

町田市の 図書館評価

2015年度事業の評価結果

2017年4月

町田市立図書館

まえがき

1. 町田市立図書館における図書館評価の取り組みについて

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。

5年間、図書館評価に取り組んだことにより、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、などいくつかの成果を挙げることができました。

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、2014年度からの第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る。

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う（施策的な評価は図書館事業計画で行う）。

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する。

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、当該年度の実績を記入するとともに、その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。

2015年度の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。昨年度は第2期評価の初年度で、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非常にご苦勞をおかけしてしまったということがありました。今年度は2年目となり、昨年度ほどの苦勞はないものと予想していたのですが、実際には昨年度と同様の作業量が発生してしまいました。このことについては、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、前回同様、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。

2. 図書館協議会からの提言に対する図書館の見解

先に記した外部評価報告書の中で、図書館に対して提言を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 「資料費について」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 「地域資料の取組を前進させること」について

地域資料をデジタル化することは、保存だけでなく、多くの方に活用していただくという点でも非常に大きな効果があります。資料費同様、予算の確保が難しい状況にありますが、実現に向けて努めていきたいと考えています。

③ 「幼稚園・保育園に対する支援」について

ご指摘のとおり、幼稚園や保育園に対する取り組みはこれまで十分に行われ

できませんでした。そこで、まず、幼稚園や保育園に対して団体登録の呼びかけを行うことから検討していきます。

④ 「第2期図書館評価項目の妥当性の検証」について

現在実施している第2期図書館評価(2014年度分から2018年度分)については、図書館事業計画をベースに行うこととしていますが、この方針は第3期図書館評価においても踏襲すべきものと考えます。しかしながら、今後策定される第2期の図書館事業計画の内容次第では、第3期の評価項目が大きく変わる可能性もあります。以上を踏まえ、第3期図書館評価に向けては、第2期図書館事業計画の内容も考慮しながら、現行の評価項目の妥当性を検証し、必要に応じて改訂を加えていきたいと考えます。なお評価項目の検討に際して、図書館協議会にどのように関わっていただくのがよいのかについては、今後研究してまいります。

3. むすびに

これまで記してきたとおり、町田市の図書館評価は昨年度から第2期に入り、新たな方式により行われています。まだ不十分な点などもあるかもしれませんが、そうしたことも含めて、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。

2017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 | 17 |
| 10 | レファレンス | レファレンス(調査・連絡) | 18 |
| 11 | レファレンス | パスファインダー作成・管理 | 19 |
| 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 | 20 |
| 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 | 22 |
| 14 | 子ども向け普及 | おはなし会実施、ブックトーク実施 | 24 |
| 15 | 子ども向け普及 | 学校授業支援 | 25 |
| 16 | 子ども向け普及 | おはなしボランティアへの援助・育成 | 26 |
| 17 | YA向け普及・連携協力 | 一日図書館員、職場体験 | 27 |
| 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 | 28 |
| 19 | 地域支援・地域協働 | 地域支援、地域協働 | 29 |
| 20 | 地域資料デジタル化 | 地域資料デジタル化 | 30 |
| 21 | 広報・広聴 | 広報等 | 31 |
| 22 | 業務運営 | 利用者懇談会 | 32 |
| 23-1 | 業務運営 | 行政評価シート 蔵書回転率、蔵書更新率 | 33 |
| 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 | 34 |
| 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 | 36 |
| 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 | 38 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| ■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) | 40 |
|-----------------------------------|----|

| | | | | | | |
|------------------------|---------------|---------|---------|------|------|------|
| 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 | 117,975 | | | |
| 有効登録者数 (在住・在勤・在学)／人 | 108,308 | 102,034 | 103,328 | | | |
| 有効登録者数 (在住)／人 | 103,934 | 101,655 | 99,534 | | | |
| 登録率 (総登録者)／% | 29.1 | 28.6 | 27.6 | | | |
| 登録率 (在住・在勤・在学)／% | 25.4 | 23.9 | 24.2 | | | |
| 登録率 (在住)／% | 24.4 | 23.8 | 23.3 | | | |

*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 | <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。 ・学校教育部が開催した若手教員育成研修において、未登録受講者に対して利用券を作成しました。 | <p>若手教員育成研修での取り組みについては評価できますが、登録率の減少に対しては、学校全体に働きかける方策や他の先進事例を参考にした積極的な働きかけが必要です。また、そのPRの対象・方法も小中学校はもちろん、幼稚園・保育園、高等学校や一般利用者向けに対しても、目に見える手段で利用促進を行う必要があります。</p> |
| 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 | 1,154,494 | | | |
| 所蔵雑誌 タイトル数 ／タイトル | 550 | 538 | 489 | | | |
| 所蔵新聞 タイトル数 ／タイトル | 33 | 33 | 33 | | | |
| AV資料所蔵点数 ／点 | 43,654 | 43,522 | 42,976 | | | |

*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 | <ul style="list-style-type: none"> ・2015年5月に忠生図書館が開館し、図書資料約77,000冊が増えました。 ・既存館では、除籍冊数が受入冊数を上回り、約5,000冊の減少となりました。 ・旧本町田中学校から旧忠生第六小学校に、外部倉庫の移動を行いました。 | 見計らいや地方小出版発行図書の選定などは、専任職員の研修体制が整っているからこそできるものであり、大いに評価できます。バックヤード見学など市民にその選書方法をアピールする機会を増やしてください。一方で、図書資料や雑誌タイトルの大幅な減少は、生涯学習の基盤となる図書館を維持する観点から、昨年度も課題となっています。引き続き図書館として必要な資料をきちんと選定できるために必要な予算の確保に努めてください。 |
| 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 | 40,601 | | | |
| AV資料受入点数 ／点 | 950 | 689 | 426 | | | |

