

第3章 方針の実現に向けた図書館サービス

※第3次計画からの新規目標には★印をつけています。

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

鎌倉市図書館は市の全域にサービスを行うことを目指し、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。市内のどこに住んでいても同じ図書館サービスが受けられるようにしていきます。

項目	第2次サービス計画での達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での目標
サービス目標水準の設定	◆達成目標	より実効性のある指標を活用し、総合的なサービス目標を示すことが必要	★市民一人あたり年間資料費10円アップ (153円→163円) ★市民一人あたり年間貸出点数10点 (7.7点→10点) ★市民登録者数約4%アップ (46.4%→50%) ★全資料保有数 (約62万点→約64万点) ★来館者一日平均2%アップ (5館合計約2,450人→約2,600人) ★蔵書新鮮度(購入のみ)1.9%→2.2%
	市民一人あたり年間資料費200円 (年間資料費3,473万円)		
	市民一人あたり年間貸出冊数8.62冊(年間150万冊の貸出)		
	◆結果		
	平成29年度:市民一人あたり年間資料費 153円(年間資料費2,688万円)		
	市民一人あたり年間貸出冊数7.7点(年間135万点の貸出)		

サービス目標水準参考表(値は平成29年度のものの)

	鎌倉市	県内同規模自治体の平均 (鎌倉・秦野・座間・海老名・伊勢原・小田原)	図書館の設置及び運営に関する望ましい基準 (日本図書館協会)
市民1人あたり年間資料費	153円	138円	454円
市民1人あたり年間貸出点数	7.7点	5.1点	10.3点
市民登録者数	46.4%	49.1%	42%
蔵書新鮮度(購入のみ)	1.9%	2.0%	5.4%

※来館者数、全資料(AV資料等を含む)保有点数については未公開の館があり、平均が出せないため、表に載せませんでした。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
中央図書館の老朽化対策	◆達成目標 耐震診断の結果をふまえ、大規模修繕、建替え、移転等の検討をする ◆結果 平成26年7月18日に耐震診断を実施 児童用トイレの改修を行った 関係課と協議を図った 屋上庇へ防護ネットを設置した	本庁舎跡地への移転を見据えた修繕計画の検討が必要	★「鎌倉市公共施設再編計画」の進捗状況を見据えながら関係課との調整を図る 本庁舎跡地への移転を見据えた修繕計画を検討し、必要な修繕を随時行う(第2次計画からの継続)
ブランクエリアへの対応	◆達成目標 地域、NPO、民間等の協力を得ることも視野に、市内全域への拠点設置の計画を進める 現存の図書館の蔵書構成の内容とバランスと規模の検討、効果的なサービス空間の利用と機能の充実を図る 既存市有施設への拠点設置に着手する ◆結果 未達成	移動図書館やブランクエリアへのサービスポイント設置への要望は多いが、応えられていない 「鎌倉市公共施設再編計画」や中央図書館の移転計画があり、今後の見通しが不透明である	移動図書館やサービスポイントの設置を検討する(第2次計画からの継続)
広域利用	◆達成目標 藤沢市および三浦半島地域の図書館とはすでに広域利用の枠組みを構築済み 広域利用拡大に向けて近隣市に働きかける ◆結果 横浜市図書館との広域利用を実現した	隣接するすべての自治体で相互利用が可能になった	市民に広くPRを進める 特に境界地域、図書館未利用者へのPRを重点的に行う(第2次計画からの継続)

(2) 開館日および開館時間の効果的な設定

平成11年2月から、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、祝日を除く木、金は午後7時までと拡大しました。

平成29年及び平成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。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
開館時間の 設定	◆達成目標 各館の立地条件に応じた開館時間を検討 ◆結果 全館に来館者カウンタを設置し、利用状況調査を実施 平成29年度に玉縄と大船、平成30年度に中央と腰越で時間変更を試行 夜間開館は利用者要望が強く、今後も全館で実施する	利用者のニーズの把握	試行を踏まえ、利用しやすい開館時間を設定する (第2次計画からの継続)
開館日の 設定	◆達成目標 出来る限り開館日数を維持していく ◆結果 特別整理休館を振り分けて取得するよう見直した 蔵書点検に伴う連続休館を全館で短縮することができた 平成30年度に、開館時間の延長の代わりに休館日を増やすことを試行した	現状に即した開館日数の検討	★運営に必要な休館日を確保しつつ、持続可能な開館日数を検討する

(3) 情報通信技術の活用

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になっています。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配信サービスは、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。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
ホームページの 活用	◆達成目標 レファレンス事例の公開とデジタルアーカイブの充実	パスファインダーのデータ化やより積極的なPR媒体としての活用	より分かりやすく即時性のあるページ作り (第2次計画からの継続)
	◆結果 レファレンス事例公開件数が2018年3月現在で100件を超えた 平成27年度に行ったシステム更新により、ホームページ上からのレファレンス登録、事例検索を実現、デジタルアーカイブを順次公開することができた 写真・錦絵・古典籍・震災資料・図書館刊行物 計778点 蔵書検索や予約、マイページ等機能の充実を図ることができた お知らせや行事内容の随時更新が可能となった	デジタルアーカイブの更なる公開	図書館システムと連携することで業務負担を軽減 (第2次計画からの継続) レファレンス事例公開累計200件、デジタルアーカイブを新たに1,000点公開を目指す (第2次計画からの継続)
利用者用 インター ネット利 用端末	◆達成目標 段階的なプリント提供	「調査研究のために用いる」という図書館の設置目的や運用方法の再検討が必要	★フリーWi-Fi導入の検討 ★中央図書館のインターネットコーナーの見直し
	◆結果 中央図書館において、国立国会図書館デジタル化資料配信サービスの運用を開始した	地域館では国立国会図書館デジタル化資料配信サービスを提供できていない	地域館でも国立国会図書館デジタル化資料配信サービスを提供する (第2次計画からの継続)

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
データ ベースの 活用	◆達成目標	一部の利用者のみ が使用している状態 である 地域館ではデータ ベース用の利用者端 末がない	PRをもっと積極的に行う (第2次計画からの継続) わかりやすい表示・利用方法の 作成 (第2次計画からの継続) データベースの種類を増やす (第2次計画からの継続) 地域館にデータベース用の端末 設置を検討する (第2次計画からの継続)
	毎年研修会を実施 利用者向け研修会の実施		
	◆結果 未達成		
電子書籍	◆達成目標	要望はあるが、コン テンツがまだ限られ ており、特に新刊が 少ない 国立国会図書館デジ タル化資料配信サー ビスは中央図書館の み提供 地域館では未達成	★登録者であれば、市内在住在 勤でなくても利用できるようにす る 導入のタイミングを検討する (第2次計画からの継続) 国立国会図書館デジタル化資料 配信サービスを地域館でも利用 できるようにする (第2次計画からの継続) 地域館にデータベース用の端末 設置を検討する (第2次計画からの継続)
	サービスの浸透を図る 国立国会図書館デジタル化資料 配信サービスを提供する		
	◆結果 国立国会図書館デジタル資料配 信サービスの提供を始めた		

(4) 連携協力

さまざまな資料提供やイベントの開催、サービスの向上のために、市の関連部署との横の連携、及び各団体や類縁機関と連携します。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
市民・団体との 連携協力	◆達成目標 各団体との連携の維持強化に努める 市民協働事業を通じ、地域館2館で協力団体と連携した ◆結果 新たに連携可能な団体を探り、協働の機会を増やした 市民活動団体の活動場所や発表発信の機会のサポートを行った	図書館が市民団体の活動の場となることがまだ周知されていない	★市内各地域図書館と、それぞれの市内各地域の協力団体との連携を周知し、継続的にすすめるために窓口を作る
市役所および市内 各種機関	◆達成目標 定期的に協議の場を持ち、データの共有を図る ◆結果 鎌倉国宝館、鎌倉市川喜多映画記念館等、市内公共施設と連携し、講演会等を共催し、共通の利用者を多く得ることができた また、資料提供等の協力ができた	市政の課題及び市内各種機関の動きを十分に把握していない	市政と市内各種機関の課題を把握し、お互いの目標を達成できるような活動を検討する (第2次計画からの継続)
教員研修・視察の 受け入れ	◆達成目標 他機関や学校教員等の図書館サービスへの理解をさらに深めてもらう 視察や教員研修を継続的に実施する ◆結果 継続的に視察や教員研修を実施した	周知不足による開催中止があった 他機関や学校教員等の図書館サービスへの理解が進んでいない	ホームページ等を使ってPRを強化する (第2次計画からの継続) 継続的かつ計画的に視察や研修を実施していく (第2次計画からの継続)

