

# 町田市の図書館評価

2012年度事業の評価結果

2013年12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2012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12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「2012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、41項目のうちAが23、Bが18、Cが0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18、Bが19、Cが4ということで、9項目で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「2012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。図書館協議会の指摘により訂正させていただくため、外部評価のコメントとあわなくなりますのご了承ください。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
Ⅱ－１－１	利用者の拡大	<p>各種取組の結果、有効登録者数は市民の<u>25.5%</u>（2013年4月1日現在：有効登録<u>108,592</u>人/人口426,205人）と、前年度比<u>0.9</u>ポイントアップしました。</p> <p>特に10月にオープンした鶴川駅前図書館の効果が大きかったと考えます。</p> <p>また、在住のみの有効登録者は市民の<u>24.4%</u>（2013年4月1日現在：有効登録（在住のみ）<u>104,008</u>人/人口426,205人）で、こちらも昨年度比で<u>0.9</u>ポイントアップしました。</p> <p>自己評価 B</p>	<p>各種取組の結果、有効登録者数は市民の<u>29.0%</u>（2013年4月1日現在：有効登録<u>123,722</u>人/人口426,205人）と、前年度比<u>4.4</u>ポイントアップし、<u>単年度目標</u>を達成しました。</p> <p>特に10月にオープンした鶴川駅前図書館の効果が大きかったと考えます。</p> <p>また、在住のみの有効登録者は市民の<u>27.3%</u>（2013年4月1日現在：有効登録（在住のみ）<u>116,175</u>人/人口426,205人）で、こちらも昨年度比で<u>3.8</u>ポイントアップしました。</p> <p>自己評価 A</p>	<p>有効登録者数は、本来在住・在勤・在学の合計数ですが、今回手違いで相互利用市民分が含まれたまま計算してしまいました。</p>

# 評価項目一覧表(目次)

## I 適正かつ効率的な運営をめざす図書館

	自己	外部	頁
<b>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</b>			
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
<b>2 市民ニーズや時代に適した図書館運営</b>			
1 利用者アンケートの実施	B	C	1
2 経費節減への取組み	B	(1) 独自財源の確保	2
		(2) 人件費の縮減	2
3 効率的な図書館運営	A	A	2
<b>3 図書館員としてふさわしい人材の配置と育成</b>			
1 職員の構成	A	A	2
2 職員の人材育成	A	A	3

## II 基本を大切にしたい図書館

<b>1 市民に親しまれる図書館</b>			
1 利用者の拡大	B	C	3
2 職員の市民対応	B	B	3
<b>2 市民にとって魅力的な資料収集</b>			
1 図書資料の収集	A	B	4
2 雑誌・新聞の収集	A	B	4
<b>3 市民の要望に応じた資料提供</b>			
1 図書資料貸出サービス	B	C	4
2 リクエストサービス	B	B	5
3 視聴覚資料貸出サービス	A	B	5
4 延滞資料への対策	B	B	5
<b>4 市民の求める情報の提供</b>			
1 レファレンス・サービスの利用促進	A	A	6
2 レファレンス資料とツールの充実	A	B	6
3 利用者支援(図書館入門講座)	A	A	6
<b>5 生涯学習の拠点としてのサービス</b>			
1 映画会	A	A	6
2 文化講演会	A	A	7

## III 誰もが利用できる図書館

	自己	外部	頁
<b>1 子どもの読書環境の整備支援</b>			
1 「第二次町田市子ども読書活動推進計画」	A	A	7
2 おはなし会・ブックトーク	A	A	7
3 みんなでよもうこどもの本	A	A	8
<b>2 学校・学校図書館との連携</b>			
1 学校図書館支援貸出	A	A	8
2 職場体験	A	A	8
<b>3 高齢者や障がい者への資料提供</b>			
1 障がい者サービス	B	B	8
2 資料宅配サービス	B	B	9
<b>4 図書館が身近にない利用者への資料提供</b>			
1 移動図書館事業	A	A	9

## IV 市民とともに歩む図書館

<b>1 図書館活動への市民の参画の推進</b>			
1 図書館協議会への諮問	A	A	9
2 利用者懇談会	A	A	9
<b>2 図書館活動に関わるボランティアの支援</b>			
1 地域文庫等への支援	B	B	10
2 ボランティアへの援助・育成	B	(1) おはなしボランティア	10
		(2) 音訳ボランティア	10

## V 公共施設として果たすべき機能を有した図書館

<b>1 図書館のPR</b>			
1 図書館サービスの市民へのPR	B	B	11
2 図書館サービスの行政内部へのPR	A	A	11
<b>2 快適で、居心地の良い施設環境</b>			
1 危機管理・リスクマネジメント	B	B	11
2 快適で、居心地の良い施設環境	A	A	11
<b>3 市民にとって使いやすい施設</b>			
1 開館日・開館時間等の改善	B	B	12
2 貸出・返却場所等の条件	B	(1) 貸出条件等	12
		(2) 既存施設の活用	12

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
I 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。	運営理念や目標に基づき図書館の施策体系、事業計画を策定します。	記述	事業計画は当初の目標どおり策定することができました。しかし、当初に予定した日程から約2ヶ月と大幅に遅れ、またそのことから、市民意見、職員意見の集約日数を圧縮せざるを得ませんでした。	B	B	運営理念、目標に基づき事業計画を策定できた点は単年度目標を達成し得たと言えます。しかし、市民や職員の意見集約に十分な時間が取れなかった点は不十分と言えます。今後の配慮が必要です。
		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。引き続き市民に対しても「図書館の自由」に関する啓発を行います。	記述	年7回の会議を開催、年間2回の職員向け研修を実施しました。また、「図書館だより」103・104号で図書館の自由に関する啓発記事を2回にわたって掲載しました。	A	B	図書館の自由委員会を開催し、情報収集や検討を重ねている点は図書館の自由を守るためにも大切です。なお研修は新人研修を中心として実施されていますが、全職員への周知、理解を深める点において不十分です。また市民への啓発も「図書館だより」への記事掲載2回の他に工夫を重ねる必要があります。
		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(仮称)忠生図書館の建設について、関連部署と連携しながら実施設計の策定に努めます。	記述	実施設計は年度内に完了しましたが、日程は当初の計画より6ヶ月の遅れとなりました。資料購入計画は、計画通りに策定しました。	B	B	忠生図書館についての実施計画を完了した点は評価できますが、予定された日程に対して6ヶ月の遅れは評価できません。
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。	今年度は3年に1回の実施年にあたりますので、利用者アンケートを実施し、3年間の変化を検証します。	記述	東京都緊急雇用創出事業の補助金を利用し、業者委託にて、11月28日・30日・12月2日の3日間、図書館7館で利用者アンケートを行いました。調査はアンケート用紙を来館者に直接配布し、その場で回収する方法で行いました。回答数は総計2566件。 委託の集計作業に時間がかかったため、履行期限を変更したことにより、図書館で予定していた年度内の検証には至りませんでした。 2013年度に検証を行い、集計結果のホームページでの公表、及び冊子体(概要版)の作成配布を予定しています。	B	C	市民ニーズを把握するためにアンケートを行う姿勢は良いのですが、3年に1度では市民のニーズを把握するには不十分と考えます。また調査結果を素早く検討し、図書館の運営に反映する仕組み作りが必要です。

