

町田市の図書館評価

2021年度事業の評価結果

2023年1月

町田市立図書館

まえがき

1 町田市立図書館における図書館評価の取り組みについて

町田市では、2008年6月の図書館法改正を契機として、図書館評価に取り組んでいくこととしました。改正内容に、図書館自身はその運営状況を自己点検し、改善するとともに、関係者へ積極的に情報提供を行う内容が盛り込まれたためです。

2009年度から2013年度の5カ年を第1期の計画期間とし、5年間で到達すべき目標を設定しました。また、評価項目ごとに単年度の取組目標を毎年度設定し、その達成状況を自己評価しました。

2014年度から2018年度の第2期図書館評価は、2013年4月に策定した『図書館事業計画』を基に活動指標を選び、当該年度の実績と取組を記入しました。

2019年度から2023年度の第3期図書館評価は、図書館事業計画の後継計画である『町田市生涯学習推進計画2019－2023』の項目を評価対象とすることとしました。『町田市教育プラン』や、『効率的・効果的な図書館サービスのアクションプラン』ともリンクしているため、町田市の図書館が、この数年間で取り組みたい項目が具体的に示されていて、目標設定もされているためです。

外部評価については2009年度から町田市立図書館協議会（以下「図書館協議会」とする）に依頼しています。

図書館協議会による外部評価『町田市立図書館の図書館外部評価に関する報告』（以下「外部評価報告書」とする）は、この報告書の最後に掲載しました。個々の事業に対する外部評価は、「外部評価者のコメント」として各シートの該当箇所に記載されています。2022年度も限られた時間の中で、図書館協議会の皆様には真摯に協議を行っていただきました。この場を借りて厚くお礼申し上げます。

2 図書館協議会からの提言について

先に記した外部評価報告書の中で、図書館に対して提言を3点いただきました。これらの提言を活かして今後の図書館運営に取り組んでまいります。

① 図書館予算、資料費の確保

図書館に関わる予算、特に資料費の確保は、図書館にとって切実で大きな課題であると考えています。新型コロナウイルス感染症の影響による税収の減少で今後も厳しい財政状況が続くことが予測されますが、効率的・効果的な図書館サービスのアクションプランを実施することで、資料購入費を少しでも多く確保できるよう努めていきたいと考えています。

② 市民、利用者の声の反映

図書館には、「利用者の声」「メールフォーム」等で様々な声が寄せられます。また、定期的な「図書館利用者アンケート」やイベントの際のアンケートの実施、ボランティア団体や若い世代との意見交換を行う機会などを作っています。今後もどんな手法が有効か等の検討を含め、様々な意見をいただいて反映できるよう取り組んでいきたいと考えています。

③ 評価の活用・フィードバック

外部評価で頂いた内容は各担当で確認し、適宜反映するようにしております。変化を感じていただけるようになるには時間がかかる場合が多く、分かりづらいと思いますが、引き続き貴重なご意見を活用させていただきたいと思っております。

3 むすびに

第3期3年目の図書館評価となりました。新たに取り組むことができた事業がある一方で、新型コロナウイルス感染症の影響がぬぐえないものも多くありました。しかし、コロナ禍により新たなサービスを展開する良い機会ととらえることもできます。今後も利用者目線に立った、より市民に役立つ図書館、利用される図書館をめざします。

今後とも町田市立図書館をよりよくするために、忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

2023年1月

町田市立図書館長
中嶋 真

目 次

■まえがき	3
-------	---

■評価項目

取組番号（『町田市生涯学習推進計画2019-2023』より）

2-3	子ども読書活動の推進	6
2-4	学校図書館との連携強化	8
2-5	生涯学習施設の利用促進	10
2-6	読書普及事業の充実	12
2-7	シニア世代向け事業の充実	14
2-8	障がい者サービスの充実	16
2-9	図書館資料による情報提供機会の充実	18
3-8	レファレンスサービスの充実	20
4-3	地域で活動するボランティアの養成・支援	22
4-7	図書館運営の地域協働化の促進	24
5-2	本と出会う場所の創出	26
5-5	図書館利用者の利便性の向上	28
5-6	地域資料の活用の推進	30
5-7	市民のニーズに合った図書館事業の実施	32
■町田市立図書館の図書館外部評価に関する報告	（町田市立図書館協議会）	34

■取組2-3 子ども読書活動の推進【◇】	図書館
-----------------------------	-----

事業概要	生涯にわたって主体的に読書をする習慣を身に付けることができるよう、子ども読書活動の推進に関する全市的な取組をまとめた「第四次町田市子ども読書活動推進計画（2020年度～2024年度）」を策定・推進します。特に、子どもの読書活動に合わせた図書資料の充実とともに、小学校英語の教科化などの動向を踏まえ、外国語の絵本・児童書等を重点的に整備します。				
これまでの取組	第三次町田市子ども読書活動推進計画（2015年度～2019年度）に基づき、庁内各部署で計32の取組を実施するとともに、計画の進捗管理を「子ども読書活動推進計画推進会議」を通じて行っています。				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	①第四次町田市子ども読書活動推進計画の策定		第三次計画に基づく事業の実施	策定完了（2019年度）	
	②外国語の絵本・児童書の蔵書数		3,966冊	6,500冊	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
	第四次計画の策定	第四次計画に基づく事業の推進 推進会議を通じた事業の進捗確認の実施			
	外国語の絵本・児童書の計画的購入・活用 利用状況等の検証				利用状況等の検証
年度目標（指標①）	第四次計画の策定完了	事業の推進進捗確認	事業の推進進捗確認	事業の推進進捗確認	事業の推進進捗確認
年度目標（指標②）	4,500冊	5,000冊	5,500冊	6,000冊	6,500冊

<2021年度の事業実績>

達成状況（指標①）	B 目標を達成した
取組状況（指標①）	・町田市子ども読書活動推進計画推進会議を開催し、事業の進捗確認を行いました。
達成状況（指標②）	A 計画以上に目標を達成した
取組状況（指標②）	<ul style="list-style-type: none"> ・外国語児童書の充実にむけたふるさと納税を導入するなどして外国語の絵本・児童書の蔵書数が約6,100冊となり目標値を大きく上回りました。 ・外国語の絵本・児童書を活用するため、英語多読講演会を2回実施しました。また、英語多読を定着させるため、2021年7月に結成された市民による多読サークルの伴走支援を行いました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・町田市子ども読書活動推進計画推進会議について、さらに活発な意見交換ができるよう進行方法について検討する必要があります。 ・「英語多読コーナー」を地域館へ拡大するため、まだ設置していない館の書棚の確保や資料の整備等課題の洗い出しをする必要があります。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・「英語多読コーナー」を地域館へ拡大するため、各館の書棚を確保すると共に外国語の絵本・児童書について計画的な購入を継続します。 ・市民による多読サークルを引き続き支援します。

