

目次

第1章	第3次鎌倉市図書館サービス計画の策定に向けて	4
1	第3次鎌倉市図書館サービス計画の策定について	4
2	計画の位置づけ	4
3	計画の期間	5
4	鎌倉市図書館を取り巻く事情	5
5	アンケート結果に見る利用者・市民の意識	9
6	利用者懇談会分析	11
7	鎌倉市図書館の現状と課題	12
8	第2次鎌倉市図書館サービス計画の総括	14
第2章	鎌倉市図書館の使命と基本方針	16
第3章	方針の実現に向けた図書館サービス	20
サービス方針Ⅰ	つながる図書館	20
1	図書館ネットワークの構築	20
(1)	地域事情に即した図書館網の充実	20
(2)	開館日及び開館時間の効果的な設定	22
(3)	情報通信技術の活用	23
(4)	連携協力	25
2	利用者に応じた読書の支援	26
(1)	子どもの読書活動の支援	26
(2)	成人支援	30
(3)	高齢者支援	31
(4)	図書館を利用しにくい人へのサービス	32
3	資料・情報の提供	36
(1)	選書・収集方針	36
(2)	貸出	38
(3)	閲覧	39
(4)	予約・リクエスト	40
(5)	情報提供サービス	42
4	課題解決の支援	44
(1)	レファレンス	44
(2)	複写サービス	45

(3) 読書相談	45
サービス方針Ⅱ ひろがる図書館	47
1 図書館からの情報発信	47
(1) 広報活動の充実	47
(2) 図書館運営の情報公開	48
2 市民とともに	49
(1) 市民参画と協働	49
(2) 市民の声を活かす仕組み	50
(3) 市民の活動の場や機会の提供	50
(4) 図書館協議会	51
サービス方針Ⅲ 100年図書館	53
1 鎌倉らしいコンテンツの製作と発信	53
(1) 郷土資料	53
(2) 行政資料	54
(3) 貴重書	55
(4) 近代史資料担当	57
(5) 歴史的公文書	58
(6) 市史編纂事業	58
2 施設・設備の充実	59
3 危機管理体制の強化	62
4 市民の活動を支える職員の育成	63
第4章 計画実行のための体制	64
第5章 中央図書館と地域館の長期的な展望	65
おわりに	66
資料編	67
1 法令等	68
(1) 図書館法	68
(2) 図書館の自由に関する宣言	72

(3) ユネスコ公共図書館宣言	73
(4) 図書館の設置及び運営に関する望ましい基準（平成 24 年 12 月）より 目標基準例	76
2 統計・調査資料	77
(1) 鎌倉市図書館統計資料（『鎌倉市の図書館 平成 29 年度』より）	77
(2) 市民アンケート調査結果	80
3 用語解説	104

第1章 第3次鎌倉市図書館サービス計画の策定にあたって

1 第3次鎌倉市図書館サービス計画の策定について

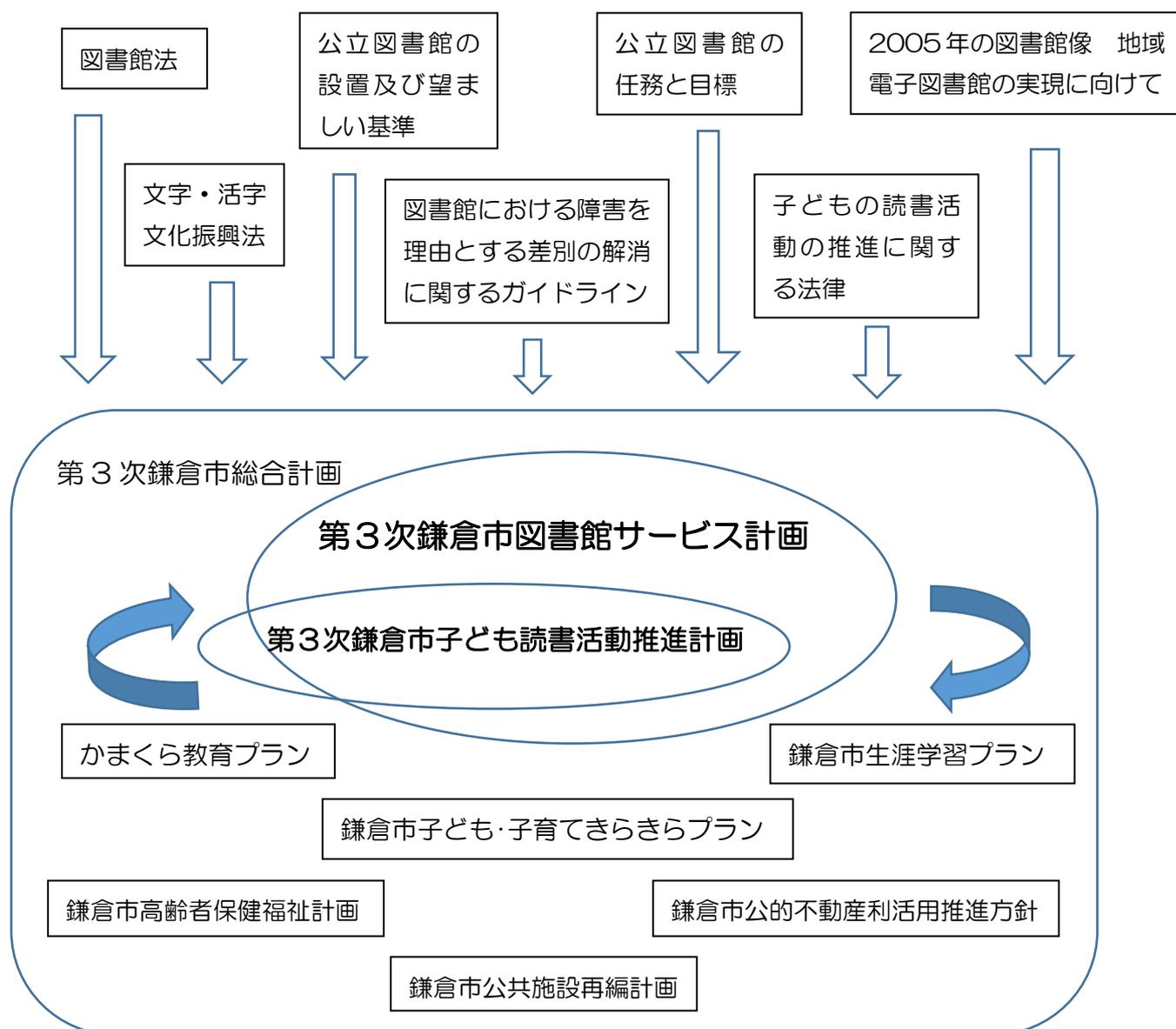
鎌倉市図書館は、平成12年に「鎌倉市図書館サービス計画」を策定し、平成26年に「第2次鎌倉市図書館サービス計画」を策定して、図書館サービスの充実に努めてきました。

