

浜松市立図書館評価(平成27年度)

1 利用に関する評価結果について

項 目	単位	実績	目標	達成率	自己 評価	外部 評価
		27	27			
利用に関する評価					B	B
新規登録者数	人	24,561	15,699	156.45%	5	
有効登録者数	人	182,973	171,933	106.42%	5	
登録率	%	22.65%	21.34%	106.11%	5	
年間貸出冊数	冊・点	4,160,908	4,130,990	100.72%	4	
市民1人当たりの貸出数	点/人	5.15	5.13	100.43%	4	
登録者1人当たりの貸出数	点/人	22.74	24.03	94.65%	2	
年間貸出利用者数	人	1,139,667	1,136,496	100.28%	4	
相互貸借						
借受数	冊	3,789	—	—	評価せず	
貸出数	冊	1,636	—	—	評価せず	
年間入館者数	人	2,668,229	2,658,450	100.37%	4	
市民1人当たりの入館回数	回	3.30	3.30	100.00%	4	
図書館HPアクセス数	件	1,293,387	1,515,000	85.37%	1	
市民1人当たりの図書館HPアクセス数	件	1.60	1.88	85.13%	1	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・評価対象11項目について、達成率に基づく5段階評価の結果は、評価5（3項目）、評価4（5項目）、評価2（1項目）、評価1（2項目）となり、平均評価点で3.55（26年度 3.57）となったことから、「利用に関する評価」としては3段階による自己評価をB（26年度 B）とした。
- ・今年度は対前年度比で新規登録者数が161.66%と大幅に増加し、有効登録者数・登録率も増加した。
- ・年間貸出冊数は対前年度比で2.29%増加、貸出利用者数は対前年度比で1.68%増加となり、昨年度に続いて増加傾向となった。主な理由として、前年度に開館日拡大、開館時間延長を行った施設の情報周知が進んだことに加え、27年度は新たに中央図書館の開館日拡大を行ったことが考えられる。
- ・上記の効果により年間入館者数(年間で統計実績のある館のみ)も対前年度比で1.43%増加となっている。

平成27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	4.39					

- ・貸出サービスに対する満足度は昨年度より0.02増加した。

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	81.41	9.40	9.20	3.93

- ・満足度は、昨年度より 0.01 増加した。認知度については、昨年度と同様に回答者の概ね 8 割が図書館ホームページを知っている結果となった。

【課 題】

- ・登録者 1 人当たりの貸出数の増加
対前年度比では、貸出冊数 2.29%増加に対し新規登録者数が 61.66%増加となっており、登録は増えたものの貸出に繋がらなかったことが原因と考えられる。
- ・図書館 HP アクセス数の増加
対前年度比で 6.88%増と着実に増えているが、想定した目標値までには至らなかった。

【今後の方策】

- ・時事や話題のテーマによる企画展示など、図書館資料への興味関心を高める資料提供の方法を引き続き検討して行く。
- ・利用者にとって魅力ある資料収集に努める。
- ・新規登録の際にお薦め本を紹介するなど、登録と併せた図書館資料の PR 方法を検討。
- ・引き続き魅力ある HP の作成に努めるとともに、HP の有効性や利便性を図書館だよりなどの紙面でも PR して、認知度の拡大を行う。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・市民の生涯学習への関心度、参加度と図書館へ足を運ぶということは無関係では無く、知的欲求としての浜松市民の図書購入費を調べることで、そのために必要な関連資料や数値の読み込み方が求められる。
- ・開館日の拡大や開館時間の延長、家康くんカードへのデザイン変更サービスにより、利用者は昨年度に続いて増加している。
- ・中央図書館に飲食コーナーができ、土・日や長期休暇に利用する学生は更に増えたと思う。
- ・新規登録者数の大幅な増加は大いに評価出来る一方、市民 1 人当たりの貸出数が極端に低い。また、登録者数の増加については、その要因分析が必要。

【課 題】

- ・各館における企画展示の工夫、充実に努め、都田図書館のように展示スペースを市民へ貸出すなど、多面的な利用の仕方が出来るようにして欲しい。
- ・人気資料は予約待ちでなかなか書架に出ないことから「少し前のベストセラーが今なら予約無しで借りられる」など、既存資料の魅力をアピールして誘導を図る。
- ・登録者数の増加の割に 1 人当たりの貸出数の伸びが見られず、何か一工夫欲しい。

