

令和 5 年度(2023 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	6
市民とともに歩み、交流する図書館	8
市民の期待に応える図書館	10
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	18
2 集計結果	18
3 自由記入欄に寄せられたご意見・ご要望	35

凡例

三鷹市立図書館・・・図書館

三鷹市立三鷹図書館・・・本館

東部図書館・・・東部

西部図書館・・・西部

三鷹駅前図書館・・・駅前

南部図書館みんなみ・・・南部

移動図書館ひまわり号・・・ひまわり号

井の頭コミュニティ・センター図書室・・・井の頭 CC 図書室

点検・評価の実施について

1 点検・評価の目的

- (1) 図書館は、「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の井の頭コミュニティ・センター図書室の実績を含む。

【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

	R4年度実績	R5年度実績	前年度比	目標値	達成率(%)
利用者数(人)	845,367	832,651	△12,716	950,000	87.65
資料数(点)	986,673	1,003,342	16,669	975,000	102.91
貸出点数(点)	1,924,996	1,863,587	△61,409	1,750,000	106.49
予約点数(点)	421,617	417,941	△3,676	307,000	136.14
有効登録者数(人)	42,635	42,426	△209	48,000	88.39

※ 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。資料数には、雑誌・新聞は含まない。利用者数は、みたか電子書籍サービスの実績を含まない。

※ 有効登録者は、令和6年3月31日登録者のうち、令和4年4月1日以降貸出実績のある登録者を示す。

※ 目標値は、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響による第5次三鷹市基本計画策定期限延伸のため、令和4年度までの目標値のままとする。

■ 利用者アンケートの実施について

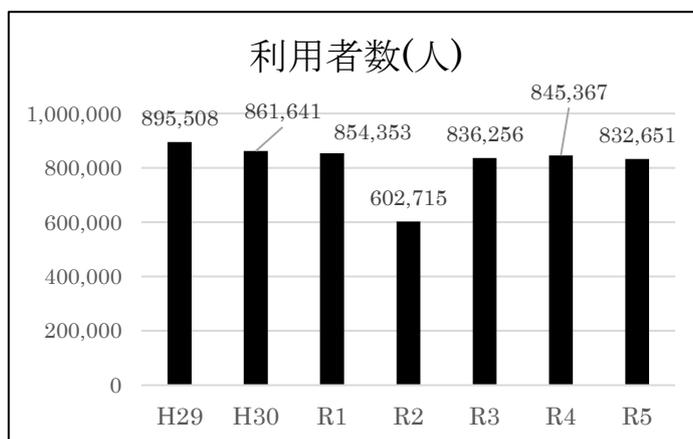
今回の点検・評価にあたり、利用者アンケートを令和6年2月2日(金)から3月3日(日)までの31日間、来館者及び図書館ホームページ利用者を対象に実施した。回収件数は383件(うちWEBによるもの216件)であった(昨年度回答総数13日間で総計335件)。

図書館の利用者数

令和5年度に図書館に来館した利用者数は、前年度比12,716人減の832,651人となり、目標値を達成することはできなかった。

図書館利用者数は前年度比11,732人減の772,937人、井の頭CC図書室の利用者は、対前年度比984人減の59,714人だった。館ごとでは駅前のみ前年度比4,786人増えたが他館はすべて減少した。ひまわり号は貸出者数を利用者数としているが、車両メンテナンスのため代替車での巡回(12月26、27日、2月1日～22日の計15日間)に貸出用図書を積載できなかったことも貸出者数減の一因と考えられる(前年度比1,746人減)。

利用者数については、平成29年度の利用者数895,508人をピークに令和2年度を除くと緩やかに減少傾向にある。



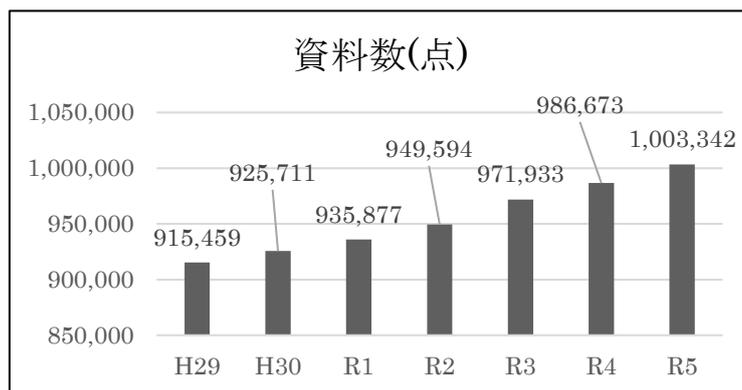
図書館の資料数

資料数は1,003,342点となり、前年度比16,669点の増となった。

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収集した図書や視聴覚資料が780,097点（前年度比7,804点増）、みたか電子書籍サービス資料数が3,661点（前年度比958点の増。）となった。井の頭CC図書室においては、前年度比918

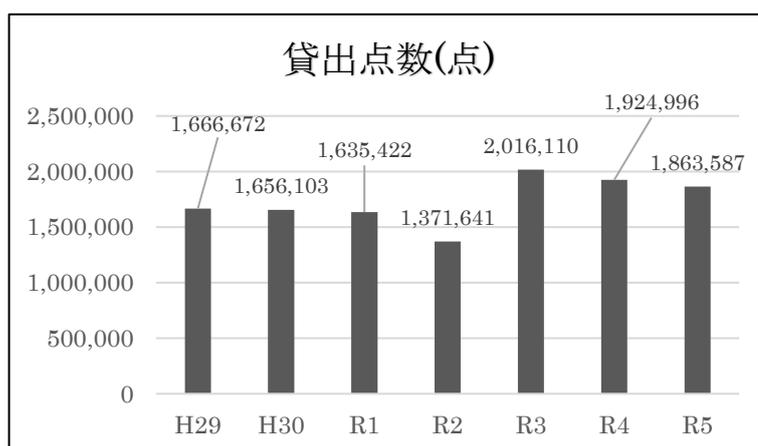
点増の52,018点、ナクソミュージックライブラリーの配信数は167,566点（前年度比6,989点増）で目標値の975,000点を超える実績となった。

平成29年度からの比較でも順調に資料点数は増加していることがわかる。

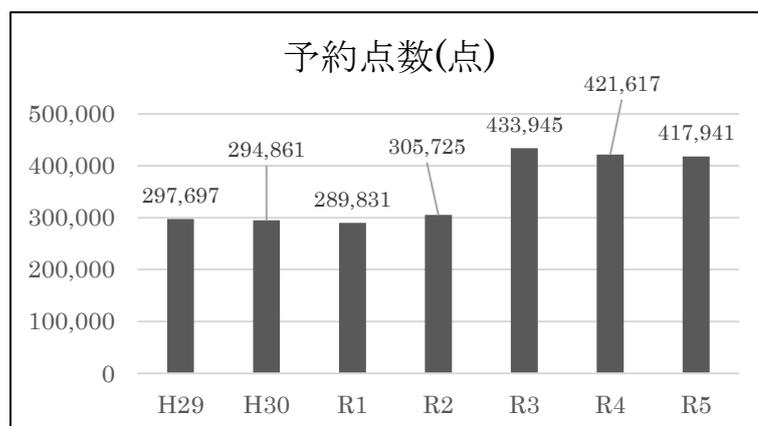


貸出点数及び予約点数

資料貸出点数は、1,863,587点で前年度比61,409点に減じたが、目標値自体は達成することができた。図書館1,708,233点（前年度比54,351点減）井の頭CC図書室140,724点（前年度比3,730点減）みたか電子書籍サービス14,630点、前年度比3,328点減となった。令和3年度の2,016,110点を頂点に徐々に減じている。



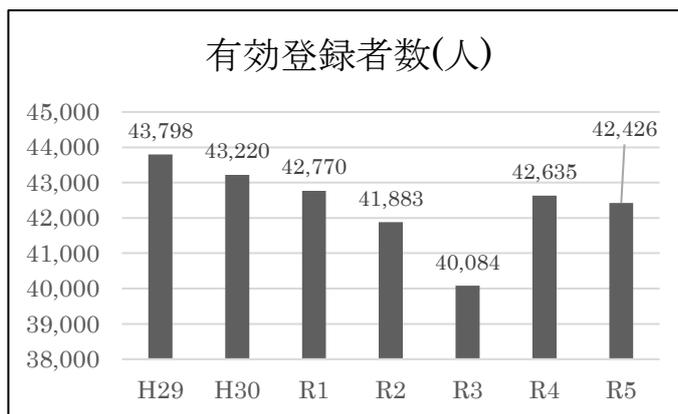
予約点数は、417,941点で前年度比3,676点減だが、こちらも目標値を達成することができた。図書館が382,253点（前年度比1,900点減）、井の頭CC図書室が33,848点（前年度比297点減）、みたか電子書籍サービスの予約実績も1,840点（前年度比1,479点減）となった（KinoDenには予約機能がないため、LibrariE&TRC-DLのみの実績である。）。平成29年度からの比較で令和3年度に128,220点増大しているのは、令和2年9月に予約点数を6点から10点へ増やしたことに加え、令和3年3月に開始した電子書籍の予約件数を加算したことが要因と考えられる。



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、42,426人で前年度から209人減じた。うち新規登録者は5,343人で前年度から692人減じ目標値を達成することはできなかった。

平成29年度(43,798人)からは徐々に減じ、令和3年度に大きく減じたのち4年度に増大しほぼ元年度実績まで回復している。



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	<p>本館1階の蛍光灯のLED化や、本館北側遊歩道外灯設置工事を始め、利用者が快適に過ごせるよう、各館の設備修繕を行った。令和6年度も利用者の安全・安心のために緊急に改修が必要な修繕・工事に対応するほか、老朽化した本館の防災設備及び空調更新のため設計を行う。</p> <p>施設・設備への要望や意見は、席数、返却場所、図書館の施設(狭あい、立地、新增設、トイレ、授乳・おむつ替えスペース、カフェスペース、こどものスペース、市民交流スペース、車椅子利用、駐車場など)に関する要望、意見について、図書館の設備(椅子、テーブル、館内用カート、照明、コピー機、空調など)に関する要望、意見について(全112件)など非常に多く寄せられている。施設・設備について各館改善できる余地がないか検討していく。</p>

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	<p>井の頭CC図書室とは年1回連絡会を実施したほか、8月、3月開催の自殺予防週間関連展示など例年通り企画展示の連携をした。また、神沢利子さんおめでとう100歳記念事業では9月実施の作品人気投票で投票場所として、神沢利子さんおめでとうスタンプラリーでは期間中くまの子ウーフの直筆原稿1編の複写物展示の協力など、良好な関係を維持しながら利用連携を深めている。</p> <p>ひまわり号については巡回日に合わせ、6月に井の頭公園西園でおはなし会を実施、10月に北野情報コーナーでは焙煎豆珈琲屋RRCOFFEEによる移動珈琲店の出店があった。3月の防災フェスタへの出展は巡回日外に稼働したイベントとなった。6年度以降も事業を継続し有効活用を推進する。</p>

事業項目	図書館資料の充実
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>資料点数は前年度比 16,669 点増となった。利用者アンケートでは、蔵書充実(予約多数図書)の所蔵数、所蔵内容、他自治体図書館所蔵数との比較、配架図書の新鮮度などに関する要望・意見(64件)、雑誌・新聞の種類や内容(保存期間、購読希望など)に関する要望・意見(12件)と大変多くのご意見をいただいている。もっと充実してほしいというご意見もあれば、満足しているというご意見もあり、限られた予算内でできるだけ多くのタイトルを所蔵し、様々な読書要望に応えるため、引き続き資料収集方針に基づき資料収集に努めていく。</p> <p>「みたか電子書籍サービス」は年間 958 点の新規コンテンツを提供した。貸出数は LibrariE&TRC-DL で前年度比 3,079 点、KinoDen 閲覧数は前年度比 249 回の減となっているため、今後も継続してホームページを活用した周知を行うほか、令和 4 年度から実施している電子書籍利用講座も継続していく。</p>

事業項目	地域資料及び行政資料の収集
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>5 年度の地域資料・行政資料は 193 点増の 19,608 点となった。受入数 344 点のうち 319 点は寄贈で、除籍は 194 点だった。行政資料は平成 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。)により 6 年度以降も収集を継続する。地域資料についても積極的な収集を継続する。</p> <p>収集した地域資料を活用し、本館 1 階ロビーや 2 階展示ホールで展示を行っている。8 月に実施した「三鷹の橋めぐり～玉川上水編～」をはじめ、これらの展示に対し、いつも楽しみにしているなど、利用者アンケートからも好意的な意見をいただいている。</p> <p>地域資料デジタル化については、方針変更により想定していた写真データのデジタル化について見直しを行った。</p>

事業項目	開館日及び開館時間の検討
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>前年度に続き 5 年度もハッピーマンデー開館と夜間開館を試行実施した結果、6 年度より月曜祝日開館を開始することになった。アンケート意見では、月曜祝日開館に関する要望(11件)、開館時間延長(土日開館時間延長、分館平日開館時間延長)などに関する要望・意見について(30件)寄せられている。その他の休館日に関する(休館日の多さ、一斉休館をやめるなど)要望・意見について(9件)が寄せられている。また休館日がわかりづらいという意見もいただいた。図書館では毎月第 3 水曜日を休館としているが、月によって日にちが変わるため浸透せず、火曜、水曜日は、確認の電話問い合わせも多い。館内掲示や X (旧 Twitter) などで周知発信をより丁寧に行っていく。</p>

事業項目	レファレンスサービスの充実
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>本館資料室に所蔵する事典辞典等のレファレンス資料は 279 点増の 27, 434 点となった。</p> <p>利用者アンケートの来館目的に調べものをするという回答が全館で 73 件あった。図書館の利用法、レシートの見方に応えるものから、具体的な書架案内、質問者が知りたいことが載っている本を検索して案内していくことまで、レファレンス内容は多岐にわたる。各館カウンターでは、5 年度 6, 835 件のレファレンスを受けた。中でも利用者パソコンで検索や予約の仕方について質問されることもあり、あらためて本の探し方講座を開催した。残念ながら参加者はなかったが 6 年度からも初心者向け本の探し方講座を毎月開催することとした。</p> <p>※レファレンス…調べたいことや探している資料などの質問について必要な資料・情報を案内するサービス</p>

