

# 浜松市立図書館評価（令和元年度）（案）

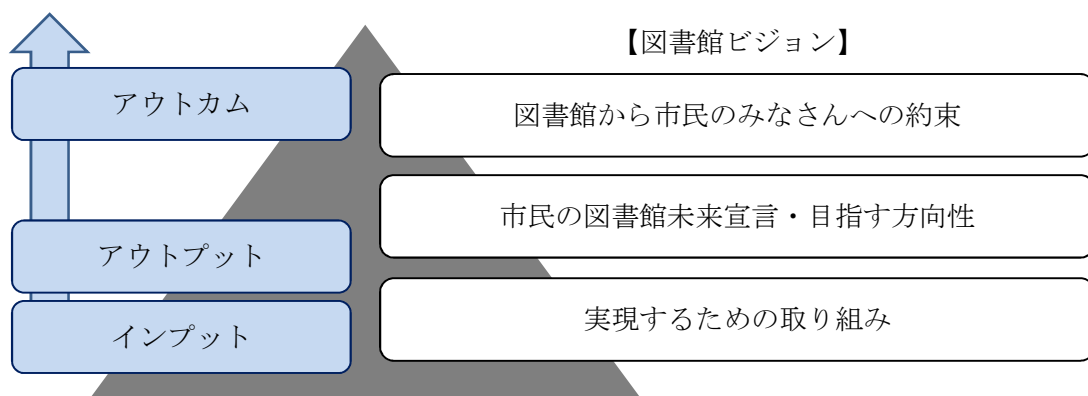
この評価は、平成30年10月に策定した「浜松市図書館ビジョン」に掲げている「図書館から市民のみなさんへの約束」の実現のために行うものです。

## 【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（令和元年度）

<b>市民の図書館未来宣言</b>	<b>【いかす】</b>	<b>外部評価</b>	<b>【B】</b>	<b>自己評価</b>	<b>【B】</b>	<b>平均評価点</b>	<b>【3.41】</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)	1,408,821	1,402,494	100.45%	4	3.25
2 市民1人当たりの貸出冊・点数 (冊・点)	5.71	5.60	101.93%	4	
3 外国語資料の貸出冊・点数 (人)	28,075	32,000	87.73%	1	
4 障がい者向け資料の延べ利用者数 (人)	13,678	13,368	102.32%	4	
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)	4.01	—	—	—	—

### ≪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 ・ 館内でのインターネット環境整備。</p> <p>2 貸出、返却サービスの利便性向上</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 ・ 館内でのインターネット環境整備。</p>	<p>⇒ 中央と城北で公衆無線LANサービス開始。</p> <p>⇒ はままつ電子図書の本格運用による多文化共生資料の提供。</p> <p>⇒ 中央と城北で公衆無線LANサービス開始。</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>・ 英語多読はたくさんの方が選べるので助かります。(中央)</li> <li>・ 気になった本が予約でき、指定の図書館で受け取れるので、とても嬉しいです。どこの図書館でも返却できると助かります。(北)</li> <li>・ 1回に12冊本を借りられるのは良いが、本を選んで持ち歩いていると重くて疲れてしまうので、カート(小さめ)があるとうれしい。(雄踏)</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>・ 以前から要望があったWi-Fi(公衆無線LAN)のアクセスポイントを、中央図書館(参考図書室)と城北図書館に設置した。</li> <li>・ 電子図書サービスの開始により、貸出返却サービスの利便性向上及び多文化サービスの推進につながった。</li> <li>・ 「外国語資料の貸出冊・点数」については、平成27年度から多文化サービスの基盤づくりに取り組んだ結果、英語多読資料の充実が図られ利用が増加したが、平成29年度をピークに減少している。</li> </ul>

今後に向けた課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Wi-Fi(公衆無線LAN)のアクセスポイントの設置館拡大の検討。</li> <li>・ 多文化共生資料の継続的な収集。</li> </ul>

