

# 平成23年度 袖ヶ浦市立図書館サービス状況点検・評価

「袖ヶ浦市第3次図書館サービス網計画」 5 サービス目標 より

「図書館は、そのサービス水準の向上を図り、図書館の目的及び社会的使命を達成するため「数値目標」を設定し、各年度の図書館サービスの状況について、図書館協議会の協力を得つつ、「数値目標」の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うとともに、その結果を市民に公表するように努めます。」

評価基準	A : 計画どおりに実施でき、一定の成果があった。達成率 80%以上。
	B : 課題はあるものの、概ね計画どおり実施できた。達成率 60% ~ 80%未満。
	C : 不十分な点や課題が多く、計画通りに実施できなかった。達成率 60%未満。

平成24年9月  
袖ヶ浦市立中央図書館

### 第3次図書館サービス網計画上半期（平成23～27年度）サービス目標 - 評価指標 / 実績推移

目標	サービス評価指標	目標値 (H.27)	実績 (H21)	実績 (H.22)	実績 (H.23) *計画初年度
(1) 資料及び情報の収集・提供等	図書購入タイトル数(タイトル/年)	20,000	16,034	14,403	12,997
	蔵書数(点)	640,000	634,217	649,281	662,481
	市民一人当たりの蔵書数(点/人)	11.0	10.3	10.6	10.8
	袖ヶ浦市関係資料の受入冊数(冊/年)	250	205	213	288
	年間利用者数(人/年)	155,000	144,652	143,489	141,807
	市民実質利用率(%)	30	19.3	18.8	18.9
	市民新規登録者数(人/年)	2,000	1,365	1,260	1,288
	市民登録率(%)	60	48.7	48.6	48.6
	資料貸出数(点)	720,000	673,288	672,991	672,025
	市民一人当たりの貸出数(点/人)	11.5	11.0	10.9	10.9
(2) 社会情勢の変化に対応したサービス	一日あたりのホームページアクセス件数(件/日)	250	172	173	257
	一か月当たりのWeb予約件数(件/月)	2,100	1,638	1,681	1,947
	学校図書館への対応				
	・学校への団体貸出(冊/年)	10,000	5,537	8,758	6,577
	・学校への出張おはなし会(人/年)	8,000	7,368	7,272	6,068
	レファレンス件数(件/年)	500	428	425	361

目標	サービス評価指標	目標値 (H.27)	実績 (H21)	実績 (H.22)	実績 (H.23) *計画初年度
(3) 利用者に応じたサービス	児童サービスの充実				
	・ブックスタート(回/年)	12	12	12	12
	・わらべうた・えほんのへや(回/年)	35	30	35	27
	・おはなし会〔館内〕(回/年)	85	79	77	71
	・おはなし会〔館外〕(回/年)	300	419	432	390
	青少年サービスの充実				
	・お薦め本リストの発行(回/年)	2	0	0	0
	高齢者サービスの充実				
	・大活字本所蔵タイトル数(タイトル)	700	500	656	698
	障害者サービスの充実				
	・宅配サービス(冊/年)	150	116	192	237
	図書館ボランティアの育成				
	・おはなし会ボランティア(名)	50	29	25	25
	・朗読ボランティア(名)	20	4	4	5
	・ブックスタートボランティア(名)	30	25	18	13
来館者満足度(%)	75.0	調査未実施	調査項目なし	調査未実施	

