



みずほバスの花図書館 効果検証報告書

千葉市中央図書館管理課

平成31年3月

目 次

第1章 みずほハスの花図書館の効果検証の実施にあたっての基本的な考え方等	2
第1節 効果検証の目的	2
第2節 効果検証の実施方法(効果検証の基本的な流れ)	2
第2章 みずほハスの花図書館整備事業の整理	3
第1節 経緯	3
第2節 整備方針等	3
1 読書環境整備計画におけるサービス拠点の整備に関する基本的な考え方	3
2 整備方針	3
第3節 施設概要	4
1 所在地等	4
2 施設規模	5
3 蔵書数	6
4 施設のレイアウトと特徴	7
第4節 モデル的に実施した取組の内容	10
1 窓口業務の民間委託	10
2 少少の話し声を許容する独自館内ルールの設定	10
3 ICタグを使った資料管理手法の導入	11
4 利便性を向上する機器の導入	11
第3章 分析するデータ及びその収集方法等の整理・検討	13
第1節 効果検証に用いるデータの検討結果	13
第2節 利用者アンケートの実施	14
1 みずほハスの花図書館利用者アンケートの概要	14
2 千葉市図書館利用アンケートの概要	14
第4章 効果検証の結果	15
第1節 効果検証結果の概要(サマリー)	15
第2節 整備事業の分析・評価	17
1 利用者満足度など全体的・包括的な分析・評価	17
2 整備方針1 公共施設の空きスペースを有効活用した施設整備の評価	28
3 整備方針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の評価	32
4 整備方針3 市民に身近で、利便性の向上に重点を置いた運営の評価	40
5 整備方針4 ICタグを活用した管理運営手法の導入による利便性の向上と窓口業務の省力化の評価	57
第5章 参考資料	63
1 第1回利用者アンケート調査結果単純集計	64
2 第2回利用者アンケート調査結果単純集計	79
3 利用者アンケート調査票(中間調査・本調査共通)	94

※ 第4章 第2節 整備事業の分析・評価内の各項目の見出し・ページ数は 16 ページに掲載

第1章 みずほハスの花図書館の効果検証の実施にあたっての基本的な考え方等

第1節 効果検証の目的

みずほハスの花図書館整備事業については、平成26年3月に策定された読書環境整備計画の中での検討結果を踏まえ、第2次実施計画の計画事業に位置付け、整備方針や具体的な取組内容について検討を進め、花見川区瑞穂地区の図書館サービスの新たな拠点として、「みずほハスの花図書館」を花見川区役所に整備し、平成29年3月28日に開館した。

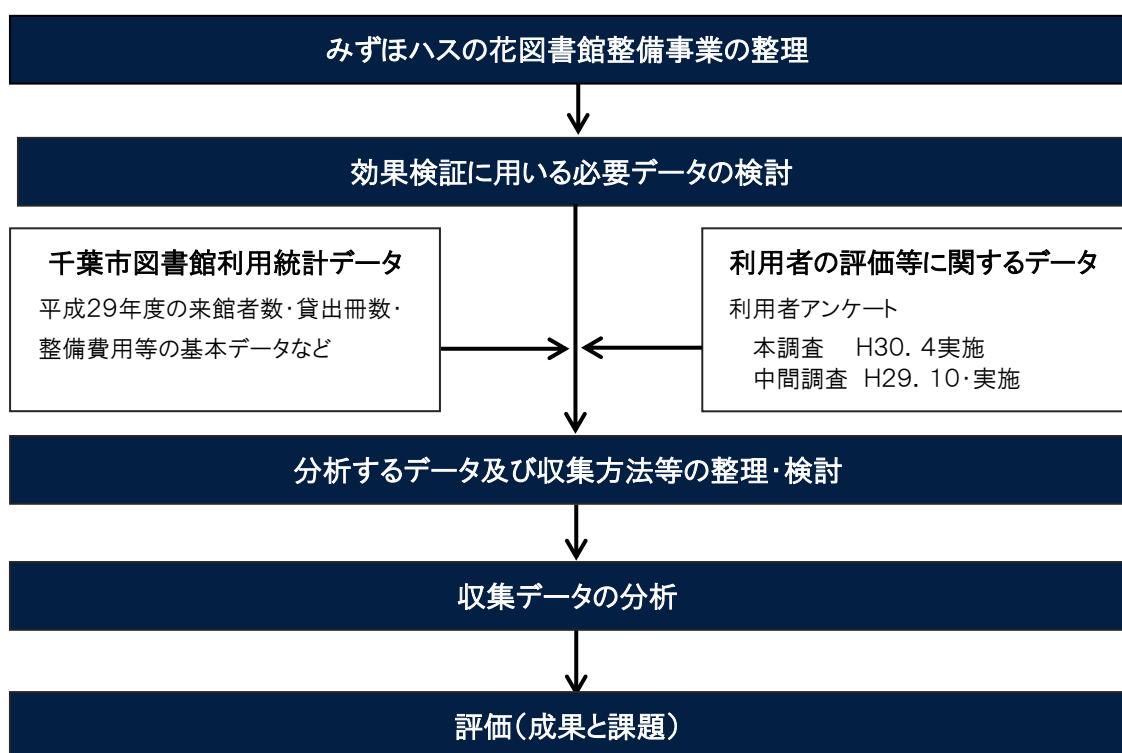
この図書館は、次の時代を見据えた、新たな図書館づくりのモデルとなるよう、公共施設の空きスペースを有効活用した施設整備や民間機能の活用などを基本方針とし、施設規模や蔵書がコンパクトでありながら、子どもたちや親子連れの方が利用しやすい施設レイアウトの工夫のほか、窓口サービスの民間委託化、一部サービスの機械化・ICT化に取り組んでいる。

本件効果検証においては、読書環境整備計画におけるサービス拠点の整備に関する基本的な考え方やみずほハスの花図書館整備事業の整備方針における目標の達成状況について、平成29年度と平成30年度初頭に実施した利用者アンケートの結果や平成29年度の利用実績といった定量データ等に基づく分析・評価を行い、様々な取組の成果と課題を明らかにすることを目的に実施する。

なお、効果検証の結果については、平成31年度に策定する今後の図書館づくりの基本方針となる「新たな図書館計画」を検討する際の基礎資料として活用する。

第2節 効果検証の実施方法(効果検証の基本的な流れ)

効果検証は、基本的に次の流れ（フロー）により実施する。



第2章 みずほハスの花図書館整備事業の整理

第1節 経緯

年 月	内 容
平成 26. 3	読書環境整備計画を策定
27. 3	花見川区役所に設置及び整備方針の了承
27. 8	サウンディング型市場調査の実施
28年度	窓口サービスの民間委託事業者の選定、整備工事、図書の購入等
29. 3	みずほハスの花図書館開館（28日）

第2節 整備方針等

1 読書環境整備計画におけるサービス拠点の整備に関する基本的な考え方

■千葉市読書環境整備計画（抜粋）

1 サービス拠点の整備

身近に図書館や公民館図書室が無く、図書館サービスの利用が困難である地域をできる限り解消することを目指します。

- ・人口分布を踏まえ、将来予測される人口減少社会の到来も念頭に、図書館の整備が望まれる地域を明確にします。
- ・資産の有効活用の観点から、既存施設の活用を検討します。
- ・読書環境が整備された施設・団体等との連携の拡充を検討します。

2 整備方針

平成27年3月に了承された瑞穂分館の整備方針は、次のとおりである。

1	みずほハスの花図書館の整備や窓口業務委託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を確保する。
---	--

2	児童書等を中心とした蔵書構成にするなど、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を行う。
---	---

3	I C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を図る。
---	---

第3節 施設概要

1 所在地等

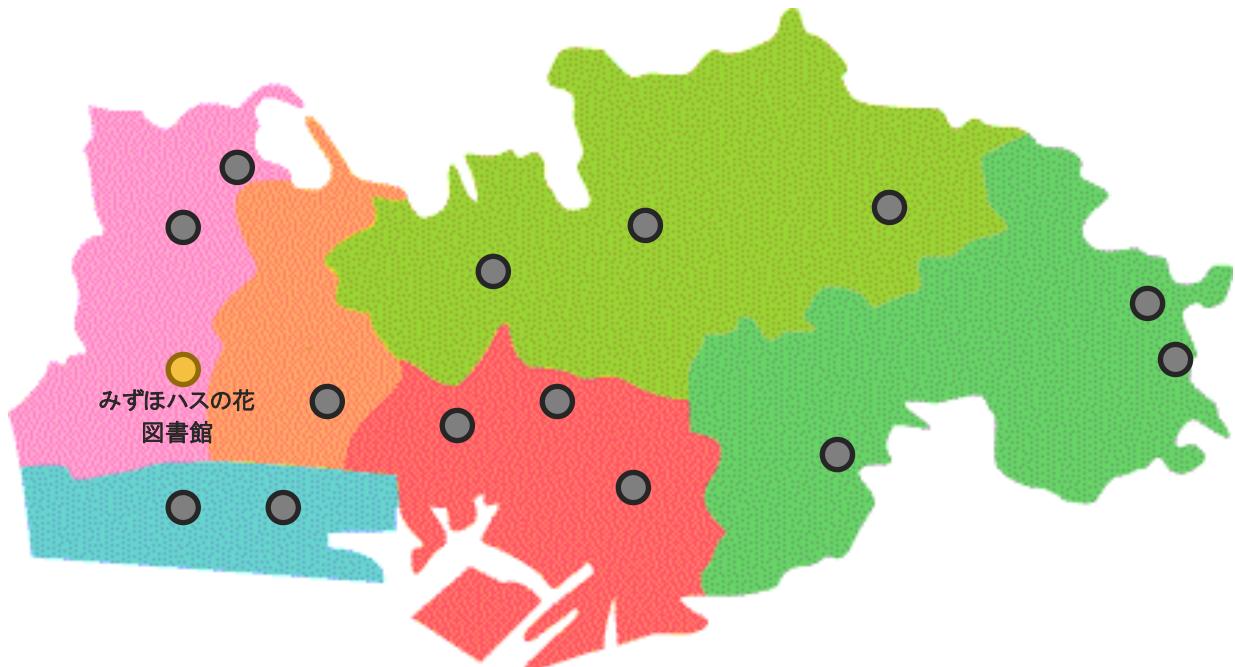
(1)所在

千葉市花見川区瑞穂 1-1 (花見川区役所 1階)

(2)形態

花見川区役所との複合施設

※区役所との複合施設は、みずほハスの花図書館のみ



【参考】表 千葉市図書館の所在地と単独／複合施設の別

館名	所在地	単 or 複	併設施設(複合施設)
みずほハスの花	花見川区瑞穂 1-1	複合	花見川区役所
中央図書館	中央区弁天 3-7-7	複合	生涯学習センター
みやこ図書館	中央区都町 3-11-3	単独	
白旗分館	中央区白旗 1-3-16	複合	南部青少年センター
花見川図書館	花見川区こてはし台 5-9-7	単独	
花見川団地分館	花見川区花見川 3-31-101	複合	花見川市民センター他
稻毛図書館	稻毛区小仲台 5-1-1	単独	
若葉図書館	若葉区千城台西 2-1-1	単独	
西都賀分館	若葉区西都賀 2-8-8	単独	
泉分館	若葉区野呂町 622-10	複合	白井公民館
緑図書館	緑区おゆみ野 3-15-2	複合	鎌取コミュニティセンター
あすみが丘分館	緑区あすみが丘 7-2-4	複合	土気あすみが丘プラザ
土気図書室	緑区土気町 1634	複合	土気市民センター
美浜図書館	美浜区高洲 3-12-1	複合	高洲コミュニティセンター
打瀬分館	美浜区打瀬 2-13	複合	打瀬公民館他

2 施設規模

490.10 m² (専用面積)

※分館の平均床面積 576.78 m²

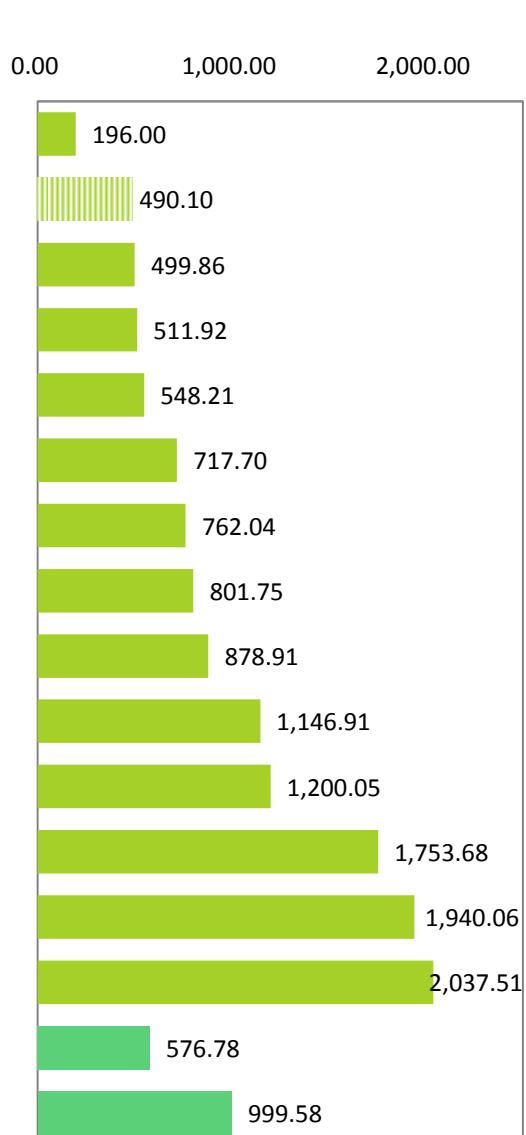
※地区図書館・分館の平均床面積 999.58 m²

表 地区図書館及び分館の床面積

(m²)

	床面積
土気図書室	196.00
みずほハスの花図書館	490.10
泉分館	499.86
あすみが丘分館	511.92
白旗分館	548.21
打瀬分館	717.70
西都賀分館	762.04
花見川団地分館	801.75
美浜図書館	878.91
若葉図書館	1,146.91
花見川図書館	1,200.05
みやこ図書館	1,753.68
緑図書館	1,940.06
稻毛図書館	2,037.51
分館(みずほ除く)平均	576.78
地区図書館・分館(みずほ除く)平均	999.58

図 地区図書館及び分館の床面積



※複合施設の場合は、専用面積

※稻毛図書館は、1階駐車場部分(762.35 m²)を除いて算出

3 蔵書数

21,685 冊 (一般書 16,440 冊、児童書 5,245 冊) (平成 30 年 3 月 31 日現在)

表 地図書館及び分館の蔵書数

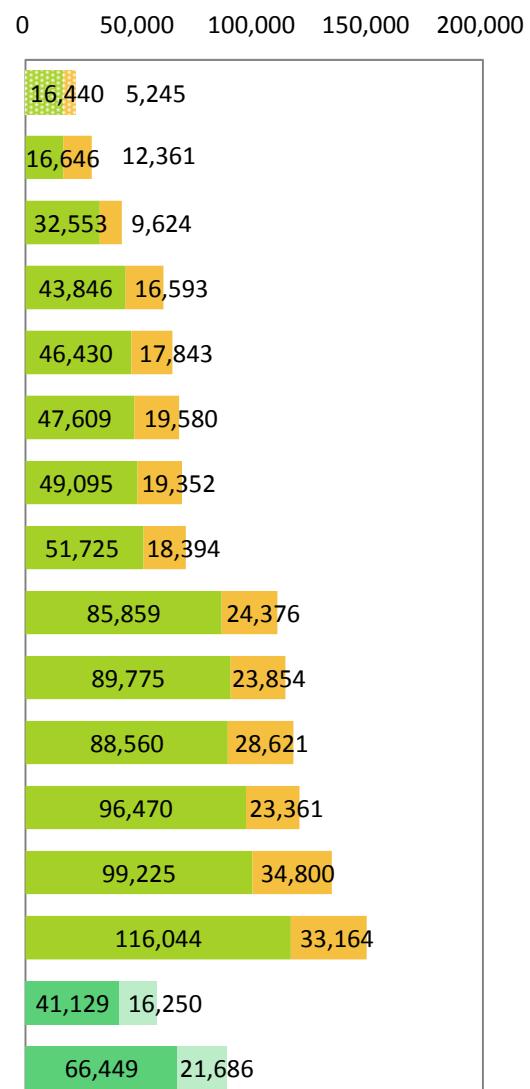
(平成 30 年 3 月 31 日現在)

(冊)

	一般書	児童書	合計
みずほハスの花図書館	16,440	5,245	21,685
土気図書室	16,646	12,361	29,007
泉分館	32,553	9,624	42,177
花見川団地分館	43,846	16,593	60,439
打瀬分館	46,430	17,843	64,273
西都賀分館	47,609	19,580	67,189
あすみが丘分館	49,095	19,352	68,447
白旗分館	51,725	18,394	70,119
美浜図書館	85,859	24,376	110,235
若葉図書館	89,775	23,854	113,629
みやこ図書館	88,560	28,621	117,181
花見川図書館	96,470	23,361	119,831
緑図書館	99,225	34,800	134,025
稻毛図書館	116,044	33,164	149,208
分館(みずほ除く)平均	41,129	16,250	57,379
地区図書館・分館 (みずほ除く)平均	66,449	21,686	88,135

図 地図書館及び分館の蔵書数

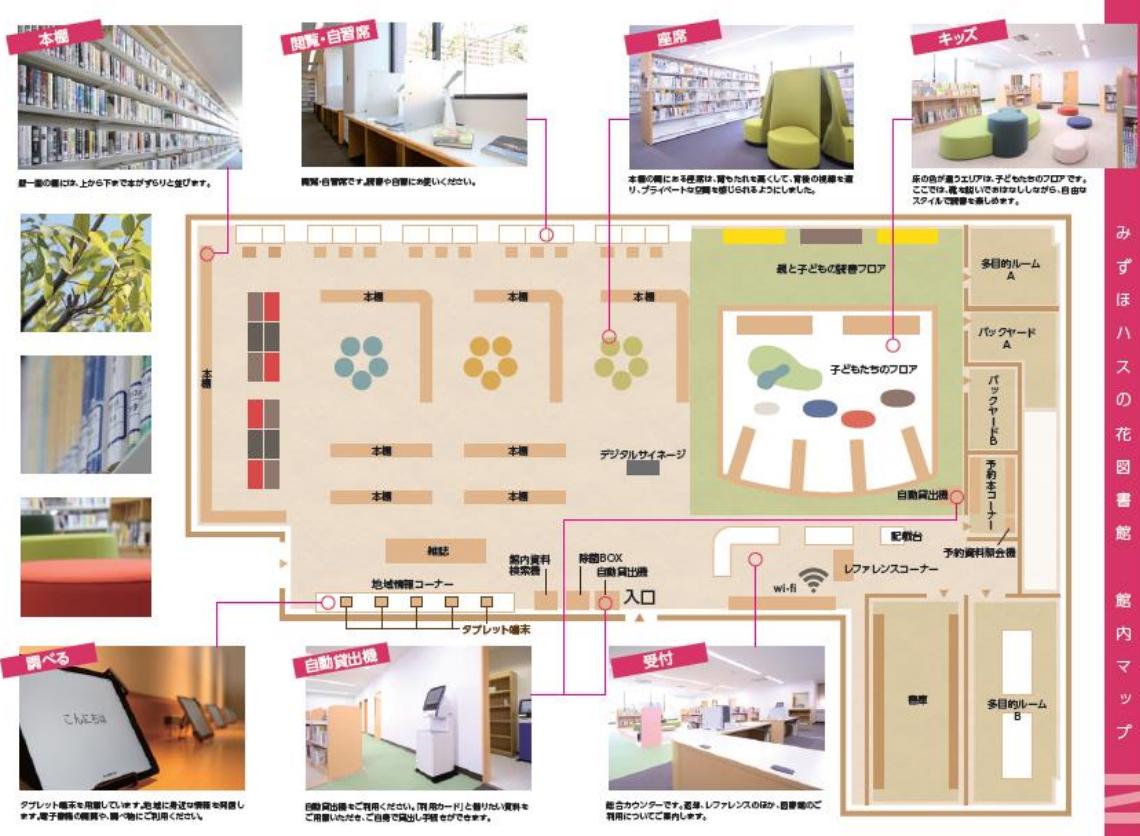
(平成 30 年 3 月 31 日現在)



4 施設のレイアウトと特徴

(1)施設のレイアウト

図 館内レイアウト図(みずほハスの花図書館パンフレットの館内案内図)



(2) 特徴

ア エントランス

区役所内に整備したため、図書館の入口がわかりやすく、雰囲気が明るくなるように、イラストサインを用いた案内表示。



図 エントランス

イ エントランス～館内

エントランスから、正面には、デジタルサイネージ（電子看板）、新刊案内、フロアMAP等を設置し、アイキャッチとし、左手側に一般フロア、右手側に子どもたちのフロアをゾーニングしている。



図 アイキャッチ等

ウ 一般開架フロア

(ア)デスク&チェア 14席

館内資料の閲覧のほか、自習も可能。1席毎に、電源、コンセント、荷物置きを備え付けている。



図 デスク&チェア

(イ)ハイバックチェア 15席

周囲の視線を遮る高い背もたれが特徴のハイバックチェアを設置している。



図 ハイバックチェア

(ウ)デントスツール 12席



図 デントスツール

(エ)キューブ型スツール 6席



図 キューブ型スツール

エ 子どもたちのフロア

(ア)靴を脱いで寛ぎながら親子で読書ができるスペース



図 子どもたちのフロア



(イ)児童用デスク&チェア 4席



図 児童用デスク&チェア

オ 多目的ルーム

- スタッキングデスク&チェア 12席
- 予約制で、図書館の資料を使用した活動をするグループに貸出を行っている。予約が入っていない時間帯は、個人が自習席として利用可能。



図 多目的ルーム

第4節 モデル的に実施した取組の内容

1 窓口業務の民間委託

(1)趣旨

開館時間を含め、柔軟かつ利便性に富んだ運営を確保するため、みずほハスの花図書館の窓口業務を民間に委託した。

(2)受託事業者

株式会社ヴィアックス

(3)委託期間

平成29年3月7日から平成32年3月31日まで

(4)契約金額

98,699,040円 (年間 32,175,732円)

(5)事業者選定方式

プロポーザル方式

(6)市と民間事業者との役割分担と委託業務の内容

ア 市の業務

○選書

○委託業務の点検・検査

○花見川区役所地域振興課等の市関係機関との調整

イ 民間事業者の業務

○運営体制の構築 (業務従事者の配置、業務責任者及び業務副責任者の選任)

○窓口サービスの提供 (貸出、返却、予約、利用者登録、レンタル)

○読書活動推進事業の実施 (おはなし会、学校との連携事業等)

○管理業務 (資料管理、蔵書点検)

(7)民間事業者の企画提案で実施したもの

○月曜日の開館

○除菌ボックスの設置

○館内BGM

2 多少の話し声を許容する独自館内ルールの設定

小さい子ども連れの親子など、これまで音などを気にして図書館を敬遠していた方にも、気兼ねなく来館してもらえるように、みずほハスの花図書館では館内での多少のおはなし声を認めている。

また、話し声を騒がしく感じないように、デジタルサイネージ (電子看板) から環境音を流し、音をマスキングする工夫をしている。



図 館内の様子

3 ICタグを使った資料管理手法の導入

(1)ICタグ

○全所蔵資料に ICタグを貼付 (貼付冊数 21,685 冊)

※市内図書館で、所蔵資料すべてに ICタグを貼付しているのは、みずほハスの花図書館のみ

○みずほハスの花図書館では、ICタグを活用し、下記ICT機器を運用

- ・自動貸出機

- ・BDS (Book Detection System／無断持出防止ゲート)

- ・ICタグ用ハンディスキヤナを用いた蔵書点検の効率化

○ ICタグの仕様

- ・UHF帯 サイズ 79×11mm

図 ICタグ原寸サイズ(79×11mm)



(2)自動貸出機

ア 設置台数 2台

※市内図書館で自動貸出機を設置しているのは、みずほハスの花図書館のみ。

イ 機能

- ・利用者自身で資料の貸出処理が可能。

ウ 自動貸出機を用いた貸出の流れ

①所定の位置に本を置く (重ねて置いてもOK)。

②画面に表示される本の冊数を確認する。

③バーコードリーダに利用カードをかざす。終了。



図 自動貸出機

4 利便性を向上する機器の導入

(1)タブレット端末

ア 設置の意図

みずほハスの花図書館のコンパクトな空間を有効に活用するため、従来の分館並みの蔵書や新聞等を置かないことの代替手段として、電子書籍（青空文庫等）やニュースサイトの閲覧ができるようタブレット端末を設置した。

イ 設置台数

5台設置 (i pad air2)

※市内図書館でタブレット端末を設置しているのは、

みずほハスの花図書館のみ

ウ 機能

- ・電子書籍（青空文庫等）の閲覧

- ・インターネットのブラウジング

- ・WebOPACによる館内OPACの機能代替 等



図 タブレット端末のコーナー

(2)デジタルサイネージ(Digital Signage:電子看板)

ア 設置台数 1台

※市内図書館でデジタルサイネージを設置しているのは、みずほハスの花図書館のみ

※55インチモニターを用いて、静止画、動画、BGM等を出力するなど、多様な映像表示が展開可能。出力コンテンツの作成により、画面分割による映像の同時表示、タイムテーブルによる制御などが可能。

イ 活用方法

- ・みずほハスの花図書館の利用方法やコンセプトの周知

- ・みずほハスの花図書館の主催事業のPR

- ・千葉市が発信する情報を、みずほハスの花図書館からPR

- (例1)「花見川サイクリングロードイベント」

- (例2)「千葉氏PR動画」

- (例3)「オオガハスPR動画」

- (例4)環境BGM



図 デジタルサイネージ

第3章 分析するデータ及びその収集方法等の整理・検討

第1節 効果検証に用いるデータの検討結果

本件効果検証の目的を踏まえ、整備目標の達成状況を明らかにするために使用する分析データを整理した結果は、下表のとおりである。

またこの整理表に基づき、みずほハスの花図書館の利用者を対象としたアンケートについての概要は第3章第2節のとおりである。

表 分析データの整理表

	利用統計データ	利用者の主観的な評価等データ
データの主な出処	市図書館利用データ	<ul style="list-style-type: none"> ○みずほハスの花図書館利用者アンケート ○補足資料として、市図書館利用アンケート
1 全体的・包括的な評価	<ul style="list-style-type: none"> ○サービスの提供量 <ul style="list-style-type: none"> ・来館者数 ・貸出冊数 ○運営の経済性 <ul style="list-style-type: none"> ・運営経費の見直し効果額 	<ul style="list-style-type: none"> ○サービス全体に係る利用者の評価 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度
2 整備方針1 公共施設の空きスペースを有効活用した施設整備	<ul style="list-style-type: none"> ○効率性 <ul style="list-style-type: none"> ・単位床面積当たり来館者数 ・整備コスト ・新築経費（推計） 	<ul style="list-style-type: none"> ○居住性 <ul style="list-style-type: none"> ・館内の居心地の良さ
3 整備方針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	<ul style="list-style-type: none"> ○利便性 <ul style="list-style-type: none"> ・開館日・開館日数 ○柔軟性 <ul style="list-style-type: none"> ・主催事業の開催数 ・司書有資格者の配置状況 ・委託契約額、市直営経費 	<ul style="list-style-type: none"> ○サービス水準 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の接客対応の評価
4 整備方針3 市民に身近で、利便性の向上に重点を置いた運営	<ul style="list-style-type: none"> ○地域住民の親近性 <ul style="list-style-type: none"> ・蔵書の利用回転率 ・利用登録者の属性 ・新規登録者数 ○利便性 <ul style="list-style-type: none"> ※整備方針2の利便性により評価 	<ul style="list-style-type: none"> ○地域住民の親近性 <ul style="list-style-type: none"> ・読みたい本の有無 ・子どもを連れた方の利用しやすさ ・除菌ボックスの利用状況 ・タブレット端末の利用状況 ・デジタルサイネージの利用状況
5 整備方針4 ICタグを活用した管理運営手法の導入による利便性の向上と窓口業務の省力化	<ul style="list-style-type: none"> ○窓口業務省力化の効果 <ul style="list-style-type: none"> ・省力化の効果額 ・投資効果額 	<ul style="list-style-type: none"> ○ICT機器の利用状況 <ul style="list-style-type: none"> ・自動貸出機の利用状況

第2節 利用者アンケートの実施

1 みずほハスの花図書館利用者アンケートの概要

※本アンケートについては、以下「利用者アンケート」という。

(1)調査対象

みずほハスの花図書館に来館した利用者

(2)調査の実施時期

【中間調査】 平成29年9月24日（日）～平成29年10月1日（日）

【本調査】 平成30年4月21日（土）～平成30年4月28日（土）

(3)実施方法

対象者に、調査票を交付し、館内に設置した回収箱で回収。

(4)回答結果(単純集計結果等については、巻末の参考資料を参照。)

【中間調査】 434人 【本調査】 352人

(5)主な調査項目

- ア 利用頻度
- イ これまでの千葉市図書館の利用の有無
- ウ これまで利用していた千葉市図書館
- エ みずほハスの花図書館開館後の利用状況
- オ みずほハスの花図書館を何で知ったか
- カ 利用目的
- キ スタッフの接客対応
- ク 館内の居心地
- ケ 館内に読んでみたいと思う本はあるか
- コ 予約サービスを知っているか
- サ 館内は騒がしく感じるか
- ス 設備の利用状況
- セ 総合的な満足度

2 千葉市図書館利用アンケートの概要

本アンケート（以下「市図書館利用アンケート」という。）に関しては、上記アンケートの補足資料に位置付け、必要に応じて分析等に活用する。

(1)調査対象・実施方法

各図書館に来館した利用者に、調査票を交付し、館内で回収。

※千葉市の各図書館15館の来館者が対象

※平成22年度から毎年度、全館で実施

(2)調査期間 平成30年2月3日（土）～平成30年2月9日（金）

(3)回答結果 全館1,798人（内みずほ花図書館103人）

(4)調査項目

- ア 利用している図書館
- イ 図書館の利用頻度
- ウ 図書館の利用状況（目的および滞在時間）
- エ サービス毎の認知度および満足度
- オ 図書館の催し物の参加状況
- カ 千葉市全体の図書館サービスの満足度
- キ 千葉市図書館についてのご意見、ご要望など