- 登録者の中には高齢や乳幼児等、1人で借りることが出来ない人もいると考えられ、そうした方の人数把握が可能か、検討が必要ではないか。

2 資料収集に関する評価結果について

項 目	単位	実績	目標	達成率	自己評価	外部評価
		27	27			
資料収集に関する評価					B	B
資料数	冊・点	2,453,111	2,408,299	101.86%	4	
市民1人当たりの資料数	点/人	3.04	2.99	101.57%	4	
年間予約件数	件	841,407	852,636	98.68%	3	
うちインターネット受付	件	573,558	572,801	100.13%	4	

【自己評価】

【評価の内容】

- 評価対象4項目について、達成率に基づく5段階評価の結果は、評価4（3項目）、評価3（1項目）となり、平均評価点で3.75（26年度3.80）となったことから、「資料収集に関する評価」としては3段階による自己評価をB（26年度 B）とした。
- 資料数は、対前年度比2.99%増加、資料数、市民1人当たりの資料数も平成21年度以降の最高値となった。主な理由として、都田図書館の開館に必要な資料購入数の増加が挙げられる。
- 年間予約件数は目標には若干及ばなかったものの、対前年度比で1.22%増加となっており、利用促進はされたものと判断される。
- 年間予約件数のうちインターネット受付は68.17%を占め、対前年度比で2.44%増加するなど、インターネットの活用が進んでいる。

平成27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、新聞、雑誌などがありますか	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全館	3.69	5	4	3	2	1

- 蔵書に対する満足度の前年度対比は昨年度と同数値。

【課題】

- 市民ニーズを考慮した魅力的な資料収集。
アンケート結果から、資料数の増加が必ずしも蔵書の満足度に繋がらないことが伺える。

【今後の方策】

- 引き継ぎ、利用状況の現状を統計分析して、利用者の要求把握に努める。

- ・図書館として魅力ある資料の収集を行うとともに、収集した資料の魅力を積極的に発信出来る方法を検討して行く。
- ・資料収集に必要な資料費の確保にも努める。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・予約の3分の2がインターネット受付であり、HPのアクセスとも連動していると思われるので、アクセスの簡易化とスマホへの対応を今まで以上に考慮し、利用者の利便性に応えていく必要がある。
- ・インターネットの活用と共に図書館資料の収集も増加すると考えられるが、資料の収集は上限を設けず積極的に行うべきである。
- ・インターネットの予約件数は昨年度より増加し、予約方法として年々活用が進んでいる。
- ・ニーズに合わせて新しい本、必要な本が多数取り揃えられている。

【課題】

- ・近年に発行される本は絶版になることが多く、各地域における新刊は出来る限り購入を進めていくことが必要。
- ・新書は、手に取って読む機会も多いと思われ、更なる充実を図ってもらい、雑誌は、貸出の少ないものがあれば次年度以降の購読を検討すべき。
- ・図書館に欲しい本が無いと図書館利用の機会損失になるので、「どのような本を読みたいか」という市民ニーズをリクエスト以外でも自然と把握できるような工夫が必要ではないか。
- ・どの図書館にどのような資料があるかという情報を、市民がどれくらい把握しているかといった問題がある。
- ・貸出の少ない本を少しでも借りる人が増えるような方法の検討をする。
- ・時代に合った魅力的な資料収集、資料のPRの方法を考慮する必要がある。
- ・利用者ニーズの把握には、さらに厳密な調査方法の確立が必要ではないか。

3 情報サービスに関する評価結果について

項 目	単位	実績	目標	達成率	自己評価	外部評価
		27	27			
情報サービスに関する評価					B	B
レファレンス件数	件	12,131	12,340	98.31%	3	
データベース利用件数	件	1,109	1,100	100.82%	4	
メールマガジン登録数(累計)	件	1,100	1,031	106.69%	4	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・評価対象 3 項目について、達成率に基づく 5 段階評価の結果は、評価 4（2 項目）、評価 3（1 項目）となり、平均評価点で 3.67（26 年度 3.50）となったことから、「収情報サービスに関する評価」としては 3 段階による自己評価を B（26 年度 B）とした。
- ・レファレンス件数は、対前年度比で 2.72% 減少、達成率でも若干だが目標値に届かなかった本項目は平成 26 年度に一旦増加したものの過去数年度に渡って減少傾向となっており、主な原因として、スマートフォンや電子タブレットの普及によりインターネット検索がより身近になったことが影響していると思われる。
- ・データベース利用件数は対前年度比で 4.52% 増加、メールマガジン登録数(累計)は対前年度比で 18.41% 増加となり、達成率でも目標値を上回るなど十分な成果が出た。

