札幌市図書館協議会評価・検証小委員会報告

「現行図書館サービスに対する評価・検証」

平成 20 年 9 月

札幌市図書館協議会評価・検証小委員会報告

目 次

評価・検証小委員会委員名簿	1
評価・検証小委員会検討日程	2
1 はじめに	3
2 評価・検証の対象と方法	3
3 評価・検証について	4
4 将来の市民ニーズに対応する柔軟性と機動性のある利用者サービスの改善と充実	5
5 情報内容、情報環境の変化に対応する利用者サービスの質的向上	10
6 市民の要求に応える魅力ある蔵書・資料構成と情報提供能力向上	12
7 中央図書館を拠点とした有機的な機能分担	15
8 柔軟で弾力性のある運営システムの構築	17
(資料)	
1 札幌市中央図書館利用者アンケート調査概要	21
2 札幌市中央図書館利用者アンケート集計結果報告	22
3 札幌市図書館利用者アンケートのお願い(アンケート用紙)	23
4 札幌市中央図書館利用者アンケート集計(全館)	1-1
札幌市中央図書館利用者アンケート集計(中央図書館)	2-1
札幌市中央図書館利用者アンケート結果(地区図書館)	3-1

評価・検証小委員会委員

	氏 名	所 属
座長	菊地 寛	北星学園大学 教授
委員	小田 清	北海学園大学 教授
委員	西 由佳	公募委員
委員	平野 美和子	語りの会「札幌おはなしの会」 代表

会 長	乳井 克憲	札幌国際大学 現代社会学部教授
副会長	細谷 洋子	さっぽろ図書館づくりネットワーク代表

評価・検証小委員会検討日程

平成19年12月20日	第1回評価・検証小委員会
平成20年 1月15日	第2回評価・検証小委員会
平成20年 1月30日	第3回評価・検証小委員会
平成20年 2月29日	第4回評価・検証小委員会
平成20年 3月26日	第5回評価・検証小委員会

札幌市図書館協議会評価・検証小委員会報告

1 はじめに

札幌市の図書館サービスは、これまで、市の発展とともに、施設、図書資料、人員が右肩上がりに拡大することによって、支えられてきた。

しかしながら、現在、市が置かれている状況の中では、どの行政分野においても、行政効率の向上、財政的なスリム化が求められており、図書館もその例外ではない。

第二期の図書館協議会では、これらの状況の中で図書館サービスを維持向上させるという課題を「図書館サービスのあり方について」として諮問された。

当小委員会に与えられた課題は、これらを考えていくためのベースとなる「現行図書館サービスに対する評価・検証」である。

今後、利用者満足度調査のデータと合わせ、この報告を、図書館運営に役立てていただけるよう期待したい。

2 評価・検証の対象と方法

図書館協議会において、今後行う「図書館サービスのあり方について」の検討を円滑に進めるため、現行図書館サービスについて評価し、検証を行うことはその基礎としてきわめて重要である。

そこで、図書館とも協議した結果、札幌市の図書館運営全般と市民満足度を念頭に置きつつ、平成14年1月に策定された「札幌市図書館ビジョン」(以下ビジョン)において挙げられた16の施策の方向に基づいて、短期的課題、中・長期的課題をどのように進めてきたかについて、評価し検証することとし、さらに、事業に対しての要望を加えた。

この16の施策の方向から導かれた課題に対し、図書館は、図書館サービスの改善に努めてきたが、市民がどのような評価を下しているのかという満足度については、現行サービスの評価・検証という観点から、実際の図書館利用者を対象にアンケート調査を実施することによって測ることとした。

このアンケートではビジョン策定の基礎資料とするべく実施した平成12年7月のアンケートとの比較考量が可能となるようなものとし、ビジョンにおいて課題とされ、その後改善を図った業務等に対する評価を行う設問を置いた。

また、このアンケートで評価・検証を行うことが難しい項目については、業務報告・業務統計に基づき評価を行った。

3 評価・検証について

(1) 総合評価（概論）

ビジョンでは、図書館を取り巻く状況を分析した上で、今後の図書館サービスに関する5つの基本方針を定め、この方針に沿って重点的に取り組むべき課題を設定し、課題に対応した施策の方向性を示している。

