

### (3) 図書館評価について

#### 1 平成28年度の図書館評価（試行）について

##### ① 平成28年度の実施状況

- ・平成28年4月～ 基本方針・重点目標に基づく事業の実施（～29年3月）
- ・平成28年7月 香川県立図書館における図書館評価について（案）を報告  
（香川県立図書館協議会）
- ・平成28年8月 「香川県立図書館における図書館評価について」の決定  
（平成28年度は試行） 別紙1
- ・平成29年1月 利用者アンケートの実施

##### ② 利用者アンケートについて 別紙2

図書館サービスや窓口対応について、来館者の満足度調査及び意見・要望等を把握するため、利用者アンケートを実施した。

- ・実施期間 平成29年1月31日（火）～2月5日（日） 6日間
- ・対象 実施期間中の来館者
- ・方法 実施期間中の来館者にアンケート調査票の回答を依頼
- ・回答総数 517枚（配布部数 695枚、回収率74.4%）

#### 2 平成29年度の図書館評価（案）について

##### ① 平成29年度基本方針・重点目標（案） 別紙3

##### ② 平成29年度評価指標（案） 別紙4

#### 3 今後のスケジュール

- |         |                                     |
|---------|-------------------------------------|
| 平成29年3月 | 図書館評価について報告（香川県立図書館協議会）             |
| 4月      | 平成29年度基本方針・重点目標に基づく事業の実施<br>～30年3月） |
|         | 平成28年度の自己評価（5月）                     |
| 5月      | 平成29年度基本方針・重点目標及び評価指標の公表            |
| 6～7月    | 平成28年度の外部評価（香川県立図書館協議会）             |
| 30年1～2月 | 利用者アンケートの実施                         |

平成28年8月3日決定

## 香川県立図書館における図書館評価について

## 1 趣旨

香川県立図書館は、図書館法第7条の3に基づき、図書館サービスその他図書館の運営に関する適切な評価の指標及び目標を設定し、運営状況についての評価を行い、その結果に基づき、図書館の運営の改善を図るものとする。

## 2 評価の概要

## (1) 評価項目

毎年度、基本方針・重点目標を策定し、これに係る図書館評価指標及び数値目標を設定する。

別表1：図書館評価指標及び数値目標

## (2) 評価方法

## ①自己評価

年度終了後、数値目標の達成状況を次の3段階により評価を行う。

評価A：数値目標を達成した。(達成率100%以上)

評価B：数値目標を概ね達成した。(達成率80%以上100%未満)

評価C：数値目標を下回った。(達成率80%未満)

※達成率 実績÷数値目標

## ②利用者アンケート

年1回、利用者アンケートを実施し、図書館サービスや窓口対応について来館者の満足度調査及び意見・要望等を把握する。

## ③外部評価

各年度の図書館評価の達成状況及び利用者アンケートの結果について、香川県立図書館協議会に報告し、同協議会(第三者)による外部評価を実施する。

別表2：図書館評価

## 3 評価の公表

評価の結果は、館内掲示及び香川県立図書館ホームページで公表する。

## 4 評価に関するスケジュール

①基本方針・重点目標に基づく事業の実施(4月～翌年3月)

②利用者アンケートの実施(翌年1～2月)

③次年度の基本方針・重点目標及び評価指標等の策定(翌年2月～3月)

④次年度の基本方針・重点目標及び評価指標を公表(翌年4月)

⑤当該年度の自己評価(翌年4月～5月)

⑥当該年度の外部評価(翌年6月～7月)

⑦当該年度の図書館評価を公表(翌年8月)

5 実施時期

平成29年度から実施する。(平成28年度は試行)

【評価の年間スケジュール】

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
<p>基本方針・重点目標に基づく事業の実施</p> <p>利用者アンケートの実施</p> <p>次年度の基本方針・重点目標 及び評価指標等の策定</p> <p>次年度の基本方針・重点目標及び評価指標の公表 ★</p> <p>自己評価</p> <p>外部評価</p> <p>公表 ★</p>																

図書館評価指標及び数値目標 [平成28年度]

