

令和２年度

さいたま市図書館評価 報告書
(令和元年度事業対象)

令和２年１１月

さいたま市立中央図書館

さいたま市図書館評価における新型コロナウイルス感染症の影響について

令和元年度のさいたま市図書館は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から31日まで全館で臨時休館しました。そのため、休館の影響を受ける「目標値」については、当初の数値の12分の1に11.03を乗じた値に補正しました。59の指標のうち33の「目標値」に補正を行い、本報告書の12ページから33ページまでの「さいたま市図書館評価票」では、**太字ゴシック体**で表しています。

当初の目標値と補正後の目標値は以下のとおりです。

基本方針	目標	No.	指標	当初の目標値	補正後の目標値
知的 好奇心に 応える 図書館	図書館利用の普及とPR及び情報発信の強化	1	新規登録者数	31,900 人	29,300 人
		2	貸出総数	10,150,000 点	9,329,000 点
		3	来館者数	7,030,000 人	6,461,000 人
		4	貸出利用人数	2,802,000 人	2,575,000 人
		5	市民一人当たりの貸出数	7.8 点以上	7.2 点以上
		7	パブリシティ件数	52 件	47 件
	幅広く計画的な資料の収集・保存	8	資料回転率	2.70 回	2.48 回
	ICT(情報通信技術)を活用したサービスの充実	16	インターネット延利用人数	131,900 人	121,200 人
生きる 力を 支える 図書館	文化事業の開催	18	講座等の実施回数	131 回	120 回
		19	講座等の参加人数	2,770 人	2,540 人
		20	映画会の開催回数	115 回	106 回
		21	映画会の参加人数	4,820 人	4,430 人
		22	展示会の開催回数	34 回	31 回
	あらゆる世代に向けたサービスの充実	23	テーマ資料展示の実施回数	904 回	831 回
		24	各世代向けの本の紹介資料作成	120 点	110 点
	レファレンスサービスの充実	25	レファレンス受付件数	143,200 件	131,600 件
		27	職員レファレンス研修の開催回数	18 回	16 回
	バリアフリーサービスの充実	33	対面朗読回数	279 回	256 回
		34	宅配サービスの貸出数	584 点	537 点
	多文化サービスの充実	36	多文化サービスに関わる展示	25 回	23 回
	子ども読書活動への支援及び学校図書館との連携	40	子ども向け行事開催数	1,460 回	1,340 回
		41	読みきかせや本に関する講座・講演会の実施	16 回	15 回
		42	子ども向けの資料案内の作成	47 回	43 回
		43	学校・保育園等に対する訪問・招待実施回数	430 回	395 回
市民 と とも に 歩 む 図 書 館	市民との協働	46	ボランティアとの協働事業数	106 事業	97 事業
		47	ボランティアとの協働事業の延実施回数	729 回	670 回
	関連機関(公共機関・民間機関・NPO)との連携	48	連携事業の連携先機関数	42 機関	39 機関
		49	職場体験の受入件数	86 件	81 件
誰もが 安心 して 使 え る 図 書 館	職員の資質・能力の向上	52	組織内研修の実施回数	192 回	176 回
		53	派遣研修の件数	123 件	113 件
	専門的職員の配置	54	専門性の向上につながる研修の受講	50 回	46 回
		55	専門性の向上につながる研修への講師等としての派遣	20 回	18 回
	持続的で安定した図書館の運営	58	財源確保や経費節減のための収入額	2,780 千円	2,550 千円

目 次

さいたま市図書館評価における新型コロナウイルス感染症の影響について	i
1 評価の目的と経緯	1
2 評価の方法	2
3 評価の結果	3
4 意見聴取	7
5 さいたま市図書館評価票（令和元年度）	
【目標】①図書館利用の普及とPR及び情報発信の強化	11
【目標】②幅広く計画的な資料の収集・保存	12
【目標】③地域の歴史と文化の保存	13
【目標】④ICT（情報通信技術）を活用したサービスの充実	14
【目標】⑤文化事業の開催	15
【目標】⑥あらゆる世代に向けたサービスの充実	16
【目標】⑦レファレンスサービスの充実	17
【目標】⑧地域の課題解決	18
【目標】⑨生活支援サービスの展開	19
【目標】⑩バリアフリーサービスの充実	20
【目標】⑪多文化サービスの充実	21
【目標】⑫子ども読書活動への支援及び学校図書館との連携	22
【目標】⑬図書館評価と市民意識の反映	23
【目標】⑭市民との協働	24
【目標】⑮関連機関（公共機関・民間機関・NPO）との連携	25
【目標】⑯地域の特色を生かした運営	26
【目標】⑰親しみやすい図書館づくり	27
【目標】⑱職員の資質・能力の向上	28
【目標】⑲専門的職員の配置	29
【目標】⑳施設・設備の充実	30
【目標】㉑持続的で安定した図書館の運営	31
【目標】㉒危機管理体制の強化	32
参考資料	
図書館法・図書館の設置及び運営上の望ましい基準	33
さいたま市図書館の運営状況に関する評価実施要項	34
さいたま市図書館ビジョン	39

1 評価の目的と経緯

(1) 評価の目的

各年度の図書館サービス、その他図書館の運営状況について、目標及び事業の達成状況の点検・評価を行い、図書館サービスの向上を図るとともに、評価の結果を積極的に公表します。

(2) 評価の経緯

図書館法第7条の3において、「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」とされています。

また、「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」においても、市町村立図書館はサービスの「達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うよう努めなければならない」とされています。

平成 21 年度	図書館評価について検討を開始
平成 22 年度	平成 21 年度の実績について評価を試行
平成 23 年度	平成 22 年度の実績について評価を実施
平成 24 年度	平成 23 年度の実績について評価を実施 「さいたま市図書館の運営状況に関する評価実施要項」を制定 平成 25 年 3 月に策定した「さいたま市図書館ビジョン」の 22 の基本方針のうち 16 項目を平成 25 年度の評価目標として指標及び目標値を設定
平成 25 年度	平成 24 年度の実績について評価を実施 「さいたま市図書館ビジョン」の 22 の基本方針のうち 20 項目を平成 26 年度の評価目標として指標及び目標値を設定
平成 26 年度	平成 25 年度の実績について評価を実施 「さいたま市図書館ビジョン」の 22 の基本方針を平成 27 年度の評価目標として、指標及び目標値を設定

平成 27 年度～令和元年度

各年度とも前年度の実績について評価を実施
「さいたま市図書館ビジョン」の 22 の基本方針を翌
年度の評価目標として、指標及び目標値を設定

令和 2 年度

令和元年度の実績について評価を実施。
「第 2 期さいたま市図書館ビジョン実施計画（前期）
（案）」に基づく令和 3 年度 of 取組について評価の指
標及び目標値を検討中

2 評価の方法

「さいたま市図書館の運営状況に関する評価実施要項」に基づき、毎年度、図書館の運営状況について評価を行います。

さいたま市図書館では、平成 25 年 3 月に「さいたま市図書館ビジョン」（本報告書 p 40～参照）を策定し、地域の知の拠点としての役割を果たしていくため、4 つの目標と 22 の基本方針を定めました。評価にあたっては、この基本方針を目標に設定し、目標ごとに指標及び目標値を定め、達成状況について評価を行います。

評価の結果は、ホームページ等を活用して市民に公表します。また、この結果に基づき図書館運営の改善に努めます。

(1) 評価の流れ

評価に用いる指標を設定



各指標の目標値を設定



（事業実施）



目標値と照らして、指標となった取組の達成状況により評価



評価結果の報告と公表

(2) 指標・目標値の設定

令和元年度の事業を対象とする評価は「さいたま市図書館ビジョンに基づく取組内容（令和元年度）」により、59 の指標と目標値を設定して

います。

(3) 評価基準

評価を行うに当たり、各取組を明確に評価できるよう、以下の評価基準を定めています。

ア 指標の評価基準

指標の評価は、指標ごとに設定した目標値に対する事業の達成状況を目標達成率として、a～dの4段階で評価するものです。

また、a～dの各段階に対応した評点を与えます。

指標別評価	評価基準	目標達成率	評点
a	目標値を達成できた	目標値の100%以上	3
b	目標値をほぼ達成できた	目標値の80%以上100%未満	2
c	目標値をあまり達成できなかった	目標値の50%以上80%未満	1
d	目標値を達成できなかった	目標値の50%未満	0

イ 目標の評価基準

各目標に設定された指標の評点の平均点により、A～Dの4段階で総合評価を行います。

総合評価	評価基準	評点の平均
A	目標を達成できた	2.7以上
B	目標をほぼ達成できた	2.0以上2.7未満
C	目標をあまり達成できなかった	1.0以上2.0未満
D	目標を達成できなかった	1.0未満

