

第3次 鎌倉市図書館 サービス計画

期間：2019年4月～2023年3月



鎌倉市図書館

平成31年（2019年）3月

<https://lib.city.kamakura.kanagawa.jp>

平和都市宣言

われわれは、
日本国憲法を貫く平和精神に基いて、
核兵器の禁止と世界恒久平和の確立のために、
全世界の人々と相協力してその実現を期する。
多くの歴史的遺跡と文化的遺産を持つ鎌倉市は、
ここに永久に平和都市であることを宣言する。

昭和 33 年 8 月 10 日

鎌倉市

鎌倉市民憲章

制定 昭和 48 年 11 月 3 日

前 文

鎌倉は、海と山の美しい自然環境とゆたかな歴史的遺産をもつ古都であり、
わたくしたち市民のふるさとです。
すでに平和都市であることを宣言したわたくしたちは、平和を信条とし、
世界の国々との友好に努めるとともに、わたくしたちの鎌倉がその風格を保ち、
さらに高度の文化都市として発展することを願い、ここに市民憲章を定めます。

本 文

- 1 わたくしたちは、お互いの友愛と連帯意識を深め、すすんで市政に参加し、住民自治を確立します。
- 1 わたくしたちは、健康でゆたかな市民生活をより向上させるため、教育・文化・福祉の充実に努めます。
- 1 わたくしたちは、鎌倉の歴史的遺産と自然及び生活環境を破壊から守り、責任をもってこれを後世に伝えます。
- 1 わたくしたちは、各地域それぞれの特性を生かし、調和と活力のあるまちづくりに努めます。
- 1 わたくしたちは、鎌倉が世界の鎌倉であることを誇りとし、訪れる人々に良識と善意をもって接します。

平成 30 年（2019 年）3 月

鎌倉市中央図書館

〒248-0012 鎌倉市御成町 20-35

電話 0467-25-2611

Kama-lib@kanagawa.email.ne.jp

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中長期的な展望	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

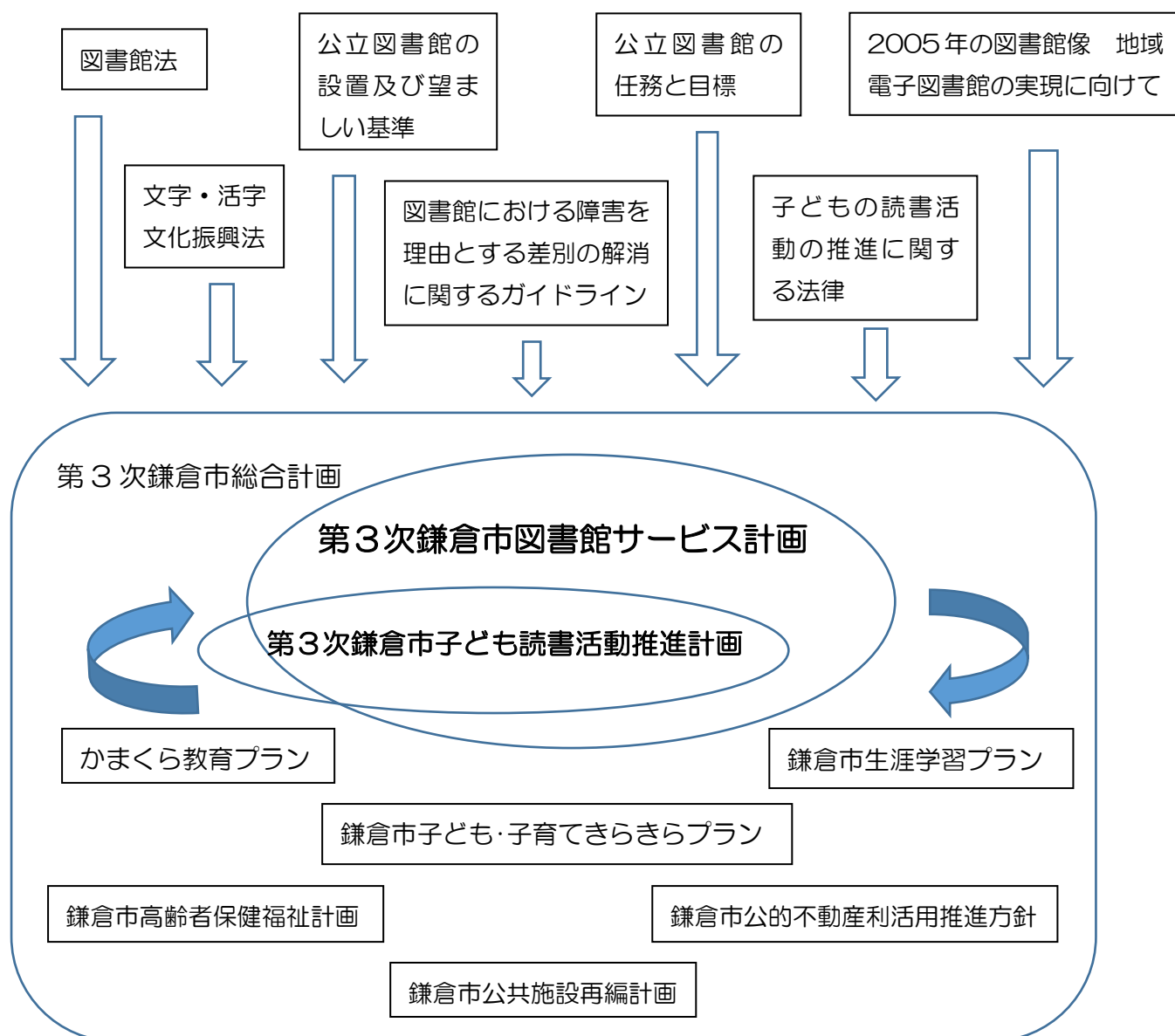
鎌倉市図書館は、平成 12 年に「鎌倉市図書館サービス計画」を策定し、平成 26 年に「第 2 次鎌倉市図書館サービス計画」を策定して、図書館サービスの充実に努めてきました。

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。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ころ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 m²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）。

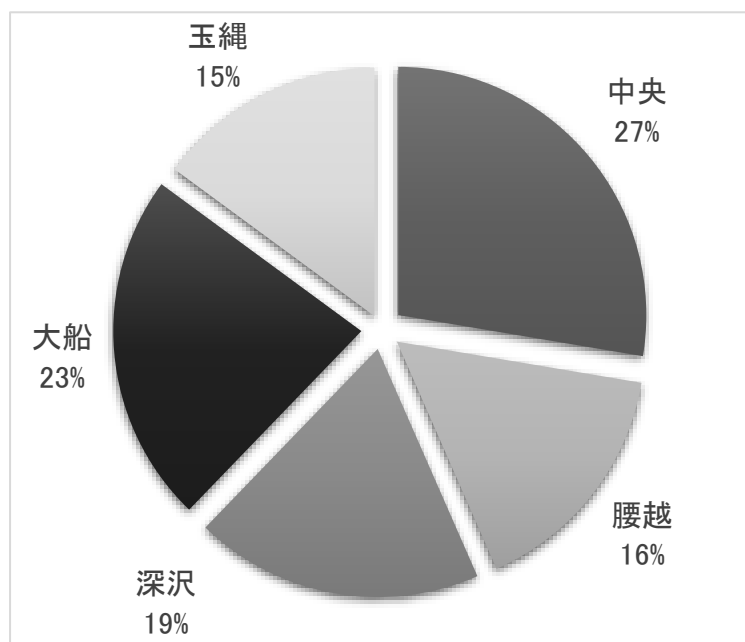
図書館の役割は、資料の貸出・返却だけではありません。利用者と資料を結び、また、利用者同士の出会い・交流の場となれるよう、講演会や映画会、資料の展示など様々なイベントを行っ

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く、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」、「小中学校への図書の貸出し等、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。

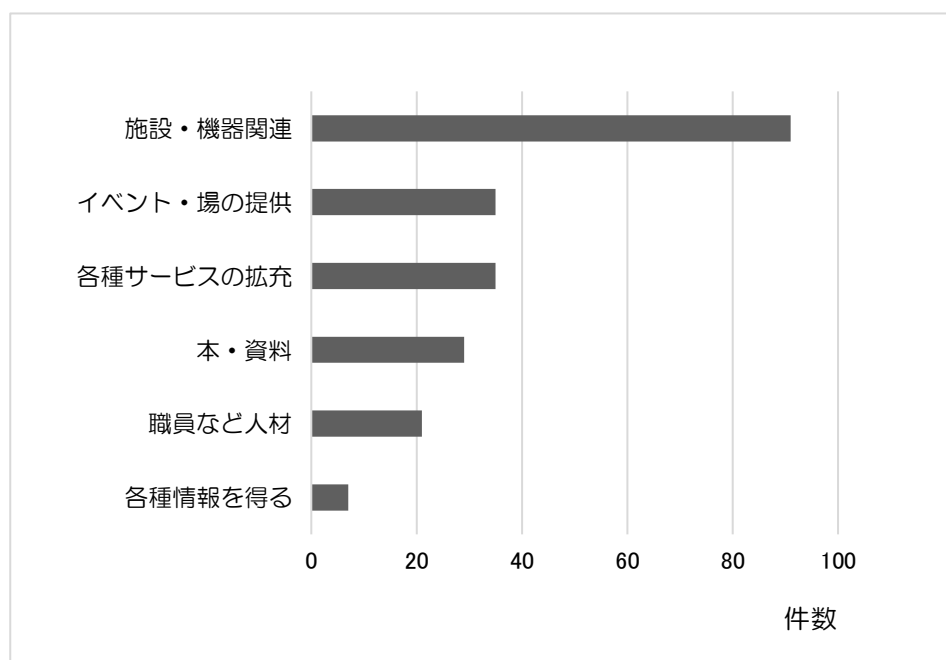
(4) 平成 30 年度 第3回利用者懇談会（平成 30 年9月8日実施 参加者9名）

「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。

(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が、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必要があります。

(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應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

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れ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		
	資料管理方針及び基準の改定を行う	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	★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
	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)		★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
	集中選書を実施する	資料費の不足	★選書ツールのリストアップと情報共有
	◆結果		★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
	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		適正な資料費の算出と要求 (第2次計画からの継続)
	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		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)

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	「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 台数の見直し	★「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 ★フリーWi-Fiの導入
	段階的なプリント提供		
	◆結果		
	未達成		
外部デー タベース	◆達成目標	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)
	端末台数の増加		
	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	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)
	◆結果		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)
	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		

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
	平成24年から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)。		★歴史的公文書のガイドラインの周知に努める

(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
	平成24年から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	★市史編纂時の一次資料の所在調査を行う
		一次資料の所在調査ができていない	★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

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

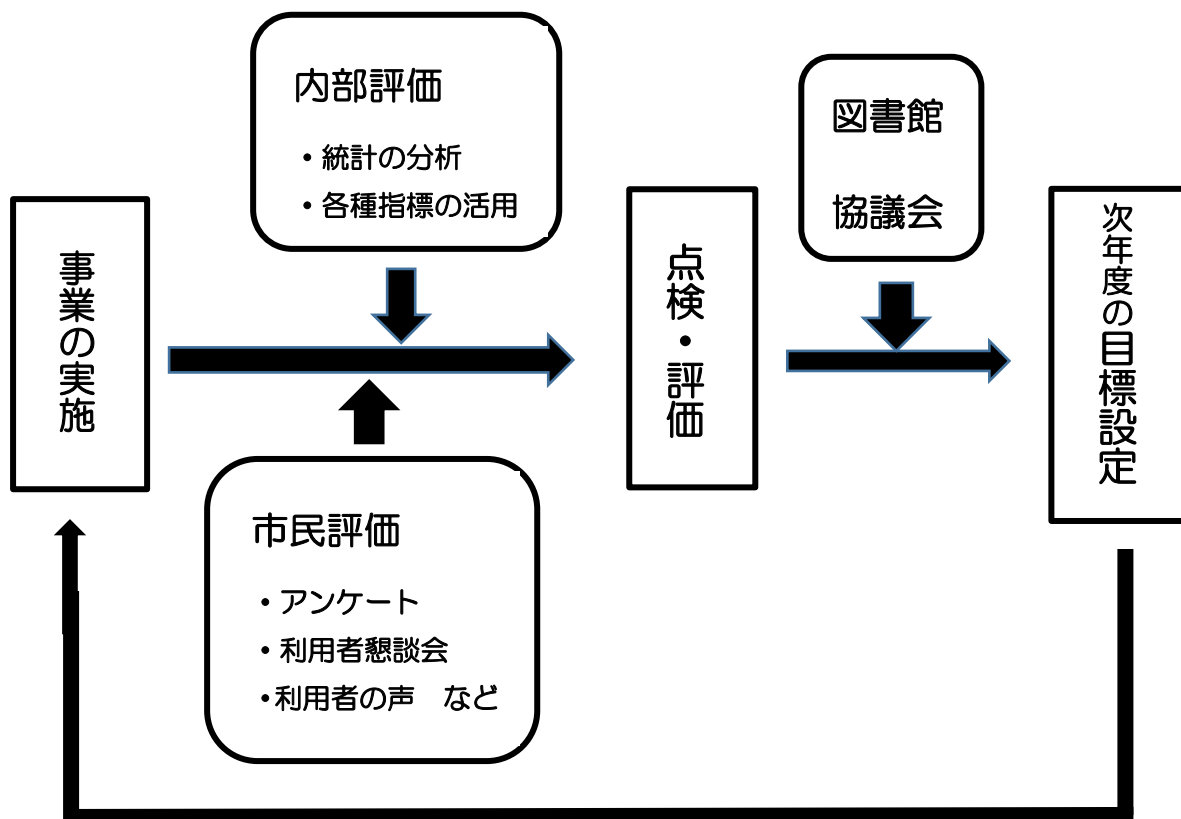
図書館の職員は、正規職員である技術職員、事務職員と非常勤嘱託職員で構成されています。非常勤嘱託職員や人事異動がある事務職員には知識や技術にばらつきがあることから、その能力の向上を図り、知識とスキルを確実に継承して、これまでの図書館サービスを維持継続していける体制を作らなくてはなりません。