<外部評価>

<p>外部評価者の コメント</p>	<p>【評価】 活動指標① 「子ども読書活動推進計画推進会議を開催し、事業の進捗確認を行った」ことについて、会議が年2回、各2時間と制限のある中で、事前質問の受付もあり、年々効率的に質疑応答がなされるよう工夫され、充実してきていることは喜ばしい限りです。さらに具体的な取組状況も今後示してください。</p> <p>取組状況（指標②） 外国語の絵本・児童書の蔵書数が目標を達成でき、蔵書回転率も向上したこと、また、英語多読のコーナー設置、英語多読講演会の実施、英語多読の会成立など、英語多読のための企画が進んでいることは喜ばしいことです。具体的な取組みが外国語の絵本・児童書の蔵書数で示され、英語の絵本・児童書の蔵書数の目標値が挙げられていますが、このような方法により具体的進捗がよく分かります。</p> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">・2023年度の目標値が第四次の推進計画「策定完了」というのはやや不適切と考えます。策定についてだけでなく、計画自体の実施状況も目標とすべきです。・委員各位の推進計画内容への理解が深まるような一層の工夫が望まれます。・もし、6,100冊の蔵書のほとんどが英語の書籍ならば、外国語と表記せず、英語と表記すべきです。事業概要の取組目標値が英語の書籍だけでは不十分です。・英語を重視することは理解できますが、思考は主に母語である日本語で行われますので、英語とともに、日本語の絵本・児童書の蔵書数の目標も同時に挙げ、その実現を目指すことが望ましいです。・前年の評価にも書きましたが、町田に住む外国人のために、人口比に応じて、英語以外の、例えば、中国語や韓国語、あるいはその他の言語の絵本・児童書も今後一定程度購入すべきだと考えます。
------------------------	---

■取組2-4 学校図書館との連携強化【◇】	図書館
------------------------------	-----

事業概要	小・中学校の学校図書館への支援や子どもの読書活動を充実させるために、図書館から学校図書館への貸出のしくみを改善するなど、支援方法を見直して、学校図書館と図書館との連携を強化します。				
これまでの取組	さるびあ図書館を拠点に、「学校図書館支援貸出」（しらべ学習等に対応して、図書館が選書を行って提供する）により、小・中学校の学校図書館へ本を車で配本するサービスを行っています。また、学校図書指導員への研修に協力しています。				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	①学校図書館支援貸出利用校数		35校	42校	
	②学校図書館支援貸出数		3,768冊	4,500冊	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
年度目標（指標①）	35校	37校	39校	40校	42校
年度目標（指標②）	3,800冊	4,080冊	4,220冊	4,360冊	4,500冊

<2021年度の事業実績>

達成状況（指標①）	D 目標に達しなかった
取組状況（指標①）	<ul style="list-style-type: none"> ・学校図書館支援貸出は、28校が利用しました。新型コロナウイルスの影響により休館・休校、授業編成変更等があり、利用は少なくなりました。 ・教員・図書指導員の研修会では、連携サービスの紹介・利用案内のほか、図書指導員等から要望のあった「図書の選書方法」、「おすすめ本紹介」を講義しました。 ・学校・学校図書館への連携サービス改善のため、調査やヒアリング等の検討・準備をしましたが、実施までには至りませんでした。 ・「テーマ別貸出セット」構築のため、資料を追加購入しました。
達成状況（指標②）	D 目標に達しなかった
取組状況（指標②）	<ul style="list-style-type: none"> ・学校図書館支援貸出の冊数は、2,535冊でした。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・学校図書館とのコミュニケーションを深め、更なるニーズ把握に努める必要があります。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・学校図書館について、調査やヒアリング等を行い、学校ごとの状況を把握し、各学校のニーズにあったサービスの提供に努めます。 ・学校図書館支援貸出、研修会協力、移動図書館訪問サービス、団体貸出資料の配本サービス等を引き続き行い、学校図書館への支援と連携に努めます。

<外部評価>

<p>外部評価者の コメント</p>	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・新型コロナウイルス感染症が流行する以前は、多くの学校が市立図書館の見学を実施していました。それらは公共施設の見学という目的で行っていましたが、図書館に親しみを覚える上でも有効でした。感染状況により、見学をひかえる学校があるかもしれませんが、今後も見学を希望する学校のために継続して受け入れをお願いしたいです。・学校図書館への学校支援（支援貸出・団体貸出）サービスを提供していることを評価します。2021年度の数値は、貸出学校数が39校（指標①）のうち28校、貸出冊数が4,220冊（指標②）のうち2,535冊にとどまりました。貸出学校数、貸出冊数、共に伸び悩みの傾向が見られます。学校現場では、タブレット端末の活用が始まり、各教科や総合的な学習の時間における調べ学習は、インターネットによるものが主流になっています。そのことを支援貸出や団体貸出の伸び悩みの原因と結びつけて考えていく必要があります。・学校図書館研修会には、図書館担当の教員や学校に配置されている図書指導員が、自校の図書館の利活用の推進や自己研鑽のために参加しています。選書の方法などの基本的なことから、読み聞かせの仕方や利用実績の活用の仕方、利用しやすく魅力ある展示の工夫など、公共図書館のノウハウを学べる場として貴重なものであり、学びの機会を提供していることを評価します。 <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">・学校図書館の学校支援（支援貸出・団体貸出）サービスの提供については、今後、図書資料を利用した学習とインターネットを利用した学習の両者の利便性を活かしつつ、選択して利用できるようにしていくことが必要になります。もしくは併用して利用するなど、多様な利用の仕方に柔軟に対応できる環境を整えていくことも考えたいです。また、学校現場で若い教員が増え、支援貸出の仕組みを利用したことがない教員も増えています。支援貸出や団体貸出について、サービス内容の更なる周知を期待します。
------------------------	---

■取組2-5 生涯学習施設の利用促進	文化財係・自由民権資料館・生涯学習センター・図書館・文学館
--------------------	-------------------------------

事業概要	より多くの市民に生涯学習施設を知ってもらい、幅広い世代の利用につながるよう、リーフレットやホームページ、SNSを利用した情報発信のほか、各施設の相互PRをはじめ、市内外の各機関と連携したPR活動を進めます。				
これまでの取組	リーフレットやホームページ、SNSを利用した情報発信を行っています。				
活動指標	指標	現状値（2017年度）	目標値（2023年度）		
	①連携して行うPR活動件数	4件	10件		
	②SNS発信数	219回	800回		
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
	新たな連携先の検討・調整	新たな連携先とのPR活動の実施	検証	検証結果に基づくPR活動の見直しと実施	
	SNSを利用した情報発信				
年度目標（指標①）	5件	6件	7件	8件	10件
年度目標（指標②）	520回	610回	670回	720回	800回

<2021年度の事業実績>

実績値（指標①）	A 計画以上に目標を達成した
取組状況（指標①）	各施設等において、下記のとおり合計21件の連携PR活動を実施しました。 <ul style="list-style-type: none"> ・自由民権資料館：文学館、堺市民センターでの出張展示解説（2件）。中央図書館での特集コーナー設置（1件）。 ・生涯学習センター：考古資料室と連携によるHP掲載動画の作成、民間HPへの講座情報掲載、人権週間での事業PR、中央図書館での特集コーナー設置、地区協議会と連携しての講座実施、市民センター等でのなんでもスマホ相談室の実施（7件） ・図書館：3R推進課のスケルトンごみ収集車と移動図書館の合同訪問、移動図書館車の保育園、幼稚園、子どもクラブへの出張訪問、移動図書館車の町田シバヒロや大地沢青少年センターでのイベント参加、さがまち学生Clubとの協働による移動図書館のPR動画作成（6件） ・文学館：広報課との連携による「『ポケふた』ミニ展示」、「のりものえほん展」における交通事業推進課との連携によるバスの絵展示及び商店会との連携によるジオラマ展示、町田モディでの出張展示、「ことばらんどショートショートコンクール」における小中学校への出張授業（5件）
実績値（指標②）	A 計画以上に目標を達成した
取組状況（指標②）	<ul style="list-style-type: none"> ・各施設等において、施設の開館情報や講座・展覧会・イベント情報など合計2,392件のSNSによる発信を実施しました。 ・文学館ではTwitterで短歌作品の募集を行うなど情報発信に留まらないSNSの新たな活用に取り組みました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・各種イベントのターゲットそれぞれに効果的なSNSの研究と、発信内容や回数についてさらなる改善が必要です。 ・より多くのフォロワー及び「いいね」やリツイートで表現される反応を獲得できるよう、効果的なツイートの発信内容を検討する必要があります。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・幅広い世代の利用につながるよう、リーフレットやHP、SNSを利用した情報発信のほか、各施設の相互PRをはじめ、連携施設とのPR活動を検討していきます。 ・動画の活用等、中高生にも親しまえるコンテンツの提供を検討します。 ・HP、Twitterに加え、Instagramの効果的な活用を進めていきます。 ・町田デジタルミュージアムと連携し、発信力を強化します。

