

## 浜松市立図書館評価（平成 28 年度）（案）

## 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
		28	28		C	B
利用に関する評価						
新規登録者数	人	29,798	22,907	130.08%		5
有効登録者数	人	184,876	182,845	101.11%		4
登録率	%	22.93%	22.77%	100.68%		4
年間貸出冊数	冊・点	4,576,015	4,789,539	95.54%		3
市民1人当たりの貸出数	点/人	5.67	5.96	95.13%		3
登録者1人当たりの貸出数	点/人	24.75	26.19	94.49%		2
年間貸出利用者数	人	1,179,417	1,208,544	97.59%		3
相互貸借						
借受数	冊	3,507	—	—		評価せず
貸出数	冊	1,748	—	—		評価せず
年間入館者数	人	2,803,853	2,859,458	98.06%		3
市民1人当たりの入館回数	回	3.48	3.56	97.64%		3
図書館HPアクセス数	件	1,316,863	1,515,000	86.92%		1
市民1人当たりの図書館HPアクセス数	件	1.63	1.89	86.55%		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（1 項目）、評価 4（2 項目）、評価 3（5 項目）、評価 2（1 項目）、評価 1（2 項目）となり、平均評価点で 2.91（27 年度 3.55）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 C（27 年度 B）とした。
- 新規登録者数については、対前年度比で 21.32%増と前年度に引き続き高い伸び率を維持し、有効登録者数、登録率も増加している。平成 28 年度は新たに都田図書館が開館したことが要因として挙げられる。
- 年間貸出冊数、年間貸出利用者数ともに目標値には達しなかったものの、年間貸出利用者数は対前年度比 3.49%増となり、平成 25 年度以来増加を続けている。
- 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 1.82%増（26 年度 51.00%増、27 年度 6.88%増）とやや鈍化している。24 年 10 月にインターネット上での予約が可能となり利便性が向上したが、その後、利用者が固定化してきたことが考えられる。

平成 28 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	4.36					

- 貸出サービスに対する満足度は前年度より 0.03 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	76.68	12.05	11.28	4.00

- ・認知度は前年度より 4.73 ポイント減少したが、満足度は 0.07 増加した。

### 【課 題】

- ・登録者 1 人当たりの貸出数の増加

新規登録者数の対前年度比が 21.32% 増であるのに対し、登録者 1 人当たりの貸出数の対前年度比は 2.48% 増（貸出延長を含む比較）である。登録の増加が貸出数の顕著な増加には繋がっていない。

- ・図書館 HP アクセス数の増加

アクセス数、満足度ともに増加はしているものの、市民 1 人当たりの HP アクセス件数が少ない。

### 【今後の方策】

- ・時宜を得たテーマによる企画展示や講座等のソフト事業を積極的に展開することにより、来館者を増加させるとともに、ソフト事業が図書館資料の利活用に繋がる工夫に努める。
- ・魅力あるホームページの作成に引き続き努めるとともに、図書館内外の掲示物や配布物、関連機関との連携を通じてホームページの存在とその機能を積極的に PR し、認知度を高める。
- ・プル型メディアであるホームページ、プッシュ型メディアのメールマガジン、即時性や拡散性があるツイッターのそれぞれの長所を活かした情報発信をこまめに行い、図書館及び図書館資料の利活用を呼びかけるとともに、SNS 利用者にホームページの機能を紹介するなど各媒体への相互誘導も行う。

### 【外部評価】

#### 【評価の内容】

- ・目標未達の項目はあるものの、新規登録者数、年間貸出冊数等は毎年増加している。アンケートの満足度も高い。都田図書館新設に伴う要因があるとはいえ、評価できる。
- ・有効登録者数は横ばいである。
- ・社会情報資料は新しい年度のものを見たいが、選書に魅力がない。
- ・ホームページへのアクセス数は毎年微増しているものの、使い勝手には改善の余地がある。

#### 【課 題】

- ・前年までの傾向で目標数値を決めるのではなく、図書館の存在意義や事業計画、前年ま

での課題への対策を基に目標を決めるべきである。

- 生涯学習の観点から、日常生活の中に図書文化・図書館が必要不可欠になっていくことを示す数値として有効登録者数を増やすことが重要である。
- 新規登録者数が増えた割には貸出数が伸びていない（特に、細江図書館は、蔵書規模に比して貸出冊数が少ない）。貸出冊数が伸びない原因を分析、把握するとともに、魅力あるPRを行うべきである。

