令和３年度（2021 年度）

三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価

三鷹市立図書館

目　　次

点検・評価の実施について ･･･ 1

１　数値目標に対する点検・評価 ･･･ 2
２　図書館活動に対する点検・評価 ･･･ 4
「知る」「調べる」「学ぶ」を支える図書館 ･････････････････････････････････････ 4
すべての人に読書の楽しみを広げる図書館 ･････････････････････････････････････ 7
市民とともに歩み、交流する図書館 ･･･ 9
市民の期待に応える図書館 ･･･ 11
３　三鷹市立図書館協議会の意見書 ･･･ 13

【参考資料：三鷹市立図書館利用者アンケートの実施結果について】
１　利用者アンケートの実施について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
２　集計結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
３　自由記入欄に寄せられたご意見・ご要望・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・34

点検・評価の実施について

１　点検・評価の目的

(1) 三鷹市立図書館（以下「図書館」という。）は、「三鷹市立図書館の基本的運営方針（以下「基本的運営方針」という。)」に基づき、具体的な数値目標及び図書館活動について点検・評価を行い、課題や取組の方向性を明確にし、めざす図書館像『人と本と情報がつながり、市民に役立つ身近な図書館』の実現を図る。

(2) 図書館は、図書館が行った点検・評価に対して三鷹市立図書館協議会（以下「協議会」という。）の評価・意見を聴取することにより、図書館サービスや実施する事業、図書館の管理運営に関する実績について、その課題解決や、より質の高い取組の方向性をめざす。

(3) 点検・評価に関する報告書を作成し、広く市民に公表することで、図書館サービスの向上を図る。

２　点検・評価の対象

基本的運営方針に掲げている①数値目標、②図書館活動に対する評価について点検・評価を実施する。

３　点検・評価の実施方法

(1) 点検・評価は、前年度の図書館の管理運営に関する実績、図書館サービスや事業の取組状況を総括するとともに、今後の課題や今後の方向性を示すものとし、毎年度１回実施する。

(2) 図書館活動の取組状況を取りまとめ、協議会委員と図書館事務局が意見交換を行った上で、協議会の評価・意見を聴取する。

(3) 協議会から協議会委員の評価・意見を取りまとめた意見書を受領し、点検・評価結果とともに、広く市民に公表する。

(4) 本文中に掲載する数値は、明示しない限り連携館である井の頭コミュニティ・センター図書室（以下「井の頭 CC 図書室」という。）の実績を含む。

【参考法令等】

図書館法（昭和 25 年法律第 118 号）

（運営の状況に関する評価等）

第７条の３　図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（運営の状況に関する情報の提供）

第７条の４　図書館は、当該図書館の図書館奉仕に関する地域住民その他の関係者の理解を深めるとともに、これらの者との連携及び協力の推進に資するため、当該図書館の運営の状況に関する情報を積極的に提供するよう努めなければならない。

1　数値目標に対する点検・評価

	2020 年度 実績	2021 年度 実績	前年度比	目標値 (2022 年度)	達成率(%)
図書館の利用者数（人）	602,715	836,256	233,541	950,000	88.03
図書館の資料数（点）	949,667	971,933	22,266	975,000	99.69
貸出点数（点）	1,371,641	2,016,110	644,469	1,750,000	115.21
予約点数（点）	305,725	433,945	128,220	307,000	141.35
有効登録者数（人）	41,883	40,084	△1,799	48,000	83.51

※数値は、井の頭 CC 図書室、みたか電子書籍サービスの実績を含む。図書館の資料数には、雑誌・新聞は含まない。

有効登録者は、令和 4 年 3 月 31 日登録者のうち、令和 2 年 4 月 1 日以降貸出実績のある登録者を示す。

■　利用者アンケートの実施について

今回の点検・評価にあたっては利用者アンケートを令和４年２月 22 日(火)から３月６日(日)までの間、来館者及び図書館ホームページ利用者を対象に実施した。アンケート協力への要請については新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に最大限配慮し、昨年度に引き続き WEB によるアンケートを実施したほか、各館でのアンケートも手渡しを避けることとし、234 件（うち WEB によるもの 141 件）の回答を得た（昨年度回答総数 157 件)。

■　新型コロナウイルス感染症感染拡大等による影響について

令和３年度も新型コロナウイルス感染症が猛威を振るうこととなった。令和３年３月に解除された緊急事態宣言は、直後の４月 23 日に再度発出され、６月 20 日まで継続した。その後、７月８日に再発出、期間は９月 30 日までに及ぶことになった。図書館は、年度当初の緊急事態宣言を受けて開館時間を 17 時までに短縮し、閲覧席の撤去や、本館２階の資料室の利用を停止するなどして対応した。５月には三鷹市における対応の見直しを受けて夜間開館を再開、６月 21 日以降は閲覧席の利用や本館２階資料室の利用を再開した。ただし、その後も閲覧席数や館内での飲食を制限し、少人数・短時間での利用をアナウンスするなど、感染予防対策を徹底し、事業継続に努めた。

図書館の利用者数

令和３年度の利用者数は、対前年度比 233,541 人増の 836,256 人となった。前記のとおり新型コロナウウイルス感染症の感染拡大の状況はあったものの、感染予防対策を徹底しながら事業を継続したこと、コロナ禍において利用を控えていた市民の図書館利用の再開、令和２年度の図書館システム更新における予約点数の増などの要因が相まって大規模な利用者数の増につながったものと考えられる。今後も国や都の動向を確認しつつ、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を徹底し、利用者の安全・安心を確保したうえで可能なサービス提供の継続を図っていく。

図書館の資料数

資料数は全体では 971,933 点となり、前年度比 22,266 点の増となっている。

市立図書館としては三鷹市立図書館資料収集方針等に基づき、年間 34,346 点の資料の収集（寄贈を含む）を行い、三鷹市立図書館資料除籍基準に基づいて適切に除籍を行った（24,863 点）。また、みたか電子書籍サービスの拡充も資料数の増に寄与した（319 点の増。全 1,804 点）。井の頭 CC 図書室においても、2,118 点の購入、除籍 1,043 点を行った。

引き続き、市民の期待に応える資料収集に努め、適切な蔵書構成の実現と図書館の資料点数の増加を図る。

貸出点数及び予約点数

資料貸出点数についても全体で対前年度 644,469 点増の 2,016,110 点に増加した。これは新型コロナウイルス感染症の影響がほぼ見られなかった令和元年度の貸出点数と比較しても 380,688 点の増となっている。みたか電子書籍サービスの貸出実績も 14,354 点と増加し、貸出実績の増に寄与した。

予約点数も対前年度 128,220 点増の 433,945 点と大幅に増加した。当該年度は緊急事態宣言を受けての長期休館も大規模工事による休館もなかったことから、利用者が通年図書館を利用することができたことに加えて、新しい生活様式の下、利用者の図書館利用再開傾向が現れてきていることが考えられる。令和２年度の図書館システム更新の際、予約可能点数を６点から 10 点に増やしたことが、それと合わさり、大規模な予約点数・貸出点数の増に結び付いたものと思われる。なお、みたか電子書籍サービスの予約実績は 3,311 回（前年 219 回）であった（KinoDen には予約機能がないため、LibrariE&TRC-DL のみの実績である。）。

有効登録者数

有効登録者（過去２年以内に貸出実績がある利用者）数は、対前年度 1,799 人減の 40,084 人となった。実績として利用者数や貸出点数が増えている中で、有効登録者数が減するということは、新型コロナウイルス感染症の影響により、図書館を利用するとした利用者と図書館を利用しないとした利用者の行動様式が完全に分離し、一部の利用者は拡充された図書館の予約点数などを活用して今まで以上に図書館を利用し、また他方の利用者は図書館から遠ざかった結果、このような数字になっているものと考えられる。一方で、新規登録者は 1,538 人増の 6,254 人となり、新たに図書館の価値に気がついた市民が増えたことが考えられる。これはみたか電子書籍サービスの存在も寄与している可能性がある。

２　図書館活動に対する点検・評価

「知る」「調べる」「学ぶ」を支える図書館

事業項目	**図書館施設の整備**
取組内容	・市民が快適に利用できる施設・設備の維持及び滞在・交流型施設へのリニューアル
取組状況	当該年度は大規模な工事はなかったが、新型コロナウイルス感染症予防対策として、本館トイレの水栓を自動化したほか、本館、東部、西部図書館の自動ドアの修繕を行ったりした。利用者の安全安心のため、本館資料室の床設置コンセントの位置を変更したり、本館の自動火災報知設備用煙感知器の交換や本館・東部における非常灯のバッテリー交換を行ったりした。引き続き、施設・設備の適切な維持管理に努めていく。

事業項目	**図書館サービス網の整備**
取組内容	・井の頭 CC 図書室との連携及び移動図書館ひまわり号の有効活用による市民の読書活動を支える図書館
取組状況	井の頭 CC 図書室も来館者が対前年度 12,398 人増の 56,743 人と、ほぼ令和元年度実績（57,370 人）と同等程度まで利用が改善した。貸出点数は対前年度比 43,170 点増の 145,619 点で、全体傾向と同様に、令和元年度実績（105,654 点）と比較しても大幅に増加した。 資料数は 1,075 点増の 49,712 点、有効登録者数は 198 人増の 1,330 人となっており、図書館における有効登録者数の減傾向とは異なる動き方をしている。新しい生活様式に基づく利用者の図書館利用再開傾向の高まりや、いわゆる巣ごもり需要による自宅で本を楽しむ層の増加、また、令和２年度に実施した移動図書館ひまわり号の井の頭上水北児童遊園ステーションの廃止に伴い同ステーションの利用者が井の頭 CC 図書室の利用に切り替えた等の影響が考えられる。コミュニティ・センターという施設が利用者の身近にあり、利用しやすい側面があることも関連している可能性がある。 井の頭 CC 図書室とは、第９回中高生におススメ！POP 大賞や自殺予防月間における全館共通展示への協力などを通して、その連携を深めてきており、今後も、その独自性を尊重するとともに、更なる利用の拡大に向けて連携を強化していく。 移動図書館ひまわり号は、はなかいどうステーションの改修工事に伴い、臨時ステーション牟礼団地を開設（10 月 28 日～令和４年５月）し、利用者サービスの継続を図ったほか、「北野情報コーナー」(注) にステーションを新設し、令和４年１月から運用を開始した。今後も利用者の増に向けて、広報の強化などを図っていく。 (注)「北野情報コーナー」：北野地区に地域のまちづくりや外環事業についての情報提供を行い、地域の声を北野の里（仮称）のまちづくりに反映するために設置された施設

事業項目	**図書館資料の充実**
取組内容	・図書館資料収集方針に基づく図書館資料の充実と内容の充実 ・電子書籍の導入に向けた検討
取組状況	引き続き、三鷹市立図書館資料収集方針及び三鷹市立図書館資料収集基準に基づく選書・購入・保存に取り組んだ。購入、寄贈などによる増加分は、図書 34,346 点、視聴覚資料 76 点である。また、資料の老朽化（汚損・破損含む。）、内容に改訂等のある資料の除籍は、図書 24,863 点、視聴覚資料 10 点となった。適切な状態の資料や最新情報の提供に努め、市民の課題解決、豊かな読書活動の推進に努めた。これからも、図書館資料数の増加と内容の充実に取り組んでいく。 前年度末に導入した、みたか電子書籍サービスについては資料の充実を図った（年度末利用可能ライセンス数 1,804 点。昨年度から 319 点の増）。今後も引き続き資料の充実を図っていく。

事業項目	**地域資料及び行政資料の収集**
取組内容	・地域資料及び行政資料の網羅的な収集及び保存 ・地域資料などのデジタル化の推進
取組状況	行政資料や地域資料については、平成 30 年度に確立した庁内連携手法（相談・情報課で集約し図書館に送付する。）による寄贈資料の受入や購入等により、419 件の収集を行った。引き続き三鷹市立図書館資料収集方針等に基づき収集を行っていく。また、資料室所蔵の三鷹に関する地域資料を活用し、本館玄関ロビーで展示紹介を定期的に行ったり、本館展示ホールで、三鷹の昭和時代後半の写真を「みたかの風景」と題し展示を行ったりして、情報発信に努めた。 また、みたか電子書籍サービスにおいて実施している地域資料のデジタル公開も継続した。

事業項目	**開館日及び開館時間の検討**
取組内容	・すべての世代が利用できる開館日及び開館時間の検討
取組状況	利用者アンケートの結果 71．6％の回答者が開館時間等について満足、やや満足と答えているが、自由記入において、分館における開館時間の延長やハッピーマンデー開館の要望をされる方もおられることから（当該年度における記載は３件、前年度は４件程度）、ハッピーマンデー対応については令和４年度に試行実施を行い、効果や課題などの検証を行うこととする。開館時間の延長についても検証を行う。

事業項目	**レファレンスサービスの充実**
取組内容	・レファレンス資料の充実 ・的確なレファレンスサービスの実施
取組状況	本館資料室を中心に、レファレンス資料の充実に向け選書・購入を進め、前年度比較430点増の26,867点となった（井の頭CC図書室を除く。）。 利用者からの所蔵調査や文献紹介、図書館利用についての質問に答えるレファレンスサービスは、三鷹市立図書館各館カウンターで 5,203 件、WEB レファレンスサービス(WEB調べもの相談)で85件を受付し回答した。 また、レファレンス技術向上のため、職員向けレファレンス研修「国立国会図書館を使いこなす」を実施した。今後も継続して研修を実施するなど、レファレンス技術の向上に努める。

事業項目	**情報通信技術（ＩＣＴ）の進展に対応するサービスの提供**
取組内容	・利便性を向上させる新たなサービスの研究 ・インターネット端末及びデータベース端末等の利用促進
取組状況	引き続き音楽配信サービスであるナクソス・ミュージック・ライブラリーや商用データベース、国会図書館デジタル化資料送信サービス等の提供を行った。特にナクソス・ミュージック・ライブラリーについては５月７日からみたか電子書籍サービスでの提供も開始した（令和２年度実績5,038アクセス、令和３年度8,231アクセスで、3,193アクセスの増。うち、みたか電子書籍サービス経由のアクセスは5,455件でカウンターにおけるID引渡しを凌駕している。）。 また、電子雑誌サービスの実証実験に参加したり、百科事典の電子書籍サービスであるブリタニカ・アカデミック・ジャパンの試験提供を行ったりといった活動を通じて利用者にみたか電子書籍サービスについての周知を図った。併せて、３月には電子書籍サービス利用講座を実施し、みたか電子書籍サービスが利用しにくいと感じている利用者に働きかけを行った（参加者５人）。 次年度は電子雑誌サービスの本格提供や、ブリタニカ・アカデミック・ジャパンの正式提供を行い、引き続き利用者の利便性の向上を図る。

すべての人に読書の楽しみを広げる図書館

事業項目	**読書の楽しみを提供する図書館活動の充実**
取組内容	・講演会、講習会、図書館フェスタ、みんなみフェスタなど読書の楽しみを広げる事業の実施 ・多様なテーマの展示図書の実施
取組状況	新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、緊急事態宣言中、定例的なおはなし会を中止した。またその後も図書館フェスタ・ガーデンカフェなど外部でのイベントではあるが、広く利用者を集める上に、感染防止対策が難しいイベントについては中止した。 一方で、緊急事態宣言解除後には、事前申し込み制にして人数を制限した形でおはなし会を再開したほか、感染予防対策を講じ、読み聞かせ入門講座や第９回中高生におススメ！POP 大賞、子ども寄席、科学あそびなどの講座やイベントを実施した。また、連雀学園しおりコンテストの結果発表展示や、第三小学校４年生の「本をみんなにすすめよう」作品展示に協力し、市民の読書に関する関心を高め、親しむ活動を推進した。 各館では、一般図書は異なるテーマで、児童図書は全館共通テーマで季節や時勢などに合わせて、毎月テーマ設定し選書した図書を展示、貸出した。 「世界のバリアフリー児童図書展」「みたかの風景」などの展示会や、みたか太陽系ウォーク関連展示を行い、関係図書の紹介も行った。また、7 月には東京都内図書館共通テーマである「東京でおもてなし～57 年ぶりの夢～」と題し、オリンピック・パラリンピックに関する図書の紹介を行った。

事業項目	**すべての人に届くサービスの充実**
取組内容	・移動図書館ひまわり号の巡回 ・配達サービスの実施 ・対面朗読サービスの実施 ・大活字本やＤＡＩＳＹ図書などの充実
取組状況	移動図書館ひまわり号の貸出者数は対前年度 4,852 人増の 13,158 人、貸出点数 11,922 点増の 43,041 点であった。改修工事のため一時閉鎖された、はなかいどうステーションの代わりに牟礼団地ステーションを開設し、利用者サービスの継続を図った。また、北野情報コーナーにステーションを新設した。 配達サービスの登録者は９人（うち新規登録は３人）であるが、当該年度中にサービスを利用した登録者は４人、配達回数は６件増の 21 回となった（貸出点数 101 点）。 対面朗読サービスは利用者３人（うち新規登録は１人）に対して 252 回のサービス提供を行った(昨年度実績 124 回)。新型コロナウイルス感染症対策として、集会室を利用することでソーシャルディスタンスを確保し、換気を徹底したり、朗読時間を２時間から１時間に短縮したりするなどの工夫をしながら実施した。12 月には障害者週間企画