<外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <p>指標① 生涯学習施設の利用促進の取組の手段として、移動図書館の活用はかなり有効です。前年度よりもさらにいろいろなところに派遣し、本の貸し出し、おはなし会、PR活動などができたことは大変評価します。</p> <p>指標② 移動図書館のPR動画は、確認したところ1,461回の再生回数でした。Twitterの発信数は、前年度の95回より少し増えただけですが、フォロワー数が大きく増加したことは評価できます。</p> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">・移動図書館は、貸出だけでなく、コミュニティ形成の場でもあることから、図書館に行けない人に、図書館サービスを提供するという本来の目的と、この項の取り組みとを、並列して実施できるように、移動図書館車の台数を充実し、機能強化することを期待します。・動画をTwitter、InstagramなどでPRし、さらに視聴してもらうような工夫も必要です。Twitterの発信回数を増やすとともに、昨年度、今後の取組の方向性に挙げてあった、若い人向けへのInstagram導入などにもぜひ取り組んでください。
------------	---

事業概要	インターネットやスマートフォンの普及により、読書量が減っていると言われてい ます。小学生以下の子どもの読書のきっかけとなる事業や、中学生を対象とした図 書館に足を運ぶきっかけとなるイベントを行うなど、18歳以下へ向けた取組を強化 します。				
これまでの取組	小学1年生を対象に「としょかんいちねんせい*」を実施しました。小学校高学年、 中学生、高校生を対象にPOP（本の紹介カード）を応募する「まちだライブ・ラ リー」を実施しました。				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	18歳以下の方の利用登録 につながる事業数		2事業	4事業	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
	事業の 実施・ 検討	3事業実施		4事業実施	
			事業内容 の検証		事業内容 の検証
年度目標	2事業	3事業	3事業	4事業	4事業

*としょかんいちねんせい：公立小学校の新1年生に引換券（兼・利用登録用紙）を配布し、図書館・
文学館に引換券を持参した児童にカードケースを贈る事業。

<2021年度の事業実績>

達成状況	A 計画以上に目標を達成した
取組状況	<p>以下の8事業を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「としょかん1ねんせい」事業では、図書館に登録・更新した505名へミニプレ ゼントを渡しました。 ・小学生から高校生までを対象に、文学館と共催で「ことばらんどショートショ ートコンクール」を開催し、939名の応募がありました。関連イベントとして中央図 書館で「絵本づくりワークショップ」を開催し、4名の参加がありました。 ・子どもが本に親しむための取り組みのひとつとして、5、6歳から小学校低学年 を対象とした「読書手帳」を配布しました。 ・「小学生向け講座～ちよっぴり図書館員になってみよう！」を実施し、13名の参 加がありました。 ・YA世代*を対象に、一日図書館員を実施し、4日間で延べ13名の参加がありまし た。 ・青少年映画会“Yシネマ”を実施し、対象年齢層2名を含む18名の参加がありまし た。 ・YA世代を対象に謎解きレファレンス講座「まちクエ2021*」を実施し、4名の 参加がありました。 ・中央図書館で、土日祝日に中学生向けグループ学習室「わいわいキャレル」を実 施しました。103日間で165組の利用がありました。
課題	・中高生のイベント等への参加者数が伸びない事業に関して、開催方式や効果的な PR方法について検討する必要があります。
今後の取組の 方向性	・図書館利用の少ない中高生のニーズを把握するため、「町田創造プロジェクト （MSP）」メンバーや子どもセンターの運営委員、読書活動に積極的に取り組む 学校、さがまちコンソーシアム（さがまち学生Club）などと意見交換を行う機 会をつくり、中高生が図書館事業に参加できる仕組みについて引き続き検討しま す。

*YA世代：ヤングアダルト世代の略で、中学生から大学生ぐらいの年齢層を想定。
*まちクエ2021：まちだクエストの略。謎解きゲームを通じ図書館内を巡ることで、図書館の基本的
な構造や、本を借りるだけではない図書館の便利な使い方を体感してもらうイベント。

<外部評価>

<p>外部評価者の コメント</p>	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・コロナ禍で利用者を集めてイベントを開催することが難しい中、子ども達への読書の普及、YA世代に向けての取り組みを、前年度と比較して3事業増やしたことは評価できます。・文学館と共催の「ことばらんどショートショートコンクール」は、多数の応募があるようにニーズの高いイベントです。受賞作品の展示や冊子の作成、小中高への配布、表彰式の実施、ホームページへの詳細な報告などは、参加意欲を高め、次回へつながる取り組みでした。高く評価できます。関連事業の絵本作りでは同様の取り組みが無かったのが残念です。ボランティアとして町田創造プロジェクト(MSP)のYA世代が参加したことは意義があります。今後の連携も期待します。・「小学生向け講座～ちょっぴり図書館員になってみよう!」、 「中央図書館一日図書館員」は、定員を超える応募があるなど期待の高いイベントです。今後、回数を増やすことも検討してください。・「Yシネマ」の告知は丁寧に行われていると思うのですが、参加者は定員を下回りました。また、対象年齢の参加者は2名でした。これでは本来の意義を果たしていないと考えます。結果を検証し次回に活かせる取り組みを検討してください。・「まちクエ」は、期間、申し込み方法、対象年齢を絞り込んだために、参加者が大幅に減ったと推察されます。しかし、参加者の満足度が高いことから内容は評価できます。今後の取組については、告知も含めて、MSP、子どもセンター運営委員等中高生と意見交換し、YA世代が参加したくなるようなものになるよう検討してください。・「わいわいキャレル」は前年度と同様の利用率でした。中高生により定着するようPRのあり方を検討してください。また、席数を増やす、音が影響しないようにする、など気兼ねない環境づくりが必要と強く感じます。 <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">・市内の中高生による「まちだっこ 図書館未来プロジェクト(仮)」のような討論できる場を設定したり、各学校の図書委員(委員長)による会合を開催したりするなど、子どもたちの率直な意見交換を行う場を設定してはどうでしょうか。
------------------------	---

■取組2-7 シニア世代向け事業の充実	図書館
----------------------------	-----

事業概要	いつでもだれでも気軽に利用できるという図書館の強みを活かし、地域の図書館で認知症予防の講座を市民と協働して実施するなど、シニア世代が住み慣れた地域でいきいきと健康に暮らしていくための取組を行います。				
これまでの取組	未実施				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	シニア世代を対象とした事業数		未実施	2事業	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
	実施検討	1事業実施		2事業実施	
			事業内容の検証		事業内容の検証
年度目標	実施検討	1事業	1事業	2事業	2事業

<2021年度の事業実績>

達成状況	A 計画以上に目標を達成した
取組状況	<p>以下の3事業を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ことぶき大学まちだ探・探ゼミナールにおいて、講座「図書館を活用した調べ学習」「著作権/出典・引用の扱い」を中央図書館にて実施しました（生涯学習センターとの共催）。 ・さるびあ、鶴川駅前、鶴川、木曾山崎、堺の各図書館及び移動図書館にて、シニア世代向け特集や認知症関連図書の特集展示等を行いました。 ・デジタルデバインド（情報格差）の解消に向けた講習会「はじめてのスマホ体験」を中央図書館で3回実施し、42名の参加がありました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・シニア世代向けの特集展示について、引続き各図書館で実施していく必要があります。 ・デジタルデバインド講習会は申込受付開始後1時間弱で定員に達するなど、市民の大きな期待が感じられたため、今後も継続していく必要があります。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・特集展示について、終了後でも特集資料を知ることができるようにします。 ・デジタルデバインド講習会について、中央図書館での継続実施に加え、他の地域での展開や参加人数の拡大などを検討します。

