

民間評価機関による評価報告

1. 評価の方法

令和元年度における運営体制および実施した事業について評価を行った。

(1) 基本サービス評価

(別表 1：基本サービス評価基準、別表 2：基本サービス評価結果一覧)

図書館の基本サービス項目について、5 つの項目(管理運営方針、組織の運営管理、レファレンス、利用者の要望、蔵書の構築)に関し、適正な管理運営の手法が組織的に行われているかを評価した。

(2) 事業評価

(別表 3：事業評価基準、別表 4：事業評価集計表、別表 5：事業評価結果グラフ)

「第 2 次世田谷区立図書館ビジョン」に掲げられた基本方針 1～4 において、地域館主体で取り組むべき項目を抽出し、施策の実現やサービス向上に向けたステップが仕組みとして機能しているかを評価した。

中央や各種部会(子どもサービス推進部会、課題解決支援等推進部会、研修部会等)が主導する項目については、各基本方針の評価項目から除外した。また基本方針 5, 6 は、中央が中心となり推進する項目のため評価対象外とした。

第 2 次世田谷区立図書館ビジョンにおける施策の方向性		評価項目数
基本方針 1	0 歳児からの読書を支える	14 (17)
基本方針 2	大人の学びを豊かにする	5 (8)
基本方針 3	暮らしや仕事に役立つ図書館	8 (11)
基本方針 4	世田谷の魅力を収集・発信する図書館	5 (7)
基本方針 5	図書館ネットワークの構築	(12)
基本方針 6	専門性と効率性を両立した運営体制の構築	(11)

() 内は図書館ビジョンにおける基本方針内の全ての取組項目数

コロナ感染症の発生により、梅丘、世田谷、奥沢、下馬、粕谷では一部事業の中止が生じている。中止となった事業については、別表 4 では色分け、別表 5 ではグラフ下に館名、事業名を記載している。評価点は P 計画のみの採点とし、評価結果にやや影響している。

2. 基本サービス評価結果（別表 1：基本サービス評価基準、別表 2：基本サービス評価結果一覧）

（1）管理運営方針

直営（ 参考資料 係目標、目標設定シート）

ビジョンに基づき年間の方針や目標を立てているが、区の人事制度に則った係目標となっており、計画を立てる際の前期の振り返りが乏しく、内容も踏襲的なものや具体性に欠ける館が多い。係目標は個人の目標設定シートを作成する際に配布されるが、説明の機会を設けている館はほぼない。

代田、下馬、粕谷では、指定管理者ほど具体性のある計画ではないが、職員を交えて館独自の計画を作成し、計画の進捗を確認しながら業務に取り組んでいる状況が見られる。

指定管理者（ 参考資料 年度計画書抜粋）

ビジョンに基づいて提案した事業計画書をベースに、さらに年度計画書、年度報告書を作成している。年度計画書は前期の分析や振り返りを反映し、年度当初に作成し職員へ説明する機会を設けている。

職員については自己評価と個人面談を実施し、業務内容や役割分担、責任領域、職員の意向等を話し合い、翌年度の目標設定をして業務に取り組んでいる。

月次で利用統計の推移を確認し、前年度の利用統計やサービスの実施状況と照らし合わせて分析し、常に事業計画の進捗を確認しながら業務を遂行している。

委託

館の運営に関する事項は直営の手法、人材に関する事項は各自の所属先の手法により管理されている。

（2）組織の運営管理

直営

研修部会による研修体系がある。初任者研修には該当者が参加し、レベルアップするための専門的研修については、希望者が参加することになっている。希望人数や勤務状況によっては、参加が難しいとしているケースもみられた。業務上の課題が生じた場合等は、館内整理日を活用して必要に応じた研修を付加するケースと、OJT や口頭での個別指導といった形態をとる館がある。

全館とも、情報共有や課題解決は、定期的なミーティングや日次ミーティング（朝会など）を開催し、協議や課題解決をする場としている。協議内容は議事録等で共有をしている館もある。日常的にはメールや回覧、ノート、日報等を活用し、記録に残る方法で情報伝達を行っている。

指定管理者

職員一人ひとりについて研修履歴を作成し、勤務年数や各人の能力、スキルの習得段階に応じ

て、初級から中級・上級へのステップアップする研修体系がある。配属される職員構成や研修実績、事業予定等を元に、館内研修や指定管理者の専門研修を組み入れるよう年間の研修計画を立てている。人員体制の変更や業務上の課題が生じた場合、館内整理日等を活用して必要に応じた研修を付加している。指定管理者の専門研修や外部研修に参加できる仕組みが整備されており、職員の研修受講希望がある場合には、業務シフトを調整して受講を推奨している。

情報共有や課題解決は、定期的なミーティングや日次ミーティング（朝会など）を開催し、協議や課題解決をする場としている。協議内容は議事録で共有をしている。日常的にはメールや閲覧、ノート、日報等を活用し、記録に残る方法で情報伝達を行っている。

委託

日常的な業務管理に関する事項は直営の手法、人材に関する事項は各自の所属先の手法により管理されている。

（３）レファレンス業務

直営

カウンターにおける「レファレンス」や「調べもの」の表示か、課題解決推進部会が作成したポスターを掲示している館がほとんどである。何も表示していない館も見られた。

調査を要するレファレンスはほとんどなく、問合わせ内容の対応結果が予約や相互貸借の場合は、処理が終わった段階で用紙も破棄している館が多い。報告数（世田谷のとしょかん：レファレンス数）通りの記録用紙が揃っているのは、砧、代田、尾山台であった。それ以外の館は、記録用紙が残っていないため内容や経緯が不明である。

受けつけたレファレンスについては、担当職員間で共有する館、内容により全職員で解決を図る館、共有するようなレファレンスがないという館など、ケースバイケースである。事例があった場合にはケーススタディとして共有する館や、粕谷のようによく受ける質問をまとめてクイックレファレンス集を作成している館もあるが、ほとんどの館ではスキル向上の取組が見られない。

