

オーテピア高知図書館サービス計画進捗状況（H31.1.25 会議資料）

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） . . . P 1
- (2)高知県関係資料の収集・保存・提供 . . . P 2

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 . . . P 3
- (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 . . . P 4
- ②健康・安心・防災情報サービス . . . P 5
- (3)情報リテラシー向上支援サービス . . . P 6
- (4)行政支援サービス . . . P 7

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 . . . P 8
- (2)ティーンズ・サービス . . . P 9
- (3)多文化サービス
- (4)図書館利用に障害のある人へのサービス . . . P 10

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） . . . P 11
- (2)高知市全域サービスの拠点（市民図書館機能） . . . P 12
- (3)県立学校図書館等との連携・協力（県立図書館機能） . . . P 13
- (4)中心市街地活性化への寄与・周辺施設との連携 . . . P 14

サービス指標の状況

目 標（平成33年度）	実 績（平成30年12月末日現在）	評 価 （開館から1年間の見込み）
■ オーテピア来館者数 100万人	■ オーテピア来館者数 508,651人	■ オーテピア来館者数 ○
■ 年間個人貸出点数 110万点	■ 個人貸出点数 463,371点	■ 個人貸出点数 △
■ レファレンス件数 3万件	■ レファレンス件数 18,802件	■ レファレンス件数 ○

大項目	中項目	サービス計画本文	1 1 月末までの『実行』状況 【取組】 D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】 C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
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） 資料、貸出し・予約・リクエスト、展示、利用ガイド、職員研修	図書館は、資料や情報を収集・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お応えします。 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、セルフ貸出機やセルフ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。	①資料の収集・提供 ○利用者の多様なニーズに応える資料の収集・提供 H30資料購入費 183,000千円（県101,000千円、市82,000千円） うちオーデビア高知図書館分136,000千円（県101,000千円、市35,000千円） 《一般図書》 【取組】図書受入32,593冊（購入：26,502冊 寄贈等：6,091冊 H30.4～11月末） 【評価・課題】計画的に購入できている。 《新聞・雑誌》 【取組】新聞・雑誌受入：1,815タイトル 雑誌受入7,652冊（うち購入6,071冊、寄贈等1,581冊 H30.4～11月末） 【評価・課題】計画的に購入できている。 《電子書籍》 【取組】所有：3,211タイトル 閲覧累計：8,136回（H29.10導入以降） 【評価・課題】来館しなくても利用できるツールであることから貸出数も伸びている。 ②貸出し・予約・リクエスト ○セルフ貸出機等の利用 【取組】セルフ式の貸出機や予約受取コーナーを配置済。 2 F 7 台（うち2台は予約受取コーナー内）、3 F 2 台 【評価・課題】セルフ貸出機の使用率は約77%。 ○資料のリクエスト・取り寄せ（相互貸借） 【取組】リクエストを受けた資料は積極的に収集しており、購入できない場合は相互貸借を利用している。 相互貸借実績：434件 【評価・課題】リクエストを受けた後の購入の検討、相互貸借の事務に時間を要する場合がある。	○引き続き利用者の多様なニーズに応えられる資料の収集に努める。 ○寄贈も含め目標である2,000タイトルを目指す。 ○引き続きタイトル数を増やし、県民の読書環境の充実に努める。 ○セルフ貸出機を利用したことのない利用者に対して積極的に案内をしていく。 ○購入の可否や相互貸借をよりスピーディに対応できるよう努める。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
