

令和元年度 浦安市立図書館事業評価シート

評価項目	1	分館の来館利用															
重点課題	1 図書館サービスの可能性や活用方法のPR強化 2 資料の展示の工夫 3 分館で保管する中央図書館資料の適切な資料管理及び運用 4 中央図書館のリニューアルに向けた資料収集																
具体的な取組内容	<p>【分館】</p> <p>(課題1) 各分館のPRを強化して中央図書館休館中の分館利用促進に努めた。</p> <p>(課題2) 所蔵資料を効果的に活用したさまざまなテーマ展示や公民館イベントに関連した資料展示を行ったほか、2019ラグビーワールドカップ、2020東京オリンピック・パラリンピックにも関連した資料の展示を重点的に行って貸出促進に努めた。</p> <p>(課題3) 分館資料の収集に努めて充実を図るとともに、各分館で保管している中央図書館の基本図書や、利用が見込まれる資料等の適正な資料管理に努めた。</p> <p>(課題4) 中央図書館のコレクションとして必要な資料の収集に取り組む。リニューアル直前までは各分館で活用し、リニューアル開館の際には、中央図書館で速やかに活用できるように効率的・効果的な資料運用に努めた。</p> <p>【中央図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が分館を利用することができるよう、分館に保管している資料を紹介し、利用をホームページ等で促すことや、分館の支援として、資料の提供が円滑に行えるよう、移管計画、予約チェック等配慮を行った。 																
担当係	分館係・図書サービス係																
量的指標	・貸出利用者数 *分館は来館者数を計測していないことから、貸出利用者数を指標とする (分館) 390,000人~400,000人																
令和元年度結果(見込値)	525,000人(見込値)																
参考資料	・「図書館通信」、「分館ツイッターのツイート画面写真」、「分館展示写真」																
参考数値	<p style="text-align: center;">分館貸出利用者の推移</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>27年度</th> <th>28年度</th> <th>29年度</th> <th>30年度</th> <th>令和元年度 (目標)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貸出利用者</td> <td style="text-align: center;">326,950</td> <td style="text-align: center;">322,489</td> <td style="text-align: center;">318,253</td> <td style="text-align: center;">330,794</td> <td style="text-align: center;">390,000</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(単位：人)</p>						27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度 (目標)	貸出利用者	326,950	322,489	318,253	330,794	390,000
	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度 (目標)												
貸出利用者	326,950	322,489	318,253	330,794	390,000												
図書館自己評価	<p>分館貸出利用者数は、目標値を越えることができた。ホームページやツイッターを活用した情報発信(ホームページは合計20回の更新見込み、ツイート件数は合計168件)に継続的に努めて分館利用の促進を図ることができたと思われる。特に美浜分館の工事休館の際には、ツイッターを活用して引越し作業の進捗状況が一目でわかるような情報発信を行い、休館PRとともに他館の利用促進を効果的に行うことができた。</p> <p>時事的、タイムリーなテーマ展示については全館で行ったが、公民館イベントに合わせた関連資料の展示は少なかったため、次年度以降は各分館で連携を密にして行うことを課題としたい。本年度は特に2019ラグビーワールドカップ、及び2020東京オリンピック・パラリンピックに関連する資料の展示を行って貸出促進に努め、利用者に声かけをされるなど、利用者ニーズには概ね対応することができた。</p> <p>中央図書館資料については、利用頻度の高い資料を選別して各分館で保管(合計約3万点)したが、これらの資料(図書・雑誌・新聞含む)を各分館に直接来館して利用される方々の姿は多く見受けられており、休館前の利便性を全面的にカバーすることはできなかったが、利用頻度の高い資料の提供を前提とした資料保管の一定の役割は概ね果たしたと思われる。また、分館における資料収集については、リニューアル後の中央図書館で活用できる資料タイトルの収集に概ね努めることができた。</p>																

