

第3期印西市立図書館サービス評価指標 (平成29年度報告)

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29年度から平成31年度までの3年間

3. 評価指標項目及び目標設定根拠

評価指標項目については、(別紙1)「第3期印西市立図書館サービス評価指標(平成29年度～31年度)項目説明」のとおり22項目を設定した。また、目標設定根拠については(別紙2)「第3期印西市立図書館サービス評価指標(平成29年度～31年度)・目標設定根拠」のとおりである。

4. 第三者評価としての図書館協議会への報告

(1) 協議会の開催 平成30年7月4日(水)

(2) 総評(意見)

- ・区分2(7)「図書館からの情報発信」にある図書館からのメール・SNSの活用について積極的に考えていってほしい。
- ・区分5(1)「学校教育支援・家庭教育支援の質的充実」にある学校からの団体貸出で、団体貸出の減少にあるとのことについて、資料を用意するまで2週間かかり、内容も細かく話さないといけなないので面倒になってしまうためである。
- ・学校としても年間指導計画を立てた中で働きかけをするので、マニュアル等を作成し、図書担当以外の教員にも周知できる機会を設けてほしい。

5. 第3期印西市立図書館サービス評価指標(平成29年度報告)

別表「第3期印西市立図書館サービス評価表(平成29年度)」のとおり

別表 「第3期印西市立図書館サービス評価表(平成29年度)」

《目標値及び実績・成果の評価方法について》

- 1 項目「実績・成果」の()内の%数は目標比(小数点以下四捨五入)
- 2 目標値の達成度については下記のとおり記述した。
 - ・目標値100%以上の実績・成果—目標は達成した。
 - ・目標値80%以上の実績・成果—目標はほぼ達成した。
 - ・目標値80%未満の実績・成果—目標は達成できなかった。

区分1 所蔵資料の充実

サービス評価指標		目標	達成方法	実績・成果
(1)	資料購入点数	平成31年度目標 15,000点/年 (平成28年度実績 11,935点)	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。	平成29年度 図書資料購入実績 12,847点 (86%) 目標はほぼ達成した。
(2)	資料購入費	平成31年度目標 2,800万円/年 (平成28年度 図書備品購入実績 2,040万円)	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を購入するための予算確保に努めます。	平成29年度 図書備品購入実績 2,053万円(※) (73%) 目標は達成できなかった。 (参考) 平成29年図書購入費予算 2,056万円 (※1万円未満は切り捨て)

【評価・改善点】

図書資料購入費が概ね横ばいで推移している中、各館において地域の特性や利用状況等を考慮し、図書資料の内容に配慮した収書を行った結果、(1)資料購入点数の目標はほぼ達成した。

平成30年度予算要求時には経年劣化が見られ、買いなおしを図りたい図書の図書費分の増加を要求したが現状維持の査定であり、(2)資料購入費の目標は達成できていない。図書資料購入費の確保に努めたい。

限られた資料購入費を有効に活用するため、新しい資料を計画的に購入するとともに、不足している分野に関しては、各館の所蔵資料を移籍する等して補うように努める。

区分2 利用・情報の提供促進

サービス評価指標		目標	達成方法	実績・成果
(1)	貸出点数 (個人)	平成31年度目標 864,000点/年 (平成28年度実績 845,334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。	平成29年度実績 848,529点 (98%) 目標はほぼ達成した。
(2)	貸出者数 (個人)	平成31年度目標 270,000人/年 (平成28年度実績 263,375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。	平成29年度実績 265,437人 (98%) 目標はほぼ達成した。
(3)	資料予約 件数(受付)	平成31年度目標 127,000件/ 年 (平成28年度実績 126,680件)	①窓口受付に加え、インタ ーネットによる予約の 増加を図ります。	平成29年度実績 (受付件数) 130,234件 (103%) 目標は達成した。
(4)	市内 登録者数	平成31年度目標 35,700人 (平成28年度実績 29,869人/ 市内人口比30. 7%)	①ブックスタート事業や 他機関への働きかけを 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。	平成29年度末実績 28,471人/ 市内人口比 28.7% (80%) 目標はほぼ達成しているが、 減少傾向である。 【参考】 平成30年3月末市内人口 99,133人
(5)	ホームペー ジへのアクセ ス件数	平成31年度目標 450,000件/ 年 (平成28年度実績 443,054件)	①市立図書館ホームペー ジ上の検索機能の向上 及び表示項目等最新情 報の掲載に努め、内容の 充実を図ります。	平成29年度実績 455,309件 (101%) 目標は達成した。
(6)	開館日数	開館日等の拡大を図 ります。	①開館日及び開館時間の 拡大を検討し利用機会 の促進を図ります。	平成29年度から大森図書 館・小倉台図書館の元旦を除 く祝休日開館を実施した。

