

**令和 3 年度
相模原市図書館事業評価**

令和 5 年 5 月 相模原市立図書館

目次

I	相模原市図書館事業評価について	1
II	令和3年度図書館事業評価	5
1	成果指標の実績値	
2	基本的な統計の実績値	
3	各図書館による自己点検・評価	
3-1	市立図書館・市立図書館相武台分館	
3-2	相模大野図書館	
3-3	橋本図書館	
4	内部評価	
5	外部評価	
	資料編	26
1	第2次相模原市図書館基本計画「第6章 計画の推進に向けて」	
2	利用者アンケート	
3	各委員の意見	

I 相模原市図書館事業評価について

1 図書館事業評価の目的

図書館法及び「図書館の設置及び運営上の望ましい基準（平成 24 年 12 月 19 日文科科学省告示第 172 号）」に基づき、図書館の運営状況に関する評価を行い運営の改善を図るとともに、運営の状況に関する情報を積極的に提供することを目的とする。

2 相模原市図書館事業評価について

図書館事業評価の目的に基づき、第 2 次相模原市図書館基本計画（以下、「計画」という。）の進行管理として、毎年評価を実施する。

各図書館が自己点検・評価として、成果指標及び基本的な統計数値について検証するとともに、主な取組やその成果等を記述する。各図書館の自己点検・評価を踏まえ、全体の内部評価及び外部評価を行い、総合的に当該年度の成果を評価する。

3 評価者について

計画の第 6 章に定める成果指標及び進行管理において、図書館による内部評価と図書館協議会による外部評価を実施することとしていることから、職員による内部評価を行うとともに、第三者による客観的な評価として、有識者や市民公募委員等から構成される図書館協議会から外部評価を受ける。

4 利用者アンケートについて

成果指標の一つである利用者の満足度を測定するとともに、広く利用者の意見を伺い運営の改善等に生かすため、毎年利用者アンケートを実施する。アンケートは各図書館及び公民館等図書室（1 年に各区 2 室程度、交代で実施）で配布するほか、Web でも行う。

5 評価方法について

評価内容を定性的に記述することに加え、計画の進捗状況を客観的に判断する目安として、全体の内部評価及び外部評価について、次のとおり段階評価を行う。

（令和 4 年度第 3 回相模原市立図書館協議会で承認）

(1) 内部評価

成果指標の達成項目及び施策の取組状況を点数化し、双方の総合点で A～D を評価

項目	評価方法	評価及び点数
総合評価	「成果指標の達成項目」の点数＋「施策の取組状況」の点数の合計点で評価	A: 目標どおりの成果が得られた (80～100 点) B: 概ね目標どおりの成果が得られた (50～79 点) C: 成果は得られたが、改善の余地がある (20～49 点) D: 成果が得られなかった (0～19 点)
成果指標の達成項目	成果指標 10 項目に対する令和 9 年度目標値への達成に向け、目標値から算出した各年度の評価基準値を設定し、達成項目数で評価 ※実績値≥評価基準値で「達成」と判断	A: 8～10 項目達成 (60 点) B: 5～7 項目達成 (30 点) C: 1～4 項目達成 (15 点) D: 達成なし (0 点)
施策の取組状況	計画に定める、4 つの基本目標に紐づく 73 の主な施策について、目標達成に向けた取組を行った施策の数を基本目標単位で点数化し、定量的に評価※ ※詳細は、「施策の取組状況の評価について」を参照	A: 目標通り達成 (40 点) B: 概ね目標通り達成 (20 点) C: 目標以下 (10 点)
※施策の取組状況の評価について 1 基本的な考え方 - 第 2 次図書館基本計画の構成に沿って、①主な施策➡②施策の方向➡③基本目標➡④取組全体の 4 つの過程がある。 - 各過程で定量的に実施状況を測定し、最終的な点数を施策の取組状況としての点数とする。 - 各施策は単年度で完結するものではないことから、各図書館いずれかで施策に係る事業を実施し、計画の最終年度に向けて取り組んでいると判断できた場合に「実施」とする。		

2 定量的な測定の考え方

(1) 主な施策レベル

73 の主な施策について、実施状況を点検する。

(2) 施策の方向レベル

2～8 つの主な施策の実施数によって実施状況を 3 段階で評価し、点数化する。

主な施策の実施状況	評価	配点
8 割以上～10 割実施	◎	3
5 割以上～8 割未満実施	○	2
5 割未満実施	△	1

(3) 基本目標レベル

3～5 つの各施策の方向の合計点を 3 段階で評価し、点数化する。

各施策の方向の得点の合計 (9 点～15 点満点)	評価	配点
満点中 8 割以上～10 割の得点	a	3
満点中 5 割以上～8 割未満の得点	b	2
満点中 5 割未満の得点	c	1

(4) 取組全体レベル

4 つの基本目標の合計点を 3 段階で評価し、取組全体の評価と総合点を決める。

各基本目標の得点の合計 (12 点満点)	評価	総合評価内容	総合点
10～12 点	A	目標を達成できている	40
5～9 点	B	概ね目標を達成できている	20
4 点以下	C	目標を下回っている	10

(2) 外部評価

内部評価や各委員のご意見を踏まえ、内部評価の段階評価が妥当か協議し評価

A：目標どおりの成果が得られた

B：概ね目標どおりの成果が得られた

C：成果は得られたが、改善の余地がある

D：成果が得られなかった

6 用語について

「Ⅱ 令和３年度図書館事業評価」において、事業の実施主体を表す言葉として次の用語を用いる。

- ・ 「各図書館」：市立図書館、相模大野図書館、橋本図書館及び相武台分館の４館
- ・ 「公民館等図書室」：23 の公民館図書室と串川ひがし地域センター図書室、青野原図書室をあわせた 25 室
- ・ 「全館」：各図書館及び公民館等図書室

※ 上記以外で、複数の施設や個別の施設で実施した事業については、実施施設の名称を記載する。

Ⅱ 令和３年度図書館事業評価

１ 成果指標の実績値

※下表の各項目について

①R3 実績	令和３年度の実績値（今回の評価対象）
②R3 評価基準値	令和３年度の進捗状況を測るための基準となる数値
③評価基準値比	①／②
④目標値	令和９年度の最終的な目標値
⑤達成率	①／④
⑥R2 実績	令和２年度の実績値
⑦前年比	①／⑥

※評価基準値以上となった項目は網掛け

成果指標	①R3 実績	②R3 評価基準値	③評価基準値比(%)	④目標値	⑤達成率(%)	⑥R2 実績	⑦前年比(%)
１ 市民登録率(%)	18.1	23.5	77.0	25.0	72.4	19.1	94.8
２ 18 歳以下の子どもの登録率¹⁾(%)	26.2	31.3	83.7	33.0	79.4	27.5	95.3
３ 新規登録者数(人)	13,381	15,963	83.8	16,200	82.6	10,565	126.7
市立図書館	3,017					2,359	127.9
相模大野図書館	2,779					2,458	113.1
橋本図書館	4,906					3,758	130.5
相武台分館	363					293	123.9
公民館等図書室	2,316					1,697	136.5
４ 来館者数(人)	1,318,817	1,885,119	70.0	1,913,000	68.9	1,111,567	118.6
市立図書館	411,905					343,664	119.9
相模大野図書館	389,937					326,603	119.4
橋本図書館	516,975					441,300	117.1

１ 18 歳以下の子どもの登録率：「子どもの読書活動の推進に関する法律」第２条に基づき、本成果指標の対象となる子どもの年齢を「18 歳以下」としている。

成果指標	①R3 実績	②R3 評価基準値	③評価基 準値比(%)	④目標値	⑤達成率 (%)	⑥R2 実績	⑦前年比 (%)
5 利用者の 満足度(%)	76.1	74.5	102.1	80.0	95.1	80.0	95.1
市立図書館	72.7					77.5	93.8
相模大野図書館	76.4					73.8	103.5
橋本図書館	83.6					86.8	96.3
相武台分館	70.0					80.0	87.5
公民館等図書室	77.1					84.1	91.7
6 図書館ホーム ページの一日平均 アクセス数(件)	4,618	29,429	15.7	30,000	15.4	4,912	94.0
7 レファレンスの 受付件数(件)	24,439	36,891	66.2	39,000	62.7	21,170	115.4
市立図書館	8,645					6,515	132.7
相模大野図書館	4,137					4,923	84.0
橋本図書館	8,107					6,784	119.5
相武台分館	3,550					2,948	120.4
8 地域資料の 蔵書数(冊)	83,583	83,510	100.1	92,500	90.4	82,357	101.5
市立図書館	39,540					38,761	102.0
相模大野図書館	18,581					18,264	101.7
橋本図書館	24,086					23,929	100.7
相武台分館	1,376					1,403	98.1
9 一般向け講座・講 演会等の参加者数 (人)	327	2,359	13.9	2,600	12.6	0	—
市立図書館	178					0	—
相模大野図書館	55					0	—
橋本図書館	94					0	—
相武台分館	0					0	—
10 「読書は好きで すか」という質問に「当て はまる」、「やや当ては まる」と回答した小・中 学生の割合(%)	71.9	70.5	102.0	75.0	95.9	68.3	105.3

2 基本的な統計の実績値（※各年度末時点の数値）

※下表の各項目について

①R3 実績	令和 3 年度の実績値
②R2 実績	令和 2 年度の実績値
③前年比	①／②

（１）市立図書館

項目	①R3 実績	②R2 実績	③前年比 (%)
職員数(人)	18	18	100.0
うち司書・司書補	6	7	85.7
資料費予算額 (千円)	16,170	18,932	85.4
図書購入費予算 額(千円)	12,588	14,577	86.4
図書購入冊数(冊)	5,798	7,481	77.5
図書受入冊数(冊)	9,616	10,838	88.7
登録者数(人)	33,824	35,157	96.2
うち市内在住者	30,903	32,008	96.5
蔵書冊数(冊)	356,985	353,517	101.0
うち一般書(冊)	269,401	266,173	101.2
うち児童書(冊)	87,584	87,344	100.3
視聴覚資料点(点)	12,021	12,011	100.1
雑誌タイトル数	207	244	84.8
貸出点数(点)	612,247	488,728	125.3
うち一般書	343,878	277,410	124.0
うち児童書	216,997	162,721	133.4
うち雑誌	27,974	26,621	105.1
うち AV 資料	23,398	21,976	106.5
貸出者数(人)	161,191	130,803	123.2
予約受付件数(件)	112,416	99,282	113.2
インターネット 利用件数(件)	4,629	3,541	130.7
オンラインデー タベース等利用 件数(件)	127	104	122.1
複写枚数(枚)	16,998	14,835	114.6

（２）市立図書館相武台分館

①R3 実績	②R2 実績	③前年比 (%)
5	5	100.0
3	3	100.0
2,299	2,747	83.7
1,589	2,009	79.1
1,203	1,540	78.1
1,776	2,016	88.1
4,531	4,766	95.1
4,131	4,357	94.8
43,167	43,682	98.8
24,970	25,364	98.4
18,197	18,318	99.3
—	—	—
46	46	100.0
91,530	79,102	115.7
59,907	51,321	116.7
26,450	22,896	115.5
5,173	4,885	105.9
—	—	—
27,137	23,926	113.4
21,981	21,048	104.4
1,084	1,161	93.4
—	—	—
637	648	98.3

