

表 B10-2-5 リンクが設定されていない区市町村設置の教育相談所の一覧

H区立教育センター教育相談室
I区立教育相談所

(教育相談センターホームページより監査人が作成)

このような状況は、広域の教育行政を担う教育庁の所管施設として、あつてはならない事例であり、教育相談センターは、類似の案件がほかにかい早急に確認するとともに、情報開示を適時適切に更新する体制を再構築することが必要である。

平成27年7月時点で情報開示の更新に不備があつた点について指摘したところ、速やかに改善が行われたことを確認した。また、11月25日時点で監査人が再度教育相談センターのホームページにアクセスし、情報更新を確認したところ、リンク先に移動できないページが1件見つかったが、既に教育相談センター内の更新体制により、直近の指示書にて更新指示が行われていたことも確認した。

(意見1-31) ホームページの更新について

教育相談センターは、その事業方針の中で、区市町村の公立教育相談機関との連携強化を掲げている。その一環として、教育相談センターのホームページに区市町村の公立教育相談機関へのリンクが設定され、ホームページ利用者が在住地域の相談機関のサイトを確認することができる仕組みとなっている。

しかしながら、有効性の観点からこのリンク先のページを確認したところ、区市町村教育相談機関のサイトに移動できないリンク設定が7件、区市町村教育相談機関のサイトへのリンクが設定されていないものが2件存在する(平成27年7月時点)。教育相談センターは広域の教育行政を担う教育庁の所管施設であることから、類似の案件がほかにかい早急に確認するとともに、情報を適時適切に更新する体制を早急に再構築することとされたい。

3. 都立図書館について

(1) 都立図書館と区市町村立図書館との役割分担について

平成24年に「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」が文部科学大臣から告示され、その中で、市町村立図書館と都道府県立図書館との役割について表B10-3-1のとおり示されている。

表 B10-3-1 市町村立図書館と都道府県立図書館との役割分担

図書館	役割
市町村立図書館	知識・情報社会における知識・情報の重要性を踏まえ、資料(電磁的記録を含む。以下同じ。)や情報の提供等の利用者及び住民に対する直接的なサービスの実施や、読書活動の振興を担う機関として、また、地域の情報拠点として、利用者及び住民の要望や社会の要請に応え、地域の実情に即した運営に努めるものとする。
都道府県立図書館	住民の需要を広域的かつ総合的に把握して、資料及び情報を体系的に収集、整理、保存及び提供すること等を通じて、市町村立図書館に対する円滑な図書館運営の確保のための援助に努めるとともに、当該都道府県内の図書館間の連絡調整等の推進に努めるものとする。

(図書館の設置及び運営上の望ましい基準)より監査人が作成)

平成14年1月に、都立図書館あり方検討委員会による「今後の都立図書館のあり方～社会経済の変化に対応した新たな都民サービスの向上を目指して～」が公表された。その中で、都立図書館の主な役割は、「高度・専門的なプラットフォーム等、広域的・総合的な住民ニーズに応える図書館サービスと、「図書館の図書館」として区市町村立図書館に対して行う協力支援である」と明記されている。

現在、都立図書館は港区に「中央図書館」と立川市に「多摩図書館」の2館を設置しており、広域的・総合的情報拠点として区市町村立図書館への協力支援(資料の貸出し、調査活動及び研修への援助)を行うとともに、プラットフォームサービス(利用者の調査研究、課題解決等のために必要な資料や情報を提供)を行うことに力を入れている。これらの機能の充実・強化を図るため、いずれの施設も、資料の個人への館外貸出しは行っていない。

(2) 中央図書館と多摩図書館の役割分担について

多摩図書館は、多摩地域に設置されていた、①都立立川図書館（昭和22年開館）、②都立青梅図書館（昭和22年開館）及び③都立八王子図書館（昭和30年開館）の3つの施設を統合し、立川市に昭和62年に設立・開館している。当時の中央図書館と多摩図書館は、いずれも「地域分担」を担っており、多摩図書館が多摩地域の市町村立図書館の協力支援を担い、中央図書館は区立図書館及び島しょ地域への協力支援を行っていた。

