

区立図書館運営体制あり方検討委員会における検討状況について

1. 主旨

区立図書館運営体制あり方検討委員会（以下「検討委員会」という。）を10月28日及び11月24日に開催し、区立図書館の運営状況等に関して、民間の評価機関による分析・評価の報告などを踏まえ、図書館運営の現状と課題、めざすべき方向性などについて意見交換を行ったところである。

今後は、これまでの検討委員会で示した資料等をもとに、新たな図書館サービスのあり方などを含めて総合的に検討し、全5回の検討委員会の中で、世田谷区にとって望ましい図書館運営体制の方向性について議論していく予定である。現在の検討委員会における検討状況について中間報告する。

2. 検討委員会の構成

別紙検討委員会委員一覧のとおり

3. 検討委員会の主な報告及び検討状況

(1) 利用者アンケート等調査分析に関する報告（参考資料1参照）

中央図書館及び地域図書館15館の運営状況について、施設環境や利用者アンケート調査結果(*)などを踏まえて、民間評価機関により客観的に分析している。

* 例年11月下旬の平日1日と土・日曜いずれか1日の合計2日、区立図書館全23施設の来館者にアンケート調査を実施している。

<主な分析結果>

- ・世田谷区の人口を見ると、40代と70代が多く、人口と比較すると、利用者は20代が非常に少なく、30代も少ない傾向にあり、10代を含めた若い世代の利用促進が課題となっている。
- ・令和元年度の利用者アンケート調査における満足度は、蔵書数や開館時間、施設の新しさなどに影響を受けており、総合的な満足度は代田、桜丘、鎌田、世田谷の満足度が高く、梅丘の満足度が低い。改築をした世田谷、代田において満足度が高い傾向となっている。
- ・満足度における民間活用館と直営館の比較という点では、開館時間・開館日について、民間活用館で満足度が高い傾向にあり、梅丘においては業務委託導入初年度に効果が現れており、大幅に満足度が上昇している。また、待遇などの職員対応については、全館で大きな差がないが、民間活用により職員対応の満足度が低下することはなく、場合によっては上昇する傾向にある。

(2) 区立図書館等施設概要及び行政コスト計算書に関する報告(参考資料2参照)

令和元年度と平成30年度における区立図書館の各館別の基本情報、行政コスト内訳、貸出1点あたりのコスト等の単位あたり経費等を一覧にしている。開館1時間あたりや貸出1点あたり等の単位あたりコストを見ると、民間活用をしている経堂、世田谷、梅丘は全体的に低コストとなっている。また、令和元年度から一部業務委託を導入している梅丘は、サービス拡充を図りながらコストが減少している。

<梅丘図書館比較(平成30年度 令和元年度)>

年間開館日数：300日 343日(43日増)

年間開館時間：2,966時間 3,993時間(1,027時間増)

人件費相当額：118,110千円 91,679千円(26,431千円減)

(3) 民間評価機関による評価報告(参考資料3参照)

中央図書館及び地域図書館15館のヒアリング調査などを元に、基本サービス評価(5つの項目)と事業評価(図書館ビジョンに掲げる基本方針1~4)により、PDCAサイクルの仕組みが運営業務に活かされているかなどについて、民間評価機関により客観的に評価している。

<主な評価結果>

- ・基本サービス評価については、3段階の評価基準(A:できている B:一部不十分 C:できていない)で5つの項目(管理運営方針および管理運営手法、組織の運営管理、レファレンス業務、利用者の要望・意見の把握、蔵書の構築)に関して細分化して評価しており、A評価は経堂が最も多く、次いで粕谷が多くなっている。
- ・事業評価については、図書館ビジョンの基本方針ごとに地域図書館主体で取り組むべき項目を抽出し、項目ごとにPDCAサイクルのそれぞれのステップを3つに分け、3段階で評価しており、全体を通じて評価が高いのは、粕谷、経堂、代田の3館である。
- ・民間評価機関からは、中央図書館の統制機能を強化するための体制や仕組みの整備、運営協議会といった外部組織や内部組織による運営体制のモニタリング、事業推進や刷新のための地域館独自の取組の強化について、提言が出されている。

(4) 検討委員会における主な意見

利用者等のターゲットに関すること

- ・図書館の利用者で見ると、世田谷区内に10~30代の人口は年齢構成で4割近くいるのに、図書館の利用者構成では2割程度、半分になっている。そこで、区として若年層にもっと図書館に来てもらいたいのか、40代以上に引き続き使ってもらいたいのか、学習の機会をどちらに与えるのかによって、蔵書構成やイベントなど戦略はがらっと変わる。

- ・利用者からすると、皆が満足する図書館というのは難しいと思うので、中央図書館や地域図書館が何をターゲットとして、どこを目標とするかがはっきりして、初めてそれを必要とする人たちの満足度が上がる。
コストに関すること
- ・人件費等のコストの抑制とサービス向上は両立しないので、課題の解決が可能だから民間活用を選ぶといった視点で検討するべきである。
- ・コストを抑えることだけ考えるのではなく、コスト/パフォーマンス（費用対効果）を向上させることが重要。パフォーマンスを改善しようとするならば、通常は人件費を含めたコストもかけるべきだろう。図書館のパフォーマンスは貸出冊数だけではない。
運営体制に関すること
- ・第2次世田谷区図書館ビジョンから、民間活力の活用による運営体制の検討があるので、直営か、民間活用（指定管理）という話がある一方、サービスのあり方についても引き続き検討していかないといけない。
- ・指定管理者が優れているというわけではなく、直営の図書館がレファレンスなどの事業管理をしっかりとやっていけるような図書館体制に持っていくには、どうしたらいいかを考える必要がある。
- ・中央図書館のガバナンス機能強化を図り、中央図書館が方向性を示しながら全体の経営目標に合わせて、各業務がきちんと目標に収められるように計画されているかの評価を行うことで、図書館全体で評価して翌年以降のサービスに反映していく管理運営体制を考える必要がある。

4. 今後のスケジュール

令和2年12月	図書館運営体制あり方検討委員会（第3回） テーマ：運営体制の方向性及びあり方検討報告（素案）の検討について
令和3年 1月	図書館運営体制あり方検討委員会（第4回） テーマ：新たな図書館サービス（案）の検討及びあり方検討報告（素案）について
2月	文教常任委員会報告（運営体制あり方検討報告（素案））
3月	図書館運営体制あり方検討委員会（第5回） テーマ：運営体制・サービスあり方検討報告（案）について
5月	文教常任委員会報告（運営体制あり方検討報告及び今後の進め方）

世田谷区立図書館運営体制あり方検討委員会委員一覧

	区分	肩書等	氏名	備考	
1	学識経験者	慶應義塾大学名誉教授	糸賀 雅児	委員長	
2		東京大学文学部・大学院人文社会系研究科 文化資源学研究専攻 文化経営学専門分野 教授	小林 真理	委員長職務代理者	
3		青山学院大学 教育人間科学部教育学科教授、 図書館長・アカデミックライ ティングセンター長、シンギュ ラリティ研究所共同所長	野末 俊比古		
4		元日本大学文理学部教授、世田 谷区立図書館指定管理者選定委 員会委員	平野 英俊		
5	区民	公募	世田谷区在住	福本 恵子	
6			世田谷区在住	松田 洋	
7			世田谷区在住	宮岸 孝吉	
8		推薦	砧図書館利用者懇談会	新垣 邦子	
9	区職員	生涯学習部長	林 勝久		
10		中央図書館長	谷澤 真一郎		
11		梅丘図書館長	進藤 博司		

利用者アンケート等調査分析に関する報告

1. 分析の概要

区立図書館における利用状況を踏まえた上で、令和元年度のアンケート調査結果について分析を行った(アンケート調査の質問内容は、別紙アンケート調査票参照)。満足度に関しては、民間導入による経年変化を分析するため、平成 28 年度から令和元年度の推移を比較した。

【民間導入の経過】

世田谷図書館：平成 28 年度から業務委託

経堂図書館：平成 29 年度から指定管理者(平成 18 年度から一部業務委託)

梅丘図書館：令和元年度から業務委託

【使用データ】

「世田谷区立図書館についてのアンケート調査結果」

「世田谷のとしょかん - 知と学びと文化の情報拠点 - 」世田谷区立図書館事業概要

2. 基本施設情報(別表 1)

各項目の数値については、上位 3 館と下位 3 館で色分けにより表示した。

1. 蔵書数
2. 貸出数
3. 予約数
4. イベント回数(子ども事業、一般事業)
5. イベント参加者数(子ども事業、一般事業)
6. ボランティア参加者数
7. 登録者数
8. 新規登録者数
9. 築年・移転年数
10. 広さ
11. 閲覧席数

3. 利用者・居住者の年代比較

世田谷区における年齢別人口と、世田谷区立図書館の利用者の年代別構成を比較した。

年齢別人口は「世田谷区ホームページ 令和 2 年 11 月 1 日」より(10 歳未満を除く)

利用者は「令和元年度 世田谷区立図書館についてのアンケート調査結果」より

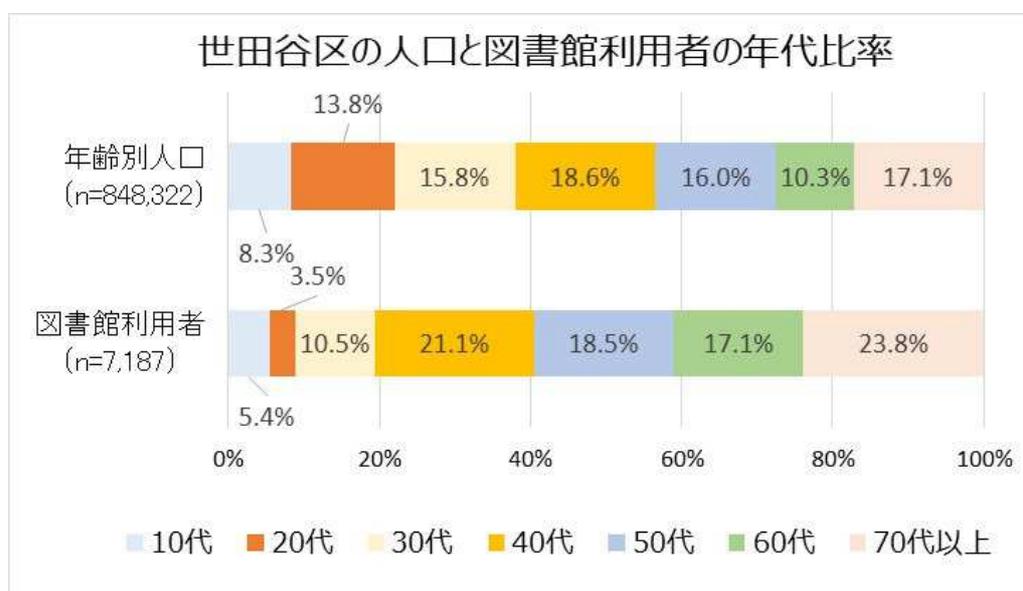
(1) 年代別の数

図書館利用者は 70 代が最も多く、40 代もほぼ同数程度となっている。続いて 50 代、60 代が多く、30 代以下は非常に少ない。世田谷区の人口を見ると、40 代と 70 代が最も多く、続いて 30 代と 50 代が多くなっている。70 代以上の高齢者も確かに多いが、30 代から 50 代も同程度といえる。



(2) 人口と利用者の年代別構成

人口と比較すると、利用者は20代が非常に少なく、30代も少ない傾向にある。40代、50代では同じ割合となり、60代、70代以上では、利用者の方が多くなっている。



世田谷区では2 kmの同心円を目安のエリアとして地域図書館を設置していることから、各図書館を中心とした半径1 kmの居住者と、地域図書館の利用者の年代別構成を比較した。参考とする居住者数は、e-Stat (政府統計ポータルサイト：平成27年国勢調査データ) を使用し、地域図書館の所在地を中心とする半径1 km内の年齢別人口を集計して算出した。

館により変動はあるものの、概ね全体と同じ傾向となっている。

4.満足度（別表2）

満足度については、5つの選択肢「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」と「やや満足」を満足傾向にある回答とし、合算した値を満足度として使用している。下表は満足度が全体値と5%以上差がある館を抽出した一覧である。別表2では、全体値を中心とした前後5%と10%の範囲内で色分けし、満足度の高低差を表示した。

全体値は中央図書館、地域図書館15館、図書室、図書館カウンターの平均値である。

【満足度が全体値と5%以上差がある館】

			満足度が高い		満足度が低い	
			直営	民間	直営	民間
(1)		本の種類や数	鎌田	世田谷、経堂	烏山、奥沢	梅丘
		雑誌、新聞の種類や数		世田谷、経堂	奥沢、玉川台	梅丘
(2)		開館日	尾山台	世田谷、経堂	奥沢、下馬、上北沢	
		開館時間	鎌田	梅丘、世田谷、経堂	上北沢	
		資料の取り寄せ(リクエスト・予約サービス)	桜丘、鎌田	経堂	下馬	梅丘
		図書館の施設や設備	代田、上北沢、粕谷、鎌田	世田谷、経堂	烏山、尾山台、奥沢、深沢	梅丘
		図書館内の居心地	代田、粕谷、鎌田	世田谷	烏山、奥沢	梅丘
(3)		図書館員の接遇	鎌田		尾山台、上北沢	
		不適正な利用者への職員対応	代田、鎌田	経堂	尾山台	
(4)		全体的な満足度	代田、桜丘、鎌田	世田谷		梅丘

(1) 資料の種類や数

本の種類や数

- ・満足度が高い3館のうち、2館（世田谷、鎌田）は蔵書が10万点以上の図書館である。
- ・烏山は蔵書が10万点以上であるが、満足度が低い。
- ・満足度が低い2館（梅丘、奥沢）は、蔵書が9万点以下の図書館である。
- ・経堂は蔵書数が9万点以下であるが、満足度は高い。
- ・図書室は全体的に満足度が低い。

