

苫小牧市立中央図書館の自己評価並びに自己評価説明及び点検を踏まえ実施した図書館協議会委員による評価は以下のとおりです。

令和元年7月22日

苫小牧市図書館協議会 会長 松井 操人

<総評>

平成30年度の苫小牧市立中央図書館の運営については、利用者満足度が過去最高の数値になったことから、サービスの向上に向けて日々取り組まれている姿勢が見受けられました。情報サロン利用数、AVブース利用数、電子図書館資料の貸出件数、スクールメール便「ブックちゃん」の貸出件数などについて、前年度よりも増加しているほか、未就学児に対する貸出件数が昨年度に引き続き増加しているなど、学校図書館等と連携し読書活動推進の拠点として尽力していることは評価できます。ブックちゃんについては、中学校の利用促進や内容の充実などにより、より一層の学校連携を図っていただきたいと思います。

郷土資料については全ての項目で目標値を達成していることは評価できますが、郷土参考資料室は、利用者が近づきにくい印象がありますので、美術博物館との連動企画や、紙やアイスホッケーなどといった身近なテーマによるイベント企画を行うなど、周知等を工夫し利用促進に努めていただきたいと思います。

今年度は貸出冊数、新規登録数及びレファレンス件数が減じていますが、貸出数・新規登録者数についてはホームページやSNSの活用を図り新規利用者の獲得に努める、また図書コーナーとの連携を図るなど、原因の分析を行い対策について検討していただきたいと思います。とりわけ、若年層の貸出冊数や新規登録数の減が著しく、積極的な働きかけで増に転ずるように目指していただきたいと思います。また、図書館に来館することが困難な方のニーズを拾い、新たなサービス等に繋げていく必要があると考えます。レファレンス件数は昨年度よりは件数が減じましたが、直営時と比較して高い件数になっていることは、話しかけやすい図書館になったことの表れであると考えます。来年度は重点項目と位置付け、引き続き市民の課題解決に努めてください。

総評並びに以下に記載する各委員の意見のまとめのほか、アンケート記載の利用者意見等を参考に、更なる図書館運営の充実に努めてください。

「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」について

【評価する点】

- ・寄せられたニーズに迅速に対応していると思います。
- ・ICT利用が好調です。情報格差解消に向けて、無償で気軽に利用できる環境や講座の開講は大変有意義です。
- ・昨年利用度が落ちていた、「情報サロン利用」「AVブース利用」「電子図書館利用」それぞれの数が目標値達成となり、大変な努力を感じます。職員の方々が意識して取り組まれてきた結果でしょうか。
- ・蔵書冊数が計画を上廻っていることは評価できます。
- ・ICT環境の整備で著しく改善されているのが数値から明らかであり、高く評価できると思います。

【改善を要する点】

- ・声にならないニーズ（来館が難しい人）を拾う方法を検討していただきたいと思います。
- ・電子図書館は、初めから難しいと感じるなど、拒否感を持つ人も多いと思われます。いかに親しんでもらえるかがポイントかと思われます。（一度経験してもらうことから）
- ・蔵書も増え、入館者がそんなに減少しているようでもないのに、貸出点数が達成できなかった原因の解明をしてほしい。
- ・インターネットによる周知は新規の利用者獲得につながると考えられます。アクセス数などが増加するように、今後も創意工夫していただきたいです。
- ・貸出冊数が目標未達であり、あきらめることなく他図書館の好事例なども調べながら、目標達成に向け取り組んでいただきたいです。
- ・蔵書整備計画、選書選定委員会に期待します。
- ・ホームページからブログへのリンクが分かりませんので、ブログの存在が知られているのか疑問です。できれば、ホームページと一体化した運用の方が良いと思います。（現状はブログだけ「はてなブログ」のサービスを使用）
- ・SNSはFacebookだけでなくtwitterも追加してはいかがでしょうか。（若者はtwitterの方が利用率が高いです）

「基本目標Ⅱ 読書活動推進、支援拠点としての図書館」について

【評価する点】

- ・学校図書館は、すべての児童・生徒が、平等に受けることのできる“公共サービス”の場ともなります。この場との連携に尽力されている点は、大変良いことであり、今後ますます推進していただきたいと思えます。
- ・学校との連携は積み重ねによって良い結果となっていること、図書館離れの子ども達にとって、とても良い事だと思っています。活動推進支援拠点として今後も期待します。
- ・乳幼児の利用のための環境整備は、小さいお子さんがいる方には大変ありがたいと思えます。
- ・子どもの読書活動の推進には、目を見張るものがあり、未来を背負う赤ちゃんから小・中学校の若い世代へのアプローチや取組が盛んで、今後大きな花を咲かせる事でしょう！
- ・昨年度の図書館協議会にて、小さな子どもを連れてきても気がねせずに楽しめる図書館、そんな時間設定やトライについて意見がありましたが、今年度トライしてみようとするその姿勢を高く評価します。
- ・スクールメール便ブックちゃんの利用が増えたこと。
- ・学校図書館研究部会との連携にも手厚く取り組んでくださり、感謝しております。今後もよろしく願います。
- ・団体貸出件数が前年度比 132%というのは高く評価できます。今後も学校連携の強化を行っていただきたいと思えます。

