

図書館事業計画 中間報告書

(2013年度～2014年度)

2016年 4月
町田市立図書館

図書館事業計画中間報告書の作成にあたって

町田市立図書館（以下「図書館」という）では、2013年4月、新たな「町田市立図書館運営理念と目標」を定め、加えて、その理念と目標の実効性を担保するために、具体的な施策及び事業を定めた「図書館事業計画」（以下「事業計画」という）を策定しました。この事業計画は、2013年度から2017年度の5カ年を計画期間とするもので、この5年間、図書館は、「本計画に沿って事業を進め、適宜、その達成状況および活動状況を精査の上、事業効果を確認し、事業改善を進め」とともに、「その結果を公表」することとしております。

さて、上記の結果の公表については、「本計画の第2年度終了後、その結果を見て、施策に寄与すべき事業の中間確認および見直しを行います」としていることから、事業計画で定めた

- (1) 163件の施策
- (2) 3件の重点事業（8件の実施事業）
- (3) 113件の業務

について、2013・2014年度の状況をまとめ、中間報告書を作成いたしました。

また、施策や重点事業の中には、この間の財政状況の変化等により、実現が難しく見直しすべきものもあります。しかしながら、計画の最終年度である2017年度に向けて少しでも前進させたいとの観点から、この段階での見直しは行わず、次期事業計画策定時点において、施策や事業について改めて検討することといたしました。

皆様には、本報告書をご確認いただき、忌憚のないご意見をいただけたらと考えております。より良い図書館づくりのために、ご理解とご協力をお願いいたします。

2016年 4月

町田市立図書館

目 次

図書館事業計画中間報告書の作成にあたって	・・・・・・・・	1
I. 施策の進捗状況	・・・・・・・・	5
II. 重点事業の進捗状況	・・・・・・・・	47
III. 業務の実績	・・・・・・・・	51

I. 施策の進捗状況

事業計画で定めた163件の施策について、
2013・2014年度の進捗状況を記載します。

I. 施策の進捗状況

運営理念 I. 図書館は、市民の知る自由を保障し、学ぶ機会を提供します

運営目標 I-1. 市民のニーズや時代に適応した図書館運営をめざします

施策目標 I-1-i. 利用しやすい図書館にします

施策	<u>I-1-i-① セルフサービスによる貸出返却、予約受取</u>			
施策内容	資料の貸出を対面による人的サービスに加え、セルフサービスも実施します。			
達成指標	指標名	貸出返却、予約受取セルフサービス化状況		
	達成状態	実施		
分類	施策分類	サービス>仕組	施策ID	2-1
進捗状況	2015年3月にシステム更改を行い、貸出返却、また、中央図書館・鶴川駅前図書館では、予約受取セルフサービスを開始しました。			

施策	<u>I-1-i-② プライバシーに配慮した職員対応</u>			
施策内容	危機管理プログラムの一環として、情報管理、プライバシー保護を教育します。			
達成指標	指標名	プライバシーに関する苦情件数		
	達成状態	0件/年		
分類	施策分類	サービス>職員	施策ID	3-1
進捗状況	プライバシーに関して書面による苦情はありませんでした。			

施策	<u>I-1-i-③ 相談しやすい雰囲気づくり</u>			
施策内容	常に明るく、傾聴の姿勢で対応できる職員を養成します。			
達成指標	指標名	利用者満足度		
	達成状態	80%以上		
分類	施策分類	サービス>職員	施策ID	3-2
進捗状況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	<u>I-1-i-④ 開放感のある明るい施設</u>		
施 策 内 容	資料を選び、読みやすいように明るく、見通しのよい空間を作ります。		
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度	
	達 成 状 態	80%以上	
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID 5-1
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。		

施 策	<u>I-1-i-⑤ ユニバーサルな施設、設備</u>		
施 策 内 容	ユニバーサルデザインを意識した施設、設備にします。		
達 成 指 標	指 標 名	バリアに関する苦情件数	
	達 成 状 態	0件	
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID 5-2
進 捗 状 況	バリアに関して書面による苦情はありませんでした。		

施 策	<u>I-1-i-⑥ いつでも予約受取、返却できる施設の整備</u>		
施 策 内 容	図書館閉館時でも予約資料の受取りができ、資料の返却ができる施設や設備を整えます。		
達 成 指 標	指 標 名	施設数	
	達 成 状 態	3施設	
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID 5-12
進 捗 状 況	小山市民センター・忠生市民センター・南町田駅前連絡所において、図書館休館日の月曜日等に予約資料受渡し・資料返却受付サービスを行いました。		

施 策	<u>I-1-i-⑦ 見つけやすい、調べやすい配置</u>		
施 策 内 容	書架配置、案内表示を工夫し、資料を見つけやすく、調べやすくします。		
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度	
	達 成 状 態	80%以上	
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID 6-8
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。		

施 策	<u>I-1-i-⑧ プライバシーに配慮した空間</u>		
施 策 内 容	ゆったりとした空間づくりにつとめます。		
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度	
	達 成 状 態	80%以上	
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID 6-6
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。		

施 策	I-1-i-⑨ 開放感のある空間		
施 策 内 容	広がりを感じられる開放感のある書架空間にします。		
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度	
	達 成 状 態	80% 以上	
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID 6-1
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。		

施策目標 I-1-ii. 利用者のニーズに応える図書館にします

施 策	I-1-ii-① 充実したリクエスト制度		
施 策 内 容	リクエスト動向を見据えた資料収集を行い、リクエストに確実に応えます。		
達 成 指 標	指 標 名	リクエスト実現率	
	達 成 状 態	95% 以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-6
進 捗 状 況	2013年度：99.9%、2014年度：99.9%でした。		

施 策	I-1-ii-② 知識豊富な職員の配置		
施 策 内 容	各種機会を通じ、知識を涵養し、その知識を業務に活かします。		
達 成 指 標	指 標 名	利用者の問いかけに答えられない事例の割合	
	達 成 状 態	5% 未満	
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID 3-5
進 捗 状 況	中央図書館レファレンス担当で受けた質問のうち、回答できなかったものの割合は、2013年度：5.4%、2014年度：5.9%でした。		

施 策	I-1-ii-③ 求める資料が得られる		
施 策 内 容	資料購入、他館借り入れなど様々な手段を講じてリクエストに応えます。		
達 成 指 標	指 標 名	リクエスト実現率	
	達 成 状 態	95% 以上	
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID 4-2
進 捗 状 況	2013年度：99.9%、2014年度：99.9%でした。		

施 策	<u>I-1-ii-④ 豊富な資料を提供する</u>			
施 策 内 容	資料収集方針を明らかにするとともに、利用者のリクエストに添えていきます。			
達 成 指 標	指 標 名	リクエスト実現率		
	達 成 状 態	95% 以上		
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID	4-1
進 捗 状 況	2013年度：99.9%、2014年度：99.9%でした。			

施策目標 I-1-iii. 時代に適応した図書館にします

施 策	<u>I-1-iii-① 地域の活動を支援する</u>			
施 策 内 容	地域の人々が地域の課題を解決する活動を資料、情報の面から支援します。			
達 成 指 標	指 標 名	地域の方からの相談数		
	達 成 状 態	10件/年 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-18
進 捗 状 況	地域の課題解決に取り組む団体との連携ができず、相談の受付には至りませんでした。			

施 策	<u>I-1-iii-② 市民が参加できる</u>			
施 策 内 容	市民に対してサービスを提供するだけでなく、市民自身が参加し、貢献できる事業や機会を作ります。			
達 成 指 標	指 標 名	市民参加型事業数		
	達 成 状 態	1件/年 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-15
進 捗 状 況	毎年度3月に実施している子どもまつりを、団体登録している団体と連携して実施しました（2013年度：12団体、2014年度：14団体）。			

施 策	<u>I-1-iii-③ 電子図書館の開設</u>			
施 策 内 容	電子書籍普及の進展にあわせ、電子書籍貸出を進めます。			
達 成 指 標	指 標 名	電子図書館もしくは電子書籍貸出を実施		
	達 成 状 態	実施		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-4
進 捗 状 況	動向を注視している状況で、実施には至りませんでした。			

施 策	<u>I-1-iii-④ 地域資料のデジタルアーカイブ化による所蔵資料情報とIT情報の一体化</u>			
施 策 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。			
達 成 指 標	指 標 名	コンテンツのデジタル化率		
	達 成 状 態	10%増加/年 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-19
進 捗 状 況	2014年度中に、デジタル化対象資料を選定し優先順位の決定をしましたが、デジタル化の実施には至りませんでした。			

運営目標 I-2. 生涯学習の拠点として、生活と学習に役立つ資料・情報を収集します

施策目標 I-2-i. 社会動向、地域特性に立脚した資料収集をすすめます

施 策	I-2-i-① 他図書館との緊密な資料連携		
施 策 内 容	他自治体図書館、特に都26市、23区の公立図書館と連携して資料の共同保存、活用の仕組みづくりを進めます。		
達 成 指 標	指 標 名	共同書庫の設置	
	達 成 状 態	設置	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-27
進 捗 状 況	東京都市町村立図書館長協議会等で検討はされましたが、設置の実現には至りませんでした。		

施 策	I-2-i-② バランスの取れた資料収集と保存		
施 策 内 容	資料収集に当たり社会の動き、地域の状況、利用動向を踏まえた資料収集を行います。		
達 成 指 標	指 標 名	資料に対する利用者満足度	
	達 成 状 態	80% 以上	
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID 4-3
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。		

施 策	I-2-i-③ 地域に関する情報の系統だった収集、保存と発信		
施 策 内 容	市内各地域、町田、多摩、武蔵・相模、東京などの歴史、地理、文化、生活情報を積極収集します。		
達 成 指 標	指 標 名	地域資料充実度	
	達 成 状 態	地域資料増加冊数1,000冊/年 以上	
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID 4-8
進 捗 状 況	2013年度：2,502冊、2014年度：2,286冊の地域資料を収集しました。		

運営目標 I-3. 市民がいつでも、どこでも、だれでも、等しくサービスを受けられる体制を築きます

施策目標 I-3-i. いつでも利用できる図書館にします

施 策	I-3-i-① 電子図書館の開設 (再掲)		
施 策 内 容	電子書籍普及の進展にあわせ、電子書籍貸出を進めます。		
達 成 指 標	指 標 名	電子図書館もしくは電子書籍貸出を実施	
	達 成 状 態	実施	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-4
進 捗 状 況	動向を注視している状況で、実施に至りませんでした。		

施 策	I-3-i-② ニーズに配慮した開館日、開館時間			
施 策 内 容	コストバランスを常に意識しながら、開館日、開館時間の拡大に取り組みます。			
達 成 指 標	指 標 名	拡大時間の割合		
	達 成 状 態	20% 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-20
進 捗 状 況	拡大の実施には至りませんでした。			

施 策	I-3-i-③ 開館日、開館時間に配慮した職員の配置			
施 策 内 容	コストバランスを意識し、効率的な職員配置を行います。			
達 成 指 標	指 標 名	必要職員の適正配置		
	達 成 状 態	配置		
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID	3-10
進 捗 状 況	2014年度末にICタグシステムを導入したことで、カウンターでの貸出業務量が減ることから、2015年度初めに常勤4名、嘱託11名を既存の館から減員し、忠生図書館の運営要員に充てることとしました。			

施策目標 I-3-ii. どこでも利用できる図書館にします

施 策	I-3-ii-① 本を自宅まで届ける			
施 策 内 容	様々な障がいから、図書館に訪れることができない方への、本の宅配を進めます。			
達 成 指 標	指 標 名	宅配実現率		
	達 成 状 態	100%		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-8
進 捗 状 況	要件を満たしている利用者については100%宅配サービスを行いました。			