重点目標	評価指標	数値目標		備考
		現状 (平成27年度)	目標 (平成28年度)	
1. 図書館資料の整備充実	① 資料受入冊数	※31,193冊 (平成26年度)	30,000冊	26年度と同程度の増加 購入: 25,000冊 寄贈: 5,000冊
2. 図書館サービスの充実、強化	② 入館者数	※478,821人 (平成26年度)	483,000人	
	③ 新規登録者数	4,624人	4,800人	
	④ 個人貸出冊数	※893,122冊 (平成26年度)	903,000冊	
	⑤ レファレンス件数(クイックレファレンスを除く)	※1,222件 (平成26年度)	1,250件	
	⑥ 協力貸出冊数	6,818冊	6,900冊	
	⑦ 児童団体貸出・学校支援文庫貸出冊数	4,788冊 団体2,588冊 学校2,200冊	5,300冊 団体2,700冊 学校2,600冊	
	⑧ 来館者満足度	※85% (平成25年度)	86%	
	3. 読書普及活動の充実	⑨ ホームページアクセス数(図書館トップページ)	252,744件	270,000件
⑩ 展示等の実施回数		35回	50回	閲覧室展示コーナー及び、各コーナーでの展示等
4. 文化活動の推進	⑪ イベント、講座、研修会等の開催回数	14回	16回	イベント:子ども読書まつり、図書館探検事業、食育イベントなど 講座:子どもの本と読書の講座、健やか生活応援講座など 研修会:香川県図書館職員研修会、香川県図書館大会など

※評価指標①については、平成27年度において、公益財団法人大平正芳記念財団からの寄贈図書が多数あったため、平成26年度の数値を現状の数値とする。

※評価指標②、④、⑤については、平成27年度において、防災設備改修工事を実施したため、平成26年度の数値を現状の数値とする。

※評価指標⑧については、平成25年度に実施した利用者アンケートの結果が直近のものであるため、平成25年度の数値を現状の数値とする。

## 図書館評価 [平成28年度]

重点目標	評価指標	数値目標	実績 (達成率)	評価	内容
1. 図書館資料の整備充実	① 資料受入冊数				
2. 図書館サービスの充実、強化	② 入館者数				
	③ 新規登録者数				
	④ 個人貸出冊数				
	⑤ レファレンス件数(クイックレファレンスを除く)				
	⑥ 協力貸出冊数				
	⑦ 児童団体貸出・学校支援文庫貸出冊数				
	⑧ 来館者満足度				
	3. 読書普及活動の充実	⑨ ホームページアクセス数(図書館トップページ)			
⑩ 展示等の実施回数					
4. 文化活動の推進	⑪ イベント、講座、研修会等の開催回数				

## 図書館利用に関するアンケート結果

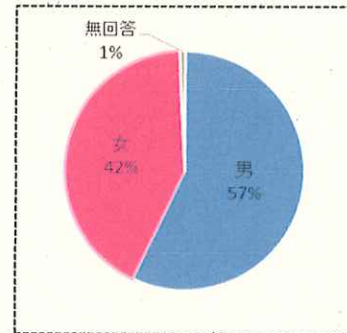
図書館サービスの目標策定にあたり、図書館利用者の利用状況や、利用者が図書館に対しどのようなものを求めているかを調査し、今後の図書館サービスの向上に役立てるため、アンケート調査を実施した。

### 【アンケート結果の概要】

- 期間 平成29年1月31日(火) ～ 2月5日(日) 6日間
- 対象 実施期間中の来館者(児童は除く)
- 方法 実施期間中の来館者にアンケート調査票の回答を依頼
- 回答総数 517枚(配布部数 695枚、回収率74.4%)

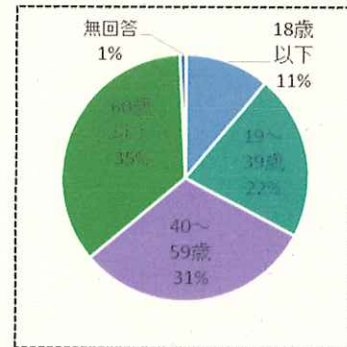
### 質問1 回答者の性別

- ・男性 295人(57%)
- ・女性 218人(42%)
- ・無回答 4人(1%)



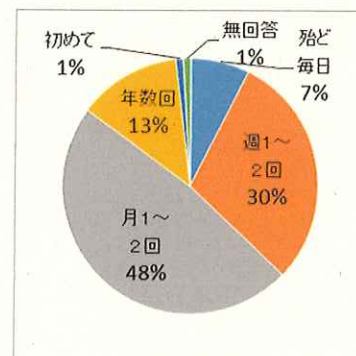
### 質問2 回答者の年齢構成

- ・18歳以下 57人(11%)
- ・19～39歳 112人(22%)
- ・40～59歳 161人(31%)
- ・60歳以上 183人(35%)
- ・無回答 4人(1%)



