江東区立図書館指定管理者制度導入準備に向けた検討結果（報告）について

平成３０年１月

江東区立図書館

指定管理者制度導入準備委員会

１　図書館あり方検討委員会での整理

江東区立図書館では、平成１４年度から窓口業務委託をスタートするなど、従前から区民サービスの向上とともに効率的な図書館運営を図ってきた。

平成２８年度は、教育委員会事務局内に学識経験者や小中学校長も含めた「江東区立図書館あり方検討委員会」を設置し、図書館の管理運営について検討を行った。

その検討内容をまとめた「江東区立図書館あり方検討について」では、江東図書館・深川図書館を除く地域館に、平成３１年度から２か年で指定管理者制度を導入すること、地域館の指定管理者は、地域単位でなく任意の２つのグループに分割して募集すること、現行では全館で月曜日を休館としているが、平成２９年１０月から江東図書館で月曜開館（月２回）の試行実施することを整理した。

なお、スケジュールとしては、平成２９年度改定版の江東区行財政改革計画（後期）にもあるとおり、平成２９年度は地域館への指定管理者制度導入に向けた準備、平成３０年度は指定管理者の選定（第１次）、平成３１年度は指定管理者による運営開始（第１次）及び指定管理者の選定（第２次）となっている。

そうしたことから、平成２９年度は、指定管理者制度導入に向けた準備を行うこととなった。

【「江東区立図書館あり方検討について」のポイント】

（１）江東、深川を除く地域館に、平成３１年度から２か年で指定管理者制度を導入

（２）地域館の指定管理者は、地域単位でなく任意の２つのグループに分割して募集

（３）平成２９年１０月から江東図書館で月曜開館（月２回）の試行実施

２　平成２９年度の検討事項

平成２８年度に区立図書館のあり方について検討を行い、地域館への指定管理者制度導入などについて整理したところであるが、平成３１年度からの円滑な指定管理者制度導入に向けて、更なる検討が必要となっている。

そこで平成２９年度は、教育委員会事務局内に「江東区立図書館指定管理者制度導入準備委員会」（以下、「準備委員会」という。）を新たに設置し、図書館への指定管理者制度導入に向けた、より具体的な検討を行うこととなった。

準備委員会での具体的な検討事項は、指定管理対象館のグループ分け、月曜開館、開館時間の延長などについてである。

なお、図書館利用者のニーズ把握のためアンケートを実施しており、詳細は「平成２９年度　江東区立図書館利用者アンケート結果」の通りである。

＊利用者アンケート結果は、資料編を参照

【具体的な検討事項】
（１）指定管理対象館のグループ分け
（２）月曜開館
（３）開館時間の延長
（４）その他

３　検討経過

平成２９年度における江東区立図書館指定管理者制度導入準備委員会の検討経過は、以下の通り。

【検討経過】

日　時　等		主な議題
６月３０日（金）	第１回準備委員会	検討課題の整理について
８月１０日（木）	第２回準備委員会	各検討事項について
１０月２５日（水）	第３回準備委員会	検討結果（報告案）について
１月２３日（火）	第４回準備委員会	検討結果（報告）について

なお、具体的な検討内容と検討結果については、次ページ以降、個々の検討事項ごとに整理している。

４　具体的な検討内容と検討結果

（１）指定管理対象館のグループ分け

昨年度に行った区立図書館のあり方検討の中で、指定管理者制度を導入する図書館を地域単位ではなく任意の２グループに分け、指定管理者同士が切磋琢磨することでサービスアップを図れる体制が必要であるとしている。

そこで、昨年度に整理した方向性に沿って、指定管理対象館のグループ分けの検討を行った。

【検討内容】

・指定管理対象館が８館であるため、半数の４館ずつに整理
・来館者及び貸出数が上位の図書館を別々のグループに整理することとし、来館者数及び貸出数１位である豊洲図書館、２位である東陽図書館を別々のグループに整理
・臨海部での地域バランスや競争性を確保するため、豊洲図書館と東雲図書館を別々のグループに整理
・地域バランスや競争性を確保するため、東陽図書館と砂町図書館を別々のグループに整理
・城東地域でのバランスや競争性を確保するため、砂町図書館と城東図書館を別々のグループに整理
・指定管理者制度未導入の江東図書館等は、新たな窓口業務委託事業者を選定
・指定管理者制度未導入の江東図書館等でも、平成３１年度から月曜開館を実施する予定であることから、指定管理者制度の導入順序としては、初年度は豊洲図書館を含むグループ、次年度は東陽図書館を含むグループとすることが江東区全体の地域バランスから妥当
・白河こどもとしょかんは、深川図書館分館であること等から当面、指定管理者制度は導入しない

【検討結果】

○各グループともに４館ずつに整理
○Ａグループ：豊洲（枝川ＳＣ含む）、古石場、亀戸、砂町
　　→平成３１（2019）年度に指定管理者制度を導入
○Ｂグループ：東陽、東雲、城東、東大島
　　→平成３２（2020）年度に指定管理者制度を導入

＊グループ分けした図書館の配置図は、資料編を参照

（２）月曜開館

江東区立図書館では毎週月曜を休館としているが、多様化するライフスタイルや利用者からの要望、他区の開館状況等を踏まえ、指定管理者制度導入に合わせ月曜開館の検討が必要となっている。また、平成２９年１０月から江東図書館で第２・４月曜日の月曜開館をスタートさせ、利用者ニーズや図書館運営上の課題等を踏まえた検証を実施し、月曜開館について検討を行った。

【検討内容】

・利用者アンケートの結果、月曜開館への要望は２６％と高い
・他自治体の月曜開館を参考にしても、他曜日と同様に月曜にもニーズはあり、月曜開館による効果は見込める
・グループ等の単位で月曜の隔週開館を実施した場合、休館日がわかりにくい
・いつでも利用できる図書館として、複雑な休館日の設定は好ましくない
・文化センターと併設となっている古石場及び砂町図書館は、文化センターの休館日に開館することは、施設の構造上、困難である
・枝川区民館と併設となっている枝川図書サービスコーナー（以下、「枝川ＳＣ」という。）を区民館の休館日に開館することは、施設の構造上、困難である
・江東図書館での試行実施（２９年末時点）では前年度平日比で約６０％の来館者数で、引き続き月曜開館の検証を行い、効果的な図書館運営を検討する

【近隣区比較】　　平成２９年１０月時点

区分	墨田	足立	葛飾	江戸川	中央	江東
月曜開館	○ 全館	○ 週で変更	○ ２館のみ	○ 全館	○ 全館	△ 江東のみ 隔週
休館日	全館統一	各館差異	各館差異	全館統一	各館差異	全館統一
統一休館日	第３木曜	月末	第４木曜	第４月曜	なし	月曜 第１金曜

【検討結果】

○地域館への指定管理者制度導入に合わせて月曜開館を実施
○古石場及び砂町図書館は、文化センターと開館日を調整
○枝川ＳＣは、施設の構造上、枝川区民館と区分できないため、月曜開館は実施しない（枝川区民館が月曜休館のため）
○指定管理者制度未導入の江東図書館等も、３１年度から月曜開館を実施

（３）開館時間の延長

多様化するライフスタイルや利用者からの要望、他区の開館状況等を踏まえ、指定管理者制度導入に合わせ開館時間の見直しが必要であることから、開館時間延長の検討を行う。なお、本区図書館の現在の開館時間は、火曜～土曜までは９時～２０時、日曜祝日は９時～１７時までとなっている。

開館時間の延長を検討するにあたっては、平日（火曜～土曜）と日曜祝日の２つに区分して分析した。

＊来館者数、貸出数の分析は、資料編を参照

①平日（火曜～土曜）の開館時間延長

平日の１７時以降は、日中の時間帯と比較すると来館者数、貸出件数はともに減少しており、図書館の利用は低下している。しかしながら、１７時以降であっても仕事や学校からの帰宅途中などに図書館を利用している区民もおり、一定数のニーズがある。

【平日 17 時以降の来館者数（28 年度実績）】　　単位：人、％

館　名	17 時台	18 時台	19 時台以降	17 時以降計（A）	全日（B）	A／B
江東	25,957	19,777	13,112	58,846	319,696	18.4
深川	22,538	15,537	10,164	48,239	271,317	17.8
白河	741	0	0	741	76,640	1.0
東陽	31,832	23,590	13,435	68,857	335,936	20.5
豊洲	37,116	32,836	20,606	90,558	403,829	22.4
東雲	8,034	5,733	3,711	17,478	92,044	19.0
古石場	15,244	12,321	7,111	34,676	176,240	19.7
城東	20,293	17,234	12,457	49,984	230,661	21.7
亀戸	17,371	12,617	8,398	38,386	221,777	17.3
砂町	22,437	13,245	8,110	43,792	266,943	16.4
東大島	16,922	14,241	9,533	40,696	200,415	20.3
合計	218,485	167,131	106,637	492,253	2,595,498	19.0

【検討内容】

・他区と比較しても、現行の２０時閉館は区民サービスとして妥当
・１７時以降の図書館利用は減少しており、全館一律の開館時間延長は必要か
・他区においても、全館で一律の開館時間ではない
・利用者アンケートにおける開館時間延長の希望者のうち、２１時までの延長

希望が４７％と高い

・区内交通網や駅からの距離等の利便性、本区図書館の設置状況を踏まえ総合的に検討すると、全館一律ではなく拠点を設置して開館することも必要

【近隣区比較・主な図書館の開館時間（平日）】　　平成２９年１０月時点

区分	墨田	足立	葛飾	江戸川	中央	江東
開館時間	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00
閉館時間	20:00 21:00	20:00	20:00 22:00	21:30	19:00 20:00	20:00

【平日 17 時以降の来館者数及び貸出件数（28 年度実績）】　　単位：人、点

区　分	１位	２位	３位	４位	５位
来館者数	豊洲 90, 558	東陽 68, 857	江東 58, 846	城東 49, 984	深川 48, 239
貸出件数	豊洲 187, 735	東陽 133, 808	深川 104, 266	城東 98, 711	江東 95, 117

【拠点館方式の検討結果】

No.	館名	平日 17 時以降実績	地区・利便性	延長
1	豊洲	来館者数① 貸出件数①	臨海地区：有楽町線　豊洲駅近 臨海地区：ゆりかもめ　豊洲駅近	◎
2	東陽	来館者数② 貸出件数②	深川地区：東西線　東陽町駅近	◎
3	城東	来館者数④ 貸出件数④	城東地区：新宿線　西大島駅近	○
4	江東	来館者数③ 貸出件数⑤	城東地区：東西線　南砂町駅	△
5	深川	来館者数⑤ 貸出件数③	深川地区：東西線・大江戸線　門前仲町駅 深川地区：半蔵門線・大江戸線　清澄白河駅	△