	展示「どうやって暮らしているの？私たちに何ができるの？」を実施して、障がい者に対する理解を深める活動を行った。 大活字本は 73 点、DAISY 図書は５点新規受入して、総数はそれぞれ、4,526 点、510 点となった。これからも移動図書館車の周知を続けるとともに、障がい者サービスに関わるパンフレットの再配布を行い、一層のサービスの周知を図る。

事業項目	**『みたか子ども読書プラン 2022』の推進**
取組内容	・児童書、絵本、紙芝居、ティーンズ図書などの資料数の拡充及び内容の充実 ・子ども向け読書活動推進事業の実施 ・「中学生・高校生世代」向け読書活動推進事業の実施
取組状況	三鷹市立図書館資料収集基準に従って選書、購入を行った結果、三鷹市立図書館の児童書の蔵書数は対前年度 3,147 点増の 209,447 点となった。また、ゼロ歳から 18 歳を対象とした図書館資料では、資料総数は 4,369 点増の 244,369 点となった（参考：井の頭 CC 図書室の児童書総数 18,203 点、対前年度 451 点増。）。 乳児向けと小学生向けの推薦図書リストの内容を更新して発行し、各館で複本を揃え対応した。また、除籍図書のうち状態の良いものは、学校や学童保育所、幼稚園、保育園など延べ 54 団体にリサイクル図書として 4,133 点を提供し市内の読書環境の整備を図った。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大のなか、８月には前年度も実施した「お楽しみパック」の貸出しを行い、好評を得た。また、図書館員による絵本の読み聞かせ動画や、くまの子ウーフのぬいぐるみを活用した図書館ツアーの図書館ホームページでの公開など、本と図書館に親しむ活動を行った。 乳児家庭全戸訪問を通じ、図書館が提供した赤ちゃん向け絵本や推薦図書リストなどの配付を行った。（おおむね 4 か月までの乳児家庭対象、1,535 点）。また、総合保健センターで実施している母親学級の会場に図書館員が出向き、図書館利用法紹介を行った。健康推進課と協働し、母子手帳に三鷹市立図書館の取組の紹介と赤ちゃん・子どもとつくる絵本の思い出を記録できるページを追加したことに伴い、記録を追加するための用紙の図書館での配布を継続した。 図書館に来館してのサービスとしては、緊急事態宣言の解除後感染予防対策としておはなし会や学級文庫貸出は事前申し込みによる人数制限を行い再開した。また、年度末には子ども寄席「みたかとしょかん寄席」や科学あそびを開催した。わん！だふる読書体験は、当該年度も再開が見送られた。 「中学生・高校生世代」向け読書活動推進事業では「第９回中高生におススメ！POP 大賞」を開催した。今回から応募作品 51 作品の全館展示と併せて図書館ホームページに掲載し投票ができるようにするなど、いっそう利用者が参加しやすいように改善した。全作品を図書館ホームページで紹介し、同世代に対するおススメ図書の情報発信ができた。また、みたかとしょかん図書部！も、積極的に活動を行った。

市民とともに歩み、交流する図書館

	図書館サポーターの養成と活動の推進
取組内容	・活動内容の充実及び活躍の場の拡充 ・協働と交流の活動の推進
取組状況	緊急事態宣言下では図書館サポーター活動は原則中止したが、解除後は感染防止対策を徹底したうえで順次再開した。本館では、書架整理、本の修理、おはなし会の開催。東部では、本の修理、花壇の整備、南部では、ガーデニング、装飾、子ども向けイベント、お助け隊、本の修理のサポーターが活動した。 西部図書館サポーターについては令和２年度の西部図書館リニューアルを契機に募集を行い、開館準備に協力していただいたが、その後の新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況の中、活動が途絶してしまったため、年度末に再度募集を行った。年度内に本の修理サポーター３件の申し込みがあった。引き続きサポーターの募集と活動の推進を図っていく。

事業項目	**ボランティアの育成と活動の支援**
取組内容	・ボランティア向け講演会及び講習会の実施 ・活動する場の提供と連携事業の実施
取組状況	年度前半の緊急事態宣言発令の影響で、障がい者サービスの音訳技術レベルアップ講習は中止を余儀なくされたが、10 月には小学校の学級など集団への読み聞かせを始める人向けに「読み聞かせ入門講座　読み聞かせの“きほん”――本選びを中心に」を行った。また、11 月には図書館におはなし会の読み手として参加協力しているボランティアを対象に、読み聞かせボランティアスキルアップ講座「すてきな紙芝居の世界」を実施した。 わたげの会、三鷹市文庫連絡会と共催のおとなが楽しむおはなし会は、感染予防拡大の影響で当該年度も中止となった。

事業項目	**「みたかとしょかん図書部！」の活動の充実**
取組内容	・ビブリオバトル、交流イベントの企画・運営 ・同世代への情報発信
取組状況	新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を受け、従来４月に実施しているキックオフミーティングを 11 月まで延期した。同月 28 日に実施したキックオフミーティングには 15 人が参加した。活動はそれから毎月、計５回行い、しおりコンテスト、ビブリオバトル、読書会、みたかとしょかん図書部！新聞の作成、春休みには幼児向けのおはなし会を実施する等、積極的に活動した。

事業項目	**市民団体との連携と活動の支援**
取組内容	・三鷹市文庫連絡会との協働事業の実施 ・ボランティア団体の活動紹介
取組状況	三鷹市文庫連絡会との協働事業については新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて中止となった。 図書館から地域文庫へ２文庫に対し、104 冊の長期貸出を行った。

事業項目	**市民との協働と交流による事業の推進**
取組内容	・市民参加型事業の充実 ・人と人が交流する事業の充実
取組状況	年度初めの緊急事態宣言を受けて、原則として図書館サポーター活動は休止したが、６月の宣言解除以降は感染防止対策を徹底した上で順次活動を再開した。ただ、本館の図書館フェスタやガーデンカフェ、南部図書館みんなみフェスタ等、利用者を積極的に集めるためのイベントはほぼすべて中止した。キックオフミーティングを４月から 11 月に延期して活動が再開された「みたかとしょかん図書部！」は、しおりコンテスト、みたかとしょかん図書部！新聞の発行等、積極的に活動した。また西部図書館サポーターについては活動再開のため再度募集を行った。 本館では、大成高校ハンドベル部のミニコンサートを２年ぶりに 12 月開催し、ハンドベルの音色が館内に響き、多くの利用者を楽しませた。

市民の期待に応える図書館

事業項目	**図書館サービス網の更なる充実**
取組内容	・井の頭 CC 図書室との協働による読書活動の推進 ・移動図書館ひまわり号の巡回ステーション及び巡回予定の継続的な見直し
取組状況	井の頭 CC 図書室とは随時連絡を取り合い、情報や課題を共有した。 移動図書館ひまわり号については令和４年１月に北野情報コーナーにステーションを新設し、６回の巡回で、貸出人数 18 人、貸出点数 34 冊の実績があった。巡回開始日には所管課の協力で「新春わくわく市」も開催され、新ステーションの開始を盛り上げた。令和２年 10 月に開設した三鷹げんきステーションについても通年の巡回で、351 人 1,630 点の貸出を実現し、安定した実績を残した。次年度以降、市民に対する情報提供を進め、引き続き利用者の拡大に向けた取り組みを行っていく。

事業項目	**市民のニーズに対応する人財の育成**
取組内容	・専門的知識の習得に向けた職場研修の実施 ・外部機関による実務研修への派遣 ・司書資格取得のための支援
取組状況	レファレンス能力向上のため、職員研修を実施した。また、司書講習についてはオンライン形式で実施されることになり、職員１名が参加した。 利用者アンケートでは職員の接遇について、おおむね満足度が高い（81.08%）が、引き続き、OJT に加え、職場研修、派遣研修を活用し、継続的・計画的に人財育成に取り組んでいく。

事業項目	**学校図書館との連携**
取組内容	・合同研修の実施 ・リサイクル図書の提供
取組状況	新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、事前予約制による人数制限を行い、学級文庫の貸出を実施した。また、学校司書と市立図書館との連絡会をオンラインで開催した。 緊急事態宣言中を除き、土曜日の学校図書館地域開放事業についても実施した。 年２回リサイクル図書を提供したほか、学習支援セットなどを図書館から貸出配送して提供し、調べ学習用図書資料等の充実に努めた また、図書館のティーンズ担当が中学校の図書室を訪問して、学校司書と意見交換を行った。

事業項目	**関係部署及び関係団体との連携**
取組内容	・共催による事業や企画展示の実施 ・出前型事業の実施
取組状況	当該年度も健康推進課と共催の「ココロの休けい、とってますか？」の展示に伴う資料展示や、「認知症にやさしいまちみたか」関連展示、「みたか太陽系ウォーク」関連展示など、様々な展示を実施した。障害者週間には企画展示「どうやって暮らしているの？私たちに何ができるの？」を実施するなど取り組みを進めた。総合保健センターで実施される母親学級における図書館利用法紹介事業（11 回実施、193 名参加）やすくすくひろばで行われる「あかちゃんでまえとしょかんにこにこ」は、年 6 回の予定日のうち、4 回の開催で、貸出人数 35 人、貸出冊数 152 冊の利用があった。

事業項目	**情報発信の充実**
取組内容	・多様な媒体での情報発信 ・関係部署等との連携による情報発信
取組状況	図書館の事業等について広報みたか、市及び図書館ホームページ、図書館だより（年４回）、メールマガジン（定期発行 12 回＜58 号～69 号＞、臨時号１回）などで情報発信した。また、11 月には電子雑誌サービスの実証実験についてＦＭラジオ番組「三鷹くちこみテレフォン」で告知を行ったほか、J:COM の地域ニュースで放送される「ぶらり図書館」にも参加した（収録は年度内２回。新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため中断）。その他、当該年度は YouTube 三鷹市公式チャンネルを活用した職員の絵本の読み聞かせ動画の配信など、様々な情報発信を行った。今後も、さらにきめ細かい情報提供を図っていく。

事業項目	**点検・評価の推進と利用者意見の収集**
取組内容	・利用者懇談会の開催 ・利用者アンケートの実施
取組状況	令和２年度の数値目標を確認し、図書館活動に対する点検・評価を実施、三鷹市立図書館協議会の意見を付して教育委員会で審議し、その結果を公表した。 令和３年度の点検・評価にむけて、２月 22 日から３月６日にかけて利用者アンケートを実施した。新型コロナウイルス感染症感染予防対策として、前年度に引き続き、WEB を利用したアンケートも継続した。

『令和３年度 三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価』に対する意見書

第 21 期三鷹市立図書館協議会

第 21 期三鷹市立図書館協議会は、令和４年５月及び６月の図書館協議会定例会において『令和３年度 三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価』について意見交換を行い、本意見書をまとめた。

１．全体的意見

令和３年度は、コロナウイルス感染症拡大の中、前年度の経験を活かしながら活動した一年間であった。計画どおりの事業実施は難しかったものの、数値目標および各種事業は多くの成果を挙げた。

２．数値目標に対する評価

令和３年度は、コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたものの、令和２年度のように休館せずに、開館時間短縮により運営を継続した点は評価できる。数値目標は、「図書館の利用者数」の達成率が低い結果となったことは残念であった。しかし、「貸出点数」「予約点数」は目標を大きく上回った点は、評価できる。今後は貸出点数、予約点数が増加した要因の分析を期待したい。令和４年度も、コロナウイルス感染症拡大のリスクはあるものの、正常化できる部分は正常化し、目標達成を目指していくことを期待する。

目標値は評価の重要な指標であることから、その設定については説明可能な合理的根拠を示すことができるようにしておく必要がある。

貸出点数が増える一方で、有効登録者数が減少したことは懸念される。非利用者となっている市民にいかに訴求していくかの検討を強く期待したい。

３．図書館の活動に対する評価

今年度も、多数の項目に対して、詳しく点検が実施されており評価できる。個別の事業項目に対する意見は以下のとおりである。

3.1.「知る」「調べる」「学ぶ」を支える図書館

・図書館資料の充実

電子書籍サービスについて、一定の利用がみられたことは評価できる。今後、利用状況をモニターしながら、利用が継続されるよう、コンテンツの魅力化などに取り組んでほしい。

また、他自治体と比較して資料の提供までに時間がかかっている事案が見受けられた。選定から提供までの体制を見直し、より迅速に資料を提供できる方策の検討も期待したい。

・地域資料及び行政資料の収集

行政資料の積極的収集は評価できる。今後、庁内レファレンス、議会図書室との連携を進め、庁内全

体から評価される図書館を目指してほしい。

・レファレンスサービスの充実

レファレンスサービスについて、一定の成果が出ていることは評価できる。今後は、WEB レファレンスに加えてチャットなど新たな方式を活用したサービスを調査研究し、利用者の開拓を期待したい。

・情報通信技術の進展に対応するサービスの提供

図書館の WEB サイトでも多くの情報を提供していることは評価できる。今後、WEB サイトのアクセス数（クローラーなどをのぞく）も評価項目に入れることで、図書館の活動をより包括的に評価できると考える。

3.2.すべての人に読書の楽しみを広げる図書館

・読書の楽しみを提供する図書館活動の充実

コロナで中止となっていた事業について、令和 4 年度は可能な範囲で実施することを期待したい。

・すべての人に届くサービスの充実

配達サービスについて、今後、さらなる取り組みを進めてもらいたい。対象者や広報の仕方の見直しなども考えられる。

対面朗読は、他自治体で、WEB 会議システム（Zoom など）の活用が始まっている。今後はそうした方式も調査研究し、実施してもらいたい。

視覚障害者等の利用者へのサービスについて、読書バリアフリー法が制定され、国の基本計画も策定されている。今後、三鷹市としても東京都や周辺自治体の取り組みを注視しつつ、積極的な取り組みにつなげていってほしい。

・『みたか子ども読書プラン 2022』の推進

POP 大賞について、応募作品数や今後の改善点が書かれているが、この事業の効果が分かるような情報も今後は記載してほしい。

3.3.市民とともに歩み、交流する図書館

・市民団体との連携と活動の支援、市民との協働と交流による事業の推進

コロナで中止となっていた事業について、令和 4 年度は可能な範囲で実施することを期待したい。

3.4.市民の期待に応える図書館

・学校図書館との連携

図書館のティーンズ担当が中学校の図書室を訪問したことは評価できる。なお、今後は、「点検・評価」には意見交換を行った事実に加え、その成果も記載してもらいたい。

・情報発信の充実

さまざまな方法を活用して情報発信に努めた点は評価できる。メールマガジンや携帯サイトなどもあるが、今後は、Twitter、Instagram など普及している SNS などの活用も求められる。また、三鷹市の図書館に関わる情報のうち、統計情報などはオープンデータとして再利用可能な形式（CSV 形式）で公開することを期待したい。

・点検・評価の推進と利用者意見の収集

取組内容に「利用者懇談会の開催」が掲げられている。令和 4 年度はその実現を期待したい。

4. アンケート集計結果について

アンケートの回答中に「分からない」というものが多く見られる。サービスについて引き続き市民への周知が求められる。また、満足度をたずねる質問の場合は、その質問の前にサービスに関する知識あるいは利用経験をたずねるなどの工夫も考えられる。

回答者の年齢に偏りがある。より幅広い市民からの回答を得るため、今後、利用者の登録情報にあるメールアドレスを活用することも検討してほしい。

【参考資料：三鷹市立図書館利用者アンケートの実施結果について】

1　利用者アンケートの実施について

(1) 調査期間

令和４年２月 22 日（火）から３月６日（日）まで

(2) 調査方法

アンケート用紙を三鷹市立図書館各館に設置し、記載した来館者が市立図書館各館設置の回収箱に投函する方式と、図書館ホームページからアンケート回答する方式の２種類により調査を行った。

