

# 町田市の図書館評価

2020年度事業の評価結果

2022年2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。

2009年度から毎年外部評価は町田市立図書館協議会（以下「図書館協議会」とする）に依頼しました。

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。2021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対する図書館の見解

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。これらの提言に対する図書館の見解を以下に記します。

#### ① 図書館予算、資料費の確保について

必要な資料費の確保は、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、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 図書館評価の実施方法

2021年度は、協議会委員に対する評価項目に関する説明を担当者から行う時間を設けました。検討時間が少ない中、より良い実施方法について、引き続きご意見を伺いながら実施したいと考えています。

## ③ 評価事項の指標

評価項目については、第1期、第2期、第3期とその時々々の計画を基に変化しています。第3期に関してはこの評価項目で取り組み、次期評価項目については、市民に図書館のサービスをわかりやすく表すことができる項目を検討したいと考えています。

## 3 むすびに

第3期2年目の図書館評価となりました。新たな事業に取り組むことができたものがある一方で、新型コロナウイルス感染症の影響で、思うように進められなかった事業もありました。コロナ禍でも利用可能な図書館サービスが必要とされています。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。

2022年2月

町田市立図書館長  
中嶋 真

■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
------------------------	--------------	----	----

<b>■取組2-3 子ども読書活動の推進【◇】</b>	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

## &lt;2020年度の事業実績&gt;

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"> <li>・2019年度に策定した「第四次町田市子ども読書活動推進計画」の事業を推進するため、2020年度は9月に対面形式、2～3月に書面形式で計2回の町田市子ども読書活動推進計画推進会議を開催し、各部門における事業の進捗や新型コロナウイルス感染症への対応について、意見交換しました。</li> <li>・町田市子ども読書活動推進計画推進会議において、より活発な意見交換ができるよう、委員から会議運営についての意見を募りました。</li> </ul>
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"> <li>・外国語の絵本・児童書については、「英語多読コーナー」を設置している中央・鶴川駅前・忠生を中心に約800冊購入し、蔵書数は約5,800冊になりました。</li> <li>・外国語の絵本・児童書を活用するため、2020年度中に英語多読講演会を2回実施しました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町田市子ども読書活動推進計画推進会議について、委員間でより活発な意見交換ができるような会議運営に見直しを行う必要があります。</li> <li>・「英語多読コーナー」を全館に設置するために、まだコーナーを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。</li> <li>・英語多読の効果や継続性を高めるため、市民が主体となったサークルの結成を支援する必要があります。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町田市子ども読書活動推進計画推進会議は、委員から募った意見をもとに今後の会議運営について見直しを行います。</li> <li>・引き続き、第四次計画の推進を図るとともに、推進会議を開催し、情報共有と意見交換をしていきます。</li> <li>・「英語多読コーナー」の全館設置を目指し、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。</li> <li>・英語多読を定着させるために市民による多読サークルの結成を支援します。</li> </ul>

<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】 (指標①)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・コロナ禍の中にあっても、町田市子ども読書活動推進計画推進会議で、対面・書面の両方により意見・質問できる機会が増えたことは評価できます。</li><li>・委員の入れ替わりが多いため推進計画を理解して、質疑するには至らないのが残念です。会議運営について、委員から募った会議運営についての意見を活かして実施されることを期待します。</li></ul> <p>(指標②)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・英語の絵本・児童書の整備が進み、英語多読の取組が行われていることは評価します。</li><li>・購入した英語の絵本・児童書は約800冊ですが、外国語の児童書の蔵書数5,800冊の言語別内訳は明らかになっていません。その内訳の公表を期待します。町田市に住む日本語を母語としない方は韓国、中国など非英語圏も多いはずで、多様性の観点からも英語以外の図書資料を増やすべきと考えます。</li></ul> <p>【関連事項提言等】 (指標①)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・デジタルナレッジ（デジタル版の学習資料）など、今後ますます必要になる探究学習に資するコンテンツをぜひ導入してほしいと考えます。</li><li>・SDGsに関しては、17項目に対応した個別テーマのパッケージなどを作成し、大いに広報し、また貸出すと良いのではないかと考えます。</li></ul> <p>(指標②)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・中学生向けの取り組みとして、Oxford Reading Tree (ORT) について、生徒たちへのアナウンスを行う等、PRを期待します。2022年度から実施される都立高校入試の英語スピーキング試験の対策になると思います。「えいごのまちだ」の取り組みを中学生に伝えることもできます。図書館にアクセスしない・できない生徒たちの学習意欲向上を期待します。</li><li>・子どもたち、生徒たちの利用アンケート実施も効果的かもしれません。配布されたタブレット端末でアンケートを採ることも有用と考えます。</li><li>・デジタル化された外国語の図書について、一人一台端末での活用などを前向きに検討してほしいと考えます。</li></ul>
----------------	---

<b>■取組2-4 学校図書館との連携強化【◇】</b>	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
	学校図書館支援貸出の実施				
	新たな支援 内容の検討	貸出方法等の改善 新たな支援の実施			支援内容 の検証
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

## &lt;2020年度の事業実績&gt;

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"> <li>・学校図書館支援貸出は、22校に実施しました。新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館・休校もあり、目標を下回りました。</li> <li>・校長会や、教員・図書指導員の研修会等の機会を捉えて、学校図書館支援貸出の利用案内、移動図書館訪問サービス、団体貸出資料の配本サービスの紹介等を行いました。</li> <li>・研修会では、図書指導員等から受講希望のあった「図書の修理方法」について、図書館員が講義・実演を行いました。</li> <li>・2021年度に向け、学校図書館支援貸出制度をより利用してもらえるよう、登録・更新手続きの簡素化を図りました。</li> </ul>
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"> <li>・学校図書館支援貸出冊数は、2,691冊でした。</li> <li>・学校図書館支援貸出制度について、貸出のスピードアップを図ることができる「テーマ別貸出セット」の準備・資料構成を計画し、購入を開始しました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校・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。</li> </ul>
今後の取組の 方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校図書館について、調査やヒアリング等を行い、その結果をサービスの改善に生かします。</li> <li>・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・学校図書館への支援と連携に努めます。</li> </ul>