施 策	I-3-ii-② 地域文庫との連携強化			
施 策 内 容	地域文庫とのより一層の情報共有により業務連携を強化します。			
達 成 指 標	指 標 名	連携文庫数		
	達 成 状 態	3文庫以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-25
進 捗 状 況	子どもまつり等を通して10文庫と連携しました。			

施 策	I-3-ii-③ 地域館を整備する		
施 策 内 容	図書館設置空白地域に地域館を整備します。		
達 成 指 標	指 標 名	図書館当り人口	
	達 成 状 態	5万人/館	
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID 5-7
進 捗 状 況	2015年4月1日現在、町田市的人口426,659人に対し図書館は7館だったため、1館あたりの人口は60,9513人でした。		

施 策	I-3-ii-④ 資料受渡所を設置する		
施 策 内 容	利用者の利便性を向上するため、近くに図書館のない地域へ予約資料の受渡を行う受渡所を整備します。		
達 成 指 標	指 標 名	サービス空白地域数	
	達 成 状 態	0件	
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID 5-10
進 捗 状 況	成瀬コミュニティセンターでの整備の準備を行うとともに、「子どもひろば」（小山ヶ丘）の検討に着手しましたが、空白地域の解消には至りませんでした。		

施 策	I-3-ii-⑤ 移動図書館車サービス		
施 策 内 容	肌理（きめ）細やかな地域サービスを実現するため、移動図書館車サービスを継続します。		
達 成 指 標	指 標 名	サービス空白地域数	
	達 成 状 態	0件	
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID 5-11
進 捗 状 況	移動図書館サービスは継続しましたが、空白地域の解消には至りませんでした。		

施策目標 I-3-iii. 誰でも利用できる図書館にします

施 策	I-3-iii-① 朗読、録音、点字翻訳をする		
施 策 内 容	視覚障がい者が資料に親しめるよう、音や点字のライブラリーを増やします。		
達 成 指 標	指 標 名	ライブラリー数	
	達 成 状 態	100件/年 以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 1-13
進 捗 状 況	2013年度：108件、2014年度：105件でした。		

施 策	I-3-iii-② 相互利用市の市民も同等に利用できる環境づくり		
施 策 内 容	隣接市との相互利用を進めます。また、相互利用市市民も予約ができるよう環境整備を進めます。		
達 成 指 標	指 標 名	相互利用市利用者の予約を可能に	
	達 成 状 態	実施	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-7
進 捗 状 況	実施に至りませんでした。		

運営目標 I-4. 「図書館の自由に関する宣言」を支持し、遵守します。

施策目標 I-4-i. 「図書館の自由に関する宣言」の理解を深め、広めます

施 策	I-4-i-① 「図書館の自由」を広く周知する			
施 策 内 容	国民の基本的人権のひとつである知る自由を確保するため、「図書館の自由」に関して、広く市民に知ってもらう取り組みを進めます。			
達 成 指 標	指 標 名	「図書館の自由」を知っている利用者の割合		
	達 成 状 態	50%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-23
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	I-4-i-② 時代の状況を見据えた対応			
施 策 内 容	ICT 技術の進展やそれを取り巻く法制度を収集し、市民の人権を守る行動をします。			
達 成 指 標	指 標 名	事例研究頻度 周知回数		
	達 成 状 態	6件以上/年 4回以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-18
進 捗 状 況	事例研究・周知ともに、実施に至りませんでした。			

施 策	I-4-i-③ 図書館の自由検討事例を収集、蓄積する			
施 策 内 容	「町田市図書館の自由委員会」において、常に、図書館の自由検討事例を収集、分析、蓄積し、その結果を発信するとともに、事態に即応できる状況を作ります。			
達 成 指 標	指 標 名	検討回数		
	達 成 状 態	12回/年 検討結果に伴う対応実績公表		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-41
進 捗 状 況	2013年度は会議を9回、2014年度は11回開催し、対象資料の検討を行いました。実績公表までには至りませんでした。			

施 策	I-4-i-④ 公正な議論の場を設ける			
施 策 内 容	利用者や市民の意見を直接お聞きするため、図書館運営に関する意見交換、議論の場を定期的に設けます。			
達 成 指 標	指 標 名	図書館利用者懇談会の開催と結果公表		
	達 成 状 態	複数回開催/年、結果公表		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-35
進 捗 状 況	2013年度は2回実施しましたが（結果の公表は未実施）、2014年度は図書館システムの更改等があり実施できませんでした。			

施 策	I-4-i-⑤ 「図書館の自由宣言」の理解を深める			
施 策 内 容	多くの事例を通じて、早期に理解を深めます。			
達 成 指 標	指 標 名	事例検討結果を使用した研修の実施		
	達 成 状 態	実施		
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID	3-11
進 捗 状 況	新人研修の中で実施しました。			

運営目標 I-5. 図書館利用が困難な人々へのサービスを展開します

施策目標 I-5-i. 視覚障がい者向けサービスを提供します

施 策	I-5-i-① 朗読、録音、点字翻訳をする (再掲)			
施 策 内 容	視覚障がい者が資料に親しめるよう、音や点字のライブラリーを増やします。			
達 成 指 標	指 標 名	ライブラリー数		
	達 成 状 態	100件以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-13
進 捗 状 況	2013年度：108件、2014年度：105件でした。。			

施 策	I-5-i-② ボランティアとの連携を強める			
施 策 内 容	現在ボランティアサービスを行っている、視覚障がい者サービス、宅配サービスを引き続き安定して行うとともに、本に出会う機会の少ない他の障がい者向けサービスの拡充を行います。			
達 成 指 標	指 標 名	障がい者別サービスの種類数 サービス利用者数		
	達 成 状 態	5サービス以上 30人以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-29
進 捗 状 況	サービスの種類は4種（対面朗読、点訳、音訳、宅配）で、登録者数は、2013年度：200名、2014年度：202名でした。			

施 策	I-5-i-③ 本を自宅まで届ける (再掲)			
施 策 内 容	様々な障がいから、図書館に訪れることができない方への、本の宅配を進めます。			
達 成 指 標	指 標 名	宅配実現率		
	達 成 状 態	100%		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-8
進 捗 状 況	要件を満たしている利用者については100%宅配サービスを行いました。			

施 策	I-5-i-④ 他機関と緊密に連携する		
施 策 内 容	公文書館等有用な資料を持つ図書館以外の様々な機関との連携関係を構築します。		
達 成 指 標	指 標 名	連携機関数	
	達 成 状 態	5機関以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-28
進 捗 状 況	レファレンス調査の中で、自由民権資料館や文学館、総務部市政情報課等に協力を依頼するといったことはありましたが、市外の公文書館等との連携の実施には至りませんでした。		

施策目標 I-5-ii. 移動困難者向けサービスを提供します

施 策	I-5-ii-① ボランティアとの連携を強める (再掲)		
施 策 内 容	現在ボランティアサービスを行っている、視覚障がい者サービス、宅配サービスを引き続き安定して行うとともに、本に出会う機会の少ない他の障がい者向けサービスの拡充を行います。		
達 成 指 標	指 標 名	障がい者別サービスの種類数 サービス利用者数	
	達 成 状 態	5サービス以上 30人以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 1-29
進 捗 状 況	サービスの種類は4種（対面朗読、点訳、音訳、宅配）で、登録者数は、2013年度：200名、2014年度：202名でした。		

施 策	I-5-ii-② 本を自宅まで届ける (再掲)		
施 策 内 容	様々な障がいから、図書館に訪れることができない方への、本の宅配を進めます。		
達 成 指 標	指 標 名	宅配実現率	
	達 成 状 態	100%	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-8
進 捗 状 況	要件を満たしている利用者については100%宅配サービスを行いました。		

施 策	I-5-ii-③ 移動図書館車サービス (再掲)		
施 策 内 容	肌理（きめ）細やかな地域サービスを実現するため、移動図書館車サービスを継続します。		
達 成 指 標	指 標 名	サービス空白地域数	
	達 成 状 態	0件	
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID 5-11
進 捗 状 況	移動図書館サービスを継続しましたが、空白地域の解消には至りませんでした。		

施策目標 I-5-iii. 精神、知的障がい者の利用環境を整えます

施 策	I-5-iii-① ボランティアとの連携を強める (再掲)		
施 策 内 容	現在ボランティアサービスを行っている、視覚障がい者サービス、宅配サービスを引き続き安定して行うとともに、本に出会う機会の少ない他の障がい者向けサービスの拡充を行います。		
達 成 指 標	指 標 名	障がい者別サービスの種類数 サービス利用者数	
	達 成 状 態	5 サービス以上 30人以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 1-29
進 捗 状 況	サービスの種類は4種（対面朗読、点訳、音訳、宅配）で、登録者数は、2013年度：200名、2014年度：202名でした。		

施 策	I-5-iii-② 法人、障がい者団体の本を活用した活動を後方支援する		
施 策 内 容	本に触れる機会の少ない、精神、知的障がい者がもっと本に触れられるよう、障がい者団体、社会福祉法人の活動を後方支援します。		
達 成 指 標	指 標 名	実施数	
	達 成 状 態	2団体以上との連携	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-42
進 捗 状 況	連携の実施には至りませんでした。		

運営目標 I-6. 情報通信技術（ICT）を積極的に活用し、インターネットやデータベースを提供します。

施策目標 I-6-i. メディアに囚われないサービスを提供します

施 策	I-6-i-① メディアに囚われないレファレンスサービス		
施 策 内 容	レファレンス利用に際し、デジタル資料など様々な資料へアクセスできる環境を逐次整え、サービスを提供します。		
達 成 指 標	指 標 名	レファレンス依頼時デジタル資料不足による提供不能数	
	達 成 状 態	0件	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-9
進 捗 状 況	有効と思われるデータベースがあるときは、その旨を利用者に伝え、そのデータベースが使える図書館等を紹介するといったサービスは行いました。		

施 策	I-6-i-② メディアに囚われない収集		
施 策 内 容	書籍などの紙媒体以外に、レファレンス用を主体に電子媒体での情報収集を充実します。		
達 成 指 標	指 標 名	電子媒体の資料数	
	達 成 状 態	100タイトル以上	
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID 4-7
進 捗 状 況	電子媒体での資料購入は行いませんでした。		

施 策	I-6-i-③ インターネット接続サービス			
施 策 内 容	図書館内でインターネットに接続できるようにします。			
達 成 指 標	指 標 名	施設数		
	達 成 状 態	8館		
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID	5-13
進 捗 状 況	2014年度末時点で7館が接続できる状態にありました。			

施 策	I-6-i-④ インターネット検索機器を配置			
施 策 内 容	インターネット検索機器を順次整備します。			
達 成 指 標	指 標 名	施設数		
	達 成 状 態	3館（中央、鶴川駅前、忠生）		
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID	5-14
進 捗 状 況	整備の実施に至りませんでした。			

施策目標 I-6-ii. 複合した資料を適切に提供します

施 策	I-6-ii-① 資料本体と付録の的確管理			
施 策 内 容	資料本体と付録単独での記録管理とセットでのチェックが行えるようにします。			
達 成 指 標	指 標 名	資料本体と付録の連携管理を可能に		
	達 成 状 態	実施		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-2
進 捗 状 況	システム更改に際し連携管理の実施を検討しましたが、検討の結果、実施しないこととしました。			

施 策	I-6-ii-② シリーズ本の希望順提供			
施 策 内 容	シリーズの資料を希望する順番で提供できるシステムを確立します。			
達 成 指 標	指 標 名	希望順予約、提供を可能に		
	達 成 状 態	実施		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-3
進 捗 状 況	2014年度末のシステム更改により実現しました。			

運営理念Ⅱ. 図書館は、人々が出会う場を提供し、地域の発展を支援します

運営目標Ⅱ-1. 市民に親しまれる図書館をめざします

施策目標Ⅱ-1-i. 訪れやすい図書館にします

施 策	<u>Ⅱ-1-i-① ニーズに配慮した開館日、開館時間</u> (再掲)		
施 策 内 容	コストバランスを常に意識しながら、開館日、開館時間の拡大に取り組みます。		
達 成 指 標	指 標 名	開館時間数	
	達 成 状 態	20%以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-20
進 捗 状 況	拡大の実施には至りませんでした。		

