

平成26年度
杉並区立図書館運営状況報告書
(対象 平成25年度事業)

杉並区立中央図書館



目 次

I 杉並区立図書館運営状況報告書について

1 目的	1
2 対象	1
3 内容	1

II 平成 25 年度の実績及び数値

1 平成 25 年度数値（杉並区全体）	4
2 図書館別実績及び数値	7
（1）中央図書館（一部業務委託館）	8
（2）永福図書館（指定管理館）	12
（3）柿木図書館（直営館）	16
（4）高円寺図書館（直営館）	20
（5）宮前図書館（指定管理館）	24
（6）成田図書館（指定管理館）	28
（7）西荻図書館（直営館）	32
（8）阿佐谷図書館（指定管理館）	36
（9）南荻窪図書館（業務委託館）	40
（10）下井草図書館（業務委託館）	44
（11）高井戸図書館（指定管理館）	48
（12）方南図書館（指定管理館）	52
（13）今川図書館（業務委託館）	56

III 利用者満足度調査の結果

（1）アンケート用紙の配布数、回答者の状況	60
（2）アンケート調査項目	61
（3）アンケート調査項目に対する選択肢回答状況	61
（4）アンケート調査項目に対する自由意見	69
（5）利用者満足度調査結果 各館別集計表	76
「利用者満足度調査」（アンケート用紙）	81

I 杉並区立図書館運営状況報告書について

杉並区立図書館では、平成 25 年 3 月に「杉並区立図書館サービス基本方針」（以下、「サービス基本方針」という）を策定した。平成 25 年度は「サービス基本方針」による運営の初年度となる。杉並区立運営状況の評価にあたっては、「サービス基本方針」を踏まえて、図書館サービスの成果や達成度を明らかにした。この評価は、図書館運営の効率化及び図書館サービスの向上を図るとともに、その結果を区民に公表することで図書館運営の透明性を高めるものである。

1 目的

- (1) 図書館サービスの成果や達成度を明らかにし、効率的・効果的な図書館運営を実現することにより、創意工夫による特色ある図書館づくりを図る。
- (2) 経営評価プロセスへの区民参画と運営状況結果の公表により、図書館運営における客観性・透明性の向上を図る。

2 対象

杉並区立図書館 13 館の平成 25 年度事業

一部業務委託館	中央
直営館	柿木、高円寺、西荻（3 館）
指定管理館	永福、宮前、成田、阿佐谷、高井戸、方南（6 館）
業務委託館	南荻窪、下井草、今川（3 館）

- ※ 一部業務委託館 区が職員を配置し運営しているが、民間業者に窓口業務を委託している館
- ※ 直営館 区が職員を配置し、直接運営している館
- ※ 指定管理館 民間業者である指定管理者が、窓口業務、施設の維持管理を行う館
- ※ 業務委託館 民間業者に窓口業務を委託している館

3 内容

(1) 図書館が行う評価

① 図書館の運営状況の評価する項目

「杉並区立図書館サービス基本方針」に基づき、以下の 10 項目について各図書館で評価を行う。

1. 資料の充実
2. 誰もが利用しやすい図書館に
3. 調べもの相談（レファレンス）の充実
4. 講座、講演会、行事の開催
5. ボランティアとの協働
6. 快適な読書環境の整備
7. 子ども読書活動の推進
8. 他機関等との連携

9. 人材育成、研修計画

10. 広報、情報発信

②各図書館が行う自己評価

各図書館は、平成 25 年度当初に設定した目標について取組んだ実績に対し、以下の A～D で自己評価を行う。

A…目標を達成した上、高いレベルで取組が実施されていた。

B…計画通り実施され、成果があった。

C…概ね計画通りだが、一部課題が残った。

D…計画通りに行かず、取組が不十分であった。

③館別自己総合評価

各図書館は、上記 10 項目の評価を踏まえ、平成 25 年度の自館における総合評価を行う。

(2) 実績数値

使用する項目及び指標とする数値は以下のとおり。

評価項目	指標とする数値
資料の充実	蔵書冊数
	購入冊数
	区民 1 人あたりの蔵書数 (中央のみ)
誰でも利用しやすい 図書館に	入館者数
	利用登録者数
	新規利用登録者数
	年間貸出冊数
	予約貸出冊数
	区民 1 人あたり貸出冊数 (中央のみ)
	団体貸出団体数
	団体貸出冊数
	障害者サービス実施回数 (中央のみ)
調べもの相談 (レファレンス) の充実	レファレンス件数
	データベース利用回数
講座・講演会・行事 の開催	事業実施回数
	事業参加者数
ボランティアとの協働	協働 (ボランティア) 事業実施回数
他機関との連携	学校への支援 (団体貸出を除く)
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館ホームページ掲載回数、おたより発行回数
	ホームページアクセス件数 (中央のみ)

経費（コスト）	貸出1冊あたり経費
	利用者1人あたり経費

（3）利用者満足度調査

利用者の図書館サービスへの満足度とニーズを把握するため、各館において次のとおり行った。（利用者満足度調査の詳細な内容は「平成25年12月実施利用者満足度調査報告」を参照）

①対象 中学生以上の図書館来館者

②実施方法 カウンター及び館内でアンケート用紙を配布し、回収ボックスにより回収する。

③実施時期

中央図書館	平成25年12月13日（金）、14日（土）、15日（日）
永福図書館	平成25年12月6日（金）、7日（土）、8日（日）
柿木図書館	平成25年12月13日（金）、14日（土）、15日（日）
高円寺図書館	平成25年12月6日（金）、7日（土）、8日（日）
宮前図書館	平成25年12月6日（金）、7日（土）、8日（日）
成田図書館	平成25年12月13日（金）、14日（土）、15日（日）
西荻図書館	平成25年12月20日（金）、21日（土）、22日（日）
阿佐谷図書館	平成25年12月13日（金）、14日（土）、15日（日）
南荻窪図書館	平成25年12月6日（金）、7日（土）、8日（日）
下井草図書館	平成25年12月13日（金）、14日（土）、15日（日）
高井戸図書館	平成25年12月6日（金）、7日（土）、8日（日）
方南図書館	平成25年12月6日（金）、7日（土）、8日（日）
今川図書館	平成25年12月6日（金）、7日（土）、8日（日）

Ⅱ 平成 25 年度の実績及び数値

1 平成 25 年度数値(杉並区全体)

杉並区全体の数値表は p 6 参照。

(1) 評価項目：資料の充実

【蔵書冊数】

杉並区全体で 2,403,581 冊と前年より 12,557 冊増えており、区民 1 人当たりの蔵書数も 4.41 冊(24 年度 4.42 冊)となり、区全体としては蔵書水準を維持している。

平成 26 年 3 月に杉並区が策定した「杉並区立施設再編整備計画(第一期)」では、図書館は他の施設との複合化・多機能化による共有スペースの確保などにより施設規模のスリム化を行い、コンパクトな図書館づくりを求められている。今後、具体的な取組として、蔵書規模の適正化を図り、省スペース化を促進する必要がある。したがって、今後、蔵書数の多寡が図書館サービスの評価の判断指標としての重要度が低下する可能性がある。

(2) 評価項目：誰でも利用しやすい図書館に

【入館者数】

全体では 2,769,640 人(24 年度 2,773,318 人)と前年比 0.1%の減少でほぼ横ばいである。

【利用登録者数・新規利用登録者数】

利用登録者数は、全ての館でほぼ横ばいであり、全体では 160,710 人(24 年度 160,111 人)前年比 0.4%増である。また、今回から 1 年間における新規利用登録者数を算出することとした。中央図書館では、4,383 人、地域図書館では、1,000~2,000 人前後が新規登録している。利用登録者総数に変化がないことから、新規登録者数とほぼ同数が、転出などの理由により抹消されていることが読みとることができる。

【年間貸出冊数】

全体では 4,478,923 冊(24 年度 4,566,628 冊)であり、87,705 冊減少し、1.9%の減少となった。

【予約貸出冊数】

杉並区立図書館全体としては 1,466,360 冊(24 年度 1,398,521 冊)と前年比 4.9%の増であった。

【区民 1 人あたりの貸出冊数】

杉並区立図書館全体としては 8.22 冊(24 年度 8.44 冊)である。

【団体貸出団体数】

全体として 1,077 団体(24 年度 1,006 団体)であり、前年比 7.1%増である。

【団体貸出冊数】

全体として 253,867 冊(24 年度 254,849 冊)であり、前年比 0.4%減である。

【障害者サービス実施件数】

全体として 5,056 件(24 年度 5,848 件)であり、前年比 13.5%減である。

(3) 評価項目：調べもの相談(レファレンス)の充実

【レファレンス件数】

全体として 27,455 件（24 年度 26,944 件）であり、前年比 1.9%増である。

【データベース利用回数】

全体として 3,800 件（24 年度 3,548 件）であり、前年比 7.1%増である。

(4) 評価項目：講座・講演会・行事の開催

【事業実施回数】

全体として 2,605 回（24 年度 2,523 回）であり、前年比 3.3%増である。

【事業参加者数】

全体として 35,248 人（24 年度 36,978 人）であり、前年比 4.7%減である。

(5) 評価項目：ボランティアとの協働

【協働事業実施件数】

全体として 713 件（24 年度 713 件）であり、前年と同数である。

(6) 評価項目：他機関との連携（学校への支援など）

【調べ学習資料貸出回数】

全体として 1,342 回（24 年度 1,258 回）であり、前年比 6.7%増である。

【ブックトーク実施回数】

全体として 75 回（24 年度 80 回）であり、前年比 6.3%減である。

【職場体験受入回数】

全体として 45 回（24 年度 83 回）であり、前年比 45.8%減である。

【図書館見学受入回数】

全体として 37 回（24 年度 39 回）であり、前年比 5.1%減である。

(7) 評価項目：広報・情報発信

【広報すぎなみ・図書館ホームページ掲載回数（休館のお知らせは除く）、おたより発行回数】

全体として 676 回。なお、平成 24 年度は平成 24 年 10 月にシステムの入替えがあり、平成 25 年度と同じ基準でのカウントが取れない。平成 24 年度はシステム改修後の平成 24 年 10 月～平成 25 年 3 月の 6 か月間の数値を参考数値として計上。平成 25 年度は 1 年分の実績数値を計上した。

【図書館ホームページトップページ年間アクセス件数】

全体として 3,093,163 回（24 年度 3,044,278 回）であり、前年比 1.6%増である。

(8) 経費（コスト）

貸出 1 冊あたりの経費（コスト）は 11 館が前年より減少し、2 館が増加した。利用者 1 人あたりの経費（コスト）も 11 館が前年より減少し、2 館が増加した。全体ではそれぞれ前年比 2.3%減、前年比 3.9%減である。

平成25年度数値 杉並区全体					
評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	2,391,024	2,403,581	100.53
	購入冊数	実績	129,968	124,799	96.02
	区民1人あたりの蔵書数	蔵書数÷人口	4.42	4.41	99.80
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	2,773,318	2,769,640	99.87
	利用登録者数	実績	160,111	160,710	100.37
	新規利用登録者数	実績		22,490	
	年間貸出冊数	実績	4,566,628	4,478,923	98.08
	予約貸出冊数	予約貸出冊数(13館合計)	1,398,521	1,466,360	104.85
	(相互協力貸出は都立図書館等の協力により貸出したもの)	・自区内処理件数(13館合計)	1,385,171	1,460,708	105.45
		・相互協力貸出(13館合計)	13,350	5,652	42.34
	区民1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷人口	8.44	8.22	97.37
	団体貸出団体数	団体別登録数	1,006	1,077	107.06
	団体貸出冊数	実績	254,849	253,867	99.61
	障害者サービス実施回数	実績	5,848	5,067	86.65
調べもの相談(レファレンス)の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	26,944	27,455	101.90
		・クイック	23,298	23,822	102.25
		・調査	3,646	3,633	99.64
	データベース利用回数	実績(全データベース 13館合計)	3,548	3,800	107.10
講座・講演会・行事の開催 (「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上)	事業実施回数		2,523	2,605	103.25
	事業参加者数		36,978	35,248	95.32
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数	協働事業実施回数	713	713	100.00
他機関との連携	学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	1,460	1,499	102.67
		・調べ学習資料貸出	1,258	1,342	106.68
		・ブックトーク等	80	75	93.75
		・職場体験	83	45	54.22
	・図書館見学	39	37	94.87	
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績(平成24年10月～平成25年3月) 平成25年度実績(平成25年4月～平成26年3月)	456	676	
	ホームページアクセス件数	トップページへの年間アクセス件数	3,044,278	3,093,163	101.61
経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費(円)	年間経費÷貸出冊数	393	384	97.84
	* 利用者1人あたり経費(円)	年間経費÷入館者数	646	621	96.09

2 図書館別実績及び数値

次ページ以降、図書館ごとに、以下のものを掲載している。

- 1 館別自己総合評価
- 2 図書館評価表（1）
- 3 図書館評価表（2）
- 4 利用者満足度調査の結果

「館別自己総合評価」は、年度終了後、区内 13 館がそれぞれ自館の「館別自己総合評価」を作成。自館の 1 年間の総合評価にあたり「年度当初の課題」「対応状況」「課題と改善点」を記述したものである。

「図書館評価表（1）」は、「サービス基本方針」に基づき、評価する 10 項目について各図書館で自己評価をし、課題・改善点をまとめたものである。

「図書館評価表（2）」は、平成 25 年度の各館の実績数値を示したものである。

「利用者満足度調査の結果」は、平成 25 年 12 月に実施した、図書館の職員・資料・施設及びサービスについて行ったアンケート調査の結果である。

(1)中央図書館(直営・一部委託)

●館別自己総合評価 《平成25年度 事業分》

<p>年度当初の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館ボランティアの継続的な育成・支援を行うため、すぎなみ地域大学でボランティア養成講座を開催します。 ・中央図書館のユニバーサルデザイン化、YAコーナー、区民の利用可能な展示スペース等を検討します。 ・資料収集にあたっては、できる限り多様性に努めました。参考図書室・杉並資料室等の資料の適正な管理を行います。 ・学校図書館支援について、地域図書館を拠点とする学校図書館への支援を検討します。 <p>《委託事業者TRC(以下、「TRC」)》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・25年度は、明るく親しみやすく丁寧な対応と笑顔の対応を心がけ、より身近で安心出来る図書館づくりを目指しました。 ・利用しやすい書架づくり、利用しやすい環境整備にも努めました。 ・収集した資料を広く知っていただくために、新着図書、予約本ランキング、スタッフおすすめ本、月間行事案内など、時節に即した図書館情報誌の発行も目指しました。 ・楽しい空間の場として、YA世代も利用しやすい空間の充実を相談しながら改善を計画していました。 ・通常のおはなし会に加え、「あかちゃんおはなし会」「おおぞらおはなし会」など楽しい交流空間の充実も目標としました。 ・これらの取り組みにより、図書館としての役割を明確にし、図書館を利用するすべての利用者にとって、地域でなくてはならない場とすることを課題としました。
<p>対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年2月に開催したすぎなみ地域大学ボランティア養成講座では31名が受講し、29名が図書館ボランティアとして登録してくれました。ブックスタート、各館あかちゃんタイムなどの従事を予定しています。 ・中央図書館のユニバーサルデザイン化、YAコーナー、区民の利用可能な展示スペース等については、大規模改修計画の中で検討していきます。 ・参考図書室等の資料の整理を進める中で、不十分であった除籍について積極的に進めました。 ・学校図書館支援については、区立小中学校の学校司書に学校図書館司書専用カードを発行し利便性向上に努めました。また、これにあたり地域図書館の団体担当との会議を開催しました。 ・平成26年2月のアンネ・フランク関連図書事件では、状況把握・捜査機関への協力・寄贈図書への対応など、的確な対応を行いました。 <p>《TRC》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・25年度の目標はおおむね実行できています。 ・26年度は状況に応じて更なる改善へ意見していきます。
<p>評価と改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・次回のボランティア養成講座の開催にあたっては、講座の主テーマとなるジャンルのボランティア活動の場をつくることも並行して検討する必要があります。 ・アンネ・フランク関連図書事件では、図書の棄損という悲しい出来事でありましたが、国内・外から多くの寄贈図書やメッセージという善意をいただきました。アンネの想いを通して、平和の願いを広く区民にどのように伝えていくかが課題です。 <p>《TRC》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども読書活動推進であげている「ぬいぐるみおとまり会」は人気の行事であり、利用者が楽しみにしています。 ・応募方法を考えるとともに、広報の方法も考えていきます。 ・他の行事についても、アピール性を考慮して実施していきます。 ・レファレンス研修なども積極的に実施し、継続していくことが必要だと考えています。 ・利用者の方々に気持ちよく利用してもらえる空間と、様々な年代の方にもわかり易い案内方法を構築していきます。

図書館評価表(1) 中央図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	貴重資料等のデジタル・アーカイブ化の推進	D	外国語資料の購入は従来どおり進めつつ、充実する方策を検討します。
	外国語資料の充実	C	
	外国語利用案内の検討	D	
	児童資料の充実	C	
誰でもが利用しやすい図書館に	ユニバーサルデザイン化の推進	C	配架の工夫など、利用者にとって「見やすく」「分かり易い」表示等について検討します。
	宅配サービスの試行	C	すでに実施している郵送でのサービス(図書館から利用者の希望する資料を自宅に郵送、返却は利用者の自宅近くの郵便ポストに投函して往復の郵送料を図書館が負担します)を拡大するか、ボランティアあるいは職員による図書館から利用者宅への配達および利用者宅からの返却資料引き取りに変更するか、の選択をする必要があります。宅配サービスを必要とする利用者数の把握、対象者の条件整備が必要です。
	(仮称)図書館の電子情報サービスへの対応方針等の検討	D	
	音楽配信サービスデータベース・電子書籍の導入検討	D	
	図書館の改修・改築の検討	C	
	誰もが利用しやすい図書館を目指し、整理、整頓された書架づくりを目指す。	B	誰もが利用しやすい図書館を目指し、整理、整頓された書架づくりを目指します。
	定期的に資料の抜き取りを行い、保管替えのための協議をしていく。	B	定期的に資料の抜き取りを行い、保管替えのための協議をしていきます。
調べもの相談(レファレンス)の充実	有料データベースの追加	B	利用されるデータベースの選定が課題です。
	杉並資料データベースの構築	B	構築の方法と、その後の利用方法が課題です。
	最新のレファレンス資料を提供するための情報源の充実	B	
	レファレンスを担当する人材の育成	B	
	レファレンス関連研修を受講するなど、スタッフの能力向上に努めます。	C	レファレンス関連研修を受講するなど、スタッフの能力向上に努めます。今年度は更なる能力向上を図ります。
講座、講演会、行事の開催	外部の人材や地域の専門家を活用した事業の実施	B	教育委員会後援事業では、事業実施場所の確保、事業の広報、参考資料の提供が1施設で完結するというメリットが図書館にあります。後援、共催を望む団体がこれから増加するとみこまれる現状で、承認団体の条件、図書館主催事業の施設利用とのバランスなど、図書館における独自の承認要件を整備する必要があります。
	区民の研究成果を発表できる機会の提供	C	図書館の余剰スペース確保といった物理的な課題があります。大規模改修計画の中で検討します。
	視覚障害者の方へ対面朗読サービスの提供、録音図書資料等の貸出	C	
	話題性、情報提供となるような展示、行事の実施	B	話題性、情報提供となるような展示、行事の実施していきます。
	季節や各イベントに合わせた館内の飾りつけの実施	B	季節や各イベントに合わせた館内の飾りつけの実施していきます。
ボランティアとの協働	図書館ボランティアの継続的な育成・支援	B	25年度のボランティア講座修了生のみなさんは、講座の主テーマである「高齢者・障害者サービス」におけるボランティア活動の場が図書館で用意できなかったにもかかわらず、ほぼ全員がボランティア登録をしてくれました。すきなみ地域大学での図書館ボランティア講座は隔年での開催が計画されています。次回の講座開催にあたっては、講座の主テーマとなるジャンルでのボランティア活動の場をつくることも並行して考える必要があります。
	図書館サポーターの募集活用	D	教育委員会後援事業で図書館が後援・共催して事業を実施している団体が図書館運営の手伝いをしてっていますが、そのような団体が、図書館に対する意見だけでなく、自分の得意分野で事業の企画を含めて図書館と一緒に運営していく、身近な協力者である図書館サポーターにどのように発展していけるかが課題です。
	こわいおはなし会の実施	B	
	こわいおはなし会の実施	B	
快適な読書空間の整備	ドリンクコーナーの設置	D	図書館の余剰スペースがないといった物理的な課題があります。
	YAルームの整備	D	
	館内、館外の巡回実施	C	
子ども読書活動の推進	中・高校生との協働による事業の検討・実施	D	
	学校との協力による読書会等の企画・実施	D	
	プレババ・プレママ対象読み聞かせ講座の企画・実施	D	ブックスタート事業の説明の延長線上で、どのようにはなし会を実施できるか、図書館でのあかちゃんおはなし会の見学など課題です。
	小学生向けに、地域のボランティアと協働し、子どもたちが図書館に来館するきっかけとなるような楽しい事業の企画・実施	C	教育委員会後援事業で実施している小学生対象事業について、ボランティアと協働でどのように実施できるかが課題です。
他機関等との連携	読書に興味をもってもらえるように、乳幼児や子どもに魅力ある様々な行事を開催します。	B	
	図書館協議会等との連携強化	B	各図書館の運営状況をサービスの質に関する目標管理型の新しい手法を用い、試行錯誤しながら事務局として経営評価を進めています。
	社会教育関係施設における協働事業の企画・実施	B	各大学図書館所蔵の貴重本を展示するにあたり、盗難等に対してどのようにセキュリティを担保していくか課題があります。
人材育成・研修計画	地域図書館を拠点とした学校図書館への支援体制の確立	B	地域図書館では学校図書館への支援の取り組み・連携づくりが進行中で、各館にばらつきがあるのが現状です。
	新任・レファレンス・選書能力向上研修の実施	D	実務的な研修の実施が課題です。
	児童サービス担当者向け実務研修の実施	D	
広報・情報発信	館内整理日を利用して各種研修を実施	B	合同の防災訓練、研修の実施が課題です。
	コンビニエンスストア等、チラシ配布場所の拡大	D	
	報道機関、地域情報誌等への積極的な情報提供	C	不規則勤務職場である図書館の特殊性と、情報の鮮度にこだわる報道機関の特殊性を調整することは、ローテーション職場である職員体制から、困難な場合があります。報道機関等への積極的な情報提供を行うには、発信力を高めると同時に図書館における一層の情報共有を進め報道機関への対応力を高める力を養う必要が課題であると考えられます。
	SNSの活用の検討	D	
	広報すきなみの特集記事(読書週間・レファレンス)の掲載	C	
	広報すきなみ、区ホームページ、図書館ホームページへのイベント情報等の掲載	B	図書館事業が基本的に区民を対象としたものであるため、効果的な媒体として、紙版の「広報すきなみ」への掲載を中心に広報活動をしてきました。今後は、図書館未利用者への情報発信により有効な媒体を検討していく必要があります。夏休みの行事一覧は区立全小学校児童への配布です。中学生・高校生への夏休みの図書館利用を促すにはどのような方法があるかをあらためて検討する必要があります。
	区職員向け研修の実施及び区職員に向けた広報の充実	D	
図書館だより、なかよし通信を毎月発行	B		
行事毎にポスターを作成	B		

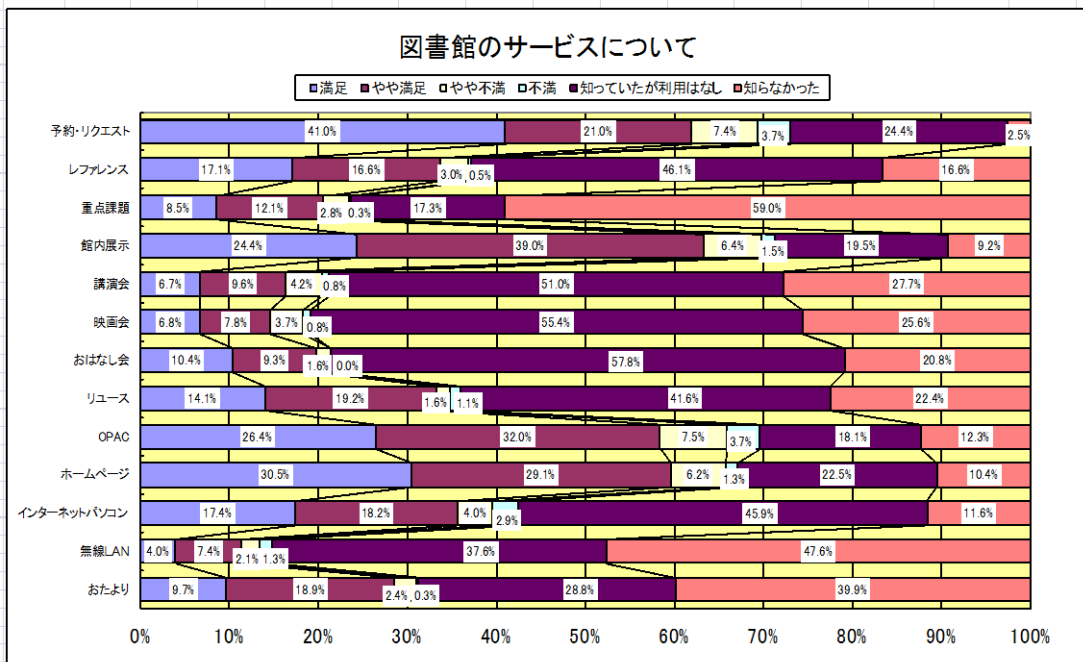
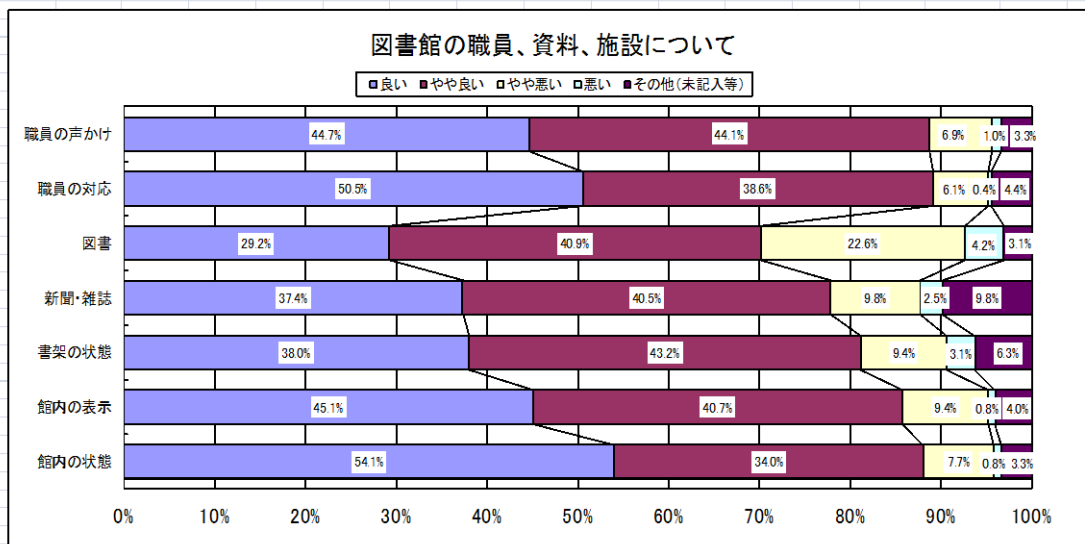
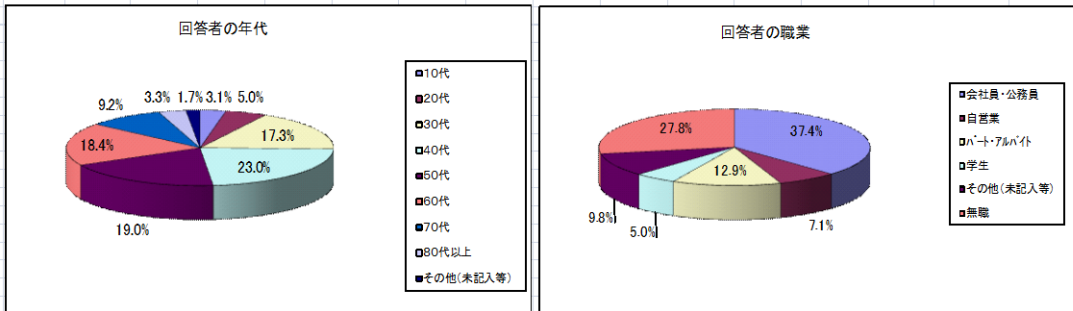
図書館評価表（２） 中央図書館

評価項目	指標 (網掛け項目は「中央のみ」)	算出方法等 (網掛け項目は「中央」のみ)	24年度 実績	25年度 実績	26年度 計画	前年度から の伸び率
資料の充実	蔵書冊数(馬橋ふれあい図書室を含む)	実績	817,320	812,545	812,000	99.42
	購入冊数	実績	22,849	21,804	16,000	95.43
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	425,462	431,309	430,000	101.37
	利用登録者数	実績	29,807	29,857	29,000	100.17
	新規利用登録者数	実績		4,383	4,300	
	年間貸出冊数	実績	689,915	685,536	685,000	99.37
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	1,850	889		48.05
	団体貸出団体数	団体別登録数	355	371	350	104.51
	団体貸出冊数	実績	89,146	92,885	88,000	104.19
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	7,200	7,338		101.92
		・クイック	3,981	4,175		104.87
		・調査	3,219	3,163		98.26
	データベース利用回数	ジャパンレヅ実績	174	165		94.83
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	92	99	99	107.61
		映画会（一般）	8	0	0	0.00
		映画会（児童）	7	6	6	85.71
		一般向け事業（講演会、講座）	10	18	18	180.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	28	12	12	42.86
		展示会	70	57	70	81.43
		その他	6	10		166.67
	事業参加者数	おはなし会	1,059	1,109	1,109	104.72
		映画会（一般）	278	0	0	0.00
		映画会（児童）	323	280	280	86.69
		一般向け事業（講演会、講座）	552	712	712	128.99
		児童向け事業（こども会、人形劇）	1,960	429	429	21.89
		その他	126	1,047		830.95
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	43	71	71	165.12
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	537	468		87.15
		・調べ学習資料貸出	509	449		88.21
		・ブックトーク等	6	11	11	183.33
		・職場体験	20	5	5	25.00
		・図書館見学	2	3	3	150.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	34	71	97	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	830	795		95.79
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	1,346	1,263		93.89

利用者満足度調査の結果 【 中央図書館 】

平成25年12月13～15日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 629枚、回答者 479名(回答率 76.2%)、入館者 3,768名、入館者に対する割合 12.7%



(2) 永福図書館(指定管理)

●館別自己総合評価<<平成25年度 事業分>>

<p>年度当初の課題</p>	<p>①個人の課題解決や生涯学習(自己実現、調査・研究)、趣味・娯楽などのヒントを提供する図書、社会の歴史・現在の状況・新しいテーマを知りえる図書、各種受賞・書評紹介で話題となった図書、人気作家の新刊図書、幼児・児童が本に親しみを覚えるきっかけを与えるような図書、児童・生徒が「調べ学習」用に使う図書などについて、当館利用者層のニーズ・目線での選択的収集・更新・保存に努めて満足度アップを図ります。</p> <p>②乳幼児・児童・生徒・高齢者・障害のある方々への配慮を怠ることなく、当館の利用者目線や利用者ニーズに応じた適切・迅速な蔵書・〈情報〉提供サービス、使いやすい動線を意識した、蔵書・閲覧スペースの配置、各種誘導・案内サインの充実を図ります。また空調設備・給排水衛生設備日々の見回り・定期点検の着実な実施による不具合箇所の早期発見に努め、適切な建物維持・管理を行っていきます。</p> <p>③当館所蔵の様々な図書にもっと目を向けてもらい、さらなる読書促進・新たな図書館利用者の拡充につながる事業の実施を目指します。</p> <p>④学校、他の社会教育機関、地域の読書活動推進関連グループなどとの連携強化の道を探り、協働事業立ち上げの基礎固めに着手します。</p>
<p>対応状況</p>	<p>①利用者が書架を巡りたくなるような状態を目指して、内容が古くなっていた図書、利用が落ち着いた図書の除架、利用に耐えられない状態となった図書の除籍・廃棄を進め、新刊の選定・発注業務に係るスタッフを増員して複数の目で精査・選定に努めて購入した新刊図書との入替えの実施を継続しました。</p> <p>②利用者が目的の図書にすぐにたどり着けるように、分類の表示サイン・並び順の案内サインを見やすくリニューアルしました。利用の多い分野の配架場所を目につきやすい書架へ移動したり、大型本を集中配架するなど、余裕のある書架づくりにも着手しました。建物維持・管理に関しては、改めて緊急時の連絡先を施設・設備保守担当運営共同事業者の当館担当者に一元化することを確認した上で、区有建築物の定期点検における指摘箇所の補修、外壁調査、空調設備補修、1・2階トイレ改修・補修工事、配管漏水防止工事、屋上搭屋穴埋め工事、玄関等外部照明管球交換工事などを実施しました。</p> <p>③定例行事の「あかちゃんタイム」、「0・1・2さいのわらべうたとえほんの会」、「おはなし会」は保護者が乳幼児と一緒に気兼ねなく来館できる機会となってきました。様々な分野の本に目を向けてもらう企画として、「読書ビンゴでいろいろな本を読もう(杉並区子ども読書月間行事)」、「夏休みスタンプラリー」を実施しました。さらに、毎月テーマを決めた関連本の展示、季節の歳時やその時々で話題となった出来事などの関連本のスポット的展示も行いました。</p> <p>④他の施設との連携に関しては、近隣中学校3校の図書館を訪問して学校司書や図書委員の生徒との懇談・情報交換行ったり、地域の地域の読書に関する活動を実施している2団体と協力関係を築き、協働への基礎固めに着手しました。</p>
<p>評価と改善 ・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>①分担・重点収集分野について、近年社会問題となってきたブラック企業・子育て支援・老後の法律に加え、前年度収集が不十分であった交通事故や医療事故に関する資料など、幅広いテーマに渡り前年度を30冊上回る100冊を購入しました。比較的高齢の主流利用者層のニーズに合わせて、時代小説文庫シリーズの購入に努めました。その他情報・内容が古いものが多くなっていたコンピュータ関連と自然科学・医学分野や旅行ガイドの買い替え、ニーズの高い現代文学の新刊大活字本の購入を進めました。また、収集がライトノベルに偏り気味だったYA分野について文学関連作品の購入に努めました。</p> <p>「利用者満足度調査」の集計結果から、依然回答した36%の利用者が蔵書に不満をもっていることが分かりました。書架の状態を確認できていない分野の適切な更新が必要となっています。</p> <p>②依然求める資料への誘導サイン・施設・設備の説明サインへの不満、「お知らせ」・「お願い」掲出物の多さを批判するお声をいただいています。各種サイン・掲出物の見直しを行い、誰でもがひと目でわかるような施設利用案内の充実が必要となっています。また、建物の維持・管理、空調設備・給排水衛生設備に対しても引き続き目配りをしていきます。</p> <p>③イベント・行事に関しては、集客力が定着してきた定例行事はより内容の充実したものにレベルアップを図っていきます。さらに利用者ニーズに対応したイベントの開催に向けて企画立案に着手していきます。</p> <p>④まだ交流関係ができていない近隣の支援担当小・中学校の学校司書と情報交換の場を設けたいと考えています。交流関係の出来た地域の読書活動団体とは、もう一歩協力関係を深めたいと考えます。</p>

