

第2章 調査・評価の実施館の状況

本章では、図書館、自治体の教育委員会・図書館協議会等が実施した調査及び評価の内容についての実態調査の集計結果をまとめた。調査・評価の「実施/未実施」については、各調査の実施の有無に関する設問において、1つでも「有」と回答した場合には「実施館」、すべて無と回答した場合には「未実施館」とした。その館数、割合、母数は以下のとおりである。

表 2.1 実施館・未実施館（都道府県・市区町村）

区分	都道府県立 図書館	割合	市区町村立 図書館	割合
実施館	47	92.2%	1,019	78.8%
未実施館	2	3.9%	257	19.9%
無回答・不明	2	3.9%	17	1.3%
合計	51	100.0%	1,293	100.0%

区分	都道府県立図書館	市区町村立図書館
実施館母数	47	1,019
未実施館母数	2	257

1 事業年次計画の策定、評価の実施

(1) 事業年次計画の実施

図書館運営にあたって、目標に向けての事業年次計画(中長期計画を含む)を策定し、実施したか(または実施しているか)について聞いたところ、都道府県立図書館では、実施した又は実施中が74.5%を占め、市区町村立図書館では50.0%であり、都道府県立図書館のほうが多い。なお、未実施だが計画中(平成20年度実施を含む)と合わせると、都道府県は85.1%、市区町村立図書館は59.5%となる。

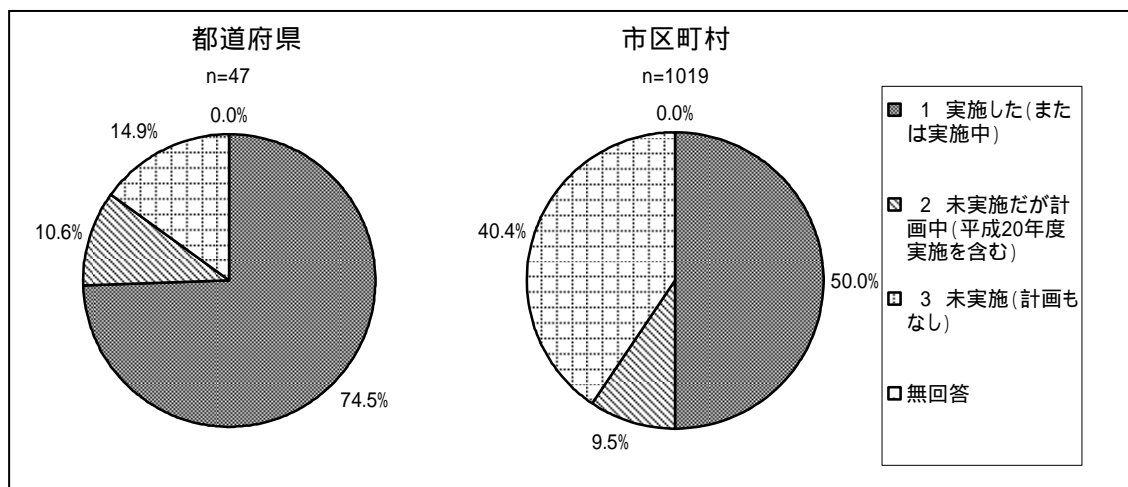


図 2.1 事業年次計画の実施

表 2.2 事業年次計画の実施

区分	人口規模	実施又は実施中		未実施・計画中*		未実施・計画無		無回答		合計	
		数	割合	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
都道府県	1 百万人未満	6	85.7%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	7	100.0%
	2 百万人～五百万人	18	62.1%	4	13.8%	7	24.1%	0	0.0%	29	100.0%
	3 五百万人超～一千万人	10	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%
	4 一千万人超	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
	合計	35	74.5%	5	10.6%	7	14.9%	0	0.0%	47	100.0%
市区町村	1 四万人未満	208	46.0%	34	7.5%	210	46.5%	0	0.0%	452	100.0%
	2 四万人超～十万人以下	169	54.2%	31	9.9%	112	35.9%	0	0.0%	312	100.0%
	3 十万人超～五十万人以下	124	54.6%	27	11.9%	76	33.5%	0	0.0%	227	100.0%
	4 五十万人超	9	32.1%	5	17.9%	14	50.0%	0	0.0%	28	100.0%
	合計	510	50.0%	97	9.5%	412	40.5%	0	0.0%	1,019	100.0%
総計	545	51.1%	102	9.6%	419	39.3%	0	0.0%	1,066	100.0%	

*平成20年度実施を含む。

(2) 図書館評価の実施

図書館運営にあたって、調査の結果に基づき、何らかの「図書館評価」(前年度との比較、基準との比較、他館との比較等)を実施したかについて聞いた。事業年次計画(中長期計画を含む)に沿って図書館評価を実施したのは、都道府県立図書館では38.3%、市区町村立図書館では25.3%で、事業年次計画(中長期計画を含む)関係なく図書館評価を実施したのは、都道府県立図書館では29.8%、市区町村立図書館では25.6%である。

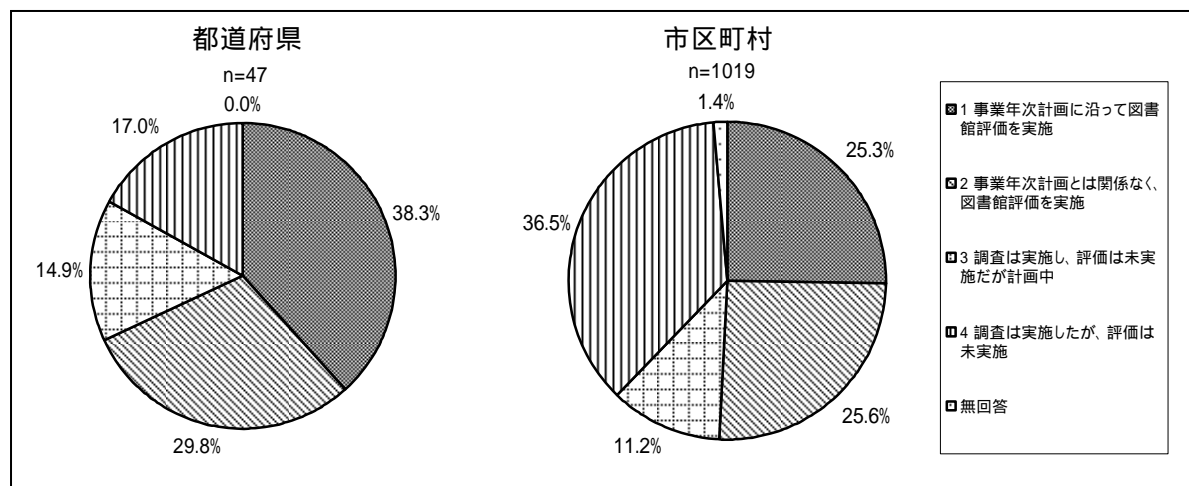


図 2.2 図書館評価の実施

表 2.3 図書館評価の実施

区分	人口規模	年次計画に沿って実施		年次計画とは関係なく実施		計画中		計画無		無回答		合計	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
都道府県	1 百万人未満	2	28.6%	4	57.1%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	7	100.0%
	2 百万人～五百万人	11	37.9%	6	20.7%	4	13.8%	8	27.6%	0	0.0%	29	100.0%
	3 五百万人超～一千万人	5	50.0%	4	40.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%
	4 一千万人超	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
	合計	18	38.3%	14	29.8%	7	14.9%	8	17.0%	0	0.0%	47	100.0%
市区町村	1 四万人未満	101	22.3%	99	21.9%	42	9.3%	202	44.7%	8	1.8%	452	100.0%
	2 四万人超～十万人以下	90	28.8%	83	26.6%	32	10.3%	102	32.7%	5	1.6%	312	100.0%
	3 十万人超～五十万人以下	61	26.9%	67	29.5%	35	15.4%	63	27.8%	1	0.4%	227	100.0%
	4 五十万人超	6	21.4%	12	42.9%	5	17.9%	5	17.9%		0.0%	28	100.0%
	合計	258	25.3%	261	25.6%	114	11.2%	372	36.5%	14	1.4%	1,019	100.0%
総計		276	25.9%	275	25.8%	121	11.4%	380	35.6%	14	1.3%	1,066	100.0%

(3) 図書館評価未実施の理由

調査は実施したが、評価は未実施（評価の予定なし）に回答した館に対し、評価が実施できない理由を選択肢により複数回答可で聞いた。都道府県立図書館では、「評価の具体的な実施方法がわからない」、「実施のための時間や人手が足りない」が多い。市区町村立図書館では、「実施のための時間や人手が足りない」が一番多く、「評価の具体的な実施方法がわからない」が次で、「評価についてこれまで意識することはまったくなかった」、「実施のための予算を確保できない」、「評価の結果の活用の仕方がわからない」の順となっている。

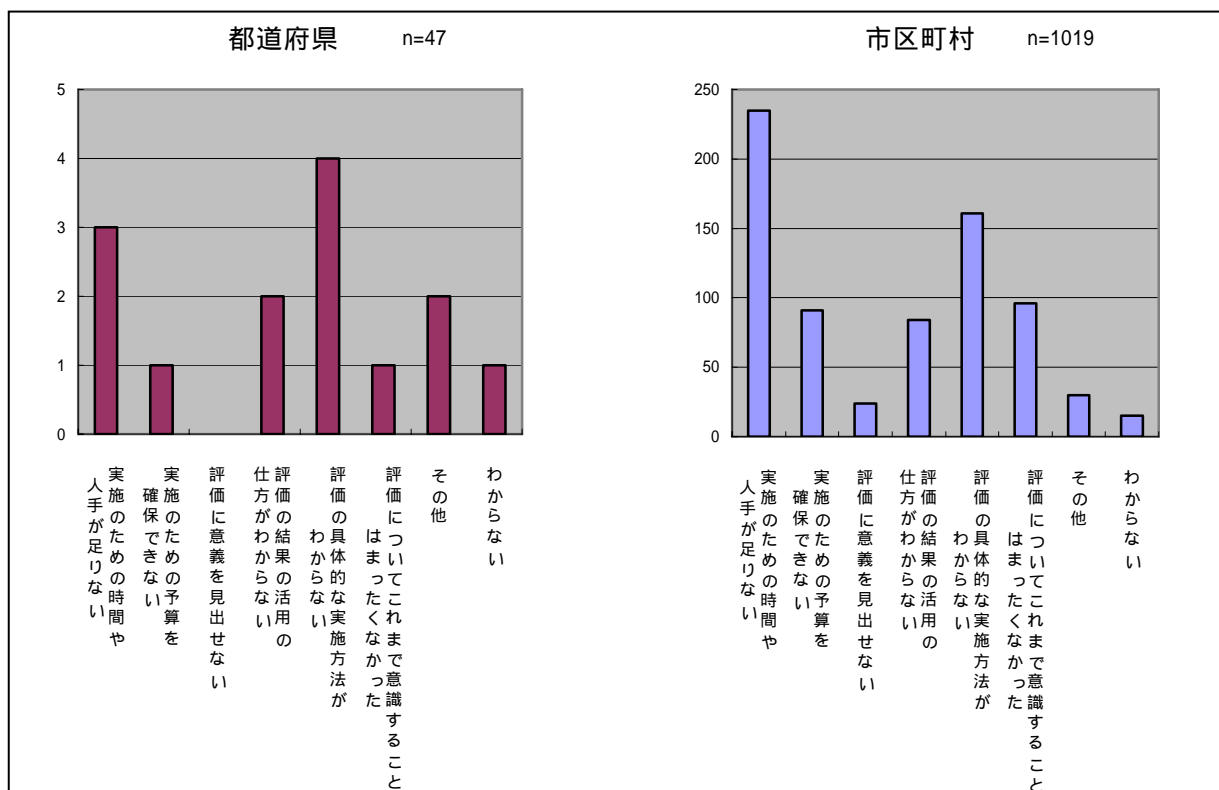


図 2.3 図書館評価未実施の理由

その他の具体的な内容

都道府県立図書館	特になし
市区町村立図書館	自治体の施策評価の中で実施している場合 / 指定管理者1年未満や、開館したばかりで基盤づくりに取り組み、評価はこれから / 評価という形ではなく、統計等を日常的に運営や重点事業等の検討に活用 / 利用者数の実態調査や利用者の声の聴取 / 子どもの読書環境の実態調査や利用者アンケートは実施 / 職員体制が整わず、業務を行うだけで精一杯 / 市町村合併以後未実施 / 評価を出しても財政的に有効に反映されない / 全国的な基準の検討を待っている / 予算を伴う改善要求が多いこと / 利用の減少が続く館内で実施しているが、財政規模の変動や投資的経費の増減により図書館サービスは単年度単位で変動を余儀なくされ、変動幅が大きいので中長期的計画の策定やそれに沿った評価が困難なこと / 今後当館の実情にあった評価指標を検討 / 何をもちて評価するのかわからない、町にあった適切な目標設定ができなければ評価もあてにならないこと

2 評価指標・数値目標

(1) 評価指標の設定

評価にあたって特定の評価指標を選別し、設定しているのは、1,066館のうち、33.7%にあたる359館である。種別で見ると、都道府県立図書館が26館（55.3%）、市区町村立図書館が333館（32.7%）が特定の評価指標を設定している。

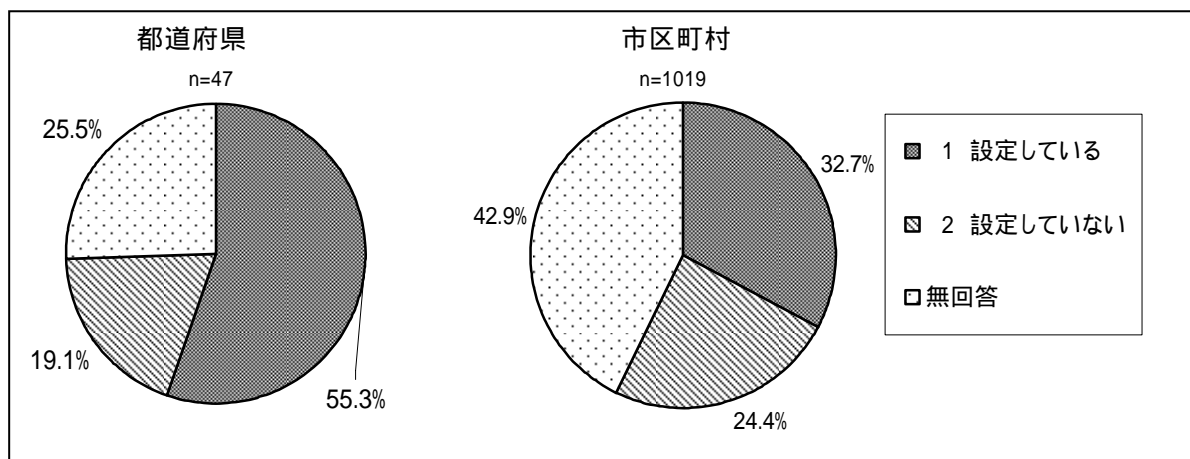


図 2.4 評価指標の設定

表 2.4 評価指標の設定

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 設定している	26	55.3%	333	32.7%
2 設定していない	9	19.1%	249	24.4%
無回答	12	25.5%	437	42.9%
合計	47	100.0%	1019	100.0%

(2) 評価指標として選定した項目

図書館業務等に関する 11 のカテゴリー別に選択肢を設定し、そのなかから評価指標として設定した項目を選択してもらった。評価項目は、過去に選定したものも含めている。調査表では、選択肢「その他」に対して自由記入欄を設け、その具体的な内容を記入してもらった。記入された内容のうち、重複等を除き、原則としてすべて掲載した。

* ここで回答はすべて複数回答であり、実施館母数（P.17）を母数として割合を算定している。

ア 全般

都道府県立図書館では、「図書館に対する満足度」を評価指標として設定した館が 15 館（31.9%）、「入館者数」が同じく 15 館と最も多い。市区町村立図書館では、入館者数 207 館（20.3%）が最も多く、つづいて「開館日数」192 館（18.8%）、「開館時間」117 館（11.5%）となっている。

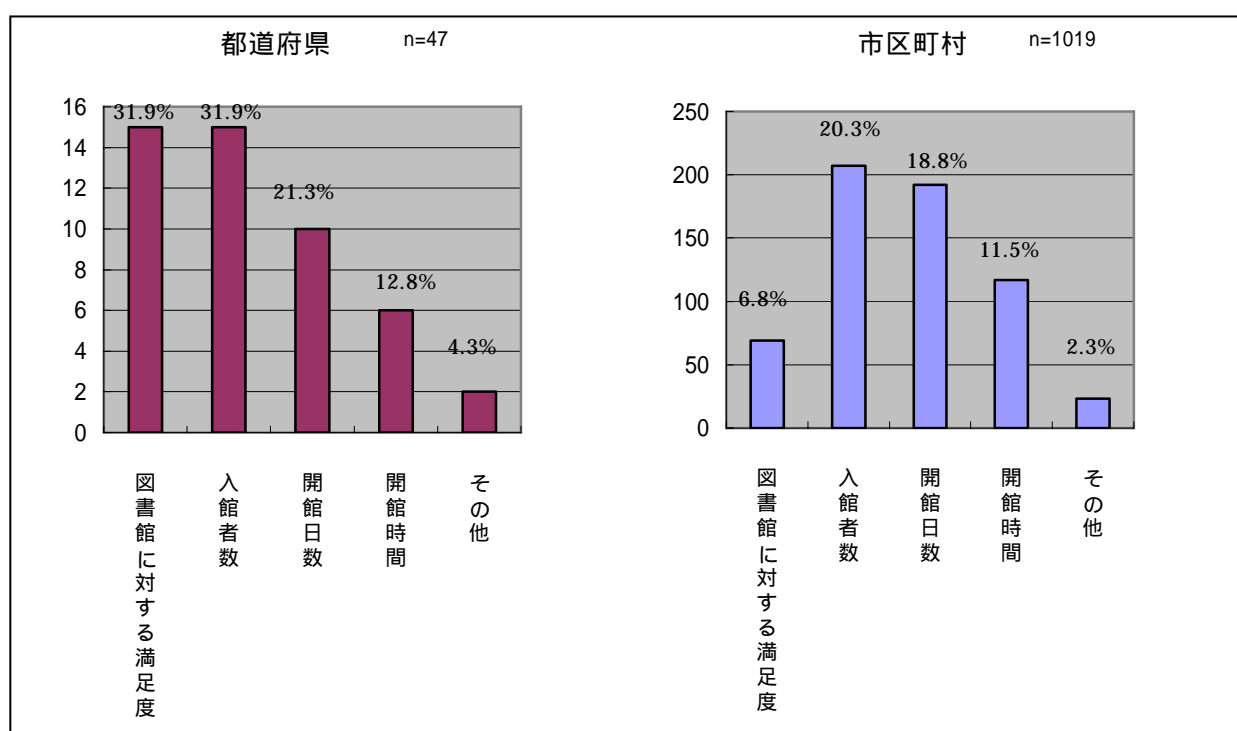


図 2.5 評価指標項目（全般）

表 2.5 評価指標項目（全般）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 図書館に対する満足度	15	31.9%	69	6.8%
2 入館者数（館内利用者数）	15	31.9%	207	20.3%
3 開館日数	10	21.3%	192	18.8%
4 開館時間	6	12.8%	117	11.5%
5 その他	2	4.3%	23	2.3%

その他の具体的内容

都道府県立図書館	広報活動 / 図書館サービスに関する認知度
市区町村立図書館	整理休館・特別整理休館日数 / 一日平均利用者数 / 平日夜間(午後7~10時)来館者数 / 来館時間帯 / 滞在時間 / 延長開館時間の利用人数 / 図書館機能の充実 / 貸出コスト / 各事業に対するニーズ・コスト・効果 / 行政効果 / 運営事業費 / 市民1人当たりの利用回数(貸出延べ人数 / 人口) / 長期未返却者減少を図る / 図書館評価のためのチェックリスト(日本図書館協会)を活用 / 市内人口 / 図書館数

イ 貸出・閲覧・複写

都道府県立図書館では、「相互(協力)貸借冊数:貸出数」を評価指標として設定した館が19館(40.4%)と最も多く、次いで「館外貸出延べ冊数(貸出件数)」が16館(34.0%)となっている。市区町村立図書館では、「館外貸出延べ冊数(貸出件数)」311館(30.5%)が最も多く、つづいて「貸出者数」239館(23.5%)、「登録者数(登録率)」が236館(23.2%)となっている。

