

浜松市立図書館評価（令和3年度）

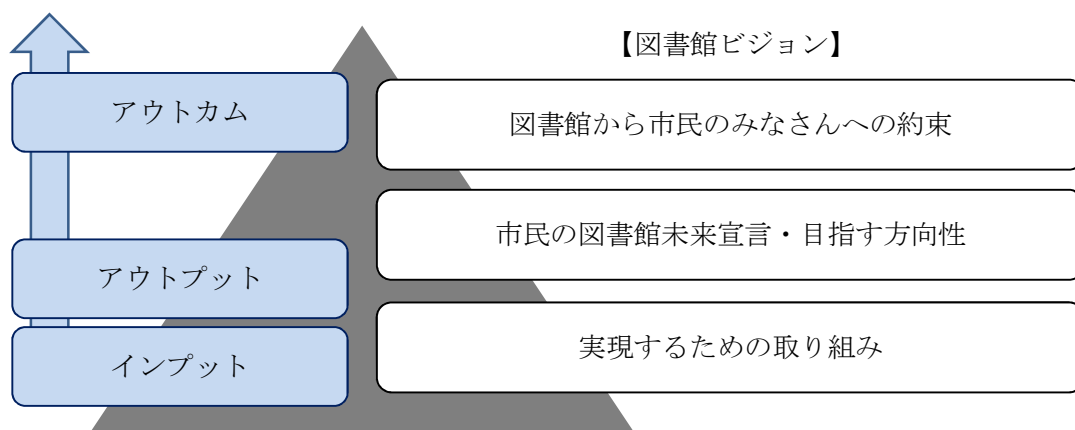
この評価は、平成30年10月に策定した「浜松市図書館ビジョン」に掲げている「図書館から市民のみなさんへの約束」の実現のために行うものです。

【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3年度）

市民の図書館未来宣言	【いかす】	外部評価 【A】	自己評価 【A】	平均評価点 【4.25】
		平均評価点【4.50】	平均評価点【4.00】	

≪評価指標≫

指標	目標	実績	達成率	評価点	平均評価点
1 図書館HPアクセス件数 (件)	1,575,737	1,545,862	98.10%	3	4.00
2 市民1人当たりの貸出冊・点数 (冊・点)	4.67	5.65	121.01%	5	
3 外国語資料の貸出冊・点数 (冊・点)	10,488	21,962	209.40%	5	
4 障がい者向け資料の延べ利用者数 (人)	15,291	15,112	98.83%	3	
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)	—	3.93	—	—	—

≪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 ・オンラインによる講座、講演会</p> <p>2 貸出、返却サービスの利便性向上 ・自動車文庫等による遠隔地での貸出・返却サービスの充実</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 ・読書バリアフリーの環境作りに資する資料や機器の展示及び体験会の開催</p>	<p>⇒ 郷土研究講座4回 学校図書館補助員研修会2回 読書推進講演会、子ども読書推進講演会 あかちゃんのための絵本講座</p> <p>⇒ 自動車文庫新規配本所2カ所開設。 有料宅配サービス(試行)を9月より実施 (15件、66点貸出)</p> <p>⇒ 多文化共生コンテンツ1,016件 (はままつ電子図書資料の25.4%)</p> <p>⇒ 「拡大読書器・デジター図書再生機等利用体験会」 開催(63人参加)</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"> ・ 返却ポストが百貨店の外に設置されてから、格段に便利になった。(駅前分室) ・ 貸出し本の宅配サービスの開始を知った。常により良いサービスを目指していただき、ありがとうございます。(西) ・ 老人ホームで自動車文庫を利用している。入所者の余暇活動に役立っている。毎月の楽しみです。(BM) ・ スマホで図書予約ができるので、読みたい本を予約し、図書館で長居せずに好きな本を見つけて借りられるのが嬉しい。(南)

