

平成29年度 浦安市立図書館事業評価シート

評価項目	1	中央図書館・分館の来館利用
重点課題	<ul style="list-style-type: none"> ○図書館サービスの可能性や活用方法のPR強化 ○館内利用環境の整備 ○資料の展示の工夫 ○大規模改修工事後のサービス展開を見据えた準備 	
平成29年度 取組内容	<p>【中央図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利便性の向上を目指し、雑誌の差し替え・予約の変更、学習室管理を中央カウンターに集約するなど見直しを行った。 ・一般開架室での展示、案内、ツイッター等を活用して図書館のPRに努めた。 <p>【分館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分館のツイッターや、図書館ホームページで各分館の開館・休館情報だけではなく図書館利用を促進する内容で情報発信を行った。 ・中央図書館の大規模改修による休館に備え、利用の多い中央図書館の資料の一部を保管できるよう、各分館の書架スペースの確保に取り組んだ。 	
量的指標	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者数 (中央館) 425,000人～430,000人 ・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) 305,000人～320,000人 	
平成29年度 結果	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者数 (中央館) 407,426人 【未達成】 ・貸出利用者数 (分館) 318,253人 【達成】 	
図書館 自己評価	<p>【中央図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土曜日に第2集会室を学習室として開放することや、雑誌の最新号に対する予約受付等、これまで制限していたサービスを拡大したことで、利便性は向上したと言えるだろう。しかし、雑誌の予約や、駅前サービスセンター等の周知が進むことで、非来館型の利用が増加する一因になったのではないかと考えている。 <p>【分館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分館のツイッターやホームページでの情報発信では、ツイートを見て来館したという利用者もあった。特に10月より休館となった猫実分館については、潜在的な利用者に対しても広報を行うことや、休館中に利用する分館や駅前施設の利用を紹介することができたと思われる。 	
図書館協議会 委員欄	<ul style="list-style-type: none"> ・少子高齢化・人口減少などに伴う「市民生活の変化」を的確にとらえ、長期的な視点に立って図書館サービスを充実させていくことが必要であり、その努力が、来館利用の拡大にもつながるのではないかと。 ・情報環境の変化により、予約など、非来館型での利用にシフトした領域もあるため、全体の数だけではなく、来館での利用スタイルに合った評価のしかたを考える必要も生じているように思われる。 ・課題の設定においては、顧客ニーズの分析によるものか、職員のアイデアや創意工夫によるものかを明確にするとよい。なお、次年度の結果分析においては設定の狙いとのギャップの有無について若干ふれるとよい。 ・富岡分館は、改装後に広さは変わらないのに居心地が良くなり、明るくなった。 ・雑誌架の見直しはそれなりに評価できる。しかしジャンル区分の見やすさ表示など工夫の余地があるのでは。 ・市民が受けられるサービスはできる限り「制限」をしない工夫が必要だと思う。これからの図書館は「非来館型の利用」を前向きにとらえる運営も必要かと思う。高齢化社会を見据えた場合、「来館」できない利用者に対応していくのかも課題だと思う。 	

平成29年度 浦安市立図書館事業評価シート

評価項目	1	中央図書館・分館の来館利用
改善の方向性	<ul style="list-style-type: none">・ポスターやチラシの作成や、ホームページやツイッターを活用し、非来館者に向けて、図書館利用についてPRを強化する。・中央図書館の改修後の館内環境及び施設の運用について検討を始める。・分館は、来館しやすく、誰もが使いやすい施設にするように環境を整える。	

