

「北九州市立図書館の評価」の実施について

1 評価実施の趣旨について

図書館法第7条の3の規定に基づき、市立図書館全体の評価を実施し、図書館運営の改善を行うことで、市民にとってより身近な図書館を目指し、その利用を促すものとする。

なお、すでに指定管理者制度として評価を行っている地区図書館・分館を含め、指定管理者評価制度との整合性を図りながら、市立図書館全体で評価を実施する。

2 評価実施の背景について

(1) 図書館法改正（平成20年）により、「評価を実施し必要な改善に努めること」が新たに明記されたこと。

図書館法（平成20年6月改正）

（運営の状況に関する評価等）

第7条の3 図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(2) 「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」の改正（平成24年）により、「図書館サービスその他図書館の運営の状況について自ら点検及び評価を行うように努めること」とされ、「図書館協議会などにより第三者評価に努める」「インターネット等で、積極的に公表するよう努める」ことが明記されたこと。

図書館の設置及び運営上の望ましい基準（平成24年12月改正）

第二 公立図書館、一 市町村立図書館、1 管理運営

(一) 基本的運営方針及び事業計画

1 (略)

2 市町村立図書館は、基本的運営方針を踏まえ、図書館サービスその他図書館の運営に関する適切な指標を選定し、これらに係る目標を設定するとともに、事業年度ごとに、当該事業年度の事業計画を策定し、公表するよう努めるものとする。

3 (略)

(二) 運営の状況に関する点検及び評価等

1 市町村立図書館は、基本的運営方針に基づいた運営がなされることを確保し、その事業の水準の向上を図るため、各年度の図書館サービスその他図書館の運営状況について、「(一)の2の目標及び事業計画の達成状況等」に関し自ら点検及び評価を行うよう努めなければならない。

2 市町村立図書館は、前項の点検及び評価のほか、当該図書館の運営体制の整備の状況に応じ、図書館協議会の活用その他の方法により、学校教育又は社会教育の関係者、家庭教育の向上に資する活動を行う者、図書館の事業に関して学識経験のある者、図書館の利用者、住民その他の関係者・第三者による評価を行うよう努めるものとする。

3 市町村立図書館は、前二項の点検及び評価の結果に基づき、当該図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

4 市町村立図書館は、第一項及び第二項の点検及び評価の結果並びに前項の措置の内容について、インターネットその他の高度情報通信ネットワークをはじめとした多様な媒体を活用すること等により、積極的に公表するよう努めなければならない。

(3) 図書館法が改正されたことを受けて、北九州市立図書館協議会から答申された「これからの図書館のあり方」(平成21年3月)において、「誰もが使いやすく、情報や人が交流する図書館」の視点の中で、運営に関する評価制度の導入検討を掲げていること。

3 実施方法

(1) 対象施設 市立図書館(全18館)

(2) 評価方法

現状分析

- ア 「基本指標と目標」の達成状況の把握
- イ 「これからの図書館のあり方」の5つの視点・59施策の取組状況の把握
- ウ 市民ニーズの把握(利用者アンケート)

自己評価

「これからの図書館のあり方」の5つの視点ごとに、自己評価

外部評価

図書館法に基づく付属機関である「北九州市立図書館協議会」から意見聴取

公表

評価結果をホームページ等で公表

改善

- ア 改善すべき点の把握を行い、課題を整理し、課題解決に向けて何が必要かを検討する。
- イ 検討にあたっては、図書館協議会の意見や費用対効果を考慮しながら、市立図書館全体の視点で検討する。

4 スケジュール

平成26年	8月	平成25年度の自己評価のまとめ
	9月	図書館協議会に自己評価報告及び意見聴取
	10月	ホームページに評価結果を公表(予定)

北九州市立図書館の評価

I 基本目標

基本目標	
北九州市立図書館は、教育と文化の発展に寄与することを目的とし、市民にとってより身近な図書館を目指し、その利用を促すことを目標としています。	

II 基本指標と達成状況

基本指標と目標	
【指標】	【目標】
①貸出者数	対前年度比増
②貸出冊数	対前年度比増
③来館者数	(平成25年度より集計)



達成状況				
	【平成24年度】		【平成25年度】	【達成状況】
①貸出者数	1,014,305人	→	1,008,697人	対前年度 0.6%減
②貸出冊数	3,939,842冊	→	3,893,863冊	対前年度 1.2%減
③来館者数	—		2,578,298人	

III 総合評価

総合評価
<p>1 貸出者数・貸出冊数は、前年度に比べ、それぞれ0.6%、1.2%減少している。これは、大池分館の廃館や戸畑図書館の休館(約1ヶ月)等による開館日数の減少によるものである。</p> <p>2 施策評価では、59項目のうち「順調である」以上の評価が51項目あり、約86%を占めている。</p> <p>3 利用者アンケートにおいても、「対応の親切さ」、「説明の分かりやすさ」など6つの項目の満足度について、それぞれ利用者の80%から90%超の方に「満足」以上の評価をいただいている。</p> <p>基本指標の達成状況は下回っているが、他の施策評価等を含めた図書館全体の評価は順調であると考えます。</p>

外部評価
<p>施策の具体的な取り組みについては、内部評価で「順調である」とする評価が多く占められているが、実際には「大変順調である」と評価できる取り組みが多くあり、図書館の運営がうまく行われている。</p> <p>IT機能の充実、活用など、取り組みが進んでいない施策については充実を図ってほしい。</p>

IV 施策評価

北九州市立図書館では、「これからの図書館のあり方」の中に示された5つの視点に立った取り組みを行っています。その具体的な施策59項目の取組状況について、下記の基準を設けて評価を行います。