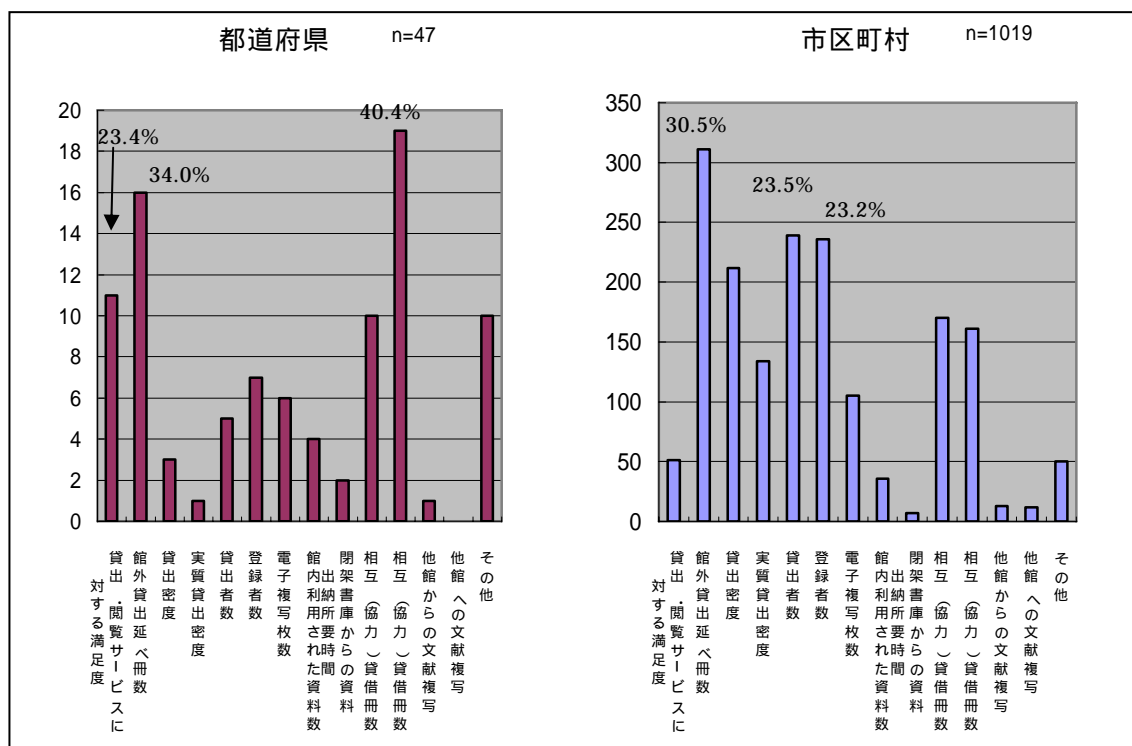


図 2.6 評価指標項目(貸出・閲覧・複写)

表 2.6 評価指標項目（貸出・閲覧・複写）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 貸出・閲覧サービスに対する満足度	11	23.4%	51	5.0%
2 館外貸出延べ冊数（貸出件数）	16	34.0%	311	30.5%
3 貸出密度（人口当たり貸出延べ冊数）	3	6.4%	212	20.8%
4 実質貸出密度（登録者当たり貸出延べ冊数）	1	2.1%	134	13.2%
5 貸出者数	5	10.6%	239	23.5%
6 登録者数（登録率）	7	14.9%	236	23.2%
7 電子複写枚数	6	12.8%	105	10.3%
8 館内利用された資料数（館内貸出件数を含む）	4	8.5%	36	3.5%
9 閉架書庫からの資料出納所要時間	2	4.3%	7	0.7%
10 相互（協力）貸借冊数：借受数	10	21.3%	170	16.7%
11 相互（協力）貸借冊数：貸出数	19	40.4%	161	15.8%
12 他館からの文献複写の枚数	1	2.1%	13	1.3%
13 他館への文献複写の枚数	0	0.0%	12	1.2%
14 その他	10	21.3%	50	4.9%

その他の具体的内容

都道府県立図書館	個人等への図書等貸出点数 / 関連機関支援図書貸出モデル事業に係る貸出冊数 / 学校への全貸出冊数 / 人口一人当たりの公共図書館（県立 + 市町立）の個人貸出冊数 / 団体等貸出冊数 / 地域資料や特別文庫の貸出件数 / 書庫内利用件数 / 雑誌等<書庫内資料>利用冊数 / 他の図書館等への図書等貸出点数 / 文献複写資料数 / 図書予約数 / データベース利用者数 / インターネット予約冊数・予約件数 / 横断検索システム接続館数 / 宅配件数 / 遠隔地他館返却・貸出冊数 / 図書館間スピード（相互貸借における） / 搬送頻度 / 搬送施設数 / 資料利用率 / 移動図書館利用状況
市区町村立図書館	住民一人当たりの貸出冊数 / 1日当たり貸出冊数 / 実質利用者数（登録者のうち1年間に貸出サービスを利用した実人数） / 実利用者1人あたり年間貸出冊数（常連依存度：貸出延べ冊数 / 実質利用者数） / 12歳以下の子ども一人当たりの図書貸出冊数 / 利用1回あたり貸出冊数（貸出延べ冊数 / 延べ貸出者数） / 分類別貸出冊数 / 児童書の貸出冊数 / 年齢別貸出冊数 / 団体貸出冊数 / 貸出冊数（月毎・分類毎・曜日毎・時間毎） / 新着図書コーナー貸出数 / 貸出資料の内、一般市場での入手困難な割合 / 郷土資料貸出冊数 / 学校別団体貸出数 / 学級文庫貸出数 / 公民館図書室貸出冊数 / 自動車文庫貸出冊数 / 貸出数に対する閉架資料出納率 / 地区別貸出冊数 / 貸出・返却処理冊数 / 継続利用者数 / 時間帯別貸出者数 / 地域別利用者数 / 年齢別利用者数 / 学校別登録者数 / 団体貸出団体数 / 年齢別性別登録者数 / 年齢別性別登録率 / 市民実質利用率（利用した市民の登録者数 ÷ 人口 × 100） / 移動図書館派遣日数・派遣学校数 / 回送資料数（本館・分館・分室等との資料相互利用数） / 予約・リクエスト件数 / 予約処理件数（所蔵未所蔵別） / 予約貸

市区町村 立図書館	出率/リクエスト資料調達率/ベストリーダー/貸出ベスト 10/文献複写の件数 及び枚数/AVコーナー利用回数等/新刊書購入紹介サービス件数/Web図書 館サービス/市内在住・在勤者の自宅又は勤務先への宅配サービス(有償、無償) /貸出中資料と出版年の相関/広域利用実績/貸出コスト/図書館資料の延滞整 理事業/サービス還元率
--------------	--

ウ 蔵書・受入

都道府県立図書館では、「蔵書に対する満足度」を評価指標として設定した館が 12 館(25.5%)、「受入冊数(購入+寄贈冊数)」が同じく 12 館(25.5%)と最も多い。次いで、「蔵書冊数」11 館(23.4%)となっている。市区町村立図書館では、「蔵書冊数」262 館(25.7%)が最も多く、次いで「受入冊数(購入+寄贈冊数)」221 館(21.7%)、「雑誌種数」168 館(16.5%)となっている。

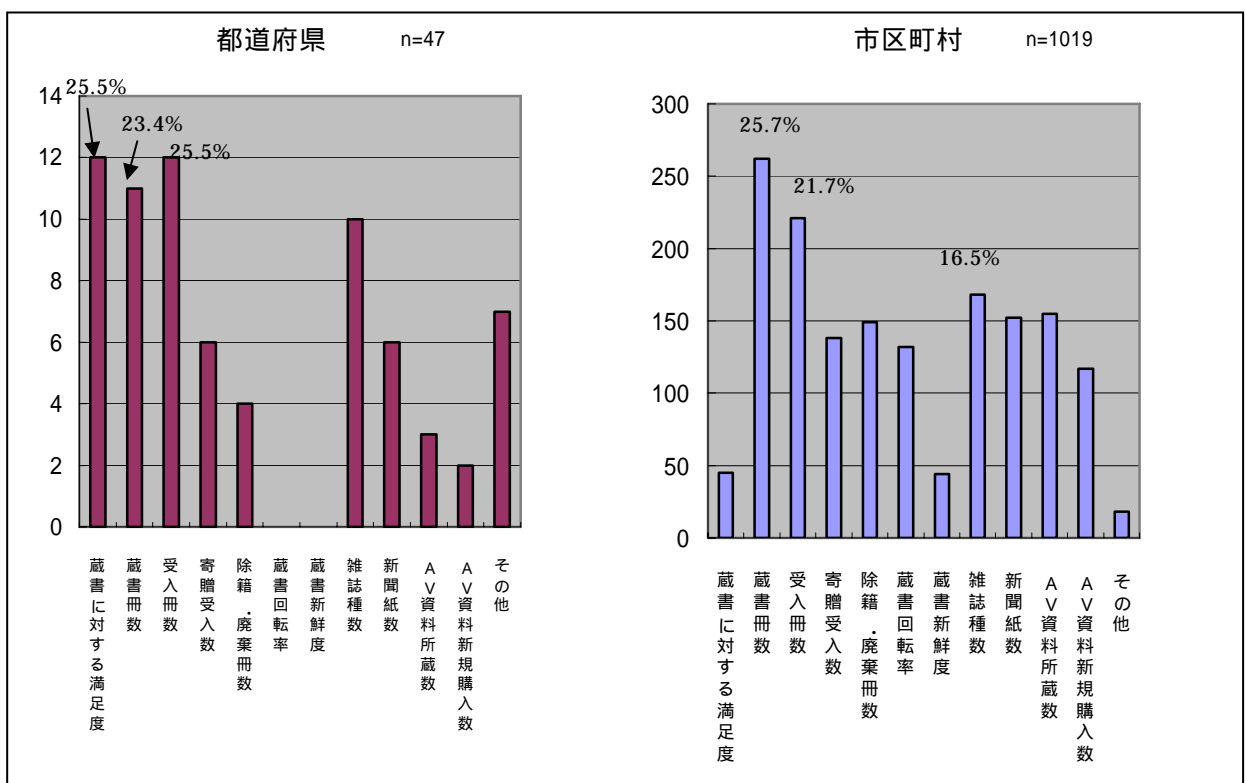


図 2.7 評価指標項目(蔵書・受入)

表 2.7 評価指標項目（蔵書・受入）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 蔵書に対する満足度	12	25.5%	45	4.4%
2 蔵書冊数	11	23.4%	262	25.7%
3 受入冊数（購入＋寄贈冊数）	12	25.5%	221	21.7%
4 寄贈受入数	6	12.8%	138	13.5%
5 除籍・廃棄冊数	4	8.5%	149	14.6%
6 蔵書回転率（貸出件数÷蔵書冊数）	0	0.0%	132	13.0%
7 蔵書新鮮度（受入冊数÷蔵書冊数）	0	0.0%	44	4.3%
8 雑誌種数	10	21.3%	168	16.5%
9 新聞紙数	6	12.8%	152	14.9%
10 A V資料の所蔵数	3	6.4%	155	15.2%
11 A V資料の新規購入数	2	4.3%	117	11.5%
12 その他	7	14.9%	18	1.8%

その他の具体的内容

都道府県立図書館	配架に関する満足度 / 資料に関する満足度 / 購入図書数 / 新刊図書購入冊数 / 市町立図書館支援のための資料購入数 / 非流通資料の受入点数 / 視聴覚資料受入点数（購入・寄贈） / 地域資料の保有率 / 外国語資料の保有率 / 要求タイトル保有率 / 蔵書検索システムへのアクセス件数 / 交通文化資料収集
市区町村立図書館	雑誌の満足度 / 新聞の満足度 / 視聴覚の満足度 / 市民1人あたりの蔵書数 / 12歳以下子ども1人あたり蔵書冊数 / 分類別蔵書冊数 / 選書回数 / 年間購入図書数 / 年間購入雑誌誌数 / 年間購入CD数 / 人口当たりの年間購入冊数 / ベストリーダー / ベストリクエスト / 再利用図書譲渡冊数 / 市民一人当たり資料購入費 / 人口当たりの年間資料購入費 / 蔵書回転率（貸出点数/蔵書点数） / 一般書の蔵書回転数 / 蔵書新鮮度（受入点数/全蔵書点数） / 一般書の蔵書の新鮮度 / 除籍率（除籍点数/全蔵書点数） / 一般書の除籍率 / 利用頻度（各分類蔵書回転率/全体の蔵書回転率） / 一般書・児童書・洋書・郷土資料・A V資料・自動車資料すべて蔵書評価を実施し、資料収集に反映 / リサイクル図書譲渡冊数

エ 職員等

都道府県立図書館では、「職員に対する満足度」を評価指標として設定した館が10館（21.3%）と特に多くなっており、次いで「有資格者数（率）」4館（8.5%）となっている。市区町村立図書館では、「職員数」173館（17.0%）が最も多く、つづいて「有資格者数（率）」120館（11.8%）、「専任職員数」104館（10.2%）となっている。

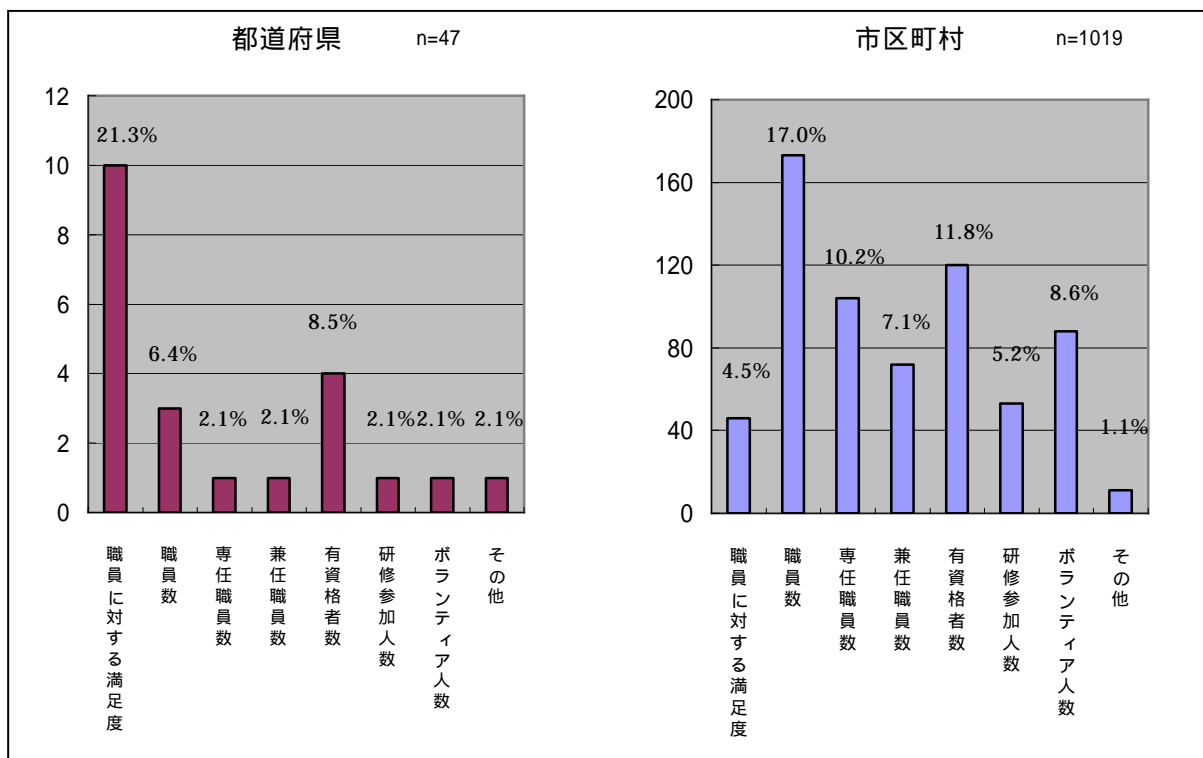


図 2.8 評価指標項目（職員）

表 2.8 評価指標項目（職員）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 職員に対する満足度	10	21.3%	46	4.5%
2 職員数	3	6.4%	173	17.0%
3 専任職員数	1	2.1%	104	10.2%
4 兼任職員数	1	2.1%	72	7.1%
5 有資格者数（率）	4	8.5%	120	11.8%
6 研修参加人数（回数）	1	2.1%	53	5.2%
7 ボランティア人数	1	2.1%	88	8.6%
8 その他	1	2.1%	11	1.1%

その他の具体的内容

都道府県立図書館	職員の研究活動及び成果発信件数 / 図書館全体の職員研修
市区町村立図書館	職員 1 人当たりの貸出冊数 / 従事者一人当たりの貸出点数 / 職員 1 人あたりの奉仕人口 / 臨時職員数 / 夜間延長時の職員体制 / 読み聞かせの技術を習得した人数 / 活動したボランティアのべ人数 / ボランティア活動日数 / ボランティア等対象研修開催回数・参加者数 / ボランティア団体活動回数 / サポートズクラブ会員数 / サポートズクラブ活動（回数） / 職員 1 日当たり奉仕人口

オ レファレンス・サービス

都道府県立図書館では、「受付件数」を評価指標として設定した館が 19 館（40.4%）、次いで「レ

ファレンス・サービスに対する満足度」が9館（19.1％）となっている。市区町村立図書館では、「受付件数」166館（16.3％）が最も多く、つづいて「回答件数（回答率）」53館（5.2％）、「参考図書冊数」46館（4.5％）となっている。

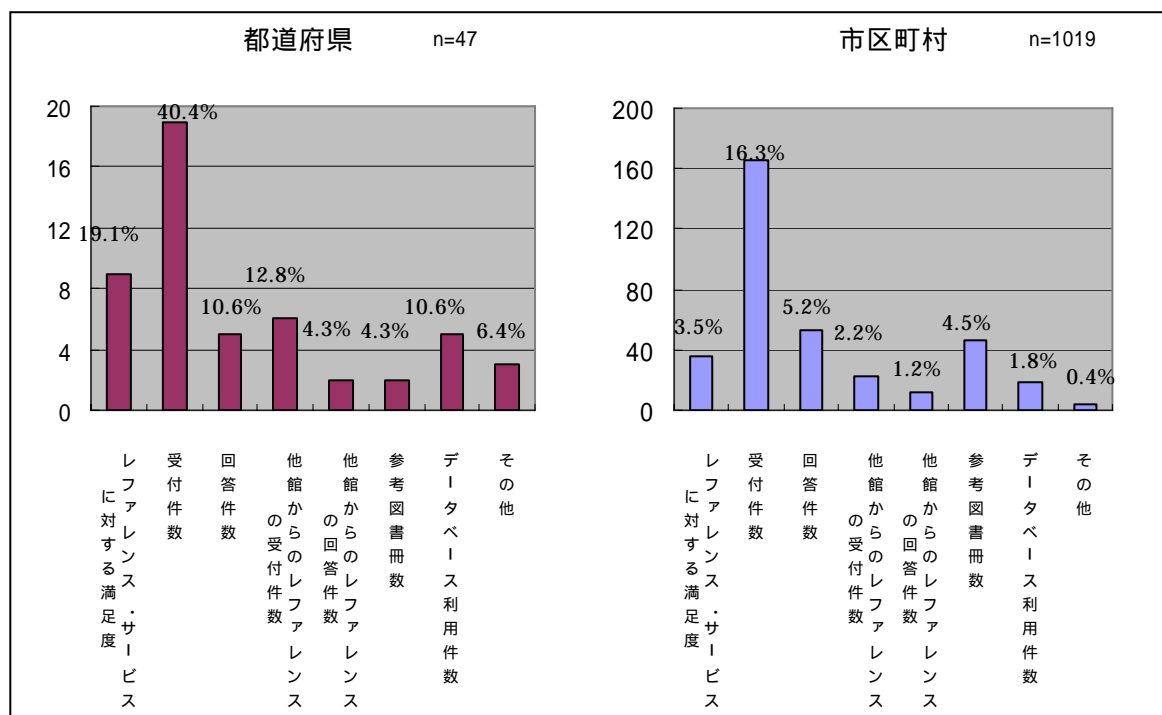


図 2.9 評価指標項目（レファレンス・サービス）

表 2.9 評価指標項目（レファレンス・サービス）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 レファレンス・サービスに対する満足度	9	19.1%	36	3.5%
2 受付件数	19	40.4%	166	16.3%
3 回答件数（回答率）	5	10.6%	53	5.2%
4 他館からのレファレンスの受付件数	6	12.8%	22	2.2%
5 他館からのレファレンスの回答件数（回答率）	2	4.3%	12	1.2%
6 参考図書冊数	2	4.3%	46	4.5%
7 データベース利用（代行検索）件数	5	10.6%	18	1.8%
8 その他	3	6.4%	4	0.4%

