

第3期印西市立図書館のサービス評価指標報告 (令和2年度実績・成果及び平成29～令和2年度総合評価)

(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29年度から令和2年度までの4年間

3. 評価項目

評価指標項目を別紙指標のとおり22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 令和3年7月7日(水)

(2) 総評(意見)

・区分2-(7)「図書館からの情報発信」について、ホームページ以外のメール等の活用などについて検討してほしい。

・区分5-(1)「学校教育支援・家庭教育支援の質的充実」について、団体貸出を学校で活用しているが冊数が少ないことがある。学校での電子書籍の活用は可能か。

・図書館職員の使命は、利用者に本を手渡すこと、利用を伸ばすことで、そのためにサービスの改善を図っていくと思うが、毎年、評価指標を繰り返して見るだけというような事にならずにサービス評価指標に取り組んでもらいたい。

・令和2年度までの改善点が抽象的な印象を受けた。より具体性を持たせて次の計画にいくためにどうしたらいいのか、より具体性を持った改善点の表記がなされたらもっと活かすことができるのではないか。

5. 印西市立図書館サービス評価指標(令和2年度実績・成果及び平成29～令和2年度総合評価)

別表のとおり

第3期印西市立図書館サービス評価指標
(令和2年度実績・成果及び平成29～令和2年度総合評価)

《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。
 - ・目標値比100%以上の実績・成果—目標は達成した。
 - ・目標値比80%以上の実績・成果—目標はほぼ達成した。
 - ・目標値比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	令和2年度目標 15,000点/年	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。	令和2年度 図書資料購入実績 10,154点 (67.7%) 目標は達成できなかった。 平成31年度実績 11,257点 平成30年度実績 12,391点 平成29年度実績 12,847点
(2)	資料購入費	令和2年度目標 2,800万円/年	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。	令和2年度 図書備品購入費予算 1,816万円 (64.9%) 目標は達成できなかった。 (マイクロフィルム、視聴覚資料購入費含む)1万円未満は切り捨て 平成31年度実績 2,097万円 平成30年度実績 2,056万円 平成29年度実績 2,053万円

【評価・改善点】

- (1) 資料購入点数の目標は達成できなかった。
- (2) 資料購入費の目標は達成できなかった。図書購入費の予算額が年度当初から目標に達していないのと、小倉台図書館に設置した防犯カメラ導入費用を図書購入費から財源を移動したため減額となった。限られた資料購入費を有効的に活用するため、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)	令和2年度目標 864,000点/年	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。	令和2年度実績(6~3月) 616,149点 (71.3%) 目標は達成できなかった。 平成31年度実績(2月末まで) 780,629点 平成30年度実績 869,503点 平成29年度実績 848,529点
(2)	貸出者数 (個人)	令和2年度目標 270,000人/年	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。	令和2年度実績(6~3月) 186,309人 (69.0%) 目標は達成できなかった。 平成31年度実績(2月末まで) 248,320人 平成30年度実績 272,014人 平成29年度実績 265,437人
(3)	資料予約 件数(受付)	令和2年度目標 127,000件/年	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。	令和2年度実績 (※4/11~6/8 予約受付中止) 119,200件 (93.9%) 目標はほぼ達成した。 平成31年度実績 128,069件(2月末まで) 平成30年度実績 135,839件 平成29年度実績 130,234件
(4)	市内 登録者数	令和2年度目標 35,700人	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。	令和2年度実績 26,922人 市内人口比 25.4% (75.4%) 目標は達成できなかった。 ※令和3年3月末印西市人口 106,080人 平成31年度実績(2月末時点) 28,081人 市内人口比 26.9% 平成30年度末実績 28,517人 市内人口比 28.1% 平成29年度末実績 28,471人 市内人口比 28.7%

(5)	ホームページへのアクセス件数	令和2年度目標 450,000件/年	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。	<p>令和2年度実績 852,939件 (189.5%) 【アクセス対象：パソコン】 目標は達成した。</p> <p>平成31年度実績 713,413件 平成30年度実績 576,093件 平成29年度実績 455,309件</p>
(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。	<p>令和2年度実績 大森：218日 (臨時窓口開館日数) 小倉台：251日 小林・印旛：241日 そうふけ・本埜：240日</p> <p>平成31年度実績(2月末) 大森：271日 (臨時窓口開館日含む) 小倉台：277日 小林・そうふけ・印旛：259日 本埜：256日 平成30年度実績 大森：302日 小倉台：290日(トイレ改修工事のため6/25~7/5休館) 小林・そうふけ・印旛・本埜：287日</p> <p>大森・小倉台図書館は年末年始・平日の月曜日、蔵書点検等の臨時休館以外は開館した。 夜間開館は大森・小倉台図書館で平日の水曜日に午後7時まで実施した。 大森図書館は大規模改修工事のため、令和2年1月から休館し中央公民館内に臨時窓口を開設したため、祝日及び夜間は休館となった(休館は令和3年4月末まで。また2月1日から26日までは建物引き渡しに伴う事務所引っ越しのため休館。2月27日から大森図書館にて臨時窓口開設)。 また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月29日から同年5月末まで全館利用休止し、本来より開館日数が減少した。</p>

