

浜松市立図書館評価(平成23年度)

1 利用に関する評価結果について

項 目	単位	23年度実績	23年度目標	達成率	自己評価	外部評価
利用に関する評価					B	B
新規登録者数	人	19,132	18,380	104.09%	4	
有効登録者数	人	224,646	252,220	89.07%	評価せず	
登録率	%	27.50%	30.89%	89.02%	評価せず	
年間貸出冊数	冊・点	4,334,960	4,428,390	97.89%	3	
市民1人当たりの貸出数	点/人	5.31	5.42	97.83%	3	
年間貸出利用者数	人	1,155,683	1,162,630	99.40%	3	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・4評価指標中、1指標が4、3指標が3であるので、利用に関する全体評価はBとした。
- ・年間貸出冊数は、平成21年度の447万冊をピークに、年々減少している。
- ・有効登録者数・登録率については、昨年度は利用者カードの更新時期に当たり、転居等により失効したカードの整理をした特殊事情があったため、適正な評価ができないと判断した。

平成23年5月実施 「浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査」集計結果より

	④貸出サービスに満足していますか (図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
		5	4	3	2	1
全 館	4.27					

- ・貸出サービスに対する満足度は4.27であり、高い評価である。

【課 題】

- ・貸出冊数減少の原因を把握する必要がある。
- ・今回、評価しなかった有効登録者数であるが、有効登録者数は市民の1/3にも満たない原因を把握する必要がある。

【今後の方策】

- ・多くの人が利用できるよう、返却期間を守らない利用者には督促するとともに、利用者モラルの向上を働きかけていく。
- ・各館で毎月実施しているイベント・展示企画がさらに貸出しにつながるよう、イベント・展示企画を積極的にPRしていく。
- ・課題解決支援サービスの充実等により新規登録者数を増やしていく。

- ・登録者数は、引き続き広報紙及び直接学校等への図書館利用のPRをしていく。
- ・図書館資料として所蔵する価値のある資料を購入し、魅力ある蔵書を備え、貸出が増えるよう努める。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・目標値を上回ったのは新規登録者数だけであり、年間貸出冊数も利用者数も、平成21年度をピークに減少傾向を示し、平成23年度は、平成20年度の数値をも下回る。
- ・新規登録者数の目標は達成しているが、目標値自体が物足りない。前年と同じ位にして目標達成の努力をすべきである。

【課題】

- ・登録者増が利用者増につながると考えられるため登録促進活動が大切である。図書館に来ないと登録できないというシステムの改善が必要である。
- ・図書館に足を運んだことのない人と呼び込む手立て、HP等を利用して図書館へ足が向くような工夫、各館の独自性でPRすることが必要である。
- ・長い目でみて若い方に図書館を利用してもらう為の訴求方法を探る。
- ・貸出冊数、利用者数減少の原因究明、図書館ごとの分析が必要である。
- ・目標値設定方法の見直しが必要である。
- ・提示された改善策は漠然としており、もっと具体的な行動目標、活動を示す必要がある。

2 資料収集に関する評価結果について

項 目	単位	23年度実績	23年度目標	達成率	自己評価	外部評価
資料収集に関する評価					B	B
資料数	冊・点	2,308,680	2,344,860	98.46%	3	
市民1人当たりの資料数	点/人	2.83	2.87	98.40%	3	
年間予約件数	件	736,143	740,580	99.40%	3	
うちインターネット受付	件	474,800	477,760	99.38%	3	
相互貸借						
借受数	冊	4,130	4,790	86.22%	評価せず	
貸出数	冊	1,360	1,310	103.82%	4	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・5評価指標中、1指標が4、4指標が3であるので、資料収集に関する全体評価はBとした。
- ・資料数は、汚損、破損あるいは出版から一定年数が経過したものは除籍基準により除籍（廃棄）しているものが58,000冊あることから、これが目標値を下回ったことの要因と考えられる。

- ・年間予約件数のうち、インターネット受付はここ3年間は64.5%となっている。インターネットの普及、平成24年10月からの図書管理システムの更新と相まって今後はさらに増加することが予想される。

平成23年5月実施 「浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査」集計結果より

	③読みたい本、雑誌、新聞がありますか	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
		5	4	3	2	1
全 館	3.50					