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）

第4章 計画実行のための体制

計画を実行していくためには、サービス計画の進捗状況や成果を確認していくことが重要です。図書館内に、サービス計画担当を作り、一年ごとの進捗状況を確認します。そして、図書館協議会で報告を行い、次年度のサービスへつなげる体制を作ります。



1 計画の進行管理

進捗状況を把握します。

評価・分析を行い、図書館運営方針や目的に照らし合わせ、次年度の目標を設定します。

2 運営の状況の評価

図書館協議会に報告し、協議会は、報告された進捗状況と目標設定に対して提言を行います。

利用状況等の統計結果を分析し、各種指標等（文部科学省の「望ましい基準」等）を活用し、図書館運営の改善に活かします。

市民評価（アンケート調査等）によりニーズを把握します。

3 計画の進行に関する情報の提供

目標設定、計画の進捗状況や成果は、「かまくら図書館だより」やホームページで一般に公開します。

第5章 中央図書館と地域館の中長期的な展望

本市では、図書館を含めて昭和 30～40 年代に建てられた公共施設の老朽化が進行しており、その維持管理や建物の更新に係る多額の費用を確保することが難しい状況であり、公共施設全体の最適化を図るため、平成 27 年 3 月に「鎌倉市公共施設再編計画」を策定しました。この中で、中央図書館は、拠点図書館としての機能充実を図るため、大規模修繕または建て替えを行うこと、地域館は他の地域公共施設とともに地域拠点校に統合することが記載されています。

また、市役所本庁舎については、この再編計画策定後再整備について検討を重ね、平成 29 年度末には「深沢地域整備事業用地」に移転することを明記した「鎌倉市公的不動産利活用推進方針」を策定しました。この方針において、中央図書館は鎌倉市役所跡地に移転し、市民サービスや相談のための窓口や生涯学習センターなどとともに再編され、市民が集う場所として活用していく方針になっています。

これらの計画や方針を踏まえ、中央図書館と地域館の中長期的な役割について検討します。

1 中央図書館

(1) 鎌倉市役所跡地への移転前

従来の機能に加え、次の機能を強化します。

- ・ 職員・非常勤職員への研修機能
- ・ 近代史資料の収集、整理、公開
- ・ 電子図書館機能（デジタルアーカイブ、国会図書館デジタル化配信資料の閲覧、データベース、デジタイズ図書、電子書籍）

(2) 移転後

施設や設備の更新により、新たな機能を加えます。

- ・ 地域館へのサポートセンター機能
- ・ 学校との連携
- ・ 近代史資料の活用
- ・ IC タグ、Wi-Fi、自動予約本受取機の導入・活用
- ・ 電子書籍の貸出

2 地域館

(1) 地域拠点校への統合前

既存の各行政センターの老朽化の状況に応じて施設の安全性を確保しながら、地域の居場所、身近な情報センターとしての機能を維持します。それに加えて、次の機能を追加します。

- ・ 各地域の特色ある資料の収集・保存・活用
 - (ア) 腰越地域：広町、腰越漁港、江ノ電（交通）
 - (イ) 深沢地域：学校連携、湘南モノレール、JR 大船工場跡地
 - (ウ) 大船地域：松竹、田園都市、大船駅
 - (エ) 玉縄地域：玉縄城址、フラワーセンター

（２）統合後

- ・ 現在行っている図書館サービス機能の維持
- ・ 地域拠点校の学校図書室との連携
- ・ 生涯学習施設等の他の統合施設との連携
- ・ 各地域の特色ある資料の収集・保存・活用

おわりに

今回のサービス計画は、今後４年間の鎌倉市図書館の指針となります。

鎌倉市図書館は、資料の収集、整理、保存、提供を行うとともに、市民の居場所、人の集う場としての機能を担っていきます。そこでは、サービスの専門性の継続や蓄積、市民団体・学校・地域などとの連携が重要となることから、市民や地域とともに図書館を創りあげることができる職員の配置と、一貫した図書館経営の継続が求められます。

今後、より多くの市民に活用したいと思ってもらえる図書館になるため、市民から何を望まれているのかを常に立ち返って考え続ける努力を重ねながら、「**つながる ひろがる 100年図書館**」の実現を目指してまいります。



資料編

1 法令等

- (1) 図書館法
- (2) 図書館の自由に関する宣言
- (3) ユネスコ公共図書館宣言
- (4) 図書館の設置および運営に関する望ましい基準（平成24年12月）
より目標値基準例

2 統計・調査資料

- (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）
- (2) 市民アンケート調査結果

3 用語解説

1 法令等

(1) 図書館法

(昭和二十五年四月三十日法律第百十八号)

最終改正：平成二三年一二月一四日法律第一二二号

第一章 総則（第一条—第九条）

第二章 公立図書館（第十条—第二十三条）

第三章 私立図書館（第二十四条—第二十九条）

附則

第一章 総則

(この法律の目的)

第一条 この法律は、社会教育法（昭和二十四年法律第二百七号）の精神に基き、図書館の設置及び運営に関して必要な事項を定め、その健全な発達を図り、もつて国民の教育と文化の発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 この法律において「図書館」とは、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設で、地方公共団体、日本赤十字社又は一般社団法人若しくは一般財団法人が設置するもの（学校に附属する図書館又は図書室を除く。）をいう。

2 前項の図書館のうち、地方公共団体の設置する図書館を公立図書館といい、日本赤十字社又は一般社団法人若しくは一般財団法人の設置する図書館を私立図書館という。

(図書館奉仕)

第三条 図書館は、図書館奉仕のため、土地の事情及び一般公衆の希望に沿い、更に学校教育を援助し、及び家庭教育の向上に資することとなるように留意し、おおむね次に掲げる事項の実施に努めなければならない。

一 郷土資料、地方行政資料、美術品、レコード及びフィルム of 収集にも十分留意して、図書、記録、視聴覚教育の資料その他必要な資料（電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によつては認識することができない方式で作られた記録をいう。）を含む。以下「図書館資料」という。）を収集し、一般公衆の利用に供すること。

二 図書館資料の分類排列を適切にし、及びその目録を整備すること。

三 図書館の職員が図書館資料について十分な知識を持ち、その利用のための相談に応ずるようにすること。

四 他の図書館、国立国会図書館、地方公共団体の議会に附置する図書室及び学校に附属する図書館又は図書室と緊密に連絡し、協力し、図書館資料の相互貸借を行うこと。

五 分館、閲覧所、配本所等を設置し、及び自動車文庫、貸出文庫の巡回を行うこと。

六 読書会、研究会、鑑賞会、映写会、資料展示会等を主催し、及びこれらの開催を奨励すること。

七 時事に関する情報及び参考資料を紹介し、及び提供すること。

八 社会教育における学習の機会を利用して行つた学習の成果を活用して行う教育活動その他の活動の機会を提供し、及びその提供を奨励すること。

九 学校、博物館、公民館、研究所等と緊密に連絡し、協力すること。

(司書及び司書補)

第四条 図書館に置かれる専門的職員を司書及び司書補と称する。

2 司書は、図書館の専門的事務に従事する。

3 司書補は、司書の職務を助ける。

(司書及び司書補の資格)

第五条 次の各号のいずれかに該当する者は、司書となる資格を有する。

一 大学を卒業した者で大学において文部科学省令で定める図書館に関する科目を履修したもの

二 大学又は高等専門学校を卒業した者で次条の規定による司書の講習を修了したもの

三 次に掲げる職にあつた期間が通算して三年以上になる者で次条の規定による司書の講習を修了したもの

イ 司書補の職

ロ 国立国会図書館又は大学若しくは高等専門学校の附属図書館における職で司書補の職に相当するもの

ハ ロに掲げるもののほか、官公署、学校又は社会教育施設における職で社会教育主事、学芸員その他の司書補の職と同等以上の職として文部科学大臣が指定するもの

2 次の各号のいずれかに該当する者は、司書補となる資格を有する。

一 司書の資格を有する者

二 学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）第九十条第一項の規定により大学に入学することのできる者で次条の規定による司書補の講習を修了したもの

(司書及び司書補の講習)

第六条 司書及び司書補の講習は、大学が、文部科学大臣の委嘱を受けて行う。

2 司書及び司書補の講習に関し、履修すべき科目、単位その他必要な事項は、文部科学省令で定める。ただし、その履修すべき単位数は、十五単位を下ることができない。

(司書及び司書補の研修)

第七条 文部科学大臣及び都道府県教育委員会は、司書及び司書補に対し、その資質の向上のために必要な研修を行うよう努めるものとする。

(設置及び運営上望ましい基準)

第七条の二 文部科学大臣は、図書館の健全な発達を図るために、図書館の設置及び運営上望ましい基準を定め、これを公表するものとする。

(運営の状況に関する評価等)

第七条の三 図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(運営の状況に関する情報の提供)

第七条の四 図書館は、当該図書館の図書館奉仕に関する地域住民その他の関係者の理解を深めるとともに、これらの者との連携及び協力の推進に資するため、当該図書館の運営の状況に関する情報を積極的に提供するよう努めなければならない。

(協力の依頼)

第八条 都道府県の教育委員会は、当該都道府県内の図書館奉仕を促進するために、市（特別区を含む。以下同じ。）町村の教育委員会に対し、総合目録の作製、貸出文庫の巡回、図書館資料の相互貸借等に関して協力を求めることができる。

(公の出版物の収集)

第九条 政府は、都道府県の設置する図書館に対し、官報その他一般公衆に対する広報の用に供せられる独立行政法人国立印刷局の刊行物を二部提供するものとする。

2 国及び地方公共団体の機関は、公立図書館の求めに応じ、これに対して、それぞれの発行する刊行物その他の資料を無償で提供することができる。

第二章 公立図書館

(設置)

第十条 公立図書館の設置に関する事項は、当該図書館を設置する地方公共団体の条例で定めなければならない。

第十一条 削除

第十二条 削除

(職員)

第十三条 公立図書館に館長並びに当該図書館を設置する地方公共団体の教育委員会が必要と認める専門的職員、事務職員及び技術職員を置く。

2 館長は、館務を掌理し、所属職員を監督して、図書館奉仕の機能の達成に努めなければならない。

(図書館協議会)

第十四条 公立図書館に図書館協議会を置くことができる。

2 図書館協議会は、図書館の運営に関し館長の諮問に応ずるとともに、図書館の行う図書館奉仕につき、館長に対して意見を述べる機関とする。

第十五条 図書館協議会の委員は、当該図書館を設置する地方公共団体の教育委員会が任命する。

第十六条 図書館協議会の設置、その委員の任命の基準、定数及び任期その他図書館協議会に関し必要な事項については、当該図書館を設置する地方公共団体の条例で定めなければならない。この場合において、委員の任命の基準については、文部科学省令で定める基準を参酌するものとする。

(入館料等)

第十七条 公立図書館は、入館料その他図書館資料の利用に対するいかなる対価をも徴収してはならない。

第十八条 削除

第十九条 削除

(図書館の補助)

第二十条 国は、図書館を設置する地方公共団体に対し、予算の範囲内において、図書館の施設、設備に要する経費その他必要な経費の一部を補助することができる。

2 前項の補助金の交付に関し必要な事項は、政令で定める。

第二十一条 削除

第二十二条 削除

第二十三条 国は、第二十条の規定による補助金の交付をした場合において、左の各号の一に該当するときは、当該年度におけるその後の補助金の交付をやめるとともに、既に交付した当該年度の補助金を返還させなければならない。

- 一 図書館がこの法律の規定に違反したとき。
- 二 地方公共団体が補助金の交付の条件に違反したとき。
- 三 地方公共団体が虚偽の方法で補助金の交付を受けたとき。

第三章 私立図書館

第二十四条 削除

(都道府県の教育委員会との関係)

第二十五条 都道府県の教育委員会は、私立図書館に対し、指導資料の作製及び調査研究のために必要な報告を求めることができる。

- 2 都道府県の教育委員会は、私立図書館に対し、その求めに応じて、私立図書館の設置及び運営に関して、専門的、技術的の指導又は助言を与えることができる。

(国及び地方公共団体との関係)

第二十六条 国及び地方公共団体は、私立図書館の事業に干渉を加え、又は図書館を設置する法人に対し、補助金を交付してはならない。

第二十七条 国及び地方公共団体は、私立図書館に対し、その求めに応じて、必要な物資の確保につき、援助を与えることができる。

(入館料等)

第二十八条 私立図書館は、入館料その他図書館資料の利用に対する対価を徴収することができる。

(図書館同種施設)

第二十九条 図書館と同種の施設は、何人もこれを設置することができる。

- 2 第二十五条第二項の規定は、前項の施設について準用する。

図書館の自由に関する宣言 (抜粋)

