

## DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは

- ◆ 「ICT の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」
- ◆ 「デジタル技術を活用して、新たなビジネスや社会、生活の形・スタイルを創出・柔軟に改変すること。」  
(第3次飯塚市教育施策の大綱)

## 1 サービスのDXについて

### <現状>

- ◆ 来館サービスが中心(図書資料のWeb予約は可)
- ◆ レファレンスは館内カウンターが中心(電話、メールもあり)
- ◆ データベース利用は館内専用端末のみ(ジャパンナレッジ、西日本新聞DB)
- ◆ 館内のインターネットパソコンが利用可(飯塚館・ちくほ館・庄内館)
- ◆ 県立図書館資料の貸出(予約)  
※県立図書館の利用者登録が必要
- ◆ 県内公共図書館資料の横断検索(県立図書館HP)
- ◆ AIチャットボットによる問い合わせ対応(開館日時や利用案内等の一般的な質問に自動応答)  
※図書館に関して登録済みのQAは6件  
※毎月のログ精査による正答率向上を推進  
※利用者が回答に満足できなかった場合は、電話やメールでの対応

### <他自治体のDX動向>

- ◆ 非来館者サービスの検証
  - ※Webからの利用登録(更新)
  - ※スマートフォンでの利用者カード(利用者番号バーコード)表示
  - ※オンラインレファレンス(Webフォーム等)
  - ※資料複写サービス(ウェブサイト・電話・郵便・FAXでの受付)
- ◆ 蓄積してきたデータのデータベース化(問い合わせ・レファレンス事例等)及び情報提供
- ◆ AIチャットボット利用の拡大(登録QAの追加)

#### 利用者ポータル

あなたの図書館利用状況です。  
古いバージョンのブラウザをご使用の場合、画面が正しく表示されない場合がございます。  
Webサービスからの資料取り寄せについては[こちら](#)

利用者ポータル(Web)の充実

#### 貸出状況

No	タイトル	取崩曜日
----	------	------

#### 利用料金メニュー

- 貸出料
- 取崩送料
- 請求システム

- 貸出料
- 取崩料

#### 予約状況

No	タイトル	状態	取崩曜日
----	------	----	------

#### 利用者情報設定 (パスワード・E-Mailアドレスの変更等)

- 利用者情報変更

#### 新着資料一覧

01 新着

#### カレンダー

飯塚市立飯塚図書館 休館日 イベント 貸出状況  
閉館 開館

## 2 資料(情報)のDXについて

### <現状>

- ◆ 電子書籍サービスについて
  - ※国立国会図書館や県立図書館のサービスが利用可(大部分は利用者登録が必要)
  - ※導入自治体数は534自治体(R6年1月1日時点)
  - ※電子書籍の値段は、紙の本の平均約2~3倍
  - ※一部を除き、貸出回数の上限や有効期限あり
  - ※障がい者・高齢者の読書支援(文字の拡大表示や音声読み上げ機能等)、市民の声や利用が伸び悩む導入自治体の実態等を踏まえて検証
- ◆ 行政資料や郷土資料は館内特集コーナーに配架、閲覧可能(デジタル化は未実施)
- ◆ 資料の収集・整理・保管等は、図書館職員(司書)の知識・経験に基づく対応が原則(特殊・高額案件などは、行政職員や他館の動向等も参照)

(参考)飯塚市デジタルミュージアム(飯塚市歴史資料館)文化財の画像や解説、3Dデータ等を公開中



### <他自治体のDX動向>

- ◆ 電子書籍については、国立国会図書館や県立図書館のサービスについて周知を図りつつ、各種アンケートを活用した紙媒体と電子媒体の比較や相互利用についての検証を継続
  - ※利用者登録や利用方法等の支援を適宜実施
- ◆ 行政資料や郷土資料、貴重資料のデジタル化による、市政情報発信の強化
- ◆ 著作権法に抵触しない資料等のオープンデータ化・活用の検討
- ◆ 選書業務の効率化の検討(予算や利用の多いジャンル等の情報共有、選書基準や方針を明文化。受入担当者に聞き取り調査を行い、必要項目や効率化の方法)



市立図書館5館(飯塚・ちくほ・庄内・穂波・颯田)の機能標準化、図書館職員の業務支援

### 3 施設利用や館内環境のDXについて

#### <現状>

- ◆ 館内窓口での支払いは現金のみ(複写料金や図書資料等弁償金の支払い)
- ◆ 各種申請は窓口受付のみ(利用者登録、複写サービス、イベント・講座等の申し込み)  
※中央公民館講座等ではLINEを活用したオンライン申請を導入済み
- ◆ 来館するまで、映写コーナーやデータベース端末、学習室等の利用状況は不明
- ◆ SNS(インスタグラム等)を活用したイベントの周知・報告、お知らせの発信
- ◆ 照明点灯等の手動管理