図書館評価表(1) 永福図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	利用者ニーズを意識した偏りのない資料更新	C	「利用者満足度調査」の集計結果から、依然回答した36%の利用者が蔵書に不満をもっていることが分かりました。25年度に書架の状態を確認できなかった分野を中心に蔵書の確認を行い、利用者が図書を探しやすいと同時に書架を巡りたくなるような状態を目指して、内容が古くなっていた図書、利用が落ち着いた図書の除架、利用に耐えられない状態となった図書の除籍を進め、新刊図書との入替えの継続実施、利用の多い分野の配架場所を目につきやすい書架へ移動するなど余裕のある書架づくりを進めたいと考えます。
	各種受賞本、書評紹介本・話題本・人気本の選択的購入	C	利用者ニーズを意識した選択的購入・除籍の継続的実施が必要と感じています。
	児童資料の充実	C	H25年度にやり残した、内容の古い図書が多くなっている(歴史)(自然科学)分野を中心に継続的に各分野に渡り新規購入・更新・除籍を進めます。
誰でもが利用しやすい図書館に	ユニバーサルデザインを意識した施設利用案内等の充実	C	「お願い」、「お知らせ」などで同一内容の掲出物は、可能な限り統一して数を減らし、誰でも分かる文言に変更して、来館者目線での施設利用案内(サイン)を目指したい。 一般向け小説の単行本・文庫本の見出し改定案策定を進め、作業を開始したく考えます。
	SNSを活用した利用支援サービスの推進	D	改めて使用メディアの選定とサービス内容などの検討に着手します。
	宅本サービスの検討・試行的実施	D	改めて何からできるのかサービス内容の検討などに着手します。
調べもの相談(レファレンス)の充実	利用しやすい環境づくり	D	他の利用者のご迷惑とならず、レファレンスの受付・回答が可能なスペースの必要性を強く感じるところです。
	過去の成果のアーカイブ化	D	レファレンス記録ノートを確認させ、スタッフが個々に記録しているレファレンス記録の共有化が必要と感じています。
	各種ツールの更新	D	利用頻度を考慮しながら参考図書の更新が必要と感じています。
講座・講演会、行事の開催	好評な既存行事の継続開催	C	継続開催した行事は概ね好評で、参加者から次年度も継続希望のお声をいただいています。図書館の行事として相応しく、本の魅力や多種多様な本の紹介につながるものへと内容の充実を図っていきたく考えます。
	利用者ニーズ対応・利用者企画・利用者参加型事業実施	C	情報化社会に対応したITC関連の利用者参加型事業を企画することができませんでした。
ボランティアとの協働	既存ボランティアとの連携強化	B	ボランティア連絡会で頂戴したご意見を今後の運営・環境改善に活かしていきたいと考えます。
	専門分野を持つボランティアとの協働	D	人材に関する情報源の探索を進め、情報収集に努めます。
	図書館運営サポーター・モニターとの協働	D	協働の可能性についての検討に着手します。
快適な読書空間の整備	中2階スペースの利用用途の見直し	C	利便性が高く快適な空間として活用できるような用途とレイアウトを明確化することが必要と考えます。
	児童室絵本コーナーの利用用途の拡充整備	C	利便性が高く快適な空間として拡充できる用途とレイアウトの明確化、入れ替えが必要な備品類の検討も必要と考えます。
	1階・3階フロアの現状を見直し、要検討スペース・備品等の確認を行います。	C	1階・3階フロアについても、利便性の高い快適な空間となるような工夫が必要と考えます。
	空調設備・給排水衛生設備等を中心として、予定した定期点検を着実に実施するとともに、緊急時の対応体制を整備し、適切な建物維持・管理を行っていきます。	B	建物維持・管理に関しては、引き続き日々の見回りや定期点検を着実に実施し、不具合箇所早期発見に努めます。
子ども読書活動の推進	乳幼児・保護者向け事業の充実	B	各種定例行事について、さらなる読書促進、新たな図書館利用者の拡充につながるように内容の充実を図りながら、着実な実施を目指します。
	YA世代との協働事業の検討・試行	C	(YAつぶやきBOX)に投稿された内容を分析して、図書館に来館してもらえそうな企画検討に着手したいと考えます。
	プレママ・プレパパ対象事業の検討	C	計画に先行して事業を始めることができましたが、児童館と協働して内容の見直しとPRに努めてプレママ・プレパパの参加につなげたいと考えます。
他機関等との連携	学校図書館との連携	C	訪問した中学校図書館との協働事業を視野に入れた継続的交流・連携関係を考えていきます。 学校図書館訪問、投稿された(YAつぶやきBOX)から知ることの出来たYA世代の図書館への要望・希望は多様であり、単館による画一的なサービスではYAサービスの充実が難しく、区立図書館全体で取り組む課題と改めて認識させられるところとなりました。 情報交換実施に至らなかった支援担当校学校司書との交流を考えていきます。
	保育園・幼稚園・地域館・児童館・地域子育てネットワーク等との連携	C	情報交換可能な施設等との交流を考えていきます。
	社会教育・生涯学習関連施設等とのコラボレーション	D	相互のニーズを収集した上で交流への道を考えていきます。
人材育成・研修計画	中央図書館が企画する能力向上研修への参加	B	該当受講者は必ず参加いたします。
	指定管理者が計画する実務研修への参加	B	該当受講者を厳選して積極的に参加します。
	館内研修の促進	D	館内整理日等での実施を目指します。
	関連外部機関が企画実施する各種研修会・講演会・講座・見学会等へ選択的スタッフ派遣と情報共有	C	現行業務に有効と思われる研修等には、勤務調整を図り、積極的参加を目指します。
広報・情報発信	広報場所の新たな拡大	D	改めて地域の公共施設を始めとして、集客のある屋内・外施設などの新たな広報場所の洗い出しに着手します。
	SNSの活用	D	改めて使用メディアの選定とサービス方法などの検討に着手します。

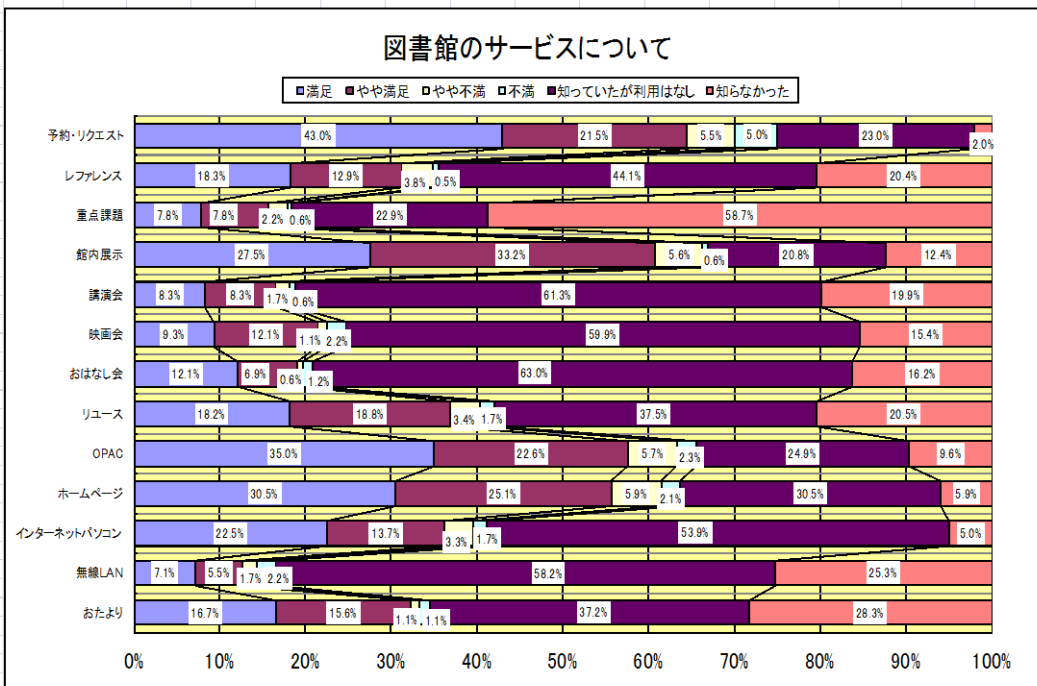
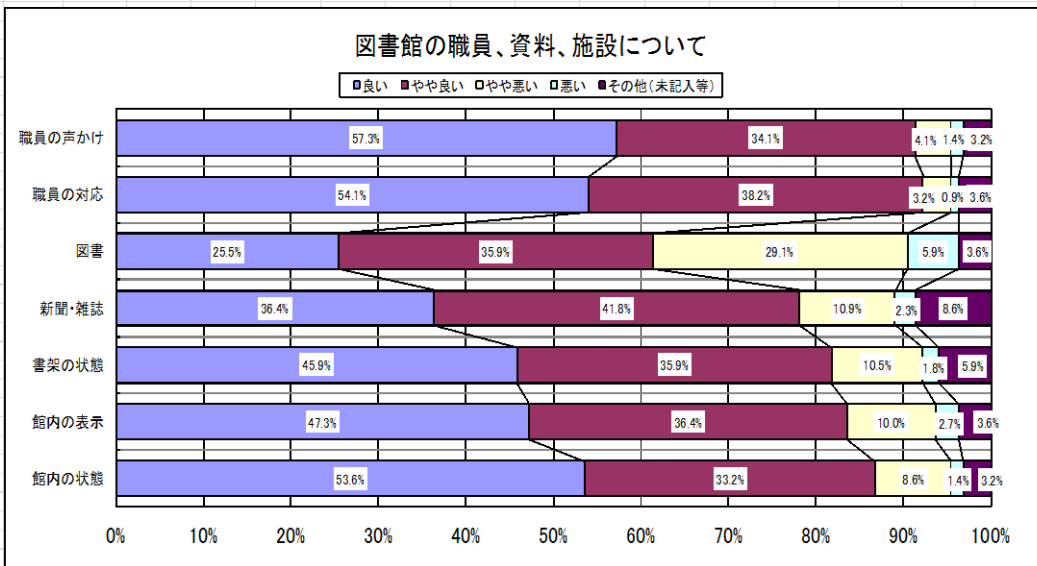
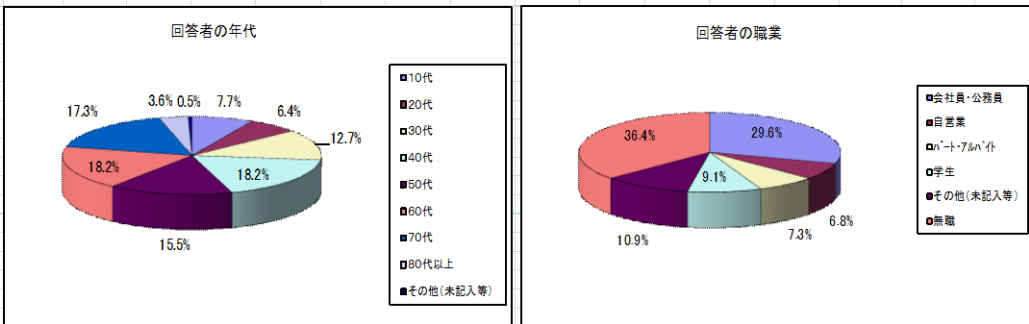
図書館評価表（２） 永福図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	138,326	135,536	135,000	97.98
	購入冊数	実績	9,072	8,809	4,000	97.10
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	182,102	183,761	180,000	100.91
	利用登録者数	実績	10,399	10,407	10,000	100.08
	新規利用登録者数	実績		1,741	1,500	
	年間貸出冊数	実績	301,352	297,241	300,000	98.64
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	1,021	484		47.40
	団体貸出団体数	団体別登録数	72	76	70	105.56
	団体貸出冊数	実績	15,531	13,359	15,000	86.02
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	2,310	1,666		72.12
		・クイック	2,271	1,619		71.29
		・調査	39	47		120.51
	データベース利用回数	ジャパンナレッジ実績	24	18		75.00
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	46	78	45	169.57
		映画会（一般）	24	34	35	141.67
		映画会（児童）	24	15	4	62.50
		一般向け事業（講演会、講座）	2	3	3	150.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	31	4	40	12.90
		展示会	55	63	48	114.55
		その他	16	16		100.00
	事業参加者数	おはなし会	441	1,236	600	280.27
		映画会（一般）	190	325	350	171.05
		映画会（児童）	57	93	40	163.16
		一般向け事業（講演会、講座）	68	125	170	183.82
		児童向け事業（こども会、人形劇）	742	269	850	36.25
		その他	194	477		245.88
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	23	27	20	117.39
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	49	74		151.02
		・調べ学習資料貸出	36	70		194.44
		・ブックトーク等	9	0	20	0.00
		・職場体験	2	2	2	100.00
		・図書館見学	2	2	2	100.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	38	48	54	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	334	317		94.84
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	553	512		92.70

利用者満足度調査の結果 【永福図書館】

平成25年12月6～8日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 291枚、回答者 220名(回答率 75.6%)、入館者 1,542名、入館者に対する割合 14.3%



(3) 柿木図書館(直営)

●館別自己総合評価《平成25年度 事業分》

<p>年度当初の課題</p>	<p>「図書館サービス基本方針」「杉並子ども読書活動推進計画」に基づき「学びの場」「知の共同体」及び「楽しい交流空間」を実現していくために各種事業に取り組む。</p>
<p>対応状況</p>	<p>特殊な職員体制の中、今まで新しい事業に取り組むことが困難であったが、他機関との連携として科学館との協働事業や、一般利用者向け事業、ボランティアとの協働による新たな事業など、実施することができた。</p>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>科学館との協働事業については、科学館の今後という不確定な要素もあるが、新たな利用者の拡大等大きな可能性があり、さらに力を入れていきたい。 また、新たなボランティアの活用という点でも、いままでつながりのなかった方達との関係ができ、より充実した事業の実施が見込まれる。 今後はボランティアの方達の意見を積極的に取り入れ、さらに充実したものにしていきたい。 また、確実に目標を達成していくために、職員の育成に努めたい。</p>

図書館評価表(1) 柿木図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	分担収集資料の充実	C	重点的に購入した資料を利用しやすいように配架する工夫が必要。
	開架資料の適切な更新	B	魅力的な書架を維持していくために、恒常的な更新を進めていきたい。
誰でもが利用しやすい図書館に	あかちゃんタイムの充実	A	多くの参加者があり、参加者同士の輪も広がっているように思われる。今後はボランティア等を活用し、さらに内容を充実させたい。
	映画上映会場の整備	C	設備改善の要望も出されているが、映画鑑賞の環境を整えることが難しい。古くて狭い施設・設備ではあるが工夫によって、少しでも改善していきたい。
	施設・設備の改善	B	エレベーターがないため、体の不自由な方が利用しづらい。職員が手助けするなどしているがさらに工夫をしていきたい。
調べもの相談(レファレンス)の充実	都立図書館の研修等への参加	C	都立図書館では各種研修を実施しているが、職員体制が厳しくなかなか参加することができない。当番の割り当てを工夫するなどして、極力参加できるようにしたい。
	相談業務充実のためのOJT実施	C	個別にOJTを行ったが組織だったものにできなかった。
講座、講演会、行事の開催	一般向け事業の実施	B	職員の数が少なく、少数の担当者が同時に複数の事業を準備している状況のため、今後は無理なく準備ができるよう体制を整えたい。
	企画展示の充実	B	担当者の経験によって展示の内容にばらつきがあるため、経験の少ない担当者をカバーする体制を整え、確実に図書の貸し出しに結び付けられるようにしたい。
ボランティアとの協働	新たなボランティアの活用	B	おはなし会だけでなく、多様な事業でボランティアを活用したい。
	ボランティアとの情報交換の充実	B	ミーティングでは、職員からの依頼事項の話が多くなりがちで、ボランティアの意見の吸い上げが不十分であった。
快適な読書空間の整備	閲覧席の整備	B	新聞・雑誌用の閲覧場所が狭いため、足が当たった等利用者同士のトラブルが何度か発生した。イスの配置等を工夫したい。
	館内案内や表示の整備	C	大きなものについては更新できたが、まだ古いままのものが残っている。早急に更新したい。
子ども読書活動の推進	小学生を対象とした事業の実施	A	事業によって参加者数にばらつきがあった。お知らせの仕方など工夫が必要。
	学校司書との連携強化	D	学校司書との話し合いの場を設け、課題の把握等を強めていくことが必要である。
	近隣小学校2校でブックトークを33回、図書館見学会を2回実施した。	A	
他機関等との連携	教育関連施設との協働事業の実施	A	科学館との協働事業の実施へ向けて協議を重ねるなかで、今後の協働へ向けて多くのアイデアもだされ、これからの展望を持つことができた。
	学校司書との連携強化	D	学校司書との話し合いの場を設け、課題の把握等を強めていくことが必要である。
人材育成・研修計画	都立図書館や中央図書館が実施する研修への職員の派遣	C	都立図書館では各種研修を実施しているが、職員体制が厳しくなかなか参加することができない。
	図書館業務に関するOJTの実施	B	職員が全員出勤することがないので、分割して実施するなどの工夫が必要。
広報・情報発信	図書館ホームページ等への迅速な情報掲載。	D	事業の準備が遅れがちで、区の広報の期限に間に合わないことが多かった。早めに準備をすることが必要だった。
	情報紙の充実	B	見直し作業の中で、間違いを修正できたことが多かったが、一部見逃がしてしまったことがあった。確実に点検することが必要。

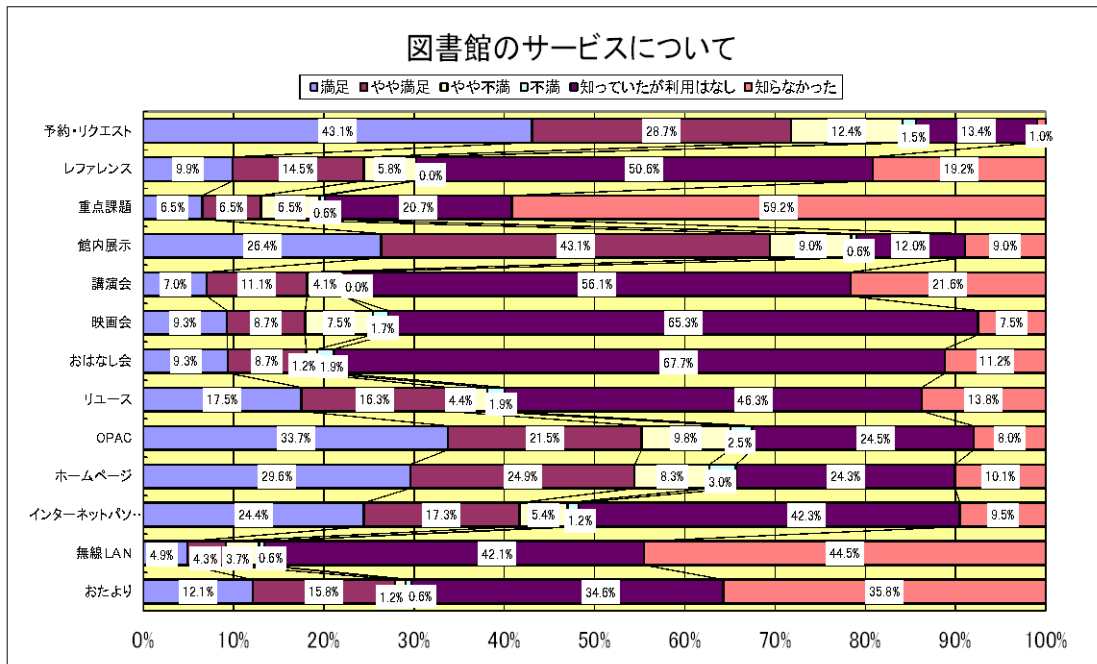
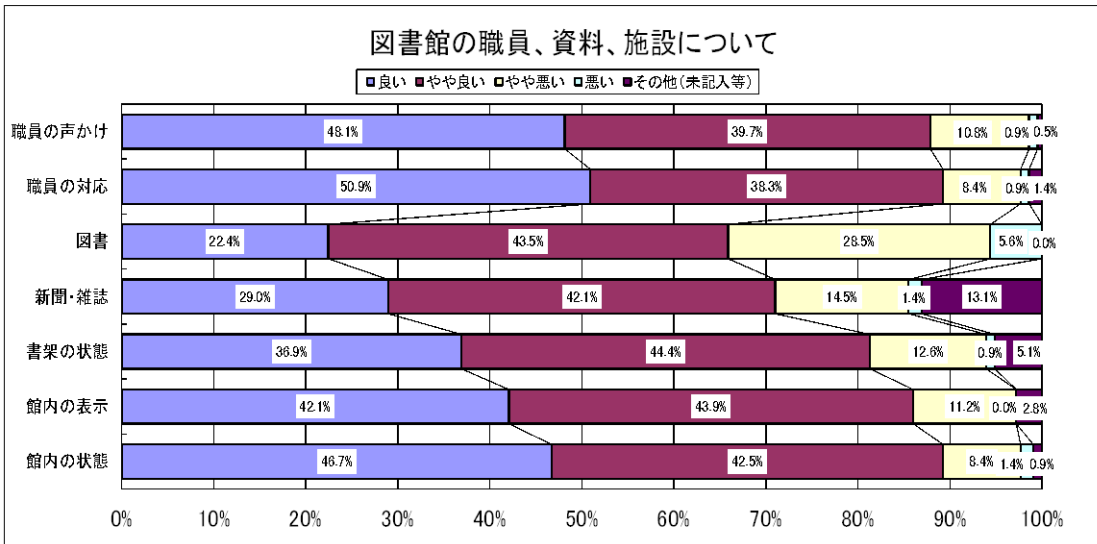
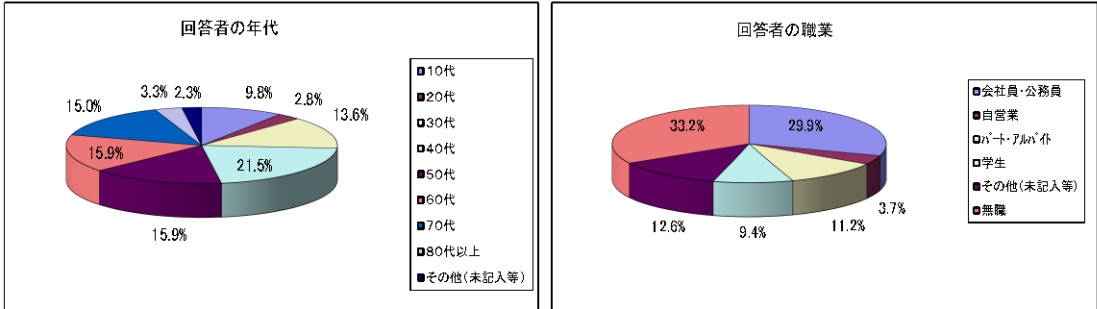
図書館評価表（２） 柿木図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	121,360	120,363	120,000	99.18
	購入冊数	実績	9,286	8,695	6,000	93.64
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	164,611	162,040	162,000	98.44
	利用登録者数	実績	8,143	8,162	8,000	100.23
	新規利用登録者数	実績		1,027	1,000	
	年間貸出冊数	実績	276,014	270,358	270,000	97.95
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	855	268		31.35
	団体貸出団体数	団体別登録数	54	53	50	98.15
	団体貸出冊数	実績	16,001	16,731	15,000	104.56
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	577	631		109.36
		・クイック	475	595		125.26
		・調査	102	36		35.29
	データベース利用回数	ジャパンナレッジ実績	44	4		9.09
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	55	59	59	107.27
		映画会（一般）	26	26	26	100.00
		映画会（児童）	20	19	19	95.00
		一般向け事業（講演会、講座）	2	1	1	50.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	0	1	10	#DIV/0!
		展示会	22	30	30	136.36
		その他	8	9		112.50
	事業参加者数	おはなし会	519	476	476	91.71
		映画会（一般）	406	400	400	98.52
		映画会（児童）	163	130	130	79.75
		一般向け事業（講演会、講座）	69	10	10	14.49
		児童向け事業（こども会、人形劇）	0	41	761	—
		その他	968	720		74.38
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	26	2	49	7.69
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	106	97		91.51
		・調べ学習資料貸出	66	59		89.39
		・ブックトーク等	35	33	33	94.29
		・職場体験	2	3	3	150.00
		・図書館見学	3	2	2	66.67
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	36	44	37	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	445	469		105.41
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	746	783		104.89

利用者満足度調査の結果 【 柿木図書館 】

平成25年12月13～15日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 277枚、回答者 214名(回答率 77.3%)、入館者 1,338名、入館者に対する割合 16.0%



(4) 高円寺図書館(直営)

●館別自己総合評価《平成25年度 事業分》

<p>年度当初の課題</p>	<p>①所蔵資料の点検・評価の実施とそれに基づく資料の購入・除籍と書架替え ②分かりやすく使いやすい施設 ③地域の課題解決にむけた図書館を活用した取り組みと交流などについて検討 ④社会教育施設との連携した取り組み ⑤人材育成と広報活動の強化</p>
<p>対応状況</p>	<p>①所蔵資料の点検・評価の実施とそれに基づく資料の購入・除籍と書架替えについては、今年度は0～3門について実施し、とりわけコンピュータ関連の除籍と哲学の資料の充実を図った。また、YAコーナーの資料の点検と高校生向けの資料の充実を図った。 ②分かりやすく使いやすい施設については、掲示ポスターやパンフレットなどについて分類整理して掲出した。また、2階閲覧用の机カバーの取り換え、YAコーナーのいすの入れ替えを行った。 ③地域の課題解決にむけた地域の個人やグループの図書館を活用した取り組みや交流などについての検討は、残念ながら未着手となった。なお、ボランティアとの協働については、計画通り実施した。 ④社会教育施設との連携した取り組みについては、社会教育センターとCAMOプロジェクト高円寺部との絵本製作に関して連携して事業を進めることができた。なお、中学生の職場体験は、希望日が重複したため2校にとどまった。 ⑤職員の力量アップと広報活動の強化については、レファレンス研修への参加のみであった。新任研修を館内全体での研修として実施し、職員全体での共有が図れた。</p>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>①計画通り0～3の点検・評価を実施できたが、引き続き4～を実施する。また、除籍については、児童書と文庫や新書が課題となっている。 ②児童書の書架表示を見やすい表示に改めたが、一般書の表示が課題である。また、施設案内表示も工夫が求められている。老朽化した設備については、順位をつけて計画的に行う必要がある。 ③ボランティアとの協働は引き続き充実に努めるとともに新たなグループの発掘が課題である。課題解決に向けた取り組みについては、他館の取り組みなども参考にしながら検討する。 ④他機関との連携については、引き続き積極的に進める。 ⑤館内整理日等を活用して、職員全体の力量アップへ向けた取り組みを進める必要がある。</p>

図書館評価表(1) 高円寺図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	所蔵資料の適切な管理	B	0～3門の資料を、全体のバランスを図りながらも、資料の充実を図ることができました。一般書、児童書ともに資料の除籍数が他の地域館と比較して少なく、より計画的に除籍を行っていく必要があります。一般書では文庫本に傷んだ資料が目立ち、新書についても除籍が進んでいないことなど、資料を適切に管理するなかで除籍を行うことが課題となっています。
誰でもが利用しやすい図書館に	施設案内表示をよりわかりやすい表示に工夫します。	D	児童書(絵本)の書架表示を見やすい表示に改めたが、一般書の書架については、書架にある図書と書架の表示に食い違いがあり、書架表示を改め、その作業後に施設案内図、書架配置図の訂正に着手します。
	書架配置図をよりわかりやすくなるように工夫します。	D	
	掲示ポスター、パンフレット類の掲出場所を整理して見やすくなるように工夫します。	B	
調べもの相談(レファレンス)の充実	利用者のニーズに的確に応えられるようにレファレンス能力の向上に努めます。	B	カウンターでの質問のおおきは、資料の有無や書架の場所についてであり、カウンター職員が検索したり、OPAC操作方法を案内して対応しています。本来のレファレンスを受ける機会は少なく、職員の力量にも違いがあり、対応可能な職員に引き継ぐための聞き取り能力の向上に努める必要があります。
講座、講演会、行事の開催	地域の課題や日常生活上の問題解決について、個人やグループが図書館を活用して、研究や学習の成果を発表し相互に交流できるような新たな事業について検討をすすめます。	D	CAMOプロジェクト高円寺部と一緒に事業を話し合う中で、当初はおはなしのこべやで行う予定が、講座室を使って実施することになり内容が変わってきた経過がありました。双方にとって良い結果になり、お話会に来たことにも楽しんでいただけたようでした。このような経験を蓄積していくために、社会教育センターと連携して事業を進めていくことが今後も必要であると認識しました。
ボランティアとの協働	お話会や児童向け行事など、ボランティアグループと協働して実施します。	B	ボランティアグループが固定していて、新しい希望者を取り込むことができていません。
快適な読書空間の整備	老朽化した設備、備品類の更新をすすめ、利用しやすい図書館をめざします。	C	毎年、少しずつでも設備、備品類の更新を重ねていく必要があります。
子ども読書活動の推進	子ども向け資料の整備・充実を図ります。	B	高校生は3階の一般利用者が使う学習室を利用することが多く、YAコーナーの利用が少ないこと。
	YAコーナーの資料の整備・充実を図ります。	B	
他機関等との連携	社会教育施設との連携強化、学校図書館との連携強化を図ります。	B	中学生の職場体験の申し込みが特定日に集中して、結果として高円寺地域ではない学校の申し込みを受けることになってしまいました。今後、地域性を考慮して受け入れを判断したいと考えています。
人材育成・研修計画	レファレンス、窓口相談業務、児童サービスなどの研修を受講して専門性を高めます。	D	カウンターマニュアルだけでなく、幅広い研修機会を設けることができませんでした。
	新任職員を対象に館内研修を行います。	C	
広報・情報発信	多様な機会を利用して、積極的に広報活動を展開します。	B	児童向けお便り、赤ちゃんタイムのお知らせはありますが、一般利用者向けのお知らせが欠けていること。

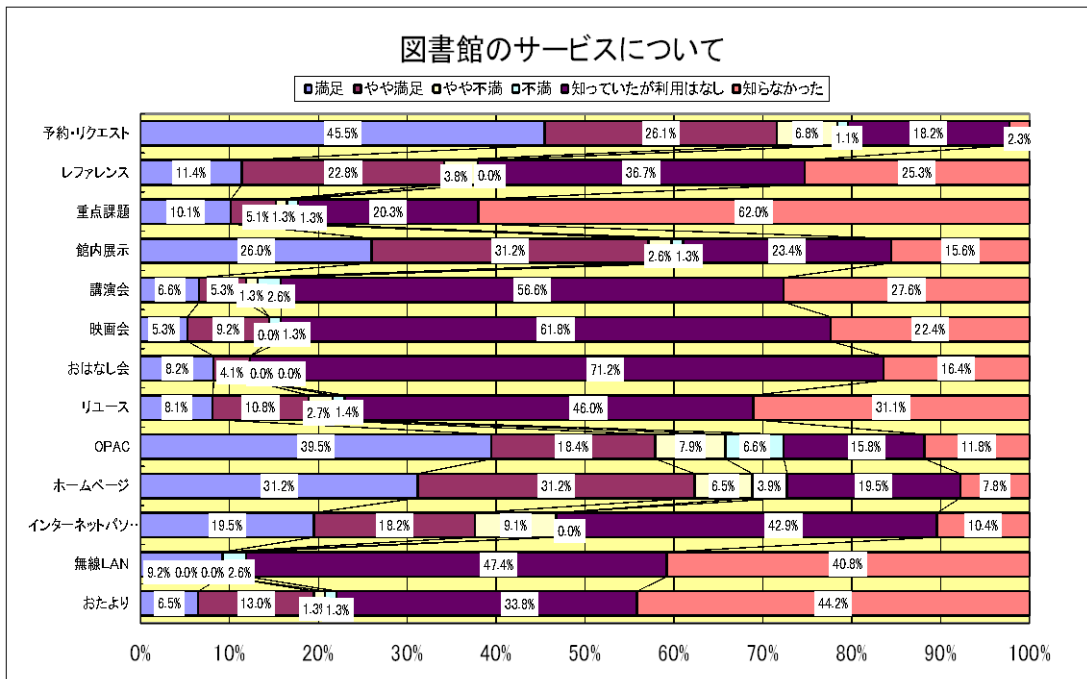
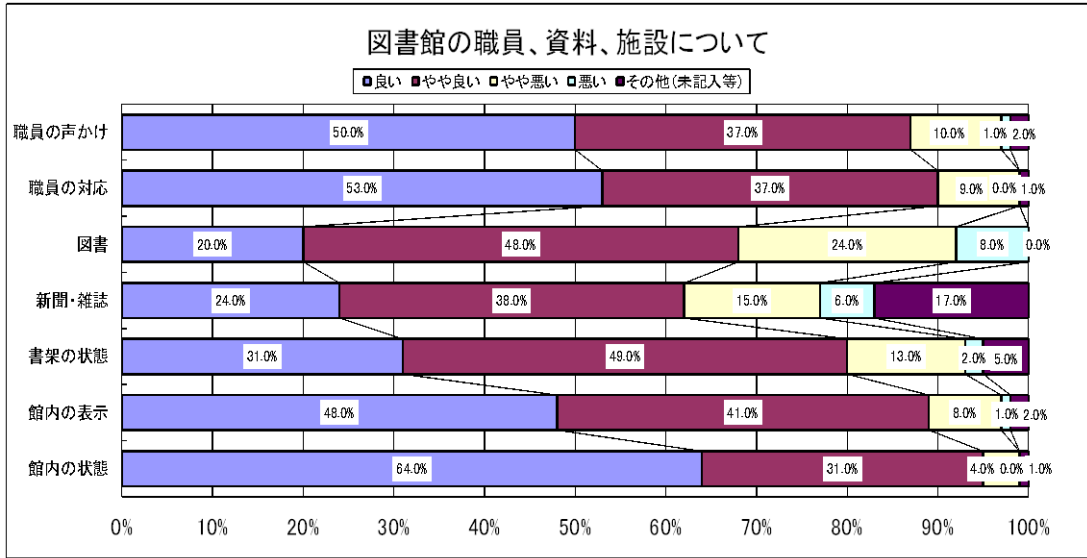
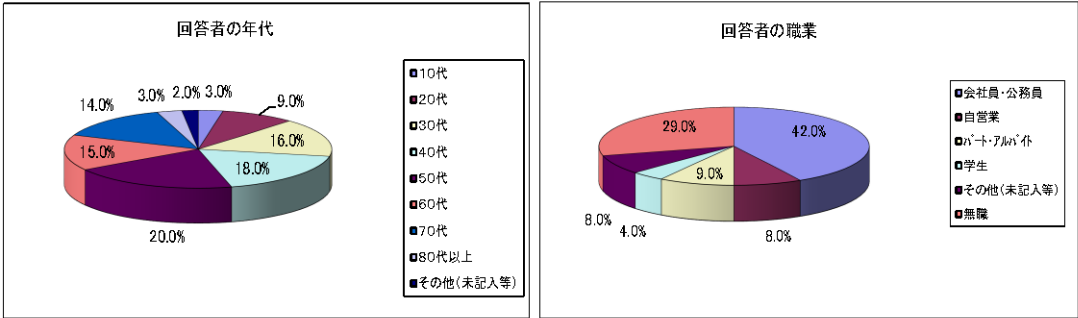
図書館評価表（２） 高円寺図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	136,034	138,698	136,000	101.96
	購入冊数	実績	8,396	8,263	8,000	98.42
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	155,080	153,531	153,000	99.00
	利用登録者数	実績	12,626	12,628	13,000	100.02
	新規利用登録者数	実績		2,267	800	
	年間貸出冊数	実績	246,076	243,591	250,000	98.99
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	983	483		49.14
	団体貸出団体数	団体別登録数	61	66	64	108.20
	団体貸出冊数	実績	18,169	17,175	18,000	94.53
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	794	426		53.65
		・クイック	700	348		49.71
		・調査	94	78		82.98
	データベース利用回数	ジャパンレレッジ実績	10	14		140.00
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	58	60	60	103.45
		映画会（一般）	24	26	26	108.33
		映画会（児童）	20	11	11	55.00
		一般向け事業（講演会、講座）	1	0	0	0.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	2	5	5	250.00
		展示会	24	24	2	100.00
		その他	7	3		42.86
	事業参加者数	おはなし会	351	394	400	112.25
		映画会（一般）	513	450	450	87.72
		映画会（児童）	89	68	70	76.40
		一般向け事業（講演会、講座）	37	0	0	0.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	76	216	230	284.21
		その他	165	37		22.42
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	49	0	77	0.00
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	71	79		111.27
		・調べ学習資料貸出	68	75		110.29
		・ブックトーク等	0	0	0	#DIV/0!
		・職場体験	1	2	2	200.00
		・図書館見学	2	2	2	100.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	19	25	24	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	545	541		99.20
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	865	858		99.19

利用者満足度調査の結果 【 高円寺図書館 】

平成25年12月6～8日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 139枚、回答者 100名 (回答率 71.9%)、入館者 1,284名、入館者に対する割合 7.8%



(5)宮前図書館(指定管理)

●館別自己総合評価《平成25年度 事業分》

<p>年度当初の課題</p>	<p>【状況】 宮前図書館は前指定管理者から急遽、弊社に変更となり、図書館運営を行うことになりました。</p> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 短い準備期間で図書館の運営が可能なのか ・ 地域の皆様にうけいれてもらえるのか ・ 大部分の幹部スタッフ・スタッフが変ったことで、サービスの低下の恐れ ・ 前指定管理者の課題(地域の方は指定管理者の変更を意識していない場合もあるため)の解決について ・ 弊社がきちんと地域の特性を短期間で理解できるのか
<p>対応状況</p>	<p>【運営目標】 前述した課題を解決するために以下の目標を掲げました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフ間の信頼関係の醸成 ・ 地域利用者の信頼の獲得 ・ 前指定管理者の課題の再確認・解決方法の検討 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館の管理経験豊かな責任者を担当とし、責任者および末端のスタッフとの声かけ等のコミュニケーションの確立、また宮前図書館個別業務の再確認 ・ 地域の行事等に積極的に幹部職員が参画すること ・ 杉並区図書館業務の理解の再確認
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>【評価すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者が年度直前にもかかわらず変更になったが、この状況下で前指定管理者並みの館運営ができたこと ・ 前指定管理者と同様に地域との関係を継続して良好な関係を保てたこと ・ 短期間で、図書館スタッフのまとまりが達成できたこと <p>【残っている課題・改善点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 初年度は前指定管理者が達成してきたサービスを維持が目的であったが、次年度以降、運営してきた結果として、後述する課題をどう発展・解決していくのか