雑誌、新聞の種類や数

- ・「本の種類や数」と同じく、世田谷、経堂で満足度が高い。

(2) 施設の利便性・快適性に関すること

開館日

- ・満足度が高い3館（尾山台、世田谷、経堂）は、いずれも月曜開館の図書館である。
- ・満足度が低い3館（奥沢、下馬、上北沢）は、いずれも月曜閉館の図書館である。

- ・図書室は、全体的に満足度が低い。
- ・二子玉川図書館カウンターは、満足度は高い。

開館時間

- ・満足度が高い4館のうち、3館（世田谷、梅丘、経堂）は21時閉館の図書館である。
- ・満足度が低い上北沢は、19時閉館の図書館である。
- ・図書室は、いずれも満足度が低い。
- ・図書館カウンターは、いずれも満足度は高い。

資料の取り寄せ（リクエスト・予約サービス）に関する満足度

- ・登録者数あたりの予約点数（予約数/登録者数）が最も多いのは経堂で、満足度も最も高い。一方で鎌田は、予約点数は少ないが、満足度が高い。
- ・登録者数あたりの予約点数（予約数/登録者数）が最も低いのは下馬で、満足度も最も低い。
- ・図書室は、野毛の満足度が低い。
- ・図書館カウンターは図書館の3～4倍の予約点数があり、満足度も図書館よりも高い。

施設や設備に関する満足度

- ・満足度が高い6館（代田、上北沢、粕谷、鎌田、世田谷、経堂）のうち、5館は築年・移転年数が25年以内の図書館である。
- ・満足度が低い5館（烏山、尾山台、梅丘、奥沢、深沢）のうち、3館（烏山、梅丘、奥沢）は築年・移転年数が40年以上である。
- ・図書室は、全体的に満足度が低い。
- ・図書館カウンターは、いずれも中間に位置している。

図書館内の居心地に関する満足度

- ・満足度が高い4館（代田、粕谷、鎌田、世田谷）は、いずれも築年数が25年以内の図書館である。
- ・満足度が低い3館（烏山、梅丘、奥沢）は、いずれも築年数が40年以上の図書館である。
- ・図書室は、松沢と池尻で満足度が低い。野毛は満足度が高い。
- ・図書館カウンターは、いずれも満足度が低い。

（3）職員対応に関すること

図書館職員の接遇に関する満足度

- ・鎌田の満足度が高く、尾山台と上北沢で満足度が低い。
- ・図書室は、いずれも中間に位置している。
- ・図書館カウンターは、二子玉川の満足度が高い。

不適正な利用者への職員対応に関する満足度

- ・代田、鎌田、経堂の満足度が高く、尾山台の満足度が低い。
- ・図書室は、池尻の満足度が低い。
- ・図書館カウンターは、三軒茶屋の満足度が低い。

（4）総合的な満足度

- ・代田、桜丘、鎌田、世田谷の満足度が高く、梅丘の満足度が低い。
- ・図書室は、松沢の満足度が低い。
- ・図書館カウンターは、いずれも満足度が高い。

(5) 満足度の推移

満足度について平成 28 年度から令和元年度までの推移を比較し、前年度比 10%以上の差がある館を満足度の上昇、下降として抜き出した。民間委託・指定管理者制度の館(以下「民間活用」という。)と、区職員が運営する館(以下「直営」という。)の比較をしてみる。

【満足度が前年度比 10%以上差がある館】

			10%以上上昇		10%以上下降	
			直営	民間	直営	民間
(1)		本の種類や数	中央(H30) 尾山台(H01)	世田谷(R01)	梅丘(H29)	
		雑誌、新聞の種類や数		世田谷(R01) 経堂(R01)		
(2)		開館日	深沢(R01) 烏山(R01)	梅丘(R01)		
		開館時間	奥沢(R01)	梅丘(R01)		
		資料の取り寄せ(リクエスト・予約サービス)	深沢(R01) 桜丘(R01)	世田谷(R01)		
		図書館の施設や設備		経堂(H29)		
		図書館内の居心地	桜丘(H30) 奥沢(R01) 深沢(R01)	世田谷(H29) 経堂(H29)		
(3)		図書館員の待遇	奥沢(R01)	世田谷(H29)		
		不適正な利用者への職員対応				
(4)		全体的な満足度	奥沢(R01)	世田谷(R01)	奥沢(H30)	

【民間活用館】

・民間活用時期に合わせて、いずれかの項目で満足度の上昇がみられる。満足度が下降している項目は見られない。

梅丘図書館：令和元年度から業務委託

- ・平成 29 年度に「本の種類や数」の満足度が低下している。
- ・令和元年度に「開館日」「開館時間」の満足度が上昇している。

世田谷図書館：平成 28 年度から業務委託

- ・平成 29 年度に「図書館内の居心地」「図書館職員の待遇」の満足度が上昇している。
- ・令和元年度に「本の種類や数」「雑誌、新聞の種類や数」「本のリクエスト・予約サービス」「全体的な満足度」の満足度が上昇している。

経堂図書館：平成 29 年度から指定管理者(平成 18 年度から一部業務委託)

- ・平成 29 年度に「図書館の施設や設備」「図書館内の居心地」の満足度が上昇している。
- ・令和元年度に「雑誌、新聞の種類や数」の満足度が上昇している。

【直営館】

- ・奥沢、深沢、桜丘では平成 30 年度から令和元年度に、いくつかの満足度が上昇する項目が見られている。体制の変化や何かしらの取組が影響している可能性はあるが、要因は定かではない。
- ・いくつかの項目について、満足度の下降が見られる。

(6) 満足度の総評

一般的に満足度は、施設の新鮮さに影響を受ける傾向にある。改築をした世田谷、代田においてその傾向が顕著となっている。

民間委託・指定管理者制度の館（民間活用館）と、区職員が運営する館（直営館）の比較を試みる。

(ア) 蔵書数や種類

民間活用が開始されたばかりの梅丘は、現状では満足度は低い傾向にある。世田谷、経堂については満足度が高い傾向にあり、さらに昨年度から比較して満足度は大幅に上昇している。とくに経堂については、蔵書数が極めて少ない図書館であるにもかかわらず高いということが特徴的である。

(イ) 開館時間・開館日

民間活用館で満足度が高い傾向にある。梅丘においては導入初年度に効果が現れており、大幅に満足度が上昇している。

(ウ) 施設や設備・居心地

梅丘は現状ではかなり低くなっている。計画中の改築工事の進展により、大幅に変わると推測される。世田谷、経堂は民間化した平成 29 年度に、満足度が上昇している。

(エ) 待遇などの職員対応

全館で大きな差がない。民間活用館について導入前後を比較してみると、経堂図書館では指定管理導入前後では差は見られない。これについては、平成 18 年度より既に窓口業務委託が開始していたため、体制に変化がないことによると推察される。梅丘は令和元年度に民間活用が導入されたばかりのため、令和 2 年度以降のデータの変化を注視することになる。世田谷では導入された平成 28 年度を境に、満足度が上昇している。以上を踏まえると、民間導入により職員対応の満足度が低下することはなく、場合によっては上昇する傾向にあるといえる。

その他

- ・鎌田があらゆる項目において、満足度が高い傾向がある。他館と比較して特別な取組があるとは見受けられなかったため、要因は定かではない。これまでの図書館を含む公共施設の分析事例からの所感ではあるが、エリア外への公共交通の利便性が低い地域では満足度が高くなる傾向があったことから、主要駅へのアクセスがバスとなる鎌田もそうした傾向にある可能性がある。
- ・図書館カウンターは全体的に満足度が高い傾向にある。

別表1：基本施設情報

項目	中央図書館	03 06 07 11				04 05 08 09 10 12 13 14								01 02 15			図書館					図書館カウンター	
		月曜開館（直営）				月曜閉館（直営）								月曜開館（民間活用）			図書館					図書館カウンター	
		砧図書館	代田図書館	烏山図書館	尾山台図書館	奥沢図書館	玉川台図書館	下馬図書館	深沢図書館	桜丘図書館	上北沢図書館	粕谷図書館	鎌田図書館	梅丘図書館	世田谷図書館	経堂図書館	松沢図書室	池尻図書室	野毛図書室	希望丘図書室	喜多見図書室	二子玉川 図書館 カウン	三軒茶屋 図書館 カウン
蔵書数（点）	513,105	111,759	80,715	100,738	92,738	71,778	96,336	86,921	84,789	90,704	82,901	98,261	110,492	87,229	102,711	79,510	14,342	18,165	16,483	18,559	22,863	-	-
貸出数（点）	769,648	675,435	325,188	520,898	406,883	236,813	392,456	252,285	308,855	348,110	270,718	323,427	249,195	297,648	447,520	697,713	91,308	70,505	30,468	105,849	109,480	195,545	210,941
予約数（点）	183,192	216,764	108,540	189,558	122,051	97,365	112,966	74,359	81,429	105,868	76,627	85,102	52,919	97,528	96,467	280,978	39,101	27,644	9,074	35,491	35,780	163,386	176,242
イベント回数（回）	254	94	62	55	82	54	63	63	57	75	66	107	54	91	109	96	-	-	-	-	29	-	-
イベント参加者数（人）	3,874	2,390	963	1,102	1,046	653	1,024	997	1,196	909	1,267	1,823	852	1,307	1,206	1,551	-	-	-	-	119	-	-
ボランティア参加者数（人）	481	212	92	70	284	112	138	78	93	131	86	163	57	214	135	175	-	-	-	-	62	-	-
登録者数（人）	39,321	27,129	12,596	23,955	17,950	11,339	12,339	14,494	10,505	12,950	12,155	10,427	9,176	14,483	16,860	27,351	2,178	2,242	562	1,563	2,018	4,769	3,710
新規登録者数（人）	4,458	3,140	1,946	2,737	2,092	1,310	1,473	1,582	1,192	1,197	1,423	1,255	1,013	1,470	2,779	3,977	429	425	97	321	293	837	693
築年・移転年（西暦）	1988	1994	2014	1979	1988	1973	1973	1980	1981	1984	1989	1998	1998	1968	2016	2006	1992	1990	2016	1990	2012	2015	2015
（和暦）	昭和63	平成6	平成26	昭和54	昭和63	昭和48	昭和48	昭和55	昭和56	昭和59	平成元	平成10	平成10	昭和43	平成28	平成18	平成4	平成2	平成28	平成2	平成24	平成27	平成27
経過年数	32	26	6	41	32	47	47	40	39	36	31	22	22	52	4	14	28	30	4	30	8	5	5
広さ（㎡）	4,344	2,242	792	1,079	958	944	689	1,092	622	640	891	1,060	1,076	1,500	966	656	124	154	204	430	130	51	185
閲覧席数	114	58	25	56	26	54	20	54	18	22	28	29	35	116	51	42	-	-	-	-	-	-	-

貸出数/登録者数（点）	20	24.9	25.8	21.7	22.7	20.9	31.8	17.4	29.4	26.9	22.3	31.0	27.2	20.6	26.5	25.5	41.9	31.4	54.2	67.7	54.3	41.0	56.9
予約数/登録者数（点）	4.7	8.0	8.6	7.9	6.8	8.6	9.2	5.1	7.8	8.2	6.3	8.2	5.8	6.7	5.7	10.3	18.0	12.3	16.1	22.7	17.7	34.3	47.5

上位3館
 下位3館

別表2（満足度）

満足度：選択肢「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」と「やや満足」を合算。

項目	全体	中央図書館	03 06 07 11 月曜開館（直営）				04 05 08 09 10 12 13 14 月曜閉館（直営）							01 02 15 月曜開館（民間活用）			図書室					図書館カウンター		
			砧図書館	代田図書館	烏山図書館	尾山台図書館	奥沢図書館	玉川台図書館	下馬図書館	深沢図書館	桜丘図書館	上北沢図書館	粕谷図書館	鎌田図書館	梅丘図書館	世田谷図書館	経堂図書館	松沢図書室	池尻図書室	野毛図書室	希望丘図書室	喜多見図書室	二子玉川 図書館 カウン	三軒茶屋 図書館 カウン
			回答者数	7,216	607	659	404	645	255	222	436	441	316	170	468	464	174	464	311	298	180	110	29	116
(1)－本の種類や数	51.4%	63.8%	48.6%	49.0%	46.2%	54.9%	42.8%	48.6%	48.5%	52.5%	53.5%	50.4%	51.7%	59.8%	41.6%	60.1%	57.4%	45.6%	40.9%	41.4%	43.1%	51.8%	-	-
(1)－雑誌、新聞の種類や数	41.3%	51.7%	37.9%	42.3%	40.3%	37.3%	33.3%	36.2%	44.0%	42.4%	44.1%	44.0%	40.1%	42.0%	36.2%	51.8%	46.3%	37.8%	24.5%	34.5%	31.9%	36.8%	-	-
(2)－開館日	66.0%	69.9%	69.8%	68.1%	67.3%	72.5%	59.0%	61.9%	59.2%	65.2%	64.7%	60.0%	61.6%	67.8%	69.6%	73.3%	77.2%	53.9%	50.9%	62.1%	58.6%	50.9%	78.2%	68.9%
(2)－開館時間	61.8%	61.0%	62.2%	62.4%	60.2%	66.7%	58.6%	59.9%	59.4%	60.8%	64.7%	55.8%	59.1%	68.4%	69.8%	70.4%	77.2%	46.7%	40.0%	51.7%	51.7%	38.6%	76.3%	69.5%
(2)－本のリクエスト・予約サービス	55.8%	55.4%	57.5%	56.2%	54.1%	59.2%	52.7%	56.4%	49.7%	59.2%	67.1%	53.0%	51.9%	63.8%	47.6%	57.2%	65.4%	51.1%	53.6%	37.9%	56.9%	53.5%	70.5%	62.7%
(2)－図書館の施設や設備	49.8%	52.9%	52.2%	69.8%	44.8%	41.2%	29.3%	50.0%	52.2%	43.4%	52.9%	55.8%	55.0%	64.9%	28.7%	65.6%	55.4%	34.4%	38.2%	41.4%	39.7%	50.9%	49.4%	49.7%
(2)－図書館内の居心地	53.1%	62.1%	55.7%	68.3%	43.6%	45.5%	40.1%	51.4%	52.8%	50.9%	53.5%	57.7%	59.3%	69.5%	40.1%	67.2%	50.3%	38.9%	44.5%	62.1%	50.0%	51.8%	46.2%	46.9%
(3)－図書館職員の接遇	68.2%	70.2%	69.7%	71.5%	63.6%	61.6%	69.4%	70.9%	68.3%	72.5%	71.2%	63.0%	66.6%	76.4%	64.2%	67.8%	70.5%	64.4%	69.1%	72.4%	66.4%	65.8%	74.4%	71.8%
(3)－不適正な利用者への職員対応	38.0%	37.6%	37.2%	43.8%	36.4%	29.0%	37.8%	41.3%	37.6%	35.4%	40.0%	37.8%	38.6%	47.7%	35.8%	42.1%	43.6%	36.7%	32.7%	37.9%	41.4%	35.1%	33.3%	30.5%
(4) 図書館の全体的な満足度	67.3%	69.0%	68.3%	72.8%	62.5%	63.5%	63.5%	67.4%	64.9%	68.4%	75.9%	66.5%	65.9%	77.0%	60.1%	73.0%	69.8%	60.6%	63.6%	69.0%	67.2%	63.2%	74.4%	72.9%



