

山梨県図書館協議会報告書

県立図書館のサービス、管理・運営について

平成 26 年 10 月

山梨県図書館協議会

はじめに

山梨県立図書館は、すべての県民に親しまれ、県民とともに成長・発展していく図書館を目指して平成 24 年 11 月開館しました。以来、県民文化の拠点として図書館サービスに取り組んでおり、平成 25 年 11 月には、入館者が 100 万人に達しました。多くの県民から期待と関心を寄せていただき、集客力は飛躍的に向上し、順調なスタートをきりました。

現在図書館を取りまく環境は大きく変わりつつあります。ICT の進歩がめざましく、新たなサービスの提供や業務の効率化が期待されるようになっていきます。新図書館は、利用者サービスの充実と同時に、建物のリニューアルや立地の良さから、本や文化を通じて人と人とがつながる交流の場として、さらに県民に親しまれる情報発信の場となり、様々な図書館サービスを提供する環境が整いました。

また、「朝読」、「家読」など、地域、学校、家庭での読書の重要性に対する認識が高まり、公立図書館を中心とした読書推進への取り組みも進みつつあります。県立図書館を中心に公共図書館・学校が互いに連携して、子どもや親が「本」の持つ魅力に出会うことができる取り組みを実践していくことが必要です。

一方、平成 20 年 6 月 11 日に公布、施行された図書館法の改正で、図書館の運営の状況に関する評価等の実施について規定されています。さらに、平成 24 年 12 月 19 日付けで改正された「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(文部科学省告示第 172 号)が告示され、公立図書館は、図書館サービスその他図書館の運営に関する適切な指標を選定して目標を設定し、その目標及び事業計画の達成状況等に関し、自ら点検及び評価を行うよう努めなければならないとされています。

その上で、図書館協議会の活用等により評価を行い、その結果を多様な媒体を利用し、積極的に公表するよう努めなければならないことも規定しています。これは近年、様々な分野で「評価」の必要性・重要性が高まっていることを踏まえています。

このような状況の中、本協議会は「山梨県民図書館の構築」を目指し、図書館に対する理解を深めると同時に協議を重ね、検討をおこなってきたところであり、この報告書は、それをまとめたものです。今後の図書館運営・サービスに生かされることができれば幸いです。

平成 26 年 10 月
山梨県図書館協議会会長 数野 強

目 次

- 1 県立図書館の現状
 - (1) 基本的運営方針
 - (2) 図書館資料
 - 資料整備状況
 - ア 図書資料の充実
 - イ デジタル資料の整備
 - 資料収集計画
 - ア 資料収集方針
 - イ 平成 26 年度 重点収集資料と資料購入費
 - (3) 図書館サービス
 - 県民の課題に対応したサービス
 - ア レファレンスサービス
 - イ 仕事や暮らしに役立つサービス
 - 市町村立図書館等を通じた全域サービス
 - ア 図書館間協力
 - イ 職員等の育成
 - 山梨県子ども読書支援センターのサービス
 - ア 子どもの読書活動に関わる人たちの育成
 - イ 読書推進情報の提供サービス
 - ウ 学校支援サービス
 - エ NPO 法人との協働事業の充実
 - 情報サービス
 - ア IC タグ導入による利便性の向上
 - イ 電子書籍提供サービス
 - ウ インターネットを活用したサービス
 - エ 館内情報システムの整備
 - 多様な学習機会の提供サービス
 - ア 学習施設・設備の提供サービス
 - イ 県民を支援する図書館主催・共催事業の充実
 - ウ 資料紹介展示の充実
 - ユニバーサルデザインの視点に立ったサービス
 - ア 様々な利用者に対応したサービス
 - イ 読書を支援する機器等の整備

(4) 利用状況

資料等利用状況

施設利用状況

視察・見学等

2 県立図書館の課題・対応

(1) 図書館資料の整備充実

課題 1 子どもの読書関連資料の充実

課題 2 「山梨」の専門図書館としての機能の充実

課題 3 仕事や暮らしに関する資料の充実

課題 4 障害者・高齢者・外国語資料の収集

(2) レファレンスサービスの充実

課題 1 司書のスキルアップ

課題 2 レファレンスサービスの周知・普及

(3) 図書館機能の利用促進

課題 1 図書館主催・共催事業の企画充実

課題 2 広報活動の強化

課題 3 市町村立図書館等への支援

(4) 職員体制

課題 1 職員の増員

3 図書館の運営状況に関する評価及び情報の提供

(1) 図書館運営評価

評価の目的

他県立図書館等の評価の状況

県立図書館の評価の見直し

(2) 情報提供

資料

資料 1 図書館協議会委員名簿

資料 2 説明資料

(1) 都道府県立図書館統計

(2) 平成 25 年度事業報告 (研修)

(3) 平成 25 年度事業報告 (講演会・イベント)

(4) 平成 25 年度事業報告 (展示)

(5) 平成 25 年度利用状況

- (6) 平成 25 年度交流施設利用状況
 - (7) 平成 25 年度事業報告 (視察)
 - (8) 山梨県立図書館の運営の状況に関する評価と情報の提供
 - (9) 山梨県立図書館の基本的運営方針と評価項目・評価指標について

1 県立図書館の現状

(1) 基本的運営方針

平成 19 年、外部の委員で構成された「新県立図書館整備検討委員会」が設置され、新時代にふさわしい図書館像が提示されたことを受けて、計画が進み、平成 24 年 11 月に甲府駅北口に県立図書館が開館した。その際、すべての県民に親しまれ、県民とともに成長・発展していく「山梨県民図書館の構築」を目指して、次の 6 つの基本コンセプトを掲げた。