*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。 | <p>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。</p> |
| 2015 | <ul style="list-style-type: none"> 購入資料数が減少しているため、寄贈資料を積極的に受入しました。 2015年5月開館の忠生図書館については、前年度から多数の資料を受入しましたが、受入図書総冊数には2015年度に受入した資料のみを集計しています。 | <p>資料受入冊数、件数が大幅に減少している点は、資料購入費の削減によるものと思われるが、その減少の割合が大きいことは問題です。また、寄贈資料を積極的に受け入れた結果、受入資料の3割(注)が寄贈その他の資料になっています。蔵書構成や資料収集方針の観点から寄贈に依拠することは公立図書館として利用者の知る権利を保障することが困難になります。引き続き、適切な購入、受入れができるように検討してください。</p> <p>注：購入28,568点、寄贈その他の資料12,459点、合計41,027点</p> |
| 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 | 6,296 | | | |
| 他館からの 借用冊数 ／冊 | 10,048 | 10,717 | 11,496 | | | |

| | |
|------|---|
| 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 | 受入冊数が減少するなか、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。 | 一つの図書館で提供できる資料には限界があるため、相互貸借等により利用者に資料を提供することは必要なサービスです。ただし、受入冊数の減少を補うための利用が増えることは、迅速な資料提供ができなくなる可能性があります。借り受けた資料の検証をし、選書や蔵書構築に反映してください。 |
| 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 | 1,555,064 | | | |
| | さるびあ | 361,526 | 438,052 | 373,186 | | | |
| | 鶴川 | 286,727 | 245,966 | 230,871 | | | |
| | 金森 | 775,311 | 712,085 | 699,374 | | | |
| | 木曾山崎 | 371,115 | 190,838 | 256,427 | | | |
| | 堺 | 228,101 | 202,120 | 196,223 | | | |
| | 鶴川駅前 | 588,477 | 528,995 | 550,850 | | | |
| | 忠生 | | | 383,499 | | | |
| | 各市民センター | 47,342 | 46,918 | 39,691 | | | |
| 合計 | | 4,208,114 | 3,811,073 | 4,285,185 | | | |
| 市民1人あたりの 図書貸出冊数 /冊 | | 9.4 | 8.5 | 9.6 | | | |
| 市民1人あたりの 図書貸出冊数 (在住のみ)/冊 | | 8.5 | 7.6 | 8.7 | | | |

*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)

| 2015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 | 225,959 | 3,625 | 373 | 285 | 400 | 171 | 1,103 | 11,046 | 242,962 |
| | さるびあ | 7,816 | 93 | 0 | 10 | 4 | 15 | 130 | 133 | 8,201 |
| | 鶴川 | 92 | 13 | 133 | 0 | 5 | 0 | 1 | 570 | 814 |
| | 金森 | 13,017 | 146 | 0 | 0 | 40 | 0 | 11 | 780 | 13,994 |
| | 木曾山崎 | 2,519 | 150 | 35 | 9 | 2 | 2 | 15 | 29 | 2,761 |
| | 堺 | 27,274 | 10,511 | 0 | 9 | 3 | 27 | 104 | 15 | 37,943 |
| | 鶴川駅前 | 2,401 | 96 | 56 | 183 | 7 | 11 | 383 | 40,430 | 43,567 |
| | 忠生 | 11,419 | 509 | 72 | 51 | 20 | 0 | 78 | 239 | 12,388 |
| 合計 | | 290,497 | 15,143 | 669 | 547 | 481 | 226 | 1,825 | 53,242 | 362,630 |

| | |
|------|--|
| 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 | <p>館別に見ると、排水設備工事のため約1ヶ月休館したさるびあ図書館をはじめ、4つの館で貸出冊数が減少してしまいました。しかし、忠生図書館が開館したこと、子どもセンターぱお分館で予約資料受渡しサービスを開始したこと、システム更改による休館などのあった2014年度に比べて開館日数が増えたことなどから、全館合計では前年度の貸出点数を大きく上回りました。</p> | <p>貸出点数が増えたことは評価できます。新システム導入もその一つの理由と考えられますが、その評価は次年度以降の統計も含めての検証が必要です。これまで移動図書館で補っていた地区に忠生図書館が新設されたことによって、多くの市民の図書館利用の枠を広げることができました。貸出冊数の増加にも繋がっており、施設整備と図書館利用が密接に繋がっていることが伺われます。利用減となっている鶴川、木曾山崎、堺図書館などは、新設図書館との競合による利用減はありますが、施設の老朽化や資料の入替など、図書館PRだけでは解決できない課題も貸出減少に繋がっているのではないのでしょうか。引き続き課題の洗い出しを行い、長期的な見通しを立てることを希望します。</p> |
| 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 | 101,429 | | | |

