

浜松市立図書館評価(平成24年度)

1 利用に関する評価結果について

項目	単位	24年度実績	24年度目標	達成率	自己評価	外部評価
利用に関する評価					C	C
新規登録者数	人	16,726	17,021	98.27%		3
有効登録者数	人	183,714	215,813	85.13%	評価せず	
登録率	%	22.60%	26.50%	85.28%	評価せず	
年間貸出冊数	冊・点	4,070,577	4,428,388	91.92%		2
市民1人当たりの貸出数	点/人	5.01	5.44	92.09%		2
年間貸出利用者数	人	1,088,707	1,162,628	93.64%		2

【自己評価】

【評価の内容】

- ・4評価指標中、1指標が3、3指標が2であるので、利用に関する全体評価はC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。特に平成24年度は、図書館サービスシステムの更新による1週間の全館休館及び新システムで利用者自身が館内利用者端末、図書館ホームページ上で貸出延長手続きができるようになったこと、東図書館については空調設備更新に伴う2ヶ月半の利用制限も影響して、対前年度比6.1%減少した。
- ・有効登録者数・登録率については、昨年度からの利用者カードの更新により、適正な評価ができないと判断した。

平成24年11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

	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)	満足度				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全館	4.38	5	4	3	2	1

- ・貸出サービスに対する満足度は4.38であり、昨年度より0.11増加した。

【課題】

- ・貸出冊数減少の流れに歯止めがかからない原因を把握する必要がある。

【今後の方策】

- ・貸出延長件数の統計上の扱いを検討する。
- ・多くの方が利用できるよう、返却期限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。
- ・各館で実施している講演会、講座、企画・テーマ展示等がさらに貸出しにつながるよう、講演会、講座、企画・テーマ展示等を積極的にPRしていく。
- ・広報紙やホームページ及び学校等と連携し、図書館利用のPRを強化して登録者数の拡大を図る。

【外部評価】

【評価の内容】

- 年間貸出数が21年以来、毎年漸減している。しかも、24年の落ち込みが激しい。東図書館の利用制限期間を仮に補正したとしても数値はさして変わらない。東図書館の問題は大きな要素だと思われない。
- 貸出数増の為の対策がまだ数値として表われていない時期だと思う。
- 利用者の満足度は高い。
- 新規登録者数、年間貸出冊数がともに目標を下回ったばかりではなく実績がここ数年で最も低い数値となっている。
- インターネットの普及や人口の自然減少などの時代の趨勢を考えれば、冊数の低下傾向は続くと考えられる。それらの状況に対して、年々減少する数値目標をかけたそれに対する評価を行う事は必要な事かもしれない。

【課題】

- 貸出数減少の原因を多角的に検討する必要がある。原因が確かめられなければ対策の立てようがない。
- 複数年のトレンドを分析して、将来の傾向を予測したり、貸出内容についての分析を行ったりすること。また、貸出以外のどのようなサービスが有効かについて検討する事が重要なのではないか。
- インターネットによる貸出延長件数も実績にするとよい。
- 利用しない人への働きかけ。行政機関との連携、施設訪問、放課後児童会への出前など、図書館に関心のない人に図書館のことが見えるようにすることも必要ではないか。
- 新規登録者数、年間貸出冊数が伸びている図書館を調べ、その取り組み方、工夫を参考にし、有効な方策を取り入れていく。
- 資料貸出機能以外にもネットを充実させ、調べごとをする機能にも力を注いでいく。
- 利用者統計としては入館者数という項目の設定も必要であろう。図書館の資料貸出以外にも、調べごとをする、新聞、雑誌を閲覧する、勉強や仕事の場所として利用する等の機能があるからである。

2 資料収集に関する評価結果について

項目	単位	24年度実績	24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						
資料数	冊・点	2,299,452	2,344,859	98.06%	B	B
市民1人当たりの資料数	点/人	2.83	2.88	98.25%		3
年間予約件数	件	753,763	740,579	101.78%		4
うちインターネット受付	件	497,921	477,761	104.22%		4
相互貸借						
借受数	冊	3,876	4,141	93.60%		評価せず
貸出数	冊	1,477	1,345	109.81%		5