(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。</p> <p>平成31年度目標としょかんつうしんの発行回数：6回／年</p> <p>「えほんのくに」発行回数：3回／年</p> <p>「ほんのタネ!」「Book de Go!」：各1回／年</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)</p> <p>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)「Book de Go!」(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。</p> <p>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>令和2年度実績 刊行物の発行 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!」 「Book de Go!」 発行回数：各年1回 目標は達成した。</p> <p>この他に刊行物として、大森図書館「大人のためのブックリスト」を発行した。</p> <p>平成31年度実績 平成30年度実績 平成29年度実績 令和2年度と同様</p>
-----	------------	---	--	---

【評価・改善点】

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月29日から同年5月末まで図書館全館が利用休止、また、4月1日から6月8日まで窓口での予約受付休止（Web-OPAC、電話での受付は4月11日から休止）となったため、平成31年度、令和2年度の利用実績が落ち込むこととなった。併せて、文化ホール・大森図書館の施設改修工事が延長となり、それに伴い休館、臨時窓口での対応期間も延長となり、それも利用実績が落ち込んだ原因のひとつと考えられる。

- (1) 貸出点数、(2) 貸出者数の目標は達成できなかった。
- (3) 資料予約件数の目標はほぼ達成した。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月29日から同年5月末まで図書館全館が利用休止、また、4月1日から6月8日まで窓口での予約受付休止（Web-OPAC、電話での受付は4月11日から休止）となったため、平成31年度、令和2年度の利用実績が落ち込むこととなった。併せて、文化ホール・大森図書館の施設改修工事が延長となった。今後も利用の増加につながるような環境づくりに努めていきたい。
- (4) 市内登録者数の目標は達成できなかった。市内登録者数については、年齢別にみると、70歳代以上を除き全般的に減少している。図書館の活動や所蔵する資料の活用などについて、広報やホームページで周知し利用促進を図る必要がある。
- (5) ホームページアクセス件数の目標は達成した。毎年利用数が増加傾向にあり、図書館ホームページの認知度や利用率が上がっていると思われる。今後も継続して利用者しやすいホームページの更新を行っていきたい。
- (6) 開館日数について、令和2年度は大森図書館が改修工事に伴う休館期間及び新型コロナウイルス感染症拡大防止のため令和2年2月29日から同年5月末まで図書館利用を休止したため、開館日数が少なくなった。
- (7) 図書館からの情報発信としての刊行物発行は目標を達成した。また図書館ホームページにおいて、主催事業の案内など必要に応じて随時更新した。SNSやメールの活用については導入できるよう検討したい。

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	令和2年度目標 25,000件/年	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。	令和2年度実績（6～3月） 14,427件 （57.7%） 目標は達成できなかった。 平成31年度実績（2月末） 21,546件 平成30年度実績 24,146件 平成29年度実績 24,824件
(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。 令和2年度目標 レファレンス事例記録件数： 計36件 パスファインダーの作成件数：1件/年	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。	令和2年度末現在 ①レファレンス事例記録件数：計39件（108.3%） 目標は達成した。 平成31年度 37件 平成30年度 37件 平成29年度 31件 ※年4件増を見込む。 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。 平成29～31年度 実績なし

【評価・改善点】

(1) レファレンス件数の目標は達成できなかった。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため図書館全館が利用休止になったことや、パソコンやスマートフォンの普及により、ホームページからの予約処理の増などが要因と考えられる。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とともに、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) レファレンス事例記録件数の目標は達成している。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。

パスファインダー（注2）の作成件数の目標は達成できなかった。

※（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	令和2年度目標 1,000冊/年	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。	令和2年度実績 受入冊数：593冊 (59.3%) 目標は達成できなかった。 平成31年度：472冊 平成30年度：695冊 平成29年度：542冊
(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。 「印西市情報化計画」に基づき、図書館で所蔵している地域資料2点を新たにデジタル化し、図書館ホームページに公開した。

【評価・改善点】

(1) 印西市関係資料の受入冊数は目標を達成できなかった。

前年度に比べて増加したが、今後も資料の収集・整備を推進するため、行政資料や地域資料の発行に関する情報収集に努め、行政や市民動団体等の活動に関心を持ち、資料を受け入れできる体制がとれているか確認したい。行政資料の中にはwebのみで刊行されている資料があるため、これらの資料が収集できるよう努めたい。

(2) 印西市関係情報の発信については、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) 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。 令和2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 学校への団体貸出件数 130件/年	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。 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。	令和2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 1回/年 目標は達成できなかった。 平成29～31年度 3回/年 学校への団体貸出件数 令和2年度実績(6～3月) 43件/年 (33.1%) 目標は達成できなかった。 平成31年度(2月末): 92件/年 平成30年度:94件/年 平成29年度:80件/年

【評価・改善点】

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年度は出席を予定していた学校図書館司書連絡会議が中止となり、学校図書館担当者会議のみの参加となった。また、図書館の休館や学校の休校のため、団体貸出の対応ができなかったため、目標は達成できなかった。