指定管理者

カウンターの「とうろく・そうだん」窓口の近くに、「簡易なレファレンス（調べもの相談）は目安 15 分で承ります」の貼紙や、デジタルサイネージで窓口で調べものの相談が受けられるという内容を案内している。外国人利用者が窓口に来た場合に備えて、英語版のレファレンス案内を作成している。

簡易レファレンスと調査におよんだレファレンスの記録を取り、中央館へ提出している。前者は質問日と質問内容、後者はレファレンス受付票に調査プロセス、調査結果、提供資料等を記載している。報告数通りの記録用紙が揃っている。

受け付けたレファレンスは職員間で記録を回覧し、ケーススタディに努めている。回答に時間を要する高度なレファレンスについては、レファレンス担当全員が目を通した後に、責任者の決裁を取った上で回答している。館全体で対応することで事例と調査経緯を共有し、スキルの向上を図っている。

委託

案内については、直営と同じ対応となっている。レファレンス対応方法については、指定管理者と同様の仕組みとなっている。また、当該図書館として問合せが多い事項は一覧を作成し、職員で共有することでスキル向上を図っている。

(4) 利用者の要望・意見の把握

直営

館全体の運営に関する独自のアンケートはいずれの館も行っていない。事業アンケートを実施している館は、玉川台、代田、粕谷の3館である。

世田谷区で行うアンケート結果の確認や、苦情・意見の確認、対応については、基本的にどの館でも行っている。

苦情要望やアンケートの結果については、メールや回覧、ミーティング、内容に応じて職員に口頭で伝達するなど、課題を共有している。

苦情要望やアンケートの結果から自館独自の課題を抽出し、可能なことは改善に取り組んでいる。

桜丘では事業アンケートなどは行っていないため、意見・要望の聴取がC評価となっているが、利用者への積極的な声掛けを推進しており、コミュニケーションを重視し改善に結びつけやすい意見の把握を行っている。砧、玉川台、烏山は対応すべき意見がないとのことで、要望・意見の反映の項目がC評価となっている。

指定管理者

事業実施の都度、参加者にアンケートを行っているほか、世田谷区で行う図書館全体のアンケートとは別に、館独自のアンケートを実施している。

苦情要望や各種アンケートの結果については、改善に向けてミーティング等で検討や分析を行い、改善に向け話し合いをしている。

指定管理者独自で取組ができる点や、事業企画に反映できることは改善をしている。独自で取組が難しい内容については、中央館と対応を協議や検討を行い可能なことは改善に取り組んでいる。

委託

直営の手法により管理されており、苦情・要望やアンケートの結果については、職員にメールや回覧、ミーティングで伝達し、委託事業者にも提示し、館全体で課題を共有している。

(5) 蔵書の構築

直営

担当に応じたグループ体制をとり、複数名により確認しながら選書、除籍を行っている館がほとんどである。

各担当において、蔵書構成の状況や年間の予算、貸出の状況、利用者の意見、地域性、話題性

を踏まえて、年度当初に資料の収集方針を定めているのは奥沢と下馬である。それ以外の館は、担当者が日常的に方向性を確認し合いながら進めている。

選書の方法は、いずれの館もグループ選書を基本としている。利用するツールは週間全点案内やカタログなどが主要となっている。中央館を含め一部の館では見計らいが充実しているが、そうでない館がほとんどのため、現物確認はブックフェアや書店に赴かねばならず、業務時間外に対応するケースが多い。

地域特性については、いずれの館においても展示コーナーを設置しているが、ほとんどの館ではテーマに沿った資料を配架しているに留まっている。展示の解説や資料リスト、パスファインダーの設置といった形で資料の案内をしている館は、奥沢、代田、下馬、桜丘、粕谷の5館である。中でも粕谷は地域特性の展示の解説が充実している。資料リストを設置し年度の収集状況も把握しており、関連機関と密に連携した情報の収集・発信を行っている。また細かい展示も多く、時宜に応じたテーマ替えを行っている。

指定管理者

担当に応じたグループ体制をとり、複数名による選書、除籍を行っている。各担当において、蔵書構成の状況や年間の予算、貸出の状況、利用者の意見、地域性、話題性を踏まえて、資料収集計画を策定している。資料収集計画に基づき、資料担当者が方向性を確認し合いながら進めている。選定したものを資料担当者が提案書として取りまとめ、中央図書館に提出し確認を受けている。

選書の方法は、グループ選書を基本としている。利用するツールは週間全点案内やカタログなどが主要となっている。現物確認として見計らいやブックフェアを活用している。

地域特性については、特設コーナーとして「ビジネスコーナー」を常設し、事業企画と連動させたラインナップとなるよう、展示替えを定期的に行っている。

委託

委託館については区の固有職員のみが選書、除籍を担当している。世田谷では職員人数が限定されており、業務の兼ね合いから恒常的なグループ選書は行えていない場合がある。他の職員からの意見は努めて聞くようにしていること、ベテラン職員が多いことから、支障があるとは感じていないとのことであった。

(6) 総評

館別の評価結果の合計を見ると、指定管理館である経堂が圧倒的にA評価が多い。世田谷区の実要求水準や仕様と、自社のマネジメントの仕組みの両建てにより、一定レベルの水準が保たれている。項目によっては委託である梅丘、世田谷でも同様に仕様による管理がなされていることによると思われる。

経堂に次いで、粕谷、下馬がA評価が多くなっている。館長や責任者による統制や人材育成方針の具現化など、組織力の向上を図る仕組みが運用されている。

項目別にみると、1の方針やビジョンに関する評価はB評価が多くなっている。計画に対して目標の設定と、それに対して段取りを踏み形作するという方法があまりとられていない。2の組織

