

苫小牧市立中央図書館中期計画

2014-2018



苫小牧市立中央図書館 指定管理者 TRC 苫小牧グループ

1 当計画の位置づけ

平成26年6月に、苫小牧市総合計画に基づき、「**苫小牧市図書館基本計画**」（以下、「基本計画」）が策定されました。同計画は、平成26年度から30年度までの5年間を計画期間とし、この期間における市立中央図書館の運営に関するマスタープランとして位置づけられています。

基本計画が目指す図書館像「**市民や地域に役立つ知の拠点**」は、弊社が掲げる「**人類の英知を未来へと生かす知恵と情報の宝庫**」という図書館像と重なります。

長期に渡る図書館の運営を通じ、一所に集積された地域内の知的情報ソースを、そこに暮らす誰もが等しく自由に活用し、そのことにより、住民がいきいきと自発的に暮らすことで地域が活性化する——そうした良好なサイクルを築くことが、私たちが5年間の指定管理期間を通じて担うべきミッションと考えます。

この中期計画は、基本計画に定められる理念、及び目標の実現に向け、受託期間を通じて着実に前進することを目的に、年度単位の具体施策、及び評価指標を定めるものです。指定管理者が自主策定する、基本計画に対する実施計画として当計画を位置づけます。

2 計画期間

平成26（2014）年度～平成30（2018）年度の5年間と定めます。

3 基本的な考え方

（1）施策立案に関する基本的な考え方

基本計画には、以下の**5つ**の基本目標が掲げられています。

基本目標 1 情報と知識を集積した知の情報拠点としての図書館

基本目標 2 読書活動推進、支援拠点としての図書館

基本目標 3 市民が利用しやすく、役立つ図書館

基本目標 4 郷土の歴史と特性を大切にし、豊かな市民文化を創造する図書館

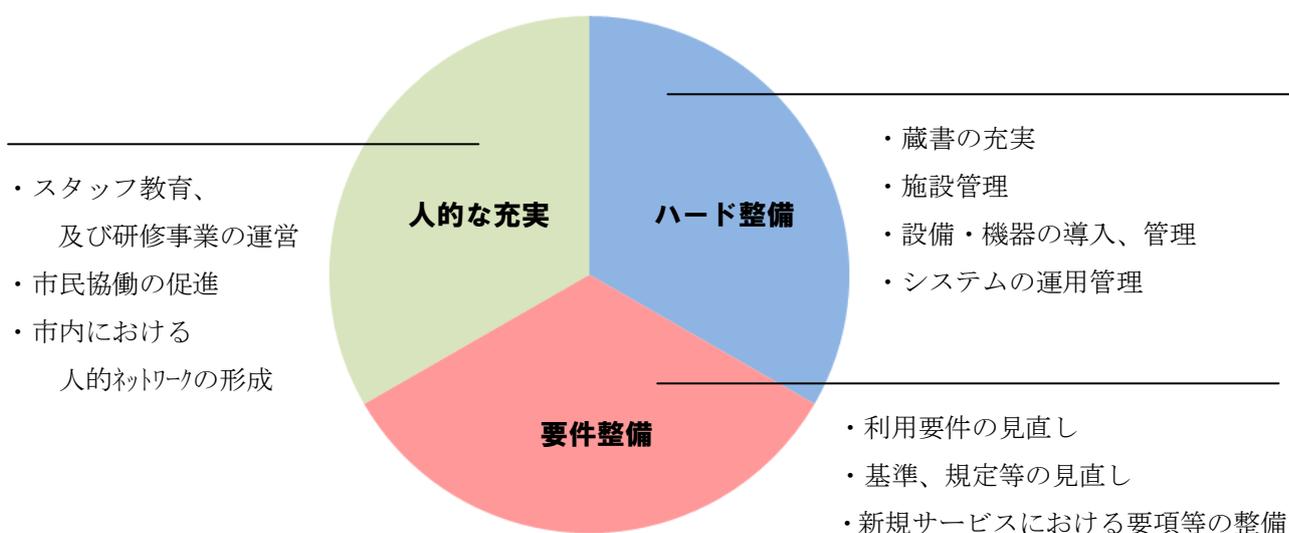
基本目標 5 人と本、人と人の出会いを広げ、ゆとりとぬくもりが感じられる図書館

各基本目標には、その効果的な実現に向け、関連する施策の方向性が定められています。

当計画に記載する各サービス、及び各事業につきましては、基本計画に定められる「基本目標」、及び「施策の方向」に照応する形で策定しております。

(2) 施策の実施時期に関する基本的な考え方

当計画に記載する施策につきましては、大きくは以下の3つに区分されます。



上記の内、「人的な充実」につきましては、構築、及び整備に特に時間を要すると考えます。各施策の実施時期に関する基本的な考え方としましては、計画期間の前半においてハード、及び要件の整備を手掛け、その成果として計画後期において人的充実に基づくソフト事業の充実、高度化を図っていきたいと考えます。

4 施策の評価

各年度における評価を以下により実施します。

(1) 図書館利用者による満足度評価

(2) 指定管理者によるセルフモニタリング

上記のうち、(1)につきましては、図書館の利用しやすさや運営姿勢に対する評価を、サービス対象である図書館利用者に定点評価いただくものであり、(2)につきましては、当計画に記載する施策の実施状況、及び目標達成度につ

いて、ここに定める評価指標に基づき、自己評価／点検を実施するものです。

基本計画にいう目標は、目指すべき地点に到達し完了するという達成目標ではなく、長期の運営の中で実現されるべき方向性を指し示す志向目標と捉えられます。そのことから、過年度実績と当年度実績を比較し、目標に対して図書館活動が前進したか、否かに重きを置いて評価を実施します。

