

平成 30 年度（2018 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調査について	14
2 集計結果	14
3 自由記入欄に寄せられたご意見・ご要望	31
三鷹市立図書館利用者アンケート	

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』の実現をめざします。
- (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します。
- (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ります。

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・評価を実施します。

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回実施します。
- (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・意見を聴取します。
- (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、広く市民に公表します。

【参考法令等】

図書館法（昭和25年法第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

	2017年度 実績	2018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)	895,508	861,641	△33,867	1,005,000	85.7%
図書館の資料数(点)	915,459	925,711	10,252	1,000,000	92.6%
貸出点数(点)	1,666,672	1,656,103	△10,569	1,750,000	94.6%
予約点数(点)	297,697	294,861	△2,836	307,000	96.0%
有効登録者数(人)	43,798	43,220	△578	48,000	90.0%

※数値目標は(連携館)井の頭コミュニティ・センター図書室の実績を含む。

■図書館による自己評価

図書館の利用者数

平成30年度の利用者数は、対前年度比33,867人減(3.78%減)の861,641人となった。当該年度は、東部図書館の耐震補強工事、空調設備やトイレなどの改修工事に伴い、9月17日から平成31年3月20日まで長期休館し、東部図書館の利用者数が対前年度比67,085人減となっていることが影響している。一方で、東部図書館の長期休館の影響もあり、南部図書館みんなみ(以下「南部図書館」という。)は前年度比5,324人増(119,435人)、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。)においては地域住民の利用拡大も加わり、前年度比26,235人増(58,248人)と大幅な増加となった。また、東部図書館周辺の移動図書館車巡回ステーションである「三鷹台団地」及び「はなかいどう」の利用実績が大幅に伸びた。東部図書館休館中の毎週土曜日及び日曜日を実施した移動図書館車巡回による代替サービス(巡回ステーションは牟礼七丁目小広場、午前1.5時間・午後2時間滞在)は、50日間で5,931人が利用し、代替サービスとして予想を超える成果を上げた。これらにより、東部図書館の長期休館による減少の影響を縮減できた。

今後、東部図書館は、閲覧席の増設、読書・飲食・談話など交流スペースとしてのテラス設置により滞在・交流型図書館としてリニューアルしたことをPRし、利用の拡大に取り組んでいく。

図書館の資料数

図書館で所蔵する資料は、前年度比3,156点増の797,832点となった。新刊図書等の購入をする一方で、児童書や絵本を中心に古くなり、傷んだ資料の買い替えを進め、また、資料除籍基準に基づき除籍を行ったことから若干の増に止まっている。図書館の資料数全体では、音源配信サービスとして提供しているナクソミュージックライブラリーの配信点数が増加したことにより10,252点の増となった。

図書館全体の蔵書数は収容能力の上限に近づいているが、市民の期待に応える資料収集に努め、適切な蔵書構成と図書館の資料点数の増加に努めていく。

貸出点数及び予約点数

貸出点数及び予約点数は、東部図書館の長期休館の影響を受け、貸出点数は10,569点減の1,656,103点、予約点数は2,836点減の294,861点となった。東部図書館の貸出等実績は、貸出点数では前年度比138,853点減（48.0%減）の150,130点、予約点数では前年度比27,602点減（54.7%減）の22,865点と大幅な減となった。一方で、井の頭CC図書室の貸出等実績が伸び、貸出点数は前年度比59,733点増（221.0%増）の109,110点、予約点数は前年度比12,235点増（236.0%増）の21,233点となった。併せて、南部図書館及び移動図書館車巡回による代替サービスの「牟礼七丁目小広場」の貸出等実績が、東部図書館の長期休館による減少の影響を縮減した。

平成31（2019）年度は、市立図書館全館及び井の頭CC図書室が年度を通じて開館することから、リニューアルした東部図書館を中心に図書館の利用促進に努め、さらに市民のニーズと身近な課題解決に資する資料の収集により、市民に役立つ身近な図書館の実現に向け、取り組んでいく。

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、平成29年度については近年の減少傾向に歯止めをかけ微増となったところであるが、平成30年度実績では再び減少に転じた。南部図書館及び井の頭CC図書室で増加した一方で、三鷹図書館（本館）（以下「本館」という。）及び東部図書館の減少幅が南部図書館と井の頭CC図書室の増加分を上回り、全体として減少する結果となった。

有効登録者の増加に向けては、市立図書館5館、井の頭CC図書室、市内19か所のステーションを巡回する移動図書館ひまわり号による、きめ細かな図書館サービス網をしっかりと広報し、新規利用の獲得に努めるとともに、継続して利用していただく身近な図書館としての図書資料の充実、魅力があり、活発な図書館活動の展開に努めていく。

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>東部図書館は、平成 29 年度に実施した実施設計に基づき、耐震補強工事、空調設備、トイレ及び照明の LED 化など設備を更新するとともに、読書・飲食・談話のできる交流スペースとして庭のテラス化工事を行った。併せて、レイアウトの変更による一般開架と児童開架のゾーニング、また、学習席を新設し、平成 31 年 3 月 21 日に滞在・交流型図書館としてリニューアルオープンを迎え、多くの利用者がリニューアルした東部図書館で快適に過ごしていただいている。</p> <p>その他、本館正面玄関前のタイルや、本館イベント時に使用する通路を改修し、利用者の通行上の安全を確保した。</p> <p>利用者アンケートでは、施設・設備について一定の満足度を得られたが、座席数については、本館及び三鷹駅前図書館では満足度が低い結果となり、今後の検討課題である。</p>

事業項目	図書館サービス網の整備
取組内容	・井の頭コミュニティ・センター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>平成 29 年 7 月に連携を開始した井の頭 C C 図書室の利用実績は順調に伸び、前年度と比べ、利用者数 26,235 人増の 58,248 人、貸出者数 18,390 人増の 33,759 人、貸出点数 59,733 点増の 109,110 点と西部図書館に迫る実績となった。大幅な増加要因は、東部図書館の長期休館と、井の頭 C C 図書室と市立図書館連携の認知度が向上、所蔵資料の充実や司書による丁寧な読書相談などにより実績が大幅に伸びた。今後も、井の頭 C C 図書室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市立図書館との連携を強化していく。</p> <p>移動図書館ひまわり号は、東部図書館が長期休館した影響により、東部図書館周辺の巡回ステーションである「三鷹台団地」及び「はなかいどう」の利用実績が大幅に伸び、東部図書館休館期間中に代替サービスとして巡回した牟礼七丁目小広場とともに、東部図書館利用者への図書館サービスの補完的役割を果たした。また、移動図書館車を 2 t トラックに小型化したことで積載冊数が減少したが、各巡回ステーションの利用実態に応じて積載する資料を積み替えるなど、きめ細かなサービスの提供に努めた。その結果、移動図書館に関して、利用者アンケートでは高い満足度が得られている。</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>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き、選書・購入・保存に取り組んだ。一方で、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を行い、適切な状態の資料や最新の情報の提供に努め、市民の課題解決、豊かな読書活動の推進に努めた。図書館全体の蔵書数は収容能力の上限に近づいている状況ではあるが、図書館資料数の増加と内容の充実に取り組んでいく。</p> <p>利用者アンケートでは、満足・おおむね満足の評価を得ているが、館別でみると館ごとの利用者ニーズや、役割や特色を意識した蔵書構成に課題があることが認識できた。また、雑誌、新聞、CDのニーズが多く、ニーズへの対応が課題である。アンケート結果の中で「わからない」「記載無」との回答が多い中学・高校生向け図書、ユニバーサル図書、外国語資料などの資料については、有効に利用いただくための情報発信を行う必要がある。</p> <p>電子書籍の導入については、公共図書館向け電子書籍の動向を調査し、先行導入自治体の利用実態を踏まえ、コンテンツの充実度、利用者の利便性、費用対効果など多面的に調査研究を進めていく。</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>行政資料の収集については、総務部相談・情報課と調整し、庁内連携手法（相談・情報課で集約し図書館に送付する。）を確立したことにより、所管課が発行する計画、リーフレット等を適切に図書館で所蔵し、市民の利用に供する環境を整えることができた。</p> <p>一方で、利用者アンケートでは、地域資料及び行政資料について「わからない」「記載無」との回答が全館で 63.6%に達し、有効に利用いただくための情報発信が喫緊の課題である。</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>当該年度では、夜間開館を行っている本館、三鷹駅前図書館、井の頭CC図書室の利用実態の把握に努めた。今後は、夜間開館時の利用者の安全性の確保や費用対効果を含め、開館時間延長の試行的実施に向け、検討を進めていく。</p> <p>利用者アンケートでは、開館日及び開館時間については満足・おおむね満足との回答が全館で 68.5%と一定の満足度を得られているが、自由記入からも月曜日祝日の開館や開館時間延長の意見・要望があることを再認識した。</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・購入を進めた。迅速かつ的確なレファレンスサービスの実施に向け、外部講師による実践的な研修を開催し、職員のレファレンス力向上に努めた。引き続き、市民の相談に対応できる人財の育成のため、継続的・計画的に取り組んでいく。</p> <p>利用者アンケートの自由記入では、職員の対応が丁寧であるとのこと意見もいただいているところだが、更に適切なレファレンスサービスの提供に向け、専門性の向上やレファレンスツールの拡充、レファレンス資料の充実に努めていく。</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>引き続き配信型視聴覚資料のナクソスマジックライブラリーを提供するとともに、国立国会図書館デジタル化資料送信サービスの提供を開始し、150万点を超えるデジタル資料が閲覧できる環境を三鷹図書館（本館）資料室に整え、利用者にサービス提供の周知を図った。</p> <p>令和2年9月に行う図書館システムの更新に向けて、図書館システムの事業者に対して図書館システム構築に関する情報提供依頼（RFI）を実施し、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た。</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>太宰治をはじめとする三鷹市にゆかりのある文学者に関連する展示や国立天文台の協力による天文関連の展示（みたか太陽系ウォーク関連展示）を行うほか、児童文学作家神沢利子さんから寄贈いただいた貴重な資料を活用し、神沢利子さんの作品世界を身近に感じ、楽しめる『くまの子ウーフコーナー』の設置、貴重な資料の公開展示「神沢利子さんのおくりもの展」及び関連する講演会を開催した。また、本との出会いの場を創出するため、各館で特色のあるテーマ図書の展示に取り組んだ。更には、企画経営課、高齢者支援課、健康推進課など関係部署と共催し、展示及び図書コーナーを設置するほか、関係部署が開催するイベントに図書館資料の貸出を行い、多様な場面で本に触れる機会を提供した。</p> <p>本館、南部図書館、東部図書館ではフェスタやガーデンカフェなど、人と人、人と本がつながるイベントを開催した。いずれのイベントも参加者からは高い評価が得られ、今後の開催に期待するご意見をいただいている。</p> <p>三鷹市文庫連絡会と共催して開催した講習会では、YA（ヤングアダルト）ブックスを広めた金原瑞人さん（翻訳家、英文学者、法政大学社会学部教授）や歌人・天野慶さんなど多様な講師による講習会により市民の読書活動を推進した。講習会のアンケートからも、満足度が高く、参加者は新たな気づきや学びの機会となったことが伺えた。また、図書館主催の講演会でも、読み聞かせ入門講座や子どもの心を育む読書講座など読書の楽しみを広げる講座を開催し、非常に高い満足度を得られた。</p> <p>利用者アンケートでは、大人向けイベントに関する設問で「わからない」「記載無」との回答が多く、広報誌、市及び図書館ホームページでの積極的な情報発信に加え、市民の身近な施設等へ広報依頼するなど全館が一体となって広報に努めていく必要がある。</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>移動図書館ひまわり号は、平成29年度に増設したステーションも周辺住民の認知度も上がり、対前年度比で貸出者数954人増の9,985人、貸出点数5,010点増の41,211点となり、本を届けるサービスの一つとして利用実績を伸ばしている。平成30年度につ</p>

	<p>いては、東部図書館の長期休館の影響により「三鷹台団地」及び「はなかいどう」の利用実績が増加していることも要因となっている。</p> <p>配達サービスの実績は、利用者数3人、配達回数16回、貸出点数39冊となったが、更に図書館への来館が困難な方へ図書館サービスを届けるため、利用対象者の拡充に向け、制度の見直しを検討した。併せて平成31年度中に配布開始するリーフレット「読書サポートサービス」の作成に取り組んだ。</p> <p>利用者アンケートでは、障がい者サービスの認知度が低く、リーフレットを関係部署や関係施設に設置するなど、当該サービスの対象者だけではなく、サービス対象者の身近に生活する市民にも情報を発信していく必要がある。</p>
--	---

