

浜松市立図書館評価（平成 30 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
		30	30			
人口	人	802,728	799,893		—	—
利用に関する評価					B	B
新規登録者数	人	23,182	26,321	88.07%	1	
有効登録者数	人	171,958	183,975	93.47%	2	
登録率	%	21.42%	23.00%	93.14%	2	
年間貸出冊数	冊・点	4,510,299	4,562,865	98.85%	3	
市民1人当たりの貸出数	点/人	5.62	5.70	98.50%	3	
登録者1人当たりの貸出数	点/人	26.23	24.80	105.76%	5	
年間貸出利用者数	人	1,141,623	1,160,049	98.41%	3	
相互貸借						
借受数	冊	2,597	—	—	評価せず	
貸出数	冊	2,015	—	—	評価せず	
年間入館者数	人	2,938,671	2,762,554	106.38%	5	
市民1人当たりの入館回数	回	3.66	3.45	106.00%	5	
図書館HPアクセス数	件	1,339,636	1,430,728	93.63%	2	
市民1人当たりの図書館HPアクセス数	件	1.67	1.79	93.30%	2	

※小数点以下の値がある項目については、少数点以下第3位を四捨五入して第2位までを記載。達成率の算出にあたっては、実績及び目標の小数点以下第3位より小さな値も反映。以降の表においても同じ。

【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 3（3 項目）、評価 2（4 項目）、評価 1（1 項目）となり、平均評価点で 3.00（29 年度 3.45）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（29 年度 B）とした。
- 平成 28 年度の都田図書館開館から 3 年目を迎え、年間貸出冊数、年間貸出利用者数は減少傾向であるものの、年間入館者数は目標値を上回った。有効登録者数は都田図書館が開館する以前の平成 27 年度実績よりも減（平成 27 年度比は 6.02% 減、平成 29 年度の平成 27 年度比は 4.46% 減）となっており、これは人口の減少率（平成 27 年度比 0.64% 減）より大きい。
- 図書館 HP アクセス数は平成 25 年度以降増加し続けているが、今年度の対前年度比は 0.36% 増であり年々鈍化している（29 年度 1.36% 増、28 年度 1.82% 増、27 年度 6.88% 増）。

平成 30 年 9 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
全館	4.40	5	4	3	2	1

- 貸出サービスに対する満足度は前年度より 0.02 減少した。

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	82.77	8.27	8.96	3.92

- 認知度は前年度より 1.82 ポイント増加したが、満足度は 0.01 減少した。

【課題】

- 有効登録者数の向上

増加傾向にあった有効登録者数が、昨年度から減少に転じた。これまで家康くんをデザインしたカードの導入や新規図書館の開館といった増加要因があったが、今後は新規利用者の開拓とともに、現在の登録者の確実な更新を促す必要がある。

- 図書館 HP アクセス数の増加

図書館 HP の利用者は固定化されてきたものの、アクセス数は毎年少しずつ増加を続けている。今後も、HP の利便性を高め、図書館利用の促進に向けた PR をする必要がある。

【今後の方策】

- 電子図書の本格導入に併せて、これまで利用の少ない大学、日本人学校（日本語を学習している外国人）や関係機関に出向き、図書館の利用案内を行う。
- 時宜を得た選書や興味をひくイベント、展示及び各種事業の実施により、常に利用者に飽きられない図書館であり続ける工夫をする。

【外部評価】

【評価の内容】

- 「年間入館者数」、「登録者 1 人当たりの貸出数」が目標値を上回っており、評価できる。
- 「年間貸出冊数」、「市民 1 人当たりの貸出数」は、目標値には届かなかったものの達成率としては高く、評価できる。
- 「登録者 1 人当たりの貸出数」が年々増加しており、良い傾向である。
- アンケート調査結果から、貸し出しサービスの満足度が高いことは評価できる。
- 「新規登録者数」が目標値を下回り、達成率としても低い印象である。
- 「有効登録者数」の減少が、人口の減少率より大きいことから、努力の余地がある。

