

Ⅱ 本市の図書館サービスの現況と課題

Ⅱ-1 アンケート結果と市民の声

図書情報館への移転を機に、本市の図書館サービスは一定の向上が図られていると考えますが、利用者アンケートなどを基に、今後の課題を整理します。

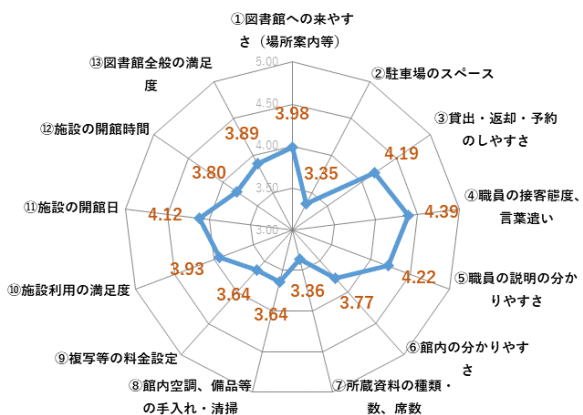
Ⅱ-1-1 利用者満足度アンケート

図書情報館では、来館者に 13 項目を 5 段階で評価していただくアンケートを、定期的に行っています。

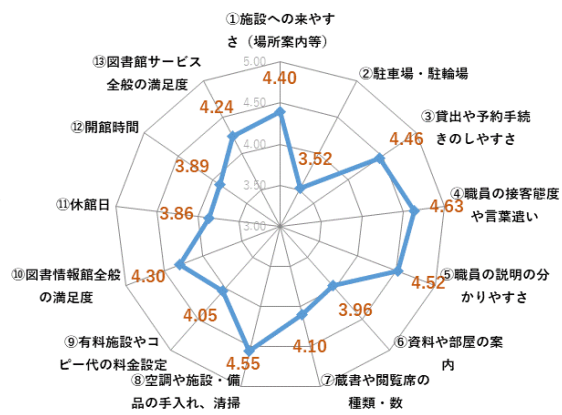
中央図書館で 2015（平成 27）年に実施したアンケートでは、施設全体の満足度は 3.89 ポイントでした。その後、図書情報館を開館した 2017（平成 29）年は 4.24 ポイント、2023（令和 5 年）は 4.27 ポイントと高い評価を維持しています。

【図 1】利用者満足度アンケート結果の変化

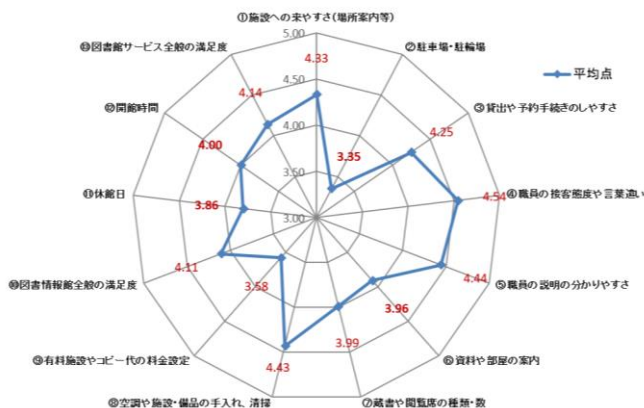
H27実施【中央図書館】利用者満足度アンケート結果
(回収727枚)



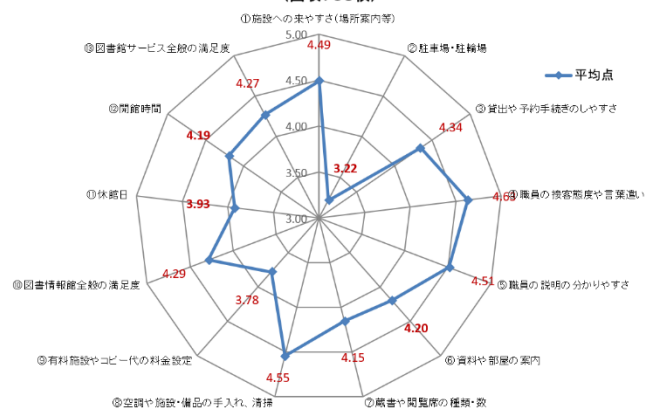
H29実施【図書情報館】利用者満足度アンケート結果
(回収552枚)



