

浜松市立図書館自己評価（平成 29 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	平均評価点
		29	29			
人口	人	804,989	803,381		—	—
利用に関する評価					B	3.45
新規登録者数	人	25,519	26,125	97.68%		3
有効登録者数	人	174,802	189,433	92.28%		2
登録率	%	21.71%	23.58%	92.09%		2
年間貸出冊数	冊・点	4,539,778	4,475,350	101.44%		4
市民1人当たりの貸出数	点/人	5.64	5.57	101.24%		4
登録者1人当たりの貸出数	点/人	25.97	23.62	109.93%		5
年間貸出利用者数	人	1,159,037	1,156,802	100.19%		4
相互貸借						
借受数	冊	3,007	—	—		評価せず
貸出数	冊	2,104	—	—		評価せず
年間入館者数	人	2,766,545	2,738,135	101.04%		4
市民1人当たりの入館回数	回	3.44	3.41	100.84%		4
図書館HPアクセス数	件	1,334,809	1,400,350	95.32%		3
市民1人当たりの図書館HPアクセス数	件	1.66	1.74	95.13%		3

※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（1 項目）、評価 4（5 項目）、評価 3（3 項目）、評価 2（2 項目）となり、平均評価点で 3.45（28 年度 2.91）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（28 年度 C）とした。
- 都田図書館の開館から 2 年目を迎え、年間貸出冊数、年間貸出利用者数及び年間入館者数は減少に転じたものの、ほぼ目標値どおりに推移した。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 4.46%減）となっており、これは人口の減少率（平成 27 年度比 0.36%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 1.36%増（26 年度 51.00%増、27 年度 6.88%増、28 年度 1.82%増）と鈍化している。平成 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、利用者は固定化していると考えられる。

平成 29 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	4.42	5	4	3	2	1

- 貸出サービスに対する満足度は前年度より 0.06 増加した。

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	80.95	10.69	8.36	3.93

- 認知度は前年度より 4.27 ポイント増加したが、満足度は 0.07 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、今年度は減少に転じた。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
アクセス数は増加を続けてきたものの、やや頭打ちとなった様子がある。HP の利便性を向上させ、利用促進のための PR をする必要がある。

【今後の方策】

- 電子図書の実証実験を実施中であることに併せて、これまで利用の少ない大学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展示、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。
- 利用者からいただいた意見などを参考とし、図書館 HP がより見やすく、利用しやすいものになるよう改修するとともに、その存在と機能を PR して認知度を高める。

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	平均評価点
		29	29			
資料収集に関する評価						
資料数	冊・点	2,544,376	2,543,111	100.05%	B	3.50
市民1人当たりの資料数	点/人	3.16	3.17	99.85%		3
年間予約件数	件	859,054	860,520	99.83%		3
うちインターネット受付	件	591,735	588,086	100.62%		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（28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（28年度B）とした。
- ・資料数はほぼ目標値どおりに推移した。都田図書館開館に伴い引き続き資料の充実が図られたことなどにより、前年度より約4万冊の増となった。
- ・年間予約件数は、都田図書館開館の影響が沈静化したために前年度より減となったが、目標値に近い実績となった。平成28年度の対前年比が2.81%増であったのに対し、29年度の対前年度比は0.70%の減に留まり、新規図書館にも利用者が定着しつつあることが分かる。

平成29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	3.75	5	4	3	2	1

- ・蔵書に対する満足度は前年度より0.06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。

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	平均評価点
		29	29			
情報サービスに関する評価					B	3.67
レファレンス件数	件	13,645	12,340	110.58%	5	
データベース利用件数	件	964	1,000	96.40%	3	
メールマガジン登録数(累計)	件	1,158	1,165	99.40%	3	

【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（1 項目）、評価 3（2 項目）となり、平均評価点で 3.67（28 年度 4.33）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 B（28 年度 A）とした。
- ・データベースの利用は漸減傾向にあるが、レファレンスは平成 25 年度以降で最多の実績となった。
- ・メールマガジン登録数は増加を続けているものの、前年度からの増が 30 人と少なく、目標値に達しなかった。

平成 29 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	81.75	11.49	6.76	4.40
図書館のメールマガジン	44.74	44.25	11.00	3.72

- ・レファレンス・サービスの認知度は前年度より 1.92 ポイント増加、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 0.06 ポイント減少したが、満足度は 0.01 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。
- ・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。