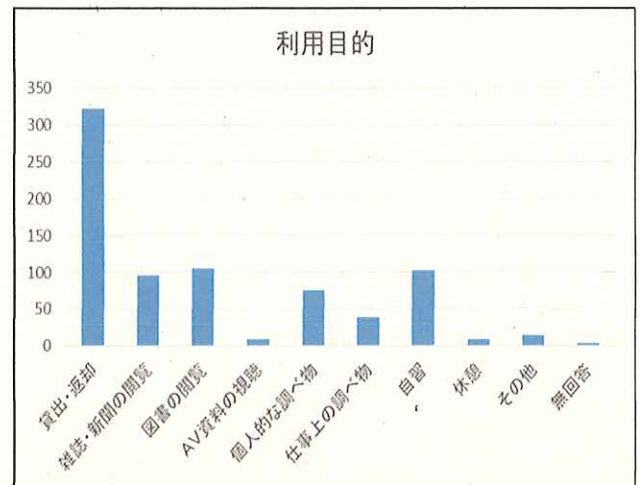
### 質問3 県立図書館の利用頻度

- ・ほとんど毎日 38人(7%)
- ・週に1～2回 154人(30%)
- ・月に1～2回 248人(48%)
- ・年に数回 67人(13%)
- ・今日始めて 5人(1%)
- ・無回答 5人(1%)



質問4 当日の利用目的（複数選択可）

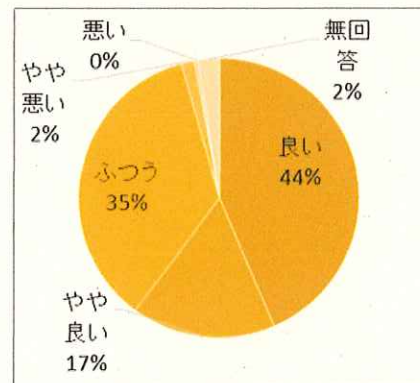
目的	人数	%
貸出・返却	323人	41%
雑誌・新聞の閲覧	96人	12%
図書の閲覧	106人	14%
AV資料の視聴	9人	1%
個人的な調べもの	76人	10%
仕事上の調べもの	39人	5%
自習	103人	13%
休憩	9人	1%
その他	15人	2%
無回答	4人	1%



質問5 当館のサービスについて

①カウンター業務等の評価

- ・良い 225人 (44%)
- ・やや良い 86人 (17%)
- ・ふつう 183人 (35%)
- ・やや悪い 8人 (2%)
- ・悪い 2人 (0%)
- ・無回答 13人 (2%)

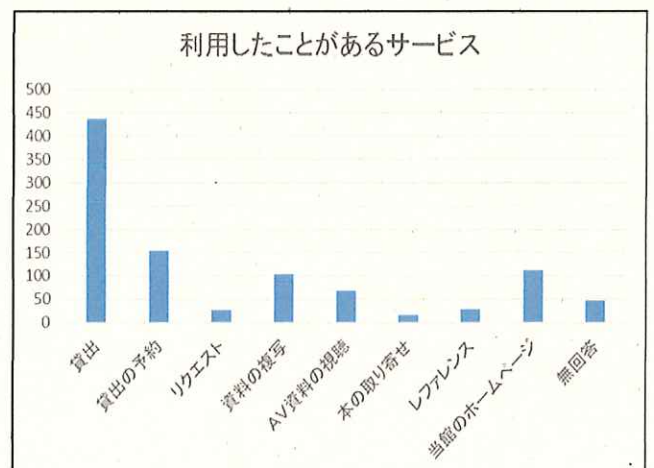


○「やや悪い」、「悪い」の主な理由

- ・接客態度について（対応が悪い人がいる、優しくしてほしい など）
- ・閲覧室の管理等について（利用者の声などが大きい時は注意してほしい など）
- ・カウンターの雰囲気について（事務的な印象を受ける など）