1979改訂 公益社団法人 日本図書館協会

図書館は、基本的人権のひとつとして知る自由をもつ国民に、資料と施設を提供することを、もっとも重要な任務とする。この任務を果たすため、図書館は次のことを確認し実践する。

- 第1 図書館は資料収集の自由を有する。
- 第2 図書館は資料提供の自由を有する。
- 第3 図書館は利用者の秘密を守る。
- 第4 図書館はすべての検閲に反対する。

図書館の自由が侵されるとき、われわれは団結して、あくまで自由を守る。

(3) ユネスコ公共図書館宣言

ユネスコ公共図書館宣言 1994 年

UNESCO Public Library Manifesto

1994

1994 年 11 月採択
原文は英語

社会と個人の自由、繁栄および発展は人間にとっての基本的価値である。このことは、十分に情報を得ている市民が、その民主的権利を行使し、社会において 積極的な役割を果たす能力によって、はじめて達成される。建設的に参加して民主主義を発展させることは、十分な教育が受けられ、知識、思想、文化および情報に自由かつ無制限に接し得ることにかかっている。

地域において知識を得る窓口である公共図書館は、個人および社会集団の生涯学習、独自の意思決定および文化的発展のための基本的条件を提供する。

この宣言は、公共図書館が教育、文化、情報の活力であり、男女の心の中に平和と精神的な幸福を育成するための必須の機関である、というユネスコの信念を表明するものである。したがって、ユネスコは国および地方の政府が公共図書館の発展を支援し、かつ積極的に関与することを奨励する。

公共図書館

公共図書館は、その利用者があらゆる種類の知識と情報をたやすく入手できるようにする、地域の情報センターである。

公共図書館のサービスは、年齢、人種、性別、宗教、国籍、言語、あるいは社会的身分を問わず、すべての人が平等に利用できるという原則に基づいて提供される。理由は何であれ、通常のサービスや資料の利用ができない人々、たとえば言語上の少数グループ（マイノリティ）、障害者、あるいは入院患者や受刑者に対しては、特別なサービスと資料が提供されなければならない。

いかなる年齢層の人々もその要求に応じた資料を見つけ出せなければならない。蔵書とサービスには、伝統的な資料とともに、あらゆる種類の適切なメディア と現代技術が含まれていなければならない。質の高い、地域の要求や状況に対応できるものであることが基本的要件である。資料には、人間の努力と想像の記憶 とともに、現今の傾向や社会の進展が反映されていなければならない。

蔵書およびサービスは、いかなる種類の思想的、政治的、あるいは宗教的な検閲にも、また商業的な圧力にも屈してはならない。

公共図書館の使命

情報、識字、教育および文化に関連した以下の基本的使命を公共図書館サービスの核にしなければならない。

1. 幼い時期から子供たちの読書習慣を育成し、それを強化する。
2. あらゆる段階での正規の教育とともに、個人的および自主的な教育を支援する。
3. 個人の創造的な発展のための機会を提供する。
4. 青少年の想像力と創造性に刺激を与える。
5. 文化遺産の認識、芸術、科学的な業績や革新についての理解を促進する。
6. あらゆる公演芸術の文化的表現に接しうるようにする。
7. 異文化間の交流を助長し、多様な文化が存立できるようにする。
8. 口述による伝承を援助する。
9. 市民がいかなる種類の地域情報をも入手できるようにする。
10. 地域の企業、協会および利益団体に対して適切な情報サービスを行う。
11. 容易に情報を検索し、コンピューターを駆使できるような技能の発達を促す。
12. あらゆる年齢層の人々のための識字活動とその計画を援助し、かつ、それに参加し、必要があれば、こうした活動を発足させる。

財政、法令、ネットワーク

- * 公共図書館は原則として無料とし、地方および国の行政機関が責任を持つものとする。それは特定の法令によって維持され、国および地方自治体により経費が調達されなければならない。公共図書館は、文化、情報提供、識字および教育のためのいかなる長期政策においても、主要な構成要素でなければならない。
- * 図書館の全国的な調整および協力を確実にするため、合意された基準に基づく全国的な図書館ネットワークが、法令および政策によって規定され、かつ推進されなければならない。* 公共図書館ネットワークは、学校図書館や大学図書館だけでなく、国立図書館、地域の図書館、学術研究図書館および専門図書館とも関連して計画されなければならない。

運営と管理

- * 地域社会の要求に対応して、目標、優先順位およびサービス内容を定めた明確な方針が策定されなければならない。公共図書館は効果的に組織され、専門的な基準によって運営されなければならない。
- * 関連のある協力者、たとえば利用者グループおよびその他の専門職との地方、地域、全国および国際的な段階での協力が確保されなければならない。
- * 地域社会のすべての人々がサービスを実際に利用できなければならない。それには適切な場所につくられた図書館の建物、読書および勉学のための良好な施設とともに、相応な技術の駆使と利用者に都合のよい十分な開館時間の設定が必要である。同様に図書館に来られない利用者に対するアウトリーチ・サービスも必要である。
- * 図書館サービスは、農村や都会地といった異なる地域社会の要求に対応させなければならない。
- * 図書館員は利用者と資料源との積極的な仲介者である。適切なサービスを確実に行うために、図書館員の専門教育と継続教育は欠くことができない。
- * 利用者がすべての資料源から利益を得ることができるように、アウトリーチおよび利用者教育の計画が実施されなければならない。

宣言の履行

国および地方自治体の政策決定者、ならびに全世界の図書館界が、この宣言に表明された諸原則を履行することを、ここに強く要請する。

* * *

この宣言は、国際図書館連盟(IFLA)の協力のもとに起草された。

(4) 図書館の設備および機能に関する統計的標準 (平成24年12月)

目標基準例

この表は日本の図書館2011(日本図書館協会)をもとに同協会が作成したものであり、数値は、全国の市町村のうち各人口段階で算出された上位10%の市町村の平均値を算出したものである。ここで示した数値を参考にしながら、各図書館において各々が設定した「目標」に照らし、特定比率や同規模自治体などとの比較検討によって自己評価に活用し、図書館運営の一部の発展に資することが望まれる。
なお、ここで示した数値を上回るサービスを提供している図書館にあたっては、さらに高い水準を目指して図書館サービスの充実を図ることが期待される。

「貸出密度上位の公立図書館整備状況2011」について (日本図書館協会事務局)

人口段階	～0.8万人	～1.0万人	～1.5万人	～2万人	～3万人	～4万人	～5万人	～6万人	～8万人	～10万人	～15万人	～20万人	～30万人	30万人～	特別区	政令指定都市
1 図書館設置市町村数	113	46	96	106	106	136	145	97	87	107	77	108	49	38	53	19
2 対象市町村数	12	5	10	11	11	14	15	10	9	11	8	11	5	4	3	2
3 人口	5,145.3	8,749.2	13,141.6	17,363.3	25,998.1	33,982.5	45,669.0	54,689.4	64,346.6	85,089.0	124,208.9	175,034.6	242,405.3	397,203.8	163,666.3	963,406.0
4 図書館数	1.0	1.0	1.3	1.2	1.2	1.4	1.6	1.7	2.3	3.1	3.0	4.6	6.2	8.8	7.7	17.5
5 図書館専任職員数 (人)	904.8	684.2	1,349.2	1,395.2	1,850.1	2,433.5	3,373.8	3,371.4	4,389.5	4,188.4	7,377.8	6,357.0	10,370.9	11,971.4	8,498.2	29,790.7
6 自働車図書館数 (台)	1.0	1.0	1.0	0.0	0.3	0.6	0.8	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0	1.8	1.0
7 専任職員数	0.9	3	1.6	1.5	2.6	4.7	4.5	7.6	10.1	10.5	20.2	33.2	33.3	44.3	30.7	126.0
8 5%未満	0.5	1.2	1.0	1.1	1.6	2.7	3.2	5.3	8.0	6.9	13.2	21.8	18.25	29.0	14.0	68.5
9 利用率	58.3	52.5	70.8	63.9	67.5	58.6	69.6	66.6	80.2	90.1	64.8	64.4	46.2	59.8	33.4	49.2
10 非常勤・臨時職員数	3.1	3.0	4.4	5.8	7.4	8.5	13.8	13.6	19.5	18.4	32.0	39.8	92.9	79.9	10.6	103.1
11 5%未満	0.9	2.0	2.1	3.1	5.2	5.7	11.5	8.0	11.6	10.1	18.2	12.3	44.6	51.0	3.7	64.0
12 委託・派遣職員数	1.5	0.0	1.9	1.5	1.6	2.7	1.5	1.4	2.7	8.5	3.9	4.9	15.8	8.3	120.9	82.5
13 5%未満	0.8	0.0	0.9	1.0	1.1	1.4	1.4	1.4	0.0	7.8	2.4	2.8	8.8	2.8	55.1	33.3
14 蔵書冊数	74,541.2	74,980.2	110,928.0	123,681.7	153,589.5	220,523.4	240,459.6	293,787.2	415,759.4	408,536.1	631,263.8	748,846.8	1,155,326.8	1,257,204.5	826,420.3	2,789,127.0
15 5%未満冊数	56,583.6	50,172.7	76,503.1	90,408.6	99,844.1	139,680.2	161,385.8	185,795.9	237,490.1	235,184.7	352,018.3	398,342.5	728,499.3	829,793.0	584,934.7	1,936,282.0
16 図書館年間購入冊数	3,161.5	3,063.8	4,840.8	5,678.8	6,948.5	8,752.7	10,202.3	11,962.7	13,216.5	16,392.6	23,926.9	40,780.8	47,236.0	47,985.7	38,315.3	97,599.0
17 雑誌年間購入冊数	70.6	53.8	92.4	143.8	131.2	176.2	201.2	232.7	261.8	319.0	381.4	608.4	876.5	930.0	851.7	2,201.5
18 新聞年間購入冊数	7.4	6.8	9.3	10.4	10.5	14.1	17.1	19.1	24.5	33.8	36.5	57.0	79.0	67.8	85.7	233.0
19 貸出冊数	9,285.1	5,802.8	10,513.2	18,678.5	20,711.0	36,010.5	32,478.2	29,090.5	53,288.8	50,544.0	63,934.6	83,892.0	111,956.3	226,169.0	152,713.7	374,638.0
20 貸出点数	83,021.6	107,871.0	157,137.1	206,723.0	338,598.1	483,625.9	514,058.8	620,079.8	736,392.9	1,033,889.0	1,376,446.5	2,066,063.8	2,964,894.3	3,910,174.0	3,035,702.7	8,026,072.0
21 人口当り貸出点数	16.8	12.5	12.0	12.0	13.0	14.2	11.2	11.4	11.5	12.2	11.0	11.8	12.1	9.8	18.2	8.0
22 予約件数	2,856.8	1,736.8	4,449.8	5,559.1	11,215.8	20,443.9	20,487.5	28,623.3	64,107.3	66,836.9	434,503.8	379,045.8	676,791.0	1,127,678.3	1,575,267.5	
23 図書館費(経常費・千円)	19,647.4	15,588.6	29,347.5	25,829.1	45,910.6	58,289.1	60,689.6	62,794.1	99,155.1	130,387.3	173,939.5	305,272.2	452,468.8	430,354.3	556,751.7	890,275.0
24 資料費(臨時含む)(千円)	5,992.8	4,202.8	8,276.8	11,158.7	12,283.9	17,602.9	18,448.4	17,864.9	27,858.0	31,235.0	47,752.9	78,213.0	85,426.8	89,232.2	78,835.0	282,187.0
25 5%未満費	4,202.8	2,450.6	6,468.4	8,652.2	8,555.0	12,974.6	11,414.4	12,546.6	18,096.8	20,209.8	35,923.7	61,889.2	57,329.3	64,667.5	55,012.0	155,048.0
26 5%未満新聞費	986.4	834.2	1,237.1	1,812.0	1,445.4	2,426.5	2,448.1	3,016.0	3,592.5	4,537.9	8,224.8	11,379.6	12,740.7	11,348.3	14,285.3	46,618.0
27 5%未満図書費	409.7	159.8	378.6	840.4	701.6	960.5	892.2	1,255.0	1,131.3	3,474.8	992.1	3,225.8	2,565.7	3,671.6	8,715.5	5,851.0
28 人口当り資料費	1,409.8	490.0	639.1	629.5	457.7	514.6	405.4	326.3	431.7	371.3	380.1	494.3	354.5	225.6	636.0	288.6

《注記》

* 各人口段階の貸出密度(住民一人当たりの貸出資料数)上位10%の市町村の平均数値。

* 数値は、「日本の図書館」統計と名簿-2011による。

- 1 図書館設置市町村数 2011年4月現在の図書館設置市町村数。
- 2 対象市町村数 2010年度末の貸出密度上位10%の市町村数。
- 3 人口 対象市町村の平均人口。2010年3月31日現在の住民基本台帳登録人口。
- 4 図書館数 対象市町村の図書館数(国庫併合)の平均。
- 5 図書館専任職員数 対象市町村の図書館専任職員数の平均。
- 6 自働車図書館数 対象市町村の自働車図書館数の平均。
- 7 職員数 対象市町村図書館の正職員数の平均。
- 8 利用率 正職員の司書有資格者の平均。
- 9 非常勤・臨時職員数 対象市町村図書館の非常勤・臨時職員数の平均。
- 10 委託・派遣職員数 対象市町村図書館の委託・派遣職員数の平均。
- 11 雑誌年間購入冊数 対象市町村図書館の雑誌年間購入冊数の平均。
- 12 新聞年間購入冊数 対象市町村図書館の新聞年間購入冊数の平均。
- 13 貸出冊数 対象市町村図書館の貸出冊数の平均。
- 14 貸出点数 対象市町村図書館の貸出点数の平均。
- 15 人口当り貸出点数 対象市町村図書館の人口一人当たりの貸出点数(貸出密度)。
- 16 予約件数 対象市町村図書館の予約件数の平均。
- 17 図書館費(経常費) 対象市町村図書館の経常費の平均。
- 18 資料費(臨時含む) 対象市町村図書館の資料費(臨時含む)の平均。
- 19 5%未満費 対象市町村図書館の5%未満費の平均。
- 20 5%未満新聞費 対象市町村図書館の5%未満新聞費の平均。
- 21 5%未満図書費 対象市町村図書館の5%未満図書費の平均。
- 22 人口当り資料費 対象市町村図書館の人口一人当たりの資料費。

