

平成30年度  
杉並区立図書館運営状況報告書  
(対象 平成29年度事業)

平成31年1月  
杉並区立中央図書館



# 目 次

## I 杉並区立図書館の運営状況評価の実施について

はじめに	1
1 目的	1
2 対象	1
3 実施方法	1

## II 利用者満足度調査結果の評価

(1) 主な指標別評価	3
(2) 指標別評価のまとめ	5

## III 各図書館が行う自己評価

### IV 図書館協議会が行う評価

1 杉並区立図書館サービス評価について	7
(1) 評価の対象	7
(2) 評価の方法	7
2 評価内容	8
(1) 総括的評価	8
(2) 取組目標別評価	8
(3) 運営形態別評価	10

## V 全体評価

1 実績数値等による評価	12
(1) 主な指標別の評価	12
(2) 利用者満足度調査結果からみた評価	13
(3) 運営・維持管理経費（コスト）の評価	16
2 今後の方向性について	17

〈資料1〉 利用者満足度調査	19
1 アンケート用紙の配布・回収数及び回答者の状況	19
2 アンケート調査項目	20
3 アンケート調査項目に対する回答状況	20
4 アンケート調査項目に対する自由意見	28
5 利用者満足度調査結果 各館別集計表	29
○アンケート用紙	37

### 〈資料2〉 図書館別自己評価及び実績数値

	38
中央図書館（一部業務委託館）	40
永福図書館（指定管理館）	42
柿木図書館（直営館）	44
高円寺図書館（直営館）	46
宮前図書館（指定管理館）	48
成田図書館（指定管理館）	50
西荻図書館（直営館）	52
阿佐谷図書館（指定管理館）	54
南荻窪図書館（業務委託館）	56
下井草図書館（業務委託館）	58
高井戸図書館（指定管理館）	60
方南図書館（指定管理館）	62
今川図書館（業務委託館）	64
杉並区立図書館全体の実績数値	66

〈資料3〉 委員による各館別評価	67
中央図書館（一部業務委託館）	67
直営館	68
指定管理館	71
業務委託館	77

### 〈巻末〉 杉並区立図書館の概要

# I 杉並区立図書館の運営状況評価の実施について

## はじめに

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、「学びの場」「知の共同体」「楽しい交流空間」の 3 つの視点と取組の方向を踏まえて、図書館サービスの提供に努めている。この運営状況評価は、サービス基本方針に基づく図書館サービスの成果や達成度を明らかにし、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ために実施した。

なお、区立図書館の概要については巻末 80 ページに記載のとおりである。

## 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評価結果の公表により、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 29 年度事業

運営形態	図書館名
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、民間事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 民間事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 民間事業者に窓口業務を委託している館

## 3 実施方法

### (1) 利用者満足度調査結果の評価

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、各図書館において平成 29 年 6 月及び平成 30 年 5 月の各 3 日間、中学生以上の図書館来館者を対象にカウンター及び館内でアンケート用紙を配布、回収した。

従来は、評価対象年度の 6 月に実施される利用者満足度調査結果を活用していたが、評価年度開始後、3 ヶ月のみの評価結果になってしまうため、今回から翌年度 5 月に実施する利用者満足度調査結果を用いることより、年度を通じた評価を行うことに変更した。

なお、従来の方式により実施した平成 29 年 6 月の利用者満足度調査は、平成 30 年 5 月実施の調査結果とほぼ同じ傾向であったため、その結果は参考資料とした。

調査では、「図書館の職員について」ほか3分野 13 項目について、満足度を調査した。この評価では調査項目のうち主な6つの指標について、各図書館の取組状況を比較・分析し、評価を行った。

(2) 各図書館が行う自己評価

各図書館が、平成29年度当初に設定した目標についての取組結果、及び実績数値に基づき自己評価を行った。

(3) 図書館協議会が行う評価

杉並区立図書館協議会規則第2条に基づき、杉並区立図書館協議会（以下「図書館協議会」という。）が、平成29年度の杉並区立図書館の実績に関する資料（利用者満足度調査結果、各図書館が行う自己評価及び実績数値）、並びに各館への実地調査・ヒアリングをもとに、当該年度事業について、総括的評価、取組目標別評価、運営形態別評価を行った。

(4) 全体評価

利用者満足度調査、各図書館の自己評価及び図書館協議会が行う評価の結果をもとに、今後の区立図書館の運営・サービスの改善、充実に活かしていくため、中央図書館が運営形態別の取組等の成果や達成度を比較するなど評価のまとめを行った。

## II 利用者満足度調査結果の評価

利用者満足度調査の項目のうち、サービスに係る指標に「職員の対応」を加えた6つの主な指標について、「満足」と「やや満足」を合計した回答割合（表1-1）をもとに比較・分析し、各図書館の取組状況について評価を行った。

表1-1 平成29年度(30年5月実施) 利用者満足度調査結果による主な指標の回答割合 (単位:%)

図書館名	職員の対応	借りたい本	書架・資料の状態	レファレンス (調べもの相談)	館内展示 (資料展示・飾りつけなど)	行事 (講演会・おはなし会など)
全館平均	97.0	74.8	86.9	44.4	76.7	41.6
中央館						
中央	95.5	<b>77.3</b>	83.6	<b>44.9</b>	74.6	36.0
直営館						
柿木	96.5	70.5	85.5	<b>49.2</b>	73.2	38.5
高円寺	91.9	68.6	77.9	31.9	70.8	34.2
西荻	95.1	69.6	85.2	41.5	75.3	37.2
直営館平均	94.5	69.6	82.9	40.9	73.1	36.6
指定管理館						
永福	<b>98.7</b>	<b>80.1</b>	<b>88.5</b>	42.4	71.3	41.1
宮前	<b>99.0</b>	<b>77.0</b>	86.6	41.5	<b>78.1</b>	41.0
成田	<b>98.5</b>	<b>78.0</b>	<b>90.2</b>	43.3	76.5	<b>45.4</b>
阿佐谷	95.7	72.1	84.3	44.1	<b>77.7</b>	<b>45.1</b>
高井戸	<b>97.6</b>	<b>74.8</b>	<b>89.8</b>	<b>50.6</b>	<b>86.5</b>	<b>46.4</b>
方南	<b>99.3</b>	<b>76.1</b>	<b>89.4</b>	<b>50.0</b>	<b>79.5</b>	<b>56.5</b>
指定管理館平均	98.2	76.4	88.1	45.3	78.3	45.9
業務委託館						
南荻窪	<b>97.3</b>	<b>80.1</b>	<b>93.2</b>	40.9	76.1	34.8
下井草	<b>97.7</b>	73.6	<b>88.3</b>	<b>45.0</b>	<b>76.8</b>	40.8
今川	<b>98.5</b>	74.1	<b>89.6</b>	<b>44.6</b>	76.3	34.8
業務委託館平均	97.8	75.9	90.4	43.5	76.4	36.8

※平成30年5月に実施した利用者満足度調査の、主な指標の「満足」「やや満足」の回答割合を各館の数値の平均値と比較し、平均を上回った項目を、太字・網掛けで表示している。

### (1) 主な指標別評価

#### ① 職員の対応

「職員の対応」は、全館平均が97.0%で、高い満足度の評価になっている。平成28年度は全館平均を下回っていた柿木、高円寺の2館は平成29年度も全館平均を下回ったものの、2.3%、1.1%評価が上昇しており、改善の傾向が見られる。今後も引き続き職員研修などに着実に取り組んでいく必要がある。

#### ② 借りたい本

「借りたい本」の全館平均は74.8%で、これを下回ったのは6館であった。このう

ち高円寺は平成 28 年度の 59.6%から 9%増えており、改善に努めたことが伺える。また永福が 9.9%、南荻窪も 6.5%と大幅に上昇している。

内容の古い資料の買い替え等による蔵書の更新に力を入れるとともに、利用者のニーズを想定した資料収集と除籍を進めていくことが課題である。

③ 書架・資料の状態

「書架・資料の状態」の全館平均は 86.9%で、高い満足度となっている。直営館 3 館は平成 28 年度に引き続き平均を下回っているが、改善の方向にある。今後は、満足度の高い館での棚づくりを参考にす等、改善できる点を明らかにするとともに、状態の悪い資料の修理や買い替えを進めていく必要がある。

④ レファレンス（調べもの相談）

「レファレンス（調べもの相談）」の全館平均は 44.4%であるが、実際に利用した人 1,432 人のうち 93.1%は、「満足」、「やや満足」と回答(表 1-2 参照)しており、高い満足度になっている。ただし、「知っているが利用なし」「知らなかった」と回答する利用者が過半数を占めていることから、相談を受ける窓口をわかりやすく気軽に立ち寄れるように整備するとともに、本を探している利用者への声かけや迅速な回答等により、レファレンスサービスの周知と利用を促進していくことが必要である。また、職員の技術・能力の向上についても、研修等により引き続き取り組むべきである。

表 1-2 平成29年度(30年5月実施)利用者満足度調査結果による指標の回答割合

④レファレンス（調べもの相談）の詳細

ア 回答数

利用した人	満足	799
	やや満足	534
	やや不満	73
	不満	26
	小計	1,432
利用しなかった人	知っているが利用なし	1,453
	知らなかった	122
	小計	1,575
回答者数合計		3,007

イ 回答割合

利用した人のうち「満足+やや満足」の割合	93.1%
回答者合計のうち利用しなかった人の割合	52.4%

⑤ 館内展示（資料展示・飾りつけなど）

「館内展示（資料展示・飾りつけなど）」の全館平均は 76.7%である。最も評価が低かった館と最も評価が高かった館では 15%強の開きがあり、館によって満足度に大きな差がある。運営形態別にみると直営館の平均は全館の平均をいまだに下回っているが、改善される傾向が見られる。今後も時宜に適したテーマを定め、区民の期待に応じていく必要がある。

⑥ 行事（講演会・おはなし会など）

「行事（講演会・おはなし会など）」の全館平均は、41.6%であるが、実際に利用した人1,364人のうち91.9%は、「満足」、「やや満足」と回答（表1-3）しており、高い満足度になっている。ただし、「知っているが利用なし」「知らなかった」と回答する利用者が過半数を占めていることから、より魅力ある企画の実施やPRに努めるとともに、利用者が参加しやすい工夫をしていくことが求められている。

表1-3 平成29年度(30年5月実施)利用者満足度調査結果による指標の回答割合

⑥ 行事（講演会・おはなし会など）

ア 回答数

利用した人	満足	684
	やや満足	570
	やや不満	92
	不満	18
	小計	1,364
利用しなかった人	知っているが利用なし	1,570
	知らなかった	78
	小計	1,648
回答者数合計		3,012

イ 回答割合

利用した人のうち「満足+やや満足」の割合	91.9%
回答者合計のうち利用しなかった人の割合	54.7%

(2) 指標別評価のまとめ

主な6指標による利用者の満足度を比較・分析したところ、全項目について平均以上の評価を得ていたのは高井戸、方南の2館で、4項目が成田、下井草の2館となっている。一方、高円寺、西荻は全項目が平均に届かず、柿木は平均を上回ったのが1項目にとどまる結果となった。

指標別の全館平均で見ると、「職員の対応」と「書架・資料の状態」は80%を超える高い満足度の評価となっているものの、「レファレンス」や「行事」については、実際に利用した人の満足度は高いが、「知っているが利用なし」「知らなかった」と回答する利用者が過半数を占めていることから、より一層のPRに努めるとともに、サービスの利用率向上に向けた取組が必要である。

### Ⅲ 各図書館が行う自己評価

「サービス基本方針」に基づき設定した、「資料の充実」などの10項目の評価項目ごとに主な自己評価の傾向を記載する。

① 資料の充実

平成27年度に定めた「区立図書館における蔵書規模の適正化に係る方針」（以下「蔵書規模の適正化方針」という。）及び「資料の除籍、廃棄及び保存に関する基準」に基づき、ほぼ計画どおり除籍を行うことができた。各館の資料管理計画に沿った分担収集や重点課題関連資料の収集は順調に行われている。

② 誰もが利用しやすい図書館に

各館の実情に応じて利用者の要望も取り入れ、館内表示や掲示等を計画的に見直し、分かりやすい表示に努めるとともに、気軽に足を運べる利用しやすい図書館づくりのため、日頃から利用者への声かけに心がけた。また、車いす利用者等への適切な介助や来館した子どもとの適切なコミュニケーションを学ぶ講習を受講し、スキルアップを図る館もあった。

③ レファレンス（調べもの相談）の充実

中央図書館で全館の職員を対象にしたレファレンス研修を実施し、職員のスキルアップに努めた。また、パスファインダー（調べ方のガイドとなる資料）の作成にも積極的に取り組み、概ね順調に実施できた。

④ 講座・講演会・行事の開催

各館、子ども読書活動の推進のための取組をはじめ、図書館資料の内容と関連の深いテーマを設定して講演会、行事、展示などを積極的に行うとともに図書資料の貸出促進につなげるよう努めた。

⑤ ボランティアとの協働

各館とも、ボランティアとの連携・協働を図り、おはなし会などを中心とした事業・サービスに、計画どおり取り組むことができた。

⑥ 快適な読書空間の整備

各館では限られたスペースを工夫し、それぞれの実情に応じた環境整備に努めた。また、不具合箇所の迅速な修繕を図るとともに、定期的に館内の巡回を行うなど安全・安心の確保に努めた。

⑦ 子ども読書活動の推進

各館、平成28年度改定の「子ども読書活動推進計画」に基づき、行事、展示等の事業の展開を行った。YA（ヤングアダルト）※サービスの取組では、各館とも、YAコーナーの拡充などに取り組むとともに、多様な子ども向け事業・サービスを展開した。また、平成29年度は子ども読書活動推進計画について、これまでの取組の成果と課題を検証し、新たに平成30年度から平成33年度分の改定を行った。

※ YA（ヤングアダルト）…図書館サービス対象者のうち、主に中学生・高校生を表すもの。



⑧ 他機関等との連携

学校司書と協働し、中学校、ボランティア、図書館の3者でコラボお話し会を開催した館や児童館、地域施設などの関係機関の行事に参加した館など、概ね他機関との協働、連携の充実を図ることができた。

⑨ 人材育成・研修計画

中央図書館で実施した全館の職員を対象にした研修に積極的に参加するとともに、職員が東京都や日本図書館協会等の研修に参加した際には、館内で研修内容の共有化を図った。

⑩ 広報・情報発信

広報すぎなみや図書館ホームページをはじめ、図書館だよりの発行、チラシの配布など様々な媒体による情報発信を積極的に行った。また、SNSを利用した情報提供を行っている館もあり、新しい情報発信ツールの活用も今後の課題である。

## IV 図書館協議会が行う評価

### 1 杉並区立図書館サービス評価について

図書館協議会では、図書館サービスの成果や達成度を明らかにし、図書館運営の効率化及び図書館サービスの向上を図ることを目的として、杉並区立図書館運営・サービスに対し評価を行った。(杉並区立図書館協議会規則第2条)

(1) 評価の対象

杉並区立図書館 13 館の平成 29 年度事業

(2) 評価の方法

平成 29 年度の杉並区立図書館の実績資料等に基づき、図書館協議会委員が評価する。

① 評価のための資料

ア 平成 29 年度の実績数値

指標とする数値は、蔵書冊数以下 31 項目

イ 各図書館が行う評価（図書館評価表及び館別自己総合評価）

図書館評価表は、サービス基本方針をもとに設定した 10 項目<sup>※</sup>について、平成 29 年度の年度目標と平成 29 年度の取組状況及び課題・改善点を記載したものである。各図書館は、平成 29 年度当初に設定した目標について取り組んだ実績に対し、以下の A～D で自己評価を行った。

A…計画より高いレベルで取り組み、目標を達成した。

B…計画どおり取り組み、成果があった。

C…概ね計画どおり取り組んだが、一部課題がある。

D…取組が不十分で、計画どおりに行かなかった。

※図書館運営状況を評価する項目である 10 項目とは、①資料の充実、②誰もが利用しやすい図書館に、③レファレンス（調べもの相談）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快適な読書空間の整備、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・情報発信である。

館別自己総合評価は、上記個々の項目評価に基づいて、各館が総合評価を行ったものである。

#### ウ 利用者満足度調査

平成 29 年 6 月及び平成 30 年 5 月に実施した利用者満足度調査の結果

#### ② 評価方法

ア 平成 30 年 7 月に開催した図書館協議会において、協議会委員のうち 12 名を構成員とする評価作業部会を立ち上げた。評価表の様式は、「サービス基本方針」にある 3 つの視点（「学びの場」「知の共同体」「楽しい交流空間」）と取組推進のための基盤整備（「関係機関とのコラボレーション（協働）」「専門家の育成・活用」「積極的な広報・PR 活動」）のそれぞれについて、評価できる点、改善すべき点のコメント欄を設けたものとした。

イ 今回の評価は、各委員の負担を考慮し、会長を含めた 12 人の部会員が、3 図書館分を作成した。1 つの図書館が複数委員の評価を受けられるようにした。

ウ 各委員は、平成 30 年 7 月から 9 月までの間に、上記資料を基礎として各図書館へ実地調査・ヒアリングなども行い、分担する図書館の評価を行った。

## 2 評価内容

### (1) 総括的評価

- ① 中央図書館は、図書館サービスの核となる役割・機能を担うセンター館として、地域図書館と連携・協力しつつ、「サービス基本方針」に基づく取組を主導的に進めてもらいたい。
- ② 直営館は、各館とも図書館運営・サービスに計画的に取り組んでおり、平成 29 年度は、平成 28 年度より利用者満足度が上昇した項目があるものの、他の運営形態の地域館より全般的に評価が低い傾向があるので、原因を分析し、改善に取り組んでももらいたい。
- ③ 指定管理館は、職員の対応や書架の状態など、利用者満足度調査においても高い評価を得ている館が多い。前年度と比べ、一段と高評価となっているところであるが、さらなる区民サービスの向上を目指し、指定管理者としてのノウハウと創意工夫を活かしてもらいたい。
- ④ 業務委託館も、利用者満足度調査において高い評価を得ているところであるが、前年度と比べ、やや評価の下がった指標もあるので、適切な対応に努めてもらいたい。また、選書や施設維持管理等を含め中央図書館との連携を一層密にし、さらなる満足度の向上を目指してもらいたい。

### (2) 取組目標別評価

委員による各館別評価をもとに、「サービス基本方針」に基づき設定した、「資料の充実」などの 10 項目の自己評価項目ごとの主な評価は次のとおりである。

① 資料の充実

「蔵書規模の適正化方針」に基づき、中央図書館がセンター館として進めている計画については、計画目標冊数の97.1%が達成できた。引き続き、計画に基づく除籍等が適切に行われるよう進行管理に努めてほしい。また、同時期に策定した「図書館の電子情報サービスへの対応方針」に基づく、行政資料等のデジタル・アーカイブ<sup>※1</sup>化については、区勢概要など137件の実績を残したが、今後も、着実に進めてほしい。またDAISY資料<sup>※2</sup>の作成数を増やすことなども引き続き進めてもらいたい。

地域図書館については、重点課題に係る資料やニーズの高い資料の充実を図るとともに、地域資料の積極的な収集を行ってほしい。

※1 デジタル・アーカイブ…紙などの媒体に記録されたものを、電子情報化し、保存活用すること。

※2 DAISY資料…視覚障害者等、通常の読書が困難な人のために、国際規格に基づきデジタル化された、音声等資料。

② 誰もが利用しやすい図書館に

利用者の声を反映し、館内表示の見直しやレイアウト変更を行うなど、利用しやすい環境づくりに努めるとともに、魅力ある書架づくりを進めた。また、高齢者や障害者が使いやすい工夫を各館の実情に応じて実施している。今後もこうした取組を着実に進めてもらいたい。

③ レファレンス（調べもの相談）の充実

平成29年度は全館を対象とした研修の機会を捉えて地域図書館の実情把握に努めた。また、各館でもレファレンス研修等に積極的に取り組むとともに、図書館ホームページのレファレンス事例も更新した。引き続き、中央図書館の主導のもと、各館のレファレンス事例を集約し、活用できる仕組みづくりや、利用者が相談しやすい雰囲気づくりに取り組んでもらいたい。

④ 講座・講演会・行事の開催

各館、あかちゃんタイムやあかちゃんおはなし会など子ども読書活動の推進のための取組をはじめ各種事業を開催している。また、講座・講演会の開催のほか、展示やブックリストの作成など、重点課題や分担収集と関連づけてイベントを行うことは、区民の図書館資料の利用に結びつける大切な機会となっている。今後も区民のニーズに合った講座・講演会等の充実を図るよう期待する。

⑤ ボランティアとの協働

各館とも、あかちゃんおはなし会等、ボランティアと連携・協働し、事業・サービスに取り組んでいる。ボランティアとの意見交換会などを開催し、これまで以上の関係強化を図るとともに、育成した人材が有効に活用されるような工夫に努めてほしい。

⑥ 快適な読書空間の整備

館により建築年度は異なるものの、建物の不具合を早期発見し、随時修繕を行う等、館内の環境整備に努め、快適な読書空間を維持している点は評価できる。今後も安全・安心な施設設備の充実に努めるとともに、定期的な館内巡回や見通しの確保なども含め、快適な図書館づくりを進めてもらいたい。

⑦ 子ども読書活動の推進

平成 29 年度は「子ども読書活動推進計画」の改定に取り組んだ。各館とも図書館キャラクターの活用や、夏休みのスタンプラリー・多目的室の開放のほか、職場体験の実習生との協働で行った YA コーナーの展示など、多様な子ども向け事業・サービスを展開した。今後も、あかちゃんタイムの充実や保護者向けの講演会などの事業を行うとともに、学校司書等と連携しながら、図書館を利用してもらえよう取り組んでもらいたい。

⑧ 他機関等との連携

出張おはなし会を行っている館や、区の行事に参加して図書館の案内をする館など、各館では学校や児童館、地域施設などとの連携に取り組んでいる。学校司書との連携を進めるとともに、関係機関の幅を広く捉え、読書活動の推進に役立ててもらいたい。

⑨ 人材育成・研修計画

中央図書館では、センター館として「図書館の自由」に関する研修会やレファレンスの研修会等を実施してきた。また、各館では、受講者の研修結果を館内で情報共有し、それを区民に還元できるように努力している。こうした取組は図書館運営・サービスの質を高めることにつながっており、大いに評価する。今後も継続的な研修の実施により、知識・技術の習得と向上を図り、計画的な人材育成に努めてほしい。

⑩ 広報・情報発信

広報すぎなみや図書館ホームページをはじめ、新聞、CATV、チラシ配布など様々な情報発信を行っている。引き続き、未利用者への働きかけを含め、様々な形で積極的な広報・PR 活動を継続的に行うとともに、SNS の活用など、新しいツールの導入も検討してほしい。

(3) 運営形態別評価

委員による各館別評価をもとに、中央図書館、直営館、指定管理館、業務委託館という運営形態に着目して、改善点や目指すべき方向性などをまとめた。

① 中央図書館

ア 全館に共通したスタンダードな各種図書館サービスについては、イニシアティブをとって目標を示し、「サービス基本方針」に掲げる目指すべき図書館像の実現を図ること。

「サービス基本方針」に掲げる目指すべき図書館像を実現するため、方針・目標を示すとともに、地域図書館への適切な指導・助言やサポートを行う。

イ 各種計画・方針に基づく取組の進行管理を適切に行い、着実な推進を図ること。

「子ども読書活動推進計画」、「蔵書規模の適正化方針」及び「図書館の電子情報サービスへの対応方針」等に基づき、地域図書館と連携・調整を図りつつ取組を着実に進め、計画目標の達成に努める。

ウ 委託事業者との連携・情報共有を密にし、さらなるサービスの向上を図ること。

窓口業務等を一部委託していることから、より一層コミュニケーションをとる

ことを意識して、行事の実施等円滑に行う必要がある。そのためには、事業者との定例打合せ会のほか、役割分担を明確にしたうえで、日頃から業務内容や事業の情報共有に努め、連絡体制を密にして利用者サービスの向上を図ってもらいたい。

② 直営館

ア 引き続き、各種研修や OJT<sup>※</sup>の工夫等により職員の能力の向上に努めるとともに、行事や館内展示などをさらに工夫・改善し、事業・サービスの充実を図ること。