- ・蔵書に対する満足度は3.50と、「やや満足」には達しない低い数値である。

【課 題】

- ・「浜松市立図書館資料収集要綱」「浜松市立図書館資料収集に関わる基準」に基づき、市民が必要とする多様な資料収集に努め、公共図書館としての蔵書の充実に取り組んでいることの周知が必要である。

【今後の方策】

- ・資料数は、汚損・破損資料や、古くなった資料の除籍を行なったため目標を下回ったが、蔵書を魅力あるものにするためには、除籍は必要である。今年度も購入だけでなく、除籍を実施する。
- ・汚損、破損による除籍を少なくするよう、利用者モラルの向上を働きかけていく。
- ・予約の増加に伴い、話題本、新刊本がいつも貸し出し中であるため、蔵書に対する満足度が低い結果となった一因と考えられるが、各館の「毎月のイベント・展示一覧」の充実により話題本、新刊本以外の蔵書にも目を向けてもらう取組を推進する。
- ・予約件数は、図書館資料として所蔵する価値のある資料を購入し、魅力ある蔵書を備え、予約が増えるよう努める。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・市民1人当たりの資料数、予約件数は、着実に増加している。
- ・達成率は目標値設定の問題でもある。
- ・図書館サービスシステム変更に伴って利用しやすい検索システムになればよい。

【課 題】

- ・選書活動は大変重要であるので、各館は利用者の声を適確にキャッチするとともに、各分野を複数メンバーが担当する方式など工夫し、様々な分野から目配りの行き届いた選書活動を展開してもらいたい。

- ・利用アンケート結果が低い数値となった一因の分析は当たっていると思われるが、利用者にとっては「旬」の本が読みたいと望むのが自然である。このギャップをどう埋めるのかさらなる対策が求められる。
- ・各館、特色ある選書も必要、話題本の購入ばかりでなく質のよい本を入れて行く必要がある。
- ・ネット予約の割合が増大していることから、ネット予約システムの改善・向上が必要となってくる。スマートフォンがインターネット全体の利用率の3割を超えており、2、3年後には、半数を超えるといわれる。インターネット受け付けのスマートフォン対応の検討も必要である。
- ・相互貸借の貸出数の減少傾向の原因究明が必要である。

3 レファレンス・サービスに関する評価結果について

項 目	単位	23年度実績	23年度目標	達成率	自己評価	外部評価
レファレンス・サービスに関する評価					B	B
レファレンス件数	件	15,921	20,060	79.37%	1	
データベース利用件数	件	1,143	840	136.07%	5	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・2評価指標中、1指標が5、1指標が1であるので、レファレンス・サービスに関する全体評価はBとした。
- ・レファレンス(調べもの相談)は、図書館ならではの業務であるが、まだまだその認知度は低いので、目標値を大きく下回った。
- ・データベース利用件数は、城北図書館において官報、判例、新聞記事等が無料で利用できる程度周知しているので、目標を大きく上回る結果となった。

平成23年5月実施 「浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査」集計結果より
[レファレンス・サービスの認知度と満足度]

	知っている	知らない	利用したことがある	利用したことがない	平均点 /4点満点
全 館	58.7%	41.3%	40.1%	59.9%	3.51

- ・レファレンス・サービスを利用したことのある人の満足度は3.51であり、高い評価である。

【課題】

- ・利用者の満足度を向上させることにより、引き続いてのレファレンス・サービスの利活用を促進させていく必要がある。
- ・９種類ある商用データベースのうち、活用頻度では９倍の開きがあるものがある。