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、ヤングアダルト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>各年代向けの新刊書を収集基準に沿って購入し、蔵書数を増やした。中でも外国語図書、ユニバーサル図書の充実、長年読み継がれている本がよい状態で子どもの手に届くように買替を積極的に行った。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52団体にリサイクル図書として4,635冊を提供し、各施設で読書環境の充実に役立てていただいた。引き続きバランス良い蔵書構成に留意し、三鷹市にゆかりの児童文学作家に焦点を当てた図書展示を行い、新たにリストの制作を開始する。乳幼児向けの読書活動の啓発では、「乳児家庭全戸訪問事業(こんにちは赤ちゃん事業)」で民生・児童委員による絵本配付(ブックスタート事業)を継続実施したほか、健康推進課が開催する妊婦を対象とした母親学級で妊娠期及び出産後の図書館活用法の紹介を継続的に行った。</p> <p>図書館に来館する子ども向けに、おはなし会(年間開催161回、2,382人参加)科学あそび(2回開催、56人参加)わん!だふる読書体験(年間10回開催、116人参加)の開催など、子どもが感動する、また、知る喜びを刺激する事業を実施した。いずれの事業も参加した子ども、保護者からは高い満足度を得ている。児童書への理解を深め、子どもの読書活動推進に関連する大人向けに、子どもの心を育む読書のための講座(参加33人)、小学校等で読み聞かせを始める方向への入門講座(参加27人)、図書館で活動しているボランティア向けにスキルアップを目的にしたわらべうた講座(参加23人)などを開催した。</p> <p>「中学生・高校生世代」向け読書活動推進事業では「みたかとしょかん図書部!」の部員が、テーマ図書の展示、POPの作成、館内掲示物の作成などの広報活動、ビブリオバトル、日野市立図書館で活動するヤングスタッフとの交流など、自ら企画し活発に活動した。ゼロ歳から18歳を対象とした図書館資料の充実に努め資料総数は238,404点となったが、中期目標240,000点を達成することができなかった。今後は、「中学生・高校生世代」の利用促進に資する資料の充実に取り組んでいく。</p>

	<p>学校、学校図書館との連携を強化するために連絡会を開催するほか、学校図書館向けの「学校支援セット」の種類や数を増やし、調べ学習用図書の充実に取り組んだ。</p> <p>新たな取組として、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（配付開始は平成31年4月）。この取組は、全国でも例のない取組となった。</p>
--	--

市民とともに歩み、交流する図書館

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	<p>図書館サポーターは、本館の三鷹図書館サポーター、南部図書館のみんなみサポーターが定期的に活発な活動を行った。新たにみんなみサポーターは中学生向けや大人向けのおはなし会の開催、三鷹図書館サポーターはみんなみサポーター向けに本の修理の技術的な支援を行った。また、東部図書館においても東部図書館サポーターを設立し、東部図書館フェスタの準備と運営、改修工事後のリニューアルオープンに向けた開館準備作業、リニューアルオープニングセレモニーのお手伝いなど、職員とサポーターが協働し、地域に根付く図書館活動の基礎を築くことができた。また、それぞれの館で活動している図書館サポーターの活性化に向け、サポーター交流会を開催し、相互のサポーター活動について情報共有を図り、親睦を深めた。</p>

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>障がい者向けサービスで活動するボランティアに対して養成講座、既存のボランティア団体の活動する場の拡充に加え、新規ボランティアへの活動の場の提供に取り組んだ。特に当該年度は、養成講座受講者がボランティア活動に参加できるように、対面朗読サービスに活動しているボランティアの協力を得て、実際の対面朗読に参加し、技術向上に向けアドバイスするなど人財育成に努めた。</p> <p>おはなし会などで活動するボランティアには、スキルアップ講座を開催した。</p>

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	中学生から 20 歳までの 21 人の部員で構成される「みたかとしょかん図書部！」が中学・高校生に向けたテーマ図書の展示、おすすめ図書のPOPや館内掲示物の作成などの広報活動、ビブリオバトル、おはなし会の企画運営を主体的に行った。新たな取組として日野市立図書館で活動するヤングスタッフとの交流会を開催し、それぞれの活動を紹介し、相互の活動の活性化を図る取組を行った。

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	<p>当該年度においても三鷹市文庫連絡会と連携し、多様な講師を招いて、ヤングアダルト文学、はじめての百人一首、中学校図書館の取組などの講演を開催し、協働事業を推進した。はじめての百人一首では、三鷹市立小・中学校を卒業された歌人の天野慶さんをお迎えし、子どもが百人一首を楽しみ、百人一首の奥深さを知るとともに、保護者も興味を持つ講座となった。</p> <p>ボランティア団体の活動を紹介するなかで、図書館を中心に活動する「おはなし あずきの会」が山本有三記念館で開催するおはなし会に参加することとなった。</p>

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>図書館サポーター（本館、南部図書館みんなみ、東部図書館）との協働事業では、フェスタやガーデンカフェの開催、おはなし会、本の修理など多岐にわたる事業を推進した。また、みたかとしょかん図書部！が企画運営したビブリオバトルは、市民参加型のイベントとして開催した。それぞれの事業は、これまでの実績を踏まえ、より参加者の視点に立ち、人と人が交流する機会を作り出し、参加者からも高い評価を得られることができた。また、昨年度に引き続き地域で活動するボランティアや大成高校の生徒の協力を得たイベントを開催し、市民参加型事業の充実を図った。</p> <p>図書館サポーターのおはなしどころや本の修理屋さんの活動では、その技術を生かし、積極的にアウトリーチ活動にも取り組んだ。</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"> ・井の頭コミュニティ・センター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>平成 29 年 7 月に連携を開始した井の頭 CC 図書室とは連絡調整会議を開催して、情報や課題を共有し、図書館（室）サービスの向上に努めた。また、図書館と連携した「神沢利子さんのおくりもの展」や三鷹市の関係部署と市立図書館で行う展示やテーマ図書を井の頭 CC 図書室でも開催し、読書活動の推進を図った。</p> <p>移動図書館ひまわり号の巡回については、各巡回ステーションの利用実態に合わせ、積載する資料を積み替えるなど、きめ細かなサービスを提供することに努めた。今後は、東京外環自動車道の整備状況から北野地区への巡回ステーション設置やどんぐり山の巡回ステーションの継続などについて、関係部署と検討を進めていく。</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>レファレンス力向上研修の開催のほか、国立国会図書館派遣型研修を活用し、専門的知識の習得に向けた職場研修を開催した。また、外部機関が開催する実務研修、講演会にも積極的に派遣した。図書館職員としての必要な知識を習得し、司書資格取得のため明治大学が開催する司書講習に職員 1 人を派遣し、司書資格を取得した。</p> <p>引き続き、職場内研修（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。</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携に向けた連絡会を開催するとともに、日常的に選書や資料の活用について連携し、学校図書館の活性化に努めた。また、リサイクル図書の提供や調べ学習用図書資料の充実に努めた。今後も、児童・生徒の読書活動の推進、読書環境の整備に向け、連携を深めていく。</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>企画経営課、高齢者支援課、健康推進課などの関係部署と連携し、共催による企画展示、図書コーナーを設置した。健康推進課が開催する妊婦を対象とした母親学級では、妊娠期から出産後の図書館活用法の紹介を行うなど、出前型事業の拡充に取り組んだ。また、子ども家庭支援センターすくすくひろばでの出前図書館にここの開催、子ども育成課による「乳児家庭全戸訪問事業」においてブックスタート絵本の配付を継続して行った。更に、市内の子育て支援施設等に図書館児童担当が選んだ絵本をセットにした絵本パックを設置し、子どもたちが絵本を手にすることができる取り組みを推進した。</p> <p>引き続き、関係部署と連携し、市民の期待に応える取組を推進する。</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>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、メールマガジンなどで情報発信するほか、関係機関にポスター掲示、チラシ設置を積極的に行った。利用者アンケートでは、イベントなどの事業について「わからない」「記載無」との回答が多く、更に多くの媒体を活用するとともに、市民が身近に利用する施設にも広報依頼するなど、多様な媒体及び手法により積極的な情報の発信に努めていく。</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>平成 29 年度の数値目標及び図書館活動に対する点検・評価を実施し、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。</p> <p>平成 30 年度は、利用者アンケートを作成し、市立図書館全館及び移動図書館ひまわり号で実施し、当該年度の点検・評価に活用するデータの整理、分析を進めた。</p> <p>今後は、連携館である井の頭コミュニティ・センター図書室でも利用者アンケートを実施できるように、三鷹市井の頭地区住民協議会と調整を図っていく。</p>

3 三鷹市立図書館協議会の意見書

第 19 期三鷹市立図書館協議会は、令和元年 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 平成 30 年度』（以下、「点検・評価」という）について、以下の通り意見交換を行った。

(1) 数値目標

数値目標は 5 項目あり、達成率が高い順に、予約点数 96.0%、貸出点数 94.6%、図書館の資料数 92.6%、有効登録者数 90.0%、利用者数 85.7%という実績である。この達成率は前年の達成率と比較すると、おおむね 1 ポイント程度低くなっている。低くなった原因は、これらの評価項目が実際の図書館利用から発生する実績を評価するものであるが、平成 30 年度は東部図書館の長期休館が影響している。令和 2 年度は西部図書館が休館するなど、図書館施設の経年劣化に対応する休館が今後予定されているやむを得ない事情を考慮すべきである。

(2) 図書館活動に関する点検・評価

図書館事業全体の中から 21 項目という、多数の項目に対して詳しく点検し、評価がなされている。中でも、「読書の楽しみを提供する図書館活動の充実」や『『みたか子ども読書プラン 2022』の推進』は詳細に評価されていて、実績もあがっている。

今後も、引き続き図書館サービスの向上に努めて欲しい。

(3) 点検・評価の市民への広報

今年の点検・評価は『三鷹市立図書館の基本的運営方針』に基づき、三鷹市立図書館が始めて 2 回目のものである。

この点検・評価は三鷹市立図書館の 1 年間の図書館活動を詳しく記録し自己評価したもので、図書館を市民が理解するのに有効な内容になっていると思われるので、サマリー（要約）を作成するなどして市民への PR 方法を検討し、図書館の活動実績や点検・評価の内容がより簡便に多くの市民に伝わるように努めて欲しい。

【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調査について

- (1) 調査期間：平成 31 年 3 月 1 日（金）から 3 月 10 日（日）まで
- (2) 調査方法：アンケート用紙を各館に設置。来館者が市立図書館各館設置の回収箱に投函
- (3) 回収枚数：441 枚

内訳：本館 251 枚、三鷹駅前 40 枚、西部 58 枚、南部 74 枚、ひまわり号 18 枚

※東部図書館は休館中のため利用者アンケートについては未実施

2 集計結果

(1) 集計にあたって

館名	回収枚数 A	回収館と「よく使い 図書館が違う」→回 答館で集計 B	他館で回収した「よ く使う図書館」回答 数 C	基本データ数 A - B + C
三鷹図書館(本館)	251	△27	16	240
東部	0	0	23	23
西部	58	△7	11	62
三鷹駅前	40	△4	17	53
南部	74	△13	11	72
ひまわり号	18	△1	0	17
合計	441			467

「どこの館を一番よく利用しているか？」の設問に関して、アンケート回収館と「よく使う図書館」回答館に相違がある場合、「よく使う図書館」回答館でデータを集計した。記載なしの場合、アンケート回収館で集計した。また、複数館回答等が 26 枚あり、それぞれの館に加算し集計した。

よって、基本データの総数が回収枚数を上回る数値となっている。

(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。

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	
		H30 年度	前年度
施設(空調、トイレ、照明など)	427 人	3.06 点	—
バリアフリー(段差、エレベータ、授乳室など)	360 人	3.11 点	—
案内表示・掲示物	396 人	3.15 点	—
座席数	411 人	2.71 点	—

イ 図書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	
		H30 年度	前年度
貸出冊数・期間	421 人	3.30 点	—
開館日数・開館時間	423 人	3.02 点	—
障がい者向けサービス（対面朗読、配達サービス等）	136 人	3.22 点	—
大人向けのイベント・展示（図書館フェスタ、講演会等）	220 人	2.95 点	—
子ども向けイベント・展示（おはなし会等）	206 人	3.20 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）	380 人	3.19 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）	296 人	3.03 点	—
職員の対応（本や調べものの相談、態度、言葉づかい、対応スピード）	409 人	3.36 点	—

