

平成 30 年度

苫小牧市図書館協議会第 3 回臨時会 会議次第

開催日時 平成 31 年 2 月 12 日 (火) 午後 2 時 00 分

開催場所 苫小牧市立中央図書館 2 階講堂

1 開 会

2 挨拶

苫小牧市教育委員会教育部 部長 瀬能 仁

3 議事

- (1) 視聴覚資料に関する取り扱いの変更について
- (2) 個人情報照会に係る対応について
- (3) 苫小牧市図書館基本計画の点検と評価について

4 その他

5 閉会

苫小牧市立図書館規則の一部改正（案）について

1 趣旨

市立図書館におきましては、現在図書資料（本、雑誌など）の館外貸出しを行っています。これに加え新たに視聴覚資料（DVD）の館外貸出しを実施するため、苫小牧市立図書館規則の一部改正を行うものです。

2 改正対象規則

苫小牧市立図書館規則

3 改正内容

現在、視聴覚資料は規則により館外貸出しを行わないこととしていますが、視聴覚資料（DVD）は1人につき1点以内、貸出期間は2週間以内で館外貸出しができる内容に改正します（団体貸出の場合を除く）。

4 施行日

公布の日より施行する。

※ 変更前の貸出しを受けることのできる資料

資料の種類	貸出しを受けることのできる資料数	貸出期間
図書資料	10冊以内	2週間以内

↓

変更後の貸出しを受けることのできる資料

資料の種類	貸出しを受けることのできる資料数	貸出期間
図書資料	10冊以内	2週間以内
視聴覚資料	1点以内	

苫小牧警察署への図書館利用者の利用状況に係る情報提供について

1 情報提供に至った経緯について

- (1) 生涯学習課に苫小牧警察署（以下「警察」という。）から情報提供についての捜査協力依頼があり、刑事訴訟法に基づく捜査関係事項照会書（以下「照会書」という。）が提出された。
- (2) 苫小牧市教育委員会（以下「市教委」という。）内部で協議し、依頼内容が特定の個人の利用状況であり、苫小牧市個人情報保護条例（以下「保護条例」という。）に照らし合わせて問題がないことから情報提供に応じた。
- (3) 捜査協力については、文部科学省へ確認し、法律上問題がないことの確認を取っている。
- (4) 今回の情報提供は、口頭ではなく、警察からの刑事訴訟法に基づく照会書を確認した上で提供したものである。

2 これまでの経過について

日付	内 容
H29. 4. 14	中央図書館から警察へ情報提供を行う
H30. 10. 10	平成29年度一般会計決算審査特別委員会で図書館の個人情報保護について質疑が行われる
H30. 11. 13	苫小牧民報に記事が掲載される
H30. 12. 14	第18回定例会（市議会）へ陳情が提出される
H30. 12. 20	苫小牧民報に記事が掲載される
H30. 12. 27	市教委へ要望書が提出される
H30. 12. 28	苫小牧民報に記事が掲載される
H30. 12. 29	北海道新聞に記事が掲載される

3 決算審査特別委員会での主な質疑内容について

- Q 1 個人情報保護するためにも警察から照会が来たら何でも情報を提供するのではなく、案件ごとにしっかり検討してほしい。
- A 1 電話による依頼等は当然断るが、正式な書類を通じて照会がきた場合には、捜査に協力する必要があると考えている。
- Q 2 日本図書館協会の情報では約6割が協力しているようだが、大事な個人情報である以上、その都度しっかり協議をしていただきたい。
- A 2 書類がきても全ての照会に応じるわけではない。ただ、児童相談所の対応でも警察と同行して部屋に入ることや生徒指導上の問題でも警察との協力や協議を行うこともある。現場としてそういうこともあることは、御承知をしていただきたい。