## 《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」「2 市民1人当たりの貸出冊・点数」「4 障がい者向け資料の延べ利用者数」の達成率が100%を超えており、評価できる。
- ・「1 図書館HPアクセス件数」は、平成30年度から7万件弱の増加であり、この5年間のうちでは伸び率が最も高かった。コンテンツの評価を継続的に行い、利便性をますます高めていただきたい。
- ・貸出利用者数、予約件数、レファレンス受付数なども、5年間の推移をみると平成27年度に比べて増加している。
- ・障がい者向け資料の利用の増加が続いていることは高く評価できる。
- ・2館でWi-Fi(無線LAN)サービスを開始しており、市民の声に responding している。また、市民サービスの向上につながったと考える。
- ・インターネット環境の整備や電子図書の運用は、これからの時代に必要なものであるので導入を評価できる。
- ・多文化サービスの推進は時間が必要だ。多方面に働きかけることで貸出冊・点数が伸びるだろう。
- ・地道な努力が確認できた。それらが数値向上につながっていると思う。

### 図書館協議会による意見、課題

- ・「2 市民1人当たりの貸出冊(点)数」は、目標を上回っているものの、平成28年度から平成30年度まで微減が続いてきた。全年齢層の利用者を増やす環境づくり、特に若者の読書意欲を刺激する施策を考えたい。
- ・有効登録者数の向上は昨年同様課題である。更新時に確実に継続するような流れを作る必要がある。特に、保護者が集まる保育園や幼稚園などに「はままつ図書館だより」を配布するなど、更新登録を促したい。
- ・Wi-Fi環境の整備は、図書館の利用者数を維持、増加させるために不可欠であり、他館にも広げていただきたい。
- ・はままつ電子図書は現在蔵書数は多いとはいえないが、多文化サービスの推進に向け充実を図ってほしい。また、障がい者や交通弱者にも利用しやすく、潜在的なニーズをとらえ、利用を促したい。
- ・インターネット環境が充実してきている中、図書館の役割を検討する必要がある。新型コロナウイルス感染症拡大を併せて考えると、ICTを生かした図書館の新たな価値創造にチャレンジしていくべきだ。一方、インターネットを利用しない市民に対しどのように対応していくか課題である。
- ・外国語資料については、多読の取組があるが、例えば外国語のおはなし会などさらに他の活用法についても検討してほしい。

## 市民の図書館未来宣言評価シート（令和元年度）

<b>市民の図書館未来宣言</b>	<b>【はぐくむ】</b>	<b>外部評価</b>	<b>【B】</b>	<b>自己評価</b>	<b>【C】</b>	<b>平均評価点</b>	<b>【2.79】</b>
-------------------	---------------	-------------	------------	-------------	------------	--------------	---------------

### 《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	(%)	40.13%	41.00%	97.89%	3	2.00
2 学校図書館への資料貸出冊(点)数	(冊・点)	10,312	12,600	81.84%	1	
3 ボランティア(読み聞かせボランティア)受入人数	(人)	222	238.00	93.28%	2	
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	—	—	—	/
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)	3.84	—	—	—	/

### 《目指す方向性・実践できた取組》

1	子供の読書環境の充実 ～『子ども読書活動推進計画』の促進～ ・ 学校図書館補助員に対する支援事業の充実。	⇒ 研修会1回、参加 72人、連絡会5回、参加 82人、システム研修会2回、参加 119人
2	子育て支援サービスの充実 ・ 新たな実施方法による絵本講座の新設。	⇒ 全6回開催、参加者のべ59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 ・ 郷土研究講座の開催。  ・ 「シニアのための楽しい音読教室」の開催。	⇒ 前期:全3回、参加者のべ134人 後期:全3回、参加者のべ126人  ⇒ 2回実施、参加者70人
4	多様な資料の収集・提供 ・ マルチメディアデジター図書の購入、受入。 ・ 電子図書における多様な資料の収集・提供。	⇒ 購入48点、寄贈資料受入4点(令和元年度) ⇒ 電子図書資料数856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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子どもとおはなし会に参加し、子どもが本と触れ合う機会が増えた。私自身のリフレッシュとなりよかったですと思います。(西)</li> <li>・ 体調が悪い時、病院に行くまでも無い時図書館で調べられるのでとても安心感があって助かっています。(はまゆう)</li> <li>・ 専門書や業務系に関する本が多く、取り寄せもできるので助かっています。(南)</li> </ul>

