

## 印西市立図書館のサービス評価指標報告(平成26年度)

### (1)印西市立図書館のサービス評価指標概要

#### 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26年度から平成28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17項目設定した。

#### 4. 第三者評価として図書館協議会への報告

(1)協議会の開催 平成27年7月2日(木)

(2)総評(意見)

・ホームページのアクセス件数について、平成28年度までの目標件数が60万件に対し、平成26年度の実績が約65万件と、すでに目標を超えている。

・レファレンスサービスの充実について、レファレンス事例集の充実を図りますと昨年もあったが、この部分だけ数値目標がない。数値目標を掲げれば達成に向かって実行できるのではないのか。

・レファレンス事例集を、平成27年度は、テーマと回答事例を簡単でいいので、ホームページで紹介してアピールできるようにしてほしい。そうすることで、「こんなことも、図書館にお願いできる。」と、図書館を身近に感じることができるのではないのか。

#### 5. 印西市立図書館サービス評価表(平成26年度)

別表のとおり

印西市立図書館サービス評価表(平成26年度)

区	サービス評価指標	H28年度目標値	達成方法	平成26年度実績・成果	改善点
1 所蔵資料の充実	①資料購入冊数	平成28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。 ② 各館の地域の特性や利用状況等を考慮した蔵書構成に努めます。	①資料購入冊数 12,052冊 目標値に達成しなかった。 前年度に比べ購入冊数が減少した。 ②各館の地域特性や利用状況を考慮して蔵書構成に努めた。	各館の利用状況をふまえて蔵書構成を見直す。 市民の読書研究活動の支援に必要な資料を購入するための予算の確保に努める。
	②印西市関係資料の受入冊数	平成28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、資料の収集や情報の交換に努めます。	①郷土資料受入冊数 890冊 (うち印西関係資料受入 225冊) 目標値に達成しなかった。 ②他機関と連携し、情報や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、幅広く資料の受け入れを目指す。 必要に応じて索引や目録を作成する。
2 利用・情報の提供促進	③貸出点数	平成28年度目標 862,000点	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。 ② 館内展示・ホームページ等を活用し、積極的な資料の紹介に努めます。	①貸出点数 833,681点 概ね目標を達成したが、前年度より貸出冊数が減少した。 平成25年度より1人当たりの予約件数の上限の減少、隣接自治体利用者への利用制限を行った。 ②ホームページで文学賞、ブックリスト紹介を行った。小倉台図書館で本の紹介コーナー「おすすめの本」を開始した。	館内展示を始め、としょかんつうしん、ホームページ等を利用し、積極的に資料の紹介に努める。 利用者の知的欲求を満たすことのできる、魅力ある資料の収集を図る。 ホームページの構成を充実させ、図書館利用を促進させるとともに、より利用しやすい内容にするための見直しを継続して努める。 蔵書構成を見直し、利用者の貸出意欲をより高めるよう努める。
	④貸出者数	平成28年度目標 252,000人	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。 ② 館内展示・ホームページ等を利用し、積極的な資料の紹介に努めます。	①貸出者数 246,523人 概ね目標を達成した。 前年度と数はほぼ同じであった。 ②ホームページで文学賞、ブックリスト紹介を行った。小倉台図書館で、本の紹介コーナー「おすすめの本」を開始した。	今後とも、より利用しやすい環境づくりを図る。 利用者の知的欲求を満たすことのできる、魅力ある資料の収集を図る。 ホームページの構成を充実させ、図書館利用を促進させるとともに、より利用しやすい内容にするための見直しを継続して努める。
	⑤資料予約件数	平成28年度目標 117,000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。	予約受付件数 116,814点 概ね目標を達成した。 平成25年度より、1人当たりの予約件数の上限を20件から10件にした。 前年度より予約受付件数が約1%減少した。	各図書館で展示を行うなど、本の紹介の充実に図るとともに、ホームページにも紹介ページを作るなど、利用しやすい環境づくりを行い、利用の促進に努める。
	⑥市内登録者数	平成28年度目標 38,500人	① ブックスタート事業や他機関に働きかけを通じ、市民に図書館について積極的に広報を行い、利用の促進に努めます。	市内登録者数 30,283人 (H27.3末人口 93,494人) 登録率 32.4% 目標に達成しなかった。 ブックスタートや転入時の際など他機関に働きかけ図書館についての広報を行うことができた。	登録数を増やすため、図書館の利用について、転入者等を対象とした図書館の紹介や、広報を活用するなどして、周知(アピール)する機会を設けていく。
	⑦ホームページへのアクセス件数	平成28年度目標 600,000件	① 市立図書館ホームページ上の検索機能の向上、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。	アクセス件数 653,028件 昨年度と比較して72,859件増加。 目標を達成した。	行事案内やお知らせなどの情報は常に最新の状態を維持し、内容の充実に努める。 ブックリストの内容の充実を図る。
	⑧開館日数	開館日・開館時間の拡大	① 限られた費用と職員体制で可能な開館日の拡大を検討し利用機会の促進を図ります。	開館日数 大森・小倉台 293日(祝日開館4日を含む) 小林・そうふけ・印旛 289日 本埜 288日(参議院選挙の為1日休館)	大森・小倉台図書館の2館については、今後土日以外の祝日についても開館を検討し、開館日の拡大を図る。

