

《参考》

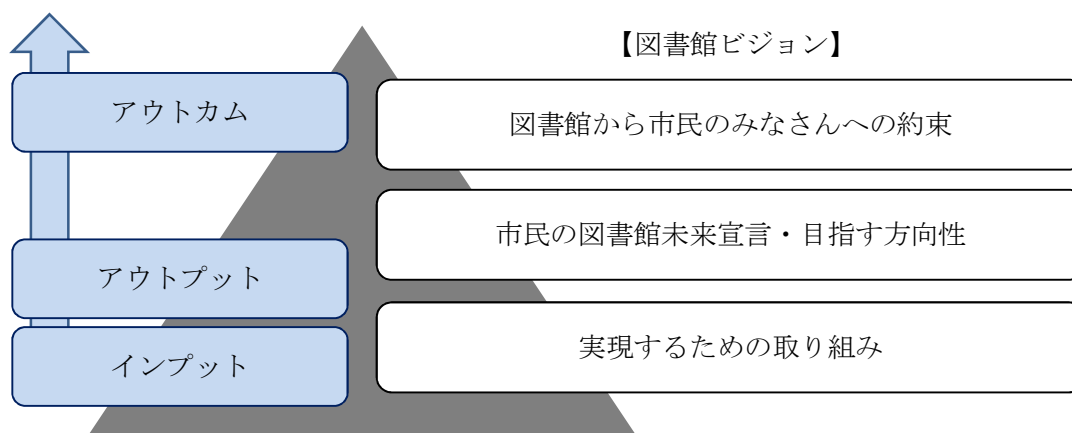
浜松市立図書館評価（令和4年度）

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。

「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



市民の図書館未来宣言評価シート（令和4年度）

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

≪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)	1,640,349	1,471,167	89.69%	3	4.00
2 市民1人当たりの貸出冊・点数 (冊・点)	5.32	5.47	102.88%	5	
3 外国語資料の貸出冊・点数 (冊・点)	24,180	21,380	88.42%	3	
4 障がい者向け資料の延べ利用者数 (人)	15,380	18,122	117.83%	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)	—	4.13	—	—	—

≪目指す方向性・実践できた取組≫

1	ICT(情報通信技術)を活用した図書館サービス <ul style="list-style-type: none"> ・ SNSを利用した広報 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ ツイッター発信回数 中央111回、全館合計3,158回 ⇒ インスタグラム発信回数 舞阪、春野合計106回 ・ 講演会・講座などのICTを利用した配信 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 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、調べ学習講座6回、デジタルアーカイブ記念講演会2回 ・ 講座等の申し込みや受講へのICTの活用 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ WEBフォームでの申し込み：デジタルアーカイブ記念講演会2回、郷土研究講座2回
2	貸出、返却サービスの利便性向上 <ul style="list-style-type: none"> ・ 有料宅配サービス活用による来館が困難な人への資料貸出の継続 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 有料宅配サービス4件、貸出冊数20冊
3	多文化サービスの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 多文化共生コンテンツ1,406件(はままつ電子図書資料の27.0%)
4	多様なニーズに対応した環境づくり <ul style="list-style-type: none"> ・ 乳幼児連れの家族が来館しやすい時間帯の設定、「あかちゃんタイム」の周知、定着 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 中央図書館では令和4年11月より毎月第1・3火曜10時～12時で実施、館内ポスターで周知