すべての県民のための図書館

誰もが利用でき、幅広い分野で知識や情報が得られ、日々の仕事や生活に役立ちます。

県民が創造する図書館

県民が主体的に図書館に関わり、あるべき姿を創り出していきます。

開かれた図書館

知識や情報の世界への入口として、誰もが親しみを感じ、気軽に利用できます。

成長する図書館

求められる機能やサービスを新たに見出して成長します。中核的図書館として県内図書館をリードし元気にします。

県民の活動を支える図書館

図書館での学びを通して人々が集まり、様々な出会いと交流の舞台となります。

山梨の文化を支え、創造する図書館

山梨の文化を継承し、支え、発展させていきます。県民のアイデンティティを育み、地域に輝きをもたらします。

このように、県立図書館は、図書館が一方的にサービスを提供するだけでなく、県民が主体的に図書館活動に関わり、県民とともに成長・発展する図書館の実現を目指している。この 6 つのコンセプトは、県立図書館としての役割を果たし、様々な活動を行っていくための基本的運営方針である。県立図書館は、この方針に基づき、すべての県民に質の高いサービスが提供できるよう取り組むことが求められている。

(2) 図書館資料

資料整備状況

ア 図書資料の充実

県立図書館としての基本・重点サービス分野や新たに取り組むサー

ビス分野を中心に、通常購入とは別に特別購入を行い資料の充実を図った。近年開館した図書館の開館時の平均蔵書冊数である 60 万冊を目標に、平成 22 年度から 24 年度の 3 ヶ年で、2 億 1 千 60 万円の特別購入予算によって整備し、平成 25 年度末には約 60 万 5 千冊になっている。特に次のような資料に重点を置いた。

基本・重点サービス

- ・レファレンスサービス（レファレンスブック、全集等）
- ・各分野の基本的文献・資料集（翻刻・復刻版、各分野の代表的著作等）
- ・山梨関係情報（地場産業関連資料、特別コレクション関連資料等）
- ・読書推進資料（児童図書研究書、ヤングアダルト向け図書、布絵本・大型絵本等）

新たなサービス

- ・仕事や暮らし支援（社会問題、法律、子育て、健康、教育、観光、農業等）
- ・多文化サービス（外国語図書、日本文化紹介資料、対訳本等）
- ・高齢者・障害者対応（大活字本、大図解本、写真集等）

短期的に、上記の分野の図書を整備し、専門書を充実させたが、平成 25 年からは通常資料購入費に戻ったため、蔵書充実の取り組みは滞ることになる。全国平均の約 97 万冊（『日本の図書館』2013 年調査）には遠く及ばず、資料購入費の増額については継続的に取り組むことが必要である。資料 2（1）

イ デジタル情報の整備

情報システムを一新し、情報発信機能の充実を図った。特に山梨に関する情報を収集・作成し、館内に設置した大型ディスプレイや図書館ホームページから発信し、デジタルメディアによる情報提供を積極的に進めた。

デジタル資料の整備については、平成 24 年、図書館に所蔵していなかった山梨に関する話題やニュース、地域の映像を、NHK プラネット、山梨放送、テレビ山梨の各テレビ局に作成を委託し、地域デジタル資料として収集した。内容は 6 つのテーマで、県立図書館の歴史、甲府駅界隈の移り変わり、自然災害の被害状況、水（県内の滝・湖・湧水等の映像）、山梨の伝統料理・郷土料理、山梨の産業、所要時間は 3 分から 5 分である。このデジタル資料は、館内に設置した大型ディスプレイで公開しており、館内の利用者用パソコンからも閲覧可能である。

また、図書館所蔵資料を将来にわたり良好な状態で保存するため、貴重な図書館資料をデジタル化した。平成 23 年・24 年の 2 ヶ年で実施し、これらのコンテンツは、図書館ホームページで公開しており、館内でも、利用者用パソコン等で閲覧可能である。デジタル化した資料は、地図、市町村誌、山梨県史、統計書、写真、映像資料、音声資料等 921 点（29,974 枚）である。

貴重な山梨に関する資料を文化遺産として後世に残すことは、県立図書館の使命とも言える。情報センター的役割を担うために、今後も質の高い保存技術を向上・継承させるとともに県内図書館等への支援を行い、資料保存技術の普及を図る必要がある。

資料収集計画

ア 資料収集方針

「山梨県立図書館資料収集基本方針」を踏まえたうえで、次のような考え方で資料収集に努めている。

生涯学習の基盤施設として、県の特性や社会の動向に留意しつつ、県民の調査研究及び地域の生活・文化・経済等の発展に役立つ資料収集を行う。

山梨県の事象に関しては、網羅的に資料収集を行う。

多様化するレファレンスに対応できる資料収集を行う。

イ 平成 26 年度重点収集資料と資料購入費

県立図書館では、開館に合わせて 10 万冊の蔵書を増やし図書館サービスの充実を図ってきた。県立図書館に求められる役割や高度化する利用者のニーズに対応したサービスを展開するため、さらなる資料の整備が必要であるとし、予算の増額を要望したが、平成 26 年度の資料購入費は、4,400 万円に留まった。資料収集基本方針を踏まえ、次の資料を重点的に収集することとした。

ビジネス・くらし支援資料

県民の生活に役立つビジネス支援に加え、医療・福祉分野の充実を図る。

児童図書

子ども読書支援センターを支える児童図書の充実を図る。（平成 25 年度の貸出数の半数近くを占めている。）

障害者・高齢者読書支援資料

障害者や高齢者の読書活動を推進する資料の充実を図る。

文芸書

県民からの要望の高い小説やエッセイ等、「やまなし読書活動促進事

業」にもいかせる資料の充実を図る。

図書館資料は、県立図書館の役割を踏まえつつ、県民のニーズと社会の状況を反映したものでなければならない。特に、県民が抱える問題や関心のある出来事について応えうる資料や地域の課題解決のために必要な資料等、恒常的に県民から求められる資料の収集に力を入れる必要がある。

(3) 図書館サービス

県民の課題に対応したサービス

ア レファレンスサービス

調査研究のための資料や情報の入手を手助けするレファレンスサービスは、県立図書館の重要なサービスである。独立したレファレンスデスクを新設し、専任職員が対応し、充実したサービスを提供できるよう取り組んでいる。

しかし、開館から1年経過しても、1日平均、約2,700人の来館者への対応で、想定していたようなサービスを展開していくのは厳しい状況である。簡易なクイックレファレンスや図書館の使い方等の利用案内的な対応は著しく増えており、また、専門的な調査・研究の問い合わせなどにじっくり時間を割くことができない状況である。