【課題】

≪「新規登録者数」及び「有効登録者数」の向上に向けて≫

- 各世代の市民へ適切な方法で訴える必要があり、特に、幼児や児童の保護者に、子どもを図書館へ連れていきたいと思わせる工夫が必要である。
- 子育て支援の施策との連携を引き続き考える必要がある。

≪「新規登録者数」の向上に向けて≫

- 人口減少のなか、「新規登録者数」の減少は仕方ないが、魅力的な発信を続け、新たな人に足を運んでもらう努力が必要である。
- リピーターは多いが新規登録者数が減少している背景には、若い人や子どもの活字離れ、ゆとりのなさがある。地道に本の楽しさを伝える必要がある。
- 大学や専門学校などに出向き、学習に必要な専門的な情報を入手できる利便性をアピールするなど、関係機関への積極的な利用案内を検討願う。

≪「有効登録者数」の向上に向けて≫

- 更新時に、確実に更新を継続するような流れを作る必要がある。
- 市民に広く、図書館の利用価値を知ってもらう必要がある。
- 近隣の小中学校への働きかけ、呼びかけが有効と考える。

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
		30	30			
資料収集に関する評価						
資料数	冊・点	2,566,711	2,583,957	99.33%	B	B
市民1人当たりの資料数	点/人	3.20	3.23	98.98%		3
年間予約件数	件	879,081	871,116	100.91%		4
うちインターネット受付	件	613,986	600,595	102.23%		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（2項目）、評価3（2項目）となり、平均評価点で3.50（29年度3.50）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（29年度B）とした。
- ・資料数はほぼ目標値どおりに推移した。引き続き資料の充実が図られており、前年度より約2万冊の増となった。
- ・年間予約件数は、対前年度比2.33%増となり、目標値を超える実績となった。
- ・年間予約件数のうち、インターネット受付は69.84%を占め、対前年度比で37.60%増加するなど、予約方法としてインターネットの活用が進んでいる。

平成30年9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	3.77	5	4	3	2	1

- ・蔵書に対する満足度は前年度より0.02増加した。

【課題】

- ・市民の需要を把握し、かつ選書基準に沿った的確な資料収集
資料数の増加は、必ずしもアンケート調査での満足度向上に繋がらない。
- ・配架方法・見やすさの工夫
蔵書点数が増えることによる目当ての本の探しにくさを解消する必要がある。

【今後の方策】

- ・引き続き、窓口等での購入リクエストや利用状況の現状を分析するとともに、社会事象の動向も踏まえて、利用者ニーズの把握に努める。
- ・新着資料の案内やテーマ展示等による既存資料の紹介により、利活用の促進を図る。
- ・情報が古くなった資料等を適切に除籍し、書架の明瞭感、清潔感を確保する。

【外部評価】

【評価の内容】

- 「年間予約件数」は目標値を達成し、また、「資料数」は目標値に近い実績であることから、評価できる。
- 資料の充実が図られているにもかかわらず、アンケート調査「読みたい本、新聞、雑誌はありますか」の結果が昨年とほぼ同じである。市民の需要を的確に把握して資料収集に努めていただきたい。

【課題】

- オリンピック、児童福祉、高齢者問題など、時代を反映している事象については積極的に資料収集していくとよいのではないか。
- インターネットの活用が進んでいるということは、図書館へ足を運ぶ人の減少へとつながる。
- 利用者のニーズの把握と同時に、未登録者のニーズの把握も行いたい。

《配架、展示方法》

- 話題の事柄や、選書した図書を紹介など、目に付くような展示や掲示をすると利用につながる。
- 各館の工夫や評判の良い配架方法などの情報を共有したり、外部の意見を取り入れるなどの工夫を検討していただきたい。
- 館内の案内の指示どおりに動くと、探したい本にたどり着き、選書がしやすくなる。探し出せるための工夫がポイントである。