<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・コロナ禍において、休館・休校がありつつも、取組が継続されたことを評価します。</li><li>・活動指標①、②の両方が目標値を下回っていますが、1校あたりの貸出冊数は、約122冊であり、2017年度の実績値（約108冊）や2023年度の目標値（約107冊）を上回っています。利用校においては、順調に取組が受け入れられているとみなせる点は評価します。</li><li>・市立図書館の蔵書の貸出だけではなく、その他のサービスの紹介や、研修会の実施が行われたことを高く評価します。</li><li>・若手教員育成研修図書館講座・学校図書館担当者研修会等の研修実施、また、学校図書館支援貸出・おすすめリストの配布・移動図書館の案内等、学校図書館に対する連携の取り組みは尽くされていると評価します。</li><li>・図書館ホームページ内の「学校支援貸出おすすめリスト」の2020年度版の内容が充実していると思われました。</li><li>・登録・更新手続きの簡素化を図られたことで、多忙な教員が利用しやすくなり活用が進むことが期待できます。</li><li>・取組の前提として、学校図書館の現状やニーズに関する情報収集が未だ不十分である可能性があります。改善を期待します。この点に関し、今後の取組の方向性で、学校図書館への調査を位置づけていることを高く評価します。</li><li>・新型コロナウイルス感染症の影響も大きかったとは思いますが、利用実績が町田市全体の学校数の約1/3である点は残念でした。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・検討及び実施が予想される学校図書館の地域開放を見据えた連携の在り方を検討する必要があります。</li><li>・学校の統廃合の動向を含め、学校図書館の職員や蔵書などの状況を定期的に把握して、取組がうまく利用されない要因を明らかにし、改善することが求められます。また貸出以外に求められている支援も検討する必要があります。</li><li>・他の自治体の事例収集などをふまえて、学校図書館間のネットワーク構築において、市立図書館がハブ（ネットワークの中心）となる可能性を期待します。</li><li>・研修実施や相談の受付をするとともに、オンラインでの対応を期待します。併せて、研修テーマの多様化も期待されます。研修に活用できる既存のウェブコンテンツを紹介することも有効です。</li><li>・町田市小学校教育研究会図書館部（以下「図書館部」）との連携強化を期待します。図書館部の部員は、市内学校図書館の状況に明るく、図書館からの要望にも柔軟に相談・対応することができます。現在の連携をさらに深めていくことにより、双方にメリットが生まれる可能性があります。</li><li>・実績を拡大していくためには、広報の方法を考えてみる必要があるかもしれません。</li></ul>
----------------	--

■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

<2020年度の事業実績>

達成状況 (指標①)	A 計画以上に目標を達成した
取組状況 (指標①)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自由民権資料館では①企画展「能ヶ谷のかたち」の香山園との連携実施②鶴川駅前図書館での特集コーナー設置の2件の連携PRを実施しました。</li> <li>・生涯学習センターでは①考古資料室と連携して作成した動画のホームページ掲載②図書館でのの特集コーナー設置③玉川学園地区社会福祉協議会からの講師招聘と同会広報紙での講座PR⑤地域情報を集めた民間ホームページや民間地域情報アプリの町田版への講座情報掲載など6件の連携PRを実施しました。</li> <li>・図書館では、①移動図書館そよかぜ号とスケルトンごみ収集車“みえるくん”の合同巡回の実施②イベント「Made in Serigaya 公園活用実験」（芹ヶ谷公園）やイベント「シバヒロ読書ピクニック」（町田シバヒロへ）への移動図書館そよかぜ号派遣など4件の連携PRを実施しました。</li> <li>・文学館では、①文化プログラム「おうちで文プロ！」への町田市立博物館、国際版画美術館等との共同参加②芹ヶ谷公園への「ポケふた」設置に合わせた「ポケふた」設置記念ミニ展示の実施③エフエムさがみ「まちだ文学の道」への出演など4件の連携PRを行いました。</li> </ul>
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)	・開館情報や講座・講演会、展覧会等のイベント情報、新型コロナウイルスに関する情報など、Twitterによる情報発信を自由民権資料館では284回、生涯学習センターでは151回、図書館では95回、文学館では760回の合計1290回行いました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、多くのイベントが中止となり、魅力的な情報を発信することが難しくなっています。</li> </ul>
今後の取組の 方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・生涯学習施設や各機関と連携して、講座の特徴を生かしたPR活動を行います。</li> <li>・効果的なツイートについて研究を進めながら、継続的な情報発信を行います。</li> <li>・ホームページ、Twitterでの情報発信に加え、10代・20代を中心にアクティブユーザーの多いInstagramの導入を検討します。</li> </ul>

<外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】 (指標①) ・連携対象の文化財係・自由民権資料館・生涯学習センター・文学館とのPR連携が少しずつではありますが前進していることは評価できます。さらに、PR活動に止まらず、企画自体の連携も進め、相互に利用促進を図っていくことを期待します。 ・図書館としては、3R推進課との連携や移動図書館の活用は、相互利用の促進といえますし、今後もいろいろな可能性を含んでいるので継続・発展していくことを期待します。</p> <p>(指標②) ・連携施設全体のSNS発信数は 2019年度は830回でしたが、2020年度は目標610回に対して1,290回と大幅に増えたことは評価できます。しかし、図書館の発信数が、おはなし会等のイベント中止のため仕方ないとはいえ、95回にとどまったことは残念でした。</p> <p>【関連事項提言等】 (指標②) ・イベント活動が減っている中、本の特集など、新型コロナウイルス感染症のもとでも行っている内容についてSNSを使って発信していくことは大事です。年々フォロワーが増えているのはうれしいことであり、「課題」や「今後の取組の方向性」に書いてあることを実行し、インスタグラムの導入など、よりフォロワーにリーチしていくことを期待します。 ・YouTubeなどの活用も期待します。また、利用者相互の交流ができるようなSNSの仕組みを検討されることも期待します。</p>
------------	--

