

町田市立図書館評価

2017年度事業の評価結果

2019年3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

町田市では、2008年6月の図書館法改正を契機として、図書館評価に取り組んでいくこととしました。2009年度から2013年度の5ヵ年を第1期の計画期間とし、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、外部評価を町田市立図書館協議会に依頼しました。

この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「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』（2013年度～2018年度）をベースに、図書館評価を考える。
- ② 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、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。

2017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外部評価に関する報告』（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。今年度は第2期の4年目となります。お忙しい中、時間をかけてしっかりと評価をしていただきました。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うち個々の事業に対する外部評価は、前回同様、「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3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「必要な資料費を確保すること」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

現在、紙媒体で所蔵している地域資料は、地域活動を行っていく上で重要な資料です。この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「次期図書館評価項目検討における事前協議の要求」について

次期図書館評価の評価項目の検討にあたっては、次期町田市教育プラン及び町田市生涯学習推進計画の内容を踏まえるとともに、他市の図書館評価の事例を参考にし、事前に図書館協議会のみなさんの意見を聞きながら行っていきます。

3 むすびに

今後とも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。

2019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	4
2	選定	資料選定	6
3	資料整理	資料受入	8
4	貸出・返却	相互貸借	10
5	貸出・返却	貸出	12
6	貸出・返却	督促	15
7	移動図書館	リクエスト、貸出・返却	16
8	予約資料貸出返却	リクエスト	18
9	読書相談	読書相談	20
10	レファレンス	レファレンス(調査・連絡)	22
11	レファレンス	パスファインダー作成・管理	24
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	26
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	28
14	子ども向け普及	おはなし会実施、ブックトーク実施	31
15	子ども向け普及	学校授業支援	33
16	子ども向け普及	おはなしボランティアへの援助・育成	35
17	YA向け普及・連携協力	一日図書館員、職場体験	37
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	39
19	地域支援・地域協働	地域支援、地域協働	41
20	地域資料デジタル化	地域資料デジタル化	43
21	広報・広聴	広報等	44
22	業務運営	利用者懇談会	46

■町田市立図書館の図書館外部評価に関する報告 (町田市立図書館協議会)	47
-------------------------------------	----

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	115,176	112,941	
有効登録者数 (在住・在勤・在学)／人	108,308	102,034	103,328	101,025	99,369	
有効登録者数 (在住)／人	103,934	101,655	99,534	97,631	96,276	
登録率 (総登録者)／%	29.1	28.6	27.6	26.8	26.4	
登録率 (在住・在勤・在学)／%	25.4	23.9	24.2	23.5	23.2	
登録率 (在住)／%	24.4	23.8	23.3	22.8	22.5	

*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	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度までの取り組みに加え、小学校からの見学申し込み時には、貸出予定がなくてもクラス人数分のカード作成をおすすめしてみるようにしました。 ・「サン・ジョルディの日」企画として、中央図書館で新規利用登録者に、先着でFC町田ゼルビアのペア観戦チケットのプレゼントを行いました。 	<p>これまでの取り組みに加え、小学校へのカード作成の取り組みや「サン・ジョルディの日」の取り組みなど、新たな取り組みを行っていることは評価できます。継続して実施してください。しかしそれが登録率に繋がっていないことは残念です。原因の分析を行い、取り組みの見直しを図ってください。また、利用登録後3年目の利用者に対して継続利用を促す取り組みを強化してください。</p>

2017	<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。 ・出張おはなし会「まあちでだっこのおはなし会」等イベントを行った際に、新規の利用者登録の呼びかけを行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・小学生など児童に対する取り組みにも力を入れることで、継続した利用を促していることに対しては評価できます。一方で、退職後の生涯学習の場として利用が見込まれる方や、他市からの転入者向けに登録を促すなど、これまで取り組んでいない層に対しても積極的に働きかけることが必要です。 ・利用登録3年目の未更新者に対する取組の強化については、まだ検討されていないため、継続の課題としてください。
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	1,165,289	1,174,773	
所蔵雑誌 タイトル数 ／タイトル	550	538	527	444	431	
所蔵新聞 タイトル数 ／タイトル	33	33	33	30	31	
AV資料所蔵点数 ／点	43,654	43,522	42,976	43,566	42,628	

*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り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ように必要な予算の確保に努めてください。

2016	<p>・長年の懸案事項でありました、収集方針の改訂を行いました。</p> <p>・雑誌・新聞予算の減少に伴い、以下の対応を行いました。</p> <p>①全館で雑誌を分担して収集し、タイトル数を維持する方向で、選定を行いました。また、同一分野や、利用が極端に少ないものは購入を中止する一方、複本から削減することでタイトル数をできる限り維持するよう努めました。</p> <p>②限られた資料を生かすため、これまで要望の多かった最新号の館内閲覧を全館で開始しました。</p> <p>・2016年10月より選定会議の方法を見直し、効率化を図りました。</p>	<p>・図書館の現状にあわせながら選書手順の検討をし、全館の蔵書構成を意識した選書方法に変更されたことは評価できます。また、見計らいや地方小出版発行図書の選定は、非常に評価できる取り組みであることから、継続してください。そこで図書館司書としての経験や研修、日頃の積み重ねを今後も活かしてください。</p> <p>・また、雑誌は資料費が削減されるなか、利用者への影響を抑える努力として、分担収集によるタイトル数を維持するよう努められていますが、利用者の要求に応えられているかという点からみると、サービスの後退は否めません。引き続き資料費の確保を望みます。</p> <p>・現状にあわせた「収集方針」の改訂は、今後も必要に応じて行ってください。現在の選書の中では、予算削減により類書の購入を抑えるなど、これまで購入していた図書が選定できない状況が生まれています。方針を元に、よりよい蔵書構築を目指してください。</p>
2017	<p>・収集方針に基づき、限られた予算を有効に活用し、多様な資料の選定に努めました。</p> <p>・雑誌・新聞については、カウンターでの聞き取り等、利用者の意見・要望を反映させた調査票を、選定会議の場で検討しました。</p>	<p>・かねてより行われている見計らいや地方小出版発行図書の選定は、非常に評価できる取組であることから、継続してください。図書館司書としての経験や研修、日頃の積み重ねを今後も活かしてください。</p> <p>・雑誌は資料費が削減される中、利用者への聞き取りや調査票での選定を行うなど、努力されている様子がうかがえます。</p> <p>・2017年度選定のための資料費は5%増でした。しかし経年で見ると年々削減され、2013年度に比較すると42%減となっています。人口が町田市の半分以下である日野市における図書費よりも、少ない資料費となりました。市民の要望に応えられる資料の選定を行うためにも、根本的な解決策として、資料費の確保に努めてください。</p> <p>・引き続き収集方針を元に、よりよい蔵書構築を目指してください。</p>
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	34,296	33,215	
AV資料受入点数 ／点	950	689	426	725	270	

