

図書館基本計画に基づく図書館サービス評価 中長期目標（前期5年間）
対象年度：平成22年度～26年度

<評価について>

A 目標を達成し一定の成果があった

B 概ね目標を達成したが、不十分な点や今後の課題が残った

C 不十分な点や課題が多く、目標を達成できなかった

| No. | 中長期目標 | 取組結果 | 図書館基本計画 関連施策 | 図書館運営委員会 | |
|--------------------------|--|---|---|----------|---|
| | | | | 評価 | コメント |
| 図書館施設・機能の充実 | | | | | |
| 1 | 他の公共施設との連携等により、図書館から一定の距離がある地域へのサービス提供、来館が困難な人へのサービス提供を充実させ、市内在住者の図書館貸出利用登録割合を40%以上にします。 | 市内公共施設への設備設置などを図書館運営委員会ほか課内でも継続して検討し、平成26年度、武蔵野プレス北側に図書返却用ブックポストを設置しました。また、平成27年度に武蔵野芸術劇場（三鷹駅北口）へ設置予定です。今後も他のサービス空白地域の利便性向上の方策を引き続き検討します。また、市内在住者の図書館貸出利用登録割合について、平成26年度末時点で46.1%まで向上しました。その他、来館困難な高齢者を対象として、高齢者施設への団体貸出を開始しました。 | 公共施設を利用した図書館機能の充実 | B | 武蔵野プレスにブックポストを設置し、利便性の向上を図った点を評価したい。今後も市内公共施設との連携等、利便性向上の方策について継続して検討されたい。また、高齢者施設への貸出について、対象の拡大を図られたい。 |
| 2 | すべての利用者が使いやすい安全な施設を提供するため、各館の提供するサービスに応じた施設の整備・改修を進めます。書庫の集約化等により、中央図書館の蔵書可能数を平成26年度までに70万冊とします。 | 利用者の利便性向上を目的として、改修・維持修繕工事を実施しました。平成25年度より計画的に書庫集約化工事を実施し、平成27年度に完了予定です。中央図書館の蔵書数は、平成26年度末現在で約60万冊です。 | 既存施設の整備・改修 | A | 蔵書可能数の拡大を引き続き図られたい。また、工事完了後の展開について、研究されたい。 |
| 3 | 自動貸出・返却機等の導入・活用により業務の効率化を図り、限られた人的資源を蔵書の案内や課題解決の支援に向けます。 | 自動貸出機の導入により、中央図書館では88.3%、吉祥寺図書館では36.0%、武蔵野プレスでは94.4%の利用者が、自動貸出機により貸出をするようになりました。中央・プレスでは、自動返却機を導入することにより、破損しやすい視聴覚資料や、協力貸出本など一部特殊な本を除いて、自動返却機で返却できるよう切り替えました。これにより貸出・返却業務は以前より効率化されました。ただし、プレス開館等による貸出の増加に伴って、移動する資料の大幅な増加による業務量の増大により、当初予定していた効率化により生まれた人的資源のプロアワーク等への活用へは充分にできていない面があります。 | 図書館業務システムの再構築 貸出・閲覧サービスの利便性の向上 一般利用者向けサービスの充実 | B | 武蔵野プレスの予定を大きく上回る利用者への対応について、利用者サービス低下にならないよう、総合的な視点から対応方策を検討されたい。自動貸出機・返却機については、利用者から好評を得ていることを踏まえ、設置を継続されたい。 |
| 安心して利用できる図書館環境の構築 | | | | | |
| 4 | 利用者が快適で安心して図書館を利用できる環境を構築します。利用者アンケートの中で、安心感があるとの評価を75%以上にします。 | 防犯カメラについて、設備の老朽化による改修とともに、必要箇所への増設を行いました。また、制服着用の警備員の巡回を継続して実施しました。また、平成26年に全国の図書館で発生した「アンネの日記」関連書籍が切り取り等の被害を受けた事案においては、市内図書館でも被害がありましたが、監視カメラの改修等を行うなど適切に対応し、大きな問題は発生しませんでした。 ＜関連事業＞ 中央図書館監視カメラ改修工事（H25）、吉祥寺図書館監視カメラ改修工事（H26） *利用者アンケート結果（館内の安全・安心について） 満足・やや満足・・・91.0% | 利用者の安全性を高める施設の充実 | A | 今後も設備の適切な管理に努め、サービス水準の維持向上を図られたい。 |