その他の具体的内容

都道府県立図書館	レファレンス・サービス件数 / レファレンス回答時間（文献提供能力指数） / 国立国会図書館レファレンス共同データベースへの登録件数 / 行政機関への政策形成協力数 / V R Dデータ問い合わせ数 / レファレンスデータ蓄積数 / レファレンスデータベース件数 / レファレンスDB入力件数
市区町村立図書館	パスファインダー作成件数 / レファレンス室相談件数 / 調査毎の深度・種別等

カ 行事・展示

都道府県立図書館では、「開催回数」を評価指標として設定した館が9館(19.1%)、次いで「参加者数」が8館(17.0%)となっている。市区町村立図書館では、「参加者数」240館(23.6%)が最も多く、つづいて「開催回数」221館(21.7%)となっている。

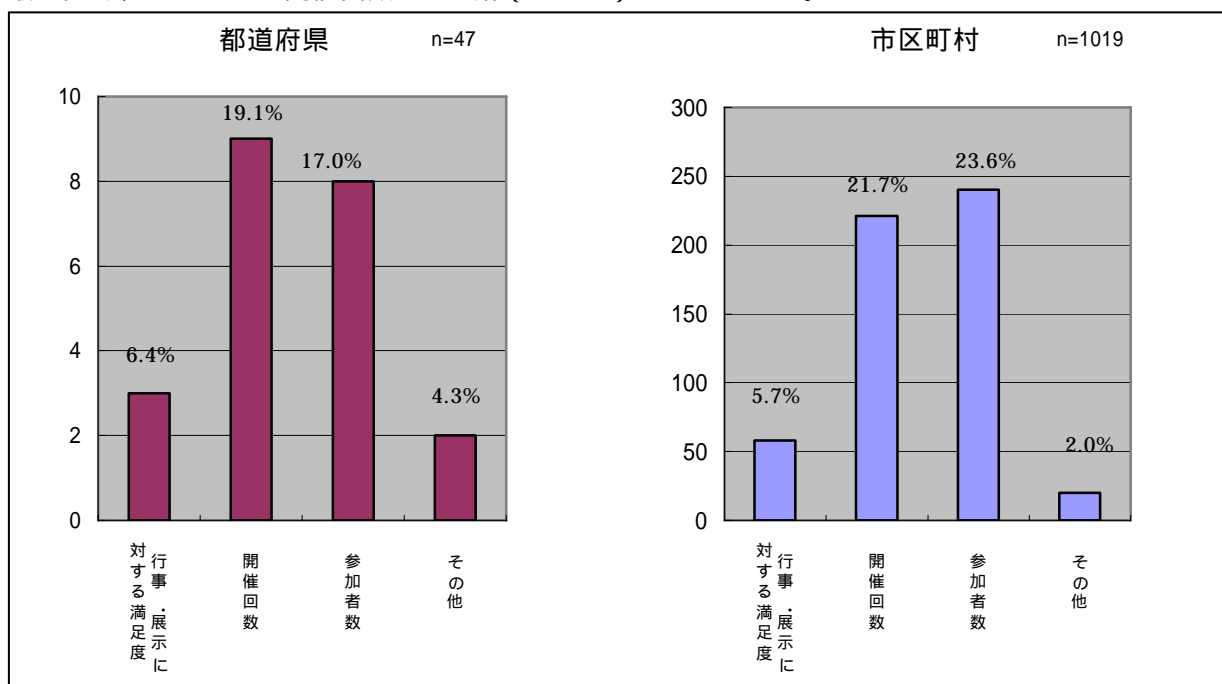


図 2.10 評価指標項目（行事・展示）

表 2.10 評価指標項目（行事・展示）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 行事・展示に対する満足度	3	6.4%	58	5.7%
2 開催回数	9	19.1%	221	21.7%
3 参加者数	8	17.0%	240	23.6%
4 その他	2	4.3%	20	2.0%

その他の具体的内容

都道府県立図書館	県民向け相談・講演会などの開催回数 / 県民向け相談・講演会などの参加者数 / 貸出施設の稼働率 / 連携事業実施回数 / 展示資料数 / 集会活動開催回数
市区町村立図書館	企画展示回数と展示資料貸出率 / 行事開催日の資料利用冊数 / 100年蔵書・400年蔵書の公開(回数) / 行事内容 / 行事等開催一覧 / 読書振興センターの活動企画(回数) / 有効客席数に対する充足率 / 読書感想文コンクール応募作品数・学校数 / 紙芝居と絵本の読み聞かせ事業 / おはなしかい絵本等リスト / 子ども読書サポーター事業実績 / 読書ボランティア派遣回数・人数 / 学校等サービス実施一覧 / リサイクル参加人数 / ブックスタート回数 / 職場体験回数 / 委託経費

キ その他のサービス

都道府県立図書館では、「図書館HPアクセス数」を評価指標として設定した館が13館(27.7%)、

次いで「蔵書検索（OPAC検索）」が9館（19.1%）となっている。市区町村立図書館では、「インターネット端末数」79館（7.8%）が最も多く、つづいて「パソコン設置数」72館（7.1%）となっている。

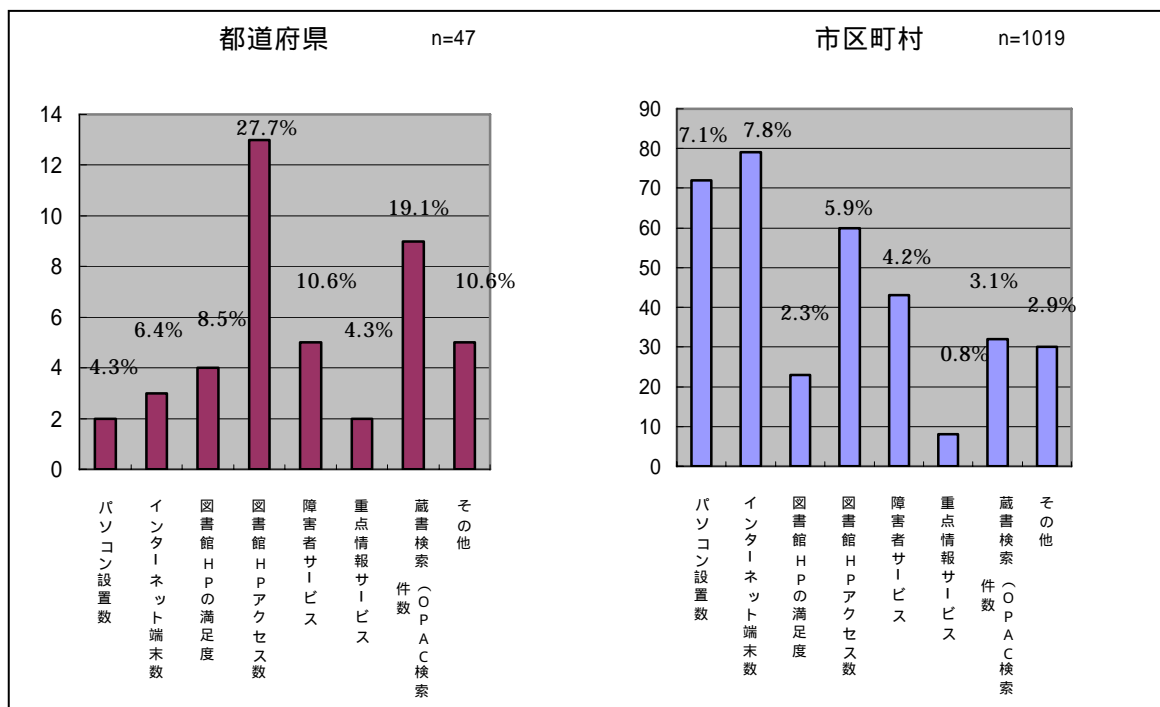


図 2.11 評価指標項目（その他のサービス）

表 2.11 評価指標項目（その他のサービス）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 パソコン設置数	2	4.3%	72	7.1%
2 インターネット端末数	3	6.4%	79	7.8%
3 図書館HPの満足度	4	8.5%	23	2.3%
4 図書館HPアクセス数	13	27.7%	60	5.9%
5 障害者サービス（満足度など）	5	10.6%	43	4.2%
6 重点情報サービス（満足度など）	2	4.3%	8	0.8%
7 蔵書検索（OPAC検索）件数	9	19.1%	32	3.1%
8 その他	5	10.6%	30	2.9%

その他の具体的内容

都道府県立図書館	アクセス可能データベース数 / インターネット端末利用者数 / インターネット端末利用件数 / YLネット(図書館から)のログイン数 / ホットスポット利用者数 / web上に公開しているデータベース数 / ホームページで公開しているリンク数 / ホームページのページ数 / 横断検索アクセス数 / レファレンス事例アクセス数 / E-mailの受信数 / 視聴覚ブース利用件数 / 対面朗読室の利用者数 / セミナー等における図書オーダーメイドリストの配付部数
----------	---

市区町村 立図書館	電算システムに対する満足度 / 商用DB利用に関する満足度・利用件数 / インターネット 端末利用者数 / インターネット端末利用件数 / インターネット予約件数 / パソ コンコーナー / オンライン整備率 / OPAC及びWEB-OPACによる予約件数等 / 移動図書館巡回回数・貸出冊数 / 視聴覚資料利用者数 / 視聴覚コーナーの利用者数 / HP、OPACでの資料予約のためのパスワード登録者数 / 総合学習・職場体験受 入件数 / CDビデオブース利用件数 / 館内視聴数 / 古書店案内サービス件数 / コン シェルジェ案内件数 / 見学視察の受入れ / 図書館資料図書館間運搬回送車両運行 / 学校との連携 / ブックスタート回数・参加人数 / 児童サービス / 子ども読書活動推進 計画関連事業 / 読書活動推進に関する事業・業務の評価 / 除籍図書の無償譲渡事業参 加者数 / 館内の表示や掲示物 / 資料の探し易さ
--------------	---

ク 施設・設備

都道府県立図書館では、「施設に対する満足度」を評価指標として設定した館が9館（19.1%）、次いで「その他」が4館（8.5%）、「閲覧席数」3館（6.4%）となっている。市区町村立図書館では、「建物の面積」105館（10.3%）が最も多く、つづいて「閲覧席数」64館（6.3%）、「収蔵能力」54館（5.3%）となっている。

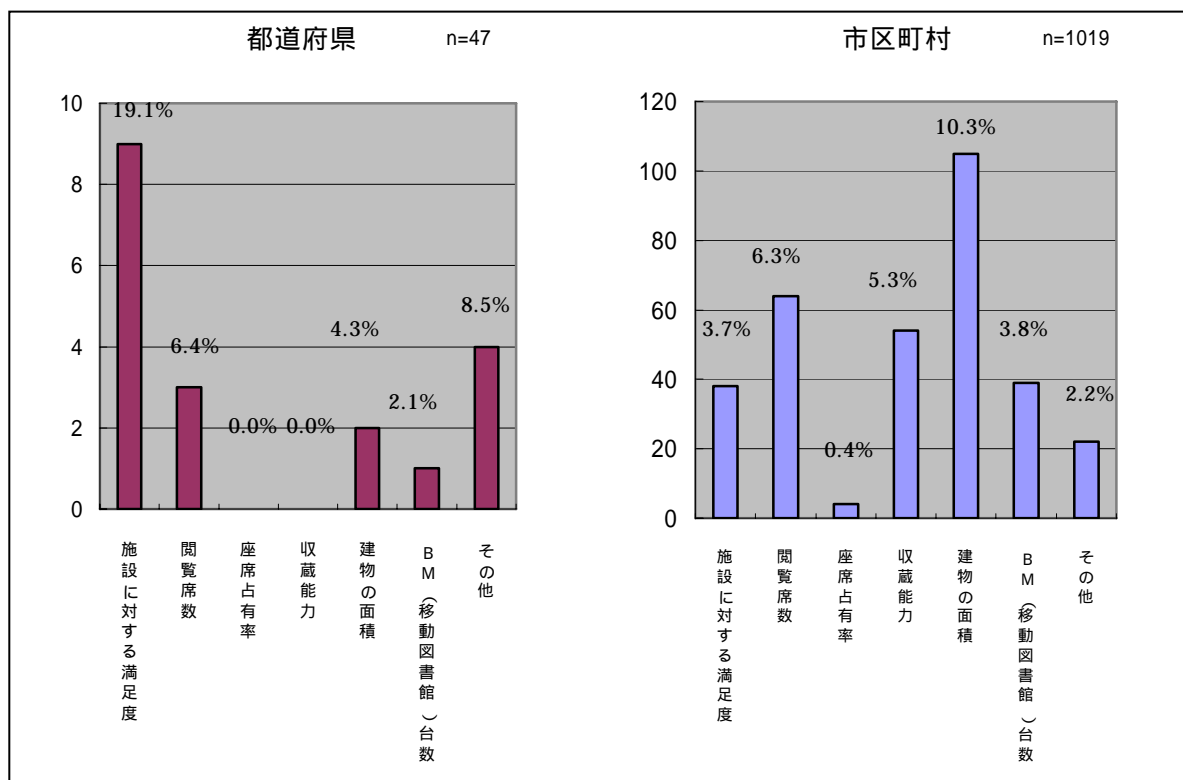


図 2.12 評価指標項目（施設）

表 2.12 評価指標項目（施設）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 施設に対する満足度	9	19.1%	38	3.7%
2 閲覧席数	3	6.4%	64	6.3%
3 座席占有率	0	0.0%	4	0.4%
4 収蔵能力	0	0.0%	54	5.3%
5 建物の面積	2	4.3%	105	10.3%
6 B M（移動図書館）台数	1	2.1%	39	3.8%
7 その他	4	8.5%	22	2.2%

その他の具体的内容

都道府県立図書館	体の不自由な方への配慮 / 案内表示 / 駐車場 / メディア工房の利用率 / 研修室利用回数
市区町村立図書館	研究個室・グループ室・会議室等利用件数 / 研修室の利用率 / 学習室席数 / 学習室利用者数 / 学習室開放日数 / 施設貸出件数 / オンライン整備施設数 / 閉架空棚数 / 修繕工事件数 / 維持修繕執行額 / 未補修部分の件数を減ずる / 施設管理等業務委託件数 / 施設管理に係わるコスト（前年度比） / 施設維持管理費 / 清掃の行き届き具合に対する満足度 / 移動図書館運営事業 / 市民 1 万人当たりの図書館の延床面積 / 図書館システム運用 / 苦情件数 / 不具合発生件数

ケ 目録整理等業務

都道府県立図書館では、「整理冊数」を評価指標として設定した館が4館（8.5%）、次いで「目録作成件数」が3館（6.4%）となっている。市区町村立図書館では、「整理冊数」35館（3.4%）が最も多い。

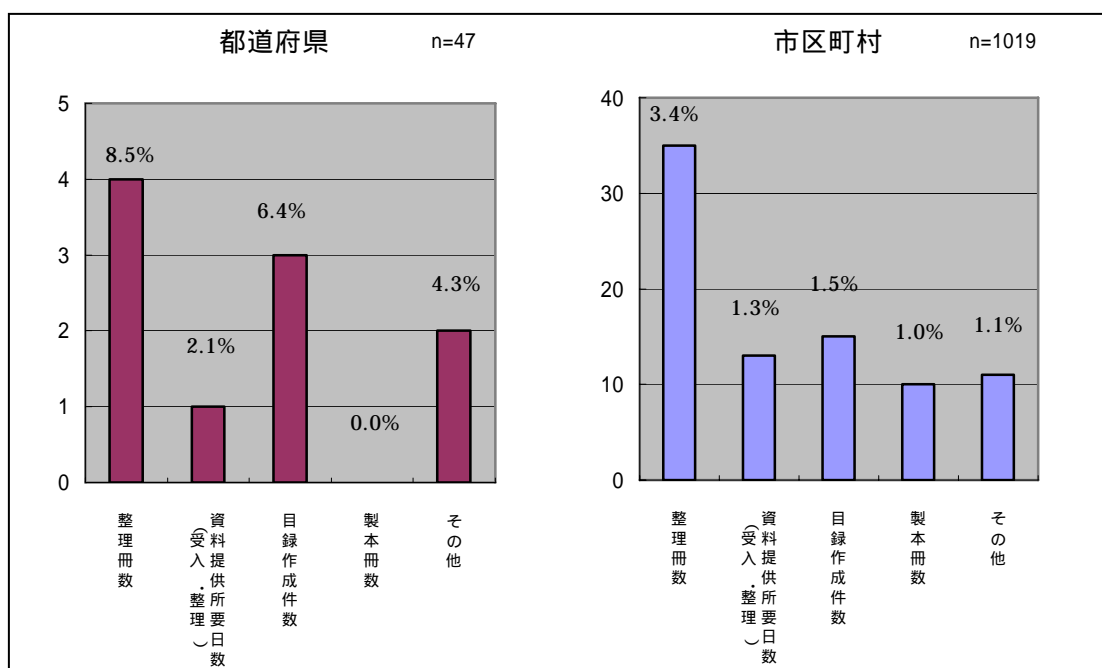


図 2.13 評価指標項目（目録整理等業務）

表 2.13 評価指標項目（目録整理等業務）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 整理冊数	4	8.5%	35	3.4%
2 資料提供所要日数(受入・整理)	1	2.1%	13	1.3%
3 目録作成件数	3	6.4%	15	1.5%
4 製本冊数	0	0.0%	10	1.0%
5 その他	2	4.3%	11	1.1%

その他の具体的内容

都道府県立図書館	県関係文献情報の作成・提供 / 資料点検対象冊数
市区町村立図書館	古文書補修件数 / 事務量と業務単位所要時間

コ 経費

都道府県立図書館では、「資料費」を評価指標として設定した館が5館（10.6%）、次いで「経常経費」が4館（8.5%）、「図書購入費」3館（6.4%）となっている。市区町村立図書館では、「図書購入費」180館（17.7%）が最も多く、次いで「経常経費」が163館（16.0%）、「資料費」160館（15.7%）、「人件費」140館（13.7%）となっている。

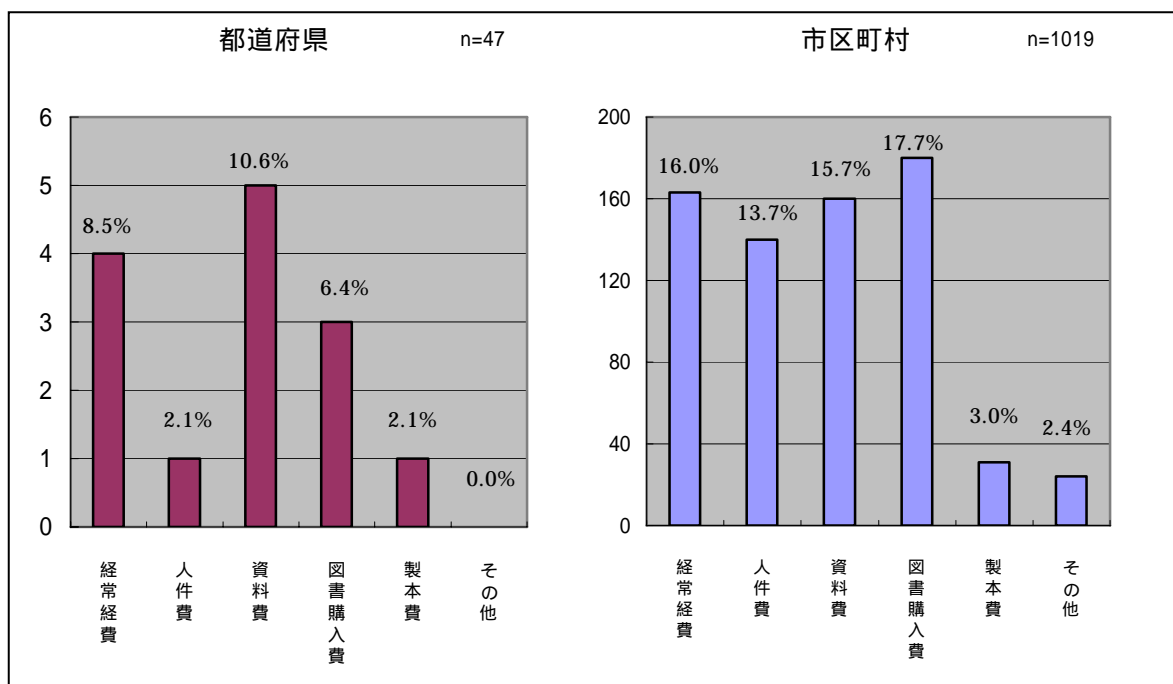


図 2.14 評価指標項目（経費）

表 2.14 評価指標項目（経費）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 経常経費	4	8.5%	163	16.0%
2 人件費	1	2.1%	140	13.7%
3 資料費	5	10.6%	160	15.7%
4 図書購入費	3	6.4%	180	17.7%
5 製本費	1	2.1%	31	3.0%
6 その他	0	0.0%	24	2.4%

