

## 《参考》

## 浜松市立図書館評価（令和5年度）

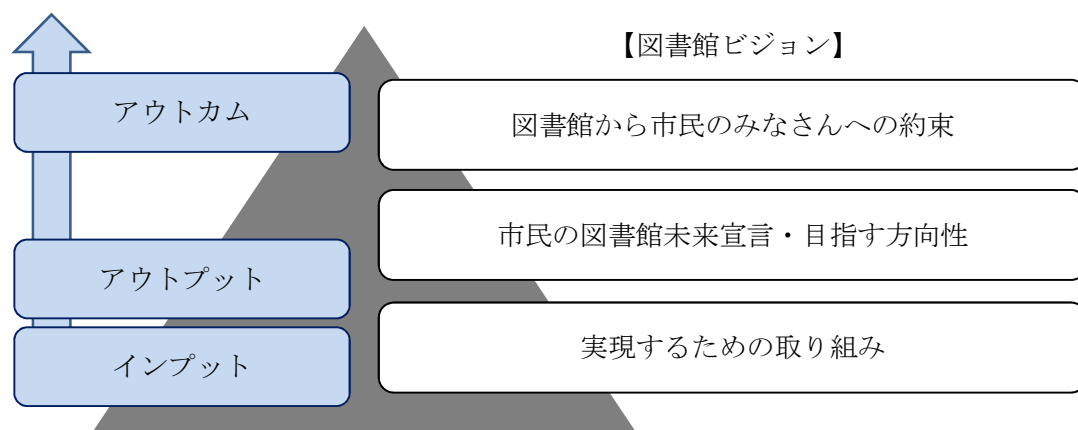
この評価は、平成30年10月に策定した「浜松市図書館ビジョン」に掲げている「図書館から市民のみなさんへの約束」の実現のために行うものです。

## 【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5年度）

| 市民の図書館未来宣言 | 【いかす】 | 外部評価【A】     | 自己評価【B】     | 平均評価点【3.75】 |
|------------|-------|-------------|-------------|-------------|
|            |       | 平均評価点【4.00】 | 平均評価点【3.50】 |             |

## 《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)                                 | 1,506,617 | 1,396,174 | 92.67% | 4   | 3.50  |
| 2 市民1人当たりの貸出冊・点数 (冊・点)                            | 5.79      | 5.33      | 92.06% | 4   |       |
| 3 はままつ電子図書館の貸出冊・点数 (冊・点)                          | —         | 11,519    | —      | —   |       |
| 4 外国語資料の貸出冊・点数 (冊・点)                              | 23,736    | 19,327    | 81.42% | 3   |       |
| 5 障がい者向け資料の延べ利用者数 (人)                             | 20,145    | 17,840    | 88.56% | 3   |       |
| 6 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) | —         | 4.15      | —      | —   |       |

## 《目指す方向性・実践できた取組》

- ICT(情報通信技術)を活用した図書館サービス
  - SNSを利用した広報
    - ⇒X(旧Twitter)発信回数 中央162回、全館 合計4,243回
    - Instagram発信回数 舞阪、雄踏、春野 合計 243回
  - 講演会・講座などのICTを利用した配信
    - ⇒郷土研究講座2回、学校図書館補助員研修会・連絡会、読書推進講演会
    - デジタルアーカイブ記念講演会3回
  - 講座等の申し込みや受講へのICTの活用
    - ⇒WEBでの申し込み:デジタルアーカイブ記念講演会3回、郷土研究講座3回など
- 貸出、返却サービスの利便性向上
  - 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
    - ⇒有料宅配サービス5件、貸出冊数23冊
- 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
    - ⇒浜松電子図書7,942点(令和5年度2,740点増)
    - ⇒多文化共生コンテンツ1,708件(はままつ電子図書資料の21.5%)
- 多様なニーズに対応した環境づくり
  - 乳幼児連れの家族が来館しやすい時間帯の設定、周知、定着
    - ⇒設定館が1館増(舞阪)
    - 中央/第1・3火、可新・はまゆう・三ヶ日/第1・3木、流通元町/第2・3・4水、舞阪/第3火、引佐/第2木