しかしながら、このような地域分担では、都立図書館に求められる「高度・専門的なレファレンス等、広域的・総合的な住民ニーズに応える図書館サービスと、「図書館の図書館」として区市町村立図書館に対して行う協力支援」といった役割に対して、限られた財源・人的資源を重点的に投入することが困難な状況になってきた。このような背景から、平成14年度において、それぞれ役割分担を見直し、「地域分担」から、「機能分担」に転換を図っている。すなわち、従来、2館がそれぞれの地域での総合的な図書館としての運営を行っていたのに対して、中央図書館を2館の中心館として位置付け、管理・運営等の機能を集中させたのである。

図書の収集・整理等の業務についても、中央図書館で一元的に行い、2館での資料収集、保存は原則1点とすることで、区市町村立図書館で収集が困難な専門書や高価本をより多く収集し都民サービスの向上を図っている。

また、中央図書館では、人文科学、社会科学、自然科学等の一般・社会人向けの図書資料を収蔵している。これに対して、多摩図書館では、(i)児童・青少年資料、(ii)雑誌、(iii)文学資料の一部を収蔵している。多摩図書館は、平成21年度から調査研究における雑誌を提供する「雑誌による専門的サービス（東京マガジンバンク）」機能や子供の読書活動に関わる方への支援を行う「児童青少年資料サービス」機能を担い、中央図書館では、引き続き企画・運営等の統括機能を有するとともに、多摩図書館が提供するサービス以外の機能を担うこととしている。

(3) 多摩図書館の「東京マガジンバンク」について

① 「東京マガジンバンク」の経緯について

平成18年8月公表の「都立図書館改革の具体的方策」において、「時代の社会経済状況を先鋭的に捉え、速報するといった、図書とは異なる雑誌ならではの有用性に着目して東京マガジンバンクを創設し、調査研究における雑誌の提供を多摩図書館の機能として展開していく」と記されている。これを契機として、多摩図書館は、平成21年5月に、公立図書館としては初めての雑誌を集中的にサービス提供する「東京マガジンバンク」を創設している。「東京マガジンバンク」では、所蔵する雑誌17,000誌のうち、534誌（バックナンバーを含めて最大1年分）は分野別に開架に並べされており、手に取って閲覧することができる。

また、多摩図書館が所蔵する約6,300誌の創刊号コレクションから、様々な雑誌を展示・紹介している点も特徴的である。なお、統合前の多摩地区の都立3館のうち、立川図書館が雑誌を中心としたサービスを行っていたことから、その蔵書を継承した多摩図書館は開館時から特色ある雑誌（創刊号コレクションやポピュラーな雑誌を、バックナンバーを含めて多数）を収蔵しているのである。

【参考】

表B10-3-2は、雑誌を中心としてサービスを行っている民間の専門図書館等の概要である。これは、多摩図書館のホームページで、「関連機関案内」として紹介されている。

表 B10-3-2 雑誌を中心としたカーブスを行っている民間の専門図書館等 (概要)

団体名	説明	備考
(一社) 日本雑誌協会	雑誌ジャーナル・カテゴリー区分別一覧を PDF で掲載。JMPA やガジンデータとして、各雑誌の印刷証明付き部数を公開。	—
(公財) 大宅壮一文庫	評論家・大宅壮一の雑誌コレクションを引き継いで、明治時代以降 130 年余りの雑誌を所蔵。雑誌記事索引を作成。	日本で初めての雑誌図書館。 入館料 (閲覧 10 冊、一般) 300 円。
六月社	蔵書内容は一般書店で購入可能な 1983 年から最新号までの日本語雑誌。	国内雑誌のバックナンバー (1983 年～) を 10 万冊所有。会員制で利用料金 (1 時間まで) 300 円。
東京大学大学院情報学環・学際情報学術図書室	マスコミュニケーション及びジャーナリズムの研究図書・基礎資料、言論の自由に関する諸資料を所蔵。	—
東京大学大学院法学政治学研究科附属近代日本法政史料センター (明治新聞雑誌文庫) / 明治文庫	明治・大正期の新聞・雑誌及び関連図書。主要な雑誌については終戦時まで。	—

