

「平成28年度 杉並区立図書館運営状況報告書」

1 運営状況評価の目的 (P1)

- (1) 図書館サービスの成果や達成度を明らかにし、「杉並区立図書館サービス基本方針」(以下「図書館サービス基本方針」という。)に基づき、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) 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 杉並区立図書館13館の平成27年度事業 (P1)

3 内容

(1) 各図書館が行う評価、及び実績数値 (P4~59)

主な実績数値 (杉並区全体) (P6)

| 指標とする数値 | 27年度 | 備 考 |
|-------------------|-------------|-------------|
| 入館者数 | 2,806,245 人 | 前年度比 1.0%減 |
| 利用登録者数 | 171,101 人 | 前年度比 6.1%増 |
| 年間貸出冊数 | 4,493,858 冊 | 前年度比 1.3%増 |
| 調べもの相談(レファレンス) 件数 | 38,367 件 | 前年度比 31.5%増 |
| 事業参加者数 | 33,682 人 | 前年度比 10.8%減 |
| 利用者1人あたりの経費 | 628.7 円 | 前年度比 1.7%増 |

注：各図書館が行う自己評価及び実績数値等の詳細は「報告書」P8~59を参照

(2) 杉並区立図書館協議会が行う評価 (P60~73)

ア 対象・評価方法 (P60)

杉並区立図書館13館の平成27年度事業について、平成27年度の杉並区立図書館の主な実績数値、各図書館が行う評価、利用者満足度調査結果などの実績資料及び視察等に基づき、図書館協議会委員が評価した。

イ 評価内容

① 総括的評価 (P61)

- ・中央図書館はセンター館として、図書館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。
- ・直営地域館は利用者満足度調査の結果で他館より低い点については留意する必要がある。
- ・指定管理館および業務委託館は、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、さらなる区民サービスの向上に努めてもらいたい。

② 取組目標別評価 (P61~63)

「資料の充実」等10項目の自己評価項目ごとに主な評価・提言を示した。

③ 運営形態別評価 (P63・64)

- ・中央図書館
 - ア 全図書館を統括するセンター館機能を発揮し、図書館サービス基本方針が示す目標の実現を図ること。
 - イ 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。
 - ウ 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。
- ・直営地域館
 - ア 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。
 - イ 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。
 - ウ 各館が行う自己評価について、より丁寧で分かりやすい記載に努めること。
- ・指定管理館
 - ア 各種研修への参加方法等も工夫しながら、人材の確保・育成に努めること。
 - イ 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。
 - ウ SNS 等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
 - ア 各種研修に計画的に取り組み、人材の確保・育成に努めること。
 - イ 利用者の多様なニーズを踏まえ、幅広い世代向けの行事等も工夫すること。
 - ウ ボランティア等との協働や他関係機関・学校との連携をさらに進めていくこと。

④ 各館別評価 (P64～73)

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、直営地域館、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。(各館別評価の詳細は「報告書」P64～73を参照。)

(3) 中央図書館による評価のまとめ (P74～82)

各図書館の自己評価、図書館協議会が行う評価及び利用者満足度調査の結果を踏まえ、センター館である中央図書館において、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各図書館別並びに運営形態別に把握することで、区立図書館サービス基本方針に沿って必要な改善・充実を図るため、以下のとおり評価のまとめを行った。

① 各図書館における取組の評価 (P74～76)

利用者満足度調査結果のうち6つの主な指標(①職員の対応、②借りたい本、③書架・資料の状態、④レファレンス(調べもの相談)、⑤館内展示(資料展示・飾りつけなど)、⑥行事(講演会・おはなし会など))を選び、「満足」「やや満足」を合計した回答割合をもとに、平均値と比較・分析し、各図書館の取組状況を評価した。

- ・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8～9割の利用者が「満足」「やや満足」と答えるなど、概ね高い評価となったが、「レファレンス」「行事」については4割前後と低い評価であり、今後の課題である。
- ・今回の結果からは、各評価項目に関する自己評価は高いものの成果には必ずしも結びついていない図書館や、自己評価や利用者の満足度が低い項目であっても、図書館協議会が行う評価では一定評価する意見を得ている図書館も見受けられることも分かった。
- ・今後、各図書館は、図書館評価表(1)に示されている「自己評価」との関連を含め、利用者満足度が低いことによるどのような原因があるのかを改めて精査し、翌年度の事業計

