

町田市の 図書館評価

2014年度事業の評価結果

2016年3月

町田市立図書館

まえがき

1. 第1期図書館評価の取り組みについて

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、2009年度から2013年度の5ヵ年を第1期の計画期間とし、まず5年間で到達すべき目標を設定しました。また、評価項目ごとに単年度の取組目標を毎年度設定し、その達成状況を自己評価することに加えて、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」に外部評価を依頼するやり方で進めてきました。

この5年間、図書館評価に取り組んだことで、以下のような成果をあげることができました。

- ① 図書館の事業内容とその状態を、図書館協議会委員はもちろんのこと、広く市民に周知することができた。
- ② 図書館評価をきっかけに全館的な利用者アンケートを行い、利用者ニーズを把握することができた。
- ③ 図書館評価を行うことにより職員のサービス向上の意識が増し、その結果、いくつかのサービスについて内容を向上することができた。
- ④ 『町田の図書館』統計編を大幅に見直し、データ的にしっかりした、また内容も見やすいものに改訂することができた。

2. 第2期図書館評価の取り組みについて

2013年4月、町田市立図書館では、2013年度から2017年度を計画

期間とする「図書館事業計画」を策定しました。このことから、今回（2014年度分）からの第2期図書館評価は、以下のように行っていくこととしました。

① 『図書館事業計画』をベースに行う。

2013年度～2017年度の図書館事業計画を策定したので、これを元に図書館評価を考えます。

② 図書館評価の目的は図書館事業の透明性の確保とし、事業活動の評価を行う。

毎年事業の見直しをするのはスケジュール的にも無理があるので、第2期の図書館評価の目的は、図書館の実態を分かりやすく公表することに置き、事業活動の評価を行います。施策的な評価は図書館事業計画で行います。

③ 業務に組み込み日常化して、実績を評価する。

図書館の事業をよく表している業務と活動指標を選び、毎年の数値の結果を確認します。

上記の方針にもとづき、図書館の事業の中から26件の評価対象事業を抽出し、それぞれの活動指標について、2013・2014年度の実績を記入する（2013年度は参考として）とともに、2014年度に特に力を入れた点や反省点など、実績（数値）だけでは見えにくい点などを「特記すべき取組」として記入することとしました。その上で、第1期と同様に、図書館協議会に外部評価を依頼しました。

図書館協議会による外部評価『町田市立図書館の図書館評価に関する報告』（以下「外部評価報告書」とする）は、この報告書の最後に掲載しましたが、そこにも記されているとおり、第2期になって評価方法が大きく変わってしまったため、協議会委員の皆様には、これまで以上にご苦勞をおかけしてしまったものと思います。この場を借りて厚くお礼申し上げます。なお、いただいた外部評価報告書の後半部分には、個々の事業に対する外部評価が記載されていましたが、それらは「外部評価者のコメント」として評価シートに転記したことを、ここでお知らせしておきます。

3. 図書館協議会からの提言に対する図書館の見解

先に記した外部評価報告書の中で、図書館に対して提言を4点いただきました。これらの提言に対する図書館の見解を以下に記します。

① 資料収集について

資料購入費が年々減少していることは、図書館としても言うまでもない大きな問題であると考えています。昨今の厳しい財政状況の中では難しい面もあり

ますが、資料購入費を少しでも回復できるよう努めていきたいと考えています。

② 学校支援について

教員に図書館のことを理解していただくことの重要性は、図書館としても認識しているところです。提言の中でも「教員の初任者研修」について触れていただいておりますが、それ以上に受講枠を広げるといったことが可能なかどうか、学校教育部との調整も含めて、研究していきたいと考えています。

③ 図書館ホームページについて

2015年3月に図書館システムを更改したことに合わせて、図書館ホームページもリニューアルしました。これにより、レスポンス速度や検索精度は以前より向上しましたが、ホームページの内容や提供する情報の充実については、今後も引き続き努めていきたいと考えています。地域資料のデジタルアーカイブ化については、財政状況から実現が難しいということがあります。図書館事業計画の中で重点事業に位置づけているということもあり、実現に向けて努力していきます。また、クリッピング資料の取り扱いについては、著作権等の問題も含め、今後の研究課題とさせていただきます。

④ 自動貸出機、返却機について

2015年3月のシステム更改にあたりセルフの機器を導入したことにより、カウンターに従事する要員を減らす（そのことにより、新規に開館する忠生図書館の開館準備および運営のための要員を確保する）ことができたわけですが、同時に、機器の操作説明を含む利用者からの問い合わせや案内に対応するために、これまではカウンターの中にいた職員がフロアに出るということを意識的に行ってきました。このことにより、利用者とのコミュニケーションの機会は、一定程度確保できているとの評価をしていますが、今後も利用者とのコミュニケーションを低下させることのないような配慮は続けていきたいと考えています。

4. むすびに

これまで記してきたとおり、今回は新たな方式による初めての図書館評価となります。本書をご覧になる皆様には、こうした状況をご理解いただき、町田市立図書館をこれまで以上によくするために、忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

2016年3月

町田市立図書館長
近藤 裕一

目 次

■まえがき	1
-------	---

■評価項目

(シート番号)	(中事業名)	(業務)	
1	利用者情報管理	利用者登録	7
2	選定	資料選定	8
3	資料整理	資料受入	9
4	貸出・返却	相互貸借	10
5	貸出・返却	貸出	11
6	貸出・返却	督促	13
7	移動図書館	リクエスト、貸出・返却	14
8	予約資料貸出返却	リクエスト	15
9	読書相談	読書相談	16
10	レファレンス	レファレンス(調査・連絡)	17
11	レファレンス	パスファインダー作成・管理	18
12	障がい者サービス	障がい者サービス利用者への案内、対面朗読、宅配サービス	19
13	一般向け普及	映画会実施、講演会実施、レファレンス講座開催、利用者向け図書館講座開催	20
14	子ども向け普及	おはなし会実施、ブックトーク実施	22
15	子ども向け普及	学校授業支援	23
16	子ども向け普及	おはなしボランティアへの援助・育成	24
17	YA向け普及・連携協力	一日図書館員、職場体験	25
18	障がい者向け普及	点訳・音訳ボランティアフォロー講座	26
19	地域支援・地域協働	地域支援、地域協働	27
20	地域資料デジタル化	地域資料デジタル化	28
21	広報・広聴	広報等	29
22	業務運営	利用者懇談会	30
23-1	業務運営	行政評価シート 蔵書回転率、蔵書更新率	31
23-2	業務運営	行政評価シート 蔵書数及び1点あたりのコスト	32
23-3	業務運営	行政評価シート 床面積及び1㎡あたりのコスト	33
23-4	業務運営	行政評価シート 開館日数及び1日あたりのコスト	34

