

図書館評価を評価する

—神奈川県立図書館における自己評価を事例として—

柿澤 淳子

はじめに

近年、行政評価や自己評価・自己点検に対する意識が高まり、2008（平成20）年6月に一部改正された図書館法においては、図書館の運営状況に関する評価の努力義務が規定された。そのような情勢の中、評価を行う図書館が増えてきている。

神奈川県立図書館においては、2002（平成14）年度から自己評価に取り組み、これまでに平成13年度版～21年度版を作成している。当館で自己評価を始めてまもなく10年を迎えるにあたって、まず、図書館界において評価が行われるようになった経緯・背景をこれまでの研究をもとに概観し、その上で、当館の自己評価を振り返り、評価を行うことによってどのような効果があったのか、また、どのようなことが課題であるのかを考えてみたい。

1 図書館評価の歴史的経緯と変遷

1.1 図書館サービスの評価から図書館経営の評価へ

図書館評価は、古くから行われてきている。図書館学の先進国であるアメリカにおいては、市民の読書興味に関する調査や図書館の利用者像に関する調査、貸出統計を利用した数量的な分析が実施されてきた¹⁾。

日本における図書館評価については、1980年代から研究対象とされている。森耕一氏は、『図書館サービスの測定と評価』で、図書館活動は「目的、投入、産出、ニーズ」の四つの部分から成り、産出がコミュニティのニーズをどれだけ充足したかによって、図書館サービスの有効度が評価されるとした²⁾。方法的には、来館者調査や住民調査などのアンケート調査、

図書館統計等を利用した数量的な分析が行われている³⁾。

1980年代以降、アメリカの各図書館では自己評価を実施するための方法論の確立が模索されるようになった。パーマーらの『公共図書館のサービス計画』では、図書館サービスを評価するためのデータのの一つとしてパフォーマンス尺度を取り上げ⁴⁾、また、ランカスターの『図書館サービスの評価』では、欧米の図書館サービスの評価に関する研究事例を紹介し、サービスの費用対効果の側面について論じている⁵⁾。このように、パフォーマンス測定手法を取り入れた図書館サービス計画立案の考え方が提案され、図書館のさまざまな評価方法が考案された。その結果、1998年にISO 11620（図書館パフォーマンス指標）が制定され、2002年には日本の翻訳規格JIS X0812（図書館パフォーマンス指標）となった。

初期の図書館評価は、図書館サービスに対するものであったが、その後、新たに図書館経営の視点から評価を行う動きが出てきた。従来の図書館サービスの評価は、図書館内もしくは図書館界内の評価であったのに対し、図書館の経営評価は、図書館の設置母体や利用者などの外部の関係者に対する説明責任に重きを置いている点が異なっている⁶⁾。

日本では、バブル崩壊後、国や地方自治体の財政危機が深刻となり、業務改善、コスト削減のための行政評価が行われるようになった。行政評価が注目されるようになった背景となっているのは、NPM（New Public Management）論である。NPM論とは、1980年代の半ば以降、イギリス・ニュージーランドなどのアングロサクソン系諸国を中心に行政実務の現場を通じて形成された革新的な行政運営理論である。理論の核心は、民間企業における経営理念、手法、成功事例などを可能な限り行政現場に適用し、行政部門の効率化・活性化を図ることである⁷⁾。NPM論では、PDCAサイクル（計画Plan-実行Do-評価Check-改善Act）の視点が重視されており、このサイクルの中で業務やサービスを改善していくことを目指している。1996年、全国に先駆けて、三重県で事務事業評価システムが導入され、行政評価・政策評価・事務事業評価といった「評価ブーム」ともいえる状況となった⁸⁾。

公共図書館においても、2001（平成13）年に施行された「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準（平成13年7月18日文科科学省告示第132号）」において、「公立図書館は、一中略一 そのサービスについて、各々適切な「指標」を選定するとともに、これらに係る「数値目標」を設定し、その達成に向けて計画的にこれを行うよう努めなければならない。」「前項の「数値目標」の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うとともに、その結果を住民に公表するよう努めなければならない。」と規定された⁹⁾。行政評価の普及に伴い、行政・政策の一つとして図書館を評価対象とする自治体が増加している。

1.2 図書館サービスの品質評価の導入

図書館における経営評価に関しては、図書館サービスの品質測定の流れもある¹⁰⁾。日本の企業は、アメリカ人のデミング¹¹⁾によるQC（Quality Control：品質管理）の手法を導入・推進し、1960年代に日本独自のTQC（Total Quality Control：総合的品質管理・全社の品質管理）を定着させていった。その結果、1960年代から80年代にかけて、日本の企業は、世界をリードする立場となり、日本のTQCは国際的に注目されるようになった。アメリカ型のTQCの主体が品質管理専門スタッフであったのに対し、日本のTQCは独自に進化し、全員参加型であった点に特徴があった¹²⁾。

1970年代後半から80年代初頭にかけて、日本企業が急速にアメリカの市場へ参入したことによって、アメリカでは危機感を強め、TQC等の日本的経営・生産システムを徹底的に研究、分析し、アメリカの企業風土に合わせたTQM（Total Quality Management：総合的品質管理）を考案した。企業のトップが制定した経営戦略を、品質目標、顧客満足度目標へとブレイクダウンしていくマネジメント手法を取るTQMは、アメリカ企業に導入され、広く浸透していった¹³⁾。バブル崩壊後の1990年代半ばになると、TQMは日本に逆輸入され、マネジメントという考え方に重点が置かれるようになるにつれ、TQCからTQMへと置き換えられていった。

TQMは、製品の品質を向上させることにより顧客満足度を高めることを目的としているが、サービス業の拡大に伴い、サービスの品質もその対象となった。1993年、ハマーらは、現代企業が変革を迫られる外部の要因として、顧客 (Customer)、競争 (Competition)、変化 (Change) の3点をあげ、プロセス全体の見直しを重視する、質的分析が不可欠な経営革新理論としてBPR (Business Process Reengineering) を提唱した¹⁴⁾。ハーノンらは、これらの理論を図書館サービスに応用し、サービスの品質は「理想的なサービスの属性として求めるものと、その属性の現在のありようを客観的に比較することである」のに対し、顧客満足は「顧客の即座の主観的な、特定のサービスに対する経験を測定する」ものであるとして、サービス品質と顧客満足の両方を高める必要性を示した¹⁵⁾。