平成 27 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
[図書館サービスの認知度と満足度] から抜粋

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	83.64	9.47	6.90	4.34
図書館のメールマガジン	46.32	42.12	11.56	3.68

- ・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昨年度より 0.01 増加し、概ね 8 割強の認知度である。
- また、メールマガジンの満足度は昨年度より 0.11 増加し、概ね 5 割弱の認知度である。

【課 題】

- ・インターネット検索とは違うレファレンス・サービスの有用性の PR。
サービス内容の認知に加え、利用者がどのような時にレファレンス・サービスを使用すると良いか、また、しているかなど、これまで以上に PR する必要がある。

【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。

【外部評価】

【評価の内容】

- メールマガジンは認知度が5割以下で、登録数も図書館の有効登録者数に対して0.6%ともの足りない数字だが、これは、新刊本の紹介などが市民に届いてないからでは。
- レファレンスサービスの需要低下が、インターネット検索の普及による全国的な傾向であれば致し方ないと思います。
- メールマガジンの認知度、データベース利用件数は昨年よりUPしており、目標としては十分達成されている。

【課題】

- SNSの活用が難しい中高年層は、図書館でのコミュニケーションにより情報を得ることが今後も必要であり、カウンターでは、より親近感と丁寧を持った対応が望まれる。
- カウンターにメールマガジンの登録を促すチラシを置いて配布し、利用者へPRする。
- メールマガジンは、情報やリンクを羅列するだけでなく、冒頭に「職員の顔が見える」ような挨拶や、図書館に関する小咄、豆知識を入れるなど「よみもの」としても楽しめる工夫が必要。
- インターネットを使用しない利用者を中心に、更なるレファレンスサービスの向上に努める。
- 可能な範囲で、どんなレファレンスのケースがあり、どのように解決できたかなどを紹介して、PRが出来るとよいと思う。

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	実績 27	目標 27	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	94,438	94,521		—	
有効登録者数(12才以下)	人	40,661	40,932	99.34%	3	
登録率	%	43.06%	43.30%	99.43%	3	
年間貸出数(児童書)	冊	1,648,258	1,539,464	107.07%	5	
12才以下1人当たりの貸出数	冊/人	17.45	16.29	107.16%	5	
12才以下登録者1人あたりの貸出数	冊/人	40.54	37.61	107.78%	5	
年間貸出者数(12才以下)	人	211,813	193,497	109.47%	5	
児童図書資料数	冊	569,142	563,503	101.00%	4	
12才以下1人当たりの資料数	冊/人	6.03	5.96	101.09%	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	11,434	14,774	77.39%	1	
学校支援に関する講演・講座・コンクールなど	回	39	42	92.86%	2	
のべ参加数	人	2,948	4,030	73.15%	1	
ブックスタート実施回数	回	406	396	102.53%	4	
参加数	人	3,925	4,158	94.40%	2	
おはなし会実施回数	回	1,389	1,415	98.16%	3	
館内	回	1,303	1,320	98.71%	3	
館外	回	86	95	90.53%	2	
延べ参加数	人	22,032	24,770	88.95%	1	
館内	人	20,260	22,490	90.08%	2	
館外	人	1,772	2,280	77.72%	1	
読み聞かせボランティア受入数	人	213	220	96.82%	2	
その他事業数(講演会・講座など)	回	160	117	136.75%	5	
延べ参加数	人	7,392	4,940	149.64%	5	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・評価対象 22 項目について、達成率に基づく 5 段階評価の結果は、評価 5 (6 項目)、評価 4 (3 項目)、評価 3 (4 項目)、評価 2 (5 項目)、評価 1 (4 項目) となり、平均評価点で 3.09 (26 年度 2.96) となったことから、「子ども読書活動推進に関する評価」としては 3 段階による自己評価を B (26 年度 C) とした。
- ・若干ではあるが達成率に届かなかった有効登録者数を含め、年間貸出数(児童書)、年間貸出者数(12才以下)のすべてが前年度を上回っている。
- ・児童図書資料数は、対前年度比で 3.60% 増加した。
- ・学校支援に関する事業では、各項目とも達成率に届かなかったが、対前年度比で見ると学校図書館への資料貸出冊数は 0.65% 増加した。また、学校支援に関する講演・講座・コンクールなどは回数で 13.33% 減少したが、のべ参加数で 6.93% 増加しており、参加への意欲は高まっていると思われる。
- ・ブックスタートは対前年度比で実施回数 6.00% 増加、参加数は 2.56% 減少した。
- ・おはなし会の実施回数は、各項目とも達成率に届かなかったが、対前年度比で見ると実施回数で 7.59% 増加(館内 7.95% 増加、館外 2.38% 増加)。延べ参加数 0.15% 増加(館