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>令和 7 年 9 月に予定している図書館システム更新に向けて、図書館システム事業者に対し、図書館システム構築に関する情報提供依頼（RFI）を実施、複数の事業者から徴取した提案書に基づき、図書館システムの利便性及びセキュリティの向上に向け、仕様の検討、プロポーザル実施に向けた準備を進め、基本的な考え方を定めた。6 年度は、プロポーザルにより事業者を決定し、更新に向けた打ち合わせを開始する。システムに関しての利用者アンケートでは 3.04 点と高い満足度があるが、図書館システム周辺機器（自動貸出機、カードリーダー、利用カードのアプリ化、資料検索機、Wi-Fi 環境など）の操作性・仕様などに関する要望・意見について 7 件、図書館ホームページの機能・操作性（貸出履歴閲覧を可能にするなど）に関する要望・意見について 21 件いただいた。このアンケートと 4 年度までにいただいている意見・ご要望も併せて実現に向けて検討をすすめていく。</p>

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>5 年度は開館 10 周年を迎えた南部図書館みんなみフェスタ（11 月 23 日開催）で、講演会「多文化共生時代の教育に求められるもの」（参加者 11 人）のほか、タイ舞踊公演（参加者 40 人）を催した。また、みんなみサポーターとアジア・アフリカ語学院学生とで人形劇や朗読を実施した。10 月本館で開催した図書館フェスタでは、恒例の本の修理屋さんによる本の修理実演のほか、みたかとしょかん図書部！製作の謎解きシートを持って館内をめぐるイベント、おはなしどんどこのおはなし会などを行った。サポーター以外にも布絵本製作グループ「てのひらの会」による布絵本展示や市内グループによ</p>

	<p>るおはなし会開催などイベントを実施し、1,567人の来館者があった。また元年度以来休止していた「おとなが楽しむおはなし会」（参加者37人）を再開した。6年度も引き続き読書の楽しみを広げるイベントを行っていく。</p> <p>市内在住児童文学作家の神沢利子さんが100歳を迎えるにあたり、子ども向け人形劇（2回、参加者76人）、児童文学作家高樓方子さん講演会（参加者40人）など様々な「神沢利子さんおめでとう100歳記念事業」を実施し、市民に多くの作品を知っていただいたり、功績をお伝えしたりする機会を提供できた。また、昨年につき3月5日～3月24日に石倉ヒロユキさんから寄贈された絵本「はやおきのロビン」の原画の展示を開催した。会場では、絵をよく見ると答えのわかるクイズが用意されており、絵を見る子どもの興味を引いた。</p> <p>全館で毎月テーマを設定し書架を作っている。例えば「秋」「あお」「ヘルスケア健康と美容」「本で一服 短編とエッセイ」「戦争を考える」など様々なテーマで図書を集め、展示貸し出しを行った。また、他部署との連携展示として、8月開催自殺予防週間関連展示「こころをちょっと、ひと休み」（三鷹市総合保健センター共催）、9月「認知症にやさしいまち三鷹図書館企画展示」（高齢者支援課共催）、11月虐待予防・養育家庭普及啓発キャンペーン関連展示（子ども家庭支援センターりぼん共同企画）、3月「あなたの心を支える1冊、見つけよう」（三鷹市総合保健センター共催）を各館実情に合わせ実施した。いろいろな本と出合うことのできる仕組みなので、引き続き実施していく。アンケートからは、テーマ図書について展示力を問うご意見や、返却された図書を一時的に置く棚からの配架のタイミングについてのご要望もあった。それぞれのご意見を図書館内で共有し、本と人がつながるより多くの機会が作れるよう検討していく。</p> <p>イベント(大人、児童)の継続・充実に関して、開催回数を増やしてほしい、企画は面白そうだが日時が合わず参加しづらいなどの要望・意見を12件いただいている。イベント開催日時については対象者が参加できそうな曜日や時間帯を考慮しながら開催決定をしているところだが、ご意見を踏まえ、今後のイベント開催の内容や日程設定について検討しながら継続していく。</p>
--	---

事業項目	すべての人に届くサービスの充実
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>ひまわり号は平成29年度より13から19か所へステーションを増大して巡回を継続している。今年度の貸出者数は11,365人（前年度比1,746人減）、貸出冊数は29,847冊（前年度比7,360冊減）だった。車両メンテナンスのため代替車で巡回（12月26、27日、2月1日～22日の計15日間）し、その間、予約本の受け渡しと返却本受付のみ行った。職員と利用者の接点が多く子どもを連れた保護者からは図書館が遠いので近くに巡回に来ることを感謝する声もいただいている。一方、巡回日時がわからないというご意見がアンケートの自由記入欄にあった。できるだけ多くの市民に活用していただけるよう巡回日時の周知の工夫を図る。</p> <p>配達サービスの登録者は12人となったが、実際利用しているのは2人（前年度6人）で冊数も9冊（前年度31冊）だった。利用したい方に届くよう一層きめ細かい広報を考えていく。</p> <p>対面朗読サービス利用者は該当年度3人で、朗読ボランティア（登録者31人）が241回（447時間）従事した。</p> <p>大活字本は77冊、DAISY図書は6点購入し、総数はそれぞれ4,435冊、522点となった。大活字本について、いつも同じタイトルばかりで借りるものが</p>

	ない、というご意見をいただいた。書庫や他館の所蔵も利用できるような案内や展示の工夫を検討していきたい。
--	---

事業項目	『みたか子ども読書プラン 2022』の推進
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>資料数は前年度比 3,449 点増の 216,219 点となり、順調に拡充を進めている。アンケートでの満足度は 3.10 点と概ね満足という点数だったが、自由記入欄には、絵本についてタイトル順の配架ではなく、絵本画家名で配架してほしいという意見や子どもの習熟度別に本を選択できる工夫を希望する意見があった。全館の児童書の現在の並び方について、より探しやすく使いやすい本の配置や案内の仕方などいただいた意見を共有し検討する機会をもち改善につなげていく。</p> <p>5 年度は、神沢利子さんおめでとう 100 歳記念事業で、各館通年で様々な事業を実施した。4 月、1 月には乳児向け幼児向けの人形劇（参加者 76 人）、作品の人気投票（投票数 3110 票）、全館で毎週行っているおはなし会での作品紹介や読み聞かせ、1 月には芸術文化センターでの展示会や各館をめぐるスタンプラリーの実施（スタンプラリーの主催は星と森と絵本の家。参加者 1600 人、景品交換者缶バッチ 697 人・ミニ巾着 396 人）で子どもにアプローチできたことや、大人向けに高樓方子さん講演会「神沢さんのまなざし」（参加者 40 人）や「赤ちゃんから大人まで楽しめる 神沢利子さんの絵本！（読み聞かせ編）」講座（参加者 21 人）を実施したことで、あらゆる年代に様々な視点で神沢作品を周知する機会となった。</p> <p>PTA の負担を減らすため学級文庫配送方法を見直した結果、265 学級（全小学校 15 校のうち 14 校）の利用があった（前年度 237 学級）。次年度も継続して実施していく。</p> <p>令和 4 年度から開始した「中学・高校生世代のためのまなびの場提供事業」は 8 月に 7 日間実施し、のべ 17 人、12 月～1 月は 8 日間実施し、のべ 35 人の利用があった。</p> <p>次年度はみたか子ども読書プラン 2022 における事業を総括し、次期計画を策定する。</p>

市民とともに歩み、交流する図書館

事業項目	ボランティアの育成と活動の支援
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>小学校で読み聞かせする保護者のために、読み聞かせる本の選び方や読み方を学べる講座を 10 月に実施した（参加者数 15 人）。読み聞かせは、小学校 15 校中 10 校で実施されており、読み聞かせを始めたばかりの保護者が多い 5 月へ実施時期の変更をして次年度も実施を継続する。</p> <p>図書館で行う乳児から幼児向けのおはなし会に携わるボランティアへ向けて、当該年度は神沢利子さん著作から読み聞かせに向く絵本の紹介をテーマとして行った。その後の展示会会場で市内活動中のボランティアを募り、おはなし会を実施。数多くのグループに参加していただいた。6 年度は図書館に限らず対象をひろげより多くの方々に受講していただくようにする。</p>

	障がい者サービスで実施している対面朗読に従事する朗読ボランティア養成のための初級者向け音訳講習会を6回連続講座で実施した。13人が受講、その後実際に対面朗読に従事しながらスキルアップを図っている。6年度は中級者向け講座を実施する予定である。
--	--

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	5年度は2人の新入部員を迎え部員は16人となった。月1回の部会でやってみたいことを話し合いながら、しおりコンテストやリレー小説制作の実施、図書館フェスタでは謎解きイベントのクイズ用紙制作などに取り組んだ。年度末には、年間の活動をまとめた部誌「BookCloveBook」を発行し、各図書館で配布したほか、市内中学校にも配布した。'6年度も5月にキックオフミーティングを実施し、図書館は部員が楽しんで活動できるよう、部員から同世代向けに読書の楽しみや図書館の魅力を発信してもらえるように活動を支えていく。

事業項目	図書館サポーターの養成と活動の推進
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	5年度も未設立の駅前を除いてサポーター活動を展開できた。本館では、書架整理、本の修理、おはなし会開催の活動、ガーデンカフェチームが活動した。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。設立2年目の西部は、本の修理、花壇の整備の2つのグループが活動を継続した。南部図書館は活動10周年を迎え、みんなみフェスタにおいてはリサイクル市、おはなし会、再開したカフェサービスをサポーターの協力のもと行った。6年度は本館のサポーター活動が10周年を迎える。一人ひとりのペースに応じた活動を支援できるよう努めていく。

事業項目	市民団体との連携と活動の支援
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	三鷹市文庫連絡会へは活動支援のため補助金を提供し、共催で講演会を2回、8月には「絵本から考える『戦争』と『平和』」（参加者10人）、1月には「体験と響きあうと、科学絵本はもっと楽しくなる」（参加者18人）を開催した。また、共催している「おとなが楽しむおはなし会」はコロナ禍で中断していたが、事前申込制にして再開し、おはなし会ボランティアが日頃の成果を発表する機会となった。地域文庫への長期貸出も新たに62冊行った。6年度も継続した支援と共催事業の開催に努める。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>本館では図書館フェスタや春のオープンガーデン開催にあたり、館内装飾準備をサポートとともにいった。開催日は本の修理実演を玄関ロビーで行い普段の活動を来館者に知っていただく機会としている。このイベントに合わせて来館者所有の本の修理を受け付けているが、毎回、1～2件の申し込みがあり、本を通じた交流が生まれている。</p> <p>南部のみんなみフェスタでは、みんなみサポーターが当日の子ども向けおはなし会、児童書リサイクル市、カフェサービスの運営をしたほか、当日に向けて花壇の植え替え、館内装飾の製作など事前準備をすすめフェスタを盛りあげた。</p>

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>井の頭 CC 図書室とは例年の図書館共通展示への協力に加え、神沢利子さんおめでとう 100 歳展でのスタンプラリーや複製原稿展示についても積極的な参加があった。次年度以降も連絡会などを通じ読書活動の推進を図っていく。</p> <p>ひまわり号巡回ステーションは当面変更の予定はないが、実績を考慮し引き続き情報収集につとめ、調査研究を継続する。</p>

事業項目	市民のニーズに対応する人財の育成
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>職員が受講した研修</p> <p>やさしいにほんご研修 各館職員 図書館司書講習 1 人（本館） 児童図書館員養成専門講座 1 人（本館） 子供の読書に関する講座（児童図書館専門研修 I） 2 人（駅前、南部） 製本研修 1 人（本館）</p> <p>講師派遣した研修</p> <p>子供の読書に関する講座「絵本」 1 人（本館） 子どもと絵本ボランティア講座 1 人（駅前）</p>

事業項目	学校図書館との連携
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・合同研修の実施 ・リサイクル図書の提供
取組状況	<p>学校図書館司書と市立図書館との連絡会を開催し、情報交換する場を設けた。初めてティーンズ担当も同席したことで、教科書の所蔵のニーズを把握</p>

	<p>し、本館で三鷹市立小・中学校使用教科書を購入した。学校図書館司書の市立図書館連携業務に係る新任研修も実施した。</p> <p>5年度より学級文庫の選書が学校図書館司書の業務となった。学年別ラベルを貼付した図書を選書の一助となるよう用意した。</p> <p>小学校、中学校延べ21校に対して、1,139冊をリサイクル図書として提供した。学校支援セット(※)や、学校図書館司書が図書館で予約した資料を貸出配送して提供した(445回、前年度比25回増)。また、学校間で資料の貸し借りする際、配送を図書館が担う学校間配送の利用は545冊(前年度比171冊減)で、学校支援セットなど調べ学習用図書資料等の提供に努めた。</p> <p>※ 学校支援セット 地域資料、修学旅行、ユニバーサルデザインやSDGsなどのテーマに沿った図書を数十冊まとめたもの。このセットは学校図書館のみ貸出可能。現在32テーマあり、内容を入れ替えながら提供している。</p>
--	--

事業項目	関係部署及び関係団体との連携
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>5年度も例年実施している企画展示の際にパネル等とともに関連図書の展示を行った。各館とも事業実施期間が重なることがあり、展示スペースの確保と時期調整を工夫しながら継続していく。</p> <p>子ども家庭支援センター・すくすくひろばで年6回実施している出前図書館「あかちゃんであそびとしゃべりにこにこ」は来場者140人、貸出人数のべ59人、貸出冊数293冊だった。また、総合保健センターに協力を得て毎月1回実施の母親学級の時間を利用して、図書館の利用法や絵本の紹介、ブックスタート事業のPRをしており、5年度は178人に案内ができた。</p>

事業項目	情報発信の充実
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>職員が編集する図書館だよりは年4回各1,000部発行し、各図書館と市内各施設(104箇所)で配布している。月1回のメールマガジン送信数566通、X(旧Twitter)フォロワー402人、図書館ホームページによる事業のお知らせは85件発信、事業を広報みたかに掲載した回数42回と様々な媒体で事業の周知を図っている。そのほか神沢利子さんおめでとう100歳展については、くちこみテレフォンやテレビ広報で紹介してPRをしたほか、教育部で発行する広報紙「みたかの教育」(年3回発行)でも図書館からイベントやお知らせを掲載した。</p> <p>図書館を普段利用しない方にも存在を認識していただくうえで様々な場面での情報発信は肝要ととらえている。職員によるきめ細かい情報発信に努めていく。</p>

事業項目	点検・評価の推進と利用者意見の収集
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会の開催 ・利用者アンケートの実施
取組状況	<p>利用者アンケートを令和6年2月2日(金)から3月3日(日)までの31日間(休館日におけるWEBでのアンケートを含む。)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。回収件数は、383件(うちWEBによるもの216</p>