課題に対しては、ビジョンにおいて挙げられた短期的な施策のほとんどが実施され、着実な成果が見受けられるところである。

また、中・長期的な施策については、利用者の要望などにより不断に見直す必要のあるもの、予算や人員の制約から達成の難しいもの等が、今後も実現に向けて継続的に努力されたい。

利用者アンケートからうかがえる利用者の反応であるが、平成12年にビジョン策定のための基礎資料を得るために実施した際の「図書館に対する利用者の印象」は、

よい	49.8%
普通	45.4%
悪い	1.5%
無記入	3.3%

であったが、

平成20年2月に実施した利用者アンケートの「図書館についての満足度」では、

非常に満足	20.3%
やや満足	54.4%
どちらでもない	15.1%
やや不満	8.2%
非常に不満	0.8%
わからない	1.2%

という結果であった。

回答内容が異なるので、単純な比較はしづらいが、開館時間の延長や開館日の拡大で満足度は高くなった。一方では、今までそれに隠れていた不満が顕在化してきた面があると考えられる。

(2) 施策に対する評価

以下の個別の課題に対して、小委員会における検討及び平成20年2月に実施したアンケートに基づき個別に評価を加える。

4 将来の市民ニーズに対応する柔軟性と機動性のある利用者サービスの改善と充実

(1) 利用者サービスの充実

休館日、開館時間等の見直し

<平成 14 年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

休館日、開館時間等の見直し

平成 13 年度から一部祝日開館及び図書整理日の変更等を行い、利用者の要望に応じてきた。その後、サービス体制についての検討を進め、平成 18 年度から中央図書館・地区図書館では、休館日であった月曜日と火曜日の午前中、祝日を開館し、毎月の休館日を施設点検日、図書整理日の 2 日とした結果、開館日は 45 日間の増となった。

また、中央図書館では、月～金曜日 20 時まで、地区図書館では、火・水・木曜日を 19 時までの開館とした。

この他、区民センター図書室についても中央図書館・地区図書館と同様に従来の休室日、月曜日、火曜日午前中、祝日を開室した。

<アンケート結果>

平成 12 年に実施したアンケート調査において、開館日に関する質問については、

適当	61.5%
もっと少なくてよい	2.2%
もっと多く	31.6%
無記入	4.7%

開館時間に関する質問では、

適当	45.3%
もっと早くから	5.1%
もっと遅くまで	45.2%
無記入	4.4%

であった。

平成 18 年 4 月からの休館日・開館時間等の見直しによる開館日の拡大については、平成 20 年に実施した利用者アンケートによると、

非常に満足	59.2%
やや満足	23.8%
どちらでもない	12.4%
やや不満	1.2%
非常に不満	0.6%
わからない	2.8%

また、開館時間の延長については、
非常に満足 47.4%
やや満足 32.6%
やや不満 1.8%
どちらでもない 13.9%
非常に不満 0.8%
わからない 3.5% であった。

開館日、開館時間の拡大という施策の実施により、利用者満足度は非常に高まったといえる。

利用条件の見直し

<平成14年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

貸出冊数、貸出期間の見直し

利用条件の見直しとしては、平成18年度に、貸出冊数・貸出期間等の見直しを行い、貸出冊数を10冊とした。また、従来1週間であった視聴覚資料の貸出期間を2週間とした。

<アンケート結果>

平成12年のアンケートの貸出冊数についての質問に対しては、
適当 75.4%
多い 1.6%
少ない 19.8%
無記入 3.1% に対して、

平成18年4月の開館日拡大・開館時間延長の実施に併せて行われた貸出・予約上限冊数の見直しによる冊数の増について、尋ねたところ、

多すぎる 9.2%
やや多い 26.6%
どちらでもない 56.0%
やや少ない 3.2%
非常に少ない 0.4%
わからない 4.6% であった。

その結果から、「多すぎる」「やや多い」が35.8%を占めてはいるが、「少ない」「非常に少ない」は12年の19.8%から3.4%へと減り不満度は低下したと考えられる。「どちらでもない」という答えを現状の肯定ととらえると理解を得ていると思われる。

(2) 児童・青少年サービスの充実

児童・生徒の読書活動の推進

この項目はビジョンには掲げられていないが、13年12月の「子どもの読書活動の推進に関する法律」の公布・施行、平成14年8月の「子どもの読書活動の推進に関する基本的な計画」の策定、北海道による平成15年11月の「北海道子どもの読書推進計画」策定を受けて、実施した事業である。