サービスの品質を測定する方法としては、1980年代半ばに米国の3人の経営学者によってSERVQUALが開発されている。SERVQUALとは、顧客が期待するサービスの水準と実際に受けるサービスの水準のギャップを分析することによりサービスの品質を測定する、一般企業を含む、汎用的なサービスの品質測定法である。1990年代に入り、SERVQUALを図書館サービスの品質評価に応用する試みが行われるようになった。テキサスA&M大学などが中心となって開発したLibQUAL+は、SERVQUALに基づく新しい図書館サービスの品質評価法である¹⁶⁾。日本では、大学図書館において、SERVQUALによる図書館サービスの品質調査が行われている¹⁷⁾。

現在では、電子ジャーナルが非常に多く利用されるようになっているが、図書館サービスにおける電子情報サービスの比重が高まるにつれて、それに対する品質評価の開発が試みられるようになり、国内の大学図書館で検討された電子図書館サービスを評価する指標も報告されている¹⁸⁾。

このように、図書館における評価は、社会の流れと密接に関わりながら、様々な観点から研究され、適切な評価方法を確立するための努力が重ねられてきている。

2 神奈川県立図書館における自己評価の検証

2.1 自己評価の経緯と変遷

神奈川県立図書館（以下、「当館」という。）では、2001（平成13）年に施行された「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」で、数値目標の設定や、その達成状況の評価を求められたことを踏まえ、図書館サービスの計画的実施及び自己評価について、平成13年度の図書館活動の実績を対象とした評価を行い、平成14年度に「神奈川県立図書館の活動評価 平成13年度」として取りまとめた。平成17年度からは、年度当初に図書館運営の基本指標について数値目標を設定し、達成状況の自己評価を行っている¹⁹⁾。表1（p50-51）は、当館のこれまでの基本指標を一覧表にしたものである。

平成13年度の活動評価のための指標を選定するにあたって、まず、「平成14年度事業概要」を基本とし、毎月館内で作成している「業務概要」を補助的に使用し、さらに、先行して行っていた神奈川県立川崎図書館作成の「神奈川県立川崎図書館の活動評価シート（2001年度）」の様式なども参考にした。その結果、6つの目標を設定し、各目標の下に評価の対象項目となる基本指標2～4項目、計19の基本指標を配して評価することとした。数値目標については、当館の活動実績を踏まえる意味で「過去5ヶ年の平均値」とし、この数値が得られない場合は「過去3ヶ年平均値」とした。指標によっては、全国の都道府県立図書館と比較して評価を行った。これらのデータに基づいた定量的な評価に加え、数値を求めることのできない事象については、文言による定性的な評価を行った。評価結果は、概括的にA、B、C、Dの4段階評価とした。

平成14年度、15年度は、目標5、基本指標15とし、平成13年度と同じく定量評価と定性評価によって評価を行い、結果は、概括的に4段階で示している。なお、平成15年度の活動評価は、自己評価に加えて、アウトカムの視点からの測定を行うため、県政モニター・ミニアンケートと来館者アンケートを行い、自己評価結果とともに、これら2つのアンケート調査の結果もまとめている。

平成 16 年度の活動評価は、目標 3、基本指標 7 を設定し、評価基準を前年比とした。また、平成 13 年度から 15 年度までは数十ページという大部なものであったのを、平成 16 年度からは全 6 ページとシンプルなものにした。各基本指標の項目は、数値の前年度比較、4 段階の概括的な評価結果、「定義」「評価の観点」、評価結果を踏まえての「改善点」である。

平成 17 年度からは、年度当初に設定した数値目標に対して、達成状況の評価を行うようにした。各基本指標の項目は、「平成 17 年度の実績、数値目標、達成率、評価」「定義」「評価の観点」「定性評価」「改善点」としている。数値目標を年度当初に設定した点と、文言による「定性評価」の項目を加えた点が前年度とは異なっている。平成 18 年度は、平成 17 年度の活動評価を踏襲している。

平成 19 年度は、平成 17、18 年度版に設けていた「評価の観点」「定性評価」の項目を廃し、数値目標以外の事柄を文章で記述した「評価の内容」という項目に置き換えた。「改善点」は「今後の方策」という項目名に変更した。平成 20、21 年度は、平成 19 年度版と同様のスタイルをとっている²⁰⁾。

平成 22 年度の指標については、平成 13 年度当初から設けていた「目標」というカテゴリーを廃した。それまで「目標」の下に「基本指標」を設定してきたが、「目標」と「基本指標」が必ずしも適切な組み合わせになっておらず、「基本指標」を「目標」のカテゴリーに分類することにあまり意味がないという結論に達したためである。また、業務の現状や神奈川県立川崎図書館の指標などと照合し、前年度に設定していた基本指標が適切かを検討し、業務の流れに沿った 7 つの基本指標を設定した²¹⁾。

2.2 基本指標と数値目標の設定について

当館では平成 17 年度から、年度当初に設定した数値目標の達成度を評価している。各指標の数値目標は、前年度までの実績や当該年度の計画を勘案して設定している。表 2 (p 52-53) は、平成 17 年度から 21 年度までの実績・数値目標・達成率・評価結果 (4 段階評価) の変遷を基本指標ごと

にまとめたものである。基本的に、前年度の実績に対し、右肩上がりの数値目標を設定しているが、達成率は必ずしも右肩上がりにはなっていない。

当初は控えめな数値目標を設定したり、単に前年度実績より少し上の数値目標を設定して、右肩上がりの実績をみざす方法では、いずれ限界がくる。年度当初に数値目標を設定する際、いかに次年度の実績を右肩上がりにするかということにとらわれてしまい、そもそも何のために評価を行うのかを見失ってしまう懸念さえある。実績を上げるために、ベストセラーを大量に入れて貸出冊数や入館者数を増やしたり、とにかく集客が見込める人気講座ばかり数多く企画すれば、とりあえず数値だけは伸ばすことができるかもしれない。しかし、利用されるのはごく短い期間であるベストセラーをそろえたり、集客のみにとらわれた講座を企画することが、県立図書館の活動として適切なのかという問題が生じることとなる。

2.3 評価の効果とPDCAサイクルへの活用について

当館の自己評価は、平成13年7月の文部科学省告示「望ましい基準」を受けて始めたものであるが、その目的の一つは、業務・サービスの達成状況、運営状況や課題を把握し、サービスや運営を改善することにある。そこで、平成13年度以降、当館で自己評価を行った結果、具体的に改善されたこと、改善できなかったことについて、年度ごとにみていくこととする。

表3（p54-56）は、平成13年度から平成21年度まで行った自己評価の主な評価内容・具体的に改善した事項、課題としてあげた事項をまとめたものである。なお、平成13年度～16年度は、前述のとおり、年度当初に数値目標を設定せず、過去の平均値などの数値データをもとにした定量評価に定性評価を加味した評価を行い、課題をあげる形をとっている。