<評価の基準>

- A** 大変順調である。
- B** 順調である。
- C** やや遅れている。
- D** 遅れている。

視点	方向性	具体的取組	取組状況	内部評価
<p>***** 図書館ネットワーク (連携)の構築 ～学校、行政、各種団体等との連携を目指して～ *****</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center;">内部評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p> </div>	ネットワーク(連携)統括機能の充実	1 大学図書館等との連携	○平成14年8月に北九州市立大学と、平成14年9月に九州国際大学と、それぞれ連携協定を締結し、相互利用を進めている。	B
		2 図書館以外の図書施設との連携	○保健医療福祉情報センターと図書資料の相互貸借、図書館情報システムの参加などの連携を進めている。 ※「図書資料の返却フリー」の連携を実施中 ○ムーブ図書・情報室及び北九州学術研究都市学術情報センターと図書資料の相互貸借、図書館情報システムの参加、図書資料の返却フリーなどの連携を進めている。	B
		3 ひまわり文庫の充実	○平成25年度末の設置数は129か所。 ・配本冊数は約8万3千冊。(1箇所平均約643冊) ・年間の貸出者数は32,243人、貸出冊数は69,761冊。	B
		4 図書館の広域利用	○苅田町との相互利用は未実施 ※福岡県北東部の15市町及び下関市とは、相互利用に取り組んでいる。	D
		5 ネットワーク(連携)統括機能の充実	○平成24年4月、学校ネットワークを活用し、図書館情報システムの更新を行った。	C
	学校等との連携による読書活動の推進	6 (新)調べ学習用「調べ方マニュアル」の作成	○平成25年3月、図書館ホームページに「子どものページ」を作成・登載し、その中で「図書館でしらべものをする時」を掲載している。	B
		7 (新)学校向けニュースレターの発行の検討	○地区図書館や分館で毎月1回「図書館だより」を作成し、近隣の小・中学校等に配付している。	B
		8 学校向け団体貸出の拡充	○学校向け団体貸出は、貸出者数が257人から899人、貸出冊数が3,093冊から8,709冊と大幅に増加した。	B
		9 学校貸出図書セットの拡充	○中央図書館で学校貸出図書セットの拡充に取り組んでいる。 ・平成25年度は36セットから42セットに拡充、貸出実績は36件。	B
		10 (新)図書館司書やボランティアの幼稚園、学校等への派遣	○中央図書館、地区図書館、分館で、幼稚園、保育所、小学校等からの要請に応じて、図書館司書や読み聞かせボランティアの派遣に取り組んでいる。 ・図書館司書の派遣(11館57件) ・読み聞かせボランティアの派遣(4館65件)	B

【内部評価の考え方】

市内の大学図書館や図書施設との連携に取り組むとともに、ひまわり文庫の配本の充実を図っている。他都市の図書館が利用できる広域利用については、苅田町との相互利用は未実施だが、福岡県北東部地域や下関市と相互利用に取り組み、図書館利用者に広域利用の周知を図っている。

また、学校との連携については、学校向けの図書館だよりの配布、図書館司書の派遣などに加え、これまでよりも学校貸出図書セットの拡充を進め、学校教育への支援の強化を図るとともに子どもの読書活動推進に努めている。

以上のことから順調と判断した。

【外部評価】

大学図書館や他都市との相互利用について積極的に実施されており、評価できる。将来的には、公共施設の集約廃止が求められている状況の中で、それに向けた対策としてネットワークの連携を進め、いろいろな場所で誰もが利用しやすい環境作りをしてもらいたい。

順調な施策についても、更に充実するように継続してもらいたい。

視点	方向性	具体的取組	取組状況	内部評価
<p>***** 市民の学びに役立つ図書館 ~市民の暮らしやまちづくりに役立つ、生涯学習拠点の充実を目指して~ *****</p> <div data-bbox="165 633 292 797" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>内部評価</p> <p>B</p> </div>	レファレンス機能の強化	11 (新)相談内容のデータベース化	<p>○平成24年3月に、中央図書館でレファレンス事例集を発行。 ・昭和60年3月、平成16年3月にもレファレンス事例集を発行。</p> <p>○国立国会図書館の「レファレンス協同データベース事業」で、平成17年4月以降428件を一般公開し、アクセス件数が多いことから、国立国会図書館より平成23年以降感謝状を貰っている。</p>	B
		12 (新)調べ方マニュアルの作成	○平成24年3月に、中央図書館が発行したレファレンス事例集の中に、調べ方の事例を掲載した。	C
		13 (新)郷土資料のデジタル化の検討	○平成21年度、中央図書館で国庫補助を受けて郷土資料(門司新報、福岡県布達集、小笠原文庫、古地図、写真等)をデジタル化した。 ・マイクロフィルム等をCD131枚にデジタル化した。	B
		14 レファレンス用図書資料の充実	○中央図書館、地区図書館、分館で、市民のニーズに応えられるよう、レファレンス用図書の充実に努めている(各種辞典や図鑑などの買い替えなど)。	B
		15 レファレンス担当職員の能力向上	<p>○中央図書館で、平成21年度、平成22年度に市内全図書館職員を対象に、レファレンス研修を実施した。</p> <p>○福岡県立図書館等主催の研修に、中央図書館や各図書館の職員が参加している。</p>	B
	特色ある図書館づくり	16 (新)各図書館独自のホームページの作成	<p>○平成24年4月、図書館情報システムの更新にあわせ、市立図書館のホームページをリニューアルした。</p> <p>○平成24年7月、八幡西図書館が開館にあわせて独自のホームページを作成した。</p> <p>○平成25年6月、八幡図書館において独自のホームページを作成した。</p>	B
		17 郷土資料の充実	<p>○中央図書館、地区図書館、分館で、地域の歴史・特色を生かして郷土資料の充実に取り組んでいる。例えば、市史や市内企業の社史等の配架のほか、地元出身の作家コーナーを設けている。</p> <p>○平成26年3月移転・開館の戸畑図書館に郷土資料室、宗左近記念室を設置した。</p>	B
		18 各種講座の開催	○中央図書館、地区図書館、分館で、それぞれの特徴を生かして各種講座を開催している(郷土史講座、医療情報講座、健康講座、食育講座、中国語・韓国語講座など)。	B
		19 特色ある図書館閲覧コーナーづくり	○中央図書館、地区図書館、分館で、特色あるコーナーづくりに取り組んでいる(映画・図書館戦争コーナー、ビジネス支援コーナー、自分史文学賞作品コーナー、絵本コーナーなど)。	B
		20 IT機能の充実、活用(既存資料のデータベース化等)	<p>○中央図書館で日刊工業新聞縮刷版のCD-ROM、西日本新聞(九州日報大正編)のCD-ROMを購入した。</p> <p>○国立国会図書館デジタル化資料の閲覧・複写サービス事業の平成26年度導入をめざして準備に着手した。</p>	C