*システム更改後、督促スパンの変更あり。

*電話による督促は含まず。

| | |
|------|---|
| 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 | 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。 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。 | 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。 |
| 2015 | 督促と貸出停止を結びつけ、手続きの簡略化を図りました。予約のある資料の督促については、システム更改に伴い自動でメールを発送するようになりましたが、より実効性をあげるために、電話による督促を一部再開しました。 | 手続きの簡略化や自動メール送信などの改善は、それまでかかっていた時間を他のサービス支援に充てることができ、評価できます。また柔軟に電話連絡をするなどにより、貸出点数増に対して督促点数が減少したと思われます。引き続き多くの利用者が円滑に利用できるように努めてください。 |
| 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 | 11,135 | | | |
| 貸出冊数 ／冊 | 124,084 | 116,867 | 91,189 | | | |

| | |
|------|--|
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・忠生図書館の開館に伴い廃止した5か所のサービスステーションの代わりに、新しいサービスステーション5か所での巡回サービスを開始しました。 ・移動図書館のサービスステーションを受取場所に指定できる、Webからのリクエスト受付サービスを2016年3月から開始しました。 ・エコフェスタ町田に移動図書館車で参加し、PRを兼ねて再利用本の配布を行いました。 ・高齢者施設や福祉施設における登録・更新手続きの緩和を検討しました。 ・各サービスステーションの需要をより詳しく把握するために、利用者アンケートの実施を検討しました。 | <p>移動図書館のサービスステーションをWebからのリクエスト資料の受取場所に指定できる新規サービスは、利用者の利便性向上の観点から評価できます。2016年3月から開始したサービスですので、今後の利用促進を注視します。図書館が身近に無い利用者への図書館サービスを担うのが、移動図書館の役割です。その役割を十分果たした上で、図書館サービスのPRIにもさらに移動図書館を活用してください。</p> |
| 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 | 165,487 | | | |
| | さるびあ | 67,207 | 75,253 | 72,502 | | | |
| | 鶴川 | 66,938 | 58,283 | 56,421 | | | |
| | 金森 | 143,615 | 133,082 | 136,773 | | | |
| | 木曾山崎 | 57,452 | 46,565 | 44,716 | | | |
| | 堺 | 25,516 | 24,685 | 25,614 | | | |
| | 鶴川駅前 | 87,337 | 86,141 | 109,019 | | | |
| | 忠生 | | | 38,451 | | | |
| | 各市民センター | 51,706 | 51,679 | 43,357 | | | |
| | 合計 | 666,471 | 630,806 | 692,340 | | | |
| 予約実現率 /% | 99.9 | 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> |

| | 特記すべき取組 | 外部評価者のコメント |
|------|---|--|
| 2015 | <ul style="list-style-type: none"> ・鶴川駅前のリクエスト件数の伸びが著しく、約23,000件の増加となっています。要因の1つとして、閉館後の予約受取りを可能にしたことが考えられます。 ・Webからのリクエストで、移動図書館のサービスステーションを受取場所に指定できるサービスを、2016年3月から開始しました。 | <p>閉館後の予約受取によって、開館時間内に来館できない利用者にサービス提供ができるようになったことは、評価できます。なお、鶴川駅前図書館の急激な伸びと忠生図書館開館による増加分を合わせて、リクエスト件数は大幅に伸びました。利用者のリクエストは図書館の蔵書に対する利用者からの直接的な要求であり、より積極的な要求があることは利用者の図書館に対する積極的な利用の表れでもあります。その点を重視して、今後の選書と蔵書構築に生かしていくことを期待します。一方、リクエストは現状の蔵書では満たされない利用者の要求と言えます。その対応が、新規購入による自館蔵書の充実によるものなのか、図書館間相互貸借による他図書館の蔵書に依存するもののかなどの比率も把握する必要があります。</p> |
| 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 | 34,016 | | | |
| さるびあ | 3,475 | 4,702 | 4,270 | | | |
| 鶴川 | 3,077 | 3,217 | 3,211 | | | |
| 金森 | 5,738 | 7,260 | 7,321 | | | |
| 木曾山崎 | 3,260 | 1,336 | 3,307 | | | |
| 堺 | 1,010 | 916 | 1,026 | | | |
| 鶴川駅前 | 5,021 | 9,014 | 12,365 | | | |
| 忠生 | | | 7,816 | | | |
| 合計 | 39,163 | 51,444 | 73,332 | | | |

*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 | ICタグ導入・システム更改により、各館の職員数を見直し、カウンター職員の一部がフロアでの利用者対応を行えるように業務スタイルを変更したことで、きめ細やかな読書相談や資料要求に応じることができるようになりました。 また、新規導入したセルフ貸出機等の使い方について、丁寧に案内をすることにより、利用者の不安を取り除き、より便利に図書館を利用していただけようになりました。 | フロア対応職員を増やすなどの努力が伺えます。さらにフロアでの読書相談がレファレンス相談に繋がるような工夫をしてください。この受付件数の数字にはセルフ貸出機の案内も含まれており、本来の読書相談の件数を確認することができません。新システム導入の目的の一つであったフロアでの読書相談の充実が確認できる方法を検討してください。また、一方でカウンター職員に声をかけにくくなったという利用者の声もあります。雰囲気づくりや案内などに留意してください。 |
| 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) | 8,797 (1,158) | | | |
| レファレンス連絡票件数(全館分) / 件 | 331 | 355 | 267 | | | |
| 回答率 / % | 94.6 | 94.1 | 94.0 | | | |

