

利用者アンケート

委託が導入されてから、三年目の大田区。委託導入後、大田区立図書館が、利用者の満足度を高めるために行ったアンケートと集計結果、またそれを元にした区議会（子ども文教委員会）での議論を掲載する。区議会の議論では、委託の成果を見直す時期にきていることがうかがえる。

●業務委託図書館利用者満足度アンケート

質問	15年度委託開始5館(前年(15年7月実施)との比較)					16年度委託開始5館(委託前(16年2月実施)との比較)					10館全体	16年度委託開始3館(委託前(16年2月実施)との比較)					
	館名	入新井	池上	久が原	洗定池	蒲田駅前	5館	大森西	馬込	羽田		下丸子	多摩川	5館	10館	馬込	羽田
1(1) 職員の対応は、明るく気持ちの良い対応でしょうか?	今回満足1 前回満足2	76%	63%	62%	65%	87%	71%	69%	85%	65%	81%	69%	74%	72%	81%	75%	73%
1(2) 書架は見やすく整頓されていますか?	今回満足1 前回満足2	64%	53%	48%	46%	73%	57%	44%	60%	66%	49%	58%	56%	56%	60%	66%	58%
1(3) 職員からあいさつや要件確認の声かけはありましたか?	今回満足1 前回満足2	12	10	14	19	14	14	25	25	△1	32	11	18	16	21	9	15
1(4) 返却・貸出等の待ち時間は少ないですか?	今回満足1 前回満足2	50%	42%	52%	44%	48%	47%	49%	55%	46%	40%	37%	45%	46%	39%	54%	62%
1(5) ご用件は正確・迅速に処理できていますか?	今回満足1 前回満足2	31%	34%	42%	41%	46%	39%	34%	35%	63%	40%	53%	47%	42%	35%	63%	53%
1(6) 対応した職員の知識は十分ですか?	今回満足1 前回満足2	19	8	10	3	2	8	15	20	△17	0	△16	△2	4	4	△9	9
1(7) 1の(1)～(6)全問平均	今回満足1 前回満足2	56%	46%	31%	46%	63%	48%	43%	64%	50%	53%	51%	52%	50%	66%	58%	58%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	44%	42%	25%	31%	52%	39%	27%	59%	51%	35%	42%	43%	41%	59%	51%	42%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	70%	58%	46%	68%	84%	69%	68%	66%	77%	76%	70%	72%	70%	67%	71%	84%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	51%	41%	46%	43%	74%	50%	52%	70%	68%	65%	64%	66%	58%	70%	68%	64%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	19	20	24	19	5	18	16	△4	9	11	6	6	12	△3	3	20
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	70%	61%	70%	62%	79%	68%	68%	69%	70%	70%	72%	70%	70%	67%	71%	84%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	62%	45%	46%	47%	70%	55%	41%	63%	70%	61%	65%	64%	57%	63%	70%	65%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	8	13	22	19	14	14	27	12	0	11	5	5	12	14	△2	18
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	53%	51%	52%	59%	71%	58%	47%	59%	62%	57%	37%	53%	55%	60%	63%	63%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	42%	31%	29%	35%	55%	38%	39%	51%	62%	52%	47%	52%	44%	51%	62%	47%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	11	20	23	24	16	20	8	8	0	5	△10	1	11	9	1	16
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	63%	54%	55%	57%	72%	60%	57%	68%	62%	64%	54%	60%	60%	65%	65%	71%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	49%	41%	39%	41%	62%	46%	40%	56%	63%	50%	55%	55%	50%	56%	63%	55%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	14	13	16	16	10	14	17	12	△1	14	△1	5	10	9	2	16
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	84%	84%	94%	83%	90%	87%	89%	83%	91%	80%	87%	87%	87%	88%	85%	89%
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	70%	71%	83%	83%	78%	76%										
2 開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?	今回満足1 前回満足2	14	13	11	0	12	11										

出典:2004年12月15日子ども文教委員会 配布資料

●アンケート用紙

利用者の皆様へ

アンケートのお願い

皆様から当館をご利用いただきまして誠にありがとうございます。
当館では、15年4月から開館時間の延長(土・日・月曜日、祝日を含む)を実施し午後7時まで開館)を行うとともに館内業務の一部を民間事業者に委託して運営しております。更に皆様のご意見に添えられる図書館をめざしたいと考え、アンケートを実施いたしますのでご協力をお願いいたします。

※回答の目安は10分程度です(※印刷にかかわらず午後7時まで開館)しております。

※回答の目安は10分程度です(※印刷にかかわらず午後7時まで開館)しております。

1 職員の対応についてお聞きします。

(1) 職員の対応は、明るく気持ちの良い対応でしょうか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(2) 書架は見やすく整頓されていますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(3) 職員からあいさつや要件確認の声かけはありましたか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(4) 返却・貸出等の待ち時間は少ないですか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(5) ご用件は正確・迅速に処理できていますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(6) 対応した職員の知識は十分ですか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

2 本年4月から開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

3 その他お気づきの点がございましたら自由に記入ください。

ご協力ありがとうございました。 大田区立図書館 図書館長

1 実施要領
(1)アンケート実施館(16年度委託実施の10館)
(15年度委託開始5館)入新井 池上 久が原 洗定池 蒲田
(16年度委託開始5館)大森西 馬込 羽田 下丸子 多摩川
(2)アンケート実施方法
①実施期間 平成16年7月4日(日)から7月13日(火)までの10日間
②アンケート回収件数 1,063件(予定件数1,200件(各館120件)
回収率 88.6%)

平成16年11月再調査
(1)アンケート実施館
馬込 羽田 多摩川
(2)アンケート実施方法
①実施期間 平成16年11月5日(金)から
②アンケート回収件数 327件(予定件数360件(各館120件)
回収率 90.8%)

