

第2章

公立図書館における評価・調査の実態調査 (事例)

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	青森県	図書館名:	青森県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名	青森県立図書館自己評価
----	-------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	なし
評価の実施期間・スケジュール	平成20年5月 評価等検討委員会設置 6月～7月 評価項目、アンケート項目検討 8月～9月 アンケート調査実施 10月 アンケート集計 11月～12月数値目標等の設定 平成21年1月 最終調整 2月 公表
評価の主体・実施者	図書館 副館長を委員長とし、各担当部署の代表者計10名で構成する評価等検討委員会を設置
評価の動機・背景・目的	図書館法第7条の3の規定に基づき、当館の運営の改善を図ることを目的に実施
評価指標・項目	別紙のとおり
データ収集方法	業務統計 平成19年度実績 来館者調査 平成20年8月30日、31日、9月3日、4日の4日間実施 住民調査 近隣学校、企業、市町村立図書館利用者、ホームページ等で実施
評価の方法	数値目標との比較
評価の結果	平成19年度実績を基に、平成23年度までに達成すべき数値目標を設定し、併せて目標を達成するための改善方策についても定めたが、毎年度、最新の実績値を基に中間評価を行い、検討することとしている。
評価結果の活用	評価に伴うアンケート調査の結果、図書館を利用しない人の理由の多くが「遠い」ことを挙げていることから、遠方の利用者の利便性を図るため、県立図書館から借りた図書を市町村立図書館等に返却できる「遠隔地返却サービス」を平成21年4月1日から実施した。
評価結果の公表	平成21年2月、ホームページにて公表
評価に要した労力・経費	主担当1名が全体のとりまとめをしたほか、委員会のメンバーが月1～2階程度の会議出席と各担当分の評価項目等の検討を行った。 また、来館者調査実施の4日間、6名の女性職員が交代でアンケート票の配布をしたほか、非常勤職員数名がアンケート結果の集計作業等に従事した。 この評価のための予算措置はしていなかったことから、郵送費、コピー代等は既存予算内で対応した。
評価のウェブ公開	図書館自己評価 http://www.plib.net.pref.aomori.jp/top/guid/hyouka.html

青森県立図書館評価指標一覧

評価項目		実績 (H19)	目標 (H23)	改善方策
1 資料の収集・保存・提供				
(1) 資料の収集・保存に関する指標				
	① 人口千人当たりの所蔵資料数	517冊	613冊	選書方針に基づき、市町村立図書館等で蔵書しにくいレファレンス資料等も含め様々な分野の資料について、寄贈等を合わせ年間26,500冊を目指して収集し、蔵書の充実を図る。
	② 人口千人当たりの受入資料数	19冊	19冊	
(2) 提供（利用者）に関する指標				
	① 人口千人当たりの利用者数	288人	299人	来館者サービスの充実に努めるとともに、オンライン貸出サービスなど、非来館者向けサービスの充実及びサービス内容のPR強化を図る。
	② 人口千人当たりの貸出者数	79人	82人	
	③ 人口千人当たりの貸出資料数	241冊	249冊	
	④ オンライン貸出サービスの周知度	利用者 52%	利用者 57%	広報紙等を活用し、サービス内容のPR強化に努める。 また、利用者の意見・要望を基に、引き続きサービスの充実に努める。
		非利用者 34%	非利用者 37%	
	⑤ オンライン貸出サービス貸出資料数	8,754冊	10,000冊	
	⑥ オンライン貸出サービスについての満足度	92%	92%	広報紙等を活用し、サービス内容のPR強化に努める。
	⑦ アウトリーチサービス貸出件数、資料数（個人）	件数 282件 冊数 1,119冊	件数 300件 冊数 1,170冊	
⑧ アウトリーチサービス貸出件数、資料数（学校）	件数 8件 冊数 394冊	件数 10件 冊数 500冊	県内の特別支援学校に対し、引き続き利用を促す。	
(3) 児童サービスに関する指標				
	① 人口千人当たりの所蔵資料数	36冊	43冊	選書方針に基づき、年間2,000冊を目指して収集し、蔵書の充実を図る。
	② 人口千人当たりの受入資料数	2冊	2冊	
	③ 人口千人当たりの貸出者数	15人	16人	学校等との連携の下、子どもの読書活動の推進のため、利用促進を図る。
	④ 人口千人当たりの貸出資料数	54冊	57冊	
	⑤ おはなし会等のイベントへの参加者数	1,111人	1,166人	企画内容の充実を図るとともに、PR強化に努める。
	⑥ 巡回図書セット貸出の利用館数	20館	24館	県内公共図書館間の協力体制の下、サービス内容の充実とPR強化に努める。
	⑦ 巡回図書セットの貸出資料数	18,420冊	20,000冊	
	⑧ 巡回図書セット貸出についての満足度	89%	90%	
(4) 図書館満足度				
	① 所蔵資料についての満足度	本 76% 雑誌65%	本 80% 雑誌70%	利用者の意見・要望を今後の選書の参考とするとともに、県民の多様なニーズに対応する役割を担う県立図書館として、選書方針に基づき幅広い分野の蔵書の充実に努める。
	② 職員の対応についての満足度	83%	90%	接遇に関する研修の機会を増やすなどし、来館者サービスの向上に努める。
2 図書館間の相互協力				
(1) 相互協力・支援に関する指標				
	① 相互貸借の利用館数	38館	40館	会議や研修会等においてのPR強化を図り、利用を促すとともに、引き続きサービス内容の充実に努める。
	② 相互貸借資料数（貸出）	6,492冊	6,572冊	
	③ 相互貸借についての満足度	100%	100%	
	④ 一括貸出の利用館数	20館	24館	会議や研修会等においてのPR強化を図り、利用を促す。 また、利用者の意見・要望を今後の選書の参考とするとともに、蔵書の充実に努める。
	⑤ 一括貸出資料数	35,184冊	40,000冊	
	⑥ 一括貸出についての満足度	88%	90%	
	⑦ Applins（青森県図書館情報ネットワークシステム）へのデータ提供館数	17館	20館	会議や研修会等において、参加館の蔵書検索システムの整備等について働きかけるとともに、Applinsの利用を促す。 また、市町村立図書館等の意見・要望を踏まえ、引き続きシステムの充実に努める。
	⑧ Applins（青森県図書館情報ネットワークシステム）の利用度	88%	100%	
	⑨ Applins（青森県図書館情報ネットワークシステム）についての満足度	97%	97%	
	⑩ 市町村職員研修等の参加者数	176人	200人	学校図書館関係者も受講対象に加えるとともに、研修に関する意見・要望を踏まえ、研修体系・内容の充実に努める。
	⑪ 市町村職員研修等の体系についての満足度	79%	85%	
	⑫ 巡回訪問の利用館数	10館	14館	会議や研修会等においてのPR強化を図り、利用を促すとともに、引き続きサービス内容の充実に努める。
	⑬ 巡回訪問についての満足度	84%	90%	
	⑭ 協力レファレンスの利用度	60%	70%	会議や研修会等においてのPR強化を図り、利用を促す。 また、研修会への派遣等により、引き続き職員のスキルアップを図る。
	⑮ 協力レファレンス件数	78件	100件	
	⑯ 協力レファレンスについての満足度	100%	100%	

青森県立図書館評価指標一覧

評価項目		実績 (H19)	目標 (H23)	改善方策
3 学習・調査研究の援助				
(1) レファレンスに関する指標				
	① レファレンスの周知度	利用者 36%	利用者 70%	レファレンスについてのPR強化に努めるとともに、より利用しやすい環境となるよう、整備を進める。 また、研修会への派遣等により、引き続き職員のスキルアップを図る。
		非利用者 21%	非利用者 30%	
	② レファレンス件数	2,036件	2,200件	
	③ レファレンスについての満足度	86%	90%	
(2) 情報発信に関する指標				
	① ホームページの利用度	利用者 40%	利用者 50%	ホームページを活用した広報紙の内容充実を図るとともに、その時々 の有益な情報や、パスファインダー（特定のテーマに関する文献、情報の探し方・調べ方を案内）を掲載するなどして、役に立つホームページを目指す。
		非利用者 16%	非利用者 20%	
	② ホームページのアクセス件数	149,103件	160,000件	
	③ ホームページについての満足度	58%	70%	
	④ 報道機関への情報提供件数	39件	40件	様々な機会を捉え、情報を積極的に発信し、「身近な図書館」、「役に立つ図書館」をPRする。
	⑤ 新聞、テレビ等の報道件数	16件	20件	
(3) 学習の場の提供に関する指標				
	① インターンシップ等実習の受入件数	6件	8件	学校へのPR強化を図るとともに、受け入れ体制の充実に努める。
	② 社会見学等の受入件数	17件	20件	
4 地域文化資料の収集・保存・提供				
(1) 郷土資料の収集・保存に関する指標				
	① 人口千人当たりの所蔵資料数	81冊	105冊	郷土資料、県内行政資料や県内出版物について、寄贈等を積極的に働きかけ、年間7,000冊を目指して収集し、蔵書の充実を図る。
	② 人口千人当たりの受入資料数	4冊	5冊	
(2) 郷土資料の提供に関する指標				
	① 人口千人当たりの貸出者数	5人	5人	郷土資料に対する興味・関心を引き出す取組みを行うとともに、より利用しやすい環境となるよう、整備を進める。
	② 人口千人当たりの貸出資料数	10冊	11冊	
(3) 郷土資料に係るレファレンスに関する指標				
	① レファレンス件数	559件	600件	レファレンスについてのPR強化に努めるとともに、より利用しやすい環境となるよう整備を進める。 また、研修会への派遣等により、引き続き職員のスキルアップを図る。
5 地域を支える情報拠点としての機能強化				
(1) 産業支援サービスに関する指標				
	① 産業支援サービスの周知度	利用者 27%	利用者 50%	継続的にPRを行うとともに、関連資料の整備に努める。 また、研修会への派遣等により、職員のスキルアップを図る。
		非利用者 9%	非利用者 20%	
	② 産業支援レファレンス利用件数	63件	100件	
	③ 産業支援コーナー利用件数	3,617件	4,000件	
	④ 産業支援サービスについての満足度	65%	75%	
	⑤ オーダーメイドリスト提供部数	835部	1,000部	各種産業関連団体等との連携を強化し、創業・起業セミナー等でのオーダーメイドリストの提供に努める。
(2) 行政支援サービスに関する指標				
	① 行政支援レファレンス利用件数	171件	200件	継続的にPRを行うとともに、県が主催するセミナー等でのオーダーメイドリストの提供、図書の展示・貸出を積極的に展開する。 また、研修会への派遣等により、職員のスキルアップを図る。
	② 貸出資料数	312冊	800冊	
	③ オーダーメイドリスト提供部数	1,070部	2,000部	
	④ 集会室等の利用件数	2件	24件	
(3) 大学との連携に関する指標				
	① 横断検索システム参加学校数	0校	8校	県内の大学等との連携を強化し、大学も含めた横断検索システムの整備を進める。
	② 図書館での公開講座の開催件数	0件	7件	県内の大学等との連携を強化し、県立図書館を会場とした公開講座の開催を進める。

(注) 実績欄の満足度・周知度・利用度については、平成20年度に実施した利用者等アンケート調査に基づいた数値である。

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名：	福島県郡山市	図書館名：	郡山市中央図書館
-------	--------	-------	----------

件名：	平成20年度行政評価(図書館に関する項目)
-----	-----------------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	郡山市第五次総合計画 第一次実施計画 平成20年度～平成22年度
評価の実施期間・スケジュール	平成20年度～平成22年度。郡山市の電子市役所ポータル総合計画。行政評価に inputs し、教育委員会総務課管理係に「主要事務事業実績表」を平成20年11月中旬に提出。
評価の主体・実施者	図書館 中央図書館管理係、奉仕係
評価の動機・背景・目的	郡山市の行財政改革推進課が効率的かつ効果的な行政運営を図るため、平成18年度以降、本格的に実施してきた。評価は個々の事務事業について「対象」「手段」「意図」「結果」等に対応した数値を検証する「指標の分析」を行うとともに、数値によらない「定性的な評価」を加える。
評価指標・項目	事務事業ごとに活動指標と成果指標を数値化し、数量的に行政活動(事業等)の実施状況を確認する。
データ収集方法	業務統計 平成19年度
評価の方法	別紙参照 ※
評価の結果	別紙参照 ※
評価結果の活用	特になし
評価結果の公表	郡山市のホームページで公開
評価に要した労力・経費	図書館での労力は入力にかかった時間、各係ごと、担当ごとに入力するので3日程度
評価のウェブ公開	郡山市ホームページ http://www.city.koriyama.fukushima.jp/ から組織別＞総務部＞行財政改革推進課＞行政評価

※ 全公図編集委員会補足
郡山市では、下記の事業について評価を実施している。
「図書館施設・設備整備事業」「図書館分館整備事業」「図書館業務電算事業」「図書館管理運営事業」「図書館協議会事業」「資料整備事業」「図書館奉仕活動事業」「子どもの読書活動推進事業」
本報告書においては、紙面の都合上、「図書館奉仕活動事業」のみ掲載した。なお、上記に記載されているホームページ上にすべての事業について掲載されている。

平成20年度 郡山市行政評価結果表

※この行政評価結果表は平成 19 年度の事業内容を評価したものです※

■事業の概要について

事業名	図書館奉仕活動事業	
事業担当	教育委員会中央図書館	
政策体系	大 綱	2 とともに学び、ともに育み、未来を拓くまち
	基本施策	2 一人ひとりの学ぶ心を大切にするまち
	施 策	3 生涯学習の推進
事業概要	図書・記録・その他必要な資料を収集・整理保存するとともに、一般市民の利用に供し、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。	

■指標とコスト

指標分析	指 標 名 等	H17	H18	H19	指標変化	将来目標値
活動指標	図書館の開館時間 [時間]	2,127	2,235	2,569	↑	2,558
	年間受入冊数 [冊]	46,337	40,314	37,626	→	45,000
成果指標	市民一人当たりの貸 出冊数 [冊]	4.3	4.5	4.5	→	5.0
	総貸出冊数 [冊]	1,461,145	1,507,739	1,507,252	→	1,950,000
	登録者数 [人]	135,606	142,661	149,507	→	146,000
コスト	事業費[千円]	135,550	38,225	37,350		
達成状況	貸出総冊数は現状にとどまったものの、開館時間の延長により、登録者・利用者は増加した。					