| 5 | 利用者の個人情報及びプライバシーを保護します。 | 毎年度定期的に情報セキュリティに関する研修を継続して実施しています。また、新規職員は採用時にも、研修を実施しました。 | 個人情報とプライバシーの保護 | A | 今後も適正な事務の執行に努められたい。 |
| 6 | 図書館の危機管理体制を定期的に見直しなが、より強固なものへ構築していきます。 | 平成24年度（平成25年3月）に災害対策はもとより、館内における諸トラブルを想定した「武蔵野市立図書館危機管理マニュアル」を策定し、順調に運用しています。 *利用者アンケート結果（館内の安全・安心について）満足・やや満足・・・91.0% （図書館サービス全般について）満足・やや満足・・・89.7% | 危機管理体制の構築 | A | 今後も適正な事務の執行に努められたい。 |
| 質の高いサービスを支える体制整備 | | | | | |
| 7 | 質の高いサービスを提供する基盤として、図書館運営を担う人材育成を図ります。 | 「武蔵野市立図書館人材育成計画」を策定（平成23年3月）し、内部研修（新任研修、レファレンス研修等）、外部研修（児童、障害者サービスの専門研修やレファレンス研修等）を実施しました。研修個人シートを作成、活用し各職員の研修参加状況等の把握に努め、意識の向上に努めました。 | 職員の人材育成 | A | 引き続き、外部研修への参加等、職員のステップアップにつながる研修を実施し、人材育成を図られたい。 |
| 8 | 図書館として最も望ましい管理・運営形態を目指し、利用者への利便性をさらに向上させます。利用者アンケートの中で、利便性について良いとの評価を75%以上にします。 | 開館に伴い、運営形態に指定管理を導入したプレス図書館は高い評価を得ました。 *利便性に関する利用者アンケート結果（プレス）（図書館サービス全般について）満足・やや満足・・・95.2% （貸出の利便性について）満足・やや満足・・・89.4% （返却の利便性について）満足・やや満足・・・90.4% | 施設の管理・運営形態 | A | 各館において今後もサービス水準の維持向上に取り組むとともに、プレスにおいては指定管理者との緊密な連携を図られたい。 |
| 9 | 図書館が提供するサービスについて、見直しと向上を図る評価システムを構築、運用し、評価を実施していきます。 | 図書館基本計画において評価手法を定めていますが、その後の図書館運営委員会等の議論において平成26年に評価手法を修正し、その後順調に運用しています。後期5年間（平成27年度～31年度）の目標設定については、今後速やかに策定していきます。 *利用者アンケート結果（図書館サービス全般について） 全世代：満足・やや満足・・・89.7% 60歳以上：満足・やや満足・・・90.6% | 評価システムの構築 | A | 評価手法の修正により、評価の明瞭性も向上したと考えている。今後もシステムを順調に運用するとともに、適正な業務執行に努められたい。 |
| 地域の情報拠点としての情報の蓄積 | | | | | |
| 10 | 市民や利用者の多様なニーズに対応するために、多様な情報資料を蓄積し、各図書館での蔵書の充実を図ります。 | 電子書籍サービスの導入について、先進事例の視察等を実施しましたが、利用に伴う環境整備が必要なことや、電子書籍自体の数が未だ少ないことなどから、現時点での導入は見送りました。各種有料オンラインデータベースについては、利用状況やニーズを確認し、タイトル数を増やし、幅広い情報提供を行いました。（オンラインデータベースは、平成22年度 5種類 平成26年度 12種類） | 多様な情報資料の蓄積 | B | 電子書籍サービスについて、情報収集を継続するとともに情報提供のメニューについて検討されたい。 |
| 11 | | 平成15年度に市民の貴重な知的財産である書籍の散逸を防ぎ、その有効活用を図るため図書交流センターを開設し、貴重な資料の提供やリサイクルを促進してきました。なお、センターは所期の目的を一定果たしたとの判断から26年度末で終了しました。また、児童書については、年1回、市内の保育園や学童保育所、学校図書室等に配布し、再活用されています。（毎年2,000～2,500冊程度） | 市民や地域の蔵書の有効活用と資料のリサイクル | A | 除籍資料、児童書のリサイクル資料としての提供など、今後もリサイクル等を活用した市民への還元を行われたい。 |