注) 実質利用率 = 「年間に1回以上図書館資料を借りたことのある袖ヶ浦市民」 ÷ 「袖ヶ浦市人口」

## 平成23年度 袖ヶ浦市立図書館サービス状況点検・評価

### サービス目標(1) 資料及び情報の収集、提供等

サービス内容	H.23年度 取り組み内容	サービス指標	目標値 (H.27)	実績 (H.23)	内部評価
<p>「袖ヶ浦市立図書館資料収集規程」及び「袖ヶ浦市立図書館資料選定基準」に基づき、資料の整備に努めます。</p> <p>収集計画は、利用者に常に最新の資料が提供できるように留意し、人口1人当たり10冊を基本に640,000冊を目標とします。</p> <p>なお、図書館・図書室の資料の構成は印刷媒体の図書を中心に、必要に応じて資料の電子化を図るとともに、電子資料の収集に努めます。</p> <p>また、図書館では地域の課題解決や地域文化の保存の観点から、雑誌記事や新聞記事、地域資料や地域の機関や団体が発行しているパンフレットやチラシも積極的に提供します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・選書の際は複本購入を極力減らし、幅広いタイトルの収集を図った。</li> <li>・地域資料については、行政機関や自費出版等積極的に寄贈依頼し、網羅的な収集を図った。また、パンフレット、逐次刊行物等の収集、整理に努めた。</li> <li>・電子資料の収集、所蔵資料の電子化の検討は行わなかった。新聞記事等のデータベースに接続し、電子情報をレファレンスに活用した。</li> <li>・中央に特設コーナーを設け、時宜的なテーマで図書を毎月紹介し、利用目的に応じた読書普及の充実を図った。</li> </ul>	図書購入タイトル数 (タイトル/年)	20,000	12,997	B
		蔵書数(点)	640,000	662,481	A
		市民一人当たりの蔵書数 (点/人)	10.0	10.8	A
		袖ヶ浦市関係資料の受入冊数(冊/年)	250	288	A
		年間利用者数(人/年)	155,000	141,807	A
		市民実質利用率(%)	30	18.9	B
		市民新規登録者数 (人/年)	2,000	1,288	B
		市民登録率(%)	60	48.6	A
		資料貸出数(点/年)	720,000	672,025	A
		市民一人当たりの貸出数 (点/人)	11.5	10.9	A

内 部 評 価	<p>全体評価 : A</p> <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料費が年々減少する中で、年間購入タイトル数も年々減っている。複本購入を減らすのはやむを得ない措置であるが、予約の多い図書の寄贈を呼びかけてはいるものの、貸出の減につながる面があるのは否めない。資料に関する情報提供を更に推進し、所蔵資料の活用を図りたい。</li> <li>・電子資料については、次期電算システムの更新時期に向けて、データベース等の充実を検討したい。</li> </ul>	外 部 評 価	<p>全体評価 : A</p> <p>図書館協議会からの意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「購入タイトル数」、「実質利用率」等の目標値については、資料費の減少、平成 20 年度から実施した貸出冊数の上限拡大という要因が考えられるので、これらの要因を踏まえた上での取り組みが求められる。</li> <li>・複本購入の減少を補う意味で、予約の多い本の寄贈を呼びかけていることは評価したい。</li> </ul>
------------------	--	------------------	--

## サービス目標(2) 社会情勢の変化に対応したサービスの充実

サービス内容	H.23 年度 取り組み内容	サービス指標	目標値 (H.27)	実績 (H.23)	内部評価
<p>情報化社会への対応</p> <p>情報化の進展に伴い、電子媒体の利用を進め、印刷媒体とインターネット等による電子媒体を組み合わせる利用可能な図書館サービスを目指すとともに、市民が十分活用できるようにするため、利用の案内や支援を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文学賞を受賞した図書の紹介等、ホームページのコンテンツの充実を進め、アクセス件数、web 予約件数ともに大幅に増加した。</li> <li>・Eメールでの予約連絡を 23 年 3 月から開始し、利便性向上を図った。</li> <li>・新聞記事等のデータベースに接続し、レファレンスに活用した。</li> </ul>	<p>一日当たりのホームページアクセス件数(件/日)</p>	250	257	A
		<p>一か月当たりのWeb予約件数(件/月)</p>	2,100	1,947	A

<p>学校図書館への対応</p> <p>子どもの読書活動や学習活動を推進する上で学校図書館の活用が進んでいます。</p> <p>図書館は学校からの依頼に応じて、団体貸出、レファレンスサービスを行うほか、学校を訪問しておはなし会や読み聞かせ、調べ学習を支援するなどの協力により、学校図書館への支援を積極的に行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県教職員互助会の公立図書館等寄贈事業により、調べ学習用及び団体貸出用の児童書 122 冊の寄贈を受け、資料面で充実を図ることができた。</li> <li>・小学校からの出張おはなし会の依頼が減少した。</li> <li>・中央の児童コーナーで、昭和中学校図書委員によるおすすめ図書展示をおこなった。</li> </ul>	<p>学校図書館への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体貸出（冊/年）</li> </ul>	10,000	6,577	B
<p>高齢化社会への対応</p> <p>急速に進展する高齢化に対応するため、高齢者に配慮した施設の整備、資料等の整備を図ります。</p> <p>また、老人福祉施設等の関係機関・団体との連携を図りながら、高齢者クラブ、各種講習会の場において、高齢者へのPRを推進し、高齢者の立場に立ったきめ細かな図書館サービスの拡充を図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中央 1 階男子トイレの身障者用兼洋式トイレを、現在の安全基準に合致するように改修した。</li> <li>・中央の書架レイアウトを変更し、大活字本コーナーを探しやすい場所へ移動した。長浦、平川にも大活字本コーナーを新設した。</li> <li>・全館のカウンターに老眼鏡を用意してあるが、中央、長浦、平川のカウンターには新たに拡大鏡を用意した。</li> </ul>	<p>学校図書館への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校への出張おはなし会（人/年）</li> </ul>	8,000	6,068	B