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
		30	30			
情報サービスに関する評価					A	A
レファレンス件数	件	12,961	13,200	98.19%	3	
データベース利用件数	件	1,024	950	107.79%	5	
メールマガジン登録数(累計)	件	1,158	1,189	—	評価せず	

【自己評価】

【評価の内容】

- ・評価対象2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)、評価3(1項目)となり、平均評価点で4.00(29年度3.67)となったことから、「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A(29年度B)とした。
- ・データベースの利用は漸減傾向にあるが、今年度は増加した。
- ・レファレンスは平成28年度及び平成29年度は増加したが、今年度は減少した。
- ・メールマガジンは平成30年9月に終了したため評価しないこととした。

平成30年9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	83.95	9.17	6.88	4.40
図書館のツイッター	39.47	49.41	11.12	3.58

- ・レファレンス・サービスの認知度は前年度より2.20ポイント増加、利用したことがある人の満足度は前年度同数であった。
- ・図書館のツイッターは、今年度からの調査項目であり、前年度比較はない。

【課題】

- ・レファレンス件数の減少
NHK大河ドラマ「おんな城主直虎」放送期間中は関連するレファレンスが増加したが、放送終了により件数が減少した。また、簡易なレファレンスは、インターネットの普及により今後減少すると考えられる。
- ・インターネット検索では解決できない事例に対応可能なレファレンス・サービスのPR
対面サービスによる調査研究支援の利点や参考事例をさらにPRする必要がある。
- ・図書館の事業内容に沿った情報発信媒体の活用
訴求効果が大きいSNSを積極的に運用する必要がある。

【今後の方策】

- HP 上の調べ物相談のリンク集やパスファインダー（特定のテーマに関する文献や情報の探し方・調べ方をまとめたもの）、及びカウンター業務やソフト事業を通じてレファレンス・サービスの存在を周知する。
- 即時性、拡散性の高いツイッターを効果的に活用する。
- 難易度の高いレファレンスに対応できるよう、職員の専門知識及び技量の向上を図る。

【外部評価】

【評価の内容】

- 「レファレンス件数」及び「データベース利用件数」の達成率は高く、利用者の満足度が高いレベルで維持されていることは評価できる。
- アンケート調査「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（レファレンスサービス）」の認知度が向上していることは評価できる。
- インターネットの普及等により、レファレンス件数の減少は止むを得ない。

【課題】

- レファレンスサービスやデータベースの活用事例を効果的に PR することにより、専門的なレベルでの図書館の存在価値を周知し、さらに、難易度の高い相談件数の増加につながられるとよい。
- P6「簡易なレファレンスは、インターネットの普及により」自ら検索できるため減少するとしているが、年齢層によって異なるのではないか。どの年齢層で利用が高いのかをpushして考える必要がある。
- サービスカウンターで「何か調べたいことはありませんか」と声を掛けるなど、レファレンスを依頼しやすい環境、聞きやすい環境づくりを心掛けたい。
- ツイッターについては、今後の推移をみていきたい。

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	目標	達成率	自己評価	外部評価
		30	30			
子ども読書活動推進に関する評価						
人口(12才以下)	人	90,869	91,433		—	—
有効登録者数(12才以下)	人	41,336	40,230	102.75%	4	4
登録率	%	45.49%	44.00%	103.39%	4	4
年間貸出数(児童書)	冊	1,714,621	1,754,398	97.73%	3	3
12才以下1人当たりの貸出数	冊/人	18.87	19.19	98.34%	3	3
12才以下登録者1人あたりの貸出数	冊/人	41.48	43.61	95.12%	3	3
年間貸出者数(12才以下)	人	222,523	233,179	95.43%	3	3
児童図書資料数	冊	597,366	601,121	99.38%	3	3
12才以下1人当たりの資料数	冊/人	6.57	6.57	99.99%	3	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	13,475	11,416	118.04%	5	5
学校支援に関する講演・講座・コンクールなどのべ参加数	回	40	37	108.11%	5	5
のべ参加数	人	3,732	2,867	130.17%	5	5
ブックスタート実施回数	回	406	415	97.83%	3	3
参加数	人	3,398	3,967	85.66%	1	1
おはなし会(実施回数)	回	1,443	1,374	105.02%	5	5
館内	回	1,375	1,309	105.04%	5	5
館外	回	68	65	104.62%	4	4
おはなし会(延べ参加数)	人	19,209	20,554	93.46%	2	2
館内	人	17,653	19,200	91.94%	2	2
館外	人	1,556	1,354	114.92%	5	5
読み聞かせボランティア受入数	人	223	221	100.90%	4	4
その他事業数(講演会・講座など)	回	201	168	119.64%	5	5
延べ参加数	人	7,906	6,552	120.67%	5	5