### 《自己評価》

実績・成果に関する説明と考察
<p>学校図書館システムの新機種導入に伴うシステム講習会や情報交換の場などを設けたところ、多くの担当者の参加があった(参加者数R1:287人、H30:168人)。講習会・連絡会がより円滑な学校図書館運営に資することで、子供達の身近な読書環境の整備につなげることができた。</p> <p>新設した《絵本講座》は、従来型の講座(参加人数のべ39人)より参加数が多く「参加しやすい」と好評だった。講座単独ではなく他の行事と併せる(また申込不要とした)ことで、講座に対する精神的なハードルが低くなったと思われる。</p> <p>郷土研究講座(後期)(前期)では、中央図書館が所蔵する歴史資料(古文書)をテキストとして積極的に活用することができた。</p> <p>電子図書サービスの開始により、利用者(有効登録者のうち団体等を除く個人168,240人)は、場所や時間を問わず多様な資料を利用でき、読書環境の充実が図られた。</p> <p>「学校図書館への資料貸出冊(点)数」について、平成28年度～29年度にかけて、各校において教材研究を活発に行うなかで、「学習支援パック」の内容を参考にしながら図書資料を購入した。その結果、令和元年度については、学校図書館資料を活用した授業充実が図られており、浜松市立図書館からの貸出冊(点)数が減少傾向に転じたと考えられる。</p>

### 今後に向けた課題

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ICTを活用した学校との連携、支援。</li> <li>・ 各種講座については、アフターコロナの「新しい生活様式」に合わせた形で、今後どのように展開していくか方策を探る必要がある。</li> <li>・ マルチメディアデジターや電子図書等、多様な資料の継続的な収集。</li> </ul>
---

## 《外部評価》

### 図書館協議会による評価の内容

- ・ 各々の実績は目標に達していないが、「はぐくむ」に含まれる図書館サービスや関連する事業については、子育て支援サービス他講座の充実を図るなど地道な努力が続けられており、そこを評価した。
- ・ 子育て支援サービスである「絵本講座」や「えほんとわらべうたの会」など、他の行事と併せて行う、または申し込み不要で行うなど参加しやすくなり、参加者数の増加につながる工夫が見られた。更なる充実を期待する。
- ・ シニア向けの講座や音読教室も、昨年度に続き人気のある講座を継続して開催している。
- ・ 就学前の子ども向けのサービスは、工夫が凝らされ成果を上げている。ブックスタート、保護者を巻き込んだ各種講座等を評価した。
- ・ 講座実施において、郷土資料を活用しており評価できる。
- ・ 調べ学習コンクールは、図書館の本を「読む」だけでなく「資料」として活用できることから評価できる。
- ・ 学校図書館との連携、例えば支援パックの活用や学校図書館補助員の研修、蔵書構成支援等は、公立図書館の取組みとして評価できる。
- ・ 学校図書館補助員に対して、講習会や連絡会、研修会などの機会を設け、参加者を募ることにより、学校図書館も充実していくことが予想される。

### 図書館協議会による意見、課題

- ・ アフターコロナに向け密を避けた取組みを展開する必要がある。特に乳幼児にとっては、直接の触れ合いや語り掛けが心を豊かにするためには欠かせない。人数制限、こまめな換気、手洗いやマスク着用の徹底など、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できるようにしていただきたい。
- ・ アフターコロナに向けた取組みはスピーディーかつ積極的に行っていただきたい。第一波に対応が十分できなかったのは仕方ないが、第二波以降が同じような状況になることは避けるべきだ。
- ・ 調べ学習によって図書館の価値を知ってもらえると思うので、より活発にすることで、小、中学生の登録率を上げられないか。
- ・ シニア世代でも学びの欲求を持っている人は少なからずいる。「高齢者対策＝福祉」という観点からだけでなく、図書館という「知の拠点」を生かした取り組みはできないか。老若男女を問わず「心を満たすことができるもの」の提供を考えてほしい。
- ・ 「はぐくむ」の「子どもの読書環境の充実」を図る指標として「2 学校図書館への資料貸出冊・点数」のみを取り上げているがいかかか。学校図書館との連携の一部分でしかない。学校図書館補助員の研修への満足度のアンケートや、各学校の図書主任を通して、公立図書館の活用状況を把握し、現場の努力を正しく評価できる指標を再検討してはどうか。
- ・ 学校が図書館へ希望することは、公立図書館を活用でき、また資料の収集や図書館の蔵書の構成について適確なアドバイスをいただくことである。

## 市民の図書館未来宣言評価シート（令和元年度）

<b>市民の図書館未来宣言</b>	<b>【つながる】</b>	<b>外部評価</b>	<b>【A】</b>	<b>自己評価</b>	<b>【A】</b>	<b>平均評価点</b>	<b>【4.18】</b>
-------------------	---------------	-------------	------------	-------------	------------	--------------	---------------