| No. | 中長期目標 | 取組結果 | 図書館基本計画 関連施策 | 図書館運営委員会 | |
|----------------------------|--|---|--|----------|---|
| | | | | 評価 | コメント |
| 市民や関係機関と連携したサービスの充実 | | | | | |
| 12 | 武蔵野市立図書館だけではまかないきれないサービスや情報を市民ボランティアや市民団体との連携により、幅広い利用者に提供していきます。 | 障害者サービスのための録音図書の作成のため、朗読ボランティアの市民団体と協力し、サービスを提供しています。また朗読ボランティアの育成のための研修を実施しています。 | 市民との協働 | A | 今後も継続して、ボランティアと協働したサービス提供を実施されたい。 |
| 13 | 武蔵野市立図書館だけではまかないきれないサービスや情報を他の図書館等関係機関との連携により、幅広い利用者に提供していくとともに、図書館の情報を行政部局や市議会で活用できる体制整備を進めます。 | 利用者からの要望に応えるために、相互貸借システムを利用して、他図書館の資料提供や市内外の大学図書館の利用紹介を行っています。「課題解決テーマ展示」では、庁内、関係機関から関連資料を取り寄せて、展示、配布を行い、幅広い情報提供に努めました。協力課、関係機関にテーマ展示資料リストを送付しました。 | 他の図書館施設、行政部局との連携・協力 | B | 今後も継続して、課題解決に関連する資料や、情報の提供を実施されたい。 |
| 14 | 市内の民間事業者や文化施設との連携を進め、地域振興の推進や地域文化の創造・発展を図ります。 | 吉祥寺美術館、市民文化会館と共同してミニトピックス展示として、関連資料の配布や展示を行いました。平成26年度より実施した「吉祥寺図書館の在り方検討」では、地域振興等を含めた館のあり方について、方向性を検討しました。 | その他の機関との連携協力 | B | 文化施設と連携した資料や情報の提供を継続するとともに民間事業者との連携を図られたい。また、地域振興や地域文化の発展のために、関係機関と連携し、トピックス展示等で地域文化の紹介に努められたい。 |
| 15 | 学校図書館の支援機能を強化しながら、図書資料を活用した学習を広く支援するとともに、そのための体制づくりに取り組みます。 | 毎年実施している、学校連携用図書選定会議での情報を参考に、また日頃から現場の先生方や図書室サポーターの方からの情報も取り入れながら、役立つ資料の収集・整備を図っています。また、職員が学校へ向うき、児童生徒、教員、保護者等への読み聞かせやブックトーク、講座等を実施し、連携協力を図っています。 | 学校との連携協力 | A | 学校との連携関係を維持継続するとともに、今後の業務体制の整備も検討されたい。 |
| 図書館の活用と情報収集の支援 | | | | | |
| 16 | 自動貸出機や自動返却機の導入、配本サービスの充実、ブックポストの設置など利用者の利便性の向上を図ります。利用者アンケートの中で、利便性について良いとの評価を75%以上にします。 | 自動貸出機、自動返却機を導入し、貸出、返却の利便性について高い評価を得ました。 *利用者アンケート結果 (貸出の利便性について)満足・やや満足・・・88.4% (返却の利便性について)満足・やや満足・・・89.0% また、返却の利便性向上のため、平成27年度に三鷹駅前にブックポストを設置する予定です。 | 貸出・閲覧サービスの利便性の向上 | A | 利用者の利便性向上のため、ICタグ活用機器について、性能面での引き上げを図りながら、使用を継続されたい。 |
| 17 | 利用者が本に興味を持てる情報の提供やテーマ別配架の実施により、利用者が本に親しめる環境整備を進めます。 | 児童向けには、これまでのブックリストに加え、小学校1年生に向けたリストの作成を始めました。一般向けには、トピックスに加え、課題解決テーマ展示や、他の施設や市役所の他の部署との協同のテーマ展示なども行い、利用者が本に親しめる環境整備を進めました。また、武蔵野プレイスでは、ヤングアダルト向けのテーマ展示やイベントも実施しました。 | 本に親しめる環境の整備 児童向けサービスの充実 一般利用者向けサービスの充実 ヤングアダルト向けサービスの充実 | A | 展示資料やリストの多くが貸出、利用されるなど成果も出ていることから、引き続き利用者が興味を持てるような資料、情報等の提供を行われたい。 |
| 18 | 様々な活動を行っている市民団体等と連携しながら、活動に有益な情報の提供や、活動記録の蓄積を進めます。 | 武蔵野プレイスでの市民活動支援によるイベントに関連して、資料の提供を行っています。また、市民活動コーナーを作り、関係資料を別置し提供しています。 | 市民活動支援機能の充実 | B | コーナー設置による図書部門における支援を評価する。市民団体活動記録の蓄積について、担当課として市民活動推進課が適切であるため、下期の目標設定の際に考慮されたい。 |