■町田市立図書館の図書館評価に関する報告 (町田市立図書館協議会)	35
-----------------------------------	----

1						
大事業名	I. 資料閲覧貸出					
中事業名	1. 利用者情報管理					
業務	利用者登録					
活動指標	有効登録者数・市民の登録率					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
有効登録者数 (総登録者)／人	123,918	121,868				
有効登録者数 (在住・在勤・在学)／人	108,308	102,034				
有効登録者数 (在住)／人	103,934	101,655				
登録率 (総登録者)／%	29.1	28.6				
登録率 (在住・在勤・在学)／%	25.4	23.9				
登録率 (在住)／%	24.4	23.8				

*総登録者：町田市在住・在勤・在学・相互利用市在住者

*登録率計算式：登録者数÷人口×100

業務内容	
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校の図書館見学の際にあわせて、未登録児童に対して利用券を作成しました。 ・「としょかん1ねんせい」事業を行い、新小学校1年生に「図書館セット」を配布、登録を推進しました。 	<p>2014年度は耐震補強工事やシステム更改のため、開館日数が例年より少なかったとはいえ、登録率の減少は気になります。市民への啓発活動に期待します。小学生への利用促進活動は評価できますが、学校側へ緊密な協力の働きかけが必要です。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

2						
大事業名	I. 資料閲覧貸出					
中事業名	3. 選定					
業務	資料選定					
活動指標	図書資料所蔵冊数、所蔵雑誌・新聞タイトル数、AV資料所蔵点数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
図書資料 所蔵冊数 ／冊	1,085,969	1,082,273				
所蔵雑誌 タイトル数 ／タイトル	550	538				
所蔵新聞 タイトル数 ／タイトル	33	33				
AV資料所蔵点数 ／点	43,654	43,522				

*AV資料は視聴覚資料を指す。(以後同様)

業務内容	限られた予算の中で、利用者のニーズに応えつつ、図書館として必要な資料を購入し、保存しています。図書については、各館代表からなる選定会議を毎週行い、実際に図書を手にとって見る現物見計らい方式で選定を行っています。全国的に流通している図書だけでなく、地方小出版発行の図書も選定・購入しています。
------	---

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	全体的に資料費が減少する中で、特に雑誌については、各館での分担収集に努めましたが、最終的にタイトル数を減らさざるをえませんでした。また、資料の厳選による図書の除籍を進めた館もあったことから、図書の所蔵冊数が減少しました。	選書の方法として、見計らい選書を行い、地方出版物にもきめ細かな配慮をする点は大いに評価できます。そのためにも十分な資料購入費が必要です。市民の知的財産としての役割を果たすためにも、予算の増額が求められます。
2015		
2016		
2017		
2018		

3						
大事業名	I. 資料閲覧貸出					
中事業名	4. 資料整理					
業務	資料受入					
活動指標	受入図書総冊数・AV資料受入点数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
受入図書総冊数 ／冊	53,955	48,923				
AV資料受入点数 ／点	950	689				

*寄贈その他を含む。

業務内容	資料を購入または寄贈受付し、図書館資料として利用できるよう受入・装備を行います。購入資料は自館で装備することで、1日でも早く利用者に提供できるよう努めています。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<ul style="list-style-type: none"> 資料購入費減少のため、受入冊数が減りました。 忠生図書館開館準備のため資料を多数受け入れしました。ただし、2015年5月開館のため、統計には含まれていません。 	資料装備を自館で行い、いち早く資料を利用者へ提供できる点は評価できます。なお資料費削減の中で受け入れ冊数が減少していることに対して危惧を感じます。適切な措置を求めます。
2015		
2016		
2017		
2018		

4						
大事業名	I. 資料閲覧貸出					
中事業名	7. 貸出・返却					
業務	相互貸借					
活動指標	他館への貸出冊数、他館からの借用冊数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
他館への 貸出冊数 ／冊	6,691	6,141				
他館からの 借用冊数 ／冊	10,048	10,717				

業務内容	利用者からの要望がある資料のうち市内図書館に所蔵がない資料について、都立図書館をはじめ都内の他自治体図書館、国会図書館等の公共図書館から借用し、提供します。また他自治体からの要望に応じて資料の貸出を行います。その他、市内の和光大学図書館とも連携をしています。
------	---

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	資料購入費が減少するなか、利用者のリクエストに応じるため、他館からの借用件数が増加してきました。	図書館間相互貸借は、利用者の情報要求に応えるために大切な情報サービスの手段の一つです。なお、借用件数の増加は、一方で蔵書の充実度、利用者の利便性の低下を示します。相互貸借を依頼した資料事例を検証し、選書や蔵書構築に反映するよう希望します。
2015		
2016		
2017		
2018		

5							
大事業名		I. 資料閲覧貸出					
中事業名		7. 貸出・返却					
業務		貸出					
活動指標		貸出点数・市民1人あたりの図書貸出冊数(総貸出数・在住のみの貸出数)					
年度経過		2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
貸出点数 /点 ※AV資料含む	中央	1,549,515	1,446,099				
	さるびあ	361,526	438,052				
	鶴川	286,727	245,966				
	金森	775,311	712,085				
	木曾山崎	371,115	190,838				
	堺	228,101	202,120				
	鶴川駅前	588,477	528,995				
	忠生						
	各市民センター	47,342	46,918				
合計		4,208,114	3,811,073				
市民1人あたりの 図書貸出冊数 /冊		9.4	8.5				
市民1人あたりの 図書貸出冊数 (在住のみ)/冊		8.5	7.6				

*市民1人あたりの図書貸出冊数:個人貸出冊数÷人口

*市民1人あたりの図書貸出冊数(在住のみ):個人貸出冊数(在住のみ)÷人口

*忠生は2015年5月開館のため、2013年度・2014年度は記載なし。

※参考:各館ごとの協定市貸出点数(当該年度のみ)

2014年度		相模原市	八王子市	稲城市	調布市	府中市	日野市	多摩市	川崎市	計
貸出点数 /点 ※AV資料含む	中央	214,105	2,779	367	194	368	211	831	10,292	229,147
	さるびあ	8,544	58	3	3	6	16	96	100	8,826
	鶴川	130	53	64	0	18	1	32	233	531
	金森	11,520	95	0	0	13	0	0	726	12,354
	木曾山崎	1,230	35	3	29	1	0	31	53	1,382
	堺	27,912	10,695	0	0	7	13	207	6	38,840
	鶴川駅前	2,212	113	19	136	14	4	208	38,849	41,555
	忠生									
合計		265,653	13,828	456	362	427	245	1,405	50,259	332,635

