

(3) 図書館評価について

1 香川県立図書館における図書館評価について 別紙1

2 令和3年度の図書館評価(案)について

① 令和3年度基本方針・重点目標(案) 別紙2

② 令和3年度評価指標(案) 別紙3

3 利用者アンケートについて 別紙4

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 令和3年2月16日(火)～2月21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 506枚(配布部数 674枚、回収率75.1%)

4 今後のスケジュール

令和3年3月 令和3年度基本方針・重点目標及び評価指標等の策定  
(香川県立図書館協議会)

4月 令和3年度基本方針・重点目標に基づく事業の実施  
(3年4月～4年3月)

令和3年度基本方針・重点目標及び評価指標の公表

5～6月 令和2年度の自己評価

6～7月 令和2年度の外部評価(香川県立図書館協議会)

8月 令和2年度の図書館評価の公表

4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 (略)

## (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 (略)

## 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)

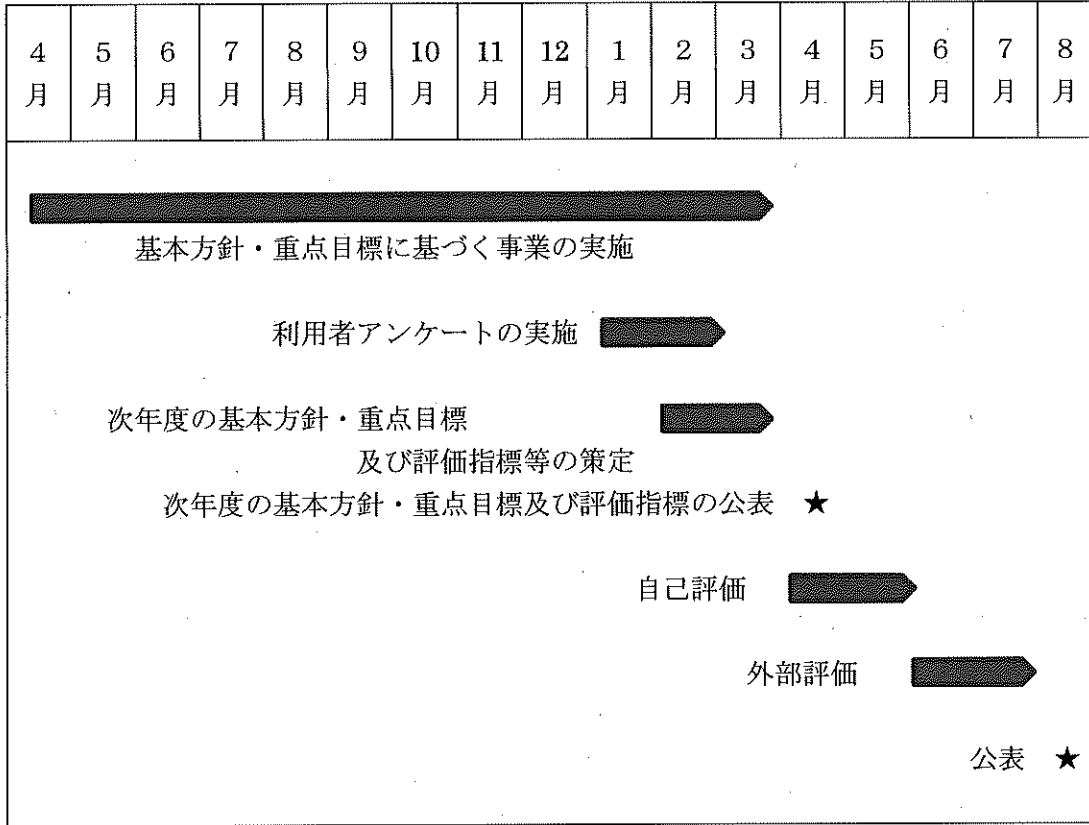
⑥当該年度の外部評価(翌年6月～7月)

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】



## 基本方針・重点目標（令和3年度）（案）

### ＜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、空海資料、行政資料及び郷土人の著書等の積極的な収集を図るとともに、郷土資料の利活用を図るための資料整備を進める。
- (4) 児童資料及び巡回文庫の資料、AV資料、県民の課題解決支援に役立つ資料については、それぞれの目的に応じて適切な選択収集を行う。

