

平成24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25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 (H.22)	実績 (H.23) *計画初年度	実績 (H.24)
(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	14,403	12,997	13,753
	蔵書数(点)	640,000	649,281	662,481	682,772
	市民一人当たりの蔵書数(点/人)	11.0	10.6	10.8	11.1
	袖ヶ浦市関係資料の受入冊数(冊/年)	250	213	288	255
	年間利用者数(人/年)	155,000	143,489	141,807	138,039
	市民実質利用率(%)	30.0	18.8	18.9	18.1
	市民新規登録者数(人/年)	2,000	1,260	1,288	1,044
	市民登録率(%)	60.0	48.6	48.6	47.9
	資料貸出数(点)	720,000	672,991	672,025	650,350
	市民一人当たりの貸出数(点/人)	11.5	10.9	10.9	10.6
(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	173	257	210
	一か月当たりのWeb予約件数(件/月)	2,100	1,681	1,947	2,089
	学校図書館への対応				
	・学校への団体貸出(冊/年, カッコ内は処理件数/年)	10,000	8,758	6,577 (314件)	4,793 (253件)
	・学校への出張おはなし会(人/年)	8,000	7,272	6,068	5,963
	レファレンス件数(件/年)	500	425	361	305

目標	サービス評価指標	目標値 (H.27)	実績 (H.22)	実績 (H.23) *計画初年度	実績 (H.24)
(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	35	27	34
	・おはなし会〔館内〕(回/年)	85	77	71	77
	・おはなし会〔館外〕(回/年)	300	432	390	392
	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	2
	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	656	698	918
	障害者サービスの充実				
	・宅配サービス(冊/年)	150	192	237	244
	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	25	25	31
	・朗読ボランティア(名)	20	4	5	5
	・ブックスタートボランティア(名)	30	18	13	20
		来館者満足度(%)	75.0	アンケートに 調査項目なし	アンケート未実施 *隔年で実施

注) 市民実質利用率 = 「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24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.24年度 取り組み内容	サービス指標	目標値 (H.27)	実績 (H.24)	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"> ・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。 ・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。 ・電子資料の収集、所蔵資料の電子化については検討中である。 ・長浦に新た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。また特設コーナーの図書リストをホームページに掲載した。 ・市民アンケートの要望に応え、中央・長浦で書架見出しを新規に作成し、利用しやすいよう工夫した。 ・根形、平岡公民館図書室の未利用図書を除架し、書架レイアウトを大幅に変更した。 ・平川図書館にも郷土行政資料コーナーを設置し、利便性の向上を図った。 	図書購入タイトル数 (タイトル/年)	20,000	13,753	B
		蔵書数(点)	640,000	682,772	A
		市民一人当たりの蔵書数 (点/人)	10.0	11.1	A
		袖ヶ浦市関係資料の受入 冊数(冊/年)	250	255	A
		年間利用者数(人/年)	155,000	138,039	A
		市民実質利用率(%)	30	18.1	B
		市民新規登録者数 (人/年)	2,000	1,044	B
		市民登録率(%)	60	47.9	A
		資料貸出数(点/年)	720,000	650,350	A
		市民一人当たりの貸出数 (点/人)	11.5	10.6	A

内 部 評 価	<p>全体評価 : A</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数、貸出数などの項目については、概ね目標数値を達成している。 ・特設コーナーの新設により、利用促進が図れた。(特設コーナー図書の貸出冊数: H23年度 704 冊【中央のみ】 H24 年度 3,184 冊【中央・長浦】) <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ため、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。また、予約の多い図書だけではなく寄贈によるタイトル数の増も検討する必要がある。 ・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。 ・新規登録者数が平成 23 年度より減少した。転入者向けの P R を検討する必要がある。 	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"> ・目標値に対する実績を数値上で見ればおおむね 80%以上の達成率であるが、年間利用者数(人/年)や 資料貸出数(点/年)などの実績が昨年度より減少しているのは問題である。要因としては資料費の大幅な削減が考えられるが、所蔵している資料の活用や、新規登録者の掘り起こし等の取り組みが求められる。
------------------	--	------------------	--

