

# 町田市の図書館評価

2019年度事業の評価結果

2021年3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。今年度は新たな評価項目やシートとなり、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため会議日程が変更になるなど、図書館協議会の皆様には大変ご苦勞をおかけいたしました。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5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非常に厳しい財政状況になることが予測されますが、資料購入費を少しでも確保できるよう努めていきたいと考えています。

## ②地域協働・ボランティア連携について

地域で活躍する人材・ボランティアのための講座や、活動に役立つ情報発信等は、実施していきたいと考えています。その他、ボランティアについて他自治体の情報収集を行い、より良いボランティアのあり方について検討いたします。

## ③アフターコロナの図書館サービスのあり方について

効率的・効果的な図書館サービスのアクションプランにもある通り、あらゆる市民が利用しやすい図書館をめざします。移動図書館につきましても、図書館協会のご意見を参考にしつつ、2020年度からは新たな運行の試行実施をしております。

## ④ 図書館評価の実施方法について

評価項目に関する資料の提供や、協議会委員の意見交換方法などより良い実施方法について、委員の皆様の意見を伺いながら実施したいと考えています。

## ⑤ 関連事項提言等について

様々な提言をいただきました。外部評価と合わせてしっかりとご意見を受け止め、何にどう取り組んでいくことが、より市民の生活向上に役立つのかを念頭に、検討していきたいと考えています。

## 3 むすびに

今年度から第3期の図書館評価となりました。第1期・第2期とも、成果がある一方で問題点や反省点もあります。新型コロナウイルス感染症の影響で、思うように事業が進められない面もありますが、もう一度必要とされる図書館サービスを考える良い機会ともとらえられます。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これまで以上によくするために、忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

2021年3月

町田市立図書館長  
中嶋 真

# 目 次

■まえがき	1
-------	---

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

<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

## &lt;2019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>・「第四次町田市子ども読書活動推進計画」の策定に向け、4回の策定委員会と2回の作業部会を開催したほか、2019年10月には市民意見を募集し、2020年2月に策定をしました。</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>・「えいごのまちだ推進事業」による英語教育の推進に合わせ、各図書館で外国語の絵本・児童書を約800冊購入し、蔵書数は約4,800冊になりました。また、中央・鶴川駅前・忠生の3館に「英語多読コーナー」を設置しました。</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は、委員間でより活発な意見交換ができるように、会議の運営を見直す必要があります。</li> <li>・外国語の絵本・児童書について、より効果的な選書方法の検討と英語多読コーナーの運用方法について検証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>・策定した第四次計画の推進を図るとともに、会議の運営を見直した上で、推進会議を開催し評価していただきます。</li> <li>・「英語多読コーナー」の全館設置を目指し、外国語の絵本・児童書を計画的に購入しコーナーの準備を行います。また、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】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「えいごのまちだ推進事業」については、蔵書が増えたこと、多読コーナーの3館設置、またホームページへのわかりやすく楽しめる掲載等評価できます。また、絵本・児童書の積極的な蔵書は、児童の興味・関心を高めるために大変有効であり、英語環境の推進につながっています。</li><li>さらに、「英語多読コーナー」の設置をしている館が複数あり、より児童が本を手取る環境の工夫に各図書館が努力されているかが分かります。</li><li>・児童の読書の傾向が本の内容よりも表紙がカラフルなものやシリーズ化されたもの、ベストセラーになっている話題の本などに偏る傾向が長く続いています。根本的な改善には至っていません。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「えいごのまちだ推進事業」では、今後も利用状況を把握し、認知度を上げる方法等より良い運用について検討してください。また、今後の取り組みとして、特に市民による多読サークルの結成を支援することは、地域に広がりより多くの子どもたちに英語が身近に感じられるよい機会となるので、引き続きぜひ推進してください。</li><li>・「子ども読書活動推進計画推進会議」をより活発化するのであれば、ワーク型（参加者が自ら思考したり、気づきを得たりできる）にするなど会議の運営の見直しが必要です。利用者の声を聞き、地域に開かれたサービスとするための大切な会議ですので、新たな取り組みを期待します。</li><li>・豊かな読書活動の実現を具体的に目指すため、より学校現場の現状や意見を反映できるような調査内容の見直しに期待します。調査結果は学校図書館のみならず、各図書館・移動図書館での選書にも活用できると思います。</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;2019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>・利用校数：28校</li> <li>・学校図書館と連携を強化するため、教員や図書指導員の研修で、制度の説明を行いました。マルチメディアDAISY（ディジー）*の有用性についての案内を行い、活用をお勧めしました。</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>・貸出冊数：2,632冊</li> <li>・学校図書館支援貸出に関するアンケートを、全小・中学校に向けて行いました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用学校数は前年度より4校減少しました。特に中学校の利用が少なくなっています。</li> <li>・アンケートの結果から学校図書館支援貸出については、学校支援貸出用セットを準備する等、改善すべき点が見つかりました。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ別学校支援貸出用セットを準備し、改善に取り組みます。</li> <li>・2019年度に引続き、教員や図書指導員の研修会等の機会を捉えて、制度の説明を継続して行い、利用促進を図っていきます。</li> </ul>

