

印西市立図書館のサービス評価指標報告(平成23～25年度)

1. 目的

印西市立図書館の運営の改善を図るため、サービス評価指標を設定しその達成に努めます。また、その達成状況の自己点検及び第三者評価を踏まえて図書館サービスの一層の改善に努めるとともに、その運営状況を公表します。

2. 期間

平成23年度から平成25年度までの3年間

3. 評価項目

評価指標項目を表のとおり14項目設定した。

4. 第三者評価として図書館協議会へ報告

(1)協議会の開催 平成26年6月24日(火)

(2)総評(意見)

- ・子ども向けブックリストに所蔵館を入れたらどうか。
- ・6館全部総花的にそろえるのもいいけれども、財政事情が困難ならば、館ごとに専門的に色分けをして、特色付けをする時期にきているのではないか。
- ・他の図書館にあれば予約して週3回の配車で読める状態になるのではないか。
- ・ホームページから予約をすることもできるのですが、時々いつも利用していない図書館に行くと目新しい資料が沢山あり、本の題名だけより実物を見ると借りたくなることが多い。いつも見ているものじゃない題名の本があると新刊ではなくても借りてみたいという気持ちになるのではないか。貸出し件数を増やすため、もう少し各図書館の本の移動を増やしたらよいのではないか。
- ・リクエスト件数が20件から10件に変わって、回転が良くなると期待していたが変わっていない感じた。予約した分連絡をもらって図書館に足を運んでいたが、予約件数が減ったためそもそも図書館に行く回数が減ってしまった。リクエスト件数を20件に戻してもらいたい。
- ・予約資料のメール連絡時間が5時以降にあるが、時間を変更してほしい。

5. 印西市立図書館サービス評価表(平成23年度～平成25年度総合評価)

別表のとおり

印西市立図書館サービス評価表(平成23年度～平成25年度総合評価)