施 策	<u>Ⅱ-1-i-② 交通利便性の高い立地</u>		
施 策 内 容	施設の新設検討時には交通利便性を考慮します。		
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度	
	達 成 状 態	80%以上	
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID 5-8
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。		

施 策	<u>Ⅱ-1-i-③ 居心地のよい空間</u>		
施 策 内 容	落ち着いて読書ができる空間づくりにつとめます。		
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度	
	達 成 状 態	80%以上	
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID 6-4
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。		

施策目標Ⅱ-1-ii. 使いやすい図書館にします

施 策	<u>Ⅱ-1-ii-① ニーズに配慮した開館日、開館時間</u> (再掲)		
施 策 内 容	コストバランスを常に意識しながら、開館日、開館時間の拡大に取り組みます。		
達 成 指 標	指 標 名	開館時間数	
	達 成 状 態	20%以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-20
進 捗 状 況	拡大の実施には至りませんでした。		

施 策	Ⅱ-1-ii-② 適度な利用者サポート			
施 策 内 容	利用者の動きに目を配り、求められるときに迅速かつ優しくサポートできる職員を養成します。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID	3-4
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	Ⅱ-1-ii-③ 求める資料が得られる			
施 策 内 容	資料購入、他館借り入れなど様々な手段を講じてリクエストに応えます。			
達 成 指 標	指 標 名	リクエスト実現率		
	達 成 状 態	95%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID	4-2
進 捗 状 況	2013年度：99.9%、2014年度：99.9%でした。			

施 策	Ⅱ-1-ii-④ ユニバーサルな施設、設備 (再掲)			
施 策 内 容	ユニバーサルデザインを意識した施設、設備にします。			
達 成 指 標	指 標 名	バリアに関する苦情件数		
	達 成 状 態	0件		
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID	5-2
進 捗 状 況	バリアに関して書面による苦情はありませんでした。			

施 策	Ⅱ-1-ii-⑤ わかりやすい書架配置			
施 策 内 容	利用者が直感的に探しやすい書架配置を目指します。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID	6-9
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施策目標Ⅱ-1-iii. ころ安らく図書館にします

施 策	Ⅱ-1-iii-① 明るく、優しい対応			
施 策 内 容	常に明るく、利用者目線で対応できる職員を養成します。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID	3-3
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	Ⅱ-1-iii-② ゆったりとした空間			
施 策 内 容	ゆったりと過ごせる空間づくりにつとめます。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID	6-3
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施策目標Ⅱ-1-iv. 楽しい図書館にします

施 策	Ⅱ-1-iv-① 子どもが楽しめる事業を実施する			
施 策 内 容	子どもが楽しみながら資料に親しんでいける機会を作ります。			
達 成 指 標	指 標 名	事業実施回数		
	達 成 状 態	12回/年館		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-6
進 捗 状 況	2013年度は、全館で520回の事業を行いました（おはなし会301回、乳幼児おはなし会150回、子ども映画会34回、ブックトーク35回）。1館あたりの平均回数は74回でした。2014年度は、全館で447回の事業を行いました（おはなし会263回、乳幼児おはなし会136回、子ども映画会27回、ブックトーク21回）。1館あたりの平均回数は64回でした。			

施 策	Ⅱ-1-iv-② 高齢者が楽しめる事業を実施する			
施 策 内 容	映画会の開催など、高齢者が一人で図書館を訪れても楽しめる事業を実施します。			
達 成 指 標	指 標 名	事業参加者数		
	達 成 状 態	5,000人以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-9
進 捗 状 況	2013年度：5,253人（映画会：4,747人、講演会506人） 2014年度：5,345人（映画会：4,669人、講演会：676人）でした。			

施 策	Ⅱ-1-iv-③ 季節感のある設え			
施 策 内 容	四季や節気を感じられ、季節の移ろいを意識できる空間づくりにつとめます。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID	6-5
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	Ⅱ-1-iv-④ 明るい空間			
施 策 内 容	自然光の調整、明るい内装色など、明るい空間づくりにつとめます。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID	6-2
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

運営目標Ⅱ-2. 図書館が市民にとって使いやすい施設となるように改善・整備します

施策目標Ⅱ-2-i. 安全で使いやすい図書館にします

施策	Ⅱ-2-i-① 危機を管理する			
施策内容	館内事故対応から、情報管理、新型インフルエンザ対策まで、あらゆる危機を想定したリスクマネジメントを進めます。			
達成指標	指標名	危機管理マニュアル改訂および保守、公表		
	達成状態	策定、公表		
分類	施策分類	サービス>仕組	施策ID	2-34
進捗状況	2013年度・2014年度は、改訂および公表は行いませんでした。			

施策	Ⅱ-2-i-② 危機管理能力を高める			
施策内容	リスクマネジメントマニュアルの講習を定期的に行うとともに、シミュレーション訓練を徹底します。			
達成指標	指標名	職員の危機管理能力（講習実施回数）		
	達成状態	4回/年 リスク内容を変えて実施		
分類	施策分類	サービス>職員	施策ID	3-9
進捗状況	新人研修の中で、年に1回の研修を行った他、各館で年に1～2回の防災訓練を実施しました。			

施策	Ⅱ-2-i-③ ユニバーサルな施設、設備			(再掲)
施策内容	ユニバーサルデザインを意識した施設、設備にします。			
達成指標	指標名	バリアに関する苦情件数		
	達成状態	0件		
分類	施策分類	資源>施設	施策ID	5-2
進捗状況	バリアに関して書面による苦情はありませんでした。			

施策	Ⅱ-2-i-④ 老朽化に対応し常に安全を保つ			
施策内容	施設、設備の老朽化状況を点検し、常に安全な状態を確保します。			
達成指標	指標名	苦情件数		
	達成状態	0件		
分類	施策分類	資源>施設	施策ID	5-3
進捗状況	毎年各図書館においては、建築物の定期検査を実施しており、常に安全な状態を確保してきました。また、2013年度にはさるびあ図書館、2014年度には木曾山崎図書館で耐震補強工事を行いました。書面による苦情はありませんでした。			

施 策	<u>Ⅱ-2-i-⑤ ゆったりとした空間</u>			(再掲)
施 策 内 容	ゆったりと過ごせる空間づくりにつとめます。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID	6-3
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

運営目標Ⅱ-3. 図書館は、市民の安息・安心の場を提供します

施策目標Ⅱ-3-i. ゆったりとくつろげる図書館にします

施 策	<u>Ⅱ-3-i-① 複合施設として整備する</u>			
施 策 内 容	施設の新設の際は、単独施設ではなく、地域に寄与できる施設として、コミュニティ施設機能、青少年施設機能などとの複合施設として整備します。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID	5-9
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	<u>Ⅱ-3-i-② 居心地のよい空間</u>			(再掲)
施 策 内 容	落ち着いて読書ができる空間づくりにつとめます。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID	6-4
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	<u>Ⅱ-3-i-③ ゆったりとした空間</u>			(再掲)
施 策 内 容	ゆったりと過ごせる空間づくりにつとめます。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID	6-3
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	Ⅱ-3-i-④ 干渉されない空間			
施 策 内 容	利用者相互の距離を考慮した空間づくりを行います。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>空間	施 策 ID	6-7
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

運営目標Ⅱ-4. 子どもたちが豊かな心と生きる力を育むことができるような活動を実施します

施策目標Ⅱ-4-i. 子どもが本に親しめる図書館にします

施 策	Ⅱ-4-i-① 子どもが楽しめるサービスを実施する			
施 策 内 容	子どもが図書館に来たくなるサービスを実施します。			
達 成 指 標	指 標 名	サービス利用者数		
	達 成 状 態	8,000人/年 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-7
進 捗 状 況	2013年度：9,767人（おはなし会：7,962人、映画会：653人、ブックトーク：1,152人）2014年度：10,422人（おはなし会：7,192人、映画会：684人、ブックトーク：532人）の参加がありました。			

施 策	Ⅱ-4-i-② 読みたい本がある			
施 策 内 容	利用者が読みたいと思う資料が蔵書にある、もしくは、他の図書館から借りられるようにします。			
達 成 指 標	指 標 名	リクエスト実現率		
	達 成 状 態	95%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-1
進 捗 状 況	2013年度：99.9%、2014年度：99.9%でした。			

施 策	Ⅱ-4-i-③ 子ども向け資料の充実			
施 策 内 容	絵本をはじめとして、子どもが手に取りたくなる本を収集します。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID	4-5
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	Ⅱ-4-i-④ 本を見つけやすい書架			
施 策 内 容	図書分類や図書館独自の配架ルールを利用者が体得できる表示や機会を多く設けます。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID	5-6
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	Ⅱ-4-i-⑤ 会話が出来る空間			
施 策 内 容	少しうるさくても、親子が会話でき楽しめる空間づくりを行います。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID	6-10
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施策目標Ⅱ-4-ii. 親子で本に親しめる図書館にします

施 策	Ⅱ-4-ii-① 親子向けサービスを実施する			
施 策 内 容	親子で図書館に来たくなるサービスを実施します。			
達 成 指 標	指 標 名	親子参加数		
	達 成 状 態	3,000人以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-8
進 捗 状 況	乳幼児おはなし会の参加者数は、2013年度：2,857人、2014年度：2,647人でした。			

施 策	Ⅱ-4-ii-② 読みたい本がある			(再掲)
施 策 内 容	利用者が読みたいと思う資料が蔵書にある、もしくは、他の図書館から借りられるようにします。			
達 成 指 標	指 標 名	リクエスト実現率		
	達 成 状 態	95%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-1
進 捗 状 況	2013年度：99.9%、2014年度：99.9%でした。			

施 策	Ⅱ-4-ii-③ 本を見つけやすい書架			(再掲)
施 策 内 容	図書分類や図書館独自の配架ルールを利用者が体得できる表示や機会を多く設けます。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID	5-6
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施 策	Ⅱ-4-ii-④ 会話ができる空間			(再掲)
施 策 内 容	少しうるさくても、親子が会話でき楽しめる空間づくりを行います。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID	6-10
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施策目標Ⅱ-4-iii. 子どもの読書習慣が身につく図書館にします

施 策	Ⅱ-4-iii-① お薦め本を紹介する			
施 策 内 容	幼児、児童、YA世代に向け、お薦めの資料を紹介する。			
達 成 指 標	指 標 名	お薦め本回転率		
	達 成 状 態	10回/年以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-2
進 捗 状 況	各年度4月に発行された『みんなで読もうことの本』に掲載された資料の回転率を計算したところ、2013年度：11.7回、2014年度：10.4回でした。			

施 策	Ⅱ-4-iii-② 達成感が得られる読書活動支援			
施 策 内 容	興味が持続し、かつ、ステップアップできるよう、子ども向けお薦め本リストと解説サービスなどの読書支援を行います。			
達 成 指 標	指 標 名	目標が達成できた子どもの割合		
	達 成 状 態	30%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-13
進 捗 状 況	調査の実施に至りませんでした。			

施 策	Ⅱ-4-iii-③ 相談しやすい雰囲気づくり			(再掲)
施 策 内 容	常に明るく、傾聴の姿勢で対応できる職員を養成します。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID	3-2
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施策目標Ⅱ-4-iv. 成長に応じた知識の習得ができる図書館にします

施 策	Ⅱ-4-iv-① 自主学習を支援する		
施 策 内 容	学習に必要な情報、資料を提供します。		
達 成 指 標	指 標 名	学習のためのレファレンス利用件数	
	達 成 状 態	100件/年 以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 1-4
進 捗 状 況	夏休みの自由研究などに使う資料の質問は数多く受けましたが、件数を取ることはできませんでした。		

