

平成27年度杉並区立図書館運営状況報告書 (対象平成26年度事業)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、図書館運営における客観性・透明性の向上を図る。

2 対象

杉並区立図書館 13 館の平成 26 年度事業

3 内容

(1) 図書館が行う評価

平成 25 年 3 月に策定した「杉並区立図書館サービス基本方針」に基づき、各図書館が運営状況及び平成 26 年度当初に設定した目標に係る取組実績に対する自己評価を行い、平成 26 年度の事業実績数値について前年度と比較しました。

(2) 図書館サービス評価

図書館協議会において、平成 26 年度の杉並区立図書館業務に対し評価を行いました。

(3) 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、各館において調査を次のとおり実施しました。

- ① 対象 中学生以上の図書館来館者
- ② 実施方法 アンケート用紙を館内で配布し、回収ボックスにより回収
- ③ 実施時期 平成 26 年 12 月の 3 日間（金・土・日）

4 結果

平成 26 年度事業について、実績数値、図書館サービス評価及び利用者満足度調査結果のあらましは以下のとおりです。各館別評価の詳細については、「平成 27 年度杉並区立図書館運営状況報告書」(全文)をご覧ください。

(1) 実績数値

○蔵書冊数

蔵書冊数は、杉並区全体で 2,348,027 冊と前年より 55,554 冊減っており、区民 1 人あたりの蔵書数も 4.27 冊となっています。なお、図書館における蔵書規模の適正化が課題になっていることから、今後、蔵書冊数については、図書館サービス評価の判断指標としての重要度が低下する可能性があります。

○入館者数・利用登録者数・新規利用登録者数

入館者数は、2,833,961 人と前年比 2.3%増となりましたが、利用登録者数は 161,331 人でほぼ横ばいです。前回から算出することにした 1 年間の新規利用登録者数は、中央図書館では 3,792 人、地域図書館では 600~2,000 人前後となっています。

○年間貸出冊数・予約貸出冊数・区民1人あたりの貸出冊数

年間貸出冊数は、4,437,054冊で41,869冊減少し、前年比0.9%の減となりました。

予約貸出冊数は、杉並区立図書館全体としては1,470,174冊と前年比0.3%の増となりました。区民1人あたりの貸出冊数は、8.07冊（25年度8.22冊）でした。

○団体貸出団体数・団体貸出冊数

団体貸出は、登録団体数が1,040団体で前年比3.4%の減となり、貸出冊数は236,703冊と前年比6.8%の減でした。

○障害者サービス実施件数

障害者サービスについては、3,967件で前年比21.7%の減となりました。

○レファレンス（調べもの支援）件数・データベース利用回数

レファレンス件数は、29,187件で前年比6.3%の増、データベース利用回数については、4,085件で前年比7.5%の増となりました。

○事業（講座・講演会・行事等）実施回数・参加者数

事業実施回数は、2,731回で前年比4.8%の増となりました。参加者数は、37,778人で前年比7.2%の増となりました。

○ボランティアとの協働実施件数

協働事業実施件数は、1,021件で前年比43.2%と大幅な増加となりました。

○学校への支援など

調べ学習資料の貸出回数は、1,498回で前年比11.6%の増となりました。

○経費（コスト）

運営経費について、貸出1冊あたりの経費（コスト）は前年比2.8%の増、利用者1人あたりの経費（コスト）は前年比0.5%の減となりました。

(2) 図書館サービス評価報告

図書館協議会において、杉並区立図書館の評価資料等に基づき行われた委員による各館別評価をもとに、図書館業務に対して以下のような評価を記載しました。

○評価内容

①総括的評価

図書館業務に関して、中央図書館・直営館・指定管理館・業務委託館に分けて、それぞれ総括的な評価を記載するとともに、各館に示した「改善すべき点」については、新年度の事業計画等へ反映しさらなるサービス向上を図りたいとの意見が示されました。

②取組目標別評価

図書館サービス基本方針に基づき設定した、「資料の充実」などの10項目の自己評価項目ごとに主な評価を記載しました。

③運営形態別評価

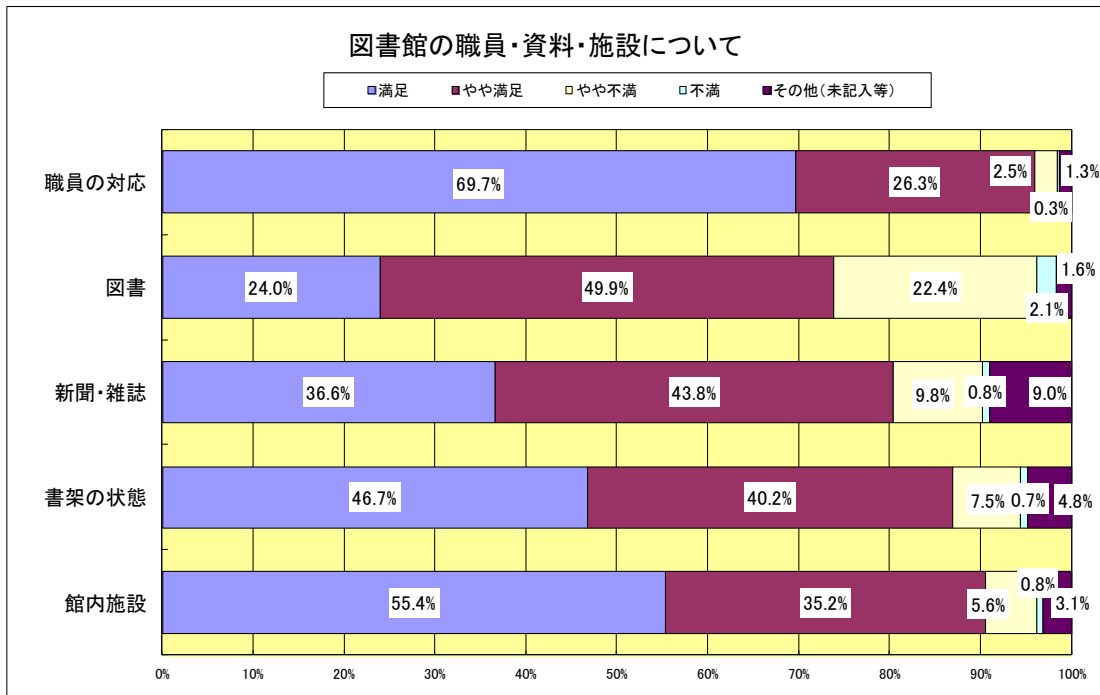
中央図書館・直営館・指定管理館・業務委託館という運営形態に着目して、改善すべき方向を考え、記載しました。

④館別評価

各館別評価を運営形態別に取りまとめ、評価内容を記載しました。なお、「改善すべき点」の記載は、各館の問題点の改善策を示す記載をしました。

(3) 利用者満足度調査結果

回答者数は3,102人で、平均回答率は79.7%（25年度78.6%）となりました。アンケート項目は、回答者の負担軽減を図るため整理・統合し、14項目（25年度20項目）としました。このうち、「図書館の職員・資料・施設」に関する調査項目についての回答結果は、次のとおりとなりました。



「職員の対応」については、69.7%の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して96.0%（25年度94.1%）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24.0%、36.6%、46.7%で、「やや満足」の評価を合計して73.9%、80.4%、86.9%（25年度68.1%、75.1%、84.4%）となっています。

館内の表示や状態は、「満足」が55.4%で、「やや満足」を合計して90.6%（25年度89.5%）となっています。

今回の調査では、いずれの項目も「満足」「やや満足」の割合が、前年度を上回る結果となっています。