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、中高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。

<2020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"> <li>以下の5事業を実施しました。</li> <li>「としょかん1ねんせい」事業では、図書館に登録・更新した336人へ小学校入学お祝いミニプレゼントを渡しました。</li> <li>小学校4～6年生、中学生、高校生を対象に「ひとことPOPコンテスト」を実施し、413作品の応募がありました。</li> <li>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。</li> <li>2019年度に中止した「まちだクエスト*」を回遊型謎解きゲームの形式で実施し、45人の参加がありました。</li> <li>2019年7月13日～9月1日まで試行した、中央図書館の集会室を中高生のグループ学習用スペースとして活用する取組について、2020年10月から土・日・祝日に実施しました。中高生の利用を促進するため、愛称を「わいわいキャレル」と称し、広報や市ホームページへの掲載や館内掲示を行いました。利用グループ数は53日間で81組で、前年度の18日間15組から大幅に利用率が増加しました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>中高生を対象にしたイベントを複数実施しましたが、利用登録の増加には直接繋がっていません。</li> <li>さらなる中高生のニーズの把握や、効果的なPR方法の検討が必要です。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>これまで実施してきた事業を継続すると共にPOPコンテスト等の企画をブラッシュアップして実施し、18歳以下の方の利用登録に繋がるよう努めます。</li> <li>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つるっこの運営委員との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検討します。</li> </ul>

\*まちだクエスト：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中高生向けのイベント。

<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・新型コロナウイルス感染症が拡大する中、目標事業数を上回る取り組みを実施したことは評価できます。事業実施には配慮と工夫がなされたと推察されます。</li><li>・小学生対象の「としょかんいちねんせい」「読書手帳」など、利用促進事業として一定の評価はできます。しかし、それに加えて、子どもが能動的に図書館を利用するようになる工夫（イベント等）も必要と思われます。</li><li>・小学校高学年、中学生対象の「ひとことPOPコンテスト」は、コロナ禍で人との関わりが少なくなる中、多くの人に本の良さを自ら発信できるよい取り組みだと感じます。前年度と比較し参加が減ったものの413枚の提出があり、素晴らしい作品ができたことは評価できます。自粛期間中でも、自分の好きな本を誰かが手にすることを想像しながらPOPを作ることの楽しさをもっとアピールし、図書館利用促進につなげていくことを期待します。</li><li>・「まちだクエスト*」は、本来中高生向けの講座で、2020年度は上限を外し40代の参加が多かったとのことですが、中学生と社会人では謎解きの解答率に差が生じることが想定されます。今後、対象年齢を広げるのであれば、中高生と社会人とを分けることも検討し、中高生が達成感を感じられるような工夫が必要と思われます。アンケートでは、社会人を中心に、継続を希望する声も聞かれ、一定の評価は得られたと感じますが、中高生の反応が分かりません。ターゲットが絞り込めていないことで、成果が半減することが懸念されます。このことを今後検討し、よりよい企画になることを期待します。</li><li>・「わいわいキャレル」は中高生の利用促進に効果があったことは評価できます。しかし、市の広報やホームページをとおした広報では中高生に届きにくいと考えます。学校等に掲示してもらうなど情報発信に工夫が必要と感じます。2020年度、ニーズがあることを確認できたので、席数の増加、音が他の利用者に影響が出ない工夫、利用者の声を反映する仕組み等、バージョンアップを期待します。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・岡山県笠岡市立図書館のTwitter動画は、図書館の取り組みの紹介がされており再生回数が多いようです。町田市立図書館のTwitterでも行ってはどうでしょうか。</li></ul>
----------------	---

<b>■取組2-7 シニア世代向け事業の充実</b>	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

<2020年度の事業実績>

達成状況	B 目標を達成した
取組状況	<p>以下の2事業を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ことぶき大学まちだ探探ゼミナールにおいて、「図書館を活用した調べ学習」と題した講座を、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）</li> <li>・中央図書館、さるびあ図書館、堺図書館及び移動図書館にて、認知症関連図書の特集展示や関連パンフレットの配布等を行いました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の拡大が収まらない中、ICTの活用等、新しい生活様式に対応したシニア世代向け事業も検討する必要があります。</li> <li>・ICT機器等の利用に不慣れな利用者への対応も求められます。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シニア向けテーマの特集展示について、ホームページでも資料を紹介して更なる利用の促進を図ったり、他の地域図書館でも展開できるように調整していきます。</li> <li>・引き続き、シニア世代が地域でいきいきと健康に暮らしていくために役立つ事業を検討、実施します。</li> </ul>

<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・新型コロナウイルス感染症の拡大が収まらない中、2事業が実施されたことは評価できます。しかし、感染リスクが高い中、対面での取り組みだけでなく、ICT（情報通信技術）活用等を検討することを期待します。</li><li>・ICT活用ばかりでは情報格差が生じる懸念がありますが、その解消は図書館が担う喫緊の課題とも言えます。このことについて事業実績の課題に記されていることは評価できます。今後の検討を期待します。</li><li>・シニア世代のニーズ把握を行い、充実を図ることで利用促進が期待できます。特に、移動図書館の特集コーナー「D-books」は、高齢者福祉課と連携し、移動が難しい高齢者に有益な情報を届けることのできるよい取り組みです。今後も継続していくことを期待します。</li><li>・2020年度は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、実施されなかった「大人のためのおはなし会」「大人も楽しめる紙芝居」は、ニーズの高いことが2019年度に確認されています。楽しみながら参加できることは認知症予防にも効果があると考えます。今後、実施されることを期待します。</li></ul>
----------------	--

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（デイジー）*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	
			事業内容の検証		事業内容の検証
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（デイジー）：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。