(3) 相模大野図書館

項目	①R3 実績	②R2 実績	③前年比 (%)
職員数(人)	6	6	100.0
うち司書・司書補	2	4	50.0
資料費予算額 (千円)	14,801	18,058	82.0
図書購入費予算 額(千円)	10,392	12,867	80.8
図書購入冊数(冊)	5,307	6,797	78.1
図書受入冊数(冊)	8,421	8,038	104.8
登録者数(人)	33,144	35,131	94.3
うち市内在住者	29,478	30,912	95.4
蔵書冊数(冊)	302,887	302,277	100.2
うち一般書(冊)	226,408	226,036	100.2
うち児童書(冊)	76,479	76,241	100.3
視聴覚資料点(点)	11,219	11,643	96.4
雑誌タイトル数	233	233	100.0
貸出点数(点)	459,593	377,251	121.8
うち一般書	259,889	224,672	115.7
うち児童書	160,801	118,409	135.8
うち雑誌	20,641	18,842	109.5
うち AV 資料	18,262	15,328	119.1
貸出者数(人)	131,585	110,552	119.0
予約受付件数(件)	118,268	107,308	110.2
インターネット 利用件数(件)	3,819	4,233	90.2
オンラインデー タベース等利用 件数(件)	202	200	101.0
複写枚数(枚)	14,895	15,615	95.4

(4) 橋本図書館

①R3 実績	②R2 実績	③前年比 (%)
6	7	85.7
2	3	66.7
14,382	18,800	76.5
10,182	13,103	77.7
4,635	5,916	78.3
6,933	8,474	81.8
51,777	54,404	95.2
38,207	39,947	95.6
317,197	317,906	99.8
252,894	253,537	99.7
64,303	64,369	99.9
15,095	15,121	99.8
217	251	86.5
488,044	392,889	124.2
298,659	246,595	121.1
141,431	101,575	139.2
21,035	19,955	105.4
26,919	24,764	108.7
157,263	127,965	122.9
108,818	93,815	116.0
5,684	8,742	65.0
167	154	108.4
18,168	17,680	102.8

(5) 公民館等図書室

項目	①R3 実績	②R2 実績	③前年比 (%)
職員数(人)	—	—	—
うち司書・司書補	—	—	—
資料費予算額(千円)	7,223	9,154	78.9
図書購入費予算額(千円)	7,134	9,065	78.7
図書購入冊数(冊)	5,599	7,356	76.1
図書受入冊数(冊)	7,760	8,192	94.7
登録者数(人)	29,432	31,288	94.1
うち市内在住者	28,830	30,657	94.0
蔵書冊数(冊)	436,026	437,104	99.8
うち一般書(冊)	251,029	251,661	99.7
うち児童書(冊)	184,997	185,443	99.8
視聴覚資料点(点)	—	—	—
雑誌タイトル数	—	—	—
貸出点数(点)	773,689	616,115	125.6
うち一般書	449,441	365,233	123.1
うち児童書	308,686	236,073	130.8
うち雑誌	15,562	14,809	105.1
うち AV 資料	—	—	—
貸出者数(人)	235,686	189,492	124.4
予約受付件数(件)	271,655	226,008	120.2
インターネット利用件数(件)	92	0	—
オンラインデータベース等利用件数(件)	—	—	—
複写枚数(枚)	—	—	—

(6) 全館

①R3 実績	②R2 実績	③前年比 (%)
36	36	100.0
13	17	76.5
54,875	67,691	81.1
41,885	51,621	81.1
22,542	29,090	77.5
34,506	37,558	91.9
152,708	160,746	95.0
131,549	137,881	95.4
1,456,262	1,454,486	100.1
1,024,702	1,022,771	100.2
431,560	431,715	100.0
38,335	38,775	98.9
703	774	90.8
2,425,103	1,954,085	124.1
1,411,774	1,165,231	121.2
854,365	641,674	133.1
90,385	85,112	106.2
68,579	62,068	110.5
712,862	582,738	122.3
633,138	547,461	115.6
15,308	17,677	86.6
496	458	108.3
50,698	48,778	103.9

3 各図書館による自己点検・評価

3-1 市立図書館・市立図書館相武台分館

(1) 成果指標の検証

【市立図書館】

- ・ 全体の状況として、利用者の満足度を除き、前年比で増加した。
- ・ 新規登録者数は、年代別に前年比を見ると、全ての年代で増加した。特に、小学生世代にあたる 7～12 歳が前年比 223.5%と増加が大きかった。
- ・ レファレンスの受付件数は、前年同月比を見ると全ての月で増加した。最多は 3 月の 859 件、最少は 4 月の 582 件であった（平均は 720 件）。来館者数が減少した月でも平均程度の利用があり、サービスに一定のニーズがあることが窺える。
- ・ 一般向け講座・講演会は、5 つの事業を開催し延べ 178 名が参加した。コロナ禍以前の水準には及ばないものの、前年度は休止していた対面での事業の一部を再開することができた。
- ・ 利用者の満足度は 4.8 ポイント減少した。「不満」「やや不満」と回答した方の傾向をサービス項目別に見ると、本や視聴覚資料の品ぞろえを重要視し、かつ満足していないことが分かる。

【市立図書館相武台分館】

- ・ 新規登録者数は前年比で 123.9%と増加した。新規登録者数の内訳を年代別に見ると、30 歳代、70 歳以上、7～12 歳の順に多かった。また、増加率で見ると、7～12 歳が 172.4%と最も高く、次いで 50 歳代、30 歳代の順となった。相武台地区の身近な図書館として、子育て世代、小学生世代の利用が回復していることが窺える。
- ・ レファレンスサービスの受付数は 3,550 件で、コロナ禍の影響を大きく受けた前年度と比較すると 120.4%となった。市立図書館・相模大野図書館・橋本図書館の合計（前年比 114.6%）よりも増加幅は大きく、令和元年度の水準に回復している。
また、市立図書館・相模大野図書館・橋本図書館と比較すると、レファレンスサービスに利用する参考図書の蔵書冊数や、対応する職員数は少ないものの、職員一人当たりの受付件数が 507 件と多いことも特徴となっている。

(2) 主な取組の実施状況

【市立図書館】

- ・ 図書館の強みである資料の蓄積を活用し、読書意欲の創出につなげるため、年間を通じて企画展示を 76 回実施した（前年度 42 回）。
- ・ 身近な拠点である公民館等図書室のサービス向上の一環として、図書室での企画展示を支援するため、中央区の公民館図書室 4 室に、市立図書館の資料 282 冊を提供した。

- ・ 相模原を知る機会を提供し、シビックプライド²⁾を醸成する取組として、地元のカメラマン松橋利光氏を講師に迎え、参加者が撮影した相模原の生き物や草花の写真の講評等を行うイベント「読書普及講座「見つけた！相模原の自然」」を開催した。
開催にあたっては、YouTube を使ったイベントの告知や、Twitter を活用した写真の投稿など、SNS の活用を図った（参加者数 10 名）。
- ・ 情報発信の新たな試みとして、博物館との相互フォロー連携による Twitter の発信を始めた。博物館の展示ツイートに返信する形で、関連する図書館資料を紹介するツイートを発信した結果、他の投稿と比較しインプレッション数³⁾が非常に多く、図書館資料の周知に一定の効果があったと考えられる。
- ・ 中央図書館機能の確立・充実及び施設面に関わる機能について、今後の検討体制や蔵書規模、諸室のあり方等について検討を行った。

【市立図書館相武台分館】

- ・ 子どもが読書の楽しさを知るきっかけづくりとして、読み聞かせのボランティア団体（2 団体）との協働で「おはなし会」を開催した。
例年、年間 60 回以上の開催回数、800 人以上の参加者実績があるが、コロナ禍の影響により、令和元年度末から令和 3 年度当初にかけて事業を休止し、それ以降は感染症対策を講じながら、段階的に再開している。令和 3 年度は 32 回開催し、延べ 211 人が参加した。

（3）基本的な統計の検証

【市立図書館】

- ・ 貸出冊数及び貸出者数は前年比で増加した。貸出冊数の前年比を資料別に見ると、図書に関しては全ての年代で増加している。また、年代別に増加の大きさを見ると、80 歳以上が 143.7%と最も高く、次いで 7～12 歳（132.3%）、0～6 歳（127.3%）の順となった（全年代の合計では 125.4%）。

【市立図書館相武台分館】

- ・ 蔵書数は 43,167 冊で、分類別に蔵書構成比を見ると、一般書が 24,970 冊（57.8 %）、児童書が 18,197 冊（42.2%）となっている。市立図書館・相模大野図書館・橋本図書館と比較すると蔵書に占める児童書の割合が高いことが特徴である。
- ・ 貸出利用の傾向として、令和 3 年度の貸出冊数は 91,530 冊で、前年度に比べ、大幅に増加し、市全体の傾向と同様、令和元年度の実績を上回った。また、貸出者数は 27,137 人と令和元年度と同水準となった。

2 シビックプライド：「まちへの「誇り」「愛着」「共感」をもち、「まちのために自ら関わっていこうとする気持ち」のこと」（相模原市ホームページ https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/kankou/1026674/city_promotion/1026756/1020911.html）

3 インプレッション数：利用者のタイムラインまたは検索結果にツイートが表示された回数のこと。

(1) 成果指標の検証
・ 全体的な状況として、レファレンス受付件数を除き前年比で増加した。 ・ 新規登録者数については、他館に比べ伸び率が小さかった。その中でも、7～12 歳が前年比 162.8%、40～49 歳は 134.0%で、親子層での登録が多かった。 ・ 来館者数については、コロナ禍による臨時休館がなかったこともあり、増加している。 ・ 利用者の満足度は、2.6 ポイント増となった。相模大野図書館に限定すると、153 件回収したうち複数回答ではあるが、「職員の知識・対応」について「満足」・「やや満足」に対する満足度が、114 件と高く評価される結果となっている。 ・ レファレンスの受付件数は、他館に比べ大きく減少している。 ・ 地域資料の蔵書数は、前年比 101.7%で微増となっている。 ・ 一般向けの講座・講演会等については、「絵本で子育てワークショップ」を 2 回実施し、延べ 55 人が参加した。
(2) 主な取組の実施状況
・ 定例のおはなし会を週 2 回、その他にボランティアサークルによるおはなし会を月 3 回実施した。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、参加人数を限定して実施した。延べ参加人数は、前者が 329 人、後者が 292 人であった。また、相模女子大学高等部の依頼に応じ、同校の生徒を対象として、読み聞かせ指導を実施した。参加した生徒は 32 人であった。 ・ 英語多読資料については、本のレベルを示すレクサイル指数⁴⁾を用いて配架しているが、ランダム・ハウスやハーバー・コリンズが出版する図書を 50 冊購入して、その充実に努めた。各図書館の外国語資料のうち相模大野図書館は、38.8%を占めている。また、蔵書数は前年度と比較して 133 冊増となった。 ・ 収集した蔵書を活用するため、資料の企画展示を 44 回実施した。展示した資料はおよそ 4,900 冊に及ぶ。その他に、庁内の各課と連携し、東京オリンピック・パラリンピック、SDGs、認知症と成年後見制度などについて、「情報発信コーナー」で行政情報の提供と合わせて、関連する図書の展示も実施した。 ・ 読書週間に合わせ、中高生を対象に、お気に入りの本に登場するキャラクター（「推しキャラ」）絵とともに POP で紹介してもらい、それらの蔵書の展示も実施した。 ・ 市立図書館、相模大野図書館及び橋本図書館の視聴覚資料をおよそ 50 点交換し合い貸出する事業を 2 回実施した。資料点数は前年比 96.4%と減少しているが、貸出点数が 119.1%と上昇した。図書と違い配送により移動することのない視聴覚資料の有効活用ができた。

4 レクサイル指数：英語圏で必要とされる標準的な「英文を読む力」を基準に、単語数や難易度、長さ、構文の複雑さなどを総合的に数値化したもの。能力に応じた英語書籍の検索が容易になる。