施 策	Ⅱ-4-iv-② 自立学習型レファレンス		
施 策 内 容	学習に必要な情報、資料を提供します。		
達 成 指 標	指 標 名	学習のためのレファレンス利用件数	
	達 成 状 態	100件/年 以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-10
中 間 確 認	夏休みの自由研究などに使う資料の質問は数多く受けましたが、件数を取ることはできませんでした。		

施 策	Ⅱ-4-iv-③ 相談しやすいカウンター		
施 策 内 容	利用者がゆったりとした気持ちで相談ができるよう心がけます。		
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度	
	達 成 状 態	80%以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-5
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。		

施 策	Ⅱ-4-iv-④ レファレンス精度を向上する		
施 策 内 容	利用者ニーズのヒアリング技術習得および検索、探索の観点の発想力強化のトレーニングプログラムを実施します。		
達 成 指 標	指 標 名	レファレンスにおいて利用者のニーズに応えられなかった事例の割合	
	達 成 状 態	10% 未満	
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID 3-7
進 捗 状 況	件数で把握することはできませんでしたが、子どものニーズに応えられなかったことは、ほぼありませんでした。		

施 策	Ⅱ-4-iv-⑤ 成長に応じた知識習得のシナリオ化			
施 策 内 容	幼児から高校生まで、成長に応じ必要となる（お薦めの）知識を系統立てて提供します。			
達 成 指 標	指 標 名	知識習得シナリオの作成		
	達 成 状 態	作成		
分 類	施 策 分 類	資源＞資料	施 策 ID	4-10
進 捗 状 況	シナリオ作成の実施には至りませんでした。			

施 策	Ⅱ-4-iv-⑥ 学習できる空間			
施 策 内 容	誰もが集中して学習できる空間の確保を目指します。			
達 成 指 標	指 標 名	学習空間面積（複合施設他機能施設を含む）		
	達 成 状 態	50㎡以上/施設		
分 類	施 策 分 類	資源＞資料	施 策 ID	6-11
進 捗 状 況	中央図書館には読書室60.41㎡、さるびあ図書館には読書室134.57㎡、多目的室23.48㎡がありますが、その他の館では学習空間が確保できませんでした。			

運営目標Ⅱ-5. 家庭と学校や地域と連携して、子どもの読書活動を推進します

施策目標Ⅱ-5-i. 学校、地域と連携します

施 策	Ⅱ-5-i-① 学校事業を支援する			
施 策 内 容	学校およびPTA、保護者会が進める事業を、図書館の資料や人的資源を活用して支援します。			
達 成 指 標	指 標 名	連携している学校数		
	達 成 状 態	5校以上		
分 類	施 策 分 類	サービス＞取組	施 策 ID	1-21
進 捗 状 況	2013年度は20校に資料提供し、6校にブックトークを行いました。2014年度は、22校に資料提供し、6校にブックトークを行いました。			

施 策	Ⅱ-5-i-② 地域の団体と連携する			
施 策 内 容	地域で活動する団体、地域課題解決に取り組む団体と資料、情報面で連携協力します。			
達 成 指 標	指 標 名	連携団体数		
	達 成 状 態	2団体/年 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス＞取組	施 策 ID	1-19
進 捗 状 況	毎年度3月に実施している子どもまつりを、団体登録している団体と連携して実施しました（2013年度：12団体、2014年度：14団体）が、地域課題解決に取り組む団体との連携を進めることはできませんでした。			

施 策	Ⅱ-5-i-③ 学校図書館との連携強化			
施 策 内 容	学校図書館の状況を共有するとともに、相互に協力できる環境を作ります。			
達 成 指 標	指 標 名	相互協力学校数		
	達 成 状 態	30校以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-26
進 捗 状 況	学校図書館支援貸出の登録校は、 2013年度：小学校39校、中学校15校、計54校 2014年度：小学校39校、中学校15校、計54校 でした。			

施 策	Ⅱ-5-i-④ 地域文庫との連携強化			(再掲)
施 策 内 容	地域文庫とのより一層の情報共有により業務連携を強化します。			
達 成 指 標	指 標 名	連携文庫数		
	達 成 状 態	3文庫以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-25
進 捗 状 況	子どもまつり等を通して10文庫と連携しました。			

施策目標Ⅱ-5-ii. 家族の読書活動を支援します

施 策	Ⅱ-5-ii-① 親子向けサービスを実施する			(再掲)
施 策 内 容	親子で図書館に来たくなるサービスを実施します。			
達 成 指 標	指 標 名	親子参加者数		
	達 成 状 態	3,000人以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-8
進 捗 状 況	乳幼児おはなし会の参加者数は、2013年度：2,857人、2014年度：2,647人 でした。			

施 策	Ⅱ-5-ii-② 読みたい本がある			(再掲)
施 策 内 容	利用者が読みたいと思う資料が蔵書にある、もしくは、他の図書館から借りられるようにします。			
達 成 指 標	指 標 名	リクエスト実現率		
	達 成 状 態	95%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-1
進 捗 状 況	2013年度：99.9%、2014年度：99.9%でした。			

施 策	<u>II-5-ii-③ 会話ができる空間</u> (再掲)		
施 策 内 容	少しうるさくても、親子が会話でき楽しめる空間づくりを行います。		
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度	
	達 成 状 態	80%以上	
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID 6-10
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。		

運営目標II-6. 高齢者の生活に相応しい図書館活動を展開します

施策目標II-6-i. 移動制約を受けない図書の利用を促進します

施 策	<u>II-6-i-① 本を自宅まで届ける</u> (再掲)		
施 策 内 容	様々な障がいから、図書館に訪れることができない方への、本の宅配を進めます。		
達 成 指 標	指 標 名	宅配実現率	
	達 成 状 態	100%	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-8
進 捗 状 況	要件を満たしている利用者については100%宅配サービスを行いました。		

施 策	<u>II-6-i-② 移動図書館車サービス</u> (再掲)		
施 策 内 容	肌理(きめ)細やかな地域サービスを実現するため、移動図書館車サービスを継続します。		
達 成 指 標	指 標 名	サービス空白地域数	
	達 成 状 態	0件	
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID 5-11
進 捗 状 況	移動図書館サービスを継続しましたが、空白地域の解消には至りませんでした。		

施策目標II-6-ii. 居場所づくりを支援します

施 策	<u>II-6-ii-① 定期的に催し物を開催する</u>		
施 策 内 容	楽しみながら学習できる機会を提供します。		
達 成 指 標	指 標 名	参加率 (参加者数/定員)	
	達 成 状 態	80%以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 1-5
進 捗 状 況	成人向けの学習機会である図書館入門講座・レファレンス入門講座・和光大学共催レファレンス講座について、参加者アンケートから60歳代以上の人数を調査したところ、2013年度：定員75名に対し参加者14名(18.7%)、2014年度：定員65名に対し参加者32名(49.2%)でした。		

施 策	Ⅱ-6-ii-② 複合施設として整備する			(再掲)
施 策 内 容	施設の新設の際は、単独施設ではなく、地域に寄与できる施設として、コミュニティ施設機能、青少年施設機能などとの複合施設として整備します。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID	5-9
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

施策目標Ⅱ-6-iii. 生きがいを支援します

施 策	Ⅱ-6-iii-① 趣味がもてるきっかけづくり			
施 策 内 容	趣味づくりのきっかけとなる、各種テーマ展示や教養講座を実施します。			
達 成 指 標	指 標 名	事業参加者数		
	達 成 状 態	300人以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-10
進 捗 状 況	事業の実施には至りませんでした。			

施 策	Ⅱ-6-iii-② 趣味がつなげるコミュニケーションづくり			
施 策 内 容	同じ趣味を持つもの同士が出会える機会を作ります。			
達 成 指 標	指 標 名	事業参加者のうち話し相手が見つかった人の割合		
	達 成 状 態	5% 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-11
進 捗 状 況	機会提供の実施には至りませんでした。			

施 策	Ⅱ-6-iii-③ 興味でつながるコミュニケーションづくり			
施 策 内 容	教養講座から発展し、共通のテーマ、分野でコミュニケーションができる機会を作ります。			
達 成 指 標	指 標 名	事業参加者のうち話し相手が見つかった人の割合		
	達 成 状 態	5% 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-12
進 捗 状 況	機会提供の実施には至りませんでした。			

運営目標Ⅱ-7. 地域の課題解決やそのための市民の取り組みへの展開を支援します。

施策目標Ⅱ-7-i. 地域の活動を支援します

施 策	Ⅱ-7-i-① 地域づくりを後方支援する			
施 策 内 容	地域を活性化するためがんばっている団体に、テーマに即した資料や情報の提供で後方支援します。			
達 成 指 標	指 標 名	団体数		
	達 成 状 態	10 団体以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-22
進 捗 状 況	支援の実施には至りませんでした。			

施策目標Ⅱ-7-ii. 地域との協働を推進します

施 策	Ⅱ-7-ii-① 地域事業を協働して運営する			
施 策 内 容	司書の専門性を活かして地域に飛び込み、地域の課題解決に協働して取り組める環境を整えます。			
達 成 指 標	指 標 名	協働した取り組み数		
	達 成 状 態	3 件以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-23
進 捗 状 況	協働の取組みの実施には至りませんでした。			

運営目標Ⅱ-8. 行政に関わる人々への資料・情報の提供を積極的に行います。

施策目標Ⅱ-8-i. 行政関係者向けに社会動向に応じた情報を適確に提供します。

施 策	Ⅱ-8-i-① 政策立案を支援する			
施 策 内 容	社会動向の変化を収集、整理し、政策立案に資する情報を提供します。			
達 成 指 標	指 標 名	情報提供数		
	達 成 状 態	12 件以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-30
進 捗 状 況	庁内レファレンスの件数は、2013年度：33件、2014年度：46件でした。			

施 策	Ⅱ-8-i-② 新しい情報を発信する			
施 策 内 容	行政を取り巻く情報を収集整理し、発信します。			
達 成 指 標	指 標 名	発信数 活用数		
	達 成 状 態	12 回以上/年 60 件以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	2-17
進 捗 状 況	職員向け『新着・お役立ち資料のご紹介』を、2013年度は12回、2014年度は11回発行しましたが、活用件数の把握まではできませんでした。			

施 策	Ⅱ-8-i-③ メディアに囚われないレファレンスサービス (再掲)		
施 策 内 容	レファレンス利用に際し、デジタル資料など様々な資料へアクセスできる環境を逐次整え、サービスを提供します。		
達 成 指 標	指 標 名	レファレンス依頼時デジタル資料不足による提供不能数	
	達 成 状 態	0件	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-9
進 捗 状 況	有効と思われるデータベースがあるときは、その旨を利用者に伝え、そのデータベースが使える図書館等を紹介するといったサービスは行いました。		

施 策	Ⅱ-8-i-④ 社会の動きを見据えた資料収集		
施 策 内 容	資料収集に当たり社会の動き、地域の状況、利用動向を踏まえた資料収集を行います。		
達 成 指 標	指 標 名	行政関係者満足度	
	達 成 状 態	80%以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 4-4
進 捗 状 況	行政関係者の満足度調査の実施には至りませんでした。		

運営理念Ⅲ. 図書館は、市民文化の創造・発展に貢献します。

運営目標Ⅲ-1. 市民文化に寄与するあらゆる資料・情報の提供に努めます。

施策目標Ⅲ-1-i. バランスの取れた収集・情報提供を行います。

施 策	Ⅲ-1-i-① 調査研究を支援する		
施 策 内 容	資料等調査依頼に対応します。		
達 成 指 標	指 標 名	レファレンス回答率	
	達 成 状 態	90%以上	
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID 1-3
進 捗 状 況	2013年度：94.6%、2014年度：94.1%でした。		