## 《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>子供の絵本をたくさん借りて読んであげられる。涼しい場所で静かに過ごせてリフレッシュできる。(舞阪)</li> <li>インターネットで本を探しやすい。内容も書かれているので参考になります。新聞や雑誌、借りれない本なども図書館で見れて楽しいです。(城北)</li> <li>平日フルタイムで仕事の為、返却ポストがあると延滞防止になり助かります。(南)</li> <li>どこでも利用(貸出・返却・相互貸借可)できるのが便利です。ネットによる事前検索・貸出予約はとても便利です。(城北)</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>郷土の歴史に関する講座については受講者の大多数がシニア層だが、全体の8割程度がWEBフォームからの申込みであった。多くの世代でICT利用が浸透してきている。</li> <li>講演会、講座などにおけるICTの活用については、「学校図書館補助員連絡会」をZoom参加者を会場参加者と繋ぎグループディスカッションを行った。Zoom参加者(遠隔地学校補助員)と、会場参加者(アドバイザー・補助員)がリアルタイムで情報交換を行うことができ、参加が困難な学校に対し、参考となる事例や意見に触れる機会を提供できた。</li> <li>資料の有料宅配による貸出は令和4年度の利用(4件、20冊)とほぼ変わらない状況だった。遠隔地在住の利用者や高齢者など、来館が困難な市民を対象に引き続き対応していきたい。</li> <li>電子図書の多文化共生コンテンツは、令和4年度末時点の1,406点から302点増加し、1,708点となった。そのうちの外国語の本も217点増加し、11ヶ国語1,251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)</li> </ul> |

| 今後に向けた課題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・「学校図書館補助員連絡会」のオンライン参加が30人あったが、通信機器の扱いについて習熟度にバラつきがあり、トラブルが複数発生した。参加希望者に対し、オンライン参加方法について丁寧な情報の周知に努める。</li> <li>・電子図書の外国語の本1,251点中、英語876点、他の言語375点と英語以外の言語の資料が少ない。今後も英語以外の入手が難しい資料の充実に努める。</li> <li>・引き続きICTを活用した講座及び講演会の運営を行っていくが、WEB環境に不慣れな層への対応も重要である。今後も地区館をサテライト会場として設置するなどして、あらゆる層が参加しやすい環境づくりに努める。</li> </ul> |

## 《外部評価》

| 図書館協議会による評価の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価指標欄の自己評価点は所定の基準に沿って算出されていて、平均評価点に基づく自己評価は適切だと考える。</li> <li>・今年度の実績の数字は、すべての項目で昨年より少し減少しており、評価は目標設定により変化するため、目標設定の難しさを感じる。</li> <li>・実践できた取組みを見ると、図書館の積極的な努力によるものと考ええる。</li> <li>・「目指す方向性・実践できた取組」の「4 多様なニーズに対応した環境づくり」は、「はぐくむ」の同項の「2 子育て支援サービスの充実」や「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」とも重なる内容で、「いかす」と「はぐくむ」が連動した実績と考える。</li> <li>・有料宅配サービスの利用実績は数としては多くないが、廃止すると資料を利用する方法が全くなってしまう方もいると考えられるので、来館が困難な市民を対象に引き続き対応していただきたい。</li> <li>・来館者が困難な人への資料貸出の有料宅配サービスは、障がい者等のサービスに関する事業と共に、ニーズ対応の環境づくりとして高く評価できる。</li> <li>・ネットによる事前検索、貸出予約が便利であるという声があるように、ICTを活用した取組みが成功しているように見受けられる。</li> <li>・ICTの活用でサービスが向上している。</li> <li>・図書館HPは、各図書館の情報が充実し、大変見やすく便利である。それが、アクセス件数の実績につながっていると評価できる。</li> <li>・電子図書の充実で貸出が増えている。</li> <li>・講演会、講座、協議会などにZoomを活用し、より一層、遠隔地と情報交換・情報提供が図られている。</li> <li>・学校図書館補助員連絡会をZoom参加者と会場参加者をつないで、グループディスカッションを行ったのは、新しい試みだと思う。広域の浜松では参加に何時間もかかる地域があるので、有効だ。</li> <li>・「あかちゃんタイム」の設定は、気兼ねなく乳幼児を連れて外出でき、居心地が良く温かく親しみやすい場所となるため、忙しい子育て中の親子への子育て支援となり高く評価できる。</li> <li>・乳幼児連れの家族が来館しやすい時間帯の設定や対応館の増加はありがたい。就園前の子育てをしている母親・父親にとっては、豊かな時間になると思う。</li> <li>・外国語資料の貸出が年々減少しているのが残念である。</li> <li>・市民1人当たりの貸出冊数が目標に達成しなかったのが残念である。</li> <li>・図書館が、多様なニーズを持った利用者にとって、より身近で快適でリフレッシュできる場所になりつつあることも評価できる。</li> </ul> |

