

令和2年度  
高松市図書館評価

高松市中央図書館

# 目 次

1	評価の概要	1
2	評価の方法等	
	(1) 自己評価	1
	(2) 外部評価	1
	(3) 評価サイクル	1
	(4) 評価の公表	1
3	評価の結果	
	【基本目標 1】 ライフステージに応じた、多様な学習ニーズに応える図書館	
	(1) 図書館機能の拡充	2
	(2) 市民のニーズに応えることができる蔵書の確保と情報提供の充実	4
	(3) 乳幼児、高齢者、障がい者など、すべての市民への図書館サービスの提供	6
	【基本目標 2】 子供の読書活動を支える図書館	
	(1) 子どもたちの読書活動と自主的な学習活動の支援	8
	(2) 学校や学校図書館との連携強化	10
	【基本目標 3】 暮らしや仕事、地域の課題解決に役立つ図書館	
	(1) 課題解決に役立つ講座や展示の充実	12
	(2) レファレンスサービスの充実	14
	【基本目標 4】 協働や連携で多彩なサービスを提供する図書館	
	(1) 市民との協働の推進	16
	(2) 他の機関との連携・協力の推進	18
	令和 2 年度高松市図書館評価の結果一覧表【総括】	20
4	参考資料	
	令和 2 年度高松市図書館利用に関するアンケート調査結果	22

## 1 評価の概要

高松市図書館では、図書館法第7条の3に基づき、図書館の運営の改善と図書館サービスの向上を図るため、各年度の運営に関する目標及び指標を設定し、図書館サービス、図書館の運営状況について、目標の達成状況の評価を行い、結果を公表します。

## 2 評価の方法等

### (1) 自己評価

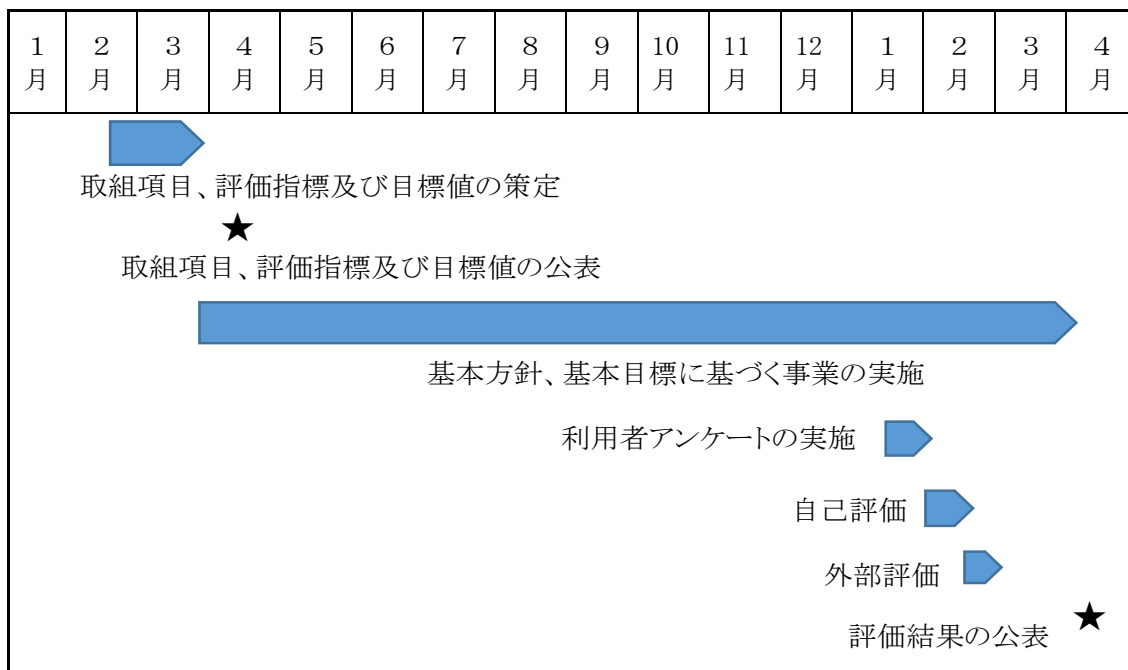
図書館利用者の満足度やニーズの把握等を目的とする利用者アンケートの結果と、数値目標の達成状況等により、次の4段階により自己評価を行います。

評価	評価基準
A	目標値を達成でき、一定の効果があった。
B	少し不十分な部分があるものの、概ね目標値を達成できた。
C	不十分な点や課題があり、目標値を達成できなかった。
D	不十分な点や課題が多く、目標値を全く達成できなかった。

### (2) 外部評価

図書館の自己評価に対して、高松市図書館協議会からの意見聴取を行います。

### (3) 評価サイクル



### (4) 評価の公表

評価の結果は外部評価の後、図書館ホームページ等で公表します。

基本目標 1 ライフステージに応じた、多様な学習ニーズに応える図書館

取組項目	図書館機能の拡充	評価	B	
【取組内容】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・中央及び4地域館等でのネットワークの充実により、利用しやすく魅力ある図書館づくりに努めます。</li> <li>・図書館が近くにない地域などに対し、移動図書館車による図書館サービスを提供します。</li> <li>・市民に身近なコミュニティセンター内にある図書館分室の充実努めます。</li> </ul>				
指標	令和2年度の状況			令和3年度 数値目標
	目標値	実績（見込）	達成率	
市民1人当たり貸出冊数	8.0冊	5.8冊	72.5%	8.0冊
移動図書館車の貸出冊数	130,000冊	94,202冊	72.5%	130,000冊
予約図書等館外取次サービス利用件数	1,540件	1,270件	82.5%	1,540冊
図書館分室の貸出冊数	32,000冊	26,110冊	81.6%	32,000冊
利用者アンケートにおける満足度	95.0%	92.8%	97.7%	95.0%

【内部評価の説明】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響で、4月から5月にかけて臨時休館や閲覧席等の使用中止など利用制限を実施したため、〔貸出冊数〕及び〔予約図書等館外取次サービス利用件数〕が前年度に比べて、減少する結果となり、目標を達成することができない見込みである。 しかし、このような中、子どもたちに読書の機会を提供するため、幼小中学生向けに「図書郵送サービス」を実施するなど非来館型サービスに取組み図書館サービスの充実に努めた。</li> <li>・移動図書館車についても、新型コロナウイルスの影響により、約2か月間、巡回を休止したことや、巡回を開始した後も、3密を防止するため、利用人数を制限したことから、貸出冊数が減少した。</li> <li>・令和2年11月に実施した図書館利用に関するアンケートの結果、図書館としての全体評価において「満足」及び「やや満足」と回答した人は、全体の92.8%となり、〔利用者アンケートにおける満足度〕は、目標に達することはできなかったが、90%を超える高い水準を維持できた。</li> </ul>	
○今後の方向性	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度においても新型コロナウイルス感染症の影響により、低調となることが予測されるが、万全な感染防止対策を講じた上で、読書の重要性をPRするとともに、誰もが利用しやすくなる魅力的な図書館となるよう、蔵書の充実や図書館サービスの向上を図りたい。</li> <li>・図書館が近くにない地域や来館することが困難な人等に対して、引き続き、移動図書館車による図書館サービスの拡充を図る。</li> <li>・図書館分室の充実のため、新規購入図書の配付や地域住民への周知等を行い、分室の利用促進を図る。</li> </ul>	

