

平成25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 24 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 26、地域図書館 24 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 12 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 2,391,024 冊で前年より 82,105 冊増えており、区民 1 人当たりの蔵書数も 4.42 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、2,773,318 人で前年比 4.6%減となりました。

利用登録者は、160,111 人で前年比 30.9%減となりました。これは、平成 24 年 10 月に図書館システムの更新に伴い、利用登録データの精査をした影響によるものです。

貸出冊数は、4,566,628 冊で 212,324 冊減少し、前年比 4.4%の減少となりました。

予約貸出冊数は、杉並区立図書館全体としては 1,398,521 冊(23 年度 1,458,750 冊)と前年比 4.1%の減となりました。

平成 24 年度は図書館システムの更新のため、平成 24 年 9 月 28 日から 10 月 10 日まで 13 日間全館で臨時休館したため、入館者数、貸出冊数、予約貸出冊数等について、前年度より減少しました。開館日一日当たりで見ると入館者数は 3.8%、貸出冊数は 3.7%、予約貸出冊数は 3.3%減少しています。

団体貸出は、登録団体数が 1,006 団体で前年比 5.7%増となり、貸出冊数は 254,849 冊で

と前年比 4.1% 減となり、登録団体数は増えましたが貸出冊数では減少しました。

利用者用インターネット端末利用回数は、29,399 件で前年比 1.5% 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、26,944 件で前年比 2.0% の増となりました。

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、1,460 件と前年比 45.0% 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、2,523 回で 9.8% の増加となりました。参加者数は、36,978 人で前年比 0.5% の微増となりました。

協働（ボランティア）事業実施率は、28.3% で、1.3 ポイントの増加となりました。

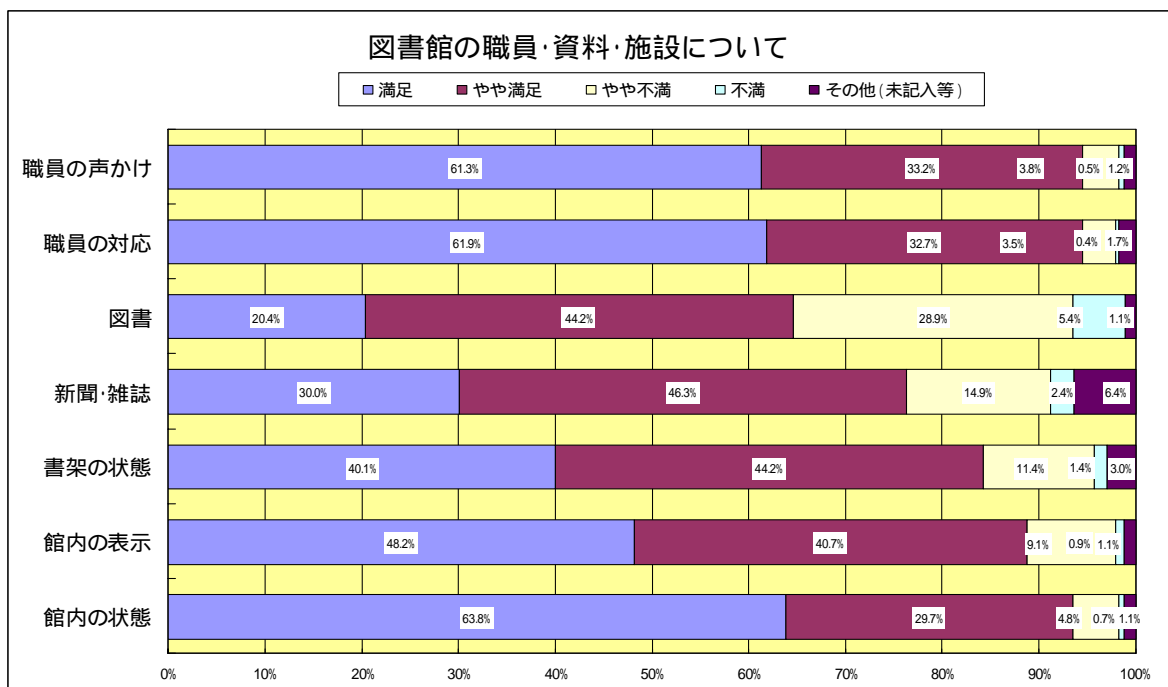
障害者サービスについては、5,848 件で 41.4% の減少となりました。

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 5.0% の増加となり、利用者 1 人あたりの経費（コスト）は、前年比 5.2% の増加となりました。

（2）利用者満足度調査結果

回答者は 3,326 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 61.3%、61.9% の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、それぞれ 94.5%、94.6% 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、「満足」の評価がそれぞれ 20.4%、30.0%、40.1% で、「やや満足」の評価を合計して、64.6%、76.3%、84.3% となっています。

館内の表示や状態は、「満足」がそれぞれ 48.2%、63.8% で、「やや満足」を合計して 88.9%、93.5% となっています。