図書館評価表(1) 宮前図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	コレクションの再定義化・収集方針の策定	A	収集方針等を策定する過程で、地域図書館としてのサービス目的が明確になり、あえて指定管理者独自の収集方針を策定する必要性を見出すことができませんでした。むしろ、現在ある蔵書構成上、足りない分野を補強すること、地域のニーズを理解した上で必要な資料を充実させていくことが、大きな役割であると思います。また、唯一、分担収集・重点目標について、どのように収集し、利用者に新しい「知」の発見をどう提案していくのかが、大きな課題です。次年度はこの点について検討をしていきたいと思っています。
	整備計画の策定	A	
誰でもが利用しやすい図書館に	館内サインの見直、修正	A	
	開架レイアウトの検討	A	
	地域の交流の場としての役割	C	地域住民からも非常に期待されており、地域の連携・協力は不可欠ではありますが、地域図書館の根源的な役割にまで踏み込む可能性があるかもしれませんが、当面、事業ベースでの地域・利用者交流を模索します。
調べもの相談(レファレンス)の充実	館内事例の蓄積・整備	B	地域館の場合、所蔵調査・クイックレファレンスが主で調査を必要とするレファレンスが非常に少ないのが現状です。また、実際に調査が発生した場合、館で利用できる資料に限られており、事例の蓄積・整備、活用が困難です。
	館内事例の活用	C	
	導入有料DB研修	D	全員研修は非常に難しいので、少人数の研修を検討します。
講座、講演会、行事の開催	地域の力を借りて事業を実施	A	非常に多くの方が館の事業に協力したいとの申し出がありますが、その内容の精査、図書館側の実施能力が問題となっています。いくつかの連携事業を通じ、一部団体とは図書館と安定的に事業を実施することが可能となりつつあります。
	地域の場としての図書館利用の実現	A	講座終了後の参加者の交流を実施。参加者の満足度が向上しています。
	重点収集コレクションを中心として、展示、企画・講座を有機的に結びつけた運営方法の検討	A	単なる単発の企画事業の実施ではなく、「地域の場」「蔵書」を含めた相互補完できる事業をどう企画していくのかが課題です。
ボランティアとの協働	幼児・児童向け企画の連携強化	B	非常に多くの皆様から、協力依頼を頂いていますが、図書館側の問題から限界があること。
	地域の人材との連携	B	宮前図書館の管轄する地区には優秀な人材が多くいらっしゃると思われませんが、それら人材の発掘が大きな課題です。
快適な読書空間の整備	3階閲覧室の構成・運用の見直	C	3階閲覧室の運用ですが、固定層の利用者が多く、現在の読書室を大幅な運用変更することは不可能。むしろ、館内快適空間作りをして検討の方が現実的であると思います。
	館内快適空間づくり	B	古い建物であるため、現在の図書館設備と比較した場合、使い勝手が悪いです。現在以上の快適空間を模索するのも限界があります。次年度はレイアウト変更・一部設備等の見直しなど、部分的なリニューアル等を検討したいと思っています。
子ども読書活動の推進	赤ちゃん向けお話会の拡充	B	
	YAコーナー・サービスの拡充	B	YA世代を図書館に来館してもらうのは、今の娯楽の多様性や子ども達の忙しさを考えると非常に困難です。むしろ、学校との連携を通じて、読書を推進していくことが、有効ではないでしょうか。
	読書推進につながる企画事業の実施	B	子ども達が非常に忙しい毎日を通っている現実を見ると、図書館だけの事業では大きい効果が現れることは難しいです。むしろ、学校図書館との連携を積極的推進する必要があると思います。
他機関等との連携	区各課との政策連携	A	
	区内大学との連携講座の模索	C	
	区内近隣教育機関(児童館・小・中・高)との連携お話し会、作品展示、YA連携、職場体験 等々	B	教育機関が多忙であり、図書館側からの提案だけでは実現は困難です。学校側の課題を図書館側が理解しないと真の連携は困難です。
人材育成・研修計画	定期的な研修計画の策定・実施	C	指定管理初年度でもあったため、基本業務の確認研修に追われ、館運営の基礎的な部分しか取り組むことが出来ませんでした。そのため、館で組織的にOJTに取り組むことができませんでした。その反面、意欲的に外部の研修にスタッフを参加させました。次年度以降、館内でどのようにOJTに取り組み、スタッフの能力の底上げを図るかが課題です。 宮前図書館のサービスの底上げのための施策が必要です。しかし、研修するための時間の捻出の工夫が必要です。
	外部機関実施研修のスタッフ派遣(区・都立・国会図書館等)	A	現時点では十分と考えています。現状を維持していきます。
広報・情報発信	館内掲示物の場所の見直	A	
	企画広報の拡充	A	外部に発信する宮前図書館の情報についても効果的に地域の方へ知っていただく方法(広報の方法、配布方法、配布先等)の検討が必要です。事業を進めていく中、特定利用者層へ効果的な広報が必要です。
	図書館報の見直	B	
	SNSの活用	A	現在導入しているツイッターは双方向でのコミュニケーションツールですが、宮前での運用はあくまでも、掲示板的な運用に終始しています。ツイッター本来の特性を活かした広報方法の検討も必要です。

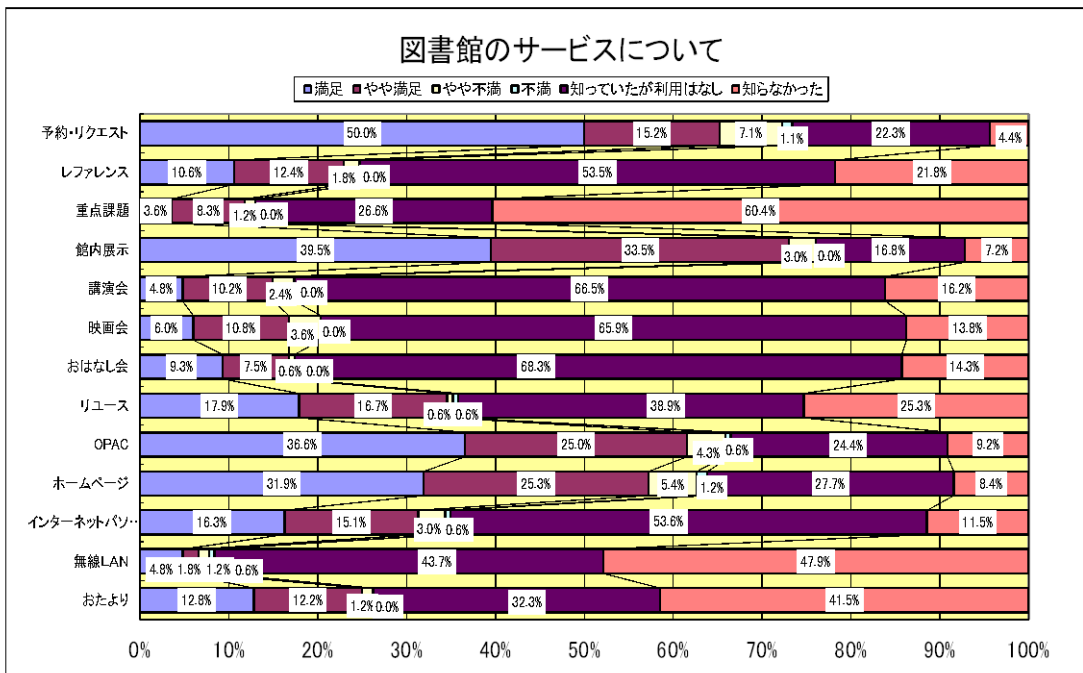
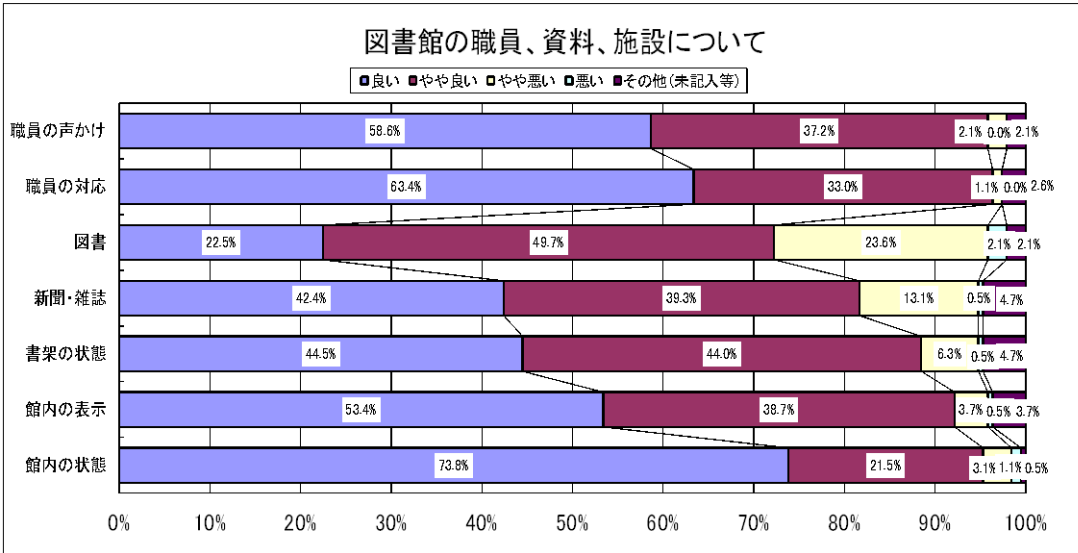
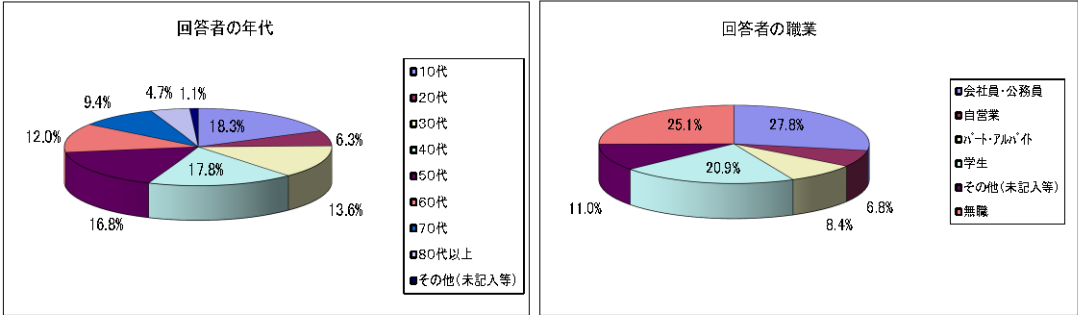
図書館評価表（2） 宮前図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	138,415	140,189	142,416	101.28
	購入冊数	実績	9,256	8,954	8,934	96.74
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	233,672	231,189	231,189	98.94
	利用登録者数	実績	12,341	12,410	14,607	100.56
	新規利用登録者数	実績		1,642	1,655	
	年間貸出冊数	実績	406,871	391,336	417,533	96.18
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	1,158	513		44.30
	団体貸出団体数	団体別登録数	73	85	87	116.44
	団体貸出冊数	実績	15,700	18,364	18,512	116.97
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,984	2,883		145.31
		・クイック	1,969	2,881		146.32
		・調査	15	2		13.33
	データベース利用回数	ジャパンナレッジ実績	3	10		333.33
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	55	52	52	94.55
		映画会（一般）	22	28	28	127.27
		映画会（児童）	23	23	23	100.00
		一般向け事業（講演会、講座）	27	20	20	74.07
		児童向け事業（こども会、人形劇）	3	3	3	100.00
		展示会	23	32	30	139.13
		その他	9	0		0.00
	事業参加者数	おはなし会	1,063	659	659	61.99
		映画会（一般）	247	273	273	110.53
		映画会（児童）	205	163	163	79.51
		一般向け事業（講演会、講座）	978	418	418	42.74
		児童向け事業（こども会、人形劇）	124	90	90	72.58
		その他	595	0		0.00
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	16	35	35	218.75
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	80	84		105.00
		・調べ学習資料貸出	69	76		110.14
		・ブックトーク等	0	1	1	#DIV/0!
		・職場体験	8	5	5	62.50
		・図書館見学	3	2	2	66.67
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	20	26	47	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	255	246		96.43
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	443	416		93.75

利用者満足度調査の結果 【 宮前図書館 】

平成25年12月6～8日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 242枚、回答者 191名(回答率 78.9%)、入館者 2,115名、入館者に対する割合 9.0%



(6)成田図書館(指定管理)

館別自己総合評価<<平成25年度 事業分>>

<p>年度当初の課題</p>	<p>○基本業務水準・コミュニケーションスキルの向上 指定管理館として3期目の初年度となる平成25年度は、これまで蓄積した経験を活かし、スキルを高めることを課題とする。基本業務(貸出返却、レファレンス、電話対応、予約、選定)においては習熟度を高めること、利用者対応においては図書館に親しんでもらえるよう職員一人ひとりが心をこめて接することがあげられる。</p> <p>○広報の再検討 図書館の事業内容を周知し活用していただくため、効果的な広報を行うことが課題である。</p> <p>○PDCAサイクルに則った図書館運営 「杉並区立図書館サービス基本方針」と「杉並区子ども読書活動推進計画」を念頭に置き、PDCAに沿って業務を遂行すること。特に評価・反省(C)、対策・改善(A)の取り組みを重視する。</p>
<p>対応状況</p>	<p>○基本業務水準・コミュニケーションスキルの向上 基本業務においては報連相の徹底、正副責任者により研修を実施した。利用者対応においては連絡ノート等で全職員が情報を共有し、重要な点は全体ミーティングで話し合い理解を深める機会を設けた。</p> <p>○広報業務の改善 図書館だより、行事のご案内チラシ・ポスター、館外配布物など広報物はすべて作成段階から内容を確認する体制を取った。館内の掲示物は内容の確認だけでなく、貼る場所や配布方法についても検討し改善を図った。</p> <p>○PDCAサイクルに則った図書館運営 事業においては準備段階から内容を確認する体制を取った。開催後は担当者による報告書作成を徹底し、正副責任者間による評価・反省(C)、対策・改善(A)を行った。</p>
<p>評価と改善 ・評価すべき点 ・残っている課題、 改善点 など</p>	<p>○基本業務水準とコミュニケーションスキルの向上 報連相による業務遂行と日々の積み重ねにより、一人ひとりのスキルは向上したと思われる。コミュニケーションスキルは利用者満足度調査の結果などから評価できる点としてあげられる。課題としては研修の継続と業務への反映があげられる。</p> <p>○広報業務の改善 来館者への配布物は前年より残部が減ったことで改善されたといえる。課題としては非来館者へのアプローチについて検討することである。</p> <p>○PDCAサイクルに則った図書館運営 概ね業務に取り入れることができた。課題としてはPDCAのプロセスを全職員で共有し、業務改善のために活発なコミュニケーションがとられるよう組織体制を強化することである。</p>

図書館評価表(1) 成田図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	分担、課題解決支援分野の収集	C	引き続き、分担の7類は幅広い分野の収集を、課題解決支援「中高齢者の生活支援」は貸出数などを踏まえて需要の多い分野を収集します。
	一般書、児童書の不足分野の収集	C	引き続き、各分野の収集に努め、レファレンス事例を踏まえた需要のある分野を柔軟に対応し収集します。
	廃棄、買い替え	C	引き続き、政治・医学分野の除籍を進め、加えて教育・民族学分野の買い替えも進めます。
誰でもが利用しやすい図書館に	館内表示改善	B	26年度は児童書架の案内表示の見直しを進めます。
	車いすの方、目の見えない方へ職員による介助強化	C	26年度の研修実施に向けて、マニュアルの作成を進めます。
	点字ブロック、危険箇所等施設の改善	B	引き続き、館内の安全性を高めるべく、日々の巡回を徹底します。
	対象者別利用案内作成	B	26年度は未就学児用、小学校中・高学年用、高齢者用と英語版の利用に関する案内作成に着手します。
調べもの相談(レファレンス)の充実	参考資料の新規購入・買い替え	B	引き続き、自然科学系の図鑑、事典類の買い替えを進めます。
	職員のスキル向上	B	レファレンス記録用紙を刷新し、より詳細な記録を収集します。館内整理日に事例報告を行うほか、記録用紙を閲覧しやすくし、情報の共有化と各自の学びへとつなげることにします。
	利用者の検索スキル向上支援	B	26年度は随時、希望者を募り、マンツーマンのOPAC講習会を開催します。
講座、講演会、行事の開催	重点課題「中高齢者の生活支援」をテーマにした事業実施	B	参加者アンケートの結果をふまえ、引き続き、ニーズに即したテーマ設定をします。好評を得た講座は、連続講座の実施を検討します。
	利用者参加型展示	C	事前に募集したコメントや作品を元に本を集めたり、行事報告や参加者の活動報告を行うなど、図書館を軸とした交流の機会創出に力を入れます。
	資料展示	B	26年度は文学賞のノミネートされた著者の作品や過去の受賞作品の展示も行います。
ボランティアとの協働	あかちゃんタイムの協働	B	引き続き、協力関係を築きます。
	職員と合同おはなし会実施	B	引き続き、協力関係を築きます。
	研修機会の提供	B	引き続き、協力関係を築くとともに、コミュニケーションを深めます。
快適な読書空間の整備	閲覧スペースの確保(集会室の開放)	C	一般利用者から集会室を利用したいという声があがったため、対象者を検討します。
	水分補給スペースの確保	C	ウォータークーラーが故障し取り替えとなったため飲料水を提供できない時期がありご不便をおかけしてしまいました。
	節電を考慮した照明・空調管理	B	引き続き、利用環境に配慮した省エネに取り組みます。
子ども読書活動の推進	あかちゃんタイム	C	引き続き、ボランティアとの協働し、保護者と乳幼児が図書館で快適に過ごしていただけるよう、コミュニケーションを図ります。
	定例おはなし会	B	「小学生おはなし会」では読み聞かせが多いので、クイズやブックトークなどバリエーションを増やします。「夜の怪談おはなし会」のように、家族で楽しめる内容を多く企画します。
	貸出増加への工夫	B	ブックリストは昨年度より90冊増の配布になり、一般利用者からも好評を得ました。また、児童コーナーのフロアをブックリストのテーマと連動させ、動物園に見立てた館内デコレーションと本の展示を行いました。
	保護者への支援	C	「あかちゃんおもちゃの工作会」では、あかちゃんを持つ方への講座としましたが、あかちゃんと保護者が一緒に参加できる企画を考えます。
他機関等との連携	学校司書との連携	A	展示中(約3ヶ月)は、企画に対して利用者から反響があり、区の広報課や東田小学校地域子育てネットワークから取材がありました。また、中学生はシール貼付状況を確認するため、度々図書館に来館することもあり、図書館に興味を持ってもらう一助になりました。
	公共機関の発掘	A	近隣団体と新たな関係を築き、図書館活動を紹介した。さらに情報交換を行い、積極的な交流を持つことが課題です。
	民間企業・NPOとの連携	B	引き続き、情報収集を行い連携を目指します。
人材育成・研修計画	司書の確保・配置	C	司書資格取得見込者の平成26年度内取得を目指します。
	職員のスキルアップのための研修実施	B	業務繁忙状況を考慮して計画的に実施します。成田図書館にて必要とされるスキルに重点を当てた研修を重点的に実施します。
	障がい者雇用の促進	B	担当できる業務の選別と受入環境の整備(研修担当者など)、採用検討を進めます。また、実習生を受け入れるなどして、職員が教育研修方法を習得することが課題となっています。
広報・情報発信	図書館だよりの発行	B	引き続き、児童向け・一般向け2種類の図書館だよりを毎月発行します。
	地域情報の発信	B	地域の行事や活動されている区民を紹介するため、館内掲示板等を活用します。
	独自ホームページ、SNSの活用	C	未利用者に対する広報ツールとして引き続き、活用を検討します。
	地域への広報	B	引き続き、地域に働きかけを行います。

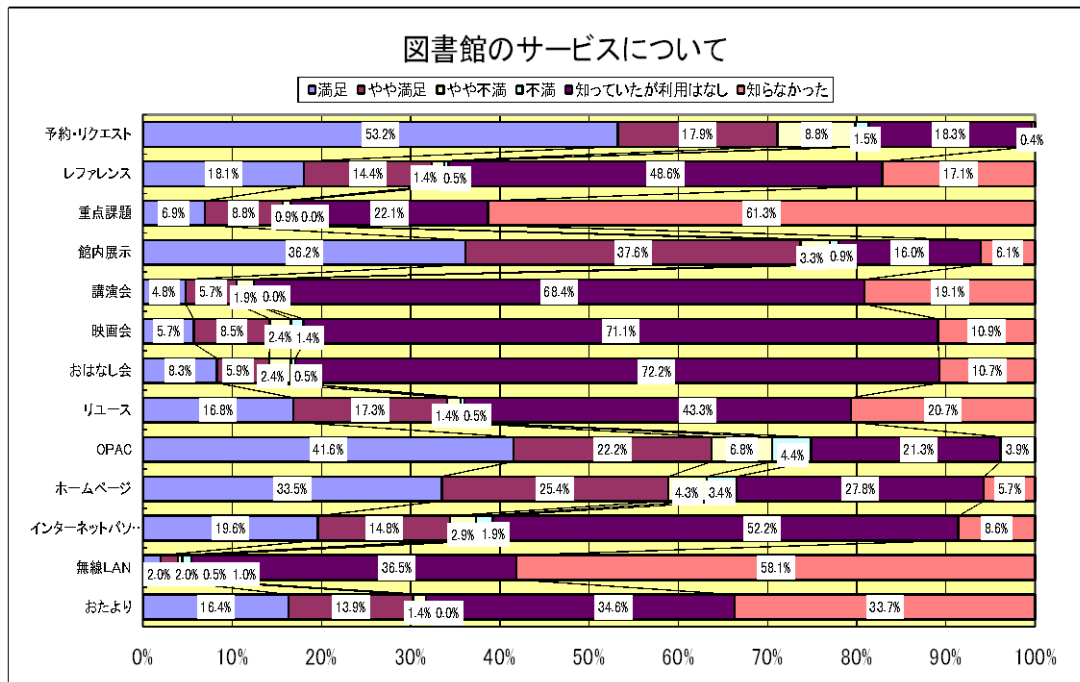
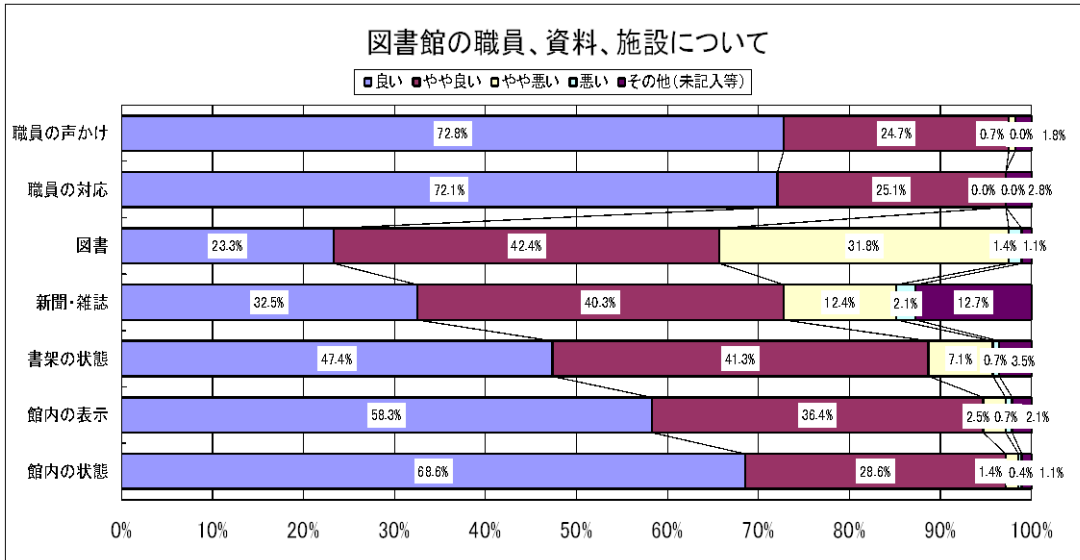
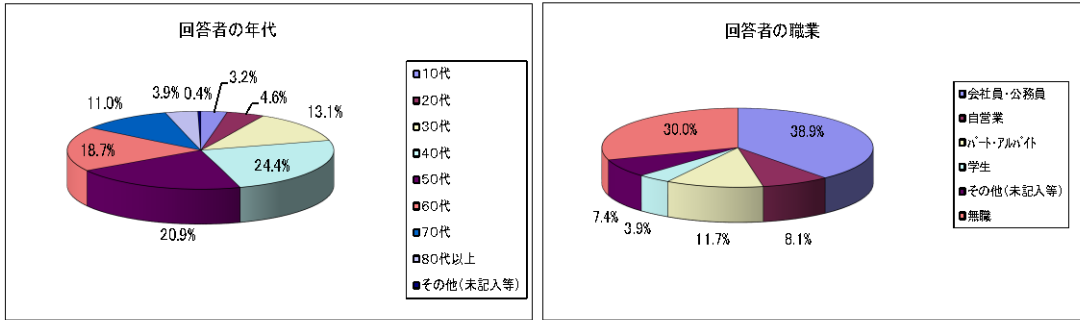
図書館評価表（２） 成田図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	101,920	100,873	103,488	98.97
	購入冊数	実績	8,699	8,410	6,431	96.68
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	195,695	196,054	196,054	100.18
	利用登録者数	実績	9,615	9,623	9,623	100.08
	新規利用登録者数	実績		1,064	1,064	
	年間貸出冊数	実績	283,547	273,190	289,601	96.35
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	1,057	536		50.71
	団体貸出団体数	団体別登録数	67	72	53	107.46
	団体貸出冊数	実績	19,564	15,420	11,940	78.82
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	932	804		86.27
		・クイック	924	794		85.93
		・調査	8	10		125.00
	データベース利用回数	ジャパナレッジ実績	2	23		1,150.00
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	56	58	58	103.57
		映画会（一般）	26	32	32	123.08
		映画会（児童）	22	24	23	109.09
		一般向け事業（講演会、講座）	8	9	8	112.50
		児童向け事業（こども会、人形劇）	6	5	5	83.33
		展示会	35	54	66	154.29
		その他	44	13		29.55
	事業参加者数	おはなし会	688	685	685	99.56
		映画会（一般）	634	623	623	98.26
		映画会（児童）	127	170	170	133.86
		一般向け事業（講演会、講座）	137	176	164	128.47
		児童向け事業（こども会、人形劇）	106	98	98	92.45
		その他	1,507	190		12.61
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	34	37	37	108.82
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	34	43		126.47
		・調べ学習資料貸出	30	36		120.00
		・ブックトーク等	0	0	1	—
		・職場体験	1	3	3	300.00
		・図書館見学	3	4	4	133.33
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	43	48	42	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	296	283		95.51
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	429	394		91.85

利用者満足度調査の結果 【 成田図書館 】

平成25年12月13～15日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 294枚、回答者 283名(回答率 96.3%)、入館者 1,687名、入館者に対する割合 16.8%



(7)西荻図書館(直営)

●館別自己総合評価<<平成25年度 事業分>>

年度当初の課題	平成25年度は、10年後の図書館像を描いた「図書館サービス基本方針」に基づく取組に着手する初めての年度であったので、まだ、館全体の認識が十分とはいえない状況でのスタートとなりました。
対応状況	様々な事業について、手さぐりでの着手の部分もありましたが、目標に向かって、ボランティアとの協働や子ども読書活動の推進事業など、着実に進めてきました。
評価と改善 ・評価すべき点 ・残っている課題、 改善点 など	各取組項目については、概ね対応してきましたが、目標設定、又は、目標達成のための方策についても、検討を続けていく必要があります。

図書館評価表(1) 西荻図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	開架資料の適切な更新	C	新鮮さを保つために、恒常的な更新を目指していきます。
	開架児童資料の充実	B	今後も、調べ学習資料も含めて、恒常的な更新を目指していきます。
誰でもが利用しやすい図書館に	高齢者の目線に合わせた工夫をした配架	B	今後は、書架の配置高さだけでなく、案内表示も見やすい表示にしています。
	施設設備のユニバーサル化	B	今後も、どなたにも利用しやすい施設を目指します。
調べもの相談(レファレンス)の充実	外部研修への積極的参加	B	今後は、司書講習だけでなく、様々な研修に職員を派遣していきます。
	館内でのレファレンス研修の実施	D	有料DBやその他のツールの使いこなしの研修も検討していきます。
講座、講演会、行事の開催	西荻ならではのスキルアップ講演会の実施	A	様々なスキルアップ講座を更に検討していくとともに、スキルアップ講座受講後のスキル発揮の機会も検討します。
	地域住民の研究成果を発表する機会の提供	A	発表を希望する地域住民への呼び掛けを検討します。
ボランティアとの協働	図書館ボランティアとの継続的な懇談会	B	図書館とボランティアとの関係づくりだけでなく、ボランティア同士の関係づくりも目指していきます。
	新たなボランティア発掘	A	ボランティア希望者を受け入れる環境づくりをしていきます。
快適な読書空間の整備	わかりやすい書架案内やサインの作成	B	まだまだ、サインの数・大きさ・視覚化が不十分です。
	中学生の意見を活かしたYAコーナーの充実	B	中学生の意見をどのようにして求めるかが課題です。
子ども読書活動の推進	親子向け事業の実施	A	参加いただいている親子の意見をいかに取り入れていくかが課題です。
	小学生を対象にした事業の実施	B	スタンプラリーや調べ学習室利用の周知度を上げていくのが課題です。
他機関等との連携	教育関係施設との協働事業の企画・実施	B	東京女子大学等関係機関と連携していきます。1回以上
	地域図書館を拠点とした学校支援	B	担当する小中学校との連絡会を開催します。1回以上
人材育成・研修計画	新任・レファレンス・選書能力向上研修への参加	B	職員を研修派遣するために、職場の体制を充実する必要があります。
	さまざまな研修成果を活かすためのOJT実施	B	OJTを実施するための機会の設定に工夫が必要であります。
広報・情報発信	広報すぎなみ・区公式ホームページ・図書館ホームページへの確実な情報掲載	B	今後も特集記事だけでなく、着実に掲載していきたい。
	おたより掲載内容の充実	B	掲載内容を検討していきたい。

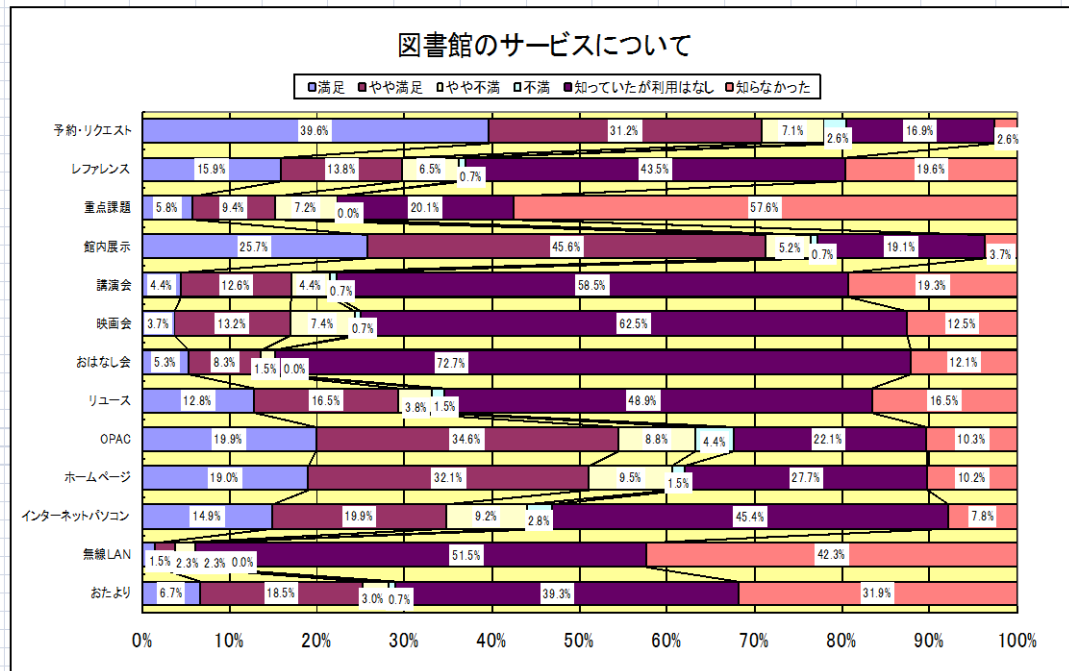
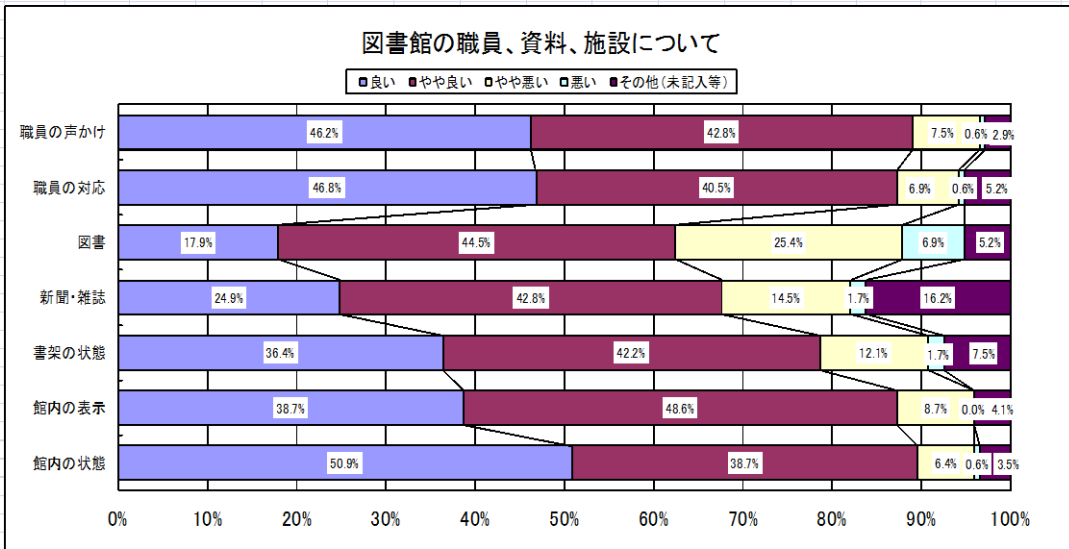
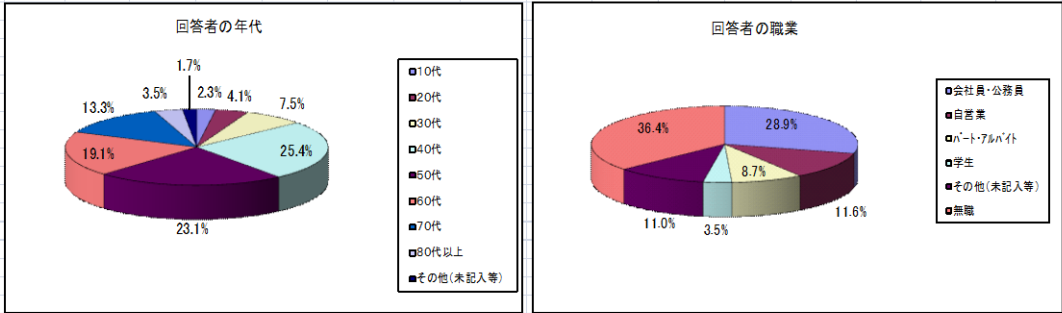
図書館評価表（２） 西荻図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	148,894	152,734	152,000	102.58
	購入冊数	実績	8,451	8,404	6,000	99.44
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	206,702	209,550	209,000	101.38
	利用登録者数	実績	13,088	13,090	13,000	100.02
	新規利用登録者数	実績		1,707	1,600	
	年間貸出冊数	実績	338,102	334,940	334,000	99.06
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	1,638	559		34.13
	団体貸出団体数	団体別登録数	38	41	38	107.89
	団体貸出冊数	実績	11,084	12,066	11,000	108.86
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,092	623		57.05
		・クイック	1,091	621		56.92
		・調査	1	2		200.00
	データベース利用回数	・ジャパンナレッジ実績	11	8		72.73
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	92	122	122	132.61
		映画会（一般）	19	19	19	100.00
		映画会（児童）	11	6	6	54.55
		一般向け事業（講演会、講座）	42	34	34	80.95
		児童向け事業（こども会、人形劇）	2	6	6	300.00
		展示会	43	36	36	83.72
		その他	23	62		269.57
	事業参加者数	おはなし会	1,056	1,869	1,869	176.99
		映画会（一般）	135	231	231	171.11
		映画会（児童）	100	76	42	76.00
		一般向け事業（講演会、講座）	428	926	926	216.36
		児童向け事業（こども会、人形劇）	25	307	318	1,228.00
		その他	321	307		95.64
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	170	200	200	117.65
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	55	26		47.27
		・調べ学習資料貸出	28	22		78.57
		・ブックトーク等	0	0	2	—
		・職場体験	25	4	32	16.00
		・図書館見学	2	0	0	0.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	68	105	48	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	455	481		105.69
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	744	769		103.28

利用者満足度調査の結果 【西荻図書館】

平成25年12月20～22日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 264枚、回答者 173名(回答率 65.5%)、入館者 1,313名、入館者に対する割合 13.2%



(8)阿佐谷図書館(指定管理)

●館別自己総合評価<<平成25年度 事業分>>

<p>年度当初の課題</p>	<p>○定例事業の「おはなし会」の充実 職員が担当しているおはなし会は、内容に単調さや新鮮味に欠ける傾向があり、参加者が年々少なくなっているため、演目や広報の工夫が求められています。</p> <p>○資料の整理 収蔵が満杯になっている保存書庫を中心に、計画立てた除架・除籍の必要があります。</p>
<p>対応状況</p>	<p>○定例事業の「おはなし会」の充実 おはなし会の見直しについては、職員それぞれが演目の工夫に取り組んだところ(「図書館評価表(1)4. 講座、講演会、行事の開催」に別記)、一定の集客が見られるようになり、計画的なおはなし会運営の効果を実感しています。</p> <p>○資料の整理 前年度より大幅に除籍をすることができたもの(「図書館評価表(1)1. 資料の充実」に別記)、不十分な点があるので、職員の検索スキルの向上を図り、定期的に除架・除籍ができる仕組みを整備していきたいと思えます。</p>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>前年度の課題として取り組んだ2点は、一定の効果が見られました。</p> <p>25年度は、①図書館発信の情報誌『あさがや楽』の刊行、②読み聞かせボランティアと職員向け読み聞かせ講座と成果発表会といった新規事業を実施できたほか、③「あかちゃんタイム」の拡大、④学校支援の充実、⑤お正月企画「初読みくじ」の開催など、ボランティアや関連機関の協力を得ながら、精力的に運営することができました。継続事業についても改良を加え、ほぼ計画通りに実行できました。</p> <p>人材育成の面では、基幹業務の確立を図る研修を中心に、年間を通じてこまめに実施することができました。</p> <p>課題としては、①起業・経営相談会や就労支援講演会など、図書館の利用が少ない年代層への広報の強化、②定期的な除架・除籍の推進、③着手できなかった一般開架の書架見出しの整理、④問題行動者対応への備え等が挙げられます。</p> <p>それぞれの課題は、PDCAサイクルに当てはめ、着実に改善へと結び付けていきます。そのためにも、26年度は、人材育成に重点を置き、職員全員が組織的に対応できる体制を整えたいと思っています。</p>