R1実施【図書情報館】施設利用者満足度アンケート結果
(回収775枚)



R5実施【図書情報館】施設利用者満足度アンケート結果
(回収705枚)



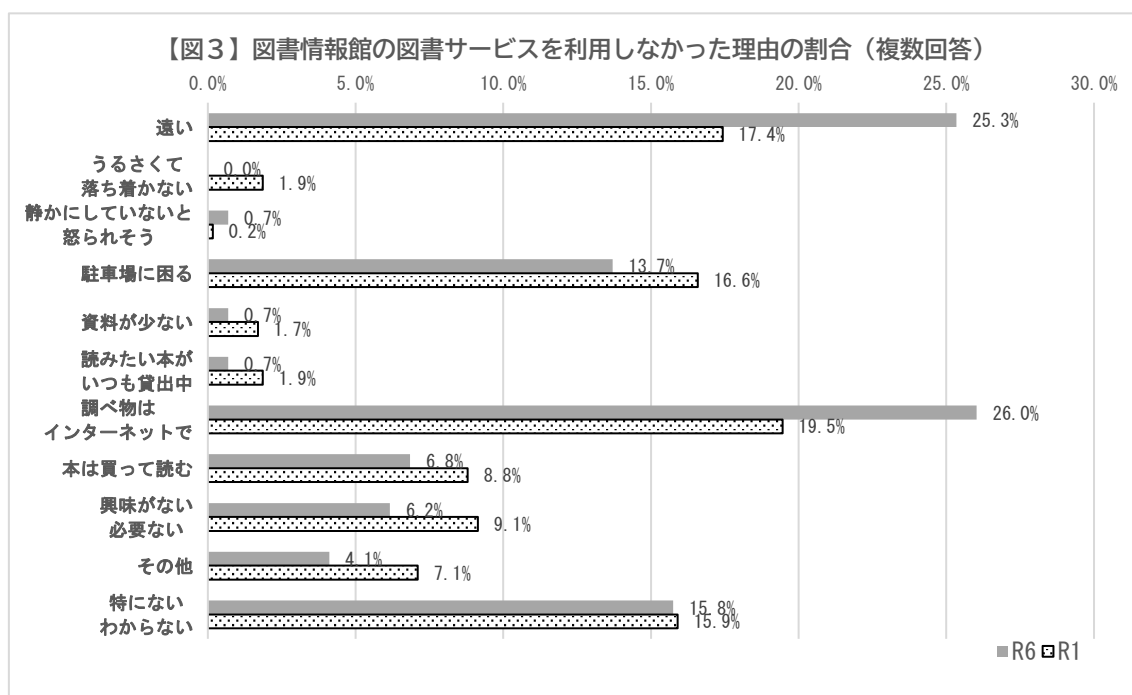
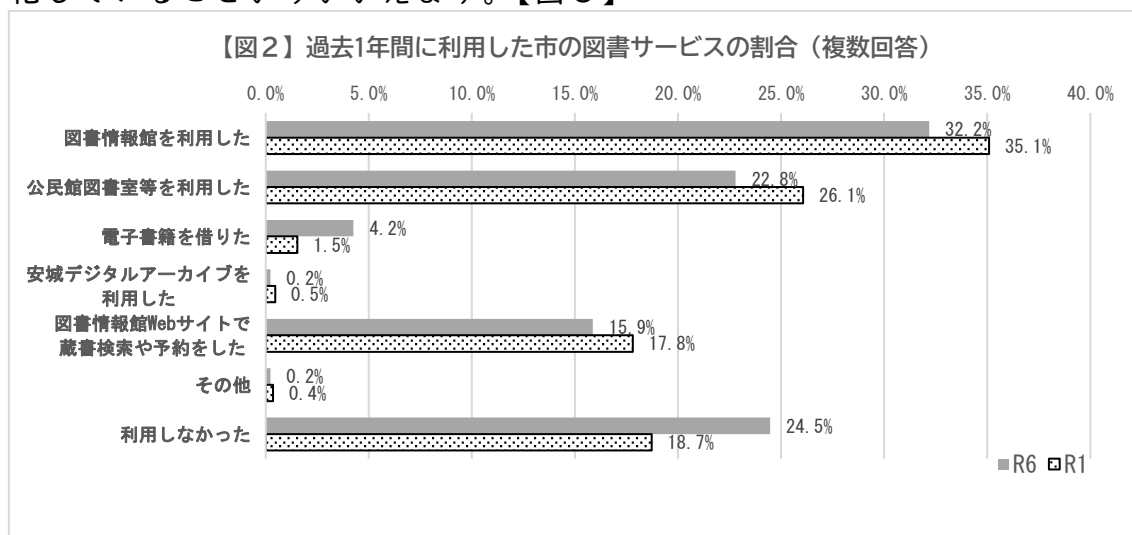
アンケートで利用者ニーズを把握することは重要ですので、これからも定期的に行い、利用者満足度の向上に努めます。

