

東久留米市立図書館協議会による令和3年度図書館事業評価について

図書館協議会では、年度ごとに図書館事業について評価を行っています。令和2年度は、図書館における図書館ホームページの活用方法について事業評価と提案を行いました。

令和3年度においては、中央図書館の大規模改修工事後のリニューアルオープンと中央図書館と3地区館を一括して運営する指定管理者を導入し新たな体制での図書館運営を開始いたしました。前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止のための制限付き開館や事業の中止・延期など安全に配慮した対応が必要となりました。

令和4年度においても安全に配慮しながらの図書館運営を続けておりますが、今後の感染状況を見ながら様々な図書館事業を行ってまいりたいと考えております。

そこで、令和3年度事業評価では、令和3年12月4日～25日に行われた利用者満足度調査の実績を基に図書館がまとめた「令和3年度東久留米市立図書館利用者満足度調査の実績及び自己評価」（別紙）を受け、図書館利用者満足度調査について、図書館協議会の意見をまとめました。

（利用者年齢構成について）

- ・勉強目的で中央図書館や滝山図書館の多目的室を中学生から19歳までの利用者が利用するのであれば、部屋の入口付近に設置するフェアや本の内容を10代に興味を持ってもらえるように工夫をして、図書の閲覧や貸し出しにつなげてはどうか。

（サービス内容の満足度について）

- ・アンケートを見ると、図書館に関心があり、図書館を欲している市民がいることが伝わってくる。
- ・いただいたご意見のすべてを実現することはできないので、どこはご理解をいただき、どこは直していくのか、アンケートをとって終わりではなく引き続き考えてもらいたい。
- ・アンケートでいただいた自由意見については、個人が特定できてしまうようなものを除き、複数人から上げられた同様の意見を図書館に対する「よくある質問」としてまとめ、図書館側の考え方が分かるように館内で見られる場所・方法があるといい。

(利用目的について)

- ・昔からの公共図書館の考え方として、静かにしなければいけないというイメージがあるが、音が出てもいいゾーンについて、もっとアピールしていいのではないか。

(その他)

- ・図書館の利用の仕方のオリエンテーションのようなことを何か常設の形で用意しておいてもいい。
- ・転出入など新生活が始まり新しい利用者も見込まれる4月あたりに講座・研修的なものがあったってもいい。

令和３年度 東久留米市立図書館利用者満足度調査の実績及び自己評価

調査内容及び実績	自己評価・課題
■ 利用者年齢構成 令和３年度より中央図書館・滝山図書館の多目的室を学習目的の利用者に開放したことで中学生～19歳までの年齢比率が大きく引き上がった。 ■ 利用頻度 新型コロナウイルス蔓延防止の影響もあり、週に１～３回来館される利用者の比率が上がっている。 ■ 利用目的 ４館合計では資料貸出が70%であるのに対し、それ以外の館内での読書などは88%になっている。（複数回答可） ■ 施設・資料等の満足度 「館内照明」「椅子」「自動貸出機」「OPAC」などの施設関連には一定の評価をいただいている反面、「資料の充実度」は地区館 70%・中央館 80%と改善の余地を残す結果になった。 ■ スタッフの接遇の満足度 中央図書館が指定管理になり初の満足度調査となったが、その調査結果は４館合計で98%と例年と変わらぬ（令和２年度：97%）高い評価を頂いた。 ■ サービス内容の満足度 「満足」「やや満足」の合計は４館 97%。予約やリクエストサービスについては同基準で92%。 ■ 調査・資料室 「利用したことがある」とする方が28%。 ■ 多目的室 利用状況は好評であり、勉強場所の確保としてではあるが、滝山図書館・中央図書館の利用者増に寄与している。 ■ アンケート結果 342 件（紙：289 件/WEB：53 件）	➤ 利用者年齢構成 多目的室の利用だけではなく図書館資料やサービスの利用にもつなげ、図書館利用者として定着してもらいたい。 ➤ 利用頻度 沈静化の傾向にあるが、市立図書館は利用者の安全確保を目的に新型コロナウイルス対策を実施する必要がある。 ➤ 利用目的 館内滞在型のサービスをハード・ソフトの両面から考えていかなければならない。 ➤ 施設・資料等の満足度 自由意見でも蔵書数や配架についてのご意見が多く市立図書館全館での対応をしていかなければならない。 ➤ スタッフの接遇の満足度 この結果に満足することなく今後も同様の評価が頂けることを目標に運営をしていきたい。 ➤ サービス内容の満足度 変更不可能な部分とそうでない部分の検討から始めたい。 ➤ 調査資料室 図書館において利用できるサービスとしてPRしていきたい。 ➤ 多目的室 勉強利用だけではなく、引き続き図書館利用者として定着してもらいたい。 ➤ コロナ禍により最小限の接触の中でのアンケート依頼となった。引き続き内容も精査していきたい。