≪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"> ・ 予約の本を近くの図書館まで持ってきてくれるサービスはありがたいです。(西) ・ ホームページ(こどものページ)が可愛く、わかりやすく、子どもたちが自分で検索し予約できている。読書記録も利用している。(WEB) ・ 発達支援学級の子もたちに、毎週いろんな絵本を紹介することができた。(都田) ・ 自分の英語力を確かめることができた。(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"> ・ 歴史系の講演会・講座では、申し込みの大多数がWEBフォームへ移行、受講も半数近くがWEBシステムとなり、会場へ足を運びにくい利用者への一定数のサービス提供が進んだ。 ・ 講演会、講座などのICTを活用した配信については、例年参加希望者が多い「調べ学習講座」でアーカイブ配信などオンラインを活用した受講を可能にしたことで、コロナ禍により会場実施を減らした影響を抑えることができた。(令和4年度8会場10講座ほかオンライン6回、アーカイブ配信31日間など 参加者計延べ580人、令和3年度20会場30講座 421人参加) ・ 資料の有料宅配による貸出は、利用件数4件、貸出資料数20点だった。令和3年度の利用(11件、40冊)より減少したのは、コロナ禍でも外出に対する抵抗感が薄れてきたことが要因と考えられる。引き続き、来館による資料の借り受けが困難な市民に対応していきたい。 ・ 電子図書の多文化共生コンテンツは、令和3年度末時点の1,016点から390点増加し、1,406点となった。そのうちの多言語資料も366点増加し、11か国語1,034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) 	

今後に向けた課題

- ・「調べ学習講座」のアーカイブ配信は、受講から漏れた児童へのアフターフォローとして一定の役割を果たしたと考えるが、来場による参加を望む声も一定数あることから、来場による受講の機会をより多く提供することに努める。
- ・電子図書の多言語資料1,034点中、英語659点、他の言語375点と英語以外の言語の資料があいかわらず少ない。今後も英語以外の入手が難しい資料の充実に努める。
- ・WEBを活用した講演会・講座運営は有効ではあるが、WEB環境にない、また利用に不案内な層への対応も重要であることから、きめ細やかな案内に努める。

《外部評価》

図書館協議会による評価の内容

- ・自己評価の評価点は基準に沿ったもので、妥当と考える。
- ・貸出用点数、障がい者向け資料の延べ利用数ともに100%を超過達成率であり、十分な評価の表れで適切。
- ・貸し出し冊数が目標を達成できたことは評価できる。
- ・図書館HPアクセス件数、外国語資料の貸出冊・点数が目標に達していないが、目標の設定がやや高かったのではないかと。他の方法で情報を得られる今、一定の利用はされていると思われる。
- ・「図書館HPアクセス件数」はR3年度より少し減少してきているが、利用者から「可愛く、わかりやすく、子供たちが自分で検索して利用できる」と評価されている。引き続き利便性の向上に努めているので評価できる。
- ・障がい者向け資料の延べ利用者数の増加は、ユニバーサルデザインに配慮したきめ細かなサービスができていていると評価できる。
- ・障がい者向け資料の貸出、有料宅配サービスで来館が困難な人への資料貸出、乳幼児連れの家族に対する配慮など、多様なニーズに対応した環境づくりが図られている。
- ・乳幼児連れの家族が来館しやすい時間帯の設定「あかちゃんタイム」により、親子で気兼ねなく利用でき、他の親子とかかわれることは子育て支援につながり評価できる。
- ・あかちゃんタイムの設定は、乳幼児連れでも来館しやすい環境づくりの面で評価できる。
- ・乳幼児連れの家族が利用しやすい時間帯を作ったのは新しい試みだ。常に前進していく心構えがよい。
- ・講演会・講座などのICTを利用した配信はとてもよい。デジタルアーカイブ記念講演は自分の都合のよい時間に配信が見られる。調べ学習講座など需要の多い講座は定員で締め切られてしまうので、配信で参加できるのはありがたい。
- ・SNSを利用した広報、講演会や講座などの配信等、ICTを活用した図書館サービスを充実させている努力が伺える。
- ・SNS(特にインスタグラム)を使った広報は、地域に根差した親しみやすい内容で好感が持てる。