件)の回答を得た。結果は、本報告書 18 ページ以降に掲載した。平成 30 年より同内容で実施（令和元年度はコロナウイルス感染症感染拡大のため中止）したが、一度総括し次回アンケートより設問等の見直しを図ることとした。利用者懇談会は実施には至らなかった。



移動図書館ひまわり号

『三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価 令和5年度（2023年度）』
に対する意見書

第22期三鷹市立図書館協議会

第22期三鷹市立図書館協議会は、令和6年5月及び6月の図書館協議会定例会において『三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価 令和5年度（2023年度）』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

昨年度はコロナウイルス感染症の流行が一段落し、人々にコロナ以前の日常が戻って定着した一年間であった。様々な娯楽や行動の選択肢が増えて人々の行動が多様化したことに伴い、「図書館を利用する」という選択をする住民がどの程度存在するのか試された年であったとも言える。

図書館は「基本的運営方針」に基づいて持続的・発展的な図書館サービスの実施に努めているものの、残念ながら数値目標に掲げた主な指標については軒並み減少という結果であった。これらの結果に対して具体的な方策を検討・実施することが急務であると考え。これに関して今回の点検・評価において委員から大きく4つの意見があった。

1点目は評価対象となる数値や用語の扱いについてである。各統計が扱う数値の範囲や用語の定義に不明瞭な箇所があり、今後の改善・発展のための方策を検討するための分析の妨げとなる恐れがある。これについては必要な用語の解説を設けたり、扱う数値の範囲を示したりすることが望まれる。

2点目は目標設定のあり方についてである。第4次三鷹市基本計画で掲げた目標値は中長期的な目標であるが、これに対して各年度にどこまで実現するのかといった短期的な目標値が掲げられていない。その結果、各年度の取り組み結果に対しての評価ができず、結果の分析や方策の検討といった具体的なアクションに繋がりにくいものとなっている。今後は中長期的目標に対する各年度の目標値も定められることが望ましい。

3点目は各項目に対する考察の不足である。図書館が取り組まれた内容に対して実施した内容や結果のみが記載され、結果に対する分析や今後の対策・展望に触れていない項目が見られた。こうした視点に立ち各項目について分析結果や対策などに触れることが望ましい。

4点目は潜在的需要の把握の必要性である。現在、点検・評価の対象となっているのは「図書館を利用している住民（以下「顕在的利用者」）」に対する利用統計数値及び利用者満足度となっている。したがって「現在図書館を利用していない住民（以下「潜在的利用者」）」が図書館に対してどのような意識を持っているのか、どのような潜在的需要があるのかが把握できていない。伸び悩む有効利用登録者数からも明らかなように、顕在的利用者だけに対して図書館サービスを持続的に行なっていくだけでは三鷹市立図書館のさらなる発展が望めないと考えられる。新たな利用者の獲得と図書館サービスの発展のためにも、こうした潜在的利用者に対する意識調査とその分析は急務と考えられる。

これまでも図書館協議会において同様の指摘はされてきたものの、予算的背景や対応できる人員の不在などを理由として取り上げられることはなかった。これについては調査・分析を実施できる外部機関に委託することや、必要な予算措置の獲得を目指す取り組みを行って実施に向けて

具体的に行動することが望まれる。

2. 数値目標に対する点検・評価

数値目標は「資料数（点）」「貸出点数（点）」「予約点数（点）」が目標値を上回る結果となった。資料数に関しては、三鷹市立図書館資料収集方針に基づき継続的な資料の収集が行われていることが反映されたと思われる。引き続き資料の充実への取り組みに期待したい。

ただし、今回用いられた目標値は第5次三鷹市基本計画の策定の延長により、令和4年度達成目標値をそのまま令和5年度の目標値として用いている。その点を考慮すると、今年度の達成率は参考値として考えるべきである。むしろ重要なのは前年度と比較した際の評価と考える。前年度と比較した場合に増加しているのは「資料数（点）」に留まり、それ以外の指標は前年度を下回る結果となっている。

特に「資料数（点）」の伸びに対して「貸出点数（点）」・「予約点数（点）」が減少している点については、その原因をより掘り下げて分析し対応を検討されることが望まれる。貸出点数や予約点数の増加のためには魅力的な蔵書が不可欠であるが、そうした点では持続的に増加し目標を達成している「資料数（点）」についても実態の分析が不可欠であろう。

例えば利用者アンケート（2）図書館資料の充実度に関する満足度調査結果のうち、「わからない」の回答を除いた割合を確認してみると、「一般（大人）向け図書や文庫本」に対するやや不満・不満の割合が33.2%となっている。また「電子書籍の蔵書数・構成」に対するやや不満・不満の割合は64.4%となっている。こうした背景を分析し、対応する必要がある。また、自由記入欄には蔵書数に対する不満や、不足していると利用者が考える主題領域があるという声が見受けられる。当該主題領域の資料の所蔵状況を改めて確認し、必要に応じて新たに資料を収集することも考えられる。

また「利用者数（人）」及び「有効登録者数（人）」については目標値を達成することができず、前年度比においても減少となっていることから、その原因分析と対策を立てることが急務と考えられる。利用者数については移動図書館の車両メンテナンスに伴い巡回数が減ったことが要因として挙げられているが、より根本的な原因としては利用の母体となる有効登録者数が住民人口の20%強に留まっていることが利用者増に繋がらない背景として考えられる。単に顕在的用户者を中心とした図書館サービスを行っていただくだけでは、新規利用者の獲得や図書館利用者の増加に結びつけることは難しい。全体的意見でも述べたように、潜在的利用者の意識・需要調査とその分析、方策の検討を推し進めてほしい。

合わせて、数値目標として用いる指標について項目の追加・見直しをお願いしたい。図書館の利用に関する指標は貸出・予約に留まらないと考える。今後の社会環境の変化や図書館サービスの多様化に対応する新しい評価指標があることが望ましい。

3. 図書館活動に対する点検・評価

今年度も多数の項目に対して点検が実施されていることは評価できる。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

「図書館施設の整備」として本館・各館の設備修繕や本館の防災設備及び空調更新などの「快適に利用できる設備の維持・更新」が行われた。一方で、取組内容に「滞在型・交流型施設への

リニューアル」とあるが、取組状況は「快適に利用できる設備の維持」に留まっている。要望の中に「滞在型・交流型」に関連するものが寄せられているが、こうした要望に対して取り組みがなされていない点については理由や今後の具体的対策を示してほしい。

「図書館サービス網の整備」では「神沢利子さんおめでとう 100 歳記念事業」など多くの企画・イベントが実施されるにあたり、他機関との連携など多くの取り組みが行われた。こうした取り組みに対しては一定の評価ができる一方、取組状況で取り上げられた各行事と事業項目である「図書館サービス網の整備」の間にズレがあるように感じられた。取組状況の中で関連があるのは井の頭公園内におけるおはなし会や、移動図書館ひまわり号の巡回と連携したイベントの開催に留まっている。これらがどのように「図書館サービス網の整備」に繋がっていくのか、より詳細な説明を求めたい。また、「図書館サービス網の整備」で挙げられている内容が p.10 「図書館サービス網の更なる充実」との内容と重複しているが、二つの事業項目がどのように異なるのか分かるような記述が今後望まれる。

「図書館資料の充実」については「2.数値目標の評価」でも触れたとおり、資料数が増加している点については評価できる一方、前年度比で貸出点数・予約点数が減少していることが懸念される。また電子書籍の閲覧数も減少している。利用者アンケートにおける利用者の自由回答欄の中には、蔵書の古さに対する懸念や蔵書構成に対する要望も数多く寄せられている。図書館においては限られた予算の中で資料の充実を図っていると思われるが、図書館資料の内容の見直しなど対策を講じることが望まれる。

「地域資料及び行政資料の収集」では行政資料の庁内連携手法による収集が効果的に行われているほか、地域資料の積極的な収集を行っている。これらを展示することにより利用者から好評を得た点については評価できる。一方で地域資料デジタル化に関して想定していた写真データのデジタル化の見直しを行ったとあるが、具体的にどのように見直されたのか不明である。今後、地域資料のデジタル化を推進していくために計画の見直しも含め検討をお願いしたい。

「レファレンスサービスの充実」では取組内容としてレファレンス資料の充実と的確なレファレンスサービスの実施が挙げられている。これに対して、取組状況において幾つかのレファレンスサービス内容の例示と本の探し方講座などが示されているが、これらが的確なレファレンスサービスの実施の内容となるのか疑問がある。例えば「調べたいことに対して的確な情報を提供できている」といった記述が望ましいのではないかと考える。また、本の探し方講座の参加者がいなかったとあるが、参加者を増やす工夫や取り組みが示されるべきではないか。「レファレンスサービスの充実」に関する取組状況は全体的に表現が分かりにくいいため、取組内容に対応した取組状況が分かるように記述することを心がけてほしい。

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」においては南部図書館みんなみフェスタをはじめとする様々な活動が行われ、サポーターや市内グループとの協働が図られている点が評価できる。一方、記述面において他の事業項目の記述量に相違がある。他の項目と記述量が統一されるように心がけてほしい。

「『みたか子ども読書プラン 2022』の推進」では学級文庫に対する資料搬送方法の見直しに取り組み、大きな効果があったことが評価できる。これは PTA 側の業務負担の軽減や学級文庫の利用促進につながる事業であり、継続して取り組まれることについてより一層のアピールをお願い

したい。また令和 4 年度から開始している「中学・高校生世代のためのまなびの場の提供事業」は p.4「図書館施設の整備」のうちの滞在型施設としての事業とも考えられるため、こちらにも記載することを検討してほしい。

3.3. 市民とともに歩み、交流する図書館

「ボランティアの育成と活動の支援」では読み聞かせに用いる本の選び方や読み方を学べる講座を開催し、小学校における読み聞かせを行う保護者に対する取り組みとして評価できる。また図書館のおはなし会に携わるボランティアを募りおはなし会を実施するなど図書館による積極的なボランティア育成活動が見受けられた。これに関連して、参加したグループ数を記載し、具体的にどの程度の取り組み実績があったのか示すようお願いしたい。

「市民との協働と交流による事業の推進」においては市民参加型事業として図書館フェスタや春のオープンガーデンなどを図書館サポーターと協力の下で開催したほか、みんなみフェスタにおけるサポーター協働など活発な取り組みを行なっていることは評価できる。一方、記述面において p.6「読書の楽しみを提供する図書館活動の充実」との重複も見られるため、記述内容を整理して記載することも心がけてほしい。

3.4. 市民の期待に応える図書館

「学校図書館との連携」に関しては学校図書館司書と市立図書館の連絡会にティーンズ担当も同席することで教科書のニーズを把握し、三鷹市立小・中学校で使用される教科書の購入を行うなど新しい取り組みが行われたことが評価できる。一方、学校間配送の利用が前年度比 171 冊減となったと記されている点について、その背景にどのような理由があるのか分かりにくいため説明・分析を加えてほしい。

「情報発信の充実」においては図書館だよりを年 4 回発行したほか、メールマガジンを月 1 回発行するなど取り組みがなされている。また X (旧 Twitter) は拡散性の高い情報発信ツールとして広報効果が期待されるが、三鷹市立図書館のフォロワー数が 402 人と極めて限定的であるため広報に対する効果が多く望めない。魅力ある情報発信を心がけ、多くの市民に情報発信できるようフォロワー数の増加にも努めてほしい。

「点検・評価の推進と利用者意見の収集」では利用者アンケートの実施が報告されている。これは来館者及びウェブを通じたアンケート調査であり、回答者数が極めて少ない。回答者数が増えるような取り組みをお願いしたい。また利用者懇談会は実施に至らなかったとあるが、実施に向けた検討をお願いしたい。

最後に、図書館の「利用者」とは現在の図書館を利用している住民だけではなく、広く住民全体が利用者であるとする。利用者による図書館サービスに対する評価としての利用者アンケートの意義は認めるものの、「1.全体的意見」で指摘したように潜在的利用者を含めた市民全体に対する図書館利用に関する意識調査（標本調査）を実施することを合わせて求めたい。

3.5. その他

以前からお願いしている点として、昨年度の「意見書」に対するフィードバックをお願いしたいと考える。そのことにより図書館協議会の評価がどのように活かされたのか明確になる。点

検・評価の冒頭に「前年度の点検・評価」の指摘事項に対する今年度の取り組みを整理して記載するなど、指摘事項が取り組みにどう反映されたのか分かるようにすることを求めたい。

4. 利用者アンケートについて

利用者アンケートについて、以下の5点について改善を検討してほしい。

- 1) 質問事項について、回答者が質問事項の回答対象者と一致していないものがある。回答対象者だけが回答する設問項目にするなど工夫をしてほしい。
- 2) 結果の集計・分析について、単純に回答の平均値を評価の基準とするのではなく、客観的に妥当と見做せる分析手法を検討してほしい。
- 3) 結果の自由意見を活用できるよう、分類ごとに年度比較を行うことで意見・要望の傾向を把握し、取り組みに活かしてほしい。
- 4) 自由意見に対して、よくある意見については回答をウェブ上で公開することが望ましい。特に具体的な施策として対応したものは広報するように努めてほしい。
- 5) アンケート回答者から直接意見を聴取する機会を設けてほしい。例えば利用者懇談会の活用が考えられる。

1 利用者アンケートの実施について

(1) 調査期間

令和6年2月2日(金)～3月3日(日)

(2) 調査方法

各図書館に設置したアンケート用紙に記入する方式と、WEBからアンケート回答する2種類により調査を行った。

(3) 回収数

記入式アンケート 178件 (本館 121、東部 21、西部 0、駅前 8、南部 28、ひまわり号 0)

WEB 216件

合計 394件

2 集計結果

(1) 集計にあたって

アンケート質問2(1)「あなたがよく利用する図書館を教えてください。」の回答をもとに館別分類した。井の頭CC図書室と回答した11件を除き、集計対象は383件とした。

「記載無」の回答は、回収館をそれとみなして集計した。複数館選択した32件については、館不明として集計した。(※小数点第三位以下四捨五入)

よく利用する図書館

館名	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明	合計
回答数(件)	178	52	13	56	50	2	32	383
割合(%)	46.48	13.58	3.39	14.62	13.05	0.52	8.36	100

全館(383)のうち、半数近くがよく利用する館として、本館(178)と回答した。前年度とほぼ同様の割合だった。

(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。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。