4 陳情の内容等について

- (1) 案件名
図書館利用者の秘密漏えいに関する検証を求める陳情
- (2) 陳情に対する市教委の説明等

- ・ 警察への情報提供については、警察から刑事訴訟法に基づく照会で特定の個人を指定した依頼であったことから、捜査協力をしても問題ないと判断した。文部科学省にも法律上の問題はないこと確認している。不特定多数の情報提供を求める内容であれば、捜査には協力しなかった。
- ・ 情報提供の依頼内容によって審査会を開催するかについては、保護条例の規定に基づく取扱基準の中で、法令等に基づく照会があった場合、法令（今回の場合は刑事訴訟法）に基づく捜査協力依頼であれば、必ずしも審査会を開催する必要はない。
- ・ 他の部署にも同様の捜査協力依頼はあるが、ここ10年審査会は、取扱基準により開催されていない。
- ・ 陳情にある罰則規定については、審査会を開催する必要がないという取扱基準に基づき情報提供していることから罰則規定にはあたらない。
- ・ 図書館の自由に関する宣言（以下「宣言」という。）の中には、令状がなければ情報提供しないという文言がある。審査会を開催して内容に問題はないと確認した方が、市民に対する丁寧な方法だったのではないかについては、保護条例に基づく取扱基準に則って対応したものである。
- ・ 宣言に対する市教委の見解については、日本国憲法（以下「憲法」という。）に定められた令状の取扱いについて記載されているが、それ以外の捜査協力依頼については、記載がないため各自治体の判断が必要と考えている。
- ・ 市民の不安に対しては、個人情報保護の考え方は遵守しなければならないが、捜査協力依頼に対しては、市教委が慎重に判断していく必要があると考えている。

(3) 陳情の審査結果

不採択

5 添付資料

- (1) 平成30年11月13日付け苫小牧民報記事
- (2) 平成30年12月20日付け苫小牧民報記事
- (3) 平成30年12月28日付け北海道新聞記事
- (4) 平成30年12月29日付け苫小牧民報記事
- (5) 図書館の自由に関する宣言
- (6) 陳情文書表【図書館利用者の秘密漏えいに関する検証を求める陳情】

6 今後の警察に対する市教委の対応について

- (1) 図書館協議会委員の皆さんの考え方について
 - ① これまでの市教委の対応どおり特定の個人に対する照会であれば任意協力すべきである
 - ② 特定の個人に対する照会であっても本のタイトル等、個人の思想、信条等に関する可能性がある情報は提供すべきではない（利用日時、電話番号等の情報提供は任意協力すべき）
 - ③ 図書館が保有している情報は、全て任意協力せず令状の確認を行うべきである
 - ④ その他

苫小牧市図書館基本計画評価書（平成26年度～平成30年度）

基本目標Ⅰ 情報と知識を集積した知の情報拠点としての図書館

施策の方向	評価ポイント	取組内容												
① 市民ニーズに応えることができる幅広い蔵書を充実します	① 成果指標1及び2で全体の達成度を評価。またそれぞれの項目の具体的な数及び内容等、どういう充実を図ったかで評価する。	成果指標1・2	指標算出方法		基準値（H24）		目標値(H30)	実績(H29)	達成率					
		蔵書冊数	蔵書冊数（全館）／奉仕人口数		2.8点		2.9点	3.0点	103.45%					
		貸出数	—		5.1点		5.5点	5.0点	90.30%					
			H25	H26	H27	H28	H29	（新刊・専門書含む）						
		受入図書数（購入）	9,537点	13,155点	13,213点	12,749点	12,010点							
受入雑誌種数（購入）	220点	224点	235点	238点	236点									
受入新聞種数（購入）	12点	12点	12点	12点	12点									