■ 令和3年度数値目標と取組内容		
指 標	【再掲】 令和3年度	取組内容
市民1人当たり貸出冊数	8.0冊	(総合計画の目標値) 図書館サービスの向上に努め利用促進を図る。
移動図書館車の貸出冊数	130,000冊	図書館の利用が難しい市民に、移動図書館による図書館サービスを提供する。
予約図書等館外取次サービス利用件数	1,540冊	市内地域間の図書館サービスの均衡を図るよう、新たに予約図書等取次所を設置する。
図書館分室の貸出冊数	32,000冊	地域住民に周知等を図るなど、市民の身近な図書館分室の利用促進を図る。
利用者アンケートにおける満足度	95.0%	図書館サービスの充実に努め、利用者満足度を向上させる。

【外部評価】（図書館協議会の評価・意見）
<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症に関する緊急事態宣言が全国に発令され図書館も臨時休館となった期間、外出できない子どもたちが安心して本を自宅で楽しめるよう図書館が行った本のセットを届ける「図書郵送サービス」は、良い取組みだと思います。</li> </ul>

基本目標 1 ライフステージに応じた、多様な学習ニーズに応える図書館

取組項目	市民のニーズに応えることができる蔵書の確保と情報提供の充実	評価	B	
<p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民のニーズに応えるため、効果的・計画的に資料を収集・保存し、幅広い蔵書を整備します。</li> <li>図書館ホームページの充実を図り、積極的に情報の発信に努めます。</li> <li>市広報紙への掲載や図書館広報紙の発行、本のソムリエ派遣事業などを通じ、図書館を利用したことのない人にも図書館の情報が届くように努めます。</li> <li>図書館実利用人数の増加を図るため、年齢別利用者数や利用者ニーズの把握に努め、利用促進を図ります。</li> </ul>				
指標	令和2年度の状況			令和3年度 数値目標
	目標値	実績（見込）	達成率	
図書館資料総所蔵点数	1,500,000冊	1,460,000冊	97.3%	1,500,000冊
ホームページアクセス数	1,200,000件	1,110,000件	92.5%	1,200,000件
本のソムリエ派遣事業派遣回数	10回	5回	50.0%	10回
新規登録者数	6,500人	4,500人	69.2%	6,500人

【内部評価の説明】

- 図書資料の整備については、選書会議を本格的に立ち上げる中で、同一図書の重複を調整し、その関連図書を購入するなどタイトル数を増やすことや、古く傷んでいる図書を買替えるなどの取組みを行った結果、〔図書館資料総所蔵点数〕は、目標には一步届かなかったが、前年度実績を上回る見込みである。  
また、図書資料整備に当たっては、利用者ニーズを把握する中で、可能な限り、要望に沿った資料の収集・保存に取り組んだ。
- 図書館ホームページは、図書資料の検索・予約を始め、利用案内やイベント情報などさまざまな図書館サービスの情報発信を行っています。〔ホームページアクセス数〕は、目標に達することはできなかったが、コロナ禍で外出の自粛等により、図書資料の検索をWeb上で行うようになったため、令和元年度に比べ、年間で約168,000件、率にして17.8%増加している。
- 「本のソムリエ派遣事業派遣回数」は、申請のあった団体等には対応したものの、新型コロナウイルス感染防止の影響もあり、目標を達成することは難しい見込みである。なお、試行中の二番丁幼稚園での定例的なおはなし会についても、令和2年度は開催を中止した。  
また、〔新規登録者数〕についても、同様な理由から目標に達することができない見込みである。

○今後の方向性

- 図書資料の整備については、市民のニーズを把握する中で、蔵書構成や利用状況を考慮し、選書基準等に基づき、的確な資料の収集・保存に努める。
- 利用者が必要とする情報を的確に発信するとともに、サンクリスタル高松3館や地域館でのイベント情報等を積極的に情報発信するよう努める。
- 図書館を知り、本に親しんでいただき、更なる読書活動の推進を図るため、本のソムリエ派遣事業のPRを積極的に進めていく。

■ 令和3年度数値目標と取組内容		
指標	【再掲】 令和3年度	取組内容
図書館資料総所蔵点数	1,500,000冊	市民のニーズに応えるため、積極的に資料の収集・保存に努める。
ホームページアクセス数	1,200,000件	ホームページを活用して、図書館サービスの情報発信に努める。
本のソムリエ派遣事業派遣回数	10回	図書館を知り、本に親しんでもらうため、本のソムリエ派遣事業のPRに努める。
新規登録者数	6,500人	市立図書館を利用したことのない市民に広く情報発信することで図書館の利用を働きかける。

【外部評価】（図書館協議会の評価・意見）
<ul style="list-style-type: none"> <li>最近、広報たかまつの発行が月1回となり、おはなし会等のイベント情報が分かりづらくなったという声をよく聞く。もう少し、紙面を工夫したり、様々な情報媒体を使うなど、情報発信の方法を検討する必要があるのではないか。</li> </ul>

基本目標 1 ライフステージに応じた、多様な学習ニーズに応える図書館

取組項目	乳幼児、高齢者、障がい者など、すべての市民への図書館サービスの提供	評価	B	
<b>【取組内容】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ブックスタート事業やブックスタートフォローアップ事業の充実、子育て支援コーナーの設置などにより、子育て世代への情報提供と、読書への動機づけを図ります。</li> <li>・誰もが等しく図書館を利用できるよう、高齢者や障がい者に対するサービスを実施します。</li> <li>・日本語以外の言語を母国語とする市民の利用を促進するため、英語の利用案内の提供や外国語資料を収集・提供します。</li> </ul>				
指標	令和2年度の状況			令和3年度 数値目標
	目標値	実績（見込）	達成率	
子育て支援コーナー貸出冊数	12,500冊	9,000冊	72.0%	12,500冊
視覚障がい者等郵送貸出点数	550点	300点	54.5%	550点
外国語資料等蔵書数	4,400冊	4,320冊	98.2%	4,400冊

**【内部評価の説明】**

- ・〔子育て支援コーナー貸出冊数〕及び〔視覚障がい者等郵送貸出点数〕は、新型コロナウイルス感染症の影響で、4月から5月にかけて臨時休館や閲覧席等の使用中止など利用制限を実施したため、前年度より減少する見込みで、目標を達成することができない状況である。
- ・〔外国語資料等蔵書数〕は、日本語以外の言語を母国語とする利用者への読書活動を推進するため、外国語の資料収集に努めたが、ほぼ前年度と同じ蔵書数となり、今年度の目標を達成することができない見込みである。

**○今後の方向性**

- ・子育て支援コーナーに子育てに役立つ本や関連資料の収集し、配架することで、積極的に子育てに役立つ情報を提供する。
- ・視覚障がい者等への図書館サービスの提供においては、郵送貸出サービスだけでなく、サピエ図書館の活用など読書環境の整備を推進する。
- ・外国語資料等の整備については、引き続き、外国語資料の収集に努め、日本語以外の言語を母国語とする利用者への読書活動を推進する。