ア 施設に関する利用者の満足度

質問項目	有効回答数(件)	利用者満足度(点)		
		5年度	4年度	3年度
設備(空調、トイレ、照明など)	357	3.13	3.13	3.05
バリアフリー(段差、エレベータなど)	285	3.28	3.18	3.12
案内表示や掲示物のわかりやすさ	351	3.16	3.11	3.07
本などを読むための座席数	340	2.57	2.66	2.65

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 (件)	利用者満足度 (点)		
		5年度	4年度	3年度
貸出冊数・期間	369	3.37	3.23	3.24
開館日数・開館時間	373	2.97	3.06	2.97
障がい者サービス(対面朗読や配達サービス)	119	3.11	3.04	3.20
図書館システム(資料の検索、予約、貸出などのシステム)の使いやすさ	355	3.04	3.13	3.11
図書館からのお知らせ(ホームページ、図書館だより、X(旧Twitter)、メールマガジン)の内容やわかりやすさ	226	3.04	3.03	2.80
職員の対応(知識、態度、対応の早さ、言葉づかい)	353	3.37	3.35	3.23
大人向けの展示やイベント(図書館フェスタなど)	173	2.88	2.77	—*
子ども向けの展示やイベント(おはなし会など)	119	3.11	3.15	—*

* 3年度は、イベント未開催のため、質問から削除した。

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 (件)	利用者満足度 (点)		
		5年度	4年度	3年度
一般(大人)向け図書や文庫本	355	2.79	2.78	2.79
中学・高校生向け図書	112	3.07	2.94	2.92
児童向け図書、絵本、紙芝居	167	3.10	3.06	2.96
ユニバーサル図書(点字、LLブック、大活字本など)	57	2.98	2.96	2.70
外国語(英語や中国語など)で書かれた図書	80	2.61	2.46	2.58
参考資料(事典・辞典)、地域資料、行政資料	154	2.82	2.82	3.03
雑誌の種類や数	283	2.74	2.73	2.77
CD(駅前図書館のみ所蔵)の種類や数	106	2.45	2.29	2.39

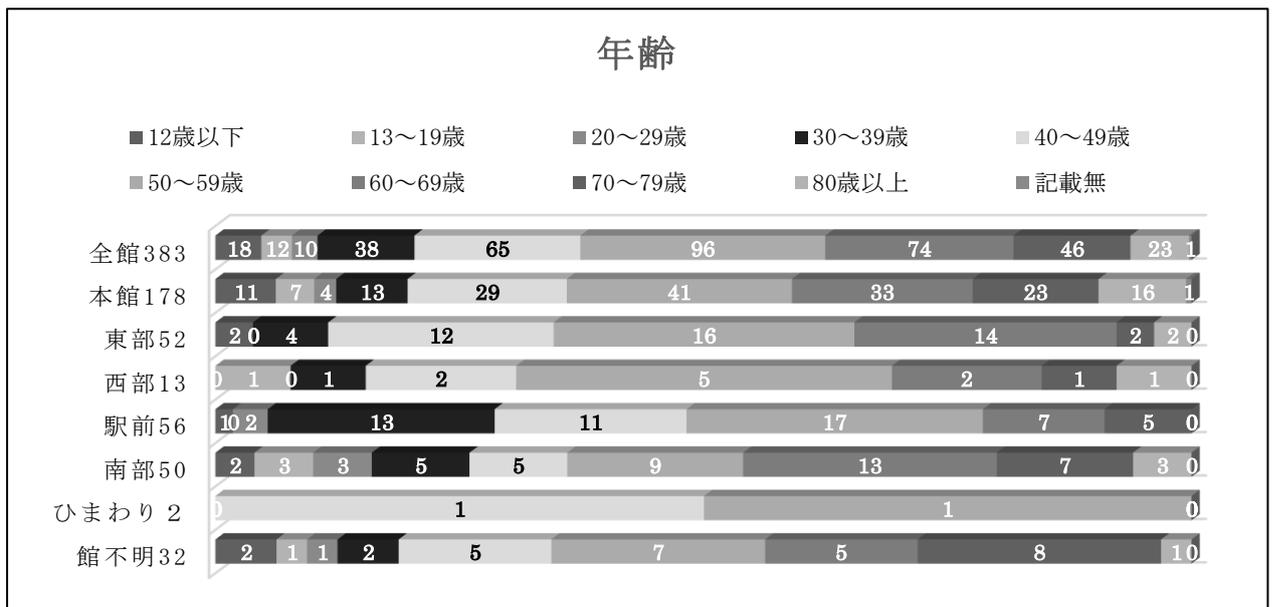
エ みたか電子書籍サービスの満足度

質問項目	有効回答数 (件)	利用者満足度 (点)		
		5年度	4年度	3年度
電子書籍の蔵書数・構成	114	2.15	2.09	1.39

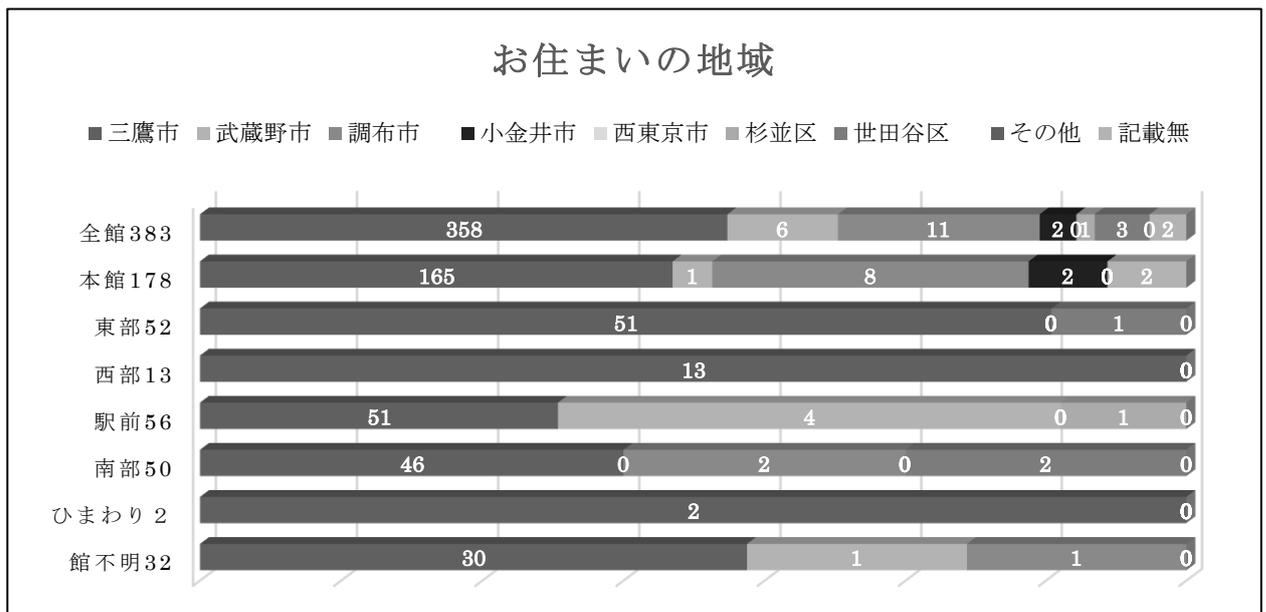
(3) 利用者アンケートの詳細

ア 回答者属性結果

回答者の傾向は、年齢40～60歳代、市内在住、2週間に一度以上利用している、1回の利用時間は1時間未満で、資料の貸出返却のために来館している。この結果は、前年度、前々年度と変わらない。

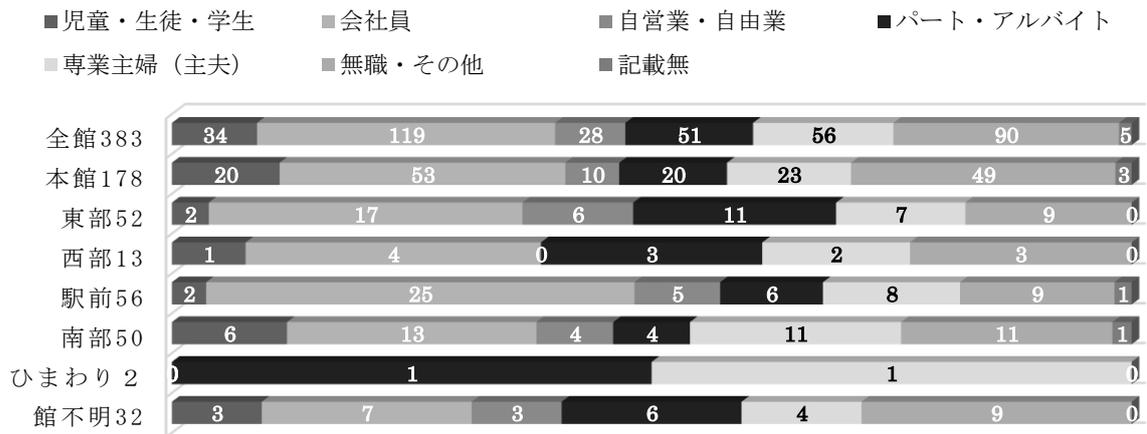


回答者は、前年度と同様に 50～59 歳 25.07% (96) が一番多かった。60～69 歳 19.32% (74)、40～49 歳 16.97% (65) で前回と順序は入れ替わっているが、大きな差ではなく回答者の半数以上を占めているのは変わらない。



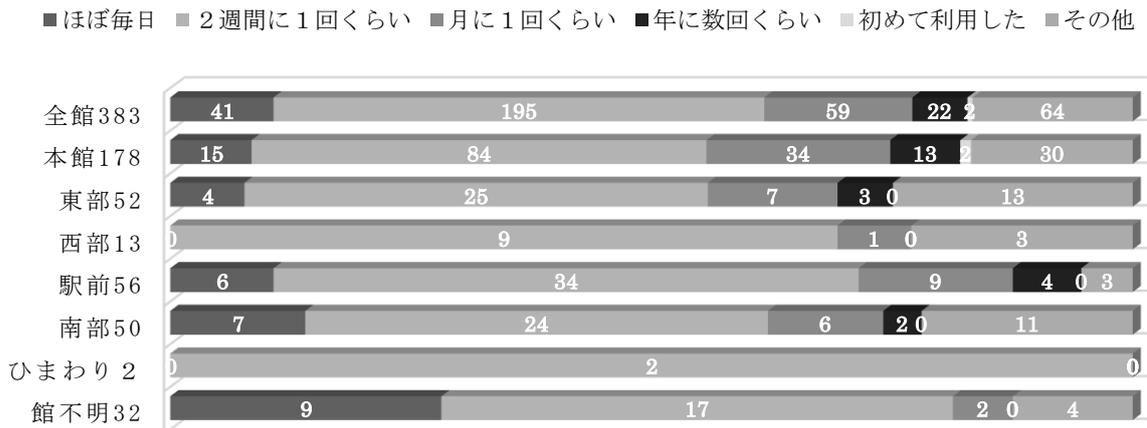
全館 (383) のうち 93.47% (358) の回答者は、市内在住者である (昨年は 86.81%)。次に多かったのは調布市 (11) 2.87% である。

職業等



回答者比率で一番多い31.07%(119)は会社員で前年度(32.52%)と変わらない。次に多いのは無職・その他の23.50%(90)である。比率の傾向も前回調査とほぼ同様である。

図書館の利用頻度



その他（自由記入）の回答64の内訳

週1回27(本館10、東部10、駅前1、南部6) 週1～2回13(本館7、東部3、南部3)

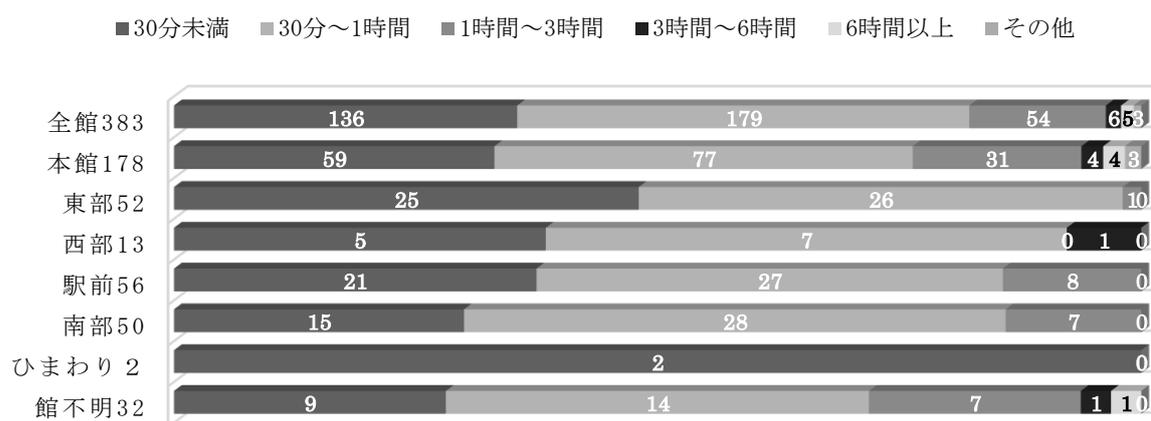
週2回13(本館8、東部2、駅前2、南部1) 週2～3回5(本館2、西部3)

週3回3(本館2、南部1) 週数回1(本館1) 年1、2回続けて20日 1(本館1)

記載無1(本館1)