アンケート調査票

平日 / 土曜共通

世田谷区立図書館についての アンケートご協力をお願い

いつも世田谷区立図書館をご利用いただきありがとうございます。
このアンケートは皆様のご意見・ご要望を伺い、世田谷区立図書館全体でサービス向上に取り組んでいくための参考とさせていただきます。
お忙しい中恐れ入りますが、答えられる範囲での回答で構いませんので、アンケートにご協力いただけますようお願い申し上げます。

令和元年11月 世田谷区立中央図書館

【回答時間：5分程度】

問1 性別をお答えください。(は1つだけ)

- 1 男性 2 女性

問2 年齢をお答えください。(は1つだけ)

- 1 10代 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70代以上

問3 職業等をお答えください。(は1つだけ)

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

問4 1) お住まいの地域はどちらですか。「1」または「2」のいずれかに をつけて、世田谷区在住の場合は町丁名を、世田谷区外在住の場合は市区町村名をご記入ください。

- 1 世田谷区()()丁目
2 世田谷区外：()

2) この図書館までの主な交通手段に を1つつけてください。また徒歩の場合は所要時間を記入してください。

- 1 徒歩()分くらい 2 自転車 3 電車 4 バス 5 車・バイク
6 その他()

問5 本日、この図書館で何をする予定ですか。または、何をしましたか。

次の中から当てはまるものすべてに をつけてください。(はいくつでも)

- 1 本を借りる・返す 7 PC、タブレット端末等を使う
2 雑誌を借りる・返す 8 勉強や資料作成を行なう
3 C D等を借りる・返す 9 チラシ・パンフレットを入手する
4 館内で本や雑誌などを読む 10 講座や催しものに参加する
5 本や雑誌などを使って調べものをする 11 子どもの付き添い
6 図書館員に調べものの相談をする 12 余暇の時間を過ごす
13 その他()

世田谷区の図書館全般についてお聞きします

問6 区立図書館を、どの程度の頻度で利用していますか。(は1つだけ)

- 1 ほぼ毎日 5 月に1回程度
2 週に3～4回程度 6 年に数回程度
3 週に1～2回程度 7 今まで利用したことはない(今回が初めて)
4 月に2～3回程度 8 その他

問7 現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスすべてに をつけてください。(はいくつでも)

- 1 区内全館で使える共通利用カード : 区内の中央図書館、地域図書館、地域図書室で共通利用カードが使える
2 図書館カウンター : 二子玉川、三軒茶屋の図書館カウンターで予約資料の貸出・返却ができる
3 資料取り寄せ : 読みたい資料を予約して、他の区立図書館から取り寄せて借りることができる
4 インターネットで資料の検索・予約 : パソコンや携帯電話から資料の検索や予約ができる
5 おはなし会 : 子ども向けや乳幼児向けのおはなし会を行っている
6 ブックリスト : 乳幼児から中高生までの対象別に、薦める本のブックリストを作成・配布している
7 様々なイベント : 講演会や落語、朗読会、コンサートなどのイベントを行っている
8 相談(レファレンス) : 図書館員に資料や調べものの相談(レファレンス)ができる
9 障害者サービス : 障害などにより図書館の利用に不自由のある方へ、本の宅配や対面朗読を行っている
10 ボランティア活動 : おはなし会や障害者サービスなどに、多くのボランティアが活動している
11 地域の魅力収集・発信 : 各図書館の地域の特性を踏まえた資料収集をしている
12 区外の資料取り寄せ : 区立図書館にない本は、国立、都立、区外の図書館などから取り寄せることができる
13 知っているサービスはない

問8 図書館の閲覧席についてお聞きします。

1) 閲覧席を、どの程度利用していますか。(は1つだけ)

- 1 よく利用する 3 ほとんど利用しない
2 たまに利用する 4 今まで利用したことはない

問9へ

2) 閲覧席ではどのようなことをしていますか。(はいくつでも)

- 1 図書館の資料(本・雑誌など)を閲覧する
2 教科書や参考書などで勉強する
3 資料を作成したり、仕事を行なう
4 パソコンやスマートフォン等を使用する
5 その他()

問9 区立図書館の満足度についてお聞きします。(は各項目1つずつ)

[5] 期間については、その長さについて。[6] 冊数については、その多さについてもお答え下さい。

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
1	本の種類や数について	1	2	3	4	5
2	雑誌、新聞の種類や数について	1	2	3	4	5
3	開館日について	1	2	3	4	5
4	開館時間について	1	2	3	4	5
5	本を借りられる期間について (1)	1	2	3	4	5
	・ 借りられる期間の長さは～	1 長い	2 ちょうど良い	3 短い		
6	本を一度に借りられる冊数について (2)	1	2	3	4	5
	・ 借りられる冊数の多さは～	1 多い	2 ちょうど良い	3 少ない		
7	本のリクエスト・予約サービスについて	1	2	3	4	5
8	図書館の施設や設備について (照明やトイレ、バリアフリー、サイン等)	1	2	3	4	5
9	図書館内の居心地について	1	2	3	4	5
10	図書館職員の接遇について	1	2	3	4	5
11	大声で騒いだり、館内を走り回るなど 不適正な利用者への職員対応について	1	2	3	4	5
12	上記(1～11)のような点を総合的にみて、 図書館の全体的な満足度	1	2	3	4	5

1 : 貸し出し期間は2週間です

2 : 全館で合計15冊までです

問10 今後、区立図書館が積極的に取り組んでほしいことはどのようなものですか。(は3つ程度)

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| 1 蔵書や資料を充実する | 13 閲覧席を増やす |
| 2 開館時間を延長する | 14 子ども向けのサービスを充実する |
| 3 開館日を増やす | 15 高齢者や障害者向けのサービスを充実する |
| 4 貸出期間を延長する | 16 行事(おはなし会や講演会)を充実する |
| 5 貸出冊数を増やす | 17 利用者同士の交流の場を充実する |
| 6 図書や資料の検索機能を充実する | 18 カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす |
| 7 受け取りや返却できる場所を増やす | 19 レファレンスサービス(資料の紹介・相談)を充実する |
| 8 地域の情報を充実する | 20 図書館でのボランティア活動の場を充実する |
| 9 電子書籍の貸出しをする | 21 図書館員の資料についての知識などの専門性を高める |
| 10 インターネットや情報機器を充実する | 22 その他 () |
| 11 自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する | |
| 12 多文化サービスや国際交流の場を充実する | |

裏面に続きます

問11 今後、区立図書館でどのようなイベントがあれば参加してみたいですか。(は3つ程度)

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1 映画上映 | 9 医療や健康に関する相談会 |
| 2 ロビーコンサート | 10 家計・金融に関する相談会 |
| 3 本の著者による講演会 | 11 育児に関する相談会 |
| 4 地域の歴史・文化をテーマとした講演会 | 12 相続など法律に関する相談会 |
| 5 地域の課題や区の施策等をテーマとした講演会 | 13 起業(就活)相談会 |
| 6 料理教室 | 14 スマートフォン等の情報技術の使い方講座 |
| 7 絵画などの展覧会 | 15 資料の探し方などの図書館活用講座 |
| 8 図書館利用者による学習発表会 | 16 その他 () |
| | 17 参加したいとは思わない |

問12 図書館を利用して、どのように感じましたか。(は各項目1つずつ)

	そう感じる	やや感じる	たまに感じる	感じることもある	感じない
1 探していた情報や知識を得ることができた	1	2	3	4	5
2 今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった	1	2	3	4	5
3 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた	1	2	3	4	5
4 一般教養や幅広い知識を得ることができた	1	2	3	4	5
5 学業(仕事)上の成績向上や資格取得に役立った	1	2	3	4	5
6 落ち着いて読書や勉強、考え事ができた	1	2	3	4	5
7 生活が豊かになった	1	2	3	4	5

問13 最後に、世田谷区立図書館に望むことや期待することなどを自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

調査票は備え付けの回収箱にお入れいただくか、窓口職員にお渡しくださいますようお願い申し上げます。
なお調査結果につきましては、令和2年4月ごろに、図書館ホームページ等で公表させていただく予定です。

世田谷区立図書館等施設概要及び行政コスト計算書（令和元年度決算）

参考資料2

各施設の情報	中央	月曜開館（直営）				月曜閉館（直営）								月曜開館（民間活用）			平均 （月曜開館）	平均 （月曜閉館）
		砧	代田	烏山	尾山台	奥沢	玉川台	下馬	深沢	桜丘	上北沢	粕谷	鎌田	梅丘	世田谷	経堂		
開設年月	昭和63年7月	平成6年5月	平成26年4月	昭和54年10月	昭和63年4月	昭和48年3月	昭和48年6月	昭和55年5月	昭和56年7月	昭和59年12月	平成元年7月	平成10年5月	平成10年6月	昭和43年4月	平成28年9月	平成18年7月	-	-
延床面積（㎡）	5,807.7	2,242	791.64	1,079	957.8	944.37	689	1,092.05	622	640	891	1,060	1,076	1,545.9	965.64	656.13	1,268	877
建物築年数	32	26	6	41	32	48	47	40	39	36	31	22	22	52	4	14	26	35
施設形態	複合	単独	複合	複合	複合	複合	複合	単独	複合	複合	複合	複合	複合	単独	複合	単独	-	-
運営形態	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	一部業務委託	一部業務委託	指定管理	-	-
年間開館日数（日）	340	343	342	343	343	299	298	298	298	299	299	298	299	343	343	344	343	299
年間開館時間（時間）	2,931	3,298	3,288	3,298	3,298	2,942	2,932	2,932	2,932	2,942	2,942	2,932	2,942	3,993	3,993	4,005	3,296	2,937
開閉館時刻（通常時）	午前10時～午後7時	午前9時～午後7時				午前9時～午後7時								午前9時～午後9時			-	-
蔵書数（点） 雑誌含む	730,678	117,301	84,176	106,808	96,763	75,410	100,145	90,715	88,414	94,684	86,487	102,357	114,064	91,201	105,933	84,477	101,262	94,035
貸出数（点）	822,975	678,134	326,464	522,544	410,609	239,571	395,416	253,760	309,852	350,232	272,767	325,079	253,012	299,477	450,585	700,171	385,845	299,961

施設別行政コスト内訳 単位：千円（千円未満四捨五入）

人件費	395,069	153,936	143,608	123,471	126,448	96,817	97,282	113,307	88,246	100,124	111,369	103,614	101,165	37,301	40,165	6,772	136,866	101,491
物件費のうち賃金	11,812	709	746	258	294	1,846	140	193	266	795	289	564	774	136	0	0	502	608
物件費（委託料）のうち人件費相当分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54,242	48,535	88,566	0	0
間接コスト	84,129	39,550	39,224	29,720	32,486	23,050	23,454	31,482	21,401	22,018	26,866	23,867	25,116	6,085	6,646	1,109	35,245	24,657
物件費	233,799	72,636	35,506	54,113	46,744	30,280	27,274	21,915	31,304	33,917	40,751	47,836	50,351	81,596	70,837	110,951	52,250	35,454
うち賃金	11,812	709	746	258	294	1,846	140	193	266	795	289	564	774	136	0	0	502	608
うち光熱水費	16,420	4,855	2,350	4,054	2,923	5	1,706	2,376	3,228	1,528	3,846	4,699	4,553	4,227	2,432	0	3,546	2,743
うち役務費	8,216	1,897	1,691	1,818	1,684	4,730	1,652	5,925	1,615	1,575	1,374	1,614	1,354	6,259	1,456	1,268	1,773	2,480
うち委託料	119,866	52,749	20,418	37,178	31,241	12,375	13,508	3,001	15,776	18,796	24,271	29,592	33,015	60,405	53,368	102,284	35,397	18,792
うち土地建物設備賃借料	1,043	275	129	129	129	1,297	129	166	129	129	129	129	129	166	2,740	38	166	280
うちその他	76,442	12,151	10,172	10,676	10,473	10,027	10,139	10,254	10,290	11,094	10,842	11,238	10,526	10,403	10,841	7,361	10,868	10,551
扶助費・補助費等	590	0	0	0	0	12,880	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,610
減価償却費	46,744	20,959	8,113	8,848	7,790	3,323	1,822	6,120	4,446	5,929	8,228	11,134	13,626	668	11,800	5,824	11,428	6,829
維持補修費等	6,790	1,109	109	392	31	278	0	2,893	207	62	137	144	1,247	373	54	0	410	621
行政コスト合計	767,123	288,190	226,559	216,543	213,498	166,628	149,832	175,718	145,604	162,050	187,350	186,594	191,504	126,023	129,501	124,657	236,198	170,660
人件費相当分合計	406,881	154,645	144,354	123,729	126,742	98,663	97,422	113,500	88,512	100,919	111,658	104,178	101,939	91,679	88,700	95,338	137,368	102,099

