

## 北名古屋市図書館サービス計画（案）

## 目 次

北名古屋市図書館サービス計画(案)について	…… 1
1 図書館サービスに関する経緯・現状	
(1) 経緯	
(2) アンケートによるニーズ把握	…… 2
アンケート調査（H24・H28・R3 年度）に見る利用形態	<b>別添 1</b>
(3) 図書館に関する社会的ニーズ	…… 3
(4) 利用状況の変化	
利用実績グラフ	<b>別添 2</b>
(5) 図書館サービスの現状	
2 新たなサービス計画骨子	…… 4
3 基本方針について	
4 目標設定について	…… 5
5 北名古屋市図書館のサービス展開について	…… 6
(1) 目標に基づく取組	
(2) 基本的な取組	
(3) 新型コロナウイルス感染拡大防止の取組	

## 北名古屋市図書館サービス計画（案）について

図書館サービスとは、「図書館機能を必要とする対象（顕在・潜在）に、図書館資源（施設・資料・サービス）を提供することであり、図書館のサービス計画は、図書館機能を必要とする対象（顕在・潜在）に、資源価値（施設・資料・職員）の最大化を図りつつ、効率的にサービスを展開し、政策効果を上げるための道筋」とされています。

また、図書館法第7条の2に基づく「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（平成24年12月19日文科科学省告示第172号）では、設置の目的を踏まえ、社会の変化や地域の実情に応じ、図書館の事業の実施等に関する基本的な運営の方針を策定することとされています。

北名古屋市図書館では、新たなサービス計画を策定するに際して、計画の骨子、基本方針、目標設定を行い、急激な変化に対応できるよう具体的なサービス計画の展開については年度ごとに策定するものとします。

サービス計画期間：令和4年6月から令和7年5月までの3年間とする。

サービスの展開策定期間：1年

### 1 図書館サービスに関する経緯・現状

#### (1) 経緯

北名古屋市図書館は、平成2年に師勝町図書館、平成4年に西春町図書館として開館し、平成18年の合併により、北名古屋市東図書館、西図書館として2館を運営し、このたび令和3年10月に両図書館を北名古屋市図書館（旧東図書館）として統合しました。

本市図書館においては、「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」に沿って平成26年度に「北名古屋市図書館の現状と課題」を図書館協議会に提示するとともに、図書館のサービス計画について「北名古屋市図書館のサービス展開」として毎年提案・承認のもとサービスの展開を図ってきました。

平成27年度には、「北名古屋市図書館業務基準」を改定しています。また、「図書館利用状況の好転について－新事業の展開と利用実績の好転」、「東図書館・歴史民俗資料

館のあゆみと動線リニューアルについて」を提起し、図書館利用の促進を図ってきました。

令和元年度には、「図書館サービスの新展開について」として、地域資料、地域情報の発信を行うこととしました。

子ども読書活動の推進については、平成26年2月に「北名古屋子ども読書活動推進スキーム」を策定し、同年4月より「子ども読書の日」記念事業－図書館は玉手箱！」を毎年開催してきました。しかし、令和2年に新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、こうした事業の休止、中止を余儀なくされました。

こうしたコロナ禍において、また市の事務事業の見直しを図るなかで、複数ある公共施設の統合が進められ、令和3年9月末をもって西図書館を旧東図書館に統合することとなりました。

## (2) アンケートによるニーズ把握

利用者のニーズを把握するために、平成24年度、平成28年度、令和3年度に利用者アンケートを実施しました。平成24年度の全体満足度は「満足」及び「ほぼ満足」を集計すると85.0%、平成28年度には89.2%と上昇しています。

また、平成28年度の調査では、当時から図書館内にカフェを併設するといったサービスが人気を博していたことから、同種のサービスへの期待を問いにしたところ、「期待する」は39.5%、「期待しない」が57.0%となり、自由記述にも図書館の閲覧席と飲食は両立しないとの意見が多数見られました。

図書館の利用目的については、「本や雑誌、視聴覚資料（CD・DVD）を借りる」が48.9%、「館内で本や雑誌・新聞などを読む」が16.2%と大部分を占めていました。

