

町田市の図書館評価

2011年度事業の評価結果

2013年2月

町田市立図書館

まえがき

1. 図書館評価の取り組み

2008年6月の図書館法改正により、「図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。」、「図書館は、当該図書館の図書館奉仕に関する地域住民その他の関係者の理解を深めるとともに、これらの者との連携及び協力の推進に資するため、当該図書館の運営の状況に関する情報を積極的に提供するよう努めなければならない。」と定められました。

これは、図書館自身が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ことで、地域に貢献できる開かれた図書館を実現するための取り組みのひとつとして設けたものといえます。

町田市においては、この改正を契機として、図書館サービスの改善等に資することを目的として、図書館評価に取り組むこととし、2008年7月に評価方法等を検討するプロジェクトチームを館内に設置、約9ヶ月の検討の後、2009年3月に検討結果をまとめ、それに従って2009年度事業を対象とする第一回の図書館評価を行いました。

ここでの評価は、5ヵ年を計画期間とし、その取り組みおよび評価の推移を5カ年間追うものとなっています。加えて、自己評価の結果を第三者の目から点検していただくため、「図書館協議会」に外部評価をお願いしました。

町田市における図書館評価は、これら自己評価、外部評価をあわせたものとして公表しています。

本評価書も、これを基本に、引き続き2011年度事業を対象として行ったものです。

2. 評価の現状と課題

一般的に評価には、評価対象別には、政策評価、施策評価、事業評価があり、評価手法もその目的ごとに、監査（Audit）、評価（Evaluation）、効果測定（Performance-Measurement）、ベンチマーク（Bench-Marks）などがあります。

現在行っている図書館評価は、事業を対象に、手法としては評価、効果測定を混在で使用していることとなります。

しかし、評価項目の設定、評価目標水準の妥当性、取り組みの評価の客観性確保など課題が多く、まだまだ改善の余地があります。実際、自己点検による評価と外部評価の評価結果の違いには、評価目標水準が共有されていないことや期待水準が異なることなどが起因しています。

また、それらの改善のため評価項目や評価目標水準を差し替えることは、5年間の評価の継続性が担保できないという課題もあります。

3. 今後の方向

本評価では今年度も継続性を第一原則に置き、自己点検を主眼として評価を行い、外部評価を頂きました。

この手順は、計画最終年となる2013年度事業まで継続してまいります。

本書をご覧になる皆様には、これらの状況をご理解いただき、忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

2013年2月

町田市立図書館長
尾留川朗

評価表の見方、および結果について

1. 評価方法

図書館業務のうち、特に市民サービスに直接関わる39項目を評価項目として採り上げ、まず図書館としての自己評価を行いました。評価項目を5つの大項目と17の中項目に分類したうえで、項目ごとに「中期的計画」と「2011年度単年度の取り組み」を設定し、年度末時点での取組状況を次の評価基準による3段階で評価しました。

- | |
|-------------------------------|
| A・・・計画通り実施し、一定の成果があった。 |
| B・・・概ね計画通りだが、不十分な点や今後の課題が残った。 |
| C・・・不十分な点や課題が多く、計画通りに行かなかった。 |

その後、評価の客観性・透明性という観点から、町田市立図書館協議会（学識経験者・学校関係者・社会教育関係団体代表の10名で構成）に外部評価をお願いし、図書館協議会としての評価とコメントをいただきました。

2. 評価結果

図書館の自己評価では、39項目のうちAが15、Bが18、Cが6という結果でしたが、図書館協議会による外部評価では、Aが13、Bが19、Cが7ということで、1項目については自己評価に対して外部評価がプラス評価に、4項目についてはマイナス評価になる結果となりました。

個々の評価内容につきましては、協議会としての詳細なコメントが附されていますので、評価シートをご参照いただきたいと思います。

先に公表した「2011年度評価結果一覧表」の取組結果に、一部誤りがありましたので、外部評価の公表に伴い以下のとおり訂正いたします。重ねて、誤りが生じたことについてお詫び申し上げます。

項目番号	訂正項目	訂正後（正）	訂正前（誤）	訂正理由
- 2 - 3	「効率的な図書館運営」の取組結果	<p>資料1点当たりの貸出コストは244円でした。目標値249円よりもさらに5円削減することができました。中期的計画の目標値も達成しました。</p> <p>なお、図書館運営費は2009年度は1,080,557,031円、2010年度は1,070,132,018円で、10,425,013円減少しました。総貸出点数は、2009年度は4,335,654点、2010年度は4,385,098点で、49,444点増加しました。</p> <p>算式 図書館運営費総額(1,070,132,018円)÷総貸出点数(4,385,098点)=貸出コスト(244.04円)</p>	<p>資料1点当たりの貸出コストは244円でした。目標値249円よりもさらに5円削減することができました。中期的計画の目標値も達成しました。</p> <p>なお、図書館運営費は2010年度は1,080,557,031円、2011年度は1,070,132,018円で、10,425,013円減少しました。総貸出点数は、2010年度は4,335,654点、2011年度は4,385,098点で、49,444点増加しました。</p> <p>算式 図書館運営費総額(1,070,132,018円)÷総貸出点数(4,385,098点)=貸出コスト(244.04円)</p>	<p>年度の表記が1年ずれてしまっていたので正しい年度に訂正しました。</p>

評価項目一覧表(目次)

適正かつ効率的な運営をめざす図書館		自己	外部	頁	
1 市立図書館のはたすべき役割と理念に基づく図書館運営					
1	運営理念に基づいた業務の実施	B	B	1	
2	「図書館の自由に関する宣言」に則った運営	A	B	1	
3	計画的な図書館施設整備の検討・推進	B	B	1	
2 市民ニーズや時代に適した図書館運営					
1	利用者アンケートの実施	/	/	1	
2	経費節減への取組み	(1) 独自財源の確保	A	A	1
		(2) 人件費の縮減	/	/	1
3	効率的な図書館運営	A	A	2	
3 図書館員としてふさわしい人材の配置と育成					
1	職員の構成	A	A	2	
2	職員の人材育成	A	A	2	
基本を大切にしたい図書館					
1 市民に親しまれる図書館					
1	利用者の拡大	C	C	2	
2	職員の市民対応	/	/	2	
2 市民にとって魅力的な資料収集					
1	図書資料の収集	C	B	3	
2	雑誌・新聞の収集	C	C	3	
3 市民の要望に応じた資料提供					
1	図書資料貸出サービス	C	C	3	
2	リクエストサービス	A	A	3	
3	視聴覚資料貸出サービス	B	C	4	
4	延滞資料への対策	B	B	4	
4 市民の求める情報の提供					
1	レファレンス・サービスの利用促進	A	A	4	
2	レファレンス資料とツールの充実	A	A	4	
3	利用者支援(図書館入門講座)	A	A	4	
5 生涯学習の拠点としてのサービス					
1	映画会	A	A	5	
2	文化講演会	B	B	5	

誰もが利用できる図書館		自己	外部	頁	
1 子どもの読書環境の整備支援					
1	「第二次町田市子ども読書活動推進計画」	A	A	5	
2	おはなし会・ブックトーク	B	B	5	
3	みんなでよもうこどもの本	A	B	5	
2 学校・学校図書館との連携					
1	学校図書館支援貸出	A	A	6	
2	職場体験	A	A	6	
3 高齢者や障がい者への資料提供					
1	障がい者サービス	B	B	6	
2	資料宅配サービス	B	B	6	
4 図書館が身近にない利用者への資料提供					
1	移動図書館事業	B	B	6	
市民とともに歩む図書館					
1 図書館活動への市民の参画の推進					
1	図書館協議会への諮問	B	C	7	
2	利用者懇談会	C	C	7	
2 図書館活動に関わるボランティアの支援					
1	地域文庫等への支援	B	B	7	
2	ボランティアへの援助・育成	(1) おはなしボランティア	B	B	7
		(2) 音訳ボランティア	B	B	7
公共施設として果たすべき機能を有した図書館					
1 図書館のPR					
1	図書館サービスの市民へのPR	B	B	8	
2	図書館サービスの行政内部へのPR	B	B	8	
2 快適で、居心地の良い施設環境					
1	危機管理・リスクマネジメント	B	B	8	
2	快適で、居心地の良い施設環境	A	A	8	
3 市民にとって使いやすい施設					
1	開館日・開館時間等の改善	B	B	8	
2	貸出・返却場所等の条件	(1) 貸出条件等	C	C	8
		(2) 既存施設の活用	B	B	8