≪自己評価≫

実績・成果に関する説明と考察
<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインによる講座、講演会を9回実施した。 ・ 電子図書の多文化共生コンテンツは、令和2年度末時点の819点から197点増加し、1,016点となった。そのうちの多言語資料も1か国語165点増加し、11か国語668点となった。(英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ベトナム語、スウェーデン語、フィリピン語) ・ 貸出の利便性および安全性の向上を目的に、有料宅配サービスを試行により実施。新型コロナウイルス感染を警戒する人の利用とともに、中山間地域住民の利用があり、広大な市域を有する本市においては一定の効果があることが認められた。 ・ 一昨年度の試行に続いて拡大読書器やデジター図書および再生機などの展示・体験の場を設けたところ、限られた実施時間の間に多くの参加があった。図書館の取組とともに、読書バリアフリーに資する機器や資料についての周知を行うことができた。

今後に向けた課題

- ・電子図書の多言語資料668点中、英語399点、他の言語269点と英語以外の言語の資料が少ない。英語以外の入手が難しい資料の充実に努める。
- ・自動車文庫活用以外の資料貸返方法についての検討。
- ・読書バリアフリーに対応できる資料収集と環境作り。

《外部評価》

図書館協議会による評価の内容

- ・「2 市民1人当たりの貸出冊・点数」及び「3 外国語資料の貸出冊・点数」は目標を大きく上回っており、高く評価できる。
- ・自動車文庫の運行や有料宅配サービスの開始など、遠隔地での貸出、返却サービスの充実が図られており、市民の要望にきめ細かく対応し効果をあげている点が評価できる。
- ・有料宅配サービスという新しい試みが、中山間地に活用されたことがよい。視点を変えたサービスが利用者の増加につながっている。
- ・多文化共生コンテンツの充実が外国語資料の貸出増加につながっている。
- ・「1 図書館HPアクセス件数」及び「4 障がい者向け資料の延べ利用者数」は、やや目標に達していないが、一定の利用がある。
- ・「1 図書館HPアクセス件数」は、今後も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。
- ・「4 障がい者向け資料の延べ利用者数」は、従来増加傾向が続いていたので、引き続きこの傾向を維持できるように努力していただきたい。
- ・オンラインによる講座、講演会の実施に努力と工夫がみられることが評価できる。オンラインによる講座を実際に利用したところ、自分が空いた日時に視聴することができ便利であった。くらしに合わせて「選べる」ということがコロナ禍後でも必要だと思う。
- ・新たなニーズに合わせて、積極的に取り組んでいることが評価できる。

図書館協議会による意見、課題

- ・コロナ禍で拡大した、「ICTを活用した図書館サービス」を今後とも充実させてほしい。図書館が遠かったり行くのが大変な人でも利用できることが大事である。
- ・オンラインによる講座、講演会については、引き続き、方法やコンテンツについての評価と改善に努め、コロナ禍以降も発展させていただきたい。
- ・オンラインによる絵本講座は、外出しにくい親子にとって一定の効果があると考えられる。また、おでかけ〇〇講座等、近くに来ていただけの企画も増やしていただくと参加しやすく、図書館機能の活用になるのではないかと考える。
- ・今ある資料を読書バリアフリーにどのように活用していくのか等、読書バリアフリーの充実に向けての具体的方策を検討していただきたい。
- ・予算の問題もあるが、拡大読書器など恒常的に使用できるようになるとよい。
- ・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。
- ・デジタル化、ネット環境が整いつつある時代になってきている中で、今までと同じような指標をかけた、目標を出し達成率で評価していくのが良いのか。98%の達成率で評価3は厳しいのではないかと考える。
- ・本の数やアクセス数のみではなく、本の質やアクセス者の満足度などソフト面の充実を図ってほしい。

市民の図書館未来宣言評価シート（令和3年度）

市民の図書館未来宣言	【はぐくむ】	外部評価 【B】	自己評価 【B】	平均評価点 【3.56】
		平均評価点【3.79】	平均評価点【3.33】	

≪評価指標≫

指標	目標	実績	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 (％)	39.42%	36.94%	93.71%	2	3.33
2 学校図書館への資料貸出冊(点)数 (冊・点)	18,028	25,603	142.02%	5	
3 ボランティア(読み聞かせボランティア)受入人数 (人)	195	188	96.41%	3	
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)	—	4.20	—	—	/
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)	—	3.86	—	—	/