(都立図書館ホームページ、各団体ホームページより監査人が作成)

日本図書館協会発行の「図書館用語集」において、雑誌とは、「逐次刊行物のうち、多くは週刊から季刊程度の頻度で定期的に刊行され、通常は一定の誌名を掲げ、毎号逐次番号 (巻・号数、逐次番号ともいう) を持ち、一般に複数の執筆者による多数のそれぞれ独立した記事を各号に含み、かつ通常は仮綴り冊子の形態で終期を予定せず発行される出版物」とされている。

② 雑誌の収集コストについて

東京マガジンバンクが開設された平成 21 年度から平成 26 年度までの雑誌購入費用を質問したところ、平成 21 年及び平成 22 年のデータは、文書管理上の保存期限が過ぎているため廃棄しているとのことであった。平成 23 年以降の雑誌購入費用は、表 B10-3-3 のとおりである。

表 B10-3-3 多摩図書館の雑誌購入費用の推移

(単位 : 千円)

年度	和雑誌	洋雑誌	合計
平成 23 年度	32,973	7,990	40,963
平成 24 年度	31,422	8,669	40,091
平成 25 年度	32,788	9,052	41,841
平成 26 年度	31,220	10,024	41,244
計	128,404	35,736	164,140

(教育庁作成資料より監査人が作成)

(注 1) 上記の金額には、中央図書館分として、レファレンス及び重点的情報サービスのための複本購入分を含む (全体の約 1 ～ 2 割程度) 。

(注 2) 洋雑誌の購入費用が増加しているのは、主として為替レートの変動、原価が値上がりしているためである。

③ 雑誌の収集等について

都立図書館で収集される雑誌の収集方針は、「東京都立図書館資料収集方針」の中で、以下のように定められている。

【参考】東京都立図書館資料収集方針（一部抜粋）

- 2 逐次刊行物
- (3) 雑誌（ペンフレット、リーフレットを含む）
- ア 一般雑誌
- (ア) 日本語雑誌
全分野にわたり、広く収集する。ただし、高度に専門的分野の雑誌については厳選する。
- (イ) 外国語雑誌
- a 国内及び海外主要国で刊行された公共図書館、書誌及び日本関係のものは、できる限り収集する。
- b 主要国及び近隣諸国の国情をよく紹介し、世論を代表するような時事総合誌をできる限り収集する。
- c その主題分野の刊行物として世界的によく知られているものを収集する。
- d 前記三項目以外のもので、レファレンス資料として有用なものは収集する。
- イ 児童雑誌
- (ア) 日本語雑誌
- a 高学年向けの読物、漫画雑誌は厳選する。
- b 右記のもの以外は網羅的に収集する。
- (イ) 外国語雑誌
主要国の代表的な雑誌を収集する。
- ウ 青少年雑誌
青少年を対象として出版された雑誌については、幅広く収集する。

この方針によれば、①「一般雑誌」のうち日本語雑誌は、高度に専門的分野の雑誌は厳選するが、それ以外は全分野にわたり、広く収集する、②「児童雑誌」のうち日本語雑誌は、高学年向けの読み物、漫画雑誌は厳選するが、それ以外は網羅的に収集する、③「青少年雑誌」は、幅広く収集する、と定められている。しかしながら、このような方針では具体性に欠けるため、その運用方法によっては雑誌の収集・選定に偏りが生ずる可能性が高いと言わざるを得ない。なぜなら、「東京都立図書館資料選定基準」では、「東京都立図書館資料収集方針」と比べて、より詳細に雑誌の種類別（総合誌、一般週刊誌、女性誌等）