画等に反映するとともに、サービス・事業の改善・充実につなげていく必要がある。

② 運営形態別の評価 (P76～81)

運営形態別に図書館のサービス・事業及び運営・維持管理経費（コスト）について、評価を行った。

ア 主な指標別の評価

各図書館のサービス、事業を運営形態別に比較するため、図書館業務・サービスの各機能の状況を測る諸指標の中から選んだ9つの主な指標（①入館者数②新規登録者数、③貸出冊数④レファレンス件数、⑤行事（大人）回数⑥行事（大人）参加人数⑦行事（子ども）回数⑧行事（子ども）参加人数、⑨ボランティアとの協働）に基づき評価を行った。

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り、直営地域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1つにとどまる結果となった。単年度の実績数値に基づく評価ではあるものの、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、地域館の中では一定水準以上の活動実績を上げていることが分かる。

イ 利用者満足度調査の結果から見た評価

前記アと同様に、利用者満足度調査結果から6指標を選び、「満足」「やや満足」を合計した回答割合の運営形態別平均値を過去三年間の経年変化により比較・分析すると、「借りたい本」・「レファレンス」の指標を除き、業務委託館と指定管理館の方が、中央図書館と直営地域館よりも相対的に高い満足度の評価を得ているという結果となった。

ウ 運営・維持管理経費（コスト）の評価

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422円と一番低く、次に業務委託館約461円、直営地域館約830円、中央図書館約1,234円の順に高くなっている。以上のことから、地域館の中では、直営地域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。

エ 運営形態別評価のまとめ

- ・区立図書館においては、各運営形態に応じた特色のあるサービス・事業に努めながら、安定的な運営を行ってきたが、運営形態ごとの特徴や課題なども見えてきた。
- ・中央図書館は、各館の運営及びサービスについて、現状と課題をよりの確に把握し、参考事例は全館で情報共有を図りながら、引き続き区立図書館全体としてよりよいサービスが提供できるよう改善・充実に取り組む必要がある。

③ 評価のまとめ (P81・82)

ア 評価結果を受けて

- ・今回の図書館評価結果を受けて、成果を上げている取組は継続するとともに、改善や見直しをすべき事項は、区立図書館全体でさらなる改善等に取り組む。また、各図書館での取組が必要な事項については、それぞれの地域特性や施設の状況等も踏まえ、翌年度の事業計画の目標に反映させながら、館ごとに取り組んでいく。

イ 今後の方向性

- ・「学びの場」に関しては、区立図書館における蔵書規模の適正化に係る方針により新たに作成した、資料の除籍等に係る基準に基づき、引き続き適切な蔵書管理による資料の充実努めるとともに、魅力ある書架づくりを進める。また、重点課題に基づく課題解決支援サービスについてもより効果的に実施していく。
- ・「知の共同体」に関しては、図書館資料と関連づけた展示・行事等の充実を図る。また、レファレンス・サービスの充実を図るため、積極的な周知活動、実務研修・マニュアル類の充実、多くの情報源を使った高度な事例の共有化の仕組みの整備など、地域図書館への中央図書館のバックアップ体制を強化する。
- ・「楽しい交流空間」に関しては、ボランティア・地域団体等との積極的な協働により、各種サービス・事業や多様な行事等を実施する。また、学校・学校司書との連携・協力を進めながら、YA（ヤングアダルト）サービスの充実を含む子ども読書活動の普及・支援に取り組むことにより図書館利用者数の増を図りつつ、誰もが気軽に集え、交流できる場としての図書館づくりを着実に進める。
- ・「取組推進のための基盤整備」に関しては、図書館を支える人材の計画的な育成・確保に取り組む。特に、研修プログラムの体系的な実施による専門知識・技能の向上はもとより、直営館では司書資格を有する職員の育成・確保を、指定管理館及び業務委託館では一定割合以上の司書等配置の確保を、それぞれ引き続き努めていく。このほか、学校以外の関係部署・機関とのネットワークの効果的な活用や、図書館未利用者への働きかけなどを含む、広報・情報発信の強化などにも積極的に取り組む。
- ・センター館である中央図書館が政策立案や統括・調整機能等をより一層強化し、ガバナンスの向上を図りつつ、今後は、図書館の改修・改築等も見据えながら、図書館評価の運用を通じた運営体制や業務・サービスの検証と見直しを適切に行い、質の高い図書館サービスの円滑な提供に努めていくこととする。