<2020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"> <li>・マルチメディアDAISYについて、上映会と会場でのミニ展示でPRを行った</li> <li>り、若手教員育成研修で学校支援貸出で利用できることの紹介を行いました。</li> <li>・2021年3月にボランティア養成講座「はじめてのテキストDAISY」を開催し、テキストDAISY製作の初歩を学ぶ機会を設けました。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症が収まらない中、既存サービスの対面朗読は、感染症対策を取るため日程や場所の調整を行いながら実施し、宅配サービスも一部郵送対応、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。また、経年劣化の見られるカセットテープの蔵書の中から数点、音声DAISYへの移し替えを行いました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・コロナ禍において、感染症対策を取りながら細やかな対応をする必要があります。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2020年度に検討した、マルチメディアDAISY等の利用促進のPRを実施します。特集コーナー展示、YAコーナー展示、児童コーナーへのポスター掲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。</li> </ul>



## <外部評価>

### 外部評価者の コメント

#### 【評価】

・一口に障がいといっても、その特性は様々であり、どのような人を対象とするかをある程度しぼっておいた方がよいと考えます。その中で、それらの方々が図書館を利用するにあたり、どのような目的で、何を必要としているかを見極めていくことが大事です。そのためのニーズ調査は継続して行い、障がい者サービスが真の利用者の利益につながるよう、発展していくことを期待します。

・新型コロナウイルス感染症が拡大する中、対面朗読や宅配などを、方法・日程等を調整しながらも継続して提供したことは、利用者にとって満足度の高い取り組みになったのではと思います。

・若手教員育成研修におけるマルチメディアDAISYの紹介は大いに評価できます。図書館と学校が連携することにより、さらなる利用拡大が期待されます。また、ボランティア養成講座開催によりテキストDAISY製作が進むことも期待します。

・情報誌（よむぼん通信）は墨字・点字・カセット・DAISYにより、さまざまな利用者（126名、重複を含む）に提供されています。そこでは、図書館員のおすすめバックや話題の図書、新刊本などが紹介され、自宅に居ながらにそれらを知ることができますと好評です。これからもぜひ継続してほしい事業の一つです。

・評価としては目標を達成していますが、学習障がい（LD）、ディスレクシア（読み書き障がい）、知的・精神障がいなど、現状では図書館として十分に対応できていない障がい者へのサービス推進を期待します。

・本来、障がい者の人権保障としての情報保障は、図書館職員や図書館サービスを行う者が、障がい者サービスの意味を正しく理解し、そのうえで図書館協力者やボランティアと協働しサービスの充実を図るものです。その点、ボランティア養成講座の開催、スキルのブラッシュアップ、広報啓発等、丁寧な取り組みをされていると評価できます。

#### 【関連事項提言等】

・一般向けマルチメディアDAISYの、障がい者以外の利用者に向けての活用についても検討を期待します。金曜日の映画映写前の空き時間などに紹介することを検討してみてもどうでしょうか。

・今後の事業促進のために、学校、施設、病院、地域ボランティア団体、また家庭に向けての講座などを期待します。

<b>■取組2-9 図書館資料による情報提供機会の充実</b>	図書館
---------------------------------	-----

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、図書館資料の展示方法や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
	改善点の洗い出し	改善案の実施	改善点の洗い出し	改善案の実施	改善点の洗い出し
年度目標	19回	26回	26回	33回	33回

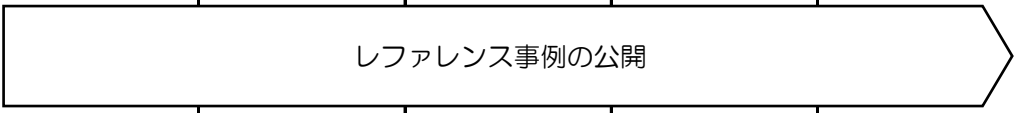
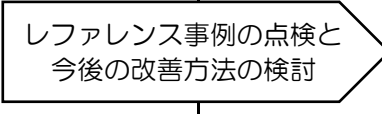
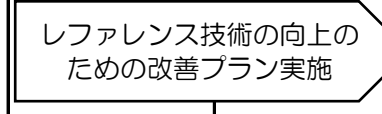
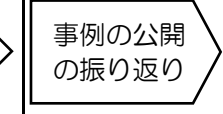
<2020年度の事業実績>

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"> <li>・他部署や他機関と連携した「本の特集コーナー」を34回実施しました（中央図書館16回、さるびあ図書館1回、金森図書館1回、堺図書館3回、鶴川駅前図書館13回）。</li> <li>・高齢者福祉課と連携した「D-books」特集について、中央図書館だけではなく移動図書館でも同時期に同様の特集を展開することで、更なる相乗効果を図りました。</li> <li>・「本の特集コーナー」を連携して実施した部署に、アンケートを行いました。</li> <li>・2019年度のアンケート結果を踏まえ、他部署へ反響の大きかった特集やレイアウトの工夫をしている事例などを紹介しました。</li> <li>・各部署からの希望時期が重複し中央図書館での実施が出来なかった場合は、地域館で展開できるよう調整を行いました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、他部署と連携したイベントの開催などの開催が困難でしたが、引き続き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。</li> <li>・オリンピックやまちだOごと大作戦、選挙など、市全体で行う取り組みについては、複数の図書館で連動した特集の実施を検討する必要があります。</li> <li>・「町田市立図書館の図書館外部評価」で外部評価者からいただいた2019年度事業の評価結果を踏まえ、コラボ特集コーナーで紹介した図書をリスト化しウェブで公開することを検討する必要があります。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・複数の図書館で連動した特集の実施について、引き続き検討し実施します。</li> <li>・コラボ特集コーナーで紹介した図書をリスト化しウェブで公開します。</li> </ul>

