

Ⅲ サービスの状況

図書館は、すべての市民が必要とする資料を提供すること、また、いつでも、どこでも、だれもが気軽に図書館を利用できることを目指してサービスを展開しています。資料の貸出、予約・リクエスト及びレファレンス(図書等についての相談)は、サービスの重要な柱です。また、すべての市民をサービスの対象とする中では、当然、児童サービスや障がい者サービスに力を入れています。

※利用状況の推移、他自治体との比較等は「V 資料」をご覧ください。

1 貸出サービス —登録・利用状況—

我が国で貸出が公共図書館のサービスとして定着したのは1970年代以降のことです。

それ以前の図書館では、自由に書架の本を手にとることもできず、職員に書庫から出してもらった資料を館内で読むような「館内閲覧」に重きが置かれていました。

昭和48(1973)年に開館した多摩市の図書館では、開館当初から「館内閲覧」よりも「館外貸出」に力を入れ、市民生活に図書館サービスが定着するよう努力してきました。

(1) 利用者登録の状況

多摩市の貸出サービスの実績は全国的にもかなり高い水準ですが、登録者数は目立つほど高くはありません。貸出冊数の制限がないため、家族の分も1人のカードでまとめて借りることが多いのがその一因と考えられます。また、登録者の統計が自治体によって不統一で、適正な比較ができないこともあります。近年の傾向としては、相互利用による他市の市民の登録は増加が見られます。

登録状況概要

	登録者 (人) a	利用者 (人) b	人口に対する 登録者割合 a/人口	人口に対する 利用者割合 b/人口	登録者に対す る利用率 b/a
市内	56,279	33,078	38.1%	22.4	58.8%
市外	13,429	6,148			45.8%
その他(入院等)	21	2			9.5%
合計	69,729	39,228			56.3%

※利用者：平成25度に貸出実績がある人数

(内訳) 地区別・年代別の登録者及び利用者

(表示のない欄の単位: 人)

	登録者数					人口(B)	登録率 (A/B)	利用者 数(C)	利用率 (C/A)
	学齢前	小学生	中高生	成人	合計(A)				
関戸	45	335	399	2,894	3,673	9,325	39.4%	2,168	59.0%
連光寺	60	485	483	2,462	3,490	9,769	35.7%	2,011	57.6%
貝取	6	50	34	265	355	1,068	33.2%	214	60.3%
乞田	9	81	121	613	824	2,447	33.7%	438	53.2%
和田	47	501	441	1,852	2,841	8,792	32.3%	1,598	56.2%
百草	4	27	28	165	224	808	27.7%	124	55.4%
落川	6	55	50	299	410	1,219	33.6%	245	59.8%
東寺方	13	102	88	667	870	2,436	35.7%	496	57.0%
一ノ宮	24	143	205	1,794	2,166	5,871	36.9%	1,177	54.3%
桜ヶ丘	24	180	211	1,871	2,286	6,082	37.6%	1,375	60.1%
和田1261	1	24	16	280	321	1,564	20.5%	172	53.6%
聖ヶ丘	28	169	281	2,821	3,299	7,108	46.4%	2,099	63.6%
馬引沢	19	146	190	1,147	1,502	3,650	41.2%	821	54.7%
山王下	1	12	9	158	180	695	25.9%	68	37.8%
中沢	31	122	134	940	1,227	3,015	40.7%	697	56.8%
唐木田	3	50	84	862	999	2,138	46.7%	573	57.4%
諏訪	52	316	463	3,239	4,070	11,714	34.7%	2,458	60.4%
永山	61	506	588	5,166	6,321	15,100	41.9%	3,785	59.9%
貝取	29	282	322	2,567	3,200	8,614	37.1%	1,894	59.2%
豊ヶ丘	48	318	401	3,545	4,312	10,830	39.8%	2,537	58.8%
落合	107	514	502	4,189	5,312	14,335	37.1%	3,206	60.4%
鶴牧	71	672	589	4,435	5,767	12,173	47.4%	3,494	60.6%
南野	8	89	57	463	617	1,816	34.0%	327	53.0%
東寺方3	0	12	13	69	94	416	22.6%	47	50.0%
和田3	1	39	30	205	275	1,192	23.1%	153	55.6%
愛宕	14	129	136	1,365	1,644	5,450	30.2%	901	54.8%
外国人	—	—	—	—	—	—	—	—	—
市内計	712	5,359	5,875	44,333	56,279	147,627	38.1%	33,078	58.8%
日野市民	11	74	169	2,506	2,760	178,359	1.55%	1,367	49.5%
稲城市民	7	39	167	1,207	1,420	86,268	1.65%	616	43.4%
八王子市民	73	288	359	4,654	5,374	561,985	0.96%	2,539	47.2%
府中市民	6	32	51	732	821	253,432	0.32%	335	40.8%
調布市民	1	3	7	225	236	223,947	0.11%	79	33.5%
町田市民	21	96	142	1,289	1,548	426,209	0.36%	662	42.8%
在勤・在学	7	21	43	1,199	1,270	—	—	550	43.3%
市外計	126	553	938	11,812	13,429	—	—	6,148	45.8%
入院他			0	21	21	—	—	2	9.5%
全合計	838	5,912	6,813	56,166	69,729	—	47.2%	39,228	56.3%