業務内容	
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<p>木曾山崎図書館の耐震補強工事や、鶴川・堺・鶴川駅前図書館のICタグ貼付作業のための休館及びシステム更改のための図書館全館休館の影響で、貸出冊数が減少しました。2015年3月のシステム更改にあわせて、誰でも気軽に貸出手続きができるよう、セルフ貸出機を導入しました。導入にあたっては、PRに努めるとともに、説明のための職員を配置しました。</p>	<p>2014年度は、耐震補強工事やシステム更改に伴う休館によって、開館日数が例年より少なく、また3月から新システムに移行するなどの図書館の環境変化があり、統計数値による前年比での十分な検証は不可能です。今後の経過に注目します。なお、新システム更改による効果(セルフ貸出機による待ち時間短縮など)の検証が、今後必要になります。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

6						
大事業名	I. 資料閲覧貸出					
中事業名	7. 貸出・返却					
業務	督促					
活動指標	督促点数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
督促点数/点	145,652	127,435				

*システム更改後、督促スパンの変更あり。

業務内容	延滞資料について電話・ハガキ・メールにて督促します。一定期間返却がない場合は貸出停止等のペナルティを行います。
------	---

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<p>2015年3月のシステム更改にあわせ督促および貸出停止等ペナルティ方法を変更しました。具体的には、ペナルティ付与の手続きを簡略化するとともに、そこに至るまでの期間を短縮しました(返却期限後約28週→6週に短縮)。また、それまで手作業で行っていた督促に関わる各種作業をシステムで自動で行えるようにすることで合理化を図りました。</p> <p>なお、システム更改のための長期休館の影響で貸出点数が減少したのに伴い、督促件数も減少しました。</p>	<p>督促業務の効率化や貸出停止等ペナルティ方法の変更など検討し改善した点は評価できます。今後、その効果を継続して検証する必要があります。なお延滞については、柔軟な対応が必要な場合も考えられます。次の利用を阻害しないよう配慮しながら運用されますよう希望します。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

7						
大事業名	I. 資料閲覧貸出					
中事業名	8. 移動図書館					
業務	リクエスト、貸出・返却					
活動指標	受付件数、貸出冊数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
受付件数 ／件	13,291	12,417				
貸出冊数 ／冊	124,084	116,867				

業務内容	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、各サービスステーションの利用状況を確認し、図書館への来館が困難な老人施設等への切替も含め、地域館整備状況に応じたサービスステーションの見直し等を検討します。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<ul style="list-style-type: none"> ・鶴川駅前図書館開館後の「三輪中央公園」での利用者減少を受け、2台配車の内、1台は新たなサービスステーション(金井中央ふれあい公園)でサービスを開始しました。その結果サービスステーションが1か所増え、65か所となりました。 ・忠生図書館の開館後に廃止するサービスステーションに変わる候補地を、市内全域で5か所選定しました。 	<p>移動図書館は、図書館が身近にない市民にとって図書館サービスを楽しむことができる大切な手段です。新館開館に伴うステーションの見直しなど、より機動的なサービスが実施できることに期待します。なお、移動図書館の学校へのPRや、既に実施されている高齢者施設へのサービスなど、さらなる検討や進展に期待します。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

8							
大事業名		I. 資料閲覧貸出					
中事業名		9. 予約資料貸出返却					
業務		リクエスト					
活動指標		受付件数、予約実現率					
年度経過		2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
受付件数 /件	中央	166,700	155,118				
	さるびあ	67,207	75,253				
	鶴川	66,938	58,283				
	金森	143,615	133,082				
	木曾山崎	57,452	46,565				
	堺	25,516	24,685				
	鶴川駅前	87,337	86,141				
	忠生						
	各市民センター	51,706	51,679				
	合計	666,471	630,806				
予約実現率 /%		99.9	99.9				

*予約実現率計算式：(予約受付件数－お断り件数)÷予約受付件数×100

*さるびあと堺はBMを含む。

*忠生は2015年5月開館のため、2013年度・2014年度は記載なし。

業務内容	利用者の希望する資料を、購入や他自治体からの借用を行い、利用者に提供します。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<ul style="list-style-type: none"> ・新システム導入にあわせ、職員用マニュアルと利用者向け案内を作成しました。 ・新システム導入により、順番予約機能、資料準備段階での予約受付などの機能がつき、利便性の向上につながりました。 	<p>予約実現率99.9%は評価できます。ただし、3月に新システムに切り替わったため、その効果は統計上は1か月分しか反映されていませんので、今回は新システムを踏まえた正確な評価は不可能です。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

9						
大事業名	I. 資料閲覧貸出					
中事業名	11. 読書相談					
業務	読書相談					
活動指標	受付件数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
中央	17,582	24,999				
さるびあ	3,475	4,702				
鶴川	3,077	3,217				
金森	5,738	7,260				
木曾山崎	3,260	1,336				
塚	1,010	916				
鶴川駅前	5,021	9,014				
忠生						
合計	39,163	51,444				

*忠生は2015年5月開館のため、2013年度・2014年度は記載なし。

業務内容	配架・レイアウトに関する書架案内、特定の資料・ある主題や事柄に関する資料の問い合わせに対しての案内、図書館の利用法についての案内等を行います。
------	---

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	2015年3月のシステム更改後は、フロア案内の人員を配置し、相談を受けやすい体制を作りました。	読書相談件数の増加は、このサービスの必要性を示しています。利用者が求める資料を適切にかつ素早く入手できるよう、相談を受ける体制の更なる充実を検討してください。具体的には、館内のあらゆるところで行われること、利用者が声をかけやすい雰囲気づくりなどが考えられます。
2015		
2016		
2017		
2018		

10						
大事業名	Ⅱ. 利用援助					
中事業名	1. レファレンス					
業務	レファレンス(調査・連絡)					
活動指標	受付件数(地域関係・一般)、レファレンス連絡票件数、回答率					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
受付件数(うち地域関係件数) / 件	8,196 (985)	7,748 (912)				
レファレンス連絡票件数(全館分) / 件	331	355				
回答率 / %	94.6	94.1				

*受付件数は中央図書館レファレンスカウンターでの受付件数

*回答率=回答できた件数÷レファレンス連絡票の件数

業務内容	利用者からのさまざまな調べものや探しものについて、図書館の資料や機能を活用して、お手伝いをします。その場で解決しそうになく、かつ利用者から継続調査の依頼があった場合は、レファレンス連絡票を作成し、引続き調査し、回答します。
------	---