施 策	Ⅲ-1-i-② 充実したリクエスト制度		(再掲)
施 策 内 容	リクエスト動向を見据えた資料収集を行い、リクエストに確実に応えます。		
達 成 指 標	指 標 名	リクエスト実現率	
	達 成 状 態	95%以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-6
進 捗 状 況	2013年度：99.9%、2014年度：99.9%でした。		

施 策	Ⅲ-1-i-③ 他機関と緊密に連携する		(再掲)
施 策 内 容	公文書館等有用な資料を持つ図書館以外の様々な機関との連携関係を構築します。		
達 成 指 標	指 標 名	連携機関数	
	達 成 状 態	5機関以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-28
進 捗 状 況	レファレンス調査の中で、自由民権資料館や文学館、総務部市政情報課等に協力を依頼するといったことはありましたが、市外の公文書館等との連携の実施には至りませんでした。		

施 策	Ⅲ-1-i-④ 地域に関する情報の系統だった収集、保存と発信		(再掲)
施 策 内 容	市内各地域、町田、多摩、武蔵・相模、東京などの歴史、地理、文化、生活情報を積極収集します。		
達 成 指 標	指 標 名	地域資料充実度	
	達 成 状 態	地域資料増加冊数1,000冊以上/年	
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID 4-8
進 捗 状 況	2013年度：2,502冊、2014年度：2,286冊の地域資料を収集しました。		

運営目標Ⅲ-2. 地域資料および地方行政資料・情報の収集と提供に力を尽くします。

施策目標Ⅲ-2- i. 地域特性に立脚した資料収集を行います

施 策	Ⅲ-2- i -① 地域に関する情報の系統だった収集、保存と発信 (再掲)		
施 策 内 容	市内各地域、町田、多摩、武蔵・相模、東京などの歴史、地理、文化、生活情報を積極収集します。		
達 成 指 標	指 標 名	地域資料充実度	
	達 成 状 態	地域資料増加冊数1,000冊以上/年	
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID 4-8
進 捗 状 況	2013年度：2,502冊、2014年度：2,286冊の地域資料を収集しました。		

運営目標Ⅲ-3. 市民文化とまちづくりに役立つ図書館をめざします。

施策目標Ⅲ-3- i. 市民の生活、活動の各シーンに即したサービスを提供します

施 策	Ⅲ-3- i -① 地域資料収集、分析による地域の特性把握とその提供		
施 策 内 容	地域で活動する市民・団体に提供するため、地域資料の収集、および資料分析を積極的に行い、地域の特性を把握します。		
達 成 指 標	指 標 名	サービスを提供した地域数	
	達 成 状 態	2地域以上/年	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 1-14
進 捗 状 況	地域に対するサービス提供の実施には至りませんでした。		

施 策	Ⅲ-3- i -② ライフステージに即した資料の提供		
施 策 内 容	ライフステージ毎に、資料、情報を提供します。		
達 成 指 標	指 標 名	提供資料利用割合	
	達 成 状 態	20倍以上	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 2-14
進 捗 状 況	資料、情報提供の実施には至りませんでした。		

施 策	Ⅲ-3- i -③ 生活シーンに即した資料の提供		
施 策 内 容	日常生活の各シーン毎に、必要な資料、情報を提供します。		
達 成 指 標	指 標 名	設定シーン数 利用数	
	達 成 状 態	3シーン/年 50人/シーン	
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID 2-15
進 捗 状 況	資料、情報提供の実施には至りませんでした。		

運営目標Ⅲ-4. 市民の文化活動のための機会と場を提供します。

施策目標Ⅲ-4-i. コミュニケーションの場づくり、きっかけ作りを行います

施 策	Ⅲ-4-i-① 趣味がつなげるコミュニケーションづくり			(再掲)
施 策 内 容	同じ趣味を持つもの同士が出会える機会を作ります。			
達 成 指 標	指 標 名	事業参加者のうち話し相手が見つかった人の割合		
	達 成 状 態	5% 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-11
進 捗 状 況	機会提供の実施には至りませんでした。			

施 策	Ⅲ-4-i-② 興味でつながるコミュニケーションづくり			(再掲)
施 策 内 容	教養講座から発展し、共通のテーマ、分野でコミュニケーションができる機会を作ります。			
達 成 指 標	指 標 名	事業参加者のうち話し相手が見つかった人の割合		
	達 成 状 態	5% 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-12
進 捗 状 況	機会提供の実施には至りませんでした。			

施 策	Ⅲ-4-i-③ 本から生まれる活動を支援する			
施 策 内 容	本や資料をきっかけとした人と人との輪づくりを行います。			
達 成 指 標	指 標 名	活動の場の数		
	達 成 状 態	3件以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-16
進 捗 状 況	場の提供の実施に至りませんでした。			

施 策	Ⅲ-4-i-④ 複合施設として整備する			(再掲)
施 策 内 容	施設の新設の際は、単独施設ではなく、地域に寄与できる施設として、コミュニティ施設機能、青少年施設機能などとの複合施設として整備します。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>施設	施 策 ID	5-9
進 捗 状 況	2013年度、2014年度は利用者満足度アンケートを実施しなかったため、達成状況を把握できませんでした。なお、2015年度に利用者満足度アンケートを行う予定です。			

運営目標Ⅲ-5. 多文化共生社会の視点に立つ図書館活動を進めます。

施策目標Ⅲ-5-i. 多言語資料の収集、多言語のレファレンスを進めます

施 策	Ⅲ-5-i-① 多言語に対応したレファレンス			
施 策 内 容	レファレンス申し込みに対し、日本語資料だけでなく、他の言語の資料も提供できる環境を整えていきます。			
達 成 指 標	指 標 名	他の言語によるレファレンス依頼対応不能数		
	達 成 状 態	0件		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-11
進 捗 状 況	英語の論文など紹介してきましたが、質問や回答が多言語という観点の件数の把握まではできませんでした。			

施 策	Ⅲ-5-i-② 多言語対応できる職員を採用・育成する			
施 策 内 容	多言語対応できる職員を積極的に採用します。			
達 成 指 標	指 標 名	他言語対応できる職員数		
	達 成 状 態	中央館に2人以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID	3-13
進 捗 状 況	特別に職員を採用することはありませんでした。			

施 策	Ⅲ-5-i-③ 多言語資料の収集			
施 策 内 容	外国語資料を収集します。			
達 成 指 標	指 標 名	他言語資料数の割合		
	達 成 状 態	0.5%以上		
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID	4-6
進 捗 状 況	2013年度：0.81%、2014年度：0.81% でした。			

施 策	Ⅲ-5-i-④ 他言語資料の日本語での提供			
施 策 内 容	利用者の要望に応じ、ボランティアなどの協力を得て、外国語資料の日本語翻訳できる体制を整えます。			
達 成 指 標	指 標 名	体制整備		
	達 成 状 態	整備		
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID	4-9
進 捗 状 況	体制整備の実施に至りませんでした。			

運営目標Ⅲ-6. 図書館から新しい地域情報の発信に努めます。

施策目標Ⅲ-6-i. 地域に関する情報の系統だった収集と効率的な発信を行います

施 策	Ⅲ-6-i-① 地域資料収集、分析による地域の特性把握とその提供 (再掲)			
施 策 内 容	地域で活動する市民・団体に提供するため、地域資料の収集、および資料分析を積極的に行い、地域の特性を把握します。			
達 成 指 標	指 標 名	サービスを提供した地域数		
	達 成 状 態	2地域以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-14
進 捗 状 況	地域に対するサービス提供の実施には至りませんでした。			

施 策	Ⅲ-6-i-② 地域資料のデジタルアーカイブ化による所蔵資料情報とIT情報の一体化 (再掲)			
施 策 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。			
達 成 指 標	指 標 名	コンテンツのデジタル化率		
	達 成 状 態	10%増加/年 以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-19
進 捗 状 況	2014年度中に、デジタル化対象資料を選定し優先順位の決定をしましたが、デジタル化の実施には至りませんでした。			

施 策	Ⅲ-6-i-③ 地域に関する情報の系統だった収集、保存と発信 (再掲)			
施 策 内 容	市内各地域、町田、多摩、武蔵・相模、東京などの歴史、地理、文化、生活情報を積極収集します。			
達 成 指 標	指 標 名	地域資料充実度		
	達 成 状 態	地域資料増加冊数1,000冊以上/年		
分 類	施 策 分 類	資源>資料	施 策 ID	4-8
進 捗 状 況	2013年度：2,502冊、2014年度：2,286冊の地域資料を収集しました。			

運営理念Ⅳ. 図書館は、市民と共に考え、市民と共に歩みます

運営目標Ⅳ-1. 図書館活動への市民参画・協働を推進します

施策目標Ⅳ-1-i. 図書館運営の地域協働化を進めます

施 策	Ⅳ-1-i-① 支援団体、支援者との連携強化			
施 策 内 容	図書館活動を支援している団体や支援者との連携を一層密にします。			
達 成 指 標	指 標 名	連携している団体数		
	達 成 状 態	5団体以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-22
進 捗 状 況	毎年度3月に実施している子どもまつりを、団体登録している団体と連携して実施しました（2013年度：12団体、2014年度：14団体）。			

施 策	Ⅳ-1-i-② 地域文庫と連携する			
施 策 内 容	地域文庫の活動を地域に広め、担い手の確保、図書館事業との連携を進めます。			
達 成 指 標	指 標 名	連携している地域文庫数		
	達 成 状 態	3文庫以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-20
進 捗 状 況	子どもまつり等を通して10文庫と連携しました。			

施 策	Ⅳ-1-i-③ 支援団体とのネットワークづくり			
施 策 内 容	地域で活動する各種支援団体と連携して図書館運営できる仕組みづくりを進めます。			
達 成 指 標	指 標 名	連携団体数		
	達 成 状 態	10団体以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-24
進 捗 状 況	毎年度3月に実施している子どもまつりを、団体登録している団体と連携して実施しました（2013年度：12団体、2014年度：14団体）。			

施 策	Ⅳ-1-i-④ 地域法人との運営連携			
施 策 内 容	地域で活動する公益法人と連携して図書館運営できる仕組みづくりを進めます。			
達 成 指 標	指 標 名	連携公益法人		
	達 成 状 態	存在する		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-29
進 捗 状 況	公益法人との連携の実施には至りませんでした。			

施 策	IV-1-i-⑤ 地域が図書館活動に参加できる仕組みづくり			
施 策 内 容	幼児、児童向けおはなし会、ブックトークなどの図書館活動に多くの地域の人が参加できる場づくりを行います。			
達 成 指 標	指 標 名	市民が参加する活動の数		
	達 成 状 態	10箇所以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-21
進 捗 状 況	実施に至りませんでした。			

運営目標IV-2. 図書館協議会の答申や運営への意見を重視し、図書館づくりのために協働します

施策目標IV-2-i. 図書館協議会の自立性を担保します

施 策	IV-2-i-① 図書館協議会運営の自立を確保			
施 策 内 容	「図書館協議会」が第三者的立場から自立的に課題を設定、検討し、図書館に提言できる道筋を担保することで、運営の自立性を確保します。			
達 成 指 標	指 標 名	図書館への提言、意見公表		
	達 成 状 態	提言、意見		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-36
進 捗 状 況	図書館協議会の議事録として、出された提言や意見を図書館HPで公表しました。また、図書館評価のなかで出された提言や意見を図書館HPと冊子で公表しました。			

運営目標IV-3. 図書館活動を市民のなかへ積極的にPRします

施策目標IV-3-i. ソーシャルネットワークへの発信など、発信力を強化します

施 策	IV-3-i-① SNSなどの新たなネットワークを形成する			
施 策 内 容	支援団体、法人、ボランティアとの交流を活発化するため、SNSを積極的に活用します。			
達 成 指 標	指 標 名	SNS参加者数		
	達 成 状 態	20万人（登録者数の約2倍）		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-30
進 捗 状 況	SNSの実施には至りませんでした。			

