

町田市の図書館評価

2013年度事業の評価結果

および

第1期図書館評価総括

2015年1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2013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した。本年度は最終年度として、2013年度事業評価のほか、5年間を通した「評価のまとめ」も行っています。

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。

また、2014年度評価からは、「第Ⅱ期評価」として、2013年度に策定した「図書館事業計画」に基づく事業評価を行ってまいります。

引き続き、町田市立図書館をよろしく願いいたします。

2015年1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「2013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22、Bが15、Cが2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20、Bが14、Cが5ということで、自己評価に対して2項目でプラスの評価、7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。

◆町田市の図書館評価◆

評価結果一覧表 (2013年度)

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
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	A	A	1
2 「図書館の自由に関する宣言」に則った運営	B	B	1
3 計画的な図書館施設整備の検討・推進	A	A	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	/	/	2
2 経費節減への取組み	B	B	2
			2
			2
3 効率的な図書館運営	A	A	3
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	C	C	3
2 職員の人材育成	A	A	3

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	B	C	4
2 職員の市民対応	/	/	4
2 市民にとって魅力的な資料収集			
1 図書資料の収集	A	B	4
2 雑誌・新聞の収集	A	B	4
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	5
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	B	B	6
4 延滞資料への対策	B	B	6
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	6
2 レファレンス資料とツールの充実	A	A	7
3 利用者支援（図書館入門講座）	B	B	7
5 生涯学習の拠点としてのサービス			
1 映画会	B	A	7
2 文化講演会	A	A	8

III 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	8
2 おはなし会・ブックトーク	A	A	9
3 みんなでよもうこどもの本	A	A	10
2 学校・学校図書館との連携			
1 学校図書館支援貸出	B	B	10
2 職場体験	A	A	10
3 高齢者や障がい者への資料提供			
1 障がい者サービス	A	A	11
2 資料宅配サービス	A	A	11
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	A	11

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	A	A	12
2 利用者懇談会	A	A	12
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	13
2 ボランティアへの援助・育成	A	B	13
			13
			13

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	B	B	14
2 図書館サービスの行政内部へのPR	B	B	14
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	C	14
2 快適で、居心地の良い施設環境	A	A	15
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	A	B	15
2 貸出・返却場所等の条件	B	C	15
			15
			15

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013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。	図書館の運営理念、目標を実現するために策定した「図書館事業計画」に基づき事業を進めます。	記述	<p>本年度予定の以下の重点事業を計画どおり実施しました。</p> <p>☆地域館整備及び予約資料受渡拠点整備事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仮称忠生図書館用図書資料を予定通り約32,000冊選定・発注しました。 ・成瀬コミュニティセンター建設実施設計に予約資料受渡コーナーの設置を盛り込みました。また、新たにつくし野コミュニティセンターでの実施についても検討に着手しました。 <p>☆業務効率化、サービス向上事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICタグ導入準備のうち、ICタグシステムは開発を終えました。また、既存資料へのICタグ貼付については、中央図書館での作業をほぼ終えました。 	A	A	「図書館事業計画」に基づく事業を予定通りに実施できました。
		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	<p>年9回の会議を開催し、7種の資料を検討、情報交換などをおこないました。</p> <p>年間2回の職員向け研修を実施しました。</p> <p>市民向けの啓発方法は検討を行いましたが、適当な機会がなく実施には至りませんでした。</p>	B	B	館内に「図書館の自由委員会」を設置し、図書館の自由に関する諸問題に組織として対応しようとしている点は評価できますが、図書館の自由について市民向けの啓発が出来なかったことは評価できません。様々な方法を駆使して啓発活動を推進してください。
		3	計画的な図書館施設の整備の検討・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、資料収集に着手するとともに、備品整備計画等開館準備を進めます。	記述	<p>当初の計画どおり、開館時目標蔵書数64,000点の1/2である、約32,000点の資料収集を行いました。</p> <p>また、備品等整備計画策定、および発注リスト作成も予定どおり完了しました。</p>	A	A	単年度目標の計画通りに事業を実施できました。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013年度	指標				
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。	パンフレットラックの設置料収入を維持・継続します。また、図書館カレンダーの寄贈(スポンサーの広告掲載)による経費削減や、図書館のホームページへのバナー広告の掲載について引き続き募集を行い、さらなる広告収入の確保に努めます。〈2012年度実績: 475千円〉	数値	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・鶴川駅前の設置料40万円の収入となりました。また、バナー広告の掲載事業は1社より応募がありました。3万円×2期(5~7月、11~1月)分の収入がありました。なお、図書館カレンダー寄贈事業への応募は今年度はありませんでした。〈2013年度実績: 460千円〉	B	B	実績は単年度目標を下回ったものの、ホームページのバナー広告を1件得ることができた点は評価できます。
				(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				

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013年度	指標				
		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。〈2011年度決算ベース実績:236.73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、2012年度決算ベースに基づき算出すると246円となり、2011年度決算ベース実績237円には及びませんでした。中期的計画目標値は達成しました。 なお算式は、図書館運営費総額(1,075,127,554円)÷総貸出点数(4,364,152点)=貸出コスト(246.35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。また、前年度は含んでいない鶴川駅前図書館(2012年10月開館)整備事業費を含みます。 他の指標として、事業別財務諸表では蔵書回転率を使用しています。2011年度:3.97回 2012年度:3.82回 (2011年度と比較して貸出コストが増加していますが、2011年度は図書館運営費総額に開館準備中だった鶴川駅前図書館整備事業費を含んでいなかったのに対し、2012年度は含んでいるので運営費総額が高くなっています。ただし、鶴川駅前図書館は2012年10月開館のため、貸出点数は約半年分となり、貸出コストが約2倍になるため2011年度決算ベース実績より高くなっています。)	A	A	今年度は鶴川駅前図書館の整備事業費を含んでいるため経費が上がっていますが、中期的計画目標値を達成できた点は評価します。なお、蔵書回転率が指標として提示されていますが、数値の評価を示す必要があります。
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%〉	2014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。〈2013年4月1日現在:83.6%〉	数値	2014年4月の採用に向けて、嘱託員の選考試験を実施し、司書資格を持つ嘱託員6名(欠員補充)を決定しました。 その結果、常勤職員司書保有率60.7%、再任用職員司書保有率33.3%、図書館嘱託員司書保有率100%、全体司書保有率82.6%になりました。 市役所全体の人事異動により、司書資格を持たない職員が多く転入してきたため、単年度目標を達成することができませんでした。	C	C	嘱託職員に比較して常勤職員の司書資格保有率が低いです。司書講習等への職員の積極的な派遣を希望します。そのために資格取得を職員に周知し、講習等に参加しやすい環境作りも必要です。
		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・5月・10月・1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、昨年度に引続き町田市を理解する講座として「町田の歴史と文学」を、また「英語アレルギーを克服しよう」と題して英会話研修を実施しました。今年度は文学館が主催する「公務員倫理」研修に、図書館から2名参加しました。	A	A	計画通りに事業を実施した点は評価できます。但し、館内研修中心です。様々な館外研修なども視野に入れた、図書館員としてのスキルアップが望まれます。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013年度	指標				
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方策を実施し、在勤・在学を含む有効登録者数を、市民の30%にします。〈2013年3月末現在25.5%〉	数値	各種取組の結果、在勤・在学を含む有効登録者数は市民の25.4%(2014年4月1日現在:有効登録108,308人/人口426,209人)と、鶴川駅前図書館が開館した前年度の数値25.5%にはわずかに及びませんでした。また参考数値として、在住のみの有効登録者数の登録率は24.4%(103,934人/人口426,209人)でした。こちらは前年度と同じ数値です。		B C	数値目標を達成することができませんでした。なお、取組みにおいては町田市全体の登録者数や各館別の登録者数について分析するなど多面的な検討を行い、登録者数を伸ばす方策を検討する必要があります。	
	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。	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					
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、除籍方針の見直しを検討します。	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。各館で分担収集を行い、合同で除籍作業を実施し、鶴川駅前図書館や市民文学館に全集の一部を移動する等、中央図書館と地域館・市民文学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、全7回の会議で一通り「一般図書 除籍(除架)の目安」の改訂を行いました。精査後、2014年度に施行する予定です。		A B	図書館資料収集に関する取組みは、選定会議の毎週実施、見計らい選書、蔵書構成やリクエストを考慮したきめ細かい選書を行っており評価できます。なお、資料費削減による選書環境の変化については、市民へさらに説明することが望まれます。また除籍(除架)方針は、資料収集方針等とともに市民へ公開されることが望まれます。	
	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。	昨年度に引き続き、2013年度も中央図書館雑誌タイトル別回転数の調査を行い、経年変化についてもデータ収集して、より理想的な収集・保存を検討します。	記述	雑誌のタイトル別回転数を全館分調査するとともに、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、1月に地域館も含む雑誌担当者会議を開催し、全体の調整をとって2014年度に新規購入する雑誌を13誌選定しました。		A B	タイトル別回転数などのデータを参考にし選書・収集している点は評価できますが、取組目標にある「経年変化」についての検討が今年度はなされていません。	