第4章 効果検証の結果

第1節 効果検証結果の概要(サマリー)

みずほハスの花図書館は、花見川区役所の空きスペースを有効活用した効果的・効率的な施設整備、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、市民に身近で利便性の向上に重点を置いた運営の実施及びICタグを活用した管理運営手法の導入による利便性の向上と窓口業務の省力化を整備の基本方針とし、窓口業務の民間委託の導入のほか、多少の話し声を許容する館内ルールの設定、自動貸出機の設置など、市図書館として初めての試みとなる様々な取組をモデル的に実施した。

主な成果や課題については次のとおりである。

- ICタグを活用した管理運営手法の導入による貸出サービスの自動化に関しては、自動貸出機の設置により、利用者から貸出が便利になったとの声などもあり、利便性の向上が図られた。また、みずほハスの花図書館の開館時間（稼働時間）と同水準を満たすことで、自動貸出機の投資効果を認めることができた。
- 窓口業務の民間機能の活用に関しては、市と民間事業者との役割分担により公共性を担保する形で実施した。従来の図書館分館とほぼ同様な運営経費で、民間事業者からの提案により月曜日開館を実現し、平成29年度の実績では、みずほハスの花図書館を除く他の分館と比較して開館日を49日拡大（祝日を開館している中央・地区図書館と比較しても34日拡大）したほか、おはなし会などの開催回数を増加するなど、費用対効果の高い取組であると評価できた。このことから、効果的・効率的な図書館運営モデルを実現する上で、窓口業務の民間委託は有効な選択肢の一つであると考えられる。
- 図書館サービスの拠点整備に関しては、既存施設の空スペースを活用することで、効率性の高い施設整備が実現できた。
- 身近な図書館という点では、利用ニーズに応えた蔵書構成などの工夫により、年間来館者 184,585 人（分館平均値 87,671 人）、年間貸出冊数 199,451 冊（分館平均値 122,548 冊）と利用状況は高い水準にある。施設規模や蔵書数に囚われることなく、地域の図書館としての役割を踏まえ、地域の実情や利用者のニーズにあった図書館づくりの重要性が示唆された。

一方で、デジタルサイネージやタブレット端末の利用率が低調であり、また地域情報の収集・発信の充実などの課題が浮き彫りとなっている。

- 子どもの読書環境に関しては、子どもたちが靴を脱いで寛ぎながら読書できるスペースの設置のほか、近隣小学校と連携したイベントの開催など、子どもが利用しやすい図書館づくりができたものと考える。

以上を踏まえ、本整備事業の評価を総括すると、整備方針等で掲げられた目標については、概ね達成することができたものと考える。その一方で、地域資料の充実やタブレット端末、デジタルサイネージ等の利用率の向上といった課題も見受けられた。

平成31年度に策定する「新たな図書館計画」の検討にあたっては、今回検証した「みずほハスの花図書館」の成果と課題を踏まえ、老朽化する図書館施設の対応として効果的・効率的な施設の再整備や民間機能の有効活用などについて検討していく必要がある。

表 各整備方針の達成状況

(○:達成、△:一部達成、×:未達成) (A:成果がある、B:一部課題がある、C:課題がある)

整備の基本的な考え方・方針に掲げられた目標	評価等	ページ
1 全体的・包括的な評価	○	17
1-(2)-1 来館者数	A	18
1-(2)-2 貸出冊数	A	19
1-(2)-3 利用者満足度	A	20
1-(2)-4 運営費用	A	24
2 整備方針1 公共施設の空きスペースを有効活用した施設整備の評価	○	28
2-(2)-1 館内環境(居心地の良さ)	A	29
2-(2)-2 施設の活用度	A	30
2-(2)-3 施設整備の効率性	A	31
3 整備方針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の評価	○	32
3-(2)-1 開館日数	A	34
3-(2)-2 おはなし会・主催事業	A	35
3-(2)-3 司書有資格者の配置	A	36
3-(2)-4 民間事業者の接客対応	A	37
3-(2)-5 窓口業務民間委託の費用対効果	A	38
4 整備方針3 市民に身近で、利便性の向上に重点を置いた運営の評価	△	40
4-(2)-1 利用地域	A	41
4-(2)-2 新規利用登録者	A	43
4-(2)-3 子どもや親子連れの利用しやすさ	A	44
4-(2)-4 所蔵資料の利用回転率	A	46
4-(2)-5 地域資料の充実度	C	47
4-(2)-6 利用者の読みみたい本の充足度	A	48
4-(2)-7 除菌ボックスの利用状況	C	49
4-(2)-8 電子機器の利用状況		52
タブレット端末	C	53
デジタルサイネージ	B	55
5 整備方針4 ICタグを活用した管理運営手法の導入による利便性の向上と窓口業務の省力化の評価	○	57
5-(2)-1 自動貸出機の利用状況	B	58
5-(2)-2 ICタグ・自動貸出機の投資効果	A	61

第2節 整備事業の分析・評価

1 利用者満足度など全体的・包括的な分析・評価

1-(1) 評価の結果

来館者数、貸出冊数及び満足度といった他の評価項目とも密接に関連する、全体的かつ包括的なデータを分析した結果、評価は次のとおりである。

評価



図書館の一般的な指標である来館者数及び貸出冊数は好調であり、また、利用者アンケートの結果をみると、利用満足度は約9割となっていることから、本件整備事業は、総合的に高く評価ができる。

また、新たな取組である窓口業務の民間委託化と自動貸出機の設置による運営経費に及ぼした影響・効果について分析した結果、年間開館日数281日のサービス水準の下で、窓口業務の民間委託化で3,715千円、自動貸出機の設置で1,306千円の節減効果が推計上認められた。

さらに、効率化した運営経費を活用して、既存の図書館分館の経費を増額せずに月曜日開館、年間開館日数の増加、おはなし会等の各種事業の拡充を図ることができたことは、大きな成果であるといえる。

評価項目	評価
1-(2)-1 来館者数	A
1-(2)-2 貸出冊数	A
1-(2)-3 利用者満足度	A
1-(2)-4 運営費用	A

主な成果

- みずほハスの花図書館の年間来館者数、及び年間貸出冊数は、分館平均値を大きく上回っており、来館者から見る利用状況は高い水準である。
- みずほハスの花図書館アンケートより、9割近い高い満足度を示し、利用者からは総合的に満足であると評価されているといえる。
- 窓口業務の民間委託化により、民間事業者による運営経費の見直しを通じて運営経費を増額せずに、月曜日を開館し、年間330日開館するなど、利便性の向上を図ることができた。

課題

利用状況並びに満足度及び運営経費からは、課題は見受けられなかった。

1-(2)-1 来館者数の分析

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	みずほハスの花図書館と他の地区図書館・分館と比較した利用状況の相違を明らかにするため、図書館の一般的な指標である来館者数をもとに分析する。	
結 果	A	みずほハスの花図書館の年間来館者数は 184, 585 人であるところ、分館平均値 87, 671 人を大きく上回っており、利用状況は高い水準にある。

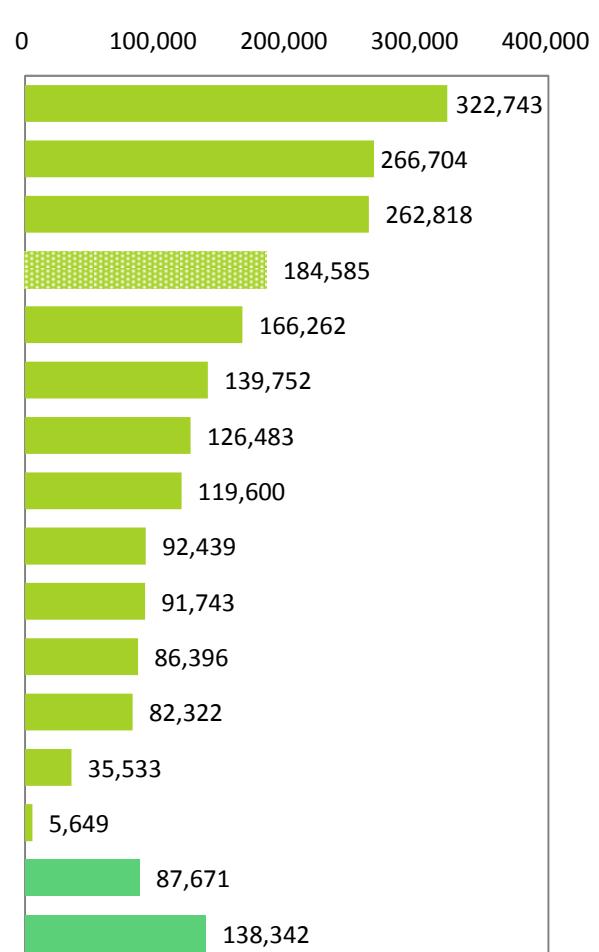
イ 来館者数の状況

平成 29 年度の地区図書館及び分館の来館者数の状況は次のとおりである。

表 平成 29 年度の市図書館の来館者数

	来館者数(人)
美浜図書館	322,743
緑図書館	266,704
稲毛図書館	262,818
みずほハスの花図書館	184,585
打瀬分館	166,262
あすみが丘分館	139,752
若葉図書館	126,483
みやこ図書館	119,600
白旗分館	92,439
花見川団地分館	91,743
花見川図書館	86,396
西都賀分館	82,322
泉分館	35,533
土気図書室	5,649
分館(みずほ除く)平均	87,671
地区図書館・分館 (みずほ除く)平均	138,342

図 平成 29 年度の市図書館の来館者数



1-(2)-2 貸出冊数の分析

ア 分析のねらい及び結果

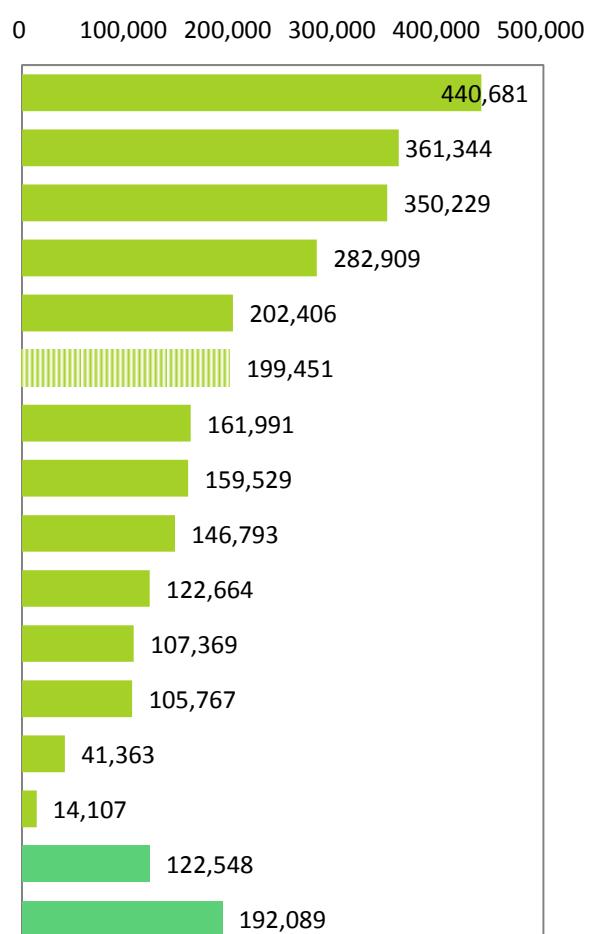
ねらい	みずほハスの花図書館の利用状況を明らかにするため、図書館の利用状況を示す一般的な指標である貸出冊数をもとに、他の市図書館との比較を行い、分析する。	
結 果	A	みずほハスの花図書館の年間貸出冊数は 199,451 冊であるところ、分館平均値 122,548 冊を上回っており、貸出冊数から見ると、利用状況は高い水準である。

イ 貸出冊数の状況

表 平成 29 年度の市図書館の貸出冊数

	貸出冊数(冊)
美浜図書館	440,681
稻毛図書館	361,344
緑図書館	350,229
打瀬分館	282,909
みやこ図書館	202,406
みずほハスの花図書館	199,451
若葉図書館	161,991
あすみが丘分館	159,529
白旗分館	146,793
花見川図書館	122,664
花見川団地分館	107,369
西都賀分館	105,767
泉分館	41,363
土気図書室	14,107
分館(みずほ除く)平均	122,548
地区図書館・分館 (みずほ除く)平均	192,089

図 平成 29 年度の市図書館の貸出冊数



1-(2)-3 利用者満足度の分析

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	みずほハスの花図書館の、利用者からの総合的な満足度を明らかにするため、「利用者アンケート」の結果をもとに分析する。
結果 A	<p>「利用者アンケート」の中間調査（開館から半年経過）と本調査（開館から1年経過）の結果を見ると、満足度（「とても満足している」「やや満足している」の計）は、中間調査が89.9%、本調査が91.8%となっており、また本調査が1.9ポイント上昇している。この結果からみると、多くの利用者が満足していると評価できる。</p> <p>これを性別でみると、中間調査は男性92.4%、女性89.3%で、本調査は男性92.4%、女性91.4%となっており、いずれも約9割が満足と回答している。</p> <p>年代別でみると、中間調査、本調査に共通する傾向は見受けられないが、本調査の「とても満足している」とする回答は、年齢層が下になるほど、増加する傾向にある。</p> <p>また、参考ではあるが、平成29年度に全図書館で実施した千葉市図書館利用アンケートによると、全ての図書館における利用満足度の平均値とみずほハスの花図書館の満足度を比較したところ、満足度（「満足」「やや満足」の計）は、みずほハスの花図書館が97.0%であるところ、全図書館平均値95.1%を上回っており、他の館と比較しても利用満足度が高いと推察される。</p>

イ 利用者満足度の状況(アンケート調査結果)

表 利用者満足度の状況

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
とても満足している	159	48.5%	211	51.8%
やや満足している	142	43.3%	155	38.1%
どちらともいえない	20	6.1%	23	5.7%
やや不満である	7	2.1%	17	4.2%
とても不満である	0	0.0%	1	0.2%
無回答	24		27	
全体	352	100.0%	434	100.0%

図 利用者満足度の状況

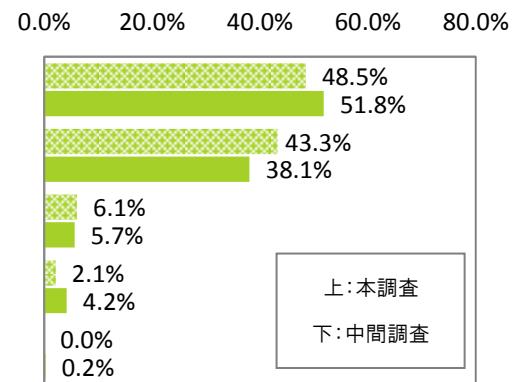


図 みずほハスの花図書館 男女別の満足度(利用者アンケート調査結果)

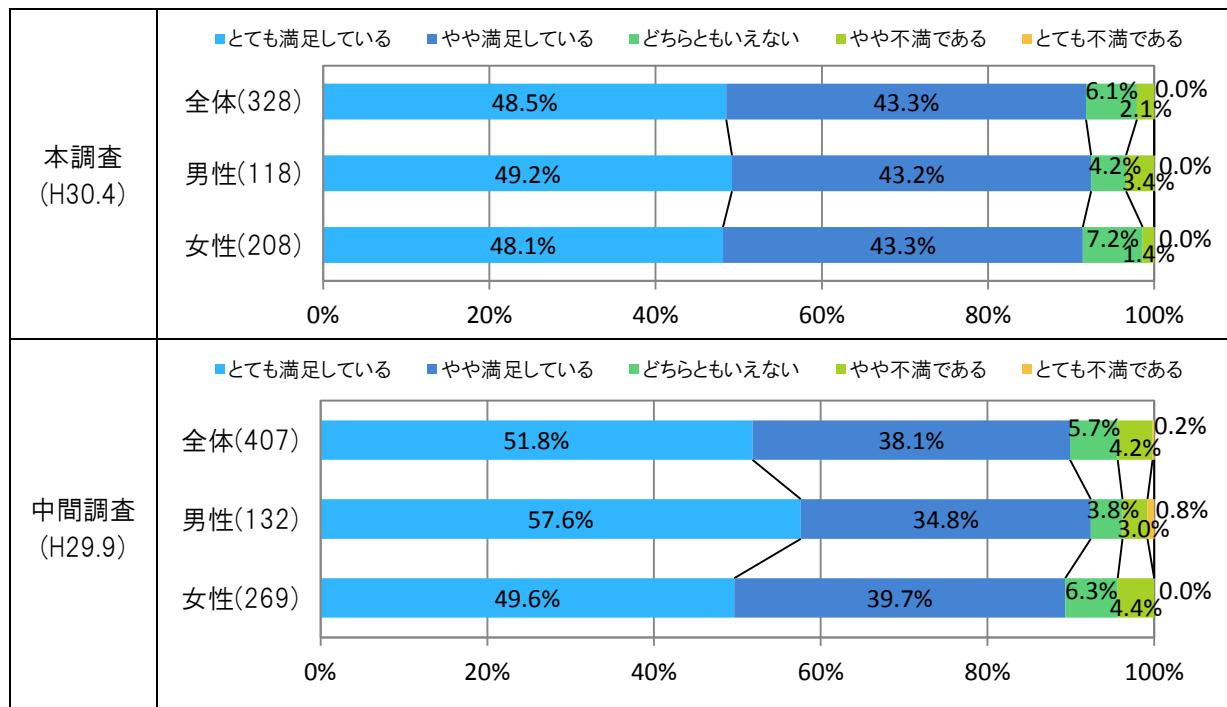
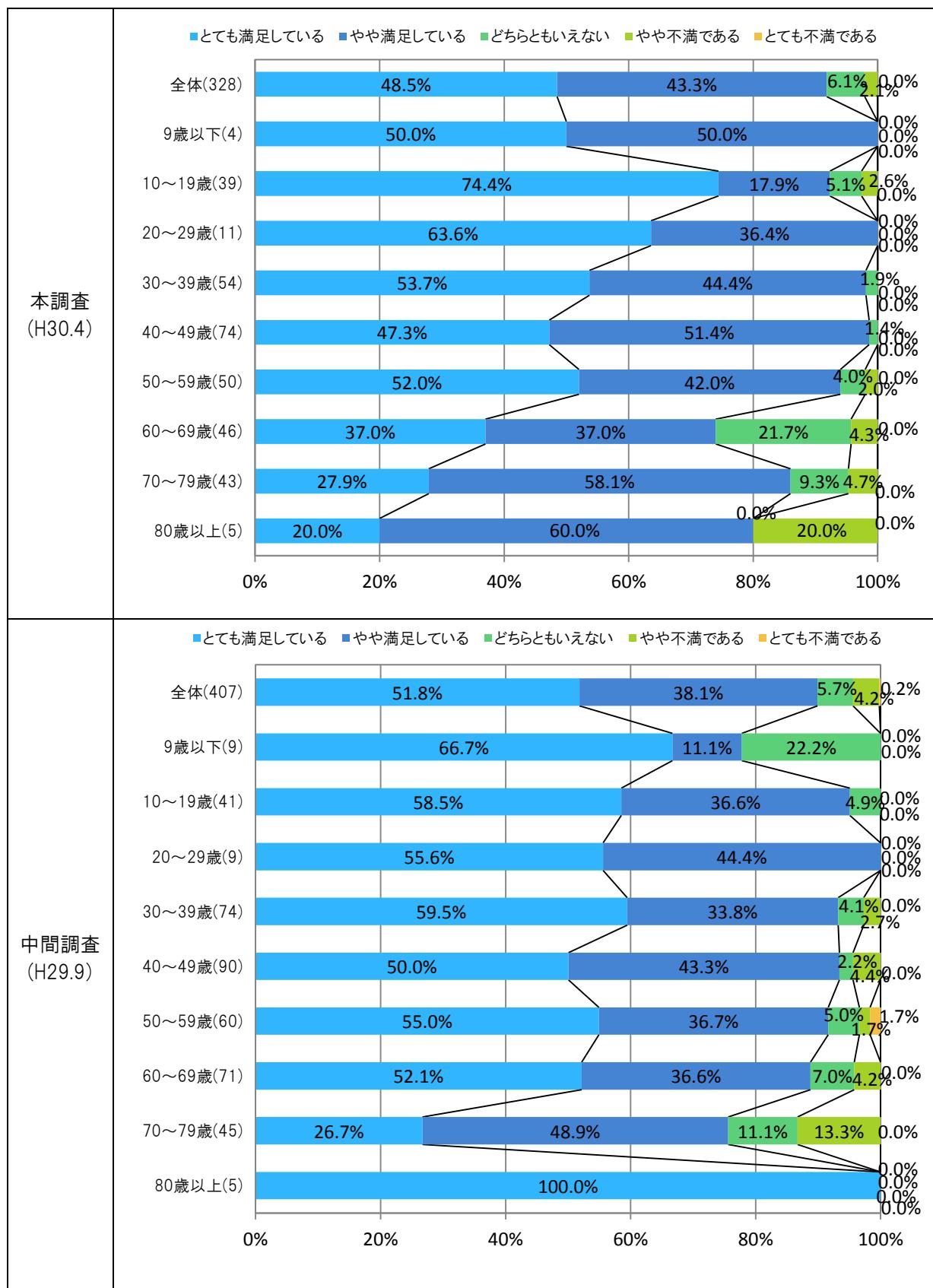


図 みずほハウスの花図書館 年齢別の満足度(利用者アンケート調査結果)

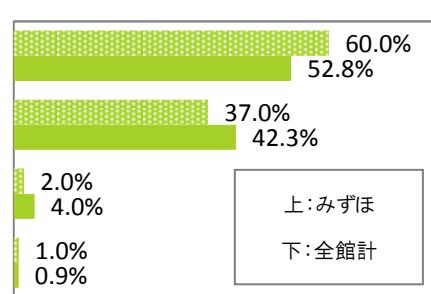


【参考】

表 市図書館利用アンケート調査結果(満足度)

	みずほハスの花図書館		(参考)全館	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
満足	60	60.0%	900	52.8%
やや満足	37	37.0%	721	42.3%
やや不満	2	2.0%	68	4.0%
不満	1	1.0%	16	0.9%
無回答	3		93	
計	103	100%	1798	100%

図 市図書館利用アンケート調査結果(満足度)



1-(2)-4 運営費用の分析

ア 分析のねらい及び結果

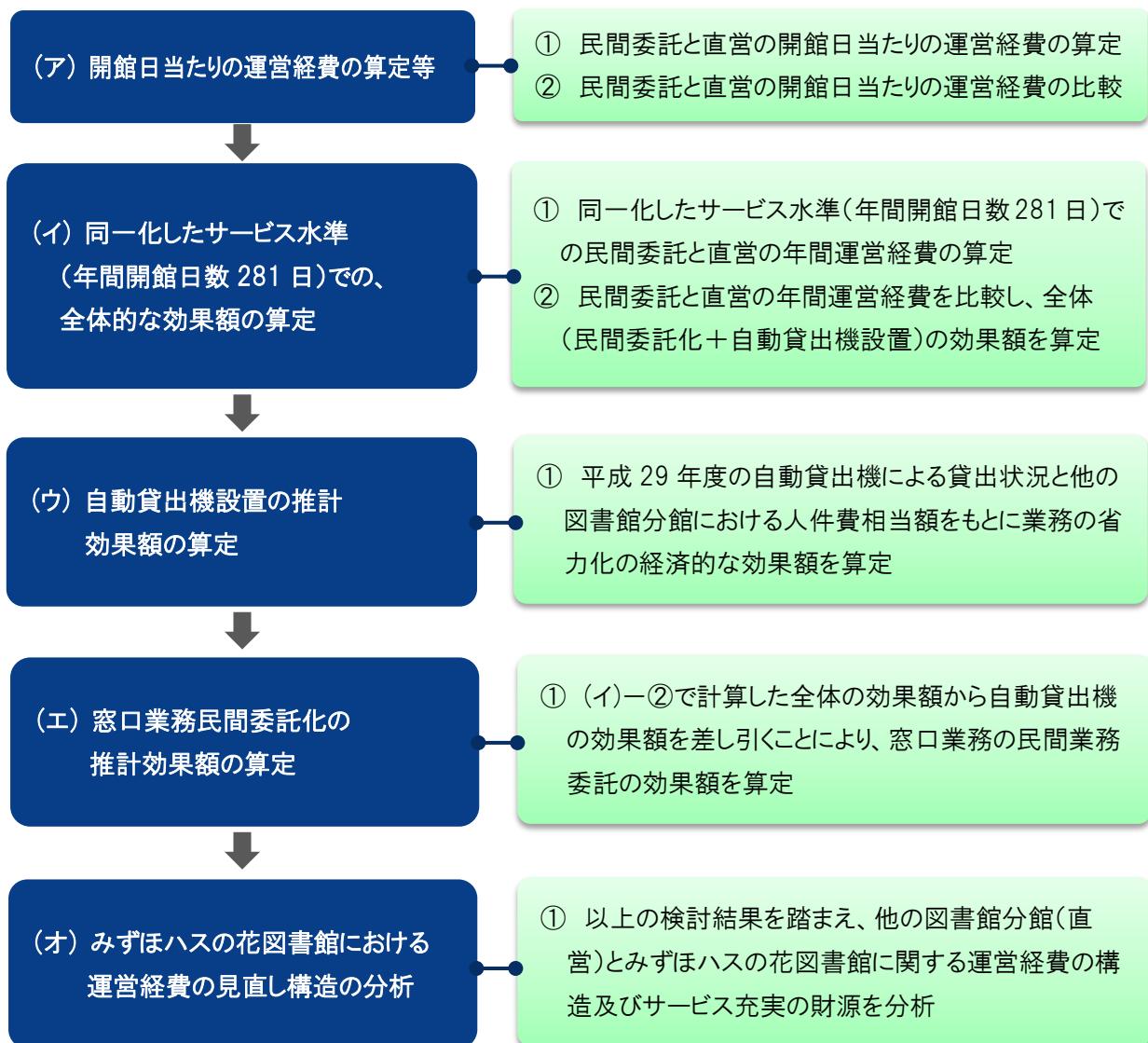
ねらい	<p>みずほハスの花図書館では、ICタグ・自動貸出機の導入による窓口業務の省力化と窓口業務の民間委託化を新たに取り組んだことから、それぞれの効果を推計し、明らかにする。</p> <p>なお、分析にあたっては、みずほハスの花図書館と他の図書館分館は、開館日数というサービスの主要な要素が異なることから、サービス水準の同一化を図り、分析する。</p>																						
結果 A	<p>(1) 効果の概要（サービス水準を年間開館日 281 日に設定）</p> <p>みずほハスの花図書館の新たな取組である窓口業務の民間委託と自動貸出機の設置の効果の概要については、次のとおりである。</p> <p>この 2 つの取組みの効果を活用して、開館日数やおはなし会等の自主事業の開催回数を増加するなどのサービス向上を図ったことが、推計上、推察された。</p> <table border="1"><thead><tr><th></th><th>条件</th><th>経費・効果額</th></tr></thead><tbody><tr><td>みずほハスの花図書館</td><td>民間委託 自動貸出機（有）</td><td>27,398 千円／年</td></tr><tr><td>他の図書館分館</td><td>直営 自動貸出機（無）</td><td>32,419 千円／年</td></tr><tr><td>差額（全体的な効果額）</td><td></td><td>△5,021 千円／年</td></tr><tr><td rowspan="2">削減効果額の内訳</td><td>自動貸出機年間推計効果額</td><td>△1,306 千円／年</td></tr><tr><td>民間委託年間推計効果額</td><td>△3,715 千円／年</td></tr><tr><td rowspan="2">削減効果額の活用</td><td>年間開館日数の増加</td><td>4,778 千円</td></tr><tr><td>各種事業等の拡充</td><td>243 千円</td></tr></tbody></table>		条件	経費・効果額	みずほハスの花図書館	民間委託 自動貸出機（有）	27,398 千円／年	他の図書館分館	直営 自動貸出機（無）	32,419 千円／年	差額（全体的な効果額）		△5,021 千円／年	削減効果額の内訳	自動貸出機年間推計効果額	△1,306 千円／年	民間委託年間推計効果額	△3,715 千円／年	削減効果額の活用	年間開館日数の増加	4,778 千円	各種事業等の拡充	243 千円
	条件	経費・効果額																					
みずほハスの花図書館	民間委託 自動貸出機（有）	27,398 千円／年																					
他の図書館分館	直営 自動貸出機（無）	32,419 千円／年																					
差額（全体的な効果額）		△5,021 千円／年																					
削減効果額の内訳	自動貸出機年間推計効果額	△1,306 千円／年																					
	民間委託年間推計効果額	△3,715 千円／年																					
削減効果額の活用	年間開館日数の増加	4,778 千円																					
	各種事業等の拡充	243 千円																					

イ 分析にあたっての基本的な考え方

本項では、みずほハスの花図書館は、窓口業務の民間委託化と自動貸出機の設置によって発生したであろう経済的な効果を明らかにするとともに、運営経費を見直すことによってサービスの充実が図られたのかを分析することを目的としている。

分析の方法としては、自動貸出機の業務省力化の効果を検討し、その上で民間の運営ノウハウによるものを推計することとし、分析の主な流れは、次のとおりである。

ウ 分析の流れ



エ 分析

(ア) 開館日当たりの運営経費の算定等

開館日当たりの運営経費については、下表のとおりである。

みずほハスの花図書館は、他の図書館分館を比較すると、17,867 円/日を節減している。

表 開館日当たりの運営経費

対象施設の名称等	年間運営経費 a	開館日数(H29 年度) b	開館日当たりの運営経費 c = a / b
みずほハスの花図書館	32,175,732 円／年	330 日	97,502 円／日
他の図書館分館	32,418,638 円／年	281 日	115,369 円／日
差			△17,867 円／日