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.24年度 取り組み内容	サービス指標	目標値 (H.27)	実績 (H.24)	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利用できる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"> ・ホームページのリンク集のレイアウトを探しやすいように変更したほか、新たに中央図書館の特設コーナーの図書リストを掲載した。 ・利用登録時にパスワードの登録を呼びかけるなど、Web予約サービスのPRに努め、Web予約件数が増加した。 	<p>一日当たりのホームページアクセス件数（件/日）</p>	250	210	A
		<p>一か月当たりのWeb予約件数（件/月）</p>	2,100	2,089	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。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"> ・出張おはなし会については、小学校は平成23年度からの指導要領改訂や学校ボランティアの活用等により減少しているが、一方で中学校からの依頼は増加している。小学校への通知文書では、読書の時間だけでなく、お昼休みの活用についても依頼をした。 	<p>学校図書館への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体貸出（冊/年） 	10,000	4,793 (253件)	B
		<p>学校図書館への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校へのおはなし会（人/年） 	8,000	5,963	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"> ・中央1階女子トイレ2台のうち、1台を和式から洋式へ改修した。 ・長浦の書架レイアウトを変更し、大活字本コーナーを小説のコーナーへ移動することにより、大活字本の利用が促進された。 ・予算は減額となったが朗読CDの購入に努め、利用が増加している。 ・高齢者クラブに対して、図書館まつり事業のPRをおこなった。 	<p>【参考】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大活字本の貸出冊数 H22年度 1,174冊 H23年度 2,136冊 		2,773冊	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"> ・千葉県内で所蔵していない図書のリクエストについて、国会及び大学を含む県外図書館5館から借り受けて対応したほか、4件の大学図書館等への資料複写依頼に対応した。 ・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。 ・公民館図書室にも幼児絵本コーナーを設置し、乳幼児サービスの充実を図った。また書架レイアウトや蔵書構成の大幅な変更を行い、「ふれあい読書コーナー」設置に向けて準備を進めた。 				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"> ・英語の図書館利用案内を長浦にも掲示した。 ・外国語資料を2冊（英語）購入した。 	<p>【参考】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国語図書の貸出冊数 <p>H22年度 455冊 H23年度 470冊</p>		624冊	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"> ・ハローワークの求人情報をプリントアウトし、中央、長浦でファイルして提供した。 ・平成23年3月に作成したパスファインダー（調べ案内）「働くということ」の内容を更新した。 ・資格取得、就職、転職、労働法規等の資料を積極的に購入した。 				B
<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"> ・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。 ・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。 ・平成22年7月に作成した児童用パスファインダー（調べ案内）「宇宙開発」の内容を更新した。 	<p>レファレンス件数（件/年）</p>	500	305	B

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">内部評価</p>	<p>全体評価 : B</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページアクセス件数、Web予約件数については、目標値としては概ね達成できた。 <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年12月の電算システムの更新に向けて、データベースやホームページ環境の充実を検討していく。 ・学校図書室の充実により、図書館への団体貸出の依頼は減少傾向にある。また、依頼内容も変化してきており、従来の所蔵資料だけでは対応しきれない状況があることから、中央図書館書庫からの移管等により、学校用の資料を充実させる必要がある。 ・小学校からのおはなし会の依頼の減少に対し、読書の時間だけでなく昼休みにも対応できる旨の文書を送付したが、実施回数の増加には結びつかなかった。 ・公民館との連携により、図書室の「ふれあい読書コーナー」の活用を充実させていく必要がある。 ・国際化への対応については、取り組みが不十分である。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。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。 ・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。 ・一般向けのパスファインダー（調べ案内）の作成、特設コーナーのテーマの検討など、課題解決のための情報提供を充実させていく必要がある。 	<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"> ・学校図書館への対応について「小学校では指導要領改訂や学校ボランティアの活用等により減少…」とあるが、学校ボランティアの中には図書館の養成講座を修了して活動している方もおり、回数だけでは判断できない面がある。今後、図書館として、学校ボランティアの人員や活動を把握し、養成講座修了者であると否を問わず、図書館事業への積極的な参加呼び掛け、司書による助言を期待する。 ・国際化への対応については、外国語図書の貸出冊数が470冊から624冊に伸びている。内部評価はCとなっているが、Bで良いのではないか。ただし、外国語資料の充実は引き続き図っていくことが望まれる。 ・図書館間の相互貸借システムにより、「図書館はどんな本でも提供してくれる。」というPRを積極的に展開し、より多くの利用者の獲得を図るよう努めていただきたい。
---	--	---	---

