

平成29年度 杉並区立図書館運営状況報告書

1 杉並区立図書館運営状況評価の実施について

(1) 目的 (P1)

- ① 図書館サービスの成果や達成度を明らかにし、効率的・効果的な図書館運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評価結果の公表により、図書館運営における客観性・透明性の向上を図る。

(2) 対象 (P1)

杉並区立図書館 13 館の平成 28 年度事業

2 利用者満足度調査結果の評価 (P3~4、17~31)

利用者満足度調査の項目のうち、サービスに係る指標に「職員の対応」を加えた6つの主な指標について、「満足」と「やや満足」を合計した回答割合をもとに比較・分析し、各図書館の取組状況について評価を行った。

主な6指標による利用者の満足度を比較・分析した。指標別の全館平均で見ると、「職員の対応」と「書架・資料の状態」は80%を超える高い満足度の評価となっているものの、「レファレンス」や「行事」については、実際に利用した人の満足度は高いが、「知っているが利用なし」「知らなかった」と回答する利用者が過半数を占めていることから、より一層のPRに努めるとともに、サービスの利用率向上に向けた取組が必要である。

3 各図書館が行う自己評価 (P1、5~6)

各館別評価(資料〈2〉P.32~P.60)をもとに、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項目の評価項目ごとに主な自己評価の傾向を記載した。各館とも計画どおり概ね順調に実施することができた。※自己評価及び実績数値 (P32~60)

4 図書館協議会が行う評価 (P2、6~7)

(1) 評価方法

平成28年度の杉並区立図書館の実績資料等に基づき、総括的評価、取組目標別評価、運営形態別評価を行った。

(2) 評価内容

① 総括的評価 (P7~8)

- ・中央図書館はセンター館として、地域図書館と連携・協力しつつ、サービス基本方針に基づく取組を主導的に進めてもらいたい。
- ・直営館は、各館とも図書館運営・サービスに計画的に取り組んでおり、今年度は昨年度より利用者満足度が上昇した項目があるものの、他の運営形態の地域館より低い点については留意する必要がある。
- ・指定管理館及び業務委託館は、利用者満足度調査で高い評価を受けており、民間のノウハウを活かす等、さらなる満足度の向上に努めてもらいたい。

② 取組目標別評価（P8～9）

委員による各館別評価をもとに、図書館サービス基本方針に基づき設定した「資料の充実」等 10 項目の自己評価項目ごとに主な評価・要望を記載した。各館とも概ね評価できるが、図書館サービス基本方針に基づき、さらに期待したい要望等を記載した。

③ 運営形態別評価（P10）

委員による各館別評価をもとに、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、改善点や目指すべき方向性などをまとめた。

<中央図書館>

- ・全館に共通したスタンダードな各種図書館サービスについては、イニシアティブをとって目標を示し、サービス基本方針に掲げる目指すべき図書館像の実現を図ること。
- ・各種計画・方針に基づく取組の進行管理を適切に行い、着実な推進を図ること。
- ・委託事業者との連携・情報共有を密にし、さらなるサービスの向上を図ること。

<直営館>

- ・引き続き、職員の能力・資質の向上に努めるとともに、行事や館内展示などをさらに工夫・改善し、事業・サービスの充実を図ること。
- ・魅力ある書架づくりと計画的な除籍等の取組を進めること。
- ・各館はボランティア等との協働や他関係機関、学校・学校司書との連携・協力関係を発展させること。

<指定管理館>

- ・各種研修への計画的な参加も含め、人材の確保・育成に努めること。
- ・ボランティア等との協働や他関係機関との連携を着実に進めていくこと。
- ・広報すぎなみへの掲載を事業計画に組み込むなど、広報媒体の効果的な活用の検討を含め、広報・情報発信の充実を図ること。

<業務委託館>

- ・各種研修に積極的に取り組み、人材の確保・育成に努めること。
- ・利用者の多様なニーズを把握しつつ、計画的に幅広い世代向けの行事等も工夫すること。
- ・ボランティア等との協働や他関係機関、学校・学校司書等との連携・協力をさらに進めていくこと。

