

### 第1 効果検証の趣旨

平成29年3月に整備した「みずほハスの花図書館」の整備目標の達成状況やモデル的な取組の効果について、平成29年度実績や利用者アンケートの結果等をもとに検証を行う。  
※利用者アンケート 本調査 平成30年4月実施 352人  
中間調査 平成29年9月実施 434人

### 第2 事業の概要

#### 1 整備の目的

図書館サービスの向上とより良い読書環境を市民に提供するため、花見川区役所1階の一部スペースに、みずほハスの花図書館を整備する。

#### 2 経緯

- H26.3 読書環境整備計画において、図書館機能の整備を検討事項に位置付け。
- H27.3.24 整備方針 了承。
- H28年度 委託事業者の選定、整備工事、図書購入等
- H29.3.28 みずほハスの花図書館開館

#### 3 施設の内容

##### (1) 整備方針・目標

- ア 資産の有効活用の観点から公共施設の活用を検討。
- イ 施設整備や窓口業務に民間機能を活用し、開館時間を含め柔軟かつ利便性に富んだ運営の確保。
- ウ 児童書等を中心とした蔵書構成など、市民に身近な図書館サービスを提供する拠点として、利便性の向上に重点を置いた運営。
- エ ICタグを使った資料管理手法を導入し、窓口サービスの省力化と利便性の向上。

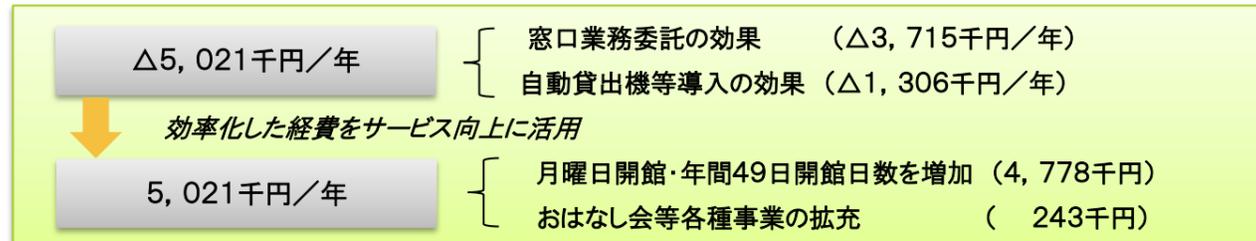
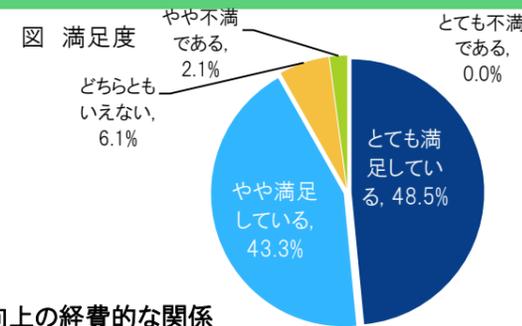
##### (2) 整備の主な内容

- ア 床面積 約490㎡ ※H30.3分館平均 566㎡
- イ 蔵書数 21,685冊 ※H30.3分館平均 52,917冊
- ウ 主なモデル的な取組
  - (ア)ICT 機器の導入  
自動貸出機2台、ICタグ、タブレット端末5台  
デジタルサイネージ1台
  - (イ)利用しやすい環境づくり  
寛ぎながら読書ができるスペースの設置等
  - (ウ)窓口業務委託  
(市)選書 (民間)貸出・返却・自主事業等・資料管理

### 第3 取組の状況

#### 1 整備目標全体に係る取組の状況

- (1) 来館者数 184,585人(平成29年度)  
⇨ 他図書館分館平均 87,671人
- (2) 貸出冊数 199,451冊(平成29年度)  
⇨ 他図書館分館平均 122,548冊
- (3) 満足度 満足 91.8%(利用者アンケート本調査)
- (4) 窓口業務委託と自動貸出機導入による効率化とサービス向上の経費的な関係



