

令和2年度（2020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	17
2 集計結果	17
3 自由記入欄に寄せられたご意見・ご要望	33

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

	2019年度 実績	2020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）	854,353	602,715	△ 251,638	950,000	63.44
図書館の資料数（点）	935,877	949,594	13,717	975,000	97.39
貸出点数（点）	1,635,422	1,371,641	△ 263,781	1,750,000	78.38
予約点数（点）	289,831	305,725	15,894	307,000	99.58
有効登録者数（人）	42,770	41,883	△ 887	48,000	87.26

※数値目標は（連携館）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、3月25日から実施した「みたか電子書籍サービス」の実績を含む。

■ 利用者アンケートの実施について

令和元年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための休館などの影響で利用者アンケートが実施できなかったが、今回の点検・評価にあたっては令和3年2月24日から3月7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、WEBによるアンケートを新設したほか、各館でのアンケートも手渡しを避けて実施した。なお、西部図書館では改修工事実施期間にあたっていたため、アンケートは実施できなかった。

■ 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

令和元年度末の新型コロナウイルス感染症の感染拡大により緊急事態宣言が発出された（4月7日から5月25日まで）ことを受けて、三鷹市立図書館全館で令和2年4月・5月は完全休館した。6月からは2週間毎に条件を緩和する段階的開館を実施した。6月2日から14日までは開架への立ち入りを行わず、館内でのサービスやひまわり号の巡回も停止し、6月16日から28日までは書架を開放したが、閲覧席を撤去、夜間開館は休止し、利用者へは滞在30分を依頼した。6月30日から本館・三鷹駅前図書館の夜間開館を再開、7月14日から閲覧席の利用を再開して通常開館としたが、閲覧席数は3密の回避のため全体数を半数以下に減らし、なるべく短時間・少人数での利用を利用者に要請しながらの開館となった。開館後も感染状況を確認しつつ、利用者に対しては少人数・短時間での利用を呼びかけ、閲覧席の制限や、おはなし会やイベントの休止や縮小を続けた。

令和3年1月7日に発出された緊急事態宣言（1月8日から3月21日まで）に対しては、既に十分な感染予防措置を取っていたことから更なるサービスの縮小は行わなかったが、休止継続中で年明け再開予定であったおはなし会や学校図書館地域開放事業については再開を延期した。

また、このほか、図書館システムの更新のため9月8日から22日まで（7日は月曜日のため休館）休館し、西部図書館については老朽改修工事施工のため、9月8日から3月19日まで休館した。

図書館の利用者数

令和2年度の利用者数は、対前年度比251,638人減(29.45%減)の602,715人となった。前記のとおり新型コロナウイルス感染症の感染拡大や西部図書館の工事休館の影響によるものである。図書館利用者は平成29年度895,508人、30年度861,641人、令和元年度854,353人と微減傾向が続いていたが、今回の落ち込みは大きく、直接休館に関わる減のほか、社会的な状況や図書館における感染症拡大防止のための働きかけが十分に利用者に浸透し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拡大防止策を徹底し、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る。

図書館の資料数

資料数は全体では949,594点となり、前年度比13,717点増となっている。資料の選定と購入については休館の影響がほぼないことから、順調に増加している。

市立図書館としては新刊図書等の増点数が58,327点上がるが、三鷹市立図書館資料除籍基準に基づいて適切に除籍(30,331点)を行い、資料数の増に寄与した。その他井の頭CC図書室の実績が972点の増、利用者に音楽配信サービスとして提供しているナクソス・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8,105点の増となった。また、今回の資料総数には令和3年3月25日から提供を開始したみたか電子書籍サービスで提供する資料数1,485点分も含む(ライセンス数。タイトル数は1,267点)。

利用者アンケート上、図書館資料に対する利用者の満足度はあまり高くないため、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

通常の資料の貸出点数については、利用者数と同様に新型コロナウイルス感染症や西部図書館の工事に係る臨時休館等の大きな影響を受けている。4月・5月の臨時休館中ほぼ完全に貸出休止していたこと、6ヵ月に及ぶ西部図書館の休館中、代替サービスとして土日に大沢天神児童遊園に移動図書館車が巡回したものの(48週)、週に2日しか貸出ができなかったことから、西部の通常開館時より利用者が減少したことなどにより、対前年度比で大きく減少し、対前年度比263,781点減の1,371,641点となっている。年度末にサービス提供を開始した「みたか電子書籍サービス」の貸出実績は833点であったが、サービス開始が3月25日だったことや蔵書数が1,485点と少ないこともあり、落ち込みを埋めるほどの効果は得られなかった。一方で予約点数は休館の影響を受けず、昨年度一昨年度と減少傾向であったものが、15,894点増の305,725点となった。これは新型コロナウイルス感染防止対策としての少人数来館への呼びかけや、図書館システム更新の際に実施した予約点数の増(6点から10点へ)が効果的だったものと考えられる(約65%が再開館後の予約)。「みたか電子書籍サービス」の予約実績は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、井の頭CC図書室を含む実績で対前年度比較887人減の41,883人となった。新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う休館や、図書館システム更新に伴う休館、西部図書館改修工事に伴う休館などがあったなかで、微減の状況でとどまっており、最小限の影響に止めることができた。

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>西部図書館は、令和元年度の実施設計に基づき、空調設備の改修、トイレ及び照明のLED化などの設備更新を行った。併せて、レイアウト変更による学習席やティーンズコーナーの新設を行い、令和3年3月20日にリニューアルオープンを迎えた。</p> <p>そのほか、三鷹図書館（本館）の昇降機設備の更新工事や、三鷹市まちづくり応援寄付金を活用し、三鷹図書館（本館）の「おはなしのへや」を改修した。「おはなしのへや」は室内を新たに塗装し、カーペットやブラインドを取り換え、扉に通気口を取り付けるなど、快適な環境を整備した。</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 図書室も市立図書館と同様に長期の休館を行ったことから、開館日が対前年 62 日減の 228 日となり、入館者も対前年 13,025 減の 44,345 人となっている。どちらも対前年度比は 21~22%の減となっており、開館日の減が直接来館者の減に繋がっている。図書館と同様に資料数は新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を受けないため 972 点増の 48,637 点となり、貸出点数は 3,205 点減の 102,449 点で、こちらも開館日数の減等が影響している。一方有効登録者数は対前年度 140 人増の 1,132 人となっており、分析は難しいが、巣ごもり需要の高まりとともに利用者の図書館利用意欲が高まったことと、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。</p> <p>井の頭 CC 図書室とは、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。</p> <p>移動図書館ひまわり号は施設閉鎖に伴い利用者の見込めなくなったどんぐり山ステーションと、井の頭 CC 図書室の影響で利用者が減った井の頭上水北児童遊園ステーションを 8 月で廃止し、大沢地区にある介護老人福祉施設「三鷹げんき」への巡回を 10 月から新たに開始した。</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>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。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。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。</p> <p>電子書籍については検討を行っていたところであるが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策の一環で、「新しい生活様式」に対応した非来館型のサービスとして3月25日から市民に提供することとなった。なお、電子書籍の導入については、利用者アンケートやご意見・ご要望などでも要望をいただいていた。</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>行政資料や地域資料については、平成30年度に確立した市内連携手法（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、361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ゆく。また、情報発信として、資料室資料を活用した「三鷹に関する展示」を三鷹図書館1階ロビーで定期的に行っている（当該年度は休館もあり、「三鷹ゆかりの文学者たち」「国立天文台と三鷹大沢」の展示しかできなかった。）。</p> <p>また、みたか電子書籍サービスにおいて、図書館所蔵の地域資料をデジタル化して公開した。</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>開館時間の延長に向けて夏休みの時期に試行することを検討していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の中で図書館が利用者の不要不急の外出の誘因となることを避ける考えから、検討を中断した。利用者アンケートの結果では概ね73%の回答者が開館時間について満足を示していたが、自由記入で、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一定数おられることから、引き続き検討を行う。</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>三鷹図書館資料室を中心に、レファレンス資料の充実に向け選書・購入を進めたが、適切に除籍を行ったこともあり、前年度比較 109 点の減で 20,437 点となった。また、引き続き全館でカウンターへの相談を促す共通マークの掲示を行い、レファレンスサービスの利用について周知と促進に努めた。</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>完全休館中を除き、引き続きナクソス・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休館期間中も ID を配布できる工夫を行った。9 月には全館で休館して図書館システムの更新を行った。貸出延長を処理日からではなく返却期限から行うように変更したり、インターネットからの検索機能の向上、お気に入り機能の改善などを行い、パスワードの発行・変更についても利用者ご自分でできるようにするとともに予約数を 6 点から 10 点に増やしたり、利用カードの有効期限を 2 年から 3 年に延ばしたりするなど、利用者満足度の向上を図った。</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>新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、おはなし会、わん！だふる読書体験、文庫連講習会、図書館フェスタ・ガーデンカフェなど、多くのイベントを中止したが、感染防止対策を徹底した上で、神沢利子展 mini や「あなたの好きな本教えて!」、子ども向けに「かみしばいやさんがやってくる」、「科学あそび」、中学・高校生世代向け資料に対する「中高生におススメ! POP 大賞」の開催など、市民の読書に関する関心を高め、親しむ活動を推進した。健康推進課と共催の企画展示では、展示タイトルや展示図書リストの再構成をし、ブラッシュアップを図った。</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D A I S Y図書などの充実
取組状況	<p>移動図書館ひまわり号も完全休館中は運行を停止していた影響で、貸出者数は対前年度 88 人増の 8,306 人となったものの、貸出点数 2,205 点減の 30,038 点に減少した。ステーションの見直し（井の頭上水北児童遊園とどんぐり山の廃止及び三鷹げんきの新設）により、利用者数の改善を図った。</p> <p>配達サービスも新型コロナウイルス感染症のため休館中は中止していたこともあり、実績は、登録者は 2 人増の 6 人となったが、配達回数は 4 件減の 15 回となった。</p> <p>対面朗読サービスは利用者 2 名（1 名は 11 月から実施）に対して 124 回のサービス提供を行った（昨年度実績 137 回）。休館中は実施できなかったが、開館後、音訳者と利用者を別の部屋に入れてマイクとスピーカーを活用したり、大きな会議室を利用したりして対面朗読実施の工夫を行ってきた。また、三鷹図書館では 12 月の障がい者週間に合わせて障がい者サービスの内容紹介などの展示を行った。</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>三鷹市立図書館資料収集基準に従って選書を行い、購入を行った結果、児童書については昨年度比 39 点減であったが、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 436 点増の 240,270 点となった。</p> <p>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 66 団体にリサイクル図書として 4,887 点を提供し市内の読書環境の整備を図った。</p> <p>緊急事態宣言に伴う休館中、リサイクルの絵本などを活用して年齢別セットを作り、希望する家庭に宅配する「宅配します！おうちで本を楽しもう」を実施し、240 点の配布を行った。</p> <p>例年実施している夏休み期間の映画会などを中止した代わりに、館内に滞在する時間が短くて済むように、テーマに沿った絵本や児童書 2～3 冊を袋に入れた「お楽しみパック」の貸出しを行い、好評を得た。</p> <p>「こんにちは赤ちゃん事業」で民生・児童委員によりブックスタート絵本の各戸配布を行っていたが、当該年度は、感染防止のために訪問が中止となった。代わりに、絵本を郵送で各家庭にお届けした。総合保健センターで実施している母親学級図書館利用法紹介事業も中止となったが 8 月から再開され、2 月以外は実施できた。</p> <p>読み聞かせ講座も開催を見送ったが、ホームページに読み聞かせガイドブックの紹介ページを公開した。</p> <p>おはなし会、わん！だふる読書体験などは通年中止になったが、年度末に感染予防対策を講じ、東部図書館のむれテラスにて「かみしばいやさんがやってくる！」や、西部図書館にて小学生向けの科学あそびを行い、子どもが知る喜び、感動を感じられるきっかけとなる事業を行うことができた。</p> <p>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。</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！」が、少ない活動機会のなか、「中高生におススメ！POP 大賞」やしおりコンテストなどを、積極的に実施した。</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>サポーター活動は緊急事態宣言等の影響で当該年度は休止できないもの(ガーデニング)以外は休止し、10月以降順次再開したものの年明けの緊急事態宣言を受けて再度活動停止となった。</p> <p>西部図書館の改修工事を契機に募集された西部図書館サポーターについては15名の応募があり、感染防止対策を徹底しながら開館準備のための排架作業などを実施した。</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>新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で、音訳技術レベルアップ講習や読み聞かせ講座などは中止した。また、おはなし会、障がい者サービス用録音雑誌の作成についても感染予防に配慮して休止した。</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	<p>新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を受け、従来5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29日に実施したキックオフには14人が参加した。活動日はキックオフのほか2日間だったが、アンケートの実施、「中高生におススメ!POP大賞」、しおりコンテスト、部誌の作成などを積極的に行った。</p>