【検討結果】
○平日の開館時間は、現行通り２０時
○利便性の良い図書館で拠点館方式により開館時間を２１時まで延長
【１時間延長】
○拠点館方式により開館時間を延長する図書館は、地域バランスや利便性等を踏まえ、東陽図書館、豊洲図書館、城東図書館の３館で実施

＊平日の開館時間を延長する拠点館の配置図は、資料編を参照

②日曜祝日の開館時間延長

日曜祝日の閉館時間は、現在、全館で１７時となっているが、日曜の来館者数は他の曜日と比較して多く、閉館時間間際も窓口カウンターに貸出処理のために並ぶなど、ニーズが高い状況となっている。

そこで、図書館サービスの向上及び利用機会の拡大を図る必要がある。

【検討内容】
・利用者アンケートの結果、日曜祝日の時間延長希望は２３％と高い
・利用者アンケートにおける開館時間延長の希望者のうち、２０時までの延長希望が３６％、１９時までの延長希望が２７％となっている
・日曜日の図書館入館者数は１４時以降高く推移し、また貸出件数は１４時以降急激に増加して、閉館間際（１６時台）は特に高い
・日曜日の図書館は親子での利用も多く、平日の開館時間延長で検討した拠点館方式では、サービス向上は困難
・日曜祝日は平日と比較して開館時間が短く、図書館サービスの向上には１７時以降の開館が必要
・平日の来館者数２６０万人のうち１７時以降の来館者は４９万人で平日来館者の１９％を占めており、日曜祝日でも１７時以降の来館が一定数見込める
・枝川ＳＣは、他の図書館と比較して貸出件数が特に少ない

【近隣区比較・主な図書館の開館時間（日曜祝日）】　　平成２９年１０月時点

区分	墨田	足立	葛飾	江戸川	中央	江東
開館時間	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00
閉館時間	17:00	20:00	17:00 20:00	21:30	17:00	17:00

【時間帯別来館者数（28 年度実績）】　　単位：人、％

時間帯	平　日		日　曜		全　日	
	人数	比率	人数	比率	人数	比率
9～11 時台	768,468	29.6	214,484	34.0	1,001,888	30.5
12～16 時台	1,334,777	51.4	411,159	65.2	1,782,104	54.3
17 時以降	492,253	19.0	5,009	0.8	497,703	15.2
合計	2,595,498	100.0	630,652	100.0	3,281,695	100.0

＊祝日に伴う月曜日の来館者数 55,545 人分は、全日欄にのみ掲載

【時間延長分析】

時間	メリット	デメリット
18時	○開館時間が延長 ○平日ピーク時比較 ・入館者は 74% ・貸出は 76% →開館時間延長の効果が期待大 ○開館時間延長でのコスト負担小	○閉館時間が平日と異なる ○開館時間延長の効果小
19時	○開館時間が延長 ○平日ピーク時比較 ・入館者は 57% ・貸出は 61% →開館時間延長の効果が期待中	○閉館時間が平日と異なる ○開館時間延長でのコスト負担中
20時	○開館時間が延長 ○平日と同一でわかりやすい	○平日ピーク時比較 ・入館者は 34% ・貸出は 51% →開館時間延長の効果が期待小 ○開館時間延長でのコスト負担大

【平日の時間帯別比較（28 年度実績）】　　単位：人、％

区分		１７時（16 時台）	１８時（17 時台）	１９時（18 時台）	２０時（19 時台）
入館	人数	294,580	218,485	167,131	98,598
	ピーク時（17 時）比	100.0	74.2	56.7	33.5
貸出	件数	491,687	374,225	299,033	249,217
	ピーク時（17 時）比	100.0	76.1	60.8	50.7

【検討結果】
○日曜祝日は、開館時間を１９時まで延長【２時間延長】
○枝川ＳＣは、図書の貸出返却のみの機能で利用者数も少ないことから、
枝川ＳＣの開館時間は現行通り

【開館時間見直しのまとめ】

月曜開館及び開館時間（平日・日曜祝日）の延長をまとめると、各図書館の開館時間は、以下の通りとなる。

なお、開館時間見直しにあたっては、併設施設等との調整が必要となっている。

〈開館時間の見直し一覧〉

館　名	月曜開館	拠点館	月曜～土曜	日曜祝日
江東	◎	－	９：００～２０：００	９：００～１９：００
深川	◎	－	９：００～２０：００	９：００～１９：００
白河	◎	－	９：００～２０：００	９：００～１９：００
東陽	◎	★	９：００～２１：００	９：００～１９：００
豊洲	◎	★	９：００～２１：００	９：００～１９：００
東雲	◎	－	９：００～２０：００	９：００～１９：００
古石場	○	－	９：００～２０：００	９：００～１９：００
城東	◎	★	９：００～２１：００	９：００～１９：００
亀戸	◎	－	９：００～２０：００	９：００～１９：００
砂町	○	－	９：００～２０：００	９：００～１９：００
東大島	◎	－	９：００～２０：００	９：００～１９：００
枝川ＳＣ	×	－	９：００～１７：００	９：００～１７：００

＊下線箇所が開館時間の見直し箇所
＊月曜開館→◎：毎週開館、○：隔週開館
＊拠点館　→★：平日の開館時間延長（～２１時）

（４）その他

①休館日の設定

現在、本区では毎週月曜日と第１金曜日を図書館の休館日としている。

こうした休館日には、図書資料の整理や展示の入替えに加え、定期清掃や設備点検など施設の維持管理に関する業務を行っており、図書館サービスを提供するうえで休館日は必要となっている。

今回、本区において月曜開館を実施するにあたり、図書館の休館日を見直す必要があるが、他区における休館日の状況をみると、中央館では半数以上の区で月１日の休館となっており、また８区では地域館を含め全館で月１日の休館としている。

こうした状況を踏まえ、本区では図書館の設備点検等を調整し、休館日を月１日と設定し、図書館の開館日を拡大することで、区民サービスの向上に努めていく。なお、設備点検等の日程調整が困難である場合も想定されるため、併設施設等と調整のうえ、必要に応じて臨時休館日の設定や現行の特別整理期間の増加で対応していく。

【江東区を除く各区図書館の主な休館日】

休館日	中央館	地域館	備　考
月１日	１２区	８区	・統一休館３区（港、墨田、江戸川） ・館ごとに休館日が異なる
月２日	６区	５区	・館ごとに休館日が異なる （グループ単位の開館など）
月３日 以上	４区	９区	・館ごとに休館日が異なる （月曜の隔週開館など）

＊臨時休館日や特別整理期間を除く

②サービスの充実

利用者アンケートの結果から、今回実施する月曜開館や開館時間延長のほかに、資料の充実や自動貸出返却機の設置、ｗｉ－ｆｉ環境の拡大など、利用者から改善を希望するサービスがあげられている。

今後も利用者アンケートを実施するなど利用者のニーズを的確に把握して、図書館サービスの向上に努めていく。

５　スケジュール

今年度の準備委員会での検討結果を踏まえ、今後は江東区立図書館条例の改正や地域館の指定管理者募集及び選定を進めることとなる。

平成３１年度からの地域館への指定管理者制度導入に向けた今後のスケジュールは、以下の通りである。

【今後のスケジュール】

区　分	２９年度 (2017 年度)	３０年度 (2018 年度)	３１年度 (2019 年度)	３２年度 (2020 年度)
地域館 （Ａグループ）		事業者募集 及び選定	**指定管理者 導入**	→
地域館 （Ｂグループ）		―	事業者募集 及び選定	**指定管理者 導入**
中央館 （江東・深川）		事業者募集 及び選定	窓口業務委託	→
備　考	検討結果報告	条例改正 移行準備	移行準備	Ａグループ実 績評価

６　指定管理者制度導入による課題等

江東区立図書館では、平成３１年度から２か年で地域館に指定管理者制度を導入するが、指定管理者制度導入の初年度である３１年度は、地域館においても指定管理及び窓口業務委託が混在することで、開館日や開館時間が館ごとに異なり、区民への周知を徹底するなどＰＲが重要である。

また、中央館機能を確保するため指定管理者制度を導入しない江東図書館及び深川図書館は、引き続き窓口業務委託を実施するが、図書館サービス向上への取組みが求められる。

なお、白河こどもとしょかんは、引き続き窓口業務委託を実施するが、新規整備する児童向け複合施設への移転後に、指定管理者制度導入を予定している。

江東区立図書館指定管理者制度導入準備委員会設置要領

平成２９年６月２日

２９江教図第１２９号

（設置）

第１条　江東区立図書館（以下「図書館」という。）の指定管理者制度導入について準備をするため、江東区立図書館指定管理者制度導入準備委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

（所掌事項）

第２条　委員会は、次の事項を所掌する。

(1)　指定管理者制度の導入に関すること。

(2)　前号に掲げるもののほか、図書館の管理運営に関する事項

（組織）

第３条　委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって構成する。

２　委員長は、教育委員会事務局次長をもって充てる。

３　副委員長は、教育委員会事務局庶務課長をもって充てる。

４　委員は、別表に掲げる者のうちから、委員長が任命する者をもって充てる。

（任期）

第４条　委員の任期は、任命の日から平成３０年３月３１日までとする。

（運営）

第５条　委員長は、必要に応じて委員会を招集し、会務を総理する。

２　副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

３　委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の者の出席を求め、又は他の方法で意見を聴くことができる。