*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。 	<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>
2016	<ul style="list-style-type: none"> 2016年10月より選定会議の方法を見直し、効率化を図りました。 資料購入費減少のため、受入冊数が減っています。選書にあたっては、類書の多い一般書や複本購入を抑制し、図書館でしか購入できない比較的高価な資料や、長く利用できる資料を重視しました。 AV資料の受入点数が増加している理由は、CDの寄贈が多かったことによります。 	<ul style="list-style-type: none"> 2013年度に比較すると、図書の受入冊数が19,659冊(約36%)減少しています。受入冊数が減少しているだけでなく、2014年度は受入図書総数に対する購入率が81%だったのに対し、2015年度は70%に減少、そして2016年度は59%にまで減少しています。資料費削減の影響であり、それが利用者の不満の要因にもなっています。 魅力ある図書館づくりのためにも、引き続き、適切な購入、受入ができるように検討してください。

2017	<ul style="list-style-type: none"> ・図書については購入資料が減少しているため、寄贈資料を積極的に受入しました。 ・AV資料については購入資料は例年並みですが、寄贈が少なかったため、受入点数は減少しました。 	<p>図書の受入冊数は減少していますが、購入による受入が2016年度の59%から66%に増えています。それでも2013年度に比較すると半減している冊数です。寄贈受入に頼っている状況は変わっていません。引き続き資料費の確保に努め、利用者に魅力ある図書館となるよう、資料の購入、受入ができるように検討してください。</p>
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	6,520	5,543	
他館からの 借用冊数 ／冊	10,048	10,717	11,496	10,366	10,969	

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	借用冊数が前年比で1割ほど減少しましたが、これは大口の借用先である都立多摩図書館が移転に伴い6か月間閉館した影響と思われます。	・相互貸借は図書館サービスとして必要なサービスです。利用者に対し長く待たせることなく利用に供せたか、その満足度はどうかといった利用者側からのサービス評価は、他館との貸出・借用の数値だけでは判断できません。リクエストとも連動したサービスとして位置付けていることから、引き続きサービスの充実を図ってください。 ・大学との協力貸出は比較的早く取り組み始めたことは評価できるものですが、その後、協力貸出を受けられる大学数が増えています。生涯学習の一環として市民が利用できるよう、サービスの拡充を図ってください。

2017	<p>市町村間で相互貸借を行う場合には、あらかじめ決められている順序に従い依頼していましたが、利用者へ迅速に資料を提供するため、順序にかかわらず依頼する方法を試行しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な時に利用できることは、図書館への信頼にもつながります。従来の方法に捉われず、利用者に迅速に資料を提供してください。また相互貸借に依存しすぎることなく、よりよい蔵書構築に努めてください。 ・資料収集方針が異なる大学図書館との協力は、市民にとって魅力あるサービスの一つです。引き続き市内の大学図書館との協力を推し進め、サービスの拡充を図ってください。
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	1,465,733	1,387,997	
	さるびあ	361,526	438,052	373,186	339,169	328,661	
	鶴川	286,727	245,966	230,871	199,905	180,651	
	金森	775,311	712,085	699,374	636,675	609,313	
	木曾山崎	371,115	190,838	256,427	231,815	187,897	
	堺	228,101	202,120	196,223	178,063	83,383	
	鶴川駅前	588,477	528,995	550,850	506,542	477,604	
	忠生			383,499	458,789	481,271	
	各市民センター	47,342	46,918	39,691	42,787	43,395	
合計		4,208,114	3,811,073	4,285,185	4,059,478	3,780,172	
市民1人あたりの 図書貸出冊数 /冊		9.4	8.5	9.6	9.1	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	8.7	8.2	7.7	

*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)

2017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	189,706	3,622	463	177	292	52	1,125	10,548	205,985
	さるびあ	8,051	27	0	7	9	0	105	99	8,298
	鶴川	352	19	53	0	7	20	4	440	895
	金森	11,359	182	73	0	34	0	2	410	12,060
	木曾山崎	1,721	205	47	0	0	1	0	8	1,982
	堺	9,950	3,111	0	10	2	14	47	0	13,134
	鶴川駅前	1,549	154	22	180	6	0	422	35,020	37,353
	忠生	24,051	1,721	69	0	0	9	336	153	26,339
合計		246,739	9,041	727	374	350	96	2,041	46,678	306,046

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・塚・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、子どもセンターば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ることによって、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図書館、木曾山崎、塚などは、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	<p>2015年に開館した忠生図書館の貸出冊数は増加しましたが、他の図書館の貸出冊数は減少しました。忠生図書館は2015年度に比べ約7万5000冊増加しており、地域に定着し、安定した運営ができてきました。また、2016年7月に成瀬コミュニティセンターでの予約資料受渡しサービスを開始し、貸出冊数は5009冊でした。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで図書館設置の要望が強かった地域に忠生図書館ができ、新しい施設、新しい本、充実した蔵書数・構成などの条件整備がされた図書館だけが貸出数が増える、という結果となりました。 ・図書館のPRだけでは解決できない問題です。多くの市民が「図書館を利用したい」と思うような魅力ある図書館づくりのために、喫緊に貸出数減少の理由の分析と対策を講じる必要があります。また、もともと市民センター等での予約受け渡しは、図書館設置が進まないことから、苦肉の策として設けられたシステムです。図書館サービスの貸出・返却という一部だけを担っているにすぎません。一定の利用があることから、図書館の新設や図書館機能の拡充など、市民の声を受けた施策を検討すべきです。

2017	<p>堺図書館が9月1日から3月31日まで、木曾山崎図書館が11月6日から12月20日まで改修工事のため休館した影響もあり、全体での貸出冊数は減少しました。2015年に開館した忠生図書館は、2016年度に比べ2万2500冊増加し、開館年から順調に貸出冊数を伸ばしています。</p>	<p>・工事の影響によって、堺図書館の貸出は94,680冊減と大きく減少しました。忠生図書館が若干増えただけで、中央図書館も77,736冊減と大幅に減少、移動図書館の貸出冊数も減少していることから、堺図書館の減にあたる利用者は、図書館の利用困難者となったことが想定されます。やむを得ない工事であったとはいえ、その代替えとなる方策の検討の必要性があったのではないのでしょうか。</p> <p>・忠生図書館は、駐車場が完備されていること、利用の生活動線が確保されていることなどから、利用が増えています。一方で駅に近い鶴川駅前図書館は貸出数が減少傾向となっています。今後の図書館利用者の分析を行い、原因の検討を行ってください。</p> <p>・市民センターの受渡しサービスは図書館不足を補うサービスですが、利用が増えています。図書館の新設や図書館機能のさらなる充実を検討してください。</p>
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	98,849	64,678	