区分	サービス評価指標	H25年度目標値	達成方法	実績・成果	評価・改善点
1 所蔵資料の充実	①資料購入冊数	概ね現状維持 平成25年度目標 15,000冊	① 市民の読書、調査研究活動を支援するために必要な資料の収集を進めます。	目標値を達成しなかった。 平成23年度 14,457冊 平成24年度 13,541冊 平成25年度 12,300冊	概ね目標は達成していたが、図書購入予算の減少に伴い、購入冊数も年々減少し、当初目標とした冊数には毎年達成しなかった。 また、図書資料購入予算の中には、視聴覚資料とマイクロフィルム購入費も含まれるようになったため、その分図書購入冊数が減少している。 限られた予算を活用するため各館の地域の状態、利用状況等を考慮し、蔵書構成を見直すなど工夫する。 合併前の平成21年度には市内4館で2,320万円あった。6館を対象に資料収集するには現在の購入予算は適していないと考えられる。 今後、市民の読書、調査研究活動を支援するため予算額の確保に努めていく必要がある。目標として、合併前の2,300万円を目指す。 ※図書購入予算 平成23年度 2,500万円 平成24年度 2,200万円 平成25年度 2,000万円
	②印西市関係資料の受入冊数	概ね現状維持 平成25年度目標 1,000冊	① 印西市および周辺地域に関する資料の収集に努めます。 ② 他機関との連携を強化し、資料や情報の交換に努めます。	概ね目標値を達成した。 郷土資料受入冊数 平成23年度 823冊 （内印西関係 545冊） 平成24年度 1,157冊 （内印西関係 269冊） 平成25年度 905冊 （内印西関係 305冊）	概ね目標を達成した。 出版状況の情報等の収集に努め資料の収集を図ることができた。さらに他機関との連携を強化し、幅広い資料の受け入れを目指す。 必要に応じて、郷土資料、行政資料の目録や索引を作成する。
2 利用・情報の提供促進	③貸出冊数	概ね現状維持 平成25年度目標 890,000冊	① 利用者層や利用目的に対応したサービスの充実に努めます。	概ね目標値を達成した。 平成23年度 914,889冊 平成24年度 925,050冊 平成25年度 852,884冊	平成23年度、24年度は合併後の6館のネットワークが利用者に浸透し各図書館の貸し出し増加につながり、目標数値も大きく上回った。 しかし、利用者が増えているのに対し購入予算が減少し、利用者の声にこたえることが難しい状況になったため、平成25年度より隣接自治体の利用者への貸出冊数の制限や1人当たりの予約件数の上限を20件から10件に制限した。ある程度貸出冊数が減少すると思っていたが想定していたより目標値を下回ってしまった。 各館で展示や本の紹介等を行ったが貸出冊数の目標値には届かなかった。 年間の利用者数も減少の傾向がみられることから、色々な面からの分析を行い、予算の確保に努めながら、貸出冊数の増となるような工夫をしていく必要がある。 利用者の知的要求を満たすことのできる魅力ある資料の収集を図るとともに、館内展示・ホームページ等を利用し、積極的に資料の紹介に努める。
	④資料予約件数	3年間で10%増 平成25年度目標 118,000件	① 窓口受付に加え、利用者へのパスワード発行を促進して、インターネットによる予約の増加を図ります。	概ね目標を達成した。 平成23年度 124,726点 （内Web102,497点） 平成24年度 137,231点 （内Web115,383点） 平成25年度 116,744点 （内Web96,775点）	合併により、旧印旛、本埜地区の利用者もパスワード登録ができるようになり、Webから予約を入れられるシステムの認知度が高まったため、平成23年度、24年度の予約件数は目標値を超えた。しかし、図書購入予算の減少に伴い平成25年度より1人あたりの予約件数の上限を20件から10件に減少したことにより平成25年度は目標値に達成しなかった。 各館で本の紹介の展示の充実や、ホームページ上での本の紹介ページを更新・増設するなど機能の充実を図る。 また、常にWeb予約の活用になれた一定の利用者ばかりでなく、新たな利用者の拡大に努める必要がある。
	⑤市内登録者数	3年後 人口の4割	① 市民に図書館について積極的に広報し、利用の促進に努めます。	目標値を達成しなかった。 平成23年度 30,025人 登録率33% 平成24年度 30,654人 登録率33% 平成25年度 30,762人 登録率33%	登録率は33%と変わらず、目標値を達成しなかった。 登録数を増やすため、図書館の利用について転入者等への紹介や広報を活用するなどして、周知(アピール)する機会をもうけることができた。 今後も継続して利用の周知を図るよう関係機関との連携を図る。
	⑥ホームページへのアクセス件数	3年間で20%増 平成25年度目標 407,000件	① 市立図書館ホームページ上の検索、表示項目など最新情報の掲載に努め、内容の充実を図ります。	目標値を達成した。 平成23年度 435,696件 平成24年度 533,497件 平成25年度 580,169件	目標値を達成した。 行事紹介やお知らせなどの情報は常に最新の状態を維持できた。 インターネットからの貸出延長が出来るようにするなど機能の充実を図った。 児童書や芥川賞、直木賞等の本のブックリストの作成を行いホームページの機能の充実を図った。今後も引き続きブックリストの内容の充実を図る。 スマートフォン等で気軽にアクセスできる環境になってきたためか利用が増加している。 ホームページの構成を充実させ、より利用しやすい内容にするための見直しを継続して行う。

印西市立図書館サービス評価表(平成23年度～平成25年度総合評価)