■ 令和3年度数値目標と取組内容		
指標	【再掲】 令和3年度	取組内容
子育て支援コーナー貸出冊数	12,500冊	子育てに関する本や関係資料等を1か所に集め、子育てに役立つ情報を提供する。
視覚障がい者郵送貸出点数	550点	図書館への来館が困難な視覚障がい者の図書館利用の促進を図る。
外国語資料等蔵書数	4,400冊	日本語以外の言語を母国語とする市民の利用を促進するため、外国語資料の収集に努める。

【外部評価】（図書館協議会の評価・意見）
<ul style="list-style-type: none"> <li>ブックスタート事業のフォローアップ事業として、コロナ収束後は、セカンドブック事業に取り組むことについて、是非検討してもらいたい。</li> </ul>

## 基本目標 2 子どもの読書活動を支える図書館

取組項目	子どもたちの読書活動と自主的な学習活動の支援		評価	C
<b>【取組内容】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもたちのために必要な資料やスペースの整備・確保、読み聞かせ等の様々な活動の展開など、児童サービスの充実に努めます。</li> <li>子ども読書に関する意識を高め、家庭・学校・図書館での読書活動を推進するため、子ども読書まつりを開催します。</li> <li>図書館を使った調べる学習コンクールや読書感想画コンクールを開催します。</li> <li>中・高校生の利用を促進するため、ヤングアダルトコーナーを充実させます。</li> <li>中学生ビブリオバトル大会を開催します。</li> </ul>				
指標	令和2年度の状況			令和3年度 数値目標
	目標値	実績（見込）	達成率	
児童書蔵書冊数	400,000冊	393,000冊	98.3%	400,000冊
子ども読書まつり参加人数	約2,200人	新柄コロナウイルス感染症の影響のため中止		1,100人
図書館を使った調べる学習コンクール出展作品数	35点	11点	31.4%	35点
読書感想画コンクール出展作品数	350点	277点	79.1%	350点
中学生ビブリオバトル大会応募者数	30人	6人	20.0%	30人

### 【内部評価の説明】

- 児童書の整備については、利用状況を把握する中で、子どもたちのために必要な図書資料の収集に努めるとともに、古くなり損傷が激しいものについては、積極的に買い替えを行った。
- 今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、11月に開催を予定していた「子ども読書まつり」の開催を中止した。また、関連事業として実施する「図書館を使った調べる学習コンクール」や「読書感想画コンクール」の作品募集は実施したものの、幼小中学校では、臨時休校等により授業時間が不足し、夏休みが短縮されるなど作品作成の時間が取れなかったことなどから、作品出展数も大きく減少した。
- 中学生ビブリオバトルは、これまでの対面型イベントではなく、「ウィズコロナ」「アフターコロナ」の時代に対応した新たな取組として、テレビ会議システムを活用したリモート開催を基本とした形で実施した。しかしながら、コロナ禍で、応募者数は、6人で目標には遠く及ばなかった。

### ○今後の方向性

- 児童書の整備は、ロングセラーの児童書などで汚破損等がみられるものは、買い替えを行うなど、魅力的な書架づくりを目指すとともに、子どもたちが必要とする本を計画的に収集する。
- 定期的なイベントについては、マンネリ化しないように必要な見直しを行うとともに、事業のPRを行い、集客に努めたい。なお、イベントの実施に当たっては、新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインや開催基準等に基づき、万全な感染防止対策を講じ、実施する。
- 中学生ビブリオバトルは、今年度、実施した経験を踏まえて、コロナ禍の時代に即した実施方法について、検討を行い、読書離れが進む傾向にある中学生の読書活動を推進するための有効なイベントとして定着させたい。

■ 令和3年度数値目標と取組内容		
指標	【再掲】 令和3年度	取組内容
児童書蔵書冊数	400,000冊	児童・生徒やその保護者のニーズに応えるため、児童書の収集・保存に努める。
子ども読書まつり参加人数 ※	1,100人	市民の子ども読書に関する意識を高めるため、感染防止対策を講じた上で、子ども読書まつりを開催する。 【数値目標見直し】 2,200人→1,100人 (減) 感染防止の観点から入場制限など開催方法を見直すため。
図書館を使った調べる学習コンクール出展作品数	35点	図書館資料等を活用した調べる学習を通じ、児童生徒自らが考える力を育むため作品を募集する。
読書感想画コンクール出展作品数	350点	読書によって得た感動を絵画に表現することを通じて、児童等の読解力などを養うため作品を募集する。
中学生ビブリオバトル大会応募者数	30人	開催方法を工夫するなど、中学生ビブリオバトル大会への参加を促進する。

【外部評価】（図書館協議会の評価・意見）
<ul style="list-style-type: none"> <li>学校においては、2年度は感染症の影響で夏休みが短縮され、学校に提出された作品数は、前年度の7割程度にとどまった。しかし、作品の出来ばえは、前年度と同様に良い作品が出ており、質は低下していない。調べる学習コンクール等の評価においても、応募点数だけでなく、そうした視点からの評価も考えられる。</li> <li>図書館を使った調べる学習コンクール出展作品等については、質の評価を加えることなく、子どもたちがのびのびと自由な発想で作品の作成することが一番良いのではないか。その中で、多くの子どもたちが参加できることが大切である。</li> <li>小学校でもビブリオバトルを実施している学校がある。現在は、感染症の影響により、実施が難しい状況であるが、収束に向かえば、小学校教育研究会等とも連携を図りながら、検討してはどうか。</li> </ul>

## 基本目標 2 子どもの読書活動を支える図書館

取組項目	学校や学校図書館との連携強化		評価	C
<b>【取組内容】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>市内小・中・特別支援学校に対し、図書館資料の団体貸出を行います。</li> <li>図書館と学校・学校図書館指導員の連携を深めるため、研修会やブロック会などに参加し、情報共有を図ります。</li> <li>市内の小学生の校外学習に役立て、図書館利用を促進するため、サンクリスタル学習、こども未来館学習を実施します。</li> </ul>				
指標	令和2年度の状況			令和3年度 数値目標
	目標値	実績（見込）	達成率	
サンクリスタル学習参加校数	33校	新柄コロナウイルス感染症の影響のため中止		33校
図書館学習（こども未来館学習）参加校数	7校	2校	28.6%	7校
団体貸出による児童書の貸出冊数	39,000冊	35,121冊	90.1%	39,000冊

<b>【内部評価の説明】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>サンクリスタル学習については、新型コロナウイルス感染症の影響で、今年度は開催を中止したが、代替事業として、出前講座や動画配信サービスを実施し、サンクリスタル高松内の中央図書館ほか2館の魅力を発信するとともに、子どもの読書推進に寄与することができた。</li> <li>〔図書館学習（こども未来館学習）参加校数〕についても、新型コロナウイルス感染症の影響で、こども未来館学習実施校のうち、図書館学習を選択した2校の実施にとどまり、目標を達成することができなかった。</li> <li>〔団体貸出による児童書の貸出冊数〕は、コロナ禍ではあったが、積極的に学校等への団体貸出を行った結果、目標を達成することはできなかったが、達成度が90%を超えるなど、取組みの効果はあったと思われる。</li> </ul>				
<b>○今後の方向性</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>サンクリスタル学習及び図書館学習（こども未来館学習）については、新型コロナウイルス感染症の状況を注視しながら、非来館型での開催も視野に入れ、実施方法を検討し、子どもの読書活動を推進していくものとする。</li> <li>引き続き、学校等への団体貸出を積極的に実施していく。</li> </ul>				