この計画策定から4年が経過し、図書館を取り巻く社会情勢の変化や多様化・高度化する市民の要望にこたえるため、今回新たな指針として「第3次鎌倉市図書館サービス計画（以下、「第3次計画」という。）」を策定しました。

2 計画の位置づけ

この計画は、図書館法や文部科学省の基準等に基づき、鎌倉市がこれまで実践してきた活動の成果を踏まえ、策定します。

また、「第3次鎌倉市総合計画」および他の関連計画との調和を保つものとします。



3 計画の期間

平成 31 年度（2019 年度）から平成 34 年度（2022 年度）までの 4 年間とします。最終年度の平成 34 年度には次期の鎌倉市図書館サービス計画策定に向けて検証・評価を行います。

4 鎌倉市図書館を取り巻く事情

（1）鎌倉市の現状

鎌倉市は神奈川県はやや東側、三浦半島の付根に位置していて、横浜市、逗子市、藤沢市に隣接し、南は相模湾に面しています。

人口は 17 万 2,194 人で 73,939 世帯、面積は 39.53km²（平成 30 年 4 月 1 日現在）です。東京へ電車で一時間など大都市のアクセスもよく、また海や山といった自然にも恵まれていることから「住みよさランキング※」の上位になるなど「住みたいまち」として人気を集めています。通勤・通学における流出率を見ると、就業者・通学者の 63.1%が市外に流出しており、ベッドタウンとしての性格があることがわかります。

また、かつては鎌倉幕府も置かれ、歴史的遺構や神社仏閣が数多く点在し、年間 20,423,829 人（平成 29 年度・鎌倉市観光協会調べ）の観光客が訪れる「観光地」としての側面もあります。このことから、鎌倉市図書館は生活拠点にある市民の身近な「知の情報センター」としての役割とともに、古都の「歴史の守り手」として歴史的に貴重な資料の収集・保存を継続していくことが求められています。

次に年齢別人口分布（平成 29 年度）をみると、年少人口（0～14 歳）が 20,334 人、生産年齢人口（15～64 歳）が 98,204 人、高齢者人口（65 歳以上）53,384 人で、高齢化率は 30.6%と、全国平均、県平均共に上回っています。平成 23 年度（2011 年度）に実施した「鎌倉市将来人口推計調査」を基にした推計によると、市の総人口は緩やかに減少傾向にあり、そのなかでも高齢者人口は平成 30 年度（2018 年度）をピークに減少し、高齢化率自体は下がりますが、75 歳以上の人口は増加傾向が続き、後期高齢者の割合が大きくなっていくことが予想されています。

また、本市は地形にも特徴があり、市街地が緑に囲まれ、分節化されており、丘陵-谷戸-市街地という地形構造となっています。今後、高齢化が進んでいくこと、市街地が分節化されているという特徴をふまえると、来館しにくい市民の図書館へのアクセス手段をいかに確保していくかが課題と言えます。

※「住みよさランキング」：「住みよさランキング」は、全国各都市の“都市力”をさまざまな分野の公式統計を用いて算出したもので、住民の生活の場面に応じた「安心度」「利便度」「快適度」「富裕度」「住居水準充実度」の 5 つのカテゴリーに分類し、ランク付けを行っているもの。

（2）全国の公立図書館を取り巻く現状

平成 32 年に、図書館法は施行から 70 年を、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」は制定から 18 年を迎えます。社会や制度の変化に対して柔軟に対応していく一方で、「図書館の自由に関する宣言」に則り、図書館の社会的責任を果たしていかななくてはなりません。

文部科学省が3年ごとに行う「社会教育調査」によれば、平成27年の時点で全国の図書館数は3,331館となっています。これは調査開始以来、過去最高の館数であり、市区町村単位での設置率は75%に達しています。しかし、館数の増加により図書館が一層生活に身近なものとなっている一方、図書館を取り巻く状況は非常に厳しいものであると言わざるを得ません。