単位あたりの経費 単位：円

1㎡あたりの行政コスト	132,087	128,541	286,189	200,689	222,905	176,444	217,463	160,907	234,090	253,203	210,269	176,032	177,978	81,521	134,109	189,988	209,581	200,798
開館1日あたりの行政コスト	2,256,244	840,204	662,453	631,321	622,443	557,284	502,792	589,658	488,604	541,973	626,589	626,154	640,482	367,414	377,554	362,375	689,105	571,692
開館1時間あたりの行政コスト	261,727	87,383	68,905	65,659	64,736	56,638	51,102	59,931	49,660	55,082	63,681	63,641	65,093	31,561	32,432	31,125	71,671	58,103
貸出1点あたりの行政コスト	932	425	694	414	520	696	379	692	470	463	687	574	757	421	287	178	513	590
1㎡あたりの人件費	70,059	68,976	182,348	114,670	132,326	104,475	141,396	103,933	142,302	157,686	125,318	98,281	94,739	59,305	91,856	145,304	124,580	121,016
開館1日あたりの人件費	1,196,709	450,860	422,088	360,726	369,510	329,977	326,919	380,872	297,020	337,522	373,438	349,591	340,933	267,286	258,601	277,145	400,796	342,034
開館1時間あたりの人件費	138,820	46,891	43,903	37,516	38,430	33,536	33,227	38,711	30,188	34,303	37,953	35,531	34,650	22,960	22,214	23,805	41,685	34,762
貸出1点あたりの人件費	494	228	442	237	309	412	246	447	286	288	409	320	403	306	197	136	304	352

「1㎡あたりの人件費」「開館1日あたりの人件費」「開館1時間あたりの人件費」「貸出1点あたりの人件費」には物件費のうち、賃金、梅丘および世田谷図書館一部業務委託料、図書館カウンター業務委託料、経堂図書館指定管理料のうち人件費相当分が含まれています。

〇コスト計算書の構成等について

・本表は、世田谷区立図書館、地域図書室、図書館カウンターの各館別の基本情報、行政コスト内訳、貸出1点あたりのコスト等の単位あたり経費を一覧にしたものです。
 ・中央図書館、直営館（月曜開館4館）、直営館（月曜閉館9館）、業務委託館（梅丘・世田谷図書館）、指定管理館（経堂図書館）の順に記載しています。

注釈・内訳・按分などについて

人件費	各館にかかる業務の分担割合に基づき人件費を算出しています。
間接コスト	各館にかかる業務の分担割合等に基づき間接経費（庁舎管理や庶務等の内部管理・調整に係る経費、管理事務人件費等）を算出しています。
賃金	各館のアルバイトの賃金などがあります。
光熱水費	複合施設の光熱水費については、面積等で按分し算出しています。図書館カウンターの光熱水費は扶助費・補助費等に計上しています。奥沢図書館については、ガス料のみ光熱水費に計上し、電気・水道料は扶助費・補助費等で計上しています。
役務費	予約連絡・督促ハガキの郵便料、電話料、オンラインデータベース使用料などの電信料、図書館書籍及び物品搬送業務の運搬料、単独館・図書館カウンターの清掃料などがあります。運搬料については、全搬送先の施設数（23施設）で等分し計上しています。
委託料	事業委託・施設管理・保守管理・指定管理の委託料などがあります。
土地建物設備賃借料	土地・建物の賃借料、事務用・利用者用コピー機の賃借料などがあります。コピー機の賃借料については、各館の実績で按分しています。
扶助費・補助費等	他の団体等に支出する負担金などです。
減価償却費	建物や物品の1年間の価値の減少分を費用として計上したものです。
維持補修費等	施設の維持補修に関する経費や、投資に関する支出のうち、事務費や改修工事費など、資産の形成につながらない投資的経費です。

・中央図書館については、全館運営に関する調整機能や全館的イベント等の企画・運営のほか、保存庫の管理・運営などの地域館のバックアップ機能、学校支援のための団体貸出センターの管理・運営などの業務に関する人員・経費が含まれています。令和元年度は梅丘図書館実施設計の委託、ICタグ貼付作業委託なども中央図書館に計上しています。

地域図書室・図書館カウンター施設概要及び行政コスト計算書（令和元年度決算）

各施設の情報	図 書 室					平 均 (図書室)	図書館カウンター		平 均 (図書館カウ ンター)
	池尻	希望丘	野毛	松沢	喜多見		二子玉川	三軒茶屋	
開設年月	平成2年11月	平成2年5月	平成28年12月	平成4年5月	平成24年12月	-	平成27年4月	平成27年10月	-
延床面積 (㎡)	153.98	430.53	204.2	124	129.9	209	50	185	118
建物築年数	30	30	4	28	8	20	5	5	5
施設形態	複合	複合	複合	複合	複合	-	複合	複合	-
運営形態	直営	直営	直営	直営	直営	-	委託	委託	-
年間開館日数 (日)	299	301	301	300	301	300	346	346	346
年間開館時間 (時間)	2,388	2,404	2,404	2,396	2,404	2,399	4,140	4,140	4,140
開閉館時刻 (通常時)	午前9時～午後5時					-	午前9時～午後9時		-
蔵書数 (点) 雑誌含む	19,016	19,955	17,322	15,326	24,217	19,167	0	0	0
貸出数 (点)	71,259	105,900	30,552	91,317	110,133	81,832	195,584	211,425	203,505

施設別行政コスト内訳 単位：千円 (千円未満四捨五入)

人件費	24,318	29,372	25,033	18,517	25,830	24,614	1,185	2,370	1,778
物件費のうち賃金	0	433	0	408	131	194	0	0	0
物件費 (委託料)のうち人件費相当分	0	0	0	0	0	0	19,435	22,425	20,930
間接コスト	9,810	13,711	9,147	8,332	10,990	10,398	183	366	275
物件費	8,583	7,295	10,787	11,771	9,786	9,644	22,137	34,266	28,202
うち賃金	0	433	0	408	131	194	0	0	0
うち光熱水費	488	1,101	1,306	551	372	764	0	0	0
うち役務費	1,441	1,959	1,404	1,382	1,387	1,515	2,422	2,378	2,400
うち委託料	5,087	1,043	6,465	7,699	5,965	5,252	19,715	22,738	21,227
うち土地建物設備賃借料	0	0	0	2	0	0	0	9,143	4,572
うちその他	1,567	2,759	1,612	1,729	1,931	1,920	0	7	4
扶助費・補助費等	0	238	0	0	0	48	865	688	777
減価償却費	1,956	4,274	0	4,317	906	2,291	0	0	0
維持補修費等	16	278	0	225	28	109	0	0	0
行政コスト合計	44,683	55,166	44,967	43,162	47,539	47,103	24,370	37,690	31,030
人件費相当分合計	24,318	29,805	25,033	18,925	25,961	24,808	20,620	24,795	22,708

単位あたりの経費 単位：円

1㎡あたりの行政コスト	290,187	128,135	220,211	348,081	365,966	270,516	482,765	203,609	343,187
開館1日あたりの行政コスト	149,441	183,276	149,392	143,873	157,937	156,784	70,434	108,931	89,682
開館1時間あたりの行政コスト	18,711	22,948	18,705	18,014	19,775	19,631	5,886	9,104	7,495
貸出1点あたりの行政コスト	627	521	1,472	473	432	705	125	178	151
1㎡あたりの人件費	157,930	69,229	122,591	152,621	199,854	140,445	408,479	133,947	271,213
開館1日あたりの人件費	81,331	99,020	83,166	63,083	86,249	82,570	59,595	71,662	65,629
開館1時間あたりの人件費	10,183	12,398	10,413	7,899	10,799	10,338	4,981	5,989	5,485
貸出1点あたりの人件費	341	281	819	207	236	377	105	117	111

「1㎡あたりの人件費」「開館1日あたりの人件費」「開館1時間あたりの人件費」「貸出1点あたりの人件費」には物件費のうち、賃金、梅丘および世田谷図書館一部業務委託料、図書館カウンター業務委託料、経堂図書館指定管理料のうち人件費相当分が含まれています。

〇コスト計算書の構成等について

・本表は、世田谷区立図書館、地域図書室、図書館カウンターの各館別の基本情報、行政コスト内訳、貸出1点あたりのコスト等の単位あたり経費を一覧にしたものです。

・中央図書館、直営館（月曜開館4館）、直営館（月曜閉館8館）、業務委託館（梅丘・世田谷図書館）、指定管理館（経堂図書館）、地域図書室、図書館カウンターの順に記載しています。

注釈・内訳・按分などについて

人件費	各館にかかる業務の分担割合に基づき人件費を算出しています。
間接コスト	各館にかかる業務の分担割合等に基づき間接経費（庁舎管理や庶務等の内部管理・調整に係る経費、管理事務人件費等）を算出しています。
賃金	各館のアルバイトの賃金などがあります。
光熱水費	複合施設の光熱水費については、面積等で按分し算出しています。図書館カウンターの光熱水費は扶助費・補助費等に計上しています。奥沢図書館については、ガス料のみ光熱水費に計上し、電気・水道料は扶助費・補助費等で計上しています。
役務費	予約連絡・督促ハガキの郵便料、電話料、オンラインデータベース使用料などの電信料、図書館書籍及び物品搬送業務の運搬料、単独館・図書館カウンターの清掃料などがあります。運搬料については、全搬送先の施設数（23施設）で等分し計上しています。
委託料	事業委託・施設管理・保守管理・指定管理の委託料などがあります。
土地建物設備賃借料	土地・建物の賃借料、事務用・利用者用コピー機の賃借料などがあります。コピー機の賃借料については、各館の実績で按分しています。
扶助費・補助費等	他の団体等に支出する負担金などです。
減価償却費	建物や物品の1年間の価値の減少分を費用として計上したものです。
維持補修費等	施設の維持補修に関する経費や、投資に関する支出のうち、事務費や改修工事費など、資産の形成につながらない投資的経費です。

・中央図書館については、全館運営に関する調整機能や全館的イベント等の企画・運営のほか、保存庫の管理・運営などの地域館のバックアップ機能、学校支援のための団体貸出センターの管理・運営などの業務に関する人員・経費が含まれています。令和元年度は梅丘図書館実施設計の委託、ICタグ貼付作業委託なども中央図書館に計上しています。

【参考】世田谷区立図書館等施設概要及び行政コスト計算書（平成30年度決算）

各施設の情報	中央	月曜開館（直営）				月曜閉館（直営）										月曜開館（民間活用）		平均 （月曜開館）	平均 （月曜閉館）
		砧	代田	烏山	尾山台	梅丘	奥沢	玉川台	下馬	深沢	桜丘	上北沢	粕谷	鎌田	世田谷	経堂			
開設年月	昭和63年7月	平成6年5月	平成26年4月	昭和54年10月	昭和63年4月	昭和43年4月	昭和48年3月	昭和48年6月	昭和55年5月	昭和56年7月	昭和59年12月	平成元年7月	平成10年5月	平成10年6月	平成28年9月	平成18年7月	-	-	
延床面積（㎡）	5,807.7	2,242	791.64	1,079	957.8	1,545.9	944.37	689	1,092.05	622	640	891	1,060	1,076	965.64	656.13	1,268	951	
建物築年数	31	25	5	40	31	51	47	46	39	38	35	30	21	21	3	13	25	36	
施設形態	複合	単独	複合	複合	複合	単独	複合	複合	単独	複合	複合	複合	複合	複合	複合	単独	-	-	
運営形態	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	直営	一部業務委託	指定管理	-	-	
年間開館日数（日）	338	342	343	343	336	300	300	300	300	300	300	300	300	300	342	343	341	300	
年間開館時間（時間）	2,926	3,302	3,312	3,312	3,244	2,966	2,966	2,966	2,966	2,966	2,966	2,966	2,966	2,966	3,987	3,999	3,293	2,966	
開閉館時刻（通常時）	午前10時～午後7時	午前9時～午後7時				午前9時～午後7時										午前9時～午後9時		-	-
蔵書数（点） 雑誌含む	736,916	119,183	81,777	107,388	95,736	95,633	75,354	99,299	88,293	87,376	94,505	87,684	100,617	115,347	103,912	84,930	101,021	93,790	
貸出数（点）	829,239	687,315	330,762	536,554	381,469	289,672	246,087	392,822	264,592	307,457	355,300	283,351	317,968	259,321	446,051	707,521	484,025	301,841	