<外部評価>

外部評価者の
コメント

【評価】

・「ことぶき大学まちだ探・探ゼミナール」は、高齢者の方に、図書館を活用していただくよい取り組みだと評価できます。レファレンスや豊富な資料があること、多様な利用の仕方を知ることができることなどから、図書館の利用増につながります。知的探求という視点で、高齢者の「お一人様」を作らない取り組みこそ、公共図書館が担える大きな役割と考えます。シニア世代のニーズを把握するなど、更なる取り組みを期待します。

・前年度、課題に挙げていた「デジタルデバインド」に向けての講習会を開催されたことは高く評価できます。「はじめてのスマホ体験」がすぐに定員に達したことは、誰でも利用しやすい図書館が行うことにより、ニーズに応えられた結果だと推察できます。自宅にいながらサービスを利用できる利便性は、シニアにとって欠くことのできないものです。今後、回数や開催場所を増やす等、更なる拡大を期待します。

・「Dボックス」（町田市内で取り組んでいる、本を通して認知症に関する情報を得やすい環境をつくる事業）は当事者家族だけでなく、若い世代やこれから介護に直面する家族に向けてアピールすることも必要です。そのことも意識した特集展示を期待します。また、認知症カフェ「Dカフェ」のお知らせやコラボも検討してください。

【関連事項提言等】

・木曽山崎図書館は、開館当初から、乳幼児対象のおはなし会や紙芝居に積極的に取り組み、一定の評価をあげてきました。しかし、開館から50年近く経ち、近隣の大型2団地の住民の老齢化が著しく、図書館を取り巻く環境も様変わりしてきています。シニアが真に利用しやすい図書館になるように、アンケートを実施するなどして、ニーズ調査を行ってはどうか。

事業概要	通常の活字による読書が困難な人の学びのきっかけとなるよう、マルチメディアDAISY（デージー）*の貸出を拡充するなど、より対象者を広げた障がい者サービスを行います。				
これまでの取組	視覚障がいなどで活字を読むことが困難な人、寝たきりなどで図書館への来館が困難な人へのサービスを行っています。さらに、視野狭窄などにより読書が困難な人を対象に、リーディングトラッカー（読書補助具）の貸出を実施しています。				
活動指標	指標			現状値（2017年度）	目標値（2023年度）
	通常の活字による読書が困難な人を対象とした事業数			1事業	3事業
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
	事業の実施・検討	2事業実施		3事業実施	
年度目標	1事業	2事業	2事業	3事業	3事業

*マルチメディアDAISY（デージー）：音声と一緒に、文字や絵、写真などを見ることができるパソコンで読む本のこと。


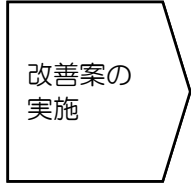
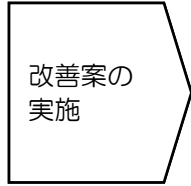
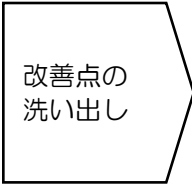
<2021年度の事業実績>

達成状況	B 目標を達成した
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・マルチメディアDAISYについて、上映会を開催し、会場でのミニ展示と共にPRを行ったり、若手教員育成研修で資料の紹介と、学校図書館支援貸出でも利用できることを案内しました。 ・2022年3月にボランティア養成講座「テキストDAISY*実習講座」を開催し、テキストDAISY製作を学ぶ機会を設けました。 ・リーディングトラッカーの貸出を含め、実施した事業の合計は3事業となりました。 ・中央図書館特集コーナーで、点字絵本やLLブック、マルチメディアDAISYなど、通常読書が困難な人も利用できる資料の展示やサービスのPRを行いました。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、日程や場所の調整を行いながら対面朗読を実施しました。また、宅配サービス、音訳・点訳サービスも、ボランティアの協力のもと実施しました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・マルチメディアDAISYをはじめ、障がい者サービスの利用促進に向けて、更なる取り組みを進める必要があります。 ・サービスの大きな部分を担うボランティアの高齢化・減少に対応する必要があります。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・展示等を通じて障がい者サービスをPRし、新規利用を促進します。 ・関連団体等とも協力して、ボランティア養成を進めます。

*テキストDAISY：音声データの入っていないパソコンで読む本のこと。再生機等の音声合成機能でテキストを読み上げさせて聞くことができる。

<外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・前年度、今後の取組の方向性に記載されていた特集展示に取り組んだこと、マルチメディアDAISY上映会を開催したこと、ボランティア養成講座を開催したことなど、計画的に取り組み、PRされたことは評価できます。中央図書館以外の各館でも同様に取り組むとともに、多くの人に周知されるような取り組みを期待します。・現在あるマルチメディアDAISYはすべて寄贈分であり、自館で製作されたものはありません。今回「テキストDAISY実習講座」を登録ボランティア対象に開催したことは、一歩前進と評価できます。しかし、機材が高価で入手が厳しい状況であるなら、図書館で購入し貸出すなど、ボランティアが製作しやすい環境の構築も必要ではないでしょうか。このことはサービスの拡充が期待できるので、ぜひ検討をお願いします。 <p>また、若手教員研修におけるマルチメディアDAISYの紹介は、継続事業のひとつになっていますが、利用される学校や所蔵点数は横ばいです。マルチメディアDAISYの目録ができ、また手に取って内容が分かるようになり、地道な取り組みが利用アップにつながっていくとよい思っています。</p> <ul style="list-style-type: none">・体の不自由な方や一人暮らしの方への宅配件数が増えています（1,599→2,006点）。新型コロナウイルス感染症の収束の見込みがつかない中、より一層宅配の必要性を感じます。更なるサービスの拡充を期待します。今は、視覚・聴覚・体の不自由な方へのサービスが中心のようですが、精神・発達障害の方へのサービスも是非検討して下さい。（施設への訪問サービス等）・今後の取組の方向性として「障がい者サービスをPRし」とあるとおり、奉仕ルーム前のポップは整理されて内容も充実しています。サピエ図書館の利用方法やアクセス等も分かりやすくなっています。こうした取り組みへ姿勢は評価できます。・「障がい者」といっても、その状況はさまざまであり、その様々な障がいに対応した、図書館ならではの企画を立案して、計画的に取り組んでいくことが求められるのではないのでしょうか。車いすを利用する人、聴覚や視覚に困難さを感じている人など、どんな特性にも対応できる施設・設備を備えた図書館にして、図書館に行ってみようという気持ちを起こさせたいものです。 <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">・シニア向けの「スマホ教室」が好評ですが、障がい者向けのスマホ教室の開催も検討してはいかがでしょうか？視覚障がい者にとってスマホは目の代わりとなる機器の一つであり、一般のスマホ教室では対応が難しいとも聞きます。SeeingAI（視覚に障がいのある人に向けたアプリで、カメラにうつった印刷された文字を読み上げたり、周りの風景や人を音声で教えてくれる）の活用も情報を取得するうえで役立つツールのひとつとなります。
------------	---

