

パブリックコメント用 閲覧資料

意見募集期間：2020（令和2）年12月15日から
2021（令和3）年1月15日まで

成田市立図書館サービス計画（素案） 2021~2030

成田市立図書館

2021（令和3）年3月

教育長あいさつ

目次

第1章	計画の策定に当たって	1
1.	計画策定の趣旨	1
2.	計画の性格・位置づけ	1
3.	計画の期間	3
4.	計画の策定体制	3
第2章	成田市立図書館を取り巻く状況	4
1.	日本の公共図書館をめぐる現状	4
(1)	子どもの読書活動の推進	4
(2)	障がい理由とする差別の解消の推進	4
(3)	超高齢社会における図書館サービス	4
(4)	進化する情報技術への対応	4
2.	成田市状況	5
(1)	市の状況	5
(2)	年齢区分別人口	5
(3)	人口推計	5
3.	成田市立図書館に関する現状と課題	7
(1)	全域サービス網の整備について	7
(2)	蔵書について	7
(3)	利用状況について	8
(4)	施設・設備等について	10
(5)	インターネット市政モニター「図書館サービスに関するアンケート」について	10
(6)	開館35周年記念連続講座及びワークショップ成果発表について	12
第3章	目指す未来の成田市立図書館の姿	13
1.	図書館の使命（ミッション）	13
2.	図書館の基本方針（ビジョン）	14
3.	図書館サービス評価の指標	15
第4章	サービス計画	16
1.	図書館の基本的なサービス	17
2.	利用者層ごとのサービス	19
(1)	【乳幼児・保護者】	19
(2)	【小学生・中学生】	21
(3)	【青少年】	23
(4)	【成人】	25
(5)	【高齢者】	27
(6)	【図書館利用に障がいのある人】	29
(7)	【多文化】	31

3.	市民の課題を解決するサービス.....	33
(1)	【健康・医療情報】	33
(2)	【ビジネス支援】	35
(3)	【法情報】	37
4.	地域資料を活用するサービス	39
(1)	【地域資料】	39
5.	地方自治を支えるサービス.....	41
(1)	【行政支援】	41
(2)	【学校図書館支援】	42
(3)	【議会図書室との連携】	43
(4)	【行政資料室との連携】	44
6.	図書館サービスを支える電算システム.....	45
7.	職員の育成	47
8.	施設・設備等.....	49
第5章	計画の推進に向けて.....	50
1.	図書館サービス評価の指標.....	50
2.	進行状況の管理.....	50
資料編（別冊）		

第1章 計画の策定に当たって

1. 計画策定の趣旨

2008（平成20）年の図書館法（昭和25年法律第118号、以下「法」という。）の改正により、第7条の2設置及び運営上望ましい基準、第7条の3運営の状況に関する評価等及び第7条の4運営の状況に関する情報の提供の条項が新設されました。それに伴い、「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（2001（平成13）年告示、以下「望ましい基準」という。）が、2012（平成24）年に全部改正されました。これにより図書館は、事業の実施等に関する基本的運営方針を策定し、これらに係る指標を選定するとともに、事業年度ごとの事業計画を策定し、並びに運営の状況に関する自己及び第三者による評価を行うよう努めるものとなりました。

また、国は、「地域の情報ハブとしての図書館」（2005（平成17）年）を公表し、「これからの図書館像ー地域を支える情報拠点をめざしてー（報告）」（2006（平成18）年、以下「これからの図書館像」という。）を提言する等、高度に情報化し、自己判断が多く求められる社会の中での図書館サービスの在り方について新たな方向性を示しています。

成田市では、成田市総合計画「NARITA みらいプラン」において、「市民が学び成果を生かすまちづくりを推進する」としており、市民の多様なニーズに応える図書館サービスを充実するという施策の方向を示しています。

成田市立図書館は、これまで図書館サービス計画等は策定せず、開館時に定めた図書館運営の基本目標、奉仕の重点目標のもと、図書館サービスの提供を行ってきました。しかしながら、社会の変化に伴い、公共図書館に求められる機能にも変化が生じ、読書支援と共に、地域や市民の課題解決を支援する機能の充実が求められています。具体的には子育て支援、学校教育支援、行政支援、健康・医療、ビジネス、法情報等に関する情報や地域資料の情報提供が必要であると考えられます。これらの情報提供サービスを、成田市立図書館が実施するサービスとして位置付け、計画的にサービスの充実を図る必要が生じてきたことから、この度本計画によりその方向性を明確にし、これからの図書館の在り方を検討し、新たな運営方針を定め、目指すべき図書館の姿を実現するために策定するものです。

2. 計画の性格・位置づけ

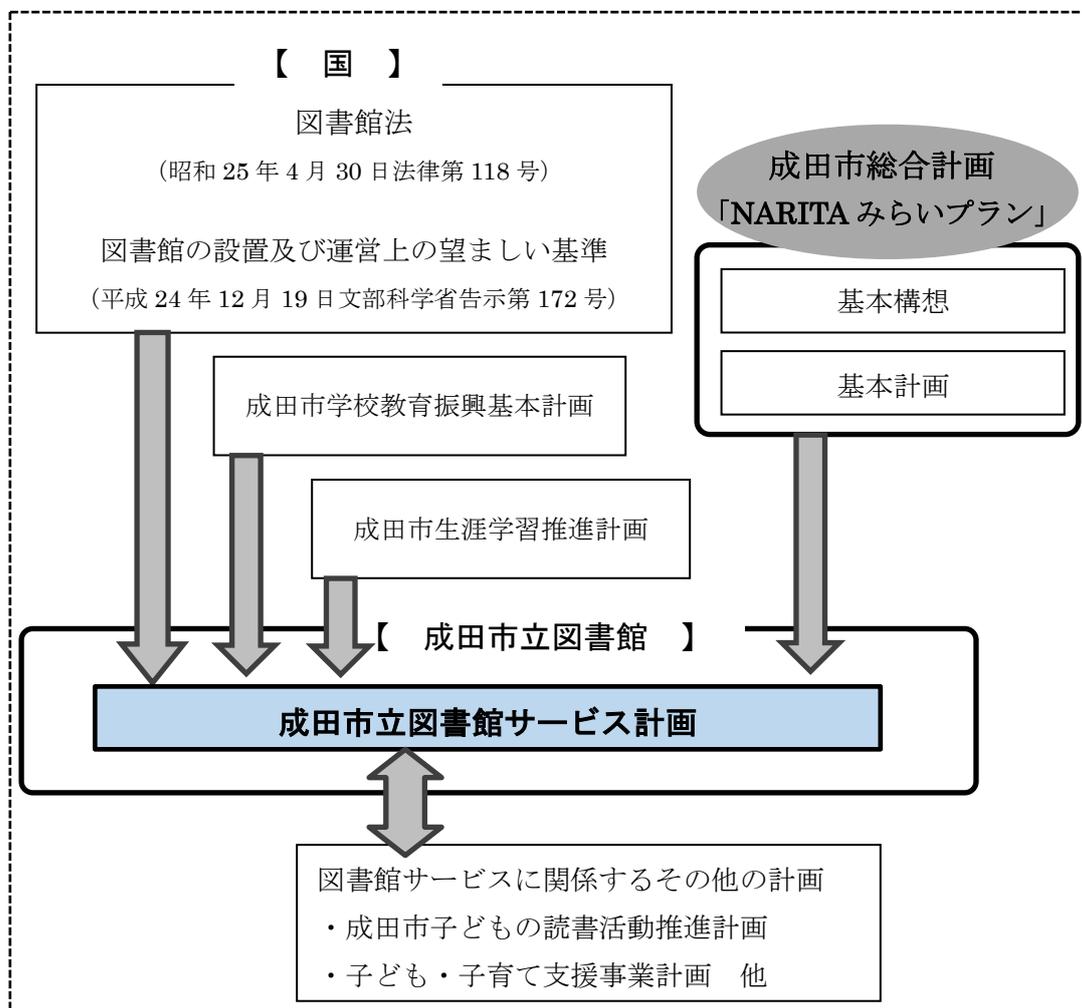
「望ましい基準」の「基本的運営方針及び事業計画」に基づき、本計画を策定します。対象範囲は、本市の図書館サービス全般とします。また、「望ましい基準」の「連携・協力」に基づき、学校図書館、行政資料室、議会図書室ほか市内他機関との連携の視点を盛り込みます。

上位計画の成田市総合計画「NARITA みらいプラン」、成田市学校教育振興基本計画「輝くみらい NARITA 教育プラン」、「成田市生涯学習推進計画」をはじめ、各種関連計画との整合、連携を図った計画とします。

さらに、本市におけるまちづくりの最上位の計画として位置づけられる成田市総合計画「NARITA みらいプラン」では、持続可能なまちづくりの実現を目指す国際目標である SDGs^{※1}（持続可能な開発目標）の理念を掲げており、IFLA（International Federation of Library

※1 SDGs : Sustainable Development Goals の略。2015（平成27）年の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2030年までの国際目標。「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現のため、17のゴール・169のターゲットを定めている。

Associations and Institutions, 「国際図書館連盟」) も、同様にこの目標を支持し推進することを明言していることから、成田市立図書館においても、あらゆる分野の資料、また、多様な観点に立つ資料を幅広く収集、提供すると共に、電子情報へのアクセス環境を整備すること等により、SDGs の掲げる目標の達成、成田市の掲げる将来都市像の実現に貢献します。



計画の位置づけ

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



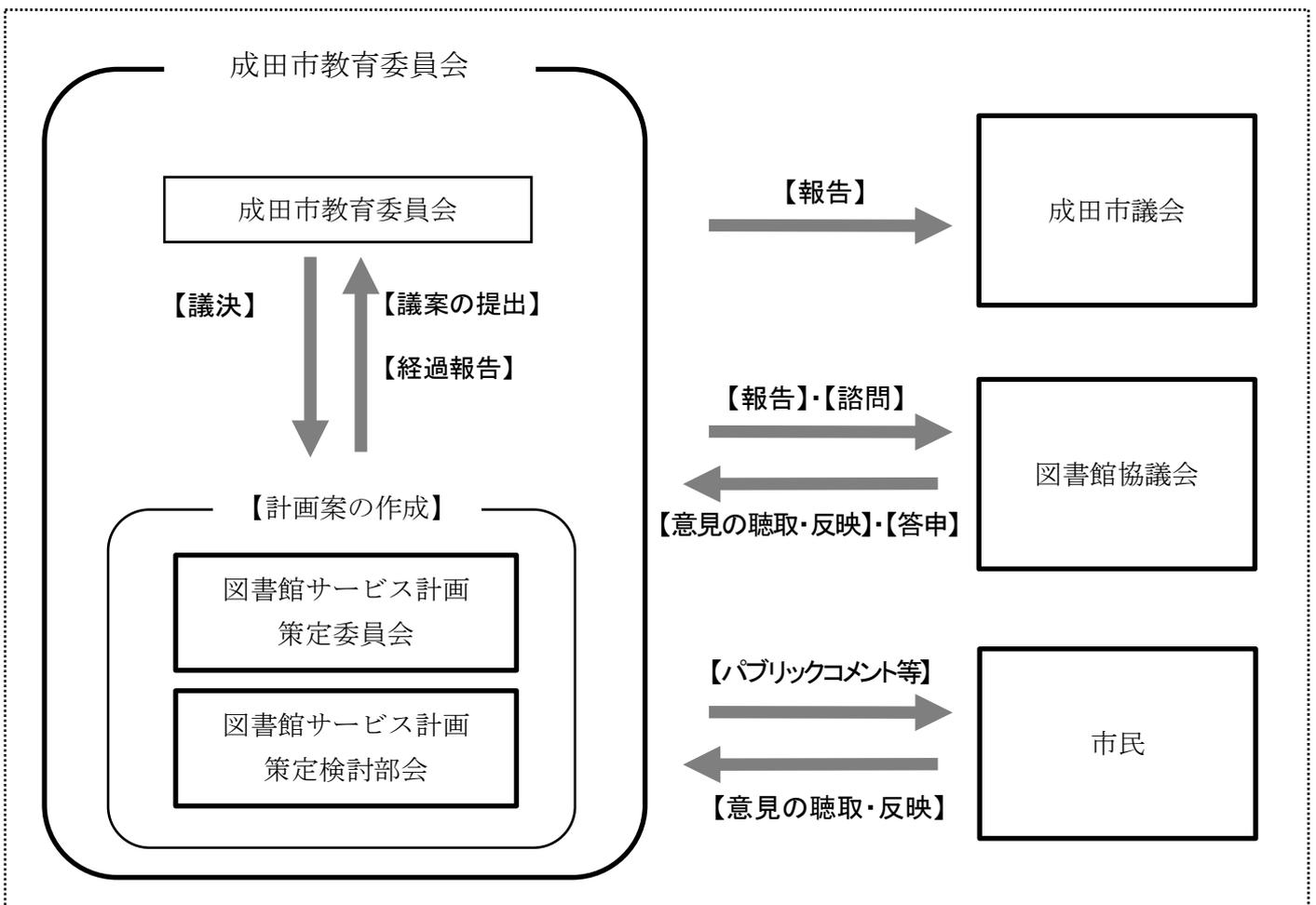
SDGs17 の目標

3. 計画の期間

本計画の期間は、2021（令和 3）年度から 2030（令和 12）年度までの 10 年間とします。

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
企画政策部 企画政策課	成田市総合計画 NARITA みらいプラン（H28～R9）													
教育部 教育総務課	成田市学校教育振興基本計画 輝くみらい NARITA 教育プラン（H28～R7）													
教育部 生涯学習課	第2次成田市 生涯学習 推進計画 （H23～R2）		第3次成田市 生涯学習推進計画											
教育部 図書館		策定 作業	成田市立図書館サービス計画											
							中間評価					最終評価		
												策定 作業	第2次成田 市立図書館 サービス計画	
					策定 作業	第2次成田市子どもの読書活動 推進計画				最終評価				
									策定 作業	第3次成田市子どもの読書活動 推進計画				

4. 計画の策定体制



計画の策定体制

第2章 成田市立図書館を取り巻く状況

1. 日本の公共図書館をめぐる現状

高度に情報化し、多様化した社会の中で、図書館に求められる役割も変化してきており、国は、2001（平成13）年以降、「望ましい基準」や文字・活字文化振興法（2005（平成17）年）等の図書館に関連する法の整備や提言を行い、これからの図書館が果たすべき役割や使命を明らかにしました。

その中で、近年注目されている主な役割や使命については、以下の項目が挙げられます。

（1）子どもの読書活動の推進

国は2000（平成12）年を「子ども読書年」と定め、以降、子どもの読書活動の推進に関する法律の制定、「子どもの読書活動の推進に関する基本的な計画」の策定等を行いました。これにより、図書館は、子どもが自主的に読書活動を行うことができる環境づくりに努め、地域における子どもの読書活動の推進において中心的な役割を果たすことが求められています。