【今後の方策】

- ・図書館ホームページには、レファレンス事例を掲載しているが、掲載内容を見直し、図書館が市民の抱えている問題解決に役立つことがよりわかるような事例を掲載することにより、この制度の認知度アップに取り組む。
- ・回答の精度や提供の仕方を工夫することにより、さらに満足度を高めていく。
- ・利用者が図書館資料を効果的に活用できるよう、パスファインダー（本の道しるべ、ある特定のテーマに関連する資料や情報を収集する手順をまとめたもの）をさらに種類を増やすなど充実させていく。
- ・レファレンス件数は、職員が手作業でカウントしている。カウントの漏れが無いよう全館で注意を促す。
- ・利活用の少ないデータベースは、その必要性、妥当性を見直していく。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・レファレンスの内容によってはその分野の広く深い専門的知識を要求され、また、深い知識を持つ利用者もいるため、利用者の満足を満たすのは容易ではない。
- ・レファレンス件数は減少傾向にあり、平成２３年度の数値は平成２０年度を下回った。
- ・サービスを利用せず調べものをする人やカウントするほどではない活用もある。
- ・レファレンス件数とデータベース利用件数の合計での目標達成率は８２％となる。

【課題】

- ・小・中学生向けの学習関係レファレンス、一般市民対象のレファレンスに分け、それぞれにテーマ設定と情報提供を充実させていくことが求められる。職員の得意分野・テーマを有効に活用していくなどの方策も考えられる。
- ・減少傾向の原因究明が必要である。
- ・利用者の満足度はかなり高いと思われるので、「気軽に相談できる」という雰囲気作りも必要である。
- ・どういことを質問すればよいのかよく分からない人も多い。認知度を上げるため、館内でもレファレンス事例をポスターなどで掲示する。
- ・学校との連携の研究が必要である。

4 子ども読書活動推進に関する評価結果について

項 目	単位	23年度実績	23年度目標	達成率	自己評価	外部評価
子ども読書活動推進に関する評価						
人口(12才以下)	人	95,332	95,640		B	B
有効登録者数(12才以下)	人	43,156	40,230	107.27%	評価せず	
登録率	%	45.27%	42.06%	107.62%	評価せず	
年間貸出数(児童書)	冊	1,579,578	1,580,790	99.92%	3	
12才以下1人当たりの貸出数	冊/人	16.57	16.53	100.25%	4	
年間貸出者数(12才以下)	人	191,710	195,460	98.08%	3	
児童図書資料数	冊	520,041	530,080	98.11%	3	
12才以下1人当たりの資料数	冊/人	5.46	5.54	98.42%	3	
学校支援に関する事業						
学校図書館への資料貸出冊数(※)		6,453	5,700	113.21%	5	
調べ学習コンクール参加者数	人	1,200	1,820	65.93%	1	
学校支援に関する講演・講座など	回	72	61	118.03%	5	
のべ参加数	人	1,961	2,020	97.08%	3	
ブックスタート実施回数	回	415	390	106.41%	5	
参加数	人	3,899	4,340	89.84%	1	
おはなし会実施回数	回	1,786	1,785	100.06%	4	
おはなし会	回	887	940	94.36%	2	
特別おはなし会	回	69	78	88.46%	1	
えほんとわらべうた	回	758	710	106.76%	5	
出張おはなし会(幼稚園・保育園)	回	26	24	108.33%	5	
出張おはなし会(特別支援学校)	回	46	33	139.39%	5	
延べ参加数	人	29,197	28,670	101.84%	4	
おはなし会	人	7,140	7,370	96.88%	3	
特別おはなし会	人	1,868	2,040	91.57%	2	
えほんとわらべうた	人	18,348	17,730	103.49%	4	
出張おはなし会(幼稚園・保育園)	人	1,125	870	129.31%	5	
出張おはなし会(特別支援学校)	人	716	660	108.48%	5	
読み聞かせボランティア受入数	人	206	200	103.00%	4	
その他事業数(講演会・講座など)	回	87	100	87.00%	1	
延べ参加数	人	2,341	2,860	81.85%	1	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・26評価指標中、8指標が5、5指標が4、6指標が3、2指標が2、5指標が1と、5段階評価全てが揃った。5という評価が全体の1/3であるものの、1という評価、2という評価があることから子ども読書活動推進に関する全体評価はBとした。
- ・学校支援に関する事業では、学校図書館への資料貸出冊数が大幅に伸びている。図書館が特に力を入れた事業であること、学校側もこの事業を積極的に授業に活用している結果である。
- ・ブックスタートの実施回数は、増えているものの、参加者数増には結びつかなかった。
- ・図書館でのおはなし会の参加者数は、年々減少傾向となっている。一方、幼稚園、保育園、特別支援学校へ出かける出張おはなし会の参加者数は大幅に伸びており、この制度が定着しているといえる。