平成13年度～15年度まで設定された基本指標「施設・整備」で改善した事項をみると、平成13年度は、車椅子使用者のための屋外用図書返却ポストと男女別の身障者対応トイレを設置することにより、バリアフリー化を進展させ、休憩コーナーの設置や閲覧室の植木鉢を増やすなど、アメニティーの向上にも努めている。平成14年度には、点字ブロック、トイ

レ内の手すりをほぼ全館に配置して、さらにバリアフリー化を進め、平成15年度には、利用者閲覧用椅子353脚の更新等を行っている。施設・設備については、財政が厳しい中であっても、所属内の予算のやり繰りでできる規模の改善であれば、実現可能であったと推測できる。しかし、1954（昭和29）年建設の本館と1972（昭和47）年建設の新館の老朽化対策については、大規模な予算が必要なため、大きな改善にはつながらず、平成16年度には評価指標から削除されている。

「神奈川県関係文献情報（K文献）の作成・提供」については、平成13年度から15年度までは単独の基本指標として設定している。神奈川県関係文献情報（以下、「K文献」という。）とは、神奈川県に関する新聞記事、雑誌記事及び図書の文献を採録してデータベース化し、当館のOPACで検索できるようにすることによって、地域の情報をきめ細かく提供するというものである。新聞、雑誌、図書といった多様な媒体の地域情報をより深く検索できるK文献の作成は、県立図書館の活動として評価できるということで、3年連続「A」をつけている。しかし、課題としてあげた「全館での入力体制の見直し」は、全館の事務分担にも関わることで、館内の一セクションの調整では改善不可能なことである。結果的に、3年間、課題としてあげていたが、抜本的な改善ができず、K文献の項目については、平成16年度から「職員研究活動及び成果発信件数」に組み込み、「K文献、伝記資料索引のPRの強化」を課題としている。しかし、この課題も平成16年度から19年度まであげていたが、改善に結びつけることはできなかった。これらの他に、複数年、課題としてあげたにもかかわらず、具体的な改善につなげることができなかった項目としては、基本指標「入館者数及び文献複写枚数」の課題「所蔵資料の価値や魅力のPR（広報）」（平成16年度～21年度）等があげられる。

逆に具体的な改善に結びついた事項は、平成16年度に、基本指標「資料貸出数」で課題としてあげている「図書の貸出冊数の制限の緩和」「非貸出扱い図書の見直し」である。当館は、必ずしも貸出を中心とした図書館ではないが、平成18年度に、図書資料の貸出点数を6冊から10冊に変更し、

非貸出扱いだった地方史の貸し出しを開始することで、利用者の利便性を向上させ、改善ができたとしている。

平成 14 年度から 21 年度まで基本指標としている「ホームページのアクセス数」については、図書館のシステム更新によって利便性を向上させたり、ホームページの見直し等を頻繁に行っている。現在では、図書館のサービスとホームページの活用は切り離せないものとなっている。情報技術の世界は変化が速いため、ホームページ関連の事項は、改善しても、すぐ改善の必要が出てくる項目である。使いやすいホームページを作ることによって、図書館や図書館の資料を利用しやすくなることにつながるといえる。

評価は、PDS (Plan-Do-See)あるいはPDCA (Plan-Do-Check-Action)の一環として行うのが自然の流れと考えられるが、全国公共図書館協議会の『2009 年度（平成 21 年度）公立図書館における評価に関する報告書』において、PDSあるいはPDCAの一環で評価を実施した自治体は、都道府県では 43.1%、市区町村では 16.7%に留まっていることが報告されている²²⁾。このように、評価を行っているものの、PDCAサイクルの一環としての位置づけができていない実態が見て取れる。

当館においても、比較的、実現可能な事柄については改善できているが、「所蔵資料の価値や魅力のPR（広報）」といった、抽象的な課題や、全館の業務体制の見直しといった大がかりな検討を要する課題については、自己評価によって認識することはできても、実現できないままになってしまうのが現状であり、PDCAサイクルによって、館の運営がレベルアップするしくみができているとは言い難い。

2.4 今後の課題

当館の評価における今後の課題としては、まず、数値目標の設定があげられる。前述のとおり、実績や当該年度の計画を勘案したとしても、基本的に右肩上がりの数値設定には限界がある。平成 22 年度からすでに実施しているように、右肩上がりを前提とした数値目標設定はせず、当該年度の

事業の実態に合ったものにすることが現実的である。

基本指標の個数については、『2009年度（平成21年度）公立図書館における評価に関する報告書』によると、都道府県において最多は42、最少は2、平均16.4である²³⁾。当館においては、平成16年度から基本指標数は7に絞っている。指標を増やすことによって、関わる職員を多くし、評価に対する認識を上げることをねらうというのも一つの考え方であるが、数多くの指標を設定することで、負担が増え、「評価疲れ」を招く可能性がある。そのため、指標はこれまでどおり厳選し、個数は絞り込む方向でよいと思われる。

指標と数値目標の設定については、全国公共図書館協議会の『2008年度（平成20年度）公立図書館における評価に関する実態調査報告書』によると、調査・評価実施の問題点として、調査・評価を実施している都道府県立図書館47館のうち、24館が「評価指標やその数値目標をうまく設定できない」ことを問題点としてあげている²⁴⁾。また、文部科学省委託調査研究「平成20年度地域の図書館サービスの充実に関する調査研究」の一環として行われた『図書館の自己評価、外部評価及び運営の状況に関する情報提供の実態調査報告書』においても、回答した都道府県立図書館27館中26館（96.3%）が「適切な評価基準の策定」を評価にあたっての課題としてあげている。また、ここでは、「評価結果の具体的な活用」を課題としてあげている都道府県立図書館が22館（81.5%）であったと報告されている²⁵⁾。評価指標や数値目標の設定については、評価を実施している多くの図書館が課題としていることが、調査によって明らかとなっている。

前述のように、当館の現在の自己評価のしくみでは、課題にあげたことが改善できたかどうかを十分に検証できない。次年度に同じ指標を設定していれば、一年後、改善できたかどうかを検証することは可能であるが、基本指標の設定を見直して、次年度には該当の指標がなくなってしまうことがあり、課題をその後、どう処理したのか明確にするしくみになっていない。自館の運営状況の把握や、地域社会に運営状況を説明することが目的なのであれば、業務統計を活用した数値を参照、公表すればよいが、今

後、当館の評価を図書館運営の改善に活用して、よりよいサービスにつなげていくことを目的とするのであれば、評価後の検証も必要なのではないだろうか。評価後の検証としては、外部の視点を導入することも考える必要があるだろう。