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>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。</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>新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、図書館サポーター（三鷹図書館、南部図書館みんなみ、東部図書館）との協働事業は大きな活動制限を受けた。10月以降感染予防措置の準備が整ったところから順次活動を再開したが、緊急事態宣言発出によって再度休止した。市民の不要不急の外出の自粛が求められていたことから、図書館が利用者の外出の誘因とならないこと、また、予期せぬ3密状態を作らないために、本館の図書館フェスタやガーデンカフェ、みんなみフェスタや東部図書館における「むれテラス」命名イベント、おとなが楽しむおはなし会等、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。また、例年毎週実施していたおはなし会は年度内に1度も実施できなかった。</p> <p>例年5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「みたかとしよかん図書部！」は再度の緊急事態宣言発出を受けて顔を合わせての活動は2回しかできなかったが、アンケートやしおりコンテストの実施、部誌の作成などの活動を行った。また、西部図書館の改修工事開始前に実施を予定していた「さよならフェスタ」等も中止になったが、工事終了後のリニューアルオープンに向けて募集した西部図書館サポーターには15人の応募があり、開館に向けて書架整理などの作業を担った（2月24日から3月10日までの火・水・金に延べ29人が活動した。）。</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>井の頭 CC 図書室とは随時連絡調整会議を開催して、情報や課題を共有した。</p> <p>移動図書館ひまわり号については井の頭 CC 図書室との連携に大きな影響をうけた井の頭上水北児童遊園と施設自体が廃止になったどんぐり山ステーションを8月をもって廃止し、新たに大沢地区に三鷹げんきステーションを設置した。三鷹げんきステーションについては貸出点数が10月からのほぼ5ヶ月で871点と昨年度の井の頭上水北児童遊園、どんぐり山の通年での貸出点数923点に迫る実績を出しており、今後もステーション見直しの効果が見込まれる。</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>新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、職員を一同に集めることについては極力避けたことから、当該年度の職場研修は製本研修のみとなった。また、司書講習が中止となってしまったことから、あらたに職員に司書資格を取得させることはできなかった。</p> <p>利用者アンケートでは職員の接遇について利用者は概ね満足度が高いが、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>新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、当該年度は学校図書館司書と市立図書館との連携に向けた連絡会は実施できなかったうえに、土曜日の学校図書館地域開放事業についても感染拡大の状況下であまり実施できなかった。一方で、年2回リサイクル図書を提供し、調べ学習用図書資料等の充実に努めた。</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>ブックスタート絵本については郵送対応になったが、例年実施している「つらい気持ちを抱えているきみへ」を「ココロの休けい、とってますか？」にリニューアルして年内2回実施したほか、障がい者支援課との共催で障がい者週間に「もっと知ってほしい！障がい者のこと」展示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（8月再開）やすくすくひろばで行われる「あかちゃんであえ図書館」も休館開けから随時再開した。</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>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3回、臨時号1回）、メールマガジン（定期発行7回、臨時号5回）などで情報発信した。当該年度は図書館だより春号を休刊したが、図書館システム更新や新型コロナウイルス感染拡大防止対応があり、図書館だよりやメールマガジンの臨時号は利用者に対する告知に有用であった。ただ、事業そのものが縮小していることから、積極的な図書館事業の告知は行わなかった。利用者アンケートで新型コロナウイルス感染症関連での情報提供不足のご意見もいただいているため、さらにきめ細かい情報提供を図ってゆく。</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>令和元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。</p> <p>令和2年度の点検・評価にむけて、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、今回よりWEBを利用したアンケートも実施することとした。</p>

『令和2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20期三鷹市立図書館協議会

第20期三鷹市立図書館協議会は、令和3年5月及び6月の図書館協議会定例会において『令和2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。なお、5月及び6月の定例会は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う緊急事態宣言の発令期間中であったこと等から、書面により協議を行った。

1. 全体的意見

昨年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大の中、図書館では例年になくさまざまな対応に追われた一年間であったと考える。そのため、計画どおりの事業実施は難しかったと思われるが、その中でも、「基本的運営方針」に基づき、全体として一定の活動の成果が得られたと考える。

2. 数値目標に対する評価

数値目標は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、休館、開館時間短縮、事業縮小・中止などにより、「図書館の利用者数」などで目標達成率が低い結果となった。しかし、「予約点数」「図書館の利用者数」「有効登録者数」のように比較的、達成率の高いものも見られた。これは、利用者に対する貸出冊数や予約冊数を増やしたり、貸出、開館もなるべく止めないよう努力した成果と考えられる。こうした取り組みは高く評価できる。今後、ウィズ・コロナ、ニューノーマルへと移行する中で、足が遠のいた利用者への働きかけを進め、目標数値達成を目指していくことを期待したい。

「図書館の資料数」について目標達成率が97%と高い数値だった。しかし、利用者アンケート（資料の充実/一般図書）では「不満・やや不満」が24%であり、一定の不満のあることが分かった。この点は、点数の問題なのか、蔵書構成の問題なのか、あるいは予約が取りにくい問題なのか等、様々要因が考えられる。今後検討してもらいたい。

数値目標では、利用者の利用頻度や利用歴などまでは分からないが、ヘビーユーザーが繰り返し利用する傾向が強まっているのか、より広い利用者の利用が見られるかなどが、利用パターンもデータとして見ると、より効果的に分析できると考えられる。

指標の示し方について、現行の点検・評価は、総合的・俯瞰的な示し方になっている。それが点検・評価の目的であることは理解できるが、今後は、参考までに詳細として各館別の数値も加えることも検討してもらいたい。

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

「図書館施設の整備」として、西部図書館の設備更新が行われた。大規模改修でなくても、照明、レイアウトの変更などにより、快適な空間にリニューアルできた良い例であった。しかし、利用者アンケートを見ると、西部図書館の来館目的として「自習」を挙げる利用者が多いことから、閲覧数が不足していることも考えられる。今後、中高生の利用促進のために、閲覧席の増設を検討してほしい。

「図書館サービス網の整備」と関連して、移動図書館のステーションの見直しが行われた。このことは、サービス網の充実に効果があると考えられる。今後も、利用実態を踏まえて継続して見直しや増設をしてもらいたい。

「図書館資料の充実」に関連して、電子書籍が導入された。図書館のハイブリッド化の第一歩と評価できる。また、新型コロナウイルス感染症拡大という状況を踏まえた時宜を得た取り組みと評価できる。しかし、市民の認知度はあまり高くないように感じる。今後、さらなる周知を求めたい。同時に、電子書籍のタイトルの充実も期待したい。

アンケートから、外国語の本・絵本、新聞に対する利用者の満足度が低いことが分かる。要因について検討が必要ではないか。CDに対する満足度も非常に低い。ストリーミングサービスなどの動向を踏まえつつ、今後の方向性を検討する時期に来ているのではないか。

「地域資料及び行政資料の収集」では、地域資料のデジタル化が進められた。電子書籍導入とあわせ、このことも評価できる。今後、その活用方法の紹介をより積極的に情報発信していくことを期待したい。

「情報通信技術の進展に対応するサービスの提供」では、休館中にナクソス・ミュージック・ライブラリーのID発行を工夫した点が評価できる。結果、ナクソス・ミュージック・ライブラリーの認知度や利用が増えたと考える。このことと関連して、今後、他の商用データベースや国立国会図書館デジタル化資料送信サービスの認知度向上の方策も検討してもらいたい。また、図書館システムの各種更新により、利用者満足度の向上が図られた。新型コロナウイルス感染症拡大の中、有効な取り組みだった。

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」では、新型コロナウイルス感染症拡大の中、多くのイベントが中止を余儀なくされた。今後、しばらくは新型コロナウイルス感染症の影響が続くであろうことを考えると、著作権法に留意した上でオンラインによるイベントの開催（読書会、講演会、ビブリオバトルなど）の検討を提起したい。その際、感染状況や事業の性質により、対面のみ・オンラインのみ・対面とオンラインのハイブリッドなど、さま

さまざまな実施形態を試行してもらおうと今後につながりよいのではないかと。

「すべての人に届くサービスの充実」のうち、移動図書館ひまわり号の貸出者数、貸出点数は新型コロナウイルス感染症拡大の状況を踏まえると高く評価できる。配達サービスはとても良い取組みである。実施上、様々な制約があると思われるが、資料を必要とする市民が確実に利用できるよう、サービスに関する広報の努力を続けてほしい。

「みたかこども読書プラン 2022」の推進については、緊急事態宣言に伴う休館中、リサイクル絵本活用として、年齢別セットを家庭に宅配するサービス（「宅配します！おうちで本を楽しもう」）を行ったり、夏休み期間、映画会などのイベント中止の代替として、テーマに沿った絵本を貸出したりするなど、積極的取組みが行われた。これらは高く評価できる。また、健康推進課と協働しての母子手帳の取組みも評価できる。

今後、市民参加型事業に関して、ウイズコロナ・アフターコロナを見据えて、オンライントーク形式など、新しい形での取組みを期待したい。

3.3.市民とともに歩み、交流する図書館

「市民との協働と交流による事業の推進」に関して、昨年度は多くが新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたのは残念であった。「みたかとしょかん図書部！」の活動は、今後、学校図書館や図書部を巻き込んだ活動に広げることが検討してほしい。

3.4.市民の期待に応える図書館

「情報発信の充実」に関しては、広報みたか、メールマガジン、館内掲示などによる情報発信だけでは限界がある。今後、SNSの活用も検討すべきと考える。このことは、電子書籍の利用率アップにも有効と考えられる。

アンケートから判断すると、開館時間や資料に対する満足度はあまり高くなく、掲示物や展示への関心も高くないことが分かった。今後、情報発信に努め、資料と情報の充実により、市民にとって魅力ある図書館を目指してほしい。

3.5. その他

今後の点検評価のあり方として、以下の2点を指摘したい。

1点目は、昨年度の「意見書」に対するフィードバックがあるとよいと考える。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か明確になると考える。2点目として、今回、新型コロナウイルス感染症感染拡大の下、各種事業が中止になったのはやむを得ないことであったが、こうした環境下、特別に取られた対策や、実施された事業なども多くあったと考えられる。そうした対策・事業を整理して報告してもらえるとよかった。

4. アンケート集計結果について

利用者の認識を知る上で貴重な調査と考える。アンケートの実施・集計について、今後、以下の改善を検討してもらえるとよいと考える。

- 1) ウェブアンケートの回答が多い。コロナ禍が終っても、ウェブアンケートを積極的に利用してはどうか。
- 2) 回答者の属性と、実際の利用者の属性に大きな差異があるか、数値が示されているとよい。
- 3) 回答者の属性と満足度のクロス集計が行われるとよい。
- 4) これまでのアンケートと比べると回答者数がかなり少ない印象である。以前の調査回答者数と比較があるとよい。
- 5) アンケート項目は固定のようだが、次回実施時には、通常の質問以外の項目があってもよい。今回で言えば、電子書籍についてや緊急事態宣言下での不満や要望を汲み上げられるような質問など。

【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：令和3年2月24日（水）から3月7日（日）まで
 (2) 調査方法：アンケート用紙を各館に設置し、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、Webでのアンケート回答する方式により調査を行った。
 (3) 回収枚数：157枚
 内訳：本館43枚、東部21枚、三鷹駅前12枚、南部みんなみ11枚、Webによる回答70件
 ※西部図書館は休館中のため未実施

2 集計結果

(1) 集計にあたって

館名	回収枚数 (A)	回収館と「よく使う図書館が違う」→回答館で集計 (B)	他館で回収した「よく使う図書館」回答数及びWebでの回答数 (C)	基本データ数 (A - B + C)
三鷹図書館(本館)	43	4	28	67
東部図書館	21	2	11	30
西部図書館	0	0	1	1
三鷹駅前図書館	12	1	19	30
南部図書館みんなみ	11	1	14	24
ひまわり号	0	0	1	1
Web回答	70	70	0	0
井の頭CC	0	0	4	4
合計	157	78	78	157

「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。井の頭CCについて記載された回答は今回の評価対象外なので、全体としては記載なしとして扱った。

(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。（※小数点第三位以下は四捨五入）

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	
		R2年度	H30年度
施設(空調、トイレ、照明など)	147人	3.18点	3.06点

バリアフリー(段差、エレベータ、授乳室など)	110 人	3.23 点	3.11 点
案内表示・掲示物	131 人	3.14 点	3.15 点
座席数	135 人	2.70 点	2.71 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	
		R2 年度	H30 年度
貸出冊数・期間	144 人	3.26 点	3.30 点
開館日数・開館時間	149 人	3.40 点	3.02 点
障がい者向けサービス(対面朗読、配達サービス等)	40 人	3.31 点	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)	—	—	2.95 点
子ども向けイベント・展示(おはなし会等)	—	—	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)	145 人	3.12 点	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)	113 人	3.01 点	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)	142 人	3.34 点	3.36 点