【課題】

- ・調べ学習コンクールへの参加者数が減少したことは、対象児童のこのコンクールへの関心度が低い結果であるので、参加することの意義をさらにPRしていく必要がある。
- ・図書館でのおはなし会参加者を増やすための工夫を検討する必要がある。

【今後の方策】

- ・児童書の充実については、市長マニフェスト「こども図書館の設置」においても数値目標（H24～H26の間、毎年2万冊の児童書購入）を設けていることから、これの達成に取り組んでいく。
- ・調べ学習コンクールに向けて夏休みに開催している「調べ学習講座」のPRをさらに進めていく。
- ・中学校への学習支援パックの貸出しを始め、学習支援パック（現在、38テーマ）を拡充していく。
- ・「学校図書館支援センター」を拠点として、学校図書館との連携をさらに進めていく。
- ・講演会・講座の開催にあたり、参加者にとって魅力あるテーマ設定、講師選定に取り組む。
- ・ブックスタートは、出生前から様々な方法でPRを行なっているため保護者に認知度は高いが、参加に結びついていない。ブックスタートの開催時間等を見直し、参加を促していく。
- ・館内で実施するおはなし会は参加人数が減る傾向にあるのは、学校での読み聞かせの機会が増えているためと考えられる。おはなし会の開催日や時間を再検討していく。
- ・その他事業数は、昨年度読み聞かせボランティア養成講座を実施しなかったため、回数、参加人数とも減少した。今年度は、実施予定である。その他の講演会や講座も、講座内容の検討や様々な方法のPRをし、参加に繋げていきたい。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・一定の評価をあげていると考えられる。貸出数はほぼ横ばいだが、1人当たりの数値は増加、資料数も着実に伸びている。貸出者数の減少は、12才以下人口の減少と連動していると思われる。
- ・調べ学習の参加者減少は残念だが、学校支援は年ごとに好調である。
- ・調べ学習の右肩上がりの目標設定は無理がある。
- ・ブックスタートは、長期的に見ると大切な事業である。

【課題】

- ・小中学生が公共図書館を最も利用する期間である夏休みに、彼らの自由研究のサポートをするなど利用促進活動を強化するのも一方法である。
- ・おはなし会は、図書館と関係のない様々なグループが活動しているため図書館での開催が低調になるのは仕方がないと思われる。今後は市内で活動している種々のグルー

プと協力して行くことも検討することも必要である。

- ・調べ学習にしても支援パック貸出しにしても、それぞれの学校の姿勢、それぞれの担任の情熱に負うところが大きい。それだけに学校や担任個々にどのようにアプローチするかがポイントになろうと思われる。一校、一校に出向き、読書の素晴らしさや大切さを伝えられる場を検討してもらいたい。
- ・調べ学習自体を魅力的にする工夫、調べ学習のPRと共に複数回の開催、学校と連携し、よい作品の回覧やよい作品作りの為のポイントの紹介もあるとよい。
- ・おはなし会参加人数の減少は、開催日、時間の検討だけでなく、中身の充実（ニーズに合っているか等）を図り、リピータを増やす工夫が大切である。
- ・講演会は魅力的なものを企画する。集客を求めるのであれば、有名・話題となっている作家を招くなど、一般に広める必要がある。

5 障がい者サービスに関する評価結果について

項 目	単位	23年度実績	23年度目標	達成率	自己評価	外部評価
障がい者サービスに関する評価					C	C
録音・点字図書の蔵書タイトル数	タイトル	6,296	6,400	98.38%	評価せず	
テープ	タイトル	3,945	3,980	99.12%	評価せず	
CD	タイトル	1,576	1,660	94.94%	評価せず	
点字図書	タイトル	775	760	101.97%	評価せず	
録音・点字図書の貸出タイトル数	タイトル	7,178	9,570	75.01%	1	
テープ	タイトル	2,690	4,640	57.97%	1	
CD	タイトル	4,357	4,750	91.73%	2	
点字図書	タイトル	131	180	72.78%	1	
録音・点字図書の延べ利用者数	人	2,340	3,130	74.76%	1	
録音図書	人	2,246	2,980	75.37%	1	
点字図書	人	94	150	62.67%	1	
障がい者サービス・ボランティア受入	人	254	260	97.69%	3	
音訳・点訳ボランティア養成講座	回	50	50	100.00%	4	
延べ参加数	人	756	470	160.85%	5	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・10評価指標中、5、4、3、2と評価された指標が各1、6指標が1であるので、障がい者サービスに関する全体評価はCとした。
- ・録音・点字図書の蔵書タイトル数は、その作成が全面的にボランティアに依頼しているため評価しなかった。

