

## 付 議 第 4 号

### オーテピア高知図書館サービス計画の策定に関する議案

オーテピア高知図書館サービス計画を別紙のとおり策定することについて、高知県教育委員会事務委任等規則（平成4年高知県教育委員会規則第1号）第2条第36号の規定により議決を求めます。

高知県教育委員会事務委任等規則

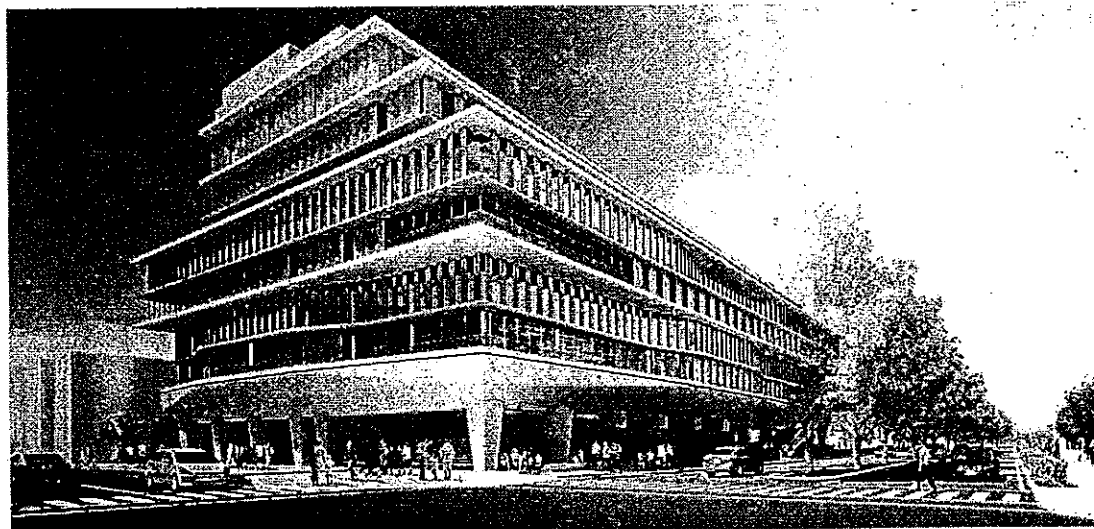
第2条 教育委員会は、次に掲げる事務を除き、その権限に属する事務を教育長に委任する。

(36) 前各号に掲げるもののほか、教育委員会が特に重要であると認める事項を決定すること。

《平成 29 年度～平成 33 年度》

# オーテピア高知図書館サービス計画（案）

～これからの高知を生きる人たちに  
力と喜びをもたらす図書館～



平成 29 年 月

高知県・高知市

## はじめに

全国で初めてとなる県市合築によるオーテピア高知図書館の開館を平成 30 年の夏頃に控え、平成 29 年度からの 5 年間におけるサービスなどの基本的な考え方と具体的な内容及び方策を明らかにした「オーテピア高知図書館サービス計画」を策定いたしました。

この計画では、「これからの高知を生きる人たちに力と喜びをもたらす図書館」の基本理念の下、(1) 情報提供機関として地域を支える図書館、(2) 県民・市民の資料要求に応え、課題解決の支援ができる図書館、(3) セーフティネットの役割を果たす図書館、(4) 図書館利用に障害のある利用者に配慮した図書館、(5) 進化型図書館の 5 つを基本方針とし、この基本理念及び基本方針の実現に向けて、15 の具体的なサービス・取組を整理いたしました。

オーテピア高知図書館が、地域を支える情報拠点として、県民・市民の皆様の暮らしや仕事の中で生じるさまざまな課題の解決に役立ち、本県の読書環境・情報環境の改善のために大きく寄与することができるよう、県市が力を合わせて、この 15 のサービス・取組を着実に進めてまいります。

「オーテピア」という名称は、追手前小学校跡地の場所にちなんだ「オーテ」と、多くの仲間が集い利用される場にとの願いから、英語で仲間を表す「ピア」を組み合わせたものです。

名称に込められた思いを大切に、オーテピア高知図書館では、多くの県民・市民の皆様が集う「知の拠点」となるよう、これまで以上に充実した図書館サービスを提供してまいります。

終わりに、この計画の策定に当たり、貴重なご意見・ご提案等をいただきました「知の拠点としての新図書館サービス検討委員会」及び分科会の委員をはじめ、図書館協議会の委員やパブリックコメント等にご協力いただいた皆様に深く感謝いたします。

平成 29 年 月

高知県教育長 田村 壮 児  
高知市教育長 横田 寿 生

# 目 次

## 第1章 計画の策定にあたって

1 計画策定の趣旨・目的	
1-1 これまでの経緯 .....	1
1-2 計画策定の趣旨・目的 .....	2
2 計画の位置づけ .....	3
3 計画期間 .....	3

## 第2章 基本理念と基本方針

1 基本理念 .....	4
2 基本方針 .....	6

## 第3章 基本方針の実現に向けたサービス・取組

1 施策体系 .....	8
2 具体的なサービス・取組 .....	9
3 サービス提供体制の充実・強化 .....	35

## 第4章 計画の推進に向けて

1 計画の推進体制 .....	37
2 計画の点検・評価・改善 .....	38

第5章 サービス指標 .....	39
------------------	----

## 資料編

1	図書館の現状（県立図書館、市民図書館）	
1-1	蔵書数の推移	4 1
1-2	貸出冊数の推移	4 2
1-3	資料費の推移	4 3
2	計画策定の経過	
2-1	作業部会の設置	4 4
2-2	ワークショップの開催	4 4
2-3	知の拠点としての 新図書館サービス検討委員会の開催	4 4
2-4	図書館協議会の開催	4 7
2-5	新図書館等複合施設「オーテピア」に関する 説明会の開催	4 8
2-6	意見公募手続（パブリックコメント）の実施	4 8
3	施設の概要	4 9

# 第1章 計画の策定にあたって

.....

## 1 計画策定の趣旨・目的

.....

### 1-1 これまでの経緯

.....

高知県立図書館（以下「県立図書館」という。）は昭和48年、高知市立市民図書館（以下「市民図書館」という。）本館は昭和42年に建設されて以来、高知県・高知市の中核図書館として、県民・市民に広く活用されてきました。しかしながら、両館とも施設の狭隘<sup>きょうあい</sup>化や老朽化が進むなど、新しい図書館の整備が必要となっていました。くわえて、高度情報化社会の進展など社会環境も大きく変化し、図書館に求められる役割は多様化や専門化しています。

こうした課題や図書館を取り巻く時代の変化を受け、高知県と高知市は、県立図書館と市民図書館本館の一体的な整備に向けた基本構想を策定するため、平成22年10月に「新図書館基本構想検討委員会」（以下「検討委員会」という。）を設置しました。

検討委員会では、8回にわたり幅広い議論や検討が重ねられ、平成23年3月に基本構想報告書が取りまとめられました。

高知県と高知市は、検討委員会の報告書を踏まえ、「新図書館基本構想」（以下「基本構想」という。）を取りまとめ、基本構想を基に、基本コンセプト、サービスや運営の考え方等を示した「新図書館等複合施設整備基本計画」（以下「基本計画」という。）を同年7月に策定しました。

## 1-2 計画策定の趣旨・目的

オーテピア高知図書館は、県立図書館と市民図書館本館のそれぞれの役割と機能を果たしながら、共通する業務を一体的に行おうとする図書館です。それにより、両館の担ってきた独自の機能をこれまで以上に発揮しながら、県民・市民の利便性を高め、充実したサービスを提供することにしています。

また、基本構想において「地域を支える情報拠点」として、県民・市民の暮らしや仕事に役立ち、あわせて、本県の読書環境と情報環境を大きく改善していくものでなければならぬとされており、現在、両館が力を合わせ開館に向けてさまざまな取組を進めているところです。

その中の一つとして、平成27年10月に、図書館専門家や関係機関の者等で構成する「知の拠点としての新図書館サービス検討委員会」（以下「サービス検討委員会」という。）を設置し、サービス及び業務のブラッシュアップや、図書館と関係機関等との協働によるサービス・取組の進め方等について検討を行いました。

本計画は、県立と市民両図書館職員によるオーテピア高知図書館に向けた作業部会のほか、サービス検討委員会での検討等を踏まえ整理した、今後さらに充実・強化して提供する主なサービス・取組の内容をはじめとするサービスの概要を、開館前から県民・市民に明らかにし、幅広く周知を図ることで、できるだけ多くの方に図書館サービスを利用していただくために策定するものです。

また、オーテピア高知図書館は、課題解決支援サービスをはじめ、さまざまなサービスを関係機関と連携・協働しながら実施することにしていきます。このため、開館前からこの計画をビジネス支援や健康・防災等に関する専門機関、また市町村立図書館等の協力・連携機関等と共有し、早い段階から計画的かつ効率的なサービス・取組を実施できる体制を整えることで、図書館サービスのさらなる充実と向上を図ることを策定の目的としています。

## 2 計画の位置づけ

- (1) この計画は、基本構想と基本計画に基づいて、図書館法や「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（以下「望ましい基準」という。）、その他関連する計画等との整合性を図りながら策定するものです。
- (2) この計画は、効果的かつ効率的なサービスの実施及びサービス水準の維持・向上を図るために、サービスなどの基本的な考え方と具体的な内容及び方策を明らかにするものです。
- (3) この計画は、「望ましい基準」第二の1-1-(1)に基づく「事業計画」としても位置づけるものです。

【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日文科省告示第172号)】  
(抜粋)

### 第二 公立図書館

#### 一 市町村立図書館

##### 1 管理運営

##### (一) 基本的運営方針及び事業計画

- 1 市町村立図書館は、その設置の目的を踏まえ、社会の変化や地域の実情に応じ、当該図書館の事業の実施等に関する基本的な運営の方針(以下「基本的運営方針」という。)を策定し、公表するよう努めるものとする。
- 2 市町村立図書館は、基本的運営方針を踏まえ、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、これらに係る目標を設定するとともに、事業年度ごとに、当該事業年度の事業計画を策定し、公表するよう努めるものとする。
- 3 市町村立図書館は、基本的運営方針並びに前項の指標、目標及び事業計画の策定に当たっては、利用者及び住民の要望並びに社会の要請に十分留意するものとする。

#### 二 都道府県立図書館

##### 6 準用

第二の一に定める市町村立図書館に係る基準は、都道府県立図書館に準用する。

## 3 計画期間

本計画は、平成29年度から平成33年度までの5か年の計画とします。

ただし、進捗状況や新たな課題、図書館を取り巻く環境の変化等、必要に応じて見直しを図るものとします。



## 第2章 基本理念と基本方針

### 1 基本理念

基本構想と基本計画で示された新図書館の目指す姿「これからの高知を生きる人たちに力と喜びをもたらす図書館」を基本理念とします。

基本  
理念

～これからの高知を生きる人たちに  
力と喜びをもたらす図書館～

今、高知県は、人口減少や少子高齢化、南海トラフ地震への備えなど、さまざまな課題に直面しており、こうした課題への解決策を提示していくことが求められています。

このため、高知県では、今後、全国で直面するであろう課題に真正面から取り組み、克服することで、次代を生き抜くための処方箋を全国に先駆けて示していく「課題解決先進県」を目指しています。

また、高知市においても、高知県圏域の中核都市として、都市の魅力と活力を高めるため、地域の特性をいかしつつ、地域課題の解決に取り組んでいます。

図書館は、この「課題解決」に、課題解決支援に携わる関係機関と連携・協力しながら、図書や雑誌、データベースなどの資料・情報資源の提供、司書によるレファレンス・サービスなどを通して貢献していきたいと考えます。そのためには図書館が、「課題解決」を支援するためのバックボーンとして、また「地域を支える情報拠点」として、しっかりと資料やサービスの提供体制を確保し、司書の専門性や能力を高めることなどにより、役割と機能を発揮していくことが重要だと考えます。

くわえて、高齢者や図書館利用に障害のある方、在住の外国人の方等にとっても、利用しやすく、わかりやすいユニバーサルな図書館で、かつ、生活のいろいろな局面で、「情報面」でのセーフティネットの役割を果たしていきたいと考えています。

そして、図書館が、社会状況や県民・市民のニーズの変化、情報技術の進歩等に応じて、常に進化し続けることが重要だと考えています。

こうした考えは、基本構想や基本計画の中で、オーテピア高知図書館が目指す5つの図書館像として整理されており、文部科学省が図書館の管理運営やサービスなどについて定めた「望ましい基準」にも沿ったものとなっています。

また、インドの数学者、図書館学者で「図書館学の父」と言われるランガナタン博士の提唱した「図書館学の5法則」(※)も踏まえたものとなっています。

基本理念である「これからの高知を生きる人たちに力と喜びをもたらす図書館」の実現に向け、「望ましい基準」や「図書館学の5法則」を今後の運営にあたっての原点としながら、サービスの充実や司書の専門性の向上等に取り組んでいきます。

※【ランガナタン博士の図書館学の5法則】

- 1 本は利用するためのものである
- 2 本はすべての人のためにある  
または、すべての人に本が提供されなくてはならない
- 3 すべての本をその読者に
- 4 読者の時間を節約せよ
- 5 図書館は成長する有機体である

図書館の在り方は時代とともに変わってきていますが、この5法則は、いずれの時代でもあてはまる普遍性を保ち続けているところが評価されてきた理由といえます。

5法則に託されたランガナタン博士の図書館への願いは、時を越えて私たちに基本的な図書館の役割を気付かせてくれます。

5法則に見られる概念は、例えば、県立図書館では、「市町村立図書館等を通じた全ての県民の読書環境の改善」、市民図書館では、「いつでも、どこでも、だれにでも」という理念に反映されています。

また、基本構想と基本計画の中には、新たな図書館が目指す図書館として、5つの図書館像が掲げられていますが、これらはこの5法則を踏まえた内容となっています。

## 2 基本方針

.....