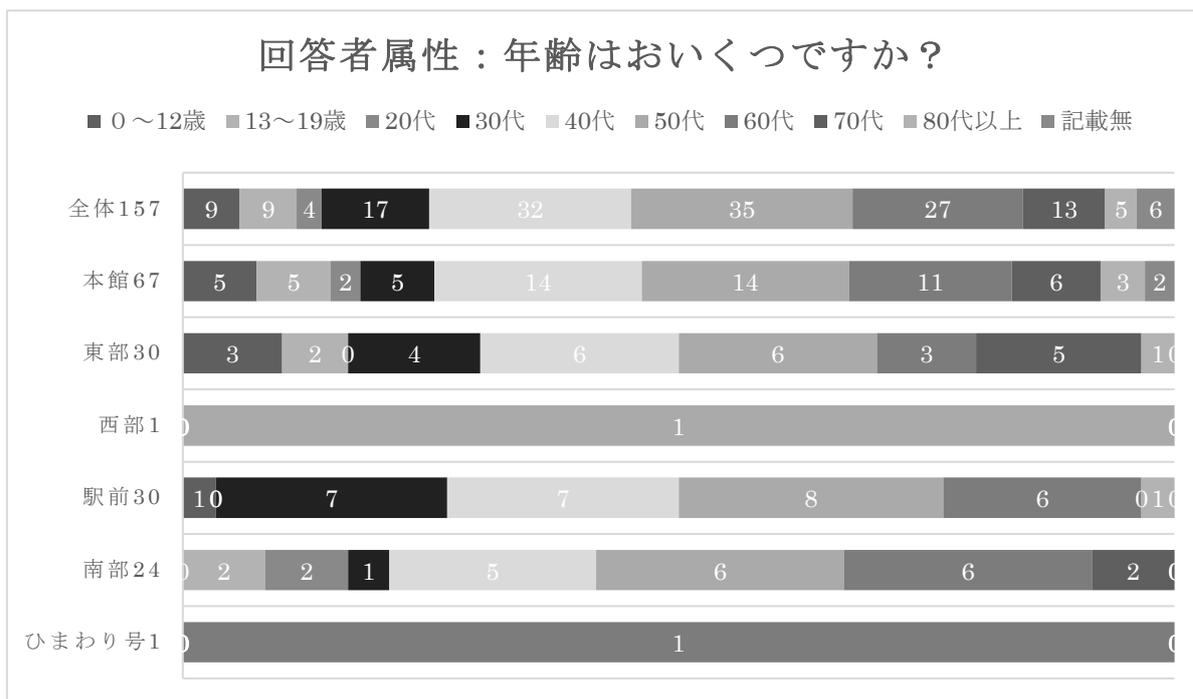
ウ 図書館資料の充実度に関する利用者の満足度

質問項目	有効回答数	利用者満足度	
		R2 年度	H30 年度
一般向け図書(文庫本含む)	141 人	2.99 点	3.00 点
中学・高校生向け図書	51 人	3.16 点	3.07 点
児童向け図書(絵本、紙芝居含む)	64 人	3.27 点	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)	28 人	3.36 点	3.08 点
外国語の本・絵本	52 人	2.63 点	2.73 点
地域資料や行政資料	50 人	3.06 点	3.05 点
雑誌	110 人	2.83 点	2.90 点
新聞	81 人	3.18 点	3.10 点
CD	65 人	2.36 点	2.36 点
オンラインデータベース(ヨミダス等)	53 人	2.85 点	3.02 点

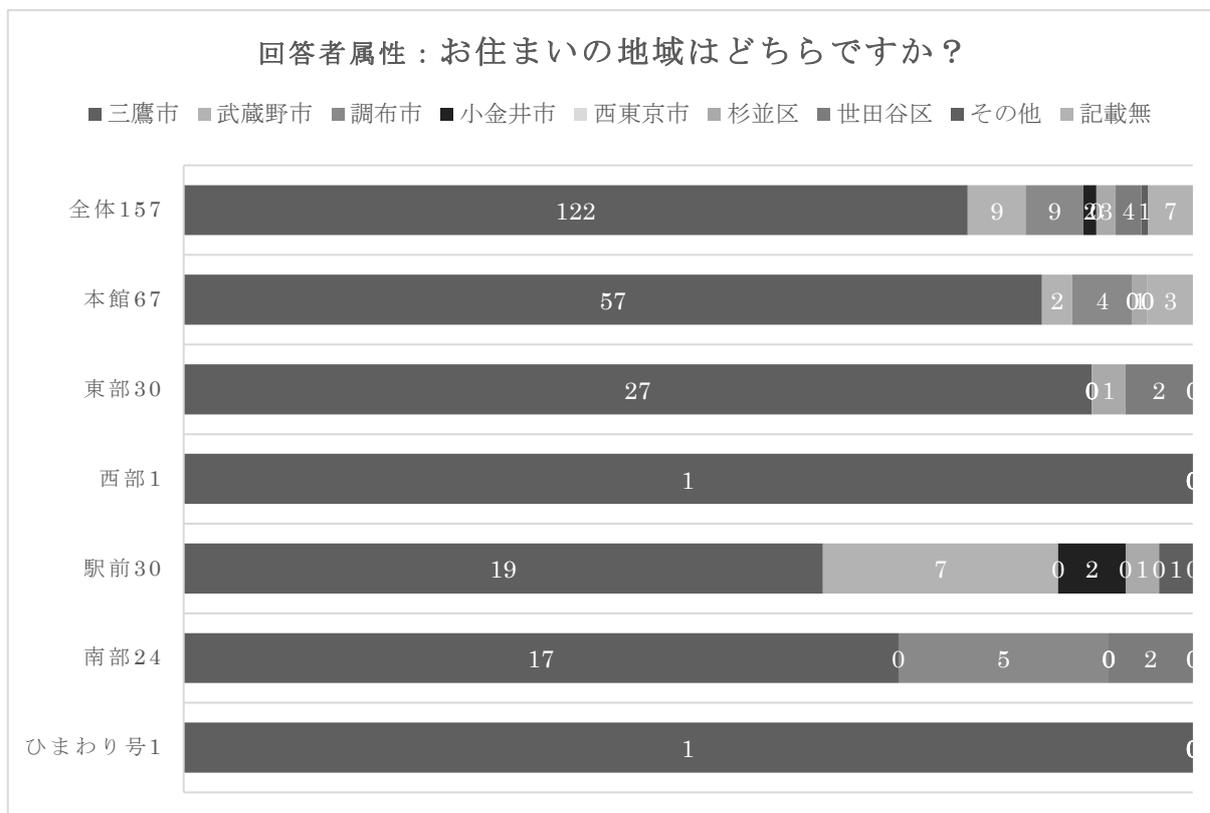
※令和元年度(平成31年度)は、利用者アンケートを実施していない。

(3) 利用者アンケートの詳細

ア 回答者属性結果



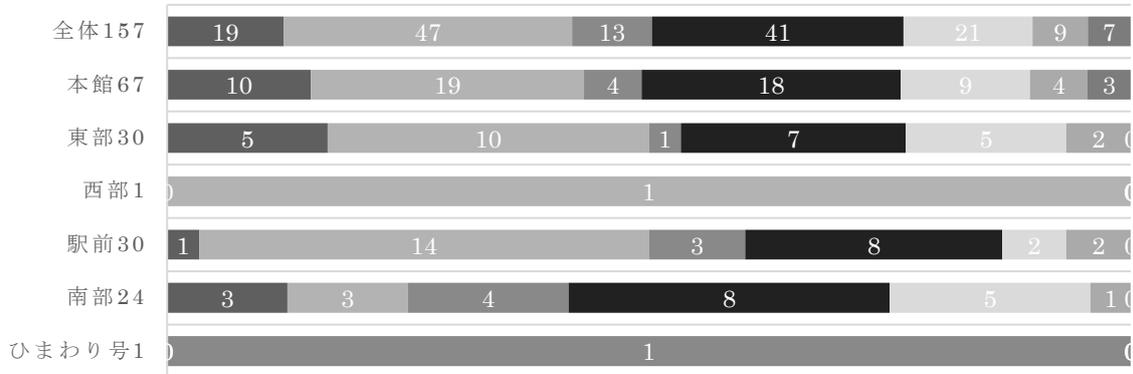
全体では、回答者が一番多いのは、「50代」22.3% (35)、次が「40代」20.4% (32)、「60代」17.2% (27) と続いている。



全館では、77.7% (122) が三鷹市在住と回答している。続けて、調布市・武蔵野市5.7% (それぞれ9) となっている。

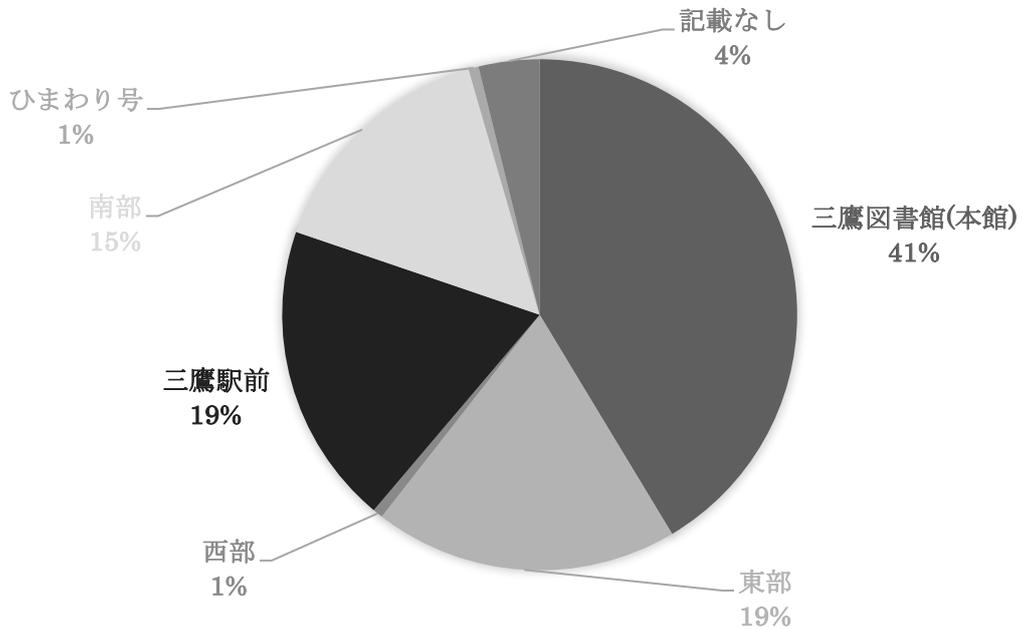
回答者属性：職業は何ですか？

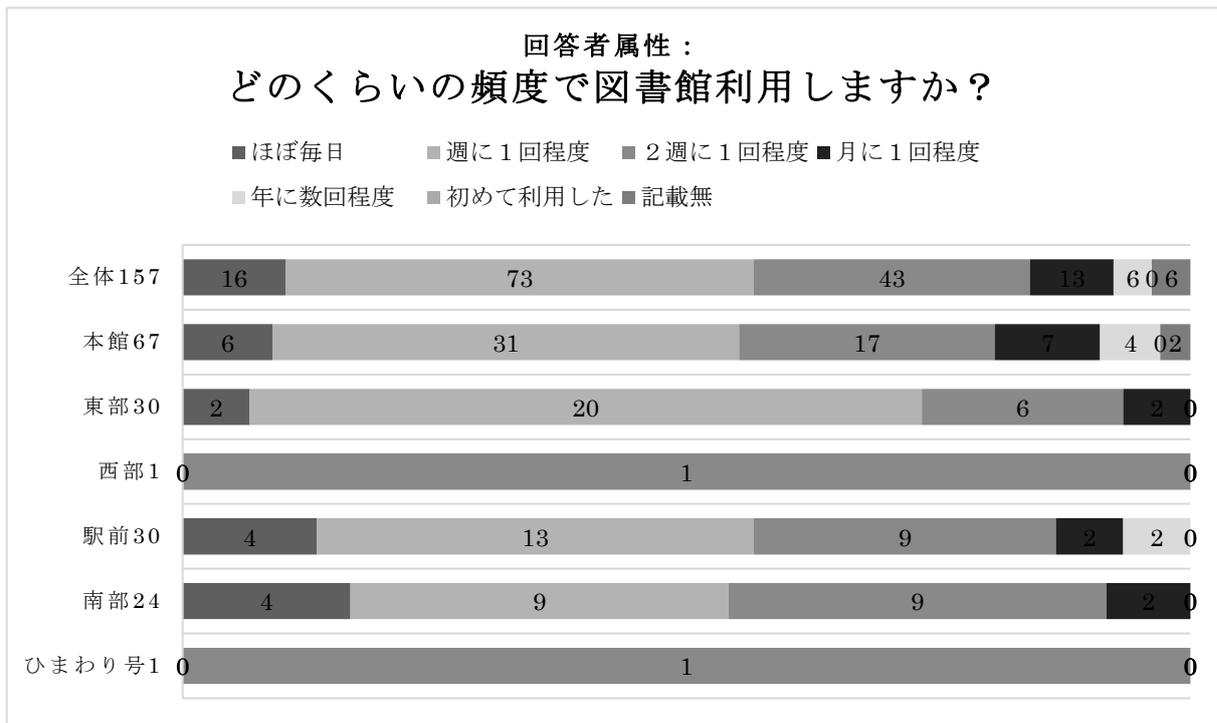
- 児童・生徒・学生 ■ 会社員・公務員 ■ 自営業・自由業
- 主夫・主婦(パート勤務含む) ■ 無職 ■ その他
- 記載無