2004年度委託開始5館のアンケート用紙

利用者の皆様へ

アンケートのお願い

皆様から当館をご利用いただきまして誠にありがとうございます。
当館では、15年4月から開館時間の延長(土・日・月曜日、祝日を含む)を実施し午後7時まで開館)を行うとともに館内業務の一部を民間事業者に委託して運営しております。更に皆様のご意見に添えられる図書館をめざしたいと考え、アンケートを実施いたしますのでご協力をお願いいたします。

※回答の目安は10分程度です(※印刷にかかわらず午後7時まで開館)しております。

※回答の目安は10分程度です(※印刷にかかわらず午後7時まで開館)しております。

1 職員の対応についてお聞きします。

(1) 職員の対応は、明るく気持ちの良い対応でしょうか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(2) 書架は見やすく整頓されていますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(3) 職員からあいさつや要件確認の声かけはありましたか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(4) 返却・貸出等の待ち時間は少ないですか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(5) ご用件は正確・迅速に処理できていますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(6) 対応した職員の知識は十分ですか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

2 本年4月から開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

ご協力ありがとうございました。 大田区立図書館 図書館長

●2004年(平成16年)11月実施 馬込・羽田・多摩川の再調査のアンケート用紙

利用者の皆様へ

アンケートのお願い

皆様から当館をご利用いただきまして誠にありがとうございます。
当館では、15年4月から開館時間の延長(土・日・月曜日、祝日を含む)を実施し午後7時まで開館)を行うとともに館内業務の一部を民間事業者に委託して運営しております。更に皆様のご意見に添えられる図書館をめざしたいと考え、アンケートを実施いたしますのでご協力をお願いいたします。

※回答の目安は10分程度です(※印刷にかかわらず午後7時まで開館)しております。

※回答の目安は10分程度です(※印刷にかかわらず午後7時まで開館)しております。

1 職員の対応についてお聞きします。

(1) 職員の対応は、明るく気持ちの良い対応でしょうか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(2) 書架は見やすく整頓されていますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(3) 職員からあいさつや要件確認の声かけはありましたか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(4) 返却・貸出等の待ち時間は少ないですか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(5) ご用件は正確・迅速に処理できていますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(6) 対応した職員の知識は十分ですか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

2 本年4月から開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

3 その他お気づきの点がございましたら自由に記入ください。

ご協力ありがとうございました。 大田区立図書館 図書館長

●2004年(平成16年)7月実施 2003年度委託開始5館のアンケート用紙

利用者の皆様へ

アンケートのお願い

皆様から当館をご利用いただきまして誠にありがとうございます。
当館では、15年4月から開館時間の延長(土・日・月曜日、祝日を含む)を実施し午後7時まで開館)を行うとともに館内業務の一部を民間事業者に委託して運営しております。更に皆様のご意見に添えられる図書館をめざしたいと考え、アンケートを実施いたしますのでご協力をお願いいたします。

※回答の目安は10分程度です(※印刷にかかわらず午後7時まで開館)しております。

※回答の目安は10分程度です(※印刷にかかわらず午後7時まで開館)しております。

1 職員の対応についてお聞きします。

(1) 職員の対応は、明るく気持ちの良い対応でしょうか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(2) 書架は見やすく整頓されていますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(3) 職員からあいさつや要件確認の声かけはありましたか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(4) 返却・貸出等の待ち時間は少ないですか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(5) ご用件は正確・迅速に処理できていますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

(6) 対応した職員の知識は十分ですか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

2 本年4月から開館時間を延長(曜日にかかわらず午後7時まで開館)しましたが、このことに対してどう思われますか?
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

ご協力ありがとうございました。 大田区立図書館 図書館長

利用者の皆様へ

アンケートのお願い

皆様から当館をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

当館では、本年4月から開館時間の延長（曜日にかかわらず午後7時まで開館）するとともに、カウンターなど業務の一部を民間事業者に委託しますが、そのことをご存知でしたか？

① 知っていた ② 知らなかった

3. どのような方法で知りましたか？（まで、①に就いては「と答えられた方のみ」）

① 新聞 ② 館内の掲示物 ③ 他の方から ④ その他（ ）

4. 本年4月から、「開館延長と民間事業者への委託」という新たな図書館運営について、あなたが最も期待したいことは何ですか？（複数回答可）

① あいまづ ② まめやかな対応 ③ 正確・迅速な対応
④ 職員のかね ⑤ 持ち帰り可能 ⑥ 本館の整備
⑦ その他（下記に記入してください）

5. ご来館の目的とあなたご自身についてお聞かせします。（よろしければご記入願います。）

(1) 主なご来館の目的は何ですか？

① 図書等資料の閲覧、借出し、返却 ② 調べもの
③ 閲覧室利用 ④ その他（ ）

(2) あなたご自身についてお聞かせします。

《年 齢》 ① 19歳以下 ② 20～29歳 ③ 30～39歳 ④ 40～49歳
⑤ 50～59歳 ⑥ 60歳以上

《性 別》 ① 男 ② 女

《住 居》 ① 大田区 ② 大田区外（ ）

《職業等》 ① 学生 ② 職の人 ③ 専業主婦 ④ その他

ご協力ありがとうございました

図書館長

利用者の皆様へ

アンケートのお願い

皆様から当館をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

当館では、本年4月から開館時間の延長（土・日・月曜日、祝日を含む開館延長し午後7時まで開館）を行うとともに館内業務の一部を民間事業者に委託する予定です。利用者の皆様のお声をいただき、より良いサービスの提供を目指したいと考えております。つきましては、おだしいところお願ひ存じますが、アンケート記入にご協力をお願いいたします。