学校・家庭教育の支援の充実については、支援面ではスクール便、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に参加することで、情報交換を行い、団体貸出の活用を促進を図った。

市内登録者が減少している年齢層のため、今後も読書支援の充実に努め、学校との連携を推進する。

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
<p>(1) 児童サービスの内容の充実</p>	<p>児童サービス内容を検討し、質的向上を図ります。</p> <p>令和2年度目標 児童向け事業数 37事業/年</p> <p>児童書購入冊数 2,400冊/年</p> <p>児童書貸出冊数 290,000冊/年</p>	<p>①子どもの発達に対応した児童サービスの向上を目指し、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>令和2年度実績 児童向け事業数 9事業 (24.3%) 目標は達成できなかった。</p> <p>平成31年度(2月末): 35事業 平成30年度:40事業 平成29年度:38事業</p> <p>児童書購入冊数 2,272冊 (94.7%) 目標はほぼ達成した。</p> <p>平成31年度: 2,520冊 平成30年度: 2,648冊 平成29年度: 2,729冊</p> <p>児童書貸出冊数 236,449冊 (81.5%) 目標はほぼ達成した。</p> <p>平成31年度(2月末): 289,725冊 平成30年度: 316,944冊 平成29年度: 300,074冊</p>

【評価・改善点】

児童向け事業数の目標は達成できなかった。

児童書購入冊数、児童書貸出冊数については目標はほぼ達成した。

事業については、大森図書館が改修工事で休館していたこと、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためおはなし会や子ども読書週間、夏休みに実施していた児童向け事業が行うことができなかつたため、例年に比べて大きく減少した。

今後も、状況を踏まえつつ、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きたいと考えている。児童サービスの向上の一環として、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、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>令和2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</p> <p>大活字本の受入冊数 25冊/年</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>令和2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 目標は達成できなかった。</p> <p>平成31年度： 広報1回 平成30年度： ホームページ1回 平成29年度：0回</p> <p>大活字本の受入冊数 32冊/年 (128%) 目標は達成した。</p> <p>平成31年度：29冊 平成30年度：26冊 平成29年度：28冊</p>

【評価・改善点】

広報宣伝件数の目標は達成できなかった。大活字本受入冊数の目標は達成した。

令和元年6月28日に読書バリアフリー法が施行されたことに伴い、図書館で活用できるプレクストーク（注3）や拡大読書器、録音資料の郵送、宅配等のハンディキャップサービスについて、広報や図書館ホームページ等において周知し、利用促進に努める。

大活字本や録音図書、読み上げ機能のある電子書籍等の収集・整備に努め、ハンディキャップサービスの充実に努める。

※（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）を再生・録音するための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>令和2年度目標 県立図書館等主催研修への参加回数： 27回/年</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>令和2年度実績 県立図書館等主催研修への参加回数： 6回 (22.2%) 目標は達成できなかった。</p> <p>平成31年度：16回 平成30年度：26回 平成29年度：13回</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>令和2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</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>令和2年度実績(6~3月) 図書館ボランティアと連携した事業数 1事業 (6.7%) 目標は達成できなかった。</p> <p>平成31年度(2月末)： 12事業 平成30年度：16事業 平成29年度：14事業</p>

【評価・改善点】

- (1)(2)いずれも目標は達成できなかった。新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、研修や図書館事業が実施されなかったことが要因である。
- (1)研修への参加は、職員の技術を向上させるため、職員の勤務体制の調整を図り、県立図書館や県公共図書館協会等が主催する研修に積極的に参加できるようにしたい。また、研修参加方法がZOOM等遠隔で参加できる方法に変化しているため、その方法でも参加できるよう努めたい。
- (2)については、今後の状況をみながらボランティアとの連携を進めていきたい。

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。	①司書資格を有する正規職員の確保に努めます。	令和2年度： 正規職員19名中、 司書9名 (兼任含む) ・司書の正規職員の増は現状維持となった。 司書・任期付職員の増を要望した。 平成31年度：9名 平成30年度：9名 平成29年度：10名
(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。	・利用休止の記事をホームページトップ画面上部に置くなど見やすさに配慮した。また、「おうちで学ぶ・調べるためのページ」を作成し、情報提供の充実を図った。
(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。	・配送車の運行を週3回業者に委託した。 ・図書館資料の受取及び返却場所の増については、千葉ニュータウン中央駅圏複合施設基本計画に図書の出窓設置が盛り込まれた。
(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に向け、引き続き要望する。
- (2) 利用休止の記事をホームページトップ画面上部に置くなど重要な記事に気付けるよう見やすさに配慮した。また、コロナ禍の状況下における自宅での学習支援の一助として、インターネット上で提供されているコンテンツをまとめた「おうちで学ぶ・調べるためのページ」を作成するなど、ホームページ上での情報提供の充実を図った。
- (3) ①配送車の運行を業者に週3回委託した。今後も継続して配送車の運行や回数について検討を続ける。
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、千葉ニュータウン中央駅圏複合施設基本計画に図書の出窓設置が盛り込まれた。
- (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ため、現在の図書館ネットワークを充実させることで対応したい。