

# 浜松市立図書館評価（令和2年度）

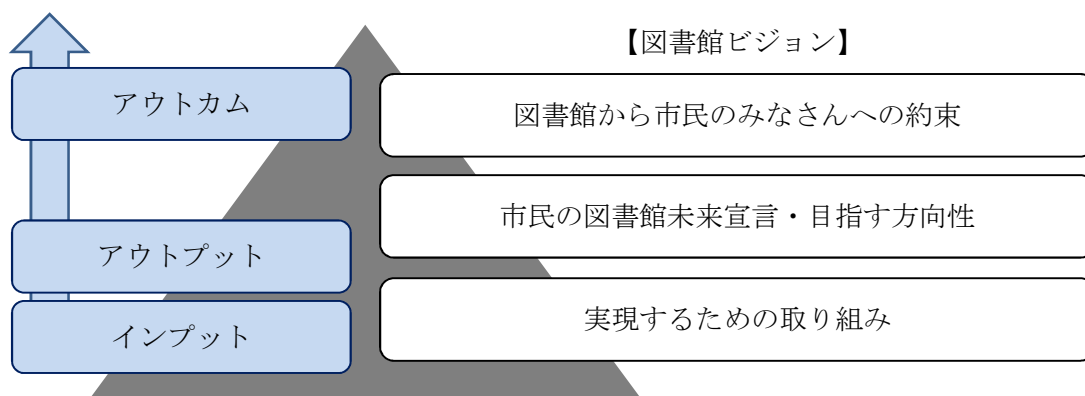
この評価は、平成30年10月に策定した「浜松市図書館ビジョン」に掲げている「図書館から市民のみなさんへの約束」の実現のために行うものです。

## 【図書館から市民のみなさんへの約束】

- あなたと『困った』を解決します。
- あなたと『うれしい』を育てます。
- あなたと『楽しい』を見つけます。

「図書館から市民のみなさんへの約束」実現のために、「市民の図書館未来宣言・目指す方向性」に沿って個別の事務事業を実施します。

事業を積み重ねることにより「図書館から市民のみなさんへの約束」を常に市民のみなさんが享受するとともに、図書館に対する満足度が向上することを目指します。



## 市民の図書館未来宣言評価シート（令和2年度）

<b>市民の図書館未来宣言</b>	<b>【いかす】</b>	外部評価 <b>【B】</b> 平均評価点【3.79】	自己評価 <b>【B】</b> 平均評価点【3.50】	平均 評価点 <b>【3.65】</b>
-------------------	--------------	--------------------------------	--------------------------------	-------------------------

### ≪評価指標≫

指標	実績	目標	達成率	評価点	平均 評価点
1 図書館HPアクセス件数 (件)	1,576,776	1,396,268	112.93%	5	3.50
2 市民1人当たりの貸出冊・点数 (冊・点)	5.14	5.69	90.29%	2	
3 外国語資料の貸出冊・点数 (冊・点)	25,656	28,048	91.47%	2	
4 障がい者向け資料の延べ利用者数 (人)	18,286	13,315	137.33%	5	
5 利用に関するアンケート調査における満足度「館内の居心地、座席数等に満足していますか？」 (点)	4.06	—	—	—	—

### ≪目指す方向性・実践できた取組≫

<p>1 ICT(情報通信技術)を活用した図書館サービス ・ SNSを利用した広報</p> <p>2 貸出、返却サービスの利便性向上 ・ 自動車文庫の巡回により、学校や福祉施設等を訪問</p> <p>3 多文化サービスの推進 ・ 電子図書等を利用した多言語資料や日本語資料の充実と環境整備</p> <p>4 多様なニーズに対応した環境づくり ・ 図書館資料を使用した調査活動や、読書を主体とした自主的な学習活動の支援</p>	<p>⇒ ツイッター発信回数138回 HPでのお知らせ公開件数2,280件</p> <p>⇒ 自動車文庫巡回場所127箇所／貸出冊数58,328冊 (城北BM46,251、天竜BM9,507、引佐BM2,570)</p> <p>⇒ 多文化共生コンテンツ819件 (多言語資料503件、日本語資料316件)</p> <p>⇒ 「調べ学習講座」19会場、実施回数26回 参加者244人</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### ≪利用に関するアンケート調査における主な意見≫