に区分し、その選定基準を規定しているものの、やはり「網羅的に」、「幅広く」、「積極的に」という定めが多いからである。したがって、このような基準では、例えば同種の雑誌が複数ある場合、編集・掲載内容が異なるという理由をもって複数の雑誌が系統的に収集されることになり、結果的に、多摩図書館は非常に多くの種類の雑誌を収集する可能性が高くなるものと考えられる。この点に関して、監査人は、都立図書館ホームページで公表されている「東京マガジンバンク」の利用の多い雑誌タイトルベスト20を検討した（表B10-3-4参照）。

表B10-3-4 利用の多い雑誌タイトルベスト20

順位	雑誌名	順位	雑誌名
1	鉄道ブックトリアル	11	時刻表
2	ノンノ	12	週刊文春
3	FM fan	13	モア
4	Weeklyプレイボーイ	14	週刊理代
5	週刊朝日	15	エコノミスト
6	オリオン	16	TVガイド
7	an・an	17	女性セブン
8	フライデー	18	アニメージュ
9	鉄道ファン	19	週刊新潮
10	週刊ポスト	20	鉄道ジャーナル

（都立図書館ホームページより監査人が作成）

（注）平成23年から3年間の調査結果である。

表B10-3-4のとおり、ベスト20の中には同種と思われる雑誌があるものと考えられる。これらの雑誌も、一旦収集を始めたタイトルは、その雑誌が休刊や廃刊等の理由で収集継続が不可能にならない限り、その収集を継続するということである。なお、「東京都立図書館資料選定基準」では、「娯楽・室内遊戯に関するものは、総合的なものを中心に収集する」としつつ、「パズル・クイズ、ギャンブル性の強いもの、娯楽目的のアダルト誌の類は収集しない」と規定している。

この点、都立図書館は、「同種の雑誌の多数タイトルを提供して、比較対照を可能にすることは、「調査研究のための雑誌を提供する機能」に該当し、必要なことと考える。また、雑誌は、区市町村立図書館では保存しにくく、各図書館でそれぞれ保存するより、都立が1か所でまとめて保存し、利用に供することが都立の役割であり、都民にとっても税金の使い方として正しい方向であると考える。」と主張している。

確かに、雑誌はその時代を反映した出版物であり、そのバックナンバーをすべて保存しようとする目的に一定の意義があることは理解することができる。しかしながら、同種の雑誌などを多額の都税を投入して収集することが、必ずしも多摩図書館の重要な役割である「調査研究のための雑誌を提供する機能」に該当するとは言えない側面がある。

雑誌の選定結果によっては雑誌の収集・保管コストが多額になり、長期間にわたって経済性の面で都民に負担を強いることになることから、雑誌の収集・保管については、数年間という周期の一定頻度で、図書館の利用者以外を含む様々な都民のニーズを客観的に幅広く調査・分析するとともに、既に収集・保管されている雑誌についても調査研究の利用実態を調査・分析し、これらの結果を踏まえ、経済性・有効性などの観点から、その収集・保管対象を見直す仕組みを構築し、その結果を定期的に都民一般に開示することが必要であると考える。

なお、監査人は多摩図書館内の書庫に、「東京マガジンバンク」とは別に「児童資料」の調査研究用として、現在も発刊されている少年向けの週刊マガジン雑誌（現在3種）が継続的に収集されていることも確認している。

(意見 1-32) 雑誌の収集等について

多摩図書館の「東京マガジンバンク」は、平成18年8月公表の「都立図書館改革の具体的方策」に基づき、時代の社会経済状況を先鋭的に捉え、速報するといった、図書とは異なる雑誌ならではの有用性に着目して、調査研究における雑誌の提供という機能を展開するものとして平成21年5月に創設されている。この雑誌の選定は、「東京都立図書館資料収集方針」及び「東京都立図書館資料選定基準」に基づいて行われており、調査研究のための資料が多摩図書館に長期的に収集・保管されている。