区分	サービス評価指標	H25年度目標値	達成方法	実績・成果	評価・改善点
3 レ ファ レン ス サ ー ビ ス の 充 実	⑦レファレンス件数	概ね現状維持 平成25年度目標 25,000件	① 利用者にレファレンスサービスについて積極的に広報し、利用の促進に努めます。 ② 図書館で回答しにくい質問等については、他機関等との連携により適当な専門機関などを紹介するよう努めます。 ③ 利用者への明るい対応を心がけるとともに、フロアワークを推進して気軽に相談できる雰囲気作りに努めます。	目標値を達成しなかった。 平成23年度 22,339件 平成24年度 22,395件 平成25年度 20,659件	目標値には達成しなかったが、年間のレファレンス件数については、サービス評価指標を作成した時点と大きな差はなく、平均的に22,000件程度で安定していたと考えられる。 インターネット等の普及により自己解決している利用者が増えているかもしれないが、まだレファレンスや相互貸借といった図書館サービスを知らない市民も多いので、今後もそういった図書館サービスについて周知を図り、図書館の大きな魅力であるサービスを利用していただけるよう努めたい。 職員のレファレンス技能の向上を図り、相談しやすい雰囲気を作るとともに、調査・相談に応じられる資料の収集に努める。
	⑧調査研究支援ツールの充実	レファレンス事例集の充実を図ります。	① レファレンス事例集の充実を図ります。 ② 市民の調査研究を支援するため、特定のテーマや展示等に関連したパスファインダーを作成し、利便性の向上を図ります。	レファレンスの記録の実施。	レファレンス記録は各館で行っているが、それらをまとめて、事例集やパスファインダーの作成まで行うことができなかった。レファレンス事例をまとめ、ホームページに掲載できるような体制を作る。
4 印 西 市 関 係 情 報 の 充 実	⑨印西市関係情報の発信	質的充実を図ります。	① 印西市関係のテーマ企画展を実施するほか、市民ニーズが高い課題やテーマについての定期的な情報発信に努めます。	・大森図書館では「印西市情報コーナー」を常設し、印西市関係の情報を発信している。 ・読書週間に印西に関する表記がある資料の展示(大森図書館)や郷土史講座(小林図書館)を実施した。 ・本笠図書館・小倉台図書館では郷土資料のコーナーの整理をし、より利用しやすい工夫をした。	各図書館で、利用者が調べやすいよう地域・郷土コーナーの環境の整備に努めることができた。 市の情報発信基地としての役割を果たすため、生涯学習課や市民活動団体等の活動に関心を持ち、資料の収集・整備を行うことができた。今後も継続して資料や情報の収集ができるよう連携を強化する。

印西市立図書館サービス評価表(平成23年度～平成25年度総合評価)