#### 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 [令和3年度] (案)

重点目標	評価指標	数値目標	備考
1. 図書館資料の整備充実	① 蔵書冊数	1,097,000冊	2年度と資料整備費がほぼ同等のため、2年度と同程度の受入冊数を見込んだ数値目標とする。
	② 郷土資料受入冊数	2,300冊	2年度の数値目標と同じとする。
2. 図書館サービスの充実、強化	③ 入館者数	380,000人	2年度末の実績見込みと同程度とする。
	④ 新規登録者数	3,000人	2年度末の実績見込みと同程度とする。
	⑤ 個人貸出冊数	825,000冊	2年度末の実績見込みと同程度とする。
	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	2年度の数値目標と同じとする。
	⑦ 協力貸出冊数	6,500冊	2年度の数値目標と同程度とする。
	⑧ 児童団体貸出・学校支援文庫貸出冊数	8,000冊 団体2,500冊 学校5,500冊	2年度末の実績見込みと同程度とする。
	⑨ 来館者満足度	90%以上	例年どおり利用者アンケートにより、来館者の満足度を調査する。 2年度の数値目標と同じとする。
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)	360,000件	2年度末の実績見込みと同程度とする。
	⑪ 展示等の実施回数	60回以上	2年度の数値目標と同じとする。
4. 文化活動の推進	⑫ イベント、講座、研修会等の開催回数	20回以上 (うち子ども向け7回以上)	2年度の数値目標と同じとする。

## 図書館評価指標 [令和2年度の状況]

重点目標	評価指標	数値目標	実績 (達成率) 2年1月末現在	評価(*)	目標達成見込みについて (令和2年度末の見込み数)
1. 図書館資料の整備充実	① 蔵書冊数	1,079,000冊	1,078,202冊 (99.9%)	(A)	ほぼ目標どおり (2年度末の見込み 1,080,000冊)
	② 郷土資料受入冊数	2,300冊	2,139冊 (93.0%)	(A)	ほぼ目標どおり (2年度末の見込み 2,300冊)
2. 図書館サービスの充実、強化	③ 入館者数	496,000人	306,842人 (61.9%)	(C)	目標達成は難しい (2年度末の見込み 374,000人)
	④ 新規登録者数	3,700人	2,523人 (68.2%)	(B)	目標達成は難しい (2年度末の見込み 3,020人)
	⑤ 個人貸出冊数	888,800冊	684,992冊 (77.1%)	(B)	目標達成は難しい (2年度末の見込み 823,000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	965件 (80.4%)	(B)	ほぼ目標どおり (2年度末の見込み 1,150件)
	⑦ 協力貸出冊数	6,460冊	5,506冊 (85.2%)	(A)	ほぼ目標どおり (2年度末の見込み 6,500冊)
	⑧ 児童団体貸出・学校支援文庫 貸出冊数	9,200冊 団体3,200冊 学校6,000冊	7,384冊 団体2,084冊 学校5,300冊 (80.3%)	(B)	目標達成は難しい (2年度末の見込み 7,900冊)
	⑨ 来館者満足度	90%以上	88% (97.8%)	(B)	目標は達成できなかった (3年2月16日～2月21日にアンケート実施) ・満足49% ・やや満足39%
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)	397,000件	302,152 (76.1%)	(B)	目標達成は難しい (2年度末の見込み 356,000件)
	⑪ 展示等の実施回数	60回以上	61回 (101.7%)	(A)	ほぼ目標どおり (2年度末の見込み 76回)
4. 文化活動の推進	⑫ イベント、講座、研修会等の 開催回数	20回以上 (うち子ども向け 7回以上)	16回 (80%) (うち子ども向け 5回)	(B)	目標達成は難しい (2年度末の見込み 20回 うち子ども向 け5回)

\*評価 令和2年度末の見込みに基づいた評価

# 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】

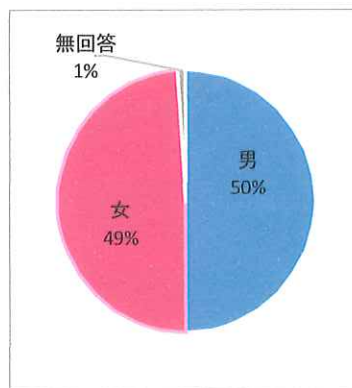
- 期間 令和3年2月16日（火） ～ 2月21日（日） 6日間
- 対象 実施期間中の来館者（児童は除く）
- 方法 実施期間中の来館者にアンケート調査票の回答を依頼
- 回答総数 506枚（配布部数 674枚、回収率75.1%）