（作業部会）

第６条　委員会に提案する事案について、あらかじめ調査及び検討するため、委員会に作業部会を置く。

２　作業部会長は、江東図書館長をもって充てる。

３　作業部会の構成員は、作業部会長が別に指名する職員をもって充てる。

４　作業部会長は、必要に応じて作業部会を招集し、会務を総理する。

（庶務）

第７条　委員会の庶務は、江東図書館において処理する。

（委任）

第８条　この要領に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

別表（第３条関係）

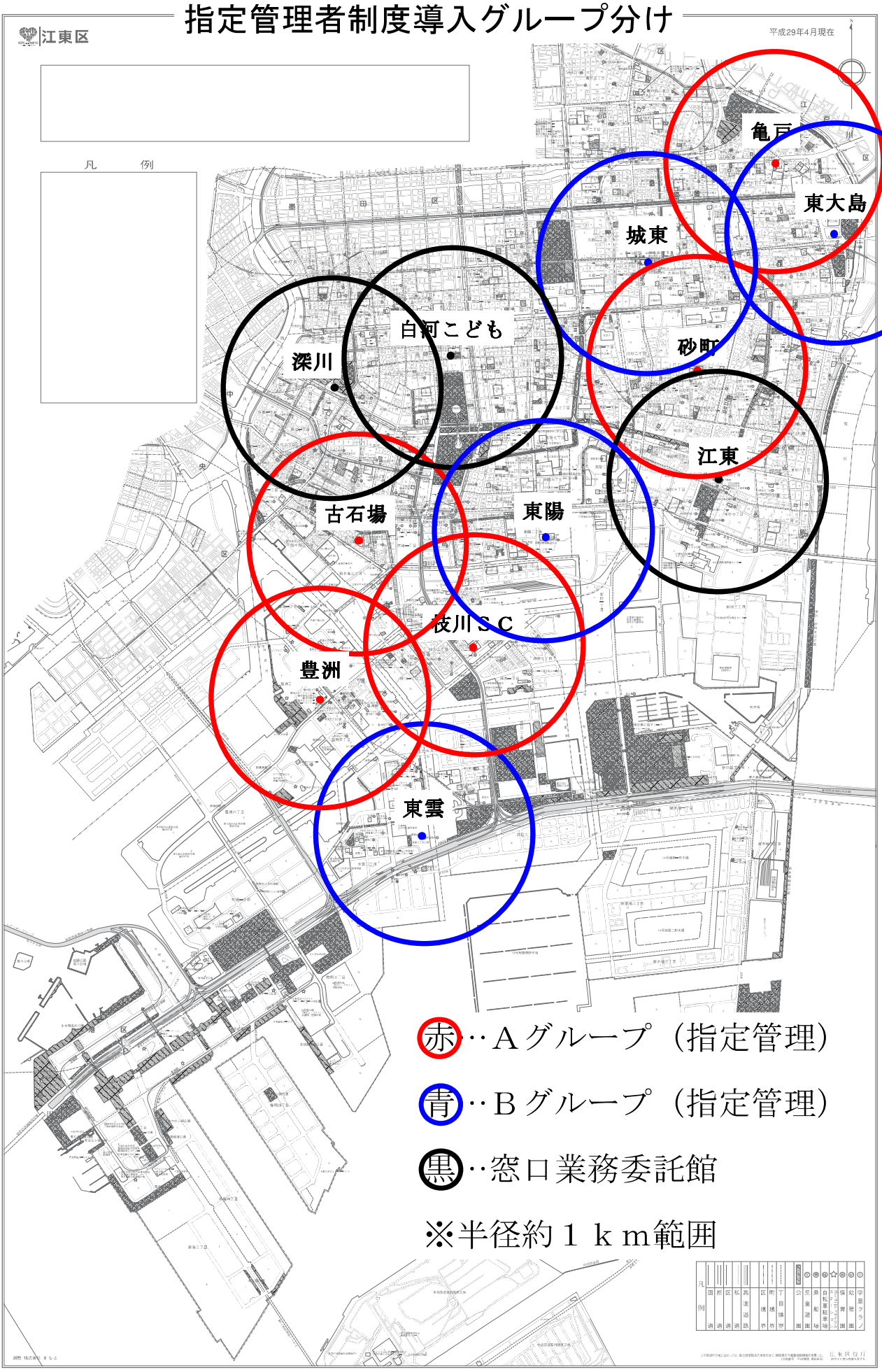
学務課長、指導室長、学校支援課長、放課後支援課長、江東図書館長

江東区立図書館指定管理者制度導入準備委員会名簿

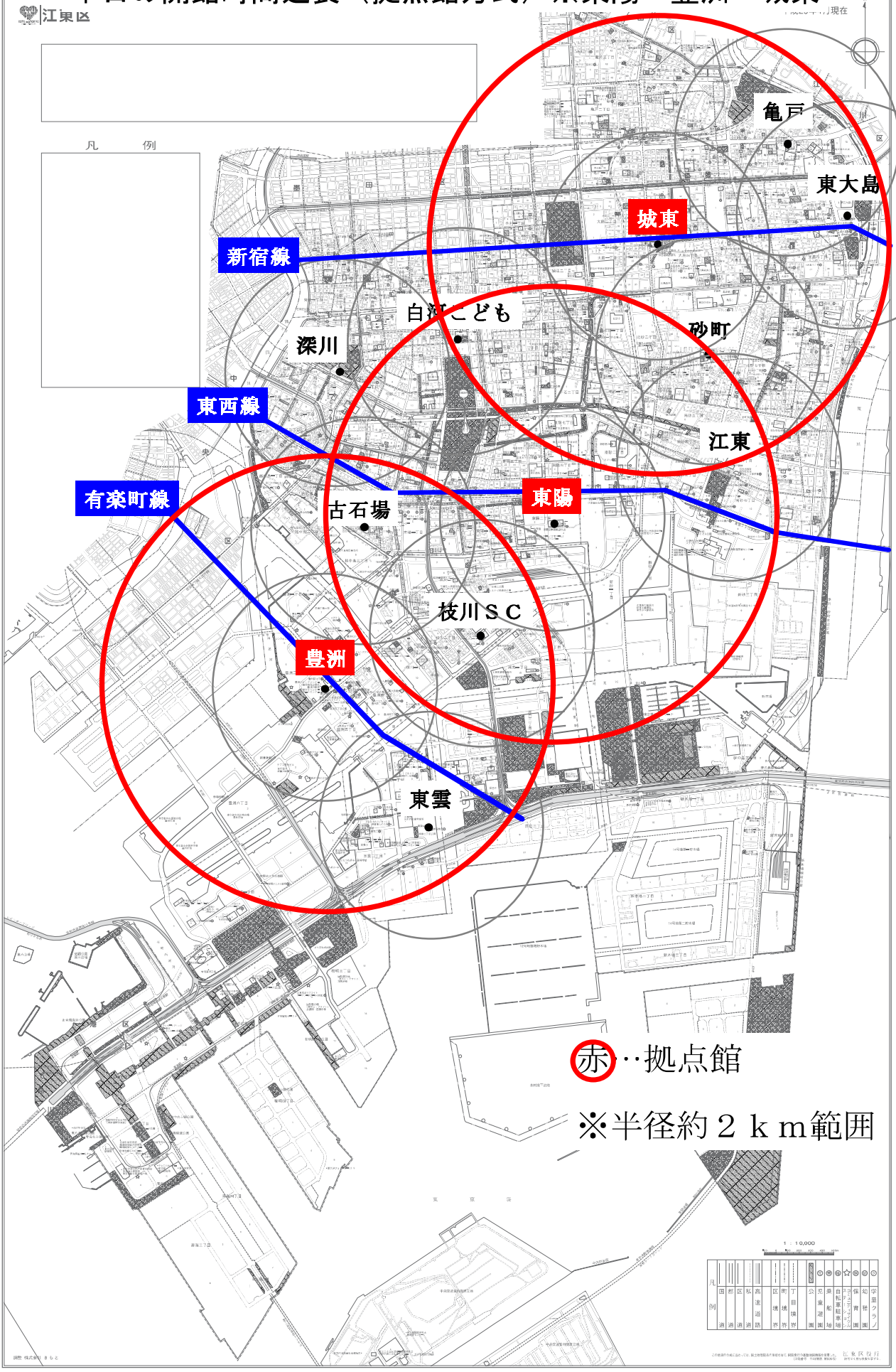
		氏　名	役　職　名
1	委員長	石川　直昭	教育委員会事務局次長
2	副委員長	杉田　幸子	教育委員会事務局庶務課長
3	委員	油井　教子	教育委員会事務局学務課長
4	委員	本多　健一朗	教育委員会事務局指導室長
5	委員	小坂　和弘	教育委員会事務局学校支援課長
6	委員	池田　良計	教育委員会事務局放課後支援課長
7	委員	保谷　俊幸	教育委員会事務局江東図書館長