2 統計・調査資料

(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）

		中央	腰越	深沢	大船	玉縄	全館
開館日		338	340	340	340	340	1,698
登録者	①総数	31,798	11,341	13,515	18,805	12,687	88,146
	②うち市内在住者	28,113	9,990	12,882	17,169	11,709	79,863
	①のうち年度内利用	10,756	3,987	5,158	7,033	4,385	31,319
	②のうち年度内利用	9,849	3,547	4,899	6,373	4,019	28,687
新規登録者		1,290	465	513	1,153	523	3,944
来館者		249,185	128,800	154,034	181,119	143,541	856,679
(貸出利用人数)		129,167	67,329	81,591	107,849	65,790	451,726
貸出 (更新含)	図書	338,733	193,990	235,110	281,683	185,221	1,234,737
	雑誌	14,961	11,248	9,417	13,696	8,225	57,547
	AV	14,820	4,813	5,960	9,387	5,301	40,281
	貸出合計	368,514	210,051	250,487	304,766	198,747	1,332,565
予約受付	窓口	22,688	16,081	12,520	14,319	9,593	75,201
	各館 OPAC	12,112	4,336	7,964	7,517	5,915	37,844
	WEB	245,785					245,785
	スマホ	26,864					
	携帯	628					628
	予約受付合計	308,077	20,417	20,484	21,836	15,508	386,322
WEB, OPAC リクエスト		16,854					16,854

【2016(平成 29 年度) との比較 特記事項】

* 開館日数は同じ。

* 開館時間は 2017 年 6 月～8 月の試行により、大船図書館は 3 時間増、玉縄図書館は 52 時間減

* 登録者数は、4,515 人増（新規登録者、長期未利用者の復活による）

* 貸出利用人数は、5,478 人減 * 貸出総数は、17,187 減

* 予約受付点数は、17,999 点増 * WEB, OPAC から利用者が入力したリクエスト件数は、230 増

		中央	腰越	深沢	大船	玉縄	全館
購入	図書（一般）	2,363	1,256	1,122	1,245	1,492	7,478
	図書（児童）	424	465	839	500	472	2,700
	図書（参考）	219	16	29	16	27	307
	図書（郷土）	201	1	2	2	3	209
	図書計	3,207	1,738	1,992	1,763	1,994	10,694
	雑誌	1,777	1,015	837	1,068	901	5,598
	AV	7	0	2	23	7	39
	購入計	4,991	2,753	2,831	2,854	2,902	16,331
寄贈 その他	図書（一般）	2,285	1,022	906	1,074	573	5,860
	図書（児童）	690	398	474	334	114	2,010
	図書（参考）	37	2	4	2	2	47
	図書（郷土）	474	90	61	16	146	787
	図書計	3,486	1,512	1,445	1,426	835	8,704
	雑誌	386	239	73	144	140	982
	AV	160	6	88	51	65	370
	寄贈計	4,032	1,757	1,606	1,621	1,040	10,056
受入計	図書	6,693	3,250	3,437	3,189	2,829	19,398
	雑誌	2,163	1,254	910	1,212	1,041	6,580
	AV	167	377	161	107	72	409
	受入計	9,023	4,881	4,508	4,508	3,942	26,387
除籍	図書	5,971	3,109	4,448	2,073	2,950	18,551
	雑誌	2,242	959	891	1,128	968	6,188
	AV	142	61	181	37	46	467
	除籍計	8,355	4,129	5,520	3,238	3,964	25,206
蔵書数 (30.3.31)	図書	255,887	72,579	95,964	63,450	69,269	557,149
	雑誌	3,877	36,942	1,568	2,177	1,597	46,161
	AV	14,996	1,443	1,149	1,862	1,338	20,788
	蔵書計	274,760	110,964	98,681	67,489	72,204	624,098
蔵書数 (29.3.31)	図書	261,950	72,855	87,602	63,080	70,114	555,601
	雑誌	4,255	36,256	1,591	2,136	1,545	45,783
	AV	14,960	1,498	1,257	1,868	1,361	20,944
	蔵書計	281,165	110,609	90,450	67,084	73,020	622,328
年度増減	図書	-6,063	-276	8,362	370	-845	1,548
	雑誌	-378	686	-23	41	52	378

	AV	36	-55	-108	-6	-23	-156
	蔵書計	-6,405	355	8,231	405	-816	1,770

* 29 年度に、中央図書館閉架書庫より、深沢図書館閉架書庫へ児童書の移管を行いました。

(2) 市民アンケート調査結果

「鎌倉市図書館サービス計画」策定に向けたアンケート調査結果

平成 30 年 9 月 18 日から 10 月 10 日に、無作為抽出した 2,000 人の 18 歳以上の市民への郵送、および 9 月 8 日から 15 日まで市内各図書館において配布し、アンケート調査を実施した調査結果です。郵送での市民アンケートには 868 件（有効回収率 43.4%）、館内での利用者アンケートには、1,278 件の回答を得られました。ご協力ありがとうございました。

以下下記の様に記載します。

市内各図書館において配布回収アンケート = 来館者アンケート

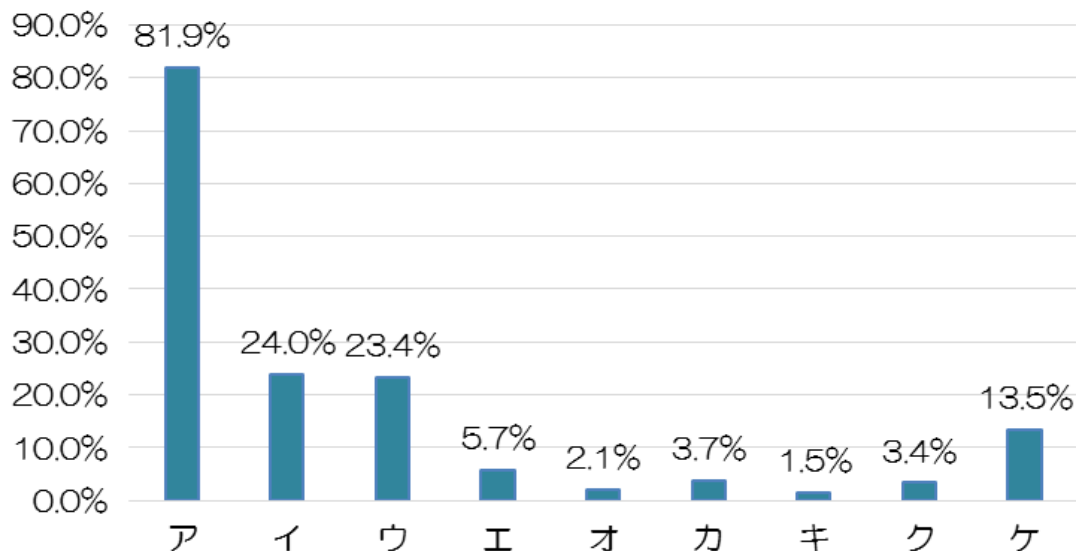
無作為抽出による郵送アンケート = 市民アンケート

1 どのような目的で来館されましたか？（複数回答可）

＜来館者アンケートと市民アンケートを足しています＞

ア 資料を借りる、返す	1,613 人	イ 自分で資料を探す、予約する	472 人
ウ 館内で新聞・雑誌等を読む	461 人	エ 調査・研究	112 人
オ 図書館員に調べ物を手伝ってもらう	41 人	カ 行事参加	73 人
キ インターネット・データベースの利用	30 人	ク なんとなく	67 人
ケ その他	265 人		

利用目的

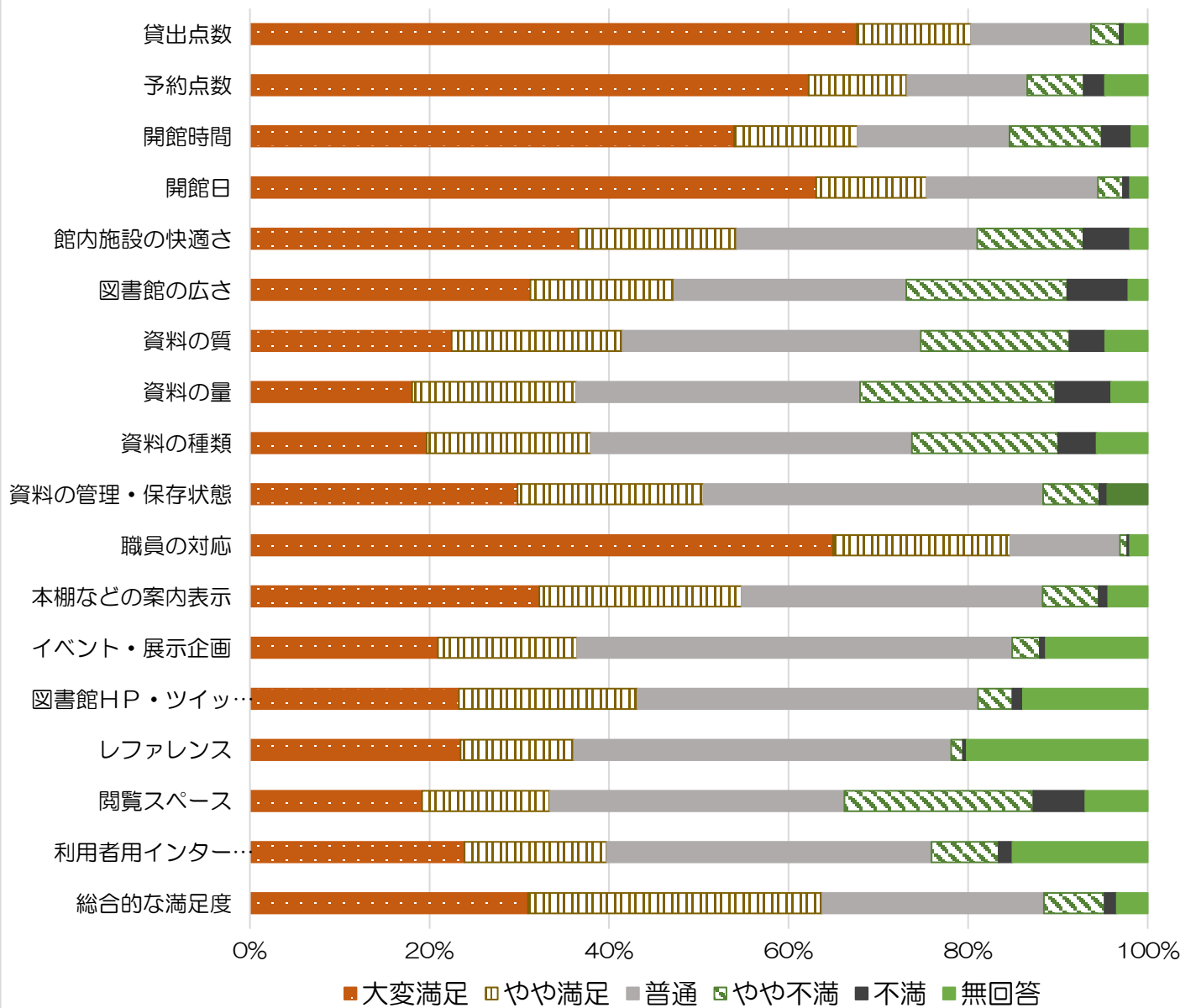


2 鎌倉市の図書館の満足度についてお尋ねします。(来館者のみ)

(人) (点)

	満足 (5)	やや 満足 (4)	普通 (3)	やや 不満 (2)	不満 (1)	無回答 (0)	平均
貸出点数	845	159	167	40	7	32	4.4
予約点数	770	136	165	78	29	59	4.1
開館時間	683	174	214	130	42	23	4.0
開館日	799	156	242	35	10	25	4.3
館内施設の快適さ	461	222	337	149	65	25	3.6
図書館の広さ	394	202	326	226	86	27	3.4
資料の質	281	238	415	207	50	59	3.3
資料の量	226	229	395	272	78	51	3.1
資料の種類	245	228	445	203	53	71	3.2
資料の管理・保存状態	371	258	471	78	11	56	3.6
職員の対応	823	250	155	10	4	25	4.4
案内表示	402	281	418	78	13	55	3.7
イベント・展示企画	251	186	581	37	8	136	3.2
図書館ホームページ・ツ イッター	275	235	448	45	14	164	3.2
レファレンス (調査研究のお手伝い)	269	145	482	15	5	231	3.0
閲覧スペース	235	175	402	258	71	85	3.0
利用者用インターネット	281	186	425	88	18	177	3.1
総合的な満足度	388	411	309	85	17	43	3.7