### ≪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)	745	709	105.08%	5	4.00
2 業務支援カードの利用による貸出冊(点)数 (冊・点)	678	600	113.00%	5	
3 デジタル化した地域資料のアクセス件数 (件)	2,362,788	4,000,000	59.07%	1	
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)	162	150	108.00%	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)	4.36	—	—	—	—

### ≪目指す方向性・実践できた取組≫

1 地域コミュニティにおける市民との協働、連携 ・市民学習グループ(2団体)との協働による、中央図書館が所蔵する古文書の解説文作成。	⇒ 小冊子3種類を作成し、郷土図書として登録。
2 課題解決支援サービスの充実 ・レファレンスサービスにおける商用データベースの提供。 ・国立国会図書館デジタルサービスの提供。	⇒ 城北図書館に加え、中央図書館にデータベースを導入した。
3 政策立案支援サービスの推進 ・議会図書室所蔵資料を図書館システムへ登録し、検索、予約、貸出処理を可能にした。 ・市議会議員と市職員向けのテーマ展示を実施。	⇒ 2,546冊登録  ⇒ テーマ展示2回実施 期間は8月26日～10月23日及び1月9日～2月27日。
4 地域・歴史資料の収集、保存、活用 ・中央図書館が所蔵する歴史資料の展示	⇒ 2階展示コーナーにて年3回開催(田畑政治展ほか)。
5 自治体、企業、各種団体との連携 ・医療健康情報サービスに関する連携講座実施。	⇒ 5回開催、参加者 162人

### ≪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>・ 図書館職員さんのすすめる本などの紹介があるとうれしい。職員さんに対するの親しみももてると思う。(三ヶ日)</li> <li>・ 国会図書館デジタルサービスとのリンクが欲しい。(中央)</li> <li>・ 郷土資料を読むことができる。本屋には置いていない昔出版された本を読むことができるのがとてもよいと思います。(都田)</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>・ 議会図書室所蔵資料の装備・登録が完了し、システム的な連携が取れるようになった。</li> <li>・ 中央図書館が所蔵する未解読の古文書が活字化されたことにより、資料のさらなる利用が期待される。</li> <li>・ 中央図書館が所蔵する歴史資料を展示することにより、資料の活用をはかるとともに、市内外からの来館を促進した。</li> <li>・ 連携による講座を図書館で行うことにより、図書館単独では実施できなかった内容の講座開催が可能となり、図書館を利用していなかった市民の参加が得られた。</li> <li>・ 「デジタル化した地域資料のアクセス件数」の減は、搭載資料が大河ドラマなど時事的な話題に結びつかなかったことによるものと考えられる。</li> </ul>

### 今後に向けた課題

- ・ 市外も含めた、各種団体との積極的な連携の推進。
- ・ 古文書解読冊子作成等、市民学習グループとの計画的、継続的な協働。
- ・ 時事的な話題に関連した展示など、来館を促す歴史資料のより効果的な活用。
- ・ 議会図書室との連携展示の定期的な実施及び収集資料の選定、貸出等継続的な連携。
- ・ デジタルアーカイブ搭載資料を講座、展示で積極的に活用するなど、継続的なPR。

### 《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」を除いては各々の実績が目標を上回っており、十分な成果を上げたと考える。
- ・ 「3 デジタル化した地域資料のアクセス件数」は達成率が低かったが、平成30年度実績値が突出して高かったことの影響であると考えられ、この点は「つながる」全体の評価を低くするものではない。今後の伸びに期待する。
- ・ 「1 ボランティア受入人数」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評価できる。
- ・ 中央図書館が所蔵する古文書や歴史資料の利用、活用を拡大する施策に期待している。
- ・ 自治体や各種団体との連携による講座の開催により、講座内容が充実した。高齢者向けの医療健康情報サービスの向上が図られたと感じた。今後も連携による講座の開催を継続、拡大していただきたい。
- ・ 市民の声に応じて、国立国会図書館「図書館向けデジタル化資料送信サービス」を提供しており評価できる。
- ・ レファレンスは、利用者に図書館を身近に感じさせるものである。
- ・ 地道な努力が確認できた。それらが数値向上につながっていると思う。

