

# 埼玉県立図書館 令和2年度 重点取組達成状況と評価の概況

本概況は、令和2年度の実績(達成状況)について中間評価を行うもので、各重点取組評価シートから、主な内容を抜粋して掲載しています。

令和3(2021)年7月

## 【 前 文 】

### サービス評価指標

埼玉県立図書館では、効率的で質の高い利用者サービスを推進するため、平成18年度からサービス評価指標を定め、数値目標を設定するとともに、毎年、達成状況を広く県民に公表している。

令和元年度には5つの重点目標に対し、それぞれ投入指標、活動指標、満足度を設定し、令和元年度～3年度の3か年の数値目標を定め、各指標に基づいた行動計画に取り組んでいる。

### サービス概況

令和2年度は、国の緊急事態宣言及び埼玉県新型コロナウイルス対策本部会議の決定により、県有施設である埼玉県立図書館は、来館サービスの中止、予約資料貸出のための特設窓口設置、制限付き開館などの対応を行った。

開館状況としては、当初の開館予定293日のうち、制限付き開館174日、特設窓口設置85日、来館サービス中止34日であり、通常開館は1日もなかった。入館者数(前年度比45.9%減)や貸出数(前年度比 一般資料17.8%減、児童資料38.2%減)は減少し、来館サービスは大きな影響を受けた。また、集合型イベントについても中止した期間があった(令和2年4月1日～6月30日、12月24日～令和3年3月31日)。

一方、郵送登録の開始、郵送貸出サービスの拡大、図書館ウェブサイトやTwitterでの情報発信、オンライン研修・事業の実施など、臨時休館を契機として非来館型サービスの充実に取り組んだ。

### 評価の方針

令和元年度～3年度(3か年)の数値目標は平成28年度～30年度の実績に基づいて設定しているため、来館サービスを前提とした目標は、目標値と実績値が大きく乖離した。この状況は令和3年度7月現在も継続中であり、影響を正確に反映して目標値を修正することは困難といえる。

埼玉県立図書館協議会サービス評価小委員会において、コロナ禍でのサービス評価の在り方について検討した結果、令和2年度評価方針を以下のとおりとする。

- 投入指標、活動指標、満足度は、達成状況を当初の目標値に照らして、新型コロナウイルス感染拡大の影響を加味せず評価する。
- 事業の開催方法の工夫や新たな取組などは、評価の判断には用いないが、注視すべき点として評価理由に追記する。

※ 評価(数値の達成だけでなく総合的な評価とする)

- 5:目標を上回っている
- 4:目標に達している
- 3:目標の8割以上に達している
- 2:目標には達していないが、一定の進捗が見られる
- 1:目標達成に向けた進捗が見られない

## 重点目標1 資料・情報提供機能の強化による全県サービスの推進

### 重点取組 多様な情報要求に対応し県民・企業の課題解決を支援する資料・情報提供の推進

総合評価	3	評価理由	県民・企業の多様な情報要求に対応し課題解決を支援する有用なレファレンスサービスを実施し、全県サービスを推進した。 6指標のうち3指標について目標値を達成したこと、目標値を達成できなかった3指標のうち2指標についての実績値は8割以上となったことから評価を「3」とした。		
指標			目標値	実績値	達成率
投入指標	パスファインダー等の発行数*1		20点	42点	210%
	国立国会図書館レファレンス協同データベース事例公開件数		230件	201件	87%
活動指標	レファレンス件数(事項調査)		5,300件	4,887件	92%
	レファレンス掲示板件数(協力レファレンス)*2		60件	35件	58%
満足度	レファレンス満足度*3		4.4以上	4.5	達成
	協力レファレンス満足度*4		4.8以上	4.8	達成
取組・成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンス協同データベース被参照件数(293万1710件)13年連続で全国一位</li> <li>・ビジネス支援セミナー(オンライン開催)(3回 53人 満足度=4.4)、女性創業相談会(月1回 計6回(中止6回) 延べ16人)</li> <li>・海外普及事業「Workshop on Disaster Prevention in Japan 日本の災害を知ろう」(11月29日 11人 満足度=4.9)</li> <li>・「新型コロナウイルス感染症(COVID-19)情報に関するリンク集」作成</li> <li>・『健康・医療情報リサーチガイド@埼玉 改訂2版』発行</li> <li>・非来館型レファレンスサービスとして、ウェブサイト受付フォームからのレファレンス回答(144件)</li> </ul>				

\*1 パスファインダー:あるテーマについて調べる時に役立つ基本資料や調べ方を紹介する道しるべとなる資料

\*2 レファレンス掲示板:県内市町村立図書館から県立図書館にレファレンス依頼をするためのインターネット上の掲示板

\*3 レファレンス満足度:5段階評価(利用者アンケートより算出) \*4 協力レファレンス満足度:5段階評価(市町村立図書館へのアンケートより算出)