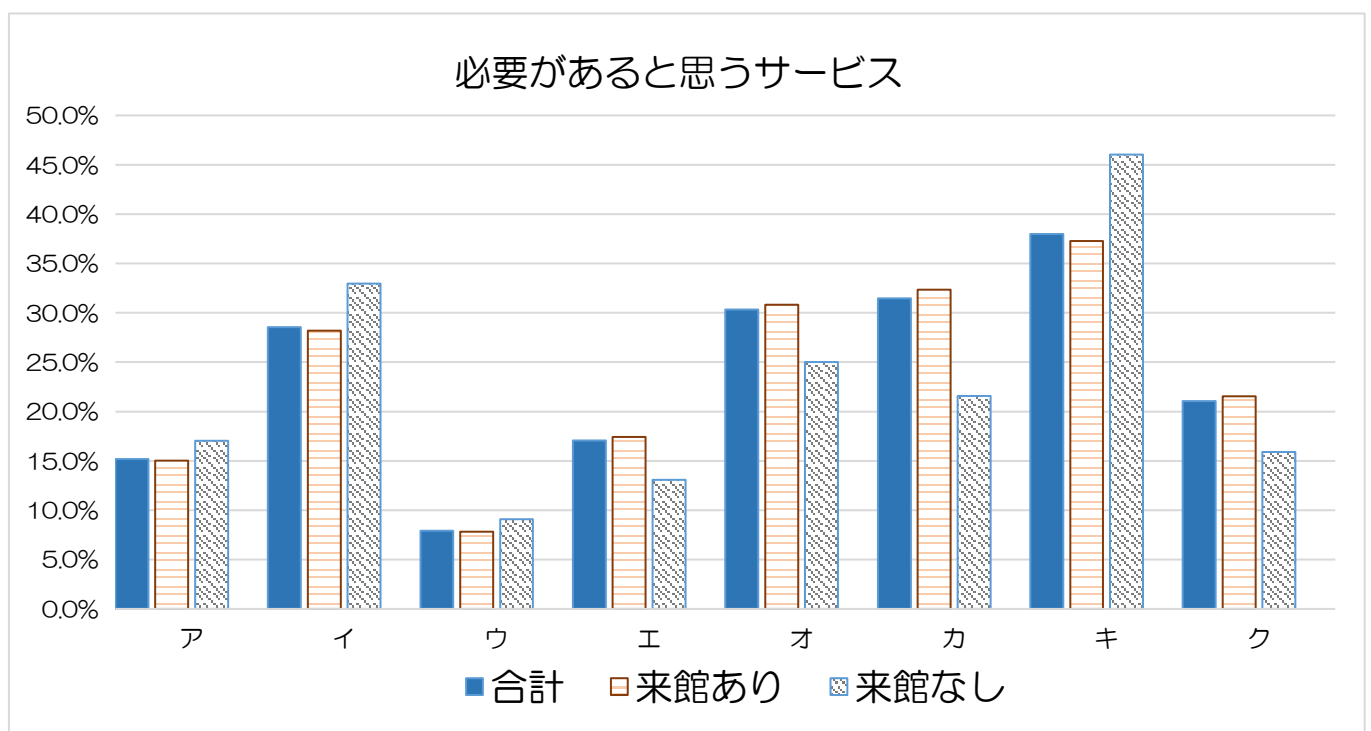
鎌倉市の図書館の満足度について（来館者）



3 図書館サービスについて、現在行っていないけれど、今後鎌倉市図書館に必要なと思うサービスがありましたら、○をしてください。（来館アンケート）

＜来館者アンケートと市民アンケートを足し、来館者と非来館者を分けて集計しました＞

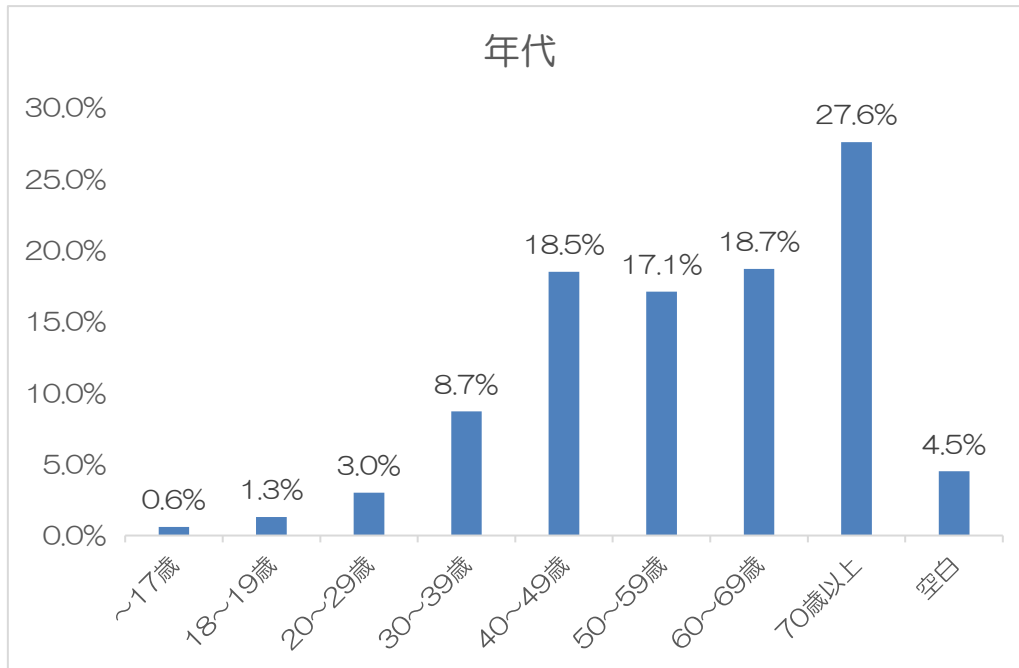
		合計 (人)		来館あり (人)		来館なし (人)	
ア	電子書籍の貸出	326	15.2%	296	15.0%	30	17.0%
イ	無料で使える Wi-fi	613	28.6%	555	28.2%	58	33.0%
ウ	タブレット端末の貸出	170	7.9%	154	7.8%	16	9.1%
エ	音楽データベース	366	17.1%	343	17.4%	23	13.1%
オ	図書館HPやメールによるおすすめ 本や新着本、イベントなどの情報提供	651	30.3%	607	30.8%	44	25.0%
カ	他の利用者に気兼ねしないですむ子ども のためのスペースまたは静読室	675	31.5%	637	32.4%	38	21.6%
キ	カフェ・公園（広場）などとの複合 化	815	38.0%	734	37.3%	81	46.0%
ク	その他	452	21.1%	424	21.5%	28	15.9%



4 最後にご自身についておたずねします

(1) 年代 <来館者アンケートと市民アンケートを足しています>

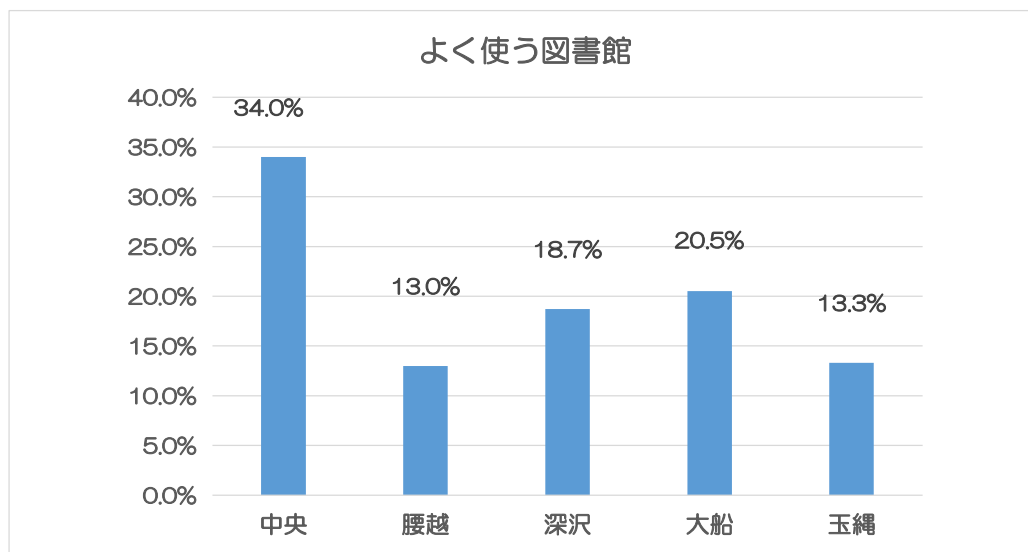
ア ~17歳	13人 (0.6%)	イ 18~19歳	28人 (1.3%)
ウ 20歳~29歳	65人 (3.0%)	エ 30歳~39歳	187人 (8.7%)
オ 40歳~49歳	397人 (18.5%)	カ 50歳~59歳	367人 (17.1%)
キ 60歳~69歳	401人 (18.7%)	ク 70歳以上~	591人 (27.6%)
ケ 不明	97人	計 2,146人	



(2) よく使う図書館 (複数回答可)

<来館者アンケートと市民アンケートを足しています>

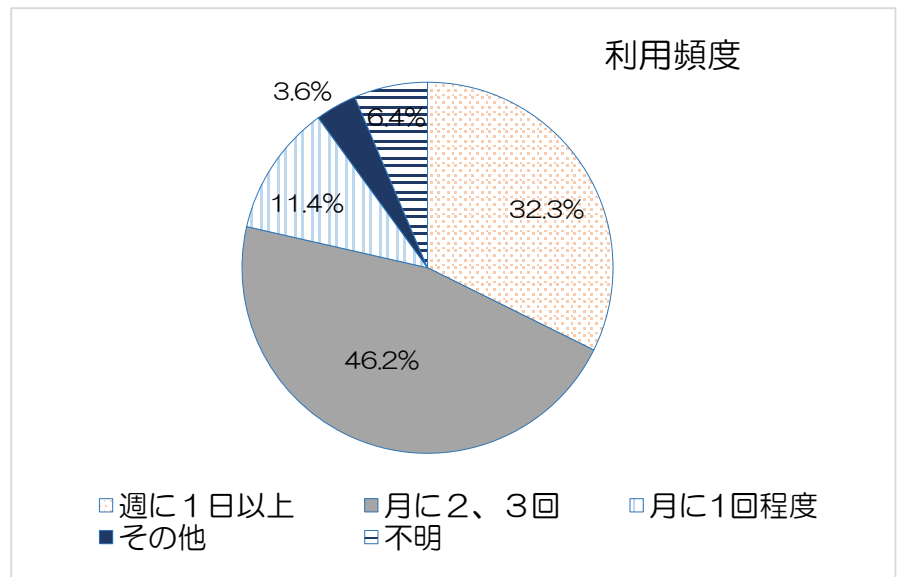
ア 中央図書館	896人	イ 腰越図書館	342人	ウ 深沢図書館	491人
エ 大船図書館	540人	オ 玉縄図書館	367人		



(3) 利用頻度（来館者のみ）

＜来館者アンケートより＞

ア 週に1日以上 413人
 イ 月に2、3回 591人
 ウ 月に1回程度 146人
 エ その他 46人
 不明 82人

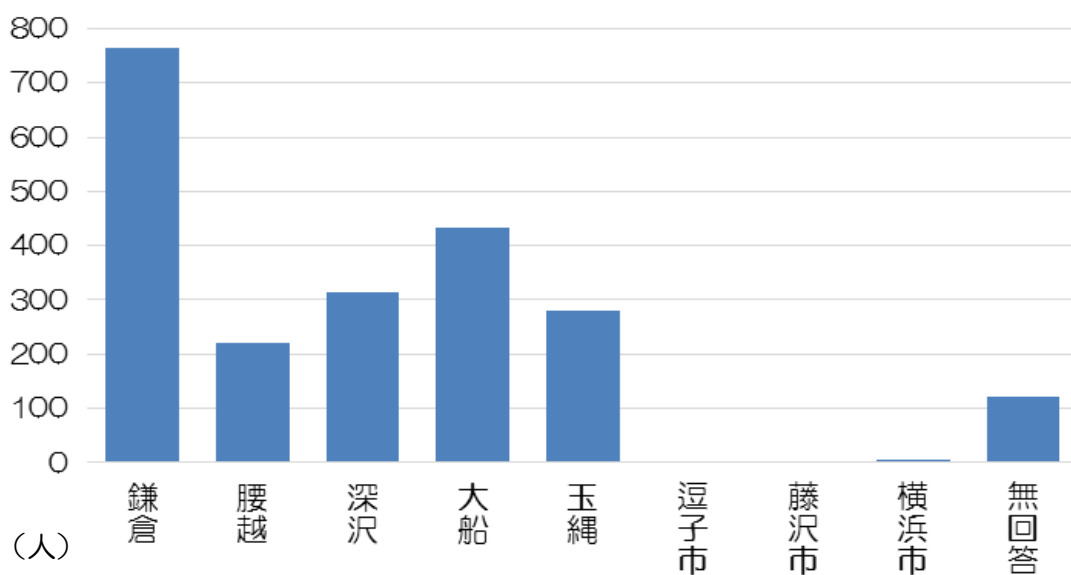


(4) お住まいの地域

＜来館者アンケートと市民アンケートを足しています＞

ア 鎌倉地域 765人 イ 腰越地域 220人 ウ 深沢地域 315人
 エ 大船地域 432人 オ 玉縄地域 281人
 その他（逗子市 3人 藤沢市 3人 横浜市 6人 無回答 121人）