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
		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。	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。図書館のホームページにバナー広告の掲載を行います。<2011年度実績:895千円>	数値	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設置料については中央・さるびあ・金森の設置料30万円に加え、新たに10月に開館した鶴川駅前図書館にも設置し、5万円の収入となりました。今年度新たに始めたバナー広告の掲載事業は1社より応募があり、3万円の収入がありました。<2012年度実績:475千円>	B	B	図書館カレンダー寄贈、パンフレットラック設置は前年度同様に実施できましたが、収益は前年度を大きく下回りました。またバナー広告掲載もさらに応募が増えるよう工夫が必要です。
				(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ないません。 <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ないます。	数値				
		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>	引き続き、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。<2010年度決算ベース実績:244,04円> また、効率的な図書館運営について目標となる他の指標も検討します。	数値	資料1点当たりの貸出コストは、2011年度決算ベースに基づき算出すると237円となりました。これは、2011年度は鶴川駅前図書館がまだ開館していないため、図書館運営費に鶴川駅前図書館分地域図書館整備事業費を含めずに算出したものです。一方、昨年度の貸出コストの計算に、鶴川駅前図書館分地域図書館整備事業費を含めてしまっていたため、含めない数値で算出しないおすと、2010年度決算ベース実績は241円となり、これに比べると2011年度は4円の削減になりました。 なお算式は、2011年度:図書館運営費総額(1,017,226,519円)÷総貸出点数(4,297,052点)=貸出コスト(236.73円) 2010年度:図書館運営費総額(1,056,840,979円)÷総貸出点数(4,385,098点)=貸出コスト(241.01円)となります。 ※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。 他の指標としては、新公会計制度の財務諸表の指標として蔵書回転率を使用しています。2011年度:3.97回	A	A	貸出コストが前年度数値に比べ減少した点は単年度目標を達成したことになります。また他の指標として蔵書回転率を導入した点は目標を達成しましたが、提示された2011年度の数値が取組み結果として妥当なのか十分に判定できません。過去の蔵書回転率を算出するなど指標としての工夫が必要です。
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%>	2013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。<2012年4月1日現在:84.9%>	数値	2013年度予算編成に向け、司書講習派遣者の調査を行いました。該当者はいませんでした。 また、2013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1名(欠員補充)を決定しました。 その結果、常勤司書保有率61.8%、再任用・再雇用・一般嘱託司書保有率41.7%、図書館嘱託司書保有率100%、全体司書保有率83.6%になりました。	A	A	司書資格保有率は単年度目標を達成しました。しかし、司書資格保有率が図書館嘱託100%に対して常勤職員61.8%は十分とは言えません。常勤職員の司書資格取得者の増加が不可欠です。

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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																														
					2012年度	指標																																		
		2	職員の人材育成	人材育成としての人事考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、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。	記述	当初の計画通り、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・6月・10月・12月)を実施しました。また、受講報告書に記載された意見を元に、次年度の研修計画を立案しました。課題別研修では、昨年度に引き続き町田市を理解する講座として、「町田ゆかりの作家『遠藤周作』」と「町田の自由民権運動について」を実施しました。	A	A	計画通りの研修が実施された点、課題別研修で地域に対する理解を深めることを目標に講座を設定した点は評価できます。																														
II 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	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な方策を実施し、在勤・在学を含む有効登録者数を、市民の29%にします。〈2012年3月末現在24.6%〉	数値	各種取組の結果、有効登録者数は市民の25.5%(2013年4月1日現在:有効登録108,592人/人口426,205人)と、前年度比0.9ポイントアップしました。特に10月にオープンした鶴川駅前図書館の効果が大きかったと考えます。また、在住のみの有効登録者は市民の24.4%(2013年4月1日現在:有効登録(在住のみ)104,008人/人口426,205人)で、こちらも昨年度比で0.9ポイントアップしました。			単年度目標では、「在勤在学を含む有効登録者数を市民の29%にします。」となっておりますが、取組み結果では、前年度までは含めていなかった相互利用市民の数を有効登録者数に含めて計算しているため、有効登録率の数値が前年度より大幅に上昇する結果となっております。統計数値の前提を変更したのでは、正確な評価はできないと考えます。																														
		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。	朝礼・会議等を通じて、利用者からのご意見・ご要望を周知し適切に対応することを通して、また各種研修等により知識を深めることで、市民対応の満足度を向上させます。具体的には、今年度実施予定の利用者アンケートから、4つの項目(①職員の態度、②親しみやすさ、③資料に対する知識、④個人情報への配慮)についての満足度を調査します。目標値は、前回の調査から①②については、4を超え高い評価なので現状維持、③④については、0.2ポイント増に設定します。〈前回調査結果:①4.13 ②4.03 ③3.62 ④3.67〉	数値	11月末から12月にかけて実施したアンケートから4つの項目(①職員の態度、②親しみやすさ、③資料に対する知識、④個人情報への配慮)についての満足度を調査しました。結果は下記のとおりでした。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足+</th> <th>大変不満+</th> <th>満足度</th> <th>前回調査</th> <th>との比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①職員の満足度</td> <td>81%</td> <td>1%</td> <td>4.24</td> <td>+0.11</td> <td></td> </tr> <tr> <td>②親しみやすさ</td> <td>76%</td> <td>1%</td> <td>4.13</td> <td>+0.10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③資料に対する知識</td> <td>48%</td> <td>1%</td> <td>3.65</td> <td>+0.03</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④個人情報への配慮</td> <td>47%</td> <td>1%</td> <td>3.67</td> <td>±0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> *満足度は大変満足:5点、やや満足:4点、どちらでもない:3点、やや不満:2点、大変不満:1点として計算しました。 ①・②については、前回よりポイントも上昇し、目標に掲げた「現状維持」を達成できました。③については0.03ポイント上昇にとどまり、目標とした「0.2ポイント増」は達成できませんでした。どちらでもないという回答が多く、不満も少ないので、職員に知識を求めない(レファレンス等を活用しない)利用者が相当数いるという傾向は変わっていないと考えられます。④については前回と同じポイントということで、「0.2ポイント増」の目標は達成できませんでした。こちらも③と同様にどちらでもないが多く、不満は少ないので、個人情報に対する意識がまだまだ浸透していないと考えられます。		大変満足+	大変不満+	満足度	前回調査	との比較	①職員の満足度	81%	1%	4.24	+0.11		②親しみやすさ	76%	1%	4.13	+0.10		③資料に対する知識	48%	1%	3.65	+0.03		④個人情報への配慮	47%	1%	3.67	±0		B	B	利用者アンケート調査の結果、前回に比べ職員の態度については満足度が0.11ポイント、親しみやすさも0.1ポイントそれぞれ上昇していることは評価できます。しかし資料に対する知識の0.03ポイントの増と個人情報への配慮の同ポイントの結果については、設問自体を具体化するなどの工夫が必要です。
	大変満足+	大変不満+	満足度	前回調査	との比較																																			
①職員の満足度	81%	1%	4.24	+0.11																																				
②親しみやすさ	76%	1%	4.13	+0.10																																				
③資料に対する知識	48%	1%	3.65	+0.03																																				
④個人情報への配慮	47%	1%	3.67	±0																																				