*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性があります。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しましたが、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、貸出冊数増に対して延滞が減少したと思われれます。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	前年同様、予約のある資料の延滞者に対して電話による督促を一部図書館で実施しました。	・督促点数は減少していますが、貸出数に対する督促の割合が前年度の2.37%から2.44%に上がっています。貸出数の減少の5.3%に対して、督促数は2.5%の減少に留まっており、決して督促が減っているわけではありません。 ・様々な取り組みによる一定の効果はあったと思いますが、引き続き延滞によって他の利用者の利用に影響を与えないように、取り組みを続けてください。
2017	・郵送料の値上げに対応するため、2017年6月より、督促ハガキの発送について、延滞28日目発送を36日目発送に変更しました。 ・予約のある資料の延滞者に対して、電話による督促を全館で実施しました。	・昨年度から督促方法を変更したため、比較することはできません。引き続き延滞によって他の利用者の利用に影響がでないよう取り組んでください。 ・延滞者数の統計は現在取られていませんが、長期に延滞されている本の割合や他市への転出により返却されなかった例など、具体的な事例を利用者にも示し、協力を仰ぐことも検討してください。
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	12,117	11,573	
貸出冊数 ／冊	124,084	116,867	91,189	82,366	76,888	

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。 ・町田エコフェスタ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PRにもさらに活用してください。</p>
2016	<ul style="list-style-type: none"> ・移動図書館のサービスステーションの見直しを行い、さるびあ図書館では4か所のサービスステーションの変更を決定しました(実施は2017年4月より)。引き続き、65か所巡回しています。 ・「サン・ジョルディの日」企画としてFC町田ゼルビアの試合会場(町田市立陸上競技場)で移動図書館車を展示し、再利用本の配布とPRを行いました。 ・町田エコフェスタ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。 ・町田シバヒロでの星空観望講演会で移動図書館車を展示し、PRや星の本の紹介を行いました。 ・移動図書館利用者アンケートを実施しました。その結果を日常業務に生かしています。 	<p>・移動図書館は、図書館に足を運べない利用者にとって大切な利用手段であり、移動図書館そのものが図書館PRになりうるものです。サービスステーションの見直しや町田エコフェスタ等への参加の取り組みから、その努力が汲み取れます。</p> <p>・一方でアンケートに「古い本が多い」という声があるように、新刊本は図書館に行かないと見ることができないというイメージがあります。「2週間で入れ替わります」といったキャッチフレーズを前面に出すなど、現在のイメージを払拭する工夫を検討してください。</p>

2017	<ul style="list-style-type: none"> ・町田エコフェスタに移動図書館車で参加し、再利用本の配布等を行い、PRに努めました。 ・図書館まつりの時に、さるびあ図書館で「移動図書館がはるかぜにのってやってきた！」というイベントを開催し、車内見学、おはなし会、撮影会を行いました。 ・利用の少ないサービスポイント周辺でポスティングによるPRを行いました。 ・堺図書館は2017年9月から2018年3月まで、改修工事のため休館しましたが、堺図書館そよかぜ1号は、拠点をさるびあ図書館に移し、巡回場所や時間を一部変更しながら、巡回を継続しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・改修工事の影響で拠点をさるびあ図書館に移したことにより、距離的に遠く巡回中止になったサービスポイントが6か所ありました。再開後の利用者は減少しており、非常に残念です。堺図書館が休館であるときこそ、移動図書館がその代替えを果たせるような方策もあったのではないのでしょうか。利用者が戻ってくるように、今後のPRに期待します。 ・移動図書館は毎回同じ資料が並んでいるという印象を与えることは、次への利用の意欲を削ぐことに繋がります。予算面など多くの課題を抱えていますが、縦に長い町田の中、図書館は8館のみであり、そこに行くことのできない利用者にとっては、移動図書館が「図書館」です。地域館が少ないことを埋める役割も果たしていることから、今後もスケジュールを組みなおすなどの工夫を行ってください。
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	149,996	146,976	
	さるびあ	67,207	75,253	72,502	66,339	65,627	
	鶴川	66,938	58,283	56,421	48,764	44,809	
	金森	143,615	133,082	136,773	124,656	118,124	
	木曾山崎	57,452	46,565	44,716	39,809	36,799	
	堺	25,516	24,685	25,614	23,528	13,649	
	鶴川駅前	87,337	86,141	109,019	102,956	103,067	
	忠生			38,451	49,480	58,380	
	各市民センター	51,706	51,679	43,357	46,506	46,536	
	合計	666,471	630,806	692,340	652,034	633,967	
予約実現率 /%	99.9	#REF!	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>

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かなどの比率も把握する必要があります。</p>
2016	<ul style="list-style-type: none"> ・2016年7月より、成瀬コミュニティセンター(4ヶ所目)にて予約資料の受渡しサービスを開始しました。 ・資料購入費減少により、できるだけ網羅的・広範囲に図書を購入するため、類書の多い一般書や複本購入を抑えました。利用者に用意できるまでに時間がかかり、リクエスト件数が上限いっぱいとなり、追加のリクエストが出来ず、その結果リクエスト件数が約40,000件減少となりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・99.9%の予約実現率は評価できます。ただし、リクエストされた資料の提供に時間がかかっており、そのことによって予約できなかった利用者がいます。市民に必要な学習の機会を奪ってしまったことは問題です。対策を講じてください。 ・また、リクエストの解決方法のほとんどは予約が占めているように見受けられ、業務内容に書かれている「購入や他自治体からの借用」によって解決した割合が判別できません。リクエストされた資料が適正に処理されているのかを分析するためにも、その内訳を提示してください。
2017	<p>堺図書館と木曾山崎図書館が、改修工事のため休館した影響もあり、リクエスト件数は前年度比約18,000件の減少となりました。その一方で、忠生図書館は開館3年目になり、リクエスト件数は順調に伸びています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者側からの評価において、リクエストでの満足度は貸出・返却とともに評価されるサービスです。現在の予約実現率は予約と借用資料によって対応できた数値となっています。その内訳の統計も取り、自館資料での充足度を図るなど、サービスの充実に努めてください。 ・2016年度に記載されている「リクエスト件数が上限いっぱいになり、追加のリクエストができない」という状況は変わっていません。リクエストされた資料の提供にも時間がかかっています。早急に対策を講じる必要があります。
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	34,920	32,614	
さるびあ	3,475	4,702	4,270	4,051	3,912	
鶴川	3,077	3,217	3,211	3,121	2,540	
金森	5,738	7,260	7,321	7,109	11,001	
木曾山崎	3,260	1,336	3,307	2,958	2,156	
堺	1,010	916	1,026	1,245	519	
鶴川駅前	5,021	9,014	12,365	9,015	6,483	
忠生			7,816	8,082	9,821	
合計	39,163	51,444	73,332	70,501	69,046	