2週間に1回以上図書館に来館している利用者(297)は、全体の77.55%にのぼった。

1回あたりの利用時間

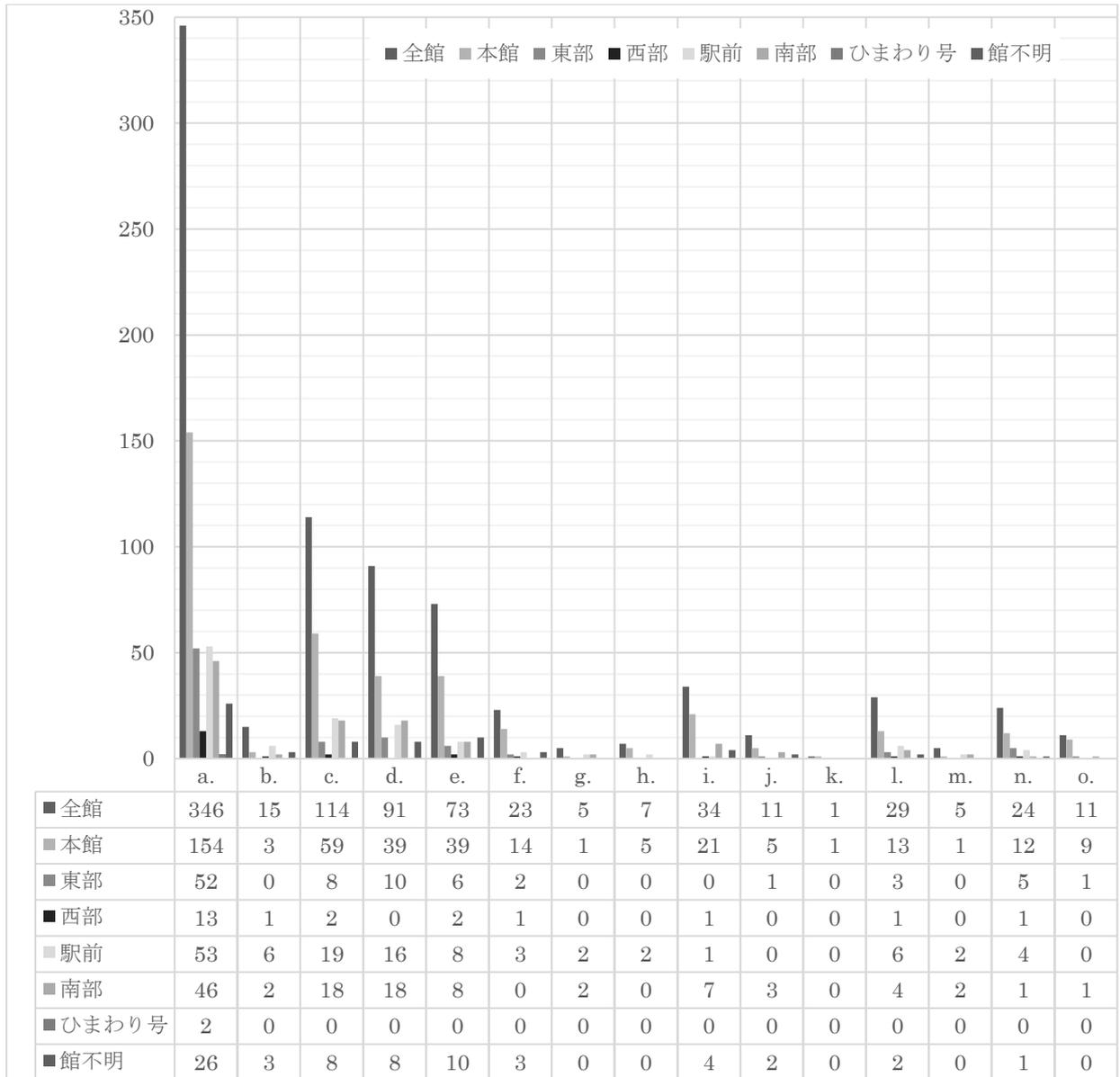


その他（自由記入）の回答 本館 3（記載無）

前年度は30分未満の利用が51.84%、30分～1時間が35.89%だったのに対し、5年度は、30分～1時間の利用が46.74%（179）、30分未満の利用が35.51%（136）と前年度より滞在時間がのびた。

参考：平成30年度の調査 30分～1時間の利用が50.11%、30分未満が25.48%

利用目的（複数回答）



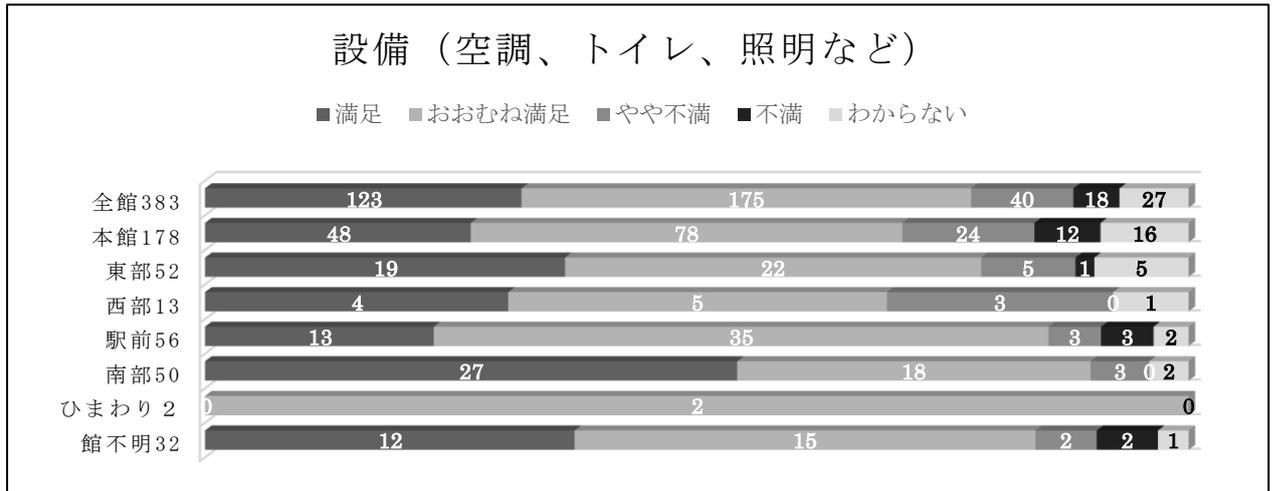
o. その他（自由記入） 記載無 14 市内イベントのポスターの撮影 1

【利用目的選択項目】

a.本や雑誌の貸出しや返却のため b.CDやカセットの貸出しや返却のため c.本を読むため d.新聞や雑誌を読むため e.調べものをするため f.展示を見るため g.インターネットや無線LANを使うため h.データベースを使うため i.自習するため j.ボランティアやサポーター活動のため k.団体室利用のため l.子どもなどの付き添い m.特に目的はない n.広報やチラシを見るため o.その他

全回答（789）のうち a. 本や雑誌の貸出しや返却のため（全館 346）43.85%、次が c. 本を読むため（全館 114）14.45%、3番目は d. 新聞や雑誌を読むため（全館 91）11.53%、e. 調べものをするため（全館 73）9.25%と回答している。j. 自習するため、h. データベースを使うため、l. 子どもなどのつきそい、n. 広報やチラシを見るための回答もあり、図書館に多様な目的で来館していることが伺える。前年度と比較しても利用目的に差異は見られない。（前年度 a. 52.98%、c. 13.80%、d. 9.37%、e. 8.35%）

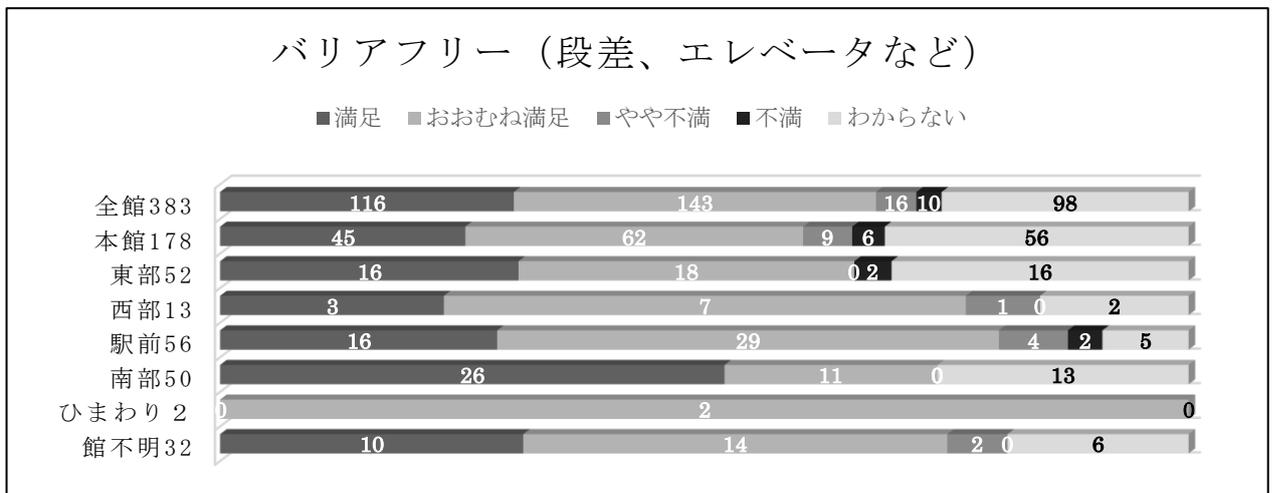
イ 施設に関する満足度調査結果(よく利用する図書館の設備等に対する満足度)



施設への満足度は、全館で3.13点。前回3.13点、前々回は3.05点でおおむね好評価と言える。しかしながら、館ごとの満足度では、本館3.00点と全館の数値を下回り、南部は3.50点と上回った。回答は、例年と同じ傾向である。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.13	3.00	3.26	3.08	3.07	3.50	3.00	3.19
前年度	3.13	2.97	3.26	3.32	2.90	3.64	3.50	3.25

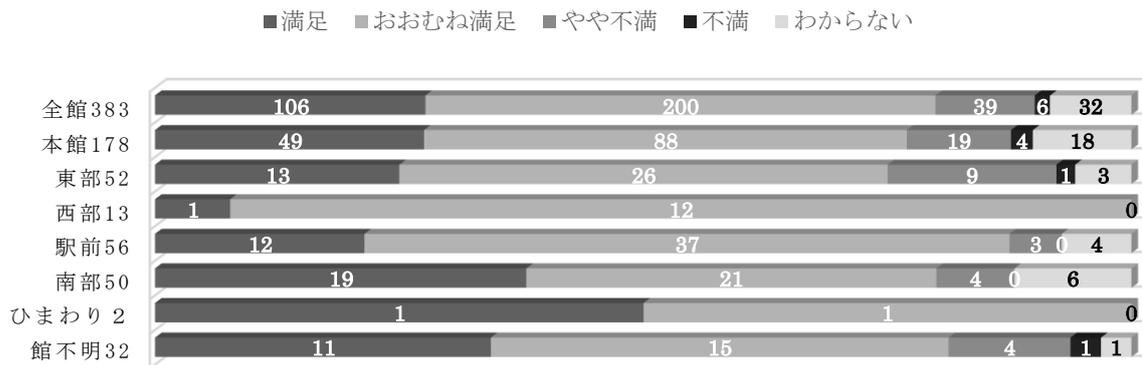


全館での満足度は、3.00点となった。設備同様、南部は、全館値を上回った。自由記入欄には、車いすでスムーズに移動できるように配慮してほしいという意見があった。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.28	3.00	3.33	3.18	3.18	3.70	3.00	3.31
前年度	3.18	3.03	3.35	3.18	3.05	3.65	3.50	3.29

案内表示や掲示物

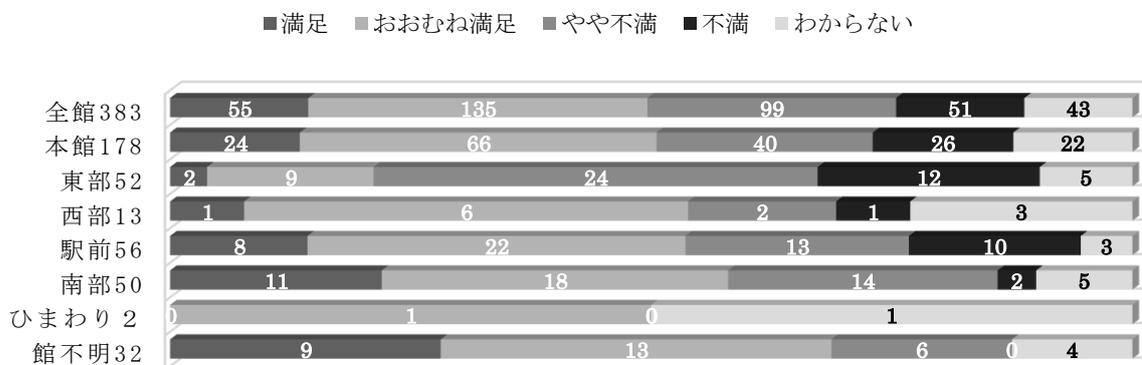


全館での満足度は3.16点だった。アンケートには、本館の掲示物について「ごちゃごちゃでよくわからない」という意見や、水曜日の休館の掲示について周知の工夫を要望する意見をいただいている。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.16	3.14	3.04	3.08	3.17	3.34	3.50	3.16
前年度	3.11	3.03	3.19	3.10	3.07	3.43	3.17	3.00

座席数

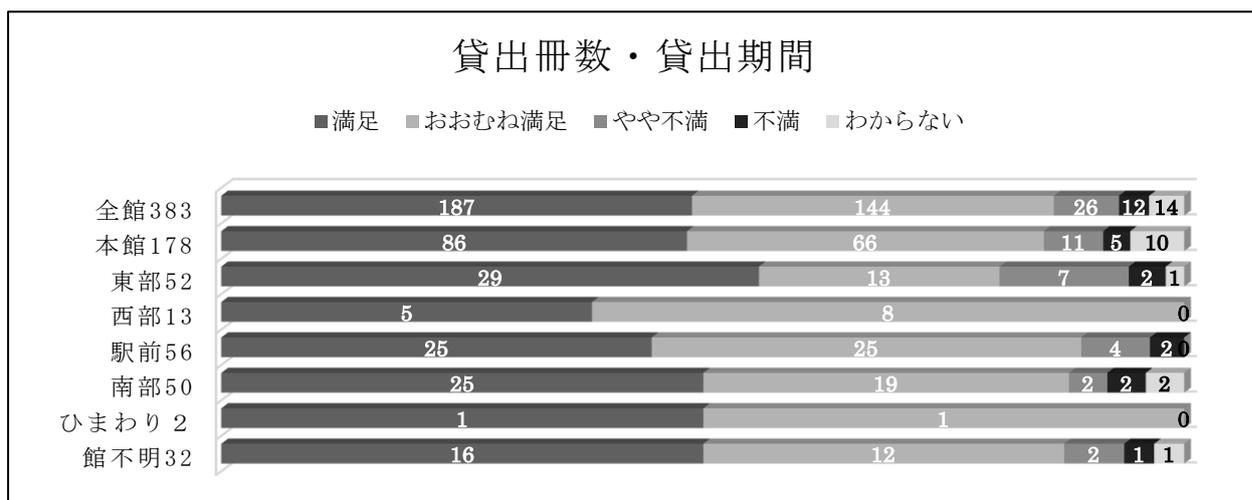


新型コロナウイルス感染症の感染予防対策としての座席数制限は終了した。全館での満足度は2.57点で施設の他の項目の中でも一番満足度が低い結果となった。中でも特に低いのは、東部2.02点でアンケートの自由記入欄でも席が少なすぎるとのご意見をいただいた。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	2.57	2.56	2.02	2.70	2.53	2.84	3.00	3.11
前年度	2.66	2.65	2.53	3.00	2.38	2.86	3.40	2.63