(3) 回収件数

三鷹図書館（以下「本館」という。）　56 件

東部図書館（以下「東部」という。）　15 件

西部図書館（以下「西部」という。）　５件

三鷹駅前図書館（以下「駅前」という。）　16 件

南部図書館みんなみ（以下「南部」という。）　１件

移動図書館ひまわり号　０件

三鷹図書館ホームページ　141 件

計 234 件

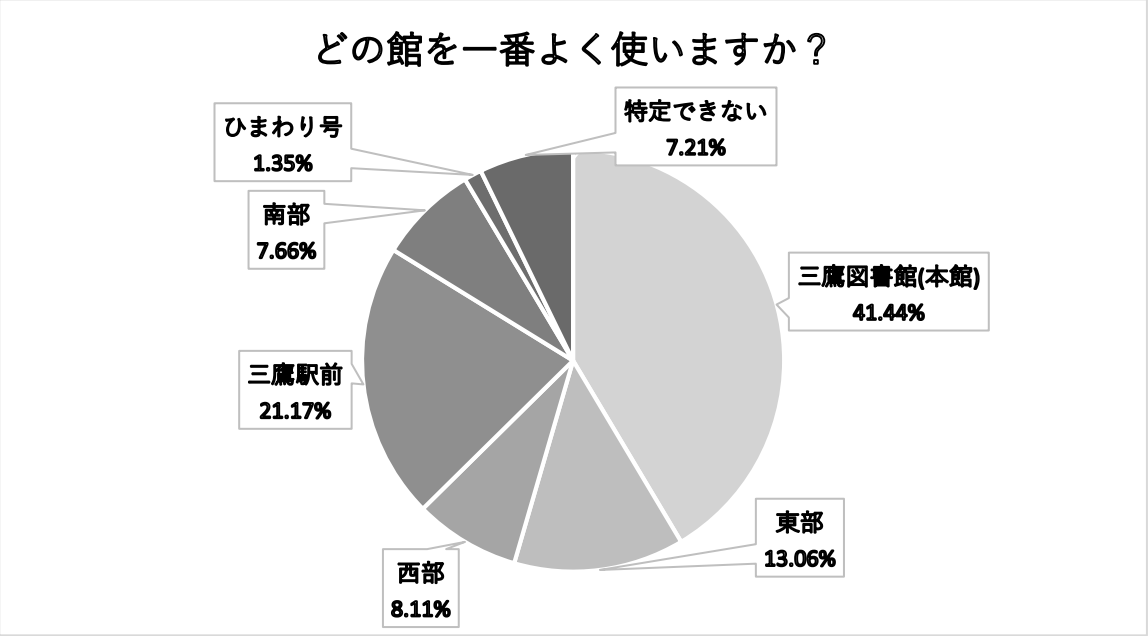
うち有効回答件数　222 件

2　集計結果

(1) 集計にあたって

質問２「どこの館を一番よく利用しているか？」の回答をもとに、館別に分類した。

複数の館を選択している回答については、「特定できない」というカテゴリーを設定した。



本館 92、東部 29、西部 18、駅前 47、南部 17、ひまわり号（以下「ひま」という。）３、特定できない（以下「未特定」という。）16 となり、本館利用者の回答が最も多い。

(2) 利用者満足度（４点満点）

利用者満足度は、①満足４点、②おおむね満足３点、③やや不満２点、④不満１点として集計し、点数化した満足度の指数をいう。⑤わからない、⑥記載無は利用者満足度を計る対象外とし、①～④を有効回答数として集計した。（※小数点第三位以下四捨五入）

ア　施設に関する利用者の満足度

質問項目	有効回答数	利用者満足度	
		R3 年度	R2 年度
施設(空調、トイレ、照明など)	217 件	3.05 点	3.18 点
バリアフリー(段差、エレベータ、授乳室など)	170 件	3.12 点	3.23 点
案内表示・掲示物	204 件	3.07 点	3.14 点
座席数	202 件	2.65 点	2.70 点

イ　図書館サービスに関する利用者の満足度

質問項目	有効回答数	利用者満足度	
		R3 年度	R2 年度
貸出冊数・期間	217 件	3.24 点	3.26 点
開館日数・開館時間	218 件	2.97 点	3.40 点
障がい者向けサービス（対面朗読、配達サービス等）	55 件	3.20 点	3.31 点
図書館システム（館内検索用パソコン、自動貸出機、予約照会機など）	206 件	3.11 点	3.12 点
図書館からの情報発信（ホームページ、メールマガジン、図書館だより等）	168 件	2.80 点	3.01 点
職員の対応（本や調べものの相談、態度、言葉づかい、対応の早さ）	206 件	3.23 点	3.34 点

ウ　図書館資料の充実度に関する利用者の満足度

質問項目	有効回答数	利用者満足度	
		R3 年度	R2 年度
一般向け図書（文庫本含む）	211 件	2.79 点	2.99 点
中学・高校生向け図書	88 件	2.92 点	3.16 点
児童向け図書（絵本、紙芝居含む）	123 件	2.96 点	3.27 点
ユニバーサル図書（点字、布えほん、大活字本、LL ブック等）	44 件	2.70 点	3.36 点
外国語の本・絵本	66 件	2.58 点	2.63 点
地域資料や行政資料	63 件	3.03 点	3.06 点
雑誌	158 件	2.77 点	2.83 点
新聞	107 件	3.13 点	3.18 点
ＣＤ	87 件	2.39 点	2.36 点

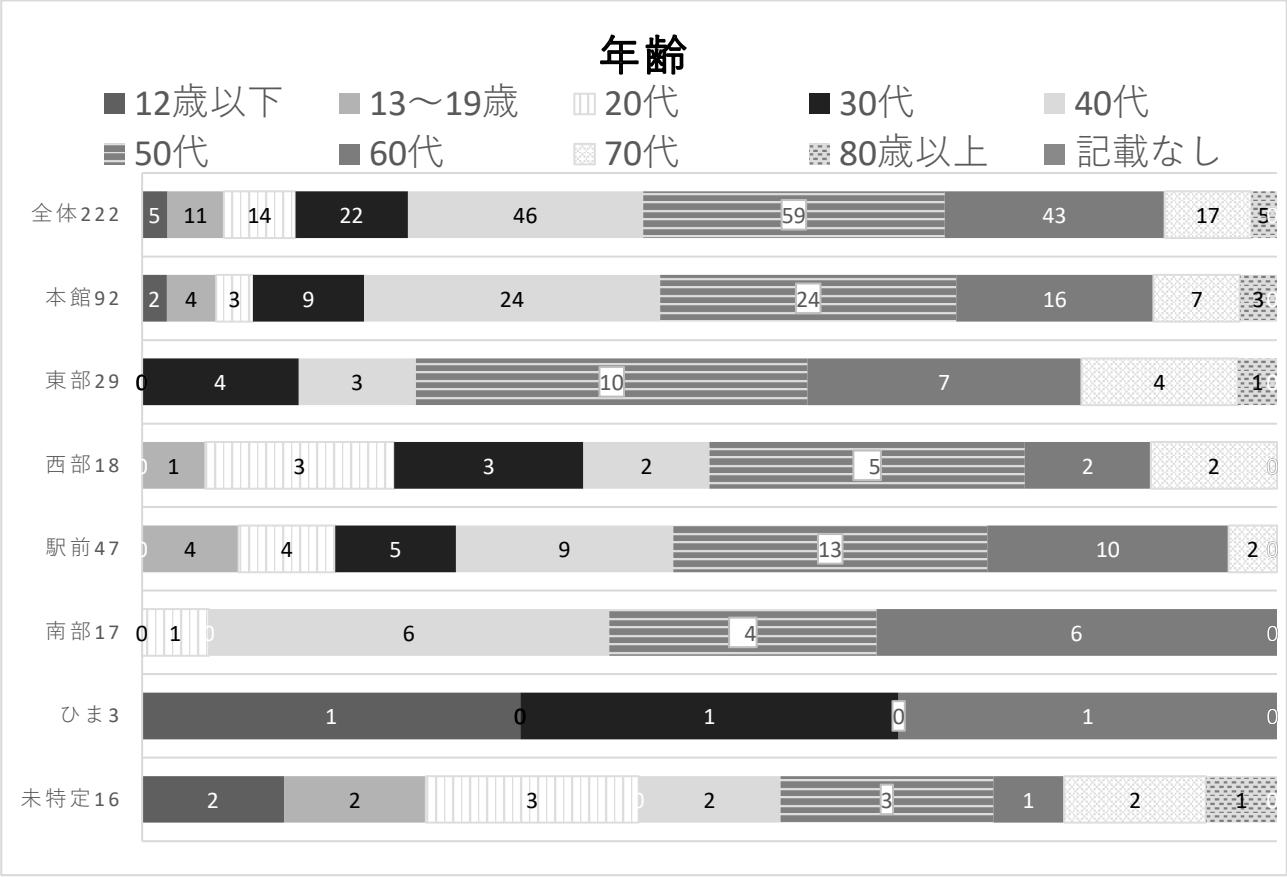
	オンラインデータベース（ヨミダス等）	62 件	2.69 点	2.85 点

エ　みたか電子書籍サービスの満足度（今年度新設）

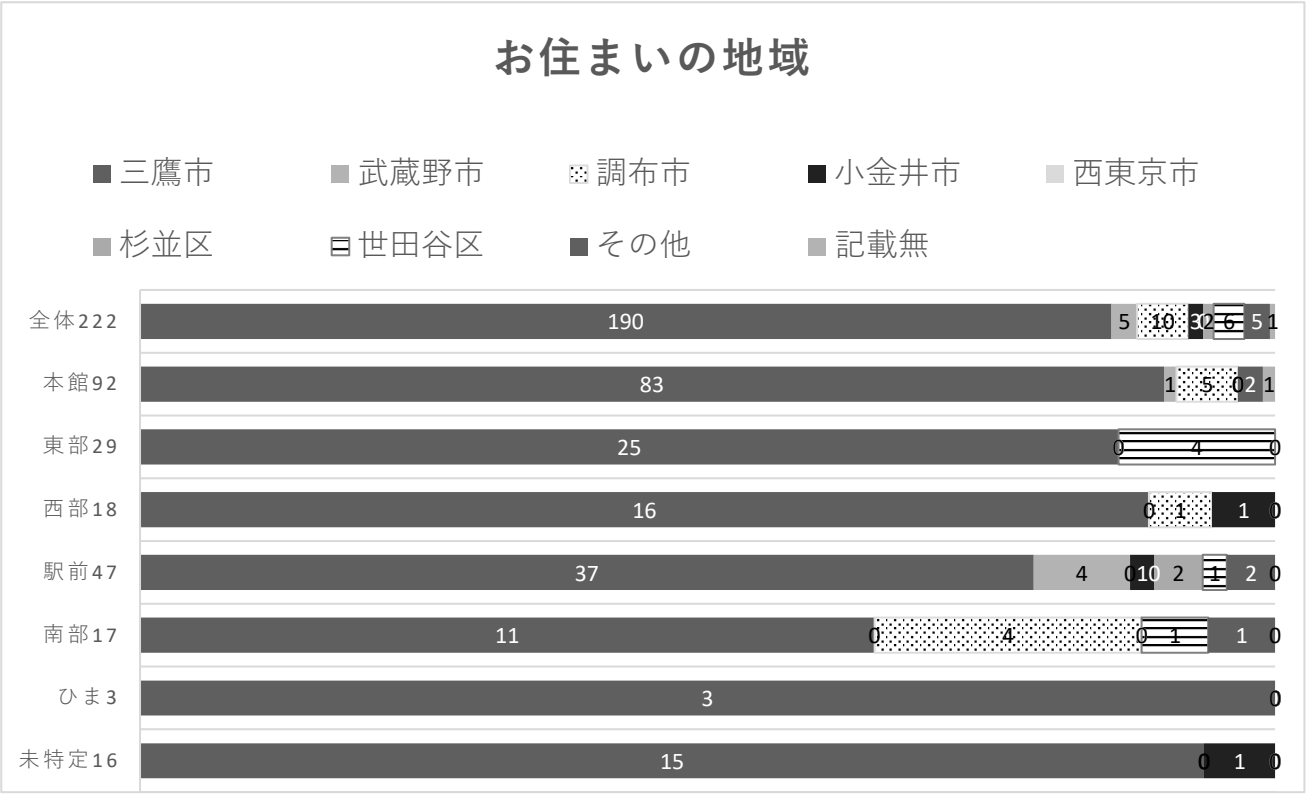
質問項目		有効回答数	利用者満足度	
			R3 年度	R2 年度
	電子書籍の蔵書数や構成	64 件	1.39 点	－