*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し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	<p>引き続き、フロア対応要員を配置し、読書案内の更なる充実を目指しました。職員からも声かけ、挨拶をし、利用者が気軽に声をかけられる体制作りを努めました。</p>	<p>・セルフ貸出の案内は落ち着いてきたようですが、受付件数が極端に減ることはなく、利用者が読書相談を日常的に行っていることがうかがえます。</p> <p>・利用者にはフロア対応要員であるかどうかはわかりません。職員へ気軽に声をかけることができ、利用者が満足する対応ができるよう工夫してください。また、読書相談が利用者サービスの向上にどのように繋がっているかを検証してください。</p>
2017	<p>引き続き、フロア対応要員を配置し、読書案内の更なる充実を目指しました。</p> <p>なお、堺図書館は、改修工事のため休館した影響もあり、受付件数は減少しました。</p>	<p>一定程度読書相談が利用されていることはわかります。読書相談の受付件数は全体では減少していますが、中には非常に増加した館もあります。このデータは本来の読書相談にセルフ貸出の案内が加えられているものの、それぞれの数は把握できていないため、分析が困難です。セルフ貸出機を導入する目的のひとつである、読書相談の充実が確認できるデータの取り方を検討してください。</p>
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)	7,794 (1,114)	6,713 (1,035)	
レファレンス連絡票件数(全館分) / 件	331	355	267	344	292	
回答率 / %	94.6	94.1	94.0	94.5	98.3	

*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であり、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	<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。 ・『レファレンス通信 vol. 2』を発行しました。 ・レファレンス事例をホームページに48件公開し、合計公開件数は130件になりました。 ・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)に事例を登録し、年間データ登録件数が基準に達したため、国立国会図書館から御礼状を頂きました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス事例の蓄積、高い回答率は評価できます。また、ホームページでの事例公開や事例の蓄積も評価できます。継続してください。 ・レファレンスは図書館の大切な機能ですが受付件数が減少しています。減少の原因を分析する必要があります。『レファレンス通信』の内容は充実しています。レファレンス利用者以外の方の目にもとまる工夫をしてこのサービスをPRすることにも役立ててください。
2017	<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。 ・『レファレンス通信 vol. 3』を発行しました。 ・レファレンス事例をホームページに32件公開し、合計公開件数は162件になりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高い回答率や事例の公開など地道な取組は評価できます。地域関係の受付件数は一定数ありますが、全体では減っています。レファレンスサービスの認知度は高いものではありませんが、レファレンス通信が利用者との橋渡しとなることを期待しています。 ・他の方の調査に時間がかかっていると、あきらめて帰ってしまう利用者もいると考えられます。順番待ちなど対策を検討してください。
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	39	40	
新規 ／件	2	3	2	1	1	
改訂 ／件	13	23	10	6	8	

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、『町田を知ろう』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	<ul style="list-style-type: none"> ・「町田情報」として「まちだの城館」の新規作成と、「まちだの統計」の改訂をしました。 ・「医療情報」(5種)の改訂を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・作成したパスファインダーの改訂を続けていることは評価できます。「町田情報」は町田の図書館でしか作れないものとして意義があります。さらに充実させてください。 ・子ども向けのパスファインダーの充実を検討してください。

2017	<ul style="list-style-type: none"> ・「町田情報」として「まちだの市政」の新規作成をしました。 ・「ビジネス情報」(8種)の改訂を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・町田の図書館でしか得られない情報として「町田情報」のシリーズは評価できます。まちだの市政の巻については、これらの資料が利用者の生活とどのようにつながるかという視点も大切と思われます。 ・改訂をしていることは評価できます。しかし、紹介する資料が休刊中であつたり、最新の資料が所蔵されていなかったりする点は改善の余地があります。資料の充実と、他のツールの紹介も必要です。
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	9	6	
登録者数 ／人	200	202	202	202	192	
貸出タイトル数 (録音+点字) ／点	2,631	2,650	2,539	2,540	2,281	
対面朗読	実施 件数 ／件	472	414	412	386	281
宅配 サービス	貸出 点数 ／点	2,002	1,685	1,734	1,425	1,615

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	<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	<ul style="list-style-type: none"> ・全ボランティアに対し、昨年度の障がい者サービスの実績報告及びアンケート調査を行い、情報共有に努めました。 ・国立国会図書館が収集した音訳図書データを、視覚障がい者等がホームページからダウンロードできるサービスに協力し、同図書館へデータを提供しました。今年度は96タイトル提供しました。 ・寄贈されたマルチメディアDAISYを受け入れし、貸出を開始しました。 ・視覚障がいの利用者に対し、新たに「町田市立図書館障がい者サービス情報紙 よむぼん通信」(墨字・DAISY・テープ)を発行し、図書館からのお知らせや新作情報の提供を行い、情報提供に努めました(2017年度から点字版も発行予定)。 ・としょかんまつりでは「点字で名前をうってみよう！」のイベント、点字のクイズや点字絵本・録音図書等に関する展示を行い、障がい者サービスのPRに努めました。 ・録音図書目録2015年度累積版と点字図書目録2015年度追録版の製作を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サピエ図書館の利用、国立国会図書館との協力、相互貸借、新規音訳資料作成に加えて、「よむぼん通信」で利用者への情報提供に努め、視覚障がい利用登録者へのリクエストに応えるための取り組みがより充実してきたことは評価できます。 ・としょかんまつりでの障がい者サービスPRは展示だけでなく、点字への関心を持ってもらうよう工夫されています。今後著作権上誰にでも公開できるマルチメディアDAISYの実演など、図書館のサービスの多様な面をぜひ紹介してください。 ・ここ数年、視覚障がい者の利用登録率は上がっていません。関係各部署、関係各団体との連携をより強化するなど、サービス利用者の登録率をあげる方策に引き続き取り組んでください。
2017	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、全ボランティアに対して実績報告を行い情報提供に努めました。また、全ボランティアの登録更新を行い、最新の情報に更改しました。 ・国立国会図書館へ音訳図書データの提供を引き続き行い、今年度は76タイトル提供しました。ダウンロード総数は4,897件でした。 ・「よむぼん通信」の第2号・第3号を発行しました。第2号からは点字版も作成し、より多くの利用者への情報提供に努めました。 ・初めて夏休み期間中に子ども向けイベント「点字でなまえをうってみよう！」を開催、また図書館まつりでも同イベントや点字絵本・マルチメディアDAISYに関する展示を行ったり、春休み子ども向けイベントで点字クイズを導入したりするなど、障がい者サービスのPRに努めました。 ・リーディングトラッカー(読書補助具)の貸出を試験的に開始しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障がい利用登録者へのリクエストに応えるための取組は引き続き丁寧に進められています。 ・点字イベント、マルチメディアDAISYの展示などの実施で、サービスのPRの取組が進められています。学校でも東京2020に向けてパラリンピック教育への取組が本格化している中、ぜひ継続・発展させてください。 ・リーディングトラッカーなど、読書の手助けとなる器具の導入について検討、実施したことは評価しています。ルーペや老眼鏡と同様に、4階5階各カウンターで貸し出すなど、より利用しやすい運用方法とPRを期待します。 ・現在提供している障がい者サービスについて、関係者への直接的・積極的な周知活動も必要と感じます。2014年度から指摘されている、日頃、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、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の連携に取り組まれることを期待します。