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。



◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
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奥行きのある資料収集を行います。	予算の削減に対応し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、除籍方針の見直しも視野に入れて保存・除籍を行います。	記述	選定会議を毎週行い、予算削減に対応しながら各館の蔵書構成及びリクエスト状況を考慮し選書を行いました。旧忠生五小取り壊しに伴い、2教室多い6教室を確保し外部書庫を旧本町田中に移転しました。各館で分担収集を行い、合同で除籍作業を実施し、鶴川駅前図書館開館に伴い中央図書館所蔵の全集の一部を移動するなど、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。ICタグ貼付準備に伴う除籍作業を行いながら、保存・除籍方針の見直しを進めています。	A	B	図書館の選書等の努力については大いに評価しますが、予算削減について市民への積極的な開示を行い、市民の評価を得ることも必要と思われます。除籍については、具体的な方針を決めて実務を進めることが、より作業効率を上げていきます。日常作業の方向性について早急な成文化を望みます。
		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。	中央図書館における雑誌・新聞の収集・保存のあり方を引き続き検討するため、前年度のタイトル別回転数を調査します。	記述	タイトル別回転数を調査しました。利用者の要望収集、及びリクエスト担当より未所蔵雑誌のリクエストについて情報を収集しました。その結果を参考とし、2013年度に新規購入する雑誌を14誌選びました。	A	B	単年度の取り組み目標は、中央館のみが対象となっておりますが、他館については全く触れておりません。全館に亘る取組みが必要です。さらに、保存については検討の有無を含め、取組み結果に触れておりません。
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9.9冊にします。(2011年度実績:9.52冊)	数値	市民センター貸出は昨年度より17%増の42,699冊となり、さらに増加傾向にあります。各館独自にテーマを設け特集コーナー(一般書に加え児童書も)を設置し、貸出増につながるよう配慮しました。市民一人あたりの貸出冊数は目標とする数値には0.22ポイント届きませんでした。鶴川駅前図書館の開館もあり前年度より0.16ポイント増加しました。貸出冊数 4,123,662冊(提携市、在勤在学利用者含む。AV資料・文学館除く) 総人口 426,205人 2013年4月1日現在(外国人含む) 市民1人当たりの貸出冊数(図書・雑誌) 9.68冊	B	C	単年度目標の「市民一人あたり貸出冊数(図書・雑誌)を9.9冊にします。」という前提は、すでに破綻しています。毎年度同様の指摘を繰り返さざるを得ないのはおかしなことです。図書館総体として資料が利用されることを評価するのであれば、AV資料も加えるべきであり、市民一人あたりとして人口で割る意義は、今のサービス形態では実態を反映していません。