基本理念を実現するため、基本構想と基本計画の中で目指す図書館像として示された次の5項目を基本方針とします。

### 1 情報提供機関として地域を支える図書館

- (1) 地域や住民の自立的な判断に役立つ多様な資料・情報の充実と提供体制を確保します。
- (2) ハイブリッド型図書館（紙媒体と電子媒体の双方を提供する機能を持った図書館）の実現を図ります。
- (3) 各種団体・関係機関との連携・協力によりサービスを拡大します。
- (4) 高知県に関連する資料を充実・活用し、県民・市民の郷土に対する関心や理解の向上に寄与します。
- (5) 高知県ならではのテーマを定めた資料を整備します。

### 2 県民・市民の資料要求に応え、課題解決の支援ができる図書館

- (1) 司書の専門性の向上を図ります。
- (2) レファレンス・サービス（図書館資料による調査・研究の支援サービス）の充実と利用促進を図ります。
- (3) 課題解決支援サービスの充実と強化を図ります。
- (4) 図書館活用の講座等のプログラムの実施により、読書活動の推進及び情報リテラシー（情報活用能力）の向上を図ります。

### 3 セーフティネットの役割を果たす図書館

- (1) 家庭での学習が困難な子どもたちに対して、図書館資料を活用した学習の場を提供します。
- (2) 各種の資格を取得するための資料や、就職支援につながる情報等を提供します。
- (3) 県内の病院や社会福祉施設等で図書を検索し借りることができるサービスを提供します。

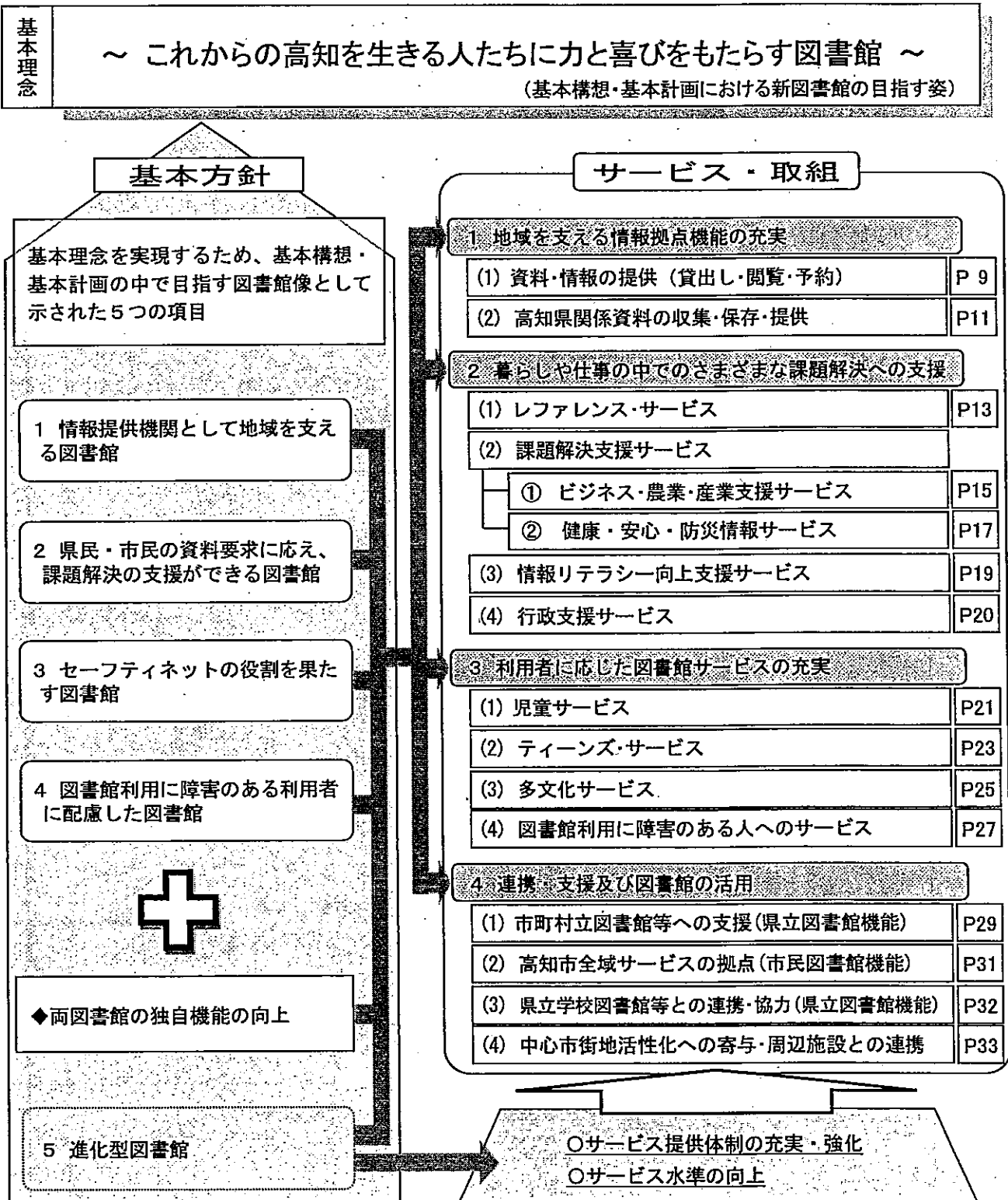
4 図書館利用に障害のある利用者に配慮した図書館  
誰もが支障なく利用できる図書館を目指します。

5 進化型図書館

社会の変化や県民・市民のニーズの変化、情報通信技術の進歩等に対応して、柔軟な図書館サービスを創造し、展開する図書館を目指します。

# 第3章 基本方針の実現に向けたサービス・取組

## 1 施策体系



## 2 具体的なサービス・取組

### 1 地域を支える情報拠点機能の充実

#### (1) 資料・情報の提供(貸出し・閲覧・予約)

図書館は、資料(※1)や情報を収集・保存し、利用者の求める情報を提供することを目的としてサービスを行っています。

資料は、館内で自由に閲覧できるだけでなく、好きなものを好きな時間に読めるよう、貸出しも行っています。希望の資料が貸出中の場合には、予約することができますし、所蔵していない資料は、他館からの取り寄せや購入等により、利用者のリクエストに積極的に応えます。

利用者の多様な資料要求等に応えるため、「幅広い資料の収集」を行い、必要な情報にアクセスできるようにサポートしやすい体制を準備するなど、「利用しやすい環境」を整備します。また、おもてなしの気持ちを持って、「誠意ある対応」を常に意識しながら、資料・情報を提供します。

利用者はさまざまな利用スタイルに合わせ、閲覧席や静寂読書室、グループ室、ラーニング・コモンズ(※2)のほか、自習ができる学習室を利用できます。また、館内には、セルフ式貸出機やセルフ式予約受取コーナーを設置します。窓口での混雑を和らげ、待ち時間の短縮を図るとともに、プライバシーに配慮したうえで、利用者自身で手軽に借りられるようにします。

【凡例】

「--->」は準備期間、「—>」は継続実施  
「—>」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等		年度				
		29	30 開館 (予定)	31	32	33
資料	利用者の多様なニーズに応える資料の収集・提供					
	一般図書は、国内年間出版点数の5割以上を目指して収集します。	—>	—>	—>	—>	—>
	雑誌や新聞は、一般的なものだけでなく、専門的なものも含めて、2,000タイトル以上を収集し、提供します。	—>	—>	—>	—>	—>
	開架スペースには、30万冊以上の資料を配置し、提供します。	—>	—>	—>	—>	—>
	電子書籍サービスは、閉館時でも、来館しなくても、資料を一定期間、閲覧できるなどのメリットがあります。メリットやデメリットを見極めながら導入します。	新	規	—>	—>	—>
ハイブリッド型図書館を目指して、紙媒体の資料に加え、視聴覚資料やデータベース(※3)、デジタル化した歴史的資料など、電子媒体の資料を充実し、提供します。	—>	—>	—>	—>	—>	

サービス・取組内容等			年度				
			29	30 開館 (予定)	31	32	33
資料	高知県にとって必要な資料の保存	市町村立図書館等で保存しきれなくなった資料のうち、必要で保存価値のあるものを集約して保存します。	→	→	→	→	→
貸出し・予約・リクエスト	セルフ式貸出機等の利用	セルフ式貸出機やセルフ式予約受取コーナーを配置し、利用者の使いやすさやライフスタイルに合った環境を整備します。	新規	→	→	→	→
	市町村立図書館等を通じた資料の貸出し	資料は、来館しなくても、市町村立図書館等を通して貸し出します。	→	→	→	→	→
	資料のリクエスト	資料のリクエストは、収集基準に基づき判断し、地域のニーズを踏まえて、入手可能な資料は積極的に収集します。	→	→	→	→	→
	取り寄せ(相互貸借)	当館にない資料は、希望の資料を所蔵する図書館等を調べ、取り寄せに時間のかかる場合などもありますが、可能な限り、要望に応じます。	→	→	→	→	→
	リクエストしやすい環境の整備	リクエスト申込書を館内の利用者の目につきやすい場所に設置します。また、リクエストサービスを紹介するチラシなどを作成し、提供します。 より便利な環境を整備するため、図書館ホームページからのリクエスト専用フォームの導入の検討を行います。	→	→	→	→	→
展示	さまざまなテーマによる企画展示の実施	高知ならではのテーマ、ビジネスや健康など課題解決に役立つテーマ、時事や季節に合わせたテーマなど、さまざまなテーマによる展示を行います。	→	→	→	→	→
利用ガイド	ブックリスト(※4)やパスファインダー(※5)の作成・提供	資料を探す際に役立つブックリストやパスファインダーを作成し、館内や図書館ホームページ上で提供します。	→	→	→	→	→
	利用マニュアルの作成・提供	コンピュータによる図書館の蔵書目録(OPAC)やデータベース、インターネットの基本的な使い方について、目的や年代など、利用者をイメージしたマニュアルを作成し、提供します。	新規	→	→	→	→
	図書館案内会等の開催	多くの方に図書館を知ってもらい利用していただくため、案内会や利用方法の説明会等を行います。	新規	→	→	→	→
職員研修	接遇研修	利用者の方に満足していただけるよう、誠意のある心のもった窓口対応を行うため継続的に接遇研修を実施します。	→	→	→	→	→

- ※1 資料 …… 図書や雑誌、新聞、パンフレット、地図、DVD、CDなどのこと。
- ※2 ラーニング・コモンズ …… 利用者が、図書館等の資料を活用し、自由に学習したり、議論をし合うなど、さまざまな交流や活動を行う場のこと。
- ※3 データベース …… 特定の情報を編集や加工、蓄積して、コンピュータによる検索等を容易にできるようにしたもの。
- ※4 ブックリスト …… あるテーマに関する資料の情報をリストにまとめたもの。
- ※5 パスファインダー …… あるテーマに関する資料や情報を探すための手段を簡単にまとめたもの。

# 1 地域を支える情報拠点機能の充実

## (2) 高知県関係資料の収集・保存・提供

高知県に直接関係する図書や雑誌、新聞、パンフレット、地図、DVD、CDなどだけでなく、高知県にゆかりのある資料も高知県関係資料として、収集し、提供します。

また、高知県や県内市町村、関係団体が作成した資料(行政資料)等についても積極的に収集し、提供します。

図書館の3階には、高知県関係資料を集めた専用のコーナーや、レファレンス(※1)・カウンターのほか、貴重資料(※2)を閲覧するための部屋、調査や研究等の際に利用する研究個室等を設けており、さまざまな利用スタイルに合わせ利用できます。

現在、所蔵している古文書・古記録等の歴史的資料については、適切な保管を行います。また、重要なものやニーズの高いものについては、順次、デジタル化(※3)を進め、ウェブサイトで公開します。

【凡例】

「--->」は準備期間、「—>」は継続実施  
「—>」は強化して取り組む期間

### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等		年度				
		29	30 開館 (予定)	31	32	33
収集	図書以外の資料の収集	現在、収集が十分でない図書以外の資料(地図、パンフレット、DVD等)について、収集や整理、提供の方法を検討したうえで、収集します。 —>				
	「高知ならではの」資料の収集	「よさこい祭り」など、高知に深く関わるテーマを、重点的に収集します。 新規 —>				
	高知県にとって必要な資料の収集	高知県にとって必要な資料が散逸しないように関係機関とつながりを持つなどして、貴重な資料を収集します。 —>				
	行政資料の収集	県庁や高知市役所をはじめとして、他の県内各市町村に対しても図書館への行政資料提供の徹底を働きかけて、収集します。 —>				
保存	貴重資料の保存環境の向上	貴重資料を貴重書庫で保存し、保存環境の向上を図ります。 —>				
	歴史的資料のデジタル化	優先度に従って、順次、歴史的資料のデジタル化を行い、原資料の良好な保存と手軽に利用ができるようにします。 —>				



サービス・取組内容等			年度				
			29	30 開館 (予定)	31	32	33
提供	資料の提供	高知県関係資料コーナー及び専用のカウンターにおいて、資料を提供するとともに、司書がレファレンスに対応します。	→	→	→	→	→
		県内各自治体に関連した資料を集めたコーナーを設置し、県内の各分野にわたる情報を一つの場所で得ることができるようにします。 高知県に移住した方や移住を考えている方等に役立つ情報についても、積極的に収集し、提供します。	新 規	→	→	→	→
	デジタル化された歴史的資料の提供	商品のパッケージ・デザインといった活用等の要望があった場合、データを提供します。	新 規	→	→	→	→
	デジタル化資料のウェブ・サイトでの公開	利用の要望が多い歴史的資料については、ウェブ・サイトでの公開を進めます。	新 規	→	→	→	→
	資料の展示	実物資料や解説パネルを中心に資料展示室で展示を行い、貴重な資料を閲覧できるようにします。	新 規	→	→	→	→
	レファレンス回答結果の提供	高知県に関する質問への回答(図書等を使って行った回答)を当館のホームページや「レファレンス協同データベース」(※4)に登録し、閲覧できるようにします。	→	→	→	→	→

- ※1 レファレンス …… 利用者の問合せに図書館資料(図書や雑誌、新聞、データベースなど)を案内したり、図書館資料に基づいて回答すること。
- ※2 貴重資料 …… 古文書や古記録等、歴史的に貴重な資料。
- ※3 デジタル化 …… ここでは、紙に印刷された情報や写真のネガ・プリントなどの画像を、コンピュータで表示・取り扱える形で作成、または変換するという意味で使っています。作成されたデータは、コンピュータ上で検索や閲覧等を容易に行うことができます。
- ※4 レファレンス協同データベース …… 国立国会図書館が、全国の主要な図書館のレファレンス回答結果をウェブ・サイトで検索、閲覧できるようにしたもの。

## 2 暮らしや仕事の中でのさまざまな課題解決への支援

### (1) レファレンス・サービス

レファレンス・サービスとは、図書館司書が利用者と一緒になって、資料や情報を調べる手伝いをするサービスのことです。「聞いてよかった」と利用者の皆様に満足していただけるよう、調べものをサポートします。

「この本は図書館にあるか」といった質問から、暮らしや仕事の中で生じるさまざまな疑問や調べものまで、気軽に問い合わせしていただけるよう、レファレンス専用窓口を2階、3階の各フロアに設け、レファレンス・サービスを提供します。

図書館に来られない方に対しては、電話やFAX、メール、郵便に加え、図書館のホームページ上に専用フォームを設け、インターネットでもレファレンスを受け付けます。

利用者が、自ら調査・研究を行う際に役立つよう、ブックリストやパスファインダーなどを整備します。また、閲覧席やグループ室など用途に応じたスペースの配置や、館内全てのフロアで無線LAN(※1)がつながるよう、環境整備も行います。