閲覧エリア北側の山梨関係資料コーナーには、山梨に関するレファレンスを受け付ける専用のレファレンスデスクがあるが、平日の午前中しか職員が常駐していない。想定以上の来館者対応のため、効率・迅速性を考慮し、平日の午後と土・日曜日は、中央のレファレンスデスクとサービスカウンターで対応している。

このような状況を改善するためには、職員増員や職員のより効率的なカウンター配置を図る必要がある。

レファレンスの受付は、直接来館しなくても図書館ホームページに開設している「調査相談(レファレンス)」から行うことができる。平成15年7月に開設し、メールで調査相談を受け付けている。「調査相談(レファレンス)」には、調査研究や調べ学習に役立つレファレンスツールを分野別に紹介している「レファレンスの道具箱」、今まで調査相談に寄せられた質問の検索ができる「レファレンスデータベース」、過去の事例や調査プロセスを紹介している「レファレンス事例集」等があり、情報の総合案内所としての役割を担っている。

しかし、県民に広くレファレンスサービスを認知してもらうために広報活動をさらに工夫する必要がある。

イ 仕事や暮らしに役立つサービス

地域の「知」の拠点である図書館の役割は、県民のニーズに応え、サービスを提供することである。県立図書館は、平成 17 年から、特に仕事、健康、育児等県民が抱える課題の解決を支援することに取り組んできた。図書館には、専門書、雑誌等の他に様々な知的情報が蓄積されている。旧図書館では、これらの資料を活用し、テーマを決め、計画的に紹介展示をしてきた。新図書館では、山梨行政書士会と共催の無料相談会、山梨県弁護士会による「暮らしセミナー」や法律無料相談会、NPO 法人がんフォーラム山梨と共催の健康セミナー等、現状を知る外部の専門家と連携して、県民生活に根ざした課題解決型のサービスを展開している。

また、業務達成に有効な情報を収集し、専門機関や団体だけでなく、県や甲府市等県内の行政機関関係者に提供することも図書館の大きな役割である。

今後もさらに県民のニーズを正確に把握し、適切に応えるサービスを提供する必要がある。

市町村立図書館等を通じた全域サービス

ア 図書館間協力

図書館情報ネットワークシステムにより、自館で所蔵していない資料を他館から取り寄せて利用者に提供するというシステムを構築し、加盟館の増加と共に相互貸借資料点数が増加した。資料提供が宅配便だけでは間に合わず、研修会での持ち寄りや職員による臨時巡回での搬送が著しく多くなったため、資料搬送に関する県立図書館の役割を強化することとした。新県立図書館の開館に合わせ、県内を 7 ブロックに分け、週 1 回、ブロックの拠点となる図書館へ資料巡回搬送を実施した。これにより、約 4 万冊の相互貸借資料を資料搬送と宅配により、県民に安定かつ迅速に提供できるようになった。

すべての県民をサービス対象とする県立図書館は、市町村立図書館を支援し、県内図書館間協力の基盤を整備する機能・役割が求められるため、市町村立図書館との連携・協力は欠かせない。県内全域での平準化したサービスの実現に、より一層努める必要がある。

イ 職員等の育成

図書館サービスを取り巻く環境変化に対応し、質の高い県民サービスを提供できるよう、県内図書館職員の人材育成を目指し、研修体制を整備した。

経験年数の浅い司書向けの基礎的研修や、さらなるスキルアップを

目指す専門的研修等を組み合わせて実施している。平成 25 年度に実施した研修は、資料 2 (2) のとおりである。

さらに、平成 24 年度から就任した、阿刀田館長自らが講師として開催している研修も毎年実施している。公立図書館員向け、学校図書館員向け等、様々な対象や内容を企画し、県内各地域へも出向いている。

図書館を取り巻く様々なニーズに柔軟に対応していくために、研修計画を毎年策定し、随時、その内容、実効性等を検証しながら、実施していくことが重要である。また、求められるサービスに対して、施策を企画・実施するとともに将来的には図書館をマネジメントしていくことのできる人材育成も目指す必要がある。

山梨県子ども読書支援センターのサービス

次世代を担う子どもたちの読書環境を整備するために、新たに「子ども読書支援センター」を設置し、子どもたちへの直接的なサービスを拡充すると共に、司書やボランティア、保護者等子どもの読書活動に関わる人たちの拠点となるセンター機能を県立図書館が担っている。開館後は、主に次のようなサービスを積極的に行っている。

ア 子ども読書活動に関わる人たちの育成

子どもを持つ親、公立図書館員、司書教諭・学校司書、小中高等学校教諭、幼稚園教諭、保育士、子どもの読書活動を行う民間団体等に対し、様々な研修を実施している。また、教育センターや学校、保育所・幼稚園等からの講師依頼にも応えている。平成 25 年度に実施した研修は、資料 2 (2) のとおりである。子どもの読書推進の裾野を広げるために、初級者、中級者向け等の人材育成講座の開講を継続的に推し進める必要がある。

イ 読書推進情報の提供サービス

子どもの読書活動に携わる人や子どもの読書推進を行う機関・団体を支援するため、情報の提供を行っている。

毎年作成している発行物として、「やまなし子どもの読書情報」(2 回) 支援センターの活動を紹介している「子ども読書支援センターニュース」(隔月) がある。また、子どもの読書に関する問い合わせや相談事例集をまとめた「よくある質問 Q & A 」や、平成 25 年度は啓発パンフレットとして、ガイドブック「読み聞かせ実践のコツ & 絵本の選び方」を発行した。さらに、子ども読書活動の実態調査や読書推進プログラムの開発(中学生向けアニメーションの実践報告等) の結果を県立図書館ホームページで情報提供している。

そのほか、「山日子どもウィークリーいちおし本だな」等、新聞や雑誌、広報誌に時宜に応じた資料紹介記事を掲載している。

ウ 学校支援サービス

学校向けサービスとして従来の団体貸出に加え「学校支援セット」の貸し出しを始めた。対象は小学校から高等学校、特別支援学校で、貸出セットの構成は、「調べるセット」と「朝読セット」の2つから成っている。「調べるセット」は、調べ学習をサポートするためのもので、山梨県、障害の理解、環境問題等身近なものから普遍的なものまで小学校、中・高等学校別に15テーマを用意している。「朝読セット」は、朝の読書等全校一斉読書活動をサポートするためのセットで、小学校（低・中・高学年）と中・高等学校向けを用意している。