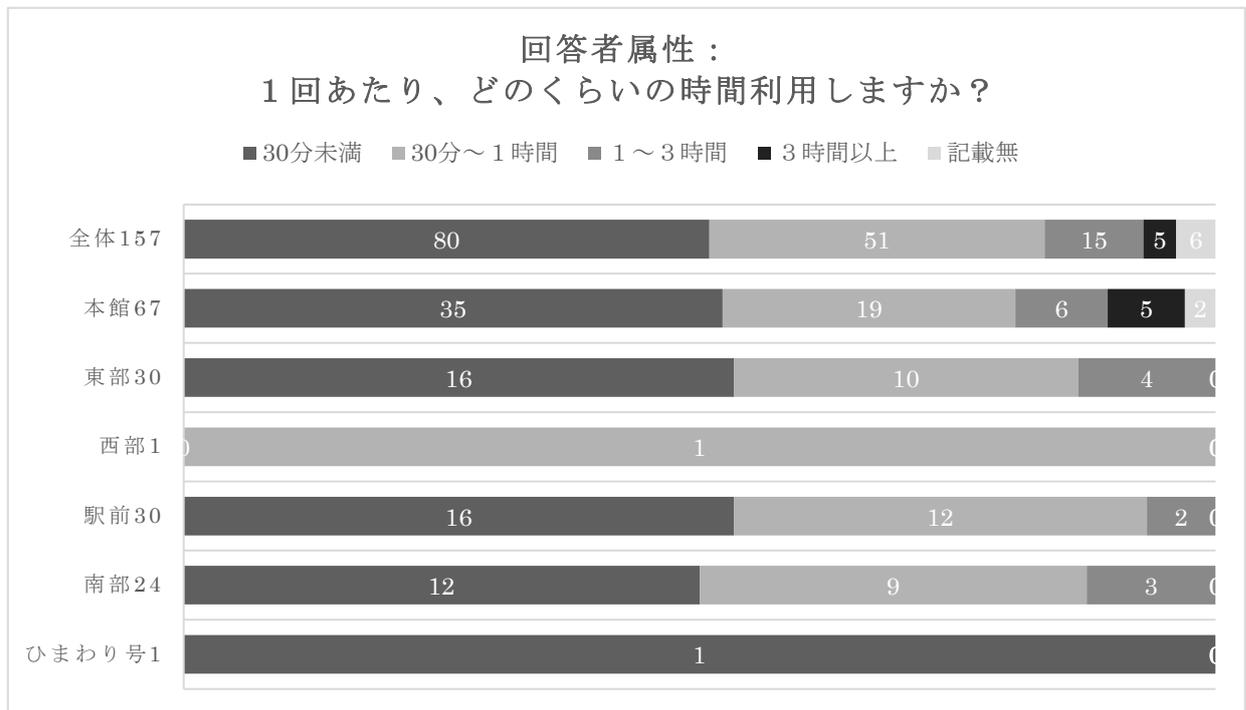
「会社員・公務員」29.9% (47)「主夫・主婦(パート勤務含む)」26.1% (41)、「無職」13.4% (21)、「児童・生徒・学生」12.1% (19)と続いている。

回答者属性：どの館を一番利用しますか？



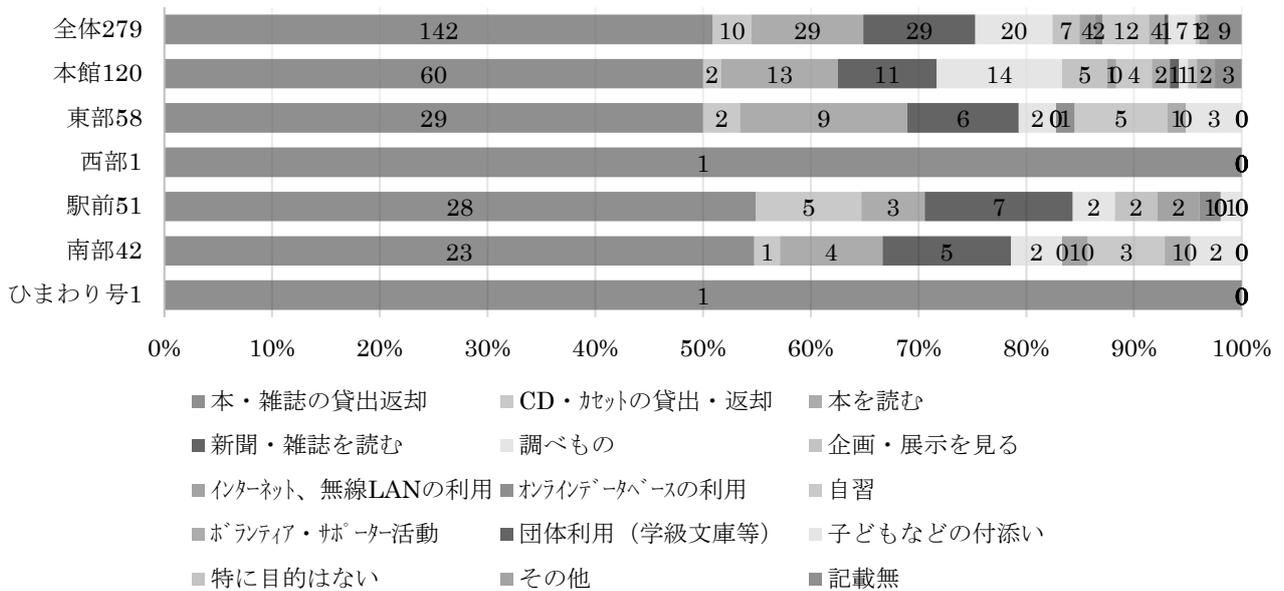


全館で「週に1回程度」46.5% (73)、「2週に1回程度」27.4% (43)、「ほぼ毎日」10.2% (16) と、回答者の84.1% (132) がかなりの頻度で図書館を利用している。



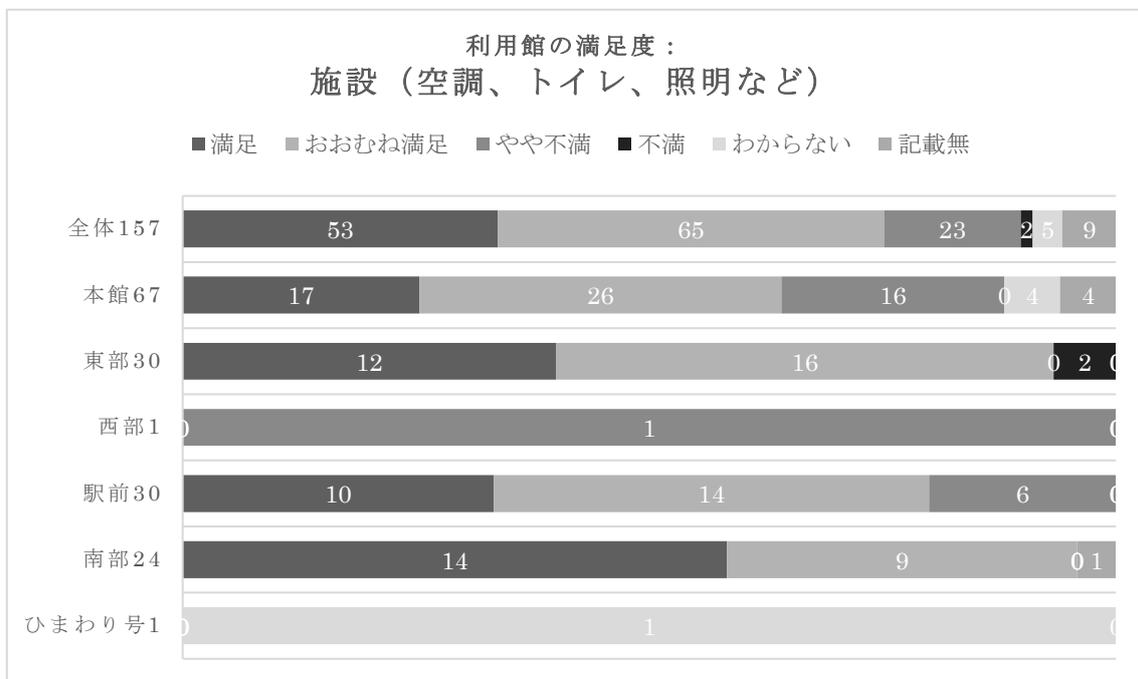
「30分未満」51.0% (80)「30分～1時間」が32.5% (51) と、回答者の83.4% (131) が1回あたりの滞在時間が1時間未満となっている。

回答者属性：
図書館に来た目的は何ですか？（複数回答可）

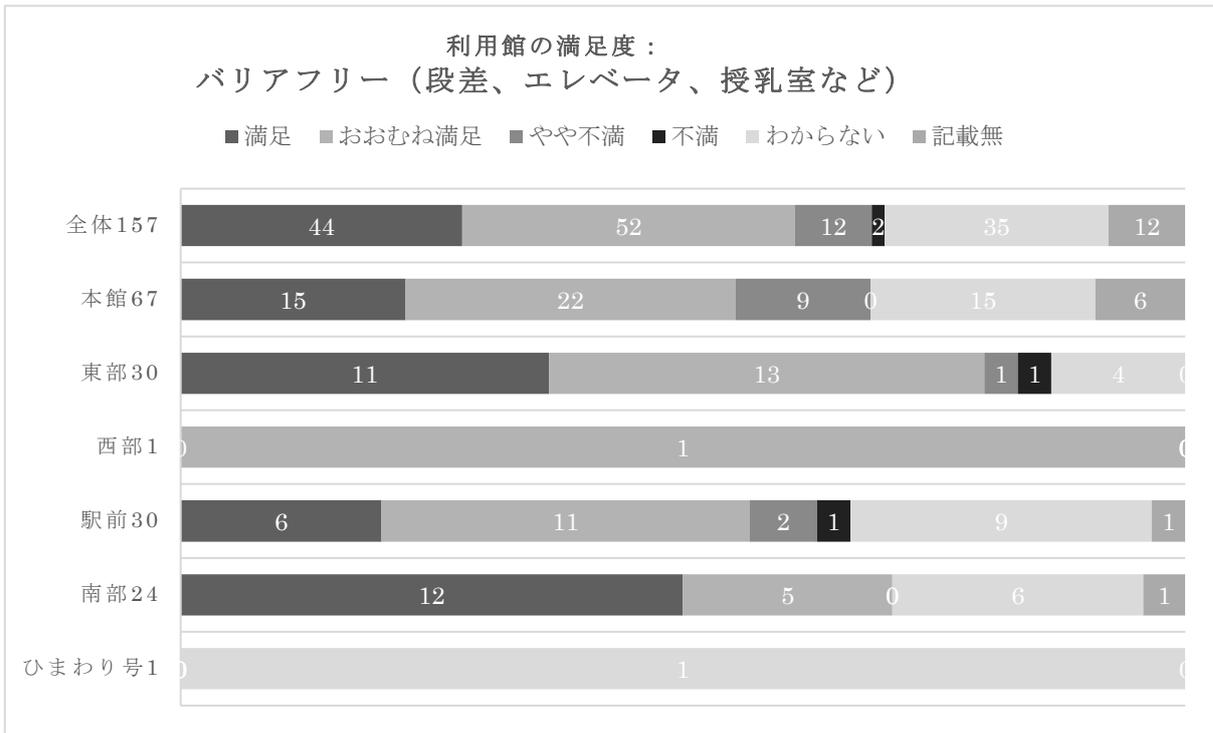


全館で見ると、図書館の来館目的は「本・雑誌の貸出返却」が50.9%（142）と一番多く、「本を読む」「新聞・雑誌を読む」が10.4%（29）と続く。
本館、東部、南部では、「自習」の回答が多い。