令和3年度のアンケート調査は、図書館の統合に伴う利用者ニーズ把握のアンケートに特化し、サービスポイントの必要性について69.4%が「必要」としています。アンケート結果については、比率の高いニーズを認識しつつ、次に示す社会的ニーズと照らし合わせることで、また、顕在的なニーズ以外にも潜在的なニーズを探る、あるいは試行してみるといったアクションも不可欠であると考えています。

### 別添1 アンケート調査（H24・H28・R3年度）に見る利用形態

### (3) 図書館に関する社会的ニーズ

- ・課題解決支援：子育て支援、ビジネス・就業支援、医療・健康情報等
- ・学校教育支援：英語学習
- ・オンラインサービス：電子書籍、デジタルコンテンツの提供
- ・居場所づくり：カフェの併設、くつろぎの場の設置

### (4) 利用状況の変化

図書館の利用登録者数は、平成19年度の60,721人をピークに、平成29年度には2万人を下回り、令和3年4月現在で17,266人（うち市内在住者15,539人）となっています。

#### ◆貸出冊数の推移

貸出冊数は、平成23年度の672,766冊をピークに、平成25年度には60万冊を下回り、令和元年度には532,197冊とピーク時から約14万冊減少しています。令和2年度はコロナ禍の影響を受け311,398冊にとどまっています。

#### ◆図書館行事への参加状況

行事への参加者は減少傾向にあります。

#### ◆学習室利用状況

学習室の利用者は増加傾向にあります。

## 別添2 利用実績グラフ

### (5) 図書館サービスの現状

図書館利用状況としては、登録者数、貸出冊数ともに減少傾向にあり、主な要因は、インターネット、スマートフォン等の普及、電子図書の普及により手軽に入手できるようになったことがあげられます。この状況については多くの公共図書館が課題として認識しており、現代図書館の抗えない変化点として認めることができます。

このような経過と現状認識のもと、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止策等の急激な変化に対処できるよう、柔軟性を持った「図書館サービス計画」を策定します。

## 2 新たなサービス計画骨子

図書館の統合及びコロナ禍の現状に伴いサービス計画体系に新たな視点を追加します。

- 視点1 面的サービスの補完
  - サービスポイントの設置
  - まちじゅう図書館
- 視点2 コロナ禍におけるサービスの創出
  - 短時間で満足度の高いサービスの創出
- 視点3 コロナ禍・コスト意識を背景としたサービスの強化
  - 図書資料の徹底探索
  - 既存施設・民間団体等との連携強化
  - オンラインサービスの普及



広報北名古屋 令和3年9月号掲載

## 3 基本方針について

図書館は、人々が豊かで創造的な生涯を送る助けとなる図書資料を収集・保存・提供する場です。また、今日では急激な社会情勢の変化や現代的課題を解決する糸口を情報として提供する場としても認識されています。こうした情報は文字や図像、音により資料に記され、世に送り出され、人々の手に届けられます。その点数は膨大で、内容は広範囲に及ぶことは言うまでもありません。同様に、人は個性や特性にあふれ、いわゆる多様性があ

り、ゆえに求める情報も多岐にわたります。多種多様の図書資料を備えた図書館は、利用者と情報の出会いの場です。図書館の機能は、人がそれぞれの求める形で図書館の資料を利用することで、様々な機能を発揮します。

北名古屋市図書館は市民の生活において読書と学びの世界を広げる役割を担い、サービス環境を整備していくことを基本方針とします。

#### 4 目標設定について

継承するサービスに加え、新たなサービスを加え、さらに「まちに図書があふれるプロジェクト」また、新設される「(仮称)多機能型市民活動センター」における多様な学習に応じるスペース等を総括した目標として次の5つを設定します。また、包括的な目標として図書、読書、ひと、アート、歴史による交流と場を提供していくという「まちに学びがあふれる！」を設定します。

#### 図書館サービス計画目標

まちに学びがあふれる！（図書＋読書＋ひと＋アート＋歴史）×交流＋場

- 一人ひとりの読書と学びを支える。
- 読書を通じた交流やつながりを広げる。
- 文化・芸術と出会う。
- 地域の歴史と文化の記録を蓄積し、地域の学びに活かす。
- 北名古屋市の魅力を発信する。