\*マルチメディアDAISY（ディジー）：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。学習障害などがある場合にも有用。

<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年度の取組状況からみると、市内62校の中で利用したのが28校で、全体の45.2%となります。市内の小中学校の半分以下しか利用しておらず、貸出冊数も減少傾向が続き、年度目標の70%を切っている状況は改善が必要であると思われます。</li><li>・「学校図書館支援貸出」は、小学校では調べ学習対応だけでなく、低学年や中学年対象の絵本や物語でも、学校の蔵書以外の図書に触れる機会となり有効です。</li><li>・中学校の利用が少なくなっていますが、学校側のニーズを把握するなど、さらなる改善が必要であると考えます。</li><li>・学校との連携は、現場の教員や指導員、学校司書はもとより、教育委員会指導課等と一緒に検討することが必要です。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・資料費の削減が続き、古い本で対応している状況が見受けられます。資料費の回復は必要です。</li><li>・学校図書館にはない書物や資料、学校の学習活動や行事等の時期に応じた情報など、それらに関連した図書の情報提供として、HPの「学校支援貸出おすすめリスト」は、学校図書館の図書購入の参考にもできるので、より多様なリストの作成や、更新を期待します。</li><li>・マルチメディアDAISYの有用性についての案内を行ったことは評価できません。また、学校支援では、読み聞かせの指導やブックトーク、ヒブリオバトルの支援などもあり、これらは引き続き行ってほしい取組みと考えます。</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

<2019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>生涯学習センターが主催する講座の中で、考古資料室や自由民権資料館、中央図書館における現地学習を行い、各生涯学習施設の担当職員とともに施設のPRを行いました。また、文学館と国際版画美術館との観覧料の相互割引の実施や、エフエムさがみによるイベントの広報協力など、各機関と連携して施設のPRを行いました。</li> <li>これら連携して行ったPR活動の合計は9件となりました。</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>施設の開館情報や講座・講演会、展覧会等のイベントに関する情報など、ツイッターによる情報発信を計830回行いました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施したPR活動の検証を行うとともに、新たな連携先や効果的なPR方法の検討が必要です。</li> <li>より多くのフォロワーを獲得できるよう、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> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>生涯学習施設や各機関と連携して、イベントの特徴を活かしたPR活動を行います。</li> <li>効果的なツイートの発信内容について検討を進めながら、継続的な情報発信を行います。</li> </ul>

<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】 指標1・指標2、ともに年度ごとの新たな指標更新・設定にも関わらず、すべてクリアしており、確かにA「計画以上に目標を達成した」項目であると考えます。そのことから、生涯学習施設の利用促進については、概ね満足のいく成果となっているのではないかとと言えます。また、より高い目標値が設定可能ともいえるでしょう。</p> <p>【関連事項提言等】 今後より一層、他の公共施設との連携を図り、イベントや講座を中心に、市民参加による施設の利用促進を進めると良いと思います。また、施設利用についての周知を図るためには、SNSの活用やホームページの充実が望ましいです。それらについて、市民や専門家の協力を得て、動画配信や登録者の個別配信などをより一層工夫することが求められます。</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。

<2019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>・小学校の新1年生を対象とした「としょかんいちねんせい」事業、5、6歳から小 学校低学年を対象とした読書手帳の配布、小学校4年生から高校生までもを対象とし た「POPコンテストまちだ2019」を行い、計3事業を実施しました。</li> <li>・中学生が勉強目的でも図書館を利用できるよう、中央図書館5階のヤングアダルト コーナーにおいて、2020年1月から「TEEN LIBRARY（若者の優先 席）」を増設しました。また、夏休み期間中における中学生のグループ学習用ス ペースとして、中央図書館6階の中集会室を試行的に開放しました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民参加型事業評価において、高校生評価人から、学習スペースを始めとした中 高生の居場所を作って欲しいとの要望があり、検討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>・より多くの18歳以下の方に利用登録をしていただけるよう、POPコンテスト等 の企画内容の充実を図ります。</li> <li>・2019年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のために中止した「まちだクエ スト*」を実施します。</li> <li>・学習室の充実について、集会室などの既存スペースを有効活用し、2019年度か ら提供を開始した中学生のグループ学習用スペースの提供期間を拡大します。</li> <li>・若者のニーズを把握するため、中学生が図書館事業に参加できる仕組みを検討し 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学生向けのイベント。