■評価結果について

継続

継続して取り組むものとする。

※ 指標変化は前年度と比べて 10%以上の増減があった場合、増加(減少)傾向があるものと判断します。

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	石川県	図書館名:	石川県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	平成20年度の重点目標
-----	-------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	「運営方針」に基づいた「重点事項」について施策や数値目標を設定し、実施する。
評価の実施期間スケジュール	1月初旬に運営改善委員による当該年度の目標値に対する実績評価を行い、同時に次年度の数値目標の設定(案)作成、1月下旬運営改善委員会を開き、数値目標を決定する。2月月末休館日に職員全員に周知する。6月に開く第1回図書館協議会にて公表する。
評価の主体実施者	図書館が主体 「運営改善委員会」で取り組む
評価の動機背景目的	具体的に取り組む以前から、評価について研修会を実施 「図書館法」の改正により、具体的に取り組み始めた
評価指標項目	下記「平成21年度数値目標(案)」参照 指標について:運営改善委員6名による対前年度比から限りなく目標に近づける数値を検討
データ収集方法	統計データ:『要覧』『石川の公共図書館』などの「業務統計」 アンケート:「石川県立図書館利用者アンケート」平成21年2月27日～3月6日 32項目 150件
評価の方法	当該年度の実績に対して、数値目標の達成率を分析し、評価ランクをつける(A、B、C)。改善点を列挙してそれらを総合的に委員が判断して、次年度の目標値(案)を設定する。
評価の結果	休館日の変更、広報の工夫、展示の見直し等、評価に伴って検討する、改善策で実施できるものについては取り組むようにしている。
評価結果の活用	評価項目の「各種行事参加者数」を増やすため、研修会ごとのアンケート結果を基に、ほぼ金曜日で固定していた図書館実務者講習会(年6回)を、(水)(木)(金)と曜日を振り分けて実施。
評価結果の公表	年4回開催する図書館協議会の第1回目(6月上旬開催)で公表する。
評価に要した労力経費	経費:なし 運営改善委員6名が約半月間、13項目にわたるデータを評価し、2回程度の委員会を経て数値目標(案)を作成。
評価のウェブ公開	なし

石川県立図書館の平成21年度数値目標(案)

	項番	目標項目	数値目標	対20年度比
1直接利用サービス	①	利用者(入館者数)	220,000	平成20年度の 2 %増
	②	貸出冊数(個人貸出)	145,000	平成20年度の 5 %増
	③	サロン活用	20	平成20年度の 5 %増
	④	レファレンス・サービス件数	13,500	平成20年度の 4 %増
	⑤	国立国会図書館登録件数	200	平成20年度の 11 %増
	⑥	行政支援		
		レファレンス・サービス件数	30	平成20年度の 25 %増
		図書貸出冊数	200	平成20年度の 11 %増
	⑦*1	相互貸借数	17500	平成20年度の 4 %増
		(うち貸出)	16400	平成20年度の 4 %増
		(うち借受)	1100	平成20年度の 11 %増
2企画・行事	①*2	各種行事参加者数	2,700	平成20年度の 4 %増
3学校支援	①	児童生徒の貸出冊数(SC)	2,000	平成20年度の 7 %増
	②	学校支援貸出冊数(試行)	1,000	平成20年度の 16 %増

追加目標項目

- ・ホームページアクセス件数
- ・複写サービス枚数
- *1・図書館等への貸出冊数
- *2・集会活動 講座等開催回数

・県内・県外図書館の区別

・宅配の配送数

参加者数

- ・職員研究活動、成果発表件数
- ・市町立図書館職員等研修参加者数

・おしゃべりサロンの職員発表数

・市町立図書館職員対象研修の回数、参加者

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	東京都	図書館名:	東京都立中央図書館
-------	-----	-------	-----------

件名:	都立図書館自己評価
-----	-----------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	○第23期東京都立図書館協議会提言「都立図書館のサービスと図書館改革の評価について」(平成20年11月) http://www.library.metro.tokyo.jp/18/pdf/18230.pdf ○東京都図書館評価実施要綱及び東京都図書館自己評価委員会設置要綱の制定(図書館内部の要綱、平成21年2月)
評価の実施期間・スケジュール	○<平成16年度～平成18年度> 図書館内に、図書館サービス指標経営指標開発プロジェクトチームを結成、評価についての勉強や評価指標を洗い出し、検討した。 ○<平成19年度> 第23期東京都立図書館協議会が、図書館評価について協議テーマとして取り上げ、業務の一環として取り組んだ。平成18年度までに洗い出した指標をもとに、予備テストを実施、最終的な指標を決定した。→上記の協議会提言へ ○<平成20年度> 上記の協議会提言を受けて、東京都図書館評価実施要綱を制定、図書館内に、東京都立図書館自己評価委員会を設置、平成21年3月、自己評価(12月までの指標をもとにした中間評価)を実施した。 ○<平成21年度> 6月、平成20年度の評価(年度末までの本評価)を実施、7月、第24期東京都立図書館協議会に対し意見聴取を行った。9月、協議会委員の意見を付して、東京都立図書館のホームページに全文を公開した。 http://www.library.metro.tokyo.jp/15/15k003.html
評価の主体・実施者	東京都立図書館(管理部企画経営課、サービス部資料管理課、同部情報サービス課、多摩図書館)
評価の動機・背景・目的	目的は、「都立図書館改革の具体的方策」に係る事業及び都立図書館のサービス全般について、経費と効果や利用者満足度の視点を取り入れて評価することにより、利用者本位の質の高いサービスを提供するためである。
評価指標・項目	別紙参照。
データ収集方法	○業務統計(年度) ○業務統計外の統計(年度、図書館評価のために数値取得しているもの) ○利用実態・満足度調査 ・実施期間:平成21年2月22日(日)、23日(月)、25日(水)の3日間 ・調査対象館:都立中央図書館のみ実施。 ・調査方法:質問紙調査による(委託)。 ・設問数:31 最大回答数:53 ・3日間での配布数:1,799枚 回収数:1,400枚 回収率:77.8% ・調査内容:利用者の属性、サービスの認知度、利用度、目的達成度(5段階)、重要度及び満足度(各5段階評価)等
評価の方法	前年度比較、経年比較、数値目標との比較(※すべての指標ではない)
評価の結果	初めて評価を実施し、自己評価結果及びそれに対する都立図書館協議会委員の意見をホームページに公開した。
評価結果の活用	現時点では特になし
評価結果の公表	○平成21年9月ホームページにて公開。 ○東京都立中央図書館及び多摩図書館に印刷物を閲覧用に備え付け ○東京都立中央図書館には、印刷物を蔵書として受入れ予定
評価に要した労力・経費	評価に要した労力・経費は、特に算出していない。
評価のウェブ公開	○平成20年度都立図書館自己評価結果(東京都立図書館、平成21年8月) http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/20hyouka.pdf ○平成20年度都立図書館自己評価結果に対する意見(第24期東京都立図書館協議会、平成21年7月6日) http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/24-2iken.pdf

指 標 一 覧 表

			事業1	事業2	事業3	事業4	事業5	事業6	事業7	事業8	事業9	事業10	事業11
			タイムリーな企画 展等の実施	インターネットの 活用① インターネットによる 情報の発信	インターネットの 活用② オンラインデータベー スの活用・インター ネットパソコンの利用	蔵書の充実	ワンストップサー ビスの導入① レファレンスサービ スの充実	ワンストップサー ビスの導入② 利用しやすい蔵書配 置(館内環境)	子供の読書活動 の推進と学校教 育活動への支援	重点的情報サー ビスの推進① 都市・東京に関する サービス	重点的情報サー ビスの推進② 都民及び企業等の活 動の支援	資料保存と収蔵 対策	協力支援サービ ス
マ ク ロ	イン フ ォ ー ム	指標1	展示イベント等の開 催回数	ホームページ作成 コスト	オンラインデータ ベース提供コスト	資料購入費	レファレンス対応所 要時間数	開架冊数及び開架 率	児童青少年サービ スコスト	東京資料書誌数	重点的情報サービ ス資料数	資料保存等コスト	協力支援サービ スコスト
		指標2		ホームページ数	インターネットパソ コン利用可能人数				子供読書活動推進 及び学校教育活動 支援関連事業数				協力レファレンス回 答時間
	ア ウ ト フ ォ ー ム	指標1	展示イベント等の来 場者数	ホームページアクセ ス数	オンラインデータ ベース総利用時間	資料購入率	レファレンス件数	来館者資料利用冊 数	子供読書活動推進 及び学校教育活動 支援関連事業参加 者数	東京関係レファレン ス件数	重点的情報サービ スレファレンス件数	収蔵可能冊数	区市町村立図書館 の協力支援事業利 用数
		指標2		ホームページ全アク セス数	インターネットパソ コン稼働率			資料入手所要時間	東京資料利用目的 来館者数	補修・製本冊数		「東京都公立図書 館横断検索」アクセ ス数	
	ア ウ ト カ ム	指標1	来場者新規認知者 数	ホームページ満足 度	利用目的来館者数	資料に対する満足 度、蔵書期待度	レファレンス満足度	来館者資料閲覧時 間	児童青少年資料協 力貸出冊数	東京資料利用者満 足度	重点的情報サービ ス利用者満足度	長期保存資料利用 可能率	区市町村立図書館 協力支援事業満足 度
		指標2		作成費用単位アク セス数	プリントアウト件数 (情報入手有効度)				都内児童生徒の読 書活動			資料保存環境	区市町村立図書館 相互貸借冊数及び 充足率
ミ ク ロ	イン フ ォ ー ム	指標1	展示イベント等の開 催コスト	蔵書検索データ ベースレコード数	な 当 た 事 業 、 に マ ツ ク イ テ 指 は 標 の マ ミ ク ロ 指 標 と ミ ク ロ 指 標 の 切 り 分 け が 困 難	参考図書資料購入 費			子供読書活動推進 資料配布数	東京資料開架冊数 及び開架率	重点的情報サービ スコスト	な 当 た 事 業 、 に マ ツ ク イ テ 指 は 標 の マ ミ ク ロ 指 標 と ミ ク ロ 指 標 の 切 り 分 け が 困 難	「東京」地域資料総 合目録データベー ス入力件数
		指標2		コンテンツ作成・更 新数						東京資料灰色文 献比率			
	ア ウ ト フ ォ ー ム	指標1	来場者のコメント数 及びコメント率(満 足度)	蔵書検索データ ベースのアクセス数 及び検索回数		灰色文献収集冊数	レファレンス回答所 要時間			東京資料蔵書検索 可能性	重点的情報サービ ス関連事業参加者 数		「東京」地域資料総 合目録データベー ス蓄積件数
		指標2		コンテンツアクセス 数		来館者資料利用冊 数				協力レファレンス回 答件数(質問種類 別、NDC分類別)			
	ア ウ ト カ ム	指標1	マスコミ露出度	蔵書検索データ ベース満足度		来館者資料閲覧時 間率		来館者満足度	都内児童生徒図書 館利用率	東京資料利用者満 足度	重点的情報サービ ス利用者満足度		「東京」地域資料総 合目録データベー ス利用件数
		指標2		コンテンツ満足度		要求タイトル所蔵率							

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	杉並区	図書館名:	中央図書館
-------	-----	-------	-------

件名:	図書館経営評価
-----	---------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	第3次スマートすぎなみ計画(区立図書館運営の経営改革) モニタリングのガイドライン
評価の実施期間・スケジュール	平成19年7月 評価指標等の検討 9月 図書館協議会で評価指標等に関する意見聴取 平成20年5月 評価実施方法決定 平成20年6月 利用者満足度調査実施 7月 各図書館による自己評価実施 8～9月 中央図書館による総括評価策定 9～10月 図書館協議会で評価内容審議 11月 図書館協議会の意見・提言 平成21年1月 図書館協議会へ評価結果報告 2月 公表
評価の主体・実施者	図書館(図書館経営評価委員会)
評価の動機・背景・目的	サービスの成果や達成度を明らかにし、図書館運営の効率化及び図書館サービスの向上を図るとともに、その結果を区民に公表することで図書館運営の透明性を高める
評価指標・項目	○運営、管理業務の執行状況評価 ①基本方針等 基本方針の徹底／基本方針に基づく運営／計画的な運営 ②執行体制 組織の管理体制の確立／適正な人員配置／人材育成／業務の問題点の解決 ③管理運営 管理資料の適正な選定と管理／窓口業務の正確性、迅速性／レファレンスの充実／創意工夫による事業実施／利用者ニーズの反映／利用者の要望・苦情への対応／積極的な情報発信／関係法令の遵守／個人情報保護の徹底／危機管理体制の確立 ④利用者満足 「五つ星の区役所」運動の実践／快適な施設管理／利用者懇談会の実施 ⑤維持管理 施設設備の安全管理／施設の衛生管理／環境基準の遵守 ○サービス水準及び運営コスト評価 ①執行体制(職員) 司書有資格者比率: 司書有資格者数÷職員数(指定管理館、業務委託館は、司書有資格者勤務時間数÷職員勤務時間数) ②蔵書水準 蔵書冊数: 実績／購入冊数: 実績／地域人口1人あたりの蔵書数: 蔵書数÷地域人口／開架新書率: 購入冊数÷開架冊数 ③サービス水準 入館者数: 実績／利用登録者数: 実績／年間貸出冊数: 実績／リクエスト件数: 実績／蔵書予約率: リクエスト件数÷蔵書数／蔵書回転率: 貸出冊数÷蔵書数／地域人口1人あたり貸出数: 年間貸出冊数÷地域人口／レファレンス件数: 実績／レファレンス率: レファレンス件数÷入館者数／中央図書館へのレファレンス取次ぎ件数: 実績／複写サービス: 利用者用コピー枚数／団体貸出団体数: 団体別登録数／団体貸出冊数: 実績／学校への支援(団体貸出を除く): 実績／障害者サービス別実施回数: 実績／事業実施回数: 実績／協働(ボランティア)事業実施率: 協働事業数÷事業実施回数／事業参加者数: 実績／要望苦情件数: 区政への要望及びわたしの声件数／要望対応率: 対応数÷要望数 ④経費(コスト) 蔵書1冊あたり経費: 年間経費÷蔵書数／貸出し1冊あたり経費: 年間経費÷貸出冊数／貸出し1冊あたり経費(人件費除く): 年間経費(人件費除く)÷貸出冊数／利用者1人あたり経費: 年間経費÷入館者数 ○利用者満足度調査 住所／利用カードの有無／年代／利用頻度／利用目的／区立図書館の基本方針等について／職員の接客等について／図書館の本、新聞、雑誌等の資料について／リクエストについて／レファレンスについて／図書館の事業について／利用者用端末機について／図書館ホームページについて／利用者用インターネットパソコンについて／図書館の施設について