※ 人口は平成26年4月1日現在

※ 利用者数：平成25年度に貸出実績がある人数

※ 全合計に示す登録率は、市外利用者を含む全登録者を人口で割ったもの

(2) 個人利用の状況

① 館別利用状況

利用状況は館によりかなり異なっています。便利な駅前の関戸図書館と永山図書館の2館で、多摩市の図書館の全体の貸出量の半数を超えています。1人当たりの貸出点数が他の館より少ない傾向があります。これは通勤・通学時や他の商業施設を利用される方が多いことによるものと思われます。また統計には表れませんが、両館とも資料を借りず、館内で閲覧のみされる方が目立ちます。

館名	開館日数(日)	貸出者数(人)	貸出点数(点)	予約件数(件)				1日当たり平均			1人当たり貸出点数
				図書館窓口	館内OPAC	Web OPAC	計	貸出者数	貸出点数	予約件数	
本館	329	133,177	388,279	13,244	8,277	69,635	91,156	405	1,180	277	2.9
東寺方図書館	290	35,194	100,611	4,478	3,843	19,262	27,583	121	347	95	2.9
豊ヶ丘図書館	290	62,875	168,486	8,169	7,179	31,210	46,558	217	581	161	2.7
関戸図書館	304	147,106	358,107	17,135	15,517	68,919	101,571	484	1,178	334	2.4
聖ヶ丘図書館	290	42,516	111,715	6,555	4,596	22,152	33,303	147	385	115	2.6
永山図書館	304	204,751	486,783	23,846	21,571	95,872	141,289	674	1,601	465	2.4
唐木田図書館	298	50,850	133,740	5,468	3,367	26,264	35,099	171	449	118	2.6
行政資料室	243	3,645	6,951	573	15	3782	4,370	15	29	18	1.9
合計	2,348	680,114	1,754,672	79,468	64,365	337,096	480,929	2,233	5,750	1,582	2.6

※ 予約件数: 予約により貸出した件数

※ 館内OPAC: 図書館内の利用者用端末 ※ Web OPAC: 自宅パソコン、携帯電話等の予約件数

② 貸出停止件数

貸出資料を3か月間延滞した場合、貸出停止としています。

平成25年度の貸出停止件数は1,152件(461人)でした。

(3) 団体利用の状況

長期間まとまった冊数を貸し出す「団体貸出サービス」を行っています。対象は、子どもの読書推進活動を行う市民グループや、児童館、学童クラブ、保育園などの子どもの施設、コミセンなどの地域施設です。平成25年度の利用団体数は120団体でした。

なお、学校にはコンピュータシステムの連携により、多摩市立図書館の本を一時的に学校図書館の本として活用できる〈一時移管〉というしくみで対応しています。

団体利用の状況

	市立小中学校	読書会・サークル	文庫活動団体	幼稚園・保育園	市立施設	民間施設	児童館・学童クラブ	合計
団体数	27	40	0	18	13	3	19	120
貸出冊数	10,180	4,182	0	3,625	992	91	7,604	26,674