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013年度	指標				
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10冊にします。〈2012年度実績:9.68冊〉	数値	<p>今年度は鶴川駅前図書館が、年間通して開館したため280,686冊から588,477冊の約2倍の貸出になりました。また、市民センター貸出は昨年度より11%増の47,342冊となり、増加しています。</p> <p>さるびあ図書館が耐震工事のため約3ヶ月の長期休館となり、貸出冊数は414,954冊から285,700冊になり大幅に減少しました。全体で見ると100,501冊減の4,023,161冊になり、貸出冊数は2.4%減になりました。</p> <p>それに伴い市民一人あたりの貸出冊数は、昨年実績を0.24ポイント下がり、取組みの目標値を大きく下回ってしまいました。</p> <p>貸出冊数 4,023,161冊 (提携市、在勤在学利用者含む。AV資料・文学館除く) 総人口 426,209人 2014年4月1日現在(外国人含む) 市民1人あたりの貸出冊数(図書・雑誌) 9.44冊</p>	C	C	鶴川駅前図書館の開館や市民センター等を活用した予約資料受渡システムの利用者増加など貸出サービスに関する環境は向上しつつあるものの、市民一人あたりの貸出数が目標の10冊には届きませんでした。また同数値が伸び悩む原因を把握した上で、今後の対策を立てるべきです。
		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向けて、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。昨年実施された利用者アンケートの集計結果を踏まえ、効率的なリクエスト提供を目指します。	記述	<ul style="list-style-type: none"> 各館のリクエスト件数については、鶴川駅前図書館が20%近い伸び率となりましたが、その伸びが中央図書館・鶴川図書館の大幅な減少に少なからず影響があったと考えられます。全体のリクエスト件数については、資料費削減による影響で、予約資料提供までの期間が長期化し、そのため新たな予約ができないという事象が発生し、これが件数の減少につながっていると考えられます。しかし、さるびあ図書館の休館がなければ、2012年度の水準が保てたのではないかと推測され、これは各館でリクエストランキングの掲示や特集コーナーを実施することで、所蔵資料のPRを行うとともに、リクエスト制度の周知のためのポスター掲示、カウンターでのPRなどに努めた結果だと思われます。 効率的なリクエスト提供については、木曜日に実施される選定会議に間に合わない新刊書のうち、多数予約が予想されるものに限り、前もって選定会議にかけ、その週の土日には利用者に提供できる事務改善を行いました。 	B	B	リクエスト制度のPRが多面的に行われていることは認めますが、図書館ホームページでの周知内容の見直しを含め、引き続き、サービスの内容や利用方法を利用者にわかりやすく伝えていく努力が求められます。効率的なリクエスト提供実現のための事務改善については評価できます。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013年度	指標				
		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。	引き続き幅広い資料収集に努めます。音楽に限らず、楽曲以外の音声資料等も収集に力を入れます。特集では音声、映像資料のみならず書籍資料との関連付けを重視し、展示内容の充実に努めます。	記述	2013年度はCD314点・DVD148点を購入しました。音楽以外にも現役実力派の唄家の落語などの諸芸もの、根強い需要のある経などの資料も積極的に購入しました。また、全体特集と連動した音楽特集コーナーなども設置しました。 2012年度はCDの貸出減少に歯止めがかかりましたが、2013年度にかけては減少しました(昨年度比11.3%減)。 <2013年度貸出実績: CD 137,184点(昨年度比11.3%減) CT 394点(昨年度比93.1%増) VT 4,969点(昨年度比64.8%減) DVD 40,480点(昨年度比7.6%減)>	B	B	幅広い分野にわたる資料収集や書籍資料と連動した資料展示を行っていることは評価できます。2013年度は、それまで増加傾向にあったDVDの貸出件数が減少しましたが、引き続き、利用者ニーズに合致した魅力あるサービスを提供していくことが望まれます。
		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います。また長期延滞をいっそう減少させるため、貸出停止のあり方について検討を進めます。	記述	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。 新しい督促方法については、昨年度に素案を作成しましたが、実施につきましては、2015年3月のシステム更改後を予定しています。	B	B	2015年3月のシステム更改後に実施される新しい督促方法により、状況をさらに改善していくことが望まれます。
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。	①レファレンス資料や、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105号・106号に身近なレファレンス事例を掲載しました。 「レファレンスコーナーご案内」のチラシを作成・配布、事例とレファレンス図書の紹介を載せました。 「講座・図書館の達人への道」を6月に実施、「中高生向け講座・めざせ図書館の達人」を8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。	A	A	単年度の取組目標に対して計画どおり実施されており、評価できます。PR方法の更なる工夫も検討される必要があります。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013年度	指標				
		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選書を行います。 ②パスファインダーを順次作成・改訂します。〈2012年度末現在:31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。〈2012年度末現在:552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。〈2012年度末現在:76件〉	数値	出版・利用状況を見ながら、レファレンス資料の積極的な選書を行いました。 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) ・「まちだを知ろう!」 まちだの文学の巻、まちだの福祉の巻(新規) 〈2013年度末現在:33種〉 レファレンスシステムに23件の事例を登録しました。〈2013年度末現在:575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18件の事例を登録しました。〈2013年度末現在:94件〉	A	A	単年度目標はそれぞれ達成しており、評価できます。パスファインダーは作成後の改訂も適宜行われていますし、レファレンスシステムへの登録も増えています。これらのデータを様々な方法で利用者に還元する取り組みを期待します。
		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。より多くの方に参加していただけるよう、講座の開催曜日等の検討を行います。〈2012年度実績:55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。 小中学生向けのバックヤードツアーは人気があるものの、夜間の社会人対象のバックヤードツアーは、実施時期を変更してみましたが、申込は延びませんでした。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45名でした。	B	B	昨年度と同様の回数の講座が開催され、数値目標は達成されました。しかし、参加人数は減少しています。参加者の参加の目的やどのような層の人たちが参加していたかなどを分析し、開催時間、開催回数、講座の内容などの検討も必要です。
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100名以上にします。上映の際に展示する関連資料の範囲をより広げることで、映画以外にも興味を持ってもらえるように工夫します。〈2012年度平均鑑賞者数:109.9名〉	数値	今年度は広く文化的な側面も考慮し、比較的若い世代へアピールする映画や、米国映画以外の作品、一般的な映画館では見る機会の少ないものを意図的、積極的にとりあげました。その影響もあり、平均鑑賞者数は100人にわずかに届きませんでした。若干動員数は落ちましたが、図書館の文化事業としての目的は果たしていると考えます。 また、今年度より入場方式を整理券配布方式に変更し、慢性化していた開場時の席確保のための混乱を解消し、お客様に気持ちよくご鑑賞いただけるようにし、大変好評をいただきました。その他寿命のきていた上映用プロジェクターの交換工事を行いました。画質(見やすさ、明るさなど)が各段に向上しました。 〈2013年度平均鑑賞者数98.9名〉	B	A	単年度目標の平均鑑賞者数100名以上はわずかに下回りましたが、天候の影響なども考えられ、98.9人はおおむね達成された数字と考えられます。 また、今年度は入場方式を整理券配布方式に改め、席確保のための混乱を回避できるようになったことは評価できます。月ごとにテーマを設定し良質な映画を選択し、図書の貸し出し促進に関わろうという姿勢はとても大切です。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013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を開催します。	引き続きNHKとの共催事業を中心に、市の関連施設、民間団体等と連携した講演会を実施します。年6回以上実施、平均参加者数80名以上を目標とします。〈2012年度実績：平均参加者数95名〉	数値	今年度はNHK共催4回、町田市自由民権資料館共催1回、五藤光学研究所・まちだ語り手の会共催1回の計6回開催し、単年度目標は達成しました。実施にあたっては、多くの方にご利用いただいておりますが、まだ一部の事業はさらなるPRの余地があると思われま。〈2013年度実績平均参加者数91.7名〉	A	A	数値目標の年間開催回数、平均参加者数は達成されています。共催という形での開催で成果を上げていますが、共催の中での図書館の役割、図書館ならではの企画については今後も検討の余地があります。
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。	「2012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	○2013年8月に「第二次町田市子ども読書活動推進計画・2012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、全小中学校に配布しました。 ○5月23日 第5回推進会議を開催しました。 2月14日 第6回推進会議を開催しました。 ○子どもの読書活動推進イベントとして、2014年3月27日から30日の4日間「第3回まちだとしょかん子どもまつり」を開催しました。町田市立図書館全館を会場として、12の団体と協働で45のプログラムを行い、1,280人の参加がありました。	A	A	報告書の作成と、懇談会2回の開催を行い、単年度目標は達成されました。子どもまつりは、より発展的に取り組んだことが評価されます。今後も、市民との連携に努めてください。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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	
					2013年度	指標					
		2	おはなし会・ブックトーク	<p>子ども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あっという間に豊かになります。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。</p>	<p>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。また、広報まちだやホームページ等に掲載し、参加を呼びかけます。</p> <p>各館で予定したブックトークを開催します。さらに、学校等でも開催します。</p>	数値	<p>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、444回実施し参加者数は7,597人でした。2012年度は、410回実施し参加者数は8,211人でした。前年度と比較すると実施回数は34回増えましたが、参加者数は614人減りました。鶴川駅前図書館でおはなし会を1年間通して実施したことや、鶴川図書館と堺図書館でおはなし会を増やしたことにより実施回数は増えました。参加者減の原因としては、さるびあ図書館の耐震工事に伴う長期休館の影響が8割以上を占め、その他、中央図書館の蔵書点検休館などがありました。</p> <p>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」、木曽山崎図書館で「科学あそび」、堺図書館で子育てひろばのおはなし会(7回開催参加者365人(こども217人+おとな148人))を実施しました。</p> <p>ブックトーク(図書館外で実施したものを含む)は41回実施し、1,200人の参加でした。2012年度は32回実施し、843人の参加でした。前年度と比較すると学校への多人数対象の回数が増えたため回数で8回、参加者数は357人増となりました。</p> <p>各館の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 中央図書館では、第3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45(地域館を含む)のプログラムを行い1,280人の参加がありました。 さるびあ図書館では、子育てひろば事業に加え、南つくし野保育園が主催する子育て支援講座に職員を派遣し、おはなし会や絵本の紹介を行いました。 鶴川、鶴川駅前図書館では、出張ブックトークを合同で7月8日(月)真光寺中学校1年生に「つくる」というテーマで実施しました。 10時50分~11時40分→3組(28名)4組(29名) 11時50分~12時40分→1組(29名)2組(29名) 金森図書館では、ブックトークを4回実施しました。 木曽山崎図書館では、七国山小学校へのおはなし出張ブックトークが発展し、山崎中学校で初めてブックトークを開催することができました。1・2年生 2014年3月11・12日 222人 堺図書館では、子育てひろばのおはなし会を実施しました。7回開催 参加者365人(こども217人+おとな148人) 			A A	<p>おはなし会、ブックトークとも、意欲的な取り組みが評価できます。地域や学校での催しを図書館職員がバックアップすることは、質的な向上につながると現場でも高い評価が得られています。ニーズが伸びている、ブックトークができる職員を増やしてください。</p>