#### 図書館協議会による意見、課題

- ・ 「3 デジタル化した地域資料のアクセス件数」については、利用する可能性のある方々がどのような層なのかをとらえ、そこをターゲットにPRすることを検討したい。
- ・ 地域資料のデジタル化をさらに加速していただきたい。
- ・ 市民への周知を拡充していただきたい。デジタル資料の情報、使いやすさ等を、テレビや「広報はままつ」などを活用してさらにPRしていただきたい。
- ・ 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すことのでき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力してほしい。
- ・ 障がい者サービスボランティアの減少は、将来的に課題である。集まりにくくなっている理由と打開策の検討が必要ではないか。
- ・ 市民との協働、連携について、各地域の市民の力が充分生かされるとよい。

## 市民の図書館未来宣言評価シート（令和元年度）

<b>市民の図書館未来宣言</b>	<b>【つくる】</b>	<b>外部評価</b>	<b>【B】</b>	<b>自己評価</b>	<b>【B】</b>	<b>平均評価点</b>	<b>【3.38】</b>
-------------------	--------------	-------------	------------	-------------	------------	--------------	---------------

### 《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	3.25	
2 職員1人当たりの研修参加回数	(回)	4.23	4.54	93.08%		2
3 新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等でのパブリシティ件数	(件)	56	35	160.00%		5
4 利用者カード有効登録率	(%)	21.22%	23.00%	92.26%		2
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？」	(点)	4.22	—	—	—	

### 《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> <p>2 図書館マネジメントの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中央図書館のマネジメント能力向上に向けた窓口業務の直営化及び城北図書館の指定管理化を推進した。</li> </ul> <p>3 専門的職員の育成、確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県立中央図書館等で開催される研修に職員を派遣し、レファレンス等のスキル向上や司書としての専門性を高めた</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>・ より広い層に親しまれるため、「はままつ図書館だより」の紙面を工夫。</li> <li>・ 図書館ホームページ及びツイッターでの情報発信による広報の実施。</li> <li>・ SNSを利用した広報。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 令和2年4月から実施。</li> <li>⇒ 市職員1人当たり 4.23回／年参加</li> <li>⇒ 図書館の機能や各種サービスを、イラストを活用し分かり易く紹介。</li> <li>⇒ HPでの各種情報の公開件数1,784件。ツイッターの発信回数823回。</li> <li>⇒ 新たに3館がツイッターを開始。</li> </ul>
---	--

### 《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>・ 子どもが借りたい本の概要をお伝えしただけで、著者も題名も分からなかったのですが、司書さんが探してくれた時には子どもともども感激しました。(東)</li> <li>・ 自分1人で探すことができなかった情報をもとの数分で見つけていただいたことが何度かあります。またレファレンス利用させてもらいます。(駅前)</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>・ 図書館施設整備・保全計画について、関係各課と調整を図った。</li> <li>・ 中央図書館の全館マネジメント力向上のために、市職員が窓口業務に携わる体制の構築とともに、業務マニュアルの見直しを行い、市内全図書館における窓口サービスのガイドラインを示した。</li> <li>・ 「はままつ図書館だより」として全市立図書館に対応できる内容に改めた。図書館全般に係る内容をイラスト等を活用し分かり易く紹介。</li> <li>・ 図書館ホームページでは、重要なお知らせだけでなく、各図書館でのイベント情報などの各種情報も随時更新、公開し、利用者への情報提供に努めた。</li> </ul>

今後に向けた課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市職員の窓口業務に必要な知識やスキルの向上。</li> <li>・ ホームページにおけるよりの確な情報発信。</li> <li>・ 経験や内容に応じた研修への積極的な参加を図るとともに、参加職員は自らが講師となり自館の他の職員へ知識を共有する機会を作る。</li> </ul>



## ＜外部評価＞

### 図書館協議会による評価の内容

- ・施設・設備の改修等は予算に関わることなのですぐに改善できないと思うが、関係各課と調整を図り、着実に進めている様子を報告いただけた。適切に整備、保全がされていると思う。
- ・目指す方向性「図書館マネジメントの充実」に向け、中央図書館の窓口業務の直営化が着実に進められたことは評価できる。
- ・窓口サービスのガイドラインを示すことで、市内統一のサービス内容で運営する下地ができた。各館特色ある地区図書館を目指すことも必要であるが、利用者側からみると、職員の資質やサービス内容にあまり差がでないように業務内容の見直しや研修体制の構築など中央図書館から発信できる体制が少しずつできていくとよい。
- ・新聞、雑誌、テレビ、ラジオなどのメディアやSNSを通じた情報発信等、図書館に関する情報をいろいろな形で広く提供する努力を評価できる。
- ・「4 利用者カード有効登録率」について、有効登録者数は減少している一方貸出冊数は増加している。高齢化、少子化という要因のなか、有効登録者数を大きく増やすことは難しいと思われる。