<平成14年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

「子どもの読書活動推進計画」

平成17年に子どもの読書活動に関係する関係者、関係部局により、市民意見を取り入れた推進計画を策定し、全市的な対応を進めている。

図書館においては、平成18年度に地域のネットワーク作りとして、東区の保育所・幼稚園で絵本の再利用を行ったほか、職員の出前お話を試験的に行った。また、19年度には、読み聞かせの講習会を実施した。

この他、子どもの読書活動に関する啓発として、パネル展を秋の読書週間に実施している。

「絵本読み聞かせ事業」の支援

乳幼児10か月健診時に行っているボランティアによる読み聞かせの際に絵本等を紹介するリーフレット「絵本とともにだち」の作成に協力する他、関連する絵本、児童書の整備を行った。

子ども読書の日記念行事「お話の百貨店」実施

平成15年から子どもの読書の日記念行事として、読み聞かせボランティアグループの協力を得て、中央図書館において「お話の百貨店」を開催している。

「総合的な学習の時間」支援テキストの発行

「図書館調べ学習の手引き」(小学生用、中高生用、教師用)作成配布したほか、ホームページで公開した。

<アンケート結果>

児童・生徒に対するサービス全般についてのアンケート結果は

非常に満足	6.9%	
やや満足	17.1%	
どちらでもない	28.6%	
やや不満	1.0%	
非常に不満	3.6%	
わからない	42.7%	である。

その結果からは児童・生徒に対するサービス全般に対して、「非常に満

足」「やや満足」が「非常に不満」「やや不満」を 19.4%上回ったが、アンケート回答者が子どもに関わっていない場合もあり、児童・生徒に対するサービスについて「わからない」が 42.7%という結果であった。

平成 17 年に策定された「子どもの読書活動推進計画」であるが、従来それぞれの部局で行われていた事業に横のつながりができたことから、関係する機関相互の連携協力が広がった。

また、「図書館調べ学習の手引き」は、学校における授業に図書館を上手に利用するための手がかりとなっている。

児童・青少年図書コーナーの充実

<実施事業と評価>

配架等の改善

児童・青少年図書のコーナー運営については、日常的に幼児・児童・生徒が利用し易い図書館サービスを心がけ、配架等の見直しに取り組んでいる。

<事業に対する要望>

児童・青少年図書については、一部図書館において、配架の工夫を行っているが、今後も児童・青少年と図書を結ぶ読書案内等のサービス、図書を手に取り易い棚づくりなどに努める。

学校図書館との連携

<平成 14 年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

司書教諭研修への協力

読書指導、資料・情報を活用する学び方・利用の仕方等についての司書教諭研修へ「学校図書館と公共図書館の連携」をテーマとした講師派遣を行っている。また、10 年目研修の教員を受入、図書館業務についての研修を行うとともに情報交換を行っている。

<事業に対する要望>

司書教諭への研修への講師派遣や研修教員の受入は評価できる。今後も、相互理解を一層深めるため学校図書館に対してどのような支援が可能か検討する。

(3) 高齢者・障がい者サービスの充実

高齢者・障がい者関連施設との機能分担と連携

<平成 14 年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

身体障害者福祉センター図書コーナーとの返却フリー

図書館施設で借りた図書資料の返却について、利用者の負担を軽減するために身体障害者福祉センター図書コーナーへの返却を受け付けている。

<事業に対する要望>

関連施設と機能分担を図るとともに資料や情報を共有するなど連携を

図る。また、サービスに関する調査研究を進める。

高齢者・障がい者向け資料の充実と利用環境の整備

<従前からの事業・平成 14 年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>
補聴器サポートシステムの設置

平成 14 年に中央図書館 2 階調査相談専用カウンターに補聴器を使用している方に対して音声聞きやすくするための補助装置を設置した。

大活字本の整備

大活字本については、従来から収集を行ってきたが、中央図書館においては、平成 14 年度 2,134 冊を平成 18 年度には、2,321 冊へと 8.8% 増加させており、地区図書館においても読み易い大活字本の充実に努めている。