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

平成29年度に「第3次鎌倉市子ども読書推進計画」を策定しました。これに基づき、子どもの読書活動の支援を行っていきます。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
蔵書の充実	◆達成目標		
	子どもの発達に応じた選書を行い、子どもの本の充実を図る	新刊や複本が不足している	★財源の確保を検討する
	◆結果 ブックフェアや出版社の出張販売などの機会を捉え、本の中身を手にとって確認しながら選書し、より良い本を手渡せるよう努めた	研修の不足	あらゆる機会に子どもからの要望に目を向け、ニーズを捉える (第2次計画からの継続) 現在の子どもを取り巻く環境を把握する (第2次計画からの継続)
施設面	◆達成目標		
	サインや案内図を充実させる おはなしコーナーの環境整備	サインや見出しの工夫が足りない 児童コーナーが独立していない	子どもに分かりやすいサインや見出しを工夫する (第2次計画からの継続) 配架の見直し (第2次計画からの継続)
	◆結果 深沢図書館の児童コーナーに、子育て情報コーナーを設置 子どもが手に取りやすいようにテーマ別や対象別の本の配架に努めた 中央図書館の子ども用トイレの改修が実現	子どもと一緒に来館してもらうための工夫が足りない	いつでも子どもと気兼ねなく利用できる児童コーナーの環境・仕組みをつくり、PRする (第2次計画からの継続)
行事・イベント	◆達成目標		
	要望の多い行事の開催回数を増やす 子どもが本に関心をもつようなイベントの実施 土日開催の実施	開催日が分かりにくい、開催回数が少ない PRの不足 イベントのバリエーションが少ない	子ども向けイベントの多様化 (第2次計画からの継続) 子どもがいる場所へのPRの強化 (第2次計画からの継続) 効果的な開催日・開催時間の検討 (第2次計画からの継続)
	◆結果 土日・夜間のイベント開催 英語のおはなしかい、手話つきおはなし会の実施	参加人数の減少 参加者の低年齢化	

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
中高生へのサービス	◆達成目標 学校図書館訪問の継続的实施 中高生が自ら企画に関われるイベントの実施 イベントやサービスの実施 ◆結果 YA委員会による学校図書館訪問 (大船中学校、栄光学園、鎌倉高校) 棚の改造計画や、ポップ・帯作成を通し、中高生による情報発信の場を提供した	中高生が自ら企画に関われるイベントの実施	ビブリオバトル等、中高生が自ら企画に関わることのできるイベントの実施 (第2次計画からの継続)
読書がしにくい子どもへのサービス	◆達成目標 現状の把握と、望まれているサービスを把握する 英語のおはなしかい、手話つきおはなし会の実施 ◆結果 英語のおはなしかい、手話つきおはなし会の実施 LLブック、大活字本の購入 世界のわらべうた大会や布えほんであそぼう等のイベント	望まれているサービスの把握 行事以外のサービスの展開	ニーズに合わせた貸出サービスや訪問サービスの実施 (第2次計画からの継続) PRの充実 (第2次計画からの継続) 市の関係課、関係団体と情報交換を行う (第2次計画からの継続) 多言語によるおはなし会の実施 (第2次計画からの継続)
子どもへの働きかけ	◆達成目標 本の紹介リストを毎年、年齢別やテーマ別に更新する ホームページの更新に努める ◆結果 本の紹介リストの作成 ツイッターでのPR 図書館ホームページの充実・更新	読書になじみがない子に対する働きかけが足りない より効果的な情報発信の方法 情報を届けた後に分析がない	★「読書通帳」の配布 ★「図書館コンシェルジュ」の配置 SNSの再検討 (第2次計画からの継続) 本の紹介リストを活用して子どもに届く働きかけを工夫する (第2次計画からの継続) フロアワークの重視 (第2次計画からの継続)

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
学校支援 (小・中・高等学校)	◆達成目標		
	鎌倉市学校教育研究会、図書館部会への定期的出張	学校の求める図書館サービスが不明確	★学校カリキュラムの研究・検討
	搬送体制の確立	学習パック・子ども読書パック・よみものパック選本の十分な予算がとれない	★モデル校を活用するなどして学校の教員とも情報交換の機会を持つ
	学習パック・子ども読書パック・よみものパックの内容の更新		
	学校図書館専門員・読書活動推進員研修の継続実施	学習パック・子ども読書パック・よみものパックの内容や学校搬送体制をより充実させていくことが課題	学習パック、子ども読書パック、よみものパックの授業での活用の仕方の把握 (第2次計画からの継続)
	◆結果		
	平成28年度より学校搬送体制を確立した	学校図書館専門員・読書活動推進員研修の見直し	打合せや会議等で学校関連課との連携を強化 (第2次計画からの継続)
	平成30年度よりよみものパック整備		
	学校図書館専門員・読書活動推進員研修の継続実施		
訪問サービス	◆達成目標		
	おはなしボランティアの他、地域のボランティアグループとの協働による、おはなし会などの訪問サービスの実施	訪問サービスが不足している場所の把握	訪問サービスが不足している場所を把握する (第2次計画からの継続)
	◆結果		
	訪問サービスは、依頼者の希望どおりに訪問	訪問サービスの意義について捉えなおす	訪問サービスの意義について捉えなおす (第2次計画からの継続)
	多様な訪問サービスに対する体制づくり	「ボランティアとの協働」を「ボランティアグループとの協働」に発展させる	ボランティアグループとの訪問サービスの検討と実施 (第2次計画からの継続)

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
子どもを取り巻く 大人への 支援	◆達成目標 おはなしボランティア養成講座の 継続的開催 交流会の継続的開催 市内の子どもに関わる施設へ本 を提供する	市内で活躍するボラ ンティアグループの 把握ができていない 子どもの家の指導員 や保育士との交流の 機会が少ない	★これから赤ちゃんを迎える方々 等へのおはなし会などの実施 講座や交流会の継続開催 (第2次計画からの継続)
	◆結果 おはなしボランティア養成講座、ス テップアップ講座、交流会の年1 回の継続的開催 ステップアップ講座の開催 深沢図書館の児童コーナーに、子 育て情報コーナーを設置 子育ての本、子どもの本に関する 書籍の別置 寄贈本の提供 鎌倉市子ども読書活動推進計画 に関する連絡会議の実施	子どもを取り巻く大人 にどのようなサービ スが必要なのか検証 する 子ども読書パックや 寄贈本の提供を必要 としている施設に情 報が伝わっていない	必要としている施設へ寄贈本の 提供を継続する (第2次計画からの継続) 子ども関連施設への子ども読書 パックの貸出 (第2次計画からの継続) おはなしボランティアの交流会 や、読書相談を通しより求められ ているニーズを把握する (第2次計画からの継続)
児童図書 館員の養 成	◆達成目標 職員のスキルアップを図る	児童図書館員養成 専門講座への継続 的参加と職場への還 元	児童図書館員養成専門講座へ の継続的参加と職場への還元 (第2次計画からの継続)
	◆結果 児童図書館員養成専門講座への 参加		

(2) 成人支援

社会の複雑化に伴い、めまぐるしく変化する時代に対応していくには、従来の知識、技術だけでは対処できなくなってきました。新たな知識、技術への対応、情報活用能力の向上や豊かな国際性を身につけるために、生涯にわたり学習していくことが求められるようになりました。