≪目指す方向性・実践できた取組≫

<p>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」策定に向けたパブリックコメント制度を活用した意見の聴取</p> <p>2 子育て支援サービスの充実 ・乳幼児を持つ家庭や子供読書活動支援ボランティアを対象とした講座の開催及び参加推進をはかるための取組み</p> <p>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 ・高齢者を対象とした講座の実施及び資料の展示、ヤング世代を対象とした情報講座の開催</p> <p>4 多様な資料の収集・提供 ・はままつ電子図書における多様な資料の収集・提供</p>	<p>⇒ パブリックコメント制度を活用して提出された意見36件(郵送1、E-mail1、入力フォーム3、説明会2、区協議会29)</p> <p>⇒ 「あかちゃんのための絵本講座」を会場開催の他、オンラインによるアーカイブ配信も実施(3/15～3/30 視聴申込18件、視聴回数40回)</p> <p>⇒ 高齢者向けサービス:「知って得するお出かけ講座～図書館で学ぶいきいき健康講座～」6回実施、63人参加 中高生向け:「情報活用講座」1回実施、10名受講</p> <p>⇒ 電子図書資料数4,005点(1,697点増)、貸出数4,481件(482件増)、閲覧数12,362件(516件減)</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"> ・ 中学校で読み聞かせをしている。本に迷ったら、図書館の司書の方に助けてもらい本を選んでいる。熱心に探していただいてありがたかった。(南陽) ・ 破れた本を「本の保健室」で直してもらった。また、小学生の子供が「うらがわ探検」に参加し、いつもは入れない書庫を見られたと喜んでた。(浜北) ・ 子育て中のリフレッシュになる。親子での絵本の時間が楽しいし、子供も絵本からたくさんしたことばを学んでいるようで、絵本の言い回しなど突然使ってびっくりする。(都田)

≪自己評価≫

実績・成果に関する説明と考察
<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子図書については、外国語資料165点と各分野の日本語資料1,532点を追加収集し、計4,005点の資料を利用者に提供した。貸出回数は4,481回で月平均約373回となり、昨年度の約333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考えられる。 ・ パブリックコメント制度やアンケートなどにより多くの意見を収集することで、市民の要望や意向を反映する形で「第3次浜松市子供読書活動推進計画」を策定することができた。 ・ 例年開催している「あかちゃんのための絵本講座」を録画し、3月にアーカイブ配信した。子育て中の保護者が安心な場所で日程や時間帯に捉われずに受講できる方法を提供し、参加の間口を広げた。 ・ 一昨年度も開催した中・高生を対象とした「情報活用講座」は、デジタルアーカイブを用いた調べ物の取り組み方について学ぶとともに、多様な情報のあり方を知ってもらう良い機会となった。

今後に向けた課題

- ・ 現在、全蔵書数約260万点の0.1%以下である電子図書の資料数の増加。
- ・ 幼い子の保護者や小学生などを対象とした講座がより参加しやすくなるための開催方法。
- ・ 中・高生世代を対象とした講座や、参加可能な取組の充実。

《外部評価》

図書館協議会による評価の内容

- ・ 「2 学校図書館への資料貸出冊(点)数」は増加し、目標値を超えており評価できる。
- ・ 学校教育の現場との連携が推進されており学校、図書館への支援が充実している。子供にとって読書は人間形成において重要なものであり、大いに評価できる。
- ・ 「1 18歳以下の利用者カード有効登録率」及び「3 ボランティア(読み聞かせボランティア)受入人数」は達成率が低い。
- ・ 専門書などは大学の図書館などが充実しており、そちらでの利用をしているとも考えられる。個人の生涯ライフスタイルの中での図書館利用を考えると視点が変わってくるかもしれない。
- ・ 子供や保護者、高齢者向けの講座等の企画の実施における地道な努力がうかがわれる。
- ・ 「あかちゃんのための絵本講座」など、就学前の幼児やその保護者に対する支援もオンライン配信を活用しており評価できる。
- ・ 小さい子を連れての外出は大変なので、今後も対面とあわせて活用されるとよい。
- ・ 高齢者やヤング世代など向けに講座が開設され、今まで働きかけが弱かった世代にも広がりがあるのがよい。
- ・ 子育てにおいては読書が大きな意味をなしている。そのことに図書館が役に立つ、利用されていることが評価できる。