郵送貸出の実績

郵送貸出実績は、平成 14 年度登録者 114 人が平成 18 年度 176 人に 54.4% 増え、貸出冊数は、2,591 冊が 3,051 冊に 17.8% の増となっている。

<事業に対する要望>

大活字本など資料の充実、郵送貸出等のサービスを、今後も進める。

(4) 図書館利用の促進

PR の促進

<平成 14 年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

「総合的な学習の時間」支援テキストの発行（再掲）

「図書館調べ学習の手引き」（小学生用、中高生用、教師用）作成配布したほか、ホームページで公開した。

PR パンフレット等の発行

「ここはあなたの情報空間」など図書館のいろいろな利用の仕方や開館日拡大等に際しての「札幌の図書館は変わります」などの PR に努めている。

ホームページの活用

本市図書館ホームページにおいては、施設案内・利用案内を主な内容としているが、図書館サービスの総合的な案内を行う媒体として、機器更新に併せてリニューアルを図った。

<事業に対する要望>

今後もホームページの積極的な活用による情報提供を進め、図書館への市民の理解と利用の促進を図られるよう図書館情報の発信と図書館サービスの活用についての PR を行い利用者拡大に努める。

各種行事の展開

<実施事業と評価>

全館行事の開催

読書週間には「SAPPORO 秋の図書館フェスティバル」を開催してきたが、

平成 16 年からは子どもの読書の日記念行事として、読み聞かせボランティアグループの協力を得て「お話の百貨店」を、平成 17 年からは、文字・活字文化の日制定を機会に講演会を行っている。

各施設での行事

各図書館、図書室では、定期的に読み聞かせや映画会、夏休みや冬休みには工作会などを行っている。

中央図書館特別展示

中央図書館では、展示室において、年間 2～3 回、テーマを設定し特別展示を行うほか、「本のすがた展」を常設展示している。

< アンケート結果 >

図書館・図書室における行事についての満足度については、

非常に満足	4.2%
やや満足	9.9%
どちらでもない	41.2%
やや不満	4.5%
非常に不満	0.5%
わからない	39.7%

であった。

行事は、重要な図書館業務のひとつであり、図書館に対する興味と関心を喚起する手立てである。「わからない」が 39.7%を占めることから、周知を深めるため、特別展など行事の開催にあたっては、広報について工夫する必要がある。

5 情報内容、情報環境の変化に対応する利用者サービスの質的向上

(1) 情報サービスの推進

電算システムの長期的検討

<平成 14 年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

電算システムの更新

平成 20 年 3 月に実施した電算システムの更新にあたっては、インターネットを利用した図書館サービスの実施に向け、業務システムのバージョンアップ及び機器の更新を実施した。これにより、利用者用検索機からの図書予約や受取館指定などのサービスアップを行った。

電算システムの更新による新しいサービスの実施については大いに評価するものである。

<事業に対する要望>

今後も、利用者の利便性向上に努めるとともに、多くの人が新しいサ

ービスを活用できるような新システムへの啓発を行う。

インターネットによるサービスの推進

<平成14年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

利用者用インターネット接続パソコンの開放

中央図書館2階にインターネットに接続したパソコン8台を設置し、利用者への開放を行っている。

<事業に対する要望>

インターネット接続パソコンの利用者開放利用は、ハイブリッドな情報提供に必要な手段となっており、また、機器に親しむきっかけである。今後も利用者の情報収集への手助けとして、豊富な検索ノウハウの提供などを進めていく。