主な意見
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 街に出かける時に返却できる遠鉄百貨店内の図書館やブックポストはとてもありがたい。(駅前分室)</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症防止のため図書館での滞在時間を短くするよう、HP上で資料の予約をして受け取るようにできたのが良かった。(城北)</li> <li>・ HPで他館の蔵書を取り寄せ予約が完結し、マイ図書館のページでこれまでに借りた本の履歴を見ることができるのが助かる。(東)</li> <li>・ スマホから予約できるようになって便利になった。(可新)</li> </ul>

### ≪自己評価≫

実績・成果に関する説明と考察
<p>各種行事の中止などによりツイッターの発信回数は減少したが(R1:823回)、HPでのお知らせ公開を増加させ(R1:1,784回)、アクセス件数は増加した(R1:1,408,821回)。</p> <p>自動車文庫を運行することで、中山間地域など図書館から遠隔にある地域の高齢者や子どもたちに、本を容易に貸し借りする機会を提供した。新型コロナウイルス感染症防止のため、高齢者施設への巡回を中止した期間があったが、貸出冊数はR1年度57,083冊より1,245冊増加した。</p> <p>電子図書の多文化共生コンテンツは、R1年度220点から599点増加し、約3.7倍の819点となった。内、多言語資料は、7か国語148点から3か国語354点増加し、約3.4倍の10か国語503点となった。</p> <p>調べ学習講座開催にあたり、新型コロナウイルス感染症防止のため1回あたりの定員を例年より少なく設定した。それに伴い、開催回数を増やし参加希望者の受入数を増やして対応した。また、中日新聞社協力の下、調べ学習についての動画を図書館公式HPにアップし、興味・関心の増進に努めた。動画には手話通訳の画像も載せ、バリアフリー対応を図った。</p>

### 今後に向けた課題

- ・ 発信する情報内容の充実及び発信回数の増加を図る。
- ・ 新たな巡回希望に対応するため、現行の巡回場所の見直し及び検討を行う。
- ・ 多文化共生資料の継続的な購入。
- ・ 子どもたち個々の調べ学習の知識や経験値に対応するため、講座開催方法の見直し及び改善を行う。

### ＜外部評価＞

#### 図書館協議会による評価の内容

- ・ 「1 図書館HPアクセス件数」「4 障がい者向け資料の延べ利用者数」の伸びは評価できる。コロナ禍を背景に、在宅での予約や情報収集のニーズが高まったこと、直接図書館へ出向かなくてよいことが、この伸びにつながっているのではないかと考える。利用者アンケート結果からは、この点についての利用者の満足度が高かったことがうかがわれる。コンテンツの評価を継続的にを行い、利便性をますます高めていただきたい。
- ・ コロナ禍における「1 図書館HPアクセス件数」の伸びは、図書館が日ごろから市民にとって大切な存在であり続けたことの表れと考える。
- ・ ICTの活用を評価したい。SNSを利用した広報、調べ学習動画のHPへのアップなどを実施している。また、スマホでの資料予約は好評である。
- ・ コロナ禍を背景に、登録者数、貸出利用者数、レファレンス数など、ともに減少している。しかし、ICTの活用や、講座実施回数を増やしたりするなどの工夫をすることにより、「1 図書館HPアクセス件数」は目標を上回った。努力の表れであると考えている。
- ・ 障害者向けの資料は、内容が充実してきたことで利用者が増えていると考える。このまま増加傾向を維持していただきたい。
- ・ 自動車文庫の運行はたいへん役に立ったと思われ、その実績を高く評価したい。
- ・ 「調べ学習講座」の充実は評価できる。
- ・ 前例のない、また先の見通せないコロナ禍の中で、機動的に対応しており、目標に届かなかったとはいえ一定の成果を上げたことは評価したい。