イ 魅力ある書架づくりと計画的な除籍等の取組を進めること。

ウ 各館はボランティア等との協働や他関係機関、学校・学校司書との連携・協力関係を発展させること。

※ OJT…On-the-Job Training の略。職務現場での研修のこと。

③ 指定管理館

ア 各種研修への計画的な参加も含め、人材の確保・育成に努めること。

イ ボランティア等との協働や他関係機関との連携を着実に進めていくこと。

ウ 広報すぎなみへの掲載を事業計画に組み込むなど、広報媒体の効果的な活用の検討を含め、広報・情報発信の充実を図ること。

エ 指定管理者としてのノウハウを生かし、創意工夫の発揮により、特色のある運営を目指すこと。

④ 業務委託館

ア 各種研修に積極的に取り組み、人材の確保・育成に努めること。

イ 利用者の多様なニーズを把握しつつ、計画的に幅広い世代向けの行事等も工夫すること。

ウ ボランティア等との協働や他関係機関、学校・学校司書等との連携・協力をさらに進めていくこと。

## V 全体評価

利用者満足度調査、各図書館の自己評価及び図書館協議会が行う評価の結果を踏まえ、区立図書館の運営・サービスの現状等について、効果性や効率性の観点から、運営形態別に全体評価を行う。

### 1 実績数値等による評価

区立図書館では、図書館サービスの一層の向上を図るため、平成17年4月から図書館運営業務の委託を開始し、19年度には指定管理者制度を導入した。平成30年4月現在、地域図書館のうち、指定管理館は6館、業務委託館は3館、直営館は一部業務委託を導入している中央図書館を含め4館となっている。

これらの運営形態別に、図書館のサービス・事業について実績数値をもとに評価を行った。また、利用者満足度調査の結果に基づき、運営形態別にサービス・事業を比較・分析するとともに、運営・維持管理経費（コスト）について評価した。

なお、中央図書館（一部業務委託館）は、センター館としての要素が強いため、単独に区分して比較・分析した。

#### (1) 主な指標別の評価

各図書館のサービス・事業を運営形態別に比較するため、図書館業務・サービスの各機能の状況を測る諸指標の中から9つの主な指標を選び、運営形態別に実績数値の平均値（表2）を算出し、比較する方法によって評価を行った。

表2 平成29年度 運営形態別の主な指標の実績数値

	入館者数	新規登録者数	貸出冊数	レファレンス件数	行事(大人)回数	行事(大人)参加人数	行事(子ども)回数	行事(子ども)参加人数	ボランティアとの協働による事業回数
中央図書館	456,776	3,394	630,985	5,042	11	575	10	413	50
地域館平均	193,481	1,211	307,433	2,085	10	256	8	307	76
直営館平均	184,936	<b>1,292</b>	270,669	1,328	4	120	5	216	75
業務委託館平均	189,173	993	<b>317,835</b>	<b>2,176</b>	3	67	<b>8</b>	<b>318</b>	47
指定管理館平均	<b>199,907</b>	<b>1,279</b>	<b>320,614</b>	<b>2,418</b>	<b>17</b>	<b>418</b>	<b>9</b>	<b>346</b>	<b>90</b>

※平成29年度の各図書館の主な指標の実績数値のうち、地域館の平均値と運営形態別の平均値と比較し、平均を上回った項目を太字・網掛けで表示している。

#### ① 入館者数・新規登録者数

「入館者数」は中央図書館が最も多く、続いて指定管理館、業務委託館、直営館の順となった。「新規登録者数」も中央図書館が最も多く、次に指定管理館と直営館がほぼ並び、業務委託館は平均より下回っている。

#### ② 貸出冊数・レファレンス件数

「貸出冊数」は、中央図書館が最も多く、続いて指定管理館、業務委託館、直営館

の順となっている。直営館は地域館平均の9割弱にとどまっている。

「レファレンス件数」についても、中央図書館が最も多く、続いて指定管理館、業務委託館、直営館の順となっている。地域館の中でみると、指定管理館は直営館の1.8倍以上となっている。

### ③ 行事（大人・子ども）の回数・参加人数

「行事」のうち、大人向け行事の回数は指定管理館が最も多く、次に中央図書館が続いている。指定管理館の回数は、直営館及び業務委託館よりも4～5倍となっており、参加人数も同様に3～6倍である。また、子ども向け行事の回数については、中央図書館が10回と最も多く、次に指定管理館、業務委託館、直営館の順となっている。子ども向け行事の参加人数は大人向けほどの開きはないとはいえ、指定管理館・中央図書館は直営館・業務委託館の1.1～2倍である。

指定管理館は、「創意工夫によるサービス」\*など、子どもから大人まで幅広い世代を対象にして多彩な行事に取り組んでいる。業務委託館は子ども向けの行事をやや重視して取り組んでいる。また、中央図書館と直営館は、大人向けと子ども向けの各行事をバランスに配慮しながら取り組んでいる。

※ 創意工夫によるサービス…指定管理者が創意工夫して行う独自の付加サービスで、区と事前協議のうえ承認を受けたもの。

### ④ ボランティアとの協働

「ボランティアとの協働」による事業回数は指定管理館が最も多く、続いて直営館、中央図書館、業務委託館の順になっている。業務委託館の協働の取組は、昨年度の35回から47回と大幅に増加しており、他の運営形態の館との差は少なくなっている。また指定管理館も昨年度と比べ事業実施回数を増加させており、協働の拡大に努めたことが伺える。

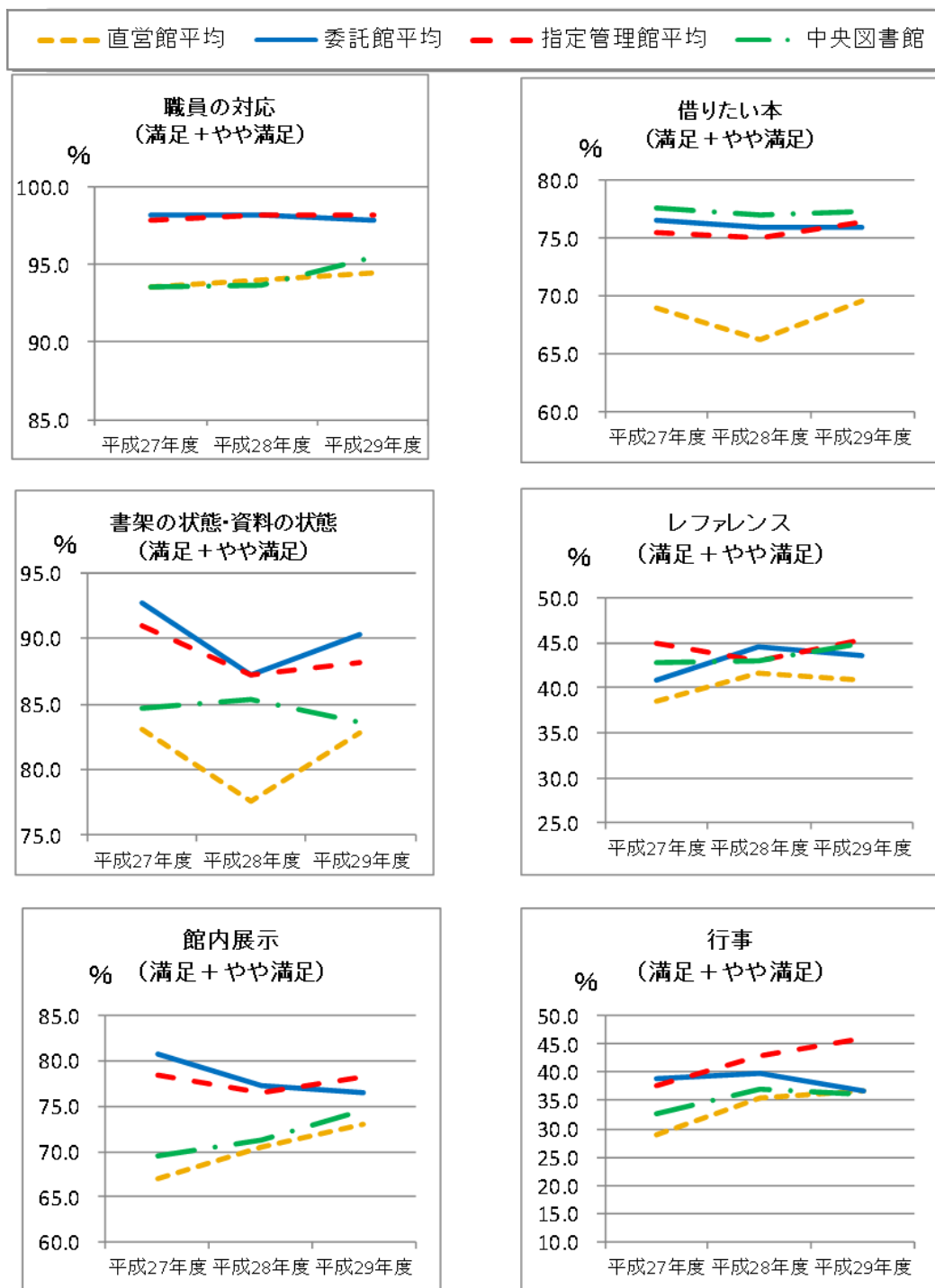
### ⑤ まとめ

9指標の実績数値の地域館の平均値と運営形態別の平均値を比較すると、指定管理館は全項目が地域館平均値を上回ったが、直営館は1つ、業務委託館は4つにとどまった。指定管理館は図書館サービス・事業に積極的に取り組むことで、地域館の中では高い活動実績を上げている。

## (2) 利用者満足度調査結果からみた評価

利用者満足度調査の過去3年間（平成27～29年度）の結果から、6つの指標の「満足」と「やや満足」を合計した回答割合の運営形態別平均値（図1）に基づき、各図書館のサービス・事業について評価を行った。

図1 平成27～29年度利用者満足度調査結果による運営形態別の経年変化



① 職員の対応

「職員の対応」については、業務委託館と指定管理館はともに 95%以上の高い評価を維持し、中央図書館及び直営館も 90%以上の高い水準で推移するなど、過去 3



年間を通して全館で高い満足度の評価を得ている。

② 借りたい本

「借りたい本」については、過去3年間を通して、中央図書館、指定管理館、業務委託館で75%以上の満足度評価を得ている。直営館はそれらの評価よりやや低い水準で推移しているが、過去3年間70%を割り込む結果となっており、留意していく必要がある。

③ 書架・資料の状態

「書架・資料の状態」は、業務委託館・指定管理館が、90%前後の高評価を得ている他、中央図書館も85%前後を維持している。直営館は業務委託館より7.5%低い結果となったが、平成28年度の77.6%から、平成29年度の82.9%に評価を上げており、改善傾向が伺える。

④ レファレンス（調べもの相談）

レファレンスについては、すべての運営形態の図書館の肯定的評価が、40%前後の水準で推移している。実際に利用した人の満足度は90%を超えているが、「知っているが利用なし」「知らなかった」と回答する利用者が過半数を占めているため、全体としては40%台と低い水準の満足度になっている。なお、全館平均は上昇しており、レファレンス対応力向上の取組が成果となって表れてきている。今後も、司書資格を持った職員の確保やレファレンス研修の実施など、さらなる取組を行うとともに、利用者へのより一層のPRや相談しやすい窓口の工夫等サービスの利用率向上に向けた取組に努めていく必要がある。

⑤ 館内展示（資料展示・飾りつけなど）

業務委託館は評価を少し下げているが、中央図書館、直営館の満足度の評価は年々上昇している。図書館の運営形態別の評価の差は、ここ3年で縮まっている。今後も、時宜に適したテーマや区民の関心の高い特集の展示等、一層の工夫に努め、更なる満足度の向上を目指していく必要がある。

⑥ 行事（講演会・おはなし会など）

行事もレファレンス同様、実際に利用した人の満足度は90%を超えているが、「知っているが利用なし」「知らなかった」と回答する利用者が過半数を占めている。

今後も、より魅力ある行事を企画するとともに、PRを含めた利用者が参加しやすい工夫をしていくことが求められる。

⑦ まとめ

指定管理館は、どの指標をとっても概ね高い評価を得ている。業務委託館は、平成28年度比較で「職員の対応」「レファレンス」「館内展示」「行事」で満足度の評価が下がっており、改善が求められる。

直営館については、前年度と比べ多くの指標で改善が見られるが、指定管理館、業務委託館に比べれば評価は低いため、引き続き、この状況の改善に努めていく必要がある。

なお、中央図書館については、自らの事業について着実な運営を行うとともに、センター館としての機能を強化し、より一層の全館の底上げを図っていく必要がある。

(3) 運営・維持管理経費（コスト）の評価

平成29年度杉並区立図書館運営状況報告書においては、運営・維持管理経費（コスト）の計算にあたって、平成27年度決算に基づき作成された『事業別コスト計算書～平成28年度～』（区財政課）の手法を用いて行った。今年度も同様の手法で運営・維持管理経費（コスト）を計算（表3）し、比較・分析することとする。

「利用者1人あたりのコスト」は、指定管理館が約464円と一番低く、次に業務委託館約491円、直営館約807円、中央図書館約1,159円の順に高くなっている。

これは昨年と同様の傾向であるが、地域館の中で、直営館よりも指定管理館及び業務委託館の方が、効率的な運営が行われており、また、指定管理館と業務委託館を比べると、指定管理館の方がより運営の効率化が図られていると評価できる。

なお、中央図書館は、センター館として、区立図書館全体の運営管理に従事する職員の人件費のほか、平成29年度に行ったブックスタートに関する経費や図書サービスコーナーの経費なども計上されているため、コストが高くなっている。

表3 平成29年度 運営形態別の運営・維持管理経費(コスト)計算書 (単位:円)

	中央図書館	直営館	指定管理館	業務委託館	合計
図書館名	中央	柿木 高円寺 西荻	永福 宮前 成田 阿佐谷 高井戸 方南	南荻窪 下井草 今川	全13館
事業コスト					
人件費	264,389,000	338,436,000	0	52,341,000	655,166,000
経費	265,696,931	109,160,955	556,706,126	226,275,949	1,157,839,961
事業コスト合計	530,085,931	447,596,955	556,706,126	278,616,949	1,813,005,961
収入					
図書館使用料	296,348	56,081	110,271	56,132	518,832
敷地使用料	0	0	0	0	0
光熱水費使用者負担金	263,889	61,264	120,463	61,320	506,936
収入合計	560,237	117,345	230,734	117,452	1,025,768
差引	529,525,694	447,479,610	556,475,392	278,499,497	1,811,980,193

年間貸出し冊数	630,985	812,008	1,923,683	953,504	4,320,180
図書館利用者数	456,776	554,809	1,199,442	567,519	2,778,546
貸出し1冊あたりのコスト(円)	839.2	551.1	289.3	292.1	419.4
利用者1人あたりのコスト(円)	1,159.3	806.5	463.9	490.7	652.1

※中央図書館のコストには、図書サービスコーナー(和田・高円寺駅前・桜上水北)のコストを含む。

## 2 今後の方向性について

区立図書館では、「サービス基本方針」に掲げる図書館像である、「学びの場」、「知の共同体」、「楽しい交流空間」としての図書館の実現に向けて、各年度における事業の進捗状況や到達度について図書館評価を行うことにより、PDCA サイクルに則った計画的なサービス・事業の推進を図ってきた。

今年度も、各図書館の実績数値、利用者満足度調査及びコスト分析について運営形態別に分析すると、昨年度と同様に、指定管理館、業務委託館が直営館に比べ多くの指標で優れているという結果になった。

これは、平成 22 年度に永福図書館他 3 館を指定管理館にして以来、3 種類の運営形態を継続しつつ図書館評価を実施してきた結果と、同様の傾向である。

これまで図書館評価を実施してきたことにより、明確となった様々な課題の改善に取り組んできたが、直営館にはボランティアとの協働による事業が多いという特長があり、そうした点を生かしながら、可能な限り民間のノウハウを取り入れるなど、指定管理館、業務委託館と同様の水準まで改善していくことが求められる。

なお、各館で成果を上げている取組は、継続し充実していくとともに、改善や見直しをすべき取組は、中央図書館を含めた共通の課題としてさらなる改善等に取り組み、区立図書館全体のレベルアップを図っていく必要がある。

また、図書館を支える人材の計画的な確保、育成も重要である。区立図書館全体として司書資格を有する職員の確保に努めていくとともに、研修プログラムの体系的な実施による専門知識・技能の向上に引き続き取り組んでいくことが必要である。

さらに、区立施設再編整備計画による中央図書館の改修、永福図書館の移転・改築のほか、老朽化した図書館の改修・改築等が予定されている。これらの改修・改築を機に「サービス基本方針」に掲げる図書館像の具現化を図っていくことも必要である。

今後も、区立図書館を巡る状況の変化に対応していくため、利用者満足度調査や評価指標も含め、図書館評価の適切なあり方について、引き続き調査・研究を進め、今後の改善へとつなげていく。



## <資料1> 利用者満足度調査

### 1 アンケート用紙の配布・回収数及び回答者の状況

#### (1) アンケートの配布・回収数

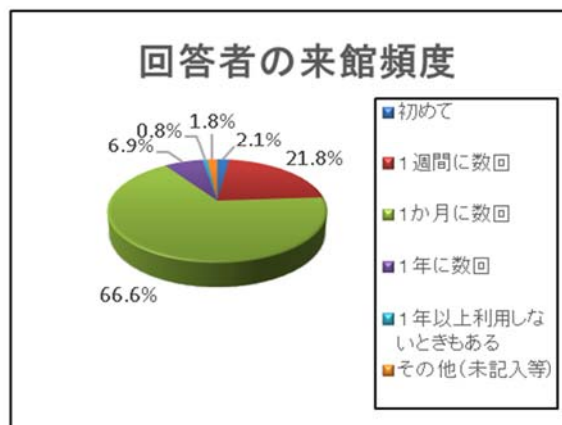
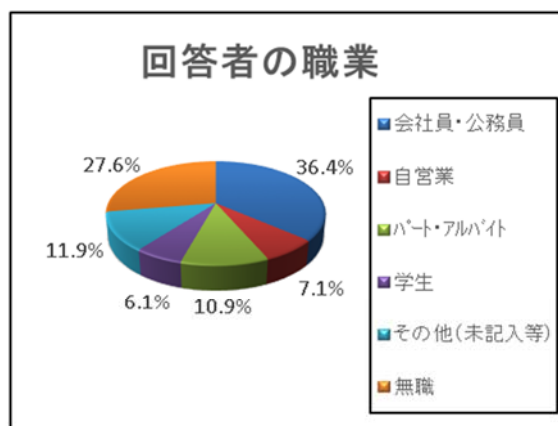
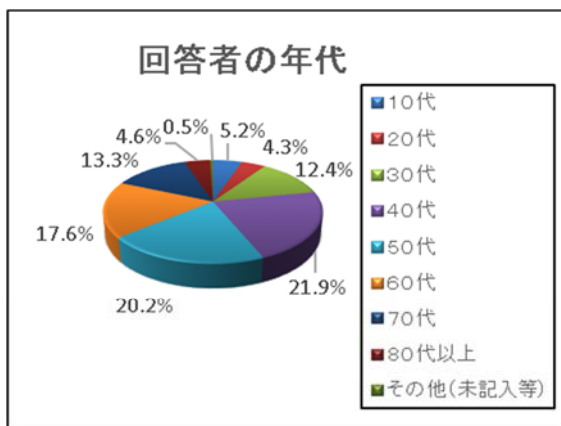
利用者満足度調査については、1ページに記載のとおり、今回から評価対象年度の翌年度5月に実施することとした。従来の方式により、平成29年6月に実施済みの調査は、平成30年5月実施の調査結果とほぼ同じ傾向であったため、その結果は参考資料とした。なお、平成29年6月実施の利用者満足度調査結果については33ページに資料として掲載している。各図書館でのアンケート用紙の配布数は下表のとおりである。

	配布数	回収数	入館者数	回答率	入館者に対する割合
平成29年度 (平成30年5月実施)	4,072枚	3,142枚	26,525人	77.2%	11.8%

#### (2) 回答者の状況

回答者の年代は、40代21.9%、50代20.2%、60代17.6%、30代12.4%となっており、30～60代が全体の72.1%を占めている。職業は、会社員・公務員が36.4%、続いて無職が27.6%、パート・アルバイトが10.9%、その他(未記入等)が11.9%となっている。両者ともそれぞれの割合は、平成28年度とほぼ同じである。

また、来館頻度については、1か月に数回が66.6%、1週間に数回が21.8%となっており、合わせると全体の88.4%であった。この割合も前回とほぼ同じである。



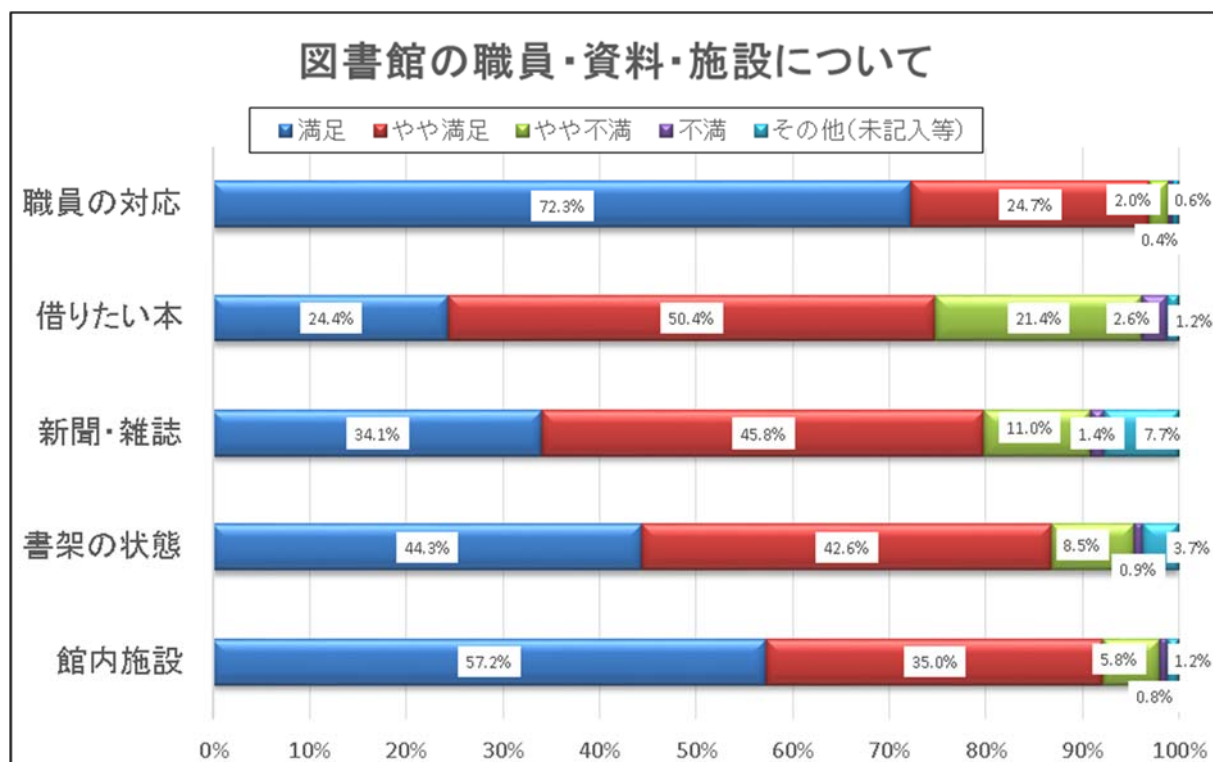
## 2 アンケート調査項目

アンケート項目は、以下のとおりである。

①図書館の職員について	1. 職員の対応はいかがですか。(声がかけやすいか、説明はわかりやすいかなど)
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. 館内施設は利用しやすいですか。(表示のわかりやすさ、清潔さなど)
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. 館内展示 (資料展示・飾りつけなど)
	4. 行事 (講演会・おはなし会など)
	5. 一般書・児童書・雑誌のリユース(再使用)提供
	6. OPAC (利用者用端末機) や Web からの図書等の検索
	7. パソコンの利用について (図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン・持込みパソコンによる無線 LAN の利用など)
	8. 図書館ホームページや図書館発行のおたよりなどの情報発信・PR