施設別行政コスト内訳 単位：千円（千円未満四捨五入）

人件費	356,469	137,136	137,207	110,697	128,110	117,591	72,608	93,037	100,753	91,288	101,969	106,160	102,152	104,498	35,563	6,457	128,288	98,895
うち常勤職員	269,505	80,102	70,965	67,195	70,793	72,263	48,007	60,845	57,052	64,010	76,504	68,872	71,843	66,300	35,563	6,457	72,264	65,077
うち非常勤職員	86,964	57,034	66,242	43,502	57,317	45,328	24,601	32,192	43,701	27,278	25,465	37,288	30,309	38,198	0	0	56,024	33,818
間接コスト	87,221	41,328	41,558	31,042	36,952	32,860	21,230	24,543	30,341	24,005	24,033	28,751	26,718	29,843	7,023	1,207	37,720	26,925
物件費	257,486	69,913	41,809	51,041	44,655	26,533	30,249	27,163	21,819	30,763	32,707	38,167	45,139	42,145	70,154	109,783	51,855	32,743
うち賃金	11,301	262	230	149	266	519	1,827	722	167	378	337	276	412	755	0	0	227	599
うち光熱水費	17,083	5,123	2,833	4,018	2,721	3,796	5	1,748	2,416	3,150	1,904	3,913	4,880	4,306	2,778	0	3,674	2,902
うち役務費	7,427	1,773	1,491	1,656	1,860	6,188	4,591	1,495	5,719	1,455	1,467	1,253	1,481	1,358	1,330	1,140	1,695	2,779
うち委託料	135,934	50,555	26,961	34,810	29,696	5,572	11,937	12,688	3,468	14,842	18,286	22,629	27,644	24,968	53,149	100,994	35,506	15,782
うち土地建物設備賃借料	843	197	90	90	198	126	1,257	90	126	90	90	90	90	90	2,674	40	144	228
うちその他	84,898	12,003	10,204	10,318	9,914	10,332	10,632	10,420	9,923	10,848	10,623	10,006	10,632	10,668	10,223	7,609	10,610	10,454
扶助費・補助費等	614	0	0	0	0	0	12,370	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,374
減価償却費	46,744	20,959	8,113	8,848	7,790	668	3,323	1,822	6,120	4,446	6,522	8,228	11,134	16,583	11,800	5,824	11,428	6,538
維持補修費等	2,331	613	167	150	40,659	895	28,091	0	76	1,682	22	0	0	836	50	0	10,397	3,511
行政コスト合計	750,866	269,949	228,854	201,778	258,166	178,547	167,870	146,565	159,109	152,184	165,253	181,305	185,142	193,904	124,589	123,271	239,687	169,987
人件費相当額	367,770	137,398	137,437	110,846	128,376	118,110	74,435	93,759	100,920	91,666	102,306	106,436	102,564	105,253	83,652	95,178	128,514	99,494

単位あたりの経費 単位：円

1㎡あたりの行政コスト	129,288	120,405	289,088	187,005	269,541	115,497	177,759	212,721	145,698	244,669	258,208	203,485	174,662	180,208	129,022	187,876	216,510	190,323
開館1日あたりの行政コスト	2,221,497	789,325	669,164	588,274	768,351	595,157	559,567	488,550	530,363	507,280	550,843	604,350	617,140	646,347	364,295	359,391	703,778	566,622
開館1時間あたりの行政コスト	256,619	81,753	69,098	60,923	79,583	60,198	56,598	49,415	53,644	51,310	55,716	61,128	62,421	65,376	31,249	30,825	72,839	57,312
貸出1点あたりの行政コスト	905	393	692	376	677	616	682	373	601	495	465	640	582	748	279	174	534	578
1㎡あたりの人件費相当額	63,325	61,284	173,610	102,730	134,032	76,402	78,820	136,080	92,413	147,373	159,853	119,457	96,758	97,819	86,629	145,060	117,914	111,664
開館1日あたりの人件費相当額	1,088,077	401,749	401,863	323,166	382,071	393,700	248,117	312,530	336,400	305,553	341,020	354,787	341,880	350,843	244,596	277,487	377,212	331,648
開館1時間あたりの人件費相当額	125,690	41,611	41,497	33,468	39,573	39,821	25,096	31,611	34,026	30,906	34,493	35,885	34,580	35,487	20,981	23,800	39,037	33,545
貸出1点あたりの人件費相当額	444	200	416	207	337	408	302	239	381	298	288	376	323	406	188	135	290	336

「人件費相当額」には物件費のうち、賃金、世田谷図書館一部業務委託料、図書館カウンター業務委託料、経堂図書館指定管理料のうち人件費相当分が含まれています。

〇コスト計算書の構成等について

・本表は、世田谷区立図書館、地域図書室、図書館カウンターの各館別の基本情報、行政コスト内訳、貸出1点あたりのコスト等の単位あたり経費を一覧にしたものです。
 ・中央図書館、直営館（月曜閉館4館）、直営館（月曜閉館9館）、業務委託館（世田谷図書館）、指定管理館（経堂図書館）の順に記載しています。

注釈・内訳・按分などについて

人件費	各館にかかる業務の分担割合に基づき人件費を算出しています。
間接コスト	各館にかかる業務の分担割合等に基づき間接経費（庁舎管理や庶務等の内部管理・調整に係る経費、管理事務人件費等）を算出しています。
賃金	各館のアルバイトの賃金などがあります。
光熱水費	複合施設の光熱水費については、面積等で按分し算出しています。図書館カウンターの光熱水費は扶助費・補助費等に計上しています。奥沢図書館については、ガス料のみ光熱水費に計上し、電気・水道料は扶助費・補助費等で計上しています。
役務費	予約連絡・督促ハガキの郵便料、電話料、オンラインデータベース使用料などの電信料、図書館書籍及び物品搬送業務の運搬料、単独館・図書館カウンターの清掃料などがあります。運搬料については、全搬送先の施設数（23施設）で等分し計上しています。
委託料	事業委託・施設管理・保守管理・指定管理の委託料などがあります。
土地建物設備賃借料	土地・建物の賃借料、事務用・利用者用コピー機の賃借料などがあります。コピー機の賃借料については、各館の実績で按分しています。
扶助費・補助費等	他の団体等に支出する負担金などです。
減価償却費	建物や物品の1年間の価値の減少分を費用として計上したものです。
維持補修費等	施設の維持補修に関する経費や、投資に関する支出のうち、事務費や改修工事費など、資産の形成につながらない投資的経費です。

・中央図書館については、全館運営に関する調整機能や全館的イベント等の企画・運営のほか、保存庫の管理・運営などの地域館のバックアップ機能、学校支援のための団体貸出センターの管理・運営などの業務に関する人員・経費が含まれています。30年度は図書館基本設計の委託、ICタグ貼付作業委託なども中央図書館に計上しています。

地域図書室・図書館カウンター施設概要及び行政コスト計算書（平成30年度決算）

各施設の情報	図 書 室					平均 (図書室)	図書館カウンター		平均 (図書館カウ ンター)
	池尻	希望丘	野毛	松沢	喜多見		二子玉川	三軒茶屋	
開設年月	平成2年11月	平成2年5月	平成元年5月	平成4年5月	平成24年12月	-	平成27年4月	平成27年10月	-
延床面積 (㎡)	153.98	193.9	204.2	124	129.9	161.2	50	185	118
建築物年数	29	29	3	27	7	19	4	4	4
施設形態	複合	複合	複合	複合	複合	-	複合	複合	-
運営形態	直営	直営	直営	直営	直営	-	委託	委託	-
年間開館日数 (日)	301	302	302	301	302	302	346	346	346
年間開館時間 (時間)	2,408	2,416	2,416	2,408	2,416	2,413	4,144	4,144	4,144
開閉館時刻 (通常時)	午前9時～午後5時					-	午前9時～午後9時		-
蔵書数 (点) 雑誌含む	18,517	18,794	16,819	15,063	24,586	18,756	0	0	0
貸出数 (点)	66,659	95,228	32,542	87,023	115,968	79,484	193,662	202,072	197,867

施設別行政コスト内訳 単位：千円 (千円未満四捨五入)

人件費	24,842	24,794	24,169	19,871	22,882	23,312	1,252	2,504	1,878
うち常勤職員	17,107	17,034	16,434	12,075	13,213	15,173	1,252	2,504	1,878
うち非常勤職員	7,735	7,760	7,735	7,796	9,669	8,139	0	0	0
間接コスト	10,570	10,882	10,418	9,508	11,293	10,534	203	406	305
物件費	8,133	4,678	10,307	10,753	9,330	8,640	21,818	28,955	28,955
うち賃金	0	0	0	121	122	49	0	0	0
うち光熱水費	459	635	1,327	631	364	683	0	0	0
うち役務費	1,305	1,630	1,283	1,153	1,270	1,328	2,284	2,050	2,167
うち委託料	4,755	445	6,015	7,126	5,787	4,826	19,535	18,351	18,943
うち土地建物設備賃借料	0	0	0	0	0	0	0	8,554	4,277
うちその他	1,614	1,968	1,682	1,722	1,787	1,755	0	0	0
扶助費・補助費等	0	99	0	0	0	20	844	763	804
減価償却費	1,956	4,274	0	4,317	906	2,291	0	0	0
維持補修費等	160	133	0	123	36	90	0	0	0
行政コスト合計	45,659	44,860	44,894	44,573	44,447	44,887	24,118	32,628	28,373
人件費相当額	24,842	24,794	24,169	19,992	23,004	23,360	20,787	20,855	20,821

単位あたりの経費 単位：円

1㎡あたりの行政コスト	296,526	231,356	219,853	359,460	342,163	289,872	477,773	176,263	327,018
開館1日あたりの行政コスト	151,691	148,543	148,656	148,083	147,175	148,830	69,705	94,301	82,003
開館1時間あたりの行政コスト	18,961	18,568	18,582	18,510	18,397	18,604	5,820	7,874	6,847
貸出1点あたりの行政コスト	685	471	1,380	512	383	686	125	161	143
1㎡あたりの人件費相当額	161,333	127,870	118,359	161,226	177,090	149,176	411,787	112,663	262,225
開館1日あたりの人件費相当額	82,532	82,099	80,030	66,419	76,172	77,450	60,078	60,275	60,176
開館1時間あたりの人件費相当額	10,316	10,262	10,004	9,522	9,522	9,925	5,016	5,033	5,024
貸出1点あたりの人件費相当額	373	260	743	230	198	361	107	103	105

「人件費相当額」には物件費のうち、賃金、世田谷図書館一部業務委託料、図書館カウンター業務委託料、経堂図書館指定管理料のうち人件費相当分が含まれています。

〇コスト計算書の構成等について

・本表は、世田谷区立図書館、地域図書室、図書館カウンターの各館別の基本情報、行政コスト内訳、貸出1点あたりのコスト等の単位あたり経費を一覧にしたものです。

・中央図書館、直営館（月曜開館4館）、直営館（月曜閉館9館）、業務委託館（世田谷図書館）、指定管理館（経堂図書館）の順に記載しています。

注釈・内訳・按分などについて

人件費	各館にかかる業務の分担割合に基づき人件費を算出しています。
間接コスト	各館にかかる業務の分担割合等に基づき間接経費（庁舎管理や庶務等の内部管理・調整に係る経費、管理事務人件費等）を算出しています。
賃金	各館のアルバイトの賃金などがあります。
光熱水費	複合施設の光熱水費については、面積等で按分し算出しています。図書館カウンターの光熱水費は扶助費・補助費等に計上しています。奥沢図書館については、ガス料のみ光熱水費に計上し、電気・水道料は扶助費・補助費等で計上しています。
役務費	予約連絡・督促ハガキの郵便料、電話料、オンラインデータベース使用料などの電信料、図書館書籍及び物品搬送業務の運搬料、単独館・図書館カウンターの清掃料などがあります。運搬料については、全搬送先の施設数（23施設）で等分し計上しています。
委託料	事業委託・施設管理・保守管理・指定管理の委託料などがあります。
土地建物設備賃借料	土地・建物の賃借料、事務用・利用者用コピー機の賃借料などがあります。コピー機の賃借料については、各館の実績で按分しています。
扶助費・補助費等	他の団体等に支出する負担金などです。
減価償却費	建物や物品の1年間の価値の減少分を費用として計上したものです。
維持補修費等	施設の維持補修に関する経費や、投資に関する支出のうち、事務費や改修工事費など、資産の形成につながらない投資的経費です。

・中央図書館については、全館運営に関する調整機能や全館的イベント等の企画・運営のほか、保存庫の管理・運営などの地域館のバックアップ機能、学校支援のための団体貸出センターの管理・運営などの業務に関する人員・経費が含まれています。30年度は図書館基本設計の委託、ICタグ貼付作業委託なども中央図書館に計上しています。

民間評価機関による評価報告

1. 評価の方法

令和元年度における運営体制および実施した事業について評価を行った。

(1) 基本サービス評価

(別表 1：基本サービス評価基準、別表 2：基本サービス評価結果一覧)

図書館の基本サービス項目について、5つの項目(管理運営方針、組織の運営管理、レファレンス、利用者の要望、蔵書の構築)に関し、適正な管理運営の手法が組織的に行われているかを評価した。

(2) 事業評価

(別表 3：事業評価基準、別表 4：事業評価集計表、別表 5：事業評価結果グラフ)

「第2次世田谷区立図書館ビジョン」に掲げられた基本方針 1～4 において、地域館主体で取り組むべき項目を抽出し、施策の実現やサービス向上に向けたステップが仕組みとして機能しているかを評価した。

中央や各種部会(子どもサービス推進部会、課題解決支援等推進部会、研修部会等)が主導する項目については、各基本方針の評価項目から除外した。また基本方針 5, 6 は、中央が中心となり推進する項目のため評価対象外とした。

第2次世田谷区立図書館ビジョンにおける施策の方向性		評価項目数
基本方針 1	0歳児からの読書を支える	14
基本方針 2	大人の学びを豊かにする	5
基本方針 3	暮らしや仕事に役立つ図書館	8
基本方針 4	世田谷の魅力を収集・発信する図書館	5
基本方針 5	図書館ネットワークの構築	
基本方針 6	専門性と効率性を両立した運営体制の構築	

コロナ感染症の発生により、梅丘、世田谷、奥沢、下馬、粕谷では一部事業の中止が生じている。中止となった事業については、別表 4 では色分け、別表 5 ではグラフ下に館名、事業名を記載している。評価点は P 計画のみの採点とし、評価結果にやや影響している。