(3) 基本的な統計の検証

- ・ 図書購入予算がほぼ2割減であったことと購入単価が上がったため、蔵書新鮮度⁵⁾が、令和2年度が2.2%に対し令和3年度は1.8%となった。
- ・ 貸出者数は伸びているものの、他に比べて低い。これは、伊勢丹閉店後、相模大野駅からのアクセスが不便になっていることが影響していると考えられる。
- ・ 高額で利用の少ない外国語新聞「the guardian weekly」1紙の購入を取り止め、他館では減少している雑誌のタイトル数を維持した。
- ・ 市立図書館、相模大野図書館及び橋本図書館の視聴覚資料をおよそ50点交換し合い貸出する事業を2回実施した。資料点数は前年比96.4%と減少しているが、貸出点数が119.1%と上昇した。図書と違い配送により移動することのない視聴覚資料の有効活用ができた

5 蔵書新鮮度：蔵書のうち新しく受入した資料がどれだけ含まれるかを測る数値で、新規受入冊数÷蔵書冊数で求める。

(1) 成果指標の検証

- ・ レファレンスの受付件数では昨年度から 1,323 件増加して 8,107 件となり、前年比で 119.5%となった。また、「レファレンス協同データベース」では、登録した事例に多くの方からアクセスがあり、令和 3 年度のアクセス数は昨年度から 14,422 件増加して 308,853 件に上り、これにより国立国会図書館から平成 21 年以降 13 年連続で礼状をいただいている。
- ・ 利用者満足度では前年度と比較して 3.2 ポイント減少となったが、83.6%と前年度同様に高い水準を保持しており、コメント等では多くの感謝の言葉をいただき、満足度は高いと思われる。

(2) 主な取組の実施状況

- ・ 9 月に開館 20 周年を迎え、記念事業として「橋本図書館ロゴマーク募集」「年表 橋本図書館との 20 年 これからも一緒に」「樹齢 20 年！橋本図書館へのメッセージの木」「橋本図書館二十歳のブックカバー」「はしもととしょかんすぐろくであそんでみよう」等を行った。中でもロゴマークについては 71 点の応募の中から選ばれ、館報や返却期限票などへ掲載するなど今後もさまざまな機会に橋本図書館の象徴として広く活用していく。
- ・ 各公民館等の管轄図書室を巡回し、蔵書構成や選定・除籍の基準、資料を活用するための展示方法についてアドバイスを行った。また図書室の職員に向けた研修では、各図書室職員の要望に沿って個別に行うことで、それぞれの図書室の問題解決と個々のレベルに合わせた研修を管轄公民館等図書室 3 室において実施した。
- ・ 中学生・高校生を対象に「短編小説部門」と「詩部門」の 2 つの分野でオリジナル作品を募集し表彰、受賞作品は製本され図書館の蔵書となる「YA 大賞」を実施した（応募総数 短編小説部門：14 作品 詩部門：5 作品）。
- ・ 地元緑区の生きものカメラマン松橋利光氏の写真展と合わせて入口すぐの展示架に著作物を展示し、233%の貸出率となった。
- ・ 市役所の各部署と連携し、さまざまな行政情報の発信を返却期限票の裏面活用とテーマに沿った資料の展示と行うことで市民への周知とともに資料の利用促進を図った（庁内情報展示：年 16 回）。
- ・ 橋本商店街協同組合主催の「第 11 回橋本まちゼミ」に参加し、開催日程カレンダーを掲示し、各講座に合わせた資料を展示することで利用促進を図り、まちゼミを盛り上げた。
- ・ ビジネス支援としては、令和 3 年度は寄贈も含め 326 冊の資料を受け入れて利用に供したほか、「お役立ちブックリスト」を発行した。

(3) 基本的な統計の検証

- ・ 図書購入費予算が前年比で 77.7%であったが、新しい資料だけでなくこれまで蓄積した資料の展示や読書案内の発行等を行なうことにより、利用者へ本との新しい出会いを創造し、貸出点数は児童書の伸びが大きく 139.2%、全体でも前年比で 124.2%となった。
- ・ 駅直結で、かつ商業ビル内にあるという利便性から貸出者数の伸びも顕著で、前年度から約 30,000 人増えて 157,263 人となり、前年比で 122.9%となった。

4 内部評価

(1)段階評価

総合評価：B（55点 概ね目標どおりの成果が得られた）

〔総合評価の点数の内訳〕

	項目及び評価	点数
1	成果指標による評価（C）	15
2	施策の取組状況による評価（A）	40

評価内訳

- 成果指標（p.5～6）の達成項目による評価（C：1～4項目で達成）

	達成項目（単位）	R3 評価基準値	R3 実績値
1	利用者の満足度（％）	74.5	76.1
2	地域資料の蔵書数（冊）	83,510	83,583
3	「読書は好きですか」という質問に「当てはまる」、 「やや当てはまる」と回答した小・中学生の割合（％）	70.5	71.9

- 施策の取組状況による評価（A：目標どおり）

基本目標 1 生涯にわたる豊かな学びを提供する図書館		評価 b（得点 2）		
「（2）施策の方向」の評価の合計点が、11点／15点（7.3割）				
（1）主な施策	実施	（2）施策の方向	評価	得点
・市民の多様な読書・情報ニーズに対応する蔵書構築	○	①蔵書の充実 （○4／施策数4＝10割）	◎	3
・資料選定の効果的な実施	○			
・テーマ性のあるコーナー設置や排架・展示の工夫	○			
・保存機能充実にに向けた検討	○			
・快適な読書環境の提供	×	②利用環境の充実 （○2／施策数6＝3.3割）	△	1
・ユニバーサルデザインに配慮した利用環境の整備	○			
・くつろいで読み聞かせができるスペースや学習スペースの確保	×			
・Wi-Fiによるインターネット環境の提供	×			
・飲食のできるスペースの検討	×			
・ICTを活用しながらグループでの学習や話し合いができる など多様な活動に対応できるスペースの検討	○			
・公民館等図書室の利用促進に向けた資料選定等の支援	○	③より身近な図書館サービスの提供 （○3／施策数4＝7.5割）	○	2
・公民館等図書室への図書館が所蔵する資料の配本や 配送システムの充実の検討	○			
・公民館等の図書室職員の研修会等の実施	○			
・図書館サービスが十分行き届いていない地域への対応 として、図書の受取や返却ができる場所の検討	×			
・各世代のニーズに対応したサービス展開	○	④多様な利用者に向けたきめ細かい サービスの充実 （○4／施策数4＝10割）	◎	3
・障害のある方の利用機会の充実	○			
・国際化に対応した資料や利用環境の整備	○			
・図書館・図書室への来館（室）が困難な方に向けた貸出サービスの検討	○			
・オンラインデータベースやインターネット上の情報 資源を活用した情報提供の充実	○	⑤ICTを活用したサービス向上 （○2／施策数4＝5割）	○	2
・電子書籍の導入に向けた検討	○			
・デジタルアーカイブの導入に向けた検討	×			
・ICタグの導入など先端技術を活用したサービスの検討	×			

基本目標2 市民や地域に活力を与える図書館		評価 a (得点 3)		
「(2) 施策の方向」の評価の合計点が、10点/12点 (8.3割)				
(1) 主な施策	実施	(2) 施策の方向	評価	得点
・レファレンスサービスの充実	○	①課題解決支援の充実 (○6/施策数6=10割)	◎	3
・ライフステージに寄り添った情報提供の充実	○			
・社会問題に対応した情報提供の充実	○			
・ビジネス支援の充実	○			
・情報活用能力向上の支援	○			
・市内・近隣大学との連携	○	②行政テーマと連携した情報提供・発信 (○2/施策数2=10割)	◎	3
・健康・福祉・産業振興・多文化共生などの施策との連携による情報提供	○			
・市職員に対する情報提供	○			
・地域資料の積極的な収集・整理・保存	○	③地域資料の収集・活用・継承 (○2/施策数2=10割)	◎	3
・地域資料の情報発信や活用推進	○			
・いきいきした暮らしや新たな関心につながる講座・講演会等の実施	○	④本や人との出会い、交流の創出 (○1/施策数3=3.3割)	△	1
・世代間など多様な交流の機会・場の提供	×			
・自己実現や地域活性化に資するボランティア養成・支援	×			

基本目標 3 子どもが読書を楽しみ「生きる力」を育む図書館		評価 a (得点 3)		
「(2) 施策の方向」の評価の合計点が、9点/9点 (10割)				
(1) 主な施策	実施	(2) 施策の方向	評価	得点
・子どもにとって身近な施設である公民館等図書室の利用促進	○	①子どもが読書にふれあう機会の充実 (○8/施策数8=10割)	◎	3
・児童書及び青少年向け資料の充実	○			
・子ども向けレファレンスサービスの充実	○			
・中学生・高校生の活動支援・居場所づくり	○			
・電子書籍の導入検討	○			
・障害のある子どもが利用しやすい資料の充実及び読書環境の整備・拡充	○			
・外国につながるのある子どものニーズに合った資料及びPRの充実	○			
・子ども資料団体貸出制度の活用促進に向けた配送方法の検討など学校等関係機関との連携強化	○			
・おはなし会やブックトーク等事業の実施・充実	○	②読書の楽しさを伝えあう取組の推進 (○6/施策数7=8.6割)	◎	3
・親子等で楽しめる読書環境の整備・拡充	○			
・中学生・高校生を対象とした事業の拡充	○			
・子ども読書の日や読書週間等を捉えた普及啓発イベントの開催	○			
・図書館ホームページ等による読書活動に関連する情報発信	○			
・学生ボランティアの事業への参画	×			
・学生ボランティアとの協働による青少年向けコーナーの充実	○	子どもの読書応援隊の支援 (○5/施策数5=10割)	◎	3
・読み聞かせ講座の実施など保護者に対する読書活動への理解の促進	○			
・保護者向け読書情報など家庭における読書活動への支援	○			
・ボランティアとの協働によるおはなし会等の事業の開催	○			
・ボランティア養成等の各種講座の開催	○			
・ボランティア団体の活動情報の集約及び情報提供	○			

基本目標 4 将来にわたり進化し続ける図書館		評価 a (得点 3)		
「(2) 施策の方向」の評価の合計点が、8点/9点 (8.9割)				
(1) 主な施策	実施	(2) 施策の方向	評価	得点
・ 社会情勢の変化や市民ニーズに的確に対応した全市的サービスの企画・推進	○	①中央図書館機能の確立・充実 (○4/施策数6=6.7割)	○	2
・ 資料の収集・保管の統括及び本市図書館全体を捉えた資料構築	×			
・ 図書館ネットワーク(電算システム・配送)の管理・運用	○			
・ 関係機関、団体等との全市的な連携の推進	○			
・ 充実した資料群、設備、専門的人材による、多様化、高度化するニーズに対応したサービスの提供と地域図書館や公民館等図書室の支援	×			
・ 中長期的な視点による専門的な人材の確保・育成	○	②地域図書館における地域に根差したサービスの充実 (○5/施策数5=10割)	◎	3
・ 地域の特性やニーズ、課題に応じたサービスの充実	○			
・ 地域の情報拠点として市民の学びと暮らしを支える幅広い情報を提供	○			
・ 近隣の学校や地域団体、ボランティアと連携した事業展開	○			
・ 生涯学習の機会、交流・発表の場の提供	○			
・ 地域におけるサードプレイスとしての役割	○			
・ 市民・関係機関・団体との連携・協働の推進	○			
・ 図書館事業評価の実施と図書館サービスへの反映	○			
・ 民間活力の効果的な活用による図書館サービスの向上	○			
・ ホームページやSNSなどにおける効果的な情報発信など 図書館プロモーションの推進	○			
・ 図書館、視聴覚ライブラリーの資料及び提供サービスの一体化の推進	○			
・ 専門的職員の計画的な確保・充実	○			
・ 図書館職員研修の充実	○			