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013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。2012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	2013年4月「2012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。「みんなでもうこどもの本」No.151から154号まで、4回(4月、7月、10月、1月)を発行しました。(各4010部)総集編に加え、No.152号からもホームページに掲載しました。	A	A	目標のとおり、発行ができました。これを、有効利用することが大切です。活用事例の紹介を行うなど、読書活動の啓もうに役立てる策を現場にアピールしてください。
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。	全小・中学校からの依頼にこたえられる体制を維持しながら、巡回は依頼があった学校のみに行います。作成したリストのPRを含め、本制度が全ての登録校で活用されるように周知します。〈2012年度実績：登録校数62校中52校、利用校数42校、依頼件数170件、貸出冊数5,800冊〉	数値	さるびあ図書館の耐震補強工事に伴う臨時休館中(2013年12月2日~2014年3月13日)も、図書館として学校図書館支援貸出を継続する態勢を整え、事業継続の周知に努めましたが、結果として2013年度は 小学校では、登録39校の内、25校で依頼件数77件、2,936冊 中学校では、登録15校の内、6校で依頼件数13件、542冊 合計では、登録54校の内、31校で依頼件数90件、3,478冊の利用に留まりました。 おすすめリストは小学生向け1種：「仕事調べ(3・4年生向け)」おすすめの16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。	B	B	学校との連携を充実し、需要の分析と掘り起こしに引き続き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。〈2012年実績：46名〉	数値	さるびあ図書館工事休館がありましたが、割り当て人数変更等の結果、全館で50名を受け入れました。(中央18名、さるびあ2名、鶴川6名、鶴川駅前4名、金森6名、木曾山崎8名、堺6名) 参考：一日図書館員・奉仕活動・他の職場体験等の受入れは 中央図書館で6件14名(一般公募・5日13名 大東学園・1名) 堺図書館で1件1名(南多摩中等教育学校)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うえで有効な事業であると考えます。今後とも、事業の継続と内容充実に努めてください。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013年度	指標				
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。 〈2012年度実績：登録者数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〉	数値	前年度に引き続き、障がい福祉課、町田市社会福祉協議会でのPRチラシの配布を行いました。 そのほか今年度は中央図書館の利用者懇談会で障がい者サービスをテーマに取り上げ、障がい者サービスの利用者以外の方にもサービスのPRに努めました。 今年度の新規申し込みとして、視覚障がい等6名の登録があり、年度末の合計登録利用者数は200名、対面朗読利用件数472件、点字・録音資料貸出タイトル数2631タイトルとなりました。	A	A	新規登録者が6名あったことは、障がい者サービスのPRの成果と、高く評価できます。今後も、引き続き行政と連携して、PRの機会を増やしてください。
		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。〈2012年度実績：17名〉 ②返却資料回収サービスのPRを実施します。	記述	①宅配利用者実数は増減がありませんでしたが、貸出は1,890点から2,002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、新規の宅配ボランティアの登録が9名ありました。 ②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、今年度は2件の利用がありました。2014年度は定期でのご利用が予定されています。	A	A	ボランティアの新規登録者が多数あり、PR活動が評価できます。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。	各サービスステーションの利用状況を確認し、引き続き地域館整備状況に応じてサービスステーションの見直し等がスムーズに行えるように、さるびあ図書館と堺図書館との移動図書館担当者会議を行い、必要な広報等を検討します。	記述	さるびあ図書館臨時休館中（2013年12月2日～2014年3月13日）も移動図書館は3日間の運休を除き通常運行を継続しました。貸出実績は前年度の9割に留まり、近年続く逡減傾向に歯止めを掛けることはできませんでした。また、堺図書館ではヴィラ町田や町田荘、福音の家といった福祉施設のサービスステーションでの利用者増はありましたが、貸出実績の逡減傾向は続いています。 2015年度の（仮称）忠生図書館開館に合わせ市域全体でより利用しやすいサービスステーションの配置を検討するため、見直し対象となるサービスステーションの洗い出しを行いました。市域全体の各サービスステーションの利用動向も注視し、引き続き検討します。	B	A	数値の低減が重要な事柄ではありません。需要の変化に対応し、あらたなサービスステーションを検討するなど、きめ細かなニーズ対応に努めている姿勢が高く評価できます。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013年度	指標				
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引き続き維持します。	記述	協議会の発意による、「図書館と学校との連携」を引き続き検討いただきました。 また、2013年10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	外部評価にあたって、十分な資料提供がありました。ICタグについてなど、図書館サービスについては報告ではなく、事前に情報公開を行うよう留意してください。
		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、今年度は中央館と地域館で開催します。〈2012年度実績：14名〉	数値	今年度は、中央図書館と鶴川駅前図書館の2館で利用者懇談会を行いました。2014年2月8日(土)中央図書館にて、「障がい者サービス」をテーマに行い、参加者は4名でした。2014年3月19日(水)鶴川駅前図書館にて、「おはなし会の在り方」をテーマに行い、参加者は18名でした。〈2013年度実績：2館22名〉 中央図書館では、多くの方に参加していただけるよう、平日ではなく休日に企画しましたが、大雪のため参加人数はのびませんでした。しかし、参加者からは、宅配ボランティアを行うことで、地域の中で充実した時間をすごしている等の意見も出て、それを聞いた参加者が宅配ボランティアに登録してくださいました。 2012年度に開館した新しい鶴川駅前図書館で、鶴川図書館と鶴川駅前図書館の2つの図書館を利用する利用者と意見交換ができました。利用者懇談会の意見を踏まえ、鶴川図書館と鶴川駅前図書館では、2014年7月～9月のおはなし会を30分遅らせて開催する予定です。 前年度までは、例年、1館のみの開催でしたが、今年度は中央図書館と鶴川駅前図書館で利用者懇談会を行うことが出来ました。	A	A	集まりやすい開催日の検討やテーマを決めた懇談会の開催など、ステップアップの試みが行われ評価できます。引き続きの努力に期待しています。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013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、その活動がいつ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。 〈2012年度実績：地域文庫延べ7回 計789冊、小・中学校延べ2回 計404冊〉 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。 〈2012年度実績：地域文庫等延べ14団体 計377冊、小・中学校延べ14校 計1,583冊〉</p>	数値	<p>11月14日に18団体(内、小学校2校)の参加を得て、団体登録利用者懇談会を開催し、参加団体の活動報告や意見交換を行いました。 団体貸出の配本を担当するさるびあ図書館の臨時休館(2013年12月2日~2014年3月13日)の影響もあり、登録団体が3団体増加したにも関わらず、貸出冊数は2割近い減少となりました(187団体に18,156冊、内小・中学校45校には6,159冊の貸出)。 さるびあ図書館の臨時休館中は配本も中止しましたが、小学校からは昨年度を超える依頼がありました。 〈2013年度実績：地域文庫延べ4回254冊、小・中学校延べ7回1,102冊〉 リサイクル資料は児童書を中心に提供しました。 〈2013年度実績：地域文庫等延べ13団体計506冊、小・中学校延べ15校計953冊〉</p>	B	B	<p>団体利用者懇談会での情報交換を深める工夫が必要です。登録団体に事前にアンケートをとって当日資料として配布するなど、種々検討してください。地域文庫への支援は、一体となったPR活動が要です。積極的な支援を望みます。</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。〈2012年度実績：8名〉 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。〈2012年度実績：4名〉 ボランティアレベルアップ講座を実施します。〈2012年度実績：18名〉</p>	数値	<p>○おはなし会ボランティア養成講座(語り手)を開催(1月28日、2月4、18、25日)しました。受講者数12名で全員修了、登録しました。 ○おはなし会ボランティア養成講座(乳幼児)を開催(10月1、8、15日)しました。受講者数12名で全員修了、登録しました。 ○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3月4日に開催、18名が参加しました。</p>	A	B	<p>養成講座が順調に継続され、受講者数が伸びていることは喜ばしいことです。しかし、前年に提言したブックトークの養成講座が開催されなかったことは残念です。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コース、企画・実施します。 〈2012年度実績：1テーマ各1回〉</p>	数値	<p>今年度は2テーマ2回の講座を実施しました。 前年度より、ここ数年の懸案事項である音訳資料のデジタル化に対応した講座を実施しています。今年度は「パソコン録音」講座を、1日4時間実施しました。 その他に、利用者からの要望により、音訳の原点である声の出し方に特化した講座「ヴォイストレーニング」講座を各日2時間合計3日間実施しました。</p>	A	A	<p>ボランティアの生の声に応え、新しい取り組みに着手したことは高く評価できます。</p>	