■ 令和3年度数値目標と取組内容

指標	【再掲】 令和3年度	取組内容
サンクリスタル学習参加校数	33校	中央図書館等の見学を通じて、市内の小学生の図書館学習等に役立てる。
図書館学習（こども未来館学習）参加校数	7校	こども未来館学習実施校のうち、図書館学習希望校に、夢みらい図書館で体験的な学習の場を提供する。
団体貸出による児童書の貸出冊数	39,000冊	学校等への団体貸出を積極的に行う。

【外部評価】（図書館協議会の評価・意見）

- ・ 小学校・中学校への団体貸出について、学校図書館の指導員等が公立図書館まで来て貸出を受けるのは、授業終了後の時間外での対応になることや、図書の冊数も多いことから、負担が大きいと思われるので、団体貸出のより効率的な実施方法等を検討してもらいたい。

基本目標 3 暮らしや仕事、地域の課題解決に役立つ図書館

取組項目	課題解決に役立つ講座や展示の充実		評価	B
【取組内容】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>市民の様々な生活課題に対応する資料や情報を提供するため、ビジネス支援コーナー等の充実を図ります。</li> <li>テーマ展示を充実させ、読書の楽しみを広く伝えます。</li> </ul>				
指標	令和2年度の状況			令和3年度 数値目標
	目標値	実績（見込）	達成率	
ビジネス支援コーナー貸出冊数	5,000冊	3,719冊	74.4%	5,000冊
館内展示アンケートで興味を持ったと回答した人数	240人	新柄コロナウイルス感染症の影響のため中止		240人

【内部評価の説明】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネス関連の図書を積極的に収集するとともに、書架の場所を分かりやすく表示するなど工夫を凝らして実施したが、コロナ禍で貸出冊数が伸びず、目標を達成することができなかった。</li> <li>〔館内展示アンケートで興味を持ったと回答した人数〕は、館内展示は実施したものの、感染防止対策の一環でアンケートの実施は中止した。</li> </ul>	
○今後の方向性	
<ul style="list-style-type: none"> <li>仕事に役立つサービスを提供し、地域活性化に貢献するため、ビジネス関連の図書を積極的に収集するとともに、ホームページ等を活用するなど情報発信の方法を検討し、利用促進を行っていく。</li> <li>館内展示は、引き続き、展示テーマを定め、読書に興味を持っていただけるような魅力ある展示に心がけるとともに、アンケートの実施方法については、3密を回避できる方法で実施する。</li> </ul>	

■ 令和3年度数値目標と取組内容		
指標	【再掲】 令和3年度	取組内容
ビジネス支援コーナー貸出冊数	5,000冊	ビジネスに役立つ資料等を集約し、ビジネスに関する情報を提供する。
館内展示アンケートで興味を持ったと回答した人数	240人	毎月テーマを設定して展示を行い、図書館の利用を促進する。

**【外部評価】（図書館協議会の評価・意見）**

- ・ 環境問題を始め、行政の話聞く機会を設けていただくことで、図書館に親しむことができ、市民への情報発信と課題解決に繋がると思うので、そのような場を設けるよう提案したいと思います。

基本目標 3 暮らしや仕事、地域の課題解決に役立つ図書館

取組項目	レファレンスサービスの充実	評価	B	
【取組内容】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 内部研修やOJTを通して、職員のレファレンス技術の向上を図ります。</li> <li>・ レファレンスサービス事例のデータベース化を進め、過去の質問や回答など調査に役立つ情報を提供します。</li> <li>・ 市民からの問い合わせに的確に対応できるよう、郷土資料や参考資料の積極的な収集を図ります。</li> </ul>				
指標	令和2年度の状況			令和3年度 数値目標
	目標値	実績（見込）	達成率	
レファレンス相談対応件数	12,900件	11,931件	92.5%	12,900件
レファレンスデータベース登録件数	490件	310件	63.3%	490件
郷土資料蔵書冊数	38,000冊	38,100冊	100.3%	38,000冊

【内部評価の説明】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・〔レファレンス相談対応件数〕は、新型コロナウイルス感染症の影響で、4月から5月にかけて臨時休館やレファレンスサービスの一時中止を行ったため、目標には届かなかったが、達成率は90%を超えるなど取組みの成果はあった。</li> <li>・本市各図書館内でレファレンスデータベースを共有し、職員が迅速にレファレンスサービスを提供できるよう共有ファイルにデータを登録しているが、今年度の〔レファレンスデータベース登録件数〕は、310件で、データ登録が進んでいない。</li> <li>・〔郷土資料蔵書冊数〕は、香川県に関する郷土資料や行政資料など、積極的に収集・保存に努めた結果、目標を達成することができる見込みである。</li> </ul>	
○今後の方向性	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の多様な質問や調査に対し、適切に必要な情報を提供するとともに、本市図書館内で共有するレファレンスデータベースの登録を行い、レファレンス対応の向上を図る。</li> <li>・郷土資料については、引き続き、香川県に関する郷土資料を中心に積極的な収集・保存に努めます。</li> </ul>	

■ 令和3年度数値目標と取組内容		
指標	【再掲】 令和3年度	取組内容
レファレンス相談対応件数	12,900件	市民の多様な質問や調査に対し、適切な対応ができるようレファレンスの強化に努める。
レファレンスデータベース登録件数	490件	レファレンスサービス事例のデータベース化を進め、調査に役立つ情報を提供する。
郷土資料蔵書冊数	38,000冊	本市を中心として香川県に関係のある郷土資料を、積極的に収集・保存を図る。



**【外部評価】（図書館協議会の評価・意見）**

特に意見なし

基本目標 4 協働や連携で多彩なサービスを提供する図書館

取組項目	市民との協働の推進	評価	C	
【取組内容】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館ボランティアの人材を養成するため研修会や講座を開催します。</li> <li>・ 読み聞かせ隊 J r 養成講座等を開催し、読み聞かせができる小学生を育てます。</li> </ul>				
指標	令和 2 年度の状況			令和 3 年度 数 値 目 標
	目標値	実績（見込）	達成率	
図書館ボランティア養成・スキルアップ講座等参加人数	140人	50人	35.7%	90人
子どもボランティア養成講座参加人数	12人	16人	133.3%	14人