「まちに学びがあふれる！」イメージ

令和3年10月5日開催 図書館協議会資料より

## 5 北名古屋市図書館のサービス展開について

### (1) 目標に基づく取組

#### ア 一人ひとりの読書と学びを支える。

いつでも自由に学ぶことができ、生涯にわたって一人ひとりが読みたい本や知りたい情報を得て主体的に学ぶ情報と機会を提供します。



項 目	方 向	令和3年度の現状と今後
<p><b>【新規】</b> サービスポイントの設置</p> <p>計画骨子-面的サービスの補完</p>	<p>北名古屋市図書館（旧東図書館）を中心に、旧西図書館利用者の面的サービスを補完するため、名古屋芸術大学アートスクエア1階受付に開設しました。</p>	<p>サービスポイントでは、図書館の予約資料の受け取り、借りた資料の返却、図書利用券やパスワードの発行（受け渡しは後日）を申し込みます。また、検索端末（OPAC）で、検索・予約・貸出更新（1回）ができます。</p> <p>令和3年10月6日から開設し、令和4年1月末現在で1,089名（10月293名、11月299名、12月247名、1月250名）の利用がありました。</p> <p>今後も利用者が増加するよう周知に努めるとともに、資料の受け取り箇所の増設について研究します。</p>
<p><b>【新規】</b> コレ読！</p> <p>計画骨子-コロナ禍におけるサービスの創出</p>	<p>閲覧時間が制限された状況下においても、新たな本との出会いを提供します。</p>	<p>従来のテーマ本コーナーに加えて、小規模ながら斬新なテーマでピックアップした書籍群を紹介する本棚を設置しました。</p> <p>利用者から高評価を得ており、今後テーマを利用者から募集し、リクエストに応じるなど拡張を検討します。</p>
<p>図書資料の徹底探索</p> <p>計画骨子-コロナ禍・コスト意識を背景としたサービスの強化</p>	<p>愛知県公共図書館協会加盟館間資料相互貸借規約に沿って資料の相互貸借を行い利用に供します。</p>	<p>利用者のリクエストに応えられるよう愛知県内・県外（岐阜県・三重県・富山県・石川県・福井県・静岡県・国会図書館等）へ積極的に活用してきました。</p> <p>今後も利用者のリクエストに応えられるよう、取り組みを強化していきます。</p>

<p>オンラインサービスの利用促進</p> <p>計画骨子-コロナ禍・コスト意識を背景としたサービスの強化</p>	<p>愛知県図書館などが実施している電子書籍サービスの利用促進及び電子書籍の導入について研究します。</p>	<p>愛知県図書館が導入している電子書籍サービスは、県民がオンラインで利用手続きをすることで、いつでもどこでも5,000冊以上の図書を無料で読むことができます。</p> <p>本市においても今後デジタル化、電子書籍の動向などを把握し、電子書籍の導入について研究していきます。</p>
<p>英語学習を支援する図書館資料の収集と活用</p>	<p>小学校における英語の教科化をはじめとする英語学習・教育への強化に伴い、これをサポートする資料を排架します。</p>	<p>小学生以下を対象とした英語関連資料は950点に及びますが、図書館に設置してある英語図書コーナー用の英語の多読用図書も随時購入しており、今年度で310冊となりました。</p> <p>今後も積極的な収集に努めます。</p>
<p>学習室の提供</p>	<p>新型コロナウイルスの感染状況を把握し、感染防止対策を講じた上で提供します。</p>	<p>席数を制限（24席）し、2部の完全入れ替え制（午前9時～午後0時30分・午後1時30分～閉館時間）で令和3年11月3日から再開しました。午後0時30分から1時30分までは換気と消毒の時間としました。</p> <p>今後も感染状況を把握した上で、席数・利用時間等の変更を考慮します。</p> <p>さらに、名古屋芸術大学アートスクエア（文化勤労会館）に多機能型市民活動センターの設置が計画され、Wi-Fi環境を整備した学習スペース、多世代が読書や資料などの閲覧ができるブラウジングスペースの設置等が予定されており、学習スペースの拡張が期待されます。</p>