(7)	図書館からの情報発信	<p>「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。 平成31年度目標 「としょかんつうしん」 発行回数：6回／年 （平成28年度実績：6回） 「えほんのくに」発行回数：3回／年 （平成28年度実績：3回） 「ほんのタネ！」 「B o o k d e G o !」：各1回／年 （平成28年度実績：1回）</p>	<p>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」（年3回）「ほんのタネ！」（小学生向け）「B o o k d e G o !」（中学生向け）（年1回）等を発行し、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。 ③図書館ホームページの内容を定期的に更新し、メールやSNS等を活用し、図書館の情報を配信することを検討します。</p>	<p>平成29年度実績 「としょかんつうしん」 発行回数：年6回 「えほんのくに」 発行回数：年3回 「ほんのタネ！」 「B o o k d e G o !」 発行回数：各年1回 目標は達成した。</p>
-----	------------	---	---	--

【評価・改善点】

(1)貸出者数・(2)貸出点数ともに目標値には達していないが昨年より増加した。(3)資料予約件数も増加した。

貸出者数の増加の要因として、まず千葉ニュータウン中央駅圏・印西牧の原駅圏において新しく住宅開発が進み、入居者が増えていること等が増加の要因と考えられる。また、小倉台及び大森図書館で、(6)開館日数・時間の拡大の項目にあるように平成29年度から元日以外の祝休日開館を実施したことが一つの要因と思われる。

(4)市内登録者数は減少傾向にある。図書館活動を広報やホームページで周知し、利用推進を図る必要がある。もっと身近に利用してもらえるよう、図書館の資料の受取り及び返却場所の増加等を検討する等、利用の増加につながるような環境作りに努めていきたい。

(5)ホームページアクセス件数は前年と比較して増加し、目標は達成した。

(7)図書館からの情報発信については、刊行物は目標どおり刊行し、図書館ホームページは主催事業の案内等必要に応じて随時更新した。メールやSNSが活用できるか検討する。

区分3 レファレンスサービス（注1）の充実

サービス評価指標		目標	達成方法	実績・成果
(1)	レファレンス件数	平成31年度目標 25,000件/年 (平成28年度実績 24,155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利用者への明るい対応を心がけるとともに、館内どこでも気軽に相談できる環境作りに努めます。 ③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。 ④図書館で回答が難しい質問等については、県立図書館等適切な専門機関等に依頼や紹介を行い、何らかの回答ができるよう努めます。	平成29年度実績 24,824件 (99%) 目標はほぼ達成した。
(2)	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。 平成31年度目標 レファレンス事例記録件数： 計32件 (平成28年度末現在 24件) パスファインダーの作成件数：1件/年 (平成28年度現在実績なし)	①レファレンス実績の中から今後の参考になる事例を選定した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。	①レファレンス事例記録件数： 計31件(97%) 目標はほぼ達成した。 ②パスファインダーの作成件数：0件 目標は達成できなかった。

【評価・改善点】

(1)レファレンス件数は昨年より若干増加した。要因としては、祝日開館実施により開館日が増えたこと等が考えられる。引き続きレファレンスサービスについての周知に努めるため、調査・研究に対応できる資料の収集及び職員のレファレンス技術の向上を図り、レファレンス件数の増加を図っていく。

(2)調査研究支援ツールの充実としては、対象年度ではないが、平成30年度に図書館ホームページでレファレンス事例集の一覧を提示した。今後も公開数や内容の充実を図るとともに、継続してレファレンス事例の記録に努める。これと同時期に国立国会図書館のレファレンス協同データベースにも参加した。

パスファインダー（注2）は作成に向けて研究に努める。

※（注1）レファレンスサービス：利用者の知りたい資料や情報について、図書館の資料を使って調べ物のお手伝いをするサービスのこと。

※（注2）パスファインダー（調べ方案内）：あるテーマに関する資料や情報を探すための手順や基本的な資料をまとめたもののこと。

区分4 印西市関係資料の充実

サービス評価指標		目標	達成方法	実績・成果
(1)	印西市関係資料の受入冊数	平成31年度目標 1,000冊/年 (平成28年度実績 683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。	平成29年度 受入実績：542冊 (54%) 目標は達成できなかった。
(2)	印西市関係情報の発信	質的充実を図ります。	①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。	・印西市や千葉県に関する図書及び地域資料の収集や提供に努め、情報発信の充実を図った。