		<ul style="list-style-type: none"> 成果指標1：蔵書冊数は目標値を達成。新刊本については、市内全体のバランスを鑑みながら充実に努めた。また専門書については専門的になり過ぎないように、利用者のニーズも取り入れながら選書を行った。逐次刊行物については、毎年コーナー図書室の要望も取り入れながら購入を行った。また幅広い年代、幅広いニーズに対応するよう意識し、障害を持つ方々のニーズも図りながら選書を行い、蔵書全体としてバランスの取れるよう努めた。 成果指標2：貸出冊数は目標値未達成。入館者数は増加したが、個人貸出については未達成となった。しかしながら団体貸出については貸出数が増加し、アウトリーチサービスのニーズの高さがうかがえる。今後は個人の資料活用貸出の増やす取り組みを継続するとともに、施設・団体への貸出の充実などを図り、充足度を高めていく。 リクエストサービスや個人での購入が難しい資料、洋書資料の継続収集などで蔵書の充実を図った。 貸出数増加のため、毎月テーマを変えて資料の展示を実施。そのほかビジネスコーナーやがん関連書籍を集めたコーナーも新たに設置し、情報収集しやすい環境を整えた。 児童・一般書とともにカウンター前に「プラス1冊貸出」コーナーを設けたり、福袋形式の貸出など借りる楽しみを得られる工夫を行った。特に児童へ対する取組として、カプセルトイ形式を用いた読書推進事業が好評を得た。また通常の展示に加え、市役所各部署、市内団体等と連携し、幅広い内容の展示事業を展開することにより、厚みを持った資料紹介を行い、貸出を促した。 												
② インターネット等による電子情報提供の充実を行います	② インターネット予約件数やアクセス数はもちろん、具体的にどのような工夫、PRを行い電子情報提供の充実を行ったかで評価する。		H25	H26	H27	H28	H29		H25	H26	H27	H28	H29	
		ネット予約数	18,080件	19,059件	21,081件	22,313件	22,552件		HPアクセス数	実績なし	169,736件	205,330件	210,293件	199,522件
		<ul style="list-style-type: none"> 図書館運営への理解と情報提供のため、HPをリニューアル、ブログを開設。随時情報発信をするとともに出光カルチャーパーク図書館前の桜開花情報など、市民の楽しみになるような記事の更新に努めた。 地域情報の提供と郷土資料活用を目的とした「苫小牧はじめて物語」をHP上で配信。 												
③ ICT化への対応を実施し、電子情報サロンを充実させます。	③ DVDや電子書籍の新しい資料等の購入実績、さらに電子情報サロンの利用者サービスをどう実現できたのかで評価する。		H25	H26	H27	H28	H29		H25	H26	H27	H28	H29	
		DVD受入実績	0点	144点	113点	104点	117点		電子書籍所蔵数	実績なし	3,372点	3,815点	4,013点	5,824点
		<ul style="list-style-type: none"> 映像資料活用推進のため、平成30年度DVDの館外貸出をめざし、資料継続収集を実施。 電子図書館機能として「TRC-DL」を導入。絵本からビジネス書、小説など幅広い内容の資料購入を行った。 ICTコンシェルジュの設置や、無料LANの環境整備、iPad(タブレット型コンピュータ)の導入と館内貸出等を実施。またソーシャルメディア活用講座の開講などにより、情報サロンの利活用推進を実施した。 音楽配信サービスとして「ナクソスミュージックライブラリー※」を導入。市民が情報サロンはもちろん自宅でも気軽に音楽に触れられる環境の提供を行った。 <p>※ ナクソスミュージックライブラリー：クラシック音楽を中心に、CD126,831枚の音楽を全曲再生できる配信サービス。</p>												