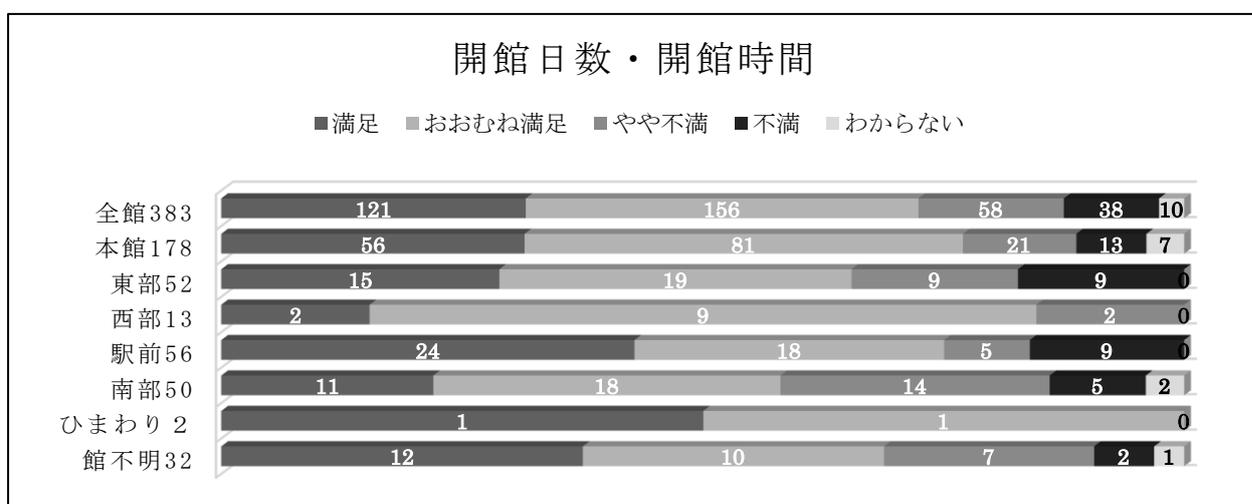
ウ 図書館サービスに関する満足度調査結果



全館では3.37点の満足度であり、「おおむね満足」していただいている。館により差は見られない。自由記入には、もっと貸出冊数を増やしてほしいという意見をいただいた。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.37	3.39	3.35	3.38	3.30	3.40	3.50	3.39
前年度	3.23	3.20	3.37	2.95	3.20	3.34	3.40	3.22

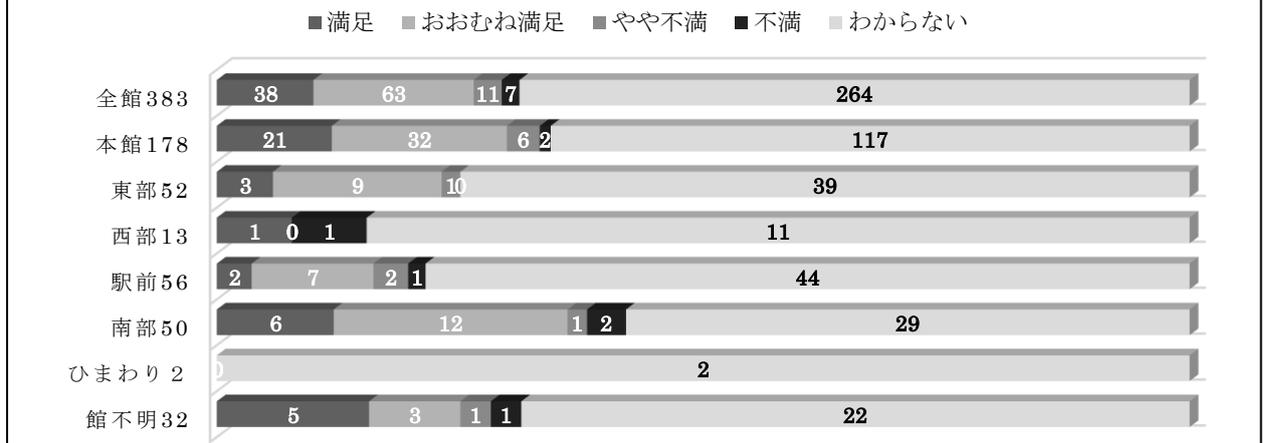


全館の満足度は2.97点であるが、館ごとの満足度となると、本館と駅前は全館を上回り、南部、東部は下回った。この結果は開館時間の長さに影響された結果と思われる。自由記入欄には、平日及び土日の開館時間の延長を希望するご意見があった。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	2.97	3.05	2.77	3.00	3.02	2.73	3.50	3.03
前年度	3.06	3.10	2.92	3.16	2.98	2.97	3.40	3.22

障がい者サービス

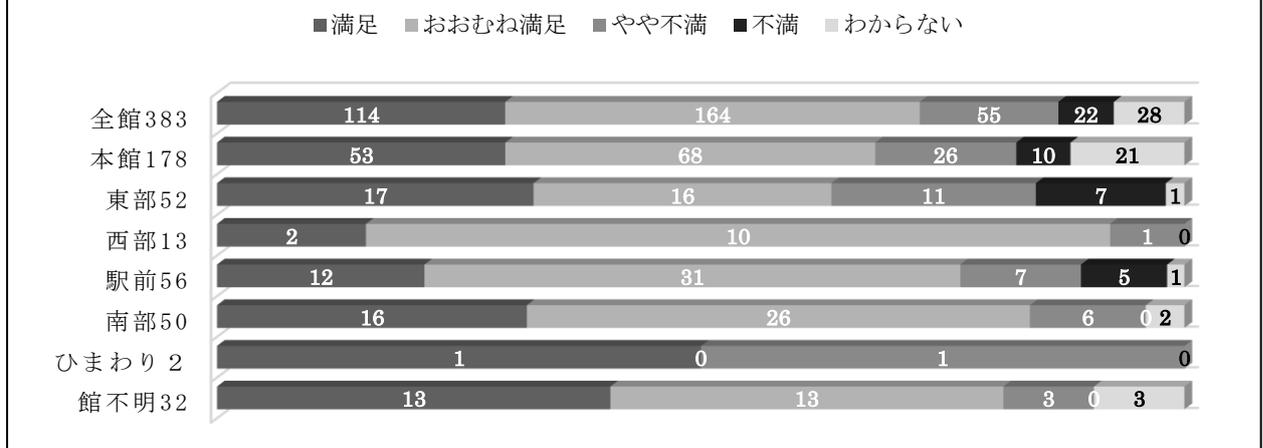


図書館の障がい者サービスについて「わからない」という回答が68.93%（264）（前年度83.13%）ある。これはサービスに対する認知度が低いことと、実際に利用しないサービスが実感できないこと等が影響しているものと思われる。満足度としては、3.11点で「おおむね満足」という結果となった。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.11	3.18	3.15	2.50	2.83	3.05	0.00	3.20
前年度	3.04	3.06	2.86	3.38	2.25	3.00	3.00	4.00

図書館システム



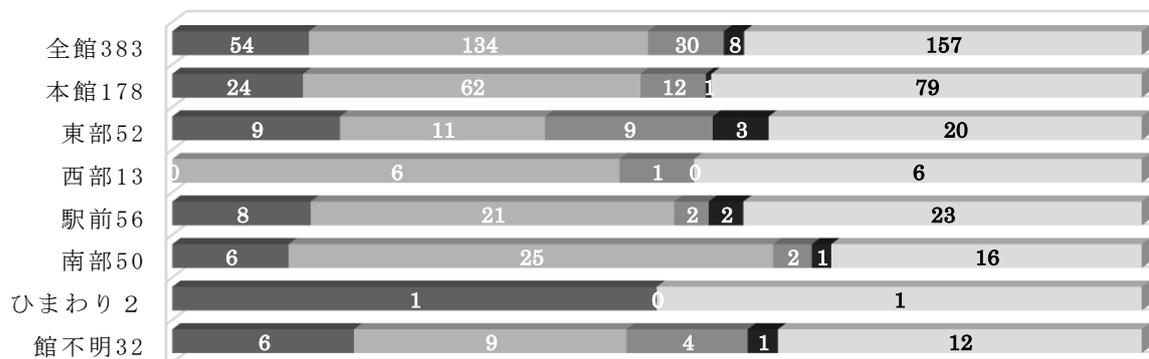
全館では3.04点の満足度で「おおむね満足」の結果となった。貸出履歴をマイページから閲覧できるようにしてほしい、スマートフォンで貸出カードを使えるようにしてほしい、という新機能を求めるご意見をいただいた。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.04	3.04	2.84	3.08	2.91	3.21	3.00	3.34
前年度	3.13	3.10	3.34	3.05	3.00	3.33	3.00	2.75

図書館からのお知らせ

■満足 ■おおむね満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない



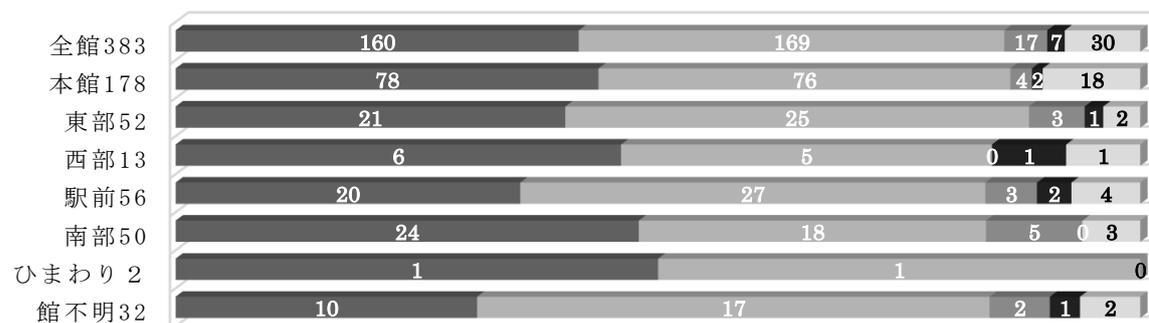
3.04点で「おおむね満足」をいただいている結果となった。40.99%（157）は「わからない」という回答だった。図書館を普段利用しない方にも存在を認識していただくうえで様々な場面での情報発信は肝要ととらえている。様々な媒体を活用し、職員によるきめ細かい情報発信に努めていく。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.04	3.01	2.81	2.86	3.06	3.06	4.00	3.00
前年度	3.03	2.99	3.26	3.31	2.90	2.95	3.20	2.86

職員の対応

■満足 ■おおむね満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない



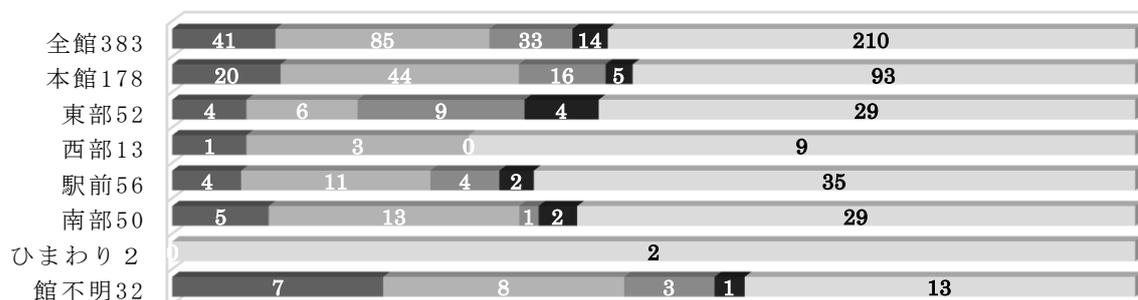
全館で3.37点と高い満足度となった。有効回答率も92.17%（329）と高く、職員の対応への関心の高さが伺える。自由記入欄には、あいさつがないなど職員の受け答えや態度についての意見があったため、改善に努めていく。半面、職員へのねぎらいの言葉や感謝の言葉も多数寄せられた。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.37	3.44	3.32	3.33	3.25	3.40	3.50	3.20
前年度	3.35	3.44	3.37	3.22	3.20	3.55	3.60	3.44

大人向けの展示やイベント

■満足 ■おおむね満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない



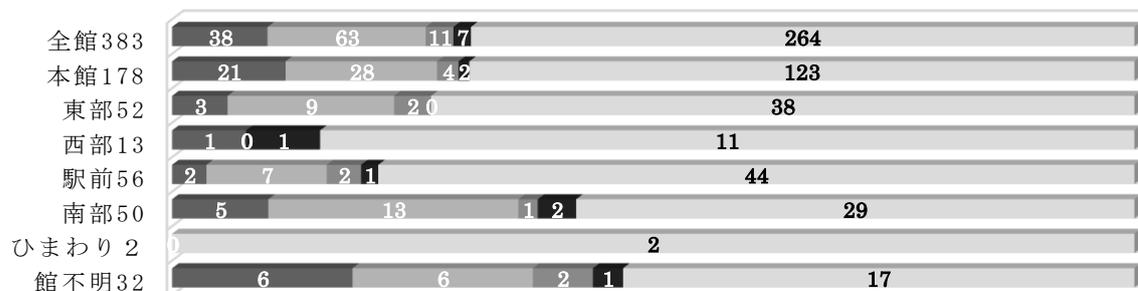
全館で2.88点の満足度となった。社会問題を取りあげたテーマ展示が足りないというご意見もいただいた。また時間が合わず参加できないので、日時の検討をしてほしいというご意見もあった。一方で「わからない」という回答も半数以上の54.83% (210) あった。

各館の満足度 (点)

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	2.88	2.93	2.43	3.25	2.81	3.00	0.00	3.11
前年度	2.77	2.80	2.86	2.91	2.47	2.64	3.00	3.00