	(2)高知県関係資料の収集・保存・提供 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、レファレンスのほか、貴重資料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、デジタル化を進め、ウェブ・サイトで公開します。	①資料の収集・提供 ○資料の収集 【取組】県内自治体等関係機関へ協力を依頼するとともに情報の収集にも取り組み、資料の収集に努めている。 【評価・課題】依頼しているが思うように収集できていない。依頼した直後は送付があっても、継続的なものにはなっていない。 ②貴重資料の保存 【取組】文化財IPM（※）の考えに沿って貴重書庫の環境管理を行っている（害虫トラップの設置、温湿度計測機器の設置）。 【評価・課題】適切に管理されている。 ※IPM（総合的有害生物管理）とは、農業分野をはじめ、薬剤だけに頼らず生物被害を防除する考えで行われている手法。 ③デジタル化資料のウェブ・サイトでの公開 【取組】ホームページで歴史的資料の絵図や地図など62,767点を公開している。 【評価・課題】公開できていない多くの未整理資料がある。	○関係機関への周知の徹底と、効率的に収集する方法を検討する。 ○引き続き適切に管理するために、貴重書庫の定期的な環境調査を行う。 ○デジタル化を進めるとともに、公開する資料を増やしていく。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
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・サービス資料、利用ガイド、連携、PR、職員研修	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事です。「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、気軽に問い合わせただけで、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がつながるよう、環境整備も行います。	①資料の収集・提供【再掲】 ○利用者の多様なニーズに応える資料の収集・提供 H30資料購入費 183,000千円（県101,000千円、市82,000千円） うちオーデビア高知図書館分136,000千円（県101,000千円、市35,000千円） 《一般図書》 【取組】図書受入32,593冊（購入：26,502冊 寄贈：5,811冊 H30.4～11月末） 【評価・課題】計画的に購入できている。 《新聞・雑誌》 【取組】新聞・雑誌受入：1,815タイトル 雑誌受入7,652冊（うち購入6,071冊、寄贈等1,581冊 H30.4～11月末） 【評価・課題】計画的に購入できている。 ②利用ガイド ○ブックリストやパスファインダーの作成 【取組】ブックリスト、パスファインダーを作成し、館内やイベント会場で配布、ホームページで提供している。パスファインダーについては、順次新しいテーマについて作成を進めている。 【評価・課題】引き続き作成を進める必要がある。 ○ホームページ等によるレファレンスの受付 【取組】電話、FAX、メール、郵便に加え、ホームページ上に専用のお問い合わせフォームを設け対応している。 レファレンス件数：16,071件 国立国会図書館レファレンス協同データベース公開件数：2件 【評価・課題】内容によっては時間を要するなど、様々なレファレンスに十分には応えられていない場合がある。	○引き続き利用者の多様なニーズに応えられる資料の収集に努める。 ○先進館のものを参考にしながら、問い合わせの多いものから着手するなどして作成を進める。 ○できるだけ早く回答できるようにするとともに、レファレンスの質の向上を図るため司書のスキルアップに努める。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A (課題があれば対策を意識して記入)
	(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 資料、利用ガイド、レファレンス、連携、情報リテラシー、アウトリーチ、PR、職員研修	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。	①資料 ○資料の収集・提供 【取組】所蔵冊数：約5万冊 開架には、図書48,127冊、新聞47紙、雑誌488タイトルを配架している。 【評価・課題】地元企業の情報・資料収集が思うように進んでいない。 ○データベースの導入・提供 【取組】「ルーラル電子図書館」「市場情報評価ナビ」「CD・Eyes50」など6種類の関連データベースを提供している。各データベースの詳細な説明チラシを作成している。 【評価・課題】データベースの利用を促進する必要がある。 ②レファレンス・サービス 【取組】レファレンス件数：1,371件 ブックリスト1種類を作成し、館内やイベント会場で配布、ホームページで提供している。パスファインダーについては、作成を進めている。 【評価・課題】引き続き作成を進める必要がある。 ③連携 ○他機関と連携したセミナーや相談会等の実施 【取組】専門機関や行政機関と、イベント、展示、セミナー、相談会等の共同実施 7回（うち出前図書館3回） 9/16土佐経営塾（参加者数20人） 10/3日本政策金融公庫記念行事（参加者数47人） など 【評価・課題】カウンター業務もあるため時間的な制約があり、専門機関等との新しい事業展開が難しい。	○リクエスト等に応じて追加購入雑誌を選書するなど引き続き収集に努める。県高等学校課との連携を進め、地元企業の情報収集を強化していく。 ○知ってもらい利用してもらうための広報を展開するとともに、新規データベースの導入についても検討する。 ○先進館のものを参考にしながら、問い合わせの多いものから着手するなどして作成を進める。 ○新たな連携先となる専門機関等を開拓し、相談内容に応じて対応できるように努める。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
