

中之島図書館における図書館サービスについて

対象受検機関：中之島図書館

事務事業の概要	検出事項	改善を求める事項(意見)
<p>1 中之島図書館の概要</p> <p>(1) 役割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>図書館法第3条各号に定める図書館業務（①郷土資料・地方行政資料等（以下「図書館資料」という。）を収集し一般公衆の利用に供する ②図書館資料の目録整備 ③図書館資料の利用相談対応 ④図書館資料の相互貸借 ⑤閲覧所等の設置 ⑥読書会や資料展示会等の主催・開催奨励 ⑦時事に関する情報・参考資料の紹介・提供 ⑧教育活動の機会の提供等 ⑨学校・博物館・研究所等との協力）に加え、中之島図書館では、市町村図書館では収集が難しい専門的資料の収集・提供や司書の専門性を高めるための研修等、市町村図書館の円滑な運営の支援を中央図書館と共同で行っている。</li> </ul> <p>(2) 中央図書館との役割分担</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>中之島図書館：大阪資料・古典籍（※）とビジネス支援に関する資料の収集・提供に特化したサービス（※）大阪資料：文学・歴史・政治・経済など大阪に関する全分野の本をはじめ行政資料や大阪発の情報誌等                      古典籍：一般的には明治元（1868）年頃以前に、日本で書写または印刷された書籍や記録文書で、現代において価値が認められるものをさすが、これに加えて中之島図書館では明治以降に刊行された和綴じの資料など古典籍と同じ取扱いをしている資料を総称して「古典籍資料」という。</li> <li>中央図書館：総合的な図書館として資料の収集・提供、子ども児童サービス（読書活動推進のための研修・講座等）、障がい者サービス（対面朗読、点字図書の郵送貸出等）、協力貸出や資料搬送車の運用、府内市町村図書館員を対象とした研修事業等の協力振興業務、児童文学館機能</li> </ul> <p>(3) 沿革</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>明治37（1904）年3月 開館</li> <li>昭和49（1974）年5月 本館及び左右両翼の3棟が国の重要文化財に指定</li> <li>平成8（1996）年5月 大阪資料・古典籍を中心としたサービスを提供する府立図書館としてリニューアルオープン</li> <li>平成16（2004）年4月 ビジネス支援サービス開始</li> <li>令和2（2020）年10月 書庫の耐震改修工事に伴い書庫内資料の大半を外部書庫及び中央図書館へ移転（新書庫棟への移転完了は令和6年度予定）</li> </ul> <p>2 中之島図書館における図書館サービス</p> <p>(1) 大阪資料・古典籍</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大阪資料・古典籍に関する資料の収集・整理、目録の作成</li> <li>全国から寄せられる大阪資料・古典籍に関する調査依頼や、来館者からの相談への対応</li> <li>よくある相談（地図、地名、人物情報、歴史的事項等）について調査で活用できる資料等の解説や調査方法をまとめた調査ガイドや、類似の事例を検索できる事例データベース、大阪に関する文献情報を調べるための「おおさかポータル」をホームページ上に公開</li> <li>大阪資料・古典籍利用促進のための展示・講演会・古文書講座等の開催</li> </ul>	<p>中之島図書館では、新型コロナウイルス感染症の影響により来館者数等が減少傾向にある中、非来館サービスを拡充するなどの工夫を行っているものの、減少を補うまでには至っていない。</p> <p>更なる利用促進を図るためには、同図書館の提供する特長的なサービスを多くの府民に知ってもらうことが重要であるが、これまで来館者への満足度調査は実施しているものの、未利用者を対象とした認知度調査などは実施されておらず、同図書館サービスがどの程度府民に認知されているか把握できていない。</p> <p>また、同図書館の特長的なサービスについて、館内等でのチラシの配布やホームページ、SNSなどにより情報発信に努めているものの、利用ニーズが高いと考えられる大学、企業団体等を対象とした戦略的・効果的な広報が十分に行われているとは言えない。</p>	<p>大阪資料・古典籍やビジネス支援に特化した中之島図書館の特長をより多くの府民に周知し、認知度を高めるとともに、府民の利用につなげるための取組を検討されたい。</p> <p>とりわけ、同図書館サービスの利用ニーズが高いと考えられる大学の学生・研究者や企業団体等を対象に、アンケート調査やセミナーの開催、チラシの配布など、認知度の向上と利用促進に向け効果的な方策を検討されたい。</p>

(2) ビジネス支援

- ・ビジネスに関する実務書、調査資料、流通していない業界資料（社史や業界団体発行資料等）の収集及び提供
- ・企業情報、業界情報、新聞記事、判例等の多様なデータベースの提供
- ・パソコン持込利用者のための無線LANフリースポット環境の提供
- ・ビジネスに関する相談及び調査の依頼に対し、所蔵資料やインターネットによる資料・情報提供
- ・ビジネスでの調査に有用な図書・雑誌、Web情報や調査方法をテーマごとに紹介した調査ガイドを作成し、ホームページ上に公開
- ・ビジネス関連のセミナーや講座の開催