（該当する項目に○をつけ、_____にはご意見等を記入してください）

1. あなたは、日頃、当館についてどのような印象をお持ちですか。

① 全般的な雰囲気はいかがですか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

② 本館は美やすく整備されていますか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

③ 職員の対応はさわやかでしょうか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

④ 職員からあいさつや問件確認の声かけはありましたか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

⑤ 返却・貸出等の待ち時間は少ないですか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

⑥ ご利用は正確・迅速に処理できていますか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

⑦ 応じた職員の知識は十分ですか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

カラへつづく

利用者の皆様へ

アンケートのお願い

皆様から当館をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

当館では、本年4月から開館時間の延長（土・日・月曜日、祝日を含む開館延長し午後7時まで開館）とともに館内業務の一部を民間事業者に委託しました。更に皆様の期待に応えられる図書館をめざしたいと考え、アンケートを実施いたしますのでご協力をお願いいたします。

（該当する項目に○をつけ、_____にはご意見等を記入してください）

1. 本年4月から開館時間の延長（曜日にかかわらず午後7時まで開館）しましたが、いかがですか？

① 満足 ② 普通 ③ 不満

よろしければその理由 _____

2. 本年4月から図書館業務の一部を民間事業者に委託したことをご存知ですか？

① はい ② いいえ

3. 職員の対応についてお聞かせします。

● 全般的な雰囲気はいかがですか？
① 満足 ② 普通 ③ 不満

● 本館は美やすく整備されていますか？
① 満足 ② 普通 ③ 不満

● 職員の対応は明るいですか？
① 満足 ② 普通 ③ 不満

● 職員からあいさつや問件確認の声かけはありましたか？
① 満足 ② 普通 ③ 不満

● 待ち時間は少ないですか？
① 満足 ② 普通 ③ 不満

カラへつづく

利用者の皆様へ

アンケートのお願い

皆様から当館をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

当館では、本年4月から開館時間の延長（土・日・月曜日、祝日を含む開館延長し午後7時まで開館）を行うとともに館内業務の一部を民間事業者に委託する予定です。利用者の皆様のお声をいただき、より良いサービスの提供を目指したいと考えております。つきましては、おだしいところお願ひ存じますが、アンケート記入にご協力をお願いいたします。

（該当する項目に○をつけ、_____にはご意見等を記入してください）

1. あなたは、日頃、当館についてどのような印象をお持ちですか。

① 全般的な雰囲気はいかがですか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

② 本館は美やすく整備されていますか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

③ 職員の対応はさわやかでしょうか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

④ 職員からあいさつや問件確認の声かけはありましたか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

⑤ 返却・貸出等の待ち時間は少ないですか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

⑥ ご利用は正確・迅速に処理できていますか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

⑦ 応じた職員の知識は十分ですか？
① 満足 ② やや満足 ③ やや不満 ④ 不満

カラへつづく

大田区議会の図書館委託とアンケートをめぐる議論

平成16年12月15日 大田区議会子ども文教委員会記録

○鈴木（委員長） それではこの日も文教委員会を開会します。

【略】

○高橋（大田図書館長） 私は、図書館サービスの向上を目指す一つの取り組みといたしまして、アンケート調査を実施してございます。資料番号はお手元の資料39、横長の大きな。まず、調査をいたしました図書館は、平成15年度から委託を開始した図書館が5館、左半分です。それから、16年度から新たに委託を開始した図書館5館、合わせて10館を対象にアンケート調査を行いました。

アンケートの項目は、この表の左側の質問項目1（1）職員の対応は、明るく云々以下のところが質問項目としてございます。この表は、各質問項目に対します回答のうち満足と回答された率につきまして、前年ある

いは委託前のアンケート調査と、この7月に実施しましたアンケート調査の結果を比較して、この一覧表の形にしたものがございます。

もう少しご説明を申し上げますと、例えば1（1）の質問、職員の対応は、明るく気持ちの良い対応でしょうかという質問に對しまして、例えば隣の入新井図書館の欄を見ていただきますと、今回満足と書いてあります76、これは7月のアンケート調査の結果で76%の方が満足とお答えいただいたというところでございます。その下の前回満足というのは15年7月のときの数字でございます。差し引き12ポイント超過したという見方の表になってございます。

全体の集計結果につきまして、15年度から委託を開始いたしました5館につきましては、

すべての項目におきまして満足率が前回のそれよりも上回っているという状況でございます。

次に、右半分の16年度から委託を開始した5館のところでございますが、こちらの方におきましては、一部の図書館におきまして委託前の調査が16年2月に同様の調査をやっているわけなのですが、委託前の調査の結果よりも下がった項目がある図書館がございます。質問項目1（1）で申しますと、今回のアンケート調査では65%の方が満足だとお答えいただいたのですが、委託前の2月におきましては66%で、1ポイント評価が数字としては下がっているという状況がございました。実はこの数字の中で△がついているところがございます。馬込、羽

田、多摩川でございました。各館におきましてはこのアンケート結果をもとにいたしました。事業所及び館長が今後の改善点、あるいはその対策の検討を行ってございます。

さらには、先ほど申しました満足度が下がった項目がある図書館におきましては、改善計画を業者から出させまして、館長がおります委託事業者への指導も強化いたしました。そして、改めまして当該図書館につきましては、11月に再度同様の内容でアンケート調査を行いました。それが右端の3館、馬込、羽田、多摩川、11月に再調査と書いてあるところの結果でございます。

この結果におきましては、いずれの図書館におきましても、委託前の満足度が低かった項目につきましては、7月の調査時点からは改善された数字

になってございます。このアンケート調査のほかに、図書館におきましては定期的な業務チェック、あるいは日常的な指導を行ってございませう。今後よりよい図書館の運営に取り組んでまいりたいと思っておりますので、よろしくお願ひ申し上げます。

◆高橋（委員） 図書館の満足度のアンケートですが、委託の状況がもう少し、今回報告をいただいていると思うのですが、職員数とか司書の数とか、委託と委託前とどのような変化になっておりますのでしょうか。