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013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・普及に努めます。	記述	2013年度から全館で開催の「第3回まちだとしょかん子どもまつり」は、「まちだの教育」「生涯学習NAVI」「図書館ホームページ」等で積極的にPRを行いました。 これにより、イッツコムチャンネルの取材申し込みがあり、CATVで放送される結果となりました。また、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、情報を適宜掲載しました。	B	B	従来から取り組んだ「まちだの教育」「生涯学習NAVI」以外にも様々な媒体を利用したPRが必要です。特に図書館ホームページは、市民の利用が多い媒体ですからより情報が分かりやすいように改善することが望まれます。
		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市内レファレンスのPRを継続して行います。 ②市議会議員向けレファレンスサービスのPRを行います。 ③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2012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、2012年度実績を上回ることを目指します。 〈2012年度実績：市内貸出320冊・市内レファレンス連絡票44件〉	数値	町田市新規採用職員向け「図書館の賢い使い方」ガイドンスを6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。 市議会の改選があったため、新人議員の方には図書館が利用できる旨ご案内をしました。 〈2013年度実績：市内貸出445冊（前年度比39%の増加）・市内レファレンス連絡票33件（前年度比11件の減少）・市議会議員レファレンス3件〉	B	B	市内貸出が前年比で増加したことは、このサービスが一定の認知を受けていることの現れと見なせますが、それに対して市内レファレンスが減少している理由の分析が必要です。また行政と議会に対するサービスは別々に捉えることも必要です。
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」と震災等を想定した災害時の避難誘導研修を、新規配属の職員および未受講者に行います。また、避難誘導のマニュアル化を検討します。	記述	震災以降は、避難誘導・救急対応等の災害対策研修と危機管理研修の2本立てで行っています。ビデオによる救急対応・避難誘導も研修に盛り込み、理解しやすい工夫をしました。また、危機管理では実際にあったケースを紹介し、正しい状況判断ができるように説明しました。避難誘導のマニュアル化は検討にいたりませんでした。 参加者24名（新規採用者9名・未受講者15名）。	B	C	避難誘導のマニュアル化が検討されなかったことは評価できません。各館ごとの避難誘導マニュアルの作成とそれに基づく研修が早急に必要です。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(2013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
					2013年度	指標				
		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、維持管理に必要なかつ適切な修繕を行います。	2013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。今年度は緊急修繕料が減ったため、工夫して予算執行します。	記述	2013年度に予定されていた修繕に加え、緊急修繕を含む、5館44件(施設修繕42件、備品修繕2件)の修繕を実施しました。中央図書館では、ホール映像機器修繕を行いました。さるびあ図書館は、耐震工事が完了しました。実施にあたっては各関係機関と協議・調整を行いました。年度末には中央図書館のホール空調機を修繕しました。	A	A	単年度目標で予定されていた修繕、緊急修繕ともに実施されたことは評価できます。
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、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	検討を行った結果、鶴川駅前図書館および(仮称)忠生図書館にセルフ予約資料受取コーナーを設置し、施設の開館時間中であれば図書館が開館していない時間帯(開館前・閉館後・休館日)でも予約資料を借りられるようにすることで、開館時間の拡大と同様のサービスを行うこととしました。また、成瀬コミュニティセンターの増築に合わせ、セルフ予約資料受取コーナーを設置するよう関係部署との調整も行いました。	A	B	セルフ予約資料受取システムの導入は、予約・貸出サービスを拡大するものの、他の図書館サービスには繋がりません。その観点から開館時間の検討が必要です。各館ごとに利用者のライフスタイルを考慮しながら検討することが望まれます。
		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、具体的な検討を行うことができませんでした。返却ポイントについて、返却専用ポイントの増設の検討は行いませんでしたが、成瀬コミュニティセンターの増築に伴い、予約資料受け渡しサービスを行うことを予定しており、それに合わせて返却資料受付サービスも行うことで、ポイントの拡大を図っていきます。	B	C	貸出冊数の上限について検討出来なかった点は評価できません。また返却ポイントの増設は利用者の要求が多いサービスです。増設の検討を行い、その結果の提示が求められます。
				(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、地域センターの建替えに伴い、サービスの拡大につながるよう検討します。	記述	現在サービスを展開している施設は、順調に取扱い件数を伸ばしております。前年度に比べ11%増の47,342冊となりました。また、端末を設置していない中で、特に大きな問題もなく、全体的に安定していると思われます。現在、成瀬コミュニティセンターでサービスを行うことを予定、つくし野コミュニティセンターの改修にあわせてサービスの拡大を検討中です。	A	A	予約本の受け渡しについては順調に利用が伸び、利用者の利便性に合わせたサービスとして評価できます。しかし、本サービスでは、予約・貸出サービス以外の図書館サービスに応えることはできません。