図書館協議会による意見、課題

- ・ 「第3次浜松市子供読書活動推進計画」に基づき施策を実行していただきたい。
- ・ 子供への支援では、年少のうちには効果があるが、親から離れるにつれ読書離れも進んでいくようである。中学生、高校生世代には、学校がより主体的に取り組む必要があると考える。
- ・ 18歳以下の子供たちの図書館とのつながりについて、利用者カードの有効登録数以外の指標も導入して評価できるとよい。
- ・ コロナ感染予防が少しずつ不安感から落ち着きを取り戻しつつある中で、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。加えて、遠隔による講座の開催等、場所を移動することなく家庭で参加できるオンラインでの開催はメリットも見えてきたことから、継続していただきたい。
- ・ 複数の館でのイベントや、学童保育、塾と連携するなど裾野を広げる活動を継続的に行うことで、市民全体の図書館利用へとつながる。
- ・ 保育園、幼稚園なども積極的に関わるとよい。
- ・ 電子図書については、方針を持って予算を確保し資料増加に努めてほしい。
- ・ あらゆる年代の人々に、本の持つ魅力を伝え、心豊かに生活していくための情報をたくさん提供できるとよい。
- ・ 講座参加者には利用者カードの登録が簡便であるなど、「ついでにカード登録」という流れができるとよい。

市民の図書館未来宣言評価シート（令和3年度）

市民の図書館未来宣言	【つながる】	外部評価 【A】	自己評価 【A】	平均 【4.75】
		平均評価点【4.50】	平均評価点【5.00】	評価点

《評価指標》

指標	目標	実績	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、中学生ボランティアなど）	(人)	603	973	161.36%	5
2 業務支援カードの利用による貸出冊（点）数	(冊・点)	408	644	157.84%	5
3 デジタル化した地域資料のアクセス件数	(件)	2,750,000	5,882,317	213.90%	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)	74	181	244.59%	5
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"> ・ おでかけ講座等を通じた読書支援ボランティアの活動支援 ・ 市民学習グループとの協働による図書館が所蔵する古文書 解説文作成 	<p>⇒ おでかけ絵本講座6回実施、70人参加</p> <p>⇒ *実施無し</p>
<p>2 課題解決支援サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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」の利用提供 ・ データベースを活用したレファレンスサービスの充実 	<p>⇒ 利用件数135件</p> <p>⇒ 商用データベース利用件数442件</p>
<p>3 政策立案支援サービスの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 議会図書室との連携による、議員活動に役立つ資料の調査、提供 	<p>⇒ R3年度の図書注文12回、納品図書185冊、 テーマ展示の協力3回 (5/19～7/21: 交通政策・交通問題、 8/25～10/27: ゴミ問題・地方財政、 1/24～3/11: 子ども・若者を取り巻く問題)</p>
<p>4 地域・歴史資料の収集、保存、活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館が所蔵する歴史資料を活用した講座の開催や展示 デジタルアーカイブの充実 	<p>⇒ 郷土研究講座3回(のべ5回)、 子ども郷土研究講座1回、 デジタルアーカイブを活用した教材化WS1回、 ICTを活用し、サテライト会場や自宅等でのWEB受講を開始</p>
<p>5 自治体、企業、各種団体との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内他課および外部団体との連携企画事業の充実 	<p>⇒ 市精神保健福祉センター、県男女共同企画センター 「あざれあ」等と連携した企画展示やイベントの実施計181件</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 博物館、美術館との連携による展示の実施 	<p>⇒ 高林家関連展示</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"> ・ 「浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」は資料画像の解像度が高く、細かな部分も鑑賞できるのが驚きであった。デジタルのミュージアムのような鑑賞に重点を置いたコンテンツへと広がるとより面白そうである。(細江) ・ 郷土の資料を調べる時は特に資料が充実していて、地元のありがたさを感じる。子供たちの学習にも役立っている。(三ヶ日) ・ 国会図書館の資料をコピーできて助かった。(城北)