<p>インターネットサービスの利用促進</p> <p>計画骨子-コロナ禍・コスト意識を背景としたサービスの強化</p>	<p>図書館ホームページからの予約、貸出更新などが便利になり、これらのサービスに関する情報を利用者に周知するよう努めます。</p>	<p>Webからの蔵書検索、予約、貸出更新、今度読みたい本の登録など、サービスを拡充すると共に、スマートフォン端末用ページにより利用がさらに便利になりました。これによりサービスを利用するために必要となるマイページの登録や、予約・貸出更新サービスの利用が増加しています。</p> <p>今後もインターネットサービスの利用促進及び利便性の向上に努めます。</p>
<p>アクセス方法の周知</p> <p>計画骨子-面的サービスの補完</p>	<p>図書館へのアクセス方法を周知することにより利便性を図る。</p>	<p>広報北名古屋、北名古屋市ホームページ及び図書館ホームページにより「きたバス」・「シャトルワゴン」によるアクセスを随時周知しています。また、「まちに図書があふれるプロジェクト」で予定されているマップなどの活用を支援します。</p>

## イ 読書を通じた交流やつながりを広げる。

図書や読書を通して学ぼうとすること、知ろうとすること。こうしたアクションを通して交流、つながりを生みだしていきます。

項目	方向	令和3年度の現状と今後
<p>ボランティア団体との連携によるお話会、紙芝居会、ストーリーテリングの実施</p>	<p>ボランティア団体の協力を得て、お話会、紙芝居会、ストーリーテリングを実施します。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため休止としました。</p> <p>今後の感染状況などを踏まえ、再開します。</p>
<p>司書体験の実施</p>	<p>司書体験の事業を通じて、図書館サービスへの理解を深めます。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため休止としました。</p> <p>今後の感染状況などを踏まえ、再開します。</p>

<p>学校等への団体貸出の推進</p>	<p>小中学校や保育園、児童クラブ等での調べ学習や朝読書等に必要な資料を収集し、提供します。</p>	<p>団体貸出は随時利用されており、今年度実績（1月末現在）は、貸出団体数30団体、貸出数2,587冊でした。</p> <p>今後も利用率向上のため、調べ学習等に必要な資料等を収集し、推進していきます。</p>
<p><b>【新規】</b> まちに図書があふれるプロジェクト  計画骨子-コロナ禍・コスト意識を背景としたサービスの強化</p>	<p>児童館を軸とし、民間事業所による図書の配架も想定し、図書を媒介としてコミュニティを形成していくよう努めます。</p>	<p>今年度10月から1月にかけて、市内各児童館、児童クラブなどに約11,000冊の旧西図書館除籍資料を寄贈しました。これにより、公的機関としての図書館と「まちに図書があふれるプロジェクト」により「みんなの近くに本がある！」が具現化していきます。</p> <p>この取組みは、市民協働及びブックリサイクルを一体化した取組みとして独自の事業となります。市民の手により本を暮らしの中に配架し、まちづくりにつなげる事業としてNPOなどと連携して事業の活性化を図ります。</p>



「まちに図書があふれるプロジェクト」として「ふらふら ブック ラブラブ ライブラリープロジェクト」シールを貼り活用が図られる。

## ウ 文化・芸術と出会う。

文化・芸術と出会う機会を創造することにより感動をわき立て、創造性を育み、人々に豊かな暮らしを提供します。

項目	方向	令和3年度の現状と今後
名古屋芸術大学附属図書館との相互協力  計画骨子-コロナ禍・コスト意識を背景としたサービスの強化	北名古屋市図書館及び名古屋芸術大学附属図書館の利用者の相互利用に関する協定により行います。	名古屋芸術大学附属図書館東キャンパスは音楽・保育園関連の専門書を多数所蔵し、西キャンパスは美術関係の専門的な画集・図録・雑誌などを幅広く収集しています。  今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市民は利用中止となっておりますが、今後再開される際、多くの方に利用していただけるよう広く周知していくことに努めます。
「子ども読書の日」記念事業の開催	「子ども読書の日」を記念し、ボランティア団体と連携し、図書館・歴史民俗資料館全体で、子どもと本を結びつける事業を実施します。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため休止としました。  今後の感染状況などを踏まえ、再開します。