◆町田市の図書館評価◆

第1期総括

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	外部評価者（図書館協議会）のコメント
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。	2010年2月諮問し、2011年7月町田市の新たな図書館運営理念と目標について、図書館協議会から答申を受け、その理念と目標を達成させる計画として、2013年4月「図書館事業計画」を策定しました。第一期図書館評価最終年度となる2013年度は、「図書館事業計画」実施初年度となっています。		理念と目標に基づいて事業計画を策定し運営しつつあります。今後ともその姿勢で図書館運営がなされることに期待します。
	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。	図書館の自由委員会を定例で開催し、検討を要する事例に即時に対応できる体制をとっています。検討結果は職員に周知し、検討結果票をまとめ蓄積しています。新人以外の職員への研修、一般市民への啓発がまだ不足しているため、今後の課題となっています。		町田市立図書館として独自に図書館の自由委員会にて随時対応できる体制を設けていることは評価できます。職員への啓発も積極的です。今後は図書館の自由について市民への啓発活動が課題といえます。
	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。	「地域図書館2館（鶴川駅前図書館、（仮称）忠生図書館）の整備」を『町田市新5ヵ年計画』（2012年度～2016年度）の重点事業に位置づけることができました。 鶴川駅前図書館については、2012年10月に開館、サービスを開始しました。（仮称）忠生図書館については、2015年5月の開館に向け、現在、準備を進めています。		公立図書館は全域サービスが必須です。その点から地域館整備が順調に進んでいることによって市民サービスへの向上が見られます。今後ともより一層の図書館整備計画を期待します。
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。	図書館評価のアウトカム（成果）を測定する指標として、利用者アンケートを実施しました。利用実態の把握や市民ニーズの収集などを行い、利用者の声を業務に反映させ、よりよい図書館事業展開のために役立てました。 2009年度 全6館で実施 回答数2282件 2012年度 全7館で実施 回答数2566件		利用者ニーズの収集はサービス改善に重要な要素であり、詳細なアンケート実施は評価できますが、3年に一度ではリアルタイムの利用者ニーズの把握には繋がりにくいと云えます。詳細ではなくても、アンケートの実施頻度を短くし、最新の利用者ニーズを把握する方法を検討し実施してください。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	外部評価者（図書館協議会）のコメント
	2	経費節減への取組み		<p>(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。</p>	<p>この5年間、図書館ではバナーの活用など広告の機会を拡大してきましたが、広告レシート寄贈や図書館カレンダーの寄贈については、一時期はあったものの新規の応募がなく、広告事業としては見直しが必要です。 なお、パンフレットラックの設置料については、継続的な安定収入となっています。</p>	<p>独自財源確保の努力は評価できます。さらなる工夫を期待します。</p>
				<p>(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。</p>	<p>2007年度に策定された「定員適正化プラン」(2008年度～2011年度)に従い、予定どおり常勤職員を削減し人件費を縮減しました。</p>	
	3	効率的な図書館運営	<p>資料1点当たりの貸出コスト(A/V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)</p>	<p>図書館評価を行うことにより、貸出コストの経年変化を見やすく示すことができました。</p>	<p>貸出コストの削減の目標は達成していますが、図書館サービスにとって効率的な運営とは何か、経費削減だけでなく他の指標も含めて検討してください。</p>	
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		<p>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。その実現に向けて、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%)</p>	<p>中期的計画の司書保有率83.2%(2011年度)は達成できましたが、2013年度まで司書保有率83.2%を維持することはできませんでした。また、職員の司書講習への派遣も実施できませんでした。 職員の司書保有率は市役所全体の人事異動に左右されるため、今後は、司書講習派遣予算の確保や司書資格保有者の図書館への異動など、関係各課に働きかけをすすめます。</p>	<p>図書館サービスには司書の専門性が不可欠です。より多くの職員が司書資格を取得することを望みます。</p>
				<p>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。</p>	<p>職員数の増加により全体研修は実施できなくなりましたが、その他の研修については、内容を変えたり工夫をしながら実施しました。また文学館主催の研修に参画する取組みも行いました。今後も引き続き、同様の取組みを行っていきます。</p>	

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	外部評価者（図書館協議会）のコメント
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%）	5ヵ年計画のうち3年目まで、登録率は伸び悩みました。2012年10月の鶴川駅前図書館開館により鶴川地域の新規登録は増加しましたが、目標値に達しませんでした。5年間トータルで見ると、ほぼ横這いです。今後は、既登録者に継続して図書館を利用してもらえるような方策を検討し、実行に移します。	中期的計画の数値目標を達成することができませんでした。利用者伸び悩みの要因として、利用者への図書館サービスPRの他、利用者のニーズに応じた図書館サービスの展開が必要です。そのためにも町田市全体の登録者数や各館別の登録者数について分析するなど多面的な検討を行い、各館ごとの地域に根差した方策を検討する必要があります。
	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。	2009年・2012年のアンケートで、①職員の態度②親しみやすさ③資料に対する知識④個人情報への配慮の4項目についての満足度を調査しました。 ①職員の態度の満足度ポイントは、2009年度時点でも4.13とかなり高く、2012年度時点ではさらに0.11ポイント上昇して4.24となりました。 ②親しみやすさの満足度ポイントも2009年度時点で4.03と十分高く、2012年度時点ではさらに0.10ポイント上昇して4.13となりました。 ③資料に対する知識の満足度ポイントは2009年度時点で3.62、2012年度時点では0.03ポイント上昇して、3.65となりました。 ④個人情報への配慮の満足度ポイントは2009年度・2012年度ともに3.67でした。 今回の図書館評価に基づくアンケートにより、職員の市民対応についての満足度を知ることができたのは、非常に意義深いことでした。また、④個人情報への配慮を除く3項目について3年間で満足度ポイントが上昇したことは、「市民により親しまれ信頼される職員」を目指した職員の市民対応が適切なことを表しています。④個人情報への配慮については、市民へのPRを今後も積極的に行っていく必要があるものと考えます。	本項目で言う「職員」とは、公務員としての市民サービスを提供する立場のみならず、図書館職員としての高度に専門性を有するサービスを提供する専門的職員としての評価と考えます。その点において図書館職員としての望ましい利用者対応ができた背景には、司書資格保有や研修による専門性の育成、日常業務における司書としての自覚などがあったと言えます。図書館サービスは人的サービスです。図書館職員としての専門性を高めるために更なる司書資格取得、外部研修への職員派遣など積極的に行われることを期待します。	