子ども向けの展示やイベント

■満足 ■おおむね満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない



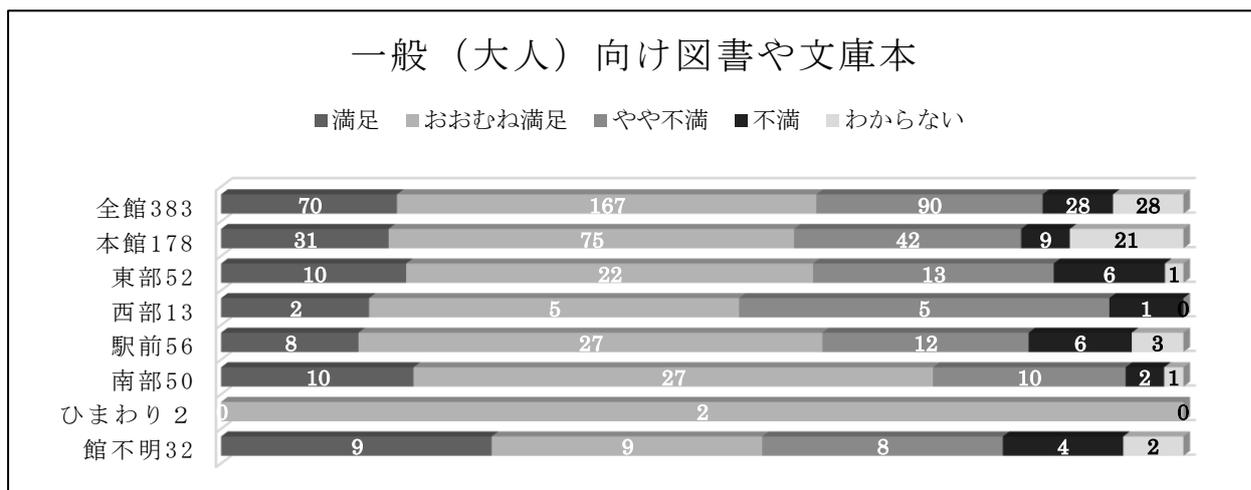
全館の満足度は3.11点で「おおむね満足」という結果だった。68.93% (264) が「わからない」と回答しているのは、子ども向けイベント利用対象者ではない回答者が多く含まれているからと思われる。

自由記入欄には、おはなし会に参加したいが時間帯が合わない、参加しやすい日時に開催してほしい、というご意見があった。

各館の満足度 (点)

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.11	3.24	3.07	2.50	2.83	3.00	0.00	3.13
前年度	3.15	3.15	3.31	3.36	2.71	2.89	3.00	4.00

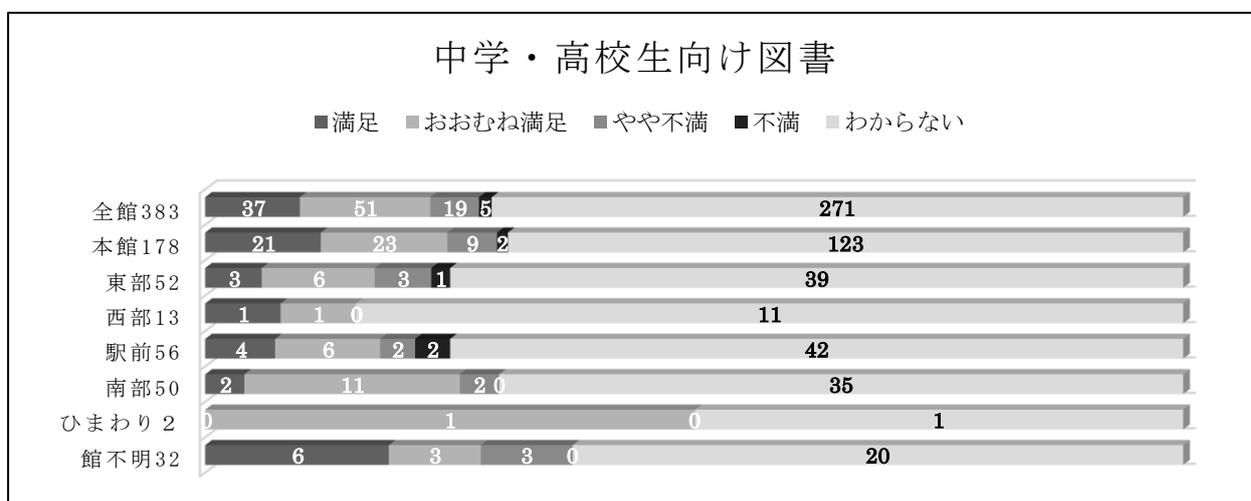
(2) 図書館資料の充実度に関する満足度調査結果



全館で、2.79点の満足度となった。前年度と満足度点数にほぼ変化がない。61.88% (237) が「満足」「おおむね満足」と回答している一方、30.81% (118) が「やや不満」「不満」という回答だった。自由記入欄にも蔵書充実についてのご意見・ご要望を多くいただいた。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	2.79	2.82	2.71	2.70	2.70	2.92	3.00	2.77
前年度	2.78	2.80	2.69	3.06	2.56	2.81	2.89	3.13



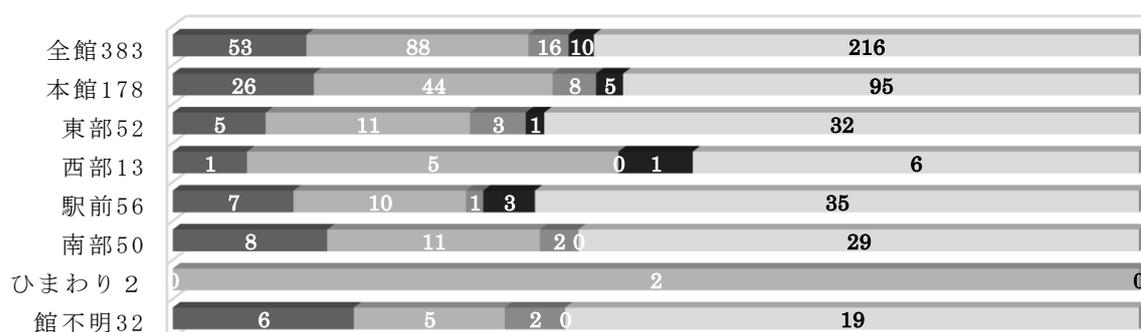
ティーンズ向け図書は全館にコーナーを設け、中学・高校生世代が選びやすく工夫している。全館では、3.07点の満足度で「おおむね満足」している結果となった。70.76% (271) は、「わからない」と回答した。その要因として回答者の年齢層が影響していると思われる。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.07	3.15	2.85	3.50	2.86	3.00	3.00	3.25
前年度	2.94	2.97	2.93	3.20	2.36	3.00	3.00	3.33

児童向け図書、絵本、紙芝居

■満足 ■おおむね満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない



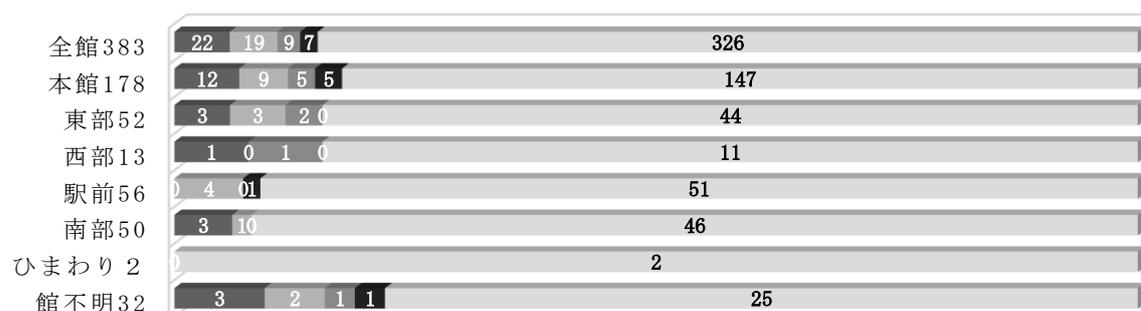
全館の56.40% (216) は「わからない」と回答があったが、満足度としては3.10点で「おおむね満足」しているという結果だった。「わからない」という回答が半数となっているのは、回答年齢層が影響しているものと思われるが、自由記入欄には児童図書についての図書の並び方や選書についてのご意見もいただいている。

各館の満足度 (点)

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	3.10	3.10	3.13	2.86	3.00	3.29	3.00	3.31
前年度	3.06	2.91	3.32	3.58	2.94	3.00	3.13	3.25

ユニバーサル図書

■満足 ■おおむね満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない

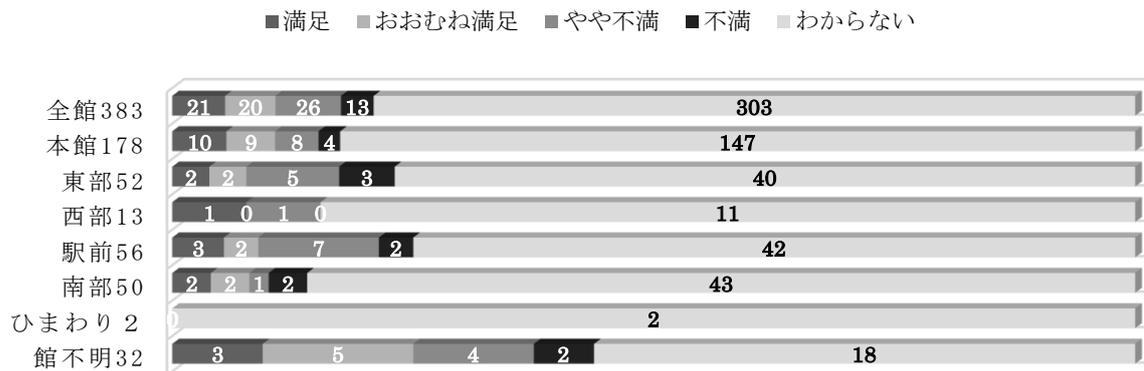


85.12% (326) が「わからない」と回答した。満足度は2.98点となった。児童書コーナーには「ユニバーサル図書」の棚を設け、1か所に集め貸し出しをしているところだが、一般書に関しては、点字資料やLLブックを所蔵しているものの1か所に集め紹介する機会を設けていないことが一つの要因と思われる。大活字本には、所蔵数の少なさを指摘するご意見があった。

各館の満足度 (点)

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	2.98	2.90	3.13	3.00	2.60	3.75	0.00	3.00
前年度	2.96	2.93	3.00	3.38	2.50	2.75	3.00	3.50

外国語図書

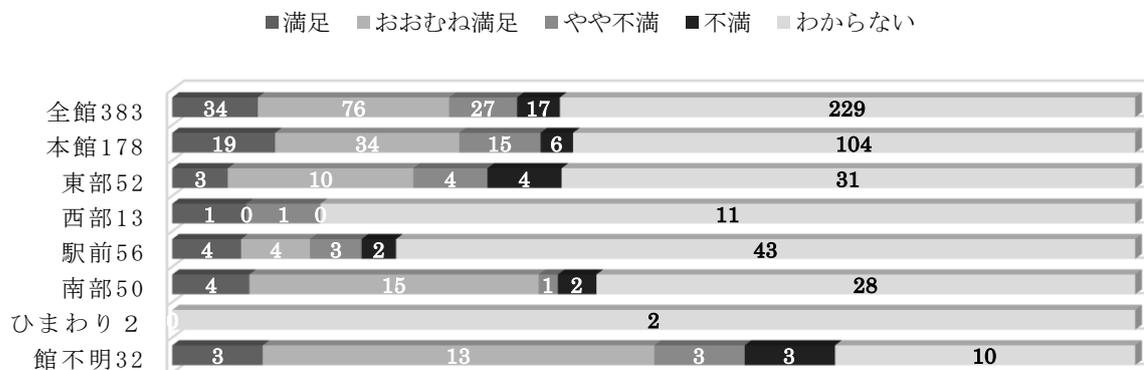


全館での評価は、2.61点という満足度だった。前年度は2.46点で0.15点上がった。一方で79.11%（303）は「わからない」と回答した。所蔵数が多くないうえに利用者が限定されているためと推察される。自由記入欄には、英語の多読本の所蔵を望む要望があった。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	2.61	2.81	2.25	3.00	2.43	2.57	0.00	3.00
前年度	2.46	2.62	2.31	3.11	1.82	2.20	2.00	2.50

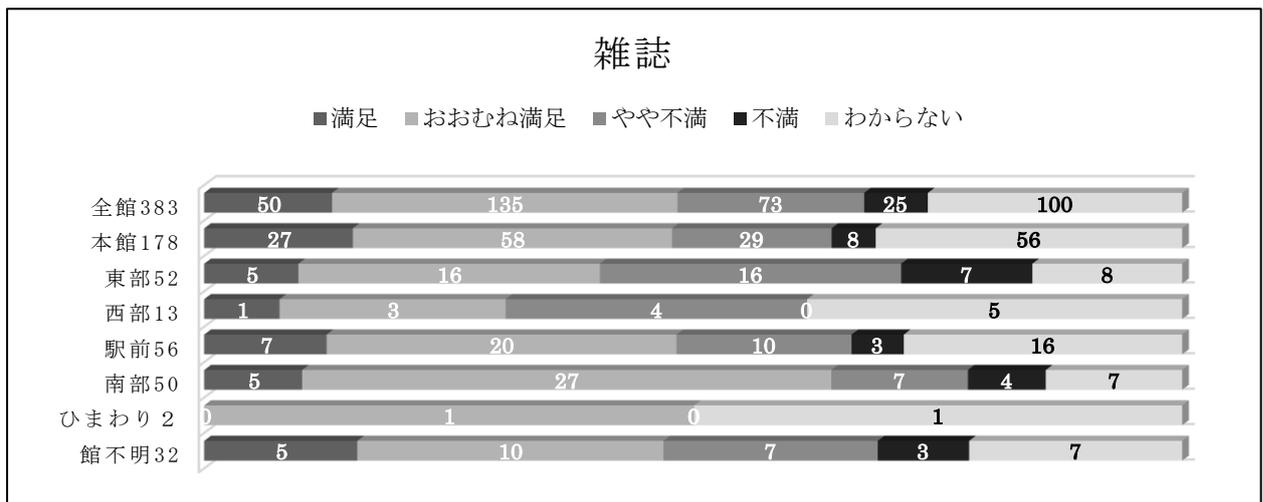
参考資料・地域資料・行政資料



59.79%（229）と半数は「わからない」と回答した。全館では、2.82点という満足度だった。参考資料、地域資料、行政資料は主に本館2階資料室に所蔵しているため、認知度が広がらないことが要因の一つと推測される。