#### <他自治体のDX動向>

- ◆ 料金支払いのキャッシュレス化(各種電子マネー等の導入)
- ◆ 各種申請・手続きに係るウェブページやLINEを活用した受付の導入(自動、非対面、非拘束)  
※館内設置端末による手続き
- ◆ 各種SNSを活用した学習室等の利用状況の発信
- ◆ SNSを活用したイベント情報・状況のリアルタイム発信による集客
- ◆ 自動貸出機の導入検討(非対面・秘匿性・セキュリティと職員の業務軽減の観点から)  
※貸出・返却・予約受取(ICタグの導入)
- ◆ 人感センサー活用による照明の自動点灯  
※館内及び執務室エリア  
※施設更新(改修)時に検討



- 利用者の利便性向上
- 図書館職員の業務改善
- 職場環境の改善

## 4 組織・管理運営のDXについて

### <現状>

- ◆ 毎年、飯塚市立図書館5館ごとに利用者アンケートを実施し、利用者の属性や利用目的等を調査  
※紙アンケート(職員の手動集計)
- ◆ ホームページのアクセス数等の確認(閲覧回数や傾向の分析)
- ◆ レファレンス記録の手書き記入(文書保存)  
※文書回覧による職員間共有
- ◆ オンライン会議(外部機関)の実施  
※市立図書館5館でのミーティング活用は未実施
- ◆ SNS(Instagram、X)の利用は情報発信のみ  
※コメント等への個別対応は未実施(問い合わせはメール対応)

### <他自治体のDX動向>

- ◆ データ収集・分析に基づく意思決定の仕組みづくり  
※担当者(スタッフ)の選任
- ◆ 予算のあり方の見直し  
※図書資料の貸出・返却・整理のほか、延滞督促に係る対応等、図書費の予算だけで考えず、サービスに係る経費全体で検討が必要
- ◆ ハードウェアや環境の整備(館内・執務室への無線LAN環境の整備等)
- ◆ SNSを通じた情報発信の拡大(新規情報の発信)
- ◆ 利用者の声やアンケート結果のデータ集積及び分析(オンライン受付の導入)  
※利用者からの要望・満足度の視点に基づく対応が取られているか?  
※苦情・要望だけでなく、良いところ、感謝された点などもデータとして集積



- 図書館利用者の拡大(満足度・認知度の向上)
- 図書館職員の働き方改革

# 5 利用者類型に応じたサービスのDXについて

## <現状>

- ◆ 図書館利用に支障のある方々
  - ①マルチメディアデージー図書(約110点)
  - ②録音図書(303点)
- ◆ 日本語以外を母語とする方々
  - ①図書館ホームページの多言語翻訳サービス
  - ②多言語図書・絵本  
(図書687冊、絵本763冊、新聞1紙、雑誌0冊)
  - ③利用案内(英語・中国語)の準備
- ◆ 高齢の方々(医療支援を含む)
  - ①大型活字本(4,418点)
  - ②拡大読書器の使用・操作支援
  - ③がん情報サービス
    - ※特集コーナー(飯塚・ちくほ・庄内・穂波)
    - ※ブックリストのWeb公開
    - ※拠点医療機関との連携
  - ④老眼鏡・リーディングトラッカー(読書補助具)の館内貸出
- ◆ 学校関係者(司書教諭、学校図書館司書)
  - ①団体貸出は担当者が来館して選書
  - ②図書館職員による学校訪問(イベント開催時)

## <他自治体のDX動向>

- ◆ 対面朗読サービスやオンラインサービスの拡充
- ◆ 電子書籍の活用(視覚に障がいのある方。音声読上げや拡大機能により利用可能)
- ◆ ウェブサイトを通じた利用拡大・情報発信(英語)
- ◆ SNS等を活用した情報発信(英語)
- ◆ デジタル機器利用のサポート(高齢者対象の講習会の実施)  
※図書館又は庁内関係部署との連携
- ◆ 学校図書館との連携強化(オンライン会議や研修会の実施、交流サイトの新設等)
- ◆ オンラインによる読書イベントの開催



関係機関との連携・協議を踏まえた上で、身体的な制約、言語的な制約、時間的・空間的な制約などを乗り越えた図書館サービスの提供

## (参考)DX推進に係りのある国・県・市の計画等について

### (1)国の動向

- ◆ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」
  - ・ICT等のデジタル技術を活用した地域の教育力向上や、デジタルに不慣れな方が利用方法を学ぶことができる環境作りの推進など、デジタル社会の実現に向けた社会教育施設の活用促進が重要
- ◆ 「子どもの読書活動の推進に関する基本的な計画」
  - ・【基本の方針Ⅲ】デジタル社会に対応した読書環境の整備

### (2)県の動向

- ◆ 「福岡県読書バリアフリー推進計画」
  - ・【柱1】アクセシブルな書籍等の充実
  - ・【柱3】利用しやすい施設・設備(機器)、サービスの充実
- ◆ 「福岡県子ども読書推進計画」
  - ・【基本方針2】施設・設備等の環境の整備・充実  
(豊富で多様な図書資料の整備、図書館の情報化)

### (3)市の動向

- ◆ 「飯塚市地域情報化計画」
  - ・【後期・推進施策】ICTを活用した生涯学習事業の推進  
(「いつでもどこでもだれでも」学ぶことのできる環境構築などICTを活用した生涯学習事業の推進)
- ◆ 「飯塚市子ども読書活動推進計画」
  - ・【基本方針Ⅲ】デジタルデバイスを活用した新たな読書活動の調査・研究