

	分野	項目	目標R4 (2022年)	目標H30 (2018)	目標R1 (案) (2019)	備考	「提言」の 該当箇所	取組み方法	28年度 の実績	29年度 の実績	30年度 の実績	自己 評価	課題・問題等	外部 評価	外部評価の意見
1	貸出	貸出冊数（個人貸出、市民＋在勤者）	540,000	539,900	539,900		(1)～ (11)	<ul style="list-style-type: none"> ・ブックトークやおはなし会などのときのPR（「お友達を誘って図書館へ」） ・ブックスタート時に、本を渡すだけでなく図書館の利用のメリットをPR ・市内施設へのチラシの配布 ・本庁ブックポストの存在感を上げる 「来館者と本との出会いのきっかけ作り」 ・特集コーナーを目立たせる ・中央特集コーナーの設置頻度を上げる（最低年6回） ・カウンターの「今日のおすすめ」 ・棚作り（棚内の表紙見せやPOPのような工夫） ・学校への館外奉仕の拡大もしくは学校図書館へ 	539,896	531,355	524,094	C	<p>前年比△1.3% 長期的に微減傾向が続いている。</p> <p>■未利用者への働きかけが必要。</p> <p>■リピーターを創出する取り組みが必要</p> <p>■図書館利用が活発でない層への働きかけを検討する必要がある</p> <p>■図書館を利用するメリットをわかりやすく提示する必要がある</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・人口が減っていない中での貸出減少は大きな課題です ・取組みがPRの工夫だけでは寂しいです ⇒追加の取り組みを検討願います
2	貸出	中主分館の貸出冊数（個人貸出、市民＋在勤者）	39,000	38,800	38,800		(1)～ (11)	<p>購入図書の内容見直しおよび本館の資料との入替え</p> <p>”ない本でも借りられる”ことのPR</p> <p>中主利用の利便性をあげる仕組みづくりの検討（ホームページからの在架資料への予約など ※例）中主で借りたいが本館にしか在架資料のない本への予約</p>	39,381	38,012	37,727	C	<p>前年比△0.7% NO1と共通の課題の他に蔵書の見直しが必要。</p> <p>■中主分館でのおはなし会の実施開始（2月から月1回）</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・中主分館はまだ認知度が低いと感じる ・中主分館こそPRが必要ではないですか ・中主分館でもお話を開いてはどうですか
3	貸出	人口一人当たり貸出冊数（合計）	12.8	12.7	12.7	他市と比較するときは市外の利用も含めた合計を人口で割ることが一般的。個人貸出合計/人口	(1)～ (11)、 (14)	<p>①一般向け利用啓発のポスター（チラシ）作成②転入者向け簡易案内作成③市内の会社向けの利用案内作成</p>	12.7	12.6	12.1	C	<p>目標数値の内容が持つ問題あり。広域貸出の4市間のアンバランスの解消のため、H29年実績に比べ広域利用の約7万冊の減少が望まれるため合計数を人口で割ることが妥当であったか検討。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・目標自体が高い数値であることは理解しますが、目標未達であることから”C”判定とします
4	貸出	市の児童一人当たり貸出冊数（市民のうち児童）	12.9	12.7	12.8	市内の児童（0歳～12歳で積算）の貸出	(4) (5) (14)	<p>①児童向け行事のチラシ作成②転入者向け簡易案内作成③学校・園に出向いた際に図書館の利用をPR④図書館HP内児童用ページの改訂⑤全小学校でのブックトーク・お話し会の実施</p>	12.2	12.6	12.8	A	<p>一般の貸出の微減に対し、児童（0～12歳）の貸出冊数は横ばいまたは微増傾向にある。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・中主分館でもお話を実施されてはどうですか