Ⅱ-1-2 e モニターアンケート

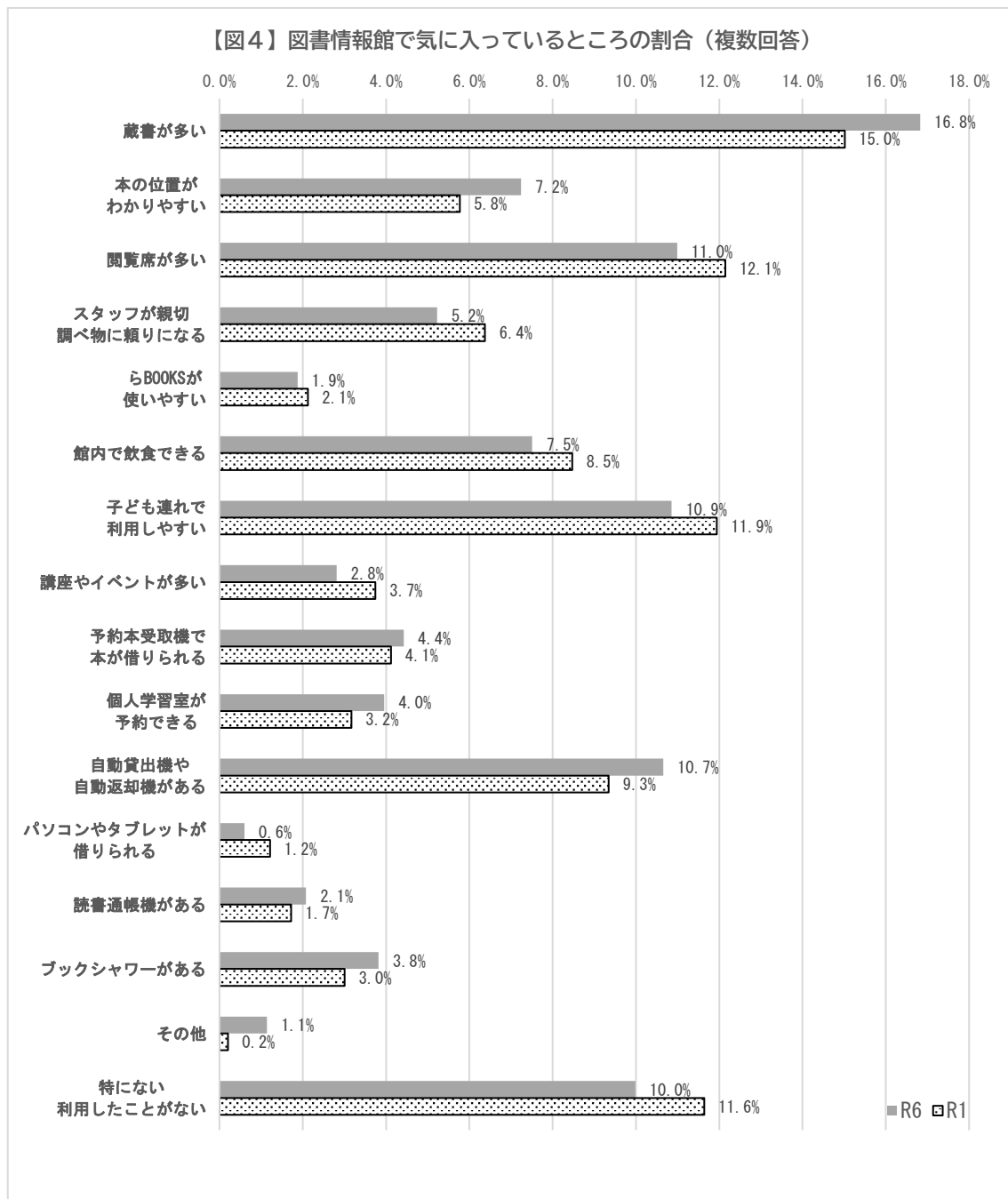
本計画の策定と中間見直しに際し、2019（令和元）年および2024（令和6）年に本市の「e モニター」を活用して、図書館利用などに関するアンケートを実施しました。