（2）障がい者を理由とする差別の解消の推進

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（2013（平成25）年）において、行政機関等に対して「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮」が義務化されています。2019（令和元）年には視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律が成立しました。これらを背景に、図書館は、設備等の整備をより進め、図書館利用に障がいがある利用者についての読書環境を整備することが求められています。

（3）超高齢社会における図書館サービス

超高齢社会においては、図書館の役割は非常に重要です。読書環境の基盤としての図書館のみならず、図書館を定期的に利用することでの身体面、精神面での生活の質の向上も効果として期待されています。欧米では、2000年代には超高齢社会における図書館サービスに関するガイドラインが定められていましたが、日本で高齢者向けのサービスが注目されるようになったのはごく最近であり、指針整備を含めこれからの対応が求められる分野です。

（4）進化する情報技術への対応

情報科学技術環境の整備については、「望ましい基準」において、「インターネット等や商用データベース等の活用」「外部の情報にアクセスできる環境の提供」に努めるよう示しており、館内の公衆無線 LAN^{※2}を含めたインターネット等へのアクセス環境の整備、多種多様なデータベースを提供することが求められています。また、先進的な図書館では、公的機関が有するデータや、著作権が消滅した画像情報等のオープンデータ化への取組も始まっています。

※2 公衆無線 LAN：公共施設や飲食店でケーブルがなくてもインターネットに接続できる仕組み。無料のものと同料のものがある。

電子書籍^{※3}については、日本で電子書籍貸出サービスを実施している図書館は100館^{※4}となっており、約3,300館ある公共図書館での実施率は約3.0%ですが、アメリカでは公共図書館の約95%が実施しています。

2. 成田市の状況

(1) 市の状況

成田市は、千葉県の北部中央に位置し、北は利根川を隔てて茨城県と接し、西は県立自然公園に指定されている印旛沼、東は香取市と接しています。

市の西側には根木名川、東側には大須賀川が流れ、それらを取り囲むように広大な水田地帯や肥沃な北総台地の畑地帯が広がっています。北部から東部にかけての丘陵地には工業団地やゴルフ場が点在し、南には日本の空の玄関・成田国際空港があります。

本市には約3万年前から人々が住んでいたとされており、10世紀中頃に成田山新勝寺が創建され、江戸時代以降、各地から参詣客が訪れる門前町として栄えてきました。1954（昭和29）年に成田町、公津村、八生村、中郷村、久住村、豊住村、遠山村の1町6か村が合併して成田市が誕生しました。

1978（昭和53）年には新東京国際空港（現成田国際空港）が開港し、2006（平成18）年3月には、香取郡下総町、大栄町との合併により、人口約12万人の新生・成田市が誕生し、北総台地の中核都市として更なる飛躍を果たしました。

現在、成田空港の更なる機能強化や、国際医療福祉大学及びその附属病院と連携した新たなまちづくり、空港隣接地への国産農水産物の輸出拠点機能を有する卸売市場の移転再整備の3本の柱を中心とした取組みとともに、首都圏中央連絡自動車道（圏央道）や北千葉道路などの広域交通ネットワークの整備の促進や、これらと連携した空港周辺地域における交通アクセスの向上に向けた幹線道路の整備に取り組んでおり、成田の更なる発展に向け、空港の立地を最大限に活用したまちづくりが進められています。

(2) 年齢区分別人口

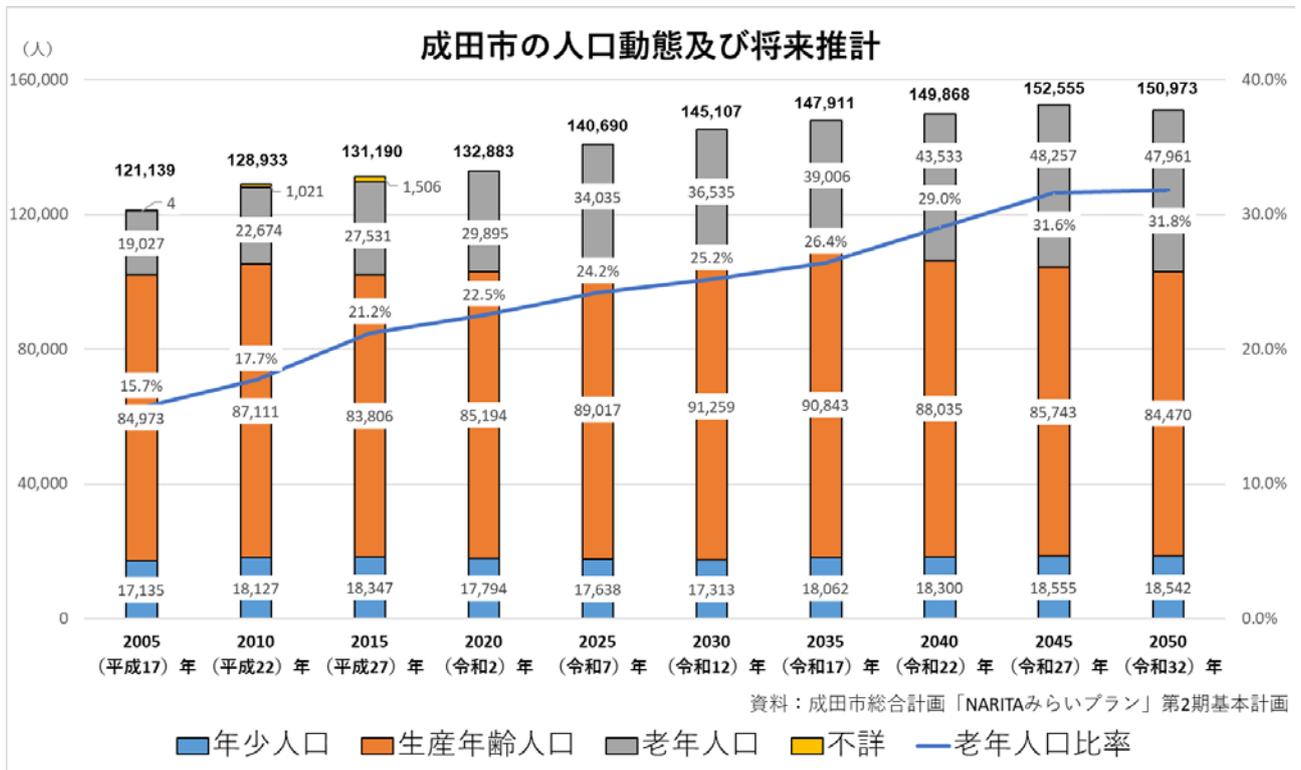
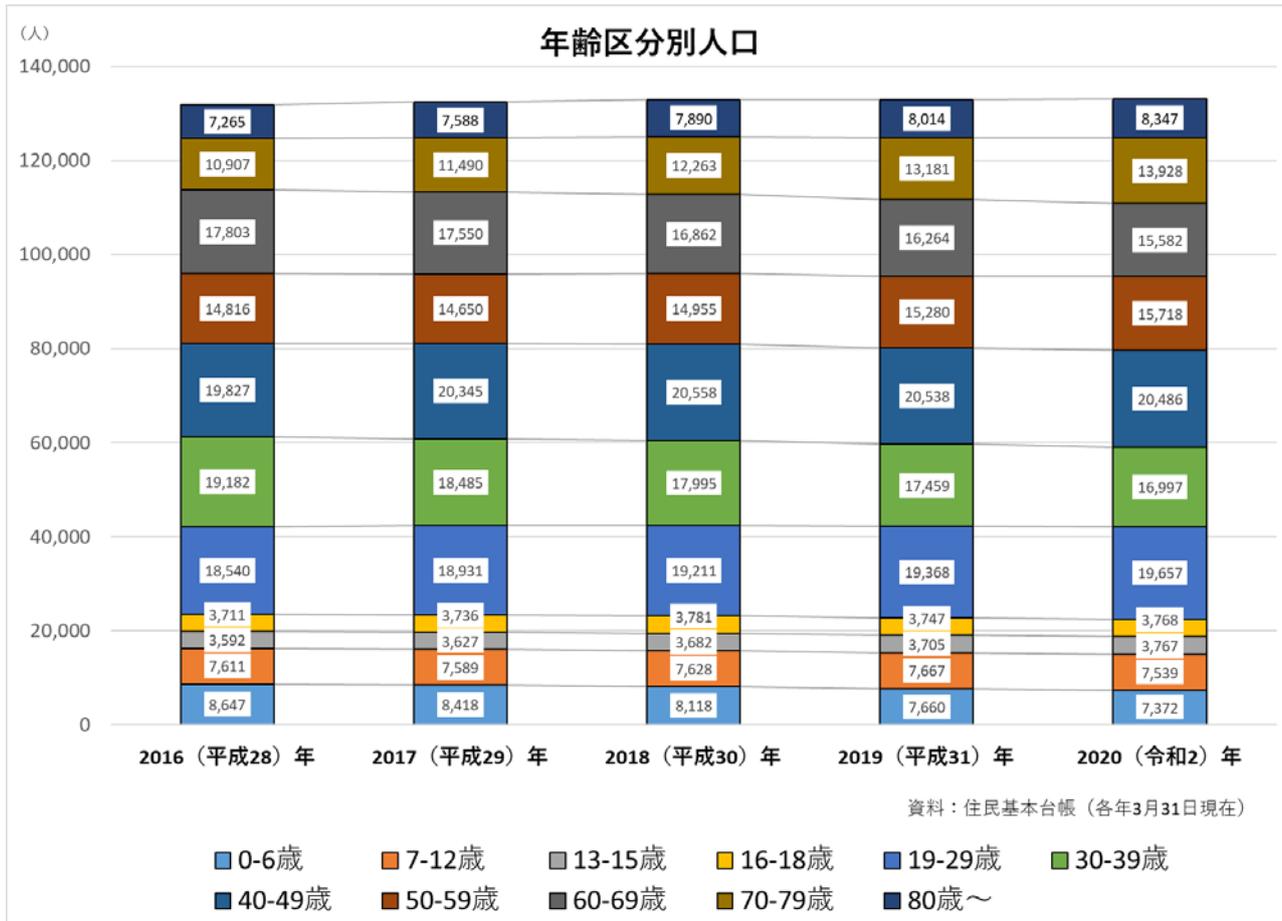
年齢区分別の人口推移をみると、2020（令和2）年から過去5年で、0歳から6歳の乳幼児及び、その保護者と想定される30歳台は減少しています。一方、70歳以上については増加しています。

(3) 人口推計

成田市総合計画「NARITA みらいプラン」第2期基本計画によると、成田市の人口は増加傾向で推移しており、2045（令和27）年まで増加を続けると推計されています。年少人口（0～14歳）は2050（令和32）年まで横ばいで推移すると予測され、生産年齢人口（15～64歳）は2030（令和12）年まで増加と見込まれています。老年人口（65歳以上）は増加傾向が続くと予想され、老年人口比率についても、全国的に見ればゆるやかな推移ですが、やはり増加傾向にあります。

※3 電子書籍：図書の形で出版されていた著作物を、電子メディアを用いて出版したもの。表示方式や出力方式を変更できる、コンピュータや専用の機械等がなければ読むことができない等の特徴がある。

※4 2020（令和2）年7月時点 電子出版制作・流通協議会（AEBS）調査 https://aebs.or.jp/Electronic_library_introduction_record.html



3. 成田市立図書館に関する現状と課題

成田市立図書館は、1984（昭和 59）年、市制 30 周年記念事業として開館し、各公民館の図書室（公津・橋賀台・久住・玉造・豊住）を分館としました。2005（平成 17）年までに、公民館・地区会館・コミュニティセンターに分館（成田・八生・中郷・加良部・美郷台・遠山・三里塚）を設け、2006（平成 18）年の市町村合併により下総、大栄分館が加わりました。

2013（平成 25）年に公津の杜分館が開館した際に、以前の分館は各公民館図書室等へと整理し、図書館サービスの提供を継続することとしました。

現在は、図書館サービスポイントとして本館、公津の杜分館と、14 の公民館図書室等を設けています。また、返却の利便性を図るため成田市役所と JR 成田駅西口にブックポストを設置しています。

なお、移動図書館については、成田市立図書館が開館する以前の 1980（昭和 55）年から運行していましたが、市内に図書館施設が順次設置され、図書館ネットワークが整備されたこと、及び車両の老朽化のため 2013（平成 25）年 6 月末で廃止しました。

（1） 全域サービス網の整備について

成田市立図書館では、全館をオンラインで結び、巡回車を運行して資料配送を行うことで、どのサービスポイントでも貸出・返却・予約サービスが受けられるように整備しています。

本館は、面積、蔵書数ともに図書館サービスの中心を担っています。また、唯一の分館である公津の杜分館は、司書を配置し、地域館として 10 万点規模の蔵書で運営していますが、ニュータウン地区と比較的近い公津地区にありながら、年間約 8 万人の利用、30 万点の貸出となっていることから、身近な場所に拠点となる図書館があることの重要性がうかがえます。

公民館図書室等は、広い市域にあって各地区の身近な窓口として図書館サービス網を構築する重要な役目を持っています。しかし、規模が小さく、成田公民館図書室を除き、司書は配置せず、貸出・返却等の一部サービスのみ行っています。そのため、本館があるニュータウン地区、公津の杜分館がある公津地区とそれ以外の地区で、資料の貸出点数、利用者数に大きな差があります。

「これからの図書館像」では、図書館サービスの地域格差を改善するためには「中学校区などの生活圏毎」また、「人口当たりだけでなく、実際に人が住んでいる地域の単位面積当たり」でのサービス拠点を整備することが必要としています。「成田市都市計画マスタープラン」（2017（平成 29）年）では、三里塚地区、成田湯川駅・久住駅・滑河駅・下総松崎駅の周辺、大栄支所周辺を生活拠点として位置づけ、地域に対する公共サービス機能の維持、充実を図るとしていることから、生活拠点地域への図書館サービスポイントの設置を進めていきます。

（2） 蔵書について

成田市立図書館は、1984（昭和 59）年に蔵書約 17 万点で開館し、現在の蔵書は 100 万点を超えています。新聞 34 紙、雑誌は和雑誌、洋雑誌を合わせて約 470 誌を受入れています。今後も、CD・DVD 等視聴覚資料や、オーディオブック、DAISY^{※5}（デイジー）図書、電子書籍等、多様なメディアの積極的な収集が求められています。

^{※5} DAISY : Digital Accessible Information SYstem の略。活字による読書が困難な人のためのデジタル録音図書の国際標準規格。目次や見出しなどの情報を記録し、必要な情報を容易に検索し、聞くことができるよう加工されている。^{※27} マルチメディア DAISY 参照（p.30）。

(3) 利用状況について

貸出点数は、2002（平成14）年の約144万点がピークで、ここ数年は120万点から130万点の間を推移しています。開館当初、図書・雑誌資料についての貸出点数は無制限でしたが、2007（平成19）年9月から市民10冊、市外登録者3冊までの制限を設けました。