図書館評価表(1) 阿佐谷図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	阿佐ヶ谷会の作家の資料の収集	B	阿佐ヶ谷会の作家だけではなく、阿佐ヶ谷・荻窪界隈に居住された文学者、芸術家にも目を広げて収集することができました。今後は、収集した資料を管理できる仕組み(書架の拡充等)が必要だと思っています。
	就労支援コーナーの「起業」に関する実用書の収集	C	平成25年度新規事業として取り組んだ「中小企業診断士による起業・経営相談会」と連携して、「起業」に関する資料の収集に重点を置く計画をしていましたが、特化して収集をすることができませんでした。中小企業診断士が相談の流れで書架を案内するケースがあったので、実用価値がある資料の収集に努めたいと思います。
	保存書庫所蔵の一般書の除籍強化(一般書4,000冊除籍)	B	平成25年度は、保存書庫の資料を中心に、一般書は前年度に比べ1,770冊多く除籍することができました。それでもなお、書庫も含め書架全体が満杯になりつつあるので、除架、除籍の一層の強化が課題です。
	調べ学習に対応できる児童資料の収集と整理	B	除籍した児童書は団体向けリサイクルとして、各学校の図書室で有効活用していただいています。
誰でも利用しやすい図書館に	対面朗読サービスの広報ポスター、チラシの作成	C	図書館に対面朗読室があること及び対面朗読サービスについての周知は図れませんでした。
	施設利用団体数を1件増やす	A	
	OJTによる手話講習の実施(年1回)	A	全職員が使えるようになった手話を宝の持ち腐れとせず、どう実践できるかが次年度へ向けての課題です。合わせて手話を必要とする方への広報が必要だと考えています。
調べもの相談(レファレンス)の充実	阿佐ヶ谷会の作家にスポットを当てた(仮称)「阿佐ヶ谷文士村ライブラリー」を発行	A	阿佐ヶ谷会の作家だけではなく、幅広い分野に焦点をあて、企画を変更し「あさがや楽」として発行しました。発行以来2ヶ月間で700部配布し、掲載図書館の問い合わせを受けるなど、地元を知っていただきかけになっています。2号、3号も同様な内容が組めるよう、情報収集を行っていきたく思います。その他、阿佐ヶ谷文士村に関する問い合わせを多く受け、平成25年7月には日本経済新聞より上林暁作品、11月には東京新聞より井伏鱒二の取材があり、それぞれ阿佐谷図書館が掲載されました。いつでも対応できるよう、全職員がより阿佐ヶ谷文士村を知る必要があると思っています。
	就労支援に関するパスファインダーを発行(就労関連年3回、起業関連年1回)	C	今年度から新たに開始した「中小企業診断士による起業・経営相談会」の関連企画として「起業」に関するパスファインダーを発行することを目標としていましたが、取り組みには至りませんでした。
	OJT研修によるレファレンス技術の向上(年1回実施)	A	レファレンス研修は、実際に受けた過去のレファレンス記録を参考にした演習問題を作成し実施することができました。今後はより実践に活かせるよう、資料を使ったレファレンス研修だけではなく、データベースや業務端末を使った検索など、レファレンスへのアプローチを強化していきたく思います。
講座、講演会、行事の開催	定例事業一おはなし会の見直し	B	土曜日のおはなし会は職員主体のおはなし会で、1ヶ月前から担当者を割り振ることで、準備時間を設けることができました。ただ、選んだ絵本が年齢対象に合わないケースもあったため、幅を持たせた選本の工夫や、参加する子どもの年齢層が当日にならないと分からない点を考慮し、参加者を見て演目を切り替えるなど、臨機応変な運営が新たな課題です。
	パネル(原画)展示と関連事業の開催(年2回)	B	パネル展示を活用することで、大きく展示を展開することができました。パネル以外にも「新美南吉展」では記念館の許諾を得て、キャラクター「こん吉くん」やVIロゴを館内装飾し、「井伏鱒二展」でも井伏鱒二追悼記事や最近の新聞記事を掲示し、館内全体を展示テーマに合わせた装飾にすることができました。展示を準備することで職員の見識も高まるので、今後も継続して開催したいです。
	阿佐ヶ谷文士村に関する事業の開催	B	情報誌「あさがや楽」とタイアップした形で、「阿佐ヶ谷文士村」の啓発に取り組みしていきたいと思っています。
	重点課題として取り上げている「就労支援」関連の講座の開催	B	3月に実施した若年層を対象とした講演会の参加は定員30名のところ8名と少なく、広報や集客には課題を残しました。机上の講演ではなく、実践も盛り込んだ内容で企画をしていきたく思います。
ボランティアとの協働	読み聞かせボランティアによるおはなし会、朗読会の開催(年50回)	B	平成25年4月に開催したボランティアによるおはなし会リレー「おはなし会フェスタ」は、各団体30分のおはなし会を4公演行うのは、聞く子どもたちの集中力が続かないというご意見があったため、次年度に向けて改良が必要です。おはなし会フェスタは6回目となり、ボランティアさん同士が顔なじみにもなり、有意義な事業となっています。
	ボランティア・職員向け読み聞かせ講座と成果発表会の開催(それぞれ年1回)	B	平成25年度の新規事業として行った読み聞かせ講座と成果発表会は、ボランティアと職員が一緒になっておはなし会を盛り上げられるよう技術向上を目的として企画した事業です。成果発表として開催したおはなし会では、ボランティアのリレー形式によるおはなし会を実現することができました。参加者と主催者双方にとって好感度の事業なので、毎年テーマを変え、継続していきたく思います。
快適な読書空間の整備	一般開架コーナーの書架見出しや館内案内などの見直し	C	計画立てて作業するためには見直し箇所の洗い出しが必要で、その作業ができませんでした。
	エネルギー診断の実施	B	
	緑のカーテンの敷設	A	緑のカーテンは節電対策の一環として、平成23年度から実施していますが、ルコウ草やシカクマメなど馴染みの薄い植物を植え、区民に楽しんでいただけるよう工夫しています。
子ども読書活動の推進	あかちゃんタイムの拡大(月1回から月2回開催へ)	B	土曜日開催にあたっては、読み聞かせボランティアの協力を得て実現することができました。毎回10組前後の親子が来館し、平日では参加が少ない父親の姿が多く見られました。ただ、土曜開催はボランティアさんの都合により、次年度から平日開催へと変更になるので、土日祝日に呼び込めるような事業の検討が必要です。
	調べ学習への支援及び出張講座の開催	B	小学生を対象に行った「求む!あさがや調べ隊」では、参加年齢層が1年生から6年生までと幅広く、習熟を合わせるのに苦労しました。図書館用語を分かり易く説明する技術が求められることも実感しました。
	中学校(中学生)との協働事業を開催(年1回)	B	中学生の有志によるおはなし会は、学校、学校司書、学校支援本部、図書館と携わる人数が多いため、調整が大変ですが、主役の中学生が参加の児童と交流を持つことができるなど、大きな成果をもたらす事業だと思っています。今後も学校側の意向に合わせた事業が企画できるようコミュニケーションは綿密にしていきたいです。
	読書推進事業の開催	A	職員が選出し貸出する取り組みは、職員の絵本や児童書への知識を高める絶好の機会でもあるので、継続して実施していきたく思います。
他機関等との連携	中学校連携事業の開催	B	中学生の読書推進に役立てていただくことを目的として行っているおすすりめの募集は今年度で3回目となり、3回連続で募集があった本の特集するなど、継続しているからこそ情報を提供することができました。学校司書との意見交換を密に、新たな企画を構想していきたいと思っています。
	中小企業診断士による起業・経営相談会の開催(月1回)	B	産業振興センターが平日のみしか行っていない相談業務を図書館という場を用いて土曜日に開催を始めました。相談者が少ない月もあり、周知には一層の努力が必要であると実感しています。
	郷土博物館(分館)との連携を検討	A	郷土博物館からは、貴重な資料を借用することができましたが、一方通行な連携なので、阿佐ヶ谷文士村に関連した事業は、双方で宣伝周知するなど、情報共有に努めていきたく思います。
人材育成・研修計画	館内OJT研修は、年6回開催	A	業務研修では、初歩から業務の再確認をすることができました。
	専門研修の実施	B	広報物研修は実施できず、OJTによる広報担当者の増員に留まりました。
	障害者実習の受入を実施(年4回)。実習生の現場雇用を具体的に検討	C	今年度受入した実習生3名のうち2名が就職へ結びつき、図書館での障害者実習の効果のうかがい知ることができました。図書館でも雇用ができるよう、受入体制を検討していきたく思います。
広報・情報発信	図書館ホームページの広報を強化(担当者の増員)	B	毎月必ず図書館から情報発信ができるよう計画立てて図書館ホームページへ情報を提供することができました。事業の担当者が必ず担えるよう、誰でもできる体制を整えていきたく思います。
	地元商店街への情報発信	C	地元商店街の開拓を目論んでいましたが、小中学校の協力や地域連絡会や子育てネットワーク行政連絡会を通じた広報に留まりました。教育関連機関以外への広報が課題です。

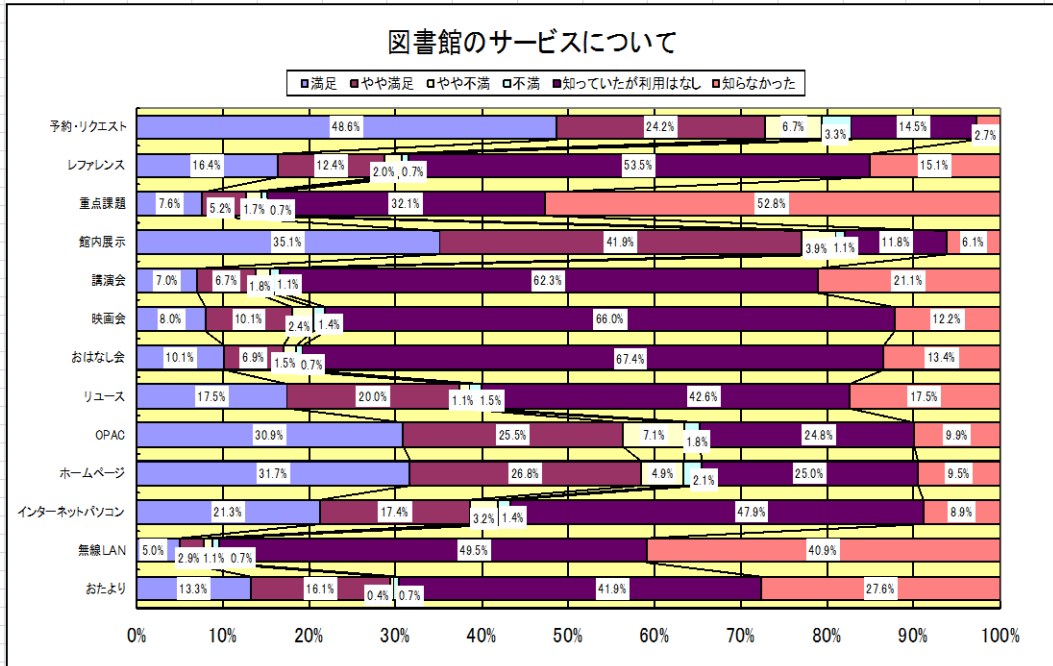
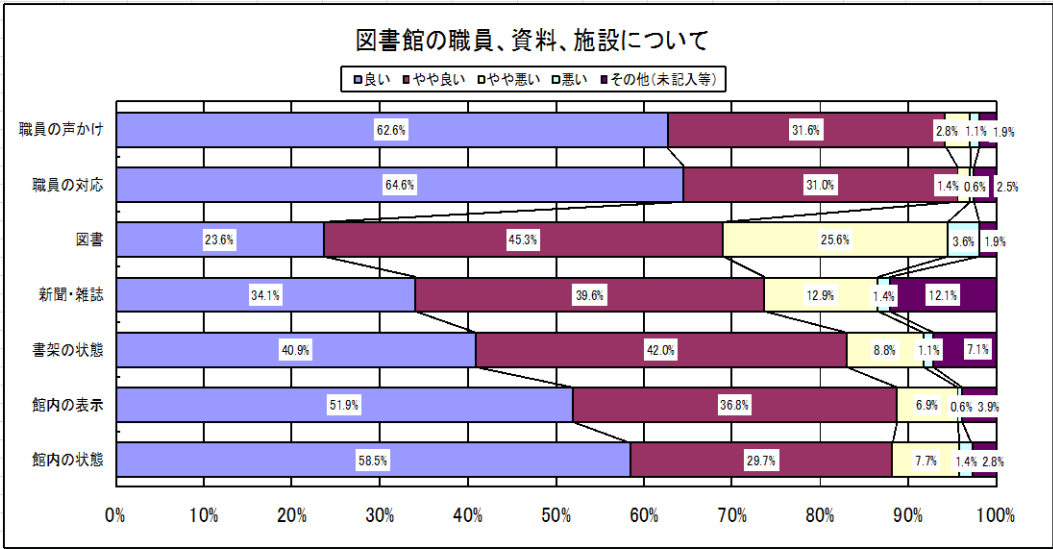
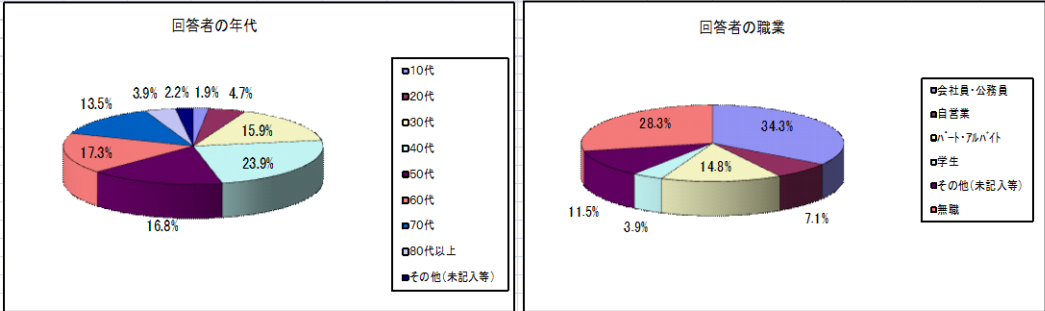
図書館評価表（２） 阿佐谷図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	149,849	148,902	148,000	99.37
	購入冊数	実績	8,889	8,759	6,600	98.54
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	252,375	247,199	250,000	97.95
	利用登録者数	実績	12,970	13,009	13,000	100.30
	新規利用登録者数	実績		1,643	1,700	
	年間貸出冊数	実績	343,088	331,787	350,000	96.71
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	578	284		49.13
	団体貸出団体数	団体別登録数	40	44	6	110.00
	団体貸出冊数	実績	5,176	6,273	300	121.19
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	2,332	2,369		101.59
		・クイック	2,310	2,356		101.99
		・調査	22	13		59.09
	データベース利用回数	ジャパンナレッジ実績	12	8		66.67
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	88	73	75	82.95
		映画会（一般）	31	32	32	103.23
		映画会（児童）	21	22	22	104.76
		一般向け事業（講演会、講座）	13	5	5	38.46
		児童向け事業（こども会、人形劇）	28	25	25	89.29
		展示会	41	41	41	100.00
		その他	8	18		225.00
	事業参加者数	おはなし会	856	888	900	103.74
		映画会（一般）	622	598	640	96.14
		映画会（児童）	151	219	220	145.03
		一般向け事業（講演会、講座）	297	109	125	36.70
		児童向け事業（こども会、人形劇）	876	1,306	1,200	149.09
		その他	2,008	38		1.89
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	48	65	70	135.42
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	93	114		122.58
		・調べ学習資料貸出	83	104		125.30
		・ブックトーク等	0	1	0	—
		・職場体験	3	3	3	100.00
		・図書館見学	7	6	6	85.71
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	54	82	75	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	270	259		96.15
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	367	348		94.93

利用者満足度調査の結果 【阿佐谷図書館】

平成25年12月13～15日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 583枚、回答者 364名(回答率 62.4%)、入館者 1,964名、入館者に対する割合 18.5%



(9)南荻窪図書館(業務委託)

●館別自己総合評価<<平成25年度 事業分>>

<p>年度当初の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習の場として幅広い利用者層に対応するため、参考図書資料の更なる充実・更新を図ります。 ・利用者増加促進を目的に南荻窪図書館独自の案内資料を作製する企画・検討をします。 ・利用者自身で活用できる、利用しやすい書架作りを目指します。 ・あかちゃんタイムにて、乳幼児と保護者が安心して来館できる場を創出します。 ・近隣障害者・高齢者施設へ働きかけ、団体貸出を推奨します。 ・レファレンスサービスの更なる周知のため、館内アピール掲示の拡大に努めます。 ・多種多様なニーズに対応すべく、職員自身が日々研鑽し、利用者へのサポートができるよう継続的に研修を行いスキルアップを目指します。 ・地域に密着した講師の発掘を行い、講演をしていただき、地域の課題・解決に関する研究・学習への興味や関心を引き出し助長することで、地域の区民が互いに交流し、研鑽しあえる環境を創出します。 ・利用者の身近に感じるような展示を行い、生涯学習の場として機能するよう努めます。 ・育児経験のあるボランティアをあかちゃんタイムに取り入れることで、育児を援助し、図書館が交流の場・憩いの場となるよう努めます。 ・YA層の利用増加を目標とし、小中学校との定期的な情報交換を行いつつ、該当世代にとって利用しやすい書架や読書環境の整備に努めます。 ・子どもたちが図書館に興味を持ち、調べ学習などの学習にも役立つような魅力ある行事を開催します。 ・小中学校と定期的な意見交換・情報交換を行い、連携を強めることで、子ども読書活動の推進に努めます。 ・外部機関の企画する研修等には積極的に職員を派遣し、幅広い知識の習得に努めます。 ・小中学校への働きかけにより、配布場所・部数の確保に努めます。
<p>対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・書架の上に書架案内板を設置し、分かりやすい表示を掲示しました。 ・あかちゃんタイムのPRでは、チラシの配布・ポスターの掲示をしました。 ・館内アピールポスターを一新しました。 ・定期的な研修を実施しました。 ・地域ゆかりの与謝野晶子・鉄幹に詳しい講師による講演会を開催しました。 ・毎月話題性のあるテーマで展示を行うことができました。 ・YA向け図書館情報誌にてアンケートを実施しました。 ・YAコーナーに特集コーナーを設けました。 ・調べ学習推奨行事として、夏休みにブックトーク教室を開催しました。 ・近隣中学校の図書館見学の受け入れをしました。 ・外部機関主催の児童サービス担当者会、関東甲信越静地区図書館地区別研修等に出席しました。 ・児童向け図書館情報誌「あおぞらつうしん」を、「おぎくまつうしん」に改名し、内容も見直しました。
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>1. 評価すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童書架の案内板を一新しました。 ・あかちゃんタイムのチラシの配布・ポスターの掲示をし、また内容の見直し・改善をしました。 ・ボランティアの協働にて、定期的なおはなし会を実施しました。 ・地域ゆかりの与謝野晶子・鉄幹に関する展示を行いました。 ・近隣中学校の司書との連携により、図書館見学やYA向け図書館情報誌の配布増加につながりました。 ・外部機関主催の研修へ積極的に出席しました。 <p>2. 残っている課題、改善点など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の障害者・高齢者施設への団体貸出促進の働きかけができませんでした。 ・館内アピール掲示の一新をしましたが、あまり目立たないため、内容の改善や掲示場所の変更をするなどしていきます。 ・映画会の参加人数が昨年度と変わらず、増加には至りませんでした。内容、お便り、PR等で参加人数の増加を検討していきます。 ・小中学校との情報交換の場の構築が定期的に行うことができませんでした。単発的ではなく、定期的な情報交換の場の構築を継続して働きかけていきます。 ・一定数のお便りを近隣の施設に送ることはできていますが、利用者増加にまではつながっていません。幼稚園、小学校、中学校にとどまらずに他施設にも送付できるよう働きかけていきたい。

図書館評価表(1) 南荻窪図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	参考図書資料の充実	B	さらに、各項目ごとに図書の充実した収集を図っていきます。
	自館案内資料の作成	B	今年度中に資料の作成に取り組みます。
	与謝野晶子・鉄幹関連資料の充実	B	さらに、充実した収集を図っていきます。
	調べ学習用資料の充実	B	さらに、各項目ごとに図書の充実した収集を図っていきます。
	あかちゃん向け資料・子育て支援資料の充実	B	さらに、各項目ごとに図書の充実した収集を図っていきます。
	重点課題『環境』資料・分担収集『5門』資料の充実	B	さらに、各項目ごとに図書の充実した収集を図っていきます。
誰でもが利用しやすい図書館に	利用しやすい書架作り	A	さらに見やすい書架作りを検討していきます。
	あかちゃんタイムのPR等の充実	A	継続的参加を推奨できるよう、更なる内容の見直し・改善に努めます。
	近隣障害者・高齢者施設などへの団体貸出の増加	D	高齢者施設の利用者は個人登録が多く、代理人が予約資料を受け取りに来ることが多いので、団体貸出のご案内など、施設に対しても利用者に対しても説明していきます。また、施設の調査も引き続き行っていきます。
調べもの相談(レファレンス)の充実	館内アピール掲示の拡大	D	アピール掲示についてはあまり目立たないため、内容表現や目を引くポスター掲示の改善が必要です。館内が狭いので、他のポスターとの兼ね合いを考慮する必要があります。
	定期的な研修による職員のスキルアップ	B	継続して、計画どおり実施していきます。
講座、講演会、行事の開催	地域に密着した講師の発掘	B	情報を得ながら、講師発掘に努めていきます。
	館内展示の充実	B	話題性のある館内展示を行っていきます。
	映画会の参加人数の増加	C	内容、お便り、PR等で参加人数の増加を検討していきます。
ボランティアとの協働	あかちゃんタイムの協力要請	D	新たなボランティアは見つけられませんでした。
	地域ボランティアへの積極的な支援	D	図書館近隣ボランティアに働きかけができませんでした。
快適な読書空間の整備	YAコーナーの環境整備	C	小中学校に働きかけ、単発的ではなく定期的な情報交換の場の構築を継続して働きかけていきます。
子ども読書活動の推進	あかちゃんタイムの内容の充実	B	ブックスタートに来た保護者に向け、あかちゃんタイムのアピールを継続して行っていきます。
	調べ学習コンクールの推奨	B	参加したいと思われるような魅力ある行事を企画し、参加者数を増やせるように努めます。
	小・中・高生を取り入れた協働事業	D	学校との連携するとともに、小中高生にも個々に図書館に来て参加してもらえるよう働きかけていきます。
他機関等との連携	教育施設との連携	D	年に一度だけではなく、二度三度と情報交換の場を構築していくよう努めます。
	近隣障害者・高齢者施設との連携	D	施設の調査を引き続き行っていきます。
人材育成・研修計画	テーマを設定した定期的な全員研修を実施	B	日々の業務にすぐ生かすことのできる研修はもちろんのこと、突発的な事件・事故にも対応できるよう、またひとりひとりのスキルアップにつながるよう、継続的に研修を実施していきます。
	外部機関主催の研修への積極的な職員の派遣	B	計画どおり、継続して積極的に研修に参加していきます。
広報・情報発信	チラシ配布場所の拡大	C	一定数のお便りを近隣の施設に送ることはできていますが、利用者増加にまではつながっていません。幼稚園、小学校、中学校にとどまらずに他施設にも送付できるよう働きかけていきます。
	お便りの内容見直しと、発行部数の拡大	B	現在の部数では月末になるとなくなるので、発行部数の増刷をしていきます。

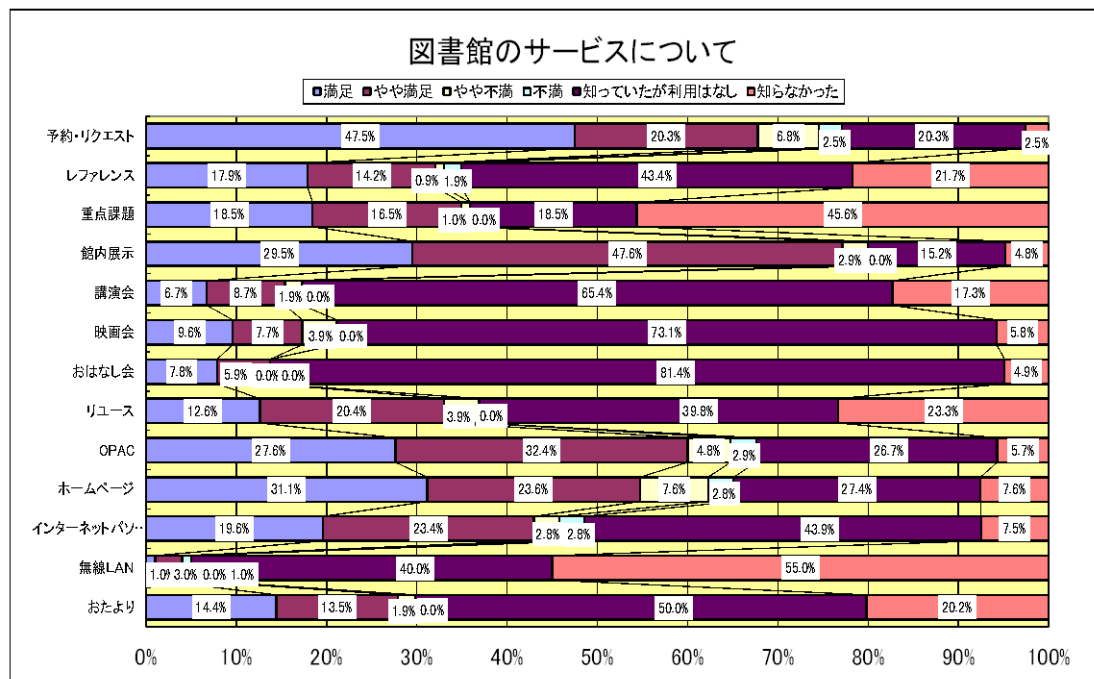
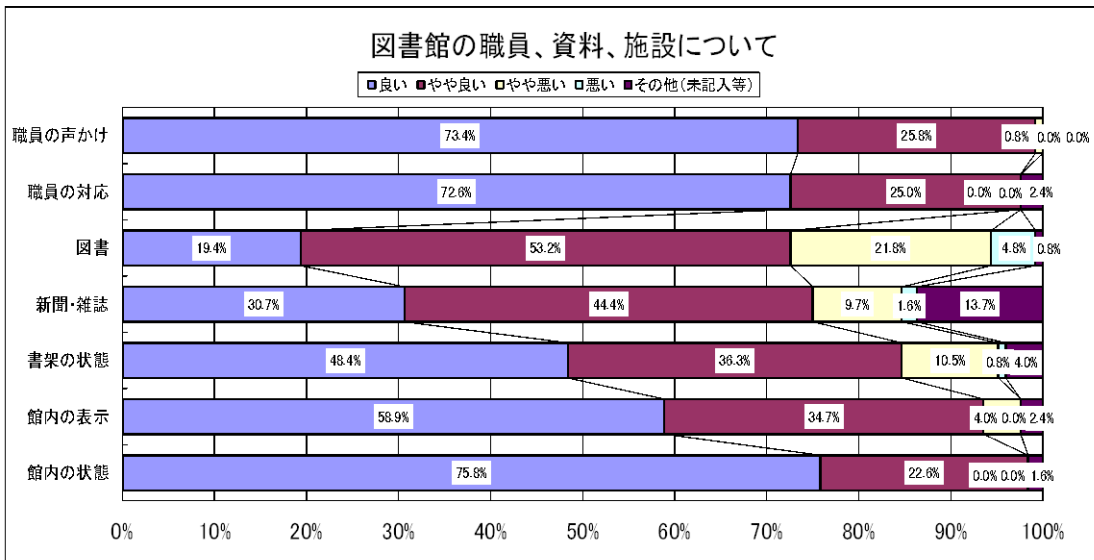
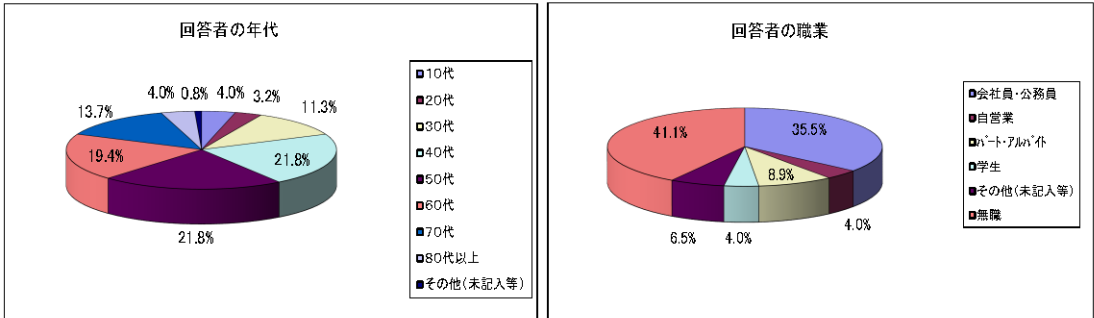
図書館評価表（2） 南荻窪図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	145,190	147,202	140,000	101.39
	購入冊数	実績	8,405	8,534	6,000	101.53
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	154,597	153,991	150,000	99.61
	利用登録者数	実績	8,185	8,192	9,600	100.09
	新規利用登録者数	実績		976	978	
	年間貸出冊数	実績	278,963	274,008	300,000	98.22
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	687	235		34.21
	団体貸出団体数	団体別登録数	27	28	23	103.70
	団体貸出冊数	実績	10,543	10,930	10,000	103.67
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,961	1,781		90.82
		・クイック	1,950	1,772		90.87
		・調査	11	9		81.82
	データベース利用回数	ジャパンナレッジ実績	16	16		100.00
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	59	50	50	84.75
		映画会（一般）	23	21	21	91.30
		映画会（児童）	27	24	24	88.89
		一般向け事業（講演会、講座）	2	2	2	100.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	2	1	10	50.00
		展示会	48	48	36	100.00
		その他	7	25		357.14
	事業参加者数	おはなし会	746	454	454	60.86
		映画会（一般）	300	314	300	104.67
		映画会（児童）	497	461	461	92.76
		一般向け事業（講演会、講座）	76	45	60	59.21
		児童向け事業（こども会、人形劇）	101	43	250	42.57
		その他	271	769		283.76
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	68	15	25	22.06
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	105	120		114.29
		・調べ学習資料貸出	80	95		118.75
		・ブックトーク等	22	22	22	100.00
		・職場体験	3	2	3	66.67
		・図書館見学	0	1	1	—
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	8	18	35	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	282	269		95.39
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	509	478		94.06

利用者満足度調査の結果 【南荻窪図書館】

平成25年12月6～8日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 131枚、回答者 124名(回答率 94.7%)、入館者 1,437名、入館者に対する割合 8.6%



(10) 下井草図書館(業務委託)

●館別自己総合評価《平成25年度 事業分》

<p>年度当初の課題</p>	<p>下井草図書館は、「学びの場」としての図書館の実現のため、資料の収集への意見をすること、専門家を地域に招いての講演会を実施すること、地域の学校への学習支援をすることを目標として来ました。</p> <p>また、「知の共同体」としての図書館の実現のため、誰もが情報を活用できるよう利用環境を改善すること、地域の住民の意見を反映出来るような仕組みをつくること、職員のレファレンス能力の向上を目標として来ました。</p> <p>さらに、「楽しい交流空間」としての図書館の実現のため、多目的ホールを活用し、多様な年齢の来館者に利用しやすい環境を整えること、ボランティア団体との協働により、地域の中での活動を広めること目標として来ました。</p> <p>これらの取り組みにより、図書館としての役割を明確にし、区民に対して継続的なより良いサービスを提供すること、さらに、図書館に来館するすべての利用者にとって、地域になくはない重要な交流空間としての図書館を目指すことを平成25年度の課題としました。</p>
<p>対応状況</p>	<p>今年度の達成目標は概ね実行できましたが、いくつか実現に向けて進行中のものがあります。「初めての来館者が迷わずに利用できる館内環境の整備」、「乳幼児およびその保護者専用の読書コーナーの設置」については、具体的な実施について調整中です。十分な事前準備をし、平成26年度中の実施を目指します。その他の項目については、達成できていると考えており、今後は継続と更なる改善を目指し、検討を重ねていきます。</p>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>下井草図書館では、多くのイベントを定期的で開催しており、大変好評を頂いております。特に毎月行っている工作会では、様々に工夫を凝らした工作物を子ども達が楽しそうに作っている様子などが見受けられます。</p> <p>また、毎年開催している「知學百景」の講演会も好評で、25年度の「見ること読むことー夏目漱石の美術世界展を語る」においても、参加者のアンケートでは評価が高く、継続を望まれています。</p> <p>これらの行事を実施することにより、図書館の存在を周知し、普段来館することのない区民に対しても広く働きかけてまいりました。</p> <p>そして、学校支援事業として、中瀬中学校の1年生に「調べる力を身につける！～図書館活用術～」を行いました。知識を得る場である図書館を、学習の手助けとして活用できるよう、地域の学校との連携を一層強めて行きます。</p> <p>これらの取り組みにより、地域との繋がりを深め、様々な発見や交流のある図書館を実現するよう努めます。そのために、現在達成に向けて進行中の取り組みを、実現に向けて十分な検討をした上で、適切に実施してまいります。</p>

図書館評価表(1) 下井草図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	一般各分類における資料的価値の高い参考図書および定評ある著作等の収集に留意する	A	平成25年度は52冊の資料について意見し、結果すべて購入となりました。平成26年度は、分担収集の産業や、重点課題である「生活における健康」に力点を置いて意見を行い、より適切な資料の管理に努めます。
	児童各分類における資料的価値の高い参考図書および定評ある著作等の収集に留意する	A	平成25年度は20冊の資料について意見し、すべて購入しました。平成26年度は、現在所蔵している資料の調査をし、買い替えや新規購入等を進めます。
誰でもが利用しやすい図書館に	利用環境の整備	D	書架案内図については、平成25年度では検討のみに留まったため、平成26年度の試行、改善を進めていきます。その他の点は利用者の意見や、利用状況を反映して改善することができましたので、今後も利用者に配慮した改善を重ねて行きます。
	利用者の意見の把握とその分析を踏まえた運営	B	基本的なサイクルは出来ているため、継続して行います。
調べもの相談(レファレンス)の充実	職員研修	B	平成25年度は職員の異動が多かったため、職員全体のスキルアップが不完全な部分がありました。平成26年度では、安定した人員確保と一人一人のスキルアップを目指します。
	事業を通じた情報発信	B	今後も継続して行い、関連する資料の幅を広げ、より多くの利用者の関心を引く展示を目指します。
講座、講演会、行事の開催	専門家を地域に招いての講座、講演会	A	講座参加者アンケートに寄せられた意見、要望を踏まえ、次回の開催の参考にします。
	定期的に行っている、おはなし会、工作会、映画会を継続して開催する	A	毎回好評をいただいているので、今後も更なる工夫を凝らし、参加者が楽しめるような会を実施して行きます。
ボランティアとの協働	協力体制の強化	A	ボランティアグループとの協働関係は、現段階で十分に機能しています。今後も継続して行い、より良い関係を築いていくことを目指します。
快適な読書空間の整備	限られた施設空間のなかで、来館者が互いに気兼ねなく読書ができる環境づくり	C	乳幼児およびその保護者専用の読書コーナーは、区内の他の図書館での実施状況を参考とし、十分な周知を行い、実施します。多目的ホールの開放は、今後も継続し、さらに学習意欲を促すような検討を重ねて行きます。
子ども読書活動の推進	調べ学習支援	B	中学生たちは熱心に取り組んでおり、アンケートでも調べ方が変わった、今後に変化役立つ等の回答が多く見られました。次回はアンケートに寄せられた意見を参考に、内容の充実を検討していきます。
	さまざまな年齢の子どものための読書推進	B	職場体験、赤ちゃんお話し会での反省点を活かし、次回の開催に繋げて行きます。
他機関等との連携	近隣小・中学校司書との連携強化	A	中瀬中学校司書とは定期的に連絡を取り、学校支援事業が円滑に運営されています。他の小・中学校司書とは、新入学児童のバッグ配布等の機会を活用し、アプローチして行きます。
人材育成・研修計画	職員トレーニング・グループ討議	A	予定通りの開催を目指しますが、場合によっては臨機応変に内容を変更し、必要な研修を行うことで、職員のスキルアップに繋げて行きます。
広報・情報発信	図書館外への積極的な情報発信	A	今後も周辺の施設に、機会を捉えて事業の宣伝等の広報を行います。その際、当館の「ゆるキャラ」である「しもいちくん」を活用し、身近で親しまれる図書館として広報をして行きます。
	広報誌「ブックカフェ」「しもいちくん」「名作文庫」の発行を継続して行う	A	こちらも追加で印刷することもある程人気の高い広報誌であり、今後も継続して発行して行きます。