※パーセントについては、小数点以下を四捨五入している。

※複数選択可の質問におけるパーセントについては、回答者の合計506を分母としているため、合計が100を超えている。

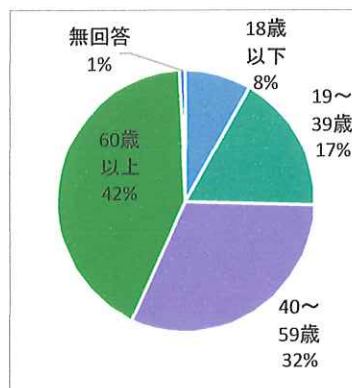
### 質問1 回答者の性別

- ・男性 253人（50%）
- ・女性 248人（49%）
- ・無回答 5人（1%）



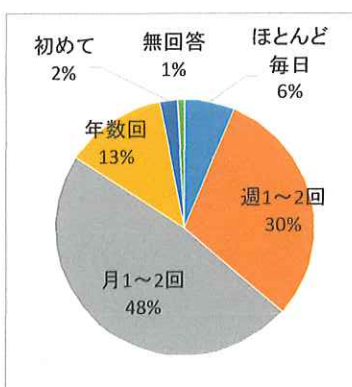
### 質問2 回答者の年齢構成

- ・18歳以下 42人（8%）
- ・19～39歳 87人（17%）
- ・40～59歳 159人（32%）
- ・60歳以上 214人（42%）
- ・無回答 4人（1%）



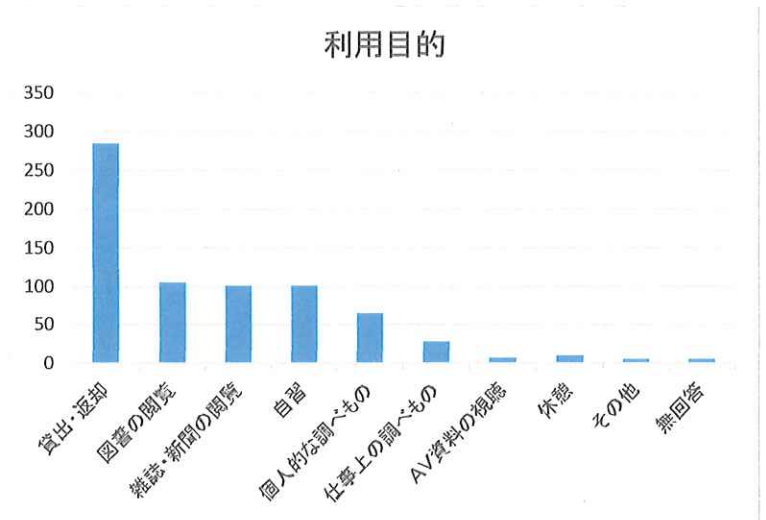
### 質問3 県立図書館の利用頻度

- ・ほとんど毎日 32人（6%）
- ・週に1～2回 152人（30%）
- ・月に1～2回 243人（48%）
- ・年に数回 64人（13%）
- ・今日はじめて 11人（2%）
- ・無回答 4人（1%）



質問4 当日の利用目的（複数選択可）

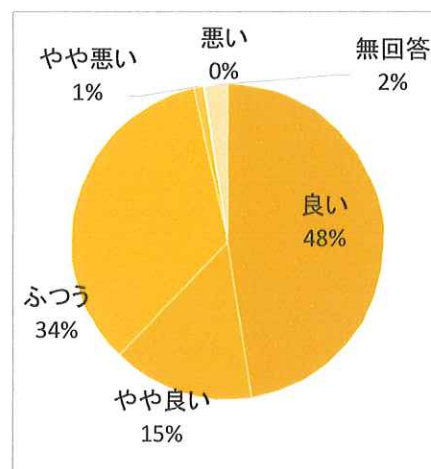
目的	回答数	%
貸出・返却	286	57%
図書の閲覧	106	21%
雑誌・新聞の閲覧	101	20%
自習	101	20%
個人的な調べもの	66	13%
仕事上の調べもの	28	6%
休憩	11	2%
AV資料の視聴	8	2%
その他*	6	1%
無回答	6	1%