- メールマガジンに代えて、より即時性、拡散性の高いツイッターを効果的に活用する。

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	平均評価点
		29	29			
子ども読書活動推進に関する評価						
人口(12才以下)	人	92,114	91,166		—	
有効登録者数(12才以下)	人	41,608	40,661	102.33%	4	
登録率	%	45.17%	44.60%	101.28%	4	
年間貸出数(児童書)	冊	1,735,806	1,734,804	100.06%	4	
12才以下1人当たりの貸出数	冊/人	18.84	19.03	99.03%	3	
12才以下登録者1人あたりの貸出数	冊/人	41.72	42.67	97.78%	3	
年間貸出者数(12才以下)	人	229,958	221,138	103.99%	4	
児童図書資料数	冊	592,556	591,908	100.11%	4	
12才以下1人当たりの資料数	冊/人	6.43	6.49	99.08%	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	12,674	11,360	111.57%	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	46	29	158.62%	5	
ブックスタート実施回数	回	407	406	100.25%	4	
参加数	人	3,672	3,925	93.55%	2	
おはなし会(実施回数)	回	1,404	1,322	106.20%	5	
館内	回	1,339	1,247	107.38%	5	
館外	回	65	75	86.67%	1	
おはなし会(延べ参加数)	人	19,444	20,543	94.65%	2	
館内	人	18,100	18,963	95.45%	3	
館外	人	1,344	1,580	85.06%	1	
読み聞かせボランティア受入数	人	217	231	93.94%	2	
その他事業数(講演会・講座など)	回	188	196	95.92%	3	
延べ参加数	人	7,654	5,622	136.14%	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 (6 項目)、評価 4 (6 項目)、評価 3 (5 項目)、評価 2 (3 項目)、評価 1 (2 項目) となり、平均評価点で 3.50 (28 年度 4.41) 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 (28 年度 A) とした。
- ・人口 (12 才以下) が毎年減少 (前年度比 1.36%減) している中、有効登録者数 (12 才以下) (前年度比 0.98%増)、年間貸出数 (児童書) (前年度比 0.39%増)、年間貸出者数 (12 才以下) (前年度比 0.88%増) は、いずれも増加傾向にあり、中でも年間貸出数 (児童書) と年間貸出者数 (12 才以下) は平成 22 年度以降で最高の実績である。これに相應る形で児童図書資料数 (前年度比 1.88%増) も 22 年度以降最多の蔵書数となった。
- ・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 16.35%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同数であったものの、参加者数は前年度比 26.6%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、参加者数が想定より少なく、前年度比 17.14%減となった。

- おはなし会は館外での実施回数が前年度比 7.44%減となったことにより、館内・館外合せた延べ参加者数でも前年度比 15.04%減となった。
- その他事業（講演会・講座）は極端に実施回数が多かった平成 28 年度に比較して回数も延べ参加数も減となっているが、1 回当たりの参加者数を比較した場合、28 年度の 36.61 人から 29 年度は 40.71 人と増加している。

平成 29 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)	77.07	11.68	11.25	4.07

- 子ども向けのサービスの認知度は前年度より 4.67 ポイント増加、利用したことのある人の満足度は 0.03 増加した。

【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」の申込みが無かった。学校での教職員による指導が充実してきたことが考えられるが、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などの見直し・検討をしていく。
- 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更に検討していく。

【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。

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	平均評価点
		29	29			
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	6,973	6,951	100.32%	A	4.14
テープ	タイトル	3,823	3,823	100.00%		3
CD	タイトル	1,987	1,975	100.61%		4
点字図書	タイトル	1,163	1,153	100.87%		4
録音・点字図書の貸出タイトル数	タイトル	6,940	6,310	109.98%		5
テープ	タイトル	568	500	113.60%		5
CD	タイトル	6,199	5,700	108.75%		5
点字図書	タイトル	173	110	157.27%		5
録音・点字図書の延べ利用者数	人	2,257	2,260	99.87%		3
録音図書	人	2,147	2,200	97.59%		3
点字図書	人	110	60	183.33%		5
障がい者サービス・ボランティア受入数	人	166	160	103.75%		4
音訳・点訳ボランティア養成講座	回	40	40	100.00%		3
延べ参加数	人	351	200	175.50%		5

【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（4 項目）、評価 3（4 項目）となり、平均評価点で 4.14（28 年度 3.79）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 A（28 年度 B）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 2.02% 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、受講者の参加率が高く、延べ参加数が大幅に向上した（前年度比 122.15% 増）。ただし、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 2.35% 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 29 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)	60.60	26.92	12.48	3.82

- ・視覚障がい者サービスの認知度は前年度より 2.92 ポイント増加、利用したことのある人の満足度は 0.10 増加した。

【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。

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	平均評価点
		29	29			
学習機会の提供などに関する評価					A	5.00
一般向け事業(講演会・講座など)	回	233	155	150.32%	5	
延べ参加数	人	3,349	2,635	127.10%	5	
企画展回数	回	79	62	127.42%	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 (28 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 A (28 年度 A) とした。
- ・一般向け事業の回数、延べ参加人数ともに目標値を大幅に超えた。開催回数は前年度の 9 割程度に留めたものの、参加人数は対前年度比 8.31% 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 12.03 人から 14.37 人に増加したが、目標値設定のために想定した人数には及ばない。

平成 29 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

	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。

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	平均評価点
		29	29			
ボランティア活動に関する評価					A	5.00
中学生・高校生・大学生受入数	人	744	276	269.57%	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 (28 年度 A) とした。
- ・目標値を大幅に超え、前年度比 27.63% 増となった。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。

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	平均評価点
		29	29			
経費などに関する評価					—	—
図書購入費(資料収集事業)	千円	133,600	—	—	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	1,507,571	—	—	評価せず	
市民1人当たりの図書館費	円/人	1,873	—	—	評価せず	
資料数1冊当たりの図書館費	円/冊	593	—	—	評価せず	
貸出冊数1冊当たりの図書館費	円/冊	332	—	—	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。

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	平均評価点
		29	29			
運営・サービスの向上に関する評価					C	1.00
職員1人当たりの研修参加回数	回	1.60	3.10	51.61%	1	

※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（28年度5）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（28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
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。