図書館協議会による意見、課題

- ・外国語資料について、どの言語のどの種類(一般書・児童書等)のものがどれくらい利用されているのかわかる統計があれば、今後の蔵書形成の方針の参考のために、なおよいのではないかと。
- ・外国語資料、障がい者資料のさらなる利用に向け、市民への周知と情報発信をしていく必要がある。
- ・電子図書で浜松市内の幼・小・中に通っている子供たちの人数が多い国の本があるとよい。できれば読み聞かせ用もあるとなおよい。
- ・有料宅配による資料の貸出について、図書館のウェブサイトを見ると、このサービスの利用のためにはまず来館して利用者登録をする必要があるように読めるが、利用者登録のための来館も困難という方々に向けて、何か方法が用意されているのかという点が気にかかった。
- ・オンラインによる絵本講座は、外出しにくい親子や仕事で参加できない方にとっては大変満足できる講座なので、今後も図書館機能を活用して、興味のある方がもっと気軽に参加できるようにわかりやすく市民にPRしていただきたい。
- ・一人当たりの貸し出し数の算出方法ですが、図書館を利用する層が突出して多く、結果全体平均を押し上げているのか、そうではないのかが見えると、より検証できるのではないかと。
- ・子どもや子育てに優しい社会「こどもまんなか社会」を実現するためには、話してもいい時間帯を設定するほかに、いつでもお話しして良い図書館ができると良い。
- ・広報のあり方、ICTの活用など時代に合わせた方法が増えていくと思われるが、多様なニーズに合わせてほしい。
- ・ホームページ、ICTを活用して図書館サービスのさらなる充実を図って欲しい。
- ・図書館ホームページのアクセス件数が目標よりも下回っているため検証が必要。

市民の図書館未来宣言評価シート（令和4年度）

市民の図書館未来宣言	【はぐくむ】	外部評価 【A】	自己評価 【A】	平均評価点 【4.59】
		平均評価点【4.50】	平均評価点【4.67】	

《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 (％)	37.71%	35.85%	95.07%	4	4.67
2 学校図書館への資料貸出冊(点)数 (冊・点)	19,300	19,811	102.65%	5	
3 ボランティア(読み聞かせボランティア)受入人数 (人)	177	191	107.91%	5	
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)	—	4.18	—	—	/
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)	—	3.99	—	—	/

《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～
 - ・ 学校図書館運営の支援(補助員研修会や連絡会の開催)
 - ⇒ 補助員研修会: 2回、参加者102人
 - 補助員連絡会: 5回、参加者106人
- 2 子育て支援サービスの充実
 - ・ 乳幼児連れの家族が来館しやすい時間帯の設定
 - 「あかちゃんタイム」中央・可新・はまゆう
 - ⇒ 中央第1・3火曜10:00～12:00、可新第1・3木曜11:00～14:00、はまゆう第1・3木曜10:00～12:00
 - 「すくすくタイム」流通元町・引佐・三ヶ日
 - ⇒ 流通元町第2・3・4金曜10:45～12:00、引佐第1木曜10:00～12:00、三ヶ日第1・3木曜10:00～12:00
 - 「のびのびタイム」舞阪
 - ⇒ 舞阪第3火曜ブックスタート終了～12:00
- 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
 - ・ シニア層を対象とした「いきいき健康講座」の開催 ⇒ いきいき健康講座: 11回、参加者数87人
 - ・ 「医療・健康情報コーナー」の設置 ⇒ 中央図書館令和4年8月からサービス開始(7館目)
- 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
 - ⇒ 5,202点(令和4年度1,197点増)、貸出数6,621件(2,140件増)、閲覧数19,774件(7,412件増)

《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"> ・ 当方の病名に関する知識が医療図書で得られた。たいへん参考になっている。(城北) ・ 技術書は購入すると高いので、借りられることで購入する前に精査できて助かっている。(WEB) ・ 子ども向けの絵本教室はとてもよかった。おかげで本好きになった。(駅前分室)