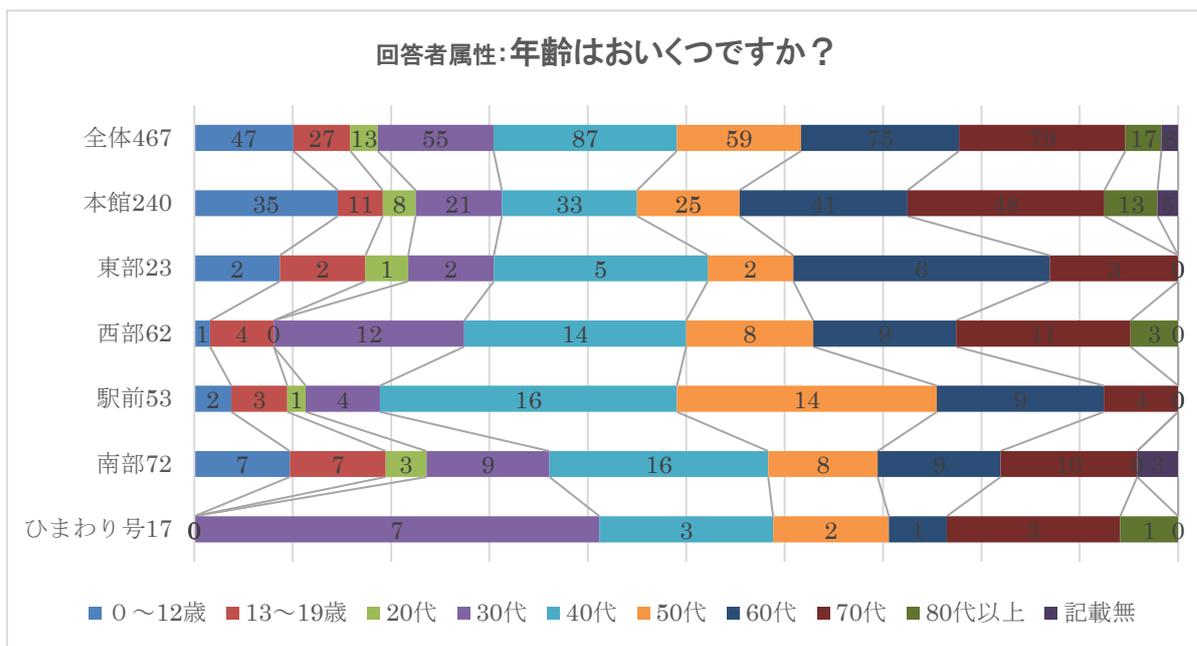
ウ 図書館資料の充実度に関する利用者の満足度

質問項目	有効回答数	利用者満足度	
		H30 年度	前年度
一般向け図書（文庫本含む）	393 人	3.00 点	—
中学・高校生向け図書	163 人	3.07 点	—
児童向け図書（絵本、紙芝居含む）	236 人	3.24 点	—
ユニバーサル図書（点字、布えほん、大活字本、LLブック等）	110 人	3.08 点	—
外国語の本・絵本	151 人	2.73 点	—
地域資料や行政資料	170 人	3.05 点	—
雑誌	324 人	2.90 点	—
新聞	250 人	3.10 点	—
C D	163 人	2.36 点	—
オンラインデータベース（ヨミダス等）	95 人	3.02 点	—

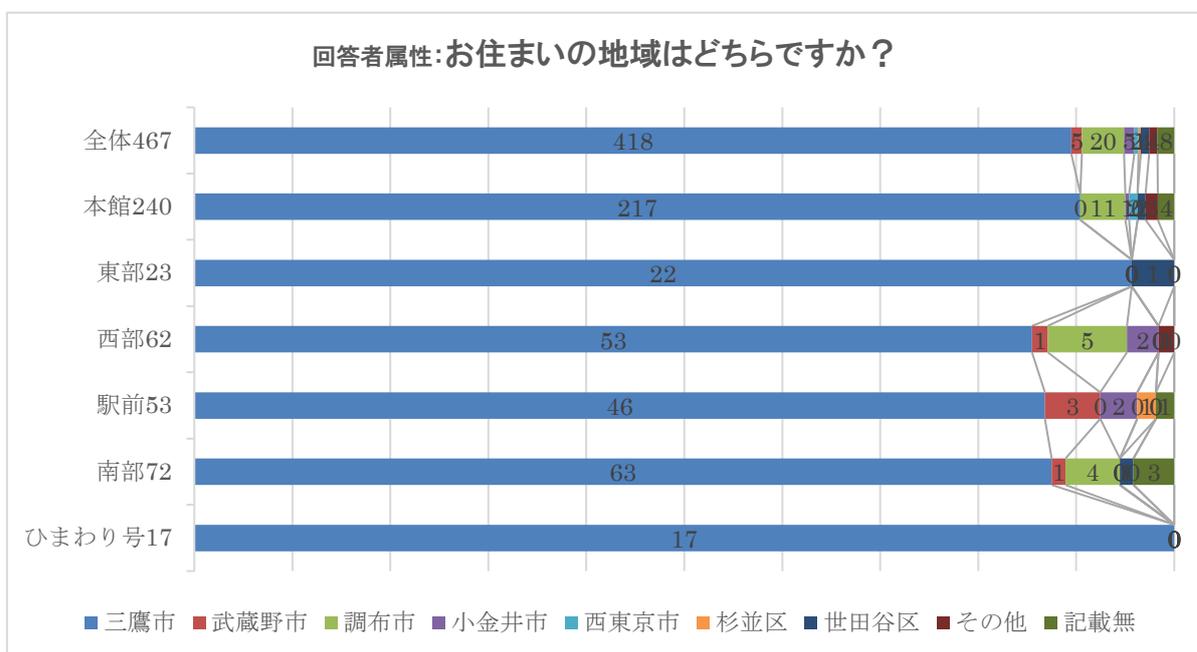
※前年度（平成 29 年度）は、利用者アンケートを実施していない。

(3) 利用者アンケートの詳細

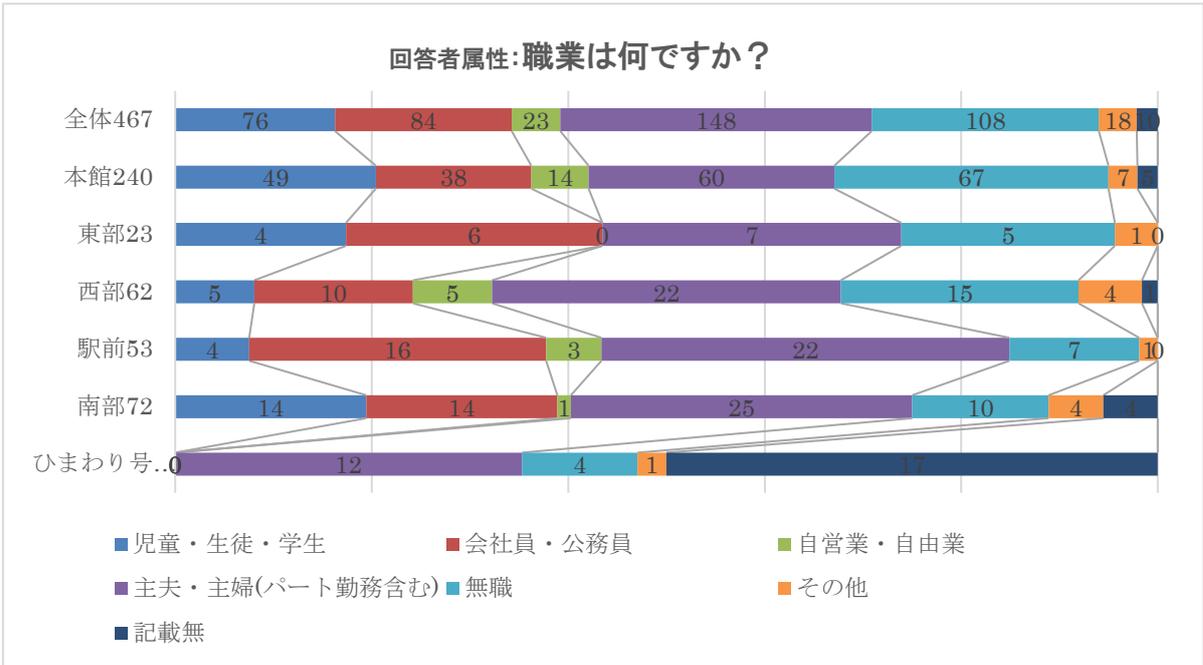
ア 回答者属性結果



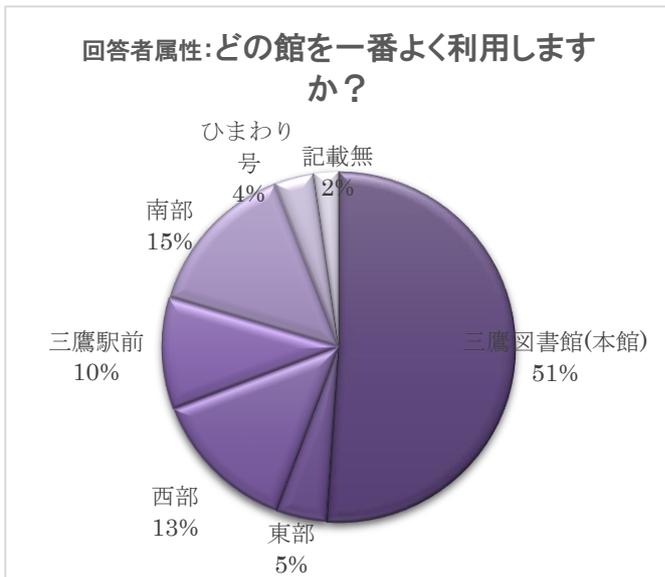
全体では、回答者が一番多いのは、「40代」18.6% (87)、次が「70代」16.9% (79)、「60代」16.0% (75) と続いている。



全館では、89.5% (418) が三鷹市在住と回答している。続けて、調布市 4.3%、武蔵野市・小金井市 1.1%となっている。

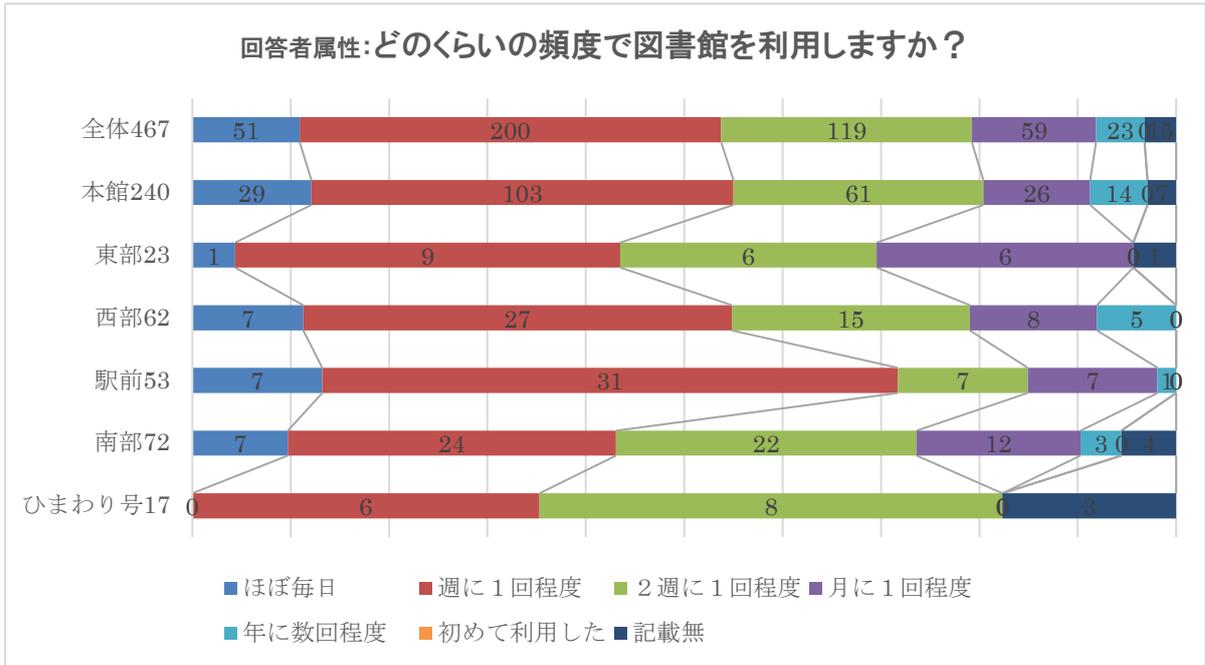


「主夫・主婦(パート勤務含む)」31.7% (148)、「無職」23.1% (108)、「会社員・公務員」18.0% (84)、「児童・生徒・学生」16.3% (76) と続いている。