各館の満足度（点）

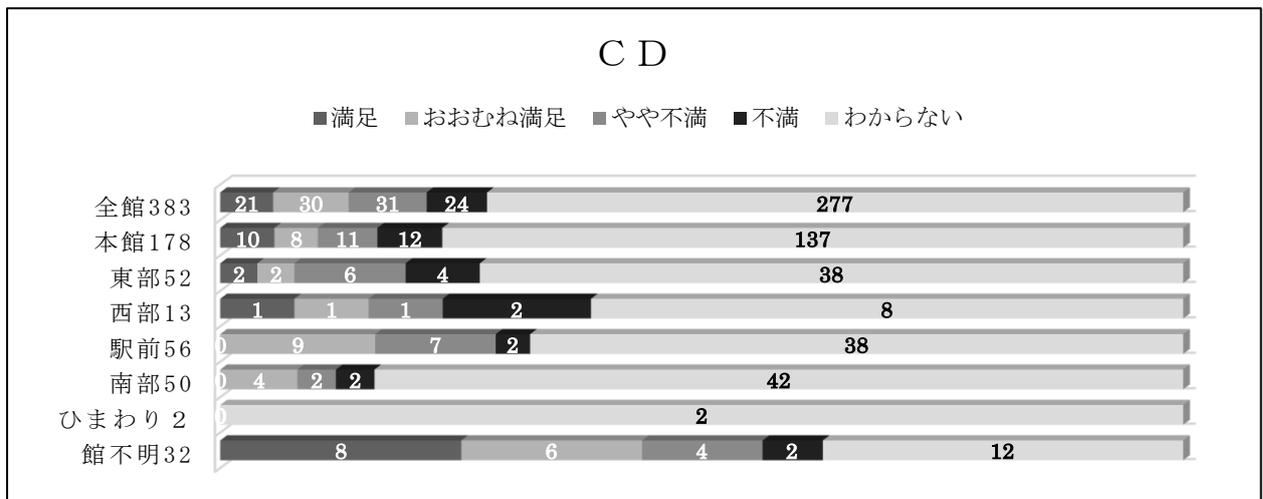
	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	2.82	2.89	2.57	3.00	2.77	2.95	0.00	3.00
前年度	2.82	2.89	2.57	3.00	2.88	2.55	3.00	3.00



全館では、2.74点の満足度だった。自由記入欄にも、雑誌のタイトル数を増やしてほしいというご意見や、時々内容を入れ替えてほしい、というご意見があった。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	2.74	2.85	2.43	2.63	2.78	2.77	3.00	3.00
タイトル数	403	253	90	79	174	78	34	—
前年度	2.73	2.68	2.81	2.63	2.66	2.72	2.83	2.67
タイトル数	401	251	90	79	174	78	34	—



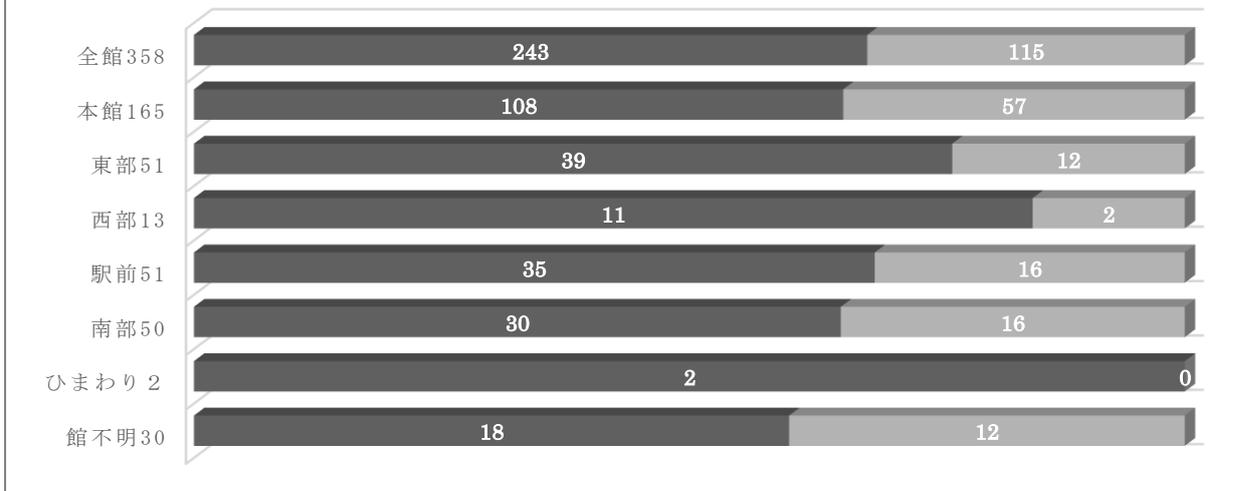
72.32% (277) は「わからない」と回答した。CDは駅前だけで所蔵していることが一つの要因であるが、予約で取り寄せも可能なことも周知が必要かと思われる。評価された満足度は2.45点と「やや不満」に近い結果だった。自由記入欄には、所蔵数の少なさを指摘するご意見が多かった。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	2.45	2.39	2.14	2.20	2.39	2.25	0.00	3.00
前年度	2.29	2.33	2.17	2.58	2.05	2.80	2.00	2.00

みたか電子書籍サービスをご存じですか

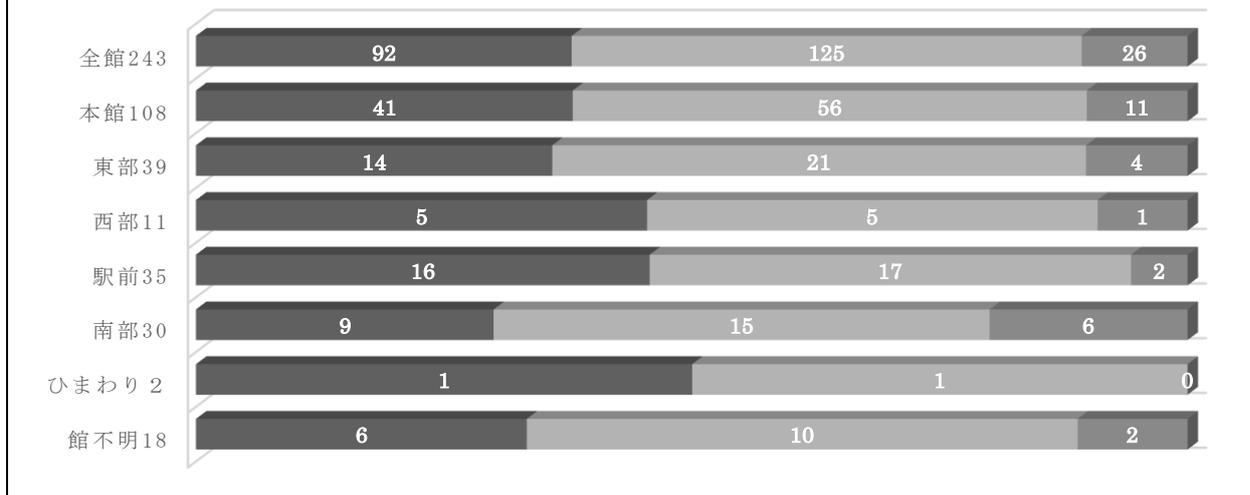
■はい ■いいえ



電子書籍サービスは、三鷹市在住、在勤、在学のかたが利用できるサービスである。回答した三鷹市民（358）のうち、67.88%（243）が知っているという回答した。前年度の63.19%から微増した。

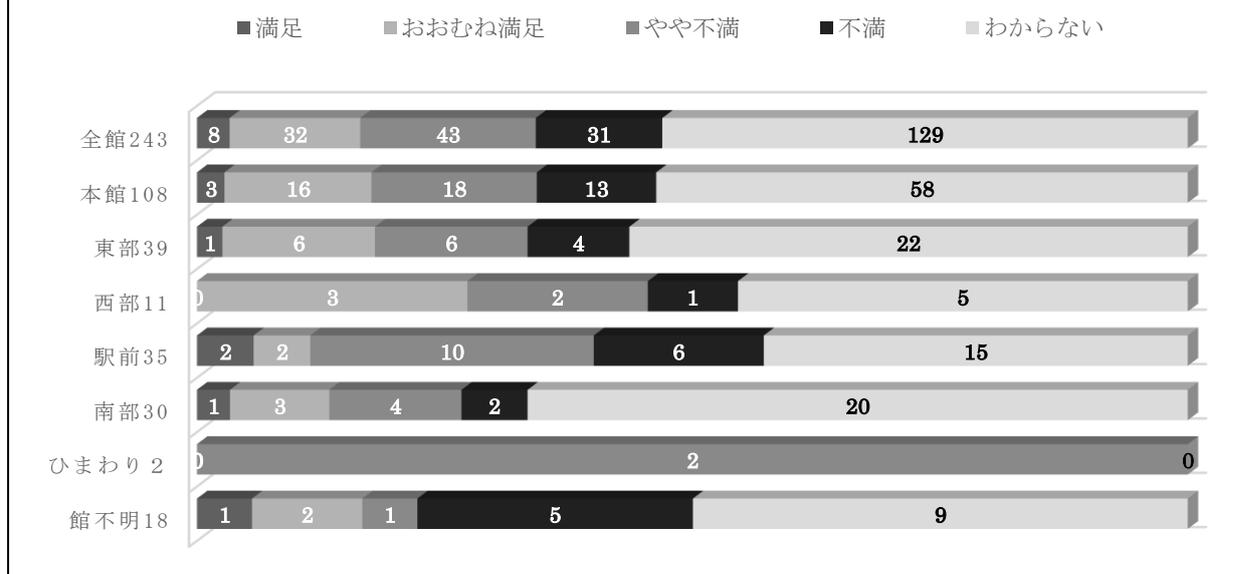
みたか電子書籍サービスを利用したことがありますか

■ある ■ない ■使い方がわからない



知っているという回答（243）のうち、37.86%（92）が利用したことがある、51.44%（125）は利用したことがないという回答だった。利用に向けた周知がまだ不足していること、図書検索と電子書籍検索が別画面になることも利用率が低い一因と推察する。また10.70%（26）は使い方がわからないという回答だった。

電子書籍の蔵書数・構成



全館で2.15点と「やや不満」という満足度結果となった。自由記入欄には、所蔵数の少なさ、検索のしづらさへの意見が5件あった。使ったことがないという回答と比例して、「わからない」と回答したのは53.09%（129）だった。

各館の満足度（点）

	全館	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明
今年度	2.15	2.18	2.24	2.33	2.00	2.30	2.00	1.89
前年度	2.09	2.02	2.27	2.25	2.09	2.00	1.67	2.17

3 自由記入欄に寄せられたご意見・ご要望

記入のあった238人のご意見、ご要望495件を8つのカテゴリに分けて示した。

(1) 施設や設備に関連するご意見・ご要望 計112件

ア 閲覧席、学習席の増設について 18件

イ 返却場所増設などについて 13件

ウ 設備 計25件

(ア) 椅子の質について 8件

(イ) 照明が暗いなどのご意見 5件

(ウ) ゴミ箱、本を置く台、カートなど設置希望 12件

エ 施設 計56件

(ア) 狭隘、立地、新增設 9件

(イ) トイレ 11件

(ウ) カフェ、子どもが過ごせるスペース、市民交流の場など新コーナー要望 11件

(エ) 駐車場・駐輪場についての要望 5件

(オ) 館内の雰囲気等 8件

(カ) バリアフリー 1件

(キ) 移動図書館 2件

(ク) 案内表示・掲示物 4件

(ケ) 施設に満足 5件

(2) 資料の質、種類の充実に関連するご意見・ご要望 計 149 件

ア 蔵書資料の充実 計 64 件

- (ア) 予約多数、新刊図書の所蔵数 16 件
- (イ) 増やしてほしいジャンルがある 20 件
- (ウ) 収集方針 11 件
- (エ) シリーズ 2 件
- (オ) 他自治体図書館との比較 10 件
- (カ) 配架図書の新鮮度 5 件

イ 雑誌・新聞の種類や内容（保存期間、購読希望など）に関する要望・意見について 12 件

ウ 児童図書 17 件

エ 展示、見せ方 9 件

オ 漫画 4 件

カ CDの所蔵数や所蔵館増への要望 5 件

キ 資料の状態 8 件

ク 満足 13 件

ケ 電子書籍サービス 計 17 件

- (ア) 内容 5 件
- (イ) 検索について 5 件
- (ウ) その他 7 件

(3) 開館日、開館時間に関連するご意見・ご要望 計 52 件

ア 月曜祝日開館 計 11 件

- (ア) 月曜祝日開館をしてほしい。 10 件
- (イ) 試行評価する。 1 件

イ 開館時間延長 計 32 件

- (ア) 開館時間延長 15 件
- (イ) 開館時間を早めてほしい。 2 件
- (ウ) 平日開館時間延長 6 件
- (エ) 土日祝日の開館時間延長 9 件

ウ 休館日をなくしてほしいなどの要望 9 件

(4) 貸出、返却、予約、検索に関連するご意見・ご要望 計 53 件

ア 予約（予約冊数の増やホームページからリクエストができるようにしてほしいなど）についての要望 11 件

イ 貸出（期間や冊数の増など）についての要望 10 件

ウ 資料検索についての要望 6 件

エ 井の頭 CC 図書室資料の貸出制限を緩くしてほしいなどの要望 4 件

オ 延滞資料に対する督促について 3 件

カ 他自治体図書館への相互利用についての意見、要望 8 件

キ 利用登録更新についての要望 1 件

ク 現状の図書館システムに満足 10 件

- (5) 図書館システム、ホームページ、館内インターネットに関連するご意見・ご要望 計 30 件
- ア 図書館システム周辺機器 7 件
 - イ 図書館ホームページ 計 21 件
 - (ア) マイページ（以前借りた本一覧を見たいなど） 17 件
 - (イ) 機能追加 4 件
 - ウ メルマガ・音楽配信サービスについて 2 件
- (6) 職員の接遇、専門性を問うご意見・ご要望 12 件
- (7) 利用者に関するご意見 計 4 件
- ア マナー 3 件
 - イ 個人情報保護 1 件
- (8) その他 計 83 件
- ア 図書館の運営に関するご意見・ご要望 11 件
 - イ イベント（大人向け、子ども向けのイベントについての継続、充実） 12 件
 - ウ 他コミュニティ・センター図書室との利用連携要望 4 件
 - エ アンケートの設問などに対するご意見・ご要望 4 件
 - オ 情報の充実・発信、市民交流の場、地域の居場所についてのご意見・ご要望 7 件
 - カ 本の寄贈について 2 件
 - キ オリジナルグッズについて 1 件
 - ク 図書館への感謝の言葉 42 件