「過去1年間に利用した市の図書サービスの割合」では「図書情報館を利用した」と「公民館図書室等を利用した」の割合が減少していますが、「電子書籍を借りた」の割合が増加しています。【図2】

「図書情報館の図書サービスを利用しなかった理由の割合」では「調べ物はインターネットでする」の割合が増えており、SNS や動画配信等インターネットを経由したサービスなどの普及が考えられ、市民の情報行動が多様化していることがうかがえます。【図3】



また、「図書館で気に入っているところの割合」では「蔵書が多い」と「自動貸出機や自動返却機がある」などが評価されています。【図4】



Ⅱ-1-3 市長へのメールやご意見箱

本市では、広聴活動の一環で、市長へのメールなどを随時受け付けています。また、図書館内にご意見箱を常時置いたり、スタッフが直接受ける要望をフィードバックしたりして、日頃から業務改善に努めています。

Ⅱ-2 運用サービス上の課題の整理

Ⅱ-2-1「望ましい基準」における本市の現状

図書館法（昭和 25 年法律第 118 号）では、第 7 条の 2 で「文部科学大臣は、図書館の健全な発展を図るために、図書館の設置及び運営上の「望ましい基準」を定め、これを公表するものとする。」と規定されています。

いわゆる「望ましい基準」は、終戦後 50 年余り策定、公表されずにきましたが、2001（平成 13）年 7 月、ようやく告示され初めて公表されました。その後、2012（平成 24）年には、2008（平成 20）年の図書館法の一部改正を受けて、基準の全部改正が行われ、12 月に告示されました。その概要は次のとおりです。

総則二 【設置の基本】

市町村は、住民の生活圏、図書館の利用圏等を十分に考慮し、市町村立図書館及び分館等の設置に努めるとともに、（中略）市町村立図書館と公民館図書室等との連携を推進することにより、当該市町村の全域サービス網の整備に努めるものとする。

総則三 【運営の基本】

- ・ 図書館の設置者は、図書館の設置目的を達成するため、司書及び司書補の確保並びに資質・能力の向上に留意し、必要な管理運営体制の構築に努めるものとする。
- ・ 市町村立図書館は、知識・情報の重要性を踏まえ、電磁的記録を含む資料や情報の提供等の直接サービスの実施や、読書活動を振興する機関、地域の情報拠点として、利用者及び住民の要望や社会の要請に応え、地域の実情に即した運営に努めるものとする。

公立図書館の管理運営 【運営方針】

- ・ 市町村立図書館は、その設置の目的を踏まえ、社会の変化や地域の実情に応じ、当該図書館の事業の実施等に関する基本的な運営の方針（基本的運営方針）を策定し、公表するよう努めるものとする。
- ・ 市町村立図書館は、基本的運営方針を踏まえ、図書館サービスその他図書館の運営に関する適切な指標を選定し、これらに係る目標を設定するとともに、事業年度ごとに、当該事業年度の事業計画を策定し、公表するよう努めるものとする。
- ・ 市町村立図書館は、基本的運営方針及び前項の指標、目標及び事業計画の策定に当たっては、利用者及び住民の要望並びに社会の要請に十分留意するものとする。