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 241人 (48%)
- ・やや良い 74人 (15%)
- ・ふつう 173人 (34%)
- ・やや悪い 5人 (1%)
- ・悪い 1人 (0%)
- ・無回答 12人 (2%)

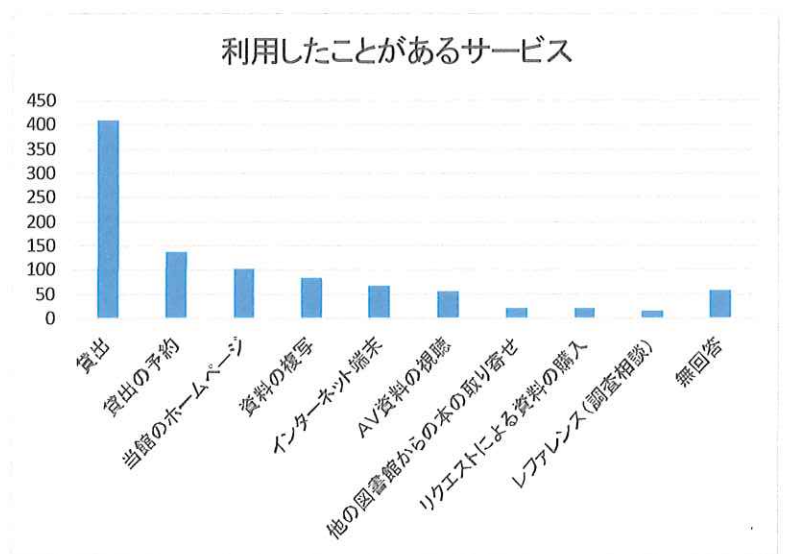


○「やや悪い」、「悪い」の主な理由

- ・接客態度について（待機中が退屈そう、スタッフにより対応の差がある など）

②利用したことがあるサービス（複数選択可）

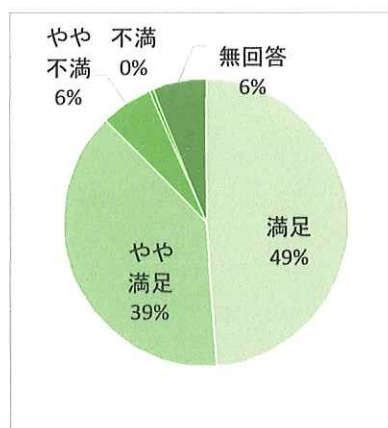
サービス名	回答数	%
貸出	410	81%
貸出の予約	137	27%
当館のホームページ	102	20%
資料の複写	84	17%
インターネット端末	68	13%
AV資料の視聴	55	11%
他の図書館からの本の取り寄せ	20	4%
リクエストによる資料の購入	20	4%
レファレンス（調査相談）	17	3%
無回答	58	11%





③当館のサービスの満足度について

- ・満足 247人 (49%)
- ・やや満足 196人 (39%)
- ・やや不満 30人 (6%)
- ・不満 2人 (0%)
- ・無回答 31人 (6%)



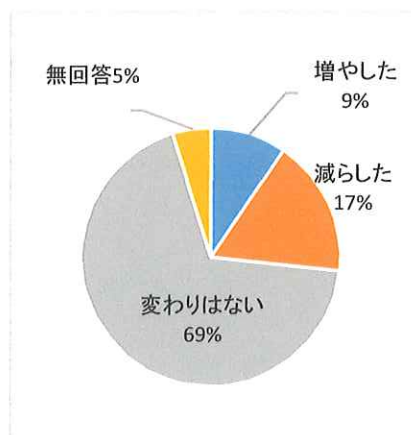
○「やや不満」、「不満」の主な理由

- ・蔵書について 8人  
(本の種類が少ない、話題の本が少ない、読みたい本がない など)
- ・施設について 8人  
(冬は寒く、夏は暑い、休憩コーナーが寒い など)
- ・閲覧室の配置等について 5人  
(本の場所が調べにくい、本の配置に工夫がない など)
- ・開館時間について 4人  
(閉館期間が長すぎる、休日が多い など)
- ・職員について 3人  
(明るく対応できていない、カウンター職員の話し声大きい など)
- ・貸出し、予約について 2人  
(DVDも借りれるようにしてほしい、貸出中の本が多く借りたい本がない など)

