

## 浜松市立図書館評価(平成26年度)

### 1 利用に関する評価結果について

項目	単位	26年度目標	26年度実績	達成率	自己評価	外部評価
<b>利用に関する評価</b>					B	B
新規登録者数	人	16,665	15,193	91.17%		2
有効登録者数	人	177,677	179,297	100.91%		4
登録率	%	21.98%	22.16%	100.82%		4
年間貸出冊数	冊・点	4,039,934	4,067,955	100.69%		4
市民1人当たりの貸出数	点/人	5.00	5.03	100.60%		4
年間貸出利用者数	人	1,104,041	1,120,813	101.52%		4
年間入館者数	人	2,694,948	2,602,961	96.59%		3

#### 【自己評価】

#### 【評価の内容】

- ・7評価指標中、5指標が4、1指標が3、1指標が2、平均評価点が3.57(25年度3.29)であるので、利用に関する全体評価は、B(25年度B)とした。
- ・新規登録者数は、減少傾向が続いているが、有効登録者数・登録率は26年度増加した。
- ・年間貸出冊数は、平成21年度の447万冊をピークに、年々減少していたが、26年度は対前年比0.69%増加した。5年ぶりに減少傾向に歯止めがかかった。開館日、開館時間の拡大による効果が出たと思われる。26年度の貸出延長数355,333点【(25年度193,065点)、内Web281,609点(25年度122,914点)】を貸出数に加算すると4,423,288点(25年度4,232,999点)となり、対前年比4.50%増加となる。24年度10月からの新図書館サービス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り、特にWeb上での貸出延長が急増している。
- ・年間貸出利用者数は、平成21年度の118万人をピークに、年々減少していたが、25年度から増加に転じた。対前年比1.52%増加した。
- ・年間入館者数は、統計を取っている館の実績であるが、実質対前年比1.13%増加した。

平成26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	やや満足	普通	やや不満	不満
		5	4	3	2	1
全館	4.37					

- ・貸出サービスに対する満足度は、4.37であり、昨年度より0.07増加した。

### 【課題】

- ・新規登録者数の拡大

### 【今後の方策】

- ・館外でのPR活動を積極的に行う。
- ・入館者数をカウントしていない館に新たにカウンターを設置する。
- ・貸出冊数の実績の考え方について、貸出延長数も含める。

### 【外部評価】

#### 【評価の内容】

- ・新規登録者数の漸減が続いている。有効登録者数、登録率に歯止めがかかったように見えるのは歓迎すべきだが、注視する必要がある。
- ・イベントを利用したPR活動は、今後も続けるとよい。
- ・貸出サービスに満足している人が、増加している。
- ・新規登録者の減少傾向が、人口変動によるものであれば致し方ない。
- ・開館日、開館時間の拡大が、年間貸出冊数、利用者数、入館者数の増加につながっているのではないか。
- ・返却時のカウンターでのチェックの際、利用者への配慮が必要。

#### 【課題】

- ・新規登録者数の増加に向けた具体策の実施。イベント等を充実させる。
- ・貸出延長ができて返却に出向くのが大変、コンビニや公民館などに返却ポストがあるとよい。
- ・宅配サービスはできないか。
- ・他の施設との共同のイベントをして図書館の存在をPR。
- ・登録方法を簡単にする。Web上でできるようにする。
- ・貸出延長数を貸出冊数に加える場合、市外他館とも比較できるように、内訳を明確にし、純粋な貸出冊数もデータとして残しておく必要がある。
- ・0～18才までの子どもをターゲットにして、学校とも連携しながら、身近な生涯学習施設としての魅力を打ち出してほしい。

## 2 資料収集に関する評価結果について

項目	単位	26年度目標	26年度実績	達成率	自己評価	外部評価
<b>資料収集に関する評価</b>					B	B
資料数	冊・点	2,347,663	2,381,979	101.46%	4	
市民1人当たりの資料数	点/人	2.90	2.94	101.37%	4	
年間予約件数	件	840,130	831,292	98.95%	3	
うちインターネット受付	件	578,216	559,882	96.83%	3	
相互貸借						
借受数	冊	4,299	3,791	88.18%	評価せず	
貸出数	冊	1,350	1,718	127.26%	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、平均評価点が3.80（25年度4.00）であるので、資料収集に関する全体評価は、B（25年度A）とした。
- ・資料数は、対前年比2.01%増加した。資料数、市民1人当たりの資料数とも過去最高値。
- ・年間予約件数のうち、インターネット受付は67.4%となっている。インターネット受付の比率は、対前年比0.36%減少した。