<外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2019年度は22回、4館実施であったのに対して、2020年度は34回5館実施と、回数、実施館が増えたことは評価できます。</li><li>• 2019年度の外部評価で提案されているSDGsのテーマは、時宜を得ており、全市的に取り組むべき課題です。今後もぜひ取り上げてください。</li><li>• 「本の特集コーナー」に挙げられたテーマは市民が知りたいテーマが多いように思います。今後の取組の方向性として挙げられている、紹介図書のリスト化とウェブ公開を進めてください。ただし、特集コーナーの名称が「～啓発特集」などと堅苦しいものになっています。親しみやすい表現を検討してください。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 町田市の名物スポットや映画で使われたシーンなどを発信することもよいと考えます。</li><li>• 町田市在住の著名人の著作などを集め、「市民の本の特集」コーナーなどとして設置するのもよいと考えます。</li><li>• SDGsについては、17項目それぞれの本棚を設置し、その広報を図ることも必要かと考えます。環境問題だけではなく、人権や貧困など、解決すべき具体的問題を取り上げ、テーマトークのイベントなどを生涯学習センターなどと提携して実施していくことを期待します。</li><li>• Zoomの録画機能を活用することで、誰でも簡単に本の説明やブックトークができます。このようなICT（情報通信技術）を活用して、市民相互が情報発信できるチャンネルを作ることも検討してください。</li></ul>
------------	--

<b>■取組3-8 レファレンスサービスの充実</b>	図書館
-----------------------------	-----

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
					
					
年度目標	190件	205件	220件	235件	250件

<2020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"> <li>・レファレンス事例をインターネットで28件公開し、公開件数は延べ234件になりました。</li> <li>・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19件公開しました。</li> <li>・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1回発行しました。</li> <li>・所蔵資料の中から調べ物に役立つ基本的な資料をテーマ別に案内する「パスファインダー」については、町田に関する資料1点の改訂作業中です。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・これまでレファレンス機能を知らなかった利用者や、利用していなかった市民にも活用してもらうため、レファレンスサービスについて、広く周知する必要があります。</li> <li>・「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に定期的に改訂する必要があります。</li> <li>・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、人材育成が必要となります。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、新たなレファレンス事例を公開します。</li> <li>・「レファレンス通信」や「図書館だより」、イベント、講座等を通じて利用者への周知を行います。</li> <li>・「パスファインダー」については、引き続き町田に関する資料の改訂を行います。</li> <li>・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。</li> </ul>

## <外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・調査を手助けしてくれるレファレンスサービスは、利用者が図書館の資料を有効活用するために必要なサービスです。幅広いニーズに答えるためにも技術力向上が欠かせません。そのための充実した職員研修を期待します。</li><li>・レファレンス事例の公開件数が、前年度の206件から234件に増えたことは、取組みの成果と評価できます。図書館ホームページのレファレンスのページは分かりやすく、リンク先では解決や未解決数、回答率も分かるようになっており、丁寧に取組まれていると思います。</li><li>・年度目標はクリアしており、着実に成果を上げています。今後に向けて、さらに目標値が上がっていくので、それをクリアしていけるよう、今後の取組に期待します。</li><li>・「レファレンス通信」が年3回から1回に減っていることは残念です。また、紙面も事例紹介だけでなく、レファレンスの利用方法や、利用者の声の紹介、未解決の事例のエピソードなど、利用者の関心を高める工夫なども検討してほしいです。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・パスファインダーの改訂継続、また子ども向けパスファインダーの作成など、さらなる取組みを期待します。</li><li>・レファレンスカウンターの利用拡大に向けて、児童や一般の方などが相談しやすい雰囲気づくりを期待します。例えばPOPで親しみやすさを出すことなどが考えられます。</li><li>・図書館が、一種情報センター的な機能を持ち、その情報が書籍だけでなく、通信機器も併用出来ると、利用も増えてくるのではないのでしょうか。書籍と電子の併用をレファレンスでできると、利便性も向上していくように思います。</li></ul>
------------	--

■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

<2020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"> <li>読み聞かせ活動に関わる保護者やボランティアを対象とした絵本の読み聞かせ講座「実践編」を1回、図書館ボランティアを対象としたスキルアップ研修を3回、小学校保護者からの依頼で行った「絵本の読み聞かせ講座」を1回開催し、計5回開催しました。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、年度当初予定していた「基礎編」「応用編」は中止とし、感染症対策を取りながら、少人数を対象として実施しました。</li> </ul>
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"> <li>読み聞かせ活動に関わる保護者やボランティアを対象とした絵本の読み聞かせ講座「実践編」に8人、図書館ボランティアを対象としたスキルアップ研修に23人、小学校保護者からの依頼で行った「絵本の読み聞かせ講座」に10人、計41人の参加がありました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>小学校や学童保育での読み聞かせの需要は高まっていますが、感染症対策を取りながら講座を実施すると、多人数を対象とすることが難しいです。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>感染症対策を取りながらできる、講座の実施方法を検討します。</li> <li>実践編は比較的少人数の実施が向いているので、各地域図書館で行うことなどを検討します。</li> <li>小中学校やその保護者から依頼があった場合は、会場を図書館とすることで、対応できるように検討します。</li> </ul>

<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・新型コロナウイルス感染症が拡大する中、事業数は減ったものの、感染症対策をとりながらの丁寧に取り組んだことは大変評価できます。今年度は、少人数による開催となっていますが、少人数だからこそ、1つ1つの講座で利用者からの生の反応を大切に、丁寧に寄り添って開催することができたと思われます。このことは、講座のニーズや継続に結びついていると考えます。</li><li>・読み聞かせ活動に関わる人材のスキルアップに向けて、それぞれの講座でねらいを絞って取り組んだことは、単に回数や人数という目標にとどまらず、講座開催の意義が深まったと考えられ評価できます。</li></ul> <p>【関連事項提案等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・この取り組みは、地域の人材を育て、様々な図書館に関わる事業の良き協力者を育てていく、というねらいもあると考えられます。現在のように、新型コロナウイルス感染症の収束が見えてこない中では、対面だけでなくリモートで行ったり、少人数制にして開催館や回数を増やすなど、きめ細かくニーズに添えていく必要があると思います。</li><li>・多くの方が興味、関心をもって参加したいと思うような新たな企画も考えていくとよいと考えます。</li></ul>
----------------	---