視点	方向性	具体的取組	取組状況	内部評価
	多様な生涯学習機会の提供	21(新) 市民団体等の講座等への出張図書館の推進(団体貸出しの拡充)	○地区図書館、分館で、絵本カーニバルへの図書貸出のほか、郷土史会や特別支援学校等への団体貸出を行った。	B
		22(新) 図書館の達人講座(図書館活用講座)	○分館で、図書館員体験、図書装備の実技体験の講座を実施した。 ○子ども司書養成講座や図書館ボランティア養成講座等で、図書館体験を実施した。	B
	多様な生涯学習機能の提供	23 学習活動の場、設備、資料等の提供	○中央図書館、地区図書館、分館で、郷土史会、読書会等への会議室の貸出や資料の提供などの支援に取り組んでいる。	B
		24 講座、研究会、読書会、映写会等の開催、	○中央図書館、地区図書館、分館で、市民の生涯学習活動を支援している。 ・ボランティア養成講座 5回 139人 ・講演会 6館14回 490人 ・講座 11館172回 4,031人 ・読書会 11館222回 1,756人 ・読み聞かせ、おはなし会 17館1,038回 22,501人 ・映画会 7館57回 1,155人	B
	社会教育で学んだ成果の活用と提供	25(新) 学習成果発表の場として図書館利用の検討	○中央図書館、地区図書館、分館で、学校図書館活動状況の展示や絵画作文コンクールの展示、朗読教室の発表会、市民センター活動クラブの作品展示等を行った。	B
		26(新) 学習成果のまとめ方(資料作成)への助言、援助	○地区図書館、分館で、郷土史会の資料作成への助言、調べ学習のための資料提供や助言等を行った。	B

【内部評価の考え方】

市民からの様々なニーズ・課題に対し、その解決を支援する相談・情報提供の機能強化に取り組んでおり、また、レファレンス機能の強化に向け、レファレンス事例集やレファレンス用図書の充実に取り組んでいる。特色ある図書館づくりについては、八幡図書館が独自にホームページを開設したり、戸畑図書館に郷土資料室や宗左近記念室を設置するなど充実に努めた。
以上のことから順調と判断した。

【外部評価】

レファレンス機能の強化については、いろいろ実施されており評価できる。今後、更なる強化に向けて例えばタブレット端末を利用した方法等の充実に期待する。また、それぞれの館で各々地域性を活かした各種講座への取り組みなどに力を入れていることは評価する。更なる充実をお願いする。
活字を原点として、市民の学びの場所として役立つ情報等の発信を期待する。
調べ方マニュアルの作成については、更に充実させる対策を研究してもらいたい。
IT機能の充実には、経費や技術的な面などで難しさもあると思うが、更に充実してもらいたい。
高齢者の利用が多いので、そういう視点での利用しやすい図書館づくりをお願いしたい。

視点	方向性	具体的取組	取組状況	内部評価	
<p>***** 次世代の育成を支援する図書館 ～子育て、教育支援図書館としての機能の充実を目指して～ *****</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">内部評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; margin: 0;">B</p> </div>	子育て支援、家庭教育支援	27 (新)子育て・家庭教育支援用図書資料の充実	○地区図書館、分館で、子育て支援コーナーを設け、育児書、食育関連図書、教育分野の図書等の購入に努めている。	B	
		図書館司書やボランティアの幼稚園、学校等への派遣【再掲】			
		28 (新)家読(うちどく)の推進 ※家読: 家族で読書の習慣を共有し、読んだ本について話すこと	○市内全図書館で、「うちどくコーナー」を設け、「うちどくガイドブック」による情報提供や家読に適したおすすめ図書の紹介・展示に取り組んでいる。	B	
		29 読み聞かせ会等の実施	○地区図書館や分館で、読み聞かせ会、おはなし会等を実施している。 ・市内の読み聞かせボランティア団体数 36団体 ・読み聞かせ、おはなし会 17館1,038回 22,501人	B	
	学習活動の支援		30 (新)子ども用トイレや授乳室の設置	○市内図書館の施設で授乳やオムツ替えができる環境整備に取り組んでいる。 ○八幡西図書館と戸畑図書館に子ども用トイレを設置。	B
			調べ学習用「調べ方マニュアル」の作成【再掲】		
			31 (新)グループ学習室の設置	○八幡西図書館にグループ学習室を2室設置。	B
			32 調べ学習用図書資料の充実	○地区図書館、分館で、調べ学習に役立つ参考図書の充実に取り組んでいる。	B
			図書館司書やボランティアの幼稚園、学校等への派遣【再掲】 学校向け団体貸出の拡充【再掲】		
	ヤングアダルト(中高生)機能の充実		調べ学習用「調べ方マニュアル」の作成【再掲】		
			33 (新)ヤングアダルト(中高生)と協働した取組の推進	○地区館、分館で、中高生がおすすめ本紹介ポップの作成・展示を行った。 ○平成25年12月から、中央図書館の企画展示コーナーで、市立小中学校の図書館活動に関する展示を開始した。	B
			34 (新)ヤングアダルト図書館サポーターの募集	○中央図書館で、小・中学生を対象に子ども司書養成講座を開催し、図書館司書の体験学習を実施している。	C
			35 ヤングアダルト向け図書資料の充実	○中央図書館、地区図書館、分館で、ヤングアダルトコーナーを設置し、図書の充実に取り組んでいる。	B

【内部評価の考え方】

子育てや家庭教育の支援については、関連図書資料の充実や「うちどくコーナー」による情報提供、読み聞かせ会など充実にも努めている。また、施設面に関しても、戸畑図書館に子ども用トイレを設置している。
 学習活動の支援では、参考図書の充実にも努め、戸畑図書館ではセミナー室を設置している。
 ヤングアダルト機能の充実では、ヤングアダルトと協働した取り組みとしておすすめ本紹介ポップの作成等、ヤングアダルトを支援する図書の充実に取り組んでいる。
 以上のことから順調と判断した。