平成26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	3.69

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
5	4	3	2	1

- ・蔵書に対する満足度は、3.69と、「やや満足」には達しない数値である。昨年度より0.04増加した。

### 【課題】

- ・市民ニーズを考慮した資料収集。

### 【今後の方策】

- ・利用状況の現状を統計分析して、利用者要求の把握に努める。
- ・資料費の確保に努める。

## 【外部評価】

### 【評価の内容】

- 予約件数の実数は、毎年上昇している。インターネット受付伸び悩みの原因は、何なのか。検討の必要がある。
- 利用アンケート調査で、読みたい本、雑誌、新聞がありますかの項目に高い数値が出ていない。今まで購入している雑誌、新聞等の見直しが必要。

### 【課題】

- 利用に関するアンケートの評価を 4.00 以上にしたい。
- 新刊本等の市民からの寄贈を呼びかける方策などを考える。
- 新刊を予約しても何か月も待つようなので、読みたい本があるという気持ちになりにくいのではないか。
- 「読みたいけどなかった」本、雑誌を具体的にデータとして把握できれば、今後の方策を立てやすい。
- 市内各図書館における資料費の内訳を明示し、きちんと予算が確保されているかをチェックする。

## 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	26年度目標	26年度実績	達成率	自己評価	外部評価
<b>レファレンス・サービスに関する評価</b>					B	B
レファレンス件数	件	12,340	12,470	101.05%	4	
データベース利用件数	件	1,099	1,061	96.54%	3	

### 【自己評価】

### 【評価の内容】

- 2評価指標中、1指標が4、1指標が3、平均評価点が3.50（25年度 1.50）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（25年度 C）とした。
- レファレンス件数は、平成21年度をピークに、年々減少していたが、26年度は対前年比1.05%増加し、減少傾向に歯止めがかかった。
- データベース利用件数は、26年度は、対前年比5.05%増加したが、目標は下回った。

平成26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]

項目	認知度 (%)			平均点 (5点満点)
	知っている	知らない	未回答	
図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	84.56	10.95	4.49	4.33

- ・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、4.33であり、昨年度より0.05増加した。認知度は、84.56%である。

#### 【課題】

- ・高度なレファレンス・サービスの提供体制の構築。

#### 【今後の方策】

- ・ホームページ上の調べ物相談の内容をリンク集の追加などにより充実させる。
- ・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）をさらに充実させていく。
- ・レファレンス・サービスのPRを積極的に行う。
- ・データベースの利用をPRする。

#### 【外部評価】

##### 【評価の内容】

- ・検索ツールが豊富になっているだけに、レファレンスの件数の伸びは、期待できない。反面、レファレンスの内容は、難化、複雑化するだろう。
- ・レファレンスは、件数よりも内容が大切。件数で計ることは、評価ではない。
- ・司書にレファレンス・サービスを頼めば、きちんと対応してくれる。
- ・レファレンス・サービスの件数が下げ止まったのは、良かった。
- ・佐久間図書館での特色あるレファレンスは、高い評価に値する。
- ・データベース利用の伸び悩みの原因は何か。
- ・データベースは、手が出にくいところがあるのかもしれない。

##### 【課題】

- ・レファレンス、データベースの利用に関するPRの充実。
- ・人材の育成と各館の連携の充実。
- ・常に利用者への声かけが必要。
- ・22館の情報を互いに提供し合って、レファレンス業務を共有したらどうか。
- ・レファレンスとしてカウントするのかの基準が、全館まちまちにならないようにする。
- ・レファレンス記録の分析、活用を行う。
- ・レファレンス・サービスの向上のために、相談しやすい受付環境づくり、求めに応ずるだけでなく、効果的な利用を働きかけていく。
- ・データベースで調べる人のためにアドバイスをくれる人がいると、安心して利用できるのではないか。