## 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
		28	28			
資料収集に関する評価						
資料数	冊・点	2,503,957	2,456,599	101.93%	4	B
市民1人当たりの資料数	点/人	3.11	3.06	101.49%	4	B
年間予約件数	件	865,088	867,165	99.76%	3	
うちインターネット受付	件	594,293	589,011	100.90%	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（27年度3.75）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（27年度B）とした。
- 資料数は対前年度比2.07%増加し、資料数、市民1人当たりの資料数ともに図書館評価開始以来最高の値となった。都田図書館の開館に伴う資料の充実が主な要因である。
- 年間予約件数は目標値にはわずかに達しなかったものの、対前年度比2.81%の増加である。26年度が2.71%増、27年度が1.22%増と微増傾向が続いている。
- インターネット受付の年間予約件数に占める割合は68.70%（27年度68.17%）である。件数の対前年度比では3.62%の増加（27年度2.44%増）となり、インターネット環境がある利用者には利便性が浸透してきていると考えられる。

平成28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
全館	3.69

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
5	4	3	2	1

- 蔵書に対する満足度は前年度と同数値。

### 【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  
アンケート結果は、資料数並びに予約件数の増加が必ずしも蔵書の満足度に繋がらないことを示している。

### 【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。
- 医学や情報技術などに関する資料は、最新の情報を提供できるように資料の更新を図っていく。
- 企画展示等により既存資料を積極的に紹介し、利活用の促進を図る。
- 配布物やインターネットの活用、新着資料コーナーの設置などにより、収集した資料の魅力を図書館内外に積極的に発信する。

### 【外部評価】

#### 【評価の内容】

- 都田図書館の開館が要因とはいえ、資料の充実は評価できる。
- インターネットによる予約受付は大変便利である。継続利用者に加えて、新たに始める利用者も多い。今後も増加傾向にあると思われる。

#### 【課題】

- 選書基準が重要度を増す。総花的な図書・資料の展示から、主題別・ジャンル別・類書別の展示など、常時工夫がほしい。
- 資料収集には、図書館の専門性が期待される。市民からのリクエストに答えるだけでなく、市民の教養を高めるために、現代社会の争点（憲法、エネルギー、防災、コミュニティ再生、教育改革、働き方改革など）を探る図書の購入を進めてほしい。
- ホームページのアクセス数や来館者数の増加につなげるためにも、ユーザーのニーズに合った資料の充実と広報に期待したい。読みたい本、借りたい本が揃っている図書館になるとよい。
- 長期的に蔵書構成を考えて選書を行うとともに、話題性が高く利用が多い本については貸出中のために館内にはなくても予約が可能であることをアピールし、“古い本ばかりで新刊を所蔵していない”という印象を持たれないようにする。
- 医学や情報技術に関する資料は、近隣の病院や企業と協力関係を築くことにより、専門知識のアドバイスを受けることが必要である。

### 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
		28	28			
情報サービスに関する評価					A	A
レファレンス件数	件	13,464	12,340	109.11%	5	
データベース利用件数	件	1,046	1,100	95.09%	3	
メールマガジン登録数(累計)	件	1,128	1,050	107.43%	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3(1項目)となり、平均評価点で4.33(27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(27年度B)とした。
- 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容易になっている中、レファレンス件数は対前年度比で10.99%増加した。
- データベース利用件数は対前年度比で5.68%減少したが、平成22年度以降概ね1,000件から1,100件前後の件数で推移している。

平成28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	79.82	10.68	9.50	4.37
図書館のメールマガジン	44.81	40.83	14.36	3.71

- レファレンス・サービスの認知度は前年度より3.82ポイント減少したが、利用したことがある人の満足度は0.03増加した。
- メールマガジンの認知度は前年度より1.51ポイント減少したが、満足度は0.03増加した。

#### 【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  
 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。
- メールマガジンの認知度及び満足度の向上  
 登録者数を増加させるために、認知度を向上させる必要がある。

#### 【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(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)

を、ビジネス支援や郷土研究など多様な観点からさらに充実させていく。

- カウンター業務やソフト事業を通じて、インターネットを利用しない年齢層に対しても、レファレンス・サービスの存在を周知する。
- カウンター業務やソフト事業を通じて、メールマガジンの登録やツイッターの利用を呼びかけるとともに、満足度を向上させるよう情報提供の工夫に努める。