※ 各館別評価（P61～70） 委員による各館別評価を運営形態別（一部業務委託を行っている中央図書館、直営館、指定管理館、業務委託館の順）にまとめ、それぞれ評価内容を評価できる点、改善すべき点に分けて記載した。

5 全体評価

利用者満足度調査、各図書館の自己評価及び図書館協議会が行う評価の結果を踏まえ、区立図書館の運営・サービスの現状等について、効果性や効率性の観点から、運営形態別に全体評価を行った。

（1）実績数値等による評価

運営形態別に、図書館のサービス・事業について実績数値をもとに評価を行った。また、利用者満足度調査の結果に基づき、運営形態別にサービス・事業を比較・分析するとともに、運営・維持管理経費（コスト）について評価した。

① 主な指標別の評価（P11～12）

地域館の平均値と運営形態別の平均値を比較すると、指定管理館は全項目が地域館平均値

を上回った。直営館及び業務委託館においてそれを上回った項目はそれぞれ2つにとどまった。指定管理館は図書館サービス・事業に積極的に取り組むことで、地域館の中では高い活動実績を上げている。

② 利用者満足度調査結果からみた評価 (P12~14)

指定管理館、業務委託館は、昨年度より評価が下がった指標もあるが、どの指標をとっても概ね高い評価を得ている。

直営館については、「レファレンス」、「館内展示」、「行事」などの評価が上がってきているものの、指定管理館、業務委託館に比べれば評価は低い。加えて、「借りたい本」、「書架・資料の状態」は昨年度と比べ評価が下がっており、この状態を改善していく必要がある。

なお、中央図書館については、自らの事業運営に関して着実な運営を行うとともに、センター館としての機能を発揮し、全館の底上げを図っていく必要がある。

③ 運営・維持管理経費（コスト）の評価 (P15)

運営形態別の運営・維持管理経費（コスト）を比較・分析すると、利用者1人あたりのコストは、指定管理館が約428円と一番低く、次に業務委託館約472円、直営館約820円、中央図書館約1,216円の順に高くなっている。

これは昨年と同様の傾向であり、地域館の中で、直営館よりも指定管理館及び業務委託館の方が、効率的な運営が行われており、また、指定管理館と業務委託館を比べると、指定管理館の方がより運営の効率化が図られていると評価できる。

(2) 今後の方向性について (P15~16)

区立図書館では、平成25年3月策定の「区立図書館サービス基本方針」に掲げる図書館像である、「学びの場」、「知の共同体」、「楽しい交流空間」としての図書館の実現に向けて、各年度における事業の進捗状況や到達度について図書館評価を行うことにより、PDCAサイクルに則った計画的なサービス・事業の推進を図ってきた。

今年度も、各図書館の実績数値、利用者満足度調査及びコスト分析について運営形態別に分析すると、昨年度と同様に、指定管理館、業務委託館が直営館に比べ多くの指標で優れているという結果になった。

平成22年度に永福図書館他3館を指定管理館にして以来、3種類の運営形態を継続しつつ図書館評価を実施してきた結果も、同様の傾向である。

今後、直営館においても、可能な限り民間のノウハウを取り入れるなど、指定管理館、業務委託館と同様の水準まで改善していくことが求められる。

なお、各館で成果を上げている取組は、継続し充実していくとともに、改善や見直しをすべき取組は、中央図書館を含めた共通の課題としてさらなる改善等に取り組み、区立図書館全体のレベルアップを図っていく。

また、図書館を支える人材の計画的な確保、育成も重要である。区立図書館全体として司書資格を有する職員の確保に留意し、研修プログラムの体系的な実施による専門知識・技能の向上に引き続き努めていく。

さらに施設再編整備計画による中央図書館の改修、永福図書館の移転・改築のほか、老朽化した図書館の改修・改築等も予定されている。これらの改修・改築を機に、サービス基本方針に掲げる図書館像の具現化を図っていくことも必要である。

最後に、評価方法については、評価する時期と対象年度のタイムラグなどの課題もあるため、引き続き調査・研究を進め、今後の改善へとつなげていく。