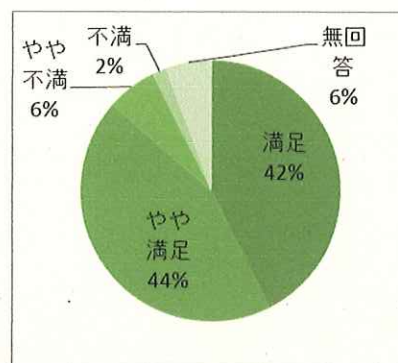
②利用したことがあるサービス（複数選択可）

サービス名	人数	%
貸出	437人	44%
貸出の予約	155人	15%
リクエストによる資料の購入	27人	3%
資料の複写	104人	10%
AV資料の視聴	69人	7%
他の図書館からの本の取り寄せ	17人	2%
レファレンス（調査相談）	29人	3%
当館のホームページ	113人	11%
無回答	47人	5%



### ③当館のサービスの満足度について

- ・満足 220人 (42%)
- ・やや満足 227人 (44%)
- ・やや不満 32人 (6%)
- ・不満 9人 (2%)
- ・無回答 29人 (6%)



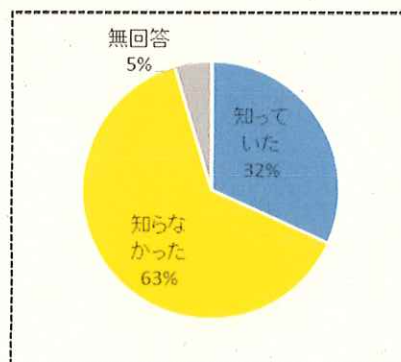
#### ○「やや不満」、「不満」の主な理由

- ・蔵書について 9人  
(新刊書が少ない、借りたい資料が揃っていない など)
- ・貸出し、予約について 7人  
(予約した本の順番待ちが長い、インターネットで在庫本の予約ができない など)
- ・施設・設備について 7人  
(夏は暑すぎる、冬は寒い、玄関ホールが暗く、寒い など)
- ・利用者のマナーについて 6人  
(学生などがうるさい、自習が多く座れないことがある など)
- ・閲覧室について 6人  
(書架の並びがわかりにくい など)

### 質問6 開館時間の延長について

#### ①開館時間延長の試行について

- ・知っていた 164人 (32%)
- ・知らなかった 329人 (63%)
- ・無回答 24人 (5%)



#### ②開館時間の延長についてのご意見

- ・賛成、必要であるなど 203人
- ・現状で良い、必要ないなど 26人
- ※土・日曜日の開館時間の延長を希望 19人

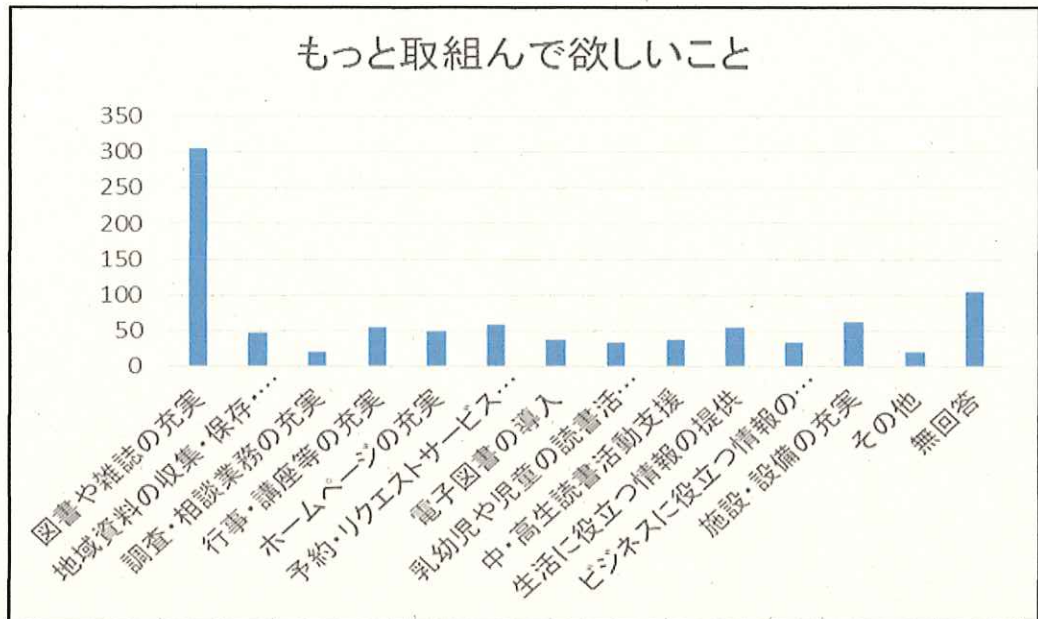
### 質問7 今後、もっと取り組んで欲しいこと (複数選択可)