事業概要	町田市の施策や町田市の魅力をより多くの市民にPRするために、図書資料の展示方法やPRを改善しながら、「本の特集コーナー」による情報提供機会の充実を図ります。				
これまでの取組	2015年度から町田市の施策をPRするための「本の特集コーナー」を市の各部署と連携して行っています。市の施策を市民に役立ててもらおうとともに、図書館利用者を増やす取り組みのひとつとなっています。				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	他部署や他機関と連携した「本の特集コーナー」の実施数		19回	33回	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
					
年度目標	19回	26回	26回	33回	33回

<2021年度の事業実績>

達成状況	A 計画以上に目標を達成した				
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・他部署や他機関と連携した「本の特集コーナー」を50回実施しました（中央図書館21回、さるびあ図書館2回、金森図書館3回、木曾山崎図書館1回、堺図書館1回、忠生図書館3回、鶴川駅前図書館19回）。 ・オリンピックの開催に伴い、全館共通テーマで連動した特集コーナーなどの実施を行いました。 ・「本の特集コーナー」で紹介した図書をリスト化しホームページで公開しました。 ・「本の特集コーナー」に関連するCDを設置するなど、新しい取り組みを行いました。 				
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・他部署と連携したイベントの開催など、更なる相乗効果を生み出すような連携を模索する必要があります。 ・他部署のSNSによる特集コーナーの周知など、より多くの方に特集コーナーを知ってもらう方法を考える必要があります。 				
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・他部署と連携したイベントの開催など更なる相乗効果を生み出すような連携を引き続き検討します。 ・他部署のSNSによる特集コーナーの周知など、より多くの方に特集コーナーを知ってもらう方法について検討します。 				

<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・取組状況として、中央図書館では前年度にも増して、いろいろな部署や他機関と連携して興味深い特集を組んだことはよかったです。・鶴川駅前図書館では、地区協議会のイベントを中心に、ポプリホールや和光大学のゼミと協力しての特集コーナー設置も見られました。今後、指定管理者制度下においても同様の連携を望みます。 <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">・課題と今後の取組の方向性があるように、せっかくの特集をさらに周知する方法を検討してください。・図書館のホームページにはあまり地域館の情報が載りませんが、ホームページは各館の情報発信の場でもあります。本の特集コーナーを含めて、ITを活用するなどして、もっと地域館の情報を載せるよう努力してください。
----------------	---

事業概要	市民の調査・研究を援助するレファレンスは、市民一人一人の学びを深めることができる重要なサービスです。求める資料を見つけることができるように、レファレンスサービスの充実に向けて技術の向上を図ります。さらに、レファレンス事例の公開や、インターネット情報にアクセスできる環境を整備します。				
これまでの取組	レファレンス事例をデータ化し、インターネットで公開しました。基本的な資料を案内する「パスファインダー」を作成しました。調べ物に役立つ情報をまとめた「レファレンス通信」を発行しました。				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	レファレンス事例の公開件数		162件	250件	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
	レファレンス事例の公開				
	レファレンス事例の点検と今後の改善方法の検討		レファレンス技術の向上のための改善プラン実施		事例の公開の振り返り
	（注：上記工程は2019年度～2023年度にわたって実施される）				
年度目標	190件	205件	220件	235件	250件

＜2021年度の事業実績＞

達成状況	B 目標を達成した
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス事例をインターネットで24件公開し、公開件数は延べ258件になりました。 ・国立国会図書館が全国の図書館等と協同で構築している「レファレンス協同データベース」にレファレンス事例を23件公開しました。 ・レファレンス事例や資料を紹介する「レファレンス通信」を2回発行しました。 ・職員の技術力向上のため、レファレンスカウンターに入る職員についての研修内容について見直しました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス事例については、利用者の調べ物に役立つよう、引き続き幅広い分野について公開していく必要があります。特に町田の地域資料に関する事例の充実が必要です。 ・レファレンスサービスを気軽に利用してもらえるような工夫が必要です。 ・「パスファインダー」については、最新の情報を提供するため定期的に改訂する必要があります。 ・レファレンスサービスの充実には、職員の技術力向上が欠かせず、人材育成が必要です。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、町田の地域資料を中心とした幅広い分野について、レファレンス事例を公開していきます。 ・「レファレンス通信」やイベント等を通じて、利用者に気軽に利用してもらえるような工夫を行います。 ・「パスファインダー」の改訂を行います。 ・レファレンス技術向上のため、都立図書館等の研修に積極的に参加します。

<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・2021年度も丁寧に取り組まれていることは評価できます。しかし、2020年度の「課題、今後の取組の方向性」が、反映されているのかが取組状況からは読みとれません。現状維持が目標ではなく、さらなる利用拡大を目指し、目標の見直し、検討の工夫が必要と感ずします。・活動指標に準じて活動していったことは評価できますが、市民が求めている情報に対して、最新のものを提供し、又それを適正に提供できているかが重要です。職員の技術向上をどのように図っていくかが課題になるように思われます。レファレンスサービスを提供する前提として、図書館が情報収集センター的な役割を果たすことが必要です。今は、なんでもインターネットで検索してしましますが、図書館に行って情報を集めたいと思えるようなことができるか、図書館がそういう場所となりえるかが大切であろうと考えます。・「レファレンス通信」の発行が、2021年度は2回に増えていることは評価できますが、発行回数、内容等計画的に行うことが必要と思われます。「通信」を発行する意義や、レファレンスそのもののPRになっているのか等、検討の必要もあるのではないのでしょうか。・「レファレンス通信」は、レファレンスサービスの内容を伝えるパンフレットですので、できるだけ多くの事例を取り上げた方が効果的ではないでしょうか。インターネットで公開されている事例は、専門性の高いものより身近な疑問や質問が多く、回答も2種類以上の資料から分かりやすくされています。どんな質問でもよいと思わせる内容の紹介・利用者の声などの工夫をすると有効だと思います。「新着資料」は別に「新着図書案内」のパンフレットがあります。統合できるのではないのでしょうか。・レファレンス事例の公開件数も258件と増加していることは評価できます。「ことぶき大学まちだ探・探ゼミナール」の「図書館を活用した調べ学習」のアンケートでは、4人が知っているが利用したことがないと、また、半数の6人がレファレンスサービスを知らなかったと回答しています。課題として取り上げている「レファレンス機能を広く周知する必要があります」とあるようにPRの必要性を強く感じました。・「ことぶき大学まちだ探・探ゼミナール」やYA世代の「まちクエ」等は、知的探求に大きな役割を担う事業です。引き続き連携し、レファレンスの利用拡大に向けての取組みを期待します。
----------------	--

■取組4-3 地域で活動するボランティアの養成・支援【◇】	図書館
--------------------------------------	-----

事業概要	おはなし会などの本にかかわる活動がより活発に行われるよう、地域や学校で活動するボランティアを養成するとともに、ボランティアが行うおはなし会の開催を支援します。				
これまでの取組	各図書館でのおはなし会については、ボランティア入門講座を行っておはなし会の担い手を育成し、職員とボランティアが協力して、おはなし会を実施しています。				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	①地域で活動するボランティア向け講座の開催回数		1回	3回	
	②地域で活動するボランティア向け講座への参加者数		26人	90人	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
	ボランティア向け講座の実施、内容の検証・改善				
	新たな支援方法の検討		新たな支援の実施		
年度目標（指標①）	1回	1回	2回	2回	3回
年度目標（指標②）	30人	30人	60人	60人	90人