区分	サービス評価指標	H25年度目標値	達成方法	実績・成果	評価・改善点
5 学校・家庭教育支援の充実	⑩学校教育支援・家庭教育支援の質的充実	学校図書館や子育て支援施設と連携して子どもの読書活動の推進に向けた支援や連携を進めます。	① 各施設への講師派遣によるブックスタートへの参加、絵本の読み聞かせ、ブックトークなどの実施や、支援用に必要な内容のブックリストの配布などを行います。 ② 図書館職員や学校図書館関係者等の連携の仕組みづくりについて検討します。	・学校図書館や子育て支援施設と連携して子どもの読書活動の推進を図れた。 ・学校へ団体貸出しを行った。 ・学校図書館や小学校へのブックトークを実施した。 ・市内小・中学校へのスクール便を実施した。 ・小・中学生向き、未就学児向けのブックリストを発行した。 ・小学校のボランティア等に絵本の読み方や修理の仕方を学ぶ出前講座を行った。 ・4ヶ月児相談の際のブックスタートに参加した。 ・子育て支援センターへ講師派遣を行った。 ・学校図書館関係者等と連携を図るため、学校図書館担当者会議を年1回、学校図書館司書連絡会議に年数回参加し情報交換を行った。 ・職員のスキルアップを図るため、教育センターと共催でブックトークの研修を行った。	学校へのブックトーク、スクール便、団体貸出しは例年継続して行うことができた。 学校に学校司書が配置され、毎月実施される学校図書館司書連絡会に数回参加することで、お互いの情報交換ができ、学校との連携の推進が図れた。 今後も学校図書館関係者や各施設の担当者との連携を強化し、ブックトークやスクール便等を行い市内の小中学校への読書支援を行う。 各施設へも読書推進の助言ができるよう職員のキャリアアップを図るとともに支援の体制を整える。 子ども向けのブックリストの定期発行に努める。
6 児童サービスの充実	⑪児童サービスの内容の充実	児童サービス内容を検討し、質的向上を図ります。	① 子どもの発達に対応した児童サービスの向上をめざし、基本から専門までの知識、技能を身につけられるよう、研修への参加を促し、スキルアップを図ります。 ② 子どもたちの図書館への興味や読書推進につながるような事業の展開や資料の収集・提供に努めます。	・児童サービスに関する研修に参加。 ・おはなし会の実施。(全館) ・各館で児童向けの事業を行った。 ・教育センターと共催でブックトークの研修を行った。 ・ブックリストの配布。 千葉県公立教職員互助会から児童書の寄贈があった。(平成24年度)	県や県公共図書館協会の主催する児童サービス関係の研修に参加し、スキルアップを図ることができた。 教育センターと共催でブックトークの研修を行った。 千葉県公立教職員互助会から児童資料の寄贈があり資料の充実を図ることができた。 おはなし会や児童向けの行事の実施、ブックリストの作成などを通じ、子どもたちへの読書推進を図ることができた。 今後も図書館利用の説明や児童向け事業の充実、魅力的なテーマ展示を行い、貸出の促進を図る。
7 ハンディキャップサービスの充実	⑫体制整備	要領・マニュアル等の整備。 人材の育成。	① ホームページ等で障害者サービスについて積極的にPRするとともに、利用者の拡大に努めます。 ② 利用者の要望の聴取に努めます。 ③ さまざまなハンディを持つ利用者にサービスできるよう、職員のスキルアップを図ります。 ④ 音訳等のボランティア体制を整えます。	・広報いんざいにハンディキャップサービスについての記事を掲載した。 ・利用者からの要望に応え、プレクストークを購入し、講習会を実施した。また、点字毎日新聞の購入を活字・点字版から活字・デジ版に変更した。 ・大森図書館で拡大読書器の買い替えを行った。 ・来館の困難な方へ資料の宅配を行った。 ・「手話で紙芝居を演じてみよう」という講座を社会福祉課と共催で行った。 ・県のハンディキャップサービス研修に参加した。 ・「図書館ボランティア受入要領」(平成25年4月1日施行)を策定し、ボランティア育成のための基盤づくりを行った。	プレクストークや拡大読書器の購入を行い、点字毎日もデジ版に変更し利用者が利用しやすい方法へ改善できた。 広報いんざいへハンディキャップサービスについての紹介記事を載せたところ、宅配利用者の希望があった。今後もPRに努め様々な状況で来館が困難な方へのサービスの提供を図る。 介護・社会・障がい福祉課、社会福祉協議会等との連携を強化し、講座の実施やサービスのPRを進めていく。 プレクストークや拡大読書器等の機器の利用を促進する。
8 職員研修等の充実	⑬研修への参加	スキルアップを図る研修への参加。	① 県立図書館や県公共図書館協会などが主催する実践的研修に積極的に参加します。 ② 課題解決に向けた自主研修を励行します。 ③ 上記①②で得た情報を職員間で共有し、図書館サービスの拡大に役立てます。	・県立図書館や県公共図書館協会などが主催する研修に参加できた。(新任職員研修会、中堅職員研修会、児童サービス基礎研修会、レファレンス基礎研修会、障害者サービス研修会、課題解決支援サービス研修会、参考郷土スキルアップ研修、経営研究委員会等) ・県立図書館・県公共図書館・大学との連携事業の会場としてクレーム対応研修会を行った。(平成23年度) ・教育センターと共催でブックトークの研修を行った。(平成24年度) ・著作権・クレーム対応について各館で研修を行った。	県立図書館や県公共図書館協会の主催する研修に参加し、職員のスキルアップを図ることができた。今後もできるだけ研修に参加できるよう勤務体制の調整を図る。 教育センターや生涯学習施設をはじめとする市の機関等とお互いの職員のスキルアップを図れるような研修ができるよう連携の強化を図る。
	⑭図書館ボランティアの育成	講座等の開催により、読み聞かせや対面朗読などのボランティアを養成します。	① 図書館ボランティアについての先進事例を調査研究し、ボランティア育成のための基盤作りを進めます。 ② 要領・マニュアルの整備を行います。	・図書館ボランティア受入実施要領を策定(平成25年4月1日施行)し、ボランティア育成のための基盤づくりをすることができた。 ・平成26年3月末現在で個人5名、団体4組となっている。 ・各図書館でおはなし会などの事業をボランティアと協働で実施することができた。	図書館ボランティア受入実施要領を作成し、ボランティアと協働するための基盤作りを行った。今後は実際の運用に向けマニュアル等の整備を行う。 また、ボランティア養成講座を行い、登録者を増やし活動の場を広げられるよう努める。