#### 《凡例》

「**→**」は準備期間、「**→**」は継続実施  
「**→**」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等		年度				
		29	30 開館 (予定)	31	32	33
資料	調べものにも対応できるように、一般図書は国内年間出版点数の5割以上を目指して収集します(再掲)。					<b>→</b>
	雑誌や新聞は一般的なものだけでなく、専門的なものも含めて、2,000タイトル以上を収集し、提供します(再掲)。					<b>→</b>
	事典、ハンドブック、図鑑等の紙媒体の参考図書とともに、各種データベース(新聞記事や論文情報、企業情報等)などの電子媒体の資料も充実します。					<b>→</b>
利用ガイド	ブックリスト(※2)やパスファインダー(※3)の作成・提供					<b>→</b>
	レファレンス事例の公開					<b>→</b>
	ホームページ等によるレファレンスの受付					<b>→</b>

サービス・取組内容等			年度							
			29	30 開館 (予定)	31	32	33			
連携	専門機関や団体等の紹介	相談内容に応じて、他の図書館への問合せをしたり、専門機関等の相談窓口を紹介します。 その後も各機関と連携を図りながら、支援します。								
PR	レファレンス・サービスのPR	当館のホームページ、ブログやフェイスブックなどのSNS(※5)、チラシ配布、ポスター掲示、出前図書館等により、積極的にPRします。								
		レファレンス・サービスを広く知っていただくために、「レファレンス・サービス利用の手引き」を作成し、ホームページなどでPRします。	新 規							
職員研修	接客力の向上	コミュニケーション能力、傾聴力等の向上のため接客研修を定期的実施します。								
	調査能力の向上	レファレンス事例の共有、定期的な勉強会の実施、外部研修への参加等により、専門性を高めて調査能力の向上に努めます。								

- ※1 無線 LAN …… 無線通信を利用してデータの送受信を行う LANシステムのこと。
- ※2 ブックリスト …… あるテーマに関する資料の情報をリストにまとめたもの。
- ※3 バスファインダー …… あるテーマに関する資料や情報を探すための手段を簡単にまとめたもの。
- ※4 レファレンス協同データベース …… 国立国会図書館が、全国の主要な図書館のレファレンス回答結果をウェブ・サイトで検索、閲覧できるようにしたもの。
- ※5 SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス) …… フェイスブックなどの人とつながり、それを活用できる情報サービスのこと。

## 2 暮らしや仕事の中でのさまざまな課題解決への支援

### (2) 課題解決支援サービス

#### ① ビジネス・農業・産業支援サービス

県内で働いている方やこれから働きたい方、起業したい方等に対し、図書館の強みである資料を活用しながら、仕事に関するさまざまな課題解決を支援します。

図書館3階の「ビジネス・農業・産業支援スペース」では、6～7万冊の関連資料(自然科学含む)をまとめて配置します。また、利用者が気軽に相談できるようレファレンス・カウンターを設置し、ビジネス支援担当司書が、情報収集や調べものをサポートします。

中心市街地に立地し、また、人の集まりやすい図書館の強みをいかして、ビジネスに役立つ講座や学習会、相談会等を専門機関等と連携して開催します。

あわせて、図書館が仕事に関する情報収集に役立つということを多くの方に知ってもらうため、出前図書館等を通じて、外に出て積極的に「提案」や「周知」も行います。

#### 【凡例】

「--->」は準備期間、「->」は継続実施  
「->」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等		年度				
		29	30 開館 (予定)	31	32	33
資料	図書の収集・提供					
	雑誌や新聞の収集・提供					
	データベース(※2)の導入・提供					
	チラシやパンフレットなどの収集・提供					
	視聴覚資料の収集・提供					
利用ガイド	ブックリスト(※3)やパスファインダー(※4)の作成・提供					
レファレンス	レファレンス・サービス(※5)					
	課題解決に向けた専門機関や団体等の紹介					

サービス・取組内容等		年度								
		29	30 開館 (予定)	31	32	33				
連携	他機関と連携したセミナーや相談会等の共催事業の実施	専門機関等と連携し、相談会等を開催します。								
	商品の付加価値を高めるための図書館資料の提供	図書館の歴史的資料等、幅広い図書館資料を活用し、商品の付加価値を高め、ブランド化、コトづくり(※7)を支援します。	新							
	広報支援	施設の使用基準に基づき、館内での県内企業の製品展示を実施し、企業・団体の活動を支援します。	新							
		関係機関が行う図書館を会場とした県産品野菜を使用した試食や、新商品モニターなどの実施を支援します。	新							
		ビジネス関連のイベントやセミナーの情報を共有し、図書館及び関係機関のホームページなどで、情報提供を行います。	新							
シ 情 報 リ テ ラ (※8)	図書館活用講座の実施	図書や雑誌、新聞、データベースなどから必要な情報を探す方法、それらの情報の信頼性を確かめる方法等を習得するための講座を開催します。								
ア ウ ト リ ー チ	出前図書館	ビジネスセミナーやイベントなどに沿った資料やデータベースを会場に持参し、その場で資料の貸出しや資料相談を行います。								
	アウトリーチ・サービス(※9)の実施	出前図書館のほか、外に出て、積極的に図書館の活用に向けた「提案」や、サービスの「周知」を行います。								
P R	図書館活用事例の広報	図書館で得た情報がビジネスに役立つ事例を募集し、マンガ等により提供します。	新							
職 員 研 修	司書の専門性の向上	県外研修や専門機関が開催する講演会やセミナー等に積極的に参加し、司書の専門性の向上を図ります。								

- ※1 コンテンツ・ビジネス …… 知的生産物(放送や音楽、マンガ、ゲームなど)の制作や管理、流通、提供にかかわるビジネスのこと。
- ※2 データベース …… 特定の情報を編集や加工、蓄積して、コンピュータによる検索等を容易にできるようにしたもの。
- ※3 ブックリスト …… あるテーマに関する資料の情報をリストにまとめたもの。
- ※4 パスファインダー …… あるテーマに関する資料や情報を探するための手段を簡単にまとめたもの。
- ※5 レファレンス・サービス …… 利用者の問合せに図書館資料(図書や雑誌、新聞、データベースなど)を案内したり、図書館資料に基づいて回答するサービスのこと。
- ※6 レフェラル・サービス …… レファレンス・サービスのみでは不十分な場合、利用者が必要とする情報の情報源となりうる人もしくは機関・組織を紹介するサービスのこと。
- ※7 コトづくり …… 単に優れた製品をつくるだけでなく、コンセプトやストーリーなどの高い付加価値が込められた製品をつくること、そのような付加価値を創出すること。また、その製品を使って価値のある「コト」が行われるようにすること。
- ※8 情報リテラシー …… 情報を客観的に判断するとともに、自己の目的に適合するように活用できる能力のこと。
- ※9 アウトリーチ・サービス …… 図書館の館内でサービスを提供するだけでなく、図書館の外に向いて積極的にサービスを提供すること。

## 2 暮らしや仕事の中でのさまざまな課題解決への支援

### (2) 課題解決支援サービス

#### ② 健康・安心・防災情報サービス

図書館の3階に、健康(病気の予防・健康の維持増進につながるスポーツなど)や社会保障、社会福祉、防犯、事故、防災等に関する6~7万冊の資料をまとめた専用スペースを設け、暮らしの中で生じる課題から「自分や家族、そして地域を守る」ための知識や情報を提供し、その解決を支援します。

専用スペースには、資料と情報の相談に応じる担当の司書を配置し、図書ばかりでなく、医学文献情報や、新聞記事、法令・判例等のデータベース(※1)など膨大な情報の中から必要と思われる情報を探し出し、提供します。

図書館の資料・情報だけでは解決が難しい場合には、専門機関や団体等を紹介するなどして、課題の解決を支援します。

多くの方が利用する図書館の強みをいかし、専門機関等と連携して、チラシの配布や企画展示の開催等、さまざまな形で情報を発信していきます。

【凡例】

「--->」は準備期間、「->」は継続実施  
「->」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等		年度				
		29	30 開館 (予定)	31	32	33
資料	図書の収集・提供	健康や社会保障、社会福祉、防犯、事故、防災等について、一般向け図書のほか、データブックなどの調べものや、資格取得に役立つ図書を収集し、健康・安心・防災情報スペースにおいて提供します。 また、病気やケガなどで離職・休職中の方のリハビリや食事、職場復帰等の資料についても積極的に収集し、提供します。				
	雑誌・新聞の収集・提供	専門的なものも含め、雑誌や新聞等を収集し、提供します(再掲)。				
	チラシやパンフレットなどの収集・提供	図書や雑誌、新聞、データベースなどでは得られない情報を中心に、健康・安心・防災情報に関するチラシやパンフレットなどを収集し、提供します。				
	視聴覚資料の収集・提供	暮らしの中でのさまざまな課題解決に役立つ視聴覚資料を積極的に収集し、提供します。				
	データベースの導入・提供	医学文献情報や新聞記事等のデータベースを導入し、提供します。				
展示	タイムリーな企画展示の実施	健康・安心・防災情報スペースをはじめとするさまざまな資料を使って、社会の関心を意識した企画展示を実施します。				
利用ガイド	ブックリスト(※2)やパスファインダー(※3)の作成・提供	文献を調べたり、調査を自ら進めることができるように、わかりやすいブックリストやパスファインダーを作成し、提供します。また、当館のホームページなどにも掲載します(再掲)。				

サービス・取組内容等			年度					
			29	30 開館 (予定)	31	32	33	
レファレンス	レファレンス・サービス(※4)	健康・安心・防災情報スペースに専用窓口を設け、担当司書が、図書館資料を活用し、調べものをサポートします。	新 規	→	→	→	→	→
	課題解決に向けた専門機関や団体等の紹介	図書館の資料と情報だけでは解決が難しい課題については、専門機関や団体等を紹介するレフェラル・サービス(※5)を実施します。その後も各機関と連携を図りながら、課題の解決に向けて支援します(再掲)。	→	→	→	→	→	→
連携	他機関と連携したセミナー・相談会等の共催事業の実施	専門機関と連携し、相談会等を開催します(再掲)。	→	→	→	→	→	→
	広報支援	健康・医療等に関する機関等が実施している関連イベントやセミナーの情報を集約した一覧を作成し、館内掲示や図書館ホームページなどで、情報提供を行います。	新 規	→	→	→	→	→
情報リテラシー(※6)	図書館活用講座の実施	図書や雑誌、新聞、データベースなどから、必要な情報を探す方法、それらの情報の信頼性を確かめる方法等を習得するための講座を開催します(再掲)。	新 規	→	→	→	→	→
アウトリーチ	出前図書館	健康・医療等に関するセミナーやイベントなどに沿った資料を会場に持参し、その場で資料の貸出しや資料相談を行います。	→	→	→	→	→	→
	アウトリーチ・サービス(※7)の実施	出前図書館のほか、外に出て、積極的に図書館の活用に向けた「提案」や、サービスの「周知」を行います(再掲)。	→	→	→	→	→	→
職員研修	司書の専門性の向上	専門図書館向けの研修にも参加するほか、専門機関が開催する講演会やセミナー等に積極的に参加し、司書の専門性の向上を図ります。	→	→	→	→	→	→

- ※1 データベース …… 特定の情報を編集や加工、蓄積して、コンピュータによる検索等を容易にできるようにしたもの。
- ※2 ブックリスト …… あるテーマに関する資料の情報をリストにまとめたもの。
- ※3 パスファインダー …… あるテーマに関する資料や情報を探すための手段を簡単にまとめたもの。
- ※4 レファレンス・サービス …… 利用者の問合せに図書館資料(図書や雑誌、新聞、データベースなど)を案内したり、図書館資料に基づいて回答するサービスのこと。
- ※5 レフェラル・サービス …… レファレンス・サービスのみでは不十分な場合、利用者が必要とする情報の情報源となりうる人もしくは機関・組織を紹介するサービスのこと。
- ※6 情報リテラシー …… 情報を客観的に判断するとともに、自己の目的に適合するように活用できる能力のこと。
- ※7 アウトリーチ・サービス …… 図書館の館内でサービスを提供するだけでなく、図書館の外に出向いて積極的にサービスを提供すること。

## 2 暮らしや仕事の中でのさまざまな課題解決への支援

### (3) 情報リテラシー向上支援サービス

県民・市民が、暮らしや仕事の中で生じるさまざまな課題を解決するために、必要とする情報を有効に収集や整理、評価し、活用することは重要なことです。

図書館は、県民・市民が図書や雑誌、新聞、データベース(※1)やインターネットなどによる情報を収集や整理、評価し、活用する方法を習得することができる場です。

このため、利用者が、情報の探し方を知り、また、得た情報を比較検討し、信頼性のあるものをまとめ、応用していく方法を学ぶ、情報リテラシー(※2)向上のためのプログラムを、関係機関と連携し、年代や対象に合わせて実施します。

図書館利用に障害のある方に対しては、高知声と点字の図書館等と協力して、取り組みます。

#### 《凡例》

「--->」は準備期間、「—>」は継続実施  
「—>」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等			年度					
			29	30 開館 (予定)	31	32	33	
講座等	図書館活用講座の実施	図書館の活用法や、図書館の蔵書検索、ウェブ・サイト、データベースなどの情報検索、情報収集、活用技術、個人情報の管理の仕方、著作権に関する知識等を習得するための講座を開催します。 特に、就職に関連する情報の収集方法等、セーフティネットとして図書館を活用する方法等も説明します。						—>
利用ガイド	パスファインダー(※3)の作成・提供	情報リテラシーが身に付くよう、上記の講座等にあわせ、各種のパスファインダー(テーマごとの情報の探し方案内)を作成し、提供します。	新 規	—>				—>
	ガイドブックの作製・提供	上記の講座等にあわせ、分野ごとにある程度まとめた情報の探し方ガイドや重要な本等のリストを作成し、提供します。 映像によるものなどの作成も検討します。	新 規	—>				—>
他の取組との連携	職場体験等での実施	職場体験や図書館見学等の機会をいかし、情報リテラシーの理解を広めます。	新 規	—>				—>
	アウトリーチ(※4)(出前図書館等)での実施	館外で行う出前図書館等を活用しながら、情報リテラシー向上のプログラムを実施します。	新 規	—>				—>

- ※1 データベース …… 特定の情報を編集や加工、蓄積して、コンピュータによる検索等を容易にできるようにしたもの。  
 ※2 情報リテラシー …… 情報を客観的に判断するとともに、自己の目的に適合するように活用できる能力のこと。  
 ※3 パスファインダー …… あるテーマに関する資料や情報を探すための手段を簡単にまとめたもの。  
 ※4 アウトリーチ …… 図書館の館内でサービスを提供するだけでなく、図書館の外に出向いて積極的にサービスを提供すること。