内 2.16%増加、館外 18.19%減少)となっており、館外の実施回数を増やして参加機会を広げたものの、参加者数の増加には至らなかったことが伺える。

- ・読み聞かせボランティア受入数については、対前年度比 2.74%減少した。
- ・その他事業数(講演会、講座など)の対前年度比は、回数で 29.03%増加、延べ参加数で 32.54%増加と今年度も大幅に伸びている。

平成27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)	76.00	12.51	11.49	3.98

- ・子ども向けのサービスを利用したことがある人の満足度は昨年度より 0.14 減少し、概ね8割弱の方に認知されている。

【課 題】

- ・学校支援に関する事業の内容や実施方法の検討を進める。
学校からの依頼により実施している「おでかけ図書館」については、図書館の利用方法や調べ学習の進め方の指導を教員や学校図書館補助員が実施する学校が増えたことから、依頼が減少したと思われる。また、「学習支援パック貸出」の貸出冊数は前年より若干伸びたものの、達成率には届かなかった。学校での図書の利用状況や図書館利用指導の現状等を把握し、より良い支援と連携ができるよう、事業の内容や実施方法の検討が必要。
- ・おはなし会の実施方法等について検討を進める。
特に館外での実施については、依頼による実施回数は昨年度より増えたものの、参加者数は前年度より減少していることから、依頼者との事前調整をしっかりと行うことで参加促進につなげる。
- ・ブックスタートの実施方法等について検討を進める。
前年度より実施回数も増やしており、1 回当たりの参加者数をどのように伸ばすかが課題。
- ・読み聞かせボランティアの受入数増加。
おはなし会等の実施回数確保のために、読み聞かせボランティア受入数増加への取り組みも重要となる。

【今後の方策】

- ・学校支援に関して、学校と市立図書館との情報交換、学校へ図書館で対応可能なメニューの積極的な PR 等を行うとともに、引き続き図書館側の受入体制の整備にも努める。
- ・引き続き、学習支援パックの資料数及び内容の充実にも努める。
- ・より参加しやすい実施方法等を検討するため、おはなし会、ブックスタートに関する

アンケートを実施するなどして、利用ニーズの把握に努める。

- ・読み聞かせボランティア養成講座による新たなボランティア活動者を増やすとともに、現在活動中の方へは、ボランティアのステップアップ講座により意欲の増進を促すなど、ボランティア活動者数全体の増加に向けて取り組む。
- ・健康増進課や関係機関との連携を図り、障がいや発達の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。
- ・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おうとともに、多文化共生の取り組みにつなげる。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・調べ学習の受入は図書館と学校をつなぐチャンスであり、中高生への取り組みが弱いことやアクティブラーニングの視点からも、学校との連携を更に深め、図書館を使った調べ学習をカリキュラムへ導入するようにする。
- ・児童及び生徒数の減少、子ども達の学校内外の生活の多忙さ煩雑さの中で、貸出数、貸出者数など努力している。
- ・その他事業（講演会・講座など）は、回数だけでなく内容も充実しており、参加人数も増加している。
- ・各項目の達成率のバラつきが大きい。
- ・児童、学校への対応は重要と思うので、今後も地道な活動を継続していただきたい。