【略】

○高橋（大田図書館長） 申しわけありません、ちょっとよく聞き取れなかったのですが、職員数というのは、例えば区の職員数でよろしいでしょうか。

◆高橋（委員） そうですね。

委託前と委託後の人数など、委託の状況を説明いただけますか。

◎高橋（大田図書館長） まず職員数なのですが、一般的に委託前の職員数は10名でございます。そのほかに再任用、再雇用が若干ございますが、一応職員が10名ちょっと配置されているところもございますが、大体10名。委託後につきましては、ここで職員正規、現在配置が一律3名プラス再任用、再雇用で2名と。それから、委託業務先の職員は時間帯によっていろいろなのですが、カウンター業務あるいはチーフ等を含めまして、時間帯にもよるのですが、4人ないし5人の体制で図書館をやっております。

◆高橋（委員） 司書の数とかは。

それと、10人というと、年収700万として7000万、大ざっぱにいえば、管理運営費なんかも含めて7000万ちょっとかかるというのですが、委託料はどのぐらいですか。

◎高橋（大田図書館長） 司書職員の配置でございますが、図書館に現在のごとく区の職員として勤務しております司書職員という形ではなく、一般事務の職員が主として勤務してござい

ます。その中で司書を持っているのは、大体各館に1人はいらる状況でございます。委託先につきましては、特にその職員についてはなっております。

委託料も館によりまして若干異なりますが、大体1年を通して2000万半ばぐらいでございます。2500万前後、あるいはもう少しとのところもございまして、大体そのぐらいの数字でございます。

◆高橋（委員） このアンケート結果を見ると羽田が特に目立つのですが、アンケートをとる状態とか、とる人のアンケート結果を引き出すみたいなのもあるから、その状況によるのですが、入り口に置いて、本人がとつたのか、アンケートを促してお願いますと声かけをしたりしたのか、その状況はどのようですか。

◎高橋（大田図書館長） 基本的には、とつていただいて、自分で書ききいたかどうかというところでございまして、大体100件余りを目指していましたが、若千足りないところにつきましては、お願いしている部分もございました。

◆奈須（委員） 今の関連でお

伺いたいのですが、まずこのアンケートをとつた目的をお伺いできますか。

◎高橋（大田図書館長） アンケート調査の一つの大きな目的といたしまして、やはり数値の評価ということもございまして、受託者にとりまして、また、我々にとりまして、常に評価にさらされているという部分で顧客満足度向上につきましては、大きなインパクトといったら申しわけございませんが、そういうところを目指しているということがございます。

◆奈須（委員） そうしますと、高橋委員も今おっしゃっていたと思うのですが、アンケートの状況によって答えも変わってきますし、私は非常にこの集計結果を見て思ったのは、何でもこんなに全部よくなっているのかなというところですね。同時に、委託をしていない図書館もアンケートをするべきだと思えます。その中で全体的に向上しているものなのか、委託をしたからよくなったのかというのが、全くこのアンケートでは見えてきませんし、前回のアンケートと今回のアンケートの様式が全く同じだったのか。あるいは書いてある文言は同じでも、書かれ方によって、例えば満足、不

満足、どちらでもないという書き方の順番によっても、こう変わったってくるものなのですか。そういう意味では、非常に何か誘導的な感じがして、これを見てどうという感想を出せとか、あるいは評価をしると言われても、非常に難しいのかなと。

ですから高橋委員もおっしゃっていたのも、そういう意図からのご意見ではないかと思えますので、これではちょっと判断できないというのが正直なところなのですが、いかがですか。

◎高橋（大田図書館長） 様式につきましては、同じ形でやらせていただいております。

それから、例えば15年度委託開始5館、15年7月にやったものと今回やったものという形で比較しますと、2年目の図書館なのですが、実は15年度に比べてまして全部上がっているという状況なのです。これは確かに私の思い込みかもしれませんが、1年目というのは、やはりこの業務はなかなかなまされていなくて、2年目に至って大分手なれてきている部分もございまして、そういう意味では、各館の評価が上がっているところがあるのかなと思っております。

◆奈須（委員） もちろん委託をした先がどのように区民に満足を得られているかということ

がアンケートの目的であると思いますが、大田区としての図書館業務が区民にどのように受け入れられていくとか、満足を得られていくかというところは、全体的なレベルアップというところで、単に委託館だけに限らずアンケートは行っていただきたいと思えますし、とりあえて、多分ほかにもアンケートのことで質問があると思いますが、また後で質問はさせていただきます。

◆清波（委員） 私も同じで、この内容を見ていて、どういふ人が、どの館も男性が何名ぐらいいて、女性が何人なのか、また、どういう年代層だったのかというのが全然わからなくて、ただ満足度がいいというだけが出てきているなという感じが、そこをもうちょっときめ細かくしていただかないと、よくわからないなというのがあるなと。

もう1点は、びつくりしたのは職員数が10名いて、今まで区でしていたときには10名も職員

がいらして、それで、この横の質問の内容を見てみたら、職員の対応は明るく気持ちのよい対応でしたでしょうかとか、申しわけないけれど、どうということのないような内容だと思うのですが、特段、何か特別な内容が、変わったようなあれは何もないのに、これが区でされていた職員はできていなかったという。民間委託になった途端にこんなによく変わったということに、私はすごく驚きを逆に感じたのですが、その辺はどのようにお感じになったのでしょうか。

◎高橋（大田図書館長） まず、様式の中で、年齢あるいは性別にしましては求めてございませんでしたので、その結果につきましては、ちょっと申しわけございません、とらえてございませぬ。

それから、この職員というのは、もちろんカウンターの業務が主となっておりますので、15年度の方は既に委託されているところでございますが、16年度の方につきましては、区の直営の時代との比較になってございませぬ。いずれにしても、利用者の皆様のお声といたしましては、窓口が明るくなったとか、対応がよくなったというお

褒めの言葉を多々いただいているという状況でございます。

◆田中（健）（委員） 私も高橋委員や奈須委員が言ったことと同じで、清波委員も今おっしゃったのですが、アンケート実施方法と書いてあるので、方法と書いてあった場合は例えば無差別の抽出方法とか、年齢別、世代別というのをしないと。はつきり言ってこれでは不十分だと思いましたが、ぜひ次にやるときは、方法と書いてあるので、単に期間と件数だけでは本断に判断ができませんと思うので、それはよろしくお願いいたします。