## 2 暮らしや仕事の中でのさまざまな課題解決への支援

### (4) 行政支援サービス

高知県庁と高知市役所が行政運営や政策立案を行う際に必要となる資料や情報の提供等を、積極的に支援します。あわせて、専門的かつ幅広い知識・情報が得られ、「役立つ」ことを知ってもらえるように、広くPRも行います。

また、図書館は不特定多数の利用者が定期的に訪れる施設であるという特長をいかして、パンフレットなどの配布や、庁内各機関等と連携した講座・イベントの開催等も行います。

《凡例》

「--->」は準備期間、「—>」は継続実施  
「—>」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等			年度				
			29	30 開館 (予定)	31	32	33
資料	資料の収集・提供	地域の課題に関する図書や雑誌、新聞、パンフレット等を系統的に収集し、提供します。	—>				
	データベース(※1)の導入・提供	新聞記事や法務・政務関連等のデータベースを導入し、提供します。	—>				
	行政資料の収集等	行政情報の収集、提供、保存を行います。	—>				
	各課・機関への長期貸出	団体貸出カードを使用することにより、資料の長期貸出を行います。	—>				
	庁内便等の活用	図書館資料の貸出しや返却に庁内便等を活用することにより、利便性を向上します。	新 規	—>			
ガ リ イ ド	ブックリスト(※2)やパスファインダー(※3)の作成・提供	仕事に役立つリストを作成し、資料を探す支援を行います。	—>				
レ ン フ ア	庁内レファレンス・サービス(※4)	行政運営や政策立案に必要な情報収集や関連調査を支援します。	—>				
連 携	庁内各機関等と連携した取組の実施	図書館の諸室で健康・環境等の各部局の課題に対応した講座やイベント、企画展示等の場を提供するとともに、あわせて図書展示や図書の紹介も行います。	—>				
		県民・市民へのPRの場として、チラシやパンフレットなどの配布を行います。	—>				
(※5) リ ア ウ チ	出前図書館の実施	講座やイベント時にテーマに沿った資料を持参し、その場で資料の貸出しやレファレンス・サービスを行います。	—>				

- ※1 データベース …… 特定の情報を編集や加工、蓄積して、コンピュータによる検索等を容易にできるようにしたもの。  
 ※2 ブックリスト …… あるテーマに関する資料の情報をリストにまとめたもの。  
 ※3 パスファインダー …… あるテーマに関する資料や情報を探すための手段を簡単にまとめたもの。  
 ※4 レファレンス・サービス …… 利用者の問合せに図書館資料(図書や雑誌、新聞、データベースなど)を案内したり、図書館資料に基づいて回答するサービスのこと。  
 ※5 アウトリーチ …… 図書館の館内でサービスを提供するだけでなく、図書館の外に出向いて積極的にサービスを提供すること。

### 3 利用者に対応した図書館サービスの充実

#### (1) 児童サービス

児童サービスは、小学生以下の子どもを対象とするサービスです。

乳幼児期や学童期に、絵本や物語に親しむ時間を持ち、読書を通じて得られるさまざまな経験を重ねていくことは、子どもたちの豊かな人格形成のための大きな力となります。

子どもたちが自分自身で図書や紙芝居を手にとってゆっくり楽しめる環境と、感性と知性、社会性を育むことができるような図書や雑誌、紙芝居、新聞等を提供します。また、おはなしコーナーや親子コーナーなどにおいて、「読み聞かせ」や「おはなし会」等も開催します。

絵本の読み聞かせや図書の紹介等(※1)は、子どもたちの関心を読書に向ける大きなきっかけになります。そのことが理解され、継続的な取組となるよう、保護者や保育者、教職員等に積極的に働きかけていきます。あわせて、子どもの読書活動を支える人々のための研修会も実施します。

また、子どもやその保護者が利用しやすいように、授乳室や子ども専用トイレなどを設置します。

《凡例》

「--->」は準備期間、「—>」は継続実施  
「—>」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等			年度				
			29	30 開館 (予定)	31	32	33
資料	基本図書の充実	長く、子どもに読み継がれる基本的な図書を選定・収集し、提供します。	—>				
	調べ学習に役立つ図書の収集・提供	子どもたちの疑問や好奇心に応え、調べ学習に役立つ図書を収集し、提供します。	—>				
	しかけ絵本や特大絵本の収集・提供	しかけ絵本や特大絵本等、子どもたちの興味や好奇心をくすぐるような絵本を収集し、提供します。	—>				
展示	子育て支援に関連する資料の展示	育児に関連する図書や、子育て情報に関する資料等を集めた子育て支援コーナーを設置し、展示を行います。	—>				
利用ガイド	探し方マニュアルの提供	コンピュータによる図書館の蔵書目録(OPAC)やデータベース(※2)、インターネットの基本的な使い方に関するマニュアルを作成し、提供します。 また、作成したものは当館のホームページに掲載します。	新	—>			
レファレンス	調べものを支援しやすい環境の整備	児童スペース内のカウンターでのレファレンス・サービス(※3)の充実を図ります。	—>				

サービス・取組内容等			年度				
			29	30 開館 (予定)	31	32	33
行事	子どもと本を結びつける行事の実施	小さな頃から子どもが本に親しみ、また、保護者も子どもの読書に関心を持つように、読み聞かせ、ストーリーテリングなどを定期的に行います。	→	→	→	→	→
普及活動	保護者やボランティアなどへの読み聞かせなどの普及	定期的に図書館で読み聞かせを実施します。また、家庭や学校で読み聞かせなどが行えるように研修会や講座を実施し、具体的なアドバイスも行います。	→	→	→	→	→
	ブックトーク(※4)の実施と普及	小学校高学年を主な対象として、ブックトークを実施します。また、ボランティアや学校関係者等への講座や研修を実施し、ブックトークを実践できる人材の育成に努めます。	→	→	→	→	→
選定児童支援の	児童書の全点購入	市町村立図書館や学校等が本の選定の際に、実際に見て参考にできるよう、出版される児童書を全て購入し、期間展示します。また、県内での巡回展示も行います。	新規	→	→	→	→
連携	高知みらい科学館との連携	高知みらい科学館での講座等に関連した図書や雑誌等を展示したり、ブックトークを実施します。	新規	→	→	→	→
情報リテラシー(※5)	情報リテラシーの学習機会の提供	図書館見学の機会をいかし、自らコンピュータで資料や情報を検索する方法や図書の分類の仕組み、司書への尋ね方等を学ぶ機会を提供します。	→	→	→	→	→
アウトリーチ	アウトリーチ・サービス(※6)の実施	ボランティアとも連携し、図書館から外に出て、読み聞かせや本の紹介、講座を行い、ふだん図書館にこない子どもや保護者等に図書館への来館・利用を促します。また、これらの広報を積極的行います。	→	→	→	→	→

- ※1 絵本の読み聞かせや図書の紹介等 …… ブックトーク(※4参照)やストーリーテリング(物語を覚えて語ること)など。
- ※2 データベース …… 特定の情報を編集や加工、蓄積して、コンピュータによる検索等を容易にできるようにしたもの。
- ※3 レファレンス・サービス …… 利用者の問合せに図書館資料(図書や雑誌、新聞、データベースなど)を案内したり、図書館資料に基づいて回答するサービスのこと。
- ※4 ブックトーク …… テーマやトピックを決めて、それに沿ったいくつかの本を聞き手に紹介すること。必ずしも本の全部を読まないところが、読み聞かせと異なります。
- ※5 情報リテラシー …… 情報を客観的に判断するとともに、自己の目的に適合するように活用できる能力のこと。
- ※6 アウトリーチ・サービス …… 図書館の館内でサービスを提供するだけでなく、図書館の外に出向いて積極的にサービスを提供すること。

### 3. 利用者に対応した図書館サービスの充実

#### (2) ティーンズ・サービス

10代の若い人たちにとって、読みやすい本、読みたくなる本、学校での学習内容を深められるような本、進路選択に役立つ本等を集めて、利用しやすいようにティーンズ・コーナーを設置し、提供します。

また、中学生・高校生だけでなく、働いている10代の若者が、読書を通じて継続して学習ができるような本や、不登校等で悩む人にとって力となるような本も提供します。

ティーンズ・コーナーに隣接した防音仕様のグループ室では、グループでのディスカッションなどができます。

読書を習慣化させ、生涯にわたって学習や仕事で役立てることができるようなイベントやPR活動等もあわせて実施します。

《凡例》

「--->」は準備期間、「->」は継続実施  
「->」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等			年度				
			29	30 開館 (予定)	31	32	33
資料	ティーンズ・コーナーの設置・提供	ティーンズの興味・関心に応える本、学習内容を深めることのできる本等を収集し、ティーンズコーナーにおいて提供します。	->				
		家庭での学習が困難なティーンズに対して、図書館資料を活用した学習の場を提供します。	新規	->			
		さまざまな事情を抱えるティーンズに対して、気軽に利用できる場を提供します。	新規	->			
	学校案内等の収集・提供	県内の高校、専門学校、大学等の案内、資格取得や就職に関する資料等を収集し、提供します。	新規	->			
	ティーンズを支援する機関・団体のパンフレットの提供	ティーンズの悩みを聞いたり相談にのったりする機関・団体のパンフレットを収集し、関連テーマのブックリスト(※1)などとともに提供します。	新規	->			
展示	ティーンズに知ってもらいたいテーマの展示	自転車事故の問題や飲酒の問題等、ティーンズに知ってもらいたいテーマの展示を行います。展示にあたっては、利用者にアイデアを出してもらうなど、工夫して行います。	新規	->			
利用ガイド	ブックリストの作成・提供	将来を考えるものや関心を広げるものから、学習に対応したもので、各種のブックリストを作成し、提供します。	新規	->			
	パスファインダー(※2)の作成・提供	情報や資料の探し方のガイドであるパスファインダーを上記ブックリストとセットで作成し、提供します。	新規	->			

サービス・取組内容等			年度				
			29	30 開館 (予定)	31	32	33
普及活動	ビブリオバトル(※3)などのイベントの開催	読書の楽しさを分かち合えるイベント、同世代に読書の楽しさを発信できるイベントを工夫して行います。イベントの企画委員の募集等、ティーンズの参加につながるような工夫をしながら行います。	新 規	→	→	→	→
	ブックトーク(※4)の開催	読書の楽しさを知ってもらうために、さまざまなテーマに沿って、ブックトークを行い、いろいろな本があることを紹介します。また、利用者が参加するブックトークも企画します。	新 規	→	→	→	→
連携	中学・高校・大学等と連携した取組の実施	学生をボランティアなどとして受け入れ、読み聞かせや学生のアイデアをいかした企画展示等を、中学・高校・大学等と連携しながら行います。	新 規	→	→	→	→
情報リテラシー(※5)	図書館活用講座の開催	図書館の本の探し方や調べ方、情報リテラシー(情報の収集や整理、評価、活用の方法、知識)を向上させる講座を行います。	新 規	→	→	→	→
P.R	PR誌の発行	図書館利用者から編集委員を公募するなど工夫して、読書や図書館利用が習慣になるような楽しい内容のPR誌を発行し、市町村立図書館や学校等に配布します。	新 規	→	→	→	→
	ブログ、SNS(※6)の活用	PR誌とあわせ、SNSの特徴をいかしたPRを行います。図書館利用者から委員を公募したり、協力者を募るなど、工夫しながら行います。	新 規	→	→	→	→

- ※1 ブックリスト …… あるテーマに関する資料の情報をリストにまとめたもの。
- ※2 バスファインダー …… あるテーマに関する資料や情報を探すための手段を簡単にまとめたもの。
- ※3 ビブリオバトル …… 書評合戦。1人5分の持ち時間で、1冊の本について語るることによって進め、2～3分のディスカッションの時間をとる。最後に参加者全員で、「自分も読みたくなった」ともっとも思ったものに投票を行い、勝者を決めます。
- ※4 ブックトーク …… テーマやトピックを決めて、それに沿ったいくつかの本を聞き手に紹介すること。必ずしも本の全部を読まないところが、読み聞かせと異なります。
- ※5 情報リテラシー …… 情報を客観的に判断するとともに、自己の目的に適合するように活用できる能力のこと。
- ※6 SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス) …… フェイスブックなどの人とつながり、それを活用できる情報サービスのこと。

### 3 利用者に対応した図書館サービスの充実

#### (3) 多文化サービス

県内には、日本語以外の言語を使用する人や、日本語で会話はできても文字を読むことが難しいといった人等も生活しています。

このため、図書館では、日本語を学習するための資料だけでなく、言語による情報の格差に配慮して、地域で生活するためのさまざまな情報や知識を提供していく必要があります。

図書館の3階には、外国語で書かれた図書や雑誌、語学に関する図書等をまとめたコーナーを設置するとともに、異文化を知るきっかけとなり、本県に住む外国人の生活に役立つ展示を行います。

また、地域で生活する外国の方との交流や相互理解につながるよう、外国語絵本の読み聞かせや、おはなし会、外国の文化に関する講演会等も実施します。

【凡例】

「--->」は準備期間、「—>」は継続実施  
「—>」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等			年度				
			29	30 開館 (予定)	31	32	33
資料	外国語で書かれた各種資料の収集・提供	各種言語の図書やデジタル資料(※1)を収集し、提供します。	—>	—>	—>	—>	—>
		各種の言語の雑誌や新聞を収集し、提供します。	—>	—>	—>	—>	—>
		地域の生活情報(防災等を含む)を中心に、外国語で書かれたパンフレット等を収集し、提供します。	—>	—>	—>	—>	—>
	日本語習得のための資料の収集・提供	日本語を学ぶ人や教える人に役立つ資料や、読みやすく理解しやすい日本語の資料を収集し、提供します。	—>	—>	—>	—>	—>
	多文化を知り、理解を深めるための資料の収集・提供	日本や外国の文化に関する資料を収集し、提供します。	—>	—>	—>	—>	—>
	多文化コーナーの設置・提供	多文化コーナーを設置し、収集した資料を提供します。	—>	—>	—>	—>	—>
展示	さまざまな企画展示	外国の文化を知るきっかけとなったり、県内に住む外国人の生活に役立つ展示を行います。姉妹都市・友好都市等、高知県や高知市と交流のある都市や地域等の企画展示を行います。	新	規	—>	—>	—>