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<ul style="list-style-type: none"> 東京都立図書館等のレファレンス研修に参加して、担当職員のスキルアップを図りました。 レファレンスコーナーのPRのため、『レファレンス通信 vol. 1』を、作成しました。(印刷・配布は2015年4月) 	レファレンス回答率94.1%、レファレンス通信の発行は積極的に取り組まれていることがうかがわれ評価できます。さらに回答率100%を目指してください。調査研究を支援するレファレンスサービスは利用者が図書館の資料を有効に活用するために重要です。しかし、中央図書館のレファレンスカウンターは奥まったところにあり、馴染みのない利用者にはこのサービスは利用しづらいことが懸念されます。レファレンス資料の充実とともに、レファレンスサービスへの利用者の理解を促し、レファレンスカウンターへ向かいやすくなる方法も検討してください。
2015		
2016		
2017		
2018		

11						
大事業名	Ⅱ. 利用援助					
中事業名	1. レファレンス					
業務	パスファインダー作成・管理					
活動指標	総件数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
総件数 ／件	33	36				
新規 ／件	2	3				
改訂 ／件	13	23				

業務内容	調べものに役立つ資料をテーマごとに取り上げ、リーフレットを作成し、ホームページでも紹介しています。「ビジネス・起業情報」「法律情報」「医療情報」「町田情報」について、新規作成または改訂を行っています。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<ul style="list-style-type: none"> ・「町田情報」として「まちだの教育」「まちだの道と交通」「まちだの名産」を新規作成しました。 ・「法律情報」(10種)、「医療情報」(5種)及び、「ビジネス情報」(8種)の改訂を行いました。 	<p>パスファインダーの発行は調べものをする上で本と利用者を結ぶ取組みとして有効です。新規のものを加えるとともに既存のものを更新する取組みは評価できます。しかし、パスファインダーという言葉や使い方については、必ずしも利用者に周知されているとは言えません。パスファインダーを置くだけでなく、その使い方や請求記号の意味、書架に見当たらなかった時はどうすればよいかなど、図書館利用ガイドや図書館案内図と一緒に置くなどの工夫が必要です。また図書館外の情報源(ウェブサイトなど)を併せて掲載することも検討してください。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

12						
大事業名	Ⅱ. 利用援助					
中事業名	3. 障がい者サービス					
業務	障がい者サービス利用者への案内、対面朗読、宅配サービス					
活動指標	新規登録者数、登録者数、貸出タイトル数、実施件数、貸出点数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
新規登録者数 ／人	6	10				
登録者数 ／人	200	202				
貸出タイトル数 (録音+点字) ／点	2,631	2,650				
対面朗読	実施 件数 ／件	472	414			
宅配 サービス	貸出 点数 ／点	2,002	1,685			

業務内容	視覚障がい者に対し、図書館の対面朗読室において、ボランティアが資料内容を読み上げる、予約制による対面朗読を行っています。また、寝たきり等のため来館が困難で、かつ、代理の来館者がいない利用者に対し、ボランティアが定期的に資料の配達・回収をする宅配サービスを行っています。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	休館中も障がい者に対する資料の貸出は継続して行っていました。	<p>新規登録者数、貸出タイトル数の増加や、ボランティアと連携して対面朗読、音訳、点訳が運営されていることは評価できます。しかし、一般の登録率28.56%に比べると視覚障がい者の登録率14.6%(注1)は低いのではないのでしょうか。障がい者に直接アピールする手立てをさらに開拓すると共に、普段、直接障がい者に接している方たち(ご家族や関連施設)に対してのアピールも有効だと考えます。デイサービス施設やケアマネージャー、特別支援学校などと連携することも検討してください。また、サピエ(注2)に加入したことによって得られたメリットについても広報する必要があります。</p> <p>宅配サービスは、来館できない利用者にとって大変有効なサービスです。障がい者サービスはボランティアの協力が大きなウエイトを占めていますので、図書館、ボランティア、利用者の信頼関係がさらに深まるよう配慮を続けてください。</p> <p>注1:障がい者手帳を持つ市内在住の視覚障がい者の人数より算出 注2:目で文字を読むことが困難な方々に対して、点字・音声データ等で様々な情報を提供するネットワークシステム。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

13							
大事業名		Ⅲ. 利用普及					
中事業名		1. 一般向け普及					
業務		映画会実施、講演会実施、レファレンス講座開催、利用者向け図書館講座開催					
活動指標		実施回数、参加者数、平均参加者数					
年度経過		2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
映画会	実施回数／回	48	48				
	参加者数／人	4,747	4,607				
	平均参加者数／人	98.9	96.0				
講演会	実施回数／回	6	8				
	参加者数／人	550	676				
	平均参加者数／人	91.7	84.5				
レファレンス講座	実施回数／回	3	3				
	参加者数／人	16	27				
利用者向け図書館講座	実施回数／回	5	5				
	参加者数／人	45	51				

業務内容	<p>より多くの市民に、図書館へ足を運んでもらえるよう、以下の事業を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・映画館では見られない名作等を毎週上映しています。 ・他の団体、部署等と協力し講演会を開催しています。 ・レファレンスサービスの案内を含めた、調べもの講座を企画・実施しています。 ・図書館の利用方法を知っていただくため、図書館入門講座、バックヤードツアーを企画・実施しています。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
	<ul style="list-style-type: none"> ・和光大学鶴川ポプリホールを会場に、国際版画美術館で開催している展覧会の講演会を実施。同時期に鶴川駅前図書館で、展覧会関連本の展示を行いました。 ・「選書見学」をテーマにした、バックヤードツアーを実施しました。 	<p>映画会は毎月テーマを決めたり、座席整理券を配布したりするなどの工夫により、参加人数が安定している点は評価できます。さらに、図書館ならではの映画会としての付加価値を加えることを検討してください。図書館員が参加者の前で避難誘導時の諸注意などを案内したり、ミニブックトークをしたりするなど、参加者と職員の接点を作ることで図書館をもっと身近に感じてもらえるようになるのではないでしょう</p>

2014		<p>か。</p> <p>講演会は自由民権資料館や国際版画美術館の催しと関連した講座や皆既月食の観察会などタイムリーな催しが開催できたのは評価できます。しかし、参加人数を見ると盛況とは言えない回もあります。PR方法などさらに検討することが必要です。</p> <p>利用者向け支援講座では選書見学など新しい取り組みを入れ、レファレンス講座では大学図書館での講座の参加者が増加するなど評価できます。利用者が図書館を活用するためには様々な形の図書館講座が必要です。対象を限定して特定の課題を想定した講座も検討してください。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