町田市の図書館評価 評価項目一覧表(2011年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度目標	指標	取組	結果	自己評価	外部評価	外部評価者(図書館協会)のコメント
適正かつ効率的な運営をめざす図書館											
1 市立図書館のはたすべき役割と理念に基づく図書館運営											
	1		運営理念に基づいた業務の実施	館の運営理念やサービス目標が職員に徹底され、個々の業務が効率的・効果的に実施されるようにします。	図書館協会からの答申に基づき、町田市立図書館の運営理念と目標を定めます。	記述	2011年7月26日図書館協会から答申を受け、答申どおり運営理念、目標とすることとしました。公表は、運営理念、目標を実現するための「図書館事業計画」とあわせて行うこととし、公表時期は2012年度としました。		B	B	図書館協会の答申を受け館内での検討が進められた結果、答申通りの運営理念、目標となりました。「図書館事業計画」とあわせて、2012年度に公表するとの決定がされたことは目標を達成する方向で進んでいると考えます。
	2		「図書館の自由に関する宣言」に則った運営	「図書館の自由に関する宣言」の趣旨に則った運営が行われるよう、「図書館の自由」に関する研修等を日常的に行い、職員の問題意識の向上に努めます。また、問題が発生した場合には、館内に設置されている「図書館の自由に関する委員会」を中心に組織として問題に対応するようにします。	日常的に「図書館の自由」に関する情報収集を行い、的確な判断の基に案件に対応します。また「図書館の自由」について、職員への周知及び研修を行い、職員の理解を深めます。市民に対しても「図書館の自由」に関する啓発を行います。	記述	全11回の会議を開催し、4種の資料を検討しました。2回の職員向け研修を実施しました。図書館の自由に関する連載(第一回)を「図書館だより」102号に掲載しました。	A	B	毎月1回の図書館の自由委員会を開催し、情報交換、課題解決の討議を実施し、問題となった4件の事案も適切に解決してきたと判断できます。一方、職員への研修では、初任者を対象としたもの(2回)のみであり、全職員への周知及び理解の点で不足を残しています。また、市民への啓発においても、「図書館だより」への記事掲載が1回に止まり、十分な啓発活動とは評価できません。	
	3		計画的な図書館施設整備の検討・推進	老朽化した施設の建替えや新たな図書館の設置などを計画的に行うため、図書館整備に関する中・長期的な方針を策定します。	忠生市民センターの建替えに伴う図書館の設置について、検討プロジェクトチームを発足させ、基本設計・実施設計に向けた検討を行いません。新基本計画・新重点政策プランに図書館の中・長期的計画を反映することができるように、図書館としての考え方を整理し、また関連部署と調整します。	記述	忠生市民センターの建替えに伴う図書館の設置について、検討プロジェクトチームを発足させ、基本設計の検討を行いません。新基本計画・新重点政策プランに(仮称)忠生図書館の整備までは掲載できましたが、その後の整備についての記載はできませんでした。	B	B	プロジェクトチームを発足させ、関連部署と調整しつつ、忠生市民センター内図書館の基本設計の検討を行うことができ、「新基本計画・新重点政策プラン」に(仮称)忠生図書館の整備計画を掲載することができたことは評価できます。しかし、単年度目標に沿って、中・長期的計画における図書館の考え方の整理ができなかったことは、次年度に課題を残したことになります。	
2 市民ニーズや時代に適した図書館運営											
	1		利用者アンケートの実施	市民ニーズ把握のため、定期的にアンケートを実施し、業務に反映します。	アンケートの実施は3年に1回の予定なので、今年度は目標を設定せず項目のみ存置し、評価対象としません。	記述					
	2		経費節減への取組み	(1)町田市有料広告掲載取扱要綱に従い、図書館の発行物や施設の一部を民間事業者等に有償提供し、独自財源の確保に努めます。	広告入レシート(2社)・図書館カレンダー(1社)の寄贈による経費削減、パンフレットラックの設置料収入を維持・継続します。引き続き図書館へのホームページにバナー広告の掲載を検討します。 <2010年度実績:895千円>	数値	広告レシート(2社)50万円、図書館カレンダー(1社)9万5千円については、これまで同様に寄贈を受けました。パンフレットラック(中央・さるびあ・金森)の設置料30万円についても、継続できました。その結果、前年度同様の経費削減が実行できました。バナー広告については、募集に向けた作業を行いました。2012年3月の館内会議において「町田市立図書館ホームページに掲載するバナー広告の取扱い基準」が承認され、2012年度当初から広告主を募集するための準備作業を完了しました。	A	A	広告レシート、図書館カレンダー、パンフレットラックの設置は、単年度目標に沿って実施され前年度同様の成果をあげることができました。また、懸案であった図書館ホームページへのバナー広告掲載事業についても、取り扱い基準が作成されたことは評価します。なお、独自財源確保に新しい工夫やアイデアが求められます。	
				(2)2007年度に策定された「定員適正化プラン」(2008年度~2011年度)に従って、常勤職員にかかる人件費の縮減に努めます。	今年度は目標設定は行いません。 <理由> 2011年度4月に「定員適正化プラン」に基づく人員配置が終了したため。市役所全体の定員計画が示された時に改めて検討を行いません。	数値					