*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 | <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。 2016年3月から、レファレンス事例の検索を、ホームページでできるようにしました。これまで図書館で回答してきた事例の中から、82件を選んで公開しました。 | レファレンス事例がホームページで検索できるようになったこと、回答率が94%を維持していることは評価できます。事例検索は利用者がサービスの実際を知り、課題解決へと繋げることに役立つことが期待できますので、事例の蓄積と公開を継続してください。利用者アンケートではこのサービスを利用したことがある人は約3割でした。レファレンス通信などでレファレンス講座受講者の声を紹介するなど、レファレンスサービスが身近で役に立つサービスであることをさらにPRされることを期待します。 |
| 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 | 38 | | | |
| 新規 ／件 | 2 | 3 | 2 | | | |
| 改訂 ／件 | 13 | 23 | 10 | | | |

| | |
|------|--|
| 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。新規のものに加えるとともに既存のものを更新する取り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 | <ul style="list-style-type: none"> ・「町田情報」として「まちだの地図」「まちだの戦争」を新規作成しました。 ・「法律情報」(10種)の改訂を行いました。 | <p>地域資料は一般とは異なる分類がなされていますが、『まちだを知ろう』のシリーズは地域資料の請求記号も解説され、地域資料を利用するための手引きとなって評価できます。このシリーズは今後も充実させてください。また、レファレンス資料は電子媒体に移行しているものも増えています。今後は資料の充実を継続するとともに、図書資料に留まらずデータベースやウェブサイトの紹介を進めてください。</p> |
| 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 | 6 | | | |
| 登録者数 ／人 | 200 | 202 | 202 | | | |
| 貸出タイトル数 (録音+点字) ／点 | 2,631 | 2,650 | 2,539 | | | |
| 対面朗読 | 実施 件数 ／件 | 472 | 414 | 412 | | |
| 宅配 サービス | 貸出 点数 ／点 | 2,002 | 1,685 | 1,734 | | |

| | |
|------|--|
| 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> |

| | 特記すべき取組 | 外部評価者のコメント |
|------|---|--|
| 2015 | <ul style="list-style-type: none"> ・サピエから直接DAISY(注)データをダウンロードできるようになったため、予約の多いDAISYもすぐに利用者に提供できるようになりました。 ・2014年度から開始した定期の点字図書回収サービスは、2015年度も順調に実施でき、軌道に乗せることができました。 ・DAISY利用者が増えてきているため、所蔵している録音図書(テープ)のDAISY化と地域資料のDAISY化に取り組みました。 ・音訳ボランティアが行う音訳資料製作のために、ノートPCを館内貸出する制度を設けました。 ・子どもまつりでは児童担当と協力し、「点字でお名前うってみよう」というイベントを行い、点字の普及啓発に努めました。 <p>注:視覚障がいなどで、活字の読みが困難な人のために製作される、デジタル録音資料。CDの形で貸出しされることが多く、通常は専用の機械で再生するが、専用のソフトがあればパソコンでも再生可能。</p> | <p>点字図書の回収サービスにより返却が困難だった利用者にとって利便性が向上したことを評価します。子どもまつりで点字の体験イベントを催したことは点字普及に繋がり、一般の利用者への障がい者サービスの理解を助けるものとなりますので、このような取り組みを続けてください。町田市立図書館がサピエのダウンロード会員になり資料を速やかに提供できるようになったことは評価できますが、利用を増やすために周知させる方法なども検討してください。</p> <p>なお、視覚障がい者の登録率は上がっていませんので、登録率を上げる方策を考えてください。また、予算削減により録音資料の製作が2014年度の97点から2015年度は54点に減少しましたが、利用者のリクエストに応えられるように取り組んでください。</p> |
| 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 | 49 | | | |
| | 参加者数／人 | 4,747 | 4,607 | 4,894 | | | |
| | 平均参加者数／人 | 98.9 | 96.0 | 99.9 | | | |
| 講演会 | 実施回数／回 | 6 | 8 | 6 | | | |
| | 参加者数／人 | 550 | 676 | 681 | | | |
| | 平均参加者数／人 | 91.7 | 84.5 | 113.5 | | | |
| レファレンス講座 | 実施回数／回 | 3 | 3 | 3 | | | |
| | 参加者数／人 | 16 | 27 | 19 | | | |
| 利用者向け図書館講座 | 実施回数／回 | 5 | 5 | 5 | | | |
| | 参加者数／人 | 45 | 51 | 52 | | | |

| | |
|------|--|
| 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 |
|------|--|--|
| 2014 | <p>・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。</p> <p>・「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> | <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のでしょうか。</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 | <p>・和光大学鶴川ポプリホールを会場に行った「レオナルド・ダ・ヴィンチの聖母子像 ～糸巻きの聖母を巡って～」では図書館として初めて町田サポーターズの方々にご協力いただきました。</p> <p>・利用者向け図書館講座では、新システム導入による変更点等を反映した資料を作成し、昨年度同様、入門講座を3回、子供向けバックヤードツアーを1回、選書見学のバックヤードツアーを1回実施しました。</p> | <p>映画会は、毎年改善を加え、参加者数も安定しており評価できます。安心して映画を楽しめる様、椅子を固定するなど工夫されましたが、一方で、後方席では洋画の字幕が見えにくいとの声がありますので、対応策の検討を要します。大きな会場の講演会では、「まちだサポーターズ」と連携し、スムーズな会の運営が実現しました。今後も各種ボランティアと積極的に連携することで、市民の図書館への関心を高め、利用の拡大、イベントへの参加に繋げてください。映画会や講演会などイベント時には、関連図書の紹介や、他の催し物のチラシを配布するなど、図書館にさらに足を運び、利用するようPRに工夫してください。</p> <p>利用者向け各種講座は、内容が充実し、興味深いものになっています。参加者によるアンケートでも満足度が高く、好評を得ています。「レファレンス通信」や次回開催講座のチラシ等に参加者の感想を載せるなど広報の工夫が必要です。「レファレンス講座」は、前年に比べ参加者が減少していますので、広報の仕方を検討し、多くの参加が得られるようにする必要があります。</p> |
| 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 | 489 | | | |
| | 参加者数／人 | 7,962 | 7,567 | 7,953 | | | |
| ブックトーク | 実施回数／回 | 41 | 43 | 60 | | | |
| | 参加者数／人 | 1,200 | 1,189 | 1,541 | | | |