(3) 利用者アンケートの詳細（※小数点第二位以下四捨五入）

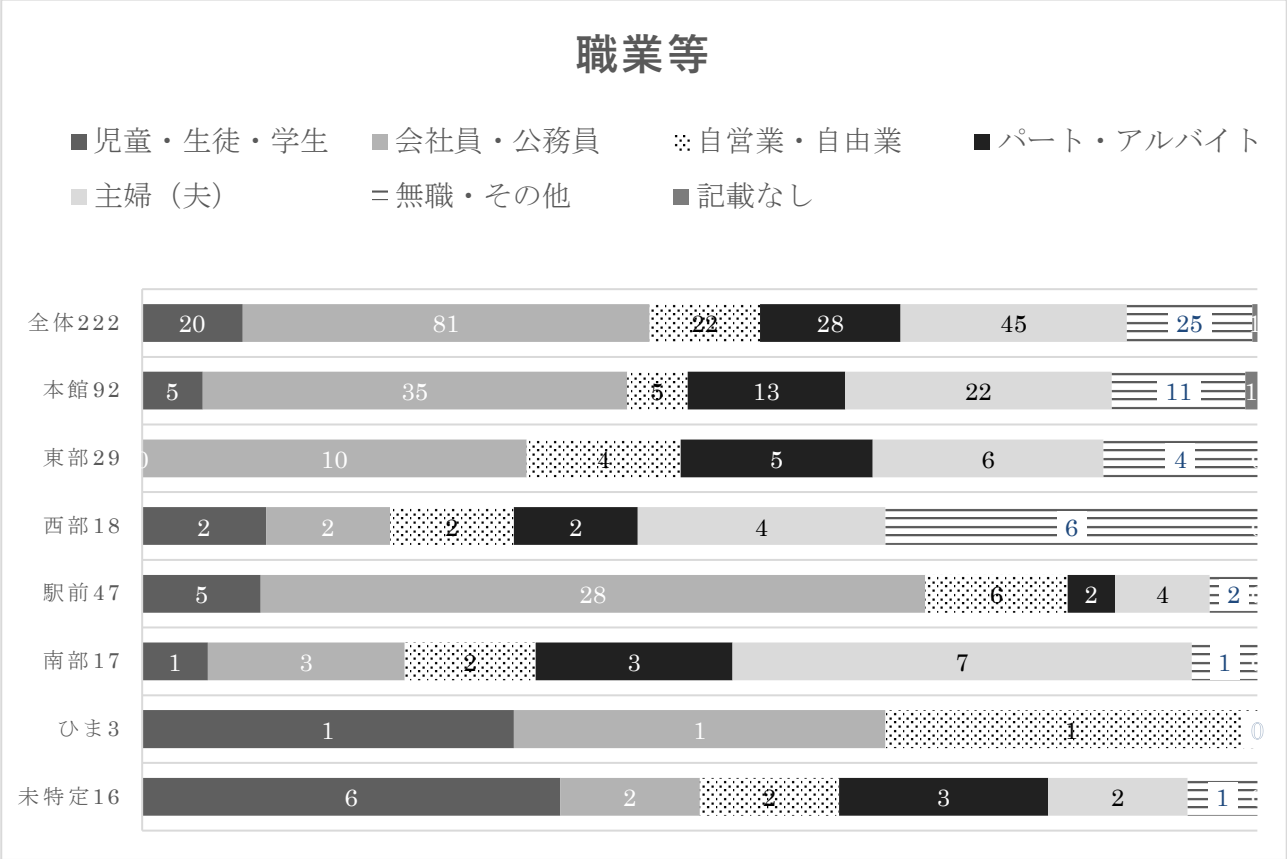
ア　回答者属性結果



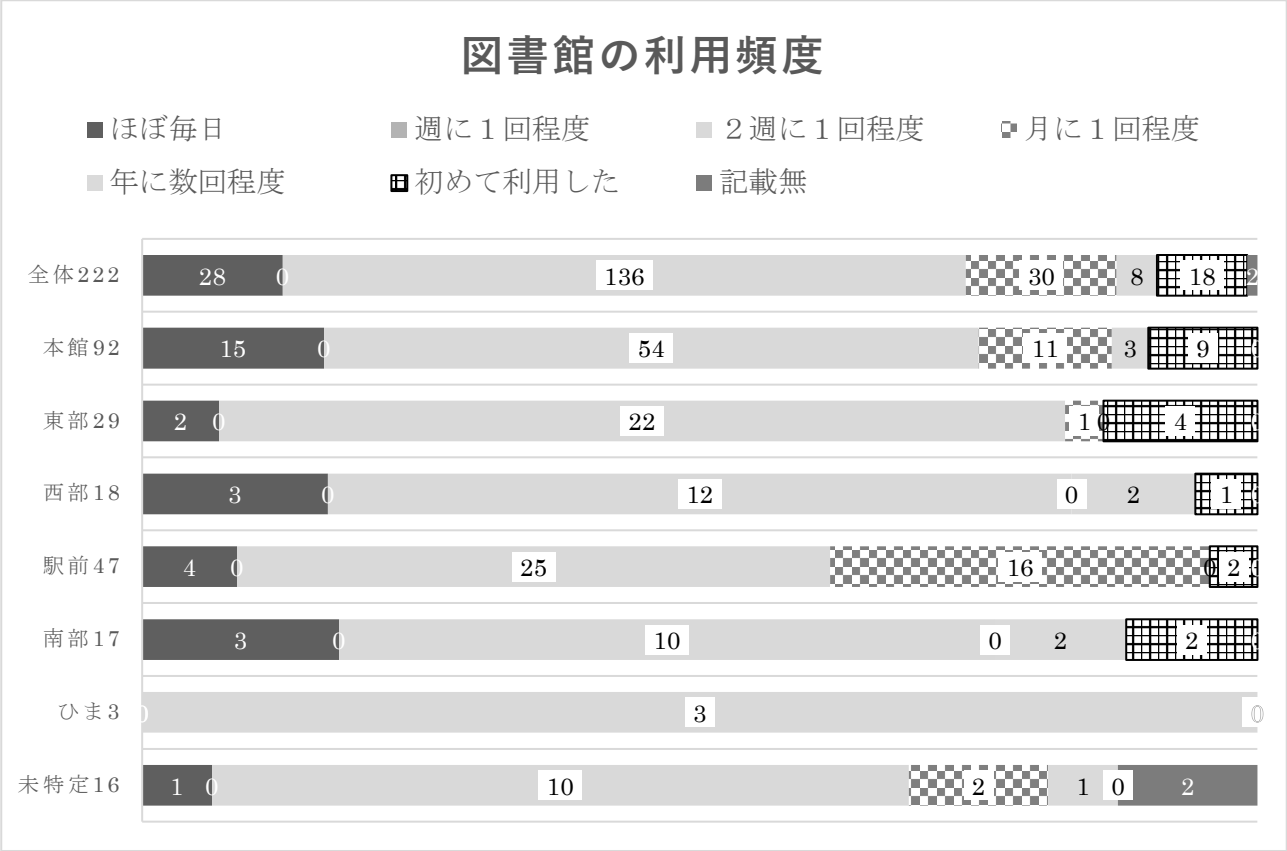
全体では、回答者が一番多いのは、「50 代」26.58%（59）、次が「40 代」20.72%（46）、「60 代」19.37%（43）と続いており、回答者のおよそ 66.67%を 40 代～60 代が占めている。



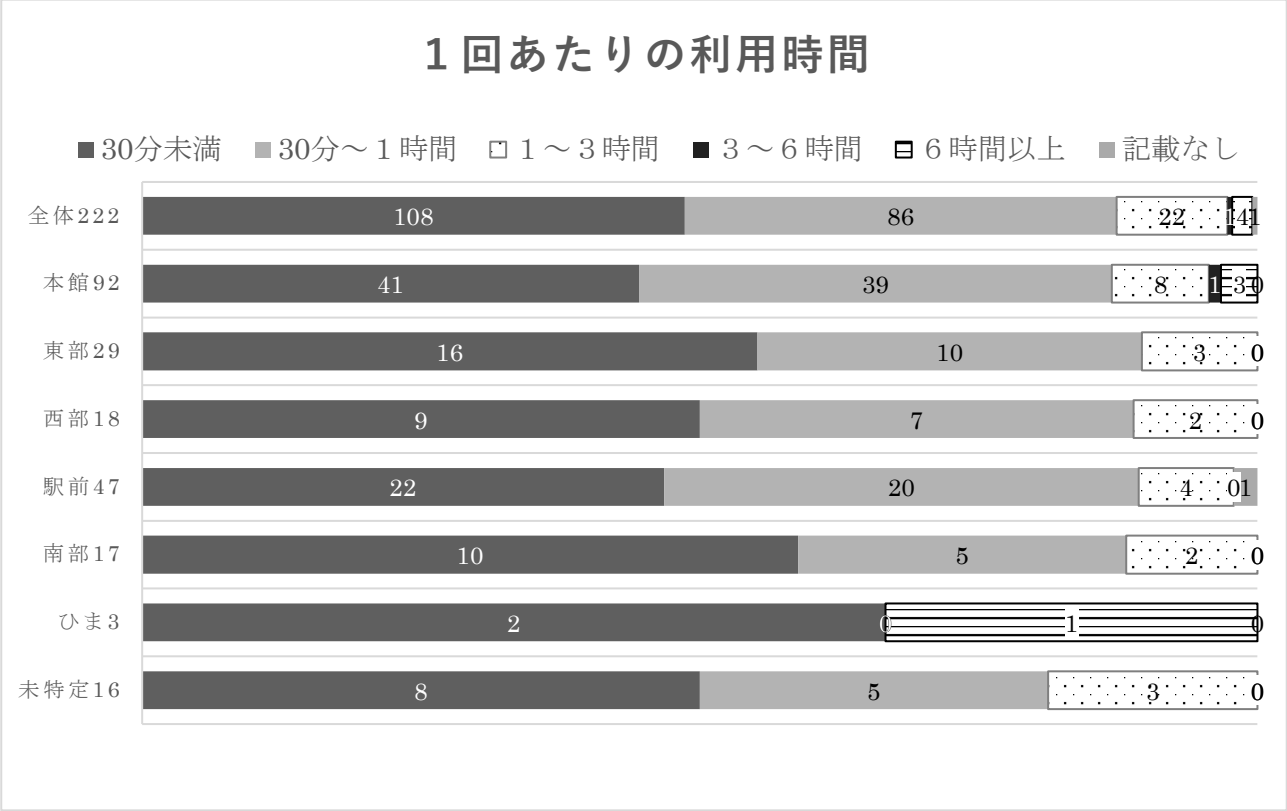
全体では、85.59%（190）が三鷹市在住と回答している。



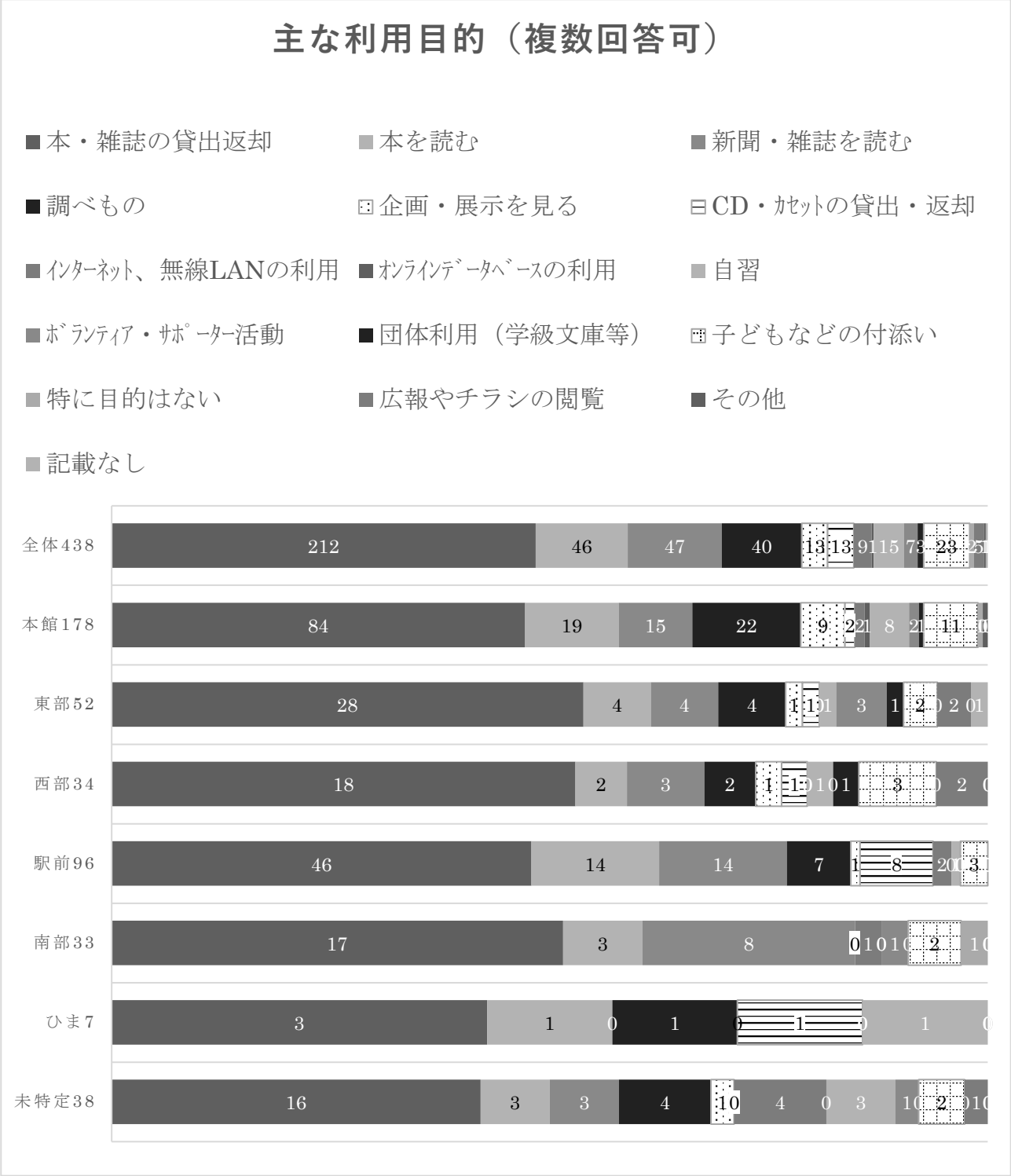
「会社員・公務員」36.49%（81）、「主婦（夫）」20.27%（45）、「パート・アルバイト」12.61%（28）、「無職・その他」11.26%（25）と続いている。



全体では「２週に１回程度」61.26%（136）が最も多くなっている。



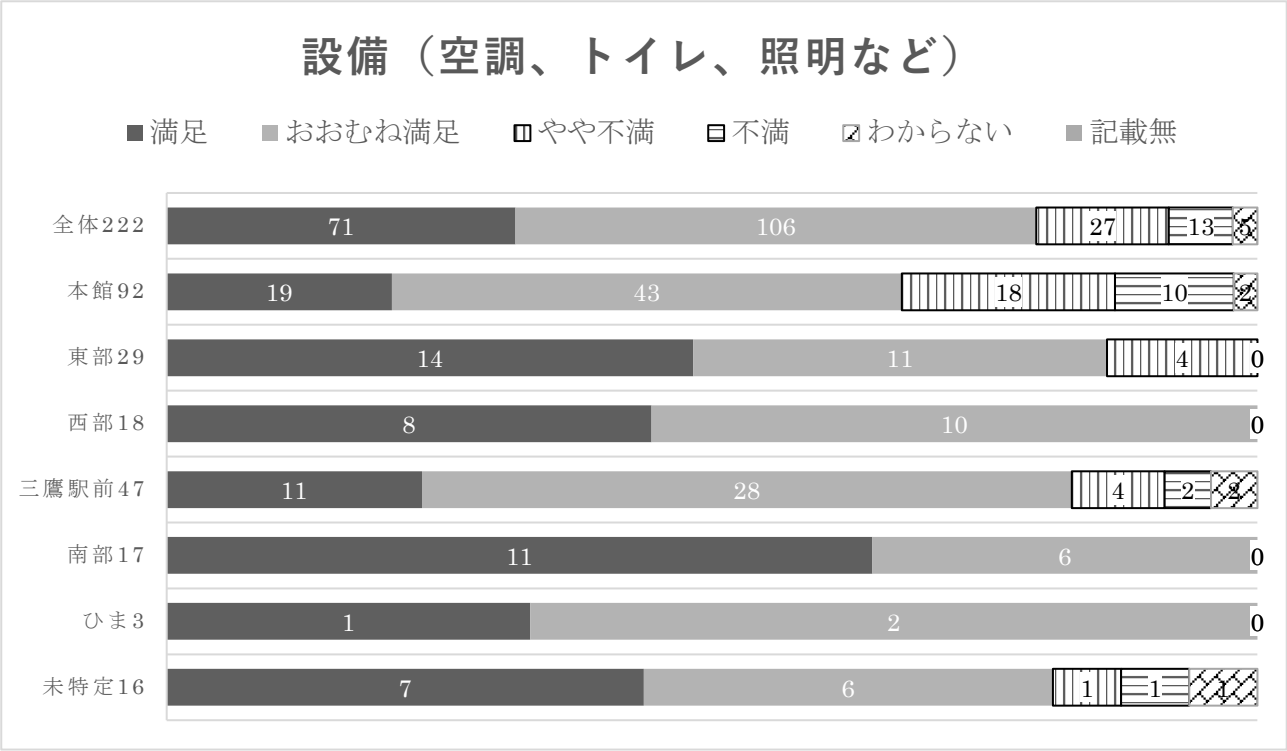
「30 分未満」48.65%（108）「30 分～１時間」が 38.74%（86）と、回答者の 87.39%が１回あたりの滞在時間が１時間未満となっている。短時間利用が主な利用傾向であると思われる。



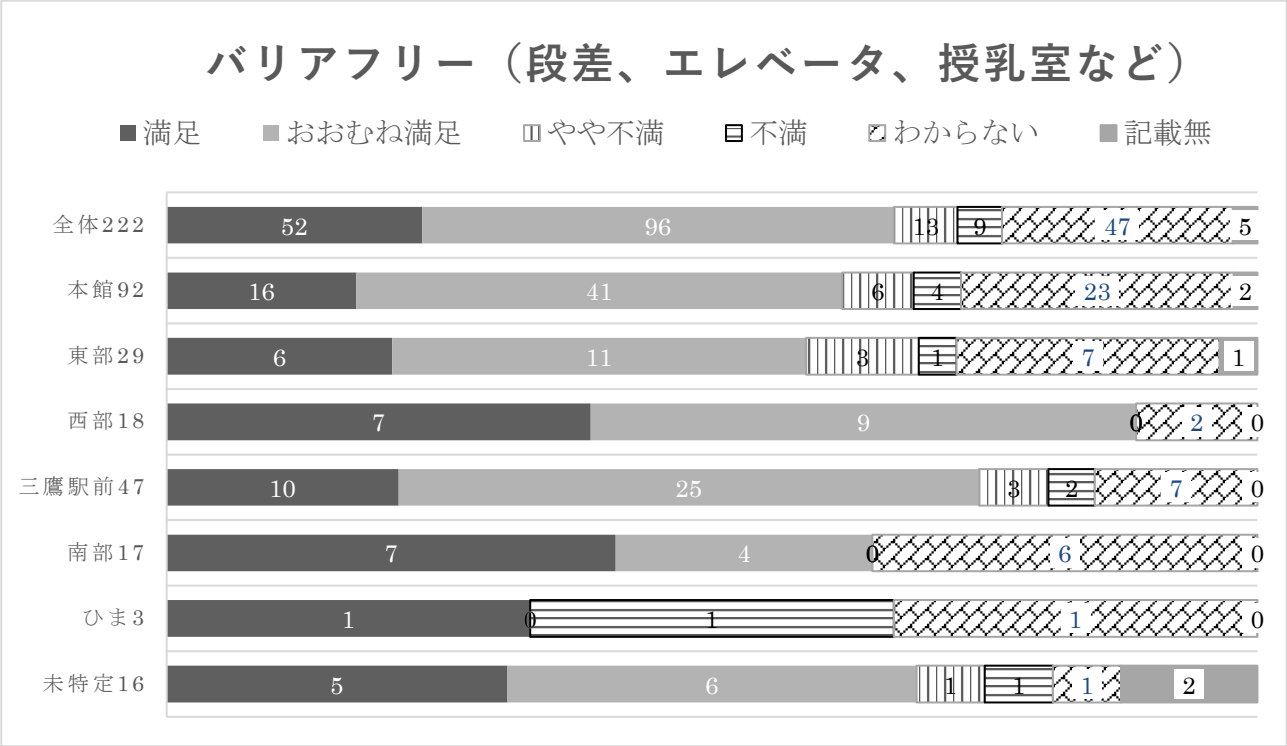
全体で見ると、図書館の来館目的は「本・雑誌の貸出返却」が 48.40%（212）と一番多い。