<2021年度の事業実績>

達成状況（指標①）	B 目標を達成した
取組状況（指標①）	<ul style="list-style-type: none"> ・地域で活動するボランティア向けの講座を12回開催しました。また、ボランティアの活動の継続に必要なモチベーションや技術の向上を支援することができました。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で、おはなし会については感染症対策をしつつ、回数を減らして開催しました。 ・十分に活動できなかったボランティアのフォローを目的に、特に活動歴の浅いボランティアを対象としたスキルアップ研修等を開催しました。 ・読み聞かせに関わる活動をしている保護者やボランティアの技術や意欲の向上のために、感染症対策を講じた上で読み聞かせ講座等を開催しました。
達成状況（指標②）	B 目標を達成した
取組状況（指標②）	<ul style="list-style-type: none"> ・地域で活動するボランティア向けの講座の参加者数は94人でした。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響もあり、各図書館ごとに単独で講座を行う形になりました。町田市の図書館として、年間を通じてどこの館で、どのような内容で講座等を行うのかを設定することが必要と考えます。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・各図書館の担当者との打合せを行い、図書館として全館でどのように実施するのが有効か検討します。 ・実践編を行うことができる図書館を増やすことを検討します。 ・ボランティアの新たな活躍の場について、要望に応じた支援ができるよう、事業の具体化に向けて検討を進めます。

<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・活動指標に挙げているボランティア向け講座の開催回数及び講座への参加者数については、いずれも目標値よりかなり高く、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら丁寧な取り組みをしたことが評価できます。また、目標値を上回り、ニーズの高さがうかがえます。継続に必要なスキルアップ講座を行うなど、積極的な取り組みを高く評価します。・課題にも記載されていますが、講座を含むボランティア養成・支援については、系統的に考えて計画を立てる必要があります。また、それを平準化し、各館のばらつきがないようにすることを検討してほしいです。おはなし会にたずさわる人材の高齢化と、若い担い手がなかなか育たないところも課題です。地域人材をいかに発掘し、育成していくかがカギになると思います。・課題に挙げたある図書館としての講座のあり方については、市内図書館相互の連携と、企画運営力を高めること、ボランティア登録して地域で活動できるような人材バンクを作っていくことなども大切であると考えます。この事業は、地域との連携を活発化しやすい取り組みです。実践できる人材が増えている点、その先の活躍の場についての視点を持って取り組もうとしている点は評価できます。・ある小学校でのことですが、地域で読み聞かせをしていた方が高齢化して、読み聞かせを継続できなくなりました。今後は、本に親しむ若年層にも声をかけ、おはなし会への参加を募り、また養成講座などを通じて輪を広げられるよう取り組みに期待します。
----------------	---

事業概要	市民の学習を支える図書館活動を市民参画・協働でこれまで以上に進めることができるよう、図書館で活躍するボランティアの活動分野を拡げていきます。				
これまでの取組	児童サービスの「おはなし会ボランティア」、障がい者サービスの「宅配ボランティア」・「音訳ボランティア」・「点訳ボランティア」・「対面朗読ボランティア」で市民ボランティアが活動しています。				
活動指標	指標			現状値（2017年度）	目標値（2023年度）
	ボランティア活動分野の拡大			5分野	7分野
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
	5分野	6分野		7分野	
	拡大に向けた検討				
年度目標	5分野	6分野	6分野	7分野	7分野

<2021年度の事業実績>

達成状況	B 目標を達成した
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> • 以下の6分野でボランティアの活動がありました。 ①「おはなし会ボランティア」 小学生・幼児向け：51回、乳幼児向け：31回開催 ②「宅配ボランティア」宅配件数：396件 ③「音訳ボランティア」音訳資料製作タイトル数：58点 ④「点訳ボランティア」点訳資料製作タイトル数：14点 ⑤「対面朗読ボランティア」対面朗読件数：212件 ⑥「イベントボランティア」：1回開催 • MSP(町田創造プロジェクト)や図書館実習生からボランティアの活動分野についてヒアリングを行いました。 • おはなし会や障がい者向けサービス以外の分野でボランティア活動を支援している図書館について研究を行いました。 • 8月に中央図書館で子ども向けイベント「絵本づくりワークショップ」を行い、イベント当日のボランティアとしてMSP(町田創造プロジェクト)から2人が参加し、子どもたちが絵本作成するときのフォローを行っていただきました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> • ボランティアが気軽に自分の個性を生かした内容で参加出来る環境や研修等について検討します。 • 図書館側が役務の分担を期待するようなボランティアだけではなく、イベントの企画など市民が主体的に参画できるようなボランティアを検討する必要があります。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> • ボランティア活動への準備を行ったうえで、イベント補助やイベント企画・運営等の図書館を盛り上げるといった新しい活動分野を開拓します。 • イベントの企画など市民が主体的に参画できるようなボランティアについて検討します。

<外部評価>

<p>外部評価者の コメント</p>	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・「事業概要」に書かれている「市民の学習を支える図書館活動を市民参画・協働でこれまで以上に進めることができるよう、図書館で活躍するボランティアの活動分野を拡げていく」ということは望ましいです。図書館活動を市民参画・協働で進めることは大いに評価できます。・取組状況として、従来のボランティアに加えて、イベントボランティアとして若い人が参画したのはとても喜ばしいことです。今後も積極的に若い人たちに働きかけてください。 <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">・活動指標にあるようなボランティアの活動分野の拡大(5分野から7分野へ)というだけでは図書館活動を市民参画・協働で行うには足りません。図書館活動をより豊かにするよう、企画を募るなどがさらに必要です。・図書館運営と図書館活動とは大きく内容が異なります。樹木にたとえるなら、枝葉や花は市民協働で大いに豊かにできますが、図書館の幹である運営については、あくまでも市が責任をもって行うべきです。また、指定管理者の場合も同様です。前年度評価にも書きましたが、「図書館運営の地域協働化の促進」という取組テーマと、事業概要・活動指標などの図書館運営とは大きな隔たりがあると考えます。・課題・今後の取組の方向性にあるように、市民活動の一環として、イベントの企画など市民が主体的に参画できるよう取り組むことを期待します。
------------------------	---

■取組5-2 本と出会う場所の創出【◇】	図書館
-----------------------------	-----

事業概要	町田市内には大学図書館や地域文庫、まちライブラリー*など本に触れることができる施設が各地域にあります。これらの施設と図書館が連携して読書活動を推進する取組を進めるとともに、これらの施設の情報を集約した読書マップを作成します。				
これまでの取組	市民が利用可能な大学図書館やおはなし会を実施している団体の情報を収集し、図書館ホームページに掲載しています。				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	①読書活動推進にかかる連携施設数		20か所	25か所	
	②読書マップの作成		未実施	作成・公開 （2020年度）	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
年度目標 （指標①）	21か所	22か所	23か所	24か所	25か所
年度目標 （指標②）	施設の把握	作成・公開	検証	更新	検証

*まちライブラリー：47ページのコラム「まちライブラリーとは？」を参照。

<2021年度の事業実績>

達成状況 （指標①）	B 目標を達成した
取組状況 （指標①）	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに開設した本と触れ合う施設を訪問し、読書マップの趣旨に賛同していただき、掲載許可をもらいました。 ・これらの取組の結果、読書活動推進にかかる連携施設数は1施設増加し25施設となりました。 ・1冊の絵本を人から人へと旅をさせることで、絵本でつながる新しい地域コミュニティを創造することを目的とした、「まちだ旅する絵本」に協力し、中央図書館での展示とイベントを実施しました。また、大地沢青少年センターへ移動図書館を出張運行し、資料の貸出・閲覧やおはなし会を実施しました。これらの連携した取り組みを実施することで、普段図書館を利用されない方へも本と触れ合う場所の創出をしました。
達成状況 （指標②）	B 目標を達成した
取組状況 （指標②）	<ul style="list-style-type: none"> ・掲載施設からの依頼に基づき、読書マップHPの内容を更新しました。 ・2022年度に予定している読書マップの更新に向け、想定される掲載箇所数や掲載内容、レイアウトについて検討しました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・読書活動を推進している連携施設や読書普及活動に取り組んでいる個人や団体と協力した取り組みについて、継続して検討する必要があります。 ・読書マップの内容を充実させるため、継続して情報を収集して増やしていく必要があります。
今後の取組の 方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・読書活動を推進している連携施設や読書普及活動に取り組んでいる個人や団体と連携したイベント等について幅広く検討します。 ・市民に広く情報を求め、改定版の読書マップを作成します。