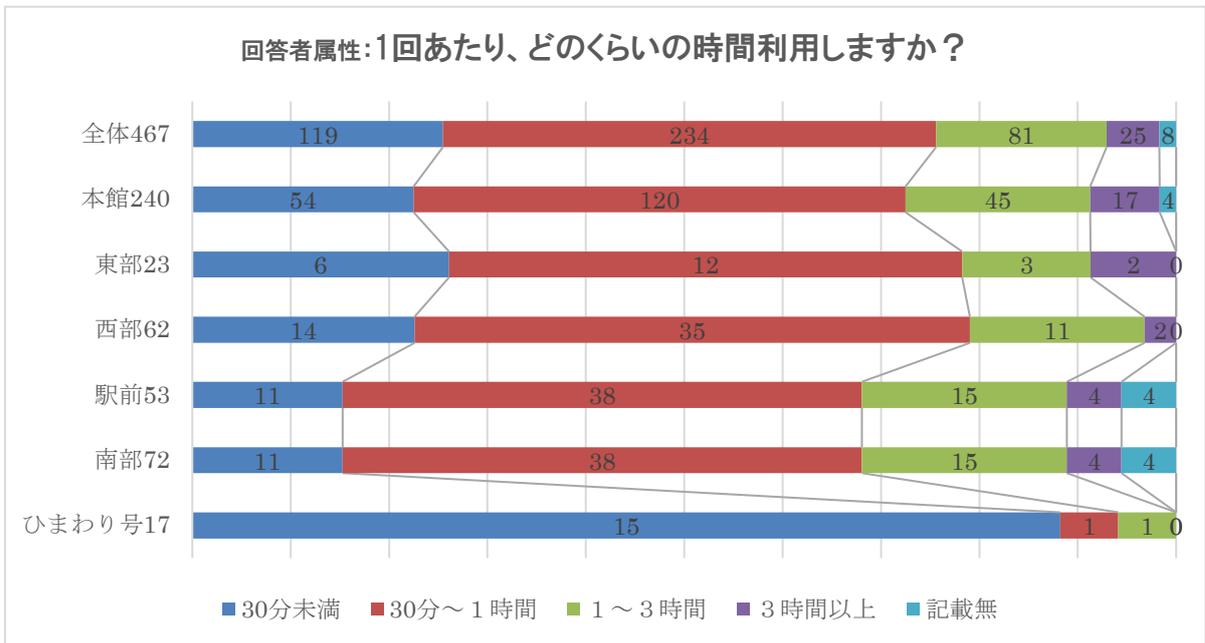


三鷹図書館(本館)	225.16
東部	20.5
西部	59.5
三鷹駅前	45.66
南部	63.99
ひまわり号	16
記載無	10
	440.81

どの館を一番よく利用しますか？の問いに複数館回答があったため、アンケート1枚に2館回答の場合はそれぞれの館に0.5ずつ加算し、3館回答の場合は1館に0.33ずつ加算し集計した。

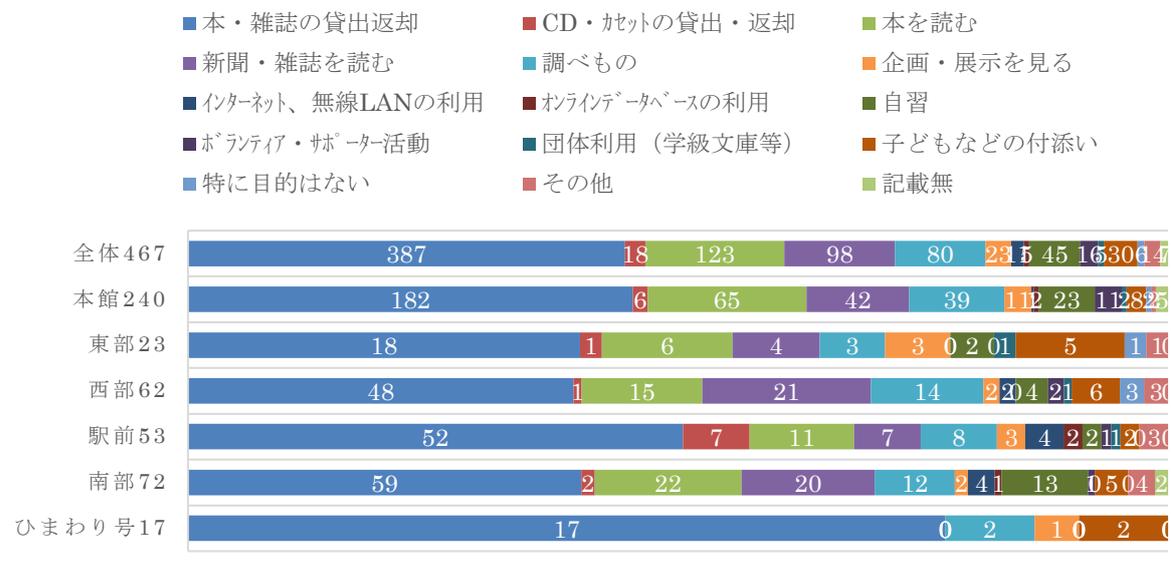


全館で「週に1回程度」42.8% (200)、「2週に1回程度」25.5% (119)、「ほぼ毎日」11.0% (51) と、回答者のほぼ80%はかなりの頻度で図書館を利用している。



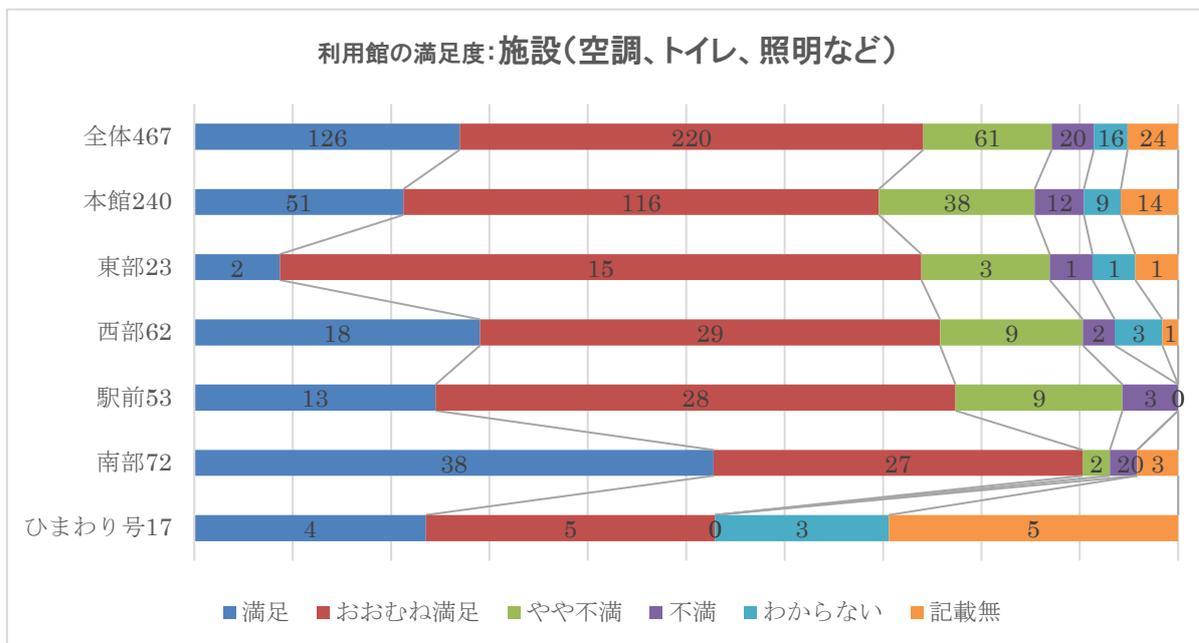
「30分～1時間」50.1% (234)、「30分未満」25.5% (119) と、回答者の75.6%が1回あたりの滞在時間が1時間未満となっている。

回答者属性: 図書館に来た目的は何ですか？(複数回答可)

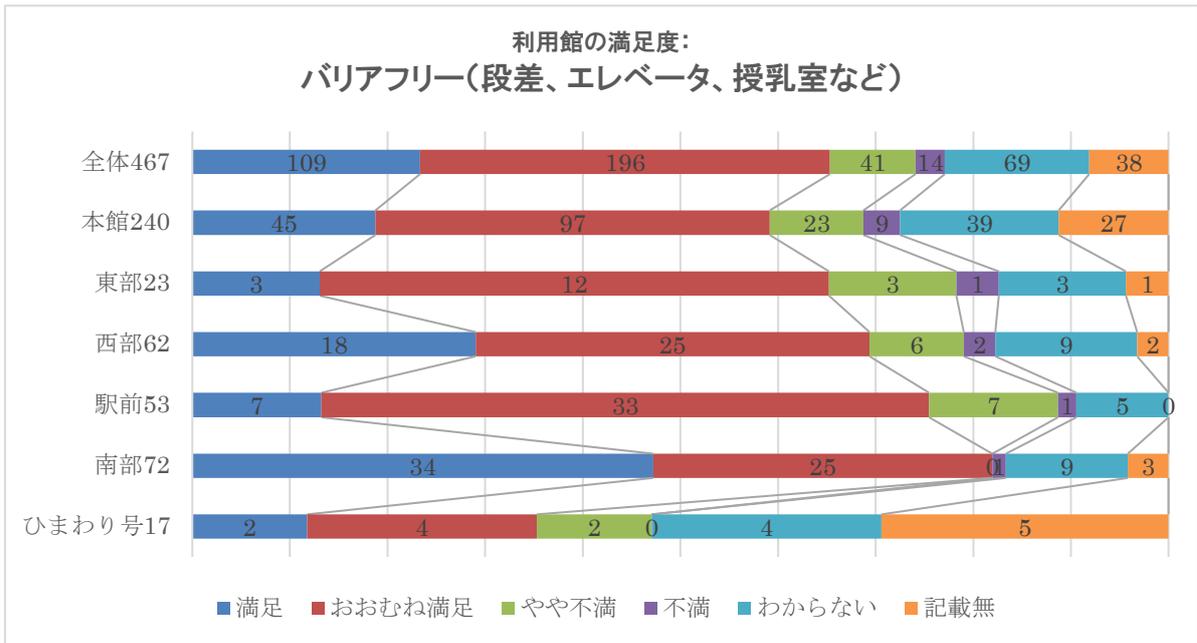


全館で見ると、図書館の来館目的は「本・雑誌の貸出返却」が82.9% (387) と一番多く、「本を読む」26.3% (123) 「新聞・雑誌を読む」21.0% (98) 「調べもの」17.1% (80) が続く。
本館、南部では、他館に比べ「自習」回答が目立つ。

イ 施設に関する満足度調査結果

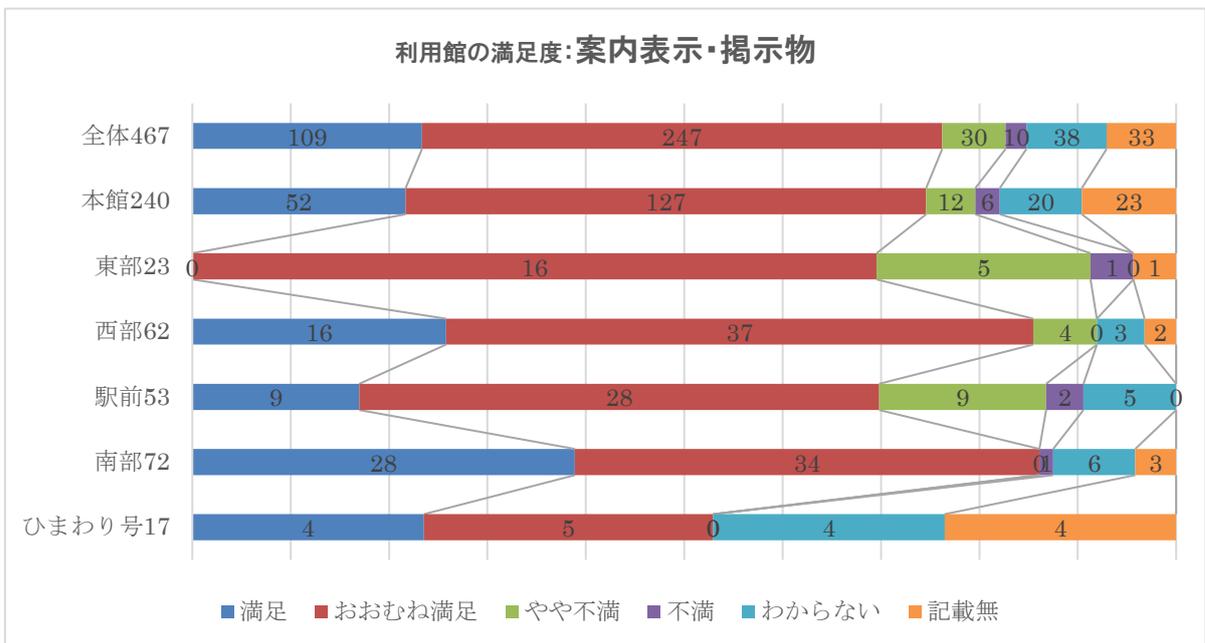


全体では、74.1% (346) が満足・おおむね満足と回答している。
館別の満足度の結果では、南部が90.3% (65) と割合が一番高く、駅前77.4% (41)、西部75.8% (47)、本館69.6% (167) の順となり、70%近くの満足度は得られた。