当館の自己評価は、試行錯誤を繰り返して現在のスタイルとなったが、やや形骸化している感がある。評価結果を検討する際には、課題をあげることで一区切りしてしまい、どうしたらそれが改善できるのかという意識に結びついているとはいえない。目標達成に対する職員の意識という点については、評価の担当者は意識する機会があるが、館全体に行きわたっているとはいえない状況である。評価を行うことに対する職員の意識を高めることも課題である。

評価を実施する際、最初に評価の目的や対象、評価結果を何のために活用するかをあらかじめ明確にしておく必要がある。ある結果が出た時、どのように対処するかを初めから織り込み済みで考えておくことが重要であると指摘されている²⁶⁾。評価を実施するにあたっての注意点としては、評価は業務やサービスの改善のためのプロセスに過ぎず、評価に多くの労力をかけすぎて業務・サービスがおろそかになってはならないことも指摘されている²⁷⁾。

当館では入館者数を指標の一つにしているが、図書館としては、入館者数を伸ばすことが目的ではなく、図書館が利用されたことによって新たな著作や研究成果に結びついたり、利用者のちょっとした疑問を解決できたなどといったことこそが目的であるといえる。しかし、それらの達成度を測る数値目標を設定することは難しい。行政評価の視点からも、成果指標（アウトカム）は数値化が困難なケースが多く、少なくとも成果指標に関しては無理に数値目標の設定を義務付けず、定性的な成果目標を採用するなど、業務の実態に即した指標を検討していくべきであるといった指摘がある²⁸⁾。

また、平成16年度から21年度まで、「入館者数及び文献複写枚数」という指標を設定しているが、平成20年度については、文献複写枚数は数値目

標に達したが、入館者数が達成しなかったため、評価を「B」、平成21年度は逆に、入館者数の数値目標は達成できたが、文献複写枚数が達成できなかったため「B」としている。各種サービスをインターネット等によって利用できるようにするなど、館の方針として非来館型サービスを強化すれば、入館者数は減少し、逆に郵送複写の枚数は増えることが考えられる。今後、どのような図書館にしていくのか、館としての方針を考慮して指標を設定しないと、指標の中で足の引っ張り合いのようなことが生じてしまう。例えば、インターネット予約による貸出冊数を指標にして、利用の実態を把握し、宅配による貸出サービスのニーズを模索したり、講座・研修の参加人数ではなく、参加者の満足度を測れる指標を設定して、講座の内容の改善に活用することなどが考えられるが、いずれにしても、館としての方針を念頭において設定することが必要である。

図書館業務の成果は短期間では測れないものも多い。ある程度の年数を経ないと成果を判断できない事業に関わる指標を1年限りで削除するようなことのないように、短期的な目標と中・長期的な目標を見きわめ、館の方針に照らして指標を設定する必要もあるだろう。

おわりに

問題点はいろいろ指摘されてはいるものの、行政評価が定着している中、今後、評価を何も行わないということは難しい。全国的に見て、当館は図書館評価において先進館といわれている。平成14年度の立ち上げから試行錯誤の末、現在のスタイルを確立してきたが、自己評価を始めてまもなく10年を迎えるところで、そもそも何のために評価を行うのか、当館はどのような図書館を目指すのかを改めて考える時期である。

職員の意識の向上も重要な要素である。マーケティングの分野では、企業業績を上げるためには、CS（Customer Satisfaction：顧客満足度）が重要な要因であるが、CSを向上させるためにはまず、ES（Employee Satisfaction：従業員満足度）を向上させなければならないという考え方がある。人によるサービスが中心である図書館においては、重要なポイント

トであると指摘されている²⁹⁾。単なる数値による成果主義で評価するのではなく、職員の努力と実績が適正に評価され、職員の意欲が向上してこそ質の高いサービスにつながるのではないだろうか。

評価は、「望ましい基準」や図書館法で規定されたから行うのではない。まず、自館の将来像を描き、質の高いサービスを行うために業務やサービスを改善していく。評価は改善のためのプロセスであるとの認識を持って、自館の評価のあり方を改めて見直すことが必要な時期がきているといえよう。

注・参考文献

- 1) 岸田和明. 図書館経営の評価. 2009年度 JLA 中堅職員ステップアップ研修レジュメ. 2009-05-18. 日本図書館協会.
<http://www.jla.or.jp/kenshu/resume2009-2/4kishida2009.pdf>,
 (参照 2010-11-30)
- 2) 森耕一編. 図書館サービスの測定と評価. 日本図書館協会, 1985, p. 18.
- 3) 前掲 2) p. 85-121.
- 4) Palmour, Vernon E. et. al. 公共図書館のサービス計画. 田村俊作ほか訳. 勁草書房, 1985, p. 115-152.
- 5) Lancaster, F. W. 図書館サービスの評価. 中村倫子ほか訳. 丸善, 1991.
- 6) 倉橋英逸. 図書館の経営評価に関する日本国内の研究動向[CA1581]. カレントアウェアネス. 2005, (286). <http://current.ndl.go.jp/ca1581>, (参照 2010-11-30) 本章は主にこのレビューを参照している。
- 7) 大住莊四郎. NPMによる行政革命: 経営改革モデルの構築と実践. 日本評論社, 2003, p. 11.
- 8) 荻原幸子. “ニュー・パブリック・マネジメント論と公共図書館経営論”. 図書館の経営評価. 日本図書館情報学会研究会編. 勉誠出版, 2003, p. 5, (シリーズ図書館情報学のフロンティア, 3).
- 9) 文部科学省. “公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準”. 文部科学省.
http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/dokusyo/hourei/cont_001/009.htm,

(参照 2010-11-30)