評価指標・項目	<重点施策評価> ○図書館情報化の推進 ①利用者用インターネットパソコンの利用 図書館設置台数:実績/延べ利用件数:実績/1台あたりの利用件数:延べ利用件数÷レファレンス用を除く利用者パソコン設置台数/利用率:延べ利用件数÷最大利用可能時間/「インターネットパソコンは調べものに役立ったか」:利用者満足度調査の結果 ②オンラインデータベースの利用 データベース提供数:実績/延べパソコン利用件数:実績/データベース利用件数:実績/「データベースは調べものに役立ったか」:利用者満足度調査の結果 ③ホームページによる情報提供 ホームページ機能の改善件数:実績/トップページアクセス件数(月平均):実績/ホームページ蔵書検索件数(月平均):実績/ホームページ予約件数(月平均):実績/「ホームページの内容に満足か」:利用者満足度調査の結果 ④利用者用端末機(OPAC)の利用 設置台数:実績/OPAC蔵書検索件数(月平均):実績/「利用者用端末機(OPAC)は使いやすいか」:利用者満足度調査の結果 ○レファレンスサービスの充実 ①レファレンスサービスの利用 レファレンス総業務時間(年間):実績/レファレンス件数:実績/レファレンス調査件数:実績/利用率:レファレンス件数÷入館者/「レファレンスは問題解決に役立ったか」:利用者満足度調査の結果 ②ホームページレファレンスサービスの利用 受付可能総時間数(年間):実績/レファレンス受付件数:実績/調査別件数:実績
データ収集方法	業務統計/利用者満足度調査(来館者アンケート) 利用者満足度調査(平成20年6月16日～29日、1館は6月25日～7月10日) 35項目 2,526人回答
評価の方法	○運営、管理業務の執行状況評価 各指標ごとに個別評価シートにより予め設定したチェック項目(最大3つ)に沿って評価 ○サービス水準及び運営コスト評価 「執行体制(職員)」は、目標値を基準値として比較。その他の評価項目は、前年度数値を基準値として比較。 ※ 指標の評価は A:基準値比が基準値+5%超、 B:基準値比が基準値±5%以内、 C:基準値比が基準値-5%超 ※ 「要望苦情件数」及び「経費(コスト)」の項目は、評価基準が A:基準値比-5%超 B:基準値比±5%以内 C:基準値比+5%超 ※ 「執行体制(職員)」の評価基準は A:基準値以上 C:基準値未満
評価の結果	評価結果に基づく主な改善事項 (1)地域の課題解決、区民の日常生活上の問題解決に向けた支援の充実と区民への情報発信の強化 (2)レファレンスの利用率の向上及び職員のレファレンス技能の向上 (3)重点収集資料についての利用者へのPR (4)利用者用インターネットパソコン、オンラインデータベースの利用率向上 (5)ホームページに対する改善要望への対応を含めた利便性の向上
評価結果の活用	特別な用途での活用なし
評価結果の公表	平成21年2月23日 評価結果報告書を図書館に設置(閲覧) 2月25日 区公式ホームページで公表 2月28日 図書館ホームページで公表
評価に要した労力・経費	予算措置なし(紙代、印刷用品代等でおおよそ10万円) 労力は不明
評価のウェブ公開	区公式ホームページ: http://www2.city.suginami.tokyo.jp/library/file/h20library_keieihyouka.pdf 図書館ホームページ: http://www.library.city.suginami.tokyo.jp/toshow/html/unei/hyouka20.html

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	横浜市	図書館名:	横浜市中心図書館
-------	-----	-------	----------

件名:	横浜市中心図書館の目標、目標と振り返り
-----	---------------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	横浜市役所 都市経営の基本方針 横浜市教育委員会運営方針
評価の実施期間スケジュール	目標策定の検討調整開始:前年度2～3月 目標の確定:4月 目標の公表:5～6月 達成状況の中間報告策定:10月 達成状況の中間報告公表:11月 達成状況の策定:3～4月 達成状況の公表:翌年度5月
評価の主体実施者	図書館(中央図書館企画運営課を中心に、各事業の所管課)
評価の動機背景目的	横浜市役所では、毎年度「都市経営の基本方針」を策定しており、この方針に基づき、各局区事業本部が「運営方針」を策定している。「横浜市中心図書館の目標」は、「横浜市教育委員会運営方針」に基づいて策定しており、全庁的に進められている「目標による事業管理」の一環として取り組んでいるものである。
評価指標項目	別紙「平成21年度横浜市中心図書館の目標」を参照。 http://www.city.yokohama.jp/me/kyoiku/library/mokuhyou010.pdf
データ収集方法	業務統計(平成21年度) ※過去、利用者アンケートによる評価を行ったこともある(平成18年度)。 「平成18年度図書館サービスの数値目標 達成状況」 http://www.city.yokohama.jp/me/kyoiku/library/mokuhyousuti06.html 「平成18年度 横浜市中心図書館ご利用者アンケート調査結果報告」 http://www.city.yokohama.jp/me/kyoiku/library/enq/18houkokusho.pdf
評価の方法	項目ごとに設定した「達成目標」との比較 達成状況により、「A(優れた取組が多く、十分成果が上がっている)」から「E(成果がほとんど上がっておらず、抜本的な見直しが必要である)」までの5段階で評価する。 A: 優れた取組があり、目標を大きく上回る成果があった B: 目標どおり取組を実施し、目標を上回る成果をあげた C: 目標どおり取組を実施し、一定の成果をあげた D: 目標どおりの取組ができなかったため、十分な成果をあげることができなかった E: 実施できていない。課題の整理計画の見直しが必要である
評価の結果	評価結果を受けて、サービスの改善や業務手法の見直し等を進めている。
評価結果の活用	評価結果に直結した新規事業展開などの例はない。
評価結果の公表	達成状況の中間報告については11月頃、ホームページ及び図書館内の掲示により公表している。 達成状況については翌年度5月頃、ホームページ及び図書館内の掲示により公表している。また、6月頃発行する『横浜市の図書館(横浜市中心図書館年報)』にも掲載している。
評価に要した労力経費	特別な労力(人員)及び経費は要していない。通常業務経常経費内で実施している。
評価のウェブ公開	平成21年度横浜市中心図書館の目標 http://www.city.yokohama.jp/me/kyoiku/library/mokuhyou010.pdf 平成20年度横浜市中心図書館の目標 達成状況の報告(平成21年3月末日現在) http://www.city.yokohama.jp/me/kyoiku/library/mokuhyou09.pdf

平成21年度 横浜市立図書館の目標

この「目標」は、中央図書館と17の地域図書館が進める事業の内容と取組姿勢について取りまとめたものです。
基本目標: 市民の課題解決や暮らしに役立つ情報を提供し、積極的な図書館サービスを展開します。

目標	項目	具体的取組(何を、いつまで)	主なサービス指標	達成目標値
1 利用者にとって、 より便利で快適な 図書館を目指します。	1-1 安全で快適な 環境づくり	①利用者へのあいさつ・声かけを励行し、親切・ていねいな対応に努めます。(全館、通年) ②館内のレイアウトやサイン等を見直し、わかりやすいフロアや資料を探しやすい書架になるように努めます。(中央 12月、一部の地域図書館) ③金沢図書館の耐震補強等工事を実施・完了します。(金沢 10～3月) ④ホームページでの予約・貸出状況確認においてシングルサインオン(注1)を開始します。(全館)(新規) 注1 シングルサインオン: ユーザーが一度のログインするだけで、許可されているすべての機能が利用できるようにする仕組みです。 ⑤館内における事故や盗難の防止に努めます。(全館 通年) ⑥市民からの提案等を、図書館サービスの向上に活かすように努めます。	入館者数 総図書貸出冊数 (注「貸出冊数」と「貸出延長冊数」の和) インターネットからの予約冊数	対前年比増 (前年度実績 9,057,644人) 対前年比増 (前年度実績 11,867,411冊) 対前年比10%増 (前年度実績 2,003,759冊)
	1-2 身近な公共施設での 図書の貸出・返却の 試行	①行政サービスコーナーや地区センター、駅返却ポストなどでの図書の貸出・返却サービスを区役所と連携し、試行的に実施します(図書取次サービス)。 ②新たに金沢区役所と連携し、京急線・金沢文庫駅に返却ポストを設置し、図書返却サービスを円滑に運用します。(通年)(新規) また、図書取次サービスの方針を策定・整理します。		[参考] 前年度に広聴データベース・コールセンター・eメールで寄せられたご意見等 309件
2 市民の調査研究を支援するとともに、 図書館からの情報発信に努めます。	2-1 市民への 広報の充実	①図書館ホームページのコンテンツの充実、分かりやすいホームページ作りに努めます。(通年) ②図書館情報紙「@Lib」などを通し、図書館情報の発信に努めます。(通年) ③広報よこはま区版で図書館情報を提供します。(一部の地域図書館、通年)	ホームページへのアクセス件数	対前年度比5%増 (前年度実績 ホームページアクセス件数 約638 万件、蔵書検索ページ 約786万 件)
	2-2 図書館未利用者への 働きかけ	新規登録者を増やすように努めます。(全館、通年) まだ市立図書館を利用していない市民への登録・利用の働きかけに努めます。	新規登録者数	85,000人 (前年度実績 83,395人の2% 増)
	2-3 企画事業の実施	①開港150周年にあわせた所蔵資料の展示や講演会等を行います。(全館、通年)(新規) ②市内の大学と連携した市民向け講座を開催し、図書館は情報検索をテーマとした講座を担当します。(中央、9～11月) ③地域と連携したイベント・展示等を開催します。(全館 通年) ④夏期子ども向け事業や読書週間事業を全館的に実施・広報することでより効果的な事業を実施します。(全館、7月・10～11月)	開港150年記念の企画事業の全体での入場者	4万人
	2-4 課題解決に役立つ 情報の収集・提供と 市民の調査研究 支援	①市民の調査研究支援のためにレファレンス(注2)の推進に努めます。(全館、通年) ②目録やパスファインダー(注3)を作成、提供します。(中央、通年) ③医療情報、ビジネス資料、外国語本、法情報の各コーナーの資料の充実に努めます。(中央、通年) ④課題解決に役立つホームページリンク集を充実させていきます。(中央、通年) 注2 レファレンス: 利用者の調べものや資料の相談などに対し、必要とする図書館資料の紹介や提供、情報入手の手助けを行うことです。 注3 パスファインダー: ある特定のトピックに関する資料や情報を収集する手順をまとめたものです。	レファレンス 受付件数	対前年度比5%増 (前年度実績 202,833件)
	2-6 行政への支援	市政の業務遂行に必要な資料・情報を提供することで、行政サービス向上のための支援を行います。(通年)	庁内レファレンス数	対前年度比5%増 (前年度実績 1,398件)
	2-5 地域の情報拠点化の 推進	地域情報の収集・発信に努めます。(全館、通年)	パスファインダー 作成数	作成目標数12

目標	項目	具体的取組(何を、いつまで)	主なサービス指標	達成目標値
3 「横浜市子ども読書活動推進計画」に基 づき、子どもの読書活動の推進に努めます。	3-1 児童サービスの推進	児童サービス2か年計画に基づき、 ①年齢別読書プログラムを作成します。(新規) ②学校図書館の運営に関する支援計画を作成します。(全館、通年)(新規)		
	3-2 家庭・地域での読書の支援	①幼児や親子等を対象としたおはなし会などを通じて、子どもの読書推進や図書館利用を促します。(全館、通年) ②「子ども読書の日」にちなみ、子どもとその保護者等を対象に読書啓発の事業を実施します。(全館、4～6月) ③読書週間に、「横浜読書フェスティバル」を開催する(中央図書館)ほか、さまざまな読書啓発の事業を実施します。(10～11月)	おはなし会等事業の参加者数	対前年比増 (前年度実績 おはなし会等事業 の参加者19,960 人)
	3-3 学校教育及び 学校図書館への 支援	①司書が「まち」とともに歩む読書活動推進校等に対しブックトーク、学校図書館の整備等に関する案内や助言を行います。(全館、通年) ②教職員向け貸出制度、学校向け図書館利用案内の普及に努めます。(全館、通年) ③司書教諭等学校図書館担当者・学校図書ボランティア向けの研修に講師として司書を派遣します。	教職員向け 貸出冊数	対前年比増 (前年度実績 貸出冊数15,182 冊)
			司書の講師派遣 回数	対前年比増 (前年度実績68 回)
	3-4 読み聞かせ等 ボランティアの 養成・支援	①読み聞かせ等ボランティア養成講座を実施すると共に、子どもの読書活動推進に関わるボランティアの研修会に司書を講師として派遣します。(中央、一部の地域図書館 通年) ②ボランティア交流会を実施します。(中央、一部の地域図書館 通年)	読み聞かせ等ボラ ンティア養成講座の 受講者数	継続して実施 (前年度実績 受講者数 延べ 799人)
			交流会実施館数	対前年比増 (前年度実績 8館)
4 これからの図書館を視野に おいた取組を進めます。	4-1 山内図書館への 指定管理者制度の 円滑な導入	サービスの充実・向上と効率的な管理運営手法として、平成22年度から山内図書館へ指定管理者制度を導入するため、指定管理者の公募、指定、引継ぎ等を行い、円滑な移行を目指します。(通年)		
	4-2 図書館運営の 第三者評価の検討	図書館の運営評価について、第三者評価を検討します。		
	4-3 市民協働の推進と ボランティアの 養成・支援	①市民との意見交換や協働を行なうための仕組みづくりを、地域図書館においてモデル事業として実施します。(12月)(新規) ②移動図書館、障害者支援、団体貸出の各事業において市民との協働を実践します。(中央、12月) ③区役所、地域団体との共催、支援を通して市民協働を推進します。(全館、通年) ④修理ボランティア等の養成講座を開催し、養成したボランティアによる活動の機会を提供します。(通年)	地域図書館数館で市民の意見を反映した図書館運営の仕組みづくりの実現	
			修理等のボラン ティア養成講座の受 講者数	対前年比増 (前年度実績 延べ124人)
	4-4 効率的な図書館運営 と 財源確保	管理運営経費の節減に努めるとともに、広告事業等により自主財源の確保を図ります。(通年)	広告導入等による 歳入確保額および 節減額	対前年比増 (前年度実績 歳入確保額 約 300万円、節減額 約400万円)
	4-5 多言語利用者に対す るサービスの充実	①多言語利用者に対して館内環境の配慮、PRに努めます。(通年) ②外国につながりをもつ子どもたちを対象に図書館見学会等を開催します。(中央、12月)		
5 その他	5-1 職員の 職務遂行能力の 向上	①求められている知識・技能を修得するための各種研修を実施するとともに、外部専門研修へ職員を派遣します。(全館 通年) ②AED(自動体外式除細動器)の、緊急時における対応力の向上に努めます。(全館 通年) ③防災訓練を実施します。(年2回)		