印西市立図書館サービス評価表(平成26年度)

区	サービス評価指標	H28年度目標値	達成方法	平成26年度実績・成果	改善点
	⑨図書館からの情報発信	としょかんつうしんや、子ども向けおすすめ本リストを発行します	① としょかんつうしんを発行し、図書館で行っている情報をお知らせします。(年6回) ② 子どもむけのおすすめ本リスト(「えほんのくに」「ほんのタネ!」「Book de Go!」などを発行し、子どもたちに図書館に所蔵している本の紹介を行います。	①としょかんつうしんを6回発行し、図書館で行っている情報を提供することができた。 ②子どもむけのおすすめ本リスト(「えほんのくに」(3回)「ほんのタネ!」(1回)「Book de Go!」(1回))を発行し子どもたちに図書館に所蔵している本を紹介することができた。	定期的「としょかんつうしん」や子ども向けのブックリストを発行し、図書館の情報を積極的に提供していく。 図書館の情報を、図書館のホームページや市の広報などにも載せるなどして、積極的に提供する。
3 レファレンスサービスの充実	⑩レファレンス件数	平成28年度目標 23,000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。 ④ レファレンス専用カウンターを各館に設置して、利用しやすい環境を整えます。	①レファレンス件数 20,925件 ②相互貸借実績 県内相互貸借 貸出 2,845冊 借入 3,394冊 国会・県外 貸出8冊 借入 51冊 目標値に達成しなかった。 インターネットや閲覧ツールの普及により、自己解決する利用者が増加したと思われる。 県内相互貸借については、貸出が横ばい、借入が増となっている。	レファレンスサービスやその活用法、相互貸借について周知を図る。 調査・相談に対応できる資料の収集を図る。 職員のレファレンス技術の向上を図り、相談しやすい体制を整える。
	⑪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を各館で実施している。 事例集の作成は行うことができなかった。	各館のレファレンス事例を図書館のホームページに掲載できるよう過去の分も含め事例の整理を行う。
情4 報印 西 充 実 関 係	⑫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」の常設をし、印西市関係の情報を発信している。	生涯学習課や市民活動団体等の活動などに関心をもち、資料の収集・整備を行う。
5 学 校 ・ 家 庭 教 育 支 援 の 充 実	⑬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 図書館職員と学校図書館関係者等の連携の推進を図ります。 ③ 学校への団体貸出やスクール便等を活用し、学校への読書支援を行います。 ④ 小・中学校の職業体験を積極的に受け入れます。	①小学校へのブックトークを2回行った。 ②市内小学校18校・中学校5校にスクール便を3回行った。 ③小・中学生向けのおすすめブックリストを年1回、未就学児向けのおすすめブックリストを年3回発行した。 ④4ヶ月児相談の際のブックスタートに参加した。 ⑤小学校のボランティアに「読んであげよう」「本の修理講座」などの出前講座を4回行った。 ⑥学校図書館担当者会議に年1回、学校図書館司書連絡会議に年3回参加した。 ⑦子育て支援事業として、子育て支援センターこあらに3回講師派遣を行った。	今後も、学校図書館関係者との連携をより強化し、ブックトークやスクール便、団体貸出等により、市内の小中学校や子育て支援施設への読書支援を行う。 子ども向けのブックリストの定期発行に努める。
の6 充 実 児 童 サ ー ビ ス	⑭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 子供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。	おはなし会や児童向けの行事の実施、ブックリスト作成などを通じ、子どもたちへの読書推進を図ることができた。 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た。	定期的にブックリストを発行する。 図書館利用の説明や、おはなし会等の児童向け事業を積極的に行う。 魅力的なテーマ別の展示を行い、貸出の促進を図る。 職員の児童資料に関する知識・読み聞かせ等の技術の向上を図る。