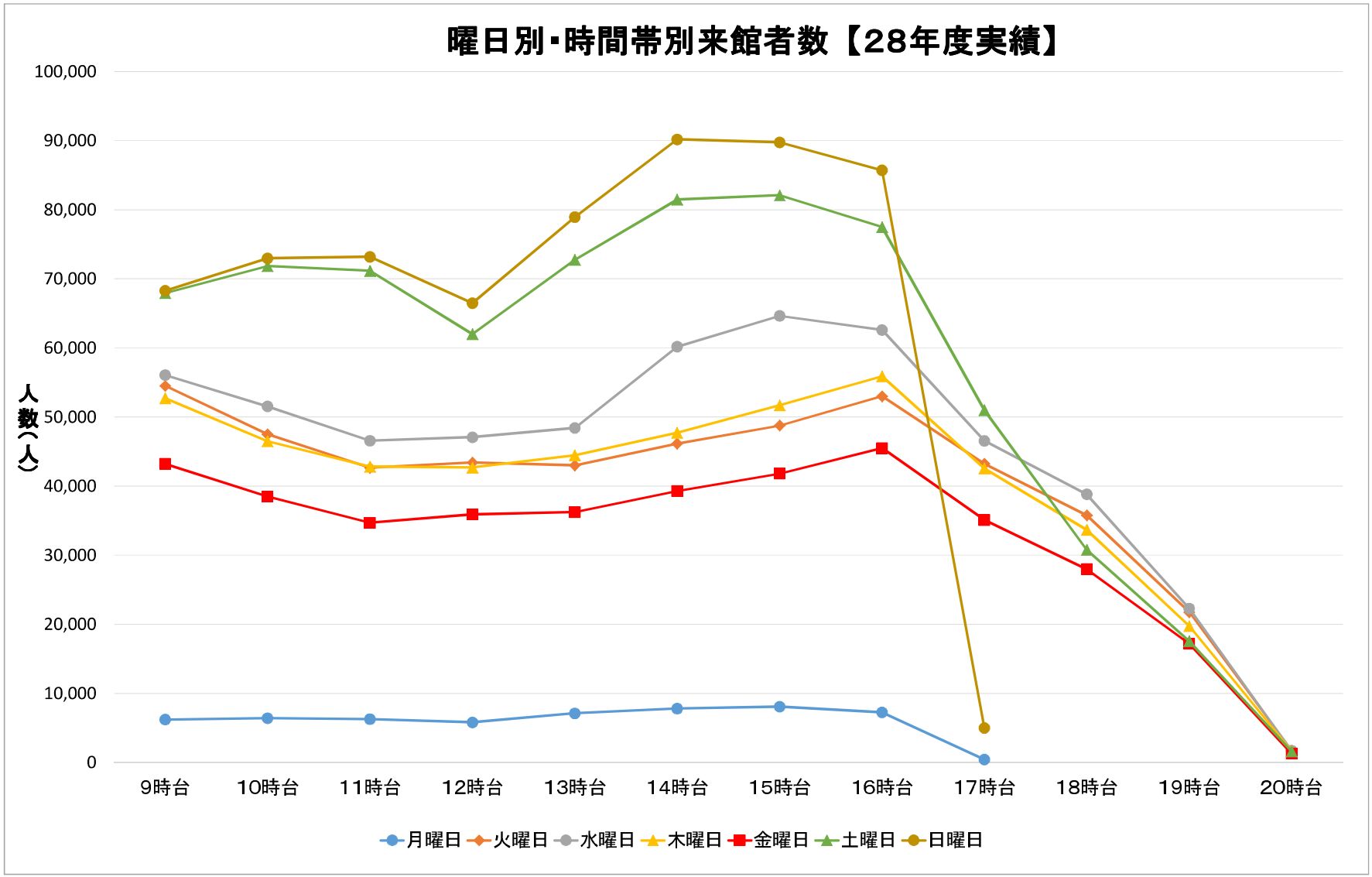
資　料　編

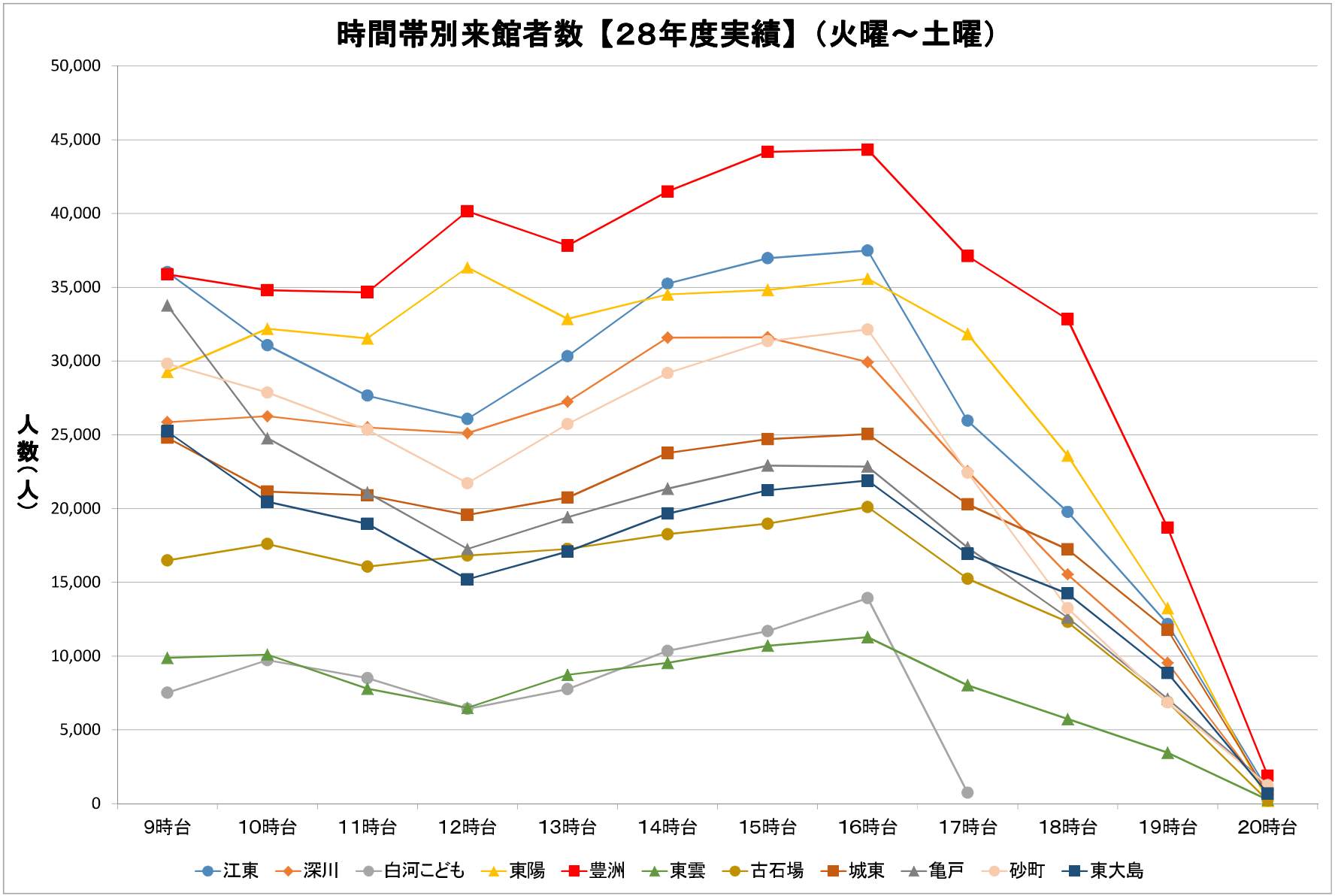
指定管理者制度導入グループ分け

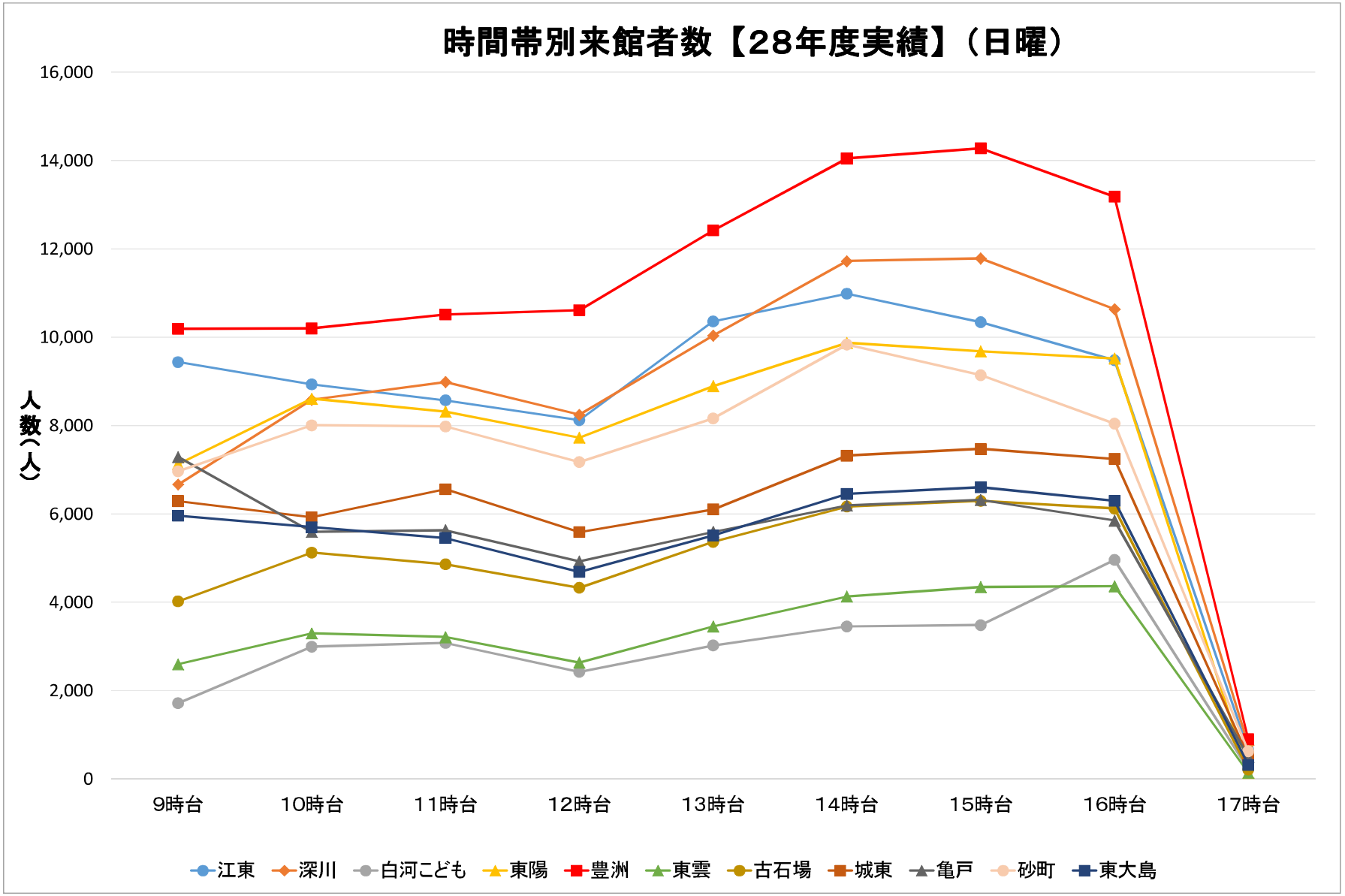


平日の開館時間延長（拠点館方式）※東陽・豊洲・城東

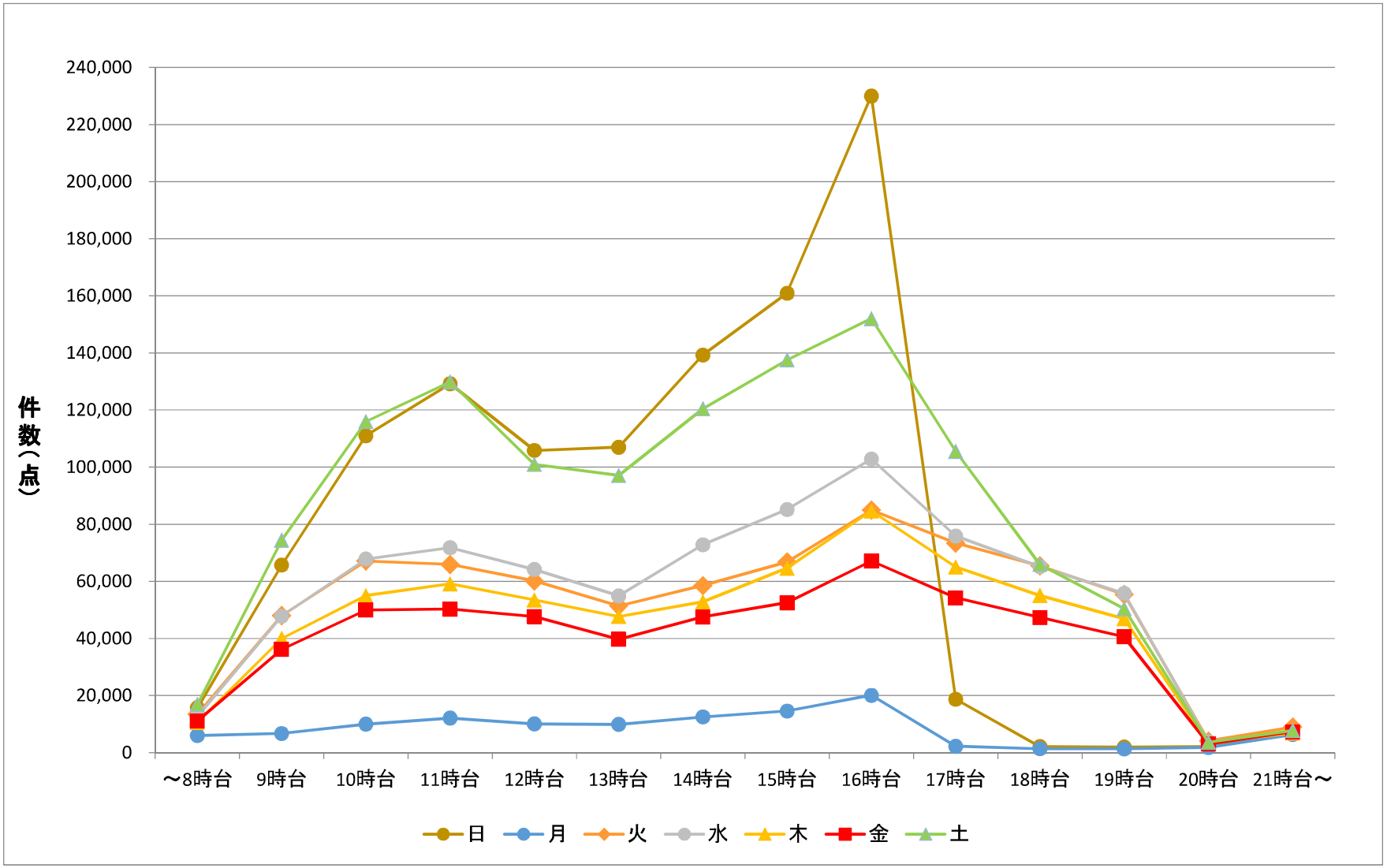



曜日別・時間帯別来館者数【28年度実績】
100,000
90,000
80,000
70,000
60,000
50,000
40,000
30,000
20,000
10,000
0
人数(人)
9時台
10時台
11時台
12時台
13時台
14時台
15時台
16時台
17時台
18時台
19時台
20時台
月曜日
火曜日
水曜日
木曜日
金曜日
土曜日
日曜日

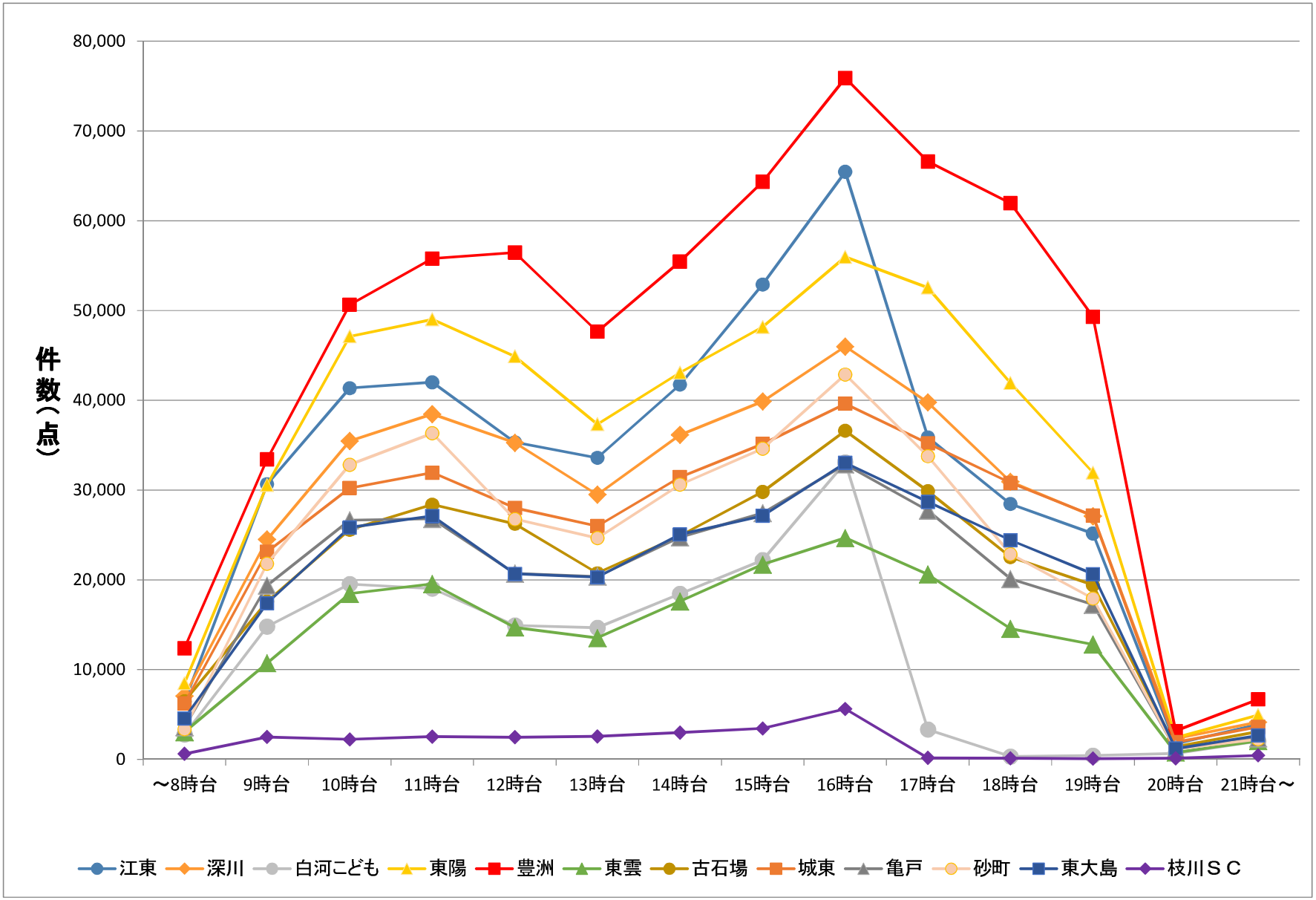