それとあと、先ほどは結果だけの報告があつて、なぜ馬込、羽田、多摩川は低いのかという、図書館の方の分析というか、結果に対する発言がなかったのですが、例えばなぜ満足度が低いのかも16年度が低いということ、時間がやはり、委託してから満足があるにかかるとか、これを見てからの分析はどのよう

に思われていますか。

ただくということでもよろしくお願いいたします。

それから、個別の図書館での分析という形でもよろしいでしょうか。例えば今お話しいただきました馬込図書館におきましては、例えば返却・貸出の待ち時間が少ないところが△がついてるわけなのですが、この辺の分析は、例えば複数の返却についてちょっと手間取ってしまったという分析を行いましたミーティングの中では、時間短縮の意識向上、あるいはスタッフの連携を心がけるというような対策を打ち出して、実施している状況でございます。

◆田中（健）（委員） 単独館のということで、今の理由ならば、馬込の待ち時間が悪いということになるので、単独館の問題なのか、それともやはり委託には時間がかかるのか、そういう大きなものもちょっと、一つ一つについてどうこうどうこうというよりも、どうとらえられているのかというのです。

◎高橋（大田図書館長） 私どもの理解といたしましては、それぞれ改善されていますので、単独の図書館での評価だったのかなと考えています。

◎須藤（教育委員会事務局次長） 補足をさせていただきます。

お手元にお配りしたアンケートは、ちょっと説明が不足して申しわけなかったのですが、図書館全体のサービスの状況がどうであるかということではないのです。図書館はそうなりますと、選本、どういふ本をそろえるか。新しいか古いか、何冊ぐらいあるか。それから、目の不自由な方にどういふサービスをするかとか、さまざまなサービス全体があつて、それで図書館というのはどういふ評価を受けているかが当然評価の対象になります。今ご用意させていただいた資料は、業務委託という手法の部分に限って委託というものが、例えば直営の公務員を置いていたところと比べてどうだったとか。それから、委託を受けた業者が1年目と2年目を比べて業務改善がなされているか。理想を言えば、委託を受けた業者が顧客満足を自分で図って、不満とすべきところをみずから改善して、よりよいサービスを進めるのが望ましい状況だと考えております。それを委託業者がみずからの営業努力の中でしていただく一助に

ということで、アンケートを定期

的に行うのだということにさせていただきます。

今回の5館で、15館のうち10館がこれで委託が済んでおりまして、来年度3回目の15館目をすべて委託することになりますので、大田図書館は今計画してございますが、地域図書館は全館委託という中において、それぞれ受託業者がどのように委託を受けた中でよりよいサービスを提供していくかを目指するための一助ということで、それぞれのサービスというのは、馬込図書館のようにできてから非常に古い図書館もあれば、書架自体が狭く古いということもあつたり、浜竹図書館みたいについて先ごろ完成したばかりの、したがって本も新しい図書館もあつて、窓口職員のサービスだけが図書館のサービスを決めるものではなくて、さまざまな要素がかみ合つて、利用者の印象は固まっておりますので、その辺はご理解いただきたいのですが、ともかく従事者が利用者の方々の批判の目にさらされながら従事している。そこでサービスを向上していくことを図っていくのがこのアンケートの目的でございますので、その辺をご理解いただければと思います。

◆岸田（委員） 次長のお答え

ですべてかなと思うのですが、再度確認という意味でも一度わからない部分を質問させていただきたいのですが。まず15年度の委託開始5館がありますね。まず最初に15年7月ごろ実施との比較なのですが、15年度委託館というのは、いつから委託されているのですか。

◎高橋（大田図書館長） 15年度委託は、15年4月から委託の形でございます。

◆岸田（委員） そうしますと、4月です。委託された後にまず1回調査して、その後にもたことし調査して、その比較です。そうすると、数字が全体的によく上がっているのですが、では具体的にどのようになことをやったから、こういうふうになった結果が出ているかというのが、その辺が把握されているのか。

それと、2点目として、16年度委託開始館の中で、特に馬込、羽田、多摩川を2月に調査したときと比較して、さほど数字が上がっていないから、もう1回11月にやったら、もうきに改善されたと言っているのですが、具体的にどういう改善をしたのか、どういう改善がなされたのか。

また、3点目として、全体的

に業務チェックをしているというのだけれども、業務チェックはだれがどのような形でやっているのか、まずこの辺をお聞かせ願いたい。

◎高橋（大田図書館長） まず、15年度委託館はすべて数字が上昇しているわけでございますが、これは先ほど申し上げましたとおり、具体的にどこが何でよくなったかということろまで分析が進んでございませぬが、先ほどちょっと申しましたように、2年目を迎えているということ、全体に質が向上しているのかなという印象を持ってございます。

それから、馬込、羽田、多摩川の具体的な取り組みでございますが、馬込につきましては先ほど申しましたように、待ち時間の話につきましては、普通本の返却のときにちょっと手間取ってしまったということろで、職員の連携等を強化していくという話でございます。

羽田につきましては、職員の方の対応の部分につきましては、この時点につきましては、これは羽田は今年度からの委託開始でございます。調査時点におきまして、委託業者の業務に對します習熟が少し足りない部分がございます。

してはまとめたものがございまして、できるだけ早くお示しをして、図書館のサービス全体の向上について、このような成果が委託によって見えているということはお示ししたい。今回はあくまでも印象の部分についてアンケート調査とご理解いただけたらと思います。

全体の、岸田委員のおっしゃられた、どこまでどういうサービスをすべきかということについては、まさに図書館行政の根本的な問題でございますので、十分考えさせていただきます。

◆岸田（委員） まさに次長の言われるとおりだろうと思えますので、民営化も含めて、そのような要望もあるのだということ、今後の図書館運営を行っていただきたたい、要望しておきます。