<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"><li>・普及に向けて、事業数を増やすなど積極的な取り組みを評価します。しかし、読書離れの根本的な原因を探り、それに応じた対策・検証を行う必要性があります。</li></ul> <p>新刊等のタイムリーな貸し出しのための工夫（冊数確保のための資料費引き上げ）、本が読みたくなる、また必要になる状況の創出等、効果的なアプローチの方法を考え、取り組み、丁寧に検証する事を継続的に行っていくことを希望します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・小学生への取り組みとしては、年代別ブックリスト作成配布、「としょかんいちねんせい」で、利用登録用紙を兼ねた引換券を配布する等、工夫されていると感じます。しかし、「としょかんいちねんせい」、読書手帳、POPコンテストなど来館を促す事業として今まで効果があった事業も、利用状況を確認しながらより効果的であるよう積極的なアピールをするなど今後も検討を重ね、継続してください。</li></ul> <p>また、読書普及というのであれば、「ピブリオバトル」など読書活動を活性化させる事業も併せて検討してください。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・中高生への取り組みとして、「ティーン ライブラリー」の増設、中央図書館の会議室の開放等、図書館が若者の利用促進を積極に行っていることは評価できます。</li></ul> <p>しかし、市民参加型事業評価結果で、総合評価に「まずは周知活動をし〜」というコメントもあり、図書館のホームページのトップ画面を中高生の目を引くようにするなどインターネットを利用した周知方法に力を入れることが必要です。</p> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業数を増やすことだけでなく利用者登録数の増加について検討、検証が必要です。</li><li>・読書普及の充実と言っても、概要の表記では来館者を増やしたいのか、読書量を増やしたいのかがわかりにくいので、指標や工程表など中身を具体的に示す必要があると思われます。</li><li>・「読書の普及」や日中の来館が困難な利用者のためのサービスという観点からデジタル書籍の導入は有効と考えます。</li></ul>
------------------------	---

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り組みを行います。				
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	
年度目標	実施検討	1事業	1事業	2事業	2事業

<2019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>・「大人のためのおはなし会」や「大人も楽しめる紙芝居」と題した講座を開催し、併せて講座の中でシルバー川柳コンテストや大型活字図書を紹介を行いました。また、生涯学習センターとの共催で「図書館を活用した調べ学習」と題した講座を行い、計3事業を実施しました。</li> <li>・職員を対象に認知症サポーター研修を開催し、新たに152名が受講しました。受講者数は延べ166名となり、受講率は93%になりました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シニア世代を対象とした事業を新たに実施したことで、一定のニーズがあることが分かりました。住み慣れた地域でいきいきと健康に暮らしていくために、さらに効果的な情報提供方法、事業内容などを検討する必要があります。</li> <li>・職員の多くが認知症サポーター研修を受講したことを活かすことができる事業について検討、実施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>・職員の多くが認知症サポーター研修を受講した成果を活かし、認知症予防に関する講座を新たに開催するなど、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>

<p>外部評価者の コメント</p>	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業として開始されたばかりであり、2019年度は工程表で「実施検討」となっているため達成状況を「計画以上」としていますが、この評価の根拠は少なく、概ね計画通りに達成しているとみます。</li><li>・「まちだ探探ゼミナール」は報告にあるように、「受講生を図書館利用者に取り込み、図書館の利用増につなげる。」「利用者自身で直接調べものが出来るように案内することで、市民の生活の質の向上を促す。」といった両方の目的が達成できる事業で、今後も続けていただきたいと思います。</li><li>・今まではあまり行ってこなかったシニア世代にターゲットを絞った事業の実施を、市民参加型事業評価で指摘のあった木曾山崎図書館などで行い、需要が高いことを確認できたことは今後につながることでしょう。各地域に8館ある中で、今年度は3館のみの実施でした。新型コロナの影響で全館での実施は難しいかもしれませんが、今後は他館にも広げていただきたいです。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・図書館独自の取り組みとしては、「大人のためのおはなし会」「大人も楽しめる紙芝居」、「探探ゼミナール」のように、高齢になっても生き生きと暮らせるように知的な楽しみを引き出すような催しを今後も継続的に企画すると同時に、市内の社会福祉施設や高齢者施設等との連携を図るとともに、様々なハンディキャップのあるシニアに対する支援や体制づくりが一層必要です。</li><li>・具体的には、拡大や音声説明などのできるデジタルコンテンツの一層の拡充と、その活用を図るためのICT機器の積極的導入や貸与などが必要です。それらの使用方法の説明や具体的な操作の紹介など、活用するためのサービスも今後重要となります。</li><li>・今後、ウェル・ビーイング（より良く生きる）やヘルシー（健康的）という考えのもと、様々な取り組みをシルバー人材センターや社会福祉協議会、デイケアセンター等高齢者施設と一体となって開発・工夫することも必要です。そのような取り組みのためには、市民の中に「シニア・ボランティア」を位置づけ、その育成を積極的に行うなど、一人一人の高齢者が生き生きと健康に暮らすための各種支援が必要であり、図書館もそのような施設であることを期待します。</li></ul>
------------------------	---