時間帯別来館者数【28年度実績】（火曜～土曜）
人数（人）
50,000
45,000
40,000
35,000
30,000
25,000
20,000
15,000
10,000
5,000
0
9時台
10時台
11時台
12時台
13時台
14時台
15時台
16時台
17時台
18時台
19時台
20時台
江東
深川
白河こども
東陽
豊洲
東雲
古石場
城東
亀戸
砂町
東大島


時間帯別来館者数【28年度実績】（日曜）
16,000
14,000
12,000
10,000
8,000
6,000
4,000
2,000
0
人数（人）
9時台
10時台
11時台
12時台
13時台
14時台
15時台
16時台
17時台
江東
深川
白河こども
東陽
豊洲
東雲
古石場
城東
亀戸
砂町
東大島

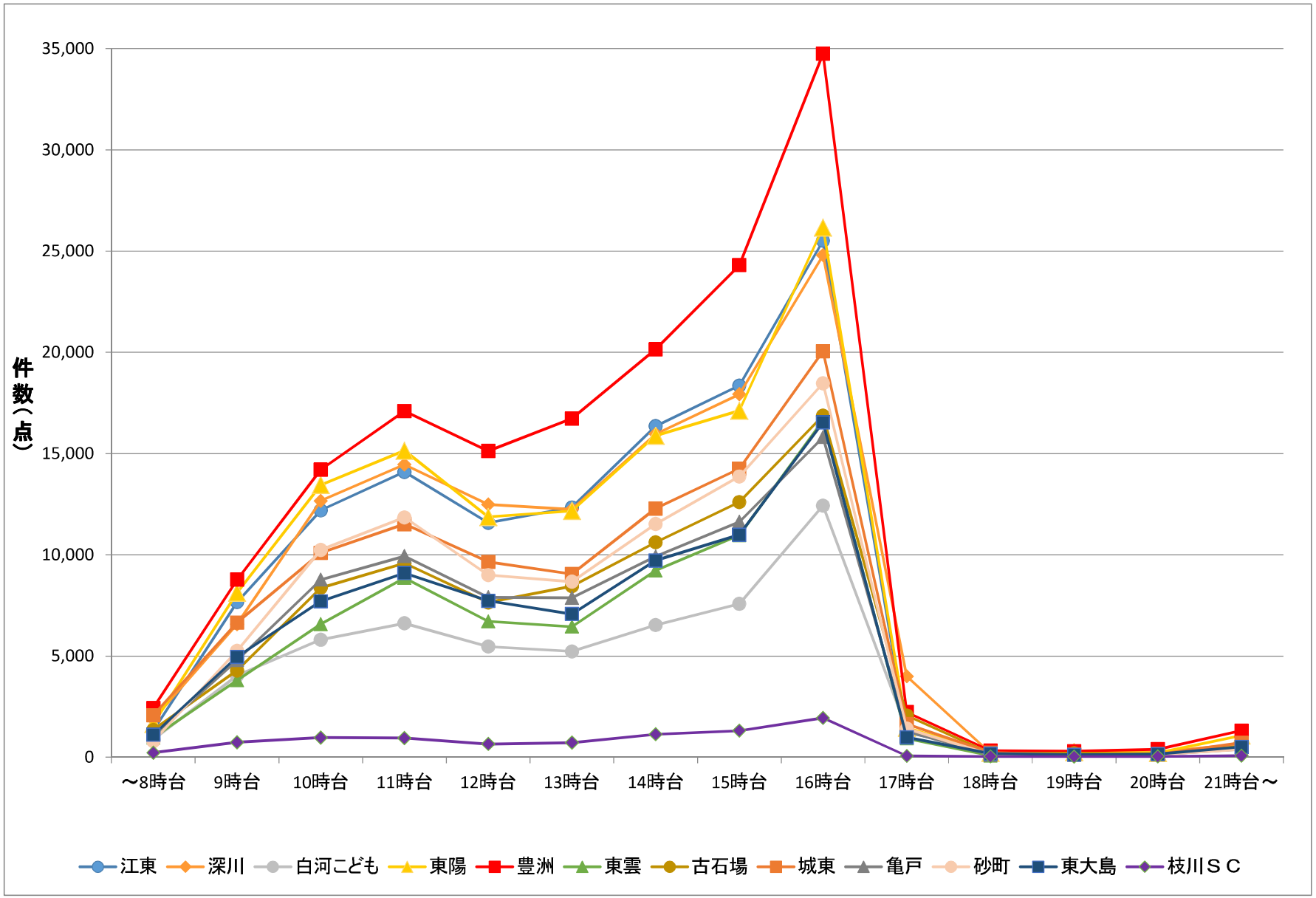
曜日別・時間帯別図書貸出状況【28年度実績】(曜日別)