【自己評価】

【評価の内容】

- ・ 5評価指標中、1指標が5、2指標が4、2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）している図書が71,269冊（平成23年度58,093冊）あることから、これが目標値を下回ったことの一因と考えられる。
- ・ 年間予約件数のうち、インターネット受付は66.1%となっている。インターネットの普及に伴って今後も増加することが予想される。

平成24年11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

	あなたの読みたい本、雑誌、新聞などがありますか？				
全館	3.73	満足	やや満足	普通	やや不満
		5	4	3	2
					不満
					1

- ・ 蔵書に対する満足度は3.73と、「やや満足」には達しない低い数値であるが、昨年度より0.23増加した。

【課題】

- ・ 利用状況等を現状分析して、市民が必要とする多様な資料収集に努め、より一層、公共図書館としての情報資源の充実に取り組んでいく必要がある。

【今後の方策】

- ・ 利用者からのリクエスト等を活用して、利用者要求の把握に努める。
- ・ 各館の講演会、講座、企画・テーマ展示等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。
- ・ 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】

- ・除籍数が前年度より多い理由を外部委託の拡大に帰するのは、少々説得力に欠けるように思う。
- ・システム改善が効果を奏している。
- ・ほぼ達成目標値に近づくことができた。

【課題】

- ・どんなリクエストが多いのか。利用者の要求にどこまで応えられるのか。利用者から説明を求められたとき、どう答えるか準備しておく必要がある。
- ・価値ある資料、魅力ある蔵書に目を向けさせる具体的方策は何か。(受付前の展示に工夫があって、おもしろいものが多かった。どれだけの人が目を向けてくれたらうか。多くの人に楽しんでもらいたいと思う。)
- ・各館特色のある選書。利用者数、貸出数に大きくかかわっている。
- ・資料収集方針、そのやり方、リクエストが占める割合、リクエストが多い分野をわかりやすくホームページで示したらどうであろうか。

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	24年度実績	24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						
レファレンス件数	件	14,724	20,063	73.39%	B	B
データベース利用件数	件	1,144	1,032	110.85%		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。
- ・レファレンス件数は、図書館サービスシステムの更新による1週間の全館休館及び東図書館については空調設備更新に伴う2ヶ月半の利用制限も影響し、目標値を大きく下回った。対前年度比は7.4%減少した。
- ・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されているので、目標を上回った。しかし、上昇率は頭打ちとなってきた。

平成24年11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/5点満点
全館	69.22%	30.78%	46.41%	53.59%	4.26

- ・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 4.26 であり、高い評価である。認知度は上昇している。

【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・サービスの利用を促進させていく必要がある。

【今後の方策】

- ・ホームページ等を活用してより一層レファレンス・サービスの認知度アップに取り組む。
- ・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。
- ・相談件数の統計上の扱いを検討する。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・年間件数が年を追って漸減している。東図書館の補正を試してみても、この傾向に変わりはない。
- ・ネット等の外部情報の利用により、市民が自力で問題解決、処理するケースが多くなったと思われることから、目標値の設定と達成は難しいと考えられる。

【課題】

- ・レファレンスは図書館の大切な機能の一つである。件数漸減の原因の追求、対策の検討が必要である。職員の資質の向上など。
- ・件数のカウントについて、図書館の間、あるいは職員間に差異が生じないように統一を図る必要がある。
- ・カウンターに来た人だけでなく声を掛けてく積極的なサービスが必要。利用者側としてはカウンターへ行って声を掛けにくいこともあるのでは。待っているだけでなく館内を歩いて声を掛け対応。
- ・ホームページのパスファインダー、レファレンス事例集等を見る人ばかりではない。対策をとったことについて、もっとPRする。
- ・レファレンスの中身・内容を分類し、利用案内に活かしていく。
- ・インターネットによる検索が普及した現在においては、図書館におけるこのようなサービスへのニーズが少なくなることは時代の流れなのではないかと思う。むしろこれからの数値は、年間にこの位の相談があるといった参考として掲げる扱いにしたかどうか。