【内部評価の説明】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館ボランティア養成講座等は、障がい者サービスや子どもの読書活動推進のため、図書館活動に参加・協力いただく図書館ボランティアを対象に、知識や技能の向上を目的に実施しており、今年度の〔図書館ボランティア養成・スキルアップ講座等参加人数〕は、新型コロナウイルス感染症の影響で、開催の中止や参加人数を制限したため、目標を大きく下回った。</li> <li>・ 子どもの読書活動推進とボランティア活動の意義、重要性の啓発のため実施している「子どもボランティア養成講座」については、広く募集した結果、多数の参加をいただき、目標を達成することができた。</li> </ul>	
○今後の方向性	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館ボランティア養成講座等については、コロナ禍での開催となる関係で、新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインや開催基準等に基づき、開催するとともに、テレビ会議システムを活用したりリモート開催を検討するなど開催方法を工夫する中で、図書館ボランティアの資質向上に努める。</li> <li>・ 子どもボランティア養成講座については、子どもの読書活動推進とボランティア活動の意義、重要性の啓発を行う重要な事業であることから、引き続き、広く募集し、人材育成に努めたい。</li> </ul>	

■ 令和 3 年度数値目標と取組内容		
指標	【再掲】 令和 3 年度	取組内容
図書館ボランティア養成・スキルアップ講座等参加人数 ※	90人	図書館ボランティアの養成・支援を行い、協働を推進する。 【数値目標見直し】 140人→90人（減） 感染防止の観点から開催方法を見直す予定であるため。
子どもボランティア養成講座参加人数 ※	14人	子どもの読書活動推進と、ボランティア活動の意義、重要性の啓発のため開催する。 【数値目標見直し】 12人→14人（増） 令和 3 年度の募集計画人数を目標に設定する。

**【外部評価】（図書館協議会の評価・意見）**

- ・ 図書館ボランティア養成講座等については、より多くの図書館ボランティア等が参加できるよう情報発信に努めてほしい。

基本目標 4 協働や連携で多彩なサービスを提供する図書館

取組項目	他の機関との連携・協力の推進	評価	B	
【取組内容】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係機関と連携し、より質の高い資料や情報の収集・提供を図ります。</li> <li>・ 関係機関と連携し、市民の多様な学習機会の提供に努めます。</li> </ul>				
指標	令和2年度の状況			令和3年度 数値目標
	目標値	実績（見込）	達成率	
庁内各部局との連携事業の開催	8回	6回	75.0%	8回
大学等連携事業開催回数	8回	4回	50.0%	8回
図書館間相互貸借資料数	1,800冊	2,000冊	111.1%	1,800冊

【内部評価の説明】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ [庁内各部局との連携事業の開催]は、サンクリスタル高松内の3館を始め、総務局総務課や健康福祉局保健所健康づくり推進課等と連携し、図書館で資料展示を行うなど各種情報の提供に寄与した。また、[大学等連携事業開催回数]では、高松大学等と連携し、おはなし会等を開催し、読書推進を行ったが、どちらも目標を達成することはできない見込みである。</li> <li>・ 図書館間相互貸借は、県内の公共図書館等との間で図書を貸出・借受することで図書館サービスの更なる充実を図るもので、今年度については、本市図書館の所蔵している図書を他の図書館に貸出する件数が増加したことなどから目標を上回る見込みである。</li> </ul>	
○今後の方向性	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁内各部局や大学等の連携事業については、引き続き、積極的に実施し、各種情報発信や読書活動の推進を図る。</li> <li>・ 図書館間相互貸借については、制度を利用し、利用者への図書館サービスの充実を図るため、積極的に活用する。</li> </ul>	

■ 令和3年度数値目標と取組内容		
指標	【再掲】 令和3年度	取組内容
庁内各部局との連携事業の開催	8回	庁内各部局と連携した事業を開催し、情報の提供を図る。
大学等連携事業開催回数	8回	大学等と連携した事業を開催し、情報の提供を図る。
図書館間相互貸借資料数	1,800冊	市民が必要とする資料を提供するため、高松市図書館が所蔵していない資料を相互貸借により提供する。

**【外部評価】（図書館協議会の評価・意見）**

特に意見なし

## 令和2年度高松市図書館評価の結果一覧表【総括】

基本目標 1	取組項目	評価
ライフステージに応じた、多様な学習ニーズに応える図書館	図書館機能の拡充	B
	市民のニーズに応えることができる蔵書の確保と情報提供の充実	B
	乳幼児、高齢者、障がい者など、すべての市民への図書館サービスの提供	B
基本目標 2	取組項目	評価
子どもの読書活動を支える図書館	子どもたちの読書活動と自主的な学習活動の支援	C
	学校や学校図書館との連携強化	C
基本目標 3	取組項目	評価
暮らしや仕事、地域の課題解決に役立つ図書館	課題解決に役立つ講座や展示の充実	B
	レファレンスサービスの充実	B
基本目標 4	取組項目	評価
協働や連携で多彩なサービスを提供する図書館	市民との協働の推進	C
	他の機関との連携・協力の推進	B

### 【内部評価の総評】

- ・ 令和2年度高松市図書館評価における基本目標の評価は、9項目のうち、評価Bが6項目、評価Cが3項目となり、残念ながら目標を達成できた項目はなかった。  
 このような結果なった原因は、新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や利用制限等による図書館サービスを一時休止したことが大きく影響していると思われる。
- ・ 基本目標1「ライフステージに応じた、多様な学習ニーズに応える図書館」では、コロナ禍で臨時休館を余儀なくされた間、子どもたちに読書の機会を提供するため、新たな取組みとして、幼小中学生向けに図書郵送サービスを実施するとともに、積極的な図書資料の整備に努め、概ね目標を達成できた。今後も、利用しやすく魅力ある図書館づくりを進め、市民のニーズに応えるため、計画的に資料の収集を行い、幅広い蔵書の整備に努めたい。また、読書バリアフリー法に基づき、視覚障がい者等への読書環境の整備について、人材育成を含めて積極的に取組む必要がある。
- ・ 基本目標2「子どもの読書活動を支える図書館」に関しては、新型コロナウイルス感染症の影響により、学校が臨時休校となり、授業日数の確報が難しくなるなど、学校の負担が増加したため、子どもたちへの読書推進の機会が減少し、目標を達成することができない見込みとなった。引き続き、「ウイズコロナ」「アフターコロナ」の時代に対応した取組みを検討し、更なる子ども読書活動の推進に努める必要がある。
- ・ 基本目標3「暮らしや仕事、地域の課題解決に役立つ図書館」及び基本目標4「協働や連携で多彩なサービスを提供する図書館」は、郷土資料や参考資料の所蔵に努めるとともに、地域の課題解決のため、積極的なレファレンス対応や他の関係機関との連携による情報発信を行ってきたが、目標を達成することが難しい見込みである。今後は、レファレンスデータベースの整備や図書館ボランティア養成講座の開催方法の見直しを行うとともに、市民や関係機関との連携・協働を推進する。

**【市民のニーズに応えることができる蔵書の確保と情報提供の充実】**

- ・ 最近、広報たかまつの発行が月 1 回となり、おはなし会等のイベント情報が分かりづらくなったという声をよく聞く。もう少し、紙面を工夫したり、様々な情報媒体を使うなど、情報発信の方法を検討する必要があるのではないか。