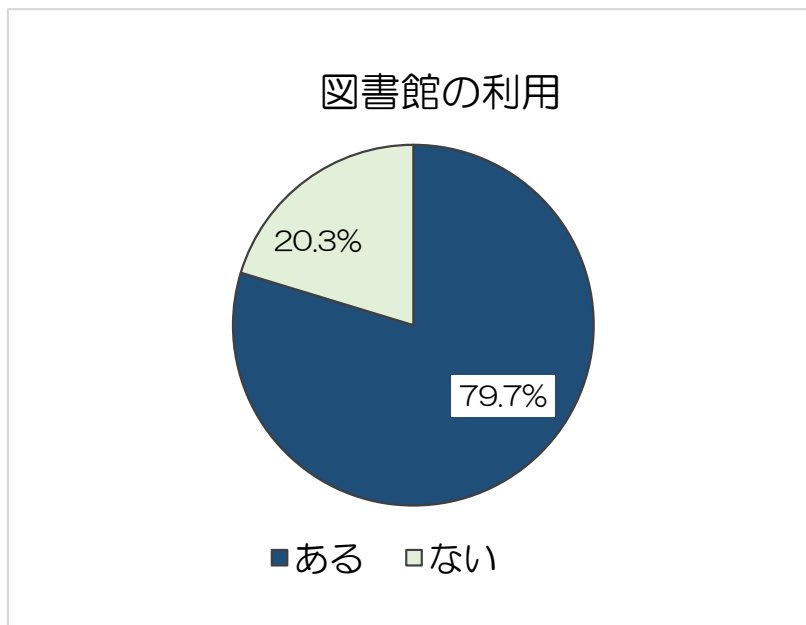
居住地別回答者数



以下の設問は、市民アンケートのみ

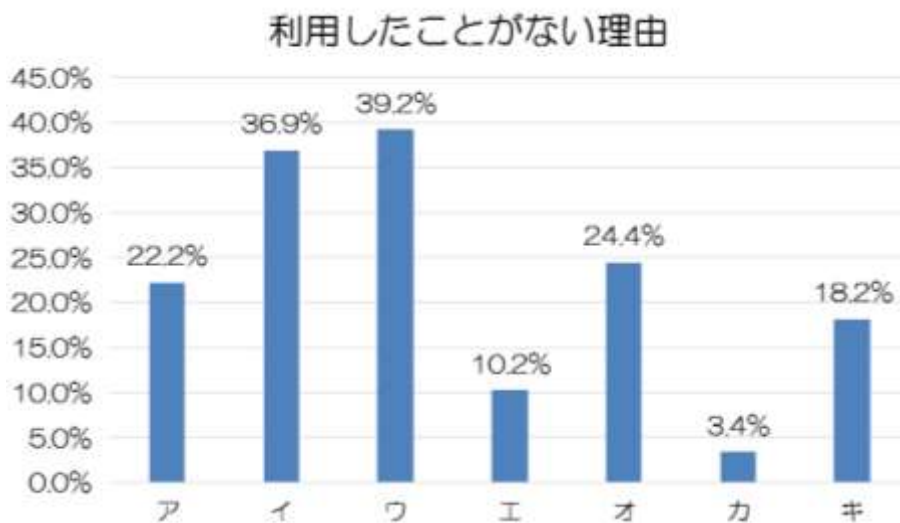
1 これまでに鎌倉市図書館を利用されたことはありますか？

ア ある 691人 イ ない 176人



3 利用したことがない理由に○をつけてください

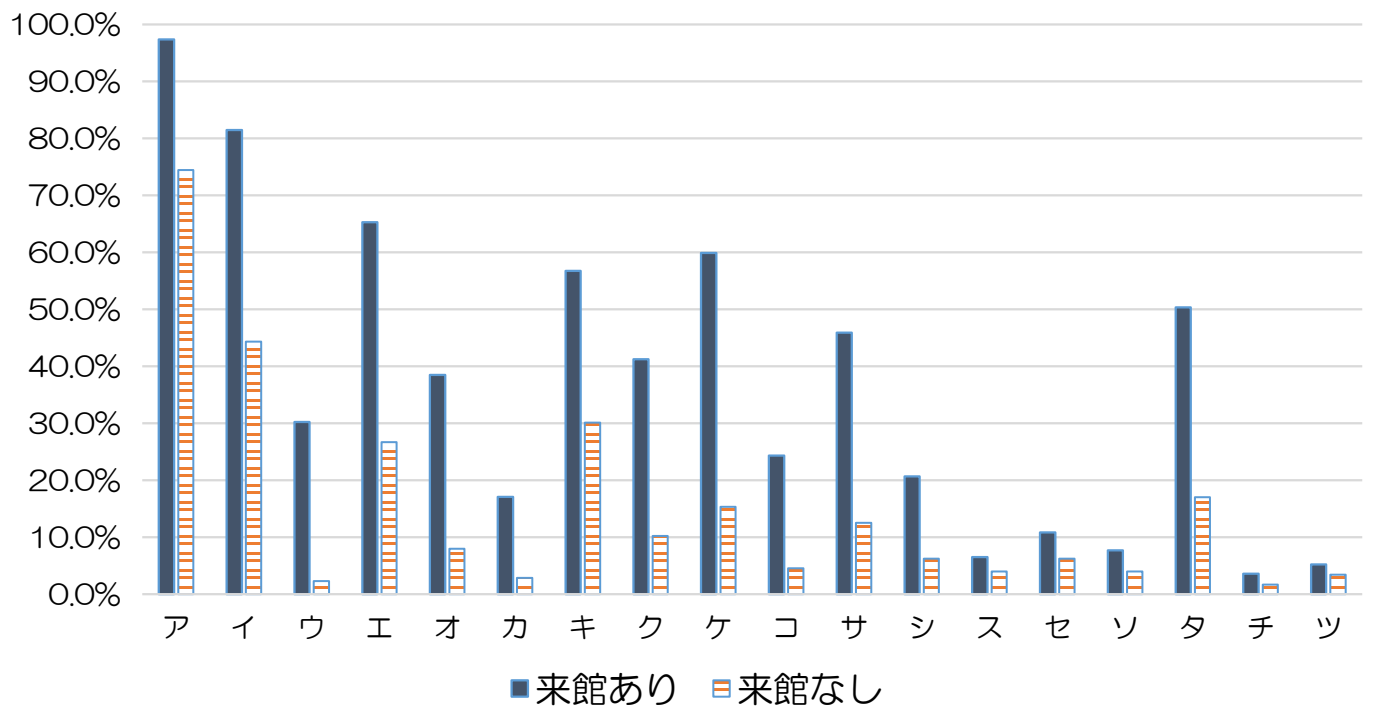
ア 本を読んでいない 39人 イ 本を借りに行くのが面倒 65人
ウ 本は購入する考えなので必要がない 69人 エ 開館時間等が合わない 18人
オ 図書館の場所が分からない、不便だ 43人
カ 子どもが迷惑かけそうで行きづらい 6人
キ その他 32人



6 図書館では現在下記の業務を行っています。ご存知のものに○をつけてください。

	サービス項目	知っていると 答えた割合	来館者	非来館者
ア	自由に館内で本や新聞、雑誌を読んだり、選んだりできる	92.6%	97.4%	74.4%
イ	資料が無料で貸りられる	73.8%	81.5%	44.3%
ウ	平日の木曜と金曜は19時で閉館している	24.5%	30.2%	2.3%
エ	資料のコピーが取れる（著作権範囲内、有料）	57.4%	65.3%	26.7%
オ	紙芝居舞台や大型絵本なども借りることができる	32.3%	38.5%	8.0%
カ	自動貸出機がある	14.2%	17.1%	2.8%
キ	図書館員が資料を探す相談や、調べ物の相談にのる	51.3%	56.7%	30.1%
ク	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出来る	34.9%	41.2%	10.2%
ケ	図書館にない本をリクエストできる （市内在住・在勤・在学の方のみ）	50.8%	59.9%	15.3%
コ	市外・県外・国会図書館から本の取り寄せができる （市内在住・在勤・在学の方のみ）	20.3%	24.3%	4.5%
サ	子ども向けの催し物（おはなしかい等）の実施	39.1%	45.9%	12.5%
シ	一般向けの催し物（展示会・映画会・講座等）の実施	17.7%	20.7%	6.3%
ス	障がい者サービス（録音図書デージー・点字本の郵送貸出・本の読み上げ機器の設置など）	6.0%	6.5%	4.0%
セ	ブックスタート（子育て支援として、鎌倉市で生まれたすべての赤ちゃんに絵本をプレゼント）	9.9%	10.9%	6.3%
ソ	小中学校への図書の貸出等、学校支援の実施	6.9%	7.7%	4.0%
タ	館内でインターネット検索、データベースが利用できる	43.5%	50.4%	17.0%
チ	図書宅配サービスがある（実費、返却可）	3.2%	3.6%	1.7%
ツ	デジタル資料（鎌倉に関係ある古文書・古地図など）を図書館ホームページから見られる	4.8%	5.2%	3.4%

知っているサービス



郵送市民アンケート(無作為抽出)結果

アンケート対象：18 歳以上の市民から無作為抽出

郵送数	2000	回答数	868	回答率	43.4%
-----	------	-----	-----	-----	-------

7 (1) 年代

	人	
18～19 歳	11	1.3%
20～29 歳	41	4.7%
30～39 歳	72	8.3%
40～49 歳	138	15.9%
50～59 歳	152	17.5%
60～69 歳	168	19.4%
70 歳以上	280	32.3%

7 (2) 地域

	人	
鎌倉地区	326	37.6%
腰越地区	102	11.8%
深沢地区	114	13.1%
大船地区	207	23.8%
玉縄地区	111	12.8%

1 これまでに鎌倉市の図書館を利用されたことはありますか？

回答者全体

ある	691	ない	176
----	-----	----	-----

年代別

	人数		年代ごとの割合	
	来館あり	来館なし	来館あり	来館なし
18～19 歳	11	0	100.0%	0.0%
20～29 歳	26	15	63.4%	36.6%
30～39 歳	59	13	81.9%	18.1%
40～49 歳	120	18	87.0%	13.0%
50～59 歳	126	26	82.9%	17.1%
60～69 歳	140	28	83.3%	16.7%
70 歳以上	206	74	73.6%	26.4%

地域別

郵送市民アンケート(無作為抽出)結果

	人数		地域ごとの割合	
	来館あり	来館なし	来館あり	来館なし
鎌倉地区	253	71	78.1%	21.9%
腰越地区	83	18	82.2%	17.8%
深沢地区	98	16	86.0%	14.0%
大船地区	160	47	77.3%	22.7%
玉縄地区	91	20	82.0%	18.0%

- 2 1で「利用したことがある」に○をつけた方におたずねします。
利用されたことがある館すべてに○をつけてください（複数回答可）。

	人数	割合
中央	419	60.6%
腰越	169	24.5%
深沢	190	27.5%
大船	263	38.1%
玉縄	154	22.3%

- 3 1で「利用したことがある」に○をつけた方におたずねします。
その時、どのような目的で来館されましたか？（複数回答可）

ア	借りる返す	538	77.9%
イ	探す、予約	298	43.1%
ウ	新聞、雑誌	300	43.4%
エ	調査研究	58	8.4%
オ	図書館員に調べ物を手伝ってもらう	25	3.6%
カ	行事参加	51	7.4%
キ	インターネット、DB	17	2.5%
ク	なんとなく	51	7.4%
ケ	その他	58	8.4%

郵送市民アンケート(無作為抽出)結果

4 1で「利用したことがない」に○をつけた方におたずねします。

利用したことがない理由に○をつけてください(複数回答可)。

	総数	ア 本を読ん でいない		イ 本を借りに 行くのが面倒		ウ 本は購入す る考えなので必 要がない		エ 開館時間 等が合わない		オ 図書館の 場所が分から ない、不便だ		カ 子どもが 迷惑かけそう で行きづらい		キ その他	
非 来 館 者	176	36	20.5%	64	36.4%	64	36.4%	17	9.7%	42	23.9%	6	3.4%	31	17.6%
20 ～ 29 歳	15	6	40.0%	5	33.3%	1	6.7%	1	6.7%	7	46.7%	1	6.7%	1	6.7%
30 ～ 39 歳	13	6	46.2%	4	30.8%	3	23.1%	2	15.4%	4	30.8%	3	23.1%	1	7.7%
40 ～ 49 歳	18	4	22.2%	8	44.4%	7	38.9%	2	11.1%	2	11.1%	1	5.6%	3	16.7%
50 ～ 59 歳	26	2	7.7%	9	34.6%	4	15.4%	10	38.5%	10	38.5%	0	0.0%	9	34.6%
60 ～ 69 歳	28	6	21.4%	12	42.9%	12	42.9%	0	0.0%	3	10.7%	0	0.0%	5	17.9%
70 歳 ～	74	11	14.9%	26	35.1%	36	48.6%	2	2.7%	16	21.6%	1	1.4%	12	16.2%
空 白	2	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

(※18～19 歳は非来館者0人のため、省略)