(2)成果指標の検証

【各指標の検証】

①全体の傾向

- ・ 前年度のコロナ禍での大幅な利用減少の影響は大きく、評価基準値を上回った指標は3項目に留まっている。
- ・ 前年比では、10項目の成果指標のうち5項目で増加となった。

約2か月間臨時休館となった前年度と比較し、館内利用等を休止した時期はあったものの、感染症対策を講じながら貸出等の基本的なサービスを継続したことで、来館者数やレファレンスの受付件数など、利用量を表す指標が増加したと考えられる。

②市民登録率 (18.1%)

- ・ 評価基準値 (23.5%) を下回った。
- ・ 新規登録者数としては増加した一方で、貸出券の有効期限切れによる登録削除により、累計登録者としては、前年比 95.0% (8,038 人減) と減少した。そのうち、市民登録者数が前年比 95.4% (6,332 人減) となり、市民登録率も減少した。

③18歳以下の子どもの登録率 (26.2%)

- ・ 評価基準値 (31.3%) を下回った。
- ・ 18歳以下の子どもの登録者数が前年比 93.7% (1,883 人減) となり、登録率も減少した。

- ・年代別に登録者数を見ると、0～6歳は令和元年度から増加傾向にある。その他の年代は、子ども以外も減少しており、13～18歳が91.3%と最も減少が大きかった。

④新規登録者数（13,381人）

- ・評価基準値（15,963人）を下回った。
- ・前年比では全ての年代で増加し、126.7%（2,816人増）となった。
- ・年代別に前年比を見ると7～12歳が184.7%と最も大きく、次いで40歳代（136.8%）、30歳代（125.6%）の順となっている。
- ・資料種別ごとの貸出冊数で児童書の増加が最も大きかったことも踏まえると、前年度と比較し、小学生世代の子どもと、それに伴って子育て世代の利用が回復したことが窺える。

⑤来館者数（1,318,817人）

- ・評価基準値（1,885,119人）を下回った。
- ・前年比では118.6%（207,250人増）となったが、開館日1日平均では97.9%とやや減少した。通年開館したことにより来館者は増加したものの、月別に見ると、大きく落ち込んだ前年度からさらに減少している月が多く、コロナ禍において利用を控える傾向が続いたと考えられる。
- ・緊急事態宣言により滞在利用サービスを縮小した8月・9月は前年比7～8割程度まで落ち込んでおり、例年夏休みで賑わう傾向にある時期に、サービス縮小となった影響が大きかった。

⑥利用者の満足度（76.1%）

- ・評価基準値（74.5%）を上回った。
 - ・前年比では、95.1%（3.9ポイント減）となった。回答対象者1,046名のうち、「満足」が294名（28.1%）、「やや満足」が502名（48.0%）であった。
 - ・館別に見ると、相模大野図書館を除き減少している。また、減少はしたものの、橋本図書館は83.6%と高い水準を維持している。
 - ・サービス別の満足度を見ると、職員の対応や施設へのアクセスに対する評価は高い一方で、資料の品ぞろえや資料が利用できるまでの時間に対して「やや不満」「不満」の回答が多く、蔵書の質の充実や、資料利用の利便性向上が課題である。
- なお、昨年度のアンケートでも同様の傾向であった。

⑦図書館ホームページの一日平均アクセス件数（4,618件）

- ・評価基準値（29,429件）を大きく下回り、評価基準値との乖離が著しい。
- ・本指標の対象となるトップページでは、各図書館においてお知らせやイベント、展示等の情報発信に努めているものの、年間を通じて大きくアクセス数が動く傾向は見られなかった。

- ・ 前年比では 94.0%（294 件減）となった。トップページへのアクセスは減少傾向にある一方で、資料検索ページへのアクセスは前年比 162.9%（14,283 件増）と大きく増加しており、図書館ホームページの利用自体は維持されていると考えられる。

⑧レファレンスの受付件数（24,439 件）

- ・ 評価基準値（36,891 件）を下回った。
- ・ 前年比では 115.4%（3,269 件増）となったが、開館日一日当たりの平均受付件数で見ると、95.0%とやや減少した。
- ・ 図書館別に見ると、相模大野のみ 84.0%と減少している。特に 9 月以降は前年度の 5～6 割程度と大きな減少となった（最小は 9 月の 47.8%）。9 月は緊急事態宣言に伴い館内利用を制限し、来館者数が減少したことの影響が考えられるが、それ以降については、来館者数の減少幅よりも大きな減少となった。
- ・ 新たにサービスを開始したメールレファレンスについては、利用件数は 12 件に留まっており、今後も利用の推移や傾向を注視し、成果指標の向上につなげたい。

⑨地域資料の蔵書数（83,583 冊）

- ・ 評価基準値（83,510 冊）を上回った
- ・ 前年比 101.5%（1,226 冊増）、評価基準値比 100.1%（73 冊増）と、ほぼ目標どおりの増加数で推移しており、着実な収集ができていると考えられる。

⑩一般向け講座・講演会等の参加者数【327 人】

- ・ 評価基準値（2,359 人）を大きく下回り、評価基準値との乖離が著しい。
- ・ 前年度は実績がなかったが、今年度は事業を再開することができた。ただし、人数制限等の感染症対策を講じながらの実施であり、評価基準値とは大きく乖離したままで、今後の開催回数や参加人数には課題が残る。

⑪【「読書は好きですか」という質問に「当てはまる」、「やや当てはまる」と回答した小・中学生の割合（71.9%）】

- ・ 評価基準値（70.5%）を上回った。
- ・ 前年比でも 105.3%（3.6 ポイント増加）となり、堅調に推移している。

(3) 主な取組について

【非来館型サービスの充実】

コロナ禍で外出等が制限された状況を踏まえ、非来館型サービスの充実を図った。各施設において感染症対策を講じ、開館してサービスを継続する方向性については利用回復と成果指標向上に一定の寄与があったと考えられるが、そもそも利用を控えている（控えざるを得ない）利用者に向けては、開館という手段は有効ではないことから、前年度に検討していた非来館型のサービスを開始し、利便性向上を図った。

非来館型サービスについては、コロナ禍だけではなく、サービスポイント⁶⁾から距離があるなど、市域が広く図書館数が少ない本市の図書館ネットワークを補完する手段としても有効であると考えられることから、令和3年度の実施状況を踏まえ、サービスの周知や利用の拡充に努めたい。

【令和3年度に開始した非来館型サービス】

①YouTube チャンネルの開設（4月6日～）

図書館の管理下で直接的に運営できる動画プラットフォームとして、図書館のYouTube チャンネルを開設した。コロナ禍で前年度は中止せざるを得なかったキッズ★フェスタをリモート開催するなどの成果が得られた。

②郵送利用登録、郵送貸出サービスの開始（4月20日～）

図書館への来館が困難な方に向けて、郵送（有料）で利用登録と貸出が完結するサービスを開始した。南区、中央区の利用者を中心に、郵送貸出43件（146冊）、郵送登録6件の利用があった。

③メールレファレンスサービスの開始（10月6日～）

図書館ホームページに受付フォームを設置してメールレファレンスサービスを開始し、12件の利用があった。また、メールレファレンスサービス開始と同時に、窓口でちらしを配布し、改めてレファレンスサービスの周知を図った。

12件中7件が本市に関する質問であり、感染症拡大という要因だけではなく、遠方にお住まいの方が相模原市について調査する際のニーズも見受けられた。

【行政施策と連携した取組の推進】

本市の施策と連携した取組として、SDGsに関する普及啓発の事業を実施した。

SDGs推進室と連携した、相模原市事務用品協同組合との共催事業「SDGs本を読んで未来を絵にするコンクール」では、市立図書館、相模大野図書館及び橋本図書館で関連図書とブックリストを展示し、延べ1,048冊の利用があるなどの成果があった。

また、SDGsに対する市民の理解を深めるとともに、自らできることを考え具体的なアクションを起こすきっかけとしてもらうため、SDGsをテーマにした小展示「SDGsを知るミニコーナー」を継続的に実施した。

市が推進している施策との連携を図るとともに、身近な公共施設である図書館が持つ多様な資料群を生かすことで施策推進の一助となり、市民の暮らしや活力ある地域づくりを支援することを目指した。

6 サービスポイント：図書館サービスを受ける拠点のこと。本市では、図書館3館及び分館1館のほか、25の公民館等図書室及び関連3施設で貸出や返却、予約による取寄せなどが行える。

【図書館利用が困難な方のためのサービス紹介】

障害者週間の機会を捉え、視覚障害者等の円滑な利用のための支援や、読書バリアフリーの推進を目的に、市立図書館・相模大野図書館・橋本図書館で、視覚障害者情報センターと連携し読書や図書館利用が困難な方のためのサービス紹介等を、展示を通じて実施した。

視覚障害者情報センターは、視覚障害のある人に向けて、点字図書・録音図書の貸出等を行うことに加え、図書館ネットワークの一拠点として連携し資料提供を実施している。サピエ（視覚障害者情報総合ネットワーク）⁷⁾にも加入しており、専門性を生かしたサービスを図書館でも紹介することで、障害のある方の利用機会の充実を図った。

【新たなサービス開始に向けた検討】

新規事業「読書活動推進事業」について検討し、令和4年度に電子書籍の試行的な実施と、各図書館における児童書・育児書の充実を図る事業を実施することとなった。

また、ICTを活用した利便性向上に資する新たなサービスとして、利用者用インターネットのネットワークを見直してWi-Fiの導入について検討を進め、令和4年度内に導入することとなった。

(4)基本統計の検証

【図書館資料に関する統計】

- ・ 資料費予算額は54,875千円で、前年比81.1%（12,816千円減）となり、それに伴い図書購入冊数も22,542冊と、前年比77.5%（6,548冊減）となった。
- ・ 蔵書冊数は1,456,262冊で、前年比100.1%（1,776冊増）とほぼ横ばいであり、蔵書構成に大きな変化は見られない。ただし、資料費減少に伴い雑誌タイトル数の重複等を見直したため、雑誌についてはタイトル数が前年比90.8%（71誌減）となった。
- ・ 指定都市の図書館と比較すると、蔵書冊数としては最も少ない状況が続いている。
- ・ 市民一人当たりの蔵書冊数は2.0冊と指定都市の図書館の平均値程度であるが、人口規模がより近い100万人以下の指定都市の平均値は約2.5冊となっている。また、蔵書新鮮度は2.4%で、指定都市の中では下位のグループにあり、蔵書に占める新しい資料が少ないことが課題となっている。蔵書は図書館の各サービスの基本となることから、長期的に蔵書の充実を図る必要がある。

【利用に関する統計】

- ・ 利用に関する統計は、貸出点数（124.1%／471,018点増）をはじめ、貸出者数（122.3%／130,124人増）、予約件数（115.6%／85,677件増）と前年比で増加し、いずれも令和

7 サピエ：視覚障害者を始め、目で文字を読むことが困難な方々に対して、さまざまな情報を点字、音声データなどで提供するネットワークで、会員施設としてネットワーク経由で幅広い資料が提供できる。また、会員施設を通じて個人利用登録をすることもできる。

元年度の水準を超える数値まで回復した。他の指定都市の図書館の状況を見ても、貸出冊数・予約件数ともに概ね増加傾向にある。

- ・ 貸出密度、実質貸出密度⁸⁾で見ると、貸出密度は 3.3 点と、令和元年度の水準を超えている。また、実質貸出密度は 15.9 点と、登録者が減少する一方で貸出点数が増えたことにより、比較可能な年度の中では最多となった。
- ・ 貸出点数を資料種別に見ると、いずれの資料も増加した中で、特に児童書が前年比 133.1%（212,691 冊増）と増加の幅が大きかったことが特徴であった。新規登録者で小学生及び子育て世代の登録が増加したことと合わせ、子ども及び子育て世代の利用が回復したことが窺える。
- ・ 予約受付件数については、過去最多の数値となっており、登録者が減少する中で登録者一人当たりの予約件数も最多となっている。令和元年度から 2 年度にかけても、他の指標が減少する中で唯一増加しており、コロナ禍での利用行動として、あらかじめ予約した資料を借りて帰る立ち寄り型の利用が増えていることが考えられる。