	②健康・安心・防災情報サービス 資料、展示、レファレンス、連携、情報リテラシー、アウトリーチ、職員研修	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。	①資料 ○資料の収集・提供 【取組】所蔵冊数：約4万冊、うち開架38,776冊（新聞18紙、雑誌278タイトル1,608冊） 【評価・課題】利用者や関係機関のアドバイス等に応じた収集、見直しを検討する。 ○データベースの導入・提供 【取組】「医中誌Web」「最新看護索引」「J-DreamⅢ」の3種類の関連データベースを提供している。各データベースの詳細説明チラシを作成している。 【評価・課題】データベースの利用を促進する必要がある。 ②レファレンス・サービス 【取組】レファレンス件数：823件 ブックリスト3種類、パスファインダー4種類を作成し、館内やイベント会場で配布、ホームページで提供している。パスファインダーについては、順次新しいテーマについて作成を進めている。 【評価・課題】引き続き作成を進める必要がある。 ③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 【取組】専門機関や行政機関と、イベント、展示、セミナー、相談会等の共同実施9回（うち出前図書館7回）。また、県内の市町村立図書館等54館と連携した啓発展示（がん制圧月間）を開催。 8/4 8月4日は栄養の日～栄養ワンダー(来場者数約750人) 10/7 高知赤十字病院がん医療公開講座(参加者数134人) 女性のための防災BOOK展 【評価・課題】カウンター業務もあるため時間的な制約があり、専門機関等との新しい事業展開が難しい。	○利用者や関係機関の要望・アドバイスや業界動向等に応じて、見直しや新規購入等を検討していく。 ○利用者の要望や業界動向等に応じて、導入するDBを検討していく。 ○ブックリスト、パスファインダーに加えて、OPACの利用方法等、「利用者が自分で探せる」仕組みを作っていく。 ○新たな連携先となる専門機関等を開拓し、相談内容に応じて対応できるように努める。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
	(3)情報リテラシー向上支援サービス 講座等、利用ガイド、他の取組との連携	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。	①講座等 ○図書館活用講座の実施 【取組】 図書館活用講座 11/6実施 受講者数13名 【評価・課題】多くの利用者の参加を促す必要がある。 ○データベース活用講座の実施 【取組】 データベース講習(基礎編) 10/4、11/28実施 延べ受講者数35名 中級～応用編については、外部講師を招へいし、より専門的な内容で年度内に実施予定。 【評価・課題】多くの利用者の参加を促す必要がある。 ②パスファインダーの作成・提供 【取組】館内やイベント会場で配布、ホームページで提供している。パスファインダーについては、順次新しいテーマで作成を進めている。 【評価・課題】引き続き作成を進める必要がある。 ③職場体験等での実施 【取組】職場体験、図書館見学などの機会を通じて本の探し方や、様々なサービスについての説明を行っている。イベント等でブースを設置し図書館サービス（データベースの利用）のPRを行った。 【評価・課題】参加者等に内容をよりわかりやすく伝える必要がある。	○多くの利用者が参加しやすい開催時間や曜日を設定する。説明のスキルアップに努める。 ○先進館のものを参考にしながら、問い合わせの多いものから着手するなどして作成を進める。 ○図書館サービスについてより分かりやすく、楽しく学習できる工夫を凝らす。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
	(4)行政支援サービス 資料、利用ガイド、レファレンス、連携、アウトリーチ	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。	①資料の収集・提供〔再掲〕 ○資料の収集 【取組】県内自治体等関係機関へ協力を依頼するとともに情報の収集にも取り組み、資料の収集に努めている。 【評価・課題】依頼しているが思うように収集できていない。依頼した直後は送付があっても、継続的なものにはなっていない。 ○データベースの導入・提供 【取組】「ルーラル電子図書館」「市場情報評価ナビ」「CD・Eyes50」など6種類の関連データベースを提供している。各データベースの詳細な説明チラシを作成している。 【評価・課題】データベースの利用を促進する必要がある。 ②パスファインダーの作成・提供〔再掲〕 【取組】館内やイベント会場で配布、ホームページで提供している。