貸出期間の２週間毎に短時間利用で資料の貸出返却だけする滞在型ではない利用が回答者の主流であると考えられる。

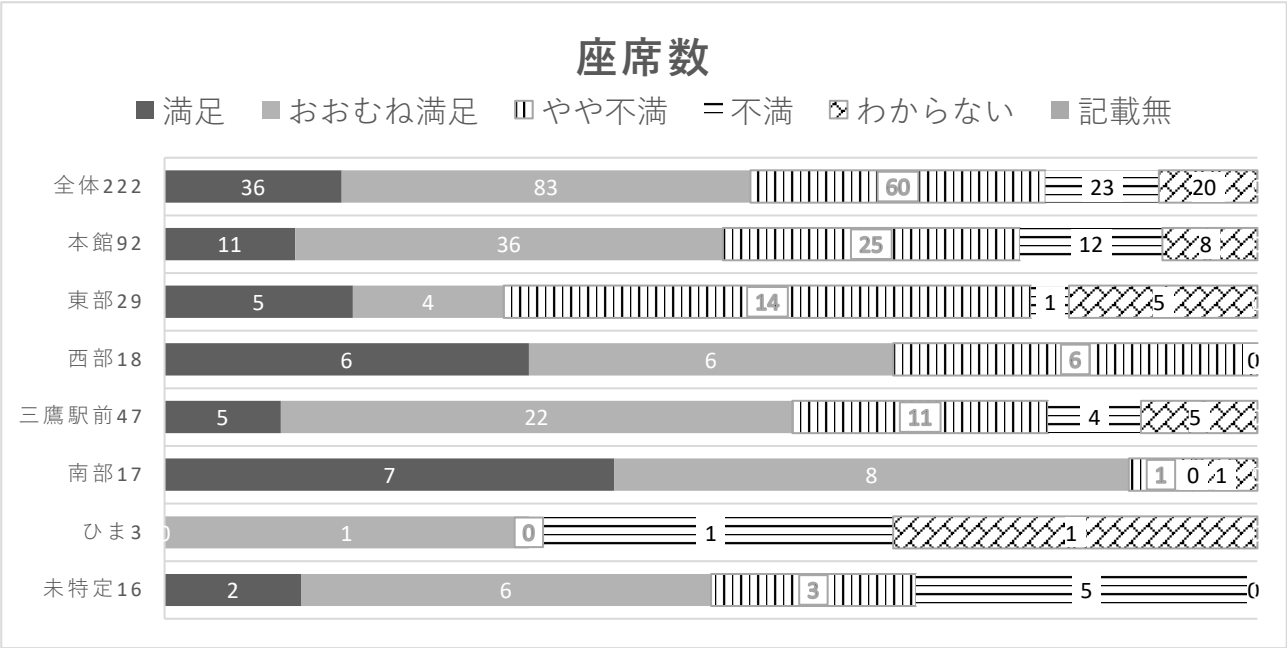
イ　施設に関する満足度調査結果（よく利用する図書館の設備等に対する満足度）



全体では、79.73%（177）の回答者が「満足」「おおむね満足」と回答している。館別では、令和２年度にリニューアルした西部、最も新しい館である南部の回答者が 100.00%（18）（17）設備に満足しており、平成 30 年度にリニューアルした東部が 86.21%（25）、平成６年度開館の駅前図書館 82.99%（39）、昭和 59 年開館の本館 67.39%（62）の順となり、リニューアルの有無や開館からの年数が施設の満足度に影響している傾向が見える。



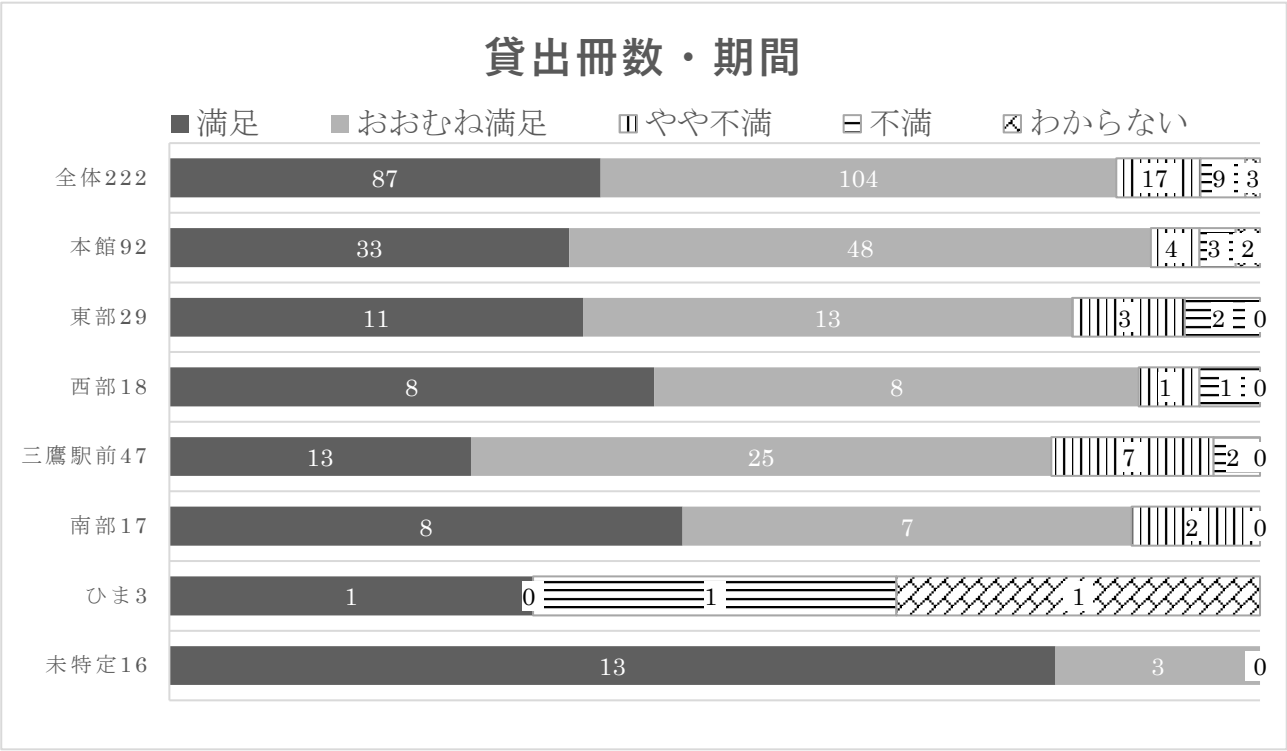
全体では、66.67%（148）が「満足」「おおむね満足」と回答している。



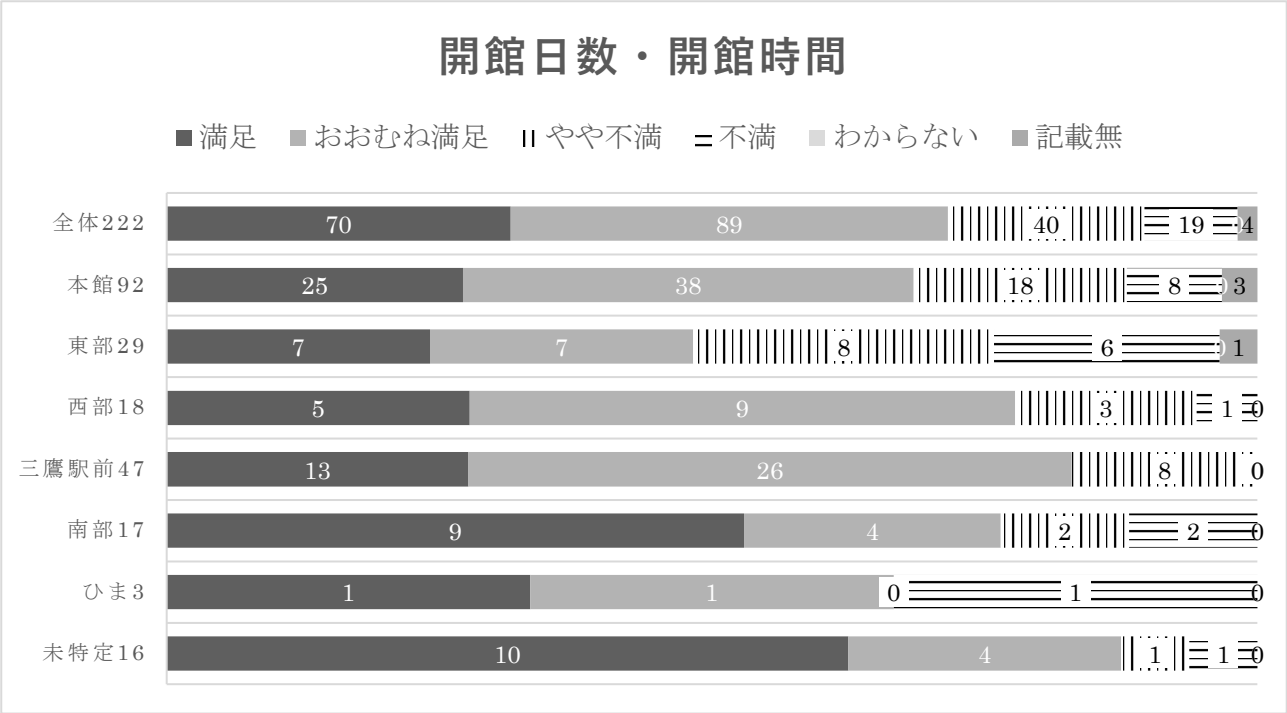
全体では、53.60%（119）が「満足」「おおむね満足」と回答している。37.39%（83）が「やや不満」「不満」と回答している。館別の満足度は、南部が88.24%（15）で最も高い回答となった。

座席数については、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策により定員数を大幅に減らして運用したことが満足度の低下に影響したものと思われる。今後どこまで利用者の安全・安心を確保しつつ席数を戻せるかが課題となる。

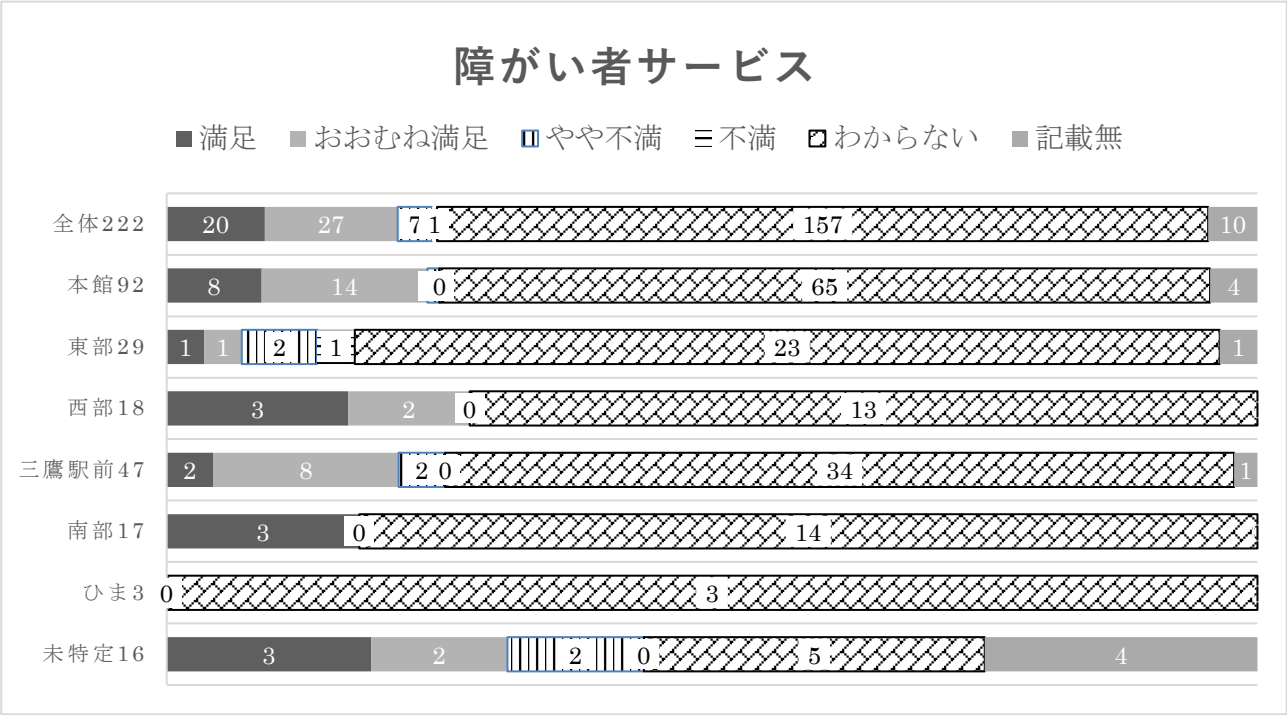
ウ　図書館サービスに関する満足度調査結果



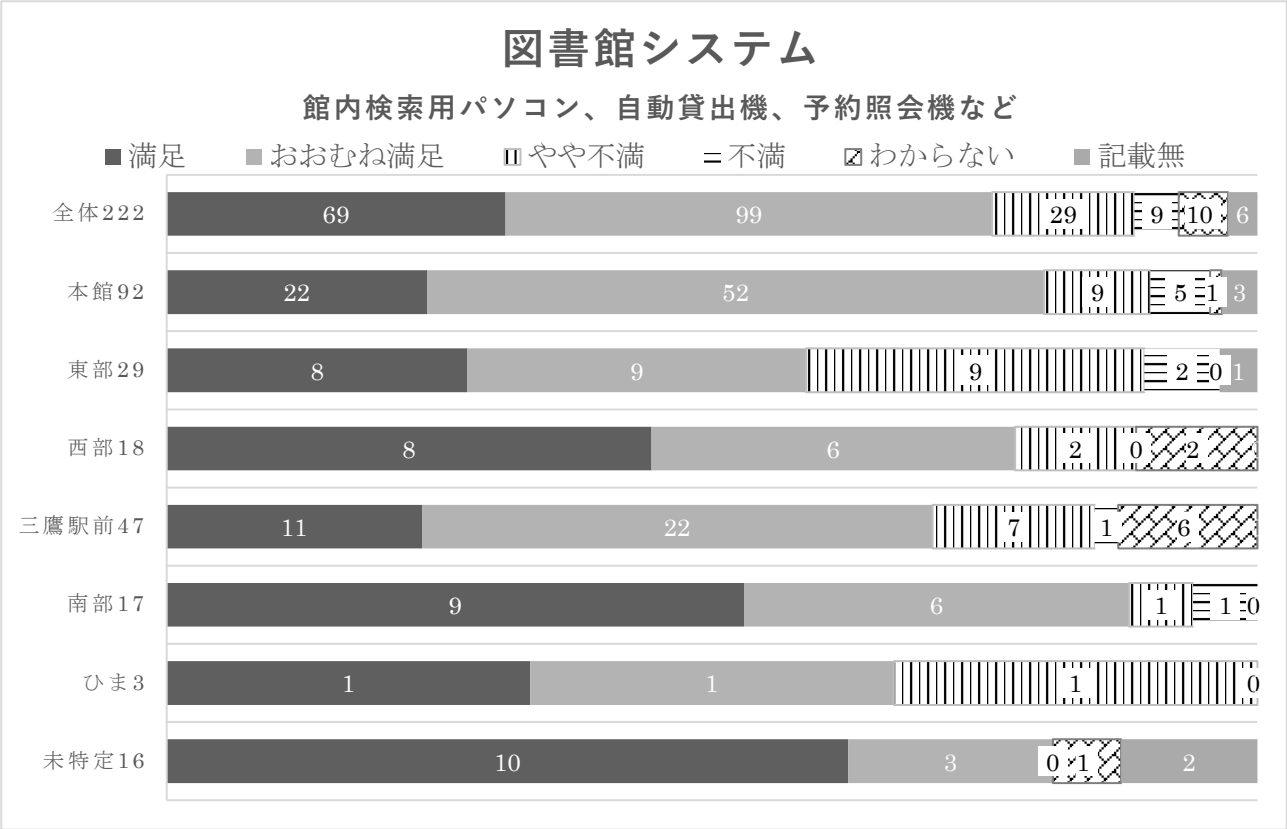
貸出冊数と貸出期間について、全体で86.04%（191）が「満足」「おおむね満足」と回答している。