については A 評価が多く、日常の業務管理は適切に行っているが、地域館が主体となったサービス向上の取組については半分程度が独自には行っていないため、B 評価となっている。3 のレファレンスでは、アンケート分析結果ではレファレンス認知度は 2 割程度となっており、そもそもサービス自体があまり認知されていない結果となっているが、「レファレンス」の周知に積極的に行っている館が少ない。また、経過の記録やスキル向上の取組みは C 評価も目立つ。4 の利用者の要望・意見の把握については、寄せられた意見に対して取組みを行っているため A 評価が多いが、積極的に利用者の意見・要望を収集している館は少なく、B 評価が多い。5 の蔵書の構築については、計画立てて実行している館は少なく、ほとんどが B 評価となっている。資料を通じた情報収集・発信については、限定されたスペースながらもいずれの館でも取り組んでいる。利用者に伝わりやすい方法を工夫している館を A 評価としており、半分程度となっている。選書、除籍の手法や体制はほとんどの館で整えられており、A 評価が多い。

3. 事業評価結果（別表 3：事業評価基準、別表 4：事業評価集計表、別表 5：事業評価結果グラフ）

（1）0 歳児からの読書を支える

各項目に対し、各地域館全館で比較的バランスよく事業の取組みを実施している。とくに、乳幼児や小学校低学年に向けた事業は経験値も深く、ボランティアと協力しながら充実した展開をしている。全体的に D 実施の値が突出している点は、改めて計画や見直しをする点が少ないことによると考えられる。一方で、高学年や中高生に向けた事業などは、D 実施自体が希薄な館も多く、P 計画の具体化に至っていないものと思われる。

そうした中でも、粕谷はビジョンにおける当該年度の位置づけを意識しながら年度計画を立て、定期的な進捗確認や振り返りと課題抽出を組織的に行っていることから高い評価結果となっている。経堂、鎌田も粕谷に次ぎ、バランスの取れた事業展開をしているといえる。

（2）大人の学びを豊かにする

各項目に対し、取組を推進している館とそうでない館に分かれている。

経堂、粕谷を筆頭に、世田谷、砧、代田で推進されており、中でも経堂、粕谷では PDCA サイクルを確立し、新規事業に積極的に取り組む姿勢が見られる。粕谷では地域性を踏まえた事業の実施数が突出している（経堂は 3 項目で 3 事業、粕谷は 3 項目で 7 事業）。経堂では、アンケート分析で図書館利用者が少なかった若年層に対するアプローチとして、大人の学び合いの場の提供や、学生などの新たな利用者層の開拓を推進している。代田では地域の特色をテーマとした講座等の開催が特徴となっている。

（3）暮らしや仕事に役立つ図書館

各項目に対し、取組を推進している館とそうでない館に分かれている。

経堂、粕谷、代田で推進されており、いずれも PDCA サイクルを確立し、新規事業に積極的に取り組む姿勢が見られる。

経堂では仕事や企業をテーマとした各種事業や、利用者の交流を促すワークショップといった手法を活用し資料の活性化を図っていること、粕谷、代田では地域の個人や団体、施設との連携が特徴となっている。

（4）世田谷の魅力を収集・発信する図書館

各項目に対し、取組を推進している館とそうでない館に分かれている。

全体的に PDCA の状況としては、D 実施の値が突出している。カテゴリーとしては広報紙や HP、地域資料等の収集と情報発信になるのだが、ほとんどの事業が踏襲的に実施されており、効果の測定や利用者の反応といった調査がなされておらず、実施手法の見直しや刷新が図られていない。

そうした中で、経堂におけるデジタルサイネージや、障がい者施設の情報発信は鮮度のある情報が提供されていること、粕谷における地域資料の情報発信は地域との連携を深めながら充実度を更新していることが特徴となっている。

(5) 事業全体

各館における PDCA のポイントについての評価

全体を通じて評価が高いのは、粕谷、経堂、代田の3館である。

いずれも、図書館ビジョンに示された各項目に対し、項目により計画の綿密さに差はあるものの、何らかのアクションを取るよう年度当初に計画を立て実施していると評価できる。定期的に繰り返し行われる事業については、P 計画、C 確認、A 改善がなされない傾向にあるが、図書館の活用推進や新たな利用者へアプローチする事業については、参加状況や利用者の反応をリサーチし、試行錯誤を繰り返しながら積極的に取り組んでいる状況が見られる。

全体的な評価が低い奥沢、烏山、下馬、深沢、尾山台、上北沢は、PDCA の状況というよりも、項目に対応する事業を実施していないことによりポイントが低くなっていることから、ビジョンの各項目に対する自館の取組みについて、見直しをすることが望ましい。

評価が中間に位置するその他の館については、D 実施はしているが、P 計画、C 確認、A 改善のポイントが低くなっている傾向がある。事業の実施と検証を繰り返しながら、ビジョンの実現に向けた取組を推進していくことが望ましい。

項目における PDCA の取組状況についての評価

おはなし会や広報紙作成、HP における広報といった、定期的に繰り返し行われる事業については、いずれの館においても、P 計画、C 確認、A 改善がなされていない。「世田谷区子どもの読書に関する実態調査」を見ると、おはなし会といった継続的事业に一定の利用者がある一方で、一歩進んだ事業に対する要望も見られる。継続的事业についても、既存の手法の踏襲ではなく利用者の意見も取り入れることが望ましい。また、情報発信については認知されていない状況が見て取れる。利用者の求める情報や、どれくらい見られているのかといった検証を通じて、来館したの事のない区民にもアプローチしていく事業内容や伝達手法を考えて行くことが望ましい。

中高生向けの事業については、各館とも思案しながら進めているところであり、簡易的な P 計画と D 実施に留まっている。学校との関係を築くことが難しいという側面もあるが、中高生や学校教諭との交流を通じて地域図書館の役割を見出し計画を推進していくことが望ましい。

大人向けの事業や課題解決型の事業、利用者同士の交流を生む事業といった新たなスタイルの事業は、経堂や粕谷で推進されている。子どもや高齢者向けの事業だけでなく、新たな利用者層を呼び込む事業を推進しており、幅広い世代に対して図書館活用の推進を図っているとえいる。

4. 評価結果の総評

業務水準の達成状況

- ・ 民間活用（指定管理者）では、世田谷区の要求水準や仕様と、自社のマネジメントの仕組の両建てにより、一定レベルの水準が保たれるようになっている。
- ・ 直営では、中央館や各種部会による方針は出されるものの、実施手法や精度に関しては各館の裁量にゆだねられている範囲が広く、安定的な水準となっていない。