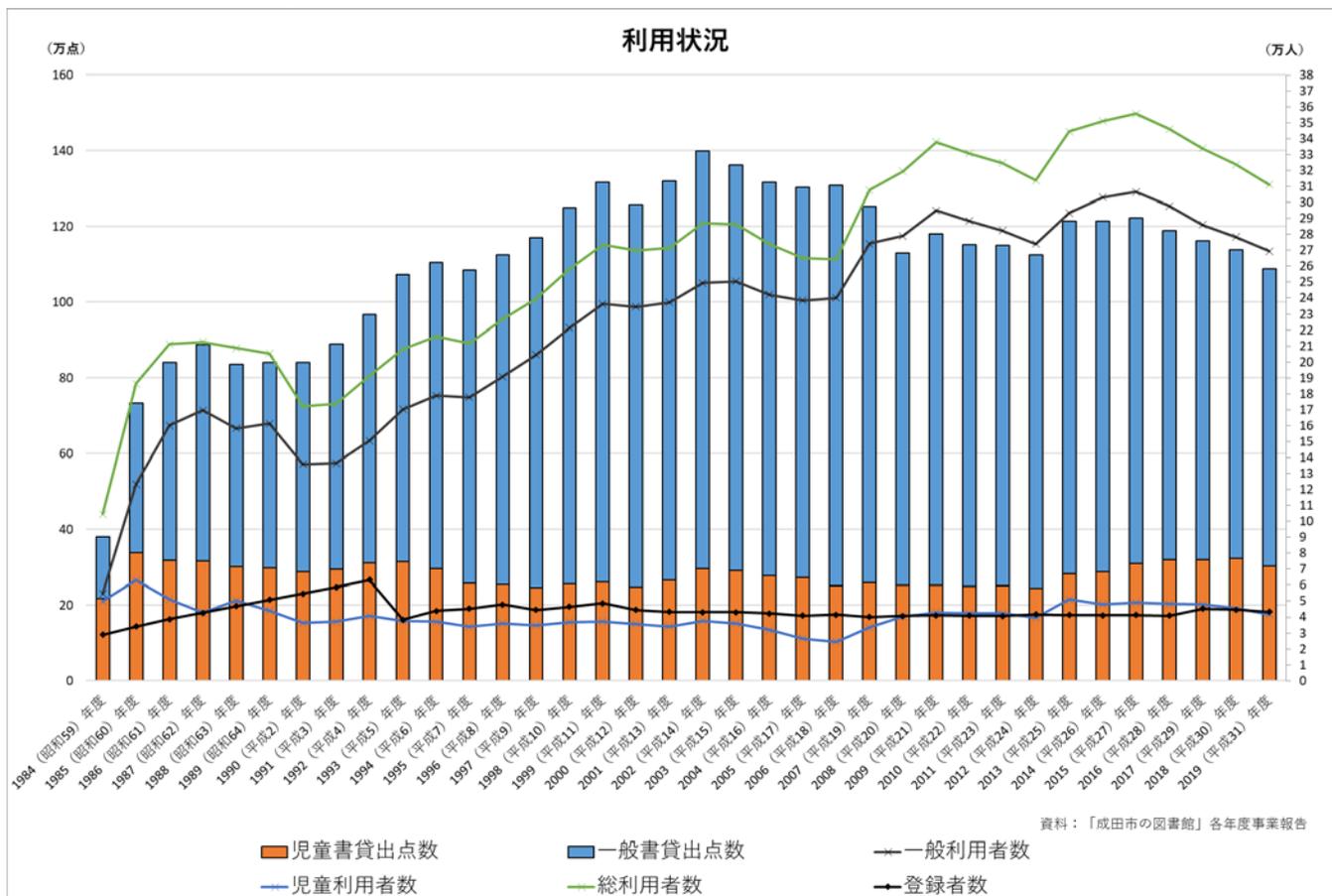
利用者数は、開館から上昇傾向にありましたが、2015（平成27）年の約35万6千人をピークに減少傾向となっています。

児童の利用者数に注目すると、1990年代までは約3万人を維持していました。2007（平成19）年から上昇傾向に転じ、ここ数年は4万人から5万人で推移しています。

2020（令和2）年3月末時点での成田市の年齢別人口に対する成田市立図書館の市民の利用登録率を見ると、小中学生の年代では50%を超えています。高校生年代で低くなっており、19歳から29歳では30%を下回ります。30歳台、40歳台では約40%と高くなっているものの、以降の年代では約30%で推移し、80歳以上は10%まで低下します。

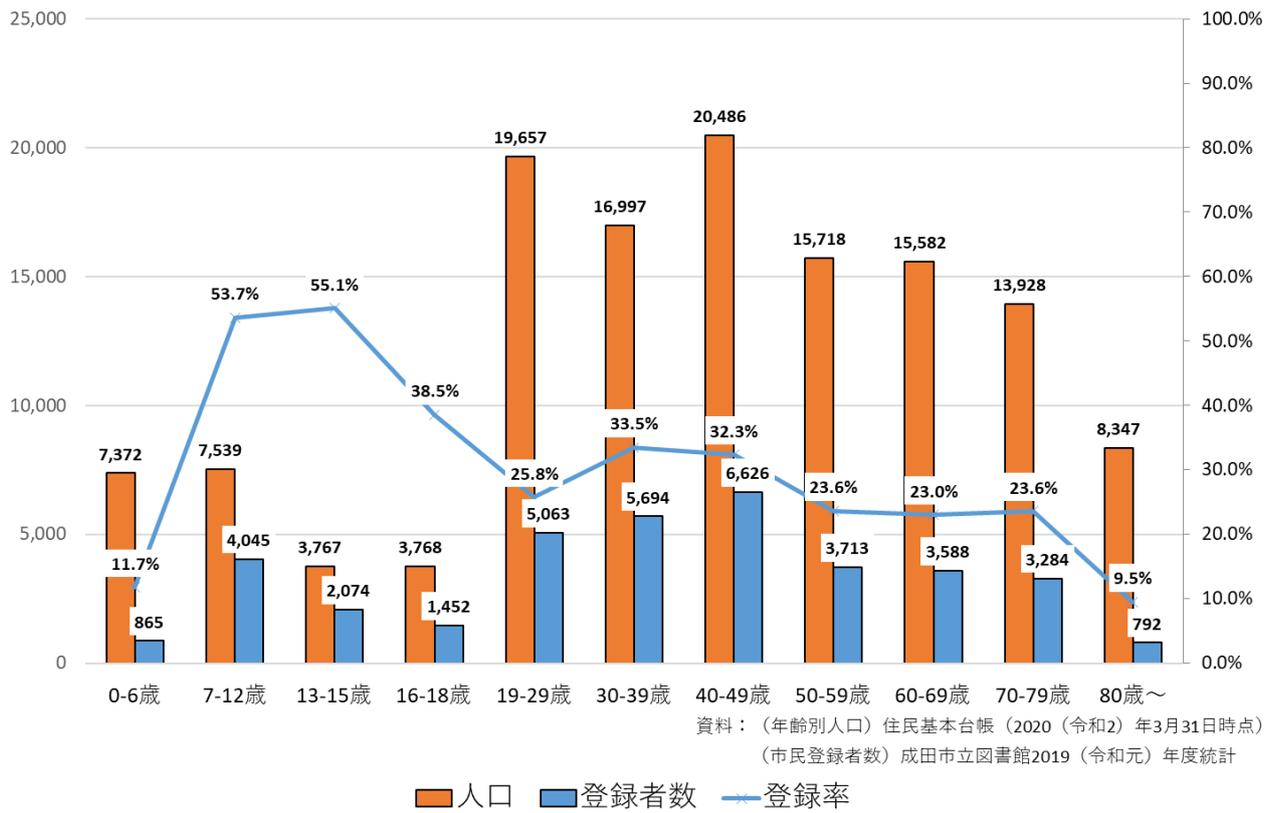
2019（令和元）年度の年齢区分別貸出点数を見ると、40歳台の総貸出点数が最も多くなっており、登録者一人当たりの年間貸出点数は、乳幼児に次いで、60歳台、70歳台で多くなっています。

インターネットの発展に伴い情報取得方法が、図書・雑誌のみならず電子情報やSNS^{※6}等にも広がっていることが、貸出点数の減少傾向の一因と考えられます。一方で、登録者数は2019（令和元）年度まで20年間にわたり4万人台を維持していることから、図書館の充実が今後も必要であると分析できます。

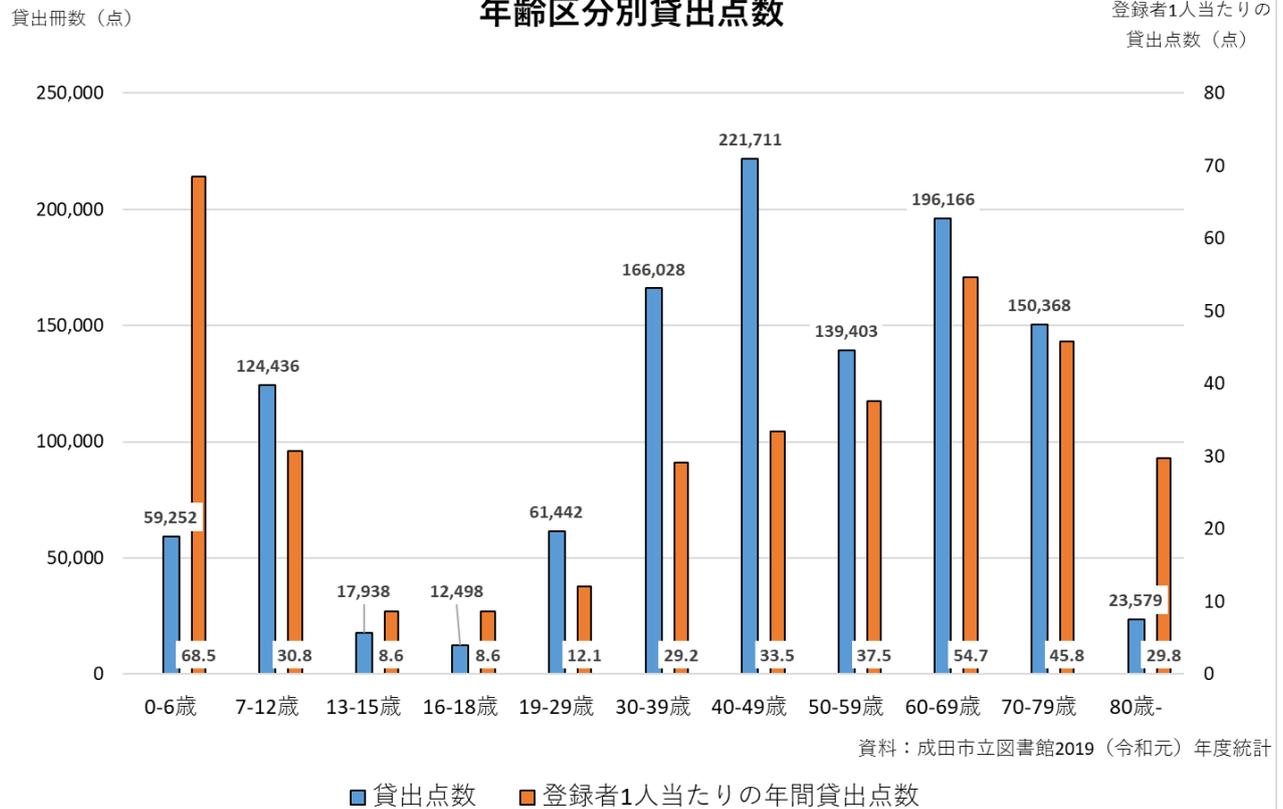


※6 SNS：Social Networking Service の略。ソーシャルネットワーキングサービスの略。インターネットを介したコミュニケーションを促進するサービス。

成田市の年齢別人口と市民登録者数、人口に対する登録率



年齢区分別貸出点数



(4) 施設・設備等について

成田市立図書館の本館は、開館から 35 年以上が経過し施設の老朽化が進行しており、バリアフリー化も含め、施設の改修、改善を計画的に進めるとともに、防犯・防災体制及び非常時のサービス継続体制を構築することが求められています。

また、本館の再整備については、赤坂センター地区において今後整備が予定されている、生涯学習や子育てを支援する機能等を有した多機能な複合施設の整備とあわせて検討していく必要があります。

(5) インターネット市政モニター「図書館サービスに関するアンケート」について

成田市インターネット市政モニターにおいて、2019（令和元）年 9 月 20 日から 9 月 30 日にかけて「図書館サービスに関するアンケート」を実施しました。対象の配信者数 946 人に対し、65% に当たる 615 人から回答がありました。

回答者のうち、図書館（市内外の公立図書館、私立図書館、学校図書室等のすべてを含む）を利用したことがあると回答した人は 566 人で、そのうち、成田市立図書館を利用したことがあると回答した人は、95% に当たる 535 人でした。

利用したことがないと回答した 49 件について、その理由をみると「利用する時間がない」20 人、「近くにない」12 人、「返却するのが大変」9 人、「本を読まない」9 人と続いています。年代別にみると、利用したことがないと回答したのは 20 歳台から 40 歳台が主で、30 歳台の中では「子どもを連れていくのが大変だから」という意見も上位に挙がっています。