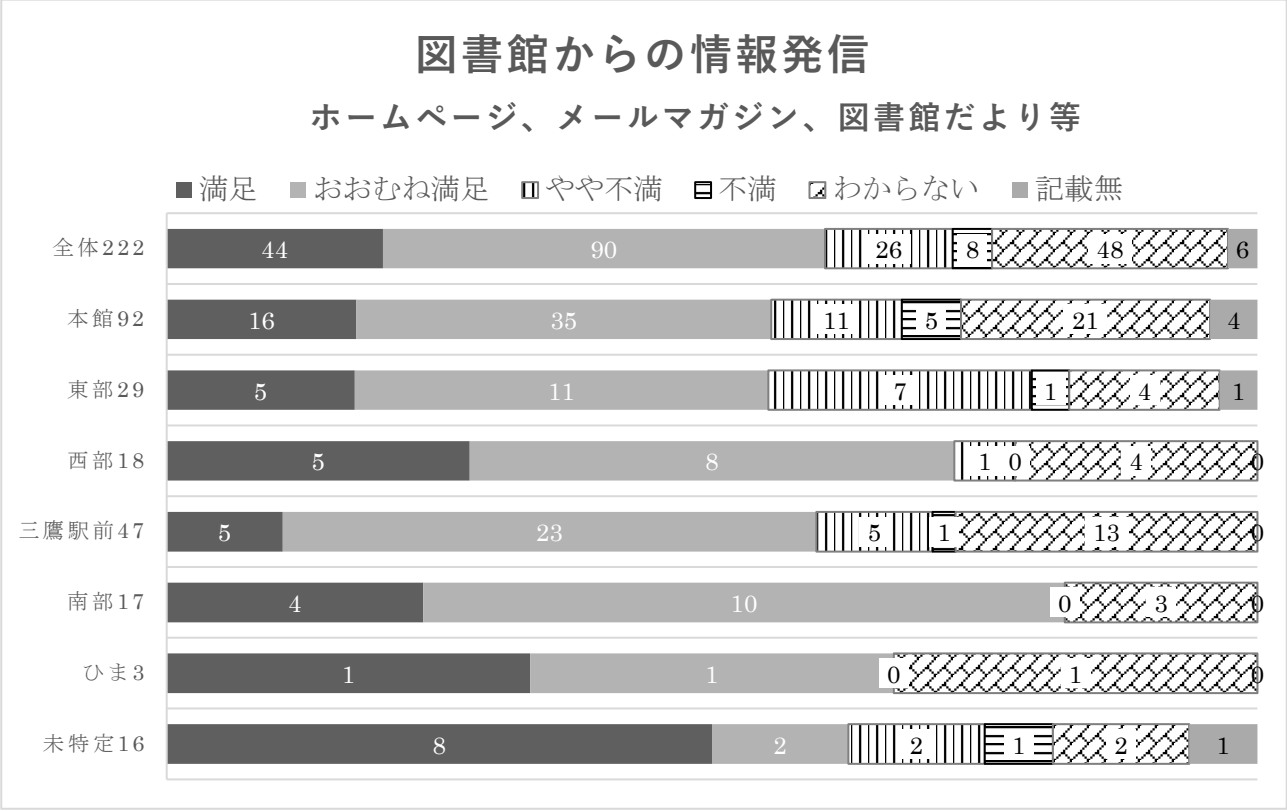
全体では 71.62%（159）の回答者が、「満足」「おおむね満足」と回答している。回答者に図書館の開館時間・開館日についておおむね不満がないことが読み取れる。なお、26.58%（59）が「やや不満」「不満」と回答している。



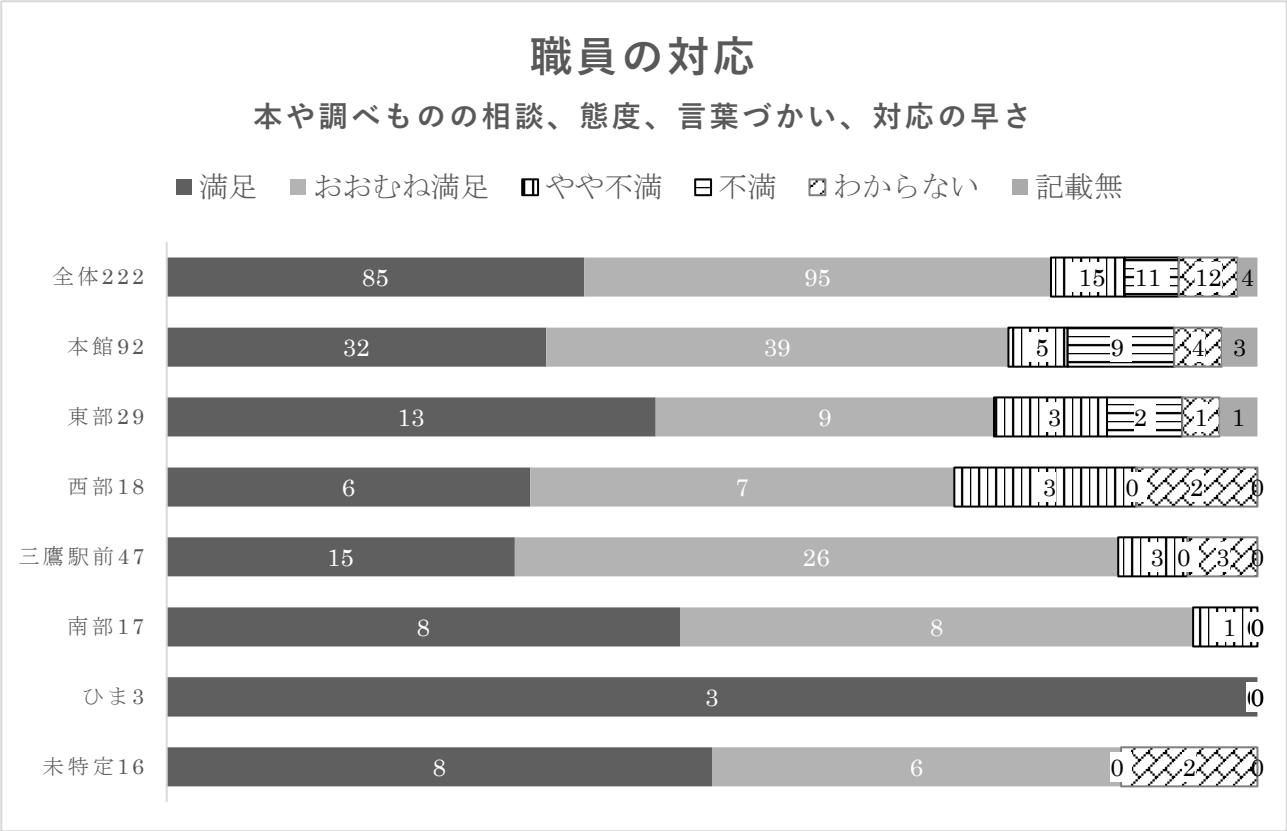
全体では、75.23%（167）が「わからない」「記載無」としている。これはサービスに対する認知度が低いことと、実際に利用しないとサービスが実感できないこと等が影響しているものと思われる。



全体では 75.68 %（168）が「満足」「おおむね満足」と回答している。

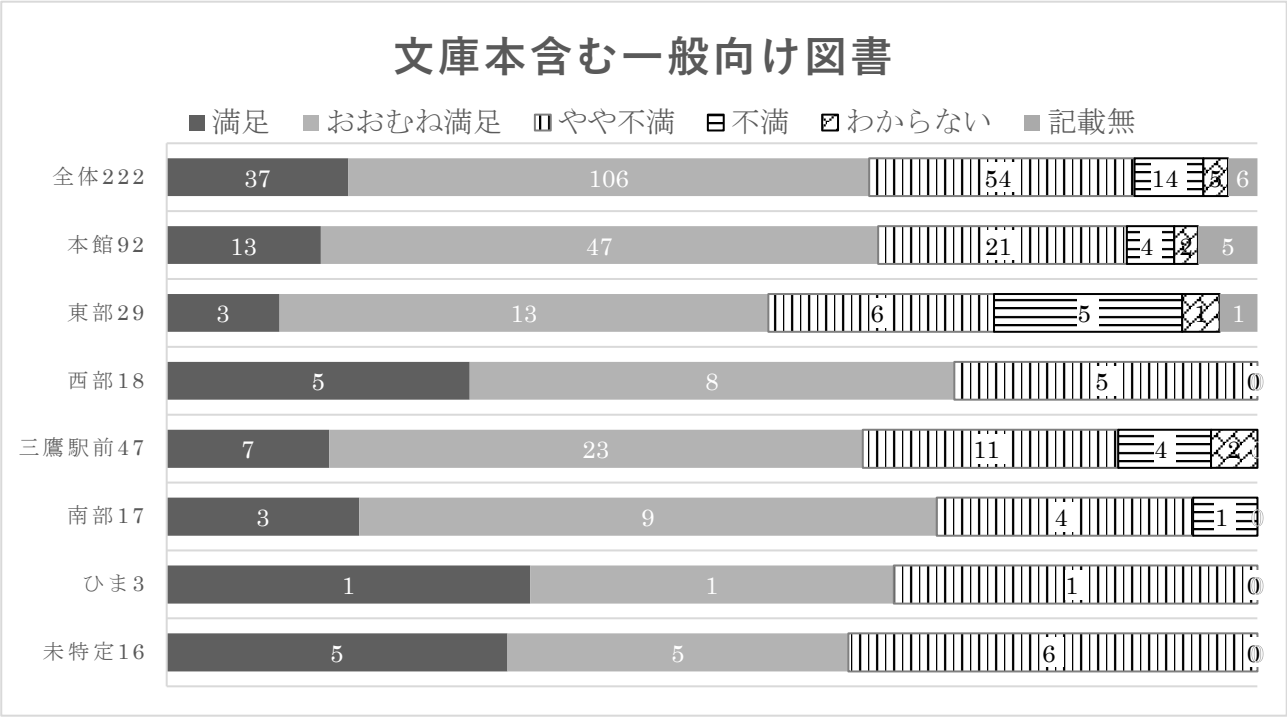


全体では、60.36%（134）が「満足」「おおむね満足」と回答したが、一方で「わからない」「記載無」の回答が 24.32%（54）となった。情報発信力の強化が必要である。

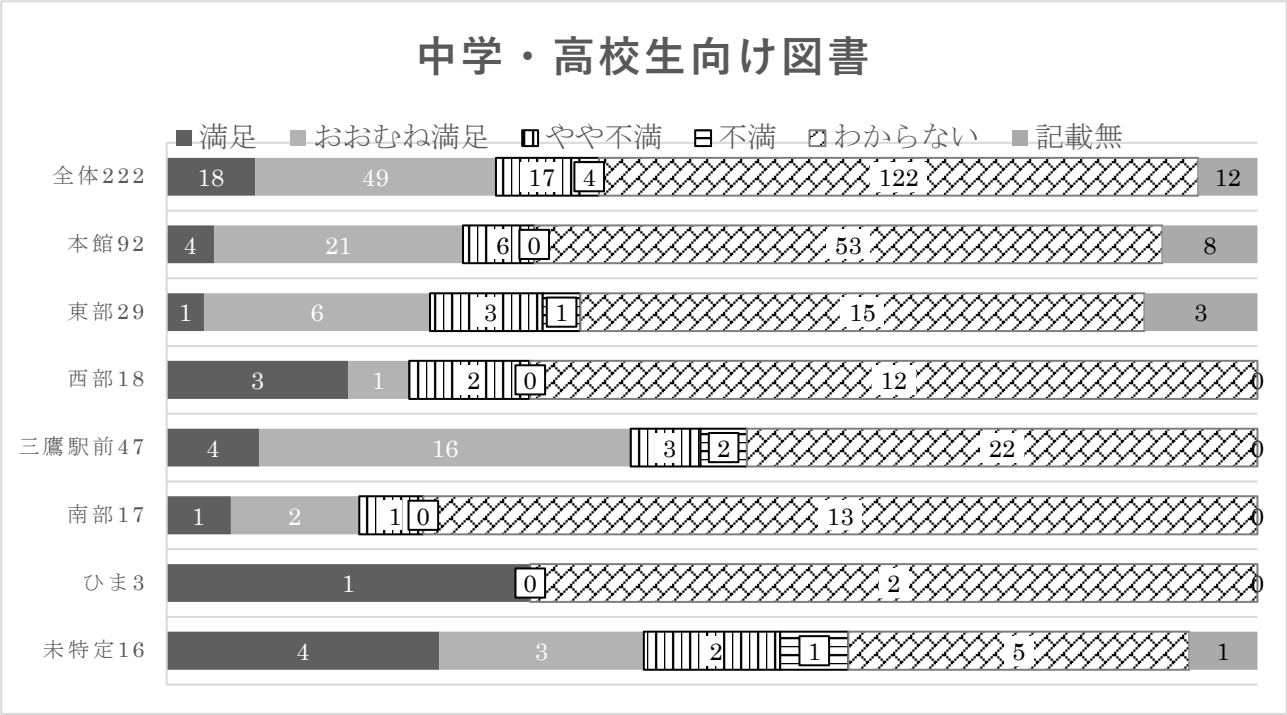


全体では、81.08%（180）が「満足」「おおむね満足」と回答している。おおむね職員の接遇については回答者の満足を得ていると言える。

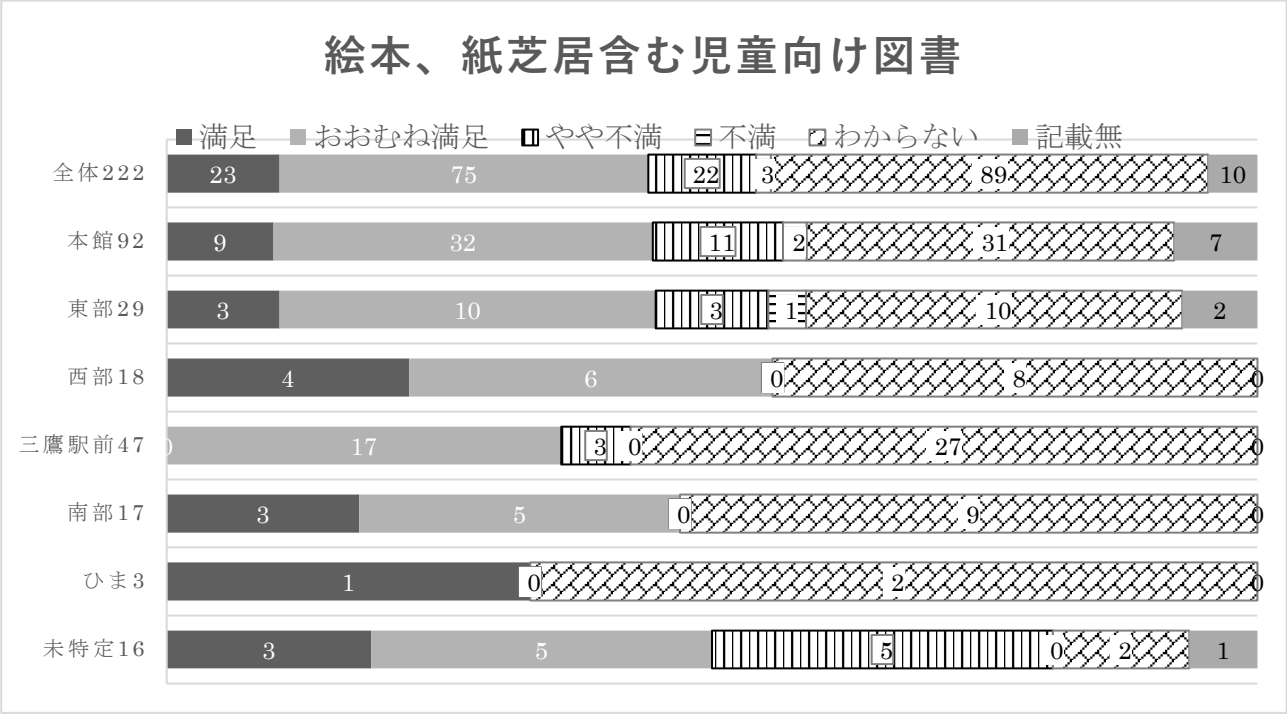
エ　図書館資料の充実度に関する満足度調査結果



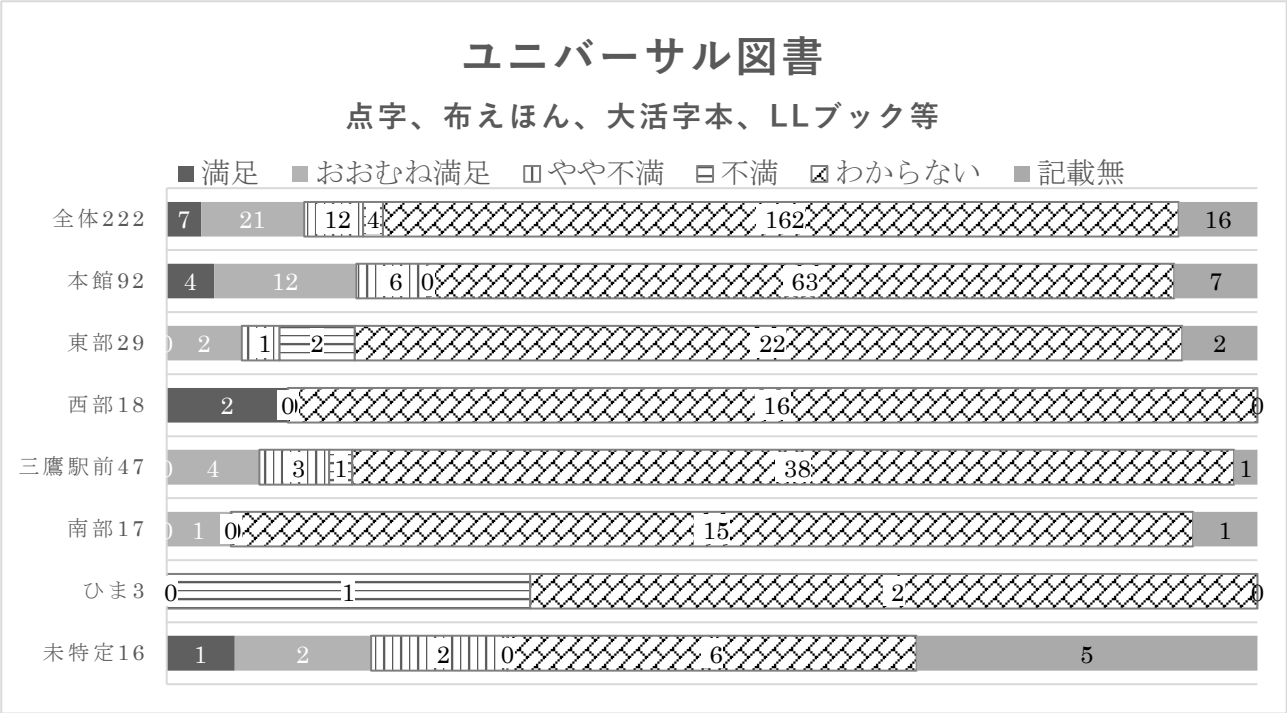
全体で64.41%（143）が「満足」「おおむね満足」と回答している。一方で30.63%（68）が「やや不満」「不満」と回答している。