8 貸出密度・実質貸出密度：貸出密度は市民一人当たりの貸出点数で、貸出点数÷人口で求める。実質貸出密度は登録者一人当たりの貸出点数で、貸出点数÷登録者数で求める。

5 外部評価

(1)段階評価

総合評価：B

- ・ 取組は評価するが、成果指標の達成は低調
- ・ 今後成果指標の達成を目指すには、資料費等、予算の充足が必須

(2)総評

相模原市立図書館協議会は、令和３年度相模原市図書館事業評価（案）を熟読して、令和４年度第３回相模原市立図書館協議会で確認した評価枠組みに基づき、相模原市立図書館による内部評価が適切に行われていることを確認した。

令和３年度も令和２年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）による影響を大きく受けた年度であった。令和２年度と比較すること、あるいは中長期の図書館計画と比べること自体に困難さがあるといわざるをえない。しかし、COVID-19 に対して社会が立ち直りつつあるので、今後は評価基準の達成を目指してほしい。

また、各図書館において図書館職員は厳しい環境の中、さまざまな取組を実施していることを評価する声が多いことを指摘しておく。これらの取組を継続する上では、専門的人材が不可欠であるため、司書の確保に努めてほしい。

また、取組状況に比して成果指標の達成が低調であることについては、COVID-19 の影響も当然あるが、利用者満足度の結果を見ると職員の取組以前に、図書館の蔵書の量が少ないという根本的な要因を指摘せざるをえない。図書館サービスを実現するためには一定の質・量を備えた蔵書が必要である。蔵書が整っていないといくら職員が努力してさまざまな取組を図っても、成果を上げるには限界がある。

人口の社会減対策には教育文化が重要である。人口減少が進む我が国において地域の人口を維持していくためには地域に帰属することの意義や誇りを醸成することにつながる教育文化形成が重要であり、図書館は重要な役割を持っている。相模原市として厳しい自治体財政においても地域の持続可能性を保つために蔵書の充実を図ることが必要である。具体的には、十分な資料費の確保が不可欠であると考える。

以上の点を踏まえて図書館協議会としての総合評価を（１）の通り定めた。

なお、協議会委員の個人的意見については、資料として本評価の末尾に掲載する。

資料編

資料編

1 第2次相模原市図書館基本計画「第6章 計画の推進に向けて」

1 成果指標

指標		単位	現状値	目標値 (令和9年度)	指標の説明	主に対応する 基本目標
1	登録状況					
	市民登録率	%	22.7	25.0	図書館サービスの向上により市民の図書館利用がどの程度促進されたか測る指標	1・2・3・4
	18歳以下の子どもの登録率	%	30.4	33.0		3
	新規登録者数	人	15,839	16,200		1・2・3・4
2	来館者数	人	1,870,491	1,913,000		1・2・3・4
3	利用者の満足度	%	71.8	80.0	利用者のニーズにどの程度応えているか測る指標	1・2・3・4
4	図書館ホームページの一日平均アクセス数	件	29,230	30,000	インターネットによるサービスや情報提供がどの程度活用されているか測る指標	1・2・3・4
5	レファレンスの受付件数	件	35,870	39,000	市民や地域の課題解決にどの程度貢献しているか測る指標	2・4
6	地域資料の蔵書数	冊	79,010	92,500	本市に関する資料の収集が十分に行われているか測る指標	2・4
7	一般向け講座・講演会等の参加者数	人	2,243	2,600	市民に生涯学習の機会をどの程度提供しているか測る指標	2
8	「読書は好きですか」という質問に「当てはまる」、「やや当てはまる」と回答した小・中学生の割合	%	69.0	75.0	子どもの読書への関心を測る指標	3

※市立図書館の再整備の際には目標値の見直しを検討する。

※現状値について、指標の1～3、5～7は平成30年度。4及び8は令和元年度。

2 進行管理

この計画を着実に推進するため、図書館法第7条の3の規定に基づく運営の状況に関する評価とあわせ、年度ごとに取組状況の評価を行い、進行管理するものとします。

評価は、成果指標に加え各種統計、利用者アンケート等を活用し、3図書館による内部評価と図書館協議会委員による外部評価を実施します。

また、評価結果を市民に提供するとともに、この計画の事業等の推進に活用します。

なお、計画策定後の社会情勢、図書館を取り巻く環境の変化等に応じ、適宜、計画の見直しを行っていきます。

※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。

2 利用者アンケート

相模原市立図書館利用者アンケート 集計結果

I 利用者アンケートについて

1 調査の目的

「第2次相模原市図書館基本計画」の推進のため、利用者の皆様からご意見をいただき、今後の図書館運営や図書館サービスの向上に役立てることを目的に実施しました。

2 調査概要

調査対象	概ね高校生以上の図書館及び図書室利用者
調査方法	・ 来館（室）者にアンケート用紙を手渡しで配布し、 随時回収 ・ 相模原市ホームページに、Web 回答フォームを設置
調査期間	令和4年4月21日（木）～5月31日（火）
調査場所	（1）各図書館 （市立図書館、相武台分館、相模大野図書館、 橋本図書館） （2）公民館等図書室（6室） ・ 【緑区】 大沢公民館、青野原図書室 ・ 【中央区】 上溝公民館、光が丘公民館 ・ 【南区】 新磯公民館、相模台公民館 ※公民館等図書室は、令和9年度までの計画期間内に、 1室2回程度実施
回答者数	<u>1,046 人</u> ・ 各図書館 553 人 ・ 各公民館等図書室 170 人 ・ Web 323 人

Ⅱ 集計結果

1 集計結果を見る上での注意事項

- ・ 各表右下の n の数字は、回答者数を表します。
- ・ 回答はすべて n を基数とした百分率で表し、小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、百分率の合計が 100%にならない場合があります。
- ・ 複数回答形式の設問の場合は、回答分布の百分率の合計は通常 100%を超えます。
- ・ 選択肢等の語句が長い場合、表中では一部省略して表現しているものがあります。

2 集計結果

各設問の集計結果は、次のとおりです。

1 図書館や公民館等図書室のサービスについてお聞きします。

問1 あなたは、どのくらいの頻度で図書館や公民館等図書室を利用していますか。
(回答は1つ)

選択肢	回答数	回答分布
ほぼ毎日	14	1.3%
週に 3～4 回程度	43	4.1%
週に 1～2 回程度	311	29.7%
2～3 週間に 1 回程度	497	47.5%
月に 1 回程度	99	9.5%
2～3 か月に 1 回程度	44	4.2%
年に 1～2 回程度	16	1.5%
初めて	2	0.2%
その他	11	1.1%
無回答	9	0.9%
合計	1,046	100.0%

n=1,046

○利用頻度について、「2～3 週間に 1 回程度」(47.5%) が最も多く、次いで「週に 1～2 回程度」(29.7%)、「月に 1 回程度」(9.5%) の順となりました。

問2 あなたは、図書館や公民館等図書室をどのような目的で利用していますか。
(回答はいくつでも)

選択肢	回答数	回答分布
本を借りる・返す	1,015	97.0%
雑誌を借りる・返す	220	21.0%
CD・DVD等を借りる・返す	184	17.6%
館内で図書を読む	182	17.4%
館内で雑誌を読む	173	16.5%
館内で新聞を読む	74	7.1%
館内でCD・DVD等を視聴する	13	1.2%
館内で学習をする	72	6.9%
館内で仕事をする	10	1.0%
予約・リクエストをする	314	30.0%
調べものをする	144	13.8%
調べものの相談をする	27	2.6%
コピーサービスを利用する	29	2.8%
インターネットを利用する	24	2.3%
データベースを利用する	7	0.7%
イベント（講座やおはなし会など）に参加する	60	5.7%
テーマに沿った特集コーナーなど、本の展示を見る	55	5.3%
団体貸出で本を借りる	5	0.5%
図書館・公民館等図書室でボランティア活動をする	12	1.1%
図書館の貸室を利用して活動に使う	11	1.1%
その他	14	1.3%
無回答	8	0.8%

n=1,046

○利用目的について、「本を借りる・返す」(97.0%)が最も多く、次いで「予約・リクエストをする」(30.0%)、「雑誌を借りる・返す」(21.0%)の順となりました。

問3 図書館を利用している方にお聞きします。あなたが利用している相模原市の図書館はどこですか。(回答はいくつでも)

選択肢	回答数	回答分布
市立図書館(中央区鹿沼台)	342	38.6%
相模大野図書館	320	36.2%
橋本図書館	314	35.5%
相武台分館	133	15.0%

n=885

○利用している図書館について、「市立図書館」(38.6%)が最も多く、次いで「相模大野図書館」(36.2%)、「橋本図書館」(35.5%)の順となりました。

問4 問3で回答した方にお伺いします。あなたは図書館の各サービスについて満足していますか。また、今後の図書館サービスにおいてどの程度重要だとお考えですか。あてはまる項目の数字に○をつけてください。
(満足度・重要度それぞれ回答は1つ)

【満足度（図書館）】

回答項目		選択肢	1 満足	2 やや満足	3 どちらとも言えない	4 やや不満	5 不満	6 わからない	無回答
1 本の品ぞろえ	回答数		135	410	112	150	52	7	19
	回答分布		15.3%	46.3%	12.7%	16.9%	5.9%	0.8%	2.1%
2 雑誌の品ぞろえ	回答数		86	215	189	78	40	199	78
	回答分布		9.7%	24.3%	21.4%	8.8%	4.5%	22.5%	8.8%
3 CD・DVD等の品ぞろえ	回答数		24	45	173	115	98	321	109
	回答分布		2.7%	5.1%	19.5%	13.0%	11.1%	36.3%	12.3%
4 相模原市の行政や地域に関する資料の品ぞろえ	回答数		46	83	221	20	5	399	111
	回答分布		5.2%	9.4%	25.0%	2.3%	0.6%	45.1%	12.5%
5 本等を予約してから提供するまでの時間	回答数		173	204	133	133	60	113	69
	回答分布		19.5%	23.1%	15.0%	15.0%	6.8%	12.8%	7.8%
6 資料の探しやすさ	回答数		117	311	165	109	36	61	86
	回答分布		13.2%	35.1%	18.6%	12.3%	4.1%	6.9%	9.7%
7 館内の検索機の使いやすさ	回答数		160	265	147	73	34	112	94
	回答分布		18.1%	29.9%	16.6%	8.2%	3.8%	12.7%	10.6%
8 職員の知識・対応	回答数		363	296	106	22	8	41	49
	回答分布		41.0%	33.4%	12.0%	2.5%	0.9%	4.6%	5.5%
9 図書館へのアクセス	回答数		414	233	79	64	42	5	48
	回答分布		46.8%	26.3%	8.9%	7.2%	4.7%	0.6%	5.4%
10 図書館ホームページの見やすさ	回答数		120	225	190	65	27	148	110
	回答分布		13.6%	25.4%	21.5%	7.3%	3.1%	16.7%	12.4%
11 調べものの相談への対応	回答数		159	162	126	12	4	328	94
	回答分布		18.0%	18.3%	14.2%	1.4%	0.5%	37.1%	10.6%
12 データベースの品ぞろえ	回答数		44	75	190	33	8	411	124
	回答分布		5.0%	8.5%	21.5%	3.7%	0.9%	46.4%	14.0%
13 館内のインターネット利用環境	回答数		41	73	168	39	20	421	123
	回答分布		4.6%	8.2%	19.0%	4.4%	2.3%	47.6%	13.9%
14 大人向けの講座・講演会等のイベント	回答数		13	31	182	52	30	460	117
	回答分布		1.5%	3.5%	20.6%	5.9%	3.4%	52.0%	13.2%
15 子どもへのサービス	回答数		70	123	127	14	6	407	138
	回答分布		7.9%	13.9%	14.4%	1.6%	0.7%	46.0%	15.6%

