

平成22年度 千葉県立図書館の運営状況の評価

1 千葉県立図書館のサービス評価指標概要

- (1) 目的
千葉県立図書館(中央図書館、西部図書館、東部図書館)の運営の改善を図るため、サービス評価指標を設定し、その達成に努める。
また、その達成状況の自己点検及び第三者評価を踏まえ、図書館サービスの一層の改善に努めるとともに、第三者評価を踏まえた運営状況を公表するものとする。
- (2) 期間
平成20年度から平成22年度までの3年間とする。平成22年度目標値は3年間の総括である。
- (3) 評価項目
① 運営方針等に掲げる事項に沿って20項目の評価指標を設定した。数値目標を16項目、定性的目標4項目(2項目途中追加)
② 利用者満足度は利用者アンケート調査による。

2 図書館協議会による評価

- (1) 協議会の開催 平成23年7月27日(水)
- (2) 総評(意見)
- 委員意見
○図書館が本当にいろいろな講座を開いて県民にサービスを提供しているが、ほとんど知られていない。広報についての取組みを充実してほしい。
○A評価が13あり全体的に高い評価になっている。大変すばらしい評価である。
○図書館のボランティアの育成で、読み聞かせ講座をしただけでは実質ボランティアの育成にはならない。図書館ボランティアの育成は非常に難しい。
○学校図書館部会として、協力できることがあるので依頼していただきたい。
○自己評価基準についてC評価のところも限りなくBに近い評価である。内実を反映して示せる形にする方がよいと思われる。評価基準を見直してはいいか。

3 達成状況の自己評価 (指標に対する達成率として、自己評価基準による)

区分	サービス評価指標	平成22年度達成目標	平成22年度達成状況	自己評価	摘要
1 所蔵資料の充実	① 資料購入冊数	18,600冊	18,777冊 (101.0%)	A	計画策定時から図書購入費7%減額となる中、3館でより緊密に連絡調整を行い分担して資料整備に努めた。
	② 寄贈資料受入冊数	8,300冊	7,565冊 (91.1%)	B	ホームページや図書館報に寄贈資料の依頼を掲載するなど広く寄贈を呼びかけたが、行政資料等インターネットで公開し刊行されない資料が多くなったため、寄贈による受入が減少した。
	③ 千葉県関係資料の受入冊数	3,200冊	3,699冊 (115.6%)	A	千葉県関係に関するさまざまな刊行情報の入手に努め購入するとともに、一般に流通しにくい資料等については発行者に積極的な働きかけを行うなど、収集資料の充実にも努めた。
2 来館者・情報利用・サービスの充実	④ 来館者数	508,000人	507,703人 (99.9%)	B	企画展示をはじめとする諸事業の実施や広報などに努めたが、東日本大震災の影響で開館時間の短縮により目標まで達しなかった。
	⑤ 貸出冊数 (相互協力冊数を含む)	280,000冊	277,856冊 (99.2%)	B	東日本大震災での休館や開館時間の短縮の影響で、目標までには達しなかった。
	⑥ 来館者満足度	70%以上	74.5%	A	職員の対応や、相談したときの的確な回答、適切な資料提供などで、満足度が高く目標値を上回った。
	⑦ ホームページへのアクセス件数	580,000件	555,408件 (95.8%)	B	横断検索の参加自治体等を増やしたり、調べ方案内(バスファインダー)をホームページで公開する等情報発信に努めた。
3 レファレンスサービスの充実	⑧ レファレンス件数	32,000件	34,913件 (109.1%)	A	気軽に相談できる雰囲気作りや親切で的確な対応に努めるとともに、サービスについての積極的な広報、調査研究支援ツールの作成・充実に努めた結果、目標を達成した。
	⑨ 調査研究支援ツール作成件数	a レファレンス事例データ提供:190件 b バスファインダーの作成・更新:35件	a: 212件 (111.6%) b: 36件 (102.9%)	A	国立国会図書館が運営するレファレンス協同データベース事業に貢献したとことで表彰を受けた。 バスファインダーの作成も着実に軌道に乗り定着した。
	⑩ 外部データベース件数	18件	17件 (94.4%)	B	迅速な情報検索やレファレンスサービスに有効な外部データベースの計画的な整備に努めた。