その他、中・高等学校の生徒の職場体験やインターンシップの受け入れ、社会科見学等、図書館の仕事や役割・サービスを理解してもらうため積極的に、学校との連携を図っている。

子どもの時から、図書館を利用し、読書に親しむことは大切である。開設された子ども読書支援センターを中心に、様々な学校支援・連携を今後も検討する必要がある。

エ NPO 法人との協働事業の充実

子どもの読書に関する普及・啓発のため、NPO 法人と協働して保護者啓発事業、子ども読書推進フォーラムを行っている。

保護者啓発事業は、保育所、幼稚園、小学校等にNPO 団体より講師を派遣し、子どもの読書についての講座・学習会を開催するものである。平成25年度は、県内を3ブロックに分け12ヶ所の幼稚園や小学校に出向き、読み聞かせのポイントや実技指導を行った。

子ども読書推進フォーラムは、県民全体に子どもの読書への興味・関心を喚起することを目的として、講演会や座談会、シンポジウム等の催しを行うものである。平成25年度は、幼児・小学生と保護者100名を対象に、「言葉でたのしむ、言葉をたのしむおはなし会『ことば・ことば・ことば』」を開催した。

今後も引き続き、NPO 法人の人材やネットワークを活かして、子どもの読書環境を整えるため、様々なサービスや事業を展開する必要がある。

情報サービス

ア IC タグ導入による利便性の向上

情報システムを整備し、IC タグを導入して、効率的な蔵書管理を行うことができるようになった。セルフサービスで手続きできる自動

貸出機は、何冊もの本を同時に貸し出すことができ、利用者の利便性を向上させると共に、業務の簡便化に繋がっている。加えて、貸し出し手続きがされていない資料の館外持ち出しを防止するゲートが設置されており、県民の財産を守ることができるようになった。

また、カウンターを経由せずに、予約棚から予約した本を受け取ることができる予約システム等で利用者サービスの利便性の向上を図った。

その他、蔵書点検においても短期間での処理が可能となり、休館期間を短縮することができた。

イ 電子書籍の貸出サービス

図書館システムによる貸出管理が実現し、電子書籍の利用も可能となった。インターネットにアクセスする環境があれば、どこからでも利用できる。紙媒体の貸出と違い、貸出期間を過ぎると自動的に返却される。館内では、利用者用のインターネットパソコンから閲覧でき、電子書籍閲覧専用のタブレット端末も10台用意している。図書館用の電子書籍コンテンツはまだ十分とは言えない状況であるが、時、場所を選ばず利用することができる電子書籍は魅力的である。平成25年度は、電子書籍活用のための研修会やイベント等を7月と11月に行い、県民への周知を図った。電子書籍については、まだまだ新しいサービスで、利用のための研修会や説明会等を継続的に行い、積極的に普及に努める必要がある。

ウ 座席管理システムなど館内情報システムの整備

座席管理システムとは、館内15台ある座席申込み端末から、座席を指定して利用できるシステムである。1階にある視聴覚ブース、1・2階にある36台のインターネットや各種オンラインデータベースを利用することができるパソコン席は、1日3時間まで利用できる。2・3階の静かに読書をしたい方のためのサイレントルーム144席は、同様に、1回3時間までの利用ができるため、多くの利用者が活用している。テスト期間中のサイレントルームは、学生の利用で満席になることもあるが、社会人席も確保しつつ効率的な運用を図っていくことが必要である。

また、館内12ヶ所に設置のディスプレイでは、書庫出納資料の到着案内等の館内情報に加え、観光、イベント、ビジネス等山梨を知るために必要な情報を発信している。そこで放映されている山梨の産業や歴史のひとこまは、来館する人々の目に触れ効果的である。

図書館施設等を活用し学びを支援するサービス

ア 学習施設・設備の提供サービス

新県立図書館では、「知的活動の拠点」としての場を実現するため、従来の図書館機能に加えて、そこに集う人と人との交流を促し、にぎわいを創出する図書館を目指している。様々な県民活動を行うことができる交流の場としての機能を実現するため、大きさや機能が異なる部屋を県民に貸し出すとともに、図書館資料等を活用した様々な図書館主体の各種イベントを展開している。各室は、ガラス貼りで内部の様子がわかるようになっており、イベントスペースは展示会や講演会等規模の大きい催しに、多目的ホールは上映会や講演会等に、交流ルーム（6室）はグループ学習やサークル活動等、幅広い用途に利用できる。様々な活動のために来館する利用者が、相互に交流しやすい環境となっている。

さらに、カフェやオープンテラスが設置されており、カフェでの飲食やオープンテラスで読書の合間に外の空気を満喫して寛ぐことができる。まさに、県民が活動する知の拠点としての機能を十分備えている。駅前という最適な立地条件であるので、多くの県民に積極的な利用を図る必要がある。

イ 県民の学習環境を支援する図書館主催・共催事業の充実

新県立図書館では、これまであまり行ってこなかった読書普及イベントや各種団体と共催して行う事業等を、多目的ホールや交流ルーム等の機能的施設を活用して積極的に実施している。平成25年度に実施した事業は、資料2(3)のとおりである。

主催事業の中心になっている館長企画事業は、館長の幅広い人脈により、著名な作家を呼び好評を得ている。

また、弁護士や行政書士による無料相談会、ハートスマイル展や小さな木曜コンサート等、県・国の機関やNPO法人等と各種イベントを共催で行い、平成25年度は9,240人という多くの参加者を得た。

県立図書館が主催・共催する事業に、県民が主体的に関わり、多様な県民活動の場として、新たな情報を生み出していくことによって、名実ともに県民とともに成長発展する図書館となる必要がある。

ウ 資料紹介展示の充実

資料の展示は、山梨県立図書館の所蔵資料を広く紹介し、県民に県立図書館に興味関心を持ってもらい、利用促進を図るため、毎年計画的に行っている。2階閲覧エリアの北と南には、情報サテライトが2ヶ所あり、ミニ展示を行うと共に、サテライトに設置のディスプレイで展示資料に関する映像を放映することもできる。