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	24年度実績	24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					B	B
人口(12才以下)	人	97,417	94,648			—
有効登録者数(12才以下)	人	40,949	46,223	88.59%	評価せず	
登録率	%	42.03%	48.84%	86.07%	評価せず	
年間貸出数(児童書)	冊	1,499,119	1,580,793	94.83%		2
12才以下1人当たりの貸出数	冊/人	15.39	16.70	92.14%		2
年間貸出者数(12才以下)	人	181,862	195,457	93.04%		2
児童図書資料数	冊	518,765	530,084	97.86%		3
12才以下1人当たりの資料数	冊/人	5.33	5.60	95.08%		3
学校支援に関する事業						
学校図書館への資料貸出冊数	冊	8,249	7,744	106.52%		5
調べ学習コンクール参加者数	人	1,370	1,387	98.77%		3
学校支援に関する講演・講座などのべ参加数	回	80	72	111.11%		5
のべ参加数	人	1,938	2,015	96.18%		3
ブックスタート実施回数	回	395	415	95.18%		3
参加数	人	3,994	4,336	92.11%		2
おはなし会実施回数	回	1,813	1,808	100.28%		4
おはなし会	回	910	943	96.50%		3
特別おはなし会	回	83	78	106.41%		5
えほんとわらべうた	回	740	730	101.37%		4
出張おはなし会(幼稚園・保育園)	回	35	20	175.00%		5
出張おはなし会(特別支援学校)	回	45	37	121.62%		5
延べ参加数	人	30,966	28,465	108.79%		5
おはなし会	人	7,679	7,365	104.26%		4
特別おはなし会	人	2,587	2,038	126.94%		5
えほんとわらべうた	人	18,876	17,497	107.88%		5
出張おはなし会(幼稚園・保育園)	人	1,116	917	121.70%		5
出張おはなし会(特別支援学校)	人	708	648	109.26%		5
読み聞かせボランティア受入数	人	184	207	88.89%		1
その他事業数(講演会・講座など)	回	105	97	108.25%		5
延べ参加数	人	2,590	2,855	90.72%		2

【自己評価】

【評価の内容】

- ・26評価指標中、11指標が5、3指標が4、6指標が3、5指標が2、1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2/5以上であるものの、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。
- ・ブックスタートの参加者数は対前年度比2.4%増加した。
- ・図書館でのおはなし会の参加者数は、減少傾向にあったが、対前年度比7.6%増加した。

平成24年11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
 [子ども向けの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 /5点満点
全館	70.97%	29.03%	33.16%	66.84%	4.11

・子ども向けのサービスを利用したことのある人の満足度は4.11であり、高い評価である。
 認知度も70.97%と高い認知度である。

【課題】

- ・児童書の貸出冊数減少の原因分析が必要である。
- ・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。
- ・「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。
- ・その他の講演会や講座は、講座内容の検討やPRをし、参加者増に繋げていきたい。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・全体の評価はAに近いと思われる。
- ・学校支援がうまくいっている。
- ・目標の設定を考えた方がよいのか。
- ・講演会・講座については改善がみられる。
- ・おおむね目標を達成している。

【課題】

- ・貸出数の24年急減の原因は何か。追求が必要である。
- ・貸出冊数が漸減の傾向にある。原因分析をした上での対策の立案を。
- ・自動車文庫の活用、行く場所を増やす。
- ・外部には様々な「読み聞かせ」「おはなし会」の活動グループがある。それらの活動を支援する資料提供サービスを促進するとともに、図書館の活動項目に加えていったらどうだろうか。

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	24年度実績	24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						
録音・点字図書の蔵書タイトル数	タイトル	6,241	6,604	94.50%	評価せず	評価せず
テープ	タイトル	3,809	4,033	94.45%	評価せず	評価せず
CD	タイトル	1,600	1,744	91.74%	評価せず	評価せず
点字図書	タイトル	832	827	100.60%	評価せず	評価せず
録音・点字図書の貸出タイトル数	タイトル	7,073	7,963	88.82%	1	1
テープ	タイトル	2,034	2,524	80.59%	1	1
CD	タイトル	4,886	5,309	92.03%	2	2
点字図書	タイトル	153	130	117.69%	5	5
録音・点字図書の延べ利用者数	人	2,409	2,477	97.25%	3	3
録音図書	人	2,333	2,385	97.82%	3	3
点字図書	人	76	92	82.61%	1	1
障がい者サービス・ボランティア受入数	人	253	253	100.00%	4	4
音訳・点訳ボランティア養成講座	回	40	40	100.00%	4	4
延べ参加数	人	359	544	65.99%	1	1