## 重点目標2 ICTの進展に即した図書館サービス提供の推進

### 重点取組 ICTを活用した情報提供と環境整備の促進

総合評価	4	評価理由	「埼玉サーチ」を新規公開するなど、ICTを活用した情報提供と環境整備を推進した。ウェブサイト満足度は目標値に達しなかったが、データベース満足度は目標値を達成した。 活動指標のデータベース利用回数は、臨時休館の影響を受け目標値の68%であったが、投入指標は全て達成、特に「埼玉人物文献索引データ入力件数」は、達成率368%と目標値を大きく上回った。 以上より、評価を「4」とした。		
指標			目標値	実績値	達成率
投入指標	埼玉関係雑誌記事索引データベース入力件数		1,000件	1,069件	107%
	埼玉人物文献索引データ入力件数		350件	1,289件	368%
	ウェブサイト更新回数		320回	349回	109%
活動指標	データベース利用回数		3,100件	2,120件	68%
	デジタルライブラリー、埼玉関係データベースの検索件数		16,000件	26,701件	167%
満足度	データベース満足度*1		4.0以上	4.1	達成
	ウェブサイト満足度*2		4.0以上	3.5	未達成
取組・成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル化資料(県立図書館と県立博物館等7施設)検索システム「埼玉サーチ」10月公開</li> <li>・「デジタルライブラリー」リニューアル</li> <li>・資料展(WEB版)「いろはで発見!郷土かるたに見る埼玉名物」「日本美術を辿る」を図書館ウェブサイト上で公開</li> <li>・県職員向けデータベース講座(7月14日、1回、18人、満足度=4.8)、情報の探しかた講座(11-12月、10回、56人)。</li> <li>・古写真60点、貴重書42点、地図265点、住宅地図7点、カセットテープ「埼玉の民謡」17点をデジタル化</li> </ul>				

\*1 データベース満足度:5段階評価(利用者アンケートより算出)

\*2 ウェブサイト満足度:5段階評価(利用者アンケートより算出)

### 重点目標3 県民への学習機会の提供の充実

#### 重点取組 様々な学習機会の提供による自主的な活動の支援、交流機会の創出

総合評価	2	評価理由	<p>新型コロナウイルス感染症対策に係る臨時休館、連携先の集会活動の停止等により、半数近くのイベントを中止(又は延期)し、開催したイベントについても、人数制限等を行った。</p> <p>その結果、3つの目標のうち、事業開催回数(目標値の64%)、参加者数(同27%)の2目標について目標値に達しなかった。</p> <p>以上により評価を「2」とした。</p> <p>一方、ビジネス支援セミナー(熊谷)をはじめ、オンライン開催などの工夫を図ることにより、各事業の平均満足度については、目標を達成することができた。</p>		
指標			目標値	実績値	達成率
投入指標	県民参加の事業・連携事業(講座・資料展等)の開催回数		370回	235回	64%
活動指標	県民参加の事業・連携事業(講座・資料展等)の参加者数		14,300人	3,824人	27%
活動指標	県民参加の事業・連携事業(講座・資料展等)の満足度*1		4.6以上	4.6	達成
取組・成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県立自然の博物館と連携し、夏休みこども講座「さがしてみよう!土の中の生きもの」開催(8月2日 全3回 29人)</li> <li>・埼玉県よろず支援拠点と共催でビジネス支援セミナーをオンラインで共催(1月19日、2月9日、2月24日 3回 53人)</li> <li>・県体育科主催「埼玉県がん教育指導者研修会」で健康・医療情報サービス紹介(10月13日 約150人)</li> <li>・「図書館と県民のつどい埼玉」(12月14日公開用動画収録 ビブリオバトル中止、公開期間:12月16日～令和3年1月11日 動画視聴数:640回、満足度=4.5)</li> <li>・読み聞かせボランティア団体のための講師派遣(派遣先延べ3団体3講座、指導者=延べ3人、参加者=延べ30人)</li> <li>・「音訳者研修会」(8回、延べ71人、満足度=4.4)、「音訳校正者研修会」(2回、延べ14人、満足度評価なし)</li> </ul>				

\*1 県民参加の事業・連携事業(講座・資料展等)の満足度:5段階評価(参加者対象のアンケートより算出)

