

資料編

1 . 世田谷区立図書館運営体制あり方検討委員会設置要綱

令和2年6月30日

2世教中図第156号

(目的)

第1条 第2次世田谷区立図書館ビジョンに掲げる基本方針のひとつ「専門性と効率性を両立した運営体制の構築」に基づき、世田谷区立図書館は地域図書館等の民間活力の活用による多様な運営体制を検討し、『知と学びと文化の情報拠点』をめざしているところである。ついては、その地域との連携強化や新たに求められる図書館サービスなどを含め、新型コロナウイルス感染症対策等を踏まえた区立図書館に求められる運営体制のあり方を総合的に検討することを目的に、世田谷区立図書館運営体制あり方検討委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 委員会は、次の事項について総合的に検討する。

- (1) 区立図書館における区が果たすべき役割に関する事
- (2) 区立図書館全体の運営体制に関する事
- (3) 区立図書館の運営体制における民間活用（指定管理者制度を含む）に関する事
- (4) 区立図書館における地域との連携強化に関する事
- (5) 区立図書館に新たに求められるサービスに関する事
- (6) その他区立図書館に関する重要事項

(組織)

第3条 委員会は、次に掲げる者のうちから教育長が委嘱し、又は任命する委員15人以内をもって組織する。

- (1) 学識経験者
- (2) 区民
- (3) 区職員のうち、別表に掲げる職にある者
- (4) 前3号に掲げる者のほか、教育長が必要と認めた者

(任期)

第4条 委員の任期は、委嘱または任命の日から令和3年5月31日までとする。

(委員長)

第5条 検討委員会に委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、検討委員会を代表し、会務を総理する。

3 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、あらかじめ委員長の指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会は委員長が招集する。

2 委員会は、委員の2分の1以上の出席がなければ、会議を開くことができない。

(関係者の出席)

第7条 委員長は、必要があると認めるときは、会議に委員以外の者の関係者の出席を求め、意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

(事務局)

第8条 委員会の事務局は、生涯学習部中央図書館に置き、委員会の庶務等进行处理する。

(委任)

第9条 この要綱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。

附 則

この要綱は、令和2年9月1日より施行し、令和3年5月31日をもって廃止する。

別表(第3条関係)

生涯学習部長
中央図書館長
地域図書館長(1名)

2 . 関連法規（抜粋）

教育基本法（抜粋）

（社会教育）

第十二条 個人の要望や社会の要請にこたえ、社会において行われる教育は、国及び地方公共団体によって奨励されなければならない。

2 国及び地方公共団体は、図書館、博物館、公民館その他の社会教育施設の設置、学校の施設の利用、学習の機会及び情報の提供その他の適当な方法によって社会教育の振興に努めなければならない。

地方教育行政の組織及び運営に関する法律（抜粋）

（教育に関する事務の管理及び執行の状況の点検及び評価等）

第二十六条 教育委員会は、毎年、その権限に属する事務（前条第一項の規定により教育長に委任された事務その他教育長の権限に属する事務（同条第四項の規定により事務局職員等に委任された事務を含む。）を含む。）の管理及び執行の状況について点検及び評価を行い、その結果に関する報告書を作成し、これを議会に提出するとともに、公表しなければならない。

2 教育委員会は、前項の点検及び評価を行うに当たっては、教育に関し学識経験を有する者の知見の活用を図るものとする。

社会教育法（抜粋）

（この法律の目的）

第一条 この法律は、教育基本法（平成十八年法律第百二十号）の精神に則り、社会教育に関する国及び地方公共団体の任務を明らかにすることを目的とする。

（国及び地方公共団体の任務）

第三条 国及び地方公共団体は、この法律及び他の法令の定めるところにより、社会教育の奨励に必要な施設の設置及び運営、集会の開催、資料の作製、頒布その他の方法により、すべての国民があらゆる機会、あらゆる場所を利用して、自ら実際生活に即する文化的教養を高め得るような環境を醸成するように努めなければならない。

2 国及び地方公共団体は、前項の任務を行うに当たっては、国民の学習に対する多様な需要を踏まえ、これに適切に対応するために必要な学習の機会の提供及びその奨励を行うことにより、生涯学習の振興に寄与することとなるよう努めるものとする。

3 国及び地方公共団体は、第一項の任務を行うに当たっては、社会教育が学校教育及び家庭教育との密接な関連性を有することにかんがみ、学校教育との連携の確保に努め、及び家庭教育の向上に資することとなるよう必要な配慮をするとともに、学校、家庭及び地域住民その他の関係者相互間の連携及び協力の促進に資することとなるよう努めるものとする。

（図書館及び博物館）

第九条 図書館及び博物館は、社会教育のための機関とする。

2 図書館及び博物館に関し必要な事項は、別に法律をもつて定める。

図書館法（抜粋）

（この法律の目的）

第一条 この法律は、社会教育法（昭和二十四年法律第二百七号）の精神に基き、図書館の設置及び運営に関して必要な事項を定め、その健全な発達を図り、もつて国民の教育と文化の発展に寄与することを目的とする。

(設置)

第十条 公立図書館の設置に関する事項は、当該図書館を設置する地方公共団体の条例で定めなければならない。

(職員)

第十三条 公立図書館に館長並びに当該図書館を設置する地方公共団体の教育委員会が必要と認める専門的職員、事務職員及び技術職員を置く。

2 館長は、館務を掌理し、所属職員を監督して、図書館奉仕の機能の達成に努めなければならない。

(図書館協議会)