	取組結果	自己評価
中央図書館の 自己評価	<p>情報と知識を集積した知の情報拠点として、収集基準をもとに市民のニーズに応えながら、資料収集に努めたことにより、成果目標 I 蔵書冊数に関する目標値は達成することが出来た。しかしながら貸出冊数に関しては目標を達成することが出来なかった。図書館の利用については市民ニーズが従来と変化しており、資料活用に関しては個人貸出、団体貸出と区別をつけながら、今後工夫を凝らしていく。またインターネットを活用した予約サービス、情報提供については、利用促進に努めた。そのほかDVD・電子図書資料購入についても資料継続を実施し、今後もICT環境の変化に対応しながら適切な活用を図っていく。</p>	<input type="checkbox"/> A. すべて達成した <input checked="" type="checkbox"/> B. 概ね達成した <input type="checkbox"/> C. 半分程度達成した <input type="checkbox"/> D. ほとんど達成できなかった <input type="checkbox"/> E. 達成できなかった

メモ

苫小牧市図書館基本計画評価書（平成26年度～平成30年度）

基本目標Ⅱ 読書活動推進、支援拠点としての図書館

施策の方向	評価ポイント	取組内容											
		成果指標1	指標算出方法	基準値(H24)	目標値(H30)	実績(H29)	達成率						
① 子ども達の読書活動推進のための蔵書の充実など、読書環境の整備を行います。	① 成果指標1で子ども達の図書館利用度を評価。さらに、子ども達の読書環境整備をそれぞれ具体的にどのように行ったのかで評価する。	成果指標1	指標算出方法	基準値(H24)	目標値(H30)	実績(H29)	達成率						
		子どもの貸出冊数	対象年度内の子ども(0～18歳)の貸出点数	160,000冊	176,000冊	167,925冊	95.41%						
<p>・成果指標1：世代に応じた読書環境の整備、活動推進を行ったが、基準値には達するも目標値達成は出来なかった。</p> <p>・乳幼児コーナーの充実としては適切な資料収集はもちろん、「イクメン講座」「赤ちゃんを楽しむ絵本広場」ではお話コーナーを活用し、読み聞かせとリトミック、読み聞かせとベビーマッサージなどを実施、保護者の興味をひく事業会場として活用している。</p> <p>・中高生への読書活動推進のため専用のYA（ヤングアダルト）コーナーを設置。H27年度より「YOUNG通信「リマ」」を年4回発行。市内中学校、高校へ配布。</p> <p>・そのほかYA世代へのアプローチとしては、上記に加え、中学校の学校図書支援としてH30年11月よりYA新刊リストを発行、配布。選書支援に加え、図書館へ足を運ぶきっかけとして活用してもらう取り組みを開始、苫小牧市学校図書教育研究会の協力を得ながら進めていく。</p>													
② 学校への図書の貸出や調べ学習への協力など、学校支援の充実を行います。	② 成果指標2でブックちゃん事業の充実度を評価。さらに、具体的にどのように学校支援の充実を行い、また協力し成果があったのかで評価する。	成果指標2	指標算出方法	基準値(H24)	目標値(H30)	実績(H29)	達成率						
		ブックちゃん貸出件数	—	150件	250件	142件	56.80%						