* 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・忠生図書館は、オープン記念おはなし会、子どもセンターただONへの出張ブックトーク等を行いました。 ・学校依頼によるブックトークが増加し、全体で小学校のべ4校13回、中学校のべ10校24回の実施がありました。 ・子どもまつり(全館。文学館含む):2016年3月23日～3月27日の期間に、おはなし会・ブックトーク他62プログラムを実施し、1,709人の参加がありました。 | <p>各館でのブックトークは館によって開催数に開きがあり、実施していない館もぜひ実施に向けて努力してください。小中学校依頼によるブックトークを積極的に実施していることは評価できます。今後も依頼に応じて実施できるよう全館での対応も検討してください。</p> <p>子どもまつりは参加人数も内容にも広がりが出てきており、市民と共に歩む図書館をアピールする良い機会です。紙媒体だけでなく、SNS等も利用してPRに工夫してください。</p> |

| | | | | | | |
|------------|----------------|-------|-------|------|------|------|
| 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 | 55 | | | |
| 利用校数 ／校 | 31 | 29 | 32 | | | |
| 貸出冊数 ／冊 | 3,478 | 3,598 | 3,901 | | | |

| | |
|------|---|
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・学校教育部が7月27日に開催した若手教員育成研修(1年次)と、6月29日に開催した学校図書館担当者研修において、学校図書館支援貸出制度の説明とPRを行いました。 ・年度末に市内全校に対し、新規登録または、登録更新の書類を送付しました。 | <p>市立小中学校合わせて61校の内、登録していない学校が毎年6校くらいあります。どの学校も希望した時にすぐに利用できるように、全校自動登録とするなど、利用登録制度を再検討してください。実際に利用している学校が半分くらいなので、利用校が増えるようにPRに努めてください。</p> <p>保育園、幼稚園については、どの項目の業務内容にも入っていませんが、幼児が絵本などを手にしたり、読み聞かせてもらう大事な機会です。市内130園の内、20%しか団体登録していないので、ぜひ園長会などの機会をとらえて、支援の存在を周知させる努力をするとともに、団体貸し出しその他の支援を充実させてください。</p> |
| 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 | 3 | | | |
| 講座受講者数 ／人 | 42 | 42 | 43 | | | |
| ボランティア登録者数 ／人 | 24 | 19 | 18 | | | |

*ボランティア登録者数は、講座受講後の新規登録者数。

| | |
|------|---|
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・語り手、乳幼児の養成講座を、各4日構成で実施しました。 ・フォローアップ講座は、2014年度と同様の目的で、「わらべうたであ・そ・ぼ」をテーマに実施しました。 ・登録ボランティア以外の方への講座として、「読み聞かせ講座」を行っています。2015年度は2箇所に出張し、小学校で読み聞かせをしている保護者それぞれ32人、37人に講習を行いました(上記統計に含まず)。 | <p>フォローアップ講座への取り組みは評価します。今後も実施してください。保護者による読み聞かせ活動は子どもたちの身近なところで読書の楽しさを伝えるよい機会です。保護者の読み聞かせグループなどを対象とした「読み聞かせ講座」の存在を、幼稚園・保育園については地域子育て支援担当者向けに、また小学校では校長会などの各種機会を利用してPRしてください。</p> |
| 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 | 13 | | | |
| 職場体験 受入人数 ／人 | 52 | 61 | 74 | | | |

| | |
|------|--|
| 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 | 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(9件14名)にも対応しました。 | <p>職場体験の個別の申し込みを積極的に受け入れていることは評価できます。一日図書館員事業のポスターやチラシは、対象の中高生だけでなく一般の市民にも図書館の仕事を知ってもらう機会になるので、選定見学、リクエスト資料拾いなどと体験内容を具体的に書くなどの工夫をしてください。</p> |
| 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 | 7 | | | |
| 講座受講者数 ／人 | 30 | 28 | 36 | | | |

※2015年度までは開催日数で回答、2016年度は講座の種別で回答しています。

| | |
|------|---|
| 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音・点訳奉仕者や、肢体不自由の利用者に対して図書等を宅配する宅配協力員を対象に、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 | 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。 ・「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) | 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。 |
| 2015 | 音訳ボランティアに興味がある市民の方を対象に、音訳ボランティアになるために必要な講座の一部分を実際に体験する3日間の講座を1回開催しました。 音訳ボランティアを対象とした講座は、音訳する上で必要な事前の読み方調べの方法をテーマに、2日間の講座を日程を分けて2回、同じ内容で開催しました。 | 今年度、音訳ボランティア入門講座の時や、図書館に登録しているボランティアへのアンケート調査の折、障がい者サービスの現状を図書館がボランティアに報告したことは、図書館とボランティアがスムーズに協力するための助けになる取り組みとして評価できます。ボランティアと情報交換のできる懇談会なども検討してください。音訳ボランティアのスキルアップ講座に加え、今年度新たにボランティア体験講座に取り組まれたことはボランティアが高齢化し人数が減少している現状において意味のある取り組みです。ボランティア増加につながることを期待しています。ただ、講座への参加人数が少なかったのは残念です。講座案内を早めに出すなど広報を徹底してください。 |
| 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 | 1 | | | |
| 地域協働 活動実施件数 ／回 | - | 1 | 3 | | | |