その他の具体的内容

市区町村立図書館	図書館システム賃貸借料 / 工事金額 / 委託金額 / 施設の整備費 / 施設の修繕箇所と修繕実施率 / 必要経費を開館日数で割算し1日あたりの経費を比較 / 図書館運営費 / トータル事業費 / 年間総コストに対するサービス効果 / 図書館業務の一部をNPO法人へ委託（事務費としての委託料） / 貸出1点あたりの図書館システム費用 / 1冊あたりの貸出コスト（総事業費 / 貸出冊数） / 町民1人当たりのサービス効果（= 貸出冊数 × 購入平均単価 ÷ 人口） / 一人当たりのコスト / 町民1人あたりの図書館費の還元率 / おはなし会1回の経費
----------	---

サ その他

都道府県立図書館では、「図書館員向け研修の開催回数(参加人数)」を評価指標として設定した館が7館(14.9%)、次いで「館報・PR紙の発行回数」、「図書館協議会等の開催」がそれぞれ3館(6.4%)となっている。市区町村立図書館では、「図書館協議会等の開催」93館(9.1%)が最も多く、次いで「館報・PR紙の発行回数」が54館(8.0%)となっている。

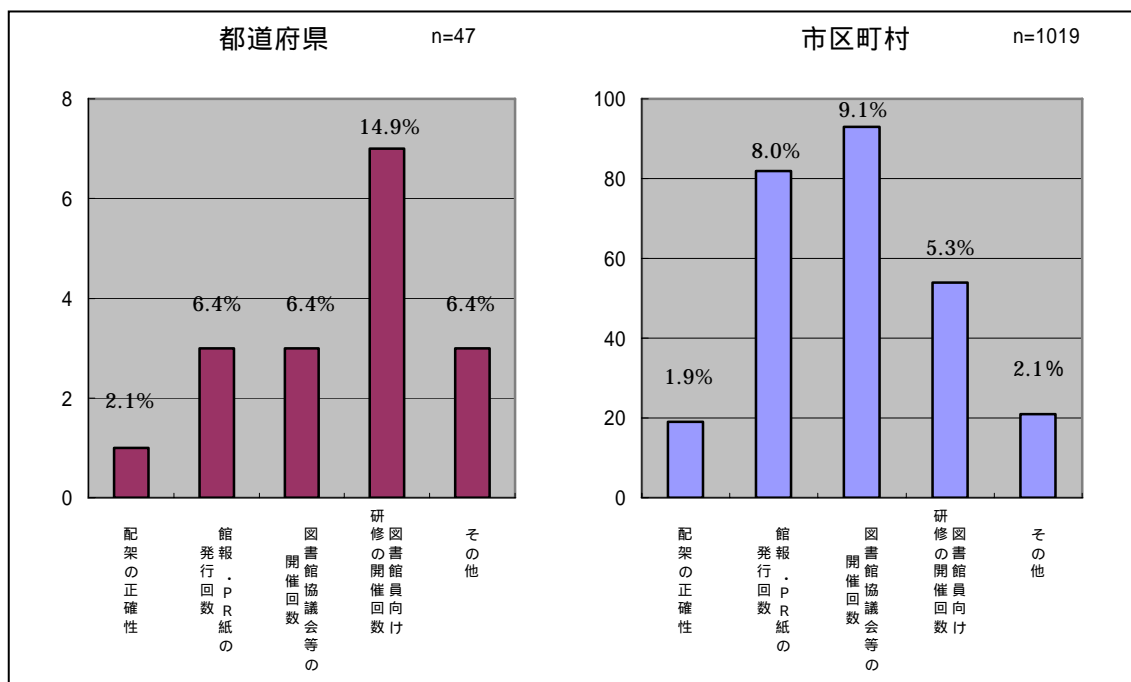


図 2.15 評価指標項目（その他）

表 2.15 評価指標項目（その他）

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 配架の正確性	1	2.1%	19	1.9%
2 館報・PR紙の発行回数	3	6.4%	82	8.0%
3 図書館協議会等の開催回数	3	6.4%	93	9.1%
4 図書館員向け研修の開催回数(参加人数)	7	14.9%	54	5.3%
5 その他	3	6.4%	21	2.1%

その他の具体的内容

都道府県立図書館	広報及び集会活動の取組み / 研修等における単位習得率 / 図書館活動発表・執筆件数 / 県立図書館関与研修出席率 / 目録・リスト類の作成件数 / 図書館からの購入希望図書の提供率 / 講師、委員派遣回数 / 延べ訪問図書館数 / 運営相談件数 / 報道発表等発信回数 / 県内図書館相互貸借貸出資料数 / 県内市町立図書館個人貸出数 / 3館協定貸借数
市区町立図書館	資料収集事業 / 学校配本回数、学校配本冊数 / 団体貸出等利用状況 / 移動図書館巡回回数・貸出冊数 / ホームページ更新回数 / 資料作成 / 子どもの本リスト配布数 / リサイクル図書の譲渡者数 / パブリシティ効果 / 新聞・テレビ等の報道件数 / 掲載新聞記事 / 館報発行部数 / 他図書館とのネットワーク / 職業体験受入れ生徒数 / 児童・生徒の図書館見学者数 / ボランティア登録者数 / 活動行事数 / ボランティアが活動する行事への参加者数 / ボランティアの会員数 / 行事運営に参加した延べ人数 / 協議会委員視察回数、協議会委員視察参加率 / 見学等受入数 / 子ども読書活動推進計画進捗状況 / 子ども読書活動推進計画推進事業（学齢期子ども読書活動推進会議の設置。乳幼児の読書推進ネットワーク事業の開催） / 1. 総則 1. 施設目的の達成度 2. 情報提供の実施 3. 利用実績及び施設の稼働率 4. 建物・設備等の維持管理 / 個人貸出冊数 ÷ 資料費（千円）の変化 個人貸出冊数累計 ÷ 資料費累計（千円）の変化 / 平成 18 年に市が「自治体水準比較」を行い、その中で「視覚障害者に対する対面読書の年間延べ実施回数」を指標の一つとしている

(3) 評価指標数及び指標設定基準等

ア 評価指標数

直近の評価で選定した評価指標のおよその数を自治体種別ごとに示したのが、表 2.1 である。評価の未実施館を無回答に含めるため、都道府県立図書館も市区町立図書館も無回答の数が多い。回答項目数を選択したなかでは、都道府県立図書館では、「11～20」が 6 館（12.8%）、「4～6」が 5 館（10.6%）となっている。市区町立図書館では、「7～10」が 65 館（6.4%）、「11～20」が 61 館（6.0%）、「1～3」59 館（5.8%）となっている。

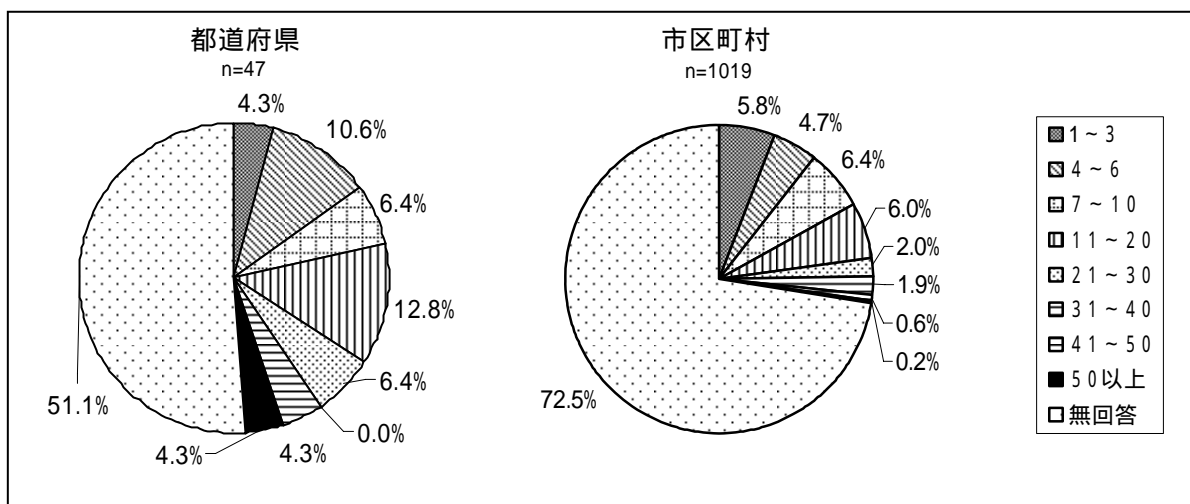


図 2.16 指標の項目数

表 2.16 指標の項目数

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 ~ 3	2	4.3%	59	5.8%
4 ~ 6	5	10.6%	48	4.7%
7 ~ 10	3	6.4%	65	6.4%
11 ~ 20	6	12.8%	61	6.0%
21 ~ 30	3	6.4%	20	2.0%
31 ~ 40	0	0.0%	19	1.9%
41 ~ 50	2	4.3%	6	0.6%
50 以上	2	4.3%	2	0.2%
無回答	24	51.1%	739	72.5%
合計	47	100.0%	1019	100.0%

イ 指標設定基準等

ここでは、直近の評価で選定した評価指標の「設定基準」や「留意点」についての回答をまとめた。調査票では、自由記入欄を設け、その具体的な内容を記入してもらった。記入された内容のうち、特徴的な意見を抜粋して以下に掲載した。

都道府県 立図書館	<p>県が実施する政策評価において、生涯学習環境の整備に関する指標として、貸出密度、アウトリーチサービス（障害者サービス）貸出冊数を設定し、また、自立する人づくりプロジェクト（県重点推進プロジェクト）に関する指標として、関連機関支援図書貸出モデル事業に係る貸出冊数、レファレンス利用件数、セミナー等における図書オーダーメイドリストの配付部数を設定 / 公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準、県立図書館運営方針、「日本の図書館」の統計項目にある標準的で基軸となる指標、県民からの外部評価、「2005 年の図書館像：報告～地域電子図書館の実現に向</p>
--------------	---

<p>都道府県立図書館</p>	<p>けて、測定可能で継続的に把握している指標 / 県立図書館として理想的な役割を果たすため、具体的な方向性（以下5項目）を実現させるための目標を指標として設定した。各項目は関連づけて設定し、単なる統計情報ではなく、業務を質的にも評価し、業務の質の向上を図れるように、指標の算出方法や目標水準を設定。具体的な方向性：調査・研究体制の確立、資料センター機能の確立、メディア機能の確立、人材の育成、市町村立図書館等への支援 / 当館運営の3つの柱「市町立図書館のための図書館」「県民の生涯学習の拠点としての図書館」「資料情報センターとしての図書館」がどの程度実践できているかを測るのに有用と思われる指標を選択するように留意</p>
<p>市区町村立図書館</p>	<p>図書館の予算事業の数は多くないが、指標については各事業共通するものと事業毎の性質によるものがある。新規事業を設ける機会はそれほど多くはないが、事業の効果を測定するに妥当なものであるか、統計からの引用以外の数値を要する場合、その把握が容易であるか等の検討が必要と考える / 事業の観点別評価（1）必要性 市民ニーズ、市の関与（2）効率性 コスト削減（3）公平性 - 受益者負担（4）施策との関連、成果、事業内容 / 人口減少傾向下において、以前との比較に信頼性ももてる指標となっているのかに留意 / 評価指標の設定のため、事業の目的について「受益者」「意図」を明確化する / 図書館サービスの向上、事業・経費の妥当性等の活動と成果、市民が豊かで充実した生活を送るために、生涯学習の拠点としての図書館サービスを充実・提供、県内図書館の比較や分析から、図書館の質（必ずしも住民の満足度高 = 質の高さとは限らない）を数値的な指標との相関で表現することに困難を覚える。絶対的な貸出数や人口1人あたりの貸出数が少なくても、質の高いサービスをしていることが窓口での対応で分かる図書館も多い。例として図書館の質の高さが貸出数を増加させることは明らかであるが、ベストセラーやコミックス導入によって貸出冊数だけを伸ばすことも可能である（ベストセラーやコミックスも重要な図書館資料の一媒体）。 / 事務事業の直接的な成果を測ることが難しくなるので（指標の設定が難しくなるので）「事業目的」を抽象的な表現にしないよう、注意している / 対象の大きさ、範囲を表わす指標を設定する（対象指標）活動の大きさを表す指標を設定する（活動指標）対象における事業実施意図の達成度がわかる指標を設定する（成果指標） / 他機関（日本図書館協会、県公共図書館協会等）が実施する運営状況調査に対応可能な項目を指標選定基準とするよう留意している / 数値化可能なもの、現在統計をとっていないものでも、将来的に統計をとることが可能なものを設定基準としている / 図書館が、常に利用対象者（利用者はもちろん、未利用者）から見て、興味を惹く存在であるかどうかを前提におき、評価する目を持つ / 投入コストに見合った費用対効果、利用率 / 単位当たりの数量やコストを明確にすることに留意 / 施策への貢献度も加味している / 前年同月と利用状況の数値を比較・分析し、その結果に基づいて改善点を見出し、改善を行う / 資料費の激減の影響が、それぞれの指標にどのように反映するのか / 府内の市町村、図書館年鑑の同規模の図書館を基準にしている。数値に表れてこない部分（サービスの質）もあることに留意 / 図書館として評価可能な数値を評価指標として、設定しており、数値で表せないものについては、指標としていない / 指定管理者の管理運営状況の評価項目は、顧客満足度・事業達成度・事業収支の3点であ</p>

市区町村立図書館	<p>るが、業務統計、利用者アンケート、月次報告等により総合的に評価する / 地域社会の現状を把握し、市民生活や仕事の上でのニーズに応えるために必要としている資料の収集保存及び提供し情報の拠点として文化教育機能に加え、課題解決支援機能を充実し、市民サービスの向上を図る / 「活動指標」: 「何をやったか・やるか、どれだけやった・やるか」、「成果指標」: 事業実施によって得られた成果物等に基づく目標値と実施値、「コスト指標」: サービス対象一人当たりの経費等行政サービスのコストを明示</p>
----------	---

(4) 質的評価の具体的内容

量的評価以外の質的評価について評価指標を設定している場合、具体的な内容を記入してもらった。特徴的な内容について抜粋し以下に掲載した。

都道府県立図書館	<p>来館利用者を対象に、毎年、資料の利用、職員の対応・設備等について、11項目のアンケート調査を実施し、5点満点で図書館サービスに対する満足度を評価している / 数値目標を設定した定量評価を中心として、若干の定性評価も付加している</p>
市区町村立図書館	<p>図書館の実施してきた施策に対する満足度（開館日、開館時間拡大など） / 数字で設定できないものは、「成果指標は設定不能」あるいは「成果指標は設定困難」としている / 費用対効果面で、予算は有効に活かされているか / 組織、人員は有効に機能しているか / 区民との協働、役割分担は適切か・国や都等との役割分担は適切か / 業務方法の改善は進んでいるか（業務の効率化、委託、IT化） / 環境に配慮しながら施策を展開しているか / 学校等連携 / 住民学習支援 / 利用拡大広報 / 外国人配慮 / 市内配本車 / 地域資料の収集、保存（デジタル保存含む） / 読書推進活動（町内の学校との連携、福祉施設や子育て支援施設、公民館図書室との連携） / 0、1、2歳児への読み聞かせ / 清掃・保守点検・保安警備・小規模修繕など施設管理実施状況・備品、文書管理の実施状況・エアコンの設定温度など環境への配慮の状況 / 所蔵資料全般、職員対応、レファレンスサービス、図書館ホームページ、インターネット予約サービスの満足度 / 「市立図書館の調査相談機能を活用した市民の満足度」 / 顧客満足度、利用者からの主な苦情とその対応等や事業達成度、事業・業務の実施状況<サービス業務>については、その内容の質を問うことになる。 / 事業の必要性・有効性・達成度・効率性</p>

(5) 行政（政策）評価に使用している評価指標

自治体における行政（政策）評価の一環として特に使用している評価指標を設定している場合、具体的な内容を自由記入してもらった。原則として、重複を除きすべて以下に掲載した。

都道府県立図書館	<p>利用満足度 / 入館者数 / 開館日数 / 開館時間 / 蔵書冊数 / 個人への貸出資料数 / 人口一人当たりの公共図書館（県立 + 市町立）個人貸出冊数 / 相互（協力）貸借冊数 / AV貸出点数 / 視覚障害者資料貸出点数の合計 / 障害者郵送貸出冊数 / レファレンス調査受付件数 / 「レファレンス件数」（県民の自己実現を支援する「知識と情報の拠点」となることを目指し、図書館づくりに取り組んでおり、図書館で収集した情報を日々の暮らしや仕事などで生かしたいという県民の自主的な活動を支援するた</p>
----------	---

都道府県立図書館	め、情報収集の支援や学習機会の提供、特にレファレンスサービスの充実に力を入れている) / 当館Webページアクセス件数(全ページへのアクセス数の合計値) / HP蔵書検索アクセス件数 / 携帯電話蔵書検索アクセス件数の合計 / 受入冊数 / 整理冊数 / 目録作成件数 / 公共図書館協議会開催回数 / 読書普及指導員派遣回数 / 郷土資料モニター連絡会議開催回数 / 県民一人あたりの貸出冊数、情報活用件数、読み聞かせグループ数、子ども一人あたりの児童書貸出冊数を設定 /
市区町村立図書館	入館者数 / 年間利用者数 / 開館日数 / 開館時間数 / 市民実質利用率 / 貸出冊数(図書・視聴覚資料) / 人口一人当たりの貸出数 / 1日当たり貸出冊数 / 年齢別貸出冊数 / 貸出件数 / 図書等貸出数(市民、利用者、貸出者各1人あたり) / 館外貸出利用回数 / 図書資料年間貸出件数 / 区民一人当たりの年間図書館資料貸出数 / 村内地区別の人口一人当たり貸出し冊数(年間) / 行政サービスコーナーでの貸出冊数 / 行政サービスコーナーでの返却冊数 / 郷土資料貸出冊数 / 録音図書・点字図書貸出点数 / 子供(15才以下人口)一人当たり貸出数 / 児童図書の館外貸出延べ冊数 / 登録者一人当たりの貸出数 / 団体への館外貸出延べ冊数 / 移動図書館延べ貸出数 / 貸出密度 / 実質貸出密度 / 図書館貸出利用率(実利用者数 / 市の人口) / 予約貸出率(予約件数 / 貸出冊数) / 相互貸借数 / 蔵書回転率 / 書庫出納時間 / 図書予約冊数 / 資料予約件数 / リクエスト処理数 / リクエスト件数 / 貸出業務を中心とした資料提供事業 / 貸出者数 / 児童生徒の館外貸出延べ利用者数 / 行政サービスコーナーでの貸出利用者数 / 利用者登録数 / 有効登録者数 / 登録率 / 町内登録率 / 図書館利用登録率 / 年齢別登録者数 / 貸出サービス指標 / 蔵書冊数 / 人口一人当たりの蔵書数 / 子供(15才以下人口)一人当たり蔵書数 / 電子資料コマ数 / AV資料所蔵数 / 蔵書ソフト数(市民、利用者、貸出者各1人あたり) / 市民1人当たりの所蔵資料点数 / レファレンス件数 / レファレンス受付件数 / 1日当たりのリクエスト処理件数 / 視聴覚資料館内視聴件数 / 視聴覚資料1本当たりの利用者数 / 対面朗読実施回数 / 人口一人当たりの資料費 / 予算執行率 / 図書資料年間収集件数 / 購入冊数 / 寄贈冊数 / 購入図書数 / 雑誌購入数 / AV資料購入点数 / 市民一人当たりの資料購入数 / 複本率(新刊購入冊数 ÷ 新刊購入点数) / 総受入冊数に対する寄贈冊数の割合 / 再利用譲渡冊数 / 録音図書製作数 / 地域資料のデジタル化 / 大活字本及び録音図書 / 配置職員数 / 配置職員数のうち司書有資格者割合 / 職員の意識改革及び事務事業等の質の向上 / 貸出人員 / 年間職員1人当たりの研修参加回数 / 人員投入量 / ホームページアクセス数 / 1日当たりのHPアクセス数 / インターネット予約件数(自治体の電子化の指標として使用される) / インターネット検索件数 / インターネットによる蔵書検索回数 / 館外貸出予約件数に基づくインターネット予約件数の割合 / 利用案内パンフレット及び年報の作成部数 / ボランティア登録者数 / 図書館おはなしボランティア登録数 / 読み聞かせボランティア養成講座参加者数 / 学校図書館ボランティア登録者数 / ボランティア講座開催回数 / ボランティアによる読書推進活動 / 障害者支援事業登録利用者数 / ボランティア活動延べ人数 / 図書館ボランティアの受入事業 / 移動図書館拠点数 / 移動図書館車設置台数 / 移動図書館巡回事業 / 広報紙への情報掲載回数 / 行事を含む広報事業 / 各種講座開催数 / 出前講座出勤回