#### 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	26年度目標	26年度実績	達成率	自己評価	外部評価
<b>子ども読書活動推進に関する評価</b>					C	C
人口(12才以下)	人	96,802	95,411		—	
有効登録者数(12才以下)	人	39,770	40,121	100.88%	4	
登録率	%	41.08%	42.05%	102.35%	4	
年間貸出数(児童書)	冊	1,501,210	1,549,191	103.20%	4	
12才以下1人当たりの貸出数	冊/人	15.51	16.24	104.70%	4	
年間貸出者数(12才以下)	人	186,339	197,151	105.80%	5	
児童図書資料数	冊	538,454	549,342	102.02%	4	
12才以下1人当たりの資料数	冊/人	5.56	5.76	103.51%	4	
学校支援に関する事業						
学校図書館への資料貸出冊数	冊	12,761	11,360	89.02%	1	
調べ学習コンクール参加者数	人	1,576	1,454	92.26%	2	
学校支援に関する講演・講座などのべ参加数	回	56	44	78.57%	1	
のべ参加数	人	1,956	1,303	66.62%	1	
ブックスタート実施回数	回	370	383	103.51%	4	
参加数	人	3,876	4,028	103.92%	4	
おはなし会実施回数	回	1,418	1,291	91.04%	2	
おはなし会	回	613	552	90.05%	2	
特別おはなし会	回	81	83	102.47%	4	
えほんとわらべうた	回	629	572	90.94%	2	
出張おはなし会(幼稚園・保育園)	回	47	37	78.72%	1	
出張おはなし会(特別支援学校)	回	48	47	97.92%	3	
延べ参加数	人	24,786	21,998	88.75%	1	
おはなし会	人	5,036	4,205	83.50%	1	
特別おはなし会	人	2,102	2,300	109.42%	5	
えほんとわらべうた	人	15,361	13,327	86.76%	1	
出張おはなし会(幼稚園・保育園)	人	1,366	1,249	91.43%	2	
出張おはなし会(特別支援学校)	人	921	917	99.57%	3	
読み聞かせボランティア受入数	人	218	219	100.46%	4	
その他事業数(講演会・講座など)	回	110	124	112.73%	5	
延べ参加数	人	2,395	5,577	232.86%	5	

#### 【自己評価】

#### 【評価の内容】

- ・28 評価指標中、4 指標が5、10 指標が4、2 指標が3、5 指標が2、7 指標が1 と5段階評価全てが揃った。4の評価が一番多く、次に1の評価が多くなっている。平均評価点が2.96(25年度3.14)であるので、子ども読書活動推進に関する全体評価は、C(25年度B)とした。
- ・年間貸出数(児童書)、12才以下1人当たりの貸出数、年間貸出者数(12才以下)が、すべて前年度を上回った。
- ・児童図書資料数は、対前年度比3.06%増加した。
- ・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、対前年度比10.72%増加した。
- ・調べ学習コンクール参加者数は、対前年度比7.74%減少した。
- ・ブックスタートの参加数は、対前年度比3.92%増加した。
- ・おはなし会の実施回数は、対前年度比8.96%減少した。

- ・その他事業の延べ参加者数は、対前年度比 232.86%と大幅に増加した。

平成26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]

項 目	認 知 度 (%)			平均点 (5点満点)
	知っている	知らない	未回答	
子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	79.39	12.02	8.59	3.95

- ・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、3.95であり、昨年度より0.04増加した。認知度は、79.39%と高い認知度である。

#### 【課 題】

- ・子ども向けサービスの認知度は高いものの、おはなし会については参加が減少している。開催回数の減少が参加数に影響していると考えられるので、読み聞かせボランティアの活動者数を増やすなど、開催回数を増やすための取り組みが必要である。
- ・ブックスタートについては、対象者のうち「知っているが参加しない」人に対し、いかに事業の有用性をアピールするかが課題である。また、障がいや発達遅れなどのために参加できない親子や、日本語通訳を要する人へのブックスタート実施方法を検討することも必要である。
- ・学校支援に関する講座の開催回数が減ったため、参加者数も減少した。学校図書館に関わる人を対象とした、より実践的な講座や、情報交換の場が求められている。
- ・学校図書館への資料貸出（学習支援パック貸出）では、同時期に同じパックへの依頼が複数校からあり、希望どおりの貸出ができない場合がある。