電子図書館の調査研究

<平成14年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

貴重書、古地図、和装本等のフィルム化、電子化

中央図書館が所蔵する貴重書、古地図、和装本等を平成14～16年度にフィルム化、電子化を行いホームページ上に「中央図書館デジタルライブラリー」として公開している。

地域関係新聞記事見出しデータ化

所蔵する道内関係新聞記事等の見出しをデータ化し、参考調査業務用資料としてレファレンス等に活用している。

<事業に対する要望>

今後も図書の電子化と提供について、資料の保存と利用のための有効な手段として調査研究を行う。

地区センター図書室の電算化の推進

<平成14年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

非電算施設の電算化

平成15年度に全ての地区センター図書室の電算化を完了した。また、平成20年3月に未設置だった利用者用検索機を設置した。

図書施設の利用に際し、本市の図書館と一体化したサービスを提供することで、地域による情報サービスの格差の是正を図った。

(2) 視聴覚資料の充実

視聴覚資料の収集・サービスの充実

<実施事業と評価>

DVD資料の収集とサービスの開始

電子媒体の変遷に伴って、DVDの収集を開始し、提供サービスを開始した。

<事業に対する要望>

各種コンテンツの収集を今後も継続して進める。

(3) 外国語資料の充実

外国人に対するサービスの推進

<実施事業と評価>

外国語図書、外国紙の収集

外国語図書は、平成 18 年度末 13,494 冊で、13 年度から 18.6%増加した。外国紙は 5 紙を所蔵している。

ホームページ及び利用者用検索機の英語表示の改善

ホームページ及び利用者用検索機の英語表示の改善を進めている。

<事業に対する要望>

外国語資料の冊数など着実に伸びており、今後も充実に努める。

外国語資料の整備

<実施事業と評価>

姉妹都市関係資料の収集

姉妹都市交流事業等を活用し、資料交換・寄贈依頼等により、国際交流の推進に資する資料を収集している。

利用者用インターネット接続パソコンの開放（再掲）

中央図書館 2 階にインターネットに接続したパソコン 8 台を設置し、利用者への開放を行っている。

<事業に対する要望>

国際交流にあたる資料の収集にあたっては、諸機関や本市各部局と協力し、収集に努める。

6 市民の要求に応える魅力ある蔵書・資料構成と情報提供能力向上

(1) 資料収集と蔵書構成の充実

図書、資料の充実と整備

<平成 14 年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

貴重書、古地図、和装本等のフィルム化、電子化（再掲）

中央図書館が所蔵する貴重書、古地図、和装本等を平成 14～16 年度にフィルム化、電子化を行いホームページ上に「中央図書館デジタルライブラリー」として公開している（現在休止中）。

地域関係新聞記事見出しデータ化（再掲）

所蔵する道内関係新聞記事等の見出しをデータ化し、参考調査業務用資料としてレファレンス等に活用している。

<事業に対する要望>

著作権等の問題を整理が必要となるが、今後も地域の古資料、貴重書等のデジタル化に取り組む。

蔵書構成の検討

<実施事業と評価>

図書館資料選定会議

中央図書館、地区図書館の資料選定委員で構成する会議において、図書の購入、複本冊数の調整等を行い利用者サービスと蔵書構成等調整を行っている。

<アンケート結果>

「図書館の蔵書」については、平成12年のアンケートでは、

十分あった	13.4%
普通	51.4%
足りなかった	29.8%
無記入	5.4%

平成20年のアンケートでは、

非常に満足	5.9%
やや満足	29.7%
どちらでもない	20.3%
やや不満	28.4%
非常に不満	6.0%
わからない	10.5%

であった。

回答内容が異なるので、比較しづらいが、12年の「足りなかった」に比べて、「非常に不満」「やや不満」の比率は下がってはいるが、「十分あった」「普通」と比べると「非常に満足」「やや満足」「どちらでもない」の合計も下がっている。

蔵書の構成については、限られた予算の中で、多様化する利用者の要望を踏まえて、慎重な対応を行う必要がある。いくなれば「要望に最大限応えるよう不断に点検し、充実させ、しかも最善の図書を最低のコストで最多数に利用者に提供する」ということになる。

書誌データ等の整備

<実施事業と評価>

所蔵資料の整備

所蔵逐次刊行物データ整備、北海道教育会和書等のマイクロ化、電子化を実施した。

<事業に対する要望>

今後も書誌データの整備を進め、データの正確性の向上を図る。

(2) レファレンス機能の充実

レファレンス資料の充実

<平成14年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

ビジネス支援、生活支援資料・情報リストの発行

平成15年からこれらパスファインダーの発行を始め種類を増やしてきた。現在、ビジネス支援7種、別冊2種、生活支援5種を配布している。

その内容は、「企業、団体の情報の探し方」「人物情報の探し方」「法令、判例の探し方」「白書のリスト」「資格、学習、NPOについて」「食品・食料について」「医学・医療について」等である。