令和元年度 浦安市立図書館事業評価シート

図書館協議会 委員欄	<ul style="list-style-type: none">・令和元年度の分館の来館者数が40万人とすると、前年度からの増加は7万人。中央図書館の平成30年度の来館者は約27万人であることから、約20万人が分館へは動かなかった事になる。この要因の冷静な分析が今後の図書館政策に必要ではないか。・量的指標は大幅に上回り、諸事業が適切に設計・実施されたと考える。・中央図書館が長期にわたって休館したことで、各分館は浦安の図書館の底力を見せたと思った。小さくても身近な図書館が市民の生活に役立つことを立証して見せた。・休館中だった中央図書館の一部資料を各館に分散していたが、その配置についてはわかりにくさがあった。・中央図書館の休館に伴い、改めて分館を利用した利用者が分館の良さに気づき、今後も引き続き利用を継続するよう努めてもらいたい。・「コロナ対策」が求められる今、予めから言われている電子書籍の導入を考えてはどうか。
改善の 方向性	<ul style="list-style-type: none">・リニューアルした中央図書館の施設を活用した展示・資料紹介、ワークスペース等の新しい施設利用の提案等、情報発信に力を入れ、中央図書館利用の回復を目指す。・各分館がホームページやツイッターによる情報発信に引き続き取り組むことで、分館利用の促進につなげる。・周辺地域との関係が深い分館の特性を活かし、地域の心の拠り所となる分館運営を図っていききたい。

令和元年度 浦安市立図書館事業評価シート

評価項目	2	レファレンスサービス
------	---	------------

重点課題	1 中央図書館休館中のレファレンスサービスの対応 2 レファレンスサービスの市民への周知 3 EレファレンスのPRの強化 4 パスファインダー（調べ案内）の活用
------	---

具体的な取組内容	<p>（課題1） 県内図書館等から相互貸借サービスで資料を借受し、11月末で6,878件の未所蔵資料のリクエスト（前年度の約2倍）に対応した。 Eレファレンスでメールでの調査依頼に、11月末で20件対応した。中央図書館休館で増加した、Eレファレンス受付の未所蔵リクエストに244件対応した。 職員を育成し、資質の向上を図るため、新規採用職員への研修と、職員・専門非常勤職員向けにレファレンス研修会（レファレンスインタビューについて）を実施した。</p> <p>（課題2） 図書館ホームページ等でレファレンスサービスのPRの強化に努めた。 レファレンス事例を公開にむけて検討した。</p> <p>（課題3） 図書館ホームページ等でEレファレンスサービスのPRを行った。</p> <p>（課題4） 各種パスファインダー（調べ案内）をテーマに応じ作成し、関係機関や利用者へ提供した。公民館で開催される「コミュニティ・カレッジ・うらやす」へ3件、「うらやす市民大学」へ19件、浦安商工会議所との共催事業「創業支援セミナー」へ9件。</p>
----------	--

担当係	レファレンスサービス係 分館係
-----	-----------------

関連予算	レファレンスサービス事業
------	--------------

量的指標	<p>【量的指標】 ・レファレンス件数（全館の合計） （調査回答）900件（Eレファレンスを含む）</p> <p>【質的指標】 回答に対する利用者満足度について、8割以上の満足を得る。</p>
------	---

令和元年度結果(見込値)	令和元年度受付件数					
		中央図書館		分館(全体)		
		調査回答	所蔵調査・資料紹介	調査回答	所蔵調査・資料紹介	
	4~11月 1か月あたり	4	31	82	5,599	
	4~11月	34	244	655	44,793	(単位：件)
	見込み数 4~3月	51	366	983	67,190	(単位：件)
	満足度集計(レファレンス記録より)					
	元年度	計				
	◎	41.1%				
	○	50.5%				
	△	5.6%				
	×	2.8%				

参考資料	<ul style="list-style-type: none"> レファレンス事例 パスファインダー
------	--

参考数値	1か月あたりの受付件数（平成30年度）													
	中央図書館		分館（全体）											
		調査回答	所蔵調査・資料紹介	調査回答	所蔵調査・資料紹介									
	4～12月	79	4,452	16	3,790									
	1～3月	20	30	39	5,550									
					（単位：件）									
満足度集計（レファレンス記録より）														
<table border="1"> <tr> <td>30年度</td> <td>計</td> </tr> <tr> <td>◎</td> <td>49.5%</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td>37.9%</td> </tr> <tr> <td>△</td> <td>10.3%</td> </tr> <tr> <td>×</td> <td>2.3%</td> </tr> </table>					30年度	計	◎	49.5%	○	37.9%	△	10.3%	×	2.3%
30年度	計													
◎	49.5%													
○	37.9%													
△	10.3%													
×	2.3%													