(イ)同一化したサービス水準(年間開館日数 281 日)での年間運営経費及び全体(民間委託化
+自動貸出機設置)の推計効果額

サービス水準を年間開館日数 281 日に同一化した年間運営経費については、次のとおりである。みずほハスの花図書館は、他の図書館分館と比較して年間 5,020,576 円／年の経費を効率化している。

表 サービス水準をイコールフッティングさせた年間運営経費

対象施設の名称等	開館日当たりの運営経費	年間開館日数	年間運営経費
みずほハスの花図書館	97,502 円／日	281 日	27,398,062 円／年
他の図書館分館	115,369 円／日	281 日	32,418,638 円／年
差	△17,867 円／日		△5,020,576 円／年

(ウ)自動貸出機の推計効果額の算定

みずほハスの花図書館では、自動貸出機による貸出冊数の割合 61.7% であり、貸出窓口業務が省力化されたものとみなすことができる。

他の図書館分館における貸出業務担当者的人件費相当額が約 2,116 千円であり、この額に省力化の効果 (△61.7%) を乗じた場合、その額は△1,306 千円となる。

よって、年間開館日数 281 日の場合における自動貸出機の業務省力化の経済的な効果額については、△1,306 千円／年と推計される。なお、開館日当たりでは、4,646 円／日となる。

表 自動貸出機による貸出冊数の状況

	H29 年度(H29/4/1～H30/3/31)		
	自動貸出機	窓口貸出	自動貸出機利用割合
計	123,090 冊	76,361 冊	61.7%

(エ)窓口業務民間委託化の推計効果額

他の図書館分館と比較して認められたみずほハスの花図書館の運営経費年間削減効果額から自動貸出機の設置効果額を差し引いて求められた額は、3,715 千円／年であり、この額が窓口業務民間委託化の効果として認められる。

表 窓口業務民間委託化の推計効果額

みずほハスの花図書館 運営経費年間削減効果額 a	自動貸出機推計効果額 b	窓口業務委託化の推計効果額 c = a - b
5,021 千円／年	1,306 千円／年	3,715 千円／年

(才)みずほ花の花図書館における運営経費の構造の分析

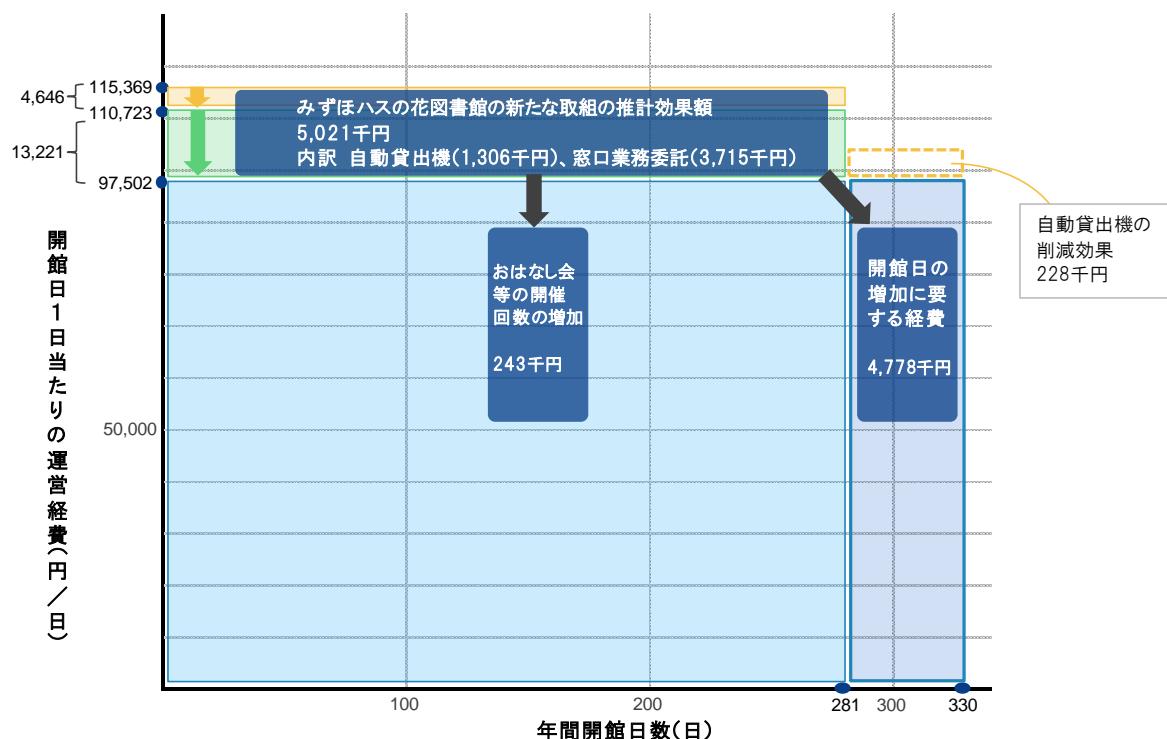
これまでの検討を整理すると、次の図のとおりとなる。

みずほ花の花図書館では、新たな取組である自動貸出機の設置と窓口業務の民間委託化によって、他の図書館分館と比較して、年間 5,021 千円の経費を削減している。

削減効果の内訳は、自動貸出機が 1,306 千円、民間委託が 3,715 千円と推計された。

この削減した経費を活用し、開館日数の拡大に 4,778 千円、おはなし会等の自主事業等に 243 千円を振り向け、サービスの充実を図っていると推察することができた。

図 みずほ花の花図書館運営経費分析モデル



2-(1) 評価の結果

みずほハスの花図書館の施設整備に関するデータを分析した結果、評価は次のとおりである。

評価	<p>花見川区役所の空きスペースを有効に活用したことで、効果的・効率的な施設整備を実現することができたものと考える。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">評価項目</th><th style="width: 50%;">評価</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2-(2)-1 館内環境(居心地の良さ)</td><td>A</td></tr> <tr> <td>2-(2)-2 施設の活用度</td><td>A</td></tr> <tr> <td>2-(2)-3 施設整備の効率性</td><td>A</td></tr> </tbody> </table>	評価項目	評価	2-(2)-1 館内環境(居心地の良さ)	A	2-(2)-2 施設の活用度	A	2-(2)-3 施設整備の効率性	A
評価項目	評価								
2-(2)-1 館内環境(居心地の良さ)	A								
2-(2)-2 施設の活用度	A								
2-(2)-3 施設整備の効率性	A								
主な成果	<ul style="list-style-type: none"> ○ 他分館と比較し、専用面積が小さい図書館であるが、ゾーニングの工夫や、ゆったり読書ができるハイバックチェアを設置するなど、快適な空間づくりに配慮した結果、利用者から高い評価を得た館内の居心地の良さにつながったものと推定され、良質な読書環境が確保されている。 ○ 施設規模に対する利用率が高く、居心地の良さに関する高い評価と合わせると、効果的かつ効率的な施設となっている。 ○ 既存施設の空きスペースを活用することで、新規建築と比較し、1億8千万円程度の費用の縮減が図れた。 								
今後の課題	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各施設の地域の実情を十分に把握し、それを踏まえた施設の規模・内容等について十分に検討する必要がある。 ○ 今後の図書館施設の老朽化に伴う再整備については、既存の公共施設の空きスペースの活用や民間商業施設のテナント化などの手法を検討する必要がある。 ○ 老朽化に伴う図書館の再整備については、必要な機能等を整理した上で、施設規模のコンパクト化と良好な読書環境のバランスを踏まえ検討していく必要がある。 								

2-(2)-1 館内環境(居心地の良さ)の分析

ア 分析のねらい及び結果

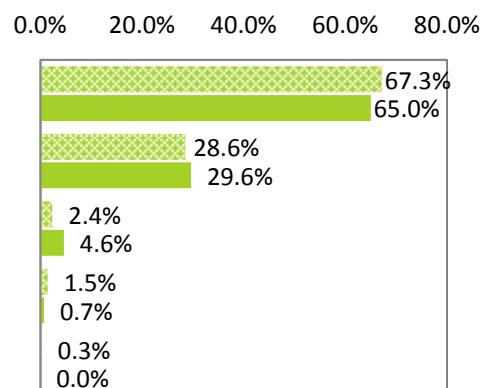
ねらい	「利用者アンケート」の結果から利用者の館内環境に対する意識（居心地の良さ）について分析を行い、みずほハスの花図書館における館内環境の良否を明らかにする。		
結 果	A	<p>利用者アンケート結果より、館内の居心地の良さについて、「良い」（「とても良い」と「やや良い」の合計）とする回答は、中間調査が 94.6%、本調査が 95.9%といずれも高い水準であり、利用者からは居心地が良いと評価されているといえる。</p> <p>その要因について考えると、他分館と比較して、専用面積の小さい図書館でありながら、ゾーニングを工夫し、ゆったり読書ができる椅子を選定する等、空間づくりに配慮した設計や備品調達の結果、利用者にとって居心地の良さにつながったものと推察される。</p> <p>館内環境については、居心地の良さという観点から、良好であると評価できる。</p>	

イ 館内の居心地の良さ(アンケート調査結果)

表 利用者の館内環境(居心地の良さ)に対する評価

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
とても良い	226	67.3%	268	65.0%
やや良い	96	28.6%	122	29.6%
どちらともいえない	8	2.4%	19	4.6%
やや悪い	5	1.5%	3	0.7%
とても悪い	1	0.3%	0	0.0%
無回答	16		22	
全体	352	100.0%	434	100.0%

図 利用者の館内環境(居心地の良さ)に対する評価



2-(2)-2 施設の活用度に関する状況・分析

ア 分析のねらい及び結果

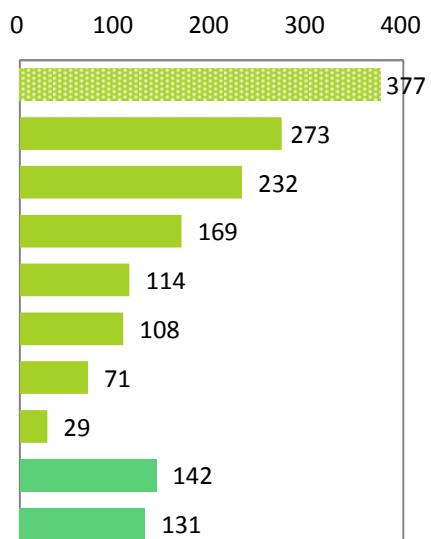
ねらい	施設規模と市民の活用量の関係性について、単位床面積当たりの来館者数の数値をもとに分析を行い、みずほハスの花図書館における施設の活用度を明らかにする。	
結果	A	<p>みずほハスの花図書館の単位床面積あたり来館者数は 377 人／m²で、他の図書館分館の平均値の 142 人／m²を大きく上回っている。</p> <p>このことから、みずほハスの花図書館は、他の図書館分館と比較して、施設規模を切り口に来館者数を見た場合に、活用度合の高い施設であると評価できる。</p> <p>なお、この評価に関しては、施設の活用度と居心地の良さについては、負の相関関係にあることから、適正なバランスを確保する視点に十分留意する必要がある。</p>

イ 図書館分館における単位床面積当たりの来館者数の状況

表 平成 29 年度 図書館分館における床面積当たりの来館者数

	床面積 (m ²)	来館者数 (人)	床面積当たり 来館者数 (人／m ²)
みずほハスの花図書館	490.10	184,585	377
あすみが丘分館	511.92	139,752	273
打瀬分館	717.70	166,262	232
白旗分館	548.21	92,439	169
花見川団地分館	801.75	91,743	114
西都賀分館	762.04	82,322	108
泉分館	499.86	35,533	71
土気図書室	196.00	5,649	29
分館(みずほ除く)平均	576.78	87,671	142
(参考)地区図書館・分館 (みずほ除く)平均	1,058.23	138,342	131

図 平成 29 年度の床面積当たりの来館者数



2-(2)-3 施設整備の効率性の分析

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	整備コストの削減効果額は、みずほハスの花図書館（490.10 m ² ）の工事費と、最も施設規模が近い泉分館（499.86 m ² ）の建物再調達価額を新築に要する経費として、それらを比較分析することにより、効率的な施設整備ができたのか否かを明らかにする。	
結果	A	既存施設の空スペースを活用することで、想定される新規に建築した場合に要する整備費用と比較して、1億8千万円程度の費用の縮減効果が見込まれ、効率性の高い施設整備が実現できたものといえる。

イ 効果額の算定

整備費の効果額については、次表のとおりである。

なお、新規建築費については、泉分館の建物再調達価額（資産経営課発の資産カルテ若図書館泉分館 建物再調達価額）をもとに算定した。

表 みずほハスの花図書館の整備費用削減効果額

項目	内容	金額(円)
みずほハスの花図書館		40,987,739
	内装等	34,769,099
	電気設備等	6,218,640
(参考)新規建築費		221,000,000
差額		▲ 180,012,261

3 整備方針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の評価

3-(1) 評価の結果

評価	<p>今回の窓口業務民間委託では、司書有資格者の効果的に配置し、市直営分館の運営経費とほぼ同額で、月曜日開館を通じての開館日の拡大やおはなし会等の読書活動推進事業の充実のほか、スタッフの接客対応の高い異評価などの面で、図書館サービスの向上が図れている。</p> <p>また、市が直営で運営している他の図書館分館と比較して、年間 281 日開館した場合で約 3,715 千円、年間 330 日開館した場合で約 4,363 千円の節減を図り、その経費を開館日の増加といったサービス向上に振り向けているような費用構造の見直しを行ったことが推測され、費用対効果の高い管理運営を実現できたもの評価できる。</p> <p>また、分館レベルの図書館においては、窓口業務を民間に委託することは、利用者の利便性の向上などサービスを向上していく上で、有効な手法の一つであると評価できる。</p>											
	<table border="1"><thead><tr><th>評価項目</th><th>評価</th></tr></thead><tbody><tr><td>3-(2)-1 開館日数</td><td>A</td></tr><tr><td>3-(2)-2 おはなし会・主催事業</td><td>A</td></tr><tr><td>3-(2)-3 司書有資格者の配置</td><td>A</td></tr><tr><td>3-(2)-4 民間事業者の接客対応</td><td>A</td></tr><tr><td>3-(2)-5 窓口業務民間委託の費用対効果</td><td>A</td></tr></tbody></table>	評価項目	評価	3-(2)-1 開館日数	A	3-(2)-2 おはなし会・主催事業	A	3-(2)-3 司書有資格者の配置	A	3-(2)-4 民間事業者の接客対応	A	3-(2)-5 窓口業務民間委託の費用対効果
評価項目	評価											
3-(2)-1 開館日数	A											
3-(2)-2 おはなし会・主催事業	A											
3-(2)-3 司書有資格者の配置	A											
3-(2)-4 民間事業者の接客対応	A											
3-(2)-5 窓口業務民間委託の費用対効果	A											
主な成果	<ul style="list-style-type: none">○ 民間の提案により月曜日を開館し、平成 29 年度は、他の分館と比較して、開館日を 49 日増やすことができた。○ おはなし会等の読書活動を推進する事業の拡大が図れた。○ スタッフの半数が司書有資格者であり、また、勤務ローテーションを工夫し、司書有資格者が効果的に配置されており、サービス水準を確保できる体制が整備されている。○ スタッフの窓口業務に対して、利用者から高い評価を得ている。○ 従来と同規模の運営経費で、開館日の拡大等のサービスの向上が図れた。											
課題	<ul style="list-style-type: none">○ 開館日・開館時間に関する市民ニーズを把握し、方向性や実現手法を検討する必要がある。○ 他自治体の動向にも注視し、今後の検討を進める必要がある。 <p>※政令指定都市の状況については、P. 39 の表のとおりである。</p>											

3-(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に関する分析【総論】

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	<p>みずほハスの花図書館では、窓口業務に民間機能を活用し、柔軟性や利便性に富んだ運営を通じて、市民サービスの向上を図ることを目的としている。</p> <p>市民サービスの向上に関しては、開館日・開館日数と主催事業の実施回数で、また、運営面に関しては、司書有資格者の配置の状況、利用者の接客対応に関するデータについて分析を行い、みずほハスの花図書館が柔軟的かつ利便性の富んだ運営の確保が実現されているのかを明らかにする。</p> <p>併せて、運営費用に関して、今回の窓口業務委託における経費的なメリットや民間事業者の企画提案により創出された新たなサービスの経済的な価値について明らかにする。</p>
結果	各分析項目に記載。
【参考】	<p>■窓口業務民間委託の概要の整理（再掲）</p> <p>ア 趣旨 開館時間を含め、柔軟かつ利便性に富んだ運営を確保するため、みずほハスの花図書館の窓口業務を民間に委託した。</p> <p>イ 受託事業者 株式会社ヴィアックス</p> <p>ウ 委託期間 平成29年3月7日から平成32年3月31日まで</p> <p>エ 契約金額 98,699,040円（年間32,175,732円）</p> <p>オ 事業者選定方式 プロポーザル方式</p> <p>カ 市と民間事業者との役割分担と委託業務の内容 (ア) 市の業務 選書、委託業務の点検・検査 花見川区役所地域振興課等の市関係機関との調整 (イ) 民間事業者の業務 ○運営体制の構築（業務従事者の配置、業務責任者等の選任） ○窓口サービスの提供（貸出返却、予約、利用者登録、レファレンス） ○読書活動推進事業の実施（おはなし会、学校との連携事業等） ○管理業務（資料管理、蔵書点検） キ 民間事業者の企画提案で実施したもの ○月曜日の開館 ○除菌ボックスの設置 ○館内BGM</p>

3-(2)-1 開館日数の分析

ア 分析の結果

結果	A	みずほハスの花図書館では、民間事業者の提案により、月曜日開館を実施し、平成29年度実績で、他の分館と比較して49日、また、中央・地区図書館との比較でも34日と、開館日数を増加したことにより、利用しやすさという視点での利便性向上を図ることができたものと評価できる。
----	---	---

イ 開館日数等の状況

表 平成29年度 市図書館の開館日数

項目	内容	開館日数 (日)	月曜日 開館	祝日 開館
分館				
	みずほハスの花図書館	330	●	
	白旗分館	281		
	花見川団地分館	281		
	西都賀分館	281		
	泉分館	281		
	あすみが丘分館	281		
	土気図書室	144		
	打瀬分館	281		
中央・地区館				
	中央図書館	296		●
	みやこ図書館	296		●
	花見川図書館	296		●
	稻毛図書館	296		●
	若葉図書館	296		●
	緑図書館	296		●
	美浜図書館	296		●

3-(2)-2 おはなし会・主催事業の分析

ア 分析の結果

結 果	A	定例おはなし会に関しては、市の仕様において月1回以上の開催を求めるところ、受託事業者の創意工夫により年間30回実施し、分館平均14回と比較して、2倍以上の実施回数となっている。
		また、主催事業に関しては、月1回以上の開催を求める仕様に対して、みずほハスの花図書館では、年間17回を実施しており、分館平均5回と比較して3倍以上実施している。これは、現場スタッフに対する支援や企画立案に必要な情報を得るための社内ネットワークの活用など、公共図書館に係る運営実績に基づく体制整備によるところが大きいと思われる。民間機能を活用した柔軟な運営体制の確保により、読書活動を推進する各種事業の拡大が進んだと評価できる。

イ おはなし会や主催事業の開催状況

表 平成29年度 図書館分館における定例おはなし会等の実施状況

	おはなし会		主催事業	
	回数 (回)	参加者 (人)	回数 (回)	参加者 (人)
みずほハスの花	30	408	17	265
白旗分館	6	45	5	68
花見川団地分館	8	143	5	309
西都賀分館	21	84	3	29
泉分館	12	183	7	131
あすみが丘分館	22	532	4	146
打瀬分館	16	241	5	295
分館(みずほ除く)平均	14	205	5	163
地区図書館・分館 (みずほ除く)平均	50	529	9	293

3-(2)-3 司書有資格者の配置に関する分析

ア 分析の結果

結 果	A	<p>みずほハスの花図書館では、窓口業務委託の仕様において開館中は常時司書又は司書補を配置することを求めたところ、受託事業者の企画提案により、司書有資格者はスタッフ 14 人の内 7 人となっており、割合的には 50% となっている。</p> <p>一方、市直営の図書館では、職員全体の司書有資格者の割合は 27.9%、正規職員と嘱託職員の司書有資格者の割合は、54.9% である。</p> <p>なお、みずほハスの花図書館は、業務中に司書有資格者を配置しており、レファレンスなど司書の専門性が必要な業務を実施できる体制が確保されている。</p>
-----	---	---

イ 司書有資格者の配置状況

表 職員数と司書有資格者数(平成 30 年 4 月 1 日時点)

	人数(人)	司書有資格者(人)	割合(%)
みずほハスの花図書館	14	7	50.0%
市直営(①+②)	184	101	54.9%
(①正規職員)	110	32	29.1%
(②嘱託職員)	74	69	93.2%
(③非常勤職員)	178	—	—

3-(2)-4 民間事業者の接客対応に関する分析

ア 分析の結果

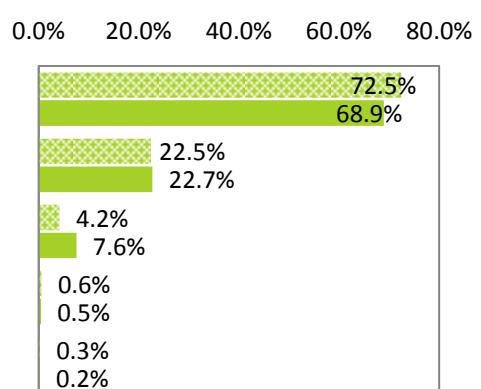
結果 A	みずほハスの花図書館アンケート結果より、スタッフの接客対応について、「良い」（「とても良い」と「やや良い」の合計）と回答した割合は、中間調査が 91.6%、本調査が 95.0% となっている。 一方で、「悪い」（「やや悪い」と「とても悪い」の合計）は、中間調査が 0.9%、本調査が 0.7% となっている。 このことから、民間事業者の接客対応は、利用者から高く評価されている。
----------------	---

イ 利用者からみた接客対応の状況(利用者アンケート調査結果)

表 利用者の接客対応に係る評価

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
とても良い	242	72.5%	282	68.9%
やや良い	75	22.5%	93	22.7%
どちらともいえない	14	4.2%	31	7.6%
やや悪い	2	0.6%	2	0.5%
とても悪い	1	0.3%	1	0.2%
無回答	18		25	
全体	352	100.0%	434	100.0%

図 利用者の接客対応に係る評価(利用者アンケート調査結果)



3-(2)-5 窓口業務民間委託の費用対効果に関する分析

ア 分析の結果

結 果	A	<p>みずほハスの花図書館の運営経費と他の図書館分館に自動貸出機を設置した場合の運営経費について比較したところ、みずほハスの花図書館は、年間 281 日開館した場合で約 3,715 千円、年間 330 日開館した場合で約 4,363 千円の節減が図れると推計される。</p> <p>このことから、市直営の場合とほぼ同じ経費で開館日数の増加等サービス向上を図れており、費用対効果は高いものと考える。</p> <p>また、みずほハスの花図書館窓口業務委託の契約金額 32,175,732 円と他の図書館分館の直営人件費 32,418,638 円とを単純に比較した場合においても、民間委託した方が 242,906 円の削減効果があることが認められた。削減率は約 0.75% となっている。</p>
------------	----------	---

イ 運営費の状況

表 開館日数 281 日と 330 日をベースとした比較【再掲】

	自動貸出機を設置した場合の開館日当たりの運営経費	281 日ベースの年間運営経費	330 日ベースの運営経費
みずほハスの花図書館	97,502 円/日	27,398,062 円	32,175,732 円
他の図書館分館	110,723 円/日	31,113,163 円	36,538,590 円
差		△3,715,101 円	△4,362,858 円

表 みずほハスの花図書館窓口業務委託契約額と市直営運営経費の単純比較【参考】

項目	費用(円)	
みずほハスの花図書館 窓口業務委託契約額	32,175,732	
直営分館(平成 28 年度予算ベース)	32,418,638	
常勤職員(4級)	1人	24,453,000 (※1)
常勤職員(3級)	1人	
再任用(短)	2人(1人役)	
嘱託職員(週3)	2人(1人役)	
非常勤職員(週3)	6人(3人役)	
差額		▲242,906

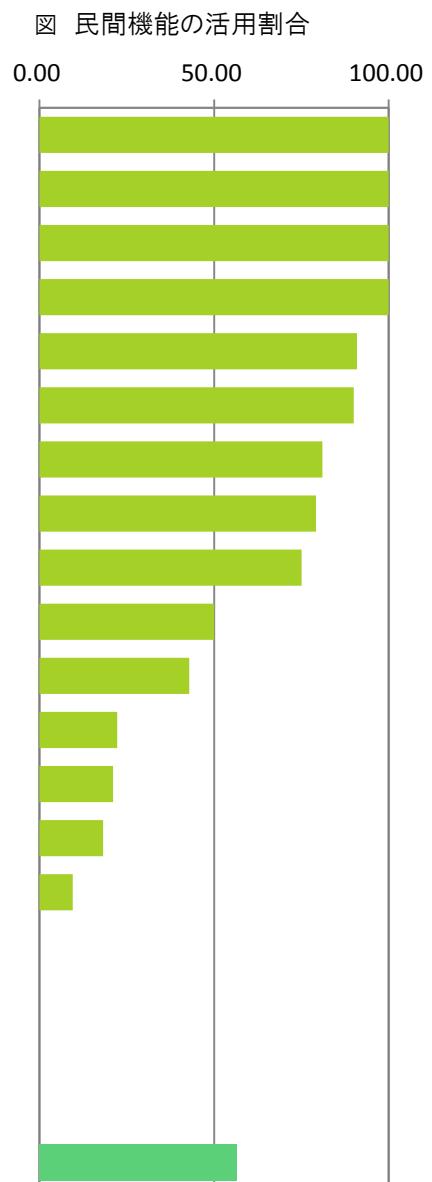
※1 概算人件費算出シート(業務改革推進課発)より

※2 平成 28 年度予算より

【参考】表 政令指定都市の図書館における窓口業務等の民間機能の活用状況(平成 30 年 4 月現在)

図書 館数	指定 管理	民間機能活用図書館数				民間機能 活用割合	
		貸出等※委託		PFI	計		
		全部	一部				
さいたま市	25	0	14	10	1	25	100.00
大阪市	24	0	0	24	0	24	100.00
広島市	11	11	0	0	0	11	100.00
北九州市	14	13	0	1	0	14	100.00
神戸市	11	10	0	0	0	10	90.91
京都市	20	0	0	18	0	18	90.00
名古屋市	21	5	0	12	0	17	80.95
浜松市	24	17	0	2	0	19	79.17
相模原市	4	0	0	3	0	3	75.00
川崎市	14	0	0	7	0	7	50.00
仙台市	7	3	0	0	0	3	42.86
横浜市	18	1	0	3	0	4	22.22
新潟市	19	0	0	4	0	4	21.05
福岡市	11	1	0	1	0	2	18.18
熊本市	21	2	0	0	0	2	9.52
札幌市	10	0	0	0	0	0	0.00
静岡市	12	0	0	0	0	0	0.00
堺市	12	0	0	0	0	0	0.00
岡山市	10	0	0	0	0	0	0.00
計	288	63	14	85	1	163	56.60

※ 貸出等の業務に、図書整理を含んでいない。



4 整備方針3 市民に身近で、利便性の向上に重点を置いた運営の評価

4-(1) 評価の結果

評価	<p>所蔵資料の回転率の高さや読みたい本がそろっているとの利用者の評価などから、みずほハスの花図書館は、利用している住民にとって身近な図書館であると認知されていると推察される。</p> <p>また、多少のおはなし声を認める館内ルールを設定し「子どもたちや親子連れの利用の方が図書館を利用しやすい環境をつくる」という目的に関しては、子どもたちが利用登録の割合が他の図書館と比較して高く、また、館内の騒がしさについても、利用者の評価としては、あまり騒がしいと感じていない点から概ね達成できたものと考える。</p> <p>さらに、新規に登録者する者が多くいることから瑞穂地区を中心とした住民にとって図書館サービスの利便性が向上したといえる。</p> <p>しかしながら、地域情報の充実度が低いことやタブレット端末等の利用が少ないことといった検討すべき課題も見受けられた。</p>	
	評価項目	評価
△	4-(2)-1 利用地域	A
	4-(2)-2 新規利用登録者	A
	4-(2)-3 子どもや親子連れの利用しやすさ	A
	4-(2)-4 所蔵資料の利用回転率	A
	4-(2)-5 地域資料の充実度	C
	4-(2)-6 利用者の読みたい本の充足度	A
	4-(2)-7 除菌ボックスの利用状況	C
	4-(2)-8 電子機器の利用状況	
	タブレット端末	C
	デジタルサイネージ	B
主な成果	<ul style="list-style-type: none">ニーズのある図書を中心とした蔵書構成により高い貸出回転率を実現した。みずほハスの花図書館の利用者は主に、図書館を中心とした半径 2km 圏内の居住者を中心に新規の利用登録者を掘り起こすことができた。多少のおはなし声を許容するルールの設定などにより、子どもたちや親子連れの利用者が利用しやすい環境を向上させることができた。	
課題	<ul style="list-style-type: none">地域資料については、所蔵資料数の絶対的数量が少ないので、地域の歴史について研究している公民館サークルなど、地域との連携を深めていく中で、資料の収集を進め、充実を図る必要がある。除菌ボックスについては、女性や若い年代を中心に利用があるものの、全体的には一部の利用者であり、紫外線による図書資料への影響や全国的な設置状況等を踏まえ、他の図書館への拡大について慎重に検討していく必要がある。タブレット端末等一部の機器の利用率が低いことから、必要性を再度検討する必要がある。	

4-(2)-1 利用地域に関する分析

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	みずほハスの花図書館の利用者の居住地域を分析し、地域住民に親近度を明らかにする。		
結 果	A	みずほハスの花図書館アンケートの結果では、花見川区在住の利用者に関して中間調査が 96.9%、本調査が 97.4%となつており、利用者は、ほぼ花見川区在住の方である。 これを町丁別にみると、瑞穂・幕張町・花園・朝日ヶ丘・浪花町・武石町・畠町で、利用者の約 80%を占めている。 このことから、みずほハスの花図書館の利用者は、同館を中心として約 2km 圏内在住している方であることから、地域住民の親近度は高く、身近な図書館であるといえる。	