図書館運営についての組織としての経験値

- ・ 民間活用（指定管理者）では、図書館運営の経験値の蓄積は膨大な数量に上り、基本作業や各種事業の効果的、効率的な手法については組織として習熟しているといえる。
- ・ 直営では、世田谷区立図書館 16 館での経験値蓄積があり、職員によっては地域性を深く理解しており、地域に根差した運営が可能となる。

職員の経験値

- ・ 民間活用（指定管理者）では、勤務経験の浅い職員が配置される可能性や他自治体への異動が生じる場合もあるため、バランスの取れた人員配置となるよう指定管理者と区で相互に確認しておく必要がある。
- ・ 直営では、横転者の割合が一定数おり、勤務経験の浅い職員や、退職に近い職員が配置されているという状況がある。専門的人材の確保に対する選択肢が少ないことについて、カバーする方策が必要である。

人事や研修体制

- ・ 民間活用（指定管理者）では、館長や職員に対する人事評価や業務スキルに対する指導、研修を体系的に行っている。また、各種評価、判断については館長の単独とならないよう、本社のマネージャーが介在することで、館の内部の問題を顕在化させる仕組みとなっている。
- ・ 直営では、地域館職員に対する人事権は地域館長ではなく中央図書館長にあり、地域館職員に対する直接的な人事評価を地域館長は行っていない。また中央館の職員が地域館の運営に直接関与する仕組みがなく、中央図書館による統制が取れていない点がある。

各種事業の推進

- ・ 民間活用（指定管理者）は、ビジョンに基づいた事業計画について、新たなサービスや利用者の開拓に積極的に取り組んでいる。これまで図書館を利用していなかった層や若年層にアプローチするため、PDCA を繰り返しながら事業目標の達成に向かうスキームを作っている。セルフモニタリングや区のモニタリング、第三者による評価により、進捗や達成度合いを定期的に確認する仕組みが構築されている。
- ・ 直営は、踏襲的な事業は充実した内容を達成しているが、ビジョンの各項目を意識した新たなサービスや利用者の開拓、事業の刷新、改廃について、各館での実施状況に差が出ている。

運営体制検討についての評価機関の提言

調査分析や評価の結果では、指定管理については安定的な運営水準にあり、ビジョンの実現に向け、区と足並みを合わせ着実に推進している体制にあるとえいる。また、新たな利用者の開拓という視点を交えて事業を構築するなど、試行錯誤を繰り返しながらビジョンの推進をしている。

一方で直営については、世田谷区全体での統制がとれていない点やビジョン実現に向けた事業推進の進捗、各館における運営水準に差が生じている。この点を改善する方策として、中央の統制機能を強化するための体制や仕組の整備、運営協議会といった外部組織や内部組織による運営体制のモニタリング、事業推進や刷新のための地域館独自の取組の強化（とそれに対する事業評価）といったことが考えられる。世田谷全体での取組と、地域館独自の取組を両輪で回し、定期的に外部からの確認をすることが有用ではないだろうか。中でも地域館独自の取組については、その地域館でしかなしえないことである。世田谷区のビジョンの基本理念では「知と学びと文化の情報拠点」として、利用者が来館するのを待つだけでなく、図書館が地域社会との接点を広く持つことが未来の世田谷の図書館像として描かれている。「地域の団体等との連携や地域の特色を活かした取組」といった事項について取組を進めている館もあることから、良好な実践例を世田谷全体に取り入れて行ってはどうだろうか。

これまでの評価経験からであるが、指定管理者制度導入初期には事業者にも自治体にもこうした仕組がなく問題が生じていたが、制度導入から17年が経ち、経験値が蓄積され、事業者の改善の積み重ねにより安定した運営体制が構築されてきた状況にあると思われる。

評価結果では直営でも高い運営水準の館もあることから、世田谷区でこうした仕組の軌道修正を図ることは、難しいとしても無理なことではないと考える。しかし、実現までにはかなりの時間や人員、組織等が必要となることが予想される。また、推進する区の職員体制については、仕組整備の目途が立つまでは異動がないことも要件となるかもしれない。

実現に要するコストや人材、時間等を総合的に検討していただき、何より区民にとってよりよい図書館のあり方を選択し、ビジョンを着実に実現するための参考となればと考える。