<p>・成果指標2：H28年10月より「ブックちゃん※」内容改編開始。ミニセットを作成。貸出の利便性を高めた。またH29年4月より申込方法を変更する事により利活用の推進を図った。そのほか英語セット、中学生セットといった新規セット作成した。</p> <p>※ブックちゃん H30年12月現在実績 172件貸出</p> <p>・学校支援の取組として中央図書館職員派遣事業「読書サポートまなぶくん」を用い、ブックトークや調べる学習サポートなど支援の充実を図った。そのほか苫小牧市学校図書教育研究会と連携し、「ブックちゃん」改編、「苫小牧市図書館を使った調べる学習コンクール」「読書感想文・画コンクール」を開催するなど年間を通じて密に情報交換を行い、事業連携を行った。また図書館修理ボランティア「ルリユール」の協力をあおぎ、学校図書館ボランティアの研修（苫小牧市学校図書教育研究会主催）を開催。三者連携で取り組みを行った。</p>													
③ 読み聞かせ活動への支援や保育園などとの連携など、幼児の読書普及活動の充実を行います。	③ 読み聞かせ活動の支援の新たな取組や幼児の読書活動推進活動の具体的な取組、さらに移動図書館車を幼児の読書活動普及活動に活かすことができたかどうかで評価する。	(中央・閉架・2書庫)	H25	H26	H27	H28	H29		H25	H26	H27	H28	H29
		絵本貸出数	71,989冊	75,089冊	80,387冊	87,442冊	85,076冊		BM保育園貸出数	4,321冊	5,684冊	6,215冊	6,946冊
<p>・読み聞かせ団体への資料提供支援、及びH28年7月に幼児の読書機会周知のため「読み聞かせまっぷ」の作成、配布を開始。</p> <p>・苫小牧読み聞かせ文庫活動連絡会と連携し、毎年絵本作家による講演会を実施。事前研修会を行うなど積極的に連携を図った。そのほか移動図書館車による保育園巡回や小学校の図書館見学の際は利用カードの登録や貸出体験を積極的に促すなど、幼児期からの読書支援の充実、支援を行った。</p> <p>・移動図書館車による市内保育園への巡回を実施のほか、児童センター団体セット貸出「ぐるりさん」により、子どもたちの読書拡大の機会を創出した。</p>													
④ 高齢者、障がい者の生涯学習のための支援を行います。	④ 成果指標3で高齢者や障がい者の資料充実を評価。さらに視覚障害者サービス用機器をどう充実させたかで評価する。	成果指標3	指標算出方法	基準値(H24)	目標値(H30)	実績(H29)	達成率						
		録音図書蔵書点数	—	5,567冊	6,000冊	3,526冊	58.77%						
<p>・成果指標3：苫小牧市朗読赤十字奉仕団へ協力を依頼し、録音物作成および購入に努めているが、データ保存形式もカセットテープからCD、データそのものへと変化したこともあり、H29年度段階では目標値には達せず。ただしその補完措置として「サピエ※」を導入した。今後も朗読奉仕団への活動支援と購入を行いながら、資料充実に努める。</p> <p>※ サピエ：視覚障害者及び視覚による表現の認識に障害のある方々に対して点字、デジータータをはじめ、地域・生活情報などの情報を提供するネットワークサービス。点字データ約18万タイトル以上、音声デジータータ約7万タイトル以上が利用可能であることに加え、各館が所蔵する約66万タイトル資料がオンラインリクエスト可能。</p> <p>・目の見えない方だけでなく、高齢者にも活用しやすい「大活字本」については、資料充実はもちろん図書館案内の際触れるなど、PRに努めた。</p> <p>・視覚障がい者のための情報入手手段として、デジータータ再生機（プレクストーク）の貸出を開始。</p> <p>・H29年12月 苫小牧パソコンボランティア友の会と連携し、障害者のための図書館利用講座を開催。資料活用に加え、対面朗読サービスの説明など障害者サービスの周知に努めた。</p> <p>・来館困難者サービス拡大として、H30年1月電話による予約・リクエスト受付サービスを開始した。</p>													