イ 利用地域の状況

表 みずほハスの花図書館 利用者の居住地域(行政区)(みずほハスの花図書館アンケートより)

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
中央区	0	0.0%	2	0.5%
花見川区	331	97.4%	400	96.9%
稲毛区	2	0.6%	3	0.7%
若葉区	1	0.3%	1	0.2%
緑区	0	0.0%	0	0.0%
美浜区	3	0.9%	4	1.0%
県内他市	3	0.9%	2	0.5%
千葉県外	0	0.0%	1	0.2%
無回答	12		21	
全体	352	100.0%	434	100.0%

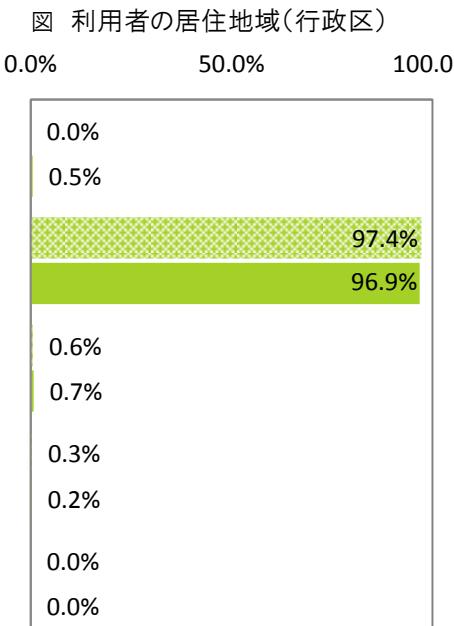
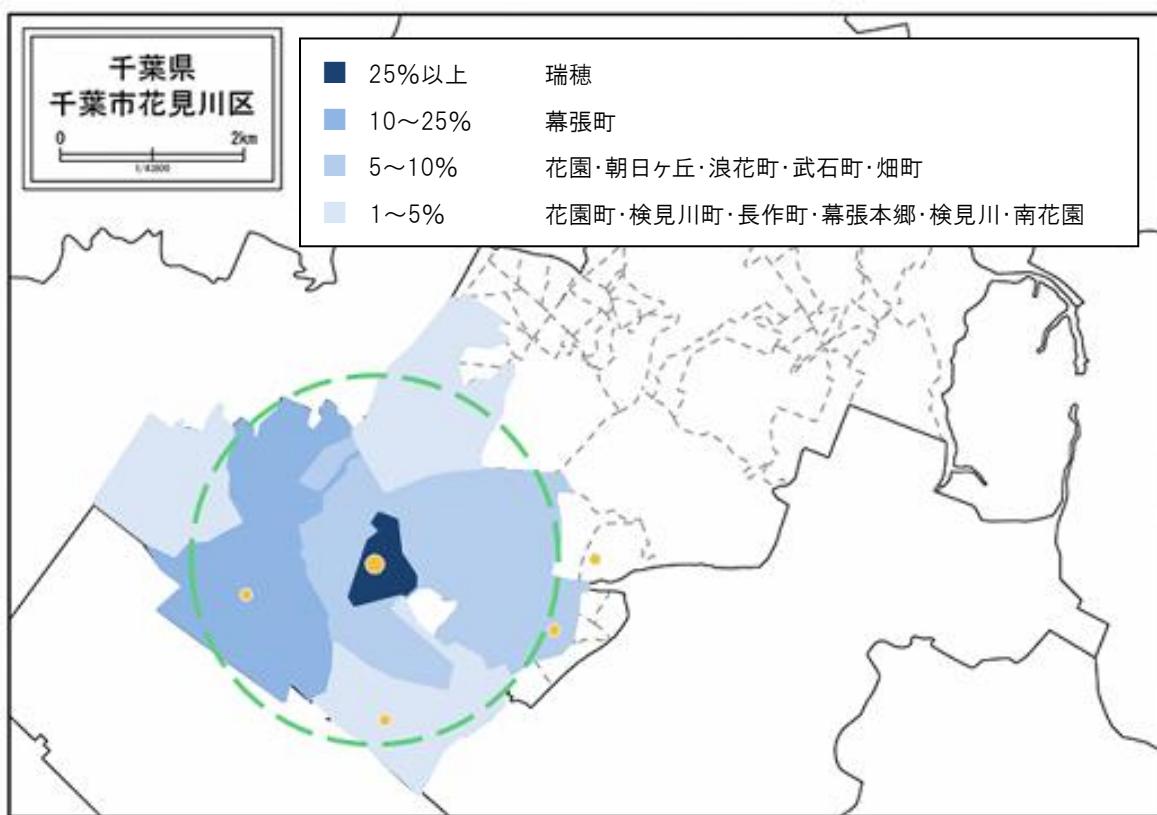


表 みずほハスの花図書館 利用者の多い居住地域(町名)の上位(みずほハスの花図書館アンケートより)

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
瑞穂	89	27.4%	123	30.9%
幕張町	48	14.8%	51	12.8%
花園	31	9.5%	45	11.3%
朝日ヶ丘	31	9.5%	35	8.8%
浪花町	27	8.3%	43	10.8%
武石町	18	5.5%	15	3.8%
畠町	17	5.2%	17	4.3%
花園町	15	4.6%	18	4.5%
検見川町	12	3.7%	11	2.8%
長作町	10	3.1%	7	1.8%
幕張本郷	7	2.2%	11	2.8%
検見川	5	1.5%	2	0.5%
南花園	4	1.2%	3	0.8%
全体	326	100.0%	409	100.0%

図 利用者の居住地域



4-(2)-2 新規利用登録者に関する分析

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	新規登録者数の状況について分析を行い、みずほハスの花図書館が、これまで図書館を利用していないかった市民・住民を獲得しているのかを明らかにする。	
結果	A	みずほハスの花図書館の新規登録者数は 2,240 人であり、他の分館平均 444 人を大きく上回っている。また、登録者数の内、新規登録者数が占める割合は 83.9% であり、他の分館平均の 6.0% を大きく上回っていることなどから、これまで図書館を利用してこなかった新規利用者を獲得しているといえる。

イ 新規登録者の状況

表 平成29年度 図書館別の新規登録者数及び新規登録者の割合

	登録者数	新規登録者数	登録者の内 新規登録者 の割合
みずほハスの花図書館	2,669	2,240	83.9%
緑図書館	24,973	1,766	7.1%
打瀬分館	16,643	1,096	6.6%
みやこ図書館	12,112	795	6.6%
土気図書室	994	64	6.4%
泉分館	1,280	80	6.3%
美浜図書館	27,537	1,673	6.1%
稻毛図書館	28,597	1,731	6.1%
花見川団地分館	7,000	407	5.8%
あすみが丘分館	10,150	573	5.6%
西都賀分館	6,414	362	5.6%
白旗分館	9,733	529	5.4%
若葉図書館	11,438	611	5.3%
花見川図書館	8,412	398	4.7%
分館(みずほ除く)平均	7,459	444	6.0%
地区図書館・分館 (みずほ除く)平均	12,714	388	3.1%

表 過去の市図書館の利用状況(アンケート調査)

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
利用していた	256	73.4%	329	75.8%
利用していない	93	26.6%	105	24.2%
無回答	3		0	
全体	352	100.0%	434	100.0%

図 平成29年度 図書館別の新規

登録者数及び新規登録者の割合

0.0% 50.0% 100.0%

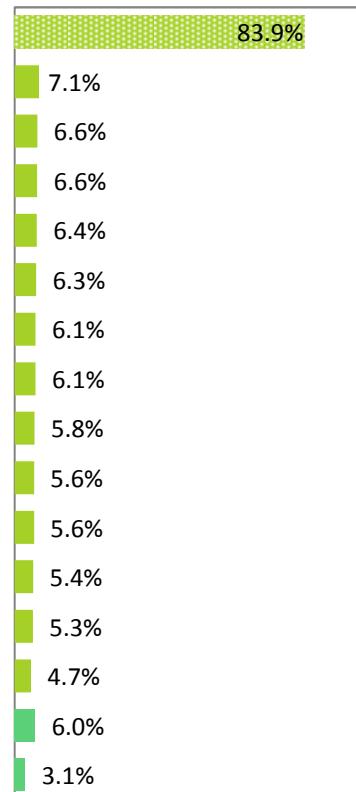


図 これまでの市図書館の利用状況

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



4-(2)-3 子どもや親子連れの利用しやすさに関する分析

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	<p>みずほハスの花図書館では、親子連れや子ども同士でも気兼ねなく図書館を利用できるように、多少のおはなし声を認めるルールを設定するとともに、靴を脱いで寛ぎながら読書ができるスペースを設ける等の取組を行っている。</p> <p>親子連れや子どもの利用状況について、利用登録者の性別・年齢、誰と一緒に来館しているか、などのデータをもとに分析を行い、子どもたちや親子連れの利用しやすさを明らかにする。</p> <p>また、多少のおはなし声について、利用者はどう感じているか併せて分析する。</p>
結果 A	<p>性別・年齢別でみるボリューム層は、みずほハスの花図書館では 30~39 歳女性 (12.7%) であるところ、全館では、40~49 歳 (12.2%) である。また、年齢別でみる登録者割合の内、最も乖離が大きかった年齢属性は、0~9 歳であり、みずほハスの花図書館の割合は、全館に比べて 9.9 ポイント高い。みずほハスの花図書館では、相対的に少なくとも 10 歳未満の子どもたちが利用しやすい施設であると推察される。</p> <p>また、同伴者の有無・属性に関する質問で、「子どもと」「親と」と回答した割合を合わせると約 25% であり、親子連れの利用者の意見を踏まえると、子どもや親子連れの利用者は、利用しやすいと感じていることがうかがえる。さらに、みずほハスの花図書館では、親子連れや子ども同士でも気兼ねなく図書館を利用してもらえるように、館内での多少のおはなしを認め、それを利用者等に発信している。</p> <p>利用者アンケートの「館内を騒がしく感じているか」との質問に対して、「とても騒がしい」「やや騒がしいと感じる」と回答した割合を合わせると、中間調査が 12.0%、本調査が 10.2% であった。約 1 割の利用者は館内を騒がしいと感じているものの、約 9 割の利用者は積極的に騒がしいとは感じていないことが明らかとなっており、大多数の利用者の理解は得られていると思われる。</p>

イ 子どもや親子連れの利用状況

表 平成29年度 みずほハスの花図書館利用登録者の性別・年齢

	基数			割合		
	男性	女性	計	男性	女性	計
0~9 歳	201	200	401	7.5%	7.5%	15.0%
10~19 歳	159	187	346	6.0%	7.0%	13.0%
20~29 歳	31	104	135	1.2%	3.9%	5.1%
30~39 歳	113	340	453	4.2%	12.7%	17.0%
40~49 歳	121	291	412	4.5%	10.9%	15.4%
50~59 歳	91	174	265	3.4%	6.5%	9.9%
60~69 歳	140	195	335	5.2%	7.3%	12.6%
70~79 歳	109	165	274	4.1%	6.2%	10.3%
80 歳~	28	20	48	1.0%	0.7%	1.8%
計	993	1,676	2,669	37.2%	62.8%	100%

図 平成29年度 みずほハスの花図書館利用登録者の性別・年齢

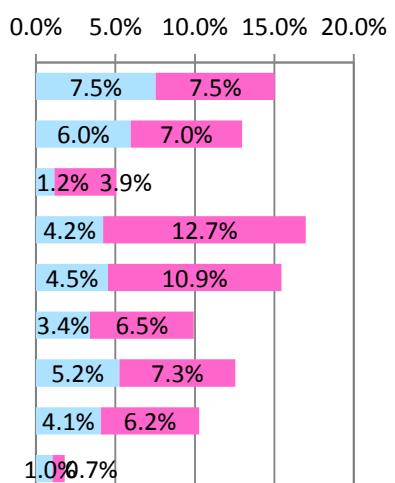


表 平成29年度 全図書館における利用登録者の性別・年齢

	基数			割合		
	男性	女性	計	男性	女性	計
0~9 歳	6,072	6,410	12,482	2.5%	2.6%	5.1%
10~19 歳	16,287	20,505	36,792	6.6%	8.3%	14.9%
20~29 歳	13,638	20,473	34,111	5.5%	8.3%	13.8%
30~39 歳	11,554	21,992	33,546	4.7%	8.9%	13.6%
40~49 歳	16,552	30,017	46,569	6.7%	12.2%	18.9%
50~59 歳	12,045	15,368	27,413	4.9%	6.2%	11.1%
60~69 歳	11,864	12,897	24,761	4.8%	5.2%	10.0%
70~79 歳	12,394	10,754	23,148	5.0%	4.4%	9.4%
80 歳~	5,154	2,932	8,086	2.1%	1.2%	3.3%
小計	105,560	141,348	246,908	42.8%	57.2%	100%

図 平成29年度の全図書館における利用登録者の性別・年齢

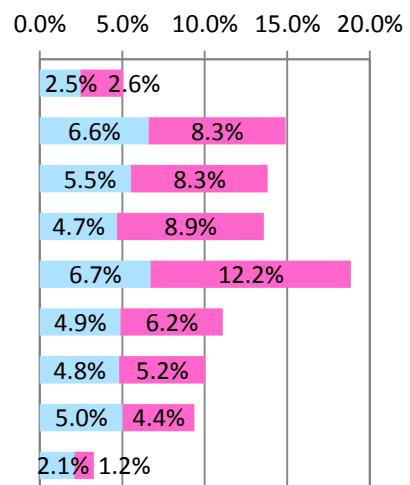


表 みずほハスの花図書館 同行者の状況(利用者アンケート調査結果)

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
ひとりで	195	55.4%	270	62.2%
子どもと	65	18.5%	83	19.1%
親と	18	5.1%	23	5.3%
夫婦で	35	9.9%	34	7.8%
友達と	15	4.3%	15	3.5%
その他	24	6.8%	9	2.1%
全体	352	100.0%	434	100.0%

図 同行者の状況

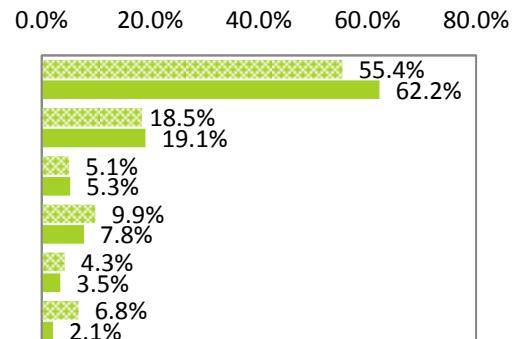
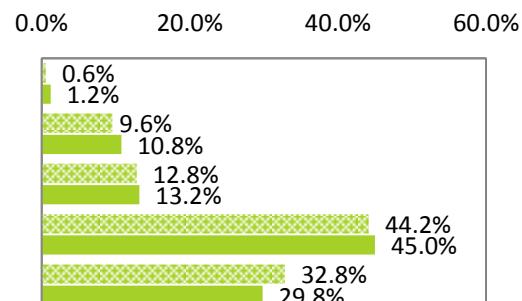


表 みずほハスの花図書館 館内の騒がしさの感じ方(利用者アンケート調査結果)

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
とても騒がしく感じる	2	0.6%	5	1.2%
やや騒がしく感じる	32	9.6%	44	10.8%
どちらともいえない	43	12.8%	54	13.2%
あまり騒がしく感じない	148	44.2%	184	45.0%
全く騒がしく感じない	110	32.8%	122	29.8%
無回答	17		25	
全体	352	100.0%	434	100.0%

図 館内の騒がしさの感じ方



4-(2)-4 所蔵資料の利用回転率に関する分析

ア 分析のねらい及び結果

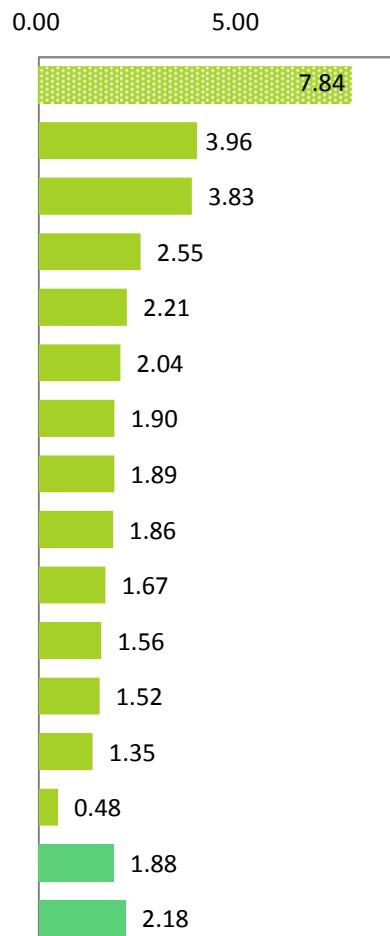
ねらい	館内の本が利用者にとって需要の高い本を揃えられているか（蔵書構成の親近性）を明らかにするため、蔵書の回転数をもとに分析する。回転率は（所蔵資料の貸出冊数）÷（蔵書冊数）＝（回転率）として算出する。	
結 果	A	みずほハスの花図書館の蔵書の回転率は7.84 冊であるところ、他の分館平均 1.88 冊を大きく上回っており、所蔵資料の回転率は極めて高い。 このことから利用者にとって親近性の高い蔵書構成が実現できているといえる。

イ 所蔵資料の利用回転率の状況

表 平成29年度 地区図書館及び図書館分館の所蔵資料回転率

	蔵書冊数 (冊)	所蔵資料の 貸出冊数 (冊)	回転率
みずほハスの花図書館	21,685	170,021	7.84
美浜図書館	110,235	436,557	3.96
打瀬分館	64,273	246,366	3.83
緑図書館	134,025	342,109	2.55
稻毛図書館	149,208	329,520	2.21
あすみが丘分館	68,447	139,704	2.04
みやこ図書館	117,181	222,207	1.90
花見川団地分館	60,439	114,306	1.89
白旗分館	70,119	130,383	1.86
若葉図書館	113,629	189,615	1.67
泉分館	42,177	65,970	1.56
西都賀分館	67,189	102,276	1.52
花見川図書館	119,831	161,769	1.35
土気図書室	29,007	13,844	0.48
分館(みずほ除く)平均	57,379	116,121	1.88
地区図書館・分館 (みずほ除く)平均	88,135	191,894	2.18

図 平成29年度地区図書館及び図書館分館の所蔵資料回転率



※「所蔵資料の貸出冊数」は、2018千葉市の図書館の所蔵資料相互貸借数統計より

4-(2)-5 地域資料の充実度に関する分析

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	蔵資料のうち地域資料の充実度について分析を行い、みずほハスの花図書館が立地されている隣接地域に関する資料が揃えられているかを明らかにする。			
結果	C	<p>所蔵資料冊数に占める地域資料の割合は、みずほハスの花図書館は0.7%であり、他の図書館分館の平均値3.9%を大きく下回っており、地域に身近な地域資料が十分に所蔵されていない状況にある。</p> <p>地域資料の充実には、収集資料のストックの積み重ねが必要不可欠であることから、相当の期間が必要となる。</p> <p>この図書館における地域資料の充実度の低さは致し方ない面があるものの、収集の努力を重ねていく必要がある。</p> <p>また、立地されている地域の身近なテーマである「花見川」「大賀ハス」等について、学び、研究している市民や公民館サークルとの連携を深め、埋もれがちな地域資料の掘り起しを行う必要がある。</p>		

イ 地域資料の所蔵数の状況(表 平成29年度 地区図書館及び分館の地意資料所蔵数及び割合)

	所蔵 資料数	内地域 資料	地域資料 割合	【参考】 地域資料 貸出冊数
稻毛図書館	149,208	13,043	8.7%	1,385
みやこ図書館	117,181	11,246	9.6%	1,158
花見川図書館	119,831	9,197	7.7%	1,001
若葉図書館	113,629	9,008	7.9%	753
美浜図書館	110,235	5,754	5.2%	1,705
緑図書館	134,025	4,218	3.1%	1,316
白旗分館	70,119	3,003	4.3%	276
西都賀分館	67,189	2,810	4.2%	770
あすみが丘分館	68,447	2,555	3.7%	834
花見川団地分館	60,439	2,533	4.2%	550
打瀬分館	64,273	2,149	3.3%	863
泉分館	42,177	1,843	4.4%	274
土気図書室	29,007	574	2.0%	59
みずほハスの花図書館	21,685	145	0.7%	391
分館(みずほ除く)平均	57,379	2,210	3.9%	518
地区図書館・分館(みずほ除く)平均	88,135	5,226	5.9%	842

4-(2)-6 利用者の読みたい本の充足度に関する分析

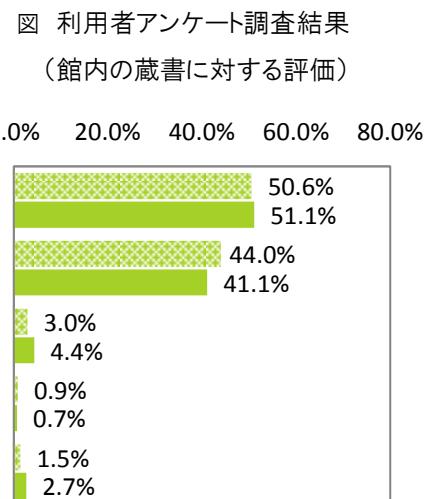
ア 分析のねらい及び結果

ねらい	館内の蔵書に対する意識について、「利用者アンケート」をもとに分析を行い、みずほハスの花図書館の所蔵している本が利用者ニーズを捉えたものとなっているのかを明らかにする。	
結果	A	<p>「利用者アンケート」の「館内に読んでみたい本がありますか」という設問に関して、「ある」（「ある」と「多少ある」の合計）と回答した方の割合は、中間調査 92.2%、本調査 94.6%といずれも高い水準にあり、この結果から、図書館の蔵書は利用者ニーズを捉えている様子がうかがえた。</p> <p>利用者ニーズを捉えた蔵書構成となった要因としては、他分館と比較し、蔵書数は少ないものの、市図書館勤務経験が豊富な職員が中心となって、「地域に身近な図書館」というコンセプトを理解し、それを踏まえた選書に取り組んだことなどが考えられる。</p>

イ 読みたい本の充実度に係る状況(利用者アンケート調査結果)

表 みずほハスの花図書館 館内蔵書に対する利用者の評価

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
ある	170	50.6%	210	51.1%
多少ある	148	44.0%	169	41.1%
ほとんどない	10	3.0%	18	4.4%
ない	3	0.9%	3	0.7%
わからない	5	1.5%	11	2.7%
無回答	16		23	
全体	352	100.0%	434	100.0%



4-(2)-7 除菌ボックスの利用状況に関する分析

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	<p>みずほハスの花図書館では、受託事業者の企画提案により除菌ボックスを設置しており、その利用状況について、アンケート調査の結果をもとに分析する。</p>		
結果 C	<p>利用者アンケートでは、除菌ボックスを「よく利用する」「たまに利用する」と回答した者の割合は、中間調査が 10.3%、本調査が 13.3%であり、本調査は 3.0 ポイント上昇している。</p> <p>利用する理由として、「きれいな状態の本の方が、子どもに安心して見せてあげられる。」などの声がある一方で、利用しない理由として、「除菌の必要をあまり感じない。」「本が傷むと申し訳ない」などの声がある。</p> <p>利用者の属性に関しては、中間調査の結果が男性 5.2%、女性が 12.6%、本調査が男性 9.6%、女性 15.4%と、女性の方が利用する傾向にある。また、年齢的には、年齢が上がるにつれて減少する傾向もうかがえた。</p> <p>以上のことから、一部の利用者に安心感をもたらすといった効果を認めることができるが、全体的には利用需要は少ない。</p> <p>今後、他の図書館への拡大等については、女性や比較的に若い年代の利用者ニーズ等を踏まえつつ、費用対効果に関して、検討していく必要があると考える。</p>		

イ 除菌ボックスの利用状況(利用者アンケート調査結果)

表 みずほハスの花図書館 除菌ボックスの利用状況

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
よく利用する	11	3.3%	9	2.2%
たまに利用する	33	10.0%	33	8.1%
あまり利用しない	30	9.1%	37	9.1%
利用したことがない	255	77.5%	329	80.6%
無回答	23		26	
全体	352	100.0%	434	100.0%

図 利用者アンケート調査結果
除菌ボックスの利用状況

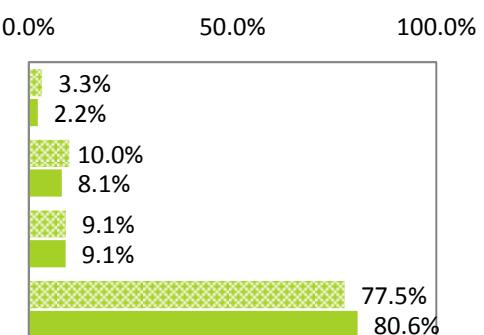


表 みずほハスの花図書館 除菌ボックスを利用する・利用しないの主な理由

回答種別	利用しない理由（自由記述）※共通
利用する	・きれいな状態の本の方が子どもに安心して見せてあげられるので
たまに利用する	・病気にならないため ・きれいになるから
あまり利用しない	・本が新しいので、除菌するほどでもないと思うから ・もともときれいだから
利用したことがない	・除菌の必要を感じないから ・本が傷むと申し訳ないので ・除菌ボックスがあることを知らなかつた

図 みずほハスの花図書館 除菌ボックス 男女別の利用状況

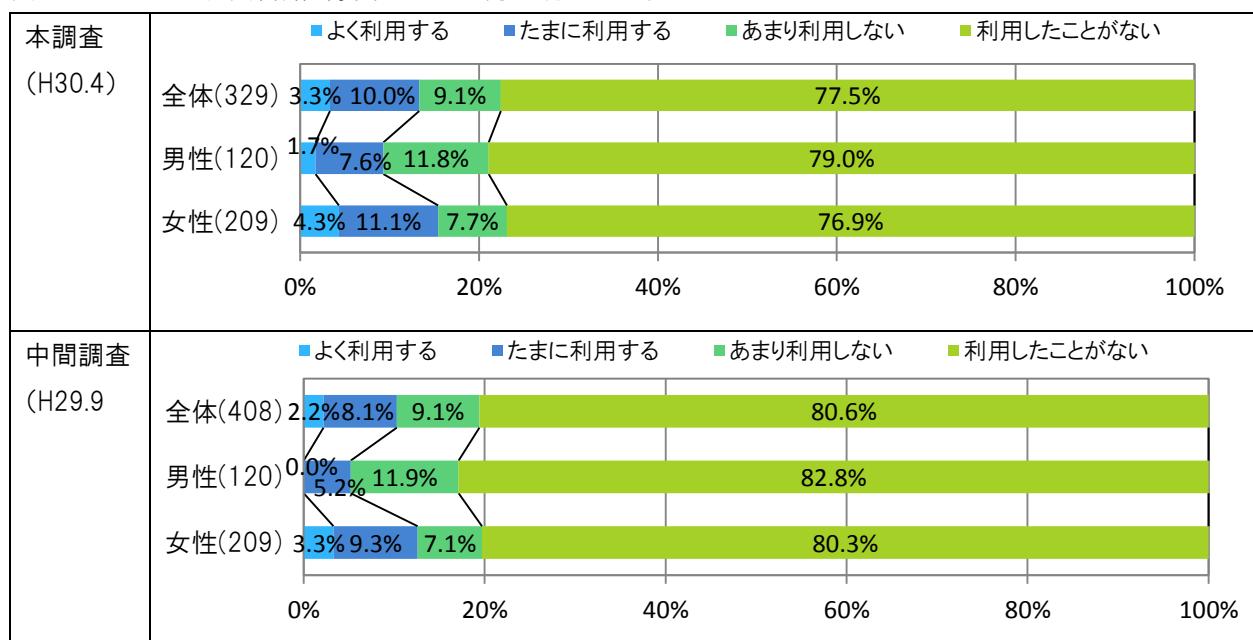
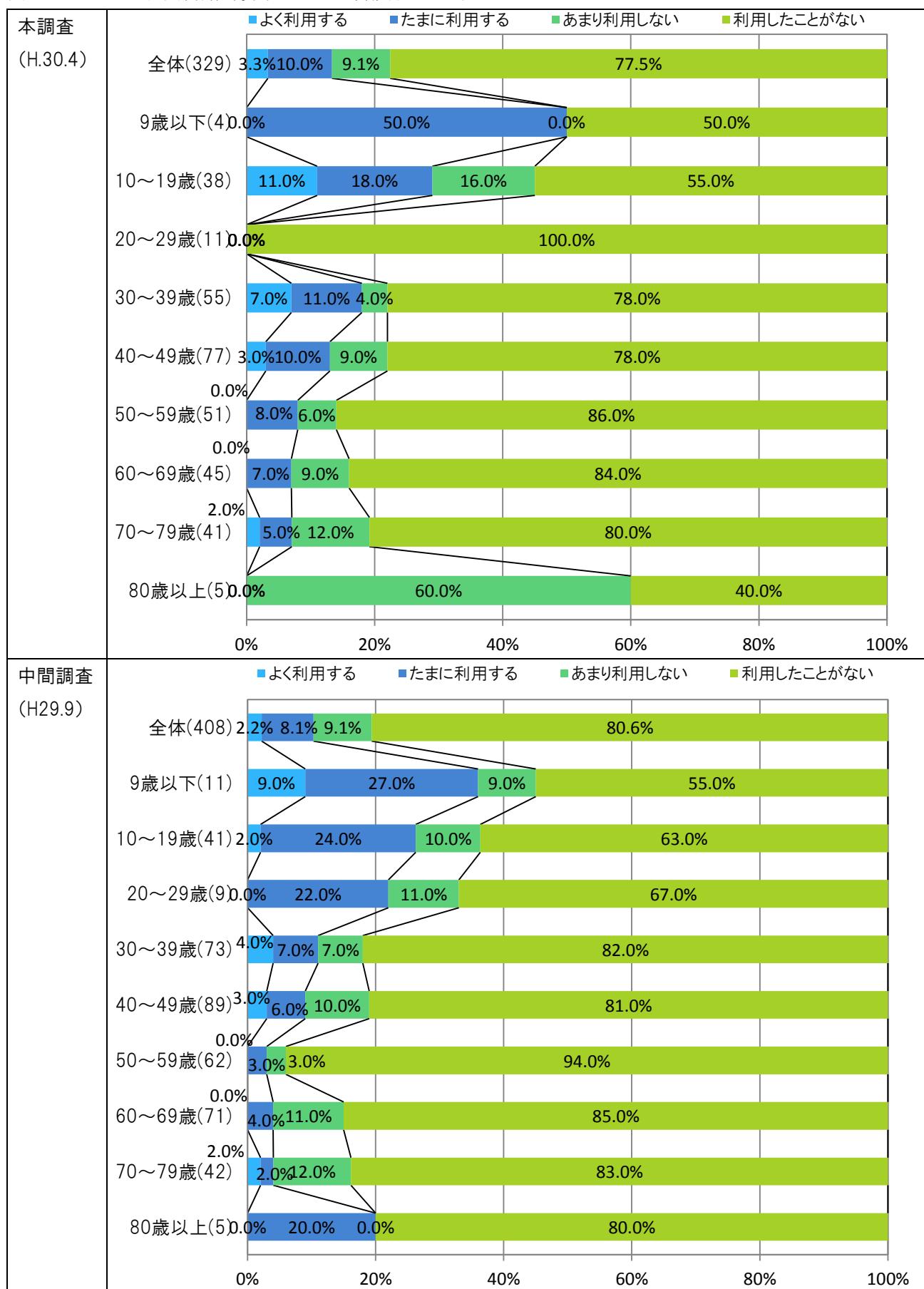