平成29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	<ul style="list-style-type: none"> ○レファレンス事例の公開 ○EレファレンスのPRの強化 ○各種事業用のパスファインダー（調べ方案内）作成 ○よく質問される「レファレンス基本」パスファインダーの作成 ○データベースの利用促進 	
具体的な 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・国立国会図書館の運営する「レファレンス協同データベース」に対して、レファレンス事例を14件登録した。 ・公民館で開催される「コミュニティ・カレッジ・うらやす」への情報提供として、講座のテーマにそったパスファインダーを4件作成した。「うらやす市民大学」で19件、「創業支援セミナー」で21件のパスファインダーを作成した。 ・レファレンスで問い合わせの多い質問や調査に対応した「調べ方の案内」（パスファインダー）を6件作成した。 ・Eレファレンスについては、図書館利用講座での紹介や各カウンターでのパスワード発行時に案内する手引きで紹介した。 	
量的指標	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス件数（レファレンス・カウンター受付分） （調査回答） 1,350～1,450件 （Eレファレンスを含む） 	
平成29年度 結果	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス件数（中央館） （調査回答） 972 件（うち、Eレファレンス40件）【未達成】 	
図書館 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・Eレファレンスについては、未所蔵資料に関する所蔵調査依頼・リクエストを除外し、純粋な調査依頼のみをカウントした。 ・レファレンス件数の減少の原因は、来館者の減少と、利用者の調査手段の一つであるインターネットの普及が影響していると考えている。 ・レファレンス回答に対する利用者の満足度調査では、対応した職員の主観的評価ではあるが、「満足」「◎」、「どちらかといえば満足」（○）が85%であり、平成28年度の満足度を維持している。 ・パスファインダー（調べ方案内）については、これを活用してレファレンス室に来室する利用者を見かけることもある。利用者が自ら探せる手段となるものであり、調査研究の支援をしていく取り組みであると考えている。 	
図書館協議会 委員欄	<ul style="list-style-type: none"> ・利用件数からしてレファレンスサービスに対する一般の認知度も低いのではと考える。ホームページでは単に調べものをするにはレファレンスサービスと記載されている（との認識）がもっと具体的にどのような問い合わせにどのような回答が出てくるか等の内容を紹介すべきではないかと考える。 ・利用者の満足度85%は、高い評価を得ていると考えてよいと思う。 ・Eレファレンスで純粋な調査依頼のみをカウントするよう変更したのも活動結果からあいまいさをなくす点でよく考えられている。 ・来館してのレファレンス、電話・文書によるレファレンス、Eレファレンスそれぞれの増減の分析も必要かと思う。「中央・分館の来館」に示された来館者の減少と関連があるのか。 ・質の高いレファレンスを実践すること、そのための職員を育成すること、市民・利用者に「困ったときは図書館へ」と思われるようなより一層の広報活動を期待する。 	

平成29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
------	---	------------

改善の方向性	<ul style="list-style-type: none">・レファレンスサービスに対する一般の認知度が向上するよう、利用者への周知の工夫に取り組む。・これまでのレファレンス事例の中で浦安に関係する事例については、図書館ホームページでの公開を検討する。・レファレンス事例のうち、利用者の満足を得られたもの、得られなかったものについて、係内での情報共有を図ることで、レファレンスの質の向上を図る。・レファレンス件数の推移について、さらに分析に取り組む。
--------	--