区分	サービス評価指標	平成22年度達成目標	平成22年度達成状況	自己評価	摘要
4 千葉県関係情報の充実	⑪ 千葉県関係情報の発信	a: 千葉県関係索引データ作成件数 8,300件 b: 千葉県関係のテーマ展示 4回	a: 14,670件 (177.8%) b: 5回 (125.0%)	A	千葉県関係のデータベースについて計画的なデータの蓄積を行った。中央図書館においては定期的に千葉県関係のテーマ企画展も実施し、目標値を大きく上回った。
	⑫ 資料の電子化	400タイトル	780タイトル (195.0%)	A	広く県民の調査研究に資するよう、千葉県関係の貴重資料を中心に電子化を着実にを行い、ホームページ上で閲覧できるデータの蓄積を進めた。
5・学校・家庭の教育支援	⑬ 学校教育支援・家庭教育支援の質的充実	学校図書館運営の充実や子どもの読書活動の推進に向けた支援用マニュアルの作成や連携の仕組みづくりに着手します。	学校図書館の活動に関する情報収集に努めた。また、児童のための推薦図書リスト「この本、読んだ？2010～千葉県発 赤ちゃんから高校生までの104冊」の編集に携わった。	A	県立図書館内に学校連携プロジェクトチームを立ち上げ、連携の仕組みづくりを検討した。
6 児童サービスの充実	⑭ 児童書の貸出冊数 (相互協力冊数を含む)	33,000冊	34,785冊 (105.4%)	A	児童資料室での個人貸出し、学校への相互協力ともに増加した結果、目標を大きく上回った。
	⑮ 児童サービスの研修内容の質的充実	受講者アンケートで理解度・満足度ともに85%以上を目指します。	参加者のニーズを把握するため、アンケートを実施した結果、理解度95.6%、満足度97.8%を超えた。	A	事前課題を課し、質的充実、研修達成度を高めるようにした。
7 障害者のサービスの充実	⑯ 録音図書貸出タイトル数	8,000タイトル	9,946タイトル (124.3%)	A	障害者のための読書支援機器活用講座や障害者サービス入門など、県民への広報に力を入れた結果、目標値を大きく上回った。
8 ネットワークの充実	⑰ 相互協力貸出冊数	90,000冊	93,052冊 (103.4%)	A	相互協力担当者会議や、市町村立図書館等への訪問・運営相談を通じて、県立図書館蔵書の利用促進を図った。また、市町村立図書館等職員や教職員を対象とした研修会などで相互協力について広報した。
	⑱ 協力レファレンス件数	1,400件	1,170件 (83.6%)	C	ホームページの蔵書検索機能やレファレンス事例の充実により、軽微な所蔵調査が減少した。
9 職員研修等の充実	⑲ 体系的・実践的な研修の実施	体系的・実践的な研修方法を検討し、段階的に研修の充実を図ります。	3館で29回の研修を実施し、参加者は延べ690人だった。初任、中堅対象等の対象別研修、レファレンス、児童サービス、地域資料、障害者サービス、電算関係等の専門的なテーマの研修等を実施した。過去の参加者アンケート等を参考に配布資料や実施方法の検討・改善を行った。	A	平成21年度に千葉県公共図書館協会で行った「研修ニーズ調査」の結果や、過去のアンケート結果を活かし、演習方式など参加型の研修を増やした。また研修資料をホームページに掲載し参加できなかった県内図書館職員の自主研修を図った。
	⑳ 図書館ボランティアの育成	320人	277人 (86.6%)	C	子どもの本の読み聞かせ講座は、当初2日間の講座を2回開催していたが、平成21年度より1回は1日コースにしたため、延べ参加者数が減少した。

【自己評価基準】

ランク	評価内容	評価の目安
A	目標達成	100%以上
B	目標をほぼ達成	概ね90%以上100%未満
C	一定の成果はあったが未達成	50%以上90%未満
D	目標を著しく未達成	50%未満又は未着手
—	評価対象外	次年度以降に着手予定