平成 25 年度は、富士山の世界文化遺産登録を決めるユネスコの世界遺産委員会の開催時期に合わせ、富士山や遺産登録に関連した図書資料を展示した。展示と併せて、富士山が収められている貴重な映像をサテライトを含めた館内のディスプレイで放映し、昭和 30 年代の富士山に関わる県政ニュースの映像資料等を使った上映会を開催した。また、春の信玄公祭りに併せての関連展示や郷土の作家「深沢七郎 生誕 100 年」をテーマに深沢七郎の小説やエッセイを紹介した展示等、山梨に関する展示を多く開催した。

1 階のティーンズコーナーでは、「小論対策は OK?」「なりたい自分」等時宜にあった資料展示を、児童資料コーナーや交流ルームでは、「子どもにすすめたい本」展や国際アンデルセン賞受賞作家・画家の作品等を展示した「世界の子どもの本展」等を開催した。

平成 25 年度に行った資料紹介展示は、資料 2(4)のとおりである。

ユニバーサルデザインの視点に立ったサービス

ア 様々な利用者に対応したサービス

図書館では、身体等に障害があり利用に困難な方にも利用していただくために様々なサービスを用意している。2 階には、視覚障害者や読書に手助けが必要な人のための「読書サービス室」を設けている。ここでは、毎週金曜日に図書館協力員による対面サービスを行っている（事前の申し込みが必要）。視覚障害者 1 級・2 級の方には、録音資料を無料で郵送貸出するサービスもある。また、館内には誘導のための点字ブロックや音声ガイド、多目的トイレ、授乳室、車いす席を設置している。2 台あるエレベーターは、ユニバーサルデザインに対応して、外が見える。

館内 8 ヶ所の自動貸出機は英語、中国語、韓国語にも対応しており、「図書館利用カード」を使って職員を介さず一人で手続きができる。車いすやベビーカーの館内貸出も行っている。

図書館ホームページにおいても、ユニバーサルデザインに配慮し、子ども向け、視覚障害者用の利用サービスの案内、音声読み上げサービス、自動翻訳サービス（英語、中国語、韓国語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語）、ふりがな変換サービスを提供している。

イ 読書を支援する機器等の整備

活字による読書が困難な方には、録音図書（デイジー等）、拡大読書機、音声読書機「よむべえ」、デイジー再生機「プレクストーク」、デイジー録音機「DR-1」、点字プリンター等を整備している。機器類は、予約利用がなければ当日利用も可能である。録音図書は、主に

CD-ROMとして所蔵しており、専用の再生機を使って利用できる。

また、様々な情報を提供しているネットワークサービス「サピエ」を使って資料の検索や借用ができ、ダウンロードした図書も「プレストーク」や「よむべえ」で利用できる。

新図書館は、駅から近くアクセスが容易なことから、様々な障害者が利用しやすくなっている。障害者団体と協働で、このような読書支援機器等の紹介を行い、県民に理解を深めてもらうための事業を積極的に企画・実施する必要がある。また、より多くの障害者が使いやすい図書館となるよう、施設や機器、サービス等について、障害者団体等との意見交換会を定期的を開催し、検証していくことも必要である。

(4) 利用状況

資料等利用状況

平成25年度の資料利用状況は、資料2(5)のとおりである。入館者数は、915,452人、個人登録者数は、20,732人で、人口に対する登録率は、約6%となる。また、個人貸出点数は、458,664点、県民一人当たりの貸出冊数は、約0.5冊となる。

施設利用状況

平成25年度の施設利用状況は、資料2(6)のとおりである。イベントスペースでは、155のイベントが行われ、参加者42,498人である。主に、大会、講演会、展示会、説明会等が開催された。多目的ホールは、207のイベントが行われ、参加者21,254人である。講演会、映画上映、音楽会等が開催された。交流ルームでは、3,321のイベントが行われ、参加者35,155人である。主に勉強会、講習会、会議等が開催された。使いやすい大きさや手頃な料金設定のため、稼働率は一番高い。

視察・見学等

平成25年度の視察・見学等は、資料2(7)のとおりである。165件(3,426人)の視察団体が訪れた。

2 新県立図書館の課題・対応

(1) 資料の整備充実

課題1 子ども読書支援センターの基盤となる「子どもの読書関連資料」の充実が必要である

平成 24 年 11 月の新県立図書館開館から「子ども読書支援センター」の活動を開始している。平成 24 年 3 月策定の「第 2 次山梨県子ども読書活動推進実施計画」に基づき、平成 25 年度からはこのセンターを中心とした「子ども読書活動推進事業」を実施しているが、機能や活動の県民への周知を図り、啓発活動および情報・資料収集と発信、子どもの読書活動に関わる人材育成、学校に向けた支援など、子どもの読書活動の推進をさらに充実発展させていかなければならない。

特に、読書活動の基盤になるものはあくまでも蔵書であり、絵本、児童図書研究書、児童基本図書、ヤングアダルト向け図書等の「子どもの読書関連資料」の充実を図る必要がある。平成 25 年度の統計を見ると、児童図書の貸出冊数は 206,746 冊で、一般図書の 195,654 冊を上回っている。資料 2 (5) 貸出者数を旧図書館と比較した場合でも、全体で約 5 倍となっているのに対し、18 歳以下は約 8 倍となっている。新図書館では、児童図書の利用が大幅に増えているが、現在の資料購入費では新刊児童図書の 4 割程度しか購入できない。静岡県立中央図書館、岡山県立図書館など児童サービスに力を入れている図書館は、新刊児童図書を全点購入している。県民の高い利用要求に応えていくためにも、新刊児童図書全点購入を含む「子どもの読書関連資料」の収集が必要である。

課題 2 「山梨」に関する資料や情報を収集・発信し、「山梨」の専門図書館としての機能を充実させることが必要である

地域の文化、産業、伝統文化技術を後世に伝え、地域の知的資産を蓄積し残してゆく図書館として、また地域に関するレファレンスに応える図書館として、地域資料や地域に関する情報を網羅的に収集する必要がある。特に、2 階山梨関係資料コーナーに設置している県内出身者の著作資料、水に関する特別コレクション資料、地域産業の活性化を視野に入れた富士山、果樹・ワイン産業、宝飾等の地域関連資料を重点的に収集し、コーナーの充実を図る必要がある。