【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 (9 項目)、評価 4 (4 項目)、評価 3 (7 項目)、評価 2 (2 項目)、評価 1 (1 項目)となり、平均評価点で 3.73 (29 年度 3.50) 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 (29 年度 B) とした。
- ・人口 (12 才以下) が毎年減少 (前年度比 1.35%減) しており、有効登録者数 (12 才以下) (前年度比 0.65%減)、年間貸出数 (児童書) (前年度比 1.22%減)、年間貸出者数 (12 才以下) (前年度比 3.23%減) は、いずれも減少となった。
- ・児童図書資料数 (前年度比 0.81%増) は、25 年度以降増加しており、1 人あたり (12 才以下) 資料数の向上につながっている (前年度比 2.19%増)。
- ・12 才以下人口における有効登録率は、平成 26 年度以降増加している (前年度比 0.71%増)
- ・学校支援に関する事業については、いずれの項目も目標値を大きく超えた。学校図書館への資料貸出冊数は前年度比 6.32%増となり、学校支援に関する講演・講座・コンクールなどの実施回数は前年度に比べ 6 回減ったものの、参加者数は前年度比 12.51%増となった。

- ブックスタートの実施回数は目標に沿ったものであったが、参加者数は想定より少なく、前年度比 7.46%減となった。
- おはなし会は実施回数は前年度比 2.78%増であったが、延べ参加者数は前年度比 1.21%減となった。
- その他事業（講演会・講座）は、実施回数は前年度比 6.91%増、延べ参加数は 3.29%増であった。

平成 30 年 9 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)	78.04	11.54	10.42	4.06

- 子ども向けのサービスの認知度は前年度より 0.97 ポイント増加、利用したことのある人の満足度は 0.01 減少した。

【課 題】

- ブックスタートの実施方法等について検討を進める
 全体の参加者数をどのように伸ばすかが課題。今年度より、各図書館での開催をそれぞれの館のスタッフがボランティアと連携して行うことになったので、地域ごとのきめ細かな参加への働きかけを検討する。
- おはなし会の実施方法について検討を進める
 年間を通じて定例で行うおはなし会をはじめ、館外での実施なども参加者数が減っている。今後の内容と実施方法について検討していく。
- 効果的な学校支援の内容や方法の検討を進める
- 図書館職員が学校に出向き、調べ学習・利用指導等を行う「おでかけ図書館」を、計 8 回実施し、230 人の児童の指導を行った。今後も、時宜に合った調べ学習の進め方についての指導のあり方を検討し、引き続き学校との連携を図っていく。
- 家庭向け読み聞かせ講座の実施方法等について検討を進める
 少子化と保護者の多忙化により、求められる内容や実施方法が多様化している。複数回の講座への参加が減少していることから、講座の整理・見直しと共に参加者にとって負担感の少ない開催方法を実施し検証する。

【今後の方策】

- ブックスタートの開催については、引き続き健康増進課などと連携を取り、通常の開催時に参加できない障がいを持つ子へ柔軟な対応をしていく。また、各区の関係課に依頼し、外国語を母語とする親子への周知をさらにすすめて、参加に結びつける。