【外部評価】

子育ての中で欠かせない絵本・童話・紙芝居などを通して情緒が育ち、読み聞かせ会などに多くの市民がボランティアとして参加し、さらにボランティアのアイデアを活かして行われており、大きな役割を担っていることから大変評価できる。
 読み聞かせ等には、市民が参加して行われており、内部評価以上の取り組みが実施されている。
 学生が利用する機会を増やすことで、長期的には図書館利用、読書活動につながると思うので、その取り組みを進めてもらいたい。
 ヤングアダルト図書館サポーターの募集については、今後も取り組みを進めてもらいたい。

視点	方向性	具体的取組	取組状況	内部評価	
<p>***** 誰もが使いやすく、 情報や人が交流する 図書館 *****</p> <p>～電子情報など多種の 情報が集まり、誰もが 交流する機能の充実を 目指して～ *****</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">内部評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; margin: 0;">B</p> </div>	パソコンの整備	36 OPAC端末(館内利用者用端末)の増設	<p>○平成24年7月開館の八幡西図書館に12台設置し、市内全図書館では46台となった。</p> <p>○平成26年3月移転・開館の戸畑図書館に端末の配置見直しにより、2台追加した。</p>	A	
		37(新) パソコンルームの設置	<p>○中央図書館にパソコン持込席コーナー(5席)を設置し、平成24年7月開館の八幡西図書館にパソコン専用スペース(22台)と持込パソコン活用スペースを設置した。</p> <p>○平成26年3月移転・開館の戸畑図書館に端末の配置見直しによりパソコン専用スペースに1台追加した。</p>	B	
	ネットワークへの接続	38(新) 公衆無線LANの整備	○平成24年7月開館の八幡西図書館に、市立図書館で初めて公衆無線LANを設置した。	B	
	商用データベースの活用	39(新) オンライン商用データベース(新聞記事、判例集、官報、企業情報など)の導入	<p>○平成23年9月、中央図書館でオンライン商用データベースを1種類から3種類に拡充した。</p> <p>○平成24年7月開館の八幡西図書館に11種類の商用データベースを導入した。</p>	B	
	図書館ホームページ等の活用による情報発信	40(新) ホームページを活用した図書館情報の発信の検討	<p>○平成24年4月、図書館情報システムの更新にあわせ、市立図書館のホームページをリニューアルした。</p> <p>・平成25年度の図書館ホームページへのアクセス件数は372,802件で、平成24年度334,125件に比べ38,677件(11.6%)増加した。</p>	B	
		41(新) 子ども向けホームページの開設	○平成25年3月、図書館ホームページに子ども向けのホームページを開設した。	A	
		42(新) メールマガジンの配信の検討	○平成24年4月に図書館情報システムを更新し、新刊案内や蔵書の予約状況等の情報は、誰でも閲覧できる状況となっている。	C	
	時代に即した各種サービスの充実	43(新) CD・DVDの貸出	<p>○八幡西図書館と戸畑図書館で、CD、DVDの視聴覚資料の貸出に取り組んでいる。</p> <p>・八幡西図書館 視聴覚資料数は 4,321タイトル 貸出実績は 44,217点</p> <p>・戸畑図書館 視聴覚資料数は 3,171タイトル 貸出実績は 788点</p>	B	
			相談内容のデータベース化【再掲】		
		インターネット、商用データベース等の充実【再掲】			
		44 成人へのサービス(就職、転職、能力開発、実用書等の充実)	○地区図書館、分館で、ビジネス支援コーナーを設置したり、実用書等の充実に取り組んでいる。	B	
	障害者へのサービス	45(新) 対面朗読(視覚障害者向けサービス)	○八幡西図書館と戸畑図書館に、対面朗読室を設置。	B	
		46(新) CDブックの収集・貸出(視覚障害者、一般向けサービス)	○現在、点字図書館で視覚障害者向けにCDブックの貸出を実施中。中央図書館、地区図書館で、点字図書蔵書目録を設置し、貸出申込の受付代行を行っている。	C	
		47 手話や字幕入り映像資料の整備充実(聴覚障害者向けサービス)	○中央図書館内の視聴覚センターで手話や字幕入り映像資料の充実に取り組んでいる。	C	

視点	方向性	具体的取組	取組状況	内部評価
		48 関係機関・団体との連携	○平成22年7月、中央図書館、地区図書館に点字図書蔵書目録を設置し、貸出申込の受付代行を開始した。 ○八幡西図書館で、地元の地域活性化団体と共同イベントを実施した。	B
	障害者へのサービス	49 図書館バリアフリー化の推進(ユニバーサルデザインの観点)	○中央図書館に屋外エレベーターを設置(平成17年3月) ○門司図書館にエレベーター、多目的トイレを設置(平成19年3月) ○八幡図書館にエレベーター、多目的トイレを設置(平成20年11月) ○戸畑図書館に多目的トイレを設置(平成21年1月) ○八幡図書館に身障者用駐車スペースを設置(平成23年9月) ○門司図書館に駐車スペース3台分を増設(平成24年7月) ○バリアフリー化された八幡西図書館開館(平成24年7月) ○バリアフリー化された戸畑図書館移転・開館(平成26年3月)	B
	交流スペースの設置	50 リフレッシュ(談話)スペースの整備(利用者がくつろげる場所の提供)	○八幡西図書館と戸畑図書館に、談話ができるロビーとカフェテリアを設置した。	B
	図書館職員の意識改革	51(新)リカレント教育(再研修)の実施	○指定管理者が運営している地区図書館、分館においても独自に職員研修に取り組んでいる。 ○福岡県立図書館等主催の研修に、中央図書館や各図書館の職員が参加している。	B
	利用者の視点に立った弾力的運営、評価	52 返却フリー(借りた図書はどの図書館でも返却可能)	○平成22年8月、返却フリー制度を導入した。 ・市立図書館17館と北九州学術研究都市学術情報センター(一般図書室)、ムーブ図書・情報室の計19施設が対象施設。 ※平成26年度より保健医療福祉情報センターを対象施設に追加	A
		53 インターネット予約(インターネットでの貸出予約)	○平成24年4月、図書館情報システムの更新にあわせ、インターネット予約を実施した。 ・平成25年度の予約件数は456,817件で、うちインターネット予約件数は260,147件。全件数の約57%となっている。 ○平成25年9月、利用者が図書の順番予約を設定できるサービスを実施した。	A
		54(新)運営に関する評価制度の導入	○平成25年度から図書館評価制度を導入することとした。	B