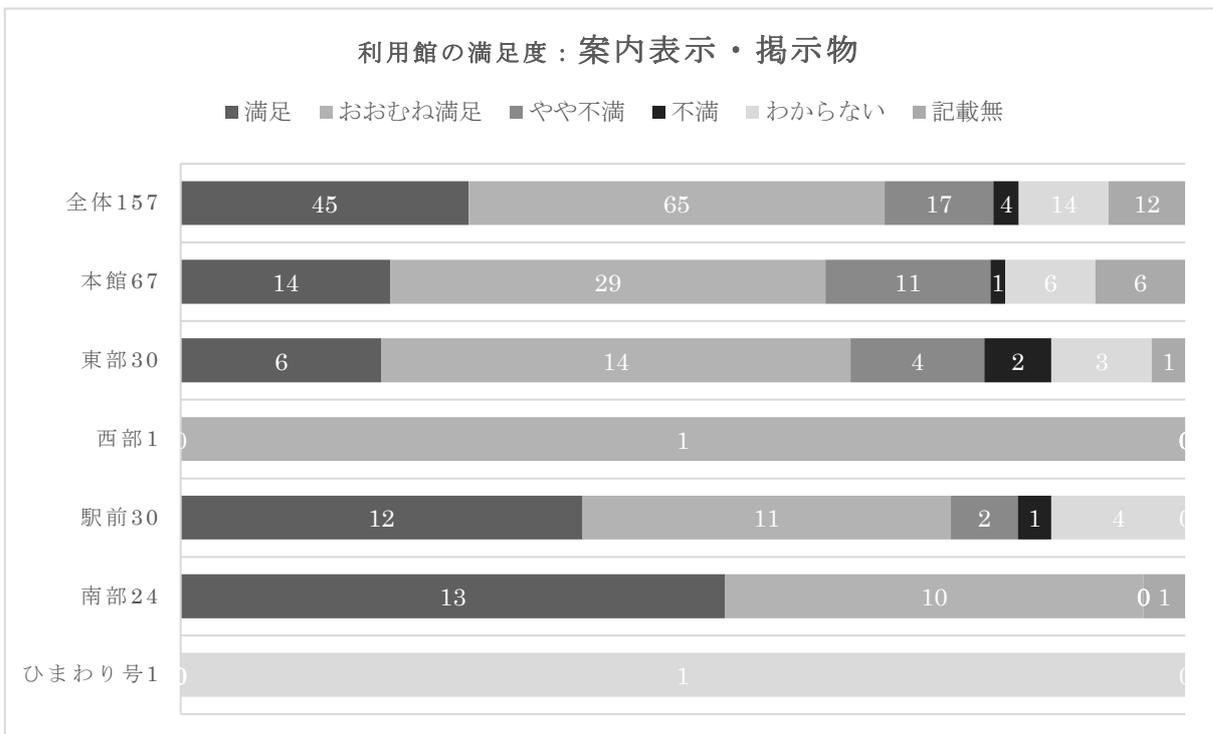
イ 施設に関する満足度調査結果



全体では、75.2%（118）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95.8%（23）と割合が一番高く、東部93.3%（28）、駅前80.0%（24）、本館64.2%（43）の順となり、各館60%以上の満足度は得られた。

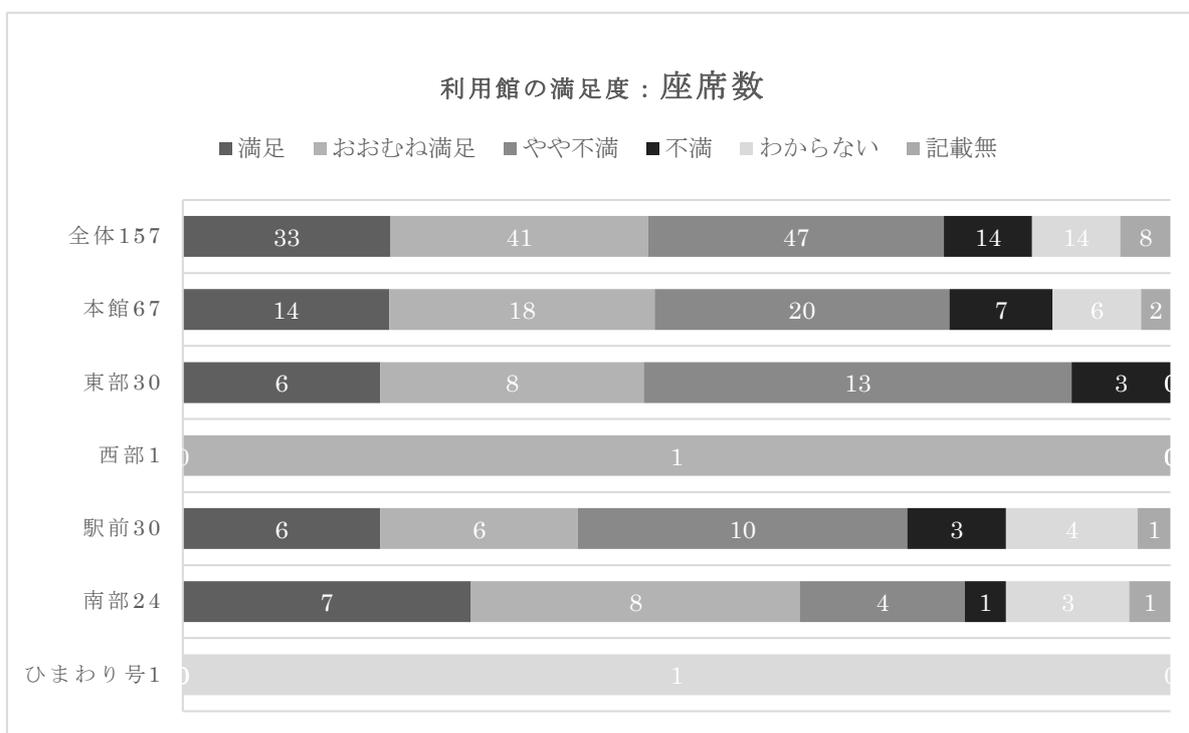


全館では、61.1%（96）が満足度・おおむね満足と回答し「わからない」「記載無」が29.9%（47）であった。



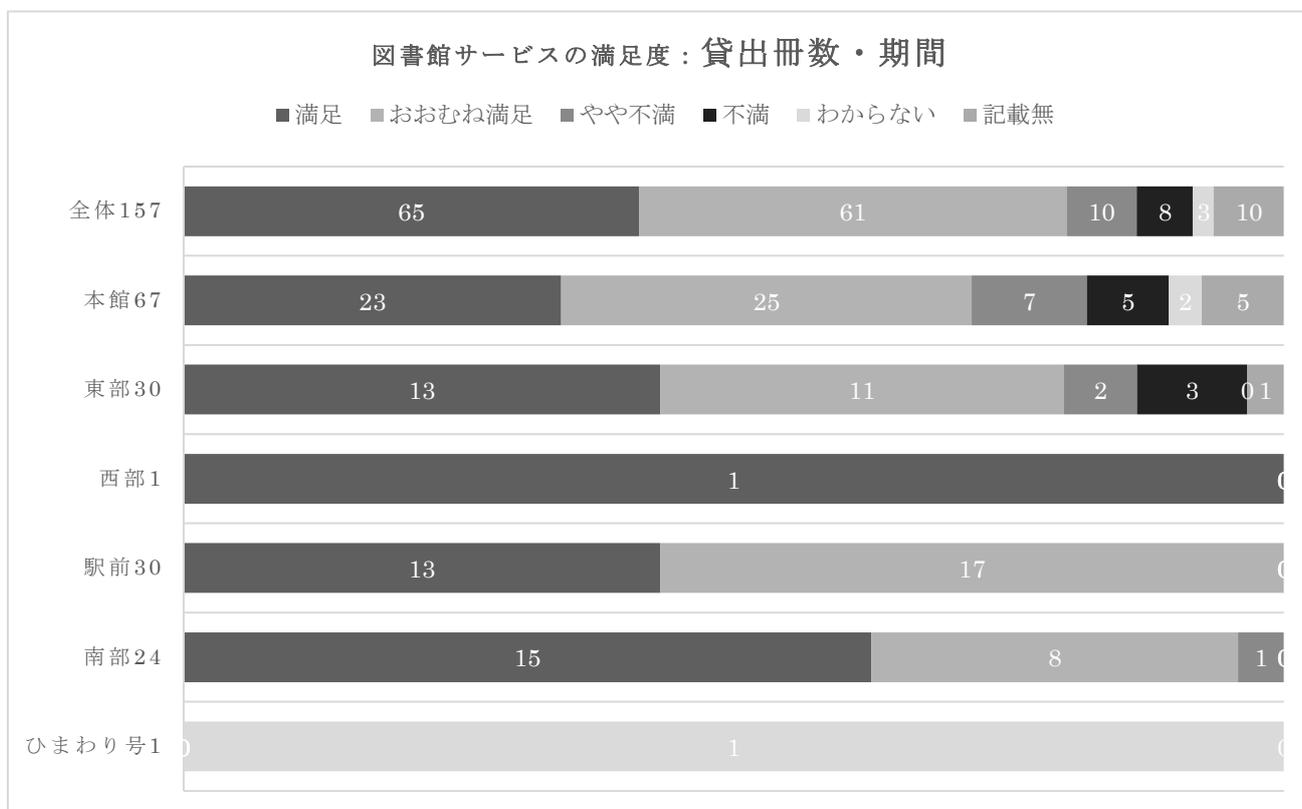
全館では、70.1%（110）が満足・おおむね満足と回答している。

館別の満足度は、南部95.8%（23）、駅前76.7%（23）と高い回答となった。



全体では、47.1%（74）が満足・おおむね満足と回答している。38.9%（61）がやや不満、不満と回答している。

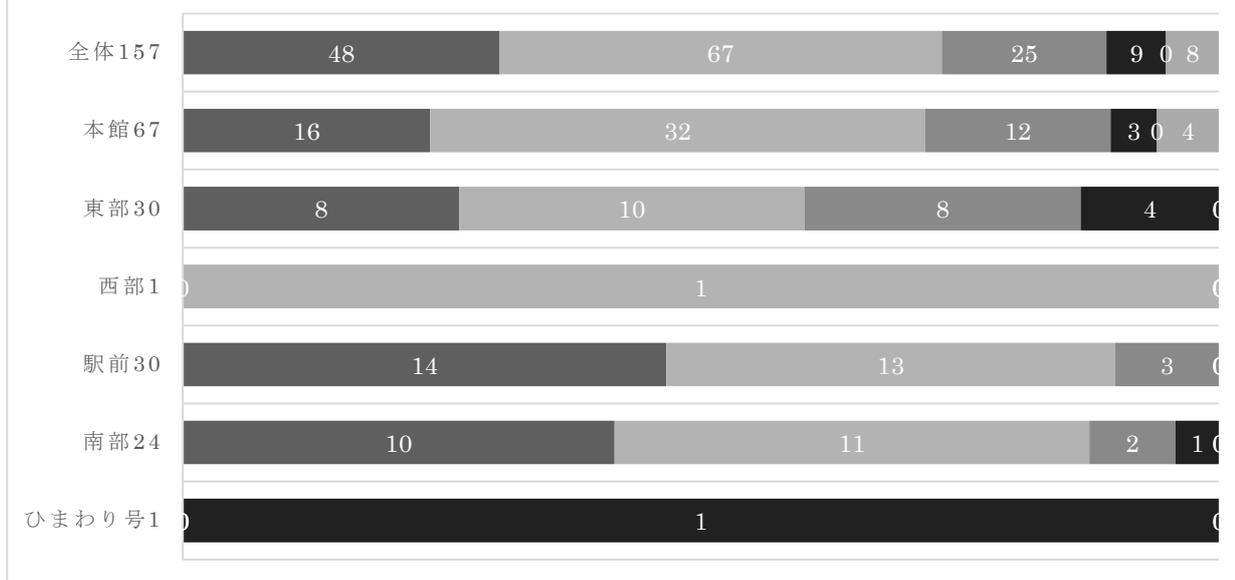
ウ 図書サービスに関する満足度調査結果



貸出冊数と期間について、全館で80.3%（126）が満足・おおむね満足と回答している。

図書館サービスの満足度：
開館日数・開館時間

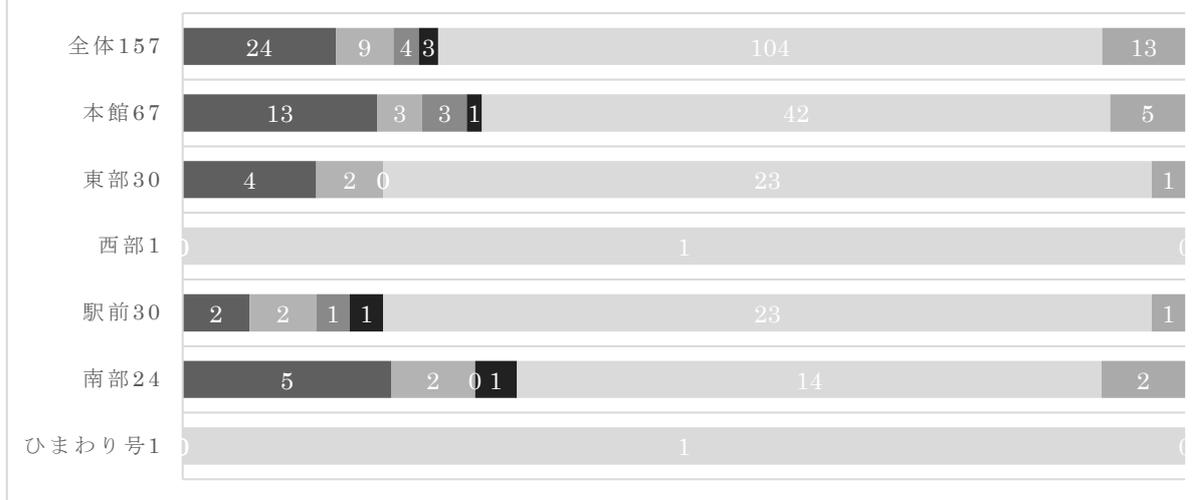
■満足 ■おおむね満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない ■記載無