図 みずほハスの花図書館 除菌ボックス 年齢別の利用状況



4-(2)-8 電子機器の利用状況に関する分析

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	タブレット端末及びデジタルサイネージの利用状況について分析することにより、導入効果を明らかにする。
	(1) タブレット端末 C 利用者アンケートにおいて、タブレット端末の利用に関する質問において「よく利用する」「たまに利用する」と回答した者の割合は、中間調査が 8.2%、本調査が 8.2%であり、利用率は低く、しかも横ばいの状況である。 これを性別でみると、中間調査が男性 10.6%、女性 6.7%で、本調査が 7.6%、女性 8.2%と、性別で顕著な差異は認められなかった。 年代別でみると、中間調査、本調査とも 10 代以下の利用率が高い。 また、利用する理由として、「いろいろなものが見られるから。」などの声がある。一方、利用しない理由として、「スマートフォンを持っているため利用する必要がない。」などの声がある。 これらのことから、タブレット端末の活用方策について、検討する必要がある。
結果	(2) デジタルサイネージ B 利用者アンケートにおいて、デジタルサイネージの利用に関する質問において「よく利用する」「たまに利用する」と回答した者の割合は、中間調査が 48.3%、本調査が 47.8%であり、利用率は横ばいである。 これを性別でみると、顕著な違いは認められなかった。年代別では、20 代までは、利用しているとする者が増加する傾向にあるが、30 代以降は年代が進むにつれて減少する傾向にある。 また、利用する理由として、「有用なものがあるかどうか確認する。」などの声がある。一方、利用しない理由として、「あまり見慣れない。わかりにくい。」などの声がある。 これらのことから、デジタルサイネージで提供する情報等の充実等について、検討する必要がある。

イー① タブレット端末の利用状況(利用者アンケート調査結果)

表 みずほハウスの花図書館 タブレット端末の利用状況

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
よく利用する	8	2.4%	10	2.5%
たまに利用する	19	5.8%	23	5.7%
あまり利用しない	32	9.8%	43	10.6%
利用したことがない	269	82.0%	331	81.3%
無回答	24		27	
全体	352	100.0%	434	100.0%

図 利用者アンケート調査結果
(タブレット端末の利用状況)

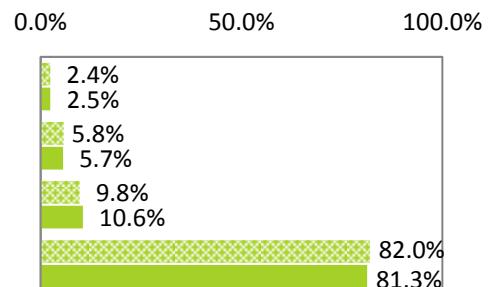


表 みずほハウスの花図書館 タブレット端末を利用する・利用しないの主な理由

回答項目	利用しない理由 (自由記述) ※共通
よく利用する	・動画を見るのに活用する
たまに利用する	・子どもが興味ある ・いろいろなものを見られるから
あまり利用しない	・場所が移動できなくて不便 ・興味がない
利用したことがない	・スマートフォンを持っているため、利用する必要がない ・申し込みが必要だから ・存在を知らなかった

図 みずほハウスの花図書館 タブレット端末 男女別の利用状況

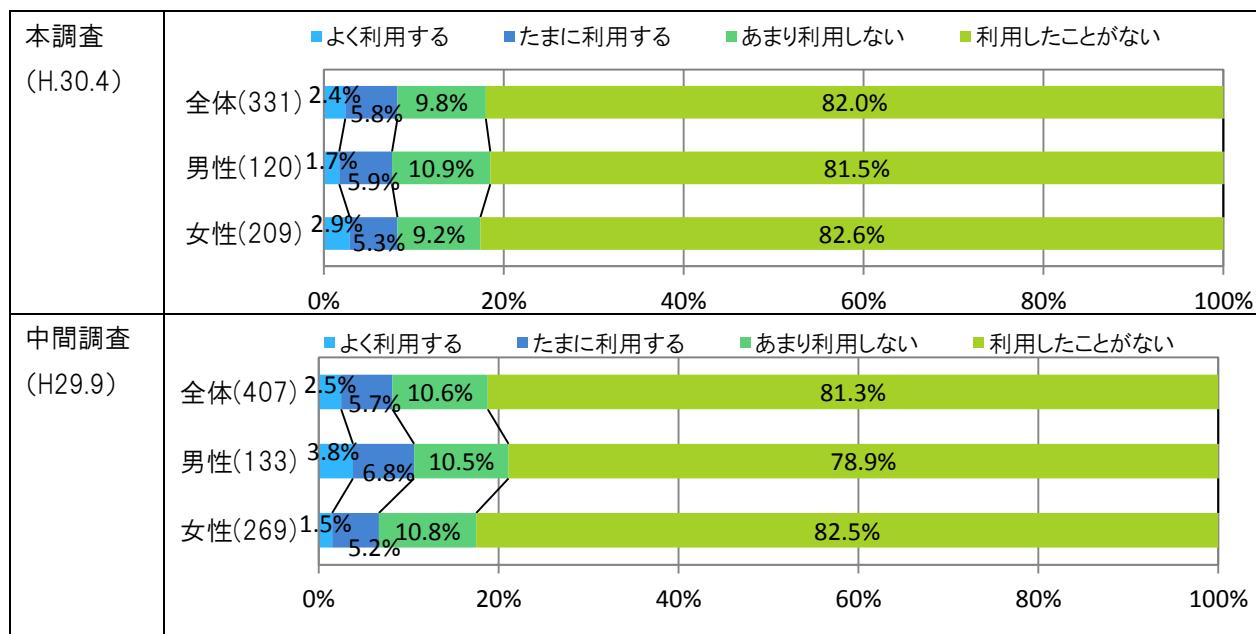
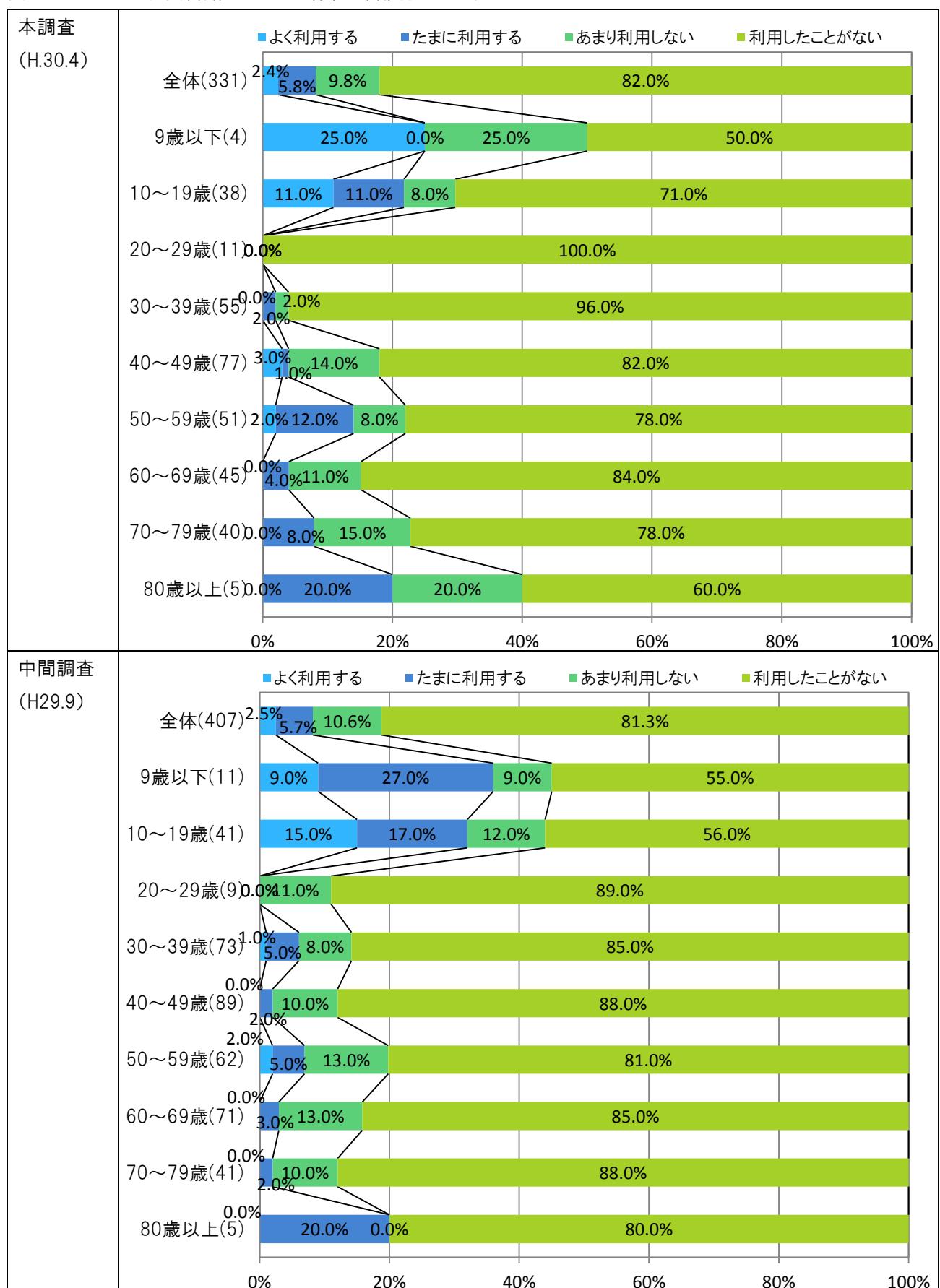


図 みずほハスの花図書館 タブレット端末 年齢別の利用状況



イー② デジタルサイネージの利用状況(利用者アンケート調査結果)

表 みずほハウスの花図書館 デジタルサイネージの利用状況

	本調査 (H30.4 実施)		中間調査 (H29.9 実施)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
よく利用する	39	12.1%	47	11.6%
たまに利用する	115	35.7%	149	36.7%
あまり利用しない	87	27.0%	103	25.4%
利用したことがない	81	25.2%	107	26.4%
無回答	30		28	
全体	352	100.0%	434	100.0%

図 デジタルサイネージの利用状況

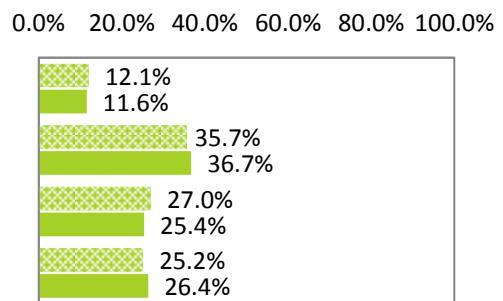


表 みずほハウスの花図書館 デジタルサイネージを利用する・利用しないの主な理由

回答項目	利用しない理由 (自由記述) ※共通
よく利用する	・有用なものがあるかどうか確認する
たまに利用する	・どんなことをしているのかわかる ・大きいから
あまり利用しない	
利用したことがない	・あまり見慣れない。わかりにくい。

図 みずほハウスの花図書館 デジタルサイネージ 男女別の利用状況

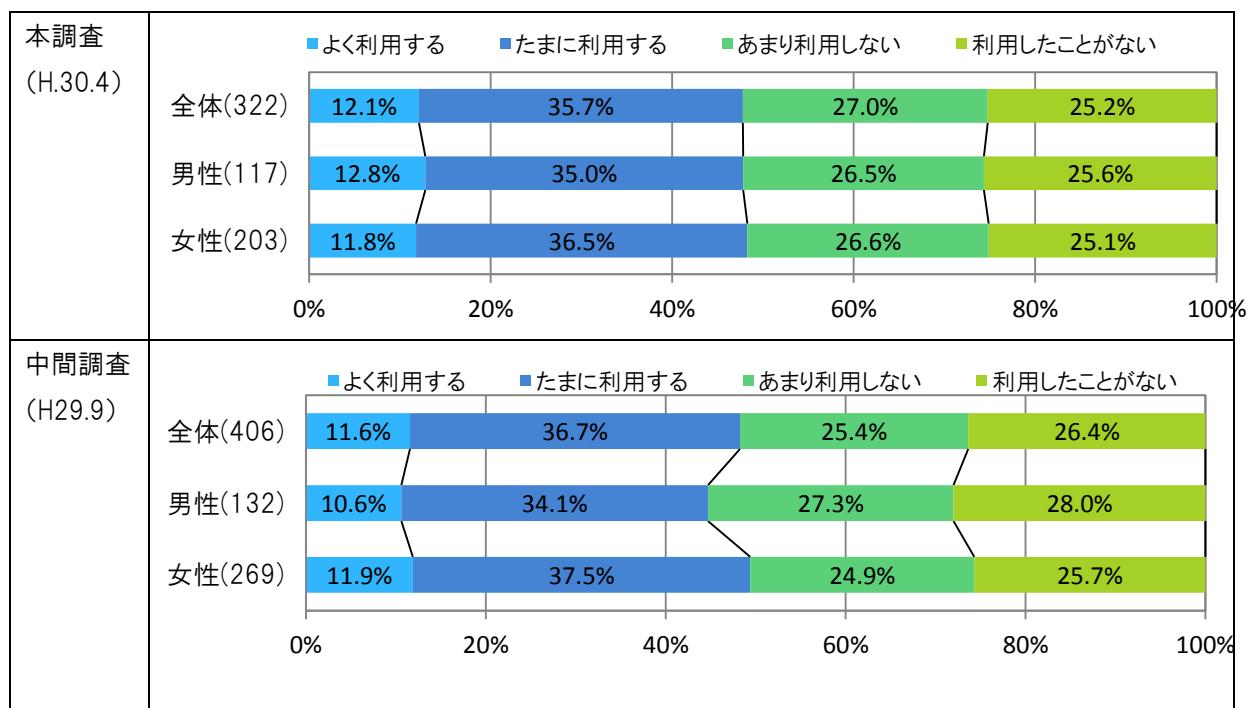
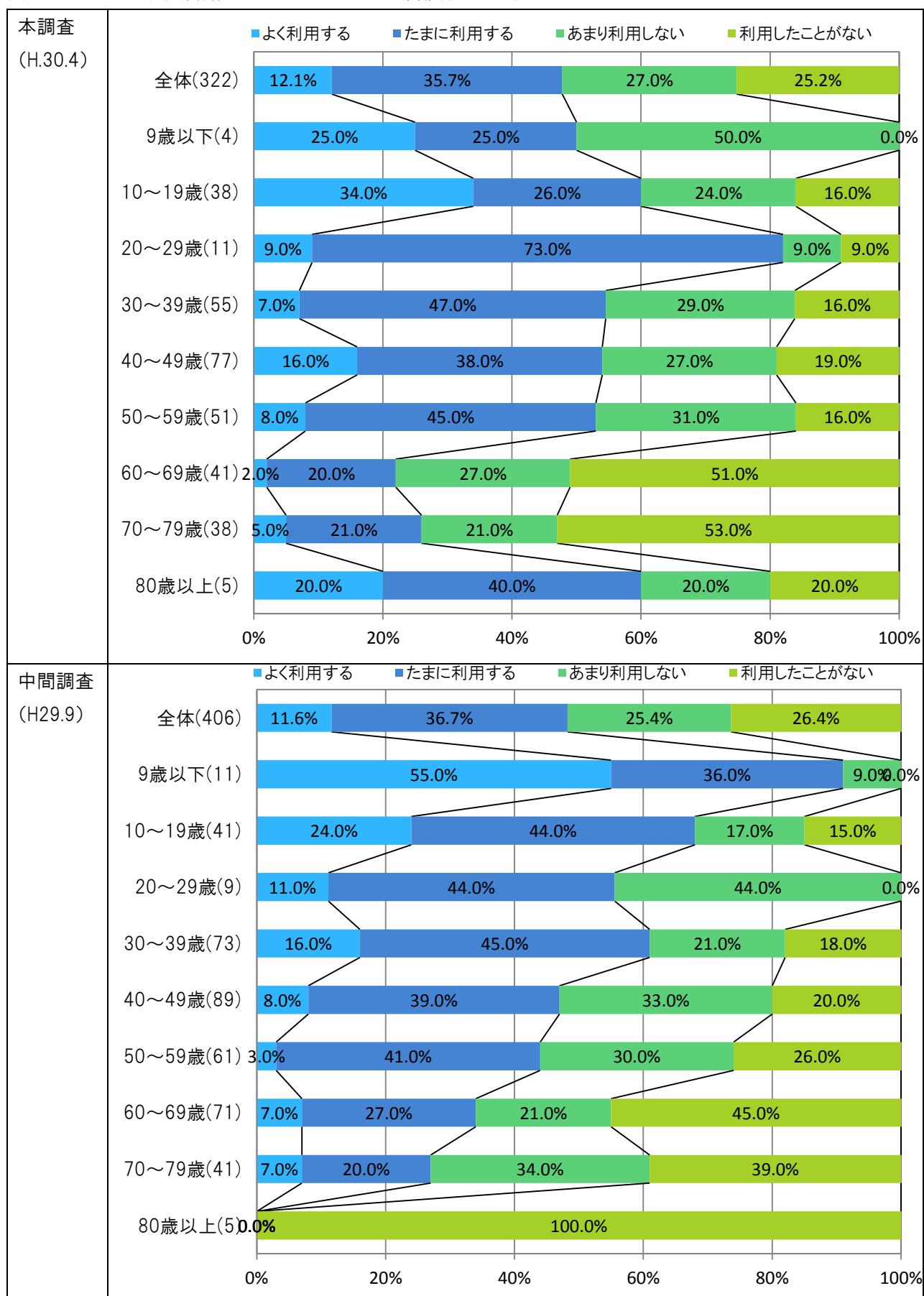


図 みずほハスの花図書館 デジタルサイネージ 年齢別の利用状況



5

整備方針4 ICタグを活用した管理運営手法の導入による利便性の向上と窓口業務の省力化の評価

5-(1) 評価の結果

評価



みずほハスの花図書館では、ICタグを導入したことにより自動貸出機の設置が可能となり、利用者の利便性の向上と窓口業務の省力化を図る管理運営手法を構築した。

自動貸出機の利用は、おおむね6割となっており、人による窓口業務と並行的に運用されている実態が浮き彫りとなった。

利用者からの反応としては、使用している方から便利であると評価されている。

以上の点を踏まえると、窓口業務の省力化については、自動貸出機の利便性といったメリットをPRするなど、利用率の向上に向けた取組が必要であり、利用率の向上を通じて窓口業務の更なる省力化につなげていくといった課題が見受けられた。

次に、具体的な省力効果については、「1 利用者満足度など全体的・包括的な分析・評価 1-(2)-4 運営費用の分析」において考察した結果、330日開館した場合で約1,534千円/年の節減となっている。

投資効果の有無に関しては、自動貸出機の耐用年数である5年間でみた場合、窓口業務省力化によるコスト削減効果と、自動貸出機の設置費用やICタグ装備費用の投資費用の総額を比較して、182千円の投資効果が認められた。

評価項目	評価
5-(2)-1 自動貸出機の利用状況	B
5-(2)-2 ICタグ・自動貸出機の投資効果	A

主な成果

- ICタグを使った資料の管理手法の導入により、貸出業務全体の約6割は、自動貸出機により処理がなされ、窓口業務の省力化を達成した。
- 貸出業務の自動化について、利用者から「簡単」「便利」という声もあり、日頃から利用している方からは好評を得ている。
- 自動貸出機の導入により、窓口業務の省力化につながった。

課題

- 自動貸出機は便利であるという声が多数ある一方、いまだに3割は民間事業者のスタッフが手続きを行っており、利用率を向上させる必要がある。

5-(2)-1 自動貸出機の利用状況

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	貸出業務における自動貸出機と窓口での手続きの割合や、利用者アンケートによる自動貸出機の利用状況に関する回答から、利用状況について分析することで、自動貸出機を導入した成果や課題を明らかにする。
結果 B	<p>自動貸出機により貸出手続きがされた割合を貸出冊数でみると、平成29年度は、一般書の貸出冊数が61.8%、児童書の貸出冊数が61.6%、全体として61.7%である。</p> <p>また、利用者アンケートの結果では、「よく利用する」「たまに利用する」と回答した割合は、中間調査が61.4%、本調査が70.7%となっており、この「利用者アンケート」の結果からは、約7割の利用者が自動貸出機を利用している点と利用する方の割合が増えている傾向が見られた。</p> <p>これを、性別でみると、中間調査は男性54.1%、女性64.6%で、本調査は男性が64.2%女性74.2%となっており、女性の方が自動貸出機を利用する傾向がみられた。</p> <p>年代別でみると、ばらつきはあるものの年代が上がるにつれて利用する割合が低下する傾向にある。</p> <p>利用する理由として、「借りる本を人に見られずに済むから。貸出機を利用した方が早いから。」などの声がある。一方、利用しない理由として、「やり方がいまいちわからない」などの声がある。</p> <p>このような点から、今後は、利用者アンケートの結果を踏まえ利用しない傾向が強い年代に対するアプローチを強化するなどにより、利用率の向上を通じて、更なる窓口業務の省力化を図る必要があると考える。</p>

イ 自動貸出機の利用状況

表 みずほハウスの花図書館 一般書・児童書別の自動貸出機による貸出状況

	H29年度 (H29/4/1～H30/3/31)		
	自動 貸出機	窓口貸出	自動 貸出機 利用割合
一般書	84,351	52,187	61.8%
児童書	38,739	24,174	61.6%
計	123,090	76,361	61.7%

図 一般書・児童書別の自動貸出機による貸出状況

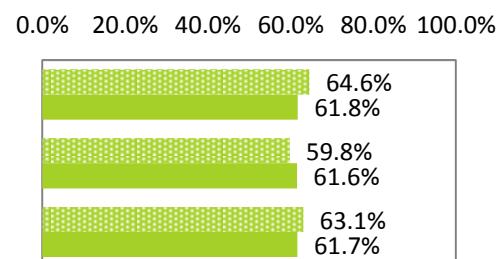


表 みずほハウスの花図書館 自動貸出機の利用状況(利用者アンケート調査結果)

	本調査 (H30.4)		中間調査 (H29.9)	
	基数	割合 除無回答	基数	割合 除無回答
よく利用する	203	61.3%	209	51.1%
たまに利用する	31	9.4%	42	10.3%
あまり利用しない	19	5.7%	35	8.6%
利用したことがない	78	23.6%	123	30.1%
無回答	21		25	
全体	352	100.0%	434	100.0%

図 自動貸出機の利用状況

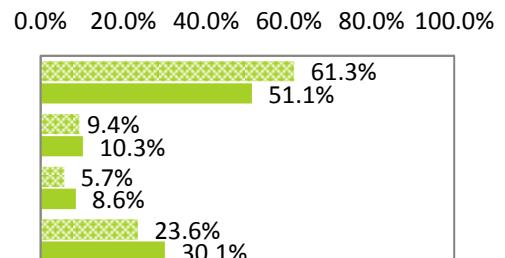


図 みずほハウスの花図書館 男女別の自動貸出機の利用状況(利用者アンケート調査結果)

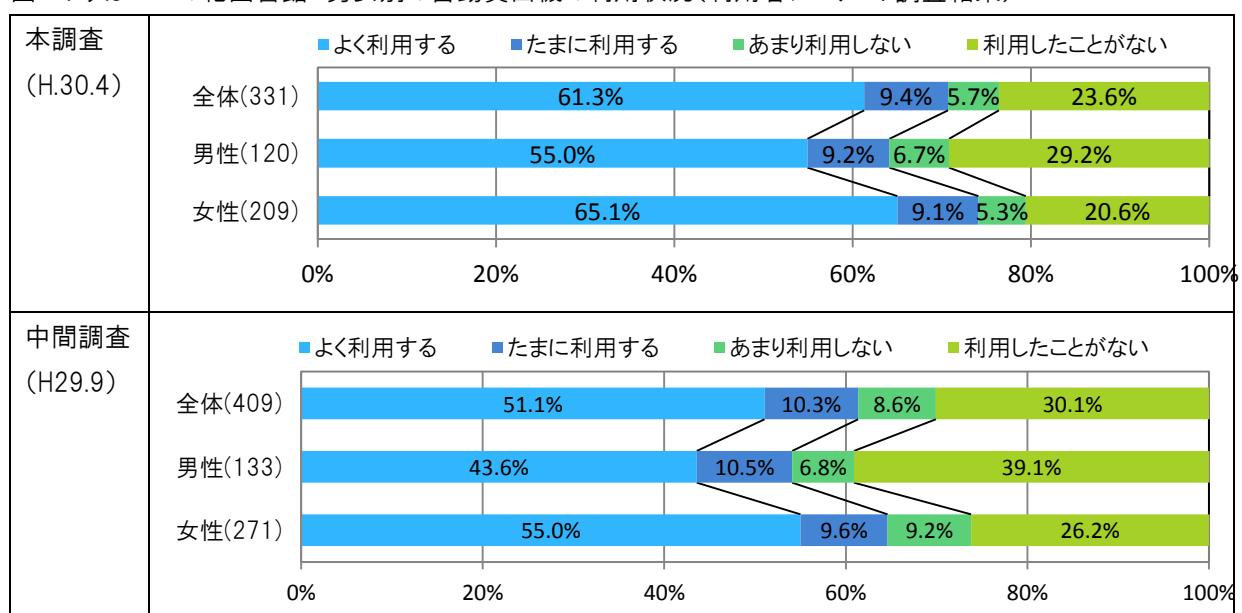
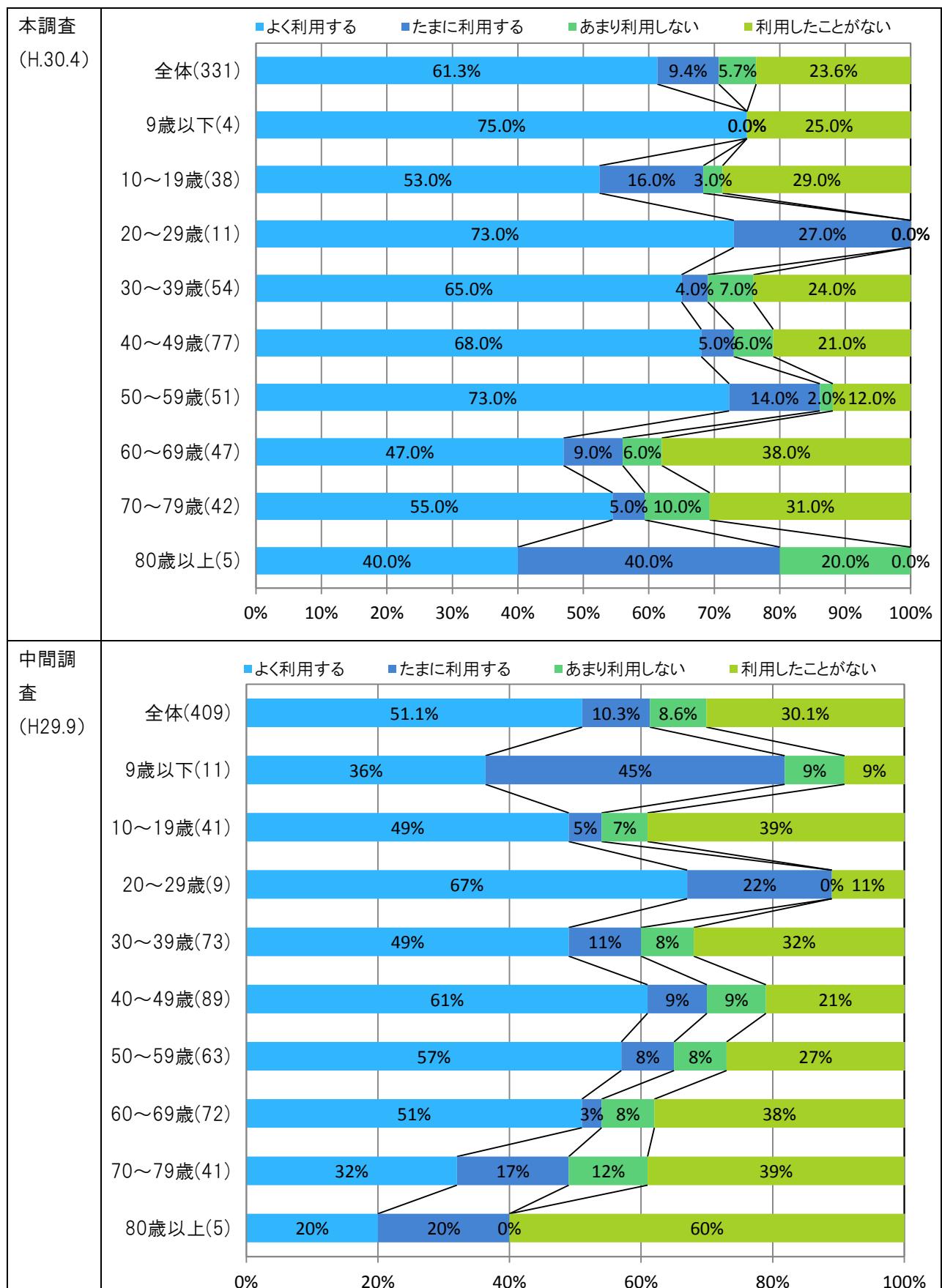