(参考) 利用規定

	市立小中学校	読書会・サークル	文庫活動団体	幼稚園・保育園	市立施設	民間施設	児童館・学童クラブ
冊数	50冊		1,000冊				2,500冊
期間	1か月	3か月	1年				

2 予約・リクエスト・相互貸借

(1) 平成25年度の予約・リクエスト

リクエスト件数の推移・内訳

単位：件

区 分		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	
提 供	蔵書資料	387,108	386,966	410,619	422,919	411,343	
	新規購入	4,631	6,621	6,040	5,985	6,157	
	借用	一般	9,597	9,558	9,841	9,359	9,033
		障がい	863	1,362	1,515	2,003	2,586
		計	10,460	10,920	11,356	11,362	11,619
	情報提供や紹介	133	156	198	167	161	
小 計	402,332	404,663	428,213	440,433	429,280		
未 提 供	辞 退	19,072	19,455	20,259	19,966	19,617	
	未刊行等	477	446	445	526	420	
	取 消	23,940	25,307	30,329	30,280	30,496	
	その他	3,789	3,540	1,107	1,089	1,116	
	小 計	47,278	48,748	52,140	51,861	51,649	
処理件数合計		449,610	453,411	480,353	492,294	480,929	

※ 借用欄の詳細は、次項の「(2)資料の相互貸借」をご覧ください

※ 障がい者資料にはシステム処理をしていない数を含む

(2) 資料の相互貸借

利用者からのリクエストにより、他市等の図書館から借用した資料数及び他市等の図書館に貸し出した資料数

単位：件

				平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
一 般 図 書	図 書 ・ 雑 誌	借 用	都立	4,542	4,783	4,797	4,349	4,314
			国会	217	161	238	206	149
			市区立	4,796	4,596	4,781	4,797	4,529
			その他	42	18	25	7	44
		貸 出	市区立	6,029	6,337	6,271	7,264	7,223
			その他	34	40	48	28	12
障 が い 者 用 資 料	書 ・ テ ー プ 図 誌	借 用	公立	103	88	88	55	18
			点字	472	188	173	41	67
		貸 出	公立	223	211	101	85	12
			点字	291	238	186	117	3
	書 ・ デ ィ ジ ー 図 誌	借 用	公立	4	17	51	44	98
			点字	278	1,060	1,198	1,721	2,398
		貸 出	公立	246	186	233	240	230
			点字	283	338	402	435	571
	書 ・ 点 字 図 誌	借 用	公立	6	6	5	6	5
			点字	0	3	0	0	0
		貸 出	公立	0	2	3	1	1
			点字	0	2	3	0	0

※ 障がい者資料にはシステム処理をしていない数を含む

3 レファレンスー相談業務・参考業務ー

- ・図書館のサービスとして重視しています
- ・レファレンス・データを公開しています

レファレンスとは、利用者が求める情報・資料を調査し、その資料の提供・紹介をするサービスで、図書館の本質的な機能です。

利用者の質問に直接対話しながら必要な資料・情報の入手につなげていくもので、多摩市の図書館では、開館当初からレファレンスを含めた窓口サービスに取り組んできました。

平成9年開館の永山図書館では、調べものに対する支援をより積極的に打ち出すため、「相談コーナー」を設けました。相談コーナーを設けているのは、本館、永山図書館、関戸図書館の3館ですが、他の4館でも、貸出窓口やフロアーなどで、子どもから大人までが職員に気軽に質問していただけるように努めています。また、行政資料室は市政や地域に関わるレファレンスの窓口として位置付けています。

なお、この数年間の主な質問と回答は、レファレンス事例として多摩市立図書館のホームページで公開しており、平成23年3月から国立国会図書館の事業であるレファレンス協同データベースにも参加しています。多摩市立図書館のホームページでの公開件数は、平成26年3月末現在約190件です。

(1) 相談受付件数の推移

単位：件

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
本館	403	6,041	6,266	5,905	9,229
東寺方図書館	67	2,159	3,075	3,668	2,855
豊ヶ丘図書館	336	1,213	5,006	3,373	2,764
関戸図書館	1,432	8,856	10,311	8,080	8,876
聖ヶ丘図書館	180	3,880	3,046	1,754	2,198
永山図書館	1,041	3,206	9,804	11,199	12,994
唐木田図書館	-	-	8,600	9,853	9,690
行政資料室	75	12	124	635	495
合計	3,534	25,367	46,232	44,467	49,101