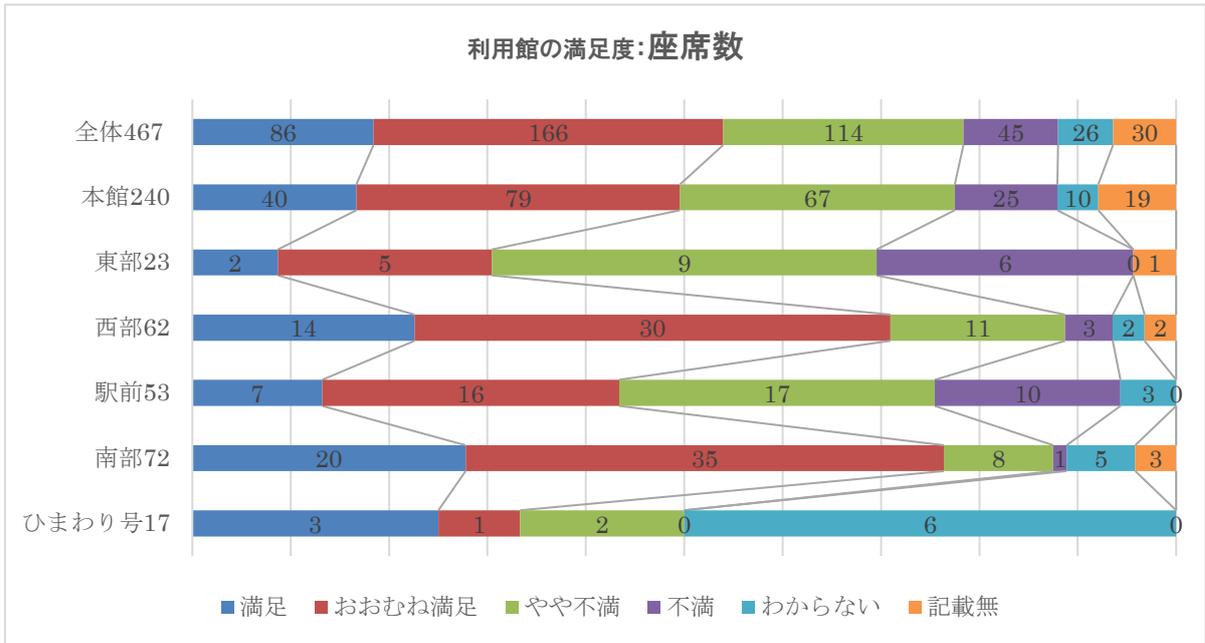
全館では、65.3%（305）の満足度・おおむね満足と回答し「わからない」「記載無」が23.0%（107）であった。

館別の満足度では、南部が82.0%（59）と一番高く、本館が59.2%（142）と一番低かった。



全館では、76.2%（356）が満足・おおむね満足と回答している。

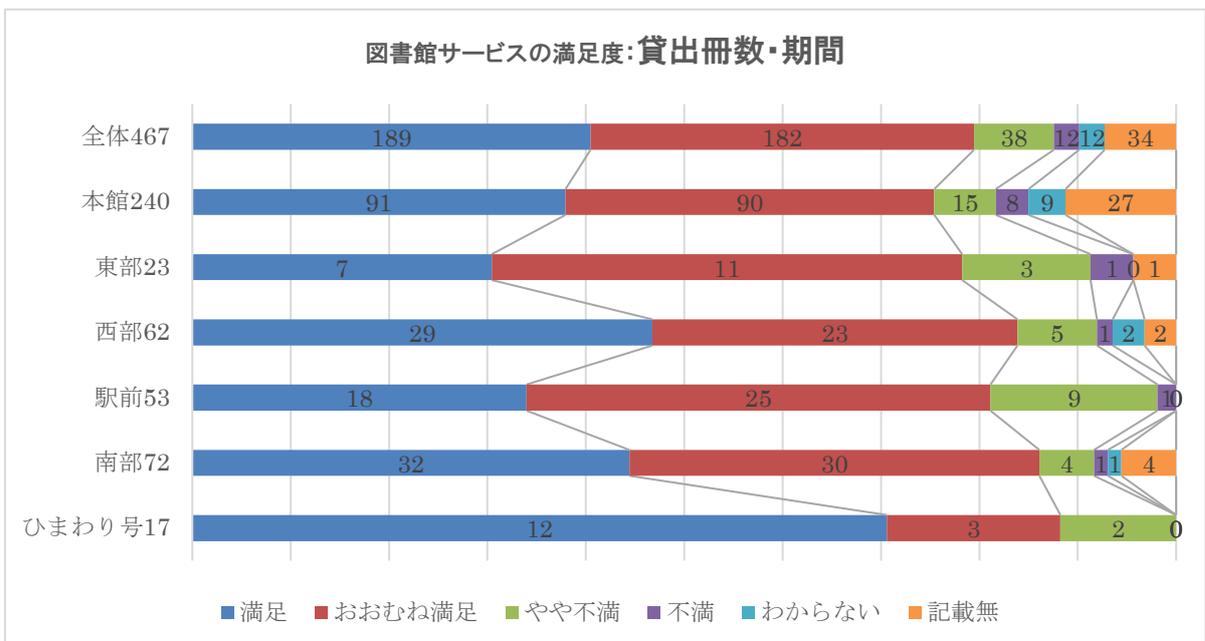
館別の満足度は、南部86.1%（62）、西部85.5%（53）と高い回答となった。



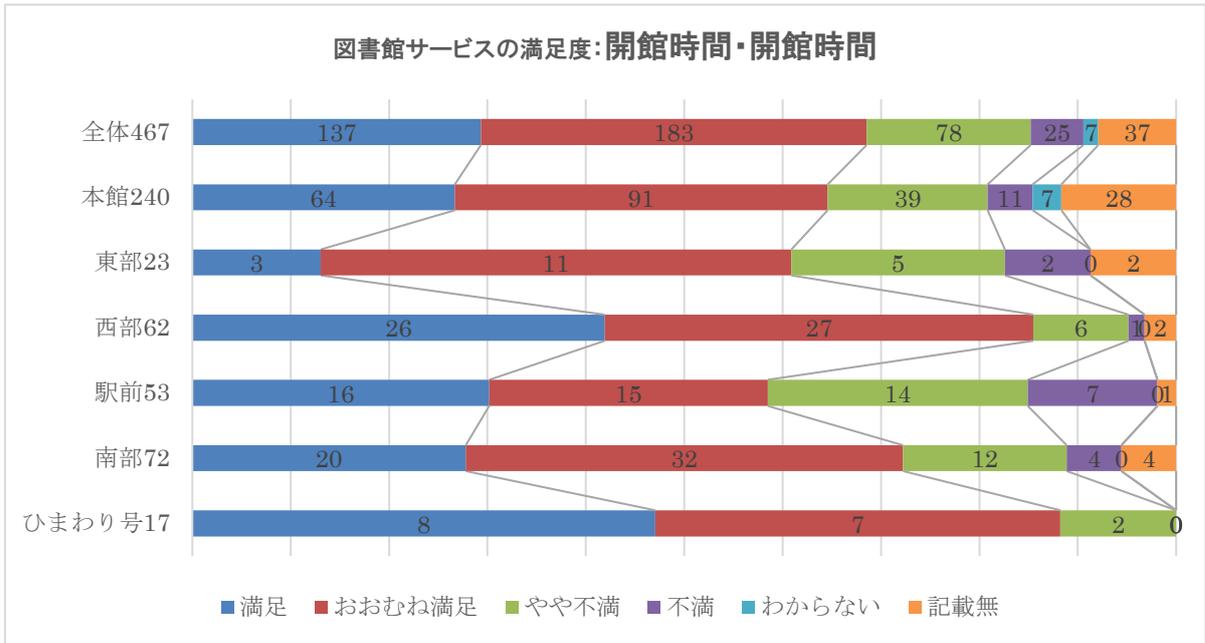
全体では、54.0% (252) が満足・おおむね満足と回答している。34.0% (159) がやや不満、不満と回答している。

館別では、本館が満足・おおむね満足が 49.6% (119)、やや不満・不満が 38.3% (92) となっている。その他の館の満足度は、駅前 43.4% (23)、南部 76.4% (55)、西部 70.1% (44) となっている。

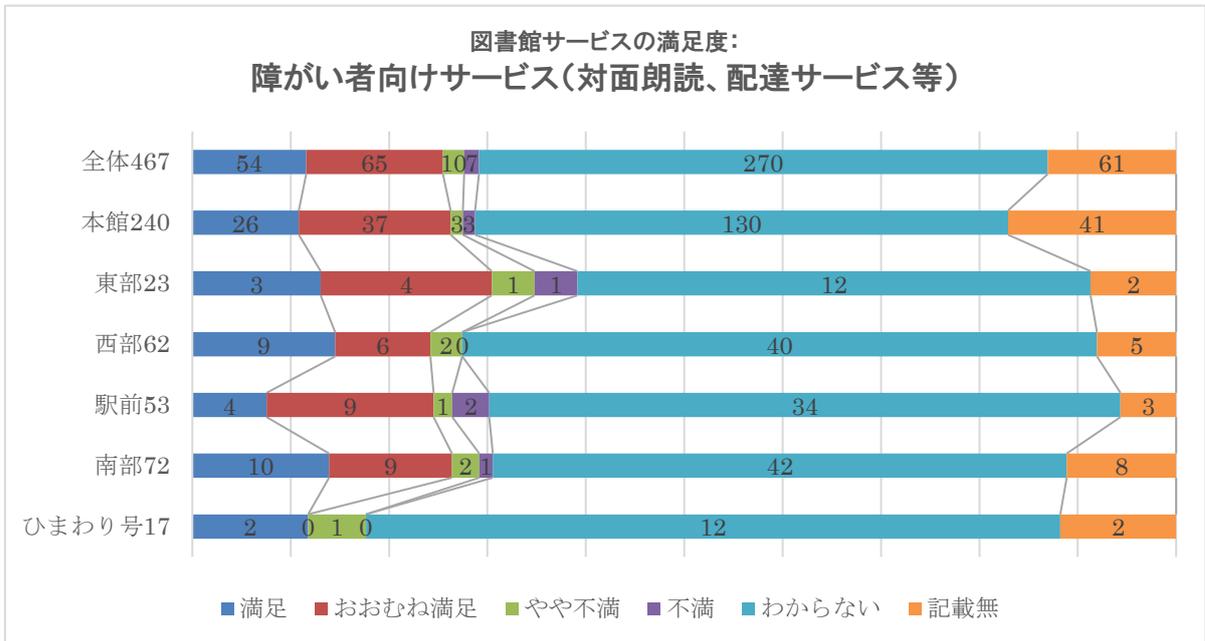
ウ 図書サービスに関する満足度調査結果



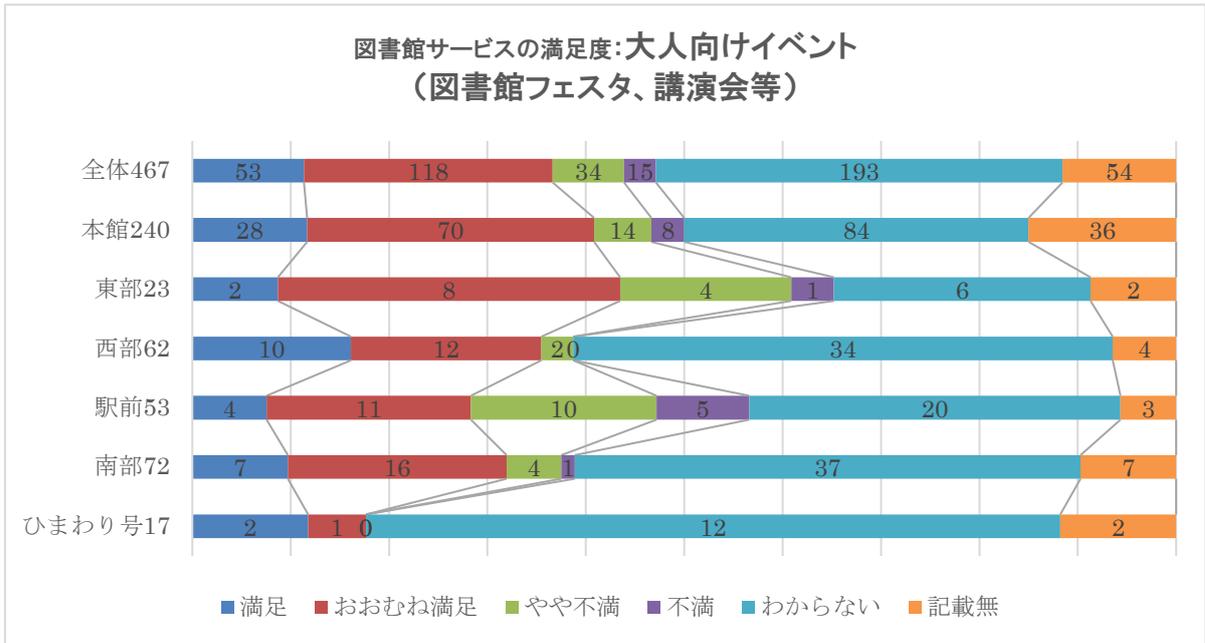
貸出冊数と期間について、全館で 79.4% (371) が満足・おおむね満足と回答している。