## 3 アンケート調査項目に対する回答状況

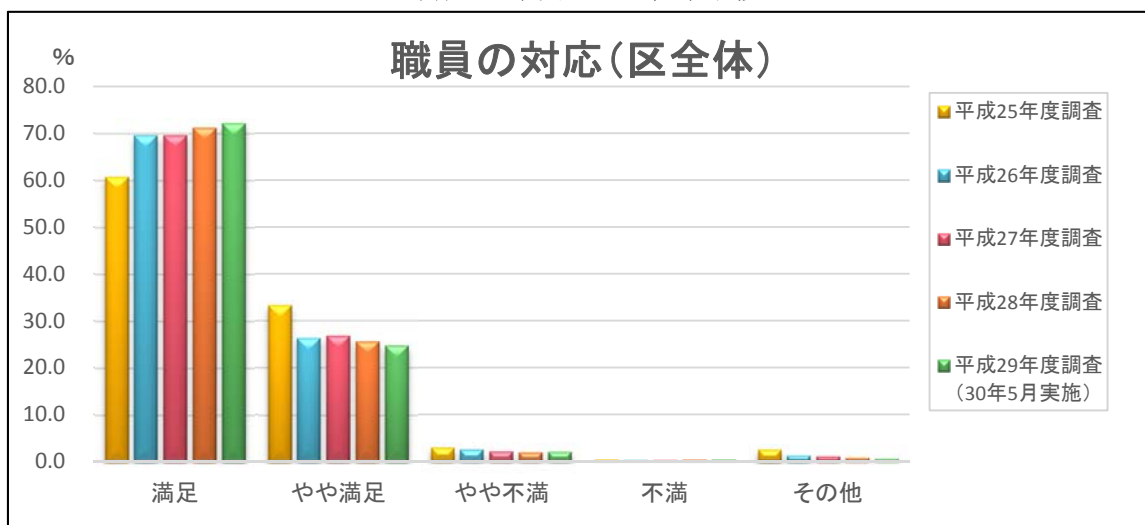
(1) 図書館の職員・資料・施設について



【図書館の職員について】

「職員の対応」については、72.3%（平成28年度71.3%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、97.0%（同96.9%）となっている。

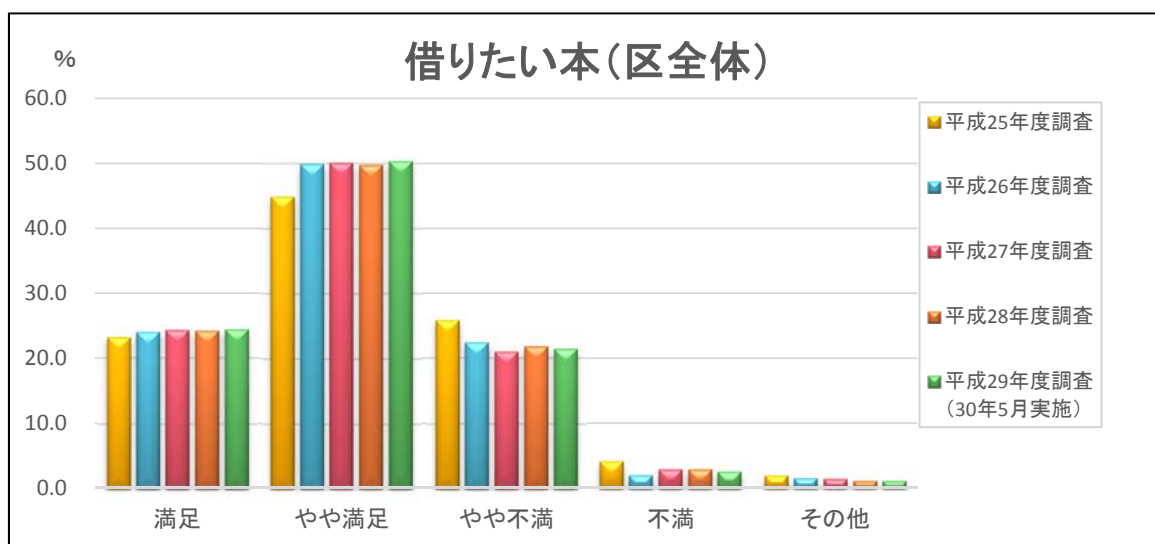
平成25年度からの経年推移

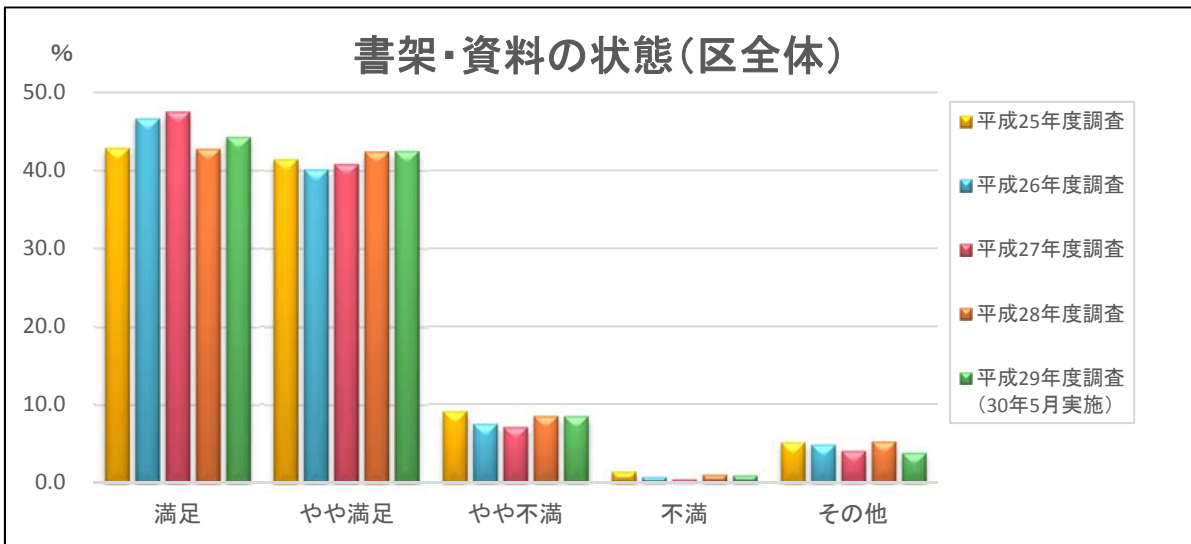
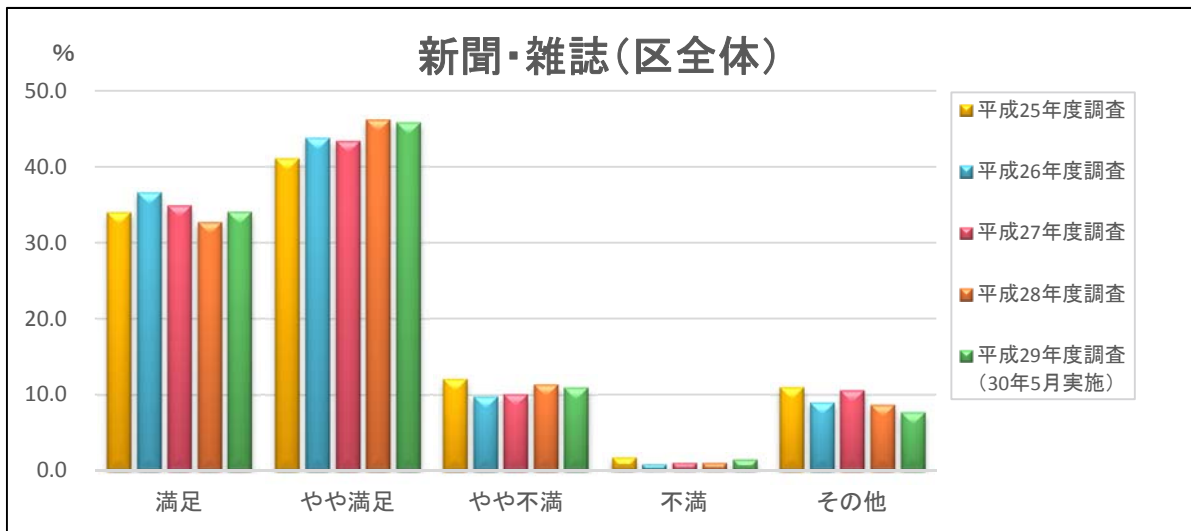


【図書館の資料について】

「借りたい本」や「新聞、雑誌」の資料、また「書架・資料の状態」については、「満足」の回答がそれぞれ24.4%（平成28年度24.2%）、34.1%（同32.7%）、44.3%（42.8%）で、「やや満足」を合計すると、74.8%（同74.0%）、79.9%（同78.9%）、86.9%（同85.3%）となっている。

平成25年度からの経年推移

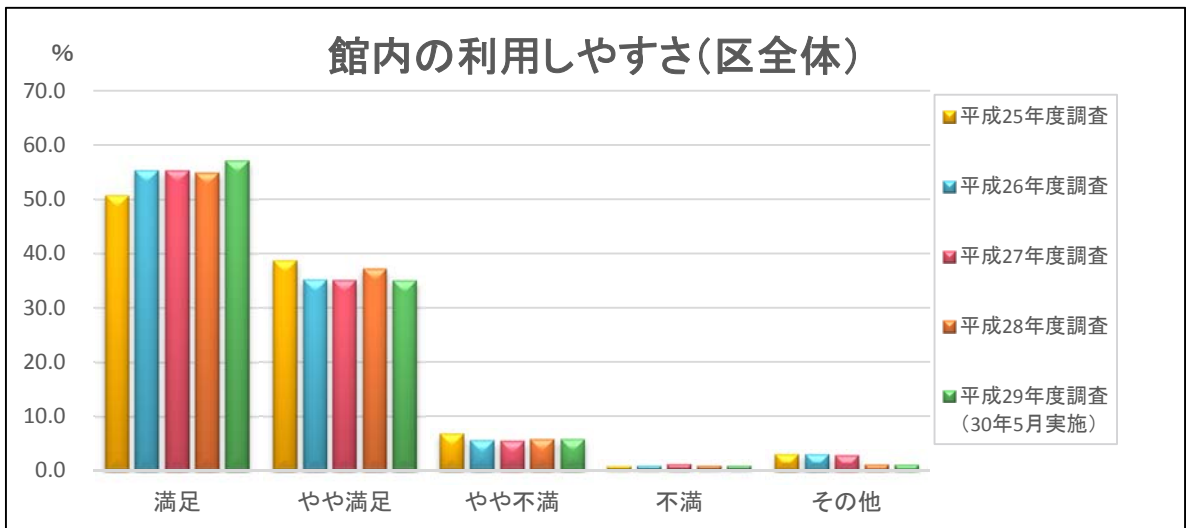




**【図書館の施設について】**

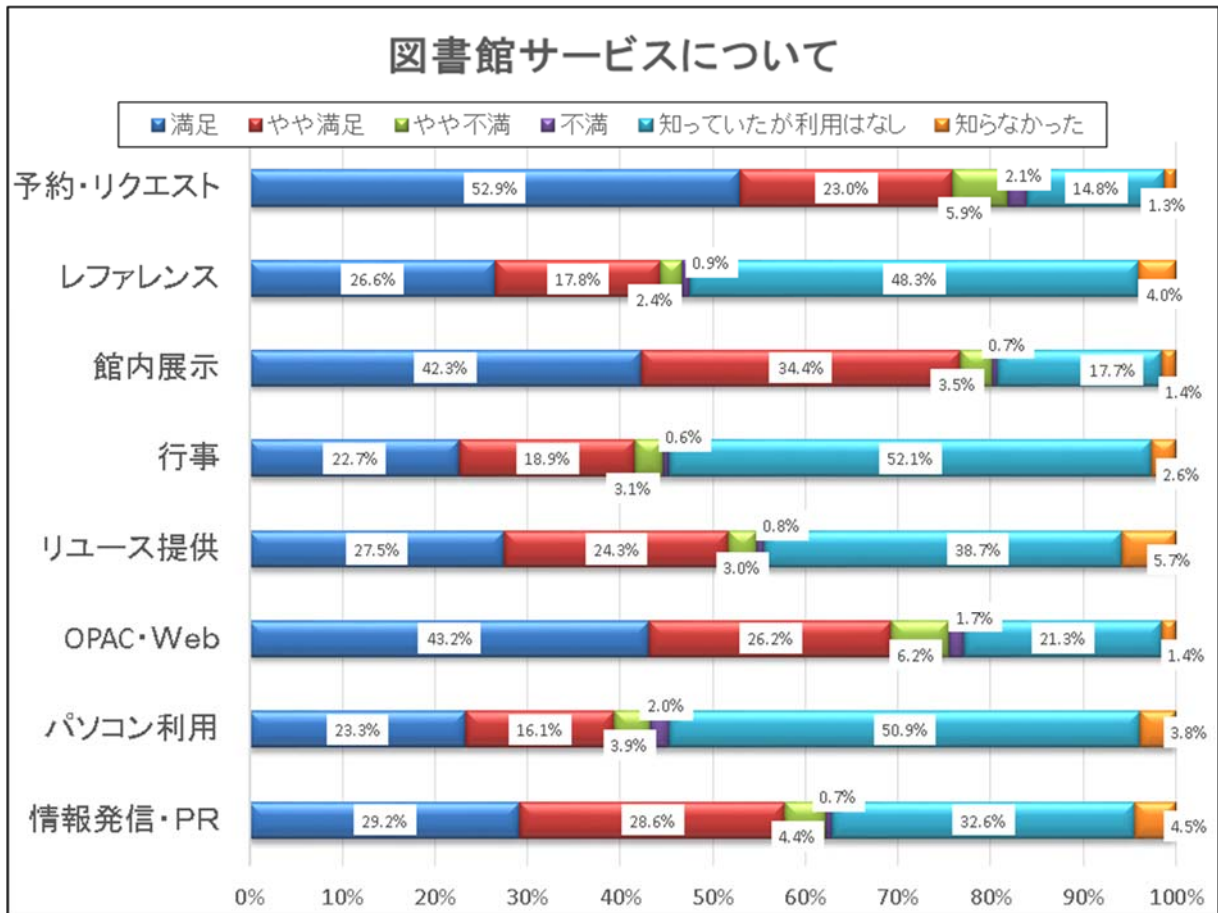
館内の表示や状態については、「満足」の回答が 57.2%（平成 28 年度 55.0%）で、「やや満足」を合計すると、92.2%（同 92.2%）となっている。

平成 25 年度からの経年推移





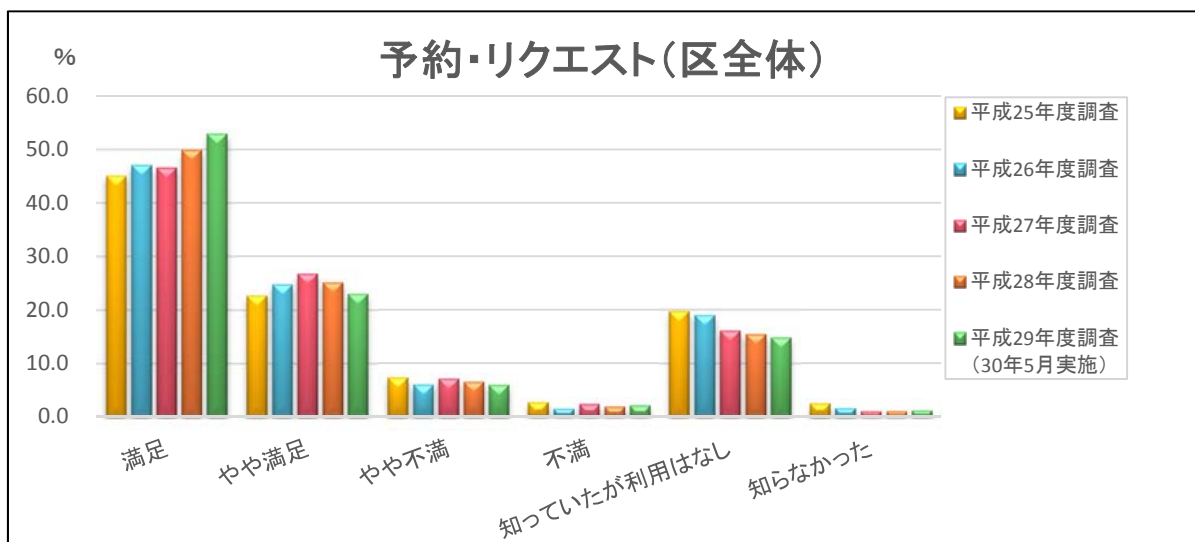
(2) 図書館サービスについて

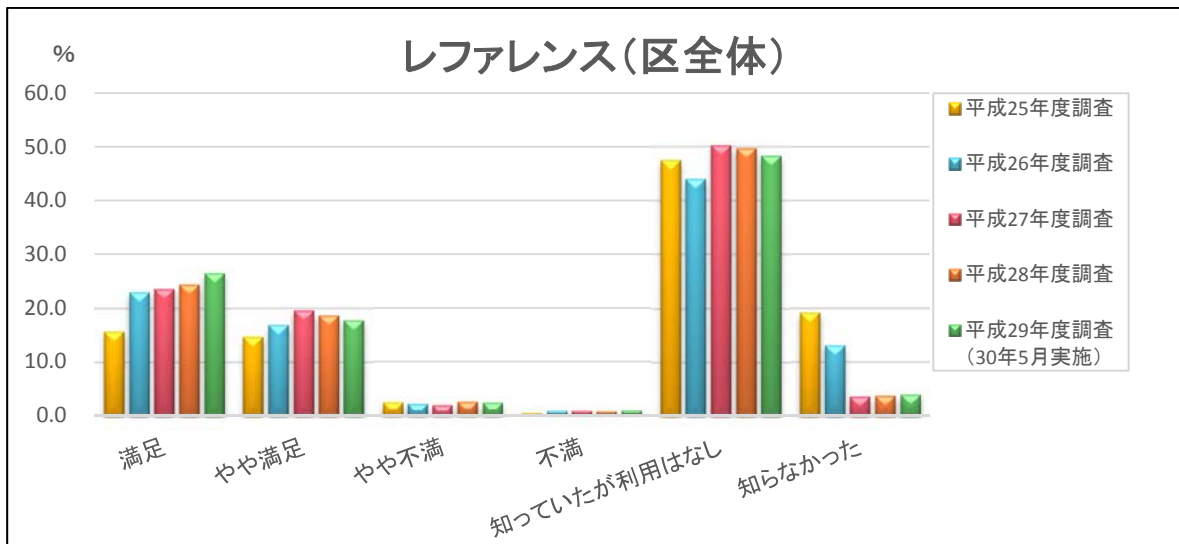


【「予約・リクエスト」、「レファレンス」について】

「予約・リクエスト」、「レファレンス」については、それぞれ 52.9%（平成 28 年度 49.9%）、26.6%（同 24.4%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、75.9%（同 75.1%）、44.4%（同 43.1%）となっている。

平成 25 年度からの経年推移

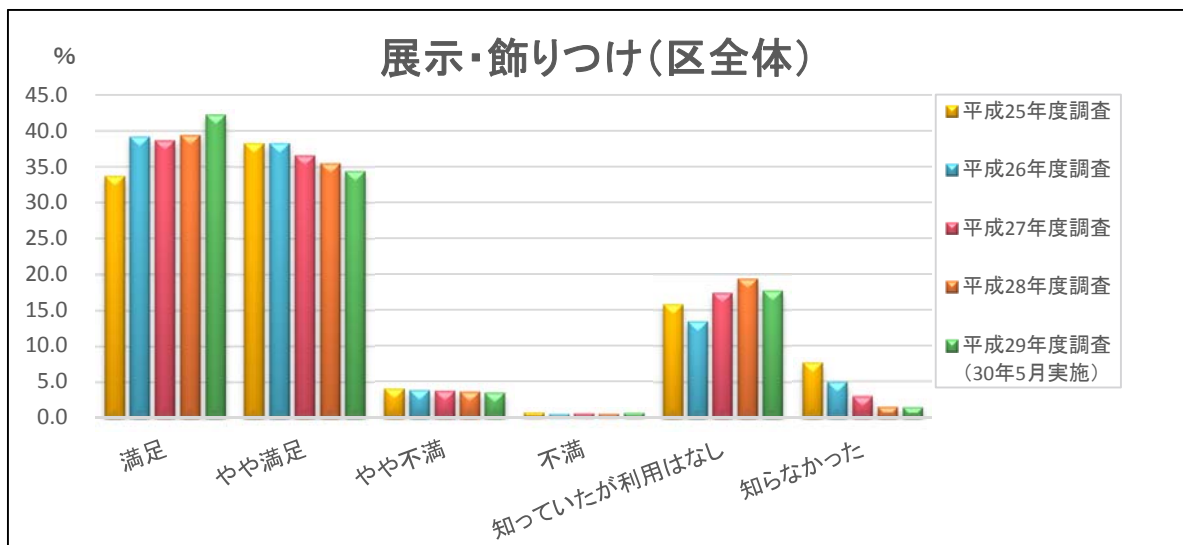




【「館内展示」について】

「館内展示（展示・飾りつけ）」については、「満足」の回答が42.3%（平成28年度39.4%）で、「やや満足」を合計すると、76.7%（同74.9%）となっている。

平成25年度からの経年推移

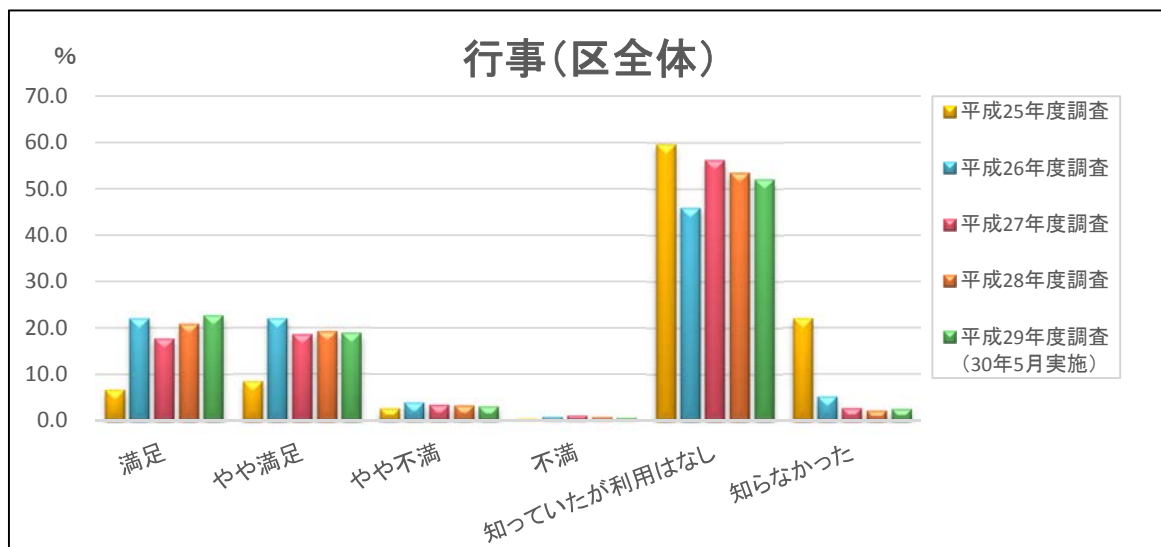


【行事について】

「行事（「講演会」、「映画会」、「おはなし会）」については、22.7%（平成28年度20.9%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、41.6%（同40.1%）となっている。下表の平成25年度は「講演会」についてのアンケート結果の数値であり、平成26年度からは「行事」として一くりにしたアンケート結果である。

注）「行事」について、平成25年度までは「講演会」、「映画会」、「おはなし会」の3項目に分けて設問を設定していたが、平成26年度からはこれらを「行事」に一括して設問を設定した。

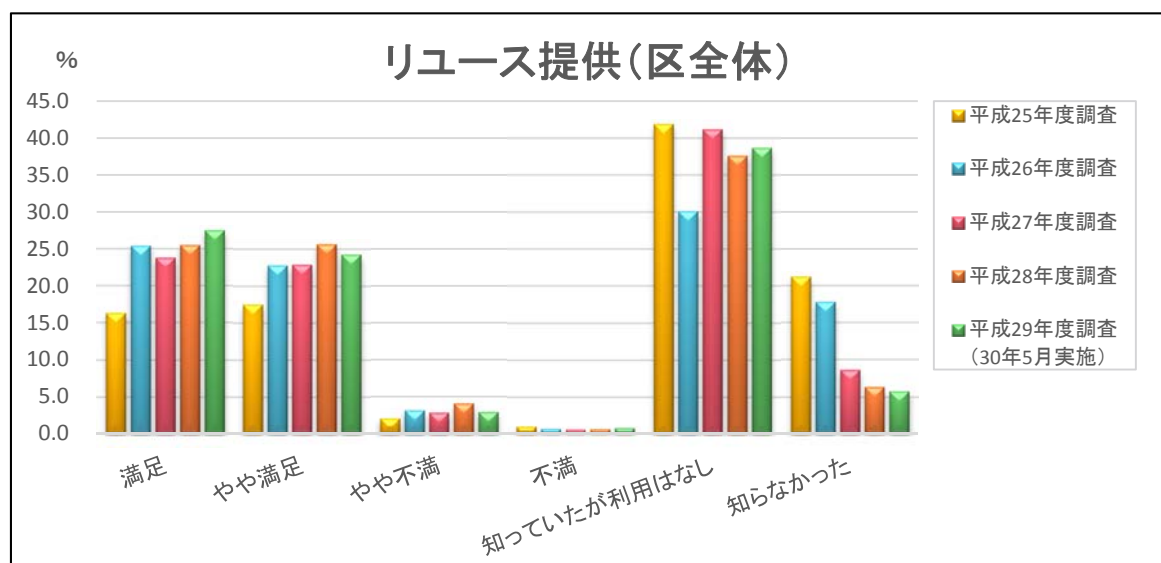
平成25年度からの経年推移



【「リユース提供」について】

「リユース提供」については、27.5%（平成28年度25.5%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、51.8%（同51.1%）となっている。