## エ 地域の歴史と文化の記録を蓄積し、地域の学びに活かす。

一人ひとりの暮らしや営みは多様です。生活の場、学びの場、働く場としての北名古屋市の歴史、アイデンティティを知ることにより、地域性を共有する機会を提供します。

項目	方向	令和3年度の現状と今後
地域資料の充実	地域の情報を収集し、提供することは、図書館としての重要な役割となっています。	本市の郷土に関する情報は、「昭和日常博物館（歴史民俗資料館）」及び図書館の郷土資料として多岐にわたって蓄積されています。 今後も地域情報の収集・整理・提供する場の整備等を計画します。
北名古屋市歴史民俗資料館との連携  計画骨子-コロナ禍・コスト意識を背景としたサービスの強化	図書館事業の実施に際して、歴史民俗資料館の協力を得ることにより、事業内容を豊かにします。	図書館2階ロビーの展示スペース拡大や地下駐車場車両展示コーナーは、図書館・歴史民俗資料館の来館者数増加に寄与しています。 今後も2階ロビーと地下駐車場展示コーナーの更なる充実を目指します。

#### オ 北名古屋市の魅力を発信する。

「まちに学びがあふれる！」という目標により具現化された北名古屋市の姿を魅力ある北名古屋市像として発信していきます。

項目	方向	令和3年度の現状と今後
広報活動の推進	広報北名古屋、地域紙を活用し、図書館サービスや事業の広報に努めます。	今年度は、「図書館×昭和日常博物館 Selection・Column」として図書館・歴史民俗資料館で隔月担当とし、図書の紹介や図書館事業等の掲載を行って来ました。 今後も毎月、より詳しい情報の発信に努めていきます。

図書館だよりの発行	毎月、図書館だよりを発行し、図書館ホームページにも掲載していますが、さらに内容の充実に努めます。	子ども向けに読みやすく分かりやすい紙面づくりを図り、毎月、図書館だよりを発行しました。 今後も充実した紙面となるよう努めます。
図書館ロビー展示による発信	図書館のロビー及び吹抜けに設置された掲示用バトンを活用して北名古屋市の魅力を発信する。	今年度は、地域情報の発信として「北名古屋市でどんぐりは拾えるか!？」を掲示用バトンを活用して発信しました。 また、2月2日から13日まで師勝中学校制作の「巨大モザイクアート」を掲示しました。 今後も北名古屋市の魅力を発信するスペースとして活用を図ります。

## (2) 基本的な取組

### ア 計画的な資料の収集と保存

「資料収集方針」に基づき、資料費を有効に活用し、計画的な収集を行います。特に、予約の多い図書などを中心に資料の収集を図り、限られた資料費を効率的・有効に活用します。

愛知県内公共図書館が所蔵する希少資料を保存する「ラストワン・プロジェクト」に参加し、他の公共図書館との分担保存に努めます。また、資料の除籍は、除籍基準に基づいて適正に行います。

項目	方向	令和3年度の現状と今後
ラストワン・プロジェクトへの参加	希少資料の分担保存に努めます。	図書館の統合に際して、西図書館所蔵のラストワン・プロジェクト登録資料を東図書館に移管し、2,920冊の登録となりました。 今後も活用に備え保存していきます。