#### 【今後の方策】

- ・読み聞かせボランティアの活動者数を増やすため、読み聞かせボランティア養成講座を行う。また、すでに活動しているボランティアのステップアップ講座を行うことで、活動に意欲を持ってもらう。
- ・健康増進課や関係機関との連携を図り、障がいや発達遅れなどのある子のためのブックスタート実施方法を検討する。
- ・おはなし会の開催日時、特に曜日の設定を働く親、忙しい子どもの状況に配慮して工夫するとともに、出張おはなし会も含めてPRしていく。
- ・外国語によるおはなし会を行ったり、外国語通訳付きのブックスタートを行ったりすることで、より多くの親子に本の楽しさを知ってもらうとともに、多文化共生の取り組みにつなげる。
- ・各図書館がそれぞれ工夫を凝らし、親子で図書館に親しんでもらうための講座やイベントを実施する。
- ・学習支援パックの資料数及び内容を充実させる。

- 学校図書館に関わる人を対象とした講座や、学校図書館の選書の参考となるよう、図書館の展示会を開催する。

【外部評価】

【評価の内容】

- よくやっている。実績も上がっている。学校支援とおはなし会に検討の余地があろう。
- 評価のバラつきは、目標の設定のミス。
- 養成講座は必要。最初の1回だけでなく、随時する必要性、図書館から発信すべきことはある。
- 前年度実績を下回っている指標があるのは残念。
- 学校図書館への資料貸出回数を学校数で割ると満足できる数字ではない。

【課題】

- 調べ学習、講演・講座は、PRと相手が受け入れやすい方策が大切なのではないか。
- 学校図書館への資料の貸出は、セットの種類を増やすこと。同じセットの複数化が必要であろう。カリキュラムは、各校同じように進むことが多い。
- おはなし会は目標値を再検討してはどうか。
- 地域と連携して学習の場としていくこと。
- 各図書館で特色を出して競わせる。
- 今後の方策が具体的に出ているので、一つ一つ確実にやっていく。
- ボランティア養成を組織的に行うとともに、すでに十分なスキルを持っている意欲のある人がボランティア活動しやすい仕組みも考慮していくとよい。
- 学校図書館の機能充実のために、担当職員の研修を義務づけていく位の取組みをする。
- 学校図書館を子どもと図書館をつなぐ拠点としての整備を進める。

## 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	26年度目標	26年度実績	達成率	自己評価	外部評価
<b>障がい者サービスに関する評価</b>					<b>B</b>	<b>C</b>
録音・点字図書の新蔵書タイトル数	タイトル	6,553	6,546	99.89%	評価せず	
テープ	タイトル	3,806	3,816	100.26%	評価せず	
CD	タイトル	1,748	1,746	99.89%	評価せず	
点字図書	タイトル	999	984	98.50%	評価せず	
録音・点字図書の貸出タイトル数	タイトル	6,451	6,420	99.52%	3	
テープ	タイトル	1,627	1,598	98.22%	3	
CD	タイトル	4,709	4,710	100.02%	4	
点字図書	タイトル	115	112	97.39%	3	
録音・点字図書の延べ利用者数	人	1,998	2,100	105.11%	5	
録音図書	人	1,923	2,013	104.68%	4	
点字図書	人	75	87	116.00%	5	
障がい者サービス・ボランティア受入数	人	227	220	96.92%	3	
音訳・点訳ボランティア養成講座	回	40	40	100.00%	4	
延べ参加数	人	220	174	79.09%	1	



## 【自己評価】

### 【評価の内容】

- ・ 10評価指標中、2指標が5、3指標が4、3と評価された指標が4、1指標が1、平均評価点が3.50（25年度 2.80）であるので、障がい者サービスに関する全体評価は、B（25年度 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対象としなかったが、タイトル数のテープは目標を達成、CD、点字図書は僅かに目標に達しなかったが、着実に前年度より増加している。
- ・ 貸出数の減少傾向は、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が主要因と考えられる。CDの貸出数は前年度を上回った。

#### ※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。

#### ※デージーとは

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。

平成26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]

項 目	認 知 度 (%)			平均点 (5点満点)
	知っている	知らない	未回答	
視覚障がい者に対するサービス (録音・点字図書の貸出等)	64.18	26.39	9.43	3.66

- ・ 視覚障がい者サービスを利用したことのある人の満足度は、3.66である。昨年度より0.06減少した。認知度は、64.18%である。

### 【課 題】

- ・ 視覚障がい者対象以外の障がい者サービスも充実させる必要がある。

### 【今後の方策】

- ・ 障がい福祉関係課との連携を検討する。
- ・ 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。