図書館自己評価	<p>【量的指標】・レファレンス件数（全館の合計）は11月末で689件、今までの利用が継続すれば、3月末で1034件（見込み）で、量的指標の900件は達成の見込みである。</p> <p>【質的指標】回答に対する満足度集計に見られる通り、“満足”と、“どちらかといえば満足”を合計した割合が、87.4%と全体の8割を達成した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・量的指標・質的指標とも目標に達成することができた。 ・分館でのレファレンス統計の取り方について見直した結果、調査回答の受付数がより正確に取られるようになった。 ・中央図書館休館中のレファレンスサービスの対応については、データベースや相互貸借、県立図書館等へ問い合わせを活用し、Eレファレンスや分館受付の調査に対応できた。 ・相互貸借サービスを活用し、中央図書館休館で増加した利用者からの未所蔵資料リクエストに対応できた。 ・中央図書館休館中の資料の利用やサービスの制限にあわせ内容を見直し、パスファインダーを作成、各関係機関や利用者へ提供することができた。 ・レファレンス事例は、公開方法についても検討し、継続して取り組んでいく。
---------	--

図書館協議会委員欄	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス事例のPRは利用活性化に有効だと思う。継続しての実施を検討してほしい。 ・東京都立中央図書館は、レファレンス質問を館内に掲示している。そうした工夫も参考にしてもらいたい。 ・Eレファレンスについては、やはり市民の認知が低いと思われる。 ・中央図書館へ行きにくい人へのサービス、あるいは、コロナ禍の現在のように図書館サービスが大幅に制限されるといった事態に向けて分館の機能強化のほか、書籍の郵送やネット活用など、多角的に検討して備える必要がある。 ・分館でのレファレンス受付件数、利用者の満足度とともに目標を上回る見込みで評価できる。 ・「具体的な取組内容」における課題が整理しきれず分りにくい。「図書館自己評価」に書かれている「レファレンス統計の取り方について見直した」とあるが、どのように見直したのか、具体的な説明が欲しい。 ・回答に対する利用満足度の数値を達成すること以上に大切なのは、「何が満足だったのか」「どこが不満だったのか」を具体的に把握し、必要な改善を行いながらレファレンスサービスの更なる充実を図っていくことだと考える。評価結果を分析し、レファレンスの在り方について共同的に省察するような研修等を充実させていくことも必要ではないか。
-----------	---

改善の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス事例の公開について検討し、レファレンスサービスのPRに有効的に活用する。 ・EレファレンスのPR方法について再検討し、市民の認識度を向上させる。 ・レファレンスの満足度調査の検証を行い、調査・回答のさらなる改善を目指す。 ・レファレンス研修を実施する。
--------	--

令和元年度 浦安市立図書館事業評価シート

評価項目	3	子ども読書活動の推進																						
重点課題	<ol style="list-style-type: none"> 1 子どもと子どもに関わる大人への読書案内・読書相談の充実 2 読書の大切さを伝える集会活動を実施し、図書館利用を促進する 3 類縁機関と連携した図書館サービスを実施する 4 休館中の中央図書館資料の分館での有効活用 5 子ども図書館準備室と連携し、子ども図書館の開館に向けて準備を進める 																							
具体的な取組内容	<p>(課題1) 分館において日常的なカウンター業務を通して、子どもへの読書案内や、保護者等への図書紹介などの支援に努めた。</p> <p>(課題2) 分館での「えほんのじかん」などの事業の実施や、「ブックスタート絵本講座」を中央図書館休館中は、母子保健課で開催される「始めよう！離乳食クラス」において実施した。</p> <p>(課題3) 市内の全小中学校、幼稚園、認定子ども園、保育園と連携し、よみきかせや図書紹介等を実施した。</p> <p>(課題4) 中央図書館休館中は、利用頻度の多い絵本や、調べ学習用の資料などを中心とした児童書を分館に移し、有効活用に努めた。</p> <p>(課題5) 子ども図書館準備室と定期的に打ち合わせを行い、サービス方針や人材育成のための研修計画等を検討した。。</p>																							
担当係	児童サービス係、分館係																							
関連予算	児童サービス事業																							
量的指標	<ul style="list-style-type: none"> ・児童書貸出冊数(全館) 30万冊～31万冊、児童1人当たり 13.2～13.7冊 ・児童関連集会事業参加者 延4,000～4,300人 																							
令和元年度結果(見込値)	<ul style="list-style-type: none"> ・児童書貸出冊数 31万1,000冊、児童1人当たり 13.7冊 ・児童関連集会事業参加者 延 5,000人 																							
参考資料	<ul style="list-style-type: none"> ・児童向け推せん図書リスト ・児童関連集会事業開催報告 ・類縁機関サービス説明資料 																							
参考数値	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">28年度</th> <th style="width: 15%;">29年度</th> <th style="width: 15%;">30年度</th> <th style="width: 15%;">31年度指標</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>児童書貸出</td> <td>440,506</td> <td>421,068</td> <td>367,898</td> <td>310,000</td> </tr> <tr> <td>15歳以下人口</td> <td>25,601</td> <td>25,406</td> <td>25,023</td> <td>22,683</td> </tr> <tr> <td>児童1人当たり</td> <td>17.2</td> <td>16.6</td> <td>14.7</td> <td>13.7</td> </tr> </tbody> </table>					28年度	29年度	30年度	31年度指標	児童書貸出	440,506	421,068	367,898	310,000	15歳以下人口	25,601	25,406	25,023	22,683	児童1人当たり	17.2	16.6	14.7	13.7
	28年度	29年度	30年度	31年度指標																				
児童書貸出	440,506	421,068	367,898	310,000																				
15歳以下人口	25,601	25,406	25,023	22,683																				
児童1人当たり	17.2	16.6	14.7	13.7																				