	分野	項目	目標R4 (2022年)	目標H30 (2018)	目標R1 (案) (2019)	備考	「提言」の 該当箇所	取組み方法	28年度 の実績	29年度 の実績	30年度 の実績	自己 評価	課題・問題等	外部 評価	外部評価の意見
5	貸出	団体貸出冊数	29,000	28,200	28,200	年により、数値にバラつきが出る。学校での運用に対する機運の上がり下がりの影響が大きい（先生が忙しく、よほどのモチベーションがないと難しい）。学童はコンスタントに利用している。	(11)	団体貸出セット数の追加等 読書活動推進講座でのPR (学校・園対象)	25,574	28,068	24,994	C	学校の利用が減り、2校のみの利用。学校が利用しやすい環境を考えることが必要か。その他の団体の利用は増加。団体へのアンケートをH30に実施。冊数の増加を望む声は少なかった。		・団体貸出の要望が活発なようです ⇒H34の目標値を見直しを要望します
6	登録	市民の登録率	22%	21.8%	21.8%	市民の実利用者数/市の人口	(1) (14)	①一般向け利用啓発のポスター（チラシ）作成②転入者向け簡易案内作成③市内の会社向けの利用案内作成 ④小学校・中学校への登録の働きかけの実施を検討	21.7%	20.7%	20.4%	C	NO1と課題が同じ。		・図書館を利用されていない方へのアンケートを検討してはどうですか（利用しない理由を聞き、対策を検討するため） ・小中学校への申込みの働きかけを検討願います
7	登録	市民の新規登録者数	1,200人	1,180人	1,180人		(1)	転入者への働きかけ ブックスタートにおいて赤ちゃんから登録可能な点をPR 小学校・中学校への登録の働きかけの実施を検討	1,173人	1,028人	1092人	C	前年比は増加したが目標数値に達していない。		・図書館を利用されていない方へのアンケートを検討してはどうですか（利用しない理由を聞き、対策を検討するため） ・小中学校への申込みの働きかけを検討願います
8	問い合わせ	資料に関する問い合わせ件数、 レファレンスに関する認知度・満足度	件数： 5,300件 認知度： 60% 満足度： 80%	件数： 5,180件 認知度： 50% 満足度： 70%	件数： 5,250件 認知度： 52% 満足度： 74%		(3)	日常の窓口業務の目配り、フロアワーク、アンケート（認知度・満足度を計る）	5,147件	5,474件 認知度： 49% 満足度： 92%	6,137件 認知度： 51% 満足度： 97%	A	館内での案内は29年度当初に数十枚設置している。認知度を更に上げるためには別の手立てを考える必要がある。		・「レファレンス」という言葉がわかりにくいために認知度が低く出ているだけではないですか ⇒ 来年度はアンケートを工夫されてはどうでしょうか
9	蔵書	郷土資料、地域資料の受入冊数	420冊/年	420冊/年	420冊/年	※H28 371 H27 418 H26 592 H25 481 H24 303 H23 424 ☆H25以降、寄贈の郷土資料の受入れを推進し冊数が上昇している。現在、受入れが妥当かどうか微妙な資料が多く残っているため、このストックの受入れは減少傾向となる見通し。	(2) (13)	市役所各課作成資料の収集。市HP上の資料の受入等。 ※取り組み方法について現在検討中 ※資料が出るかどうかという外的な要因によって受け入れ冊数が変動するため、数値は働きかけの部分強化する方向で検討	371冊	414冊	576冊	A	■R1年度に入り、各課へ資料提供を依頼済み ■H30年度中に、市HP上のデータ収集作業を実施		・市役所の資料等云わば身内の資料が集められていない ⇒ 目標値が妥当か確認が必要ではないですか