取り組んで欲しいこと	人数	%
図書や雑誌の充実	304人	33%
地域資料の収集・保存・提供	47人	5%
調査・相談業務の充実	20人	2%
行事・講座等の充実	54人	6%
ホームページの充実	49人	6%
予約・リクエストサービスの充実	58人	6%
電子図書の導入	38人	4%

取り組んで欲しいこと	人数	%
乳幼児や児童の読書活動支援	34人	4%
中・高校生の読書活動支援	38人	4%
健康、医療、子育てなどの生活に役立つ情報の提供	55人	6%
ビジネスに役立つ情報の提供	33人	4%
施設・設備の充実	62人	7%
その他(※)	21人	2%
無回答	104人	11%

(※) その他 AV資料(CD・DVD)の充実、貸出(5人)、開館時間の延長(2人) など





#### 質問8 図書館へのご意見等

- ・施設・設備について 25人  
(冬は館内が寒い、トイレにウォシュレットをつけてほしい、Wi-Fiが遅い など)
- ・サービス全般について 24人  
(いつも気持ちよく利用している、県立図書館だからできることやるべきことを行なえばよいなど)
- ・資料の充実について 23人  
(人気の本は冊数を増やしてほしい、CD、DVDを増やしてほしい、汚損・破損の本は取り替えてほしい、雑誌や新聞を増やしてほしい など)
- ・マナーについて 14人  
(私語が多いので注意してほしい、携帯電話のマナーが悪い、いびきや子どもの泣き声などが耳障りである など)
- ・貸出し、予約について 10人  
(貸出期間を延長してほしい、雑誌の貸出しのルールがわからない など)
- ・閲覧室について 8人  
(新聞を座って読みたい、本がアルファベット順に並んでいるのは探しにくい など)
- ・職員の対応について 6人  
(笑顔が素敵である、言葉遣いが悪い など)
- ・ホームページ等について 6人  
(ホームページが利用しづらい、検索がもっとスムーズになると良い など)
- ・開館時間について 6人  
(開館時間を延長してほしい、月曜日も開館してほしい など)



③当館のサービスの総合的な満足度について、該当するものを選んでください。

- 1 満足            2 やや満足            3 やや不満            4 不満

(質問5-③で、やや不満、不満と回答された方にお伺いします。

不満の理由はどのようなものですか。ご記入ください。

( )

質問6 当館では、昨年(平成28年)の7月から9月に、平日の開館時間を試行的に1時間延長する取り組みを実施しました。この取り組みについてお伺いします。

開館時間延長の試行

期間：平成28年7月～9月

内容：毎週金曜日の開館時間を1時間延長

(通常午後7時の閉館時刻を午後8時とした)

① 開館時間延長の試行について、知っていましたか。

- 1 知っていた            2 知らなかった

② 開館時間の延長についてどのように思われますか。ご意見等がありましたら、ご記入ください。

( )

質問7 今後、県立図書館にもっと取り組んで欲しいことを選んでください。

(複数選択可)

- 1 図書や雑誌の充実            2 地域資料の収集・保存・提供            3 調査・相談業務の充実  
4 行事・講座等の充実            5 ホームページの充実            6 予約・リクエストサービスの充実  
7 電子図書の導入            8 乳幼児や児童の読書活動支援            9 中・高校生の読書活動支援  
10 健康、医療、子育てなどの生活に役立つ情報の提供            11 ビジネスに役立つ情報の提供  
12 施設・設備の充実            13 その他 ( )

質問8 その他、お気づきの点、図書館へのご意見等がありましたら、ご記入ください。

( )

ご協力ありがとうございました。

ご回答いただきました内容は、他の目的には使用しません。

香川県立図書館

## 基本方針・重点目標（平成 29 年度）

### ＜基本方針＞

香川県立図書館は、本県における中核図書館として、図書・記録・その他必要な資料を収集・整理・保存して、広く県民の利用に供し、その教養・調査研究・レクリエーション等に資することを目的とする。

この目的の実現のために、施設設備を整え、県民に対して必要な図書館サービスを提供するとともに、県内における市町図書館に対する援助及び協力をを行い、県民の生涯にわたる読書及び調査研究活動を支え、促進する。