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

<2020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"> <li>・以下のとおり4分野でボランティアの活動がありました。</li> <li>①「宅配ボランティア」宅配件数：319件</li> <li>②「音訳ボランティア」音訳資料制作タイトル数：59点</li> <li>③「点訳ボランティア」点訳資料制作タイトル数：18点</li> <li>④「対面朗読ボランティア」対面朗読件数：159件</li> <li>・「おはなし会ボランティア」は2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、おはなし会が実施できず、活動はありませんでした。</li> <li>・鶴ヶ島市やつくば市をはじめとした、イベント企画等の自主的な活動に基づく図書館のサービスと魅力を向上させるボランティア活動の可能性について研究しましたが、ボランティアの分野数を広げるまでには至りませんでした。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアに気軽に参加出来るメニューや仕組みを検討する必要があります。</li> <li>・ボランティア活動を支援するうえで、「担当職員、コーディネーターの配置」「研修の機会」「ボランティア控室の整備」「事故補償」等のさまざまな配慮を行う必要があります。</li> <li>・ボランティア活動費用をどのようにしていくか検討する必要があります。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・既存のボランティアに活動分野の拡大について市民と意見交換すると共に、利用者の声や日々の窓口業務、各種アンケート等を活用して利用者のニーズの把握に努め、活動分野拡大の参考とします。</li> <li>・ボランティア活動への準備を行ったうえで、新しい活動分野を開拓します。</li> </ul>



<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・取組テーマと実際の実施内容とが少しずれているように思われます。事業概要には「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」と書かれています。このことを踏まえて積極的に市民の声を聞き、市民とともに新しい活動分野を開拓していくことを期待します。</li><li>・「課題」に挙げられていることは重要です。ボランティア活動、市民活動を受け入れられるような環境を整えていくことは欠かせません。ボランティア活動を支援している他自治体図書館における、先事例の調査もすでになされていると聞いています。おはなし会や障がい者サービス以外での今後の取組に期待します。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「取組4-7図書館運営の地域協働化の促進」は、むしろ「図書館活性化プロジェクト」とでも題したほうが適切と考えられます。</li><li>・図書館運営の地域協働化は、理念的にも現実的にも一層の拡充を図るべきテーマと考えます。「ボランティア」の精神を尊重しつつ、その機能を高めるために「プロジェクト」など、より主体的な参画の方向を志向することが望ましいと考えます。したがって、様々な領域について「図書館活性化プロジェクト」を市民と共に立ち上げることを期待します。例えば、鋭意取組み中の移動図書館など、プロジェクトとして市民と協働することで、さらに面白いアイデアや企画がでてくると思います。</li></ul>
----------------	--

■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。

<2020年度の事業実績>

達成状況（指標①）	A 計画以上に目標を達成した
取組状況（指標①）	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域文庫や市民や団体による読書活動の担い手に対しヒアリングを実施し、読書マップの作成意図や趣旨を説明することで、事業への賛同及び掲載許可をいただくことができました。</li> <li>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24施設になりました。</li> </ul>
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"> <li>読書活動推進にかかる連携施設に本を閲覧できる市の施設や近隣市の相互利用図書館を加え、2021年3月に読書マップを作成しました。読書マップは図書館や市民センター等で配布している他、図書館ホームページで公開しています。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>読書活動を推進している連携施設との今後の取り組みについて検討する必要があります。</li> <li>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。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域文庫やまちライブラリーなど、連携施設と共催するイベント等について検討します。</li> <li>市民に広く情報を求め、読書マップを随時更新し、内容を充実させていきます。</li> </ul>

<外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・紙版と図書館ホームページ版の両方で、市立図書館以外に本と出会う場所を市民が知ることができる点は評価できます。</li><li>・「まちライブラリー・市民や団体の取組」のページの、「きんじょの本棚」は今後も増えていくものと考えます。「本棚」が増えるたびに読書マップを更新するよりも、「きんじょの本棚」のホームページの情報を載せる方が適当ではないかと考えます。</li><li>・「高齢者福祉センター等」のページには、子育て相談センターも入っているため、子育て中の方にもわかるように、タイトルに「子育て相談センター・高齢者福祉センター等」と表示することを提案します。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「大学図書館及び閲覧のみ可能施設」や「近隣の相互利用図書館」については、貸出可能施設や近隣市図書館が分かるようすると利用者の利便性が向上します。</li><li>・読書マップにQRコードをつけて、SNSでも発信し、スマホで簡単に開くことができるようにすると利用者、特に子育て中の若い方の利用が増すと考えます。</li><li>・町田市は広いので、1枚の読書マップではなく、子育てカレンダーのように地区ごとに、詳しく移動図書館のポイント、予約本の受け渡し場所、書店、古書店も入れることを提案します。「本と出会う場の創出」につながると考えます。</li><li>・本と出会う場所として、「私の家の隣にある図書館」という発想はどうかと考えます。その場合、図書館の隣に住んでいるような雰囲気が出せるとよいでしょう。新型コロナウイルス感染症が少し落ち着いたなら、例えば美容院や喫茶店にお気に入りの本を並べてもらい、それを図書館ホームページにアップロードできるようなプロジェクトがあるとよいのではないのでしょうか。学校図書館の一部をそのような場として活用することも可能です。</li><li>・Googleマップなどを効果的に活用し、どこにどのような本があるのかなど、確認できるような取り組みができないのでしょうか。図書館を補完するような町田独自のユニークな仕組みになると考えます。</li></ul>
------------	--

<b>■取組5-5 図書館利用者の利便性の向上</b>	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; width: fit-content; margin: auto;">                     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; width: fit-content; margin: auto;">                     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; width: fit-content; margin: auto;">                     実施                 </div>
年度目標	調査	検討	仕様作成	実施準備	実施