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	犬山市	図書館名:	犬山市立図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	行政評価
-----	------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	第4次犬山市行政改革大綱・集中改革プラン
評価の実施期間・スケジュール	5月 評価シート記入説明会 6月 評価シートに成果指標、数値目標等を記入し提出 7月 行政評価支援業務を委託した監査法人による記入内容のチェック。チェック結果等を受け、評価シートを修正し再提出。行政改革推進委員会による外部評価 8月 評価シートの承認・決定 9月 市ホームページ等で公表
評価の主体・実施者	その他(市総務課が実施) 監査法人、行政改革推進委員会による外部評価実施
評価の動機・背景・目的	マネジメント手法「Plan(計画)→Do(実施)→Check(評価)→Action(改善)」を導入し、行政の仕事を有効性・効率性・経済性などの様々な視点から評価・改善につなげ、行政の顧客である市民に「事業を実施した結果、何がもたらされたか(=成果)」を示すためである。 導入目的としては、①成果重視の事業実施②コスト意識を持った効率的な事業実施③市民への説明責任を果たす の3点が上げられる。
評価指標・項目	下記のとおり
データ収集方法	業務統計(平成20年度)
評価の方法	数値目標との比較
評価の結果	評価結果 図書館資料貸出事業:A 図書館施設の整備充実事業:A 視聴覚資料の整備充実事業:B 楽田地域図書館管理事業:B 図書購入事業:B 教育振興基金運営事業:C 図書館講座・講演会等開催事業:A 図書館協議会事業:A
評価結果の活用	特になし
評価結果の公表	公表 市ホームページ、紙媒体等による 時期 9月頃
評価に要した労力・経費	労力 統計データ作成 1人 調査票作成 2人
評価のウェブ公開	http://www.city.inuyama.aichi.jp/hyouka/001.html

評価指標の項目

事業名	活動指標	成果指標
図書館資料貸出事業	開館日数	貸出冊数
	蔵書数	市民一人当たり貸出冊数(貸出冊数/人口)
図書館施設の整備充実事業	小破修繕件数	年間図書館利用者数
	一般修繕件数	
	空調関係修繕件数	
視聴覚資料の整備充実事業	館外貸出点数	館内利用者数
	所蔵点数	
	購入件数	
楽田地域図書館管理事業	蔵書数	年間貸出冊数
	開館日数	年間利用者数
図書購入事業	図書購入冊数	貸出冊数
	新刊更新率(新規増加冊数/蔵書数)	
教育振興基金運営事業	基金利息	購入冊数
図書館講座・講演会等開催事業	児童、親子講座受講者数	受講者数・参加者数
	映画劇場等参加者数	
図書館協議会事業	協議会の開催日数	委員の出席率
	資料作成回数	

公立図書館における評価に関する実態調査

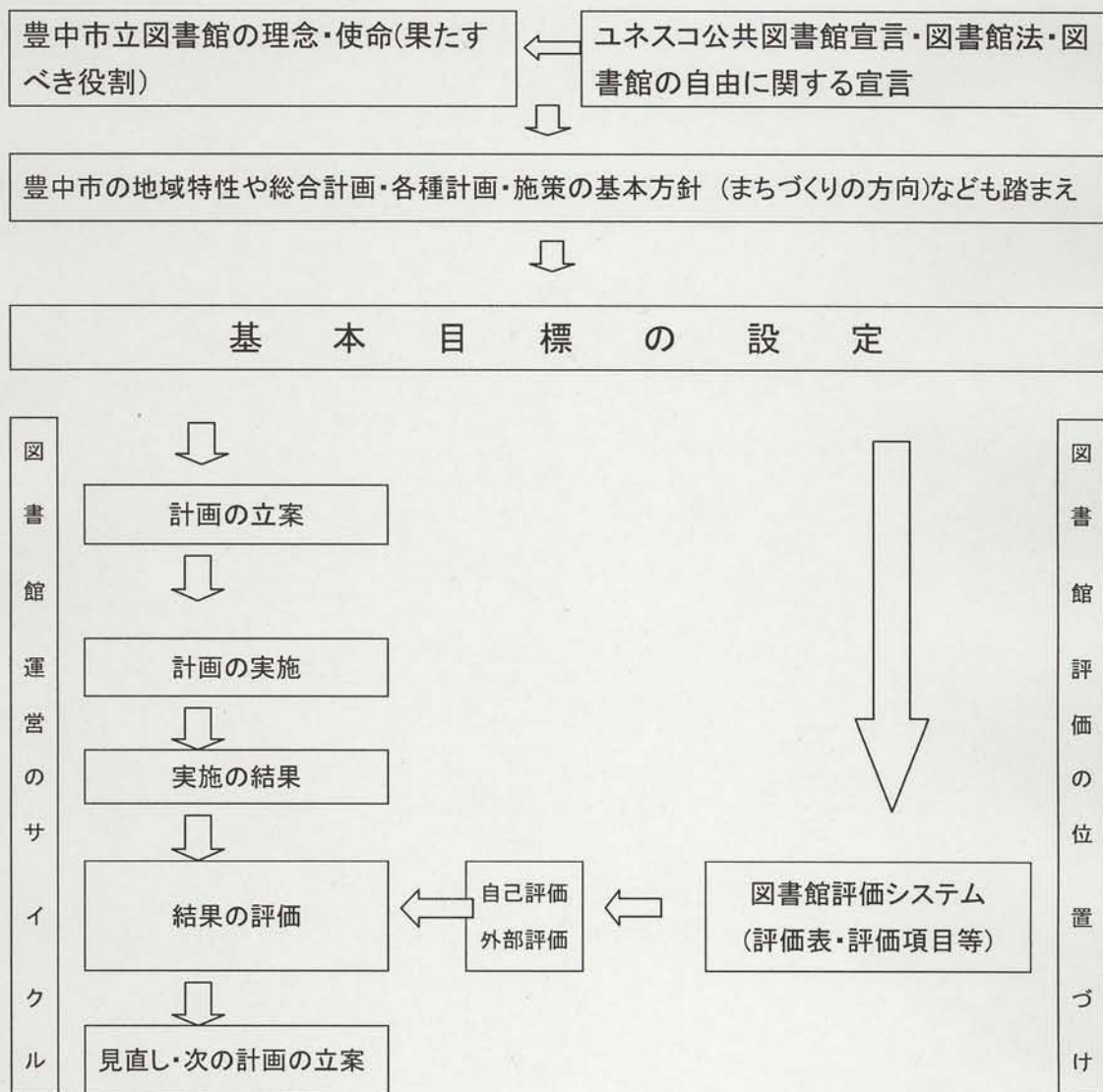
自治体名:	豊中市	図書館名:	岡町図書館
-------	-----	-------	-------

件名:	豊中市立図書館の運営状況に関する評価
-----	--------------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	図書館協議会の提言 「これからの豊中市立図書館の運営のあり方について(平成17年3月)」 「図書館評価のあり方について(平成19年6月)」
評価の実施期間・スケジュール	文部科学省がまとめた豊中市立図書館の評価への取組(抜粋) (「図書館の自己評価、外部評価及び運営の状況に関する情報提供の実態調査報告書」発行:みずほ情報総研 株式会社 (文部科学省)平成21年3月) http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/593/1/monbu.pdf
評価の主体・実施者	図書館協議会及び図書館評価検討委員会
評価の動機・背景・目的	豊中市立図書館の運営及び管理に関するPDCAサイクルの確立をめざすために実施した。 背景としては、当時、全国的に行財政改革への取り組みがなされる中で指定管理者制度が登場し、本市図書館においても指定管理者制度の導入が噂される状況にあった。そのような中、制度導入を前提とした議論ではなく、これまでの図書館運営について振り返りを行い、課題は何か、どのような図書館を目指すべきかを議論したうえで運営手法について議論すべきであるという声が内部に高まり、図書館長が図書館協議会に対して「図書館の運営のあり方」について諮問を行ったことが取り組みの第一歩となっている。
評価指標・項目	評価指標及び項目(別紙参照※) http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/593/1/koumoku.pdf
データ収集方法	住民アンケート及び図書館活動 住民アンケート http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/management/hyouka_matome_2.html 図書館活動 http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/management/katsudou_2007_2.html
評価の方法	評価の方法 http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/593/1/houkoku.pdf
評価の結果	評価の結果 http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/593/1/houkoku.pdf この外部評価結果は、初めての試みであったことから、住民アンケート結果及び図書館活動(年度報告書)に基づき、目標値の設定及び平成21年度以降の事業に反映するとともに、PDCAサイクルの確立につながった。
評価結果の活用	住民アンケートの結果に基づき、見直し及び改善できる点は速やかに実施した。アンケート結果の詳細な見直し及び改善の内容は、図書館(9館)で報告書を設置し、市民に自由に閲覧をしてもらえるようにしている。
評価結果の公表	3年に1回の外部評価及び図書館による自主点検による評価結果の公表
評価に要した労力・経費	評価項目の検討に伴う職員の人件費及び外部評価実施に伴う委員謝礼等
評価のウェブ公開	http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/management/hyouka_matome.html

※ 全公図編集委員会補足
豊中市では、下記の事業について評価を実施している。
「経営・運営・管理状況に関する評価」「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」
本報告書においては、紙面の都合上、「経営・運営・管理状況に関する評価」のうち、「図書館として適切な経営が行われているか」について掲載した。
なお、上記に記載されているホームページ上にすべての項目について掲載されている。

2. 図書館評価システムの体系



「豊中市立図書館評価システム」 評価表 リーディング項目

表記一覧 空白＝不明 0＝ゼロ →＝合計参照 ←＝左に含まれる
 1＝豊中の図書館活動 2＝各館からの聞き取り 3＝業務統計 4＝その他 5＝図書館利用者アンケート調査

* 市区立の比較: 日本の図書館2008 統計と名簿
 (「社」) 日本図書館協会発行) 人口30万以上の市区立の平均値

項目	年度	合計	全館	岡町	館外	庄内	庄内市町	千里	野畑	東豊中	服部	高川	盛池	市区立の比較	評価内容(客観的変化/方向性等)	H20評価
(1) 経営・運営・管理状況に関する評価																
1. 図書館として適切な経営が行われているか。																
人材育成による職員の能力・資質向上	内部職員研修(豊中市の主催(図書館主催のものを含む))															
	回数	23年度(目標)	58													
		21年度(目標)	58													
		20年度	36													
		19年度	32													
		18年度	31													
	人数	23年度(目標)	100													
		21年度(目標)	100													
		20年度	67													
		19年度	119													
		18年度	171													
	達成度	23年度(目標)	70%													
	(受訓者アンケート)	21年度(目標)	70%													
図書館の数、配置の適切さ	外部職員研修(豊中市以外の主催)															
	件数	23年度(目標)	45													
		21年度(目標)	45													
		20年度	15													
		19年度	36													
		18年度	23													
	人数	23年度(目標)	55													
		21年度(目標)	50													
		20年度	22													
		19年度	55													
		18年度	35													
	達成度	23年度(目標)	70%													
	(受訓者アンケート)	21年度(目標)	70%													
図書館の数、配置の適切さ	図書館費合計(予算額)															
	(A)	20年度	1,059,284,000	23.9%		8.8%	3.6%	10.5%	25.6%	5.9%	5.8%	7.2%	8.7%			
		19年度	1,090,723,397	24.1%		10.3%	2.4%	11.9%	28.3%	5.2%	4.9%	5.6%	7.4%			
		18年度	1,050,077,250	24.1%		10.3%	2.4%	11.9%	28.3%	5.2%	4.9%	5.6%	7.4%			
	市民一人当たり図書館費	20年度	2,715													
	(A)÷人口	19年度	2,810													
		18年度	2,720													
	20年度	2,94														
	(A)÷(団体・個人)	19年度	315			465	327	276	496	161	144	200	274			
		18年度	298			451	303	244	484	156	134	193	251			
	【現状】図書館数は年度予算である。その他の数値についても、ほぼ横ばいである。平成19年度から図書館の配置の見直しを行っているが、耐震性は慎重さが要求される。また、図書館の未整備地域については、広域利用等も含めて検討していく必要がある。															
	なお、地域館の業務は一部全館分を担っている部分もあるので、数値だけの判断は困難である。															
	【今後の取組】今後は、図書館の未整備地域について、広域利用等を視野に入れたが、他市との連携・協議を進めていく。															

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	滋賀県	図書館名:	滋賀県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	組織目標設定
-----	--------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	『滋賀県基本構想』
評価の実施期間・スケジュール	実施期間: 毎年度4月～3月の1年間 スケジュール: 4月 組織目標設定 10月頃 中間評価(進捗状況の把握、目標達成に向けての手段・方策の策定) 3月 評価(達成状況、今後の対応方針)
評価の主体・実施者	滋賀県教育委員会
評価の動機・背景・目的	滋賀県基本構想の基本理念である「未来を拓く共生社会」の実現を最終目標として、限られた経営資源で県民満足度を高められるよう県庁力の最大化に努めるとともに、県民にわかりやすい県政づくりを目指し、県政経営の行動目標「思い・つなぐ・支え合う」を踏まえ、毎年度、各部局が組織の目標を策定して公表しているもの。県が行政運営に目的志向や成果重視の視点を取り入れることにより、職員一人ひとりの意識の改革や効果的・効率的な組織運営を展開するため、平成15年度より導入している。職員の人的活力や情報力が結びつくことで、県が組織体としての力を最大限に発揮できるよう、知事のトップマネジメントのもと、部や課、グループなど組織ごとに職員が議論することで、目標を共有し、その達成に向けて、一丸となって取り組んでいる。
評価指標・項目	目標指標: 県民1人が年間に借りている図書の冊数 算出方法: (市町立図書館の年間個人貸出冊数+県立図書館の年間個人貸出冊数)÷当該年度当初の県人口
データ収集方法	中間評価: 中間評価時点までの月別の個人貸出冊数を成人、児童に分け問い合わせ調査。中間評価時期が年度により異なるため、調査時期は不定。 平成21年度は、4月～9月の実績による中間評価となったため、10月1日～6日の間に県内23市町立図書館に対して4月～9月の月別貸出冊数の報告を求める。 年間評価: 4月当初に前年度の月別貸出冊数(成人、児童別)の速報値を23市町立図書館に報告を求める。(各図書館とも速報値のため、その後実施される『日本の図書館』の調査数値(確定値)と異なる。)
評価の方法	年度当初の当該年度の目標値と実績を比較し、目標達成率を%で評価
評価の結果	評価結果については、webサイトの平成21年度教育委員会組織目標ならびに平成21年度滋賀県立図書館組織目標を参照 毎年度組織目標設定において、目標達成のための手段、方策を検討し公表している。(別紙参照)
評価結果の活用	
評価結果の公表	毎年度4月に滋賀県ホームページで前年度実績ならびに当該年度目標を部局目標、各課室別目標を公表。また、各課室においても状況に応じて個別に目標を公表することになっている。(インターネットサイトを持つ所属については、個別にページを立ち上げたり、県ホームページへのリンクをはる等の対応をする。)
評価に要した労力・経費	通常業務の範囲内であるため計上が必要な労力や経費はない。
評価のウェブ公開	Webサイトトップページお知らせコーナーに組織目標へのリンクを設け当年度の目標値と評価数値の推移をグラフにあらわし公開している。 URL http://www.shiga-pref-library.jp/