《自己評価》

実績・成果に関する説明と考察

- ・ 議会図書室から資料の収集依頼を12回受け185冊の収集に協力し、市議会議員の活動に協力した。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集め、それぞれ2か月程度の期間の展示を3回行い、議会図書室利用者が閲覧できるようにした。
- ・ 5月下旬から中央図書館が臨時休館中であったが、外部団体や庁内他課との連携事業件数は181件と一昨年度(174件)より増加した。地区館が他団体との連携を進めたことが伺える結果となった。
- ・ 市民の希望に応じて会場に出向き、読み聞かせボランティアなどを対象として実施する「おでかけ絵本講座」は、一昨年度(4回実施、48人参加)に比べて利用が若干増加したものの、コロナ前の水準(R1:19回778人)には回復していない実施件数となった。
- ・ 小中学校へのタブレット配置やGIGAスクール構想を受け、学校教育でのデジタルアーカイブ活用を進めるために教材化のワークショップを行った。学校で活用するための視点を共有し、次年度のデジタルアーカイブ事業につなげることができた。

今後に向けた課題

- ・ 議会図書室用資料の追加購入やテーマ展示への継続的な協力を行っていくため、議会図書室側担当者との連携強化に努める。
- ・ 「おでかけ絵本講座」についての積極的な周知、および講座内容や実施方法についての検討。
- ・ 学校教育でデジタルアーカイブを地域教材として活用するために、実際に活用する教員への情報提供や意見交換を進める。

《外部評価》

図書館協議会による評価の内容

- ・ 評価指標のすべての項目において、高い水準で目標を達成しており評価できる。
- ・ 地域、歴史資料の収集、保存、活用は図書館の重要な役割であり、充実に努めていることは評価できる。
- ・ 地域、歴史資料の活用を拡大する施策が推進されている。地域、歴史資料を活用した講座は図書館ならではの、「子ども郷土研究講座」は視点がとてもよい。
- ・ 自治体、学校教育現場、企業、各種団体、庁内他課との連携が推進されており、職員の努力が伝わってくる。
- ・ 議会図書室や様々な組織と連携した企画展がよい。

図書館協議会による意見、課題

- ・ 「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)」については、リピーターと新規の割合などもう少し詳しく分かって今後の対策を考えやすいのではないかと。
- ・ おでかけ講座や展示会は積極的に行ってきたことが分かった。地域の方々や市民が情報を知ったり、興味関心を引いたりできるような内容、実施方法など、もう少し工夫があるとさらによい。
- ・ 各年齢層の市民を対象とした講座や勉強会を積極的に開催してほしい。実用的な内容ばかりでなくともよいのではないかと。
- ・ 「おでかけ絵本講座」の利用者の回復にむけて、さらなる工夫をお願いしたい。
- ・ 市民学習グループとの協働に取り組んでほしい。
- ・ 博物館、美術館との連携により、魅力ある展示を実施してほしい。
- ・ デジタルアーカイブの地域教材としての活用を促進するための方策については、教育現場と連携しながら具体的に検討していただきたい。
- ・ ひき続き、協力体制を維持して、さらにより良い取組を行ってほしい。
- ・ 多方面の知識が求められており、職員はさらなる研さんを続けてほしい。

市民の図書館未来宣言評価シート（令和3年度）

市民の図書館未来宣言	【つくる】	外部評価 【A】	自己評価 【A】	平均評価点 【4.18】
		平均評価点 【4.36】	平均評価点 【4.00】	

＜評価指標＞

指標	目標	実績	達成率	評価点	平均評価点
1 施設・設備の適切な整備・保全	(—)	—	予定どおり	4	4.00
2 職員1人当たりの研修参加回数	(回)	2.73	4.07	149.26%	
3 新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等でのパブリシティ件数	(件)	37	39	105.41%	
4 利用者カード有効登録率	(%)	21.02%	19.78%	94.08%	
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)	—	4.28	—	—