【評価・改善点】

(1) 印西市関係資料の平成29年度の受入冊数は減少した。これは行政資料や地域資料の発行や図書館として受け入れる冊数が減少したことが一因と考えられる。行政資料や地域資料の発行に関する情報収集に努め、行政や市民活動団体等の活動に関心を持ち、資料の収集・整備を行い印西市関係資料の幅広い資料の受入を目指したい。

(2) 印西市関係情報の発信については、「としょかんつうしん」において各図書館の棚を紹介する際に地域資料があることを紹介する等、印西市関係情報の発信に努めた。今後も市の情報発信基地としての役割を果たすため、「としょかんつうしん」や館内展示、図書館ホームページ等を活用し情報の発信に努めていく。

区分5 学校・家庭教育支援の充実

サービス評価指標	目標	達成方法	実績・成果
(1)	<p>学校教育支援・家庭教育支援の質的充実</p> <p>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。</p> <p>平成31年度目標 学校図書館担当者会議及び同司書連絡会議への参加 3回/年 (平成28年度実績3回) 学校への団体貸出件数 130件/年 (平成28年度実績96件)</p>	<p>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、ブックトーク等の実施や、ブックリストの配布等を行い、読書活動を支援します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>④小・中学校の職業体験を積極的に受け入れます。</p>	<p>平成29年度実績 学校図書館担当者会議及び同司書連絡会議への参加 3回/年 目標は達成した。</p> <p>学校への団体貸出件数 80件/年 (62%) 目標は達成できなかった。</p>

【評価・改善点】

学校・家庭教育の支援の充実については、支援面では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った。連携面では学校図書館担当者会議や学校図書館司書会議に参加することで、お互いの情報交換を行い、団体貸出の活用の促進を図った。

学校への団体貸出については、件数が減少傾向にあるため、上記会議でのよびかけ以外の手段があるか考えたい。

今後も、より充実した読書支援や学校との連携を行っていく。

また、高校との連携の推進や、学校での図書館資料の貸出等、学校を通じてより図書館資料を活用できる新たな方法が可能なか探る。

区分6 児童サービスの充実

サービス評価指標	目標	達成方法	実績・成果
(1) 児童サービスの内容の充実	<p>児童サービス内容を検討し、質的向上を図ります。</p> <p>平成31年度目標 児童向け事業数 37事業/年 (平成28年度実績 37回)</p> <p>児童書購入冊数 2,400冊/年 (平成28年度実績 2,269冊)</p> <p>児童書貸出冊数 290,000冊/年 (平成28年度実績 285,324冊)</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>平成29年度実績 児童向け事業数 38事業 (103%) 目標は達成した。</p> <p>児童書購入冊数 2,729冊 (114%) 目標は達成した。</p> <p>児童書貸出冊数 300,074冊 (103%) 目標は達成した。</p>

【評価・改善点】

目標は全て達成した。

事業については、おはなし会やブックスタンプラリー等を実施した。また、「図書館探検隊」を通じて図書館の使い方について知ってもらうことができた。今後も児童資料に関する知識や読み聞かせ等の技術向上を図り、より充実した児童向けの事業を展開していく等で、図書館利用の促進を図る。

限られた予算の中から、見計らい等を活用し適切な児童図書を選定を行い、充実した書架づくりを図る。

また、中学・高校生にあたる年齢層の利用が少ないため、学校等での図書館資料の受取及び返却場所の設置等利用促進のため研究や検討をしていく。

区分7 ハンディキャップサービスの充実

サービス評価指標		目標	達成方法	実績・成果
(1)	体制整備	<p>要領・マニュアル等を整備し、人材を育成します。</p> <p>平成31年度目標 障がい者サービスの広報・ホームページへの宣伝回数 各1回/年 (平成28年度実績: 0回)</p> <p>大活字本の受入冊数 25冊/年 (平成28年度実績: 19冊)</p>	<p>①広報やホームページ等で宅配・録音資料の郵送等障がい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。</p> <p>②利用者の要望の聴取に努めます。</p> <p>③さまざまなハンディを持つ利用者に対応できるよう、職員のスキルアップを図ります。</p> <p>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。</p> <p>⑤さまざまなハンディを持つ利用者へ提供できるよう、大活字本等の資料の収集・充実に努めます。</p>	<p>平成29年度実績 障がい者サービスの広報・ホームページへの宣伝回数 広報0回・ ホームページ1回 目標は達成できなかった。</p> <p>大活字本の受入冊数 38冊/年 (152%) 目標は達成した。</p>