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	49	43	
	参加者数 ／人	4,747	4,607	4,894	4,440	4,041	
	平均参加者数 ／人	98.9	96.0	99.9	90.6	94.0	
講演会	実施回数 ／回	6	8	6	6	6	
	参加者数 ／人	550	676	681	585	577	
	平均参加者数 ／人	91.7	84.5	113.5	97.5	96.2	
レファレンス講座	実施回数 ／回	3	3	3	3	3	
	参加者数 ／人	16	27	19	20	42	
利用者向け図書館講座	実施回数 ／回	5	5	5	5	5	
	参加者数 ／人	45	51	52	32	31	

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む様、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、関連図書を紹介や、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	<ul style="list-style-type: none"> ・映画会では、3. 11ライトダウンコラボレーション企画を行い、上映前に環境・自然共生課による説明、「星空」「ロケット」に関する本の展示を行いました。 ・講演会では初めての試みとして町田シバヒロ(産業観光課協力)にて星空観望会を行ないました。観望会では、さるびあ図書館での事前レクチャー・おはなし会・移動図書館の紹介も行ないました。 ・FC町田ゼルビアと共催の講演会を開催し、利用者層の拡大に努めました。 ・利用者向け図書館講座では、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。選書見学は、『生涯学習NAVI』の市民編集委員が参加し、2016年冬号に体験レポートが掲載されました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・映画会：上映できるものに制限があることもあり参加者が減少しているのは残念ですが、新たに他部署とのコラボ企画に取り組み、映画鑑賞にお話や本の展示を付加されたことは評価できます。図書館ならではの映画会になるよう努めてください。 ・講演会：新しい試みに取り組みながらも、参加人数に反映できなかったのは残念ですが、講演会の中で移動図書館など図書館の機能を紹介したことは意義があります。引き続き図書館をあまり利用していない方への様々なアプローチを検討してください。 ・レファレンス講座：内容の吟味やりハーサルによってさらに講座を充実させるとともに、PRの方法も対象に届くように検討してください。 ・利用者向け図書館講座：参加者の評価が高いに関わらず、参加者が少ないのが残念です。 ・各行事の利用者には必ず他の行事のチラシを配り周りの方への広報をお願いするなど、職員が直接PRし、図書館との距離を縮める工夫も検討してください。
2017	<ul style="list-style-type: none"> ・映画会では昨年度に引き続き、環境・自然共生課との共催で3. 11ライトダウンコラボレーション企画を行い、「巡り逢えたら」を上映しました。また、町田市選挙管理委員会・町田市明るい選挙推進協議会との共催で、「スミス都へ行く」を上映しました。いずれの企画も好評で100人程度の入場者がありました。 ・エレベータ工事等により上映回数は減りましたが、平均参加者数については増加しました。 ・講演会では初めての試みとして、スポーツ振興課と共催で行ったスポーツ教室と、科学実験イベントを開催し、新たな利用者の獲得に努めました。 ・利用者拡大のため、全館で小学生高学年～高校生を対象に、本を読んで感じたことをPOPにして本を紹介するイベント「2017 本がつなげるまちだライブ・ラリー」と、関連イベントの「POP制作講座」を開催しました。POPは合計で723枚集まりました。 ・レファレンス講座の内、中高生向けの講座では、参加者を増やすため、ゲーム性を高めた講座「まちクエ～図書館からの脱出～」を実施し、たいへん好評でした。 ・利用者向け図書館講座では、従来とは違う層の参加を目指し、全5回の内の1回を「検索集中講座」としました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・映画会：映画会の認知度と集客数は安定しており、他部署とのコラボ企画も認知度アップに貢献していると考えられます。子ども優先席のある上映会の取組なども評価できますが、活性化を図るために、蔵書とリンクさせた図書館ならではの映画会の企画も検討してください。 ・講演会：ICT機器のトラブル等、事前の準備で解消できるトラブルもあるかと思われます。サブ機器を準備するなど円滑な運営をされることを期待します。参加者の満足度は概ね高いことは評価できます。今後もコラボ企画等、利用者獲得につながる工夫を重ねていってください。 ・各講座：予定数を越えた「まちクエ」に限らず、効果的な学校等への周知の時期と方法を、他部署との情報共有も含め効率的に行う必要があります。「調べもの講座」や「図書館講座」は、実施に当たって努力されていることは伺え、参加者の満足度も高いものの、対象者の絞り込みや開催時期・時間帯などに課題があり、スクラップアンドビルドを含む改善を図っていく必要があると思われます。
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	518	472
	参加者数／人	7,962	7,567	7,953	8,325	8,017
ブックトーク	実施回数／回	41	43	60	51	58
	参加者数／人	1,200	1,189	1,541	1,600	1,830

* 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。 <p>通常のおはなし会以外に、以下の行事を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>