#### 図書館協議会による意見、課題

- ・ コロナ禍においては人を集めることは難しいことから、こちらから出向くような自動車文庫や他課との連携などにより、図書館機能を広げていただきたい。
- ・ 各世代の人々が必要とする情報をいかに提供していくのか。ICTを活用した講座、図書館サービスをこれからはさらに充実を図っていく必要がある。
- ・ 動画等による情報提供の拡充を計画的に進めていただきたい。
- ・ SNSサービスは世代交代が激しく、常に最新のトレンドをふまえて活用しないと若者には情報が届きにくい。その時々々のトレンドをタイムリーに押さえた広報をお願いしたい。
- ・ 図書館はいわばアナログの世界で、昔から伝えられてきた知識の宝庫であると考えている。その世界への入り口としてSNSの活用は有効である。公開件数の増加だけでなく、発信内容にも工夫をこらし充実させてほしい。
- ・ 電子図書や多言語資料が増加したにもかかわらず、利用はそれほど増加していない。「1 図書館HPアクセス件数」も、もっと増加してもよいと思う。
- ・ Wi-Fi環境の整備は、図書館利用者数を維持、増加させるために不可欠だと思われる。
- ・ 図書館環境の整備とその展開について、コロナ禍で経験したことをコロナ終息後にどのように活かしていけるのかという点について検討していただきたい。
- ・ 特定の障がい者に限らず、多くの方が利用可能となるよう、取り組んでいただきたい。
- ・ 中央図書館が捉える課題を、さらに具体的に取り組む方策に期待したい。

## 市民の図書館未来宣言評価シート（令和2年度）

<b>市民の図書館未来宣言</b>	<b>【はぐくむ】</b>	外部評価 <b>【A】</b>	自己評価 <b>【A】</b>	平均評価点 <b>【4.11】</b>
		平均評価点【4.21】	平均評価点【4.00】	

### 《評価指標》

指標	実績	目標	達成率	評価点	平均評価点
1 18歳以下の利用者カード有効登録率	(%)	38.34%	39.87%	96.17%	3
2 学校図書館への資料貸出冊(点)数	(冊・点)	21,308	18,000	118.38%	5
3 ボランティア(読み聞かせボランティア)受入人数	(人)	225	218	103.21%	4
4 利用に関するアンケート調査における満足度 「子供向けのサービス(おはなし会、ブックスタート等)」	(点)	4.17	—	—	4.00
5 利用に関するアンケート調査における満足度 「講演会、講座、企画・テーマ展示等に満足していますか？」	(点)	3.83	—	—	

### 《目指す方向性・実践できた取組》

1	子供の読書環境の充実 ～『子供読書活動推進計画』の促進～ ・「第3次浜松市子供読書活動推進計画」策定に向けた市民意見の聴取	⇒ アンケート実施人数 1,036人
2	子育て支援サービスの充実 ・乳幼児を持つ保護者向け講座の充実	⇒ 「あかちゃんのための絵本講座」実施回数8回 参加45組、107人
3	ライフステージ・ライフスタイルに応じた資料・情報提供と講座等の開催 ・高齢者向けの講座の実施及び関連資料の収集	⇒ 「シニアのためのいきいき健康講座」 実施回数11回、参加86人 「情報活用講座」(高校生対象) 実施回数2回、参加16人
4	多様な資料の収集・提供 ・マルチメディアデジタイズ図書の購入、受入 ・電子図書における多様な資料の収集・提供	⇒ 所蔵74点(新規登録52点) ⇒ 電子図書資料数2,308点 (外国語資料10か国語503点)

### 《利用に関するアンケート調査における主な意見》

	主な意見
・ 小学校の図書館補助員をしている。図書室の蔵書では間に合わない時利用しており、本を集めるのを手伝っていただくことも多くとても助かっている。いつも先生方に喜んでいただいている。(はまゆう)	
・ 子どもと一緒にぬりえや手紙、制作、夏休みの課題になるものなどのイベントをしていただき助かっている。職員の方もいつもとても丁寧である。(流通元町)	
・ テーマ別に様々提案していただき、ステイホームでパン作り、折り紙などをして楽しい時間を過ごしている。今後も、関心を寄せられる展示をお願いしたい。(三ヶ日)	