平成29年度 浦安市立図書館事業評価シート

評価項目	3 図書館ホームページ
重点課題	<ul style="list-style-type: none"> ○コンテンツの充実と適切な更新 ○現在の運用条件の中での利便性の向上 ○SNS等他の媒体との効果的な棲み分けと連携によるアクセス数の向上
具体的な取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館ホームページ上のコンテンツでは、「web-OPACメニュー」を変更した。各種サービス・利用案内を変更したのものについては随時更新を行い、最新の情報を提供できるようにした。 ・図書館だよりや分館だよりなどの情報発信を月10回程度、更新を行った。ツイッターを日常的に発信することで、図書館の周知をねらい、ホームページへのリンクを貼ってアクセス数を増やすことに取り組んだ。
量的指標	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館ホームページ ページビュー回数 1,050,000～1,150,000回 コンテンツ更新回数（月8～10回程度）
平成29年度結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ページビュー回数 1,063,907回 【達成】 ・コンテンツ更新回数 おおむね120回程度（月10回程度）【達成】
図書館自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館ホームページのページビュー数は、平成28年度は1,115,635回であったが、平成29年度は1,063,907回となり、51,728回の減少で約5%減少した。 ・SNSによる情報発信について、年間648回、1日当たり約2件の発信を行い、行事や展示の紹介、学習室の運用状況等多様なSNS向けコンテンツを発信している。今後は、より効率的に情報発信が行える環境作りについて考えていく。
図書館協議会委員欄	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページのデザインは、大きな写真や図版があり、センスよく魅力的にまとまっている。スマートフォン対応の資料検索のページが用意されている点も使いやすい。日常的なインターネット検索の手段が、PCからスマートフォンに急激に転換しているため、他のページもスマートフォンへの対応が必要になってくるように思われる。 ・今後のPR活動の中核となる活動にもかかわらず、方向性として明確なものはないが、優等生的な内容にこだわらず職員の個性を発揮した内容にも積極的にトライアルしてはどうか。
改善の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン向けOPACに実装されているお知らせメニューは現在運用を停止しているが、活用を図るように検討を進める。合わせて、スマートフォンに向けてどのような情報を発信していくのが適切か、検討する。 ・公式ツイッターによる情報発信について、中央図書館の休館中は各分館からの発信を強化する。

平成29年度 浦安市立図書館事業評価シート

評価項目	4	子ども読書活動の推進
重点課題	<ul style="list-style-type: none"> ○子どもへの読書案内・読書相談の充実 ○子どもに関わる大人に、子どもにとっての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。 ○類縁機関と連携した図書館サービスを実施する 	
具体的な取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的なカウンターでの子どもへの読書案内や、保護者等への図書紹介などの充実に努め、大規模改修を見据えた中央図書館と分館の児童書の蔵書構成についても検討した。 ・「えほんのじかん」「科学で遊ぼう」など子どもを対象とした事業や、「絵本のよみきかせ入門講座」「子どもの本の講座」等の保護者等向けの各種事業を実施した。 ・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。 ・「図書館クラブ」で図書館の仕事を体験した中高生を、図書館サポーターズとして登録するなど、特に図書館離れが始まる十代の生徒への働きかけを積極的に行った。 	
量的指標	<ul style="list-style-type: none"> ・児童書貸出冊数（全館）43万冊～45万冊、児童1人当たり 16.9～17.7冊【未達成】 ・児童関連集会事業参加者 延8,800～9,000人【未達成】 	
平成29年度結果	<ul style="list-style-type: none"> ・児童書貸出冊数 421,068万冊、児童1人当たり 16.6冊 ・児童関連集会事業参加者 延 7,993人 	
図書館自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・児童書の貸出冊数は全館で421,068冊であり、前年度比で19,438冊（4.4%）の減少となった。共働き家庭の増加だけでなく、小学校の児童育成クラブや放課後異年齢児童交流事業の増加など、子どもたちの放課後の過ごし方に変化が出ていると思われる。 ・[図書館クラブ]では、新たに4名の子どもたちを図書館サポーターズとして認定し、前年度に引き続き「としょかんの冬のおたのしみ会」への運営に参加してもらっている。図書館利用が遠のきがちな10代の子どもたちが図書館を続けて利用していく契機として効果はある。 ・小学校や保育園等と連携し、23,950名の子どもたちによみきかせやストーリーテリング、ブックトークを実施し、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た。 	
図書館協議会委員欄	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちに本に親しませるための事業内容が充実している。活動の継続と児童一人当たりの貸出増加を期待したい。 ・貸出冊数は、児童の年齢によって大きく変わるので、できれば年齢構成の変化のデータもあった方が数値の意味を解釈しやすい。 ・直接的なレスポンスをインプットとして多彩な活動にチャレンジしてほしい。 	
改善の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・中央図書館休館中も、よみきかせ等の類縁機関へのサービスや、団体貸出による小学校や幼稚園、保育園等への資料の援助は継続して行う。 ・市内の7つの分館においては、引き続き子どもが来館しやすい環境をつくっていく。 ・休館後の臨時窓口がある集合事務所内の子育て支援センターと連携し、子どもたちと本を繋げる活動を広げていく。 ・児童書の貸出冊数の統計分析方法を検討する。 	