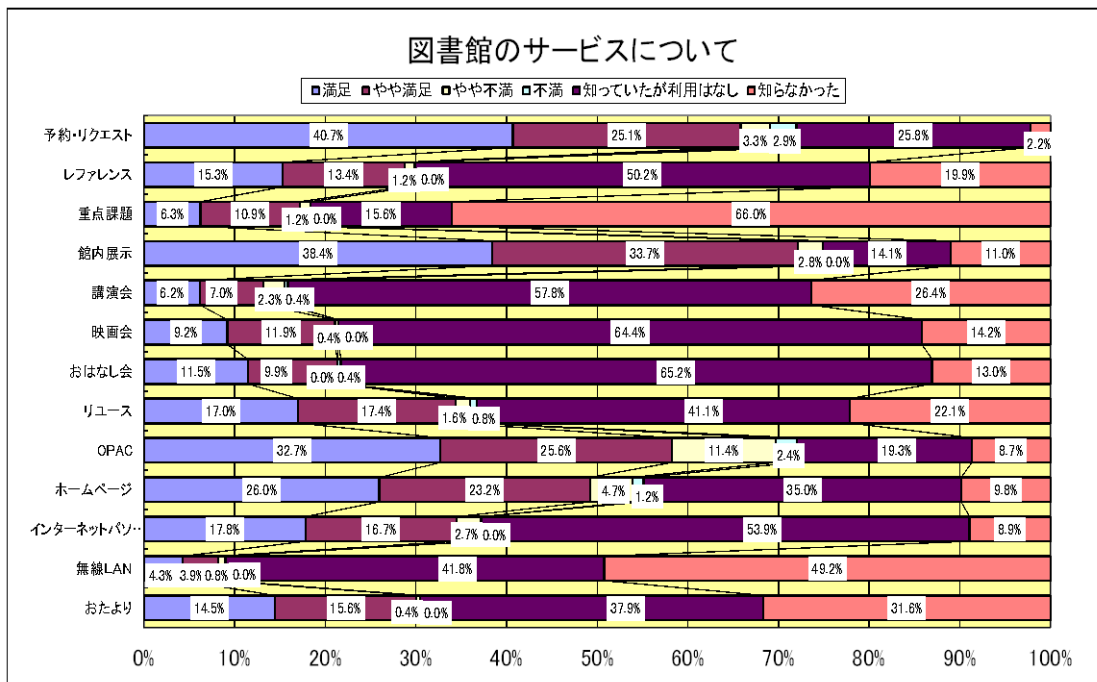
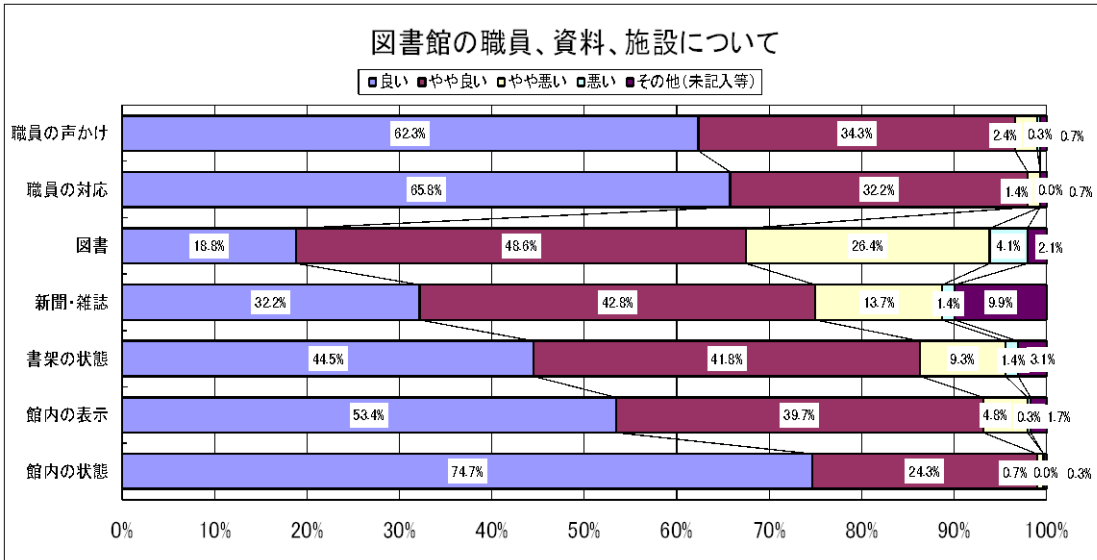
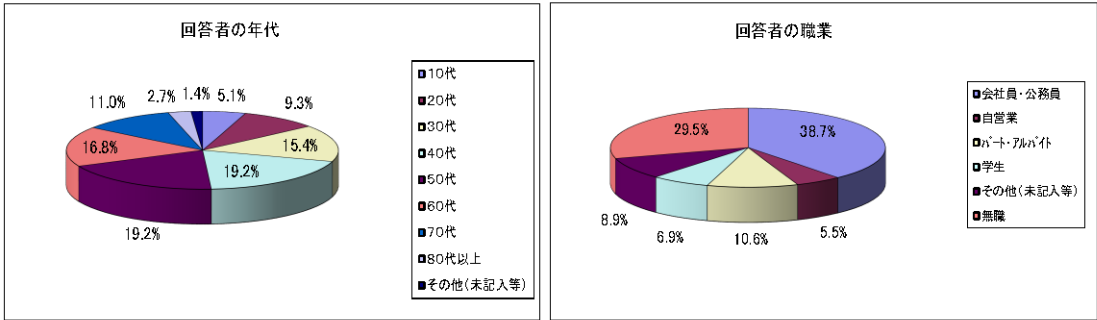
図書館評価表（２） 下井草図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	142,894	147,066	142,000	102.92
	購入冊数	実績	8,842	8,436	6,000	95.41
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	219,818	221,958	221,000	100.97
	利用登録者数	実績	12,223	12,319	12,000	100.79
	新規利用登録者数	実績		1,633	1,600	
	年間貸出冊数	実績	367,165	368,799	379,000	100.45
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	1,048	340		32.44
	団体貸出団体数	団体別登録数	42	39	0	92.86
	団体貸出冊数	実績	12,113	11,460	0	94.61
	調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,415	2,438	
・クイック			1,400	2,376		169.71
・調査			15	62		413.33
データベース利用回数		ジャパンナレッジ実績	10	11		110.00
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	141	148	101	104.96
		映画会（一般）	23	22	22	95.65
		映画会（児童）	13	13	13	100.00
		一般向け事業（講演会、講座）	2	2	2	100.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	19	13	0	68.42
		展示会	44	60	60	136.36
		その他	2	3		150.00
	事業参加者数	おはなし会	1,228	1,457	897	118.65
		映画会（一般）	256	198	198	77.34
		映画会（児童）	221	154	154	69.68
		一般向け事業（講演会、講座）	81	39	39	48.15
		児童向け事業（こども会、人形劇）	581	369	0	63.51
		その他	208	94		45.19
	ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	4	3	3
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	69	73		105.80
		・調べ学習資料貸出	60	69		115.00
		・ブックトーク等	0	0	1	—
		・職場体験	3	4	4	133.33
		・図書館見学	6	0	0	0.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	39	49	41	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	235	221		93.94
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	393	367		93.45

利用者満足度調査の結果 【 下井草図書館 】

平成25年12月13～15日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 300枚、回答者 292名(回答率 97.3%)、入館者 1,982名、入館者に対する割合 14.7%



(11)高井戸図書館(指定管理)

●館別自己総合評価《平成25年度 事業分》

<p>年度当初の課題</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資料……………重点収集の子育て資料、調べ学習資料、分担収集の語学などの充実。 2. 利用しやすい図書館に…高齢者から児童までを視野に入れたきめ細かい対応。 3. レファレンス……………地域調べ研修、全員のレベルアップのための工夫。 4. 講座、講演会……………15周年事業実施、赤ちゃんおはなし会増、ミニギャラリー開始、小中学生の作品展示、ボランティアとの協働による事業実施。 5. ボランティア……………図書館にかかわるすべてのボランティアとの関係を築き、事業及び運営に生かす。 6. 読書環境……………施設の有効利用を進め、多年齢層の快適空間を目指す。 7. 子ども読書……………赤ちゃんおはなし会増。事業拡大によるプレママ、プレパパの参加推進と読書普及。 8. 他機関との連携……………小中学校との連携、区の関係課との連携。 9. 人材育成……………自館での計画的な研修及び外部で実施の研修への参加。 10. 情報発信……………出版物のカラー化、利用案内詳細版作成、ポスター掲示の依頼。
<p>対応状況</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 【資料の充実】は必要資料の購入、除架、除籍も適正に実施。 2. 【利用しやすい図書館】高齢者向け予約講座開催。赤ちゃんおはなし会数倍増。宅配準備。書架見出、YA広場、臨時閲覧席、映画チラシ、外国語利用案内好評。 3. 【レファレンス】データベースの使用習熟。新刊資料の内容把握は不完全。レファ記録はプロセスを記入できず、結果のみに終わった。地域調べは多くを学べた。 4. 【講座、講演会】15周年事業実施、赤ちゃんおはなし会数倍増、ミニギャラリー開始。小中学生の作品展示。ボランティアとの協働による事業拡大は成功。 5. 【ボランティアとの協働】はさらに増え、講師ボラ、サポーター、ちょこっとボラ、ギャラリー展示ボラ、おはなし会ボラなど50人以上の方との協働実施。 6. 【快適な読書環境】ホールを利用状況に合わせて全日利用者に開放でき、対面朗読者への膝掛けの用意や、混雑時の荷物籠設置など細かい配慮も好評。 7. 【子ども読書活動】年度計画事業はすべて実施、保護者の交流、プレママ、プレパパの参加、事業回数及び、参加者は前年度を大きく上回っている。 8. 【他機関との連携】学校及び区の関係機関とは連携ができたが、相手側の状況もあり「4」「5」「6」「7」項のような伸びはなかった。 9. 【人材育成、研修計画】館内整理日を利用した研修は全員のスキルに繋がり、当初の目的は達成できたが、外部研修のフィードバックは資料の回覧で終わった。 10. 【広報・情報発信】独自の情報発信は継続的にできた。外国語の利用案内や全館の映画予定一覧は、配布を待たれる状況。カラー化も好評で、映画の解説パンフレットも人気。映画参加者の多さを支えている。広報への事業掲載やHPへの掲載、関係機関のポスター依頼はできたが今年度作成予定の「もっと便利な利用案内」が間に合わなかった。
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>【評価】「4」「5」講座講演会のほとんどをボランティアと協働で実施できたことは、地域密着の図書館運営ができていえる。「6」快適な読書環境のために、既存施設の有効利用ができたことも評価できる。「7」重点テーマの「子育て」とも関連する読書活動推進は多くの切り口からの事業を拡大し読書普及につなげた。「3」地域調べと結果発表は多くを学べ、夏休みに来る子供たちに還元できた。</p> <p>【課題】「9」研修結果を全員で共有できなかったこと、新刊納入時に資料内容を確認することが徹底できなかったこと、レファレンス記録の記入の不足。「10」の「もっと便利な利用案内」の作成遅れ。</p> <p>【改善点】「9」全員が集合する館内整理日の業務を見直し、スキルアップの時間を組み込む。レファレンス記録を館内整理日に読み上げる。「10」の作成。</p>

図書館評価表(1) 高井戸図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等	
資料の充実	子育て資料(育児・料理・編物・洋裁)の既存資料の冊数、利用頻度、劣化の状況と出版状況を鑑み年間30冊は購入します。	B	重点的に揃える必要のある資料は購入できている。高井戸図書館が子育てを重点収集していることはかなり周知できているので、子育て関連資料は継続的に収集する必要がある。児童、YAの今年度は教科内容に合った調べ学習の重きを置いて収集した。次年度は絵本の買い替えを進める必要がある。子育て支援施設も増えているので家庭でも保育従事者にも利用できる部屋飾り、わらべ歌、読み聞かせやおりがみ等は継続的に良書を購入する必要がある。	
	赤ちゃんおはなし会の絵本が不足しているため、今年度50冊購入。併せて、おはなし会用の大型絵本を1〜2冊購入します。	B		
	出版状況を照らし合わせ語学辞典を3〜4冊購入します。	B		
	保育従事者を支援するため、壁面飾り、わらべうた、読み聞かせ資料などを20冊は購入します。	B		
	学校司書と連携のもと、教科内容に合った資料を収集。冊数については学校の状況によって柔軟に対応します。	B		
誰でもが利用しやすい図書館に	児童コーナーの棚表示完成。	B	高齢者向けパソコン講座は、ニーズのある事業だが、積極的になれない方が多いので、継続して講座を実施し、口コミで便利さや、利用内容を限定すれば難しくないことを広めていくことが大切だと感じる。一回で多くの利用者に伝えるのは困難だが、実施すべき内容と感じる。	
	高齢の方々でパソコンが苦手な方に対し、平日の午前中にマンツーマンで使い方を伝える事業の開始。	B		
	宅配の準備の第一段階に着手。宅配を成功させるための必要事項の洗い出し実施します。	A		宅配は健常者と障害者の隙間を埋める大切な業務と考え、早期に実施したいと思うが、担当のエリアが決まらないと実施できないのが課題。
	年間計画の特集展示に加え、今起きている事柄に焦点を当て、読書の喚起と情報の提供を行います。特集時には書庫の資料も開架に出し、層の厚い魅力的な特集にします。	B		
調べもの相談(レファレンス)の充実	新しく増えた、有料データベースの使いこなし	B	レファレンス記録は、答えに行き着くまでのプロセスも大事だが、現状はできていない。また、記録はとっていても全員で見て、自分のものにする時間が取れていない。	
	新刊資料の内容把握	B		
	地域調べ研修	B		
	レファレンス記録継続作成	C		
	中央図書館作成の地域データベースのPR	C		
講座、講演会、行事の開催	開館15周年を記念し、藤沢周平をテーマとした読書講演や講座、映画会や展示などの実施	A	父親向けの紙しばい講座を開催し、パパの特技を増やし、家族が楽しみ、パパ同士の仲間作りを推進する。	
	赤ちゃんおはなし会の実施回数を倍に増やす。わらべ歌講座を新設し、プレママやパパに参加してもらう。	A		わらべうた講座で、プレママ、プレパパの参加があったが、赤ちゃんと一緒に遊ぶ内容が多く手持ちぶさたになってしまった。人形やぬいぐるみの用意が必要だと感じた。
	2階廊下壁面にミニギャラリーコーナーを開設し、絵画、書、写真、詩歌等、地域の方の作品を展示し、自己実現の場を提供し人の輪を繋げます。	B		ミニギャラリーに出展した方は「又いつでも声をかけてください」と言ってくれたが、新規の方の申し出が少ない。今は推薦や紹介で出展者を見つけている。もっと積極的に多くの方に声を上げていただきたい。今は様子を見ながら、文化交流課と協働し、区民ギャラリー参加者に高井戸を紹介していただきながら、ミニギャラリーの浸透を待っている。
	講座、講演会、行事をボランティアと協働で実施し、知識やスキルを生かしていただきます。	B		
ボランティアとの協働	図書館サポーターのスタート年として、活動を軌道に乗せる。	A	ボランティアの人数も60人近くになり、活動の備品や消耗品、エプロンなどを置く場所もないので効率的な動きができない。次年度にボランティアの方のラックや棚を用意し改善する。	
	講座講演会の講師のボランティアの方々と連携を深め、協働する個人で空いている時間に自由に参加できる、ボランティア活動の受け皿的事業スタート。	A	本の修理や、書き込み消し、工作会の材料準備だけでなく、もっといろいろな仕事があったらいいという要望があった。次年度には希望者には講習を受けていただき、書架整理、配架にも挑戦していただく予定。	
	多目的ホールの活用	A	利用者から平日の午後もゆとり調べ物をしたり本を読みたいので、YAに特化しないで、ホールを臨時閲覧室にしてほしいとの声があった。高井戸図書館の設置目的の一つに学校との連携があることを地域の方々にも理解していただき、支援していただくことが大事であると認識し、次年度は高井戸中学校の地域開放を実施し、理解の糸口にしていきたいと考えます。	
快適な読書空間の整備	掲示物の文言、伝え方、周知の仕方に配慮し、更新	B		
	子ども読書活動の推進	A	ボランティアの方からの紹介や、講師の方からの紹介で事業が増える。人気のないものや、読書普及につながるものは中止にしようと思うが、どれも人気があり増えてしまふ。課題でもあり嬉しい悲鳴でもある。	
他機関等との連携	保育園児や小学生にミニお話を開催します。	B	講師を駅まで迎えに出たり、受付をしたりする仕事はサポーターの方に手伝わって頂いて、何とか実施できている。	
	子供読書の日記念事業、杉並子供読書月間事業、GWスペシャル映画会、図書館探検、クリスマス会、などを通し、図書館に親しみ、本に親しむ機会の提供します。	A		
	地域の小中学校との定期的な打ち合わせを行い、実現可能な事業を検討	B	小学校のブックトークは、学校側が忙しくて時間の余裕がない状況が見えたので、無理のない範囲で連携を始めることを確認した。作品展示を実施できた。	
人材育成・研修計画	ブックトーク、有料データベース、レファレンス研修に重点事項として実施する	B	高齢者施設や保育課などに伺い、図書館が役に立てることがないか、具体的な事業の検討	
	図書館からの情報発信の印刷物は、カラー頁を含めるようにし、見られる資料を推進	A	全員のスキルアップのために、館内整理日を利用して1時間程度の短時間で研修をすることが望ましいが館内整理日は作業が多く時間を作るのが厳しくなっている。館内整理日の業務を精査し、開館日でもできる仕事は開館日に移行するなどして、なんとか守りたい。	
広報・情報発信	図書館を利用している方が、もっと便利に図書館を利用できる「利用案内」を作成配布	C	「特集を楽しみにしています」など声を頂くとほっとするが、本当に的を得た情報発信ができていない不安な部分もある。特集展示の横にご意見を頂くBOXを置き、利用者やキャッチボールをしながら、ニーズを知り、ニーズを踏まえたうえで一歩先を読んだ特集ができるように努める。	
	イベント内容に合わせて、関係施設にポスター等の掲示依頼実施	B		

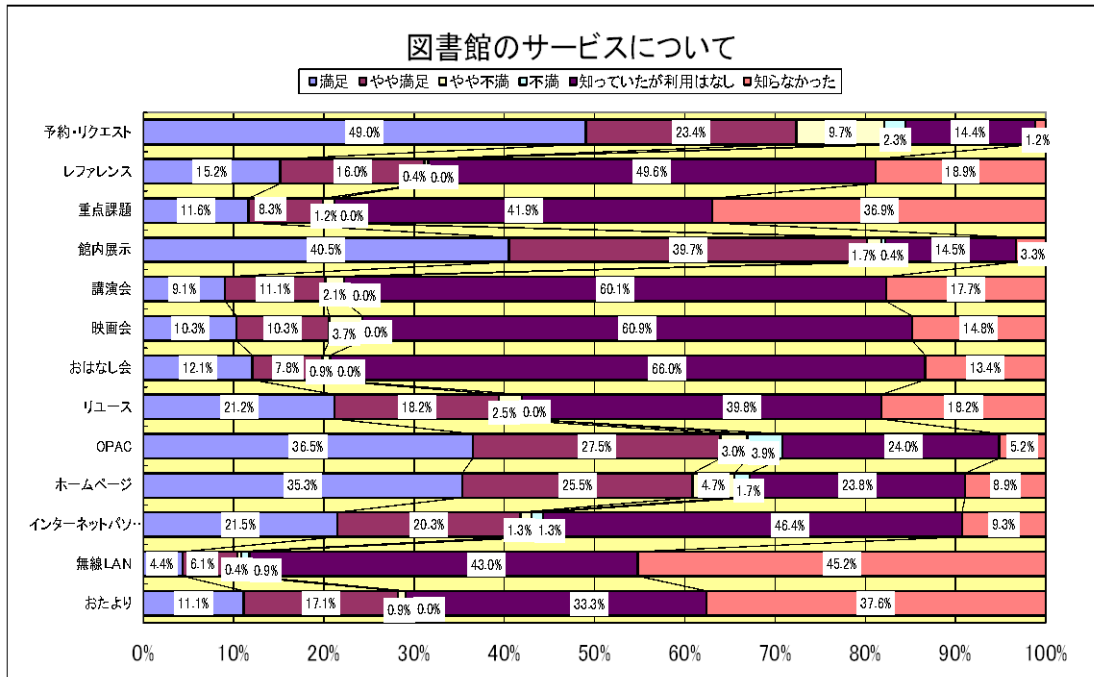
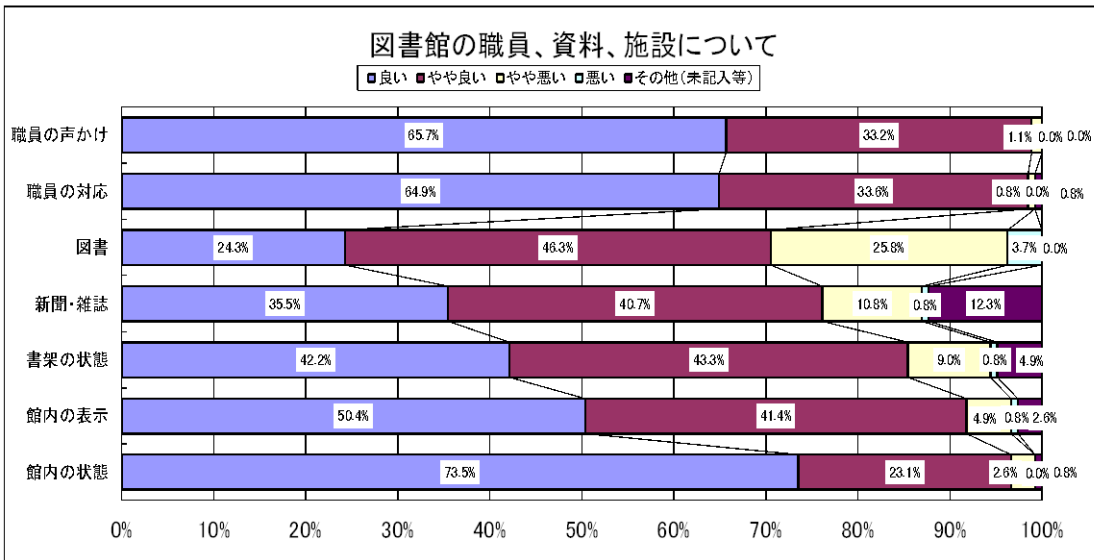
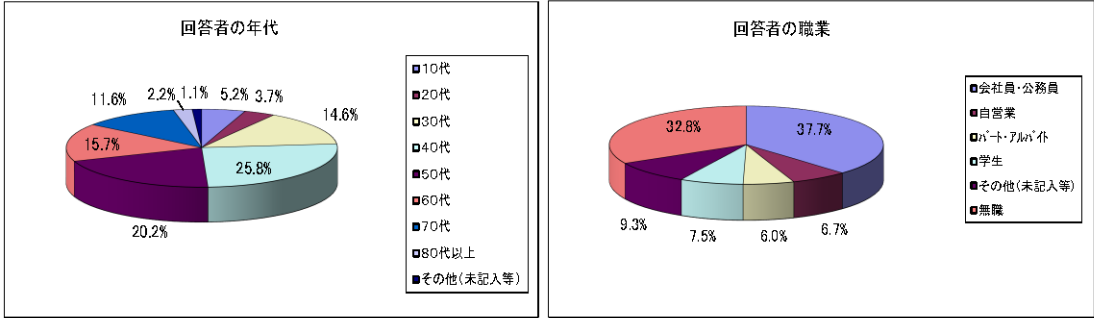
図書館評価表（２） 高井戸図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	123,422	125,147	129,073	101.40
	購入冊数	実績	9,202	8,704	8,706	94.59
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	237,853	238,050	238,050	100.08
	利用登録者数	実績	13,477	13,521	15,831	100.33
	新規利用登録者数	実績		1,878	1,838	
	年間貸出冊数	実績	409,585	399,931	382,525	97.64
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	1,395	714		51.18
	団体貸出団体数	団体別登録数	82	103	84	125.61
	団体貸出冊数	実績	18,241	16,535	23,055	90.65
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	3,220	4,553		141.40
		・クイック	3,144	4,497		143.03
		・調査	76	56		73.68
	データベース利用回数	ジャパンナレッジ実績	4	10		250.00
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	96	114	114	118.75
		映画会（一般）	26	23	35	88.46
		映画会（児童）	15	12	12	80.00
		一般向け事業（講演会、講座）	17	29	30	170.59
		児童向け事業（こども会、人形劇）	9	7	17	77.78
		展示会	47	62	27	131.91
		その他	12	9		75.00
	事業参加者数	おはなし会	1,506	1,862	1,862	123.64
		映画会（一般）	878	760	760	86.56
		映画会（児童）	263	150	150	57.03
		一般向け事業（講演会、講座）	618	981	680	158.74
		児童向け事業（こども会、人形劇）	205	298	599	145.37
		その他	25	152		608.00
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	112	138	217	123.21
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	82	123		150.00
		・調べ学習資料貸出	66	102		154.55
		・ブックトーク等	5	5	9	100.00
		・職場体験	10	7	8	70.00
		・図書館見学	1	9	1	900.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	45	79	69	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	239	230		96.36
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	411	387		94.01

利用者満足度調査の結果 【高井戸図書館】

平成25年12月6～8日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 300枚、回答者 268名(回答率 89.3%)、入館者 2,279名、入館者に対する割合 11.8%



(12) 方南図書館(指定管理)

館別自己総合評価《平成25年度 事業分》

<p>年度当初の課題</p>	<p>民間保育園との併設施設であり、また児童館・小学校と隣接する立地条件から児童サービスに特化した図書館として特徴のある館ですので、杉並区子ども読書推進活動計画に則り、子どもと本の架け橋となるよう取り組んでまいります。</p> <p>状態のよくないもの、情報の古くなった資料を更新し、偏りのない蔵書構築を目指します。</p> <p>また、多くの方に図書館へ足を運んでいただけるように、誰にでも利用しやすい快適さと、その場へ行けば知識が広がる生涯学習の場としての図書館を目指します。</p> <p>講座・講演については、例年好評の親子参加型子育て支援講座をはじめ、親子で楽しめる「のまりんの紙芝居劇場」、一般向けの「京ことばによる源氏物語」等過去実績の行事を中心に、ニーズにあった行事を実施します。</p> <p>また、あかちゃん向けおはなし会は、月齢に合わせてさらに細分化し、きめ細かいおはなし会を展開してまいります。</p> <p>ボランティアグループとの協働で行っているものについては、長年の経験と実績を生かした質の高いおはなし会を継続して展開してまいります。</p>
<p>対応状況</p>	<p>図書館資料については資料購入を計画的に行い、各門偏りなく受け入れが行われました。重点課題である子育て支援関係は、多くの新しい情報を取り入れることができました。</p> <p>事業については、継続している過去実績事業を柱に定着している催しを行い実績に繋がった一方で、ヤングアダルト対象の行事を行う等新しい試みにも挑戦しました。</p> <p>残念ながら成功とはいえない事業となってしまいましたが、この経験を次回に繋げてまいります。</p> <p>ボランティアグループとの協働で行っているものについては、強い連携が築かれており、高いレベルでの事業を提供することができました。今後も連携強化に努めてまいります。</p> <p>楽しい交流空間、快適な読書空間については、利用者満足度調査の結果を真摯に受け止め、できることから少しずつ改善をすすめてまいりました。数年にわたりご指摘を受けておりました閲覧席の増設を、折畳式机で場合分けすることにより設置することができました。</p> <p>地元の皆様のご理解をいただき、年末年始の長期休館中のブックポストの返却は、ポストから本が溢れてしまうこともなく新年の開館を迎えることができました。</p> <p>地域の子育てネットワーク、自治会、地域教育連絡協議会主催の会議・行事に積極的に参加し、交流を図りました。</p>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>図書館資料については重点収集の子育て支援は、棚も充実してきたように思います。一方、同じ5門の技術工学・建築・電気の棚の入れ替えには目が届いていない部分が見受けられ、次年度への課題となります。分担収集は新刊の数も少なく、更に意識して収集にあたる必要があります。各門別に書架の点検期間を設ける等鮮度を保つ工夫をしてまいります。</p> <p>事業については、児童サービスに特化している特徴はそのままに、一般の大人向け講演・講座を実施いたします。</p> <p>行事は利用者の安全面も考慮し、また職員のストレスとならぬ範囲で準備期間を充分にとり開催するよう徹底いたします。特にあかちゃん向けおはなし会については、利用者のニーズと、執務するスタッフの負担との兼ね合いもあり、子育て経験のあるボランティアの方々の更なるご協力をいただけるよう、連絡会等で提案してまいります。</p> <p>同様に他機関との連携についても、地域の社会教育施設との連携を深め、町内自治会をはじめ地元の利用者の方々と良好な関係を構築することができたのは、大きな収穫でした。今後、会場依頼等様々な場面で相互に連絡をとり、協力しあいながら、より良い関係を維持しつつ事業展開をしてまいります。</p>

図書館評価表(1) 方南図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	分担収集分野(経済)の更新と充実	B	引き続き、経済関連資料を意識して購入、棚の状態を確認しつつ充実を図ります。
	SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)関係図書 の購入	D	SNS関連資料の選出方法を工夫し、増書を目指します。
	学校支援に役立つ参考図書・よみもの購入	C	学校司書からの要望を細かく分析し、授業に合った資料のタイムリーな貸出を図ります。
誰でもが利用しやすい図書館に	身体の不自由な方から子どもまで、誰にでもよみやすく 探しやすい案内表示の作成、入れ替え	C	外構表示は強風により外れてしまうことが多く危険なため、外れない工夫が必要です。 児童・一般書架案内の変更は26年度以降に行っていきます。
	子どもが手にとりやすく、安全を考えた配架位置の工夫。	B	しかけ絵本棚を改装した特集棚、新刊棚のリニューアルは利用者に好評でした。特集棚の近くに臨時間閲覧席を設けたことにより、ベビーカー連れの利用者にも好評です。 開架・閉架を含め、順次配架位置の見直しも行っていきます。
	夏の一定期間、「図書館案内の時間」を設置し「図書館ガイド」を配置する。	C	夏休みの多目的室開放だけではなく、YA/子どものニーズに合った期間の設置を検討します。
調べもの相談(レファレンス)の充実	スタッフの接客・マナーの徹底(声をかけやすい雰囲気づくり)	B	マナーアップ月間は職員・スタッフの意識改革にもなり、効果的でした。今後も継続してまいります。
	レファレンス・インタビュー能力の向上(レファレンス能力の強化)	C	毎館内整理日に課題を出して研修を行う等、スキルアップを目指します。基本であるだけに、練習課題に定期的に取り組む等、工夫いたします。
	レファレンスツールの見直しと更新	D	レファレンスツールは常に最新の状態を保つように意識します。 児童に特化する館の特徴を生かすため、「児童レファレンスは方南」と胸を張れるようなスキルを目指します。
講座、講演会、行事の開催	YA対象、JICAで活躍中の隊員を招き、海外支援の実態を紹介する講演会の企画開催。	D	YA向けの行事は、学校と相談しつつ進めていくことが必要と思います。 児童向けの行事は、やや対象が低学年に偏っているように思います。対象を広げた企画も検討してまいります。
	親子参加型のリミックス講座の実施(子育て世代・一般向けの講演・講座の開催)	A	親子参加型講座は、対象が幼年以下のお子さん連れであるため直前のキャンセルが数名出、キャンセル待ち等、受付方法改善の必要性を感じました。 一般向けの講演・講座の増設が必要に思いました。
	月間、テーマ・スポット展示により魅力ある展示書架と雰囲気づくり	B	書架の装飾の見直し、魅力ある雰囲気と落ち着いた読書空間との共存の探求を心がけます。普段なかなか手にとられない資料にスポットを当てる、図書館員ならではのセンスを発揮する展示をお届けします。
ボランティアとの協働	年4回の合同スペシャルおはなし会の開催(既存ボランティアとの協働事業の充実)	C	全てをボランティアと職員が協働で行っていたため、準備段階・当日の職員配置が厳しい状況になっていました。職員とボランティアとの関わり方の見直しが必要と考えます。
	年3回のおはなし会ボランティア連絡会の開催(ボランティアとの交流)	B	地元ボランティアと協働することに意義があるので、図書館としてのスタンスをわかまえたうえで密に情報交換し、よりよい関係を継続してまいります。
	月1回の合同あかちゃんおはなし会開催	B	
快適な読書空間の整備	節電しつつ、館内温度・彩光の調整をおこなう(館内環境の整備)	A	館内の彩光は、季節によっては暗く感じる箇所もあるので、臨機応変、点灯を心がけます。
	一般書架・児童書架それぞれの目的に合った雰囲気づくりの工夫(魅力ある図書館づくり)	B	華美になり過ぎることのないよう、常に利用者の目線で環境整備をおこないます。
子ども読書活動の推進	あかちゃんおはなし会の年齢別開催(乳幼児とその親に対する支援)	A	利用者へは定着してきた反面スタッフの負担が大きいため、回数を減らす等の対策が必要になってきました。しかし利用者のニーズがあるため、育児経験のあるボランティアへ協働の依頼をしております。 また、部屋に対して参加人数が多い場合の対処を、しっかりマニュアル化していきます。
	映画会、工作会等を併せた「わくわくひろば」の実施(子どもと本を結びつける工夫)	B	様々な部門の資料を結び付けられるような、映画テーマを選出、企画していきます。
	親子参加型の子育て支援講座「親子で楽しむ絵本とわらべうた」の開催	B	子育てというものとの真剣に向き合いつつ、その時期を楽しめるような講座を企画・開催してまいります。
	夏休みの後半、児童・生徒向けに多目的室の開放日の設置(学校支援)	C	夏休みに限定せず、児童・生徒のニーズに合った柔軟な対応を検討します。
他機関等との連携	地域子育てネットワーク等の参加	B	積極的に参加を継続していきます。
	方南児童館での子ども祭り「ひよこのえんにち」の協働開催	B	「ひよこのえんにち」(伝承あそび市)を継続するだけではなく、他の団体との新たな協働事業を検討します。
	むさしの保育園との「出前保育(おたのしみ会)」の開催(年に6回)	B	出前保育の定期開催の他、同じ建物内の施設であるので常日頃から情報交換は密に行います。 避難訓練は可能な限り合同で行い、お互いに助け合いながら特徴を生かした施設作りを目指します。
人材育成・研修計画	学校図書館・学校司書・学校支援担当との連携	C	前項と共通して、地元根差した事業の展開を試みます。さらに杉並区内の行政施設・子育て支援関連施設等の情報も入手し、利用者へのきめ細やかな情報提供を行います。
	司書講習参加の奨励	D	図書館員として、特に責任者クラスには取得奨励を働きかけます。
	各種研修の積極的参加	A	今後も継続して積極的に各種研修へ参加を奨励していきます。
広報・情報発信	研修を受けた者が行う内部研修	B	研修内容の再確認も兼ね、また他の者へ内容を伝えるということからプレゼンの力も養えるため、更に今後も継続してまいります。
	広報すぎなみ、図書館ホームページ等への行事開催の掲載	B	今後も、広報すぎなみとホームページの特徴を考えながら、利用者の知りたい情報が自然に利用者へ届くよう工夫してまいります。
近隣の公共機関や地域活動拠点への、行事開催のポスター、チラシ等の配布	近隣の公共機関や地域活動拠点への、行事開催のポスター、チラシ等の配布	C	広報対象により、きめ細やかな広報活動を行ってまいります。 ヤングアダルト対象は、特に学校司書の先生と相談しつつ、進めてまいりたいと考えています。