利用者が手に取れる資料・情報リストは時宜を得たものである。今後も随時改定を図り、新しい情報を盛り込む。

検索環境の整備

<平成14年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

利用者用検索機の整備

システムの更新にあわせ利用者用検索機を増設するとともに機能のアップを図った。

インターネット蔵書検索の実施

インターネット上に蔵書情報を公開し、検索を可能にしている。

<アンケート結果>

利用者が自ら蔵書検索ができるよう、中央図書館、地区図書館、区民、地区センター図書室に利用者用検索機を設置した。

この台数については、

多すぎる 0.5%

適当 46.5%

どちらでもない 19.3%

やや少ない 16.5%

少ない 7.1%

わからない 10.1% である。

これについては、アンケート後に機器更新が行われ、利用者用検索機が増えた図書館もあるので、不満が少なくなっていることも考えられる。

(3) 各種図書館との連携の強化

大学・専門図書館等との相互協力の推進

<実施事業と評価>

国立国会図書館総合目録へのデータ提供

書誌データ「提供館」として、全国的な蔵書情報の共有とそれに基づ

く相互協力を行っている。

国立情報学研究所目録所在情報サービスの利用

国内の大学等が参加する総合目録に「検索館」として参加し、館種を超えた情報共有及び相互協力を行っている。

異館種交流の実施

市内大学図書館・専門図書館の一般市民への開放状況を随時調査し、案内等を行っている。

<事業に対する要望>

今後も、市民への情報提供の窓口として、機能充実のため各種機関と相互協力を推進する。

札幌広域圏図書館情報ネットワーク事業の推進

<実施事業と評価>

札幌広域圏図書館情報ネットワーク事業の推進

広域圏各市町村と相互貸借等の協力を行っている。

<事業に対する要望>

今後も札幌広域圏組合（札幌市・江別市・千歳市・恵庭市・北広島市・石狩市・当別町・新篠津村の石狩管内 8 市町村によって構成される特別地方公共団体）との連携により、圏域構成市町村として、複合的かつ双方向的な協力を進める。

「北海道図書館総合目録」への支援・参加

<実施事業と評価>

「北海道図書館総合目録」への支援・参加

北海道立図書館総合目録システムに関する調査研究等に対して支援・参加を行っている。

<事業に対する要望>

今後も調査研究等に対し積極的な支援・参加を行う。

(4) 生涯学習機関相互の連携の強化

札幌市生涯学習センターとのネットワークの強化

<実施事業と評価>

相互貸借等の支援強化

生涯学習総合センター（ちえりあ）、メディアプラザ図書コーナー、社会福祉総合センター内情報センターに対して相互貸借等支援協力を行っている。

<事業に対する要望>

今後も関連機関と連携し、資料及び情報の提供による支援を行う。

7 中央図書館を拠点とした有機的な機能分担

(1) 図書館機能の整備・充実

中央図書館をセンター館とした整備の検討

<実施事業と評価>

調査相談専用カウンターの設置

図書館サービス機能の強化充実のため、調査相談にあたるカウンターを独立させ、併せて他の図書館施設に対するレファレンス等の専門的な支援体制をとった。

<事業に対する要望>

中央図書館の中核機能であるレファレンスを充実させ、地区図書館、図書室等に対する支援を行っていく。

資料の集中整理、保存体制の整備

<実施事業と評価>

中央図書館書庫の整備

増え続ける図書資料を保存するため、配送仕分け場所を平成20年3月に書庫に転用した。

<事業に対する要望>

今後も資料の保存に関する検討を進める。

市政への情報提供機能の整備の検討

資料・文献案内等の情報提供を行う。

(2) 図書館施設の整備・充実

図書館サービス網の整備構想

<実施事業と評価>

電算システムによる全施設ネットワーク化

平成20年3月の電算システム、機器更新による性能向上により、利用者検索機等による予約や貸出状況確認、受取館指定等の新サービスを開始した。

新たなサービス拠点

平成20年3月には既設の篠路コミュニティセンター図書室を図書館ネットワークシステムに組み込むとともに、大通カウンターと同様の機能を持つ里塚・美しが丘地区センター図書カウンターを開設する。

<事業に対する要望>

今後は、新しい基準からの検討を加え、図書カウンターについて、図書館システム全体の中で果たす機能に応じた整備を進める。

都心にふさわしい図書館の建設

<実施事業と評価>

新たな状況

都心にふさわしい図書館は、構想、調査の時期から、社会、経済状況が大きく変わり、図書館の持つ資源を有効に活用する条件も変わりつつあることから、図書館計画全体の中で検討を行う必要があるが、この際広く意見を求めて、様々な人々の意見を聞いて検討を進める。