- 10) 前掲6).
- 11) デミング来日のいきさつについては、次の文献に詳しい。
三田征史. デミング博士の来日とデミング賞創設の歴史. 品質. 2010, 40(1), p. 45-48.
- 12) 壽永欣三郎ほか. “アメリカ経営管理技法の日本への導入と変容”. 「日本の経営の連続と断絶. 山崎広明ほか編. 岩波書店, 1995, p. 159-190, (日本経営史, 4).
- 13) 鐘亜軍. 品質管理の歴史的展開：日本版TQMを中心に. 桃山学院大学環太平洋圏研究. 2006, (7), p. 117-132.
- 14) Hammer, Michael et.al. リエンジニアリング革命：企業を根本から変える業務革新. 野中郁次郎監訳. 日本経済新聞社, 1993, p. 35.
- 15) Hernon, Peter et.al. 図書館の評価を高める：顧客満足とサービス品質. 永田治樹訳. 丸善, 2002, p. 38.
- 16) 須賀千絵. “サービスの質を評価する方法：図書館へのSERVQUALの適用”. 図書館の経営評価. 日本図書館情報学会研究会編. 勉誠出版, 2003, p. 65-84, (シリーズ図書館情報学のフロンティア, 3).
- 17) 佐藤義則ほか. 図書館サービスの品質測定について：SERVQUALの問題を中心に. 日本図書館情報学会誌. 2003, 49(1), p. 1-14.
- 18) 蒲生英博. 特集, 図書館サービス評価とE-metrics：「大学図書館における評価指標報告書 (Version0)」の作成とその後の動向. 情報の科学と技術. 2004, 54(4), p. 183-189.
- 19) 当館の自己評価の経緯についての文献は次のとおりである。
 - ・鈴木良雄. 神奈川県立図書館の活動評価について. 神奈川県立図書館紀要. 2004, 6号, p. 61-115.
 - ・神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会編. 公共図書館の自己評価入門. 日本図書館協会, 2007, (JLA 図書館実践シリーズ, 9), p. 27-32.
 - ・石原眞理. 神奈川県立図書館における自己評価. 神奈川県立図書館紀要. 2009, 8号, p. 59-78.

- 20) 神奈川県立図書館. “活動評価 平成 19 年度、20 年度、21 年度.” 神奈川県立の図書館.
<https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/yokohama/performance/activity.htm>,
(参照 2010-11-30)
- 21) 神奈川県立図書館. “図書館活動の数値目標 (平成 22 年度).” 神奈川県立の図書館.
<https://www.klnet.pref.kanagawa.jp/yokohama/performance/h22tar.htm>,
(参照 2010-11-30)
- 22) 全国公共図書館協議会編. 2009 年度 (平成 21 年度) 公立図書館における評価に関する報告書. 全国公共図書館協議会, 2010, p. 8.
http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/2009_chap00.pdf,
(参照 2010-11-30)
- 23) 前掲 22) p. 9.
- 24) 全国公共図書館協議会編. 2008 年度 (平成 20 年度) 公立図書館における評価に関する実態調査報告書. 全国公共図書館協議会, 2009, p. 48.
http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/2008_all.pdf, (参照 2010-11-30)
- 25) 図書館の自己評価、外部評価及び運営の状況に関する情報提供の実態調査報告書. みずほ情報総研, 2009, p. 42.
http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/shiryo/1284904.htm,
(参照 2010-11-30)
- 26) 平成 21 年度第 95 回全国図書館大会東京大会実行委員会事務局編. 平成 21 年度第 95 回全国図書館大会東京大会記録. 平成 21 年度第 95 回全国図書館大会東京大会実行委員会事務局, 2010, p. 72.
- 27) 岸田和明. 図書館経営の評価法: 図書館パフォーマンス指標の利用について. 現代の図書館. 2003, 41(1), p. 34-39.
- 28) 小島卓弥. 自治体の外部評価: 事業を見直すための行政評価の活用策. 学陽書房, 2010, p. 23-25.
- 29) 第 50 回日本図書館情報学会研究大会シンポジウム記録 新たな局面を迎えた図書館評価. 日本図書館情報学会誌, 2003, 49(1), p. 39.

表1 基本指標一覧（平成13年度～平成22年度）

年度 指標等の数	目標	基本指標
平成13年度 目標6 基本指標19	1 社会・人文系の情報拠点にふさわしい資料群の構築	1 図書受入(購入・寄贈)冊数の推移 2 雑誌受入(購入・寄贈)タイトルの推移 3 視聴覚資料受入(購入・寄贈)点数の推移
	2 資料・情報の提供サービスの充実	4 レファレンス総件数 5 個人貸出冊数(図書・AV回転率)の推移 6 来館利用の複写サービス枚数の推移 7 書庫内資料の利用数(図書・雑誌・AV回転率)の推移
	3 ネットワーク拠点としての機能強化	8 図書館等への図書貸出数の推移 9 郵送複写サービス枚数の推移 10 市町村図書館職員への研修の状況 11 図書館関係団体の事務局運営の状況
	4 電子資料によるサービスの展開	12 CD-ROM及びDVDの利用件数の推移 13 外部データベース等の整備と利用件数の推移
	5 新たな資料・情報の作成と提供の推進	14 神奈川県関係文献情報(K文献)の作成・提供 15 各種目録・索引類の作成・発行 16 職員の講師実績と文献執筆状況
	6 県民の意見をふまえた図書館運営の実践	17 広報及び集会活動の取り組み状況 18 施設・設備の状況 19 職員研修の実施状況
平成14年度 目標5 基本指標15	1 資料・情報の提供サービスの充実	1 レファレンス総件数 2 個人貸出冊数と複写サービス 3 オンライン・データベース等の利用件数
	2 付加価値の高い情報発信	4 神奈川県関係文献情報(K文献)の作成・提供 5 各種目録・索引類の作成・発行 6 ホームページへのアクセス回数及びOPACアクセス回数 7 広報及び集会活動の取組み 8 職員の講師実績と文献執筆
	3 ネットワークのセンター的機能の強化	9 図書館等への図書貸出数 10 市町村立図書館職員等への研修
	4 専門性の高い資料・情報の整備	11 図書の受入冊数 12 雑誌の受入タイトル数 13 視聴覚資料受入点数
	5 施設の設備、職員の資質向上の実践	14 施設・設備 15 職員研修の実施
平成15年度 目標5 基本指標15	1 資料・情報の提供サービスの充実	1 レファレンス総件数 2 個人貸出冊数と複写サービス 3 オンライン・データベース等の利用件数
	2 付加価値の高い情報発信	4 神奈川県関係文献情報(K文献)の作成・提供 5 各種目録・索引類の作成・発行 6 ホームページへのアクセス回数及びOPACアクセス回数 7 広報及び集会活動の取組み 8 職員の研究活動と成果の発信
	3 ネットワークのセンター的機能の強化	9 図書館等への図書貸出数 10 市町村立図書館職員等への研修
	4 専門性の高い資料・情報の整備	11 図書の受入冊数 12 雑誌の受入タイトル数 13 視聴覚資料受入点数
	5 施設の設備、職員の資質向上の実践	14 施設・設備 15 職員研修の実施