【内部評価の考え方】

図書や電子資料を組み合わせた情報提供を行うとともに、情報機器の増設やパソコンが利用しやすい環境整備に努めた。また、新たに戸畑図書館でも視聴覚資料の貸出サービスを行っている。障害者の方のサービスについては、新たに戸畑図書館でも対面朗読室の設置や図書館施設のバリアフリー化を行っている。利用者へのサービスの向上に向けて、インターネット予約の機能充実を図った。以上のことから順調と判断した。

【外部評価】

公衆無線LAN等の新しいインフラの整備、障害者向けのサービスの充実により、更に図書館がよくなっていくものと期待している。一つ一つ着実に整備し、アンケート等も行いながらどのような施設であることが使いやすく望ましいのか、あらゆる研究を惜しまないでほしい。電子情報によって様々な情報が入手しやすくなっているなか、子ども向けのホームページなどで更に情報発信の充実を図れるものと評価する。ネットワークの整備やデータベース化等の活用が進められており評価する。

視点	方向性	具体的取組	取組状況	内部評価
<p>*****</p> <p>市民参画型図書館</p> <p>～市民やボランティアの参画できる機能の充実を目指して～</p> <p>*****</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">内部評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">B</p> </div>	市民の企画による行事の開催	55 (新)図書館行事アイデア募集事業の推進	○地区図書館、分館で、地元郷土史会や読書会、市民朗読グループなどと協力して、講演会や教養講座などを開催した。	B
		ヤングアダルト(中高校生)と協働した取組の推進 【再掲】		
	ボランティア活動の参画支援と活用	56 (新)多様なボランティアの活用(パソコン操作、子育て相談等)	○地区図書館、分館で、折り紙教室、工作教室、読み聞かせ、コンサートなど多様な講座等をボランティアの協力を得て開催した。	B
		57 (新)ボランティアバンクの検討	○平成26年2月に、市立図書館で活動している読み聞かせボランティア団体を対象に、読み聞かせボランティアバンクを設置した。 ・登録団体 29団体(255人)と8個人。	B
		58 読書ボランティア、図書館ボランティアの育成・活用	○中央図書館で図書館ボランティア養成講座(年2回計60人)、読み聞かせボランティア養成講座(初心者コース年2回計60人と経験者コース年1回30人)を開催し、ボランティアの育成、活用に取り組んでいる。	B
図書館協議会の充実	59 時代に即した図書館づくりの推進	○返却フリーやインターネット予約、図書館評価制度の導入等を進めるほか、他都市の情報収集を行い、効率的、効果的な図書館サービスの向上に取り組んでいる。	B	

【内部評価の考え方】

市民参画型の図書館づくりに取り組んでおり、郷土史会等との連携による行事開催や、各種ボランティアの協力による行事開催に取り組んでいる。
読み聞かせボランティアバンクは平成26年2月に設置し、ボランティアの人材育成・活用に取り組んでいる。
以上のことから順調と判断した。

【外部評価】

ボランティアバンクの設置とボランティア養成講座などの取組状況を評価する。図書館の運営に市民が参画し、いろいろな企画が生まれるのでないかと期待している。
読み聞かせボランティア等で多くの市民が参画しており、大変順調であると評価する。
より高齢者のボランティア等の活用を推進されることを期待する。

平成25年度

北九州市立図書館の利用に関する
アンケート集計結果報告書

北九州市立中央図書館

北九州市立中央図書館では、市内17図書館を対象に、平成26年3月1日（土）～3月21日（金）まで、「北九州市立図書館利用者アンケート」を実施（戸畑図書館は、4月8日（火）～4月29日（火）に実施）しましたので、ご報告いたします。

このアンケートは、図書館を日頃どのようにご利用いただき、どのくらい満足していただけているかを伺い、今後の図書館運営の参考にさせていただくことを目的に実施しました。今回の貴重なご意見を基に、更なるサービス向上に努めてまいります。

目次

1	アンケートの概要	1 P
	・ 調査の概要	2 P
	・ アンケート調査票	3 P
2	アンケートの集計結果の分析	7 P
3	アンケート集計結果（実数）	11 P

1 アンケートの概要

調査の概要

(1) 調査の目的

図書館の利用実態及び利用者への満足度を把握し、今後の図書館運営等に反映させることによって、サービスを向上させる基礎資料とすることを目的とする。

(2) 調査の対象

市内17図書館（中央図書館、国際友好記念図書館、5地区館、10分館）

(3) 調査方法

利用者の無記名による自主記入、回収箱への投函による回収

(4) 調査期間

平成26年3月1日（土）～平成26年3月21日（金）

（戸畑図書館は、4月8日（火）～4月29日（火）に実施）

(5) 調査項目

別紙「北九州市立図書館利用者アンケート」のとおり

16歳以上

<皆様のご意見をお聞かせください>

いつも〇〇〇図書館をご利用いただきありがとうございます。恐れ入りますが、図書館について、皆様のご意見をうかがいたく、アンケートにご協力をお願いいたします。

[問1] あなた自身についてお答えください。

(1) 年齢 1 16～19歳 2 20代 3 30代
 4 40代 5 50代 6 60代 7 70歳以上

(2) 性別 1 男性 2 女性

(3) 図書館を利用する回数

1 ほぼ毎日 2 週2回以上 3 週1回 4 月2～3回
5 月1回 6 はじめて

(4) お住まいの区

1 門司区 2 小倉北区 3 小倉南区 4 若松区 5 八幡東区
6 八幡西区 7 戸畑区 8 市外

[問2] 図書館を利用する目的は何ですか。3つ以内でお答えください。

1. 気晴らしや楽しみ、娯楽や趣味のために、本や雑誌を借りて読む

[例：自宅や通勤途上などで読むために、本を借りる]

2. 本を読んで知識を得たり、考え方を学んだりする

[例：日常のふとした疑問を図書館の資料で調べたり、勉強する]

3. 特定の問題を解決する

[例：学校や職場の課題のための資料を読んだり、実用書を借りる]