<p>市区町村 立図書館</p>	<p>数等 / 開催事業の回数と参加者数 / 講演会・講座・展示等を含む活動内容 / 各事業の参加者数 / 講座参加率 / 図書館まつり時来館者数 / 図書館協議会開催回数 / 図書館協議会委員の構成と協議会開催状況 / 図書館運営会議の回数 / 庶務担当者会議の開催回数 / 図書館協議会委員運営事業 / 日本図書館協会及び県公共図書館等協議会参画事業 / 図書館来館目的達成度 / ブックスタート事業の参加率 / 子ども読書活動推進支援協議会開催数 / 児童サービス事業 / 施設清掃回数 / 修繕件数 / 施設の不具合発生件数 / 費用対効果 (貸出 1 冊あたりの経費・利用者一人あたりの経費) / 貸出サービス還元率 (購入平均単価 × 貸出冊数 ÷ 人口) / 貸出費用 (貸出にかかる費用 ÷ 年間貸出冊数) / 町民一人当たりへの還元 / 総還元金額 (平均単価 × 総貸出冊数) / 市民一人当たりの還元額 (総還元額 / 人口) / 業務評価としてトータルコスト (単位当たりコスト) 及び活動指標についての年度間比較 / 年間総コストに対するサービス効果 (年間貸出数 × 年間購入図書の前平均単価 ÷ 総コスト) / 単位当たりコスト / 貸出コスト / 市民窓口アンケート / 住民ひとりあたりの税金還元額 (図書館としてはそのように考えている) 毎月のクレーム集計 / 事業の成果性 / 事業の必要性 / 効率性 / 行政の責任性 / 市で実施している事務事業評価・普通建設事業等実施計画主要事業調書の作成要領により設定している / 行政効果 / ISO9001 における図書館としての行政サービス目標 / 図書館業務全般の中で、年度ごとに行政より指定される単一業務について指標設定している / 政策推進方針 / 施策の貢献度 / 効率的な財政運営 / 市内図書館の年間利用割合 (対前年度比) / 成果貢献度評価・成果優先度評価・コスト削減優先評価など / 生涯学習を総合的に支援する施策としての、図書館機能の充実 / 日本図書館協会の評価 / 業務毎、数値目標を設定し、達成度評価を行っている / 使命達成運動の展開による目標管理 / 人件費 / 事務事業評価 / 18 歳未満の市民 1 人当たりの対象資料点数図書館の事務事業の評価においては、「市立図書館の利用者を増やす」ことを目指して、利用者数の目標数値を設定 / 毎年度における目標数値と実績数値による達成率を評価のための基準としている / 改善システム財政委員会の基準で出している / 図書館設置と運営に関する数値基準 / 図書館に関する庶務事業 / 学校との連携事業 / 図書館間のネットワーク整備事業 / 行動、成果、コスト、事業、の各評価</p>
----------------------	--

(6) 指定管理者制度等を目的として使用している評価指標

指定管理者制度または業務委託を目的として特に使用している評価指標がある場合、具体的な内容を自由記入してもらった。原則として、重複を除きすべて以下に掲載した。

<p>都道府県 立図書館</p>	<p>なし</p>
<p>市区町村 立図書館</p>	<p>施設の設置目的を最大限活用して、設置目的に沿った成果を得られているか / 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取り組みがなされているか / 利用者に対する情報提供が十分にされたか / 地域や関係団体との連携や協働が図られたか / 施設利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか / 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されたか / 指定管理者自己評価シート (町による評価) / 活動指標 / 成果</p>

市区町村 立図書館	指標 / コスト指標 / 民間等委託推進のための指針 / カウンター委託業者についてのアンケート / 接遇 / 業務執行状況 / P F I 契約実施の際に、貸出冊数の基準を年間 50 万冊と設定し、10 万冊を超えるごとにサービス対価 C (運營業務) の契約金額を 5 % アップする契約を行っている / 市図書館条例に規定する設置目的に即した管理運営につき、指定管理者が提出した仕様書に基づき、図書館運営を実施しているかを検証することとしている / 協定書添付の管理に関する仕様書に記載された運営方針、管理運営体制、システム関連業務、図書館事業などの実施状況 / 経済効率性 / 指定管理者の評価をするに当たっては、業務の実施状況では管理業務の実施状況、管理経費等の収支状況、その他(自己評価の実施状況等)を、施設の利用状況では利用者数等を、利用者の満足度では上記の図書館サービスの評価で得られた利用者の満足度を判断基準としている / 時間帯別にボランティア活動数を集計し、数値目標を達成するようボランティアへ働きかけを行っている
--------------	--

(7)数値目標

都道府県立図書館で評価指標すべてについて数値目標を設定しているのは 16 館 (34.0%) であり、一部でも設定している館は 5 館 (10.6%) となっている市区町村立図書館では、評価指標すべてについて数値目標を設定しているのは 89 館 (8.7%) で、一部でも設定している館は、145 館 (14.2%) である。

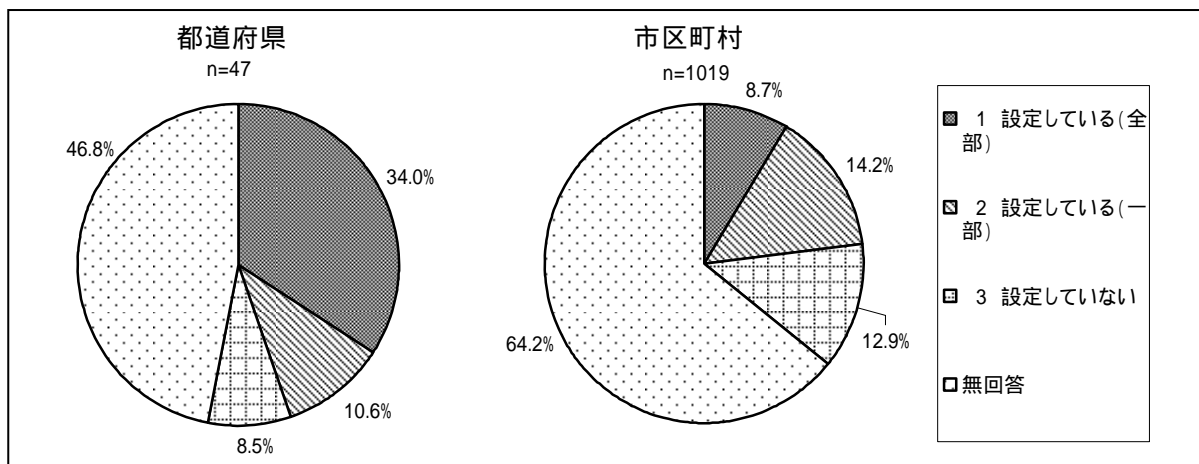


図 2.17 数値目標の有無

表 2.17 数値目標の有無

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 設定している (全部)	16	34.0%	89	8.7%
2 設定している (一部)	5	10.6%	145	14.2%
3 設定していない	4	8.5%	131	12.9%
無回答	22	46.8%	654	64.2%
合計	47	100.0%	1019	100.0%

(8) 評価にあたっての比較

都道府県立図書館では、「過去との比較」を行っている館が 24 館（51.1%）、次いで「数値目標との比較」を行っている館が 18 館（38.8%）となっている。市区町村立図書館では、「過去との比較」が 425 館（41.7%）と最も多く、つづいて「数値目標との比較」199 館（19.5%）、「他図書館との比較」168 館（16.5%）となっている。

なお、調査票では、比較について自由記入欄を設け、その具体的な内容を記入してもらった。その内容については来年度に深く分析することとし、今回は割愛している。

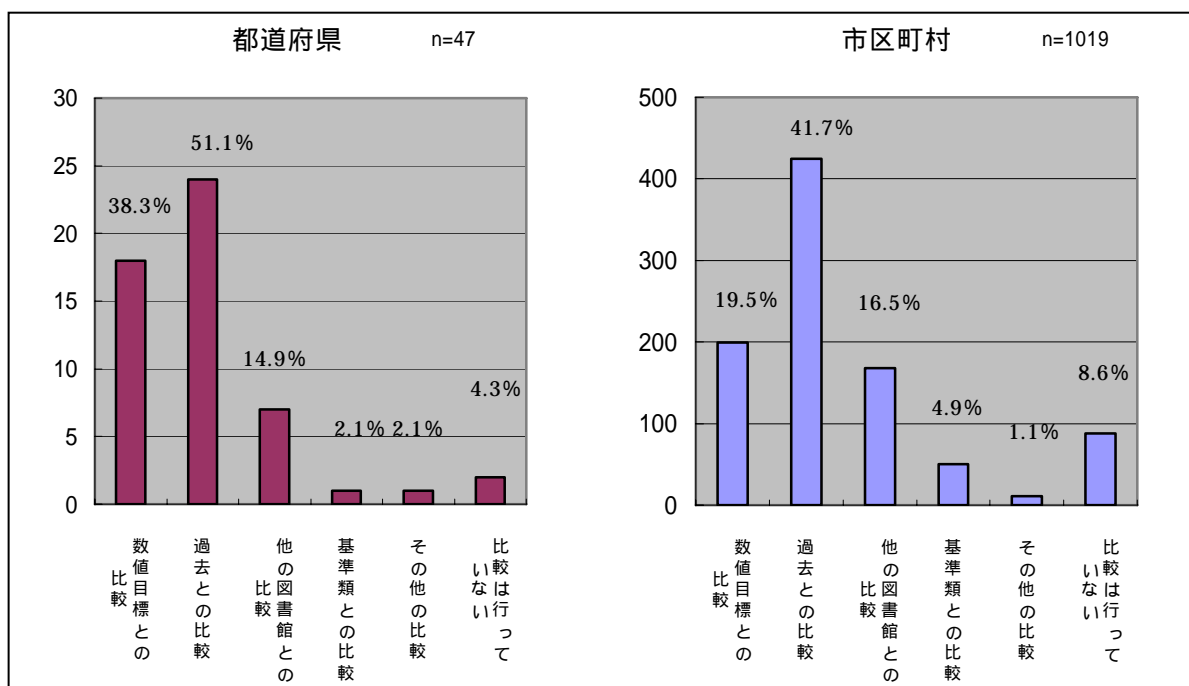


図 2.18 比較

表 2.18 比較

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 数値目標との比較	18	38.3%	199	19.5%
2 過去との比較	24	51.1%	425	41.7%
3 他の図書館との比較	7	14.9%	168	16.5%
4 基準類との比較	1	2.1%	50	4.9%
5 その他の比較	1	2.1%	11	1.1%
6 比較は行っていない	2	4.3%	88	8.6%

3 PDS、PDCA及び外部機関の視点

(1) PDS、PDCAと図書館運営の改善への活用

PDS(plan do see)又はPDCA(plan do check action)のサイクルを確立し、調査又は評価の結果を図書館運営の改善の取り組みに活かしているか、また活かしている場合には、その具体的な方法について記入してもらった。都道府県立図書館では 46.8%、市区町村立図書館では 21.2%で、都

道府県立図書館のほうがその比率が高い。

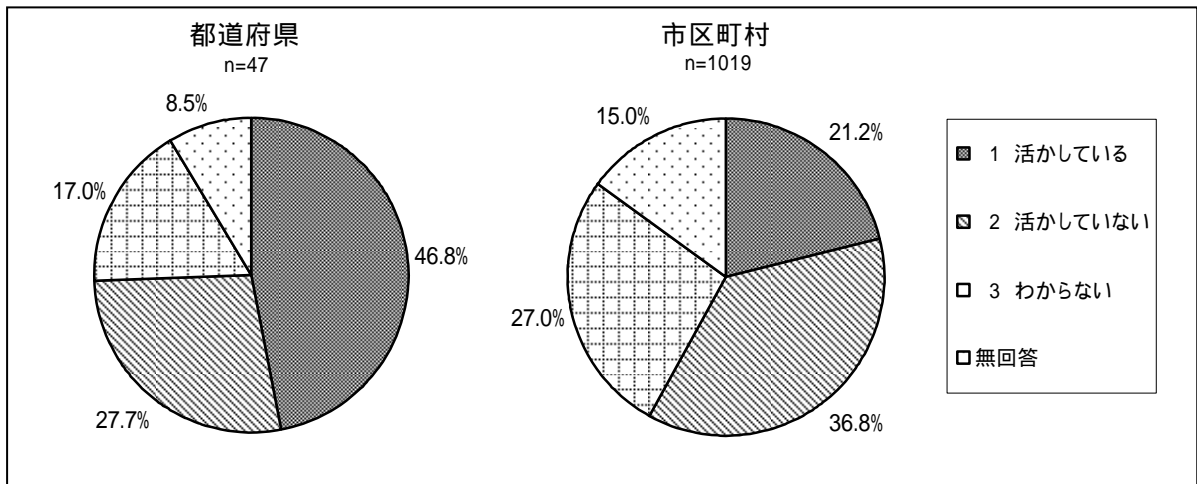


図 2.19 PDS、PDCA と図書館運営の改善への活用

表 2.19 PDS、PDCA と図書館運営の改善への活用

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 活かしている	22	46.8%	216	21.2%
2 活かしていない	13	27.7%	375	36.8%
3 わからない	8	17.0%	275	27.0%
無回答	4	8.5%	153	15.0%
合計	47	100.0%	1019	100.0%

具体的な方法

都道府県立図書館	<p>目標値に到達しなかったり、相対的に結果が低い項目などで必要があると認められた場合は館内各課を横断した形で委員会を組織し、改善に取り組む。例えば、満足度調査の中で、資料が探しにくいと感じている利用者が目立った場合、広報委員会を組織して掲示について集中的に議論し、工夫・改善を行った。/利用者満足度調査で出された改善の要望等については、実施できるものについて、順次改善を図っている。/研修会、講演会等でアンケートを実施、次年度の実施に向けて講師選定、研修内容等について、アンケート結果を参考に活かしている。/調査結果について、職員全員を対象とした研修を行っている。研修の中で、改善の取り組みなどについても研究・発表を行う。/2004年度からはじめたビジネス支援サービスの認知度が低かったため、「ビジネス支援紹介パンフレット」を作成したり、ビジネスサポートフェアを開催したり、広報活動に力をいれた。利用者の満足(不満)の状況と社会情勢、財政状況等を比較衡量し、予算要求の方針に反映させている。</p>
市区町村立図書館	<p>図書館利用の周知不足部分が住民アンケートに見られ、図書館だよりで広報。/事業運営・イベント企画などにおいて、参加数や利用増加数を過去と比較し、効果や改善点を職員間で検討し、次回の計画に活用する。/開館日数・時間を延長し、利用環境の整備を実施。新たな図書館事業実施(赤ちゃんや大人のための読み聞かせ)。</p>

<p>市区町村 立図書館</p>	<p>読み聞かせボランティアと協働し、子ども読書推進を図り、ブックススタート事業にも力を注ぎ、利用促進に繋がった。/年次、月次統計を比較し、登録率、利用年齢層や時間帯、曜日、月を分析して来館者数、貸出冊数、新規登録者の目標数で次年度事業計画や日常業務の工夫や改善を考え、実行。/登録率・貸出冊数の少ない世代・地域を増やすために、事業（展示・行事・BMのSPの変更）等の実施など。ISOの業務標準に基づいた事業を実施し、目標（品質・環境）設定と目標達成のための取組方法、成果の測定方法などを定めている。品質7項目、環境3項目。/年度目標に達しなかった「調査相談機能を活用した市民の満足度」は、利用者アンケートにより特に商用DBの認知度の低さが明らかで、広報や商用DBの使い方講座を実施した。/ご意見ボックス等の来館者の意見による改善。開架の新聞閲覧を一週間分に増加/カウンターでのパソコンの置き方を変更し来館者に接遇しやすくする/職員のブックトーク本のコーナーを新設/接遇研修の定例開催など。総じて貸出数は増加。/市教育委員会と図書館指定管理者との定例的な会議を開催し、運営上の課題等について随時協議し、図書館サービスの向上を図っている。/調査結果を要覧等で市民に公表。指定管理者選定委員における評価委員会に報告し、意見を聴き図書館運営全般の改善の取り組みに活かしている。/雑誌のラインナップに対する希望アンケートを行い、極力次年度のラインナップに反映。/貸出冊数が減少ぎみの時、各コーナーの企画に力を入れ、貸出冊数増加を図る。/利用者満足度の結果を受け、開館時間の変更や開館日の拡大等。/クレーム集計を中心に達成状況を確認し、サービス改善と業務の効率化に努力。/貸出数等の統計数値は市内全館が共通項目で比較できるフォーマットを作成し、数値を取りまとめ。統計数値は全館全職員が十分に問題を共有できる環境を整備し、職員会議等で活用し共通認識を持てるよう努力。分析結果は、主に選書等の資料提供の取り組みに反映しながら業務を推進。/前々年度と前年度の各統計を比較し、今年度に役立てる。分析・検討の際に、予算の適切さ職員の専門性やサービス提供の適切さ等、日々の業務を検討。/毎月末の図書整理日に図書館4館の全スタッフが集合。当月までの各種統計数値の分析、当月企画行事（イベント、テーマ展示等）を総括。来月から活用。</p>
----------------------	--

(2)外部機関

ア 外部機関の視点

調査又は評価について外部機関の視点を取り入れているかについては、「取り入れている」が都道府県立図書館で31.9%、市区町村立図書館では31.5%となっており、ほぼ同じである。

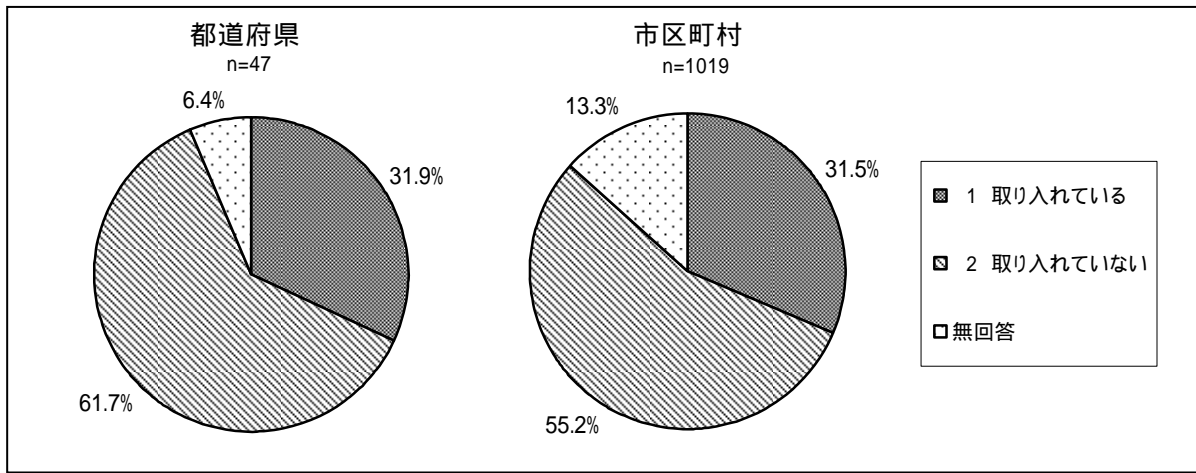


図 2.20 外部機関の視点の取り入れ

表 2.20 外部機関の視点の取り入れ

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 取り入れている	15	31.9%	321	31.5%
2 取り入れていない	29	61.7%	562	55.2%
無回答	3	6.4%	136	13.3%
合計	47	100.0%	1019	100.0%