回答項目		1 満足	2 やや満足	3 どちらとも 言えない	4 やや不満	5 不満	6 わからない	無回答
16 子育て世代へのサービス	回答数	58	97	145	30	4	416	135
	回答分布	6.6%	11.0%	16.4%	3.4%	0.5%	47.0%	15.3%
17 中・高校生世代へのサービス	回答数	23	70	152	20	6	473	141
	回答分布	2.6%	7.9%	17.2%	2.3%	0.7%	53.4%	15.9%
18 現役世代へのサービス	回答数	34	96	186	43	12	382	132
	回答分布	3.8%	10.8%	21.0%	4.9%	1.4%	43.2%	14.9%
19 シニア世代へのサービス	回答数	53	157	224	37	11	336	67
	回答分布	6.0%	17.7%	25.3%	4.2%	1.2%	38.0%	7.6%
20 障害のある方へのサービス	回答数	20	39	168	18	8	504	128
	回答分布	2.3%	4.4%	19.0%	2.0%	0.9%	56.9%	14.5%
21 外国人市民へのサービス	回答数	13	23	165	18	4	517	145
	回答分布	1.5%	2.6%	18.6%	2.0%	0.5%	58.4%	16.4%
22 図書館報の記事内容	回答数	29	63	178	22	5	456	132
	回答分布	3.3%	7.1%	20.1%	2.5%	0.6%	51.5%	14.9%

n=885

○図書館サービスの満足度について、「満足」「やや満足」の合計では、「職員の知識・対応」(74.4%)が最も多く、次いで「図書館へのアクセス」(73.1%)、「本の品ぞろえ」(61.6%)の順となりました。

また、「不満」「やや不満」の合計では、「CD・DVD等の品ぞろえ」(24.1%)が最も多く、次いで「本の品ぞろえ」(22.8%)、「本等を予約してから提供するまでの時間」(21.8%)の順となりました。

【重要度（図書館）】

回答項目		1 重要	2 やや重要	3 どちらとも 言えない	4 あまり重要 でない	5 重要ではな い	無回答
1 本の品ぞろえ	回答数	526	207	61	12	1	78
	回答分布	59.4%	23.4%	6.9%	1.4%	0.1%	8.8%
2 雑誌の品ぞろえ	回答数	199	212	196	82	53	143
	回答分布	22.5%	24.0%	22.1%	9.3%	6.0%	16.2%
3 CD・DVD等の品ぞろえ	回答数	112	154	248	105	106	160
	回答分布	12.7%	17.4%	28.0%	11.9%	12.0%	18.1%
4 相模原市の行政や地域に 関する資料の品ぞろえ	回答数	122	142	290	81	87	163
	回答分布	13.8%	16.0%	32.8%	9.2%	9.8%	18.4%
5 本等を予約してから 提供するまでの時間	回答数	263	285	154	36	17	130
	回答分布	29.7%	32.2%	17.4%	4.1%	1.9%	14.7%
6 資料の探しやすさ	回答数	307	283	117	22	21	135
	回答分布	34.7%	32.0%	13.2%	2.5%	2.4%	15.3%
7 館内の検索機の 使いやすさ	回答数	302	252	127	32	23	149
	回答分布	34.1%	28.5%	14.4%	3.6%	2.6%	16.8%
8 職員の知識・対応	回答数	390	267	92	14	8	114
	回答分布	44.1%	30.2%	10.4%	1.6%	0.9%	12.9%
9 図書館へのアクセス	回答数	472	224	55	10	6	118
	回答分布	53.3%	25.3%	6.2%	1.1%	0.7%	13.3%
10 図書館ホームページの 見やすさ	回答数	281	210	177	23	37	157
	回答分布	31.8%	23.7%	20.0%	2.6%	4.2%	17.7%
11 調べものの相談への対応	回答数	241	236	199	19	43	147
	回答分布	27.2%	26.7%	22.5%	2.1%	4.9%	16.6%
12 データベースの品ぞろえ	回答数	148	155	322	23	67	170
	回答分布	16.7%	17.5%	36.4%	2.6%	7.6%	19.2%
13 館内のインターネット 利用環境	回答数	142	164	283	45	78	173
	回答分布	16.0%	18.5%	32.0%	5.1%	8.8%	19.5%
14 大人向けの講座・講演会 等のイベント	回答数	78	149	341	61	91	165
	回答分布	8.8%	16.8%	38.5%	6.9%	10.3%	18.6%
15 子どもへのサービス	回答数	214	173	224	22	77	175
	回答分布	24.2%	19.5%	25.3%	2.5%	8.7%	19.8%

回答項目		1 重要	2 やや重要	3 どちらとも 言えない	4 あまり重要 でない	5 重要ではな い	無回答
16 子育て世代へのサービス	回答数	220	163	232	21	70	179
	回答分布	24.9%	18.4%	26.2%	2.4%	7.9%	20.2%
17 中・高校生世代へのサービス	回答数	184	171	256	23	65	186
	回答分布	20.8%	19.3%	28.9%	2.6%	7.3%	21.0%
18 現役世代へのサービス	回答数	158	224	252	24	57	170
	回答分布	17.9%	25.3%	28.5%	2.7%	6.4%	19.2%
19 シニア世代へのサービス	回答数	195	226	262	17	53	132
	回答分布	22.0%	25.5%	29.6%	1.9%	6.0%	14.9%
20 障害のある方へのサービス	回答数	246	179	226	9	45	180
	回答分布	27.8%	20.2%	25.5%	1.0%	5.1%	20.3%
21 外国人市民へのサービス	回答数	170	177	273	15	53	197
	回答分布	19.2%	20.0%	30.8%	1.7%	6.0%	22.3%
22 図書館報の記事内容	回答数	88	152	352	41	59	193
	回答分布	9.9%	17.2%	39.8%	4.6%	6.7%	21.8%

n=885

○図書館サービスの重要度について、「重要」「やや重要」の合計では、「本の品ぞろえ」(82.8%)が最も多く、次いで「図書館へのアクセス」(78.6%)、「職員の知識・対応」(74.3%)の順となりました。

また、「重要ではない」「あまり重要ではない」の合計では、「CD・DVD等の品ぞろえ」(23.9%)が最も多く、次いで「相模原市の行政や地域に関する資料の品ぞろえ」(19.0%)、「大人向けの講座・講演会等のイベント」(17.2%)の順となりました。

問5 公民館等図書室（公民館や地域センター等にある図書室）を利用している方に伺います。あなたが利用している相模原市の公民館等図書室はどこですか。
(回答はいくつでも)

選択肢	回答数	回答分布
公民館図書室	354	92.4%
串川ひがし地域センター図書室	9	2.3%
青野原図書室	15	3.9%
総合学習センター図書室	3	0.8%
視覚障害者情報センター	1	0.3%
ソレイユさがみ情報コーナー	14	3.7%

n=383

○利用している公民館等図書室について、「公民館図書室」（92.4％）が最も多く、次いで「青野原図書室」（3.9％）、「ソレイユさがみ情報コーナー」（3.7％）の順となりました。

問6 問5で回答した方にお伺いします。あなたは公民館等図書室の各サービスについて満足していますか。また、今後の公民館等図書室のサービスにおいてどの程度重要だとお考えですか。あてはまる項目の数字に○をつけてください。
(満足度・重要度それぞれ回答は1つ)

【満足度（公民館等図書室）】

回答項目		選択肢	1 満足	2 やや満足	3 どちらとも言えない	4 やや不満	5 不満	6 わからない	無回答
1 本の品ぞろえ	回答数		28	79	83	100	61	13	19
	回答分布		7.3%	20.6%	21.7%	26.1%	15.9%	3.4%	5.0%
2 本等を予約してから提供するまでの時間	回答数		63	103	57	57	24	40	39
	回答分布		16.4%	26.9%	14.9%	14.9%	6.3%	10.4%	10.2%
3 館内の検索機の使いやすさ	回答数		37	67	80	20	12	113	54
	回答分布		9.7%	17.5%	20.9%	5.2%	3.1%	29.5%	14.1%
4 公民館等図書室職員の対応	回答数		209	101	36	8	2	4	23
	回答分布		54.6%	26.4%	9.4%	2.1%	0.5%	1.0%	6.0%
5 公民館等図書室へのアクセス	回答数		170	130	36	13	3	3	28
	回答分布		44.4%	33.9%	9.4%	3.4%	0.8%	0.8%	7.3%
6 図書館ホームページの見やすさ	回答数		53	70	79	24	18	86	53
	回答分布		13.8%	18.3%	20.6%	6.3%	4.7%	22.5%	13.8%

n=383

○公民館等図書室のサービスの満足度について、「満足」「やや満足」の合計では、「公民館等図書室職員の対応」(81.0%)が最も多く、次いで「公民館等図書室へのアクセス」(78.3%)、「本等を予約してから提供するまでの時間」(43.3%)の順となりました。

また、「不満」「やや不満」の合計では、「本の品ぞろえ」(42.0%)が最も多く、次いで「本等を予約してから提供するまでの時間」(21.2%)、「図書館ホームページの見やすさ」(11.0%)の順となりました。

【重要度（公民館等図書室）】

回答項目		1 重要	2 やや重要	3 どちらとも 言えない	4 あまり重要 でない	5 重要ではな い	無回答
1 本の品ぞろえ	回答数	135	119	55	12	9	53
	回答分布	35.2%	31.1%	14.4%	3.1%	2.3%	13.8%
2 本等を予約してから提供するまでの時間	回答数	112	133	56	9	5	68
	回答分布	29.2%	34.7%	14.6%	2.3%	1.3%	17.8%
3 館内の検索機の使いやすさ	回答数	80	74	94	23	29	83
	回答分布	20.9%	19.3%	24.5%	6.0%	7.6%	21.7%
4 公民館等図書室職員の対応	回答数	170	107	38	6	3	59
	回答分布	44.4%	27.9%	9.9%	1.6%	0.8%	15.4%
5 公民館等図書室へのアクセス	回答数	178	106	32	6	1	60
	回答分布	46.5%	27.7%	8.4%	1.6%	0.3%	15.7%
6 図書館ホームページの見やすさ	回答数	99	95	80	16	12	81
	回答分布	25.8%	24.8%	20.9%	4.2%	3.1%	21.1%

○公民館等図書室のサービスの重要度について、「重要」「やや重要」の合計では、「公民館等図書室へのアクセス」(74.2%)が最も多く、次いで「公民館等図書室職員の対応」(72.3%)、「本の品ぞろえ」(66.3%)の順となりました。
また、「重要ではない」「あまり重要ではない」の合計では、「館内の検索機の使いやすさ」(13.6%)が最も多く、次いで「図書館ホームページの見やすさ」(7.3%)、「本の品ぞろえ」(5.4%)の順となりました。

問7 あなたは、図書館や公民館等図書室のサービスについて、総合的に満足していますか。(回答は1つ)

選択肢	回答数	回答分布
満足	294	28.1%
やや満足	502	48.0%
どちらとも言えない	97	9.3%
やや不満	56	5.4%
不満	15	1.4%
無回答	82	7.8%
合計	1,046	100.0%

n=1,046

○総合的な満足度について、「満足」「やや満足」の割合の合計は、76.1%となりました。また、「不満」「やや不満」の割合の合計は、6.8%となりました。

問8 あなたの生活において、図書館や公民館等図書室の利用が役立っていると思うのはどのようなことですか。(回答はいくつでも)