施 策	IV-3-i-② 既存メディアの積極活用			
施 策 内 容	新聞、CATV、チラシ、広報などを通じ、新しいメディアに触れる機会のない方にも積極的に情報発信を続けます。			
達 成 指 標	指 標 名	発信回数		
	達 成 状 態	2回以上/月		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-31
進 捗 状 況	システム更改時に数回新聞等に記事が載りましたが、平均して月に2回以上にはなりませんでした。			

運営目標Ⅳ-4. 日常的に利用者との対話を重視し、利用者の声を活動に反映します

施策目標Ⅳ-4-i. 利用者の要望、苦情を常に把握、分析し業務に活かします

施 策	Ⅳ-4-i-① 利用者の声を聞く			
施 策 内 容	現在も行っている「利用者の声」をしっかりとデータ化するとともに、その結果を広く利用者に伝えます。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者の声統計公表 利用者の声ボード設置		
	達 成 状 態	公表 設置		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-32
進 捗 状 況	利用者の声の集計ができず、実施に至りませんでした。			

施 策	Ⅳ-4-i-② 利用者の声を蓄積する			
施 策 内 容	利用者の声を蓄積、分類、公表することで、利用者の真のニーズを捉えます。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者の声統計公表		
	達 成 状 態	公表		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-43
進 捗 状 況	利用者の声の集計ができず、実施に至りませんでした。			

施 策	Ⅳ-4-i-③ 市民の声を聞く			
施 策 内 容	市民モニターや郵送アンケート等を通じ定期的に市民のニーズを調査し、事業に活かします。			
達 成 指 標	指 標 名	市民モニター実施および結果公表		
	達 成 状 態	実施、公表		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-33
進 捗 状 況	実施に至りませんでした。なお、2015年度に市政モニターを実施する予定です。			

運営目標Ⅳ-5. 図書館活動に関わるボランティアを支援します

施策目標Ⅳ-5-i. 支援団体との連携、ネットワークづくりを強化します

施 策	Ⅳ-5-i-① ボランティアサービスの質を上げる			
施 策 内 容	ボランティアの自主的な研鑽に依存することなく、継続してボランティアの養成、技能向上策を講じます。			
達 成 指 標	指 標 名	ボランティアサービスの満足度		
	達 成 状 態	50%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-16
進 捗 状 況	ボランティアに協力していただいた事業の満足度調査の実施に至りませんでした。			

施 策	IV-5-i-② ボランティアサービスの幅を広げる			
施 策 内 容	多くのボランティアが図書館運営に関われるよう、ボランティアサービスの幅を広げます。			
達 成 指 標	指 標 名	ボランティア参加事業数		
	達 成 状 態	5件以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-17
進 捗 状 況	ボランティア参加事業は6件ありました（対面朗読、点訳、音訳、宅配、おはなし会、講演会）。			

施 策	IV-5-i-③ SNSなどの新たなネットワークを形成する (再掲)			
施 策 内 容	支援団体、法人、ボランティアとの交流を活発化するため、SNSを積極的に活用します。			
達 成 指 標	指 標 名	SNS参加者数		
	達 成 状 態	20万人（登録者数の約2倍）		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-30
進 捗 状 況	SNSの実施には至りませんでした。			

施 策	IV-5-i-④ ボランティア団体とのネットワーク化			
施 策 内 容	常に状況を共有し、連携するために、ボランティア団体との情報共有ネットワークを設置します。			
達 成 指 標	指 標 名	ボランティア団体とのネットワーク構築		
	達 成 状 態	ネットワーク設置		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-44
進 捗 状 況	ネットワーク設置の実施には至りませんでした。			

運営理念V. 図書館は、職員の専門的能力と資質の向上に努めます

運営目標V-1. 図書館員としてふさわしい人材の配置と育成に努めます

施策目標V-1-i. 司書資格保有率を高めます

施 策	V-1-i-① 司書を積極的に採用する			
施 策 内 容	適確なサービス、質の高いサービスを行えるよう司書資格保有者を採用します。			
達 成 指 標	指 標 名	職員の内司書資格を保有している者の割合		
	達 成 状 態	90%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-24
進 捗 状 況	2013年度：80.7%、2014年度：79.8%でした。			

施 策	V-1-i-② 専門員養成プログラム			
施 策 内 容	職員の専門性を向上させるため、館内研修、講師養成を充実するとともに、必要に応じて、派遣研修を実施します。			
達 成 指 標	指 標 名	司書資格保有率		
	達 成 状 態	90%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-37
進 捗 状 況	2013年度：80.7%、2014年度：79.8%でした。			

施策目標V-1-ii. 専門性向上に努めます

施 策	V-1-ii-① 専門員養成プログラム (再掲)			
施 策 内 容	職員の専門性を向上させるため、館内研修、講師養成を充実するとともに、必要に応じて、派遣研修を実施します。			
達 成 指 標	指 標 名	司書資格保有率		
	達 成 状 態	90%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-37
進 捗 状 況	2013年度：80.7%、2014年度：79.8%でした。			

施策目標V-1-iii. 地域人を養成します

施 策	V-1-iii-① 地域人養成プログラム			
施 策 内 容	職員が図書館に閉じこもることなく地域で活動できるよう、地域団体、法人と連携して、地域人を養成します。			
達 成 指 標	指 標 名	実施回数		
	達 成 状 態	12回以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-38
進 捗 状 況	プログラムの実施に至りませんでした。			

運営目標V-2. 図書館員は、その専門的な技術と能力を積極的に市民に提供します

施策目標V-2-i. すべてのサービスで専門性を発揮します

施 策	V-2-i-① 資料解説、読解支援			
施 策 内 容	職員各自がそれぞれ得意分野を持ち、資料の解説や読解の支援を行います。			
達 成 指 標	指 標 名	得意分野を持つ職員の割合		
	達 成 状 態	1/3以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-12
進 捗 状 況	得意分野の調査の実施に至りませんでした。			

施 策	V-2-i-② 資料相談に適確に答える知識を持つ			
施 策 内 容	多くの職員の知識を蓄積し、それを通じて相互に知識を涵養します。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者の相談に答えられない事例の割合		
	達 成 状 態	10% 未満		
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID	3-6
進 捗 状 況	中央図書館レファレンス担当で受けた質問のうち、回答できなかったものの割合は、2013年度：5.4%、2014年度：5.9%でした。			

施 策	V-2-i-③ レファレンス精度を向上する			(再掲)
施 策 内 容	利用者ニーズのヒアリング技術習得および検索、探索の観点の発想力強化のトレーニングプログラムを実施します。			
達 成 指 標	指 標 名	レファレンスにおいて利用者のニーズに応えられなかった事例の割合		
	達 成 状 態	10% 未満		
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID	3-7
進 捗 状 況	中央図書館レファレンス担当で受けた質問のうち、回答できなかったものの割合は、2013年度：5.4%、2014年度：5.9%でした。			

施 策	V-2-i-④ 読み聞かせ能力を高める			
施 策 内 容	優れた語り手からの学習の機会を確保します。			
達 成 指 標	指 標 名	利用者評価満足度		
	達 成 状 態	80%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID	3-8
進 捗 状 況	おはなし会参加者の満足度調査の実施には至りませんでした。			

施 策	V-2-i-⑤ 専門職、専任職を置く			
施 策 内 容	有資格職員を配置するとともに、人事異動に専任職としてその専門性を発揮できる職場（部総務等情報収集、調査、分析）間のローテーションを調整します。			
達 成 指 標	指 標 名	司書の専任職化		
	達 成 状 態	専任職化		
分 類	施 策 分 類	サービス>職員	施 策 ID	3-14
進 捗 状 況	専任職化の実施には至りませんでした。			

運営目標V-3. 「図書館員の倫理綱領」に則って行動します

施策目標V-3-i. 図書館員の社会的責任を明らかにして行動します

施 策	V-3-i-① 図書館の社会的責任を明らかにする			
施 策 内 容	「図書館員の倫理綱領」に基づき、図書館員が具体的に負うべき責任を明らかにし、広く発信します。			
達 成 指 標	指 標 名	「図書館員の倫理綱領」を知っている利用者の割合		
	達 成 状 態	30%以上		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-25
進 捗 状 況	調査の実施には至りませんでした。			

施 策	V-3-i-② 倫理綱領の実効性を担保する			
施 策 内 容	「町田市図書館の自由委員会」において、倫理綱領に触れる事例を検討することで、理解を深めるとともに、常に当館の状況に目を配り、小さなことでも適確に対応できるようにします。			
達 成 指 標	指 標 名	検討回数 対応実績		
	達 成 状 態	12回/年 検討結果に伴う対応実績公表		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-40
進 捗 状 況	2013年・2014年度とも特段の検討はされませんでした。			

施 策	V-3-i-③ 倫理綱領にしたがって行動する			
施 策 内 容	「図書館の自由委員会」の事例を活用したトレーニングを実施することで、より具体的に理解できるようにします。			
達 成 指 標	指 標 名	事例検討結果を使用した研修の実施		
	達 成 状 態	実施		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	3-12
進 捗 状 況	新人研修で実施しました。			

運営目標V-4. 館長は職員の資質向上に資する研修等を行うとともに、職員が専門性を発揮できる環境を整備します。

施策目標V-4-i. 良好な利用環境、執務環境を確保します

施 策	V-4-i-① 良好な利用環境、執務環境を確保する			
施 策 内 容	事務所衛生基準規則およびビル管理法に基づく基準遵守を基礎とし、良好な執務環境を確保します。			
達 成 指 標	指 標 名	職員からの事務所環境への苦情件数		
	達 成 状 態	0件/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID	1-26
進 捗 状 況	一部狭隘な館について、職員からの苦情がありました。			

施策目標V-4-ii. 優れた人材を育成します

施 策	V-4-ii-① 専門性を有する地域人材として育成する			
施 策 内 容	地域と連携することで、図書館員としてだけでなく、行政職員としての専門性を持つ人材として育成します。			
達 成 指 標	指 標 名	実施回数		
	達 成 状 態	12回以上/年		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-39
進 捗 状 況	研修等の実施には至りませんでした。			

施 策	V-4-ii-② 職員間で知識、情報を共有する			
施 策 内 容	知の集積を実現するため、ナレッジデータベースを整備します。			
達 成 指 標	指 標 名	ナレッジシステムの確立		
	達 成 状 態	整備		
分 類	施 策 分 類	サービス>仕組	施 策 ID	2-46
進 捗 状 況	システム整備の実施には至りませんでした。			

施策目標V-4-iii. 効率的で実効性のある組織経営を行います

施 策	V-4-iii-① 効率的で実効性のある組織に改革する		
施 策 内 容	マネジメント目標を明らかにした組織経営を行います。		
達 成 指 標	指 標 名	職員1人当たり来館者数	
	達 成 状 態	11,000人以上/年	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 1-27
進 捗 状 況	2013・14年度に来館者数の把握ができた、中央・金森・鶴川駅前図書館の3館について 2013年度：来館者数 1,316,789人、職員数 109人、職員1人あたり 12,081人 2014年度：来館者数 1,204,928人、職員数 110人、職員1人あたり 10,953人 でした。		

施策目標V-4-iv. 実効性があり安定した事業経営を行います

施 策	V-4-iv-① 安定した事業経営を行う		
施 策 内 容	コスト安定性がありかつ継続性のある人材確保策を講じます。		
達 成 指 標	指 標 名	職員採用実績 蔵書コスト経年比較	
	達 成 状 態	応募倍率2倍以上 蔵書コスト950円/冊以下	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 1-28
進 捗 状 況	2013年度(2014年度採用者)の嘱託員応募者は105名、合格者は5名で倍率は21倍でした。2014年度はシステム更改があったため、採用事務を行いませんでした。 蔵書コストは、2013年度：989円、2014年度：1,178円でした。		