このような調査研究のための雑誌提供という機能については一定の理解ができるものの、その収集に年間40百万円以上の多額の都税が投入されていること、また一度選定された同種・多数の週刊誌・月刊誌などは長期的に保管され、その保管コストも相当程度発生することから、雑誌の収集・保管については、数年間という周期の一定頻度で、多摩図書館の利用者以外を含む様々な都民のニーズを客観的に幅広く調査・分析するとともに、既に収集・保管されている雑誌についても調査研究の利用実態を調査・分析し、これらの結果を踏まえ、経済性・有効性などの観点から、雑誌の収集・保管の対象を見直す仕組みを構築し、その結果を都民一般に開示することとされたい。

(4) 都立図書館の利用状況について

都立図書館の入館者数及び利用状況を示す各種指標の5か年推移は、表B10-3-5のとおりである。

入館者数は平成23年度、平成25年度及び平成26年度において、前年実績を下回っており、全体の推移としても減少傾向にあることが分かる。なお、平成24年度は、前年実績を上回っているものの、これは平成23年度が、東日本大震災の影響によって閉館時間の繰上げが行われ、通常の年度よりも利用者数が減少した反動により増加したことによる影響であり、実質的な増加とは言えない。

また、入館者数に比例すると考えられる、いわゆる「来館型サービス」の利用状況について見てみると、「書庫内図書利用冊数」、「複写枚数」については、4年連続で前年実績を下回っており、減少傾向が顕著であることが分かる。

「レファレンス件数」については、平成25年度に前年実績を上回ったものの、翌年度は前年実績を大きく下回っている状況にある。

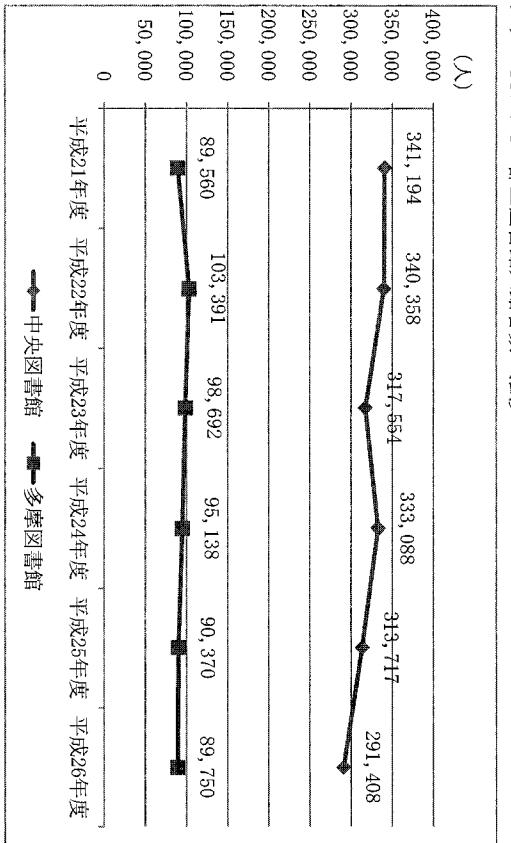
表 B10-3-5 都立図書館の利用状況の5か年推移

指標	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
入館者数	443,739人 【中央】 1,041人/日 【多摩】 306人/日	416,246人 【中央】 980人/日 【多摩】 300人/日	428,226人 【中央】 994人/日 【多摩】 282人/日	404,087人 【中央】 962人/日 【多摩】 273人/日	381,158人 【中央】 894人/日 【多摩】 271人/日
書庫内図書利用冊数	527,586冊 【中央】 1,050冊/日 【多摩】 545冊/日	483,113冊 【中央】 963冊/日 【多摩】 520冊/日	457,130冊 【中央】 888冊/日 【多摩】 474冊/日	436,283冊 【中央】 860冊/日 【多摩】 471冊/日	418,019冊 【中央】 818冊/日 【多摩】 449冊/日
複写枚数	2,079,595枚 【中央】 5,811枚/日 【多摩】 531枚/日	2,000,433枚 【中央】 5,657枚/日 【多摩】 510枚/日	1,840,640枚 【中央】 4,997枚/日 【多摩】 494枚/日	1,698,905枚 【中央】 4,736枚/日 【多摩】 468枚/日	1,592,587枚 【中央】 4,455枚/日 【多摩】 424枚/日
レファレンス件数	89,900件	84,121件	79,370件	81,578件	71,042件