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
		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。	利用者へのリクエスト制度のPRを行います。	記述	<p>・PRについては、新規登録時にリクエスト制度の説明、ポスター掲示やインターネットでの紹介を行いました。2012年度に実施された利用者アンケートでのリクエストサービスで、「リクエストサービスを知らなかった」と答えた数値が、2009年の利用者アンケートの数値より、若干減少してきて、多少であるが少しずつ制度の周知が広まってきているのではないかと考えられます。しかしリクエストサービスの存在を知らず利用していない利用者も多いことがわかり、利用者が求めているものが何であるかを検討していかなければならないと考えられます。</p> <p>・リクエスト件数は、10月に開館した鶴川駅前図書館の件数とセンター受取を加算しても、679,032件となり、9%の減となりました。リクエスト件数の上限が20件から10件に変更したことなどが原因と考えられます。しかし、センター受取については、リクエスト制度の周知が広まり、続けて利用する人が増えていて、増加が見られます。</p> <p>・中央図書館では、2011年度の町田市の図書館評価における、外部評価者のコメント「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も必要」を受けて、予約・リクエスト調査及び分析を行いました。今回の調査により、従来行ってきた①迅速さを優先にした借用で対応する②選書基準の範囲で可能な限り購入で対応する③蔵書構成を考えて、リクエスト購入のみではなく職員の自発的な選書購入を行なっている、以上の3つの柱を中心に、偏りのない蔵書構成を目指していき、リクエスト対応を行なっていくことがサービスの充実に繋がると考えます。</p>	B	B	センター受取の件数が増加していることは、リクエスト制度のPR効果の表れとして評価できます。PR自体についても、単年度目標に対する取り組みは認めますが、サービスの内容や利用方法を利用者によりわかりやすく伝えるという点では不十分であり、改善が求められます。リクエスト制度は、必要な資料を確実に利用者に提供するための重要なサービスであり、PR強化とともに、引き続き利用者ニーズの把握や利用実態の調査・分析などを行いながら、制度の充実(運用方法の改善や蔵書構成への反映を含む)を図っていくことが必要です。
		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音楽の資料収集の充実に努めます。また、クラシックを中心としながらも、分野を限定せず柔軟かつ広範囲の収集に努めます。特集コーナーについては、映像資料主体の特集展示も行います。	記述	<p>2012年度はCD278点、DVD160点を購入しました。CDの貸し出しは減少したものの減少率の増加に歯止めがかかりました(年間ベースで一昨年度減少率約21%、昨年度減少率約1.3%)。DVDの貸し出しは引き続き増加しています。引き続きクラシックを収集しつつ、他分野の資料も積極的に収集しました。特集ではジャズや歌謡曲の蔵出し特集などカウンターでのお客様の反応が良かったです。映画監督の生誕祭に合わせて映画と関係書籍を中心とした特集を行いました。</p> <p>〈2012年度貸出実績：CD154720点(昨年度比約1.3%減) VT8193点(同約41.8%減) DVD43811点(同約1.6%増)〉</p>	A	B	単年度目標は資料の収集および特集コーナーの展示になっていますが、項目は視聴覚資料貸出サービスであるため、取組結果では貸出数の方に重点が置かれているように見受けられます。また、収集ではクラシックを中心とするとしながらも、結果ではそのことが十分確認できませんでした。特集コーナーの展示については評価します。
		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	<p>定期的な督促業務については、貸出停止措置まで含めて今年度も行いました。</p> <p>督促件数の調査や法制課へのヒアリングも行い、具体的な督促及び貸出停止方法の変更について検討、素案を作成しました。</p> <p>実行については現行のシステムでは難しいため、2015年度から実施する予定です。</p>	B	B	長期延滞を減らすため、具体的な督促及び貸出停止方法の変更について検討、素案を作成したことは評価できます。次期システムにおいて、有効な対策を実施することが望まれます。また、現行システムにおいても、延滞率改善のための工夫が求められます。

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
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	利用者の調査・研究の援助をすること(レファレンス)は、貸出しと並び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。	①レファレンス事例を活用したPR方法を検討・実施します。 ②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	「図書館だより」第103号・104号に身近なレファレンス事例を掲載しました。 「まちだの教育」85号(3月発行)に図書館のサービスの記事内でレファレンスサービスの紹介記事を掲載しました。 「講座・図書館の達人への道」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12月に実施、「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	単年度目標に対する取り組みとしては評価できますが、PRにあたっては、レファレンス・サービスの利用促進につながるよう、更なる工夫が必要です。なお、取組結果の後段にある講座開催については、必ずしもレファレンス・サービスとの連携を意図しているわけではないことから、Ⅱ-4-3の利用者支援(図書館入門講座)に位置づける方が適当と考えます。
		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。	①出版状況とニーズを踏まえた積極的な選書を行います。 ②パスファインダーを順次作成します。〈2011年度末現在:27種〉 ③レファレンスシステムの事例登録件数を増やします。〈2011年度末現在:531件〉 ④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。〈2011年度末現在:65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) ・「町田について調べたい!」(小学校4~6年生向け・新規) ・「まちだを知ろう!」まちだの人物の巻、まちだの統計の巻、まちだの産業の巻(新規) 〈2012年度末現在:31種〉 レファレンスシステムに21件の事例を登録しました。〈2012年度末現在:552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11件の事例を登録しました。〈2012年度末現在:76件〉	A	B	単年度目標に対する取り組みはある程度なされており評価できます。しかし、図書館ホームページに掲載されている図書情報紹介サービスは、2012年6月8日以降情報が更新されていません。また、「町田について調べたい!」、「まちだを知ろう!」はホームページ掲載を確認できませんでした。毎年度の課題ですが、ホームページ上でのアクセスを分かりやすくすることも必要です。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。	昨年同様の計5回の講座を実施します。講座内容等の工夫は引き続き行います。 〈2011年度実績:58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。 配布資料を分かりやすいものに変更する、などの工夫を行いました。 参加者のアンケートは概ね好評でした。バックヤードツアーは実施時間を延ばして内容的には良好でした。夜間の時間帯の回は、生涯学習NAVIにも記事を掲載しましたが、申込が伸びませんでした。申し込み人数が少ない場合は館内放送でも参加を呼びかけました。 参加人数は合計55名でした。	A	A	参加者に充実した講習ができるよう工夫している点は評価できます。利用者への支援は図書館の利用が質的に向上するためにとっても重要です。支援すべき利用者の状況を分析し、状況に応じた図書館入門を検討し、様々な切り口での講習の内容や、動画配信なども含めた開催形態の検討をする必要があります。
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。	平均鑑賞者数を引き続き100名以上にします。また、上映関連資料の展示などを行うとともに、特集との連携も行います。〈2011年度平均鑑賞者数:101.8名〉	数値	映画に使われた音楽(CDなど)や関連資料などの展示を、特集コーナーなどを利用して行い、お客様の興味が湧くように努めました。盛夏の時期にホールの空調設備が故障し、修繕に時間がかかったため一時中止せざるを得ず(7月最終週)、客足が戻るのに時間がかかりましたが、平均鑑賞者数は昨年度を上回りました。〈2012年度平均鑑賞者数109.9名〉	A	A	2012年度の年間鑑賞者数、平均鑑賞者数とともに2009年度以降最も多く、目標値を達成しており、図書館の映画会として定着していることがうかがえます。一方、年間48回のうち、鑑賞者数がホールの定員数である119人になっている回が23回に及んでいます。固定した利用者も多く、満席になることも少なくないことを考えると、利用層を広げるためには複数回の上映などの対策が必要です。