第十四条 公立図書館に図書館協議会を置くことができる。

2 図書館協議会は、図書館の運営に関し館長の諮問に応ずるとともに、図書館の行う図書館奉仕につき、館長に対して意見を述べる機関とする。

第十五条 図書館協議会の委員は、当該図書館を設置する地方公共団体の教育委員会(特定図書館に置く図書館協議会の委員にあつては、当該地方公共団体の長)が任命する。

第十六条 図書館協議会の設置、その委員の任命の基準、定数及び任期その他図書館協議会に関し必要な事項については、当該図書館を設置する地方公共団体の条例で定めなければならない。この場合において、委員の任命の基準については、文部科学省令で定める基準を参酌するものとする。

地方自治法(抜粋)

(公の施設)

第二百四十四条 普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもつてその利用に供するための施設(これを公の施設という。)を設けるものとする。

2 普通地方公共団体(次条第三項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。)は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。

3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。

(公の施設の設置、管理及び廃止)

第二百四十四条の二 普通地方公共団体は、法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか、公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。

2 普通地方公共団体は、条例で定める重要な公の施設のうち条例で定める特に重要なものについて、これを廃止し、又は条例で定める長期かつ独占的な利用をさせようとするときは、議会において出席議員の三分の二以上の者の同意を得なければならない。

3 普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの(以下本条及び第二百四十四条の四において「指定管理者」という。)に、当該公の施設の管理を行わせることができる。

4 前項の条例には、指定管理者の指定の手續、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定めるものとする。

5 指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとする。

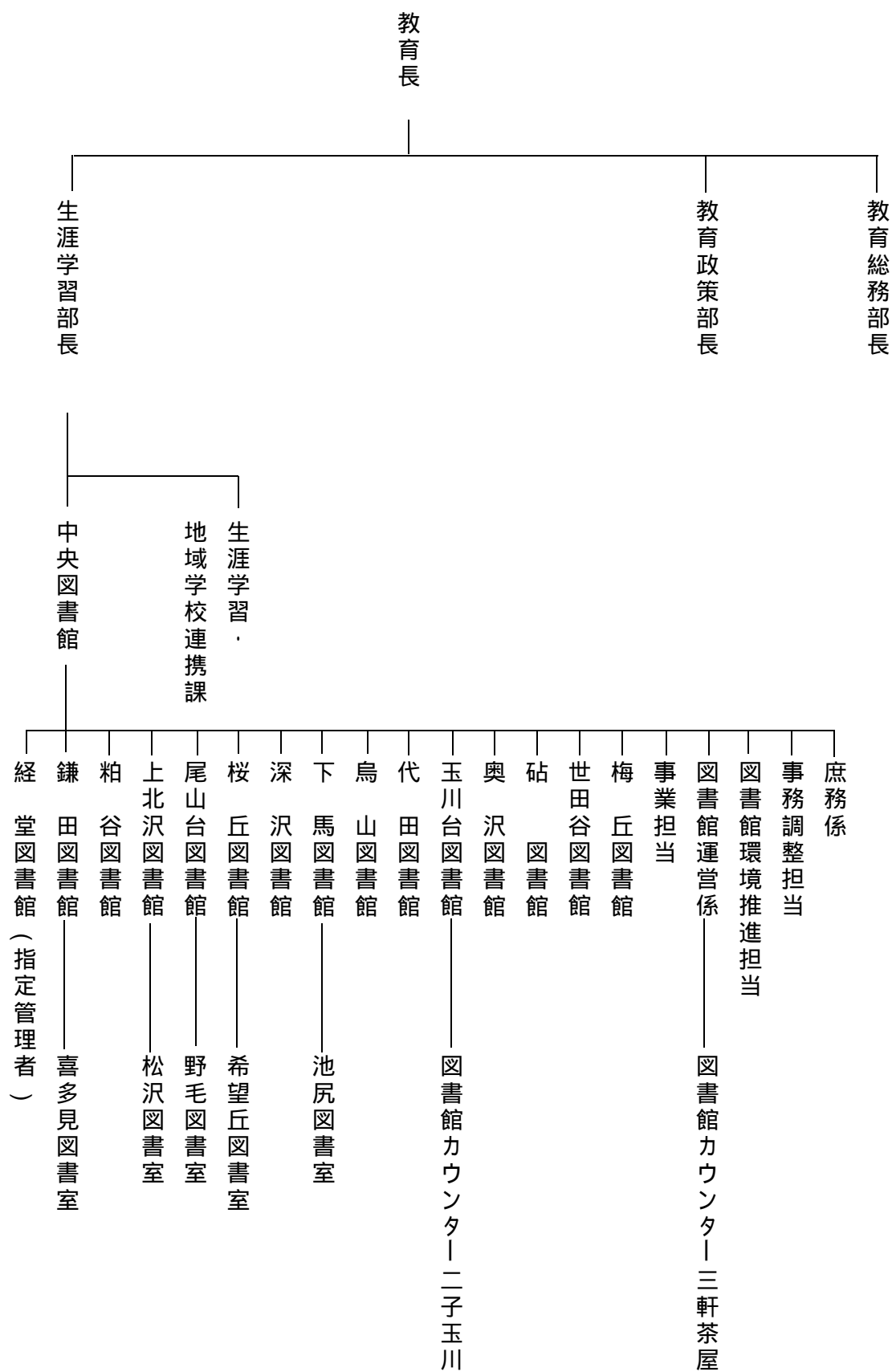
6 普通地方公共団体は、指定管理者の指定をしようとするときは、あらかじめ、当該普通地方公共団体の議会の議決を経なければならない。

7 指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。

8 ~ 11 (省略)

3. 世田谷区立図書館の組織図

(令和2年4月1日現在)