4. 学習室で勉強する

[例：静かな場所で集中して学習に取り組む]

5. 読み聞かせや講座等の催し物に参加する

[例：読み聞かせの方法を学んだり、親子で楽しい時間を過ごす]

6. 調査や本の利用方法について、適切なアドバイスを得る

[例：職員に適切な資料を探してもらい、調査・相談サービスを利用する]

7 その他 ()

・・・裏面に続く

[問3] 図書館にはあなたの読みたい本はありますか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問4] 図書館の本の並べ方は、目的の本を探しやすくなっていますか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問5] 図書館はあなたが調べ物をする際、役立ちますか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問6] 図書館の展示や行事は、興味や関心をひくものですか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問7] 本を借りたりする際の、職員の対応や態度、言葉づかいについてどう思われますか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問8] 図書館の利用方法や本について質問したとき、職員の本に対する知識の豊かさや説明の分かりやすさについてどう思われますか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問9] 次の図書館サービスのうち、あなたが充実を望むものはどれですか。3つ以内でお答えください。

- 1 施設・設備の充実
- 2 蔵書の充実
- 3 探している本を見つけやすい本の配架
- 4 レファレンスサービス（資料相談・参照の充実）
- 5 行事（講演会、講座、読み聞かせ等）の充実
- 6 インターネットサービスの充実
- 7 職員の応接態度の向上
- 8 その他（)

[問10] 図書館についてご意見があればお聞かせください。

* ご協力ありがとうございました。

ちゅうがくせい い か

中学生以下（15歳以下）

<みなさまのごいけんをおきかせください>

いつも〇〇〇図書館をご利用いただきありがとうございます。図書館をもっとよくするために、アンケートにご協力をお願いします。

◆とい1からとい10までのあてはまるものの数字に○をつけてください。

【とい1】 あなたについておこたえください。

(1) ねんれい 1 0～6さい 2 7～12さい 3 13～15さい

(2) せいべつ 1 男 2 女

(3) どれくらい図書館をつかっていますか。

1 ほぼ毎日 2 週2回以上 3 週1回 4 月2～3回
5 月1回 6 はじめて

(4) どこに住んでいますか。

1 門司区 2 小倉北区 3 小倉南区 4 若松区 5 八幡東区
6 八幡西区 7 戸畑区 8 その他

【とい2】 どんなときに図書館をつかいますか。（3つまで）

- 1 楽しみで本やざっしを借りるときや、絵本を読んでもらいたいとき
- 2 わからないことや、ふしぎに思うことを調べるとき
- 3 学校の宿題を調べるとき
- 4 学習室で勉強したいとき
- 5 お話し会や節分、クリスマス会などに参加するとき
- 6 読みたい本やわからないことを、図書館の人に調べてもらうとき
- 7 その他 ()

【とい3】 図書館にはあなたの読みたい本はありますか。

- 1 とてもたくさんある
- 2 たくさんある
- 3 あまりない
- 4 まったくない

【とい4】 図書館の本の並べ方は、探している本をみつけやすくなっていますか。

・・・うらにつづく

- 1 とても探しやすい
- 2 探しやすい
- 3 探しにくい
- 4 とても探しにくい

[とい5] 図書館はあなたが調べ物をするときに、役に立ちますか。

- 1 とても役にたつ
- 2 役にたつ
- 3 あまり役にたたない
- 4 まったく役にたたない

[とい6] 図書館の展示や行事は、いいと思いますか。

- 1 とてもよい
- 2 よい
- 3 わるい
- 4 とてもわるい

[とい7] 本を借りたりするときの、図書館の人の話し方や感じはどうですか。

- 1 とてもよい
- 2 よい
- 3 わるい
- 4 とてもわるい

[とい8] 図書館の使いかたや本についてきいたとき、図書館の人は本のことをよく知っていて、わかりやすくおしえてしてくれますか。

- 1 とてもよい
- 2 よい
- 3 わるい
- 4 とてもわるい

[とい9] 図書館であなたがよくしてほしいものはどれですか。(3つまで)

- 1 図書館のたてものや、おいてある机など
- 2 図書館の本をふやす
- 3 探している本を見つけやすい本の並べ方
- 4 わからないことを調べるときに、そうだんにのってくれること
- 5 読み聞かせなどの行事
- 6 インターネットのサービス
- 7 図書館の人の話し方など
- 8 その他 ()