◆菅谷（委員） このアンケートの結果を見まして、なかなかおもしろい結果が出ています。思ったのは、職員の対応の部分と、2にある書架は見やすく整頓されていますかと、それから6の部分の知識の問題といったところで、よくその違いが出ているなということを感じたのです。ここで、対応とその質の問

の職員自身につきましては、改めて10月中に再研修などを行って、レベルアップを図っているということでございます。

それから、多摩川につきましては、書架整頓の部分が大きいと思いますが、注意力不足で配架ミス、あるいは著者順、分類順の整理がうまくできていなかったという状況でございます。この辺につきましては、改めて手順の確認、また研修を行いました。それから職員のスキルアップのために基本的な知識、レファレンスなどの研修を行っているというところで、各館の取り組みはそのような形でやっております。

◆岸田（委員） よくわからないのですが、いずれにしても先ほど次長が言われたように、このアンケートというのは、顧客満足度を数値として確認して、満足度を向上するためにやっているとということ、このように理解しておきます。

これについてちょっと外れるかも知れないのですが、このアンケート調査をサービス向上を目指すための取り組みの一環としてやっているというお話の中で、例えば委託館に、これは条例変更にもかかわらずの

◎高橋（大田図書館長） 委託職員に對します資質の向上でございますが、これにつきまして、まず受託前に研修を行う形です。受託者みずから研修を行う。それから、受託開始後一定期間につきまして、また研修を行うということ、レファレンス能力を高めてもらう形の指導をしてございます。

それからまた、レファレンスの程度なのですが、実は委託業務の中で基幹的な業務につきましては区の職員という形で、その中で高度といえますか、かなり難しいレファレンスにつきましては、区の職員が対応しているという状況で、比較的答えやすい部分は委託の窓口でもできるのですが、難しい部分につきましては区の職員の方でレファレンスをやっているということでございます。

◆菅谷（委員） 区の職員が難しいところということ、やはりそれは質をきちんとやれば、これまでも守ってきたし、区の方で高めてきたそういった研修もきちんとしたところもあると思うのです。業者によっては、例えば司書になるために研修を受けさせたり、全く司書のことは問題外にしている業者

わからないですが、例えば区立の図書館を一律今盛んに7時まで努力して延長しているよという話があるのですが、私は例えば受験勉強をしていたときも図書館を使っていたと

例えば7時ぐらいたとほとんど使えないですよ。ですから、例えば10時ぐらいたと延長可能な形をとることができないのか。ですから、一律的に朝9時から5時とか、9時から7時までするのはなくて、区の中で図書館が15館ある中で、常にローテーションを組んで、常に区内の図書館は10時ぐらいたとやっているところがあるというふうな形をつくるのができないかどうか、その辺はいかがでしょうか。

◎須藤（教育委員会事務局次長） まさにその辺は図書館サービスの根本的な問題なので、税金・税金を用いてどこまで、つまりどういう本をそろえるか。さすがに週刊誌ですとか、スポーツ新聞、雑誌などはみずからの負担で行うべきであって、やはり税金をもってそろえる本は、もつと長期の使用に耐え得る文化的な価値の高いもの

もあるということも聞いています。あと、それからある館によっては、やはり委託業者によって、パートさんが、これは正規ですね、今請け負っているところの正規職員の方ですが、その人たちが変わってしまうという話も聞いているところなので、そういうところでは、やはり業者の選定については今後どうしていくのかということ、住民といつもやりとりをするところですから、そういったところではきちんとして、私は委託は反対ですが、業者の選択といつとところはきちんとしていかなければいけないのではないかと。例えば、これも学童とかほかのところでも同じなのですが、やはり常勤3人でしよう、チーフとサブがいるのでしよう。その中でも給与が、手取りが16万程度ぐらになるとやはり男性の、家計を自分で支えなければならぬ人は、なかなかそこでは仕事ができないと。だからやめざるを得ないということも伺っているところなので、だから、そういったところでは、今のこういったところでは、今このように専門性をこれから育てていくところでは、そういったところは見えていかなければいけないなということを感じて

に限るべきだという議論もありません。

それから、開館時間も長くすればするほど、委託料は当然高くなってくるものです。今回は土曜・日曜・月曜日の休みの日に5時までで閉館していたものを7時まで開館するというところで、開館時間を延ばしてございます。そのときに7時といわず8時、8時といわず9時、さらには10時というのが、図書館も全国的には中にございます。何時までが正しいのだということになりますと、公的な負担のもとにどのようサービスのコストパフォーマンスでどこまでやるべきかという議論だと思っております。その点については、やはり図書館の選本の量ですとか、そういうサービスの時間ですとか、総体の中で考えさせていただきます。先ほど高橋委員からございましたように、まさに委託の成果として、そういう開館時間の延長、それからサービスの増加、このように印象評価で、アンケートですから精密な世論調査ではございませんが、とにかく窓口いらした皆様方のアンケート調査のパーセンテージの増加といったものがございますので、その辺の成果につ

いるところなのです。先ほど次長がサービスの問題のことを触れて言ったので、ちょっと1点だけ聞きたいのですが。先ほど閉館の時間のことを言われていたが、若い人たちはインターネットで調べますよね、図書館にどういふ本があるのかとか。そういうときになかなか、今インターネットで調査ができるというか、検索できるシステムづくりが大田区はないですね。ほかの区ではほとんどやっていることなのですが。大田区はインターネットでの検索といったものについては、どうなんでしょうか。

◎須藤（教育委員会事務局次長） これはコストパフォーマンスで、大体毎年3000万から4000万円かかるのです。そういう中で、それよりは新しい本を買った方がいいではないかという議論もありません。インターネット検索については、正直言って否定的です。区内は16館構想で、歩いて数百メートルあるいは10分以内の中に、大体どこに行っても図書館はあるというのが大田区の非常に大きな特色です。図書館に行けば、153万冊の本をたちどころに検索できる体制になっています。みずからインターネットで