ここでは、公立図書館を巡る近年の動向をア 図書館運営の市場化・縮小化、イ 利用者の実情に沿ったサービスのあり方、ウ ICT活用の促進の3点に注目して述べます。

ア 図書館運営の市場化・縮小化

1990年代後半に始まった構造改革とその一連の動きは、図書館運営に市場原理をもたらし、公立図書館のあり方を見直す契機となりました。特に平成15年の地方自治法改正により導入された指定管理者制度は、図書館管理の民間企業への外部化を可能とし、図書館サービスの市場化と競争化をもたらしました。このような状況に対し、日本図書館協会は「公立図書館の任務と目標」のなかで、「図書館経営に一段と複雑かつ、厳しい様相が広がっている」と述べ、公立図書館の維持発展のための指針を提示しています。しかし、前述の「社会教育調査」においても、図書館数こそ増加しているものの、専任職員数の減少に比例するように非正規職員が増加している現状は変わりません。人件費や資料費等、全国的に図書館予算は減少傾向にありますが、図書館運営の市場化による影響も一因と言えるでしょう。

2010年代になると公共施設の見直し、複合化（国土交通省「立地適正化計画制度」）が推奨され始めます。神奈川県でも、平成24年に「県立図書館2館の集約および閲覧・貸出廃止を検討」が報道され、話題となったのは記憶に新しいところです。その後にとめられた「県立図書館の再整備に向けた基本的な考え方」では、閲覧・貸出サービスは維持されたものの、県立川崎図書館の神奈川サイエンスパーク移転など、県立図書館の縮小化の方向が伺えます。

本市では平成27年に公共施設再編計画が策定され、本庁舎を含む公共施設の見直しが現在進行形で検討されています。現段階では市役所本庁舎を深沢地域に移転し、その跡地に中央図書館を学習センター等と複合化した施設として設置すること、地域館は拠点校と呼ばれる小・中学校の敷地内に入ることが構想されています。第3次鎌倉市総合計画第3期基本計画では、「すべての市民の知る権利を保障するため、資料の充実と情報提供機能の拡充」、「鎌倉に関する資料の収集と調査研究体制の充実」のための図書館の整備・充実が掲げられていますが、施設の見直しが進むなかで、いかにサービスを充実していくか検討が必要とされています。

イ 利用者の実情に沿ったサービスのあり方

日々刻々と移り変わる現代社会において、図書館利用者のニーズも多様化しています。例えば、近年問題視されていることに「子ども・若者の読書離れ」があげられます。「子どもの読書活動の推進に関する法律」では、各自治体における子どもの読書環境の整備・充実がうたわれ、鎌倉市図書館でも平成30年3月に「第3次鎌倉市子ども読書活動推進計画」を策定し、推進しているところです。「文字・活字文化振興法」などの関係法令でも、公立図書館の役割は重要視されており、子ども世代に限らない地域全体の読書環境の底上げをより一層担っていかなくてはなりません。

図書館の利用が困難な利用者へのサービス向上も求められています。平成25年制定の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）で、公共施設は利用に際しての障害を取り除くための合理的配慮が義務付けられました。これまで以上に設備面、識

字面でのバリアフリー化に取り組むことが必要とされています。また、高齢化が進んでいる現代では、高齢者の生きがいつくりについても図書館が果たす役割は大きく、鎌倉市高齢者保健福祉計画（平成30年度～平成32年度）では高齢者の要望・必要に応じた図書館の充実が盛り込まれています。また、鎌倉市生涯学習プラン（平成23年度～平成32年度）が目指す、学習成果を生かした地域交流の推進と社会参加の促進にも図書館が関わる場所は大きいと言えます。

ウ ICT 活用の促進

図書館サービスにおける情報技術の進歩は、2000年代以降急速に進んでいます。当時の文部省地域電子図書館構想検討協力者会議が「2005年の図書館像－地域電子図書館の実現に向けて」において「既存の図書館資料を電子化・データベース化して「地域電子図書館」を構築」することを提言し、鎌倉市図書館でも地域資料、貴重資料のデジタルアーカイブ化とホームページ上での公開を計画的に進めています。

また電子書籍についても身近なものとして普及が進んでいるところですが、図書館に目を向けると平成26年の段階で電子書籍を導入している館は全国で127館に留まっています。コンテンツとしての電子資料の充実と、利用しやすいデバイスの検討・提供を計画する必要があると言えます。

(3) 鎌倉市図書館の現状

鎌倉市図書館は、明治44年7月に鎌倉町立図書館として開館し、平成31年で108歳になる、神奈川県内の公共図書館で最も歴史のある図書館です。昭和49年に現在の中央図書館を開館した後、市民にとって一番身近な情報センターであるために、「市内1地区に1つの図書館」という全域サービスを目指し、深沢、大船、玉縄、腰越図書館を順に開館しました。現在、中央図書館と各地域館で利用状況に大きな差はありませんが、地域館は近くの方に利用されているようです（グラフ）。図書館5館の延べ床面積は5,054㎡で、49の全国同規模人口の自治体の中では平均的です。近年、全国的にも言えることですが、鎌倉市図書館も、登録者数、貸出数、予約数等、数値で見える部分では利用が減っています。平成25年度～29年度の5年間でも減少が見られます（表1）。

市内図書館の蔵書を見てみると、全体の蔵書数は5年間で増えていますが、受入と購入点数は減っています（表2）。年間の購入点数は同規模自治体内で40/49位で、年間受入点数の約4割は寄贈資料という現状です。資料購入費も減っており、一般会計における資料購入費の割合は、5年間で0.047%から0.042%に。（表3）、市民一人当たりの資料購入費で比較すると、同規模自治体の中では、38/49位にあたります。