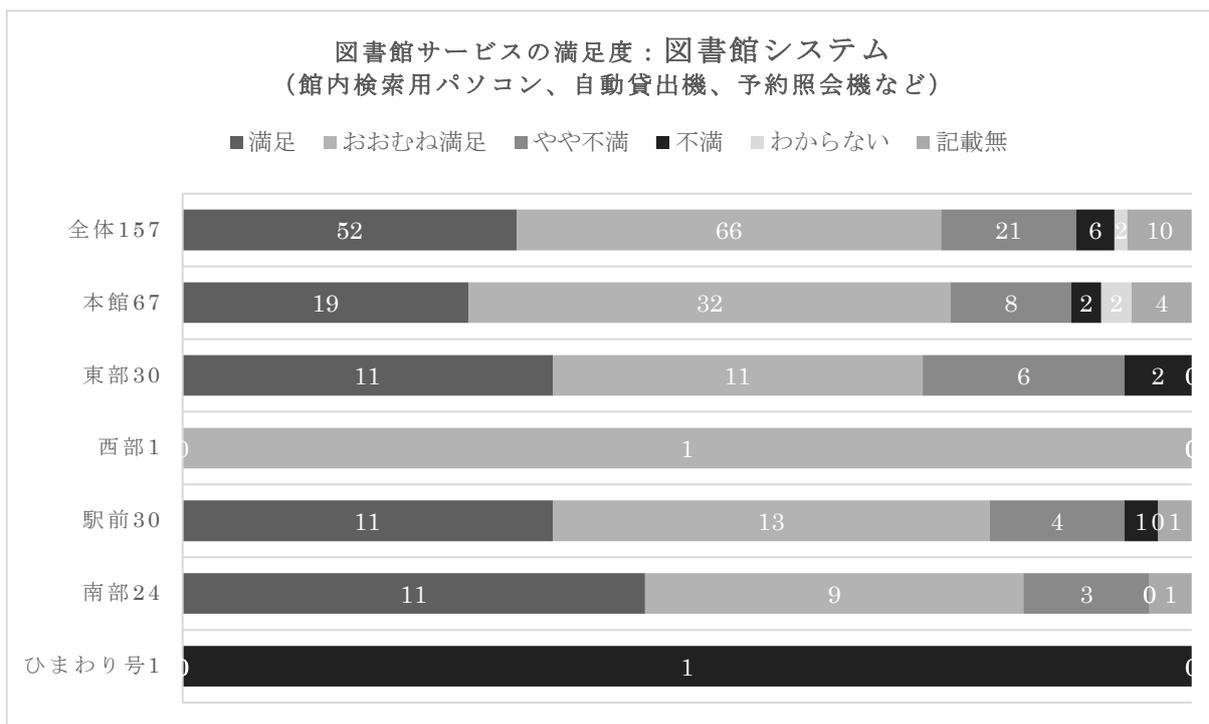
全館では73.2%（115）の回答者が、満足・おおむね満足と回答した。21.7%（34）がやや不満・不満と回答している。

図書館サービスの満足度：
障がい者サービス（対面朗読、配達サービス等）

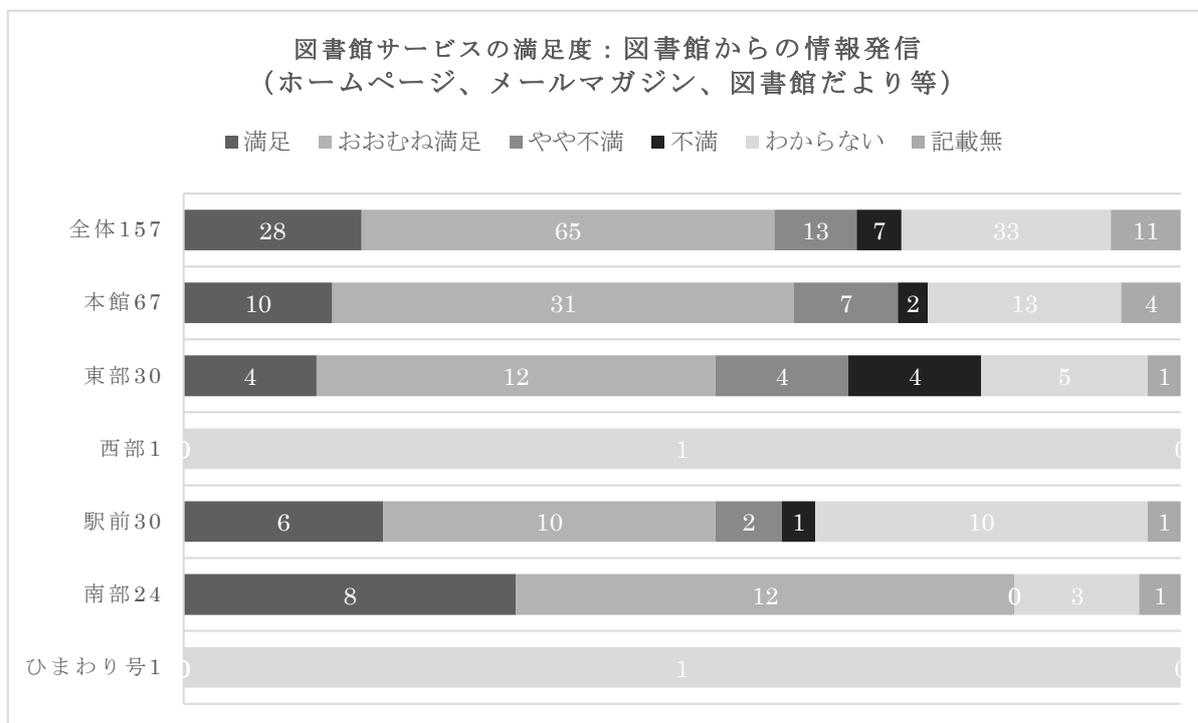
■満足 ■おおむね満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない ■記載無