| 図書館協議会による意見、課題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・郷土の歴史に関する講座の受講者の大多数がシニア層という点について、シニア層の受講が盛んであること自体は喜ばしいことだが、講座の性質を考えると、様々な世代が受講するほうが望ましいので、シニア層以外の受講者も増えるような方策を考えていただきたい。</li> <li>・電子図書については、図書の価格と予算の兼ね合いもあって、所蔵点数を短期間で大幅に増やすことは難しいと考えられるので、すでに所蔵のある電子図書の利用の促進に注力するとよいのではないかと考える。</li> <li>・多文化サービスの推進により電子図書が充実したことは喜ばしいが、活用や利用者が簡単にアクセスできる仕組みをつくることも検討が必要である。</li> <li>・多様なニーズを持った利用者にとって、図書館が今以上に身近で温かく親しみやすい居場所であるように、寄り添った図書館環境の整備を今後も検討していただきたい。</li> <li>・誰もが利用しやすいユニバーサルデザインに配慮したサービスについて、来館が困難な方に、資料が宅配サービスで届くなど、具体的な方法がわかるように周知していただきたい。</li> <li>・有料宅配サービスがあることを市民に知らせれば、利用したい人はもう少しいるのではないかと。</li> <li>・大学生以上の大人世代に新たな登録数が増える手法が見つかればと思う。</li> <li>・図書館HPをより見やすく活用しやすくする。</li> <li>・図書館独自のLINE作成はどうか。浜松市や子育て支援ぴっぴのように、情報発信ができ、講座などの申し込みがしやすくなるのではないかと。</li> <li>・ICTの活用がこれから重要になってきているが、取り残される市民が出ないような配慮が必要になってくる。</li> <li>・ホームページを活用して図書館サービスのさらなる充実を図っていく。</li> <li>・外国語資料のニーズを当事者からさらに聞き取り、外国人学校やサークル等へ積極的にアプローチする。</li> <li>・外国語資料が充実してきていると感じる。活用について、さらにPRの方法を考えるとよい。</li> <li>・障がい者向けの資料の利用者数を増やすためにも、24時間の返却ポストは前向きに検討してもらいたい。</li> <li>・熱中症予防のため、クールシェアを積極的に打ち出し、気楽に涼みにきてもらい図書館のハードルを下げてはどうか。</li> </ul> |

# 市民の図書館未来宣言評価シート（令和5年度）

|            |       |                        |                        |             |
|------------|-------|------------------------|------------------------|-------------|
| 市民の図書館未来宣言 | 【はぐむ】 | 外部評価【A】<br>平均評価点【4.50】 | 自己評価【A】<br>平均評価点【4.33】 | 平均評価点【4.42】 |
|------------|-------|------------------------|------------------------|-------------|

## 《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 (%)                                | 37.54% | 35.80% | 95.36%  | 4   | 4.33  |
| 2 学校図書館への資料貸出冊(点)数 (冊・点)                               | 19,300 | 18,252 | 94.57%  | 4   |       |
| 3 ボランティア(読み聞かせボランティア)受入人数 (人)                          | 176    | 186    | 105.68% | 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)  | —      | 4.05   | —       | —   |       |
| 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) | —      | 3.80   | —       | —   |       |

## 《目指す方向性・実践できた取組》

- 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 93人
    - 補助員連絡会:3回、参加者 105人
- 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
- 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:9回、参加者数87人
  - 中学生、高校生世代を対象とした「情報活用講座」の開催
    - ⇒情報活用講座:1回、参加者 10人
- 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
    - ⇒7,942点(令和5年度2,740点増)、貸出数11,519件(4,887件増)、閲覧数34,811件(15,037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"> <li>起業家カフェのセミナーは良かった。是非、色々もっと行ってほしい。(城北)</li> <li>手作り講座に出席しています。楽しく参加しています。(三ヶ日)</li> <li>ブックスタートや読み聞かせなど、子どもが喜んでいて良かった。(はまゆう)</li> <li>教員です。随分前からお世話になっています。10年くらい前、特別支援学級の子供たちに毎日のように絵本の読み聞かせをしていて、とても助かりました。(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>研修会は例年と異なる時期の開催だったが、「特別な支援を要する子ども達に対する働きかけ」のテーマで講話を行い、一人一人の子供の状態に合わせた学校図書館の対応について情報を提供した。</li> <li>乳児連れの保護者が気兼ねなく来館・利用できる時間帯については、各館で定期的開催するおはなし会やブックスタートに併せて設定している。来館する保護者に対し、イベント参加前後も図書館に滞在しやすい環境作りに繋がる取組みとなっている。</li> <li>シニア層を対象とした「いきいき健康講座」は、今年度から高齢者福祉課と連携した自主事業とした。開催数が令和4年度より2回減った(11回→9回)が、参加数は同数だった。各開催館が自主的にテーマ設定とPRを行うことで、来館者に対して柔軟性のある情報提供ができた。また、中学生、高校生世代を対象とした「情報活用講座」は、開催直前まで参加者が集まらなかった点について、見直しが必要と考える。</li> <li>電子図書については、外国語資料217点及び各分野の日本語資料2,523点を追加収集し、計7,942点の資料を利用者に提供した。貸出回数は11,519回で月平均約960回となり、昨年度の約552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する。</li> </ul> |