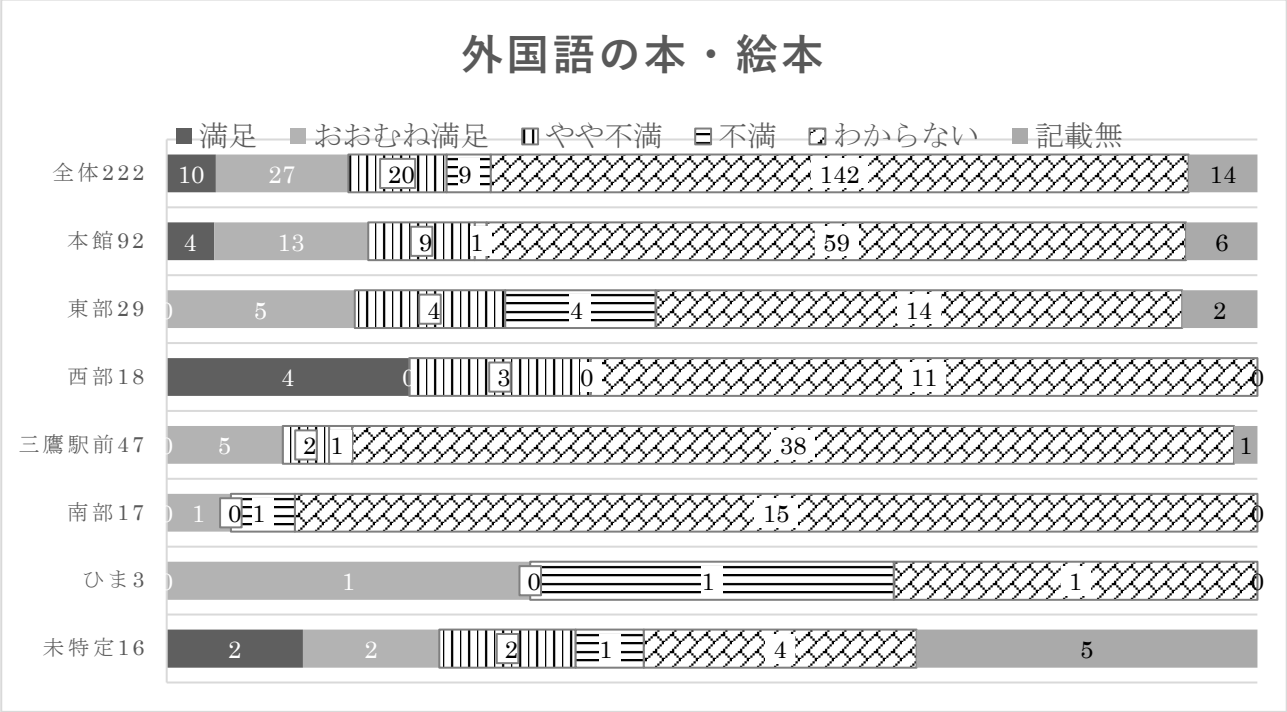
全体で 60.36%（134）が「わからない」「記載無」としている。回答者の年齢層の問題で一層認知度が低下している可能性がある(回答全体としての「満足」「おおむね満足」の率は 30.18%)。



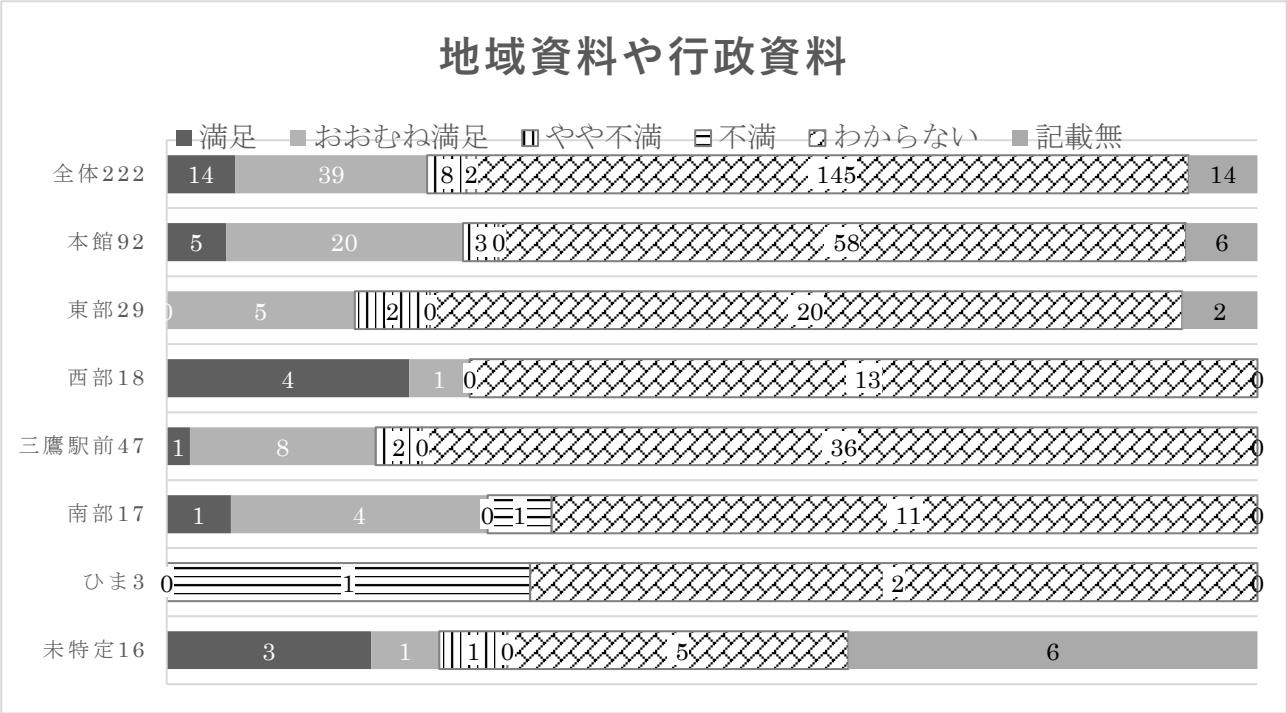
全体で、「わからない」「記載無」を除いた回答数（123）では、79.67%（98）が「満足」「おおむね満足」と回答している（回答全体としての「満足」「おおむね満足」の率は 44.14%)。



全体で、80.18%（178）が「わからない」「記載無」とした。

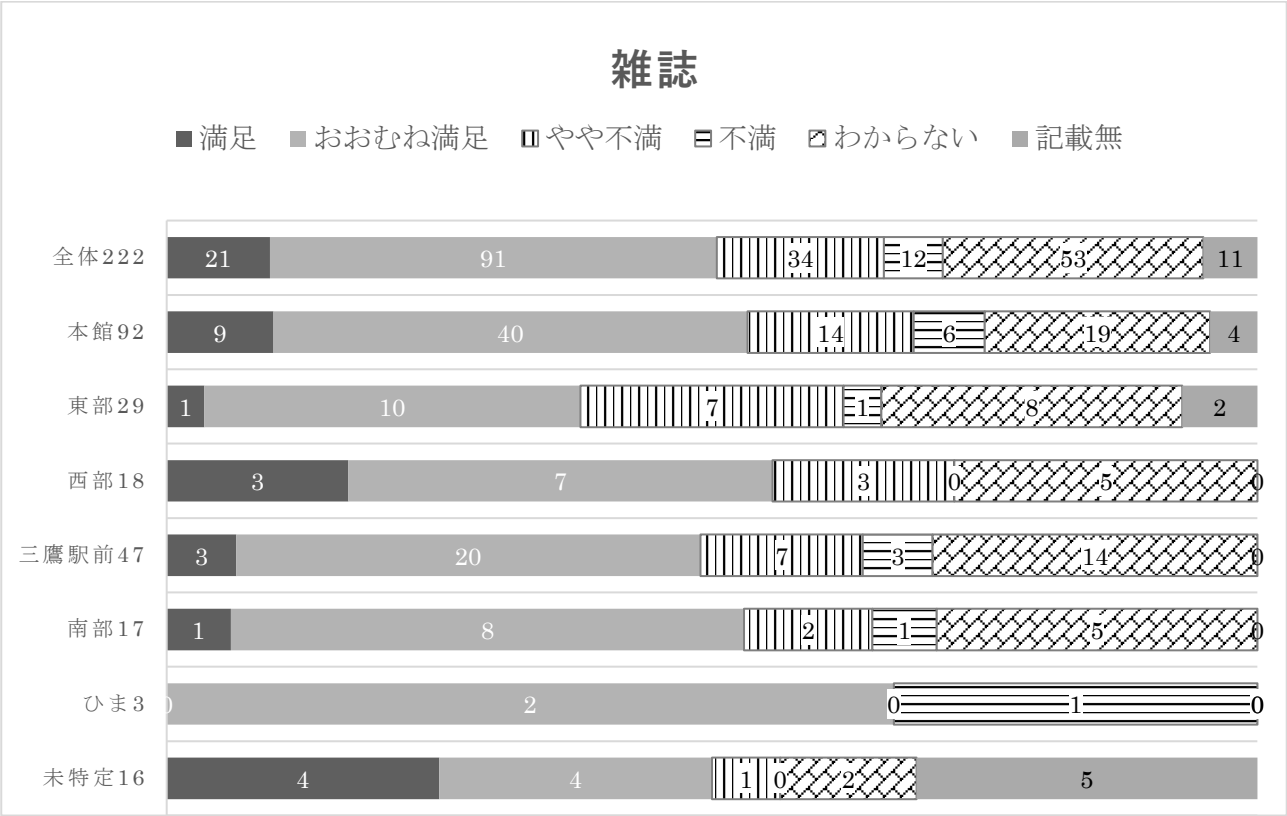


全体で、「わからない」「記載無」が、70.27%（156）だった。これらを除くと 56.06%（37）の回答者が「満足」「おおむね満足」と答えている。

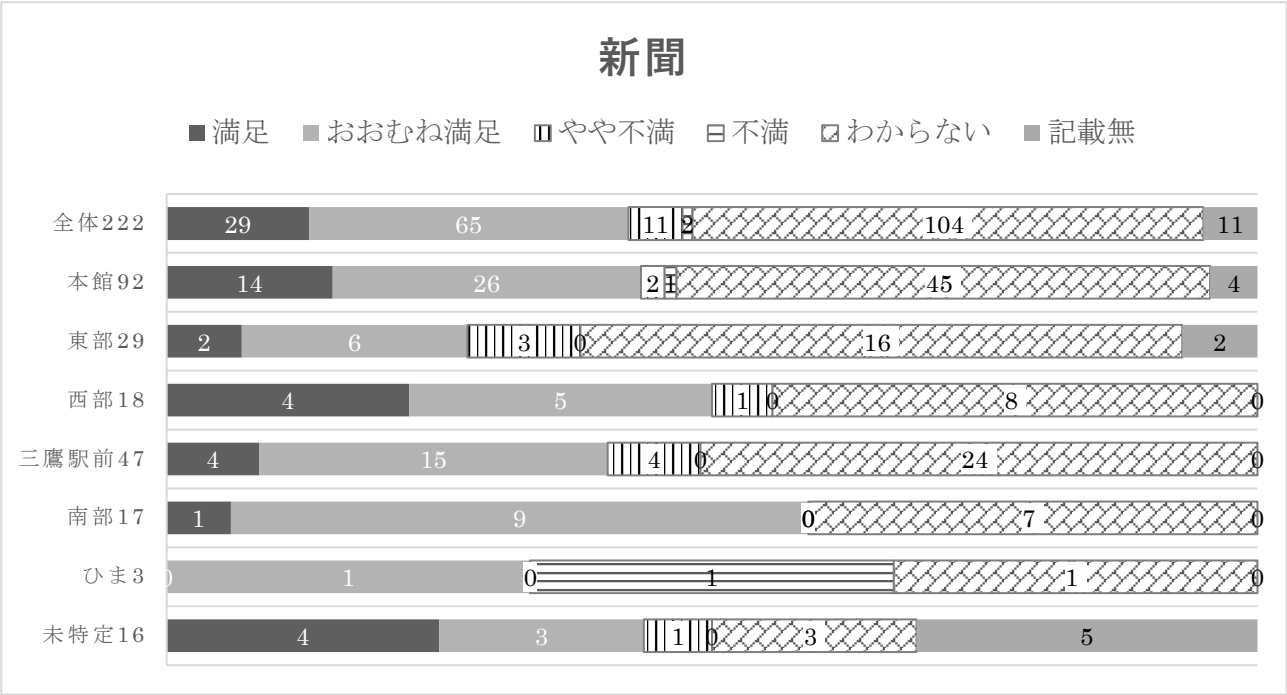


全体で 71.62%（159）が「わからない」「記載無」とした。

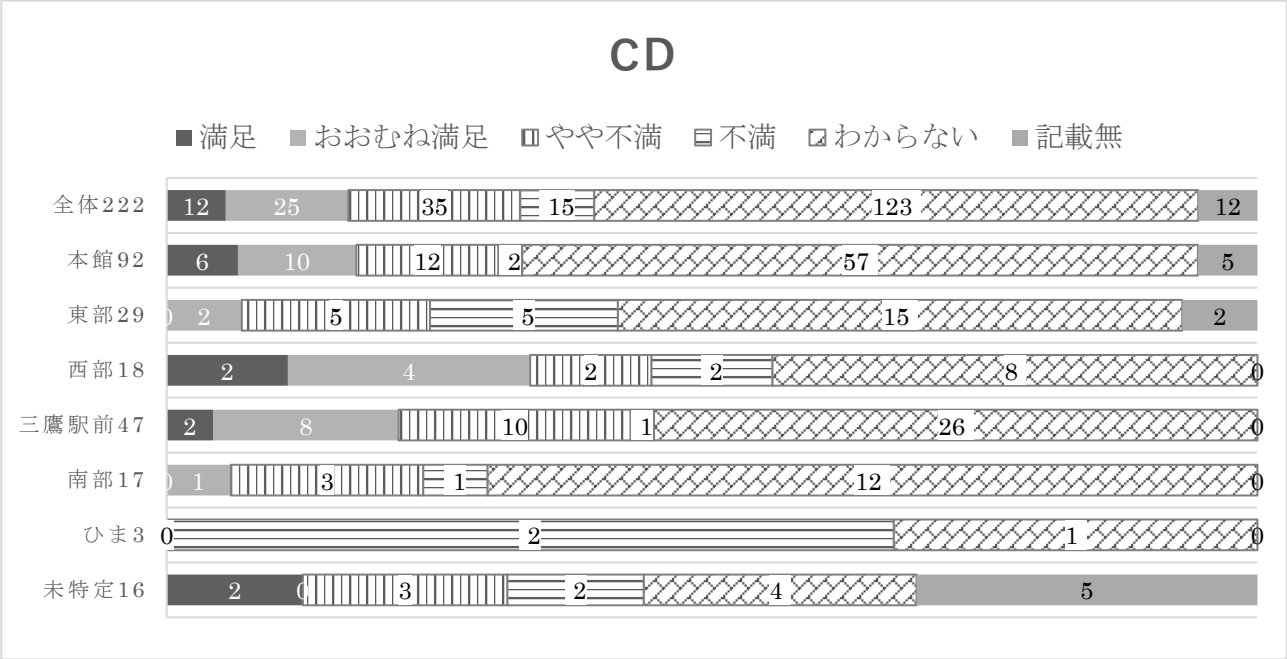
資料室がある本館でも認知度は高くないが、「わからない」「記載無」を除く回答（28）（資料を認識している回答者中）では、89.29%（25）の「満足」「おおむね満足」の評価がある。