《自己評価》

実績・成果に関する説明と考察
<ul style="list-style-type: none"> ・ 学校図書館補助員を対象とした研修会を2回、連絡会を5回実施した。研修会は令和3年度と同回数の実施だったが参加者が14人増加。また、連絡会は実施を3回増やし、会場も市内の各図書館で実施したことで参加者が49人増加となった。より多くの補助員の業務に資することができたと考える。また、補助員を派遣する学校側との連携も進んでいると思われる。 ・ 乳児連れの保護者が気兼ねなく来館・利用できる時間帯の設定については、設定館が6館から7館に増えた。子育て中の保護者の図書館利用に対する心理的な抵抗感を減らす一定効果が期待できると考える。 ・ シニア層を対象とした「いきいき健康講座」の実施回数は11回、参加者は87人となった。令和3年度比3回、24人の増加となり、市内のより多くの地区館で開催したことにより、広く講座参加の機会を提供できたと考える。また、大規模改修をきっかけとして中央図書館に「医療・健康情報コーナー」を設け、サービス提供のほか、設置館同士の連携や担当職員の研修体制を強化することが可能となった。 ・ 電子図書については、外国語資料366点と各分野の日本語資料831点を追加収集し、計5,202点の資料を利用者に提供した。貸出回数6,621回で月平均約552回となり、昨年度の約373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。

今後に向けた課題

- ・「いきいき健康講座」は、会場によって参加者数に大きなバラつきがあった。各会場館の事業への理解度とPRの方法によるものと考えられる。今後は、開催を希望する会場館は利用者への積極的なPRを行うよう、各館への周知や働きかけが必要と思われる。
- ・中・高生世代を対象とした講座や、参加可能な取組の充実。
- ・現在、全蔵書数約260万点の0.2%程度である電子図書の資料数の増加。

《外部評価》

図書館協議会による評価の内容

- ・自己評価の評価点は基準に沿ったもので、妥当と考える。
- ・学校図書館への資料貸出、読み聞かせボランティアの受入など達成率も高く、評価されることは適切。
- ・子供の読書環境の充実に力を注いでいる点が評価できる。
- ・子供にとって絵本や読み聞かせは心の栄養となり、生きる力をはぐくむことを知らせ、ブックスタートや読み聞かせを通じて、子供たちと親子の交流の場所となることがとても評価できる。
- ・子育て支援サービスの充実について、多くの図書館が地域で、来館・利用時間帯の設定を考慮し心理的抵抗感を減らし、子育てをする方がゆとりを持ち子育てできるように工夫されていることが評価できる。
- ・絵本読み聞かせ等、子育て世代へのアプローチは引き続き拡充していただきたい。
- ・乳幼児連れの方でも利用しやすい工夫がされてよい。
- ・児童及び生徒の利用については、交通の便が課題となり、通常は学校図書館がメインとなる。引き続き、学校図書館への運営支援の充実を図ってほしい。
- ・学校図書館は日中子供たちと相対している図書館補助員が運営していると言っても過言ではない。そのような方々の研修の場や情報交換の場をもつていただくことは、学校図書館の充実につながる。
- ・乳幼児やシニア世代を対象とした取り組みが、実施されるようになってきている。
- ・シニア層を対象とした「いきいき健康講座」はシニア世代が社会とつながる健康、医療等のニーズに沿った講座や資料等を提供できていることが評価できる。
- ・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が、毎年の課題になっていることを考えると、95%達成は良い方ではないか。

図書館協議会による意見、課題

- ・利用者の自己申告によるアンケートでもよいので、就学前の来館経験と就学後の利用状況の相関がわかると、なおよいのではないか。
- ・今後の課題として電子図書の資料数の増加が挙げられている点に関して、電子図書には狭隘化対策等の利点もある一方で高価な場合も多く、また、学生に尋ねると紙で読みたいという声意外に多い等の事情もあるので、どういう資料をどれくらいの比率で電子図書とするのが妥当なのかは検討が必要ではないかと考える。
- ・子供たちの読書環境の充実のため、地域の幼稚園・保育園等とも積極的に連携してほしい。
- ・読み聞かせボランティアの受け入れ人数も増加しているが、より参加者が増加するように、読み聞かせ講座の参加方法を工夫してほしい。
- ・ひきこもり、自殺、犯罪に手を染めしめる青少年に対して、生きる上でのヒントになるような取り組みが、図書館と他の機関との連携でできればと思う。
- ・中高生に対して図書館を利用し、自分で問題点を見つけ、解決していく方法をさらに提示していく。
- ・子どもの未来への手助けとして、学校だけでなく地域も含め関わりをもって、自分で考える力が育つ本の役割を、図書館として伝えていくことも課題。
- ・絵本の読み聞かせも室内だけでなく、芝生等の屋外での実施等場所に縛られない読み聞かせも一つの手ではないか。
- ・今後も子育てする方が心のゆとりを持ち、子育てが楽しいと感じることができる子育て支援サービスの充実を期待する。
- ・ライフステージに応じた情報提供や講座の開催は、今後も充実させてほしい。寿命が伸び定年後に再び学んだり、人生を豊かにしたいと思っている人は多くいる。
- ・18歳以下の利用者カード取得率ですが、小学生・中学生・高校生・大学生等で分けてもいいのでは。