【課題】

- ・H23年度の貸出数減少は、サピエ図書館を利用することにより、利用者が直接サピエ図書館から、資料をダウンロードできる体制が整った事や、テープ機器からデジタイズ機器

(CD) への移行がスムーズに行われなかった事などが要因と考える。

※デイジーとは

視覚による活字の認識が困難な方々のためのデジタル録音図書の国際基準。

※サピエとは

視覚による活字の認識が困難な方々に対し、点字・デイジーデータをはじめ、様々な情報を提供するネットワーク。

【今後の方策】

- ・カセットテープの質の低下や入手が困難になりつつある事もあり、デイジー図書（CD）への完全移行を目指す。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・障がい者が利用対象施設をサピエ図書館へと変更しつつあることから、妥当な結果と考えられる。
- ・貸出しタイトル数の増減に、特徴的な傾向がある。テープ、点字が減少し、CDが増加、この傾向は今後も続くと思われる。
- ・ボランティアの方々の活躍が素晴らしい。

【課題】

- ・障がい者にとって公共図書館の持つ役割が低くなっていることから、今後はどのような活動をメインにすべきか検討する時期になっていると思われる。
- ・対応が難しい。目標値の設定に再考を要する。
- ・テープからCD、ラジカセからCD専用再生機、PC、ダウンロードなどへの転換期、高齢等で機器の操作についていけない利用者が多い。また、機器更新申請に多くの書類が必要。点字の読める人も減少している。若い人達は情報を駆使し、読書離れが進んでいる。

6 学習機会の提供などに関する評価結果について

項 目	単位	23年度実績	23年度目標	達成率	自己評価	外部評価
学習機会の提供などに関する評価					B	B
一般向け事業(講演会・講座など)	回	59	59	100.00%	4	
延べ参加数	人	1,223	1,390	87.99%	1	
展示回数	回	6	6	100.00%	4	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・3評価指標中、2指標が4、1指標が1であるので、学習機会の提供などに関する評価はBとした。

平成23年5月実施 「浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査」集計結果より

	⑤行事や企画・テーマ展示に満足していますか	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
		5	4	3	2	1
全 館	3.57					

- ・情報発信に対する満足度は3.57と、「やや満足」には達しない低い数値である。

【課 題】

- ・参加者数が少なかったのはPR方法が適切であったのか、テーマ設定等が利用者の意見、視点も参考にしたのか検証する必要がある。

【今後の方策】

- ・講演会・講座の開催にあたり、参加者にとって魅力あるテーマ設定、講師選定、参加しやすい日や時間の設定に取り組む。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・一定の成果をあげている。
- ・ずっと伸びてきた数値が、平成23年度下降に転じた。

【課 題】

- ・色々な団体、機関が様々な講座・講演会を実施している現状で、図書館にしかできない一般向け事業や展示は何があるのか、焦点を絞り込む必要がある。
- ・原因は何か。それぞれの機会に、参加者アンケートを取ってみる。
- ・参加人数を増やすには、事前の応募条件をもう少しゆるやかにしたり、館内で直前に宣伝し当日参加を可能にする方法もある。

7 ボランティア活動に関する評価結果について

項 目	単位	23年度実績	23年度目標	達成率	自己評価	外部評価
ボランティア活動に関する評価					A	A
中学生・高校生・大学生受入数	人	130	130	100.00%	4	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・1評価指標が4であるので、ボランティア活動に関する評価はAとした。