平成25年度からの経年推移

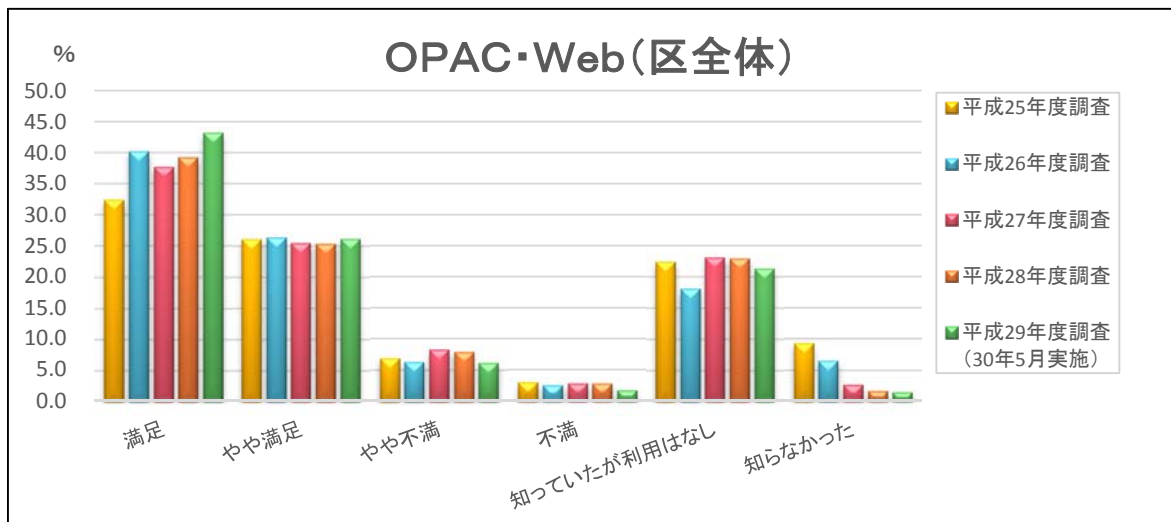


### 【「OPAC・Web」について】

「OPAC・Web」については、43.2%（平成28年度39.3%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、69.4%（同64.7%）となっている。下表の平成25年度は「OPAC」についてのアンケート結果の数値であり、平成26年度からは「OPAC・Web」についてのアンケート結果である。

注) 平成25年度までは、設問を「OPAC」と「図書館ホームページ」に分けていたが、図書館側が用意したフォーマットに対して使い勝手がよいかどうかを把握するため、平成26年度からひとつの設問に統合した。

平成25年度からの経年推移

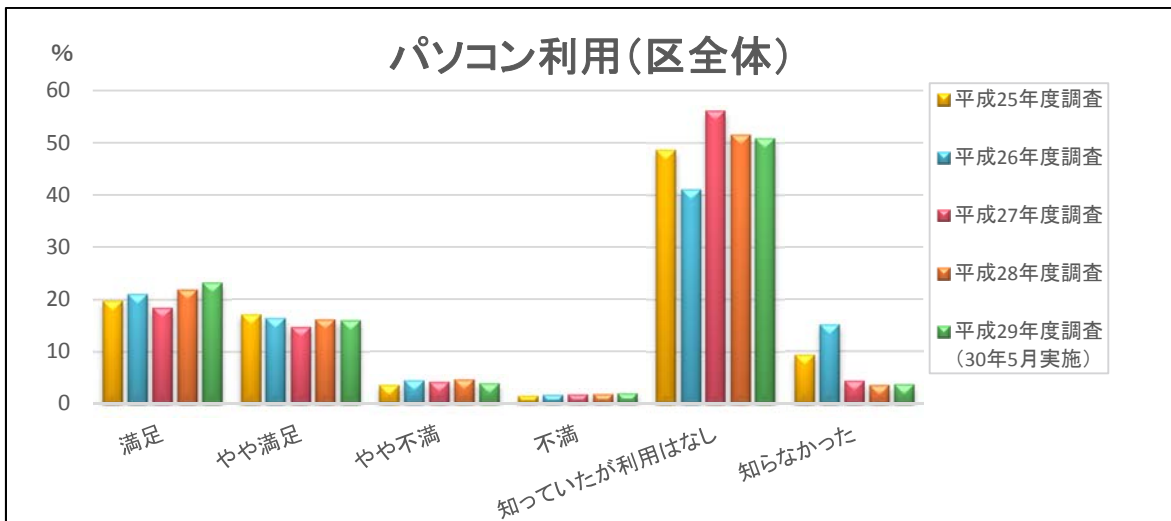


### 【「パソコン利用」について】

23.3%（平成28年度22.0%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、39.4%（同38.2%）となっている。下表の平成25年度は「図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン」についてのアンケート結果の数値であり、平成26年度からは「パソコン利用」についてのアンケート結果である。

注) 平成25年度までは、設問を「図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン」と「持込みパソコンによる無線LANの利用」に分けていたが、図書館でパソコンを介しての外部データの利用について使い勝手がよいかどうかを把握するため、平成26年度からひとつの設問に統合した。

平成25年度からの経年推移

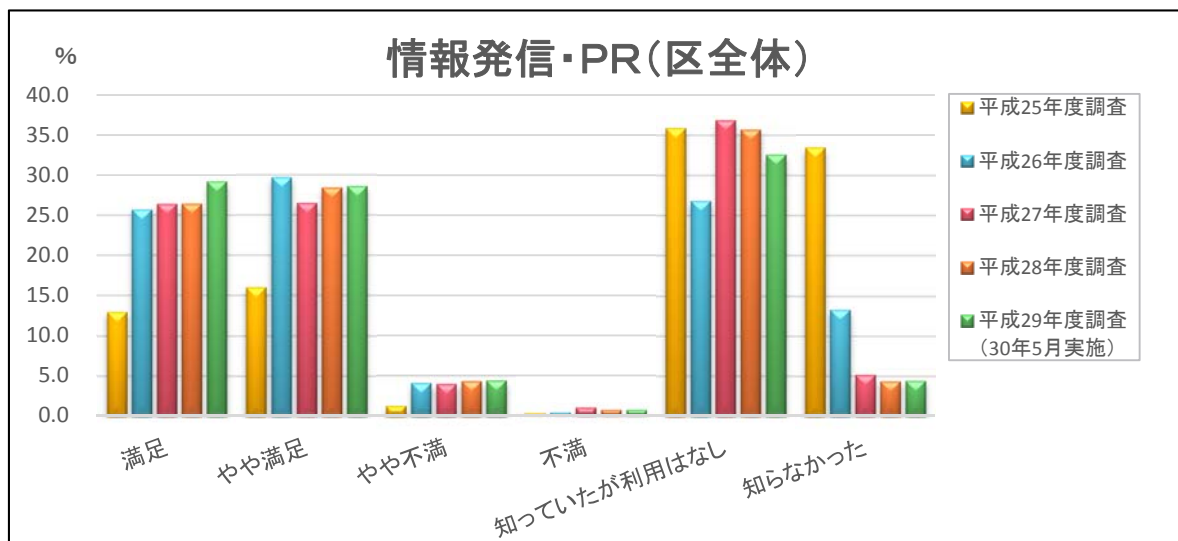


【「情報発信・PR」】

29.2%（平成28年度26.4%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、57.8%（同54.9%）となっている。下表の平成25年度は「図書館発行のおたより」についてのアンケート結果の数値であり、平成26年度からは「情報発信・PR」についてのアンケート結果である。

注) 平成25年度までは、設問を「図書館発行のおたより」としていたが、図書館からの情報発信・PRについてどう受け止められているかを把握するため、「おたより」だけでなく、図書館ホームページも含む「情報発信・PR」として設問を設定した。

平成25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

##### (1) 自由意見記載枚数

アンケート回収数 3,142 枚に対して、自由意見記入欄に回答のあった枚数は 1,068 枚（回答率 34.0%）であった。1つの自由意見の中に複数の内容に関する記入があった場合は、それぞれ 1 件として計上した。このため、自由意見記入欄の回答枚数と意見数とは一致しない。

自由意見記入欄に回答のあった意見数

	内 訳	件数	割合	肯定的意見	要望等	その他		
自由意見記入欄に記入された意見数 1427件	設問に関連する意見	①職員に関すること	175	12.3%	118	57	0	
		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	285	20.0%	43	241	1
			新聞・雑誌に関すること	51	3.6%	0	51	0
			書架・資料の状態に関すること	65	4.6%	5	56	4
			小計	401	28.1%	48	348	5
		③図書館の施設について	205	14.4%	32	172	1	
		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	72	5.0%	22	50	0
			レファレンスに関すること	1	0.1%	1	0	0
			展示に関すること	13	0.9%	9	4	0
			行事（講演会等）に関すること	37	2.6%	14	23	0
			リユースに関すること	8	0.6%	1	7	0
			OPAC・Webでの検索に関すること	116	8.1%	19	96	1
			パソコン利用に関すること	30	2.1%	1	29	0
			情報発信・PRに関すること	16	1.1%	3	13	0
		④小計	293	20.5%				
		①～④小計	1,074	75.3%				
		設問に関連していない意見	⑤図書館運営に関すること	27	1.9%			
			⑥図書館利用に関すること	38	2.7%			
			⑦図書館利用者に関すること	45	3.2%			
	⑧図書館システムに関すること		22	1.5%				
⑨感謝	158		11.1%					
⑩アンケートに関すること	12		0.8%					
⑪その他	51		3.6%					
⑤～⑪小計	353	24.7%						
自由意見記入欄 合計		1,427	100.0%					

5-1 平成30年5月実施 利用者満足度調査結果各館別集計表 ※構成比の内訳は、小数点第一位まで表示している。そのため、端数処理の関係で、内訳の和が100%にならない場合がある。

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	163	5.2%	19	4.8%	4	2.6%	12	6.0%	13	7.6%	11	5.3%	5	1.5%	15	5.3%	15	4.9%	5	3.4%	9	3.4%	10	3.9%	17	6.0%	28	20.7%	
20代	134	4.3%	23	5.8%	6	3.9%	8	4.0%	7	4.1%	8	3.8%	13	3.9%	5	1.8%	19	6.2%	6	4.1%	7	2.6%	11	4.3%	14	4.9%	7	5.2%	
30代	388	12.4%	54	13.6%	17	10.9%	22	11.0%	21	12.2%	21	10.1%	49	14.5%	44	15.6%	49	16.1%	15	10.3%	26	9.8%	21	8.3%	42	14.8%	7	5.2%	
40代	688	21.9%	78	19.7%	36	23.1%	41	20.5%	34	19.8%	44	21.1%	74	22.0%	51	18.0%	70	23.0%	32	21.9%	68	25.7%	61	24.0%	74	26.1%	25	18.5%	
50代	636	20.2%	70	17.7%	36	23.1%	35	17.5%	38	22.1%	53	25.4%	59	17.5%	71	25.1%	48	15.7%	34	23.3%	63	23.8%	61	24.0%	51	18.0%	17	12.6%	
60代	552	17.6%	79	20.0%	28	18.0%	45	22.5%	29	16.9%	29	13.9%	73	21.7%	45	15.9%	34	11.2%	25	17.1%	50	18.9%	49	19.3%	44	15.5%	22	16.3%	
70代	419	13.3%	55	13.9%	25	16.0%	26	13.0%	23	13.4%	29	13.9%	47	14.0%	39	13.8%	44	14.4%	23	15.8%	27	10.2%	30	11.8%	29	10.2%	22	16.3%	
80代以上	144	4.6%	14	3.5%	3	1.9%	11	5.5%	7	4.1%	13	6.2%	14	4.2%	11	3.9%	24	7.9%	5	3.4%	12	4.5%	11	4.3%	13	4.6%	6	4.4%	
その他(未記入等)	18	0.5%	4	1.0%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%	3	0.9%	2	0.7%	2	0.7%	1	0.7%	3	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	
TOTAL	3,142	100.0%	396	100.0%	156	100.0%	200	100.0%	172	100.0%	209	100.0%	337	100.0%	283	100.0%	305	100.0%	146	100.0%	265	100.0%	254	100.0%	284	100.0%	135	100.0%	
来館頻度																													
	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	
初めて	67	2.1%	12	3.0%	2	1.3%	6	3.0%	4	2.3%	1	0.5%	5	1.5%	4	1.4%	13	4.3%	2	1.4%	3	1.1%	5	2.0%	7	2.5%	3	2.2%	
1週間に数回	684	21.8%	107	27.0%	24	15.4%	59	29.5%	33	19.2%	58	27.8%	64	19.0%	42	14.8%	60	19.7%	25	17.1%	53	20.0%	48	18.9%	63	22.2%	48	35.6%	
1か月に数回	2,092	66.6%	224	56.6%	117	75.0%	123	61.5%	104	60.5%	130	62.2%	247	73.3%	208	73.5%	204	66.9%	97	66.4%	195	73.6%	183	72.1%	189	66.6%	71	52.6%	
1年に数回	216	6.9%	38	9.6%	11	7.1%	8	4.0%	20	11.6%	17	8.1%	11	3.3%	23	8.1%	18	5.9%	17	11.6%	7	2.6%	16	6.3%	19	6.7%	11	8.2%	
1年以上利用しないと きもある	26	0.8%	7	1.8%	1	0.6%	2	1.0%	2	1.2%	0	0.0%	2	0.6%	1	0.4%	5	1.6%	3	2.1%	1	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	
その他(未記入等)	57	1.8%	8	2.0%	1	0.6%	2	1.0%	9	5.2%	3	1.4%	8	2.4%	5	1.8%	5	1.6%	2	1.4%	6	2.3%	1	0.4%	5	1.8%	2	1.5%	
TOTAL	3,142	100.0%	396	100.0%	156	100.0%	200	100.0%	172	100.0%	209	100.0%	337	100.0%	283	100.0%	305	100.0%	146	100.0%	265	100.0%	254	100.0%	284	100.0%	135	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	1,142	36.4%	158	39.9%	52	33.3%	65	32.5%	52	30.2%	60	28.7%	112	33.2%	101	35.7%	122	40.0%	63	43.2%	104	39.3%	105	41.3%	111	39.1%	37	27.4%	
自営業	223	7.1%	34	8.6%	10	6.4%	9	4.5%	10	5.8%	16	7.7%	36	10.7%	17	6.0%	19	6.2%	11	7.5%	19	7.2%	11	4.3%	18	6.3%	13	9.6%	
パート・アルバイト	342	10.9%	35	8.8%	18	11.5%	31	15.5%	22	12.8%	27	12.9%	42	12.5%	28	9.9%	27	8.9%	12	8.2%	36	13.6%	22	8.7%	32	11.3%	10	7.4%	
学生	192	6.1%	26	6.6%	4	2.6%	11	5.5%	18	10.5%	10	4.8%	7	2.1%	16	5.7%	20	6.6%	6	4.1%	12	4.5%	14	5.5%	19	6.7%	29	21.5%	
その他(未記入等)	375	11.9%	40	10.1%	20	12.8%	25	12.5%	26	15.1%	31	14.8%	36	10.7%	44	15.6%	36	11.8%	8	5.5%	31	11.7%	31	12.2%	35	12.3%	12	8.9%	
無職	868	27.6%	103	26.0%	52	33.3%	59	29.5%	44	25.6%	65	31.1%	104	30.8%	77	27.2%	81	26.6%	46	31.5%	63	23.8%	71	28.0%	69	24.3%	34	25.2%	
TOTAL	3,142	100.0%	396	100.0%	156	100.0%	200	100.0%	172	100.0%	209	100.0%	337	100.0%	283	100.0%	305	100.0%	146	100.0%	265	100.0%	254	100.0%	284	100.0%	135	100.0%	
① 図書館の職員について																													
①-1 職員の対応はいかがですか。																													
	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	2,270	72.3%	237	59.9%	122	78.2%	130	65.0%	90	52.3%	162	77.5%	276	81.9%	181	64.0%	215	70.5%	127	87.0%	203	76.6%	199	78.4%	232	81.7%	96	71.1%	
やや満足	777	24.7%	141	35.6%	32	20.5%	63	31.5%	68	39.5%	45	21.5%	56	16.6%	88	31.1%	77	25.3%	15	10.3%	56	21.1%	49	19.3%	50	17.6%	37	27.4%	
やや不満	63	2.0%	10	2.5%	1	0.6%	7	3.5%	10	5.8%	2	1.0%	2	0.6%	12	4.2%	6	2.0%	4	2.7%	4	1.5%	4	1.6%	0	0.0%	1	0.7%	
不満	13	0.4%	4	1.0%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	2	0.7%	0	0.0%	
その他(未記入等)	19	0.6%	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.2%	0	0.0%	3	0.9%	1	0.4%	5	1.6%	0	0.0%	2	0.8%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.7%	
TOTAL	3,142	100.0%	396	100.0%	156	100.0%	200	100.0%	172	100.0%	209	100.0%	337	100.0%	283	100.0%	305	100.0%	146	100.0%	265	100.0%	254	100.0%	284	100.0%	135	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	
② 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について																												
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	767	24.4%	103	26.0%	41	26.3%	54	27.0%	30	17.4%	53	25.4%	80	23.7%	55	19.4%	75	24.6%	37	25.3%	57	21.5%	64	25.2%	77	27.1%	41	30.4%
やや満足	1,582	50.4%	203	51.3%	84	53.9%	87	43.5%	88	51.2%	108	51.7%	183	54.3%	142	50.2%	145	47.5%	80	54.8%	138	52.1%	126	49.6%	139	48.9%	59	43.7%
やや不満	673	21.4%	67	16.9%	29	18.6%	51	25.5%	44	25.6%	45	21.5%	62	18.4%	74	26.2%	67	22.0%	24	16.4%	64	24.2%	59	23.2%	60	21.1%	27	20.0%
不満	83	2.6%	14	3.5%	1	0.6%	7	3.5%	10	5.8%	3	1.4%	8	2.4%	8	2.8%	9	3.0%	2	1.4%	4	1.5%	5	2.0%	6	2.1%	6	4.4%
その他(未記入等)	37	1.2%	9	2.3%	1	0.6%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.2%	4	1.4%	9	3.0%	3	2.1%	2	0.8%	0	0.0%	2	0.7%	2	1.5%
TOTAL	3,142	100.0%	396	100.0%	156	100.0%	200	100.0%	172	100.0%	209	100.0%	337	100.0%	283	100.0%	305	100.0%	146	100.0%	265	100.0%	254	100.0%	284	100.0%	135	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	1,070	34.1%	138	34.9%	52	33.3%	56	28.0%	40	23.3%	90	43.1%	110	32.6%	84	29.7%	105	34.4%	52	35.6%	101	38.1%	82	32.3%	98	34.5%	62	45.9%
やや満足	1,440	45.8%	174	43.9%	78	50.0%	103	51.5%	85	49.4%	79	37.8%	168	49.9%	128	44.5%	126	41.3%	67	45.9%	130	49.1%	126	49.6%	129	45.4%	49	36.3%
やや不満	345	11.0%	40	10.1%	16	10.3%	31	15.5%	18	10.5%	19	9.1%	25	7.4%	39	13.8%	32	10.5%	11	7.5%	28	10.6%	35	13.8%	36	12.7%	15	11.1%
不満	45	1.4%	10	2.5%	1	0.6%	0	0.0%	12	7.0%	2	1.0%	3	0.9%	5	1.8%	2	0.7%	2	1.4%	3	1.1%	2	0.8%	1	0.4%	2	1.5%
その他(未記入等)	242	7.7%	34	8.6%	9	5.8%	10	5.0%	17	9.9%	19	9.1%	31	9.2%	29	10.3%	40	13.1%	14	9.6%	3	1.1%	9	3.5%	20	7.0%	7	5.2%
TOTAL	3,142	100.0%	396	100.0%	156	100.0%	200	100.0%	172	100.0%	209	100.0%	337	100.0%	283	100.0%	305	100.0%	146	100.0%	265	100.0%	254	100.0%	284	100.0%	135	100.0%
②-3 書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	1,393	44.3%	159	40.2%	69	44.2%	73	36.5%	51	29.7%	108	51.7%	154	45.7%	123	43.5%	133	43.6%	71	48.6%	130	49.1%	117	46.1%	130	45.8%	75	55.8%
やや満足	1,337	42.6%	172	43.4%	69	44.2%	98	49.0%	83	48.3%	73	34.9%	150	44.5%	118	41.7%	124	40.7%	65	44.5%	104	39.3%	111	43.7%	124	43.7%	46	34.1%
やや不満	266	8.5%	42	10.6%	12	7.7%	21	10.5%	26	15.1%	19	9.1%	20	5.9%	27	9.5%	22	7.2%	4	2.7%	27	10.2%	19	7.5%	18	6.3%	9	6.7%
不満	28	0.9%	4	1.0%	1	0.6%	3	1.5%	6	3.5%	2	1.0%	1	0.3%	3	1.1%	3	1.0%	1	0.7%	1	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	1	0.7%
その他(未記入等)	118	3.7%	19	4.8%	5	3.2%	5	2.5%	6	3.5%	7	3.4%	12	3.6%	12	4.2%	23	7.5%	5	3.4%	3	1.1%	6	2.4%	11	3.9%	4	3.0%
TOTAL	3,142	100.0%	396	100.0%	156	100.0%	200	100.0%	172	100.0%	209	100.0%	337	100.0%	283	100.0%	305	100.0%	146	100.0%	265	100.0%	254	100.0%	284	100.0%	135	100.0%
③ 図書館の施設について																												
③ 館内施設は利用しやすいですか(表示のわかりやすさ、清潔さなど)。																												
	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	1,798	57.2%	183	46.2%	80	51.3%	90	45.0%	80	46.5%	123	58.9%	207	61.4%	149	52.7%	165	54.1%	92	63.0%	183	69.1%	158	62.2%	196	69.0%	92	68.2%
やや満足	1,100	35.0%	171	43.2%	63	40.4%	80	40.0%	67	39.0%	70	33.5%	111	32.9%	115	40.6%	110	36.1%	47	32.2%	71	26.8%	81	31.9%	79	27.8%	35	25.9%
やや不満	183	5.8%	29	7.3%	9	5.8%	24	12.0%	17	9.9%	14	6.7%	16	4.8%	14	5.0%	22	7.2%	5	3.4%	8	3.0%	13	5.1%	5	1.8%	7	5.2%
不満	25	0.8%	4	1.0%	2	1.3%	4	2.0%	4	2.3%	1	0.5%	1	0.3%	2	0.7%	3	1.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	2	0.7%	1	0.7%
その他(未記入等)	36	1.2%	9	2.3%	2	1.3%	2	1.0%	4	2.3%	1	0.5%	2	0.6%	3	1.1%	5	1.6%	2	1.4%	2	0.8%	2	0.8%	2	0.7%	0	0.0%
TOTAL	3,142	100.0%	396	100.0%	156	100.0%	200	100.0%	172	100.0%	209	100.0%	337	100.0%	283	100.0%	305	100.0%	146	100.0%	265	100.0%	254	100.0%	284	100.0%	135	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		
④ 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	1,630	52.9%	193	49.9%	87	56.5%	94	47.2%	75	45.5%	134	65.1%	197	59.3%	146	52.3%	139	47.9%	95	66.0%	130	49.6%	140	55.8%	140	50.4%	60	45.5%		
やや満足	709	23.0%	95	24.6%	39	25.3%	45	22.6%	37	22.4%	36	17.5%	64	19.3%	75	26.9%	71	24.5%	21	14.6%	70	26.7%	61	24.3%	68	24.5%	27	20.5%		
やや不満	183	5.9%	22	5.7%	9	5.8%	9	4.5%	12	7.3%	10	4.9%	19	5.7%	22	7.9%	19	6.6%	8	5.6%	18	6.1%	17	6.8%	14	5.0%	6	4.6%		
不満	65	2.1%	6	1.6%	2	1.3%	4	2.0%	3	1.8%	0	0.0%	6	1.8%	7	2.5%	8	2.8%	3	2.1%	11	4.2%	9	3.6%	4	1.4%	2	1.5%		
知っているが利用なし	456	14.8%	66	17.1%	14	9.1%	44	22.1%	36	21.8%	25	12.1%	45	13.6%	28	10.0%	50	17.2%	18	11.1%	33	12.6%	23	9.2%	45	16.2%	31	23.5%		
知らなかった	36	1.3%	5	1.3%	3	2.0%	3	1.5%	2	1.2%	1	0.5%	1	0.3%	1	0.4%	3	1.0%	1	0.7%	2	0.8%	1	0.4%	7	2.5%	6	4.6%		
TOTAL	3,079	100.0%	387	100.0%	154	100.0%	199	100.0%	165	100.0%	206	100.0%	332	100.0%	279	100.0%	290	100.0%	144	100.0%	262	100.0%	251	100.0%	278	100.0%	132	100.0%		
未記入	63		9		2		1		7		3		5		4		15		2		3		3		6		3			
④-2 レファレンス(調べもの相談)																														
	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	799	26.6%	93	24.5%	37	24.5%	46	23.4%	31	19.4%	61	29.8%	95	29.1%	68	24.0%	65	25.6%	41	29.9%	64	24.4%	78	30.8%	89	32.0%	33	25.4%		
やや満足	534	17.8%	77	20.3%	27	17.9%	51	25.9%	20	12.5%	24	11.7%	46	14.1%	48	17.5%	47	18.5%	15	11.0%	54	20.6%	50	19.8%	50	18.0%	25	19.2%		
やや不満	73	2.4%	12	3.2%	0	0.0%	6	3.1%	6	3.8%	5	2.4%	5	1.5%	11	4.0%	8	3.2%	1	0.7%	6	2.3%	5	2.0%	6	2.2%	2	1.5%		
不満	26	0.9%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	2	1.0%	6	1.8%	6	2.2%	4	1.6%	0	0.0%	2	0.8%	2	0.8%	1	0.4%	1	0.8%		
知っているが利用なし	1,453	48.3%	186	49.1%	83	55.0%	82	41.6%	91	56.9%	102	49.8%	168	51.5%	133	48.4%	118	46.5%	74	54.0%	126	48.1%	114	45.1%	115	41.4%	61	46.9%		
知らなかった	122	4.0%	10	2.6%	4	2.7%	11	5.6%	12	7.5%	11	5.4%	6	1.8%	11	4.0%	12	4.7%	6	4.4%	10	3.8%	4	1.6%	17	6.1%	8	6.2%		
TOTAL	3,007	100.0%	379	100.0%	151	100.0%	197	100.0%	160	100.0%	205	100.0%	326	100.0%	275	100.0%	254	100.0%	137	100.0%	262	100.0%	253	100.0%	278	100.0%	130	100.0%		
未記入	135		17		5		3		12		4		11		8		51		9		3		1		6		5			
④-3 館内展示(資料展示・飾りつけなど)																														
	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	1,274	42.3%	126	33.7%	51	34.0%	66	34.0%	57	35.4%	90	44.8%	158	48.3%	115	41.8%	112	41.6%	82	44.9%	110	41.8%	129	51.2%	137	49.3%	61	46.6%		
やや満足	1,037	34.4%	153	40.9%	56	37.3%	76	39.2%	57	35.4%	67	33.3%	92	28.1%	92	33.5%	97	36.1%	43	31.2%	92	35.0%	89	35.3%	84	30.2%	39	29.8%		
やや不満	104	3.5%	16	4.3%	7	4.7%	11	5.7%	8	5.0%	6	3.0%	11	3.4%	7	2.6%	7	2.6%	4	2.9%	6	2.3%	10	4.0%	8	2.9%	3	2.3%		
不満	20	0.7%	5	1.3%	3	2.0%	1	0.5%	0	0.0%	1	0.5%	2	0.6%	4	1.5%	1	0.4%	1	0.7%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%		
知っているが利用なし	533	17.7%	67	17.9%	30	20.0%	36	18.6%	34	21.1%	36	17.9%	60	18.4%	54	19.6%	49	18.2%	26	18.8%	49	18.6%	23	9.1%	44	15.8%	25	19.1%		
知らなかった	45	1.4%	7	1.9%	3	2.0%	4	2.1%	5	3.1%	1	0.5%	4	1.2%	3	1.1%	3	1.1%	2	1.5%	5	1.9%	1	0.4%	4	1.4%	3	2.3%		
TOTAL	3,013	100.0%	374	100.0%	150	100.0%	194	100.0%	161	100.0%	201	100.0%	327	100.0%	275	100.0%	269	100.0%	138	100.0%	263	100.0%	252	100.0%	278	100.0%	131	100.0%		
未記入	129		22		6		6		11		8		10		8		36		8		2		2		6		4			
④-4 行事(講演会・おはなし会など)																														
	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	684	22.7%	82	16.2%	22	14.6%	32	16.4%	32	19.9%	60	29.3%	80	24.4%	56	20.4%	63	24.9%	23	16.7%	63	24.1%	66	26.2%	102	36.7%	23	17.4%		
やや満足	570	18.9%	76	19.8%	40	26.5%	43	22.1%	23	14.3%	24	11.7%	69	21.0%	46	16.8%	51	20.2%	25	18.1%	44	16.8%	51	20.2%	55	19.8%	23	17.4%		
やや不満	92	3.1%	15	3.9%	7	4.6%	4	2.1%	7	4.4%	5	2.4%	10	3.1%	9	3.3%	7	2.8%	3	2.2%	8	3.1%	8	3.2%	7	2.5%	2	1.5%		
不満	18	0.6%	3	0.8%	0	0.0%	4	2.1%	1	0.6%	1	0.5%	2	0.6%	2	0.7%	2	0.8%	0	0.0%	2	0.8%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%		
知っているが利用なし	1,570	52.1%	214	55.9%	80	53.0%	104	53.3%	91	56.5%	112	54.6%	162	49.4%	157	57.3%	120	47.4%	82	59.4%	137	52.3%	124	49.2%	109	39.2%	78	59.1%		
知らなかった	78	2.6%	13	3.4%	2	1.3%	8	4.1%	7	4.4%	3	1.5%	5	1.5%	4	1.5%	10	4.0%	5	3.8%	8	3.1%	3	1.2%	4	1.4%	6	4.6%		
TOTAL	3,012	100.0%	383	100.0%	151	100.0%	195	100.0%	161	100.0%	205	100.0%	328	100.0%	274	100.0%	253	100.0%	138	100.0%	262	100.0%	252	100.0%	278	100.0%	132	100.0%		
未記入	130		13		5		5		11		4		9		9		52		8		3		2		6		3			