貸出・予約件数は減っていますが、同規模自治体で比較するとどちらも3/49位とトップクラスです。鎌倉市内に所蔵のない本は、購入の他、県内、県外の図書館や国立国会図書館から借用し提供しています。鎌倉市図書館の図書館間での借受件数は、神奈川県内でも、全国同規模自治体でも1位の多さです（5年間で約2倍）。貸出点数が減っているなかで、図書館間の借受が増えているということから、利用者へのリクエストの浸透、利用者の要望の多様化、また、市内図書館の蔵書のみでは利用者の要求に応えきれていないということが考えられます（表4）。

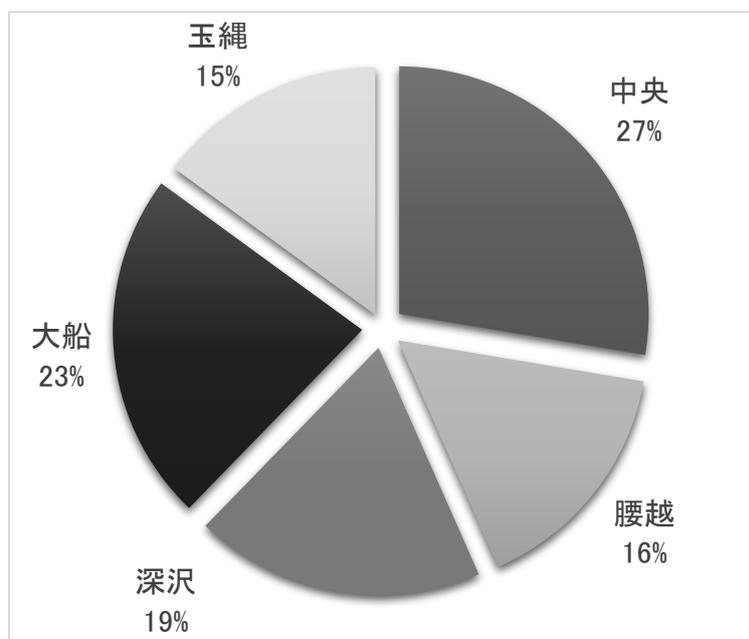
図書館の役割は、資料の貸出・返却だけではありません。利用者と資料を結び、また、利用者同士の出会い・交流の場となれるよう、講演会や映画会、資料の展示など様々なイベントを行

っています。特に行事に関しては、市民と協働で実施しているものが多く、毎年行う図書館まつり（ファンタスティック☆ライブラリー）は、図書館関係団体による実行委員会形式で企画から実施までを行っています。他にも、児童サービスや障がい者サービス、YA サービスなどそれぞれの利用者が利用しやすいようなサービスに努めています。

レファレンスが多いことも鎌倉市図書館の特徴で、一般事項だけでなく、鎌倉という歴史ある土地ならではの、郷土に関するレファレンスが全国から寄せられます。一部のレファレンスは鎌倉市図書館ホームページや国立国会図書館のレファレンス協同データベースで登録・公開しており、平成 29 年度までに 116 件のレファレンスデータを公開しています。

今回、鎌倉市図書館サービス計画の策定にあたって、4 回の利用者懇談会やパブリックコメントにご協力いただきました。平成 29 年には大船・玉縄図書館で、平成 30 年度には中央・腰越図書館で開館時間や休館日の変更の試行を行い、アンケートでご意見をいただきました。図書館への市民参画によって、より身近で利用しやすい、市民のための図書館を目指します。

（グラフ）平成 29 年度 館別貸出点数の割合



（表 1）登録者・貸出点数・予約件数の推移

	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
登録者(人)	106,314	110,026	79,226(注)	83,631	88,146
貸出点数(点)	1,427,520	1,382,363	1,411,599	1,349,752	1,332,565
予約件数(件)	394,096	380,692	379,352	368,323	386,322

（注）平成 27 年度の登録者の減少は、5年以上利用のないデータを削除したため

(表2) 蔵書数の推移

単位：点

	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
購入	19,658	19,086	15,798	17,157	16,331
寄贈	9,259	9,867	10,678	11,038	10,056
受入計	28,917	28,953	26,476	28,195	26,387
除籍	28,122	19,261	21,907	28,165	25,206
蔵書数	608,901	613,596	621,478	622,327	624,098

(表3) 図書館費・資料購入費の推移

単位：千円

	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
一般会計	58,082,000	60,721,500	61,364,000	60,785,600	59,850,016
図書館費	134,631	126,393	123,245	136,359	135,222
資料購入費	27,230	27,455	24,979	26,887	25,545
資料購入費／ 一般会計	0.0469%	0.0452%	0.0407%	0.0442%	0.0427%

(表4) 図書館間借受資料数の推移

単位：点

	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
図書館間借受	7,935	7,733	13,075	13,249	12,572

5 アンケート結果に見る利用者・市民の意識

図書館の利用状況や、利用に関する必要性や要望等を把握し、今後の図書館サービスのあり方について考察するために、無作為抽出した 2,000 人の 18 歳以上の市民への郵送と同時に、市内各図書館において来館者向けにアンケート調査を実施しました。

来館者アンケート期間は、平成 30 年 9 月 8 日～15 日、郵送アンケート期間は、9 月 18 日～10 月 10 日でした。

郵送での市民アンケートには 874 件(有効回収率 43.4%)、館内での利用者アンケートには 1,279 件の回答を得られました。詳細結果は 75 ページからの市民アンケート調査結果をご参照ください。