### 《自己評価》

実績・成果に関する説明と考察
・ 市内の子どもたちの読書環境整備の指針となる「浜松市子供読書活動推進計画」の改訂版を作成するため、「広聴モニターアンケート」をはじめ各種アンケートを実施して市民の意向や現状把握に努めた。
・ コロナ禍において、乳幼児を持つ保護者向け講座の多くが未実施となった。開催した「赤ちゃんのための絵本講座」は乳児の参加ということもあり、感染のリスクを避けるため、定員を減らして実施した。開催数は敢えて増やさなかった。
・ シニアのためのいきいき健康講座は、密集を回避するため定員減としたが、開催回数を増やすことで多くの人に参加の機会を提供した。また、図書館の利用が低くなりがちだった中・高生を対象とした「情報活用講座」を開催し、図書館の利用促進を図った。
・ 電子図書については、外国語資料354点と各分野の日本語資料1,098点を追加収集し、計2,308点の資料を提供した。貸出回数は3,999回で月平均約333回となり、R1年度の約235回に比べて増加している。資料数の増加により利用も促進されるものとする。

### 今後に向けた課題

- ・現在の社会の動向や市民の意見を反映させた「第3次浜松市子供読書活動推進計画」の策定。
- ・乳幼児を持つ保護者向けの講座をオンラインで実施するなど、コロナ禍における「新しい生活様式」に即した形での充実したサービスの提供。
- ・中・高生対象の講座の充実とPR方法の検討。
- ・電子図書は全蔵書数の0.1%以下に留まっており、資料数の増加に努める。

### 《外部評価》

#### 図書館協議会による評価の内容

- ・学校教育の現場との連携が推進されており、評価できる。学校図書館補助員や図書館に関わる人の研修会開催、今の教育に求められていることにつながる「調べ学習コンクール」、授業充実に向けた「学習支援パック」の貸出し及び内容の見直し等、力を入れている。今後も、学校の要望を取り入れながら充実させてほしい。子供たちは、将来の図書館利用者である。
- ・「2 学校図書館への資料貸出冊(点)数」は増加し、目標値を超えている。一方で、「1 18歳以下の利用者カード有効登録率」が目標に達していないことから、身近な学校での利用が推察される。
- ・コロナ禍においても、各世代(子ども、子育て世代、シニア)へのサービスを、規模を縮小するなど参加しやすい工夫をし地道に実施した点を評価したい。
- ・昨年度に続き、シニア向けの講座や人気のある講座を継続して開催したことは評価できる。地域の方々とのつながりが見えてとてもよい。
- ・中高生向けの情報活用講座はとてもよい試みで評価したい。

#### 図書館協議会による意見、課題

- ・中高校生、大学生の図書館利用やつながり方について検討していただきたい。情報活用講座等の新規講座の開設を行ったことは評価できる。図書館離れが進まないような施策が必要である。
- ・中高生は遠い図書館には行きにくいと思うので、複数の図書館で講座開催するなどの工夫をしていただきたい。
- ・乳幼児の心豊かな成長にとって、直接の触れ合いや語り掛けは欠かせない。人数を制限する、こまめな換気、手洗いやマスクの習慣の徹底など、様々な方策を講じることによって、安心して参加できる講座の展開を継続していただきたい。併せて、リモートによる講座の開催等、より一層の工夫が望まれる。
- ・乳幼児向けの各種の催しは参加者が少ないものもある。コロナ禍においては、講座を整理する、あるいは定員削減などの影響を受けた活動、企画の回復に努めるなど、検討してほしい。
- ・幅広い世代向けに対応することはたいへんであるが、読書を通じ成長するために、さらに充実した講座、資料提供が必要である。
- ・高齢者向け、インターネットリテラシーの向上に資する企画、実施について検討していただきたい。
- ・講演会、講座、企画、テーマ展示等への満足度の分布については、詳細な検証を行っていただきたい。
- ・「第3次浜松市子供読書活動推進計画」については、目標を掲げて推進していくことは重要である。手が届かないような目標ではなく、ストレッチ目標を掲げてほしい。

## 市民の図書館未来宣言評価シート（令和2年度）

<b>市民の図書館未来宣言</b>	<b>【つながる】</b>	<b>外部評価 【A】</b>	<b>自己評価 【A】</b>	<b>平均評価点 【4.25】</b>
		平均評価点【4.50】	平均評価点【4.00】	