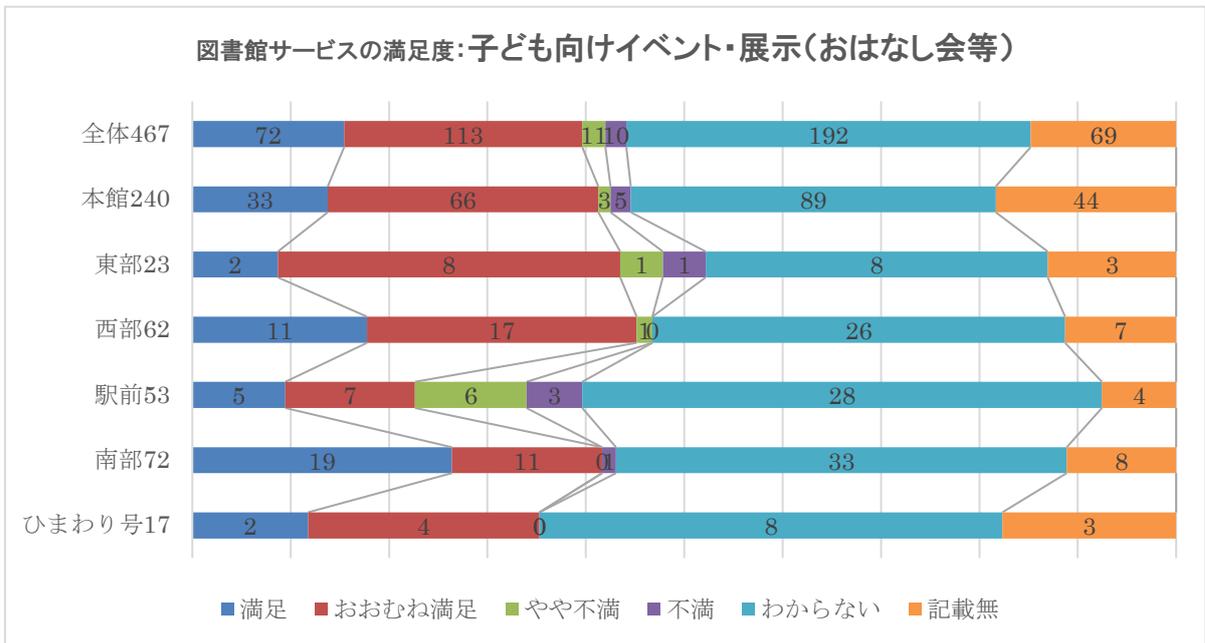
全館では68.5% (320) の回答者が、満足・おおむね満足と回答した。
館別の満足度は、西部85.5% (53)、南部72.2% (52) に続き、本館64.6% (155)、駅前60.8% (31) となっている。



全館では、70.9% (331) が「わからない」「記載無」と回答した。

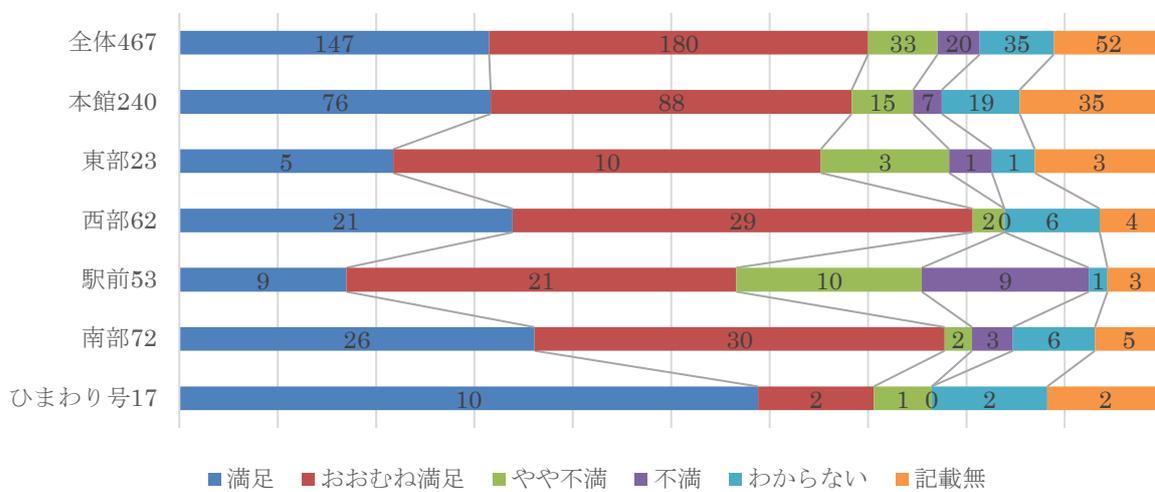


大人向けイベントへの回答のうち、「わからない」という回答が全体の41.3%（193）を占め、満足・おおむね満足を合わせた回答の36.7%（171）を上回った。



全館では、55.9%（261）が「わからない」「記載無」と回答した。わからない、記載無を除いた回答数では、89.8%（185）が満足・やや満足と回答し、館別では本館92.5%（99）、西部96.5%（28）、南部96.8%（30）と非常に高い満足度を得られている。

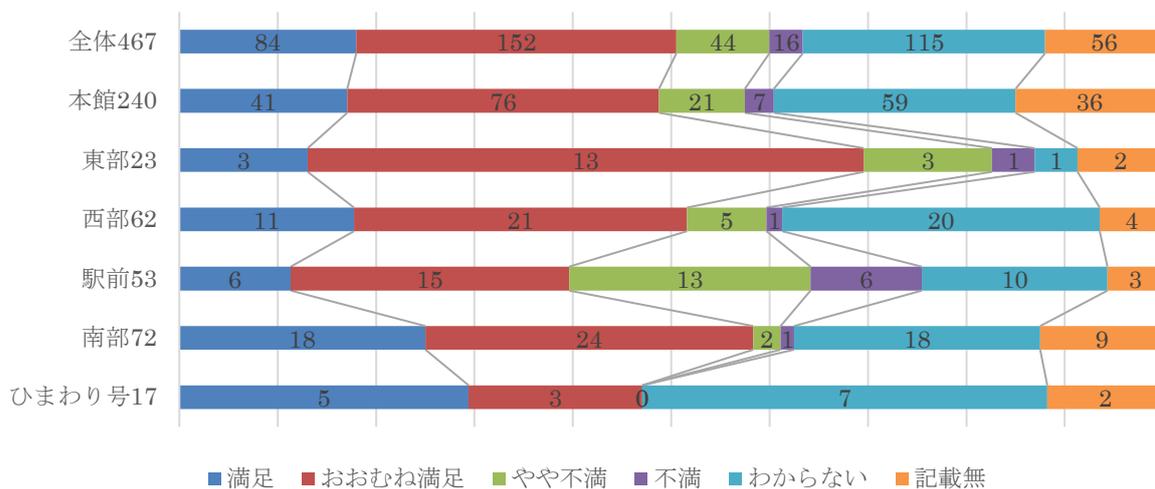
図書館サービスの満足度:図書館システム
(館内検索用パソコン、自動貸出機、予約照会機など)



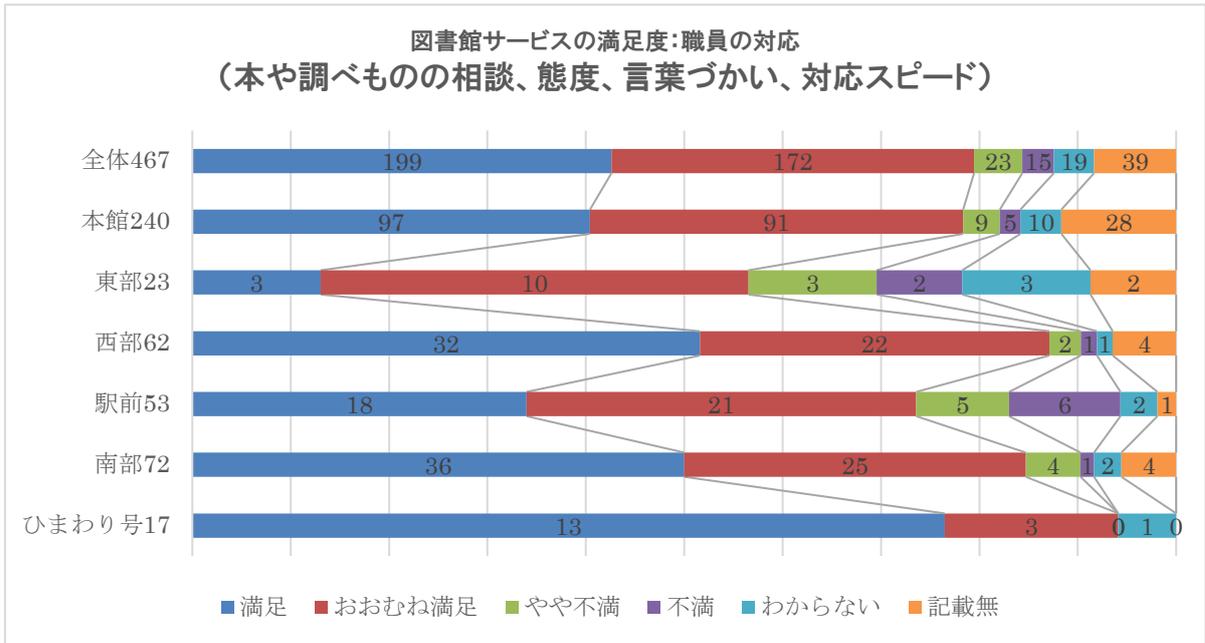
全館では70.0% (327) が満足・おおむね満足と回答した。

館別の満足度は、西部80.6% (50)、南部77.7% (56) となったが、駅前は56.6% (30) と低い回答となった。

図書館サービスの満足度: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)