公立図書館における評価に関する実態調査

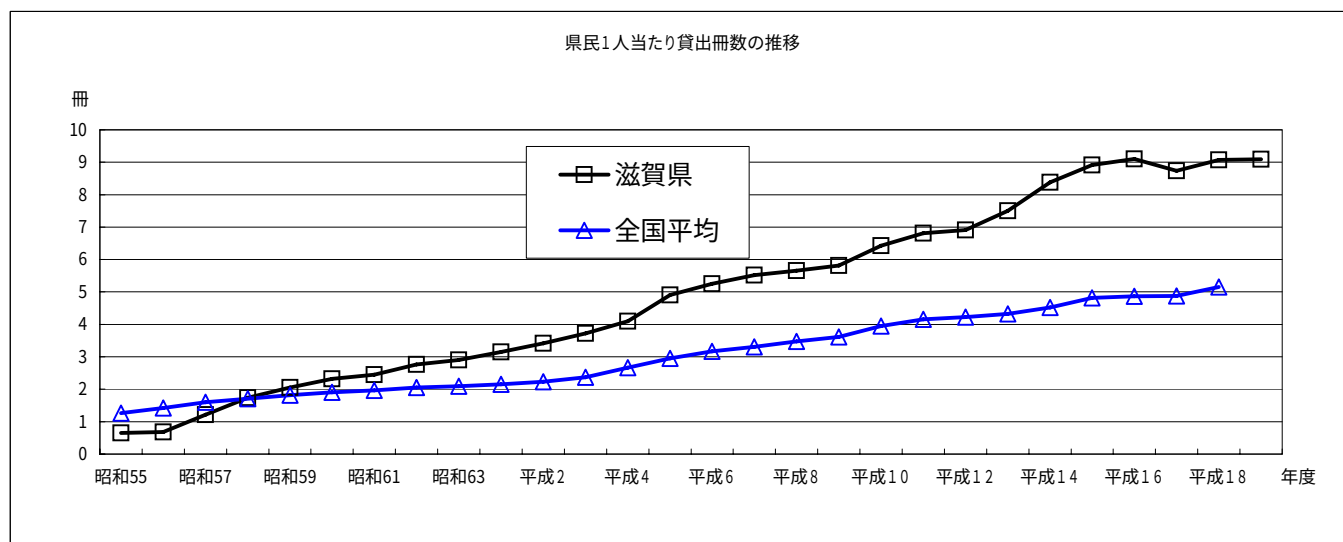
自治体名:	滋賀県	図書館名:	滋賀県立図書館
件名:	しがベンチマーク		

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	平成12年4月 しがベンチマーク 第1版公表 平成12年8月 『県政の目標 しがベンチマーク2000』策定 平成15年10月 「滋賀県中期計画」策定 しがベンチマークを中期計画の政策目標として位置づけ 平成16年3月 「中期戦略プログラム」策定 しがベンチマークを成果目標として位置づけ 平成19年9月 『県政の目標 しがベンチマーク2007』策定 平成19年12月 『滋賀県基本構想』策定
評価の実施期間・スケジュール	最新のベンチマークの目標年度:平成22年度 スケジュール: 毎年度1回 到達度等を評価
評価の主体・実施者	滋賀県、滋賀県教育委員会
評価の動機・背景・目的	「しがベンチマーク」は、県民が滋賀の現在を見つめ、将来をともに考えることができるように、地域づくりの現状や政策の方向を身近な指標を用いて、現在の水準や目標に対してどのくらい達成できたかを、ひと目でわかるようにしたもの。 アメリカ合衆国の州などで用いられている行政分野のベンチマーキングの手法を参考にして平成12年に全国に先駆けて導入。 平成12年4月に「第1版」を公表。同年8月に「県政の目標『しがベンチマーク2000』」を策定後、毎年度、関連するデータ等の更新を行い公表されている。最新版は『県政の目標 しがベンチマーク2007』。 『しがベンチマーク2007』の策定された数値は、平成15年10月「滋賀県中期計画」、平成16年3月「中期戦略プログラム」、平成19年12月「滋賀県基本構想」、平成15年度から実施されている組織目標等の成果目標としても位置づけられている。
評価指標・項目	目標指標: 県民1人が年間に借りている図書の冊数 算出方法: (市町立図書館の年間個人貸出冊数+県立図書館の年間個人貸出冊数)÷当該年度当初の県人口
データ収集方法	年1回の改訂にあわせて、データを差し替え。 『日本の図書館』日本図書館協会刊 の公表数値を使用するため、問い合わせ調査等はなし。
評価の方法	目標値に対する到達度を★印の数で表す。
評価の結果	県ホームページに公開されている『県政の目標 しがベンチマーク2007』参照(最新年度版は現在改訂中)
評価結果の活用	目標値に対する達成度や到達度を評価することにより、毎年度の運営方針や具体的な方策を策定し、事業を実施している。
評価結果の公表	県の担当部署が毎年度関連データ等を改訂し、本編、別冊資料編を出版するとともに、県のホームページ上でも公表している。
評価に要した労力・経費	通常業務の範囲内であるため計上が必要な労力や経費はない。
評価のウェブ公開	滋賀県ホームページ URL http://www.pref.shiga.jp/gyokaku/hyoka/

IV 平成20年度の組織目標

使命 (ミッション)	県民の誰もが必要な資料・情報を確実に入手できるようにします。
メッセージ	滋賀県の公立図書館で平成19年度に貸し出された図書の冊数は、県民一人あたり9.1冊で、これは全国第1位となっています。 平成14年度以降全国トップを続けているこの水準をさらに高めていくために、県立図書館は予算額149,189千円、人員31名により、蔵書の充実をはじめとした図書館サービスの基盤整備を進めています。 県立図書館に来館される利用者への直接サービスの質を高めることに努めるとともに、県下23市町の46図書館を利用されている県民の方々が必要な図書をいつでも気軽に読むことができるように、インターネットの積極的な活用や、県立図書館の資料保存センター機能の充実を図っていきます。 また、県内の公立図書館職員全体の能力の向上を目指して、専門的な研修の実施や県立図書館と市町立図書館間での職員の人事交流を進めています。 図書館を通じて誰もが必要な資料や情報を確実に得られるように、県立図書館は下記目標の達成に向けて市町立図書館と連携して全力で取り組みます。

	目標	目標指標	平成20年度の目標値	備考
目標	県内の公共図書館全体の利用を増やします。	県民一人が年間に借りている図書の冊数	9.2冊	19年度 9.1冊 『県基本構想』の計画目標値 10.0冊(22年度)



公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	熊取町	図書館名:	熊取町立熊取図書館
-------	-----	-------	-----------

件名:	熊取町立図書館計画
-----	-----------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	・文部科学省「これからの図書館像～地域を支える情報拠点をめざして～」(「これからの図書館の在り方検討協力者会議」報告) ・「これからの熊取図書館に望むこと～熊取町教育委員会諮問に応えての答申～」(熊取町図書館協議会・H18年7月答申) ・「(仮称)熊取町立図書館基本構想及び基本計画」(図書館建設基本構想検討委員会・H2年8月策定) ・熊取町図書館年報及び活動報告
評価の実施期間・スケジュール	H17(2005)年9月～H19(2007)年1月 スケジュールは別紙資料参照
評価の主体・実施者	教育委員会 熊取町図書館協議会(図書館法に基づく協議会)
評価の動機・背景・目的	H2年8月に策定された「(仮称)熊取町立図書館基本構想及び基本計画」に基づきH6年11月の開館以来サービスを行ってきたが、図書館を取り巻く社会情勢・財政状況の大きな変化を鑑み、これまでの図書館サービスの成果をふまえて、今後10年間の図書館のあり方を新たに計画するため。(住民の生活に役立つ図書館を目指す) また、H17年に策定された「熊取町子ども読書活動推進計画」をあわせて熊取町全体の読書活動を推進し、図書館が行政あるいは住民のシンクタンクとなり、「まちづくり」を支えていくために果たすべき役割や必要な機能について基本となる考え方、施策の方向性を示すため。
評価指標・項目	10年間(H7～H17)の ・各サービスの実績(実績の指標から)*「実績の指標」…別紙参照(登録者数・蔵書数・貸出数・広域サービス 等) ・各サービスの評価(一般・児童・館外・集会機能) ・アンケート分析による図書館活動の現状把握・評価の分析
データ収集方法	・業務統計(H7～H17) ・住民アンケート(H17年12月実施、郵送・設問数:9、回収数:279) ・来館者アンケート(H18年1月20・21・23日実施、設問数:9、回収数:1,060) ・広域利用者(大阪府内各市町村子ども文庫連絡会宛)アンケート(H18年3月実施、設問数:6、回収数:45)
評価の方法	①近隣市町村図書館との比較 ②全国市町村図書館平均との比較 ③各アンケートの分析 ④「これからの図書館像～地域を支える情報拠点をめざして～」(文部科学省・H18)であげられている「地域や住民にとって役立つ図書館として存在意義を確立する図書館」となるための課題の考察 ⑤④の課題を推進するための施策の計画
評価の結果	「まちづくり」の核となる図書館を目指して ①情報収集の場としての図書館機能の活用 ②熊取町内すべての方へのサービス ③児童サービスの拡充 ④集会機能を充実させ活用していくための検討 について検討し、具体的な施策を計画し推進する。
評価結果の活用	①「情報コーナー」「健康コーナー」の新設と「くまどりコーナー」の拡充、図書の企画展示の増、受付カウンターの整理・変更、町行政部局への「行政関連新着リスト」のイントラネットでの配信及びレファレンスの受付 ②インターネット予約の拡充、福祉施設への利用(団体貸出)案内の作成・配布・行事への参加呼びかけの実施、町内大学図書館との連携・協力に関する覚書締結 ③学校図書館への支援協力の拡充、受付カウンターの整理・変更(子どもの本の相談業務に特化) ④コンサートボランティアスタッフの募集・養成
評価結果の公表	H19年1月より町ホームページ及び冊子にて公開(冊子は図書館で貸出可能)
評価に要した労力・経費	H17(2005)年9月～H19(2007)年1月まで主担1名・副担1名・館長・副館長の4名で策定作業に当たる。(アンケート集計は全職員(7名)であたる) 予算措置は冊子印刷製本費(122,000円)及び冊子郵送料(20,000円)、アンケート返信用切手代(額不明)のみ
評価のウェブ公開	熊取町図書館計画 http://www.town.kumatori.lg.jp/soshiki/ky/toshokan/download/tosyokankeikaku01.pdf http://www.town.kumatori.lg.jp/soshiki/ky/toshokan/download/tosyokankeikaku02.pdf

図書館計画策定スケジュール

2005												2006											
9			10			11			12			1			2			3					
上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬			
協議会	小委員会												1/11 (水)			2/15 (水)			3/15 (水)				
	図書館協議会							●												3/29 (水) 中間 答申			
庁内調整	定例教育委員会																						
	部長会																						
	町長ヒア			●																			
	議員全員協議会																						
	その他																						
	予算関係					経常		臨時															
実務	住民アンケート							起案	発送														
	原稿作成																						
	印刷																						

2006																	
4			5			6			7			8			9		
上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
協議会	小委員会																
	図書館協議会							答申									
庁内調整	定例教育委員会								答申 提出								
	部長会																●
	町長ヒア															●	
	議員全員協議会																
	その他																
	予算関係																
実務	原稿作成																
		作 成															
	印刷																

2007																	
10			11			12			1			2			3		
上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
協議会	図書館協議会																
庁内調整	定例教育委員会	●						報告		策定							
	部長会				●												
	町長ヒア			●													
	議員全員協議会							●									
	その他																
	予算関係			経常		臨時											
実務	原稿作成																
		案決定	修	正	・	補	足										
	印刷																

実績の指数

A	人 口 (3月末)
B	登 録 者 数 (町 内)
B'	〃 (町外含む)
C	登 録 率 (B/A)
D	職 員 数(3月末)
E	開 館 日 数
F	貸出冊数 (AV資料含む) (町内)
F'	〃 〃 (町外含む)
G	貸出のべ人数 (町内)
G'	〃 (町外含む)
H	1日あたりの貸出冊数 (AV資料含む) (町外含む) (F' / E)
I	1日あたりの貸出人数 (町外含む) (G' / E)
J	蔵 書 冊 数 (家庭地域文庫用図書含む)
K	蔵 書 回 転 率 (F' / J)
L	年間受入冊数 (家庭地域文庫用図書含む)
L'	年間購入冊数 (家庭地域文庫用図書含む)
M	図 書 費 (家庭地域文庫用図書費含む)
N	購入図書の平均単価 (M / L')
O	住民1人あたりの貸出冊数 (F / A)
P	住民1人あたりの図書費 (M / A)
Q	住民1人あたりの年間増加冊数 (L / A)
R	住民1人あたりの蔵書冊数 (J / A)
S	登録者1人あたりの貸出冊数 (町内) (F / B)
S'	〃 (町外含む) (F' / B')
T	住民1人あたりのサービス効果 (【F × N】 ÷ A)
U	登録者1人あたりのサービス効果 (【F' × N】 ÷ B')
V	職員1人あたりの奉仕人口 (A / D)
W	職員1人あたりの貸出冊数 (F' / D)

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名：	岡山県	図書館名：	岡山県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名：	中期サービス目標達成度評価シート
-----	------------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	「岡山県立図書館基本計画(H11.7岡山県教育委員会策定)」、「岡山県立図書館サービス計画(H16.9 岡山県立図書館策定)」に基づき、図書館サービスの自己点検評価のために、「岡山県立図書館の中期サービス目標(H18.4)」を策定し、それに基づいて自己評価を実施している。
評価の実施期間・スケジュール	「岡山県立図書館の中期サービス目標(H18.4)」は、県立図書館サービス全般の定着を目指し21項目の数値目標を示したもので、平成18年度から22年度までの5か年計画で取り組んでいる。 ＜流れ＞ ①前年度の実績に基づき、各課長が自己評価を行う。 ②とりまとめた内容について、館内で再協議しまとめる。③結果については、ホームページで公開する。
評価の主体・実施者	評価の主体は、図書館（館長、副館長、サービス第一課長、サービス第二課長、メディア・協力課長、資料情報課長）が当たる。
評価の動機・背景・目的	平成16年度開館した県立図書館のサービスについて、県民に周知するため、具体的な指標として示した。
評価指標・項目	(別紙参照)※
データ収集方法	業務統計:「岡山県立図書館『年報』」 来館者調査:「来館者アンケート」(平成21月1月25日・30日) (http://www.libnet.pref.okayama.jp/tosyokan/toukei/enquete/enquete-h20.htm)
評価の方法	評価については、自館内での自己評価としており、目標指数については、平成18年度以降、前年度比較を行っている。 他館との比較は、行っていない。
評価の結果	評価結果については、「平成19年度中期サービス目標達成度評価表」を参考とされたい。 (URL: http://www.libnet.pref.okayama.jp/tosyokan/mokuhyou/mid-term/hyouka.htm) この結果に基づき、翌年度以降の運営に生かしている。
評価結果の活用	特になし
評価結果の公表	評価結果については、、ホームページにより公開している。 (平成20年度については11月中に公開予定)
評価に要した労力・経費	なし
評価のウェブ公開	岡山県立図書館ホームページを参照 http://www.libnet.pref.okayama.jp/tosyokan/mokuhyou/mid-term/hyouka.htm