サービス・取組内容等			年度					
			29	30 開館 (予定)	31	32	33	
利用 ガイド	外国語で書かれた利用案内の提供	英語、中国語、ハングルの図書館の利用案内を作成し、提供するとともに、ホームページに掲載します。		→	→	→	→	→
普及 活動	各種催しなどの開催	外国語絵本の読み聞かせやおはなし会、外国の文化についての講演会等、地域で生活する外国の方との交流を図るための催しなどを開催します。	新 規	→	→	→	→	→
連携	他機関等との連携	高知県国際交流協会や県内の国際交流員等と連携し、高知在住の外国人が必要としている情報の把握に努め、資料収集に反映します。		→	→	→	→	→
職員 研修 等	英会話のできる職員の育成とボランティアの活用	図書館の利用について、英語で案内や説明ができるよう、英会話の勉強会を開催するなど、職員の資質向上に努めます。あわせて、外国語で案内等ができるボランティアの活用を図ります。	新 規	→	→	→	→	→

※1 デジタル資料 …… 情報をコンピュータで取り扱える形式(デジタル方式)に変換した資料又は元からデジタル方式で作成された資料。

### 3 利用者に対応した図書館サービスの充実

#### (4) 図書館利用に障害のある人へのサービス

図書館では、視覚・聴覚障害など文字情報の利用が困難な人や、高齢、病気、その他の理由等により来館が困難な方を図書館利用に障害のある人(※1)と考え、これらの人々に配慮したサービスを提供するとともに、サービスを活用していただくためのPRを積極的に行います。

障害のある人と図書や情報を積極的につなぐため、多様な資料やサービス手段、コミュニケーション手段、ユニバーサル・デザインの考えに沿った利用しやすい環境を整え、「だれにでも」「やさしく」利用できる図書館を目指します。

併設する「高知声と点字の図書館」では、点訳や音訳の資料等、著作権法により利用者が制限される資料を、一方、「オーデピア高知図書館」では、市販の資料を収集することで、重複することなく効率的に資料を収集します。また、両館どちらの窓口でも、双方の資料の貸出し手続きが行えるなど、一体的な運用を行います。

《凡例》

「--->」は準備期間、「--->」は継続実施  
「--->」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等		年度					
		29	30 開館 (予定)	31	32	33	
資料	大活字本、LLブック(※2)の収集・提供	積極的に収集し、提供します。		→			
	録音図書の提供(デジター(※3)等)	高知声と点字の図書館やサビエ図書館(※4)が提供する利用制限付き録音図書(※5)を、図書館の窓口においても対象者に利用登録、貸出しできるようにします。録音図書の周知のため、関連団体へのサンプルの貸出しについても検討します。	新	→			
	朗読CD、カセットブック、音声ガイド・字幕付きDVDの収集・提供	積極的に収集し、提供します。		→			
	さわる絵本、手話付き絵本、布絵本の収集・提供	積極的に収集し、提供します。	新	→			
	就学前の対象者と接する機会の多い保健師や、盲学校等の教育機関と連携し、提供します。	規	→				
	マンガによる解説書等の収集・提供	文字情報が苦手な方にとって、マンガは重要な情報源になるという認識に立って、マンガで情報を伝えられる資料を収集し、提供します。	新	→			
電子書籍の導入	電子書籍は、来館が困難な方や文字情報が苦手な方の利便性が向上するため、メリットやデメリットを見極めながら導入します。	新	→				
規							
各サービス	来館が困難な方への宅配貸出サービスの実施	障害や病気によって図書館への来館が困難な方には、図書館の負担による宅配便で自宅等に資料を届けます。	→				
	対面音訳サービスの実施	対面音訳室を3室整備し、複数のニーズに応えられるようにします。参考図書やインターネットで調べることができるように必要な設備を用意します。	→				
	上映会・体験会の開催	字幕付き映画、手話付き映画、音声解説付き映画、マルチメディア・デジター、音声付き電子書籍等の上映会・体験会を企画し、開催します。	→				
	手話によるおはなし会の開催	児童等を対象にした手話によるおはなし会を企画し、開催します。	新	→			
	規						
団体貸出の実施	来館が困難な方が資料を利用できるように、病院・社会福祉施設等への資料の団体貸出を行います。	→					



サービス・取組内容等			年度				
			29	30 開館 (予定)	31	32	33
ボランティア	高知声と点字の図書館と連携し、ボランティアなどの養成、スキルアップ講習会等を実施	新図書館の資料について、高知声と点字の図書館と連携し、リクエストに応じて点訳や音訳、「テキスト・データ」化等の変換ができるようボランティアや協力者の養成、スキルアップ講習会等を実施します。	新規	→	→	→	→
		さわる絵本や布絵本等について、ボランティアによる作成を支援します。	新規	→	→	→	→
PR	わかりやすいパンフレットの作成	障害者サービスを知っていただき、必要としている方に必要な情報をお届けするため、わかりやすく、使ってみたくなるきっかけづくりを大切にパンフレットなどを作成します。また、マンガ等の活用も検討します。	新規	→	→	→	→
	ホームページでの情報発信	当館のホームページで、音声・動画を活用し、音声・映像資料のサンプル提示等により、情報発信します。	新規	→	→	→	→
アンケート	利用者へのアンケート調査の実施	図書館利用に障害のある利用者へのアンケート調査を3年に1回程度実施します。	新規	→	→	→	→
職員研修	多様な障害特性の理解や接遇研修の実施	障害特性を理解し、適切な配慮のできる職員を養成します。また、接遇研修を行うことで、圧迫感のない、やさしい窓口を目指します。	→	→	→	→	→
	筆談等の研修の実施	筆談、音訳や資料の変換を実施・コーディネートできる職員を養成します。	→	→	→	→	→
	手話勉強会の実施	高知市では、手話言語条例を制定しています。手話によるコミュニケーションに理解のある図書館を目指し、手話に関する職員勉強会を行います。	新規	→	→	→	→

※1 図書館利用に障害のある人

オーテピア高知図書館では、次の方を図書館利用に障害のある人とします。

- ①文字情報の利用が困難な方
- ・全盲・弱視など視覚障害のある方
  - ・知的障害や発達障害(ディスレクシア(※6)など)で文字や文章の認識・理解が困難な方
  - ・高齢や病気(難病、精神疾患)、高次脳機能障害(※7)等などで、文字を読むことや長時間の読書が困難な方
  - ・寝たきりや上肢の障害で、本を持つこと、ページをめくることが困難な方
  - ・聴覚障害で活字の文章を理解することが困難な方
- ②来館が困難な方
- ・高齢や病気、障害等により来館できない方
  - ・知的や精神の障害により対人関係が苦手な方

※2 LLブック

知的障害や発達障害、失語症、聴覚障害等、読むことが難しい方向けに作られた、写真や絵、絵文字、短い言葉等で構成された本。「LL」はスウェーデン語の Lättläst (やさしく読みやすい本)の略。

※3 デイジー

視覚障害者や高齢者、ディスレクシア(知的な遅れはないが、読んだり書いたりすることが苦手な人たちのこと)など、印刷物を読むことが困難な方々のためのデジタル図書の国際標準規格。

※4 サピエ図書館

全国視覚障害者情報提供施設協会が運営する、日本最大の録音・点字図書等を提供するネットワーク。視覚障害者や、視覚による表現の認識に障害のある方々が利用できる。音声デイジー・データ5万タイトル以上、点字データ16万タイトル以上のほか、全国の点字図書館が所蔵するデータ89万タイトル以上がリクエストにより利用できます。

※5 利用制限付き録音図書

著作権法により、市販の本を点訳や音訳(デイジー含む)、「テキスト・データ」化した資料は、その使用が「視覚障害者その他視覚による表現の認識に障害のある者」に制限されています。オーテピア高知図書館では、図書館利用に障害のある人に対し、事前登録すれば、これらの資料が利用できる仕組みを構築します。

※6 ディスレクシア

一般的な知的発達に問題はないが、特に読み書きなどに困難を伴う方のことです。文章を見ると波打ったり、左右対称に見えるなど、文字情報の読解に困難を伴います。

※7 高次脳機能障害

交通事故や脳血管障害等で脳が衝撃を受けたことで起こる、認知障害や行動障害など。

#### 4 連携・支援及び図書館の活用

##### (1) 市町村立図書館等への支援(県立図書館機能)

県民がそれぞれの地域で、読書し、役立つ情報が得られる環境を整えます。  
 東部・中央・西部の各ブロックの担当職員を配置し、各市町村立図書館等の状況に応じた支援を行うほか、物流サービスの充実や、移動図書館の運行等により、市町村立図書館等と連携・協力して、県内全域の読書環境と情報環境の充実に努めます。  
 あわせて、住む場所に関わらず、県民が等しく、必要な図書館サービスが受けられるよう、遠方からでも市町村立図書館等を通して県立図書館の本を利用できることや、一般的には購入が難しい専門図書やデータベース(※1)が利用できることなど、サービスについて周知を図ります。

《凡例》

「--->」は準備期間、「->」は継続実施  
 「->」は強化して取り組む期間

##### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等			年度				
			29	30 開館 (予定)	31	32	33
人的 支援	巡回訪問や依頼訪問等による支援	県の東部や中央、西部の各ブロックの担当司書を配置し、市町村立図書館等への巡回訪問や依頼訪問等により、運営やサービスの充実に向けた相談等の支援を行います。	->				
	レファレンス(※2)への協力	市町村立図書館等では解決が難しいレファレンスへの支援を行います。	->				
	研修の実施	市町村立図書館の職員等に対して、高知県図書館職員研修や個別テーマに応じた研修等を実施し、人材の育成を図ります。	->				
		市町村立図書館等の職員を県立図書館に受け入れて行う研修を実施します。	->				
	企画展示	市町村立図書館等における企画展示の実施を支援するため、テーマに応じた資料の貸出しやブックリスト(※3)の提供等、一括して行います。	->				
		当館と開催時期を合わせた企画展示の実施を働きかけます。	->				
	課題解決支援サービスの実施	市町村立図書館等において課題解決支援サービスに取り組むことができるよう、専門機関の紹介や出張講座の共同実施等を支援します。	新	->			
	行政支援サービスの実施	市町村立図書館等において行政支援サービスが行えるよう、関連図書の協力貸出(※4)に加えて、市町村立図書館等の職員に対する研修、レファレンスへの協力等の支援をします。	新	->			

サービス・取組内容等			年度					
			29	30 開館 (予定)	31	32	33	
物的 支援	市町村のニーズに応える資料の収集・提供	協力貸出用の資料を収集し、提供します。		→	→	→	→	→
	情報提供の工夫	協力貸出の活性化のため、テーマに応じたブックリストを作成し、提供します。		→	→	→	→	→
	相互貸借(※5)の活性化	図書館情報システム未導入の市町村立図書館等の所蔵情報を収集し、県内図書館横断検索システムで所蔵状況の検索ができるようにします。	新 規	→	→	→	→	→
	物流便による資料の配送	休館日を除き、毎日、協力貸出や相互貸借の資料を当館の負担で、市町村に配送します。		→	→	→	→	→
アウトリーチ	アウトリーチ・サービス(※6)の実施	出前図書館等を通して、市町村立図書館職員等と一緒に外に出て、積極的に図書館の活用に向けた「提案」や、サービスの「周知」を行います。	新 規	→	→	→	→	→
P R	広報誌への掲載等	市町村立図書館を通して受けられる図書館サービスの情報を市町村の発行する広報誌に掲載するなど、周知を図ります。	新 規	→	→	→	→	→

- ※1 データベース …… 特定の情報を編集や加工、蓄積して、コンピュータによる検索等を容易にできるようにしたもの。
- ※2 レファレンス …… 利用者の問合せに図書館資料(図書や雑誌、新聞、データベースなど)を案内したり、図書館資料に基づいて回答すること。
- ※3 ブックリスト …… あるテーマに関する資料の情報をリストにまとめたもの。
- ※4 協力貸出 …… 県立図書館が市町村立図書館等に対して行う資料の貸出しのこと。
- ※5 相互貸借 …… 図書館の間で、お互いに所蔵していない資料の貸し借りを行うこと。
- ※6 アウトリーチ・サービス …… 図書館の館内でサービスを提供するだけでなく、図書館の外に出向いて積極的にサービスを提供すること。

#### 4 連携・支援及び図書館の活用

##### (2) 高知市全域サービスの拠点(市民図書館機能)

市民図書館は、「すべての市民のための図書館」、「市民の生活の中に読書を、図書館を」を方針に、地域に密着した図書館でありつづけたいと考えています。高知市内には、オーテピア高知図書館のほか、6つの分館(※1)、15の分室(※2)があり、2台の移動図書館(※3)の運行も合わせて、高知市内全域で図書館サービスを展開しています。

県立図書館、市民図書館の図書館資料は、物流便で、ご希望の分館・分室まで届けることができます。

また、児童の主体的、意欲的な学習活動や読書活動を支えられるように、高知市内の小・中・義務教育・特別支援学校との連携を積極的に行います。

《凡例》

「--->」は準備期間、「->」は継続実施  
「->」は強化して取り組む期間

##### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等			年度						
			29	30 開館 (予定)	31	32	33		
ガイド	ブックリスト(※4)やパスファインダー(※5)の提供	文献を調べたり、調査を自ら進めることができるように、作成されたブックリストやパスファインダーを分館や分室でも提供します。	新	規	→	→	→	→	→
レファレンス	レファレンス・サービス(※6)の充実	分館や分室でもレファレンス・サービスの充実を図ります。	→	→	→	→	→	→	→
連携	学校図書館との連携	高知市内の小・中・義務教育・特別支援学校との連携を密にし、学校で求められる資料の団体貸出を行います。よく借りられるテーマの図書をまとめて貸し出すセット貸しの充実を図ります。	→	→	→	→	→	→	→
PR	分館・分室の周知	身近な図書館である分館・分室について、もっと広く知ってもらい、利用してもらえるよう当館のホームページやフェイスブック、パンフレットなどで積極的にPRを行います。	→	→	→	→	→	→	→
	移動図書館の周知	移動図書館の巡回場所や時間を当館のホームページなどに載せて広く知ってもらい、利用の促進を図ります。	→	→	→	→	→	→	→
職員研修	接遇力の向上	分館・分室職員のコミュニケーション能力、傾聴力等の向上のため接遇研修を定期的に実施します。	→	→	→	→	→	→	→
	調査能力の向上	レファレンス事例の情報共有や、定期的な研修の実施により、分館・分室職員の調査能力の向上に努めます。	→	→	→	→	→	→	→