<b>■取組2-8 障がい者サービスの充実</b>	図書館
---------------------------	-----

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	
			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。

<2019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>・マルチメディアDAISYについて、利用希望者やボランティアなどを対象にした上映会や、新任教員研修でのPRを行い、2019年9月から学校図書館支援貸出での活用を開始しました。</li> <li>・2019年10月に、「図書館利用に障がいのある方へ～図書館障がい者サービスのご案内～」と題した講座を開催し、サービスのPRを行いました。</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> </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> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マルチメディアDAISY等の利用促進に向けたPRを行います。</li> <li>・大活字本コーナーやAVコーナーへのポスター掲示、特集コーナー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。</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>・地道な取り組みを丁寧にされていると思います。</li><li>・新任教員の研修におけるマルチメディアDAISYの紹介はよい取り組みであると思います。マルチメディアDAISYとして所蔵されているものはほとんどが幼児・児童向けで、ディスレクシアの学齢児童・生徒が対象になるかと思ひます。教員がしっかり理解した上で児童・生徒に接していくことで、必要な利用者に対する理解が進み、事業の促進に繋がると考えます。さらに児童・生徒の理解が深まるような学習を図書館と学校が連携して行っていくことは、とても大事だと考えます。</li><li>・2019年10月の講座は「利用者・ボランティア両方と、障がい者サービスに関心のある方向け」として実施されたとのことですが、関係者が集まり情報や気持ちを共有する場を持つのはよい取り組みであると考えます。こうした取り組みが、利用者のさらなる増加につながることを期待します。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「マルチメディアDAISY」の主な利用者となる「ディスレクシア」の児童・生徒については、学校現場でどの程度配慮が必要な児童・生徒がいて、どのような対応をされているのか、など、市として確認できる資料がないとのことでした。広く周知することはもちろん大切ですが、学校と連携し、「マルチメディアDAISY」の利用が必要な個々の方に近づく何かしらの方策も必要ではないかと思ひます。</li><li>・障がい者サービスのPRについては、過去何度も図書館評価のコメントで提案されていますが、当事者・関連団体との情報交換や連携を検討していただきたいと思ひます。以前から木曾山崎図書館において「特別支援学校図書館施設利用体験及びおはなし会」が実施されていますが、こうしたつながりをきっかけにできないでしょうか。</li><li>・新たな事業として「テキストデータ」「テキストDAISY」の提供に向けての研究・取り組みを期待します。点字図書館での資料製作希望はかなり多いと聞いています。国立国会図書館やサピエ図書館においても提供されています。製作の期間が音訳資料より圧倒的に少なく済みます。実際に音声データとして聞く際には、利用者の読み上げソフトに左右されるものではありませんが、いち早く利用者へ図書・資料を届けられるので、ぜひ検討していただきたいと思ひます。</li><li>・取組2-8における活動指標（目標数値）は「いくつ事業を行った」というものになっています。毎年の地道な取り組みが大切なのはもちろんですが、これだけだと、「障がい者サービスがめざすべき状態」がわかりにくいと思ひます。利用者の満足度や登録率、新規事業実現状況など、「来館しない利用者」がメインの「障がい者サービス」だからこそその「指標」を図書館として検討すべきではと考えます。</li></ul>
------------	--



<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	町田市で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
	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

<2019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>・他部署と連携して行った「ラグビーワールドカップ2019（TM）特集」や、まちだパリオと連携して行った「パリオレッ！芸術祭2019特集」など、「本の特集コーナー」を延べ22回実施しました（中央図書館15回、金森図書館2回、鶴川駅前図書館4回、忠生図書館1回）。</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> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特集コーナーに関連する資料を集め、各部署のチラシ等を置くだけではなく、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>・アンケートでは、「反響が大きかった企画の事例が知りたい」、「複数の館で同時期に同じ展示ができれば相乗効果が高まる」などの意見があり、これらに対する対応を検討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>・「本の特集コーナー」の充実に向けて、改善点の洗い出しと改善案の検討を継続して行います。</li> <li>・特集に関する他部署との打合せにあたり、反響が大きかった企画の紹介をします。</li> <li>・地域図書館も含めた複数館による連携について検討します。</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>・特集コーナーの実施回数は、年度目標を超えており一定の活動が行われたと考えます。</li><li>・設定されているテーマも時宜を得たものと考えます。</li><li>・実施状況には図書館ごとにはばらつきがあるようです。各館の積極的な取組に期待します。</li><li>・行政と連携しての実施（コラボ特集コーナー）は今後も継続していくことが重要と考えます。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・例えばですが、SDGsなども取り上げるとよいと思いました。</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ておく、終了後も有効活用されると考えます。</li></ul>
------------	---