4. 世田谷区立図書館運営体制あり方検討委員会委員一覧及び開催実績

【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		

【開催実績（検討内容）】

第1回検討委員会（10月28日）：図書館運営体制の現状・課題

第2回検討委員会（11月24日）：民間評価事業者による分析・評価を踏まえた図書館運営体制の課題と今後の方向性

第3回検討委員会（12月23日）：図書館運営体制の検討及び今後の方向性

第4回検討委員会（1月27日）：検討委員会報告書（素案）に基づく検討

第5回検討委員会（3月30日）：検討委員会報告書（案）に基づく検討

5. 施設基本情報

項目	中央図書館	03	06	07	11	04	05	08	09	10	12	13	14	01	02	15	図書室					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）									
		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	
簡易なレファレンス（件）	17,232	5,505	2,818	4,204	7,402	4,485	1,543	2,492	6,791	1,793	2,983	2,873	1,389	2,415	5,836	10,909	1,319	964	296	496	1,132	4,934	8342	
当日回答ができず 質問を預かったレファレンス（件）	199	103	0	15	1	0	5	67	139	14	2	27	95	115	25	12	0	0	0	0	14	0	0	
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

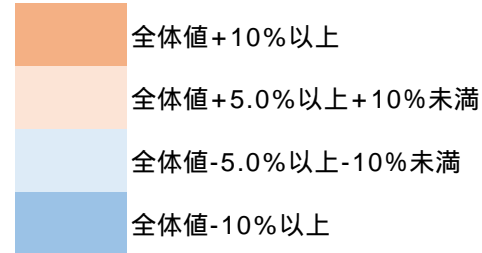
上位3館
 下位3館

6. 令和元年度利用者アンケート調査結果比較（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 月曜開館（直営）				04 月曜閉館（直営）							01 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ター	三軒茶屋図書館カウンター
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	114	156	177
(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%

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す。



7. 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）

各施設の情報	中央	月曜開館（直営）				月曜閉館（直営）								梅丘	世田谷	経堂	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					
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	直営	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	484,438	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（月曜閉館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）										月曜閉館（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。

8. 民間評価事業者による区立図書館の分析・評価結果（抜粋）

評価事業者：総合システム研究所株式会社（港区芝2-8-18）

1. 分析

区立図書館における利用状況（資料編5～7を参照）を踏まえたうえで、令和元年度のアンケート調査結果について分析を行いました。満足度に関しては、民間活用の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までの推移を比較しました。なお、行政コストに関しては、平成30年度決算と令和元年度決算における区からの提供資料（行政コスト計算書）に基づき、運営体制が直営から一部業務委託に移行した梅丘図書館について分析しています。

【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」（平成28年度～令和元年度）
世田谷区立図書館事業概要「世田谷のとしょかん・知と学びと文化の情報拠点・」
（令和2年度版（令和元年度実績））

（1）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ました。

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

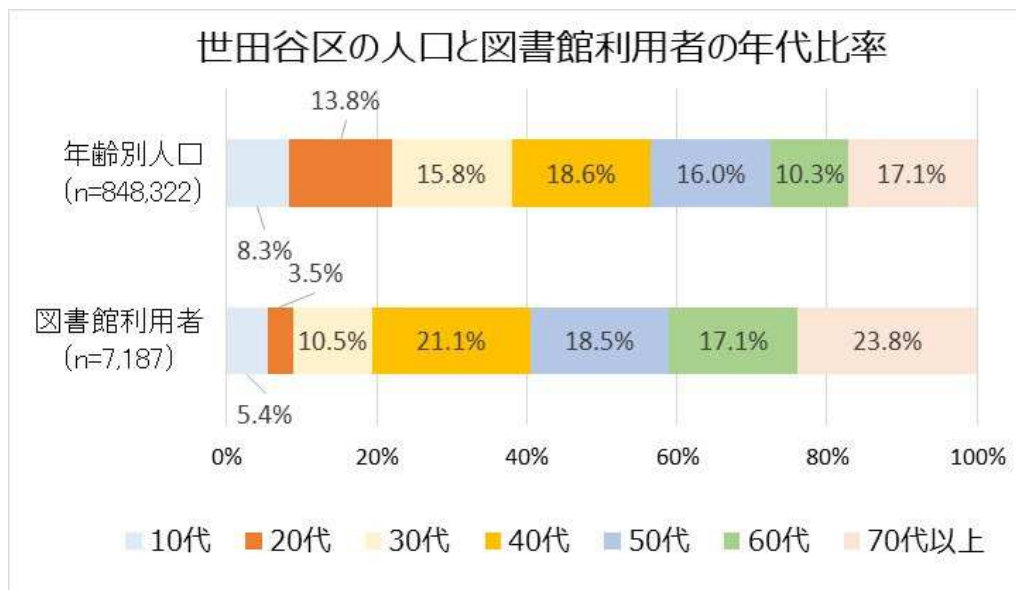
利用者は「令和元年度 世田谷区立図書館についてのアンケート調査結果」より年代別の数

図書館利用者は70代以上が最も多く、40代もほぼ同数程度となっています。続いて50代、60代が多く、30代以下は非常に少なくなります。一方、世田谷区の人口を見ると、40代と70代以上が最も多く、30代と50代がそれに続いています。70代以上の高齢者も確かに多いですが、30代から50代も同程度となっています。



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ります。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ます。



(2) 満足度

< 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ります。全館的なりリニューアルをした世田谷、代田においてその傾向が顕著となっています。

区職員が運営する館（直営館）と民間委託・指定管理者制度の館（民間活用館）の比較をみます。

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ります。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ます。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関わらず高いということが特徴的です。

イ)開館時間・開館日

民間活用館で満足度が高い傾向にあります。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ます。

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ます。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ます。世田谷、経堂は民間活用した平成29年度に、満足度が上昇しています。

エ)待遇などの職員対応

全館で大きな差はありません。民間活用館について導入前後の比較をしてみると、経堂では指定管理導入前後では差は見られません。これは、平成18年度より既に窓口業務委託が開始していたため、窓口の体制に変化がないことによると推察されます。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ります。世田谷では導入された平成28年度を境に、満足度が

上昇しています。以上を踏まえると、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といえます。

その他

- ・図書館カウンターは全体的に満足度が高い傾向にあります。

【満足度が全体値と5%以上差がある館】

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ます。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す。