- 定例のおはなし会の他に、季節限定のおはなし会や外国語によるおはなし会などを行い、多様なニーズに対応していく。
- 学校支援に関しては、学校図書館業務にあたる学校図書館補助員への研修会を引き続き行うほか、複数会場で補助員同士の連絡会を開催し、より多くの補助員に支援が行き渡るよう配慮する。
- 学校へ出向くだけでなく、児童・生徒が図書館を訪問する機会を捉えて、調べ学習・利用指導等を行うことができる事を学校側に伝えていく。また、「夏休み調べ学習講座」等に使用する「調べ学習の手引き」に修正を加え、学校側が求める実情により近づける形で調べ学習や利用指導を実施していく。

【外部評価】

【評価の内容】

- 「学校支援に関する事業」や「おはなし会」など、目標値を達成している項目が多く、評価できる。
- 「学校支援に関する事業」の目標値達成や「おはなし会」実施回数の増加などは、活動を積極的かつ中長期的に展開している成果と言える。
- アンケート調査「子ども向けのサービス」認知度が向上していることから、活動内容についてさらに検討し充実を図ることにより、成果につなげたい。
- 「ブックスタート参加数」が前年度から減少しており、改善策を具体的に考える必要がある。
- 「講演会、講座などの参加数」が目標を上回っており、評価できる。

【課題】

- ブックスタート、おはなし会、各種講座など、学校以外の場での活動は重要度を増している。
- ブックスタートの参加率を高めるため、施策を検討し実行する必要がある。
- 子どもの将来のために、幼少期から本に触れ親しむ機会を増やす必要がある。
- 絵本との出会いを通して親子の絆を深められるよう、ブックスタートや読み聞かせ会等の内容の充実を望む。
- 講座などは、柔軟な方法や日程設定を望む。（参加しやすい日程、父子・母子家庭、障がいのお子さんが参加しやすいよう）
- 関連団体と連携し、子ども向けサービスの認知度向上を望む。
- 学校との連携の中で、調べ学習の進め方や課題解決のための方策等、指導の在り方の検討を望む。
- 絵本を必要とする家庭に確実に本を届けられるような施策を望む。

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
		30	30			
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	7,095	7,126	99.56%	C	C
テープ	タイトル	3,823	3,823	100.00%		4
CD	タイトル	2,055	2,068	99.37%		3
点字図書	タイトル	1,217	1,235	98.54%		3
録音・点字図書の貸出タイトル数	タイトル	7,024	6,765	103.83%		4
テープ	タイトル	418	494	84.62%		1
CD	タイトル	6,474	6,080	106.48%		5
点字図書	タイトル	132	191	69.11%		1
録音・点字図書の延べ利用者数	人	2,295	2,322	98.84%		3
録音図書	人	2,198	2,198	100.00%		4
点字図書	人	97	124	78.23%		1
障がい者サービス・ボランティア受入数	人	154	163	94.48%		2
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	198	370	53.51%		1

【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（1 項目）、評価 4（4 項目）、評価 3（4 項目）、評価 2（1 項目）、評価 1（4 項目）となり、平均評価点で 2.79（29 年度 4.14）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 C（29 年度 A）とした。
- 録音・点字図書の蔵書タイトル数は、CD 及び点字図書の増により併せて 1.71% 増となった。機器の変化に伴いテープの新規作成はしていないが、館内資料の提供とともにサピエ図書館からのデイジーデータのダウンロードも案内している。
- 音訳・点訳ボランティア養成講座については、開催回数に変化はないものの、受講者の参加率が低く、延べ参加数が大幅に減少した（前年度比 43.59% 減）。障がい者サービス・ボランティア受入数は減少している（前年度比 7.23% 減）。

※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。

※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。

平成 30 年 9 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)	61.50	26.82	11.67	3.77

- ・視覚障がい者サービスの認知度は前年度より 0.9 ポイント増加、利用したことのある人の満足度は 0.05 減少した。

【課 題】

- ・障がい者サービス・ボランティアの人材確保
 高齢等の理由によりボランティア団体への参加を辞められる方が増加している。蔵書タイトルの作成を継続するために、ボランティア講座の受講者及び講座修了後のボランティア団体への参加者を確保する必要がある。