イ 外部機関の種類

調査又は評価について外部機関の視点を取り入れている場合の外部機関の種類については、都道府県立図書館では「図書館法に基づく図書館協議会」が多く、次に「住民（利用者）」である。市区町村立図書館では「図書館法に基づく図書館協議会」が多く、次に「教育委員会」の順となっている。

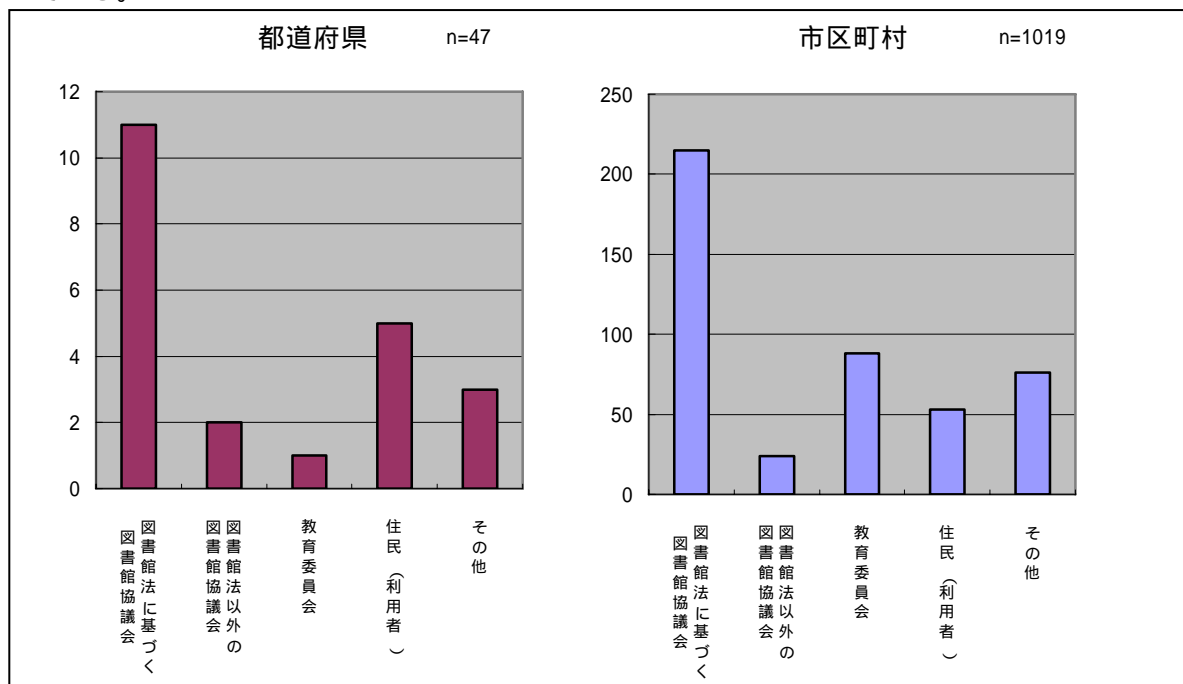


図 2.21 外部機関の種類

表 2.21 外部機関の種類

回答項目	都道府県	市区町村
1 図書館法に基づく図書館協議会	11	215
2 図書館法以外の図書館協議会	2	24
3 教育委員会	1	88
4 住民(利用者)	5	53
5 その他	3	76

その他の具体的な内容

都道府県立図書館	図書館業務体制外部評価等調査委員会 / アンケート共同者
市区町村立図書館	外部評価委員会 / 社会教育委員会 / 生涯学習推進委員会 / 社会教育委員協議会 / 市役所の企画政策部門 / 教育委員会 / 行政評価委員会 / 行政改革懇談会 / 行政改革推進委員会 / 行政評価第三者委員会 / 市行政監査 / 二次評価推進チーム(自治体職員) / 教育ビジョン推進委員会 / 「都市行政評価ネットワーク会議」 / 外部コンサルタント会社 / 民間のシンクタンク / 監査法人 / 図書館整備計画委員会 / 評議会 / 民間委託業者 / 市指定管理者選定等委員会 / 市委託外部機関 / PFI事業者による調査 / 図書館ボランティア連絡会 / 学識経験者 / 利用者・ボランティア懇談会

ウ 外部機関がかかわるタイミング

調査又は評価について外部機関の視点を取り入れている場合の外部機関が関わるタイミングについて複数回答可で聞いたところ、都道府県立、市区町村立図書館とも「評価及び分析」が最も多く、次に「評価結果に基づく業務サービスの改善」が多い。

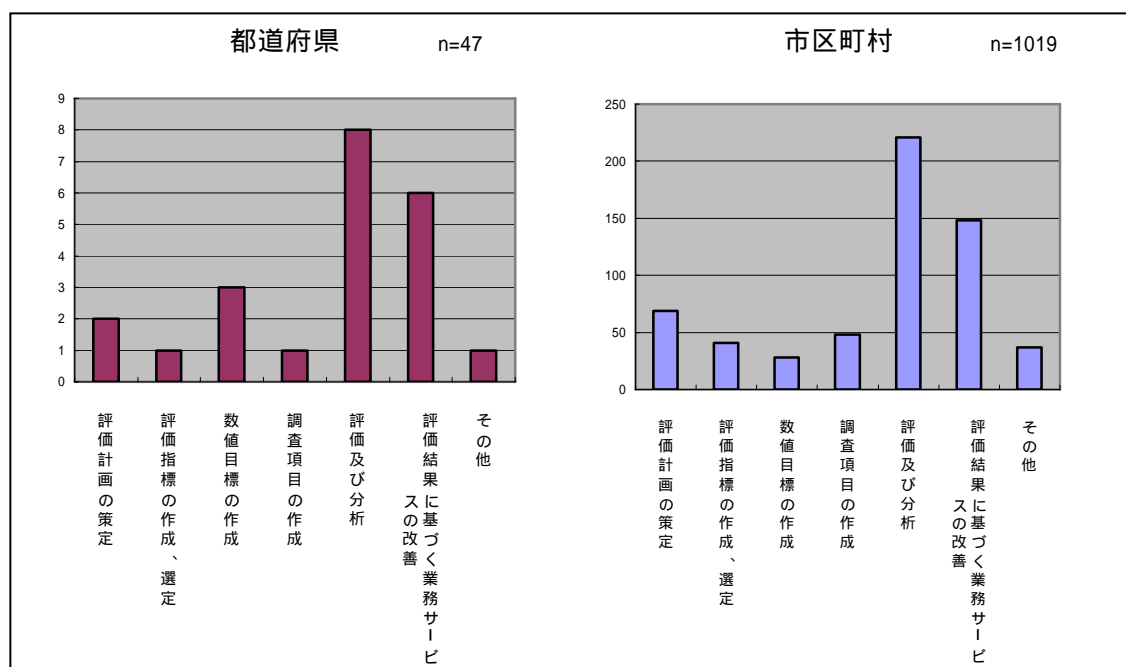


図 2.22 外部機関が関わるタイミング

表 2.22 外部機関が関わるタイミング

回答項目	都道府県	市区町村
1 評価計画の策定	2	69
2 評価指標の作成、選定	1	41
3 数値目標の作成	3	28
4 調査項目の作成	1	48
5 評価及び分析	8	221
6 評価結果に基づく業務サービスの改善	6	148
7 その他	1	37

その他の具体的内容

都道府県立図書館	図書館サービスの満足度や要望などを調査するため適宜（不定期）
市区町村立図書館	利用者団体会議において、意見を聴取し業務サービスの改善などに努めている。/ 指定管理者及び図書館所管部署における評価は毎年実施することとし、指定管理者選定委員会を兼ねる外部評価委員会の評価は、指定期間満了を迎える年度に、これを実施することとしている。

4 図書館評価実施にあたっての問題点等

(1) 負担軽減の工夫

調査又は評価の実施にあたっての経費や労力などの負担軽減の工夫については、都道府県立図書館は 31.9%が、市区町村立図書館は 13.1%が行っている。

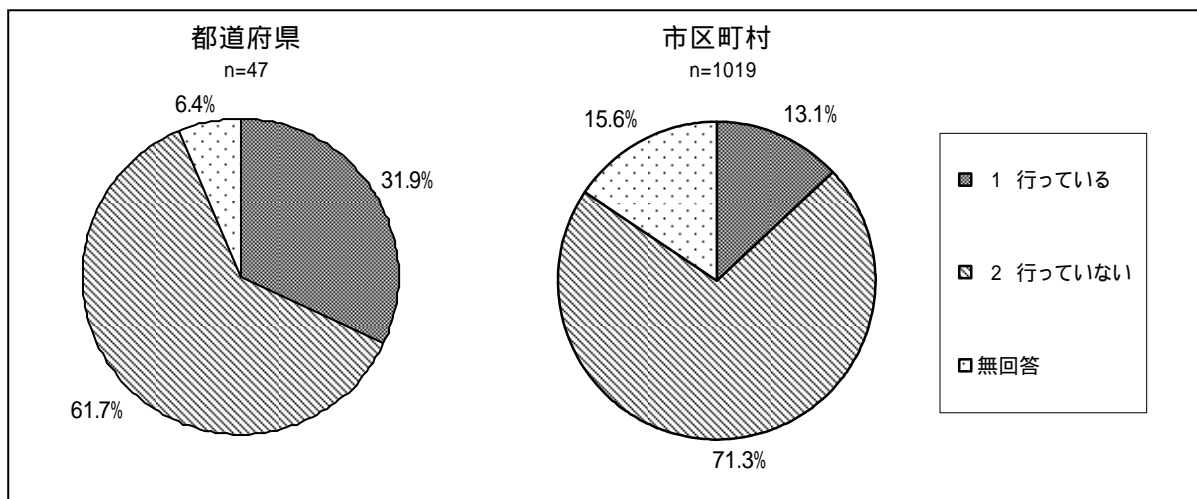


図 2.23 負担軽減の工夫

表 2.23 負担軽減の工夫

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1 行っている	15	31.9%	133	13.1%
2 行っていない	29	61.7%	727	71.3%
無回答	3	6.4%	159	15.6%
合計	47	100.0%	1019	100.0%

具体的な工夫の方法

都道府県立図書館	<p>基本的な業務統計において、電子システム化を取り入れている。／業務統計で必要な事項を簡便に調査できるように、図書システムのカスタマイズを行った。／県庁のIT広聴事業を活用し、そこに登録された県民モニターを対象にインターネットによる調査を実施しており、調査票を入力すれば、調査の実施、集計等のシステムは確立されているため、簡便に調査を実施できる。／調査・分析を全て職員で実施し経費を抑制した。／測定可能で継続的に把握する指標／経費削減のため、アンケート用紙を自館で印刷した。／業者等への委託／表計算ソフトの活用等／大学と共同で行って、調査のまとめ・分析の負担軽減をした。</p>
市区町村立図書館	<p>市政モニターを調査対象者としてアンケートを実施／2005年の「図書館サービスに関するアンケート」では、他部で実施した「市民満足度調査」と一緒に発送し、経費等の軽減を図った。／調査項目等については、ホームページ上で公開されている他図書館を参考にして、吟味し、作成している。調査等の分析は、職員が分担して行った。／調査実施は受託事業者の労力により実施するよう委託契約の仕様書で定めた。／図書館年報を自館で印刷・製本する。／活動報告書は冊子印刷を増やさず、ホームページで閲覧できるようにし経費を軽減。アンケート調査は市のホームページにアンケートリンクする形にし、web上で調査実施して労力と経費を軽減。／「都市行政評価ネットワーク会議」の入力フォーマットに基づき行政データを入力し提供すると、市の個別分析（各市カルテ）を作成してもらえ、負担はそれほどかからない。／電算ネットワーク上の共有ファイルに共通のフォーマットを作成し、全館の数値が取りまとめしやすいよう工夫している。フォーマットを見やすく入力しやすい様式となるよう配慮し労力の軽減を図っている。／社会教育施設等運営審議会の費用弁償として委員報酬を支払っている。／調査数値の電算出力・集計／エクセルでプログラムを作成し、労力の軽減を図っている。／図書館システムを更新し、当館の実情にあった統計等の仕様とした。／調査票や、集計・公表用のグラフ等も職員が作成し、館内へ掲示。／来館者調査は、経費と労力の双方を考慮して、調査票の配布・回収は職員、集計は業者委託。／内部資料の場合は裏紙を使用する等の工夫をし経費削減に努力。／調査項目の内容検討・計画書（報告書）のページ数の削減（コンパクト化）／利用者への広報等について、町の広報誌や防災無線等の利用、及び町内小中学校や幼稚園、保育所等を通じ、行事案内や図書館だよりの配布を依頼している。／コンサルタントへの委託／調査項目の厳選。</p>

(2)調査・評価実施の問題点

調査・評価を実施した際の問題点について主なものを3つまで選択肢としたところ、都道府県立図書館では「人手・時間の不足」が一番多く、次に「評価指標やその数値目標がうまく設定できない」が多く、「予算の不足」、「結果が具体的な改善に結びつかない」、「データの分析方法(統計学)がよくわからない」の順となっている。市区町村では「人手・時間の不足」が一番多く、「結果が具体的な改善に結びつかない」、「評価指標やその数値目標がうまく設定できない」、「予算の不足」、「調査・評価が実際に役立つのかどうかよくわからない」、「データの分析方法(統計学)がよくわからない」の順となっている。

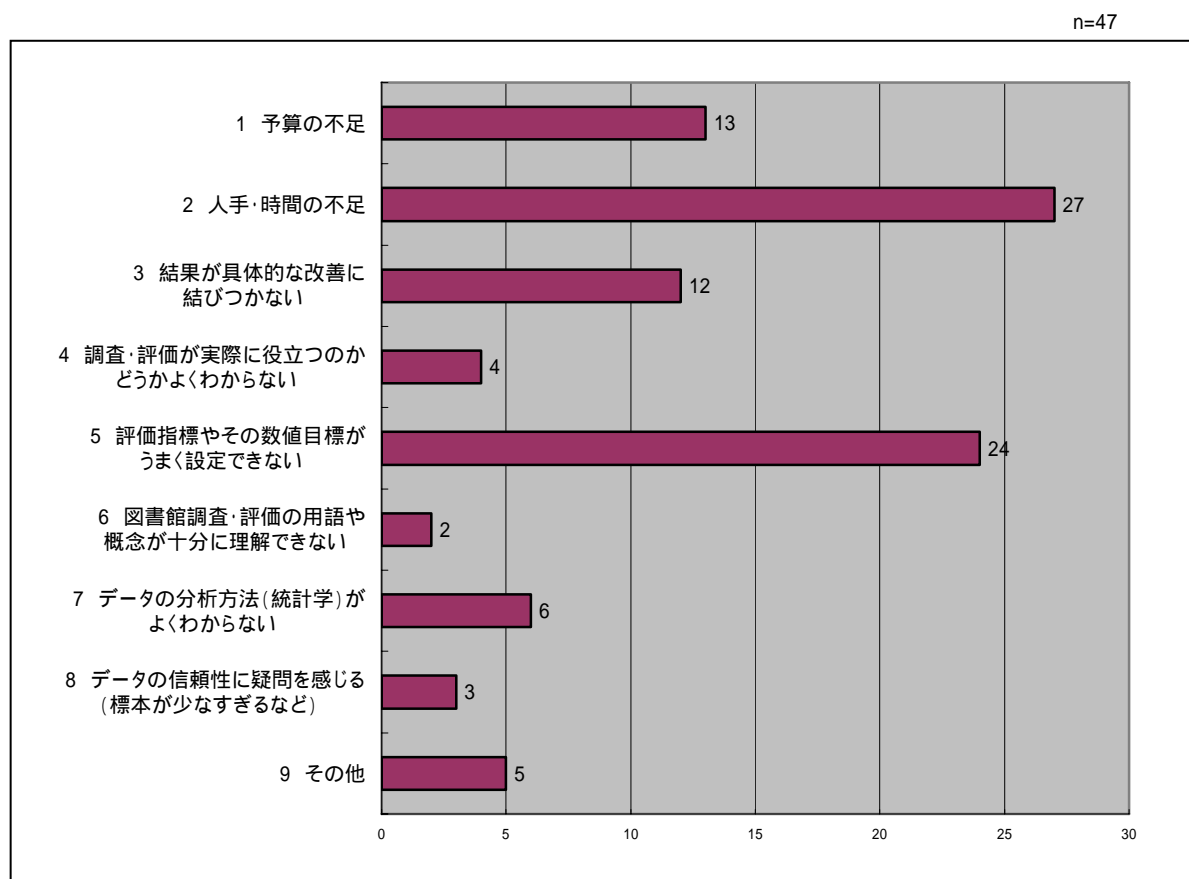


図 2.24 調査・評価実施の問題点(都道府県)

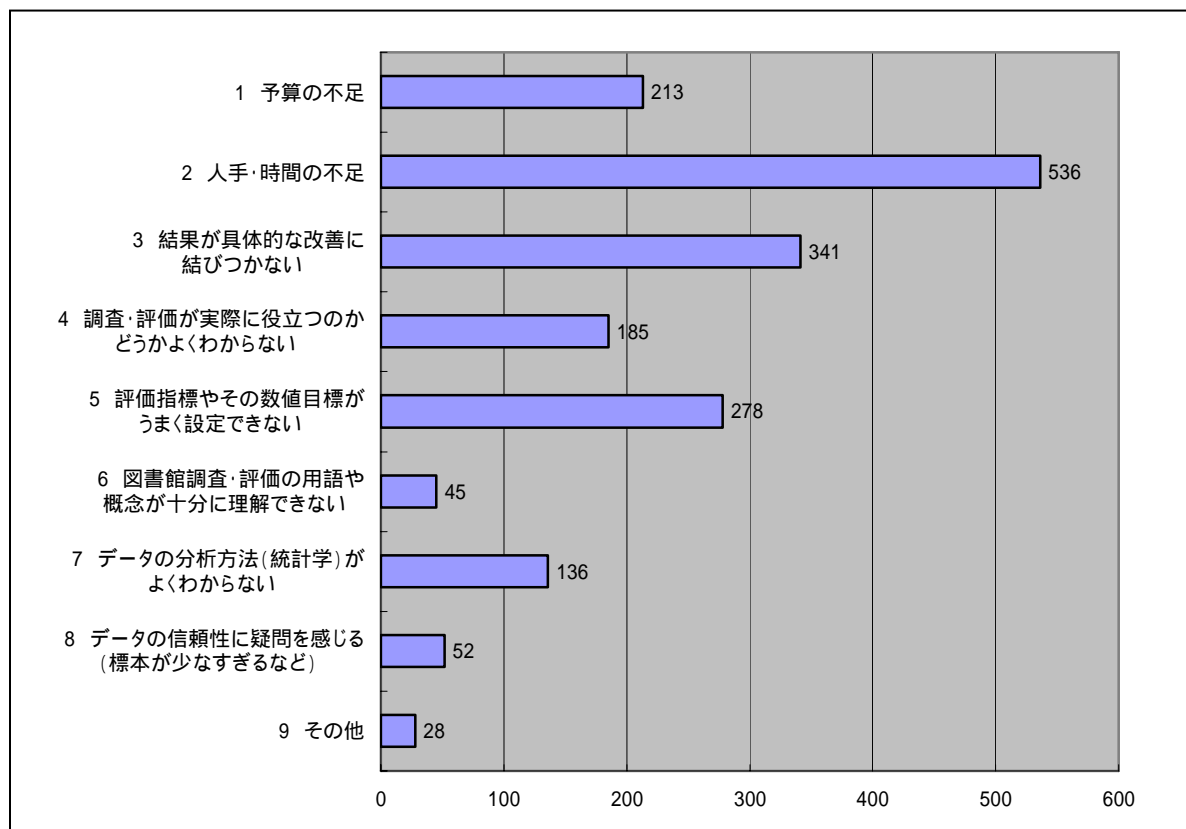


図 2.25 調査・評価実施の問題点(市区町村)