		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

(3) 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ました。

		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)	

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ます。
- ・いくつかの項目について、満足度の下降が見られます。

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、満足度が下降している項目は見られませんでした。

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ます。
- ・令和元年度に「開館日」「開館時間」の満足度が上昇しています。

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ます。
- ・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ます。

経堂図書館：平成29年度から指定管理者

- ・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ます。
- ・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ます。

(4) 行政コスト

民間活用館のうち梅丘図書館の委託導入の結果として、月曜開館・21時までの時間延長にも関わらず、人件費相当額が2,600万円程度下がっています。

2. 評価

(1) 基本サービス評価の総評

館別の評価結果の合計を見ると、指定管理館である経堂で圧倒的にA評価が多く、世田谷区の業務の要求水準と、自社のマネジメントの仕組みの両建てにより、一定レベルの水準が保たれるようになっていきます。項目によっては委託である梅丘、世田谷でも同様で、仕様書に基づき業務水準を確保していることをうかがわせませす。経堂に次いで、粕谷が続き、次いで梅丘、代田、下馬でA評価が多くなっており、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ます。

項目別にみると、1の方針や『図書館ビジョン』に関しては、前年度における課題に基づき、当該年度の具体的な目標や事業計画を職員に明示し理解を促し、館全体で実現に向けた取り組みを進めていくことが望ましいと考えます。

2の組織については、現状のサービス水準の維持を行いつつも、館の目標と照らし合わせ、サービスを向上させ、プラス効果を生み出すための取り組みを計画的に推進することが望まれます。

3のレファレンスについては、利用者アンケート調査結果でレファレンスの認知度は2割程度と、サービスがあまり知られていない結果となっていますが、レファレンスの周知に積極的に取り組んでいる館は少ないです。レファレンスのわかりやすい利用者への周知や、調査や聞き取りのスキル向上の取り組みを行い、今一度レファレンスのニーズの掘り起こしをすることが望ましいと考えます。

4の利用者の要望・意見の把握については、ほとんどの館における意見の収集方法は、利用者アンケート調査、事業参加者へのアンケートまたはご意見箱です。利用者から直接的に意見が寄せられた場合への対応だけでなく、現状の運営に対して利用者がどのように感じているか、意見の申し入れをしない一般の利用者の要望や潜在的なニーズを積極的に収集していくことが望まれます。

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いが、選書、除籍の手法や体制は経験や知識の深い職員を中心にグループ構成され、蔵書構成や貸出の状況、利用者の意見、予算等を総合的に勘案し実行されています。展示資料リストの作成や展示の解説、関連機関との連携等により、見た人に伝わりやすい方法を工夫している館もあり、今後は利用者にわかりやすい情報発信により一層の充実を図っていくことが期待されます。

【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																			
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
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	B	A	B	A	4	12	0
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	B	A	B	A	3	13	0
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	A	A	B	B	B	A	B	A	B	A	A	B	A	B	A	9	7	0
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
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																			
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
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
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
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																			
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
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
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
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																			
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
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
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
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	1	3	0	0

(2) 事業評価の総評

各館におけるP D C A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館です。

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ます。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ります。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ます。

全体的な評価が低い館は、P D C A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、『図書館ビジョン』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れます。

評価が中間に位置する館については、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ります。事業の実施と検証を繰り返しながら、『図書館ビジョン』の実現に向けた取組を推進していくことが望まれます。