図 みずほハウスの花図書館 年齢別の自動貸出機の利用状況(利用者アンケート調査結果)



5-(2)-2 ICタグ・自動貸出機の投資効果に関する分析

ア 分析のねらい及び結果

ねらい	ICタグを導入し、自動貸出機を設置したことにより、窓口業務はどの程度省力化が図られたのか、投資効果はあったのかを主眼に分析する。		
結果 A		<p>(1) 窓口業務の省力化に関する効果額</p> <p>平成29年度の状況を踏まえ、推計したところ、年間330日開館した「みずほハスの花図書館」では約1,533千円／年の節減効果が認められた。</p> <p>(2) 投資効果の有無</p> <p>みずほハスの花図書館では、自動貸出機の設置による省力化の年間効果額1,533,840円に対して、ICタグ・自動貸出機の導入に係るイニシャルコストは7,331,040円であり、ランニングコストは年間31,320円である。</p> <p>このことから、初期投資により、運用開始から4年間は費用が上回るもの、5年目から節減額が上回り、節減額と費用の差額の概算は181,560円となる。</p> <p>以上より、自動貸出機の投資効果は有るといえる。</p>	

イ 窓口業務の省力化に関する効果(p.24 1-(2)-4 再掲)

	見直された開館日当たりの運営経費	開館日数	自動貸出機の設置による省力化の年間効果額
みずほハスの花図書館	4,648円/日	330日	1,533,840円

ウ ICタグや自動貸出機を導入した新たな管理手法の投資効果

(ア)みずほハスの花図書館

a イニシャルコスト

名称	単価	数量	費用
ICタグ	開館時購入資料分	29.0円	20,000枚
自動貸出機	本体価格	2,383,000円	2台
	設置・初期設定	1,442,000円	1式
小計			6,788,000円
計(消費税8%込)			7,331,040円

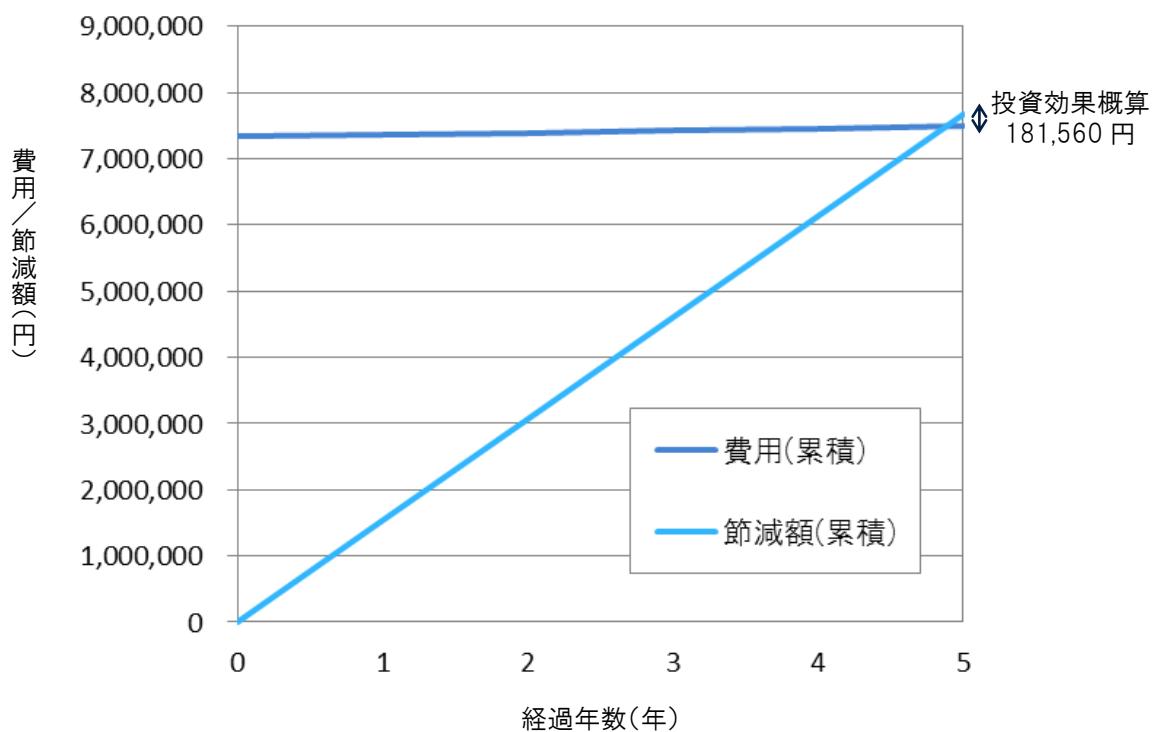
b ランニングコスト

名称		単価	数量	年額計
IC タグ	年度購入分	29.0 円	1,000 枚	29,000 円/年
小計				29,000 円/年
計(消費税 8%込)				31,320 円/年

c 経過年数毎の費用と節減額の差分(投資効果)

経過年数(年)	費用(円)	節減額(円)	差分(投資効果)(円)
0	7,331,040	0	▲ 7,331,040
1	7,362,360	1,533,840	▲ 5,828,520
2	7,393,680	3,067,680	▲ 4,326,000
3	7,425,000	4,601,520	▲ 2,823,480
4	7,456,320	6,135,360	▲ 1,320,960
5	7,487,640	7,669,200	181,560

図 みずほバスの花図書館のICタグや自動貸出機を導入した管理手法の投資効果概算



第5章 参考資料

1 第1回利用者アンケート調査結果単純集計	64
2 第2回利用者アンケート調査結果単純集計	79
3 利用者アンケート調査票(中間調査・本調査共通)	94

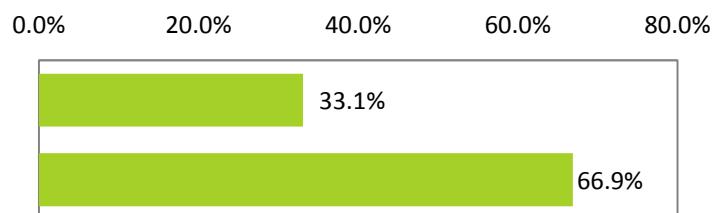
1 第1回利用者アンケート調査結果単純集計

調査結果

1 基本属性

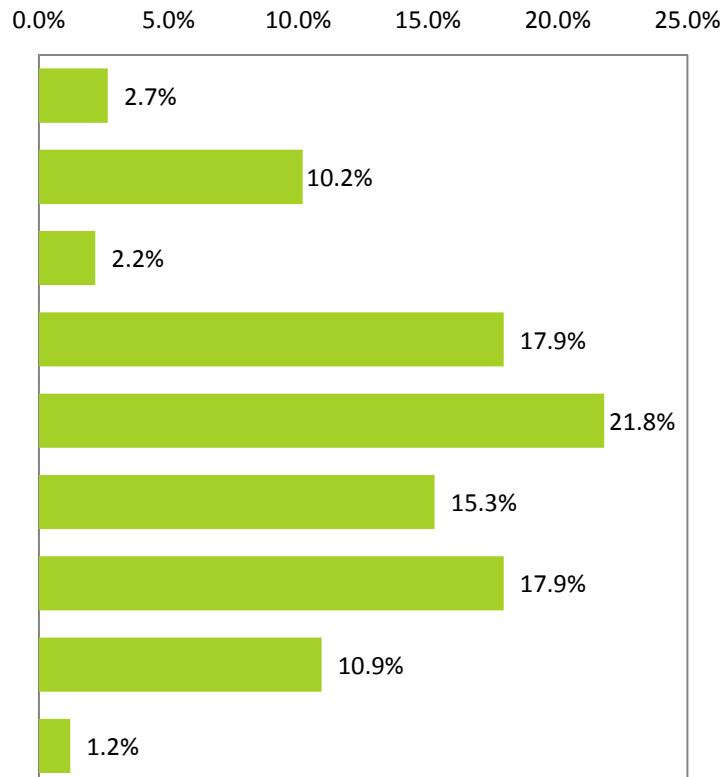
(1)性別

	基数	割合 除無回答
男性	137	33.1%
女性	277	66.9%
無回答	20	
全体	434	100.0%



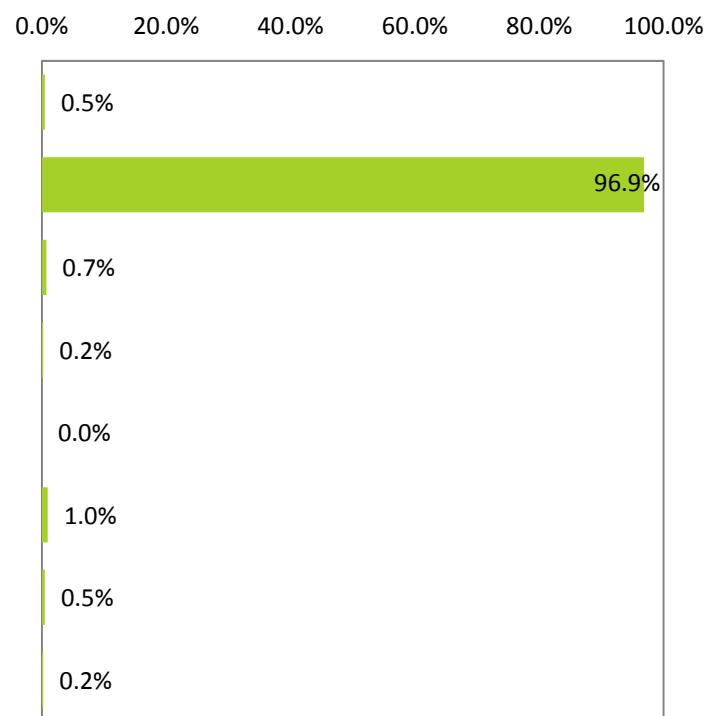
(2)年齢

	基数	割合 除無回答
~9歳	11	2.7%
10~19歳	42	10.2%
20~29歳	9	2.2%
30~39歳	74	17.9%
40~49歳	90	21.8%
50~59歳	63	15.3%
60~69歳	74	17.9%
70~79歳	45	10.9%
80歳~	5	1.2%
無回答	21	
全体	434	100.0%



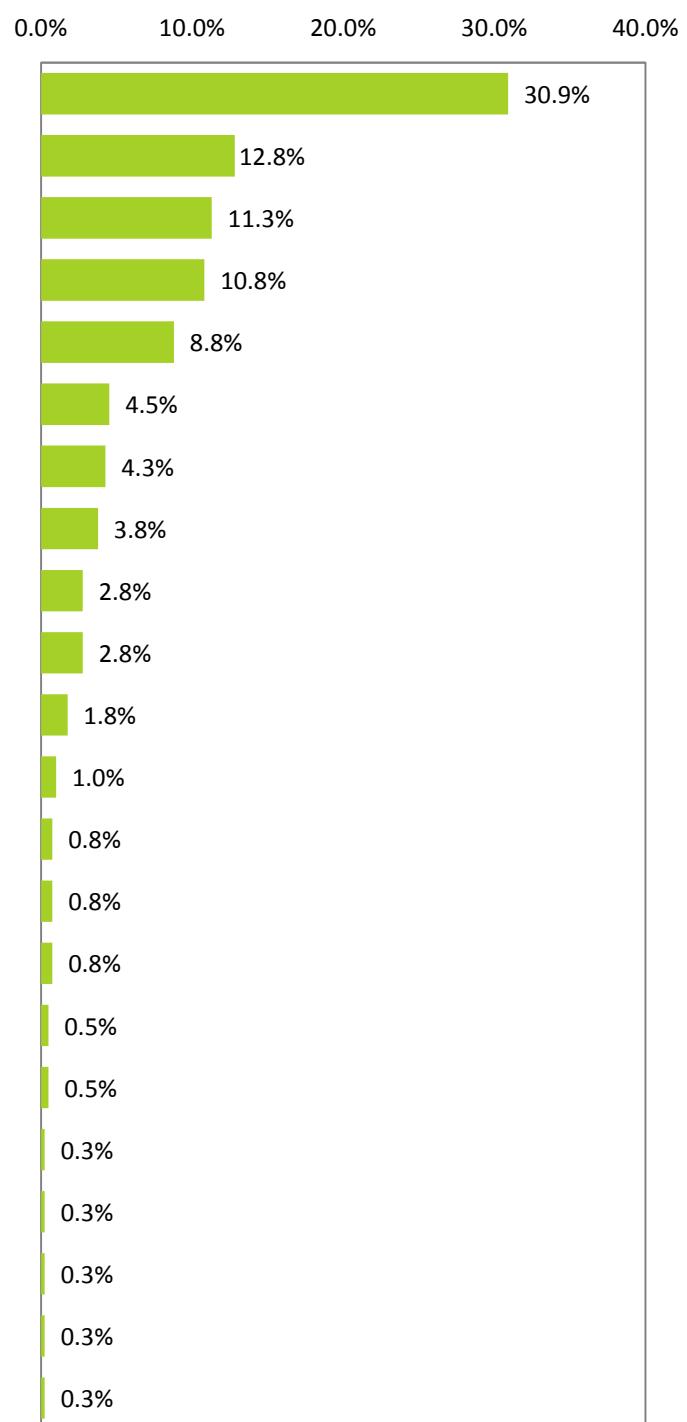
(3)居住区

	基数	割合 除無回答
中央区	2	0.5%
花見川区	400	96.9%
稻毛区	3	0.7%
若葉区	1	0.2%
緑区	0	0.0%
美浜区	4	1.0%
県内他市	2	0.5%
千葉県外	1	0.2%
無回答	21	
全体	434	100.0%



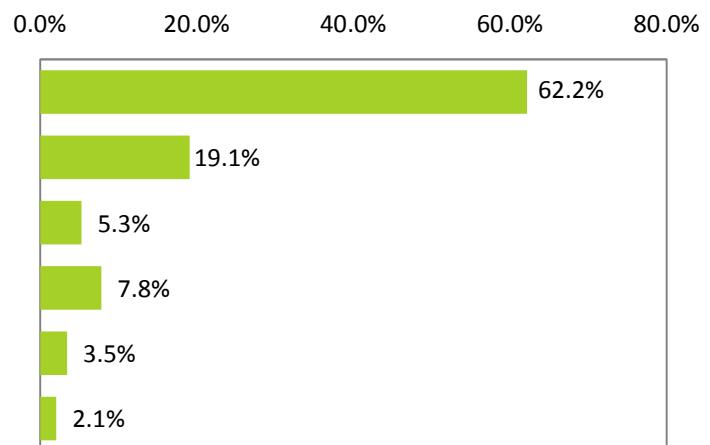
(4)居住町名(花見川区と回答した方のみ)

	基数	割合 除無回答
瑞穂	123	30.9%
幕張町	51	12.8%
花園	45	11.3%
浪花町	43	10.8%
朝日ヶ丘	35	8.8%
花園町	18	4.5%
畠町	17	4.3%
武石町	15	3.8%
検見川町	11	2.8%
幕張本郷	11	2.8%
長作町	7	1.8%
さつきが丘	4	1.0%
天戸町	3	0.8%
南花園	3	0.8%
宮野木台	3	0.8%
検見川	2	0.5%
千種町	2	0.5%
作新台	1	0.3%
三角町	1	0.3%
長作台	1	0.3%
花見川	1	0.3%
横戸台	1	0.3%
無回答	11	
全体	409	100.0%



(5)どなたと来館していますか

	基数	割合 除無回答
ひとりで	270	62.2%
子どもと	83	19.1%
親と	23	5.3%
夫婦で	34	7.8%
友達と	15	3.5%
その他	9	2.1%
全体	434	100.0%

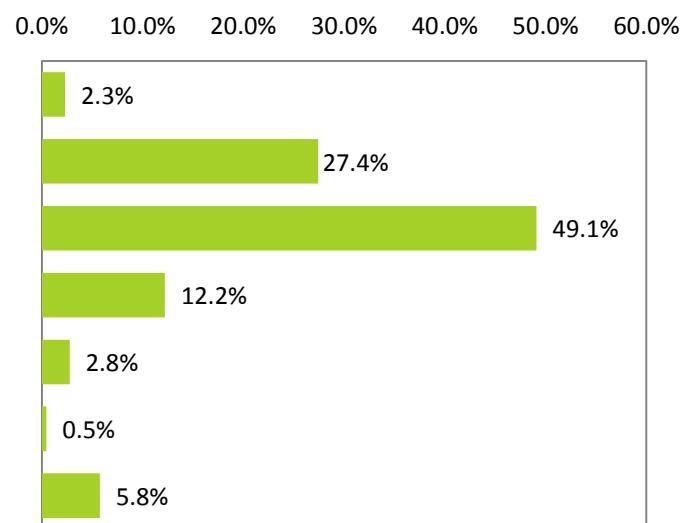


2 みずほハウスの花図書館に関する設問

Q1 利用頻度

問 あなたは、みずほハウスの花図書館を、どのくらい利用していますか。

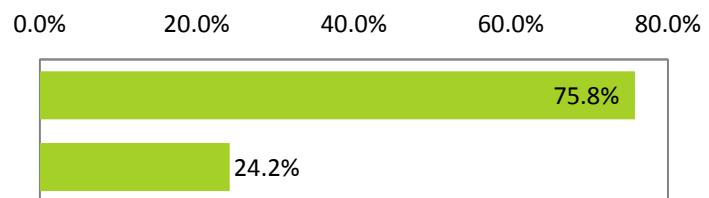
	基数	割合 除無回答
ほぼ毎日(週に3回以上)	10	2.3%
週に1~2回程度	119	27.4%
月に2~3回程度	213	49.1%
月に1回程度	53	12.2%
2~3か月に1回程度	12	2.8%
半年に1回程度	2	0.5%
初めて来館した	25	5.8%
無回答	0	
全体	434	100.0%



Q2 千葉市図書館の利用の有無

問 みずほハウスの花図書館ができる前は、他の千葉市図書館を利用していましたか。

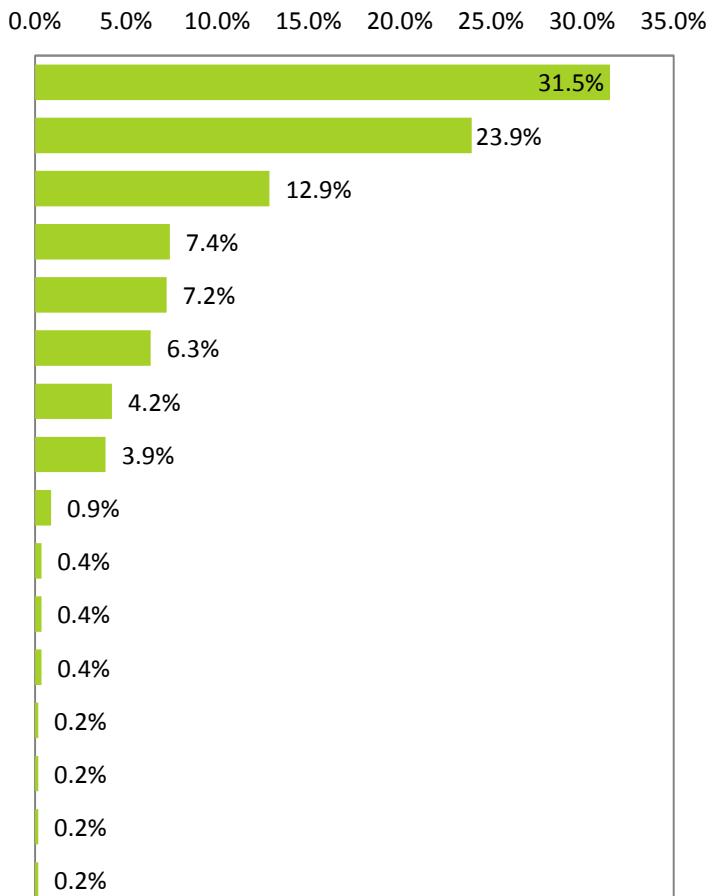
	基数	割合 除無回答
利用していた	329	75.8%
利用していない	105	24.2%
無回答	0	
全体	434	100.0%



Q3 利用していた千葉市図書館

問 (Q2で「利用していた」と回答した方のみ) どこの図書館を利用していましたか。(複数回答可)

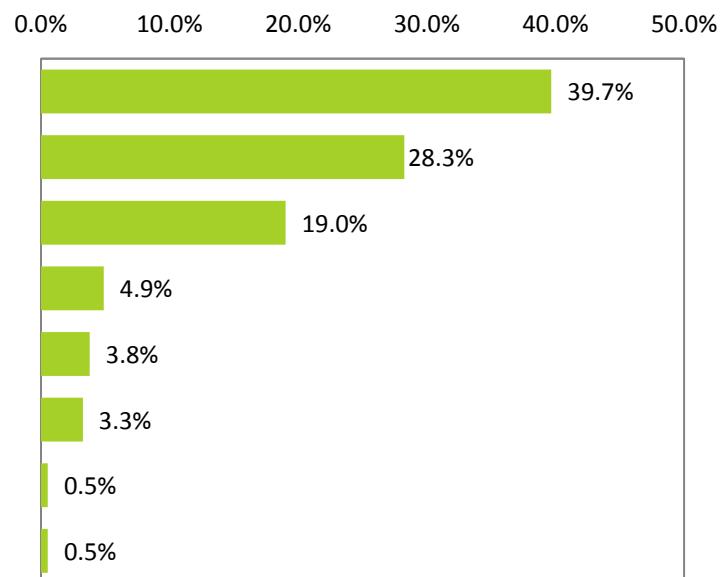
	基数	割合 除無回答
公民館図書室	179	31.5%
中央	136	23.9%
稻毛	73	12.9%
打瀬	42	7.4%
美浜	41	7.2%
花見川	36	6.3%
花見川団地	24	4.2%
移動図書館	22	3.9%
みやこ	5	0.9%
若葉	2	0.4%
白旗	2	0.4%
西都賀	2	0.4%
緑	1	0.2%
泉	1	0.2%
あすみが丘	1	0.2%
土気	1	0.2%
無回答	4	
全体	572	100.0%



Q3 補足 利用していた千葉市図書館(公民館図書室内訳)

問 どこの図書館を利用していましたか。(公民館図書室内訳)

	基数	割合 除無回答
幕張	73	39.7%
検見川	52	28.3%
朝日ヶ丘	35	19.0%
さつきが丘	9	4.9%
長作	7	3.8%
幕張西	6	3.3%
千草台	1	0.5%
みつわ台	1	0.5%
全体	184	100.0%

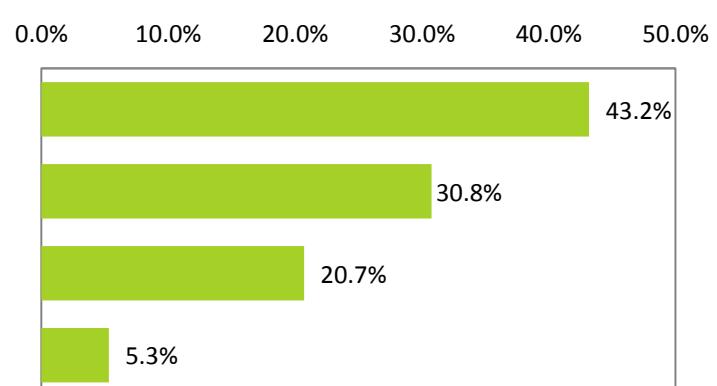


(Q2で「利用していた」と回答した方のみ)

Q4 みずほハスの花図書館開館後の利用状況

問 みずほハスの花図書館ができてからの、利用状況についてお聞かせください。

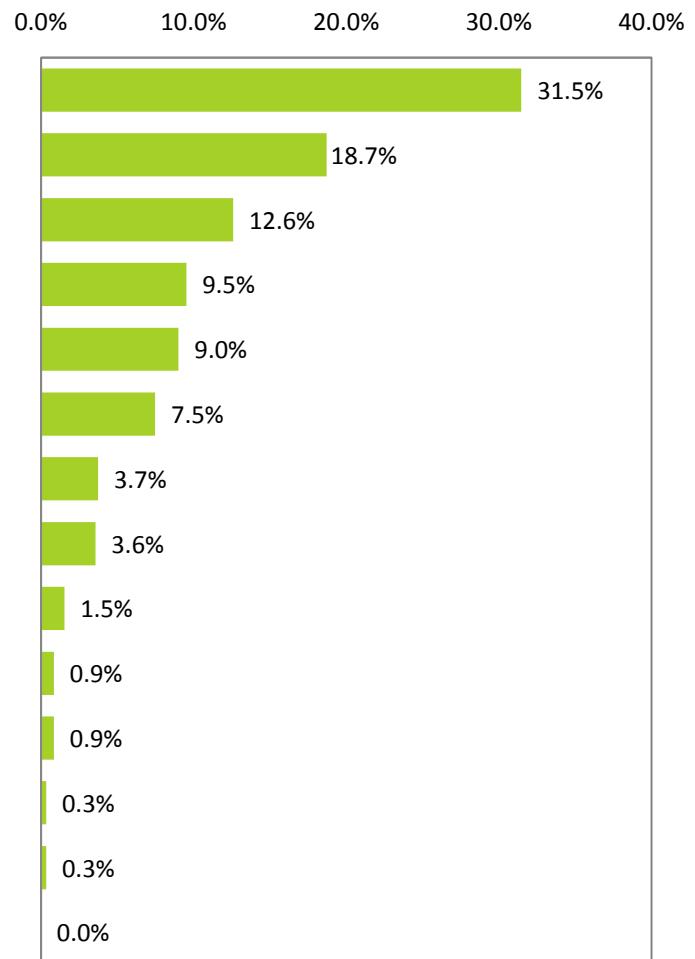
	基数	割合 除無回答
みずほハスの花図書館のみ 利用している	73	43.2%
みずほハスの花図書館を、 主に利用している	52	30.8%
これまで利用していた図書館を、 主に利用している	35	20.7%
どちらともいえない	9	5.3%
無回答	7	
全体	176	100.0%



Q5 みずほハスの花図書館を何で知ったか

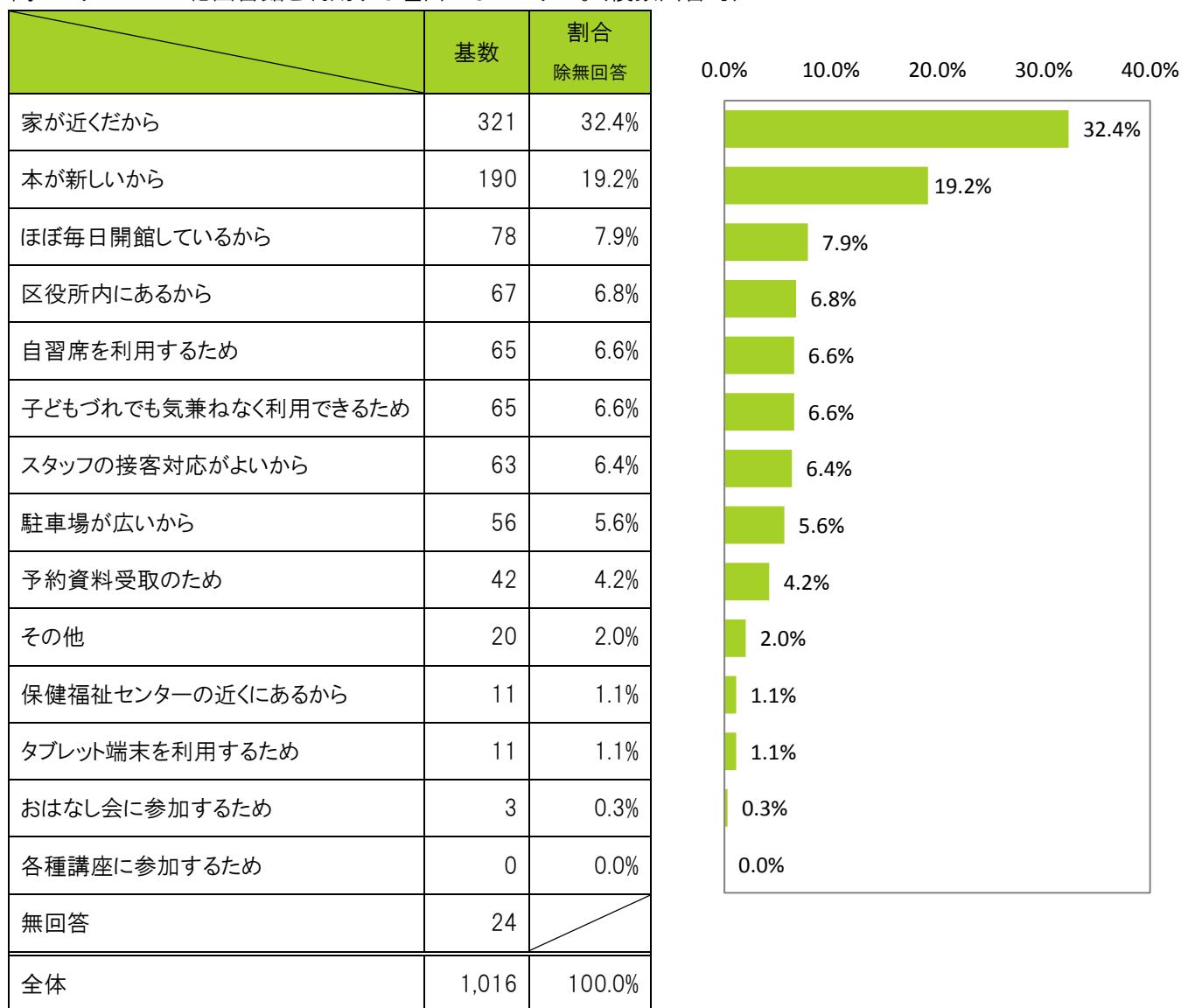
問 みずほハスの花図書館を、何で知りましたか。(複数回答可)