| | |
|------|---|
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・「まちだとしょかん子どもまつり」で作成した、市内の文庫等を紹介するマップを、まつり終了後も中央図書館で掲示しました。(支援) ・「まちだとしょかん子どもまつり」で、市内在住の絵本作家、市内学校・学生と協力して行うプログラムを開催しました。(協働) ・鶴川地区協議会が毎月第3水曜日に和光大学ポプリホール鶴川で開催している「3水スマイルラウンジ」への支援として、プログラムに関わる資料を展示する特集コーナーを、2016年2月から2回、同施設内の鶴川駅前図書館内に設置しました。(協働) | <p>市内の文庫等を紹介するマップを図書館のホームページにも掲載するなど、図書館が地域のボランティア団体と連携して読書普及活動をすすめる姿勢を示すことを望みます。</p> <p>まちだとしょかん子どもまつりでは、ボランティア団体だけでなく市内の学校などとの連携ができたことは評価できます。さらに多くの市民に知ってもらえるようにPRに工夫してください。なお、市民と協働して実施できるよう予算の確保に努めてください。</p> <p>地域支援、地域協働が図書館の仕事であることを知ってもらえるように、地区協議会、PTA、子供会などに向けた積極的な広報活動に努めてください。</p> |
| 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 | 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 | ・先進市図書館(1館)を視察し、公開内容等について伺いました。 ・「町田市立図書館地域資料デジタルアーカイブ化業務仕様書(案)」を作成しました。 | 多摩地域における先進事例、および町田市の資料状況と似ているとの理由で福生市立図書館を視察したことで、地域資料デジタル化事業の進展が期待されます。業務仕様書も作成され事業が進んでいることは評価できます。実現のために適切に予算措置を行い、年度計画化に取り組んでください。 |
| 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 | 1,292,360 | | | |
| 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 | <p>2015年3月の新システム導入に伴い、図書館のホームページもリニューアルし、より見やすく使いやすいものとなりました。1日あたり約3,500件のアクセスがあり、リニューアル後1年を経て、新HPが利用者にも定着してきたものと考えられます。</p> <p>また、2016年3月1日に予約資料の受取館に移動図書館のサービスステーションを追加し、移動図書館利用者もネットで資料の予約をできるようにしたことで、利便性の向上を図りました。</p> | <p>HPのアクセス件数が確実に増えており、リニューアルが評価できます。また、新たにWEB-OPACの移動図書館対応がスタートし、移動図書館のサービスステーションがシステムに追加されたことは、大いに評価できます。情報が素早く、また、幅広い年代層に行き届くよう、きめ細かいニーズ分析と、SNS導入等を検討実施し、利用者の拡大に努めてください。</p> |
| 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 | 1 | | | |
| 参加者数 ／人 | 22 | 0 | 7 | | | |

| | |
|------|---|
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・2016年2月25日、さるびあ図書館において利用者懇談会を開催し、7名の参加がありました。団体利用、会議室、ホームページ等についてご意見をいただきました。 ・議事録をホームページに公開しました。 | 利用者懇談会の出席者を増やすには、懇談会の日程だけでなく、図書館が利用者から知りたい内容或いは利用者が参加したいようなテーマを検討し、開催日を利用者に早めに伝えることが重要です。年度計画できちんと位置付けてください。また、年1回の懇談会のほかにも気軽に利用者の声を聴取できる方法を検討してください。 |
| 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、貸出点数 | | | | | |
| 年度経過 | 2013 (参考) | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| 蔵書回転率/回 | 3.75 | 3.41 | 3.60 | | | |
| 蔵書更新率/% | 4.86 | 4.41 | 3.43 | | | |
| 貸出点数/点 | 4,235,796 | 3,834,668 | 4,307,626 | | | |

*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

*貸出点数：個人貸出冊数+団体貸出冊数+AV貸出点数

*2015年度から、行政評価シート中の「事業の成果」の指標が「蔵書更新率」から「貸出点数」に変更されました。これに伴い、2015年度分から活動指標に「貸出点数」を加えることとしました。なお、蔵書更新率は、行政評価シートからはなくなりましたが、今後も、参考としてデータを載せていくこととしました。