【評価・改善点】

障がい者サービスについては、利用案内を図書館利用者に配布し、また図書館ホームページに掲載した。

録音資料の郵送については、要領の制定等体制を整え、延べ7回行い、対面朗読は1回実施した。実施回数が少ないため、広報記事の掲載等周知を図る必要がある。

プレクストーク（注3）や拡大読書器等の機器貸出の周知と利用促進に努めるとともに、大活字本や録音図書収集に努める。

※（注3）プレクストーク：視覚障がい者用デジタル録音図書（DAISY）の再生・録音するために使用するオーディオ機器のこと。

区分8 職員研修等の充実

サービス評価指標		目標	達成方法	実績・成果
(1)	研修への参加	<p>研修へ参加し、スキルアップを図ります。</p> <p>平成31年度目標 県立図書館等主催研修への参加回数： 27回／年 (平成28年度実績 27回)</p>	<p>①県立図書館や県公共図書館協会等が主催する実践的研修に積極的に参加します。</p> <p>②課題解決に向けた自主研修を励行します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>平成29年度実績 県立図書館等主催研修への参加回数： 13回 (48%) 目標は達成できなかった。</p>
(2)	図書館ボランティアとの連携	<p>読み聞かせや対面朗読等のボランティアと連携します。</p> <p>平成31年度目標 図書館ボランティアと連携した事業数 15事業／年 (平成28年度実績 15事業)</p>	<p>①読み聞かせや対面朗読ボランティア等、活動に必要な知識や技術を習得した図書館ボランティアと連携して講座・事業等を行います。</p> <p>②要領・マニュアルの見直しを行います。</p>	<p>平成29年度目標 図書館ボランティアと連携した事業数 14事業 (93%) 目標はほぼ達成した。</p>

【評価・改善点】

(1) 前年と比較して研修の参加回数が減少している。職員の技術を向上させるため、県立図書館や県公共図書館協会等が主催する児童サービスやレファレンス等の研修及び庁内の各課で行う研修に参加できるよう、業務に支障が出ない範囲で職員の勤務体制の調整を図りたい。研修で得た情報は報告書を回覧し、職員間で共有した。

(2) ボランティアとの連携については、ボランティア登録をしていただいた方におはなし会等の図書館のイベントに参加協力していただくことができた。今後もボランティアと連携して事業を行えるよう体制を整える。

区分9 図書館運営の充実

サービス評価指標		目標	達成方法	実績・成果
(1)	職員配置と専門職の確保	図書館サービスや地域課題に取り組むため、的確なサービスを提供できる専門職員の確保に努めます。 (平成28年度：正規職員20名中、司書10名)	①司書資格を有する正規職員の確保に努めます。	平成29年度： 正規職員20名中、 司書10名 ・正規職員の確保はできなかった。 司書・任期付職員の増を要望した。
(2)	図書館システムの整備	利用者の利便性を高めるため、図書館システムの充実を図ります。	①図書館ホームページの見やすさ等内容を充実させ、蔵書検索及び予約機能の充実を図ります。	・書誌や予約表示の改善を行う等図書館ホームページの内容を充実させ、蔵書検索及び予約機能の充実を図った。
(3)	図書館ネットワークの充実 (配送車及び市内コミュニティプラザ・学校等のネットワーク)	市内各図書館間の資料流通の充実や、コミュニティセンター・学校等の連携に関するネットワークの整備を進めます。	①配送車の運行回数について検討します。 ②コミュニティセンターや学校等図書館以外での図書館資料の受取及び返却場所の増について検討します。	・配送車の運行回数増は見送った。 ・図書館資料の受取及び返却場所の増は見送った。
(4)	図書館体制の見直し	図書館の新設や統廃合等を検討します。	①市の公共施設関連の計画に基づき、図書館の新設及び統廃合等を検討します。	・印西市公共施設等総合管理計画に基づき、図書館体制について検討した。

【評価・改善点】

(1) 正規職員である司書の確保は要望する方法を探る。

(2) 利用者の要望により、図書館ホームページの改善を行い、蔵書検索及び予約機能の充実を図った。引き続き改善を行いたい。

(3) ①配送車の運行回数については、引き続き検討していく。

(3) ②図書館以外でのコミュニティセンターや学校等の返却場所の増については検討していく。

(4) については、印西市公共施設等総合管理計画で図書館は全館現状維持となった。今後も同計画に基づき検討する。