町田市の図書館評価 評価項目一覧表(2011年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度目標	指標	取組結果	自己評価	外部評価	外部評価者(図書館協議会)のコメント
		3	効率的な図書館運営	資料1点当たりの貸出コスト(AV資料含む)の削減に努めます。2011年度までの目標値を264円とします。2007年度決算ベース実績272円 図書館運営費総額及び総貸出点数は、文学館を除いた数です。	2010年度 2009年度決算ベース)において中期的目標値を大幅にクリアしたので、今年度も同じ目標値とし、資料1点当たりの貸出コスト(視聴覚資料含む)を249円(2010年度決算ベース)とします。2009年度決算ベース実績249.23円	数値	資料1点当たりの貸出コストは244円でした。目標値249円よりもさらに5円削減することができました。中期的計画の目標値も達成しました。 なお、図書館運営費は2009年度は1,080,557,031円、2010年度は1,070,132,018円で、10,425,013円減少しました。総貸出点数は、2009年度は4,335,654点、2010年度は4,385,098点で、49,444点増加しました。 算式 図書館運営費総額(1,070,132,018円)÷総貸出点数(4,385,098点)=貸出コスト(244.04円)	A	A	貸出コストの減少は、「図書館運営費総額の減少」と「総貸出点数の増加」とによるものです。単年度目標で定めた「貸出コスト」(数値目標)は5円上まわり、中期的計画の数値も達成されました。ここでは、「効率的な図書館運営」を「貸出コスト」のみで評価してよいものか、指標の再検討が必要です。
3 図書館員としてふさわしい人材の配置と育成										
		1	職員の構成	より質の高い図書館サービスを提供するために、専門性を持った人材を増やします。2011年度までに常勤職員(一般事務職)・嘱託職員の司書資格保有率を83.2%とします。その実現にむけて、異動等で新たに図書館へ配属された職員のうち、司書資格の取得を希望する職員を司書講習に派遣します。2009年4月1日現在78.8%	2012年度に向けて、司書(司書補含む)資格保有率83.2%以上を維持します。 2011年4月1日現在83.7%	数値	2012年4月の採用に向けて、選考試験を実施し司書資格を持つ嘱託員4名(欠員補充含む)を決定しました。その結果、常勤司書保有率70.6%、再任用・再雇用・一般嘱託司書保有率27.3%、図書館嘱託司書保有率100%、全体司書保有率は84.9%になりました。	A	A	嘱託職員の司書保有率100%に対し、常勤職員70.6%、その他の職員27.3%となり、全体の司書保有率は84.9%と、単年度目標を上まわっています。このことから、数値目標は達成され一定の成果があったと評価できます。
		2	職員の人材育成	人材育成としての人事課や全庁的な職員研修と併せて、図書館独自の研修を実施することにより、図書館職員並びに自治体職員としてのスキルアップを図ります。	年間を通して、全体研修、新人研修、課題別研修、新任・着任研修を実施し職員のスキルアップを図ります。実施後は、研修運営委員会にて受講者の意見を集約・反映しつつ次年度以降の研修内容の充実を図ります。また全体研修については消防職員を講師に招き、防火対策、避難誘導方法等、利用者の安全に配慮する研修を実施します。	記述	全体研修1回、新人研修15回、課題別研修4回、新任着任研修各1回(4月×2回・11月)を計画通り実施しました。実施後は、全職員にアンケートを行い、集約した意見を元に次年度の研修計画を立案しました。特に今年度は、町田市を理解する講座として「町田の文化財」と「町田地域の発展と町田の文学」を実施しました。また、図書館の安定した施設運営を担うために、消防署の職員を全体研修時に招き「自衛消防訓練研修」を開催しました。当日、初期消火訓練も併せて実施しました。	A	A	全体研修、新人研修、課題別研修など単年度目標に沿って実施され、今年度のテーマとして町田市を理解する講座を実施したことは評価できます。消防法に基づき実施が義務付けられている「自衛消防訓練」研修は人材育成に含めるものではないと考えます。
基本を大切にした図書館										
1 市民に親しまれる図書館										
		1	利用者の拡大	より多くの市民に利用される図書館を目指します。2013年度の有効登録者数(在勤・在学を含む)を市民の30%とします。2009年3月末現在25.3%	登録者数を増やすための具体的方策を実施し、在勤・在学を含む有効登録者数を、28%にします。 2011年3月末現在25.0%	数値	在勤・在学を含む有効登録者は市民の24.6%(2012年4月1日現在:有効登録(在勤在学を含む)104,676人/人口425,299人)と前年度から0.4ポイント減少し、また目標値には及びませんでした(2010年度と比べ、人口は348人増加、在勤・在学を含む有効登録者数は1554人減少)。また、在住のみの有効登録者は市民の23.5%(2012年4月1日現在:有効登録(在住のみ)100,052人/人口425,299人)でした。図書館協議会のご指摘に沿って、今後は在住者の有効登録者数を参考数値として合わせて公表します。 小学生団体の図書館見学に際して、未登録児童に利用カードを発行するなどの取組みを行いました。上記のとおり、目立った効果は見受けられませんでした。	C	C	登録者の減少については有効な対策を講じる必要があります。減少の原因を利用者層の分析、町田市全体と各地域ごとに分析することなど、多面的な検討が不可欠です。
		2	職員の市民対応	市民により親しまれ信頼される職員を目指し、市民対応についての満足度を向上させます。	指標はアンケートの結果によって示されます。アンケートの実施は3年に1回の予定なので、今年度は目標を設定せず項目のみ存置し、評価対象としません。	数値				

町田市の図書館評価 評価項目一覧表(2011年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度目標	指標	取組結果	自己評価	外部評価	外部評価者(図書館協議会)のコメント
2 市民にとって魅力的な資料収集										
	1	図書資料の収集	市民のニーズに応えることを基本とし、利用頻度の高い本と図書館として所蔵しておくべき本とのバランスを考慮しながら、各館の規模や立地条件に応じた新鮮でかつ興行きのある資料収集を行います。	各館の利用状況等をふまえて適切な選書を行います。また、書庫が飽和状態である現状をふまえ、引き続き資料保存のあり方について検討を行います。	記述	選定会議を毎週行い、各館の蔵書構成及びリクエスト状況を考慮しながら選書を行いました。 「町田市立図書館資料除籍要領」、02年3月施行の「一般図書除籍の目安」、04年4月施行の「児童書除籍の目安」を基に図書の除籍を行うとともに、保存除籍委員会で資料保存体制について検討し、保存スリップを入れた資料の見直しを行い、保存すべき図書の選定もあわせて実施しました。 各館で分担保存を行い、合同で除籍作業を実施するなど、中央図書館と地域館で連携を取りながら保存・除籍を進めました。現在忠生書庫として使用している旧忠生五小が取り壊し予定のため、旧本町田中に現行より2教室多い6教室を確保し、移転準備を進めています。	C	B	収集・選書に関しては、選定会議の毎週実施、蔵書構成やリクエスト状況を考慮した選書など、きめ細かな対応は評価でき、B評価としました。選書は図書館サービスの基礎を支えるもので、継続的に一定水準を維持することが求められます。町田市の図書館全体における収集保存についての基本的な考え方を明確にするとともに、保存基準の策定など検討が求められます。	
	2	雑誌・新聞の収集	できるだけ広い分野にわたって、最新の情報を提供することを基本とし、公立図書館として最低限必要な保存機能についても考慮しながら、バランスの取れた収集・保存を実施します。	利用状況や他自治体の収集状況等を参考にして、中央図書館における雑誌・新聞の収集・保存のあり方を検討します。	記述	地域館における2012年度予算の減少や利用状況(予約状況)を勘案し、中央図書館における収集雑誌タイトルの見直しを行いました。また、中央図書館の雑誌を一部文学館に移管することで、中央図書館の書庫スペースの確保に努めました。	C	C	現在行われている選書の実施状況については評価できます。なお周辺自治体や地域の大学図書館との連携も考慮して、町田市の図書館として収集保存すべき基準づくりが必要です。また電子資料の活用は利用者の利便性が向上します。さらに新聞・雑誌などの提供や保存についても効果的な手段です。早急な検討が求められます。	
3 市民の要望に応じた資料提供										
	1	図書資料貸出サービス	資料の貸出は、図書館にとってもっとも基本的なサービスです。2013年度までに個人貸出について、市民一人あたりの貸出冊数(図書・雑誌)を10冊以上にします。2008年度実績9.45冊	市民一人あたりの貸出冊数(図書・雑誌)を9.8冊にします。2010年度実績9.67冊	数値	昨年度よりサービスを開始した市民センター貸出は36,361冊でした。着実に増加しています。特集コーナーは各館独自のテーマを設けて、季節・社会情勢に合わせたタイムリーな資料の紹介を行い、貸出増につながるよう配慮しました。また、児童書を中心に人気本の買い替え、乳児向けお勤めリスト掲載資料の複本の購入など書架の充実にも努めました。 市民一人あたりの貸出冊数は前年度に比べ0.14冊減ってしまい、目標達成にはいたりませんでした。 貸出冊数 4,050,305 冊 (提携市、在勤在学利用者含む) 総人口 425,299 人 2012年4月1日現在(外国人含む) 市民一人あたりの貸出冊数(図書・雑誌) 9.52 冊	C	C	市民センターなど利用者の利便性が向上したところで利用が増えていることは評価できます。貸出サービスの実態把握のためには、町田市在住者・近隣市民や在勤在学者の利用数を区別して提示することが必要です。利用の低下に関しては、登録者数の減少や読書環境の変化、利便性を考慮して方策を講ずることが必要です。	
	2	リクエストサービス	市民の求める資料を確実に提供するためにはリクエスト制度が不可欠です。制度のさらなる充実にむけて、ハード・ソフト両面にわたる環境整備を検討し、実施します。	制度変更(リクエスト上限冊数の変更、端末待ち一部変更)の周知に努めるとともに、リクエスト制度の存在を改めてPRします。 2010年度実績:775,127件	数値	・リクエスト制度のルール変更については、PRに力を入れたこともあり、利用者にも大きな混乱なく開始ができました。 ・中央図書館では、新規登録時説明用ボードを改良したことにより、リクエスト制度のPRがスムーズにできるようになりました。 ・リクエスト件数は冊数の上限が一人当たり20件 10件と変更されたため、705,927件となり前年度より9%減少しました。 ・市民センター等でのリクエスト件数は3施設の合計が39,581件で予想を上回る増加となりました。近隣住民に、より浸透しているものと思われます。	A	A	リクエスト制度のルール変更の周知に努めたことにより、混乱なく実施できたことは評価できます。リクエスト制度は利用者のニーズに応える大切なサービスです。サービスの充実のためには、予約とリクエストは区別して傾向を分析する必要があり、また予約やリクエストの実態分析(利用者へ提供されるまでの時間やその選書への反映など)も必要です。	