| 今後に向けた課題                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ライフステージに応じた情報提供の一助として、高齢者層を対象とした多様な講座等の開催を行う。</li> <li>・ 中学生、高校生世代を対象とした「情報活用講座」の開催時期や効果的なPR方法の検討を行う。</li> <li>・ 今後は全蔵書数約263万点の0.3%程度である電子図書の資料数の増加に努める必要がある。(令和元年度から電子図書導入)</li> </ul> |

## 《外部評価》

| 図書館協議会による評価の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 評価指標欄の自己評価点は所定の基準に沿って算出されていて、平均評価点に基づく自己評価は適切だと考える。</li> <li>・ 子どもが本を読む環境が充実していることは、その後の学ぶ姿勢や対人・社会への興味にもつながるため、大変重要な取り組みであると考え。乳幼児連れの家族が来館しやすい時間帯を設定したことはとても高く評価する。</li> <li>・ 子育て支援サービスの充実について、地域で、来館・利用時間帯の設定を考慮し、乳幼児連れの家族がゆとりを持ち、子育てしやすくなるよう工夫されていることが評価できる。</li> <li>・ 絵本講座の中で、絵本やわらべ歌を歌いながら、子どもの心と言葉が豊かに育つこと・身近な大人からの温かな語り掛けが必要なこと・スキンシップが大切なことを親子で感じられるように毎回工夫されていることが高く評価できる。</li> <li>・ シニア層を対象とした「いきいき健康講座」を高齢者福祉課と連携し、各開催館が自主的にテーマ設定とPRを行うことで、来館者に柔軟性のある情報提供ができたことは、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になり評価できる。</li> <li>・ 子育て支援やシニア層を対象にした講座など、ライフステージ・ライフスタイルに応じたサービスの提供を行なっている点が評価できる。</li> <li>・ ボランティア養成講座は成果が得られている。</li> <li>・ 読み聞かせボランティアの受け入れ人数が目標を上回ったことは喜ばしいので、今後もこの傾向が続くような運営を期待する。</li> <li>・ 学校図書館との連携がなされていて、支援ができていると思われる。</li> <li>・ 学校図書館運営への支援が充実してきて評価できる。これにより子どもの読書環境が良い方向に向かっているのではないと思う。</li> <li>・ 学校図書館の支援では、一人一人の子どもに合わせた学校図書館の対応に関する講話を行い、子ども読書環境の充実に向けて取り組んだ。</li> <li>・ 学校図書館への資料貸し出しは、点数は減っていても、大変助かっている。自校の所有資料だけでは、学級全員の児童(30人前後)に対応できず、図書館の資料を活用することで、一人一人に資料が行き届き、厚みのある授業が展開できる。</li> </ul> |

| 図書館協議会による意見、課題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電子図書については、すでに所有している電子図書の利用促進にも注力するとよいのではないかと考える。</li> <li>・ 起業家カフェのセミナーが良かったとあるため、若者向けのイベントも今後拡充させてもらいたい。</li> <li>・ 今後シニア層を対象とした多種講座の充実を期待する。</li> <li>・ シニア層を対象とした講座内容の拡充(リタイア後の財テク、終活、趣味等)があると良いと考える。</li> <li>・ ブックスタートは素晴らしいことなので、多くの親子に伝えるために保健福祉センターとの連携により乳幼児健診等にチラシ配布などの広報活動を通して周知していただきたい。</li> <li>・ 幼稚園や保育園に出向き、親子絵本講座など開催し、その場で利用者カードを作成できるようにすると効果的ではないか。</li> <li>・ 図書館が子育てをする人にとって情報の拠り所となり、地域の人とつながることができる場所となるように、短時間でよいので託児があるとよいと思う。</li> <li>・ 図書館から足が遠退いてしまう中学生、高校生世代に、図書館を利用して問題解決していく方法を提示していく。</li> <li>・ 不登校の子どもたちの居場所の一つとして、図書館は安心して過ごせる場所になると良い。</li> <li>・ 中学生、高校生世代を対象とした「情報活用講座」については、対象世代の検討及びPR方法を再考する必要がある。</li> <li>・ 情報提供や講座の開催、学校図書館への支援は引き続き行っていく。</li> <li>・ 駐車場の少なさも課題かと思われる。ベビーカーや子ども二人だと満車時に利用しづらいのではないか。</li> </ul> |