(平成24年度及び平成25年度「東京都立図書館自己評価」、都立図書館「事業概要 平成27年度版」より監査人が作成)

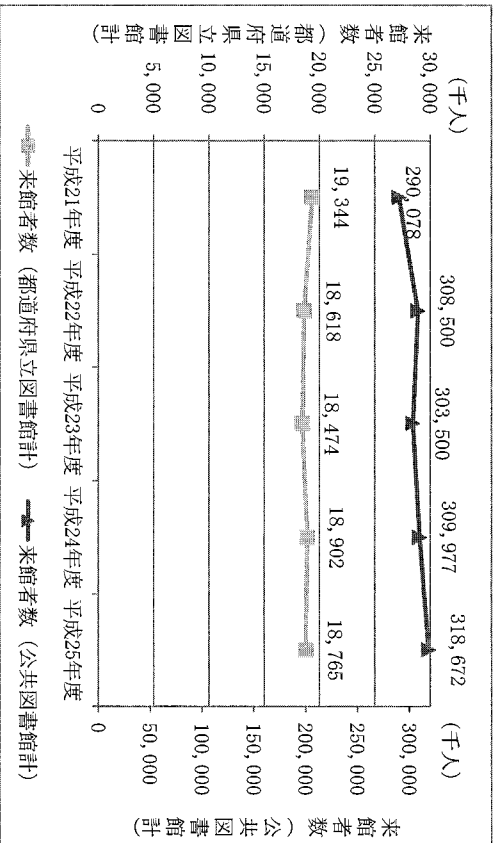
表 B10-3-5の都立図書館の入館者数について、中央図書館、多摩図書館別にグラフで示すと、グラフB10-3-1のとおりとなる。
また、全国の都道府県立図書館及び公共図書館の入館数の推移を示すと、グラフB10-3-2のとおりとなる。なお、ここでいう公共図書館には、都道府県立、区市町村立及び私立の図書館が含まれる。

グラフ B10-3-1 都立図書館入館者数の推移



(都立図書館「事業概要 平成27年度版」より監査人が作成)

グラフ B10-3-2 全国の都道府県立図書館・公共図書館の来館者数の推移



(日本図書館協会「日本の図書館 統計と名簿」より監査人が作成)

(注1) 「来館者数(公共図書館計)」には、私立図書館の来館者数も含まれている。
(注2) 「来館者数(都道府県立図書館計)」は、「来館者数(公共図書館計)」の内数である。
(注3) 本報告書においては、「来館者数」と「入館者数」を同義と捉え、以下「入館者数」とする。

グラフ B10-3-1 で分かるように、中央図書館では2年連続、多摩図書館では4年連続して入館者数が減少している。

一方、全国の都道府県立図書館、公共図書館の入館者数をグラフ B10-3-2 で見てみると、平成23年度に東日本大震災の影響で入館者数が落ち込んだものの、それ以降の年度は震災前の平成22年度を上回っており、公共図書館の入館者数は増加傾向にあり、都道府県立図書館の入館者数は横ばいの傾向にある。

(5) 都立図書館の自己評価について

都立図書館においては、平成20年度から利用者本位の質の高いサービスを提供することを目的に、図書館内に委員会を設置し、「東京都立図書館自己評価」(以下、「自己評価」という。)を行っている。

この自己評価では、入館者数を含む70項目程度の基礎指標による都立図書館のサービス全般に関する評価を行うとともに、重点事業についてアンケート、アンケート、「利用実態・満足度調査」に基づくアンケートの各種指標による分析を行っている。そして、自己評価の結果は、外部有識者で構成される東京都立図書館協議会に報告され、協議会の委員の意見とあわせてホームページで公表される。