日々の仕事や暮らしを支えられるよう、常に新しく必要な情報を提供できるよう努めます。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
生活情報の 収集提供	◆達成目標 法改正や制度改正に応じた資料の更新に努める ◆結果 様々なテーマの「暮らしのお役立ち講座」の開催で地域の専門家、専門機関との連携協力を図った 資料選定会議で、時機に合った資料収集に努めた	時機に沿ったテーマ設定の講座の開催 パスファインダーの更新ができていない	時機に沿ったテーマ設定の講座の開催 (第2次計画からの継続) パスファインダーの作成と更新を年1回以上行う (第2次計画からの継続) 地域の生活情報の収集・提供体制を作る (第2次計画からの継続)
医療情報 支援		健康情報と医療情報の切り分けが難しい	★エビデンスに基づいた最新の情報の提供
生涯学習 の啓発	◆達成目標 市民講師の活躍の場の提供 資料収集範囲を拡大する 講座、読書会を継続して行う ◆結果 講座の定期開催等、継続的な学習機会の提供ができた	イベント開催の先にある目標があいまいである	★目的を明確にしたイベント計画を立てる 地域ならではの講座の開催 (第2次計画からの継続)

(3) 高齢者支援

鎌倉市は、全国の高齢化率を上回る超高齢社会を迎えています。いつまでも図書館を身近に利用していただけるような環境を考慮し、整えていきます。また、長年培った知識や経験を活かす場のひとつとなり、他の世代との交流の場となれるよう努めます。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
利用しやすい環境 整備と使いやすさ の向上	◆達成目標	市内公共施設への 働きかけが必要 関係課との連携	知識や経験を活かす活動の場の 提供 (第2次計画からの継続) 市内公共施設を対象にサービス ポイントとしての協議を進める (第2次計画からの継続) 大活字本・朗読CDの充実(第2 次計画からの継続) 「認知症にやさしい本棚」コー ナーの充実 (第2次計画からの継続)
	サービスポイント設置の計画を進める		
	◆結果		
	施設のバリアフリー化を進めた		
	新たな読書機器の設置		
	大活字本、朗読CDの充実		
	高齢者施設訪問サービスの実施		
	「認知症にやさしい本棚」コーナーの設置		
	地域のサービスポイントに求められるサービス要素や受入可能な施設の検討を行った		

(4) 図書館を利用しにくい人へのサービス

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継続的な課題となっています。

ア 障がい者サービス

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
情報発信	◆達成目標 図書館の障がい者サービスの周知を図る 障がい者の活用を目標に情報を発信する 各種媒体での利用案内の作成配布(墨字、拡大文字、録音図書など) 図書館ホームページへの録音図書一覧の掲載 絵などを用いた掲示、案内を行う 利用案内などにFAXやメールアドレスを掲載し、周知と活用を図る ◆結果 郵送サービスの利用者は徐々に増加している デージー図書の充実 一般貸出の朗読カセット、CDの所蔵リストの作成と設置 一般貸出の大活字本の所蔵リストの作成と設置、ホームページ公開	日本郵便の郵送事業変更への対応と郵送費用の確保 録音テープ図書のデージー化、新たな作成について、時間がかかる	ホームページやSNSでの図書館からの利用方法等の情報発信(第2次計画からの継続) 読み上げソフトに対応したホームページの構築(第2次計画からの継続)
サービス対象者の拡大	◆達成目標 視覚、身体以外の障がいのある方へのサービスを開始する ◆結果 手話の研修を複数回行った 手話のおはなし会を行った	基本的な対応が職員間で周知できていない	基本的な対応を職員全員ができるようにする(第2次計画からの継続)

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
障がいの 特性にあ わせた資 料やサー ビス方法 の開拓・ 活用	◆達成目標 マルチメディアデージー図書の貸 出を行う 布えほん作成のボランティア団体 との協働をすすめる ◆結果 LLブックの収集開始 LLブックのブックリストの作成 マルチメディアデージーの特別支 援学級への貸出を開始	障がいの特性に合わ せた要望の把握・検 討	★活字の大きなお知らせの作成 わかりやすい日本語による利用 案内作成 (第2次計画からの継続) 大活字本・朗読CD等の資料や補 助機器の充実とPR (第2次計画からの継続) 職員の研修 (第2次計画からの継続) マルチメディアデージーの利用促 進を図る (第2次計画からの継続)
他機関と の連携	◆達成目標 相互貸借の開始 他機関のサービスを利用者へ情 報提供できるよう資料を作成する 市役所の福祉関係部署と連携し、 市の福祉政策の一環として障が い者サービスが位置付けられるよ う努める ◆結果 ホームページ上のサピエ図書館 への加入による公共図書館及び 点字図書館との連携の開始	サービスの周知	専門機関からの情報収集に努 め、新たなサービスの可能性をさ ぐる (第2次計画からの継続)
特別支援 学級、特 別支援学 校等への サービス	◆達成目標 現状とニーズを把握する 周知方法の工夫 ◆結果 マルチメディアデージーの特別支 援学級への貸出を開始	PRの工夫 現状として活用事例 がない	ニーズの把握 (第2次計画からの継続) 利用につながるようなPRの方法 を工夫する。 (第2次計画からの継続) 資料提供の方法の検討 (第2次計画からの継続)
対面朗読	◆達成目標 ボランティア団体との協働を図り ながら、実施をめざす ◆結果	人材の育成、施設の 整備、ボランティアと の調整等、複数の問 題がある	ボランティア団体との協力による サービス提供の検討 (第2次計画からの継続)

	ボランティア団体によるサービスの紹介	
--	--------------------	--

イ 日本語を母語としない方へのサービス

項目	第2次サービス計画での達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での目標
多言語資料の収集・提供	◆達成目標 多言語対応の図書館ホームページの検討 次期コンピュータシステムで多言語対応の検討 国際交流団体からの情報収集 ◆結果 毎年、一定の収集予算の確保	英語以外の言語資料の充実が図れていない	多言語資料の収集に努める (第2次計画からの継続)
子どもへのサービス	◆達成目標 外国語絵本、児童書の充実を図る 他の言語でのおはなし会を行う ◆結果 外国語絵本、児童書の充実 多言語おはなし会、わらべうたの会の開催	基本資料の選定方針がない 児童書基本資料の充実	★外国語絵本リストの作成 基本資料の選定方針の作成 (第2次計画からの継続) 関係各課との連携 (第2次計画からの継続) 多言語のおはなし会の継続実施 (第2次計画からの継続)
生活情報の提供	◆達成目標 資料の定期的な更新を図る ◆結果 地域の多言語情報資料の収集提供に努めた	生活情報パンフレット等の収集が不十分	関連機関への情報提供をよびかけ、資料の充実を図る (第2次計画からの継続)
利用案内	◆達成目標 多言語対応の図書館ホームページを検討する 窓口での数カ国語対応について研修を行う 次期コンピュータシステムで多言語対応の検討を行う ◆結果 未達成	次期コンピュータシステムで多言語対応の検討を行う	英語以外の言語の利用案内作成 (第2次計画からの継続) 英語の利用案内の更新 (第2次計画からの継続) 英語でのカウンター対応研修 (第2次計画からの継続)

ウ その他

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
グループ 貸出	◆達成目標 ブランクエリアの状態をみて実施する ◆結果 団体貸出を廃止し、団体貸出蔵書による学校等への子ども読書パック貸出へ移行	子ども関連施設への子ども読書パックの貸出の継続実施 読書パック作成のための蔵書が不足している	学校、学童、子育て支援センター、子ども会館等の施設への子ども読書パックの貸出の継続実施 (第2次計画からの継続) 必要予算の増額を求める (第2次計画からの継続)
来館できない方へのサービス	◆達成目標 団体貸出の運用の見直しを行う ニーズを把握し、サービスの検討を行う ◆結果 情報収集が進まず、調査実施まで至らなかった ホームページ、SNSでの図書館の利用方法等情報の発信に努めた	施設への訪問サービスの実施を開始したが、まだ事例は少ない 市内公共施設の協力が必要	求められるサービスの把握 (第2次計画からの継続) 市内公共施設を対象に、サービスポイントとしての検討を行う (第2次計画からの継続)
図書の宅配	◆達成目標 必要な方への周知の拡大 継続的にサービスが提供できるよう、契約業者との調整を図る ◆結果 実費での宅配サービスを実施	移行・実施についての周知がまだ不足している	★ボランティアの活用を検討する 利用案内、ホームページ等での実施についての周知 (第2次計画からの継続)