【自己評価】

【評価の内容】

- ・10評価指標中、1指標が5、3、4と評価された指標が各2、1指標が2、4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、その作成を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。対前年度比はテープは3.4%減、CDは1.5%増、点字図書は7.4%増であった。
- ・サピエ図書館のインターネット配信サービスにより、利用環境が変化してきている。

平成24年11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
 [視覚障がい者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/5点満点
全館	47.28%	52.72%	4.51%	95.49%	3.73

- ・視覚障がい者サービスを利用したことがある人の満足度は3.73である。認知度は47.28%である。

【課題】

- ・貸出数の減少傾向は、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、テープ機器からデイジー機器（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・デー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。サピエ図書館は、サピエのサービスの一つ。10万タイトルに及ぶ点字データ、1万5千タイトルのデージー図書データを保有し、ダウンロードやストリーミングが可能。

【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、デージー図書（CD）への完全移行を目指す。
- ・利用状況の現状分析を行い、改善を図る。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・サピエ図書館の利用により貸出数減少傾向が生じるのはやむを得ない状況だと思われる。
- ・利用者の満足が足りない。

【課題】

- ・サピエ、デージーへの移行は進むであろう。その移行へのサポートとともに従来型のサービスを低下させない努力も必要であると思う。
- ・ボランティア養成講座開催時期は例年通りの時期に行うのがよい。
- ・デージー図書利用のための説明会なども利用者まかせにせず図書館で行うべき。参加人数に影響する。
- ・視覚障がい者に対し図書館が提供できるサービスは何か、障がい者は図書館に何を期待するのか、見直すことが求められる。

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	24年度実績	24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					C	C
一般向け事業(講演会・講座など)	回	52	61	85.25%		1
延べ参加数	人	828	1,388	59.65%		1
展示回数	回	15	6	250.00%		5

【自己評価】

【評価の内容】

- ・3評価指標中、1指標が5、2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Cとした。
- ・一般向け事業回数及び延べ参加数は、図書館サービスシステムの更新による1週間の全館休館、東図書館の空調設備更新に伴う2ヶ月半の利用制限、はまゆう図書館の人気講座の中止も影響し、目標値を大きく下回った。

平成24年11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

	講演会、講座、企画・テーマ展示等に満足していますか？
全館	3.57

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
5	4	3	2	1

- ・学習機会の提供に対する満足度は3.57と、「やや満足」には達しない低い数値である。前年度と変化はなかった。

【課題】

- ・参加者数が激減したのは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】

- ・事業回数が過去最低、参加者も漸減している。利用者の満足度も高くない。
- ・参加者数がここ数年間で最も少ない結果となった。

【課題】

- ・人を集めるという視点に立って時代のニーズに合わせて内容を魅力あるものにする。
- ・開催PRの拡充が必要。
- ・目標回数は達成されるべきではないか。
- ・生涯学習の観点で計画する必要がある。
- ・申し込みの簡略化、申し込み不要など簡単に参加できるようにする。
- ・多様な団体、組織による数多くの講座が開催されている現状で、図書館ならではの講座はどのようなものか、テーマとニーズが合致しているかを検討すべきである。
- ・アンケートなどによって、評価の理由や、どこに改善の余地があるのかをより詳細に分析することができるような情報を収集することが大切ではないか。

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	24年度実績	24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	145	127	114.17%	5	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・ 1 評価指標が5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】

- ・ 過去最高の数値を示した。
- ・ 大学生の参加がない。
- ・ 目標値を上回るボランティア活動が行われた。

【課題】

- ・ 読み聞かせなど質的向上の余地はないか。
- ・ 参加者の満足度はどうか。また参加者のその後を追跡調査してみてもどうか。
- ・ 地元の大学へのはたらきかけをする。
- ・ 全国での取り組みなど調査し、参考にしてみてもどうか。
- ・ 中、高、大学生の内訳がわかるように表示した方がいい。
- ・ 高校生の参加を増やしていきたい。