上記二つの評価をもとに、定性的に図書館の運営内容が改善するサイクルを構築したいと考えます。

5 年次の取組

当計画は、基本計画の基本目標に沿って手掛ける事業の概要、及び実施時期等を策定するものです。

図書館業務は詳細、かつ広範に渡るため、図書館活動の全てを網羅的に記載することが難しく、当中期計画におきましては、新規事業を中心とする主要事業のみを記載しております。

当然のことながら、ここに記載されない図書館基幹業務全般につきましても、苫小牧市が策定した「苫小牧市立中央図書館指定管理業務仕様書」に基づき、網羅的、かつ的確に遂行してまいります。

各年次の取組の詳細につきましては、次ページ以降に掲載いたしますが、私たちはいただいた5年指定管理期間の中で、一つひとつのサービスを丁寧に手がけ、またより多くの方々に図書館活動の意義・効果をお伝えすることで、市民サービスの向上に資していきたいと考えます。

基本目標Ⅰ		情報と知識を集積した知の情報拠点としての図書館	
施策の方向性			
① 市民ニーズに即した幅広い蔵書構成 ② インターネット等によるデジタル情報の提供 ③ ICT化への対応、電子情報サロンの充実			
具体施策			
事業名	実施年度	具体内容	アウトカム指標
蔵書整備事業	期間中全期	資料収集基準に基づく計画的な資料収集 ・年次予算の策定、及び適正な執行管理 ・リクエストサービスを通じた利用ニーズの反映 ・相互貸借による未購入資料の提供 ・洋書資料の継続購入 ・視聴覚資料の充実、貸出サービスの実施 等	個人貸出 前年比2%の向上 (年次) 相互貸借 前年比5%の向上 (年次)
	2018	・映像資料(DVD)の充実、館外貸出の実施 (収集開始は2014年度)	(実績目標) DVD資料点数 700点
インターネットサービス		インターネットを活用した情報発信機能の充実	・HPアクセス数 年次2%の向上 ・web予約 年次2%の向上
	2014	ホームページのリニューアル、 及びコンテンツの随時更新	
	2015	ブログ、facebook等を活用した運営情報の配信	
	2017	ホームページにおける地域情報 (歴史・文化・観光情報等)の発信	
ICT環境の整備	2014	無線LAN環境の整備	・情報サロン利用数 年次5%の向上 ・各サービス利用件数 年次2%の向上
	2014	館内のICTサービス拠点としての 電子情報サロンのリニューアル	
	2014	情報サロン利用支援員 (ICTツイルダ)の配置	
	2014	ipadの導入、及び館内貸与サービスの開始	
	2014	NaxosMusicLibraryによる音楽コンテンツの配信	
	2014	電子図書館サービス (TRC-DL)のプレ導入、 及び利用ニーズ/導入効果の検証	
	2014	TRC-ADEACを活用した 地域デジタルコンテンツの配信	
	2015	ipad利用講座の開講	
	2016	ソーシャルメディア活用講座の開講	
セルフモニタリングにおける基本的な考え方			
1 新規提案事項	計画どおり実施されたか	yes / no	
2 サービス、設備利用	前年利用実績に対し、利用増加しているか	yes / no	
3 利用周知	自館媒体、もしくはプレス等により利用周知されたか	yes / no	
4 効果達成度	事前設定した指標に対し、目標達成されたか	yes / no	
以上を基準に、年度ごとに事業単位の実績評価を行う。			
基本計画における成果指標			
1 蔵書点数/奉仕人口(H30)	2. 9点(年次1,600点の増加)		
2 貸出点数/奉仕人口(H30)	5. 5点(年次14,600点の増加)		※奉仕人口参照値 174,000人