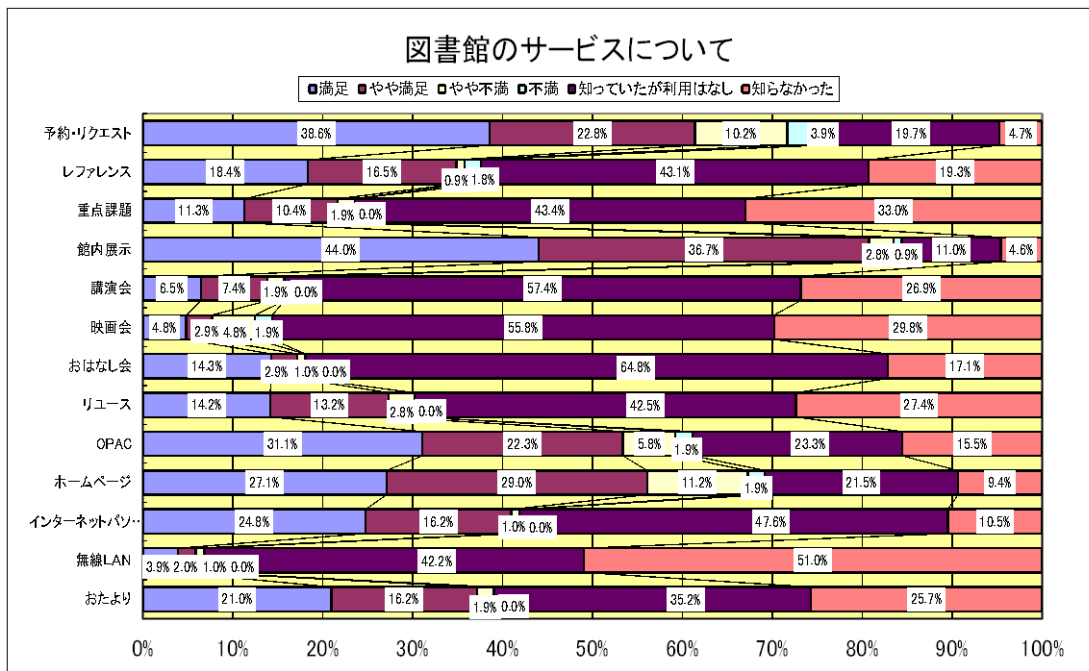
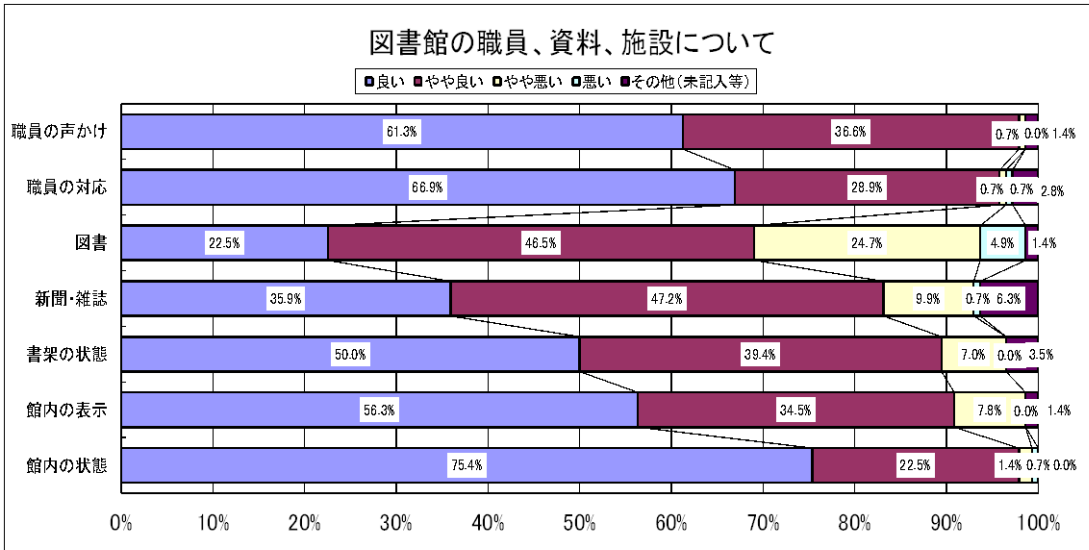
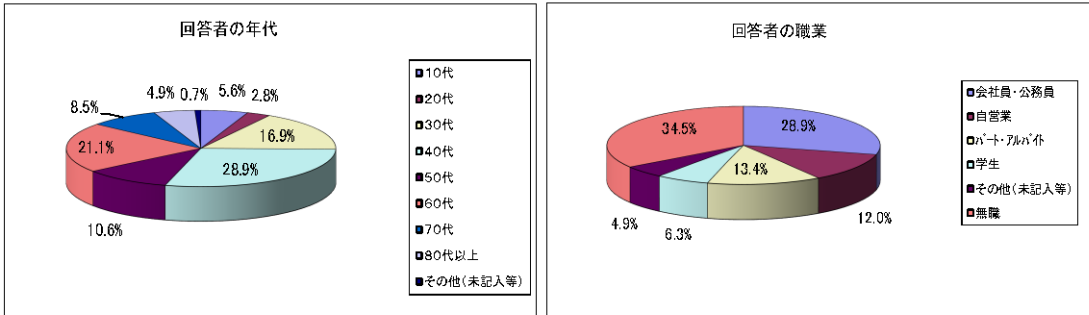
図書館評価表（２） 方南図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	118,046	119,054	120,000	100.85
	購入冊数	実績	9,003	8,862	8,300	98.43
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	143,073	138,834	139,000	97.04
	利用登録者数	実績	9,184	9,256	10,000	100.78
	新規利用登録者数	実績		1,360	1,500	
	年間貸出冊数	実績	275,513	267,001	300,000	96.91
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	569	156		27.42
	団体貸出団体数	団体別登録数	57	60	10	105.26
	団体貸出冊数	実績	16,702	14,648	200	87.70
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,981	1,064		53.71
		・クイック	1,957	956		48.85
		・調査	24	108		450.00
	データベース利用回数	ジャパンナレッジ実績	2	12		600.00
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	115	117	105	101.74
		映画会（一般）	0	0	4	#DIV/0!
		映画会（児童）	19	10	0	52.63
		一般向け事業（講演会、講座）	7	8	6	114.29
		児童向け事業（こども会、人形劇）	3	9	8	300.00
		展示会	52	51	65	98.08
		その他	19	9		47.37
	事業参加者数	おはなし会	1,671	2,420	2,550	144.82
		映画会（一般）	0	0	20	—
		映画会（児童）	324	263	0	81.17
		一般向け事業（講演会、講座）	191	164	250	85.86
		児童向け事業（こども会、人形劇）	68	391	380	575.00
		その他	716	641		89.53
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	66	66	69	100.00
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	123	114		92.68
		・調べ学習資料貸出	115	106		92.17
		・ブックトーク等	1	2	2	200.00
		・職場体験	3	2	2	66.67
		・図書館見学	4	4	2	100.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	45	66	54	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	320	310		96.69
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	616	595		96.56

利用者満足度調査の結果 【 方南図書館 】

平成25年12月6～8日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 172枚、回答者 142名(回答率 82.6%)、入館者 1,270名、入館者に対する割合 11.2%



(13)今川図書館(業務委託)

●館別自己総合評価<<平成25年度 事業分>>

<p>年度当初の課題</p>	<p>平成25年度の今川図書館の課題は、学校連携の強化と、図書館の取り組みの発信を中心としました。今川図書館では、平成22年から「子どもの読書応援団」と題した学校司書や読み聞かせボランティアとの意見交換会を開催しています。これまでは、子どもの読書に関する課題や取り組み事例の共有を行ってきました。平成25年度は、具体的な事業連携を開始し、学校図書室との協働事業開催や中学生向けの取り組み実施を目標としました。既存の自主事業では、あかちゃんおはなし会や映画会などの定例行事に参加者が集まっている状況です。映画会は固定の利用者が参加している場合もありますが、あかちゃんおはなし会は口コミで新規利用者が来館している例もあります。口コミだけでなく、近隣の未利用者に取り組みや利用方法を発信するため、地域掲示板を活用しての自主事業や障がい者サービスの広報活動を計画しました。また、重点課題である「緑化推進」に関する事業やレファレンスサービスに関する事業の実施によって、今川図書館の特色をより多くの利用者に周知することを目指しました。</p>
<p>対応状況</p>	<p>①学校図書室との具体的な連携 夏期に定例で実施する「読書ラリー」を、桃井第一小、桃井第四小、三谷小、井荻小の四校の学校図書室と共催しました。 ②中学生向けの取り組み 図書館だよりのおすすめ本紹介コーナーに、中学校の生徒の執筆した紹介文を掲載しました。また、図書館からの働きかけとして、中学生向けの「今川図書館利用案内」を作成し、荻窪中、井草中、井荻中に約1000枚を配布しました。 ③広報活動 休館日や行事のスケジュールをまとめた「今川図書館ニュース」を作成し、月1～2回のペースで地域掲示板「でんごんくん」に掲示しました。また、小学生向けのおはなし会や科学遊びの工作会を実施する際には、近隣の小学校に対象児童数(約1000枚)のチラシを配布しました。 ④重点課題「緑化推進」に関する事業 3月に「緑の講座 テラリウムを作ろう」と題して、テラリウム作りのワークショップを実施しました。また、館内環境整備の一環として、日光の当たる窓側にグリーンカーテンを設置し、撤去後には春から秋のグリーンカーテンの様子をまとめた館内掲示物を作成し、取り組みの周知に努めました。 ⑤レファレンスサービス 図書館を活用しての調べ物の方法やレファレンスサービスを説明した「レファレンスガイド」を作成しました。</p>
<p>評価と改善 ・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>・評価すべき点 平成22年から行ってきた「子どもの読書応援団」での意見交換が、今年度、読書ラリーの共催と言う具体的な取り組みへと繋がりました。また、中学生への取り組みも、図書館だよりへの紹介文寄稿や利用案内の配布など徐々に進めています。今後も、学校連携やボランティアとの連携を行う上での貴重な意見収集や発信の場として、「子どもの読書応援団」を継続して実施していきます。</p> <p>・残っている課題、改善点 読書ラリーの共催にあたって、共催を実施していない小学校の児童に配慮し、図書館内での広報を大々的に行わなかったところ、共催を知らない利用者がかなり多く見受けられました。今後、連携を行う上で、広報の範囲をどこまで広げるかが課題として残りました。障がい者サービスの広報についても、25年度内に効果的な周知が実施出来なかったため、改めて周知方法を検討します。 また、重点課題「緑化推進」については、上記の取り組みを実施しましたが、25年度の利用者満足度調査では、重点課題の認知度がいまだに低い状況でした。単発的に事業を行うのではなく、資料を有効に活用してもらえよう、「緑化推進」を定期的にPRする展示などの実施を検討します。</p>

図書館評価表(1) 今川図書館

評価項目	平成25年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	蔵書構成計画	B	引き続き、適正な除籍資料の抽出を目的に、日常的な書架のチェックを行っていきます。
	保存庫の活用	B	保存庫への資料移動を効率的に行うために、27年度計画を前倒しにし、保存庫内の配置見直しを実施します。
	重点課題の資料収集	B	引き続き、中央図書館の担当者と協議しながら資料の充実を図ります。
誰でもが利用しやすい図書館に	車いすの利用者への介助	C	車いす利用者に対する介助の仕方を身に付けるためのハンディキャップサービス研修を実施します。
	掲示物の改善	B	視認性の高い図や字句を活用した、館内サイン計画を検討します。
	聴覚・視覚障がい者の方へのサービス強化	D	聴覚・視覚に障がいのある方が来館した際にもスタッフがスムーズに対応できるように、筆談ボードなどによるカウンター対応や、館内設備の見直しを実施します。
調べもの相談(レファレンス)の充実	子ども向けレファレンスサービス	C	学習支援の取り組みとして、小学校の夏期休暇に合わせて、参考資料の利用方法を教える「調べ物教室」を開催します。今川図書館には、子ども向けの参考資料コーナーがないため、活用の助けとなる参考図書リストの作成・提供を行います。
	レファレンスガイドの提供	B	サービスの認知度を上げるため、25年度に作成したレファレンスガイドを配布します。
	職員のスキルアップ	D	過去のレファレンス事例をもとに、一般と児童に分けて演習問題を作成し、これを活用した研修を通じて職員のスキルアップを目指します。
講座、講演会、行事の開催	地域の歴史・文化に関する行事	D	一般向けの行事として、今川地域の「歴史」に因んだ特集展示をします。
	「読書」に関する事業	B	利用者参加による「グループ読書」は26年度も年5回の開催を予定しています。
	「図書館を知る」事業	B	児童向けにバックヤード見学を盛り込んだ「図書館ツアー」を実施します。
	展示	A	一般・児童、共に年12回の企画展示を行います。重点課題の「緑化推進」をテーマとした特集展示を実施します。
ボランティアとの協働	定例事業の連携(おはなし会)	B	4団体による定例のおはなし会を、年36回(月3回)引き続き開催します。小学生向けのおはなしの会(ストーリーテリング)など、ボランティアが習得したスキルを活かせる事業で協働を行います。また、複数のボランティア団体が参加できる行事の協働事業を企画します。
	定例事業の連携(あかちゃんタイム)	B	あかちゃんおはなし会・あかちゃんタイムでの連携も引き続き行います。(年6回)
	職員・ボランティア同士の情報共有	B	ボランティア交流会を年1回開催します。
快適な読書空間の整備	書架の整備	B	普段借りられないような本の貸出促進のため、本の内容紹介を書いたPOPを活用し、展示の工夫をします。
	館内環境の整備	A	来館者の増える夏期には、利用状況に応じて、小学生向け学習室として、2階多目的室を開放します。昨年度に引き続き、ペットボトルや水筒での水分補給可能コーナーを設置します。
	館外環境の整備	B	引き続き、西日が差しこむ窓側にグリーンカーテンを設置します。
子ども読書活動の推進	YA世代の読書活動推進	A	中学校新入生のオリエンテーションに図書館利用案内を配布し、来館のきっかけづくりに努めます。
	おはなし会	B	定例のおはなし会(月5回)や小学生向けおはなしの会を実施します。
	あかちゃんタイム	B	あかちゃんおはなし会(月1回)を実施します。
	読書機会の創出	B	子どもの読書週間に合わせて、「本の福袋」の提供を実施します。夏期の読書ラリーは、26年度も近隣小学校との共催で行います。
	家庭読書の支援	D	保護者向けの家庭読書支援を目的とした、絵本の読み聞かせに関する事業を開催します。また、小中学校司書に協力を仰ぎ、小学生向け、中学生向けのブックリスト作成に取り組みます。
他機関等との連携	学校司書との懇談会	B	「子どもの読書応援団」を引き続き、年2回開催し、連携のための意見交換の場を設けます。
	学校図書室との連携	B	小学校の夏期休暇中に開催する「読書ラリー」は、26年度も引き続き、近隣の小学校図書室と共同開催とします。昨年度の反省を活かし、共同開催する学校図書室での広報活動を早めに行い、小学生の図書館・図書室の利用を推進します。中学校図書室の図書室だよりをYAコーナーで供覧出来るよう、掲載されている個人情報に配慮しつつ、検討します。
	ゆうゆう今川館との連携	B	七夕やお正月など、季節の行事をゆうゆう館と協働で開催します。また、ゆうゆう今川館の協働事業に合わせた本の展示を行い、資料の貸出を促進します。
	地域施設、団体との連携	D	歴史関連事業やグリーンカーテンの設置などで、地域施設や区民との連携を企画します。
人材育成・研修計画	司書の配置	A	職員の司書率60%を維持します。
	研修計画	B	業務の基本習得、専門性の向上を目的としたレファレンス研修やマネジメント支援を目的とした研修を実施します。また、中央図書館が実施する研修にも職員を積極的に参加させます。
	障がい者雇用	C	勤務可能な人材の検討を行います。
広報・情報発信	図書館だより	B	年12回の一般、子ども向け図書館だより発行に加え、あかちゃん向けの発行物を企画します。簡易版の図書館だより「今川図書館ニュース」を引き続き作成し、月1～2回のペースで地域掲示板への掲示を行います。
	地域への広報	B	回覧版の活用や、地域施設(郵便局など)でのチラシ置きにより、近隣地域への広報活動を行います。
	SNS、WEBでの情報発信	C	杉並区立図書館ホームページも積極的に活用して、広報活動に努めます。SNSでの情報発信は、引き続き検討いたします。

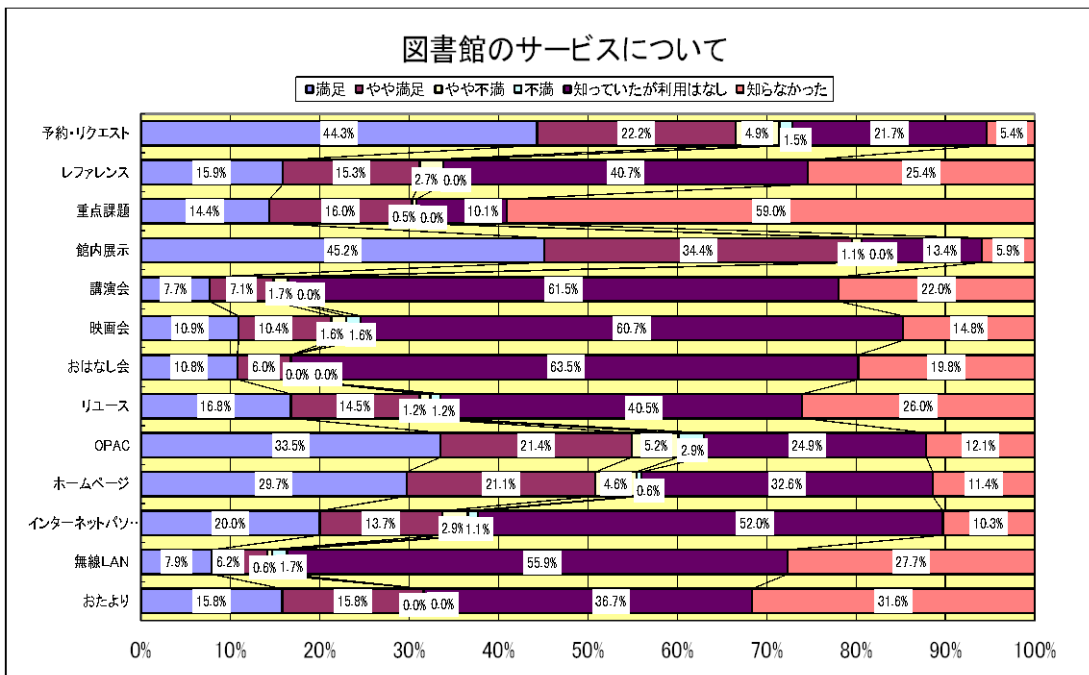
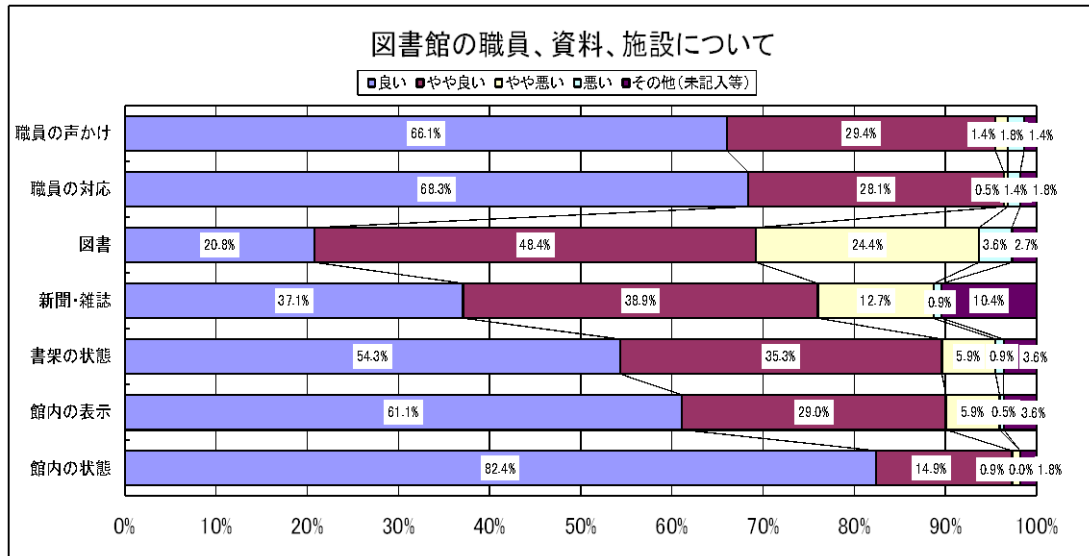
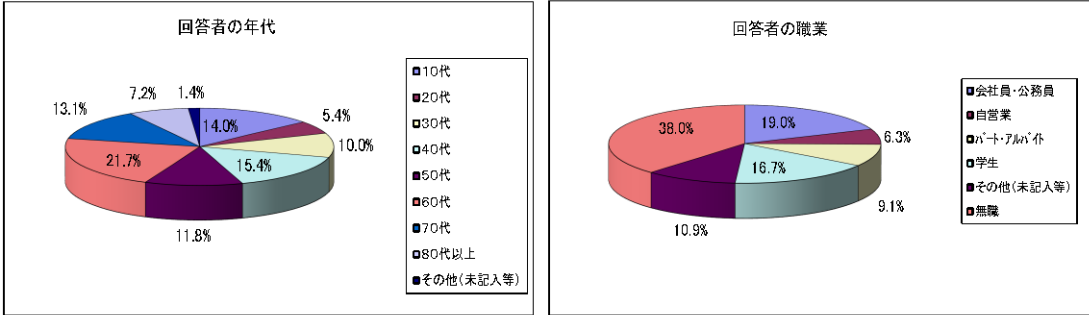
図書館評価表（２） 今川図書館

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績	25年度実績	26年度計画	前年度からの伸び率
資料の充実	蔵書冊数	実績	109,354	115,272	115,000	105.41
	購入冊数	実績	9,618	8,165	6,000	84.89
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	202,278	202,174	2,000,000	99.95
	利用登録者数	実績	8,053	8,236	8,000	102.27
	新規利用登録者数	実績		1,169	1,100	
	年間貸出冊数	実績	350,437	341,205	350,000	97.37
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	511	191		37.38
	団体貸出団体数	団体別登録数	38	39	30	102.63
	団体貸出冊数	実績	6,879	8,021	6,000	116.60
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,146	879		76.70
		・クイック	1,126	832		73.89
		・調査	20	47		235.00
	データベース利用回数	ジャパンナレッジ実績	36	20		55.56
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	77	82	80	106.49
		映画会（一般）	22	24	24	109.09
		映画会（児童）	12	11	12	91.67
		一般向け事業（講演会、講座）	1	1	1	100.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	5	7	7	140.00
		展示会	34	29	27	85.29
		その他	14	16		114.29
	事業参加者数	おはなし会	1,590	1,187	680	74.65
		映画会（一般）	386	585	520	151.55
		映画会（児童）	142	179	100	126.06
		一般向け事業（講演会、講座）	27	12	10	44.44
		児童向け事業（こども会、人形劇）	159	223	150	140.25
		その他	1,011	1,120		110.78
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	54	54	50	100.00
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	56	84		150.00
		・調べ学習資料貸出	48	79		164.58
		・ブックトーク等	2	0	0	0.00
		・職場体験	2	3	3	150.00
		・図書館見学	4	2	2	50.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成24年度実績（平成24年10月～平成25年3月） 平成25年度実績（平成25年4月～平成26年3月）	7	15	27	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	221	212		95.69
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	383	357		93.22

利用者満足度調査の結果 【今川図書館】

平成25年12月6日～8日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 286枚、回答者 221名(回答率 77.3%)、入館者 1,568名、入館者に対する割合 14.1%

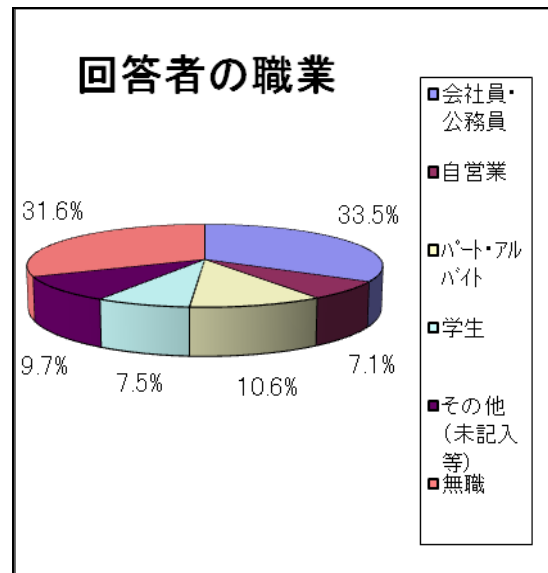
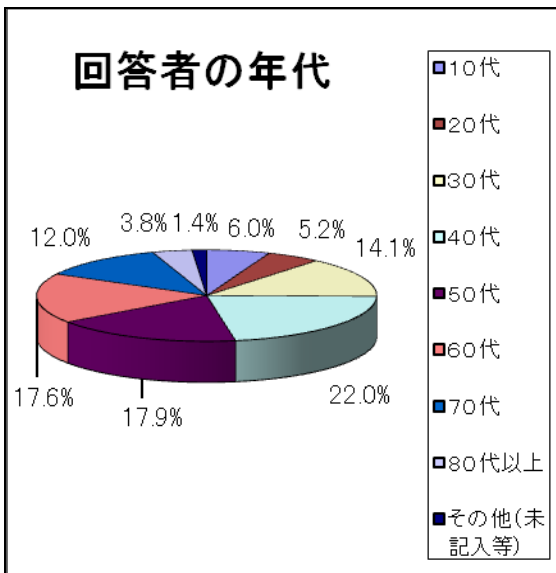


Ⅲ 利用者満足度調査の結果

(1) アンケート用紙の配布数、回答者の状況

来館者を対象とし各図書館で実施した。各図書館でのアンケート用紙の配布数、回答者の状況、回答結果は次のとおりである。

	配布数	回答者	入館者数	回答率	入館者に対する割合
中央	629	479	3,768	76.2%	12.7%
永福	291	220	1,542	75.6%	14.3%
柿木	277	214	1,338	77.3%	16.0%
高円寺	139	100	1,284	71.9%	7.8%
宮前	242	191	2,115	78.9%	9.0%
成田	294	283	1,687	96.3%	16.8%
西荻	264	173	1,313	65.5%	13.2%
阿佐谷	583	364	1,964	62.4%	18.5%
南荻窪	131	124	1,437	94.7%	8.6%
下井草	300	292	1,982	97.3%	14.7%
高井戸	300	268	2,279	89.3%	11.8%
方南	172	142	1,270	82.6%	11.2%
今川	286	221	1,568	77.3%	14.1%
計	3,908	3,071	23,547	78.6%	13.0%



回答者の年代は、40代22.0%、50代17.9%、60代17.6%、30代14.1%となっており、30～60代が全体の71.6%を占めている。職業は、会社員・公務員が33.5%、続いて無職が31.6%、パート・アルバイトが10.6%、その他（未記入等）が9.7%であった。両者ともそれぞれの割合は、前回とほぼ同じである。

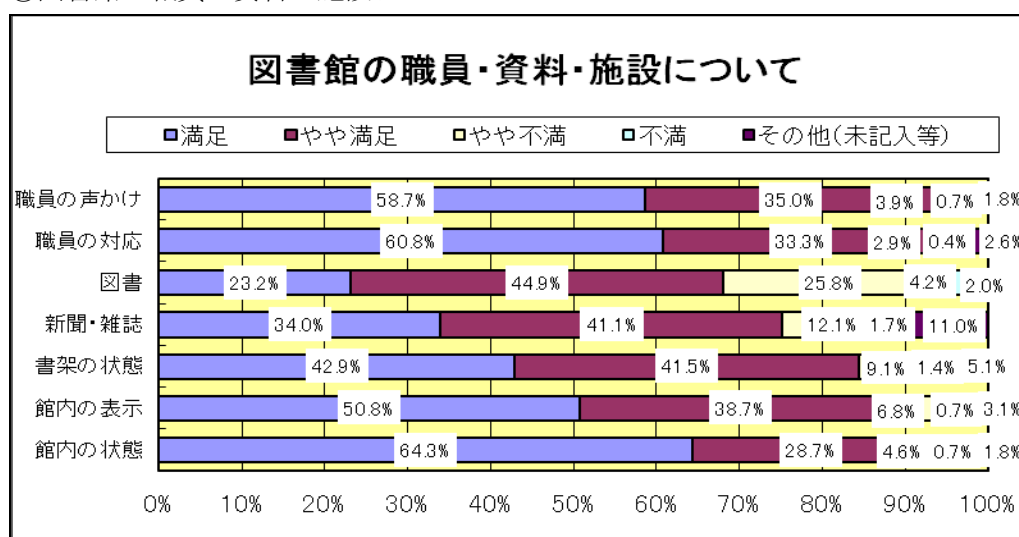
(2) アンケート調査項目

アンケート項目は、以下のように構成されている。

①図書館の職員について	1. 職員へ声がかかりやすいですか。また、職員からの声かけはできていますか。
	2. 職員の対応や説明はわかりやすいですか。
②図書館の本、新聞、雑誌等の資料について	1. 借りたい本は、揃っていますか。
	2. 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。
	3. 書架の状態や資料の状態は満足できますか。
③図書館の施設について	1. 館内の表示はわかりやすいですか。
	2. 館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。
④図書館のサービスについて	1. 予約・リクエスト
	2. レファレンス（調べもの相談）
	3. 当図書館の重点課題への取組み
	4. 館内展示（展示資料・飾りつけなど）
	5. 講演会
	6. 映画会
	7. 子ども向けおはなし会・工作会
	8. 一般書・児童書・雑誌のリユース提供
	9. O P A C（利用者用端末機）
	10. 図書館ホームページ
	11. 図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン
	12. 持込みパソコンによる無線LANの利用
	13. 図書館発行のおたより

(3) アンケート調査項目に対する選択肢回答状況

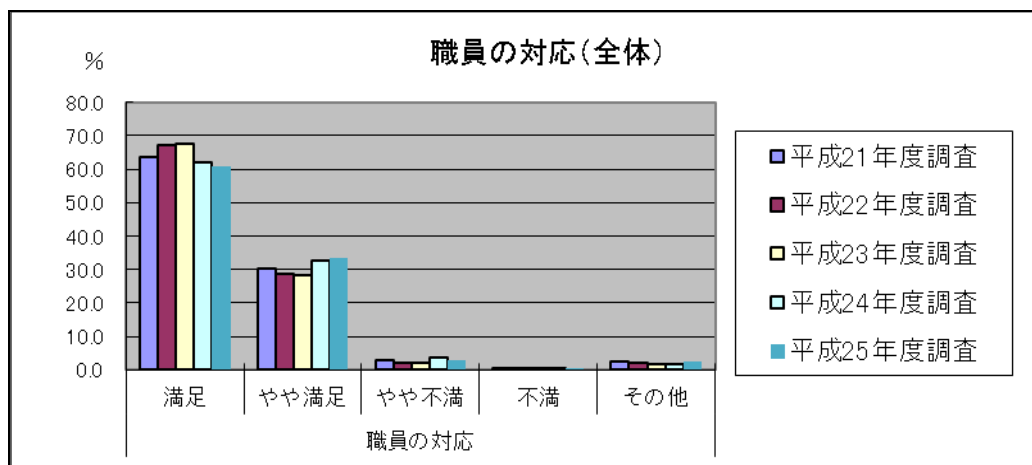
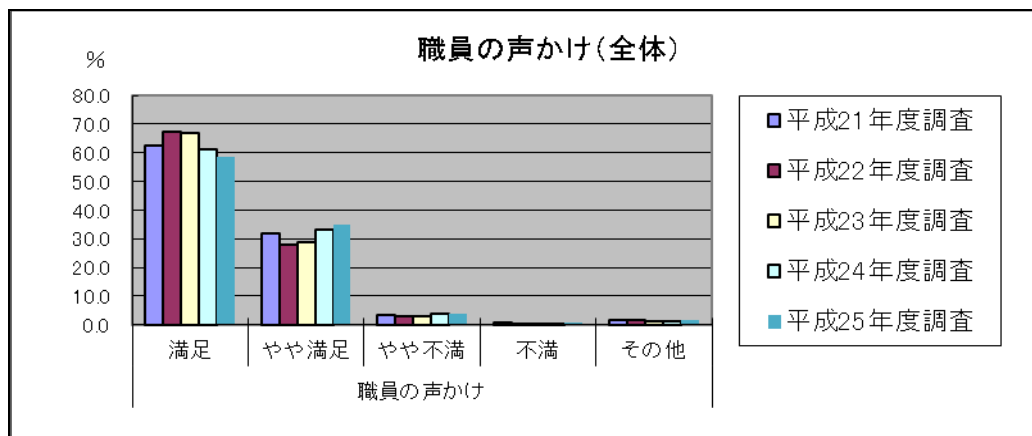
①図書館の職員・資料・施設について



【図書館の職員について】

「職員の声かけ」、「職員の対応」については、それぞれ 58.7%（前回 61.4%）、60.8%（同 61.9%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、それぞれ 93.7%（同 94.5%）、94.1%（同 94.6%）となっている。

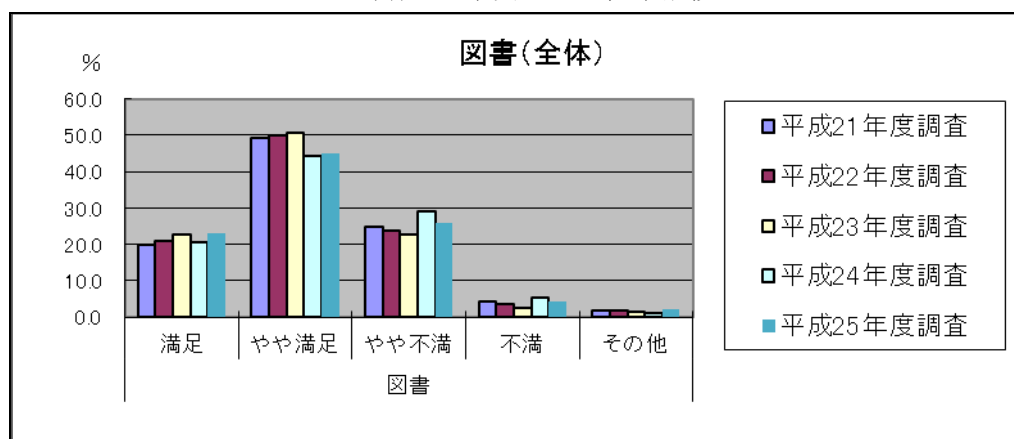
平成 21 年度からの経年推移

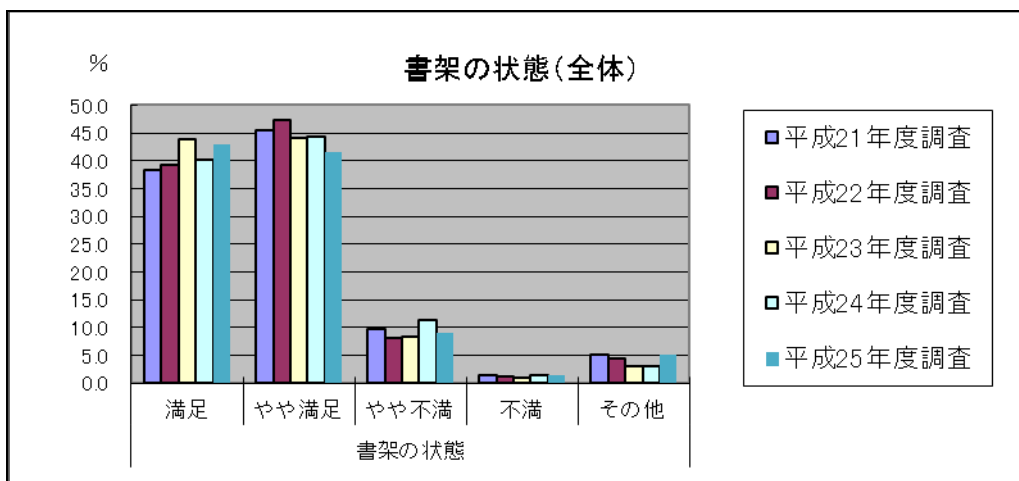
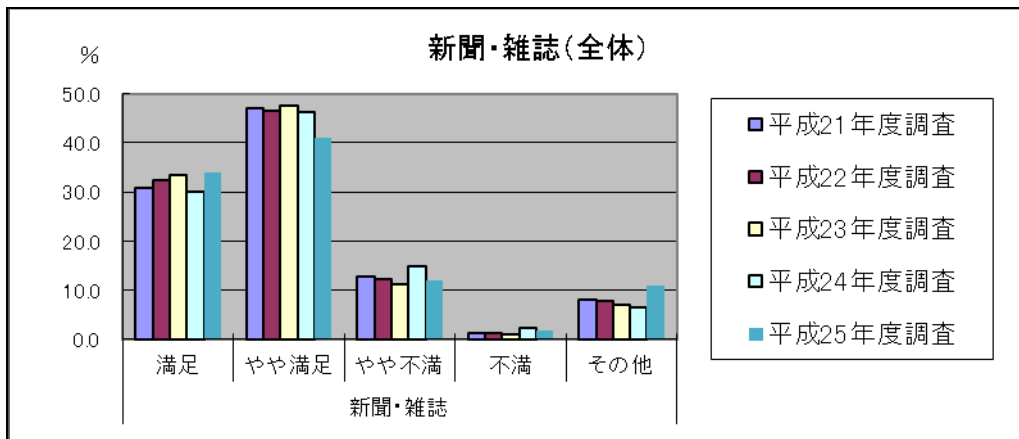


【図書館の資料について】

「借りたい図書」や「新聞、雑誌」の資料、また書架の状態については、「満足」の評価がそれぞれ 23.2%（同 20.4%）、34.0%（同 30.0%）、42.9%（同 40.1%）で、「やや満足」の評価を合計して、68.1%（同 64.6%）、75.1%（同 76.3%）、84.4%（同 84.3%）となっている。