※ 平成22年度から集計の対象を変更し、「〇〇という本はありますか」といった単純な問合せ（クイックレファレンス、所蔵確認等）を含め、原則すべての相談を対象としました。

※ 各館の窓口の状況、繁忙度により正確に記録されず、数値にばらつきがあります。

(2) インターネット検索用端末

平成18年3月から稼動した第IV期図書館コンピュータシステムから、調べものに利用できるインターネット端末を各図書館に設置しています。この端末では図書館が契約している新聞記事等のデータベースの検索、閲覧ができます。 ※参照：Ⅱ-2-(9)その他の資料

(3) インターネット検索用端末利用数

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
本館	751	870	902	632	645
東寺方図書館	348	456	312	204	240
豊ヶ丘図書館	173	136	220	114	183
関戸図書館	1,019	949	935	921	837
聖ヶ丘図書館	284	252	201	276	181
永山図書館	1,525	1,359	1,629	2,326	2,820
唐木田図書館	-	-	293	247	258
行政資料室	-	-	6	8	7
合計	4,100	4,022	4,498	4,728	5,171

※ 1人が1回に利用できる時間(30分)を1単位として換算

4 京王沿線七市連携

東京都市長会政策提言「広域連携の勧め～多摩の魅力をもつ18の連携～」に基づいて、平成20年4月1日から京王線沿線七市（八王子、府中、調布、町田、日野、稲城、多摩）の図書館で相互利用を開始しました。それまで多摩市は、日野市、稲城市と相互利用の協定を結んでいましたが、その範囲が七市に拡大されました。

それに先立ち、平成14年に日野市、稲城市との間で開始した相互利用は、それぞれの市民から多くの要望が寄せられたことや、市内の図書館利用に不便な地域を補えると共に、市民が利用できる資料、施設の幅が広がることなどから、広域行政サービスのさきがけとして開始していました。

今後も、利用の推移を見守り、相互利用上での問題点、課題については図書館協議会で協議を重ねていく予定です。

(1) 多摩市民の京王沿線七市の他市立図書館の利用状況

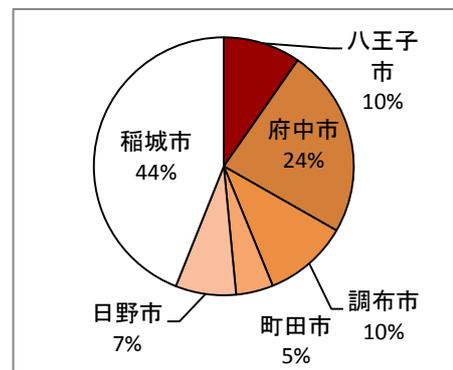
京王線沿線七市図書館の中で、多摩市民が最も多く利用しているのは稲城市立図書館で全体の44%を占めています。

平成17年度の利用統計によると、稲城市民の多摩市立図書館の利用81,986冊に対し、多摩市民の稲城市立図書館の利用はわずか845冊でした。しかし平成18年7月に稲城市立中央図書館が開館して以来、稲城市民の利用は減少し、反対に多摩市民の利用は増加し、平成19年度には両者の割合は逆転しました。

	登録者	貸出冊数	登録者の割合*	貸出冊数の割合*
八王子市立図書館	519	8,291	10%	12%
府中市立図書館	1,274	8,222	24%	12%
調布市立図書館	569	2,820	11%	4%
町田市立図書館	249	1,464	5%	2%
日野市立図書館	406	5,800	8%	8%
稲城市立図書館	2,369	42,351	44%	61%
合計	5,386	68,948	100%	100%