その後、マネジメントサイクルによる事業改善を実施することになる。ところで、自己評価結果を見ると、次のような言及がなされている。

【(参考) 平成25年度東京都立図書館自己評価 (一部抜粋)】

全般的にサービスを利用された方からは一定の評価を受けているといえるが、一方で図書館資料等のアンケート指標の増が入館者数等のアンケートに反映していない状況は、平成26年度も継続している。今後は来館者数の減少の背景や原因を調査・分析するとともに、潜在の利用者層のニーズを把握し、改善策を講じていく必要がある。

そして、都立図書館協議会の外部有識者からは、この状況を受けて、「利用者の属性分析を丁寧に行い、ターゲットをより正確に限定し戦略を練って広報を打つことがサービス拡大につながる」等の意見が出されている。

そこで、監査人は、都立図書館に対して、入館者の減少の要因分析及び対応について、具体的にどのように行っているか質問をしたところ、次のような回答を得た。

都立図書館の説明によると、「原因分析としては、平成26年度以降、表 B10-3-6 の調査を行うことを予定しており、調査の実施結果も踏まえ、原因分析を総合的に行っていく予定である」とのことである。

表 B10-3-6 都立図書館入館者減少の要因分析方法

種類	対象	実施年度	備考
図書館職員からの意見聴取	都立図書館職員	平成26年度	
利用実態満足度調査	入館者(中央・多摩)	平成22～26年度実施分(過去5年分)	年1回実施(3日間)
潜在利用者への調査	イベント会場への来場者等	平成27年度	全3回予定(1回目終了)

(都立図書館作成資料より監査人が作成)

また、入館者数の減少に係る対応策としては、「入館者数の減少の要因分析と並行して、平成27年5月に都立図書館改善検討委員会を立ち上げ、課題をカテゴリとレベル、長期的なものから短期的に取り組むべきものに分類し、具体策の検討とともに取組を始めている。また、既に実施済みの取組としては、本や読書への関心の高い層が多数集まる館外イベントを活用した広報の強化や、1階エントランスのカフェスペース設置等が挙げられる」とのことである。

都立図書館からは、入館者数の減少要因については、明確な回答を得られなかったが、都立図書館の入館者数の減少傾向は、全国の公共図書館の入館者数に見られる増加傾向とは逆の傾向にあることから、一般的に言われる電子書籍の普及等による活字離れをもって、都立図書館の入館者数が減少したとは考えにくい。そこで、監査人は、都立図書館が利用者ニーズに十分に応えられていないために入館者数が減少したのではないかと考え、都立図書館の利用実態・満足度の傾向について、どのような状況にあるのかを以下で確認した。

(6) 中央図書館の利用実態・満足度調査の結果について

中央図書館では、今後の図書館運営やサービス向上の参考とするため、「図書館利用実態・満足度調査」を定期的に行っている。

平成26年度の調査は、2月8日、9日、11日の3日間で行われ、調査結果を集計の上、現状の利用実態や各種課題を把握して、都立図書館運営のための参考資料として役立っている。多摩図書館においても、同様の調査を実施してい

る。これらの調査結果については、「都立図書館利用実態・満足度調査」として冊子にまとめ、一般に公開している。中央図書館の利用実態・満足度調査の結果、重要度と満足度を軸線とするサービスの平均点の散布状況は、図 B10-3-1のとおりである。