2016	<p>・学校依頼によるブックトークは、小学校のべ6校15回、中学校のべ9校16回でした。</p> <p>・としょかんまつり(全館。文学館含む):2017年3月24日～3月29日の期間(休館日除く5日間)に、おはなし会・ブックトーク他62プログラムを実施し、2,203人の参加がありました。</p> <p>・2017年3月にSNS(ツイッター)による図書館全体の情報提供が開始されたので、としょかんまつり、ちびヒロおはなし会などのPRを行いました。</p>	<p>・小中学校の図書指導員研修でブックトークを行った事は指導員の勉強になり、大変好評でした。おはなし会の回数、参加者数も増加していることは、図書館の努力とボランティアの協力の成果です。親子で実験や工作をテーマにしたブックトーク、「昆虫をさがせ!」「にんきものをさがせ!」といった書架や本の場所を覚えてもらイベントなど、興味を持ち図書館に足を運びたくなる工夫も素晴らしいです。上記の集計には入っていませんが、各部署との協力事業をいろいろ行っていることが「町田の図書館2016」には報告されており、図書館外でのおはなし会等に取り組んでいる様子がわかりました。</p> <p>・図書館におけるおはなし会については、ボランティア団体との共催に向けての取り組みが少しずつ前進している様子はわかりましたが、子どもと本を結ぶおはなし会の機会を増やすためのこれらの取り組みをさらに進める必要があります。</p>
2017	<p>・学校依頼によるブックトークは、小学校のべ11校28回、中学校のべ10校16回でした。(中学校教育研究会図書部や中学校の図書委員会からの依頼で行ったものも含む)</p> <p>・図書館まつり(工事休館中の堺図書館以外の図書館と文学館):2018年3月22日～3月25日の4日間に、おはなし会・ブックトーク他56プログラムを実施し、1,597人の参加がありました。</p> <p>・各館とも、工作や科学あそびとブックトークを組み合わせる等で、集客を図るとともに、ブックトークの周知にも努めました。</p>	<p>・ブックトークは、周知の効果もあり、実施回数、参加人数共に増加しています。全館で対応することで学校からの依頼に応じていることは評価できます。小学校中・高学年児童や中学生の読書離れを防ぐのに効果的と思われるので、学校、ボランティアとの協働も視野に入れて今後も積極的に実施してください。</p> <p>・おはなし会は平年並みの実施回数と参加者で一定の実績を保っていますが、子ども達の生活が忙しくなる中、参加者の低年齢化が進んでいます。おはなし会は子どもと本をつなげる大切な催しですので、時間帯や曜日を工夫するなどによって、幼児だけでなく読書行動を身につけ始める小学校低・中学年の参加者が増えることを期待します。</p> <p>・特記すべき取組の最終項目(工作、科学遊びとブックトーク)はより本への興味が湧く満足度の高いイベントだと高く評価できます。小学生の本離れに歯止めをかけるための取組として期待します。</p>
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	0	0	55	55	59	
利用校数 ／校	0	0	32	27	35	
貸出冊数 ／冊	0	0	3,901	3,830	3,768	

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な、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	<ul style="list-style-type: none"> ・学校教育部が7月25日に開催した若手教員育成研修(1年次)と、6月27日・8月1日に開催した学校図書館担当者研修会において、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。 ・小学校に配布している「おすすめリスト」の「加工食品」を新たに作成しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いろいろな機会をとらえての学校図書館支援貸出制度の説明とPRのおかげで、制度については浸透してきました。 ・しかし、貸出冊数や貸出期間が十分でないために利用しにくいとの声も多く聞かれます。この課題を解決するのに、例えば、学校図書館のネットワーク化によって各学校の蔵書を融通するなどの仕組みを作っている自治体の事例もあります。図書館としてどのような学校授業支援の仕組みを作っていくべきか、教育委員会内における連携も視野にいれて解決を図ることが望まれます。
2017	<ul style="list-style-type: none"> ・学校教育部が7月31日に開催した若手教員育成研修(1年次)と、6月26日に開催した学校図書館担当者研修会において、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・登録校数、利用校数共に過去最高となったことは、一連の取組の成果であると考えます。一方、中学校の利用校が2割程度に留まっており、より学校の実情に応じた支援を工夫していく必要があります。 ・学校図書館担当者研修での広報は、若手教員育成研修(1年次)に比して学校への周知効果が高いと考えられます。今後も、市教育研究会(図書館部、国語部)での広報を検討してください。 ・公立保育園・法人立保育園・幼稚園の各園長会で団体貸出制度について説明を続けてきた成果も表れ、30団体(2015年度25団体)が登録し、4178冊(2015年度2638冊)貸出の実績が上がっています。これに伴い、傷みやすい絵本の充実が必要だと考えます。就学前の子どもたちの施設との連携を引き続き取り組んでください。
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	3	3	
講座受講者数 ／人	42	42	43	42	34	
ボランティア登録者数 ／人	24	19	18	20	15	

*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	<p>・語り手、乳幼児の養成講座、フォローアップ講座を2015年度と同様の構成内容で実施しました。</p> <p>・登録ボランティア以外の方への「読み聞かせ講座」は、地域子育て支援センター、保育園、小学校からの出張依頼が5件ありました。残念ながら、直前に依頼先の事情で取りやめがあり、4件の実施となりました。</p> <p>また、生涯学習センターとの共催で、会場を忠生図書館とした集合形式の、小学校での読み聞かせ講座を実施しました(上記統計に含まず)。</p>	<p>・毎年度開催のわらべうたをテーマにしたフォローアップ講座は一定の効果を上げていると思われ、評価できますが、語り手のスキル向上のために語り手を対象としたフォローアップ講座の開催や、登録ボランティア以外の方への読み聞かせ講座を集合形式の講座にするなどしてより多くの方が受講できる方法を検討してください。依頼に応じて登録ボランティア以外の方への読み聞かせ講座を行っていることは評価できますが、限られた人員で忙しい中では、忠生図書館での例のように館内において一度に多くの方を対象に実施できる、集合形式の講座の回数を増やすことも良い方法と考えられます。</p>
2017	<p>・語り手、乳幼児の養成講座、フォローアップ講座を2016年度と同様の構成内容で実施しました。なお、乳幼児向けおはなし会ボランティアについて、中央館など登録者数が十分な館は募集をしなかったため、講座受講者数が少なくなっています。</p> <p>・登録ボランティア以外の方への「読み聞かせ講座」は、地域子育て支援センター、保育園、小学校、中学校(図書委員会)からの依頼があり、7件出張しました。</p> <p>小学校保護者向けには、中央図書館主催で「絵本の読み聞かせ講座」を実施しました。定員30人のところ43人応募、当日は24人出席でした。(上記統計に含まず)</p>	<p>・地域のいろいろな施設での乳幼児向けおはなし会が増加しており、ボランティアの養成の機会が求められています。乳幼児向けおはなしボランティア養成講座については、館によって登録者数が十分という年度も受講者数を絞らずに長期的視野に立って実施してください。</p> <p>・フォローアップ講座は、4年間同じ内容で開催したこともあり、受講生が減少傾向にあります。語りのスキルアップのための内容も検討してください。その際、地域の語り手のためのフォローアップについてもぜひ取り組むことを期待しています。</p> <p>・図書館おはなし会以外のボランティア養成として、読み聞かせ講座の実施については、中央館が主催し、参加者を公募するなど、年々充実してきており、評価できます。学校などのおはなし会ボランティアの体制が整う年度初めの講座の実施は大変有効ですが、募集期間を長くするなど募集方法を工夫して応募がしやすくなるよう検討してください。</p> <p>・「年代別おすすめ本の紹介」や「本やおはなしと出会える場所」など、ホームページ上の情報を受講後のフォローに活用することも検討してください。</p> <p>・近年、学校からのブックトーク実施の要望が増加している中、図書館だけの対応は厳しく、学校で教員や指導員が独自で行えるように教員、指導員、ボランティアなどへのブックトークの支援・研修をすることも合わせて考えてください。</p>
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	14	19	
職場体験 受入人数 ／人	52	61	74	84	62	