年度 指標等の数	目標	基本指標
平成16年度 目標3 基本指標7	1 付加価値の高い情報発信	1 レファレンス・サービス総件数 2 集会活動の参加者数及び講座等開催回数 3 職員研究活動及び成果発信件数
	2 ネットワークのセンター的機能の強化	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加人数
	3 資料・情報の提供サービスの充実	5 入館者数及び文献複写枚数 6 資料貸出数 7 ホームページへのアクセス数及びOPACアクセス数
平成17年度 目標3 基本指標7	1 付加価値の高い情報発信	1 レファレンス・サービス総件数 2 集会活動の講座等開催回数及び参加者数 3 職員研究活動及び成果発信件数
	2 ネットワークのセンター的機能の強化	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加人数
	3 資料・情報の提供サービスの充実	5 入館者数及び文献複写枚数 6 資料貸出数
平成18年度 目標3 基本指標7	1 付加価値の高い情報発信	1 レファレンス・サービス総件数 2 集会活動の講座等開催回数及び参加者数 3 職員研究活動及び成果発信件数
	2 ネットワークのセンター的機能の強化	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加人数
	3 資料・情報の提供サービスの充実	5 入館者数及び文献複写枚数 6 資料貸出数 7 ホームページへのアクセス数及びOPACアクセス数
平成19年度 目標3 基本指標7	1 付加価値の高い情報発信	1 レファレンス・サービス総件数 2 集会活動の講座等開催回数及び参加者数 3 職員研究活動及び成果発信件数
	2 ネットワークのセンター的機能の強化	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加人数
	3 資料・情報の提供サービスの充実	5 入館者数及び文献複写枚数 6 資料貸出数 7 ホームページへのアクセス数及びOPACアクセス数
平成20年度 目標3 基本指標7	1 付加価値の高い情報発信	1 レファレンス・サービス総件数 2 集会活動の講座等開催回数及び参加者数 3 職員研究活動及び成果発信件数
	2 ネットワークのセンター的機能の強化	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加者数
	3 資料・情報の提供サービスの充実	5 入館者数及び文献複写枚数 6 資料貸出数 7 ホームページへのアクセス数及び所蔵検索(OPAC)アクセス数
平成21年度 目標3 基本指標7	1 付加価値の高い情報発信	1 レファレンス・サービス総件数 2 集会活動の講座等開催回数及び参加者数 3 職員研究活動及び成果発信件数
	2 ネットワークのセンター的機能の強化	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加者数
	3 資料・情報の提供サービスの充実	5 入館者数及び文献複写枚数 6 資料貸出数 7 ホームページへのアクセス数及び所蔵検索(OPAC)アクセス数
平成22年度 (目標:廃止) 基本指標7		1 入館者数 2 個人への資料貸出点数 3 図書館等への資料貸出点数 4 レファレンス・サービス件数 5 県民公開講座参加者数 6 職員の文献等執筆及び講師実績件数 7 当館ホームページへのアクセス数

表2 各基本指標の実績・数値目標・評価結果の推移（平成17年度～平成21年度）

レファレンス・サービス総件数

年度	実績(件)	数値目標(件)	達成率	評価
平成17年度	18,142	19,000	95.5%	B
平成18年度	19,867	19,000	104.6%	A
平成19年度	19,574	21,000	93.2%	B
平成20年度	21,398	20,000	107.0%	A
平成21年度	20,706	21,800	95.0%	B

集会活動の講座等開催回数及び参加者数

年度	実績	数値目標	達成率	評価	
平成17年度	講座等開催回数	37回	25回	148.0%	A
	参加者数	1,027人	700人	146.7%	
平成18年度	講座等開催回数	66回	50回	132.0%	A
	参加者数	1,479人	1,100人	134.5%	
平成19年度	講座等開催回数	75回	70回	107.1%	B
	参加者数	1,376人	1,600人	86.0%	
平成20年度	講座等開催回数	77回	76回	101.3%	B
	参加者数	1,259人	1,400人	89.9%	
平成21年度	講座等開催回数	68回	66回	103.0%	B
	参加者数	1,257人	1,280人	98.2%	

職員研究活動及び成果発信件数

年度	実績(件)	数値目標(件)	達成率	評価
平成17年度	54	47	114.9%	A
平成18年度	95	45	211.1%	A
平成19年度	85	85	100.0%	A
平成20年度	93	85	109.4%	A
平成21年度	110	85	129.4%	A

市町村立図書館職員等対象の研修参加人数

年度	実績(人)	数値目標(人)	達成率	評価
平成17年度	197	250	78.8%	C
平成18年度	219	140	156.4%	A
平成19年度	292	220	132.7%	A
平成20年度	275	300	91.7%	B
平成21年度	256	280	91.4%	B

入館者数及び文献複写枚数

年度		実績	数値目標	達成率	評価
平成17年度	入館者数	255,949人	305,000人	83.9%	C
	文献複写枚数	236,589枚	313,000枚	75.6%	
平成18年度	入館者数	234,481人	261,000人	89.8%	B
	文献複写枚数	234,576枚	255,500枚	91.8%	
平成19年度	入館者数	260,393人	240,000人	108.5%	A
	文献複写枚数	230,442枚	246,000枚	93.7%	
平成20年度	入館者数	251,284人	268,000人	93.8%	B
	文献複写枚数	236,914枚	235,000枚	100.8%	
平成21年度	入館者数	261,212人	260,000人	100.5%	B
	文献複写枚数	229,341枚	242,000枚	94.8%	

資料貸出数

年度	実績(点)	数値目標(点)	達成率	評価
平成17年度	220,442	270,000	81.6%	B
平成18年度	246,507	238,000	103.6%	A
平成19年度	281,339	259,000	108.6%	A
平成20年度	301,621	290,000	104.0%	A
平成21年度	307,637	307,000	100.2%	A

ホームページへアクセス数及びOPACアクセス数

年度		実績(回)	数値目標(回)	達成率	評価
平成17年度	ホームページ・アクセス数	1,005,413	685,000	146.8%	A
	OPACアクセス数	408,842	168,000	243.4%	
平成18年度	ホームページ・アクセス数	1,209,275	1,076,000	112.4%	A
	OPACアクセス数	601,915	437,000	137.7%	
平成19年度	ホームページ・アクセス数	1,345,882	1,330,000	101.2%	A
	OPACアクセス数	700,520	662,000	105.8%	
平成20年度	ホームページ・アクセス数(参考)※	1,092,902	1,413,000	77.3%	-
	OPACアクセス数	749,850	735,000	102.0%	
平成21年度	ホームページ・アクセス数	1,197,867	1,115,000	107.4%	A
	OPACアクセス数	845,636	765,000	110.5%	