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
		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事業を実施します。年間6回実施、平均参加者数80名以上を目標とします。(2011年度実績:72名)	数値	今年度は、NHKとの共催が5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、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8回の講演会を開催しました。 NHKとの共催回数も多く、大勢の方に図書館に来館してもらうことができ、図書館の利用あるいは貸出につながる事ができたと思います。 (2012年度実績:平均参加者数95名)	A	A	年6回、平均参加者80名以上の取り組み目標を達成したことは評価できます。しかしながら、目標数値を前年度より引き下げたことは説明が必要です。NHKとの共催の講演会は毎回参加者も多く、多くの市民が来場され好評だったことがわかります。NHKとの共催以外の講演会では参加者が少ないものもあり、開催方法・PR方法は検討が求められます。また、参加者の図書館利用促進効果については検証が必要です。
III 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。	「2011年度取組状況報告書」を作成します。 第二次町田市子ども読書活動推進会議を2回開催します。	記述	○2012年8月に「第二次町田市子ども読書活動推進計画・2011年度取組状況報告書」を発行しました。(150部) ○教育委員会で報告し、推進会議、協議会、関係各課に配布するとともに、全小中学校に1部ずつ配布しました。 ○8月23日 第3回推進会議を開催しました。 1月31日 第4回推進会議を開催しました。	A	A	報告書の作成と、推進会議2回の開催を行い単年度目標は達成されました。中期的計画にむけて、さらに質的に高い話し合いの場が持たれることを期待しています。
		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っ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。	○各館で定例のおはなし会を開催するとともに、特別おはなし会を開催します。(中央・木曾山崎・堺)乳幼児向けおはなし会を堺図書館で開始します。また、広報やホームページに掲載し参加を呼びかけます。 ○各館で予定したブックトークを開催します。さらに、学校等で開催できるようにPR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、410回実施し参加者数は8211人でした。2011年度は、379回実施し参加者数は6809人でした。前年度と比較すると実施回数は31回、参加者数は1402人増えました。これは、堺図書館で乳幼児向けおはなし会を始めたことと、鶴川駅前図書館でおはなし会を始めたためです。また、特別おはなし会は、中央図書館で夏休みに「おはなしフェスティバル」、木曾山崎図書館で「科学あそび」、堺図書館で「堺市民センターまつりの特別おはなしかい」を開催しました。ブックトーク(図書館外で実施したものを含む)は32回実施し、843人の参加でした。2011年度は26回実施し、651人の参加となりました。前年度と比較すると回数で6回、参加者数で192人増となりました。 ○各館の取組 ・中央図書館では、第2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16(木曾山崎図書館を含む)のプログラムを行い984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、第2回まちだとしょかん子どもまつりに参加しおはなし会を2回実施しました。 2013年3月28日(木)「乳幼児向け」11時:55人(おはなしポケット) 2013年3月29日(金)「乳幼児向け」14時:43人、「大きい子向け」15時:15人(おはなし玉手箱) ・堺図書館では、7月に堺市民センター祭り特別おはなし会を実施し、23人の参加がありました。また、毎月、第1水曜日に乳幼児向けおはなし会を開催しました。	A	A	ニーズ把握を行いながら、多様なお話会が試みられていることは評価できます。ブックトークの開催も、回数が増え、参加者が多く、意欲的な取り組みが評価できます。よりきめ細かく各館のニーズ把握を行い、場が活性化されることを期待します。

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
		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。	「みんなでもうこどもの本」を年に4回、発行します。2011年度に発行した「みんなでもうこどもの本」をまとめて総集編を1回発行します。	数値	○2012年4月「2011年度みんなでもうこどもの本総集編」(2000部)を発行しました。 ○小学校に利用状況のアンケートを実施した結果、各クラスに掲示できていない学校があったため、各クラスに掲示できるように配布数を40部から60部を増やしました。この結果、発行数を4010部にしました。 ○総集編をホームページに掲載しました。  2012年4月 No.147「4月号」を発行しました。 2012年7月 No.148「7月号」を発行しました。 2012年10月 No.149「10月号」を発行しました。 2013年1月 No.150「1月号」を発行しました。	A	A	各校に十分に届くよう発行部数を増やしたことは、速やかな現場対応として評価できます。前年に引き続き、配布先に児童館、学童、幼稚園、保育園を加えることを検討してください。Web版に載せたことは評価できますが、利用者から「探しにくい」との声があります。より前向きな一歩を望みます。
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。	登録校を4コースにわけ、2週間毎の巡回を継続することで取組みの更なる浸透と需要の掘り起こしに努めます。〈2011年度実績：登録校数62校中50校、利用校数41校、利用回数169回、貸出冊数4,866冊〉	数値	小学校では、登録38校の内、32校で延べ134回、4,539冊 中学校では、登録14校の内、10校で延べ36回、1,261冊 合計では、登録52校の内、42校で延べ170回、5,800冊の利用がありました。 2011年度に比べ登録校で2校、貸出冊数で934冊増加しました。 おすすめリストとして 小学生向け1種：「鶴見川」おすすめの8冊 中学生向け2種：「京都・奈良修学旅行」おすすめの18冊； 「中学生のための英語の絵本」おすすめの20冊 を新たに作成し、他のリストと共に小・中学校に配布しました。 来年度より巡回コースと運行日程は変更せず、利用申込のある学校に配本を行うことを3月の登録更新用紙送付に併せてお知らせしました。	A	A	登録校、貸出冊数ともに増えたことは評価できます。引き続き、需要の掘り起こしに力を注いでください。
		2	職場体験	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46名を受け入れます。〈2011年度実績：44名〉	数値	全館で46名(中央18名、さるびあ6名、鶴川4名、金森6名、木曾山崎6名、堺6名)を受け入れました。 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11件20名でした。	A	A	各種図書館業務の体験事業は、図書館に対する理解を深める上で有効な事業であると考えます。今後とも体験事業の継続と内容充実にも努めてください。
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、サービス利用者の増加に努めます。 〈2011年度実績：登録者数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〉	数値	障がい福祉課でのPRちらし配布を継続して行い、今年度はさらに町田市社会福祉協議会にも配布をしました。今年度の新規申し込みとして、視覚障がい等10名、宅配1名の登録があり、年度末の合計登録者数は201名、対面朗読利用件数433件、点字・録音資料貸出タイトル数2535タイトルとなりました。2011年度に比べ、2名増加、12件増加、358タイトル減少しました。	B	B	新規申込者があり、地道な広報活動が評価されますが、市広報への掲載など、より効果的な広報活動を探ることを期待します。対象に当たる方のニーズを正確にきめ細かく掘り起こしてください。