14							
大事業名		Ⅲ. 利用普及					
中事業名		2. 子ども向け普及					
業務		おはなし会実施、ブックトーク実施					
活動指標		実施回数、参加者数					
年度経過		2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
おはなし会	実施回数／回	451	422				
	参加者数／人	7,962	7,567				
ブックトーク	実施回数／回	41	43				
	参加者数／人	1,200	1,189				

* 上記統計には、子どもまつりのうち、図書館主催のおはなし会・ブックトークの数値を含みます。

* ブックトーク:あるテーマにそって、本を順序だてて紹介すること。

業務内容	子どもが楽しみながら本に親しむ機会を提供するため、おはなし会やブックトークを実施しています。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<ul style="list-style-type: none"> ・木曾山崎図書館は、耐震工事による休館中も木曾山崎コミュニティセンターにておはなし会を実施しました。通常のおはなし会以外に、以下の行事を行いました。 ・夏休みのおはなしフェスティバル、特別おはなし会・ブックトークなど。(各館) ・子どもまつり(全館。文学館含む):2015年3月25日～3月29日の期間に、おはなし会・ブックトーク他50プログラムを実施しました。1409人の参加がありました。 	<p>全体としておはなし会の回数や参加者が減っている中、金森図書館の事例のように、参加者が減った時に、図書館だけの対処ではなく、小学校の教員、保育園の地域支援担当、ボランティアを交えた話し合いをして方策を考えたこと、子どもが来やすい雰囲気作りに工夫したことは評価できます。このような取り組み方を参考に、各館で参加者を増やす取り組みの実施を希望します。</p> <p>ブックトークにおいては、小学校や中学校の依頼による学年全体へのブックトークが行われたのは、意義の大きいことで、今後も力を入れてください。その際、各館ごとに受付対応するよりも図書館全体で支援センターのような窓口を設けて取り組むことが多くの学校における実施につながると考えられます。図書館でのブックトークのPRをもっとしてください。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

15						
大事業名	Ⅲ. 利用普及					
中事業名	2. 子ども向け普及					
業務	学校授業支援					
活動指標	登録校数、利用校数、貸出冊数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
登録校数 ／校	54	54				
利用校数 ／校	31	29				
貸出冊数 ／冊	3,478	3,598				

業務内容	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、学校図書館との連携および支援を行います。先生方が求めるテーマに応じた調べ学習の事前調査資料等を図書館が選書し、依頼があった学校に巡回配本します。
------	---

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<ul style="list-style-type: none"> ・学校教育部と連携し、図書指導員(6月30日)並びに新任教諭(7月28日)に学校図書館支援貸出制度の説明とPRを行いました。 ・小学校に配布している「おすすめリスト」の内、「米」「蚕」及び「日光」の内容を見直し改訂しました。 	<p>中学校での利用減少が残念です。新任教員に学校図書館支援貸出制度の説明とPRに加えて、ブックトークを行ったことに対し、新任教員の意識が上がり、学校側でもとてもよい取り組みとの評価する声も上がっています。新任だけでなくより多くの教員に利用してもらえるようなPR方法の工夫が望まれます。</p> <p>学校支援の巡回配本のシステムはとてもよいのですが、一度に配本される冊数が50冊、貸出期間1か月というのは1学年にしか対応できないので、柔軟な対応を望みます。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

16						
大事業名	Ⅲ. 利用普及					
中事業名	2. 子ども向け普及					
業務	おはなしボランティアへの援助・育成					
活動指標	講座実施回数、講座受講者数、ボランティア登録者数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
講座実施回数 ／回	3	3				
講座受講者数 ／人	42	42				
ボランティア登録者数 ／人	24	19				

業務内容	おはなし会ボランティア養成講座(語り手)、おはなし会ボランティア養成講座(乳幼児)、おはなし会ボランティアフォローアップ講座等を行っています。
------	---

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<ul style="list-style-type: none"> ・養成講座(語り手)は例年通り4日、実施しました。 ・養成講座(乳幼児)の日数は、前年度3日から4日に増やし、おはなし会のプログラムの組み立て方、今後の活動についてのオリエンテーション等の項目を組み込みました。 ・フォローアップ講座は、新人ボランティアのおはなし会活動開始前のフォロー、登録済みボランティアのレベルアップをはかることを目的に、「わらべうたであ・そ・ぼ」を実施しました。 	<p>業務の内容には「おはなしボランティアへの援助、育成」とありますが、実際は図書館のおはなし会ボランティアの援助・育成に限られているのが残念です。今後、図書館ボランティアだけでなく、学校や地域で子どもに本やおはなしの楽しさを届ける活動をしているボランティア全体に支援の対象が徐々に広がっていくことを期待します。図書館内外でおはなし会の要望が増えている中、フォローアップ講座が不可欠で、その内容をさらに充実させ、対象人数も拡大することによって、ボランティアの質と数の充実が期待できます。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

17						
大事業名	Ⅲ. 利用普及					
中事業名	3. YA向け普及 5. 連携協力					
業務	一日図書館員、職場体験					
活動指標	参加者数、受入人数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
一日図書館員 参加者数 ／人	13	13				
職場体験 受入人数 ／人	52	61				

業務内容	ヤングアダルト(中学生から20歳ぐらいまでの方)を対象として、夏休みの「一日図書館員」体験や、町田市の「中学2年生職場体験」その他の受け入れを行っています。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	町田市の中学2年生職場体験以外に、個別の申し込みがあった職場体験(6件11名)にも対応しました。	<p>中学校の職場体験事業については、図書館希望の生徒も多いので、今後も多く受け入れることを望みます。</p> <p>一日図書館員事業については、図書館活動の普及啓発事業として評価できますが、PRの方法に改善の余地があります。ポスターや、HP掲載など検討してください。例えばポスターには「体験内容:中央館で図書館の仕事を体験します。」としかありませんが、図書館やその仕事に興味を持つような文言を加えるなど工夫すると、図書館に親しみを持ち、一日図書館員の参加者が増えるのではないのでしょうか。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

18						
大事業名	Ⅲ. 利用普及					
中事業名	4. 障がい者向け普及					
業務	点訳・音訳ボランティアフォロー講座					
活動指標	講座実施回数、講座受講者数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
講座実施回数 ／回	4	6				
講座受講者数 ／人	30	28				