【課題】

- ・子どもを12才以下にすることは、日本の成人年齢は20才、世界では「子どもの権利条約」において子どもの定義は18才となっていることから妥当性を欠くように思われ、今後、対象を18才までに拡大すれば、より正確な子どもと読書の実態がつかめるようになる。
- ・おはなし会の実施場所は、協働センターや放課後児童会の開催場所をターゲットにすれば、参加者は確実に増えるのではないかと。
- ・学習支援パックはその実績に基づき、学校予算で各学校に揃えるよう教育委員会へ提言すべきである。
- ・都田図書館は小学校と隣接することから、全国的にもモデルケースとなるような取り組みを期待したい。
- ・学校自体がこま切れの教育活動や超過密なスケジュールとなっている中で、外部からの学校支援はなかなか簡単に出来ないと思う。
- ・学習支援パックの数は昨年度より増加し、貸出数も目標を上回っているが、必要なタイミングで必要な数が提供されると更に良いと思う。
- ・読み聞かせボランティア講座は、参加者が増加するよう取り組みの工夫を。
- ・達成率の低い項目についてしっかり検証することや、多文化共生の取り組みにあたって長中期計画を立てることが必要。

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	実績	目標	達成率	自己 評価	外部 評価
		27	27			
障がい者サービスに関する評価					B	B
録音・点字図書の蔵書タイトル数		タイトル	6,703	6,695	100.12%	4
	テープ	タイトル	3,820	3,826	99.84%	3
	CD	タイトル	1,830	1,802	101.55%	4
	点字図書	タイトル	1,053	1,067	98.69%	3
	録音・点字図書の貸出タイトル数		タイトル	6,675	6,442	103.62%
	テープ	タイトル	975	1,627	59.93%	1
	CD	タイトル	5,541	4,700	117.89%	5
	点字図書	タイトル	159	115	138.26%	5
	録音・点字図書の延べ利用者数		人	2,164	2,000	108.20%
	録音図書	人	2,080	1,925	108.05%	5
	点字図書	人	84	75	112.00%	5
障がい者サービス・ボランティア受入数		人	196	227	86.34%	1
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	242	200	121.00%	5

【自己評価】

【評価の内容】

- ・評価対象 14 項目について、達成率に基づく 5 段階評価の結果は、評価 5（6 項目）、評価 4（4 項目）、評価 3（2 項目）、評価 1（2 項目）となり、平均評価点で 3.86（26 年度 3.50）となったことから、「障がい者サービスに関する評価」は 3 段階による自己評価を B（26 年度 B）とした。
- ・録音・点字図書の蔵書タイトル数は、達成率にやや届かなかった項目はあったものの、テープ、CD、点字図書の各項目で全て増加し、全体で対前年度比 2.40% 増加となった。
- ・貸出タイトル数はテープの減少が目立つが、利用者がサピエ図書館から資料をダウンロード出来るようになったこと、CD が対前年度比で 7.64% 増加したことなどから、利用形態の変化が影響していると思われ、実際に貸出タイトル全体では、対前年度比で 3.97% 増加となっている。
- ・障がい者サービス・ボランティア受入数は、達成率に届かなかったのとあわせて前年度対比でも 10.9% 減少している。

※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 27 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)	61.12	26.23	12.64	3.77

- ・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前年度対比で 0.11 増加し、概ね６割強の方に認知されている。

【課 題】

- ・障がい者サービス・ボランティアの人数確保。
音訳・点訳ボランティア養成講座へ参加し新たにボランティア団体へ加入した方はあったものの、一方で団体を辞められた方も多く、結果的に今年度は前年度より人数が減少した。
蔵書タイトルの作成等に不都合が生じないように、人数の確保に向けた検討が必要。

【今後の方策】

- ・音訳・点訳ボランティア養成講座の受講生増加に向け、更なる PR に努める。
- ・上記講座の受講がしやすい環境作りに向け、スケジュール等を中心に検討を進める。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・障がい者サービス・ボランティア受入数や、音訳・点訳ボランティア養成講座の応募者は減少傾向が続いている。
- ・講演会、講座への参加は、専門職に限らず、昨今、主として中高年の方々の参加が多く見られ、今後ますます増加すると思われる。
- ・全国・サピエ等の厳しい規格に沿って、音訳・点訳作業を良くやっていると思われる。