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.24 年度 取り組み内容	サービス指標	目標値 (H.27)	実績 (H.24)	内部評価
<p>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、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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ブックスタートについては492パックを配布し、市民に周知されてきた様子であったが、平成24年度をもって廃止となった。平成25年度からブックスタートに替わる事業として、新たに「すきすき絵本タイム」を実施するため、公民館、子育て関係機関との協議を進めた。 ・おはなし会については、えほんのへやの参加者が増えており（H23年度73人 H24年度123人）、夏休み中のおはなし会も周知されてきている。 ・出張おはなし会については市内小中学校、保育所、幼稚園、私立幼稚園、放課後こどもクラブ等、継続的に実施している。 ・お薦め本リストは中高生を対象に2回発行した。（紹介タイトルは、それぞれ16タイトルずつ） 	児童サービスの充実 ・ブックスタート（回/年）	12	12	A
		児童サービスの充実 ・わらべうた・えほんのへや（回/年）	35	34	A
		児童サービスの充実 ・おはなし会〔館内〕（回/年）	85	77	A
		児童サービスの充実 ・おはなし会〔館外〕（回/年）	300	392	A
		青少年サービスの充実 お薦め本リストの発行（回/年）	2	2	A

<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"> ・大活字本 220 タイトルを購入したほか、文芸作品の朗読CD 72 タイトルを購入した。また、利用者アンケートの要望に応え、大活字本リストを作成した。 ・名画鑑賞会を中央、長浦、平川で定期的開催した。 	<p>高齢者サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大活字本所蔵タイトル数（タイトル） 	700	918	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）</p> <p>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"> ・宅配サービスは1名の新規登録者があり、回数、貸出冊数ともに増加した。 ・対面朗読サービスについては、市の広報への年1回のPRとは別に、おすすめ図書のカラムにも案内記事を掲載したが、申し込みはなかった。 ・中央2階身障者用トイレの開閉装置を、現在の安全基準に適合するものに改修した。 	<p>障害者サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宅配サービス（回/年） 	150	244	A

<p>主体的に学ぶ市民のために</p> <p>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> <p>a . 余暇活動支援 b . 学習生活及び調査研究支援 c . IT支援 d . 行政支援 e . ビジネス支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・文芸講座、子どもの本の講座、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。 ・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と提供に努めた。 				B
<p>サークル活動をする人のために</p> <p>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"> ・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。 ・図書館まつりでは、グループサークルに参加を呼びかけ、7団体が参加した。 				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"> ・おはなし会ボランティアについてはスキルアップ講座を3回開催し、実技の向上を図った。 ・ブックスタートについては、全4回の養成講座を開催し、8名のボランティアを新たに養成した。 ・社会教育推進員との合同で、先進地への視察研修を実施した。(視察先：国際子ども図書館、葛飾区立中央図書館) 	<p>図書館ボランティアの育成 ・おはなし会ボランティア(名)</p>	50	31	B
		<p>図書館ボランティアの育成 ・朗読ボランティア(名)</p>	20	5	C
		<p>図書館ボランティアの育成 ・ブックスタートボランティア(名)</p>	30	20	B
<p>内 部 評 価</p> <p>全体評価：B</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童、高齢者、宅配サービスについては概ね目標値を達成している。 ・利用者アンケートを実施し、利用者からの意見や要望について図書館の考え方を館内掲示や図書館だよりを通して回答したほか、案内表示の見直し等をおこなった。 <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お薦め本リストは中高生向けに2回発行したが、対象年齢が幅広く、資料の構成と配布先に苦慮した。平成25年度は中学生向け、高校生向けに各1回ずつ発行することとしたい。 ・宅配サービス以外の障害者サービスとして、図書館所蔵のCDの目録の音訳化を進めていく。 ・インターネット、データベース、パスファインダー(調べ方案内)等のPRを積極的に行い、利用促進を図りたい。 ・朗読(音訳)ボランティアは登録しているものの活動実績がないので、図書館として活動内容やPR方法について検討するべきである。 		<p>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"> ・高校入学時のオリエンテーションや「すきすき絵本タイム」実施時を捉え、利用促進を図るよう努めていただきたい。 ・視覚障害のある方のための対面朗読が未実施であるが、このようなサービスについては要望があったときのために準備が整えられていることが重要である。朗読ボランティアの目標値(20名)については、見直しが必要と思われる。 ・ボランティア活動をする人のためには、養成講座修了後も、図書館のフォローが大切である。活動しやすい勉強の場の提供、経験を積むまで司書による指導の継続(司書と組んでのおはなし会など)が、力をつけ長続きすることにつながると考える。 			