また、地域に関する貴重な資料を保存・継承するために、デジタル化、媒体変換等を行い、保存管理を進めるとともに、情報発信によって学習教材や地域産業の利用等様々な場面での活用を図る必要がある。地域情報の発信基地として、蓄積し、体系づけられた情報を、新たな情報資源として編集し、発信していく作業も積極的に取り組む必要がある。例えば、ホームページで発信している地域に関する人物のデータバンク「人物情報リス

ト」の更新や地域情報や地域研究のツールのホームページ上で提供することも重要である。

課題3 県民が抱える様々な課題を解決するための情報支援を行うため、県民の仕事や暮らしを支援する資料の充実が必要である

地域活性化のためには、地場産業や地域の産業経済の振興が欠かせない。広く地域の産業の振興に必要な資料を収集し、提供することが求められる。そのためには、統計資料、企業関係資料、マーケティング・経営関係資料、就職・資格関係資料、業界紙、専門誌、各種データベース等、仕事に役立つ資料の収集が必要である。

また、裁判員制度が開始されたことにより、「法律」というものが私達の身近に感じられるようになった。日常生活においても、身近なトラブル解決に参考となる資料、相談機関についての資料、具体的な手続き・各種書類の作成方法などに関する資料、弁護士・裁判官・司法書士に関する資料等、様々な資料の提供を求める声も大きいため、このような内容の資料収集も重要である。

さらに、高齢化社会が進み、健康や医療が社会全体の関心事になっている。今まで医療情報は専門家が占有していたが、近年は患者主体となり、患者自身が意思決定に必要な知識を持つことが求められている。図書館開館以降、健康・医療分野は、貸出冊数が約6倍と最も増加しており、より深く病気について知るための高度な医学や医療品に関する資料、医療機関・医療制度に関する資料、予防医学関係資料、介護制度に関する資料等の収集も必要である。

資料の充実を図るためには、十分な資料購入費が必要である。そのため、資料購入費を増額することが重要である。

また、これら収集した資料を基に、課題解決に役立つ調べ方を記した、パスファインダー（特定のテーマに関する文献、情報の探し方・調べ方の案内）の更新・改定や新たな作成などを積極的に行うことも必要である。

加えて県内の医学図書館、病院図書館、医療機関、保健衛生機関等、関係団体・機関と連携・協力し、健康・医療情報を正しく理解するための講座や相談会等、普及事業も併せて開催するとより効果的である。課題解決支援は図書館では完結しない。関係機関、諸団体との連携協力を強化し、図書館がそれぞれとの橋渡しをするような機能が必要である。

課題4 障害者、高齢者、外国籍の住民、情報弱者に対応できる資料の収集を行う必要がある

県立図書館は、甲府駅北口に位置し、立地条件に恵まれ、また、ユニバーサルデザインによる施設であるため、車椅子の方や視覚に障害のある方、高齢者の方等が活用しやすくなっており、実際このような方々の利用が目立って多くなっている。平成24年度の県立図書館の視察では、全団体のうち障害者・高齢者団体が22%（22団体）を占める等、関心の高さを示している。また、高齢者の利用は、平成25年度60代以上の貸出者数は34,834人で、全体147,849人の1/4近くを占めている。そのため、障害者・高齢者読書支援資料として大活字本図書、録音図書の需要は大である。活字による読書が困難な方向けのデジタル録音図書として普及しているデイジー図書も、図書館開館に向けて購入したが、現在132冊とまだまだ少ない。このような図書も、利用者の需要に配慮しながら継続的に収集する必要がある。

また、国際化の進展により、外国籍の住民の数も増加している。その国籍も非常に多様化している。外国籍の住民等が生活していく上で必要な情報を整備すると同時に、山梨の歴史や文化、日本の文学や習慣等を紹介した外国語図書も整備することが必要である。

直接来館するのが困難な利用者に対しては、電子書籍が有効であるが、コンテンツを増やし、全県域へのサービス提供に努めることが必要である。

(2) レファレンスサービスの充実

課題1 レファレンスサービスを行う司書に求められる専門性も多岐にわたることとなり、司書のスキルアップが必要である

高度情報化社会になり、利用者からの調査相談も、所蔵調査等の簡単な情報検索で対応できるものから専門資料やWebサイトを含む多様な情報資源を参照しなければならないような内容のまで多様化している。そのため、レファレンスサービスを行う司書に求められる専門的技術や専門分野に関する知識も多岐に渡ることとなる。スキルを磨く研修の重要性は大である。スキルアップを図るためには、コンピュータ活用能力やコンテンツ

評価、コミュニケーション能力、客観性をもった価値判断能力、各種ツールを使いこなす能力、情報発信能力等の技術を磨くための研修に積極的に参加することが必要である。

また、回答できなかった事例の分析を行い、その結果は、職員で共有することが必要である。つまり個人のスキルアップだけでなく、図書館力の向上が必要になってくる。将来的には、専門分野ごとのレファレンスを行う司書を配置して、より高度で専門的なレファレンスに対応する体制を構築することが必要である。そのためには、職員が研修に参加する時間が確保できるよう、勤務形態を見直し、工夫する必要がある。

課題 2 レファレンスサービスに対する認知度が低いこと、的確なサービス提供を展開し、図書館利用の促進に繋げる必要がある

毎年、県立図書館で行っている利用者アンケートに、「県立図書館で行っているレファレンスサービスをご存じですか」という質問がある。平成25年度に実施したアンケートでは、「利用したことがある」が11%、「利用したことはないが知っている」が24%、「知らない」が62%、「回答なし」が3%であった。平成24年度の数値より、「利用したことがある」「利用したことはないが知っている」の項目は数パーセント上がったが、依然として「知らない」が60%以上である。このようにレファレンスサービスという仕事は、残念ながら図書館員が思っているほどには認知されていない。

多くの利用者が来館しているが、重要なサービスを理解されていない状況では、図書館の持つ力や効用を十分に活用してもらうことは出来ない。図書館サービス、特にレファレンスサービスの内容をあらゆる表現方法で周知する取り組みが必要であり、理解され利用が促進されるまで繰り返しPRしていくことが重要である。