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	<ul style="list-style-type: none"> 一日図書館員募集ポスター・チラシの体験内容に、具体例を入れました。 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(13件24名)にも対応しました。 	<p>一日図書館員、職場訪問など、個別の申し込みへの対応が年々増えていることは、中学生の図書館への関心を高めることにも学校教育への協力にもつながり、図書館の努力を評価します。チラシの改善も効果的と思われます。</p>

2017	<ul style="list-style-type: none"> ・一日図書館員は1日あたり3名受入予定でしたが、各日に4名ずつの申込みがあったため、全員当選としました。 ・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(10件18名)にも対応しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一日図書館員、職場体験について定員を超えても可能な限り受け入れていることは評価できます。 ・YA世代の人たちに、本や図書館に興味を持ってもらうためのサービスとして、当該事業と共に、中高生対象のブックトーク、YA通信、YA展など、色々な事業の実施、YAコーナーに交換ノートを設置するなどの工夫をされていることを評価し、今後も子どもに寄り添った取り組みを期待します。
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	3	2	
講座受講者数 ／人	30	28	36	64	41	

※講座実施回数:2015年度までは開催日数、2016年度からは講座の種別

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	<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	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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みまし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。</p>

2016	<p>・4月に施行された「障害者差別解消法」に関する講座を、全ボランティアを対象に1回行いました。</p> <p>・ボランティア同士の交流の場として、全ボランティアを対象に意見交換会を1回開催しました。</p> <p>・音訳ボランティアを対象とした講座として、ボランティアアンケートで出た「利用者の声を聞きたい」という要望に応え、録音図書を実際に利用している講師をお招きし、「聞きやすい録音図書とは」をテーマに1回開催しました。</p>	<p>・現在の登録ボランティアに対するサポートとして行われた講座・意見交換会、昨年度の障がい者サービスの実績報告とアンケート調査は、実施後のアンケート結果からも、充実したものになっていると評価できます。音訳・点字図書製作依頼をしている団体にも同様に講座などの案内をすることは、スムーズな協力を得るために有効と考えますので、ぜひ検討してください。</p> <p>・ボランティア登録者数が2013年から減る一方なのは気がかりです。ホームページ、Twitterによる広報の活用や、社会福祉協議会などの関係部署への呼びかけを進めてください。</p>
2017	<p>・点訳ボランティアに興味がある市民の方を対象に、点字の基礎を学ぶ「点訳ボランティア体験講座」を1回行いました。</p> <p>・音訳ボランティアを対象とした講座として、実技を中心とした内容の「発音・発声講座」を1回開催しました。また、この講座では図書館に登録しているボランティアだけでなく、関係団体(朗奉)への呼びかけを行い、参加者を募りました。</p>	<p>・ボランティア体験講習は、体験するだけに留まらず、ボランティア養成の初期講習にうまくつなげたいところです。初期講習を行っている団体の情報を集め、タイミングよく実施できるよう工夫されることを期待します。</p> <p>・登録ボランティア向けの講座を毎年いろいろなテーマで実施していることは評価しています。協力団体にも参加を積極的に呼びかけたことは、音訳資料の質の向上や、スムーズな協力体制につながるものと考えます。今後もぜひ継続して取り組んでください。</p>
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	1	4	
地域協働 活動実施件数 ／回	-	1	3	13	13	

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始め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	<ul style="list-style-type: none"> ・2014年度の「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、継続して中央図書館で掲示しました。(支援) ・「子ども」の表記を外し、さらに多くの市民に参加してもらえるように改称した「まちだとしょかんまつり」で、市民団体・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年度各月毎に12回、同施設内の鶴川駅前図書館内に設置しました。(協働) 	<ul style="list-style-type: none"> ・鶴川地区協議会への支援、「まちだとしょかんまつり」での協働が継続されていることは評価できます。しかし、支援、協働ともに今年度新規のものがないのは残念です。 ・2016年度の「まちだとしょかんまつり」では多くの近隣大学の参加を得ることができました。学生の活動への支援、協働も展開してください。鶴川以外の地区協議会やPTAなどにさらにこのサービスの存在をPRし、このような取り組みが、全市的に広がることを期待します。
2017	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館ホームページ、リンク集に「おはなしに出会える場所」を追加し、家庭文庫・地域文庫、行政施設でおはなし会を行っているところを紹介しました。(支援) ・原町田地区協議会及び南地区協議会に図書館のレファレンスなどのサービスを紹介し、図書館への要望などを伺いました。(支援) ・中央図書館を会場として、学校でおはなし会を行う保護者に、読み聞かせボランティア講座を行いました。(支援) ・「まちだ図書館まつり」で、市民団体・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開催している「3水スマイルラウンジ」とアルツハイマー月間に関連する図書資料を、鶴川駅前図書館の特集コーナーで紹介しました(12回)。特集時には、「3水スマイルラウンジ」や認知症カフェと図書館のコラボを行っています。(協働) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ等を活用して、より多くの市民に「地域のおはなし会」について周知するのは必要ですが、リンク集に「おはなしに出会える場所」というタイトルで載っていることを知らなければ探し出すのは困難ですので、より一層の工夫が必要です。 ・市民団体や学校などと協働して実施する事業は積極的で評価できます。同じ地区で、同じ取組を継続して支援することも大事ですが、様々な地域からの要請、要望を受けて支援していくには人的・予算的にも制約があるので、多くの地域で市民が自発的な活動ができるよう地域の力を育てていくような事業を期待します。
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	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	<ul style="list-style-type: none"> 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は、地域資料デジタル化事業へ期待されます。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	<ul style="list-style-type: none"> 先進図書館(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(改訂版)」を作成しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 準備は整ったものの予算が付かないために停滞しています。地域資料のデジタル化は図書館ならではの情報を広く発信することであり、「選ばれるまち」となるためにも有効です。予算的に一括して進めるのが困難であれば、部分的に始められることから着手することも必要です。
2017	<ul style="list-style-type: none"> デジタルアーカイブ実施業者から情報収集を行いました。 「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(改訂版)」を修正しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後のスケジュールについて明らかにする必要があります。 デジタル化は資料のデジタル化と保存だけでなく、HP等で公開するためにはアーカイブを公開するためのシステムの導入も必要となります。またアーキビストの育成、研修などの検討も必要です。具体的な方法の検討を行ってください。 地域資料は図書館の枠を超え、他の業務部門と共同でアーカイブ化することも検討してください。