## 【外部評価】

### 【評価の内容】

- ・ボランティア養成講座への参加者が、極端に少なくなっているのが気になり。
- ・昨年度から対策を練り実行に移されてきている。

### 【課題】

- ・直接図書館に来られない方への支援。
- ・講習会参加希望者の減少。活動費用の問題。制約を嫌う人が増えている。
- ・高齢で小さな字が読みにくい方やすぐに目が疲れてしまう方の対応。
- ・視覚障がい者以外の障がい者サービスもアウトリーチサービスと位置付けて充実させる。

## 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	26年度目標	26年度実績	達成率	自己評価	外部評価
<b>学習機会の提供などに関する評価</b>					A	A
一般向け事業(講演会・講座など)	回	71	234	329.58%	5	
延べ参加数	人	1,330	2,546	191.43%	5	
企画展回数	回	17	23	135.29%	5	

### 【自己評価】

### 【評価の内容】

- ・3評価指標中、全てが5、平均評価点が5.00(25年度5.00)であるので、学習機会の提供などに関する評価は、A(25年度A)とした。
- ・平均目標達成率(218.77%)は、前年度(114.14%)を大幅に上回っている。

平成26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？	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
		5	4	3	2	1
全館	3.52					

- ・学習機会の提供に対する満足度は、3.52と、「やや満足」には達しない数値である。昨年度より0.04増加した。

### 【課題】

- ・開催回数、参加者数とも実績は急増したが、満足度を高める必要がある。

### 【今後の方策】

- ・講演会・講座の開催にあたり、魅力あるテーマ設定、講師選定に取り組む。

## 【外部評価】

### 【評価の内容】

- 実績を上げている。量の面では評価されているが、質については、アンケート結果からも検討の余地あり。
- テーマ展示の質は、上がっている。
- 本の並べ方、見せ方など工夫が見られる様になった。「調べ学習」の優秀者の展示などよかった。いろいろ発表の場をもうけるとよい。

### 【課題】

- 満足度も高める方策を。高齢者の学習の場の提供、講師なども利用者から募ってみる。
- 開催等に関する情報をPRすることが大切。HPなどを使って、現代に合った方法を考えなくてはならない。
- 浜松にはさまざまな分野で全国的、世界的に活躍している第一人者がいるはずなので、その“発掘”に努め、魅力あるテーマのイベントを企画してほしい。
- ニーズの多様化で何をテーマとするかについての幅広い意見、要望を聞く機会と内容選定における力量の向上。
- 講座当日参加もできるものも作るとよい。事前予約はなかなか敷居が高い。

## 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	26年度目標	26年度実績	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	180	211	117.22%	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（25年度 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。

#### 【課題】

- 中学生が初めてボランティア活動をする場合は事前説明会への参加を必須としているが、部活動等で日程が合わないため説明会への参加ができない生徒が多くいると思われる。

#### 【今後の方策】

- 活動についての詳しい説明は活動初日に個別に行うこととし、説明会への参加を不要とすることで、中学生が活動しやすい設定とする。

## 【外部評価】

### 【評価の内容】

- 中学生を中心とした実績は可。
- 受け入れ体制がしっかりとしていることが分かる。

### 【課題】

- 図書館司書などを考えている大学生の取り込みは出来ないだろうか。
- 未来を担う子供達に読書の楽しさや本から得られる情報で人生が大きく広がっていく事を伝える為にすべき事を考えて実行してほしい。
- 事前説明会は職員が学校に出かけて行うやり方も検討すべき。
- 保育養成校の学生に関しては、おはなし会のボランティア講座とセットにして受入をするなどの工夫ができるのではないか。

## 8 情報提供に関する評価結果について

項目	単位	26年度目標	26年度実績	達成率	自己評価	外部評価
<b>情報提供に関する評価</b>					B	C
図書館HPアクセス数	件	1,450,126	1,210,155	83.45%	評価せず	
メールマガジン登録数(累計)	件	967	929	96.07%	3	

### 【自己評価】

### 【評価の内容】

- 1 評価指標が3であるので、情報提供に関する評価は、B（25年度 C）とした。
- 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。25年度、26年度の正確な統計比較ができないため、評価対象としなかった。
- メールマガジン登録数は、対前年度比2.43%増加したが、目標を上回ることはできなかった。