【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、受講生が参加しやすい開催時期や時間の設定などを検討するとともに、関係機関と協力して広く情報発信に努めて参加者を募る。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・「録音・点字図書の蔵書タイトル数」「録音・点字図書の延べ利用者数」が目標を下回っている。
- ・「障がい者サービス・ボランティア受入数」「音訳・点訳ボランティア養成講座延べ参加数」が減少している。
- ・障がい者の立場に立ち、サービスの方向を考える必要がある。
- ・音訳、点訳ボランティア作業は、熱心に進められていることが分かる。
- ・音訳作業はパソコンを使用して進められており、パソコン使用技術や、付属機器の安定的な入手などの課題がある。作業を効率的に進められるよう、環境整備に取り組んで欲しい。
- ・点字は、利用者は限られているが大切な公用文字である。点訳作業は、ボランティア活動と同時に点字の伝承という役割も果たしている。評価が「1」となると、ボランティア活動の評価として何も表現できていないと考える。評価に工夫がほしい。

【課題】

- 障がい者サービス・ボランティアの人材確保については、現場との協働により、将来を見据えた施策を講じることを期待する。
- 障がい者サービス・ボランティアの人材確保については、仕事を辞めてこれからという年代の方への情報発信や、若年層の発掘など、認知度を高める施策が必要。
- 音訳・点訳ボランティア養成講座の開催など、図書館の事業実施によりボランティアの人材確保ができていると考える。一方、養成講座修了後の実際の活動においては、技術の習得に個人差があり、徐々に上達する方も多いため、丁寧に時間をかけて習得させながら活動を進めているのが現状である。
- 点字図書の貸出タイトル数および延べ利用者数が目標を下回った要因を分析し、ニーズに答えられていない点があれば解決策を講じていただきたい。
- 音訳・点訳ボランティア養成講座は、参加しやすい開催時期や時間設定をする必要がある。絞り込みが困難だが、出来るところからの情報発信を望む。

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
		30	30			
学習機会の提供などに関する評価						
一般向け事業(講演会・講座など)	回	221	257	85.99%	1	
延べ参加数	人	5,313	3,092	171.83%	5	
企画展回数	回	85	79	107.59%	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(29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(29年度A)とした。
- ・一般向け事業の開催回数は対前年度比5.15%減となったものの、参加人数は対前年度比58.86%増となった。これにより、1回当たりの参加人数は前年度の14.37人から24.04人に増加した。

平成30年9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	3.63					

- ・学習機会の提供に対する満足度は前年度と同じ。

【課題】

- ・事業内容及び実施回数と満足度のバランスに配慮した事業の開催
より多くの利用者の知的満足度を向上させるために、回数のみを重視することなく、事業内容を精査する必要がある。

【今後の方策】

- ・講演会や講座などの企画にあたっては、アンケート調査の分析により利用者の要望を的確に把握し、より高い満足度が得られつつ、図書館及び図書館資料の効用が発揮される事業を検討する。
- ・図書館が所蔵する歴史資料や浜松文化遺産デジタルアーカイブを積極的に活用する。

【外部評価】

【評価の内容】

- 「一般向け事業（講演会・講座など）延べ参加数」や「企画展回数」が目標を上回っており、高く評価できる。
- 多種多様な講演会、講座、展示会が提供されている。図書館事業の魅力になっている。
- 高齢者向けサービスを今年度も計画しているとのことなので、その層に見合う企画や展示が望まれる。
- アンケート調査「講演会、講座、企画・テーマ展示等に満足していますか」ポイントは3.63であり、もう少し伸ばしたい。