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	1,209,592	1,178,259	
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。情報を素早く、また、幅広い年代層に情報が行き届くよう、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	<p>2016年3月1日から始めた、移動図書館のサービスステーションを予約資料の受取館に指定できるサービスは、2016年度に2,610件の利用がありました。まだ定着しているとは言えないため、今後もPRしていく必要があるものと考えています。</p> <p>また、2017年3月10日から、町田市立図書館(町田市公式)としてツイッターを始めました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・未利用者にサービスを伝える手段として、Twitterを導入したことは評価できます。 ・Twitterを利用した広報については、ツイート数を増やすなどによって、フォロワー数の増加に努めてください。またTwitter掲載情報をより活用できるように図書館HPから直接閲覧できるようにHPの構成も検討してください。HPで各図書館のイベントを確認したいなどの要望を受け止め、よりよい広報のあり方を検討してください。図書館HPは、外に向けた「図書館の顔」であり、常に「動いている」印象を与えることで、多くの市民に関心を向けてもらうことができます。内容の更新頻度を増やすことや、利用者の必要な情報がTOPページから探しやすいHPとなるように、引き続き見直しを行ってください。
2017	<p>ツイッターのフォロワー数は1年間で305人増加し、2017年度末で414人となりました。図書館におけるイベント情報などを中心に年間71ツイート行いました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・HPは、利用者アンケートの報告から使い勝手の良さは評価されていますが、情報の探しにくさも指摘されていますので、リニューアル時での改善が望まれます。 ・Twitterで発信することによる効果は伺えますが、ツイート数が少ないようです。中央館だけでなく、地域館からの発信やイベントなどのチラシの画像のアップも努力してください。また、HPの表題のような内容に留まっているので、HPとTwitterとの使い分けを検討してください。稟議の手続きを工夫し、スピーディーな鮮度ある情報の発信を期待します。
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	1	1	
参加者数 ／人	22	0	7	7	3	

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、開催日を利用者にも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年2月19日、中央図書館にて、利用者懇談会を開催しました。懇談会開催日を、FC町田ゼルビアの星大輔氏の講演会と同日の日曜日に企画し、日ごろ図書館に来館されない層が参加しやすい状況を作るなど、新しい試みを行いました。幼いころから図書館を利用している大学生や高齢者、近隣市の市民の方が集まりました。「図書館にキタイするイベントって何ですか」をテーマに、日ごろ来館されない人たちが、来たくするような試みについての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。	<ul style="list-style-type: none"> ・参加者の増加にはつながりませんでした。講演会と同日に懇談会を設定したことはよいアイデアです。また、様々な角度からのご意見やアイデアをいただくことができたことも収穫でした。 ・映画会や講演会など利用者の集まる場所に外向いて意見を聞くなど、開催方法を柔軟に検討してください。参加したくなるような親しみやすいタイトルや形式なども工夫する必要があります。
2017	2018年3月24日、忠生図書館で利用者懇談会を開催しました。開館から三周年を迎えるにあたり、図書館職員と利用者、および利用者間で率直な意見交換をしました。「忠生地域に図書館が設置され大変便利になった」、「中高生が学習できるようなスペースや閲覧席の増設が必要」等、貴重な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。	参加人数が3人というのは、今後はこのような懇談会での利用者の意見聴取を止め、根本的に開催手段や方法を変えるべき数字です。利用者アンケートにも貴重な声があり、またツイッター利用者などから声を集めるなど、日程や場所を決め行うというのではなく、現在行っていることも含め、多様な方法での利用者の意見聴取を検討してください。

2018 年 11 月 19 日

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外部評価に関する報告

1. はじめに

図書館協議会は、2017 年度「町田市の図書館評価」の外部評価機関として外部評価を実施しました。2018 年 7 月 23 日第 17 期第 9 回図書館協議会において、図書館長より 2018 年 7 月 23 日付文書「2017 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。図書館協議会は、評価の実施方法等について協議を行い、「図書館外部評価会議」を設置、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、経過について報告します。

2. 外部評価の実施手順

2018 年 7 月 23 日第 17 期第 9 回図書館協議会において、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しました。

- (1) 評価は、全委員で担当する。
- (2) 全評価項目を サービス内容に応じて 3 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、全体会議等により全項目の評価内容やコメントの検討を行う。

3. 外部評価の結果について

2018 年 7 月 23 日付提示のあった「町田市の図書館評価 2017 年度評価結果」に対する外部評価を実施し、全 22 項目の評価を行いました。詳細は別紙にて記載し、添付しました。

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 必要な資料費を確保すること

図書館サービスを支える資料の収集に関して、資料費の削減による各種サービスへの影響が年々深刻さを増しています。資料費の減少は魅力ある蔵書構築を不可能にし、利用者数、貸出数の減少を引き起こしていると考えられます。また、各種サービスへの影響も懸念されます。よって適切な資料費の増額を求めます。また新刊本の受入数の減少により小中学校や地域文庫への団体貸し出しも十分に支援できなくなってきています。十分な資料を所蔵できていない町田市の小中学校図書館に対して、公立図書館は支援する立場にありますので、その使命を十分に達成できるように資料費を確保することを求めます。

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、例年検討が行われる一方、予算不足により実際の作業が進んでおりません。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。自治体各部署との連携も視野に入れ、速やかな実施とそのための適切な予算措置を求めます。

③ 次期図書館評価項目検討における事前協議の要求

町田市立図書館が今まで行ってきた図書館評価は事業評価でしたが、今後は、図書館サービスに対する利用者の視点も入れた、よりわかりやすい新しい評価方法が求められます。また、次期図書館評価項目を検討する際には、図書館協議会との事前の検討協議も必ず加えることを要望します。

5. 結び

図書館協議会は、館長の依頼により「2017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。現在の評価シートも4年目を迎え、数値データや取組の経年変化を比較できるようになりましたが、その一方で、評価項目の妥当性の検証やわかりやすい評価表のあり方なども考えました。図書館評価報告書は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、図書館協議会と図書館が協力して検討すべきです。

図書館協議会委員が、外部評価者として図書館評価を行うことは、委員自身が町田市立図書館の現状をしっかりと理解し、公立図書館の役割を考える大切な経験となりました。今後の図書館協議会活動において、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、町田市における各種図書館活動も視野にいれて活動します。

6. 外部評価の実施スケジュール

2018年7月23日第17期第9回図書館協議会 図書館評価外部評価の依頼を受ける。

2018年8月11日外部評価会議（第1・3グループ）

2018年8月22日外部評価会議（第3グループ）

2018年8月23日外部評価会議（第1グループ）

2018年8月24日外部評価会議（第2グループ）

2018年8月28日外部評価会議（全グループ）

2018年10月8日外部評価会議（第1グループ）

2018年10月22日外部評価会議（全グループ）

2018年11月19日外部評価書提出

町田市の図書館評価

2017年度事業の評価結果

発行日 2019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

刊行物番号 18-90

庁内印刷