しされていたように、では図書館のあり方とは一体何だろうということを考えたときには、ただ単に貸し本屋ではない。まさにそのとおりだと思います。その中で今おっしゃっていることは、いかに安く本を貸し借りできるかという部分の成果でしかないと思うのです。地域に対して文化をどの程度しみ通らせていくか、定着させていくかとか、読書好きの子どもをつくるためにはどうしたらいいかとか、そういった区としての図書館に期待する役割というものがあって、初めてこの委託が成功したか成功しなかったという成果が見えてくると思うのですが、このアンケート結果の中からはその部分が全く見えてきませんし、今おっしゃったように、今まで十四、五名の職員の方がやってきたものを、職員の方が3名程度に抑え、委託する。では、委託業者に対しては何を期待し、残った職員は何をしていくのかということが、私の不勉強かもしれませんが、見えてきていないと思うのです。ですから、大田区の目指す図書館のあり方というものを今お持ちでしたら出していた方がいいです。私たちが議論する場を持てれば非常にいいと思

理解をいただくために我々としても資料を提供し、ご議論をいただければと思います。

◆菅谷（委員） ちよつと同感できないということ、あとまた、まず魅力のない図書館になるのではないかなと話を聞きながら思ったのです。要望としては、ネット検索できる人たちの要望にも将来考えていくことと、それからそういったことができないお年寄りとか、先ほど話が出ていましたが目の不自由な人たちが対するに配慮するとか、それぞれ求められると思うので、しっかりと研究してもらいたいと思います。

○鈴木（委員長） 図書館のことでまだございますか。

◆奈須（委員） 先ほど須藤次長の方から、委託の成果ということでそちらの方でまとめ、途中経過なのでしようか、それとも既にそういったものについてはある程度の把握がされているのでしようか。

◎須藤（教育委員会事務局次長） 高橋委員のお答えの中に、正規職員が前は何人いて、今は幾らでやっておるのだと。例えば、先ほど10名と大田図書館長は答えましたが、私の記憶では十四、五名はいたのではないかなと記憶していますので、きち

ともあって、どうしてもベストセラーをすぐにでも読みたい方はやはりご自分のお金で、すぐに読みたい方については買っていただくのが筋ではないかと。著作権はそうやって、全国の図書館が欲しいだけベストセラーをそろえたら、売る本屋には1冊も売れないということもあって、ベストセラーは少なくとも最小限に押さえて、どうしても借りて読むという方を考えると、それは待つていただくのが図書館として望ましいのではないかとという議論がございました。リクエストイコール公立図書館の備えるべき本とは考えておりません。やはり図書館というのは、ある一定年月を耐える本を、それは余り売れない本なのですが、文化的価値の高い資料をそろえていくのが公立図書館の使命であるということがありまして、基本概念はそういうことなのですが、実際には、どういう本が、どういう立場で、どういう選本をするかという難しい面がございますが、基本的な考え方とすれば、そういうものを持つております。したがって、適応の面は非常に難しいのですが、原則論とすればそういった考え方に立っておりますので、その辺については十分ご

調べられれば、それは便利にこうしたことはないですが、先ほどから言っているように、負担とコストと、それからサービスの提供というものをやはりバランスよく考えざるを得ないだろうと。よいことは何でもすれば、それは一番いいのですけれども、税財源に限りがある中で優先順位をつけて、きちんとメリハリのある予算化をすべきものはしないという判断が必要だろうということで、従前からやってきております。その辺、先ほどの図書館貸し本屋論というのもあるですね。欲しいと言われる本は何でもそろえる図書館がいいのかという議論があります。公的図書館というのは、特にそういうことからいえば、民間の今貸し本屋などもたくさん出ているわけですが、そういうものとは違うのだという立場に我々は立っています。お預かりした税金でそろえるべき本とサービスというものは、おのずと違う面があるのだと。例えばベストセラーなども民間の貸し本屋に行きますと、貸し本屋といいますが、古本屋といいますが、それはベストセラーなどは10冊、20冊並んでいます。公的図書館は著作権の保護というこ

に魅力があつて、図書館を利用する人がふえてきているかということも考えていかなければいけないと思うのです。そういう点では、利用者の経緯というのでしようか、ここ何年間の、民間委託をしたからどうのこうのというだけでは、一緒に民間委託をしたからどうのこうのというだけでは、数には出てこないと思うのですが、それでもやはり図書館に行こうという魅力的な図書館にしていこうという点では課題はたくさんあるのかなと思いますので、そういう利用者の経緯などもわかれば、各館ごとにお願したいと思

また別な議論とさせていただきたいと思

◆奈須（委員） 私の今の意見を取り違えられていたとしたら、私の説明の仕方が悪かったと思うのですが、委託の成果ということではこのアンケートはよくわかりましたし、今おっしゃっているように、人件費ですとか、時間ですとか、満足度という点、満足度というのはいま、図書館のあり方を考えなくては今後いけな

先ほど申し上げましたように、今回のアンケートは、あくまでも委託という手法をとったときの顧客満足度がどうかということを図っているにすぎません。したがって、繰り返しになりますが、図書館全体の現在の運用についてという評価をして、それでどうい

ますし、その中で、では委託業者には何をお願いしている、こう職員はこういったことを担っている、こうい

○鈴木（委員長） よろしいです。

◆奈須（委員） はい。

○鈴木（委員長） 私からも、今回顧客満足度という形での集計結果で委託業者がこれをインセンティブに、さらに満足度が高まるような形に取り組んでいただく方に行くとは思っておるのですが、このアンケートだけです。例えば10日間の期間で同じ人が二、三回答するときもあると思

また別な議論とさせていただきたいと思

先ほど申し上げましたように、今回のアンケートは、あくまでも委託という手法をとったときの顧客満足度がどうかということを図っているにすぎません。したがって、繰り返しになりますが、図書館全体の現在の運用についてという評価をして、それでどうい

