>閲覧席等の配置や案内表示の工夫に努める。</li> <li>館内会議・研修等を活用して、職員の意識と接遇の向上に努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館内は死角が多く、置き引き等の事件が発生する可能性が高い。</li> <li>夜間の開館時間を延長する場合は、警備員の配置、防犯カメラの設置など、利用者・職員の安全確保が必要。</li> <li>子供の貧困対策の側面（塾等に通えず図書館を利用）から学習室整備の検討が求められる。</li> <li>老朽化した施設の改築、座席数の確保等は、快適さの向上につながる。</li> </ul>

事業計画	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価
<p>エ 交 流 の 場</p> <p>地域住民の交流の場として各拠点図書館の掲示板を活用します。本の紹介や読書についての情報を中心に掲示し、意見交換を行えるよう、掲示板の設置・運営に向けて検討を行います。</p> <p>また、講演会や講座などのイベントを通して、市民の新たな出会いの場、語らいの場を演出します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 掲示板の設置</li> <li>・ 市民の交流の場の演出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 27 年度から市民向け掲示板を全拠点館の壁面に設置した。</li> <li>・ 掲示数は本の紹介等 178 件</li> <li>・ 0～2 歳のおはなし会の後、保護者同士の交流の場を提供した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館行事を地域住民の交流の場として位置づけ、各拠点館の掲示板の活用や意見交換等ができる場所作りの研究を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館を個人で利用するだけでなく、図書館に市民が集い、新しいことを始められる場（ラーニングコモンズ）の提供についても研究をしたらどうか。</li> <li>・ 様々な交流の場（掲示板などの物理的なもの、実際に人が交流する空間的なもの、SNS などインターネット等）を想定した検討が必要。</li> </ul>



事業計画	27 年度当初の取組み目標	主な取組内容（平成 27～28 年度）	今後の課題・取組み等	外部評価	
（6）図書館司書の専門性を発揮し、市民サービスを提供します。					
ア 専 門 研 修 へ の 参 加	各機関で実施する専門的な研修会に図書館司書が積極的に参加するとともに、図書館内の勉強会や研修会を開催します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員研修会への参加</li> <li>館内研修の開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全国図書館大会、兵庫県立図書館主催の研修などに参加し、レファレンスや著作権等の専門性の向上に努めた。</li> <li>28 年度研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>公費参加 8 件 20 人</li> <li>私費参加 3 件 64 人</li> </ul> </li> <li>図書館に専門の講師を招き、全職員参加の研修を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員への各種研修の情報提供や、研修に参加しやすい環境作りに努める。</li> <li>職員個々人が持つスキルを活用した館内勉強会の実施を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修機会の確保に努めているが、担当の専門性を考慮して研修会等へ派遣すべき。</li> <li>研修への派遣が難しい場合は、勉強会を開催して専門性を高める努力も必要。</li> <li>事業計画を推し進めるための研修・受講であること。</li> </ul>
イ 情 報 共 有	全国の図書館の最新状況や調査相談記録などの情報を共有し、職員相互の研鑽に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報の共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他市町村の広報誌や新聞記事の回覧、職員掲示板への情報掲示等の情報共有に努めた。</li> <li>館内連絡会・担当部会等において、情報共有及び課題研究に努めた。</li> <li>28 年度 <ul style="list-style-type: none"> <li>図書館館内連絡会 のべ 22 回</li> <li>各担当者会議 <ul style="list-style-type: none"> <li>資料収集・レファレンス 3 回</li> <li>予約 1 回</li> <li>学校連携 2 回</li> <li>児童サービス 1 回</li> <li>ヤングアダルトサービス 1 回</li> <li>行事 1 回</li> <li>広報 1 回</li> <li>電算 2 回</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も情報共有及び各種サービスの課題研究に努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手続等の変更時は、職員によって対応が異なることのないようマニュアルの配布だけでなく、後日、確実に実施されているかの確認を定期的に行って徹底すべき。</li> <li>問題解決、情報共有、研修のための会議としては開催回数が少ない。業務分担等を見直して、実施すべき。</li> </ul>