※ 全公図編集委員会補足

岡山県では、下記の項目について評価を実施している。

「県民に開かれた図書館」「県域の中核としての図書館(メディア)」「調査・研究センターとしての図書館(サービス)」「メディアセンターとしての図書館」「資料保存センターとしての図書館(資料)」

本報告書においては、紙面の都合上、「メディアセンターとしての図書館」のみ掲載した。なお、上記に記載されているホームページ上にすべての項目について掲載されている。

IV メディアセンターとしての図書館

	重点的取り組み	主な成果等	課題等	
1	デジタル岡山大百科（メディア） ①図書館横断検索システムへの参加館の拡大 ②郷土情報ネットワークのコンテンツの充実 ③レファレンスデータベースの充実 ④メディア工房の利用の促進 ⑤各種講座等の充実	①公立図書館設置市町村接続率 100%を維持 ・横断検索可能冊数 H18：687 万冊 → H19：726 万冊 ・分館を含む公立図書館接続率 H18：83.8% → H19：88.5% ②郷土情報コンテンツ数 H18：40,967 件 → H19：68,236 件 (前年比 66.6%増) ③レファレンスデータベース事例件数 H18：1,485 件 → H19：2,990 件 (前年比 2 倍増) ④編集加工室利用率 H18：93.9% → H19：98.3% 撮影室利用率 H18：52.7% → H19：37.5% ⑤ビデオ制作講座、デジタル絵本講座、ホームページ制作講座、デジタル岡山大百科活用講座の実施	①大学の参加について、大学図書館協議会等において働きかける ②郷土情報ネットワークのコンテンツ及びレファレンスデータベースの一層の充実 ④バックヤードツアー等を活用し、メディア工房の利用についてPRする	4
2	デジタル情報の提供（サービス二） ①有料データベースの提供 ②アクセス端末の提供と検索支援 ③情報リテラシー学習の支援 ④情報コンセントの提供	①7種類のデータベースを提供 ①データベース利用者の減少 H18:571 人 → H19:504 人 ②アクセスコーナーの利用者数の減少 1 日平均利用者数 H18:158.5 人 → H19:152.7 人 平日の午前中を除きほとんど満席の状態 ③情報検索支援サービス・パソコン操作支援サービスの利用は増加し好評である。 H18:60 件 → H19:79 件 ④館内約 200 の閲覧席で情報コンセントを提供	①必要なデータベースの検討を進めるとともに、既存のデータベースのPR活動を推進し、利用の拡大を図る	3
3	情報拠点（メディア） ①資料・情報の整備充実 ②県内全域サービスの充実 ③アクセス環境の活用支援	①デジタル岡山大百科のコンテンツ充実を図った ②相互貸借システム・インターネット予約システム、搬送システム等の充実により、県内全域サービスの充実が図られた	①周知に向けた広報の拡充	4

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	高知県	図書館名:	高知県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	事業目標とチャレンジプラン
-----	---------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	チャレンジプラン(19年度～24年度)(「高知県立図書館の目的と運営方針・事業目標」に基づいている)事業目標をたて、その進捗状況を県立図書館協議会で協議したり、HPにアップしたりして公開している。
評価の実施期間・スケジュール	19年度～24年度 各々の事業目標に対して、年内3回評価をしているが、その年の重点目標の取り組みを中心に総合評価している。(別紙参照)※
評価の主体・実施者	図書館…館長、次長、チーフ 及び高知県立図書館協議会
評価の動機・背景・目的	図書館運営状況の公開と説明責任を果たす。 当館が設定している目的(高知県立図書館の目的と運営方針、事業方針、事業目標)に沿って運営しているかを振り返るツールとして活用したいと思った。
評価指標・項目	入館者数、貸出返却冊数等、統計的なものは前年度と比較し、運営状況や利用状況を客観的に把握するのに活用。 数値のみに着眼せず、目標への達成状況を評価する。
データ収集方法	事業統計H21. 4. 1～H21. 9. 30 調査項目数 24
評価の方法	前年度比較及び達成度の評価
評価の結果	年次ごとに進捗状況を評価しており、達成状況の振り返りを行うことにより、更なるレベルアップや目標達成のものについては手段を変更したりし、翌年につないでいく。
評価結果の活用	地域活性化支援では、鳥取、津山、新宿、鎌倉と相互観光PRを実施するなど、県外へ目を向けた。
評価結果の公表	年3回 HPで公開 前半(9月)、後半(2月)、年度末
評価に要した労力・経費	予算措置無し
評価のウェブ公開	結果を公開 http://www.pref.kochi.lg.jp/~lib/youran-toukei/youran2008saikei-challengeplan-new20090318.pdf

※ 全公図編集委員会補足

高知県では、下記の項目について事業目標を設定している。

「県内の読書環境の整備」「地域活性化支援」「政策立案支援」「企業・創業支援」「若者就業支援」「健康生活支援」「郷土・行政資料の整備・充実と利用促進」

本報告書においては、紙面の都合上、「県内の読書環境の整備」及び「地域活性化支援」のみ掲載した。なお、上記に記載されているホームページ上にすべての事業について掲載されている。

① 県内読書環境の整備

平成21年9月末現在

■県内図書館職員の人材養成に重視し「人的支援」に軸足を移した。

- (1) 図書館未設置地域に配置された子ども読書活動支援員に対し、県立図書館にて研修を実施。(6月)
 (2) 研修に引き続き、子ども読書活動支援員をフォローするため訪問を開始。(6～8月)
 (3) 「県外図書館研修派遣事業」を本格的に実施。宿毛市立図書館の職員を派遣。(9月初旬)

事業目標		年次・年度						備考
		0年次	1年次	2年次	3年次	4年次	5年次	
a. 当事業に係る基盤（インフラ）整備・環境醸成		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	
1	物流システムを整備する	実施	実施	→	効果検証			県内市町村の図書館向けは完備と言っていい状態。試行であった四国の他3県立図書館と定期便化も本格実施となった。また、図書館未設置地域にも子どもの読書活動支援員が派遣され、協力貸出も増加している。
2	事業の目的達成に必要なIT環境を整備する		メルマガの発行とMLの開設	→	効果検証			メルマガ、メーリングリストの開設には至っていないが、子ども読書活動推進支援員の相談やレファレンスにメールで応じたり、こちらから情報提供を個々に行った。また、県庁の全庁向けメールの内容を県政との関連で読むことができるものに改善した。
3	県内図書館職員の研修を進める	実施		→	効果検証			高知県図書館協会との連携による「県外図書館研修派遣事業」で今年度は宿毛市立坂本図書館の職員を著作権実務講習及び岡山市立幸町図書館視察に派遣。その成果を第37回高知県図書館大会で報告してもらい、県内図書館職員で共有した。
4	事業の目的達成に必要な啓発活動を実施する	実施		→	効果検証			NHK「高知情報BOX」「のほほんBooks」のコーナーで季節に合ったテーマで県立図書館の本を紹介し、図書館利用や読書を促している。
5	県内図書館への協力レファレンス体制を整備する	対応		→	効果検証			以前は文書により対応していた協力レファレンスを、電話でも気軽に問い合わせてもらっている。県立図書館のしきいが高い感じを取り払いたい。
6	県内図書館利用者のリクエストとそれに伴う相互貸借を活発化させる	実施	実施	→	効果検証			来館者に対しては、リクエストができることを積極的に伝えているが、今後、マスコミ等を活用したい。
b. 当事業の目的達成する方法		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	移動図書館を巡回させる	実施	実施	実施	→			4月より委託業務となったが、実施状況も問題なく、良行である。
2	県内図書館に対し、物流システムを活用して読書環境整備に係る事業を実施する	実施	実施	→	効果検証			「健康づくり」に関してブックリストを作成、ホームページに掲載するとともに、パッケージ化して希望する県内市町村図書館等で巡回した。その他、館内展示した本を適宜、パッケージ化して貸出している。
3	「対面音訳」とともにその他の障がい者サービスにも取り組む		実施	→	効果検証			移動図書館バスの広告料収入を経費に充当して実施している「宅配貸出サービス」の登録者数は19人、貸出冊数は9月末現在で173冊で20年度同期（143冊）よりも伸びてきている。
4	重点的に支援する市町村を設定し、物的・人的支援を傾斜配分する	実施	いの・安芸中間評価		室戸中間評価			21年度前半は県内の図書館、図書室の現状把握に巡回した。要請支援に応じて図書館、図書室を9月末現在で計27回（学校4回含む）の人的支援をした。
5	学校図書館（室）を支援する	調査研究	実施	→	効果検証			学校からの要望に応じ、読み聞かせやブックトークの実地指導を行うとともに、学校図書館の運営やレイアウトの相談にのった。
c. 当事業遂行のための環境醸成		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	資料展示、その他の関連事業を実施する	実施		→	効果検証			時事的なテーマ、健康、就職などニーズの高いテーマについて展示を行い、市町村立図書館等に展示したものをパッケージ化して貸し出した。NHK「龍馬伝」の放映を見越して、龍馬に関する展示を掘り下げて行っている。また、相互交換観光展示を新宿区と鎌倉市で行った。
2	事業の遂行に必要な図書館職員の研修を進める		実施	→	効果検証			21年度も、県外の先進図書館などに県立図書館職員を派遣し実地研修させる予定である。
3	関連機関との連携	実施		→	効果検証			高知県図書館協会との連携による「県外図書館研修派遣事業」を今年度すでに実施。その成果を第37回高知県図書館大会で報告してもらい県内図書館職員で共有した。
総評	①市町村支援は「人的支援」に軸足を移す。また、市町村支援をしていることを積極的にPRしていく。 ②その中で県協会の「県外図書館研修派遣事業」は、職員数の少ない市町村立図書館職員でも参加できるよう対策を考える。 ③企画展示の貸出を希望する市町村立図書館等が増えるなど、来館者へのサービスと市町村支援の「循環」が生まれている。							

② 地域活性化支援

■「龍馬伝」を視野に「相互交換観光展示」に力を入れている。

- (1) 「龍馬伝」放送開始を視野に入れ、新宿区、鎌倉市の図書館と「相互交換観光展示」を実施。
 (2) 上記(1)に加え、ミュージアム・ネットワーク参加館等の協力を得て展示を実施。
 (3) 「龍馬伝」など観光振興以外にも「産業振興計画」等、県政課題に関しての展示を実施。

事業目標		年次・年度						備考
		0年次	1年次	2年次	3年次	4年次	5年次	
a - 1. 当事業の目的を達成する方法 (商工・観光業・地場産業支援)		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	
1	商工・観光業・地場産業等に携わっている人の資料・情報ニーズを調査する		取り組み開始					体系的なニーズ調査に至っていないが、「経営革新フォーラム」等に参加するなど、直接、人とあつて情報収集できるようにしている。
2	商工・観光業・地場産業等に携わっている人の必要とする資料・情報を収集し提供する	未実施	弱い面を強化		効果検証			観光及び観光学、地域づくりについて、必要と考えられる資料をリストアップし、22年度の資料費要求に盛り込んでいる。
3	上記の資料・情報提供に際して、必要なレファレンスサービスを行なう	実施			効果検証			特に、まちづくりとグリーンツーリズム等地域特性に応じたものに目を配る。
4	商工・観光業・地場産業等に携わっている人の仕事の参考になるセミナー・講演会を開催する	実施			効果検証			特に、まちづくりとグリーンツーリズム等地域特性に応じたものに目を配る。
a - 2. 当事業の目的を達成する方法 (人づくり)		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	人づくりに関する事業を企画・立案し、実施する	未実施	企画立案・実施					図書館資料を活用し、社会教育施設としての図書館の設置目的に沿いつつ、相乗効果を生みだすような事業のあり方を検討して、実施する。
2	人づくりに必要な資料・情報・その提供方法を検討し、実施する	未実施	企画立案・実施					
a - 3. 当事業の目的を達成する方法 (当事業に関連するPR)		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	県内の商業施設や観光スポットを紹介したパンフレットを収集し館内で配布する	実施	実施	効果検証				相互交換観光展示を定常化し、今年度は新宿区と鎌倉市とで行っている。鎌倉市では、JR横須賀線の横断地下道でも展示を行った。さらに、龍馬と関係の深い山口、広島、福井、長崎、東京などで実施予定。県産品広報誌「ちやお高知」を鎌倉市、目黒区の図書館で配布した。
2	地場産品のPRパンフレットを収集し館内で配布する	実施	実施	効果検証				
b. 当事業遂行のための環境醸成		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	事業の目的達成に必要なIT環境を整備する	実施					効果検証	さらに必要なデータベースについてトライアルに参加し調査している。また、高知新聞のデータベース導入に取り組んでいる。
2	資料展示、その他の関連事業を実施する	実施	実施		効果検証			「龍馬伝」関連、郷土、観光、時事、県政課題、他機関等との連携、子どもの本等各種の展示を行った。
3	関連機関の支援	実施	実施		効果検証			引き続き(財)高知県観光コンベンション協会を応援していく。
4	事業の遂行に必要な図書館職員の研修を進める	実施		実施				ビジネスライブラリアン講習会に派遣予定。
5	関連機関との連携	実施				効果検証		NHK「龍馬伝」放映を見越して、「こうちミュージアム・ネットワーク」参加館等の協力を得て展示を行っている。また、それらの文化施設への誘客も図る展示内容としている。全国の図書館と協力して、相互交換観光展示を実施している。仁淀川町の武田勝頼キャラクター候補の展示・投票を行った。
総評	①最小の経費で効果的な観光PRが可能な「相互交換観光展示」の利点を広く周知し、県外に配布するパンフ等を増やす。 ②ニーズ調査については、新館建設に向けたアンケート調査の中に組み込むことも考えたい。 ③資料費が少ないと効果を十分に発揮できないので、増額を生涯学習課等関係方面に働きかけている。							