パスファインダーについては、順次新しいテーマで作成を進めている。 【評価・課題】引き続き作成を進める必要がある。 ③庁内関等と連携した取り組みの実施 【取組】貸施設や展示スペースを活用し、連携した取り組みを実施している。 ・高知市いきいきチャレンジ2018ほか多数のイベントで出前図書館を実施 ・オーテピアのホール等で県市各課室がイベントを行う際に、関連図書コーナーを設置 ・「動物愛護啓発ポスター展（県食品・衛生課）」「シェイクアウト訓練写真コンテスト（市地域防災推進課）」「がん検診知ってますか？（県健康対策課）」など作品展示・図書展示を多数実施 【評価・課題】設営や撤収が休館日や時間外での対応となることが多い。	○関係機関への周知の徹底と、効率的に集める方法を検討する。 ○利用率を高めるための広報を展開するとともに、新規データベースの導入についても検討する。 ○先進館のものを参考にしながら、問い合わせの多いものから着手するなどして作成を進める。 ○引き続き、庁内や関係機関と連携しながら効率的な実施に向け取り組んでいく。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
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 資料、展示、利用ガイド、レファレンス、行事、普及活動、児童書の選定支援、連携、情報リテラシー、アウトリーチ	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。	①資料の収集 ○基本図書の充実 【取組】所蔵冊数：約5万冊 団体貸出：2,045冊 【評価・課題】計画的に購入できている。 ②子どもと本を結びつける行事の実施 【取組】おはなし会 開催回数延べ43回 読書会 開催回数延べ3回 【評価・課題】定期的な行事は実施している。読み聞かせやストーリーテリング技術の向上が課題。 ③保護者やボランティアなどへの読み聞かせなどの普及 【取組】おはなし連続講座（共催） 3回 ストーリーテリング勉強会 3回 【評価・課題】子どもの読書活動を理解し普及させる自館主催の講座を行うためには、人材の育成が必要。 ④児童書の選定支援 【取組】コーナー利用実績：13件41人 【評価・課題】児童書選定支援コーナーのスペースが狭い等、利用しづらい状況がある。	○学校のニーズに沿えるよう、団体貸出セット等の見直しを検討する。 ○経験の豊富な職員から新規職員へ引き継ぐなど人材育成に努める。館外へも足を延ばし、学校でのブックトークなども検討する。 ○人材育成に努めるとともに、ボランティア団体等と連携しながら普及活動を行う。 ○利用の手続きなど、利用しやすい環境づくりに努める。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
	(2)ティーンズ・サービス 資料、展示、利用ガイド、普及活動、連携、情報リテラシー、PR	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。	①資料 ○ティーンズ・コーナーの設置・提供 【取組】所蔵冊数：約8千冊 【評価・課題】計画的に購入できている。 ○学校案内等の収集・提供 【取組】県内の高校や専門学校に依頼し、学校案内資料を収集した。 【評価・課題】大学についてはまだ十分ではない。 ②ブックリストの作成・提供 【取組】企画展示と連動させてホームページ上にテーマリストを作成し公開している。 【評価・課題】ホームページ掲載だけでなく紙媒体での提供も必要。パスファインダーの作成。 ③イベントの開催 【取組】主催イベント「高校生ビブリオバトル」の開催。 11月24日（土） 参加：バトラー11名、観戦者54名 【評価・課題】読書を習慣化してもらえるよう、イベント等の開催に積極的に取り組む。 ④PR誌の発行 【取組】ティーンズ通信を季刊で発行。ホームページ上にて公開、館内で配布、また高知市内中学校・高等学校及び県立中高に送付している。 【評価・課題】紙面でイラストを募集したところ、利用者から応募があった。	○専門学校や大学の案内の収集に取り組む。 ○ブックリストは、テーマ展示の過去分も含めて、紙媒体での提供を行う。パスファインダーは、他館のティーンズサービスを参考に作成を進める。 ○各種イベントの開催について今後も取り組んでいく。 ○今後もさらに参加してもらえるよう工夫していく

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
	(3)多文化サービス資料、展示、利用ガイド、普及活動、連携、職員研修等	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。	①外国語で書かれた各種資料の収集提供 【取組】英語・中国語・韓国語資料を中心とした収集をしている。リクエストには積極的に応じ収集に努めている。 【評価・課題】英語以外の言語についても広く収集している。 ②各種催しなどの開催 【取組】 ・国際交流コーナーを常設し、姉妹友好都市関連展示を実施している。 ・国際交流員協力による外国語のおはなし会（乳幼児の部、小学生の部）を開催（10月～）。 ・関係団体が主催するイベントに参加。 10/21高知県国際交流協会主催「国際ふれあい広場」 11/25青少年グローバルリーダー育成フォーラムinオーテピア2018 【評価・課題】関係団体とは積極的に連携し情報収集するとともに、展示やおはなし会などにより多文化を知る機会の提供ができています。	○各国語の参考書について買い替え等を順次行い、新鮮な資料の提供に努める。新たな雑誌、新聞の購入を検討する。 ○継続して実施する。 ボランティア活用について検討する。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