【課 題】

- ・録音図書の利用が多いので、テープ、CDの蔵書をより増やすべきである。
- ・将来に向けて、特に若い層のボランティアを確保する必要がある。
- ・障がい者サービスへの認知度が意外に低いので、更なるPRが必要と考える。
- ・ボランティアは、音訳作成がテープからパソコンへといった技術面の転換期ほか、色々な面で全国的に人数が減少しており、従来型の内容、形態ではない新しい方向性も検討が必要。
- ・新規利用者へのPRとして、デイジー版CD専用再生機（プレストーク）を短期で貸し出す。
- ・来館困難者への配慮と共に、特に図書館で文字情報を得にくい利用者の理解を深める。
- ・ボランティア1人1人の負担を軽減する工夫や新規ボランティアが増える工夫が必要。
- ・障がい者の方が図書館へ来館しやすくなるよう、少しでも負担を軽減する工夫も必要。
- ・ボランティアの確保も大事だが、専任職員も必要ではないか。
- ・障がい者ニーズに対し、出来る限りの対応をしていく必要があると思う。

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	実績	目標	達成率	自己評価	外部評価
		27	27			
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	161	190	84.74%	1	
延べ参加数	人	4,116	1,570	262.17%	5	
企画展回数	回	56	23	243.48%	5	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・評価対象 3 項目について、達成率に基づく5段階評価の結果は、評価5（2 項目）、評価1（1 項目）となり、平均評価点で3.67（26年度 5.00）となったことから、「学習機会の提供などに関する評価」は3段階による自己評価をB（26年度 A）とした。
- ・一般向け事業（講演会・講座など）は、前年度対比で 68.80%となり、達成率との開きも大きい結果となった。原因の一つとしては、各館の実施事業が一般向けから児童向けのものを増やしたことが考えられる。

また、昨年度は、新たに指定管理を受託した 7 館を中心に、受託の初年度としてまずは多くの事業実施に努め、結果的に実施回数を大幅に増やしたが(163 回の増加)、実施経験を積んだ今年度は、1 回ごとの効果を重視して事業実施に努めたことが、前年度対比で延べ参加数が 61.67%増加となっていることから伺える。

【前年度との比較】

児童サービスのその他事業数（講演会・講座など）124 回→160 回(38 回増加)

一般向け事業（講演会・講座など）234 回→161 回(73 回減少)

平成27 年1 1 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
全 館	3.57	5	4	3	2	1

- ・学習機会の提供に対する満足度は対年度対比で 0.05%増加した。

【課 題】

- ・実施回数と満足度のバランスに配慮した実施に努める。
延べ参加数の増加からサービスの向上は認められるため、引き続き事業ごとの満足度を意識するとともに、適正な実施回数の検討が必要と思われる。

【今後の方策】

- ・人気のあったものや利用者からの要望が多かった講演会や講座などを検証し、1 回当たりの満足度を高めながら、可能限り実施回数を増やすことでより幅広い利用者サービスの提供に努める。また、新たな層の開拓に向けた斬新なテーマの検討やPR方法の検討も併せて進めていく。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・生涯学習の視点から、一般向け事業（講演会、講座など）にもっと力を入れるべきである。
- ・一般向け事業（講演会、講座など）は実施回数が減少したものの、1回毎の効果を重視した内容としたことで、延べ参加数は大幅に増加している。

【課題】

- ・学校教育におけるアクティブラーニングのツールとして役立つので、NIE（ニュースペーパー イン エデュケーション）の講座をぜひ設けてほしい。
- ・図書館イベントのリピーター率を把握するとともに、これまで参加がなかった層を新規開拓するため、斬新なテーマやバラエティに富んだテーマでのイベント実施を行う。
- ・講演会、企画テーマ展示等の満足度がさらに高まる方法や、新しいPRの方法を考えることが必要。
- ・可能な限り実施回数、参加可能人数を増やすこと、実施内容は利用者ニーズの調査に基づくことが必要。

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	実績 27	目標 27	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	453	205	220.98%	5	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・評価対象 1 項目について、達成率に基づく5段階評価の結果は、評価5（1 項目）、となり、平均評価点で5.00（26年度5.00）となったことから、「ボランティア活動に関する評価」は3段階による自己評価をA（26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】