### 《評価指標》

指標	実績	目標	達成率	評価点	平均評価点
1 ボランティア受入人数(障がい者サービスボランティアなど) (人)	767	729	105.21%	5	4.00
2 業務支援カードの利用による貸出冊(点)数 (冊・点)	625	579	107.94%	5	
3 デジタル化した地域資料のアクセス件数 (件)	3,486,441	2,750,000	126.78%	5	
4 自治体、企業、各種団体等と連携して実施した事業の件数 (件)	117	178	65.73%	1	
5 利用に関するアンケート調査における満足度「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」 (点)	4.39	—	—	—	—

### 《目指す方向性・実践できた取組》

<p>1 地域コミュニティにおける市民との協働、連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア活動を通して社会奉仕の大切さと図書館への関心を高める</li> </ul>	<p>⇒ 中学生図書館ボランティア活動実人数641人 障害者サービスボランティア126人</p>
<p>2 課題解決支援サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国立国会図書館による「図書館向けデジタル化資料送信サービス」の利用開始</li> </ul>	<p>⇒ 利用件数:138件</p>
<p>3 政策立案支援サービスの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市議会事務局、市議会議員向け図書館活用講座の実施、議員活動に役立つ資料の調査、提供</li> </ul>	<p>⇒ 議会図書室テーマ展示実施回数3回 議会図書室貸出冊数279冊</p>
<p>4 地域・歴史資料の収集、保存、活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館が所蔵する歴史資料を活用した講座開催や展示</li> <li>・デジタルアーカイブの公開</li> </ul>	<p>⇒ 講座2回開催(延べ80人参加) 2階展示コーナーにて年5回開催 (『浜松市立図書館開館100周年記念展ほか』)</p>
<p>5 自治体、企業、各種団体との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内他課との共催企画事業の充実</li> </ul>	<p>⇒ 174件(イベント117件、展示57件) うち庁内他課との連携は44件 (高齢者福祉課11件、精神保健福祉センター22件、UD・男女課2件、農業振興課2件、障害保健福祉課2件、産業振興課2件、子育て支援課1件、緑政課1件、東区役所1件)</p>

### 《利用に関するアンケート調査における主な意見》

主な意見
<ul style="list-style-type: none"> <li>・国鉄(JR東海)浜松工場について1940年～1980年史があり、知りたかった情報を得ることができた。(中央)</li> <li>・戦争に関する資料を調べており、地域に残る石碑および風化し残っていない石碑、情報、本、中央図書館の企画等、全てにおいてとてもよくやっていただけたと感謝している。(中央)</li> <li>・読書会に参加しており、分からないことは図書館に寄り何かと教えてもらえるのでありがたい。(浜北)</li> </ul>

### 《自己評価》

実績・成果に関する説明と考察
<ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生図書館ボランティアは、コロナ禍にも拘わらず、R1年度594人(実人数)を47人上回る641人が活動した。一方、障害者サービスボランティア(主に「声のライブラリー」における点訳・音訳ボランティア)は、R1年度149人を23人下回る人数となった。</li> <li>城北図書館に加え、R2年度から中央図書館でも国立国会図書館による「図書館向けデジタル化資料送信サービス」の利用を開始した。利用できる窓口が増えることで利便性が向上した。市役所職員の利用も多く、行政支援としての活用にもつながっている。</li> <li>議会図書室からの資料収集依頼に対して、11回、計243冊の収集に協力し、市議会議員の借用を可能とした。また、議会図書室が提示するテーマに沿った図書館資料を収集し、2か月間の展示を3回行い、議会図書室利用者が閲覧できるようにした。</li> <li>郷土研究講座では、「浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」搭載資料を活用するなど、地域資料の活用ができた。</li> <li>市内各館の取り組みにより、庁内の他部署との連携展示やイベントを実施、開催した。</li> </ul>

#### 今後に向けた課題

- ・ 障害者サービスボランティアの裾野を広げるため、講座内容やサービス体制の見直しを図る。
- ・ 新しいサービスを導入する際に、積極的な周知が重要。
- ・ 政策立案支援サービスについては、長期休館中は提供不可となる中央図書館所蔵資料の代替として、議会図書室用資料の追加購入及び地区館からの取り寄せを実施する。
- ・ デジタルアーカイブ搭載資料の一層の充実と、図書館の枠を超え観光等での活用につなげる方法を検討する。