平成29年度 浦安市立図書館事業評価シート

評価項目	5 資料展示
重点課題	<ul style="list-style-type: none"> ○資料展示のテーマ・内容の充実 ○資料収集と連動した展示
具体的な取組内容	<p>【中央図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書庫棟展示、及び一般開架室の展示のほか、時事的でタイムリーなミニ展示を随時行う。 <p>【分館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内各所に一般向け・児童向けそれぞれに、季節や時事的なテーマを取り上げ展示を行う。
担当係	蔵書構成検討委員会、分館係
質的指標	<p>【分館利用者の声】（29年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表紙見せの展示を楽しみにしているから、2週間くらいで替えてほしい。 ・自分だといつも同じような本を選んでしまうので、司書の方がいろいろなテーマで展示して下さるのが良い。
平成29年度結果	
図書館自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・中央図書館の書庫展示については、テーマ選定から完成まで時間と労力をかけ、趣向を凝らした内容のある展示だったと思われる。利用者が展示の前で見入ったりしている光景がよく見受けられた。 ・中央図書館や分館では、時事的なテーマでのミニ展示も多く実施して好意的な意見を頂いた。時事テーマによっては利用者とコミュニケーションを取るきっかけにもなったほか、堀江分館では1ヶ月ごとに変更していた展示を「いつもこの展示コーナーで本を選んでるから、2週間くらいで替えてほしい」という利用者からのご要望を頂いた。
図書館協議会委員欄	<ul style="list-style-type: none"> ・中央館の書庫展示は自己評価で記されているとおりで、時間と労力と図書館員の力・知恵を十分に感じさせる素晴らしい内容である。毎回の伝統の企画が完成するまでの組織（システム）を毎回表記することで一層浦安ブランドが高まるだろう。 ・ミニ展示はもう少しタイムリーな時事話題をとりあげていただきたい。 ・本の展示コーナーで、思わず立ち止まることも多い。テーマがあり、よい企画であると思う。 ・毎回展示物及び資料内容の充実度の高さに感心させられる。展示スペースが図書館の入口から奥まった書庫棟内にあるため、より多くの来館者が足を運ぶように、効果的な誘導方法の検討が求められる。 ・通常の開架フロアにはない資料を活用したり、開架フロアでは行っていない資料の組み合わせを行っている点が特によかった。またホームページに展示のお知らせが大きく掲載されていることも、入れ替えのタイミングを知るうえで便利であった。分館の展示のテーマもセンスがよく、普段、なかなか自分では気づかない本が紹介されていた。 ・創意工夫の塊のような活動で自己評価も自信がのぞいている。欲を言えばテーマに一工夫する（おや？と立ち止まらせる）ことをこころがけてもいいのでは？ ・ミニ展示で市民大学等での講演資料を活用頂き、感謝している。関連圖書の展示を更に充実していただければと思う。
改善の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・書庫展示については、中央カウンター上で展示を紹介し、来館者に興味を持って見てもらうための取り組みをさらに工夫し、奥へ誘導する。また、ホームページやツイッター等によってより多くの方の来館を促し、効果的なPRを検討する。 ・書庫展示の際に時間と労力をかけて行っている目録作成は、単に図書リストを作るというだけではなく、そのテーマで図書館に本来収集すべきもので漏れているものがないか、というチェックも含めて行っているため、今後も継続して作成する。 ・タイムリーなミニ展示については、亡くなった方や時事的な話題などを随時取り上げて行っているが、最新の時事テーマ等に関してはその都度対応するなど、臨機応変に展示を行うことに努める。