公立図書館の管理運営 【点検及び評価】

- ・ 市町村立図書館は、（中略）各年度の図書館サービスその他図書館の運営状況について、目標及び事業計画の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うよう努めなければならない。
- ・ 市町村立図書館は、前項の点検及び評価のほか、当該図書館の運営体制の整備の状況に応じ、図書館協議会の活用その他の方法により、（中略）図書館の利用者、住民その他の関係者・第三者による評価を行うよう努めるものとする。
- ・ 市町村立図書館は、前二項の点検及び評価の結果に基づき、当該図書館の運営の改善

を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

・市町村立図書館は、点検及び評価の結果並びに措置の内容について、（中略）多様な媒体を活用すること等により、積極的に公表するよう努めなければならない。

図書館サービス

- ① 貸出サービス等 資料の貸出、予約、複写等の多様な要求に対応
- ② 情報サービス 資料検索・案内、レファレンスサービス等の充実
 - (1) インターネットやデータベース等を活用し、資料の提供・紹介、情報の提示等レファレンスサービスの充実と高度化
 - (2) 図書館の利用案内、テーマ別の資料案内、資料検索システムの供用等
 - (3) インターネット等による外部情報へのアクセス環境の提供、関係機関等を紹介するレフェラルサービスの実施
- ③ 地域の課題に対応したサービス 住民の生活や仕事に関する課題や地域の課題解決に向けた活動支援
 - (1) 就職・転職、起業、職業能力開発、日常の仕事等に関する資料及び情報の提供
 - (2) 子育て、教育、若者の自立支援、健康・医療、福祉、法律・司法手続等に関する資料及び情報の提供
 - (3) 地方公共団体の政策決定、行政事務の執行・改善及びこれらの理解に必要な資料及び情報の提供
- ④ 利用者に対応したサービス 多様な利用促進のための連携と充実
 - (1) 児童・青少年に対するサービス 児童・青少年用図書の提供、読み聞かせ等の実施、講座等の実施、学校等との連携
 - (2) 高齢者に対するサービス 大活字本等の提供、利用の介助、代読サービスの実施
 - (3) 障害者に対するサービス 点字資料・録音資料等の提供、利用の介助、代読サービスの実施
 - (4) 乳幼児とその保護者に対するサービス 乳幼児向け図書等の提供、読み聞かせ等の支援、講座等の実施、託児サービスの実施
 - (5) 外国人等に対するサービス 外国語の利用案内、外国語資料や各国事情に関する資料の提供
 - (6) 図書館への来館が困難な者に対するサービス 宅配サービスの実施
- ⑤ 多様な学習機会の提供 住民の自主的・自発的な学習活動の支援
- ⑥ ボランティア活動等の促進 住民による読み聞かせ等の多様なボランティア活動等の機会や場所の提供、研修等の実施

職員の配置等

・市町村教育委員会は、市町村立図書館の館長として、その職務にかんがみ、（中略）司書資格を有する者を任命することが望ましい。

・市町村教育委員会は、市町村立図書館が専門的なサービスを実施するために必要な数の司書及び司書補を確保するよう努めるとともに、（中略）関係機関等との計画的な人

事交流に努めるものとする。

・市町村立図書館には、前項の司書及び司書補のほか、必要な数の職員を置くものとする。

・市町村立図書館は、専門的分野に係る図書館サービスの充実を図るため、必要に応じ、外部の専門的知識・技術を有する者の協力を得るよう努めるものとする。

・市町村立図書館は、司書及び司書補その他職員の資質・能力の向上を図るため、（中略）継続的・計画的な研修の実施等に努めるものとする。

文部科学省は、2012（平成 24）年 8 月、改正基準のパブリックコメントの実施に際し、基準の改正作業に携わった学識経験者で構成する、これからの図書館の在り方検討協力者会議の報告書を公表しています。

「望ましい基準」には数値目標の提示はありませんが、協力者会議の報告書に目標基準例として数値目標を提示しています。これは、毎年、日本図書館協会が編集発行している『日本の図書館』という統計書をもとに、人口区分ごとの市民一人当たりの図書年間貸出冊数（貸出密度）の上位 10%の平均値を目標基準とするものです。

目標基準例は 22 項目あり、2022（令和 4）年度の市民一人当たりの図書年間貸出冊数（貸出密度）上位 10%（5 市）の平均値と本市の 2022 年度実績を比較した達成率は次表のとおりです。