※ 登録者数は相互利用開始以来の累積登録者数、貸出冊数は平成25年度実績です。

多摩市民の他市立図書館利用

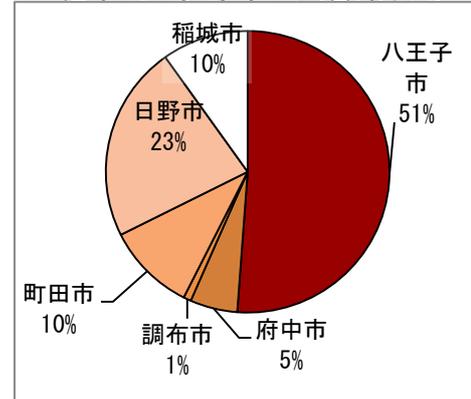


(2) 八王子・府中・調布・町田・日野・稲城市民の多摩市立図書館の利用状況

平成25年度の総貸出冊数約175.5万冊のうち、約17.6万冊が七市連携の市民によるもので、その内訳詳細は次ページのとおりです（在勤在学の各市民を含まず）。

多摩市立図書館を最も多く利用しているのが八王子市民で、90,007冊、少ないのが調布市民で1,531冊です。都心部への通勤者が多い多摩地区にあっては、各市の鉄道などの交通条件を含めた地理的条件、位置関係によって利用にばらつきがあります。

他市民の多摩市立図書館利用



館別	市民別	貸出者数	貸出冊数	予約冊数	館別	市民別	貸出者数	貸出冊数	予約冊数
本館	八王子市民	10,646	39,726	1,897	聖ヶ丘図書館	八王子市民	263	702	49
	府中市民	216	465	3		府中市民	41	104	19
	調布市民	101	221	26		調布市民	42	80	0
	町田市民	1,981	7,847	345		町田市民	68	209	3
	日野市民	1,145	3,526	664		日野市民	76	146	63
	稲城市民	416	1,007	68		稲城市民	2,471	5,296	1,704
	小計	14,505	52,792	3,003		小計	2,961	6,537	1,838
東寺方図書館	八王子市民	824	2,738	163	永山図書館	八王子市民	6,242	16,751	2,556
	府中市民	39	107	0		府中市民	233	481	59
	調布市民	0	0	0		調布市民	241	458	184
	町田市民	61	178	0		町田市民	1,151	3,108	259
	日野市民	436	1,284	229		日野市民	1,182	2,458	487
	稲城市民	101	212	19		稲城市民	4,046	8,409	2,554
	小計	1,461	4,519	411		小計	13,095	31,665	6,099
豊ヶ丘図書館	八王子市民	888	2,262	345	唐木田図書館	八王子市民	5,004	15,469	1,707
	府中市民	24	48	0		府中市民	24	49	0
	調布市民	262	361	95		調布市民	5	12	0
	町田市民	287	944	98		町田市民	1,305	4,991	113
	日野市民	44	114	3		日野市民	308	682	104
	稲城市民	90	300	27		稲城市民	61	121	40
	小計	1,595	4,029	568		小計	6,707	21,324	1,964
関戸図書館	八王子市民	4,413	11,249	1,490	行政資料室	八王子市民	650	1,110	580
	府中市民	2,842	8,205	858		府中市民	21	38	28
	調布市民	176	398	97		調布市民	1	1	0
	町田市民	268	605	17		町田市民	3	4	2
	日野市民	13,109	31,307	6,841		日野市民	73	106	64
	稲城市民	1,047	1,959	627		稲城市民	6	31	32
	小計	21,855	53,723	9,930		小計	754	1,290	706

	市民別	貸出者数	貸出冊数	予約冊数	全貸出者に占める割合	全貸出数に占める割合	全予約に占める割合
全館計	八王子市民	28,930	90,007	8,787	4.2%	5.0%	1.8%
	府中市民	3,440	9,497	967	0.5%	0.5%	0.2%
	調布市民	828	1,531	402	0.1%	0.1%	0.1%
	町田市民	5,124	17,886	837	0.7%	1.0%	0.2%
	日野市民	16,373	39,623	8,455	2.4%	2.2%	1.7%
	稲城市民	8,238	17,335	5,071	1.2%	1.0%	1.0%
	合計	62,933	175,879	24,519	9.1%	9.8%	5.0%

※八王子市民、府中市民、調布市民、町田市民の予約は在勤在学者のみ受付
 ※割合数値は、表章単位未満の位で四捨五入しているため、総数と内訳の合計は必ずしも一致しません