別表1 基本サービス評価基準

評価基準 A できている B 一部不十分 C できていない

評価項目	評価基準
1.管理運営方針および管理運営手法	
区や館の方針について、職員の理解を促進する取組をしている（館長だけでなく、職員の理解も推進しているか）	<p>A 年度の係目標とは別に、図書館ビジョンに基づいた当該図書館における年度目標や事業計画を作成している。また、その内容を職員に説明や理解を促し、個人の目標シートを作成する際の参考となるようにしている。</p> <p>B 年度の係目標を立てる際に、図書館ビジョンを鑑みながら計画目標を落とし込んでいる。また、係の目標を職員に示し、個人の目標シートを作成する際の参考となるようにしている。</p> <p>C 係目標を立てていない。</p> <p>C 係目標を立てているが職員に説明や周知をしていない。</p>
ビジョンの実現に向けた具体的な行動目標や事業計画を立て取り組んでいる	<p>A 事業計画は時流や前年度の実施状況を踏まえ、企画の見直しや内容の刷新を含めて作成している。また計画作成に当たり、職員の意見や意向を聴取し、組織的な取り組みとしている。個人の目標は目標設定シートを確認し、館全体の業務計画と照らし合わせ、ずれがある場合には軌道修正を図っている。</p> <p>B 事業企画はビジョンや前年度事業をベースに作成しており、細かい変更はあるものの、踏襲的な内容となっている。各種担当などの目標について、事業企画や日常業務を進める中で適宜話をする機会を設けたり、日常的なコミュニケーションの中で調整や指導を行っている。</p> <p>C 目標やビジョンに対する進捗確認をしていない。</p>
目標の達成度合いの確認や、事業の実施・進捗状況の確認を行っている	<p>A 事業企画の実施については、定期的実施状況を確認し、図書館ビジョンを見据えて次年度も継続するか改廃するか、また職員で見直しや企画内容の検討を行っている。</p> <p>B 係目標の進捗について、業務や事業企画の実施確認をしながら進めている。年度計画の達成の確認は行っているが、図書館ビジョンにおける自館の達成度の確認や検討まではしていない。</p> <p>C ビジョンに対する目標を設定していない。</p>
2.組織の運営管理	
図書館サービスの向上に向けた研修を行っている	<p>A 職責や職能に応じた研修体系があり、該当者が参加している。また、研修やスキルアップするための館独自の工夫を行っている。職員から外部の研修はへの参加希望がある場合は、参加することを推奨しており、できる限り業務を調整している。希望者がいない場合も、業務遂行上必要と考えられる場合は指名して参加させるようにしている。</p> <p>B 研修というほど体系的なものではないが、業務の中で課題として現れたことなどについて、OJTや協議する場を設けている。職員から外部の研修はへの参加希望がある場合は、参加することを推奨しており、できる限り業務を調整している。</p> <p>C 自館単独での研修は行っていない。職員から外部の研修はへの参加希望がある場合も、業務の調整が難しくほぼ参加できていない。</p>
図書館内において日常的に情報を共有する仕組みがある	<p>A 職員が集まり、定期的なミーティングや日次ミーティング(朝会など)を開催し、議事録で共有をしている。日常的には記録に残る方法で情報伝達を行っている。</p> <p>B 職員が集まった定期的なミーティングは開催していないが、日次ミーティング(朝会など)を開催し、情報伝達を行っている。</p> <p>C 職員が集まったミーティングは開催しておらず、職員への個別の口頭での通達や、記録や回覧により情報伝達を行っている。</p>
職員全体で課題の共有や抽出を行い、解決を図っている	<p>A 館内整理日にはミーティングを実施し、協議した内容について議事録を作成し、回覧している。館長会や部会の議事録についても、回覧している。単なる情報伝達の場としてだけでなく、協議や課題解決をする場としている。</p> <p>B 担当者間でのミーティングを実施している。全体で、協議や課題解決をする場はない。</p> <p>C ミーティングの機会はなく、資料回覧やメールなどを媒介して伝達している。</p>
3.レファレンス業務	
レファレンスを周知するための取組をしている（現地にて利用者への周知の状況を目視確認）	<p>A カウンターや館内の利用者のみやすい場所に、わかりやすい言葉でレファレンスの説明や案内をしている。</p> <p>B レファレンスのポスター（課題解決部会）の掲示や、レファレンスの表示をしている。</p> <p>C 利用者の様子を見て声掛けするようにしているか、利用者から声がかかるのを待っており、表示での案内はしていない。</p>
レファレンス内容や経過を記録している	<p>A その場で回答できない調査が必要な内容の場合は、レファレンス記録用紙に記載し、記録用紙の保管をしている。</p> <p>B その場で回答できない調査が必要な内容の場合で、問合せ内容がわかるよう簡易な記録を作成している。（対応結果が予約や相互貸借のケースでも）</p> <p>C その場で回答できない調査が必要な内容の場合でも、対応結果が予約や相互貸借の場合は予約用紙等に記録し、処理が終わった段階で用紙も破棄している。（ほとんどが予約や相互貸借のため、記録はしていない）</p> <p>C クイックレファレンスの件数をカウントしているのみである。レファレンス記録用紙は使用していない。</p>
レファレンス内容や経過を職員間で共有している	<p>A 特徴あるレファレンスがあった場合には、全体で情報共有している。また複雑な調査が必要なものについては、職員に周知し複数名で解決を図るようにしている。</p> <p>B 担当者内で共有している。全体での共有は行っていない。</p> <p>C 受けつけた職員が対応し、職員間で共有はしていない。</p>
レファレンススキル向上のための取組をしている	<p>A 調査が必要なレファレンスがあった場合や他館のレファレンス事例などの調査経過を職員が共有したり共同で解決することを通じて、スキル向上を図っている。</p> <p>B レファレンス事例などを回覧等により、閲覧できるようにしている。</p> <p>C 取組をしていない。</p>

4.利用者の要望・意見の把握	
利用者の要望・意見を聴取するための取組をしている	A 運営全般に関する館独自のアンケートを実施している A 事業企画参加者に対するアンケートを実施している アンケートを取る場合と、長年の継続事業については取らない場合がある。 B 利用者に日常的に声かけし、不満や要望をヒアリングしている B 意見箱を設置し意見を聴取している C アンケートや意見箱の設置はしていない
中央館で実施しているアンケートを分析し、課題の抽出を行っているか	A 自館の自由意見を抜き出し、職員を交えて検討している B 報告書の内容だけでなく、任意の自由意見欄の内容については調査期間中に写しをとり、緊急性のある改善点などないかをチェックしている。 B 自館のアンケート結果を職員で回覧することにより情報共有を図っているが、確認、検討は行っていない。 B 自館に該当する部分だけを抜き出し、館長が確認している B 自館の自由意見を抜き出し、職員に閲覧させている C アンケート結果はあまり見ていない(区全体の取組に関する質問が多く参考にできる部分が少ない)
利用者の要望・意見を職員間で共有している	A アンケートや意見箱の内容は、ミーティングや回覧により職員全員で共有している B 業務や職員に直接関係する内容の場合は、ミーティングで伝達している(私語、接遇など) C (改善できる)意見がほとんどないため共有することはない C 職員に関する内容の場合は、個人へ指導や注意を行っている
利用者の要望・意見を検討し、図書館運営に反映している	A 要望・意見は職員を交えて対応を協議し、改善できることについてはできる限り取り組んでいる A できないことは館内に理由を表示するなど、利用者にフィードバックしている 事業企画におけるアンケートは、担当職員間で検討し次の事業企画に活かしている B 職員間で協議はしないが、できることは改善している C 要望はほとんどないためしていない C していない
5.蔵書の構築	
各種の蔵書評価を行い、収集計画を立てている	A 年度初頭に収集計画(方針)を担当職員を含めて策定し、収集計画に基づいた選書を行っている B 各担当において、蔵書の状況や年間の予算を踏まえて、日常的に方向性を確認し合いながら選書を進めており、計画は策定していない。 C 蔵書の分析や組織的な検討をしていない
現物の確認や出版情報の収集、ツールの活用など、多様な方法で選書を行っている	A 選書カタログ、現物確認(見計らい、ブックフェア、大型書店など)などの多様な方法により選書を行っている B 選書の方法に偏りがあり、現物確認はほぼ行っていない C 選書の方法に著しい偏りがある
地域資料や特設コーナーにおける関連資料の情報収集や利用者への発信を行っている	A 展示リストを作成し、閲覧できるように設置している A 資料の配架だけでなく解説を行っている A 関連機関や団体、個人などから資料発行について継続的な情報提供を受けている B 展示コーナーを設けているが、資料の配架のみで展示リストの作成や解説はしていない B 日常的な選書業務の中で、意識的に情報を収集している(年間どの程度刷新しているか確認していない) C 展示コーナーを設置していないが、していいても資料の入替をしていない
選書、除籍は複数名によるグループ体制で行っている	A 担当に応じたグループ体制をとり、複数名による選書および除籍を行っている B 担当に応じたグループ体制をとっているが、必要に応じて相談する体制で恒常的に複数名による確認をおこなっていない C 複数名で確認する体制になっていない

