

	分野	項目	目標R4 (2022年)	目標H30 (2018)	目標R1 (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)	550,000	539,900	539,900		(1) ~ (11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ブックトークやおはなし会などのPR(「お友達を誘って図書館へ」)</li> <li>・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</li> <li>・市内施設へのチラシの配布</li> <li>・本庁ブックポストの存在感を上げる</li> <li>「来館者と本との出会いのきっかけ作り」</li> <li>・特集コーナーを目立たせる</li> <li>・中央特集コーナーの設置頻度を上げる(最低年6回)</li> <li>・カウンターの「今日のおすすめ」</li> <li>・棚作り(棚内の表紙見せやPOPのような工夫)</li> <li>・学校への館外奉仕の拡大もしくは学校図書館へ</li> </ul>	549,616	541,477	524,094	C	前年比△1.3% 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。 ■リピーターを創出する取り組みが必要 ■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 ■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	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日の見直しなど工夫できないか(月曜祝日を開けて翌日を休むなど)</li> <li>・新刊書が足りない。新刊図書の数を増やす(現状比50%増)検討を</li> </ul>
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)	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	39,381	38,012	37,727	C	前年比△0.7% NO1と共通の課題の他に蔵書の見直しが必要。 ■中主分館でのおはなし会の実施開始(2月から月1回)	C	・1と同じ
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)	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	12.1	C	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。	C	・目標値は次回目標設定時に見直しを。
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)	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	12.2	12.6	12.8	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。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中主分館でのお話し会、昨年度の評価を踏まえ実施された。地道なPR、参加者の増を。民生委員、ボランティアなどへもアクションを。</li> </ul>

	分野	項目	目標R4 (2022年)	目標H30 (2018)	目標R1 (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。	C	・学校の利用が減っている。図書館へ来れない子どももいる。学校への働きかけを。
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。	C	・登録率が減るから貸し出しが減るのか、1回に借りる本の冊数が減っているのか、分析を。
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。	C	・内訳はどうなっているか。引越しによる転入者なのか出生によるものか。
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。	A	・格段に増えてきている
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	A	・達成している。 ・利用されているか、保存場所は確保されているか。

	分野	項目	目標R4 (2022年)	目標H30 (2018)	目標R1 (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	1,100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	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。	A	・達成している。
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	A	・達成している。
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年度から取組み 予定。	A	・そもそもの目標値が 低い ・対象者の10%を目指 すというくらいの目標 値を ・高齢化もある。次回 には見直しを
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 どの方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。	A	・利用者アンケート、 満足とやや満足が（前 回81%から97%へ）す ごく上がっている ・本当に満足している 人、という意味で指標 を「満足」だけにする ほうがいいのか。向上心 をもって。

\* 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	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。

\* 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）