**【乳幼児、高齢者、障がい者など、すべての市民への図書館サービスの提供】**

- ・ ブックスタート事業のフォローアップ事業として、コロナ収束後は、セカンドブック事業に取り組むことについて、是非検討してもらいたい。

**【子どもたちの読書活動と自主的な学習活動の支援】**

- ・ 学校においては、2 年度は感染症の影響で夏休みが短縮され、学校に提出された作品数は、前年度の 7 割程度にとどまった。しかし、作品の出来ばえは、前年度と同様に良い作品が出ており、質は低下していない。調べる学習コンクール等の評価においても、応募点数だけでなく、そうした視点からの評価も考えられる。
- ・ 小学校でもビブリオバトルを実施している学校がある。現在は、感染症の影響により、実施が難しい状況であるが、収束に向かえば、小学校教育研究会等とも連携を図りながら、検討してはどうか。

**【学校や学校図書館との連携強化】**

- ・ 小学校・中学校への団体貸出について、学校図書館の指導員等が公立図書館まで来て貸出を受けるのは、授業終了後の時間外での対応になることや、図書の冊数も多いことから、負担が大きいと思われるので、団体貸出のより効率的な実施方法等を検討してもらいたい。

**【課題解決に役立つ講座や展示の充実】**

- ・ 環境問題を始め、行政の話聞く機会を設けていただくことで、図書館に親しむことができ、市民への情報発信と課題解決に繋がると思うので、そのような場を設けるよう提案したいと思います。

**【市民との協働の推進】**

- ・ 図書館ボランティア養成講座等については、より多くの図書館ボランティア等が参加できるよう情報発信に努めてほしい。

## 令和2年度高松市図書館利用に関するアンケート調査結果

### ■ アンケート調査の概要

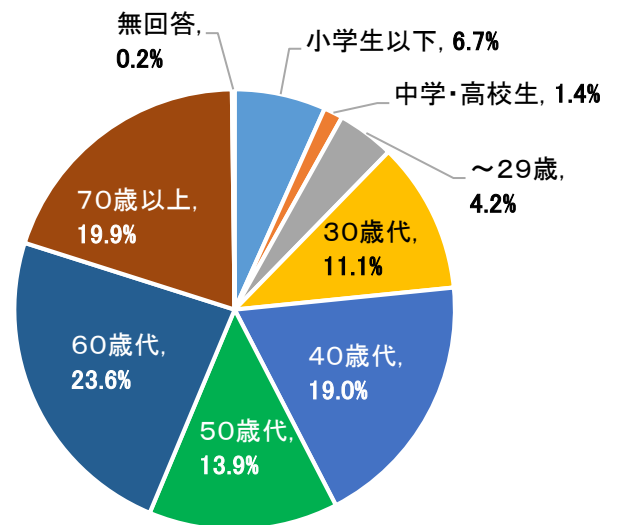
- 1 目的  
図書館の利用状況や、図書館サービスについての来館者の満足度調査及び意見・要望等を把握するため
- 2 調査対象  
実施期間中の高松市立図書館の来館者
- 3 調査方法  
実施期間中の来館者にアンケート調査の回答を依頼
- 4 調査期間  
令和2年11月16日(月)～11月23日(月)
- 5 回答総数  
1,625枚  

中央図書館	750枚	夢みらい図書館	277枚	牟礼図書館	148枚
香川図書館	272枚	国分寺図書館	92枚	瓦町サテライト	56枚
移動図書館	30枚				

### ■ アンケート調査の結果

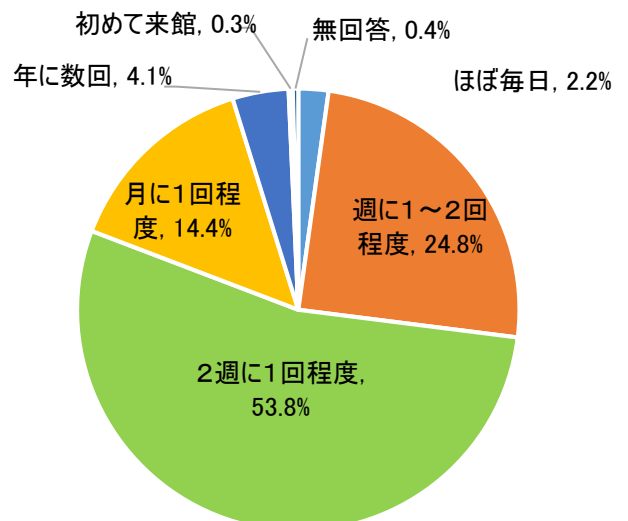
問1 あなたの年齢を教えてください

	項目	回答数	
1	小学生以下	109人	(6.7%)
2	中学・高校生	22人	(1.4%)
3	～29歳(1、2を除く)	68人	(4.2%)
4	30歳代	180人	(11.1%)
5	40歳代	309人	(19.0%)
6	50歳代	226人	(13.9%)
7	60歳代	384人	(23.6%)
8	70歳代	323人	(19.9%)
	無回答	4人	(0.2%)



問2 図書館をどれくらい利用していますか。

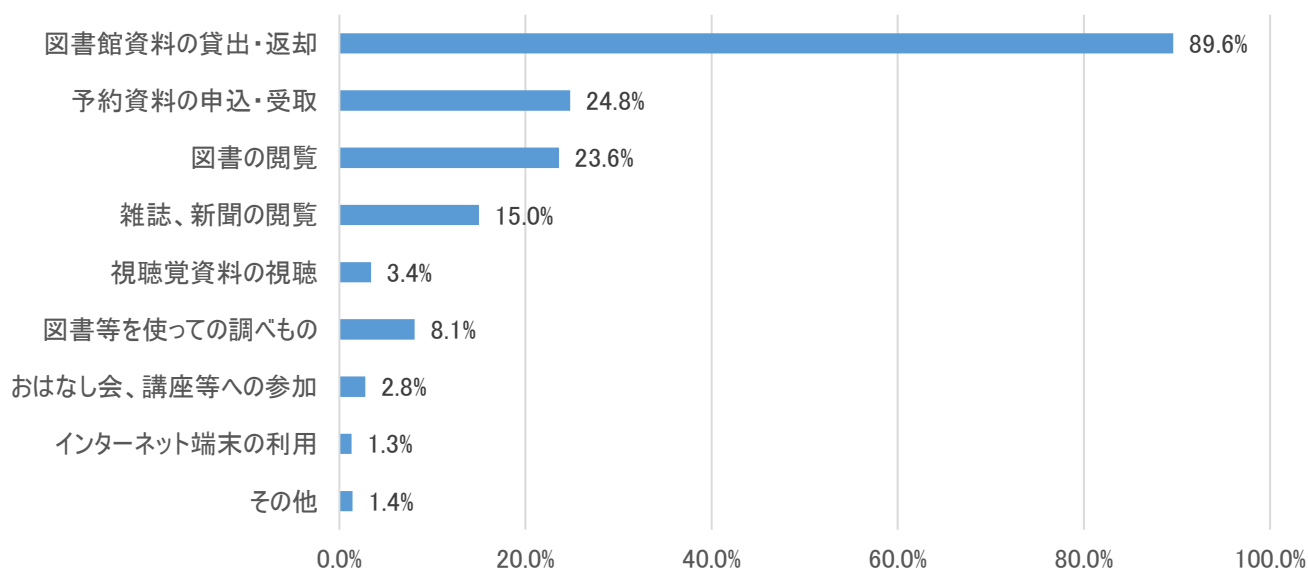
項目	回答数
ほぼ毎日	36人 (2.2%)
週に1～2回程度	403人 (24.8%)
2週に1回程度	874人 (53.8%)
月に1回程度	234人 (14.4%)
年に数回	66人 (4.1%)
初めて来館	5人 (0.3%)
無回答	7人 (0.4%)