しかし、まずは利用者の目に見えるレファレンスサービスを行うことである。利用者は、フロアにいる図書館員の方が質問しやすい。レファレンスサービスを周知し、充実したサービスとしてゆくためには、こうした利用者をカウンターワークやフロアワークによってレファレンスデスクに誘導することが必要である。断片的になりがちな情報検索や書架案内を体系的なサービスとして活用してもらうよう努力しなければならない。調査プロセスを重視し、典拠や情報源を明示した正確な情報提供の重要性と必要性についての理解を進めサービスの普及を図る必要がある。

その他、レファレンスサービスの周知の方法としては、この後の(3)の課題2の「広報活動の強化」で述べる方法の他に、次のようなことも考えられる。

職場見学や視察等

県立図書館では、幼稚園・小学校・中学校の社会科見学、中学生・高校生・大学生の職場体験やインターンシップ、社会教育関係団体や自治会、ボランティアグループ等の視察・見学を積極的に受け入れている。これらの方々に図書館で行うレファレンスサービスについて、説明や事例紹介をし、実際に図書館で体験することで、レファレンスサービスの効用を理解してもらうことが重要である。図書館での体験が、家庭や地域に戻って、将来の図書館サポーターの役割を担うことに繋がる。

利用者教育

図書館利用ガイダンス、図書館活用講座等を開催し、レファレンスサービス等の図書館サービスの紹介をし、図書館に興味を持つ利用者を育成する。

また、利用者が来るのを待つのではなく、学校、企業、病院、各種サークル等に積極的に向かい、ガイダンスや各種講座を開催することや、利用者のライフサイクルに合わせて利用者教育が受けられる遠隔教育システムの利用等も、今後検討する必要がある。

(3) 図書館の利用促進

課題1 魅力あるイベントの開催により、図書館の利用促進とにぎわいの創出を図る必要がある

各種団体・機関等との連携、協力

新図書館は、資料やサービスを利用するだけでなく、訪れた人々が互いの情報を交換し、思いがけない出会いや交流によって、新たな情報を生み出していく場になる必要がある。県民の交流を促進し、地域ににぎわいを生み出すことは、図書館の大きな役割であり、そのために設けられた交流エリアの施設を有効に活用して、質の高い、魅力ある事業を実施する必要がある。多彩で魅力あるイベントや講座を開催するためには、まず、県内の様々な団体や機関と連携することが重要である。県民の要望を把握し、経済、文化、福祉、教育等、関係機関や諸団体と日頃からコミュニケーションを図り、互いに協力して事業を実施していくことが

重要である。継続的に展開していく事業もあり、県民参加型事業もある。図書館の資料・データを活用し、図書館員をまきこんだ事業があっても面白い。図書館という施設だからこそ、その効果を発揮する事業を各種団体や機関と連携して企画する必要がある。県民にとって、魅力ある事業になれば、自ずと「人と人とが交流しあう図書館」「まちににぎわいを生み出す図書館」の実現になることだろう。

アンケート調査の分析・反映

県民にとって、魅力ある事業を企画する際には、実施した一つ一つのイベントや事業の分析も必要である。イベントや事業の開催時には、アンケート用紙を配布し回収しているが、パターン化することなく様々な手法でアンケート結果を分析することが必要である。イベントや事業が主催者側の意図したとおりの結果になっているか、期待どおりの結果になった場合は、次回はどのように展開していくことが望ましいか、あるいは、予想外の反応を示した場合は、どのような点に問題・原因があったか等アンケート集計だけに終始せず、利用者の満足度を詳細に分析し、次のイベントや事業に反映させることが重要である。また、調査項目も工夫する必要がある。図書館は、甲府駅北口に位置し、立地条件に恵まれている。アンケート結果の分析を反映することにより、イベント参加者のより一層の集客が図られる。

課題2 県民の図書館に対する理解と関心を高めるため、また新たな利用者の拡大を図るため、積極的な情報提供を行い、県民への周知を図る必要がある

広 報

チラシ、ポスターを作成し、図書館や学校等に配布しているが、配布先を拡大し、効果的な配布を行う等工夫が必要である。例えば、多くの人目に触れやすい場所への配布を行い、広報をしたい事業やサービスの内容ごとに対象を絞った配布先を選定することは、効果的であり重要である。さらに、様々な団体との連携による配布先の拡大、外国籍の住民に向けての、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語等の多言語対応も必要である。

マスメディアの活用

広く、多くの県民に図書館のサービスやイベント等の情報を周知するためには、やはり影響が大きいのはマスメディアである。テレビやラジ

オ、新聞といったマスコミに取り上げてもらえるよう、事業のタイミングを見計らい、効果的に情報提供を行う必要がある。NPO や各種団体が発行する無料のミニコミ誌などにも情報を提供し、広く図書館に関心を持ってもらい、利用の促進に努めることが必要である。

ホームページによる情報発信

ウェブアクセシビリティ（高齢者・障害者を含む誰もがウェブサイトを支障なく利用できること）やユニバーサルデザインに配慮した図書館ホームページから情報発信し、いつでも、誰でも、どこからでも、図書館サービスが享受できるように努める。紙媒体では、配布枚数や配布場所に限界があるが、ホームページを活用した広報は無限である。掲載された情報は、瞬時に提供できる。このホームページ上の情報を、利用者の意見を反映させながらさらに使いやすくすることで、インターネット上での利用を強化していくことも重要である。

課題3 県内全域での図書館サービス水準を向上させ、すべての県民が平準化した図書館サービスを楽しむことができるように、市町村立図書館等への支援を図る必要がある

県立図書館の所有している資料・情報や人材だけで、県民一人一人の要求にすべて対応することは不可能である。県立図書館のサービスを県内全域に届けるためには、県民に身近な市町村立図書館等との連携・協力が不可欠である。図書館情報ネットワークシステムは、県立図書館を含む市町村立図書館等の所蔵資料の書誌データを集積した、総合目録データベースを構築している。このシステムでは、データベースをインターネット上に公開し、県民への迅速な情報提供を行っている。