【課題】

- 自己評価のなかで、課題や今後の方策として挙げているように、過去の実績やアンケートデータを精査し、参加者の要望やニーズを的確に把握し、応えることで、満足度を上げられるよう、企画を考案する必要がある。
- 一般向け事業の開催回数が目標を下回っており、計画的な企画が必要である。
- 学習機会を継続的に提供する方法を検討する必要がある。

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	実績	目標	達成率	自己評価	外部評価
		30	30			
ボランティア活動に関する評価						
中学生・高校生・大学生受入数	人	580	541	107.21%	A	A

【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 となり、「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（29 年度 A）とした。
- ・前年度比は 22.04%減となったが、目標値を超えた。参加者のほとんどは中学生で、活動時期は夏休みが主である。

【課題】

- ・受入環境の整備
参加者の増加が各館の一般の利用者及び通常業務に支障をきたすことのないよう、受入準備が重要である。

【今後の方策】

- ・中学生ボランティアに初めて参加する方を対象とした説明会を引き続き開催し、図書館事業について理解を深めていただく。
- ・各館において職員の人員配置を整え、適正な指導、支援ができる体制とする。

【外部評価】

【評価の内容】

- ・中学生、高校生、大学生のボランティア受入数が目標を大きく上回っており、評価できる。
- ・中学生、高校生の参加が増加しており喜ばしいが、受け入れる側の準備にも時間がかかると考える。
- ・受け入れ側の準備が整うことで、ボランティアが学ぶ機会となり、スタッフも助かり、利用者側にも元気さや爽やかさを提供できることになる。説明会により、スムーズな受け入れができるよう望む。

【課題】

- ・中学生ボランティアが増加しているが、同時期の受入は個々の生徒さんが経験できることが減ってしまう恐れがある。中学生にとっても、図書館にとっても、良い経験となるよう、準備、調整を行う必要がある。
- ・適切なボランティア支援を行えるよう、場合によっては受入人数の制限も考えられる。

- ・ボランティア指導体制の確保が必要である。
- ・高校生、大学生へのPRが求められる。

8 経費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
		30	30			
経費などに関する評価						
図書購入費(資料収集事業)	千円	114,578	—	—	—	評価せず
市民1人当たりの図書購入費	円/人	143	—	—	—	評価せず
図書館費	千円	1,528,410	—	—	—	評価せず
市民1人当たりの図書館費	円/人	1,904	—	—	—	評価せず
資料数1冊当たりの図書館費	円/冊	595	—	—	—	評価せず
貸出冊数1冊当たりの図書館費	円/冊	339	—	—	—	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】

- ・予算内で多種多様な事業を展開しており、今後もより良い図書館運営と事業展開の工夫を望む。

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	目標	達成率	自己評価	外部評価
		30	30			
運営・サービスの向上に関する評価						
職員1人当たりの研修参加回数	回	2.61	3.10	84.19%	C	C

※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1（29年度1）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C（29年度C）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。

【課題】

- 広い視野と確かな知識を持つ人材の育成
サービスの提供及び施設運営の両面において、社会の変化を鑑みたこれからの図書館のあり方を検討し、実践できる人材が必要である。

【今後の方策】

- 実務的に有益な館外研修への積極的参加を図る。参加職員は自らが講師となり自館の他の職員と知識を共有する機会を作る。
- 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】

- 市職員のみの実績であり、図書館全体の評価と言えないが、「職員 1 人当たりの研修参加回数」は昨年度より向上したものの、以前の水準には戻っていないことから、評価は低い。
- 運営・サービスの向上に関する評価指標が「職員 1 人当たりの研修参加回数」のみである。一つの指標のみをもって低い評価をしており、評価項目の検討が必要である。

【課題】

- 通常業務のなかで研修参加の時間を作り出すのは困難なこともあり、館内や地域内（館別交流）など、身近な場所における研修機会を増やし、気軽に参加できる体制を整える必要がある。
- 施設運営の面からも、参加体制の整備を望む。
- 回数だけでなく、内容面でも求められる。
- 社会の変化やニーズを的確にとらえるため、市の他の施設や職員との連携を図るとよいと考える。