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	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奥行きのある資料収集を行います。	選定会議を毎週行い、利用者アンケートの結果、各館の蔵書構成やリクエスト状況を踏まえた選書を行いました。 また、資料保存のあり方について検討し、除籍方針の見直し・改訂を行いました。 さらに、旧忠生五小から旧本町田中へ外部書庫の移動を行いました。	図書館資料は図書館における情報サービスを支える基盤です。町田市立図書館の資料収集活動は、見計らい選書（直接選書）を中心とし、選定会議が毎週行われるなど、キメの細かい作業によって支えられており、その結果、収集から提供までの時間が短い点など、他公立図書館と比較しても優れております。しかし、資料費削減のため、十分な資料収集ができなくなりつつあることを危惧いたします。また全館にわたる収集方針や除籍方針を市民に積極的に説明する姿勢も望まれます。
	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。	雑誌・新聞のバランスのとれた収集・保存は、図書館の本来業務として常に工夫・改善を加えてきました。全館のバランスを見て収集を行うため雑誌担当者会議も、毎年1回継続開催しています。また、2012年度からは「タイトル別回転数」などのデータを活用・分析し、参考にしています。	雑誌・新聞は、情報の速報性、専門性と継続性において需要の高い資料です。また保存して提供することで記録としての価値も生まれます。この様に個人の能力を越えて、複数誌（紙）を収集、保存、提供できるのも図書館ならではの機能と言えます。市立図書館として望ましい規模での購入と提供、保存と除籍について模索してきたことは評価できます。なお、その結果を収集方針や除籍方針として公表することとともに、それに見合う資料費の増額が望まれます。
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〉	2010年にWeb上での貸出延長手続きが可能になったことや、センターなど3施設での予約資料の受渡しサービスを開始したことなどにより、2010年度までは貸出冊数が順調に伸びました。2008年度実績と比較して、0.22ポイント増の9.67冊になりました。 2011年度はリクエスト冊数の上限を20冊から10冊に変更したことなどにより、0.15ポイント減の9.52冊になりました。 2012年度は、鶴川駅前図書館のオープンにより、0.16ポイント増でした。 2013年度はさるびあ図書館の耐震工事による長期休館などにより、0.22ポイント減となり、5年間でほぼ変わらない結果となりました。 今後は、（仮）忠生図書館のオープンや、予約資料受渡しサービスの拠点を拡大することで、サービス拡大を進め、市民一人あたりの貸出冊数を増やしていきます。	気軽な貸出サービスは、利用者の最も求める図書館サービスの一つです。貸出冊数は、人口40万以上の都市（政令指定都市、特別区を除く）において、2011年度でも全国4位であり、蔵書回転率では全国トップであり評価できます。また貸出サービスの仕組みは、この5年でより利用しやすい方向へと進化しましたが、目標の市民一人あたりの貸出冊数10冊以上に届きませんでした。9冊で横ばいになる原因を考察の上、今後の事業の展開に期待します。貸出ポイントの充実とともに、返却ポイントの拡充も検討の余地があると考えます。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	外部評価者(図書館協議会)のコメント
		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。	各館でリクエストランキングの掲示や特集コーナーの実施、ポスター掲示などリクエスト制度のPRに努めました。 2010年度センター受け取りの開始、2012年度鶴川駅前図書館の開館等、利用者の利便性の向上を目指した取り組みでの増加はみられたものの、全体の件数としては減少が続いてしまいました。原因としては、主に2011年10月に予約冊数の上限を20冊から10冊に変更にしたことと、図書費が減額(例えば、中央館ですと2012年度2013年度の図書費が2011年の40%減)により、資料の回転の低下や借用対応により、利用者への提供に思った以上の時間がかかってしまったことが考えられます。	2010年度の市民センター受け取りの開始、2011年度の鶴川駅前図書館の開館は、制度充実のための環境整備の取り組みとして評価できます。2011年度の予約冊数上限の変更や近年の図書費の減額は予約件数減少の大きな要因となっていると考えられ、利用者ニーズや利用状況を踏まえた制度の更なる改善と図書費予算増額のための積極的な取り組みが求められます。
		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。	特集事業などで、視聴覚資料以外の書籍資料などの展示コラボレーションを拡大し、利用者の興味の範囲を広げるよう工夫しました。CDのコレクションも、主流である音楽以外の分野のものも収集・提供するようにしてきました。減少傾向にあるディスクメディアの利用をどう促していくかが、課題です。	視聴覚資料全体の貸出件数は、年々減少傾向にあり、メディアの変化やネット配信の普及が背景として考えられます。これに歯止めをかけるには、地域館でもサービス提供を行う、図書館向けの音楽配信サービスを導入するなどの抜本的な方策を講じない限り難しいのではないのでしょうか。古いメディアであっても、それらを蓄積・保存し、利用環境を維持していくことは図書館の大切な役割の一つです。民間のレンタル業者やネット配信サービスとは一線を画す、公立図書館ならではのサービスを考え、展開していく必要があります。
		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。	2009年度からは、「紛失手続き中」のまま弁償されずにいる資料についても、延滞と同様に督促等を行い、それ以来、定型業務として継続してきました。 貸出停止に至る利用者は減少傾向にあります。一方で、より合理的で効果的な貸出停止のあり方についての検討をすすめ、新システム導入とともに新しい方式に移行すべく、素案を作成しました。	2015年3月のシステム更改後に実施される新しい督促方法により、状況をさらに改善していくことが望めます。なお、督促効果の測定にあたっては、貸出停止者数の増減だけでなく、督促数や督促に対する返却数の割合などのデータについても、定期的に把握していくことが必要です。
		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。	身近なレファレンスサービスを目指して、折に触れてレファレンスをPRできるよう広報等を行いました。レファレンス講座や、中高生向け講座を実施して、利用者がよりよく図書館を利用できるようご案内すると共に、レファレンスサービスの紹介もしました。 どこの館でもレファレンスサービスが受けられ、必要に応じて中央図書館につなげられるように、職員研修も実施しました。	2012年度の利用者アンケートの結果を見ると、レファレンス・サービスを「利用しない」65%、「知らない」6%と、利用度、認知度ともに高いとは言えない状況です。潜在的なニーズは確実にあるはずであり、Ⅱ-4-2、Ⅱ-4-3の事業と一体となった取り組みを行うことはもちろん、親しみやすく、利用しやすいサービスにするための更なる工夫や生涯学習と連携して利用に結びつけるなどの取り組みも検討される必要があると考えます。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	外部評価者（図書館協議会）のコメント
	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。	データベースとしては「ヨミダス歴史館」が増えたのみですが、その他内部で使える一覧資料を作成したり、レファレンス資料の充実に努めました。利用者の調べ物の助けになるよう、パスファインダー各種を作成しました。レファレンス事例の有効活用を考え、レファレンスシステムやレファレンス協同データベースへの登録を積極的に行いました。いずれも一定件数の蓄積ができ、今後のレファレンスに役立つものと考えます。	パスファインダーの作成やレファレンスシステムへの登録は継続と蓄積によって価値が生まれます。今後もレファレンス資料と利用者をつなぐための様々な方法を模索していく必要があります。また、インターネット検索機器が整備される計画がある中、パスファインダーの蓄積やレファレンス事例の登録も、インターネットで公開することにより一層の活用が期待されます。電子媒体の資料の充実と、蓄積された資料の活用が課題だと考えます。
		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。	実施回数の年間5回は変わらずですが、内容では、実施時間を変えたり、バックヤードツアーを始めたり、できるだけ多様な利用者が図書館入門講座に参加できるように工夫しました。アンケート結果には、普段見られない裏側を見たり話を聞いてよかった、検索機の使い方がよく分かった、これからはもっといっぱい利用したい、などの声があり、満足度の高いものでした。参加者が延びない回もあり、広報に工夫が必要と考えます。市民の図書館活用の幅が広がる一定の支援は出来たと考えます。	資料の充実に努めると同時に、利用者を支援していくことも、図書館の役割としては重要です。利用者のスキルアップは図書館の成長に欠かせません。図書館が手助けをすることにより図書館をさらに有効に利用できる様々なタイプの利用者を想定し、一律に入門講座とせず、柔軟に利用者に関わりかける発想も必要です。また、動画配信や短時間の講座で開催回数を増やすことなども検討してください。
	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。	ここ数年では、視聴覚資料のみならず全体特集などにも取り組んで、書籍の貸し出し促進にも積極的に携わるようになりました。また、入場に関してフリー制から整理券方式になったことも大きな変更でした。入場時の混乱がなくなったことで、お客様からも大変好評をいただきました。常に多くの方に楽しんでもらえる文化事業であると考えます。	商業映画館が町田駅周辺から撤退した今日、図書館の映画会は地域の映画文化を支える役割を担っているとと言えます。入場方式の改善や上映する映画の選択の工夫など、映画会に対する取り組みは前進しました。邦画を含めた上映内容の更なる工夫や文学館など他の施設の催しとの連携を広げることで、固定客に加え新しい観客層の開拓にもつながると思われれます。
		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開催します。	参加者数は安定し、一部の講演会は常にほぼ満員の状況が続いています。予算は実質1回分しか無い中、外部団体や庁内他部署の協力を得ながら継続することができました。今後も安定した集客が見込めると考えます。	文化講演会はNHKとの共催事業を中心として確実な成果を上げています。共催でこの事業を進める上では、さらに共催する対象の発掘にも力を入れ、内容面でも図書館の主体性が発揮できるような講演会を工夫することも必要だと考えます。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	外部評価者（図書館協議会）のコメント
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。	2009年度に「第二次町田市子ども読書活動推進計画」を策定しました。それを基に2011年度から、団体・市民・関係各部職員からなる推進会議を設置し、計画通り開催しました。その中で、委員からいただいた意見を元に読書活動推進の各取組をすすめることができました。また、子どもの読書活動推進イベントとして、2011年度から「まちだとしょかん子どもまつり」をボランティア団体と共催で開催し、図書館や本により親しみを持ってもらうことができました。	取組状況報告書によれば、市役所の各部署でいろいろな取り組みがなされているのは分かりますが、ばらばらに活動している点が課題です。各地域で各部署やボランティアが連携して横断的な活動をすることで読書活動をより効果的に推進でき、その情報を地域でまとめて市民に伝えることで市民が参加しやすくなると思います。子どもまつりは、図書館と市民とが連携して子どもを図書館にいざなうよい企画です。これを継続発展させるためには、図書館が必要な予算を計上し、今まで以上に関連団体、ボランティア等との連携を工夫しながら積極的に取り組むことを望みます。
	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。	各館乳幼児向けおはなし会やブックトークに力を入れ、回数や活動の場所を増やしたり、また、ニーズに合わせて開催時間を見直したりしました。このように内容の充実を図ったことで、楽しい時間と場所を提供する機会を増やすことができました。一方、さるびお図書館の耐震工事に伴う長期休館の影響で、休館以外の時期の参加者数にもマイナスの影響がでてしまいました。	図書館でのおはなし会が回数、内容ともに年々充実してきていることは喜ばしいことです。図書館員及びボランティアの養成など、図書館の努力の結果です。小学校高学年、中学ではブックトークがおはなし会以上に子ども達と本をつなぐ効果的な手段であると思われるので、ブックトークができる職員やボランティアを増やすべく、研修の機会を増やしてください。また、子ども達がお話を聞く機会を増やすために、 ① 図書館の主催だけでなく、地域のおはなしボランティアグループ、地域文庫等とも連携して、図書館おはなし会室でそれぞれの団体による開催、あるいは図書館との共催のおはなし会などを実現するための可能性を探ってください。 ② 地域におけるおはなし会の情報（地域の図書館、子どもセンター、保育園、子ども文庫などで定期的に行われるおはなし会の日程一覧と地図と連絡先を記載）などの作成配布を望みます。
	3		みんなでもっとも本	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。	予定通り編集・発行するとともに、ホームページへの掲載や教室等に掲示することにより、子どもと本の出会いの機会を増やしました。 また、小学校での活用状況のアンケートを通して、より一層の周知を図ることができました。 別途、年齢別ブックリスト（「本のたからじま」3・4・5さい、しん1ねんせい、1・2年生、3・4年生、5・6年生）を作成し、配布しました。	学校図書館の図書指導員や担当教諭、文庫メンバーなどが参加する団体利用者懇談会で、取り上げている本の紹介を行うなど、さらに有効利用することが望まれます。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	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。	2013年度は、実務を担当するさるびあ図書館の臨時休館という例外的状況が生じたこともあり、貸出冊数は前年実績の6割に留まりました。しかし、事業開始以来、利用回数も貸出冊数とも年々増加していました。その数値の推移が事業の必要性・有効性を示していると考えます。一方で、本事業が学習支援としてより有効に活用されるためには学校サイドとの連絡・調整が必要です。	学校図書館支援貸出しは、学校図書館を支える重要な役割を担う制度です。この5年間で登録校は全体の90%に達し、事業が軌道に乗ってきたことがうかがえます。しかし、登録校は増えているのに、依頼件数、貸し出し冊数ともに大きく減少しております。学校によっては制度を十分に活用しきれていない面もあるようです。制度が有効に利用されるためには、学校図書館の改善も必要です。当協議会では2013年7月に「緊急提言 学校図書館に学校司書配置を」を提出しています。町田市立図書館としては、学校に対して学校図書館支援貸出し制度の周知をはかるとともに、公共図書館との連携を深めてもらうためのさらなる働き掛けが必要です。	
	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。	図書館全館で積極的に生徒を受け入れました。報告書より、多くの生徒の図書館に対する理解が深まり、より親しみを持ってもらえたことが確認できました。	職場体験実習生を受け入れることには多大なエネルギーを使われたと思いますが、この実体験は子供たちの将来に必ずや生かされるに違いないと思います。今後共、事業の継続と内容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に、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。	障がい者サービスの利用者は高齢の方が多いため、新規の申し込みがあっても同数程度の登録抹消者が発生してしまい、目に見える形で登録者数を伸ばすのは難しいところがあります。しかし、PRの効果もあり5年間で増加傾向となりました。図書館評価の導入により、様々なPR方法を検証し、実施してきたことは障がい者サービスのあり方を考える機会にもなりました。 インターネットの普及などにより点字・録音資料貸出タイトル数は減少傾向となりました。しかし、対面朗読利用件数は2010年度の405件から472件に増え、今後のサービスのあり方を考えるきっかけになったと思います。	障がい者サービスは、想像以上にきめ細やかな工夫や努力が求められると思われ、対面朗読利用件数が2010年度の405件から13年度の472件に増えているのは、担当者の多大な努力のたまものです。2014年1月の利用者懇談会「障がい者サービスを知っていますか」の開催は画期的な催しでした。「障がい者サービス」をさらに周知させるために広報そのほかのPR手段をさらに活用する工夫をしてください。視覚障がい者への録音機器のデジタル化に合わせ、今後もデジタル化の情報を集めて長期的にボランティアを養成される方向で取り組んでください。	
	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。	この5年間で、宅配サービスの体制を整備し、市内全域で実施できるようになりました。利用者数は横ばいですが一人当たりの貸出数は年々増加する傾向にあります。 返却資料回収サービスを検討し、体制を整備しました。PRに努め、その効果により、2014年度は定期でのご利用が予定されています。		