別表2 基本サービス評価結果一覧

【調整中】

評価基準 A:できている B:一部不十分 C:できていない

評価項目		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	評価結果合計			
		中央	梅丘	世田谷	砧	奥沢	玉川台	代田	烏山	下馬	深沢	桜丘	尾山台	上北沢	粕谷	鎌田	経堂	A	B	C
1.管理運営方針および管理運営手法																				
	区や館の方針について、職員の理解を促進する取組をしている	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	A	2	14	0
	ビジョンの実現に向けた具体的な行動目標や事業計画を立て取り組んでいる	B	B	B	B	B	B	A	B	A	B	B	B	B	A	B	A	4	12	0
	目標の達成度合いの確認や、事業の実施・進捗状況の確認を行っている	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	A	B	A	3	13	0
2.組織の運営管理																				
	図書館サービスの向上に向けた研修を行っている	A	A	A	B	B	B	A	B	A	B	A	A	B	A	B	A	9	7	0
	図書館内において日常的に情報を共有する仕組みがある	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	16	0	0
	職員全体で課題の共有や抽出を行い、解決を図っている	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	16	0	0
3.レファレンス業務																				
	レファレンスを周知するための取組をしている	B	B	A	C	C	B	C	C	B	B	B	B	C	B	B	A	2	9	5
	レファレンス内容や経過を記録している	A	B	A	A	B	C	A	C	C	C	C	A	C	C	C	A	6	2	8
	レファレンス内容や経過を職員間で共有している	A	A	A	C	A	A	C	A	C	B	B	A	A	A	C	A	10	2	4
	レファレンススキル向上のための取組をしている	A	A	A	C	C	B	C	C	C	C	C	C	B	A	C	A	5	2	9
4.利用者の要望・意見の把握																				
	利用者の要望・意見を聴取するための取組をしている	A	A	A	B	B	A	A	B	B	B	B	C	B	A	B	A	7	8	1
	中央館で実施しているアンケートを分析し、課題の抽出を行っているか	B	A	B	B	B	A	A	B	B	B	A	A	B	B	B	B	5	11	0
	利用者の要望・意見を職員間で共有している	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	16	0	0
	利用者の要望・意見を検討し、図書館運営に反映している	A	A	A	C	A	C	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	13	0	3
5.蔵書の構築																				
	各種の蔵書評価を行い、収集計画を立てている	B	B	B	B	A	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	A	3	13	0
	現物の確認や多様な方法で選書を行っている	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	14	2	0
	地域資料や特設コーナー情報収集や利用者への発信を行っている	B	A	B	B	A	B	A	B	A	B	A	B	B	A	B	A	7	9	0
	選書、除籍は複数名によるグループ体制で行っている	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	14	2	0

館別の評価結果合計	中央	1 梅丘	2 世田谷	3 砧	4 奥沢	5 玉川台	6 代田	7 烏山	8 下馬	9 深沢	10 桜丘	11 尾山台	12 上北沢	13 粕谷	14 鎌田	15 経堂
A	11	12	10	6	9	8	12	6	12	5	9	9	7	13	6	17
B	7	6	8	8	7	8	3	8	3	11	7	7	9	4	9	1
C	0	0	0	4	2	2	3	4	3	2	2	2	2	1	3	0

別表3：事業評価基準

《評価の配点》	
チェック項目は一つ3点配点	
【評価基準】	
「できている」	：3点
「一部できていない」	：2点
「できていない」	：1点
項目は全部で12項目	
＝合計36点満点	

《チェック項目》	
【計画 Pのチェック項目】Plan	
計画書を作成しているか	
目的を設定しているか	
目標(指標)を設定しているか	
【実行 Dのチェック項目】Do	
適切に実施しているか	
適切な資源配分か	
適切に進捗を管理しているか	
【評価 Cのチェック項目】Check	
運用を記録しているか	
点検・評価を実施しているか	
課題を抽出しているか	
【改善 Aのチェック項目】Action	
改善方向を明示しているか	
報告書を作成しているか	
課題を職員で共有しているか	

別表4 事業評価集計表(図書館ビジョン基本方針1～4に基づく評価項目)