#### 《外部評価》

##### 図書館協議会による評価の内容

- ・ 「3 デジタル化した地域資料のアクセス件数」が増加している。講座や展示など、地域資料の活用を拡大する施策の推進により、利用者が増えていると考えられる。
- ・ デジタルアーカイブの公開など、今後の可能性を感じる取り組みが見られる。
- ・ 「4 自治体、企業、各種団体等と連携して実施した事業の件数」を除いて目標を達成している点は高く評価したい。
- ・ 「4 自治体、企業、各種団体等と連携して実施した事業の件数」は、コロナ禍の影響を受けたと思われ評価点が低いのはやむを得ないが、自治体、企業、各種団体との連携による講座や展示の開催、庁内他課との共催企画事業等により、連携は少しずつ広がってきていると考える。
- ・ 図書館が蓄積してきた情報を市民は上手に利用しているように思うが、自治体、企業がどれだけ利用しているのかは疑問である。
- ・ 浜松市の図書館として市職員の業務を支援している。政策立案支援や行政支援サービスへの取り組みは必要であり、評価できる。
- ・ ボランティアの受入れは、中学生を中心に一般ボランティアや障がい者サービスボランティアなど幅広く受け入れており、広く図書館のことを知ってもらうことにつながっている。
- ・ コロナ禍においても、中学生ボランティアは増加した。一方、高校生は0人であり、ボランティアを通じて図書館に関心を持ってもらう方策を考えたい。

##### 図書館協議会による意見、課題

- ・ 中高校生、大学生の図書館とのつながり方について検討していただき、また、幅広い世代とつながるための方向性、企画が、さらに充実したものになることを期待する。
- ・ 市民からの協力、協働を得られる環境作り及び自治体、企業とのコミュニケーションの強化に努めてほしい。
- ・ 本市の地域、歴史資料は、貴重な財産であり、市民にとっては興味深い。地域の図書館でしか探せない魅力あるものなので、今後も所蔵する資料等の展示や活字化に努めてほしい。
- ・ 地域、歴史資料を活用した郷土研究講座はすばらしいので、中央図書館だけでなく地区図書館での開催を望む。
- ・ 小中学生(特に小学生)向けに、郷土資料を公開していく場を今後も充実させてほしい。
- ・ 資料の展示イベントでは、興味関心を引くようなタイトルワードを工夫するとよいのではないか。
- ・ デジタルデバйдに関する課題意識が必要。デジタルアーカイブの活用など、新しい手法を用いた図書館の活用についての講座を幅広い世代に対して行っていただきたい。
- ・ デジタルアーカイブは貴重な資料である。一部分をSNSで紹介するなどして活用を促してほしい。
- ・ 政策立案支援サービスの推進に向け、議会図書室の利用が増えるとよい。

## 市民の図書館未来宣言評価シート（令和2年度）

<b>市民の図書館未来宣言</b>	<b>【つくる】</b>	外部評価 <b>【B】</b>	自己評価 <b>【C】</b>	平均評価点 <b>【2.66】</b>
		平均評価点【3.07】	平均評価点【2.25】	

### ≪評価指標≫

指標	実績	目標	達成率	評価点	平均評価点	
1 施設・設備の適切な整備・保全	(—)	—	—	4	2.25	
2 職員1人当たりの研修参加回数	(回)	2.72	4.39	61.96%		1
3 新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等でのパブリシティ件数	(件)	29	55	52.73%		1
4 利用者カード有効登録率	(%)	20.48%	20.90%	97.99%		3
5 利用に関するアンケート調査における満足度 「お近くの地域の図書館に親しみますか？」	(点)	4.30	—	—	—	

### ≪目指す方向性・実践できた取組≫

<p>1 地域の実情に応じた図書館運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設設備・保全計画に沿って関係各課と調整する</li> </ul> <p>2 図書館マネジメントの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市職員による中央図書館窓口業務の実施</li> </ul> <p>3 専門的職員の育成、確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当者連絡会の開催による職員の資質の向上</li> </ul> <p>4 図書館プロモーションの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大学、外国人学校または日本語学校(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</li> </ul>	<p>⇒ 関係課を中心に中央図書館大規模改修工事設計を行った。</p> <p>⇒ 令和2年4月から中央図書館窓口業務の直営化を開始した。</p> <p>⇒ 実施回数2回、参加47人 (医療・健康情報サービス連絡会20人、 児童サービス連絡会27人)</p> <p>⇒ * 実施無し</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### ≪利用に関するアンケート調査における主な意見≫