#### 【外部評価】

##### 【評価の内容】

- レファレンスの件数は減少傾向にあったが、今期は増加した。図書館員による質の高いサービスが評価できる。

##### 【課題】

- レファレンス件数増加の要因を分析する必要がある。
- 城北図書館のデータベースの存在と有効性をもっとアピールする必要がある。
- メールマガジンについては、スマートフォンやタブレットからの登録をより容易にするとともに、メルマガという手段そのもの及び配信記事の内容が有効なものであるかどうかを検証する必要がある。

#### 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
		28	28			
子ども読書活動推進に関する評価						
人口(12才以下)	人	93,383	93,448		—	—
有効登録者数(12才以下)	人	41,205	40,932	100.67%	4	4
登録率	%	44.12%	43.80%	100.74%	4	4
年間貸出数(児童書)	冊	1,729,075	1,608,554	107.49%	5	5
12才以下1人当たりの貸出数	冊/人	18.52	17.21	107.57%	5	5
12才以下登録者1人あたりの貸出数	冊/人	41.96	39.30	106.78%	5	5
年間貸出者数(12才以下)	人	227,954	199,903	114.03%	5	5
児童図書資料数	冊	581,621	568,699	102.27%	4	4
12才以下1人当たりの資料数	冊/人	6.23	6.09	102.34%	4	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	10,893	11,360	95.89%	3	3
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	46	45	102.22%	4	4
ブックスタート実施回数	回	415	395	105.06%	5	5
参加数	人	3,967	4,100	96.76%	3	3
おはなし会(実施回数)	回	1,468	1,316	111.55%	5	5
館内	回	1,387	1,243	111.58%	5	5
館外	回	81	73	110.96%	5	5
おはなし会(延べ参加数)	人	22,885	20,411	112.12%	5	5
館内	人	21,090	18,545	113.72%	5	5
館外	人	1,795	1,866	96.20%	3	3
読み聞かせボランティア受入数	人	221	209	105.74%	5	5
その他事業数(講演会・講座など)	回	247	147	168.03%	5	5
延べ参加数	人	9,042	5,586	161.87%	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 (13 項目)、評価 4 (5 項目)、評価 3 (4 項目) となり、平均評価点で 4.41 (27 年度 3.09) 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 A (27 年度 B) とした。
- 有効登録者数 (12 才以下)、年間貸出数 (児童書)、年間貸出者数 (12 才以下) のすべての項目について、前年度実績及び目標値を上回るとともに、有効登録者数 (12 才以下) の人数を除き、いずれも平成 22 年度以降で最高の数値となった。人口 (12 才以下) が前年度比 1.12% 減となった中で、年間貸出数 (児童書) は 4.90% 増、年間貸出者数 (12 才以下) は 7.62% 増となった。要因のひとつとして考えられるのは、小学校隣接地への都田図書館の新設である。12 才以下の新規有効登録者数の 8.33%、年間貸出数 7.95% が都田図書館となっており新館の設置により地域の需要掘り起こしが出来た。
- 児童図書資料数は、対前年度比で 2.19% 増加した。
- 学校支援に関する事業では、学校図書への資料貸出冊数は前年度比 4.73% 減となったものの、学校支援に関する講演・講座・コンクールの開催数は 17.95% 増であり、学校との積極的な連携ができた。
- ブックスタートは対前年度比で実施回数 2.22% 増、参加数は 1.07% 増である。都田図

書館の開館により開催回数は増えたものの、参加人数は目標値に達しなかった。

- おはなし会については、目標値にやや達しなかった項目もあるものの、対前年度比ではおはなし会（実施回数）が 5.69%増、おはなし会（延べ参加人数）が 3.87%増と、都田図書館での開催が増えたことなどにより参加者を増やした。
- 読み聞かせボランティア受入数については、対前年度比 3.76%増加した。
- その他事業数（講演会、講座など）の対前年度比は、回数で 54.38%増加、延べ参加数で 22.32%増加と今年度も大幅に伸びている。

平成 28 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)	72.40	13.18	14.42	4.04

- 子ども向けのサービスの認知度は前年度より 3.6 ポイント減少したが、利用したことのある人の満足度は 0.06 増加した。

#### 【課 題】

- 効果的な学校支援の内容や方法の検討を進める  
 「学習支援パック貸出」の貸出冊数は前年より若干貸し出し数が減少した。授業支援カードの利用や学校での資料整備が進んだことも考えられるが、学校支援に関する事業の内容や実施方法について、関係者の意見を取り入れながらより効果的で利用しやすくなるよう引き続き検討する。
- 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。
- 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。