時間帯別図書貸出状況【28年度実績】（火曜～土曜）



時間帯別図書貸出状況【28年度実績】（日曜）



平成２９年度 江東区立図書館利用者アンケート 結果

実施期間
平成２９年７月２８日～平成２９年８月６日

実施場所
区立図書館１０館及び白河こどもとしょかん

回答件数
２，２５４件（前年度比△９８）

平成２９年度　江東区立図書館　利用者アンケート

日頃より、江東区立図書館をご利用いただきありがとうございます。

江東区立図書館では、より良い図書館運営のため、皆様のご意見を参考にさせていただきたいと考えております。

つきましては、お手数ではございますが利用者アンケート（経年調査）にご協力をお願いいたします。該当するものに〇をつけて下さい。若しくは記述をお願いします。

※ご回答いただいた情報は、アンケート調査集計以外の目的には使用いたしません。

【問１】あなたご自身のことについて、お聞きします。

１）性別　① 男性　② 女性

２）年齢　① 19 歳以下　② 20～29 歳　③ 30～39 歳　④ 40～49 歳
⑤ 50～59 歳　⑥ 60～69 歳　⑦ 70 歳以上

３）職業　① 会社員　② 自営業　③ 公務員　④ パート・アルバイト
⑤ 学生　⑥ 無職　⑦ その他（　　）

４）利用区分　① 区内在住　② 区内在勤　③ 区内在学
④ 江東区外（　　区・市・町・村）

【問２】 図書館をどのような目的で利用していますか。（複数回答可）

① 本を借りる　② 雑誌を借りる　③ CD や DVD 等視聴覚資料を借りる
④ 館内で本を読む　⑤ 館内で雑誌や新聞等を読む　⑥ 勉強や調べものをする
⑦ お話会等のイベントに参加する　⑧ インターネットの利用（図書館 PC・Wi-Fi の利用）
⑨ データベースの利用　⑩ 行政・イベント等の情報収集（自治体広報紙、イベントちらし）
⑪ その他（　　）

【問３】どのくらいの頻度で図書館を利用しますか。

① 年に数回　② 月に１回くらい　③ 月に２～３回くらい
④ 週に１回くらい　⑤ 週に２～３回くらい　⑥ ほぼ毎日

【問４】 図書館での滞在時間はどの程度ですか。

① 30 分以内　② 30 分～１時間程度　③ １～２時間程度
④ ２～３時間程度　⑤ ３～４時間程度　⑥ ５時間以上

【問５】図書館に関する情報を何から得ていますか。（複数回答可）

① 区報　② 図書館ホームページ　③ 館内掲示
④ 図書館情報紙「ことらいぶ」　⑤ どこからも情報を得ていない　⑥ その他（　　）

裏面に続きます→

【問６】調べもの相談（レファレンスサービス）についてお聞きします。

学習や調べ物の際、資料が見つからない、調べ方が分からない等困った時に図書館職員に相談をしたことがありますか。（レファレンスサービスを利用したことがありますか。）

① はい　② いいえ　③ 知らなかった

【問７】図書館のサービスについてお聞きします。

回答にいちばん近いと思われるものに〇をつけて下さい。

所蔵資料の数や種類：	①満足	②おおむね満足	③普通	④やや不満	⑤不満	⑥わからない
調べもの相談：（レファレンス）	①満足	②おおむね満足	③普通	④やや不満	⑤不満	⑥わからない
開館時間：	①満足	②おおむね満足	③普通	④やや不満	⑤不満	⑥わからない
開館日数：	①満足	②おおむね満足	③普通	④やや不満	⑤不満	⑥わからない
館内の過ごしやすさ：	①満足	②おおむね満足	③普通	④やや不満	⑤不満	⑥わからない
スタッフの対応：	①満足	②おおむね満足	③普通	④やや不満	⑤不満	⑥わからない
図書館システム：（予約・検索方法等）	①満足	②おおむね満足	③普通	④やや不満	⑤不満	⑥わからない
図書館ホームページ：	①満足	②おおむね満足	③普通	④やや不満	⑤不満	⑥わからない
総合的な満足度：	①満足	②おおむね満足	③普通	④やや不満	⑤不満	⑥わからない

【問８】次の中で改善を希望するサービスはありますか。（３つまで）

① 火～土曜日の開館時間の延長(＿＿＿時まで)
② 日曜日･祝日の開館時間の延長(＿＿＿時まで)
③ 月曜日開館（開館日数の増加）
④ 図書・雑誌・CD・DVD 等の充実
⑤ 閲覧スペースの増設
⑥ パソコン利用席の増設
⑦ Wi-Fi 環境の拡大
⑧ データベースの充実
⑨ 自動貸出返却機の設置・増設
⑩ ホームページの充実
⑪ 調べもの相談（レファレンスサービス）の充実
⑫ 乳幼児・児童サービスの充実
⑬ YA（ティーンズ）サービスの充実
⑭ 多文化（外国語）サービスの充実
⑮ 高齢者サービスの実施
⑯ 障害者サービスの充実
⑰ 地域との連携強化（商店街・学校・病院等）
⑱ 貴重資料の収集・公開
⑲ その他（　　）