項目におけるP D C Aの取組状況についての評価

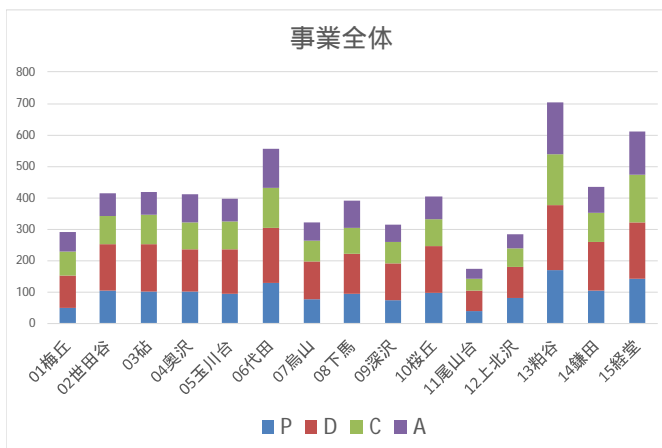
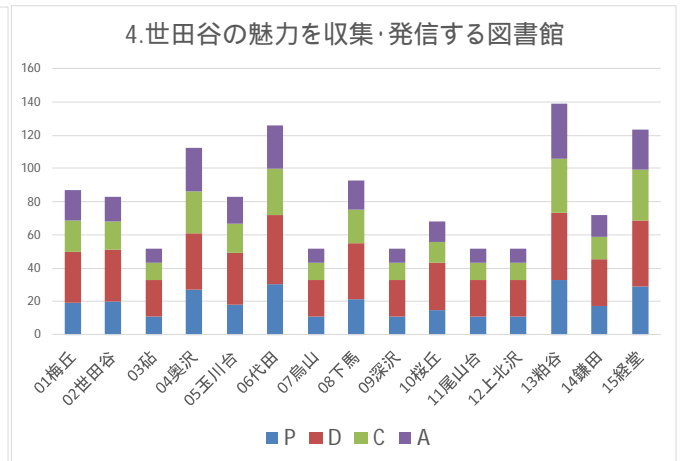
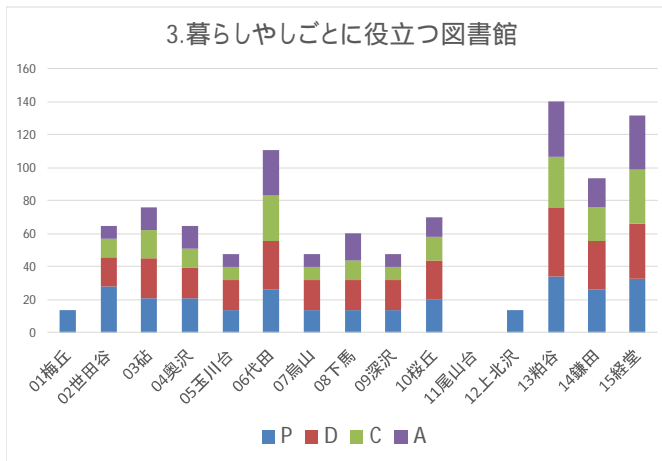
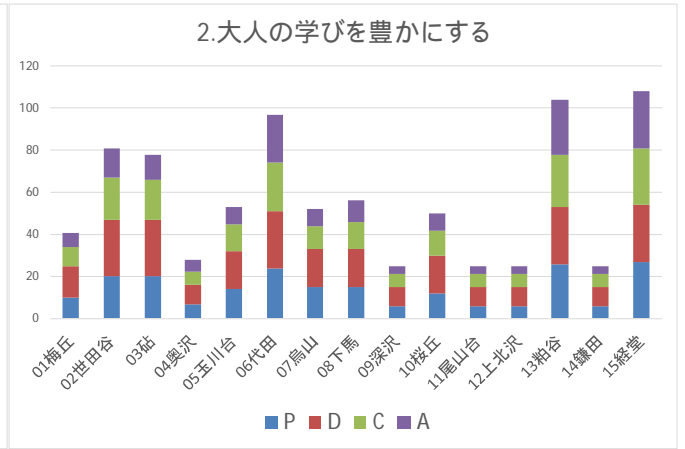
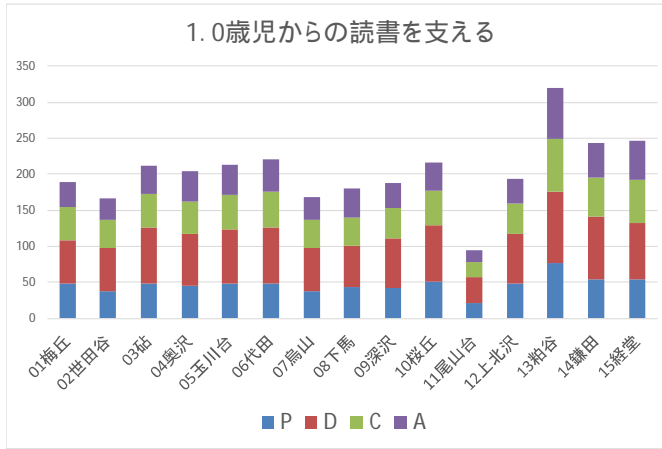
おはなし会や広報紙作成、ホームページにおける広報といった、定期的に繰り返し行われる事業については、いずれの館においても、P計画、C確認、A改善がなされていません。「世田谷区子どもの読書に関する実態調査」を見ると、おはなし会といった継続的事业に一定の利用者がある一方で、一歩進んだ事業に対する要望も見られます。継続的事业についても、既存の手法の踏襲ではなく利用者の意見も取り入れることが望まれます。また、情報発信については認知されていない状況が見取れます。利用者の求める情報や、どれくらい見られているのかといった検証を通じて、来館した事のない区民にもアプローチしていく事業内容や伝達手法を考えて行くこと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

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実施に留まっています。学校との関係を築くことが難しいという側面もありますが、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れます。

大人向けの事業や課題解決型の事業、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事業は、経堂や粕谷で推進されています。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いえます。

【事業サービス評価 評価結果グラフ】

1項目につき、P9点、D9点、C9点、A9点の36点の配点で、全ての項目を合算



コロナにより中止になった事業 P計画のみ採点

1. 0歳児からの読書を支える

粕谷 絵本・わらべうた講座

下馬 「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

梅丘 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

3. 暮らしやしごとに役立つ図書館

梅丘 地域まつり等への参加

世田谷 地域まつり等への参加

奥沢 地域まつり等への参加

3. 全体の総評

業務水準の達成状況

- ・直営館では、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ません。
- ・民間活用（指定管理館）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ます。

図書館運営についての組織としての経験値

- ・直営館では、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ります。
- ・民間活用（指定管理館）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ます。

職員の経験値

- ・直営館では、横転者の割合が一定数おり、勤務経験の浅い職員や、退職に近い職員が配置されているという状況があります。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、これを補う何らかの方策が必要です。
- ・民間活用（指定管理館）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ります。

人事や研修体制

- ・直営館では、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ません。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大きな課題です。
- ・民間活用（指定管理館）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ます。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ます。

各種事業の推進

- ・直営館は、踏襲的な事業は充実した内容を達成していますが、『図書館ビジョン』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ます。
- ・民間活用館（指定管理館）は、『図書館ビジョン』に基づいた事業計画について、自社による多自治体での実績を踏まえ、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ます。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ます。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ます。

窓口等一部業務委託は、区職員の管理部分は直営館、委託部分は指定管理館の指摘内容と同様の傾向になっています。

4. 民間評価事業者による分析・評価を踏まえた提言

調査分析や評価の結果では、指定管理館については安定的な運営水準にあり、『図書館ビジョン』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いえます。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『図書館ビジョン』の推進をしています。

一方で直営館については、世田谷区全体での統制がとれていない点や『図書館ビジョン』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ます。

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みの強化（とそれに対する事業評価）

といったことが考えられます。

世田谷区全体での取組みと、地域館独自の取組みを両輪で回し、定期的に外部からの確認をすることが有用ではないでしょうか。中でも地域館独自の取組みについては、その地域館でしかなしえないことです。『図書館ビジョン』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ます。「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み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ることは有効でしょう。