ますし、その中で、では委託業者には何をお願いしている、こう職員はこういったことを担っている、こうい

ほかに、この図書館のことで、よろしいですか。

◆和田（委員） 奈須委員、それから菅谷委員からも出されているとは思いますが、コストとの関係での成果は出されたと思うのですが、どれだけ図書館

また別な議論とさせていただきたいと思

先ほど申し上げましたように、今回のアンケートは、あくまでも委託という手法をとったときの顧客満足度がどうかということを図っているにすぎません。したがって、繰り返しになりますが、図書館全体の現在の運用についてという評価をして、それでどうい

ますし、その中で、では委託業者には何をお願いしている、こう職員はこういったことを担っている、こうい

【以下、略】

また別な議論とさせていただきたいと思

先ほど申し上げましたように、今回のアンケートは、あくまでも委託という手法をとったときの顧客満足度がどうかということを図っているにすぎません。したがって、繰り返しになりますが、図書館全体の現在の運用についてという評価をして、それでどうい

ますし、その中で、では委託業者には何をお願いしている、こう職員はこういったことを担っている、こうい

大田区の委託料 2005年度

『ず・ぼん10』では「二〇〇四年度時点で委託が導入されていた東京11区」における委託料を比較した。その後、委託の料金はどう変動しているのだろうか。今号では利用者満足度アンケートを掲載した大田区の委託料の変化および新規受託業者を調査してみた。

●大田区・2004年度と2005年度の委託契約金額比較

館名	延床面積 (㎡)	蔵書数 (千冊)	委託導入年度	2005年度・受託業者	2005年度・契約金額 (税込み)〔①〕	2004年度受託業者	2004年度・契約金額 (税込み)〔②〕	〔①→②〕
入新井図書館	1207	72	2003年度	(株)ウイアックス	[*] 8,447,229円	(株)ウイアックス	32,180,712円	-
池上図書館	934	98	2003年度	日本コンベンションサービス(株)	25,354,980円	日本コンベンションサービス(株)	25,354,980円	0円
久が原図書館	1200	74	2003年度	NPO法人大田教育支援の会	27,720,000円	NPO法人大田教育支援の会	27,090,000円	630,000円
洗足池図書館	1254	110	2003年度	丸善(株)	35,595,000円	丸善(株)	35,595,000円	0円
蒲田駅前図書館	1710	100	2003年度	(株)TRCサポート&サービス	30,765,000円	(株)TRCサポート&サービス	30,765,000円	147,000円
大森西図書館	1201	86	2004年度	NPO法人大田教育支援の会	24,633,000円	NPO法人大田教育支援の会	24,486,000円	147,000円
馬込図書館	1608	104	2004年度	丸善(株)	24,675,000円	丸善(株)	24,675,000円	0円
羽田図書館	1300	98	2004年度	日本コンベンションサービス(株)	25,511,220円	日本コンベンションサービス(株)	25,511,220円	0円
下丸子図書館	1764	108	2004年度	(株)ウイアックス	30,476,250円	(株)ウイアックス	26,208,000円	4,268,250円
多摩川図書館	1210	81	2004年度	(株)大田ブックチェーン	24,570,000円	(株)大田ブックチェーン	24,465,000円	105,000円
大森南図書館	1199	82	2005年度	エヌ・アイ・サービス(株)	23,410,800円			
大森東図書館	1250	86	2005年度	エヌ・アイ・サービス(株)	23,196,600円			
浜竹図書館	984	72	2005年度	NPO法人大田教育支援の会	23,688,000円			
六郷図書館	1267	75	2005年度	(株)大田ブックチェーン	23,835,000円			
蒲田図書館	1259	94	2005年度	丸善(株)	23,604,000円			
大田図書館	2150	223	未実施					

〔*〕改築のため、4～6月の契約金額
〔出典〕延床面積及び蔵書数は、「日本の図書館 統計と名簿2004」（日本図書館協会、2005年3月）より抜粋。

ず・ぼん バックナンバー 全文記事 検索

<http://www.pot.co.jp/zu-bon/>

●バックナンバー記事公開

『ず・ぼん 図書館とメディアの本』のバックナンバーの記事を全文公開します。公開しているのは、現在発売中の最新刊を除いたバックナンバーで書き手（著作権者）に了解していただいたものです。

●検索方法

◎目次から探す……『ず・ぼん』各号の目次から、読みたい記事を探すことができます。

◎全文検索……検索ウインドウに調べたい単語を入力して、検索ボタンをクリックすることで、全文検索システム「Estrailer」による全文からの検索を行うことができます。AND検索、OR検索、NOT検索および、ワイルドカード検索、正規表現検索などができます

版元ドットコム、ただいま65社

版元から、書誌・内容情報の公開と検索
送料無料の直接販売

<http://www.hanmoto.com/>

アールズ出版/アイシーメディアックス/明石書店/亜紀書房/編書房/亜瑠西社/ありな書房/飯塚書店
イル・ブルー・シュル・ラ・セーヌ企画/太田出版/オープンナレッジ/大村書店/オフィスエム/凱風社/解放出版社/海鳴社
吉備人出版/雲母書房/恵雅堂出版/現代企画室/現代人文社/皓星社/語研/径書房/彩図社/彩流社
シーコースト・パブリッシング/実践社/社会批評社/ジャパンマシニスト社/出帆新社/じょういん/新日本教育図書/青弓社
青灯社/草風館/第三書館/太郎次郎社エディタス/筑波書房/てらいんく/同時代社/道和書院/トランスビュー
中西出版/梨の木舎/七つ森書館/西日本出版社/日本経済評論社/日本林業調査会/ネクサスインターコム/ハギジン出版
ビジネス教育出版社/ひつじ書房/批評社/ホーラ文化研究所/ポット出版/まどか出版/民衆社/めこん
メディアアート出版/やどかり出版/鹿砦社/ロゼッタストーン/論創社/わかたけ出版/ (50音順)