基本目標Ⅱ		読書活動推進、支援拠点としての図書館	
施策の方向性			
① 子どもの読書推進に向けた蔵書、読書環境の整備 ② 学校支援の取組の充実 ③ 読み聞かせ活動の支援、及び市内保育施設との連携による幼児向け読書普及活動の充実 ④ 高齢者、障がい者の生涯学習活動の支援			
具体施策			
事業名	実施年度	具体内容	アウトカム指標
児童の読書環境整備	期間中全期	ヤングアダルトコーナーの運営 ・年次予算の策定、及び計画的な資料購入 ・収集方針の見直し、利用ニーズの把握	個人貸出（13～8歳） 前年比1%の向上（年次）
	期間中全期	乳幼児コーナーの充実 ・おはなしのへやの活用 ・乳幼児絵本の充実	個人登録者数（0～3歳） 前年比2%の向上（年次）
学校支援事業	期間中全期	スクールメール便ブックちゃん事業の充実 ・校長会、教頭会、各校訪問を通じた周知 ・セット内容の見直し	貸出件数 前年比10%の向上 （年次）
	2015	学校図書館支援メニューの策定、及び提供 ・苫教研図書館教育研究部会との事前協議 ・実施体制の検討	団体貸出利用点数 前年比2%の向上（年次）
	2017	学校図書館ボランティアとの連携促進 ・集合研修機会の提供 ・情報交換交流会の企画・運営	
	期間中全期	苫教研図書館教育研究部会との連携促進 ・協働事業の運営 ・推薦図書選定に関する情報提供	レファレンス利用件数 前年比3%の向上（年次）
2015	図書館を使った調べる学習コンクールの運営 ・応募支援講座の開講 ・選考委員会/表彰式の運営		
コーナー支援事業	期間中全期	コーナー図書室と連携した全域サービスの展開 ・資料収集、及び運用に関する後方サポート ・連絡会議を通じた情報共有	全館貸出点数 前年比1%の向上（年次）
団体支援事業	期間中全期	市内読み聞かせ団体との連携/協働 ・活動場所の提供、及び日常的な情報共有 ・研修活動の支援、活動に係る物品の支援	BMの児童利用点数 前年比2%の向上（年次）
	期間中全期	市内保育施設等に対する読書推進の支援 ・移動図書館車による巡回配本	
アウトリーチサービス	期間中全期	大活字資料の充実	
	期間中全期	対面朗読サービスの運営 ・協力団体の活動支援 ・広報等によるサービスの再周知	
	2015	視覚障がい者サービス用機器の充実 ・協力団体との情報共有によるニーズ把握 ・必要な機器の新規導入	
セルフモニタリングにおける基本的な考え方			
1 新規提案事項	計画どおり実施されたか	yes / no	
2 サービス、設備利用	前年利用実績に対し、利用増加しているか	yes / no	
3 利用周知	自館媒体、もしくはプレス等により利用周知されたか	yes / no	
4 効果達成度	事前設定した指標に対し、目標達成されたか	yes / no	
以上を基準に、年度ごとに事業単位の実績評価を行う。ただし、ボランティア協力に基づいて提供するサービスについて、数値による評価指標の設定は行わない。			
基本計画における成果指標			
1 児童貸出点数(H30)	176,000点		
2 ブックちゃん貸出件数(H30)	250件(年次20件の増加)		
3 録音図書蔵書点数(H30)	6,000点(年次70点の増加)		