2. 基本サービス評価結果（別表 1：基本サービス評価基準、別表 2：基本サービス評価結果一覧）

（1）管理運営方針

直営

ビジョンに基づき年間の方針や目標を立てているが、区の人事制度に則った係目標となっており、計画を立てる際の前期の振り返りが乏しく、内容も踏襲的なものや具体性に欠ける館が多い。係目標は個人の目標設定シートを作成する際に配布されるが、説明の機会を設けている館はほぼない。

代田、下馬、粕谷では、指定管理者ほど具体性のある計画ではないが、職員を交えて館独自の計画を作成し、計画の進捗を確認しながら業務に取り組んでいる状況が見られる。

指定管理者

ビジョンに基づいて提案した事業計画書をベースに、さらに年度計画書、年度報告書を作成している。年度計画書は前期の分析や振り返りを反映し、年度当初に作成し職員へ説明する機会を設けている。

職員については自己評価と個人面談を実施し、業務内容や役割分担、責任領域、職員の意向等を話し合い、翌年度の目標設定をして業務に取り組んでいる。

月次で利用統計の推移を確認し、前年度の利用統計やサービスの実施状況と照らし合わせて分析し、常に事業計画の進捗を確認しながら業務を遂行している。

委託

館の運営に関する事項は直営の手法、人材に関する事項は各自の所属先の手法により管理されている。

（2）組織の運営管理

直営

研修部会による研修体系がある。初任者研修には該当者が参加し、レベルアップするための専門的研修については、希望者が参加することになっている。希望人数や勤務状況によっては、参加が難しいとしているケースもみられた。業務上の課題が生じた場合等は、館内整理日を活用して必要に応じた研修を付加するケースと、OJT や口頭での個別指導といった形態をとる館がある。

全館とも、情報共有や課題解決は、定期的なミーティングや日次ミーティング（朝会など）を開催し、協議や課題解決をする場としている。協議内容は議事録等で共有をしている館もある。日常的にはメールや回覧、ノート、日報等を活用し、記録に残る方法で情報伝達を行っている。

指定管理者

職員一人ひとりについて研修履歴を作成し、勤務年数や各人の能力、スキルの習得段階に応じて、初級から中級・上級へのステップアップする研修体系がある。配属される職員構成や研修実

績、事業予定等を元に、館内研修や指定管理者の専門研修を組み入れるよう年間の研修計画を立てている。人員体制の変更や業務上の課題が生じた場合、館内整理日等を活用して必要に応じた研修を付加している。指定管理者の専門研修や外部研修に参加できる仕組みが整備されており、職員の研修受講希望がある場合には、業務シフトを調整して受講を推奨している。

情報共有や課題解決は、定期的なミーティングや日次ミーティング（朝会など）を開催し、協議や課題解決をする場としている。協議内容は議事録で共有をしている。日常的にはメールや回覧、ノート、日報等を活用し、記録に残る方法で情報伝達を行っている。

委託

日常的な業務管理に関する事項は直営の手法、人材に関する事項は各自の所属先の手法により管理されている。

(3) レファレンス業務

直営

カウンターにおける「レファレンス」や「調べもの」の表示か、課題解決推進部会が作成したポスターを掲示している館がほとんどである。何も表示していない館も見られた。

調査を要するレファレンスはほとんどなく、問い合わせ内容の対応結果が予約や相互貸借の場合は、処理が終わった段階で用紙も破棄している館が多い。報告数（世田谷のとしょかん：当日回答ができず質問を預かったレファレンス数）通りの記録用紙数となっているのは代田、尾山台で、砧は数は少ないが記録用紙を活用していた。それ以外の館は、記録用紙が残っていないため内容や経緯が不明である。

受けつけたレファレンスについては、担当職員間で共有する館、内容により全職員で解決を図る館、共有するようなレファレンスがないという館など、ケースバイケースである。事例があった場合にはケーススタディとして共有する館や、粕谷のようによく受ける質問をまとめてクイックレファレンス集を作成している館もあるが、ほとんどの館ではスキル向上の取組が見られない。

指定管理者

カウンターの「とうろく・そうだん」窓口の近くに、「簡易なレファレンス（調べもの相談）は目安 15 分で承ります」の貼紙や、デジタルサイネージで窓口で調べものの相談が受けられるという内容を案内している。外国人利用者が窓口に来た場合に備えて、英語版のレファレンス案内を作成している。

簡易レファレンスと調査におよんだレファレンスの記録を取り、中央館へ提出している。前者は質問日と質問内容、後者はレファレンス受付票に調査プロセス、調査結果、提供資料等を記載している。報告数通りの記録用紙が揃っている。

受け付けたレファレンスは職員間で記録を回覧し、ケーススタディに努めている。回答に時間を要する高度なレファレンスについては、レファレンス担当全員が目を通した後に、責任者の決裁を取った上で回答している。館全体で対応することで事例と調査経緯を共有し、スキルの向上を図っている。

委託

案内については、直営と同じ対応となっている。レファレンス対応方法については、指定管理者と同様の仕組みとなっている。また、当該図書館として問合せが多い事項は一覧を作成し、職員で共有することでスキル向上を図っている。

(4) 利用者の要望・意見の把握

直営

館全体の運営に関する独自のアンケートはいずれの館も行っていない。事業アンケートを実施している館は、玉川台、代田、粕谷の3館である。

世田谷区で行うアンケート結果の確認や、苦情・意見の確認、対応については、基本的にどの館でも行っている。

苦情要望やアンケートの結果については、メールや回覧、ミーティング、内容に応じて職員に口頭で伝達するなど、課題を共有している。苦情要望やアンケートの結果から自館独自の課題を抽出し、可能なことは改善に取り組んでいる。

玉川台、烏山は対応すべき意見がないとのことで、要望・意見の反映の項目がC評価となっている。

指定管理者

事業実施の都度、参加者にアンケートを行っているほか、世田谷区で行う図書館全体のアンケートとは別に、館独自のアンケートを実施している。

苦情要望や各種アンケートの結果については、改善に向けてミーティング等で検討や分析を行い、改善に向け話し合いをしている。

指定管理者独自で取組ができる点や、事業企画に反映できることは改善をしている。独自で取組が難しい内容については、中央館と対応を協議や検討を行い可能なことは改善に取り組んでいる。

委託

直営の手法により管理されており、苦情・要望やアンケートの結果については、職員にメールや回覧、ミーティングで伝達し、委託事業者にも提示し、館全体で課題を共有している。

(5) 蔵書の構築

直営

担当に応じたグループ体制をとり、複数名により確認しながら選書、除籍を行っている館がほとんどである。

各担当において、蔵書構成の状況や年間の予算、貸出の状況、利用者の意見、地域性、話題性を踏まえて、年度当初に資料の収集方針を定めているのは奥沢と下馬である。それ以外の館は、担当者が日常的に方向性を確認し合いながら進めている。

選書の方法は、いずれの館もグループ選書を基本としている。利用するツールは週間全点案内

やカタログなどが主要となっている。中央館を含め一部の館では見計らいが充実しているが、そうでない館がほとんどのため、現物確認はブックフェアや書店に赴かねばならず、業務時間外に対応するケースが多い。

地域特性については、いずれの館においても展示コーナーを設置しているが、ほとんどの館ではテーマに沿った資料を配架しているに留まっている。展示の解説や資料リスト、パスファインダーの設置といった形で資料の案内をしている館は、奥沢、代田、下馬、桜丘、粕谷の5館である。中でも粕谷は地域特性の展示の解説が充実している。資料リストを設置し年度の収集状況も把握しており、関連機関と密に連携した情報の収集・発信を行っている。また細かい展示も多く、時宜に応じたテーマ替えを行っている。

指定管理者

担当に応じたグループ体制をとり、複数名による選書、除籍を行っている。各担当において、蔵書構成の状況や年間の予算、貸出の状況、利用者の意見、地域性、話題性を踏まえて、資料収集計画を策定している。資料収集計画に基づき、資料担当者が方向性を確認し合いながら進めている。選定したものを資料担当者が提案書として取りまとめ、中央図書館に提出し確認を受けている。

選書の方法は、グループ選書を基本としている。利用するツールは週間全点案内やカタログなどが主要となっている。現物確認として見計らいやブックフェアを活用している。

地域特性については、特設コーナーとして「ビジネスコーナー」を常設し、事業企画と連動させたラインナップとなるよう、展示替えを定期的に行っている。

委託

委託館については区の固有職員のみが選書、除籍を担当している。世田谷では職員人数が限定されており、業務の兼ね合いから恒常的なグループ選書は行えていない場合がある。他の職員からの意見は努めて聞くようにしていること、ベテラン職員が多いことから、支障があるとは感じていないとのことであった。

(6) 総評

館別の評価結果の合計を見ると、指定管理館である経堂が圧倒的にA評価が多い。世田谷区の要求水準や仕様と、自社のマネジメントの仕組の両建てにより、一定レベルの水準が保たれるようになっている。項目によっては委託である梅丘、世田谷でも同様に仕様による管理がなされていることによると思われる。

経堂に次いで、粕谷が続き、次いで梅丘、代田、下馬がA評価が多くなっている。館長や責任者による統制や人材育成方針の具現化など、組織力の向上を図る仕組みが運用されている。

項目別にみると、1の方針やビジョンに関する評価はB評価が多くなっている。計画に対して目標の設定と、それに対して段取りを踏み形作るという方法があまりとられていない。2の組織についてはA評価が多く、日常の業務管理は適切に行っているが、地域館が主体となったサービス向上の取組については半分程度が独自には行っていないため、B評価となっている。3のレファレンスでは、アンケート分析結果ではレファレンス認知度は2割程度となっており、そもそもサービス自体があまり認知されていない結果となっているが、「レファレンス」の周知に積極的

に取組んでいる館が少ない。また、経過の記録やスキル向上の取組みはC評価も目立つ。4の利用者の要望・意見の把握については、寄せられた意見に対して取組みを行っているためA評価が多いが、積極的に利用者の意見・要望を収集している館は少なく、B評価が多い。5の蔵書の構築については、計画立てて実行している館は少なく、ほとんどがB評価となっている。資料を通じた情報収集・発信については、限定されたスペースながらもいずれの館でも取り組んでいる。利用者に伝わりやすい方法を工夫している館をA評価としており、半分程度となっている。選書、除籍の手法や体制はほとんどの館で整えられており、A評価が多い。

【別表1 基本サービス評価基準】

評価基準 A できている B 一部不十分 C できていない	
評価項目	評価基準
1.管理運営方針および管理運営手法	
区や館の方針について、職員の理解を促進する取組をしている（館長だけでなく、職員の理解も推進しているか）	A 年度の係目標とは別に、図書館ビジョンに基づいた当該図書館における年度目標や事業計画を作成している。また、その内容を職員に説明や理解を促し、個人の目標シートを作成する際の参考となるようにしている。 B 年度の係目標を立てる際に、図書館ビジョンを鑑みながら計画目標を落とし込んでいる。また、係の目標を職員に示し、個人の目標シートを作成する際の参考となるようにしている。 C 係目標を立てていない。 C 係目標を立てているが職員に説明や周知をしていない。
ビジョンの実現に向けた具体的な行動目標や事業計画を立て取り組んでいる	A 事業計画は時流や前年度の実施状況を踏まえ、企画の見直しや内容の刷新を含めて作成している。また計画作成に当たり、職員の意見や意向を聴取し、組織的な取り組みとしている。個人の目標は目標設定シートを確認し、館全体の業務計画と照らし合わせ、ずれがある場合には軌道修正を図っている。 B 事業企画はビジョンや前年度事業をベースに作成しており、細かい変更はあるものの、踏襲的な内容となっている。各種担当などの目標について、事業企画や日常業務を進める中で適宜話をする機会を設けたり、日常的なコミュニケーションの中で調整や指導を行っている。 C 目標やビジョンに対する進捗確認をしていない。
目標の達成度合いの確認や、事業の実施・進捗状況の確認を行っている	A 事業企画の実施については、定期的の実施状況を確認し、図書館ビジョンを見据えて次年度も継続するか改廃するか、また職員で見直しや企画内容の検討を行っている。 B 係目標の進捗について、業務や事業企画の実施確認をしながら進めている。年度計画の達成の確認は行っているが、図書館ビジョンにおける自館の達成度の確認や検討まではしていない。 C ビジョンに対する目標を設定していない。
2.組織の運営管理	
図書館サービスの向上に向けた研修を行っている	A 職責や職能に応じた研修体系があり、該当者が参加している。また、研修やスキルアップするための館独自の工夫を行っている。職員から外部の研修はへの参加希望がある場合は、参加することを推奨しており、できる限り業務を調整している。希望者がいない場合も、業務遂行上必要と考えられる場合は指名して参加させるようにしている。 B 研修というほど体系的なものではないが、業務の中で課題として現れたことなどについて、OJTや協議する場を設けている。職員から外部の研修はへの参加希望がある場合は、参加することを推奨しており、できる限り業務を調整している。 C 自館単独での研修は行っていない。職員から外部の研修はへの参加希望がある場合も、業務の調整が難しく参加できていない。
図書館内において日常的に情報を共有する仕組みがある	A 職員が集まり、定期的なミーティングや日次ミーティング(朝会など)を開催し、議事録で共有をしている。日常的には記録に残る方法で情報伝達を行っている。 B 職員が集まった定期的なミーティングは開催していないが、日次ミーティング(朝会など)を開催し、情報伝達を行っている。 C 職員が集まったミーティングは開催しておらず、職員への個別の口頭での通達や、記録や回覧により情報伝達を行っている。
職員全体で課題の共有や抽出を行い、解決を図っている	A 館内整理日にはミーティングを実施し、協議した内容について議事録を作成し、回覧している。館長会や部会の議事録についても、回覧している。単なる情報伝達の場としてだけでなく、協議や課題解決をする場としている。 B 担当者間でのミーティングを実施している。全体で、協議や課題解決をする場はない。 C ミーティングの機会はなく、資料回覧やメールなどを媒介して伝達している。