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
		2	資料宅配サービス	①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。 ②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。	①宅配サービス体制の充実を受け、利用者の一層の増加に努めます<2011年度実績：19人> ②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	①宅配利用の新規申込は1件あり、貸出は369点から358点となりました。 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9名ありました。 ②点字図書貸出時に、利用者へ返却資料回収サービスの案内書配布と声掛けを行い、今年度は1件の利用がありました。その他はご利用をお勧めしましたが、特にご希望がありませんでした。	B	B	ボランティアの新規登録者が多くあり、PR活動が評価されますが、貸出冊数は減少しました。意欲的なボランティアとの連携で、よりきめ細かい利用者対応を望みます。
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	図書館が身近にない地域の住民へ移動図書館車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。	鶴川駅前の複合型文化施設「町田市鶴川緑の交流館」に鶴川駅前図書館が開館するのに合わせて、鶴川地区のサービスステーションを見直し、市域全体でより必要とされる地域に新たなサービスステーションを開設します。 廃止となるサービスステーションの利用者には、十分な周知期間をとり、説明に努めます。 新たに開設するサービスステーションの広報に努めます。	記述	鶴川駅前の「和光大学ポプリホール鶴川」内に鶴川駅前図書館が開館するにあわせ、鶴川地区の3ステーション(「能ヶ谷いずみ公園」「鶴川駅前五反田公園」「能ヶ谷にじの丘公園」)を10月末で廃止し、南地区に新たに2サービスステーション(「西田橋公園」「鶴間橋児童公園」)を11月から開設しました。 4月より毎月1回の巡回を開始したヴィラ町田(介護高齢者福祉施設)は、巡回ポイント見直しのなかで11月からは月2回に巡回回数を増やしました。 11月から市ホームページの「地図情報まちだ」に各サービスステーションの場所を移動図書館巡回場所として掲出しました。	A	A	地域の状況の変化に目を配り、新たなサービスステーションの開設を行ったことは大変評価できます。廃止とするサービスステーションへの周知も丁寧に行われています。移動図書館は、図書館利用のきっかけとしても重要です。引き続きの努力に期待しています。
IV 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。	協議会の発意による課題の設定、提言ができる環境を作ります。	記述	協議会の発意により、「図書館と学校との連携」を課題として自主的に検討していただいています。 また、2012年11月「図書館評価」の外部評価コメントをいただきました。	A	A	図書館側からの諮問事項はありませんでしたが、第14期町田市図書館協議会では検討課題として「図書館と学校との連携」を継続審議するとともに、「2011年度図書館評価外部評価」を実施して、その成果を図書館側に提出しました。協議会の各種活動に対する図書館側の支援は十分であったと考えます。
		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、今年度は地域館で開催します。<2011年度実績：7名>	数値	2013年3月13日(水)金森図書館にて、金森図書館利用者懇談会を行いました。参加者は14名でした。 今年度は、外部評価で指摘されたように、中央館ではなく、地域館で利用者懇談会を行いました。金森図書館をはじめ、町田市の図書館では、おはなし会の運営が課題となっていました。そこで今回は「おはなし会の参加人数減少」をテーマとし、子どもと直に接する機会のある様々な方々に参加いただき、現代の子どもの置かれている状況を話し合いました。その結果、3時のおはなし会には時間的に間に合わないことが分かってきました。この話し合いを踏まえ、金森図書館では、おはなし会の開催時間を遅らすように検討することになりました。今回は、図書館の運営上の課題に対し、利用者の意見をいただき、よりよい図書館運営に反映することのできる実のある懇談会になりました。	A	A	前年の指摘により、直ちに地域館における懇談会を実施したことは大変評価できます。話し合いの内容を踏まえ、お話し合いの時間の見直しを行ったことは、懇談会の成果です。引き続きの努力に期待しています。

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
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	<p>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。</p>	<p>団体登録利用者懇談会を開催し、図書館と登録団体や、登録団体相互の情報交換を行います。運搬手段を持たず、さるびあ図書館で選定した資料の配本を希望する地域文庫や小・中学校の文庫等には引き続き配本を行います。                      &lt;2011年度実績：地域文庫延べ6回 計721冊、小・中学校延べ6回 計1,100冊&gt;                      リサイクル資料(児童書が中心)を地域文庫や小・中学校等に提供します。                      &lt;2011年度実績：延べ31団体 計2,146冊&gt;</p>	数値	<p>11月8日に18団体(内、小・中学校4校)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。より多くの団体が参加できる懇談会の開催方法を検討しましたが、実現できませんでした。                      団体貸出については、184団体に22,371冊(内小・中学校47校に7,381冊)を貸出しました。                      また、配本についても引き続き行いました。&lt;2012年度実績：地域文庫に延べ7回計789冊、小学校には延べ2回計404冊&gt;                      リサイクル資料の提供についても、児童書を中心に行いました。&lt;2012年度実績：地域文庫やおはなし会等14団体に計377冊、小・中学校14校に計1,583冊&gt;</p>	B	B	<p>団体利用者懇談会の活性化が実現できなかったのは、残念です。出席団体を増やすには、情報交換できる状況を工夫することが重要です。団体の目的ごとに分けたり、地域ごとに分けたり、集まって情報交換ができる設定を検討することを望みます。配本については、学校間格差の改善に向けて努力されていることが評価できます。</p>
		2	ボランティアへの援助・育成	<p>(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。</p>	<p>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。&lt;2011年度実績：11名&gt;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。                      &lt;2011年度実績：8名&gt;                      また、ボランティアレベルアップ講座の実施を検討します。</p>	数値	<p>○おはなし会ボランティア養成講座(乳幼児向け)を10月2,9,16日開催しました。最終日の16日には特別おはなし会(参加20名)を開催、受講生が実演しました。                      10名募集、受講者数4名、修了者数4名。                      ○おはなし会ボランティア養成講座(語り手)を2月5,12,26日,3月5日の4回開催しました。                      10名募集、受講者数11名、修了者数8名。                      ○レベルアップ講座は、(乳幼児向け)講座修了者を対象に「わらべうたであ・そ・ぼ」をおはなし玉手箱さんが講師で2月19日に開催、18名が参加しました。</p>	B	B	<p>「おはなし会ボランティア養成講座」の開催が順調に継続されていることは評価できます。しかし、その成果を活かす仕組み作りが十分ではありません。図書館とボランティアとの連携に工夫が必要です。また、需要に対してボランティアが不足しているブックトークの担い手を育てる講座を新設することを望みます。</p>
			<p>(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。</p>	<p>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。                      &lt;2011年度実績：2テーマ各1回&gt;</p>	数値	<p>2~3テーマの実施予定でしたが、音訳者の強い要望や、年々デイジーの利用が増えていることに対応するため、また外部評価での指摘もあり、急遽他テーマの予算とあわせ、音訳資料のデジタル化を考慮した内容の講座「デイジー編集初心者講習会」を、各日4時間合計3日間実施しました。</p>	A	A	<p>前年の指摘により、予算を調整し「デイジー編集初心者講習会」を開催したことは、音訳ボランティアの生の声に応え試行・努力した経過が高く評価されます。</p>	