平成26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

項目	認知度 (%)			平均点 (5点満点)
	知っている	知らない	未回答	
図書館のホームページ	82.28	11.10	6.62	3.92

- 図書館ホームページを利用したことがある人の満足度は、3.92である。昨年度より0.02減少した。認知度は、82.28%である。

項 目	認 知 度 (%)			平均点 (5点満点)
	知っている	知らない	未回答	
図書館のメールマガジン	54.68	37.03	8.29	3.57

- ・図書館のメールマガジンを利用したことのある人の満足度は、3.57である。昨年度より0.15減少した。認知度は、54.68%である。

#### 【課 題】

- ・より効果的な情報発信方法を検討する必要がある。

#### 【今後の方策】

- ・新たな特設ページの開設等により、図書館ホームページの魅力をより一層高めていく。
- ・メールマガジンは、図書館ホームページ上での登録のPRをより強化する。
- ・SNSなどの新たな情報発信方法を検討する。

#### 【外部評価】

#### 【評価の内容】

- ・メールマガジンの浸透度は、まだ低い。

#### 【課 題】

- ・メールマガジン利用頻度の多寡は、PRにもよるだろうが、何よりも内容の充実が必要。
- ・メールマガジン登録の手続きの簡略化
- ・SNSを活用する際は、そのメリット、デメリットを熟知した職員が、担当すべき。
- ・博物館の企画展チラシなど、紙でも十分訴求力ある媒体もあるので、デザイン等を工夫する。
- ・HPを開けばメールマガジンに申し込み、イベントの開催情報が得られ、申込ができるようにするなど興味を引くわかりやすい充実したHPにしていく。

## 9 経費などに関する評価結果について

項 目	単位	26年度目標	26年度実績	達成率	自己評価	外部評価
<b>経費などに関する評価</b>						
図書購入費(資料収集事業)	千円	112,600	112,600	100.00%	評価せず	—
市民1人当たりの図書購入費	円/人	139	139	99.91%	評価せず	—
図書館費(人件費除く)	千円	1,157,945	1,157,945	100.00%	評価せず	—
市民1人当たりの図書館費	円/人	1,433	1,431	99.91%	評価せず	—
資料数1冊当たりの図書館費	円/冊	493	486	98.56%	評価せず	—
貸出冊数1冊当たりの図書館費	円/冊	287	285	99.31%	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、人口の予測値等との差異のみで、直接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。

## 【外部評価】

### 【課題】

- ・他政令指定都市との比較があつてこそ、経費（図書購入費、図書館費）の妥当性が、評価できる。

## 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	26年度目標	26年度実績	達成率	自己評価	外部評価
<b>運営・サービスの向上に関する評価</b>					A	B
職員1人当たりの研修参加回数	回	2.40	3.17	132.08%	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（25年度 A）とした。
- ・評価対象としている研修は、浜松市立図書館主催のもの、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。浜松市人事課等の庁内の研修も含めると職員1人当たりの研修参加回数は、4.36となる。

### 【課題】

- ・新たなサービス提供の視点からトレンドに応じた研修テーマの設定と実施を計画的に行う必要がある。

### 【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。
- ・実務的に有益な館外研修への積極的参加を図る。

## 【外部評価】

### 【評価の内容】

- ・研修参加回数が増え、向上が図られている。
- ・指定管理している図書館が大半なのだから指定管理者、委託職員を含める必要がある。

### 【課題】

- ・回数の次は、内容、研修に参加した成果が業務にあらわれているかも、自己点検する段階に来ている。

## 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年度から図書館評価を実施している。平成26年度は4回目の実施となる。自己評価の評価項目別では、3項目がA評価、5項目がB評価、1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、2項目がA評価、4項目がB評価、3項目がC評価であった。昨年度に引き続き今回も自己評価に対して外部評価はより厳しい評価となった。各項目の目標値達成率の評価尺度による平均評価点では、全項目の平均で3.93となり、平成25年度の3.53より0.4増加した。

平成26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

	図書館の総合評価としてはいかがですか？	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全館	4.14	5	4	3	2	1

- 総合評価としての満足度は、4.14であり、昨年度より0.09増加した。満足度は、高いといえる。
- 項目によっては、満足度が不十分な項目（蔵書、障がい者サービス、学習機会の提供、メールマガジン）もあるので、さらなる改善に向けて取り組む必要がある。
- 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。

【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=26年度実績/26年度目標×100