市民の図書館未来宣言評価シート（令和4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 評価点 【4.38】
		平均評価点【4.50】	平均評価点【4.25】	

《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など) (人)	756	927	122.62%	5	4.25
2 業務支援カードの利用による貸出冊(点)数 (冊・点)	604	625	103.48%	5	
3 デジタル化した地域資料のアクセス件数 (件)	5,330,866	4,200,445	78.79%	2	
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)	191	245	128.27%	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)	—	4.53	—	—	—

《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 ・おでかけ講座を利用した地域への講師派遣 ⇒実施回数8回、講座対象人数94人
2	課題解決支援サービスの充実 ・調べ方案内、レファレンス事例集やパスファインダーの整備 ⇒パスファインダーの更新、国立国会図書館運用のレファレンス協同データベースへの事例登録、 地区館から検索可能な業務端末への事例登録を実施
3	政策立案支援サービスの推進 ・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 ⇒令和4年度の図書注文3回、納品図書120冊、テーマ展示の協力3回
4	地域・歴史資料の収集、保存、活用 ・所蔵資料やデジタルアーカイブを活用した講座・講演会等行事の開催 ⇒講演会2回、WEB受講含む参加者341人、講座延べ4回、WEB受講含む参加者294人
5	自治体、企業、各種団体との連携 ・庁内他課および外部団体との連携企画事業の充実 ⇒はままつ起業家カフェ、日本政策金融公庫、国立がんセンター等と連携した企画の実施 計245件

《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"> ・歴史の研究会例会で、研究発表をした(Zoom開催)。大学生、大学院生でもなく、研究機関にも所属していない一般人の立場では、市立図書館と県立中央図書館に所蔵されている本がなければ、研究自体が不可能だった。(WEB) ・他市の図書館が所蔵する資料を利用できたこと。日本中の図書館を「おうだん」したい。(WEB) ・学校図書館司書をしている。学校支援でいつもお世話になっており、授業支援のための資料集めなどでたいへん助けられている。(WEB)

《自己評価》

実績・成果に関する説明と考察
<ul style="list-style-type: none"> ・議会図書室から資料の収集依頼を3回受け120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。 ・デジタルアーカイブの検索数の低下については、利用システムの大規模改修によりドメイン(URL)の更新があり、あわせて検索システムの仕様変更があった。これにより大手検索サイトからの検索ヒット率が大幅に低下したため、閲覧数が減少した。今後は、検索サイト内での認知度の向上により閲覧数が増加していくと考えられる。 ・庁内他課および外部団体との連携企画事業は245件となり、令和3年度より64件の増加となった。コロナへの強い警戒感が収まる状況を受け、各館とも利用者に足を運んでもらうイベントや展示を再開したことが要因と思われる。従来の庁内他課のほか様々な団体との連携が行われたことで、今後、より多様な事業展開に繋がることが期待できると考える。

今後に向けた課題

- ・「おでかけ講座」の一環として実施している「おでかけ絵本講座」は、実施8回、受講者94人と、コロナ禍にあった令和3年度(2回、24人)より若干増加している。今後、周知に努め、需要の掘り起こしが必要であると思われる。(コロナ前の令和元年度は19回778人だった。)
- ・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。
- ・デジタルアーカイブの活用とPRについては、ツイッター等での紹介や学校への教育利用促進などPRをより進めていく必要がある。