3 資料・情報の提供

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。

(1) 選書・収集方針

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
資料収集	◆達成目標	鎌倉市図書館全体としての蔵書構築のための体制づくり 資料費の不足	★図書館として資料選定の力を維持するための研修の実施 ★書店が持ち込む現物を見て選書する方法(見計らい)の復活検討 ★選書ツールのリストアップと情報共有 ★市民一人あたり年間資料費10円アップ、資料保有数約64万点を目指す 適正な資料費の算出と要求(第2次計画からの継続) 資料管理方針及び基準の改定(第2次計画からの継続) 地域の課題に即した資料収集の工夫(第2次計画からの継続)
	資料管理方針及び基準の改定を行う		
	資料費の減額をくい止め、市民の要求に応えることができるよう、資料の購入に努める(タイトル数の増加を図る)		
	集中選書を実施する		
	◆結果		
	毎月2回の選定会議の開催により、集中選書の体制が整った		
	資料費は平成25年度以降は3,000万円を下回っており、2,500万円前後で推移している		

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
資料の保 存・管理	◆達成目標 書庫保存資料の分担保存計画を 決定し資料の移動を完了する 空調設備を改善する 「本の修理講座」修了者によるボ ランティア活動の組織化を図る ◆結果 書庫保存資料の分担保存計画、 移動も完了した 空調設備は未着手 「本の修理講座」修了者によるボ ランティア活動を定期的を実施	保存スペース、保存 環境の不足 特に近代史資料につ いては、喫緊の課題 である	★公共施設再編計画をふまえた 保存スペースの算出と保存環境 の整備 ★関係課と連携した保存環境の 整備 ★危険要素の洗い出し 災害時に備える分担保存の検討 と確保 (第2次計画からの継続)
資料デー タの整備	◆達成目標 国立国会図書館データを活用でき る仕組みを図書館システムに持た せる ◆結果 平成27年度に行ったシステム更 新により、国立国会図書館データ を個別に登録できるようになった 平成29年度からメインのMARC(機 械可読目録)を変更し、著者典拠 データの活用を開始した 書誌データの統合や変更が容易 に正確に行えるようになった	複数のMARCデー タが混在化しているこ とにより、不整合が発 生している	国立国会図書館MARCをメイン MARCとして登録できるシステム は既に開発されているが、民間 MARCほどの使い勝手がよくない 点も加味し、検討する (第2次計画からの継続) 著者典拠データの活用を図る (第2次計画からの継続) 不統一なデータの整備 (第2次計画からの継続)

(2) 貸出

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
貸出 (全般)	◆達成目標		
	市民1人当たり年間貸出冊数8.62冊(年間150万冊の貸出)	貸出数は減少している 全国的な傾向であるが、要因の調査と分析は必要	★市民1人あたり年間貸出冊数10冊を目指す
	魅力的な企画展示の定期的実施		★セルフ貸出機の利用を5.7%から10%にあげる
	新規利用者の開拓に努める 市民のより身近な場所にサービスポイントを設ける	ブランクエリア対策が不十分	★貸出数減少の原因分析 図書館施設と蔵書の魅力を高める (第2次計画からの継続)
	◆結果		
	平成28年度実績で市民1人当たり年間貸出冊数7.7冊(年間135万冊の貸出)と、平成24年度以降達成できていない		新たな資料との出会いにつながるような企画・展示の実施 (第2次計画からの継続)
	企画展示やイベントは多く開催しており、関連図書の利用に結びついている		既存の公共施設の調査など、引き続きサービスポイントの設置に向けて検討を行う (第2次計画からの継続)
貸出 (AV資料)	◆達成目標		
	利用者のニーズを把握しつつ、映像の特性を活かした資料や地域を知るための資料など、図書館ならではの蔵書構成を目指す	資料費の不足により資料の更新ができない	★インターネット配信についての検討
	資料の更新	CD・DVD等メディア利用の減少	適正な資料費の算出と要求 (第2次計画からの継続)
	◆結果		
	新規購入は落語・朗読CDを主とし、そのほかは寄贈CDを活用した	インターネット配信利用についての検討が必要	
		DVD、CDの劣化、保存問題	

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
貸出 (視聴覚ラ イブラ リー)	◆達成目標	16ミリフィルム自体製 作されておらず、機 材の部品も製造中止 になっているため、修 繕が困難 特に郷土関係のフィ ルムについては、新 しい媒体への移行を 検討する必要がある	資料の劣化を防ぐ環境整備に努 める (第2次計画からの継続) 上映権付AV資料の購入により補 うことも検討 (第2次計画からの継続)
	資料の劣化を防ぐ環境整備に努 める		
	製作者と著作権上の問題点の調 整を進める		
	◆結果		
	未整備		

(3) 閲覧

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
閲覧ス ペース	◆達成目標	閲覧スペース・くつろ ぐためのスペースが 少ないことは市民か らも繰り返し指摘され ている	★移転・複合化に向けて必要な 機能や面積の検討 ゾーニングを念頭に置いたレイア ウトの見直し (第2次計画からの継続)
	レイアウトの見直し		
	新中央図書館建設の検討		
	◆結果		
	レイアウトの見直しを行い、新しい スペースを作った		
閲覧困難 な資料の 対応	◆達成目標	所蔵資料のデジタル 化を進める必要があ る 貴重資料を閲覧する 場所がない	貴重資料・写真のデジタル化と ホームページ公開を進める (第2次計画からの継続) 地域図書館での国立国会図書館 デジタル資料の閲覧を開始する (第2次計画からの継続)
	資料を保護しつつ、閲覧できるよ うな方法の工夫		
	国立国会図書館のデジタル化資 料の閲覧を可能にする		
	◆結果		
	中央図書館での国立国会図書館 デジタル化資料閲覧開始		

(4) 予約・リクエスト

鎌倉市図書館は、県内の同規模自治体と比較すると、予約・リクエスト数が多いことが特徴です。限られた予算の中で多様化する要望にどう応えていくかが課題です。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
予約(市内に所蔵がある資料への予約)	◆達成目標 予約サービスの浸透を図る 集中選書の実施 メール連絡の積極的周知を行う ホームページ上でブックリスト等から予約できるなど、新しいアプローチの工夫を行う ハガキ連絡の廃止を検討	複本購入がなかなかできず、提供まで相当期間かかっている	話題の本は、各館1冊は購入できるようにする (第2次計画からの継続) 督促頻度や方法を検討し、改善する (第2次計画からの継続)
	◆結果 メール連絡の周知もチラシや登録時の案内で浸透している 利用登録時に、予約の案内を行っており、予約サービスは浸透している ブックリスト等からの予約は、一部達成しているが、まだ十分ではない 集中選書の実施 ハガキ連絡廃止の検討は行ったが、電話で連絡がつかない場合の対応など課題が残る		

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
リクエスト (市内に 所蔵がない資料の 希望)	◆達成目標 システム更新時にインターネットからの購入希望受付が簡便に、確実にできるシステムを検討する リクエストサービスの浸透を図る ◆結果 リクエストサービスは浸透してきているが、予約ほどは浸透していない インターネットからリクエストを受付けるシステムを導入した 予約とリクエストを一括で点数管理できるシステムの導入	選定会議でリクエスト購入の可否を検討しているが、予算が足りず相互貸借で対応する 경우가多々ある 資料購入費がリクエスト数に追いついていない	★リクエスト受付から提供までの期間分析を行い、期間短縮を実現する ★リクエストの分野分析から市民のニーズを探る 適正な資料費の算出と要求
鎌倉女子 大学との 連携	◆達成目標 協力事業の開催を検討する 継続的な連携を進める 職員間の交流を図る ◆結果 オンラインによる予約を運用開始し、図書館システムを用いて相互貸借業務を行えるようになった	週1回の巡回車による資料の相互貸借、複写資料の提供、紹介状発行を実施しているが、あまり利用されていない 相互貸借業務以外の協力事業、交流が図られていない	PRの強化 (第2次計画からの継続) 職員間の交流を図り、協力事業の開催を検討する (第2次計画からの継続)
県内の図 書館から の借用に よる提供	◆達成目標 相互貸借サービスの浸透を図る 年間を通じて適正な物流を行う ◆結果 相互貸借サービスは浸透している	本市の相互貸借による借用件数は、県内トップで、本来、購入すべき資料も借用に頼っている現状がある 物流量が多く、県が設定している送付量を超えている 相互貸借の事務量は増加しているが、蔵書の充実には結びつかず、決して効率がよいとはいえない 相互貸借サービスを知らない利用者に対しては、更に周知を図る必要がある	★借用した資料の個別の分析を行い、選書の判断に活かす 相互貸借の目的・意義を再確認し、目的にかなった資料を借用する (第2次計画からの継続)