| 市民の学びと課題解決の支援 | | | | | |
| 19 | 利用者が必要とする情報・資料を容易に探索できるよう、本の案内やレファレンスサービスを充実していきます。利用者アンケートの中で、レファレンスサービスについて良いとの評価を75%以上にします。 | 調査、研究に必要な資料の紹介や、レファレンスサービスがスムーズに行えるように、利用者からの質問内容やレファレンス研修問題は図書館システムに入力し、各館で情報共有を図りました。HPIは武蔵野市に関するレファレンス事例集や課題解決テーマ展示等、種々のブックリストを公開しています。アンケートのレファレンスサービスについての評価は、満足・やや満足(63.1%)、少し不満・不満(8.2%)無回答(28.8%)でした。 | レファレンス・サービスの充実 一般利用者向けサービスの充実 | B | レファレンスサービス浸透のため、引き続き、より良いサービス、わかりやすい広報を実施されたい。また周知の手段として、利用者アンケートを活用することを考慮されたい。 |
| 20 | 利用者の多様な学びを支援するため、利用者が必要とする情報の収集、提供、発信を積極的に行います。 | 「武蔵野市に関するレファレンス事例集」や「武蔵野市に関する新聞記事見出しデータベース」、パスファインダー「おしゃべりな！」をHPで公開しました。契約オンラインデータベース等による幅広い情報提供を行いました。オンラインデータベースは利用状況やニーズを確認し、現在は12種類を提供しています。(平成22年度、5種類) | 学びを支える情報の収集、提供、発信 | A | 引き続き、調査情報収集、更新等を行い、情報提供に努められたい。 |
| 21 | 利用者の抱える課題に応じた情報を収集し提供するほか、これらの情報を効率的に利用できるよう、図書館資料の検索性を向上させます。また、利用者対象としたデータベース検索講座等を実施し、利用者の情報リテラシー能力向上を図ります。 | 中央図書館で「課題解決テーマ展示」(年10回以上)や庁内内部局と連携して「ミニトピックス」を実施し、ブックリストをHPに公開、幅広い情報提供に努めました。また、利用者を対象としたデータベース講習会を武蔵野プレイスで実施しました。 | 課題解決の支援 | A | 引き続き、課題解決に関する資料や情報提供に努められたい。 |
| 利用対象者別の図書館サービスの充実 | | | | | |
| 22 | 子どもの読書習慣を定着させる事業やサービスの拡充を図ります。小中学生の1か月の平均読書数について、平成22年度比の10%増を目指します。 | とよかんこどもまつり、どっさんどようび、ブックスタート事業、読書の動機づけ指導、おはなし会、ブックリスト等、児童向けのサービスの充実を図るとともに、児童書の選定についても、良書の買替などを積極的に進めています。ヤングアダルトサービスについては、武蔵野プレイスを中心に、展示やイベントなどを行い充実を図っています。 | 児童サービスの充実 ヤングアダルト向けサービスの充実 | A | 子どもの読書活動の定着のため、今後も継続して事業を実施されたい。また、早期に小中学生の読書状況の把握ができるデータを取得されたい。 |
| 23 | シニア世代を対象とした趣味や健康に関する情報提供や図書館資料を活用した学びの支援、また市民ボランティアとして図書館運営に参画してもらいます。利用者アンケートの中で、シニア利用者の図書館満足度について良いとの評価を75%以上にします。 | 朗読ボランティアとして、シニアを中心とした市民との連携協力を行っています。来館困難者へのサービスの一環としては、高齢者施設への資料の団体貸出を開始しました。また、大活字本の充実を図ることなどにより、満足度の評価として、シニア世代から90%以上の評価をいただいています。 | シニア利用者に対するサービス 来館、利用困難者に対する利便性の向上 | A | 現在実施している以外の図書館サービスへのボランティアの参画についても、今後研究されたい。 |
| 24 | 障害がある、日本語を母国語としない等により来館が困難、利用が困難な方に対するサービス体制を強化、拡充します。障害者用資料の利用率について、平成22年度比の120%を目指します。 | 平成23年度に音訳図書資料の電算化を行い、それにより利用者からのアクセスがし易くなりました。また、平成24年度からサビエに加入したことにより、点字図書館等の他の図書館からの資料を利用者に提供しやすくなりました。障害者用音訳資料の平成26年度の利用率は、平成22年度の170%に達しています。日本語を母国語としない方へのサービスとしては、外国語の図書の充実(5年間で36%増)、「むさしのダイジェスト」へのイベント開催などの情報提供を行っています。 | 来館、利用困難者に対する利便性向上 | B | 視覚障害者、身体障害者へのサービスは継続して行われたい。また、日本語を母国語としない利用者へのサービスについて、検討されたい。 |