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	外部評価者（図書館協議会）のコメント
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	<p>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。</p>	<p>移動図書館の利用は全体的に減少傾向にあります。鶴川駅前図書館の開館に合わせて市域全体でサービスステーションの見直しを行いました。鶴川駅前図書館開館前のポイントは利用が多く、開館後に新たに設置したポイントはその利用量には及びません。また、2012年10月からは新たなサービスステーションとして介護高齢者福祉施設「ヴィラ町田」への巡回を開始しました。</p> <p>図書館が新たに開館すれば空白地帯は減少します。まだ行きたい地域はありますが、移動図書館車を安全に止められるポイントがなかなかないのが実情です。利用しやすいサービスステーションの配置を引き続き検討します。</p>	<p>地域館の充実により移動図書館の利用者数や貸し出し冊数の逓減がある中、来館の困難な老人施設などへの巡回は今後も大事な活動となるでしょう。需要の変化に対応し、あらたなサービスステーションを検討するなど、今後もきめ細かなニーズ対応に努めてください。</p>
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	<p>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。</p>	<p>図書館協議会では、2009年度から開始した「図書館評価」の外部評価を、手探りの中、行っていただきました。年を追うごとに議論が深まり、一定の型ができました。</p> <p>また、2011年度から、図書館協議会の審議範囲を、図書館長からの諮問に限定せず、協議会の発意による課題設定、提言を行えるようにし、2012年度～2013年度には、「学校図書館との連携」をテーマに検討いただきました。</p>	<p>図書館の総括に「2011年度から協議会の発意による課題設定、提言を行えるようにした」とありますが、実際はあまり機能しませんでした。今後はさらに協議会の発意の課題設定、提言が行えるように、図書館側の各種活動について可能な限り検討段階からの情報提供を望みます。</p>
		2	利用者懇談会	<p>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回定期的で開催します。</p>	<p>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回定期的で開催してきました。また、図書館協議会の2011年度外部評価の指摘を受け、2013年度には、中央館と地域館の2館で開催しました。その中で、多くの方に参加していただけるよう、開催日時を試行錯誤いたしました。参加人数はのびませんでした。加えて最近では特定テーマを決めて開催するように試みました。その中で、おはなし会の開催時間についての意見をいただき、夏場のおはなし会の開催時間を遅らせたところ、参加者が増加しました。利用者の声を反映させ、より良い図書館運営ができるようになりました。</p>	<p>集まりやすい開催日の検討やテーマを決めた懇談会の開催など、ステップアップの試みが行われ評価できますが、おはなしボランティアの懇談会とは目的が異なるので、併催ではなく、一般の図書館利用者向けに単独で行うことが望まれます。</p>

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目 評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	外部評価者（図書館協議会）のコメント
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、読書会は本を通し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>本事業は、団体利用者懇談会を通して団体利用者のニーズを把握し、図書館として可能な支援を検討する予定でいました。しかし、団体の性格や活動目標がさまざまで、一定のニーズの収集・掘り起しはできませんでした。</p> <p>地域文庫並びに小・中学校がさるびあ図書館で選定した資料の配本希望があるため、移動図書館の運行・管理との調整を行い配本を継続します。</p> <p>今後、団体登録制度をより団体の実態に合ったものに改変し、団体のニーズを直接的に支援するよう検討を進めます。</p>	<p>中期計画に「図書館と地域文庫が一体となって地域における子供たちの読書推進という重要な役割を担っている」と定義されていますが、その役割を果たすためには、資料のみならず、各種情報や施設の提供による支援が不可欠ですが、十分な支援が行われたとは言えません。</p> <p>情報提供については、地域文庫や読書会の所在や活動内容に関する情報が図書館のホームページ、印刷物のどちらにも提供されていません。地域文庫や読書会を利用したい人、ボランティアとして活動したい人、団体がそれぞれ活発に活動するために、これらの人や団体をつなぐ図書館が市民にこれらの情報を提供することを次期中期目標及び単年度事業計画に加えることを希望します。</p> <p>施設の提供については、地域文庫も図書館のおはなし会室でおはなし会を行えるように次期中期目標、及び単年度事業計画に加えることを希望します。</p> <p>また、利用者懇談会、団体利用者懇談会、おはなしボランティア懇談会の位置づけがあいまいなのでそれぞれの位置づけと開催目的を明確に示す必要があります。</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>(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>おはなし会ボランティア養成講座を予定通り開催し、転出等による不足者を補うことができました。また、新たにレベルアップ講座を実施して、必要なスキルを身につけることができました（アンケート結果による）。</p> <p>この5年間、ボランティアや利用者の要望、図書館資料のデジタル化などいろいろな視点で講座を開催してきました。図書館評価の導入により、単年度の講座として終わってしまうのではなく、図書館として講座の内容を今後どのように活かしていくのか考えるきっかけになったと思います。</p>	<p>養成講座が順調に継続され、受講者数が伸びていることは喜ばしいことです。しかし、ブックトークの養成講座が開催されなかったことは残念です。講座を新設し、複数年にわたっての開催を望みます。また、受講後のボランティアが図書館だけでなく、既存の地域のおはなし会や文庫等で活動に協力しながらレベルアップできるように養成講座で地域の団体の紹介などの情報提供も希望します。</p> <p>ボランティア講座「パソコン録音」「ヴォイストレーニング」を実施されたことは高く評価できます。今後も視覚障がい者への録音機器の情報を集め、長期的にボランティアを養成される方向で取り組んでください。また、サピエのサポートも得て障がい者サービスを充実させてください。</p>