施設・設備の改修

<実施事業と評価>

地区図書館、中央図書館の施設改修

営繕計画にそって関係部局と連携を取りながら、中央図書館、西岡図書館、澄川図書館など老朽化が進む施設の改修を行い、高齢者等にも利用し易い施設へ設備の改善を進めている。

<事業に対する要望>

老朽化した施設の機能を維持し、快適な利用を可能にするために、改修等を進める。

駐車場の改善

<実施事業と評価>

駐車場の改善

<アンケート結果>

駐車場に関するアンケートでは、

非常に不満 10.6%

やや不満 26.6%

どちらでもない 22.8%

やや満足 12.5%

非常に満足 5.7%

わからない 21.8% であった。

駐車場の対策については、非来館型のサービスを考慮に入れた対応を行う必要がある。

区民センター図書室、地区センター図書室の整備

<実施事業と評価>

地区センター図書室の整備

ビジョン策定後、身近な図書施設として「北白石」「旭山公園通」「太平百合が原」「はちけん」地区センター図書室を整備された。

8 柔軟で弾力性のある運営システムの構築

(1) 弾力的な管理運営の見直し

組織・運営体制の再編成

<平成 14 年度ビジョン策定後に実施した事業と評価>

利用機会拡大に伴う対応

平成 18 年の開館日、開館時間拡大に伴い職員体制を見直し、職員数、業務シフトを再編成した。

< アンケート結果 >

職員対応については、
平成 12 年のアンケートでは
良い 52.6%
普通 41.7%
悪い 2.6%
無記入 3.1% であった。

平成 20 年のアンケートでは、
非常に満足 28.8%
やや満足 38.9%
どちらでもない 23.2%
やや不満 5.9%
非常に不満 0.9%
わからない 2.3% であった。

「非常に満足」「やや満足」は「良い」と比べると 15.1%ほど高い。また「非常に不満」と「やや不満」を合わせると「悪い」よりも 4.2%も高い。

ニーズが多様化し、利用者が増えている中において、職員の対応に対する満足度が高くなっていることは評価される。しかし、不満に対しては、量的サービスの保持と質の高いサービス提供のための検討を行う必要がある。

図書館業務の一部委託の検討

< 実施事業と評価 >

業務委託及び指定管理者制度の導入

従来から、清掃業務、警備業務等の委託を行ってきたが、平成 18 年度からは、区民センター、地区センターへの指定管理者制度導入に伴い図書室業務を指定管理者に委託した。

また、平成 18 年 8 月交通案内センターに開設の蔵書を持たないなど機能を限定した中央図書館大通カウンター業務については、交通事業振興公社に委託した。

このほか、事務事業評価や外部評価による事業の見直しを受けて、図書館協議会に「図書館サービスのあり方について」として、諮問している。

物流の見直し

< 実施事業と評価 >

物流の全面委託の実施

平成 16 年度から図書館、図書室への図書等の回送業務を委託し、平成 19 年度からは仕分け業務を民間の仕分け場所に移し、年度半ばから毎日運行とした。

物流の見直しにより、どの図書館施設でも従来よりも早く確実に図書資料を手に入れることができるようになったことは評価できる。

(2) 専門的職員の育成と配置

専門的職員の配置・育成の促進

<実施事業と評価>

学術情報センター目録講習の受講

目録技術、情報検索技術の向上のため学術情報センター目録に関する講習を受講させており、今後も職員の育成と研修を恒常的に行う。

職員の研修体制の充実

<実施事業と評価>

内部研修の実施

転入職員研修、2 年目職員研修などを実施し、職員の基礎的業務能力の向上に努めているほか、外部講師による接遇、クレーム対応研修などを実施している。

外部研修への派遣

必要な知識、情報の習得のため各種講習会、研修会への職員派遣を行っている。

これら、内部研修や外部研修を今後も図書館施設の全ての職員を対象として続けていく。

(3) 市民・企業・行政のパートナーシップの推進

市民参加による図書館づくり

<実施事業と評価>

利用者アンケートの実施

利用者意識の把握等を行うため、機会を捉えてアンケート等を実施している。

<事業に対する要望>

図書館施策の策定や図書館サービスの運営にあたっては、今後も、市民の意見や要望の的確な把握に努める。

ボランティア、NPO 等との連携

<実施事業と評価>

ボランティアグループによるお話し会

従来からボランティアグループによる図書館行事として、お話し会(読み聞かせ、語り)等を行っており、ボランティア等による図書館活動への参画について、今後も、より一層の図書館からの支援、協力を進める。