町田市の図書館評価 評価項目一覧表(2011年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度目標	指標	取組結果	自己評価	外部評価	外部評価者(図書館協議会)のコメント
4	市民の求める情報の提供	3	視聴覚資料貸出サービス	図書資料とは異なる視聴覚資料の特性を考慮するとともに、公立図書館でなければ提供できない資料に重点を置いた収集・提供を行います。	引き続きクラシックCD、DVDの収集・充実に努めます。12月に中央図書館4階他の特集コーナーにおいてクラシック関係資料の複合展示を行いAV資料全体の利用促進に努めます。	記述	2011年度では、CD288点、DVD107点を購入しました。CDの貸出点数は前年度を下回ったものの、DVDについては前年度を上回りました。 4階5階との全体特集と組み合わせ、書籍雑誌とのコラボレーションや4階新着コーナーでの大型ポスター掲示による5階への誘導などを行い、普段あまり5階に足を運ばれない利用者にアピール致しました。 2011年度貸出実績：CD 156776点、CT 464点、VT 14085点、DVD 43097点、合計 214422点 対2010年度比 CD 21280点、CT 33点、VT 8775点、DVD 828点、合計 29260点	B	C	利用実態の変化に対して、資料収集方針の再検討、並びに、利用者の求める予約サービスも含め、提供の在り方について検討が必要です。
		4	延滞資料への対策	貸出資料に占める延滞資料の割合を引き下げます。	現行の督促システムを継続して行うとともに、長期延滞を減少させるため、貸出停止のあり方について検討を進めます。	記述	毎週行っている電話・ハガキ・メールによる督促を引き続き行いました。また、長期延滞者に対する督促を4回、紛失手続き中未弁償者に対する督促を1回行いました。 図書館システムプロジェクトにおいて、貸出停止等のペナルティのあり方について検討しました。また、検討の過程の中で、貸出停止に関するアンケートを多摩地域25市および相模原市に対して送付し、結果の集計を行いました。	B	B	検討をすすめつつあることは認めますが、2009年度以降取り組みながら、結果を出せていないことは不十分と言わざるを得ません。延滞はかねてより問題視されていた課題であり、有効な対策を早急を実施することが求められます。長期延滞者に対するより効果のある督促サイクル(例えば2ヶ月に1回)などの見直しも必要です。
		1	レファレンスサービスの利用促進	利用者の調査・研究の援助をすること(レファレンス)は、貸出しとならば図書館の重要なサービスです。潜在的ニーズの掘り起こしや、利用者のレファレンスに対する認知度が上がるような改善に取り組み、利用者にとってより身近なレファレンスサービスを目指します。	質問しやすい雰囲気づくりを心がけます。 レファレンス事例を活用したPR方法を検討します。 レファレンスサービスの活用につながる講座を実施します。	記述	より親しみやすい雰囲気になるよう、適宜レファレンスコーナーの装飾等、季節にあったものにし、職員は笑顔で心がけました。 「図書館だより」101号・102号に、身近なレファレンス事例を掲載しました。 2011年3月に計画したものの震災の影響で実施できなかった「図書館の達人への道入門編」を6月に実施、和光大学図書館・川崎市教育委員会共催講座「大学図書館を使ってみよう!」を9月に実施しました。今年度初の試みとしては、「中高生向け図書館の達人養成講座」を3月に実施しました。	A	A	単年度目標のとおりくみについては、評価できます。図書館全体としてレファレンスサービスの利用促進をどの様に進めるのか、レファレンス担当のみならず全館として考えることが大切です。またレファレンスサービスから他の図書館サービスに繋がる広がりについてもPRすることが望まれます。
		2	レファレンス資料とツールの充実	質問内容の多様化・専門化に対応できるように、電子媒体等も含め多種多様なレファレンス資料の充実に努めます。また利用者自らが調べものに活かせるように、過去のレファレンス事例の整理に取り組み、それを基にしたツールの作成・充実に取り組みます。	出版状況とニーズを踏まえた積極的な選書を行います。 パスファインダーを順次作成します。2010年度末現在:23種 レファレンスシステムの事例登録件数を増やします。2010年度末現在:518件 レファレンス協同データベースの事例登録件数を増やします。2010年度末現在:55件	数値	出版・利用状況を見ながら積極的な選書を心がけました。 パスファインダー(図書資料情報紹介サービス・道しるべの意。あるテーマに関する資料情報をまとめたリーフレット)を以下の通り作成・配布・ホームページ掲載しました。 ・「医療情報」(改訂版)・「ビジネス・起業支援」(改訂版)・「法律情報」(改訂版) ・「まちだを知ろう!」まちだの歴史の巻(1)(2)、まちだの文化の巻、まちだの自然の巻(新規)2011年度末現在:27種 レファレンスシステムに13件の事例を登録しました。2011年度末現在:531件 レファレンス協同データベース(国立国会図書館が、全国の各図書館と協同で構築しているデータベース)に10件の事例を登録しました。2011年度末現在:65件	A	A	単年度目標に対する具体的な取り組みは、評価できます。さらに電子メディア情報源の収集活用を促進することが求められます。
3	利用者支援(図書館入門講座)	図書館利用に不慣れな市民を対象に、資料の探し方や予約の仕方などを案内する図書館入門講座をさらに充実させ、図書館資料を自在に活用ができる市民がひとりでも多くなるように支援します。	より多くの方に参加していただけるよう、講座の内容や開催曜日・時間等の検討を行うとともに、広報の仕方も検討します。 2010年度実績53名	数値	通常の入門講座を3回、バックヤードツアーを2回、昨年同様計5回の講座を実施しました。 参加者のアンケートは概ね好評でした。検討の結果、10月の回の開催を9時30分から10時に変更したところ、申し込みは定員に達しました。広報は広報まちだ及び館内ポスターに加え、ホームページでも行い、申し込み人数が少ない場合は館内放送で参加を呼びかけました。 参加人数は合計58名でした。	A	A	より多くの市民が参加しやすいように工夫している点は評価できます。引き続きPRと支援の継続を望みます。さまざまな条件を持つ利用者が参加しやすいように、短時間でかつ回数を増やすなどの講座実施内容の検討も必要です。		