これまでの評価経験からですが、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みがなく問題が生じていましたが、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ま

す。評価結果では直営館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み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ます。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、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ません。

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、『図書館ビジョン』を着実に実現するための参考となればと考えます。

9. 指定管理施設（経堂図書館）の事業報告（抜粋）

(1) 令和元年度 事業計画書で提案した事業等の実施状況（主な自主事業等）
講座・イベント

事業名	実施日時	目的	参加人数	実施場所
「ファッションビジネスの最新事情」	4月24日(水) 19時～20時30分	ビジネス支援事業	11名	ビジネスコーナー
おしごと相談	5月30日(木) 9月17日(木) 14時～16時	ビジネス支援事業	5名 3名	対面朗読室
子育てサロンブリッジ @経堂図書館「読み聞かせと子育て交流会」	6月17日(月) 12月16日(月) 10時30分～12時	児童向け事業(交流会事業)	28名 18名	おはなしの部屋
夏のかみしばい大会	7月20日(土) 15時～16時	児童向け事業	19名	おはなしの部屋
英語でおはなし会	8月24日(土) 14時～14時45分	児童向け事業	18名	おはなしの部屋
目次読書ワークショップ～読むコツからポップづくりまで～	10月29日(火) 19時～20時30分	ビジネス支援事業	10名	ビジネスコーナー
「自分をリセットする！自分軸ワークショップ」	11月28日(木) 19時～20時30分	ビジネス支援事業	12名	ビジネスコーナー
創作かみしばい	12月14日(土)	児童向け事業	29名	おはなしの部屋
起業入門セミナー 第3回は中止	1月28日(火) 2月18日(火) 19時～20時30分	ビジネス支援事業	9名 8名	ビジネスコーナー

区内障害者施設自主生産品の販売

区内障害者施設の自主生産品カタログ「はっぴいハンドメイドBOOK」に掲載する製品の展示・販売 令和元年度販売額：186,850円(5施設)

その他の利用者向けサービス

- ・座席管理システムの導入：閲覧席(12席)の利用管理
- ・書籍消毒機の設置：1箇所、利用回数・一日平均18回程度
- ・デジタルサイネージによる情報発信：館内に3箇所、経堂図書館行事等の案内及び自主生産品販売施設紹介など

(2) 事業報告書(別紙)

令和2年度 東京農業大学連携講座「生き物の色の意味を考えよう」

令和元年度 ビジネス支援講座起業入門セミナー(第1、2回)

事業実施報告書

令和3年2月26日

世田谷区立経堂図書館


株式会社 図書館流通センター

事業名称	東京農業大学連携講座「生き物の色の意味を考えよう」		
実施日時	令和3年2月21日（日）14:00～16:00	会場	経堂地区会館別館 第一会議室
対象	一般・児童	来場数	30名
広報	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシ配布、ポスター掲示（館内） ・デジタルサイネージ（館内） 		
実施内容	<p>【概要】 東京農業大学との地域連携の一環として、生物の色に着目した教材の研究開発に取り組まれている教授をお招きし、講義と実物の観察をとおして参加者に生き物の色の意味や環境や科学教育、食糧問題について考える講座を実施した。</p> <p>【講師】 武田晃治先生（東京農業大学 教職・学術情報課程教授）</p> <p>【概況】 参加者：30名（子ども13名、大人17名）</p> <p>【特記事項】 最初に武田先生より、生き物にとっての色素の役割や外来種生物の真相、食物連鎖の仕組みなどの事例を紹介しながら解説していただいた。ザリガニがどうしてカラフルになるのか、というのは、鮭が元々は白身魚で食べ物の影響で着色する、その仕組みと同じであるという話に会場からも感嘆の声があがっていた。会場には、黄色、オレンジ、青、ピンク、多色、赤、白（原色）の七色のカラフルザリガニのほかにも、農大で飼育している珍しい生き物（カメ、トカゲ、や蝶の標本など）も出張し、講義のあとは生き物を観察してスケッチしたり、餌をあげたり、トカゲを手に載せてみたりと、生き物とのふれあいを体験をしていただいた。</p> <p>親子での参加が多かったが、生き物が好きだという大人も多く参加されており、先生への質問にも熱が入っていた。子どもたちも真剣に観察してスケッチする姿が多くみられ、貴重な動物や昆虫を間近で見られたことに満足された様子だった。教職課程の学生さんも協力してくださり、生き物の説明や参加者からの質問に答えてくれた。</p> <p>本物にみて触れていただくことで参加者には「どうしてこんな色や形をしているのだろう」など、生き物への様々な疑問や発見があったようだった。そこから「自分で調べてみる」「図書館を使ってもらう」ことにつながるように、会場には図書館にある資料を紹介し、手に取って読んでいただいたりブックリストも配布した。</p> <p>講師の武田先生には、最先端をゆく専門的な研究をだれでも理解できる分かりやすい話で伝えてくださり、農大の取り組みのすばらしさも伝わる内容になった。参加者からも農大との地域密着型の企画を望む声もあり、今後も連携を深めていきたい。</p>		