1. 0歳児からの読書を支える

施策の 方向性	取組項目	【第2期】事業項目	令和元年度
			年次計画
(1) 子どもが本に出会う機会をつくる	図書館による子どもの読書を支援する取組みの拡充	絵本ではぐくむ子育て支援事業の充実	・赤ちゃんおはなし会等の充実
			・絵本・わらべうた講座等の乳幼児向け事業の拡充検討
	地域・民間団体と協働した子どもの読書を支援する取組みの推進	中高生の読書推進事業の充実 ＜一部新規＞	・中高生向け事業(講演会、ビブリオバトル、読書会等)の充実検討
		家庭での読書推進事業の充実	・「子ども読書の日」「家庭読書の日」「読書週間」等での家庭読書の契機となる事業の充実検討
		地域と連携した事業や子ども関連施設の読書活動への支援の推進	・出前おはなし会、読書相談会等の充実検討
			・保育園・幼稚園・児童館等への相談・支援機能、団体貸出の充実検討
(2) 子どもサービスの拠点をつくる	子どもサービスの推進に向けた図書資料等の充実	児童資料、中高生向き資料の充実	・基本図書の充実
		子どもへの多文化理解に向けた環境づくりの推進	・多言語おはなし会など、多言語に親しむ事業の充実検討
			・外国語絵本等の充実
	子どもの読書活動に関わる人材の育成	子ども読書リーダーや読書活動に関わる中高生等の育成	・中高生図書委員との交流会等の実施検討
	地域との連携を深める取組みの推進	PTA、ボランティアとの連携の推進	・読み聞かせ、ブックトーク等の実施
	学校図書館に対する支援と体制の確立	区立図書館との連携の推進	・出張おはなし会の拡充
			・子ども読書リーダーの活動の充実検討
			・レファレンスの支援の充実検討
1. 0歳児からの読書を支える			PDCA合計

2. 大人の学びを豊かにする

施策の 方向性	取組項目	【第2期】事業項目	令和元年度
			年次計画
る（１） 多様な学びの機会をつくる	図書資料等の充実と区民と情報をつなぐサービスの推進	資料・情報の充実	・図書館資料の充実
		多様な利用者へのサービスの充実	・障害者・高齢者サービス拡充に向けた検討
	主体的な学びを促す事業の実施	図書館利用の契機となる様々な分野の事業の検討・実施	・図書館活用講座・情報検索講座等の充実【関連3(1)】
			・講演会、コンサート、落語等の多彩な事業の実施
会に（２） 学びあおうという互いの	知識や情報を共有する事業の実施	知識や情報を共有する事業の検討・実施	・区の生涯学習事業との連携の推進
2. 大人の学びを豊かにする			PDCA合計

3 暮らしや仕事に役立つ図書館

施策の 方向性	取組項目	【第２期】事業項目	令和元年度
			年次計画
の（１） 解決を助ける 区民の悩みや課題	課題解決支援のためのサービスの拡充	レファレンスの充実と利用促進 ＜拡充＞	・図書館活用講座・情報検索講座等の充実 【関連２（１）】
		相談事業との連携	・区の各種相談事業との連携の強化検討
		テーマ本展示の拡充	・区の政策・事業に関連した展示・事業等の実施
生い（２） む、場つな がりがり集 を	利用者同士の交流を 促す事業の実施	利用者がつながり交流を生む事業の検討・実施	・利用者参加型や交流型事業の検討・実施
			・地域まつり等への参加・協力(実施)【関連３（３）】【関連５（３）】
を（３） 築く 地域で活動する 団体との関係	地域で活動する機関・団体との積極的な連携の推進	地域の行事等への積極的な参加促進【関連５（３）】	・地域まつり等への参加・協力(実施)【関連３（３）】【関連５（４）】
		町会、商店街等の地域団体との連携【関連５（３）】	・連携の検討
	本を用いた地域文化活動に対する支援の推進	読書に関する区民団体の育成・支援【関連５（３）】	・育成支援方法(団体貸出)の検討・実施
		書店・出版社等との連携事業の検討【関連５（３）】	・連携した事業や周知・啓発・支援活動の検討・実施
３ 暮らしや仕事に役立つ図書館			PDCA合計