	取組結果	自己評価
中央図書館の 自己評価	<p>子どもの貸出点数については特に0～6歳の利用は増えたが、一方で学校図書館への学校司書配置が完了したこともあり、小学生の利用が減少、目標値には達しなかった。今後は視点を切り替えて小学生への読書推進については学校図書館のバックアップという形で活動を積極的に行っていく。またブックちゃんについては目標値には至っていないが、目標に達するため、今後も苫教研学校図書館教育研究部会や校長会や学校図書館司書研修会などにご協力いただき、目標達成を目指す。そのほか障がい者へ対するサービスはサピエの導入、高齢者への利便性向上のため電話による予約・リクエストの受付サービスを開始した。今後も利用者のニーズの把握に努め、生涯学習の機会創出支援を行っていく。</p>	<input type="checkbox"/> A. すべて達成した <input checked="" type="checkbox"/> B. 概ね達成した <input type="checkbox"/> C. 半分程度達成した <input type="checkbox"/> D. ほとんど達成できなかった <input type="checkbox"/> E. 達成できなかった

メモ	

苫小牧市図書館基本計画評価書（平成26年度～平成30年度）

基本目標Ⅲ 市民が利用しやすく、役立つ図書館

施策の方向	評価ポイント	取組内容														
① 図書館を利用しにくい人に対するの利便性向上に取り組みます。	① 乳幼児や高齢者、障がい者など、図書館を利用しにくい人の館内サービスをどのように行ったか、また、移動図書館車の老人施設への巡回実施、さらに高齢者向けの読み聞かせ等、新たな事業は実施できたのかどうかで評価する。	<ul style="list-style-type: none"> ・1階女子トイレにベビーサークル、各階女子トイレ、誰でもトイレ（身障者用トイレ）に乳幼児用椅子、図書館入口に説明書つきベビーカーを設置。 ・乳幼児コーナーの充実として、スタッフにより特集展示コーナーを充実。様々な切り口から資料を紹介し、利用者の興味をひく取組を継続して行っている。 ・児童専門貸出カウンターを設置。子どもたちが気軽に本の貸出・返却、質問等が出来る環境を整えた。また児童専門カウンターに関連配布物をまとめたコーナーを設置し、有益な情報提供を行っている。 ・各カウンターに筆談ボード、耳マーク、（指さし）コミュニケーションボードを設置。 ・来館困難者サービス拡大として、H30年1月電話による予約・リクエスト受付サービスを開始した。 ・見やすく分かりやすいサインの更新として、書架に請求記号とその内容をを明記したインデックスを一新。統一感を持たせ、利用しやすい環境整備を行った。 ・大活字本の収集、及び移動図書館車による高齢者施設への新規巡回、団体貸出を実施し、来館困難者へのサービスに努めた。 														
② 市民ニーズに応じた幅広いサービスを充実します。	② 寄贈ポストは設置できたか、ティーンズ通信は発行できたか。さらにパスファインダーは利用者により有効に利用されているかで評価する。	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規登録(0-18歳)</td> <td>1,252人</td> <td>1,063人</td> <td>1,219人</td> <td>1,069人</td> <td>1,018人</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・H27年度よりティーンズ通信「リトマス」を年4回発行。市内中学校、高校へ配布。 ・H27年度より調べ学習サポート、課題解決手段としてパスファインダーの発行（年2回）。児童向けのは学校司書派遣時にも利用。 ・寄贈ポストの設置については、出版社による図書館の貸出制限要望という流れを鑑み、今期は見送ることとした。 		H25	H26	H27	H28	H29	新規登録(0-18歳)	1,252人	1,063人	1,219人	1,069人	1,018人		
	H25	H26	H27	H28	H29											
新規登録(0-18歳)	1,252人	1,063人	1,219人	1,069人	1,018人											
③ 市民の課題解決に役立つレファレンス機能を充実します。	③ レファレンスの充実が成果指標1で評価。さらに、レファレンス事例の整備、さらにその有効活用、またレフェラルサービスは利用者により有効活用できるよう内容になっているかで評価する。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>成果指標1</th> <th>指標算出方法</th> <th>基準値(H24)</th> <th>目標値(H30)</th> <th>実績(H29)</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>レファレンス受付件数</td> <td>—</td> <td>3,888件</td> <td>5,000件</td> <td>7,362件</td> <td>147.24%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・成果指標1：有料データベースの導入、事例活用のため国会図書館レファレンス協同データベースに参加。H30年8月より事例公開を開始。そのほか国会図書館資料図書館向けデジタル化資料送信サービスに加入など、多様なニーズへの対応を行い、レファレンスサービスの充実を図ったことにより、受付数の目標値を達成することができた。 ・図書館資料利活用促進のための取組として、ビジネス支援コーナーを設置。市内関連機関とも連携し、レフェラルサービスとしての情報提供を実施。 	成果指標1	指標算出方法	基準値(H24)	目標値(H30)	実績(H29)	達成率	レファレンス受付件数	—	3,888件	5,000件	7,362件	147.24%		
成果指標1	指標算出方法	基準値(H24)	目標値(H30)	実績(H29)	達成率											
レファレンス受付件数	—	3,888件	5,000件	7,362件	147.24%											
④ 市民が気持ちよく利用できるような環境づくりを行います。	④ 利用者が気持ちよく利用できる環境整備ができたかどうかで評価する。	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者満足度</td> <td>実績なし</td> <td>94.32%</td> <td>94.52%</td> <td>94.10%</td> <td>94.17%</td> <td>95.61%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館利用拡大のため、開館日、開館時間の拡大を行い、利便性を高めた。 ・図書館入口入ってすぐガラスケース横に館内書架図を配置。書架図にジャンルも明記し、分かりやすい案内図を作成した。 ・H30年9月、利用者マナー向上の取組として「本が泣いています（汚破損となった資料を展示）」展示を実施。資料を丁寧に扱ってもらうための啓もうを行った。 ・利用ニーズの把握、運営への反映のため、ご意見箱を設置。利用アンケートの定期実施を行い、上記の通り高い満足度を得た。 ・利用者の利便性を高めるため、館内に2台自動販売機を設置。そのほか、飲食可能なリラクスペースにて授産施設（アルドール）によるパンの販売を行い、利用者の便を図ると共に、市内授産施設のPRの場としても活用している。 		H25	H26	H27	H28	H29	H30	利用者満足度	実績なし	94.32%	94.52%	94.10%	94.17%	95.61%
	H25	H26	H27	H28	H29	H30										
利用者満足度	実績なし	94.32%	94.52%	94.10%	94.17%	95.61%										
⑤ 多文化サービスを充実します。	⑤ 外国語版の利用案内等は実現できたか、洋書資料の充実が図れたか。ALTによる外国語講座は実現でき、内容のあるものであったかで評価する。	<ul style="list-style-type: none"> ・洋書資料の購入を実施。 ・HPへ多言語自動翻訳サービスを導入。情報アクセス整備に努めた。 ・H29年11月 ALTによるおはなし会を実施。紹介資料の貸出も積極的に行われ、資料提供としてもよい機会となった。 ・H30年3月 外国語版利用案内の配布を開始。市内各所に設置し、図書館事業周知に努めた。 														