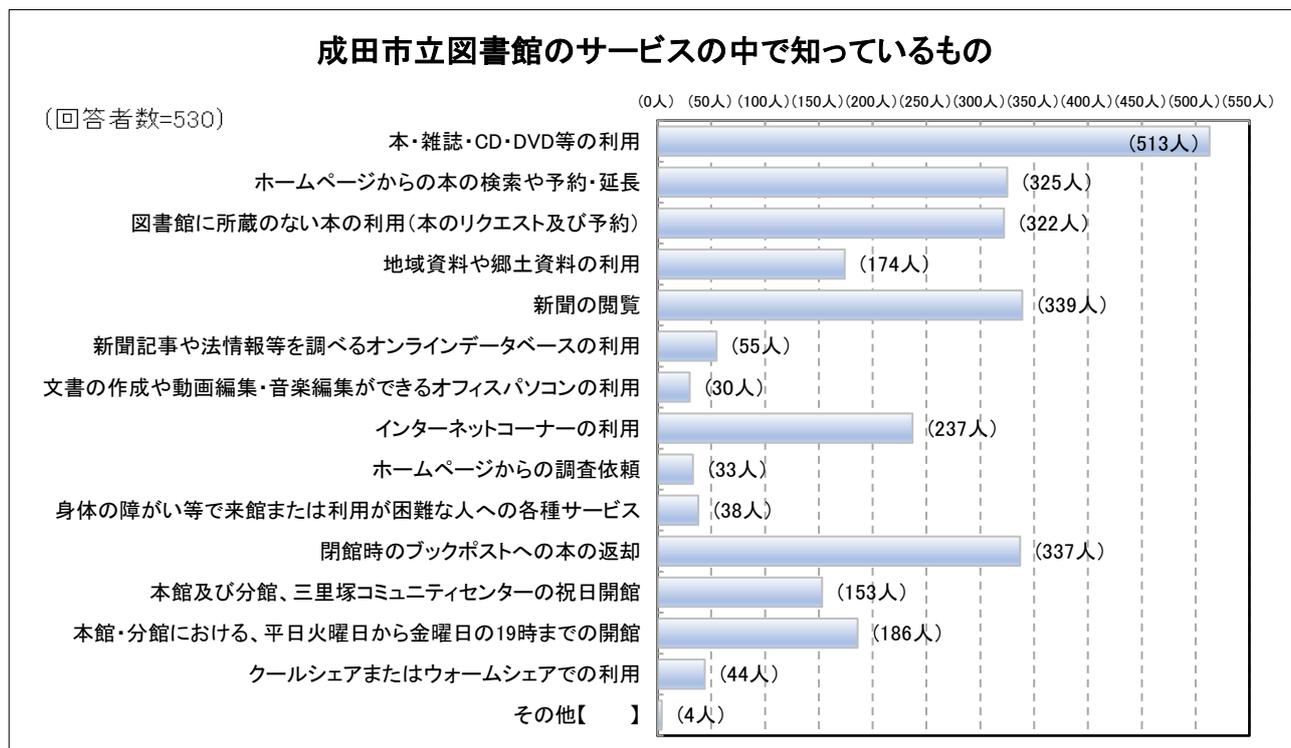
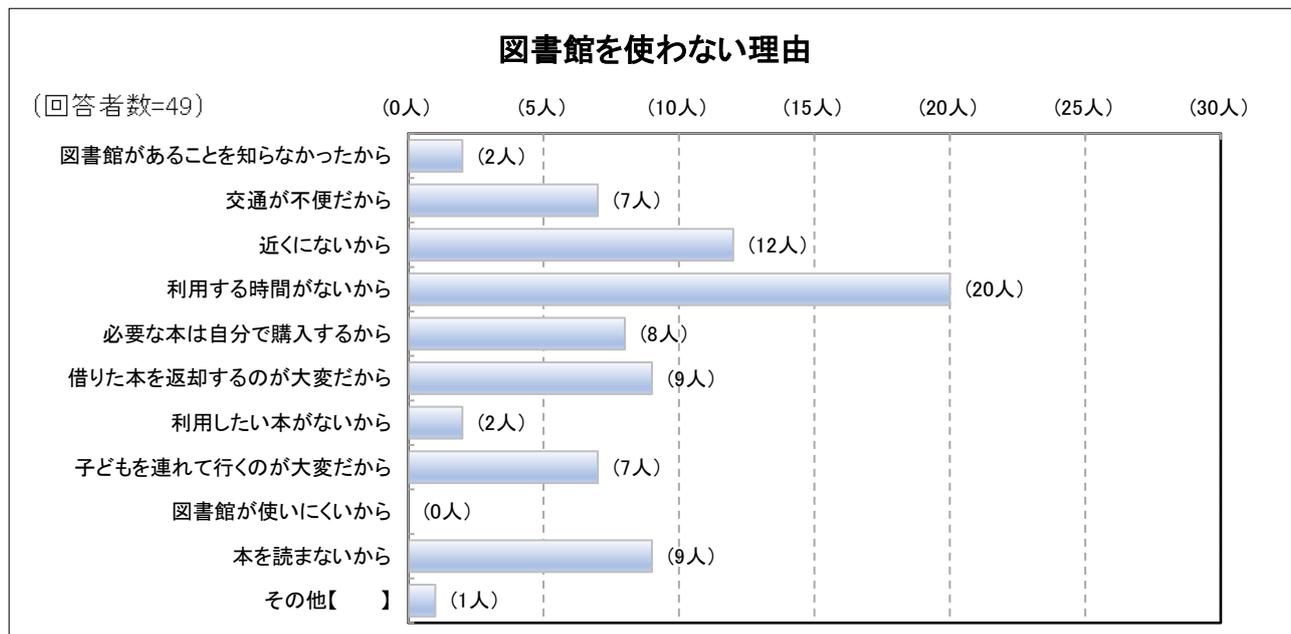
成田市立図書館の中でよく利用する図書館は、本館が 84.0% となっており、次いで公津の杜分館の 36.8%、三里塚コミュニティセンター図書室の 6.2%、成田公民館図書室の 5.7% の順となっています。利用頻度としては「ほぼ毎日」「週に 1~2 回」「月に 1~2 回」「2~3 か月に 1 回」と回答し、定期的に来館している人が 53.2%、「必要な時のみ利用する」人が 46.8% です。

成田市立図書館のサービスの中で知っているものを選ぶ設問では、「本・雑誌・CD・DVD 等の利用」が 96.8% と最も認知度が高く、続いて「新聞の閲覧」（64.0%）、「閉館時のブックポストへの本の返却」（62.6%）、「ホームページからの本の検索や予約・延長」（61.3%）、「図書館に所蔵のない本の利用（本のリクエスト及び予約）」（60.8%）となっています。一方、「新聞記事や法情報等を調べるオンラインデータベースの利用」は 10.4%、「身体の障がい等で来館または利用が困難な人への各種サービス」7.2% 等、認知度の低いサービスもありました。

成田市立図書館にないサービスで、今後実施して欲しいサービスについての自由記載では、255 人から意見が寄せられました。最も要望が多かったのは施設・設備について（33.0%）でした。内容としては、駐車場の改善や閲覧席の増設、学習、飲食スペース等の設置、公衆無線 LAN の設置等がありました。イベントについて言及する人は 3.7% でしたが、大人向けの学び直しや高齢者の経験を活かした講習会、おすすめ本の紹介イベントなどの意見が寄せられました。また、電子書籍の導入、託児サービスやコンビニ受取サービスの実施等の意見も挙げられました。

図書館サービスへのご意見・ご要望でも同様に、バリアフリーを意識した施設・設備の改善や、電子書籍を含む蔵書の充実、既存サービスの向上についての意見が多く寄せられました。中には、小さな子どもとの利用を想定した具体的な改善要望や本館・分館にサービスが偏っていることに言及した意見も見られました。分館、図書室の充実やサービスポイントの増設を求める意見からは、

利用者にとって成田市立図書館への来館しやすさが、利用する上で一つのポイントとなっていると推察されます。



(6) 開館 35 周年記念連続講座及びワークショップ成果発表について

2019（令和元）年度、開館 35 周年記念連続講座「これからの図書館をかんがえようー成田市立図書館の未来ー」（全 3 回）とワークショップ成果発表を行い、市民とともに成田市立図書館の未来の姿を考えました。講座の第 1 回は、講師による先進的な図書館に関する講演とパネリストによる意見交換が行われ、第 2 回と第 3 回にはワークショップを実施しました。

① ワークショップ「地域と図書館の<いま>を調べよう！考えよう！」

地域の<いま>を知ることを目的にまち歩きをしました。「本館は、図書館の近くに中学校があるが、中学生の利用が少ない」「ニュータウン地区には滞在型の施設が多いが、図書館、ボンベルタ、スポーツジム、コメダ珈琲等、すべて独立していて繋がりが無い」「公津の杜地区は駅周辺に小・中学校、大学、図書館があるが、連携が必要だと思った」といった気づきが、参加者から寄せられました。



② ワークショップ「地域と図書館の<みらい>を想像しよう！描こう！」

まち歩きで作成した<いま>マップを基に、参加者が図書館の利用者像を想定し、それぞれの図書館活用方法についてグループごとに発表しました。「中高生の勉強する場として、持ち込み資料を使える自習スペースがほしい」「リタイア世代が図書館の集会室等を利用し、サークル活動を行ってはどうか」「世代を問わず、図書館は静かな場所、本が好きな人が来る場所というイメージを変える必要があると思う」「子どもと一緒に図書館を上手に利用したい」「ニュータウン地区、公津の杜地区以外に住む人も利用しやすい図書館の在り方を考えてほしい」等の意見が出されました。



③ ワークショップ成果発表

成田ふるさとまつりの際に、連続講座の紹介とワークショップの結果をパネル展示し、来場者から意見・アイデアを集めました。

2 日間で 136 件の意見が寄せられ、そのうち 42.6%が施設・設備に関する内容でした。具体的には、「ゴムのような床で子どもたちがケガをしないようにしてほしい」「車で来ても建物までのアクセスが悪い。周辺にお店があるのに、歩いて周遊しにくい」「予約制でいいので、個別やグループで利用できるスペースを作してほしい」「カフェコーナーがあり、コーヒーを飲みながら本を読める場所があったらいい」等の意見がありました。



蔵書についての意見は 25.7%あり、「成田市にちなんだ歴史の本や、空港関係の本をたくさん置いてほしい」「持ち歩きに便利のため、文庫本が増えると嬉しい」「20 歳台、30 歳台をターゲットにした、働きざかりの人が利用できるよう専門書を充実してほしい」等の意見がありました。

サービスに関する意見は 16.2%で、「借りたい本を市役所でも受け取れるととても助かる」「子育てのイベント、おすすめの育児の本等、情報交換の場がほしい」「図書のみでなく、文化財の展示等があると足が向く」等がありました。

第3章 目指す未来の成田市立図書館の姿

図書館の使命（ミッション）と基本方針（ビジョン）

図書館をめぐる状況は大きく変化しており、資料の貸出だけでなく、インターネット接続環境がある情報取得機関としての機能、気軽に来館し市民が集う交流拠点としての機能、くつろいで読書をする居場所としての機能等、多くの機能が求められています。「望ましい基準」においても、図書館は、体系的な知識や情報を提供する図書館機能を生かし、ライフステージに応じた市民の課題や、健康・医療、ビジネス、法情報、行政等、各分野における課題の解決を支援するよう努めるものとされました。

このような時代の新しい要望に応え、かつ、目指す図書館の姿を示すために、成田市インターネット市政モニター「図書館サービスに関するアンケート」、開館35周年記念連続講座等で得られた市民の図書館ニーズを踏まえ、成田市立図書館の使命（ミッション）と基本方針（ビジョン）を定めます。

1. 図書館の使命（ミッション）

—成田市立図書館は、次の3つの役割を担っていきます。—

(1) 生涯にわたる学習の場として、市民の自立を支えます。

乳幼児から高齢者まで切れ目ないサービスを提供し、生涯にわたる自主的・自発的な学習活動を支援します。

(2) 市民が自分の居場所として集い、憩い、学べる場となります。

すべての市民がくつろげる、家庭や職場・学校以外の第3の場となります。
また、異なる背景を持つ人々の交流拠点となり、自己表現できる空間づくりに努めます。

(3) 成田の文化・歴史をまとめ、次の世代につないでいきます。

地域への理解を深める場として、成田の文化・歴史に関する情報を収集、整理し、保存と継承に努めます。

2. 図書館の基本方針（ビジョン）

—成田市立図書館は、5つの方針をもとにサービスを実践していきます。—

- (1) 多様な資料を収集すると共に電子情報へのアクセス環境を整え、すべての市民の「知る」を支えます。

あらゆる分野の資料、また、多様な観点に立つ資料を幅広く収集します。様々な媒体の資料を整備し、情報へのアクセス環境を確保します。これにより、地域や個人が抱える課題を解決できるよう支援します。

- (2) 乳幼児から高齢者まで生涯にわたる読書を支援します。

読書は、思考力、想像力を育て、創造活動の土台となります。各年代、ライフステージごとに読書活動に携わることができるよう支援します。

- (3) 図書館利用に障がいのある人の読書、情報収集を支援します。

障がい者や高齢者、入院患者、妊産婦、日本以外の文化的背景を持つ人等も図書館が利用しやすい環境の整備に取り組みます。

- (4) 市民の多様な創造活動を支えます。

市民が、自分のアイデアを具体化し、夢を実現する活動を支援します。

- (5) 地域の様々な機関と連携し、地域資料を収集、整理、保存します。

成田の文化・歴史に関わる資料や行政資料の収集、整理、保存を行い、地域に関する理解の向上に貢献します。

3. 図書館サービス評価の指標

図書館サービス全体の評価指標として、市民の図書館利用登録率、年間レファレンス^{※7}処理件数、公開書架冊数に占める新規購入冊数の割合の3つを指標とし、市民への図書館サービスの浸透を評価するものとします。

指標 1 市民の図書館利用登録率

…市民への図書館サービスの浸透を評価する

	実績値 2014年度	実績値 2019年度	中間評価 2025年度	総合計画 目標値※ 2027年度	最終評価 2030年度
目標値	26.8%	27.9%	29.5%	30.0%	30.8%

※成田市総合計画「NARITA みらいプラン」第2期基本計画目標値

指標 2 年間レファレンス処理件数（本館、公津の杜分館、成田公民館図書室の合計）

…課題解決支援を評価する

	実績値 2014年度	実績値 2019年度	中間評価 2025年度	最終評価 2030年度
目標数値	21,178件	22,398件	22,500件	23,000件

指標 3 公開書架冊数に占める新規購入冊数の割合（本館、公津の杜分館の合計）

…蔵書の鮮度を評価する

	実績値 2014年度	実績値 2019年度	中間評価 2025年度	最終評価 2030年度
目標数値	13.5%	12.6%	13.0%	13.5%

※7 レファレンス：図書館利用者が学習や調査、研究等のために必要な資料及び情報を求めた際に、司書が図書館の資料と機能を活用して検索を支援し、回答の含まれる資料や情報源を提供するサービス。利用者と資料とを結ぶ業務であり、近代図書館の利用サービスの中心になるとされている。

第4章 サービス計画

図書館の使命（ミッション）と基本方針（ビジョン）を実現するために、図書館サービスを8項目に分類し、それぞれの今後の方針を定めました。

サービス計画の全体構成

(1) 図書館の基本的なサービス	
(2) 利用者層ごとのサービス	・乳幼児・保護者
	・小学生・中学生
	・青少年
	・成人
	・高齢者
	・図書館利用に障がいのある人 ^{※8}
	・多文化
(3) 市民の課題を解決するサービス	・健康・医療情報
	・ビジネス支援
	・法情報
(4) 地域資料を活用するサービス	・地域資料
(5) 地方自治を支えるサービス	・行政支援
	・学校図書館支援
	・議会図書室との連携
	・行政資料室との連携
(6) 図書館サービスを支える電算システム	
(7) 市民の活動を支える職員の育成	
(8) 施設・設備	

^{※8} 図書館利用に障がいのある人：身体障がい、精神障がい、知的障がい、発達障がい、高齢、入院、いわゆる寝たきり状態、施設入所、妊娠出産、病気や怪我等による一時的な障がい、外国人、日本以外の文化的背景を持つ、戸籍上の性別に違和感を持つ等、何らかの事情で図書館の利用に困難を覚える人。

1. 図書館の基本的なサービス

【現状と課題】

成田市立図書館の基本的なサービスについて、以下の 8 項目にまとめました。

(1) 資料収集・蔵書構成

成田市立図書館では、市民の生涯にわたる学習の場として市民の資料要求に応えるため、多様な分野の入門書から専門書まで幅広く収集しています。課題として、図書以外の視聴覚資料等の所蔵の割合が、県内の他の図書館と比較して少ないことが挙げられます。

(2) 閲覧サービス

本館が建設された 1980 年代の図書館では、貸出サービスが重視されていました。今日では、利用状況が変化し、図書館に滞在する機能が求められています。課題として、県内の他の図書館と比較して、閲覧席数が少ないことが挙げられます。