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
V 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。また、図書館のホームページを有効に活用して、図書館のPRを行います。	記述	昨年度に引き続き、「生涯学習NAVI」に映画会の日程を掲載しました。今年度は「まちだの教育」や「まちびと」にも、図書館サービスと第2回まちだとしょかん子どもまつりについて記事掲載しました。また鶴川駅前図書館の開館にあたり、「まちだの教育」に記事掲載されました。図書館ホームページでは各種行事案内、移動図書館の巡回日程など、情報を適宜出しました。	B	B	「生涯学習NAVI」「まちだの教育」「まちびと」などに図書館関連記事を掲載できた点は単年度目標を達成できたといえますが、ホームページの活用では余地があります。ホームページにおける情報提供の工夫が望まれます。
		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うよう、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。	①引続き市内レファレンスのPRをします。 ②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。 ③2012年1月24日より市議会議員向けレファレンスサービスおよび貸出を開始したため、それらのPRを行います。 上記を実施したことにより、貸出冊数を2011年度実績の3%増加させることを目指します。また、レファレンス件数は、2011年度実績を上回ることを目指します。 <2011年度実績：市内貸出256冊・市内レファレンス連絡票34件>	数値	①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6月に実施しました。 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！」(市内レファレンスの紹介)を1月に掲載しました。 ②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。 ③「市議会議員の皆様へ 図書館資料貸出サービスのご案内」(2012年4月改定)を配布しました。 <2012年度実績：市内貸出320冊(前年度比25%の増加)・市内レファレンス連絡票44件(前年度比10件の増加)・市議会議員レファレンス7件>	A	A	行政内部へのPRは、市内貸出や市内レファレンスの件数が徐々に増加している点から一定の効果を生み出しているといえます。市議会議員レファレンスを含め利用促進のための取り組みを期待します。なお、公立学校教員に対しても同様のサービスを展開する余地がありますので、検討を望みます。
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。また、各館責任者に対してもマニュアルの徹底を行います。	記述	救急対応・避難誘導等災害対策の研修を、危機管理マニュアルとの2本立てで行いました。わかりやすく理解できるように、ビデオによる救急対応・避難誘導も研修に盛り込みました。参加者28名(新規採用10名・未受講者18名)。しかし、各館責任者に対するマニュアルの徹底ができませんでした。	B	B	「危機管理マニュアル」の理解を徹底するために研修を行った点はよいのですが、各館の責任者に対するマニュアルの徹底が不十分です。各館ごとの対応方法など早急に行う必要があります。
		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、維持管理に必要な適切な修繕を行います。	2012年度に予定されている修繕を確実にしつつも、緊急なケースにも対応します。今年度は前年度より続く、中央図書館の空調工事が終了予定です。	記述	2012年度に予定されていた修繕に加え、緊急修繕を含む、5館35件(施設修繕34件、備品修繕1件)の修繕を実施しました。中央図書館では、年度をまたがる空調工事が完了しました。金森図書館では、屋上防水等の工事が終わりました。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	予定された修繕、緊急修繕ともに目標通りに実施できた点は評価できます。