	基数	割合 除無回答
市政だより	185	31.5%
花見川区役所の掲示	110	18.7%
図書館ホームページ	74	12.6%
紹介	56	9.5%
学校	53	9.0%
その他	44	7.5%
パンフレット	22	3.7%
教育だより	21	3.6%
新聞	9	1.5%
ツイッター	5	0.9%
保健福祉センターの掲示	5	0.9%
図書館フェイスブック	2	0.3%
ラジオ	2	0.3%
テレビ	0	0.0%
無回答	4	
全体	592	100.0%



Q6 利用目的

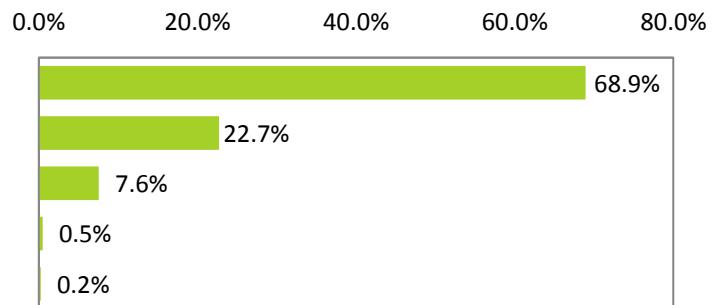
問 みずほハウスの花図書館を利用する理由はなんですか。(複数回答可)



Q7 スタッフの接客対応

問 みずほハウスの花図書館の、スタッフの接客対応について、お聞かせください。

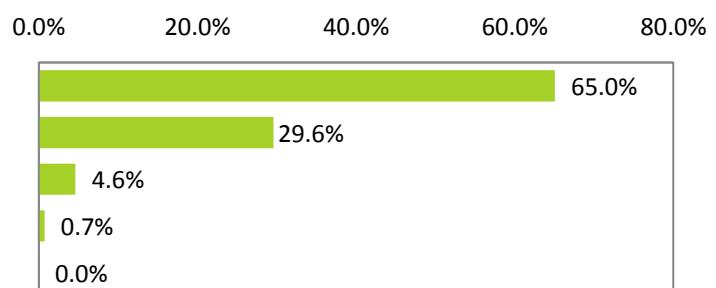
	基数	割合 除無回答
とても良い	282	68.9%
やや良い	93	22.7%
どちらともいえない	31	7.6%
やや悪い	2	0.5%
とても悪い	1	0.2%
無回答	25	
全体	434	100.0%



Q8 館内の居心地

問 みずほハウスの花図書館の館内の居心地の良さについて、お聞かせください。

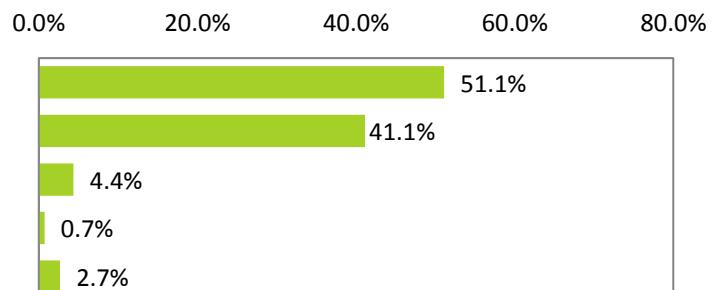
	基数	割合 除無回答
とても良い	268	65.0%
やや良い	122	29.6%
どちらともいえない	19	4.6%
やや悪い	3	0.7%
とても悪い	0	0.0%
無回答	22	
全体	434	100.0%



Q9 館内に読んでみたいと思う本はあるか

問 館内に「読んでみたい」と思う本はありますか。

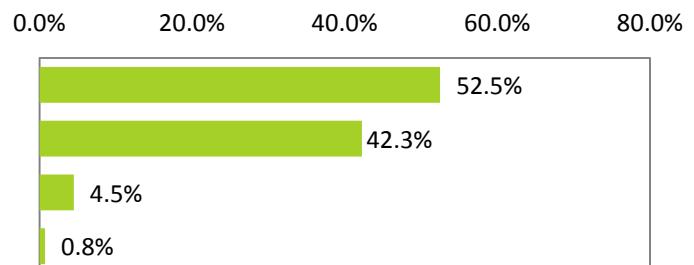
	基数	割合 除無回答
ある	210	51.1%
多少ある	169	41.1%
ほとんどない	18	4.4%
ない	3	0.7%
わからない	11	2.7%
無回答	23	
全体	434	100.0%



Q10 予約サービスを知っているか

問 他の千葉市図書館、公民館図書室が所蔵している本を予約すると、みずほハスの花図書館に取り寄せることができますか、このサービスを知っていますか。

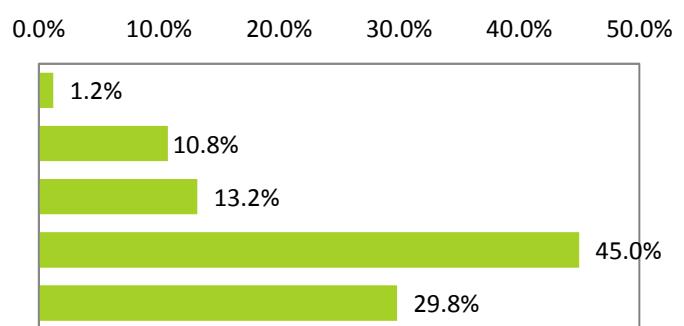
	基数	割合 除無回答
知っていて、よく利用している (月に1回以上)	210	52.5%
知っていて、利用したことがある (1回以上)	169	42.3%
知っているが、利用したことがない	18	4.5%
知らない	3	0.8%
無回答	34	
全体	434	100.0%



Q11 館内は騒がしく感じるか

問 みずほハスの花図書館では、館内での多少の話し声を認めております。館内は騒がしく感じるかお聞かせください。

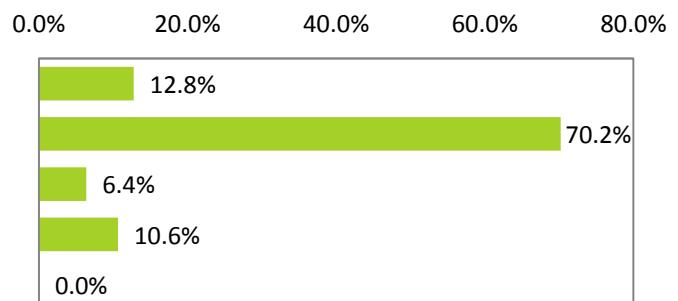
	基数	割合 除無回答
とても騒がしく感じる	5	1.2%
やや騒がしく感じる	44	10.8%
どちらともいえない	54	13.2%
あまり騒がしく感じない	184	45.0%
全く騒がしく感じない	122	29.8%
無回答	25	
全体	434	100.0%



Q12 館内の騒がしさは気になるか

問 (Q11で「とても騒がしく感じる」「やや騒がしく感じる」と回答した方のみ)騒がしさは気になるかお聞かせください。

	基数	割合 除無回答
とても気になる	6	12.8%
やや気になる	33	70.2%
どちらともいえない	3	6.4%
あまり気にならない	5	10.6%
全く気にならない	0	0.0%
無回答	2	
全体	49	100.0%

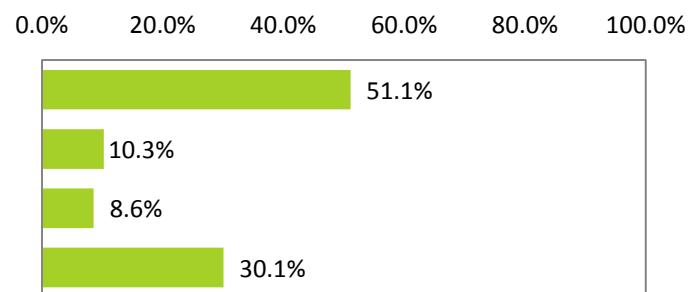


Q13 設備の利用状況

問 みずほハスの花図書館の設備について、利用頻度はどの程度かお聞かせください。

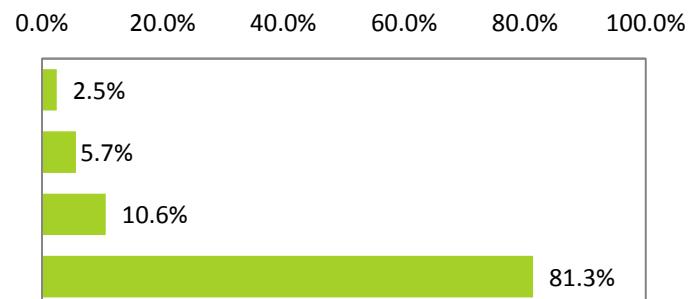
ア 自動貸出機

	基数	割合 除無回答
よく利用する	209	51.1%
たまに利用する	42	10.3%
あまり利用しない	35	8.6%
利用したことがない	123	30.1%
無回答	25	
全体	434	100.0%



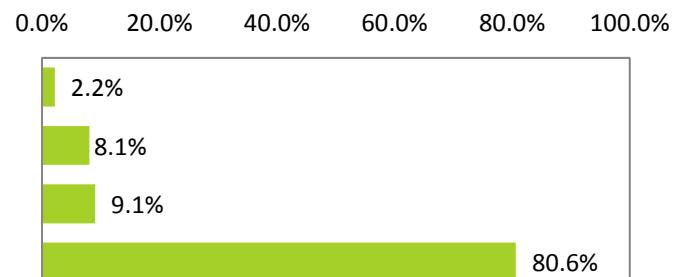
イ タブレット端末

	基数	割合 除無回答
よく利用する	10	2.5%
たまに利用する	23	5.7%
あまり利用しない	43	10.6%
利用したことがない	331	81.3%
無回答	27	
全体	434	100.0%



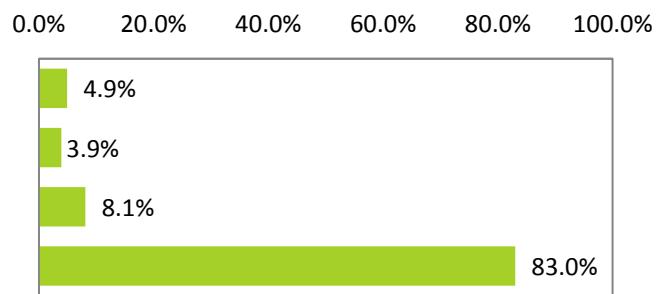
ウ 除菌BOX

	基数	割合 除無回答
よく利用する	9	2.2%
たまに利用する	33	8.1%
あまり利用しない	37	9.1%
利用したことがない	329	80.6%
無回答	26	
全体	434	100.0%



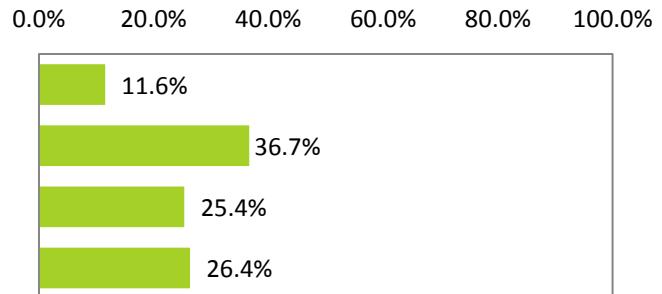
エ Wi-Fi

	基数	割合 除無回答
よく利用する	20	4.9%
たまに利用する	16	3.9%
あまり利用しない	33	8.1%
利用したことがない	337	83.0%
無回答	28	
全体	434	100.0%



オ 電子掲示板(デジタルサイネージ)

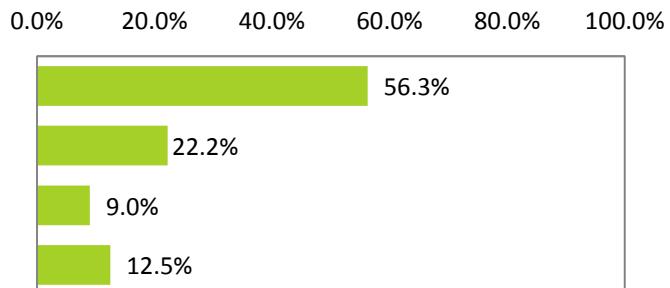
	基数	割合 除無回答
よく利用する	47	11.6%
たまに利用する	149	36.7%
あまり利用しない	103	25.4%
利用したことない	107	26.4%
無回答	28	
全体	434	100.0%



(子ども連れの方、小学生以下の方のみ回答)

カ 子どもたちのフロア

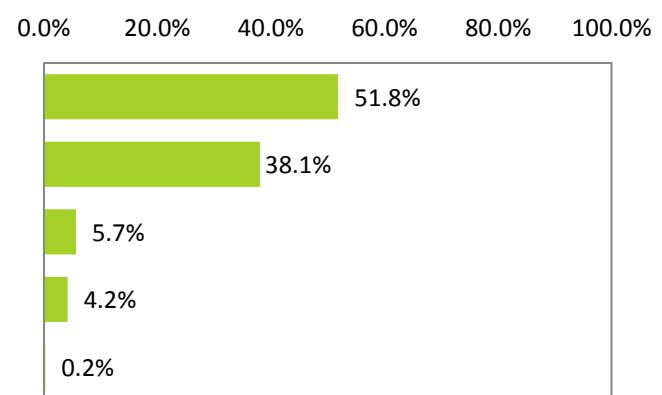
	基数	割合 除無回答
よく利用する	81	56.3%
たまに利用する	32	22.2%
あまり利用しない	13	9.0%
利用したことない	18	12.5%
全体	144	100.0%



Q14 総合的な満足度

問 みずほハスの花図書館について、総合的な満足度をお聞かせください。

	基数	割合 除無回答
とても満足している	211	51.8%
やや満足している	155	38.1%
どちらともいえない	23	5.7%
やや不満である	17	4.2%
とても不満である	1	0.2%
無回答	27	
全体	434	100.0%



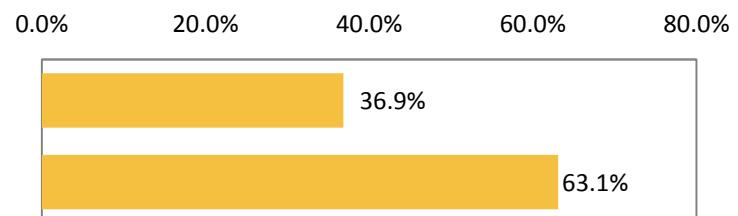
2 第2回利用者アンケート調査結果単純集計

調査結果

1 基本属性

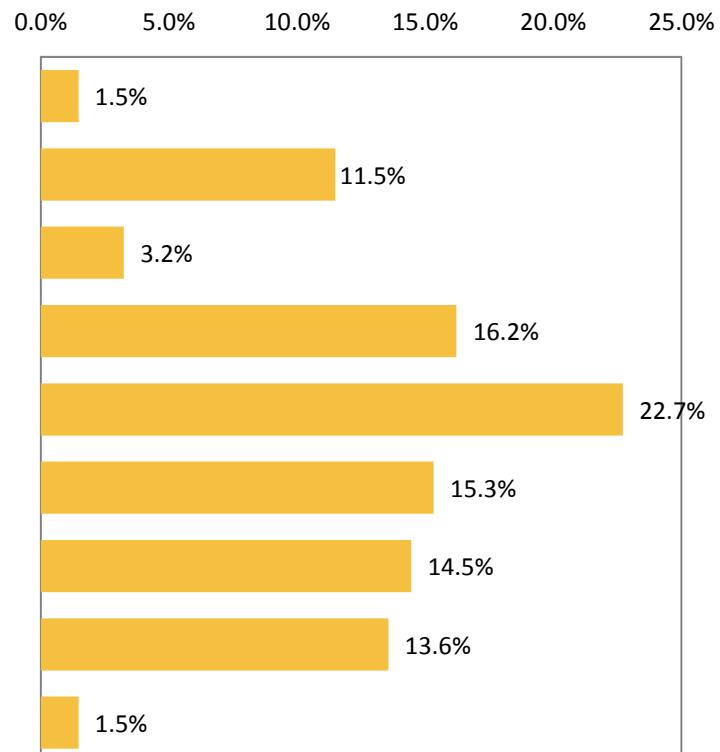
(1)性別

	基数	割合 除無回答
男性	125	36.9%
女性	214	63.1%
無回答	13	
全体	352	100.0%



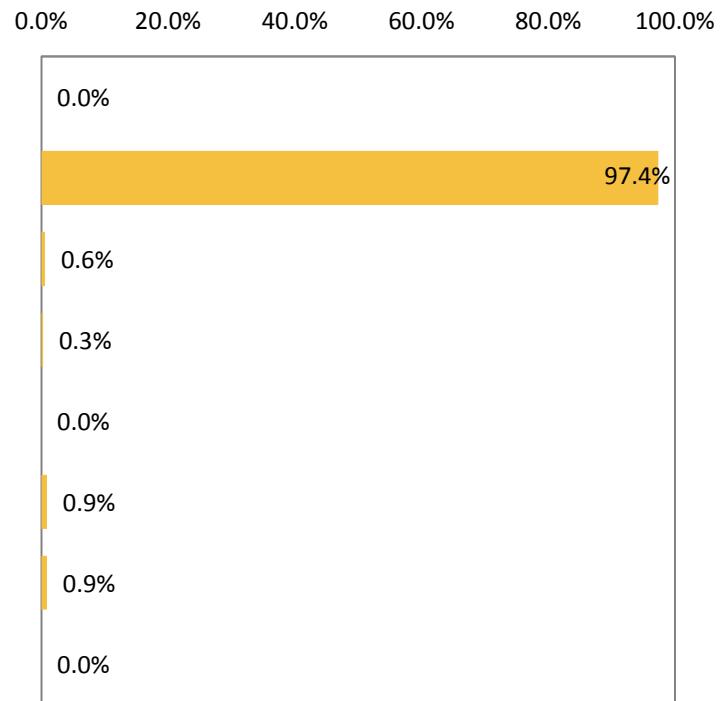
(2)年齢

	基数	割合 除無回答
~9歳	5	1.5%
10~19歳	39	11.5%
20~29歳	11	3.2%
30~39歳	55	16.2%
40~49歳	77	22.7%
50~59歳	52	15.3%
60~69歳	49	14.5%
70~79歳	46	13.6%
80歳~	5	1.5%
無回答	13	
全体	352	100.0%



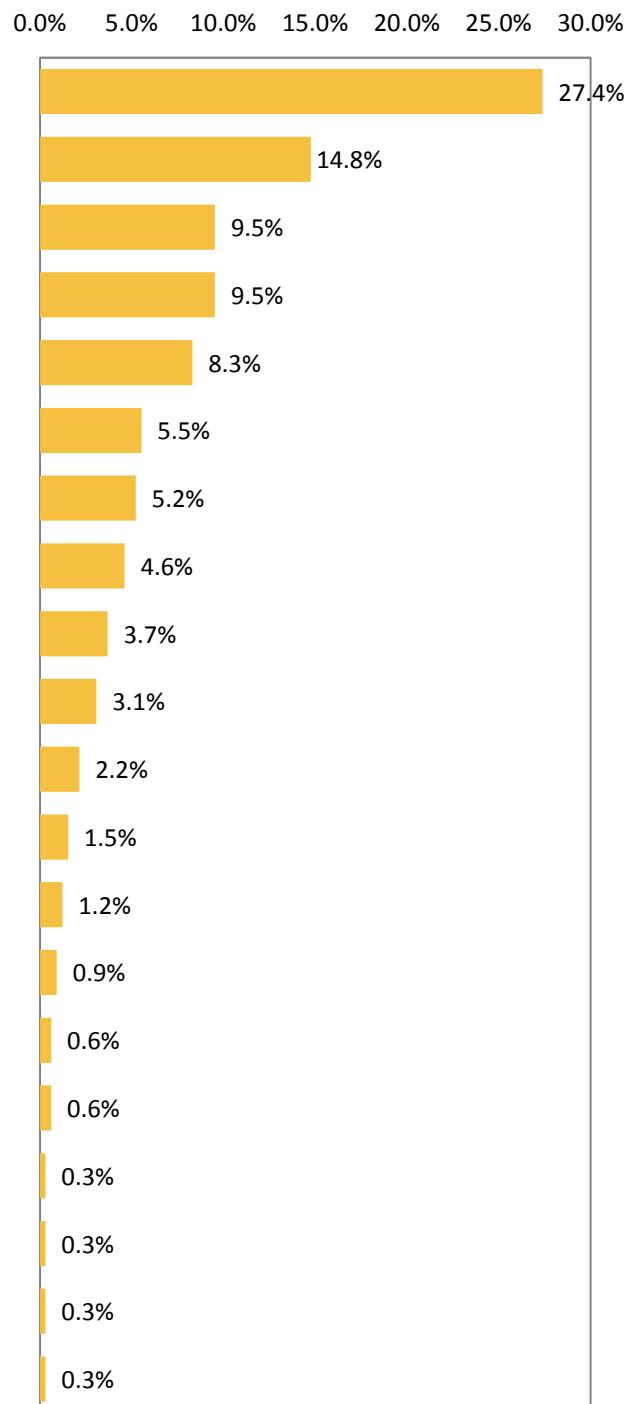
(3)居住区

	基数	割合 除無回答
中央区	0	0.0%
花見川区	331	97.4%
稻毛区	2	0.6%
若葉区	1	0.3%
緑区	0	0.0%
美浜区	3	0.9%
県内他市	3	0.9%
千葉県外	0	0.0%
無回答	12	
全体	352	100.0%



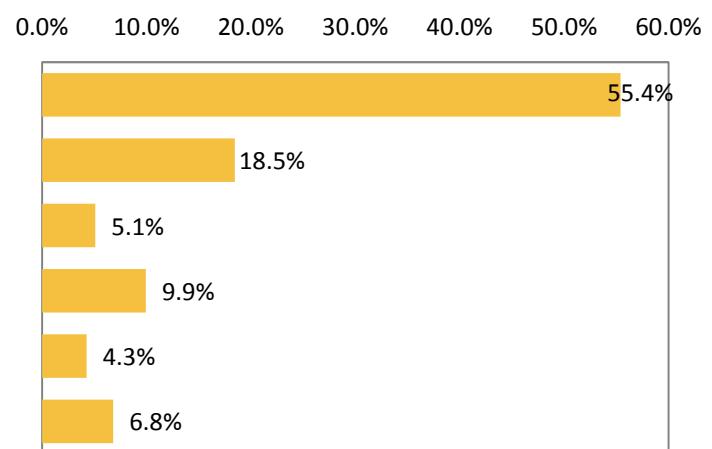
(4)居住町名(花見川区と回答した方のみ)

	基数	割合 除無回答
瑞穂	89	27.4%
幕張町	48	14.8%
花園	31	9.5%
朝日ヶ丘	31	9.5%
浪花町	27	8.3%
武石町	18	5.5%
畠町	17	5.2%
花園町	15	4.6%
検見川町	12	3.7%
長作町	10	3.1%
幕張本郷	7	2.2%
検見川	5	1.5%
南花園	4	1.2%
さつきが丘	3	0.9%
作新台	2	0.6%
長作台	2	0.6%
宮野木台	1	0.3%
花見川	1	0.3%
こてはし台	1	0.3%
西小中台	1	0.3%
無回答	1	
全体	326	100.0%



(5)どなたと来館していますか

	基数	割合 除無回答
ひとりで	195	55.4%
子どもと	65	18.5%
親と	18	5.1%
夫婦で	35	9.9%
友達と	15	4.3%
その他	24	6.8%
全体	352	100.0%

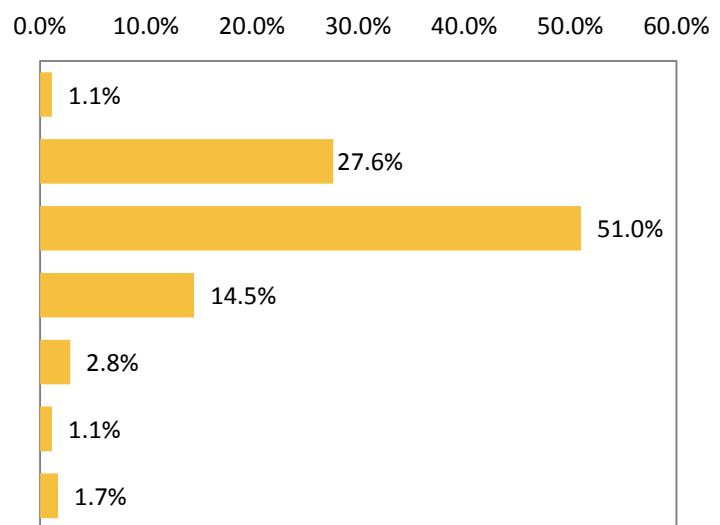


2 みずほハウスの花図書館に関する設問

Q1 利用頻度

問 あなたは、みずほハウスの花図書館を、どのくらい利用していますか。

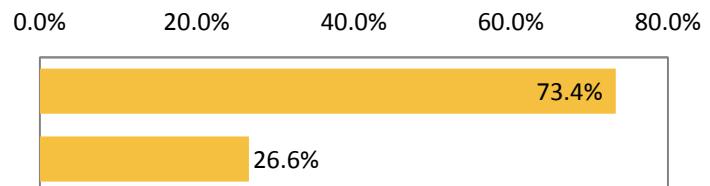
	基数	割合 除無回答
ほぼ毎日(週に3回以上)	4	1.1%
週に1~2回程度	97	27.6%
月に2~3回程度	179	51.0%
月に1回程度	51	14.5%
2~3か月に1回程度	10	2.8%
半年に1回程度	4	1.1%
初めて来館した	6	1.7%
無回答	1	
全体	352	100.0%



Q2 千葉市図書館の利用の有無

問 みずほハウスの花図書館ができる前は、他の千葉市図書館を利用していましたか。

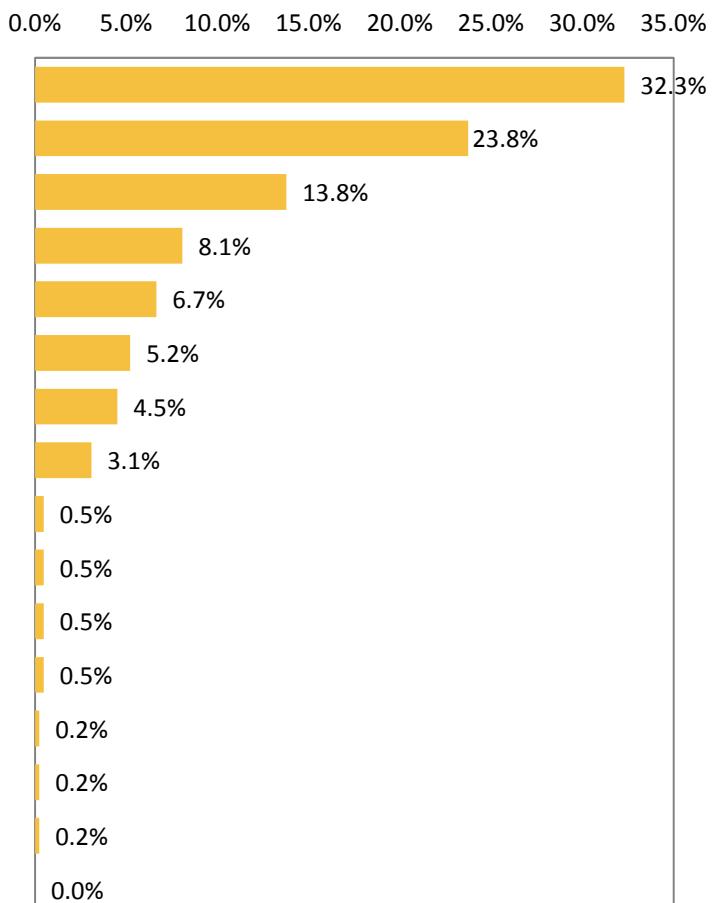
	基数	割合 除無回答
利用していた	256	73.4%
利用していない	93	26.6%
無回答	3	
全体	352	100.0%



Q3 利用していた千葉市図書館

問 (Q2で「利用していた」と回答した方のみ) どこの図書館を利用していましたか。(複数回答可)

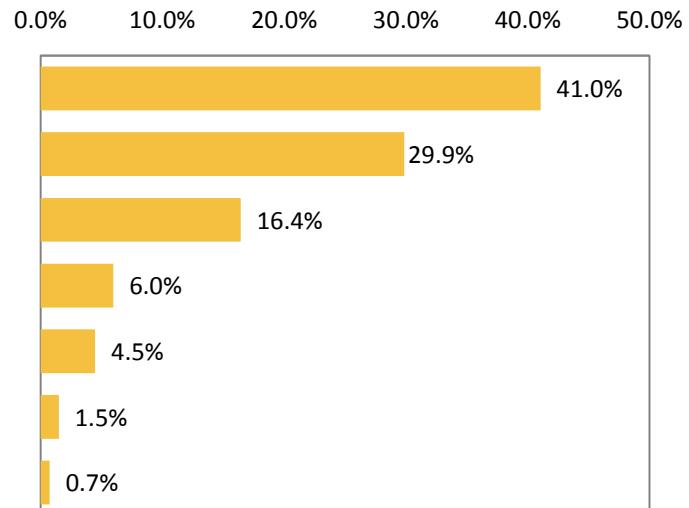
	基数	割合 除無回答
公民館図書室	136	32.3%
中央	100	23.8%
稻毛	58	13.8%
打瀬	34	8.1%
美浜	28	6.7%
花見川	22	5.2%
花見川団地	19	4.5%
移動図書館	13	3.1%
みやこ	2	0.5%
若葉	2	0.5%
西都賀	2	0.5%
緑	2	0.5%
白旗	1	0.2%
泉	1	0.2%
あすみが丘	1	0.2%
土気	0	0.0%
無回答	0	
全体	421	100.0%