[とい10] 図書館についてなにかあれば書いてください。

* ご協力ありがとうございました。

2 アンケートの集計結果の分析

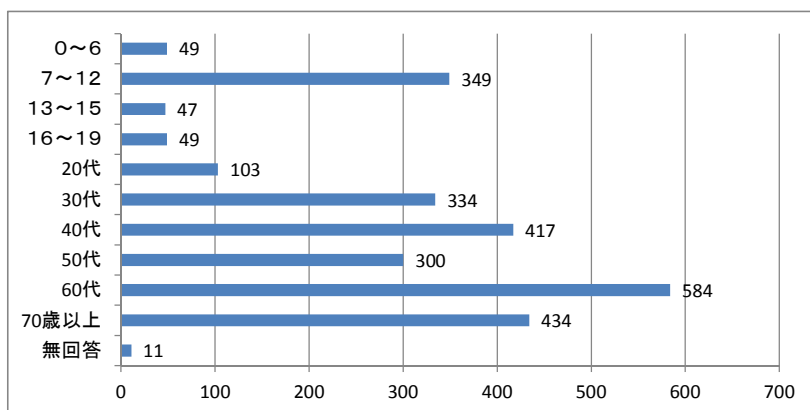
H25年度図書館利用者アンケート集計結果

・配布枚数:2,700枚
・回収枚数:2,677枚(回収率99%)
・有効枚数:2,677枚

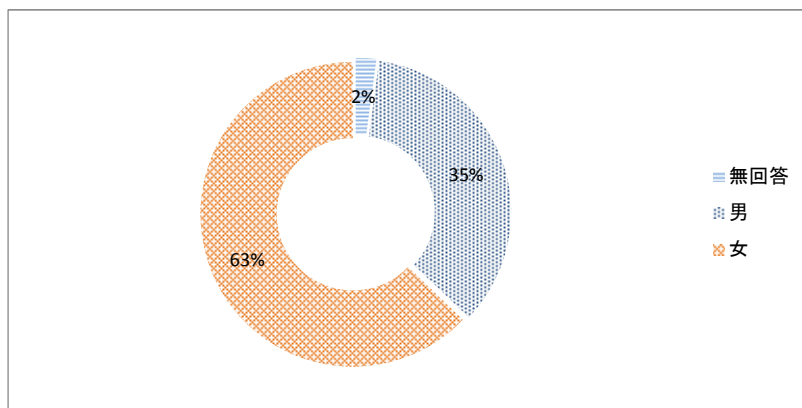
問1 あなた自身についてお答えください。

60歳代以上の人が多く利用されています。また、「月2～3回」のご利用が46%と割合が高くなっています。

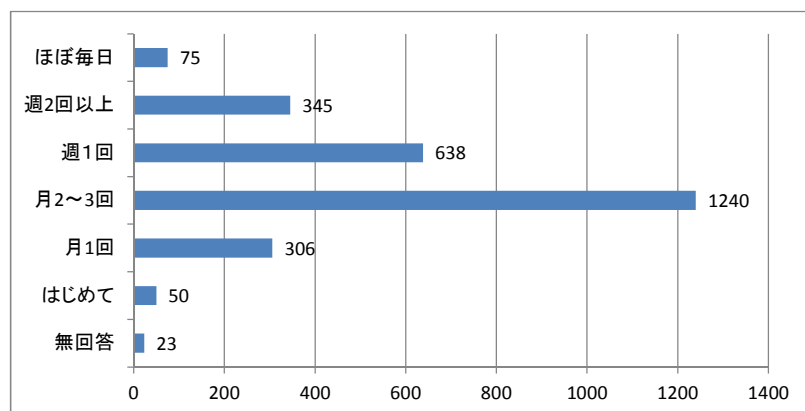
(1)年齢



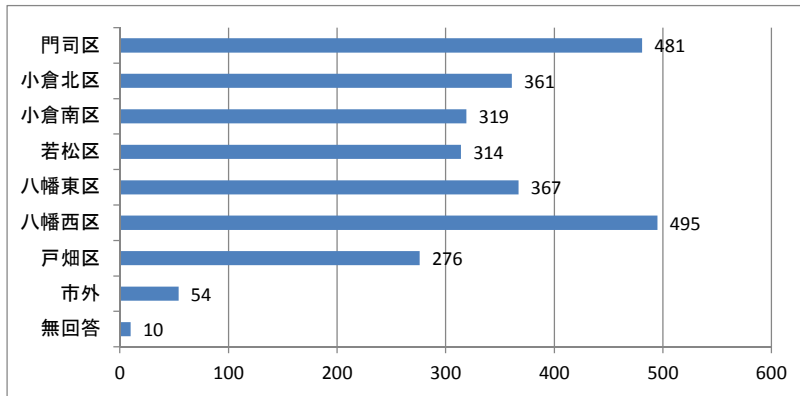
(2)性別



(3)図書館を利用する回数

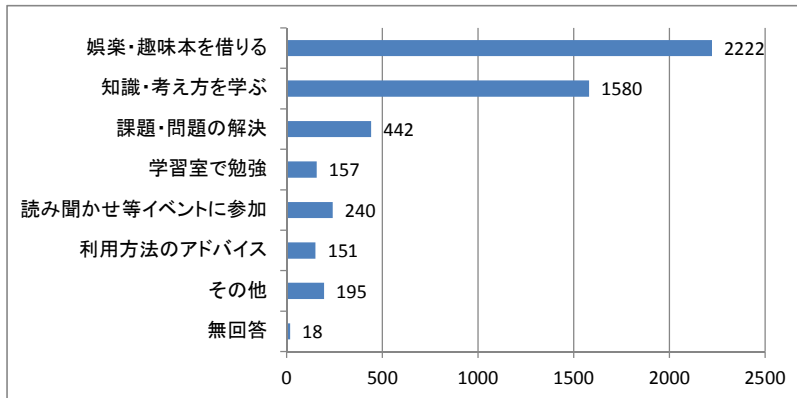


(4)お住まいの区



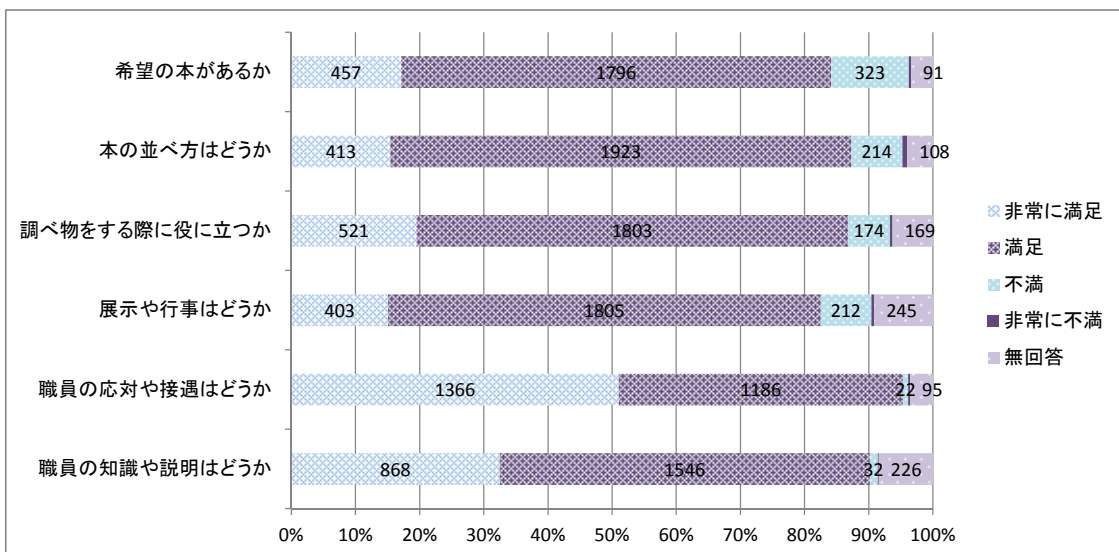
問2 図書館を利用する目的についてお答えください。(3つ以内)