### 重点目標4 図書館ネットワークの中核機能の充実

#### 重点取組 県内市町村立図書館、学校図書館等への支援の充実と人材育成

総合評価	2	評価理由	<p>連携先の県内市町村立図書館の臨時休館、学校の長期休業期間の短縮等のため、研修会・講座の開催を中止したことにより、参加者の減少となった。あわせて、開催した集合研修も定員を半分以下に減らす等配慮した。</p> <p>その結果、指標の開催回数は目標値の73%、参加者数も59%と目標値を大幅に下回った。</p> <p>以上により、評価を「2」とした。</p> <p>一方、オンライン、配信など様々な工夫を凝らし、研修・講座を開催したため、満足度は4.6と目標値を達成している。</p>		
指標			目標値	実績値	達成率
投入指標	図書館、類縁機関、学校等を対象にした研修・講座の開催回数		30回	22回	73%
活動指標	図書館、類縁機関、学校等を対象にした研修・講座の参加者数		1,485人	875人	59%
活動指標	図書館、類縁機関、学校等を対象にした研修・講座の満足度*1		4.5以上	4.6	達成
取組・成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館新任職員研修会(集合2回、145人)、図書館中級職員研修会(オンライン2回、24人)、公共図書館等職員研修会(配信1回、197人)</li> <li>専門研修 ①参考調査(非集合1回) ②地域資料(集合、配信各1回)</li> <li>③障害者サービス(集合とオンライン併用1回 40人) ④児童サービス(集合2回、書面1回 163人)</li> <li>・ビジネス・ライブラリアン研修(メール実習形式)(4人、満足度=4.5)</li> <li>・多文化サービススタート講座(配信)(34人、満足度=4.8)</li> <li>・健康・医療情報サービス研修会(10月23日、35人 満足度=4.6)</li> <li>・『特別支援学校の図書館運営ははじめの一步!～やってみよう!本の選書編～』の発行・配布</li> <li>・特別支援学校図書館運営講座(8月6日、12人 満足度=4.9)</li> <li>・相互貸借資料の県内物流ネットワークの中心として、県内図書館等に車を運行 資料搬送点数:725,880点(出動回数:503回)</li> <li>・図書館協力担当者会(12月4日、37人)、高等学校図書館との連絡会議(web会議)(1月28日、4人)</li> </ul>				

\*1 図書館、類縁機関、学校等を対象にした研修・講座の満足度:5段階評価(参加者対象のアンケートより算出)

## 重点目標5 資料・情報の収集、蓄積、保存の充実

### 重点取組 専門的な資料・情報の拡充と蓄積、保存の推進

総合評価	3	評価理由	<p>資料・情報の精度の高い収集・蓄積を推進するため、収集方針・整理マニュアル等を見直した。またオンライン資料の収集の決定や入手困難な貴重資料の受入れなど資料の充実に努めた。各部署では所管する資料・情報の有効な活用を推進した。特に県立図書館の特徴的資料は積極的に県民・企業の調査研究に提供した。</p> <p>活動指標(協力貸出点数)は8割弱だったが、投入指標はいずれも目標値の9割以上に、満足度も目標値に達した。特に、健康・医療情報関連資料や児童資料は、4.5、4.4という高い満足度を得た。</p> <p>以上により、評価を「3」とした。</p>		
指標			目標値	実績値	達成率
投入指標	図書の新規収蔵冊数		15,800冊	15,454冊	98%
	視聴覚資料の新規収蔵点数		560点	579点	103%
	雑誌の新規収蔵冊数		16,000冊	16,928冊	106%
活動指標	協力貸出点数		40,000点	31,334点	78%
満足度	県立図書館の特徴的資料(ビジネス支援、健康・医療、地域・行政、海外、子ども読書)の満足度 <sup>*1</sup>		4.0以上	4.2	達成
取組・成果	<p>・課題解決に役立つ資料を収集・配置(ビジネス支援資料:404冊(満足度=4.0) 健康・医療情報関連資料:238冊(満足度=4.5) 地域・行政資料:3,163冊(満足度=4.2) 児童資料:3,411冊(満足度=4.4))</p> <p>・ビジネス支援室にオンラインデータベース「ELNET ELDBアカデミック」の新規導入、パンフレット・ちらし約130種類随時配架</p> <p>・海外資料コーナーに外国語資料新規受入:392冊(満足度=3.9)、寄贈資料(大使館のPR資料、外国人向け生活ガイド)受入</p> <p>・健康・医療関係各コーナーの整備:案内・広報</p> <p>・県内市町村立図書館等から移管雑誌受入:4,445冊</p> <p>・資料を適切に保存するため、定期的に資料保存状態を確認・環境を整備</p>				

\*1 県立図書館の特徴的資料(ビジネス支援、健康・医療、地域・行政、海外、子ども読書支援)の満足度:5段階評価(利用者アンケートより算出)

※「サービス評価指標」「達成目標値」の詳細については埼玉県立図書館ウェブサイトにて公開しています。

(<https://www.lib.pref.saitama.jp/about/admin/cat180/index.html>)

※平成30年度までの重点目標の実績は、「要覧」に掲載しています。

例)『令和元年度 要覧(令和元年7月)』p3 平成30年度埼玉県立図書館の重点目標の実績

### 指標「満足度」の調査方法

#### ●利用者アンケート調査

調査期間:令和3年4月13日(火)~令和3年4月18日(日)実施(6日間) \*臨時休館のため延期して実施

対象:熊谷図書館、久喜図書館の来館者

配布数:477枚 回収数:414枚 回収率:86.8%

#### ●ウェブアンケート調査

調査期間:令和2年11月10日(火)~令和3年2月28日(日)(約4か月)

対象:埼玉県立図書館ウェブサイト利用者

回答数:113人

#### ●各種事業(講座・講演会等)参加者対象アンケート

#### ●協力レファレンスアンケート

調査期間:令和2年12月1日(火)~令和3年1月19日(火)

対象:県内市町村図書館、類縁機関、相互協力協定大学図書館(埼玉大学、埼玉県立大学)のうち

レファレンス依頼があった機関 63機関

回答数:63機関

発行 令和3(2021)年7月

担当 埼玉県立熊谷図書館 企画担当