(3) 貸出・予約サービス

「望ましい基準」では、「貸出サービスの充実を図るとともに、予約制度や複写サービス等の運用により利用者の多様な資料要求に応えるよう努めるものとする」としています。

貸出サービスは、市民に図書館の基本的なサービスとして認識されています。図書館は、市民が多様な資料を気軽に借りることができるよう、環境を整え、地域の情報拠点として充実していくことが必要です。

予約サービスでは、「予約・リクエストカード」による予約や、OPAC^{※9}からの予約等、図書館をより使いやすくするためのサービスを提供しています。また、利用者からのリクエストによる資料購入も行っています。

(4) レファレンスサービス

市民の資料探索を支援するため、読書案内、文献調査、事実調査といったレファレンスサービスの充実に努めます。また、情報技術の発展に合わせて、今後も電算システムの更新に合わせて OPAC の機能向上を図ります。

(5) 資料展示

本との出会いを促進するため、積極的な資料展示を行うとともに、インターネットを活用して広く資料紹介に努めていきます。

(6) 図書館講座

市民のニーズや地域の課題に沿った講座を企画し、市民の興味関心に応えます。

※9 OPAC : Online Public Access Catalog の略。利用者が図書館の所蔵する資料をオンラインで検索できるようにした目録システム。資料の情報（著者、タイトル、件名等）と所蔵情報を合わせてデータベース化している。ウェブで公開したものは WebOPAC とも言う。

(7) 情報発信機能

図書館への理解と関心を高める取組として、市民に向けて多様なメディアによる情報発信を行うことが重要となっており、成田市立図書館では、ホームページと Twitter を利用しています。

ホームページでは、図書館の情報保存機能を自館の発信した情報にも当てはめ、開館当初からの統計情報や、過去のイベント等の記録をすべて、パーマリンク^{※10}により公開しています。Twitter では、展示や講座の情報発信と、時事に関連する資料等を紹介するクイックサーチを定期的実施しています。

(8) 情報へのアクセス

「望ましい基準」では、「利用者がインターネット等の利用により外部情報にアクセスできる環境の提供の向上」が求められています。成田市立図書館では、2001（平成 13）年からコーナーを設置し、インターネットやデータベース^{※11}、オフィスソフトや画像・動画編集等のソフトを利用できる環境を提供しています。デジタル・ディバイド^{※12}の解消と、多様化する情報メディアに対応する資料提供機能の向上を目指し、今後もコーナーの拡充を進めます。また、オフィスパソコンコーナーは、第 4 章 2. (3)【青少年】サービスの項目に記載しているメイカースペース^{※13}への発展に繋がるよう、取組を進めます。

【サービス方針】

- (1) 地域の情報基盤として蔵書を構築します。
- (2) 効果的な資料提供を行います。
- (3) 市民の利用促進を図ります。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
蔵書の構築	幅広い情報を、多様なメディアで収集します。 蔵書構成や書架の全体的な見直しを検討します。 視聴覚資料の積極的な収集に努めます。 展示等により、資料紹介を行います。	
貸出・レファレンス等のサービス提供	貸出・閲覧サービスを継続して実施します。 レファレンスサービスを継続して実施します。	
利用促進	広報活動等により利用促進を図ります。	
データベース提供の拡充	公津の杜分館でのデータベースの提供を進めます。	

※10 パーマリンク：Web サイトの個々のコンテンツに割り当てられた URL。固定リンクともいう。時間が経過しても、同じ URL でコンテンツにアクセスできるという利点がある。

※11 データベース：コンピュータによる管理や利用がしやすいよう、特定の主題に沿った情報を組織化したもの。ネットワーク環境下で使用されるものはオンラインデータベースと呼ばれる。利用するためには購入や有料契約が必要なものがある。

※12 デジタル・ディバイド：コンピュータやインターネット等の情報技術を利用できる人とできない人との間に生じる、社会的・経済的な格差のこと。

※13 メイカースペース：3D プリンター等の一般には設置や利用が困難なハイテク機材も備え、立体モデルやデジタルコンテンツ、その他様々な創作活動を支援しようとする公共スペースのこと。

2. 利用者層ごとのサービス

(1) 【乳幼児・保護者】

【現状と課題】

子どもの読書活動の推進に関する法律で、子どもの読書の重要性を踏まえて「すべての子どもがあらゆる機会とあらゆる場所において自主的に読書活動を行うことができるよう、積極的にそのための環境の整備が推進されなければならない。」と定められました。また、「子供の読書活動推進に関する基本的な計画」(第四次計画)では「生涯にわたって読書に親しみ、読書を楽しむ習慣を形成するためには、乳幼児期から発達段階に応じた読書活動が行われることが重要」とし、図書館は、家庭における読書を支援する取組を行うこと、保育所等関係機関と積極的に連携、協力し、取組の充実に努めることが求められています。

成田市立図書館では、乳幼児へのサービスとして、発達段階に応じた事業を実施しています。

おはなし会では、わらべうたや絵本の読み聞かせを通じて本に親しみ、親子が交流を深める機会を提供しています。また、「はじめてであう本」コーナーを設置し、主に乳幼児向けのおすすめの絵本を揃えています。ブックスタート^{※14}事業としては、成田市保健福祉館での4か月児赤ちゃん相談の際に、希望者に対して司書とボランティアによる、わらべうたと絵本の読み聞かせを実施しています。

課題として、まず、幼稚園、保育園、地域子育て支援センター^{※15}等の施設に対するサービスは、おはなし会のポスターやチラシを配布するにとどまっており、連携が必要です。次に、ブックスタート事業においては、参加者の半数にはブックリスト等の配布という間接的な働きかけにとどまっていることが挙げられます。

また、本館、公津の杜分館ともに、児童コーナーの設備は、乳幼児を連れての利用を想定した場合に課題があり、椅子、机は乳幼児が自立できる年齢にならないと使うことができず、床材や家具にクッション性がありません。

今後は、乳幼児とその保護者が、気兼ねなく、また安心して図書館を利用できるよう、乳幼児向けの閲覧スペースや授乳室といった設備の検討、保護者自身が資料を探すための支援として、短時間の託児サービスの実施や、これから保護者になる人(プレパパ・プレママ)を対象を含めた、関係機関の子育て支援や関連資料を揃えたコーナーの整備等の検討が必要です。

【サービス方針】

- (1) 乳幼児が絵本と出会う機会を創出し、絵本に親しみを持てる取組を行います。
- (2) 子育てをする保護者への支援を行います。
- (3) 幼稚園・保育園等での読み聞かせ活動を支援します。
- (4) 乳幼児と保護者が利用しやすい施設・設備を目指します。
- (5) 乳幼児、保護者に関連する関係機関との連携を推進します。

^{※14} ブックスタート：1992(平成4)年にイギリスで始まった運動。絵本を配布し、赤ちゃんと保護者が絵本を介して心触れ合うひとときをもつきっかけをつくる。地域に生まれたすべての赤ちゃんとその保護者が対象であり、自治体が行う0歳児検診などで実施される。日本では2000(平成12)年に紹介され、翌年から取組が広がっている。

^{※15} 地域子育て支援センター：子育て親子の交流の場の提供や交流の促進を行うとともに、子育て等に関する相談・援助や地域の子育て関連情報の提供などを実施する施設。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
おはなしかい	今後も実施を継続します。 回数、曜日、時間等について、必要に応じて検討します。	
ブックリスト配布	今後も配布を継続します。 配布場所については追加を検討します。 内容については適宜見直し、改訂を行います。	子育て支援課 健康増進課 保育課
ブックスタート事業	絵本の配布を検討します。 赤ちゃん相談絵本読み聞かせ事業を継続し、運営主体や方法について、検討します。	子育て支援課 健康増進課
セカンドブック※16 事業	実施に向けて検討します。	子育て支援課 健康増進課
館内託児サービス	実施に向けて検討します。	
子育て支援コーナー 等の設置	「出産」「育児」「家計」等、子育てに関わる資料の 児童コーナー隣接を検討します。 国や市の制度、相談窓口、関係各課のリーフレット やイベントの案内等を集約した情報提供の実施 を検討します。	子育て支援課 健康増進課
幼稚園、保育園等へ の団体貸出※17	申し出のあった市内幼稚園、保育園への団体貸出 の実施を継続します。 今後は、申込書の送付等、図書館からの働きかけ を検討し、園等での読書活動を支援します。	保育課 生涯学習課 幼稚園、保育園
乳幼児向け閲覧スペ ースの設置	転んだり、ぶつかったりしても怪我をしない床材 や建具等の導入を検討します。	
施設・設備のバリア フリー化	ベビーカーで来館できる駐車場の整備等、施設の バリアフリー化を図ります。	
授乳室等の設置	専用スペースの設置に向けて検討します。	

※16 セカンドブック：おおむね3歳から就学前の子どもを対象に、読書への関心を高め、読書習慣の継続を目的とした取組。ブックスタート事業のフォローアップという位置づけから、ブックセカンド、もしくはセカンドブックと呼称される。

※17 団体貸出：市内の地域団体、職域団体、読書会等の団体利用者に対して、図書館資料を貸し出すこと。

(2) 【小学生・中学生】

【現状と課題】

生涯にわたる読書習慣の形成のためには、中学生までの取組が重要といわれています。「千葉県子どもの読書活動推進計画」(第四次、以下「県子ども読書推進計画」という)によると、不読率^{※18}は、学年が上がるにつれて増えているという調査結果があります。

成田市立図書館では、子どもが個々の発達段階に応じて自由に読書活動を行うことができるよう、幅広い分野の資料を収集し、レファレンスや調べ学習の支援を行っています。さらに、小中学生の読書活動を推進する取組として、全校へのブックリスト配布や、本館と公津の杜分館での児童展示コーナー等により、資料の紹介を積極的に行っています。また、定期的におはなし会を開催するほか、科学あそび講座を開催し、本に親しむ機会づくりを行っています。その他に、町探検や職場体験を通じて、図書館業務や機能について子どもたちが理解を深める機会を設けています。

市立小学校及び義務教育学校を訪問し、司書とボランティアがストーリーテリング^{※19}等を行う「学校訪問おはなし会」を行っています。実施に当たっては、「ストーリーテリング研修会」を開催し、スキルアップに努めています。また、朝読等で読み聞かせをするボランティアを対象に、初心者向けの講座を実施しています。

学校図書館に対する支援としては、団体貸出により資料提供を実施しています。また、毎年研修会を開催し、学校図書館司書等のスキルアップの機会を設けています。

課題としては、小学生を対象とした事業は多く実施していますが、中学生を対象とした事業が手薄になっている点が挙げられます。また、学校図書館と成田市立図書館を結ぶ物流体制は、未整備です。

次に、館内の設備については、「望ましい基準」において、「児童・青少年の利用を促進するため、専用スペースの確保等に努めるものとする」とあります。現状は、自習やグループ学習を行うことができるスペースがなく、アンケート等でもこうした専用スペースの充実を求める意見が挙がっています。

また、視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律を踏まえた「県子ども読書推進計画」においては、すべての子どもが本に親しむためにバリアフリーに配慮した環境整備に努めるとされています。成田市立図書館では、児童向けの点字資料や大活字本^{※20}、さわる絵本等の収集を行っていますが、特別な支援を必要とする子どもと周囲の大人を対象とした十分な支援は行えていません。

今後は、学校図書館と成田市立図書館を結ぶ物流体制を整備して、学校図書館の充実を支援し、小中学生の読書環境、学習環境の向上を図ります。また、「輝くみらい NARITA 教育プラン」によると、成田市では、不登校の児童生徒数が増加傾向にあることを踏まえ、悩みや不安を抱える子どもたちが、安心して過ごせる場所の一つとして図書館が利用できるように、環境を整える必要があります。

※18 不読率：1か月に1冊も本を読まない児童、生徒の割合のこと。

※19 ストーリーテリング：話し手が物語などを覚えて、聞き手に語ること。書いてある通りに読む読み聞かせに対し、ストーリーテリングは語り手が自分の言葉に直して語るという特徴がある。そのため、専門的な訓練を必要とする場合もある。

※20 大活字本：弱視者にも読みやすいよう、大きな活字で印刷された図書のこと。

【サービス方針】

- (1) 子どもが本に親しむための支援を行います。
- (2) 子どもたちの学びを支援します。
- (3) 読書に困難を感じている子どもを支援します。
- (4) 子どもたちの居場所の一つとして、図書館という場を提供します。
- (5) 学校図書館を活用した調べ学習、読書活動を支援します。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
ブックリスト配布	今後も全校への実施を継続します。	教育指導課
中学生向け書架整備	今後も実施を継続します。	
資料展示	今後も実施を継続します。 展示テーマの頻度については検討します。	
おはなしかい	今後も実施を継続します。 子どもたちの参加意欲促進に努めます。	
イベント、講座	今後も実施を継続します。 中学生向けの図書館講座について、調査研究を行い、実施を検討します。	
学校訪問おはなし会	今後もボランティアと協力し実施を継続します。 回数や実施方法について検討します。	教育指導課 小中義務教育学校
読み聞かせボランティアの養成	今後も実施を継続します。	
町探検の受入れ	今後も実施を継続します。	
職場体験の受入れ	今後も実施を継続します。	
読書に困難を感じている子どもの支援	ニーズやサービス内容について、調査研究を行います。 サービス方針及び資料収集方針を立案し、サービスを実施します。	障がい者福祉課 小中義務教育学校
学習スペースの整備	学習スペースの確保、運用を検討します。	
子どもの居場所としての取組	関係各課と連携し、学校と家庭以外で子どもたちが安心して居られる場所として、図書館が利用できるように環境を整えます。	教育指導課 健康増進課
学校図書館の支援	今後も団体貸出を継続します。 物流体制の整備について、調査研究を行い、実施を検討します。	教育指導課 小中義務教育学校
学校図書館司書等合同研修会の開催	今後も実施を継続します。 学校図書館司書の要望等を踏まえ、内容を検討します。	教育指導課

(3) 【青少年】

【現状と課題】

図書館では、「大きな子ども」でも「小さな大人」でもない、いわゆる思春期の世代を「ヤングアダルト」とし、児童とも成人とも独立したサービス対象としています。『IFLA ヤングアダルトへの図書館サービスガイドライン 2008 年』では、ヤングアダルトサービスの対象を 12 歳から 18 歳としています。本計画では、青少年向けのサービスを 12 歳から 18 歳程度の年齢層に向けた「ヤングアダルトサービス」として、検討します。

ヤングアダルトサービスにおいては、資料提供に際して日本十進分類法^{*21}にこだわらず、キーワードごとに排架する等、工夫が必要といわれています。また、異なる世代と交流する機会を設けて青少年の自己形成を助けることも重要とされています。その他に考慮すべき点として、対象となる世代は、生まれた時から情報通信技術が発達しており、日常的に電子メディアを使用しているため、インターネットによる情報提供や広報が不可欠であること等が挙げられます。そうしたことから、ヤングアダルトサービスの実施に当たっては担当者の配置、資料の選定、収集とコーナーづくりが必要とされています。