3.レファレンス業務	
レファレンスを周知するための取組をしている（現地で利用者への周知の状況を目視確認）	<p>A カウンターや館内の利用者のみやすい場所に、わかりやすい言葉でレファレンスの説明や案内をしている。</p> <p>B レファレンスのポスター（課題解決部会）の掲示や、レファレンスの表示をしている。</p> <p>C 利用者の様子を見て声掛けするようにしているか、利用者から声がかかるのを待っており、表示での案内はしていない。</p>
レファレンス内容や経過を記録している	<p>A その場で回答できない調査が必要な内容の場合は、レファレンス記録用紙に記載し、記録用紙の保管をしている。</p> <p>B その場で回答できない調査が必要な内容の場合、問合せ内容がわかるよう簡易な記録を作成している。（対応結果が予約や相互貸借のケースでも）</p> <p>C その場で回答できない調査が必要な内容の場合でも、対応結果が予約や相互貸借の場合は予約用紙等に記録し、処理が終わった段階で用紙も破棄している。（ほとんどが予約や相互貸借のため、記録はしていない）</p> <p>C クイックレファレンスの件数をカウントしているのみである。レファレンス記録用紙は使用していない。</p>
レファレンス内容や経過を職員間で共有している	<p>A 特徴あるレファレンスがあった場合には、全体で情報共有し対応している。また複雑な調査が必要なものについては、職員に周知し複数名で解決を図るようにしている。</p> <p>B 担当者内で共有している。全体での共有は行っていない。</p> <p>C 受けつけた職員が対応し、職員間で共有はしていない。</p>
レファレンススキル向上のための取組をしている	<p>A 調査が必要なレファレンスがあった場合や、当館で多いレファレンス事例、他館のレファレンス事例などについて、調査経過を含めて職員が共有することを通じて、スキル向上を図っている。</p> <p>B レファレンス事例などを回覧等により、閲覧できるようにしている。</p> <p>C 取組をしていない。</p>
4.利用者の要望・意見の把握	
利用者の要望・意見を聴取するための取組をしている	<p>A 運営全般に関する館独自のアンケートを実施している</p> <p>A 事業企画参加者に対するアンケートを実施している</p> <p>アンケートを取る場合と、長年の継続事業については取らない場合がある。</p> <p>B 利用者に日常的に声かけし、不満や要望をヒアリングしている</p> <p>B 意見箱を設置し意見を聴取している</p> <p>C アンケートや意見箱の設置はしていない</p>
中央館で実施しているアンケートを分析し、課題の抽出を行っているか	<p>A 自館の自由意見を抜き出し、職員を交えて検討している</p> <p>B 報告書の内容だけでなく、任意の自由意見欄の内容については調査期間中に写しとり、緊急性のある改善点などないかをチェックしている。</p> <p>B 自館のアンケート結果を職員で回覧することにより情報共有を図っているが、確認、検討は行っていない。</p> <p>B 自館に該当する部分だけを抜き出し、館長が確認している</p> <p>B 自館の自由意見を抜き出し、職員に閲覧させている</p> <p>C アンケート結果はあまり見ていない(区全体の取組に関する質問が多く参考のできる部分が少ない)</p>
利用者の要望・意見を職員間で共有している	<p>A アンケートや意見箱の内容は、ミーティングや回覧により職員全員で共有している</p> <p>B 業務や職員に直接関係する内容の場合は、ミーティングで伝達している(私語、接遇など)</p> <p>C (改善できる)意見がほとんどないため共有することはない</p> <p>C 職員に関する内容の場合は、個人へ指導や注意を行っている</p>
利用者の要望・意見を検討し、図書館運営に反映している	<p>A 要望・意見は職員を交えて対応を協議し、改善できることについてはできる限り取り組んでいる</p> <p>A できないことは館内に理由を表示するなど、利用者にフィードバックしている</p> <p>A 事業企画におけるアンケートは、担当職員間で検討し次の事業企画に活かしている</p> <p>B 職員間で協議はしないが、できることは改善している</p> <p>C 要望はほとんどないためしていない</p> <p>C していない</p>
5.蔵書の構築	
各種の蔵書評価を行い、収集計画を立てている	<p>A 年度初頭に収集計画(方針)を担当職員を含めて策定し、収集計画に基づいた選書を行っている</p> <p>B 各担当において、蔵書の状況や年間の予算を踏まえて、日常的に方向性を確認し合いながら選書を進めており、計画は策定していない。</p> <p>C 蔵書の分析や組織的な検討をしていない</p>
現物の確認や出版情報の収集、ツールの活用など、多様な方法で選書を行っている	<p>A 選書カタログ、現物確認(見計らい、ブックフェア、大型書店など)などの多様な方法により選書を行っている</p> <p>B 選書の方法に偏りがあり、現物確認はほぼ行っていない</p> <p>C 選書の方法に著しい偏りがある</p>
地域資料や特設コーナーにおける関連資料の情報収集や利用者への発信を行っている	<p>A 展示リストを作成し、閲覧できるように設置している</p> <p>A 資料の配架だけでなく解説を行っている</p> <p>A 関連機関や団体、個人などから資料発行について継続的な情報提供を受けている</p> <p>B 展示コーナーを設けているが、資料の配架のみで展示リストの作成や解説はしていない</p> <p>B 日常的な選書業務の中で、意識的に情報を収集している(年間どの程度刷新しているか確認していない)</p> <p>C 展示コーナーを設置していないか、していても資料の入替をしていない</p>
選書、除籍は複数名によるグループ体制で行っている	<p>A 担当に応じたグループ体制をとり、複数名による選書および除籍を行っている</p> <p>B 担当に応じたグループ体制をとっているが、必要に応じて相談する体制で恒常的に複数名による確認をおこなっていない</p> <p>C 複数名で確認する体制になっていない</p>

【別表2 基本サービス評価結果】

評価基準 A:できている B:一部不十分 C:できていない

評価項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	評価結果合計			
	中央	梅丘	世田谷	砧	奥沢	玉川台	代田	烏山	下馬	深沢	桜丘	尾山台	上北沢	粕谷	鎌田	経堂	A	B	C
1.管理運営方針および管理運営手法																			
① 区や館の方針について、職員の理解を促進する取組をしている	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	A	2	14	0
② ビジョンの実現に向けた具体的な行動目標や事業計画を立て取り組んでいる	B	B	B	B	B	B	A	B	A	B	B	B	A	B	A	4	12	0	
③ 目標の達成度合いの確認や、事業の実施・進捗状況の確認を行っている	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	A	B	A	3	13	0	
2.組織の運営管理																			
① 図書館サービスの向上に向けた研修を行っている	A	A	A	B	B	B	A	B	A	B	A	A	B	A	B	A	9	7	0
② 図書館内において日常的に情報を共有する仕組みがある	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	16	0	0
③ 職員全体で課題の共有や抽出を行い、解決を図っている	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	16	0	0
3.レファレンス業務																			
① レファレンスを周知するための取組をしている	B	B	A	A	C	B	C	C	B	B	B	B	C	B	B	A	3	9	4
② レファレンス内容や経過を記録している	A	B	A	B	B	C	A	C	C	C	C	A	C	C	C	A	5	3	8
③ レファレンス内容や経過を職員間で共有している	A	A	A	A	A	A	C	A	C	B	B	A	A	A	C	A	11	2	3
④ レファレンススキル向上のための取組をしている	A	A	A	B	C	B	C	C	C	C	C	C	B	A	C	A	5	3	8
4.利用者の要望・意見の把握																			
① 利用者の要望・意見を聴取するための取組をしている	A	A	A	B	B	A	A	B	B	B	B	C	B	A	B	A	7	8	1
② 中央館で実施しているアンケートを分析し、課題の抽出を行っているか	B	A	B	B	B	A	A	B	B	B	A	A	B	B	B	B	5	11	0
③ 利用者の要望・意見を職員間で共有している	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	16	0	0
④ 利用者の要望・意見を検討し、図書館運営に反映している	A	A	A	A	A	C	A	C	A	B	A	A	A	A	B	A	12	2	2
5.蔵書の構築																			
① 各種の蔵書評価を行い、収集計画を立てている	B	B	B	B	A	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	A	3	13	0
② 現物の確認や多様な方法で選書を行っている	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	14	2	0
③ 地域資料や特設コーナー情報収集や利用者への発信を行っている	B	A	B	B	A	B	A	B	A	B	A	B	B	A	B	A	7	9	0
④ 選書、除籍は複数名によるグループ体制で行っている	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	14	2	0

館別の評価結果合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	中央	梅丘	世田谷	砧	奥沢	玉川台	代田	烏山	下馬	深沢	桜丘	尾山台	上北沢	粕谷	鎌田	経堂
A	11	12	10	8	9	8	12	6	12	4	9	9	7	13	5	17
B	7	6	8	10	7	8	3	8	3	12	7	7	9	4	10	1
C	0	0	0	0	2	2	3	4	3	2	2	2	2	1	3	0

3. 事業評価結果（別表 3：事業評価基準、別表 4：事業評価 評価項目、別表 5：事業評価結果グラフ）

（1）0 歳児からの読書を支える

各項目に対し、各地域館全館で比較的バランスよく事業の取組みを実施している。とくに、乳幼児や小学校低学年に向けた事業は経験値も深く、ボランティアと協力しながら充実した展開をしている。全体的に D 実施の値が突出している点は、改めて計画や見直しをする点が少ないことによると考えられる。一方で、高学年や中高生に向けた事業などは、D 実施自体が希薄な館も多く、P 計画の具体化に至っていないものと思われる。

そうした中でも、粕谷はビジョンにおける当該年度の位置づけを意識しながら年度計画を立て、定期的な進捗確認や振り返りと課題抽出を組織的に行っていることから高い評価結果となっている。経堂、鎌田も粕谷に次ぎ、バランスの取れた事業展開をしているといえる。

（2）大人の学びを豊かにする

各項目に対し、取組を推進している館とそうでない館に分かれている。

経堂、粕谷を筆頭に、世田谷、砧、代田で推進されており、中でも経堂、粕谷では PDCA サイクルを確立し、新規事業に積極的に取り組む姿勢が見られる。粕谷では地域性を踏まえた事業の実施数が突出している（経堂は 3 項目で 3 事業、粕谷は 3 項目で 7 事業）。経堂では、アンケート分析で図書館利用者が少なかった若年層に対するアプローチとして、大人の学び合いの場の提供や、学生などの新たな利用者層の開拓を推進している。代田では地域の特色をテーマとした講座等の開催が特徴となっている。

（3）暮らしや仕事に役立つ図書館

各項目に対し、取組を推進している館とそうでない館に分かれている。

経堂、粕谷、代田で推進されており、いずれも PDCA サイクルを確立し、新規事業に積極的に取り組む姿勢が見られる。

経堂では仕事や企業をテーマとした各種事業や、利用者の交流を促すワークショップといった手法を活用し資料の活性化を図っていること、粕谷、代田では地域の個人や団体、施設との連携が特徴となっている。

（4）世田谷の魅力を収集・発信する図書館

各項目に対し、取組を推進している館とそうでない館に分かれている。

全体的に PDCA の状況としては、D 実施の値が突出している。カテゴリーとしては広報紙や HP、地域資料等の収集と情報発信になるのだが、ほとんどの事業が踏襲的に実施されており、効果の測定や利用者の反応といった調査がなされておらず、実施手法の見直しや刷新が図られていない。

そうした中で、経堂におけるデジタルサイネージや、障がい者施設の情報発信は鮮度のある情報が提供されていること、粕谷における地域資料の情報発信は地域との連携を深めながら充実度を更新していることが特徴となっている。

(5) 事業全体

各館における PDCA のポイントについての評価

全体を通じて評価が高いのは、粕谷、経堂、代田の3館である。

いずれも、図書館ビジョンに示された各項目に対し、項目により計画の綿密さに差はあるものの、何らかのアクションを取るよう年度当初に計画を立て実施していると評価できる。定期的に繰り返し行われる事業については、P計画、C確認、A改善がなされない傾向にあるが、図書館の活用推進や新たな利用者へアプローチする事業については、参加状況や利用者の反応をリサーチし、試行錯誤を繰り返しながら積極的に取り組んでいる状況が見られる。

全体的な評価が低い烏山、深沢、尾山台、上北沢は、PDCAの状況というよりも、項目に対応する事業を実施していないことによりポイントが低くなっていることから、ビジョンの各項目に対する自館の取組みについて、見直しをすることが望ましい(梅丘はコロナ感染症予防対策により3事業が中止のため含めていない)。

評価が中間に位置するその他の館については、D実施はしているが、P計画、C確認、A改善のポイントが低くなっている傾向がある。事業の実施と検証を繰り返しながら、ビジョンの実現に向けた取組を推進していくことが望ましい。

項目における PDCA の取組状況についての評価

おはなし会や広報紙作成、HPにおける広報といった、定期的に繰り返し行われる事業については、いずれの館においても、P計画、C確認、A改善がなされていない。「世田谷区子どもの読書に関する実態調査」を見ると、おはなし会といった継続的事业に一定の利用者がある一方で、一歩進んだ事業に対する要望も見られる。継続的事业についても、既存の手法の踏襲ではなく利用者の意見も取り入れることが望ましい。また、情報発信については認知されていない状況が見て取れる。利用者の求める情報や、どれくらい見られているのかといった検証を通じて、来館したの事のない区民にもアプローチしていく事業内容や伝達手法を考えて行くことが望ましい。

中高生向けの事業については、各館とも思案しながら進めているところであり、簡易的なP計画とD実施に留まっている。学校との関係を築くことが難しいという側面もあるが、中高生や学校教諭との交流を通じて地域図書館の役割を見出し計画を推進していくことが望ましい。