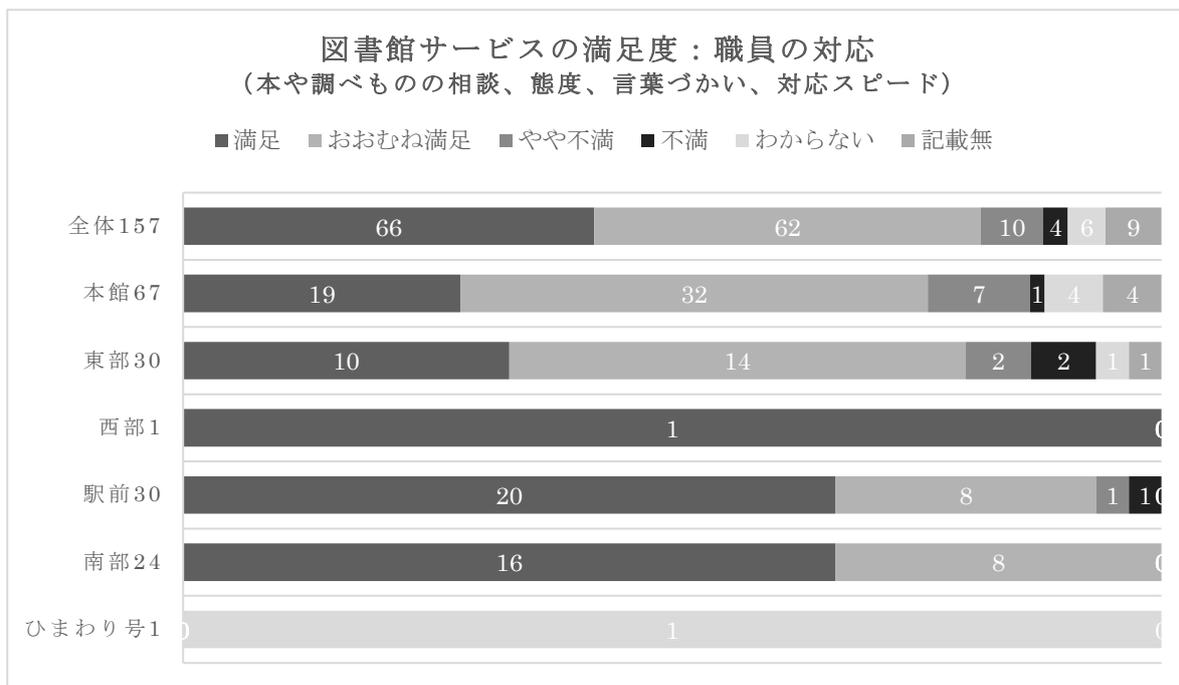
全館では、74.5%（117）が「わからない」「記載無」と回答している。



全館では75.2% (118) が満足・おおむね満足と回答した。17.2% (27) がやや不満・不満と回答している。

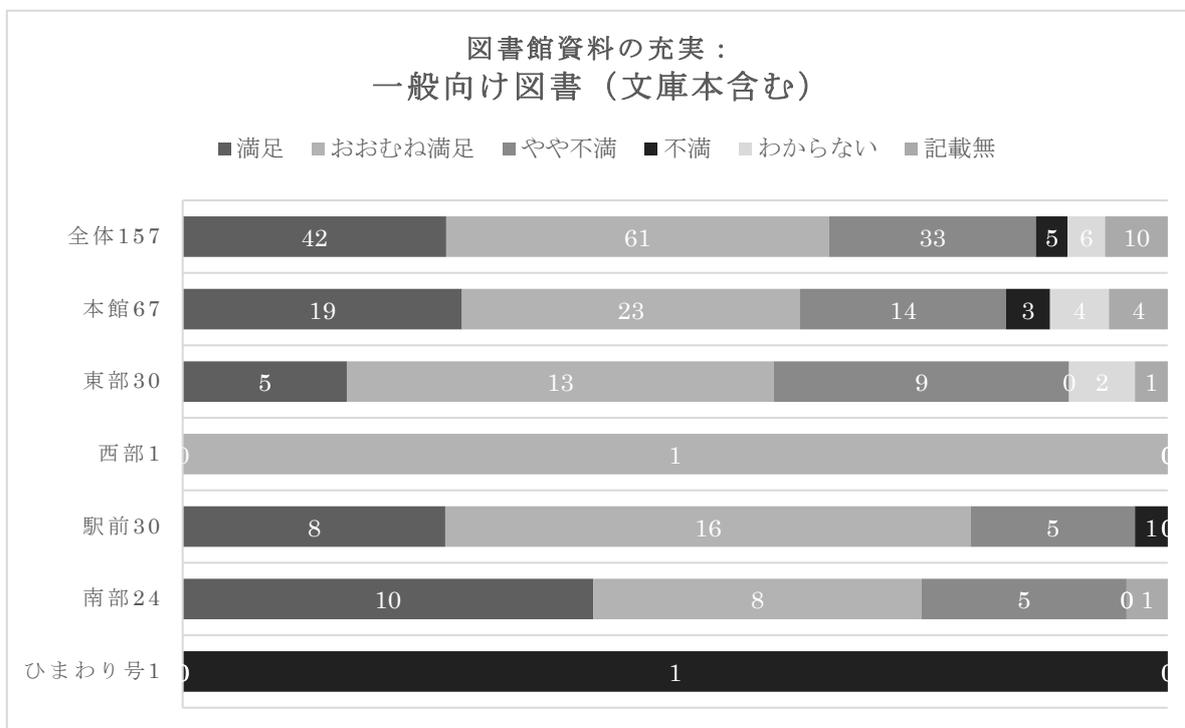


全館では、59.2% (93) が満足・やや満足と回答したが、一方で「わからない」「記載無」の回答が28.0% (44) となった。

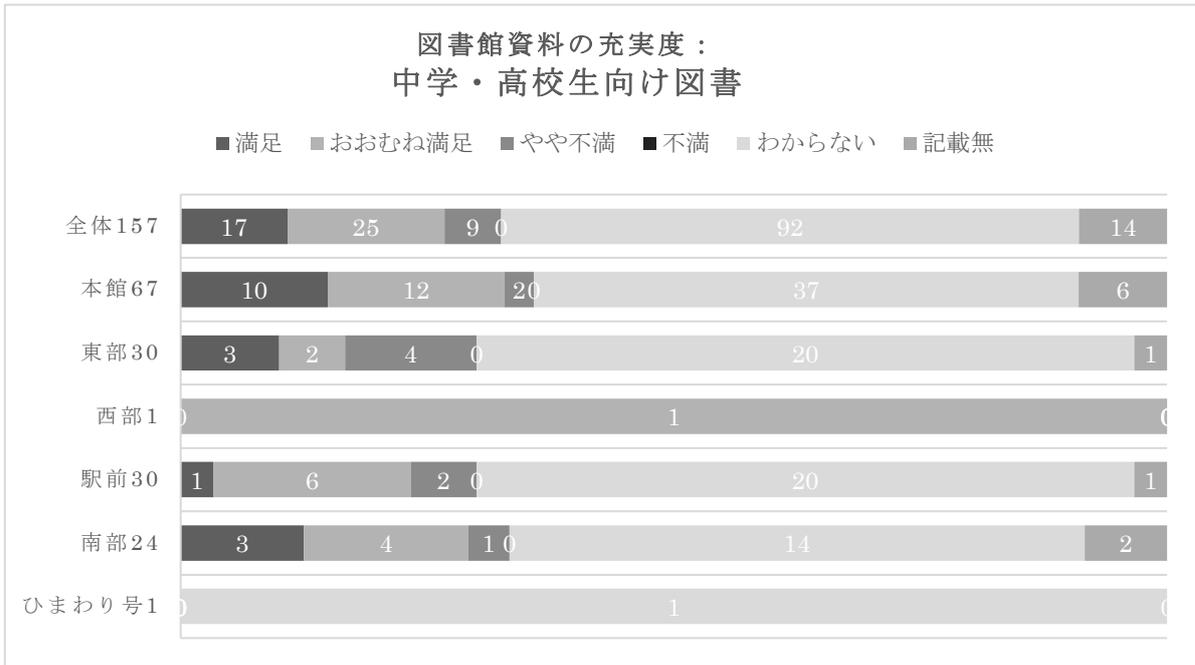


全館では、81.5% (128) が満足・おおむね満足と回答した。館別では、南部 100% (24)、駅前 93.3% (28) での満足度が高い結果となった。

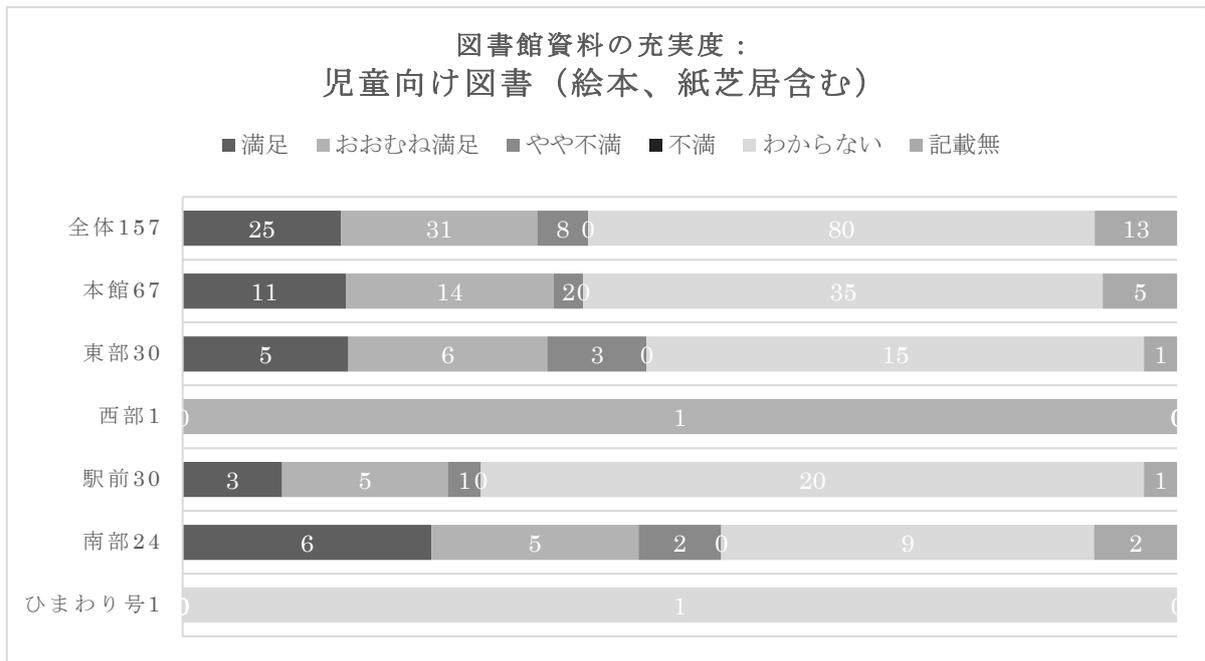
エ 図書館資料の充実度に関する満足度調査結果



全館で 65.6% (103) が満足・おおむね満足と回答している。24.2% (38) がやや不満・不満と回答している。

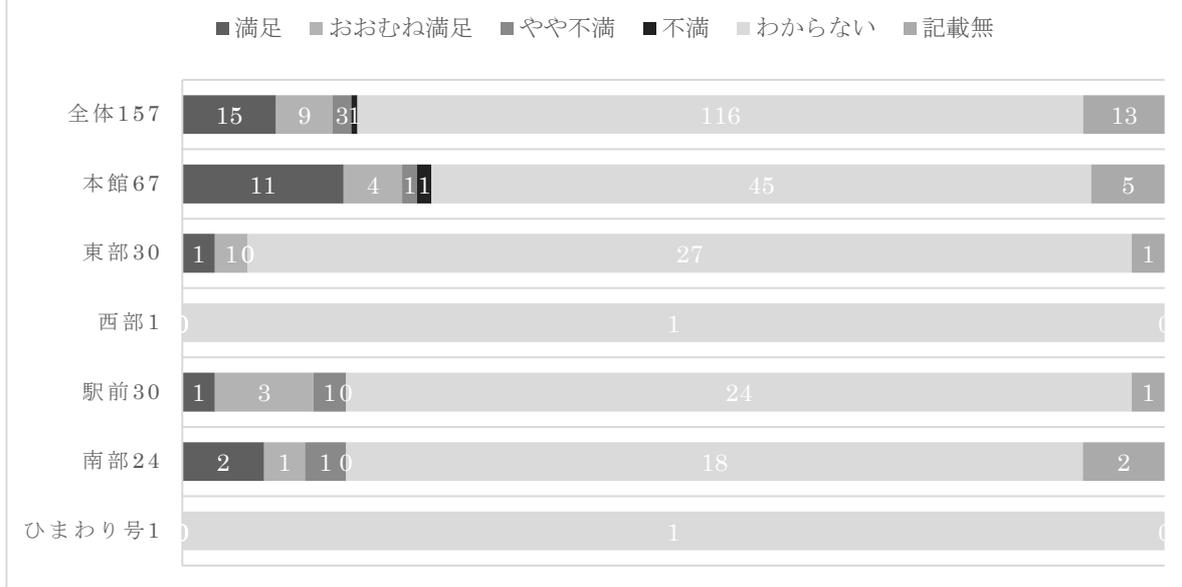


全館で67.5%（106）が「わからない」「記載無」と回答している。



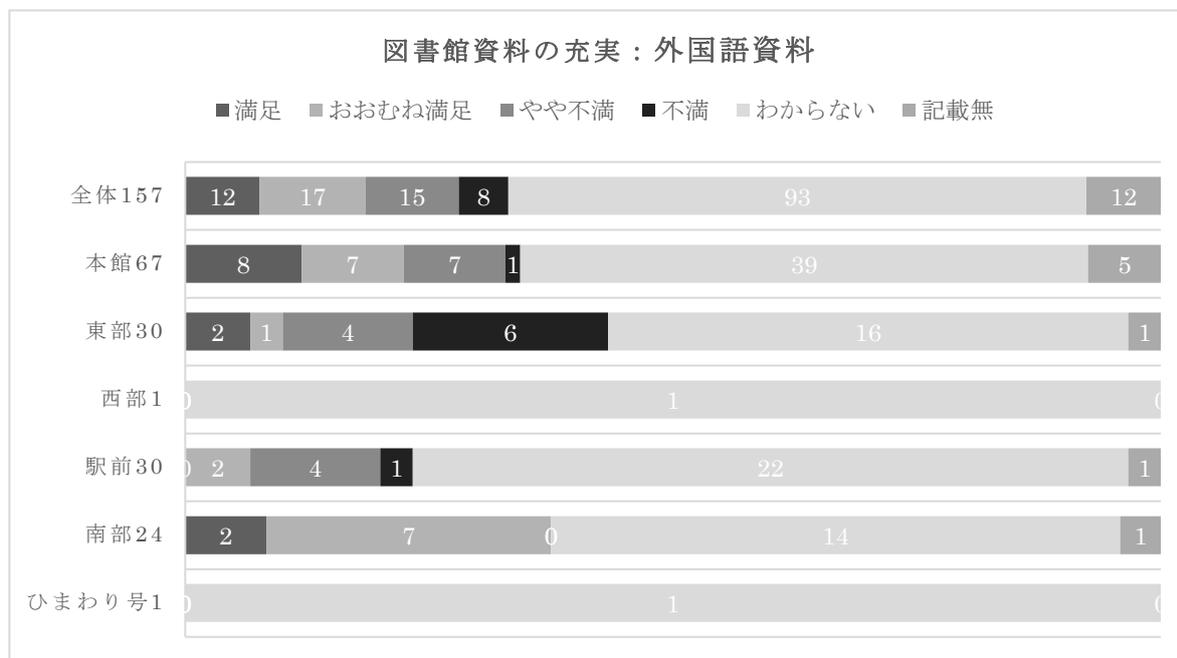
全館では、59.2%（93）が「わからない」「記載無」と回答した。満足・おおむね満足と回答したものは35.7%（56）にとどまった。

図書館資料の充実度：ユニバーサル図書 (点字、布えほん、大活字本、LLブック等)