基本目標Ⅲ		市民が利用しやすく、役立つ図書館	
施策の方向性			
① 利用弱者に対する環境改善 ② 市民ニーズに即したサービスの展開 ③ 課題解決サービスの充実、レファレンス機能の充実 ④ 快適な利用環境づくり ⑤ 多文化サービスの充実			
具体施策			
事業名	実施年度	具体内容	アウトカム指標
ユーザビリティ向上事業	期間中全期	乳幼児・保護者 ・児童カウンターでのサービス提供 ・育児関連情報コーナーの設置・運用 ・施設/設備の見直し ～ベビーカー、授乳室等	新規登録者数 前年比3%の向上（年次）
	期間中全期	障がい者 ・利用支援機器の導入 ～筆談ボード、耳マーク等	
	期間中全期	高齢者 ・大活字資料の充実（再掲） ・介護施設等への読み着かせ派遣の検討	
資料情報の発信	2015	パスファインダーの作成/配布 ・調べ学習支援としての調べ方ガイドの作成 ・調べる学習コンクール応募者への応募支援	（実績目標）年次2テーマの作成 （2015～）
	2016	ティーンズ通信の発行 ・中高生向け読書案内の編集 ・市内中学校/高校への配布	個人貸出点数（13～18歳） 前年比1%の向上（年次）
課題解決サービス	2015	レファレンス協同データベースへの参加 ・レファレンス事例の提供、及び活用	レファレンス対応件数 前年比5%の向上（年次）
	2014	オンラインデータベースの導入、及び活用 ・日経テレコン/D1Law.com/道新データベース /官報情報検索/tooli	
	2018	ビジネス支援サービスの構築 ・市内商工機関、行政部署等との連携 ・起業希望者に対する情報支援	
	期間中全期	レファレンス研修の実施 ・館内事例に対する全体検証 ・道立図書館主催研修等への職員派遣	
利用環境整備事業	2014	利用要件の見直し ・開館日/開館時間の拡大 ・複写料金の引き下げ ・団体等の施設利用要件の見直し	入館者数 前年比2%の向上（年次）
	期間中全期	利用ニーズの把握、及び運営への反映 ・ご意見箱の設置、回答の明示 ・利用者アンケートの定期実施	利用者満足度 前年比1%の向上（年次）
	期間中全期	リラックススペースの設置運用 ・自動販売機の設置・運用事業 ・授産施設等による軽食の提供（2016年度）	
多文化サービス	2017	外国語版利用案内の作成配布（英語等）	
	2017	ALT等による外国語おはなし会の開催	

セルフモニタリングにおける基本的な考え方

1 新規提案事項	計画どおり実施されたか	yes / no
2 サービス、設備利用	前年利用実績に対し、利用増加しているか	yes / no
3 利用周知	自館媒体、もしくはプレス等により利用周知されたか	yes / no
4 効果達成度	事前設定した指標に対し、目標達成されたか	yes / no

以上を基準に、年度ごとに事業単位の実績評価を行う。

基本計画における成果指標

1 レファレンス受付件数(H30) 5,000件(年次240件の増加)