選択肢	回答数	回答分布
趣味や娯楽に役立つ知識・情報が得られている	849	81.2%
家庭や生活に役立つ知識・情報が得られている	541	51.7%
仕事に役立つ知識・情報が得られている	253	24.2%
学校での課題や宿題に役立つ知識・情報が得られている	91	8.7%
地域の歴史や文化、行政情報などを知ることができる	142	13.6%
個人や地域の課題解決支援に役立っている	81	7.7%
子どもが読書に親しみ、生きる力を育む機会が得られている	263	25.1%
ゆっくりと余暇を過ごすことができる	376	35.9%
学びを通じた交流や学びの成果を生かす場がある	47	4.5%
地域において親しみやすい居場所となっている	208	19.9%
特になし	19	1.8%
その他	68	6.5%
無回答	30	2.9%

n=1,046

○図書館や公民館等図書室の利用が役立っていると思うことについて、「趣味や娯楽に役立つ知識・情報が得られている」(81.2%)が最も多く、次いで「家庭や生活に役立つ知識・情報が得られている」(51.7%)、「ゆっくりと余暇を過ごすことができる」(35.9%)の順となりました。

問9 あなたが、今後図書館において積極的に取り組んでほしいことは何ですか。
(回答はいくつでも)

選択肢	回答数	回答分布
多種多様な資料の収集・提供	499	47.7%
快適な読書環境の整備	378	36.1%
Wi-Fi 環境の整備	241	23.0%
飲食できるスペースの設置	132	12.6%
ICT を使いグループ学習や話し合いなど多様な活動に対応できるスペースの整備	40	3.8%
図書館・公民館等図書室以外で、貸出や返却が行える場所の整備	322	30.8%
図書館・公民館等図書室へ来るのが困難な方に向けた貸出サービスの検討	224	21.4%
子どもへのサービスの充実	204	19.5%
子育て世代へのサービスの充実	176	16.8%
中・高校生世代へのサービスの充実	129	12.3%
現役世代へのサービスの充実	131	12.5%
シニア世代へのサービスの充実	271	25.9%
障害のある方へのサービス	147	14.1%
外国人市民へのサービス	97	9.3%
子どもの読書活動を支える人への支援	141	13.5%
電子書籍の導入	147	14.1%
デジタルアーカイブの導入	96	9.2%
IC タグを活用したサービスの導入	57	5.4%
調べものの支援	92	8.8%
情報活用能力向上の支援	47	4.5%
地域資料の収集・活用・提供	64	6.1%
講座や講演会の充実	149	14.2%
世代間など多様な交流の機会・場の提供	66	6.3%
特になし	44	4.2%
その他	130	12.4%
無回答	50	4.8%

n=1,046

○今後図書館において積極的に取り組んでほしいことについて、「多種多様な資料の収集・提供」(47.7%) が最も多く、次いで「快適な読書環境の整備」(36.1%)、「図書館・公民館等図書室以外で、貸出や返却が行える場所の整備」(30.8%) の順となりました。

2 あなた自身についてお聞きします。

問 10 あなたの年齢をお伺いします。(回答は1つ)

選択肢	回答数	回答分布
19 歳以下	13	1.2%
20～29 歳	31	3.0%
30～39 歳	99	9.5%
40～49 歳	165	15.8%
50～59 歳	169	16.2%
60～69 歳	194	18.5%
70 歳以上	363	34.7%
無回答	12	1.1%
合計	1,046	100.0%

n=1,046

○回答された方の年齢層は以上のとおりです。

問 11 あなたの職業をお伺いします。(回答は1つ)

選択肢	回答数	回答分布
事業主	22	2.1%
自由業	37	3.5%
会社員、公務員、団体職員	209	20.0%
契約社員、派遣社員、パートタイマー、 アルバイト	196	18.7%
家事専業	207	19.8%
学生	25	2.4%
無職	310	29.6%
その他	23	2.2%
無回答	17	1.6%
合計	1,046	100.0%

n=1,046

○回答された方の職業は以上のとおりです。

問 12 あなたのお住まいの地区をお伺いします。(回答は1つ)

選択肢	回答数	回答分布
橋本地区	110	10.5%
大沢地区	60	5.7%
城山地区	8	0.8%
津久井地区	20	1.9%
相模湖地区	1	0.1%
藤野地区	1	0.1%
小山地区	11	1.1%
清新地区	14	1.3%
横山地区	4	0.4%
中央地区	102	9.8%
星が丘地区	9	0.9%
光が丘地区	65	6.2%
大野北地区	67	6.4%
田名地区	11	1.1%
上溝地区	58	5.5%
大野中地区	37	3.5%
大野南地区	149	14.2%
麻溝地区	10	1.0%
新磯地区	48	4.6%
相模台地区	81	7.7%
相武台地区	83	7.9%
東林地区	30	2.9%
神奈川県内	18	1.7%
神奈川県外	31	3.0%
無回答	18	1.7%

n=1,046

○回答された方のお住まいの地区は以上のとおりです。

問 11 最後に、図書館や公民館等図書室のサービスに関して、ご意見やご要望がございましたらご記入ください。

選択肢	回答数	回答分布
サービスについて	196	38.1%
運営について	82	16.0%
資料について	197	38.3%
職員について	82	16.0%
施設・設備について	88	17.1%
その他	37	7.2%

n=514

○回答された内容について項目別に分類すると、「資料について」（38.3%）が最も多く、次いで「サービスについて」（38.1%）、「施設・設備について」（17.1%）の順となりました。

3 各委員の意見

成果指標及び基本統計について

- 成果指標の実績値において来館者数等が増加したことは喜ばしいことである。コロナも落ち着きを見せる現状の中、評価基準値達成を目指して欲しい。
- 新規登録者数、来館者数は新型コロナウイルス感染状況の影響により、増加傾向だが、コロナ前の数値との比較が必要である。
- 地域資料の蔵書数の増加率 1.5%は、「シビックプライド」を市の重点課題としている自治体としては、少なすぎると感じる。
- 市民登録率が5分の1以下は、決して高い数字とは言えないと思う。新規登録者数が増えてはいるが、その一方で登録削除者数がそれを上回っている。これは既存の利用者の図書館離れが進んでいるとも推察される。図書館が利用者のニーズを満たしていれば、定期的な利用に繋がり、登録率も維持されと考えられるが、数字の上ではそのようにはなっていない。新規登録者数を増やすとともに、市民が定期的に利用したくなるような工夫や環境の整備が必要であると考えます。
- 各図書館による成果指標について、新規登録者7～12歳が前年比で大きく伸びている。若い世代が本に親しむことはよいことだと思う。大きく伸びた要因を他の世代にも生かせるとよい。
- 高校生の登録率の減少は、いずれの自治体でも同じ課題を抱えているのかもしれない。他方、勉強のために図書館を利用する高校生もよく見かける。貸出に結びつけること（貸出登録率を上げること）が高校生へのサービスとして適切かどうかは判断が難しいが、図書館利用が図書館の各種サービスへの利用に繋がるよう、多様な視点からの検討が必要であると考えます。
- 読書好きな小・中学生が増加傾向にあることは評価できるが、そこで図書館として何ができるか、どうアプローチするかが今後の課題である。
- レファレンスの受付件数について、令和3年度は、R3 評価基準値の7割に満たないものの、前年度と比べその件数が増加している点、メールレファレンスのように新たな取り組みを開始した点は評価できる。他方、目標を達成するためには、サービスそのものの認知度を上げる必要である。広報は、図書館活動全体をつうじて、大きな課題の1つと考える。
- レファレンス受付件数は対前年度比で増加傾向だが、これもコロナ前との比較が必要であると考えます。
- 講座・講演会参加者数もコロナ前数値との比較が必要だが、開催したこと自体は評価できる。

- 利用者の満足度について、R3 評価基準値に比して、令和 3 年度の実績が上回っているが、令和 2 年度に比べ、その値が下回っている点は気にかかる。
- 成果指標の実績値について、概ね昨年度比で「満足度」が低下している点は、内容を精査し、今後向上に向けて検討すべきである。
- 対前年度比で資料費、購入予算額、購入冊数、受入冊数登録者数等は減少傾向で、これも前項で指摘した「シビックプライド」醸成のための経費として重要であると考えてるので、是非増額を検討いただきたい。
- 基本的な統計の実績値より、全館の図書購入費予算が前年比 81.1%であり約 2 割減となっているが、令和 3 年度の市の予算規模が前年比 2.7%減であることを踏まえると、図書購入費に大きなしわ寄せがあったといえる。予算削減の際に図書購入費を大きく減らすこと、特にコロナ禍という地球規模での厄災が起きている時に市民の知的基盤を狭めることは、あってはならない市の失政といえる。（※ただし、教育局の R3 予算は前年比 28%減となっており、その中で図書購入費を 2 割減にとどめたことはむしろ評価できるといった方がよいのだろうか）
- 「司書」、「司書補」数の増員も、図書館機能の充実を図るためにも必要不可欠であり、長年の経験が必要である専門職としての採用も今後検討が必要かと考える。
- 公民館等図書館は登録者のうち市内在住率が 98%（橋本図書館 74%、他 90%前後）、一人当たりの貸出点数も一番多い。高齢者や障がい者、低年齢の子なども利用しやすいよう、在住場所の近くや非来館のサービスを充実していくことが課題だと思う。

各図書館による自己評価について

全体：

- コロナ禍にもかかわらず、各図書館の取り組みとして、企画展示やイベント、SNS の活用などを積極的に行われていたことは評価できる。資料提供以外の図書館サービスの魅力を、これからも積極的に発信してほしい。
- 各図書館による自己点検・評価では、どの図書館でも小学生世代の新規登録者数が増加している点が評価できる。増加した要因がわかれば、中学生・高校生世代の増加につながられるのではないかな。
- 利用者を巻き込んだイベント（「読書普及講座「見つけた！相模原の自然」」、橋本図書館開館 20 周年記念事業、「第 11 回橋本まちゼミ」）を実施したり、地域や他機関（博物館、庁内など）と連携したり、SNS を積極的に活用する活動は高く評価できる。
- 市立図書館及び橋本図書館のレファレンスの受付件数が増加していることは、大変評価できる。しかし相模大野図書館だけ「他館に比べて大きく減少している（p.12）」

のは、何か要因があるのだろうか。

- レファレンス共同データベースの継続的な取り組み、およびその実績は、高く評価できる。

市立図書館：

- イベントに関して YouTube や SNS を活用したり、博物館との連携で Twitter を活用した点が評価できる。始めは効果が低くても継続することであがってくる。また Twitter は利用者が限られるが専門性が高いものほど図書館が利用されるべきと思う。
- 市立図書館の博物館との連携は評価できる。今後、Twitter の発信だけでなく、博物館の展示パンフレットの中に関係する図書館資料の紹介などを入れていくのも良いのではないかと。また、小学生は博物館見学に行くので、博物館関連資料紹介パンフレットを作成し、小学校に配布するのも子供たちが興味を持つと思う。
- 市立図書館の主な取組および内部評価の主な取組において挙げられている SNS の活用については失敗しているといえる。イベントを SNS で告知したにも関わらず参加者数がわずか 10 名であったり、YouTube チャンネルは投稿数が少なく、投稿された動画も質が高いとは言い難い。SNS の活用について唯一評価できるのは博物館との Twitter の相互フォローである。今後博物館だけでなく、市内にある JAXA や外務省研修所、各大学など、市民の教養の醸成に寄与できる機関との連携を進めていくことが望ましい。
- 企画展示回数 76 回実施は評価できるが、展示日数を提示すると更に良い報告となると考える。
- 図書室への企画展示支援事業は評価できるが、中央区内他室への支援の予定なども記載すると、サービスの効果や今後の展望等も PR できると考える。
- 市立図書館の主な取り組みについて、中央図書館機能の確立・充実及び施設面に關わる機能についての効果的な検討は今後も重要だと考える。
- 成果指標について、全体の状況として利用者の満足度を除き前年度比で増加したのは評価できる。
- 成果指標については、前述した指摘事項が記載されており、内容については概ね評価できる。しかし、対前年度比ではなくコロナ前と比較するとどうであるかを標記していないと正確な評価はできない。
- 満足度に対する分析の一部がされているが、満足していない項目に対して、どう対処するかの提示がないのが残念である。
- 基本統計は対前年比以外にコロナ前の数値も参考に提示した方が良いと考える。