# 市民の図書館未来宣言評価シート（令和5年度）

|            |        |                        |                        |             |
|------------|--------|------------------------|------------------------|-------------|
| 市民の図書館未来宣言 | 【つながる】 | 外部評価【B】<br>平均評価点【3.63】 | 自己評価【B】<br>平均評価点【3.25】 | 平均評価点【3.44】 |
|------------|--------|------------------------|------------------------|-------------|

## 《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）                    | 728       | 540       | 74.18%  | 2   | 3.25  |
| 2 業務支援カードの利用による貸出冊（点）数（冊・点）                          | 581       | 322       | 55.42%  | 1   |       |
| 3 デジタル化した地域資料のアクセス件数（件）                              | 4,321,010 | 5,214,978 | 120.69% | 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）                      | 190       | 295       | 155.26% | 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） | —         | 4.45      | —       | —   |       |

## 《目指す方向性・実践できた取組》

- 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（地域への講師派遣）  
⇒実施回数9回、参加者 441人
- 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、全館から検索可能な業務端末への事例登録を実施
- 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  
⇒図書注文5回（計74冊）、テーマ展示の協力2回
- 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3回、参加者378人（WEB含む）、講座延べ3回、参加者96人（WEB含む）
- 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  
⇒ふじのくに地球環境史ミュージアム、静岡県富士山世界遺産センター、静岡県グリーンバンク等と連携した企画の実施 計295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"> <li>・図書室にはない本をたくさん読めて嬉しかったし、調べ学習コンクールで郷土資料がたくさんあって解決したことがあった。（はまゆう）</li> <li>・ボランティアで浜松の軽便鉄道のお話を小学生にすることになった時、資料を貸していただき、とても参考になりました。（城北）</li> <li>・母の米寿の時に、昔の新聞記事（昭和10年の誕生日）、マイクロフィルム等を利用して、思い出に残る出来事も調べ、コピーしてアルバムのように作成してプレゼントすることができた。（天竜）</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>・議会図書室から資料の収集依頼を5回受け74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ヶ月程度の期間の展示を2回行い、議会図書室利用者が閲覧できるようにした。</li> <li>・デジタルアーカイブのアクセス件数上昇については、アーカイブを活用した講演会の開催や、大河ドラマ「どうする家康」の影響が大きい。また、家康関連アーカイブ資料のマスメディアへの提供や、大河ドラマの放映内容に沿ったアーカイブ資料をX（旧Twitter）で、ドラマ終了直後に投稿するなど多様な媒体でPRすることができた。</li> <li>・庁内他課および外部団体との連携企画事業は、295件で令和4年度から50件増加し、新たに連携した団体も複数あり、多様な事業展開に繋がった。</li> </ul> |

| 今後に向けた課題                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・「おでかけ講座」に派遣する職員の育成に努める。</li> <li>・R5年度は議会図書室テーマ展示は2回実施した。R6年度は3回実施する予定。今後も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。</li> <li>・蓄積された多様なレファレンス事例を、業務端末やレファレンス協同サービスへ積極的に登録し、情報発信の強化に努める。</li> </ul> |

## 《外部評価》

| 図書館協議会による評価の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価指標欄の自己評価点は所定の基準に沿って算出されていて、平均評価点に基づく自己評価自体は、適切だと考える。</li> <li>・「業務支援カードの利用による貸出冊(点)数」について、昨年実績より300(冊・点)の減少は、違和感を持つ。</li> <li>・おでかけ講座の参加者が大変多く、地域コミュニティとのつながりの強化が感じられる。</li> <li>・自治体、企業、各種団体等との連携が目標値を上回って活発だったことは喜ばしいことだったと考える。今後もこの傾向が続くことを期待する。</li> <li>・地域コミュニティにおける市民との協働、連携企画事業を充実することに努めたことが評価できる。</li> <li>・庁内他課および外郭団体との連携企画事業を充実することに努めたことが評価できる。</li> <li>・デジタル化した地域資料のアクセス数が目標値を上回った点は喜ばしいことだと考える。確認が難しいが、市外からの利用がどれくらいあるのか、何らかの形でわかると、なおよい。</li> <li>・デジタルアーカイブのアクセス数上昇について、大河ドラマの影響もあるが、それに合わせてタイムリーにPRできたことは、大変評価できる。</li> <li>・デジタルアーカイブを活用した講演会は、是非、続けたい。地域の歴史ある資料を「知る」「見る」「学ぶ」という点で有意義である。</li> <li>・地域の方が困っていることを親身になって課題解決するなどの支援サービスの充実が図られていることは、市民のための図書館の役割ができていたと評価できる。</li> <li>・レファレンスWEBフォームは、メールや電話、対面が苦手な人にも、大変使いやすいと思う。さらに利用が増えるよう、利便性をPRすると良い。</li> </ul> |