	(4)図書館利用に障害のある人へのサービス資料、各サービス、ボランティア、PR、アンケート、職員研修	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、「オーテピア高知図書館」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。	①資料 ○大活字本、LLブックの収集・提供 【取組】大活字本、LLブックは全点を購入している。 【評価・課題】朗読CDのほか、数の少なかった聴覚障害者向け関係の資料についても積極的に収集している。 ○さわる絵本、手話付き絵本、布絵本の収集・提供 【取組】障害の有無にかかわらず、誰でも利用できるさわる絵本、布絵本などを積極的に収集。盲学校でのイベントに資料を貸し出した。 【評価・課題】学校などとの連携が進んでいる。 ②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 【取組】対象者を要介護5から3に引き下げ、利用対象者の範囲を拡大した。 【評価・課題】開館後14名の新規登録につながった。 ○対面音訳サービスの実施 【取組】高知声と点字の図書館と連携して実施している。 ・開館後の両館合わせた月平均利用回数は97件（前年度実績76件） 【評価・課題】対面音訳室数も両館合わせ6室となり以前の二倍になった。参考図書もすべての部屋に備えている。 ○イベント等の開催 ・バリアフリー映画会（H30.12.16実施 80人） ・第5回ルミエールフェスタ（H30.12 総来場者数780人（高知声と点字の図書館行事）） ・手話によるお話し会（H31.3実施予定） ・サイエンスフェスタへの出展（H31.1 室戸市、H31.2 黒潮町） ・出前図書館（H30.12 2か所で実施）	○継続して、収集・提供するとともに関係機関と連携した提供の機会を作る。 ○聴覚障害者団体などから情報をもらい、積極的に収集・提供する。 ○継続して実施する。 ○高知声と点字の図書館と連携を密にしてサービスを実施する。 ○継続的に開催し、館で行っているサービスの周知や啓発に努める。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
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） 人的支援、物的支援、アウトリーチ、PR	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。	①人的支援 ○巡回訪問や依頼訪問等による支援 【取組】巡回訪問：29市町村延べ48回実施 【評価・課題】職員の欠員等により助言等を行える職員が限られており、日常的な巡回訪問は難しい状況。 ○研修の実施 【取組】図書館サービス基礎研修（35名参加）、ブロック別研修連続講座（2か所×2回）の開催、県立図書館の職員を派遣するどこでも研修（4市町村）の開催。 【評価・課題】研修講師を行える職員が限られている。市町村で派遣研修を受講した職員が異動するなど研修内容の定着も課題。市町村立図書館等の個別の状況に応じた研修メニューの検討が必要。 ②物的支援 ○市町村のニーズに応える資料の収集・提供 【取組】セット貸出用資料や市町村のニーズの高い資料の重点的な収集を行っている。テーマごとの貸出セットや、市町村立図書館等のニーズに合わせて選書したまとめ貸しを実施。 【評価・課題】ニーズを正確に把握する必要がある。協力貸出サービス（セット貸し、まとめ貸し）は十分に利用されていない。サービスの周知が必要。 ○物流便による資料の配送 【取組】休館日を除き毎日発送を行っている。 【評価・課題】市外からの来館者に対してはチラシ等でサービス案内を実施しているが、来館していない県民への周知が十分にできていない。 ③PR ○広報誌への掲載等 【取組】市町村立図書館を通じて受けられるサービスについての広報チラシを作成・配布するとともに、市町村立図書館等向けのブログを開始した。 【評価・課題】図書館を利用していない県民にも見ていただけるような配布方法の工夫が必要である。	○必要性の高い市町村への巡回や依頼訪問に重点を置き、メリハリをつけて実施するとともに、職員のスキルアップにも努める。 ○市町村職員対象のブログによる広報や、OJT等による職員のスキルアップに努める。 ○市町村、学校等のニーズも見極めながら、セット以外の支援用資料の充実に努め、利用の促進を図る。 ○最寄りの市町村立図書館等へ当館の本の取り寄せが可能であることを周知するための、サービスチラシを作成する。図書館に加え、日常的に図書館を利用していない県民の目に留まるよう、配布施設の拡大を検討する。 ○広報チラシを作成し、図書館以外の施設も含め配布を行う。また巡回訪問等の機会を通じて、市町村広報紙への掲載等について協力を働きかける。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