成田市立図書館では、これまでサービス対象を大人と子どもで大別しており、狭間の世代であるヤングアダルトへのサービスは十分に考慮されてきませんでした。資料面では、本館では児童コーナーと一般コーナーに分散して排架されています。公津の杜分館ではコーナーを設けていますが、居場所づくりに課題があります。

施設・設備面では、定期試験や入学試験、資格取得等のため自学自習できる場所や、家庭と学校以外の居場所となるような滞在スペースが必要です。

中学校とは、学校図書館支援や職場体験の受入れによって関わりを持っていますが、市内の県立高校や大学、専門学校との連携はなく、各学校図書館の状況も把握できていません。

今後は、担当者を配置してヤングアダルトのためのコーナーづくりを行います。また、ブックリストやリンク集等の情報提供をします。さらに、学習や交流、滞在のためのスペースの整備、適切な手段での情報発信等により、図書館がより身近な居場所となるよう努めます。さらに、学校と連携を図り、図書館の利用促進を行います。情報社会の中で役立つスキルを磨く助けとなる方策として、メイカースペースの設置を検討します。

【サービス方針】

- (1) ヤングアダルト担当を新たに設け、資料の選定やイベントの運営を行います。
- (2) 本と親しむ機会の創出に努めます。
- (3) ヤングアダルトの学習、活動、自己表現の支援を行います。

^{*21} 日本十進分類法：日本の標準的な図書分類法で、内容の主題による分類を、0～9 の数字とピリオドを用いた記号で表す。最新 10 版は 2014（平成 26）年に発行された。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
ヤングアダルトコーナーの新設	ヤングアダルト向けの資料と独立したスペースの確保、コーナーの設置を行います。	
ヤングアダルト向け資料の収集	ヤングアダルトサービスについて調査研究を行い、資料の選定収集を行います。	
学習スペースの整備	学習スペースの確保、運用を検討します。	
ブックリスト配布	ヤングアダルト向けのブックリストを作成し、市内中学校等への配布、ホームページでの公開を行います。	教育指導課 中学校、義務教育学校、高校、大学、専門学校等
イベント、講座	イベント、講座の実施を検討します。	教育指導課 中学校、義務教育学校、高校、大学、専門学校等
学校との連携	市内中学校、義務教育学校、高校、大学、専門学校等との連携について調査研究を行います。	教育指導課 中学校、義務教育学校、高校、大学、専門学校等
活動の場の提供（メイカースペース）	事例の調査研究を行います。 必要な設備品の整備を検討します。	
メディアリテラシー ※ ²² 向上の支援	事例の調査研究を行います。	

※²² メディアリテラシー：様々なメディアが発信する情報を、評価し、批判的に理解する能力。また、各種メディアを活用する能力。

(4) 【成人】

【現状と課題】

成田市立図書館では、成人へのサービスとして、貸出やレファレンスサービス等、基本的サービスを推進してきました。

今後は、基本的サービスを継続するとともに、第4章3. 市民の課題を解決するサービスにまとめている【健康・医療情報】【ビジネス支援】【法情報】各項目の取組を実施します。また、子育てに関する課題解決の支援については第4章2.(1)【乳幼児・保護者】の項目に記載し、高齢者に対するサービスは、第4章2.(5)【高齢者】の項目に記載します。

情報社会の中で役立つスキルを磨く助けとなる方策として、メイカースペースの設置を検討します。

【サービス方針】

- (1) 図書館の基本的なサービスの充実を図ります。
- (2) 市民の課題解決を支援します。
- (3) 市民の利用促進を図ります。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
蔵書の構築 [p.18の再掲]	幅広い情報を、多様なメディアで収集します。 蔵書構成や書架の全体的な見直しを検討します。 視聴覚資料の積極的な収集に努めます。 展示等により、資料紹介を行います。	
貸出・レファレンス 等のサービス提供 [p.18の再掲]	貸出・閲覧サービスを継続して実施します。 レファレンスサービスを継続して実施します。	
利用促進 [p.18の再掲]	広報活動等により利用促進を図ります。	
データベース提供の 拡充 [p.18の再掲]	公津の杜分館でのデータベースの提供を進めます。	
活動の場の提供（メ イカースペース）	事例の調査研究を行います。 必要な設備品の整備を検討します。	
健康・医療情報サー ビス	詳細は第4章3.(1)【健康・医療情報】に記載	
ビジネス支援サービ ス	詳細は第4章3.(2)【ビジネス支援】に記載	
法情報サービス	詳細は第4章3.(3)【法情報】に記載	

(1.図書館の基本的なサービス及び、3.市民の課題を解決するサービスより再掲)

(5) 【高齢者】

【現状と課題】

図書館では、高齢者を対象としたサービスを、障がい者サービスの一部として捉えてきました。しかし、超高齢社会において地域の課題解決の主役として活躍が期待される層とみなされるようになってきていることから、独立したサービス対象として位置づけるよう、図書館サービスが再考されています。「望ましい基準」においては、「利用者に対応したサービス」の対象として「高齢者」の項目を設け、サービスの充実と施設・設備の整備に努めるよう示されています。

成田市立図書館の貸出点数を年代別に見ると、60歳台の貸出点数は40歳台に次いで多く、登録者数から算出した1人当たりの年間貸出数も60歳台、70歳台で多くなっており、高齢者は他の年代と比べて日常的に利用の多い層であることが分かります。利用状況を見ると、年代別の登録者数は、70歳台から80歳台以上にかけて、人口に対して少なくなっており、高齢により、図書館の利用に何らかの支障をきたしている可能性があると考えられます。

現在、高齢者を対象としたサービスとして、高齢読者層が読みやすい大活字本の収集や、拡大読書器、読書補助具といった読書支援機器の整備を行っています。2019（令和元）年に開催した認知症予防を主題とする講座は、特に高齢者の参加を想定した講座として初めて実施しました。

課題としては、身体機能の衰えがあることから、読みやすい資料や聴く資料など、多様な資料の収集が求められています。また、生涯学習を支えている生涯大学院、明治大学・成田社会人大学等との連携の検討が必要です。

施設・設備の面では、館内外のバリアフリー化が求められます。また、来館が困難な人へのサービスとして、市内の高齢者施設等への団体貸出等の連携についても検討する必要があります。

情報通信技術の発達により、日常生活においてもその利活用を前提としたサービスが一般的になっています。現代社会では、様々なメディアを使い、情報を自ら収集し判断していく能力が不可欠です。図書館においても、高齢者のメディアリテラシー向上を支援する取組について検討が必要です。

【サービス方針】

- (1) 高齢者の読書活動を支える取組を推進します。
- (2) 高齢者の学びを支援します。
- (3) 高齢者の利用しやすい施設・設備を目指します。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
資料の収集、提供	大活字本、朗読 CD 等を継続して収集します。 電子アプリ等を利用したオーディオブック ^{※23} の導入を検討します。	
高齢者施設等との連携	高齢者施設等へのニーズ調査を検討します。 連携方法について調査研究を行います。	高齢者福祉課 高齢者福祉施設
来館困難者へのサービス提供	事例の調査研究を行います。	
生涯大学院、明治大学・成田社会人大学等との連携	ニーズ調査を実施します。 出張図書館等の連携事業を検討します。	生涯学習課
高齢者の生きがいを支える情報提供、学習支援	事例の調査研究を行います。 講座の開催を検討します。	
施設・設備のバリアフリー化	必要な設備を調査し、施設のバリアフリー化を図ります。	
メディアリテラシー向上の支援	事例の調査研究を行います。	

^{※23} オーディオブック：書籍内容をそのまま録音した音声コンテンツ。カセットテープや CD-ROM 媒体のほか、インターネット上でのダウンロード配信等により利用できる。

(6) 【図書館利用に障がいのある人】

【現状と課題】

図書館利用に障がいのある人のうち、妊産婦については2.(1)【乳幼児・保護者】に記載し、高齢者については2.(5)【高齢者】に記載し、日本以外の文化的背景を持つ人については2.(7)【多文化】に記載しています。ここではそれ以外の図書館利用に障がいのある人へのサービスを記載しています。

障害者の権利に関する条約と、それを受けて制定された、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律では、公的機関に障がい者への合理的配慮の提供を義務づけており、日本図書館協会は、2016(平成28)年に「図書館における障害を理由とする差別の解消の推進に関するガイドライン」を作成しています。

2009(平成21)年の著作権法改正により、録音図書^{*24}等の「複製された資料」について、視覚障がいに限らず、いわゆる「寝たきり」の状態や内部障がい、入院患者等を含め、視覚著作物をそのままの方式では利用することが困難な人へ提供できることになりました。

成田市立図書館では、視覚障がい者及び下肢障がい者等に、資料の配送貸出サービス、大活字本や点字図書、録音図書等の貸出を行っています。録音図書の製作は、1987(昭和62)年から実施しています。本館の対面朗読室には、拡大読書器、音声読書機、活字文書読み上げ装置を設置しています。

課題として、上記以外の身体障がい、知的障がい、精神障がい等がある人へのサービスは来館時の支援に留まっていることがあります。潜在的な利用者を視野に入れ、図書館利用に障がいがある人に合理的配慮を行っていくためのサービス実施体制の構築が不可欠です。また、入院患者等へのアウトリーチサービス^{*25}の実施に向けて、市内病院との連携の検討が必要です。

また、視覚障がい者向けのサービスの向上としては、対面朗読^{*26}の実施や録音図書の製作等、音訳にあたっては専門技術を要するため、音訳協力者の計画的な研修が必要です。

現在、障がい者用の駐車スペースや館内エレベータの利用は、職員の誘導が必要である等、自由な利用が困難であり、バリアフリー対応に課題があります。書架や館内のサインについても、文字のサイズやフォント、ピクトグラムの使用等、分かりやすい表現に配慮する必要があります。

【サービス方針】

- (1) それぞれの障がいに合わせた資料の収集、提供を行います。
- (2) 図書館利用に障がいのある人の読書活動を支援します。
- (3) すべての人が利用しやすい施設・設備を目指します。
- (4) 関係する部署と連携し、潜在的な利用者を発掘します。

^{*24} 録音図書：原本となる図書を朗読し、録音することで音声化した資料のこと。音声化する業務のことを音訳という。

^{*25} アウトリーチサービス：図書館サービスの圏域内であるにも関わらず、病院等の施設に入所している等の理由で、通常の方法では図書館サービスを受けることができなかつた人に対して、サービスを行き渡らせるために図書館が工夫を凝らすサービスのこと。

^{*26} 対面朗読：音訳サービスの一つで、視覚情報を読むことが困難な人のために、朗読者が指定された資料をその場で読み上げるサービス。点字資料や録音資料に訳されていない資料を即座に利用できるといった利点がある。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
録音図書の製作	今後も録音図書の製作及び所蔵するカセット資料の DAISY 図書への変換作業を継続します。	
マルチメディア DAISY ^{※27} の収集、提供	収集方針、収集・提供方法を検討します。	
音訳協力者の養成	今後も音訳協力者養成講座を継続して実施します。	
資料の収集、提供	点字図書、さわる絵本、大活字本、オーディオブック、LLブック ^{※28} 、布絵本等を収集、提供します。	
配送貸出サービス	今後も継続して実施します。	
サインのバリアフリー化	事例やガイドライン等の調査研究を行います。サイン計画を立て、館内サインを作成します。	
サービスの広報	今後も対象者への利用案内の送付等を継続します。	障がい者福祉課
対面朗読	事例の調査研究を行います。	
施設・設備のバリアフリー化	必要な設備を調査し、施設のバリアフリー化を図ります。	
合理的配慮の提供の推進	講座・イベント時の手話通訳等の配置を検討します。 館内のサイン・案内等の改善を図ります コミュニケーション手段を確保します。	

※27 マルチメディア DAISY: 文字や音声、画像を同時に再生できるデジタル録音図書。パソコンやタブレット端末、専用再生機から利用し、読上げ部分のハイライト表示、画面や文字の色や大きさ、音声のスピードの変更等ができる。※5DAISY 参照 (p.7)。

※28 LLブック: LLとは、スウェーデン語の「Lattlast」の略語で「やさしく読める」という意味。知的障がいのある人や自閉症の人、外国に母語をもつ人など、読むことが苦手な人のために読みやすいように、わかりやすい文章、絵記号(ピクトグラム)、イラスト、写真などを使って作られている本。

(7) 【多文化】

【現状と課題】

2009（平成 21）年に採択された「IFLA/UNESCO 多文化図書館宣言^{※29}」では、すべての図書館に対して、文化・言語的多様性を尊重した図書館サービスを行うことにより、多様性の維持と促進に努めるとともに、異文化コミュニケーションを通じて相互理解のある市民性を育むことを求めています。本市においても、国際都市成田として海外の 7 都市と友好・姉妹都市の関係を結び、市民と外国人の相互理解や交流を促進しているところです。成田市立図書館においても、より一層多文化サービスに取り組む必要があります。

「望ましい基準」では、外国人等に対するサービスとして、外国語による利用案内の作成と配布、外国語資料や各国事情に関する資料の整備、提供を行うよう示しています。「県子ども読書推進計画」においては、読書バリアフリーの推進の一環として、外国語の図書の本の整備が挙げられています。

千葉県国際課の調査によると、成田市は、市町村別外国人数が県内で 6 番目に多くなっています（2019（令和元）年 12 月末日現在）。2020（令和 2）年 3 月末時点の成田市の国籍別外国人住民人口を見ると、総数は 6,255 人で、その国籍は、フィリピン、中国、ベトナム、ネパール、スリランカ、韓国・朝鮮等様々です。このような地域の特性を踏まえたサービスの充実が求められます。

成田市立図書館を利用している外国人の登録者数は 364 人で、市内に住む国籍別外国人住民人口の 5.8%の利用にとどまっています。

成田市の住民構成からすると、タガログ語や中国語、ベトナム語の資料も潜在的な需要があると考えられますが、所蔵している多言語資料の約 75%が英語資料であり、地域の外国人ニーズを把握した蔵書構成を検討する必要があります。利用案内、ホームページは英語表記まで、OPAC は英語、スペイン語、中国語までにとどまっており、多文化・多言語に配慮したサービス、情報提供が不十分です。また、市内には外国人を支援するための相談窓口や、日本語教室等様々な機関等がありますが、成田市立図書館とは繋がりがなく、相互の協力体制が整っていません。

今後、成田市立図書館では、日本で学び、働いていくために役立つ資料を収集するとともに、利用しやすい環境を整備していきます。また、関係機関と連携したサービス提供の方法を検討します。

【サービス方針】

- (1) 住民構成に合わせた資料収集を行います。
- (2) 利用しやすい環境の整備を行います。
- (3) 子どもたちが母語資料に親しむための支援を行います。
- (4) 日本語学習資料を収集し、提供します。
- (5) 関係機関と連携し、生活に役立つ情報発信を行います。