<p>関連施設・関係課との連携</p> <p>他の公共図書館との連携を強化し、また、学校図書館、博物館などの図書館以外に資料収集を行っている施設との連携を強化します。</p> <p>また、子育て支援を推進し、図書館利用が図れるよう公民館や関係課との連携を強化します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・千葉県内で所蔵していない図書へのリクエストについて、国会及び大学を含む県外図書館7館から借り受けて対応したほか、大学図書館等での資料閲覧を希望する利用者には紹介状を発行した。</li> <li>・公民館の依頼に応じ、成人式のおすすめ図書を選定し、公民館図書室での巡回展示をおこなった。</li> <li>・子育て支援については、子育て支援課等と連携してブックスタートを実施したほか、市の子育て支援ポータルサイト「はっぴーネット」への情報提供をおこなった。</li> </ul>				B
<p>国際化への対応</p> <p>国際化が急速に進展する中、市民が外国の文化等を理解するための資料、また、外国人が日本文化を理解するための外国語資料の充実を図り、外国語による利用案内等を作成します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小説、日本文化の紹介、絵本等の洋書(英語)を中央で28冊(一般書21・児童書7)購入した。</li> <li>・外国語の図書館利用案内は、ホームページ及び中央の案内板に英語のものが掲示してある。</li> </ul>				C

<p>職業能力開発の要求への対応</p> <p>産業構造・労働市場の変化等により就職、転職、能力開発、日常の仕事等で図書館を利用する人が増加しています。こうした利用者に対応するための資料の収集・提供、適切なレファレンスの実施等、個人の学習ニーズに応える機能を高めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞折り込みの求人情報等をファイルに綴じて、中央、長浦、平川で閲覧に供している。</li> </ul>				C
<p>レファレンスサービスの充実と利用促進</p> <p>課題解決支援機能を充実させるためには、利用者が直面する課題や問題を的確に捉え、図書館資料を駆使し、情報を広範囲にわたって調査し、確実に収集することが重要です。</p> <p>図書館は受け身で利用者の来館を待っているだけでなく、関係機関や団体と連携・協力をしながら、積極的に情報発信を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市長部局、教育委員会の各課に調査研究、情報収集等のサービスについて案内を送付した。</li> <li>・児童を対象にしたパスファインダーを作成し、夏休みの調べ学習に対応した。</li> </ul>	レファレンス件数 (件/年)	500	361	B

内 部 評 価	<p>全体評価 : B</p> <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子情報サービスについては、次期電算システムの更新時期に向けて、24年度中にサービス内容を検討する。</li> <li>小学校からのおはなし会の依頼が減少したのは、ゆとり教育の見直しにより学科の授業時間が増えたためと考えられる。中学校のように、時間外（朝読書の時間など）の実施を学校に対して提案することを、受け入れ態勢も含めて検討していく必要がある。</li> <li>外国語の所蔵資料については一般書、児童書ともに英語が主であり、中国語等アジア圏の資料が少ない。</li> <li>中央図書館以外は外国語の利用案内掲示がない。また、英語以外の外国語についても利用案内の作成を検討する必要がある。</li> <li>職業能力開発への対応については、どのようなニーズがあるかを考慮しながら、今後推進すべきサービス内容を具体的に検討する必要がある。</li> <li>老人福祉関係施設や高齢者クラブ、子育て関係機関との連携、広報活動等については積極的に行わなかった。</li> </ul>	外 部 評 価	<p>全体評価 : B</p> <p>図書館協議会からの意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>学校への団体貸出が減少したことについては、学校図書館の蔵書が充実し、学校間での利用状況も変わってきていることから、貸出冊数だけでなく、依頼された件数等の統計も示した方がよい。</li> <li>国際化への対応、職業能力開発の要求への対応等、サービス指標を設けていない項目についても、外国語の図書の貸出数、求人情報の閲覧件数等、数値化できるデータを示すよう努めていただきたい。</li> <li>外国語の利用案内について、中央図書館以外の館での作成、英語以外の言語での作成にも取り組んでいただきたい。</li> <li>蔵書の少ないアジア圏等の外国語資料について寄贈の呼びかけ、寄贈する場所の設置等を検討されたい。</li> <li>レファレンス件数については、レファレンスとしての要素の最低ラインの見直し等、件数のカウント方法について検討されたい。</li> </ul>
------------------	---	------------------	---