郵送市民アンケート(無作為抽出)結果

5 図書館では現在下記のサービスを行っています。ご存知のものに○をつけてください
(複数回答可)。

	ア		イ		ウ		エ		オ	
	自由に館内で 本や新聞・雑誌 を読んだり、選 んだりできる		資料が無料で 借りられる		平日の木・金は 19時まで開館し ている		資料のコピーが取 れる(著作権範囲 内、有料)		紙芝居舞台や大型 絵本なども借りるこ とができる	
18～19 歳	11	100.0%	9	81.8%	2	18.2%	3	27.3%	5	45.5%
20～29 歳	26	100.0%	21	80.8%	5	19.2%	14	53.8%	12	46.2%
30～39 歳	58	98.3%	54	91.5%	20	33.9%	38	64.4%	31	52.5%
40～49 歳	118	98.3%	107	90.0%	44	36.7%	75	62.5%	75	62.5%
50～59 歳	125	99.2%	107	84.9%	40	31.7%	91	72.2%	62	49.2%
60～69 歳	136	97.1%	108	77.1%	38	27.1%	87	62.1%	36	25.7%
70 歳～	199	97.6%	157	76.2%	60	29.1%	146	71.8%	47	22.8%
(空白)	3	100.0%	3	100.0%	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%
来館あり	673	97.4%	563	81.5%	209	30.2%	451	65.3%	266	38.5%
18～19 歳	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20～29 歳	9	60.0%	4	26.7%		0.0%	1	6.7%	0	0.0%
30～39 歳	13	100.0%	10	76.9%	1	7.7%	3	23.1%	5	38.5%
40～49 歳	15	83.3%	10	55.6%	1	5.6%	8	44.4%	3	16.7%
50～59 歳	19	73.1%	12	46.2%	0	0.0%	8	30.8%	2	7.7%
60～69 歳	23	82.1%	13	46.4%	1	3.6%	9	32.1%	2	7.1%
70 歳～	51	68.9%	27	36.5%	1	1.4%	17	23.0%	1	1.4%
(空白)	1	50.0%	2	100.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%
来館なし	131	74.4%	78	44.3%	4	2.3%	47	26.7%	14	8.0%
合計	809	93.3%	645	74.4%	215	24.8%	503	58.0%	282	32.5%

郵送市民アンケート(無作為抽出)結果

	力		キ		ク		ケ		コ	
	自動貸出機がある		図書館員が資料を探す 相談や、調べ物の相談 を受けることができる		図書館HPから蔵書 検索や予約・貸出し 期限の延長ができる		図書館にない本 をリクエストできる		市外・県外・国会図書 館から本の取り寄せ ができる	
18～19 歳	2	18.2%	5	45.5%	5	45.5%	5	45.5%	5	45.5%
20～29 歳	5	19.2%	17	65.4%	15	57.7%	16	61.5%	6	23.1%
30～39 歳	17	28.8%	27	45.8%	34	57.6%	37	62.7%	11	18.6%
40～49 歳	25	20.8%	76	63.3%	56	46.7%	77	64.2%	33	27.5%
50～59 歳	19	15.1%	78	61.9%	62	49.2%	85	67.5%	44	34.9%
60～69 歳	24	17.1%	71	50.7%	52	37.1%	84	60.0%	29	20.7%
70 歳～	25	12.1%	120	58.3%	63	30.5%	111	53.9%	41	19.9%
(空白)	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%		0.0%
来館あり	118	17.1%	392	56.7%	285	41.2%	414	59.9%	168	24.3%
18～19 歳	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20～29 歳		0.0%	2	13.3%	3	20.0%	2	13.3%		0.0%
30～39 歳	1	7.7%	5	38.5%	1	7.7%	2	15.4%		0.0%
40～49 歳	1	5.6%	7	38.9%	4	22.2%	6	33.3%	1	5.6%
50～59 歳		0.0%	12	46.2%	0	0.0%	4	15.4%	2	7.7%
60～69 歳	0	0.0%	8	28.6%	3	10.7%	3	10.7%	1	3.6%
70 歳～	2	2.7%	18	24.3%	6	8.1%	9	12.2%	3	4.1%
(空白)	1	50.0%	1	50.0%	1	50.0%	1	50.0%	1	50.0%
来館なし	5	2.8%	53	30.1%	18	10.2%	27	15.3%	8	4.5%
合計	124	14.3%	448	51.7%	306	35.3%	443	51.1%	177	20.4%

郵送市民アンケート(無作為抽出)結果

	サ		シ		ス		セ		ソ	
	子ども向けの催し物の実施		一般向けの催し物(展示会・映画会・講座等)の実施		障がい者サービス(録音図書デジ一の郵送貸出、拡大読書機や本の読み上げ機器の設置など)の実施		ブックスタート(鎌倉市で生まれたすべての赤ちゃんに絵本をプレゼントする子育て支援)の実施		小中学校への図書の貸出等、学校支援の実施	
18～19 歳	7	63.6%	4	36.4%		0.0%	1	9.1%	1	9.1%
20～29 歳	16	61.5%	5	19.2%	3	11.5%		0.0%	5	19.2%
30～39 歳	37	62.7%	6	10.2%	1	1.7%	25	42.4%	8	13.6%
40～49 歳	83	69.2%	31	25.8%	8	6.7%	36	30.0%	12	10.0%
50～59 歳	72	57.1%	32	25.4%	14	11.1%	5	4.0%	12	9.5%
60～69 歳	52	37.1%	23	16.4%	8	5.7%	3	2.1%	8	5.7%
70 歳～	49	23.8%	43	20.9%	11	5.3%	4	1.9%	8	3.9%
(空白)	2	66.7%		0.0%		0.0%	2	66.7%		0.0%
来館あり	317	45.9%	143	20.7%	45	6.5%	75	10.9%	53	7.7%
18～19 歳	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20～29 歳	2	13.3%	1	6.7%		0.0%		0.0%		0.0%
30～39 歳	6	46.2%	2	15.4%	2	15.4%	5	38.5%	2	15.4%
40～49 歳	6	33.3%	1	5.6%	1	5.6%	4	22.2%		0.0%
50～59 歳	2	7.7%	1	3.8%		0.0%		0.0%		0.0%
60～69 歳	4	14.3%	3	10.7%	2	7.1%	1	3.6%	1	3.6%
70 歳～	1	1.4%	3	4.1%	1	1.4%	1	1.4%	4	5.4%
(空白)	1	50.0%		0.0%	1	50.0%		0.0%		0.0%
来館なし	22	12.5%	11	6.3%	7	4.0%	11	6.3%	7	4.0%
合計	340	39.2%	155	17.9%	52	6.0%	87	10.0%	61	7.0%

郵送市民アンケート(無作為抽出)結果

	タ		チ		ツ	
	館内でインターネット検索、DBが利用できる		図書宅配サービスがある(実費、返却可)		デジタル資料(鎌倉に関係ある古文書、古地図など)を図書館HPから見られる	
18～19 歳	5	45.5%		0.0%	1	9.1%
20～29 歳	16	61.5%	2	7.7%	2	7.7%
30～39 歳	34	57.6%	3	5.1%	2	3.4%
40～49 歳	77	64.2%	8	6.7%	6	5.0%
50～59 歳	79	62.7%	6	4.8%	7	5.6%
60～69 歳	71	50.7%	2	1.4%	10	7.1%
70 歳～	69	33.5%	4	1.9%	8	3.9%
(空白)	1	33.3%		0.0%		0.0%
来館あり	348	50.4%	25	3.6%	36	5.2%
18～19 歳	0	0	0	0	0	0
20～29 歳	4	26.7%		0.0%		0.0%
30～39 歳	5	38.5%		0.0%		0.0%
40～49 歳	5	27.8%		0.0%		0.0%
50～59 歳	6	23.1%		0.0%		0.0%
60～69 歳	5	17.9%		0.0%	2	7.1%
70 歳～	4	5.4%	3	4.1%	3	4.1%
(空白)	1	50.0%		0.0%	1	50.0%
来館なし	30	17.0%	3	1.7%	6	3.4%
合計	382	44.1%	28	3.2%	42	4.8%

6 このほかに今後図書館に必要なと思うサービスがあったら、○をつけてください
(複数回答可)

	ア		イ		ウ		エ	
	電子書籍の貸出 (人)		無料で使える Wi-fi (人)		タブレット端末の貸出 (人)		音楽データベース (人)	
～17 歳	5	38.5%	4	30.8%	3	23.1%	3	23.1%
18～19 歳	5	17.9%	13	46.4%	5	17.9%	8	28.6%
20～29 歳	13	26.0%	24	48.0%	3	6.0%	11	22.0%
30～39 歳	36	20.7%	75	43.1%	12	6.9%	30	17.2%
40～49 歳	79	20.8%	150	39.6%	38	10.0%	87	23.0%
50～59 歳	75	22.0%	125	36.7%	26	7.6%	78	22.9%
60～69 歳	40	10.7%	100	26.8%	35	9.4%	67	18.0%
70 歳～	41	7.9%	64	12.4%	33	6.4%	59	11.4%
(空白)	3	3.2%	4	4.3%	1	1.1%	3	3.2%
総計	297	15.1%	559	28.4%	156	7.9%	346	17.6%

	オ		カ		キ		ク	
	図書館HP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 (人)		利用者のニーズをふまえた閲覧室の改善 (人)		飲食スペース・公園(広場)などとの複合化 (人)		その他 (人)	
～17 歳	4	30.8%	4	30.8%	5	38.5%	1	7.7%
18～19 歳	4	14.3%	8	28.6%	13	46.4%	8	28.6%
20～29 歳	13	26.0%	18	36.0%	18	36.0%	19	38.0%
30～39 歳	48	27.6%	59	33.9%	88	50.6%	55	31.6%
40～49 歳	126	33.2%	143	37.7%	181	47.8%	76	20.1%
50～59 歳	122	35.8%	152	44.6%	139	40.8%	83	24.3%
60～69 歳	128	34.3%	115	30.8%	143	38.3%	66	17.7%
70 歳～	160	30.9%	134	25.9%	140	27.1%	109	21.1%
(空白)	5	5.3%	6	6.4%	11	11.7%	9	9.6%
総計	610	31.0%	639	32.5%	738	37.5%	426	21.6%

来館者アンケート（以下館内）＋郵送アンケート回答者のうち来館者（以下郵送）
年代

	館内	郵送	計	割合
～17 歳	13	0	13	0.7%
18～19 歳	17	11	28	1.4%
20～29 歳	24	26	50	2.5%
30～39 歳	115	60	174	8.9%
40～49 歳	259	122	379	19.3%
50～59 歳	215	126	341	17.2%
60～69 歳	233	140	373	18.9%
70 歳～	311	208	517	26.3%
(空白)	91	3	94	4.8%
総計	1278	696	1975	100.0%

地域

	館内	郵送	計	割合
鎌倉地区	441	253	694	35.2%
腰越地区	118	83	201	10.3%
深沢地区	201	98	299	15.2%
大船地区	225	160	385	19.5%
玉縄地区	170	91	261	13.2%
逗子市	3	0	3	0.2%
藤沢市	3	0	3	0.2%
横浜市	6	0	6	0.3%
(空白)	111	6	117	6.0%
総計	1278	691	1969	100.0%

利用図書館(複数回答可)

	館内	郵送	計	割合
中央	476	420	893	34.0%
腰越	167	171	336	13.0%
深沢	300	191	489	18.7%
大船	277	263	538	20.5%
玉縄	214	153	367	13.3%
総計	1434	1202	2636	100.0%

利用目的(年代別)

	ア		イ		ウ		エ		オ	
	資料を借りる返す (人)		自分で資料を探す、予約 (人)		新聞、雑誌等を読む (人)		調査・研究 (人)		図書館員に調べ物を手伝ってもらう (人)	
～17 歳	11	84.6%	5	38.5%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%
18～19 歳	17	60.7%	5	17.9%	5	17.9%	6	21.4%	0	0.0%
20～29 歳	43	86.0%	15	30.0%	8	16.0%	9	18.0%	1	2.0%
30～39 歳	140	80.5%	43	24.7%	29	16.7%	11	6.3%	3	1.7%
40～49 歳	327	86.3%	74	19.5%	70	18.5%	9	2.4%	5	1.3%
50～59 歳	296	86.8%	92	27.0%	81	23.8%	19	5.6%	9	2.6%
60～69 歳	309	82.8%	90	24.1%	104	27.9%	25	6.7%	6	1.6%
70 歳～	405	78.3%	141	27.3%	159	30.8%	31	6.0%	17	3.3%
(空白)	70	74.5%	10	10.6%	9	9.6%	2	2.1%	1	1.1%
総計	1618	82.2%	475	24.1%	465	23.6%	113	5.7%	42	2.1%

	カ		キ		ク		ケ	
	行事参加 (人)		インターネット、DB (人)		なんとなく (人)		その他 (人)	
～17 歳	2	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
18～19 歳	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	8	28.6%
20～29 歳	0	0.0%	0	0.0%	2	4.0%	10	20.0%
30～39 歳	13	7.5%	4	2.3%	7	4.0%	37	21.3%
40～49 歳	20	5.3%	6	1.6%	21	5.5%	43	11.3%
50～59 歳	6	1.8%	4	1.2%	16	4.7%	52	15.2%
60～69 歳	14	3.8%	6	1.6%	7	1.9%	39	10.5%
70 歳～	17	3.3%	10	1.9%	10	1.9%	68	13.2%
(空白)	1	1.1%	0	0.0%	3	3.2%	7	7.4%
総計	73	3.7%	30	1.5%	67	3.4%	265	13.5%

必要だと思うサービス(年代別)