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
国会・県 外からの 借用	◆達成目標	国立国会図書館デジタル化資料の配信サービスの提供は中央図書館のみ 地域館では未達成	★登録者であれば市内在住在勤 でなくても利用できるにする 国立国会図書館デジタル化資料 を地域館でも利用できるにする (第2次計画からの継続) 利用者負担なしで提供を続ける ための郵送費を確保する (第2次計画からの継続)
	サービスの浸透を図る		
	国立国会図書館デジタル化資料 の配信サービスを提供する		
	◆結果		
紹介状 発行	国立国会図書館デジタル資料配 信サービスの提供を始めた	サービスの周知	必要な人にサービスが周知され るよう努める (第2次計画からの継続)
	地域館からでも県外から取り寄せ た資料を貸出・返却できるようにし た		
	◆達成目標		
	ホームページ等でわかりやすく サービスを周知する		
紹介状 発行	事務手続きを簡便にして迅速に発 行できるようにする	サービスの周知	必要な人にサービスが周知され るよう努める (第2次計画からの継続)
	◆結果		
	図書館ホームページにサービスを 掲載し、紹介状の様式をダウン ロード可能にした		

(5) 情報提供サービス

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
パンフ レット、チ ラシ等の 収集と配 布	◆達成目標	重点事業や情報弱者サービスと連動する テーマを明確化する必要がある 陳列方法の工夫を更に研究していく 必要がある 市内各館のそれぞれの地域の情報 収集について資料管理で充実に努 めることを確認する必要がある	パンフレット、ちらしなどの展示・ 保存のための資材を獲得し、連 携先への要請も継続的に行える ようシステム作りを行う (第2次計画からの継続) 重点事業に関連するものは積極 的に収集する (第2次計画からの継続) 地域の情報の収集タイトルを広 げる (第2次計画からの継続)
	収集や配布の範囲基準の見直し を行う		
	陳列方法の工夫		
	◆結果		
パンフ レット、チ ラシ等の 収集と配 布	中央館と一部地域館において、ち らしの陳列方法に改良を試みた	重点事業や情報弱者サービスと連動する テーマを明確化する必要がある 陳列方法の工夫を更に研究していく 必要がある 市内各館のそれぞれの地域の情報 収集について資料管理で充実に努 めることを確認する必要がある	パンフレット、ちらしなどの展示・ 保存のための資材を獲得し、連 携先への要請も継続的に行える ようシステム作りを行う (第2次計画からの継続) 重点事業に関連するものは積極 的に収集する (第2次計画からの継続) 地域の情報の収集タイトルを広 げる (第2次計画からの継続)

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
利用者用 インター ネット	◆達成目標		
	段階的なプリント提供	「調査研究のために 用いる」という図書館 側の設置目的や運 用方法の再検討が 必要	★「調査研究のために用いる」と いう図書館側の設置目的や運用 方法の再検討
	◆結果		
	未達成	台数の見直し	★フリーWi-Fiの導入
外部デー タベース	◆達成目標		
	端末台数の増加	地域館に専用端末が ない	★専用端末台数を増やす データベースの種類や、同時アク セス可能数を増やす (第2次計画からの継続)
	地域館にもデータベース用端末の プリンターを設置		
	◆結果		
	未達成		

4 課題解決の支援

日常生活の課題解決、調査研究の支援に加え、鎌倉という独自の歴史を持つ地の図書館としての使命を果たします。

(1) レファレンス

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
レファレンス	◆達成目標 メールレファレンスの受付開始 レファレンス事例の一般公開 ◆結果 レファレンス受付フォームからのレファレンスの受付開始 2018年3月末までで58件受付・回答 レファレンス事例の公開 2018年3月末現在で100件突破 レファレンス協同データベース事業への貢献により、国立国会図書館より3年連続で感謝状を授与された 自館の図書館システムの中で、レファレンス事例を蓄積・活用できるようになった	ホームページからのレファレンス申し込みが少ない 職員の育成が不十分	レファレンスサービスの更なるPR (第2次計画からの継続) 一般公開件数200件を目指す (第2次計画からの継続) 類縁機関への紹介も積極的に行う (第2次計画からの継続)
参考資料の収集と提供	◆達成目標 集中選書による効果的な収集 ◆結果 継続購入の資料を見直した	専門書・事典などの高価な資料を十分に購入する予算の不足	★インターネット上の白書類、統計は、プリントアウトして提供できるよう内規を見直す 必要予算の確保 (第2次計画からの継続)
職員のスキルアップ	◆達成目標 レファレンス研修の定期的な実施 ◆結果 全職員を対象に年一回程度研修を行った 県立図書館等、外部機関の研修を順次受講した	レファレンススキルの底上げが必要	★長期研修計画に組み込み、レベルに合わせた研修を継続的に受けられるようにする 研修結果のフィードバックと、それを実務に活かすよう努める (第2次計画からの継続)

(2) 複写サービス

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
館内複写 サービス	◆達成目標	著作権の周知がまだ 進んでいない 再生紙を利用している ため、コピーの品質 が低く、保存に耐 えないことがある	★上質紙を提供できる方法を模 索する 著作権法の周知と理解を求める (第2次計画からの継続)
	著作権法の周知に努める		
	職員研修の継続的な実施により 利用者に十分な説明が行えるよう に努める		
	◆結果		
	著作権についての職員研修を実施した		
	内規を見直した		
相互貸借 資料の複写	◆達成目標	神奈川県立図書館 以外の図書館について、そのつど相手 館に複写の許可を とっている	神奈川県内公共図書館間での共 通ルール作成に向けて働きかけ る (第2次計画からの継続)
	図書館間の調整を進める		
	ガイドラインに沿った内規を設定 する		
	◆結果		
	内規を策定した		

(3) 読書相談

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
カウン ターでの 対応	◆達成目標	読書相談事例が蓄 積されていない	フローワークの強化 (第2次計画からの継続) 読書相談事例の蓄積・公開
	職員のスキルの向上		
	読書相談事例の公開		
	◆結果		
	読書相談が重要な業務だと位置 づけできた		
	読書相談事例の公開はできな かった		

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
特集コーナーの設置	◆達成目標 時機に応じたテーマの本を様々な切り口で紹介する 年間計画を立て全館で取り組む ◆結果 ツイッターによる毎日更新特集の実施等、時機を捉え、さまざまなテーマで特集を行った 市民協働事業では特集展示資料の貸出増加数を数値化した	時機に応じることと、計画を立てることを両立することには困難がある 計画をたてるのは、イベント関連特集としていくなど目標設定に工夫が必要	市内どの館でも月1回程度の特集入れ替えを目標として、特集したことで図書館の蔵書の広がりについてもらえる工夫を進める（第2次計画からの継続）
ブックリスト・パスファインダー（調べ方案内）・リンク集等	◆達成目標 年間5テーマを目標にパスファインダーを発行 イベントにあわせたブックリスト作成に取り組む ホームページでの発信 ◆結果 イベントにあわせ、ブックリストを発行し、ホームページで公開した	パスファインダーの作成に関する研修が行われていない イベント時にしかブックリストを作成できていない PDF形式でしかホームページに公開できておらず、検索しにくい	パスファインダーを継続して作成していくとともに、スキルの継承を図る（第2次計画からの継続） ブックリストをホームページ上で検索・活用しやすくする（第2次計画からの継続）