その他の具体的内容

都道府県立図書館	対面調査を行いたいが入手不足で困難。設問趣旨を理解されがたいことがある。/ 調査や統計で測れる事柄と数値的・質的にかかわらず調査や評価に馴染まない事柄がある。/ 今後の課題として、外部の評価をどのように反映していくかの検討が必要。/ 用語・概念の理解、指標の設定や抽出データ等、評価も含め十分検討するための委員会がない。
市区町村立図書館	評価を決める外部機関の人たちが、日頃図書館を熱心に利用している人でない。/ 利用者の利便性向上に具体的に寄与できる調査が必要と感じる。/ 新事業の展開よりも現状の予算人員を削減されないよう苦心する厳しい現状。/ 生涯学習全般に対する住民調査であり、図書館だけに搾り取れないことが多い。/ 電算システムできめ細かいデータが出ない/ 必要な統計資料が抽出できない。/ 評価の中で改善案の提示があったが、実情を把握していない提案内容であった。(例：市内高等教育機関の図書館と連携を図り、不足分のサービス向上を図るべきである旨の提言があったが、連携先とされる図書館の蔵書の90%は外国語表記の専門書(大学院大学)であり、一般市民向けの図書館ではない。) / 結果が具体的になるのに時間がかかる。(行政機関の一部であり、迅速な改善にはならない。) / 単年度での結果改善が難しい。/ 実施館の実情にあった調査方法・項目、それに対する分析等、科学的に分析するには、それなりの専門家に委託することが必要。/ レファレンス記録の収集に手間がかかっている。/ 行政側が調査・評価の結果を重く受け止めようとしない。/ 図書館として共通する評価指標がない。/ システム管理でないため、蔵書の点検

をはじめ、調査実施に多くの労力が必要。/ 現在、市民 1 人当たりの貸出冊数を成果・目標指標としているが、公立図書館の役割は貸出冊数だけでは図れないものがある。(例えば、貸出冊数を上げるだけならば、人気本を中心に蔵書構成すればよいが、図書館である以上、希にしか利用されない本もやはり蔵書しておく必要がある。またレファレンス業務についても数値化できない要素がある等) / 量的評価が優先され、質的評価基準や評価方法の具体例がわからないため、図書館の運営に活かしづらい。/ インプット、アウトプット統計による評価のみ。アウトカム評価の困難性 / 全体的な利用拡大やサービス向上に必要な図書館未利用者層の意向聴取 / 図書館の使命と各利用数値は必ずしも結びつかない。

(3) 調査・評価の実施を容易にするために必要なもの

調査・評価の実施を容易にするためには何が必要と考えるかについて主なものを3つまで選択肢としたところ、都道府県立図書館では、「調査・評価に関する全国的な事例集」が一番多く、次が「調査・評価に関する職員研修」で、「他の図書館のデータが一覧できるデータ集」、「調査・評価に関する入門書(マニュアル)」の順である。市区町村立図書館では、「調査・評価に関する職員研修」が一番多く、次が「調査・評価に関する全国的な事例集」で、「調査・評価に関する入門書(マニュアル)」、「他の図書館のデータが一覧できるデータ集」、「図書館員向けの統計分析の入門書」の順となっている。

n=47

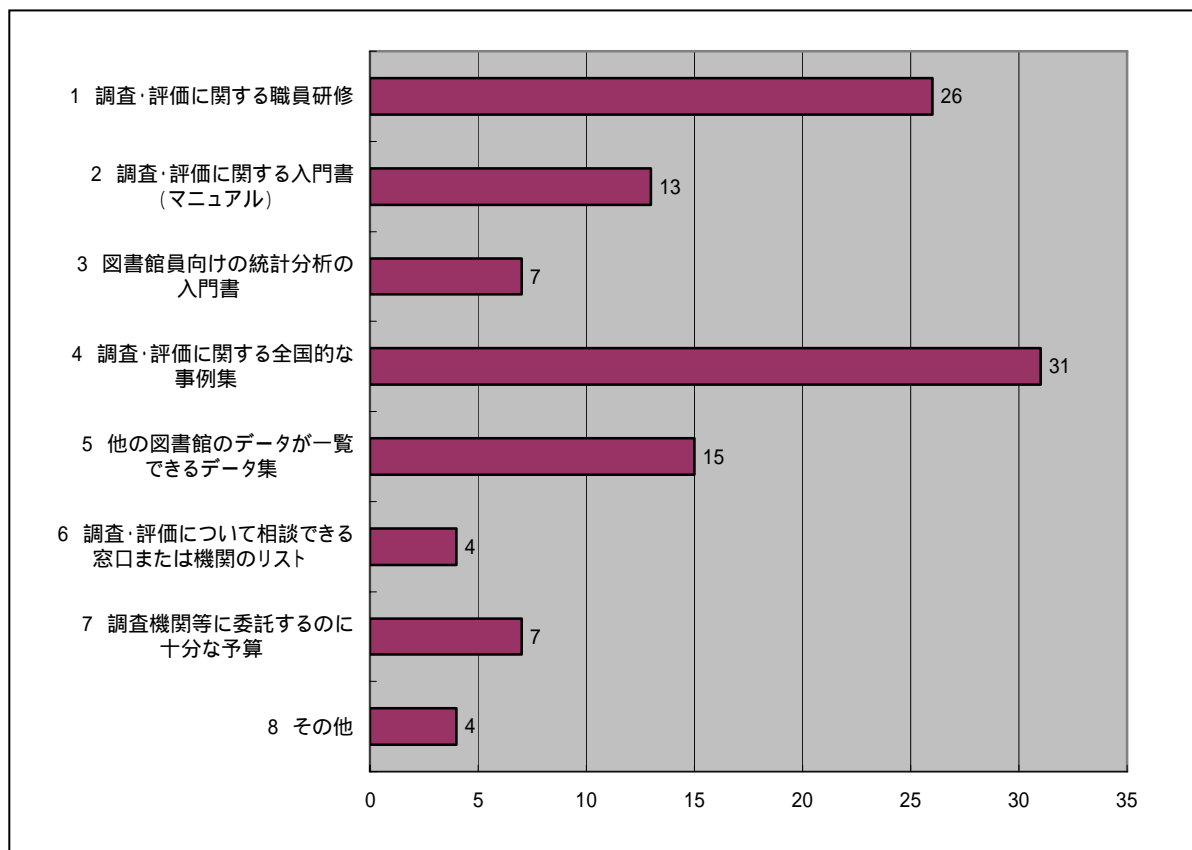


図 2.26 調査・評価の実施を容易にするために必要なもの(都道府県)

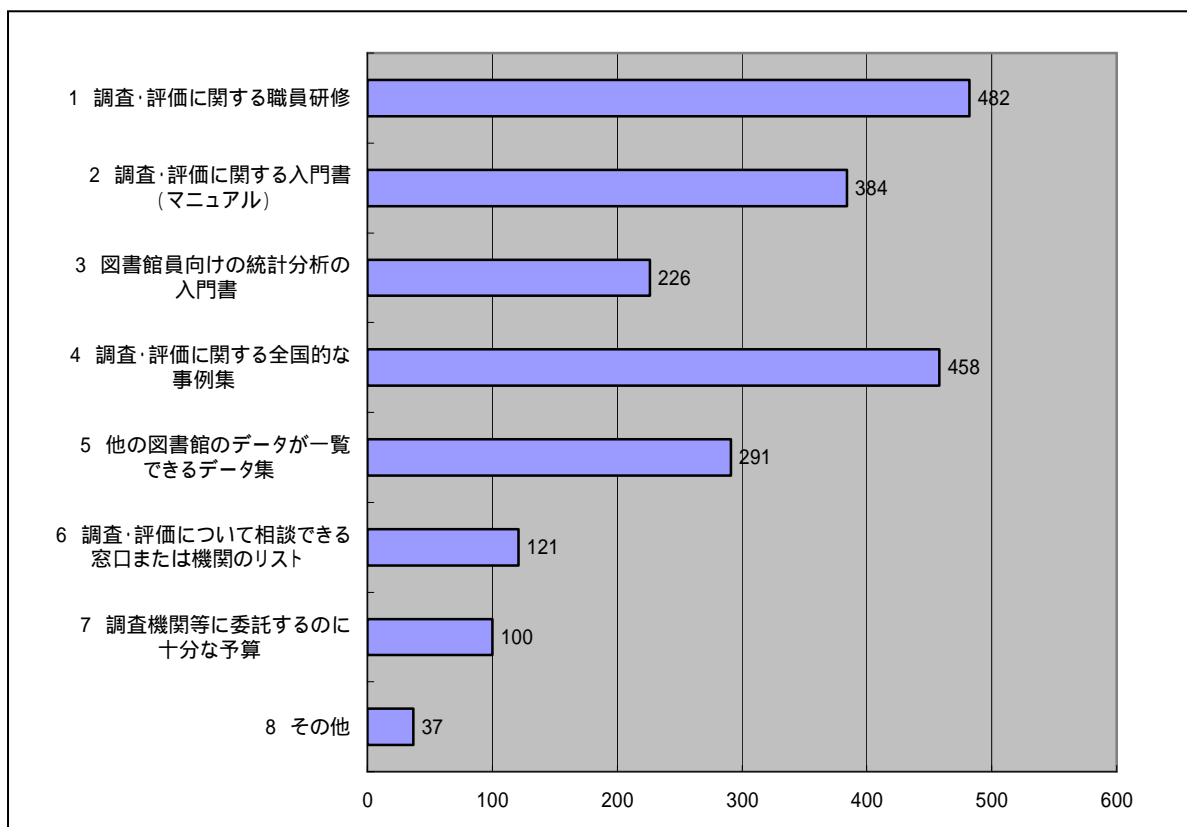


図 2.27 調査・評価の実施を容易にするために必要なもの(市区町村)

その他の具体的内容

都道府県立図書館	日本の図書館に適した館種・規模ごとの統一的な評価指針および評価指標。/ 評価項目設定のために必要な運営方針とそれを必要とする職員の意識改革。/ 調査・評価のガイドライン。調査、評価の各項目の意義について統一された見解とサービス改善につなげるための具体的方法。
市区町村立図書館	具体的な改善に必要な人的及び予算的な裏付け/ 人手・時間の確保/ 正規専門職員の増員/ 前提となる図書館の組織・職員体制の整備が不可欠。合併後、専任館長・正規職員不在で行政側に伝える人材がいなかったため。/ 行政評価の中の図書館評価のあり方について他市と比較検討できる資料/ 先進地の視察研修(成功例・失敗例について学ぶこと。)/ 図書館として共通する評価指標/ 全国統一的なマニュアルや研修は共通指標的な設定には役立つが、自治体によって規模も財政状況も異なるため、実際には各自治体が自らの総合計画等との整合性を図っていく必要があるため、容易化は難しい部分がある。/ 統計処理、数値抽出システム(図書館業務プログラム)の改良、高機能化、比較館同士における比較項目の概念統一(例えば蔵書統計において紙芝居が児童書か聴覚資料か、YA資料は児童書か一般書かなど) 実利用者と貸出利用者の矛盾解消(例えば世代別の利用比較をしたくても、主婦が自身の貸出券で他の家族分の本まで借りたとすれば、年齢・性別的に実際と異なる統計数値が出来上がっている)/ 全庁的には、複数の点検・評価があり、それらが統合的に評価できるようにならないとその都度の対応を迫られ、人的・時間が不足することや、調査項目が本来の業務に対し、適切なものとならない場合があり、

	<p>図書館運営の改善につながらない場合がある。/ 調査・評価の目的を明確にすること / 館界のコンセンサス / 専門的見解がほしい。/ 現在のサービス水準の自己評価（評価を取り入れる前にサービスの水準を・自己評価しておくこと） / サービスの目的や効果に関する職員の意識の向上 / 教育委員会や町長部局にむけた、必要性や効果をうたった資料集や事例集 / 「調査・評価の実施」に対する妥当性を判断するに十分な時間 / アウトカム評価に関する調査及び指標 / 子ども読書活動に係る事業など長期的・間接的にしか成果が現れないものについてのアウトカム指標の指針</p>
--	---

5 「来館者調査」「住民アンケート」等の実施

(1) 来館者調査

ア 調査項目

「来館者調査」を実施した場合の内容（項目）について複数回答可で聞いたところ、都道府県立図書館は、「回答者の属性（性別、年齢）」、「図書館の利用頻度、職員に対する満足度」、「蔵書（図書、新聞、雑誌等）の満足度」、「開館時間、曜日の満足度」、「レファレンス・サービスの満足度」と続く。また、市区町村立図書館は、「回答者の属性（性別、年齢）」、「図書館の利用頻度」、「職員に対する満足度」、「開館時間、曜日の満足度」、「蔵書（図書、新聞、雑誌等）の満足度」と続く。

その他の具体的な内容

都道府県立図書館	<p>居住地 / 職業 / 施設へのアクセス手段 / 同伴者 / 入館時間 / 滞在(予定)時間 / 来館(利用)目的 / 調べものの目的 / 図書館の利用頻度 / 利用者登録 / 当館以外の利用頻度 / 隣接市立図書館の利用状況・比較 / 県立図書館利用の理由 / リクエスト利用度 / 職員の業務知識 / 館内でしたこと / 利用したサービス / 利用した室(コーナー) / 今後利用したいサービス / 開館時間を延長した場合に利用したいサービス / 利用した資料(数) / レファレンスサービスの利用経験 / 本を探した方法 / 館内インターネット端末の利用率 / ビジネス支援サービスの満足度 / 闘病記コーナーの満足度 / 商業データベースの満足度 / ホームページの利用状況 / 資料の探しやすさ / テーマ別コーナー資料の利用しやすさ / 館内の案内表示(わかりやすさ)の満足度 / 蔵書構成の満足度 / 来館目的の達成度合い / 充実を図ってほしい資料 / 希望する資料分野 / 図書館に対する意見(自由意見) / 今後期待するもの・望むもの / 満足、不満足の原因と改善してほしい点 / 「さらに役に立つ図書館になるために重要なことは何か」</p>
市区町村立図書館	<p>居住地 / 職業 / 施設へのアクセス手段 / 所要時間 / 図書館の立地条件 / 同伴者 / 入館時間 / 滞在(予定)時間 / 退館理由 / 来館(利用)目的 / 図書館を知ったきっかけ / 利用頻度 / 利用の曜日 / 利用時の時間帯 / 利用便利な時間帯 / 休館日の希望曜日 / 祝日の利用希望 / 祝日利用の在り方 / 休館日変更の是非 / 時間延長 / 近隣市の図書館の利用の有無 / 近隣市図書館との比較感想 / 読書量 / よく読む分野 / ベストセラーの利用状況 / 本を選ぶとき参考にするもの / 利用サービス / 館内利用場所 / 館内OPACの使用有無 / 図書館HPの閲覧の有無 / 亡失防止装置の導入 / リクエスト</p>

<p>市区町村 立図書館</p>	<p>方法 / 現在のリクエスト件数 / 資料取置き期限 / リクエスト件数制限 / 資料の貸出期限 / 資料の貸出点数 / 有料宅配サービス利用意思 / 市内小中学校図書館の利用意向 / 広域サービスの利用動態 / B M / 駅前サービスコーナー / 複製画の貸出周知 / ボランティア活動の希望有無 / 希望するボランティア活動の内容 / 図書館広報 / B G M / 指定管理者の認知 / 図書館運営 / 案内表示のわかりやすさ / 図書館電話サービス (C T I) の満足度 / 個人情報の取り扱いについての満足度 / 障害者支援事業の満足度 / 移動図書館の満足度 / 蔵書構成等の満足度 / 図書館を利用した成果 (アウトカム) / 書架はきれいに整理されているか / ほんの配置はわかりやすいか / 図書資料の品揃えの満足度 / 特集コーナーの満足度 / 商用データベースの満足度 / 調べものに役立つかどうかの満足度 / 委託館の貸出・返却カウンターへの満足度 (接客態度・正確性・迅速性) / 他の利用者のマナーに対する満足度 / 借りないが図書館でよく読む雑誌 (館内利用の傾向をみるため) / 今後も残してほしい雑誌 / 新たに購入・復活してほしい雑誌 / 充実すべき資料 / 充実すべき施設・設備 / 今後の図書館サービスの希望 / これからの図書館のイメージ / 図書館を利用してよかったと思われること / まだ利用していない方にお勧めする点 / 映画会実施に向けた上映希望作品 / 図書館への希望・意見・要望 / 図書館はどんなところか</p>
----------------------	---

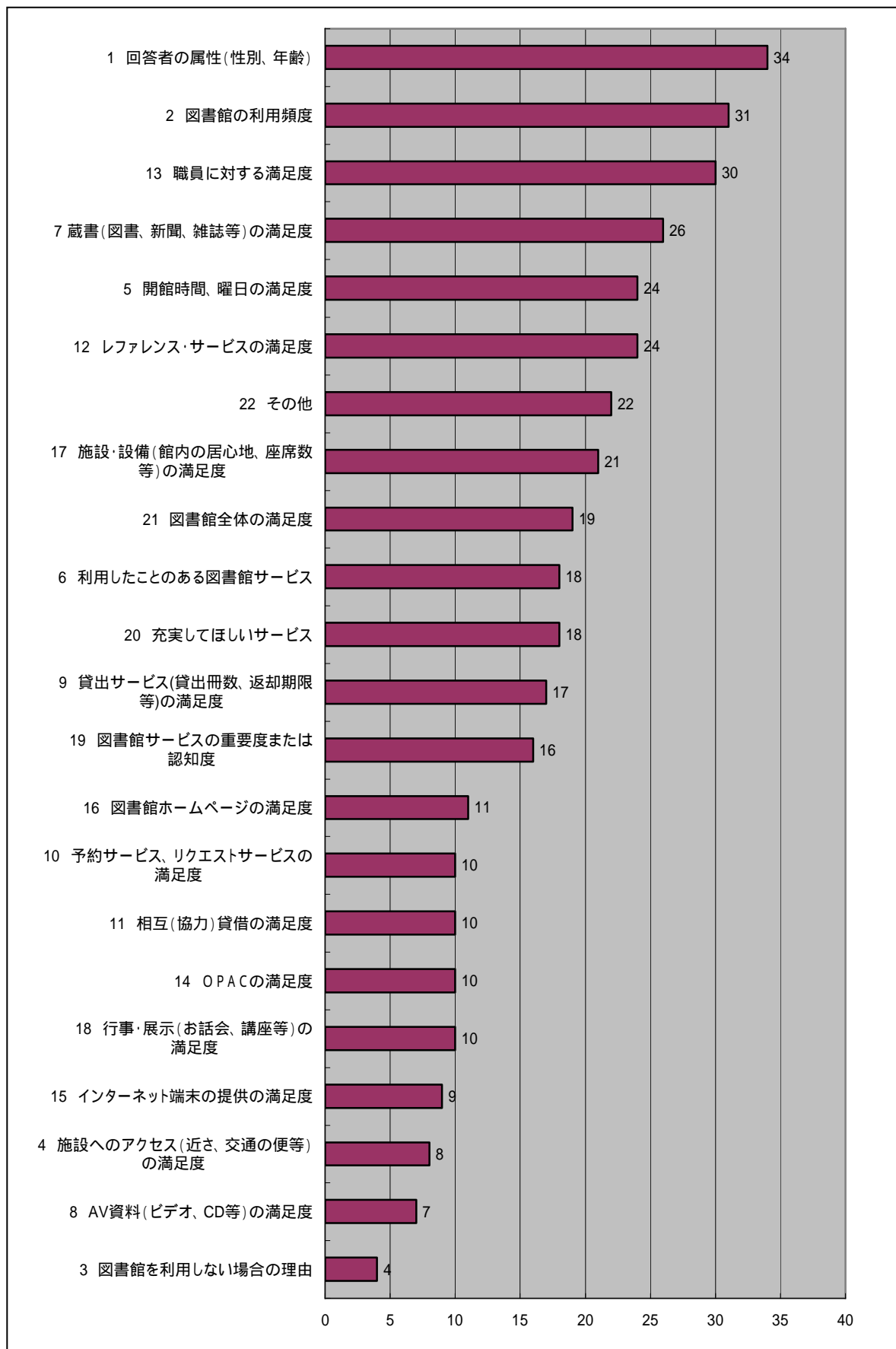


図 2.28 来館者調査実施内容(項目)(都道府県)