平成21年度上半期に取り組んだこと

① 県内読書環境の整備

■県内図書館職員の人材養成に重視し「人的支援」に軸足を移した。

- (1) 図書館未設置地域に配置された子ども読書活動支援員に対し、県立図書館にて研修を実施。(6月)
- (2) 研修に引き続き、子ども読書活動支援員をフォローするため訪問を開始。(6～8月)
- (3) 「県外図書館研修派遣事業」を本格的に実施。宿毛市立図書館の職員を派遣。(9月初旬)

② 地域活性化支援

■「龍馬伝」を視野に「相互交換観光展示」に力を入れている。

- (1) 「龍馬伝」放送開始を視野に入れ、新宿区、鎌倉市の図書館と「相互交換観光展示」を実施。
- (2) 上記(1)に加え、ミュージアム・ネットワーク参加館等の協力を得て展示を実施。
- (3) 「龍馬伝」など観光振興以外にも「産業振興計画」等、県政課題に関しての展示を実施。

③ 政策立案支援

■県・市町村の職員に図書館資料を活用してもらうことを重視している段階である。

- (1) 新型インフルの流行や厳しい雇用情勢等、県政課題に即した資料展示やブックリストの作成。
- (2) 高知新聞のデータベースが導入できるように準備。
- (3) その他のデータベースについてもトライアルに参加。

④ 起業・創業支援

■まずは資料の充実を図る。セミナー等、集会事業のあり方を再検討した。

- (1) 「創業支援セミナー」のアンケート結果から、「広告」「宣伝」等の資料を意識して選択。
- (2) 新制度になった情報処理試験に関する資料展示を実施。
- (3) セミナー等は、図書館資料の活用を重視した相乗効果を生むような在り方を検討。

⑤ 若者就業支援

■関連機関と連携し、就職・資格取得に役立つ資料の収集と提供に努めた。

- (1) 無料の求人情報誌だけではなく、「派遣村」発行のパンフレットも取り寄せて配布。
- (2) 資格取得関係の図書を新たに購入し、利用に供している。
- (3) 企画展示「広がる未来への雇用不安 自己研鑽で働く場の確保を！」を5月に実施。

⑥ 健康生活支援

■健康情報サービス担当の司書が資料展示を企画し、それと連動した資料リストを作成した。

- (1) 健康情報サービス担当の司書を初めて配置。
- (2) 上記司書が、資料展示を実施し、ブックリスト作成、ウェブサイトの開設を担当した。
- (3) 企画展示等で障害福祉課・健康づくり課と連携し、支援している。

⑦ 郷土・行政資料の整備・充実と利用促進

■「龍馬伝」を視野に入れ、龍馬関係の資料は網羅的に収集。「相互交換観光展示」も実施した。

- (1) 郷土の作家の小説などは郷土資料コーナーから一般開架に移動。
- (2) 『土佐國群書類従』販売促進のために郷土資料担当職員が5月に講演会を実施。
- (3) 「龍馬伝」に関連した展示を実施中。

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名：	福岡県	図書館名：	福岡県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名：	福岡県立図書館 図書館評価
-----	---------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	なし
評価の実施期間・スケジュール	評価は単年度で行っている。21年度の基本的なスケジュールは、6月 20年度評価確定・HP公表、その後21年度の評価計画策定(指標の選定、数値目標の設定等)に入り、9月 21年度の評価計画決定、HP公表、図書館協議会に前年度評価及び当該年度の評価計画を報告、10月 利用者満足度調査、2月 市町村支援満足度調査を予定している。なお今年度は9月以降図書館非利用者を対象にした周知度調査を随時実施している。
評価の主体・実施者	主体・実施者は図書館。評価の検討・実施は評価検討チーム(構成員 総務課長(総括)、各係長・副長 合計9名)で原案を作成し、それを運営会議(館長、副館長、各課長 合計7名)で審議し決定している。なお、評価の結果及び実施計画は図書館協議会に報告している。
評価の動機・背景・目的	「公立図書館の設置及び運営の望ましい基準」を受け、平成17年度に検討チームを発足し導入の検討を開始する。平成19年度に評価計画をまとめるとともに平成20年度実施に向けての施行を行う。(結果等非公表)同年の図書館協議会で計画案を協議、了承される。20年度から評価を開始。目的については図書館の運営の改善を図るためと定め、図書館の5機能の評価と運営全体の評価を行っている。
評価指標・項目	別紙のとおり(HPでも公開中)
データ収集方法	市町村立図書館(室)支援業務に関するアンケート(平成20年3月 調査項目数10項目、回収数63) 業務統計(20年度) 利用者満足度調査(平成21年10月8日～10月15日、調査項目数20項目、回収数444(10月15日現在)) 図書館周知度調査(平成21年9月～、調査項目数13～14、回収数192(10月15日現在))
評価の方法	数値目標との比較(数値目標は過去2ヵ年の平均値を元に決定)
評価の結果	平成20年度は資料収集保存センター機能で目標達成ができなかった。図書資料の提供の遅れが原因との分析結果が出たため、業務マニュアル作成に着手した。 子ども読書活動推進拠点としての機能の評価で、入館者数、貸出冊数とも目標を達成したにもかかわらず、資料の質や量についての利用者満足度が低下した結果が出た。このため汚破損が見受けられる基本図書の買い替えを進めることにした。
評価結果の活用	特になし
評価結果の公表	評価結果全文はHPで公表し、一部を図書館要覧に掲載している。公表時期は4月以降早期を目指しているが、人事異動、年度初めの業務繁忙等により遅れ、20年度は6月の公表となった。
評価に要した労力・経費	予算については、既定経費での執行で特に予算措置していない。 労力については20年度実績で、検討チーム会議が年間3回、運営会議3回、各担当の実施する調査(準備、集計)、評価報告書作成、HP公表業務等で負担は軽くはない。
評価のウェブ公開	福岡県立図書館ホームページ http://www.lib.pref.fukuoka.jp

福岡県立図書館 評価項目一覧(平成21年度)

評価項目	設定理由	数値目標の設定	過去2年平均	21年度目標
1 資料収集保存センターとしての機能に関する評価				
(1) 受入資料数	計画的に収集するため	過去2年平均と同程度	27,185 冊	27,200 冊
内数 ①購入受入資料数	計画的に収集するため	過去2年平均と同程度	19,916 冊	19,930 冊
②寄贈受入資料数	計画的に収集するため	過去2年平均と同程度	7,269 冊	7,270 冊
(2) 録音図書収集タイトル数	録音資料の充実度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同数	63 タイトル	63 タイトル
(3) 大活字資料購入率(=購入点数/出版点数)	障がい者・高齢者サービス指標として	全点購入	100 %	100 %
(4) 新着資料回転率(=新着資料貸出点数/新着資料貸出可能数)	資料の有効活用度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同程度	1.49 回	1.50 回
(5) 資料の質や量についての利用者満足度(子ども図書館を除く。)*アンケートによる。	利用者の満足度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同率	78 %	78 %
2 資料情報センターとしての機能に関する評価				
(1) 入館者数(全体)	図書館がより多くの県民に利用されているかの指標となる。	過去2年平均の2%増	379,811 人	388,000 人
(2) 新規登録者数	図書館がより多くの県民に利用されているかの指標となる。	過去2年平均の2%増	5,471 人	5,600 人
(3) 貸出点数(子ども図書館、録音図書を除く。)	一般資料の利用に関する指標として	過去2年平均の約10%増	175,472 冊	193,000 冊
(4) 貸出点数(録音図書)	障がい者サービス指標として	過去2年平均と同程度	2,868 タイトル	2,900 タイトル
(5) レファレンス件数(本館2階閲覧室)	レファレンスの利用状況を客観的に把握できるため	過去2年平均に重点サービス増分を加算	18,226 件	18,400 件
内数 ○重点サービス(ビジネス支援)	レファレンスの利用状況を客観的に把握できるため	過去2年平均の10%増	676 件	750 件
○重点サービス(行政支援件数)	レファレンスの利用状況を客観的に把握できるため	過去2年平均の10%増	604 件	670 件
(6) コピー、マイクロフィルム複写枚数(本館第2閲覧室)	所蔵資料が利用者にとって有効であったことを示す指標となるため	過去2年平均と同程度	117,436 枚	117,500 枚
(7) 福岡県立図書館ホームページアクセス件数	ホームページの充実度を見る指標となる。	過去2年平均の10%増	266,144 件	293,000 件
(8) 県民対象講座満足度(平均)*アンケートによる。	県民対象講座参加者の満足度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同率	97 %	97 %
(9) 目的の資料・情報が入手できたかの利用者満足度*アンケートによる。	利用者の満足度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同率	87 %	87 %
3 郷土資料センターとしての機能に関する評価				
(1) 資料受入点数(郷土資料)	郷土資料を計画的に収集するため	過去2年平均と同程度	1,125 冊	1,130 冊
(2) 入館者数(郷土資料室)	郷土資料室の利用に関する指標として	過去2年平均の2%増	8,573 人	8,750 人
(3) レファレンス件数(郷土資料室)	郷土資料に関するレファレンスの利用状況を客観的に把握できるため	過去2年平均と同程度	4,353 件	4,360 件
(4) コピー、マイクロフィルム複写枚数(郷土資料室)	所蔵資料が利用者にとって有効であったことを示す指標となるため	過去2年平均と同程度	85,570 枚	85,600 枚
(5) 郷土資料室ホームページアクセス件数	ホームページの充実度を見る指標となる。	平成20年度実績と同程度(19年度データなし)	4,116 件	4,120 件
(6) 郷土(福岡県)資料の質や量についての利用者満足度*アンケートによる。	利用者の満足度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同率	94 %	94 %
4 市町村立図書館活動の援助センターとしての機能に関する評価				
(1) 相互貸借冊数	相互利用の協力活動の指標となる。	過去2年平均の6%増	13,108 冊	13,900 冊
(2) レファレンス件数(市町村立図書館)	市町村からのレファレンスを受け支援しているため	過去2年平均と同程度	1,284 件	1,300 件
(3) 職員研修会満足度*アンケートによる。	市町村立図書館等職員の資質・能力向上の指標となる。	過去2年平均と同率	99 %	99 %
(4) 市町村支援満足度*アンケートによる。	市町村支援の指標となる。	過去2年平均と同率	96 %	96 %

評価項目	設定理由	数値目標の設定	過去2年平均	21年度目標
5 子どもの読書活動推進拠点としての機能に関する評価				
(1) 資料受入点数(子ども図書館)	子ども資料を計画的に収集するため	過去2年平均と同程度	4,111 冊	4,150 冊
(2) レファレンス件数(子ども図書館)	レファレンスの利用状況を客観的に把握できるため	過去2年平均と同数	2,000 件	2,000 件
(3) 子ども図書館ホームページアクセス件数	ホームページの充実度を見る指標となる	過去2年平均と同程度	12,233 件	12,300 件
(4) 青少年と暮らしの交流室ホームページアクセス件数	ホームページの充実度を見る指標となる	平成20年度実績と同程度(19年度データなし)	8,694 件	8,700 件
(5) 入館者数(子ども図書館)	子ども図書館の利用に関する指標として	過去2年平均の2%増	68,250 人	69,700 人
(6) 貸出点数(子ども図書館)	子ども図書館の利用に関する指標として	過去2年平均と同程度	67,970 冊	68,000 冊
(7) 学校貸出セットの活用	学校との連携・市町村支援の効果を測る指標として設定する。	過去2年平均と同数	42 回	42 回
(8) 定例お話し参加者数	子ども図書館の利用に関する指標として	過去2年平均と同程度	2,992 人	3,000 人
(9) 子ども図書館の資料の質や量についての利用者満足度*アンケートによる。	利用者の満足度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同率	90 %	90 %

注

1 重点的に取り組む事項は数値目標の設定欄をカラー表示しています。

2 入館者数は計測器及び手動でカウントした数字です。評価項目2-(1)入館者数(全体)は、3-(2)入館者数(郷土資料室)と5-(4)入館者数(子ども図書館)と評価項目にあがっていない入館者数(郷土資料室、子ども図書館以外)の合計値です。参考までに一覧を掲載します。

評価項目	設定理由	数値目標の設定	過去2年平均	21年度目標
2-(1) 入館者数(全体)	図書館がより多くの県民に利用されているかの指標となる。	過去2年平均の2%増	379,811 人	388,000 人
3-(2) 入館者数(郷土資料室)	郷土資料室の利用に関する指標として	過去2年平均の2%増	8,573 人	8,750 人
5-(5) 入館者数(子ども図書館)	子ども図書館の利用に関する指標として	過去2年平均の2%増	68,250 人	69,700 人
入館者数(郷土資料室、子ども図書館以外)			302,988 人	

3 2-(8)県民対象講座満足度の21年度の対象講座は①布の絵本制作講座、②音声訳(録音図書制作)講座、③特許検索入門講座、④読書週間講演会、⑤郷土史講座の5講座とします。

4 3-(5)郷土資料室ホームページアクセス件数、5-(4)青少年と暮らしの交流室ホームページアクセス件数は21年2月から件数データ計測開始のため、20年度実績は2、3月実績×6で算定しています。(郷土資料室4116件、青少年と暮らしの交流室8694件)

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名：	伊万里市	図書館名：	伊万里市民図書館
-------	------	-------	----------

件名：	「伊万里市民図書館の望ましい基準」と実績(平成18年度)
-----	------------------------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	なし
評価の実施期間・スケジュール	平成13年12月：国の望ましい基準告示を教育委員会へ報告 平成14年4月：国の基準を市民へ公開 平成14年3月～5月：アンケート調査 平成15年5月5日から11月13日まで4回検討委員会 平成16年3月：教育委員会で検討 平成16年3月：定例教育委員会へ報告
評価の主体・実施者	図書館と図書館協議会
評価の動機・背景・目的	活字離れ、人員や予算の削減が予想される中、図書館経営として目指すものの必要性を感じ作成に着手した。
評価指標・項目	施設：図書館数、自動車図書館台数 職員：正規職員数、嘱託職員数、臨時職員数 資料：資料購入費、蔵書冊数、年間図書購入冊数、雑誌新聞購入数、視聴覚購入数、 新規図書冊数比 提供：登録者数、貸出資料数、貸出密度、レファレンス、団体貸出数 『公立図書館の設置及び望ましい基準活用の手引き』を参考2し、数値は当市と同規模の人口を持つ市立図書館の中で貸出点数が上位15館の平均値と当館の貸出等の実績を参考にした。
データ収集方法	業務統計(平成20年3月)
評価の方法	前年度比較、数値目標との比較
評価の結果	予算要求資料として活用(下記参照)
評価結果の活用	自動車図書館の買い替えができた。
評価結果の公表	毎年、図書館ホームページと館内掲示で市民へ公開している。
評価に要した労力・経費	労力を計算したことはありません。
評価のウェブ公開	伊万里市民図書館ホームページ http://www.library.city.imari.saga.jp/