相模大野図書館：

- 児童・子どものつどいは、子どもたちが利用しやすい図書館を目指した点は評価できる。
- 利用者の満足度の記述で、「職員の知識・対応」の満足度が高い結果とあるが、これからも図書館職員の専門性が問われているとの市民意識の表れと捉えるべきである。
- 貸出者数の伸び悩みの部分については、「伊勢丹」の買い物客（ウインドウショッピング的な）が立ち寄っていたケースもあり得るのではないかと考える。
- 相模大野図書館の基本統計に関連して、伊勢丹閉店後の相模大野駅からのアクセスの悪化についてこれまで何の対策も取られていないことは問題ではないだろうか。新しい建物の通り抜けが早期にできるよう事業者と交渉することおよびその時期を明示すること、利用者の安全確保のためにも現在の迂回ルートをもう少し整備することが必要だと考える。
- 相模大野図書館の基本統計に関連して、雑誌のタイトル数を維持したことは蔵書の充実の観点から評価できる。
- 外国語資料の割合を示すのは良いが、貸出者がどれくらいいるのかの数値的な記載が必要と考える。
- 視聴覚資料を各図書館と交換しての貸し出しは、とても良い事業と評価できる。
- 資料企画展示回数その他、展示日数も併記するとさらに良いと考える。

橋本図書館：

- 橋本図書館の主な取り組みについて、中高生を対象にした「短編小説部門」「詩部門」の作品を募集し表彰する「YA大賞」の中で、受賞作品が製本され蔵書となる点はとてもよい取り組みであり評価できる。応募作品は少ないが周知に力を入れて欲しい。また、専門性がそれほど高くなくとも応募等できる同様な取り組みも検討して欲しい。
- 橋本図書館のオリジナル作品募集の取組は評価できる。小学校の国語の授業でも、「書くこと」の指導があり、その中で詩や物語、短歌や俳句を書く活動があるので、小学生を対象としたものも取り入れて欲しい。
- 橋本図書館の中高生を対象としたオリジナル作品募集＆表彰、そして受賞作品の蔵書は高く評価できる。
- 橋本図書館のどなたにもやさしい図書館を目指す取組は評価できる。
- 橋本図書館の成果指標項目2点は、高く評価できる。
- レファレンス件数で、国会図書館から礼状をいただいている件は、評価できる。

- 利用者満足度は、現状維持とのコメントだが、更なるサービス向上に向け努力は必要と考える。
- 新型コロナウイルスの影響で、外出できない、観光できない家族連れ等が、児童書を求めて、図書館に来館し貸出件数の伸びにつながった巣ごもり需要があったとも考えられる。
- 児童書に関して言えば、新刊よりも昔から読みつづけられている絵本の需要が多く、新刊に拘る必要はないと考えるので、「これまで蓄積した資料の展示や読書案内の発行」は、方向性としては正しいと考え、評価できる。
- ロゴマーク事業は利用者に親しみをもってもらうためには有効と考える。
- 公民館図書室の巡回指導や研修は、職員の資質向上のためにも大変有意義で、他館についても継続事業としていただきたい。
- 中高生を対象にしたオリジナル作品の募集、表彰は他市でも実施している事業ではあるが、本に興味関心を持ってもらう絶好の機会になり、評価できる。
- 今後も継続事業としていただきたい点と受賞作品の周知、PRをもっとすべきと考える。これにより更なる応募者の増加が見込めると考える。
- ビジネス支援の件については、326冊が多いのか、少ないのかの判断が付かない。これで満足しているのか、更なる支援を拡充したいのか、拡充ならば今後のPR策（広報さがみはら、FMさがみ等）を講じる必要があると考える。

相武台分館：

- 成果指標については、一番最後の「職員一人当たりの受付件数が～」の件は、「特徴」という言葉が適切か、受付件数の多さが市民サービスの向上につながっているかを再考いただきたい。
- 基本統計について二項目目の最後に「令和元年度」との比較が記載されており、これは評価できる。
- コロナ禍の最中、「おはなし会」を段階的でも再開できたことは、評価できる。次年度予定を追記すると更に良いと考える。（通常の回数の約半分の開催で、参加者も通常期の半数の参加状況から、集団でのイベントに抵抗がある方、様子見的な方も多いと推測するが、通常期の新型コロナウイルスの感染状況を踏まえた記述にすればよい）

内部評価について

- 「成果指標の検証」で最終行の「なお、昨年度のアンケートでも同様の傾向であった。」の件は、前年度の課題に対して、成果が上げられていないとのことになり、

記載に当たっては要検討項目と考える。

- 郵送利用登録、郵送サービスは、これからの少子高齢化時代に備えて、大変有効な方策であると考え。更なる事業 PR が必要か考える。
- 内部評価の登録率の成果指標の中で、13～18 歳の登録率の減少が大きかった点が課題である。中学生・高校生世代にあたるので、学校との連携を図りながら、学生のニーズに合った本の紹介などを行ってはどうか。
- 内部評価における 18 歳以下の子どもの登録率において、中高生世代が最も減少が大きかったことは、課題と言うよりも特徴と言えるかもしれない。スマホでは味わえない読書のよさに気づかせることや、忙しすぎる生活にゆとりを持たせてあげることは大人の役割だと思う。また、小学生のうちに更に新規登録者を増やしたい。
- 職員の知識や対応の満足度が高いことは評価できるが、蔵書の質は引き続き課題だと思う。
- 内部評価における利用者の満足度における職員の知識・対応の数値が高いことは評価できる。全国的にはどうなのだろうか。もっと強調した方がよいのではないか。
- 内部評価における図書館ホームページの一日平均アクセス件数が基準値を大きく下回っている。基準値の設定は適切なのか。アクセスが少ないことがどこに影響しているのだろうか。アクセスを増やすためにはメリットが必要だと思う。
- ホームページの利用でトップページのアクセスは新規または迷っている人の回遊が考えられる？多くはお気に入り登録しているなど直接下部のページにアクセスすると思うので評価の方法を考えてもよいと思った。
- 内部評価における図書館資料に関する統計について、指定都市の中で蔵書冊数が最も少ない状況はやはり大きな課題であり、少しでも早く改善したい。
- 内部評価および市立図書館の成果指標のうち利用者の満足度について、資料の充実度が不十分という課題が過年度から認識されているにもかかわらず改善されていない。蔵書の新鮮度が低い点とも原因を一にすると考えられ、選書のポリシーを改善すべきである。
- 「蔵書の質量の充実（p.19）」が課題とあるが、現在の予算状況では、「量の充実」を望むことは現実的に難しいであろう。では「質の充実」を図るために、具体的にどのような取り組みが予定されているのだろうか。
- 内部評価におけるレファレンスの受付件数について、新たにサービスを開始したメールレファレンスは、件数は少ないがよい取り組みであり評価できる。
- 内部評価の一般向け講座・講演会等について開催出来た事は良いが、これからまだ課題が多い。

- 内部評価の成果指標「一般向け講座・講演会等の参加者数」について、そもそも魅力的なコンテンツが提供できていないことが課題と考えられる。利用者アンケートにおいては優先度の低い事項でもあり、有限なコストを有効に利用するためにも取捨選択し、企画実施することを目標にするのではなく、あまり需要の見込めないイベントについては実施しないという判断も必要ではないか。
- 広報の話題と関連するが、22 ページの【図書館利用が困難な方のためのサービス紹介】で、広報方法として展示を用いている。展示（のみ）を用いた効果はいかがだったのか。他の方法も併用されたのか。幅広い手段を用いて広報してもよかったのではないかと考えた。内部評価における図書館利用が困難な方のためのサービス紹介の取り組みは、障害のある方の利用機会を充実させるために評価できる。今後も取り組んで欲しい。
- 内部評価における電子書籍の試行的な実施と Wi-Fi の導入は、本や図書館に親しむ利用者の増加のために有効である取り組みだと評価できる。
- Wi-Fi の導入は評価できるが、同時に、公平さを考えながらも長時間滞在しやすい環境の整備が課題だと思う。
- 内部評価の主な取組のうち、Wi-Fi の導入については、全ての人の情報インフラへのアクセスに寄与するものであり、評価できる施策である。
- 内部評価の「新たなサービス開始に向けた検討」については、評価できる。児童生徒に向けて、電子書籍の導入を行い、まだ十分に活用できていない学校もあるが、今後の活用の広がりが期待できる。
- 内部評価の基本的な統計の検証において、立ち寄り型の利用が増えていることが挙げられているが、非来館型サービス拡充の観点からも、交通の便の良い場所・サービスポイントから遠い場所に貸出・返却のできる場所を設けることを検討してもよいのではないかと。これにより本の回転率が高められ、また利用者層の拡大にも繋げられるのではないだろうか。市立図書館・橋本図書館・相模大野図書館はいずれも駅周辺にあり、地理的な中心部には図書館がないことは課題といえるであろう。
- メールレファレンスサービス、行政との連携事業による書籍の貸し出し増進イベント、視覚障害者への支援、等の新たな試みは SDGs の観点からも評価できる。

その他：

- 新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、時どきの情勢に合わせ、図書館の運営に取り組み、市民にサービスを提供し続けたことは高く評価できる。ここに記して図書館職員みなさんが努めてくださったことに感謝したい。

- 評価にあたり、新型コロナウイルス感染症が多大な影響を与えた令和２年度と、正常化に向けて社会が動いていった令和３年度とを単純に比較することは難しいと考える。評価報告書をまとめるにあたっては、令和３年度は令和２年度に比べ、なにがどのように変わったのかに関して簡単なまとめがあると、令和３年度の図書館活動の実際をよりよく理解できると思う。例えば、開館日数や開館時間、滞在時間の制限、一般向け講演・公開講座実施にむけての方針などが挙げられる。また、文書中に令和元年度との比較、すなわちコロナ禍前の数値と比較、分析した箇所がいくつかある。これも、コロナ禍前の数値や取り組みであることに触れられていないと、混乱するおそれがある。
- 「全体の傾向」では、１行目に「前年度のコロナ禍での大幅な利用減少の影響は大きく、評価基準値を上回った指標は３項目に留まっている。」とあるが、評価基準値はコロナ禍とは無関係であると考えていた。そのため、「前年度のコロナ禍での大幅な利用減少」が影響を与えるとは考えにくい、いかがか。むしろ、コロナ禍による生活様式の変化が要因ではないか。
- 前述の評価は一般市民アンケートからものが主体であるため、団体利用者の意見等はあまり反映されていないと考える。
- 関係するボランティア団体からの意見を参考までに記載する。
 - もっと児童書の新刊を増やして欲しい。
 - 絵本の配架順を作者順にして欲しい。
 - 以前のように団体で同じ本を複数借りられるように戻して欲しい。
 - 団体のメリットが長期（１カ月）に借りられるだけになってしまっている。
 - ネットでも団体図書の本を予約できるようにして欲しい。
 - 英語の原作本と日本語に翻訳された絵本のペアになっているものがあると、外国から来ている子どもにも読み聞かせの時間に、その本を貸してあげられる。