市民一人当たりの図書年間貸出冊数（貸出密度）上位5市の目標基準例の達成状況（2022年度）									
項 目	人口15-20万人				安城市				
	望ましい基準	2022年度実績	【達成率】		望ましい基準	2022年度実績	【達成率】		
1 図書館数	5.0	1.0	20.0%	△	12 雑誌年間購入種数	441.4	362.0	82.0%	○
2 図書館専有延床面積	7,151.8	6,808.4	95.2%	○	13 登録者数	83,225.0	132,800.0	159.6%	
3 自動車図書館数	0.2	0.0	0.0%		14 貸出点数	1,611,200.0	1,899,000.0	117.9%	
4 専任職員数	22.4	10.0	44.6%	△	15 人口当貸出点数	9.1	10.04	110.3%	
5 うち司書	14.4	7.0	48.6%	△	16 予約件数	352,320.0	257,300.0	73.0%	△
6 司書率	58.7	70.0	119.3%		17 図書館費（経常費）	417,397.0	291,361.0	69.8%	△
7 非常勤・臨時職員数	43.8	69.0	157.5%		18 資料費（臨時含む）	67,842.6	85,712.0	126.3%	
8 委託・派遣職員数	27.8	0.0	0.0%		19 うち図書費	55,362.0	76,138.0	137.5%	
9 蔵書冊数	839,800.0	805,000.0	95.9%	○	20 うち雑誌新聞費	10,010.6	6,799.0	67.9%	△
10 うち開架冊数	602,400.0	552,000.0	91.6%	○	21 うち視聴覚費	1,864.8	2,775.0	148.8%	
11 図書年間購入冊数	28,405.8	34,535.0	121.6%		22 人口当資料費	337.1	453.5	134.5%	

※「日本の図書館2023」をもとに作成した人口15-20万人区分49市における市民一人当たりの図書年間貸出冊数（貸出密度）上位5市の平均数値。

22 項目中、達成率が 100%を超えているのは 10 項目です。未達成ではあるが達成率が 80%以上の項目（○印）は 4 項目、実績値のないものを除いた達成率が 80%未満の低い項目（△印）は 6 項目となっています。

1 番の図書館数については、本市が設置している公民館図書室など 12 サービスポイントを分館として扱わないため、基準値が 5.0 館に対し本市は 1.0 館ですが、それ以外の未達成項目を本市の運営上の課題として捉えることができます。

Ⅱ-2-2 図書情報館開館以降の特徴（強み）と課題（弱み）

2017（平成 29）年の図書情報館の開設を機に、より一層の図書館サービスの充実に努めているところですが、アンケートの結果や「望ましい基準」などを踏まえて、将来を見据えた図書館運営の基本方針の策定に向けて、運営側から見た本市の特徴【強み】と、サービス上の課題【弱み】を、それぞれ整理します。

本市の特徴【強み】

- ① 旧来の日本十進分類法(NDC)順に捉われない「ら B o o k s」に代表される本市独自の「ジャンル別排架」
- ② 地域資料の収集・整理・保存を担う公的機関としての役割
- ③ レファレンスサービスの実施とレファレンス協同データベースの活用による事例の蓄積
- ④ 公民館図書室などサービスポイント 12 か所への毎日配送による迅速な資料提供と、「どこで借りても返してもよい」という柔軟な運用
- ⑤ 子育て支援（つどいのへや）、健康講座（健康支援室・講座室）、ビジネス支援センターなどの専門的サービスの提供
- ⑥ ボランティアと連携したきめ細かな児童サービスの歴史
- ⑦ 学校図書館連携事業による小中学生への読書、学習支援
- ⑧ 会話と飲食を原則容認して人の交流を促進する運営
- ⑨ 読書や貸出利用の幅を広げるきっかけ作りとなる展示
- ⑩ 市直営による職員やスタッフの専門性に裏付けられたサービスの継続性、関係機関との連携、新たなサービスへの挑戦
- ⑪ レベルの高い接遇とインカムを利用した迅速な対応
- ⑫ I C T を駆使した（自動貸出機、自動返却機、I C 書架の予約本コーナー、予約本受取機、電子書籍、電子新聞など）高い利便性
- ⑬ 館外貸出・施設予約利用に際し、住所要件を撤廃したことによる広域からの利用
- ⑭ 蔵書、閲覧席の豊富さや丁寧な対応による高い利用満足度