平成18年度実績

	目標値	実績(平成18年度)	達成率
1. 施設			
1-1 図書館数	1館	1館	100%
1-2 自動車図書館数	2台	2台	100%
2. 職員			
2-1 職員数(内司書数)	6(6)人	5(4)人	83%
2-2 嘱託職員数(内司書数)	8(8)人	8(8)人	100%
2-3 臨時職員数(内司書数)	3(3)人	3(3)人	100%
3. 資料			
3-1 資料購入費	3,000万円	2,000万円	67%
3-2 蔵書冊数	350,000冊	315,479冊	90%
(注：寄贈本、雑誌、視聴覚資料を含む)			
3-3 図書年間購入冊数(注：雑誌を除く)	15,725冊	10,563冊	67%
3-4 雑誌年間購入種数	250タイトル	223タイトル	89%
3-5 新聞年間購入種数	15紙	11紙	73%
3-6 視聴覚資料年間購入	550点	259点	47%
3-7 新刊図書冊数比	11.30%	10.70%	
(注：年間購入冊数の開架冊数に占める割合)			
4. 提供			
4-1 登録者数(市民登録率)(%)	78%	83%	106%
4-2 貸出資料数	550,000冊	491,718冊	89%
4-3 貸出密度(点数)(登録者1人当りの貸出)	11.7点	10.0点	85%
(注：算出方法は、貸出冊数÷登録者数)			
4-4 予約受付件数	9,000件	7,091件	79%
4-5 参考業務受付件数(レファレンス)	15,100件	17,143件	114%
4-6 団体貸出冊数	60,000冊	89,422冊	149%

1. 施設について
市民図書館も開館12年目を迎え、補修すべき箇所が随所に出てきている。利用者へのより良いサービスと快適な読書環境を提供していくためには、維持管理費の確保が必要であるが、地方自治体は今までに無い財政難に直面しており、維持管理費についても徹底的な削減を求められている。職員の努力と、ボランティア、図書館利用者の協力をお願いして、お金のかからない図書館運営を模索していきたい。
また、自動車図書館『ぶっくん』も16年目と14年目を迎えるため、更新を検討していきたい。
2. 資料について
資料購入費については、毎年その確保に努力しているが、目標に到達していない。
蔵書冊数についても、予算が確保できていないため、目標値350,000冊に対して、315,479冊の90%の達成率となっている。今後も資料費の確保に努め、市民の要望に沿った資料の提供に努めていきたい。
また、未所蔵の資料については、県立図書館や、県内図書館等との相互貸借によって市民へ提供していくことも行っており、一人一人の要望に沿った対応を行っていきたい。
3. 提供状況について
登録者の目標を市民の78%としている。3月末時点で、48,962人の登録があっており、人口(1月末:58,841人)に対して83%の登録率となっている。個人登録者数も順調に伸びているが、人口の減少が登録率のUPに寄与しているという、皮肉な結果も出ている。
レファレンス業務受付件数、団体貸出冊数ともに目標値を達成しているが、貸出密度は目標の85%に止まっており、今後の課題であると考えている。
平成18年度から土曜、日曜の開館時間を延長し、サービスの充実に努力しているが、貸出冊数の増加に必ずしも結びついていない。今後、市民の皆さんの、図書館に対する要望がどのような点にあるのかを調査検討し、『市民とともに育つ 市民の図書館』を創っていきたい。

公立図書館における調査に関する実態調査

自治体名：	埼玉県久喜市	図書館名：	久喜市立図書館
-------	--------	-------	---------

件名：	CS(顧客満足度)調査
-----	-------------

項目	記入欄
調査の根拠となる計画	久喜市CS(顧客満足度)調査実施マニュアルに基づき、各部が主体となって実施するもの。 (平成19年度は市立図書館が実施した)
調査の実施期間・スケジュール	平成19年11月の実施についての起工(案)から平成20年3月の調査報告まで
調査の主体・実施者	教育委員会市立図書館
調査の動機・背景・目的	利用者の多様化する図書館に対するニーズを把握し、図書館資料の整備充実を図る参考資料とするため。
調査項目	1 所蔵資料の量及び内容 2 資料の探しやすさ 3 資料の貸し出し点数上限 4 資料の貸し出し機関 5 リクエスト(予約) 6 資料相談(レファレンスサービス)について 7 開館日 8 開館時間 9 全般的な態度 10 最も満足度が増大と思われるもの 11 自由意見 回答は、「1 満足」「2 概ね満足」「3 ふつう」「4 やや満足」「5 不満足」から選択
データ収集方法	来館者調査
調査の結果	アンケート各項目について「満足」「概ね満足」との回答をいただいた。
調査結果の活用	全祝日開館の検討(平成21年度実施)
調査結果の公表	図書館内調査報告書を配架及び図書館ホームページに掲載(平成20年3月)
調査に要した労力・経費	経費は特になし
調査のウェブ公開	公開無し

公立図書館における調査に関する実態調査

自治体名:	鳥取県	図書館名:	鳥取県立図書館
件名:	来館者アンケートと電子アンケート		

項目	記入欄
調査の根拠となる計画	鳥取県立図書館では、「県民の情報拠点、生涯学習拠点、知的ネットワークの核として県民の役に立つ図書館づくり」を目指して平成17年度に「鳥取県立図書館の目指す図書館像」を策定した。次いでその「図書館像」を実現するための具体的な施策を盛り込んだ行動計画（アクションプラン）を策定することとし、その参考資料を得るため、平成18年度において、利用者、県民の図書館利用状況や図書館に関するアンケートを行った。その結果を参考に平成19年8月に策定したアクションプランにおいて、「図書館サービスに対する県民のニーズを掌握し、県民の期待に応える新たなサービスを創造する」ため、今後2年に1回調査を行うこととし、この計画に基づいて平成20年度にもアンケートを実施したところである。
調査の実施期間・スケジュール	当館の調査は、来館者を対象とし質問紙法による「鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査」及びインターネットによる「県政参画電子アンケート“図書館に関するアンケート”」の2種類の手法で行っている。 1 「県政参画電子アンケート“図書館に関するアンケート”」（平成20年度実施）の日程等 平成20年2月末 県総務部に県政参画電子アンケート調査実施の事前申込を行う。 8月 県総務部に電子アンケート素案を添えて調査実施申込書を提出 9月19日～10月9日 アンケート実施期間 10月下旬 データ受領。分析開始 11月～12月 県総務部のホームページ、図書館のホームページで結果を公表 2 「鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査」（平成20年度実施）の日程等 平成20年8月 アンケート案作成 9月5日～9月25日 アンケート実施期間 10月～12月 集計、分析 12月 図書館のホームページで結果を公表
調査の主体・実施者	1 「県政参画電子アンケート“図書館に関するアンケート”」 図書館が実施。（データベースへの登載、電子アンケート会員への通知、集計等は県総務部による） 2 「鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査」 図書館が実施
調査の動機・背景・目的	1 「調査の根拠となる計画」への回答を参照してください。
調査項目	1 「県政参画電子アンケート“図書館に関するアンケート”」 ①回答者属性、②各種サービスの認知状況、③県内図書館利用経験、④よく利用する図書館の館種、⑤よく利用する図書館の利用頻度、⑥同利用目的、⑦同満足度、⑧同不満の理由、⑨図書館を利用しない理由、⑩図書館利用経験が無い者の情報取得源、（⑪以下は県立図書館についての質問）⑪県立図書館来館経験、⑫定期休館日について、⑬開館時間について、⑭遠隔地サービス認知状況、⑮同利用経験、⑯同満足度、⑰県立を利用しない理由、⑱今後注力すべき分野、⑲さらに役に立つ図書館になるため重要なこと 2 「鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査」 ①回答者属性、②来館頻度、③他館の利用有無、④定期休館日について、⑤開館時間について、⑥各種サービスの利用経験、同認知状況、⑦主な利用目的、⑧総合的満足度、⑨「やや不満」又は「不満」の理由、⑩一般図書以外の資料利用経験・認知状況、⑪蔵書について、⑫貸出期間・限度冊数の適否、⑬検索用端末利用経験等、⑭窓口の対応について、⑮ホームページについて、⑯館内でのパソコン利用について、⑰講座、展示等について、⑱今後注力すべき分野、⑲さらに役に立つ図書館になるため重要なこと
データ収集方法	1 「県政参画電子アンケート“図書館に関するアンケート”」: 行政モニタアンケート 2 「鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査」: 来館者調査
調査の結果	別紙のとおり
調査結果の活用	開館時間、開館日数の適否検討等、県立公共施設見直しの際の参考資料としている。
調査結果の公表	2 「調査の実施期間・スケジュール」への回答を参照してください。
調査に要した労力・経費	約0.02人役。予算措置はなし。
調査のウェブ公開	調査結果を公表している。 名称: 鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査 URL: http://www.library.pref.tottori.jp/mission/question_answer.html

平成20年度実施の鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査結果（前回対比表）
（来館者アンケート、電子アンケート）

鳥取県立図書館

1 質問紙法による来館者アンケート

質問項目等	今回概要	前回(H18)概要	所見等
実施期間	20. 9. 5～9. 25	18. 9. 1～9. 10	
1 回答者属性等			県庁内図書室経由 の回答者比率増 前回23% 今回42%
回答者数 計	121	149	
性別 男	77 (64%)	60 (40%)	
女	38 (31%)	85 (57%)	
不明	6 (5%)	4 (3%)	
職業	勤労者67%、無職15%	勤労者50%、家事従事 15%、無職13%	
2 来館頻度	月1回以上なら77%	月1回以上なら80%超	ほぼ同様の傾向
3 他館の利用有無	他館も利用 54%	他館も利用 52%	ほぼ同様
4 定期休館日について	満足又は普通 87% 不満 8%	満足又は普通 94% 不満 3%	満足度は高いが「不 満」が増加→
5 開館時間について	満足又は普通 76% 不満 16%	満足又は普通 83% 不満 6%	慎重な検討を要す
6 各種サービスの利用 経験・認知状況	貸出、予約上位変わらず。館内複写17ポイント、レファレンス22ポ イント増、インターネット15ポイント増→利用の高度化の兆しか		
7 主な利用目的	趣味娯楽52%、仕事の 調べもの27%	趣味娯楽55%、仕事の 調べもの20%	複数回答者多数に つき参考値
8 総合的満足度	「普通」以上93%	「普通」以上94%	高水準を維持
9 「やや不満」又は「不 満」の理由	開館時間・開館日数関係 6人	質問せず	
10 一般図書以外の資料 利用経験・認知状況	新聞・雑誌、郷土資料の上位変わらず。児童図書の認知度も高い。 (児童図書については前回質問せず)		
11 蔵書について	揃っている 80% 探しやすい 77%	揃っている 69% 探しやすい 78%	
12 貸出期間の適否 限度冊数の適否	はい 87% はい 89%	はい 92% はい 91%	若干低下→ 慎重な検討を要す
13 検索用端末利用経験 等	経験有71%、使いやす い72%、レシートで到 達可能81%	経験有65%、使いやす い72%、レシートで到 達可能72%	
14 窓口の対応について	落ち着いて相談できた 87% 相談で解決できた 95%	落ち着いて相談 90% 相談で解決できた 83%	高水準を維持
15 ホームページ	見やすい 84%	見やすい 78%	
16 館内でのパソコン利用	商用DB利用経験 7%	商用DB利用経験 5%	低水準；要啓発
17 講座、展示等	講座参加経験者37%。「不満」は0（前回は23%、展示に不満3人）		
18 今後注力すべき分野 (設問は同じではない)	幅広い分野、地域資料、 仕事や生活に役立つ資料	蔵書の充実、地域資料、 講座・催し物	
19 さらに役に立つ図書 館になるため重要な こと	仕事や生活の資料 60% 地域の課題解決資料 38% 新しいサービス 37%		前回設問なし

2 電子アンケート（県政参画電子アンケート会員対象：会員は18歳以上の県内在住又は通勤通学者でインターネット利用可能な者）

質問項目等	今回概要	前回(H18)概要	所見等
実施期間	20. 9. 19 ～10. 9	18. 8. 10 ～8. 31	
1 回答者属性等 対象者 回答者数 職業	会員293名 170人（回答率58%） 勤労者41%、無職21%、家事従事18%	会員179名 94人（回答率53%） 勤労者45%、無職26%、自営業13%	性別は識別しない 設定
2 各種サービスの認知 状況	（貸出、予約以外にとの設問） リクエスト、複写、取寄、 インターネットが高い	貸出、予約、複写、リク エスト、取寄、インター ネットが高い	ほぼ同様の傾向
3 県内図書館利用経験	有 143人（84%）	有 70人（75%）	
4 よく利用する図書館	市町村立図書館110人 県立図書館 43人	地域の図書館57% 県立図書館 40%	今回は一肢選択の 設問に複数回答多 くそのまま集計
5 よく利用する図書館 の利用頻度	週1回 14人 月1回 21人 月2回 19人 他	週1～3回 10人 月1～3回 27人 年数回 25人 他	
6 よく利用する図書館 の利用目的	趣味娯楽 83人 生活上の調べ物 36人 （仕事の調べ物＝22人）	趣味娯楽 44人 一般的な調べ物 25人 （仕事の調べ物＝8人）	一肢選択の設問に 複数回答多くその まま集計
7 よく利用する図書館 の満足度	「普通」以上 79%	「普通」以上 79%	
8 よく利用する図書館 の不満の理由	蔵書少ない、専門的資料がない（少ない）、 利用環境不良、データベース利用環境不備等		18年度は質問せ ず
9 図書館を利用しない 理由	近くに図書館がない、他 に手段あり	自分で購入する、他に手 段あり、必要を感じない	
10 情報の取得源 （図書館利用経験無	インターネット、テレビ ・ラジオ、新聞雑誌	インターネット、テレビ、 新聞雑誌	

以下は県立図書館についての質問

11 県立図書館来館経験	有 56%	有 46%	
12 定期休館日について	満足又は普通 89% 不満 8%	満足又は普通 92% 不満 4%	
13 開館時間について	満足又は普通 85% 不満 12%	満足又は普通 72% 不満 20%	
14 遠隔地サービス認知	知らない 52%	知らない 49%	要啓発
15 遠隔地サービス利用 経験	市町村図書館経由貸出と 横断検索以外は0	市町村図書館経由貸出、 予約、複写取寄他	
16 同上満足度	「普通」以上100%	「普通」以上86%	
17 県立を利用しない理 由	地域の図書館を利用、必 要を感じず、他に手段有	他に手段有、自分で購入	
18 今後注力すべき分野 （設問は同じではない）	幅広い分野、地域資料、 仕事や生活に役立つ資料	電子媒体、蔵書充実、地 域資料	
19 さらに役に立つ図書 館になるため重要な こと（複数回答）	仕事や生活の資料 地域の課題解決資料 新しいサービス 市町村立図書館等支援	59% 39% 38% 31%	前回設問なし