- ※1 6つの分館 ..... 旭市民図書館、潮江市民図書館、長浜市民図書館、江ノ口市民図書館、下知市民図書館、春野市民図書館
- ※2 15の分室 ..... 三里ふれあいセンター図書室、鴨田ふれあいセンター図書室、初月ふれあいセンター図書室、一宮ふれあいセンター図書室、高須ふれあいセンター図書室、介良ふれあいセンター図書室、朝倉ふれあいセンター図書室、秦ふれあいセンター図書室、五台山ふれあいセンター図書室、大津ふれあいセンター図書室、布師田ふれあいセンター図書室、御堂瀬ふれあいセンター図書室、浦戸ふれあいセンター図書室、鏡図書室、土佐山図書室
- ※3 移動図書館 ..... 約2,500冊を搭載できる図書館車。学校も含め、巡回先を決めて定期的に訪問する。
- ※4 ブックリスト ..... あるテーマに関する資料の情報をリストにまとめたもの。
- ※5 パスファインダー ..... あるテーマに関する資料や情報を探するための手段を簡単にまとめたもの。
- ※6 レファレンス・サービス ..... 利用者の問合せに図書館資料(図書や雑誌、新聞、データベースなど)を案内したり、図書館資料に基づいて回答すること。

#### 4 連携・支援及び図書館の活用

##### (3) 県立学校図書館等との連携・協力(県立図書館機能)

子どもたちが、読書の習慣や資料を活用して学ぶ力を身につけるためには、早い段階から図書館等を活用することが有効であり、学校図書館の役割は重要です。

オーテピア高知図書館では、市民図書館と県立図書館とが役割分担し、高知市立学校へのサービスは市民図書館が、県立学校等へのサービスは県立図書館が、学校図書館と連携しながら行います。

県立図書館は、県立学校等に対して、要望のあったテーマに応じた資料のまとめ貸しやレファレンス(※1)などの協力を行い、子どもたちの学びを支えます。また、学校図書館の要望に応じて、運営やサービスの充実に向けた支援、必要な情報の提供等も行います。

なお、高知市以外の市町村立学校は、各市町村立図書館等を通して県立図書館が支援します。

《凡例》

「--->」は準備期間、「—>」は継続実施  
「—>」は強化して取り組む期間

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

サービス・取組内容等		年度				
		29	30 開館 (予定)	31	32	33
協力	学校図書館の要望に応じた資料のまとめ貸し	—>				
	依頼訪問等による支援	—>				
	レファレンスへの協力	—>				
	ブックリスト(※2)やパスファインダー(※3)の作成・提供	新	—>			
	研修の実施	—>				
チアウトリー(※4)	出前講座等の実施	—>				
P R	サービスの周知	—>				

- ※1 レファレンス ..... 利用者の問合せに図書館資料(図書や雑誌、新聞、データベースなど)を案内したり、図書館資料に基づいて回答すること。
- ※2 ブックリスト ..... あるテーマに関する資料の情報をリストにまとめたもの。
- ※3 パスファインダー ..... あるテーマに関する資料や情報を探すための手段を簡単にまとめたもの。
- ※4 アウトリーチ ..... 図書館の館内でサービスを提供するだけでなく、図書館の外に出向いて積極的にサービスを提供すること。

## 4 連携・支援及び図書館の活用

### (4) 中心市街地活性化への寄与・周辺施設との連携

オーテピア高知図書館の持つ、図書館資料や情報、司書の専門性、利用しやすい場所といった資源を活用しながら、地元商店街等と連携・協力した取組を行うことにより、中心市街地活性化に寄与します。

また、産学官民連携センターや県立大学永国寺キャンパス、高知城歴史博物館等の周辺施設との連携・協力した取組を行うことにより、お互いに持っている強みや機能をさらに充実・強化し、互いの施設の利用促進や情報発信等につなげていきます。

#### <具体的に強化する主なサービス・取組>

【凡例】

「--->」は準備期間、「->」は継続実施  
「->」は強化して取り組む期間

サービス・取組内容等		年度					
		29	30 開館 (予定)	31	32	33	
中心市街地活性化への寄与	観光情報の収集・発信	外国人観光客にも対応した、高知の観光に関するチラシやパンフレットを収集し、1階エントランス・ロビーで提供します。	->	->	->	->	->
	商店街や日曜日等の情報発信	商店街や日曜日等に関する情報を収集し、1階エントランス・ロビーで提供します。	->	->	->	->	->
	インターネット利用(WiFi接続)環境の提供	利用者自身のタブレットやスマートフォンを使い、無料でインターネットに接続できるWiFi環境(※1)を、全館で提供します。 このことにより、外国人観光客等インバウンド(※2)観光への寄与も期待できます。	新	->	->	->	->
	宿泊施設への団体貸出	団体貸出について、宿泊施設のニーズを把握しながら、実施に向け検討します。	->	->	->	->	->
	多目的広場の活用	商店街等との連携のもと、多目的広場を活用し、イベントなどを開催します。	新	->	->	->	->
	商店経営に役立つ図書等の収集・提供	商店経営の仕方や商品ディスプレイのノウハウなど、商店街の振興に役立つ図書や雑誌・新聞等を収集し、提供します。	->	->	->	->	->
	商店街との協働	商店街の様々なイベント(「得する街のゼミナール」、「土佐のおきゃく」など)と協働した取組を行います。	->	->	->	->	->
	まちなか図書館の実施	商店街等の店舗に、一定期間、図書館の本を貸し出すことにより、来店者等に広く活用してもらう「まちなか図書館」を実施します。	新	->	->	->	->

サービス・取組内容等		年度						
		29	30 開館 (予定)	31	32	33		
周辺施設との連携	歴史的資料の展示	高知城歴史博物館等と連携しながら、図書館に収蔵されている歴史的な貴重資料の企画展示を行います。	新 規	→	→	→	→	→
	文化施設との連携	高知城歴史博物館や文学館、高知城等の歴史ある文化施設と連携しながら、観光や文化に関する情報を積極的に発信します。	新 規	→	→	→	→	→
	教育・産業支援施設との連携	ココブラ(高知県産学官民連携センター)などが行う講演会やセミナーなどにおいて、講師の著書やお薦め本など利用者のニーズにあった図書を提供します。		→	→	→	→	→
		事業者が企画書等を作成する段階から、図書館の資料や情報を提供し、支援機関と一体となって支援を行います。	新 規	→	→	→	→	→
		学生をボランティアなどとして受け入れ、読み聞かせや学生のアイデアをいかした企画展示等を、中学・高校・大学等と連携しながら行います(再掲)。	新 規	→	→	→	→	→

※1 WiFi環境 …… WiFi(ワイファイ)は、無線LANの規格のひとつ。タブレットやスマートフォンなどが、無線の電波でネットワークに接続できる環境のこと。

※2 インバウンド …… 外国人が訪れてくる旅行のこと。

### 3 サービス提供体制の充実・強化

.....

利用者の多様なニーズに応え、より効率的で質の高いサービスを提供できるよう、体制の充実・強化に取り組んでいきます。

#### 1 資料・情報の充実と提供体制の確保

地域や住民の自立的な判断に役立つ多様な資料・情報の充実と提供体制の確保に取り組みます。

##### <主な取組>

- チームで対応する仕組みの充実・強化
- 他の図書館や関係機関との連携・協力
- ボランティアとの連携・協働
- 必要な予算の確保と人員体制の整備

#### 2 関係機関等との連携・協力

幅広い図書館サービス・取組を展開できるよう、関係機関等との連携・協力を図ります。

##### <主な取組>

- 関係機関との支援チームによる課題解決の推進
- 相互の信頼関係に基づいたネットワークづくり
- 関係機関等との連携による相談会やセミナーなどの実施
- 高知声と点字の図書館や高知みらい科学館との連携

#### 3 広報・企画の充実・強化

図書館のサービス・取組等への関心を高め、より多くの方に図書館を利用してもらうために、広報・企画の充実・強化に取り組みます。

##### <主な取組>

- 図書館未利用者へのPRの強化
- さまざまな広報媒体を活用したPR
- 図書館の資料や空間を活用するための具体的な提案
- 関係機関等との協働事業の実施



#### 4 司書の専門性の向上

県民・市民の資料要求に応え、広範囲なレファレンスに対応できるよう、司書の専門性の向上に取り組みます。

##### <主な取組>

- 国立国会図書館等が行う専門研修への参加
- 先進図書館の取組事例の調査等
- 専門機関等と連携した職場研修の実施
- 専門機関等のセミナーや講座等への参加、訪問等

#### 5 接遇の向上

県民・市民に気持ちよく利用していただくため、利用者の立場に立った丁寧な対応やわかりやすい説明など、接遇の向上に取り組みます。

##### <主な取組>

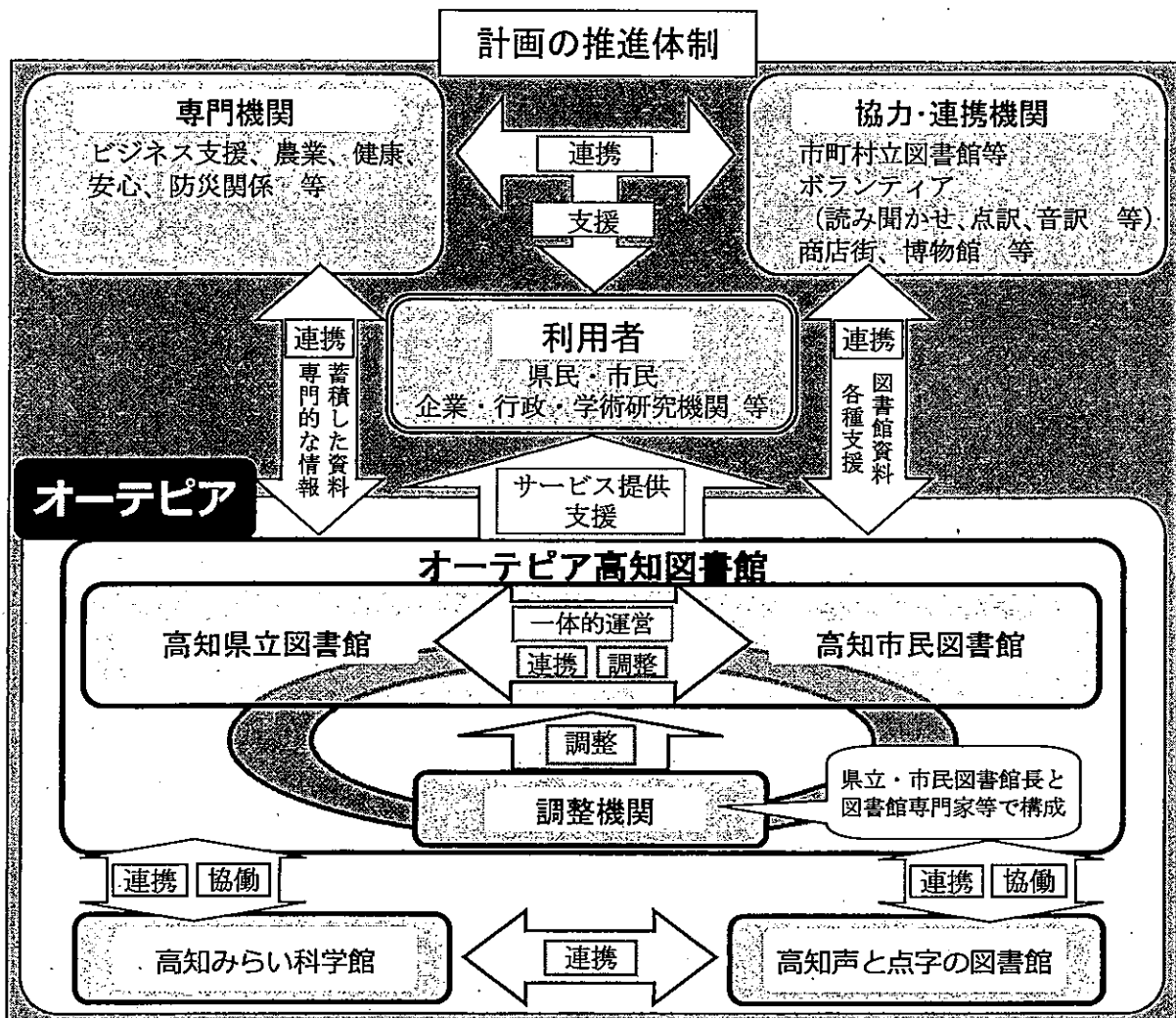
- 継続的な接遇研修の実施
- 利用者へのアンケート調査の実施
- わかりやすい案内表示など、利用者視点での環境整備

## 第4章 計画の推進に向けて

### 1 計画の推進体制

オーテピア高知図書館は、県立図書館と市民図書館の合築による図書館であることから、役割分担を明確にしたうえで、一体的な運営を行い、連携して計画の推進に取り組みます。特に調整等が必要な場合には、両館長と図書館専門家等で構成される調整機関の会議において、連携・調整を図ります。

また、計画の推進にあたっては、協力・連携機関や専門機関等との連携強化を図り、効果的で効率的な図書館サービスを提供できるような体制を構築します。



## 2 計画の点検・評価・改善

---

オーテピア高知図書館が、「課題解決の支援ができる図書館」「情報提供機関として地域を支える図書館」など、目指す図書館像を実現していくためには、県民・市民の要望に応え、社会の変化に柔軟に対応しながら、常に成長・発展していく必要があります。

このため、サービス・取組の実施状況を定期的に把握し、点検・評価を行います。この点検・評価を通じて明らかになった課題については、常に進化し続ける進化型図書館として、図書館サービスなどの改善や新たなサービス・取組の展開に役立てます。

点検・評価については、図書館法第14条に基づき、館長の諮問に応じ、意見を述べる機関として設置される高知県立図書館協議会及び高知市立市民図書館協議会のほか、図書館の専門家等による第三者機関により定期的に行いながら、PDCAサイクル（※）による進捗管理をしっかりと行います。

図書館協議会等による点検・評価の結果については、図書館ホームページや図書館広報誌等により県民・市民に公表します。

また、アンケート調査を定期的を実施することにより、利用者の要望や満足度等を把握しながら、サービス水準の向上につなげていきます。

### ※PDCAサイクル

計画(Plan)を実行(Do)し、評価(Check)して改善(Action)に結びつけ、その結果を次の計画にいかす過程のこと。

## 第5章 サービス指標

本計画の実施にあたり、次のとおりサービス指標を設定し、PDCAサイクルに基づく進捗管理を徹底しながら、目標の達成に努めます。

なお、サービス指標については、年度ごとの進捗状況を分析・評価し、適宜、見直すこととします。

サービス指標	現状(平成26年度)	目標(平成33年度)
年間入館者数	620,158人	1,000,000人
年間個人貸出点数	519,892点	1,100,000点
レファレンス件数	23,989件	30,000件
県民一人当たりの年間貸出冊数	3.7冊	4.2冊

※平成33年度の年間入館者数は、オーテピア全体の入館者数。

また、下表のサービス指標については、計画の策定後において、進捗状況の分析・評価を行う中で目標を定めます。あわせて、サービス水準の維持・向上等を図るため、別途作成するチェックシートにより、項目ごとの取組状況を把握しながら、質的な評価を行います。