アンケート結果を、図書館を利用している方と利用していない方に分け、また回答者の年代別に集計することでそれぞれの意識や動向を整理しました。

注：図書館を利用している方…市民アンケートの来館者と来館者アンケートの回答者の計(1,974 人)。以下、「来館者」という。

図書館を利用していない方…市民アンケートのうち、図書館を利用したことがない回答者（176人）以下、「非来館者」という。

（1）来館目的

主に利用している図書館別に来館目的をみると、各図書館ともに「資料を借りる、返す」が一番多く、「自分で資料を探す、予約する」、「館内で新聞、雑誌を読む」が続いており、前回の調査同様に貸出、閲覧を目的とした来館が多いことがわかります。

また、中央・腰越・玉縄図書館においては、調査目的での来館も一定数あることがわかります。

年齢別では、いずれの年齢層も「資料を借りる、返す」が一番多く、60歳以上では「新聞・雑誌を閲覧する」が、それ以外の年代では「本を探す、予約する」が続いています。

「その他」の自由記述では、年代を問わず、自習のための利用が多いことがわかります。続いて、お子さんの本を探す、借りる、読み聞かせなどお子さんのための来館が続き、お子さんとの時間を過ごすために図書館が利用されていることがわかります。

（2）図書館を利用しない理由

図書館を利用したことがないと回答した176件について、図書館を利用していない理由をみると、全体では、「本を購入する考えなので必要ない」62件、「本を借りに行くのが面倒」62件について、「図書館の場所が分からない、不便だ」41件、「本を読んでいない」34件が続いています。

年代別にみると、20・30代では「本を読んでいない」が他の世代より多いのが特徴的で、40・60代では「本を借りに行くのが面倒」が最も多くなります。30代では「子どもが迷惑をかけそうで行きづらい」の回答も多く、気兼ねなく子どもと一緒に過ごせるための工夫が課題です。

また「その他」の自由記述でも、「家・駅から遠い」、「駐車場が少ない」といった図書館アクセスの不便さのほか、「読みたい本がない、（図書館に）魅力を感じない」、「（本など）衛生面が心配」といった意見がありました。

（3）図書館の現行サービスの認知度・満足度

市民アンケートでは、図書館の現行サービスの認知度に関する設問があります。

「館内で資料を閲覧できる」、「無料で借りられる」の2項目については7割以上の認知度で、「（著作権の範囲内、有料で）コピーが取れる」、「図書館員が資料を探す相談や、調べ物の相談にのれる」、「図書館にない本をリクエストできる」については5割程度の認知度でした。

「障がい者サービス」、「ブックスタート」、「小中学校への図書貸出し等、学校支援の実施」、「図書の宅配サービス」など実際に利用していないサービスについては来館・非来館ともに認知度が低い傾向があります。

「平日の木・金曜日は19時まで開館」や、「図書館ホームページから蔵書検索や予約・貸出期間の延長などができる」といった、図書館の便利なサービスについて意外と知られていないこと、「子ども向けの催し物の実施」、「紙芝居舞台や大型絵本なども借りることができる」など、子どもや子どもの読書に関わる活動についての認知度が低かったことについては、図書館として内容や役割の周知に課題があると思われます。

来館者アンケートの満足度に関する設問で、「貸出点数」、「予約点数」、「開館日」、「職員の

対応」、「開館時間」については、おおむね7割以上の方に満足・やや満足の回答をいただきました。一方、「閲覧スペース」、「資料の量」、「資料の種類」については満足度が3割程度と低く、不満・やや不満に感じる回答が2～3割と高い割合でした。

また「開館時間」、「図書館の広さ」、「館内施設の快適さ」に関しては、不満に感じる割合が高いことは否めません。

開館時間に関しては、平成30年度の試行アンケートの結果も平行して検討していく予定です。

また、図書館に広さや施設の快適さを求められていることを踏まえ、今後建て替えが予定される新しい中央図書館構想に反映させていく必要があります。

(4) 今後の図書館に必要なと思うサービス

「カフェ・公園（広場）などとの複合化」を期待する回答が最も多く、来館・非来館で年代を問わず希望が多いことがわかります。次に、「無料で使えるWi-Fi」、「図書館ホームページやメールによるおすすめ本や新着本、イベントなどの情報提供」、「利用者のニーズをふまえた閲覧室の改善」が続きます。

アンケートの自由記述を見ても、情報通信の発達により、図書館の資料とインターネット上の情報を利用した調査・学習の要望のために、Wi-FiやPCが使える学習・閲覧スペースの充実を望む声が増えています。また館内でゆったりと読書できるスペース・席の拡大、大人、子どもそれぞれが学習のために使えるスペースの充実、子ども連れでも気兼ねなく利用できる子ども用スペースの充実も上げられています。

6 利用者懇談会分析

「第3次鎌倉市図書館サービス計画」への意見や、図書館への要望を伺う一般利用者向け懇談会を4回、子育て世代向け懇談会を1回、計5回開催しました。

(1) 平成29年度利用者懇談会（平成30年3月18日実施 参加者12名）

「～あったらいいな、こんな理想の図書館～」と題してグループワークを行い、図書館に望むことを自由にあげていただきました。

(2) 平成30年度 第1回利用者懇談会（平成30年6月3日実施 参加者12名）

「つながる図書館」をテーマに、「図書館を通じて情報とつながるには」「図書館を利用しにくい方が図書館とつながるには」といった2つの切り口で、グループワークを行いました。

(3) 平成30年度 第2回利用者懇談会（平成30年8月23日実施 参加者10名）

「ひろがる図書館」をテーマに、参加者全員が「私が図書館と一緒にしたいこと。図書館と一緒にできること」の題でワークシートを記入し、発表とディスカッションを行いました。