平成 21 年度からの経年推移

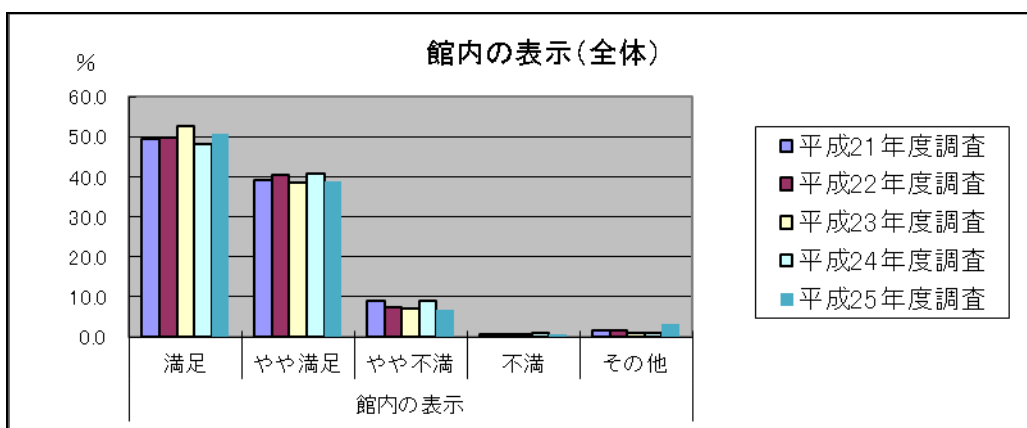


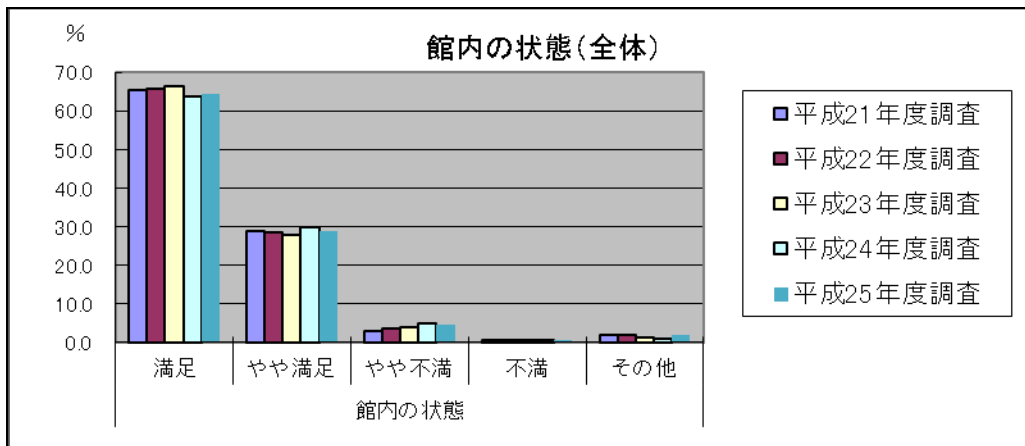


【図書館の施設について】

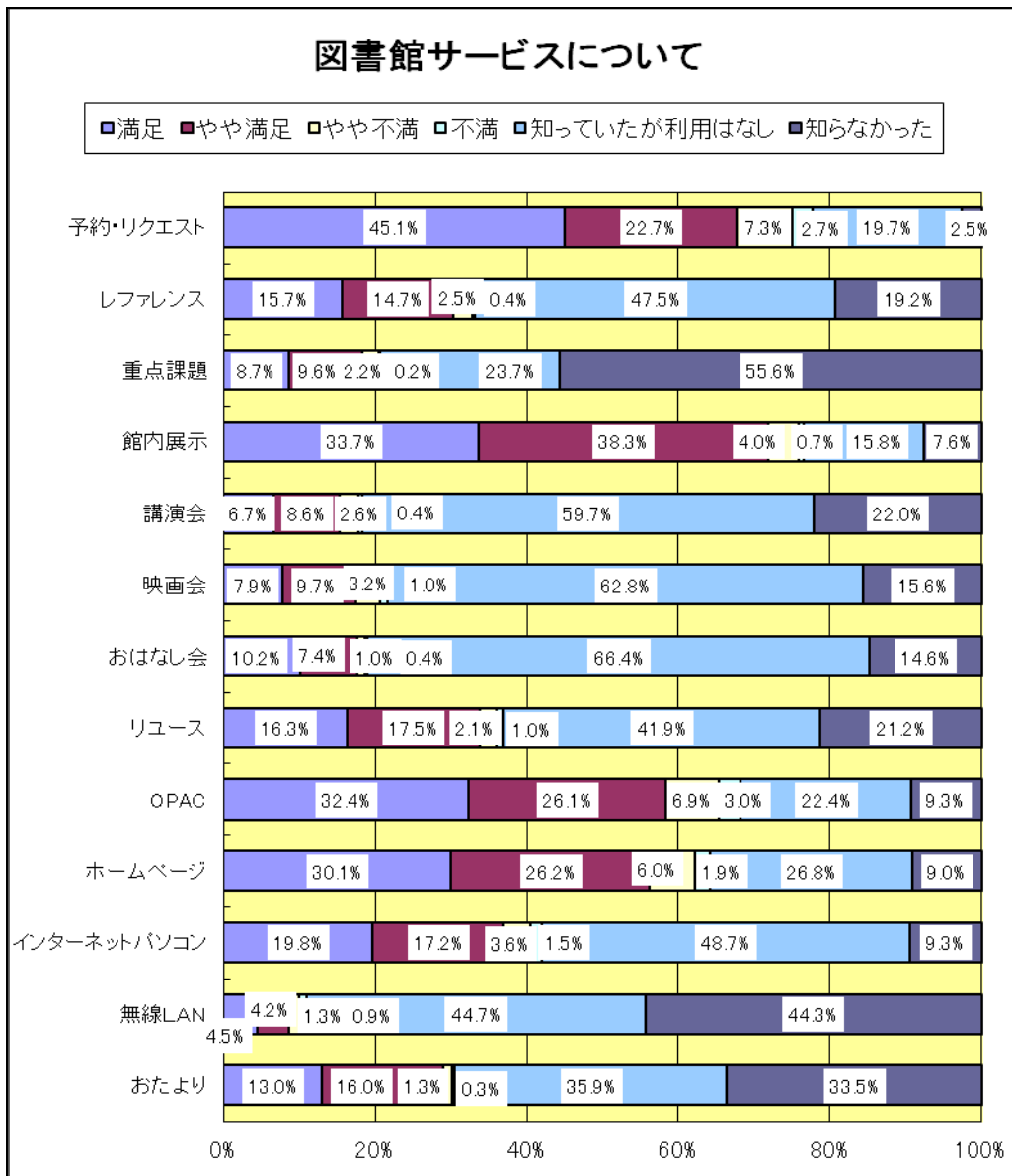
館内の表示や状態は、「満足」がそれぞれ 50.8% (同 48.2%)、64.3% (同 63.8%) で、「やや満足」を合計して 89.5% (同 88.9%)、93.0% (同 93.5%) となっている。

平成 21 年度からの経年推移





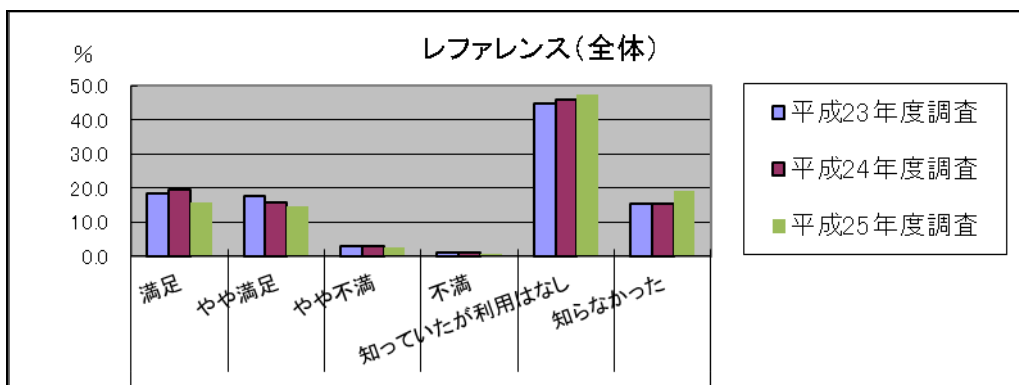
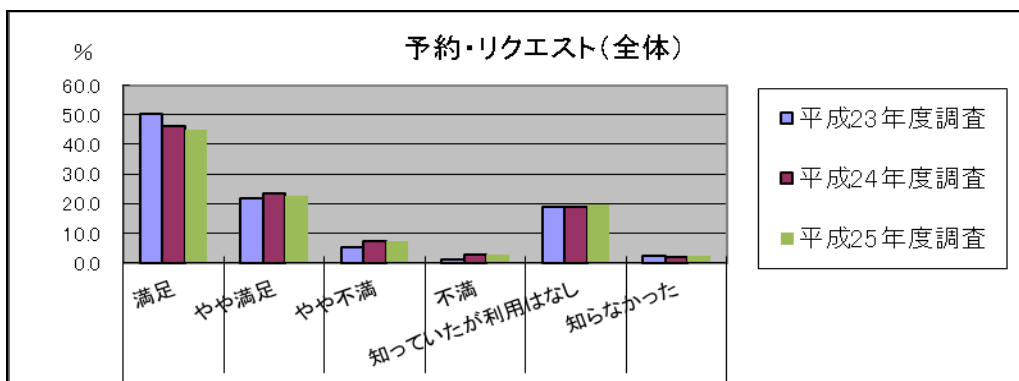
②図書館サービスについて



【「予約・リクエスト」、「レファレンス」について】

「予約・リクエスト」、「レファレンス」については、それぞれ 45.1%（前回 46.3%）、15.7%（前回 19.4%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、それぞれ 67.8%（前回 69.7%）、30.4%（前回 35.2%）となっている。

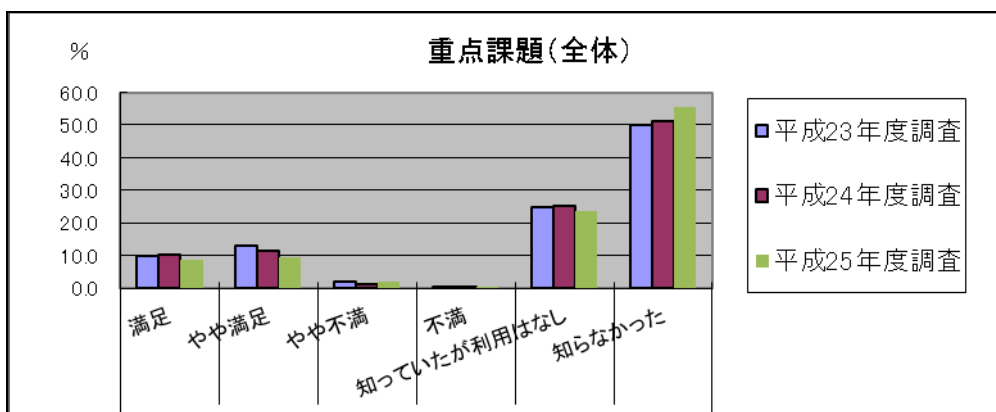
平成 23 年度からの経年推移

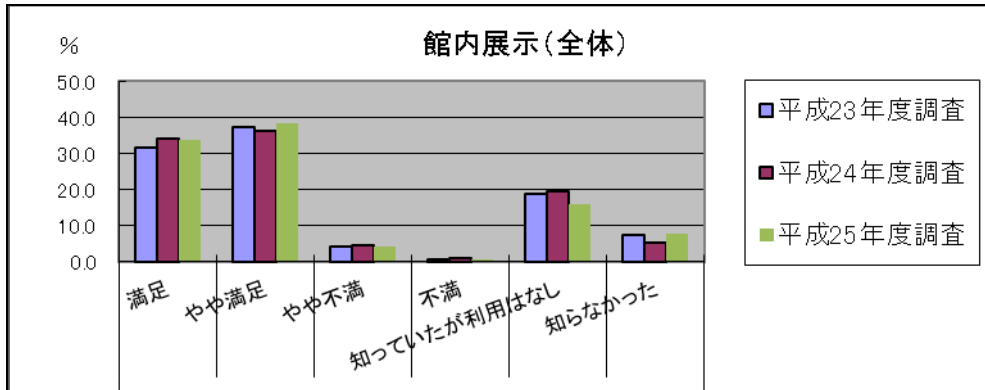


【「重点課題」、「館内展示」について】

「重点課題」、「館内展示」については、「満足」の評価がそれぞれ 8.7%（前回 10.4%）、33.7%（前回 34.0%）で、「やや満足」を合計して、それぞれ 18.3%（前回 21.8%）、72.0%（前回 70.3%）となっている。

平成 23 年度からの経年推移

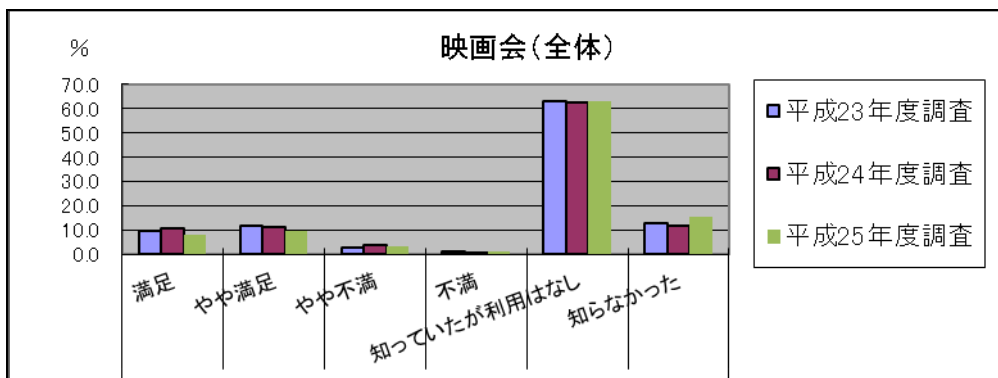
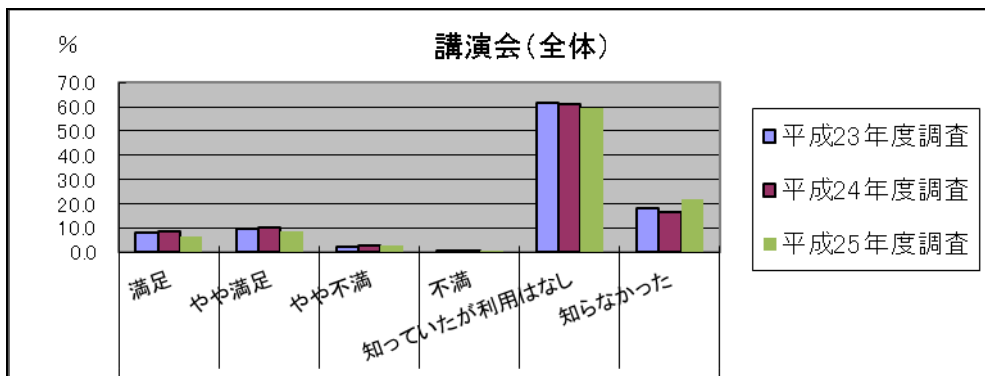


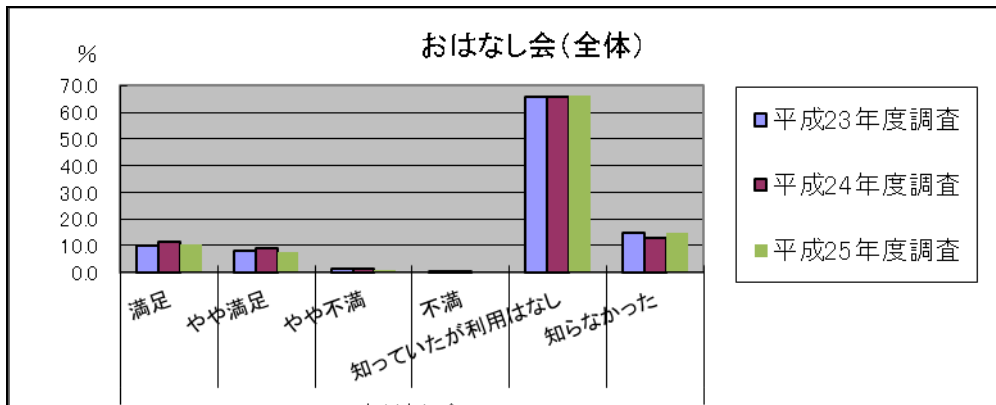


【「講演会」、「映画会」、「おはなし会」について】

「講演会」、「映画会」、「おはなし会」については、それぞれ 6.7% (前回 8.8%)、7.9% (前回 10.5%)、10.2% (前回 11.2%) の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、それぞれ 15.3% (前回 19.1%)、17.6% (前回 21.6%)、17.6% (前回 20.3%) となっている。

平成 23 年度からの経年推移

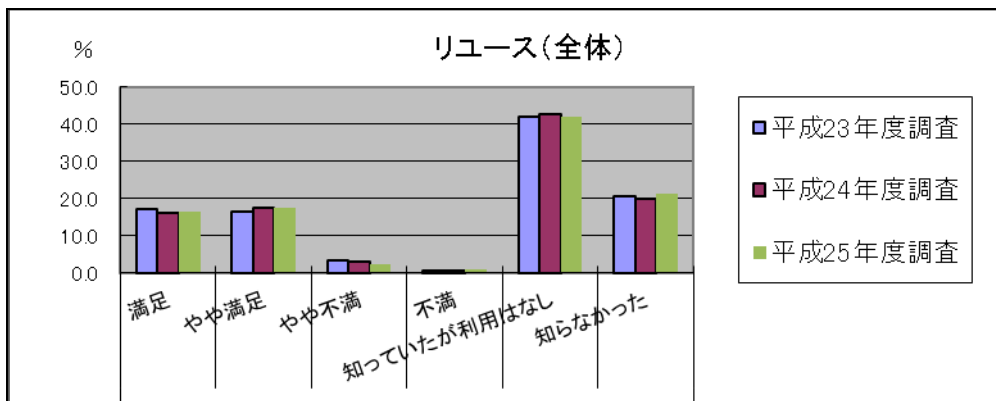




【「リユース」について】

「リユース」については、16.3%（前回 16.2%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、33.8%（前回 33.7%）となっている。

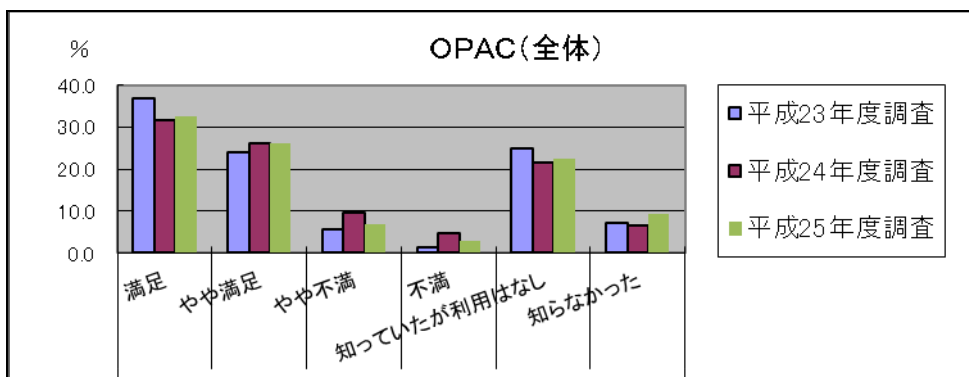
平成 23 年度からの経年推移

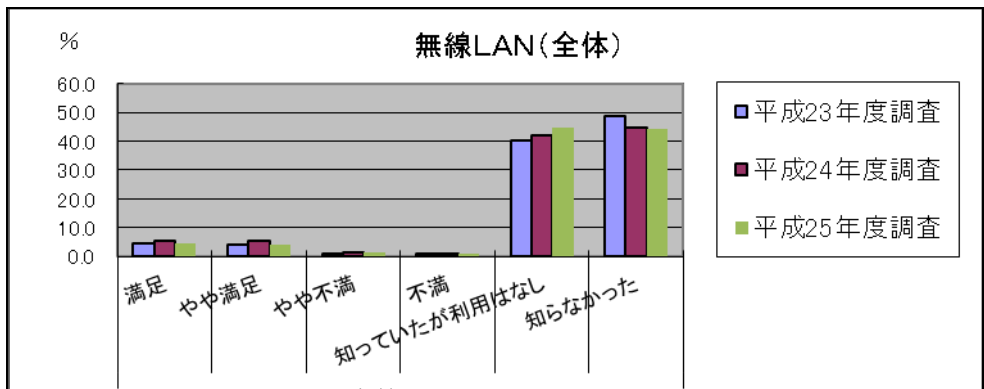
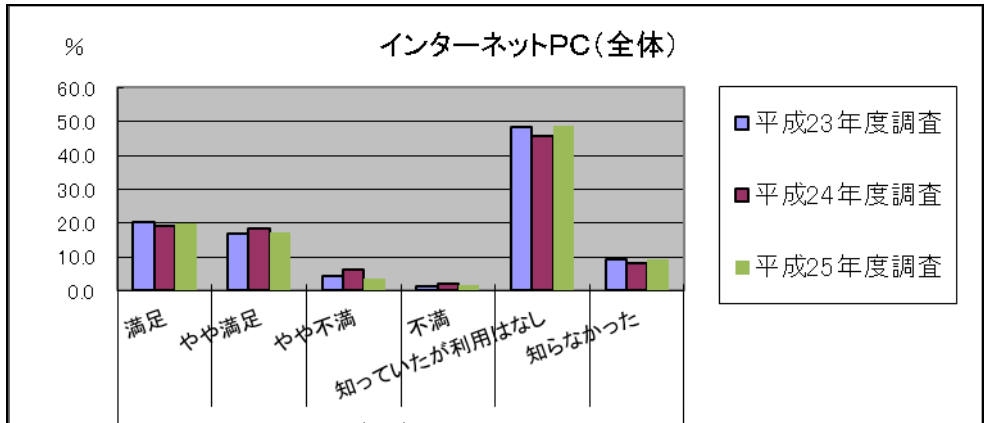


【「OPAC」、「インターネットパソコン」、「無線LAN」について】

「OPAC」、「インターネットパソコン」、「無線LAN」については、それぞれ 32.4%（前回 31.5%）、19.8%（前回 19.0%）、4.5%（前回 5.3%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、それぞれ 58.5%（前回 57.5%）、56.3%（前回 37.4%）、8.7%（前回 10.7%）となっている。

平成 23 年度からの経年推移

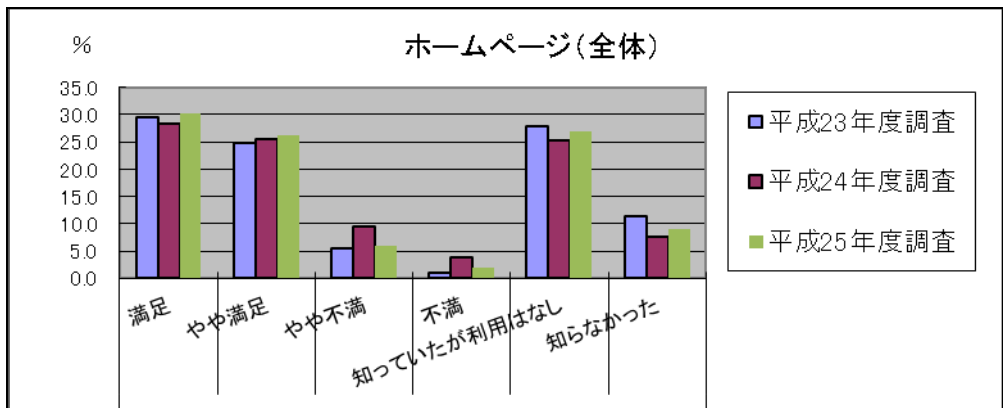


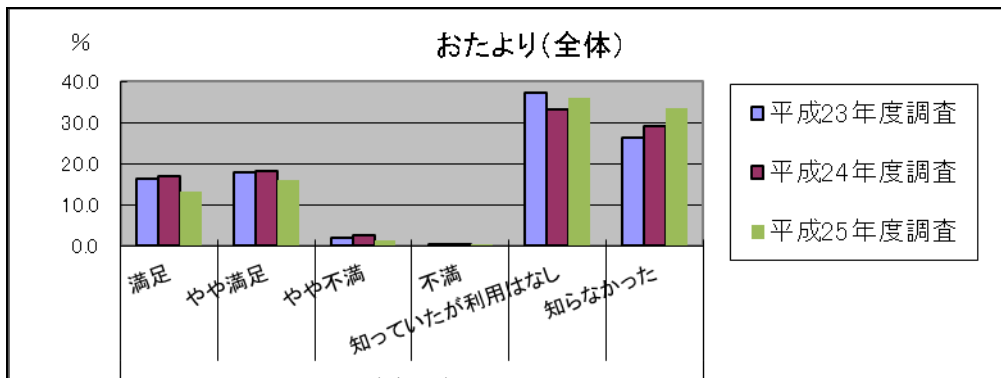


【「図書館ホームページ」、「おたより」について】

「図書館ホームページ」、「おたより」、については、「満足」がそれぞれ 30.1%（前回 28.3%）、13.0%（前回 16.9%）、で、「やや満足」を合計して 56.3%（前回 53.8%）、29.0%（前回 35.1%）となっている。

平成 23 年度からの経年推移





(4) アンケート調査項目に対する自由意見

設問ごとに設定した自由意見欄に記入のあった意見の数は 5,828 件、備考欄に設定した自由意見欄に記入のあった意見の数は 613 件であった。1 つの自由意見の中に複数の内容に関する記載があった場合は、それぞれ 1 件として計上した。また、1 枚のアンケートに複数の設問に渡り自由意見を記載しているケースも多くみられる。したがって、自由意見記載枚数と自由意見数とは一致しない。

ア) 設問ごとに設定した自由意見欄に記入した意見数

内訳	件数	割合	満足	やや満足	やや不満	不満	知っているが利用したことはない	知らなかった	無印		
①職員に関すること	871	14.9%	503	230	96	16	当該回答欄なし		26		
②図書館の本、新聞、雑誌等の資料について	図書・視聴覚に関すること	782	13.4%	257	449	617		145		140	
	新聞雑誌に関すること	459	7.9%								
	書架・資料の状態に関すること	367	6.3%								
③図書館の施設について	館内表示に関すること	239	4.1%	216	139	157		20		15	
	清潔・利用しやすさに関すること	308	5.3%								
④図書館のサービスについて	予約・リクエストに関すること	678	11.6%	248	158	146		61	55	2	8
	レファレンスに関すること	132	2.3%	36	21	22		4	28	9	12
	重点課題に関すること	109	1.9%	13	15	20		1	19	29	12
	展示に関すること	239	4.1%	114	61	22		8	7	7	20
	講演会に関すること	163	2.8%	14	19	23	6	70	7	24	
	映画会に関すること	207	3.6%	24	26	35	15	77	8	22	
	おはなし会に関すること	136	2.3%	37	14	12	2	49	6	16	
	リユースに関すること	129	2.2%	33	36	15	10	21	4	10	
	OPACに関すること	339	5.8%	73	64	103	56	17	5	21	
	HPに関すること	288	4.9%	77	49	77	35	24	5	21	
	インターネットPCに関すること	178	3.1%	22	27	36	20	49	6	18	
	無線LANに関すること	120	2.1%	7	7	11	14	32	29	20	
	おたより・PRに関すること	84	1.4%	25	13	6	2	12	12	14	
設問自由意見数 合計	5,828	100.0%									

イ) 備考欄に設定した自由意見欄に記入した意見数

内訳	件数	割合	好意的	要望・批判	その他		
設問に関連する意見	①職員に関すること	77	12.6%	43	27	7	
	②図書館の本、新聞、雑誌等の資料について	図書・視聴覚に関すること	83	13.5%	6	76	1
		新聞雑誌に関すること	20	3.3%	0	20	0
		書架・資料の状態に関すること	9	1.5%	2	7	0
		小計	112	18.3%	8	103	1
	③図書館の施設について	91	14.8%	3	88	0	
	④図書館のサービスについて	予約・リクエストに関すること	29	4.7%	4	25	0
		レファレンスに関すること	1	0.2%	0	1	0
		重点課題に関すること	0	0.0%	0	0	0
		展示に関すること	7	1.1%	5	2	0
		講演会・映画会・おはなし会に関すること	6	1.0%	3	3	0
		リユースに関すること	6	1.0%	4	2	0
		OPACに関すること	6	1.0%	0	6	0
		HPに関すること	3	0.5%	0	3	0
		インターネットPCに関すること	5	0.8%	0	4	1
		無線LANに関すること	3	0.5%	0	3	0
		おたより・PRに関すること	9	1.5%	0	9	0
		④小計	75	12.2%			
	①～④小計	355	57.9%				
	設問に関連していない意見	⑤図書館運営に関すること	37	6.0%			
⑥図書館利用に関すること		24	3.9%				
⑦図書館利用者に関すること		36	5.9%				
⑧図書館システムに関すること		38	6.2%				
⑨情報リテラシーに関すること		5	0.8%				
⑩感謝		111	18.1%				
⑪アンケートに関すること		7	1.1%				
⑤～⑪小計		258	42.1%				
備考欄自由意見数 合計	613	100.0%					

自由意見数 合計	6,441
----------	-------

ウ) 設問に関連する主な自由意見

①職員に関すること

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
 - *対応がよい、親切など。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - *態度が悪い、無愛想。
 - *人により差がある。
 - *声かけをされたことがない。

②図書館の本、新聞、雑誌等の種類について

【図書に関すること】

◆「満足」「やや満足」「好意的意見」

*予約・リクエストすれば用意してもらえる。(他館・相互貸借含む)(多数)

*蔵書が多い。(地域館も含む)

*満足。

*「やや満足」の中には、人気のある本は時間がかかる、新刊本が少ないという意見が多数含まれている。

◆「不満」「やや不満」「要望・批判」

*新刊が少ない。(多数)

*シリーズものが揃っていない。

*貸出中のものが多い。

*回答者が必要と感じているジャンルの図書が少ないという意見が、すべてのジャンルにわたってあり。

*蔵書が少ない。

*CDを充実させてほしい。(多数)

【新聞・雑誌に関すること】

◆「満足」「やや満足」「好意的意見」

*揃っている。

*あまり利用しない。(多い)

*「やや満足」になると、欲しい雑誌のジャンルや誌名を挙げてくるようになる。

◆「不満」「やや不満」「要望・批判」

*雑誌の種類が少ない。(多い)

*回答者が欲しい雑誌のジャンルや誌名を挙げてくるもの多数。

*無印には、利用しないという意見が多数。

【書架・資料の状態に関すること】

◆「満足」「やや満足」「好意的意見」

*整理されている。(多い)

*やや満足になると、書き込みがある、汚れ・水濡れがあるなどの意見が多くなる。

◆「不満」「やや不満」「要望・批判」

*汚れ、破れ、水濡れ、書き込みが多い。(多い)

*書架が整理されていない。書架に探している本がない。

*書架に図書が一杯で取り出しづらい。

*不満には、NDCの並べ方が理解できないという意見がでてくる。

③図書館の施設について

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
 - *掃除が行き届いていて清潔感がある。

- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - *本を読むスペースがない。(多い)
 - *閲覧席がない。(多い)
 - *椅子を増やしてほしい。(多い)
 - *自習スペースがない。(多い)
 - *飲食できるスペースを設けてほしい。(多い)
 - *トイレは洋式にしてほしい。
 - *室温が暑すぎる。寒すぎる。
 - *段差をなくしてほしい。
 - *自転車置場が暗い。

④図書館のサービスについて

【予約・リクエストに関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
 - *インターネットで予約ができて便利。(多い)
 - *対応が早い。
 - *すぐ連絡がくる。(メール・電話)
 - *「やや満足」では、「人気のある本は待つ期間が長い」が多くなる。

- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - *人気のある本は待つ期間が長い。(多い)
 - *予約入力の際の画面の使い勝手が悪い。(多い)
 - *未所蔵予約は所蔵になった時点で未所蔵のカウントからはずしてほしい。
 - *区外在住なので未所蔵予約・リクエストができなくなった。
 - *延滞者がいるために本がまわってこない。
 - *リクエストした本の入手が遅い。
 - *予約できる冊数が少ない。
 - *待ち人数がわかるとよい。
 - *予約を取り消しても予約の履歴が消えない。

【レファレンスに関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
 - *親切・丁寧に対応してもらえた。

- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - *専門知識が少ない。
 - *自分で調べる。

【重点課題に関すること】

- ◆ 「満足」「やや満足」「好意的意見」
* 的を射た回答は少ない印象。
- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
* 何をしているのかわからない、というコメントが多い。

【館内展示に関すること】

- ◆ 「満足」「やや満足」「好意的意見」
* 良い、興味深い、楽しい、きれい、面白い、季節感がある。
- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
* 同じものが長期間。
* 興味がない。

【講演会・映画会・おはなし会に関すること】

- ◆ 「満足」「やや満足」「好意的意見」
* 楽しい、子どもが喜んでいる、子どもが小さい時に利用した。(おはなし会)
- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
* 回数が少ない。(講演会)
* 興味のあるものがない。(講演会・映画会)
* 曜日、時間が合わない。(多い)
* 古い。(映画会)
* 前の人で見えない。(映画会)
* 知っているが利用したことがないは、子どもがいないという回答が多い。(おはなし会)

【リユースに関すること】

- ◆ 「満足」「やや満足」「好意的意見」
* 満足、良い、利用している。
- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
* 事前告知を。いつやっているかわからない。(多い)
* 欲しい本がない。

【OPACに関すること】

- ◆ 「満足」「やや満足」「好意的意見」
* 使いやすい、利用しやすい。
* 使いやすい、利用しやすい。
* 「やや満足」になると、以前の方が使いやすかった、慣れていない、画面操作や検索に関する意見・要望が出てくる。
- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
* 使いにくい(画面展開、検索など)。(多い)

- *文字表示が大きすぎるので丸見え。
- *最初の設定がかな入力なので使いにくい。

【図書館ホームページに関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
 - *家で予約できる。(多い)
 - *見やすい、使いやすい。
 - *「やや満足」では、各館の休館日がわかりにくい、画面展開などの要望・意見が多くなる。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - *使いにくい、わかりにくい、以前の方が使いやすかった。(多い)
 - *画面展開（予約終了後検索画面に戻らない、確認がしつこい。(多い)
 - *月初めの更新が遅い。

【インターネットPCに関すること】

- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - *利用できないサイトが多い。
 - *台数が少ない。
 - *家のPCで十分。(多い)

【無線LANに関すること】

- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - *電源が使えない。
 - *PCの操作音がうるさい。
 - *利用できる場所がわからない。
 - *PCを持っていない、使えない。

【おたより、PRに関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
 - *かわいい。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - *見たことがない。

エ) 設問に関連していない内容について記載のあった主な自由意見

内容			件数
図書館運営に関すること(設問非該当項目)	民営化	推進	3
		反対	2
	開館日・開館時間	平日夜間延長を	11
		日祝日延長を	11
		年中無休に	1
		正月開館復活を	5
		休館日をずらして	4
図書館利用に関すること(設問非該当項目)	貸出返却	カウンターの並び方	2
		貸出冊数について	1
		貸出期間について	1
		カード忘れの時の対応	3
		貸出票・レシートについて	2
		貸出延長について	2
		返却モレについて	2
	登録		1
	保存庫出納		1
	ブックポスト	設置要望	6
利用の仕方について		3	
図書館利用者に関すること(設問非該当項目)	マナー全般		15
	寝ている利用者		5
	子どもに関すること		4
	新聞雑誌を独占する利用者		5
	手荷物について		3
	ホームレス		2
	飲食について		1
	自転車について		1
図書館システムに関すること(設問非該当項目)	使いにくい (主な内容)	検索	8
		操作・画面展開	6
	読書履歴		3
	自動貸出システムの導入		1
情報リテラシーに関すること(設問非該当項目)			5
感謝(設問非該当項目)			111
アンケートに関すること(設問非該当項目)			7

(5)利用者満足度調査結果 各館別集計表

年代	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川	
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
10代	184	6.0%	15	3.1%	17	7.7%	21	9.8%	3	3.0%	35	18.3%	9	3.2%	4	2.3%	7	1.9%	5	4.0%	15	5.1%	14	5.2%	8	5.6%	31	14.0%
20代	159	5.2%	24	5.0%	14	6.4%	6	2.8%	9	9.0%	12	6.3%	13	4.6%	7	4.1%	17	4.7%	4	3.2%	27	9.3%	10	3.7%	4	2.8%	12	5.4%
30代	434	14.1%	83	17.3%	28	12.7%	29	13.6%	16	16.0%	26	13.6%	37	13.1%	13	7.5%	58	15.9%	14	11.3%	45	15.4%	39	14.6%	24	16.9%	22	10.0%
40代	675	22.0%	110	23.0%	40	18.2%	46	21.5%	18	18.0%	34	17.8%	69	24.4%	44	25.4%	87	23.9%	27	21.8%	56	19.2%	69	25.8%	41	28.9%	34	15.4%
50代	549	17.9%	91	19.0%	34	15.5%	34	15.9%	20	20.0%	32	16.8%	59	20.9%	40	23.1%	61	16.8%	27	21.8%	56	19.2%	54	20.2%	15	10.6%	26	11.8%
60代	542	17.7%	88	18.4%	40	18.2%	34	15.9%	15	15.0%	23	12.0%	53	18.7%	33	19.1%	63	17.3%	24	19.4%	49	16.8%	42	15.7%	30	21.1%	48	21.7%
70代	370	12.1%	44	9.2%	38	17.3%	32	15.0%	14	14.0%	18	9.4%	31	11.0%	23	13.3%	49	13.5%	17	13.7%	32	11.0%	31	11.6%	12	8.5%	29	13.1%
80代以上	116	3.8%	16	3.3%	8	3.6%	7	3.3%	3	3.0%	9	4.7%	11	3.9%	6	3.5%	14	3.9%	5	4.0%	8	2.7%	6	2.2%	7	4.9%	16	7.2%
その他(未記入等)	42	1.4%	8	1.7%	1	0.5%	5	2.3%	2	2.0%	2	1.1%	1	0.4%	3	1.7%	8	2.2%	1	0.8%	4	1.4%	3	1.1%	1	0.7%	3	1.4%
TOTAL	3071	100.0%	479	100.0%	220	100.0%	214	100.0%	100	100.0%	191	100.0%	283	100.0%	173	100.0%	364	100.0%	124	100.0%	292	100.0%	268	100.0%	142	100.0%	221	100.0%
性別																												
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
男	1583	51.5%	261	54.5%	132	60.0%	91	42.5%	51	51.0%	99	51.8%	127	44.9%	88	50.9%	203	55.8%	56	45.2%	144	49.3%	132	49.3%	63	44.4%	136	61.5%
女	1398	45.5%	199	41.5%	84	38.2%	116	54.2%	48	48.0%	88	46.1%	149	52.7%	76	43.9%	146	40.1%	65	52.4%	140	48.0%	133	49.6%	74	52.1%	80	36.2%
その他(未記入等)	90	2.9%	19	4.0%	4	1.8%	7	3.3%	1	1.0%	4	2.1%	7	2.5%	9	5.2%	15	4.1%	3	2.4%	8	2.7%	3	1.1%	5	3.5%	5	2.3%
TOTAL	3071	100.0%	479	100.0%	220	100.0%	214	100.0%	100	100.0%	191	100.0%	283	100.0%	173	100.0%	364	100.0%	124	100.0%	292	100.0%	268	100.0%	142	100.0%	221	100.0%
職業																												
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
会社員・公務員	1029	33.5%	179	37.4%	65	29.6%	64	29.9%	42	42.0%	53	27.8%	110	38.9%	50	28.9%	125	34.3%	44	35.5%	113	38.7%	101	37.7%	41	28.9%	42	19.0%
自営業	217	7.1%	34	7.1%	15	6.8%	8	3.7%	8	8.0%	13	6.8%	23	8.1%	20	11.6%	26	7.1%	5	4.0%	16	5.5%	18	6.7%	17	12.0%	14	6.3%
パート・アルバイト	326	10.6%	62	12.9%	16	7.3%	24	11.2%	9	9.0%	16	8.4%	33	11.7%	15	8.7%	54	14.8%	11	8.9%	31	10.6%	16	6.0%	19	13.4%	20	9.1%
学生	230	7.5%	24	5.0%	20	9.1%	20	9.4%	4	4.0%	40	20.9%	11	3.9%	6	3.5%	14	3.9%	5	4.0%	20	6.9%	20	7.5%	9	6.3%	37	16.7%
その他(未記入等)	299	9.7%	47	9.8%	24	10.9%	27	12.6%	8	8.0%	21	11.0%	21	7.4%	19	11.0%	42	11.5%	8	6.5%	26	8.9%	25	9.3%	7	4.9%	24	10.9%
無職	970	31.6%	133	27.8%	80	36.4%	71	33.2%	29	29.0%	48	25.1%	85	30.0%	63	36.4%	103	28.3%	51	41.1%	86	29.5%	88	32.8%	49	34.5%	84	38.0%
TOTAL	3071	100.0%	479	100.0%	220	100.0%	214	100.0%	100	100.0%	191	100.0%	283	100.0%	173	100.0%	364	100.0%	124	100.0%	292	100.0%	268	100.0%	142	100.0%	221	100.0%
①-1職員へ声がかけやすいですか。また、職員からの声かけは出ていますか。																												
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	1801	58.7%	214	44.7%	126	57.3%	103	48.1%	50	50.0%	112	58.6%	206	72.8%	80	46.2%	228	62.6%	91	73.4%	182	62.3%	176	65.7%	87	61.3%	146	66.1%
やや満足	1076	35.0%	211	44.1%	75	34.1%	85	39.7%	37	37.0%	71	37.2%	70	24.7%	74	42.8%	115	31.6%	32	25.8%	100	34.3%	89	33.2%	52	36.6%	65	29.4%
やや不満	119	3.9%	33	6.9%	9	4.1%	23	10.8%	10	10.0%	4	2.1%	2	0.7%	13	7.5%	10	2.8%	1	0.8%	7	2.4%	3	1.1%	1	0.7%	3	1.4%
不満	21	0.7%	5	1.0%	3	1.4%	2	0.9%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	4	1.1%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.8%
その他(未記入等)	54	1.8%	16	3.3%	7	3.2%	1	0.5%	2	2.0%	4	2.1%	5	1.8%	5	2.9%	7	1.9%	0	0.0%	2	0.7%	0	0.0%	2	1.4%	3	1.4%
TOTAL	3071	100.0%	479	100.0%	220	100.0%	214	100.0%	100	100.0%	191	100.0%	283	100.0%	173	100.0%	364	100.0%	124	100.0%	292	100.0%	268	100.0%	142	100.0%	221	100.0%