質問6 新型コロナウイルス感染拡大に伴う図書館の利用について

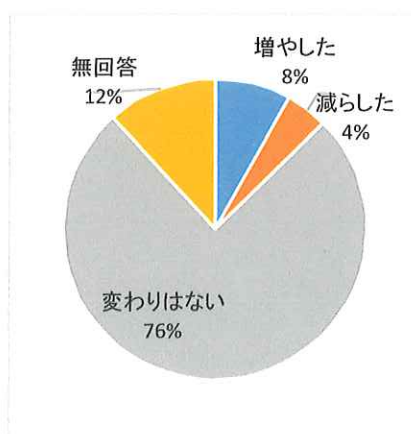
①図書館の利用回数について

- ・増やした 48人 (9%)
- ・減らした 87人 (17%)
- ・変わりはない 347人 (69%)
- ・無回答 24人 (5%)



②借りる冊(点)数について

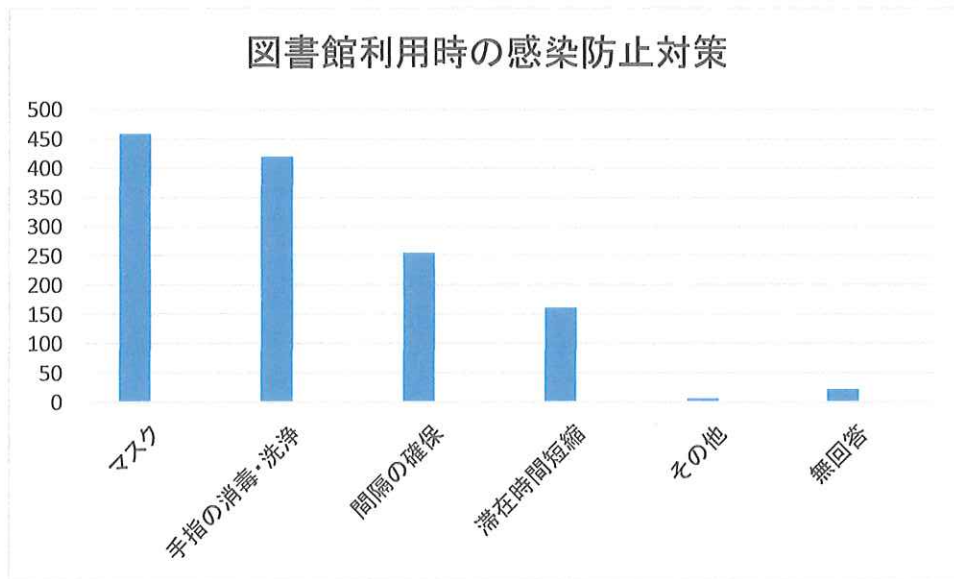
- ・増やした 41人 (8%)
- ・減らした 23人 (4%)
- ・変わりはない 383人 (76%)
- ・無回答 59人 (12%)



③図書館利用時の感染防止対策について（複数回答可）

- ・館内ではマスクを着用し、発熱やせきなど風邪の症状がある場合には利用を控える 459人（91%）
- ・入館・退館時には、必ず手指の消毒や洗浄を行う 421人（83%）
- ・利用者同士の間隔の確保に努める 256人（51%）
- ・館内での滞在時間を短くする 161人（32%）
- ・その他※ 6人（1%）
- ・無回答 23人（5%）