大人向けの事業や課題解決型の実業、利用者同士の交流を生む事業といった新たなスタイルの実業は、経堂や粕谷で推進されている。子どもや高齢者向けの事業だけでなく、新たな利用者層を呼び込む事業を推進しており、幅広い世代に対して図書館活用の推進を図っているとえいる。

【別表 3 事業評価基準】

《評価の配点》	
◆チェック項目は一つ3点配点	
【評価基準】	
「できている」	: 3点
「一部できていない」	: 2点
「できていない」	: 1点
◆項目は全部で12項目	
=合計36点満点	

(チェック項目)	
【計画 P のチェック項目】Plan	
計画書を作成しているか	
目的を設定しているか	
目標(指標)を設定しているか	
【実行 D のチェック項目】Do	
適切に実施しているか	
適切な資源配分か	
適切に進捗を管理しているか	
【評価 C のチェック項目】Check	
運用を記録しているか	
点検・評価を実施しているか	
課題を抽出しているか	
【改善 A のチェック項目】Action	
改善方向を明示しているか	
報告書を作成しているか	
課題を職員で共有しているか	

【別表4 事業評価 評価項目（図書館ビジョン基本方針1～4に基づく評価項目）】

1. 0歳児からの読書を支える

施策の方向性	取組項目	【第2期】事業項目	評価項目	令和元年度年次計画	
(1) 子どもが本に出会う機会をつくる	図書館による子どもの読書を支援する取組みの拡充	絵本ではぐくむ子育て支援事業の充実		赤ちゃんおはなし会等の充実	
			-	絵本・わらべうた講座等の乳幼児向け事業の拡充検討	
		小学生の読書推進事業の充実	-	はじめて出会う絵本事業等の検討・拡充	
			-	出張ブックトークの検討・実施	
		中高生の読書推進事業の充実		中高生向け事業（講演会、ビブリオバトル、読書会等）の充実検討	
			-	ティーンズコーナーの全館設置の検討・実施	
	地域・民間団体と協働した子どもの読書を支援する取組みの推進	家庭での読書推進事業の充実			「子ども読書の日」「家庭読書の日」「読書週間」等での家庭読書の契機となる事業の充実検討
		地域と連携した事業や子ども関連施設の読書活動への支援の推進		-	子ども読書活動推進フォーラムの充実検討
				-	出前おはなし会、読書相談会等の充実検討
				-	保育園・幼稚園・児童館等への相談・支援機能、団体貸出の充実検討
		-	乳幼児教育支援センターとの連携の検討		
(2) 子どもサービスの視点をつくる	子どもサービスの推進に向けた図書資料等の充実	児童資料、中高生向き資料の充実	-	基本図書の充実	
			-	中高生向き資料の収集方針の検討	
		配慮を要する子どものための資料の充実	-	布絵本、マルチメディアデジ、大活字本等の充実	
		子どもへの多文化理解に向けた環境づくりの推進		多言語おはなし会など、多言語に親しむ事業の充実検討	
	子どもの読書活動に関わる人材の育成		-	-	外国語絵本等の充実
			-	-	多文化体験コーナーの運用【関連2(1)】
			-	-	基本設計作成による子ども図書館機能の検討
			-	-	おはなし会ボランティア講座の実施【関連2(3)】
			-	-	子ども読書リーダーや読書活動に関わる中高生等の育成<一部新規>
			-	-	子どもサービスに関する専門性を持った職員の育成【関連5(2)】
(3) 充実した学校図書館づくりを支援する	学校図書館に関わる人材の育成	学校図書館の運営体制の充実	-	学校図書館司書業務委	
			-	学校図書館スーパーバイザ - 派遣	
	地域との連携を深める取組みの推進	教職員研修の充実	-	学校図書館司書教諭等研修、学校図書館に関わる職員の研修の充実	
		学校図書館の地域利用の充実	-	就学前幼児等への学校図書館開放の充実	
	学校図書館に対する支援と体制の確立	PTA、ボランティアとの連携の推進			読み聞かせ、ブックトーク等の実施
		区立図書館との連携の推進		-	団体貸出・調べ学習資料提供の充実
				-	出張おはなし会の拡充
				-	子ども読書リーダーの活動の充実検討
				-	レファレンスの支援の充実検討

2. 大人の学びを豊かにする

施策の方向性	取組項目	【第2期】事業項目	評価項目	令和元年度年次計画	
(1) 多様な学びの機会をつくる	図書資料等の充実と区民と情報をつなぐサービスの推進	資料・情報の充実	-	図書館資料の充実	
			-	選書基準・保存基準の検討	
		多様な利用者へのサービスの充実	-	障害者・高齢者サービス拡充に向けた検討	
			-	音訳者養成講座の実施	
	主体的な学びを促す事業の実施	多文化サービスの推進<一部新規>			多文化体験コーナーの運用【関連1(2)】
			-	-	多言語での利用案内の作成検討
		図書館利用の契機となる様々な分野の事業の検討・実施			図書館活用講座・情報検索講座等の充実【関連3(1)】講座開催
					講演会、コンサート、落語等の多彩な事業の実施

会(2)にお互いに学びあう機会をつくる	知識や情報を共有する事業の実施	知識や情報を共有する事業の検討・実施	-	大人ビブリオバトル等の実施
	学習成果の発信	利用者による「学習活動発表会」の実施	-	区の生涯学習事業との連携の推進 「学びのプレゼン(学習活動発表会)」の実施
育(3)で学ぶ人材を地域で活かす	読書や情報に関わるボランティアの育成	ボランティア講座等の実施及び修了者の活動支援	-	おはなし会ボランティア講座・音訳者養成講座の実施【関連1(2)】【関連2(1)】
	ボランティア活動等区民参画の促進	ボランティア等区民参画の拡大	-	修了者への活動支援手法の検討 ボランティア活動の拡充検討・実施

3. 暮らしや仕事に役立つ図書館

施策の方向性	取組項目	【第2期】事業項目	評価項目	令和元年度年次計画
解決(1)を助ける区民の悩みや課題の	課題解決支援のためのサービスの拡充	レファレンスの充実と利用促進	-	職員のレファレンス能力の向上(研修の充実)
		相談事業との連携	-	図書館活用講座・情報検索講座等の充実【関連2(1)】講座開催
		テーマ本展示の拡充	-	レファレンスサービスの積極的な周知検討 行政支援サービスの検討 区の各種相談事業との連携の強化検討
	地域文化活動を支援するレファレンス等の検討	区他機関の発行する資料の収集・提供【関連4(1)】	-	区の政策・事業に関連した展示・事業等の実施 資料収集の継続実施・拡充 資料情報の集約・提供
く(2)ながりを生む場をつ	利用者同士の交流を促す事業の実施	利用者がつながり交流を生む事業の検討・実施	-	利用者参加型や交流型事業の検討・実施 地域まつり等への参加・協力(実施)【関連3(3)】【関連5(3)】
	人が集うためのスペースの充実	交流スペースの設置・拡充検討	-	施設の改修・改築等に合わせ検討・実施 既存スペース・設備の効率的活用手法の検討・実施
		いごこち感・快適性の向上	-	施設の改修・改築等に合わせ検討・実施 設備・備品等の整備の検討・実施
く(3)る団体との関係構築	地域で活動する機関・団体との積極的な連携の推進	地域の行事等への積極的な参加促進【関連5(3)】	-	地域まつり等への参加・協力(実施)【関連3(3)】【関連5(4)】
		町会・商店街等の地域団体との連携【関連5(3)】	-	連携の検討
	本を用いた地域文化活動に対する支援の推進	読書に関する区民団体の育成・支援【関連5(3)】 書店・出版社等との連携事業の検討【関連5(3)】	-	育成支援方法(団体貸出)の検討・実施 連携した事業や周知・啓発・支援活動の検討・実施

4. 世田谷の魅力を集約・発信する図書館

施策の方向性	取組項目	【第2期】事業項目	評価項目	令和元年度年次計画
集(1)める地域の情報を活用	地域文化、まちづくり等の区民活動に関する資料の収集	区民活動に関する資料の収集	-	資料収集の実施
	他機関と連携した資料情報の集約	区他機関の発行する資料の収集・提供【関連3(1)】	-	資料収集の継続実施・拡充検討 資料情報の集約・提供
力(2)を広く伝える世田谷の魅力	図書館の取組に関する情報発信	図書館サービス・事業の広報活動の充実	-	広報紙等の充実 ホームページでの情報発信の充実
	世田谷の魅力(世田谷らしさ)の発信	地域特性を踏まえた資料収集や事業及び情報発信の充実	-	全館的な広報充実方策の検討・実施 利用案内等の配布先の拡充 各図書館の地域特性資料の充実 各図書館の地域特性コーナーや地域特性に関連した講演会等及び情報発信の充実
開(3)資料を収集・公開する	資料の電子化と公開に向けた検討	地域資料の電子化の推進及び電子資料の公開方法等利活用の検討	-	電子化の実施
		行政資料の体系的収集方法の確立	-	ホームページでの公開等、デジタルアーカイブ化へ向けての検討・実施
	電子的な資料の収集・公開に関する検討	電子書籍の収集・公開等の検討	-	収集方法の検討・実施 電子書籍貸出の調査研究・検討

【別表 5 事業評価結果グラフ】



4. 評価結果の総評

業務水準の達成状況

- ・民間活用（指定管理者）では、世田谷区の要求水準や仕様と、自社のマネジメントの仕組の両建てにより、一定レベルの水準が保たれるようになっている。
- ・直営では、中央館や各種部会による方針は出されるものの、実施手法や精度に関しては各館の裁量にゆだねられている範囲が広く、安定的な水準となっていない。

図書館運営についての組織としての経験値

- ・民間活用（指定管理者）では、現在の運営事業者は500館以上の図書館運営の経験値の蓄積があり、基本作業や各種事業の効果的、効率的な手法についてガイドラインを作成し運営に活用するなど、組織として習熟しているといえる。
- ・直営では、世田谷区立図書館16館での経験値蓄積があり、職員によっては地域性を深く理解しており、地域に根差した運営が可能となる。

職員の経験値

- ・民間活用（指定管理者）では、勤務経験の浅い職員が配置される可能性や他自治体への異動が生じる場合もあるため、バランスの取れた人員配置となるよう指定管理者と区で相互に確認しておく必要がある。
- ・直営では、横転者の割合が一定数おり、勤務経験の浅い職員や、退職が近い職員が配置されているという状況がある。専門的人材の確保に対する選択肢が少ないことについて、カバーする方策が必要である。

人事や研修体制

- ・民間活用（指定管理者）では、館長や職員に対する人事評価や業務スキルに対する指導、研修を体系的に行っている。また、各種評価、判断については館長の単独とならないよう、本社のマネージャーが介在することで、館の内部の問題を顕在化させる仕組みとなっている。
- ・直営では、地域館職員に対する人事権は地域館長ではなく中央図書館長にあり、地域館職員に対する直接的な人事評価を地域館長は行っていない。また中央館の職員が地域館の運営に直接関与する仕組みがなく、中央図書館による統制が取れていない点がある。

各種事業の推進

- ・民間活用（指定管理者）は、ビジョンに基づいた事業計画について、新たなサービスや利用者の開拓に積極的に取り組んでいる。これまで図書館を利用していなかった層や若年層にアプローチするため、PDCAを繰り返しながら事業目標の達成に向かうスキームを作っている。セルフモニタリングや区のモニタリング、第三者による評価により、進捗や達成度合いを定期的に確認する仕組みが構築されている。
- ・直営は、踏襲的な事業は充実した内容を達成しているが、ビジョンの各項目を意識した新たなサービスや利用者の開拓、事業の刷新、改廃について、各館での実施状況に差が出ている。

運営体制検討についての評価機関の提言

調査分析や評価の結果では、指定管理については安定的な運営水準にあり、ビジョンの実現に向け、区と足並みを合わせ着実に推進している体制にあるとえいる。また、新たな利用者の開拓という視点を交えて事業を構築するなど、試行錯誤を繰り返しながらビジョンの推進をしている。

一方で直営については、世田谷区全体での統制がとれていない点やビジョン実現に向けた事業推進の進捗、各館における運営水準に差が生じている。この点を改善する方策として、中央図書館の統制機能を強化するための体制や仕組の整備、運営協議会といった外部組織や内部組織による運営体制のモニタリング、事業推進や刷新のための地域館独自の取組の強化（とそれに対する事業評価）といったことが考えられる。世田谷全体での取組と、地域館独自の取組を両輪で回し、定期的に外部からの確認をすることが有用ではないだろうか。中でも地域館独自の取組については、その地域館でしかなしえないことである。世田谷区のビジョンの基本理念では「知と学びと文化の情報拠点」として、利用者が来館するのを待つだけでなく、図書館が地域社会との接点を広く持つことが未来の世田谷の図書館像として描かれている。「地域の団体等との連携や地域の特色を活かした取組」といった事項について取組を進めている館もあることから、良好な実践例を世田谷全体に取り入れて行ってはどうだろうか。

これまでの評価経験からであるが、指定管理者制度導入初期には事業者にも自治体にもこうした仕組がなく問題が生じていたが、制度導入から17年が経ち、経験値が蓄積され、事業者の改善の積み重ねにより安定した運営体制が構築されてきた状況にあると思われる。

評価結果では直営でも高い運営水準の館もあることから、世田谷区でこうした仕組の軌道修正を図ることは、難しいとしても無理なことではないと考える。しかし、実現までにはかなりの時間や人員、組織等が必要となることが予想される。また、推進する区の職員体制については、仕組整備の目途が立つまでは異動がないことも要件となるかもしれない。

実現に要するコストや人材、時間等を総合的に検討していただき、何より区民にとってよりよい図書館のあり方を選択し、ビジョンを着実に実現するための参考となればと考える。