	ア		イ		ウ		エ	
	電子書籍の貸出 (人)		無料で使えるWi-fi (人)		タブレット端末の貸出 (人)		音楽データベース (人)	
～17 歳	5	38.5%	4	30.8%	3	23.1%	3	23.1%
18～19 歳	5	17.9%	13	46.4%	5	17.9%	8	28.6%
20～29 歳	13	26.0%	24	48.0%	3	6.0%	11	22.0%
30～39 歳	36	20.7%	75	43.1%	12	6.9%	30	17.2%
40～49 歳	79	20.8%	150	39.6%	38	10.0%	87	23.0%
50～59 歳	75	22.0%	125	36.7%	26	7.6%	78	22.9%
60～69 歳	40	10.7%	100	26.8%	35	9.4%	67	18.0%
70 歳～	41	7.9%	64	12.4%	33	6.4%	59	11.4%
(空白)	3	3.2%	4	4.3%	1	1.1%	3	3.2%
総計	297	15.1%	559	28.4%	156	7.9%	346	17.6%

	オ		カ		キ		ク	
	図書館HP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 (人)		利用者のニーズをふまえた閲覧室の改善 (人)		飲食スペース・公園(広場)などとの複合化 (人)		その他 (人)	
～17 歳	4	30.8%	4	30.8%	5	38.5%	1	7.7%
18～19 歳	4	14.3%	8	28.6%	13	46.4%	8	28.6%
20～29 歳	13	26.0%	18	36.0%	18	36.0%	19	38.0%
30～39 歳	48	27.6%	59	33.9%	88	50.6%	55	31.6%
40～49 歳	126	33.2%	143	37.7%	181	47.8%	76	20.1%
50～59 歳	122	35.8%	152	44.6%	139	40.8%	83	24.3%
60～69 歳	128	34.3%	115	30.8%	143	38.3%	66	17.7%
70 歳～	160	30.9%	134	25.9%	140	27.1%	109	21.1%
(空白)	5	5.3%	6	6.4%	11	11.7%	9	9.6%
総計	610	31.0%	639	32.5%	738	37.5%	426	21.6%

「鎌倉市図書館サービス計画」策定に向けた来館者アンケート調査

この調査は、これからの図書館のあり方を考える「鎌倉市図書館サービス計画」を策定するためにおたずねするものです。以下の設問にご回答の上、回収ボックスにお入れください。

- [illegible]

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
貸出点数（本 10、AV 資料 3）					
予約点数（本 20、AV 資料 5）					
開館時間					
開館日					
館内施設の快適さ					
図書館の広さ					
資料の質					
資料の量					
資料の種類					
資料の管理・保存状態					
職員の対応					
本棚などの案内表示					
イベント・展示企画					
図書館ホームページ・ツイッター					
レファレンス（調査研究のお手伝い）					
閲覧スペース					
利用者用インターネット					
総合的な満足度					

- 3 図書館のサービスについて、現在行っていないけれど、今後鎌倉市図書館に必要なと思うサービスがありましたら、○をつけてください。

	サービス項目
ア	電子書籍の貸出
イ	無料で使える Wi-fi
ウ	タブレット端末機の館内貸出
エ	音楽データベース
オ	図書館のホームページやメールによるお勧め本や新しく入った本、イベントなどの情報提供
カ	利用者のニーズをふまえた閲覧室の改善
キ	飲食スペース・公園（広場）などとの複合化
ク	その他（ご自由にお書きください。） （ ）

- 4 最後にご自身についておたずねします

（1）年代

ア 18 歳～19 歳 イ 20 歳～29 歳 ウ 30 歳～39 歳 エ 40 歳～49 歳
オ 50 歳～59 歳 カ 60 歳～69 歳 キ 70 歳以上

（2）よく使う図書館

ア 中央図書館 イ 腰越図書館 ウ 深沢図書館 エ 大船図書館 オ 玉縄図書館

（3）利用頻度

ア 週に 1 日以上 イ 月に 2、3 回 ウ 月に 1 回程度 エ その他

（4）お住まいの地域に○をつけてください。

ア 鎌倉地域 イ 腰越地域 ウ 深沢地域 エ 大船地域 オ 玉縄地域

アンケートにご協力ありがとうございました

＜市民の皆さまへ＞鎌倉市図書館サービス計画策定に向けたアンケート調査

これからの図書館のあり方を考える「鎌倉市図書館サービス計画」を策定するために、おたずねします。以下の設問にご回答の上、ご返送ください。

1 これまでに鎌倉市図書館を利用されたことはありますか？

ア ある →2へ

イ ない →4へ

2 1で「利用したことがある」に○をつけた方におたずねします。

利用されたことがある館すべてに○をつけてください（複数回答可）。

ア 中央図書館 イ 腰越図書館 ウ 深沢図書館 エ 大船図書館 オ 玉縄図書館

3 1で「利用したことがある」に○をつけた方におたずねします。

その時、どのような目的で来館されましたか？（複数回答可）

ア 資料を借りる、返す イ 自分で資料を探す、予約する

ウ 館内で新聞・雑誌等を読む エ 調査・研究 オ 図書館員に調べ物を手伝ってもらう

カ 行事に参加 キ インターネット・データベースの利用 ク なんとなく

ケ その他

（ ）

4 1で「利用したことがない」に○をつけた方におたずねします。

利用したことがない理由に○をつけてください（複数回答可）。

ア 本を読んでいない イ 本を借りに行くのが面倒

ウ 本は購入する考えなので必要がない エ 開館時間等が合わない

オ 図書館の場所が分からない、不便だ カ 子どもが迷惑かけそうで行きづらい

キ その他（ ）

5 図書館では現在下記のサービスを行っています。ご存知のものに○をつけてください（複数回答可）。

	サービス項目
ア	自由に館内で本や新聞、雑誌を読んだり、選んだりできる
イ	資料が無料で貸りられる
ウ	平日の木曜日と金曜日は19時まで開館している
エ	資料のコピーが取れる（著作権範囲内、有料）
オ	紙芝居舞台や大型絵本なども借りることができる

カ	自動貸出機がある
キ	図書館員が資料を探す相談や、調べ物の相談をうけることができる
ク	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
ケ	図書館にない本をリクエストできる（市内在住・在勤・在学の方のみ）
コ	市外・県外・国会図書館から本の取り寄せができる（市内在住・在勤・在学の方のみ）
サ	子ども向けの催し物（おはなし会等）の実施
シ	一般向けの催し物（展示会・映画会・講座等）の実施
ス	障がい者サービス（録音図書デジターの郵送貸出、拡大読書機や本の読み上げ機器の設置など）の実施
セ	ブックスタート（鎌倉市で生まれたすべての赤ちゃんに絵本をプレゼントする子育て支援）の実施
ソ	小中学校への図書の貸出等、学校支援の実施
タ	館内でインターネット検索、データベースが利用できる
チ	図書宅配サービスがある（実費、返却可）
ツ	デジタル資料(鎌倉に関係ある古文書・古地図など)を図書館ホームページから見られる

6 このほかに今後図書館に必要があると思うサービスがあったら、○をつけてください（複数回答可）。

7 最後にご自身についておたずねします。

	サービス項目
ア	電子書籍の貸出
イ	無料で使える Wi-fi
ウ	タブレット端末機の館内貸出
エ	音楽データベース
オ	図書館のホームページやメールによるお勧め本や新しく入った本、イベントなどの情報提供
カ	利用者のニーズをふまえた閲覧室の改善
キ	飲食スペース・公園（広場）などとの複合化
ク	その他（ご自由にお書きください。） （ ）

ねします。年代とお住まいの地域に○をつけてください。

（1）年代

ア 18歳～19歳 イ 20歳～29歳 ウ 30歳～39歳 エ 40歳～49歳

オ 50歳～59歳 カ 60歳～69歳 キ 70歳以上

（2）お住まいの地域

ア 鎌倉 イ 腰越 ウ 深沢 エ 大船 オ 玉縄
アンケートにご協力

ありがとうございました。

3 用語解説（アイウエオ順）

【IC タグ】

IC チップとアンテナを紙製の札として作った、電波を受けて働く小型の電子装置。IC タグをつけることによって、電波で本を一冊ずつ識別・管理することができる。所蔵資料に貼付することで未貸出資料の館外帯出や紛失の防止、自動返却処理等が可能になる。

【LL ブック】

「やさしく読みやすい本」という意味のスウェーデン語（Lättläst）の略。文字情報を正確に読めない・読むことが苦手な人のために読みやすく書かれた本。幼児向けという意味ではなく、それぞれの生活年齢に合った内容が、易しく理解できるよう配慮されている。

【MARC】

MARC とは機械可読目録（Machine Readable Cataloging）の略。書誌情報をコンピュータ処理が可能な形で記録したもの

【YA】

YA とはヤングアダルト（Young Adult）の略。若い大人という意味で 10 代の利用者を指す。児童と成人の中間に位置する 10 代を、独特の配慮を要する利用者層として位置づけ、サービスを行っている。ティーンズサービスと呼ぶこともある。

【おはなしボランティア】

市の子どもの読書活動を推進し、図書館と市民との協働を進めるため、主におはなし会やブックスタート、訪問サービスといった図書館行事で読み聞かせなどを行っているボランティア。鎌倉市内在住・在勤で、図書館が実施している「おはなしボランティア養成講座」の修了者のみボランティアとして登録することができる。修了者対象の「ステップアップ講座」も実施している

【学習パック／よみもののパック／子ども読書パック】

かまくら読書活動支援センター（深沢図書館）で行っている貸出サービス。市内小・中・高等学校、その他図書館長が認める施設へ搬送・貸出している。学習パックは調べ学習に役立つ資料をテーマごとにセットにしたもの。さまざまなテーマがあるが、過去の課題図書等をセットにしたものをよみもののパックとよぶ。他に、学校の要望に応じて朝読用などの読み物や絵本を集める子ども読書パックがある。

【国会図書館デジタル化資料送信サービス】

国立国会図書館が公共図書館・大学図書館等に対して行っているサービスのひとつ。国会図書館がデジタル化した資料のうち、絶版など入手が困難な資料について、各図書館のパソコン上で閲覧等の利用をすることができる。鎌倉市図書館では現在、中央図書館でのみ利用が可能。

なお、著作権保護期間が満了した資料、著作権者の許諾を得た資料等でデジタル化・公開された資料については、個人宅のパソコンからも閲覧することができる。

【サピエ図書館】

日本点字図書館がシステムを管理し、全国視覚障害者情報提供施設協会が運営を行っている図書館。会員登録することによりホームページから点字データ、デージーデータをパソコンや携帯電話にダウンロードすることができる。また、加盟している図書館が所蔵する資料を、オンラインリクエストなどによって利用できる。

【サービスポイント】

地域館、分館、貸出所などのこと。直接利用者に対して図書館サービスの一部もしくは全部が行われる場所。

【レファレンス】

調べごとや探しもののお手伝い。何らかの情報を求めている人に対し、図書館員がその回答や参考となる資料を紹介するなどして、利用者と必要な資料や情報との出会いを助けるサービス。

【ブックスタート】

地域のすべての赤ちゃんに絵本を手渡し、赤ちゃんと保護者が絵本を介してゆっくり心触れ合うひとときをもつきっかけをつくるための事業。鎌倉市図書館では、市民健康課が行っている「まんま・る〜ぷ（6ヶ月児育児教室）」内で実施している。

【ブランクエリア】

図書館から遠く、図書館サービスを利用することが困難な地域。

【大活字本】

弱視者（低視力者、高齢者など）にも読みやすいように、大きな活字で版を組みなおされた本のこと。

【対面朗読】

視覚障がい者および自分で文字情報を読むことが困難な人のために、図書館員もしくはボランティアが希望の資料を朗読するサービス。

【デージー／マルチメディアデージー】

デージーとは、CD-ROMなどに録音した図書のこと。通常と録音図書と違い、大量の情報を蓄積でき、読みたいページへのジャンプ機能がついているなど利便性が高い。デージーは専用の機器でしか再生することができないが、一般的な利用ができるようパソコンでの再生に対応したものがマルチメディアデージーである。

文字・音声・画像を同時に再生でき、文字の大きさや読み上げるスピードの変更なども可能。どちらも印刷された文字を読むことが難しい障がいをもつ人などの読書手段として利用される。

【デジタルアーカイブ】

文化資産をデジタル映像で保存蓄積するもの。鎌倉市図書館では近代史資料室の古写真等を順次デジタル化し、ホームページ上で公開している。

【データベース】

特定のテーマに沿ったデータを集めて効率的に管理し、使いやすくしたもので、利用するためには有料の契約が必要なものもある。官報や判例、過去の新聞記事の検索ができるものなどがある。

【認知症にやさしい本棚】

平成 30 年 9 月 21 日より、市内全館で設置。認知症について知る（About）、認知症当事者が語る（By）、認知症の人も利用しやすい（For）の 3 つの視点から収集した資料を常設のコーナーとし、利用に供している。

【パスファインダー】

特定のテーマや主題について、関連する文献・情報の探索法を一覧化したリーフレットのこと。これまでに作成したパスファインダーについては、鎌倉市図書館ホームページにも掲載している。

【ビブリオバトル】

知的書評合戦とも呼ばれる。おすすめの本を持ち寄り、一人 5 分で紹介し、ディスカッションをした後、参加者全員で「どの本が一番読みたくなったか」を決める催し。

【フリーWi-Fi】

自宅以外の公共の場所（駅、空港、カフェなど）において、誰でも無料でインターネット接続ができるように提供・開放されている無線 LAN サービスのこと。導入することで、図書館内の好きな場所で、手持ちの端末を利用した調べものができるようになる。