図 B10-3-1 各サービスの重要度と満足度

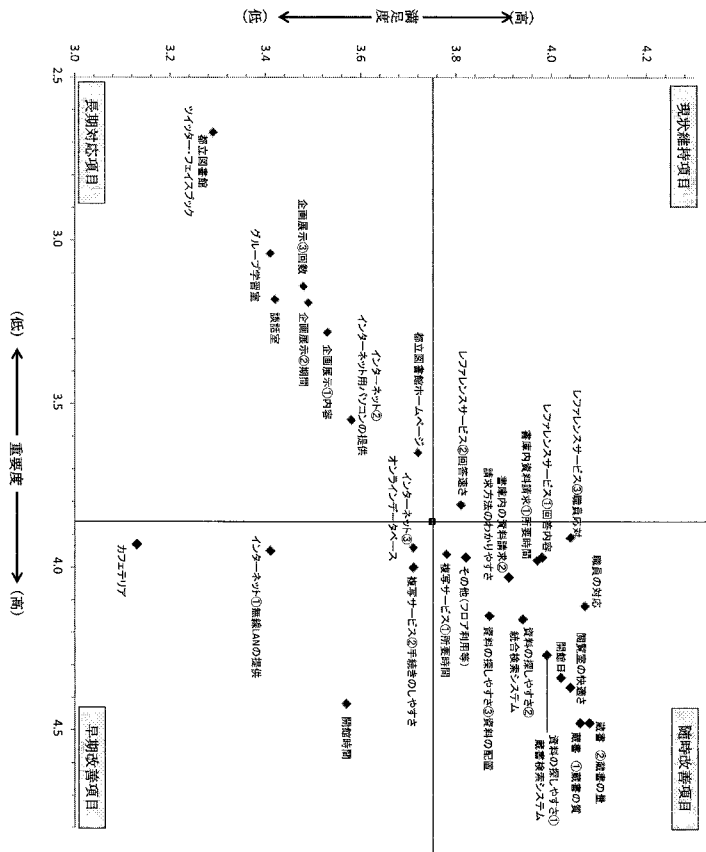


図 B10-3-1によれば、「蔵書①蔵書の質」、「蔵書②蔵書の量」、「職員の対応」、「開館日」、「閲覧室の快適さ」、「資料の探しやすさ①蔵書検索システム」、「資料の探しやすさ②統合検索システム」、「資料の探しやすさ③資料配置」などが重要度、満足度ともに平均点を上回っており、図書館としての本質的なサービスは、高い評価を得ていると考えられる。

その一方で、重要度が平均点より高く、満足度が平均点より低いサービス、図 B10-3-1における早期改善項目としては、「カフェテリア」、「インターネット①無線 LAN の提供」「開館時間」などが挙げられている。

まず、「カフェテリア」については、図書館の本質的なサービスとは異なるが、図書館利用者がより快適に過ごす環境を整備し、もって利用者の満足度を高めることを目的として設置しているものである。この満足度調査の結果を受けて、平成 26 年度には、「カフェテリア」の運営を従来とは異なる業者に委託するとともに、喫茶スペースそのものを 1 階に設けるなど、より利用者が休憩しやすいように工夫がなされている。

次に、「インターネット①無線 LAN の提供」については、図書館の閲覧室などで、個人がインターネットを利用しやすいように、従前から利用可能であった「ドコモ WiFi」と「ソフトバンクテレコム BB モバイルポイント」の 2 社に加え、平成 27 年度より「au WiFi」の利用を可能とし、さらには、平成 28 年度に全館での利用ができるよう準備がなされている。

最後の「開館時間」は、図書館としての本質的なサービスに関わる点である。図 B10-3-1 のとおり、「開館時間」については、重要度が高く、満足度が低い結果となっていることが分かる。「開館時間」に対する「やや不満足」、「不満足」の理由として挙げられている内容に、「土日遅くまで開けてほしい」、「開館時間が遅い」「平日の夜利用したい」などがある。この点、「開館時間」を延長することにより、利用者にとってどのような行政サービスを受容することを望んでいるのか、利用者ニーズの実態を掘り下げる必要があるものと考えられるが、中央図書館は、これを実施していない。

そこで、都立図書館に対して、開館時間延長の検討の有無について質問したところ、「開館時間の延長を行うためには、出納委託、警備委託、清掃委託等の運営に係る委託業務すべてを延長することとなり、その分の予算の確保が必要となる。現在の時間帯別利用状況等を見ると、早急に改善が必要であるとは考えておらず、これまでどのところ開館時間の延長についての検討は行っていない。また、都立図書館 2 館のうちのもう 1 館である多摩図書館は、現在は中央図書館より開館時間が短い。平成 28 年度の移転に伴い中央図書館と時間を合わせ、開館時間を延長する予定である。」との回答であった。