^{※29} IFLA/UNESCO 多文化図書館宣言：IFLA（国際図書館連盟）多文化社会図書館サービス分科会が作成し、2006（平成 18）年 IFLA 運営委員会に承認され、2009（平成 21）年 UNESCO（国際連合教育科学文化機関）第 35 回総会で採択された宣言。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
多言語資料の収集	<p>今後も収集を継続します。</p> <p>ニーズに沿った選定の方法を検討します。</p> <p>電子書籍での多言語資料の提供について、検討します。</p>	
多文化理解に役立つ資料の収集、提供	<p>今後も収集を継続します。</p>	
日本語学習、検定資料の収集、提供	<p>今後も収集を継続します。</p> <p>選定方法を見直し、購入手法を検討します。</p>	
利用しやすい環境の整備	<p>英語以外の言語の利用案内を作成し、配布します。</p> <p>やさしい日本語^{※30}の利用案内の作成を検討します。</p> <p>館内の案内を見直します。</p>	
関係機関との連携	<p>関係機関を案内する体制と資料を揃えます。</p>	<p>市民協働課</p> <p>文化国際課</p> <p>公民館</p> <p>国際交流団体</p>
学校との連携	<p>日本語を母語としない子どもと、周囲の大人を支援するための資料収集を行います。</p> <p>多言語資料の提供について検討します。</p>	<p>教育指導課</p> <p>小中義務教育学校</p>

※30 やさしい日本語：外国人にもわかりやすいよう、簡単な表現を用いた日本語。災害情報を速やかに伝達する手段として考案され、平時のコミュニケーション手段としても使用される。

3. 市民の課題を解決するサービス

(1) 【健康・医療情報】

【現状と課題】

「これからの図書館像」では、課題解決支援における重要な取組として、資料や情報をそのまま提供するだけでなく、利用者が有効活用できるよう分類、目録、排架、展示等の組織化に配慮する等の工夫をすることが挙げられています。また、「望ましい基準」の「地域の課題に対応したサービス」では、健康・医療に関する資料及び情報の整備・提供に努めるものとしています。

「平成 26 年版厚生労働白書」によると、2014（平成 26）年に健康に関する情報への接触度を調査したところ、「テレビ・ラジオ」「インターネット」「新聞」が上位に挙がっていますが、これらの情報源に対する信頼度については、接触度と比例しておらず、最も高いのが「かかりつけの医者」の 90.7%、「テレビ・ラジオ」については 70.4%、「インターネット」は 55.6%となっています。

市民が普段から接している健康や医療に関する情報は、信頼できるものばかりではありません。そのため、図書館は、信頼性の高い資料を収集し、分かりやすく提供していくことが求められます。

課題として、資料は日本十進分類法を基本として排架しており、健康・医療情報についても、同じ分野の資料群でまとめられており、その専門性や情報の信頼性に関わらず混在した書架となっていることが挙げられます。また、闘病記についても、記録、手記、ルポルタージュとして文学と並ぶ書架に排架しているため、闘病記に的を絞った資料の検索が困難となっています。

今後は、治療段階に応じたエビデンスに基づく専門的な資料等、利用者が求める資料に容易にたどりつけるような排架方法等を検討します。また、資料収集については、多様な資料を収集しつつ、医療の進歩に留意し、信頼性の高い資料を収集していきます。さらに専門の関係機関との連携に取り組みます。

【サービス方針】

- (1) 健康維持や病気の治療に関する信頼できる情報を提供します。
- (2) 関係機関との連携を行い、市民の健康増進を支援します。
- (3) 病気に関する基礎的理解を助けます。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
蔵書の構築	医療の進歩に留意し、信頼性の高い資料を収集します。	
利用者がアクセスしやすい書架の整備	サービスガイドラインを策定し、コーナーの設置を検討します。 関係機関等の情報をコーナーに排架し、提供します。 信頼性の高い資料を、入門から専門的な情報へと深めるように排架し、情報を求めている層に最適化した書架構成を検討します。 闘病記の排架方法や検索システム等、整備方針を定めて計画的に実施します。	
講座、セミナーの開催	関係機関と連携し、健康・医療情報を扱う講座等を計画し、実施します。	市内病院 医療系大学 健康増進課
出張図書館の実施	市内病院や医療系大学等と連携し、関係機関が開催する市民向けの講座への出張図書館を検討します。	市内病院 医療系大学 健康増進課

(2) 【ビジネス支援】

【現状と課題】

国は、「地域の情報ハブとしての図書館」及び「これからの図書館像」において、公共図書館に期待される取組課題の一つにビジネス支援を挙げました。「地域の情報ハブとしての図書館」では、その意義として、「個人や、中小企業等は、ビジネス活動に必要な情報にアクセスする機会において弱者の立場」にあり、またビジネス活動において多種多様な情報を必要とすることから、図書館が「利用者・利用機関に十分なビジネス機会を設けることが期待されている」としています。

図書館は、起業、企業・業界情報、資格取得・スキルアップ、ビジネス一般等に関する資料を入門書から専門書まで揃え、また、エリアマーケティングや企業財務情報等の起業・経営に役立つ情報から、百科事典、農業、科学技術、医療情報等も揃えたビジネス支援を行うことが必要です。先進的な図書館においては、効果的な実践例も出ています。

成田市立図書館では、多様な分野の資料を入門書から専門書まで広く収集するよう努めるとともに、レファレンスサービスにより利用者の求めに応じた資料検索や調査の支援を行っています。利用者のうち30歳台、40歳台の勤労世代は登録者数が多く、仕事やビジネスに関する支援・情報提供のニーズは高いと考えられます。

現在、本館では、参考資料と一般書が分かれて排架されていること等、資料の探しやすさに課題があります。また、データベースやオフィスソフト等を利用できる端末を提供していますが、認知度が低く、十分に活用されていません。

今後は、中小企業や農業従事者等個人では契約が難しい有用なデータベースの提供や、関係機関と連携した出張図書館の開催等により調査支援機能を広報し、利用拡充をしていきます。

【サービス方針】

- (1) 仕事や起業・創業に必要な資料、各種データベースを揃え、提供します。
- (2) 関係機関との連携を行います。
- (3) 利用の促進を図ります。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
蔵書の構築	ビジネスに役立つ多様な分野の資料を入門書から専門書まで広く収集します。	
データベースの整備	起業や農業活動等に有用なデータベースの導入を検討します。	
利用促進	事例調査及び研究を行います。 ビジネス支援のための図書館活用法パンフレット作成を計画し、実施します。	
利用者がアクセスしやすい書架の整備	それぞれの専門的分野の資料を集中して排架する方法を計画し、実施します。	
講座、セミナーの開催	働く世代を支援する講座等を計画し、実施します。	ハローワーク 商工団体
相談会の実施(会場・資料提供)	事例調査及び研究を行います。 中小企業診断士等と協働し、起業相談会の開催を検討します。	商工団体
出張図書館の実施	商工団体のイベントや成田市産業まつり等に出張図書館を行い、ビジネス支援を広報するとともに、司書のレファレンスを含めたサービスの利用促進を図ります。	商工課 農政課 商工団体 農業協同組合

(3) 【法情報】

【現状と課題】

「地域の情報ハブとしての図書館」では、図書館が優先して取り組むことが望ましい課題候補の1つに法務関連情報提供を挙げています。身近な情報拠点である図書館は、トラブルに巻き込まれたときの対処や家族関係、雇用関係の悩み、地域の環境維持に関わる問題など、日常生活の中で必要となる様々な法情報について、情報を提供することができます。

成田市立図書館では、法情報の提供として、実用書だけでなく各分野の専門書の収集にも努めています。また、参考資料室のデータベースコーナーにて、官報検索データベースと法情報総合データベースを提供しています。さらに、レファレンスサービスの一つとして、遺言書や交通事故、就労規則、成年後見制度、借家、隣地境界等の法律に関連する悩みに対して、参考となる資料の紹介を行っています。

課題としては、市・県内には法テラスや無料の市民相談窓口等がありますが、そうした機関・専門家との繋がりはありません。例えば他自治体では、法テラスや行政・司法書士、不動産鑑定士等と連携して、図書館を会場に市民相談会を開催しています。また、法情報でも主題によって書架が分かれてしまう等、資料の探しやすさに課題があります。また、データベースを利用できる端末を提供していますが、認知度が低く、十分に活用されていません。

今後は、成田市立図書館が持つ資料群をより一層活かせるよう、サインや調べ案内（パスファインダー^{*31}）の作成等、法に関する資料の探しやすさを向上させる必要があります。また、市民の課題解決のため、専門の関係機関との連携等に取り組みます。

【サービス方針】

- (1) 法律や判例を探しやすくします。
- (2) 有用なデータベースを導入します。
- (3) 関係機関との連携を行います。

^{*31} パスファインダー：特定の主題について、関連する資料や情報を探索方法とともに利用者に対して紹介、提供するリーフレットのこと。リスト化した資料には解題や調べ方に関する解説が付されることから、単なるリストやリンク集とは区別される。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
蔵書の構築	法情報に関する図書・雑誌資料のほか関係機関誌やパンフレット等、幅広い資料の収集に努めます。	
データベースの整備	法情報調査に有用なデータベースを調査し、導入を検討します。	
利用者がアクセスしやすい書架の整備	事例調査及び研究を行い、法情報コーナーの新設を検討します。 パスファインダーを作成し、配布します。	
講座、セミナーの開催	ニーズ調査を実施します。 データベースの使い方講座や、関連専門機関のセミナー等の図書館での開催を検討します。	法テラス 消費生活センター 市民向け相談窓口
関係機関へ、図書館の資料案内等の配布	市民向け相談窓口を設置している機関へニーズ調査を実施します。 出張図書館や相談員と協働した推薦図書リストの作成等、法情報や判例資料の活用・提供について検討します。	法テラス 消費生活センター 市民向け相談窓口

4. 地域資料を活用するサービス

(1) 【地域資料】

【現状と課題】

「望ましい基準」では、図書館は「郷土資料及び地方行政資料、新聞の全国紙及び主要な地方紙並びに視聴覚資料等多様な資料の整備にも努めるものとする。また、郷土資料及び地方行政資料の電子化に努めるものとする。」と定めています。

地域資料は、地域の公共図書館が収集を続けることにより散逸の可能性を減じ、次世代に文化や歴史を継承していくことができるものです。成田市立図書館は、成田及び周辺地域に関する資料を収集、保存し、広く公開することで有効活用を図り、後世に継承していく役割を持っています。

現在、成田市立図書館では、地域資料に関して成田市立図書館資料収集方針第5条4項に基づいて資料の収集を行っており、「成田市を中心に、関連性の深い周辺地域一帯を含めた地域の歴史、地誌、民俗、芸術、文化及び産業等を記録した資料」、「成田市、千葉県及び県内市町村等の作成及び発行する行政資料」、また、成田や千葉にゆかりのある人物を扱っている図書や、地図や航空写真、タウン誌やミニコミ誌等、資料の形態に捉われずに収集を行っています。1986（昭和61）年には、成田市史編さん委員会から事業を引き継ぎ、調査や史料の整理、資料刊行等を継続して行い、市史に関する聞き取り調査や行政文書の収集、新聞記事の拾い出しを実施しています。資料の活用、普及、提供の面では、市史史料の展示、市史講座等の開催、『成田市史研究』の刊行等を実施しています。また、マイクロフィルム撮影・デジタル撮影、複製等による代替資料の製作や、脱酸処理（害虫駆除）委託等を行って、希少な地域資料の原本の保存に努めています。

課題としては、史料の保管場所や事業に取り組む人員の確保が挙げられます。市史関連の文書や史料の整理、保存については、学芸員の専門分野であるため、専門職員の確保を念頭に入れて、今後の方向性を検討する必要があります。

今後は、継続して地域資料の電子化に努めるとともに、データベース化して広く公開し、利便性の向上を図ります。また、現在、ホームページで「成田市立図書館デジタル資料」を公開していますが、成田を知る場として、図書館内での常設展示も検討が必要です。

【サービス方針】

- (1) 地域に関連する資料の収集に努めます。
- (2) 地域資料の電子化を推進します。
- (3) 地域に関する情報の発信を強化します。
- (4) 関係機関との連携強化を図ります。
- (5) 地域の歴史をまとめ、後世に残します。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
地域資料の収集、提供	<p>今後も、成田市を中心に、関連性の深い周辺地域を含めた歴史、地誌、民俗、芸術、文化及び産業等を記録した資料の収集を継続します。</p> <p>今後も、空港関係資料の収集を継続します。</p> <p>行政資料の収集を継続します。</p>	生涯学習課 博物館・資料館等
地域資料のデジタル化	<p>成田市関係新聞記事をデータベース化し、公開します。</p> <p>地域資料のデジタル化を進めます。</p> <p>デジタル化した資料は、ホームページ上で公開を継続し、内容の充実を図ります。</p>	
イベント、講座の開催	<p>地域への理解、関心を深めることを目的とし、講座の実施を継続します。</p>	
展示の実施	<p>収集した資料の活用、普及、提供のため、展示の実施を継続します。</p>	
関係機関との連携	<p>各方面に働きかけを行い、どのような連携を図ることができるか検討します。</p>	生涯学習課 博物館・資料館等 成田山仏教図書館
市史の編さん、頒布	<p>今後も成田市史研究の発行を継続します。</p> <p>今後の方向性を検討します。</p>	

5. 地方自治を支えるサービス

(1) 【行政支援】

【現状と課題】

「望ましい基準」では、地域の課題に対応したサービスとして、「地方公共団体の政策決定、行政事務の執行・改善及びこれらに関する理解に必要な資料及び情報の整備・提供」の実施に努めるとされています。「これからの図書館像」では、「図書館は、地方公共団体の様々な行政部局と連携し、行政を支援していくことにより、行政事務や政策立案の効率化を図ることができる」としており、具体例として、各行政部局が利用する専門書や雑誌、有料データベース等資料の収集、レファレンスへの回答を挙げています。

先進的な自治体では、庁内に市政図書室を設けて司書を配置し、図書館との緊密な連携のもと資料の収集、整理や調査の協力、情報提供を行うことで、行政職員の業務達成を支援しています。また、行政課題をテーマにした図書リストや職務研修用の参考図書リストの作成、及び、庁内システムでの公開や情報活用研修会の開催等により、職員全体の資質向上に貢献する例も報告されています。

成田市立図書館では、市職員へのサービス提供の点では、支援体制が整っておらず、レファレンスサービスの利用もわずかです。

今後は、市の行政課題の解決を支援する機能を高めていく必要があります。地域の課題について、広く、長期的に考えるための多様な資料を収集し、提供するとともに、市職員からのレファレンス受付体制や資料貸出・配送等の体制の整備について検討します。

【サービス方針】

(1) 行政サービス向上に繋がる支援を行います。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
市職員への利用案内	新規採用職員研修において、行政課題解決のための図書館活用法を案内します。 業務に役立つ資料の紹介、研修に関連する資料の展示等を計画し、実施します。	人事課
行政向けレファレンスサービス	事例調査及び研究を行います。 有料データベース等ツールの広報やレファレンス事例の紹介を通じて利用の促進を図ります。	
行政支援としての図書館資料の貸出	市職員への図書館資料の貸出システムについて検討します。	行政資料室 行政管理課