5-2 平成29年6月実施 利用者満足度調査結果各館別集計表

※構成比の内訳は、小数点第一位まで表示している。そのため、端数処理の関係で、内訳の和が100%にならない場合がある。

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	158	4.5%	10	2.1%	7	4.1%	21	9.1%	22	16.7%	6	2.7%	7	1.7%	4	1.7%	7	1.5%	4	4.9%	4	1.9%	10	3.6%	16	5.9%	40	10.7%
20代	159	4.5%	29	6.1%	10	5.9%	6	2.6%	5	3.8%	7	3.2%	15	3.6%	6	2.6%	25	5.5%	4	4.9%	8	3.9%	10	3.6%	14	5.2%	20	5.4%
30代	440	12.4%	96	20.1%	17	10.1%	34	14.8%	13	9.9%	20	9.1%	56	13.3%	30	13.0%	47	10.3%	7	8.5%	21	10.2%	20	7.3%	37	13.7%	42	11.2%
40代	787	22.2%	99	20.7%	25	14.8%	49	21.3%	16	12.1%	67	30.6%	104	24.6%	51	22.1%	106	23.3%	15	18.3%	47	22.8%	69	25.1%	59	21.9%	80	21.4%
50代	695	19.6%	71	14.9%	46	27.2%	44	19.1%	16	12.1%	41	18.7%	88	20.9%	53	22.9%	93	20.4%	23	28.1%	50	24.3%	59	21.5%	60	22.2%	51	13.8%
60代	630	17.8%	80	16.7%	29	17.2%	32	13.9%	21	15.9%	41	18.7%	75	17.8%	39	16.9%	89	19.5%	11	13.4%	36	17.5%	62	22.6%	44	16.3%	71	19.0%
70代	481	13.6%	73	15.3%	28	16.6%	30	13.0%	27	20.5%	26	11.9%	58	13.7%	37	16.0%	57	12.5%	13	15.9%	23	11.2%	32	11.6%	29	10.7%	48	12.8%
80代以上	158	4.5%	16	3.4%	5	3.0%	10	4.4%	5	3.8%	9	4.1%	16	3.8%	11	4.8%	26	5.7%	5	6.1%	15	7.3%	10	3.6%	10	3.7%	20	5.4%
その他(未記入等)	36	0.9%	4	0.8%	2	1.2%	4	1.7%	7	5.3%	2	0.9%	3	0.7%	0	0.0%	6	1.3%	0	0.0%	2	1.0%	3	1.1%	1	0.4%	2	0.5%
TOTAL	3,544	100.0%	478	100.0%	169	100.0%	230	100.0%	132	100.0%	219	100.0%	422	100.0%	231	100.0%	456	100.0%	82	100.0%	206	100.0%	275	100.0%	270	100.0%	374	100.0%
来館頻度	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
初めて	69	1.9%	17	3.6%	1	0.6%	3	1.3%	4	3.0%	5	2.3%	8	1.9%	5	2.2%	9	2.0%	0	0.0%	3	1.5%	1	0.4%	5	1.9%	8	2.1%
1週間に数回	882	24.9%	124	25.9%	36	21.3%	58	25.2%	44	33.3%	56	25.6%	99	23.5%	35	15.2%	108	23.7%	16	19.5%	61	29.6%	63	22.9%	73	27.0%	109	29.1%
1か月に数回	2,239	63.2%	263	55.0%	119	70.4%	150	65.2%	74	56.1%	137	62.6%	267	63.3%	169	73.2%	294	64.5%	59	72.0%	124	60.2%	192	69.8%	173	64.1%	218	58.3%
1年に数回	255	7.2%	58	12.1%	9	5.3%	16	7.0%	5	3.8%	18	8.2%	32	7.6%	13	5.6%	31	6.8%	4	4.9%	12	5.8%	12	4.4%	16	5.9%	29	7.8%
1年以上利用しないときもある	31	0.9%	7	1.5%	1	0.6%	0	0.0%	2	1.5%	2	0.9%	6	1.4%	0	0.0%	5	1.1%	0	0.0%	2	1.0%	2	0.7%	1	0.4%	3	0.8%
その他(未記入等)	68	1.9%	9	1.9%	3	1.8%	3	1.3%	3	2.3%	1	0.5%	10	2.4%	9	3.9%	9	2.0%	3	3.7%	4	1.9%	5	1.8%	2	0.7%	7	1.9%
TOTAL	3,544	100.0%	478	100.0%	169	100.0%	230	100.0%	132	100.0%	219	100.0%	422	100.0%	231	100.0%	456	100.0%	82	100.0%	206	100.0%	275	100.0%	270	100.0%	374	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	1,299	36.7%	187	39.1%	62	36.7%	79	34.4%	32	24.2%	86	39.3%	155	36.7%	70	30.3%	187	41.0%	31	37.8%	80	38.8%	106	38.6%	116	43.0%	108	28.9%
自営業	244	6.9%	24	5.0%	13	7.7%	13	5.7%	5	3.8%	19	8.7%	42	10.0%	20	8.7%	39	8.6%	1	1.2%	13	6.3%	11	4.0%	18	6.7%	26	7.0%
パート・アルバイト	340	9.6%	46	9.6%	15	8.9%	21	9.1%	6	4.8%	16	7.3%	52	12.3%	28	12.1%	38	8.3%	11	13.4%	26	12.6%	18	6.6%	28	10.4%	35	9.4%
学生	197	5.6%	20	4.2%	9	5.3%	22	9.6%	21	15.9%	6	2.7%	8	1.9%	7	3.0%	15	3.3%	3	3.7%	7	3.4%	16	5.8%	19	7.0%	44	11.8%
その他(未記入等)	413	11.7%	63	13.2%	16	9.5%	28	12.2%	17	12.9%	27	12.3%	52	12.3%	27	11.7%	55	12.1%	9	11.0%	23	11.2%	36	13.1%	22	8.2%	38	10.2%
無職	1,051	29.5%	138	28.9%	54	32.0%	67	29.1%	51	38.6%	65	29.7%	113	26.8%	79	34.2%	122	26.8%	27	32.9%	57	27.7%	88	32.0%	67	24.8%	123	32.9%
TOTAL	3,544	100.0%	478	100.0%	169	100.0%	230	100.0%	132	100.0%	219	100.0%	422	100.0%	231	100.0%	456	100.0%	82	100.0%	206	100.0%	275	100.0%	270	100.0%	374	100.0%
① 図書館の職員について	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
①-1 職員の対応はいかがですか。	2,523	71.2%	285	59.8%	119	70.4%	140	60.9%	55	41.7%	177	80.8%	341	80.8%	157	68.0%	307	67.3%	67	81.7%	151	73.3%	217	78.9%	213	78.9%	294	78.6%
やや満足	918	25.9%	166	35.2%	46	27.2%	76	33.0%	65	49.2%	37	16.9%	76	18.0%	57	24.7%	144	31.6%	14	17.1%	50	24.3%	53	19.3%	56	20.7%	76	20.3%
やや不満	57	1.6%	12	2.5%	1	0.6%	9	3.9%	5	3.8%	3	1.4%	1	0.2%	11	4.8%	3	0.7%	0	0.0%	4	1.9%	4	1.5%	0	0.0%	4	1.1%
不満	18	0.5%	5	1.1%	0	0.0%	2	0.9%	3	2.3%	1	0.5%	1	0.2%	3	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%
その他(未記入等)	28	0.8%	8	1.7%	3	1.8%	3	1.3%	4	3.0%	1	0.5%	3	0.7%	3	1.3%	2	0.4%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	3,544	100.0%	478	100.0%	169	100.0%	230	100.0%	132	100.0%	219	100.0%	422	100.0%	231	100.0%	456	100.0%	82	100.0%	206	100.0%	275	100.0%	270	100.0%	374	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	
② 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について																												
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	817	23.1%	105	22.0%	37	21.9%	51	22.2%	24	18.2%	54	24.7%	101	23.9%	49	21.2%	90	19.7%	24	29.3%	52	25.2%	73	26.6%	63	23.3%	94	25.1%
やや満足	1,823	51.4%	242	50.6%	83	49.1%	121	52.6%	76	57.6%	116	53.0%	217	51.4%	118	51.1%	239	52.4%	38	46.3%	94	45.6%	148	53.8%	136	50.4%	195	52.1%
やや不満	766	21.6%	110	23.0%	41	24.3%	51	22.2%	19	14.4%	45	20.6%	89	21.1%	50	21.7%	108	23.7%	16	19.5%	54	25.2%	49	17.8%	61	22.6%	73	19.5%
不満	104	2.9%	15	3.1%	7	4.1%	7	3.0%	9	6.8%	2	0.9%	9	2.1%	12	5.2%	13	2.9%	4	4.9%	5	2.4%	4	1.5%	7	2.6%	10	2.7%
その他(未記入等)	34	1.0%	6	1.3%	1	0.6%	0	0.0%	4	3.0%	2	0.9%	6	1.4%	2	0.9%	6	1.3%	0	0.0%	1	0.5%	1	0.4%	3	1.1%	2	0.5%
TOTAL	3,544	100.0%	478	100.0%	169	100.0%	230	100.0%	132	100.0%	219	100.0%	422	100.0%	231	100.0%	456	100.0%	82	100.0%	206	100.0%	275	100.0%	270	100.0%	374	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	1,153	32.5%	159	33.3%	48	28.4%	72	31.3%	30	22.7%	75	34.3%	141	33.4%	67	29.0%	127	27.8%	26	31.7%	77	37.4%	100	36.4%	97	35.9%	134	35.8%
やや満足	1,613	45.5%	214	44.8%	76	45.0%	110	47.8%	61	46.2%	108	49.3%	187	44.3%	101	43.7%	210	46.1%	36	43.9%	84	40.8%	128	46.6%	121	44.8%	177	47.3%
やや不満	411	11.6%	59	12.3%	30	17.8%	25	10.9%	17	12.9%	22	10.1%	45	10.7%	30	13.0%	64	14.0%	8	9.8%	21	10.2%	25	9.1%	30	11.1%	35	9.4%
不満	39	1.1%	8	1.7%	3	1.8%	2	0.9%	5	3.8%	1	0.5%	2	0.5%	1	0.4%	6	1.3%	2	2.4%	1	0.5%	2	0.7%	2	0.7%	4	1.1%
その他(未記入等)	328	9.3%	38	8.0%	12	7.1%	21	9.1%	19	14.4%	13	5.9%	47	11.1%	32	13.9%	49	10.8%	10	12.2%	23	11.2%	20	7.3%	20	7.4%	24	6.4%
TOTAL	3,544	100.0%	478	100.0%	169	100.0%	230	100.0%	132	100.0%	219	100.0%	422	100.0%	231	100.0%	456	100.0%	82	100.0%	206	100.0%	275	100.0%	270	100.0%	374	100.0%
②-3 書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	1,522	43.0%	182	38.1%	61	36.1%	84	36.5%	44	33.3%	94	42.9%	203	48.1%	88	38.1%	177	38.8%	42	51.2%	90	43.7%	133	48.4%	134	49.6%	190	50.8%
やや満足	1,494	42.2%	208	43.5%	81	47.9%	106	46.1%	54	40.9%	96	43.8%	163	38.6%	104	45.0%	206	45.2%	29	35.4%	88	42.7%	106	38.6%	107	39.6%	146	39.0%
やや不満	316	8.9%	51	10.7%	21	12.4%	32	13.9%	17	12.9%	16	7.3%	25	5.9%	24	10.4%	40	8.8%	6	7.3%	19	9.2%	25	9.1%	14	5.2%	26	7.0%
不満	35	1.0%	9	1.9%	0	0.0%	2	0.9%	2	1.5%	1	0.5%	1	0.2%	1	0.4%	6	1.3%	2	2.4%	2	1.0%	2	0.7%	3	1.1%	4	1.1%
その他(未記入等)	177	4.9%	28	5.9%	6	3.6%	6	2.6%	15	11.4%	12	5.5%	30	7.1%	14	6.1%	27	5.9%	3	3.7%	7	3.4%	9	3.3%	12	4.4%	8	2.1%
TOTAL	3,544	100.0%	478	100.0%	169	100.0%	230	100.0%	132	100.0%	219	100.0%	422	100.0%	231	100.0%	456	100.0%	82	100.0%	206	100.0%	275	100.0%	270	100.0%	374	100.0%
③ 図書館の施設について																												
③ 館内施設は利用しやすいですか(表示のわかりやすさ、清潔さなど)。																												
	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	1,971	55.6%	224	46.9%	74	43.8%	102	44.4%	54	40.9%	118	53.9%	242	57.4%	124	53.7%	235	51.5%	56	68.3%	125	60.7%	170	61.8%	183	67.8%	264	70.6%
やや満足	1,264	35.7%	189	39.5%	75	44.4%	95	41.3%	58	43.9%	79	36.1%	158	37.4%	84	36.4%	178	39.0%	20	24.4%	70	34.0%	92	33.5%	72	26.7%	94	25.1%
やや不満	233	6.6%	52	10.9%	15	8.9%	30	13.0%	7	5.3%	19	8.7%	18	4.3%	13	5.6%	33	7.2%	6	7.3%	7	3.4%	9	3.3%	11	4.1%	13	3.5%
不満	24	0.7%	9	1.9%	2	1.2%	2	0.9%	5	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	1	0.2%	0	0.0%	1	0.5%	2	0.7%	1	0.4%	0	0.0%
その他(未記入等)	52	1.4%	4	0.8%	3	1.8%	1	0.4%	8	6.1%	3	1.4%	4	1.0%	9	3.9%	9	2.0%	0	0.0%	3	1.5%	2	0.7%	3	1.1%	3	0.8%
TOTAL	3,544	100.0%	478	100.0%	169	100.0%	230	100.0%	132	100.0%	219	100.0%	422	100.0%	231	100.0%	456	100.0%	82	100.0%	206	100.0%	275	100.0%	270	100.0%	374	100.0%

	全館		中央		永福		楠木		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 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
満足	1,756	51.0%	173	37.1%	93	57.1%	111	49.8%	60	47.2%	137	64.3%	208	50.1%	123	55.4%	217	50.1%	48	59.3%	102	50.8%	162	59.8%	132	49.8%	190	52.2%
やや満足	818	23.8%	137	29.4%	44	27.0%	51	22.9%	20	15.8%	35	16.4%	109	26.3%	48	21.6%	108	24.9%	13	16.1%	58	28.9%	61	22.5%	61	23.0%	73	20.1%
やや不満	209	6.1%	33	7.1%	12	7.4%	13	5.8%	9	7.1%	15	7.0%	29	7.0%	16	7.2%	21	4.9%	1	1.2%	8	4.0%	15	5.5%	15	5.7%	22	6.0%
不満	64	1.9%	9	1.9%	3	1.8%	6	2.7%	3	2.4%	4	1.9%	2	0.5%	5	2.3%	8	1.9%	3	3.7%	4	2.0%	9	3.3%	4	1.5%	4	1.1%
知っているが利用なし	554	16.1%	106	22.8%	10	6.1%	40	17.9%	29	22.8%	22	10.3%	61	14.7%	26	11.7%	69	15.9%	15	18.5%	26	12.9%	23	8.5%	53	20.0%	74	20.3%
知らなかった	43	1.1%	8	1.7%	1	0.6%	2	0.9%	6	4.7%	0	0.0%	6	1.5%	4	1.8%	10	2.3%	1	1.2%	3	1.5%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.3%
TOTAL	3,444	100.0%	466	100.0%	163	100.0%	223	100.0%	127	100.0%	213	100.0%	415	100.0%	222	100.0%	433	100.0%	81	100.0%	201	100.0%	271	100.0%	265	100.0%	364	100.0%
未記入	100		12		6		7		5		6		7		9		23		1		5		4		5		10	
④-2 レファレンス(調べもの相談)																												
	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	841	24.8%	94	20.1%	44	27.2%	52	23.7%	24	20.2%	55	26.3%	119	29.1%	47	21.3%	94	22.1%	16	19.8%	50	25.4%	63	23.7%	82	31.5%	101	28.1%
やや満足	582	17.1%	88	18.8%	25	15.4%	40	18.3%	16	13.5%	36	17.2%	70	17.1%	39	17.7%	80	18.8%	13	16.1%	34	17.3%	44	16.5%	42	16.2%	55	15.3%
やや不満	84	2.5%	18	3.9%	7	4.3%	6	2.7%	7	5.9%	4	1.9%	9	2.2%	4	1.8%	5	1.2%	0	0.0%	2	1.0%	8	3.0%	5	1.9%	9	2.5%
不満	29	0.9%	5	1.1%	2	1.2%	3	1.4%	3	2.5%	1	0.5%	2	0.5%	3	1.4%	3	0.7%	1	1.2%	2	1.0%	0	0.0%	4	1.5%	0	0.0%
知っているが利用なし	1,729	50.9%	248	53.1%	75	46.3%	112	51.1%	54	45.4%	107	51.2%	194	47.4%	120	54.3%	225	52.8%	51	63.0%	102	51.8%	140	52.6%	117	45.0%	184	51.1%
知らなかった	131	3.8%	14	3.0%	9	5.6%	6	2.7%	15	12.6%	6	2.9%	15	3.7%	8	3.6%	19	4.5%	0	0.0%	7	3.6%	11	4.1%	10	3.9%	11	3.1%
TOTAL	3,396	100.0%	467	100.0%	162	100.0%	219	100.0%	119	100.0%	209	100.0%	409	100.0%	221	100.0%	426	100.0%	81	100.0%	197	100.0%	268	100.0%	260	100.0%	360	100.0%
未記入	148		11		7		11		13		10		13		10		30		1		9		9		10		14	
④-3 館内展示(資料展示・飾りつけなど)																												
	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	1,351	40.1%	137	30.0%	50	32.1%	82	37.8%	42	33.9%	102	48.1%	186	46.2%	77	35.2%	152	36.0%	24	30.4%	60	40.8%	122	45.0%	130	50.0%	167	47.4%
やや満足	1,153	34.2%	178	39.0%	60	38.5%	70	32.3%	38	30.7%	70	33.0%	136	33.8%	76	34.7%	162	38.4%	30	38.0%	64	32.7%	92	34.0%	78	30.0%	99	28.1%
やや不満	108	3.2%	24	5.3%	7	4.5%	13	6.0%	4	3.2%	6	2.8%	8	2.0%	14	6.4%	12	2.8%	1	1.3%	3	1.5%	5	1.9%	4	1.5%	7	2.0%
不満	21	0.6%	5	1.1%	1	0.6%	1	0.5%	3	2.4%	1	0.5%	2	0.5%	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.0%	2	0.7%	1	0.4%	1	0.3%
知っているが利用なし	681	20.2%	104	22.8%	31	19.9%	50	23.0%	32	25.6%	31	14.6%	65	16.1%	45	20.6%	92	21.8%	22	27.9%	42	21.4%	48	17.7%	45	17.3%	74	21.0%
知らなかった	54	1.7%	9	2.0%	7	4.5%	1	0.5%	5	4.0%	2	0.9%	6	1.5%	5	2.3%	4	1.0%	2	2.5%	5	2.6%	2	0.7%	2	0.8%	4	1.1%
TOTAL	3,368	100.0%	457	100.0%	156	100.0%	217	100.0%	124	100.0%	212	100.0%	403	100.0%	219	100.0%	422	100.0%	79	100.0%	196	100.0%	271	100.0%	260	100.0%	352	100.0%
未記入	176		21		13		13		8		7		19		12		34		3		10		4		10		22	
④-4 行事(講演会・おはなし会など)																												
	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	739	21.9%	71	15.4%	32	20.3%	45	21.3%	34	27.4%	55	26.3%	104	25.5%	38	17.4%	83	19.5%	13	16.5%	40	20.2%	70	25.9%	77	30.0%	77	21.5%
やや満足	607	18.0%	103	22.4%	35	22.2%	37	17.5%	13	10.5%	30	14.4%	79	19.4%	31	14.2%	88	20.7%	17	21.5%	34	17.2%	47	17.4%	45	17.5%	48	13.4%
やや不満	112	3.3%	19	4.1%	7	4.4%	12	5.7%	1	0.8%	4	1.9%	7	1.7%	8	3.7%	12	2.8%	1	1.3%	9	4.6%	9	3.3%	7	2.7%	16	4.5%
不満	18	0.5%	2	0.4%	2	1.3%	1	0.5%	3	2.4%	1	0.5%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	3	1.1%	1	0.4%	2	0.6%
知っているが利用なし	1,826	54.1%	253	55.0%	80	50.6%	112	53.1%	66	53.2%	116	55.5%	204	50.0%	134	61.5%	239	56.1%	45	57.0%	110	55.6%	136	50.4%	121	47.1%	210	58.7%
知らなかった	74	2.2%	12	2.6%	2	1.3%	4	1.9%	7	5.7%	3	1.4%	12	2.9%	7	3.2%	4	0.9%	2	2.5%	5	2.5%	5	1.9%	6	2.3%	5	1.4%
TOTAL	3,376	100.0%	460	100.0%	158	100.0%	211	100.0%	124	100.0%	209	100.0%	408	100.0%	218	100.0%	426	100.0%	79	100.0%	198	100.0%	270	100.0%	257	100.0%	358	100.0%
未記入	168		18		11		19		8		10		14		13		30		3		8		5		13		16	