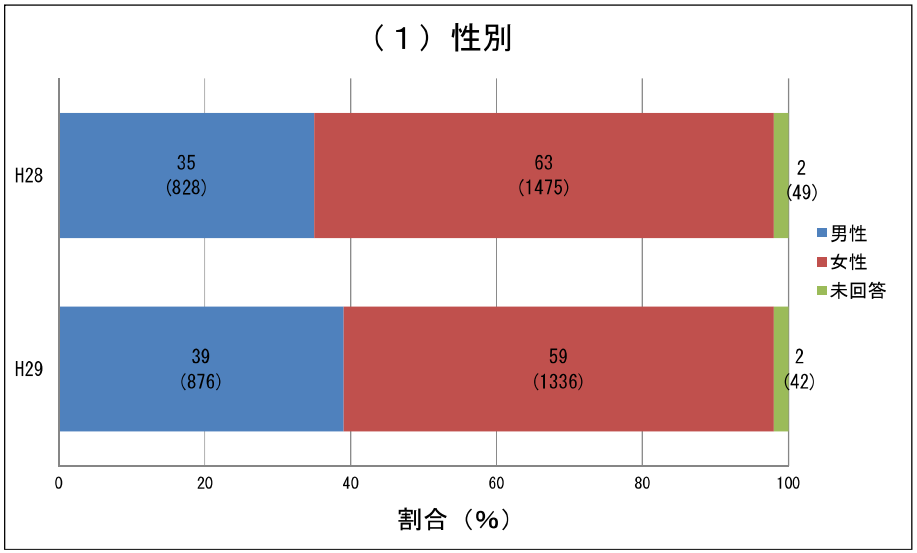
図書館へのご意見・ご要望がありましたら、ご記入ください。

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

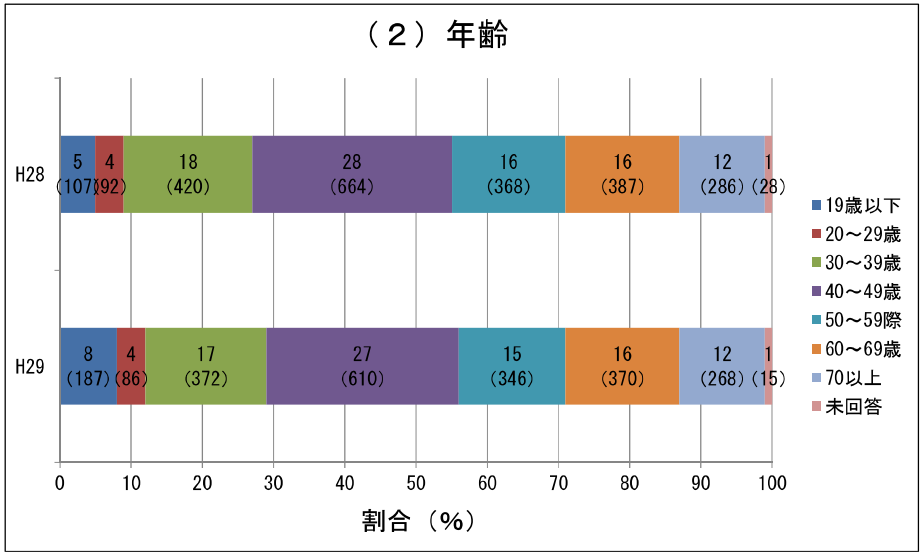
ご協力ありがとうございました。

問１　ご自身について

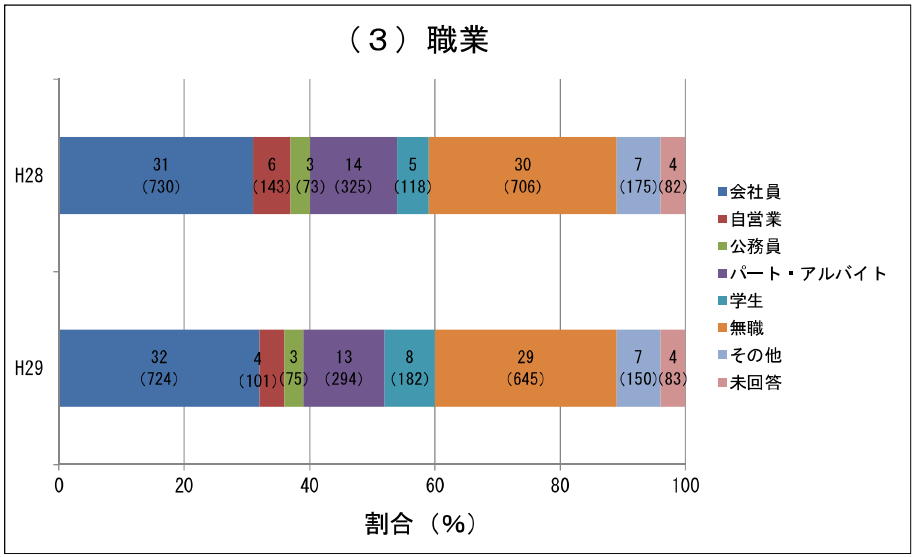
（１）性別



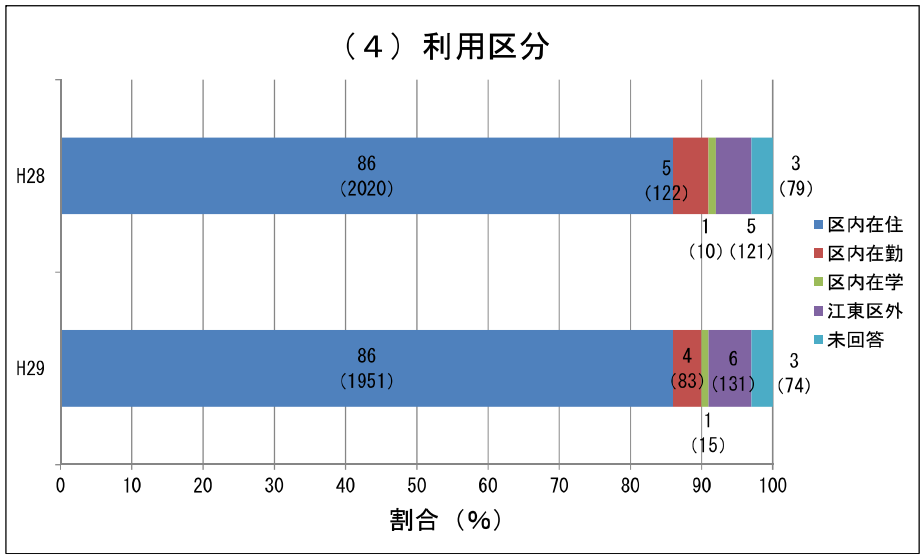
（２）年齢



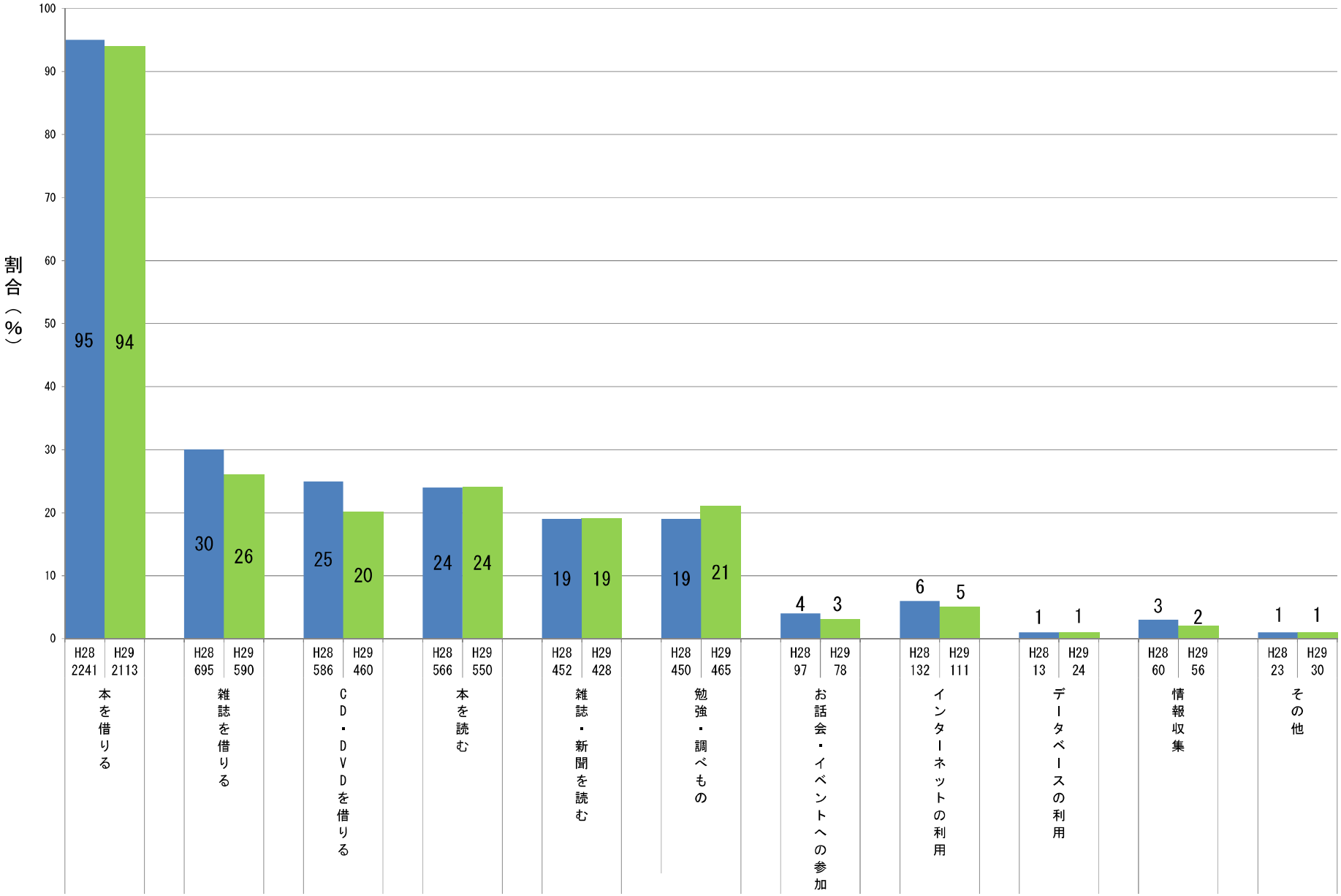
（３）職業

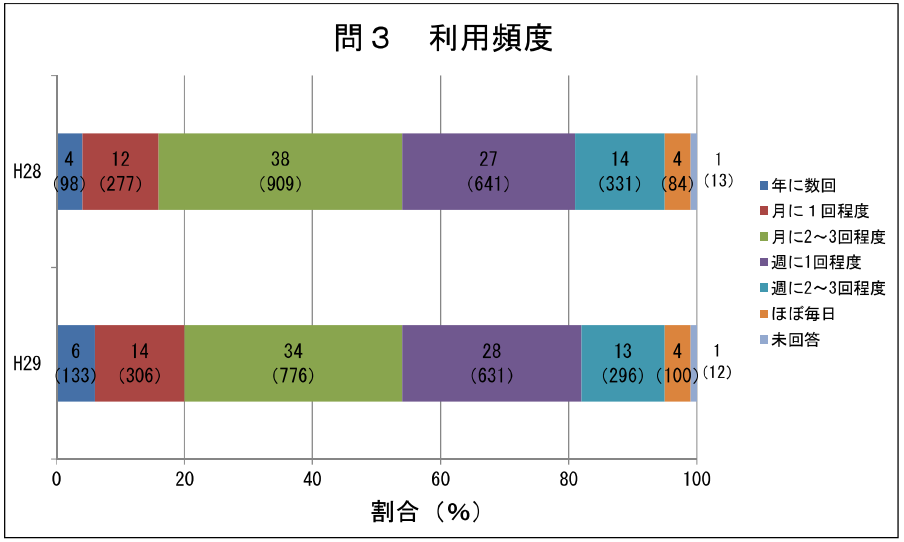


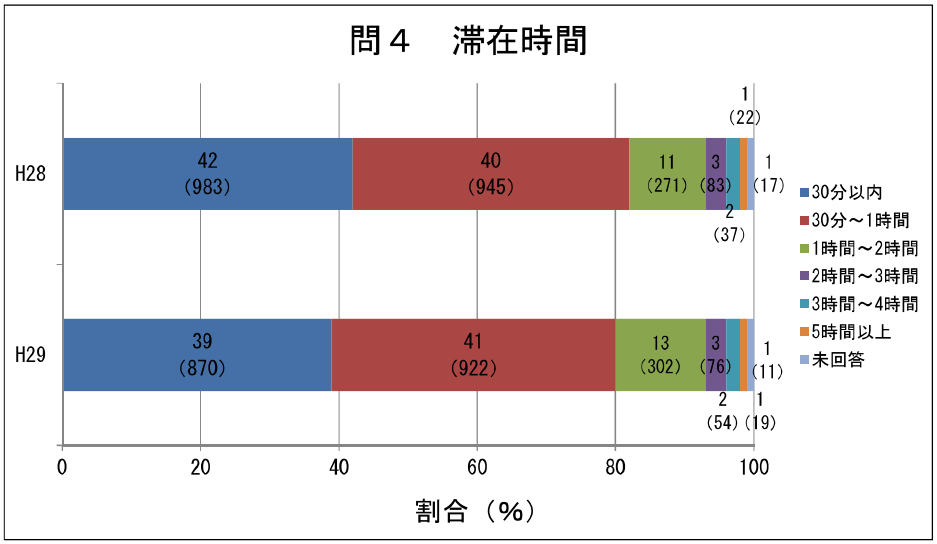
（４）利用区分

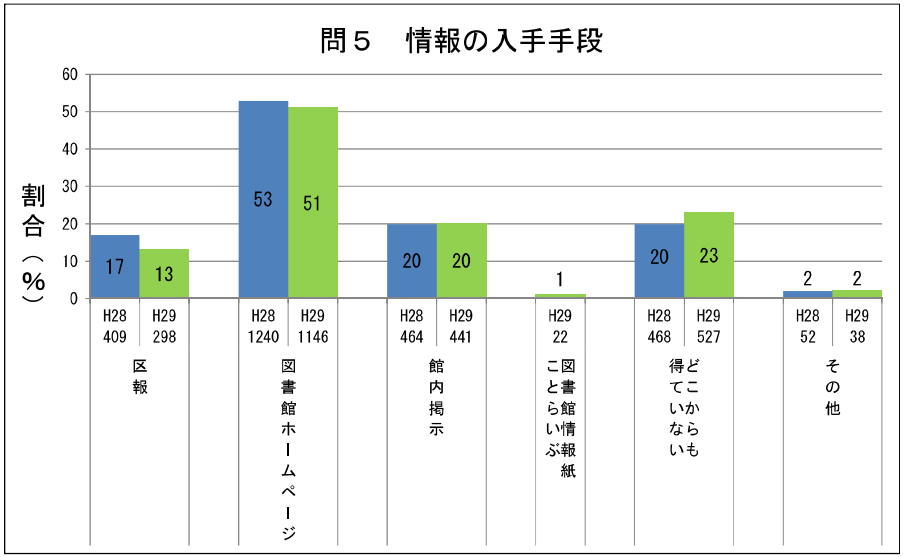


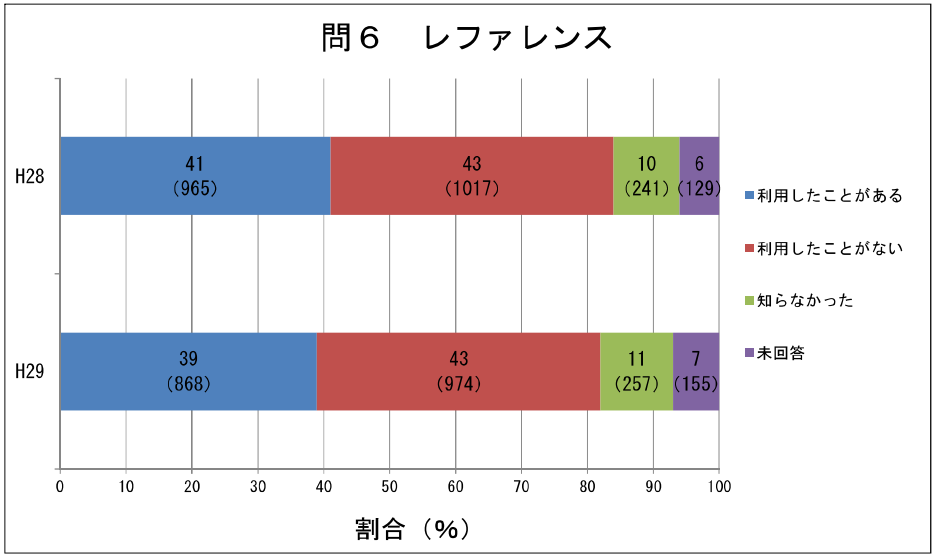
問２　利用目的


割合（%）
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
95 94
30 26
25 20
24 24
19 19
19 21
4 3
6 5
1 1
3 2
1 1
H28 2241 H29 2113 本を借りる
H28 695 H29 590 雑誌を借りる
H28 586 H29 460 CD・DVDを借りる
H28 566 H29 550 本を読む
H28 452 H29 428 雑誌・新聞を読む
H28 450 H29 465 勉強・調べもの
H28 97 H29 78 お話会・イベントへの参加
H28 132 H29 111 インターネットの利用
H28 13 H29 24 データベースの利用
H28 60 H29 56 情報収集
H28 23 H29 30 その他