香川県立図書館は、「図書館の自由に関する宣言」（1979年 日本図書館協会総会）の趣旨を尊重する。

### ＜重点目標＞

#### 1. 図書館資料の整備充実

- (1) 広く県民の利用に供するため、積極的に資料の収集を図る。
- (2) 蔵書の内容について、たえず蔵書構成を検討し資料の適切な選択収集を行う。
- (3) 郷土資料、行政資料及び郷土人の著書等の積極的な収集を図る。
- (4) 児童資料及び巡回文庫の資料、AV資料については、それぞれの目的に応じて適切な選択収集を行う。
- (5) 空海資料を整備するとともに、大平文庫等のコレクションの有効な活用を図る。

#### 2. 図書館サービスの充実、強化

- (1) 利用者の求める資料の提供に努める。
- (2) 県民の多様な質問や調査に対し、適切な対応ができるよう参考調査業務に努める。
- (3) 子どもの読書活動の推進に努める。
- (4) 専門機関等と連携しつつ、県民の課題解決支援サービスの充実に努める。
- (5) 障害者の読書活動の推進に努める。
- (6) ICT(情報通信技術)を活用したサービスの充実に努める。
- (7) 県内外の公共図書館及び県内大学図書館との連携を密にし、相互協力並びに協力貸出(相互貸借)を強化する。
- (8) 県内の図書館未設置町への援助については、関係町教育委員会と連携しつつ巡回文庫・協力貸出等を推進する。
- (9) 人権、プライバシーを侵害するおそれのある資料については、慎重に取り扱う。
- (10) 図書館サービス向上のため、職員の研修に努める。

#### 3. 読書普及活動の充実

- (1) 読書週間行事等を開催し、図書館活動の普及に努める。
- (2) 県内の読書団体等と連携し、読書普及活動の促進に努める。
- (3) 図書館資料及び図書館活動に関して、広報に努め、図書館の利用を促進する。

#### 4. 文化活動の推進

公共図書館職員及び県民の希望者を対象に、講演会・研修会・講座等を開催し県民の教養に資するほか、図書館活動指導者の育成を図る。

## 図書館評価指標 [平成29年度]案

重点目標	評価指標	数値目標	備考
		目標 (平成29年度)	
1. 図書館資料の整備充実	① 蔵書冊数(冊)	1,032,000冊	蔵書構成、利用状況等を考慮しつつ、資料の収集及び保存に努める。 29、30年度は巡回文庫長期貸出用図書の廃棄により、受入18,000冊、廃棄11,000冊、差し引き増加冊数7,000冊 (28年度末の見込み 1,025,000冊)
	② 郷土資料受入冊数	2,500冊	郷土資料(空海資料を含む)の積極的な収集に努める。 目標値を平成27年度と同程度の2,500冊とする。 (28年度末の見込み 2,000冊)
2. 図書館サービスの充実、強化	③ 入館者数	487,000人	32年度の入館者数50万人を目標
	④ 新規登録者数	4,800人	新規採用の県職員や教員等に対し、登録及び利用の呼びかけを行う。
	⑤ 個人貸出冊数	950,000冊	
	⑥ レファレンス件数(クイックレファレンスを除く)	1,200件	28年度の実績から、平成29年度の数値目標を修正。 ビジネス情報の提供、商用データベースの導入など。
	⑦ 協力貸出冊数	7,700冊	
	⑧ 児童団体貸出・学校支援文庫貸出冊数	6,300冊 団体2,800冊 学校3,500冊	
	⑨ 来館者満足度	87%	利用者アンケートにより、来館者の満足度を調査
3. 読書普及活動の充実	⑩ ホームページアクセス数(図書館トップページ)	350,000件	5%程度(2万件)の増加をめざす。
	⑪ 展示等の実施回数	54回	閲覧室展示コーナー及び、各コーナーでの展示等。
4. 文化活動の推進	⑫ イベント、講座、研修会等の開催回数	18回	