| | |
|------|---|
| 業務内容 | 蔵書回転率・蔵書更新率、貸出点数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・塚図書館が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 | 2015年5月に忠生図書館が開館したことや、2014年度に比べて開館日数が増えたことなどから、2015年度の貸出点数は2014年度より約47万3千点増加して4,307,626点となり、蔵書回転率は0.19ポイント上昇しました。また、受入冊数が減少したことなどから、蔵書更新率は0.98ポイント下がりました。 | 貸出点数の増加や、蔵書回転率の上昇は評価できますが、蔵書更新率は前年度比で大幅に下がりました。蔵書更新率の低下は、新規購入図書の減少が主要因で、資料費削減の影響が大きいと思われます。このままでは、図書館利用者の情報ニーズに十分応えられなくなる可能性があります。一定数の蔵書更新は、魅力のある蔵書構築に不可欠です。魅力のある蔵書を構築してこそ、市民の図書館利用の促進につながります。その視点より図書館の計画的な運営と十分な予算を確保してください。 |
| 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 | 578,432 | | | |
| | コスト/円 | 1,035 | 1,309 | 1,023 | | | |
| さるびあ | 蔵書/冊 | 138,901 | 133,106 | 133,324 | | | |
| | コスト/円 | 825 | 1,154 | 1,114 | | | |
| 鶴川 | 蔵書/冊 | 50,967 | 50,389 | 50,360 | | | |
| | コスト/円 | 932 | 1,171 | 1,211 | | | |
| 金森 | 蔵書/冊 | 133,154 | 132,121 | 132,270 | | | |
| | コスト/円 | 624 | 653 | 747 | | | |
| 木曾山崎 | 蔵書/冊 | 65,445 | 61,352 | 60,926 | | | |
| | コスト/円 | 943 | 1,039 | 1,352 | | | |
| 堺 | 蔵書/冊 | 75,432 | 74,629 | 73,195 | | | |
| | コスト/円 | 638 | 941 | 1,019 | | | |
| 鶴川駅前 | 蔵書/冊 | 81,588 | 88,248 | 91,448 | | | |
| | コスト/円 | 1,436 | 1,454 | 1,341 | | | |
| 忠生 | 蔵書/冊 | | | 77,515 | | | |
| | コスト/円 | | | 1,679 | | | |

*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。 |

| | 特記すべき取組 | 外部評価者のコメント |
|------|--|---|
| 2015 | <p>システム更改の完了及び忠生図書館開館により、2014年度に比べて委託料は全館ともに下がりましたが、ICタグカラーバーコードシステム・図書館情報システムサービス使用料及び書籍配送業務委託料等の経費を中央から各地域館に配賦したため、地域館の物件費はすべて増加しました。その結果、中央図書館は物件費が減少したことで行政費用合計が減少し、蔵書1点あたりのコストが減少しました。鶴川・金森・木曾山崎・堺図書館は、物件費が増加したことで行政費用合計が増加し、蔵書1点あたりのコストが増加しました。さるびあ・鶴川駅前図書館は、物件費の増加以上に人件費が減少したことで行政費用合計が減少したため、蔵書1点あたりのコストが減少しました。</p> | <p>本項目は二年目ですが、一部経費を中央館から各地域館に配賦したため、各館の状況を前年度と比較判断することが困難です。シートでは各館単位での数値が示されていますが、計画的運営には、市立図書館全体としての数値も提示して経年状況を判断する必要があります。また図書館の提供する情報サービスには、自館の蔵書のみではなく、館外の各種外部情報源(他館所蔵資料の協力貸出や他機関の提供する情報)やネットワーク情報資源も含まれます。「蔵書数」のみでのコスト算出だけでなく、上記の情報サービスも視野に含めた経年変化観察の取組みとそれに基づく計画的運営が求められます。</p> |
| 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 | 5,968 | | | |
| | コスト/円 | 101,346 | 128,542 | 99,158 | | | |
| さるびあ | 床面積 /㎡ | 1,260 | 1,260 | 1,260 | | | |
| | コスト/円 | 90,980 | 121,951 | 117,881 | | | |
| 鶴川 | 床面積 /㎡ | 260 | 260 | 260 | | | |
| | コスト/円 | 182,961 | 226,900 | 234,596 | | | |
| 金森 | 床面積 /㎡ | 1,499 | 1,499 | 1,500 | | | |
| | コスト/円 | 55,416 | 57,530 | 65,901 | | | |
| 木曾山崎 | 床面積 /㎡ | 321 | 321 | 321 | | | |
| | コスト/円 | 192,514 | 198,592 | 256,648 | | | |
| 堺 | 床面積 /㎡ | 505 | 505 | 430 | | | |
| | コスト/円 | 95,228 | 139,095 | 173,419 | | | |
| 鶴川駅前 | 床面積 /㎡ | 1,190 | 1,190 | 1,344 | | | |
| | コスト/円 | 98,455 | 107,791 | 91,243 | | | |
| 忠生 | 床面積 /㎡ | | | 1,266 | | | |
| | コスト/円 | | | 102,813 | | | |

* 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。 |

| | 特記すべき取組 | 外部評価者のコメント |
|------|---|---|
| 2015 | <p>システム更改の完了及び忠生図書館開館により、2014年度に比べて委託料は全館ともに下がりましたが、ICタグカラーバーコードシステム・図書館情報システムサービス使用料及び書籍配送業務委託料等の経費を中央から各地域館に配賦したため、地域館の物件費はすべて増加しました。その結果、中央図書館は物件費が減少したことで行政費用合計が減少し、床面積1㎡あたりのコストが減少しました。鶴川・金森・木曾山崎・堺図書館は、物件費が増加したことで行政費用合計が増加し、床面積1㎡あたりのコストが増加しました。さるびあ・鶴川駅前図書館は、物件費の増加以上に人件費が減少したことで行政費用合計が減少したため、床面積1㎡あたりのコストが減少しました。</p> | <p>地域館のコスト上昇が中央館からの一部経費配賦のみが要因であるならば、それが均等額で配賦されたのか否かも説明が必要です。また数値によって見えてくるものの分析も重要です。1㎡当たりのコストというミクロな視点から何が見えてくるのかが、問われます。その結果を踏まえ、どの様な計画的運営をするのか、その点についても積極的な説明が求められます。</p> |
| 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 | 300 | | | |
| | コスト/円 | 2,057,252 | 2,691,719 | 1,972,577 | | | |
| さるびあ | 開館日数 /日 | 224 | 285 | 290 | | | |
| | コスト/円 | 511,763 | 539,151 | 512,172 | | | |
| 鶴川 | 開館日数 /日 | 303 | 276 | 300 | | | |
| | コスト/円 | 156,845 | 213,746 | 203,317 | | | |
| 金森 | 開館日数 /日 | 303 | 285 | 300 | | | |
| | コスト/円 | 274,248 | 302,688 | 329,397 | | | |
| 木曾山崎 | 開館日数 /日 | 303 | 151 | 300 | | | |
| | コスト/円 | 203,696 | 422,172 | 274,613 | | | |
| 堺 | 開館日数 /日 | 303 | 274 | 300 | | | |
| | コスト/円 | 158,713 | 256,361 | 248,567 | | | |
| 鶴川駅前 | 開館日数 /日 | 303 | 273 | 300 | | | |
| | コスト/円 | 386,670 | 469,857 | 408,767 | | | |
| 忠生 | 開館日数 /日 | | | 278 | | | |
| | コスト/円 | | | 468,207 | | | |

