

## 平成24年度杉並区立図書館運営状況の概要について

### 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 23 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 24 年 3 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 2,308,919 冊で前年より 32,805 冊増えており、区民 1 人当たりの蔵書数も 4.37 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、2,906,928 人で前年比 2.2% 減となりました。

利用登録者は、231,683 人で前年比 10.6% 増となりました。

リクエスト件数は、1,458,750 件で前年比 22.9% の大幅な増となりました。

貸出冊数は、4,778,952 冊で 93,525 冊減少し、前年比 1.9% の減少となりました。23 年度は震災の影響で開館時間の短縮・閉館日の増加などがありましたが、開館日一日当たりで見ても入館者数で 0.5%、貸出冊数で 1.7% とわずかながら減少しました。

団体貸出は、登録団体数が 952 団体で前年比 3.1% 増となり、貸出冊数も 265,850 冊で前年比 0.8% の微増となりました。

利用者用インターネット端末利用回数は、28,961 件で前年比 6.4% 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、26,408 件で前年比 0.06% の微増となりました。

## 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、1,003件と前年比30.4%増で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、2,297回で13.8%の増加となりました。参加者数は、36,770人で前年比23.3%の大幅な増となりました。

協働（ボランティア）事業実施率は、27.0%で、1.3ポイントの増加となりました。

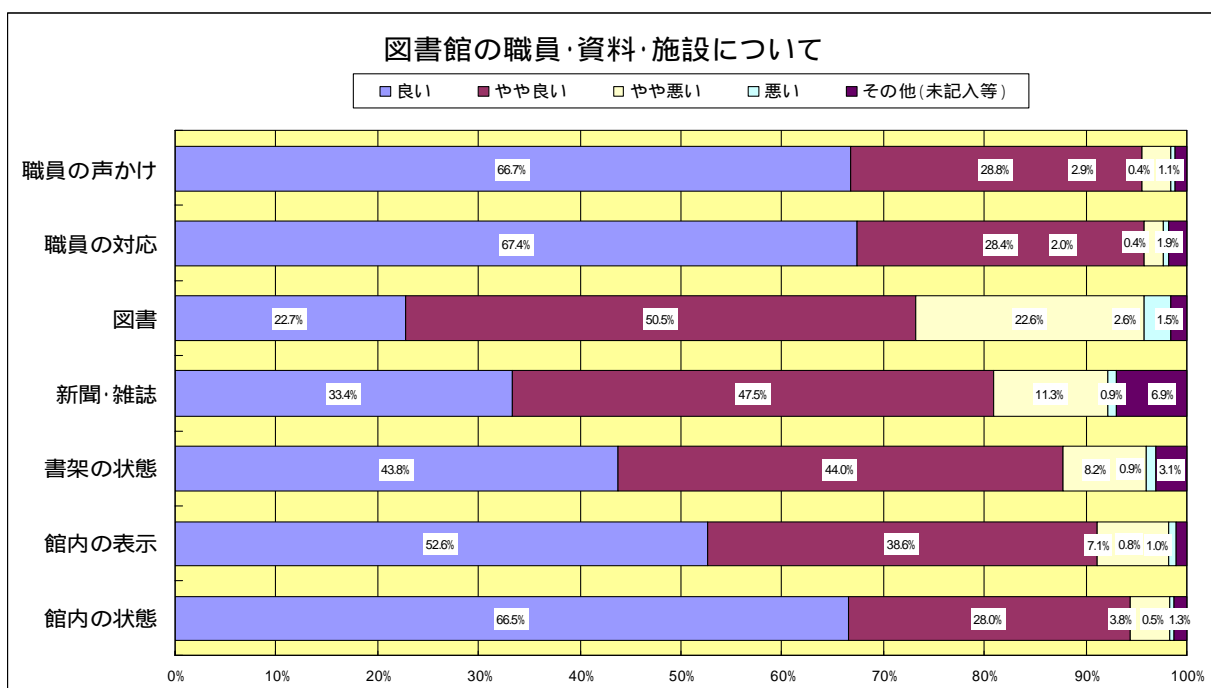
障害者サービスについては、9,980件で16.9%の減少となりました。

## 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1.2%の増加となり、利用者1人あたりの経費（コスト）は、前年比1.5%の増加となりました。

## （2）利用者満足度調査結果

回答者は3,276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66.7%、67.4%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95.5%、95.8%となっています。

「借りたい図書」や「新聞、雑誌」の資料、また書架の状態については、「良い」の評価がそれぞれ22.7%、33.4%、43.8%で、「やや良い」の評価を合計して、73.2%、80.9%、87.8%となっています。

館内の表示や状態は、「良い」がそれぞれ52.6%、66.5%で、「やや良い」を合計して91.2%、94.5%となっています。