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（累計）		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

<2019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13件公開し、公開件数は延べ206件になりました。また、過去に公開したレファレンス事例の内容を2件改訂しました。</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、医療情報に関する資料5点の改訂を行いました。また、町田に関する資料1点の新規作成を行いました。</li> <li>・イベントやレファレンス資料を紹介する「レファレンス通信」を3回発行しました。</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公開し、他図書館からも意見をいただけるよう、改善を図りました。</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、様々な事例を公開していることを、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> </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>・公開中のレファレンス事例の点検および改訂方法を検討します。</li> <li>・「パスファインダー」については、町田に関する資料の新規作成や改訂を検討します。</li> <li>・引き続き、「レファレンス通信」やイベントを通じて利用者への周知を行います。</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>・国立国会図書館のレファレンス協同データベースへの公開は良いことであり、年度目標である190件も超えているので、一定の活動が行われたと考えます。</li><li>・三角の卓上POPなどに事例を印刷し、閲覧席などに置いておくなど、より活発に利用される工夫を期待します。</li><li>・レファレンス事例の公開の他、パスファインダーの作成・改訂、レファレンス通信の発行などのサービスが着実に実行されていることも評価できます。</li><li>・レファレンスサービスは経験と研鑽が必要です。質の高いサービスを維持するためには、司書としての長期勤務を保障し身分を安定させる方策を検討する必要があります。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <p>レファレンス通信も資料的な価値がありますので、ホームページで公開する際には、パスファインダーのようにまとめて格納することを検討してください。</p>
------------	---

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

## &lt;2019年度の事業実績&gt;

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>・小学校保護者向け絵本の読み聞かせ講座「基礎編」を3回、「応用編」を2回、「実践編」を1回開催し、計6回開催しました。</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>・小学校保護者向け絵本の読み聞かせ講座「基礎編」「応用編」「実践編」を開催し、基礎編53人、応用編57人、実践編8人、計118人の参加がありました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校や学童保育クラブでの読み聞かせの需要は高まっています。「基礎編」「応用編」は説明が中心なので多くの受講者がありますが、「実践編」は参加人数を増やせない状況です。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「基礎編」「応用編」は、現状と同様、中央図書館と忠生図書館を会場として実施していきます。</li> <li>・「実践編」は、各地域図書館持ち回りで行うなど、開催回数を増やすことを検討します。</li> </ul>

## <外部評価>

外部評価者のコメント	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・今まで不十分だった、地域で活動するボランティアの養成・支援に力を入れるようになり、内容も年々充実してきていることは評価できます。会場も中央館だけでなく、車で行かれる忠生図書館でも行ったことで参加しやすくなったと考えます。</li><li>・絵本講座の基礎編、応用編、実践編と段階を踏んだ講座を実施したことは大変喜ばしいことです。担当者の感想に「このような研修を定期的実施してほしいとの声もあり、地域で活動されているボランティアのスキルアップの場を提供することの必要性を改めて感じた。」とあるように、定期的に行うことで、今後ボランティアのスキルや意識の向上につながると期待できます。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・実施報告に「今回の応用編講座は、中央図書館での開催を1回（基礎編は同じ内容で2回開催）とし、定員数を増やした。実際の参加者数から見ると、1回の開催で十分であったと思う。」とありますが、1度で定員を増やすのではなく、希望者が日程を選べるように複数回実施したほうが参加者増に結びつきます。また、実践編は、参加できる人数を増やすことで、一連の講座の仕上げとなりますので、「今後の取り組みの方向性」に書いてあるように、各館持ち回りで行うなど、開催回数を増やす努力をしてください。</li><li>・工程表2019～2020年度の「新たな支援方法の検討」について、地域でボランティアとして活躍したい方と活躍してほしい地域団体をつなぐコーディネート体制を検討されているとのことで、期待しています。</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