	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					
④-5 一般書・児童書・雑誌のリリース(再使用)提供																																
	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	893	26.8%	89	19.7%	39	25.0%	69	32.2%	34	28.6%	63	30.0%	119	29.5%	52	24.1%	106	25.3%	17	21.5%	63	32.1%	68	25.9%	82	32.3%	92	26.1%				
やや満足	741	22.2%	104	23.0%	45	28.9%	47	22.0%	17	14.3%	38	18.1%	93	23.1%	42	19.4%	111	26.5%	12	15.2%	50	25.5%	61	23.2%	55	21.7%	66	18.7%				
やや不満	118	3.5%	20	4.4%	9	5.8%	11	5.1%	3	2.5%	5	2.4%	10	2.5%	9	4.2%	15	3.6%	4	5.1%	4	2.0%	8	3.0%	4	1.6%	16	4.5%				
不満	24	0.7%	3	0.7%	1	0.6%	1	0.5%	1	0.8%	0	0.0%	5	1.2%	4	1.9%	1	0.2%	5	6.3%	1	0.5%	0	0.0%	1	0.4%	1	0.3%				
知っているが利用なし	1,340	40.2%	206	45.6%	50	32.1%	72	33.6%	49	41.2%	94	44.8%	155	38.5%	95	44.0%	166	39.6%	37	46.8%	70	35.7%	108	41.1%	92	36.2%	146	41.4%				
知らなかった	218	6.6%	30	6.6%	12	7.7%	14	6.5%	15	12.6%	10	4.8%	21	5.2%	14	6.5%	20	4.8%	4	5.1%	8	4.1%	18	6.8%	20	7.9%	32	9.1%				
TOTAL	3,334	100.0%	452	100.0%	156	100.0%	214	100.0%	119	100.0%	210	100.0%	403	100.0%	216	100.0%	419	100.0%	79	100.0%	196	100.0%	263	100.0%	254	100.0%	353	100.0%				
未記入	210		26		13		16		13		9		19		15		37		3		10		12		16		21					
④-6 OPAC(利用者用端末機)やWebからの図書等の検索																																
	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	回答	構成
満足	1,299	38.7%	150	33.0%	65	40.9%	81	37.5%	43	36.1%	98	47.3%	171	42.0%	83	38.6%	136	32.1%	27	34.2%	68	34.5%	121	45.0%	104	40.0%	152	43.4%				
やや満足	841	25.1%	132	29.1%	39	24.5%	50	23.2%	19	16.0%	51	24.6%	96	23.6%	64	29.8%	122	28.8%	21	26.6%	44	22.3%	63	23.4%	61	23.5%	79	22.6%				
やや不満	268	8.0%	41	9.0%	18	11.3%	21	9.7%	5	4.2%	20	9.7%	32	7.9%	17	7.9%	32	7.6%	7	8.9%	18	9.1%	15	5.6%	24	9.2%	18	5.1%				
不満	87	2.6%	12	2.6%	5	3.1%	8	3.7%	4	3.4%	1	0.5%	9	2.2%	6	2.8%	9	2.1%	4	5.1%	1	0.5%	9	3.4%	7	2.7%	12	3.4%				
知っているが利用なし	789	23.5%	106	23.4%	30	18.9%	53	24.5%	40	33.6%	35	16.9%	89	21.9%	43	20.0%	117	27.6%	19	24.1%	61	31.0%	58	20.8%	56	21.5%	84	24.0%				
知らなかった	72	2.1%	13	2.9%	2	1.3%	3	1.4%	8	6.7%	2	1.0%	10	2.5%	2	0.9%	8	1.9%	1	1.3%	5	2.5%	5	1.9%	8	3.1%	5	1.4%				
TOTAL	3,356	100.0%	454	100.0%	159	100.0%	216	100.0%	119	100.0%	207	100.0%	407	100.0%	215	100.0%	424	100.0%	79	100.0%	197	100.0%	269	100.0%	260	100.0%	350	100.0%				
未記入	188		24		10		14		13		12		15		16		32		3		9		6		10		24					
④-7 パソコン利用について(図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン・持込みパソコンによる無線LANの利用など)																																
	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	回答	構成
満足	714	21.3%	71	15.5%	31	19.4%	48	22.3%	24	20.2%	50	24.0%	102	25.3%	40	18.6%	66	15.7%	13	16.3%	48	24.0%	63	23.5%	64	24.8%	94	26.6%				
やや満足	539	16.1%	74	16.1%	29	18.1%	38	17.7%	9	7.6%	26	12.5%	67	16.6%	35	16.3%	86	20.5%	13	16.3%	34	17.0%	39	14.6%	37	14.4%	52	14.7%				
やや不満	144	4.3%	29	6.3%	5	3.1%	7	3.3%	5	4.2%	13	6.3%	12	3.0%	10	4.7%	14	3.3%	2	2.5%	7	3.5%	15	5.6%	10	3.9%	15	4.2%				
不満	68	2.0%	13	2.8%	7	4.4%	6	2.8%	4	3.4%	1	0.5%	5	1.2%	3	1.4%	5	1.2%	4	5.0%	4	2.0%	3	1.1%	3	1.2%	10	2.8%				
知っているが利用なし	1,771	52.7%	250	54.5%	82	51.3%	109	50.7%	66	55.5%	110	52.9%	200	49.5%	123	57.2%	238	56.7%	45	56.3%	99	49.5%	142	53.0%	132	51.4%	175	49.4%				
知らなかった	123	3.6%	22	4.8%	6	3.8%	7	3.3%	11	9.2%	8	3.9%	18	4.5%	4	1.9%	11	2.6%	3	3.8%	8	4.0%	6	2.2%	11	4.3%	8	2.3%				
TOTAL	3,359	100.0%	459	100.0%	160	100.0%	215	100.0%	119	100.0%	208	100.0%	404	100.0%	215	100.0%	420	100.0%	80	100.0%	200	100.0%	268	100.0%	257	100.0%	354	100.0%				
未記入	185		19		9		15		13		11		18		16		36		2		6		7		13		20					
④-8 図書館ホームページや図書館発行のおたよりなどの情報発信・PR																																
	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	回答	構成
満足	919	27.3%	90	19.7%	46	28.9%	60	27.9%	28	23.3%	66	31.8%	128	31.5%	57	26.6%	90	21.3%	21	26.3%	56	28.0%	88	32.7%	83	32.2%	106	29.9%				
やや満足	945	28.1%	147	32.2%	55	34.6%	52	24.2%	21	17.5%	61	29.2%	111	27.3%	51	23.8%	145	34.3%	21	26.3%	56	28.0%	76	28.3%	59	22.9%	90	25.4%				
やや不満	133	4.0%	24	5.3%	6	3.8%	12	5.6%	6	5.0%	9	4.3%	19	4.7%	10	4.7%	11	2.6%	0	0.0%	7	3.5%	13	4.8%	8	3.1%	8	2.3%				
不満	21	0.6%	3	0.7%	2	1.3%	2	0.9%	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.9%	1	0.2%	1	1.3%	1	0.5%	1	0.4%	2	0.8%	2	0.6%				
知っているが利用なし	1,184	35.2%	166	36.3%	45	28.3%	79	36.7%	49	40.8%	68	32.5%	132	32.5%	77	36.0%	155	36.6%	33	41.3%	75	37.5%	78	29.0%	93	36.1%	134	37.9%				
知らなかった	162	4.8%	27	5.9%	5	3.1%	10	4.7%	14	11.7%	5	2.4%	16	3.9%	15	7.0%	21	5.0%	4	5.0%	5	2.5%	13	4.8%	13	5.0%	14	4.0%				
TOTAL	3,364	100.0%	457	100.0%	159	100.0%	215	100.0%	120	100.0%	209	100.0%	406	100.0%	214	100.0%	423	100.0%	80	100.0%	200	100.0%	269	100.0%	258	100.0%	354	100.0%				
未記入	180		21		10		15		12		10		16		17		33		2		6		6		12		20					

# ○アンケート用紙

## ○ ○ 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
来館頻度	① 初めて ② 1週間に数回 ③ 1か月に数回 ④ 1年に数回 ⑤ 1年以上利用しない時もある
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 職員の対応はいかがですか。(声がかかりやすいか、説明はわかりやすいかなど)	満足	やや満足	やや不満	不満

### 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
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
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

### 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 館内施設は利用しやすいですか(表示のわかりやすさ、清潔さなど)	満足	やや満足	やや不満	不満

### 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8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	該当する箇所に「○」を1つ記入してください						
1 予約・リクエスト	満足	やや満足	やや不満	不満	利用したことはない	知らなかった	
2 レファレンス(調べもの相談)	満足	やや満足	やや不満	不満	利用したことはない	知らなかった	
3 館内展示(資料展示・飾りつけなど)	満足	やや満足	やや不満	不満	利用したことはない	知らなかった	
4 行事(講演会・おはなし会など)	満足	やや満足	やや不満	不満	利用したことはない	知らなかった	
5 一般書・児童書・雑誌のリユース(再使用)提供	満足	やや満足	やや不満	不満	利用したことはない	知らなかった	
6 OPAC(利用者用端末機)やWebからの図書等の検索	満足	やや満足	やや不満	不満	利用したことはない	知らなかった	
7 パソコン利用について(図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン・持込みパソコンによる無線LANの利用など)	満足	やや満足	やや不満	不満	利用したことはない	知らなかった	
8 図書館ホームページや図書館発行のおたよりなどの情報発信・PR	満足	やや満足	やや不満	不満	利用したことはない	知らなかった	

●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。

## <資料2> 図書館別自己評価及び実績数値

以下の資料を 40 ページ以降に掲載している。

- 1 各図書館別「図書館評価表（1）」
- 2 各図書館別「図書館評価表（2）」
- 3 杉並区立図書館全体の実績数値

※「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行い、課題・改善点をまとめたものである。

<評価する 10 項目>

3つの視点と取組の方向	項目
学びの場	1. 資料の充実
	2. 誰もが利用しやすい図書館に
知の共同体	3. レファレンス（調べもの相談）の充実
	4. 講座、講演会、行事の開催
楽しい交流空間	5. ボランティアとの協働
	6. 快適な読書空間の整備
	7. 子ども読書活動の推進
取組推進のための基盤整備	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

<自己評価>

平成 29 年度当初に設定した目標について取り組んだ実績に対し、以下の A～D で自己評価を行った。

- A…目標を達成したうえ、高いレベルで取組が実施されていた。
- B…計画どおり実施され、成果があった。
- C…概ね計画どおりだが、一部課題が残った。
- D…計画どおりに行かず、取組みが不十分であった。

※「図書館評価表（2）」は、平成 29 年度の各図書館の実績数値を示したものである。

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（杉並区全体）
誰もが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（杉並区全体）
	※杉並区ではシステム上図書館ごとの予約貸出冊数は算出できない。
	相互協力貸出冊数（都立図書館等の協力により貸出した冊数）
区民 1 人あたり貸出冊数（杉並区全体）	



	団体貸出団体数
	団体貸出冊数
	障害者サービス実施回数（杉並区全体）
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数
	データベース利用回数（杉並区全体）
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	学校への支援回数（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（杉並区全体）
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費
	利用者1人あたり経費

※「杉並区立図書館全体の実績数値」は、各図書館の「図書館評価表（2）」を合計したものである。

## 図書館評価表(1) 中央図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	蔵書規模の適正化を推進するため、進行管理による着実な実施を図るとともに、魅力的な蔵書づくりのための蔵書更新を図る。	B	蔵書規模の適正化は着実に進んでいるが、32年度末の目標を達成するにはペースをあげて取り組む必要がある。また、開架部分の資料についての除架と買い替えを進めていくことも課題である。
	DAISY資料の作成点数の増	A	
	「図書館の電子情報サービスへの対応方針」に基づき、行政資料のデジタルアーカイブ化を開始する。	A	新規事業のため着手が遅くなってしまったが、30年度は早めに着手する。
	ICTを活用したサービスのあり方について検討を行う。	B	30年度も継続して検討を進めていく。
	視聴覚ソフト(16ミリフィルム等)を活用した事業の実施	A	16ミリフィルムを上映できる職員を養成していく必要がある。
誰もが利用しやすい図書館に	宅配サービスを杉並区に導入する際の課題等の検討	B	図書館に来館できない区民へのアプローチを引き続き検討していく必要がある。
	魅力的なYAコーナーづくりを進める。	B	YA世代からどのように意見を聴取するか検討する。
レファレンス(調べもの相談)の充実	ホームページ上のレファレンス関係の項目(テーマリスト等)について、内容の見直しを図る。	B	ホームページ上のレファレンス関係の項目については、見直しをしながら維持管理を進めていく。
	職員にもホームページ上のレファレンス事例やブックリストについて周知し、能力向上を図る。	C	レファレンスの統計や記録のとり方について、見直しや改善が必要である。
	図書館ホームページのパスファインダー(資料の探し方ガイド)の作成と更新を行う。	A	29年度は新規作成を行わなかったため、30年度に作成をしていく。
講座、講演会、行事の開催	地域の区立施設や友好自治体等との共同事業の実施	A	土日開催の事業が多く、日程の希望が重複することがあり、調整が必要である。
	多くの年齢層を対象にした幅広い事業を開催する。	A	
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	A	
快適な読書空間の整備	改修までの施設の維持管理を適切に行い、利用者の快適な空間の維持、向上に努める。	A	
子ども読書活動の推進	既存事業の改善、着実な実施	A	講師やテーマの選び方が課題になっている。
	プレママ・プレパパへの子ども読書啓発事業の実施	B	プレママ・プレパパ向けの広報を工夫していく必要がある。既に事業を実施している施設(児童館など)との情報交換が必要である。
	今年度で終了する子ども読書活動推進計画について、社会情勢の変化等を反映させた改定作業を行う。	A	
他機関等との連携	学校図書館との連携強化	A	学校図書館から公共図書館に寄せられる要望は、各学校によって考え方が違い、対応が難しい。
	近隣施設や他課との事業協力	A	土日開催の事業が多く、日程の希望が重複することがあり、調整が必要である。
人材育成・研修計画	児童サービス等に関する職員研修会を開催	B	現任の職員に対する児童サービスの研修が未実施である。
広報・情報発信	報道機関、地域情報紙等の積極的な活用	A	図書館事業を広報するのにふさわしい媒体があれば、積極的に活用したい。
	見やすく、わかりやすいホームページの充実	B	

図書館評価表(2) 中央図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数(馬橋ふれあい図書室を含む)	実績	764,872	750,341	729,687	97.2%
	購入冊数	実績	19,437	22,994	18,965	82.5%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	418,589	416,403	456,776	109.7%
	利用登録者数	実績	30,417	31,720	32,952	103.9%
	新規利用登録者数	実績	3,445	3,455	3,394	98.2%
	年間貸出冊数	実績	657,952	647,878	630,985	97.4%
	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	1,002	834	954	114.4%
	団体貸出団体数	団体別登録数	355	342	355	103.8%
	団体貸出冊数	実績	79,734	76,791	76,860	100.1%
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	11,029	7,189	5,042	70.1%
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	110	95	87	91.6%
		映画会(一般)	2	6	4	66.7%
		映画会(児童)	6	12	10	83.3%
		一般向け事業(講演会、講座)	15	10	11	110.0%
		児童向け事業(こども会、人形劇)	11	9	10	111.1%
		展示会	57	97	82	84.5%
		その他	6	9	4	44.4%
	事業参加者数	おはなし会	1,408	1,323	1,284	97.1%
		映画会(一般)	119	187	171	91.4%
		映画会(児童)	487	502	477	95.0%
		一般向け事業(講演会、講座)	829	475	575	121.1%
		児童向け事業(こども会、人形劇)	446	431	413	95.8%
		その他	511	288	223	77.4%
		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	55	52
他機関との連携	学校への支援回数(団体貸出を除く)	調べ学習資料貸出	216	158	166	105.1%
		ブックトーク等	9	12	15	125.0%
		職場体験	6	4	4	100.0%
		図書館見学	6	2	2	100.0%
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	実績	182	114	78	68.4%
経費(コスト)	貸出し1冊あたり経費(円)	年間経費÷貸出冊数	785.0	781	839.2	107.4%
	利用者1人あたり経費(円)	年間経費÷入館者数	1,233.9	1,216	1,159.3	95.4%

## 図書館評価表(1) 永福図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	資料管理要綱・蔵書規模の適正化方針に基づく適切な蔵書管理	A	30年度末110,000冊の蔵書数を目標に資料管理を行う。
	1冊ずつ資料状態・貸出状況を確認しながら慎重に保管替え・除籍・リサイクルを行う。	A	保管替え・除籍・リサイクル作業を慎重に行う。
	資料の整理に伴い、買い替えを含め新刊図書を購入	A	
	選書・除籍作業の効率化の検討	A	
	子育て応援コーナー「おひさま文庫」の資料購入と情報発信	A	子育て応援コーナー「おひさま文庫」の情報発信を更に行う。
誰もが利用しやすい図書館に	書架案内・書架見出しなどを更新し、探しやすい書架を目指す。	A	書架案内・書架見出しなどを随時更新し、探しやすい見やすい館内を目指す。
	幼児・児童の目線を考えた資料配置を確認し、必要に応じて配置替えを行う。	A	児童コーナーは児童の目線を意識した書架を目指す。
レファレンス(調べもの相談)の充実	館内レファレンス研修の実施	A	
	レファレンス記録の定着化を図る	B	
	利用者へ調べ物相談実施の宣伝	B	レファレンス＝調べ物相談であることの周知、利用者への積極的な声かけにより聞きやすい雰囲気を作る。
	スキル向上のため中央図書館・指定管理者・その他機関の研修への積極的参加	A	研修の積極的参加
	展示図書リストをレファレンスへ活用検討	A	
講座・講演会、行事の開催	前年度新規事業の継続検討も含め好評な事業の実施	A	好評な事業の確実な実施
	講演会・行事に関連した資料展示と必要に応じて展示図書リストの作成	A	事業内での資料展示、ブックトークなどにより図書資料へ利用者をつなげる。
ボランティアとの協働	定期的なボランティア連絡会の実施	A	ボランティア連絡会の継続
	ボランティア全員によるお話会の実施	A	ボランティア全員参加のお話会の継続
快適な読書空間の整備	日常巡回と点検による不具合の早期発見	A	
	定期清掃以外の気になる箇所の点検・清掃・修繕	A	こまめに点検を行い、重要度の高い不具合から修繕を行う。
子ども読書活動の推進	おはなし会の事前打ち合わせを行い内容の充実を図る。	A	工夫を凝らした事業の実施
	児童館へのお出張お話を継続し図書館への利用促進を図る。	A	
	読書月間・夏休み・読書週間では工夫を凝らした事業の実施	A	
	YA世代の情報収集	B	
	他機関へのお出張お話会の実施	A	子ども子育てプラザ和泉のお話を定着化させる。
	近隣中学校と連携したおたよりの発行	A	大宮中学校とのおたより協働作成
	小学生のためのお話を季節ごとに実施	A	小学生向け事業の実施
他機関等との連携	児童館・小学校・中学校との継続的連携を図る。	A	
	新規施設との連携開始	A	近隣施設との継続的連携を図る。
人材育成・研修計画	定期的な館内研修の実施	A	研修への積極的な参加と日常業務の調整
	研修参加者による研修報告にて全職員への周知	A	研修不参加者への内容周知の徹底
	研修参加のための日常業務の調整	A	
広報・情報発信	内容を精査した定期的なおたより(一般・児童・YA)の発行	A	おたよりの定期的発行により図書館事業の広報を行う。
	事業内容に合わせ、近隣施設を選択し効果的な広報活動	A	図書館で他施設の情報発信

図書館評価表(2) 永福図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	130,105	122,548	118,531	96.7%
	購入冊数	実績	8,112	7,774	7,544	97.0%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	193,655	185,421	181,321	97.8%
	利用登録者数	実績	10,825	12,403	13,098	105.6%
	新規利用登録者数	実績	1,587	1,213	1,276	105.2%
	年間貸出冊数	実績	313,038	302,753	295,125	97.5%
	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	571	547	527	96.3%
	団体貸出団体数	団体別登録数	78	81	130	160.5%
	団体貸出冊数	実績	13,874	12,349	13,180	106.7%
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,884	1,790	1,826	102.0%
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	104	97	110	113.4%
		映画会（一般）	2	0	1	-
		映画会（児童）	0	0	0	-
		一般向け事業（講演会、講座）	7	5	3	60.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	3	2	3	150.0%
		展示会	82	78	76	97.4%
		その他	10	7	5	71.4%
	事業参加者数	おはなし会	1,943	1,826	1,783	97.6%
		映画会（一般）	59	0	13	-
		映画会（児童）	0	0	0	-
		一般向け事業（講演会、講座）	247	262	152	58.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	137	65	132	203.1%
		その他	808	828	290	35.0%
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	0	61	62	101.6%
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	185	219	201	91.8%
		ブックトーク等	4	3	3	100.0%
		職場体験	1	5	2	40.0%
		図書館見学	1	4	3	75.0%
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	実績	71	59	47	79.7%
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	305.8	316	337.3	106.9%
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	494.3	515	549.1	106.6%

