

平成23年度杉並区立図書館運営状況結果の概要について

1 目的

- (1) 図書館サービスの成果や達成度を明らかにし、効率的・効果的な図書館経営を実現することにより、創意工夫による特色ある図書館づくりを図る。
- (2) 経営評価プロセスへの区民参画と運営状況結果の公表により、図書館経営における客観性・透明性の向上を図る。

2 対象

杉並区立図書館 13 館の平成 22 年度事業

3 内容

(1) サービス水準及び運営コスト

「サービス水準及び運営コスト表」に基づき、中央図書館 27、地域図書館 25 の指標について、前年度実績と比較しました。

(2) 利用者満足度調査

利用者の図書館サービスへの満足度とニーズを把握するため、各館において次のとおり行いました。

対 象 中学生以上の図書館来館者

実施方法 アンケート用紙を配布し、回収ボックスにより回収

実施時期 平成 23 年 3 月～4 月の 3 日間（金・土・日）

4 結果

(1) サービス水準及び運営コスト結果

ア．蔵書水準

蔵書冊数は、杉並区全体で 2,276,114 冊と前年より 20,664 冊増えており、区民 1 人当たりの蔵書数も 4.23 冊となり、蔵書水準が向上しました。

イ．資料提供等

入館者数は、2,973,672 人と前年比 1.2%の微増となりました。

利用登録者は、209,556 人と前年比 13.1%増となりました。

リクエスト件数は、1,187,148 件と前年比 8.8%の増となりました。

貸出冊数は、4,872,477 冊と 15,110 冊減少し、前年比 0.3%の減少となりました。これは、震災のあった 3 月 1 か月間の貸出冊数が、21 年度より 46,928 冊減少したことが大きく影響しています。

団体貸出は、登録団体数が 923 団体で前年比 8.7%増となり、貸出冊数も 263,682 冊と前年比 3.4%増となりました。

利用者用インターネット端末利用回数は、27,220 件と前年比 5.8%増でした。

ウ．レファレンス（調べもの支援）

レファレンス件数は、26,393 件と前年比 27.3%増で、大幅に増加しました。

エ．事業

学校への支援は、前年度に引き続き、調べ学習資料貸出の件数が大幅に増加したことなどにより、769件と前年を大幅に上回りました。

講演会や映画会などの事業実施回数は、2,017回と1.6%の増加となりました。参加者数は、29,817人と前年比7.6%増となりました。

協働（ボランティア）事業実施回数は、519回と前年比28.8%増となりました。

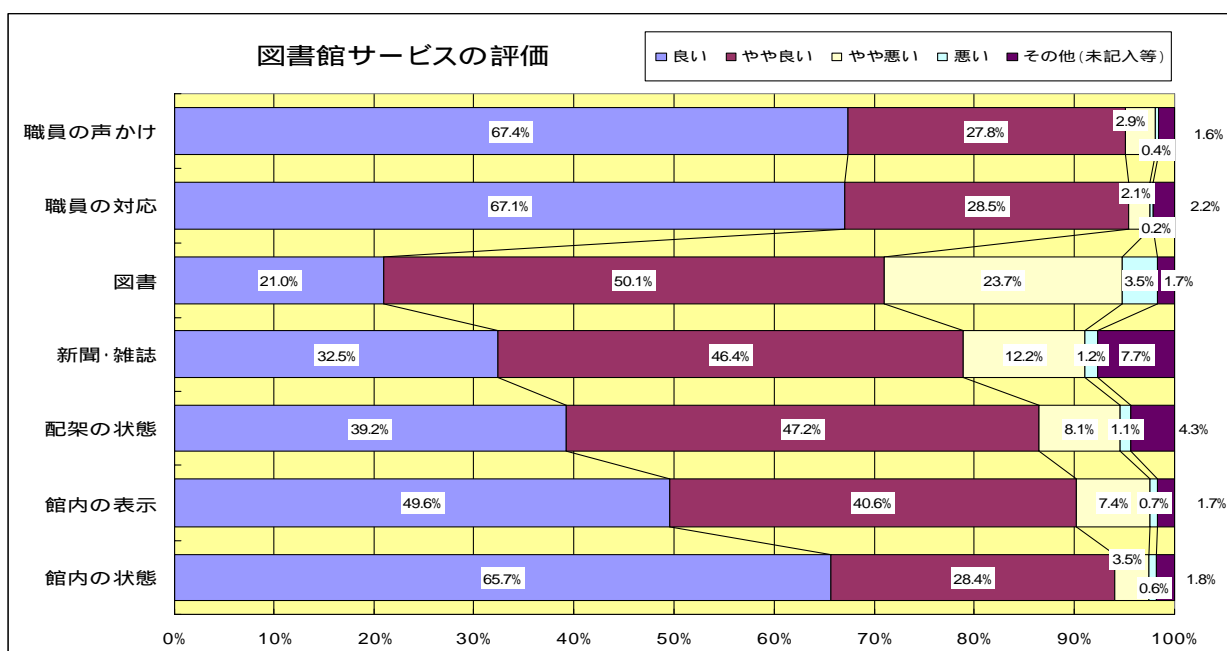
障害者サービスについては、12,014件とわずかながら減少しました。

オ．経費（コスト）

運営経費は、貸出1冊あたりの経費（コスト）は、前年比1.4%の減少となり、利用者1人あたりの経費（コスト）は、前年比2.9%の減少となりました。これは、区直営から指定管理の運営形態となった3館が、大幅な減少となったためです。

（2）利用者満足度調査結果

回答者は2,974人となり、次のとおりの結果となりました。



「職員の声かけ」、「職員の対応」については、それぞれ67.4%、67.1%の人が「良い」と回答しており、「やや良い」を合計して、それぞれ95.2%、95.6%となっています。

「借りたい図書」や「新聞、雑誌」の資料、また配架の状態については、「良い」の評価がそれぞれ21.0%、32.5%、39.2%で、「やや良い」の評価を合計して、71.1%、78.9%、86.4%となっています。

館内の表示や状態は、「良い」がそれぞれ49.6%、65.7%で、「やや良い」を合計して90.2%、94.1%となっています。