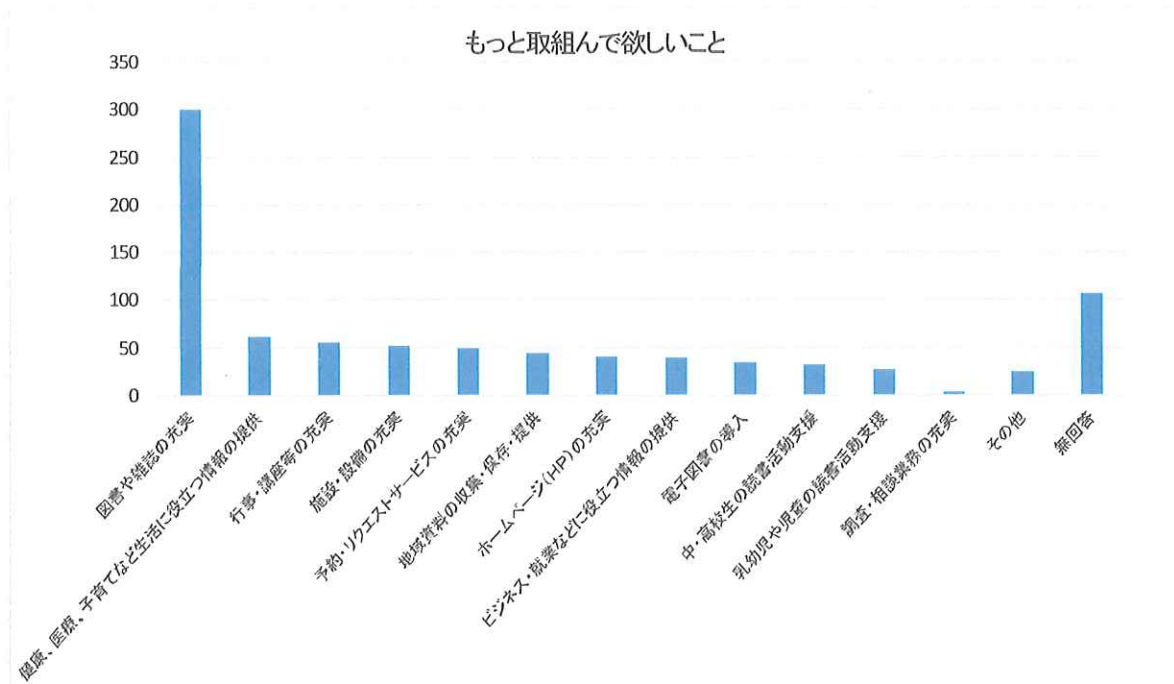
(※) その他 できる限り1人で来館、混雑していない時間帯に来館、平日に来館など



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	回答数	%	取り組んで欲しいこと	回答数	%
図書や雑誌の充実	300	59%	ビジネス・就業などに役立つ情報の提供	39	8%
健康、医療、子育てなどの生活に役立つ情報の提供	62	12%	電子図書の導入	35	7%
行事・講座等の充実	56	11%	中・高校生の読書活動支援	32	6%
施設・設備の充実	52	10%	乳幼児や児童の読書活動支援	27	5%
予約・リクエストサービスの充実	49	10%	調査・相談業務の充実	4	1%
地域資料の収集・保存・提供	44	9%	その他※	25	5%
ホームページ(HP)の充実	41	8%	無回答	106	21%

(※) その他 DVDの貸出・充実、自習スペースの拡充、英語児童書を増やしてほしいなど



## 質問 8 図書館へのご意見等

- ・施設、設備について 26人  
(喫茶店を併設してほしい、トイレの便座クリーナーをおいてほしい、空気清浄機を設置してほしい など)
- ・資料の充実について 21人  
(雑誌を増やしてほしい(旅行、音楽など)、新しい本を増やしてほしい、文庫本を増やしてほしい など)
- ・サービス全般について 19人  
(気持ちよく利用している、いつも丁寧に対応していただいている など)
- ・利用者マナー、職員の対応について 14人  
(マスクを着用していない人に注意してほしい、咳やくしゃみをする人に注意してほしい、ページをめくるときに唾をつける人がいる など)
- ・閲覧室内の配置等について 11人  
(絵本を分かりやすく並べてほしい、文庫の出版社別の配置が分かりづらい など)
- ・貸出し、予約について 6人  
(週刊誌の閲覧方法を見直してほしい、在庫予約してほしい など)
- ・システム、HPについて 5人  
(閲覧室内の地図が印刷できるようにしてほしい など)
- ・開館時間について 2人  
(閉館時間を延ばしてほしい、夏場は状況を見て開館時間を早めてほしい など)