区分	項目
各サービスに共通する項目	ホームページ(検索ページ)へのアクセス状況
	ブログやフェイスブックによる情報発信の状況
	データベースの利用状況
	レファレンス事例のホームページでの公開状況
	図書館活用講座の開催状況
	企画展示の実施状況

区 分		項 目
各 サ ー ビ ス の 項 目	資料・情報の提供 (貸出し・閲覧・予 約)	一般図書の内国出版点数の収集割合
		雑誌・新聞の収集タイトル数
		セルフ式貸出機の利用割合
	高知県関係資料の 収集・保存・提供	レファレンス・サービスの利用状況
		デジタル化資料のウェブ・サイトへの公開状況
	ビジネス・農業・産 業支援サービス	講演会やセミナー、相談会等の開催状況
		他機関への利用者の案内状況(レフェラル・サービス)
	健康・安心・防災情 報サービス	講演会やセミナー、相談会等の開催状況
		他機関への利用者の案内状況(レフェラル・サービス)
	児童サービス	おはなし会、ブックトークなどの開催状況
	ティーンズ・サービ ス	ブックトーク、ビブリオバトルなどの開催状況
		PR誌の発行状況
	多文化サービス	外国語絵本の読み聞かせ会や交流会等の開催状況
	図書館利用に障害 のある人へのサー ビス	宅配貸出サービスの利用状況
		対面音訳サービスの利用状況
		高知声と点字の図書館と連携したボランティアの育成等の状況
	市町村立図書館等 への支援	県内公共図書館への協力貸出の状況
		市町村への巡回訪問等の状況
		図書館職員研修の開催状況
	県立学校図書館等 との連携・協力	県立学校への団体貸出の状況
中心市街地活性化 への寄与・周辺施 設との連携	周辺施設等への資料の団体貸出の状況	

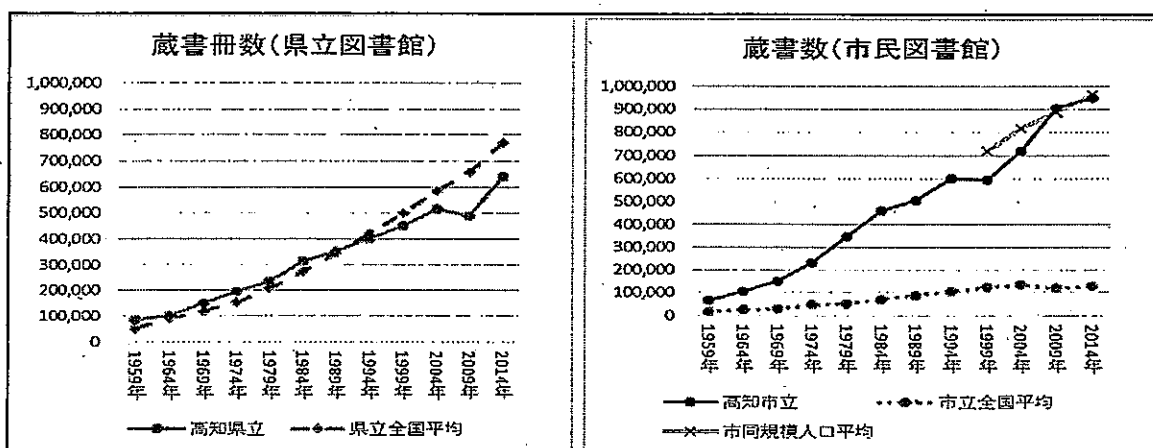
# 資料編

## 1 図書館の現状（県立図書館、市民図書館）

### 1-1 蔵書数の推移

蔵書数は、年を追って増加しています。

県立・市民図書館とも、県立全国平均、市同規模人口平均（30万人以上、約50市）と比較するとほぼ重なっており、平均的な蔵書量となっています。



(単位：冊)

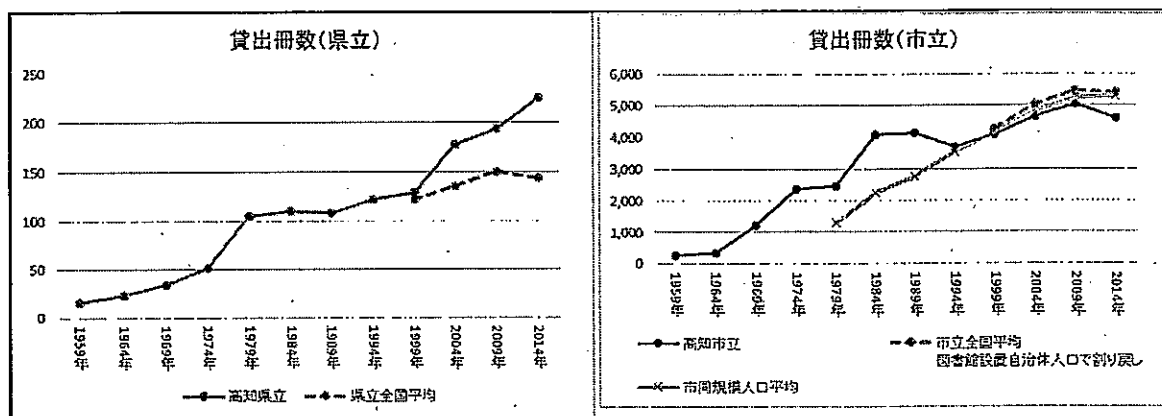
年度	1959年	1964年	1969年	1974年	1979年	1984年	1989年	1994年	1999年	2004年	2009年	2014年
高知県立	86,387	102,440	150,001	196,008	236,000	312,000	353,000	400,000	449,000	517,000	489,000	640,000
県立 全国平均	50,363	90,904	118,024	151,993	208,356	272,859	345,836	420,836	499,500	583,984	656,857	769,733
高知市立	65,387	108,218	150,480	231,835	347,000	459,000	504,000	599,000	594,000	720,000	905,000	949,000
市立 全国平均	18,887	24,858	29,112	47,839	51,775	71,042	88,913	106,869	124,442	135,179	120,945	127,841
市同規模 人口平均	統計数値なし								718,000	819,400	888,463	963,647

※出典：日本の図書館（日本図書館協会）1959～2014

## 1-2 貸出冊数の推移

貸出冊数（人口1,000人あたり）は、年を追って増加しています。県立図書館は、県立全国平均と比較すると、これを上回る実績を上げています。

市民図書館は、市立全国平均や、市同規模人口平均（30万人以上、約50市）と比較すると、若干下回っていますが、ほぼ同じ軌跡を描いており、平均的な動きといえます。



(単位：冊/1,000人あたり)

年度	1959年	1964年	1969年	1974年	1979年	1984年	1989年	1994年	1999年	2004年	2009年	2014年	
高知県立	16	23	34	52	105	109	108	122	129	178	194	225	
県立全国平均	統計数値なし									121	135	150	143
高知市立	274	335	1,212	2,375	2,469	4,072	4,115	3,686	4,084	4,627	5,035	4,598	
市立全国平均	統計数値なし									4,249	5,027	5,446	5,408
市同規模人口平均	統計数値なし				1,280	2,255	2,755	3,529	4,134	4,804	5,221	5,300	

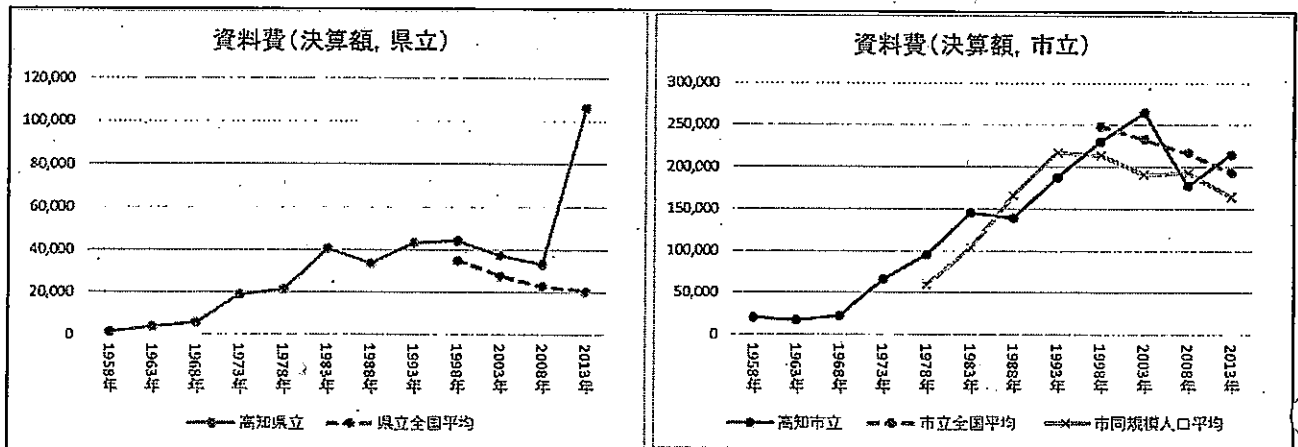
※出典：日本の図書館（日本図書館協会）1959～2014

### 1-3 資料費の推移

資料費（人口1,000人あたり）は、年を追って増加していますが、県立図書館は1998年、市民図書館は2003年を境に減少に転じています。これは、地方自治体の財政再建に伴う資料費の減額によるものです。

県立図書館は、県立の全国平均と比較すると、2008年まではほぼ同じです。2013年に大幅に上昇しているのは、新図書館の開館に向けて資料費を増額した結果です。

市民図書館は、市立全国平均や、市同規模人口平均（30万人以上、約50市）と比較すると、上下はありますが、ほぼ同じ軌跡を描いており、平均的な動きといえます。2013年度には、県と同様に新図書館の開館に向け資料費を増額し、上昇しました。



(単位：円/1,000人あたり)

決算年度	1958年	1963年	1968年	1973年	1978年	1983年	1988年	1993年	1998年	2003年	2008年	2013年
高知県立	1,205	3,536	5,746	19,021	21,238	40,524	33,748	43,242	44,204	37,223	33,099	106,528
県立全国平均	統計数値なし								34,919	27,848	22,723	20,581
高知市立	20,270	16,880	22,833	65,926	95,918	145,438	139,103	187,905	230,827	264,930	177,256	215,336
市立全国平均	統計数値なし								248,993	233,237	216,891	193,584
市同規模人口平均	統計数値なし				59,893	103,683	166,910	217,257	213,901	190,432	192,957	164,414

※出典：日本の図書館（日本図書館協会）1959～2015



## 2 計画策定の経過

---

### 2-1 作業部会の設置

#### ○県市図書館職員合同の作業部会

平成26年7月24日より、県市合同のチーフ・係長級、現場の監督職員で構成する担当チームでサービス計画の作業部会を設置。県市合同で職員や関係機関の意見を聞きながら作成作業を進めました。

### 2-2 ワークショップの開催

#### ○県市図書館職員合同ワークショップ

県市職員の情報交換、意識共有、交流を目的としてワークショップを開催。県市の正職員全員が6班に分かれ、新図書館におけるサービスの在り方について検討しました。

・開催日 平成26年9月29日(月)

・出席者 ワークショップ参加者 43人  
その他 6人(管理職等)

### 2-3 知の拠点としての新図書館サービス検討委員会の開催

新図書館におけるサービス及び業務のブラッシュアップや、図書館と関係機関等との協働によるサービス・取組の進め方等を検討するため、検討委員会及び分科会を開催しました。

◇検討委員会

開催年月日	検討内容
第1回 平成27年10月23日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目的、検討内容、スケジュールの確認</li> <li>・基本計画等の説明</li> <li>・講演 【講師】齋藤 明彦 氏 (鳥取県地域振興部 理事監兼東部振興監) 【講師】常世田 良 氏 (立命館大学 文学部教授)</li> </ul>
第2回 平成27年11月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新図書館が取り組む主なサービスの概要</li> <li>・分科会の進め方</li> </ul>
第3回 平成28年9月9日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各分科会での検討内容のまとめについて</li> <li>・新図書館サービス計画に関する意見・助言等</li> </ul>
第4回 平成28年12月2日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オーテピア高知図書館サービス計画(案)について</li> <li>・関係機関等との連携による取組等について</li> </ul>

◇分科会

図書館サービス分科会

開催年月日	検討内容
第1回 平成28年7月11日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目的・スケジュール等</li> <li>・各分科会での意見等を踏まえたサービス・取組の検討内容に関する意見・助言等</li> <li>・新図書館サービス計画に関する意見・助言等</li> </ul>
第2回 平成28年8月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各分科会のまとめ及び意見等を踏まえたサービス・取組の検討結果に関する意見・助言等</li> <li>・新図書館サービス計画に関する意見・助言等</li> </ul>

ビジネス・農業・産業支援サービス分科会

開催年月日	検討内容
第1回 平成27年12月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目的・スケジュール等</li> <li>・県立図書館の見学</li> <li>・講演「公共図書館におけるビジネス支援 —秋田県立図書館の事例をとおして—」 【講師】山崎 博樹 氏 (秋田県立図書館 副館長)</li> <li>・検討内容の協議及び意見交換</li> </ul>

第2回 (商工業分野) 平成28年1月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスへの対応と今後に向けた課題整理</li> <li>・前回の分科会を踏まえた図書館との連携について</li> <li>・さらなる連携の可能性について</li> </ul>
第3回 平成28年2月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講演「鳥取県立図書館のビジネス支援の実際」 【講師】小林 隆志 氏 (鳥取県立図書館 支援協力課長)</li> <li>・前回の分科会を踏まえた図書館との連携について</li> <li>・さらなる連携の可能性について</li> </ul>
第4回 (農業分野) 平成28年2月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県市の農業関係部署の業務説明</li> <li>・先進図書館での農業支援の取組について説明</li> <li>・関係機関と図書館との連携のあり方について</li> </ul>
第5回 平成28年7月1日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・分科会での意見等を踏まえたサービス・取組</li> <li>・関係機関等との連携による取組等について</li> <li>・データベースの活用方法について意見交換</li> </ul>
第6回 平成28年8月2日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回分科会までの協議等を踏まえたサービス・取組</li> <li>・まとめに向けた検討内容の整理</li> </ul>

### 健康・安心・防災情報サービス分科会

開催年月日	検討内容
第1回 (医療・保健・福祉分野) 平成28年1月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目的・スケジュール等</li> <li>・県立図書館の見学</li> <li>・講演「高知県における保健医療政策と新図書館」 【講師】塚田 薫代 氏 (静岡県立こども病院医学図書室)</li> <li>・検討内容の協議及び意見交換</li> </ul>
第2回 (医療・保健・福祉分野) 平成28年5月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館における課題解決サービス(DVD上映)</li> <li>・レファレンス等について説明</li> <li>・前回の分科会を踏まえた図書館との連携について</li> <li>・さらなる連携の可能性について</li> </ul>
第3回 (防災分野) 平成28年6月1日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館の取組の説明・紹介</li> <li>・各関係機関の事業内容の説明</li> <li>・連携・協力したい取組等や連携のあり方について</li> </ul>
第4回 (医療・保健・福祉分野) 平成28年7月6日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講演「連携による健康情報サービスの展開」 【講師】田村 俊作 氏 (慶應義塾大学 名誉教授)</li> <li>・分科会での意見等を踏まえたサービス・取組</li> <li>・関係機関等との連携による取組等について</li> </ul>
第5回 平成28年8月4日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回分科会までの協議等を踏まえたサービス・取組</li> <li>・まとめに向けた検討内容の整理</li> </ul>