### サービス目標（3）利用者に応じたサービス

サービス内容	H.23年度 取り組み内容	サービス指標	目標値 (H.27)	実績 (H.23)	内部評価
子どもたちのために 豊かな心を育てるため、また、社会の変化に主体的に対応するため、学校、幼稚園、	・ブックスタートを楽しみにして健康診査の会場に来たという保護者が増えた。事	児童サービスの充実 ・ブックスタート（回/年）	12	12	A

<p>保育所等との連携を図りつつ、「袖ヶ浦市子ども読書活動推進計画」に基づき、子どもたちへのサービスを推進します。</p> <p>また、児童・青少年サービスを効果のあるものとするため、PTAや子ども会、子どもの読書活動を推進する団体・グループやボランティアとの連携強化に努めます。</p>	<p>業開始から4年を経過し、市民に周知されてきたようである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市立の保育所、幼稚園だけでなく私立の幼稚園でも出張おはなし会を年間計画に組み込むようになり、おはなし会が広く定着してきた。</li> <li>・中央、平川の青少年コーナーについて蔵書構成の見直しを行った。利用対象を高校生に絞り、生活課題解決のための資料、学習および進学・就職に関する資料、知識や思考力を養うための各分野の基礎的入門的な資料を特に収集することとした。</li> </ul>	<p>児童サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・わらべうた・えほんのへや (回/年)</li> </ul>	35	27	B
		<p>児童サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・おはなし会〔館内〕 (回/年)</li> </ul>	85	71	A
		<p>児童サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・おはなし会〔館外〕 (回/年)</li> </ul>	300	390	A
		<p>青少年サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お薦め本リストの発行 (回/年)</li> </ul>	2	0	C
<p>高齢者のために</p> <p>高齢者に配慮した施設の整備とともに、大活字本、拡大読書器などの資料や機器・機材の整備・充実に努めます。</p> <p>また、社会福祉協議会、高齢者クラブ等の関係機関・団体と連携を図りながら、映画会、講習会等の読書普及事業の実施、図書館利用の際の介助など、きめこまかな図書館サービスの提供に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大活字本79冊(42タイトル)を購入したほか、文芸作品の朗読CD8点(7タイトル)を購入した。</li> <li>・名画鑑賞会を中央、長浦、平川で定期的で開催した。</li> <li>・全館のカウンターに老眼鏡を用意しているが、中央、長浦、平川のカウンターには新たに拡大鏡を用意した。</li> </ul>	<p>高齢者サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大活字本所蔵タイトル数 (タイトル)</li> </ul>	700	698	A

<p>図書館利用に障害のある人のために (視覚・聴覚・肢体・学習、施設入所者等) 障害のある利用者に配慮した施設の整備を進めるとともに、障害のある利用者が資料利用を可能にする機器・機材の整備・充実に努めます。</p> <p>また、関係機関・団体との連携をとりながら、手話サービス、対面朗読、宅配サービス等、きめこまかな図書館サービスの提供に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宅配サービスは回数、貸出冊数ともに増加した。</li> <li>・対面朗読サービスについては、養成したボランティアを登録し、案内記事を市の広報で毎年している。しかし、申し込み等の実績がない。</li> </ul>	<p>障害者サービスの充実 ・宅配サービス(回/年)</p>	<p>150</p>	<p>237</p>	<p>A</p>
<p>主体的に学ぶ市民のために 市民の自主的、自発的な学習活動を支援するために、各種講座・講演会、名画鑑賞会、資料展示等を主催するとともに、公民館や博物館等の社会教育機関、学校、民間の関係機関との共催事業等、多様な学習機会の提供に努めます。</p> <p>また、市民の情報活用能力の向上を支援するため、学習機会の提供に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a . 余暇活動支援</li> <li>b . 学習生活及び調査研究支援</li> <li>c . IT支援      d . 行政支援</li> <li>e . ビジネス支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文芸講座、著者を囲む会、資料展示、図書館まつり、名画鑑賞会等の読書普及事業を実施した。</li> <li>・図書や新聞、雑誌だけでなく、地域のフリーペーパー等による生活情報、新聞折り込みの不動産情報、法情報のパンフレット等、幅広い分野の情報収集に努めた。</li> </ul>				<p>B</p>