(4) 平成30年度 第3回利用者懇談会（平成30年9月8日実施 参加者9名）

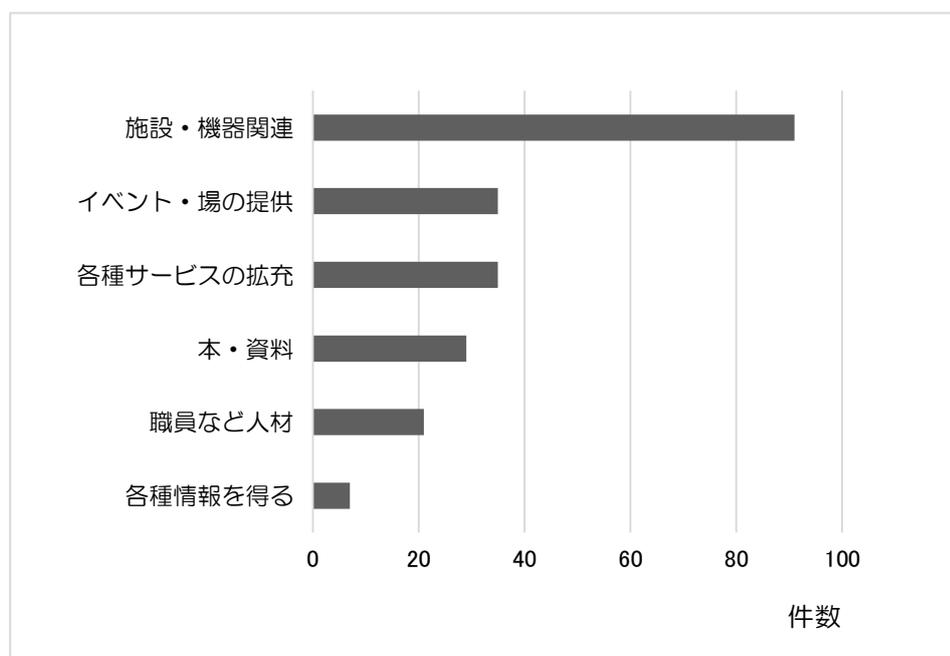
「100年図書館」をテーマに、参加者と職員が車座になって、自由に発言していただきました。

た。

(5) 子育て世代向け利用者懇談会（平成 30 年 8 月 3 日実施 参加 6 組）

出入り自由、当日参加可というかたちで実施しました。主に「子ども連れでの図書館利用について」、「おはなし会など図書館のイベントや PR について」意見を伺いました。

全利用者懇談会を通じての意見は以下のとおりです。



「施設・機器関連」が圧倒的に多く、静読室や読み聞かせスペースなど利用目的によるエリア分けを望むものや、飲食・喫茶スペースを望むもの、単純に現在の図書館の手狭感を訴えるもの、トイレの洋式化及び清潔さを求めるものなど、施設の老朽化を改善し、スペースの増強が強く望まれていることが伺えました。また、全回を通じて 2、3 番目に意見が多かったのは「サービスの拡充」と「イベント・場の提供」の 2 項目で、図書館の本・資料を媒介とした地域の人々の知的交流や学びの場が望まれていることが分かります。従来の本を借りるだけの図書館から、“滞在し、交流し、学ぶ場”としての図書館が望まれています。

7 鎌倉市図書館の現状と課題

鎌倉市図書館は全域サービスを目指し、各地域に 1 館ずつ、計 5 館で運営しています。利用状況は各館で大きな差はなく、地域の人が近くの図書館を利用していることが伺えます。県内同規模自治体と比較すると、登録率・市民一人当たり貸出冊数、資料保有数などは平均以上で、特に予約・リクエスト数が多いことが特徴です。平成 11 年 2 月からは、開館時間が午前 9 時から午後 5 時までであったところを、祝・休日を除く木、金は午後 7 時までと拡大しました。平成 28 年 11 月には、鎌倉市中央図書館長の諮問機関である鎌倉市図書館協議会から、「正規職員と非常

勤職員との直営体制での効率的な運営を図ること」や「開館時間の延長などによるサービスの向上」について答申を受けました。そこで、平成 29 年度及び平成 30 年度には開館時間や休館日の変更の試行を行い、より地域の利用実態に合った、利用しやすい図書館を探っているところですが、現在の状況では以下のような課題を抱えています。

(1) 利用者ニーズへの対応

これまで利用者のニーズを把握するため、利用者アンケートを実施してきましたが、高校生などを中心に夜間開館を求める声が強くなっていきます。図書館の開館時間は、平成 11 年以降変更を行ってきませんでした。厳しい財政状況の下、職員に過度な負担をかけない、持続可能な範囲で、経費をかけずに開館時間の延長等のサービス改善に取り組み、利用者ニーズに応えていく工夫が必要です。

(2) 施設の老朽化

昭和 49 年に開館した中央図書館をはじめ、腰越図書館を除く、大船・深沢・玉縄図書館は築 30 年を越え、老朽化、狭隘さが目立っています。老朽化した地域の公共施設を学校に集約化、複合化する「鎌倉市公共施設再編計画」や、市庁舎の移転、その跡地利用を含めた「鎌倉市公的不動産利活用推進方針」などを踏まえ、今後の変化をにらみながら、利用実態に見合った十分なスペースの確保と、利用者にとって快適な空間を目指す必要があります。