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	外部評価者（図書館協議会）のコメント
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」「広報まちだ」「図書館ホームページ」「まちだの教育」等の媒体を通じて、図書館の講演会やおはなし会、子どもまつり等の記事をこまめに掲載しました。記事を通じてCATVや新聞の取材依頼がありました。今後は図書館利用についてのPRを町田市の媒体以外でも行っていく必要があります。		図書館サービスの市民へのPRはまだ不十分です。市民の目に触れるような媒体の活用、伝える内容の工夫など一層の努力が必要です。また利用頻度の高い図書館ホームページの利便性向上や図書館サービスのPR方法など、先駆的事例を他公立図書館にも求めながら検討してください。
	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。	図書館の資料と機能を、市職員や市議会議員の仕事に活かしてもらうため、PRを工夫してきました。新規採用職員向けのガイダンスを実施したり、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たりして、一定の成果は出ていると思います。しかし、まだまだ浸透しているとは言えず、いっそうのPRが必要と考えます。		行政や議会に対する図書館サービスの展開は評価できます。より利用されるようにPRのみならず仕組みの検討も必要です。
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。	2009年度に危機管理研修を始めてこれまでに141名受講し、未受講者50名(管理職・庶務係除く2013年10月1日現在在籍数)になりました。図書館利用者の安全を考え取組んできました。一人一人が正しい状況判断ができ、対応できる体制が整いつつあります。		災害対応、危機管理の研修に取り組む点は評価されるものの各館毎の避難誘導マニュアルの整備や、それに基づく研修が不十分です。全職員に周知するよう早急に取り組む必要があります。
	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。	この5年間は、東日本大震災や台風等自然災害による修繕が多かったこと、また中央図書館外壁修繕・空調機修繕、さるびあ図書館耐震工事等、各館経年劣化等による大規模修繕が目立ちました。今後も自然災害はともかく、各館の経年劣化による修繕は増え続けると予想されるので、一層の予算の確保に取組みます。		図書館サービスの維持のため計画的な施設の修繕と予算の確保につとめるよう希望します。なお、「快適で居心地の良い施設環境」とは、建物の維持管理・修繕のみで実現するものではありません。どのような施設環境が利用者の求める姿なのか、その観点からも検討することを望みます。

◆町田市の図書館評価◆ 評価項目一覧表(第1期)

大項目	中項目	小項目	評価対象事業	中期的計画	第1期図書館評価 総括	外部評価者（図書館協議会）のコメント
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。	<p>2012年10月に鶴川駅前図書館が新たに開館したことに加え、「鶴川駅前図書館は中央図書館同様、駅前の図書館である」という理由で夜間開館を20時までとしたため、のべ開館時間数はこの5年間で大幅に増加しました。全館的な開館日および開館時間の拡大については、鶴川駅前図書館開館に際して検討した結果、現状どおりとすることになりました。</p> <p>なお、今後は、鶴川駅前図書館および（仮称）忠生図書館にセルフ予約資料受取コーナーを設置し、予約資料受取サービスの時間を拡大することで、開館時間の拡大と同様のサービスを行うとともに、コミュニティセンター等の改築に際し、セルフ予約資料受取コーナーを設置してもらうよう関係部署に働きかけていきます。</p>	<p>開館時間についての検討が行われましたが、開館日についても費用対効果を意識した、例えば休館日をずらすなどの検討を望みます。利用者のニーズを大切にするとともに、職員の過剰な負担にならない仕組み作りが求められます。</p>	
	2	貸出・返却場等条件	(1) 貸出条件、返却ポイント等について検討します。	<p>2009年・2012年のアンケート調査から、①「貸出冊数の上限」については、満足度は高いものの上限数緩和の要望が一定数あること、②「図書館以外の返却ポストの設置」については、特に「駅に返却ポストを設置してほしい」という要望が多いこと、が分かりましたが、どちらも実現には至りませんでした。</p> <p>なお、2010年1月から小山・忠生市民センターで、同・9月からは南町田駅前連絡所で、返却圖書の受付を開始したことで、返却場所の拡大は一定実現できました。今後、成瀬コミュニティセンターの増築に伴い、予約資料受け渡しサービスを行うことを予定しており、それに合わせて返却資料受付サービスも行うことで、ポイントの拡大を図っていきます。</p>	<p>この5年で返却ポイントは増設され、利用も順調に伸び、市民から一定の評価を受けているといえるでしょう。一方、市民からの要望の高い駅周辺の返却ポイントについては開設が実現されていません。今後も実現に向けて模索して下さい。</p>	
			(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。	<p>2009年に始まった市民センターでの予約資料受渡事業は、順調に件数を伸ばし、特に南町田は駅前という立地条件のため、予想以上の取り扱い件数になりました。他の2箇所も順調な伸びを示しています。今後、成瀬センターでの実施を皮切りに、既存のコミュニティ施設の改修計画に合わせてサービス拠点の拡大を検討する予定です。</p>	<p>図書館以外の既存施設での予約資料受け渡しシステムは市民の利用者も多く評価できます。ただし、受け渡しシステムが必要となる背景には、町田市内の図書館整備が全域サービスを満たす状況にはないこともあります。また受け渡しシステムでは予約と貸出以外の図書館サービスは提供できません。現状では身近に図書館の設置を求める市民の要求に根本的に応えることを希望します。</p>	

2014年11月27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、2013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。2014年7月24日第15期第10回協議会において、図書館長より2014年7月24日付文書「2013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

7月24日第10回協議会において、外部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) 評価は単年度目標に対する取り組み結果についてのみ行う。
- (3) 評価方法は、単年度は3段階評価と根拠となるコメント、五ヶ年総括はコメントで提示する。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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

2014年7月24日付提示のあった「町田市立図書館評価 2013年度の評価結果および第1期図書館評価総括」に対する外部評価を実施し、39項目の評価及び判定を行いました。単年度評価については単年度目標（2013年度）及び取り組み結果を合わせて検討を行い、外部評価としての3段階評価と根拠となる外部評価者コメントを付しました。また第1期五ヶ年の評価（42項目中41項目）の総括に対しては、外部評価者としての総括を提示しました。（「町田の図書館評価 2013年度の評価結果」を参照）

なお単年度評価においては、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。そのうち、2項目は自己評価に対して外部評価がプラ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、利用者ニーズの把握のためには、より頻繁に行われるべきです。アンケートの実施方法について工夫してください。

②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、予算が連年削減されていることは少額であっても長期的には大きな痛手になります。資料費の適切な確保を求めます。

③収集方針について

収集方針は図書館における資料収集の拠り所であり、成文化して公開することで市民の理解と図書館サービスへの期待が得られます。町田市立図書館の場合、中央図書館建設計画書に掲載され公開されていますが、その後の地域館の状況変化を鑑み、全館にわたる収集方針や除籍方針を再整備することを提案します。

④図書館ホームページについて

図書館ホームページによる情報発信は、今や図書館サービスを市民に伝える上で必要不可欠です。情報へのアクセスのしやすさ、見やすさの点で改善を求めます。

⑤危機管理、リスクマネジメントについて

研修のみならず、各館ごとの行動計画など実際の業務において検証することが必要です。

⑥おはなし会について

図書館におけるおはなし会は、子どもたちの読書のきっかけ作りにおいて大切です。図書館主催の企画の他に、市民による地域のおはなしボランティアグループ、地域文庫等とも連携し、図書館のおはなし会室を利用したおはなし会の柔軟な運営を模索してください。

5. 結び

協議会は、館長の依頼により「2013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4回の評価活動を鑑みて、当初10月末までに報告書を図書館長に提出することを目標としましたが、

五カ年分の総括も同時に取りまとめるため、最終的には11月を目標にグループ会議7回、全体会議2回を開催し、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、町田市立図書館の現状を知るとともに、協議会委員自身の図書館活動に対する理解を深め、市民の求める図書館の姿を想起するためにも有益な活動でありました。今回の図書館評価と外部評価の結果を参考にして、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

2014年7月24日 第15期第10回図書館協議会

図書館評価外部評価の依頼を受ける。

2014年8月14日 第1グループ会議開催

2014年8月18日 第2グループ会議開催

2014年8月21日 第3グループ会議開催

2014年8月25日 第2グループ会議開催

2014年9月8日 第3グループ会議開催

2014年9月20日 第3グループ会議開催

2014年9月25日 第1回図書館外部評価会議

(全体会) 外部評価とコメントを検討、修正

2014年10月1日 第3グループ会議開催

2014年10月23日 第2回図書館外部評価会議

(全体会) 修正コメント案確認と提言項目整理