主な意見
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 60年以上前、就寝時に祖母に絵本を読んでもらったが、今となっては絵本の題名が分からず、あらすじだけで探してもらえて感謝した。亡き祖母に会えた気がした。(城北)</li> <li>・ 子どもが調べ学習をする際、図書館の方々が親切に一緒に本を探してくれて助かった。(雄踏)</li> <li>・ 職員の接客態度、言葉遣いは丁寧でとてもよい。気持ちよく利用できる。(細江)</li> </ul>

### ≪自己評価≫

実績・成果に関する説明と考察
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 長寿命化計画に基づく施設整備の改修にとどまらず、「浜松市図書館ビジョン」に掲げる多様な利用者ニーズに資する改良を併せて行う方向で関係課と調整を図った。</li> <li>・ 窓口の直営化により、利用者の要望や意見を、より実感を伴って捉えることができた。</li> <li>・ コロナ禍のため、職員の連絡会開催回数はR1年度より減少した。また市内図書館内部における研修会は未実施となった。</li> </ul>

今後に向けた課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口における実務を通しての課題発見及び利用者の意見を踏まえ、業務マニュアルの改訂を図る。</li> <li>・ リモートを活用した業務連絡会や研修の開催を図る。</li> </ul>



## ＜外部評価＞

### 図書館協議会による評価の内容

- 紙媒体、SNS、メディアを通じた情報発信への努力は高く評価できる。しかしながら、「2 職員1人当たりの研修参加回数」「3 新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等でのパブリシティ件数」は残念な実績である。昨年は在宅する人が多く、情報が欲しい人は多数いたと思う。
- 広報活動では、FMラジオから流れる図書館情報は何気なく聞いているリスナーに、図書館に行ってみたい、紹介される図書を読みたいという気持ちにさせる方法であると思う。身近なメディアの活用(特にテレビや新聞)は、市民に大きく働きかける。いつ、どんな内容で広報していくか吟味してぜひ有効活用してほしい。
- コロナ禍のため、職員育成のための研修会や連絡会など、開催できなかったことは理解できる。しかしながら、変化が求められる状況下において職員の研修参加回数が目標に大きく届いていないことは問題と考える。本年度にとどまらず、次年度以降の取組みにも影響してくるので、強い問題意識をもっていただきたい。
- オンラインの研修等を工夫し、「人を育てる」ことが今後も大切だと考える。
- コロナ禍という特殊な状況下で、実績や達成率などの数字だけを見て評価するのは難しい。市民対応には力を注いだと思われる。行き届かないところがあったのは仕方がないのではと考える。今後を期待する。
- 自己評価は「C」であるが、「5 利用に関するアンケート調査における満足度『お近くの地域の図書館に親しみを感じますか』」項目では、アンケート結果は前年度よりポイントを上げ4.30であった。今後の〈つくる〉に期待をしたい。
- 「図書館施設整備・保全計画」に沿って調整、改修が推進されている。

### 図書館協議会による意見、課題

- 中央図書館の窓口業務を直営化したことの効果の検証をしていただきたい。
- 図書館ビジョンに沿った運営をさらに進めるとともに、中央図書館直営化による図書館マネジメント向上につなげてもらいたい。
- 職員研修は、リモートでも十分可能と考える。今の時代に合わせ集まらなくても参加できる職員研修を取り入れ、図書館の質向上を図っていただきたい。変化が求められている状況をふまえ、思い切った職員研修の内容を設定していただきたい。そのための設備の整備も必要と思われるが、リニューアルする中央図書館のそういう面での充実が期待される。
- 今後も、専門的知識を持った職員の育成と確保に努めてほしい。
- 職員研修は、様々な場が考えられ、北遠で行われた4館合同の企画展も、内容を考え企画していく職員研修と考える。事業者が異なるなどむずかしい側面もあると思うが、他館の人や講師となる人から研修を受けることで図書館の使命が再確認されていくものとする。
- コロナ禍の収束は見通せないが、巣籠り需要として読書時間が長くなっていると推測できる。継続して利用者カードの有効登録率を高めていけるよう努めてほしい。
- SNSやWebサイトにおける情報発信の方法について、さらに検討いただきたい。
- 施設設備は、館内だけでなく、「若者が来なくなる図書館」を目指して外観も魅力的な環境を考えていただきたい。

