

## 野洲図書館 図書館の評価について評価項目

平成30年度試行版

	分野	項目	目標【H34 (2022年)】	目標 (H30)	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	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		(1)～(11)	「PRの工夫」 ・ブックトークやおはなし会のときの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	539,896	531,355	B	前年比△1.5%。長期的に微減傾向が続いている。未利用者への働きかけが必要。	C	・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		(1)～(11)	購入図書の内容見直しおよび本館の資料との入替え ”ない本でも借りられる”ことのPR 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） 中主分館でのおはなし会の実施を検討	39,381	38,012	C	前年比△4.9%。NO1と共通の課題の他に蔵書の見直しが必要。	C	・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	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)	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	12.7	12.6	B	NO1と課題が同じ。取組の②は年度末に実施したため効果がまだ出ていない。③は作成済だが配布が未実施。	C	・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	市内の児童（0歳～12歳で積算）の貸出	(4) (5) (14)	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	12.2	12.6	A	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。予定の取組みは30年度に実施予定。	A	・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【H34(2022年)】	目標(H30)	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	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	※H29上半期12223冊 H30上半期9951冊 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)。現時点で各校への配本までは難しい。学童はコンスタントに利用している。現在50冊までとしているが、この制限を緩和すると棚の本が少なくなってしまう恐れもある。	(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	A	利用が増えても要望時期が重なって希望に添えないことがないように留意が必要。	A	・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%	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%	C	NO1と課題が同じ。	C	・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)	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	C	転入者用の案内を年度末に作成したため効果がまだ出ていない。	C	・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%	※レファレンスに代わる用語の検討(調べ物、そうなんなど)	(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%	A	館内での案内は29年度当初に数十枚設置している。認知度を更にするためには別の手立てを考える必要がある。	B	・“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
9	蔵書	郷土資料、地域資料の受入冊数	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。	420冊/年		(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を強化する方向で検討	371冊	414冊	A	30年度に各課への依頼方法、収集方法を見直す予定	B	・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【H34 (2022年)】	目標 (H30)	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	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	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、館内でのお話し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。	A	・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ですか
11	連携事業	関係機関、団体との連携事業 ※2018上半期 市機関との連動特集 設置7件 おはなし団体講演会2本	20回/年	18回/年	資料の特設や展示など。	(12) (13)	掲示板による呼びかけ等	5回	17回	A	朗読会、生物多様性の展示、ほか資料展示14回。目標数値の見直しが必要	A	・連携事業を活発に実施いただいて評価できません ⇒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	サービス対象の手帳保持・要介護者：総計1733名 図書館利用カード登録者でサービス対象者数は不明 長浜市(人口119748人 市面積539.48㎡ H28年度：郵送貸出186冊 のべ88人、実利用者数10人 宅配不明) 野洲市(人口51015人 面積80.14㎡ H30年度上半期実績：郵送貸出99冊 のべ30人、宅配160冊 のべ13人、実利用：郵送貸出し3人、宅配3人)	(8) (9)	HP等での広報、関係機関へのPR等	-	3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年度から取組み予定。	A	・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

	分野	項目	目標【H34(2022年)】	目標(H30)	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	自己評価	課題・問題等	外部評価	外部評価の意見
13	待遇	職員の対応についての満足度	90%	85%	アンケートより：満足410(63%)、やや満足115(18%)、どちらでもない35(6%)、やや不満2(0%)、不満1(0%)、無回答85(13%)→満足+やや満足81% この項目に自由記述欄がないため、全体の自由記述より確認。ほぼ職員については好意的なコメントのみ。1件、「職員さんによってあまり対応してくれなかったという印象もあり」(レファレンスに関する自由記述より)というものがあつた。この件に関してはレファレンスインタビューの不足により要求と回答のミスマッチが発生したものであると思われるので、研修を行い改善を図りたい。経験の浅い司書に起こりがちな失敗であるといえる。 その他、待遇の改善も含め、しかるべきトレーニングを実施したい。	(15)	アンケートにより満足度を計る	-	81%	B	無回答が前回25年度の6%から14%へ上がっている。満足度は85%から81%へ減少。自由記述ではおおむね肯定的な感想が多いが、否定的な意見を参考に全職員の窓口対応を向上させるようつとめる。	C	・コメントが概ね良好なことで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。

評価基準(案)	
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)