町田市の図書館評価 評価項目一覧表(2011年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度目標	指標	取組結果	自己評価	外部評価	外部評価者(図書館協議会)のコメント
5 生涯学習の拠点としてのサービス										
	1	映画会	日頃、図書館を利用していない市民も多く足を運んでくれる映画会は、図書館に親しみを感じてもらえる絶好の機会です。この機会を利用して、映画を愉しむと同時にその他の図書館資料の利用にも繋がるような取り組みを行い、より多くの市民の図書館利用を促進します。	利用者アンケート等のご意見を参考に上映作品の検討等を行い、平均鑑賞者数を引き続き100名以上にします。また、上映作品と関連の深い図書やAV資料の展示紹介等を行い図書館資料全体の利用促進に努めます。<2010年度平均鑑賞者数 103.3名	数値	映画の上映のみならず、関連書籍資料等の展示も行い幅広い利用者の獲得に努めました。震災の影響で4月は中止せざるを得ず、また、例年どおりの入場者数に戻るのに時間がかかりましたが、それでも平均入場者数は100名以上となりました。<平均鑑賞者数 101.4名>	A	A	震災の影響があったにもかかわらず、ほぼ例年に近い実績を上げたことは、市民利用が定着していることを示しており、評価できます。さらなる継続が望めます。なお映画会の実施や、関連書籍の資料等の展示などが、図書館の利用促進にどのような結果をもたらしているのかを把握することも必要です。	
	2	文化講演会	より多くの市民に図書館へ足を運んでもらえるよう、民間団体や庁内他部署と連携し、魅力的なテーマの講演会を定期的で開催します。	毎回好評を得ているNHKとの共催事業を中心に、市の関連施設、民間団体等と、相互の利点を活かした連携を検討します。平均参加者数100名以上(星空観察会を除く)を目標とします。2010年度実績:109名	数値	今年度は、NHKとの共催が2回、市の関連施設である国際版画美術館、自由民権資料館との共催が各1回、放送大学との共催が1回、五藤光学・まちだ語り手の会の協力で、小中学生向け星空関連講演会が1回と、合計6回の講演会を開催しました。新たな団体との共催で、多様な参加者が来館され、図書館の利用あるいは貸出につながる事ができた反面、集客の厳しいテーマでの講演会も採り入れた結果、参加者が伸びない実態もありました。2011年度実績:平均参加者数72名	B	B	新たな試みを行うなど努力は認められますが、数値目標は達成できていません。利用者の参加しやすい開催時間設定など工夫が必要です。また、図書館が主催する意味を考え、図書館独自の企画についても検討が求められます。	
誰もが利用できる図書館										
1 子どもの読書環境の整備支援										
	1	「第二次町田市子ども読書活動推進計画」	2010年から2014年を計画期間とする「第二次町田市子ども読書活動推進計画」を2009年度に策定しました。今後は関連団体・部署等と連携して計画的に子どもの読書活動の振興を図ります。	「第二次町田市子ども読書活動推進会議」を開催し、「第二次町田市子ども読書活動推進計画」の2010年度における取組状況・結果を検証するとともに、情報交換を行います。	記述	2011年8月「第二次子ども読書活動推進計画 2010年度取組状況報告書」を発行しました。8月31日 第1回第二次町田市子ども読書活動推進会議を開催し、「第二次子ども読書活動推進計画 2010年度取組状況報告書」について情報交換を行いました。2月14日 第2回第二次町田市子ども読書活動推進会議を開催し、2011年度の中間報告と2012年度の取り組みについて意見交換を行いました。	A	A	取組状況報告書を作成し、推進会議を2回開催したことは意義あることとして評価できます。さらに活動が改善できるよう努めてください。	
	2	おはなし会・ブックトーク	子どものころから読書の習慣を身につけることは、長い人生を生きていくうえで大変大きな力になります。心地よいおはなしに耳を傾け、未知の本と出会うことで子どもたちの世界はいつそう広く豊かになります。より多くの子どもたちに楽しい時間と場所を提供します。	市民のニーズに合わせ、特別おはなし会を開催します(中央・金森・木曾山崎・堺)。乳幼児向けおはなし会の開催を増やします(中央・金森)。小学校などへの出張おはなし会やブックトークの開催など新たな取組みの実施を検討します。	数値	乳幼児を含めた全館のおはなし会(図書館外で実施したものを含む)は、379回実施し参加者数は6809人でした。2010年度は、347回実施し参加者数は7681人でした。前年度と比較すると実施回数は、32回増えたものの、参加者数は872人減少しました。ブックトーク(図書館外で実施したものを含む)は26回実施し、651人の参加でした。2010年度は10回実施し、231人の参加でした。前年度と比較すると学校での開催が増えたため、回数で16回、参加者数で420人増となりました。各館の取組 ・中央図書館では、実行委員会を立ち上げ、第1回まちだとしょかん子どもまつりを開催しました。おはなし会や講演会など9つのプログラムを行い662人の参加がありました。 ・さるびあ図書館では、「ひだまり」と「午後のおはなし会をつなぐ事業として「2・3歳児のためのおはなし会」を2回開催し、57人の参加がありました。 ・金森図書館では、ブックトークを4回実施しました。 ・木曾山崎図書館では、乳幼児向けおはなし会を午前中に2回実施、29人の参加がありました。午前中にも需要があることがわかりました。 ・堺図書館では、11月に堺市民センター祭り特別おはなし会を実施し、24人の参加がありました。また、少しでも多くの子どもが参加できるよう、こうさき保育園のおはなし会の開始時間を14時20分から15時40分に変更しました。	B	B	前年度も指摘したように、参加者の減少については、市民ニーズの再把握に努めるとともに、調査・分析が必要です。児童館相当施設等での読み聞かせやブックトークなどを支援する事業を拡充するなど、充実が望めます。	
	3	みんなでもうこどもの本	図書館員が新刊児童図書の中から、子どもの心を育む本や、興味を喚起させ知識欲にこたえる図書を選び紹介することで、子どもと本との出会いの機会を増やします。	年間4回発行します。2010年度総集編を発行します。	記述	「みんなでもうこどもの本」を年に4回(4月、7月、10月、1月)発行しました。2010年度に発行した「みんなでもうこどもの本」をまとめた総集編を4月に1回発行し、図書館ホームページに掲載しました。また、新たに南町田駅前連絡所への配布を始めました。	A	B	発行頻度などは評価できます。配布先に児童館や幼稚園・保育園などを検討することが求められます。「みんなでもうこどもの本」の総集編のほかに、定期発行号についてもWeb版での公開が望めます	

町田市の図書館評価 評価項目一覧表(2011年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度目標	指標	取組結果	自己評価	外部評価	外部評価者(図書館協議会)のコメント
2 学校・学校図書館との連携										
1	学校図書館支援貸出		授業における図書の活用や、児童・生徒の図書館利用促進を目的として、学校図書館の支援および連携を強化します。その手段として、全小・中学校への巡回による学校図書館支援貸出制度の確立及び、活用促進を図ります。	前年に引き続きクラス単位やテーマ別資料の充実を図ります。 <2010年度実績：登録校数47校、貸出冊数4,176冊>	数値	小学校では、登録38校の内、35校で延べ150回、4,137冊の利用がありました。 中学校では、登録12校の内、6校で延べ19回、729冊の利用がありました。 合計では、登録50校の内、41校で延べ169回、4,866冊の利用がありました。 2010年度に比べ、登録が3校、貸出が690冊増加しました。 小学生向けリスト3種：『米』お薦めの25冊；『点字の本』お薦めの15冊；朝読セット(高学年)40冊 中学生向けリスト1種：中学生向けおすすめの絵本50冊(内容紹介あり)を作成し、小・中学校に配布しました。	A	A	貸出冊数の増加は、大切な指標の一つです。支援貸出での「おすすめリスト」は、各学校図書館の蔵書整備等に活用され効果を上げています。活動例を収集するとともに未登録校を中心に引き続きこの制度の広報周知が必要です。	
			2005年度から始まった中学生職場体験事業は、多くの生徒に図書館への理解を深め、親しみをもってもらう機会として位置づけ、今後も積極的に一定人数を受け入れます。	全館で48名を受け入れます。2010年度実績：41名>	数値	全館で44名を受け入れました。予定受入人数は、48名でしたが、学校の都合でキャンセルがあったため4名減となりました。参考：一日図書館員・奉仕活動・他の職場体験等の受入れは全館で8件28名でした。	A	A	図書館の理解を深める活動として意義あるものと評価できます。継続して充実に努めてください。	
3 高齢者や障がい者への資料提供										
1	障がい者サービス		誰でも同じように図書館を利用できるよう、特に視覚障がいや身体障がい等により図書館利用が困難な市民へのサービスに力を注ぎます。障がい者サービス(対面朗読、点字・録音資料の作成・貸出し、宅配等)の存在を知らない市民へのPRに努め、利用登録者の増加を図ります。	障がい者サービスにまだ登録されていない市民に向けて、引き続きのPR、また既に登録された利用者に向けてもサービス内容のPRを行い、利用登録者の増加、サービス利用数の増加に努めます。 2010年度実績：登録利用者数195名、対面朗読利用件数405件、点字・録音資料貸出タイトル数2936タイトル	記述	2010年度に引き続き、障がい福祉課でのPRちらし配布を継続して行いました。 今年度の新規申込みとして、視覚障がい等7名、宅配4名の登録があり、年度末の合計登録者数は199名、対面朗読利用件数421件、点字・録音資料貸出タイトル数2893タイトルとなりました。2010年度に比べ、4名増加、16件増加、43タイトル減少しました。	B	B	利用促進のためには、チラシ内容の更なる改善に努め、広報を強化することが必要です。また、デジタル時代の中で、障がい者サービスとしてどのような対応が必要かあるいは可能か等々検討することが求められます。	
2	資料宅配サービス		宅配協力員による資料の宅配サービスが市内全域で実施できるよう体制を整備し、利用者数の増加を図ります。 宅配協力員による、視覚障がい者からの返却資料回収サービスを検討します。	宅配サービス体制の充実を受け、利用者数の一層の増加に努めます。 2010年度実績：20名返却資料回収サービス体制整備を受け、サービスのPRを実施します。	記述	宅配利用の新規申込は4件あり、貸出は1914点から1940点に増加しました。 ボランティアの追加募集ポスター等の効果により、新規の登録が7名ありました。現状は安定したサービス体制になっています。 点字図書貸出時に、利用者に返却資料回収サービスの案内書配布と声掛けを行いました。今年度の利用はありませんでした。	B	B	広報の充実に努め、利用しやすくすることが大切です。ボランティアの募集や活用についても、一層の工夫と努力が望まれます。	
4 図書館が身近でない利用者への資料提供										
1	移動図書館事業		図書館が身近でない地域の住民へ移動図書館巡回による継続的な図書館サービスの提供を行います。また、地域館整備の状況により、図書館への来館が困難な老人施設等への巡回への切替を検討します。	新鶴川図書館閉館の影響を考え、全地域でのサービスステーションの見直しと広報を行います。	記述	2012年度に予定される鶴川駅前図書館の開館に合わせた、サービスステーションの新設・廃止をスムーズに実施できるようにさるびあ図書館と堺図書館との協議を行いました。併せて、全地域でのサービスステーションの見直しを行った結果、さるびあ図書館担当区域(そよかぜ号2号車・3号車で運行)では、「藤の台球場」を廃止し、2012年度より「図師小学校前」を新設する準備を整えました。また、堺図書館担当区域(そよかぜ号1号車で運行)では、2012年度から新たに介護高齢者福祉施設(ヴィラ町田)への巡回を開始する準備を行いました。	B	B	図書館が遠い地域の児童や高齢者にとっては、引き続き充実が求められる事業です。鶴川駅前図書館の開館に伴い、サービスステーションの見直しを行ったことは評価できます。	