<p>図書館 自己評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 休館期間中も学校や保育園等の機関と連携し、中央館及び分館担当者が読み聞かせや本の紹介を通して子どもたちに本の楽しさを伝え、図書館利用を促すことができました。 ・ 各分館においてフロアワークの実施に努め、特に堀江分館、猫実分館ではおさんぽの途中に来館した保育園等の子どもたちに積極的に行った結果、児童書の貸出増加につながった。 ・ 「ブックスタート絵本講座」を中央図書館休館中は、母子保健課で開催される「始めよう！離乳食クラス」において実施し、図書館を利用したことがない親子へ市内の図書館を紹介する良い機会となった。 ・ 中央図書館の資料を各分館に移管し、利用の増加する夏休み期間に使用するなど有効活用に努めた。 ・ 『（仮称）浦安市子ども図書館基本構想』に基づき、生涯学習課の（仮称）こども図書館準備室と連携して建物の設計やサービス運営の検討を進めた。また、人材育成のための研修を実施した。
<p>図書館協議会 委員欄</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従来からの事業に加えて、新設子ども図書館の開館に向けて新しいうねりを創り出す事業の在り方を明確に表明して欲しい。 ・ 分館での読み聞かせは、共働き家庭の事を考えると土日にも行っていただけるとよいのではないか。 ・ 近年市内では認定こども園、保育園等の未就学児を対象とする施設が急増している。乳幼児期の読書の重要性は明らかであり、図書館からの援助を継続する必要がある。そのために、職員体制の強化と関係機関との協力を努めてもらいたい。 ・ 子ども図書館基本設計ワークショップが行われ、図書館をめぐる子どもからの意見や要望がいろいろ出された。その声を、中央図書館や分館でも活かしていくように考えてほしい。
<p>改善の 方向性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学校や保育園等に通う子どもたちへ読み聞かせや本の紹介等、本に親しむ支援を引き続き行っていく。また、サービスを行う職員の確保と研修体制の強化に努める。 ・ 『（仮称）浦安市子ども図書館基本構想』に基づき、生涯学習課の（仮称）こども図書館準備室と連携して建物の設計や、今後のサービス運営の検討を進めていく。その際、ワークショップで寄せられた子どもたちの意見も参考とする。 ・ 分館での読み聞かせの土日の開催に関しては、各分館の利用状況や職員体制を考えると、現状では難しい。今後、効率的な開催方法等を検討していく。