業務内容	視覚障がいのある利用者に対して資料提供や対面朗読を行う場合において、よりわかりやすく、より正確な「読み」を行うために、点訳・音訳ボランティアの方を対象にスキルアップの講座を実施しています。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<p>音訳ボランティアの方を対象に以下の講座を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「読み」に関する講座では、滑舌や声の上げ下げ等の基本に帰って実践的に講習を行いました。(2回) ・音訳資料のデジタル化が著しいなか、パソコン録音講座を開催し、パソコンでの音訳方法の講習を行いました。(3回) ・実践も兼ねたフォロー研修を実施しました。(1回) 	<p>ボランティアの意見を汲み取った講座運営は評価できます。図書館における障がい者サービスの意味や現状など広く図書館のサービスについて学ぶこともボランティアと図書館の繋がりを深めることとなります。講座の中で図書館の機能や現状と展望などを伝えることも検討してください。また、講座の内容によっては対象を登録ボランティアに限定せず、一般のボランティアにも公開することも検討してください。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

19						
大事業名	IV. 地域支援					
中事業名	1. 地域支援 2. 地域協働					
業務	地域支援、地域協働					
活動指標	活動実施件数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
地域支援 活動実施件数 ／回	-	1				
地域協働 活動実施件数 ／回	-	1				

業務内容	地域の課題解決に取り組んでいる、もしくは、取り組もうとしている団体に対し、司書の能力を活かして資料、情報面から支援します。
------	---

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<p>「まちだとしょかん子どもまつり」で、以下の取組を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内で文庫活動を行っている団体について、市民に紹介するマップを作成・掲示しました。(支援) ・プログラムを図書館全館で行い、団体との連携を深めました。(協働) 	<p>特記すべき内容に書かれた2つの業務は、前年より一歩前進ではありますが、さらにこのような支援をするのも図書館の役割であるということを知ってもらう工夫が必要です。地域の課題解決に司書の能力を活かして資料、情報面から支援することをホームページや広報に具体的に表示することで、支援を求める地域団体にも伝わり、この支援がさらに活用されることが期待できます。図書館の様々な能力を活かした地域協働も積極的に進めてください。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

20						
大事業名	V. 図書館企画					
中事業名	5. 地域資料デジタル化					
業務	地域資料デジタル化					
活動指標	デジタル化点数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
デジタル化点数 ／点	0	0				

業務内容	既存地域資料のデジタル化を進め、より活用しやすい状況を作ります。
------	----------------------------------

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	デジタル化すべき資料の選定と、おおまかな優先度を決めました。	町田の図書館が行うべきものを選定するために、市政情報課とコンタクトをとっていることですが、他の図書館の事例を調べるなど、より広い視点で積極的に情報収集を進めてください。「広報まちだ」の縮刷版のほか、新聞・雑誌など一般メディアが取り上げた町田関連記事もクリッピング資料としてデジタル化するなど検討してください。そのためには当然予算が必要ですので、長期計画の中で事業の位置付けが求められます。
2015		
2016		
2017		
2018		

21						
大事業名	V. 図書館企画					
中事業名	7. 広報・広聴					
業務	広報等					
活動指標	HPアクセス件数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
HPアクセス件数 ／件	170,112	2015年2月まで 133,724 2015年3月 132,710				
Web-Opacの アクセス件数 ／件	625,813	2015年2月まで 564,519				

* 2015年3月の新システム導入によりホームページの構成が変わったため、それまでWeb-Opac(Web上に公開されたオンラインでアクセスできる図書館の所蔵目録データベース)のアクセス件数として集計していたものも、2015年度以降については、HPアクセス件数に含むこととしました。

業務内容	インターネットの普及に対応する形で、ホームページによる情報提供を行っています。利用案内、開館時間や休館日の案内、イベント情報等の基本的な情報に加え、タイムリーな情報もトピックスとして積極的に発信するよう努めています。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	<p>2015年3月の新システム導入によって、図書館のホームページが市のホームページから独立しました。これにより、利用案内など基本的な情報へのアクセスが容易になりました。さらに、トップページへの簡易検索機能追加や、新着図書情報・ベストリーダー等の自動生成によるタイムリーな情報提供など、より便利なホームページとなりました。</p> <p>Web-Opacについても、より見やすく、使いやすいものを導入しました。具体的には、シリーズ本や上下本など、予約した資料の読みたい順番を利用者自身で決められる順番予約サービス等、新たなサービスを開始しました。</p>	<p>アクセス件数については数え方が変わったので、数値を前年と比較することはできません。検索の内容を検討し、利用者がいま何を求めているかなどニーズの分析に役立ててください。</p>
2015		
2016		
2017		
2018		

22						
大事業名	VI. 図書館運営					
中事業名	2. 業務運営					
業務	利用者懇談会					
活動指標	実施回数、参加者数					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
実施回数 ／回	2	0				
参加者数 ／人	22	0				

業務内容	直接利用者のご意見をいただき、図書館サービスや運営の参考にすることを目的として、「利用者懇談会」を年に1回開催します。
------	---

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	システム更改、木曾山崎図書館の耐震工事休館のため、2014年度は、利用者懇談会を開催することができませんでした。	開催されなかったことは非常に残念です。可能な開催時期を早期から検討し、計画的に実施してください。さらに色々な機会を利用して複数回開催することを望みます。また地域に即して多様な声を拾っていくためには、どのように工夫するかが今後の課題です。
2015		
2016		
2017		
2018		

23-1						
大事業名	VI. 図書館運営					
中事業名	2. 業務運営					
業務	行政評価シート					
活動指標	蔵書回転率、蔵書更新率					
年度経過	2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
蔵書回転率/回	3.75	3.41				
蔵書更新率/%	4.86	4.41				

*蔵書回転率計算式: (個人貸出冊数+団体貸出冊数+AV貸出点数)÷蔵書点数(図書・AV)

*蔵書更新率計算式: 年間受入点数(図書・AV)÷蔵書点数(図書・AV)×100

業務内容	蔵書回転率・蔵書更新率の経年変化を見ることで、図書館の計画的運営を行います。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	システム更改のため図書館全館で3週間休館したこと、6月前後に鶴川駅前・鶴川・堺図書館がICタグ貼付で休館したこと、木曾山崎図書館が約6ヶ月間耐震補強工事のため休館したことや、資料購入費が2013年度より減少したことなどの影響で、貸出点数が減少し、その結果、蔵書回転率が下がりました。また資料購入費減少の影響等により、蔵書更新率も下がりました。	昨年は開館日数が減ったとはいえ、いずれも数値が下がったという結果を、深刻に受け止めるべきです。また数値のみならず、利用者の声を受け止めることも大切です。
2015		
2016		
2017		
2018		