※平成20年度は、アクセス数値取得方法の変更により、前年度との数値の比較が不可能なため、参考数値とした。

表3 主な評価内容と改善した事項（平成13年度～平成21年度）

年度	基本指標 ※数字は指標の番号	評価	主な評価内容・改善した事項	主な課題
平成13年度	6 来館利用の複写サービス枚数の推移	A	コンピュータ機の導入、複写単価の値下げ、利用手続きの簡易化	CD-ROMからの複写、インターネット利用等、紙媒体以外のメディアの活用／カラーコピー機の導入
	7 書庫内資料の利用数（図書・雑誌・AV回転率）の推移	A	書庫内資料利用申込書の印刷可能に／所蔵検索の簡易化	書庫内・公開資料の配置、一部書庫の利用開放
	9 郵送複写サービス枚数の推移	C	利用に伴う、サービス体制の強化	利用開始に伴う、サービス体制の強化
	14 神奈川県関係文献情報（K文庫）の作成・提供	A	各種目録・索引類の作成・発行	全館でのデータ入力体制の構築
	16 職員の講師実績と文献執筆状況	B	職員の講師実績と文献執筆状況	司書の専門性のアピールのため講師・執筆の実績を積み、記録を残す
	18 施設・設備の状況	B	屋外用図書返却ポスト、男女別身障者対応トイレ、休憩コーナーの設置、閲覧室の個本架の増設	外部での研修を効果的に進める
	19 職員研修の実施状況	B	個人貸出申請と複写サービス	カラーコピー機の設置
	3 オンライン・データベース等の利用件数	B	オンライン・データベース等の利用件数	データ入力基準、入力体制の見直し
	4 神奈川県関係文献情報（K文庫）の作成・提供	A	各種目録・索引類の作成・発行	佐記資料索引の追加入力
	5 各種目録・索引類の作成・発行	A	『入門グレート・ブックス』等の刊行	資料検索画面に入るとボタンの改善／魅力的なホーム
	6 ホームページへのアクセス回数及びOPACアクセス回数	A	『入門グレート・ブックス』等の刊行	県立図書館の存在、活動全般のPR／施設面の整備
	7 広報及び集金活動の取組み	B	『入門グレート・ブックス』の刊行	正務司書職員1名につき、年間に1講師または1文献執筆を目標とする
	8 職員の講師実績と文献執筆	B	点字ブロック、トイレ内手すりをほぼ全館に配置	体系的で質の高い研修の実施
	10 市町村立図書館職員受入点数	A	職員研修の実施	竣工開館後の更なる充実／図書資料との関連性を意識し、企画・実施
	13 増設実資料受入点数	B	活動評価全般	資料の増設／施設の劣化／書庫の環境化の対策／カラーワウンダー配置の見直し／再編整備の検討
平成14年度	6 ホームページへのアクセス回数及びOPACアクセス回数	A	指標となる数値の採取方法・目標の設定方法のより一層の検討	指標となる数値の採取方法・目標の設定方法のより一層の検討
	1 レファレンス総件数	B	レファレンス総件数	レファレンス（非来館型サービス）の強化
	2 個人貸出冊数と複写サービス	B	個人貸出冊数と複写サービス	メールアクセスを通じて郵送複写へ移行などのアピール
	3 オンライン・データベース等の利用件数	B	朝日新聞オンライン・記事データベース（開蔵）を利用者へ開放	データの入力対策、入力体制の見直し
	4 神奈川県関係文献情報（K文庫）の作成・発行	A	『県内公共図書館購入継続雑誌・新聞総合目録をインターネット利用』（ワーグスの世界）の刊行／『行政支援サービス』の開始	佐記資料索引の追加入力
	5 各種目録・索引類の作成・発行	A	『県内公共図書館購入継続雑誌・新聞総合目録をインターネット利用』（ワーグスの世界）の刊行／『行政支援サービス』の開始	定性的評価を含んだホームページ全体の評価の検討
	6 ホームページへのアクセス回数及びOPACアクセス回数	A	『グレート・ワーグスの世界』神奈川県立図書館記要』の刊行	県立図書館の存在、活動全般のPR／施設面の整備
	7 広報及び集金活動の取組み	B	高校連携事業の開始に伴い、県機関への大幅費出増	正務司書職員1名につき、年間に1講師または1文献執筆を目標とする
	8 職員の研究活動と成果の発信	B	活動評価全般	体系的で質の高い研修の実施
	9 図書館等への図書貸出数	A	活動評価全般	特定資料の追加収集
	10 市町村立図書館職員受入点数	A	活動評価全般	特定資料の追加収集
	13 増設実資料受入点数	B	活動評価全般	特定資料の追加収集
	14 施設・設備	B	活動評価全般	特定資料の追加収集
	15 職員研修の実施	B	活動評価全般	特定資料の追加収集
	平成15年度	活動評価全般	B	活動評価全般
1 レファレンス総件数		B	活動評価全般	特定資料の追加収集
2 個人貸出冊数と複写サービス		B	活動評価全般	特定資料の追加収集
3 オンライン・データベース等の利用件数		B	活動評価全般	特定資料の追加収集
4 神奈川県関係文献情報（K文庫）の作成・発行		A	活動評価全般	特定資料の追加収集
5 各種目録・索引類の作成・発行		A	活動評価全般	特定資料の追加収集
6 ホームページへのアクセス回数及びOPACアクセス回数		A	活動評価全般	特定資料の追加収集
7 広報及び集金活動の取組み		B	活動評価全般	特定資料の追加収集
8 職員の研究活動と成果の発信		B	活動評価全般	特定資料の追加収集
9 図書館等への図書貸出数		A	活動評価全般	特定資料の追加収集
10 市町村立図書館職員受入点数		A	活動評価全般	特定資料の追加収集
13 増設実資料受入点数		B	活動評価全般	特定資料の追加収集
14 施設・設備		B	活動評価全般	特定資料の追加収集
15 職員研修の実施		B	活動評価全般	特定資料の追加収集