- ・参加者のほとんどが中学生で、活動時期は夏休みが主である。
- ・大学生の参加はなかった。

【課題】

- ・活動内容の主なものは、返却本の配架（書棚に本を戻す作業）や本の整理などに限定されている。

【今後の方策】

- ・普段の利用する側から、いかに気持ちよく利用していただくための業務を経験することにより、図書館への認識を新たにすることができるので、高校生等への参加意欲を啓発していく。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・十分な成果をあげている。
- ・内容的にみるとどうか。魅力的なボランティア活動を考えるとよい。読書相談や読み聞かせなど、中・高生が持っている知識を活用した活動、大学生が参加できる様な内容などがあるとよい。

【課題】

- ・高校生の参加を推進していく。
- ・若い柔軟な感性を発揮して、お勧めの本の展示や図書館、本のPR、飾り付け、配架などの意見を聞き、ボランティア自身が参加した意義の感じられる内容を考えるとよい。

8 情報提供に関する評価結果について

項 目	単位	23年度実績	23年度目標	達成率	自己評価	外部評価
情報提供に関する評価					C	C
図書館HPアクセス数	件	1,225,679	1,450,130	84.52%	1	
メールマガジン登録数(累計)	件	15,136	16,000	94.60%	2	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・2評価指標中、1指標が2、1指標が1であるので、情報提供に関する全体評価はCとした。
- ・図書館ホームページアクセス数は目標値設定が高かったため、実績は目標値に達しなかった。
- ・メールマガジン登録数のうち、95.4%が携帯電話である。

【課題】

- ・情報発信の有力なツールであるホームページ掲載内容とメールマガジン内容の見直しが

必要である。

【今後の方策】

- ・浜松市のホームページの中では、図書館ホームページアクセス数は多いが、タイムリーな内容、最新資料の提供により魅力を高めていく。
- ・ホームページからの利用者向けサービスの利便性が増すよう、図書管理システムの更新時にサービスメニューを検討していく。
- ・メールマガジンは、利用者にとって単なるお知らせにとどまらず、プラスアルファの魅力がないと登録数増が期待できないことから、図書館側の発信力を強化していく。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・十分な成果が見られなかったが、平成23年度は前年比微増であった。過去順調に上昇をとげており、悪い傾向にはない。

【課題】

- ・使い易い、検索しやすい、魅力的なホームページ、利用しやすくわかりやすいネット予約、利用者のパソコンや携帯からのアクセスしやすさとアクセス数増加が大切である。
- ・各館にパソコンを設置し、ネット利用ができる環境を推進すべきである。
- ・浜松市以外の図書館HPを参考に、図書館のホームページを独立させる方向で動いていけるとよい。
- ・ホームページのアクセス解析を行ない、アクセスの多いページは内容をさらに充実させ、アクセスの低いページは内容自体の検討が必要である。
- ・メールマガジンの内容の充実は欠かせない。タイムリーな内容のほかに「雑誌もあるよ」等既存サービスのPRやNHKのブックレビューの様なおすすめの本のコーナーなどを設ける。

9 経費などに関する評価結果について

項 目	単位	23年度実績	23年度目標	達成率	自己評価	外部評価
経費などに関する評価						
図書購入費(資料収集事業)	千円	103,000	103,000	100.00%	評価せず	
市民1人当たりの図書購入費	円/人	126	126	99.94%	評価せず	
図書館費(人件費除く)	千円	851,452	851,452	100.00%	評価せず	
市民1人当たりの図書館費	円/人	1,042	1,043	99.94%	評価せず	
資料数1冊当たりの図書館費	円/冊	369	363	101.57%	評価せず	
貸出冊数1冊当たりの図書館費	円/冊	196	192	102.16%	評価せず	

【評価の内容】

- ・ 図書購入費・図書館費は、目標値を設定する時点で、予算額が確定している。変動要因は、人口の予測値との差異のみで、図書館活動による要因がないため、経費などに関する評価項目は評価対象としなかった。

10 運営・サービスの向上に関する評価結果について

項 目	単位	23年度実績	23年度目標	達成率	自己評価	外部評価
運営・サービスの向上に関する評価					B	B
職員1人当たりの研修参加回数	人	1.11	1.14	97.37%	3	