町田市の図書館評価 評価項目一覧表(2011年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度目標	指標	取組	結果	自己評価	外部評価	外部評価者(図書館協議会)のコメント
市民とともに歩む図書館											
1 図書館活動への市民の参画の推進											
1	図書館協議会への諮問		図書館サービスの向上のために、運営に関する課題等について必要な諮問を行います。	諮問事項「町田市立図書館の運営理念と目標のあり方について」の答申を基礎に、図書館運営について外部の視点から社会の動きに即した様々な提言をいただけるよう「運営に関する諸課題とその解決方法について」包括的に諮問を行ないます。		記述	2011年7月「町田市立図書館の運営理念と目標のあり方について」の答申をいただきました。 2012年2月「図書館評価」の外部評価コメントをいただきました。引き続き、「図書館評価」のあり方、評価項目等について検討していただいています。		B	C	「図書館評価」のための資料提供が適切かつ迅速に行われたことは評価できますが、「図書館評価」の外部評価コメントは諮問とは別のもので考えます。従って2011年度は諮問がなされなかったという結果となりますので、その年度毎に適切な諮問がなされることが望まれます。
2	利用者懇談会		図書館サービスや運営に対して、直接利用者の意見をいただき、反映することを目的として、「利用者懇談会」を年に1回定期的に開催します。	多くの方に参加していただけるような利用者懇談会のあり方を引き続き検討し、実施します。 2010年度実績30名		数値	2012年2月17日(金)午後6時から8時5分まで、中央図書館6階ホールにて、中央図書館利用者懇談会を行いました。参加者数は7名でした。 昨年度については、「図書館まつりエンディングセレモニー」を利用者懇談会と位置づけて実施したため、図書館まつり参加の団体関係者を中心に30名もの参加がありましたが、今年度は一昨年度までと同様の形式で行った結果、参加者数も一昨年度と同じ7名に留まりました。 また、今回は、実施時期等が直前まで決まらず、PRが不十分だったことが反省点として挙げられます。		C	C	利用者懇談会開催の本来の目的や意義が十分に職員間で共有されていないのではないかと考えられます。2010年度の参加者数増加の実績が生かされず、内容や形式の形骸化が懸念されます。懇談会を文字通り懇談の場と捉え、図書館と利用者の共通理解や意見交換が図れる堅苦しくない和やかな会の持ち方などの検討が求められます。またかねてからの指摘の通り、中央館だけでなく地域館でも開催する、イベントと抱き合わせる、テーマ毎に開催するなど、さらなる工夫が求められます。
2 図書館活動に関わるボランティアの支援											
1	地域文庫等への支援		地域文庫は、地域における子どもたちの読書推進という重要な役割を担っています。また、読書会は本を通じてお互いが高め合い、深め合うコミュニケーションの場としても、大きな意義のある活動です。地域文庫をはじめとする読書に関わる各種団体に、資料や情報、施設等の提供を通じて、その活動がいっそう活発になるよう支援します。	各団体への配本及び登録更新や団体利用者懇談会を通じてコミュニケーションをはかるとともに、事務取扱い基準の見直しをすすめながら、より使いやすい制度を考えて行きます。		記述	184団体に22,478冊を貸出しました。 地域文庫に延べ6回計721冊を、小学校には延べ6回計1,100冊を配本しました。 リサイクル資料(児童書を中心)は地域文庫やおはなし会等17団体に計670冊を、小・中学校14校に計1,476冊を提供しました。 11月10日に23団体の参加を得て、団体登録利用者懇談会を開催し、各団体の活動報告や意見交換を行いました。 「町田市立図書館団体貸出しマニュアル」を整理しました。		B	B	団体登録数が2008年度からほぼ横ばいであることは、未登録団体へのアピール不足を窺わせます。また団体登録利用者懇談会への参加も20団体前後と増加がないことは、利用者懇談会と同じく、懇談会の持ち方などの再検討が必要です。地域文庫等への活動支援として、各団体の許諾に基づいての団体の情報公開を行い、地域住民が利用しやすい環境整備を進めることが求められます。 「町田市立図書館団体貸出しマニュアル」の整理は、評価できます。
2	ボランティアへの援助・育成		(1)おはなしボランティア・乳幼児おはなしボランティアの養成講座およびレベルアップ講座を開講します。	おはなし会ボランティア養成講座(語り手)を開催し、ボランティア10名を養成します。2010年度実績13名。また、おはなし会ボランティア養成講座(乳幼児向け)を開催し、ボランティア10名を養成します。2010年度実績:12名		数値	おはなし会ボランティア養成講座(語り手)を開催しました。 受講者数12名、修了者数11名、登録数11名。 おはなし会ボランティア養成講座(乳幼児)を開催しました。 受講者数8名、修了者数8名、登録数8名。		B	B	単年度目標「ボランティア10名の養成」はほぼ達成され、また新たに乳幼児向けボランティア養成講座を開催したことも評価できます。一方で、中期目標の「レベルアップ講座開催」が3年目にも実現できないことは、大きな問題であり、登録したボランティアをどのように援助していくか見直す時期です。児童サービスの在り方として、ボランティアの援助・育成を基本から再検討することが必要です。
			(2)音訳資料製作に携わるボランティアに向けて実施する「音訳者養成中級講座」の種類・回数を増やします。	音訳者の希望を踏まえ、必要な講座を2~3コース、企画・実施します。 2010年度実績:2テーマ各1回		数値	講座の種類と回数は増えませんが、これまでの開催時のアンケート(今後受けたい講座)回答により、「障がい者との接し方」と、「ヴォイストレーニング」を、各1回実施しました。		B	B	音訳者の希望に基づいた講座開催は評価できます。しかし必要な講座を2~3コース実施という目標は、2コースの実施となり、またデジタル機器の進歩を踏まえた講座はとても重要であり、アンケート回答のみにたよるのではなく、ボランティアの現場の声を聞き、講座の立て方を考えることが必要です。