<外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">• 本に触れあうことのできる場所を一覧で見ることができるのはとてもよいことです。今後も継続して情報を収集し、大人にも子どもにも役立つ最新のマップ作成を期待します。 <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">• マップについては、図書館ホームページに掲載されていますが、トップページからはすぐに見つからないのが残念です。「図書館で行っているイベント・作成資料など」をクリックすると、「町田市読書マップ」のバナーが見つかりますが、これでは利用者の目には付きにくいです。• トップページに「読書マップ」の言葉を載せるなど、もう少し見つけやすくすべきです。• 今後の工夫として、マップ自体をデジタル化し、それぞれの施設をWeb上の地図に埋め込み、それをクリックすると、その場所のサイトなどを見られるようにするとよいと思います。それにより、利便性が格段に向上しますし、マップ更新も簡単にできるようになります。今後の方向性としてぜひご検討ください。
------------	--

■取組5-5 図書館利用者の利便性の向上	図書館
-----------------------------	-----



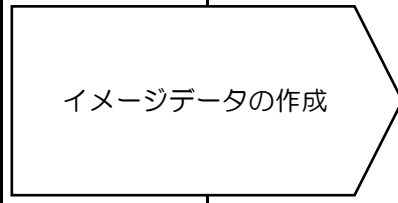
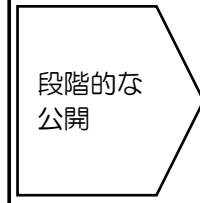
事業概要	インターネットやスマートフォンの普及、書籍のデジタル化により市民の読書スタイルは多様化しています。図書館に来館しなくても市民が読書をする機会が増えるよう、電子書籍の導入を目指します。				
これまでの取組	未実施				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	電子書籍サービスの導入		未実施	実施	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 先進事例の研究調査・ 補助金の調査・ 民間活力手法導入検討 </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 導入のための仕様作成と 実施に向けた準備 </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 実施 </div>
年度目標	調査	検討	仕様作成	実施準備	実施

<2021年度の事業実績>

達成状況	C おおむね目標を達成した
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・電子書籍サービス提供を柱とするデジタルデバイス解消事業が東京都の「子供・長寿・居場所区市町村包括補助事業」の補助金交付対象となりました。 ・電子書籍サービスの導入に向け、先行自治体の導入事例の調査を行いました。 ・電子書籍サービスの仕様作成に向け、調査を行いました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・電子書籍サービスの早期導入に向け、仕様を完成させる必要があります。 ・電子書籍サービス導入による新規利用者に加え、従来の利用者にも支持されるような蔵書の構築や、PR事業の実施をする必要があります。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・電子書籍サービスの仕様を完成させます。 ・電子書籍サービスのターゲット層を想定し、利用したくなるコンテンツ構成となるような収集方針の作成と、具体的な購入の検討を行います。 ・電子書籍サービスが多くの市民の暮らしに有益である事をアピールする、PR事業の検討を行います。

<外部評価>

<p>外部評価者の コメント</p>	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・取組2-7の事業と関連して、電子書籍サービスを含む事業が東京都の「子供・長寿・居場所区市町村包括補助事業」の補助金交付対象となったことを評価します。・補助金に関する東京都の資料の一部では「高齢者に限らない新規利用者獲得のサービスを展開予定」と記載していると報告がありましたが、「2020年度 町田市立図書館 利用者アンケート」では電子書籍導入を希望する10代の数値も高いことから、偏りのないサービスの提供を希望します。 <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">・地区協議会等で行われている「高齢者スマホ教室」の来場者の情報収集は、電子書籍サービスに関する有用なサービス構築に繋がるのではないかと推測します。・電子書籍は新しい生活様式や外出することに困難を感じる層へもとても有用なサービスです。どの年齢層にとっても利用しやすい操作方法や、魅力あるラインナップ等の柔軟な視点でのサービス構築を希望します。そのためには市民の声が重要です。例えば「モデル事業」として実証実験のような取り組みを行うことで、市民へのアナウンス効果が期待できます。具体的には、学校での朝読書の時間に電子書籍を活用することなどは、導入として有効であると考えます。・新型コロナウイルス感染症の影響は少なくなっはきたものの、新しい生活様式として私たちの選択肢は以前より増えました。来館せずとも書物に触れる機会の提供は日々進化するデジタル社会に呼応するものであり、早期の整備を期待します。・補助金交付によるデジタルデバイス解消事業は2年間です。2年後の事業終了を見越して、電子書籍を計画的に導入していくことを期待します。
------------------------	---

事業概要	現在、紙の媒体で管理されている地域資料は、地域活動を行っていく上で重要な資料です。これらを積極的に活用できるよう、これまで蓄積してきた地域資料のデジタルアーカイブ*化を進めます。				
これまでの取組	未実施				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	地域資料のデジタルアーカイブ化の推進		未実施	実施	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
					
年度目標	検討	整理	データ作成	データ作成	実施

*デジタルアーカイブ：電子図書館をはじめ、作品、文化財その他の情報をデジタル化して収集・保存・公開する活動や場の総称。

<2021年度の事業実績>

達成状況	D 目標に達しなかった
取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・町田市立図書館での地域資料デジタルアーカイブ化の考え方をまとめました。 ・2020年度に公開済みの図書館作成資料の3点に追加する形として、中央図書館開館当時の資料「夢いっぱい」、「町田市立中央図書館」の2点を図書館ホームページに掲載しました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化資料の公開方法について、他システムでの公開も含め検討する必要があります。 ・同様の資料を公開する他部署と公開する資料の範囲について調整する必要があります。 ・デジタル化資料に限らず地域資料が広く活用できることをPRし、デジタル化の必要性を周知する必要があります。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化資料の公開方法を検討し、決定します。 ・他システムで同様の資料を公開する他部署と調整を行い、図書館が公開する資料の範囲を決定します。またリンクや紹介など、他システムの資料にも容易にアクセスできるよう検討します。 ・地域資料を利用したくなる、有用であることをPR出来るような事業の検討をします。

<外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・実施に向けた準備が遅れていることについて、改善が必要であると考えます。ただし、システムの導入、構築に向けて、着実かつ具体的に検討が行われていることは高く評価します。・町田市立図書館に関する資料が、ウェブサイトで新たに公開されたことを高く評価します。 <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">・次のような工夫がなされることで、情報にアクセスしやすく、また、情報が活用されやすい仕組みが作られることを期待します。・ジャパンサーチなどの横断検索システムと連携する。・他部局が公開するデジタル化資料も検索できるようにする。・URLの固定化、二次利用条件の緩和と明示など、活用されやすい形式で公開する。・学校での探究学習や各施設における講座等における活用を促す。
------------	---

事業概要	図書館全館で利用者アンケート調査を実施し、図書館利用者のニーズを把握して、図書館サービスの改善に役立てます。				
これまでの取組	図書館全館での利用者アンケートを2009年度から3回実施しました。				
活動指標	指標		現状値（2017年度）	目標値（2023年度）	
	図書館利用者アンケートの実施		未実施	実施	
工程表	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
	アンケート 実施準備	アンケート 実施と公表	事業の評価と改善		次期 アンケート 実施準備
年度目標	検討	実施	活用	活用	検討