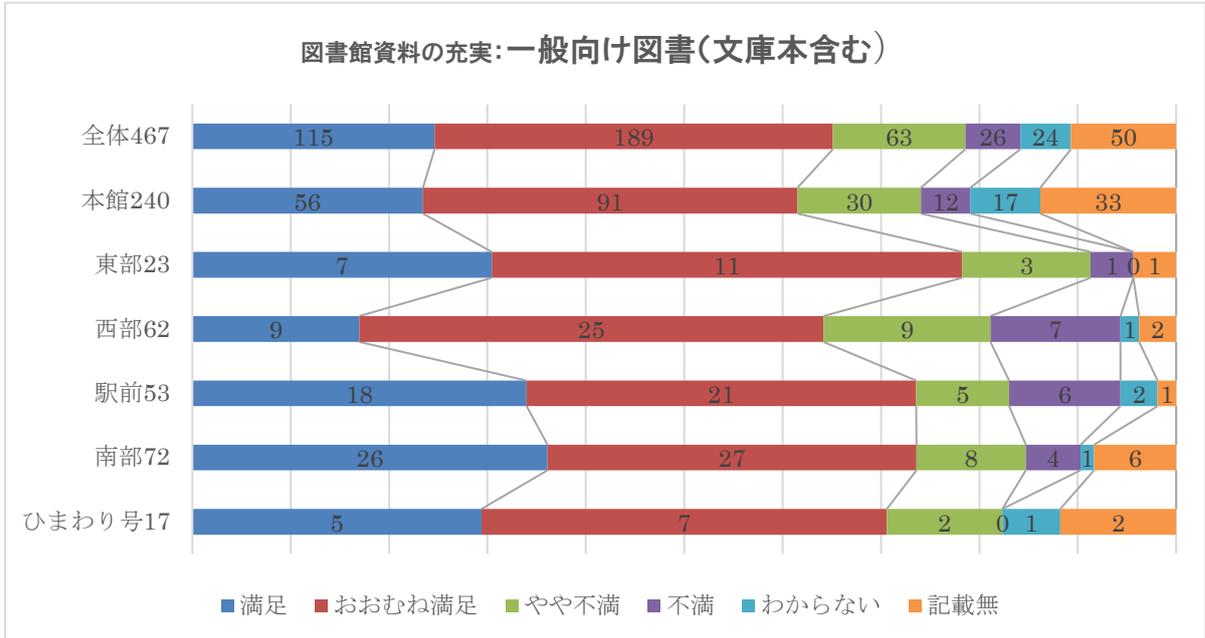


全館では、50.5% (236) が満足・やや満足と回答したが、一方で「わからない」「記載無」の回答が36.6% (171) となった。

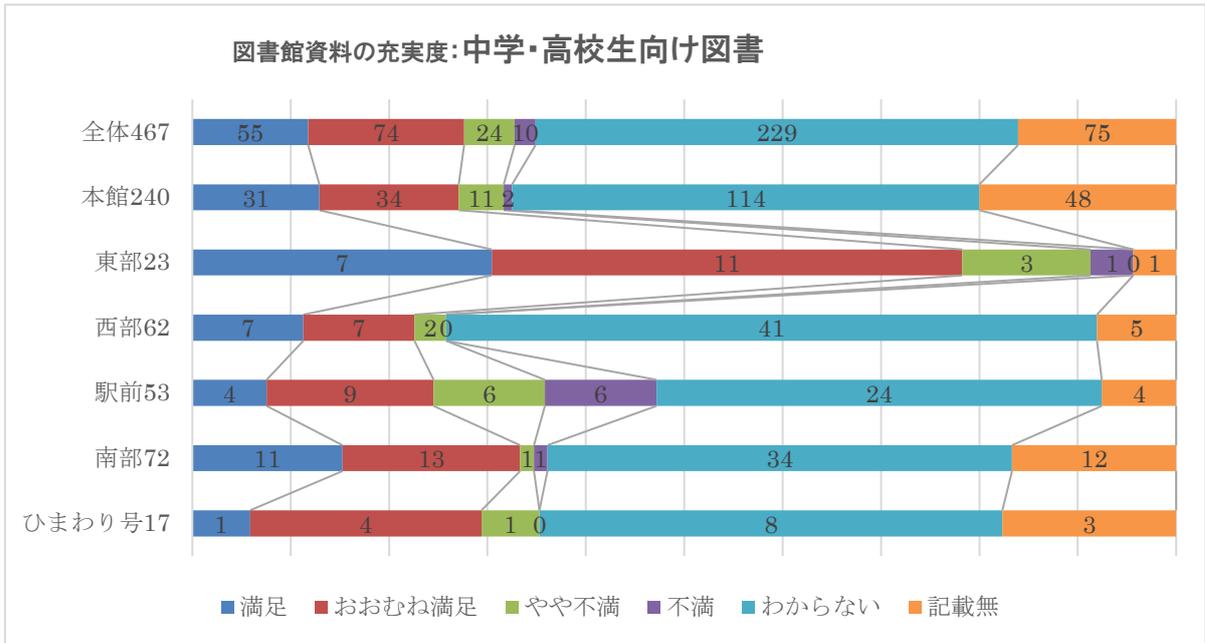


全館では、79.4% (371) が満足・おおむね満足と回答した。館別では、西部 87.1% (54)、南部 84.7% (61) の満足度が得られた。

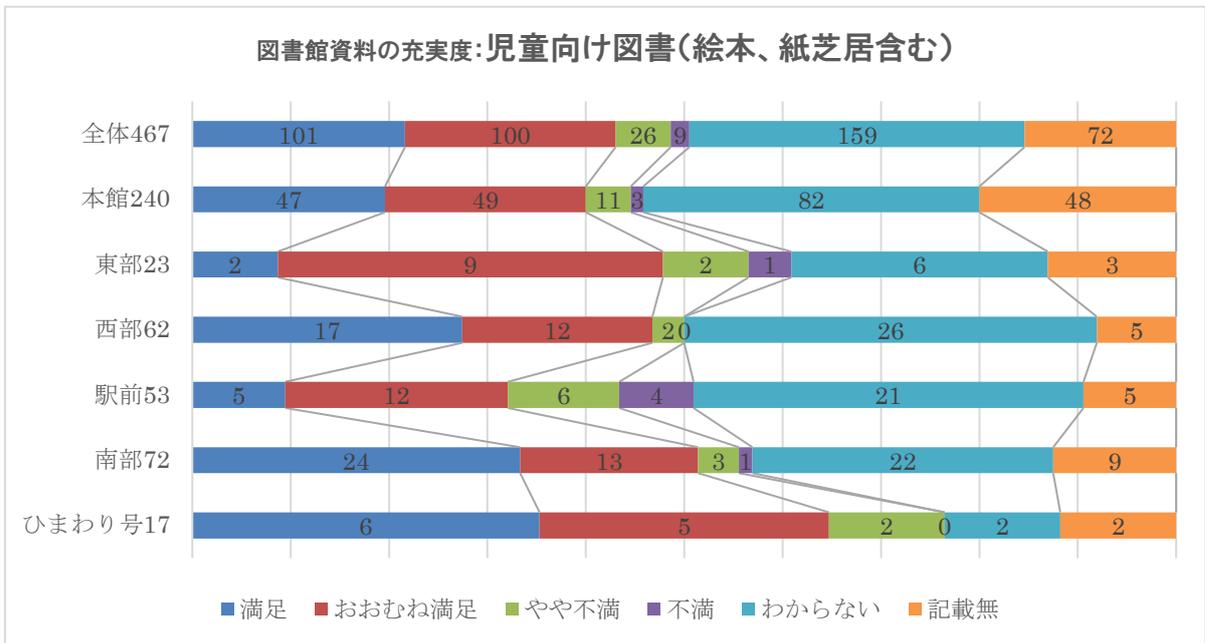
エ 図書館資料の充実度に関する満足度調査結果



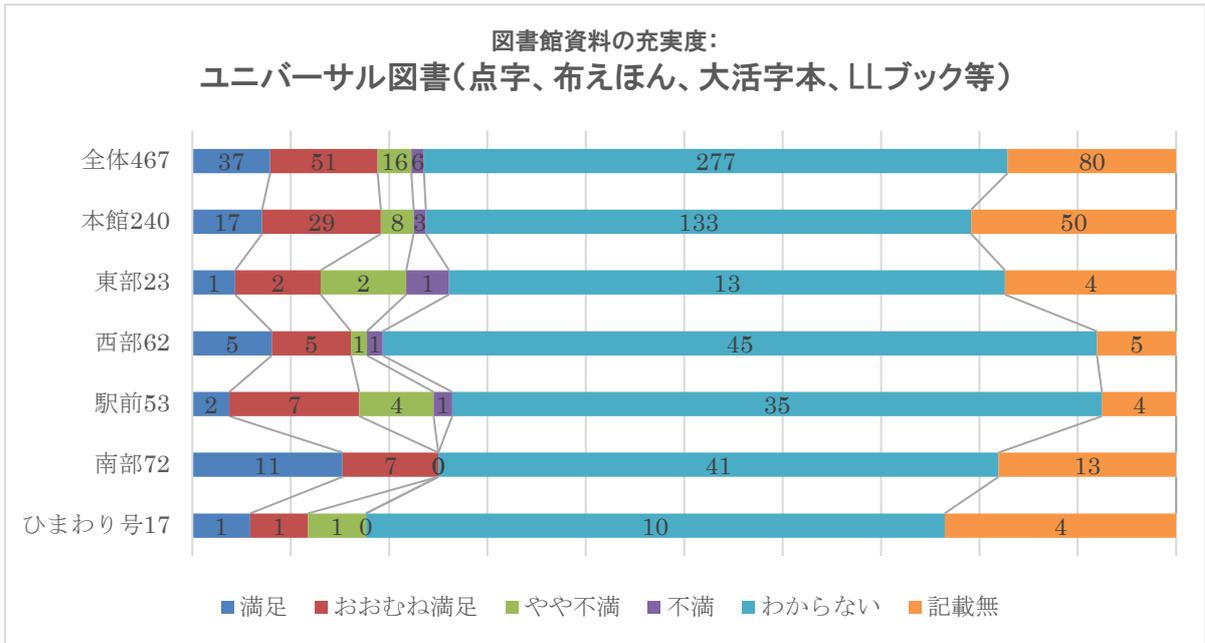
全館で 65.1% (304) が満足・おおむね満足と回答している。館別では、東部 78.2% (18)、駅前 73.4% (39)、南部 73.6% (53) と比較的高い満足度が得られた。



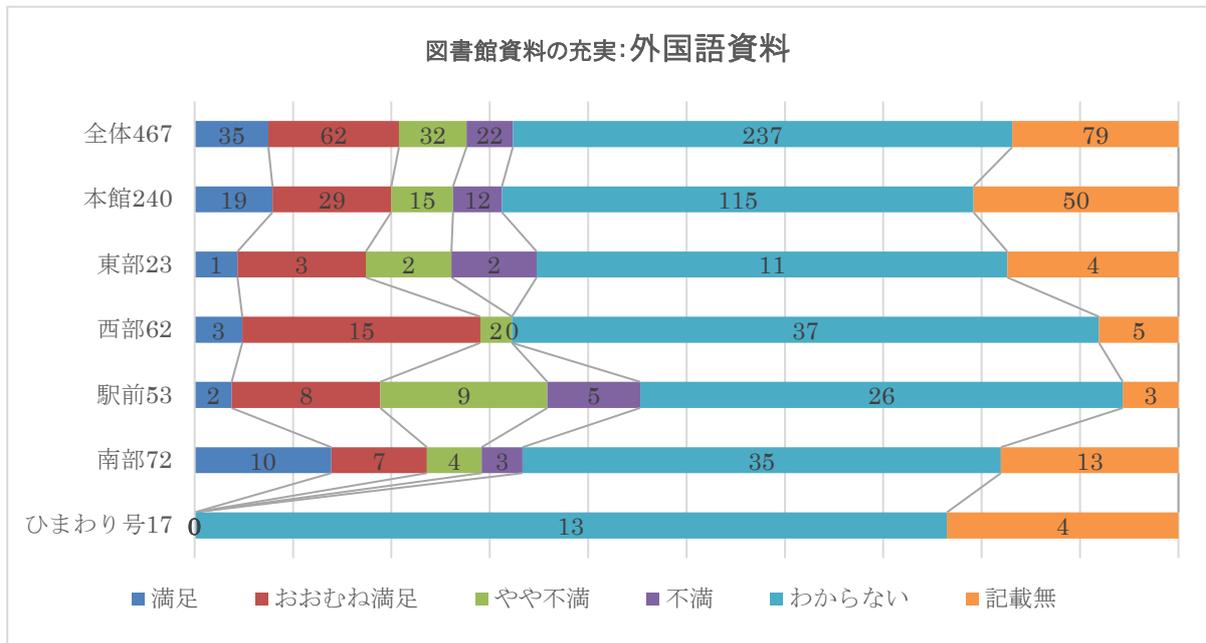
全館で65.1% (304) が「わからない」「記載無」と回答した。
 東部78.3% (18) の満足度は、データ数は少ないが、回答者の中では満足度が高かった。



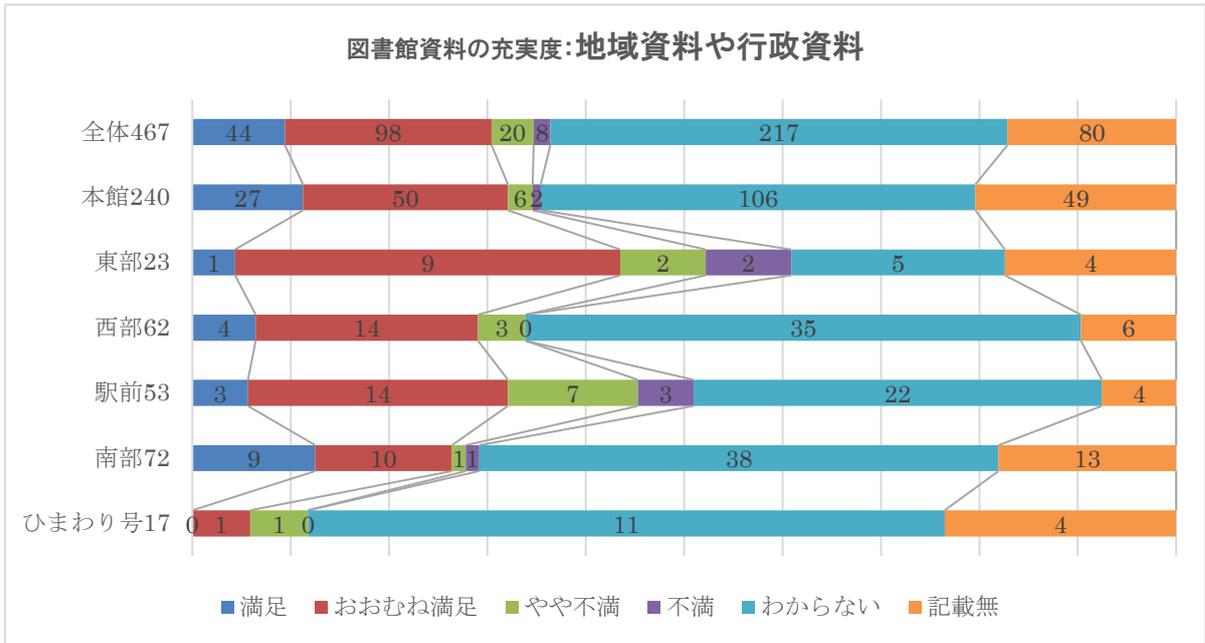
全館では、49.4% (231) が「わからない」「記載無」と回答した。わからない、記載無を除いた回答数では、87.0% (201) が満足・おおむね満足と回答した。館別では、駅前が63.0% (17) と若干低い満足度となっているが、本館、東部、西部、南部は高い満足度を得られた。