3 評価の結果

(1) 評価結果の一覧

令和元年度の評価結果は、次の表のとおりです。

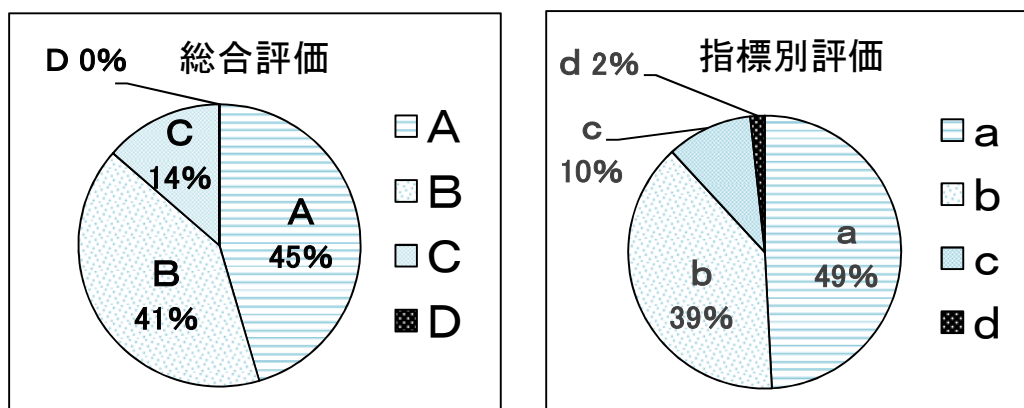
令和元年度図書館評価一覧

目 標		評価	指 標
知的 好奇心に 応える 図書館	①	B	新規登録者数=a 貸出総数=b 来館者数=a 貸出利用人数=b 市民一人当たりの貸出数=b メールマガジン配信件数=a パブリシティ件数=c
	②	B	資料回転率=a 雑誌タイトル数=b 新聞タイトル数=b 所蔵タイトル数(図書)=b 市民一人当たりの資料数=b
	③	C	地域・行政資料の蔵書数=b デジタル化してインターネット公開した地域資料の閲覧回数=c
	④	A	ホームページコンテンツの充実=a インターネット延利用人数=b 自動貸出機の整備=a
	⑤	B	講座等の実施回数=a 講座等の参加人数=b 映画会の開催回数=b 映画会の参加人数=b 展示会の開催回数=a
生きる 力を支える 図書館	⑥	B	テーマ資料展示の実施回数=b 各世代向けの本の紹介資料作成=b
	⑦	A	レファレンス受付件数=b レファレンス事例の公開件数(年間)=a 職員レファレンス研修の開催回数=a パスファインダー(調べ方案内)作成数=a
	⑧	B	町おこしや地域活性化、地域コミュニティなどの課題に関わる資料の市民への提供=a 市の各所管からの業務に対する問合せ件数=c
	⑨	A	日常生活での課題解決に関わる分野の情報提供の取組=a
	⑩	C	音訳資料・点訳資料の所蔵数=b 対面朗読回数=c 宅配サービスの貸出数=b
	⑪	C	外国語資料の受入点数=d 多文化サービスに関わる展示=a
	⑫	B	小学生の不読者の割合=c 中学生の不読者の割合=c 高校生の不読者の割合=b 子ども向け行事開催数=b 読み聞かせや本に関する講座・講演会の実施=a 子ども向けの資料案内の作成=a 学校・保育園等に対する訪問・招待実施回数=b
市民と ともに 歩む 図書館	⑬	A	図書館評価の実施と公表=a 「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」の実施と公表=a
	⑭	B	ボランティアとの協働事業数=b ボランティアとの協働事業の延実施回数=a
	⑮	A	連携事業の連携先機関数=a 職場体験の受入件数=a
	⑯	A	地域の特色を生かした取組=a
誰も が安心 して 図書館	⑰	B	「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」における満足度=b
	⑱	A	組織内研修の実施回数=a 派遣研修の件数=a
	⑲	A	専門性の向上につながる研修の受講=a 専門性の向上につながる研修への講師等としての派遣=a
	⑳	A	施設・設備の計画的な改修及びバリアフリー化の推進=a
	㉑	B	業務マニュアルの整備・見直し=a 財源確保や経費節減につながる取組=b
	㉒	A	職員の危機管理意識を高める取組=a

評価基準別にみると、以下のとおりとなります。

評価基準	A	B	C	D	合計
総合評価	10	9	3	0	22

評価基準	a	b	c	d	合計
指標別評価	29	23	6	1	59



(2) 評価

ア 令和元年度さいたま市図書館の状況

- ・大宮図書館 令和元年5月7日 移転開館
- ・岩槻駅東口図書館 令和元年7月1日～令和2年2月12日 中規模修繕のため休館
- ・市内図書館全館 令和2年3月2日～令和2年3月31日 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館
- ・電子書籍サービス 令和元年度中に約1,000タイトルを追加。
- ・子ども読書活動の推進 前年度から引き続き、各図書館での「冬の読書キャンペーン」としてイベントを実施。
- ・若者向けイベント「図書館部」の開催 大宮図書館で全4回開催。

イ 評価の説明

目標(目標値)を「達成できた」と「ほぼ達成できた」を合わせて、総合評価全体では86%、指標別評価全体では88%の達成状況となりました。

「さいたま市図書館ビジョン」で掲げる4つの目標ごとに達成状況をみると、「知的好奇心に応える図書館」では総合評価でAが1つ、Bが3つ、Cが1つとなりました。【目標】①「図書館利用の普及と

PR及び情報発信の強化」の「新規登録者数」「来館者数」は目標値を上回りました。「貸出総数」「貸出利用人数」「市民一人当たりの貸出数」は、目標値は下回りましたが、目標値に対する達成率は97%以上となっています。C評価となった【目標】③「地域の歴史と文化の保存」では、特に「デジタル化してインターネット公開した地域資料の閲覧回数」が目標値を大きく下回りました。新規のコンテンツが少なかった影響が考えられます。

「生きる力を支える図書館」では、総合評価でAが2つ、Bが3つ、Cが2つとなりました。指定管理者制度による大宮図書館ではイベントに民間の力を活用するとともに、テーマ資料展示では図書館の特色を生かしながら、時節に合ったテーマで来館者に本の多彩な魅力を伝えました。一方、【目標】⑩「バリアフリーサービスの充実」、【目標】⑪「多文化サービスの充実」がC評価でした。【目標】⑪では「多文化サービスに関わる展示」で目標を大きく上回りましたが、「外国語資料の受入点数」は目標値に達しませんでした。

「市民とともに歩む図書館」では、Aが3つ、Bが1つとなりました。【目標】⑮の「職場体験の受入件数」については、前年度の実績値も目標値も大きく上回りました。中学生の職場体験事業「未来くるワーク」の受入件数が前年度より大きく伸びました。【目標】⑯の「地域の特色を生かした取組」についても、地域の特色に応じたブックリストの作成や講座等を各館で行い、実施につなかりました。

「誰もが安心して使える図書館」では、Aが4つ、Bが2つとなりました。【目標】⑰の指標「「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」における満足度」では、目標値には届かなかったものの、昨年度を上回る90.9%の方から、「満足」「やや満足」といった肯定的な評価をいただきました。【目標】⑱「職員の資質・能力の向上」、【目標】⑲「専門的職員の配置」では、それぞれの指標で目標を達成しており、積極的に人材を充実させるための取組を実施しました。このほか、ユニバーサルデザイン化の推進や、「図書館危機管理マニュアル」の更新などを実施し、図書館を安全に、そして安心してご利用いただくための取組を実施しました。

4 意見聴取

「さいたま市図書館の運営状況に関する評価実施要領」第4条に基づき、令和2年度第1回図書館協議会（7月27日から8月28日までの書面開催）において、評価票（令和元年度）の報告及び意見聴取を行いました。協議会委員より寄せられた意見は次のとおりです。ご意見は事業実施にあたり参考とさせていただきます。なお、ご意見に含まれた質問に対する回答は「脚注」をご覧ください。

(1) 知的好奇心に応える図書館

ア【目標】① 図書館利用の普及とPR及び情報発信の強化

- ・図書館を利用したことのない人々に対するPRは、具体的にはどんなことをしているのか。（注1参照）

イ【目標】② 幅広く計画的な資料の収集・保存

- ・この社会状況により、今後数年間の予算は厳しいものになると思うが、資料タイトル数等、堅持してほしい。（注2参照）

ウ【目標】③ 地域の歴史と文化の保存

- ・【目標】③「地域の歴史と文化の保存」、【目標】⑩「地域の特色を生かした運営」に関して、謎の多い関東の古代史や中世史に関する資料を収集するなどして欲しい。また、その分野での研究者や学者などを呼んで講座などを開催して欲しい。（注3参照）
- ・地域資料は、公立図書館の目玉である。資料の充実、PRをよろしく願います。（注4参照）
- ・地域資料の閲覧回数についての評価が低いのは、目標設定がやや高過ぎた様に思う。末尾の参考資料からは、過去の利用実績が分からないが、目標設定の根拠はどのようなものか。（注5参照）