* 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。 |

| | 特記すべき取組 | 外部評価者のコメント |
|------|---|---|
| 2015 | <p>中央・さるびあ・鶴川駅前図書館は、システム更改の完了や忠生図書館開館により行政費用合計が減少したことに加え、開館日数が増えたため、開館日数1日あたりのコストが減少しました。鶴川・木曾山崎・堺図書館は、行政費用合計は増加したものの、開館日数が増えたことにより、開館日数1日あたりのコストが減少しました。金森図書館は、開館日数は増えたものの、それにして行政費用合計が大きく増加したため、開館日数1日あたりのコストが増加しました。</p> | <p>各館の開館日数が増えたことは利用者要求に応える点からも評価できます。なお、1日あたりの開館コスト分析は、コスト削減が主目的ではありません。コストを抑える工夫は重要ですが、地域社会の情報の窓口であり、貴重な生涯学習の拠点である図書館が提供するサービスの質が担保されなければいけません。そのことを含め、市民や行政、議会へ積極的に説明していくことも求められます。</p> |
| 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、2015年度「町田市の図書館評価」の外部評価機関として図書館評価を実施いたしました。2016年7月28日第16期第10回協議会において、図書館長より2016年7月28日付文書「2015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、「図書館外部評価会議」を設置することとし、第三者の立場からの評価を実施しました。ここに、その結果並びに、経過について報告いたします。

2. 外部評価の実施手順

7月28日第16期第10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) 出来るだけ昨年度と同じ項目を同じ委員が担当する。
- (5) 項目23-2～23-4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。

3. 外部評価結果について

2016年7月28日付提示のあった「町田市の図書館評価2015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。

4. 外部評価実施による提言

外部評価を実施した結果、以下の点を提言します。

① 資料費について

図書館サービスを支える資料の収集に関して、資料費など削減の影響があらわれてきたことは問題です。地域館が増加しながら、資料費の減額は、あってはならないことです。資料費減額による新刊購入量の減少は、図書館サービスの低下を招きます。昨年の提言にもあるように適切な資料費の確保を求めます。

② 地域資料の取組を前進させること

地域資料のデジタル化については、先進事例の検討などが行われる一方、予算不足でなかなか実現できておりません。地域資料の収集・保存・提供は、地域に根差した公立図書館の重要な役割です。また資料によっては、図書館以外の自治体各部署との連携も有効ではないでしょうか。そのためにも適切な予算措置と実現に向けての工夫を求めます。

③ 幼稚園・保育園に対する支援

子どもの読書活動推進は、公立図書館の大切な活動の一つです。学校への支援には一定の成果はありますが、幼稚園や保育園に対する支援は系統立てて行われておりません。幼稚園・保育園への支援の充実を期待します。

④ 第2期図書館評価項目の妥当性の検証

前年度より始まった第2期図書館評価項目は、項目数が少なくなった一方、数値など図書館の持つ機能の一部を反映しているに過ぎないものもあります。外部評価検討の過程で、評価されるべき図書館の機能や取組みは、今回の項目以外にもあるのではないかという意見が多数ありました。そこで、第3期図書館評価に向けて、第2期図書館評価項目の妥当性を検証し、適切に改訂を加える必要があると考えます。なお、次期図書館評価項目を検討する際には、図書館協議会との検討協議も加えることを要望します。

5. 結び

協議会は、館長の依頼により「2015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。昨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、今回はその二年目となります。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。なお、二年目になって前年との比較から評価項目の妥当性など検証すべき点も見えてきました。この評価シートは、単なる図書館事業評価に終わらず、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いものであるべきです。そのためにも、図書館評価の方法や項目内容などを図書館と図書館協議会が協力して検討し、次期図書館評価がより判りやすいものに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、委員自身が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。今後の協議会活動において、市民のための図書館のありかたを考え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、私たち図書館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

| | |
|--------------------------|-------------------|
| 2016年7月28日第16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。 |
| 2016年8月25日外部評価会議（全グループ） | |
| 2016年9月13日外部評価会議（第2グループ） | |
| 2016年10月27日外部評価会議（全グループ） | |
| 2016年11月24日外部評価会議（全グループ） | |
| 2017年1月26日外部評価書提出 | |

町田市の図書館評価

2015年度事業の評価結果

発行日 2017年4月

発行・編集 町田市立図書館

〒194-0013

町田市原町田3-2-9

電話 042-728-8220

刊行物番号 17-21

庁内印刷