事業実施報告書

令和2年1月28日
世田谷区立経堂図書館
世田谷 TRC グループ

事業名称	ビジネス支援講座「起業入門セミナー」第1回		
実施日時	令和2年1月28日(木) 19:00~20:30	会場	経堂図書館内 ビジネスコーナー
対象	一般	来場数	9名
広報	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシ配布、ポスター掲示 ・図書館ホームページ ・デジタルサイネージ(館内) 		
実施内容	<p>【概要】 起業を成功に導くためには何が必要か。起業準備のステップ、経営の基礎知識、財務、販売、人事労務等をわかりやすく概説する。全3回講座。</p> <p>【講師】 溝口晃子氏 (中小企業診断士、社会保険労務士、世田谷区産業振興公社創業相談員)</p> <p>【参加人数】 9名(男:4名 女:5名)</p> <p>【概況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最初に全3回でおこなう内容の概略を紹介。 ・今回は「まずは起業するための道筋をつけましょう」というテーマで、起業準備のステップや経営の基礎知識などの解説をおこなった。 ・具体的には、まず自分が起業する意思を明確にすること。「働く目的は何か」を知るためにワークシートを使って「自分自身を棚卸し」し、そこから「何のビジネスにするか」「起業のスタイル」を模索してゆく。そしてスタイルが決まったところで「ビジネスプランを検討」する、という起業準備のステップが解説された。 ・その他、「SWOT分析」「資金計画」「収支計画」の作成という次回講座の導入にふれた。 ・次回以降も同じ受講者のため、参加者同士の交流の時間も設けた。自己紹介や参加のきっかけ、起業への考えなどを話し合い意見交換の場ともなった。 <p>【まとめ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回は初めての連続講座で、全3回すべてに参加できる方を優先としたため、応募開始当初は申し込みがのびなかったが、2週間経過した頃から急に応募が増え始め、1週間前には満席となった。起業講座のニーズが高いことが改めて感じられた。 ・参加者は、実際に起業を考えている方から予定はないが起業について知りたい、という方まで、様々な目的をもっている様子だった。やはり、入門編という最初の一步をねらいとするものが適しているように感じられた。 		

事業名称	ビジネス支援講座「起業入門セミナー」第2回		
実施日時	令和2年2月18日(火) 19:00~20:30	会場	経堂図書館内 ビジネスコーナー
対象	一般	来場数	8名
広報	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシ配布、ポスター掲示 ・図書館ホームページ ・デジタルサイネージ(館内) 		
実施内容	<p>【概要】 起業を成功に導くためには何が必要か。起業準備のステップ、経営の基礎知識、財務、販売、人事労務等をわかりやすく概説する。全3回講座。</p> <p>【講師】 溝口晃子氏 (中小企業診断士、社会保険労務士、世田谷区産業振興公社創業相談員)</p> <p>【参加人数】 8名(男:3名 女:5名)</p> <p>【概況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・二回目は「経営に必須な財務とマーケティングのイロハ」というテーマで実施した。 ・具体的には、「資金計画」「収支計画」「資金繰り計画」の作成や、損益分岐点高、決算書の見方などを解説された。 ・次に「マーケティングの考え方」について、3C分析、STP分析から成功要因やセグメンテーションの把握をする方法、また、4P、4Cなどの「マーケティングミックス」の構造について解説された。 ・これまでの講座内容を踏まえて、最後に参加者同士でペアになって、自分の考えている起業内容を発表していただいた。 <p>【まとめ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・二回目ということもあり、参加者同士が馴染んできて交流も深まり、講師への質問も気軽におこなっている様子が伺えた。各回異なるテーマなので、今回のみ参加という方もいた。 <p>※三回目は新型コロナウイルス感染症対策のため中止となり、今回で終了となった。</p>		
			

10. 区による主な図書館サービスごとの業務分類による整理

区分	主な図書館サービス	業務フロー	共通化・効率化等	実施期間の視点	
A 資料管理	蔵書構築・管理	中長期的な視点で選書を区が行い、蔵書構成を管理（指定管理館は中央館で選書・除籍）	地域館との選書会議のうえ、中央館（区）で集中選書する共通化は可能（資料の購入と地域資料の収集は各館対応）	中長期的な視点での蔵書構築	
	資料の受入れ・廃棄	区の選書・除籍に基づく受入れ・廃棄手続きを各館で行う（指定管理館を含む）	購入・装備や除籍目録による引き抜きなどの定型業務は共通化・効率化が可能	短期的な視点による定型作業	
B 集会行事	おはなし会やテーマ展示等の定型的な講座・イベントなどの実施	館の状況に応じて実施回数・場所などボランティアと調整して実施	館の状況によるが、前例のある定型業務として、共通化している	短中期的な視点での学びの機会充実	
	新たな講座・イベント等の企画や既存事業の見直し	館の状況や利用者ニーズを勘案して企画検討	共通化は難しいが、中央館集中化やコンサルタント委託による効率化は可能	短中期的な視点での学びの機会充実	
	地域の特色を活かした地域連携	行政機関との連携や館の地域特色などを勘案して企画・実施	共通化は難しいが、中央館集中化やコンサルタント委託による効率化は可能	中長期的な視点も含めた地域連携・活性化	
利用者サービス	C1 定型サービス	窓口運営業務（登録、予約・貸出・返却等）、書架整理	施設の状況により規模などは異なるが、対応自体は定型業務	定型業務のためマニュアル等により共通化している	短期的な視点で利用促進
		簡易レファレンス	資料検索を含めた相談業務（人員、カウンター規模等に影響）	対応手順については、共通化・効率化が可能	短期的な視点での課題解決
		深い調査を要するレファレンス	資料・データベース活用や職員の専門性を活かした相談業務	専門性が高く共通化できないが、管理や効率化の面から中央館集中化は可能	ノウハウ蓄積・管理は中長期的な視点
		その他 相互貸借、障害者サービスなど	利用者個別の事情により対応は異なるが定型業務	定型業務に近いので共通化している	短期的な視点での柔軟な対応
	C2 情報サービス	ホームページ(HP)等による情報サービス（検索、予約、電子書籍など）	HP等のシステム管理であるため中央館が管理	中央館での業務のため集中化している	短中期的な視点での利便性の向上
	ホームページ(HP)等による広報・周知（区の計画や注意情報等含む）	全利用者向けの情報発信は中央館が発信し、各館の利用者向け対応は地域館発信	全館対応の行政情報発信は中央館で集中化しているが、各館対応の周知基準による共通化は可能	計画などは、中長期的な視点での情報発信。広報・周知は短期的視点でのPR	