※浜松市職員のみ（指定管理者、委託職員を除く）

【自己評価】

【評価の内容】

- ・ 1 評価指標が3であるので、運営・サービスの向上に関する評価はBとした。
- ・ 評価対象としている研修は、図書館主催のもの、静岡県図書館協会主催のもの、静岡県市立図書館協議会主催のもの、静岡県立中央図書館主催のもの等である。

【課 題】

- ・ 宿泊を伴う研修には職員の勤務体制の都合から参加しにくいことがある。

【今後の方策】

- ・ 職員としての資質向上を図るためには、様々な研修機会を提供する必要があることから、より積極的に参加することへの働きかけと、研修に参加しやすい職場環境の整備に取り組んでいく。
- ・ 館内研修を積極的に開催し、身近な研修機会の拡充を図る。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・ 目標はほぼ達成されていると考えられる。目標値を下回っているが、職員の仕事が煩瑣化、複雑化、増大化する中での研修は評価できる。
- ・ 職員数が減少していく中で、研修に割く時間がどれほどあるのか。研修は資質向上に欠かせないが、その多くを個々人の自覚と情熱だけに依存しているとしたら、なかなか大変である。

【課 題】

- ・ 職員が満遍なく一律に研修を受けるのではなく、職員がそれぞれ得意・興味分野で研修し、専門性を高めていくような方式が考えられても良いであろう。また、専門研修を受けた職員がリーダーとなり館内研修を行い、職員のスキルアップをはかっていくような取り組みも活用すべきである。

- 図書館どうしの実践について、他市町村の様子を知るため情報交換の場を作ることも必要である。
- 図書館をよくしようという気持ちをもって運営する人を育てることが必要だと思う。そのためには、ある程度長い期間の赴任や専門職としての意識改革が必要である。
- 職員が率先して研修に参加する為の仕組作りを、組織として体系的に検討する必要がある。

1 1 まとめ

【評価の総括】

- 平成22年度、23年度の2か年にわたって評価項目、評価指標、評価基準等を浜松市立図書館協議会で審議し、平成23年度の実績を初めて自己評価した。評価項目別では、1項目がA評価、6項目がB評価、2項目がC評価であった。図書館協議会による外部評価も同様の評価結果となった。
- 全体では、B評価（目標がほぼ達成され、一定の成果をあげた）と判定した。

平成23年5月実施 「浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査」集計結果より

	⑦図書館の総合評価はいかがですか	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
		5	4	3	2	1
全館	4.07					

- 総合評価としての満足度は4.07であり、利用者の満足度は高いといえる。
- 項目によっては、満足度が高いと言えないもの（蔵書、情報発信）もあるので、さらなる改善に向けて取り組むことが求められている。
- 評価に当たっては、貸出冊数や資料数、事業実施回数というどれだけの資料やサービスを提供したかという指数（アウトプット）のみだけではなく、そのようなサービスを提供した結果として利用者がどのような成果、満足度を得たかという指数（アウトカム）も活用して評価し、この結果、課題の把握ができた。

【全項目に共通する外部評価のコメント】

- 目標数値との比を考えるのみでなく、それを達成するためにどのような方策を考えて、実際にどれを実行したかが大切である。目標のための方策を掲げてそれを実行した場合でもBとするなど。そうでないと単に目標設定時の操作が評価に大きく影響してしまう。
- 外部評価を受けて、どうしていくか。来年度どんな改善策をとるか。具体的な方策について、考えを出して欲しい。各館での努力も具体的に分かったらよい。
- 評価1、2のものについては、上げる（上がる）ための努力が必要である。
- 全体的に目標値の設定に考えるべきことがある。

【反省点】

- 評価項目、評価指標、評価基準等は、全職員は知っていたが、その確定は年度末であったため、設定した数値目標に向かって職員がサービス向上に取り組む意識づくりが遅れた。

【評価基準：指標別評価～目標値の達成率】

評価尺度	達成率	評価尺度	評価内容
5	105%超	A	目標が達成され、十分な成果をあげた
4	100%以上 105%以内	B	目標がほぼ達成され、一定の成果をあげた
3	95%以上 100%未満	C	目標が達成されず、十分な成果をあげることができなかった
2	90%以上 95%未満		
1	90%未満		

達成率＝23年度実績／23年度目標×100