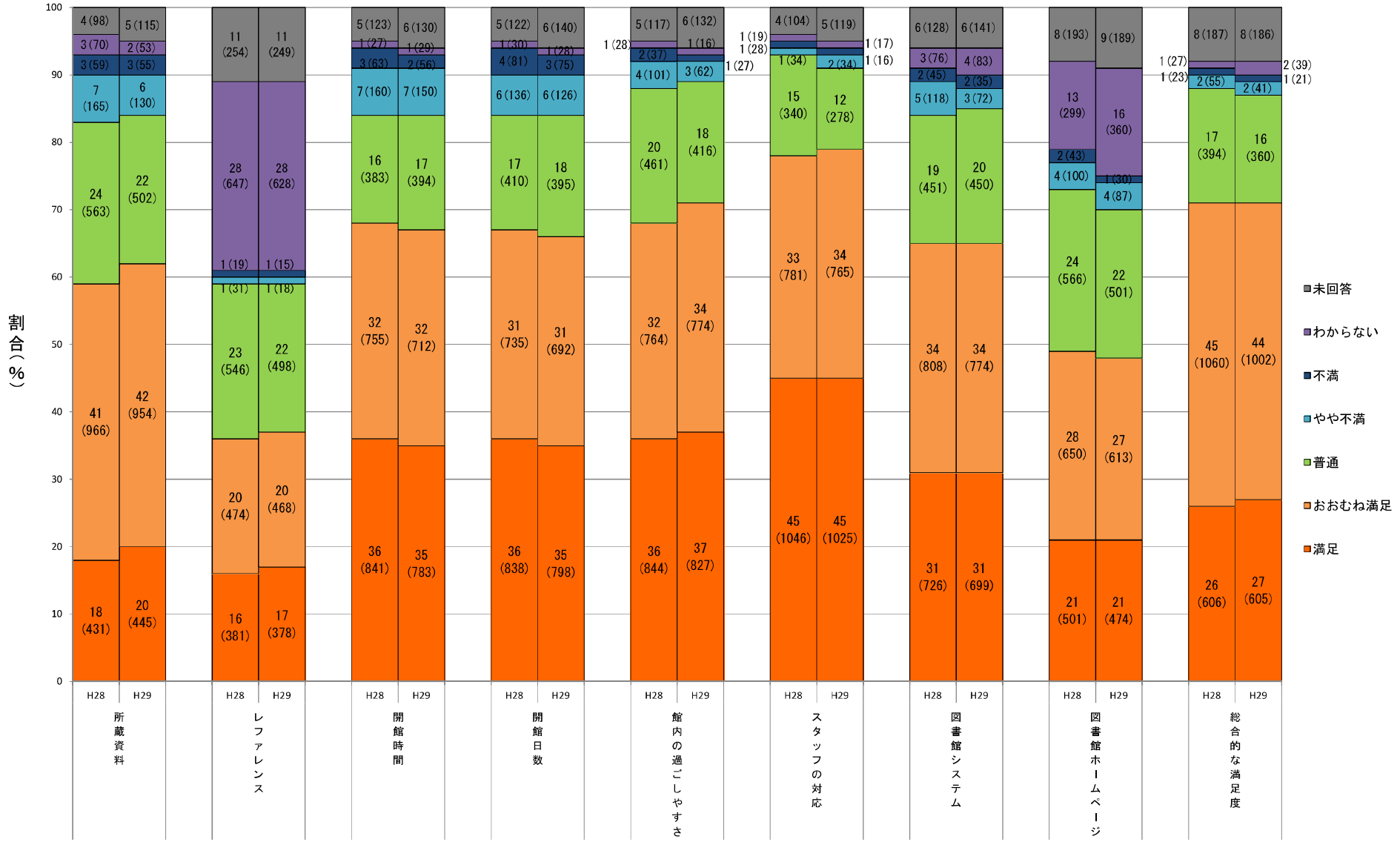
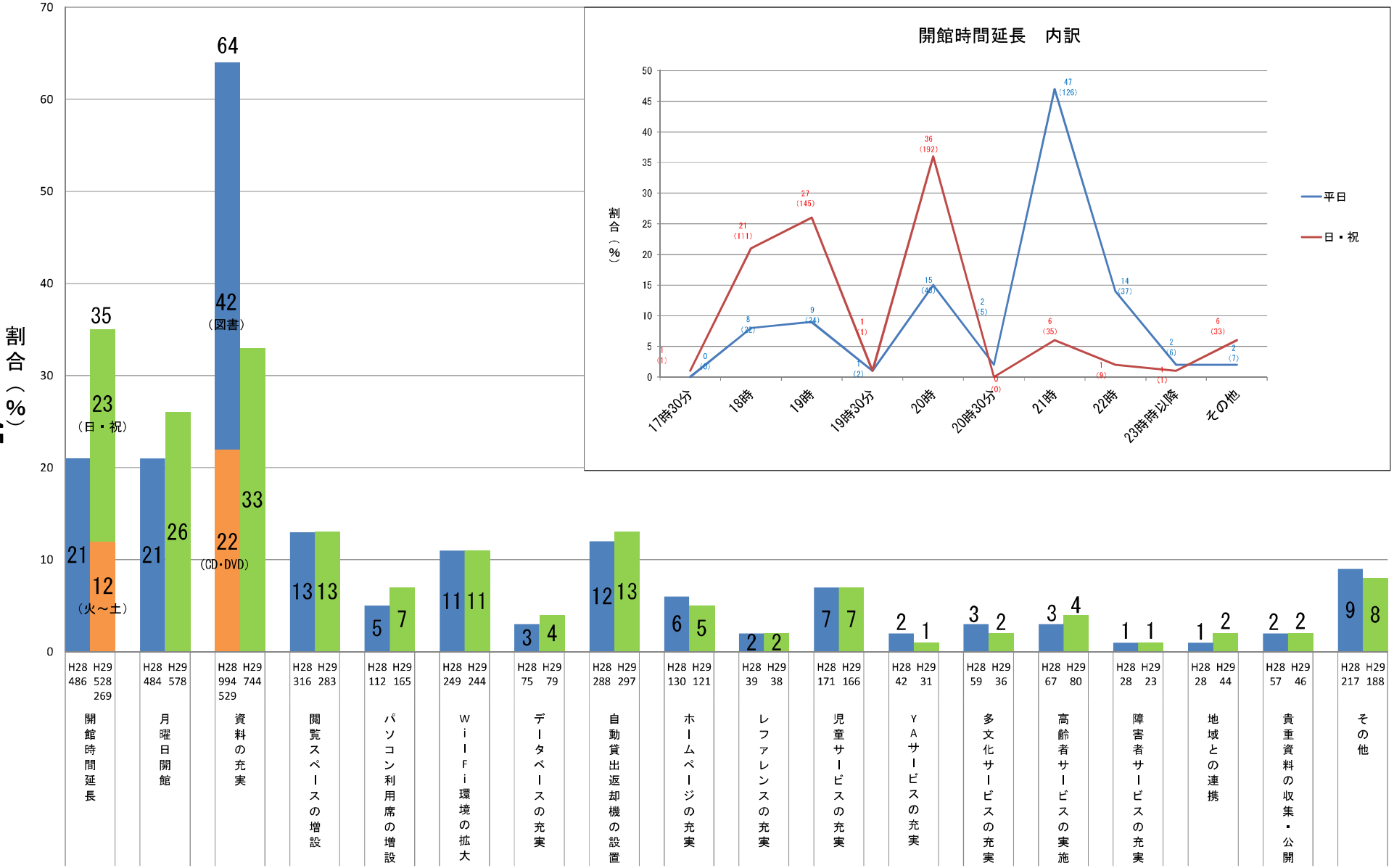

問３　利用頻度
H28
4 (98)
12 (277)
38 (909)
27 (641)
14 (331)
4 (84)
1 (13)
H29
6 (133)
14 (306)
34 (776)
28 (631)
13 (296)
4 (100)
1 (12)
年に数回
月に１回程度
月に2～3回程度
週に1回程度
週に2～3回程度
ほぼ毎日
未回答
0
20
40
60
80
100
割合（%）


問４　滞在時間
H28
42 (983)
40 (945)
11 (271)
3 (83)
2 (37)
1 (17)
1 (22)
H29
39 (870)
41 (922)
13 (302)
3 (76)
2 (54)
1 (19)
1 (11)
30分以内
30分～1時間
1時間～2時間
2時間～3時間
3時間～4時間
5時間以上
未回答
0
20
40
60
80
100
割合（%）


問５　情報の入手手段
割合（%）
60
50
40
30
20
10
0
区報
H28 409
H29 298
17
13
図書館ホームページ
H28 1240
H29 1146
53
51
館内掲示
H28 464
H29 441
20
20
図書館だより
H29 22
1
情報紙
H28 468
H29 527
20
23
どこかでもらい
H28 52
H29 38
2
2
その他


問６　レファレンス
H28
41 (965)
43 (1017)
10 (241)
6 (129)
H29
39 (868)
43 (974)
11 (257)
7 (155)
利用したことがある
利用したことがない
知らなかった
未回答
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100
割合（%）

問７　利用者サービスの満足度



問８　改善を希望するサービス