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

図書館の弱点として常にあげられるのは、PR活動の不足です。現在ではSNSなども活用していますが、必要な人に必要な情報を届けるにはさらに工夫と努力が必要です。

(1) 広報活動の充実

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
利用案内・館内 サインの 充実	◆達成目標 図書館利用がしにくい方への情報 発信に留意する サイン類の更新を行う 英語の利用案内の改定を行う ◆結果 ピクトグラムを活用するなど、ユニ バーサルデザイン化を図った 英語の利用案内はサービス変更 箇所のみの改定	ユニバーサルデザイ ン化が十分でない	★全館で統一したサイン表示に 取り組む
図書館 サービ ス・イベン トの周知 方法	◆達成目標 PRマニュアルの作成 サービス内容を網羅的に掲載す るとともに、どこに求める情報があ るか分かりやすいページ作りに努 める ◆結果 システム更新によりホームページ の修正や新規更新がしやすくなっ た ツイッターを活用した	図書館サービスの周 知が不十分 PRマニュアルが作成 できていない チラシ作りのスキル アップを図る	★図書館や、図書館サービスを PRするイベントの実施 PRマニュアルを作成する (第2次計画からの継続) 対象者にあったPR方法、場所な どを考慮し、PRする (第2次計画からの継続) 効果的なチラシの作成 (第2次計画からの継続) 2週間以上の周知期間を確保す る (第2次計画からの継続)

(2) 図書館運営の情報公開

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
図書館の 運営・ サービス 状況の公 開	◆達成目標		
	年度ごとにサービス計画の評価・見直しを図り、サービスの実績とともに年次報告書を掲載し、広報紙(「かまくら図書館だより」)などでも公開する	年次報告書作成にかかる労力が多大であり、時間がかかる	「図書館だより」を年4回定期的に発行する (第2次計画からの継続)
	◆結果		
	年次報告は毎年発行、ホームページ公開 「かまくら図書館だより」に統計のダイジェストを掲載した 統計評価について全員研修で元利上げ、改善に向け、継続的に取り組んでいる。	多くの人が関心を持つ報告書にはなっていない 「かまくら図書館だより」が定期的に発行できていない	年次報告書作成の構成の見直しと効率化 (第2次計画からの継続)
図書館協 議会の公 開	◆達成目標		
	図書館協議会内容の公開を図る		
	◆結果		
	図書館協議会の傍聴希望者を募集し、協議内容及び配付資料をホームページで公開した	傍聴の募集は行っているが、募集に十分な期間がとれないことがある	傍聴募集の期間を2週間程度確保する (第2次計画からの継続) 図書館協議会内容の公開を継続する (第2次計画からの継続)

2 市民とともに

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。今後も事業を持続していくための工夫が必要です。

(1) 市民参画と協働

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
市民参画	◆達成目標 利用者懇談会を定期的を開催する サービス計画の進捗状況を公表し、透明性のある図書館運営に努める	サービス計画全般の年度ごとの進捗の評価が行えていない	市民や協議会委員と図書館運営について話し合う機会を継続的に持ち、サービスの向上に活かす (第2次計画からの継続)
	◆結果 利用者懇談会を開催した 年度ごとの重点項目、達成度の公開を行っている 市民参画の様子は、随時「かまくら図書館だより」に掲載した		
市民協働	◆達成目標 市民団体との関係を継続するとともに他の団体との連携先を検討していく	活動や行事の場が旧鎌倉地域(中央図書館)に偏りがちである 地域図書館と地域の市民団体との連携がまだ不十分	★新しい団体や個人が参加しやすい体制を整える 地域図書館と地域の市民団体との連携を広げる (第2次計画からの継続)
	◆結果 地域を核とした市民協働事業を行い、地域資料の充実にもつながった	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る 結果的に市民や協力者の善意に頼る形になっている	事業継続のため活動しやすい環境を整える (第2次計画からの継続)

(2) 市民の声を活かす仕組み

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
市民ニーズの把握	◆達成目標	未利用者や積極的に 発言しない利用者の ニーズの把握が不十分	★鎌倉というまち全体の分析を 行い、未利用者のニーズの把握 を試みる 「利用者の声」を業務改善に役立 てる (第2次計画からの継続)
	利用者懇談会を実施する 行事等で実施しているアンケート 結果を分析して業務に役立てる 結果の公開に努める		
	◆結果 開館時間・職員体制変更試行時 のアンケートは、結果を各館で掲 示し、ホームページ、図書館だより でも公開した 利用者アンケートや統計資料、 「利用者の声」を分析し、第3次 サービス計画策定時の資料とした		
地域性の把握	◆達成目標	地域性の把握やそれ を活かすための取り 組みが不十分	地域を知るためのイベントや懇談 会を開催する (第2次計画からの継続) 地域の課題を分析し、サービスに 活かす (第2次計画からの継続) 地域独自の問題や関心を把握す る (第2次計画からの継続)
	関連部署、機関と連携してニーズ の把握に努める		
	◆結果 地域のイベントに地域図書館が参 加した 地域の特性を活かしたイベントを 開催した		

(3) 市民の活動の場や機会の提供

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
研究や活 動のため の場所を 作る	◆達成目標	活動の場を工夫して 提供しつつあるが、 不十分である	★行政センター内のスペースの 確保を検討する 活動の場所のPR (第2次計画からの継続)
	市民の活動コーナー作りを進める		
	◆結果 中央図書館では本の修理ボラン ティアの活動の場を作った 腰越図書館では事務室内にボラ ンティア等と相談するスペースを 作成した		

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
市民の学 習成果の 活用や発 表の場を 作る	◆達成目標 ファンタスティック☆ライブラリー (図書館まつり)の参加団体を増やす 市民講師による講座を定期的に 開催し、研究学習成果の公開と共 有を図る ◆結果 図書館の資料を使つての学習成 果を、市民が発表する場を提供し た	発表の場を求めている 市民へのアプロ ーチが不足している 図書館の役割とし て、市民の学習成果 の収集・公開を行っ ていることがあまり知 られていない	気軽に学習成果を発表できる場 を提供する (第2次計画からの継続) 学習成果を図書館の資料とし、 広く市民に公開する (第2次計画からの継続)
市民の交 流の場や きっかけ の提供		各種イベントを開催 しているが、その場 限りでなく、その後の展 開や広がりへのきっか けにしたいという要望 がある	★市民が受身ではなく、主体と なって取り組めるようなイベント の開催

(4) 図書館協議会

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
委員構成	◆達成目標 市民の意見をより反映できるよう な委員構成を目指す ◆結果 「鎌倉市図書館協議会市民委員 公募選考取扱要綱」を策定した	図書館に関する専門 的な知識を持つ委員 の不足	★図書館の役割や機能を十分に 認識している多様な人材の参画 を求める 委員数の増加を目指す (第2次計画からの継続)
開かれた 協議会	◆達成目標 図書館協議会内容の公開を図る ◆結果 図書館協議会の傍聴希望者を募 集し、協議内容及び配布資料を ホームページで公開した	傍聴希望者の募集 は行っているが、十 分な募集期間が取れ ていない	傍聴希望の募集期間を2週間程 度確保する (第2次計画からの継続) 図書館協議会内容の公開を継続 する (第2次計画からの継続)

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
審議内容	◆達成目標 審議内容の検討 鎌倉市図書館振興基金のその設立意義にあった有効な運用を目指す ◆結果 図書館運営について協議し、直営を堅持する答申を受けた 図書館振興基金の運用について審議を行った	委員同士の議論が十分でない 長期的な審議計画が立てられていない	★協議会運営の建て直し ★長期的な審議計画を立てる
開催回数	◆達成目標 年間2回から6回程度、審議内容により回数を増減し、情勢に適切に対応できるようにする ◆結果 年4回の開催	予定回数以上の開催が困難である	図書館運営の状況を把握できる年2回から6回程度の回数を確保する (第2次計画からの継続) 限られた回数で効率的に会議が行えるようにする (第2次計画からの継続)

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

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る古都です。網羅的な郷土資料の収集とその保存継承は鎌倉市図書館の使命です。

(1) 郷土資料

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
郷土に関する資料の収集	◆達成目標 収集マニュアルの策定 書籍以外の資料の扱いについて基準を作る 資料の保存計画を策定する 複数回の研修を行い、簡単な修復であれば職員全員が一定のスキルを備えるようにする ◆結果 未達成	担当者が変わっても網羅的に収集を続けられるよう、収集マニュアルを作る必要がある 資料の修復について実技研修が実施できていない	★それぞれの地域館を核として、各地域の資料収集に努める 収集マニュアルの作成 (第2次計画からの継続) 少人数による修復実技の研修の実施 (第2次計画からの継続)
鎌倉の歴史と地域を知るための資料提供	◆達成目標 古地図など、利用の多い資料は電子化して広く一般公開し、来館しなくても利用できる資料を増やす 独自の鎌倉関係資料の作成 データベースの数を増やす 鎌倉を調べるツールの作成 ◆結果 写真資料631点、錦絵44点、絵図・地図12点、古典籍8点、震災資料77点、図書館刊行物6点、計778点の資料をホームページ上にデジタル公開した インターネット上で公開されているデータベースを活用している	鎌倉の調査のための資料作成やツールの作成ができなかった	鎌倉を調べるためのツールの作成や、鎌倉関係資料の作成により、利用者の利便性向上と職員のスキルアップの双方を実現する (第2次計画からの継続)