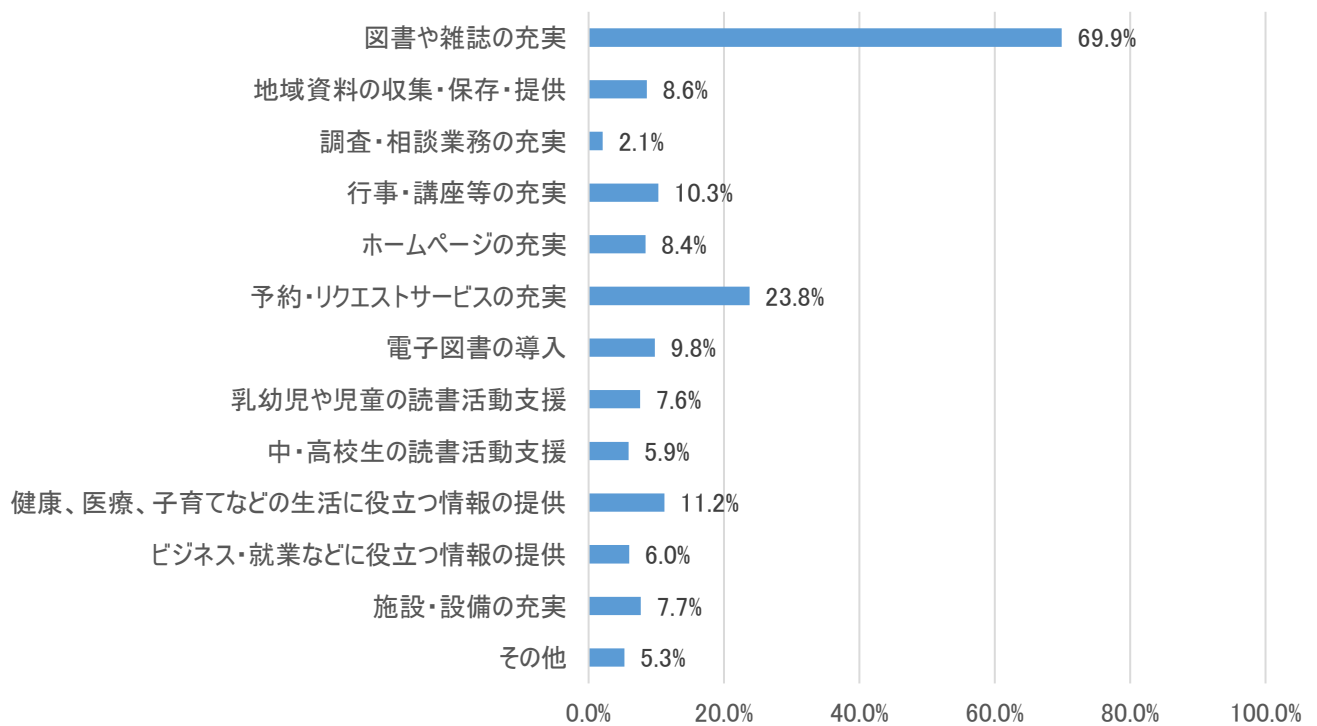
問3 図書館をどのような目的で利用されますか。

項目	回答数
図書館資料の貸出・返却	1,456 / 1,625人 (89.6%)
予約資料の申し込み・受け取り	403 / 1,625人 (24.8%)
図書の閲覧	383 / 1,625人 (23.6%)
雑誌、新聞の閲覧	243 / 1,625人 (15.0%)
視聴覚資料の視聴	55 / 1,625人 (3.4%)
図書等を使っての調べもの	131 / 1,625人 (8.1%)
おはなし会、講座等への参加	46 / 1,625人 (2.8%)
インターネット端末の利用	21 / 1,625人 (1.3%)
その他	23 / 1,625人 (1.4%)