## 中心市街地活性化・周辺施設連携分科会

開催年月日	検討内容
第1回 平成28年1月25日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目的・スケジュール等</li> <li>・講演「地域コミュニティの核となる図書館」 【講師】関 幸子 氏 (株式会社ローカルファースト研究所 代表取締役)</li> <li>・検討内容の協議及び意見交換</li> </ul>
第2回 平成28年5月23日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中心市街地活性化へ寄与するサービス・取組</li> <li>・周辺施設との連携・協力による取組等について</li> </ul>
第3回 平成28年7月25日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講演「中心市街地活性化に繋がる図書館利用」 【講師】成清 仁士 氏 (鳥取市中心市街地活性化協議会 タウンマネージャー)</li> <li>・分科会での意見等を踏まえたサービス・取組</li> <li>・地元商店街や周辺施設との連携による取組等について</li> </ul>
第4回 平成28年8月18日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回分科会までの協議等を踏まえたサービス・取組</li> <li>・まとめに向けた検討内容の整理</li> </ul>

### 2-4 図書館協議会の開催

図書館法に基づき、図書館の運営に関し、館長の諮問に応じるとともに、図書館サービスへの意見を述べる機関として設置している高知県立図書館協議会・高知市立市民図書館協議会において、「オーテピア高知図書館サービス計画(案)」についての検討を行いました。

開催年月日	議事
【平成28年度】 第1回 平成28年9月6日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高知県立図書館協議会・高知市立市民図書館協議会の同時開催について</li> <li>・高知県立図書館・高知市立市民図書館の平成27年度事業実績及び28年度事業計画について</li> <li>・新図書館サービス計画について</li> </ul>
第2回 平成28年12月5日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オーテピア高知図書館サービス計画(案)について</li> <li>・高知県立図書館・高知市立市民図書館の平成28年度の取組状況について</li> <li>・平成28年度中国・四国地区図書館地区別研修について</li> </ul>

## 2-5 新図書館等複合施設「オーテピア」に関する説明会の開催

オーテピア高知図書館において実施するサービスや取組等について説明するための会を、県内3カ所で開催しました。

日時・場所	高知会場 : 平成28年11月4日(金) 午後6時30分～ 高知城ホール 2階 大会議室
	四万十会場 : 平成28年11月5日(土) 午後2時～ 高知はたJA会館 3階 中ホール
	安芸会場 : 平成28年11月6日(日) 午後2時～ 高知県安芸総合庁舎 2階 会議室
参加者数	計 89人

## 2-6 意見公募手続（パブリックコメント）の実施

「オーテピア高知図書館サービス計画(案)」について、県民・市民の皆さまから意見を募集するため、パブリックコメントを実施しました。

- ・ 期間 : 平成28年10月21日から  
平成28年11月19日まで
- ・ 提出された意見の数 : 10名から33件

### 3 施設の概要

#### (1) 施設規模

区 分	現状 (H27.12月時点)		オーテピア高知 図書館
	県立図書館	市民図書館(本館)	
延床面積	3,896.17㎡	3,740.8㎡	17,763.57㎡
開架冊数	約14万冊	約13万2千点	約35万冊
収蔵能力	30万点(設計上)	約24万点	約205万冊
閲覧席数	203席	148席	615席

#### (2) 施設概要

	項 目	備 考
2階	図書の開架・閲覧スペースを中心としたフロア	
	一般図書開架スペース	
	雑誌閲覧コーナー	
	ティーンズ・コーナー	
	児童コーナー	
	児童図書研究コーナー	
	児童図書選定支援・学校図書支援・ 団体支援書庫	市町村立図書館等や学校図書館の職員や子ども 読書活動関係者等が全点購入した児童書を手に 取って閲覧することができます。
	親子コーナー・調べ学習スペース	親子で読書をしたり、学校の図書館見学や調べ学 習等の場所として利用できます。
	授乳室	
	子ども専用トイレ	
	セルフ式予約受取コーナー	インターネットなどで予約した図書館資料をカ ウンターで待つことなく、利用者自身で借りるこ とができます。
ラーニング・commons	利用者が、図書館等の資料を活用し、自由に学習 したり、議論をし合うなど、さまざまな交流や活 動を行う場です。	

3階	図書の開架・閲覧スペースを中心としたフロア	
	ビジネス・農業・産業支援サービススペース	各スペース6～7万冊の関連資料の利用や専門の司書によるレファレンスを受けることができます。
	健康・安心・防災情報サービススペース	
	デジタル資料（視聴覚資料）利用コーナー	DVDやCDなどの視聴覚資料、データベースを利用することができます。
	高知県関係資料コーナー	
	資料展示室・貴重書閲覧室	資料展示室では、所蔵資料を展示します。貴重書閲覧室では、貴重資料の閲覧等ができます。
	新聞コーナー	各種新聞を、一定期間のバックナンバーを含めて閲覧できます。
	研究個室【9室】	
	ボランティア活動室	
4階	ホールや研修室、学習室を中心としたフロア	
	ホール【200席(机なし)】	イベントや研修等に利用できます。
	研修室（展示室）【90席】	
	集会室【72席】	
	学習室【96席】	
	事務・管理スペース	
	救護室	
スタッフ室		
共通	グループ室（2・3階）【5室】	
	静寂読書室（2・3階）【4室】	
	対面音訳室（2・3階）【5室】	視覚障害のある方がボランティア等による対面音訳を受けることができます。
	セルフ式貸出機（2・3階）	図書館資料を利用者自身で手軽に借りることができます。
	無線LAN（全館）	館内ならどこからでも無料でインターネットに接続できます。
その他	バリアフリー設備	あったかパーキング、点字ブロック、音声案内システム（トイレ等）、難聴支援システム（主要カウンター、ホール等）、手すり、多目的トイレ（各階）
	バリアフリー機器等	拡大読書機、音声読み上げソフト、入力補助装置（トラックボール等）等
	駐車場	1階ピロティ：40台 機械式地下駐車場：60台
	駐輪場	自転車：303台 バイク：82台

(3)開館日時

		県立図書館 【現状】	市民図書館本館 【現状】	オーデビア 高知図書館【案】
休館日	週休日	月曜日	月曜日	月曜日 (祝日の場合は開館)
	祝日	こどもの日、文化の日、 土・日曜日と重なる日 以外の祝日	すべての祝日	1/1、8/11(※1)
	館内 整理日	毎月末金曜日 (12月を除く)	毎月20日	毎月第3金曜日 (8月を除く)
	資料特別 整理期間	2月:4日間	3月:5日間程度	8月:4日間 よさこい祭り期間中
	年末年始	12/29~1/4	12/28~1/4	12/29~1/4
年間開館日数		H26:287日	H26:285日	300日程度
開館 時間	火～金 (※2)	午前9時～午後7時	午前9時30分～ 午後7時	午前9時～午後8時
	土	午前9時～午後5時	午前9時30分～ 午後5時	午前9時～午後6時 (7・8月のみ、午後8時まで)
	日(祝日)	午前9時～午後5時	午前9時30分～ 午後5時	午前9時～午後6時

※1 8月11日の祝日は、資料特別整理期間のため休館

※2 県立図書館:子ども読書室は午前9時～午後5時

市民図書館本館:こども室、視聴覚ライブラリーは午前9時30分～午後5時



《参考》

【高知みらい科学館】

	子ども科学図書館 【現状】	高知みらい科学館 【案】
休館日	月・火・金曜日、祝日 年末年始(12/28～1/4)	オーテピア高知図書館(案)と同じ 休館日
開館時間	水・木曜日 ⇒ 午後1時～午後5時 土・日曜日 ⇒ 午前10時～午後5時 (小学校の春夏冬休み期間中は水・木曜も午前10時～午後5時まで、夏休み中は金曜も午前10時～午後5時まで開館。)	火～木 ⇒ 午前9時～午後5時 金 ⇒ 午前9時～午後8時 土 ⇒ 午前9時～午後5時 (土曜日は7・8月のみ 午後8時まで) 日(祝日) ⇒ 午前9時～午後5時

【高知声と点字の図書館】

	点字図書館 【現状】	高知声と点字の図書館 【案】
休館日	月曜日・すべての祝日及び月曜祝日の翌日 年末年始 12/28～1/4、資料整理日:毎月20日、 資料特別整理期間:3月(5日間程度)	オーテピア高知図書館(案)と同じ 休館日
開館時間	火～金:午前9時30分～午後5時 (土) 午前9時30分～午後5時 (日) 午前9時～午後0時30分	オーテピア高知図書館(案)と同じ 開館時間



# オーテピア高知図書館サービス計画(案)の概要について

## 第1章 計画の策定にあたって

### 1 計画策定の趣旨・目的 P1~2

・開館前から県民・市民に周知し、図書館サービスの利用促進を図るため。  
 ・サービス計画を協力・連携機関等と共有し、計画的かつ効果的なサービス・取組を実施できる体制を整えるため。

### 2 計画の位置づけ P3

・基本構想、基本計画に基づいて、図書館法や関連する計画等と整合性を図りながら策定する。  
 ・効果的かつ効率的なサービスの実施及びサービス水準の維持・向上を図るため、サービスなどの基本的な考え方と具体的な方策を明らかにする。  
 ・「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 文部科学省告示)に基づく「事業計画」として位置づける。

※基本構想：新図書館基本構想検討委員会にて検討・報告された基本構想を基に、高知県・高知市教育委員会が新図書館の整備方針や目指す図書館像、役割・機能等をとりとまとめたもの。  
 ※基本計画：基本構想を基に新図書館の基本コンセプト、サービスや運営の考え方をとりまとめたもの。(H23.7策定)

### 3 計画期間 P3

・平成29年度から平成33年度までの5年間  
 ※進捗状況や新たな課題、図書館を取り巻く環境の変化等を踏まえ、必要に応じて見直す。

## 第2章 基本理念と基本方針

### 1 基本理念 P4~5

※基本構想と基本計画における新図書館の目指す姿

～ これからの高知を生きる人たちに  
 力と喜びをもたらす図書館 ～

### 2 基本方針 P6~7

#### 実現

- ・基本理念を実現するため基本構想・基本計画の中で目指す図書館像として示された5項目を基本方針とする。
- ① 情報提供機関として地域を支える図書館
- ② 県民・市民の資料要求に応え、課題解決の支援ができる図書館
- ③ セーフティネットの役割を果たす図書館
- ④ 図書館利用に障害のある利用者に対応した図書館
- ⑤ 進化した図書館

## 第3章 基本方針の実現に向けたサービス・取組

### 1 具体的なサービス・取組 P9~34

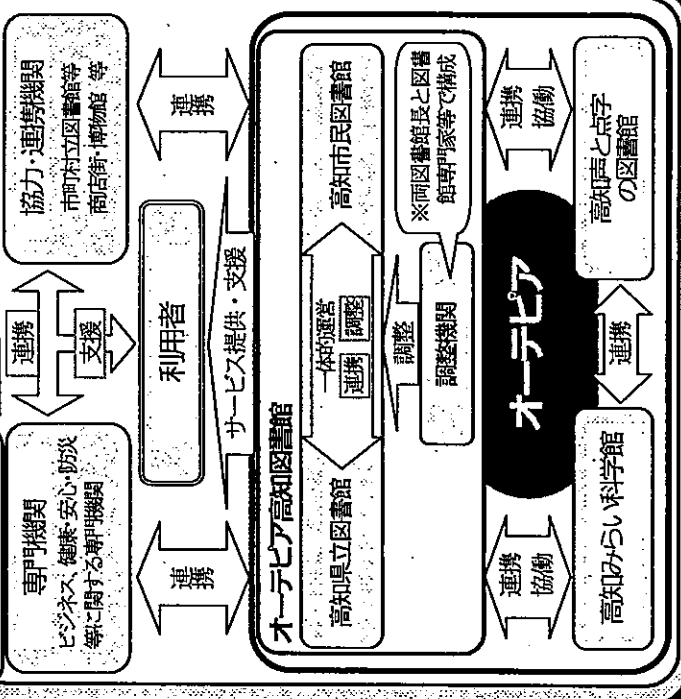
・基本計画で示された13のサービス・取組に、新たな2つを加え、15のサービス・取組を整理  
 (基本計画で示されたサービス：資料・情報の提供、課題解決支援サービス、児童サービス、市町村立図書館等への支援等)  
 (新たなサービス：行政支援サービス、中心市街地活性化への寄与・周辺施設との連携)  
 ⇒「知の拠点としての新図書館サービス検討委員会」等で検討(ブラッシュアップ、関係機関との連携した取組等)

### 2 サービス提供体制の充実・強化 P35~36

- ・多様なニーズに応え、より効率的で質の高いサービスを実施できるよう、提供体制の充実・強化に取り組む。
- ① 資料・情報の充実と提供体制の確保 ⇒ チームで対応する仕組みの充実・強化、他の図書館や関係機関との連携・協力等
- ② 関係機関等との連携・協力 ⇒ 関係機関との支援チームによる課題解決の推進等
- ③ 広報・企画の充実・強化 ⇒ 図書館の資料や空間を活用するための具体的な提案等
- ④ 司書の専門性の向上 ⇒ 専門機関等と連携した職場研修の実施、国立国会図書館等が行う専門研修への参加等
- ⑤ 接遇の向上 ⇒ 継続的な接遇研修の実施、利用者へのアンケート調査の実施等

## 第4章 計画の推進に向けて

### 1 計画の推進体制 P37



### 2 計画の点検・評価・改善 P38

- ・図書館協議会のほか、図書館の専門家等による第三者機関により、定期的に点検・評価を実施する。
- ・明らかとなった課題については、図書館サービスの改善や新たなサービス・取組の展開に役立てていく。

※図書館協議会

図書館法第14条に基づき設置され、図書館の運営に関し館長の諮問に応じ、また、図書館サービスなどについて館長に意見を述べる機関

## 第5章 サービス指標 P39~40

・サービス指標を設定し、PDCAサイクルに基づく進捗管理を徹底し、目標の達成に努める。

- 項目：年間入館者数、レファレンス件数、  
 県民一人当たりの年間貸出冊数 等
- ・進捗状況を分析・評価し、適宜、見直す。