#### 【今後の方策】

- 学校支援に関して、教員の研修会で学習支援パックの実物を展示するなど積極的な PR 等を行う。また、学校図書館において重要な役割を担う図書館補助員への研修やサポートを充実させる。
- 学校から要望が多かった資料について新規の学習支援パックテーマを作成するほか、利用が多いパックを複数用意するなど、ニーズに沿った資料を準備し利用促進に努める。
- 健康増進課や関係機関との連携を図り、障がいや発達の違い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】

- 子ども読書活動の対象を、18歳以下又は義務教育が終了する15歳までとして統計を処理してほしい。
- お話し会など開催事業の回数、内容、質ともに高く評価できる。地道で継続的な活動が、年間貸出冊数の増加などの成果につながっている。
- 有効登録者数の増加など、小学校隣接地への都田図書館開館の効果が明確に表れている。

##### 【課題】

- 各学校の学校図書担当教員との連携をさらに密にし、情報の共有や図書活用方法について相互研修を重ねる必要がある。
- 小学校卒業後は読書離れが進みやすい。中学生・高校生を対象として継続利用を促せるような取り組みが必要である。
- よみ聞かせ・おはなし会は参加しやすい時期を検討するとともに、放課後児童会や小学校など館外での開催を増やしてほしい。
- 小中学校では5年ごとに教科書の改訂があるので、その都度学習支援パックの内容を利用者のニーズに沿うように吟味していく必要がある。引き続き学習支援パックの展示やPRを行い、利用者の増加につなげてほしい。
- 貸出冊数の増加のために、すべての図書館での読書通帳配布を検討してはどうか。
- 各種事業をさらに広く正確にPRする必要がある。

## 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 28	目標 28	達成率	自己 評価	外部 評価
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	6,835	6,786	100.72%	B	B
テープ	タイトル	3,823	3,816	100.18%		4
CD	タイトル	1,908	1,886	101.17%		4
点字図書	タイトル	1,104	1,084	101.85%		4
録音・点字図書の貸出タイトル数	タイトル	7,211	5,815	124.01%		5
テープ	タイトル	671	800	83.88%		1
CD	タイトル	6,364	4,900	129.88%		5
点字図書	タイトル	176	115	153.04%		5
録音・点字図書の延べ利用者数	人	2,478	2,000	123.90%		5
録音図書	人	2,385	1,925	123.90%		5
点字図書	人	93	75	124.00%		5
障がい者サービス・ボランティア受入数	人	170	200	85.00%		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	158	200	79.00%		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（6 項目）、評価 4（5 項目）、評価 1（3 項目）となり、平均評価点で 3.79（27 年度 3.86）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（27 年度 B）とした。
- ・録音・点字図書の蔵書タイトル数は、テープ、CD、点字図書のいずれも増加し、全体で対前年度比 1.97%増となった。
- ・貸出タイトル数はテープの減少が目立つが、CD と点字図書の増加により全体では対前年度比 8.03%増となった。機器の変化に伴い、テープの新規作成を控えるとともに、利用者にはサピエ図書館からのデイジーデータのダウンロードについても案内している。
- ・障がい者サービス・ボランティア受入数は、ボランティア参加者の高齢化等により減少の見込みとしていたが、想定よりさらに減となった。音訳・点訳ボランティア講座については計画どおり、音訳奉仕者養成講座を全 30 回、点訳奉仕者養成講座を全 10 回開催したが、延べ参加人数は目標数の 8 割弱にとどまった。

#### ※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 28 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)	57.69	26.47	15.85	3.72

- ・視覚障がい者サービスの認知度は前年度より 3.43 ポイント減少し、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】

- ・録音図書、点字図書ともに、全国視覚障害者情報提供施設協会との申し合わせや講習等を取り入れて、厳しい校正のもとで蔵書完成の目標数に達していることは評価したい。
- ・テープ録音機が製造中止になり、今はテープ図書を製造していない。また、既存のテープ図書の劣化も進んでいる。テープ利用の減少は評価上度外視してもよい。
- ・ボランティア養成講座を毎年開催することは、音訳・点訳図書作成ボランティア会員の安定につながる。今後も経験豊かなボランティアの継続した活動が望まれる。

##### 【課 題】

- ・ボランティア受入数、養成講座の開催については、長期ビジョンで計画を作る必要がある。障がい者がどのようなニーズを持っているのかしっかりと把握することにより、ボランティア養成講座の中味も決まってくる。
- ・障がい者サービスに本格的に取り組む時代になった。新たなボランティアが増えるように、引き続きボランティア講座に参加しやすい環境づくりに努めるとともに、大学、短大、高校などへ積極的に PR し、人材の裾野を広げることができないか。
- ・講座を修了してはいるものの家庭では雑音等の問題により録音できないという方が多いため、城北図書館の録音室を輪番で使うことができないか。