年度	基本指標 ※数字は指標の番号	評価	主な評価内容・改善した事項	主な課題
平成16年度	1 レファレンス・サービス総件数	C		予約制レファレンスの実施／希望者に対する継続的なレファレンスの実施
	2 集会活動の参加者数及び講座等開催回数	A		ターゲットを絞った講座の企画／定期的な講座を数多く開催／講座の定型化、マニュアル化
	3 職員研究活動及び成果発表件数	B		『神奈川県立図書館紀要』及びそれに準じた刊行物の年刊化／＼＼文獻、伝記資料系刊物のPRの強化／県内の出版社と連携し、主催講座内容をまとめた冊子を発行
	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加人数	D		横浜・川崎地区以外の地区での研修の開催／来館しない市町村立図書館への出張研修／校運轉の対応を目的とした本県図書館との連携の拡充
	5 入館者数及び文獻様写枚数	C		所蔵資料の価値や魅力のPR／書庫の利用開放／地方史の公開書架配架
	6 資料貸出数	B		図書の貸出冊数の制限の緩和／郵送貸出、若返りサービスの充実
	7 ホームページへのアクセス数及びOPACアクセス数	B		独立ちりんくの質量を増やす／ホームページ専用職員の検討／図書館ホームページのPR／来館なくとも利用できるサービスの提供
平成17年度	1 レファレンス・サービス総件数	B	レファレンスの技術向上のための館内研修の充実	利用者のニーズに応じたサービスの提供
	2 集会活動の参加者数及び参加回数	A		魅力ある講座の企画／書庫／主な開催講座の内容・配布資料をホームページで公開
	3 職員研究活動及び成果発表件数	A	『入門グレート・ブックス 西洋文芸編』の刊行	職員一人一人が研究テーマを持ち発表する／『神奈川県立図書館紀要』の刊行／＼＼文獻・伝記資料系刊物の強化
	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加人数	C	県の新規採用職員に対する県立図書館の利用案内の実施／県職員用のイントラネット内に専用ホームページを新設	必要性の高い基礎研修の内容の充実／連携の対象を県機関以外にも拡充／県立高校との相互貸借体制の整備
	5 入館者数及び文獻様写枚数	C		所蔵資料の価値や魅力のPR／郵送様写の申込方法の簡素化
	6 資料貸出数	B	相互貸借システムの利便性の向上	図書の貸出冊数の制限の緩和／非貸出扱い資料の見直し
平成18年度	1 レファレンス・サービス総件数	A	KL-NETの新システム稼働で資料検索システムの利用が向上し、ホームページアクセス数大幅増	レファレンスサービスの積極的なPR
	2 集会活動の参加者数及び参加回数	A		講座の企画、参加者数、アンケート調査
	3 職員研究活動及び成果発表件数	A	『入門グレート・ブックス 日本文芸編』の刊行	職員一人一人が研究テーマを持ち発表する／『神奈川県立図書館紀要』の刊行／＼＼文獻・伝記資料系刊物の強化
	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加人数	A	研修開催時期を見直した結果、参加者が増加／横浜国立大学附属図書館と協定、県立図書館・県内公共図書館との相互貸借の開始	必要性の高い基礎研修の内容の充実／県立図書館以外での研修開催／研修に参加できない職員のために研修内容のシラバスや梗概を公表／連携の対象を県機関以外にも拡充／県立高校との相互貸借体制の整備
	5 入館者数及び文獻様写枚数	B		図書類にしかない情報の存在をPR／所蔵資料の価値や魅力のPR
	6 資料貸出数	A		非貸出扱い資料の見直し／相互貸借サービスのPR
	7 ホームページへのアクセス数及びOPACアクセス数	A		レファレンス・サービスに関する情報について、県ホームページに配置したホームページ作り／迅速できめ細かい情報提供

年度	基本指標 ※数字は指標の番号	評価	主な評価内容・改善した事項	主な課題
平成19年度	1 レファレンス・サービス総件数	B		レファレンス・サービスの積極的なPR
	2 集金活動の講座等開催回数及び参加者数	B	講座の回数を増やした	当該職員による、市町村立図書館への出前講座の執行 ／魅力ある講座の企画・実施
	3 職員研究活動及び成果発表件数	A	『かながわの歴史文庫55』の発行	職員一人一人が研究テーマを持ち発表する。『神奈川県立図書館紀要』の定期発行／K文庫、伝記資料索引のPRの強化
	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加人数	A	東京工業大学附属図書館と協定、相互貸借を開始	基礎研修の内容の充実／県立図書館以外での研修開催 ／研修に参加できない職員のために研修内容のシナリオを印刷配布 ／県内高校、筑波大学、大手専らに対する研修機会を強化 ／県立高校との相互貸借の体制整備
	5 入館者数及び文庫複写枚数	A		図書館ならではの情報の存在をPR／所蔵資料の価値や魅力のPR
	6 資料貸出数	A	インターネット予約受取が横浜駅西口の生涯学習情報センター等で可能なことを周知	非貸出扱い資料の取り扱いの検討／相互貸借サービスPR
	7 ホームページへのアクセス総件数	A	ホームページの改善	迅速できめ細かい情報提供
平成20年度	1 レファレンス・サービス総件数	A		レファレンス・サービスの積極的なPR／レファレンス事例誌の発行
	2 集金活動の講座等開催回数及び参加者数	B		魅力ある講座の企画・実施／講座の見直し、内容の充実 ／専門機関と連携した多様なタイアップ講座の開催
	3 職員研究活動及び成果発表件数	A	『神奈川県立図書館紀要』の発行	すべての市蔵職員が研究テーマを持つ
	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加者数	B		より多くの市町村立図書館職員の参加／基礎研修の実施と人的ネットワークの構築／研修参加対象を非常勤・委託職員に拡大
	5 入館者数及び文庫複写枚数	A		図書館の特性を県民に幅広くPR／所蔵資料の価値や魅力の広報
	6 資料貸出数	A		貸出可能な資料の範囲の拡大／相互貸借サービスのPR
	7 ホームページへのアクセス総件数 (OPAC) アクセス数	A	ホームページの大幅な見直し、変更	図書館独自に製作する多様な情報の発信／デジタル情報の提供数を増やす
平成21年度	1 レファレンス・サービス総件数	B		レファレンス共同データベースへの事例登録を積極的に行い、より多様な加算相談業務に対応した資料の記述し、職員のアプローチへの期待技術の向上
	2 集金活動の講座等開催回数及び参加者数	B		より質の高い講座内容の実現／気軽に参加ができる講座の開催／企画に反映させやすい変換専用アンケート用紙の発行 ／市町村立図書館に対する出前講座の周知
	3 職員研究活動及び成果発表件数	A	『藤田ホール文庫目録』を発行	すべての市蔵職員が研究テーマを持つ
	4 市町村立図書館職員等対象の研修参加者数	B		より多くの市町村立図書館職員の参加／基礎研修の実施と人的ネットワークの構築
	5 入館者数及び文庫複写枚数	A		図書館の特性を県民に幅広くPR／所蔵資料の価値や魅力の広報
	6 資料貸出数	A		貸出可能な資料の範囲の拡大／相互貸借サービスのPR
	7 ホームページへのアクセス総件数 (OPAC) アクセス数	A		魅力的なホームページ作り／デジタル・アーカイブの整備