23-2							
大事業名		VI. 図書館運営					
中事業名		2. 業務運営					
業務		行政評価シート					
活動指標		蔵書数及び1点あたりのコスト					
年度経過		2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
中央	蔵書/冊	584,129	585,950				
	コスト/円	1,035	1,309				
さるびあ	蔵書/冊	138,901	133,106				
	コスト/円	825	1,154				
鶴川	蔵書/冊	50,967	50,389				
	コスト/円	932	1,171				
金森	蔵書/冊	133,154	132,121				
	コスト/円	624	653				
木曾山崎	蔵書/冊	65,445	61,352				
	コスト/円	943	1,039				
堺	蔵書/冊	75,432	74,629				
	コスト/円	638	941				
鶴川駅前	蔵書/冊	81,588	88,248				
	コスト/円	1,436	1,454				
忠生	蔵書/冊						
	コスト/円						

*各館のコスト/円は、各館毎の「行政費用合計」÷「蔵書数」

*忠生は2015年5月開館のため、2013年度・2014年度は記載なし。

*行政費用とは、図書館運営にかかるコスト(人件費・物件費・維持補修費・補助費・減価償却費など)です。

業務内容	蔵書数及び1点あたりのコストの経年変化を見ることで、各図書館の計画的運営を行います。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	忠生図書館準備(中央)及びシステム更改に伴う委託料などの物件費(全館)・人件費(中央・さるびあ・鶴川・堺・鶴川駅前)が増加したことに伴い、行政費用合計が増加したため、蔵書1点あたりのコストが全館で増加しました。	経年変化で分析することは大切ですが、コスト削減が主目的になってはいけません。公立図書館サービスは地域の情報基盤として、市民の知る権利を支える大切な公共サービスです。また生涯学習の拠点が少ない町田市にとっては、大切な生涯学習施設でもあります。個人や民間では支えることが不可能なサービスですから公立で行う意味があります。このような図書館サービスの本質を、市民・議員・行政に説明していく必要もあります。
2015		
2016		
2017		
2018		

23-3							
大事業名		VI. 図書館運営					
中事業名		2. 業務運営					
業務		行政評価シート					
活動指標		床面積及び1㎡あたりのコスト					
年度経過		2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
中央	床面積 /㎡	5,968	5,968				
	コスト/円	101,346	128,542				
さるびあ	床面積 /㎡	1,260	1,260				
	コスト/円	90,980	121,951				
鶴川	床面積 /㎡	260	260				
	コスト/円	182,961	226,900				
金森	床面積 /㎡	1,499	1,499				
	コスト/円	55,416	57,530				
木曾山崎	床面積 /㎡	321	321				
	コスト/円	192,514	198,592				
堺	床面積 /㎡	505	505				
	コスト/円	95,228	139,095				
鶴川駅前	床面積 /㎡	1,190	1,190				
	コスト/円	98,455	107,791				
忠生	床面積 /㎡						
	コスト/円						

* 各館のコスト/円は、各館毎の「行政費用合計」÷「床面積」

* 忠生は2015年度5月開館のため、2013年度・2014年度は記載なし。

業務内容	床面積及び1㎡あたりのコストの経年変化を見ることで、各図書館の計画的運営を行います。
------	--

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	忠生図書館準備(中央)及びシステム更改に伴う委託料などの物件費(全館)・人件費(中央・さるびあ・鶴川・堺・鶴川駅前)が増加したことに伴い、行政費用合計が増加したため、床面積1㎡あたりのコストが全館で増加しました。	経年変化を見て現況を認識し、運営に役立てることは大切です。今年度は忠生図書館開館準備など臨時の拠出があったため、通常のコストより高めの数値がでています。よって、図書館運営における通常の運営コストを適正に反映しているとは言えませんので、これをもって2013年度参考値との比較は意味を持ちません。次年度以降の通常開館状態での経年変化を考察します。
2015		
2016		
2017		
2018		

23-4							
大事業名		VI. 図書館運営					
中事業名		2. 業務運営					
業務		行政評価シート					
活動指標		開館日数及び1日あたりのコスト					
年度経過		2013 (参考)	2014	2015	2016	2017	2018
中央	開館日数 /日	294	285				
	コスト/円	2,057,252	2,691,719				
さるびあ	開館日数 /日	224	285				
	コスト/円	511,763	539,151				
鶴川	開館日数 /日	303	276				
	コスト/円	156,845	213,746				
金森	開館日数 /日	303	285				
	コスト/円	274,248	302,688				
木曾山崎	開館日数 /日	303	151				
	コスト/円	203,696	422,172				
堺	開館日数 /日	303	274				
	コスト/円	158,713	256,361				
鶴川駅前	開館日数 /日	303	273				
	コスト/円	386,670	469,857				
忠生	開館日数 /日						
	コスト/円						

* 各館のコスト/円は、各館毎の「行政費用合計」÷「開館日数」

* 忠生は2015年度5月開館のため、2013年度・2014年度は記載なし。

業務内容	開館日数及び1日あたりのコストの経年変化を見ることで、各図書館の計画的運営を行います。
------	---

	特記すべき取組	外部評価者のコメント
2014	忠生図書館準備(中央・木曾山崎)及びシステム更改に伴う委託料などの物件費(全館)・人件費(中央・さるびあ・鶴川・堺・鶴川駅前)が増加したことに伴い、行政費用合計が増加しました。一方、ICタグ貼付のために一部の館で休館したこと(鶴川10日・堺11日・鶴川駅前12日)・システム更改で全館17日休館したこと・木曾山崎は耐震補強工事で151日休館したことで開館日が減りましたが、その休館中も図書館業務を行っていたため、開館日数1日あたりのコストが全館で増加しました。	今年度は忠生図書館開館準備やシステム更改に伴う物件費が一時的に増加した一方、準備等で臨時休館するなど、開館日数も通常より少なくなっています。そのため通常の図書館運営に関わる費用より高めの数値がでています。よって今年度算出された数値は、通常の図書館運営を反映しているとは言えませんので、これをもって2013年度参考値との比較は意味を持ちません。次年度以降の通常開館状態での今後の経年変化を考察します。
2015		
2016		
2017		
2018		

町田市立図書館長
近藤 裕一殿

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、2014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。2015年8月7日第16期第1回協議会において、図書館長より2015年8月7日付文書「2014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