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
郷土について調査研究の成果の還元	◆達成目標 郷土とその資料について一定レベルの基礎知識を全員が共有する ◆結果 職員研修を年1回程度実施した 郷土に関するレファレンス事例の公開を始めた	郷土に関する一定レベルの基礎知識が共有できていない	鎌倉に関するレファレンス事例を累計100件公開することを目指す (第2次計画からの継続) 研修の継続実施により、全体のレベルアップを図る (第2次計画からの継続)

(2) 行政資料

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
資料の網羅的な収集と保存	◆達成目標 行政資料の収集・保存基準を作成する 行政資料の網羅的収集の実現に努める ◆結果 市役所各部署への資料提供の呼びかけを行った	収集・保存基準がない 網羅的収集ができていない	収集保存基準を作る (第2次計画からの継続) 毎年決まった時期に資料提供の呼びかけを行い、収集に漏れのないようにする (第2次計画からの継続)
的確な資料の提供	◆達成目標 行政資料について一定程度の知識と理解を職員全員で共有する ◆結果 未達成	行政資料がオープンデータ化されていない	行政資料のオープンデータ化を進める (第2次計画からの継続) 行政資料についての研修を行う (第2次計画からの継続)
関係部署との連携	◆達成目標 市役所行政資料コーナー、議会図書室との連携を図る ◆結果 議会図書室の見学と担当者との意見交換を行った	議会図書室との連携には至っていない	議会図書室と連携して相互利用について検討する (第2次計画からの継続)

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
市役所の 行政サー ビスの遂 行と向上 への支援	◆達成目標	市役所職員へのPR ができていない 必要と思われる資料 の不足	行政サービス支援を念頭に置い た選書も行う (第2次計画からの継続) 市役所職員に対する継続的な研 修の実施 (第2次計画からの継続) 市役所へのPR(モーニングメッ セージの利用や、本のリスト配布 など)を行う (第2次計画からの継続)
	図書館の行政サービス支援サー ビスのPRをする		
	◆結果		
	未達成		

(3) 貴重書

鎌倉市図書館では、鎌倉に関係する著名人の著作及び寄贈資料、鎌倉に関係する古文書・古写真・古
絵葉書・錦絵・絵画・書など、入手が難しいコレクション等を『貴重書』として保存しています。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
収集	◆達成目標	鎌倉市図書館として 収集保存するのに相 応しい資料を見つけ ることがなかなか難 しい	図書館振興基金の活用とPR (第2次計画からの継続)
	鎌倉市図書館として収集保存する のに相応しい資料を鎌倉市図書 館振興基金を活用し購入する		
	◆結果		
	鎌倉市図書館振興基金を活用し、 平成27年度に「絹本彩色原画国 際観光都鎌倉市観光鳥瞰図」(補 修処理含む)、平成30年度に『写 本倭国一覽路の記』『都道府県別 人物・人材情報リスト神奈川県 2019年版』を購入した		

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
保存・管理	◆達成目標 地下書庫以外での保管場所を確保し、貴重書だけをまとめて保管する 災害を想定した資料保存計画を立てる ◆結果 貴重書の一部を施錠可能な場所に保管した	全ての貴重書を保管するにはスペースが足りない 貴重書の管理基準のようなものがない	★基金での購入候補資料が見つけない現状があるので、次善の策として、すでに所蔵している貴重書の中で、保存状態のよくないものを長く保存・提供できるよう順次補修していく ★資料の避難訓練を行う 貴重書の優先順位を明確にし、優先度にあった保管をしていく（第2次計画からの継続） 将来的な利用方法も考えながら、管理基準を作成する（第2次計画からの継続）
データの整備	◆達成目標 コンピュータシステム更新に合わせて「貴重書」の蔵書データを整備する ◆結果 未整備	全ての貴重書について個々の優先順位が明確になっていないため、それぞれのレベルをデータ入力できない	貴重書個々の優先順位を明確にし、優先度の情報をデータ整備・入力する（第2次計画からの継続）
利用方法	◆達成目標 「(仮)貴重書提供要領」等を作成する ◆結果 未作成	「貴重書」の区分がなく、データ上では貴重書かどうかわからない	★和漢籍の目録を作る 「貴重書」の区分を作り、さらに種類(サイン本、検定本、戦前資料等)が分かるようにする（第2次計画からの継続）

(4) 近代史資料担当

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、近代史資料担当のあり方の見直しを含めて、近代史資料を提供できる体制を整える必要があります。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
収集・保 存・整理	◆達成目標	資料の組織化が困難 保存スペースがない ため積極的に収集で きない	資料の種類ごとの保存方法を研 究する (第2次計画からの継続)
	保存方法の研究		資料の種類ごとのデータ入力 フォーマットを作成する (第2次計画からの継続)
	所蔵資料データの作成整理を進 める		
	◆結果		絵葉書コレクションの登録・デジ タル化 (第2次計画からの継続)
	「鈴木正一郎氏撮影写真」のネガ の劣化速度遅延処理、デジタル 化、データ修正等作業をした(約 28,000コマ)		近代史資料の整理基準を作成 し、資料のデータ化を進める (第2次計画からの継続)
提供	坂ノ下埋立計画関連史料等の寄 贈を受けた	未整理の資料がまだ ある	★平成31年度に、近代史資料室 の資料を出納できるようにする
	近代史資料の整理基準を作成し、 資料のデータ化を進める		
	◆達成目標		
	写真資料のデジタル化を進め、 ホームページ等を活用して発表す るとともに、貸出用の複製資料を 作成し、提供する		
	◆結果		
提供	写真資料631点、錦絵44点、絵 図・地図12点、古典籍8点、震災 資料77点、図書館刊行物6点、計 778点の資料をホームページ上に デジタル公開した	未整理の資料がまだ ある	著作権の及ばない有効な資料を デジタル化し、新たに1,000件の 公開を目指す (第2次計画からの継続)
	写真展で展示したパネルを各支 所で巡回展示し、役所他部署、 町内会等に貸出した		

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
調査研究	◆達成目標		
	成果発表の機会を作る	「近代史資料室だより」(年2回)の発行が遅れがちで不定期となっている	★近代史資料室の調査研究のあり方を見直す
	ボランティアの作業スペースの確保		
	◆結果	作業スペースの確保は、保存スペースもない現状で難しい	「近代史資料室だより」の内容を再考し、年2回の発行を目指す(第2次計画からの継続)
	「近代史資料室だより」の発刊		
	生涯学習センターギャラリーで写真展を開催(来場者数:2,518名)		
	近代史資料集(第15集)の発行		

(5) 歴史的公文書

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
	本来は総務課の事業であるが、平成24年から代わりに歴史的公文書のガイドラインを作成し、選別作業を行った(補助執行)。		補助執行を解除して本来の担当課に引継ぐ (第2次計画からの継続)

(6) 市史編纂事業

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
	本来は総務課の事業であるが、平成24年から代わりに図書館が行っている(補助執行)。	著作権の許諾を取っていない 一次資料の所在調査ができていない	★市史編纂時の一次資料の所在調査を行う 市史編纂時の資料を公開に向け、資料提供者への許諾を取る(第2次計画からの継続)