施 策	V-4-iv-② 事業スケールに応じた効率的で実効性のある事業経営を行う		
施 策 内 容	今後、新規施設の開館やサービスの拡充を進める際、常に既存サービスを見直し、より効率性の高い事業手法を選択します。		
達 成 指 標	指 標 名	事業、サービス拡大時の事業手法を改善	
	達 成 状 態	施設拡大時に事業手法改善	
分 類	施 策 分 類	サービス>取組	施 策 ID 1-31
進 捗 状 況	ICタグ・カラーバーコードシステムの導入により、嘱託員を1名増員しただけで、忠生図書館の開館要員を生み出すことができました。		

Ⅱ. 重点事業の進捗状況

事業計画で定めた3件の重点事業（8件の実施事業）について、2013・2014年度の進捗状況を記載します。

Ⅱ. 重点事業の進捗状況

重点事業名	(1) 業務効率化、サービス向上事業		1	目標達成時期	2015年度
実施事業名	ICタグ導入	概算費用	336,400千円 (計画策定時点)	実施期間	2013年度 ～2015年度
進捗状況	<p>貸出・返却、さらに一部の館では予約資料受け渡し処理のセルフサービス化を実現し、カウンターワークの省力化を図ることを目的に、2015年3月の図書館システム更改に際して、ICタグシステムを導入することとしました。また、予約コーナー内の機器のコストを抑えるとともに、蔵書点検業務の効率を上げて休館日を減らすことを目的に、ICタグと合わせてカラーバーコードを導入することとしました。</p> <p>2013～2014年度の2カ年をかけて、業務委託により図書館資料へのICタグおよびカラーバーコードの貼付を行いました。2013年度には中央図書館の資料約53万点、2014年度には中央図書館の未貼付資料および地域館・文学館の資料約65万点に貼付を行いました。また、2015年2月12日から3週間、システム更改準備のために休館しましたが、この間に、図書館全館および文学館にセルフ貸出機・セルフ返却機を設置した他、中央図書館および鶴川駅前図書館にはセルフ予約資料受取コーナーを設置しました。</p> <p>2015年3月5日、図書館がリニューアルオープンし、新たな図書館システムが稼動したことに合わせて、セルフ貸出・セルフ返却など、ICタグを用いたサービスを開始しました。</p> <p>【主な費用実績】ICタグ等貼付業務委託費：約77,762千円(2013～2014年度) セルフ貸出コーナー等構築業務委託費：38,016千円(2014年度) 中央図書館セルフ予約資料受取コーナー構築業務委託費：23,209千円(2014年度)</p>				
実施事業名	鶴川駅前図書館サービス向上	概算費用	9,772千円 (計画策定時点)	実施期間	2013年度 ～2014年度
進捗状況	<p>2012年10月、「和光大学ポプリホール鶴川」内に開館した鶴川駅前図書館は、開館日や開館時間がホールのそれと異なることから、ホールに合わせた開館日の増大や開館時間の延長等の要望が市民・利用者から寄せられていました。しかし、それを実現するためには、新たな職員の配置が必要となり、運営コストの増大を招いてしまうため、ICタグを導入し、セルフ予約資料受取コーナーを設置して、図書館の休館日や閉館時間でも予約資料の受け取りができるようにすることで、大幅なコストをかけずに一定のサービス向上を実現することとしました。</p> <p>当初は、「和光大学ポプリホール鶴川」1階の交流スペースの一角に、予約資料受取コーナーを設置する方向で検討をしましたが、調整の結果、鶴川駅前図書館の雑誌コーナーの一部を改修し、館内にコーナーを設置することとしました。また、予約資料受取コーナーの利用時間は、2015年3月のシステム更改後のリニューアルオープン時には図書館の開館時間内のみとしましたが、2015年5月1日の忠生図書館の開館に合わせて利用時間を延長し、図書館の開館日であれば閉館後であっても午後8時までは予約資料の受け取りができるようにすることを決定しました。</p> <p>【主な費用実績】セルフ予約資料受取コーナー構築業務委託費：13,902千円(2014年度)</p>				

実施事業名	図書館システム更改	概算費用	見積中 (計画策定時点)	実施期間	2014年度 ～2015年度
進 捗 状 況	<p>以前使用していた図書館システムは、OSについてはバージョンアップが進み保守対象外となっていた他、機器のリース期限についても2014年度末までで、延長も難しいという状況にあり、2015年度に新たに仮称忠生図書館が開館するまでに、システムを更改しておく必要がありました。そこで、2014年度末を目途に図書館システムの更改を行い、加えて、それまで保有していなかったICタグシステムとの連携機能組み込み済みのパッケージを導入することで、システム改造費用の節約を図ることとしました。</p> <p>2013年度初めに更改準備作業を開始、約2年の準備を経て、2015年3月5日、新システムを稼働させました。これにより、レスポンス速度や検索精度が向上した他、ICタグシステムとの連携を行い、貸出・返却等でのセルフサービスを実現することができました。</p> <p>【主な費用実績】図書館システムセットアップ委託費：96,120千円（2014年度）</p>				

重点事業名	(2) 地域館整備及び予約資料受渡拠点整備事業		2	目標達成時期	2015年度
実施事業名	仮称忠生図書館整備	概算費用	348,850千円 (計画策定時点)	実施期間	2013年度 ~2015年度
進捗状況	<p>忠生地域には市民センター内に市民部所管の図書室は有ったものの図書館が無く、地域住民の資料要求に応えることができていませんでした。そこで、建て替え中の忠生市民センター内に、仮称忠生図書館を整備することとしました。</p> <p>2015年度の開館に向け、2013年度には約32,000冊の資料を購入しました。2014年度には、前年度に引き続き約32,000冊の資料を購入した他、書架をはじめとする備品の購入・設置等を行いました。また、建物の完成状況を勘案して、2015年度に予定していた図書の搬入・完全配架を2014年度中に行い、開館日を当初の予定から早め、2015年5月1日としました。</p> <p>【主な費用実績】 図書購入費：101,427千円（2013~2014年度） 書架等購入費：112,643千円（2014年度） セルフ予約資料受取コーナー構築業務委託費：9,378千円（2014年度）</p>				
実施事業名	予約資料受渡拠点整備	概算費用	9,272千円 (計画策定時点)	実施期間	2013年度 ~2015年度
進捗状況	<p>図書館空白地域のひとつである成瀬周辺の住民に図書館サービスを提供するため、成瀬コミュニティセンターの建替えにあわせて同建物内にセルフ予約資料受取コーナーを設置し、予約資料の受け取りと返却ができるよう整備することとしました。</p> <p>2013・2014年度には、関係部署と調整し、建物内のスペースを確保するなど、準備を進めました。</p>				

重点事業名	(3) 地域資料デジタル化、地域支援事業			3	目標達成時期	2015年度
実施事業名	資料イメージデータ作成	概算費用	5,000千円 (計画策定時点)	実施期間	2013年度 ～2017年度	
進捗状況	資料の積極活用と保存を目的に、蓄積してきた地域資料のデジタルアーカイブ化を進めることとしました。まずは、資料をスキャナで読み取ってデジタルデータを作成する作業に着手することとし、資料総点数10万点以上を毎年10,000点ずつ、10ヵ年の事業として行う計画を立てましたが、財政状況が厳しく、2014年度末時点で、当面デジタル化すべき対象資料を選定し、優先順位の決定を行うにとどまりました。					
実施事業名	資料データベース化、インターネット公開	概算費用	見積中 (計画策定時点)	実施期間	2014年度 ～2017年度	
進捗状況	イメージデータ作成後、必要情報を付加してデジタルアーカイブデータベースを作成し、それをレファレンスに活用するほか、インターネットを通じて地域活動の情報支援として活用することとしましたが、前項で記したようにデジタルデータの作成に着手することができず、実現に至りませんでした。					
実施事業名	地域支援	概算費用	8,400千円 (計画策定時点)	実施期間	2015年度 ～2017年度	
進捗状況	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、情報面から支援することとしました。新規の団体に対する支援はできませんでしたが、2014年度に実施した「まちだとしょかん子どもまつり」の際に、市内で文庫活動を行っている団体を市民に紹介する“マップ”を作成・掲示することで、支援を行いました。					

Ⅲ. 業務の実績

事業計画で定めた113件の業務について、
167件の活動指標に基づく2013・2014
年度の実績を記載します。

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
I. 資料閲覧貸出	I-1. 利用者情報管理	利用者登録	新規登録者数	13,648	11,862			
I. 資料閲覧貸出	I-1. 利用者情報管理	利用者登録	有効登録者数	123,918	121,868			
I. 資料閲覧貸出	I-1. 利用者情報管理	利用者登録	市民の登録率 (%)	24.39	23.91			
I. 資料閲覧貸出	I-1. 利用者情報管理	利用者登録	登録団体数	187	202			
I. 資料閲覧貸出	I-2. 書誌情報管理	書誌情報取得、訂正	書誌データ (MARC) 登録件数	73,369	71,961			
I. 資料閲覧貸出	I-2. 書誌情報管理	書誌情報取得、訂正	選定対象資料(図書)数	38,000	38,000			
I. 資料閲覧貸出	I-3. 選定	資料選定	選定対象資料(図書)数	38,000	38,000			
I. 資料閲覧貸出	I-3. 選定	資料選定	図書資料所蔵冊数	1,085,969	1,082,273			
I. 資料閲覧貸出	I-3. 選定	資料選定	所蔵雑誌タイトル数	550	538			
I. 資料閲覧貸出	I-3. 選定	資料選定	所蔵新聞タイトル数	33	33			
I. 資料閲覧貸出	I-3. 選定	資料選定	A V資料所蔵点数	43,654	43,522			
I. 資料閲覧貸出	I-3. 選定	資料選定	障がい者サービス用 資料点数	2,351	2,411			
I. 資料閲覧貸出	I-4. 資料整理	資料受入	購入図書冊数	43,817	39,662			
I. 資料閲覧貸出	I-4. 資料整理	資料受入	寄贈等受入図書冊数	10,138	9,261			
I. 資料閲覧貸出	I-4. 資料整理	資料受入	受入図書総冊数	53,955	48,923			
I. 資料閲覧貸出	I-4. 資料整理	資料受入	A V資料受入点数	950	689			
I. 資料閲覧貸出	I-4. 資料整理	資料受入	障がい者サービス用 資料受入点数	108	225			
I. 資料閲覧貸出	I-5. 配架	配架	貸出点数	4,235,796	3,834,688			

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
I. 資料閲覧貸出	I-6. 蔵書点検	蔵書点検	点検資料数	601,999	0 蔵書点検 未実施			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	リクエスト	受付件数	666,471	630,806			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	相互貸借	他館への貸出点数	6,691	6,141			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	相互貸借	他館からの借用点数	10,048	10,717			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	貸出	貸出点数	4,235,796	3,834,688			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	貸出	市民1人あたりの 図書貸出冊数	9.44	8.53			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	督促	督促点数	145,652	127,435			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	利用停止	利用停止者数	117	95			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	返却	貸出点数	4,235,796	3,834,688			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	不明	新規不明資料点数	424	0 蔵書点検 未実施			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	修理	修理資料点数	15,495	14,926			
I. 資料閲覧貸出	I-7. 貸出・返却	弁償	弁償資料点数	858	826			
I. 資料閲覧貸出	I-8. 移動図書館	利用者登録	新規登録者数	432	303			
I. 資料閲覧貸出	I-8. 移動図書館	リクエスト	受付件数	13,291	12,417			
I. 資料閲覧貸出	I-8. 移動図書館	貸出・返却	ポイント数	64	65			
I. 資料閲覧貸出	I-8. 移動図書館	貸出・返却	巡回回数	1,578	1,486			
I. 資料閲覧貸出	I-8. 移動図書館	貸出・返却	貸出冊数	124,084	116,867			
I. 資料閲覧貸出	I-8. 移動図書館	貸出・返却	弁償資料冊数	14	16			