新図書館開館に当たり、図書館間の資料搬送システムは飛躍的に改善した。しかしながら、遠隔地の県民からは、県立図書館や他の図書館で借りた本を、返却時には居住する近くの図書館に返したいという要望もある。より利便性が高く効率的な資料提供の仕組みについても引き続き検討を行うことが必要である。また、ネットワーク未参加館（4館）には参加を呼びかけ、県内公共図書館間協力における基盤整備を確実に行う必要がある。

また、1の(3)の で報告したように、県立図書館の使命として、市町村立図書館職員の人材育成を行っている。しかし、市町村立図書館は、職員数が少なく、学校図書館と兼務しながら図書館を運営している館も

あり、研修の機会を設定しても、会場に出向くことが難しい場合もある。県立図書館の職員が出向いて研修を実施したり、自館に居ながらにして研修や講座等が受けられる遠隔教育システム等の検討も必要がある。

(4) 職員体制

課題1 県民に充実、安定した図書館サービスを提供するためには、職員の増員が必要である

県立図書館開館直後は、1日平均、約3,500人(旧図書館の6.7倍)の入館者であった。想定していた3倍という目標を大きく上回る入館者を迎え、新しい業務も始まり、業務量は旧図書館に比べ飛躍的に増大している。そこで、緊急雇用創出事業の職員や短期臨時職員等で臨時的に対応していた。しかし、1階・2階の各カウンターに十分な職員を配置し、安定した職員体制でカウンターサービスを展開する必要があるため、司書資格を有する職員の増員要求を行った。平成25年度は、1名が増員されたが、依然、職員不足の状態が続いている。開館直後より、入館者数が落ちついてきたとは言え、1日平均、約2,700人(旧図書館の5.7倍)を維持している。旧図書館に比べ、入館者数の増加や閲覧エリアの開館時間の延長、貸出・返却点数の増加、レファレンス件数の増加、書庫出納業務への対応、視察・見学への対応、主催・共催イベントの実施・運営等、業務量の増加による職員不足は解消されていない。また、多くの来館者に対応するための業務量増加により、資料整理、レファレンスデータベースの登録・更新等のバックヤード業務に影響が出ている状況である。

利用者への的確で迅速な対応をし、県立図書館の重要な役割である県内図書館へのレファレンスサービスの支援の充実を図るためにも、職員の増員を図る必要がある。

3 図書館の運営状況に関する評価及び情報の提供

(1) 図書館運営評価

評価の目的

図書館運営評価については、図書館法(平成20年6月11日施行)が改正され、図書館の運営の状況に関する評価及び情報提供等の実施につ

いて、明確に規定された。「運営の状況に関する評価等」(7条の3)「運営状況に関する情報の提供」(7条の4)は、ともに図書館の「運営能力の向上」を目的としている。

また、「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(文部科学省告示第172号)が平成24年12月19日付けで改正され、公立図書館は、図書館サービスその他図書館の運営に関する適切な指標を選定して目標を設定し、その目標及び事業計画の達成状況等に関し、自ら点検及び評価を行うよう努めなければならないとしている。

つまり、「図書館評価」と「情報提供」により、図書館サービスの達成状況や図書館運営の状況、課題点を把握・分析する中でサービスや運営の改善を図り、利用者・住民、図書館協議会等と連携・協力することで、よりよいサービスの提供に繋げていくことが求められているのである。

県立図書館等の評価の状況

図書館の運営状況に関する評価と情報の提供等について全国の都道府県立図書館に依頼し、調査した結果、44都道府県から回答を得た。評価を実施しているのは、33都道府県であり、うち外部評価を実施しているのは17府県で、12府県が図書館協議会(又は図書館協議会が関与)が行っている。運営状況に関する情報提供の状況は、評価を実施している33都道府県のうち、18都府県で公表している。また、県内の市町村立図書館の状況は、県内20の図書館設置市町村のうち11市町で評価を実施している。うち外部評価(図書館協議会で実施)を実施しているのは、富士吉田市立図書館のみである。評価を実施している11市町のうち、評価結果は5市町で公表している。

県立図書館の評価の見直し

県立図書館では、平成16年度から内部で図書館評価を実施しており、評価結果は、内部資料として図書館運営の参考として外部には公開していなかった。

平成24年11月に開館した新県立図書館は、面積、閲覧席、収蔵可能な蔵書数等、大きく規模を拡大しサービス面でも様々な改善が図られ、施設管理等に指定管理者制度が導入された。そこで、自ら点検・評価を行い、よりよいサービスを提供するために、従来の評価の見直しが必要となった。解りやすく図にすると資料2(8)のとおりである。評価の内容は、平成25年度、開館後の利用状況や新たなサービスの展開を踏まえ、客観的かつ継続的な評価が行えるよう、山梨県立図書館基本的運営方針に基づき、評価項目や評価指標、目標値を見直し、改訂した。6つの項目からなる各方針に25の評価項目を設けた。資料2(9)のとおり

である。

また、図書館に実際に来館した人を対象に、毎年行っている「利用者アンケート調査」も利用者の満足度を検証し、サービス向上に反映するためにも重要である。集計結果は、平成25年度から図書館ホームページで公表している。県民からいただいた意見の中で改善できる事項は迅速に対応し、図書館利用者の満足度を上げ、利用者の開拓に繋げることは必要である。

そのほかに、指定管理導入施設については、「指定管理者施設の管理運営状況のモニタリング」を県が実施することになっており、指定管理者と協働して管理運営状況を定期的に把握し、検証及び改善指導を行うことで、サービスの質の確保・向上と安定的な提供を目指すこととしている。この評価結果は、県のホームページで公表している。

(2) 情報提供

3の(1)のと で触れたように、「図書館法」、「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」では、「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」としている。他県立図書館への調査結果でも、評価を実施している図書館の多くは、図書館の運営能力の向上を図るため、その結果を公表している。

公表内容は、自己点検・自己評価とそれに対して出された図書館協議会の意見や改善措置の内容である。また、公表方法は、図書館ホームページや館報等である。

評価の結果を図書館のホームページ等に掲載し、県民に公表することは、図書館の業務やサービス、事業への取り組みに対する理解の幅が広がると考えられるため、積極的に情報を提供していくことが必要である。