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。



◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2012年度)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	単年度の取組目標		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
					2012年度	指標				
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、全庁的な視点から、機会を捉えて、検討を行っていきます。	記述	<p>10月にオープンした鶴川駅前図書館の開館時間については、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時までの開館としました。鶴川駅前図書館のオープンにより、図書館のべ開館時間数は大幅に増加しました。</p> <p>既存館の開館日および開館時間の拡大については、前年度の検討結果を受け、今年度の検討は行いませんでした。</p> <p>なお、今年度実施したアンケート結果では、</p> <p>(1)開館時間・閉館時間の満足度ポイントは3.41で、前回より0.06ポイント上昇しましたが、順位は満足度を調査した26項目中、下から8番目で前回(25項目中、下から7番目)とほぼ同様の結果でした。</p> <p>(2)開館日数の満足度ポイントは3.70で、前回より0.03ポイント下降しました。順位は満足度を調査した26項目中、上から10番目で前回(25項目中、上から8番目)より若干下がってしまいました。</p>	B	B	鶴川駅前図書館の開館にともない、より利用者ニーズに応じた適正な開館時間を検討し実施したことは評価できます。しかし、開館日時については利用者ニーズを汲み取りながら、既存館を含めた全館的な検討が行われるべきです。
		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。	貸出冊数の上限について、今年度実施予定の利用者アンケートの結果を見て、改善の必要性を改めて検討します。返却ポイント増設の可能性について、引き続き検討します。	記述	<p>11月末から12月にかけて実施したアンケートから、「貸出冊数の上限」および「図書館以外の返却ポストの設置」についての満足度を調査しました。</p> <p>(1)「貸出冊数の上限」の満足度ポイントは4.28で、前回調査と比較すると0.07ポイント低下してしまいました。しかし、前回同様、満足度を調査した26項目中、最も高い満足度でした。以上から、早急に改善する必要性はないものの一定の要求はあるものと判断し、機会を捉えて検討をしたいと思えます。</p> <p>(2)「図書館以外の返却ポストの設置」の満足度ポイントは3.54で前回調査より0.21ポイント上昇しました。順位も前回は26項目中、下から5番目でしたが、今回は下から11番目となりました。しかしながら、一定の要望はあるものとの認識は持っています。なお、具体的な検討には至りませんでした。</p>	B	C	貸出冊数については利用者アンケートに照らし合わせた検討が行われましたが、「図書館以外の返却ポスト設置」については、利用者の根強い要望があるにも関わらず具体的な検討に至らなかったことは問題です。その理由も含め、再検討が必要です。
				(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行っている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	<p>3施設での貸出冊数は、前年度に比べ17%増の42,699冊になりました。センターでは端末による貸出を行っていないことから、タイムラグによるトラブルが依然として発生していますが、改善を進め件数は減少しています。また、年末年始の返却期限を分散化し、年始に利用者が集中するのを解消しました。受渡し場所の拡大については、成瀬センターの建替えに伴い市民部と調整中です。</p>	B	B	利用が増加している点は、利用者の利便性向上に一定の役割を果たしていると言えるでしょう。アンケート結果からも更なるポイントの設置検討が求められます。

【評価基準】

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、計画通りにはいかなかった。

2013年10月24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  
山口 洋

### 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、2012年度「町田市立図書館評価」の外部評価機関として図書館評価を実施いたしました。2013年8月12日第15期第1回協議会において、図書館長より2013年8月12日付文書「2012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即日協議し、「図書館評価会議」を設置するとともに、第三者の立場から評価を実施しました。

ここに、その結果なら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

8月12日第1回協議会において、図書館からの依頼を受けて評価会議の進め方について以下のことを確認しました。

- (1) 評価は、全委員で担当する。
- (2) 大項目ごとに評価担当グループを設け、グループ単位での評価を行い、コメント案を作成する。
- (3) 各グループの評価終了後、全体会議にて全項目の評価及びコメントを検討し確認する。

(4) 報告書案を作成し全委員で確認の上、図書館長に報告する。

#### 3. 外部評価結果について

2013年8月12日付提示のあった「町田市立図書館評価2012年度評価結果」に対する外部評価を実施し、41項目（全42項目中2012年度評価対象外の1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（2012年度）及び取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。（「町田市立図書館評価2012年度評価結果」を参照）

なお評価にあたっては、8月12日付の図書館からの依頼文書により、①外部評価を2013年10月末日までに実施する。②評価は単年度目標に対する取組み結果についてのみ行う。③単年度目標の是非その他については別途提言を提示する。の3点を基本にして実施しました。なお単年度目標に対する取組み結果についてのコメントには、三段階評価の根拠について記しました。

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、9項目ありました。いずれも自己評価に対して外部評価がマイナス評価になったものです。

#### 4. 外部評価実施による提言

##### ①利用者アンケートについて

利用者アンケートが3年に1度の割合で実施されておりますが、きめ細かな利用者ニーズの把握のためには、より頻繁に行うことが望まれます。アンケートの実施方法について工夫してください。

##### ②職員の司書率向上について

図書館嘱託員の司書率に対して、専任職員の司書率が低い点が気になります。研修制度利用により司書資格取得は可能であればこそ、これを活用し専任職員の司書率向上を目指してください。

#### ③統計数値の扱い方

適正な評価を実施するためには、II-1-1 コメントにあるように、毎年度一貫した基準で統計数値を算出することが必要と考えます。また、算出のしかた自体についても、必要に応じて見直ししていく必要があります。

#### ④資料収集について

図書館サービスを支える資料の収集に関して、その予算が連年削減されている点は憂慮すべきことです。市民への説明とともに資料費の適切な確保を求めます。

#### ⑤図書館ホームページについて

ホームページを活用した情報発信は、図書館サービスを市民に伝える上で大切です。情報へのアクセスのしやすさ、見やすさの点で現在のホームページについて改善を求めます。

#### ⑥危機管理、リスクマネジメントについて

研修のみならず、実際の業務において検証することも必要です。

#### ⑦図書館評価の指標について

図書館評価の中で、単年度評価に付される評価指標が数値目標、記述目標のいずれかで示されておりますが、各取組みを評価する上でより適切な指標の在り方を指標設定の根拠とともに検討する必要があります。

#### ⑧図書館評価の中期目標について

現在は単年度目標についての評価が行われておりますが、中期目標についても計画的な評価が必要です。

## 5. 結び

協議会は、館長の依頼により「2012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。過去3回の評価活動を鑑みて、10月末までに報告書を図書館長に提出することを目標に8月から3カ月弱の限られた時間の中で、グループ会議、全体会議を合わせて8回開催し、全委員が協力して検討を進めてまいりました。外部評価者として図書館評価を検討することは、町田市の図書館の置かれている現状を知るとともに、図書館活動に対する理解を深め、今後求めるべき図書館の姿を想起するためにも大変有益な活動でありました。この一連の活動によって得られた経験は、協議会活動にも大切な糧になると確信します。私たち協議会は、今後とも図書館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。

## 6. 外部評価の実施スケジュール

2013年8月12日	第15期第1回図書館協議会	図書館評価の外部評価について依頼を受ける。即日評価の進め方を協議
2013年8月22日	第2グループ会議開催	
2013年8月29日	第3グループ会議開催	
2013年9月5日	第2グループ会議開催	
2013年9月9日	第1グループ会議開催	
2013年9月20日	第3グループ会議開催	
2013年9月26日	第1回図書館外部評価会議（全体会）	全項目の外部評価とコメントを検討、修正
2013年10月10日	第2回図書館外部評価会議（全体会）	修正コメント案の確認と提言項目の整理