＜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"> ・ 図書館施設の改修、修繕に向けた関係課との調整 <p>2 図書館マネジメントの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地区館担当者との意見交換を踏まえた受付業務マニュアル等の整備、改訂 <p>3 専門的職員の育成、確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 司書としての専門性向上を図るための、外部研修への職員派遣 <p>4 図書館プロモーションの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館HPやSNSを活用したサービス情報の発信 	<p>⇒ 改修計画を進めるための関係課との連絡、調整を実施</p> <p>⇒ 窓口業務担当者を中心としたグループによる、マニュアル改訂の検討を実施。</p> <p>⇒ 直営館：50件、参加延べ170人 指定管理館：263件 参加延べ975人</p> <p>⇒ SNSによる発信の実施館15館（Twitter、Instagram） 中央図書館大規模改修工事の情報などを発信</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"> ・ 的確にこちらの意図をくみとってくださり、いろいろ探してくださって満足のいく資料を手にする事ができた。館員の方の本に関する知識の広さに改めて感心した。（中央） ・ 新聞、雑誌等の読書欄で知った図書を、図書館所蔵の中から探し取寄せていただくことが多く、たいへん助かっている。（流通元町） ・ 読書の機会が容易に得られる。閲覧室の存在はありがたい。（積志） 	

＜自己評価＞

実績・成果に関する説明と考察
<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和2年度はコロナ禍のために業務担当者連絡会が未実施となった事を受け、昨年度はZoomによるオンライン連絡会を開催。参加館が、サービスを実施する上で参考となる情報を共有する場とした。（3回実施、延べ51人参加） ・ 大規模改修工事の様子をSNSを活用して発信。また、主催している講座や講演会の様子も発信することで、休館中においても様々な取組を行っている事を周知。（令和3年度中央図書館Twitter123回発信） ・ 国立国会図書館等のオンライン研修など、動画を活用した研修を積極的に実施した。図書館業務アドバイザーによる郷土資料の解説やレファレンス事例の共有など、図書館内でもスキルアップにつながる取り組みを実施した。

今後に向けた課題
<ul style="list-style-type: none"> ・ コロナ感染状況を鑑みながら、図書館プロモーションなどアウトリーチ活動を再開する。 ・ 中央図書館大規模改修リニューアルオープンに際し、SNSを活用しタイムリーで親しみを持てるプロモーション活動を継続的に展開する。

《外部評価》

図書館協議会による評価の内容

- ・中央図書館の改修中も同館のプロモーションを推進した点を評価したい。
- ・「2 職員1人当たりの研修参加回数」の達成率が高いことは評価できる。
- ・コロナ禍の中で、職員育成のための研修会や連絡会などを開催できなかったことが、毎年課題として挙げられていた。ZOOMによるオンラインを活用した研修開催を進めており、効果的で研修も充実していることが分かった。引き続きオンラインによる研修会は有効と考える。
- ・図書館内でも職員のスキルアップにつながる取り組みが講じられた点が評価できる。
- ・図書館職員としてのスキルを磨くことは、市民の信頼につながる。
- ・「3 新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等でのパブリシティ件数」の評価は5であるが、目標はもう少し高くてもよいのではないかと。
- ・「4 利用者カード有効登録率」の達成率は残念である。コロナ禍で積極的に外出しなかったことが影響していると思われる。
- ・窓口業務のマニュアル改訂の検討を実施し、地区館共にサービスの向上に努める意識をもつことは評価できる。
- ・コロナ禍の中で、可能なことを探しながら運営を進めていることは評価できる。