印西市立図書館サービス評価表(平成26年度)

区	サービス評価指標	H28年度目標値	達成方法	平成26年度実績・成果	改善点
の7 充 実 の 7 充 実 の 7 充 実	⑮体制整備	要領・マニュアル等の整備 人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 広報やホームページ等で宅配等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。</li> <li>② 利用者の要望の聴取に努めます。</li> <li>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。</li> <li>④ 対面朗読や読み聞かせ等のボランティア体制を整えます。</li> <li>⑤ さまざまなハンディを持つ利用者へ提供できるよう、点字や大活字本などの資料の収集・充実に努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 広報に図書館利用が困難な人へのサービスの記事を掲載したことにより宅配の新規申し込みが1件あった。平成27年3月末現在、小倉台図書館で2名の宅配利用者があり、延べ28件の宅配を行った。</li> <li>② 講座「手話で紙芝居を演じてみよう」を実施して一般の方への手話を使った読み聞かせの普及と職員のスキルアップを行った。</li> <li>③ 県立図書館の主催する講座に参加した。</li> <li>④ 「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作り、整備を進めた。</li> <li>⑤ 音声資料や大活字本などの収集に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市広報やホームページ等でハンディキャップサービスの内容について周知する。</li> <li>介護・社会・障がい福祉課や関連施設の窓口に「対面朗読」や「宅配」のチラシを配置してもらい周知に努める。</li> <li>プレクストーク、拡大読書機等の機器の利用を促進する。</li> <li>音声資料、大活字本の収集に努める。</li> </ul>
8 職 員 研 修 等 の 充 実	⑯研修への参加	スキルアップを図る研修への参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 県立図書館や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。</li> <li>② 課題解決に向けた自主研修を励行します。</li> <li>③ 教育センター等の市の機関と連携し、お互いの職員のスキルアップが図れるような研修を行えるよう連携の強化を図ります。</li> <li>④ 上記①②③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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>下記研修等に参加し、図書館業務の向上を図った。 研修実績</li> <li>① 新任職員研修会(5名)児童サービス基礎研修会(5名)障害者サービス研修会(1名)問題解決支援サービス研修会(1名)障害者読書支援機器活用研修会(1名)先進図書館運営研修会(1名)参考郷土スキルアップ研修会(1名)著作権実務講習会(1名)視覚障害サービス研修会(2名)</li> <li>② 各自、各種研究会や講習会に参加し自主研修を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も県主催等の研修に参加し職員のスキルアップを図る。</li> <li>できるだけ研修に参加できるよう、職員の勤務体制の調整を図る。</li> <li>各館で業務の向上になるよう自主研修を行う。</li> </ul>
	⑰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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>② 要領・マニュアルの見直しを行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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作り、整備を進めた。</li> <li>各図書館で、おはなし会などの事業を、引き続きボランティアと協働で実施することができた。</li> <li>大森図書館・中央公民館共催事業「読み聞かせボランティア講座」を開催し、参加者19名にボランティア登録をしてもらった。</li> <li>ボランティア登録数は、平成27年3月末現在で個人22名、団体5組となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>策定した要領の運用開始と併せて、業務の改善を図り、実際の運用に即した内容となるよう手順等マニュアルの整備を行う。</li> <li>平成27年度も引き続き、中央公民館との共催事業として「読み聞かせボランティア養成講座」を行う。</li> <li>ボランティアの主催事業等への活用を進める。</li> </ul>