<2020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"> <li>・電子図書館サービスの状況（提供事業者やその提供規模など）について調査しました。</li> <li>・他市の電子図書館導入状況（導入状況や利用状況など）について調査しました。</li> <li>・現在の町田市立図書館の利用状況（年代別貸出者数や新型コロナウイルス感染症流行以降の利用状況など）について調査しました。</li> <li>・購入計画や蔵書構成について検討しました。</li> <li>・これらの調査、検討を踏まえ、非来館型の新しい図書館サービスの構築や図書館サービスの非利用者に向けた新たなコンテンツとしての電子図書館サービス導入についての考え方を整理しました。</li> <li>・活用できそうな補助金の調査を行いました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大により来館での図書館利用が制限される中、電子書籍を導入する自治体が急増しており注目度が高くなっています。</li> <li>・デジタルコンテンツの選定方法について検討が必要です。</li> <li>・電子書籍については活用できそうな図書館関連の補助金が少なく、他の財源確保策についても調査が必要です。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・導入に向けた具体的な検討を行います。</li> <li>・財源確保に向け図書館関連だけでなく幅広く補助金の調査をします。</li> </ul>

<外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・情報収集や導入の検討が着実に進められていることが分かりました。先行自治体についての調査は有用であり、電子書籍導入に向けた取り組みを知ることができました。</li><li>・中・高・大学生の図書館利用割合が少ない状況です。電子書籍がその層の利用向上に有効であるのかについては、他市へのヒアリング結果を参考にしてください。このことは、電子書籍の蔵書構成のあり方にも深く関わってくると思われます。</li><li>・新型コロナウイルス感染症の影響により、非来館によるサービスが期待されていること、2020年12月公表の『2020年度町田市立図書館利用者アンケート調査報告書』において電子書籍導入希望の意見があることから、試験的導入を含め、計画の前倒しを期待します。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・継続的な取組とするために、検討や実際の提供にあたっては、若年層や勤労層へのアピール、感染症対策以外のメリットのアピールを期待します。メリットとして、たとえば、検索や書き込みへの対応、音声の提供、アウトリーチなどが考えられます。</li><li>・費用について、紙の本の費用とのバランスを考慮することが必要と感じます。</li><li>・市民の人口に比して、身近な図書館数が十分とは言えず、図書館利用者も地域によって偏りがあるのではないかと推測します。市民が図書館を身近に感じ、利便性を感じられるようにするためには、建物にとられない図書館のあり方を期待します。</li><li>・日々の子どもの支援の中で、コロナ禍による子どもたちへの影響は非常に深刻だと感じています。引きこもり傾向があった子どもたちの中には、人との関わりが少なくてもオンラインで済んでしまうことを経験したことで、外界との交わりを強く避けるようになってしまった子どももいます。電子書籍はそのような環境にいる子どもが、多くの図書に触れられるよい機会になると思う反面、外界との接触をさらに遠ざけ、孤独を助長してしまうかもしれないと危惧する部分もあります。バランスある施策展開を期待します。</li></ul>
------------	---

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。

<2020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"> <li>・2020年度以降のスケジュールを作成しましたが、全体的な導入計画の策定には至りませんでした。</li> <li>・すでにピックアップしていたデジタル化対象資料のリストについて再点検しました。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大の防止のための休館をきっかけに、町田市立図書館独自資料「郷土小山田散歩」、「町田の地名のいわれ」、「町田の川と橋」の3件をデジタル化し、図書館ホームページに先行して公開しました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタルアーカイブの公開について、デジタル化する資料選定の基準やデジタルデータの規格、公開のフォーマットについて検討し、計画として策定する必要があります。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大により、図書館の非来館型サービスが今まで以上に求められています。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタルアーカイブ公開について、これまでの調査や検討も踏まえ導入計画を作成します。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大により、今までより非来館型サービスが求められている機会を利用し、利用者が興味を持ちそうな資料の先行公開をすすめます。</li> </ul>

<外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 全体的な導入計画の策定が遅れています。改善を強く期待します。</li><li>• 3点の資料を先行公開したことは、デジタル化した地域資料提供の第一歩として、高く評価します。地域資料保管のためのデジタル化は、初期コストがかかるものの、後世に伝えていくために必要な作業です。今後、計画に沿って進めていただくことを期待します。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• デジタル化した地域資料については、OPAC（館内検索機）で、電子化していることやアクセスのためのURL（インターネット上の住所）を記載することも有効であると考えます。</li><li>• 市史や広報に加えて、各部課がウェブ公開している行政資料についても、町田市について考えるための重要な地域資料の一つです。提供することの検討を期待します。</li><li>• 活用を促進するための目録などのメタデータ整備も重要ですが、まずはコンテンツの量的充実を期待します。</li><li>• 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が推進されるように配慮されることを期待します。</li><li>• URLの固定化、二次利用条件の緩和と明示など、外部データベースとの連携も考慮し、活用されやすい形式で公開されることを期待します。</li></ul>
------------	---

<b>■取組5-7 市民のニーズに合った図書館事業の実施</b>	図書館
----------------------------------	-----

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っています。				
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

<2020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"> <li>・鶴川駅前図書館で「鶴川駅前図書館利用者アンケート」を実施し、375人から回答を得ました。集計結果から指定管理者制度導入や今後充実すべきサービスなどの意見について把握しました。</li> <li>・図書館全館で「町田市立図書館利用者アンケート」を実施し、1853人から回答を得ました。集計結果から利用実態や利用者ニーズおよび満足度を把握しました。</li> <li>・「町田市立図書館利用者アンケート」では、設問や設問数を見直し、市民ニーズや社会情勢の変化をよりの確に把握することができました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート等で得られた市民ニーズや社会情勢の変化を「効率的・効果的な図書館サービスのアクションプラン」の実行にあたり反映させる必要があります。</li> <li>・民間活力の導入効果を検証するため、定期的に利用者満足度を把握する必要があります。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートで得られた情報を、現在取り組んでいる「効率的・効果的な図書館サービスのアクションプラン」の各取組みに反映させ、図書館サービスの改善に役立っています。</li> </ul>