「娯楽・趣味本を借りる」を83%の方が、「知識・考え方を学ぶ」を59%の方が利用目的としてあげています。図書館資料の利用を求めている来館者が多いことが分かります。



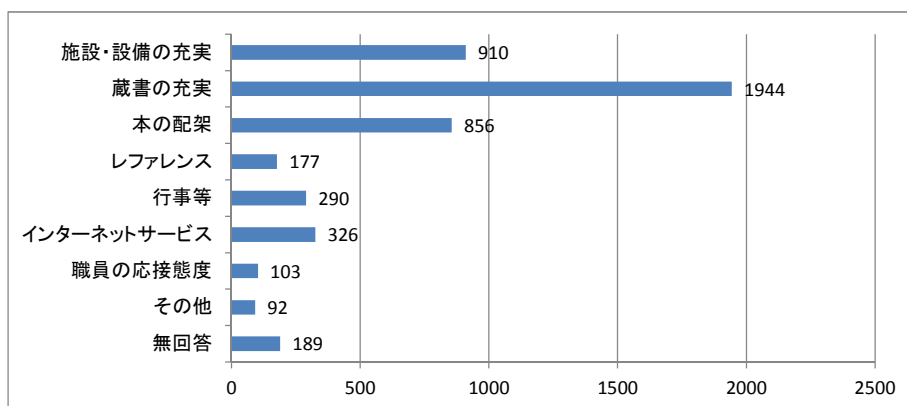
問3～問8 利用者の満足度

「非常に満足」と「満足」をあわせると、各項目の割合が80%～90%超となり、概ね満足をいただいている様子です。しかしながら、「展示や行事」については、より満足いただける工夫が必要であると考えられます。



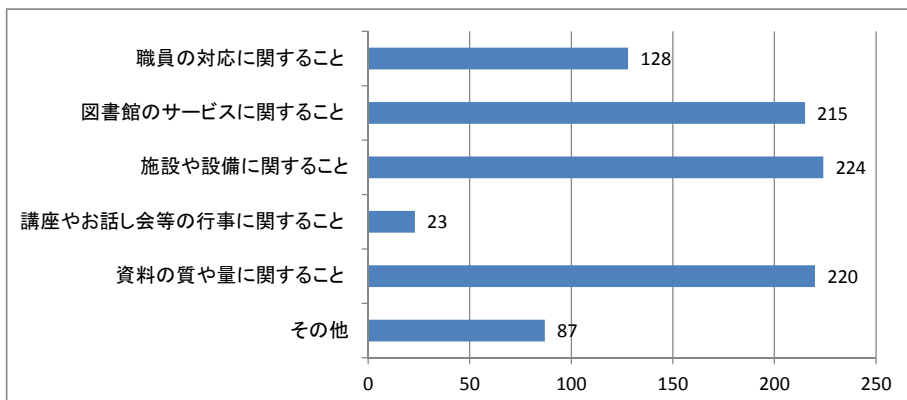
問9 図書館サービスのうち、あなたが充実を望むのはどれですか。(3つ以内)

「蔵書の充実」と「施設・設備の充実」に加えて「本の配架」への要求が多く寄せられています。効率的な資料の収集・提供と利用しやすい図書館が求められています。



問10 図書館についてご意見があればお聞かせください。

問10の集計数値は寄せられたご意見の件数です。



図書館利用者アンケート集計結果(実数)

館名	17館合計
----	-------

問1

年齢	0~6	7~12	13~15	16~19	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	小計	無回答	合計
	49	349	47	49	103	334	417	300	584	434	2,666	11	2,677
	2%	13%	2%	2%	4%	12%	16%	11%	22%	16%	100%	0%	100%

性別	男	女	小計	無回答	合計
	936	1,683	2,619	58	2,677
	35%	63%	98%	2%	100%

利用頻度	ほぼ毎日	週2回以上	週1回	月2~3回	月1回	はじめて	小計	無回答	合計
	75	345	638	1,240	306	50	2,654	23	2,677
	3%	13%	24%	46%	11%	2%	99%	1%	100%

住所	門司区	小倉北区	小倉南区	若松区	八幡東区	八幡西区	戸畑区	市外	小計	無回答	合計
	481	361	319	314	367	495	276	54	2,667	10	2,677
	18%	13%	12%	12%	14%	18%	10%	2%	100%	0%	100%

問2

利用目的 (複数回答可)	娯楽・趣味本を借りる	知識・考え方を学ぶ	課題・問題の解決	学習室で勉強	読み聞かせ等イベントに参加	利用方法のアドバイス	その他	小計	無回答	合計
	2,222	1,580	442	157	240	151	195	4,987	18	5,005
	44%	32%	9%	3%	5%	3%	4%	100%	0%	100%

問3~問8

項目	満足度					小計	無回答	合計
	非常に満足	満足	不満	非常に不満				
希望の本があるか	457	1796	323	10	2586	91	2677	
	17%	67%	12%	0%	97%	3%	100%	
本の並べ方はどうか	413	1923	214	19	2569	108	2677	
	15%	72%	8%	1%	96%	4%	100%	
調べ物をする際に役に立つか	521	1803	174	10	2508	169	2677	
	19%	67%	6%	0%	94%	6%	100%	
展示や行事はどうか	403	1805	212	12	2432	245	2677	
	15%	67%	8%	0%	91%	9%	100%	
職員の応対や接遇はどうか	1366	1186	22	8	2582	95	2677	
	51%	44%	1%	0%	96%	4%	100%	
職員の知識や説明はどうか	868	1546	32	5	2451	226	2677	
	32%	58%	1%	0%	92%	8%	100%	

問9

サービスの充実 (複数回答可)	施設・設備の充実	蔵書の充実	本の配架	レファレンス	行事等	インターネットサービス	職員の応接態度	その他	小計	無回答	合計
	910	1,944	856	177	290	326	103	92	4,698	189	4,887
	18.6%	39.8%	17.5%	3.6%	5.9%	6.7%	2.1%	1.9%	96.1%	3.9%	100.0%

問10

項目	合計
職員の対応に関すること	128
図書館のサービスに関すること	215
施設や設備に関すること	224
講座やお話し会等の行事に関すること	23
資料の貸や量に関すること	220
その他	87