#### 2 各整備目標に係る主な取組状況

##### (1) 公共施設の空きスペースを活用した施設整備

- ① 既存施設の空きスペースを活用することで、整備費用は約4千万円。(削減額1億8千万円程度)
- ② 館内が居心地は良い 95.9%(利用者アンケート本調査)

##### (2) 民間機能を活用した柔軟かつ利便性に富んだ運営の確保

- ア 市民サービスの柔軟性・利便性
  - ① 月曜日開館と年間330日開館 ※他分館比較 49日増
  - ② おはなし会等の拡充(H29年度実績) おはなし会 30回 408人 ※他図書館分館平均 14回 205人
- イ 民間機能の活用
  - ① 民間事業者の窓口対応が良い 95.0%(利用者アンケート本調査)

##### (3) 市民に身近な図書館サービスを提供する拠点として、利便性の向上に重点を置いた運営の確保

- ① 瑞穂、幕張町、花園など本件図書館の周辺地域に居住する住民が多く利用している。
- ② 新規登録者数は、他図書館分館の5倍の2,240人
- ③ 0～9歳児の利用者登録の割合は、図書館全体平均の3倍の15.0%
- ④ 多少の話し声を認める緩やかな館内ルールの設定⇒館内が騒がしいと感じていない利用者は80%弱
- ⑤ 読みたい本がある 94.6%(利用者アンケート調査)

##### (4) ICタグを活用した管理運営による利便性の向上と窓口業務の省力化(貸出サービスの自動化)

- ① 自動貸出機の利用率 約60%
- ② 利用者からの声(早くて便利、借りる本を職員に見られずに手続きが済むなど)
- ③ 自動貸出機の投資効果(期間5年間)

投資額(イニシャル・ランニングコスト)  
(自動貸出機設置費、ICタグ装備費等)  
7,487千円

効果  
182千円

業務効率化の効果額  
7,669千円

### 第4 効果検証の結果

みずほハスの花図書館の取組状況について検証した結果、好調な利用状況、高い利用者満足度、運営の合理化と利便性の向上を両立した運営の確保などその他取組の状況から、整備目標については、総じて、概ね達成することができた。

#### 1 整備目標に係る評価結果の概要

##### (1) 公共施設の空きスペースを活用した施設整備

図書館サービスの拠点整備に関しては、既存施設の活用や複合化により、従来と比較して低コスト化を実現し老朽した図書館施設の再整備に有効な手法である。

##### (2) 民間機能を活用した柔軟かつ利便性に富んだ運営確保

窓口業務委託に関しては、民間の創意工夫により、運営経費の増額を伴わずに、利便性の向上を実現できたことから、市(選書など)と民間事業者(実際的な業務)が役割分担した窓口業務委託は、費用対効果の観点から、今後の図書館運営の有効な選択肢の一つであると評価できる。

##### (3) 市民に身近な図書館サービスを提供する拠点として、利便性の向上に重点を置いた運営の確保

- ① 新規登録者の多さ、読みたい本があるなど利用者から好評。地域の実情や利用者のニーズに即した身近な図書館づくりを進めるうえで重要な要素である。
- ② 子どもたちの図書館利用を促すためには、子どもたちが利用しやすい環境づくりや近隣小学校との連携が有効。

##### (4) ICタグを活用した管理運営による利便性の向上と窓口業務の省力化(貸出サービスの自動化)

自動貸出機を設置し、貸出サービスを自動(セルフ)化したことにより、窓口業務の省力化のほか、利便性の向上やプライバシーの確保といった面でもメリットがあった。  
単体としての投資効果は小さいものの、導入館の拡大により、大きな投資効果を生み出すことが期待できる。

#### 2 主な課題

- 自動貸出機の利用率の向上
- 利用率の低いタブレット端末等の活用方法の検討
- 地域資料の充実

### 第5 今後の方向性

効果検証の結果を踏まえ、平成31年度に策定する「新たな図書館計画」で示す取組の方向性等について検討を行う。