民間活力の導入

<実施事業と評価>

アウトソーシング

図書館業務における民間活力の導入については、ボランティアによるサービスや作業の位置付けを明確にし、活動の受入体制をつくり、相互調整・交流を図るとともに、ボランティア活動のための研修計画の検討や活動のコーディネートにあたる職員の養成及び活動環境の整備を行う。

札幌市中央図書館利用者アンケート調査概要

1 調査の目的

札幌市図書館利用者アンケート調査（以下、「アンケート調査」という。）は、札幌市の図書館施策に対する図書館利用者の満足度を把握し、今後の札幌市図書館のサービスのための資料を得ることを目的とする。

2 調査項目

アンケート調査の作成にあたっては、利用者の属性、図書館利用状況、図書館利用目的、利用する図書館資料、図書館の満足度に関する事項を中心に調査項目を設けた。

全調査項目は、次のとおりである。

1 年齢	10 図書館施策への満足度
2 性別	11 その他、要望
3 職業	
4 居住区	
5 利用施設	
6 利用頻度	
7 利用目的	
8 利用資料の種類	
9 利用資料の分野	

3 調査日

日曜日と平日それぞれの利用者に行うこととする。

4 調査実施

平成 20 年 2 月 17 日（日）

平成 20 年 2 月 20 日（水）

厚別図書館は 2 月 7 日～18 日まで図書特別整理（蔵書一斉点検）により休館のため、休日におけるアンケートについては、平成 20 年 2 月 24 日（日）に実施した。

5 調査対象

調査日における中学生以上の来館者を対象に中央図書館 900 枚、地区図書館 1,350 枚（150 枚×9 館）、計 2,250 枚を配布する。

6 調査方法

調査日当日の一定時間中の中学生以上の来館者全員に、各図書館入口またはカウンターでアンケート票を職員が来館者に手渡し、退館時に回答済みの用紙を回収箱に入れてもらう方式とする。

図書館利用者アンケート集計結果報告

1 アンケート用紙

別紙

2 実施日

平成 20 年 2 月 17 日(日)

平成 20 年 2 月 20 日(水)

厚別図書館は 2 月 7 日～18 日まで、図書特別整理(蔵書一斉点検)のため。休日におけるアンケートについては、平成 20 年 2 月 24 日(日)に実施した。

3 実施方法

出入口、カウンターにおいて用意した枚数を配布。時間帯で配布することはしなかった。

4 アンケート配布回収状況

アンケート配布枚数

中央図書館	2 月 17 日(日) 600 枚	2 月 20 日(水) 300 枚
地区図書館	2 月 17 日(日) 100 枚×8 館 2 月 24 日(日) 100 枚×1 館	2 月 20 日(水) 50 枚×9 館

アンケート回収状況

中央図書館	2 月 17 日(日)	2 月 20 日(水)	合 計
1 階	260 枚	186 枚	446 枚
2 階	74 枚	44 枚	118 枚
合計	334 枚	230 枚	564 枚

地区図書館	2 月 17 日(日)	2 月 20 日(水)	合 計
新琴似図書館	95 枚	49 枚	144 枚
元町図書館	87 枚	45 枚	132 枚
東札幌図書館	95 枚	49 枚	144 枚
厚別図書館	24 枚	22 枚	46 枚
西岡図書館	95 枚	22 枚	117 枚
清田図書館	89 枚	45 枚	134 枚
澄川図書館	99 枚	50 枚	149 枚
山の手図書館	92 枚	44 枚	136 枚
曙図書館	71 枚	46 枚	117 枚
合 計	747 枚	372 枚	1,119 枚

回収率

中央図書館	564 枚 (回収率 62.7%)	有効枚数 557 枚
地区図書館	1,119 枚 (回収率 82.9%)	有効枚数 1,107 枚
全館	1,683 枚 (回収率 74.8%)	有効枚数 1,664 枚