区分	主な図書館サービス	業務フロー	共通化・効率化等	実施期間の視点	
C3 非常時等のサービス	災害時対応	災害時、図書館は避難所ではないため、初動対応として利用者の安全を守る対応	庁内連携が必要で、ケースバイケースであるため共通化は難しい	短期的な視点での対応。予防に関しては中長期的な視点での安全確保	
	リスクマネジメント対応	苦情や利用者トラブルなど、館個別の対応であるため、各館の判断で実施	ケースバイケースで高度な対応であるため共通化は難しい	短期的な視点での対応。予防に関しては中長期的な視点でのリスク回避	
施設サービス	D1 開館日・時間	開館日・時間の拡大	月曜休館の開館および平日19時までの開館時間の21時までの延長	運営形態および利用者ニーズによるため共通化は難しい	短中期的な視点での利便性の向上
	D2 施設・設備	閲覧席・学習室、カフェなど施設サービス	施設に実施環境が整っている場合にサービスを実施	施設環境や利用者ニーズによるため共通化は難しい	短中期的な視点での学び・憩いの場の提供
		座席管理システムや書籍消毒器など設備導入サービス	設備の実施環境が整っている場合にサービスを実施	施設環境や利用者ニーズによるため共通化は難しい	短中期的な視点での利用者支援
E 内部業務	計画、庶務（予算、契約、人材育成等）、通信・情報システムなど	中央図書館が全館調整	管理業務は区が実施するため、中央館に集中化している	中長期的な視点での調整・管理	
	施設管理、内部研修など	中央図書館主導のもと、各館での個別対応	施設環境などによるため共通化・効率化はできない	中長期的な視点での調整・管理	

11. 区による主な図書館業務分類の民間活用の視点による整理

区分	主な図書館サービス	民間活用の可否	館の種別ごとの重みづけ	横断的民間活用	
A 資料管理	蔵書構築・管理	区が責任を持って実施するため、民間には任せることができない	集中選書のため中央館(区)の重みが高い 選書計画を定める選書会議などは、全館代表者により実施	—	
	資料の受入れ・廃棄	民間に任せることが可能	全館実施	現場の選書要望を活かすため各館対応	
B 集会行事	おはなし会やテーマ展示等の定型的な講座・イベントなどの実施	民間のノウハウを活かして民間に任せることが可能	全区的なイベントは中央館、地域の小規模イベントは地域館の重みが高い	定型的なものは横断的に委託することも可能	
	新たな講座・イベント等の企画や既存事業の見直し	民間のノウハウを活かして民間に任せることが可能	全区的なイベントは中央館、地域の小規模イベントは地域館の重みが高い	企画・実施の横断的委託は可能だが、区のチェックが必要	
	地域の特色を活かした地域連携	民間に任せることは可能。行政経験による地域連携の企画には区が関わるべき	全区的なイベントは中央館、地域の小規模イベントは地域館の重みが高い	地域の特色を活かすため、館ごとに実施することが望ましい	
利用者サービス	C1 定型サービス	窓口運營業務(登録、予約・貸出・返却等)、書架整理	民間のノウハウを活かして民間に任せることが可能	定型業務であるため、全館同じ重み	利用状況を踏まえた館ごとの実施が望ましい
		簡易レファレンス	民間に任せることが可能	全館同じ重み	利用状況を踏まえた館ごとの実施が望ましい
		深い調査を要するレファレンス	区のノウハウの蓄積・活用などの観点から区が実施	専門性の高い中央館の重みが高い	—
		その他 相互貸借、障害者サービスなど	民間に任せることは可能	定型業務であるため、全館同じ重み	利用状況を踏まえた館ごとの実施が望ましい
	C2 情報サービス	ホームページ(HP)等による情報サービス(検索、予約、電子書籍など)	全体管理は区で、システム構築・保守は民間活用	全利用者向けのサービスは中央館で全体管理	システム管理は横断的・集中的に中央館(区)
		ホームページ(HP)等による広報・周知(区の計画や注意情報等含む)	全利用者向けは区が発信。館個別のHPや案内・周知は民間に任せることが可能	全利用者向けは中央館の重みが高く、館個別の周知は全館同じ重み	利用状況を踏まえた館ごとの実施が望ましい
	C3 非常時等のサービス	災害時対応	協定等に初動対応を位置づけ、民間に任せることは可能	全館同じ重みだが、中央館は指示命令システムの全体管理	館個別の対応は、館ごとに責任を持つ必要がある
		リスクマネジメント対応	協定等に記載すれば民間のノウハウを生かして民間に任せることは可能	全館同じ重み	館個別の対応は、館ごとに責任を持つ必要がある

区分	主な図書館サービス	民間活用の可否	館の種別ごとの重みづけ	横断的民間活用	
施設サービス	D1 開館日・時間	開館日・時間の拡大	柔軟な職員シフトが組みやすい民間に任せることが可能	図書館カウンターなど利便性の良さといった館個別の状況で異なる	館の状況によるため、館ごとに実施
	D2 施設・設備	閲覧席・学習室、カフェなど施設サービス	民間のノウハウを活かして民間に任せることが可能	施設規模等館個別の状況で実施	館の状況によるため、館ごとに実施
		座席管理システムや書籍消毒器など設備導入サービス	設備投資を自主的に実施する民間に任せることが可能	施設環境が整っている場合に実施	館の状況によるため、館ごとに実施
E 内部業務	計画、庶務（予算、契約、人材育成等）、通信・情報システムなど	区が実施するため、民間には任せることができない	全館調整のため中央館の重みが高い（図書室・カウンター除く）	—	
	施設管理、内部研修など	協定等に記載すれば民間に任せることが可能	個別対応は全館（図書室・カウンター除く）、全体管理は中央館	館個別の対応は、館ごとに責任を持つ必要がある	