-
- 注1) 市の広報誌や新聞記者等への情報提供、ツイッターへの投稿を行っている。
- 注2) 新型コロナウイルス感染症に係る対策のための経費負担により、次年度以降の資料費の予算は、厳しくなることが予想されるが、こういうときこそ知恵を出し工夫を凝らして、資料タイトル数や雑誌タイトル数、新聞タイトル数の維持と拡大に努めていきたい。
- 注3) 地域に関する資料の収集と保存は、地方自治体の運営する図書館として非常に大切な業務と考えている。御指摘の分野を含めて、幅広く収集に努めていく。併せて、講座の企画等も考えていく。
- 注4) 地域に関する資料の収集と保存は、その地に立つ公立図書館として責任ある業務と考えている。引き続き、地域資料の収集とPRに努めていく。
- 注5) デジタル化した地域資料のインターネット公開は平成28年度から始めている。公開が軌道に乗ったのは平成30年度であったため、この年度の閲覧回数を基本として令和元年度の目標値を算出した。目標値を検討している段階では、平成30年4月から12月までの9か月間の閲覧回数1,413回のデータを元に、ひと月あたりの平均を12倍した1,884回を令和元年度の目標値とした。

エ【目標】④ ICT（情報通信技術）を活用したサービスの充実

- ・自動貸出機、そんなに必要か？ 図書館員が「利用者と利用される資料に直接触れない」ことの積み重ねは、よいサービスにつながるとは思えない。（注 6 参照）
- ・「来館しなくても利用できるサービスについて検討します」について、具体的にはどのようなものか。（注 7 参照）

オ【目標】⑤ 文化事業の開催

- ・県内外の図書館の同様の事業の情報収集をもっとされてはどうか。（注 8 参照）

(2) 生きる力を支える図書館

ア【目標】⑥ あらゆる世代に向けたサービスの充実

- ・県内外の図書館の同様の事業の情報収集をもっとされてはどうか。（注 8 参照）

イ【目標】⑦ レファレンスサービスの充実

- ・利用者として、評価 A は疑問である。まず、カウンターでの接遇研修をしっかりお願いしたい。（注 9 参照）

ウ【目標】⑧ 地域の課題解決

- ・「住んで埼玉」というネーミングは面白い。センスの良さを感じる。また、図書館がどんなサービスをしているのか＝できるのか、知らない市職員は実は少なくないと思う。市職員に向けての一般市民向けとは違う PR をしてはどうか。（注 10 参照）

注6) 図書館に対する多様なニーズが求められる中、貸出サービスのひとつのあり方として考えている。また、利便性の向上にもつながっていると考える。一方で、図書館を利用される方々との対話は、図書館に対するニーズの汲み取りに重要な位置を占めているという認識に変わりはない。機会を捉えて、図書館を利用される方々と利用される資料について触れる場を作っていく。

注7) 電子書籍の提供数の拡充、地域資料のデジタル化のさらなる推進、ホームページコンテンツの充実、宅配サービスの拡大等である。

注8) 御指摘のとおり、県内外の図書館で実施されている事業は参考になることも多く、新たな視点も獲得できるので、これらの情報収集に力を入れたい。

注9) 図書館を利用される方の御指摘としてしっかり受け止める。私たち図書館員は、利用される方々のニーズを正しく理解し、図書館資料に対する知識の獲得を日常的に努めた上で、最適な資料を提供できるよう、接遇を含めて研鑽に励まなければならないと考えている。

注10) 全庁に向けた電子掲示板による PR を年に数回実施しているが、利用は多くないのが現状である。先行事例の研究を行い、PR の方法を見直すなど、効果的な運営を図る必要があると考えている。

エ【目標】⑩ バリアフリーサービスの充実

- ・この状況下、新たな配慮あるサービスが必要かと思う。よろしくお願いしたい。(注 11 参照)
- ・バリアフリーサービスの利用実績が伸びない様だが、昨今では、様々な機器が普及し、P Cやスマホがあれば、個人が自宅で様々な情報を手に入れる事が容易になっている。今後は、電子書籍などの充実で、利用を増やす方向になると思うが、内容充実と共に、求められるには、アクセスのし易さだと思う。「対面朗読」については、機器によるサービスとは違った価値があると思うが、これは、音声データとして保存されたり、貸し出しされたりしているのか。(注 12 参照)

オ【目標】⑪ 多文化サービスの充実

- ・多文化サービスについては、「多言語でのおはなし会」等の様々な取り組みが素晴らしいと思うが、これらの映像データや録音データを貸し出したりはしているのか。特に少数者言語のデータは稀少なので、有効に活用されることを願う。(注 13 参照)

カ【目標】⑫ 子ども読書活動への支援及び学校図書館との連携

- ・おはなしやよみきかせのボランティアは、1 回の講座では育成できない。継続したフォローアップ講座が必要だと思う。(注 14 参照)
- ・総合評価はBではあったが、子ども読書活動にかかわっている私としては、小学生・中学生の不読者の増加は大変ショックだった。(毎月 2 回ずつ行う土曜チャレンジで毎回 30 分位の読み聞かせをして、その本を図書館に借りに行く子もいたり、子どもは本が好きなんだと思っていたので) (注 15 参照)

注11) 新型コロナウイルスの感染拡大にも対応できるよう、在宅で受けられるサービスの拡充や、感染防止に配慮しながら行えるサービス等を検討していく。

注 12) 「対面朗読」は利用される方が希望する資料を文字通り対面で朗読するものだが、資料の傾向として、かなりパーソナルな資料が多いため、録音して保存することや貸出することは行っていない。

注13) 「多言語でのおはなし会」の映像データ、録音データの収録は行っていない。しかし、自宅で楽しめるコンテンツとして、韓国語の手遊び歌、ロシア語のおはなしのペープサート等の映像を新たに撮影し、図書館ホームページ「としょ丸チャンネル」で公開した。

注14) 御指摘のとおり、継続的な講座の企画と参加への働きかけが大切である。フォローアップ講座等、十分な内容の講座の運営に努めていく。

注15) 毎年の不読率の目標値は、平成 29 年度を基準にして段階的に減少するように設定しているが、平成 29 年度に高校生の不読率が目標値に達しただけだった。『さいたま市子ども読書活動推進計画（第三次）』では、「不読者ゼロを目指す」と宣言しており、高めの目標値を設定したことも評価が低い要因と思われる。一方、令和元年度の不読率は、平成30年度と比べて小学生は0.3%増加したものの、中学生は0.8%、高校生は3.2%それぞれ減少した。特に、中学生は平成 29 年度の 12.8%から毎年減少している。引き続き、不読率の減少に努めていく。

(3) 市民とともに歩む図書館

ア【目標】⑭ 市民との協働

- ・北浦和図書館のうなぎまつりへの参加、浦和らしい、とてもよい活動だと思う。そこに図書館が参加しているとは、市民にとってもうれしい驚きだったのではないか。図書館側のご尽力に感謝し、今後もよろしくをお願いしたい。(注 16 参照)

(4) 誰もが安心して使える図書館

ア【目標】⑰ 親しみやすい図書館づくり

- ・評価Bは甘いと感じる。(注 17 参照)

イ【目標】⑱ 職員の資質・能力の向上

ウ【目標】⑲ 専門的職員の配置

- ・さらなる努力に期待する。(注 18 参照)
- ・職員の研修等については、充実している様で、幅広い需要に対応できる人材が育成されている事と期待している。(注 19 参照)

エ【目標】㉒ 危機管理体制の強化

- ・まさかのコロナ禍の中、図書館サービスをどう展開するか等、難しい課題も出ている。(日図協の対応の遅さにあきれているが) 休館中、知人に「図書館の人はどうしてるの？みんな休んでるの？」と言われて驚いたが、そんな感覚が普通なのかもしれない。見込みでよいので、休館中でもこのようにいつ開館してもよいように作業を進めている等、アピールしてよいと思う。前倒しで蔵書点検を行った図書館もあった。(注 20 参照)