町田市の図書館評価 評価項目一覧表(2011年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度目標	指標	取組	結果	自己評価	外部評価	外部評価者(図書館協議会)のコメント
公共施設として果たすべき機能を有した図書館											
1 図書館のPR											
1	図書館サービスの市民へのPR		図書館サービスをマス・メディア等の媒体で広く宣伝し、利用者の拡大に繋がります。	「生涯学習NAVI」等に図書館サービスの紹介記事の掲載を継続して行い、普及に努めます。さらに、図書館活動のPRとなるよう、新聞各紙に記事掲載のための情報提供を行います。		記述	昨年度に引き続き、「生涯学習NAVI」に映画会の記事を継続して掲載しました。特に、4月発行の「生涯学習NAVI 2011年4・5・6月号」では、図書館特集として、5ページに渡り図書館の紹介記事を掲載しました。また、2012年4月から、川崎市の図書館と相互利用を開始する旨の記事が3紙に掲載された他、広報TV「まちテレ」でも採り上げられ、放映されました。	B	B	「生涯学習NAVI」での図書館特集は評価できます。しかし市民へのPRの有効なツールであるホームページの見やすさの向上と活用については、利用者目線に立ったはかばかしい改善はなされておらず、さらなる検討が必要です。	
2	図書館サービスの行政内部へのPR		市議会議員の調査活動や市職員の業務等に、図書館の資料と機能をいっそう活用してもらおう、様々な機会を通じて行政内部に向けて図書館の有効性をPRします。	市内レファレンスのPR方法を検討します。 毎月、職員ポータルサイトに「市議会議員&市役所職員の皆さんへ 新着・お役立ち資料のご紹介」を掲載するとともに市議会議員への配布も実施します。 上記を実施したことにより、貸出冊数を2009年度実績の6%増加させることを目指します。また、レファレンス件数は、課の仕事目標で定めた目標値をすでに達成しているため、現状維持に努めます。 2009年度実績：市内貸出449冊・市内レファレンス連絡票21件 2010年度実績：市内貸出411冊・市内レファレンス連絡票36件		数値	職員ポータルサイトに「町田市役所で働くみなさんへ 図書館はあなたの仕事をサポートします！」(市内レファレンス・ポータル新着資料案内・地域資料コーナー・レファレンスコーナーの紹介)を10月に掲載しました。 町田市新規採用職員向け「図書館の賢い使い方」ガイダンスを10月に実施しました。 毎月、職員ポータルサイトに「市議会議員&市役所職員の皆さんへ 新着・お役立ち資料のご紹介」を掲載(市議会議員へは配布)しました。 2012年1月24日より市議会議員向けレファレンスサービス及び貸出を開始しました。 2011年度実績：市内貸出256冊・市内レファレンス連絡票34件	B	B	行政内部への種々のPRは評価できるもので、定着には時間がかかるかもしれませんが、引き続き地道に努力することが求められます。市議会議員向けレファレンスサービス及び貸出の開始は、高く評価できます。今後とも積極的な取り組みが望まれます。また公立学校の教職員への同様なサービスについても、方法を検討し実施することが求められます。	
2 快適で、居心地の良い施設環境											
1	危機管理・リスクマネジメント		図書館利用で発生するトラブルに対し、適切な対応ができるよう「危機管理マニュアル」の活用を推進します。常に職員一人一人が危機管理の意識を高め、利用者の安全と、快適な読書環境を確保するよう努めます。	「危機管理マニュアル」を周知徹底させるため、新規配属の職員および未受講者に研修を行います。		記述	新規採用者および未受講者向けの研修会を2011年6月に行いました(参加者24名)。今までに受講していない職員に対し、「危機管理マニュアル」を周知することができました。	B	B	新規採用者・未受講者向け研修会は毎年のこととして評価できます。3・11大震災を踏まえた、公共施設としての防災対応の研究が必要で、従来の「危機管理マニュアル」に「災害対策マニュアル」という視点を加えた見直し、防災訓練の実施を求めます。また、緊急時における地域での情報発信拠点としての認識のもと、新たな取り組みも求められます。	
2	快適で、居心地の良い施設環境		建物の経年変化に対応し、維持管理に必要かつ適切な修繕を行います。	2011年度に予定されている修繕を確実に行うとともに、緊急なケースにも対応します。		記述	2011年度に予定されていた修繕に加え、緊急修繕を含む、5館82件(施設修繕77件、備品修繕5件)の修繕を実施しました。今年度は災害により修繕が多くなりました。また中央図書館では、不調であった入口の自動ドアの交換工事を12月に、空調工事を3月から年度を越えて実施しました。実施にあたっては各関係機関と協議・調整を行いました。	A	A	中央館入口の自動ドア・空調工事等、経年劣化した施設の修繕は一定の評価ができます。	
3 市民にとって使いやすい施設											
1	開館日・開館時間等の改善		図書館利用の利便性向上とともに、費用対効果の観点から適正な開館時間等の検討を行い、必要に応じた変更を検討します。	適正な開館時間等について引き続き検討を行います。		記述	鶴川駅前図書館の開館時間について検討を行い、中央図書館と同様の駅前型図書館であることから、中央図書館と合わせ、火・水・金曜日は午前10時から午後8時まで、木・土・日曜日および祝日については、午前10時から午後5時までの開館とすることを決定しました。 全館的な開館日および開館時間の拡大については、必要人員の増員や予算等の確保が困難なため、現状どおりとすることになりました。	B	B	鶴川駅前図書館について、慎重な検討の結果、中央館と同様の開館日・時間にしたことは評価できますが、開館日・開館時間等の改善については、引き続き検討が必要です。他の自治体の例を参考にすれば、各館の休館日をずらす、夏休み中の開館時間を早めたり、または延長するなど、まだ検討の余地があります。それぞれの館での利用状況や地域性を考慮しながら、改善していくことが求められます。	
2	貸出・返却場所等の条件		(1)貸出条件、返却ポイント等について検討します。	貸出冊数の上限および返却ポイントについて、引き続き検討します。		記述	貸出冊数の上限については、具体的な検討ができませんでした。 返却ポイントの増設については、平成23年第4回町田市議会定例会の一般質問の中で採り上げられた際に、改めて、検討を行いました。この時には、他市の事例を参考に、町田駅に返却ポストを置いた場合の返却冊数を試算したところ、1日あたり約900冊が返却されることになり、これを受け入れる体制・施設をすぐに準備することは難しいとの判断をしました。	C	C	引き続き貸出冊数の上限について検討することを求めます。また返却ポイントについては、町田駅に限らない柔軟な検討と対応が求められます。加えて町田駅での多数の利用需要の試算(1日あたり約900冊の返却)からも、実現に向けた積極的な再検討が求められます。	
			(2)図書館が身近にない地域を中心に、図書館以外の既存公共施設を活用した予約資料の受け渡しシステムを構築します。	小山市民センター、忠生市民センター、南町田駅前連絡所で開始した予約資料の受渡し事業を検証し、問題があればその改善策を検討します。また、市民部と調整を図りながら受渡し場所の拡大が可能かどうか研究します。		記述	予約資料の受渡しシステムは、開始して1年半を経て安定したサービスを提供できるようになりました。貸出冊数も前年度に比べ大幅増となり、図書館が身近にない地域の需要を反映した結果になったと思います。受渡し場所の拡大については、市民部との調整を引き続き行っているところです。	B	B	サービスの継続と周知によって、利用者が倍増したことは評価できます。同時に期待度の高いサービスの一つであることが実証されました。高齢者の増加などを考えると、さらに多くの返却・受け渡しポイントの設置に向け、関係部署とも調整しつつ拡大を図っていくことが必要です。また根本的に地域館が不足しているという現状認識は常に必要です。	

2012年11月20日

町田市立図書館長
尾留川 朗 殿

町田市立図書館協議会委員長
松尾 昇治

町田市立図書館の図書館評価に関する報告

1. はじめに

図書館協議会（以下、「協議会」）は、2011年度「町田市の図書館評価」の外部評価機関として図書館評価を実施いたしました。2012年7月10日第14期第10回協議会において、図書館長より2012年7月10日付文書「2011年度図書館評価の外部評価について（依頼）」をもって、外部評価実施の依頼を受けました。