<2019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>・下記のとおり5分野でボランティアの活動がありました。</li> <li>①「おはなし会ボランティア」 小学生・幼児向け：329回、乳幼児向け：146回開催</li> <li>②「宅配ボランティア」宅配件数：377件</li> <li>③「音訳ボランティア」音訳資料制作タイトル数：60点</li> <li>④「点訳ボランティア」点訳資料制作タイトル数：22点</li> <li>⑤「対面朗読ボランティア」対面朗読件数：298件</li> </ul> <p>・新たに「配架ボランティア」「修理ボランティア」の制度導入について検討し、他市の配架ボランティア導入状況の調査を行いました。また、図書館協議会と意見交換しました。</p>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在活動しているボランティアの分野は、経験や専門性を必要とするものが多いため、市民がより参画・協働しやすい活動分野や活動方法について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と意見交換を行い、活動の幅を広げる検討を行います。</li> <li>・利用者の声やアンケート等を活用して、利用者のニーズ把握に努め、ボランティアの活動分野を増やす検討をします。</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>・ボランティアがいることで目標達成となるのでしょうか？評価の指標自体がやや甘いと考えます。</li><li>・取組4-3の養成・支援取組の事業の対象が地域で活動するボランティアだけで、今まで行っていた図書館ボランティア向けの講座など、図書館ボランティアの養成・支援が事業の対象になっていません。育成があつてこそ、促進も可能となります。実際に、2019年度も図書館ボランティア養成講座を開講していますが、取組の対象となっていないので残念ながら評価できません。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・図書館運営の地域協働化とは、多種多様なボランティア活動のことなのでしょう。そんな疑問が度々生じる取り組み状況です。確かに、「お話し会」や「宅配」「音訳・点訳・対面朗読」など、ボランティアの機能や活用は否定できませんが、本来これらは専門的で高度な技能でもあります。それに対して、配架や修理などは、本来図書館自体の基盤的な日常作業や活動であり、それを無償のボランティアに任せるのは、労働の搾取とも言える行為であり、大きな問題があります。</li><li>・図書館におけるボランティア活動は、専門的な経験や知見が求められ必要とされます。本来もう少し有償措置を含む体系的な仕組みを考え、設置する必要があります。</li></ul> <p>高度な技能や知見が必要な専門職的対応については、無償ボランティアではなく、組織化された有償制度でそれを行う取り組みが必要です。</p> <p>本来図書館運営の地域協働化については、地域の様々な専門的な立場の人が活躍できるよう、包括的な図書館運営事業として市民に委託するなどの方向も必要です。NPOだけでなく、今後活用できるワークス・コープなどの方向も可能性としてあり得ます。</p> <p>全体に経費を削減するためのボランティア活動推進では「地域協働化の促進」という言葉が虚しく響きます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・図書館運営の地域協働化の促進を謳いながら、取組状況に書いてある「配架ボランティア」や「修理ボランティア」などは、単に図書館のコストを下げるための手段として、図書館員の仕事を市民に肩代わりさせようとしているように感じます。本来、ボランティアは、自分を必要とする人たちに手を差し伸べることで相手が喜んでくれ、それが自分の喜びにつながるからこそ、無償でできるのです。配架作業などは、ボランティアの対象とはなりにくいのです。</li></ul> <p>今後の取り組みとして、既存のボランティアとの意見交換だけでなく、各館で図書館と市民の連絡会のようなものを作り、市民としてどのようなことができるか、図書館としてどのようなことをしてもらいたいかなどを相談しながら考えていくのが協働の方向ではないでしょうか。</p>
------------	--



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

事業概要	町田市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。

### <2019年度の事業実績>

達成状況（指標①）	C おおむね目標を達成した
取組状況（指標①）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連携施設数は20か所になりました。</li> <li>・南町田のまちライブラリーなど連携する機関との調整を行いました。</li> </ul>
達成状況（指標②）	C おおむね目標を達成した
取組状況（指標②）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2020年度に読書マップを作成するまでのスケジュールを作成しました。</li> <li>・読書マップ作成のための仕様書骨子案を作成しました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人や民間事業者が提供している本と出会う場所を把握していく必要があります。</li> <li>・今後集約が予定されている地域図書館の取り扱いを整理する必要があります。</li> <li>・市民へ、読書マップのより効果の高い周知方法を考える必要があります。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域文庫や大学図書館、まちライブラリーなど、市民が本に触れることができる市内の施設情報を集約した読書マップを作成します。</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>・読書マップの作成等、市民にわかりやすく情報提供できるので評価できますが、この事業の目的や取り組み内容、期待される効果について具体的な記載が必要です。</li><li>・図書館が個人や民間事業者と連携し支援していることを広報で具体的に周知することも必要です。市民や事業者が主体的に参加することでより活性化することが期待でき、協働を目指していることをアピールできるので、それも併せて検討してください。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・今後集約を予定している地域図書館の取り扱いを整理するという課題のためには、利用者が求めていることを丁寧に分析してください。</li><li>・ホームページでは、トップ画面の「図書館リンク集」を開かないと連携施設の情報が取れず手間がかかります。今後、この事業の積極的に取り組むことを期待し、トップ画面にてこのサービスの存在をPRできるよう検討してください。</li></ul>
------------	---