＜外部評価＞

図書館協議会による評価の内容

- ・「デジタル化した地域資料のアクセス件数」の評価点が2ですが、その事情に関する説明を読むと、やむを得ない事情であったと考えられ、全体としては自己評価の評価点は基準に沿ったもので、妥当と考える。
- ・指標に対する達成率は100%以上で取組についても実践され、高い評価につながり適切。
- ・デジタル化した地域資料のアクセス件数は目標が高いため実績は少し低いが、所蔵資料やデジタルアーカイブを活用した講座、講演会等の開催に努めたことが評価できる。
- ・デジタルアーカイブの一部資料を、小中学校の社会科に活用できるように教員の研修と連携したのはよい取組である。
- ・地域コミュニティにおける市民との協働、連携するために講師派遣、課題解決サービスを充実させたことや市民が親しみやすい図書館の雰囲気づくりに努めていることが評価できる。
- ・庁内他課および外郭団体との連携企画を充実することに努めたことが評価できる。
- ・外郭団体との連携や議会図書室との連携など図書館がもっている資料が広く活用されるよう工夫されたことは意義深い。
- ・自治体、企業、各種団体との連携を充実させている。
- ・積極的に対外と繋がる姿勢は大変素晴らしい。
- ・ボランティアの受け入れ人数が目標を上回った。図書館を応援する人の輪を広げる一助となっている。

図書館協議会による意見、課題

- ・連携事業の件数に加えて、各事業の参加者数等、それぞれの事業の規模がわかる指標も何か設定できると、成果がなおわかりやすいのではないかと考える。
- ・大学生は「はぐくむ」の対象ではないかもしれないが、大学の図書館だけでなく公立図書館も大いに利用してほしいと考えている。その観点からは、「つながる」に関連して大学や大学生との関係の構築が想定されているのかどうか気になった。
- ・それぞれの図書館が地域の幼稚園、保育園等と連携、協力を図って市民のために何ができるのか協議会など開催できるとよい。
- ・浜松には地域ごとに図書館があり、その利点を生かして地域コミュニティとの連携を図り、本の利用だけでなく、施設を有効に使用できる方法を考えていく。
- ・調べものや歴史資料への活用、取組において身近にある図書館を利用することで地域とのかかわりやつながりができるため、今後もつながりを大事にしたい。
- ・おでかけ講座や展示会は内容が非常に工夫されているので、多くの方に関心を持ってもらえるように、情報のPR方法を工夫していただきたい。
- ・ボランティア活動の受け入れはたいへんだが、年代に関係なく、地域に根差したボランティアの育成と活動支援にも取り組んでいただきたい。
- ・デジタルアーカイブを利用した講座や講演会の開催は、その存在を知ってもらう一助となり、今後のアーカイブアクセス件数に期待できる。
- ・デジタル化した資料の利用方法などを周知していく。
- ・デジタルアーカイブの活用については、今後もPRを進めてほしい。
- ・デジタル資料の目標数値がもともと高すぎたのではないかと。

市民の図書館未来宣言評価シート（令和4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 【4.63】
		平均評価点【4.50】	平均評価点【4.75】	

《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	5	4.75
2 職員1人当たりの研修参加回数	(回)	3.36	4.53	134.77%	
3 新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等でのパブリシティ件数	(件)	40	61	152.50%	
4 利用者カード有効登録率	(%)	20.22%	18.98%	93.84%	
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)	—	4.42	—	—

《目指す方向性・実践できた取組》

1	地域の実情に応じた図書館運営 ・ 図書館施設の改修、修繕に向けた関係課との調整 ⇒改修計画を進めるための関係課との連絡、調整を実施
2	図書館マネジメントの充実 ・ サービス種別ごとの連絡会、研修会の実施（児童サービス、医療・健康情報サービスなど） ⇒児童サービス：連絡会2回、医療・健康情報サービス：連絡会2回、研修会1回実施
3	専門的職員の育成、確保 ・ 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 ⇒直営館：43件、参加延べ167人、指定管理館：280件 参加延べ1,100人
4	図書館プロモーションの充実 ・ SNSを活用したサービス情報の発信 ⇒ツイッターで、ブックスタートや各種講演会、講座の開催および実施状況を発信