Q3 補足 利用していた千葉市図書館(公民館図書室内訳)

問 どこの図書館を利用していましたか。(公民館図書室内訳)

	基数	割合 除無回答
幕張	55	41.0%
検見川	40	29.9%
朝日ヶ丘	22	16.4%
さつきが丘	8	6.0%
長作	6	4.5%
幕張西	2	1.5%
緑が丘	1	0.7%
全体	134	100.0%

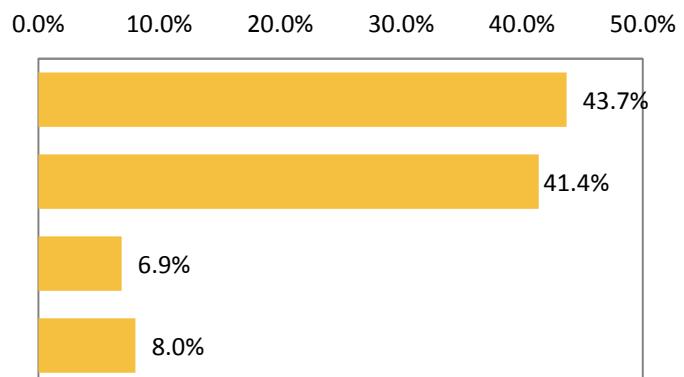


(Q2で「利用していた」と回答した方のみ)

Q4 みずほハスの花図書館開館後の利用状況

問 みずほハスの花図書館ができてからの、利用状況についてお聞かせください。

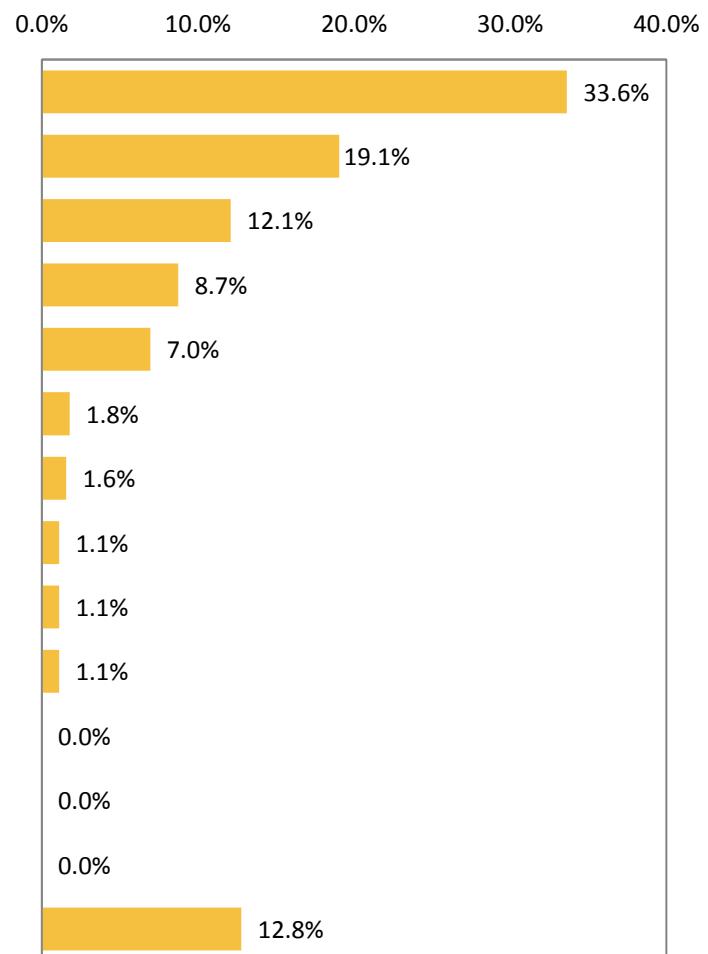
	基数	割合 除無回答
みずほハスの花図書館のみ 利用している	114	43.7%
みずほハスの花図書館を、 主に利用している	108	41.4%
これまで利用していた図書館を、 主に利用している	18	6.9%
どちらともいえない	21	8.0%
無回答	5	
全体	266	100.0%



Q5 みずほハスの花図書館を何で知ったか

問 みずほハスの花図書館を、何で知りましたか。(複数回答可)

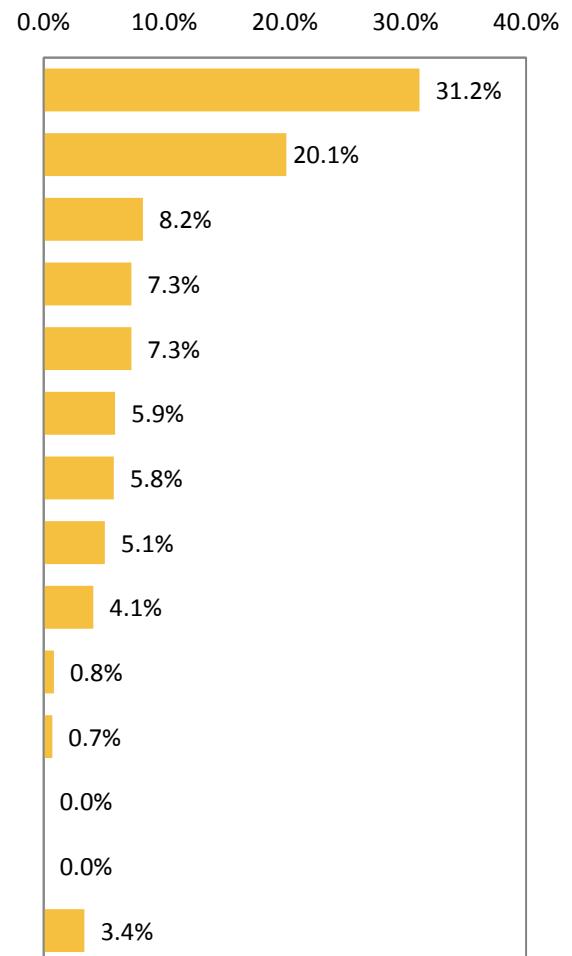
	基数	割合 除無回答
市政だより	150	33.6%
花見川区役所の掲示	85	19.1%
図書館ホームページ	54	12.1%
紹介	39	8.7%
学校	31	7.0%
新聞	8	1.8%
パンフレット	7	1.6%
教育だより	5	1.1%
ツイッター	5	1.1%
保健福祉センターの掲示	5	1.1%
図書館フェイスブック	0	0.0%
ラジオ	0	0.0%
テレビ	0	0.0%
その他	57	12.8%
無回答	7	
全体	453	100.0%



Q6 利用目的

問 みずほハウスの花図書館を利用する理由はなんですか。(複数回答可)

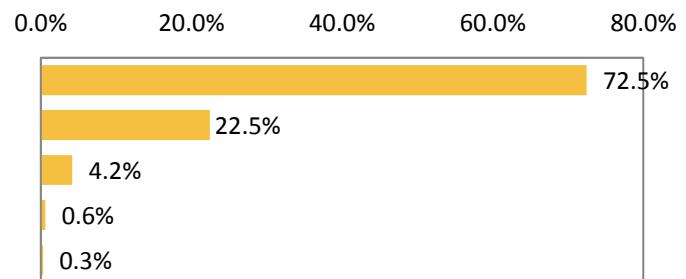
	基数	割合 除無回答
家が近くだから	257	31.2%
本が新しいから	166	20.1%
スタッフの接客対応がよいから	68	8.2%
ほぼ毎日開館しているから	60	7.3%
駐車場が広いから	60	7.3%
区役所内にあるから	49	5.9%
自習席を利用するため	48	5.8%
子どもづれでも気兼ねなく利用できるため	42	5.1%
予約資料受取のため	34	4.1%
タブレット端末を利用するため	7	0.8%
保健福祉センターの近くにあるから	6	0.7%
おはなし会に参加するため	0	0.0%
各種講座に参加するため	0	0.0%
その他	28	3.4%
無回答	9	
全体	834	100.0%



Q7 スタッフの接客対応

問 みずほハウスの花図書館の、スタッフの接客対応について、お聞かせください。

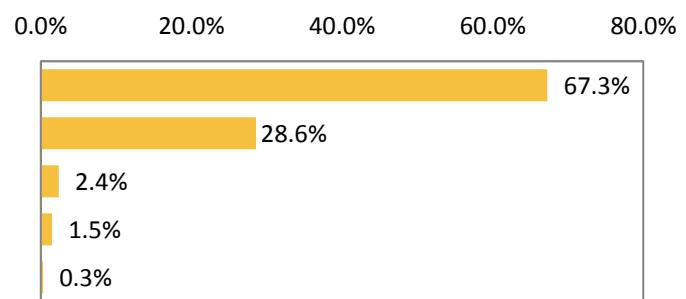
	基数	割合 除無回答
とても良い	242	72.5%
やや良い	75	22.5%
どちらともいえない	14	4.2%
やや悪い	2	0.6%
とても悪い	1	0.3%
無回答	18	
全体	352	100.0%



Q8 館内の居心地

問 みずほハウスの花図書館の館内の居心地の良さについて、お聞かせください。

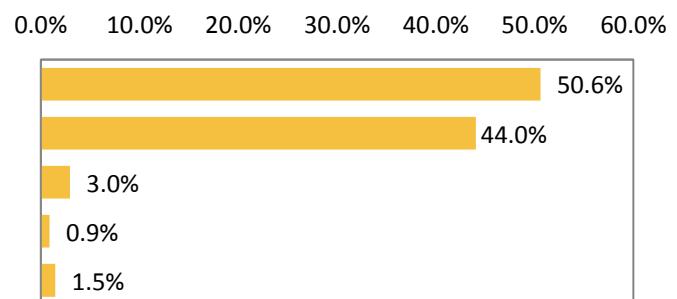
	基数	割合 除無回答
とても良い	226	67.3%
やや良い	96	28.6%
どちらともいえない	8	2.4%
やや悪い	5	1.5%
とても悪い	1	0.3%
無回答	16	
全体	352	100.0%



Q9 館内に読んでみたいと思う本はあるか

問 館内に「読んでみたい」と思う本はありますか。

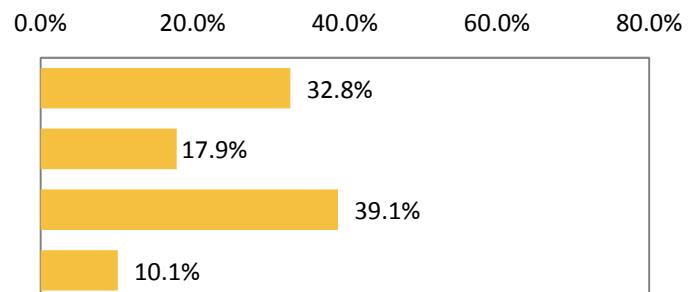
	基数	割合 除無回答
ある	170	50.6%
多少ある	148	44.0%
ほとんどない	10	3.0%
ない	3	0.9%
わからない	5	1.5%
無回答	16	
全体	352	100.0%



Q10 予約サービスを知っているか

問 他の千葉市図書館、公民館図書室が所蔵している本を予約すると、みずほバスの花図書館に取り寄せることができますか、このサービスを知っていますか。

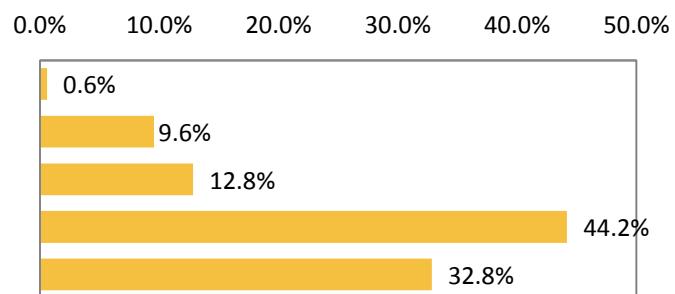
	基数	割合 除無回答
知っていて、よく利用している (月に1回以上)	110	32.8%
知っていて、利用したことがある (1回以上)	60	17.9%
知っているが、利用したことがない	131	39.1%
知らない	34	10.1%
無回答	17	
全体	352	100.0%



Q11 館内は騒がしく感じるか

問 みずほバスの花図書館では、館内での多少の話し声を認めております。館内は騒がしく感じるかお聞かせください。

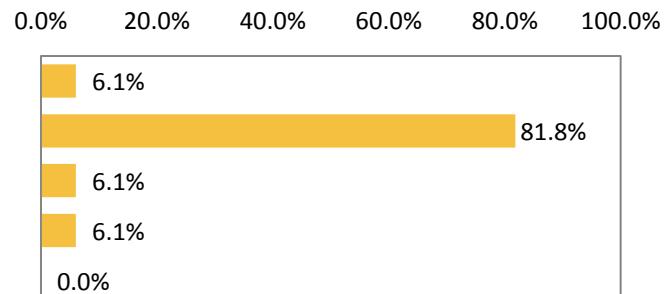
	基数	割合 除無回答
とても騒がしく感じる	2	0.6%
やや騒がしく感じる	32	9.6%
どちらともいえない	43	12.8%
あまり騒がしく感じない	148	44.2%
全く騒がしく感じない	110	32.8%
無回答	17	
全体	352	100.0%



Q12 館内の騒がしさは気になるか

問 (Q11で「とても騒がしく感じる」「やや騒がしく感じる」と回答した方のみ)騒がしさは気になるかお聞かせください。

	基数	割合 除無回答
とても気になる	2	6.1%
やや気になる	27	81.8%
どちらともいえない	2	6.1%
あまり気にならない	2	6.1%
全く気にならない	0	0.0%
無回答	1	
全体	34	100.0%

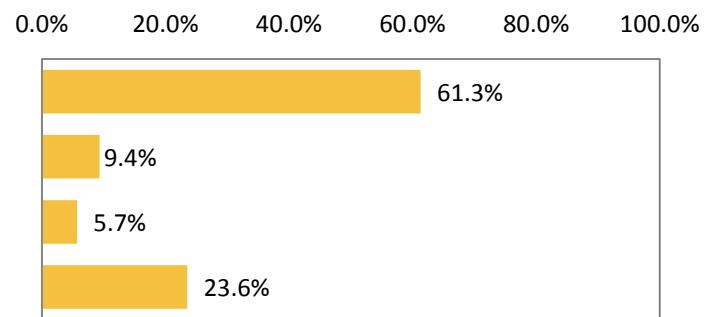


Q13 設備の利用状況

問 みずほハスの花図書館の設備について、利用頻度はどの程度かお聞かせください。

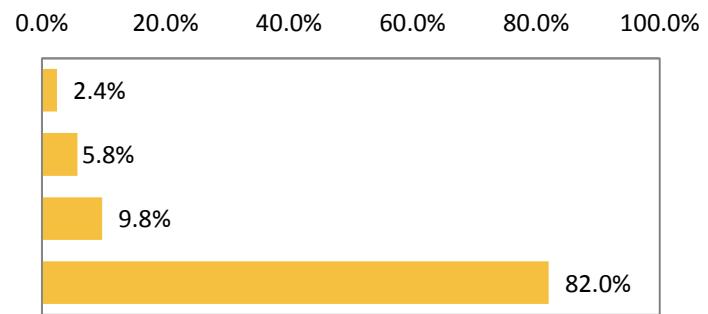
ア 自動貸出機

	基数	割合 除無回答
よく利用する	203	61.3%
たまに利用する	31	9.4%
あまり利用しない	19	5.7%
利用したことがない	78	23.6%
無回答	21	
全体	352	100.0%



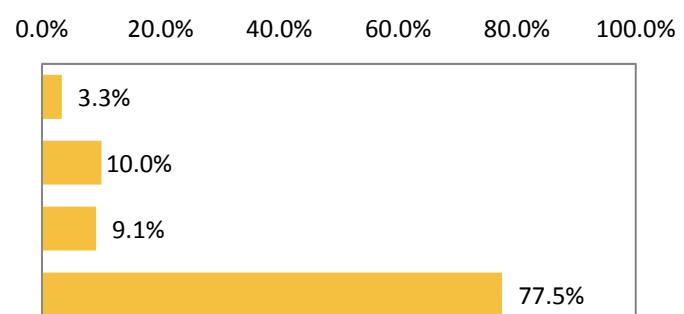
イ タブレット端末

	基数	割合 除無回答
よく利用する	8	2.4%
たまに利用する	19	5.8%
あまり利用しない	32	9.8%
利用したことがない	269	82.0%
無回答	24	
全体	352	100.0%



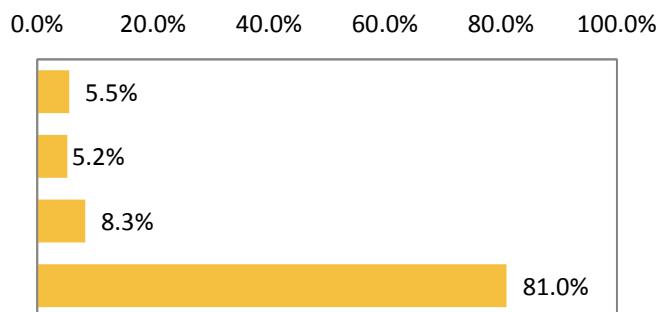
ウ 除菌BOX

	基数	割合 除無回答
よく利用する	11	3.3%
たまに利用する	33	10.0%
あまり利用しない	30	9.1%
利用したことがない	255	77.5%
無回答	23	
全体	352	100.0%



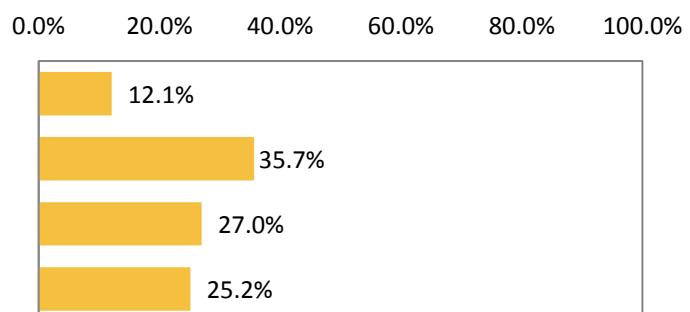
エ Wi-Fi

	基数	割合 除無回答
よく利用する	18	5.5%
たまに利用する	17	5.2%
あまり利用しない	27	8.3%
利用したことがない	264	81.0%
無回答	26	
全体	352	100.0%



オ 電子掲示板(デジタルサイネージ)

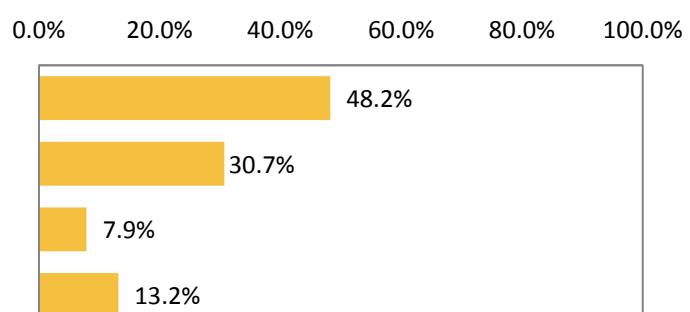
	基数	割合 除無回答
よく利用する	39	12.1%
たまに利用する	115	35.7%
あまり利用しない	87	27.0%
利用したことがない	81	25.2%
無回答	30	
全体	352	100.0%



(子ども連れの方、小学生以下の方のみ回答)

カ 子どもたちのフロア

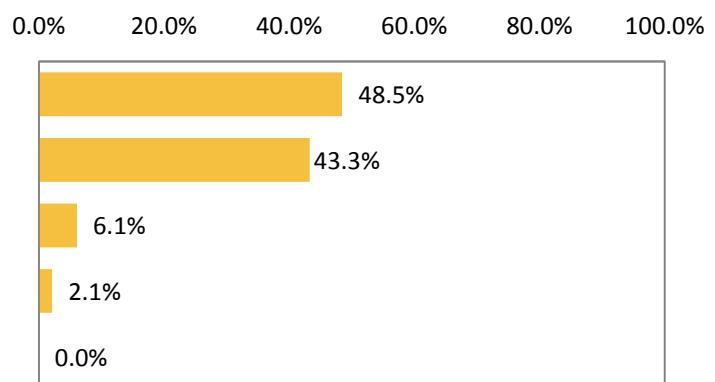
	基数	割合 除無回答
よく利用する	55	48.2%
たまに利用する	35	30.7%
あまり利用しない	9	7.9%
利用したことがない	15	13.2%
全体	114	100.0%



Q14 総合的な満足度

問 みずほハスの花図書館について、総合的な満足度をお聞かせください。

	基数	割合 除無回答
とても満足している	159	48.5%
やや満足している	142	43.3%
どちらともいえない	20	6.1%
やや不満である	7	2.1%
とても不満である	0	0.0%
無回答	24	
全体	352	100.0%



3 利用者アンケート調査票(1回目・2回目共通)

※ 該当する番号に○をつけてください

Q1 あなたは、みずほハスの花図書館を、どのくらい利用していますか。最もあてはまるものに、1つ○をつけてください。

- | | | | |
|----------------|------------|------------|----------|
| 1 ほぼ毎日(週に3回以上) | 2 週に1~2回程度 | 3 月に2~3回程度 | 4 月に1回程度 |
| 5 2~3か月に1回程度 | 6 半年に1回程度 | 7 初めて来館した | |

Q2 みずほハスの花図書館ができる前は、他の千葉市図書館を利用していましたか。あてはまるものに、1つ○をつけてください。

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1 利用していた → <u>Q3 へお進みください</u> | |
| 2 利用していない → <u>Q5 へお進みください</u> | |

«Q2で「1利用していた」と回答された方へ質問です»

Q3 どこの図書館を利用していましたか。あてはまるものに、いくつでも○をつけてください。

- | | | | |
|-----------|----------|----------|------------|
| 1 中央図書館 | 2 みやこ図書館 | 3 花見川図書館 | 4 稲毛図書館 |
| 5 若葉図書館 | 6 緑図書館 | 7 美浜図書館 | 8 白旗分館 |
| 9 花見川団地分館 | 10 西都賀分館 | 11 泉分館 | 12 あすみが丘分館 |
| 13 土気図書室 | 14 打瀬分館 | 15 移動図書館 | 16 公民館図書室 |

→「16 公民館図書室」と回答された方は、()内に公民館名をご記入ください (_____)公民館図書室

«Q2で「1利用していた」と回答された方へ質問です»

Q4 みずほハスの花図書館ができるからの、利用状況についてお聞かせください。最もあてはまるものに、1つ○をつけてください。

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 1 みずほハスの花図書館のみ、利用している | 2 みずほハスの花図書館を、主に利用している |
| 3 これまで利用していた図書館を、主に利用している | 4 どちらともいえない |

Q5 みずほハスの花図書館を、何で知りましたか。あてはまるものに、いくつでも○をつけてください。

- | | | | |
|----------------|--------------|-----------|--------------|
| 1 図書館ホームページ | 2 図書館フェイスブック | 3 ツイッター | 4 市政だより |
| 5 教育だより | 6 新聞() | 7 ラジオ | 8 テレビ |
| 9 紹介() | 10 学校 | 11 パンフレット | 12 花見川区役所の掲示 |
| 13 保健福祉センターの掲示 | 14 その他() | | |

→「6 新聞」と回答された方は、()内に新聞名をご記入ください

→「9 紹介」と回答された方は、()内にどなたから紹介されたかご記入ください→ 例(親、子ども、友達、学校の先生 等)

Q6 みずほハスの花図書館を利用する理由はなんですか。あてはまるものに、いくつでも○をつけてください。

- | | | |
|------------------------|--------------------|------------------|
| 1 本が新しいから | 2 家が近くだから | 3 スタッフの接客対応がよいから |
| 4 区役所内にあるから | 5 保健福祉センターの近くにあるから | 6 駐車場が広いから |
| 7 ほぼ毎日開館しているから | 8 予約資料受取のため | 9 自習席を利用するため |
| 10 タブレット端末を利用するため | 11 おはなし会に参加するため | 12 各種講座に参加するため |
| 13 子どもづれでも気兼ねなく利用できるため | | 14 その他() |

Q7 みずほハスの花図書館の、スタッフの接客対応について、お聞かせください。最もあてはまるものに、1つ○をつけてください。

- | | | | | |
|---------|--------|-------------|--------|---------|
| 1 とても良い | 2 やや良い | 3 どちらともいえない | 4 やや悪い | 5 とても悪い |
|---------|--------|-------------|--------|---------|

Q8 みずほハスの花図書館の館内の居心地について、お聞かせください。最もあてはまるものに、1つ○をつけてください。

- | | | | | |
|---------|--------|-------------|--------|---------|
| 1 とても良い | 2 やや良い | 3 どちらともいえない | 4 やや悪い | 5 とても悪い |
|---------|--------|-------------|--------|---------|

Q9 館内に『読んでみたい』と思う本はありますか。最もあてはまるものに、1つ○をつけてください。

- | | | | | |
|------|--------|----------|------|---------|
| 1 ある | 2 多少ある | 3 ほとんどない | 4 ない | 5 わからない |
|------|--------|----------|------|---------|

Q10 他の千葉市図書館、公民館図書室が所蔵している本を予約すると、みずほハスの花図書館に取り寄せることができますが、このサービスを知っていますか。最もあてはまるものに、1つ○をつけてください。

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| 1 知っていて、よく利用している（月に1回以上） | 2 知っていて、利用したことがある（1回以上） |
| 3 知っているが、利用したことがない | 4 知らない |

Q11 みずほハスの花図書館では、館内での多少の話し声を認めております。館内は、騒がしく感じるかお聞かせください。最もあてはまるものに、1つ○をつけてください。

- | | | | | |
|--------------|-------------|-------------|---------------|--------------|
| 1 とても騒がしく感じる | 2 やや騒がしく感じる | 3 どちらともいえない | 4 あまり騒がしく感じない | 5 全く騒がしく感じない |
|--------------|-------------|-------------|---------------|--------------|
- 選択肢「1」「2」と回答された方→Q12 へお進みください、選択肢「3」「4」「5」と回答された方→Q13 へお進みください

«Q11で「1とても騒がしく感じる」「2やや騒がしく感じる」と回答された方へ質問です»

Q12 騒がしさは気になるかお聞かせください。最もあてはまるものに、1つ○をつけてください。

- | | | | | |
|-----------|----------|-------------|-------------|------------|
| 1 とても気になる | 2 やや気になる | 3 どちらともいえない | 4 あまり気にならない | 5 全く気にならない |
|-----------|----------|-------------|-------------|------------|

Q13 みずほハスの花図書館の設備について、利用頻度はどの程度かお聞かせください。最もあてはまるものに、1つ〇をつけてください。

(各項目で、「3 あまり利用しない(あまり見ない)」「4 利用したことがない(見たことがない)」とお答えの方は、どういう理由で利用しないのか、ご記入ください。特に理由がない場合は、記載不要です。)

A 自動貸出機



1 よく利用する 2 たまに利用する 3 あまり利用しない 4 利用したことがない

【理由】(※特に理由がない場合は、記載不要です)

B タブレット端末



1 よく利用する 2 たまに利用する 3 あまり利用しない 4 利用したことがない

【理由】(※特に理由がない場合は、記載不要です)

C 除菌BOX



1 よく利用する 2 たまに利用する 3 あまり利用しない 4 利用したことがない

【理由】(※特に理由がない場合は、記載不要です)

D Wi-Fi

館内では、
Wi-Fi の
利用が
可能です

1 よく利用する 2 たまに利用する 3 あまり利用しない 4 利用したことがない

【理由】(※特に理由がない場合は、記載不要です)

E 電子掲示板



1 よく見る 2 たまに見る 3 あまり見ない 4 見たことがない

【理由】(※特に理由がない場合は、記載不要です)

«F こどもたちのフロアについては、お子様連れの方、もしくは小学生以下の方のみ回答ください»

F こどもたちのフロア



1 よく利用する 2 たまに利用する 3 あまり利用しない 4 利用したことがない

【理由】(※特に理由がない場合は、記載不要です)

Q14 みずほハスの花図書館について、総合的な満足度をお聞かせください。最もあてはまるものに、1つ〇をつけてください。
(理由や、みずほハスの花図書館についてご意見・ご感想などございましたら、併せてご記入ください)

1 とても満足している 2 やや満足している 3 どちらともいえない 4 やや不満である 5 とても不満である

【理由や、みずほハスの花図書館についてのご意見・ご感想】

アンケートの集計・分析のため、記載いただいている方の情報について、併せてお答えください

■ 性別 あてはまるものに、1つ〇をつけてください。

1 男性 2 女性

■ 年代 あてはまるものに、1つ〇をつけてください。

ア 9歳以下	イ 10代	ウ 20代	エ 30代	オ 40代
カ 50代	キ 60代	ク 70代	ケ 80代以上	

■ お住まい あてはまるものに、1つ〇をつけてください。

1 中央区	2 花見川区	3 稲毛区	4 若葉区	5 緑区	6 美浜区
7 県内他市(市町村名: _____)	8 千葉県外(都道府県名: _____)				

«お住まいに「2花見川区」と回答された方へ質問です»町名はどちらですか あてはまるものに、1つ〇をつけてください。

1 朝日ヶ丘	2 武石町	3 畑町	4 花園	5 花園町
6 浪花町	7 幕張町	8 瑞穂	9 その他(花見川区 _____)	

■ 本日、どなたかと一緒に来館している方に質問です。どなたと来館しているか、お聞かせください。

該当する方のみ、あてはまるものに、1つ〇をつけてください。

1 子どもと	2 親と	3 夫婦で	4 友達と	5 左記以外(_____)
--------	------	-------	-------	----------------

アンケートは以上です。ご協力いただきありがとうございました。

みずほバスの花図書館効果検証報告書

千葉市教育委員会
発行年月日 平成31年3月

編集 千葉市中央図書館
千葉市中央区弁天3丁目7番7号
TEL 043-287-3980



MIZUHO