(3) 資料費の確保

利用者の要望で最も多いのが資料の充実です。市民のニーズは年々範囲が広がり、また高度化しています。全国同規模自治体と比較しても、資料の予約・リクエスト数は上位に入りますが、資料購入費は減少傾向にあり、県内相互貸借への依存が目立ちます。今後、厳しい財政状況の下、資料購入費を維持・充実させていくためには、新たな財源の確保策の検討が必要です。また、鎌倉という土地柄から郷土資料の体系的収集が求められますが、応えられていません。

(4) 図書館を利用しにくい方へのサービス

障害者差別解消法の成立で、これまで以上に設備面、識字面でのバリアフリー化に取り組むことが必要とされています。

また、日本語を母語としない方に向けて、英語以外の言語の資料の収集が求められています。図書館利用の割合が低い地域への図書館利用率を上げる取組は実施できていません。

(5) 情報通信技術の進展への対応

いまや情報通信機器の保有率は国民の 9 割を越え、インターネットは日々の生活に欠かせないものとなっています。図書館のサービスも、ホームページからの予約やリクエスト、館内の検索機など多くはインターネットを経由して行われるようになりました。ホームページなどは誰もが利用しやすいものにすることが求められます。

電子書籍導入については、コンテンツの少なさ、特に新刊の少なさが指摘されているところであり、導入のタイミングを見極める必要があります。

国立国会図書館デジタル化資料送信サービスは、中央図書館のみの利用であり、地域館での要望に応えられていません。

外部データベースの種類やアクセス数も十分ではありません。

(6) 職員の知識、技術の継承と能力の育成

図書館の職員は、正規職員である技術職員、事務職員と非常勤嘱託職員で構成されています。非常勤嘱託職員や人事異動がある事務職員には知識や技術にばらつきがあることから、その能力の向上を図り、知識とスキルを確実に継承して、これまでの図書館サービスを維持継続していける体制を作らなくてはなりません。また、20年以上技術職員が採用されてきませんでした。効果的な図書館運営を行うためには、図書館サービスの知識、技術だけでなく、図書館運営全体をコーディネートする能力を有し、それに加えて鎌倉のまちと図書館の資料と利用者をよく知る技術職員の採用と育成を検討していくことが必要です。

(7) 市民協働

年に一度のファンタスティック☆ライブラリー（図書館まつり）をはじめとして、現在多くの市民団体との協働で多種の行事を行っています。また、近代史資料室ではボランティアの協力により、資料の収集・整理が進められています。

しかし、活動や行事の場が旧鎌倉地域（中央図書館）に偏りがちで、地域館と地域の市民団体との連携は十分ではありません。また協働相手が固定化しており、新しい団体、個人が参加しやすい体制を考える必要があります。

また、市民団体との協働は、結果的に市民や協力者の善意に頼る形になっており、今後も事業を持続していくための工夫が必要です。

(8) 近代史資料の活用

鎌倉の近代史に関する資料を後世に引き継ぐために、近代史資料の収集・整理・保存・提供を行っています。収集・保存する資料は、図書資料だけでなく、古文書や古地図、写真等の文献資料もあり、一部ホームページで公開していますが、利用者等からこれらを利用したいという要望が出されています。しかし、現在整理・保存が追いつかず、収集した資料を提供できていないことから、保全環境を改善し、近代史資料を提供できる体制を整える必要があります。

8 第2次鎌倉市図書館サービス計画の総括

鎌倉市図書館では平成26年4月に第2次鎌倉市図書館サービス計画を策定しました。

平成27年度に図書館システムを新しくしたことで、資料検索のスピードアップ、近代史資料のデジタル公開開始、レファレンス事例公開、メールレファレンス受付開始、未所蔵資料のリクエスト受付開始など、第2次計画に掲げた多くの目標を達成することができました。

また、平成29年度には横浜市図書館との相互利用が実現し、隣接する市町村すべての図書館の利用が可能になりました。

老朽化対策については、耐震化診断を実施し、中央図書館児童トイレの改修を行いました。今後の老朽化の改善や、スペースの増強につながる大規模改修や建て替え等については、「鎌倉市公共施設再編計画」の中に位置づけて検討していくことになります。

予算面では、図書館費、資料費が長期的に減少傾向にあります。集中選書の実施で、より効率的な資料収集を行うなど努力を重ねていますが、市民の要望に十分に応えるにはいたっていません。

平成 29 年度、30 年度にわたり、効果的な開館時間・休館日を検討するため 2 回の試行を行いました。検討は第 3 次計画中也継続しますが、市民にとっての地域館の重要性を改めて認識するとともに、図書館サービスポイント拡充の必要性を感じました。

平成 30 年度には「第 3 次鎌倉市子ども読書活動推進計画」の策定を行いました。子どもの読書離れが進むといわれる中、さらに鎌倉でも地域から書店が消えています。子どものみならず、大人にとっても、常に本がそばにある環境を整えるもの図書館の大切な使命です。

第 3 次計画では、これまでの課題の解決に向けて継続的に取り組むことに加え、「市民協働」と「近代史資料の活用」を課題に加えました。市民協働事業では、これまでも多くの市民の参加と協力を得ることができましたが、さらに協働の輪を広げ、市民の交流や活動のきっかけの場となるよう努めます。鎌倉市図書館の特色のひとつである近代史資料室に関しては、調査体制の整備や資料保存スペースの確保など、多くの問題を抱えていますが、近代史資料の公開と活用に向けての体制作りにも取り組んでいきます。

第2章 鎌倉市図書館の使命と基本方針

鎌倉市図書館の使命

猛スピードで移り変わる時代の中でも、図書館の基本は変わりません。多種多様な情報を収集、整理、保存、提供して、知る権利を守り、「いつでも、誰でも、どこでも」望む情報を得ることができる環境を保障することです。