	取組結果	自己評価
中央図書館の 自己評価	誰でも利用しやすい図書館づくりを目指し、開館日・開館時間の拡大を実施。そのほか市民の要望を取り入れながら設備改善、サービス向上を行い利便性向上に努めた。そのほかヤングアダルト世代向けサービスとして季刊誌の発行、新刊案内の発行を実施。0～18歳の新規登録については、今後は中学校、高校生にも重点を置き、各校と連携しながら充実に努める。また多文化サービスの充実としてHPへ多言語自動翻訳サービスを導入、英語版利用案内の配布も開始。誰にでも利用しやすい図書館づくりを継続して行っていく。	<input checked="" type="checkbox"/> A. すべて達成した <input type="checkbox"/> B. 概ね達成した <input type="checkbox"/> C. 半分程度達成した <input type="checkbox"/> D. ほとんど達成できなかった <input type="checkbox"/> E. 達成できなかった

メモ

苫小牧市図書館基本計画評価書（平成26年度～平成30年度）

基本目標Ⅳ 郷土の歴史と特性を大切にし、豊かな市民文化を創造する図書館

施策の方向	評価ポイント	取組内容																	
		成果指標1・2	指標算出方法	基準値(H24)	目標値(H30)	実績(H29)	達成率												
① 地域情報の蓄積、継承、発信を行います。	① 成果指標1及び2で郷土・行政資料の積極的な収集保存、データベース化ができたかを評価。その他苫小牧市はもちろん、全国の郷土・行政資料を検索できるシステムが導入され、活用されているかを評価する。	郷土行政資料点数	—	31,120点	33,000点	33,938点	102.84%												
		郷土行政資料デジタル資料件数	—	9,731件	10,000件	9,797件	97.97%												
		<ul style="list-style-type: none"> 成果指標1：通常の郷土資料の収集の継続はもちろん、苫小牧市文化団体協議会へ協力をおおぎ、市内文化団体の発行物を収集。そのほか苫小牧市と連携し、各課の寄贈による行政資料の継続収集を実施。そのほかH30年11月より「郷土文庫」として「雅路庵（がろうあん）文庫」を公開し、地域関連資料公開へ努めているため、概ね目標値は達成していると評価する。 成果指標2：貴重な郷土資料のデータベース化、公開として新規導入したwebプラットフォーム「TRC-ADEAC※」にて、H26年度より苫小牧市ゆかりの鳥獣標本採集家・折居彪二郎氏の採集ノート等を公開。資料の横断検索機能を持つ「TRC-ADEAC」を活用し、より幅の広い情報提供を行った。 <p>※ TRC-ADEAC：デジタルアーカイブを検索・閲覧するためのクラウド型プラットフォームシステム。登録されている全国の郷土資料や行政資料の横断検索も可能。</p>																	
② 郷土・行政資料収集のための郷土等に関する講座を実施し、地域内ネットワークづくりを行います。	② 郷土に関する講座の実施、また積極的に中央図書館が地元研究者の学習会に参加し、それを地域内のネットワークに活かしているかどうかを評価する。	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>郷土講座の参加人数</td> <td>—</td> <td>37人</td> <td>45人</td> <td>35人</td> <td>43人</td> </tr> </tbody> </table>							H25	H26	H27	H28	H29	郷土講座の参加人数	—	37人	45人	35人	43人
			H25	H26	H27	H28	H29												
郷土講座の参加人数	—	37人	45人	35人	43人														
<ul style="list-style-type: none"> 年1回地域に関する郷土講座を開催。その他地元ゆかりの文学者による文学講座を年1回開催。 地元研究者などへの学習会の参加としては、苫小牧川柳社の製本講習の講師として依頼を受け、連携を図った。そのほか館内研修室、会議室を市民および地元研究者の学習の場として提供。生涯学習推進のための地域ネットワークづくりの一助とした。 地域を知るための研修として、美術博物館見学・研修を実施（講師：美術博物館長/学芸員）そのほか郷土に詳しい地元研究者へ館内研修講師を依頼。地域と連携を図り、知識を深めると共にネットワークづくりにも努めた。 																			
③ 郷土資料を重点テーマ別に作成し、発信します。	③ 郷土資料の整備を行い、それを利用者にも有効活用させているかで評価する。	<ul style="list-style-type: none"> 地域情報の提供と郷土資料利活用を目的とした「苫小牧はじめて物語」の配信を開始。H31年2月には関連講演会を開催する。 姉妹都市との連携展示を行う事により、地域に関する情報の再発見する機会を創出すると同時に、姉妹都市へ資料を貸出、地域の観光情報の外部発信を行った。 H30年3月 子ども向け郷土ガイドブックの作成・配布を行い、児童の地域への見識を深める機会を創出した。 																	
④ 美術博物館と連携し貴重な資料の保存を行い、公開します。	④ 美術博物館と連携し、必要に応じて資料を移管し、適切な対応がされているかで評価する。	<ul style="list-style-type: none"> 美術博物館展覧会にあわせた特設展示の実施および美術博物館内でのおはなし会を開催。 H26年4月、鳥獣標本採集家・折居彪二郎氏の郷土資料ほか映像資料等を美術博物館へ移管。貴重資料の保存、資料活用へ寄与した。 地域を知るための研修として、美術博物館見学・研修を実施（講師：美術博物館長/学芸員）（再掲） 美術博物館展示への資料提供、情報提供。および学芸員を講師に迎えた同内容の郷土講座を開催(H28年度)。 																	

	取組結果	自己評価
中央図書館の自己評価	市内の文化団体、苫小牧市に協力を仰ぎ、郷土資料、行政資料の収集に努めることはもちろん、郷土講座開催時には参加者へ関連資料の紹介を行い、積極的に資料活用を行った。そのほかHP上で「苫小牧はじめて物語」の配信を開始、配信月には関連資料展示も実施。資料と資料を結びつける取組を行った。そのほか美術博物館展覧会に併せ、関連資料の特集展示を実施し、利用者の関心を高める取り組みを行った。また美術博物館学芸員に郷土講座講師、図書館職員研修講師を依頼。スタッフの郷土に関する知識を深めた。そのほか「鳥獣標本採集家・折居彪二郎氏」のデータ公開を行う事により、互いに有益な情報提供を行っていることを市民に示した。	<input type="checkbox"/> A. すべて達成した <input checked="" type="checkbox"/> B. 概ね達成した <input type="checkbox"/> C. 半分程度達成した <input type="checkbox"/> D. ほとんど達成できなかった <input type="checkbox"/> E. 達成できなかった