2 施設・設備の充実

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
館内全般	◆達成目標 中央図書館のブラインド修繕 レイアウトの見直し 新中央図書館建設の検討 ◆結果 中央図書館児童トイレを改修した 大船図書館の耐震工事を実施した 玉縄図書館の壁紙修繕を実施した 地域館にLEDを導入した	十分な通路の確保、高すぎない書架の設置が課題 トイレの改修 必要十分な採光、照度が得られる環境が必要だが、場所によって明るすぎたり暗すぎたりする 閲覧スペース・席が不足している	★本庁舎跡地への中央図書館の移転を見据えた検討 ★地域館の拠点校への移転に向けた検討 中央図書館の放送設備の改修（第2次計画からの継続） トイレの改修（第2次計画からの継続） 中央図書館のブラインド修繕（第2次計画からの継続） 利用者ニーズに合わせたレイアウトの見直しと研究（第2次計画からの継続）
資料の保存スペース	◆達成目標 分担保存区分の見直しと書庫の有効活用を図る 館外の保存スペース確保に着手する ◆結果 中央・腰越図書館の除湿機更新 児童書と貴重書の一部の分担保存達成	自然災害に備えた資料保存場所の設置	保存スペース確保（第2次計画からの継続） 郷土資料の分担保存により、リスクを分散させる（第2次計画からの継続） 資料保存に適した空調が行える環境を整える（第2次計画からの継続）
施設のバリアフリー化	◆達成目標 長期的な修繕計画を立て、重要不可欠な修繕を行っていく 案内板の点字表記や各表示の多言語化 ◆結果 ピクトグラムを活用による館内表示 中央図書館前の側溝くぼみ解消 中央図書館の階段、エレベーター等施設設備の点字表記	ユニバーサルデザイン化がまだ不十分 書架が高い	ピクトグラムの活用による館内表示（第2次計画からの継続）

	中央図書館前の道路から入り口までの点字ブロックの設置		
項目	第2次サービス計画での達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での目標
児童コーナー	◆達成目標	地域館では、同フロアでの多目的トイレ、授乳室の設置は現状として難しい 書架が高い	親子でゆっくり絵本を読んでもらえるコーナーとして周知 (第2次計画からの継続) おはなしコーナーの修繕、特にじゅうたんのクリーニングなども視野に入れる (第2次計画からの継続)
	中央図書館に多目的トイレを設置、行政センター内に使いやすい授乳スペースを確保する		
	新たな建物に図書館が入る場合は、独立した子ども用スペースの設置や、防音を検討する		
	◆結果		
	中央図書館に多目的トイレを設置		
	授乳室の確保		
	深沢図書館の児童コーナーのじゅうたん張り替え		
	中央図書館児童トイレを改修した		
YAコーナー	◆達成目標	地域館では独立スペースを設けることは現状では困難	★行政センター内のスペースの活用を検討する YAのニーズをつかみ、コーナーを使いやすく魅力あるものにしていく (第2次計画からの継続) ニーズ把握のための工夫を立案し、実行する (第2次計画からの継続)
	独立したグループ学習スペースの確保や防音を検討		
	◆結果		
	中央図書館多目的室をグループ学習に開放することを試みた		
	レイアウト変更により、中央図書館YAコーナーに閲覧席を増やした		
	腰越図書館で、中高生自身によるYA書架改造作業を試みた		
視聴覚資料スペース	◆達成目標	現在の建物では視聴覚スペースを設けるのは困難	視聴覚スペース確保に向けた検討 (第2次計画からの継続)
	視聴スペースの設置を検討		
	◆結果		
	未整備		
情報検索レファレンスサー	◆達成目標	地域館にデータベース専用の端末がない	★フリーWi-Fi 導入
	コンピュータシステム更新時に地域館インターネットコーナーにプリンター設置を検討		

ビ ス ス ペ ー ス	◆結果	図 書 館 資 料 で は な い ホ ー ム ペ ー ジ 情 報 の 著 作 権 上 の 複 写 範 囲 が 明 確 で は な い	デ ー タ ベ ー ス 専 用 端 末 を 地 域 館 に 設 置 (第2次計画からの継続)
	未達成		

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
くつろぎ のスペース	◆達成目標 行政センター内で調整し、飲食スペースの整備に着手 ◆結果 行政センター内の学習センタースペースで飲食可能になった 大船図書館の椅子とソファを新しくした	各館とも狭隘で新たなスペースの確保は困難	レイアウトの工夫でスペース確保に向けた検討 (第2次計画からの継続)
集会・展 示スペース	◆達成目標 スペースを確保し効果的な展示を行う ◆結果 各館とも展示パネルの活用、確保に努め、ファンタスティック☆ライブラリー、いじめ対策などを契機に展示を一定行った 玉縄図書館では市民協働事業でパネルを購入 大船図書館等では、カウンター周りの空間をイベント時に集会スペースとして使用 腰越図書館では支所に図書館のお知らせパネルを設置したり、お話を裏庭や建物エントランスを想定するなど、複合施設内でのスペース活用も模索している	依然として、空間のゾーニングや集会スペースは不十分 展示するための資源も不足しており、一層の工夫と調達について努力が必要 特に老朽化が目立つものは対策が必要	複合施設など活用できる施設内及び周辺環境まで視野を広げて必要なスペースを確保していく (第2次計画からの継続) 必要な資源を洗い出し予算要求 (第2次計画からの継続)
市民交流 スペース	◆達成目標 中央図書館の事務室のレイアウト変更により、ボランティア活動コーナーを作る ◆結果 中央図書館では本の修理ボランティアの活動の場を作った 腰越図書館では事務室内にボランティア等と相談するスペースを作成した	中央図書館内に交流スペースを作るのは困難である	★敷地内に新たなスペースを検討する

3 危機管理体制の強化

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
中央図書館の耐震化	◆達成目標 耐震診断結果に応じた対応をとる ◆結果 平成26年7月18日に耐震診断を実施した 関係課との協議を図った	公共施設再編計画における本庁舎跡地への移転を見据えて、検討を行わなくてはならない	公共施設再編計画の進捗状況を見据えながら、耐震化に向けて調整を図る (第2次計画からの継続)
館内の安全強化	◆達成目標 見回りの強化 継続的に研修を行う ◆結果 市民安全課に協力を仰ぎ、不審者等への対応における研修を行った 市民安全化と連携し、必要に応じ見回りを行っている トイレへの定期的な巡回を行っている	不審者対応も含めた危機管理マニュアルの見直しが必要 自然災害への対応を検討する必要がある	★災害発生時の事業継続計画を策定する 市民安全課との連携を図る (第2次計画からの継続) 不審者対応も含めた危機管理マニュアルの見直し (第2次計画からの継続) 土日想定の実施(第2次計画からの継続)
資料保存		浸水地域に書庫がある 資料の劣化への対応が不十分	★資料の避難訓練の実施 資料の劣化への対応 (第2次計画からの継続)

4 市民の活動を支える職員の育成

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が、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が必要です。

項目	第2次サービス計画での 達成目標と結果	課題	第3次サービス計画での 目標
職員の配置	◆達成目標 習熟に必要な配置期間の確保 司書資格取得の推進 ◆結果 事務職採用の職員のうち、司書資格を取得した職員については、短期間での異動は行われていない 職員課の自主研修制度を活用して、司書資格を取得する職員が増えている 専門業務嘱託員を平成29年度から配置し、定例的な児童向け行事やカウンター業務を担当することで、職員の業務の軽減につながり、新たなサービスへの取り組みにつながっている	司書職の採用は平成5年度以降行われていない 事務職採用の職員のうち、司書資格を取得した職員については、異動に考慮する仕組みを要望しているが、明確な規定はない 技術の継承が危機に瀕している 専門業務嘱託員、業務嘱託員の配置についても、会計年度任用職員制度の開始に合わせて見直しが迫られている	★事務職員の司書職への配転への道を探る 長期的に図書館の中核的役割を担う司書職員の採用を目指す（第2次計画からの継続） それぞれの組織に合わせた効率的な運営を考える（第2次計画からの継続）
研修	◆達成目標 神奈川県図書館協会、神奈川県立図書館主催の研修への参加 研修計画を立て、積極的に参加する 職場研修の継続的開催 文部科学省等主催の図書館司書専門講座、日本図書館協会主催の児童図書館員養成専門講座等を受講し、職場に還元する 自己研修を支援する ◆結果 ほぼ達成	長期的な研修計画が不十分 経験年数に応じた専門的な研修への参加と職場還元が課題	★SPDCAサイクルを実行する S:Survey(調査) P:Plan(計画) D:Do(実行) C:Check(評価) A:Act(改善) 長期的な研修計画を立て、それに沿って進める（第2次計画からの継続） 職員の自己研修を推進（第2次計画からの継続）