注16) うなぎまつりへの参加を評価していただき感謝申し上げます。今後も参加を続けるよう努力する。

注17) 評価結果について、甘いと感じるという御指摘をいただいたことについて、厳しく受け止め、今後の評価の在り方や事業について検討していく。

注18) 図書館員としてのさらなる資質の向上に努めていく。

注19) 今後も研修の充実を図り、図書館員としてのさらなる資質の向上に努めていく。

注20) 休館中は、資料の拭き取りや書架を清掃したり、資料のラベルの貼り替え等のメンテナンスを集中的に行った。また、自宅で楽しめるコンテンツを多数作成して図書館のホームページに掲載した。平行して、新型コロナウイルス感染症に対する十分な備えを踏まえた、段階的な開館についても検討を重ねた。御指摘のとおり、休館中の作業についてPRすることもアピールの一つであった。いただいた御意見を、今後に生かしていく。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】①	図書館利用の普及とPR及び情報発信の強化	【総合評価】	B
【取組内容】 ・図書館利用促進のために、報道機関へ積極的に情報を提供し、PRを行います。 ・ホームページやメールマガジン等ICT（情報通信技術）を活用し、図書館から情報を発信します。 ・図書館を利用したことのない人々に対するPRを行います。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
新規登録者数	29,300人 ^{注)}	33,219人	a
貸出総数	9,329,000点	9,253,983点	b
来館者数	6,461,000人	6,637,163人	a
貸出利用人数	2,575,000人	2,506,460人	b
市民一人当たりの貸出数	7.2点以上	7.0点	b
メールマガジン配信件数	17,400件	18,917件 (定期発行数)	a
パブリシティ件数	47件	36件	c

【評価の説明】 「新規登録者数」「来館者数」は、目標値を上回り、平成30年度の実績値も上回りました。 「貸出総数」「貸出利用人数」、貸出総数を人口で割った「市民一人当たりの貸出数」は目標値を下回りました。中規模修繕等の臨時休館による減少は見込んでいましたが、目標値にはわずかに届きませんでした。 情報発信のサービスとして、「メールマガジン配信件数」は、平成30年度実績も目標値も上回りました。各図書館がそれぞれの活動をPRする「パブリシティ件数」については、目標値を下回る結果となりました。 注) さいたま市図書館は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日(月)より3月31日(火)まで全館で臨時休館しました。その結果、休館の影響を受ける目標値には補正を行いました。「令和元年度の目標値」のうち、太字ゴシック体で表している目標値が補正後の数値です。（以下、目標②まで同様です。）
--

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】②	幅広く計画的な資料の収集・保存	【総合評価】	B
【取組内容】 ・市民のニーズに応えるため、計画的に資料を収集し、幅広い蔵書を整備します。 ・電子書籍を充実させ、利用を促進します。 ・視聴覚資料の提供方法について検討します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
資料回転率	2.48回	2.5回	a
雑誌タイトル数	839タイトル	827タイトル	b
新聞タイトル数	119タイトル	112タイトル	b
所蔵タイトル数（図書）	1,192,000タイトル	1,167,768タイトル	b
市民一人当たりの資料数	2.9点	2.8点	b

【評価の説明】 蔵書数を貸出点数で割った「資料回転率」は、平成30年度の実績より低くなっていますが、目標値を上回りました。 「雑誌タイトル数」は平成30年度より減少しており、目標値もわずかに下回りました。雑誌の休刊・廃刊の影響が考えられます。「新聞タイトル数」も目標値を下回りました。 「所蔵タイトル数」は目標値に約2%届きませんでした。 「市民一人当たりの資料数」は蔵書数を人口で割ったものですが、平成30年度の実績値と同数となり、目標値に届きませんでした。 電子書籍は、平成28年3月から提供を始め、資料数は平成28年度末で5,371点、平成29年度末で10,423点、平成30年度末で11,334点で、令和元年度末までに10,097点（地域資料105点）となりました。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】③	地域の歴史と文化の保存	【総合評価】	C
【取組内容】 ・地域資料及び行政資料を積極的に収集・保存・提供します。 ・地域資料交換会の開催や、県内の図書館等との連携を通して、地域資料の有効活用に努めます。 ・デジタル化した資料のインターネット公開や、関連部署との連携について検証します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
地域・行政資料の蔵書数	158,300点	153,912点	b
デジタル化してインターネット公開した地域資料の閲覧回数	1,884回	1,432回	c

【評価の説明】 「地域・行政資料の蔵書数」「デジタル化してインターネット公開した地域資料の閲覧回数」とともに目標値には届きませんでした。 「地域・行政資料の蔵書数」は、その増加数が平成30年度と比べて大きく減少しており、例年と比べても半分程度の増加数にとどまりました。 「デジタル化してインターネット公開した地域資料の閲覧回数」については、デジタル化関連資料の展示により利用を喚起する等の工夫は行いましたが、閲覧回数は伸び悩みました。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】④	I C T（情報通信技術）を活用したサービスの充実	【総合評価】	A
【取組内容】 ・図書館ホームページのコンテンツを充実させ、システム更新時には刷新できるように、準備します。 ・インターネット閲覧サービスや無線LANなど、図書館内で利用できるネットワーク環境を整備します。 ・利用者自身が迅速に貸出手続を行えるよう、自動貸出機の導入を推進します。 ・来館しなくても利用できるサービスについて検討します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
ホームページコンテンツの充実	実施	実施	a
インターネット延利用人数	121,200人	101,391人	b
自動貸出機の整備	4館	4館	a

【評価の説明】 ホームページコンテンツは、行事やパブリシティで公表した事業などを掲載しました。展示情報のページでは、ブックリストやおすすめ本にリンクを貼り、ホームページから詳細を閲覧したり、予約入力ができるようにしました。 各図書館のインターネット閲覧端末を利用した人数を示す「インターネット延利用人数」は、目標値に達しませんでした。平成30年9月から導入したSaitama City Free Wi-Fiの利用やスマートフォンの普及などにより、図書館内における需要が減少してきたと考えられます。 「自動貸出機の整備」は、岩槻・大宮東・与野南・西分館の4館で導入することができ、多くの来館者に好評を得ました。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑤	文化事業の開催	【総合評価】	B
【取組内容】 ・市民の文化活動・読書活動を支援するため、様々な事業を開催します。 ・アンケート等を実施し、ニーズを把握するとともに、市民のアイデアを生かした事業を企画・開催します。 ・大宮図書館の移転を記念した事業を行います。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
講座等の実施回数	120回	137回	a
講座等の参加人数	2,540人	2,286人	b
映画会の開催回数	106回	89回	b
映画会の参加人数	4,430人	3,672人	b
展示会の開催回数	31回	36回	a

【評価の説明】 講座等については、実施回数は目標値を上回りましたが、参加人数は目標値に届きませんでした。令和元年5月7日に大宮図書館が移転開館したことに伴い数多くの講座等が実施された一方、さいたま市図書館全体の参加人数の増加には結びつきませんでした。 映画会についても、開催回数、参加人数ともに目標値には届きませんでした。令和2年2月半ば以降、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのイベントの中止、及び臨時休館が影響したものです。 「展示会の開催回数」は、目標値を上回りました。北浦和図書館とさいたま市立浦和高等学校との交換展示や、大宮図書館での計4回の大西民子に関する文学資料コーナー企画展の開催、岩槻区内の図書館3館でのつるし雛の展示など、地域の特性をいかした展示会の開催が開催回数の増加に結びついています。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑥	あらゆる世代に向けたサービスの充実	【総合評価】	B
【取組内容】 ・読書の楽しさを広く伝えるため、テーマ資料展示を充実させ、図書館システムとの連動も検討していきます。 ・読書に関する催し物等を実施し、本に親しむ機会を提供します。 ・乳幼児から高齢者まで、本を通して人々が交流する機会を提供します。 ・高齢者の役に立ち、楽しめるような資料とサービスを提供します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
テーマ資料展示の実施回数	831回	822回	b
各世代向けの本の紹介資料作成	110点	96点	b

【評価の説明】 「テーマ資料展示の実施回数」と「各世代向けの本の紹介資料作成」は、ともに目標値・平成30年度実績数を下回りました。2つの目標値は臨時休館による減少分を見込んでいますが、それ以上の影響があったものと考えます。 なお、テーマ資料展示については、内容の向上を目指して中央図書館主催「資料展示研修」を令和元年度も実施しました。また、各世代に向けて本を紹介する資料の作成については、テーマ資料展示のブックリストのほか、パスファインダー ^{注)} や、各図書館の特性を生かした冊子やリストを作成しました。
注) パスファインダーとは、特定のテーマに関する資料・情報の探し方や調べ方の案内をまとめたものです。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑦	レファレンスサービスの充実	【総合評価】	A
【取組内容】 ・国立国会図書館や公立図書館、大学図書館、専門機関と連携し、相互貸借や様々なレファレンス、高度な調査・相談に対応します。 ・受付したレファレンスの事例を記録し、ホームページで公開します。 ・国立国会図書館の「歴史的音源」サービスの導入を進めます。 ・利用者の調査の補助となるよう、調べ方案内の作成や資料の紹介を行います。 ・システム更新に合わせて、ICTを活用したレファレンスサービスの内容を検討します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
レファレンス受付件数	131,600件	115,313件	b
レファレンス事例の公開件数（年間）	188件	188件	a
職員レファレンス研修の開催回数	16回	20回	a
パスファインダー（調べ方案内）作成数	11タイトル	14タイトル	a