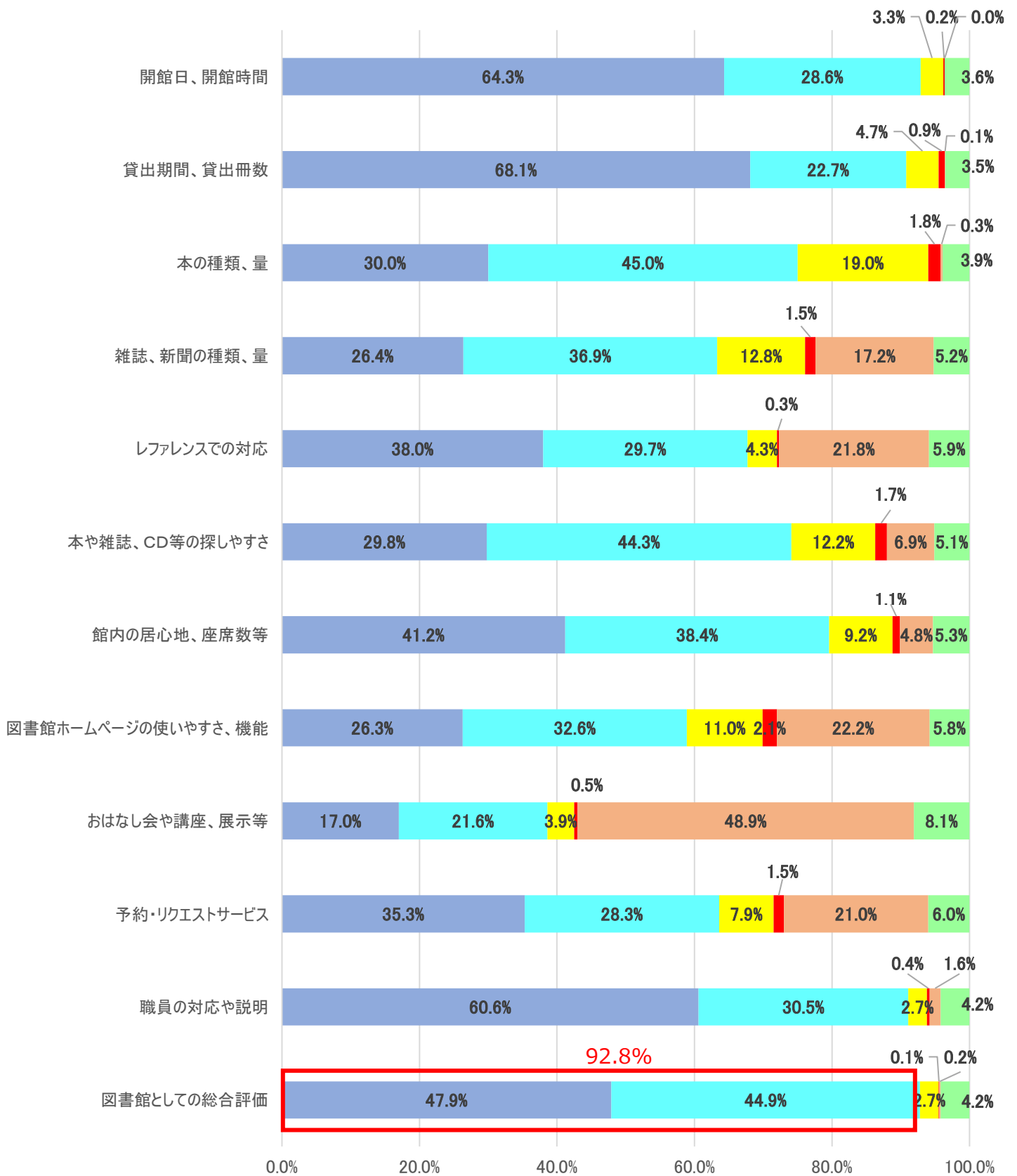
問4 今後、図書館にもっと取り組んで欲しいことを選んでください。

項目	回答数
図書や雑誌の充実	1,136 / 1,625人 (69.9%)
地域資料の収集・保存・提供	139 / 1,625人 (8.6%)
調査・相談業務の充実	34 / 1,625人 (2.1%)
行事・講座等の充実	168 / 1,625人 (10.3%)
ホームページの充実	137 / 1,625人 (8.4%)
予約・リクエストサービスの充実	387 / 1,625人 (23.8%)
電子図書の導入	159 / 1,625人 (9.8%)
乳幼児や児童の読書活動支援	124 / 1,625人 (7.6%)
中・高校生の読書活動支援	96 / 1,625人 (5.9%)
健康、医療、子育てなどの生活に役立つ情報の提供	182 / 1,625人 (11.2%)
ビジネス・就業などに役立つ情報の提供	97 / 1,625人 (6.0%)
施設・設備の充実	125 / 1,625人 (7.7%)
その他	86 / 1,625人 (5.3%)



問5 図書館のサービスについてどのように感じていますか。

項目	満足	やや満足	やや不満	不満	利用していない	無回答
開館日、開館時間	1,044人 (64.3%)	464人 (28.6%)	54人 (3.3%)	4人 (0.2%)	0人 (0%)	59人 (3.6%)
貸出期間、貸出冊数	1,106人 (68.1%)	368人 (22.7%)	77人 (4.7%)	15人 (0.9%)	2人 (0.1%)	57人 (3.5%)
本の種類、量	487人 (30.0%)	732人 (45.0%)	308人 (19.0%)	30人 (1.8%)	5人 (0.3%)	63人 (3.9%)
雑誌、新聞の種類、量	428人 (26.4%)	600人 (36.9%)	208人 (12.8%)	25人 (1.5%)	280人 (17.2%)	84人 (5.2%)
レファレンスでの対応	617人 (38.0%)	482人 (29.7%)	70人 (4.3%)	5人 (0.3%)	355人 (21.8%)	96人 (5.9%)
本や雑誌、CD等の探しやすさ	484人 (29.8%)	719人 (44.3%)	199人 (12.2%)	28人 (1.7%)	112人 (6.9%)	83人 (5.1%)
館内の居心地、座席数等	669人 (41.2%)	624人 (38.4%)	149人 (9.2%)	18人 (1.1%)	79人 (4.8%)	86人 (5.3%)
図書館ホームページの使いやすさ、機能	427人 (26.3%)	529人 (32.6%)	179人 (11.0%)	35人 (2.1%)	361人 (22.2%)	94人 (5.8%)
おはなし会や講座、展示等	276人 (17.0%)	351人 (21.6%)	64人 (3.9%)	8人 (0.5%)	794人 (48.9%)	132人 (8.1%)
予約・リクエストサービス	574人 (35.3%)	459人 (28.3%)	128人 (7.9%)	25人 (1.5%)	342人 (21.0%)	97人 (6.0%)
職員の対応や説明	984人 (60.6%)	495人 (30.5%)	44人 (2.7%)	7人 (0.4%)	26人 (1.6%)	69人 (4.2%)
図書館としての総合評価	779人 (47.9%)	729人 (44.9%)	43人 (2.7%)	2人 (0.1%)	4人 (0.2%)	68人 (4.2%)



問5 その他、図書館への御意見がありましたら御記入ください。

- 図書館全体について 45件  
〔 利用しやすい図書館で満足しています。読みたい本を無料で借りられる図書館は本当にありがたい。来館するのが楽しみです。いつも利用しています。ありがとうございます。 など 〕
- サービス全般について 24件  
〔 相互貸借は便利である。駐車場の無料時間を長くしてほしい。新しいサービスに期待します。ロッカーに預けるのが面倒であるため、荷物の持ち込みを認めてほしい など 〕
- 職員の対応について 17件  
〔 親切に対応していただき、ありがとうございます。職員の研修が不十分でないところがある。 など 〕
- 資料の充実について 84件  
〔 CD, DVDの種類を増やしてほしい。図書を充実してほしい。資料・図書の保存に力を入れてほしい。子どもの本の充実をお願いしたい。古い本は新しい本に入替えをしてほしい。 など 〕
- 施設について 12件  
〔 トイレをきれいにしてほしい。(洋式トイレにしてほしい。) 清掃が行き届いていて気持ちが良い。他都市に比べて、建物や内装が古いので施設の改修を検討してほしい。椅子が固い。 など 〕
- 設備について 9件  
〔 図書除菌機を導入してほしい。ウォータークーラーを設置してほしい。DVD 視聴機器を設置してほしい。コインロッカーを廃止し、盗難防止ゲートを設置してほしい。 など 〕
- ホームページ、図書館システムについて 34件  
〔 ホームページが使いにくい。借りた本の履歴がわかればよい。電話情報案内サービスは使いにくい。館内のOPACにキーボードを設置してほしい。 など 〕
- 開館時間等について 17件  
〔 土日祝日の開館時間を延長してほしい。開館時間を長くしてほしい。 など 〕
- 閲覧室等について 16件  
〔 本を探すのが難しい。自習スペースを拡充してほしい。棚の本が詰めすぎで取り出しにくい。ソファ席がほしい。 など 〕
- 貸出、予約、リクエストについて 35件  
〔 貸出期間をもう少し長くしてほしい。リクエストをもう少し簡単にしてほしい。コープで図書の受取りができると良い。インターネットでリクエストができるようにしてほしい。 など 〕
- マナーについて 8件  
〔 一部の人のマナーが悪い。大きな声で会話している人や子どもが騒がしい時などに注意してください。新型コロナウイルス感染防止で、マスクをしていない人の対応を考えてほしい。 〕
- おはなし会等について 4件  
〔 小学生高学年向けの講座などがあればいい。講座をもっと開催してほしい。おはなし会や講座等の開催日程が分かりにくい。大人が参加できる講座を開いてほしい。 など 〕