令和元年度 浦安市立図書館事業評価シート

評価項目	4	読書通帳の導入
重点課題	<ol style="list-style-type: none"> 1 読書通帳システム導入に向けての環境整備 2 読書通帳の調達及び配布 3 読書通帳贈呈式の実施及び広報 	
具体的な取組内容	<p>(課題1) 中央図書館リニューアルオープン(令和2年3月末)での導入に向け、通帳機等の契約を行い、導入にあたって必要な業務を進めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校図書館システムとの連携の準備を進めた。 <p>(課題2・3) 読書通帳の寄附について関連部署と調整し、寄附申し出先に協力を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内在住小中学生(約14,000人)へ読書通帳の無償配布を予定している。 	
担当係	児童サービス係、分館係	
関連予算	児童サービス事業 読書手帳運用経費	
達成基準	<ul style="list-style-type: none"> ・市内在住小中学生に通帳の配布を滞りなく行い、令和2年3月末の中央図書館リニューアルオープン以降に運用を開始する。 	
令和元年度結果(見込)	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館システム及び読書通帳機など、導入に向けての環境を整備する。 ・読書通帳の調達及び作成が完了し、リニューアルオープン予定日までに市内小中学校への配布することで、児童の来館や、新規登録の促進を期待できる。 	
参考資料	読書通帳(サンプル)	
図書館自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・市内小中学生への読書通帳の配布を通して、図書館で借りた図書の記録を印字することで、読書の達成感が目に見えたものになり、さらなる読書の意欲を高めることを目指している。まだ図書館を利用していない児童に対する来館のきっかけとなることを期待している。また、今後、学校図書館システムと連携することを計画しており、学校図書館で借りた図書の記録も印字できるようにしたい。 ・読書通帳や貸出記録の取り扱いについては、慎重な対応が求められている。関連部署と調整を行いながら、万全の体制をとっていく。 	
図書館協議会委員欄	<ul style="list-style-type: none"> ・学校図書館システムとの連携に加え、自ら購入したり他者から借りた本なども印字できるようになると良い。 ・とても良い取り組みだと思う。どんな本を読んだか、記録に残るのは良い。 ・学校図書館との貸出記録の共有については、問題も指摘されています。浦安市としてしっかりした方針を出した上で進めてもらいたいと思います。(『図書館雑誌』2019年12月号p787) ・本を読んだ達成感を楽しみながら遊び感覚で積み上げていける仕組みだと思う。 ・この事業を行うことでどのような効果が得られるかについては、何年か後に検証を行うことを事業計画に入れるべき。 	
改善の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・学校図書館との連携については、関連部署と貸出情報等の個人情報の取り扱いに関して、慎重に調整を進めていく。 ・取り組みの効果についての検証は、児童の新規登録者数、児童書貸出数や読書通帳の登録数・登録率等の利用分析を継続的に行っていきたい。 	

令和元年度 浦安市立図書館事業評価シート

評価項目	5	大規模改修事業
重点課題	<ol style="list-style-type: none"> 1 大規模改修工事及び周辺整備工事（駐車場整備）を完了させる。 2 工事竣工後、蔵書や備品の搬送・配置を完了させる。 3 大規模改修によって新規に運用する施設、図書館サービス等に対する課題の解決に努める。 4 大規模改修事業に関する広報を行い、また記録を残していく。 	
具体的な取組内容	<p>（課題1） 工事関連業者、関連部署との定例会議や調整を行い、事業を完了する。</p> <p>（課題2・3） リニューアルオープンに向けて、施設や図書館サービスの変更、改定を検証し、運用方法を定めた。必要に応じて、要綱の改正・制定を行う予定である。</p> <p>（課題4） リニューアルオープンに向けた広報について、毎月「図書館通信」を発行し、ホームページや配布用など様々な形で発信を行った。</p>	
担当係	大規模改修事業全体統括担当、全職員	
関連予算	中央図書館大規模改修事業	
質的指標	令和2年3月末にリニューアルオープンする。	
令和元年度結果(見込)	令和2年3月21日（土）・22日（日）にリニューアルオープン記念事業を開催する。24日（火）から通常開館する。	
図書館自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模改修事業に関する懸案課題に対しては全職員であたるという方針で、すべての職員がリニューアルオープンに向けて、これまでの図書館サービスや施設運用の見直し、新たなサービスの運営方法等の検討を行い、新たな図書館サービスの課題解決に取り組んだ。 ・工事関連業者や関連部署とは頻繁に連絡を行い、改修の内容に対する調整を行った。 ・広報については、工事の状況や、新たなサービスの紹介、各分館の紹介等を毎月行った。市の広報紙で知らせることが困難になっており、従来以上に広報の手段に工夫が必要であった。 	

<p>図書館協議会 委員欄</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 全国の図書館の参考になるように、このプロジェクトの全記録を残すべき。 • 中央図書館の長期休館により遠のいてしまった利用者呼び戻すことは大変なことであると思う。新しいサービスや積極的なPRももちろん必要であるが、短期的な利用の増減ではなく長期的な見地に立った運営に努めてもらいたい。 • コロナに限らず、今後も新たな感染症が発生することはあるだろう。新しくなった中央図書館を最大限に活用するのはもちろんだが、衛生対策を強化するとともに、各館の外でも市民が使える図書館サービスの多角化を模索すべきだろう。 • 図書館の改修工事は、新館建設よりも図書館員（司書）の総合的な能力が試される。記憶が新しいうちに、ぜひ、記録をまとめてほしい。
<p>改善の 方向性</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 令和2年度に、大規模改修工事の記録作成に取り組む。 • 長期化する新型コロナウイルス対策に向けた対策強化に取り組むとともに、非来館型のサービスを検討する。