《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"> ・ 長年知りたかった童話のタイトルを調べることができたこと。職員さんの対応がとても良い。(南) ・ 高校生の全国高等学校家庭科保育検定3級(紙芝居)と2級(絵本の読み聞かせ)で、司書の方や置いてある冊子を活用させていただき、とても助かった。(天竜) ・ レファレンスの方に資料集めでお世話になっているので、生徒にもレポートや論文を書く際にはレファレンスを積極的に利用するように指導している。(WEB) ・ 集中して本に向かえる静かな空間と机があることがありがたい。(WEB) 	

《自己評価》

実績・成果に関する説明と考察
<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス種別ごとの連絡会・研修会の開催については、医療・健康情報サービスの連絡会・研修会において、開催方法や会の内容の工夫をはかったことで、効果的に担当者同士の意思疎通やサービス内容の確認が行えたと考える。(具体例：設置館とのオンラインを通じた情報交換、会場で直接意見を交わすことによるサービスの意義の再確認と申し合わせ、設置館以外の職員も含めた医療関連図書の見計らい) また、医療関連図書の選書についての情報共有により、職員の理解の増進に資することができたと思われる。 ・ 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

- ・コロナ感染状況が一段落したことから、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。
- ・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

- ・自己評価の評価点は基準に沿ったもので、妥当と考える。
- ・研修参加回数、パブリシティ件数は高い達成率を示しており、評価設定は適切。
- ・サービスごとの連絡会、研修会等の実施により能力、専門性の向上を図ったことが評価できる。
- ・職員のスキルアップの機会を多く提供している点が素晴らしい。結果図書館の付加価値向上につながっていくと思う。
- ・図書館の職員への研修の意識の高まりを感じる。現状に甘んじることなく、専門性が高まるようにWeb等も活用した研修を進めてほしい。
- ・研修会の実施や外部研修会への職員の参加などの取り組みがなされている。
- ・図書館マネジメントの充実を図ろうと努力している。
- ・利用者カード有効登録率の実績が、年々減少しているが、その他の項目については目標を達成している。
- ・図書館プロモーションの充実は、SNSを活用して情報発信したことが市民に開かれた図書館として評価できる。
- ・積極的なプロモーションも地道な活動だが、継続が肝となるので引き続きお願いする。
- ・中央図書館はハード面ではかなり充実した。今ある機能をうまく生かしている。

図書館協議会による意見、課題

- ・直営館と指定管理館を組み合わせた運営方式の効果や課題といった点は「つくる」に含まれるでしょうか。1年ごとの変化を追うというタイプの情報ではないかもしれないが、どこかで触れることができると、なおよいのではないかと考える。
- ・今後の課題としてSNSの活用が挙げられていて、そのこと自体はよいと思うが、SNSはその運営会社の方針等によって広報効果が変わる可能性もあると考えられるので、そうした変化にも柔軟に対応できる備えが必要だと考える。
- ・美術館が近くにあるので連携して市民の興味・関心を高める工夫をしてほしい。
- ・専門的職員の育成に関して、司書としての知識の向上を図り、どの図書館においても質問等に速やかに答えていけるようにしていく。
- ・専門的職員の育成には、今後も取り組んでほしい。職員の力量アップが何より大切である。
- ・プロモーションの効果的な対象の選定等で、外部の専門家の知見を学ぶ機会があっても良いかと思う。
- ・図書館職員による出前講座を期待する。
- ・SNSを活用したサービス情報の発信をさらに充実させていく。
- ・利用者カードをスマホと連携すると、返却期限の管理などをお互いしやすくなり、利用者が増えるのではないか。
- ・継続して18歳以下の利用者カードの有効登録率を高めていける工夫を期待する。
- ・大規模改修後、新しいシステムになり、閲覧席が利用しやすくなった。人数も増えるのではないか。
- ・中央図書館を参考に、他館でもレイアウト等の変更により、魅力ある使いやすい図書館にしていく。