## 図書館評価 [平成28年度]の状況 (平成29年1月末現在の実績(達成率))

重点目標	評価指標	数値目標	実績 (達成率)	評価 (※)	目標達成見込みについて (平成28年度末の見込み数)
1. 図書館資料の整備充実	① 資料受入冊数	30,000冊	23,408冊 (78.0%)	(A)	ほぼ目標どおり (28年度末の見込み 30,000冊)
2. 図書館サービスの充実、強化	② 入館者数	483,000人	403,474人 (83.5%)	(B)	目標達成はやや難しい。 (28年度末の見込み 472,000人)
	③ 新規登録者数	4,800人	4,088人 (85.2%)	(B)	目標達成はやや難しい。 (28年度末の見込み 4,650人)
	④ 個人貸出冊数	903,000冊	798,046冊 (88.4%)	(A)	ほぼ目標どおり (28年度末の見込み 940,000冊)
	⑤ レファレンス件数(クイックレファレンスを除く)	1,250件	862件 (69.0%)	(B)	目標達成は難しい。 (28年度末の見込み 1,000件)
	⑥ 協力貸出冊数	6,900冊	6,360冊 (92.2%)	(A)	ほぼ目標どおり (28年度末の見込み 7,600冊)
	⑦ 児童団体貸出・学校支援文庫貸出冊数	5,300冊 団体2,700冊 学校2,600冊	5,402冊 (101.9%) 団体2,463冊 学校2,939冊	(A)	目標達成 (28年度末の見込み 5,800冊)
	⑧ 来館者満足度	86%	86% (100%)	(A)	目標達成 平成29年1月31日(火)～2月5日(日)にアンケートを実施 ・満足 42%、やや満足44%
3. 読書普及活動の充実	⑨ ホームページアクセス数(図書館トップページ)	270,000件	283,962件 (105.2%)	(A)	目標達成 (28年度末の見込み 337,000件)
	⑩ 展示等の実施回数	50回	47回 (94.0%)	(A)	ほぼ目標どおり (28年度末の見込み 54回)
4. 文化活動の推進	⑪ イベント、講座、研修会等の開催回数	16回	16回 (100%)	(A)	目標達成 (28年度末の見込み 19回)

※ 評価 :平成28年度末の見込みに基づいた評価

その他 1

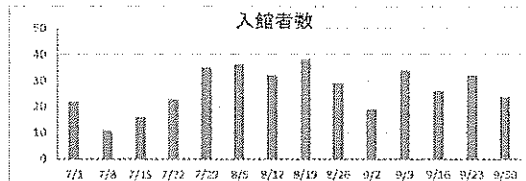
平成 28 年度 平日の開館時間延長の試行結果について

1 実施内容

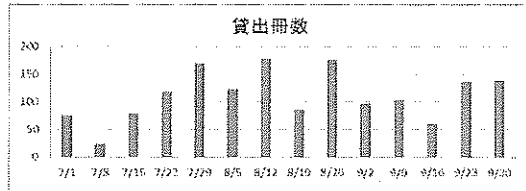
- (1) 実施日 平成 28 年 7 月～9 月の金曜日 延べ 14 日
- (2) 内容 開館時間を午前 9 時～午後 8 時とする。  
(通常午後 7 時までのところ、1 時間延長した。)

2 実施結果

- (1) 試行日の入館者数 1,533 人/日平均 (21,463 人/期間全体)
- (2) 延長時間帯の入館者数 27 人/日平均 (377 人/期間全体)  
最も多かった日 38 人  
最も少なかった日 11 人



- (3) 試行日の貸出冊数 2,630 冊/日平均 (36,822 冊/期間全体)
- (4) 延長時間帯の貸出冊数 112 冊/日平均 (1,570 冊/期間全体)  
最も多かった日 179 冊  
最も少なかった日 24 冊



3 実施に要した経費等

- (1) カウンター業務及び施設設備管理等委託業務、光熱水費等の経費 (初期費用を除く)  
400,138 円  
入館者 1 人当たり 1,061 円

(2) 職員の配置

カウンター及び事務室に 2 人の職員 (司書及び事務職) を配置するため、通常、遅出勤務として 10 時 30 分～19 時 15 分の勤務を、試行日については 11 時 30 分～20 時 15 分に変更した。

4 効果の検証

- (1) 利用状況では、延長時間帯に、平均 27 人の入館者、平均 112 冊の貸出があったことから、一定の効果はあったと考えられる。
- (2) 一方、入館者一人当たりの経費は 1,061 円で、県が作成した「公共施設のコスト計算書」から試算した平成 27 年度図書館の平均コスト 433 円に比べると、約 2.5 倍だった。

5 利用者からの意見等

試行期間中に、延長を続けてほしいという電話が 2 件あったが、それ例外には、特段の意見、要望はなかった。

6 今後について

費用対効果の面からは課題があるが、今回、一定の利用をいただいたことから、当面、平成 29 年度においては、再度の試行を実施する方向で検討を行っている。