	分野	項目	目標R4 (2022年)	目標H30 (2018)	目標R1 (案) (2019)	備考	「提言」の 該当箇所	取組み方法	28年度 の実績	29年度の 実績	30年度の 実績	自己 評価	課題・問題等	外部 評価	外部評価の意見
10	集会行事	おはなし会参加人数	1,150人	1,070人		館内での職員実施のおはなし会の参加人数で積算（学校等から依頼があって館内で実施したものは除く）	(4) (5)	チラシ等によるPRの工夫 養護学校などのおはなし会は実施済み。来館の障害者団体へのおはなし会も実施（2ヶ月に1回）。発達支援センターのドリーム教室通所者への読み聞かせも実施（移動図書館や来館貸出し時） 取り組みとは別に、開催日の天候が参加者の多寡にかなり影響を及ぼす	954人	1,048人	1,216人	A	出張おはなし会の要望が増えたため大きく伸びた。このうち、館内でのお話会は日曜の開催時間を午前に変更したこともあり、前年比94人増。 外部からの依頼のものは図書館の努力以外の要素が多いため、館内での職員によるものに対象を変更。		・おはなし会への要望が高いようです ⇒H34の目標値を見直しを要望します ・養護学校など今まで読み聞かせに行っていない施設への読み聞かせも開拓されてはどうか
11	連携事業	関係機関、団体との連携事業	20回/年	18回/年	18回/年	資料の特設や展示など。 ※資料特集設置19件、「子ども・本・文化を考える会」講演会2回、朗読会2回	(12) (13)	掲示板による呼びかけ等	5回	17回	23回	A	朗読会、化石展示など定例で行っているものもあるが、それ以外の団体とも連携を広げていく取り組みが必要。目標数値の見直しが必要		・連携事業を活発に実施いただいて評価できます ⇒H34の目標値の見直しを要望します
12	障がい者サービス	郵送貸出、宅配の実利用者数	18人 (登録率1%)	7人	9人	サービス対象の手帳保持・要介護者：総計1733名（H30調べ） 図書館利用カード登録者でサービス対象者数は不明	(8) (9)	HP等での広報、関係機関へのPR等	-	3人	9人	A	29年度は広報に1回掲載、HP掲載したが、それ以外のPRを30年度から取り組み予定。		・実施するからには、H34の目標値1%は低すぎるように感じます ⇒H34の目標値の見直しを要望します
13	接遇	職員の対応についての満足度	90%	85%	86%	アンケート結果では、ほとんどの人が満足と回答しているが、まだ満足と回答できない利用者がいることに注目したい。職員の表情、口調、言葉遣いなど接客の基本的なスキルもそうだが、カウンター等における問い合わせに対して適切に対応できるかどうか、専門職としての仕事の質が問われていると考えている。	(15)	接遇研修の実施、日常業務の中での改善、職員の意識の向上	-	81%	96%	A	結果として、アンケートにより満足度を計る以外の指標がない。 具体的な指摘事項の改善は可能。		・コメントが概ね良質なことと無回答が増えていることから、職員が回りに居るところでは職員の評価を書きにくいのではないのでしょうか ⇒アンケートのやり方の工夫が必要ではないのでしょうか ・アンケートのコメントを確認いただき、改善への具体的な落とし込みと取組みを要望します

* 図書館協議会の「提言」の番号は「提言」p6の「野洲図書館のこれからのサービスのあり方」の項目番号。

* 上記目標に入っていない項目は（16）施設・設備（17）図書館情報システム。どちらも毎年検討し、予算化されたものは実施している。

評価	目標達成状況
A	目標を達成できた
B	目標をある程度達成できた
C	目標をあまり達成できなかった
D	目標をまったく達成できなかった

* 評価の期間は5年。目標設定は5年後を設定し、それに向けて1年ごとの目標値を定め、毎年評価を実施する。

* 評価の方法：図書館で自己評価を実施。（毎年4月末まで）それを元に、図書館協議会に外部評価を実施してもらう。

* 平成29年度の評価は30年度に試行し見直し。本実施は30年度～34年度で作成する。

* 貸出冊数に関する目標数値は社会的要因によるところも大きいいため、県内図書館の状況とも比較して評価を行う。（県内の公共図書館の平均数値との比較など）