【改善を要する点】

- ・図書館統計で年代別のうち、7歳から12歳の新規利用登録者数と、13歳未満の個人利用者数が減となっているのは、少子化の影響によるものなのか、ほかに原因があるのか、検証が必要だと思えます。
- ・中学校のスクールメール便ブックちゃんの利用促進に力を入れることでの活性化を望む。
- ・若年層の登録・利用が少なくなっているように感じます。自己評価にもありますが、積極的な働きかけを期待します。
- ・全館の中で貸出冊数の大きな割合を占める図書コーナーの運営は重要であり、部署の壁を越えて連携を図っていただきたい。
- ・スクールメール便ブックちゃんの内容により一層の充実を望みます。

- 中学校の支援に積極的・能動的に乗り出していただきたいです。YA 図書館交流事業に期待します。
- 13 から 18 歳までの貸出点数は、前年比 100%以上を目指してほしい。合わせて、0 歳から 18 歳までの貸出点数も 100%以上を目指してほしい。
- YA 世代（13 から 18 歳まで）の貸出点数が減じたのは残念です。高校生になるとスマートフォンの利用率が高まるので、インターネットを用いた情報提供の方法に力を入れることも効果的と考えます。

「基本目標Ⅲ 市民が利用しやすく、役立つ図書館」について

【評価する点】

- ・来館者のアンケート結果等から見ても、満足度に関し、利用者から高評価を受けていること、特に職員の応対に対する満足度が 99.11%というのは素晴らしい実績だと感じます。自由回答にも「良い」記述が多く、苦情は見られません。
- ・指定管理者制度導入以前と比較して、高いレファレンス件数は相談しやすい図書館になった証であり、評価出来ます。
- ・パスファインダーを毎年新規作成している点を評価します。
- ・レファレンスを重点項目と位置付けている点を評価します。
- ・新規登録者の減少はなかなか抜本的な解決が難しいかもしれませんが、引き続き PR していただけるとよろしいかと思えます。

【改善を要する点】

- ・少子高齢化社会の中、今後の課題（在宅・施設在住高齢者向けサービス・障がい者サービス・乳幼児世帯の孤立等外出が少なくなっている世帯へのサービス）について対応を検討していく必要を強く感じます。
- ・DVD 貸出開始による新たな利用者を増やす工夫を求めます。
- ・新規登録者の小中学生の減少が特に多いように思います。改善策を考えることは難しい事かもしれませんが、少しでも改善できると良いです。
- ・来館しない人（できない人）に対してどう来館してもらえるように取り組むか。アンケートの実施などを検討してはいかがでしょうか。
- ・図書館を利用していない市民に対しては、イオンなど人が多く集まる場所で PR することも効果的ではないでしょうか。（短時間の郷土講座や写真のパネル展など）

「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」について

【評価する点】

- ・今後も郷土資料に関する取組を推進していただきたいです。
- ・地元密着したイベント開催によって利用者の関心を集めている点を評価します。
- ・幅広い活動で、整備にとどまらず、周知活用にも取り組まれたことは評価できると思います。
- ・郷土資料を数多く集めていただき、めずらしいものが見られるので興味深いものがあります。
- ・郷土デジタルコンテンツの作成や苦小牧の歴史に触れる関連展示を実施している点が評価できます。
- ・郷土資料収集は図書館が担う大変重要な役割の 1 つですが、目標を上回る達成率が出ていることは大変素晴らしい成果だと思います。

【改善を要する点】

- ・市内に現存する文化財や、美術博物館の所蔵品に関する書架との関連したイベントなどの企画をご検討下さい。
- ・2階に市民が興味を持つ資料がたくさんありそうですので、PRに工夫を。
- ・偶然目にした資料で以前から疑問に思っていたことが解消した経験があります（なぜここに斜めの踏切があるのか）。一度の体験で、2階の資料の価値に気付きました。手書き資料でしたが、こういった資料があることをどう知ってもらえるか難問であると思いますが周知方法を工夫してほしいです。
- ・2階にあがりやすいように、階段に工夫をしてはどうか。
- ・郷土資料のフロアは近づきにくい為、紙のまち苦小牧とかアイスホッケーとか身近なテーマによるイベント企画などを行い、露出を増やして知ってもらう努力を更に行っていただきたい。
- ・引き続き、地域デジタルコンテンツの整備や資料の継続的収集に取り組んでいただきたいと思います。

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

【評価する点】

- ・生涯学習の拠点としても図書館の役割は大きいと感じています。資料提供にとどまらず、ボランティアとの活動や市民団体との協働という点において、人材育成の一翼を担っていることは大きな評価に値します。
- ・ボランティアの方々との連携もとても良くでき、ゆとりとぬくもりの図書館になったと感じています。
- ・目標をはるかに超える達成率で、図書館の明るい未来にわくわくします。皆様の御尽力に感謝します。
- ・講座、講演会等の事業参加者数が大幅にのびている事は評価できます。講座等の内容を考え工夫した成果だと思います。
- ・利用者満足度がアンケートでも非常に高く、図書館職員の皆さんの日々の努力と心がけの賜物と思われる。
- ・市民の様々な団体との連携による様々な事業展開により、年間行事の参加者が目標値の2倍以上に達したことは高く評価できます。

【改善を要する点】

- ・在宅高齢者や福祉施設等で生活している方、子育て世代など、来館利用が難しい市民へのサービス提供の方法としてボランティアや市民団体の力を借りていくシステムなどを検討してはいかがでしょうか。
- ・接遇や専門知識などの研修は実施するだけでなく、個々のレベルの評価も行い、さらなるレベルアップに取り組むことに期待します。
- ・「文化の拠点」として更なる発展を望みます。
- ・今後も各ボランティア団体との連携を強化していただきたく思います。