		全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川	
①-2職員の対応や説明はわかりやすいですか。		回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足		1866	60.8%	242	50.5%	119	54.1%	109	50.9%	53	53.0%	121	63.4%	204	72.1%	81	46.8%	235	64.6%	90	72.6%	192	65.8%	174	64.9%	95	66.9%	151	68.3%
やや満足		1023	33.3%	185	38.6%	84	38.2%	82	38.3%	37	37.0%	63	33.0%	71	25.1%	70	40.5%	113	31.0%	31	25.0%	94	32.2%	90	33.6%	41	28.9%	62	28.1%
やや不満		90	2.9%	29	6.1%	7	3.2%	18	8.4%	9	9.0%	2	1.1%	0	0.0%	12	6.9%	5	1.4%	0	0.0%	4	1.4%	2	0.8%	1	0.7%	1	0.5%
不満		13	0.4%	2	0.4%	2	0.9%	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	3	1.4%
その他(未記入等)		79	2.6%	21	4.4%	8	3.6%	3	1.4%	1	1.0%	5	2.6%	8	2.8%	9	5.2%	9	2.5%	3	2.4%	2	0.7%	2	0.8%	4	2.8%	4	1.8%
TOTAL		3071	100.0%	479	100.0%	220	100.0%	214	100.0%	100	100.0%	191	100.0%	283	100.0%	173	100.0%	364	100.0%	124	100.0%	292	100.0%	268	100.0%	142	100.0%	221	100.0%
②-1借りたい本は、揃っていますか。		回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足		712	23.2%	140	29.2%	56	25.5%	48	22.4%	20	20.0%	43	22.5%	66	23.3%	31	17.9%	86	23.6%	24	19.4%	55	18.8%	65	24.3%	32	22.5%	46	20.8%
やや満足		1378	44.9%	196	40.9%	79	35.9%	93	43.5%	48	48.0%	95	49.7%	120	42.4%	77	44.5%	165	45.3%	66	53.2%	142	48.6%	124	46.3%	66	46.5%	107	48.4%
やや不満		791	25.8%	108	22.6%	64	29.1%	61	28.5%	24	24.0%	45	23.6%	90	31.8%	44	25.4%	93	25.6%	27	21.8%	77	26.4%	69	25.8%	35	24.7%	54	24.4%
不満		129	4.2%	20	4.2%	13	5.9%	12	5.6%	8	8.0%	4	2.1%	4	1.4%	12	6.9%	13	3.6%	6	4.8%	12	4.1%	10	3.7%	7	4.9%	8	3.6%
その他(未記入等)		61	2.0%	15	3.1%	8	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	4	2.1%	3	1.1%	9	5.2%	7	1.9%	1	0.8%	6	2.1%	0	0.0%	2	1.4%	6	2.7%
TOTAL		3071	100.0%	479	100.0%	220	100.0%	214	100.0%	100	100.0%	191	100.0%	283	100.0%	173	100.0%	364	100.0%	124	100.0%	292	100.0%	268	100.0%	142	100.0%	221	100.0%
②-2新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。		回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足		1045	34.0%	179	37.4%	80	36.4%	62	29.0%	24	24.0%	81	42.4%	92	32.5%	43	24.9%	124	34.1%	38	30.7%	94	32.2%	95	35.5%	51	35.9%	82	37.1%
やや満足		1263	41.1%	194	40.5%	92	41.8%	90	42.1%	38	38.0%	75	39.3%	114	40.3%	74	42.8%	144	39.6%	55	44.4%	125	42.8%	109	40.7%	67	47.2%	86	38.9%
やや不満		372	12.1%	47	9.8%	24	10.9%	31	14.5%	15	15.0%	25	13.1%	35	12.4%	25	14.5%	47	12.9%	12	9.7%	40	13.7%	29	10.8%	14	9.9%	28	12.7%
不満		52	1.7%	12	2.5%	5	2.3%	3	1.4%	6	6.0%	1	0.5%	6	2.1%	3	1.7%	5	1.4%	2	1.6%	4	1.4%	2	0.8%	1	0.7%	2	0.9%
その他(未記入等)		339	11.0%	47	9.8%	19	8.6%	28	13.1%	17	17.0%	9	4.7%	36	12.7%	28	16.2%	44	12.1%	17	13.7%	29	9.9%	33	12.3%	9	6.3%	23	10.4%
TOTAL		3071	100.0%	479	100.0%	220	100.0%	214	100.0%	100	100.0%	191	100.0%	283	100.0%	173	100.0%	364	100.0%	124	100.0%	292	100.0%	268	100.0%	142	100.0%	221	100.0%
②-3配架の状態や資料の状態は満足できますか。		回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足		1318	42.9%	182	38.0%	101	45.9%	79	36.9%	31	31.0%	85	44.5%	134	47.4%	63	36.4%	149	40.9%	60	48.4%	130	44.5%	113	42.2%	71	50.0%	120	54.3%
やや満足		1274	41.5%	207	43.2%	79	35.9%	95	44.4%	49	49.0%	84	44.0%	117	41.3%	73	42.2%	153	42.0%	45	36.3%	122	41.8%	116	43.3%	56	39.4%	78	35.3%
やや不満		280	9.1%	45	9.4%	23	10.5%	27	12.6%	13	13.0%	12	6.3%	20	7.1%	21	12.1%	32	8.8%	13	10.5%	27	9.3%	24	9.0%	10	7.0%	13	5.9%
不満		42	1.4%	15	3.1%	4	1.8%	2	0.9%	2	2.0%	1	0.5%	2	0.7%	3	1.7%	4	1.1%	1	0.8%	4	1.4%	2	0.8%	0	0.0%	2	0.9%
その他(未記入等)		157	5.1%	30	6.3%	13	5.9%	11	5.1%	5	5.0%	9	4.7%	10	3.5%	13	7.5%	26	7.1%	5	4.0%	9	3.1%	13	4.9%	5	3.5%	8	3.6%
TOTAL		3071	100.0%	479	100.0%	220	100.0%	214	100.0%	100	100.0%	191	100.0%	283	100.0%	173	100.0%	364	100.0%	124	100.0%	292	100.0%	268	100.0%	142	100.0%	221	100.0%
③-1館内の表示はわかりやすいですか。		回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足		1560	50.8%	216	45.1%	104	47.3%	90	42.1%	48	48.0%	102	53.4%	165	58.3%	67	38.7%	189	51.9%	73	58.9%	156	53.4%	135	50.4%	80	56.3%	135	61.1%
やや満足		1188	38.7%	195	40.7%	80	36.4%	94	43.9%	41	41.0%	74	38.7%	103	36.4%	84	48.6%	134	36.8%	43	34.7%	116	39.7%	111	41.4%	49	34.5%	64	29.0%
やや不満		209	6.8%	45	9.4%	22	10.0%	24	11.2%	8	8.0%	7	3.7%	7	2.5%	15	8.7%	25	6.9%	5	4.0%	14	4.8%	13	4.9%	11	7.8%	13	5.9%
不満		20	0.7%	4	0.8%	6	2.7%	0	0.0%	1	1.0%	1	0.5%	2	0.7%	0	0.0%	2	0.6%	0	0.0%	1	0.3%	2	0.8%	0	0.0%	1	0.5%
その他(未記入等)		94	3.1%	19	4.0%	8	3.6%	6	2.8%	2	2.0%	7	3.7%	6	2.1%	7	4.1%	14	3.9%	3	2.4%	5	1.7%	7	2.6%	2	1.4%	8	3.6%
TOTAL		3071	100.0%	479	100.0%	220	100.0%	214	100.0%	100	100.0%	191	100.0%	283	100.0%	173	100.0%	364	100.0%	124	100.0%	292	100.0%	268	100.0%	142	100.0%	221	100.0%

		全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川		
③-2館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。																														
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	1975	64.3%	259	54.1%	118	53.6%	100	46.7%	64	64.0%	141	73.8%	194	68.6%	88	50.9%	213	58.5%	94	75.8%	218	74.7%	197	73.5%	107	75.4%	182	82.4%		
やや満足	881	28.7%	163	34.0%	73	33.2%	91	42.5%	31	31.0%	41	21.5%	81	28.6%	67	38.7%	108	29.7%	28	22.6%	71	24.3%	62	23.1%	32	22.5%	33	14.9%		
やや不満	140	4.6%	37	7.7%	19	8.6%	18	8.4%	4	4.0%	6	3.1%	4	1.4%	11	6.4%	28	7.7%	0	0.0%	2	0.7%	7	2.6%	2	1.4%	2	0.9%		
不満	20	0.7%	4	0.8%	3	1.4%	3	1.4%	0	0.0%	2	1.1%	1	0.4%	1	0.6%	5	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%		
その他(未記入等)	55	1.8%	16	3.3%	7	3.2%	2	0.9%	1	1.0%	1	0.5%	3	1.1%	6	3.5%	10	2.8%	2	1.6%	1	0.3%	2	0.8%	0	0.0%	4	1.8%		
TOTAL	3071	100.0%	479	100.0%	220	100.0%	214	100.0%	100	100.0%	191	100.0%	283	100.0%	173	100.0%	364	100.0%	124	100.0%	292	100.0%	268	100.0%	142	100.0%	221	100.0%		
図書館のサービスについて																														
④-1 予約・リクエスト																														
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	1278	45.1%	178	41.0%	86	43.0%	87	43.1%	40	45.5%	92	50.0%	140	53.2%	61	39.6%	161	48.6%	56	47.5%	112	40.7%	126	49.0%	49	38.6%	90	44.3%		
やや満足	645	22.7%	91	21.0%	43	21.5%	58	28.7%	23	26.1%	28	15.2%	47	17.9%	48	31.2%	80	24.2%	24	20.3%	69	25.1%	60	23.4%	29	22.8%	45	22.2%		
やや不満	208	7.3%	32	7.4%	11	5.5%	25	12.4%	6	6.8%	13	7.1%	23	8.8%	11	7.1%	22	6.7%	8	6.8%	9	3.3%	25	9.7%	13	10.2%	10	4.9%		
不満	76	2.7%	16	3.7%	10	5.0%	3	1.5%	1	1.1%	2	1.1%	4	1.5%	4	2.6%	11	3.3%	3	2.5%	8	2.9%	6	2.3%	5	3.9%	3	1.5%		
知っているが利用なし	559	19.7%	106	24.4%	46	23.0%	27	13.4%	16	18.2%	41	22.3%	48	18.3%	26	16.9%	48	14.5%	24	20.3%	71	25.8%	37	14.4%	25	19.7%	44	21.7%		
知らなかった	70	2.5%	11	2.5%	4	2.0%	2	1.0%	2	2.3%	8	4.4%	1	0.4%	4	2.6%	9	2.7%	3	2.5%	6	2.2%	3	1.2%	6	4.7%	11	5.4%		
TOTAL	2836	100.0%	434	100.0%	200	100.0%	202	100.0%	88	100.0%	184	100.0%	263	100.0%	154	100.0%	331	100.0%	118	100.0%	275	100.0%	257	100.0%	127	100.0%	203	100.0%		
未記入	235		45		20		12		12		7		20		19		33		6		17		11		15		18			
④-2レファレンス																														
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	402	15.7%	68	17.1%	34	18.3%	17	9.9%	9	11.4%	18	10.6%	39	18.1%	22	15.9%	49	16.4%	19	17.9%	40	15.3%	37	15.2%	20	18.4%	30	15.9%		
やや満足	377	14.7%	66	16.6%	24	12.9%	25	14.5%	18	22.8%	21	12.4%	31	14.4%	19	13.8%	37	12.4%	15	14.2%	35	13.4%	39	16.0%	18	16.5%	29	15.3%		
やや不満	64	2.5%	12	3.0%	7	3.8%	10	5.8%	3	3.8%	3	1.8%	3	1.4%	9	6.5%	6	2.0%	1	0.9%	3	1.2%	1	0.4%	1	0.9%	5	2.7%		
不満	11	0.4%	2	0.5%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%	1	0.7%	2	0.7%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.8%	0	0.0%		
知っているが利用なし	1219	47.5%	183	46.1%	82	44.1%	87	50.6%	29	36.7%	91	53.5%	105	48.6%	60	43.5%	160	53.5%	46	43.4%	131	50.2%	121	49.6%	47	43.1%	77	40.7%		
知らなかった	493	19.2%	66	16.6%	38	20.4%	33	19.2%	20	25.3%	37	21.8%	37	17.1%	27	19.6%	45	15.1%	23	21.7%	52	19.9%	46	18.9%	21	19.3%	48	25.4%		
TOTAL	2566	100.0%	397	100.0%	186	100.0%	172	100.0%	79	100.0%	170	100.0%	216	100.0%	138	100.0%	299	100.0%	106	100.0%	261	100.0%	244	100.0%	109	100.0%	189	100.0%		
未記入	505		82		34		42		21		21		67		35		65		18		31		24		33		32			
④-3 重点課題																														
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	219	8.7%	33	8.5%	14	7.8%	11	6.5%	8	10.1%	6	3.6%	15	6.9%	8	5.8%	22	7.6%	19	18.5%	16	6.3%	28	11.6%	12	11.3%	27	14.4%		
やや満足	243	9.6%	47	12.1%	14	7.8%	11	6.5%	4	5.1%	14	8.3%	19	8.8%	13	9.4%	15	5.2%	17	16.5%	28	10.9%	20	8.3%	11	10.4%	30	16.0%		
やや不満	56	2.2%	11	2.8%	4	2.2%	11	6.5%	1	1.3%	2	1.2%	2	0.9%	10	7.2%	5	1.7%	1	1.0%	3	1.2%	3	1.2%	2	1.9%	1	0.5%		
不満	6	0.2%	1	0.3%	1	0.6%	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
知っているが利用なし	598	23.7%	67	17.3%	41	22.9%	35	20.7%	16	20.3%	45	26.6%	48	22.1%	28	20.1%	93	32.1%	19	18.5%	40	15.6%	101	41.9%	46	43.4%	19	10.1%		
知らなかった	1402	55.6%	229	59.0%	105	58.7%	100	59.2%	49	62.0%	102	60.4%	133	61.3%	80	57.6%	153	52.8%	47	45.6%	169	66.0%	89	36.9%	35	33.0%	111	59.0%		
TOTAL	2524	100.0%	388	100.0%	179	100.0%	169	100.0%	79	100.0%	169	100.0%	217	100.0%	139	100.0%	290	100.0%	103	100.0%	256	100.0%	241	100.0%	106	100.0%	188	100.0%		
未記入	547		91		41		45		21		22		66		34		74		21		36		27		36		33			
④-4館内展示																														
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	843	33.7%	95	24.4%	49	27.5%	44	26.4%	20	26.0%	66	39.5%	77	36.2%	35	25.7%	98	35.1%	31	29.5%	98	38.4%	98	40.5%	48	44.0%	84	45.2%		
やや満足	958	38.3%	152	39.0%	59	33.2%	72	43.1%	24	31.2%	56	33.5%	80	37.6%	62	45.6%	117	41.9%	50	47.6%	86	33.7%	96	39.7%	40	36.7%	64	34.4%		
やや不満	101	4.0%	25	6.4%	10	5.6%	15	9.0%	2	2.6%	5	3.0%	7	3.3%	7	5.2%	11	3.9%	3	2.9%	7	2.8%	4	1.7%	3	2.8%	2	1.1%		
不満	17	0.7%	6	1.5%	1	0.6%	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	2	0.9%	1	0.7%	3	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	1	0.9%	0	0.0%		
知っているが利用なし	396	15.5%	76	19.5%	37	20.8%	20	12.0%	18	23.4%	28	16.8%	34	16.0%	26	19.1%	33	11.8%	16	15.2%	36	14.1%	35	14.5%	12	11.0%	25	13.4%		
知らなかった	189	7.6%	36	9.2%	22	12.4%	15	9.0%	12	15.6%	12	7.2%	13	6.1%	5	3.7%	17	6.1%	5	4.8%	28	11.0%	8	3.3%	5	4.6%	11	5.9%		
TOTAL	2504	100.0%	390	100.0%	178	100.0%	167	100.0%	77	100.0%	167	100.0%	213	100.0%	136	100.0%	279	100.0%	105	100.0%	255	100.0%	242	100.0%	109	100.0%	186	100.0%		
未記入	567		89		42		47		23		24		70		37		85		19		37		26		33		35			

④-5 講演会	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川	
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	168	6.7%	26	6.7%	15	8.3%	12	7.0%	5	6.6%	8	4.8%	10	4.8%	6	4.4%	20	7.0%	7	6.7%	16	6.2%	22	9.1%	7	6.5%	14	7.7%
やや満足	215	8.6%	37	9.6%	15	8.3%	19	11.1%	4	5.3%	17	10.2%	12	5.7%	17	12.6%	19	6.7%	9	8.7%	18	7.0%	27	11.1%	8	7.4%	13	7.1%
やや不満	64	2.6%	16	4.2%	3	1.7%	7	4.1%	1	1.3%	4	2.4%	4	1.9%	6	4.4%	5	1.8%	2	1.9%	6	2.3%	5	2.1%	2	1.9%	3	1.7%
不満	11	0.4%	3	0.8%	1	0.6%	0	0.0%	2	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	3	1.1%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
知っているが利用なし	1494	59.7%	197	51.0%	111	61.3%	96	56.1%	43	56.6%	111	66.5%	143	68.4%	79	58.5%	177	62.3%	68	65.4%	149	57.8%	146	60.1%	62	57.4%	112	61.5%
知らなかった	552	22.0%	107	27.7%	36	19.9%	37	21.6%	21	27.6%	27	16.2%	40	19.1%	26	19.3%	60	21.1%	18	17.3%	68	26.4%	43	17.7%	29	26.9%	40	22.0%
TOTAL	2504	100.0%	386	100.0%	181	100.0%	171	100.0%	76	100.0%	167	100.0%	209	100.0%	135	100.0%	284	100.0%	104	100.0%	258	100.0%	243	100.0%	108	100.0%	182	100.0%
未記入	567		93		39		43		24		24		74		38		80		20		34		25		34		39	
④-6映画会	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	197	7.9%	26	6.8%	17	9.3%	16	9.3%	4	5.3%	10	6.0%	12	5.7%	5	3.7%	23	8.0%	10	9.6%	24	9.2%	25	10.3%	5	4.8%	20	10.9%
やや満足	243	9.7%	30	7.8%	22	12.1%	15	8.7%	7	9.2%	18	10.8%	18	8.5%	18	13.2%	29	10.1%	8	7.7%	31	11.9%	25	10.3%	3	2.9%	19	10.4%
やや不満	79	3.2%	14	3.7%	2	1.1%	13	7.5%	0	0.0%	6	3.6%	5	2.4%	10	7.4%	7	2.4%	4	3.9%	1	0.4%	9	3.7%	5	4.8%	3	1.6%
不満	24	1.0%	3	0.8%	4	2.2%	3	1.7%	1	1.3%	0	0.0%	3	1.4%	1	0.7%	4	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	3	1.6%
知っているが利用なし	1577	62.8%	212	55.4%	109	59.9%	113	65.3%	47	61.8%	110	65.9%	150	71.1%	85	62.5%	190	66.0%	76	73.1%	168	64.4%	148	60.9%	58	55.8%	111	60.7%
知らなかった	391	15.6%	98	25.6%	28	15.4%	13	7.5%	17	22.4%	23	13.8%	23	10.9%	17	12.5%	35	12.2%	6	5.8%	37	14.2%	36	14.8%	31	29.8%	27	14.8%
TOTAL	2511	100.0%	383	100.0%	182	100.0%	173	100.0%	76	100.0%	167	100.0%	211	100.0%	136	100.0%	288	100.0%	104	100.0%	261	100.0%	243	100.0%	104	100.0%	183	100.0%
未記入	560		96		38		41		24		24		72		37		76		20		31		25		38		38	
④-7おはなし会	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	245	10.2%	38	10.4%	21	12.1%	15	9.3%	6	8.2%	15	9.3%	17	8.3%	7	5.3%	28	10.1%	8	7.8%	29	11.5%	28	12.1%	15	14.3%	18	10.8%
やや満足	179	7.4%	34	9.3%	12	6.9%	14	8.7%	3	4.1%	12	7.5%	12	5.9%	11	8.3%	19	6.9%	6	5.9%	25	9.9%	18	7.8%	3	2.9%	10	6.0%
やや不満	24	1.0%	6	1.6%	1	0.6%	2	1.2%	0	0.0%	1	0.6%	5	2.4%	2	1.5%	4	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.9%	1	1.0%	0	0.0%
不満	9	0.4%	0	0.0%	2	1.2%	3	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	2	0.7%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
知っているが利用なし	1596	66.4%	211	57.8%	109	63.0%	109	67.7%	52	71.2%	110	68.3%	148	72.2%	96	72.7%	186	67.4%	83	81.4%	165	65.2%	153	66.0%	68	64.8%	106	63.5%
知らなかった	352	14.6%	76	20.8%	28	16.2%	18	11.2%	12	16.4%	23	14.3%	22	10.7%	16	12.1%	37	13.4%	5	4.9%	33	13.0%	31	13.4%	18	17.1%	33	19.8%
TOTAL	2405	100.0%	365	100.0%	173	100.0%	161	100.0%	73	100.0%	161	100.0%	205	100.0%	132	100.0%	276	100.0%	102	100.0%	253	100.0%	232	100.0%	105	100.0%	167	100.0%
未記入	666		114		47		53		27		30		78		41		88		22		39		36		37		54	
④-8 リユース	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	397	16.3%	52	14.1%	32	18.2%	28	17.5%	6	8.1%	29	17.9%	35	16.8%	17	12.8%	48	17.5%	13	12.6%	43	17.0%	50	21.2%	15	14.2%	29	16.8%
やや満足	425	17.5%	71	19.2%	33	18.8%	26	16.3%	8	10.8%	27	16.7%	36	17.3%	22	16.5%	55	20.0%	21	20.4%	44	17.4%	43	18.2%	14	13.2%	25	14.5%
やや不満	52	2.1%	6	1.6%	6	3.4%	7	4.4%	2	2.7%	1	0.6%	3	1.4%	5	3.8%	3	1.1%	4	3.9%	4	1.6%	6	2.5%	3	2.8%	2	1.2%
不満	23	1.0%	4	1.1%	3	1.7%	3	1.9%	1	1.4%	1	0.6%	1	0.5%	2	1.5%	4	1.5%	0	0.0%	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.2%
知っているが利用なし	1017	41.9%	154	41.6%	66	37.5%	74	46.3%	34	46.0%	63	38.9%	90	43.3%	65	48.9%	117	42.6%	41	39.8%	104	41.1%	94	39.8%	45	42.5%	70	40.5%
知らなかった	515	21.2%	83	22.4%	36	20.5%	22	13.8%	23	31.1%	41	25.3%	43	20.7%	22	16.5%	48	17.5%	24	23.3%	56	22.1%	43	18.2%	29	27.4%	45	26.0%
TOTAL	2429	100.0%	370	100.0%	176	100.0%	160	100.0%	74	100.0%	162	100.0%	208	100.0%	133	100.0%	275	100.0%	103	100.0%	253	100.0%	236	100.0%	106	100.0%	173	100.0%
未記入	642		109		44		54		26		29		75		40		89		21		39		32		36		48	
④-9 OPAC	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	793	32.4%	99	26.4%	62	35.0%	55	33.7%	30	39.5%	60	36.6%	86	41.6%	27	19.9%	87	30.9%	29	27.6%	83	32.7%	85	36.5%	32	31.1%	58	33.5%
やや満足	638	26.1%	120	32.0%	40	22.6%	35	21.5%	14	18.4%	41	25.0%	46	22.2%	47	34.6%	72	25.5%	34	32.4%	65	25.6%	64	27.5%	23	22.3%	37	21.4%
やや不満	169	6.9%	28	7.5%	10	5.7%	16	9.8%	6	7.9%	7	4.3%	14	6.8%	12	8.8%	20	7.1%	5	4.8%	29	11.4%	7	3.0%	6	5.8%	9	5.2%
不満	73	3.0%	14	3.7%	4	2.3%	4	2.5%	5	6.6%	1	0.6%	9	4.4%	6	4.4%	5	1.8%	3	2.9%	6	2.4%	9	3.9%	2	1.9%	5	2.9%
知っているが利用なし	548	22.4%	68	18.1%	44	24.9%	40	24.5%	12	15.8%	40	24.4%	44	21.3%	30	22.1%	70	24.8%	28	26.7%	49	19.3%	56	24.0%	24	23.3%	43	24.9%
知らなかった	227	9.3%	46	12.3%	17	9.6%	13	8.0%	27	11.8%	15	9.2%	8	3.9%	14	10.3%	28	9.9%	6	5.7%	22	8.7%	12	5.2%	16	15.5%	21	12.1%
TOTAL	2448	100.0%	375	100.0%	177	100.0%	163	100.0%	76	100.0%	164	100.0%	207	100.0%	136	100.0%	282	100.0%	105	100.0%	254	100.0%	233	100.0%	103	100.0%	173	100.0%
未記入	623		104		43		51		24		27		76		37		82		19		38		35		39		48	

	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川	
④-10 ホームページ	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	747	30.1%	114	30.5%	57	30.5%	50	29.6%	24	31.2%	53	31.9%	70	33.5%	26	19.0%	90	31.7%	33	31.1%	66	26.0%	83	35.3%	29	27.1%	52	29.7%
やや満足	649	26.2%	109	29.1%	47	25.1%	42	24.9%	24	31.2%	42	25.3%	53	25.4%	44	32.1%	76	26.8%	25	23.6%	59	23.2%	60	25.5%	31	29.0%	37	21.1%
やや不満	149	6.0%	23	6.2%	11	5.9%	14	8.3%	5	6.5%	9	5.4%	9	4.3%	13	9.5%	14	4.9%	8	7.6%	12	4.7%	11	4.7%	12	11.2%	8	4.6%
不満	47	1.9%	5	1.3%	4	2.1%	5	3.0%	3	3.9%	2	1.2%	7	3.4%	2	1.5%	6	2.1%	3	2.8%	3	1.2%	4	1.7%	2	1.9%	1	0.6%
知っているが利用なし	664	26.8%	84	22.5%	57	30.5%	41	24.3%	15	19.5%	46	27.7%	58	27.8%	38	27.7%	71	25.0%	29	27.4%	89	35.0%	56	23.8%	23	21.5%	57	32.6%
知らなかった	224	9.0%	39	10.4%	11	5.9%	17	10.1%	6	7.8%	14	8.4%	12	5.7%	14	10.2%	27	9.5%	8	7.6%	25	9.8%	21	8.9%	10	9.4%	20	11.4%
TOTAL	2480	100.0%	374	100.0%	187	100.0%	169	100.0%	77	100.0%	166	100.0%	209	100.0%	137	100.0%	284	100.0%	106	100.0%	254	100.0%	235	100.0%	107	100.0%	175	100.0%
未記入	591		105		33		45		23		25		74		36		80		18		38		33		35		46	
④-11 インターネットパソコン	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	491	19.8%	66	17.4%	41	22.5%	41	24.4%	15	19.5%	27	16.3%	41	19.6%	21	14.9%	60	21.3%	21	19.6%	46	17.8%	51	21.5%	26	24.8%	35	20.0%
やや満足	427	17.2%	69	18.2%	25	13.7%	29	17.3%	14	18.2%	25	15.1%	31	14.8%	28	19.9%	49	17.4%	25	23.4%	43	16.7%	48	20.3%	17	16.2%	24	13.7%
やや不満	89	3.6%	15	4.0%	6	3.3%	9	5.4%	7	9.1%	5	3.0%	6	2.9%	13	9.2%	9	3.2%	3	2.8%	7	2.7%	3	1.3%	1	1.0%	5	2.9%
不満	37	1.5%	11	2.9%	3	1.7%	2	1.2%	0	0.0%	1	0.6%	4	1.9%	4	2.8%	4	1.4%	3	2.8%	0	0.0%	3	1.3%	0	0.0%	2	1.1%
知っているが利用なし	1210	48.7%	174	45.9%	98	53.9%	71	42.3%	33	42.9%	89	53.6%	109	52.2%	64	45.4%	135	47.9%	47	43.9%	139	53.9%	110	46.4%	50	47.6%	91	52.0%
知らなかった	232	9.3%	44	11.6%	9	5.0%	16	9.5%	8	10.4%	19	11.5%	18	8.6%	11	7.8%	25	8.9%	8	7.5%	23	8.9%	22	9.3%	11	10.5%	18	10.3%
TOTAL	2486	100.0%	379	100.0%	182	100.0%	168	100.0%	77	100.0%	166	100.0%	209	100.0%	141	100.0%	282	100.0%	107	100.0%	258	100.0%	237	100.0%	105	100.0%	175	100.0%
未記入	585		100		38		46		23		25		74		32		82		17		34		31		37		46	
④-12 無線LAN	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	111	4.5%	15	4.0%	13	7.1%	8	4.9%	7	9.2%	8	4.8%	4	2.0%	2	1.5%	14	5.0%	1	1.0%	11	4.3%	10	4.4%	4	3.9%	14	7.9%
やや満足	103	4.2%	28	7.4%	10	5.5%	7	4.3%	0	0.0%	3	1.8%	4	2.0%	3	2.3%	8	2.9%	3	3.0%	10	3.9%	14	6.1%	2	2.0%	11	6.2%
やや不満	31	1.3%	8	2.1%	3	1.7%	6	3.7%	0	0.0%	2	1.2%	1	0.5%	3	2.3%	3	1.1%	0	0.0%	2	0.8%	1	0.4%	1	1.0%	1	0.6%
不満	23	0.9%	5	1.3%	4	2.2%	1	0.6%	2	2.6%	1	0.6%	2	1.0%	0	0.0%	2	0.7%	1	1.0%	0	0.0%	2	0.9%	0	0.0%	3	1.7%
知っているが利用なし	1094	44.7%	142	37.6%	106	58.2%	69	42.1%	36	47.4%	73	43.7%	74	36.5%	67	51.5%	139	49.5%	40	40.0%	107	41.8%	99	43.0%	43	42.2%	99	55.9%
知らなかった	1084	44.3%	180	47.6%	46	25.3%	73	44.5%	31	40.8%	80	47.9%	118	58.1%	55	42.3%	115	40.9%	55	55.0%	126	49.2%	104	45.2%	52	51.0%	49	27.7%
TOTAL	2446	100.0%	378	100.0%	182	100.0%	164	100.0%	76	100.0%	167	100.0%	203	100.0%	130	100.0%	281	100.0%	100	100.0%	256	100.0%	230	100.0%	102	100.0%	177	100.0%
未記入	625		101		38		50		24		24		80		43		83		24		36		38		40		44	
④-13 おたより	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	320	13.0%	36	9.7%	30	16.7%	20	12.1%	5	6.5%	21	12.8%	34	16.4%	9	6.7%	37	13.3%	15	14.4%	37	14.5%	26	11.1%	22	21.0%	28	15.8%
やや満足	392	16.0%	70	18.9%	28	15.6%	26	15.8%	10	13.0%	20	12.2%	29	13.9%	25	18.5%	45	16.1%	14	13.5%	40	15.6%	40	17.1%	17	16.2%	28	15.8%
やや不満	31	1.3%	9	2.4%	2	1.1%	2	1.2%	1	1.3%	2	1.2%	3	1.4%	4	3.0%	1	0.4%	2	1.9%	1	0.4%	2	0.9%	2	1.9%	0	0.0%
不満	8	0.3%	1	0.3%	2	1.1%	1	0.6%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
知っているが利用なし	881	35.9%	107	28.8%	67	37.2%	57	34.6%	26	33.8%	53	32.3%	72	34.6%	53	39.3%	117	41.9%	52	50.0%	97	37.9%	78	33.3%	37	35.2%	65	36.7%
知らなかった	823	33.5%	148	39.9%	51	28.3%	59	35.8%	34	44.2%	68	41.5%	70	33.7%	43	31.9%	77	27.6%	21	20.2%	81	31.6%	88	37.6%	27	25.7%	56	31.6%
TOTAL	2455	100.0%	371	100.0%	180	100.0%	165	100.0%	77	100.0%	164	100.0%	208	100.0%	135	100.0%	279	100.0%	104	100.0%	256	100.0%	234	100.0%	105	100.0%	177	100.0%
未記入	616		108		40		49		23		27		75		38		85		20		36		34		37		44	

〇 〇 図 書 館 利 用 者 満 足 度 調 査

このアンケート（利用者満足度調査）は、より良い図書館サービスの提供や図書館運営を行うため、皆様のご意見を反映させるためのものです。ご協力をお願いします。

○以下の項目は、該当する番号を「○」で囲んでください。

年代	① 10代 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代 ⑤ 50代 ⑥ 60代 ⑦ 70代 ⑧ 80代以上
性別	① 男性 ② 女性
職業	① 会社員・公務員 ② 自営業 ③ パート・アルバイト ④ 学生 ⑤ その他 ⑥ 無職

① 図書館の職員について

項 目	満足度（該当するものを「○」で囲んでください）			
1 職員へ声がかかりやすいですか。また、職員からの声かけはできていますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
その理由もよろしければご記入ください。				
2 職員の対応や説明はわかりやすいですか。	満足	やや満足	やや不満	不満
その理由もよろしければご記入ください。				

② 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について

項 目	満足度（該当するものを「○」で囲んでください）			
1 借りたい本は、揃っていますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
その理由もよろしければご記入ください。				
2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
その理由もよろしければご記入ください。				
3 書架の状態や資料の状態は満足できますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
その理由もよろしければご記入ください。				

③ 図書館の施設について

項 目	満足度（該当するものを「○」で囲んでください）			
1 館内の表示はわかりやすいですか。	満足	やや満足	やや不満	不満
その理由もよろしければご記入ください。				
2 館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
その理由もよろしければご記入ください。				

④ 図書館のサービスについて

杉並区立図書館で実施しているサービスについてお訊ねします。次の1から13の各サービスについて、それぞれ該当する箇所に「○」を1つ記入してください。

項 目	1～13のそれぞれ該当する箇所に「○」を1つ記入してください					
	利用したことがある				知っているが、利用したことはない	知らなかった
	満足	やや満足	やや不満	不満		
1 予約・リクエスト						
その理由もよろしければご記入ください。						

※ 裏面に続きます。

項 目	2～13のそれぞれ該当する箇所に「○」を1つ記入してください					
	利用したことがある				知っているが、利用したことはない	知らなかった
	満足	やや満足	やや不満	不満		
2 レファレンス(調べもの相談)						
その理由もよろしければご記入ください。						
3 当図書館の重点課題「〇〇」への取組み						
その理由もよろしければご記入ください。						
4 館内展示(資料展示・飾りつけなど)						
その理由もよろしければご記入ください。						
5 講演会						
その理由もよろしければご記入ください。						
6 映画会						
その理由もよろしければご記入ください。						
7 子ども向けお話し会・工作会						
その理由もよろしければご記入ください。						
8 一般書・児童書・雑誌のリユース提供						
その理由もよろしければご記入ください。						
9 OPAC(利用者用端末機)						
その理由もよろしければご記入ください。						
10 図書館ホームページ						
その理由もよろしければご記入ください。						
11 図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン						
その理由もよろしければご記入ください。						
12 持込みパソコンによる無線LANの利用						
その理由もよろしければご記入ください。						
13 図書館発行のおたより						
その理由もよろしければご記入ください。						

●その他お気づきのことやご意見がございましたら、以下にご記入ください。

【自由意見記入欄】

ご協力ありがとうございました。

平成 26 年度杉並区立図書館運営状況報告書

(対象 平成 25 年度事業)

平成 27 年 3 月

編集・発行 杉並区立中央図書館

〒167-0051 杉並区荻窪三丁目 40 番 23 号

電話 03-3391-5754

杉並区のホームページでご覧になれます。 <http://www.city.suginami.tokyo.jp>