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
I. 資料閲覧貸出	I-9. 予約資料貸出返却	リクエスト、貸出、返却	予約件数	666,471	630,806			
I. 資料閲覧貸出	I-9. 予約資料貸出返却	リクエスト、貸出、返却	予約実現率 (%)	99.9	99.9			
I. 資料閲覧貸出	I-10. 保存・除籍	保存、除籍	除籍点数	66,798	51,512			
I. 資料閲覧貸出	I-10. 保存・除籍	リサイクル	リサイクル資料冊数	41,652	23,059			
I. 資料閲覧貸出	I-11. 読書相談	読書相談	受付件数	39,163	51,444			
II. 利用援助	II-1. レファレンス	新聞記事切り抜き	記事数	1,454	1,288			
II. 利用援助	II-1. レファレンス	新聞の収集・整理・保存	保存紙数	41	40			
II. 利用援助	II-1. レファレンス	レファレンス(調査・連絡)	受付件数	8,196	7,748			
II. 利用援助	II-1. レファレンス	レファレンス(調査・連絡)	レファレンス連絡票件数	331	355			
II. 利用援助	II-1. レファレンス	レファレンス(調査・連絡)	回答率 (%)	94.6	94.1			
II. 利用援助	II-1. レファレンス	紹介状発行	発行件数	2	5			
II. 利用援助	II-1. レファレンス	国会図書館等複写 申込・処理	受付件数	43	59			
II. 利用援助	II-1. レファレンス	レファレンス記録 管理	レファレンス連絡票件数	331	355			
II. 利用援助	II-1. レファレンス	レファレンス記録 管理	レファレンスシステム総登録件数	575	607			
II. 利用援助	II-1. レファレンス	パースインダ-作成 ・管理	新規作成件数	2	3			

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-1. レファレンス	パースフィンダー 作成・管理	改訂件数	13	23			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-1. レファレンス	パースフィンダー 作成・管理	総件数	33	36			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-2. 電子情報閲覧	インターネット 利用	インターネット 検索機器の設置	未設置	未設置			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-2. 電子情報閲覧	インターネット 情報サービス	Web-Opac のアクセス 件数	625,813	564,519			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	障がい者サービス 利用者への案内	新規登録者数	6	10			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	障がい者サービス 利用者への案内	登録者数	200	202			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	障がい者サービス 利用者への案内	貸出タイトル数	2,631	2,650			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	対面朗読	実施件数	472	414			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	録音図書・雑誌作成	作成件数	94	97			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	点字図書作成	作成件数	14	8			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	墨字図書	所蔵冊数	1,667	1,688			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	録音室等管理	利用回数	225	216			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	録音室等管理	利用率 (%)	30.1	29.6			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	宅配サービス	貸出点数	2,002	1,685			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	宅配サービス	利用者数	17	15			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	宅配サービス	ボランティア登録者数	81	85			

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	障がい者用資料 他館貸出し	貸出点数	611	639			
Ⅱ. 利用援助	Ⅱ-3. 障がい者サービス	障がい者用資料 借用依頼	借用点数	2,422	2,546			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	映画会実施	実施回数	48	48			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	映画会実施	参加者数	4,747	4,607			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	映画会実施	平均参加者数	99	96			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	講演会実施	実施回数	6	8			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	講演会実施	参加者数	550	676			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	講演会実施	平均参加者数	92	85			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	展示会開催	開催回数	24	24			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	レファレンス講座 開催	実施回数	3	3			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	レファレンス講座 開催	参加者数	16	27			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	特集コーナー設置	特集実施回数	186	165			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	利用者向け 図書館講座開催	実施回数	5	5			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-1. 一般向け普及	利用者向け 図書館講座開催	参加者数	45	51			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	おはなし会実施	実施回数	451	399			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	おはなし会実施	参加者数	7,962	7,192			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	児童えいが会実施	実施回数	34	27			

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	児童えいが会実施	参加者数	653	684			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	学校授業支援	登録校数	54	54			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	学校授業支援	利用校数	31	29			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	学校授業支援	貸出回数	70	79			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	学校授業支援	貸出冊数	3,478	3,598			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	学校図書館連携	貸出冊数	6,159	5,900			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	小中学校見学受入	実施回数	32	28			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	児童展示等	実施回数	20	20			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	おはなしボランティアへの援助・育成	講座実施回数	3	3			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	おはなしボランティアへの援助・育成	講座受講者数	51	42			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	おはなしボランティアへの援助・育成	ボランティア登録者数	24	19			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-2. 子ども向け普及	子ども読書活動 推進計画推進	取り組み件数	31	31			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-3. YA向け普及	YA通信作成	発行回数	12	12			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-3. YA向け普及	YA展	実施回数	1	1			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-3. YA向け普及	一日図書館員	参加者数	13	13			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-4. 障がい者向け普及	点訳・音訳ボランティアフォロー講座	講座実施回数	4	6			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ-4. 障がい者向け普及	点訳・音訳ボランティアフォロー講座	受講者数	30	28			

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ－４. 障がい者向け普及	点訳・音訳ボランティアフォロー講座	ボランティア登録者数	154	153			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ－５. 連携協力	パブリックコメントコーナー管理	パブリックコメント 取り扱い件数	11	9			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ－５. 連携協力	図書館実習 (インターン含む)	実習生受入人数	2	1			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ－５. 連携協力	図書館実習 (インターン含む)	インターンシップ生 受入人数	2	2			
Ⅲ. 利用普及	Ⅲ－５. 連携協力	職場体験	受入人数	52	61			
Ⅳ. 地域支援	Ⅳ－１. 地域支援	地域支援	活動実施件数	1	1			
Ⅳ. 地域支援	Ⅳ－２. 地域協働	地域協働	活動実施件数	1	1			
Ⅴ. 図書館企画	Ⅴ－１. 事業計画策定	事業計画	計画の策定、実施	実施	実施			
Ⅴ. 図書館企画	Ⅴ－２. 地域館整備及び予約資料受渡拠点整備	地域館整備計画	地域館の開設	なし	なし			
Ⅴ. 図書館企画	Ⅴ－２. 地域館整備及び予約資料受渡拠点整備	受渡所整備計画	受渡所の開設	なし	なし			
Ⅴ. 図書館企画	Ⅴ－３. 情報システム更改	システム更改	更改の実施	準備	実施			
Ⅴ. 図書館企画	Ⅴ－４. 業務効率化・サービス向上	資料受渡しの自動化、セルフサービス化	自動化・セルフサービスの実施	セルフ化の準備	セルフ化の実施			
Ⅴ. 図書館企画	Ⅴ－５. 地域資料デジタル化	地域資料デジタル化	デジタル化点数	0	0			
Ⅴ. 図書館企画	Ⅴ－６. 図書館運営改革	運営の適正化	主任嘱託員の配置	15名配置	17名配置			

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
V. 図書館企画	V-6. 図書館運営改革	図書館運営検討プロジェクト	運営体制の検討	会議 3回開催	会議 1回開催			
V. 図書館企画	V-7. 広報・広聴	広報等	館報発行回数	2	2			
V. 図書館企画	V-7. 広報・広聴	広報等	HPアクセス件数	170,112	266,434			
V. 図書館企画	V-7. 広報・広聴	広報等	新聞等掲載記事数	11	14			
V. 図書館企画	V-7. 広報・広聴	広聴	利用者アンケート 実施回数	0	0			
VI. 図書館運営	VI-1. 組織運営	係長会	会議実施回数	12	12			
VI. 図書館運営	VI-1. 組織運営	担当係長会議	会議実施回数	12	12			
VI. 図書館運営	VI-1. 組織運営	中央図書館主査会	会議実施回数	21	24			
VI. 図書館運営	VI-1. 組織運営	各館係内会議	会議実施回数	84	84			
VI. 図書館運営	VI-1. 組織運営	主任嘱託員会議	会議実施回数	2	0			
VI. 図書館運営	VI-1. 組織運営	担当内会議	会議実施回数	12	12			
VI. 図書館運営	VI-1. 組織運営	労働安全衛生 委員会	会議実施回数	11	11			
VI. 図書館運営	VI-1. 組織運営	嘱託員管理	新規採用者数	3	9			
VI. 図書館運営	VI-1. 組織運営	嘱託員管理	嘱託員総数	104	104			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	公聴 (利用者の声等)	受付件数	523	493			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	利用者懇談会	実施回数	2	0			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	利用者懇談会	参加者数	22	0 懇談会 未実施			

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	L S P	会議実施回数	23	31			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	L S P	マニュアル作成・改定 件数	29	26			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	保存除籍委員会	除籍基準改定	検討	一部改定			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	図書館の自由 委員会	検討資料数	9	5			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	図書館の自由 委員会	展開事業数	0	2			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	児童サービス 委員会	会議実施回数	12	12			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	館報編集委員会	館報発行回数	2	2			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	市民センター貸出 検討会	会議実施回数	4	5			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	統計	「まちだの図書館」 発行	11月発行	11月発行			
VI. 図書館運営	VI-2. 業務運営	書店等対応	対応回数	100	120			
VI. 図書館運営	VI-3. 施設運営	施設維持管理	施設の修繕・改修件数	44	38			
VI. 図書館運営	VI-3. 施設運営	施設貸出	施設貸出回数	1,689	1,311			
VI. 図書館運営	VI-3. 施設運営	施設貸出	利用率 (%)	45.8	42.6			
VI. 図書館運営	VI-3. 施設運営	読書室等運営	利用率 (%)	61.7	58.7			
VI. 図書館運営	VI-3. 施設運営	危機管理	危機管理研修受講者数	24	33			
VI. 図書館運営	VI-4. 事業評価 (図書館 評価)	図書館評価 プロジェクト	図書館評価の実施	実施	実施			

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
VI. 図書館運営	VI-4. 事業評価（図書館評価）	図書館評価（統計）	「まちだの図書館」発行	11月発行	11月発行			
VI. 図書館運営	VI-5. 人材育成	独自研修の実施（OFFJT） （研修運営委員会）	研修実施回数	24	21			
VI. 図書館運営	VI-5. 人材育成	派遣研修の実施（OFFJT）	派遣人数	66	55			
VI. 図書館運営	VI-5. 人材育成	独自研修の実施（OJT）	研修時間数（カウンター時間数）	134	195			
VI. 図書館運営	VI-6. 情報システム	マシン運用・管理	設定変更対応回数	20	20			
VI. 図書館運営	VI-6. 情報システム	図書館システム 異常故障対応	発生・対処数	250	250			
VI. 図書館運営	VI-6. 情報システム	図書館システム 関連調査	調査件数	120	120			
VI. 図書館運営	VI-6. 情報システム	図書館情報システム外システムの 管理	管理端末台数 （図書館システム端末 台数・OA業務その他 端末台数）	166	202			
VI. 図書館運営	VI-7. 外部機関連携	図書館協議会 事務局	協議会開催回数	10	10			
VI. 図書館運営	VI-7. 外部機関連携	図書館協議会 事務局	諮問件数	0	0			

Ⅲ. 業務の実績

大事業名	中事業名	業務名	活動指標	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
VI. 図書館運営	VI-7. 外部機関連携	東京都市図書館 館長協議会	出席回数	4	7			
VI. 図書館運営	VI-7. 外部機関連携	東京都図書館協会	出席回数	1	0			
VI. 図書館運営	VI-7. 外部機関連携	東京都公共図書館 連絡会	出席回数	1	1			
VI. 図書館運営	VI-7. 外部機関連携	都内図書館 担当者会	出席回数	36	42			
VI. 図書館運営	VI-7. 外部機関連携	図書館相互利用 連携	相互利用連携自治体数	8	8			
VI. 図書館運営	VI-7. 外部機関連携	東京都への所蔵 資料データ提出	データ件数	2,727	2,768			
VI. 図書館運営	VI-7. 外部機関連携	市政情報室資料 データ作成	データ件数	120	52			
VI. 図書館運営	VI-7. 外部機関連携	各種調査回答	回答件数	197	215			

図書館事業計画中間報告書

(2013年度～2014年度)

発行日 2016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 16-9

市内印刷