| 図書館協議会による意見、課題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・「業務支援カードの利用による貸出冊(点)数」は、市の職員を対象にしたもので、他の指標ほど広い範囲を対象としていないので目標を数値で定めて評価するという方法が適切かどうか、今後検討が必要だと考える。</li> <li>・それぞれの図書館が地域の保育園、幼稚園等と連携、協力を図って市民のために何ができるのか協議できる会などが開催できるとよい。</li> <li>・おでかけ講座の更なる充実、職員の育成に努めてほしい。保育園、幼稚園、小・中学校の他、高齢者福祉施設などに出かけ、地域や昔話の紙芝居・なつかしいAV映像資料の貸出しにつなげるのはどうか。</li> <li>・自治体、企業、各種団体との連携をさらに進めていく。</li> <li>・図書館の活用方法を広く市民に広報していきたい。親族のお祝いでその当時の新聞記事を集めるなど、こんな活用方法もあったのかというような事例を広報していきたい。</li> <li>・おでかけ講座や展示会は大変内容が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。</li> <li>・おでかけ講座へ講師として出かける職員の育成は大切である。資料としての図書が整っていても、それをつなぐ人材が育っていないとうまく活用されない。</li> <li>・NHKの朝ドラや大河ドラマに関連した資料や展示はそれなりの効果が期待されるのではないかな。</li> <li>・デジタル化した地域資料の充実を図り、一過性で終わることのないように利用促進を図っていく。</li> <li>・デジタルアーカイブのアクセス件数上昇に大河ドラマがあると伺ったが、今後アーカイブを継続して活用してもらえる取り組みが必要になるだろう。</li> <li>・ボランティア活動の受け入れは大変だが、年代に関係なく、地域の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。</li> <li>・ボランティアが図書館にくることで、図書館を身近に感じるができるようになるため、積極的に受け入れていく必要がある。</li> <li>・中学生ボランティアのチラシが全生徒に配られず、応募が減ったため、チラシの周知方法の多角化が課題である。</li> </ul> |

## 市民の図書館未来宣言評価シート（令和5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 【4.50】 |
|------------|-------|-------------|-------------|--------------|
|            |       | 平均評価点【4.50】 | 平均評価点【4.50】 |              |

### 《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                                  | （一） | —      | 予定どおり  | 4       | 4.50  |
| 2 職員1人当たりの研修参加回数                                  | （回） | 3.71   | 4.84   | 130.46% |       |
| 3 新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等でのパブリシティ件数                        | （件） | 59     | 60     | 101.69% |       |
| 4 利用者カード有効登録率                                     | （%） | 19.34% | 18.02% | 93.17%  |       |
| 5 利用に関するアンケート調査における満足度<br>「お近くの地域の図書館に親しみを感じますか？」 | （点） | —      | 4.43   | —       | —     |

### 《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、おはなし会担当者のための研修1回、 医療・健康情報サービス：連絡会1回  
障がい者サービス：連絡会3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：47件、参加延べ191人、指定管理館：343件 参加延べ1,214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  
⇒X(旧Twitter)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"> <li>・ 改装されてからさらにきれいで、ゆとりある空間になった。心地良い。（中央）</li> <li>・ 分からない所を資料を使って調べることができた。それでも分からない所はネットで「調べもの相談」をして、丁寧な解答をもらった。（積志）</li> <li>・ 市の郷土資料をもとにして研究されていることの講演会には聴講させて頂いています。大変興味深く地域の理解が深まります。（南陽）</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>・ 浜松市立図書館施設整備・保全計画について、関係各課と調整を図った。</li> <li>・ 地区館からの要望を受けて実施した「おはなし会担当者のための研修」は、担当者の拡充以外に、児童サービスの基本的な方向性を伝える場として有効であった。</li> <li>・ 職員や図書館業務アドバイザーによる専門性を活かした、郷土資料の研修を実施した。また、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組を行った。</li> </ul> |

| 今後に向けた課題                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和7年度の西図書館移転に向け関係各課及び関連業者との連携に努める。</li> <li>・ 浜松市立図書館施設整備・保全計画に基づき、地区図書館大規模改修工事について、関係各課との調整を行う。</li> <li>・ 外部組織などと連携したアウトリーチ活動や幅広いサービスの展開に取り組む。</li> <li>・ 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。</li> </ul> |