## 図書館から市民のみなさんへの約束

- あなたと『困った』を解決します。
- あなたと『うれしい』を育てます。
- あなたと『楽しい』を見つけます。

浜松市立図書館評価(令和2年度)

### 1 利用に関するアンケート調査における満足度「図書館の総合評価としてはいかがですか」

(満足=5、やや満足=4、ふつう=3、やや不満=2、不満=1とし、平均点を算出)

平成30年度	令和元年度	令和2年度
4.18	4.20	4.26

(点/5点満点)

令和2年度調査

調査期間: 令和2年9月1日(火)~20日(日)

調査対象: 図書館来館者(自動車文庫利用者を含む)

調査方法: 図書館窓口で調査票を配布し、回収箱により回収

回答者数: 1,586人

### 2 利用に関するアンケート調査における自由記述より「図書館を利用して得られた成果」

《主な意見(図書館を利用して「できたこと」「解決したこと」「よかったこと」など)》

- ・ 調査していたことが詳しく説明された本を見つけ、納得できたことがあった。(中央)
- ・ 子育てに関する本を読んで、少し気持ちが楽になったように思う。(城北)
- ・ 施設利用者との製作の行事で、作り方やデザインの参考になった。(城北BM)
- ・ 生き物を飼うことになった時に、育て方や生態の本を借りて勉強することで興味が興味が深まった。(南)
- ・ 子どもが小さかった頃、絵本をたくさん借りて読み聞かせをし、また、本をたくさん読ませることができた。(西)
- ・ 料理や生活に役立つことが多く、いろいろと知ることができる。(北)
- ・ 自由研究に役立った。(東)
- ・ 5歳、2歳の子どもたちは、毎日数冊読み続けているので本を好きになった。(はまゆう)
- ・ メールが通じない問題が解決した。(はまゆう)
- ・ 本を読んだり調べたりすることで情報を得ることができた。(舞阪)
- ・ 料理のレシピが増えた。最近の料理本(SNSで人気の方のもの)も借りられてよかった。(南陽)
- ・ 体の異常が気になったとき、医者にかかる前にまず図書館の本で調べる。たくさんの知識が得られ、医者にかからずに済んで助かっている。(可新)
- ・ 野菜の本を参考にして、我が家の野菜作りに役立っている。(佐久間)
- ・ 家庭菜園の虫による被害について調べ、対策することができた。(WEB)
- ・ コロナで休校になったころから高1の娘と英語多読を始め、今では英語の本を読むのが習慣になっている。娘は、成績にはまだ反映されていないが、英語を好きになっている。(WEB)

《参考:「図書館から市民のみなさんへの約束」実現に向けたインプット》

1 経費に関すること		
(1) 図書館費	R2決算	1,479,361 千円
市民1人当たりの図書館費		1853.98 円/人
貸出冊数1冊・点当たりの図書館費		360.86 円/冊・点
(2) 図書購入費(資料収集事業)		117,840 千円
市民1人当たりの図書購入費		147.68 円/人
2 資料収集に関すること		
(1) 資料数		2,606,892 冊・点
市民1人当たりの資料数		3.27 冊・点/人
一般ほか資料数		1,633,071 冊・点
児童資料数		605,897 冊・点
外国語資料数		17,709 冊・点
郷土資料数		176,193 冊・点
視覚障がい者用資料数		15,247 冊・点
AV資料数		50,487 冊・点
3 ソフト事業に関すること		
(1) 一般向け講演会・講座など回数		153 回
(2) 子供・親子向け講演会・講座など回数		125 回
(3) 企画展事業数		141 本
(4) 学校支援に関する講演・講座・コンクールなど回数		44 回
(5) ブックスタート実施回数		695 回
(6) おはなし会実施回数		44 回
(7) ボランティア養成講座回数		72 回
4 運営に関すること		
(1) 職員研修の実施及び派遣件数		13 件
(2) 図書館利用促進活動の件数		17 回