<2021年度の事業実績>

達成状況	B 目標を達成した
取組状況	<p>利用者アンケートの調査結果から、以下の市民ニーズが高いサービスの実施と準備を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3月から中央図書館でWi-Fiサービスの提供を東京都の補助金を利用して始めました。 ・2022年度から指定管理者制度を導入する鶴川駅前図書館の開館日時拡大やWi-Fiサービス提供、資料の消毒機設置のための準備を行いました。 ・2022年度から電子書籍サービスを提供する準備を行いました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館利用者だけでなく、図書館を利用していない市民ニーズも把握することが必要です。 ・開館日時拡大やWi-Fiサービス提供、資料の消毒機設置は一部の図書館に導入するため、中央図書館や地域図書館へのサービス拡大についてはしっかり検証していく必要があります。
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館を利用していない市民ニーズを把握するため、無作為抽出による市民意識調査を実施していきます。 ・鶴川駅前図書館の指定管理者が毎年実施する利用者アンケートに併せて、図書館全体でも同様に利用者アンケートを実施します。

<外部評価>

<p>外部評価者の コメント</p>	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・2020年度の調査結果をもとに、東京都の補助金利用で市民の声を反映したWi-Fiサービスが導入実施されたことを高く評価します。・電子書籍サービス準備に関する具体的な内容が明らかではないため、取り組み内容が分かりませんでした。・指定管理制度導入により利用時間拡大やサービス内容充実等が迅速に進められている状況について、今後の図書館運営についての発展的な視点が組み込まれていることを評価します。・「消毒機」設置への準備は社会情勢のニーズに添ったものであることを評価しますが、購入費等の詳細情報を求めます。・市民ニーズを把握するための「無作為抽出での市民意識調査」実施は有用であると評価します。ただ、その方法には検討の余地があると考えます。 <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none">・電子書籍サービスについて、「2020年度 町田市立図書館 利用者アンケート」では「希望者が40代、50代が最も多い」という評価がされています。しかし、10代の数値も高いことから、偏りのないサービスを希望します。・アンケートの公平性を担保する点から、郵送での取り組みが選択されていると思われます。しかし、オンラインでの回答を選択肢に入れることは、回答率アップに繋がると予想されます。今後の導入を期待します。
------------------------	--

2023年1月11日

町田市立図書館長
中嶋 真 様

町田市立図書館協議会委員長
松本 直樹

町田市立図書館の図書館外部評価に関する報告

1. はじめに

町田市立図書館協議会は、2022年7月20日付文書「2021年度図書館評価の外部評価について(依頼)」に基づき、「町田市の図書館評価」の外部評価機関として、2021年度の評価を実施しました。以下、その経過並びに評価結果を報告します。

2. 外部評価の実施方法・スケジュール

『町田市生涯学習推進計画 2019-2023』事業実績(2021年度分)における図書館所管分、全14項目について、外部評価を実施しました。

(1) 方法

- ① 評価は全ての委員で担当する
- ② 全取組項目を3グループに分け、グループごとに複数の委員で評価案を作成する
- ③ 全委員で全項目の評価案の確認を行い、外部評価を確定する

(2) スケジュール

2022年7月20日	第19期第5回定例会で図書館外部評価の依頼を受ける
2022年9月28日	第19期第6回定例会後にグループに分かれて担当事業についての説明を受ける その後、10月下旬までに、各自評価案を事務局に提出
2022年11月22日	第19期第7回定例会後にグループに分かれて担当事業について評価案を協議 その後、12月上旬までに、各自取りまとめ評価案を事務局に提出
2023年1月11日	第19期第8回定例会で評価案と外部評価に関する報告の内容の最終確認及び提出

3. 外部評価の結果

『町田市生涯学習推進計画 2019-2023』事業実績(2021年度分)における図書館所管分、全14項目について評価を実施し【評価】と【関連事項提言等】を記載しました。

4. 全体に関わる評価と提言

(1) 全体に関わる評価

図書館による評価は全体として適切に行われていたと評価できます。事業の達成状況は、Aが6、Bが9、Cが1、Dが3でした(事業により複数指標あり)。2020年度は、Aが7、Bが7、Cが1、Dが4であったのと比較すると、大きな変化はありませんでした。2021年度は、依然として新型コロナウイルス感染症の影響を受けた中での運営でした。このことを考慮すれば、決して悪い達成状況ではないと考えます。

今後も新型コロナウイルス感染症の影響を一定程度、受けると考えますが、「ウィズコロナ」を見据えつつ、実施が難しかった事業にも積極的に取り組んでいくことを期待します。

(2) 外部評価実施全体に関わる提言

外部評価を実施した結果、全体に関わる事項として、以下を提言します。

1) 図書館予算、資料費の確保

図書館に関わる予算は運営、サービスに関わる根幹です。特に資料費は中核的サービスである貸出しを含め、図書館の活動全般に大きな影響を与えます。すでに、昨年度、一昨年度の「町田市立図書館の図書館外部評価に関する報告」の提言で、資料費、図書館予算の増加について指摘をしてきました。この背景には、以前と比較して資料費が大幅に減少していること、東京都全自治体の中で市民一人あたりの資料費が最低であること、があります。

残念ながら、今年度の資料費予算は45,684千円であり、依然として十分とはいえません。貸出点数も残念ながら大きく減少しています。せっかく、さまざまな事業を実施しても利用者が減少する中では、十分な効果を発揮しません。市には、図書館予算、資料費の十分な確保を改めて求めます。

2) 市民、利用者の声の反映

今回の評価結果では、市民の声を聞くこと、それをサービスに反映すること、市民から企画を募ること、市民が主体的に参加できるようにすること、など市民との協働について多く指摘されました。図書館協議会も市民の声を伝える一つの機関ではありますが、市民とのチャンネルを多様化するとともに、多くの市民と協働していくことは重要と考えます。このことは、これまでも図書館では取り組んできたことではありますが、より一層の取組を期待します。

3) 評価の活用・フィードバック

今回の評価結果中に、前年度の評価結果の反映が読み取れないとの指摘が一部にありました。図書館による自己評価や図書館協議会による評価は、多くの人がたくさんの時間をかけて行われています。せっかくの評価ですので、可能な限り事業に反映してもらいたいと考えます。同時に、フィードバックの情報もぜひ広く知らせてください。

5. 結び

図書館協議会による 2021 年度図書館評価は、昨年度に続き『町田市生涯学習推進計画 2019-2023』の事業実績に基づいて行いました。図書館評価は、図書館協議会委員が図書館の事業を詳しく知るよい機会となります。今回も図書館職員から取り組み状況を聞く中で、学ぶことが多くありました。

近年、図書館協議会の開催回数は減少しており、今期（第 19 期）は 10 回です。その中で、図書館評価の議論はかなりの割合を占めています。図書館評価の重要性は言うまでもないですが、町田市の図書館では、電子図書館を始めとした新しい取り組みの一方、資料費の減少、指定管理者制度・カウンター委託の導入など新たな課題・状況も生まれています。また、鶴川図書館の将来のあり方も重要な課題であります。そうした課題を、現在の議論の進め方では十分検討することができていないことは確かであります。今後、図書館評価の質を落とさずに、そうした課題をしっかりと議論することは図書館協議会にとって重要なことです。今後、図書館評価のあり方について、協議会で議論できればと考えています。

町田市の図書館評価

2021年度事業の評価結果

発行日 2023年1月

発行・編集 町田市立図書館

〒194-0013

町田市原町田3-2-9

電話 042-728-8220

刊行物番号 22-77

庁内印刷