全館では、76.4% (357) が「わからない」「記載無」と回答した。満足・おおむね満足と回答したのは18.8% (88) にとどまった。

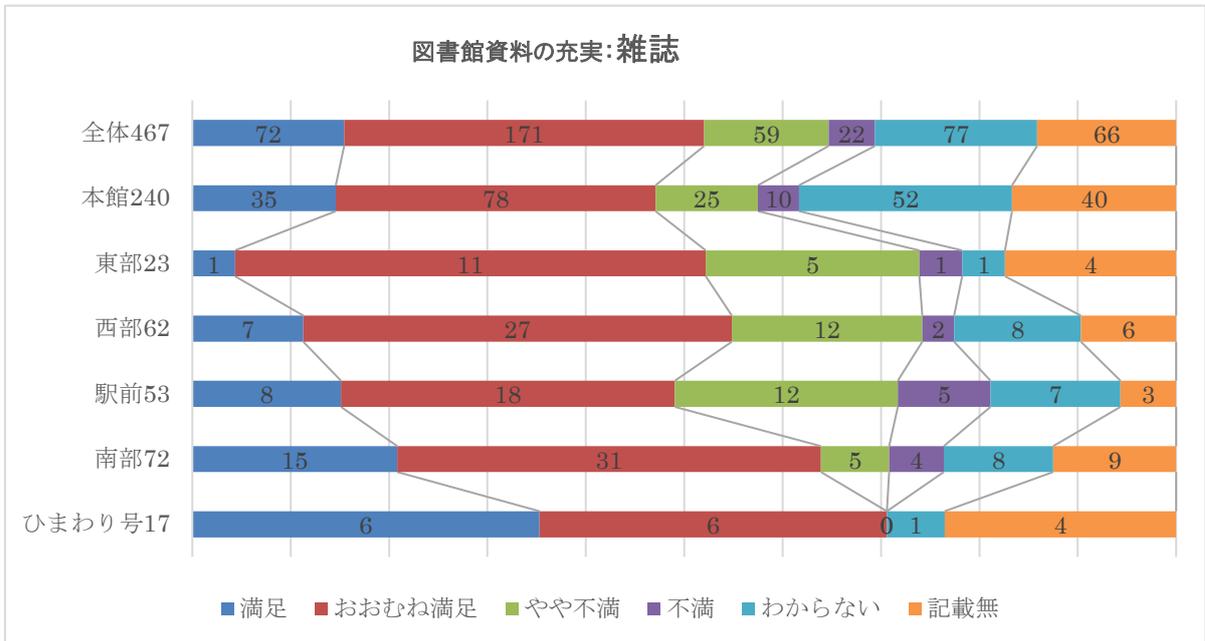


全館では、67.7% (316) が「わからない」「記載無」と回答した。満足・おおむね満足と回答したのは20.8% (97) にとどまった。

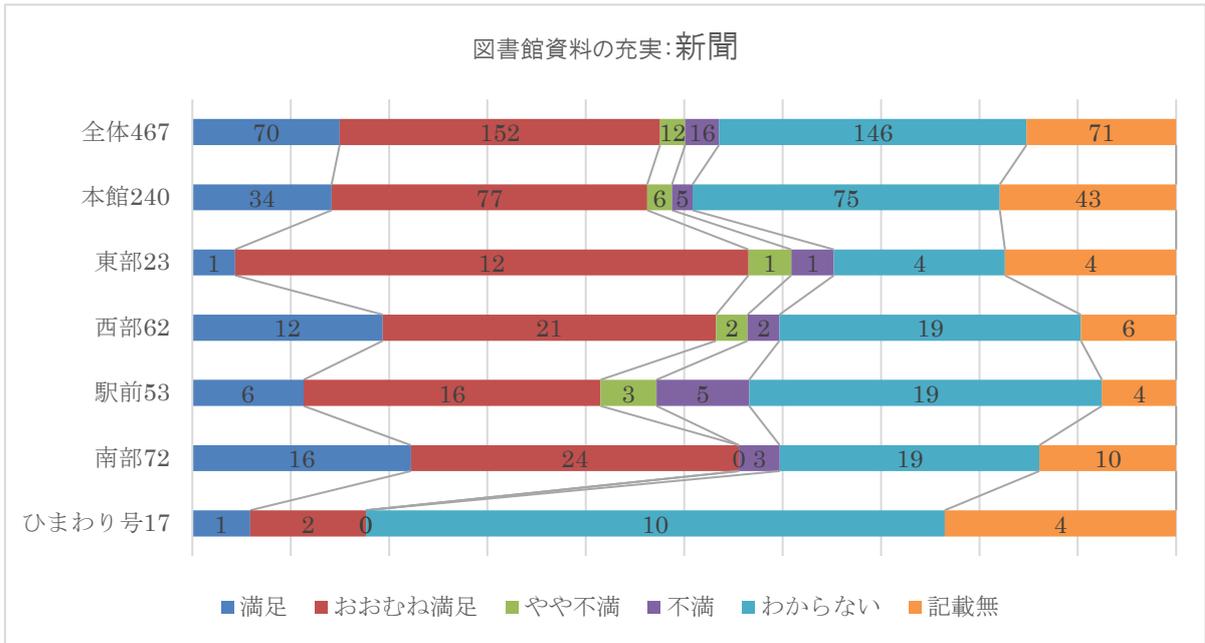


全館で63.6% (297)が「わからない」「記載無」と回答した。満足・おおむね満足と回答したのは30.4% (142)にとどまった。

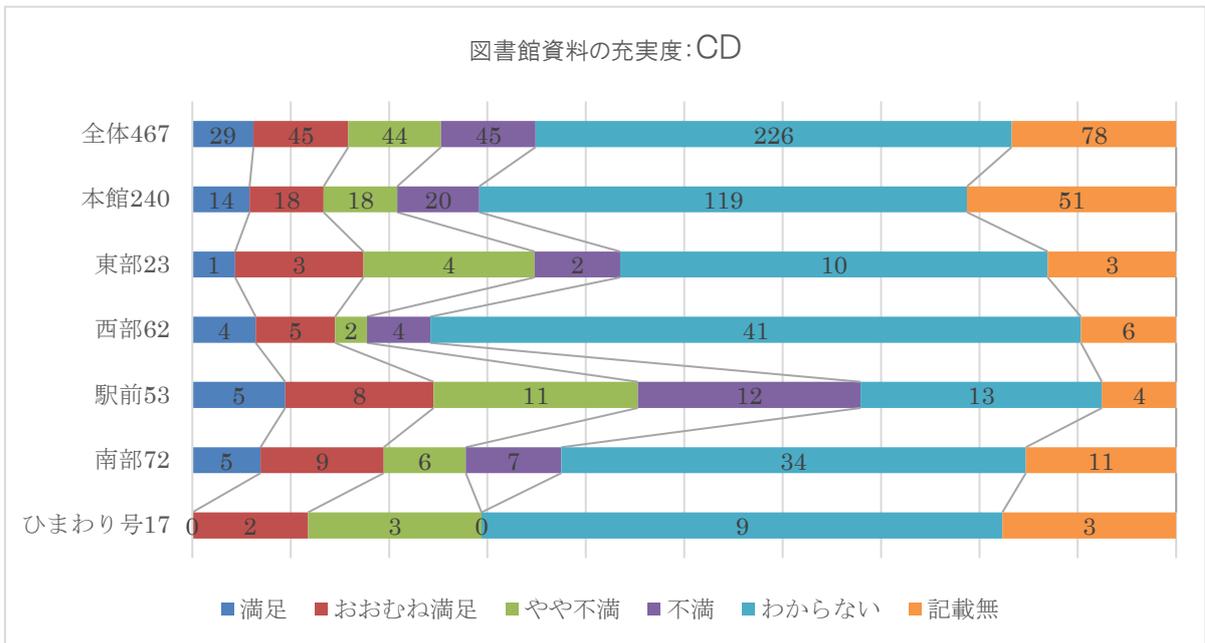
資料室がある本館でも、64.6% (155)が「わからない」「記入無」と回答している。



全館では、満足・おおむね満足の回答が52.0% (243)にとどまり、低い満足度となっている。館別では、南部が63.9% (46)と比較的高い満足度が得られたが、雑誌のタイトル数の多い本館及び駅前の満足度は50%以下となった。

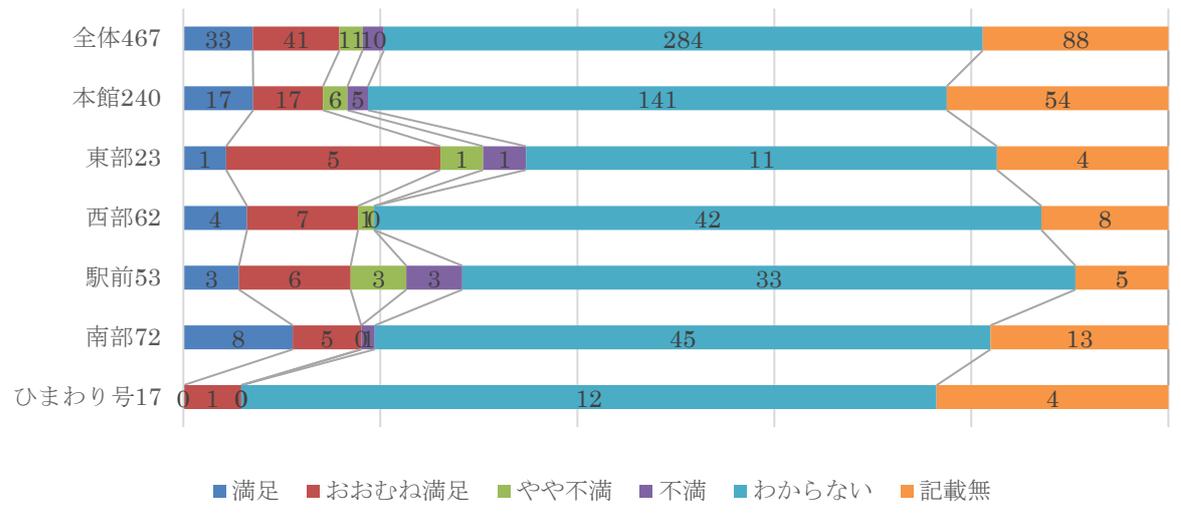


全館では、満足・おおむね満足の回答が47.5% (222)にとどまり、低い満足度となっている。館別でも、満足度は60%を下回っている。



全館では、満足・おおむね満足の回答が15.8% (74)にとどまり、低い満足度となっている。CDの所蔵館である駅前でも、満足度は24.5%にとどまっている。

図書館資料の充実度：
オンラインデータベース(ヨミダス等)



オンラインデータベースは、本館資料室で提供しているサービスである。駅前、南部でも一部利用提供している。利用提供している本館でも 81.3% (195) が「わからない」「記載無」と高い回答となった。

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

- ・ 閲覧席数の増設及び椅子などの備品の更新に関する要望について（本館 9 件、南部 3 件）
- ・ 照明の照度や空調設備などに関する要望について（本館 18 件、西部 1 件、駅前 1 件、全館 1 件）
- ・ 三鷹駅前図書館（三鷹駅前コミュニティ・センター）に一時利用の駐輪場の設置及び開館中のブックポストの利用に関する要望について（駅前 4 件、その他 1 件）
- ・ 図書館の運用に関する要望について（本館 4 件）
- ・ 施設、図書館資料及び職員の対応の満足について（本館 2 件、西部 3 件、駅前 1 件、南部 2 件）

2 資料の質、種類の充実に関連するご意見・ご要望

- ・ 蔵書資料の充実に関する要望について（本館 26 件、西部 6 件、駅前 5 件、南部 1 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（本館 4 件、駅前 2 件、西部 1 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、開館時間延長などに関する要望について
（本館 13 件、西部 3 件、駅前 3 件、南部 6 件）

4 貸出、返却、予約、検索に関連するご意見・ご要望

- ・ 予約件数の増に関する要望について（本館 11 件、駅前 10 件、南部 1 件）
- ・ 貸出期間の延長及び貸出冊数の増に関する要望について（本館 8 件、駅前 1 件）
- ・ 貸出履歴の閲覧に関する要望について（本館 1 件、駅前 3 件、南部 1 件）
- ・ 図書館システムの操作に関する要望について（駅前 1 件、西部 1 件）

5 図書館HP、館内インターネットに関連するご意見・ご要望

- ・ 図書館システム及びマイページの操作性に関する要望について（本館 6 件、駅前 3 件、南部 1 件）

6 職員に関連するご意見・ご要望

- ・ 職員の接遇などの苦情に関するご意見（本館 5 件、駅前 6 件、南部 2 件）
- ・ 職員の対応に関する感謝するお言葉（本館 5 件、西部 4 件、南部 1 件、ひまわり号 1 件）

7 CDに関連するご意見・ご要望

- ・ 三鷹駅前図書館以外でのCDの所蔵に関する要望について
- ・ CDの充実について（本館 6 件、西部 2 件、駅前 1 件、南部 2 件）

8 イベントに関連するご意見・ご要望

- ・ 児童向けイベントの開催に関する要望などについて（本館 4 件）

9 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（本館 1 件、駅前 2 件）

10 その他

- ・ 利用者が利用しやすく、中学・高校生の居場所となる図書館の建設に関する要望について（本館 9 件、ひまわり号 1 件）