## 図書館評価表(1) 柿木図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	購入タイトル数の向上を目指し幅広い資料の収集を行う。	B	新しい資料に入れ替えていくことが必要であると同時に、古くても貴重な資料を選別し、保存していくことも必要である。保存庫を活用することや、中央図書館に保存替えをするなど、資料の選別を進め、各分野の資料を幅広く所蔵していくことを前提に、資料の入れ替えを図ることが必要であると考え。なお、除籍については引き続き計画どおりに行っていく。
	計画的に資料収集を行い、魅力ある書架づくりを目指す。	B	
	定期的な除籍を行い、資料の更新を図る。	B	
	子どもの利用者増を図るため、児童向け資料の充実を図る。	A	
誰もが利用しやすい図書館に	積極的に利用者へ声掛けをし、親切でわかりやすい図書館を目指す。	A	古い館ゆえに、全体的に古さを感じさせることは否めないところであるため、館内装飾や、表示に工夫が必要である。なお、利用者に対する挨拶や、声掛けは、引き続き重点的に力を入れていく。
レファレンス(調べもの相談)の充実	OJTを行い情報の共有化を図る。	B	年度当初の人事異動時における、新人研修は大変重要である。利用者を待たせたり、不快な思いをさせたりしないよう、できる限りスムーズに職員的能力アップを図る必要がある。利用者が満足する、不便を感じさせない接客技術を身につけることが重要である。職場内研修を実施し、専門研修にもできる限り参加していけるよう調整していく。
	研修に参加して、図書館員としての技術向上を図る。	B	レファレンス技術の向上には、日々の書架の状況の観察や、常に利用者からの質問を想定した、情報の収集が必要である。職員が意欲的に取り組めるよう条件整備を行うことが必要である。
講座・講演会、行事の開催	資料展示は、年間を通し計画を立て、それに沿った企画展示を行っていく。	B	一般向け行事は、利用者増や、貸出数の増を図れるようなものを企画していく必要がある。そのためには、講演会や、資料展示などの内容を十分に工夫し、集客につながるような企画を立てていく必要がある。児童行事に関しては、現在も季節に合わせたものを年間を通して行っているところであるが、より一層子どもたちを呼び込めるよう工夫をしていく必要がある。また、キャラクターの「かき丸」の利用も充実させていきたい。
ボランティアとの協働	ボランティアの可能な方に依頼し、共に事業を行っていく。	A	今後も事業展開には、ボランティアを活用していくことが必要である。そのためには地域の方からの申し出のほか、関係機関の行事の機会などを活用して募集していくことが必要である。一方でボランティアの方に任せきりになると、職員のノウハウが失われてしまうことが懸念されるので、バランスよく考える必要がある。
快適な読書空間の整備	快適な読書環境を提供するために、空調管理を適切に行う。	B	築53年の古い図書館であるため、館内全体が古い印象があることは否めない。そうした状況において、少しでも利用しやすく、わかりやすい、親しみの持てる表示、案内を行うなど工夫が必要である。緑の多い、環境の良い図書館をアピールしていきたい。
子ども読書活動の推進	あかちゃんタイムやお話会を通して、読書の魅力を伝え、図書館利用の促進につなげていく。	A	多くの子どもたちが来館してくれるような、魅力ある書架づくりや事業展開を図っていく必要がある。またそれにより、新たな利用者を獲得できるようにしていくことが大切である。今後も様々な行事を行うとともに、子どもにも興味を持ってもらえる資料の収集に努めたい。そのためには職員の新たな発想と、行動が必要であり、それを行いやすいように館全体で取り組んでいくことが必要と考えている。
	子どもたちが読書に興味を持ってくれるような資料収集に努める。	A	
	YAコーナーの資料充実を図り、中高生の利用者増を図る。	B	
他機関等との連携	近隣の小学校と連携し、新1年生に図書館見学に来てもらうこと。また、学期ごとにブックトークを行うことで読書の楽しさを伝える。	A	ブックトークにはそれなりの知識と技量が必要となってくるので、今後続けて行く上で、職員の育成が必要である。
人材育成・研修計画	OJTを行い、職員全員の図書館職員としての技量の向上を図る。	B	図書館運営において、職員全員が一定の知識を身につけ、利用者へサービスを提供できるようにする必要がある。そのためには、OJTを行い、職員全員の技量向上と、専門分野における知識の獲得を目指していく。
広報・情報発信	広報紙「かきのき」「まめがき」の定期的な発行を行う。	A	広報紙による事業のPRや本の紹介は、利用者獲得の主力となることから、よりよい広報紙にしていくことが必要である。
	図書館キャラクター「かき丸」を使い、事業の広報を図る。	A	

図書館評価表(2) 柿木図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	113,338	114,227	113,172	99.1%
	購入冊数	実績	7,679	7,456	7,074	94.9%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	168,328	164,829	159,815	97.0%
	利用登録者数	実績	8,868	8,761	8,995	102.7%
	新規利用登録者数	実績	813	726	818	112.7%
	年間貸出冊数	実績	251,444	247,815	249,387	100.6%
	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	299	303	402	132.7%
	団体貸出団体数	団体別登録数	56	55	58	105.5%
	団体貸出冊数	実績	14,034	14,063	14,251	101.3%
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	525	993	501	50.5%
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	62	59	60	101.7%
		映画会(一般)	3	1	1	100.0%
		映画会(児童)	2	0	0	-
		一般向け事業(講演会、講座)	0	1	1	100.0%
		児童向け事業(こども会、人形劇)	1	2	2	100.0%
		展示会	24	24	24	100.0%
		その他	7	8	8	100.0%
	事業参加者数	おはなし会	518	437	577	132.0%
		映画会(一般)	36	18	5	27.8%
		映画会(児童)	11	0	0	-
		一般向け事業(講演会、講座)	0	19	15	78.9%
		児童向け事業(こども会、人形劇)	39	66	73	110.6%
		その他	849	1,055	909	86.2%
		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	0	45
他機関との連携	学校への支援回数(団体貸出を除く)	調べ学習資料貸出	9	17	8	47.1%
		ブックトーク等	35	28	17	60.7%
		職場体験	1	1	1	100.0%
		図書館見学	2	4	3	75.0%
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	実績	31	40	39	97.5%
経費(コスト)	貸出し1冊あたり経費(円)	年間経費÷貸出冊数	539.2	556	546.2	98.3%
	利用者1人あたり経費(円)	年間経費÷入館者数	805.4	835	852.3	102.0%

## 図書館評価表(1) 高円寺図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	所蔵する資料の点検・評価を進め、保存庫への保管替え・除籍・リサイクルを計画的に実施し、書架の適正化に努める。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>魅力的な蔵書構築に向け、引き続き除籍基準に照らして利用の落ち着いた本の複本、汚損・破損本の除籍を進め、蔵書の適正化を図っていく。</li> <li>分担収集分野である社会科学(日本十進分類番号34～39)の図書資料は、引き続き購入・更新を進める。</li> <li>利用者の要望を意識した選択的購入並びに買い逃しのないよう日々話題や流行にも関心を持ち収集を行う必要がある。</li> </ul>
	調べ学習に対応できるように不足分野の図書資料を積極的に収集する。	B	
	昨年度点検評価した結果に基づき、利用の多い劣化した紙芝居を重点的に買い替える。	B	
誰もが利用しやすい図書館に	書架見出しの更新及び補助表示と館内誘導サインの改善	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>築50年を超えた建物であり、床点字ブロックやPタイルのはがれが毎年発生する。今年度も利用者の安全面を考慮し階段室のPタイルの全面張替を実施した。引き続き不具合箇所の早期発見に努め、危険箇所は中央図書館と協議し、優先順位をつけて修繕する。また館内利用者の安全を第一に考え、館内巡回を強化し、実施する。</li> </ul>
	新着雑誌コーナーのレイアウト変更	A	
	雑誌バックナンバー棚の配架見直し	A	
	一般書コーナーに置いてある児童書のガイドブックは利便性を鑑み、一部を児童コーナーに移す。	B	
レファレンス(調べもの相談)の充実	相談内容を正確に把握するために丁寧な聞き取りに努める。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内図書の場所やOPACの利用方法など、わからずに困っていきそうな利用者には積極的に声かけを行う。杉並資料関連のレファレンスは、資料相談係と連携して対応する。他館が蓄積しているレファレンス事例を参照できるような仕組みも資料相談係で検討する必要がある。</li> </ul>
	OPAC検索で困っていきそうな利用者にも積極的に声かけを行う。	B	
	中央図書館でのレファレンス研修を受講しスキルアップを図る。	B	
	職員の聞き取り能力の向上を図る。	B	
	レファレンス事例の収集と館内整理日に事例研修を毎回実施する。	B	
講座、講演会、行事の開催	おはなし会、講演会、人形劇、寄席を実施する。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>開催行事はおおむね好評だったので、更に内容を工夫し次年度も開催する。また30年度は前年度事業実施時に行ったアンケートの要望なども踏まえ、文化・交流課作成「杉並区ゆかりの文化人」のDVDを定期的に上映していく。</li> <li>引き続き、前年度好評であった「あかちゃん向けわらべうたの会」などを行い、乳幼児や保護者向けサービスを充実させる。また、地域の団体との協働事業も継続的にを行い、身近な地域図書館の魅力を発信し、図書館利用の促進を図る。来年度の一般向け行事については利用者要望も踏まえ、高円寺ゆかりの作家「林美美子と太宰治」などの講演会を開催する。</li> <li>階段室壁面利用の企画展示は、利用者から好評だったので、来年度も工夫して実施する。</li> <li>来年度の参加型の「なつやすみ読書チャレンジ」は、隣接する方南図書館と新たに永福図書館とも連携して、3館相互乗り入れ方式による協働事業として実施する。</li> </ul>
	今年度は、開館50周年の節目に当たるので各種周年事業を実施し、新たな図書館利用者の開拓につなげる。	A	
ボランティアとの協働	おはなし会、科学あそびの会、人形劇、寄席などを図書館と関わりのあるボランティア団体と協働事業として開催し、ボランティア団体への支援につなげる。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規受入の募集を引き続き行う。</li> <li>活動の場を更に提供していく。</li> <li>年齢層にあったおはなし会を行い、児童が本やお話に親しめる事業を協働実施していく。</li> <li>今後もボランティア団体との協働作業を積極的にを行い、情報交換と技術の向上に努める。</li> </ul>
快適な読書空間の整備	利用者が気持ちよく利用できるように館内巡回を継続実施する。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>YAコーナーについては、より中高生達が快適な空間として活用できるように次年度も引き続き、レイアウトの見直しなど、工夫していく。</li> <li>80人以上が入る3階読書室は、引き続き利用者間のトラブル発生を未然に防ぐために、職員一人一人が注意を払いながら3階での書架整理などの作業を行っていく。問題利用者が増加傾向にあり、対策を強化する必要がある。</li> <li>築51年になる建物の維持・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、不具合箇所の早期発見に努める。</li> </ul>
	館内装飾などを適宜変更・更新して明るく新鮮な雰囲気づくりを行う。	B	
子ども読書活動の推進	読み物の古典定番の買い替えと見直しを図り、より魅力ある蔵書構成にする。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校向け団体貸出図書が返却された際、書架がいっぱいになるので、その時期に合わせて、除架を行う。</li> <li>引き続き、YA世代の意見を聞きながらYAコーナーと関連書籍の蔵書構成を改善していく。</li> </ul>
	児童書架のチェックを重点的にを行い、廃棄を進める。	B	
	職場体験時のカリキュラムに自身のおすすめ本のPOP作成を組み込み、YAコーナーで活用する。	A	
	職場体験時に実習生からYA世代の情報を収集する。	B	
	YAコーナーの開架図書資料の更新と配置見直しを行い、新刊本コーナーを新設する。	B	
他機関等との連携	継続的に団体貸出など、学校図書館への支援を進め、小学生の図書館見学、中学生の職場体験も積極的に受け入れる。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も継続して地域関係団体との協働事業を実施できるように、関係地域諸団体の会合などに積極的に出席し、図書館の運営業務・魅力を発信していく。</li> <li>高円寺地域の情報収集を進め、地域情報の発信の場としての役割も果たせるように努力していく。</li> <li>図書館資料が学習の場で有効に活用できるように次年度も公立小・中学校学校司書との連携を強化していく。</li> </ul>
	地元地域団体との協働事業を推進する。	B	
人材育成・研修計画	専門研修への参加	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き館内整理日や朝の打ち合わせ時のワンポイントOJTを実施していく。</li> <li>関連外部機関が実施する図書館業務に有効な研修には、勤務調整を行い、積極的に職員を派遣していく。</li> </ul>
	日々のミーティングの場でもレファレンス事例や問題となった事務処理事例を紹介し、職員全員で情報共有を図る。	B	
広報・情報発信	一般向けおたよりの発行	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も、各種の広報媒体、特に「広報すぎなみ」や区公式ホームページ、図書館ホームページを有効に活用し、利用者の関心を高めていく。チラシ等の作成にあたっては、色彩やデザインに配慮し、より利用者が興味を持てるような内容に改善していく。館内掲示物は、引き続き掲示目的と効果を考え、工夫して掲示していく。</li> </ul>
	「広報すぎなみ」や区公式ホームページ、図書館ホームページを使い情報発信を積極的に実施する。	A	
	近隣公共施設への各種事業ポスター・チラシを配布する。	B	



図書館評価表(2) 高円寺図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	140,511	142,184	128,631	90.5%
	購入冊数	実績	7,563	7,736	7,469	96.5%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	161,596	197,407	204,920	103.8%
	利用登録者数	実績	12,928	14,439	15,147	104.9%
	新規利用登録者数	実績	2,029	2,031	1,848	91.0%
	年間貸出冊数	実績	256,674	257,110	253,988	98.8%
	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	516	475	452	95.2%
	団体貸出団体数	団体別登録数	70	66	72	109.1%
	団体貸出冊数	実績	15,698	17,518	17,514	100.0%
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,197	2,632	1,709	64.9%
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	66	68	70	102.9%
		映画会（一般）	1	1	3	300.0%
		映画会（児童）	0	0	0	-
		一般向け事業（講演会、講座）	2	2	4	200.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	4	5	6	120.0%
		展示会	37	57	68	119.3%
		その他	2	5	14	280.0%
	事業参加者数	おはなし会	705	966	907	93.9%
		映画会（一般）	25	16	32	200.0%
		映画会（児童）	0	0	0	-
		一般向け事業（講演会、講座）	24	51	128	251.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	148	182	233	128.0%
		その他	71	158	939	594.3%
	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	73	61
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	99	129	134	103.9%
		ブックトーク等	0	7	8	114.3%
		職場体験	2	3	3	100.0%
		図書館見学	3	3	2	66.7%
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	実績	18	24	61	254.2%
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	578.9	576	592.0	102.7%
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	919.6	751	733.8	97.7%

## 図書館評価表(1) 宮前図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	既存資料の状態を確認しつつ、収集、除籍、買い替えを行う(一般・児童ともに)。	B	蔵書規模の適正化方針に沿って、除籍を進めているが、目標値として掲げた数値へ達することができなかった。もう少し順調に行えるような体制を再構成し、今後に備えたい。
	蔵書規模の適正化による書架の再構成	B	
	YA資料棚の再構成(既存資料の増加と新たな購入資料の追加)	B	
	子育て関連資料コーナーの設置	B	
誰もが利用しやすい図書館に	利用者へ理解されやすい案内・掲示の整備	A	基本的な案内については十全なものを行っている。ただ地域の特性上図書館以外の質問も数多くあることも事実である。こうした質問にも答えられるような体制作りもしなくてはならない。
	利用者へ検索機及びインターネットの活用方法の案内	A	
	館内設備の充実(老朽化に対する設備の修繕)	A	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス事例の調査結果及び結果の記録保存	B	レファレンスについてはスタッフ一人ひとりだけでなく、館全体での課題として対応するべく体制を整えたい。レファレンスの事例や記録を残し、今後にフィードバックさせることでスタッフのレファレンス能力向上を図る努力を続ける。
	その記録をもとにしたスタッフへのフィードバック	B	
	夏休みの講座室開放(児童調べもの用)と職員配置	B	
	データベースの利用案内と利用促進、またスタッフにおけるデータベースの理解度向上	B	
講座、講演会、行事の開催	古典講座、医療講座、YA講座、子育て講座等、幅広いジャンルを念頭においた講座開催	A	講座に関しては幅広いジャンルのものを行うことができた。今後も継続して行うもの、また新たに行うものを常時考えながらバランスを取りつつ今後も開催する。
ボランティアとの協働	おはなし会を中心とした児童関連協働事業の実施	B	高井戸子どもセンターとの協働事業は来年度も継続する。図書館の情報だけでなく、情報発信拠点としての役割を全うすべく、情報収集や発信を継続し、更なる利用者への図書館利用促進を図りたい。
	ボランティア人数の再構成	B	
快適な読書空間の整備	館内定期巡回による安全確認及び施設点検	A	館内壁面を改修するとともに、昨年より継続している生態展示を来年度も行う。館内設備のレイアウトの変更や読書環境の整備を今後も継続する。
	館内外の美化に努め、読書環境を整える。	A	
子ども読書活動の推進	子どもイベントの充実と展開	A	近隣施設から図書館で行っている事業に関する問い合わせがあるということは、図書館で行っている事業が地域の中でも認知されているということなので、評価に値すると思う。こうした機会を増やすことで、地域のネットワークのつながりが、より良いものになる。そのための努力を継続したい。
	近隣児童施設との協働事業の展開及びお手伝い	A	
	YAコーナーの拡充及び資料の整理、充実	A	
	夏休み子ども事業イベント連動企画の展開	A	
他機関等との連携	地域施設及び地域団体主催イベントでの協働事業の実施	A	地域ネットワークの活用は、地域図書館にとって不可欠のものであり、それぞれの施設とも連絡を密に取り、利用者満足度を上げるための施策を行い続けることが重要である。“いつでも利用しやすい図書館を”目指して今後の運営を行う。
	各施設との情報交換及び共有	A	
	相互での情報提供(チラシやポスターの配布)	B	
人材育成・研修計画	外部研修(中央図書館・都立図書館・TRC本社等)の積極的な参加	A	図書館員のスキルレベルのボトムを上げるために、研修は欠かせない要素の一つである。そのための時間確保も当然必要であり、日常業務に影響がでない体制作りを整えていく。
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館ホームページ・館内ポスター・チラシによる情報発信	B	図書館内の広報活動は十全に行われていると認識しているが、外向きの広報活動にまだ改善の余地がある。各学校や児童施設へも、より充実したお知らせを行うことで、図書館利用はまた増加可能と考える。ツイッターも、より効果的な情報提供方法を模索し、今後の情報告知に役立てていきたい。
	ツイッターによる図書館のリアルタイム情報の配信	B	

図書館評価表(2) 宮前図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	137,763	137,015	129,802	94.7%
	購入冊数	実績	7,897	7,648	7,358	96.2%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	249,033	242,034	232,327	96.0%
	利用登録者数	実績	13,476	13,855	14,377	103.8%
	新規利用登録者数	実績	1,317	1,309	1,443	110.2%
	年間貸出冊数	実績	403,268	401,548	390,189	97.2%
	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	663	643	621	96.6%
	団体貸出団体数	団体別登録数	92	100	101	101.0%
	団体貸出冊数	実績	14,089	15,124	16,300	107.8%
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	4,292	3,840	3,336	86.9%
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	71	72	71	98.6%
		映画会（一般）	9	0	0	-
		映画会（児童）	0	1	1	100.0%
		一般向け事業（講演会、講座）	19	15	13	86.7%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	8	8	6	75.0%
		展示会	57	32	35	109.4%
		その他	7	19	21	110.5%
	事業参加者数	おはなし会	1,474	1,598	1,555	97.3%
		映画会（一般）	211	0	0	-
		映画会（児童）	0	30	49	163.3%
		一般向け事業（講演会、講座）	497	420	385	91.7%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	427	358	242	67.6%
		その他	263	641	526	82.1%
		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	50	62
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	74	83	137	165.1%
		ブックトーク等	0	0	0	-
		職場体験	4	5	6	120.0%
		図書館見学	2	3	3	100.0%
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	実績	95	94	80	85.1%
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	243.8	242	258.5	106.9%
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	394.9	401	434.2	108.2%

## 図書館評価表(1) 成田図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	分担収集7類の芸術分野の収集	A	更なる資料の充実と利用促進の企画実施
	一般書、YA、児童書の不足分野の収集	B	不足分野は今後も収集が必要
	一般:自然科学、法律、政治、商業、児童:ロングセラー本と外国文学の除籍・買い替え	A	蔵書規模の適正化方針に基づき除籍・買い替えを適切に行う。
	当館利用者に人気の著者、シリーズを購入、買い替え	A	より幅広い層に利用頂けるよう、それぞれの課題解決に向けて、資料の充実を図る。
誰もが利用しやすい図書館に	館内表示改善	B	館内表示案内を統一し、利用者目線で分かり易くする。一人ひとりの利用者に合わせて対応を追求していく。
	レイアウト見直し	A	
	閲覧スペースの改善	A	
	YAコーナーの充実	B	
レファレンス(調べもの相談)の充実	社会科学系(事典類)レファレンス資料の購入と買い替え	A	レファレンス記録を生かし、ニーズに合った収集を行う。
	職員スキル向上のための研修の実施	A	継続して研修を実施する事で、一人ひとりの意識の向上とスキルアップを目指す。
	レファレンス記録の活用、フィードバック	A	蓄積したデータを生かした研修を継続し、レファレンス対応の向上を図るとともに、利用者へのアピールも実践する。
	適時適切なテーマで展示を行い、レファレンスの先取り	A	
講座、講演会、行事の開催	利用者のニーズに合わせた企画の実施	A	映画会は更に回数を増やし、要望に応える。他イベントも恒例のものと、新規のものを織り交ぜて需要に応える。
	講演会前の広報展示、課題解決に向けた展示の実施	A	イベント広報と展示を同時に実施し、行事に関連する資料の貸し出しの増加を図る。
	講座の成果物の展示	A	広く知ってもらえるように、広報を充実させる。
	一般利用者おすすめ本の展示とブックリスト配布	B	
ボランティアとの協働	あかちゃんタイム、おはなし会での協働、情報共有	A	ボランティアの方々とも意見交換し、協働を深める。
	ボランティアの新規受入事業	A	ボランティアの方々が増え、作業内容や館内環境に配慮する。
	ボランティア団体との懇談会の実施	A	館外から様々な意見を取り入れ、協働を充実させる。
快適な読書空間の整備	閲覧スペースの充実	A	集会室開放の周知に力を入れる。
	蚊対策の実施	B	引き続きこまめにチェックする。
	書架配置の工夫	A	レイアウトを工夫して改善していく。
子ども読書活動の推進	あかちゃんタイム、定例おはなし会の実施	A	あかちゃんタイムの参加人数増加を目指す。
	貸出増加のための児童参加型イベントの実施	A	参加型イベントを定着させる。
	「子育て応援コーナー」の周知と資料の充実	A	資料の収集と、子育て応援企画の充実
	学校司書、生徒との協働で行うイベントの実施	A	生徒との協働を通じてYAコーナーの充実を目指す。
	保護者への支援(講習、講座、ブックリスト配布)	A	子育て支援書架を更に充実させ、居心地の良い図書館を目指す。
他機関等との連携	学校司書との連携による、読書につながる事業の実施	A	YAコーナーの充実
	公共機関の発掘と地域イベントの参加	A	出張おはなし会を多数開催する。
	民間企業、団体との連携	A	民間団体、個人との継続した連携
人材育成・研修計画	スキルアップ研修の実施	A	蓄積したレファレンスデータを生かした研修を実施する。
	司書率80%達成	B	
広報・情報発信	図書館だよりの発行、広報すぎなみとホームページへの情報発信	B	広報、ホームページを活用した情報発信
	地域ぐるみの情報発信	A	関係機関を通じて広報を行い、図書館利用につなげる。
	館内広報の充実	A	館内表示を見直し、利用者へ届く広報を目指す。

図書館評価表(2) 成田図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	100,430	101,162	98,534	97.4%
	購入冊数	実績	7,251	7,289	6,785	93.1%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	192,921	194,000	180,626	93.1%
	利用登録者数	実績	10,363	10,480	10,887	103.9%
	新規利用登録者数	実績	991	985	986	100.1%
	年間貸出冊数	実績	289,987	300,103	282,031	94.0%
	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	596	579	467	80.7%
	団体貸出団体数	団体別登録数	76	80	78	97.5%
	団体貸出冊数	実績	13,689	13,361	13,518	101.2%
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,385	1,110	717	64.6%
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	73	71	67	94.4%
		映画会(一般)	2	3	9	300.0%
		映画会(児童)	0	0	2	-
		一般向け事業(講演会、講座)	31	17	21	123.5%
		児童向け事業(こども会、人形劇)	7	5	5	100.0%
		展示会	52	77	64	83.1%
		その他	0	0	2	-
	事業参加者数	おはなし会	1,113	1,139	1,208	106.1%
		映画会(一般)	43	24	125	520.8%
		映画会(児童)	0	0	47	-
		一般向け事業(講演会、講座)	365	256	288	112.5%
		児童向け事業(こども会、人形劇)	139	130	108	83.1%
		その他	0	0	108	-
	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	50	51	47
他機関との連携	学校への支援回数(団体貸出を除く)	調べ学習資料貸出	73	78	81	103.8%
		ブックトーク等	0	0	0	-
		職場体験	1	10	5	50.0%
		図書館見学	2	3	0	0.0%
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	実績	78	51	63	123.5%
経費(コスト)	貸出し1冊あたり経費(円)	年間経費÷貸出冊数	273.8	262	290.5	111.0%
	利用者1人あたり経費(円)	年間経費÷入館者数	411.6	405	453.6	112.1%