基本目標Ⅳ		郷土の歴史と特性を大切にし、豊かな市民文化を創造する図書館	
施策の方向性			
① 地域情報の収集、保存、発信 ② 郷土関連講座の開講、及び郷土関連ネットワークの形成 ③ テーマ別郷土情報の編集、及び発信 ④ 美術博物館との連携			
具体施策			
事業名	実施年度	具体内容	アウトカム指標
郷土資料収集事業	期間中全期	苫小牧・北海道に関する資料の継続的な収集 ・地域出版情報の常時把握 ・年間予算策定、及び計画的な収集 ・収集漏れ資料の遡及収集 ・苫小牧市と連携した行政資料の収集 ・王子製紙等の企業資料、地域重点産業に関する資料の重点収集 ・地域ゆかりの文学作品の遡及収集	郷土レファレンス件数 前年比5%の向上（年次）
地域デジタル情報の配信	期間中全期	地域デジタルコンテンツの作成 ・デジタルサイネージを活用した資料紹介 ・蔵書資料のデジタル化	
	2014	TRC-ADEACを活用した 地域デジタルコンテンツの配信（再掲） ・折居彪二郎関連コンテンツのweb公開	コンテンツアクセス件数 前年比2%の向上（年次）
	2016	ホームページにおける地域情報 （歴史・文化・観光情報等）の発信（再掲） ・ゆかりの人物の紹介	HPアクセス数 年次2%の向上
郷土連携事業	2015	郷土講座の開講 ・産業、観光、自然等 ・地元ゆかりの文学者の講演会の開催	
	2017	子ども向け郷土ガイドブックの作成、配布 ・児童レファレンス事例からテーマ抽出 ・学校教育との連携	
	2014	姉妹都市等との他都市連携展示の実施 ・日光市等との交換展示の実施 ・地域観光情報の外部発信	
セルフモニタリングにおける基本的な考え方			
1 新規提案事項	計画どおり実施されたか		yes / no
2 サービス、設備利用	前年利用実績に対し、利用増加しているか		yes / no
3 利用周知	自館媒体、もしくはプレス等により利用周知されたか		yes / no
4 効果達成度	事前設定した指標に対し、目標達成されたか		yes / no
以上を基準に、年度ごとに事業単位の実績評価を行う。指標表示がない事業については、計画に対する実績評価、及び内容評価により、事業評価を行う。			
基本計画における成果指標			
1 郷土行政資料点数		33,000点（年次360点の増加）	
2 郷土行政資料のデジタル資料点数		10,000点（年次54点の増加）	

基本目標Ⅴ		人と本、人と人の出会いを広げ、ゆとりとぬくもりが感じられる図書館	
施策の方向性			
① 生涯学習活動を通じた交流の場の提供 ② 市民協働に基づく成長する図書館のしくみづくり ③ 接遇の向上			
具体施策			
事業名	実施年度	具体内容	アウトカム指標
リラックススペース 設置運用事業	2014	事務室の改修、及び飲食用スペースの設置 ・テーブル席、キャレル席の導入 ・自動販売機の設置、及び収益による財源確保	
	2015	フリースペースとしての活用 ・授産施設等による授産品の販売 ・各種団体による一般対象の事業活用	
市民協働事業	2015	ボランティア活動領域の拡大 ・フロアワーク（配架、整除等）ボランティア ・事業協力ボランティア	
	2015	ボランティア養成講座の開講 ・活動上の注意事項等の伝達 ・受入メニューの再周知	
	期間中全期	既存ボランティア団体の活動支援 ・情報交換交流会の定期開催 ・活動上の課題解決に向けた情報支援 ・共同学習会の開催 ・消耗品等の提供を通じた活動支援	
	期間中全期	市民協働事業の推進 ・市内団体等とのタイアップ事業の運営 ・新規事業の共同企画、運営	
研修事業	期間中全期	接遇の向上 ・接遇/マナー研修の運営、館外研修への派遣 ・ドレスコードの設定、及び日次管理 ・アンケート、ご意見箱の情報共有	利用者満足度 前年比1%の向上
	期間中全期	危機管理 ・防災/防火訓練（通報/消火/避難） ・計画、マニュアルの策定、及び共有 ・クレーム/トラブル対応研修の運営 ・関連機関（警察/消防等）との連携	
	期間中全期	専門サービス ・レファレンス研修の実施 ・郷土研修の実施、外部研究会への職員派遣 ・e-learningの活用 ・館外研修へのスタッフ派遣	
セルフモニタリングにおける基本的な考え方			
研修事業については、お客様の満足度向上につなげるための取組であり、満足度の推移をもって評価基準とする。その他事業については、数値目標の設定が難しく、計画内容と実施内容の比較をもって基本評価とする。ただし、ボランティア関連事業については、各団体、個人等との活動上の交流の中で受ける日常的な声を評価基準としたい。			
基本計画における成果指標			
1 講座・講演会等の事業参加者数(H30)		3,300人(毎年100人の増加)	
2 図書館ボランティア数(H30)		100名(毎年4名の増加)	