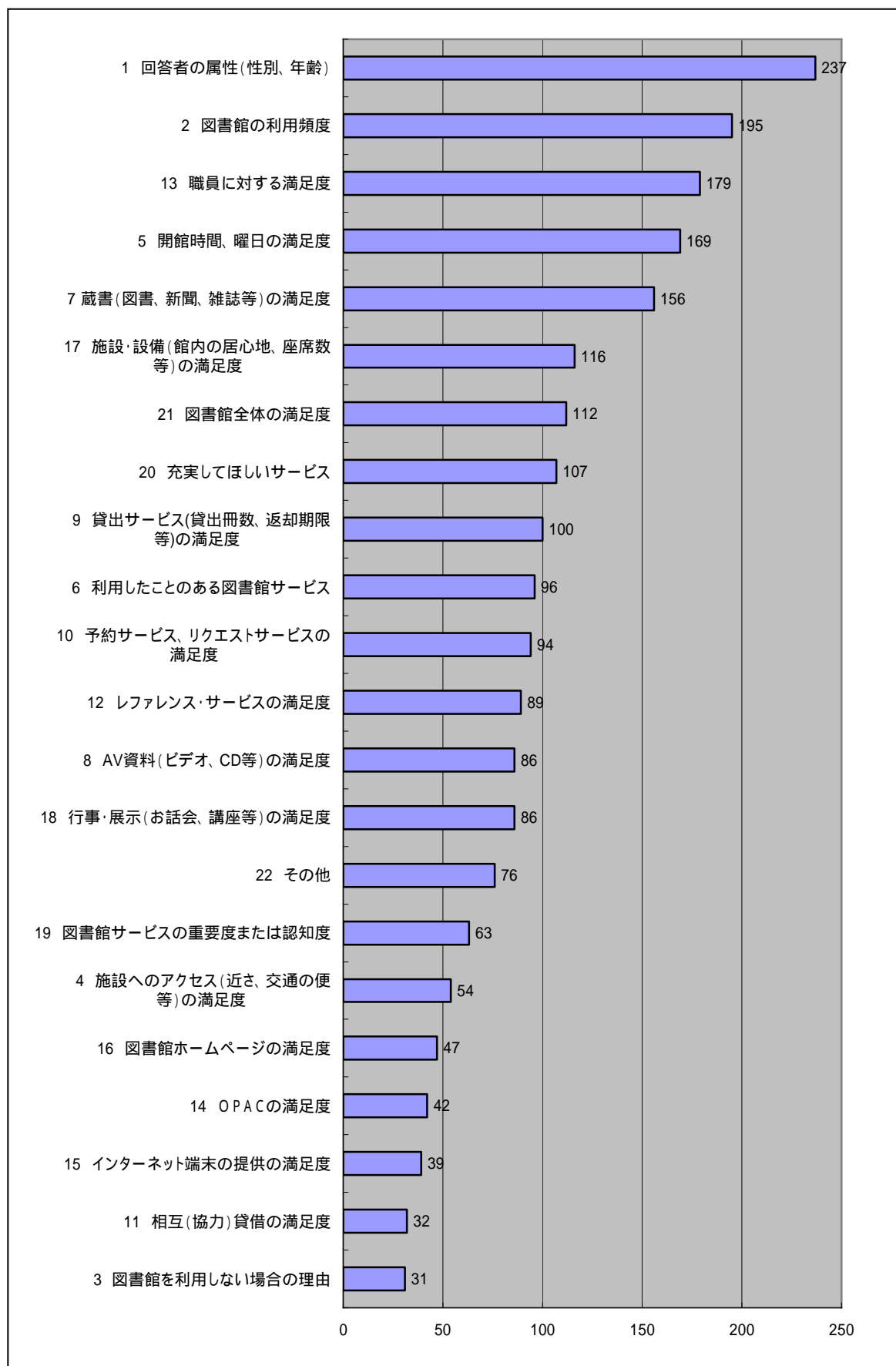


図 2.29 来館者調査実施内容(項目)(市区町村)

イ 来館者調査の実施時期・日数

来館者調査の実施時期については、都道府県立図書館では9月や10月が一番多く、11月、1月や8月の順となっている。市区町村立図書館では、11月、1月や9月の順となっている（ただし、それほど顕著な差はない）。

表 2.24 来館者調査の実施時期

実施月	都道府県	割合	市区町村	割合
1	4	8.5%	22	2.2%
2	3	6.4%	20	2.0%
3	1	2.1%	17	1.7%
4	0	0.0%	17	1.7%
5	0	0.0%	8	0.8%
6	3	6.4%	10	1.0%
7	2	4.3%	20	2.0%
8	4	8.5%	20	2.0%
9	6	12.8%	22	2.2%
10	6	12.8%	18	1.8%
11	5	10.6%	28	2.7%
12	1	2.1%	18	1.8%
無回答・不明	12	25.5%	799	78.4%
総計	47	100.0%	1019	100.0%

その他の具体的な内容

都道府県立図書館	定期的を実施していない / 6月・11月の各2日間
市区町村立図書館	夜間開放時期 / 年間 / 毎月 / 事業開始毎（随時） / 不定期 / 半年間 / 図書館建設基本構想作成時 / 通年設置の「利用者からの声」からの意見収集 / 図書館フェア / 図書館まつり / 夏休み期間 / 図書館計画策定に関する図書館アンケート / 開館3周年 / 秋の読書週間

来館者調査を実施している日数については、都道府県立図書館は、「1～7日」が53.2%、「8～14日」が10.6%、「15日～30日」が6.4%である。市区町村立図書館は、「1～7日」が7.9%、「15日～30日」が7.1%、「8～14日」が4.3%である。

表 2.25 来館者調査の日数

回答項目	都道府県	割合	市区町村	割合
1日～7日	25	53.2%	80	7.9%
8日～14日	5	10.6%	44	4.3%
15日～30日	3	6.4%	72	7.1%
31日～100日	2	4.3%	29	2.8%
100日以上	0	0.0%	7	0.7%
その他（開館日など）	0	0.0%	4	0.4%
無回答	12	25.5%	783	76.8%
	47	100.0%	1019	100.0%

(2) 「住民アンケート」「行政モニタアンケート」

「住民アンケート」「行政モニタアンケート」の調査を実施した場合の内容（項目）について複数回答可で聞いた。都道府県立図書館は、「図書館を利用しない場合の理由」、「回答者の属性（性別、年齢）」、「図書館の利用頻度、充実してほしいサービス」、「利用したことのある図書館サービス」、「図書館サービスの重要度または認知度」である。また、市区町村立図書館では、「回答者の属性（性別、年齢）」、「図書館の利用頻度」、「充実してほしいサービス」、「図書館を利用しない場合の理由」、「開館時間、曜日の満足度」、「図書館全体の満足度」、「施設・設備（館内の居心地、座席数等）の満足度」、「蔵書（図書、新聞、雑誌等）の満足度」、「職員に対する満足度」である。

その他の具体的な内容

都道府県立図書館	利用目的 / 利用理由 / 本や情報の入手方法 / 貸出 / レファレンス / 複写 / 地域資料の周知度 / ホームページ / 催し物 / 地域の図書館・図書室への支援等 / 今後の利用意向 / 充実してほしい資料・情報 / 県立社会教育施設等の利用状況、利用目的、利用しない理由 / 県立の美術館・博物館に望むこと / 県立社会教育施設等の情報提供、情報提供の充実方法、今後の取組、ボランティア活動への参加 / 県立図書館の機能の認知度 / 地域図書館等の利用状況 / 「さらに役に立つ図書館になるために重要なことは何か」 / 市町村支援の今後の取組 県立図書館の子どもの読書活動に対する役割 / 知識や情報の入手先（暮らし、時事、仕事） / 読書状況（1年間の読書の有無、目的、読まない理由） / 相互貸借の送料負担
市区町村立図書館	居住地域 / 図書館利用有無 / 新館の希望（全体、サービス、主催事業、資料） / 図書館を含む役場各課の接遇アンケート（待ち時間、職員の身だしなみなど） / 充実してほしい所蔵資料 / 図書館の将来像 / 市内小中学校図書館の利用意向 / 図書館ボランティアへの参加意向及び内容 / 図書館の立地条件 / よく読む分野 / 月間読書冊数 / ベストセラーの読書状況 / 本を選ぶときの参考 / 図書館利用で今まで印象に残ったこと / 図書館ができたことで生活が変わったか / 暮らしに図書館は役立っている

<p>市区町村 立図書館</p>	<p>か、どのように役立っているか / 職員の身だしなみ、対応や説明 / 手続の仕方・申請書の書き方 / 待ち時間 / 図書館で利用される資料 / 図書館で本を探すときの方法 / 利用(曜)日 / 利用目的 / 気に入っている点(自由記述) / 図書館機能のサービス / 改善してほしい点 / 新施設への要望 / グループインタビュー / 各種サービスの認知度 / 本の探しやすさの満足度 / 地域情報発信の要望度 / 生涯学習のまちの推進、図書館の新しいあり方像 / 整備・充実すべき施設機能 / 各地域図書館の運営主体の選択(区直営・民間委託・指定管理者・その他) / 市立図書館の運営形態(現行3館体制の継続の可否) / 指定管理者制度の導入 / カウンター委託に対する評価 / 新図書館への希望 / 図書館移転案(賛成、反対) / 公民館図書室存続 / 来館手段 / 所要時間 / 今後の図書館整備: 中央館の必要性 / 利用時間帯 / 夜間時間延長した場合の利用の有無 / 他の利用者のマナーに対する満足度 / 市立図書館以外に利用している図書館・読書施設 / 図書館を利用しない場合の情報入手手段 / 水準を下げてもいいサービス / 図書入手方法 / 調べ事の調査方法 / インターネット利用有無・場所 / 利用する館 / 利用サービス / 資料のあり方 / 施設のあり方 / 市立図書館以外の図書館利用 / 予約資料の宅配サービス利用の希望 / 良い点、改善してほしい点 / 行ってほしいサービス / 子ども読書活動推進計画に関わるアンケートのため、家庭や保育園・幼稚園 / 学校などにおける読書環境に関するもの / ブックスタート事業の評価のための調査 / こどもの読書推進計画策定における中間評価実施のための読書調査 / ブックスタートパック / 町の行事の参加 / 子どもの保育状況 / 子どもが好きな絵本 / 絵本の並べ方 / 読書・読み聞かせの現状</p>
----------------------	--

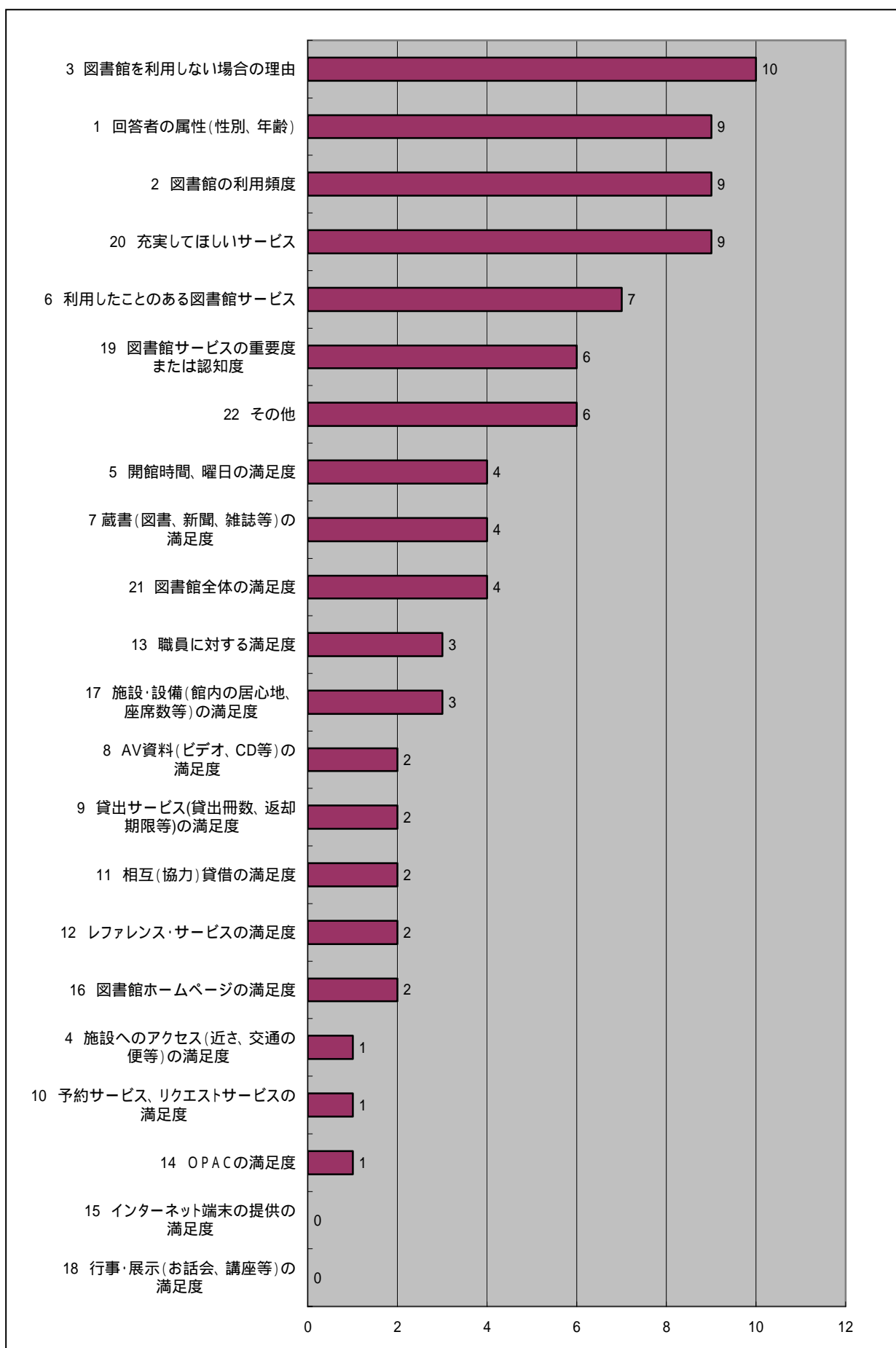


図 2.30 住民アンケート、行政モニタアンケートの内容(項目)(都道府県)

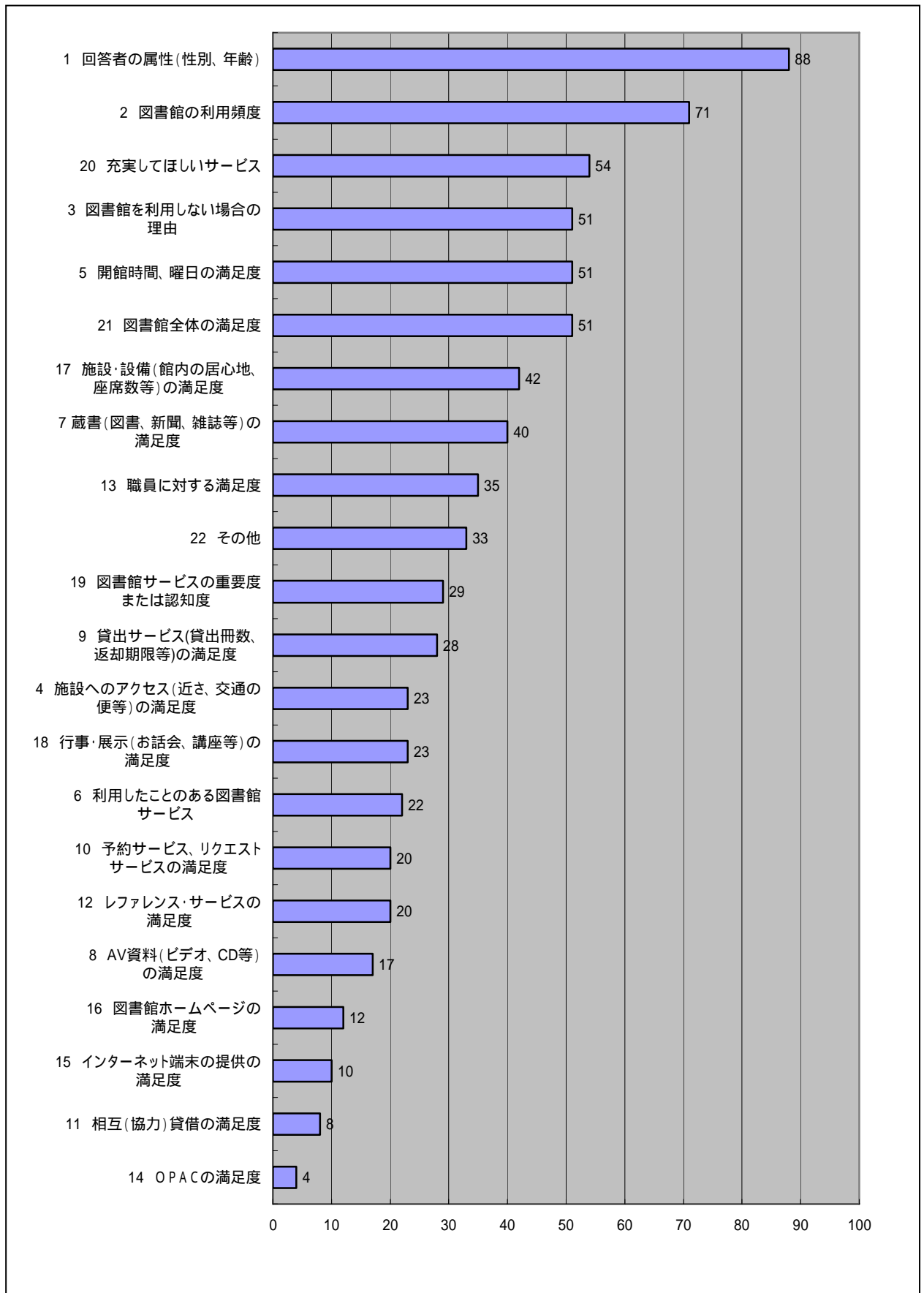


図 2.31 住民アンケート、行政モニタアンケートの内容(項目)(市区町村)

(3)市区町村立図書館に対する都道府県立図書館の信頼度調査

市区町村立図書館に対して都道府県立図書館の信頼度調査を行っているかについて都道府県立図書館に聞いたところ、17.0%が行っている。

表 2.26 市区町村立図書館に対する都道府県立図書館の信頼度調査の実施

回答項目	都道府県	割合
1 行っている	8	17.0%
2 行っていない	35	74.5%
無回答	4	8.5%
合計	47	100.0%

具体的な内容

都道府県立図書館	<p>協力貸出し、協力レファレンス、市町村支援事業、ホームページ、職員研修、道立図書館の運営/県立図書館のサービス全般に関して、14項目をアンケート調査している。/H17年度に、来館者アンケートを行った際に、市町村立図書館に対しても、当館利用満足度(開館日・時間、相互貸借、職員対応、調査相談等)・県立図書館への要望等についてアンケートを実施した。/県図書館の市町村図書館支援業務(相互貸借・レファレンス・運営相談・研修事業等)に対する満足度・意見等/県内のすべての公立図書館、公民館図書室で図書館業務に携わっている職員(臨時、受託会社の職員等を含む)に対するアンケート調査。/1相互貸借 (1)資料の整備、(2)協力車の運行、(3)横断検索ネットワーク 2レファレンス (1)回答内容、(2)回答時間 3リクエストについて 4職員研修会について (5未設置市町村支援について*未設置市町村対象) 6図書館運営や図書館サービス等に関する助言や情報提供について(1)助言・情報提供、(2)巡回相談、/市町村立図書館を対象に「信頼度調査」を行った。調査項目は「全般的な満足度」、「県図書が行っている市町村立図書館用のいくつかのサービス」等/利用状況及び満足度(県立図書館の事業、資料、サービス、総合的な満足度、要望)16項目について、市町村立図書館(室)を対象に利用者満足度調査と同時期に実施。</p>
----------	---