【評価の説明】 「レファレンス受付件数」は目標値には届きませんでしたが、埼玉県立図書館や国立国会図書館等と連携し、様々な調査に対応しました。 「レファレンス事例の公開件数」は、国立国会図書館主催の「レファレンス協同データベース」に、各館で受け付けたレファレンス記録を登録し公開した件数で、目標値に達しました。国立国会図書館長からは令和元年度も感謝状をいただきました。 「職員レファレンス研修の開催回数」は、目標値を上回り、かつ平成30年度の実績値も上回りました。中央図書館主催で、「法情報総合データベース研修」や「健康医療情報研修」を行い、高度な調査・相談に対応できるよう努めました。 利用者向けにあるテーマに基づいて調べ方の案内を提供する「パスファインダーの作成数」についても、作成のための研修を行い、目標値を上回る結果となりました。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑧	地域の課題解決	【総合評価】	B
【取組内容】 ・都市計画や地域の産業等、地域の特性により必要とされる資料を収集し、提供します。 ・市内の行政事務・業務に関して、資料や情報を提供する行政支援サービスを行います。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
町おこしや地域活性化、地域コミュニティなどの課題に関わる資料の市民への提供	実施	実施	a
市の各所管からの業務に対する問合せ件数	42件	33件	c

【評価の説明】 「町おこしや地域活性化、地域コミュニティなどの課題に関わる資料の市民への提供」については一例として、大宮図書館で「大宮セレクション」、武蔵浦和図書館で「住んで埼玉」という特集のテーマ資料展示を行う等、地域に関する資料の提供を積極的に行いました。 「市の各所管からの業務に対する問合せ件数」では、24の課所からの問い合わせがありました。平成30年度の実績、令和元年度の目標値をともに下回りました。問合せの内訳につきましては、貸出が12件、レファレンスが12件、複写が9件で平成30年度の実績と比べ、貸出件数は減りましたが、レファレンスの受付件数と複写の受付件数は上回りました。今後も継続的なPRが必要です。
--

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑨	生活支援サービスの展開	【総合評価】	A
【取組内容】 ・日常生活の中での様々な課題に関するテーマ資料展示を実施し、ブックリストの作成・配布を行うとともに、ホームページに展示情報を掲載します。 ・ビジネス、法律、医療、健康、福祉及び子育てに関する情報の提供等、市民の暮らしに直接関わる分野の情報提供に努め、各分野の専門機関との連携・協働を行います。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
日常生活での課題解決に関わる分野の情報提供の取組	実施	実施	a

【評価の説明】 「日常生活での課題解決に関わる分野の情報提供の取組」については、与野図書館で、テーマ資料展示「認知症」を実施し、ブックリストを作成・配布するとともに、資料展示情報をホームページに掲載しました。 また、中央図書館や大宮図書館では、創業に関するセミナーや相談会を、延43回行い、延191人の参加があったほか、自殺や依存症対策に関するパネル展示、相続に関するテーマ資料展示なども行いました。このほか、桜図書館では、埼玉大学との協働で食育おはなし会を、大宮西部図書館では、消費税の税率改正に合わせたテーマ資料展示を行いました。
--

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑩	バリアフリーサービスの充実	【総合評価】	C
【取組内容】 ・図書館利用に障害がある方に配慮した資料や機器・機材を整備し充実させます。 ・図書館利用に障害がある方にも利用しやすいよう、資料の所蔵情報や利用案内をホームページ等で提供します。 ・関係機関・団体と連携し、録音図書や点字図書・点訳絵本の作製・貸出、対面朗読等を実施します。 ・バリアフリーサービスに関する研修・講座を実施するとともに、外部研修にも参加し能力・知識を向上させます。 ・来館が困難な方への宅配サービスの充実のため、制度の改良を検討します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
音訳資料・点訳資料の所蔵数	3,410点	3,384点	b
対面朗読回数	256回	198回	c
宅配サービスの貸出数	537点	514点	b

【評価の説明】 「音訳資料・点訳資料の所蔵数」は、平成30年度の実績よりも増加しましたが、目標値を下回りました。 「対面朗読回数」は、一人あたりの回数が減ったため、目標を達することができませんでした。 「宅配サービスの貸出数」は、利用登録者数は増加しましたが、貸出回数・貸出点数ともに、平成30年度実績より減少し、目標には届きませんでした。 バリアフリーサービスに関する研修としては、所属内研修を行うとともに、日本図書館協会や埼玉県図書館協会が開催した研修にも参加し、サービスに対する知識を深め、環境の整備に努めました。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑪	多文化サービスの充実	【総合評価】	C
【取組内容】 ・様々な言語や文化に対する相互理解を深めるために、市内在留外国人や訪日外国人のニーズを考慮した外国語資料を収集し、提供します。 ・外国語絵本等の展示や、多言語でのおはなし会等、在留外国人・ボランティアや関連機関と連携・協働した事業を実施し、市民が様々な言語にふれる機会を提供します。 ・案内表示・書架サインなどについて、日本語の漢字ひらがな併記・多言語化を行います。 ・システムの更新に合わせて、外国語書誌の表記や検索方法について検討します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
外国語資料の受入点数	691点	315点	d
多文化サービスに関わる展示	23回	64回	a

【評価の説明】 「外国語資料の受入点数」は、目標値を大きく下回る結果となりました。北浦和図書館で約100冊の外国語資料を受入したものの、さいたま市図書館全体では目標値の半分以下でした。これは、中央図書館、大宮西部図書館、桜図書館など平成30年度に外国語資料を多く受入した図書館において、令和元年度の受入を前年度の半分以下に抑えたためです。 「多文化サービスに関わる展示」は、目標値を大きく上回りました。さいたまクリテリウムに関連してフランス文化を紹介する展示や、ラグビーワールドカップの日本開催に伴い参加国をテーマにした展示、また世界の衣食住に関する展示など、複数館で多文化理解の一助となる展示を実施しました。
--

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑫	子ども読書活動への支援及び学校図書館との連携	【総合評価】	B
【取組内容】 ・「さいたま市子ども読書活動推進計画（第三次）」に基づき、子どもが読書に親しめる環境づくりを進め、「不読者」の割合を減らす取組を行います。 ・家庭での読書の大切さを伝える講座や展示、イベントを実施し、「子どもといっしょに読書タイム」を推進します。 ・ボランティアを対象に、ブックリストの配布やスキルアップ講座の開催等の支援を行います。 ・中学生、高校生を対象に、図書館ボランティア体験プログラムやイベント・展示を実施します。 ・学校図書館と情報を共有するとともに、学校図書館支援センターを中心に、教科関連図書の収集・貸出・レファレンス・情報提供を行います。 ・保育施設や学校を対象に、おはなし会や図書館オリエンテーション、移動図書館利用体験などの連携事業を推進します。 ・「さいたま市子ども読書活動推進計画（第四次）」策定の準備を進めます。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
小学生の不読者の割合	2.9%以下	4.5%	c
中学生の不読者の割合	7.7%以下	10.9%	c
高校生の不読者の割合	31.5%以下	32.9%	b
子ども向け行事開催数	1,340回	1,289回	b
読み聞かせや本に関する講座・講演会の実施	15回	17回	a
子ども向けの資料案内の作成	43回	47回	a
学校・保育園等に対する訪問・招待実施回数	395回	356回	b

【評価の説明】 調査対象期間の1か月間に本を1冊も読まない“不読者”の割合は、小学生、中学生、高校生のすべてにおいて目標値に届きませんでした。中学生と高校生の不読者の割合は平成29年度から改善し続けています。令和元年度も前年度から引き続き「冬の読書キャンペーン」を12月1日から2か月間、22館で実施し、本のカラフルカプセルくじやスタンプラリー、おはなし会等を実施しました。 「子ども向け行事開催数」は目標値に届きませんでした。 「読み聞かせや本に関する講座・講演会の実施」は目標値を達成することができました。北浦和図書館では「読み聞かせボランティア養成講座」を実施し、今後北浦和図書館を中心に活躍していただくおはなし会演者のボランティアを育成することができました。 「子ども向けの資料案内の作成」は目標値を達成できました。 「学校・保育園等に対する訪問・招待実施回数」は目標値に届きませんでした。内訳の「学校訪問」「学校招待」共に平成29年度をピークに回数は減少していますが、「学校招待」の参加人数は増加しています。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑬	図書館評価と市民意識の反映	【総合評価】	A
【取組内容】 ・図書館の運営状況及びサービスについて、「さいたま市図書館ビジョン」に基づいた指標により評価し、その結果を市民に公表します。 ・図書館サービスの充実・向上を図るため、「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」を実施し、結果を公表して意見を運営に反映させます。 ・図書館協議会を開催して市民等の意見を聴き、図書館サービスを向上させます。			