## 《外部評価》

| 図書館協議会による評価の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 評価指標の自己評価点は所定の基準に沿って算出されていて、平均評価点に基づく自己評価は適切だと考える。</li> <li>・ パブリシティ件数の実績が昨年と比べてもあまり落ちていない点を評価する。</li> <li>・ 図書館の設備・施設は心地よい。空間として居心地の良さもあるし、使いやすさなどで不満を感じたことはない。</li> <li>・ 図書館を利用する方がゆとりを持ち、大切な時間を過ごせる環境を整備されていることが評価できる。</li> <li>・ 若い世代への情報提供について、SNSを活用した情報の発信は高く評価できる。</li> <li>・ 利用者カード有効登録率が下がっているのは残念である。</li> <li>・ 職員の研修機会が、数年前に比べると格段に増えた。基本的な方向性や根本の考え方を共有し、事業にあたることを今後も大切にしてほしい。</li> <li>・ 専門的職員の育成・確保のために、外部研修に職員を派遣しスキルアップを図ることが評価できる。</li> <li>・ 職員1人当たりの研修参加回数が目標を上回ったことは喜ばしいと考える。今後は、研修の成果として何を習得したか、また、それが研修後の業務にどのように活用されたかも何らかの形でわかるようになると、なおよいと考える。</li> <li>・ 図書館マネージメントについて、サービス種別ごとの連絡会、研修会を開催し、担当者拡充以外に児童サービスの基本的な方向性を伝え合うことで共通理解でき、どこの図書館でも図書館マネージメントが充実していることを評価できる。</li> <li>・ 職員の専門性を高めるために研修が必要で、今後も取り組んでほしい。</li> <li>・ 職員のスキルアップの機会を多く提供している点が評価できる。</li> <li>・ 図書館マネージメントの充実を期待する。</li> <li>・ 西図書館は一条タウン内に移転を進めている。図書館が商業施設や公園など他の施設と隣接していることは、図書館の親しみやすさを深めることにつながり大変評価できる。</li> </ul> |

| 図書館協議会による意見、課題                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 郷土資料に関する情報の活用方法の幅を広げるために、大学との連携や研究組織との繋がり強化なども今後検討してもらいたい。</li> <li>・ 地域ごとに幼稚園、こども園、保育園の職員とも連携して、子どもたちの興味・関心などの情報交換などを行う中で、図書館への要望なども聞き、地域の実情に応じた図書館運営を期待する。</li> <li>・ 専門的職員による出前講座の募集などについて、周知方法の改善を期待する。</li> <li>・ SNSを更に活用して、広報に務めると共に若年層や子育て層に興味を持ってもらうよう、積極的にサービス情報の発信を続けていく。</li> <li>・ 職員や司書の知識向上を図り、どの図書館で質問しても速やかに回答できるように今後も育成していく。</li> <li>・ ICTの発展により、図書館以外から情報を取りやすくなってきているが、利用者が情報の取得や、本を借りるだけの図書館だけでなく、足を運んでみたいくなるようなユニークな図書館を目指していく。</li> <li>・ ICT環境は変わっていくため、継続的に、広報媒体としてのSNSの活用方法について見直していく必要がある。</li> <li>・ SNSを活用したサービス情報の発信は、「〇〇があります」も有効だが、「〇〇を実施したらこんな感想がありました」など、良い情報も発信したい。</li> <li>・ 市内での蔵書数上位3館(中央・城北・浜北)はいずれも駐車場が小さく、使い方が難しいと感じる人が多い。駐車スペース増が来館者増につながるのではないかな。</li> <li>・ これまで聞き及んでいる範囲では特に問題があるというわけではないが、西図書館の移転・再開に向けて遺漏がないように準備を進めていただきたい。</li> </ul> |

## 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5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、どちらでもない=3、やや不満=2、不満=1とし、平均点を算出)

| 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|-------|-------|-------|
| 4.20  | 4.31  | 4.34  |

(点/5点満点)

令和5年度調査

調査期間: 令和5年8月29日(火)～9月18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: 1,915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)》