サービス上での課題【弱み】

- ① 地域資料（行政資料を含む）の網羅的な収集と、デジタル化を含めた体系的な整理・保存状況【重点施策 1－（2）】
- ② 実利用者の地域的な偏り【重点施策 2－（3）】
- ③ 図書館リピーターである実利用者が 35,000 人程度【重点施策 3－（2）】
- ④ レファレンスサービス及びデータベースの周知と利用状況【重点施策 2－（2）】
- ⑤ ビジネス支援センターとの連携【重点施策 2－（8）】

- ⑥ 障害者、外国人等支援を必要とする人へのサービス状況
【重点施策２－（５）、２－（６）】
- ⑦ スタジオなどの周知と利用状況
【重点施策３－（１）】
- ⑧ 図書館の専門資格である司書資格を保有する職員数と、年代構成の偏り
【重点施策４－（１）】
- ⑨ 図書年間貸出冊数が減少傾向【重点施策２－（１）】

Ⅱ-3 図書館サービスのあるべき姿とは

インド図書館学の父と呼ばれたランガナタン（1892～1972 年）が唱えた「図書館学の五法則」は、近代図書館の理念を端的に表明したものであるとして知られています。これらは、今日の図書館サービスにも通じるものであり、図書館情報館は常にこの「五法則」を実践する図書館であり続けたいと考えます。

ランガナタン《図書館学の五法則》

1. **Books are for use.** 図書は利用するためのものである。
(図書館の本は、独占せず、みんなで利用しよう。)
2. **Every person his or her book.** いずれの読者にもすべて、その人の図書を。
(年齢・性別・国籍・障害の有無に関係なく、すべての人に、その人の本を届けよう。)
3. **Every book its reader.** いずれの図書にもすべて、その読者を。
(すべての図書館の本に読者を。)
4. **Save the Time of the Reader.** 図書館利用者の時間を節約せよ。
(読者の時間を節約しよう。＝すべての利用者が短時間で望んでいる本にたどり着けるように、レファレンス・配架・サイン・目録を整えよう。)
5. **A library is a growing organism.** 図書館は成長する有機体である。
(図書館は日々変革せよ。)

－『図書館の五法則』（森耕一監訳 日本図書館協会 1981年）より－

本市が位置づける図書館サービスの根幹は、**選書とレファレンス**であると考えます。専門職員である司書を中心に、間接サービスの選書と排架を継続して適切に行い、直接サービスのレファレンスなどのスキルを磨いて、

市民のために図書館サービスの水準を持続することを、本市における図書館サービスの中心的なミッションとして位置づけたいと考えます。

現行の「第 9 次安城市総合計画」では、計画最終年である 2031（令和 13）年度において、①市民一人当たりの図書年間貸出冊数（貸出密度）は 12 冊以上、②市民実利用者数は 3 万 6,000 人以上を数値目標として掲げています。

そこで、本計画の最終年である 2029（令和 11）年度の基本数値目標を、上位計画における 2 つの指標に、③図書情報館の入館者数、④図書年間購入冊数、⑤レファレンス協同データベースへの事例登録件数を加えて、次のとおり設定します。

これは、図書館サービスの根幹である選書とレファレンスが適切に実施されているかどうかを裏付ける成果指標として貸出冊数、実利用者数、入館者数、図書年間購入冊数、レファレンス件数があり、これらを目標指標とすることが望ましいと考えるからです。

【本計画での基本目標値(網掛け部分)】及び【総合計画で掲げる目標指標】

	2018 年 実績値	2029 年 本計画目標値	2031 年 総計目標値
①市民一人当たりの図書 年間貸出冊数(貸出密度)	10.66 冊	11.50 冊	12.00 冊
②図書館の市民実利用者数	32,942 人	34,000 人	36,000 人
③図書情報館の入館者数	784,302 人	790,000 人	
④図書年間購入冊数	45,342 冊	34,000 冊	
⑤レファレンス協同データ ベースへの事例登録件数	277 件	290 件	