<p>サークル活動をする人のために 市民が図書館資料を共有する中で交流し、暮らしに根ざした自主的な活動を展開していくことは、地域の文化活動を豊かにします。図書館では市民の文化活動、コミュニケーション活動の拠点として、図書館資料、施設を利用して活動するサークルに対して、その活動を支援します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループサークル「むかしむかしの会」との共催で、おはなし会事業を毎年3回実施している。</li> <li>・図書館まつりでは、グループサークルに参加を呼びかけ、図書館からは8団体、公民館からは2団体が参加した。</li> </ul>				B
<p>ボランティア活動をする人のために ボランティアの自主性や自発性を尊重するとともに、国際化、情報化等社会の変化への対応や、児童・青少年、高齢者、障害者等、多様な利用者に対する図書館サービスを展開していくため、ボランティアとして参加しやすい環境づくりに努めます。 また、ボランティア活動への参加を促進するため、活動の場などに関する情報の提供や、養成・研修の実施に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・おはなし会ボランティア養成講座を22年度から継続して実施し、新たに10名のおはなし会ボランティアを養成した。</li> <li>・ブックスタートについては、ボランティアの人数が減ったが、実践と研修によって技能が向上している。</li> </ul>	<p>図書館ボランティア育成 ・おはなし会ボランティア（名）</p>	50	25	C
		<p>図書館ボランティア育成 ・朗読ボランティア（名）</p>	20	5	C
		<p>図書館ボランティア育成 ・ブックスタートボランティア（名）</p>	30	13	C

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">内部評価</p>	<p>全体評価 : B</p> <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内のおはなし会は、震災及びその後の節電の影響があり、子どもが集まらないために実施できなかったこともあり、回数が減ってしまった。</li> <li>・児童カウンターに職員を配置できない状態が続いているが、排架の時間等を利用した児童コーナーの整備とフロアワーク、一層のPRに努めたい。</li> <li>・おすすめ図書リストは、中学生向けと高校生向けの2種類に分けて作成することを検討し、準備を進めていたが、発行に至らなかった。</li> <li>・大活字本の出版点数は、拡大して読むことができる電子書籍の普及により、急速に減少しており、今後の推移を見守る必要がある。</li> <li>・紙媒体やホームページ等の様々な方法を通じて、図書館からの積極的な情報提供とPRを推進していくべきである。</li> <li>・おはなし会ボランティアについては、24年度から新たに登録する10名を主体に、既存のボランティアも含めたスキルアップ講座を24年度に実施する。</li> <li>・朗読(音訳)ボランティアは登録しているものの実績がないので、図書館として活動内容やPR方法を検討するべきである。</li> <li>・ブックスタートボランティアは絶対数が不足しているため、24年度に養成講座を実施する。</li> </ul>	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">外部評価</p>	<p>全体評価 : B</p> <p>図書館協議会からの意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアについては、登録人数という数値だけで評価するのではなく、本来の目的は何か、という観点から、活動内容に対する評価をしていただきたい。</li> <li>・ボランティアの高齢化が進んでいるので、若い人がもっとボランティアに参加できるように、今後も養成講座を継続して実施していただきたい。</li> <li>・ブックスタートは健診の最後におこなっているが、疲れて本をもらって帰るだけの人が多く、当日の時間配分や空間を工夫して、本来の目的である「本の楽しさを親子に味わってもらおう」ことができるように、運営の仕方を改善すべきである。それによって、ボランティアの力も発揮され、やりがいも増え、希望者も増加すると思われる。</li> <li>・児童室がイスとテーブルだけでは、乳幼児には利用しづらい。おはなしのへやを、ふだんは親子のために開放している図書館の例もある。また、中央図書館は乳母車や車椅子の利用者にとって、自動車以外の手段では来館が困難であり、身障者用の駐車スペースも玄関までの距離が遠い。魅力ある図書館にするためには、利用者の立場で見てみるのが大切である。</li> </ul>
---	--	---	---