- ・ 息子の自由研究で詳しい資料を紹介してもらい、完成することができた。(中央)
- ・ 大きな活字シリーズがあり、改めて名作や文学を読む意欲が湧いた。(城北)
- ・ 経済紙があるので資料として活用できて良かった。(駅前)
- ・ 購入に悩む一時的に使用する本を利用できた。流行りのある旅行雑誌の貸出しはとても有難い。(西)
- ・ ネット等では自分の好きなものだけを注文になりがちのため、図書館でふと目にした本や写真集を手にとって、思わぬ良さに気づくことができた。(北)
- ・ 歩行に自信がなくなった事で80才になっても近くの図書館で本を借りる事が出来て生きがいを感じる。(南)
- ・ おすすめの本・企画展示があるので、特に読みたい本がなくても面白い本を借りることができる。(東)
- ・ 子ども読書感想文のコーナーが宿題に役立った。こどもと一緒に本を読む習慣ができたことが良かった。(積志)
- ・ 調べ学習の参考や好きな本や作家を見つけることができた。(流通元町)
- ・ 読みたいと思っていた本、絶版になっている本に出会えた。(舞阪)
- ・ 面白い本、自分の知らなかった本を知れた。子どもの宿題で多くの本を参考にできた。(雄踏)
- ・ 講座室を使わせていただくことによって家より集中して勉強に取り組むことができて良かった。(はまゆう)
- ・ 様々なジャンルの本を手軽に借りることができるので、子供の興味の幅も広がって良い。(南陽)
- ・ 子どもが本好きになった。工作教室に参加してから、次回も参加したいと楽しみにしている。(可新)
- ・ 過去の新聞記事を追うことができた。2回も利用させていただいた。(都田)
- ・ 家にできたツバメの巣のひなが巣立つまでの記録を残し、孫に伝えるべく図書館で情報をもらうため訪れた。子ども向けの本を数冊提供してくれ、分かりやすく利用し、孫に届けることができた。(細江)
- ・ 本を読む習慣ができた。絶版になっている等書店にない本も読めることがあり嬉しい。(引佐)
- ・ 展示コーナーを見て自分の興味のあること以外の学習ができる。(三ヶ日)
- ・ テーマ展示をいつも楽しみにしている。自分があまり興味がない分野の本に出会うことができるし、ディスプレイの仕方も工夫されているので、見ているだけで楽しい。(浜北)
- ・ 甲状腺の病気について、具体的でわかりやすい本があり、とても参考になりありがたかった。(天竜)
- ・ 他のところで紹介された本をすぐ借りて、情報が具体的にになった。(春野)
- ・ 週2回位の間隔で新聞を読むことができ、嬉しい。(水窪)
- ・ 野菜作りの本を色々読んで、ノウハウができ、自信作も出来るようになった。(佐久間)
- ・ 小学生になった今は、ページ数文字数の多い本も自分から興味を示して手にするようになった。(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                    | R5決算 1,670,539 千円 |
|               | 市民1人当たりの図書館費                | 2,113.05 円/人      |
|               | 貸出冊数1冊・点当たりの図書館費            | 372.48 円/冊・点      |
|               | (2) 図書購入費(資料収集事業)           | 150,071 千円        |
|               | 市民1人当たりの図書購入費               | 189.82 円/人        |
| 2 資料収集に関すること  |                             |                   |
|               | (1) 資料数                     | 2,638,391 冊・点     |
|               | 市民1人当たりの資料数                 | 3.35 冊・点/人        |
|               | 一般ほか資料数                     | 1,652,913 冊・点     |
|               | 児童資料数                       | 612,374 冊・点       |
|               | はままつ電子図書のタイトル数              | 7,942 冊・点         |
|               | 外国語資料数                      | 18,500 冊・点        |
|               | 郷土資料数                       | 183,952 冊・点       |
|               | 視覚障がい者用資料数                  | 15,970 冊・点        |
|               | AV資料数                       | 51,128 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          | 232 回             |
|               | (2) 子供・親子向け講演会・講座など回数       | 306 回             |
|               | (3) 企画展事業数                  | 194 本             |
|               | (4) 学校支援に関する講演・講座・コンクールなど回数 | 50 回              |
|               | (5) ブックススタート実施回数            | 549 回             |
|               | (6) おはなし会実施回数               | 806 回             |
|               | (7) ボランティア養成講座回数            | 91 回              |
| 4 運営に関すること    |                             |                   |
|               | (1) 職員研修の実施及び派遣件数           | 47 件              |
|               | (2) 図書館利用促進活動の件数            | 30 回              |
|               | (6) おはなし会実施回数               | 806 回             |
|               | (7) ボランティア養成講座回数            | 91 回              |
| 4 運営に関すること    |                             |                   |
|               | (1) 職員研修の実施及び派遣件数           | 47 件              |
|               | (2) 図書館利用促進活動の件数            | 30 回              |