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4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2年度	令和3年度	令和4年度
4.26	4.20	4.31

(点/5点満点)

令和4年度調査

調査期間: 令和4年9月1日(木)~20日(火)

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: 1,274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)》

- ・子ども向けの絵本教室はとてもよかった。おかげで本好きになった。(駅前分室)
- ・写真集の中からも時代の理解、出来事の理解が深まる。(城北)
- ・子どもの読書習慣に利用できてよい。(南)
- ・法律・税について一般的な内容の本と具体的な内容の本とで理解が深まった。(南)
- ・図書館の本で、知りたかった事や新しく知りたいことが知れて楽しく過ごせている。
図書館がないと困る。(南)
- ・最近、外来語を目にしたたり聞いたりして、何だろう、どういう意味?だったが、
図書館を利用して「なるほど」と解った。(南)
- ・子どもの質問の答えを、本を用いて目で理解させることができるので助かっている。(西)
- ・住宅地図のコピーサービス。住所しか知らないお宅を探して行くと助かった。
車のナビでは付近で案内が終わってしまいます。(積志)
- ・買った本だと買ったことで満足し最後まで読まなかったりするが、
返却期日があることで、時間を見つけて読書するようになった。(積志)
- ・このコロナ禍、暇な時間を、図書館でお借りした本を読ませていただき、
たいへん充実した時間を過ごすことができた(東)
- ・二俣線から天浜線への移り変わりが分かった。(北)
- ・近くに図書館があるので気軽に調べものができ、孫が本好きになり感謝している。(南陽)
- ・家族が病気になり、その対処方法を知って食事療法ができた。(南陽)
- ・子どもの自由研究に役立った。(はまゆう)
- ・自分の身体で「痛い」とか困った時、本を見て安心する事ができる。(浜北)
- ・植物の管理、絵画の知識、郷土に関する知識を得た。(浜北)
- ・本を読む事で字を覚えるようになった。(舞阪)
- ・子どもと一緒に本を選ぶ楽しみ、家に持ち帰って読むワクワクする時間が
持てたことが良かった。(雄踏)
- ・趣味で洋裁を始めたころ、たくさん借りて知識を深められた。(三ヶ日)
- ・園芸の本は家庭菜園をやるのにとっても参考になる。(三ヶ日)
- ・大学で行っている研究の助けになった。(春野)
- ・友人の病気について詳しく知りたいと医学の本を借り勉強になった。(佐久間)
- ・似顔絵教室の資料に雑誌を利用し、たいへん助かった。(都田)
- ・陳列により、借りようと思っていた本以外の思わぬ本に出会えたことが嬉しい。(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	R4決算	1,841,855 千円
	市民1人当たりの図書館費	2,329.75 円/人
	貸出冊数1冊・点当たりの図書館費	410.68 円/冊・点
(2) 図書購入費(資料収集事業)		120,520 千円
	市民1人当たりの図書購入費	152.45 円/人
2 資料収集に関すること		
(1) 資料数		2,636,034 冊・点
	市民1人当たりの資料数	3.33 冊・点/人
	一般ほか資料数	1,654,346 冊・点
	児童資料数	610,888 冊・点
	外国語資料数	18,288 冊・点
	郷土資料数	181,269 冊・点
	視覚障がい者用資料数	15,746 冊・点
	AV資料数	51,277 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		186 回
(2) 子供・親子向け講演会・講座など回数		233 回
(3) 企画展事業数		161 本
(4) 学校支援に関する講演・講座・コンクールなど回数		53 回
(5) ブックスタート実施回数		701 回
(6) おはなし会実施回数		809 回
(7) ボランティア養成講座回数		92 回
4 運営に関すること		
(1) 職員研修の実施及び派遣件数		43 件
(2) 図書館利用促進活動の件数		87 回