(3) 利用状況

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、臨時休館（令和2年3月2日～5月15日、令和3年4月25日～6月20日）となったが、閲覧席の席数を減らすなどの対策を講じた上で通常開館を行っている。
- ・臨時休館での開館日数減や人流の抑制により、来館者数等が減少傾向となっている。また、書庫の耐震改修工事（令和2年10月～令和6年度）により書庫内資料の大半を外部へ預けたため、あらかじめ資料を予約し取り寄せする必要があることも影響している。
- ・来館せずに図書館サービスを利用できるよう、着払いによる郵送貸出（令和2年5月から実施。コロナ収束後も継続予定）、電話・郵送・FAX・Webによる調査相談対応、郵送・Webによる資料の複写等の非来館サービスを行っているが、来館者数等の減少を補うまでには至っていない。
- ・データベース利用件数の減少は、来館者数の減少による。また、ビジネスに活用できるデータベースが無料で利用できることが利用者に知られていないことも要因と考えられる。

来館者数等の推移

【 】内は開館日1日当たりの平均

	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
開館日数	日	289	286	260	254	246
来館者数	人	358,282 【1,240】	346,282 【1,211】	311,391 【1,198】	203,262 【800】	184,150 【749】
貸出人数	人	57,866 【200】	57,998 【203】	52,792 【203】	45,084 【177】	42,702 【174】
貸出冊数 (非来館による郵送貸出を含む)	冊	172,521 【597】	173,262 【606】	159,123 【612】	145,164 【572】	130,432 【530】
調査相談件数 (非来館による調査相談を含む)	件	29,170 【101】	34,025 【119】	28,936 【111】	26,510 【104】	29,137 【118】
データベース利用件数	件	5,109 【18】	6,083 【21】	5,372 【21】	3,923 【15】	3,712 【15】
非来館（着払い）による郵送貸出冊数（貸出冊数の内数）	冊	—	—	—	1,156	1,391
非来館による調査相談件数 (電話・郵送・FAX・Web)	件	8,408	10,699	9,992	12,196	14,445
非来館による複写件数 (郵送・Web)	件	307	268	259	464	464

<p>3 中之島図書館における図書館サービスの認知度</p> <p>(1) 満足度・認知度調査の実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年12月に来館者を対象にアンケートを実施し、図書館サービスの満足度等の把握を行っている。 (過去5年間では、図書館サービス全体について、大変満足・満足・不満・大変不満のうち、大変満足・満足の合計が毎年95%前後となっている。)</li> <li>・中之島図書館で提供しているサービスについて、未利用者を対象とした認知度調査は、これまで実施していない。</li> <li>・今後、インターネットでもアンケートを実施することで、未利用者のニーズも把握し、その結果を踏まえて対策を講じていく予定。</li> </ul> <p>(2) 図書館サービスの広報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中之島図書館で実施しているサービスについて、ホームページ、SNS、メールマガジン、館内掲示やチラシ配布などのほか、イベントでの紹介、日常業務での案内など広報に努めている。</li> </ul>		
---	--	--

措置の内容

中之島図書館では、大阪資料・古典籍やビジネス支援に特化した同図書館の特長をより多くの府民に周知し、認知度を高めるとともに、府民の利用につなげるため、以下の取組を行ったところであり、来館者数については、令和5年11月時点で新型コロナウイルス感染症拡大前の平成30年度の水準の9割程度まで戻りつつある。

○大阪資料・古典籍資料の利用促進として、令和5年度に特別展「古典籍が伝える災害」を開催。展示期間中は「災害」をテーマとする講演会のほか、近畿圏の高校生のボランティア活動を紹介するパネル展示や災害関係のリーフレットの展示を行うなど、多面的な展開を行った。  
また、特別展のチラシを従来の府域の市町村図書館、大学図書館や美術館・博物館等だけでなく、地域の防災センターやマスメディア各社にも個別に送付したことにより、新聞やテレビで取り上げられ、非常に多くの来場があった。当館の古典籍資料をとおして、府民に災害の歴史を知り、防災意識を高める機会を提供できた。次年度以降も府民の利用につながる特別展等の開催を予定している。

○大学の学生・研究者を対象とした「くずし字入門講座」「古文書講座（初級・中級）」について、チラシを従来の府域の市町村図書館だけでなく、京阪神地区の専門図書館・研究機関・博物館等へ配布することにより周知を行い、認知度の向上と利用促進を図った。次年度以降も「くずし字入門講座」「古文書講座（初級・中級）」の開催を予定している。

○府内ものづくり中小企業の総合支援拠点である「MOBIO（ものづくりビジネスセンターおおさか）」と連携し、府内の企業団体（主に中小企業）の社員等を対象に「中之島図書館のビジネス支援サービス」の紹介を目的としたセミナーを令和5年度に新たに実施。各窓口や資料室等の館内見学をセットにし、実際にサービスを受ける際の具体的なイメージを伝える工夫を行った。  
また、周知の際にも、MOBIOで開催するセミナーや交流会等に参加する中小企業者へのチラシ配布や、中小企業等を対象としたメールニュースでの開催案内の配信を行うとともに、府内の主要な商工会議所等の関係団体に広報協力を依頼し、認知度の向上と利用促進を図った。次年度以降もビジネス支援サービスの紹介を目的としたセミナーの開催を予定している。

今後も関係機関と連携し、府民の利用につながる取組を行う。

監査（検査）実施年月日（委員：令和4年12月5日、事務局：令和4年10月4日）