協議会は、評価の実施方法等について協議を行い、過去2年間の経験を踏まえて、「図書館評価会議」を設置することとし、第三者の立場からの評価を実施しました。

ここに、その結果並びに、経過について報告いたします。

2. 外部評価の実施手順

7月10日第10回協議会において、図書館からの依頼の内容を踏まえ、評価会議の進め方等についての概略の検討を行い、具体的な計画について7月23日の第1回2011年度図書館評価会議において以下のように確認を行いました。

- (1) 評価は、全委員で担当する。
- (2) 大項目単位に評価担当グループを設け、グループ単位での第1次評価を行う。
- (3) その後、全体会議により全項目の評価及びコメントを実施し、確認する。
- (4) 昨年度の評価日程において、提出時期に大幅な遅れを生じたことにかんがみ、今年度においては、事前に実施日程を立て実施する。

3. 外部評価結果について

2012年7月10日付提示のあった「町田市の図書館評価 2011年度評価結果」に対する外部評価を実施し、39項目（全42項目中2011年度評価対象外の3項目を除く）の評価及び判定を行いました。評価にあたっては、単年度目標（2011年度）及び取り組み結果を合わせて評価の検討を行い、外部評価としての3段階評価と、各項目について外部評価者（協議会）のコメントを付しました。（「町田の図書館評価 2011年度の評価結果」を参照）

なお、7月10日付図書館からの依頼文書にある、①外部評価を2012年10月末までに実施する。②評価は単年度目標に対する取り組み結果についてのみ実施する。③単年度目標の是非その他については提言として提示する。の3点を基本にして実施しましたが、単年度目標に対する取り組み結果についてのコメントには、3段階評価を付与するに当たって、その根拠となった事柄について若干の付記を行いました。

評価を行った結果、図書館の自己評価と外部評価とが異なる項目が、5項目ありました。異なる評価のうち1項目は、自己評価にたいして外部評価がプラス評価となったもの、4項目は自己評価より外部評価がマ

イナス評価となったものです。これらは、以下の点において異なる評価結果を付与しました。

(1) プラス評価とした項目

① 図書資料の収集(Ⅱ-2-1)については、保存基準の策定など課題がありますが、日常不断にきめ細かな選書業務が実施されていることを評価しました。

(2) マイナス評価とした項目

① 「図書館の自由に関する宣言」に則った運営(I-1-2)については、単年度目標の3つの柱のうちの"市民に対しても「図書館の自由」に関する啓発を行います"という点について、不十分さを残していること。

② 視聴覚資料貸出サービス(Ⅱ-3-3)については、単年度目標に対する一定の努力は認められるものの、利用促進の点からみると、年々利用は減少しており、収集・利用サービスともに再検討の必要があること。

③ みんなでよもう子どもの本(Ⅲ-1-3)については、単年度目標は達成しているものの、発行することが目標となっていることは、中項目の1.子どもの読書環境の整備支援の観点からみても、不十分であり、課題を残していること。

④ 図書館協議会への諮問(Ⅳ-1-1)については、取り組み結果において、具体的に図書館が何を取り組んだのかが明確に示されていないこと、また、図書館評価の外部評価を諮問とすることが適切でないと判断したこと。

4. 外部評価実施にあたって出された課題と要望

今回の評価を実施する中で出された課題及び要望を取りまとめました。

(1) 3項目についての改善の要望

① I-1-2 「図書館の自由に関する宣言」に則った運営

図書館の自由にかかわる運営は、図書館の自由委員会の任務遂行とともに、日常的に職員の高い意識レベルが要求されるものと考えます。その意味から、研修機会を初任者に限定することなく、全職員への周知をはかる研修を徹底させることが必要です。

② I-3-2 人材の育成

自衛消防訓練は、消防法に基づき実施が義務付けられている「訓練」であり、「職員の人材育成」ための研修に含めることは相応しくないと考えます。火災発生時における利用者や職員の安全を確保する意味から「危機管理・リスクマネジメント」の項に移行すべきものと考えます。

③ Ⅱ-3-2 リクエストサービス

サービスの改善、充実のためには、正確な利用実態の把握が必要です。蔵書の貸出予約と、新規購入希望を区別して把握する方法の検討が必要です。システム上困難として片づけるのではなく、今後のシステム改善も含めてできるところから改善に取り組むことが必要です。

(2) その他の要望

① 数値項目等、数値が基本となる項目に関する統計データについて、適切かつ正確なデータを、検討スケジュールに合わせて提供すること。

② 取り組み結果等の記述において、年度の記述間違いや、資料名の表記が不明確であったことなどを、改善すること。

5. 外部評価実施の在り方について

協議会が外部評価機関として評価に携わって今年度で3回の外部評価を実施してきました。今年度は特に、図書館から①外部評価を2012年10月末までに実施する。②評価は単年度目標に対する取り組み結果についてのみ実施する。③単年度目標の是非その他については提言として提示する。という依頼が出されました。この点も含めて3回の外部評価を実施した経験をふまえ、以下の見解を提示します。

(1) 外部評価実施期間について

7月から10月末日までの期間で実施することは、スケジュールの確保に困難があり、今年度は、評価期間中にヒアリングを実施することができなかった。今回は評価過程において図書館への質問という形で文書、資料のやり取りでこれに変える形をとったが、基本的には、図書館からの依頼・第1次検討・ヒアリング・第2次検討・評価とコメントの検討・報告書の作成等の手順が実施できる期間、体制の設定が望ましい。

(2) 図書館業務の各種資料の提供について

今年度は、評価開始後の早い時期に各種資料の提供がありました。提供にあたっては、取り組み結果の根拠とした資料、データと外部評価者への提供資料、データ等に齟齬のない確実なデータの提供が必要です。

また、今年度初めて資料として"事業評価シート"が提供されましたが、内部評価の記述を含むこの資料の取り扱いについて、公正かつ、客観的な外部評価の実施のためには、その扱いについて、改めて慎重な検討が必要です。

(3) 単年度目標に対する取り組み結果についてのみ実施することについて

自己点検・評価において、単年度目標に対する取り組み結果についてのみ自己評価を実施することは、基本です。外部評価において、A・B・C評価の付与にあたっては、単年度目標に対する取り組み結果を基本にすることは同様ですが、コメント等において、中期的計画に対して、単年度目標の在り方や、取り組み結果の達成度や課題について提言することは、むしろ外部評価の本来の在り方ではないかと考えます。今後の図書館評価の在り方を早急に見直すことを望みます。

6. 結び

協議会は、館長の依頼により「2011年度図書館評価」の外部評価機関として評価を実施しました。今年度は昨年度実施の反省にもとづき、10月月末までに検討を終えることを目標に、協議会委員の協力の下、実質3か月間にグループ会議、全体会議合わせて10回開催し、検討を進めました。協議会として全力をあげて取り組み、今回の実施とおして町田市の図書館活動について理解を深め、また認識を新たにすることもできたと確信しています。この経験を大切に、図書館と手を携えて、今後も町田市立図書館の発展のために微力ながら尽力していきたいと考えます。

7. 外部評価の実施スケジュール

2012年7月10日	第14期第10回図書館協議会	図書館評価についての依頼を受け、進め方の概要を確認
2012年7月23日	第1回図書館評価会議(全体会)	2011年度図書館評価の具体的進め方を協議
2012年8月6日	第1グループ会議開催	
2012年8月6日	第3グループ会議開催	
2012年8月10日	第4グループ会議開催(1)	
2012年8月16日	第4グループ会議開催(2)	
2012年8月25日	第2グループ会議開催	
2012年9月11日	第14期第11回図書館協議会・第2回図書館評価会議(全体会)	今後の評価会議の進め方確認
2012年10月2日	第3回図書館評価会議(全体会)	評価・コメントの検討
2012年10月23日	第4回図書館評価会議(全体会)	評価・コメントの検討
2012年10月30日	第14期第12回図書館協議会・第5回図書館評価会議(全体会)	評価・コメントの全体確認

2012年11月20日	第14期第13回図書館協議会	評価・コメントの最終確認及び報告の了承
-------------	----------------	---------------------

以上