8月7日第1回協議会において、外部評価の進め方等についての概略の検討を行い、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) 全評価項目を4グループに分け、グループ単位で複数の委員による第1次評価を行う。
- (3) その後、全体会議により全項目の評価内容やコメントの検討を行う。
- (4) 今年度より項目設定や評価方法に変更があり、委員の大幅な交代もあったため、外部評価は例年より時間をかけて行う。
- (5) 項目23-1～23-4については、決算確定後に内部評価書の準備ができ次第、直近の図書館協議会定例会にて追加外部評価項目として、館長より協議会へ依頼を受ける。（2015年10月22日第16期第3回協議会定例会にて依頼を受ける）

3. 外部評価結果について

2015年8月7日付提示のあった「町田市立図書館評価2014年度評価結果」に対する外部評価を実施し、全26項目の評価を行いました。

① 評価方法の変更について

過去五か年行われていた図書館評価と外部評価は、単年度目標数値を示しその達成率を3段階評価し、そこにコメントを書き込むという単年度単位の評価でした。今年度から、評価項目を図書館事業計画（2013年度～2017年度：2013年4月策定）によって、26項目を抽出し、図書館側は各事業項目に関する単年度成果を数値で示し、それについての取り組みを記述する方式に変わりました。外部評価は、その事業の取り組みについて外部評価者としてのコメントによって評価を示すこととなります。この変更によって目標に対する達成率ではなく、実際の活動についてのコメントを中心に幅広く記述することが可能になりました。また、今年度から五か年分を一つの評価シートとして、毎年記述を追加する形式に変わりましたので、各事業の経年変化を分析し、評価することも可能になります。外部評価者は、文章にて評価内容を記すとともに、事業項目によってはより積極的な提案もしております。

なお、外部評価者としては、図書館の諸活動について、日常的な情報収集と検討が求められます。町田市立図書館の活動のみならず、公立図書館の先駆的な活動事例なども参考にして、必要があれば提案もすることとなります。これを実現するためには、日頃の協議会活動が重要であることは言うまでもありません。

② 今年度の評価について

今年度は五か年の評価シートの初年度にあたりますが、2014年度は、忠生図書館の開館準備があった一方で、図書館システムの更改やそれに伴う工事、ホームページの新設、また地域館の耐震補強工事などで長期休館が中央館、地域館それぞれであり、今年度の数値結果には町田市立図書館の本来もっている能力が正確に反映されておりません。そこで、数値結果については参考資料と考え、2015年度（2015年4月～2016年3月）の数値を今後注目すべきと考えました。よって、外部評価者として現時点での適正な評価が不可能であると判断して、コメントを簡略化した箇所もあります。

4. 外部評価実施による提言

外部評価を実施した結果、以下の4点を提言します。

① 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、資料費が連年減額されていることは問題です。さらに地域館が増加したことを考慮すれば、資料費の減額はあってはならないことです。また資料費の減額による新刊購入量の減少は、図書館サービスの低下とともに、学校支援の低下も招きかねません。図書館全体のサービスを維持するために必要な資料費の確保を求めます。

② 学校支援について

公立図書館のサービスには、学校教育を支援する活動も含まれますが、これをさらに強化することを希望します。そのためには、学校側の要望を丹念に取り入れるとともに、公立図書館の役割を多くの教員に理解されるようその周知に努めてください。教員の初任者研修においては図書館研修が行われておりますが、さらに全教員へ受講枠を広げることによって公立図書館への関心を寄せる教員を増やすことも必要です。また、教員の理解が深まることで、児童生徒の公立図書館活用のきっかけづくりにもなりますし、学校図書館の運営やあり方についてもよりよい影響を与えることになると確信します。

③ 図書館ホームページについて

図書館が独自のホームページを持つことによって、図書館の情報発信能力が高まった点が評価できます。近年求められている情報発信型の図書館サービスを実現するためにも、ホームページの内容や提供する情報について、より充実することを求めます。地域資料や地方行政資料に関するデジタルアーカイブ、町田市に関するクリッピング資料なども候補として検討してください。

④ 自動貸出機、返却機について

2014年度3月より稼働した自動貸出機や返却機への評価は、2015年度の報告を待たねばなりません。導入により利用者の利便性が図られる一方で、当初より職員と利用者のコミュニケーションの機会が減少することが危惧されておりました。実際に導入した図書館ではそのような意見を図書館員と利用者の双方から伺います。混雑解消や職員をカウンター業務以外へ配置できることは確かに効果として認められますが、利用者との直接のコミュニケーションを低下させることのないように、日常業務で配慮してください。

5. 結び

協議会は、館長の依頼により「2014年度図書館評価」の外部評価機関として評価を行いました。今回から図書館評価項目数が減少した一方で、評価シートがコメント記述中心の様式になり、評価項目の一部が10月時点での追加依頼になったため、過去5回の評価活動を参考にしつつ、検討方式を改めるなど時間をかける方向で外部評価を行いました。その結果、当初11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、翌年1月の提出にならざるを得ませんでした。

今年度からの評価シートは、五か年の評価・外部評価が列記されることになり、今回はその初年度となります。図書館の諸活動は単年度の評価のみならず、複数年度の経過を評価すべき場合もあります。この評価シート自体が、市民にとって図書館の取り組みを理解する上でよりわかりやすくなることを願ってやみません。

協議会委員が、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理解とともに、公立図書館の本質を考えるきっかけになりました。また、公立図書館を中心とした学校図書館や学校教育との連携、市民の生涯学習活動の支援など、公立図書館と関連のある諸機関、諸活動への理解を深めるきっかけにもなりました。これは今後の協議会活動において、市民の求める市民のための図書館の姿を想起するためにも有益な活動でした。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職員と協力しながら町田市立図書館の発展に尽力していきたいと考えます。

6. 外部評価の実施スケジュール

2015年8月7日	第16期第1回図書館協議会	図書館評価外部評価の依頼を受ける
2015年9月3日	第2グループ会議開催	
2015年9月7日	第3グループ会議開催	
2015年9月7日	第4グループ会議開催	
2015年9月14日	第1グループ会議開催	
2015年9月18日	第2グループ会議開催	
2015年9月24日	(全体会) 外部評価とコメントを検討、修正	
2015年10月22日	第16期第3回図書館協議会	図書館評価外部評価の追加項目の依頼を受ける
2015年10月22日	(全体会) 外部評価とコメントを検討、修正	
2015年11月26日	全体会) 外部評価とコメントを検討、修正	

町田市の図書館評価

2014年度事業の評価結果

発行日 2016年3月

発行・編集 町田市立図書館

〒194-0013

町田市原町田3-2-9

電話 042-728-8220