8 情報提供に関する評価結果について

項目	単位	24年度実績	24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						
図書館HPアクセス数	件	741,784	1,450,126	51.15%	評価せず	
メールマガジン登録数(累計)	件	851	17,611	4.83%	評価せず	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・図書館ホームページアクセス数は、システム更新に伴うホームページ更新の際、アクセスカウンタが未設定であった。10月以降の正確な統計が把握できないため、評価対象としなかった。
- ・図書館ホームページは、システム更新に伴い10月に更新され、浜松市公式Webサイトから独立したサイトとなった。画面構成等も全面的にリニューアルされ、利便性が向上した。
- ・システム更新以前のメールマガジン登録数には、携帯電話からの迷惑メールや不正アクセスの類が多数含まれていたことが判明した。結果として、システム更新に伴い10月以降の登録数が激減した。正確に前年度との比較ができないため、評価対象としなかった。

【課題】

- ・ホームページ、メールマガジンのPR及び掲載内容の工夫が必要である。

【今後の方策】

- ・図書館ホームページは更新されたが、タイムリーな内容、最新情報の提供により、より一層魅力を高めていく。
- ・メールマガジンは、登録のPRを強化すると共に図書館側の発信力も強化していく。

9 経費などに関する評価結果について

項目	単位	24年度実績	24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	105,700	105,700	100.00%	評価せず	
市民1人当たりの図書購入費	円/人	130	130	100.19%	評価せず	
図書館費(人件費除く)	千円	914,755	914,755	100.00%	評価せず	
市民1人当たりの図書館費	円/人	1,125	1,123	100.19%	評価せず	
資料数1冊当たりの図書館費	円/冊	398	390	101.97%	評価せず	
貸出冊数1冊当たりの図書館費	円/冊	225	207	108.79%	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	24年度実績	24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					A	B
職員1人当たりの研修参加回数	人	1.25	1.14	109.65%	5	

※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5であるので、運営・サービスの向上に関する評価はA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。
- ・外部研修参加者を館内研修講師として活用した。

【課題】

- ・館内研修の体制を整備する必要がある。

【今後の方策】

- ・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。
- ・指定管理者等とも研修体制の充実についての協議を図る。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・目標値を変えると評価は下がる。H20の数値が極めて低い。21～23の平均値を目標値にすると1.38、達成率は90.58%になる。
- ・職員数削減の中で、研修参加の増を求めるのはなかなか大変なのではないか。
- ・職業のスキルアップへの取り組みが伺われる。

【課題】

- ・館内研修、外部研修の報告等情報の共有、資質の向上について努力を重ねてほしい。
- ・職員だけではなく、指定管理者、委託職員の側にもスキルアップが行われるような体制を整える。

11 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年度から図書館評価を実施した。平成24年度は2回目の実施となる。自己評価の評価項目別では、2項目がA評価、3項目がB評価、3項目がC評価であった。図書館協議会による外部評価の評価項目別では、1項目がA評価、4項目がB評価、3項目がC評価であった。自己評価と外部評価の違いは、運営・サービスの向上に関する評価項目が自己評価Aに対して外部評価はBとなった点である。
- ・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。

	図書館の総合評価としてはいかがですか？
全館	4.10

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
5	4	3	2	1

- **総合評価としての満足度は4.10であり、昨年度より0.03増加した。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、障がい者サービス、学習機会の提供）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】

- 目標設定について、再考していくことが必要。
- 各図書館現場の声が聞かれるとよい。

【反省点】

- 平成23年度の図書館評価結果に基づき、各種改善策を実施した。平成24年度の図書館評価では、効果が出た項目もあるが、多くの項目で効果が出ていない。

【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		
3	95%以上 100%未満	B	目標がほぼ達成され、一定の成果をあげた
2	90%以上 95%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
1	90%未満		

達成率=24年度実績/24年度目標×100