計画的な図書館資料の収集と保存	図書館資料費の有効活用を図り、収集方針に基づいた資料収集を行い、毎年、各分野における新しい資料を増やします。	<p>図書館資料を精査して収集しました。</p> <p>また、図書館の統合に際しては、蔵書全体を精査し、西図書館の図書館資料を可能な限り東図書館に移管しました。</p> <p>今後も利用者の目線に立った資料の収集に努めます。</p>
除籍資料の有効活用	除籍した資料のうち再利用が可能なものは、学校、児童館等の市内公共施設への提供により、有効活用を図ります。	<p>今年度は、市内の小中学校、児童館、児童クラブ、保育園、放課後子ども教室等に幅広く西図書館除籍資料を寄贈（約20,000冊）することにより、小中学校図書室等の図書の充実を図りました。</p> <p>今後も再利用可能資料数に応じ、有効活用を図っていきます。</p>
ブックリサイクル	除籍資料の再利用を進めます。	<p>今年度のリサイクル事業として、旧西図書館除籍資料の市民向けブックリサイクルを、2月下旬から3月上旬にかけ7日間の日程で開催を予定していましたが、新型コロナウイルス感染症のまん延防止等重点措置が適用されたため、5月に延期しました。今回は、人気が高く重複所蔵していた図書館資料約20,000点をはじめ、再利用の機会が生まれなかった図書も含まれています。</p> <p>今後も機会を設け図書の有効活用を図ります。</p>

## イ 環境の整備

資料を適正に管理し、整理と定期的な点検、開架資料の更新を行い、館内掲示などにより利用者に使いやすい図書館環境の整備に努めます。



項目	方向	令和3年度の現状と今後
図書館整備事業	建物改修を計画的に検討し、快適な空間づくりに努めます。	法令に伴う機器点検の実施にあたり、粉末消火設備の修繕工事を行いました。 来年度は、雨漏り対策として南側外壁及びバルコニーの改修工事と、停電及び故障リスクの低減のため電気設備改修工事を行います。 今後も計画的に改修工事を行います。

#### ウ 業務水準の向上

職員対応マニュアル等を整備し、窓口対応等を共通化するとともに、職員研修に参加し、図書館サービスの向上を図ります。

項目	方向	令和3年度の現状と今後
職員研修の実施	接遇研修、資料検索研修等を実施し、業務水準の向上を図ります。	館外研修・庁内研修に参加し、図書館サービスの向上となるよう知識を深めました。 今後も職員の意識改革に努めます。

#### エ ライフステージにあった図書館サービスの提供

これからの北名古屋市を支える子育て世代、高齢者など、世代別のニーズを考慮した図書館サービスに努めます。

項目	方向	令和3年度の現状と今後
子育て世代へのサービス	子育てに関連する資料や児童書を充実させ、子育て支援施設と連携した情報提供に努めます。	子育て支援に関する図書の充実を図ります。また、図書館では分類に基づいた排架を行っておりますが、子育て支援関連図書のコーナー設置を研究していきます。

高齢者世代へのサービス	高齢者のニーズが高い、生きがいや健康づくりに関する資料を充実させ、関連機関とも連携した情報提供に努めます。	高齢者のニーズに合わせた図書の充実を図ります。また、地域包括ケア推進室等と連携を図り情報提供に努めます。
大活字資料の収集と提供	大活字資料を収集し、展示、紹介して利用促進に努めます。	大活字本の利用が年々増加しているため、今年度も収集に努め819冊の所蔵となりました。 今後も資料の充実を図ります。

### (3) 新型コロナウイルス感染拡大防止の取組

項目	方向	令和3年度の現状と今後
換気の徹底、館内の日常的な消毒	館内の換気のため出入口・窓を常時開放し、館内消毒を行います。	窓口カウンターに飛沫防止用ビニールシートを設け、職員はマスク、手袋等の常時着用を徹底し、館内の消毒を日常的に行いました。 今後も感染対策をしながら開館します。
来館者の体調確認などの入館管理、施設の利用制限	図書館は、まん延防止重点措置、緊急事態宣言下においても、暮らしの豊かさを提供・維持するため感染対策を講じて開館すべき公共施設のひとつとされています。 感染防止策、一部利用制限等を講じ、持続的なサービスを展開します。	利用者の安全・安心を確保するため「3密」の回避を遵守し、入館管理、滞在時間の制限、人数制限、施設の利用制限（学習室、ブラウジングコーナー、視聴覚コーナー等）を行いました。 今後も変化する感染状況に即した感染対策を講じ開館します。