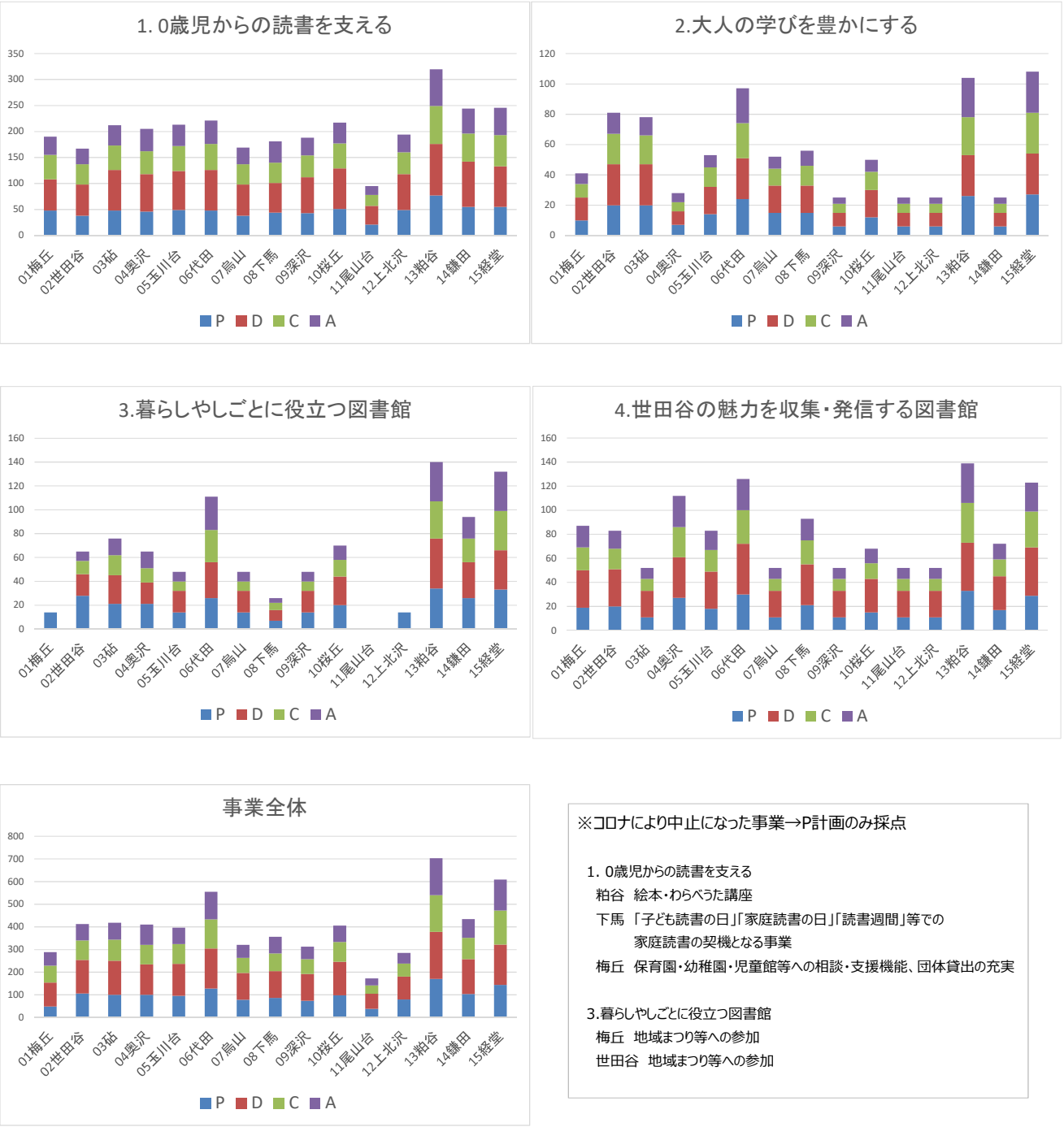
4 世田谷の魅力を収集・発信する図書館

施策の 方向性	取組項目	【第２期】事業項目	令和元年度
			年次計画
を地（１） 集域（１） め活（１） る動（１） の世田 の谷 情 報の る（２） 世田 の谷 の魅 力 を 広 く 伝 え	地域文化、まちづくり等の区民活動に関する資料の収集	区民活動に関する資料の収集	・資料収集の実施
	図書館の取組みに関する情報発信	図書館サービス・事業の広報活動の充実	・広報紙等の充実
			・ホームページでの情報発信の充実
	世田谷の魅力（世田谷らしさ）の発信	地域特性を踏まえた資料収集や事業及び情報発信の充実	・各図書館の地域特性資料の充実
・各図書館の地域特性コーナーや地域特性に関連した講演会等の事業及び情報発信の充実			
4 世田谷の魅力を収集・発信する図書館			PDCA合計

別表5:事業評価結果グラフ

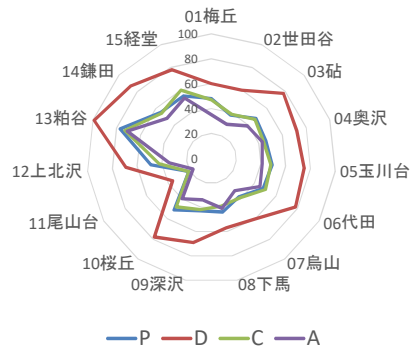
【調整中】

1項目につき、P9点、D9点、C9点、D9点の36点の配点で、全ての項目を合算

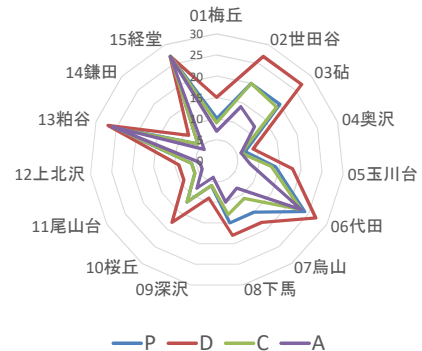


<参考>

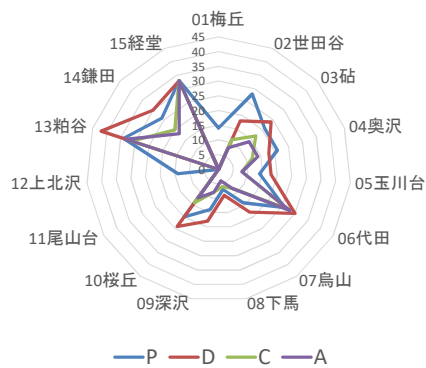
1. 0歳児からの読書を支える



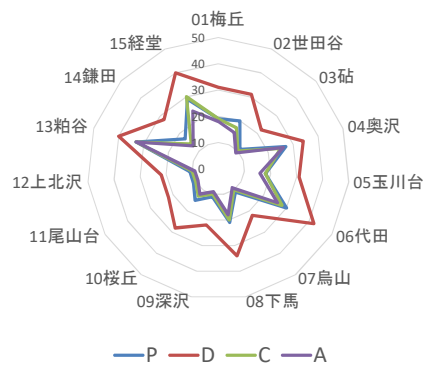
2. 大人の学びを豊かにする



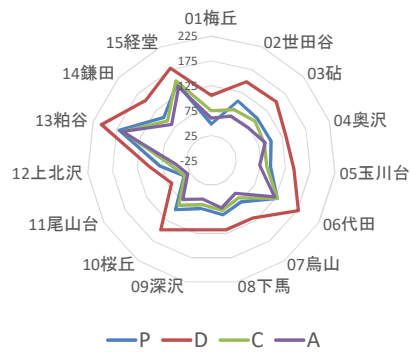
3. 暮らしやしごとに役立つ図書館



4. 世田谷の魅力を収集・発信する図書館



事業全体



※コロナにより中止になった事業→P計画のみ採点

1. 0歳児からの読書を支える

粕谷 絵本・わらべうた講座

下馬 「子ども読書の日」「家庭読書の日」「読書週間」等での
家庭読書の契機となる事業

梅丘 保育園・幼稚園・児童館等への相談・支援機能、団体貸出の充実

3. 暮らしやしごとに役立つ図書館

梅丘 地域まつり等への参加

世田谷 地域まつり等への参加