### 図書館協議会による意見、課題

- ・中央図書館のマネジメント能力の向上に向けた取組の推進を期待する。また、中央図書館の窓口業務を直営化したことの効果の検証も必要である。
- ・図書館職員のモチベーション、組織コミットメントの状態など、職場としての図書館についても評価し、適宜それらを向上させる施策を講じることも図書館の未来を作るうえでは重要と考える。指定管理事業者が雇用するスタッフの待遇にも注視していただきたい。
- ・専門的職員の育成、確保は図書館の質を高めるうえで重要である。指定管理館を含めスキルアップを図ってほしい。研修機会を増やすとともに、必要な研修を受けられる体制を整えることが望ましい。
- ・図書館HP、ツイッターを充実させ、更なる有効活用を目指していただきたい。
- ・「おでかけ図書館」や「出前講座」等で、普段図書館を利用しない方へ広報活動の意味も含め積極的な働きかけを行い、身近で利用しやすいという認識を持っていただき、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。
- ・コロナ禍において、図書館こそ活用されるべき施設である。ネットでの配信、対象者や来館時間を限定するなど、資料提供するための模索が望まれる。また、「来館するのを待つ」から、「積極的に情報提供する図書館へ」というように、今までの図書館のありようも大切にしながら、新しい時代に求められる図書館の姿を探り、具体化していくことが大切である。

## 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。

### 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29年度	平成30年度	令和元年度
4.12	4.18	4.20

(点/5点満点)

#### 令和元年度調査

調査期間: 令和元年9月1日(金)~20日(金)

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: 1,439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)》

- ・先祖の家系図を見つけることができ、関係先祖の詳細を理解できた。  
ファミリーヒストリーを楽しく調べることができた。(中央)
- ・知りたかったこと、調べたかったことが解明できた。(駅前)
- ・子どもに、インターネット以外で、疑問点や不明な事柄の調べ方を教えたところ、確実に国語力が向上した。(南)
- ・子どもの調べ学習の資料を揃えることができた。(西)
- ・子どもが、本を好きになった。(積志)
- ・裁縫、手編みの本を借り、孫の洋服やパジャマなどを作った。(東)
- ・片付けの本を借り、部屋を片付けることができた。(引佐)
- ・資格取得のための勉強や資料作成などを、自宅や職場以上に集中して効率よく取り組むことができた。(はまゆう)
- ・仕事の課題解決のために調べることができた。また、自分を磨いたり、自分の方法が合っているか確認することができる。(南陽)
- ・図書館で、きっかけを探せるところがよい。(三ヶ日)
- ・「自宅周囲の昔の事」について調べようとした時、図書館の資料が豊富であり、納得いくまで調べることができた。(浜北)
- ・子どもが、本の貸し借りの方法を身に付けることができた。初めはDVD視聴目的だったが、次第に図書館に通う習慣が身に付いた。(雄踏)
- ・近くの図書館にない本でも予約し、市内の他の図書館から取り寄せることができるので、多くの本を読むことができ、大変良いことだと思う。(春野)

《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	R1決算	1,458,800 千円
市民1人当たりの図書館費		1821.52 円/人
貸出冊数1冊・点当たりの図書館費		319.11 円/冊・点
(2) 図書購入費(資料収集事業)		114,371 千円
市民1人当たりの図書購入費		142.81 円/人
2 資料収集に関すること		
(1) 資料数		2,598,495 冊・点
市民1人当たりの資料数		3.24 冊・点/人
一般ほか資料数		1,630,432 冊・点
児童資料数		603,224 冊・点
外国語資料数		17,623 冊・点
郷土資料数		172,875 冊・点
視覚障がい者用資料数		15,219 冊・点
AV資料数		49,977 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		269 回
(2) 子供・親子向け講演会・講座など回数		289 回
(3) 企画展事業数		95 本
(4) 学校支援に関する講演・講座・コンクールなど回数		39 回
(5) ブックスタート実施回数		373 回
(6) おはなし会実施回数		1,292 回
(7) ボランティア養成講座回数		77 回
4 運営に関すること		
(1) 職員研修の実施及び派遣件数		49 件
(2) 図書館利用促進活動の件数		81 回