指 標	令和元年度の目標値 (達成基準)	令和元年度の実績	指標別 評価
図書館評価の実施と公表	当年度内に前年度の業務実績を評価。図書館協議会の意見を取り入れて12月末までに公表。	達成基準のとおり 実施	a
「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」の実施と公表	全館で9月中の10日間アンケートを実施。その結果を翌年1月から2月までの1か月のあいだ全館で掲示。	達成基準のとおり 実施	a

【評価の説明】 「図書館評価の実施と公表」については、平成30年度の業務実績について、評価を行い、図書館協議会の意見を踏まえて、図書館評価報告書としてまとめ、11月末までに作成し公表しました。 「「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」の実施と公表」について、令和元年9月13日から9月23日までの間、休館中の岩槻駅東口図書館を除く24館で実施して、4,544件の回答がありました。調査結果は、令和2年1月17日から2月16日まで館内に掲示したほか、ホームページに掲載し公表しました。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑭	市民との協働	【総合評価】	B
【取組内容】 ・図書館で活動するボランティアを支援するとともに、ボランティア・地域団体と連携した事業を実施します。 ・地域で開催される催し物等に参加します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
ボランティアとの協働事業数	97事業	86事業	b
ボランティアとの協働事業の延実施回数	670回	720回	a

【評価の説明】 「ボランティアとの協働事業数」は目標値に達せず、平成30年度の実績も下回りましたが、「ボランティアとの協働事業の延実施回数」はおはなし会等の児童向けの行事を中心に目標値、平成30年度の実績ともに上回りました。ボランティアとの連携は、各館で継続して行っています。 地域で開催される催し等への参加については、さいたま市浦和うなぎまつり実行委員会が主催する「うなぎまつり」に北浦和図書館が参加し、図書の展示や図書館および所蔵する資料を紹介するチラシの配布などを行いました。
--

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑮	関連機関（公共機関・民間機関・NPO）との連携	【総合評価】	A
【取組内容】 ・教育機関や文化・福祉施設、民間機関・NPOなど、様々な機関との連携事業を実施します。 ・中学生、高校生、大学生、教員等の職場体験・図書館実習を積極的に受け入れます。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
連携事業の連携先機関数	39機関	42機関	a
職場体験の受入件数	81件	158件	a

【評価の説明】 「連携事業の連携先機関数」「職場体験の受入件数」とともに、目標値を達成しました。 連携事業については、中央図書館、大宮図書館ともに（株）日本政策金融公庫と連携したことで、創業に関する事業が多くなりました。このほか、桜図書館では、桜区役所からのお知らせコーナーを設置することで、桜区役所のPRを推進し、東浦和図書館では、浦和博物館の学芸員を講師として招いた講座「大宮県と浦和県～明治新政府最初の地方制度～」を実施し、博物館の資源を活用するなど、図書館および、さいたま市の各所管の強みを生かす連携を行いました。 職場体験については、中学生の職場体験事業の「未来（みら）くるワーク」のほか、中学生、高校生を対象とした図書館ボランティア体験の「さいたま・ライブラリー・サポーターズ」、一日図書館員体験、大学生の司書実習の受け入れなどを行いました。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑯	地域の特色を生かした運営	【総合評価】	A
【取組内容】 ・地域の歴史・特色に関連した資料を積極的に収集し保存します。 ・地域の歴史・特色に関連した資料のブックリスト等を作成・配布し、情報提供を行います。 ・Ｊリーグクラブチーム等との連携・協働・協力により展示コーナーの設置やイベントの開催などを行います。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
地域の特色を生かした取組	実施	実施	a

【評価の説明】 地域の歴史や特色に関連した資料の収集の例として、北図書館は「盆栽」や「漫画文化」に関する資料を、桜図書館では「桜」や「川」に関する資料を収集し保存しています。 地域の特色に関連したブックリストとしては、バラのまちコーナーを設置している与野図書館では、『バラのまちだより』を、サッカーコーナーのある東浦和図書館では、『We read REDS！東浦和図書館サッカーコーナー通信』を作成・配布しました。 鉄道コーナーのある大宮西部図書館では、鉄道講座「さいたまの駅の名所案内」の開催にあわせ、資料の展示とブックリストの作成・配布を行いました。 Ｊリーグクラブチームの連携としては、大宮図書館で大宮アルディージャの試合開催日に、スタジアムでのおはなし会を開催しました。
--

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑰	親しみやすい図書館づくり	【総合評価】	B
【取組内容】 ・利用者への挨拶や、わかりやすく丁寧な対応で、明るく親しみやすい窓口をつくり ます。 ・接遇研修を実施するとともに接遇に関する外部研修にも参加します。 ・誰もが気持ちよく利用できるよう読書環境を整え、「さいたま市図書館の利用に 関するアンケート」における満足度を向上させます。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別 評価
「さいたま市図書館の利用に 関するアンケート」における満足度	「満足」と 「やや満足」で 91%	「満足」と 「やや満足」で 90.9%	b

【評価の説明】 「「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」における満足度」は、同アン ケートの設問の中の、図書館の施設・設備について、案内表示のわかりやすさ、目的 の本や雑誌・CD等の探しやすさ、職員の対応や説明、そして予約・リクエストサー ビスについての5つの項目における満足度を評価の対象としています。これらの項目 で、「満足・やや満足・やや不満・不満」の4つから選択された回答結果について、 「満足」と「やや満足」を合わせた割合を評価しました。その結果、目標値をわずか に下回ったものの、平成30年度の実績である90.6%を上回りました。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑱	職員の資質・能力の向上	【総合評価】	A
【取組内容】 ・資料や情報を的確に提供する技術を高めるため、組織内で計画的に研修を実施します。 ・他局等で行われる研修や、国や県等の外部組織で主催される研修に積極的に職員を派遣します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
組織内研修の実施回数	176回	189回	a
派遣研修の件数	113件	135件	a

【評価の説明】 「組織内研修の実施回数」と「派遣研修の件数」は、ともに目標値を達成しました。 「組織内研修の実施回数」については、中央図書館が各拠点館の職員を対象に「システムトラブル及びオフライン貸出研修」「バリアフリー研修」等の様々な実務研修を実施しました。各拠点館でも「利用者登録の変更点説明」「レファレンス等統計記録研修」「自動貸出機の運用について」や「応急手当講習会研修」等の独自の課内研修を実施しました。 「派遣研修の件数」については、埼玉県図書館協会主催の「図書館新任職員研修会」「県内公共図書館長等研修会」他、幅広く職員に対応した研修へ派遣しました。また、さいたま市主催の市職員を対象とした「データ活用基礎研修」や「さいたま市内企業等人権問題研修会」等にも派遣し、図書館職員としてのみならず、市職員としても資質・能力が高められるよう、多くの研修へ派遣しました。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑱	専門的職員の配置	【総合評価】	A
【取組内容】 ・市民の高度で多様な要求に適切に応えるため、専門性を生かし、資料・情報の提供及び紹介などを行います。 ・専門性の向上につながる研修を受講するとともに、学校の授業や公民館・コミュニティ施設等において講師等を務めます。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
専門性の向上につながる研修の受講	46回	63回	a
専門性の向上につながる研修への講師等としての派遣	18回	42回	a

【評価の説明】 「専門性の向上につながる研修の受講」については、「図書館司書専門講座」（文部科学省主催）、「児童図書館員養成専門講座」（日本図書館協会主催）、「障害者サービス研修会」「健康・医療情報基礎研修会」（埼玉県図書館協会主催）等の研修に参加し、目標値を大きく上回りました。 「専門性の向上につながる研修への講師等としての派遣」については、「図書館新任職員研修会」「児童サービス担当者研修会」「中級図書館職員研修」等の埼玉県図書館協会主催の研修での講師のほか、読み聞かせボランティア向け講座や、中学校の授業として行われた「働く人の話を聞く会」などの講師を務めました。

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】⑳	施設・設備の充実	【総合評価】	A
【取組内容】 ・「さいたま市図書館施設リフレッシュ計画」等に基づき、岩槻駅東口図書館の中規模修繕工事や、施設の修繕を計画的に行います。 ・施設・設備のバリアフリー化や案内表示等のユニバーサルデザイン化を実施します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
施設・設備の計画的な改修及びバリアフリー化の推進	実施	実施	a

【評価の説明】 「さいたま市図書館施設リフレッシュ計画」に基づき岩槻駅東口図書館で中規模修繕を行い、照明設備のLED化や空調設備の更新を行いました。 中規模修繕以外でも、椅子の張替えや照明機器の修理など各図書館で必要な修繕を行い、施設・設備の充実に努めました。 また、カウンター周りの多言語サインの見直しや、コミュニケーションボードの設置を行う等、ユニバーサルデザイン化を実施しました。
--