## 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
		28	28			
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	257	184	139.67%	5	
延べ参加数	人	3,092	2,392	129.26%	5	
企画展回数	回	79	40	197.50%	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、3 項目とも評価 5 となり、平均評価点で 5.00（27 年度 3.67）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 A（27 年度 B）とした。
- ・対前年度比で一般向け事業（講演会・講座など）は 59.63%（96 回）増、企画展回数は 41.07%（23 回）増となった。新たに都田図書館での事業が増えたのみならず、各館が精力的に自主事業を企画していることが要因として挙げられる。
- ・一般向け事業（講演会・講座など）の延べ参加人数については、目標値は達成しているものの、対前年度比 24.88%減である。事業 1 回当たりの平均参加人数は前年度 25.57 人であったが、今年度は 12.03 人となった。

平成 28 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

	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	3.93					

- ・学習機会の提供に対する満足度は前年度より 0.36 増加した。

### 【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、事業内容と回数を精査して実施する必要がある。

### 【今後の方策】

- ・アンケート等の実施により利用者の要望を把握し、より高い満足度が得られ、かつ図書館及び図書館資料の効用が発揮される講演会や講座などを企画する。

### 【外部評価】

#### 【評価の内容】

- ・講演会、講座、企画展等イベントの実施回数が増加し、幅広い興味関心に応えられている。参加人数も目標を上回っており、評価できる。

**【課題】**

- ・図書館ならではの講演会、講座、展示（資料・新聞の読み方、活用の仕方など）をさらに充実させてほしい。
- ・講演会、講座の情報が、来館者や広報紙の読者にしか届いておらず、新しい層を開拓できていない。講演会というメディア自体が中高年向けのものである。
- ・各館が所在する地域のみならず、全市的な周知・PRを徹底すべき。
- ・参加者の数に比して満足度が低い。市民の要望を把握し、内容を考慮すべき。
- ・郷土の魅力を発掘する講座が企画されるとよい。

**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
		28	28			
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	579	386	150.00%	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 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（27 年度 A）とした。
- ・対前年度比は 27.81%増。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】**

- ・事業の PR と受入環境の整備  
参加者は毎年増加を続けており、各館の通常の活動及び一般の利用者に問題が生じないよう、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、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】**

- ・通常業務と並行しつつ、目標を大きく上回る中学生ボランティアや職場体験を受け入れたことは評価できる。

**【課題】**

- ・参加者への説明会を実施して、図書館事業全体の理解を進めてほしい。また、図書館が作成したワークシート（ふりかえり）を活用するなど、学びの視点をより明確にするとよい。
- ・ボランティア参加者自身が図書館の多面的機能について理解を深め、その後図書館の利用者になっていくという成果が見込まれるのかを検証すべきである。
- ・個人の意思が優先する高校生や大学生に向けて、受入れが可能であるという情報を発信していく必要がある。
- ・通常業務に影響にないように、職員配置や受入れ環境を整備する必要がある。

**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
		28	28			
経費などに関する評価						
図書購入費(資料収集事業)	千円	134,100	—	—	—	評価せず
市民1人当たりの図書購入費	円/人	166	—	—	—	評価せず
図書館費	千円	1,585,365	—	—	—	評価せず
市民1人当たりの図書館費	円/人	1,966	—	—	—	評価せず
資料数1冊当たりの図書館費	円/冊	633	—	—	—	評価せず
貸出冊数1冊当たりの図書館費	円/冊	346	—	—	—	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】**

- ・政令指定都市の中で上位を目指すとともに、県内の市町との比較もしてほしい。

## 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	目標	達成率	自己評価	外部評価
		28	28			
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	3.62	3.00	120.67%	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5.00（27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（27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。

#### 【課題】

- ・広い視野と確かな知識を持つ人材の育成  
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テーマの研修を実施し、計画的に人材を育成する必要がある。

#### 【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】

- ・対象を浜松市職員のみとしては実態を正確に反映したものにはならないので、指定管理者の研修実績も入れることが求められる。
- ・職員の意識の高さが質の高いサービスにつながっている。

#### 【課題】

- ・各館で行われている研修について、回数も大切であるが、内容も問われる。
- ・最新の図書館情勢、全国のサービス実践の事例を収集できるよう、引き続き外部研修の機会の確保に努めるとともに、情報共有のために市内図書館間の職員の交流研修も必要。