	(2)高知市全域サービスの拠点（市民図書館機能）拠点利用ガイド、レファレンス、連携、PR、職員研修	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、15の分室があり、2台の移動図書館の運行も合わせて、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。	①ブックリストやパスファインダーの作成【再掲】 ○ブックリストやパスファインダーの作成 【取組】ブックリスト、パスファインダーを作成し、館内やイベント会場で配布、ホームページで提供している。パスファインダーについては、順次新しいテーマについて作成を進めている。 【評価・課題】引き続き作成を進める必要がある。 ②学校図書館との連携 【取組】学校図書館支援員の新任研修時に、図書館の活用方法について司書が説明を行っている。団体貸出についての案内通知を庁内メールおよび文書で実施した。 【評価・課題】貸出冊数：9,975冊、分館・室を通じての貸出件数140件。 ③PR ○分館・分室の周知 【取組】ホームページへの行事掲載、各館室発行の図書館だよりを地域で配布している。 【評価・課題】オーテピア高知図書館と高知市民図書館の分館室の利用について、まだ十分に浸透していないため未来館者への周知が必要。 ○移動図書館の周知 【取組】ホームページへ掲載している。 【評価・課題】ホームページ以外での周知が必要。	○先進館のものを参考にしながら、問い合わせの多いものから着手するなどして作成を進める。 ○セット貸出の種類を充実していく。 ○今後も周知に向けて、効果的なPRに努める。 ○ネット環境がない、または不得手な市民へPRする方法について検討する。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
	(3)県立学校図書館との連携・協力 （県立図書館機能） 協力、アウトリーチ、PR	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。	①学校図書館の要望に応じた資料のまとめ貸し 【取組】県立高校へは団体利用カードと利用案内を送付している。開館後、数は少ないもののこれまで全く利用がなかった高校から貸出希望も寄せられている。 貸出実績：12校240冊 【評価・課題】県立学校（高校）等で活用できる資料が十分整っていない。学校司書とのネットワークが必要。 ②サービスの周知 【取組】オーテピア視察等の機会を中心に周知に努めている。 【評価・課題】各校を個別に訪問し状況を把握する必要がある。	○高校生が進路を考えるうえで活用できる資料の充実・提供を検討する。またカード送付から1年以上経過しているため定期的な広報に努める。 ○訪問計画を策定し、実施する。

大項目	中項目	サービス計画本文	11月末までの『実行』状況 【取組】D それに対する『評価』・課題 【評価・課題】C ※実績データは開館日7/24～11/30のもの（注釈のあるものを除く）	今後の『改善』 A （課題があれば対策を意識して記入）
	(4)中心市街地活性化への寄与・周辺施設との連携 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。	①中心市街地活性化への寄与 ○商店街や日曜市等の情報発信 【取組】図書館総合展地域フォーラム（9月）の関連行事「日曜市散策ツアー」に合わせて館内で日曜市関連本の展示を実施した。 【評価・課題】継続した取組にする必要がある。 ○商店街との協働 【取組】お城下のお店の方が教えてくれる「得する街のゼミナール」（まちゼミ）に一店舗として参加した。 開催日：11/9、11/23、11/30 延べ参加者数：23人 【評価・課題】将来的には、商店街の店舗に図書館の本を貸し出し、来店者等に広く利用してもらう「まちなか図書館」の実施につなげていく。 ②周辺施設との連携 ○文化施設との連携 【取組】高知城歴史博物館や文学館が実施する企画展示に関連した本の展示等を館内で実施した。11月には、お城下ネット7施設合同イベントを開催。また、周辺文化施設のイベントチラシやポスターの掲示による情報発信を実施した。 【評価・課題】連携した取組は行っているが、互いの施設の利用促進にまではつながっていない。 ○教育・産業支援施設との連携 【取組】県産学官民連携センターが主催する「土佐経営塾」において図書館活用講座を実施。ビジネス支援デスクの活用等を説明している。 高知県立大学との連携により、オーテピア高知図書館のボランティアサークル「オーテピアンズ」を結成した（22名参加）。 【評価・課題】教育・産業支援施設と連携した課題解決支援につながる支援を継続する必要がある。 ボランティアの活動内容の拡大と支援体制の構築が必要である。	○関係課と連携しながら継続した取組にしていく。 ○参加を継続し、まちゼミ店舗とのより密な連携を構築していく。 ○相互に連携協力を進めていく。 ○イベントの企画など、活動の幅を広げていけるような仕組みづくりを意見交換しながら進める。 ○継続して展開していける形を構築していく。