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】②	持続的で安定した図書館の運営	【総合評価】	B
【取組内容】 ・ 専門部会を開催し、図書館サービスについて調査研究を行います。 ・ 図書館ネットワークを安定して運営します。 ・ 広告料収入等の財源確保や経費節減につながる取組を行います。 ・ 「（仮称）さいたま市図書館ビジョン（第2期）」策定にむけた準備を行います。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
業務マニュアルの整備・見直し	実施	実施	a
財源確保や経費節減につながる取組	2,550千円	2,232千円	b

【評価の説明】 持続的で安定した図書館運営を行うため、5つの専門部会を設置し、図書館サービスについて調査研究を行いました。例として、図書館ビジョン専門部会では、「（仮称）さいたま市図書館ビジョン（第2期）」策定にむけて目標の検討を行い、資料案内専門部会では、督促、貸出、返却マニュアルの改訂を行いました。 一方で、「財源確保や経費節減につながる取組」は、目標値には届きませんでした。主な収入としては、広告掲示用パネルや広告媒体設置事業（パンフレットラック）の設置場所使用料（貸付料）が大部分を占めているほか、図書館ホームページのバナー広告や雑誌サポート事業による財源確保等がありました。
--

さいたま市図書館評価票（令和元年度）

【目標】②	危機管理体制の強化	【総合評価】	A
【取組内容】 ・「図書館危機管理対応マニュアル」を基に、市民の安全を守るための危機管理体制を強化します。 ・消防計画による消防訓練や防災訓練等を実施します。 ・職員の危機意識を高めるため、情報セキュリティやコンプライアンスに関する研修を実施します。			

指 標	令和元年度の目標値	令和元年度の実績	指標別評価
職員の危機管理意識を高める取組	消防訓練を全館で各館1回全25回、かつ22回以上の防災訓練、危機管理研修等を実施	消防訓練を全館で各館1回以上全28回、かつ防災訓練、危機管理研修等26回実施	a

【評価の説明】 「図書館危機管理マニュアル」は、令和元年度も改訂を行い、感染症対策や要支援者への配慮等を追加しました。 「職員の危機管理意識を高める取組」として、各館で消防訓練や防災訓練を実施し、複合施設内の図書館では、施設全体の訓練に参加しました。また、危機管理に係る研修も行いました。 そのほか、人材育成課主催の情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修へ参加するとともに、研修に参加した職員による伝達研修を行うなど、各拠点館において危機意識を高める研修を行いました。
--

参考資料

図書館法・図書館の設置及び運営上の望ましい基準

(1) 図書館法（昭和二十五年四月三十日法律第百十八号）

最終改正：令和元年六月七日法律第二十六号

（運営の状況に関する評価等）

第七条の三 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) 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 日文部科学省告示第 172 号）

（二）運営の状況に関する点検及び評価等

- 1 市町村立図書館は、基本的運営方針に基づいた運営がなされることを確保し、その事業の水準の向上を図るため、各年度の図書館サービスその他図書館の運営の状況について、（一）の 2 の目標及び事業計画の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うよう努めなければならない。
- 2 市町村立図書館は、前項の点検及び評価のほか、当該図書館の運営体制の整備の状況に応じ、図書館協議会（法第十四条第一項に規定する図書館協議会をいう。以下同じ。）の活用その他の方法により、学校教育又は社会教育の関係者、家庭教育の向上に資する活動を行う者、図書館の事業に関して学識経験のある者、図書館の利用者、住民その他の関係者・第三者による評価を行うよう努めるものとする。
- 3 市町村立図書館は、前二項の点検及び評価の結果に基づき、当該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。
- 4 市町村立図書館は、第一項及び第二項の点検及び評価の結果並びに前項の措置の内容について、インターネットその他の高度情報通信ネットワーク（以下「インターネット等」という。）をはじめとした多様な媒体を活用すること等により、積極的に公表するよう努めなければならない。

さいたま市図書館の運営状況に関する評価実施要項

(目的)

第1条 この要項は、図書館法（昭和25年法律第118号）第7条の3の規定に基づき実施する、さいたま市図書館（以下「図書館」という。）の運営状況に関する評価（以下「評価」という。）について、必要な事項を定めるものとする。

(評価の対象)

第2条 評価は、図書館の運営状況について、毎年度行うものとする。

(目標、指標及び目標値)

第3条 評価にあたっての目標は、別表第1に定めるとおりとする。

2 目標ごとの指標及び指標ごとの目標値は、図書館に設置される図書館評価専門部会が検討し、中央図書館長が定める。

(評価者)

第4条 評価にあたっては、図書館評価専門部会が、指標の達成状況を点検するとともに、さいたま市図書館協議会の意見を聴取した上で、評価案を作成し、中央図書館長が決定する。

(評価及び評価の段階)

第5条 目標ごとに各指標の達成状況について指標別評価を行い、その結果を評点として数値化し、評点の平均により当該目標の総合評価を行う。

2 評価の段階は、4段階とし、段階ごとの評価基準は、別表第2に定めるとおりとする。

(評価票)

第6条 評価の内容及び結果を記録する評価票の様式は、様式第1号に定めるとおりとする。

(評価結果の公表)

第7条 図書館は、評価の結果をホームページ等を活用して、市民に公表するものとする。

(評価結果の活用)

第8条 図書館は、評価の結果に基づき、その運営の改善に努めるものとする。

(庶務)

第9条 評価に関する庶務は、中央図書館資料サービス課において処理する。

(委任)

第10条 この要項に定めるもののほか、この要項の施行に関し必要な事項は、中央図書館長が別に定める。

附 則

この要項は、平成24年11月5日から施行する。

附 則

この要項は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要項は、平成２７年４月１日から施行する。

附 則

この要項は、平成２８年４月１日から施行する。

別表第 1（第3条関係）

目標
図書館利用の普及と P R 及び情報発信の強化
幅広く計画的な資料の収集・保存
地域の歴史と文化の保存
I C T（情報通信技術）を活用したサービスの充実
文化事業の開催
あらゆる世代に向けたサービスの充実
レファレンスサービスの充実
地域の課題解決
生活支援サービスの展開
バリアフリーサービスの充実
多文化サービスの充実
子ども読書活動への支援及び学校図書館との連携
図書館評価と市民意識の反映
市民との協働
関連機関（公共機関・民間機関・N P O）との連携
地域の特色を生かした運営
親しみやすい図書館づくり
職員の資質・能力の向上
専門的職員の配置
施設・設備の充実
持続的で安定した図書館の運営
危機管理体制の強化

別表第2（第5条関係）

指標別評価	評価基準	目標達成率	評点
a	目標値を達成できた	目標値の100%以上	3
b	目標値をほぼ達成できた	目標値の80%以上100%未満	2
c	目標値をあまり達成できなかった	目標値の50%以上80%未満	1
d	目標値を達成できなかった	目標値の50%未満	0

総合評価	評価基準	評点の平均
A	目標を達成できた	2.7以上
B	目標をほぼ達成できた	2.0以上2.7未満
C	目標をあまり達成できなかった	1.0以上2.0未満
D	目標を達成できなかった	1.0未満

さいたま市図書館評価票（令和 年度）

【目標】		【総合評価】	
【取組内容】			

指 標	令和 年度の目標値	令和 年度の実績	指標別 評価

【評価の説明】

さいたま市図書館ビジョン

さいたま市の図書館が、今後、取り組むべきサービスの目標や指針、管理運営などの基本方針を「さいたま市図書館ビジョン」として平成25年3月に策定しました。

図書館ビジョンでは、さいたま市の図書館を「地域の知の拠点」として位置づけ、その役割を果たしていくため、

知的好奇心に応える図書館

生きる力を支える図書館

市民とともに歩む図書館

誰もが安心して使える図書館

の4つの目標掲げており、これらを実現していくための22の基本方針を定め、総合振興計画の実施期間に合わせて、この基本方針を達成するための取組を平成25年度から平成32年度までの8年間実施してまいります。

■ さいたま市図書館ビジョン ■

1 知的好奇心に応える図書館

生涯学習と情報発信の拠点として市民ニーズに応える資料を収集・保存し、さらに情報化に対応したサービスを提供して市民の知的活動を支援します。

2 生きる力を支える図書館

誰もが利用しやすいサービスをすすめ、市民が自ら必要な知識・情報・スキルの獲得ができる環境を整備します。

3 市民とともに歩む図書館

図書館運営の現状と課題を市民と共有し、市内で活躍する豊富な人材と連携・協働することにより、地域の特色を生かした運営をします。

4 誰もが安心して使える図書館

さいたま市図書館ネットワークを活用したサービスを展開するとともに、市民の要求に的確に応えるため、図書館職員の資質・能力の向上を図ります。
市民の誰もが安全安心に利用できるよう、施設・設備の充実に努めます。