(2) 【学校図書館支援】

【現状と課題】

学校図書館に対する支援としては、団体貸出により資料提供を実施しています。また、毎年研修会を開催し、学校図書館関係者の資質向上の機会を設けています。

課題としては、学校図書館と成田市立図書館を結ぶ物流体制が、未整備です。

今後は、学校図書館と成田市立図書館を結ぶ物流体制を整備して、学校図書館の充実を支援し、小中学生の読書環境、学習環境の向上を図ります。

【サービス方針】

- (1) 学校図書館を活用した調べ学習、読書活動を支援します。
- (2) 司書教諭、学校図書館司書等、学校図書館関係者との人的ネットワークを強化します。
- (3) 物流体制を整備します。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
学校図書館の支援 [p.22 の再掲]	今後も団体貸出を継続します。 物流体制の整備について、調査研究を行い、実施を検討します。	教育指導課 小中義務教育学校
学校図書館司書等合同研修会の開催 [p.22 の再掲]	今後も実施を継続します。 学校図書館司書の要望等を踏まえ、内容を検討します。	教育指導課
学校との連携 [p.32 の再掲]	日本語を母語としない子どもと、周囲の大人を支援するための資料収集を行います。 多言語資料の提供について検討します。	教育指導課 小中義務教育学校

(2. (2) 【小学生・中学生】及び、2. (7) 【多文化】より再掲)

(3) 【議会図書室との連携】

【現状と課題】

議会図書室は、地方自治法において都道府県及び市町村議会に設置することが義務付けられており、成田市議会基本条例においても「議会は、議員の調査及び研究に資するために設置する議会図書室の機能を充実させ、その活用を図るものとする。」と定めています。

議会図書室には、行政監視や政策立案を行うという議会の機能を支援する役割が求められており、執行部から独立した情報源となることが求められます。また、議会図書室には市議会の記録が保存されており、有効活用できるように整理することは、過去の検証や新たな政策立案等に役立つことから、地域の発展にも寄与します。

法では、公共図書館が「地方公共団体の議会に附置する図書室」と「緊密に連絡し、協力し、図書館資料の相互貸借^{※32}を行うこと」が定められています。

今後は、議会図書室と連携して、議員の活動を支援するためのレファレンスサービスの実施を推進します。また、議会図書室が所蔵する資料の整理、保存等を支援します。

【サービス方針】

- (1) 議会図書室（議会事務局）との連携を行います。
- (2) 議員へのレファレンスサービスの実施を推進します。
- (3) 議会図書室が所蔵する資料の整理、保存等を支援します。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
議員へのレファレンスサービスの実施	レファレンスサービスを周知し、議員のレファレンスサービスの活用を促進します。 議会図書室と連携し、議員への図書館資料の貸出について検討します。	議会事務局
資料の整理・保存等の支援	議会図書室が所蔵する資料の整理を支援します。 議会図書室と連携し、成田市議会の過去の議事録等の保存等を支援します。	議会事務局

※32 相互貸借：利用者の求めに応じて、図書館間で資料の貸借を行うこと。

(4) 【行政資料室との連携】

【現状と課題】

行政資料室は、市民への情報提供窓口として市で作成した各種統計書、調査報告書、市議会議案、市議会会議録、予算書、決算書等の行政資料を収集整理し、これらの資料についての案内や相談受けを行っています。また、市が保有する公文書の件名を検索することができます。

図書館は法において地方行政資料の収集、提供をすることが定められており、行政資料室も同じく市民に対して行政に関する資料提供を行う機能を担っています。

現在、成田市立図書館と行政資料室それぞれで行政資料の収集、提供を行っていますが、連携体制が構築されていません。双方の機能強化のため、連携について研究、検討を行っていきます。

【サービス方針】

- (1) 行政資料室との連携を行います。
- (2) 行政資料室が所蔵する資料の整理等を支援します。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
連携方法についての研究	事例の調査研究を行います。	行政資料室
行政資料室での行政支援としての図書館資料の貸出	市職員への図書館資料の貸出システムについて検討します。	行政資料室 行政管理課

6. 図書館サービスを支える電算システム

【現状と課題】

「望ましい基準」では、「市町村立図書館は、当該図書館に対する住民の理解と関心を高め、利用者の拡大を図るため、広報紙等の定期的な刊行やインターネット等を活用した情報発信等、積極的かつ計画的な広報活動及び情報公開に努めるものとする。」と示しており、ホームページ等のサービス拡充が求められています。

図書館電算システム及びホームページは、図書館サービスを実現するうえで、重要な役割を担っており、蔵書の一元管理やオンラインでの全域サービスの実現、WebOPACの公開等、図書館サービスを支える基盤となっています。成田市立図書館では、定期的に電算システムの更新を行い、図書館サービスの質の向上を図っています。

インターネットでのサービスでは、横断検索^{※33}機能の充実に注力しています。成田市立図書館のOPACから、相互貸借可能な千葉県立図書館所蔵資料についても検索予約できるようになっており、市民の資料検索の幅を広げています。また、図書・雑誌・視聴覚資料だけでなく、成田市関係新聞記事や、レファレンス事例、「成田のむかし」等をデータベース化し、検索システムに組み込むことで、情報提供機能を備えています。また、My ページ^{※34}サービスでは、「貸出・予約状況確認」や、今度読みたい本や借りた本を記録できる「My 本棚」等を提供しています。

成田市立図書館では、拡大するサービスに対応して自動化、セルフ化を推し進めています。本館には自動貸出機4台と予約受取コーナーを、公津の杜分館には自動貸出機2台と自動返却仕分け機を設置しており、それぞれ、業務の効率化に大きく貢献しています。セルフ化によって、司書が、より専門的な業務に携わることが可能となっており、さらに取組を進める必要があります。

また、新型コロナウイルス感染症による長期臨時休館を契機に、来館せずに利用できる図書館サービスへの関心が高まっており、電子書籍サービスの導入も早期に検討する必要があります。

【サービス方針】

- (1) 既存のシステムの機能向上を図ります。
- (2) 新たな技術の導入を検討します。

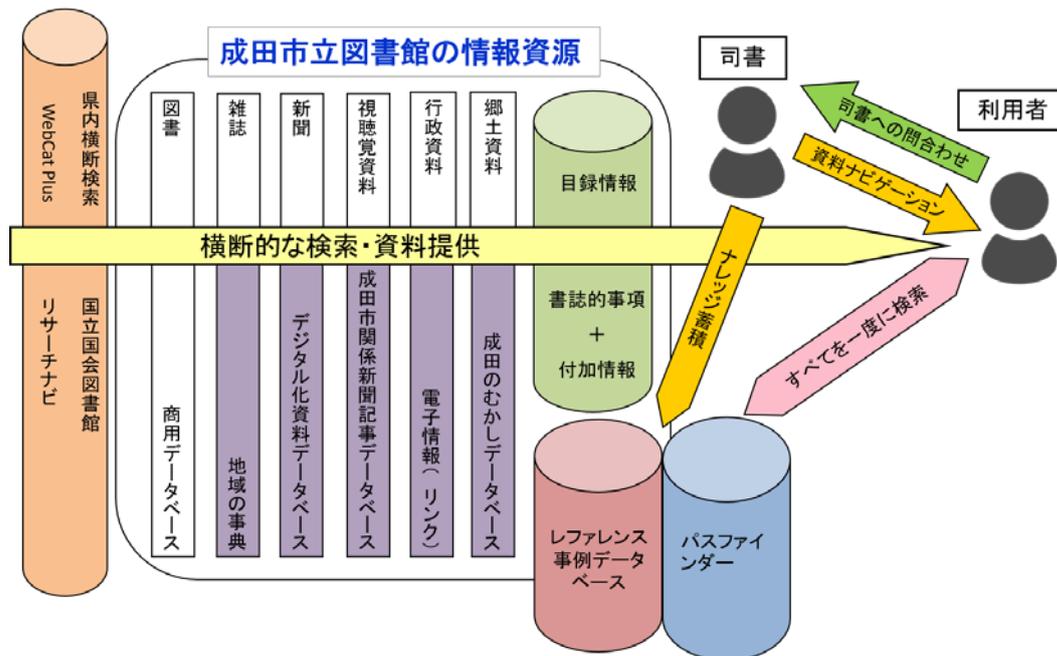
※33 横断検索：複数のデータベースを対象として、検索を一度に実行すること。

※34 My ページ：成田市立図書館が提供するインターネット上のサービスの一つ。「貸出・予約状況確認」や「My 本棚」のほか、興味をひきそうな資料を提案する「おすすめリスト」、OPACで検索をした検索式を保存しておける「保存検索式」等を提供している。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
図書館電算システム、ホームページの維持管理・運用	システムの機能向上について検討します。 ホームページの利便性向上を図り、マルチデバイス化を実施します。	
新たな技術の導入	電子書籍サービスを導入します。 本館、公津の杜分館への公衆無線 LAN を設置します。	
業務の効率化	機器の導入等により、業務の効率化を図ります。 本館への自動返却仕分け機の導入を検討します。	

※参考

インターネット等を活用した情報提供システム



7. 職員の育成

【現状と課題】

「望ましい基準」では、司書の配置に加え、職員の資質・能力の向上を図るため継続的・計画的な研修に努めるよう定めています。図書館長についても「図書館サービスその他の図書館運営及び行政に必要な知識・経験とともに、司書となる資格を有する者を任命することが望ましい」としています。また、文字・活字文化振興法では「住民に対して適切な図書館奉仕を提供することができるよう、司書の充実等の人的体制の整備」をするよう地方公共団体に求めています。

本市においては、1984（昭和 59）年の図書館準備室設置に合わせて多くの司書を新規に採用しました。成田市立図書館が県内でも有数の図書館に成長してきた一因には、直営によってサービスの維持、向上に努めてきたことが挙げられます。

図書館サービスを今後も維持、発展させるためには、計画的な司書の確保が必要です。また、司書の資質・能力の向上のため、各種研修会等への参加を継続するとともに、国立国会図書館等の他機関との人事交流について検討が必要です。

【サービス方針】

- (1) 継続的な司書の確保と計画的な配置を行います。
- (2) 職員の資質・能力の向上に努めます。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
継続的な司書の確保と計画的な配置	継続的に司書の確保に努めます。 司書の研修マニュアルを作成します。 専門分野の習熟に必要な配置期間を確保します。	
職員の資質・能力の向上	長期的な研修計画を立てて、計画的な職員育成を図ります。（検討する主な研修は別表のとおり）	

※別表

研修主催	主な研修プログラム
千葉県立図書館	公共図書館新任職員研修会、レファレンス研修会、児童サービス基礎研修会
	公共図書館中堅職員研修会、レファレンス研修会
	障害者サービス研修会、課題解決支援サービス研修会
千葉県公共図書館協会	児童サービス、郷土行政資料、参考調査等のスキルアップ研修会
	先進図書館運営研修会、大学との連携研修会
	千葉県公共図書館協会各ブロック開催の研修会
文部科学省・国立教育政策研究所	図書館司書専門講座
日本図書館協会	中堅職員ステップアップ研修 1・2
	児童図書館員養成専門講座、障害者サービス担当職員養成講座
ビジネス支援図書館推進協議会	ビジネスライブラリアン講習会
公益財団法人東京子ども図書館	児童図書館員のための初級研修プログラム、お話の講習会
文化庁	図書館等職員著作権実務講習会
文部科学省	新任図書館長研修
国立国会図書館	レファレンス・サービス研修、資料保存研修、児童文学連続講座、障害者サービス担当職員向け講座

8. 施設・設備等

【現状と課題】

施設の危機管理については、「望ましい基準」において、「手引書の作成」、「訓練の定期的な実施その他十分な措置」を講じること、「防災上及び衛生上必要な設備を備える」ことが求められています。

成田市立図書館の本館は、2017（平成 29）年策定の「成田市公共施設等総合管理計画」において、「建築後 30 年以上経過しているため、建築物や設備の経年劣化がみられます。」と記載されており、特に空調設備の老朽化が顕著です。また、現在備えている障がい者やベビーカー用の駐車スペースやオストメイト対応トイレ、館内エレベータ等は、いずれも職員の誘導が必要であり、バリアフリーに対応したレイアウトの変更について検討が必要です。

図書館の機能としては、資料の貸出だけでなく、読書や学習、調査研究を行うための滞在できる場所の提供が求められるようになってきています。現在、本館には閲覧席を 67 席設けていますが、利用者数に対して十分な数ではありません。また、本館の公開書架には約 18 万 2 千点の資料がありますが、1 日当たりの平均書庫出納点数は約 200 点となっており、市民の利便性を向上させ、業務の効率化を進めるためには公開書架の点数を増やす必要があります。加えて、資料の保存を継続していくためには、書庫の増設等、収容場所を増やすことについても検討が必要です。

また、図書館に滞在する利用者の増加に合わせた防犯体制づくりや、近年の自然災害の増加による防災体制づくり等危機管理能力を高める必要があります。

今後は、バリアフリー化も含め、施設の改修、改善を計画的に進めるとともに、防犯・防災体制及び非常時のサービス継続体制を構築します。

また、本館の再整備については、赤坂センター地区において今後整備が予定されている、生涯学習や子育てを支援する機能等を有した多機能な複合施設の整備とあわせて検討します。

【サービス方針】

(1) 市民が安心して図書館を使えるよう、施設の管理・運営を行います。

実施・検討する事項	取組内容	関係機関等
施設の管理・運営	施設の計画的な修繕等の維持管理と、バリアフリーへの対応等、利用しやすい施設への改善に努めます。 施設の管理・運営に関わるマニュアルを作成します。	
居場所としての機能向上	滞在できる空間づくりを検討します。 グループ学習や図書館資料を利用したミーティングができる環境づくりを検討します。	
本館の閲覧席増加	閲覧席の増加について検討します。	
本館の所蔵可能点数増加	公開書架、書庫等の所蔵可能点数増加について検討します。	
危機管理能力の向上	図書館の危機管理マニュアルを作成し、体制を整備します。	

第5章 計画の推進に向けて

成田市立図書館サービス計画を推進するために、毎年度、達成目標を定め、計画的に事業を実施します。

目標の達成状況や計画の進捗状況について、内部評価及び図書館協議会による第三者評価を行い、結果を次年度の事業活動に反映させます。

1. 図書館サービス評価の指標

図書館サービス全体の評価指標として、市民の図書館利用登録率、年間レファレンス処理件数、公開書架冊数に占める新規購入冊数の割合の3つを指標とし、市民への図書館サービスの浸透を評価するものとします。

2. 進行状況の管理

計画の中間年度に当たる2025（令和7）年度に、中間評価を実施します。取組の進捗や目標の達成状況の評価と新たな課題の整理を行い、施策の見直し等に生かします。

計画の最終年度に当たる2030（令和12）年度には計画の達成状況の評価し、次期計画策定をするものとします。

PDCAサイクル

