

論点 4 サービス到達指標等について

課題 4-1 貸出だけではない今後の多摩市立図書館の方向性とその到達点を計る指標の設定について

- これまで市の基本計画などでは、「市民一人あたり貸出冊数」を主要な指標としてきた。
- 貸出サービスだけではない、レファレンスなどの専門性の深化、市民の多様な活動を支える都市の広場などの新たな方向性を考えたとき、基本計画の目標として掲げる指標には、どのようなものが適当か。
- できるだけ単純で、わかりやすく少ない種類。測定のしやすさなども考慮して。

参考資料 4-1 図書館内部 PT で検討した指標の洗い出し表

○ 図書館内部PTで検討した指標の洗い出し表

分類	重要な成功要因	鍵となる指標	指標の目的	現状値 2017	H34 2022	H39 2027	
利用者サービス向上	蔵書の深み、レファレンスの充実など、高度で専門化された図書館サービス	本館の入館者数(人)	図書館は「居場所」としての機能も重要。本を借りずに新聞だけ読んで帰る人等も含め、どれだけの市民が図書館を利用しているかの目安。	217,777			
		本館開架冊数20万冊以上	本館は全館で最も多くの蔵書冊数に、予約取り寄せをしなくても一箇所での利用にゆえらえる図書館にしたい。その目安を現本館の約2倍・20万冊以上とする。	11.1万冊			
		中央館への開架集中度合い(%)	分散配置の改善状況が確認できる。現在、2.6市ワースト(平均28%程度)。	14.2			
		相対中央館アクセス率(%)	多様な資料に一箇所でのアクセスできないことの改善が多摩市の課題で、中央図書館整備の必要性と意義が指摘されている。分散配置の改善と複本の買い方の目安	24.8			
		調査レファレンス件数の増	日常の市民の課題解決からビジネスへの情報支援まで、すべての資料とサービスを「役立つ図書館」の認識につなげていくかの目標設定。組織的なレファレンス体制と職員の実質、専門書の収集が必要	335 66			
		オンラインデータベース利用者数の増	ビジネス支援等働き盛りの世代への情報提供の強化が求められており、オンラインDBの利用度を目安のひとつとする。	661			
		ティーンズ(13歳～19歳)の利用者数の増	中学校卒業後の層の利用が低下しており、ティーンズにとつての「たまり場」の実現が求められている。これらの効果測定。	15,121			
		20歳代～30歳代の利用者数の増	働き盛りの世代への情報提供の強化が求められており、20歳代～30歳代の貸出者数の増加を目安のひとつとする。	99,846			
		一般向け催し物回数(回)・参加人数(人)	催事企画もコミュニケーションサービスの一環として重視することが求められているが、重点的戦略的に取り組み目指すのは「忙しくても行く必要のある図書館」、「時代と社会の変化を整理して課題解決型図書館」につながる一般向けの催事	回数(回) 参加人数(人)	0 0		
		アンケート調査での利用者満足度の向上(ティーンズ・壮年・子ども連れ)	重点的に取り組む指標のアウトカムとしての位置づけ。				

分類	重要な成功要因	鍵となる指標	指標の目的	現状値 2017	H34 2022	H39 2027
業務プロセスの改善	深化したサービス、新たなサービスを提供するための運営・活動	館別職員ひとりあたり貸出冊数(冊)	中央館以外は、職員ひとりあたり年間3.5万冊の貸出が健全かつ上限と観察されている中で、多摩市は拠点館2.3万冊、地域館1.8万冊。職員体制・配置、業務効率化に工夫の余地があり、改善の目安とする。	本館 9.5 関戸 20.8 永山 24.4 東寺方 18.4 豊ヶ丘 20.5 聖ヶ丘 17.8 唐木田 14.1		
		ICタグ関連システムの導入(自動貸出、自動返却、自動予約棚等)	ICタグ関連システムの導入により、これまで貸出と予約受け渡しに追われてきた職員の負担を軽減し、相談業務やフロアワークに振り向け、利用者サービスの向上を図る。	未整備		
財務の目標	持続可能な図書館運営	図書館費/普通会計決算額 1.3%以内に抑える(%)	日本図書館協会から参考値が出ている。効果的安定的な図書館サービスを提示するには、市全体の財政状況が変動する中でも一定の運営経費が必要であり、その目安を1.3%とする。図書館費は施設に係る維持管理費を含むものに再計算。	1.27		
		資料費÷一般会計決算額 0.15%以上(%)	資料費は現在および将来の利用者のために資料を蓄積し、その図書館の蔵書を構築するための最も重要な経費であり、運営経費の縮減と資料費の拡大に努めなければならない。	0.10		
図書館の有機的成長	図書館の有機的成長 (図書館ネットワーク、職員体制、市民の参画)	地域館の蔵書新鮮さ	コンパクトだけど新鮮で魅力的な地域館を目指して。生活に適した資料構成に徹底されずにリクエスト返却結果の資料世界と指摘される地域館の蔵書の改善状況の目安	東寺方 豊ヶ丘 聖ヶ丘 唐木田		
		学校図書館支援の度合い	学校間の協調した資料選定や学校司書の選書、相談業務のスキル向上など研修体制の整備が求められている。	移管冊数(冊) 研修回数(回)	11,711 0	
		ボランティア参画機会の増	ボランティア活動など図書館を舞台にした市民活動の場とそのコーディネーターが求められている。ボランティアの範囲、種類等複合的な計画が必要。			

課題 4-2 その他、今後の図書館運営を考えるためのトピック

- 利用者と図書館職員の安全・安心を考えたときに、防犯・迷惑行為防止のために、警備員の常駐や防犯カメラ設置の必要性について
- 図書館は静かに本を読むところ、との従来からのイメージがある一方で、静寂な学習室とおしゃべりのできる開架室を分けたり、静か過ぎないように小鳥のさえずりとせせらぎの音を流している図書館もある。また、子どもの読書活動推進計画のアンケートでは、乳幼児保護者からは、声を出して良い施設を求める声が多く、中学生からも静かさや落ち着きを求める声がある一方で、うるさくしても良い施設を求める声がある。新本館においても、静かで集中できるスペースを確保しながらも、気軽に話せる開架スペースも作っていきたい。
- 館内での飲食について、現在のルールでは、飲み物は、ふたで密閉でき、倒れてもこぼれない容器であれば、飲用可とし、机の上には置かず、かばん等にしまっておいていただく運用。食事は、本館の「休憩コーナー」でのみ可としている。最近の新館では、閲覧スペース内でも飲食可としているケースあり。また、書店に併設のカフェに、未購入書籍の持ち込みを可とする事例もあり。今後の多摩市立図書館では、どのような運用が望ましいか。