■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

<2019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>・一般社団法人電子出版制作・流通協議会の情報をもとに、他自治体の導入状況などについて調査しました。</li> <li>・電子書籍サービスを提供している事業者から、サービス内容について情報収集しました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他自治体の導入状況などの調査結果から、コンテンツ数が少ない、コンテンツの費用が高い、利用が予想より多くない、などの課題が判明しました。</li> <li>・より多くの市民に利用され、町田市の特徴を出すためには、どのようなコンテンツ構成で電子書籍サービスの提供を開始するべきか、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>・電子書籍サービスについて、町田市の特徴を出せるコンテンツやサービスを検討します。</li> <li>・それぞれの事業者のサービス内容や利用方法などについてより詳しく調査します。</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>・電子書籍の導入について、2019年度は調査の段階ということで、他自治体の利用状況や一般的な課題・費用見込みが把握され、第一歩は踏み出されたと考えます。</li><li>・現在は、たとえば、ある事業者からの見積もりで想定している導入時コンテンツ数（500～600冊程度）と町田市の規模から必要と考えられるコンテンツ数（2000冊程度）に差があったり、「町田市の特色を出せるコンテンツ」がイメージできていなかったりと、まだ導入イメージが固まっていない段階かと思います。今後の検討・仕様設計の進捗に期待します。</li><li>・なお、現在情報収集している事業者は業界トップではありません。他社への情報収集も継続して実施してください。</li></ul> <p>また、すでに導入している他自治体からの直接の情報収集はぜひ行ってください。事業者の説明と実際が違うことは多くあります。</p> <p>【関連事項提言等】</p> <p>電子書籍導入費用は「資料費」とは別の費目になると思われませんが、その確保のための工夫をしてください。また電子書籍導入後も紙・実物の提供が続きますが、資料費が今以上に減り、資料の充実が損なわれてしまうことを危惧しています。そのようなことのないようすすめてください。</p>
------------	--

■取組5-6 地域資料の活用の推進

図書館

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
	地域資料活用のための計画作成	デジタル化対象資料の整理	イメージデータの作成		段階的な公開
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。

<2019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>地域資料のデジタルアーカイブ化について、他自治体の実施状況について調査しました。また、デジタルアーカイブ化を行っている事業者から実施手法について情報収集を行い、地域資料活用のための計画作成に着手しました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>他自治体の実施状況を調査した結果、資料によっては許諾が必要な場合などがあり、より詳細に資料の選定をする必要があります。</li> <li>デジタル資料はデータ形式・媒体が廃止となる可能性もあるため、なるべく汎用性が高いデータ形式・媒体を採用する必要があります。</li> <li>導入計画策定にあたり、補助金等に関する詳細な調査が必要です。</li> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル化対象資料の絞り込みを行います。</li> <li>地域資料活用の計画作成を継続し、完成させます。</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>• デジタルアーカイブ構築に向けて一定の検討が行われたと考えますが、社会の変化を踏まえ、より一層の進展を期待します。</li></ul> <p>【関連事項提言等】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• デジタル化、メタデータ、データベース、著作権（ライセンス）処理などにおいて、内閣府主導の「ジャパンサーチ」の要件が標準になりつつあると認識しています。そちらを参考にするとよいと思います。</li><li>• 特定メーカーの独自技術に大きく依存すること（ベンダーロックイン）を避け、できるだけオープンかつ標準的仕様が構築されることが望ましいと考えます。</li></ul>
----------------	---

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

<2019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>・市民ニーズを把握し、新たな図書館施策に活かせるよう、これまでの図書館利用者へのアンケートとは別に、図書館以外の公共施設利用者に図書館の利用に関するアンケートを実施しました。</li> <li>・市政要望や利用者の声、メールフォームでいただいた要望を項目別に整理し、ニーズの把握に努めました。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館以外の施設でアンケートを実施したことにより、普段図書館をほとんど利用しない市民の意見を得ることができました。これらの意見を参考に利用者の幅を広げる取組が必要です。</li> <li>・図書館利用者へのアンケートを実施するにあたっては、設問などを見直し、市民ニーズや社会情勢の変化を的確に捉えることが必要です。</li> <li>・アンケート等で得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> </ul>
今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民ニーズや社会情勢の変化を的確に捉えるよう、設問を見直したうえで、全館で利用者アンケートを実施します。</li> <li>・あらゆる市民にとって利用しやすい図書館となるよう、アンケート等で得た情報を活かし、「効率的・効果的な図書館サービスのアクションプラン」に掲げた図書館サービスの各取組を具体化します。</li> </ul>