鎌倉市は、武家文化の中心となった中世、信仰と遊山の場となった近世、別荘文化と鎌倉文士に代表される近現代と、独自で多彩な歴史を誇ります。その歴史と文化は責任を持って後世まで保存・継承されなければなりません。

また、鎌倉市図書館は、その出発点から市民に支えられてきた、市民とともに創りあげてきた図書館です。これまで「市民の身近に図書館を」という目標を掲げ、「地域館構想」をもとに、鎌倉の5地域に一館ずつ図書館を整備してきました。

これからも各図書館を「いちばんそばの情報センター」として充実させ、まちづくりと市民の暮らしと学びを応援します。利用者の秘密を守り、鎌倉市図書館ネットワーク全体の力で、人々の知りたい気持ちに寄り添い応える組織であり続けます。

鎌倉市図書館の基本方針

鎌倉市図書館は、平成31年度から平成34年度までの第3次計画では、中央図書館と各地域館が連携し、市民と協働してサービス提供に取り組み、直営体制で安定的かつ効率的な運営を図ります。

前述の「鎌倉市図書館の現状と課題」や「鎌倉市図書館の使命」を踏まえ、「つながる ひろがる 100年図書館」の3点を新たな基本方針として、図書館サービスの一層の充実を目指します。

「つながる ひろがる 100年図書館」

サービス方針Ⅰ つながる図書館

1 図書館ネットワークの構築

(1) 地域事情に即した図書館網の充実

サービス目標水準の設定／中央図書館の老朽化対策／ブランクエリアへの対応／広域利用

(2) 開館日及び開館時間の効果的な設定

開館時間の設定／開館日の設定

(3) 情報通信技術の活用

ホームページの活用／利用者用インターネット利用端末／データベースの活用／電子書籍

(4) 連携協力

市民・団体との連携協力／市役所および市内各種機関／教員研修・視察の受け入れ

2 利用者に応じた読書の支援

(1) 子どもの読書活動の支援

蔵書の充実／施設面／行事・イベント／中高生へのサービス／読書がしにくい子どもへのサービス／子どもへの働きかけ／学校支援（小・中・高等学校）／訪問サービス子どもを取り巻く大人への支援／児童図書館員の養成

(2) 成人支援

生活情報の収集提供／医療情報支援／生涯学習の啓発

(3) 高齢者支援

利用しやすい環境整備と使いやすさの向上

(4) 図書館を利用しにくい人へのサービス

ア 障がい者サービス

情報発信／サービス対象者の拡大／障がいの特性に合わせた資料やサービス方法の開拓・活用／他機関との連携／特別支援学級、特別支援学校等へのサービス／対面朗読

イ 日本語を母語としない方へのサービス

多言語資料の収集・提供／子どもへのサービス／生活情報の提供／利用案内

ウ その他

グループ貸出／来館できない方へのサービス／図書の宅配

3 資料・情報の提供

(1) 選書・収集方針

資料収集／資料の保存・管理／資料データの整備

(2) 貸出

貸出（全般）／貸出（AV 資料）／貸出（視聴覚ライブラリー）

(3) 閲覧

閲覧スペース／閲覧困難な資料の対応

(4) 予約・リクエスト

予約（市内に所蔵がある資料への予約）／リクエスト（市内に所蔵がない資料の対応）／鎌倉女子大学との連携／県内の図書館からの借用による提供／国会・県外からの借用／紹介状発行

(5) 情報提供サービス

パンフレット、チラシ等の収集と配布／利用者用インターネット／外部データベース

4 課題解決の支援

(1) レファレンス

レファレンス／参考資料収集と提供／職員のスキルアップ

(2) 複写サービス

館内複写サービス／相互貸借資料の複写

(3) 読書相談

カウンターでの対応／特集コーナーの設置／ブックリスト・パスファインダー（調べ方案内）リンク集等

サービス方針Ⅱ ひろがる図書館

- 1 図書館からの情報発信
 - (1) 広報活動の充実
利用案内・館内サインの充実／図書館サービス・イベントの周知方法
 - (2) 図書館運営の情報公開
図書館の運営・サービス状況の公開／図書館協議会の公開

- 2 市民とともに
 - (1) 市民参画と協働
市民参画／市民協働
 - (2) 市民の声を活かす仕組み
市民ニーズの把握／地域性の把握
 - (3) 市民の活動の場や機会の提供
作業や研究のための場所を作る／発表の場を作る／市民の活動の場や機会の提供
 - (4) 図書館協議会
委員構成／開かれた協議会／審議内容／開催回数

サービス方針Ⅲ 100年図書館

- 1 鎌倉らしいコンテンツの製作と発信
 - (1) 郷土資料
郷土に関する資料の収集／鎌倉の歴史と地域を知るための資料提供／郷土についての調査研究の成果の還元
 - (2) 行政資料
資料の網羅的な収集と保存／的確な資料の提供／関係部署との連携／市役所の行政サービスの遂行と向上への支援
 - (3) 貴重書
収集／保存・管理／データの整備／利用方法
 - (4) 近代史資料担当
収集・保存・整理／提供／調査研究
 - (5) 歴史的公文書
 - (6) 市史編纂事業

- 2 施設・設備の充実
館内全般／資料の保存スペース／施設のバリアフリー化／児童コーナー／YAコーナー視聴覚資料スペース／情報検索レファレンスサービスシステム／くつろぎのスペース／集会・展示スペース／市民交流スペース

- 3 危機管理体制の強化
中央図書館の耐震化／館内の安全強化／資料保存

4 市民の活動を支える職員の育成
職員の配置／研修