メモ

苫小牧市図書館基本計画評価書（平成26年度～平成30年度）

基本目標Ⅴ 人と本、人と人の出会いを広げ、ゆとりとぬくもりが感じられる図書館

施策の方向	評価ポイント	取組内容																			
		成果指標1	指標算出方法	基準値(H24)	目標値(H30)	実績(H29)	達成率														
① 生涯学習の機会や活動・発表の場、交流の場、心の潤いを満たす場の確保及び提供を行います。	① 成果指標1により講座実施の充実度を評価。その他、飲食が可能なリラクスペースは設置されたか、また運用に問題はなかったか、さらに自習室は利用者の満足いくものであったかを評価する。	講座・講演会等の事業参加者数	行事等の延べ参加者数	2,793人	3,300人	7,402人	224.30%														
		<ul style="list-style-type: none"> 成果指標1：生涯学習の機会提供として、資料と市民を結び付ける取り組みとして各種講座、イベントの実施を行った結果、220%を超える達成度を得ることができた。 事務室を改修、飲食・談笑スペースとしてリラクスペースを設置。その他自動販売機設置、授産施設による軽食販売を行い、利用者の利便性を高め、寛ぎの場の確保を行った。 自習室を学習の場として常時開放。また研修室を利用状況に応じ、学習室として開放。両室限定で蓋付き飲料持込み可とし、利便性の向上を図った。 																			
② 市民とのパートナーシップを連携し、市民とともに成長する図書館をつくります。	② 成果指標2により図書館運営に必要な図書館ボランティアの養成、協力が得られたかを評価。その他、具体的に市民と協働で行った事業内容は充実したものであったかどうかで評価する。	図書館ボランティア数	—	83人	100人	117人	117.00%														
		<ul style="list-style-type: none"> 成果指標2：図書館ボランティア養成講座（個人の図書館ボランティア養成）を開催。生涯学習、自己実現の場を提供した。その他フロアボランティア研修会・意見交換会を年1回開催し、目標値を達成することができた。 ボランティア団体の発表の場として「おはなし玉手箱」を開催。団体の同士の交流の場、メンバー募集の場としても活用した。 学校図書館ボランティア研修会（主催：苫教研学校図書館教育研究部会）協力として、図書館修理ボランティアへ講師を依頼。学校、図書館、ボランティア三者連携の事業を開催。 年1回苫小牧読み聞かせ活動文庫連絡会と共催、絵本作家講演会を実施。その他、H28年度より、王子総合病院、市立病院と共催し、医療に関する講演会を開催。H30年3回目を迎え、今後も連携先を増やしながら継続していく予定。 																			
③ 利用者に対する接遇を向上します。	③ 接遇向上策はどのようなもので、それは利用者に対してサービス向上につながったかどうかで評価する。	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者満足度</td> <td>実績なし</td> <td>94.32%</td> <td>94.52%</td> <td>94.10%</td> <td>94.17%</td> <td>95.61%</td> </tr> </tbody> </table>							H25	H26	H27	H28	H29	H30	利用者満足度	実績なし	94.32%	94.52%	94.10%	94.17%	95.61%
			H25	H26	H27	H28	H29	H30													
利用者満足度	実績なし	94.32%	94.52%	94.10%	94.17%	95.61%															
<ul style="list-style-type: none"> スタッフ接遇向上の取組として、実技を交えた接遇・マナー館内研修を実施。 ご意見箱、アンケートによる要望の収集、および社内事例を共有、生きた事例を参考に接遇向上を図っている。 																					

	取組結果	自己評価
中央図書館の自己評価	<p>利用者の要望に応じ、リラクスペースの設置を行う事により利用者の利便性を高め、気軽に利用できるスペースの確保を行った。</p> <p>また様々な図書館事業・図書館運営をボランティアの方々を行う事により、ボランティアの方々や図書館スタッフ、ボランティアの方同志の関係の創出を図ることが出来た。そのほか市内各団体、施設と積極的に連携事業を開催。市民に有益な情報提供を行った。</p> <p>また接遇に関しては、意見箱やアンケート、社内事例共有などを行い、研修を行いながら向上に努めた結果、高い満足度を得た。今後も研修制度を充実し、親しみやすい図書館づくりを目指していく。</p>	<input checked="" type="checkbox"/> A. すべて達成した <input type="checkbox"/> B. 概ね達成した <input type="checkbox"/> C. 半分程度達成した <input type="checkbox"/> D. ほとんど達成できなかった <input type="checkbox"/> E. 達成できなかった

メモ