<外部評価>

外部評価者の コメント	<p>【評価】 市民ニーズをどう拾い上げるかが、意識されねばならないと思います。館員すべてが、市民ニーズにこえようとする耳と心とを研ぎ澄ませれば、日常業務の中での利用者からの声を、より細やかにくみ取れるようになるでしょう。いわゆる、アンケート調査では見えない使い勝手のよい市民の図書館になることでしょう。</p>
----------------	--



2021年2月15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  
澤井 陽介

## 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、2020年9月15日付文書「2019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2019年度の評価を実施しました。ここに、その経過並びに結果の概要について報告します。

### 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(2019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
- ②取り組み項目ごとに担当者を決めて、評価案を作成
- 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

#### (2) スケジュール

2020年7月2日：第18期第5回定例会で第3期図書館評価概要の提案を受ける

2020年8月4日：第18期第6回定例会で外部評価の実施方法の提案を受け協議

2020年9月15日：図書館評価外部評価の依頼を受ける

2020年10月21日：第18期第7回定例会後に評価案の検討

この後から外部評価に関する報告の提出までメーリングリストにより委員間討議

2020年11月19日：第18期第8回定例会後に評価案の検討

2020年12月23日：第18期第9回定例会で評価案最終確認及び外部評価に関する報告概要検討

2021年2月15日：第18期第10回定例会が延期されたためメールにて本報告を提出

### 3. 外部評価の結果について

『町田市生涯学習推進計画2019-2023』事業実績(2019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。各取り組み項目に対し、【評価】と【関連事項提言等】を記載し、詳細は別紙にて添付しました。

### 4. 外部評価実施による提言

外部評価を実施した結果、以下の点を提言します。

#### (1) 資料費の確保について

図書館サービスを支える要素として、資料の充実は重要です。「えいごのまちだ推進事業」に合わ

せ、英語の絵本・児童書の購入のために予算を確保するなど、徐々に回復してはいるものの、町田市立図書館の資料費としてはとても十分なものとは言えません。資料費の確保は魅力ある蔵書構築や、利用者数、貸出数の増加や、各種サービスへの土台になるなど、より良い市民サービスのために欠かせません。よって適切な資料費の増額を求めます。

#### (2) 地域協働・ボランティア連携について

これからの図書館は、地域との連携や、ボランティアの支援など、地域とのかかわりが重要になります。図書館の考えだけでなく、地域やボランティアと共に意見を出し合い検討していくことがより良い協働の形のために必要だと考えます。地域で活躍できる人材の育成のため、ボランティアの役割の精査の上、スキルアップや意欲向上に有効な支援方法を検討してください。

#### (3) アフターコロナの図書館サービスのあり方について

新型コロナウイルス感染症が流行する中、どうすれば必要とされている情報を届けることができるのか、図書館のあり方が問われ、また電子書籍や地域資料のデジタル化など多様なメディアの利用が求められています。新たな情報弱者を生み出すことのないよう十分な配慮の上、取り組んでください。

また、図書館の方が近所に来て屋外でサービスを受けることができる移動図書館にも注目が集まっています。これをチャンスと捉え、移動図書館のPRや有効な運行形態について、積極的な検討実施をしてください。

アフターコロナを見据え、課題はいくつもあります。いろいろな世代に使いやすい利用されやすい図書館を目指すことを望みます。

#### (4) 図書館評価の実施方法について

今回の第3期図書館評価は、評価項目の検討に図書館協議会との協議を求めていましたが、協議時間が少なく、結果として『町田市生涯学習推進計画 2019-2023』の取組項目となりました。また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も大変苦労しました。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。

#### (5) 関連事項提言等について

その他関連事項提言については、ワーク型会議の実施、学校現場の意見等の調査、ホームページの内容や利便性の向上、SNS活用の充実、福祉施設や高齢者施設等との連携の推進、テキストデータ、テキストDAISYの提供に向けての研究など、具体的な提言があります。合わせて検討材料としていただくことを切望します。

## 5. 結び

図書館協議会は、「2019年度図書館評価」の外部評価機関として評価を行いました。新たな評価項目や評価シートで戸惑いが多く、まとまった評価と言うよりは個別意見の併記に近いものとなりました。図書館評価は市民にとって図書館の取組を理解するうえで、よりわかりやすいものであるべきです。

図書館協議会委員が、外部評価者として図書館評価を行うことは、委員自身が町田市立図書館の現状をしっかりと理解し、公立図書館の役割を考える大切な経験となりました。町田市立図書館が、「あり方見直し方針」を定め、その中の、「めざす姿」実現に向けた図書館サービスのアクションプランを策定・実施していくにあたり、私たち図書館協議会は市民のための図書館サービスを考えるとともに、今後とも図書館職員と協力しながら町田市立図書館の発展に尽力していきたいと考えます。

## 町田市の図書館評価

### 2019年度事業の評価結果

発行日 2021年3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 20-89

庁内印刷