図書館協議会による意見、課題

- ・図書館の施設、設備は館によって差が大きい。改修や建て替えでは、地域の人が行ってみたいくなるような魅力ある図書館、個性ある図書館を目指してほしい。
- ・図書館の改修に関連して、分室、出張所のような形で利用者の裾野を広げられないか。老人ホームや病院、観光スポットなどに、人気の作品や地域に密着した本を置き、利用してもらえるとよい。
- ・集まらなくても参加できる職員研修を推進し、図書館の質向上を図っていただきたい。
- ・多種多様なサービスを提供するため、さらなる個々の研さんに努めてもらいたい。
- ・プロモーション活動について、SNSやWEBサイトにおける情報発信の方法について、さらにご検討いただきたい。
- ・HPはよくできていて見やすいが、インパクトに欠ける。
- ・SNSは、紙に書いてあることをWEB上で見られるというだけでは、特性(よさ)を活かしきれていないのではないかと。
- ・受付業務マニュアルの改訂については検討から実行へと速やかに移行していただきたい。
- ・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。
- ・「4 利用者カード有効登録率」を高めていけるよう、継続して努めていただきたい。

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3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)

令和元年度	令和2年度	令和3年度
4.20	4.26	4.20

(点/5点満点)

令和3年度調査

調査期間: 令和3年9月1日(水)~20日(月)

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: 1,691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)》

- ・医療・健康コーナーに「下肢静脈瘤」に関する本があり、医者に聞いても解らなかった脚の痛みの原因が分かり、専門医に診てもらうことができた。(中央)
- ・速読の本を貸りて、少し速く読めるようになった。(駅前)
- ・子供が、図書館でお気に入りの本とたくさん出会っている。(城北)
- ・学校で団体貸出を利用した。テーマに合った本を集めてあるので、調べ学習や読書を広げることに役立った。(南)
- ・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深まった。(南)
- ・子供が夏休みの宿題で図書館のことを調べて、調べ学習コンクールに出品した。(西)
- ・これまでは本を読む時間がなかったが、仕事を終えて本を読む楽しさや嬉しさを感じている。(積志)
- ・認知症のことについて少しでも知ることができた。(北)
- ・初めて民事裁判をしたときに、手順等が書籍によって分かり、助かった。(東)
- ・自由研究、自主勉強ができた。新しい工作ができた。(可新)
- ・子供がいろいろな本に興味をもってくれるようになり、よかった。(はまゆう)
- ・夏休みの宿題で、調べたい事、知りたい国のことが分かった。(浜北)
- ・定年退職以来、図書館の利用で年間150冊位読んでいる。年金生活者にとって、全くありがたい。(天竜)
- ・仕事で利用しているPCアプリケーションのスキルアップ、デザイン制作のアイデア出しに役立っている。(細江)
- ・リモート時期でもあり、職場の資料作りや読書に大いに利用している。(三ヶ日)
- ・問題が発生した場合に利用して、解決の参考にしている。(春野)
- ・畑仕事の作物の育て方など、いろいろ借りて野菜作りの参考にしている。(佐久間)
- ・子供達に読み聞かせ用の本を借り続けていた事で、今は自分から本を読むようになった。(流通元町)
- ・図書館で見つけた本のおかげで、友達と話す内容も増えてよかった。将来は図書館司書になろうと思う。(都田)
- ・ファミリーヒストリー調査で、昭和20年頃、金指にあった製材所の場所を確認できた。また、戦時中の駅南の様子も調べることができた。(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	R3決算	1,640,175 千円
市民1人当たりの図書館費		2066.74 円/人
貸出冊数1冊・点当たりの図書館費		365.71 円/冊・点
(2) 図書購入費(資料収集事業)		103,239 千円
市民1人当たりの図書購入費		130.09 円/人
2 資料収集に関すること		
(1) 資料数		2,619,556 冊・点
市民1人当たりの資料数		3.30 冊・点/人
一般ほか資料数		1,640,095 冊・点
児童資料数		604,793 冊・点
外国語資料数		17,970 冊・点
郷土資料数		178,787 冊・点
視覚障がい者用資料数		15,487 冊・点
AV資料数		50,598 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		191 回
(2) 子供・親子向け講演会・講座など回数		249 回
(3) 企画展事業数		129 本
(4) 学校支援に関する講演・講座・コンクールなど回数		14 回
(5) ブックスタート実施回数		665 回
(6) おはなし会実施回数		253 回
(7) ボランティア養成講座回数		86 回
4 運営に関すること		
(1) 職員研修の実施及び派遣件数		51 件
(2) 図書館利用促進活動の件数		22 回