さいたま市図書館ビジョンに基づく取組内容(令和元年度)

1 知的好奇心に応える図書館

(1) 図書館利用の普及とPR及び情報発信の強化

- 図書館利用促進のために、報道機関へ積極的に情報を提供し、PRを行います。
- ホームページやメールマガジン等ICT(情報通信技術)を活用し、図書館から情報を発信します。
- 図書館を利用したことのない人々に対するPRを行います。

(2) 幅広く計画的な資料の収集・保存

- 市民のニーズに応えるため、計画的に資料を収集し、幅広い蔵書を整備します。
- 電子書籍を充実させ、利用を促進します。
- 視聴覚資料の提供方法について検討します。

(3) 地域の歴史と文化の保存

- 地域資料及び行政資料を積極的に収集・保存・提供します。
- 地域資料交換会の開催や、県内の図書館等との連携を通して、地域資料の有効活用に努めます。
- デジタル化した資料のインターネット公開や、関連部署との連携について検証します。

(4) ICT(情報通信技術)を活用したサービスの充実

- 図書館ホームページのコンテンツを充実させ、システム更新時には刷新できるよう、準備します。
- インターネット閲覧サービスや無線LANなど、図書館内で利用できるネットワーク環境を整備します。
- 利用者自身が迅速に貸出手続を行えるよう、自動貸出機の導入を推進します。
- 来館しなくても利用できるサービスについて検討します。

(5) 文化事業の開催

- 市民の文化活動・読書活動を支援するため、様々な事業を開催します。
- アンケート等を実施し、ニーズを把握するとともに、市民のアイデアを活かした事業を企画・開催します。
- 大宮図書館の移転を記念した事業を行います。

2 生きる力を支える図書館

(6) あらゆる世代に向けたサービスの充実

- 読書の楽しみを広く伝えるため、テーマ資料展示を充実させ、図書館システムとの連動も検討していきます。
- 読書に関する催し物等を実施し、本に親しむ機会を提供します。
- 乳幼児から高齢者まで、本を通して人々が交流する機会を提供します。
- 高齢者の役に立ち、楽しめるような資料とサービスを提供します。

(7)レファレンスサービスの充実
●国立国会図書館や公立図書館、大学図書館、専門機関と連携し、相互貸借や様々なレファレンス、高度な調査・相談に対応します。 ●受付したレファレンスの事例を記録し、ホームページで公開します。 ●国立国会図書館の「歴史的音源」サービスの導入を進めます。 ●利用者の調査の補助となるよう、調べ方案内の作成や資料の紹介を行います。 ●システム更新に合わせて、ICTを活用したレファレンスサービスの内容を検討します。
(8)地域の課題解決
●都市計画や地域の産業等、地域の特性により必要とされる資料を収集し、提供します。 ●庁内の行政事務・業務に関して、資料や情報を提供する行政支援サービスを行います。
(9)生活支援サービスの展開
●日常生活の中での様々な課題に関するテーマ資料展示を実施し、ブックリストの作成・配布を行うとともに、ホームページに展示情報を掲載します。 ●ビジネス、法律、医療、健康、福祉及び子育てに関する情報の提供等、市民の暮らしに直接関わる分野の情報提供に努め、各分野の専門機関との連携・協働を行います。
(10)バリアフリーサービスの充実
●図書館利用に障害がある方に配慮した資料や機器・機材を整備し充実させます。 ●図書館利用に障害がある方にも利用しやすいよう、資料の所蔵情報や利用案内をホームページ等で提供します。 ●関係機関・団体と連携し、録音図書や点字図書・点訳絵本の作製・貸出、対面朗読等を実施します。 ●バリアフリーサービスに関する研修・講座を実施するとともに、外部研修にも参加し能力・知識を向上させます。 ●来館が困難な方への宅配サービスの充実のため、制度の改良を検討します。
(11)多文化サービスの充実
●様々な言語や文化に対する相互理解を深めるために、市内在留外国人や訪日外国人のニーズを考慮した外国語資料を収集し、提供します。 ●外国語絵本等の展示や、多言語でのおはなし会等、在留外国人・ボランティアや関連機関と連携・協働した事業を実施し、市民が様々な言語にふれる機会を提供します。 ●案内表示・書架サインなどについて、日本語の漢字ひらがな併記・多言語化を行います。 ●システムの更新に合わせて、外国語書誌の表記や検索方法について検討します。

(12)子ども読書活動への支援及び学校図書館との連携

- 「さいたま市子ども読書活動推進計画(第三次)」に基づき、子どもが読書に親しめる環境づくりを進め、「不読者」の割合を減らす取組を行います。
- 家庭での読書の大切さを伝える講座や展示、イベントを実施し、「子どもといっしょに読書タイム」を推進します。
- ボランティアを対象に、ブックリストの配布やスキルアップ講座の開催等の支援を行います。
- 中学生、高校生を対象に、図書館ボランティア体験プログラムやイベント・展示を実施します。
- 学校図書館と情報を共有するとともに、学校図書館支援センターを中心に、教科関連図書の収集・貸出・レファレンス・情報提供を行います。
- 保育施設や学校を対象に、おはなし会や図書館オリエンテーション、移動図書館利用体験などの連携事業を推進します。
- 「さいたま市子ども読書活動推進計画(第四次)」策定の準備を進めます。

3 市民とともに歩む図書館

(13)図書館評価と市民意識の反映

- 図書館の運営状況及びサービスについて、「さいたま市図書館ビジョン」に基づいた指標により評価し、その結果を市民に公表します。
- 図書館サービスの充実・向上を図るため、「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」を実施し、結果を公表して意見を運営に反映させます。
- 図書館協議会を開催して市民等の意見を聴き、図書館サービスを向上させます。

(14)市民との協働

- 図書館で活動するボランティアを支援するとともに、ボランティア・地域団体と連携した事業を実施します。
- 地域で開催される催し物等に参加します。

(15)関連機関(公共機関・民間機関・NPO)との連携

- 教育機関や文化・福祉施設、民間機関・NPOなど、様々な機関との連携事業を実施します。
- 中学生、高校生、大学生、教員等の職場体験・図書館実習を積極的に受け入れます。

(16)地域の特色を生かした運営

- 地域の歴史・特色に関連した資料を積極的に収集し保存します。
- 地域の歴史・特色に関連した資料のブックリスト等を作成・配布し、情報提供を行います。
- Jリーグクラブチーム等との連携・協働・協力により展示コーナーの設置やイベントの開催などを行います。

4 誰もが安心して使える図書館

(17) 親しみやすい図書館づくり

- 利用者への挨拶や、わかりやすく丁寧な対応で、明るく親しみやすい窓口をつくります。
- 接遇研修を実施するとともに接遇に関する外部研修にも参加します。
- 誰もが気持ちよく利用できるよう読書環境を整え、「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」における満足度を向上させます。

(18) 職員の資質・能力の向上

- 資料や情報を的確に提供する技術を高めるため、組織内で計画的に研修を実施します。
- 他局等で行われる研修や、国や県等の外部組織で主催される研修に積極的に職員を派遣します。

(19) 専門的職員の配置

- 市民の高度で多様な要求に適切に応えるため、専門性を生かし、資料・情報の提供及び紹介などを行います。
- 専門性の向上につながる研修を受講するとともに、学校の授業や公民館・コミュニティ施設等において講師等を務めます。

(20) 施設・設備の充実

- 「さいたま市図書館施設リフレッシュ計画」等に基づき、岩槻駅東口図書館の中規模修繕工事や、施設の修繕を計画的に行います。
- 施設・設備のバリアフリー化や案内表示等のユニバーサルデザイン化を実施します。

(21) 持続的で安定した図書館の運営

- 専門部会を開催し、図書館サービスについて調査研究を行います。
- 図書館ネットワークを安定して運営します。
- 広告料収入等の財源確保や経費節減につながる取組を行います。
- 「(仮称)さいたま市図書館ビジョン(第2期)」策定にむけた準備を行います。

(22) 危機管理体制の強化

- 「図書館危機管理対応マニュアル」を基に、市民の安全を守るための危機管理体制を強化します。
- 消防計画による消防訓練や防災訓練等を実施します。
- 職員の危機意識を高めるため、情報セキュリティやコンプライアンスに関する研修を実施します。

令和２年度　さいたま市図書館評価　報告書

（令和元年度事業対象）

令和２年１１月
さいたま市立中央図書館

〒330-0055

さいたま市浦和区東高砂町１１－１（コムナーレ８階）

電話０４８－８７１－２１００