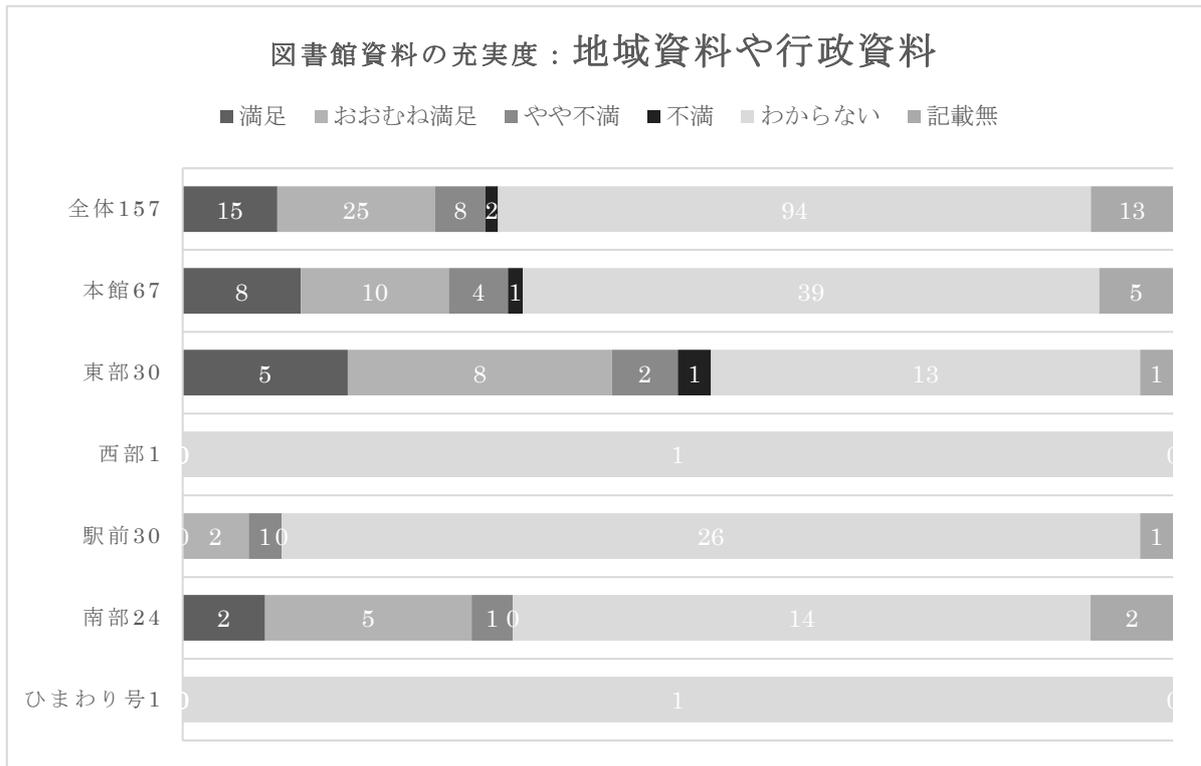


全館では82.2% (129) が「わからない」「記載無」と回答した。満足・おおむね満足と回答したものは15.3% (24) にとどまった。

図書館資料の充実度：外国語資料

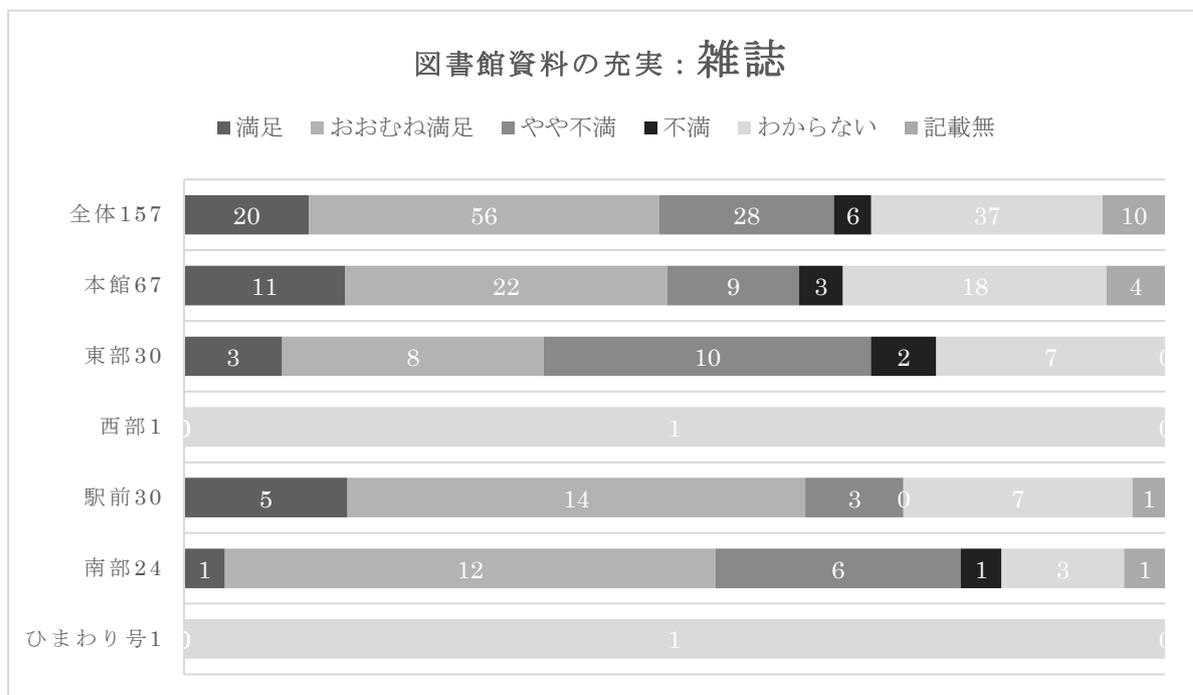


全館では、66.9% (105) が「わからない」「記載無」と回答した。満足・おおむね満足と回答したものは18.5% (29) にとどまった。



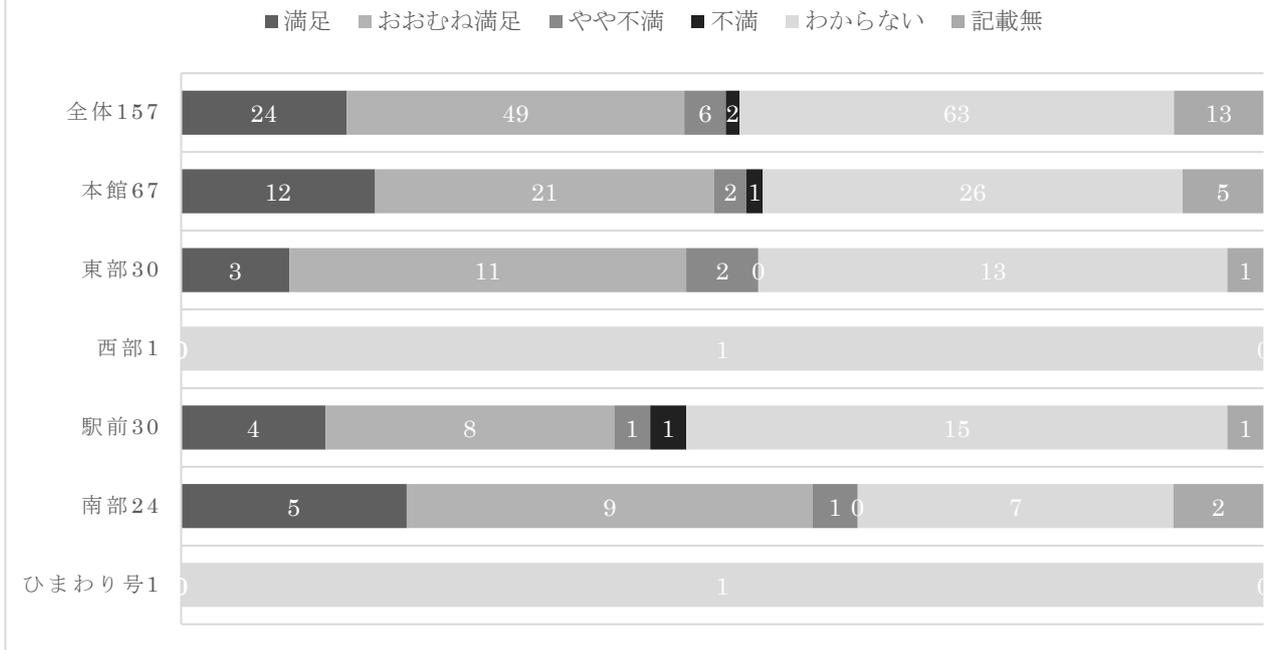
全館で68.2%（107）が「わからない」「記載無」と回答した。満足・おおむね満足と回答したものは25.5%（40）にとどまった。

資料室がある本館でも、65.7%（44）が「わからない」「記入無」と回答している。



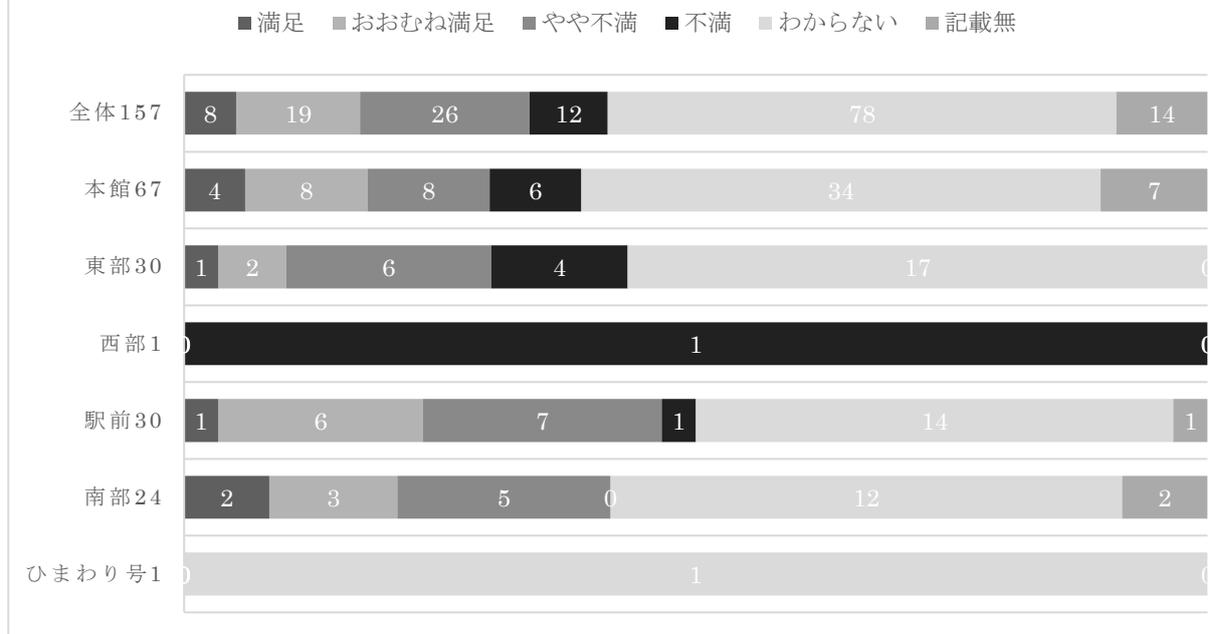
全館では、満足・おおむね満足の回答が48.4%（76）にとどまり、低い満足度となっている。館別では、雑誌のタイトル数の多い本館でも49.3%（33）、駅前も63.3%（19）にとどまった。

図書館資料の充実：新聞



全館では、満足・おおむね満足の回答が 46.5% (73) にとどまり、低い満足度となっている。

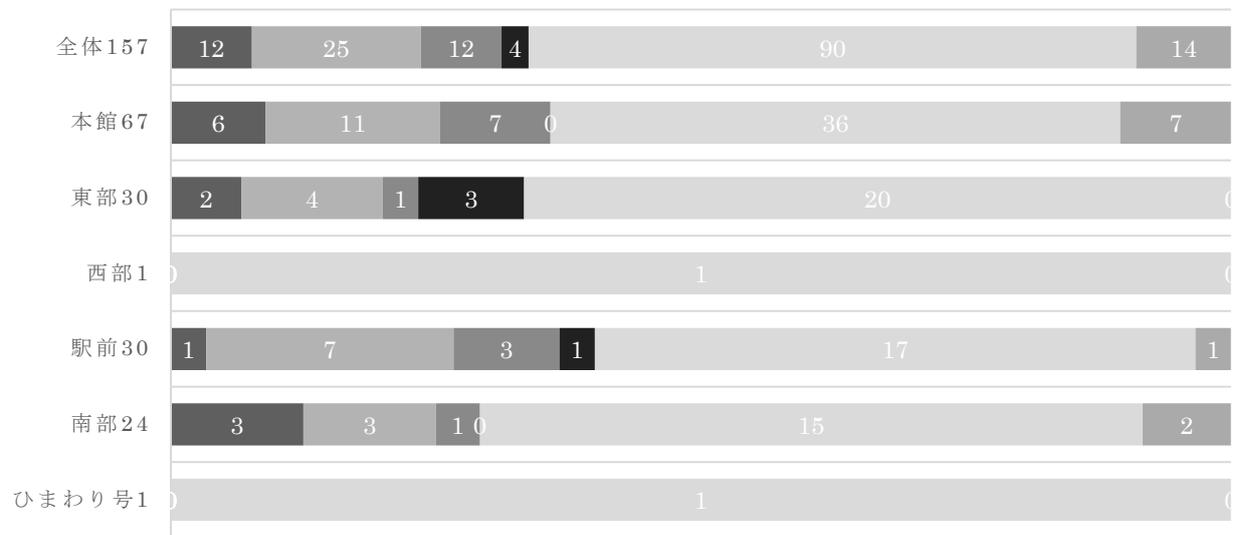
図書館資料の充実：CD



全館では、満足・おおむね満足の回答が 17.2% (27) にとどまり、低い満足度となっている。

図書館資料の充実：
オンラインデータベース（ヨミダス等）

■満足 ■おおむね満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない ■記載無



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。全体の66.2%（104）が「わからない」「記載無」の回答となっている。最も利用提供しているデータベース数が多い本館でも64.2%（43）が「わからない」「記載無」と回答している。

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（本館 2 件、東部 1 件、南部 1 件）
- ・照明の照度に関する要望について（本館 1 件、東部 1 件）
- ・本の消毒器の設置要望について（東部 5 件）
- ・トイレの改修について（本館 2 件）
- ・三鷹駅前での予約受取場所や返却場所の設置要望について（駅前 3 件、ひまわり号 1 件）
- ・図書館の施設や設備に関する要望について（本館 9 件、東部 1 件、駅前 1 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について（本館 1 件、東部 1 件、駅前 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（本館 1 件）
- ・電子書籍サービス導入の要望について（本館 1 件、東部 5 件、駅前 2 件）
- ・その他の資料の充実に関する要望について（本館 7 件、東部 4 件、駅前 2 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 3 件、東部 1 件、駅前 4 件、南部 2 件）

4 貸出、返却、予約、検索に関連するご意見・ご要望

- ・予約や貸出に関する要望（期間や点数など）について（本館 6 件、東部 2 件、南部 1 件）
- ・新刊資料の貸出制限について（本館 1 件、駅前 2 件）
- ・延滞資料に対する督促について（本館 1 件、駅前 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 8 件、東部 5 件、南部 6 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 1 件、駅前 1 件）
- ・職員の対応などに関する感謝や評価するお言葉（本館 9 件、東部 5 件、駅前 9 件、南部 3 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 3 件、東部 2 件、駅前 1 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（本館 2 件、駅前 4 件、南部 1 件）

9 その他

- ・個人情報の保護について
- ・図書館の運用に関する要望等について
- ・図書館への苦情について
（本館 8 件、東部 1 件、駅前 6 件、南部 3 件）