- ・引き続き事業のPRと受入環境の整備に努める。
今年度から事前説明会を廃止して参加しやすい環境にしたことで参加者は前年度の2倍以上となり、事業的には喜ばしい反面、受入人数が増加したことで各館の活動に問題が生じないよう、今まで以上に受入準備が重要と考える。

【今後の方策】

- ・事前準備をしっかりと行うため、受入予定者の迅速な情報共有に努めるとともに、適正な職員配置、スケジュールの確認等に配慮する。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・前年度比で受入数が大幅増加した理由について、事前説明会を廃止したことが決定的な要因となっているかは再検討を要する。
- ・中高校生・大学生にとって「ボランティア活動」は、教科教育外の大きな教育活動と考えられる時代であり、入試・就職においても重要視されている。
- ・中学生のほか高校生や大学生も含め、図書館で多くのボランティア参加者の受け入れがされている。

【課題】

- ・ボランティア活動は、図書館の全体像を理解させたうえで、個々の役割につかせるべきであり、やはり事前説明会は大切にしていけるべきである。
- ・高校生になると図書館離れが更に進み、図書館が単なる「自習室」となってしまうがちなので、中学、高校、大学といった受入層による差別化、受入の負担は第一に考慮しつつも、図書館をPRする機会として高校生ボランティアの充実を図ってはどうか。
- ・時代の趨勢とも言うべき「ボランティア活動」の問題は、受入先と受入方法であり、図書館として何が可能か更なる検討が必要。
- ・初めて図書館でボランティア活動をした中学生に「図書館が魅力的な場所である」と思ってもらえるような、更なる工夫が必要。
- ・ボランティアへ参加した中学生を、今後の図書館運営にどのように巻き込んでいくのか見通しを立てることが望ましい。
- ・受入の対応は大変かと思うが、大人数にも対応できるノウハウを確立いただきたい。

8 経費などに関する評価結果について

項 目	単位	実績 27	目標 27	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	152,600	—	—	評価せず	—
市民1人当たりの図書購入費	円/人	189	—	—	評価せず	—
図書館費	千円	1,997,052	—	—	評価せず	—
市民1人当たりの図書館費	円/人	2,472	—	—	評価せず	—
資料数1冊当たりの図書館費	円/冊	814	—	—	評価せず	—
貸出冊数1冊当たりの図書館費	円/冊	480	—	—	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】

- ・予算の確保にあたっては、他市（政令市間、静岡県内）との比較を踏まえて欲しい。

9 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	実績 27	目標 27	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	A
職員1人当たりの研修参加回数	回	3.43	2.70	127.04%	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】

- ・評価対象 1 項目について、達成率に基づく5段階評価の結果は、評価5（1 項目）、となり、平均評価点で5.00（26年度5.00）となったことから、「運営・サービスの向上に関する評価」は3段階による自己評価をA（26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、4.68となる。

【課 題】

- ・新たなサービス提供の視点から、その時々必要性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】

- ・浜松市職員のみを対象としているのは、市内の大半の図書館を評価しないことになり、数値の根拠を欠くことになるのではないかと。
- ・図書館サービス向上のため多くの研修へ参加し、より良い図書館運営に取り組んでいる。

【課 題】

- ・指定管理館における研修実施状況、また、どんな研修が求められているかの把握と併せて、市内図書館の合同研修機会をもっと増やしていくべきである。
- ・日々の雑談やミーティングでの話題程度で充分なので、館外研修の内容については館内で職員間の情報共有を促進すべき。
- ・職員1人当たりの研修回数は今後も維持し、更なるサービス向上につなげてほしい。
- ・県内外の優れた運営をしている自治体、図書館の実態把握に努め、良いところを取り入れていただけるとありがたい。

10 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27年度は5回目の実施となる。

評価項目別の評価結果については、自己評価で2項目がA評価、6項目がB評価、図書館協議会による外部評価で、2項目がA評価、6項目がBとなり、今年度の自己評価と外部評価は、全項目で評価が一致かつC評価無し、という結果になった。

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3.95となり、平成26年度の3.93より0.02増加した。

平成27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
		5	4	3	2	1
全館	4.10					

- 総合評価としての満足度は4.10であり、昨年度より0.04減少はしたものの、概ね満足度は高いといえる。
- 評価結果に関わらず、項目ごとの「課題」に基づき更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＝27年度実績／27年度目標×100