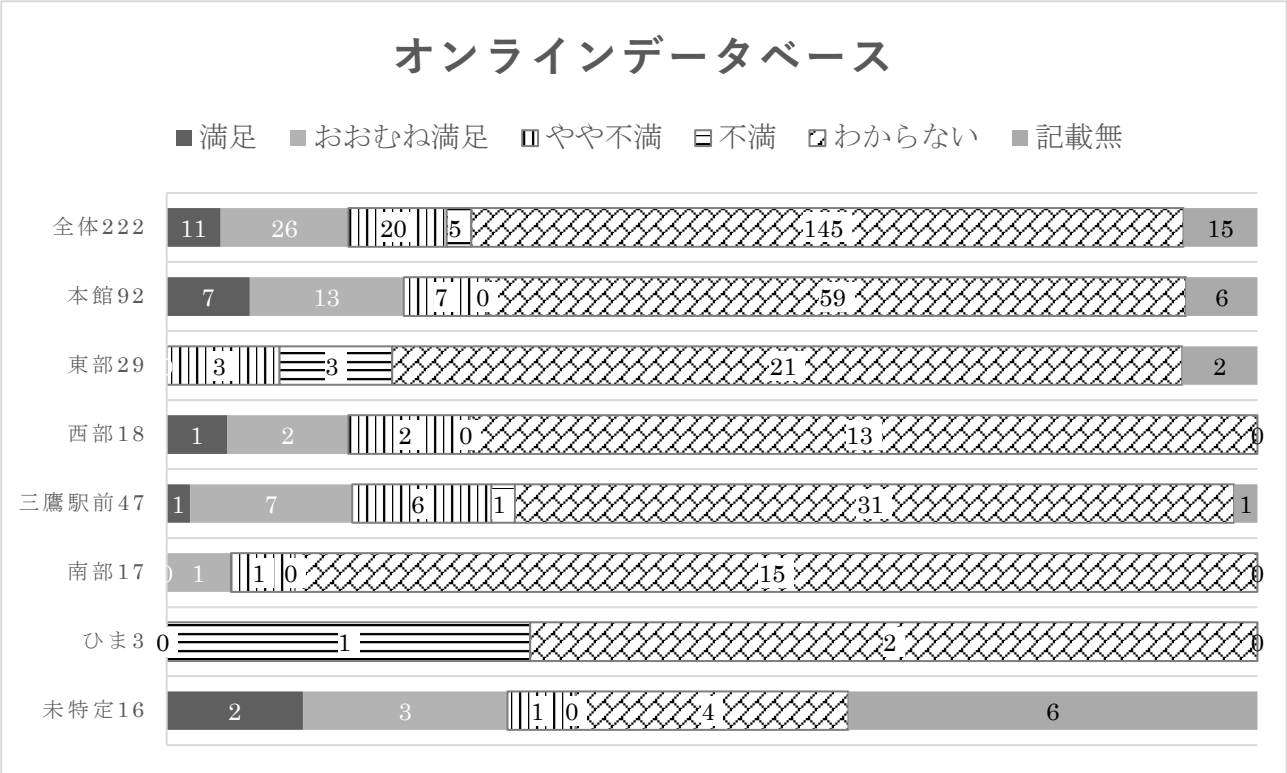
全体では、「満足」「おおむね満足」の回答が 50.45%（112）となった。



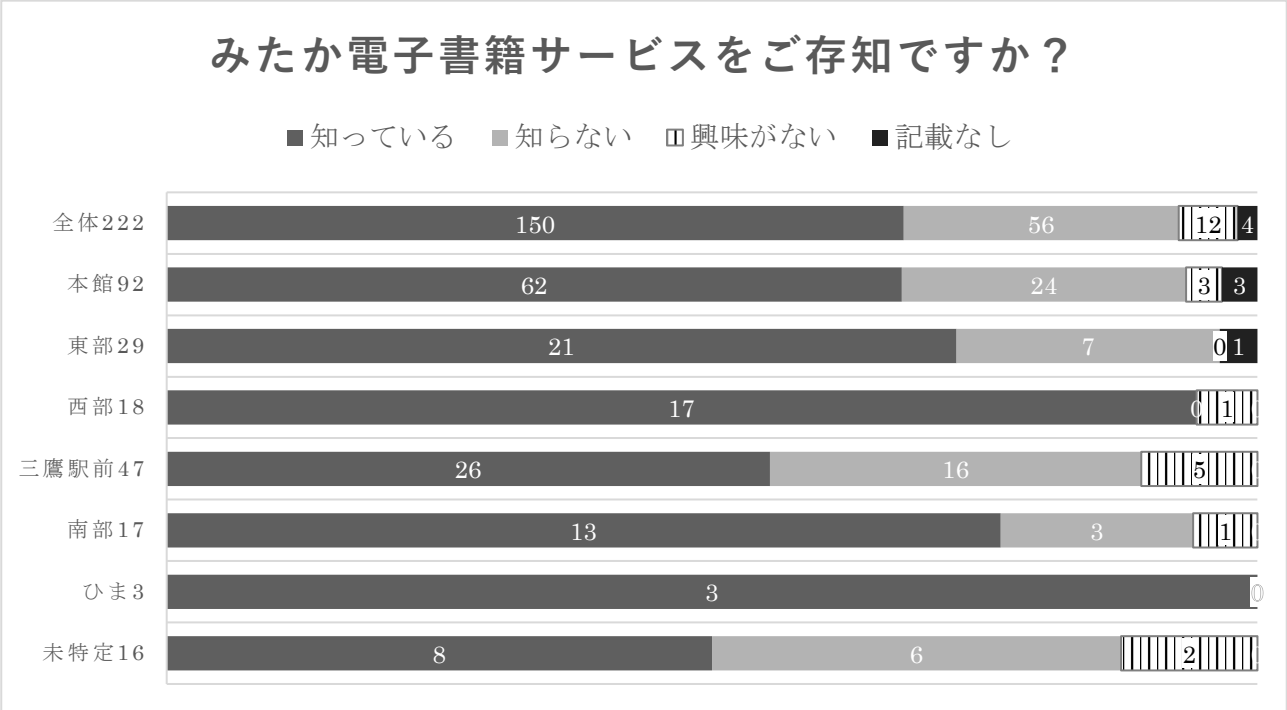
全体では、「満足」「おおむね満足」の回答が 42.34%（94）となった。一方「不満」「やや不満」は合わせて 5.86%（13）で、回答者のうちサービスを認知している層からの満足度は高い傾向にあるが（107 回答中の 87.85%が満足している。）、そもそも「わからない」「無回答」としたものの数（115）が全体の 51.80%を占める結果となった。新聞・雑誌の提供は図書館の基本的な機能の一つであるため、情報提供の方法やサービスの周知について一層取り組む必要がある。



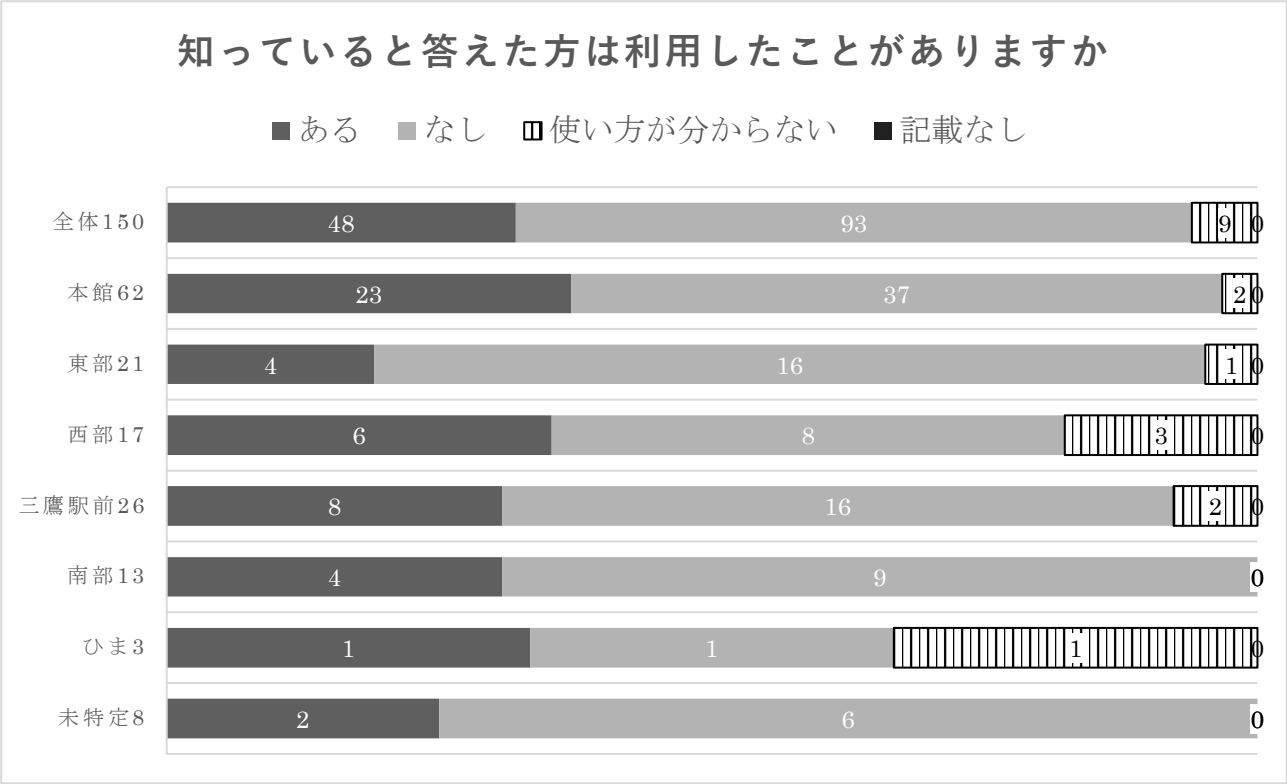
全体で、「わからない」「記載無」が、60.81%（135）となった。ＣＤはそもそも所蔵が駅前しかなく、現在、その他の館でも貸出・返却ができるようになってはいるが、所蔵点数が少ないこともあり、また回答者の層にもサービスの認知度が影響を受けている可能性がある。サービスを認知している層（87）での満足度は、42.53%（37）である。



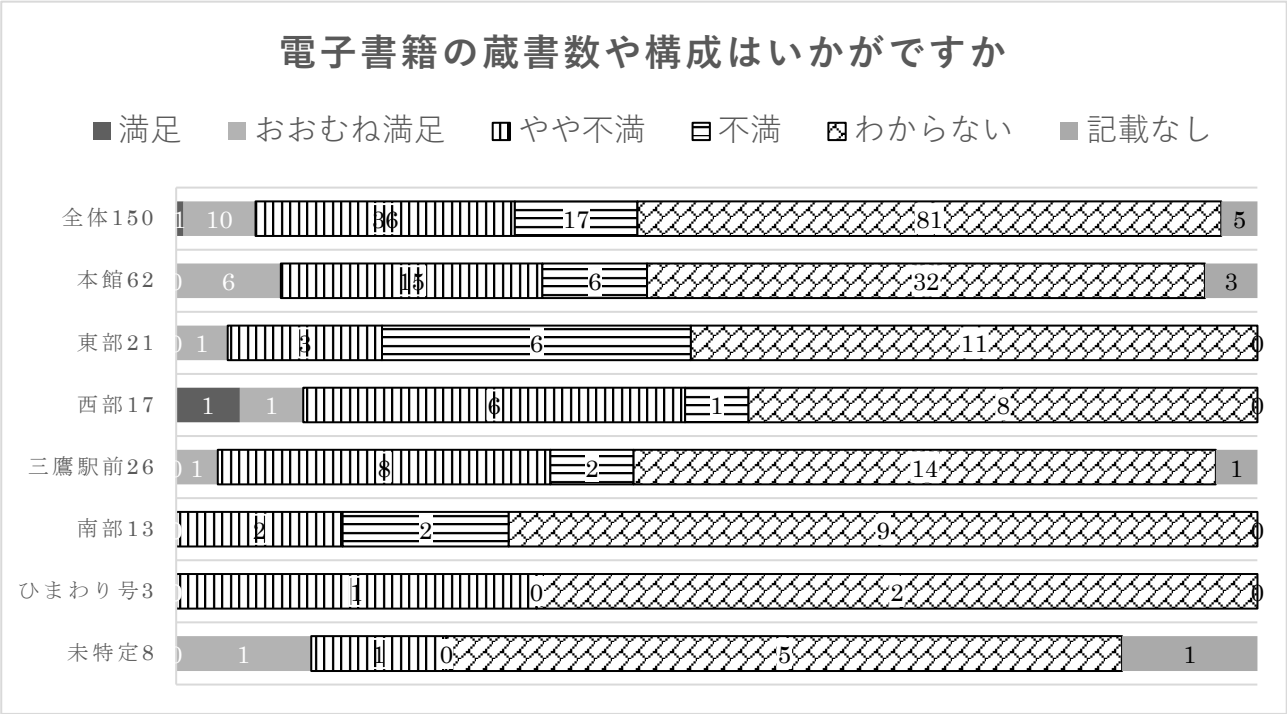
全体で、72.07%（160）が、「わからない」「記載無」である。オンラインデータベースは現在本館、駅前、南部で提供しており、本館以外の館ではインターネット閲覧用端末と兼用していることもあって、積極的な周知が足りていないことも影響している可能性がある。



全体で、電子書籍を知っていると回答したのは、67.57%（150）だった。



みたか電子書籍サービスを知っていると答えた回答者（150）の中で、利用したことがあると回答した方は、32.00%（48）であった。



全体数（150）の中で、「わからない」「記載無」（86）を除く回答数（64）のうち、「満足」「おおむね満足」と回答したのは、17.19%　（11）にとどまった。利用者数が少ないこともあわせて、一層の資料の充実や、見せ方、周知の工夫などが必要となる。

３　自由記入欄に寄せられたご意見・ご要望

１　施設や設備に関連するご意見・ご要望

・閲覧席数の増設に関する要望について（６件）
・返却場所の増設　（４件）
・図書館の設備（飲食スペース、椅子、荷物置台、館内用かご、バックの貸出、除菌機導入、電源供給）に関する要望、意見について（15 件）
・図書館の施設（トイレの改修、建て替え希望、リニューアルを評価。（５件）
・業務内容について（返却、館内放送）（２件）

２　資料の質、種類の充実に関連するご意見・ご要望

・一般向け蔵書資料の充実に関する要望・意見について（22 件）
・雑誌・新聞の種類や内容について（３件）
・児童図書及び絵本の充実及び並び方などの要望について（９件）
・本の並び方、展示の仕方、棚の配置についての要望（５件）
・漫画の収集について（３件）
・みたか電子書籍サービスの蔵書の充実に関する要望・意見について（８件）

３　開館日、開館時間に関連するご意見・ご要望

・月曜祝日開館へのご要望（３件）
・開館時間延長などに関する要望について（５件）
・その他の休館日に関するご意見・ご要望（６件）

４　貸出、返却、予約、検索に関連するご意見・ご要望

・予約に関する意見・要望（予約期間の長さ、受付件数、他自治体の制度など）（16 件）
・予約に関する要望（リクエスト受付方法）（７件）
・貸出に関する意見・要望（方法、冊数、期間など）（４件）
・資料検索に関する意見・要望（４件）
・井の頭コミュニティ・センター図書室資料の貸出制限について（１件）
・延滞資料に対する督促ついて（１件）

５　図書館システム、ＨＰ、館内インターネットに関連するご意見・ご要望

・図書館システム周辺機器（自動貸出機、カードリーダー、利用カードなど）の操作性に関する要望（７件）
・図書館ホームページの操作性に関するご意見・ご要望について（８件）

６　職員に関連するご意見・ご要望

・職員の接遇、専門性などに関するご意見（６件）
・職員の対応などに関する感謝や評価するお言葉（12 件）

７　ＣＤ・ＤＶＤに関連するご意見・ご要望

・ＣＤの充実について（１件）
・ＤＶＤ導入について（２件）

8　利用者に関連するご意見・ご要望

・利用者のマナーに関する要望について（６件）

9　その他

・図書館の運用に関する要望等について（６件）

・図書館への苦情について

・障がい者サービスの充実について（１件）

・井の頭コミュニティ・センター図書室との利用連携についての要望（６件）

・アンケート構造について（２件）