<外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・アンケート調査が順調に実施されとりまとめられたこと、また、結果がウェブ上で報告されていることを高く評価します。</li><li>・一部の設問において、言い回しが適切でないと考えられます。回答を誘導する文言も見られました。今後調査を行う場合は、丹念な検討を期待します。</li><li>・『2020年度町田市立図書館利用者アンケート調査報告書』は、解説が簡易です。また、クロス集計が年齢と職業の項目にとどまっています。データの有効活用、課題の発見と改善の観点から、更なる分析を求めます。このことは、アンケートに協力いただいた利用者、市民に対する説明責任の点からも必要です。</li><li>・全体に市民のニーズがどこにあるかが見えません。また、アンケート調査実施の場が図書館のみであることから、もともと利用者数が少ない若年層の声をすくい上げられていない可能性があります。</li><li>・達成状況について、項目の詳細が入っていないために達成状況がAである理由が分かりません。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・潜在的利用者を含めた継続的調査を期待します。</li><li>・非利用者の調査実施および十分な分析が必要であると考えます。</li><li>・小中学生には、1人1台のタブレット端末を利用したアンケート実施も、検討の余地があると考えます。</li><li>・市内の大学・高校等へのアンケート調査を実施することで、もともと利用者数が少ない若年層のニーズをつかむことが可能になると考えます。</li></ul>
------------	---

2022年1月25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、2021年9月29日付文書「2020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、2020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（2020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、グループ単位で複数の委員で評価案を作成する
- ③その後、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

- |             |   |
|-------------|---|
| 2021年9月29日  | 第19期第1回定例会で図書館外部評価の依頼を受ける<br>グループに分かれて担当事業について説明を受ける                    |
| 2021年11月12日 | 第19期第2回定例会後にグループに分かれて担当事業について<br>評価案を持ち寄り協議<br>その後、12月上旬までに各自事務局に評価案を提出 |
| 2021年12月24日 | 第19期第3回定例会で評価案の全体確認及び外部評価に関する報告<br>確認                                   |
| 2022年1月25日  | 第19期第4回定例会で外部評価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（2020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、各取り組み項目に対し、【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。但し、一部、事業の達成状況を確認するための情報が不足しているとの指摘がありました。内容面の情報も可能な限り公開することを期待します。

事業の達成状況は、Aが7、Bが7、Cが1、Dが4でした（1事業で複数指標あるものあり）。2019年度は、Aが10、Bが3、Cが3、Dが3であったのと比較すると、全体に達成状況は悪化しています。しかし、2020年度は、多くの取り組みで新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことを考慮すれば、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先行きは不透明ですが、ウィズコロナ、アフターコロナを見据えながら、充実した事業展開を期待します。

##### (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、資料費の確保について

図書館予算、資料費、人材育成など、図書館経営に投入されるリソースは図書館活動を豊かにするために不可欠です。それが一定額、あるいは、一定のしきい値を切ると効果的活動が困難になります。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（2021年2月15日）」（以下「協議会報告」）は、「適切な資料費の増額」を求めましたが、結果として資料費は2019年度比で2.6%の微増に留まっています。資料費の充実は「学校図書館支援貸出」「本の特集コーナー」などの取り組みに直結します。

引き続き、資料費の確保に努めるとともに、図書館の経営に必要となる図書館予算などリソース充実を図るとともに、人材育成などにも十分配慮することを期待します。

###### 2) 図書館評価の実施方法

評価をするための検討の時間が短期間となっており、十分な評価ができたとは言えない状況です。昨年度の「協議会報告」には、「取組内容に関する説明や委員間での話し合いの時間が少なく、評価コメントの取りまとめに大変苦労しました。次年度は実施方法について、より丁寧な説明と協議を求めます」とあります。来年度の外部評価に際しては、このことについて、改めて改善を求めたいと思います。特に期が変わる際は、新しい委員が無理なく評価に取り組めるよう、十分な配慮が求められます。

###### 3) 評価事項の指標

『町田市生涯学習推進計画2019-2023』の各事業シート自体だけでは、事業の目的が必ずしも明確ではありません。確かに「年度目標」はありますが、ここで示されているのは、達成状況評価のための目標です。しかもその多くは事業実施回数など経営評価という「インプット」に当たるものです。

事業・施策・政策には本来、目標、目的があるはずですが、事業はそれに向けて策定され、実施されます。その成果は、来館者、貸出点数、イベントの参加者数など（アウトプット）によって直接的には示されます。さらに、本来の目標、目的と照らし合わせて事業がコミュニティ、市民、利用者にどのような影響（アウトカム・インパクト）を与えたかが最も重要です。

すでにシート自体は作成されており、今後、評価方法を変更することは困難かもしれません。ただし、今後は、事業実施自体を目的化することなく、本来的な目標、目的を踏まえて事業を実施していただきたいと思います。

## 5. 結び

図書館協議会による2020年度図書館評価は、昨年度に引き続き『町田市生涯学習推進計画2019-2023』の事業実績に基づき行いました。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です。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。

図書館評価の枠組みを定めている「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（文部科学省告示）は、評価について「基本的運営方針に基づいた運営がなされることを確保し、その事業の水準の向上を図るため」と記しています。現在の評価方式は、図書館の基本的運営方針との結びつきが意識しづらく、残念ながら断片的な事業評価にとどまっている側面があります。このことは評価の全体に関わることで、やはり今後の課題といえます。

来年度は、今年度の取り組みを踏まえて、改善できるところは図書館と協力しながら改善していければと思います。

## 町田市の図書館評価

### 2020年度事業の評価結果

発行日 2022年2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 21-71

庁内印刷