## 図書館評価表(1) 西荻図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	資料管理計画に基づき、分担収集や重点課題関連資料を中心とした資料の充実を図る。	B	利用者が手に取りたくなる魅力的な書架を目指して、古い資料は利用状況を見て除籍・保管替えを進めていく。その上で、資料が不足することがないように新しい資料の購入にも取り組んでいく。
	保存書庫資料除籍・保管替えの継続実施	A	保存書庫については、6類以降を継続して整理していく。
	行政資料・郷土資料コーナーの整理・充実	B	
	調べ学習や団体貸出に利用する資料の充実	B	調べ学習等の資料については、次年度も継続して収集していく。
誰もが利用しやすい図書館に	館内サインを見直して、誰もが分かりやすい表示を目指す。	A	館内サインは、今後も必要に応じてわかりやすく修正していく。
	夏休み調べ学習室の開設	C	調べ学習室は、夏休み中全日開設するわけではないため、利用しにくい面もあったと思われる。開設日のPRに力を入れていく。
レファレンス(調べもの相談)の充実	研修に参加できる職場体制を作り、外部開催の研修等に参加しレファレンス力の向上を目指す。	A	新人職員は、必ずレファレンス研修に参加する。ベテラン職員の指導の下、日常業務中のOJTで一人一人の力量をあげ、誰もがレファレンスに対応できるようにしていく。
	館内事例収集を継続し、それを生かした館内研修の実施	B	
	夏休みに向け、児童書用レファレンス研修を実施	A	夏休みに向けた児童書用のレファレンス研修は、新人職員のためにも継続していく。
講座・講演会、行事の開催	地域の人々や団体と連携し講演会等を企画実施	A	地域の人たちの協力を得ながら、行事をより充実させ開催していく。
	好評な事業の継続	B	好評な事業は引き続き行っていくが、新たな事業も検討したい。
	地域の人たちへ発表の場を提供	A	
ボランティアとの協働	ボランティアとの連携強化を図るため、情報交換会を開催	B	ボランティアは、図書館の行事開催にはなくてはならない存在であり、良好な関係を続けることが重要である。その上で、協力して各ボランティアと協働事業を行っていきたい。
	ボランティアによるおはなし会・朗読会の開催	B	
	ボランティア紹介による講演会の開催	A	
快適な読書空間の整備	館内巡回の継続、定期点検による館内設備の見直し	A	施設で、利用者が不便を感じないように定期的に点検し改善していく。
	YAコーナーの更なる充実	A	
	児童コーナーの改善	B	児童コーナーの改善に力を入れていく。
子ども読書活動の推進	「赤ちゃんの時間」や定例おはなし会など親子で参加できる事業の確実な開催	B	おはなし会は、参加者の少ない日があるため、開催時間の変更などを検討する。
	小学生が参加できる事業の継続	A	好評であったものは、継続していく。
	中学生協力による行事の開催	A	
	行事に関連した展示の実施	B	行事関連図書の展示も確実に行っていく。
	幼児から小学生が楽しめる新規事業の検討	B	行事を企画する際は、内容はもちろんのこと、開催日時も重要であることがわかった。今後は、各行事開催の際は、内容・日時等を再考していく。
他機関等との連携	近隣小中学校との連携	A	
	東京女子大学協力のもと講演会を開催	A	各機関との関係が途切れることなく連携できるようにしていく。「こどもの広場」は、回数を増やし定期的に開催していきたい。PRを充実させ参加者を増やしていく。
	近隣関係機関との連携	A	
人材育成・研修計画	各種研修への積極的な参加	A	ローテーションを調整し、皆が研修に参加できる機会を作っていく。
	職場内OJTによる、全体の力量アップ	A	職場内のOJT等により定期的に職員の力量アップへ取り組んでいく。
広報・情報発信	広報すぎなみ、図書館ホームページへの掲載	B	事業のPRは、広報・ホームページ・チラシ配布等確実に行っていく。YA世代のPRにも取り組んでいく。
	広報誌(おたより)発行の継続	C	YA向けおたよりは、年に1~2回発行できるよう取り組みたい。
	近隣施設への事業PRチラシの配布	B	事業のPRは、広報・ホームページ・チラシ配布等確実に行っていく。YA世代のPRにも取り組んでいく。

図書館評価表(2) 西荻図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	151,021	146,393	138,939	94.9%
	購入冊数	実績	7,477	7,429	6,986	94.0%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	202,470	176,924	190,074	107.4%
	利用登録者数	実績	13,943	13,973	14,141	101.2%
	新規利用登録者数	実績	1,241	1,073	1,210	112.8%
	年間貸出冊数	実績	328,361	288,960	308,633	106.8%
	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	641	587	660	112.4%
	団体貸出団体数	団体別登録数	42	44	44	100.0%
	団体貸出冊数	実績	11,141	10,195	11,431	112.1%
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	2,010	1,251	1,775	141.9%
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	120	110	122	110.9%
		映画会（一般）	3	1	3	300.0%
		映画会（児童）	4	0	0	-
		一般向け事業（講演会、講座）	11	5	6	120.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	8	7	6	85.7%
		展示会	53	38	48	126.3%
		その他	76	45	19	42.2%
	事業参加者数	おはなし会	1,589	1,291	1,393	107.9%
		映画会（一般）	62	20	33	165.0%
		映画会（児童）	52	0	0	-
		一般向け事業（講演会、講座）	321	168	216	128.6%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	400	383	343	89.6%
		その他	341	240	299	124.6%
		協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	168	106	129
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	24	25	15	60.0%
		ブックトーク等	0	0	0	-
		職場体験	3	4	4	100.0%
		図書館見学	2	3	6	200.0%
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	実績	103	83	67	80.7%
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	480.1	540	521.3	96.5%
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	778.7	883	846.5	95.9%

## 図書館評価表(1) 阿佐谷図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	除架・除籍の推進	B	一般書は保存庫資料を中心に毎月除籍処理を進めた。一方、児童書は計画的に除架・除籍を行う必要がある。
	絵本の収集と整理	B	29年度は、近隣に保育施設が新設され、絵本の団体貸出利用が多かった。普遍的な絵本の買替と新刊本の購入とをバランスよく遂行する。
	阿佐ヶ谷文士村資料の収集と手に取りやすい書架作り	B	阿佐ヶ谷地域に関する資料の寄贈や情報提供が多く寄せられ、一部は地域資料として受入れをしている。全職員が、地域情報の見識をより深める必要がある。
誰もが利用しやすい図書館に	館内サイン・書架見出しの見直し	B	書架見出しは、行き届いていない箇所があり、計画を立てて更新する必要がある。館内案内図の改訂も必要である。
	バリアフリーを考える事業の実施	A	バリアフリー事業は、展示や事業を総合的に実施できるため、知名度が高くなっている。今後も継続して実施する。
	認知症サポーター養成講座の受講	A	ケア24阿佐谷とつながりができ、地域包括支援センターの役割を知ることができた。他機関との連携として、ケア24阿佐谷との協働の継続を目指す。
レファレンス(調べもの相談)の充実	就労支援パスファインダーの発行	C	完成後は、就労支援コーナーにて紹介資料と一緒に陳列し、配布を行うほか、就労支援センター、産業振興センターでも配布を行う予定
	レファレンス技術の向上	B	経験値によって対応が違う点があるので、事例の蓄積と共有を行う。レファレンスで収集した事例を元に館内で継続してレファレンス研修を行い、フィードバックする事でスキルアップを目指す。過去の事例を元に利用者のニーズを割り出し、先回りした館内表示や展示テーマの設定など工夫をしていく。
	図書館利用講習(OPAC講習)の開催	C	今後も実施内容を精査し、継続実施を目指す。
	利用者協働ブックリスト『あさがや読書楽』の作成	A	
講座、講演会、行事の開催	阿佐ヶ谷文士村に関する事業の開催	A	事業を単発で実施するだけではなく、展示内容も事業と関連付かせることで、館内全体で周知・集客が行えた。一目見て分かるようなテーマ設定を今後も重視したい。
	図書資料の利用に結び付ける特別展示の開催	A	
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・朗読会開催(年60回)	A	図書館を交流の場として、ボランティア団体の枠を超えた連携が図られている。阿佐谷図書館で読書活動をする団体も増えており、今後も幅広く受け入れられる環境を整える。
	読み聞かせボランティア向け研修の実施	B	
快適な読書空間の整備	巡回警備員の配置	B	問題事案については、館内では全職員と巡回警備員間、館外では関連機関や館長会等での「情報共有」を徹底する。
子ども読書活動の推進	調べ学習支援	B	いずれも継続開催をしているため、円滑な運営を行うことができた。今後は実施内容を改良しつつ継続した開催を目指していく。
	中学生によるおはなし会と中学校での出張講座の開催	B	
	職員全員の選書によるおすすめ図書の貸出促進	B	課題となっていた選書時間の確保は、準備を早めに行うこと等で、更に充実を図る。
	デジタルえほん体験事業の実施	B	デジタルえほんをきっかけとして、紙の絵本の利用にもつなげていけるよう、告知を工夫する。
他機関等との連携	近隣の4つの中学校との連携	A	中学校との連携によるブックリスト発行は、6年連続の事業となる。編集作業をより効率よく行い、デザインを工夫することが課題
	杉並区産業振興センターとの連携	B	相談会事業は、定員に余裕があるので、より広報を強化する必要がある。
人材育成・研修計画	館内研修の実施(年6回)	A	全職員のスキルの「平準化」を目指した研修は、研修後のフォローも大切である。全体ミーティングでの周知を行うだけでなく、得たスキルを実践できる場も提供できるようにする。
	専門研修の実施	A	
広報・情報発信	教育機関以外への広報活動を推進	B	図書館未利用者に向けた情報発信方法の工夫が必要



図書館評価表(2) 阿佐谷図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	147,682	145,920	141,048	96.7%
	購入冊数	実績	7,714	7,867	7,296	92.7%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	247,837	238,707	234,512	98.2%
	利用登録者数	実績	13,979	13,947	14,249	102.2%
	新規利用登録者数	実績	1,480	1,395	1,368	98.1%
	年間貸出冊数	実績	326,311	321,429	318,927	99.2%
	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	435	437	475	108.7%
	団体貸出団体数	団体別登録数	39	37	39	105.4%
	団体貸出冊数	実績	6,059	5,295	5,800	109.5%
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	2,148	1,918	2,032	105.9%
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	91	91	88	96.7%
		映画会（一般）	4	2	2	100.0%
		映画会（児童）	2	2	2	100.0%
		一般向け事業（講演会、講座）	7	8	6	75.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	27	28	27	96.4%
		展示会	43	68	49	72.1%
		その他	13	16	17	106.3%
	事業参加者数	おはなし会	1,272	1,339	1,208	90.2%
		映画会（一般）	100	53	65	122.6%
		映画会（児童）	77	41	78	190.2%
		一般向け事業（講演会、講座）	275	241	111	46.1%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	1,357	1,168	1,023	87.6%
		その他	43	389	215	55.3%
		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	70	73
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	112	66	59	89.4%
		ブックトーク等	2	5	2	40.0%
		職場体験	3	4	4	100.0%
		図書館見学	6	6	6	100.0%
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	実績	105	118	106	89.8%
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	268.6	272	285.3	105.0%
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	353.6	366	388.0	106.1%

## 図書館評価表(1) 南荻窪図書館

評価項目	平成29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	参考資料の入れ替えを検討する。
	与謝野晶子・鉄幹関連資料の充実	A	平成30年は与謝野晶子生誕140年となる。新刊図書の出版があれば、取りこぼしのないよう刊行情報に気を配る。
	あかちゃん向け資料・子育て支援資料の充実	A	資料の充実とともに、利用しやすい書架作りに努める。
	「生物多様性の本箱」常設展示コーナーの充実	A	新設の「南荻窪いきもの研究所」展示では、隔月で生物多様性に関する資料を中心に様々な生き物の本を毎回紹介する。
誰もが利用しやすい図書館に	利用しやすい環境の整備 (館内サインを随時見直し、必要に応じて更新・新規作成を行う)	B	書架案内図は現状に合わせて、見やすい状態を維持する。利用者に伝わりやすい館内行事案内を掲示する。
	バリアフリー映画上映会の開催	A	継続事業として実施していきたい。上映の周知を広く行いたい。
	児童コーナーの書架配置換え	A	毎年変化する需要に合わせて、児童と保護者の見やすい書架作りをする。
レファレンス(調べもの相談)の充実	定期的な研修による職員のスキルアップ	B	実際に受けたレファレンスと中央図書館での研修をスタッフ間で共有し、より多くの事例から学びスキルアップを目指す。
	外部講師によるレファレンス研修の実施	C	外部講師による研修を実施するための計画を立てて、実行する。
講座、講演会、行事の開催	地域に密着した講師による行事の開催	A	例年依頼している講師による行事を継続していくとともに、新たに依頼した講師とも事業を継続したい。
	館内展示の充実	A	新設の展示を周知し発展させていきたい。
ボランティアとの協働	おはなし会等での協働	A	ボランティアとの密接な情報交換を図り、良好な関係を継続していく。
快適な読書空間の整備	楽しい読書空間作り(児童図書フロア)	A	季節に合わせた、手に触れられる展示を行う。楽しく安心して読書ができるよう、こまめに巡回を行う。
子ども読書活動の推進	あかちゃんタイムとあかちゃんえほんのじかんの内容の充実	A	「えほんパック」の周知と需要のある本選びに努める。
	児童・小学生を取り入れた協働事業	A	協働事業を継続して行きたい。学校司書との連携を図りたい。
	招待おはなし会の再検討・計画推進	B	継続して近隣の幼児、児童施設に声掛けをし、実施を目指す。
	区内の中学校、高校へのPRの強化	B	近隣には高校が無いのでPRは難しいが、中学生、高校生向けのコーナーを作り、児童コーナーの充実を図る。
他機関等との連携	近隣小学校との連携強化	A	近隣小学校との連携を継続する。
	区内施設との連携	B	行事案内など、お知らせチラシの配布を依頼できる施設を増やしていきたい。
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	A	最近起こった事象に対応したものや、個々の経験や能力を考慮した研修を検討・企画し実行する。
	外部機関主催の研修への積極的な職員の派遣	B	積極的に派遣できるよう人員配置や時間的都合を検討する。
広報・情報発信	おたよりの内容の見直しと充実	A	一般、児童、YAともに内容の充実と手に取りやすい紙面、置き場所の工夫を図る。
	広報の強化	A	南荻窪図書館の近隣在住の方に、より足を運んでもらうために、館内行事の案内やサービスを知っていただけるよう、効果的な広報を引き続き検討し実施する。

図書館評価表(2) 南荻窪図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	148,337	147,423	143,081	97.1%
	購入冊数	実績	7,594	7,399	7,266	98.2%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	156,860	157,982	148,197	93.8%
	利用登録者数	実績	8,532	9,123	9,348	102.5%
	新規利用登録者数	実績	832	754	707	93.8%
	年間貸出冊数	実績	287,017	287,978	274,694	95.4%
	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	467	355	352	99.2%
	団体貸出団体数	団体別登録数	27	27	27	100.0%
	団体貸出冊数	実績	9,250	8,999	7,707	85.6%
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	2,904	2,823	1,876	66.5%
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	64	62	60	96.8%
		映画会（一般）	0	2	1	50.0%
		映画会（児童）	1	0	0	-
		一般向け事業（講演会、講座）	1	1	3	300.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	2	3	2	66.7%
		展示会	40	49	66	134.7%
		その他	5	5	5	100.0%
	事業参加者数	おはなし会	543	867	620	71.5%
		映画会（一般）	0	45	40	88.9%
		映画会（児童）	28	0	0	-
		一般向け事業（講演会、講座）	27	31	59	190.3%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	54	108	51	47.2%
		その他	87	40	296	740.0%
	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	59	49	61
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	73	74	54	73.0%
		ブックトーク等	22	22	22	100.0%
		職場体験	5	5	3	60.0%
		図書館見学	0	0	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	実績	42	56	45	80.4%
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	301.0	305	337.6	110.6%
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	550.8	557	625.7	112.4%

## 図書館評価表(1) 下井草図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	分担収集の「産業」、重点課題「生活における健康」、独自コーナーの「名作文庫」の収集を含め、利用者の要望に応じた資料の収集に関して意見具申をする。	B	特色のある蔵書構成とするため、引き続き収集に関する意見具申を行う。また、利用者の利用傾向を反映した収集を意識して行う。
	蔵書を適切に管理するため、除籍を計画的に行う。	A	蔵書規模の適正化方針に沿って進める。
	児童資料として、児童福祉文化財(厚労省)、異文化、子どもの安全対策、障害者理解が深まる資料の購入について意見具申をする。	B	引き続きこれらの資料の発行情報の収集に努め、意見具申を行う。
	YAコーナーを名作文庫から新たに独立させ、YA資料の充実を図る。	A	YAサービスとして、YAコーナーを名作文庫コーナーから独立させた。今後は魅力あるコーナー作りをしていくことが重要である。また、名作文庫コーナーについては、一般向けにシフトする。
誰もが利用しやすい図書館に	古くなった書架表示を更新する。	A	引き続き、古くなった書架案内についても、見やすくわかりやすいものに更新する。
	利用者の声を反映した環境づくりを行う。	B	引き続き、「わたしの声」や直接窓口寄せられた意見をもとに、よりよい環境づくりに努める。
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス記録帳を活用し、情報共有をする。	C	レファレンスサービスの周知を行う。また、統計やレファレンス記録をつける内容を検討・実施する。
	レファレンスの専門家による研修を行う。	B	スキルの向上に努め、学んだ知識を利用者サービスに活かす。
	調べものに利用される資料のパスファインダーを作成するとともに、定期的に内容の検討と更新をする。	B	過去に発行した他のパスファインダーについても内容を確認し、必要に応じて最新情報に更新する。また、需要のありそうなテーマがあれば作成する。
講座・講演会、行事の開催	専門家を招いた一般向け講座、児童向け行事を行う。	A	一般向け講座・児童向け行事は、いずれも好評であり、今後も継続して実施する。
	時季に合った様々な展示と、学校の長期休業に合わせた企画展示を行う。	B	今後も利用につなげていけるよう、季節にあった展示を行う。
	開館20周年記念事業として各種イベントを開催する。	A	20周年記念行事であるため、継続しての実施は予定していないが、記念コンサートは大変好評であり、参加者から「また開催してほしい」との要望が多かった。今後の開催について検討していきたい。
ボランティアとの協働	ボランティアとの協働を継続して実施する。	B	他のボランティアとも協働し、サービス向上を図る。今後も、ボランティアと良好な協働関係を続ける。
快適な読書空間の整備	館内装飾を適宜変更し、新鮮で明るい雰囲気づくりをする。	B	館内各所の装飾は、継続して行う。
子ども読書活動の推進	おはなし会、工作会の定期的な実施と、その他のこども向け行事を適宜行う。	B	おはなし会・工作会は利用者から好評であり、継続していきたい。こども向け行事も継続し、図書館利用へつなげたい。
	あかちゃんタイムの充実を図る。	B	あかちゃんタイムは多くの方が利用されており、さらなる充実を図る。
	夏休み期間に合わせておすすめの本リストを作成し、近隣学校に配布・発信する。	C	発行に向けて内容を検討していく。
他機関等との連携	中学生を対象とした調べ学習支援	A	学校支援としての実績を上げているので、今後は学校数を増やせるかが課題である。
	井草区民センターまつりに参加し、リユース市を行う。	A	地域の一員である図書館が参加することによって、地域の公共施設との連携を進めることができる。また、図書館の存在をアピールし、来館者を増やすことにつながる。今年度は2回目の参加で、今後も続けて参加していきたい。
	近隣児童施設のこどもを招待し、おはなし会を実施する。	A	今後も継続して行う。
	近隣小・中学校との連携を深めるため、「下井草図書館・学校司書連絡会」を定期的に開催する。	A	連絡会は年1回の開催を目指して継続する。また、図書館が連絡会事務局の役割を担っているため、日ごろの情報交換にも積極的に行いたい。
人材育成・研修計画	全体ミーティングを利用しての自主研修、外部からの専門研修を適宜実施する。	B	スタッフが受けた研修についての希望をとりまとめ、必要な研修が行えるよう検討し実施する。また外部研修にも積極的に参加させていく。
広報・情報発信	「図書館だより」を継続して発行し、内容の充実を図る。	A	YAコーナーが名作文庫コーナーから独立したことにより、名作文庫コーナーは一般向けにシフトすることになった。『「名作文庫」通信』もこれに合わせた内容を情報発信していく必要がある。
	主要事業について、学校や区公共施設、駅広報スタンド等を通じた広報を行う。	A	イベント内容によって、広報対象やチラシ内容の工夫を検討する。
	「YAおたより」を新規に発行し、YA層の利用につなげるようPRする。	A	YAコーナーが名作文庫コーナーから独立したこともあり、新「YAだより」もこれに合わせた内容で情報発信していく必要がある。なお、誌名は『本の庭』に決定した。

図書館評価表(2) 下井草図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	140,112	139,314	129,174	92.7%
	購入冊数	実績	7,898	7,634	7,339	96.1%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	222,648	200,799	227,256	113.2%
	利用登録者数	実績	13,400	13,293	13,355	100.5%
	新規利用登録者数	実績	1,355	1,251	1,240	99.1%
	年間貸出冊数	実績	358,333	349,953	342,578	97.9%
	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	345	299	348	116.4%
	団体貸出団体数	団体別登録数	43	44	46	104.5%
	団体貸出冊数	実績	9,586	9,328	10,449	112.0%
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,694	1,850	2,231	120.6%
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	156	153	124	81.0%
		映画会（一般）	2	2	3	150.0%
		映画会（児童）	0	0	0	-
		一般向け事業（講演会、講座）	1	2	1	50.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	12	12	12	100.0%
		展示会	46	61	51	83.6%
		その他	1	2	2	100.0%
	事業参加者数	おはなし会	2,215	2,665	2,149	80.6%
		映画会（一般）	85	77	103	133.8%
		映画会（児童）	0	0	0	-
		一般向け事業（講演会、講座）	36	54	37	68.5%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	316	423	406	96.0%
		その他	19	49	61	124.5%
		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	3	3
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	76	83	72	86.7%
		ブックトーク等	0	0	0	-
		職場体験	3	4	3	75.0%
		図書館見学	0	2	1	50.0%
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	実績	53	56	50	89.3%
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	266.0	262	280.6	107.2%
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	428.2	456	422.9	92.7%

## 図書館評価表(1) 高井戸図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	全体のバランスを考慮しつつ、計画的に蔵書数の適正化を図る。	C	除籍担当の育成を進め、増員して除籍にあたり、目標を達成する。
	消耗が激しい赤ちゃん絵本の購入・買替を進める。	A	引き続き購入・買替を積極的に進める。
	YA世代のニーズの把握に努め、選書に反映させる。	B	学校司書と連携して、より多くの声を聞き選書に活かす。
	平成29年度の高井戸図書館のテーマでもある「高齢者」をターゲットにした資料の充実。大活字本のタイトル数を増やす。	C	今後も少しずつ購入を進め、タイトル数を増やす。
誰もが利用しやすい図書館に	図書館利用講座を実施し、検索機を使いこなせる人を増やす。	B	少人数ではあるが、情報リテラシーを伝える図書館の重要な役割として、今後も継続していく。
	不便な箇所がないか再考し、見直しを行う。	B	様々な利用者の視点に立ち、改善を続けていく。
レファレンス(調べもの相談)の充実	全スタッフ対象にレファレンス研修を行う。	B	学びを得る受講形式と現場に即したディスカッション形式で研修を続け、スキルアップを図る。
	日々のレファレンス事例を記録し、活用する。	B	今後も事例の蓄積を行いスタッフ全員のスキルアップにつなげる。
	パスファインダーを作成する。	A	今後も試行錯誤して、継続的にパスファインダーを作成して情報の蓄積を行っていく。
	今までのレファレンス記録を精査し、特徴的なものは研修で取り上げ、スタッフ全員で検証する。	B	今後も継続的に研修を行い情報共有を行う。
講座、講演会、行事の開催	講師や参加者同士がコミュニケーションを取りやすい形の講座にし、地域の方々の輪を広げる。	A	講師とミーティングを重ね、より良い形を模索し続ける。
	アンケートを参考にして、講師とともに、より良い講座・講演会を目指す。	A	
ボランティアとの協働	ミニギャラリーの募集を続け、地域の方々の作品発表の場を作る。	A	出展者の募集を継続的に行う。
	更なる技術の向上を目指し、スタッフと一緒にミーティングを重ね、活動を進めていく。	A	技術の向上と自己実現に向けて、活動内容の幅を広げられないか“ちよこつとボランティア”とのミーティングを行う。
快適な読書空間の整備	劣化しているポスターの張り替えを進めるとともに、誰もがわかりやすい内容に改善をする。	B	定期的に古い館内掲示は貼りかえ、気持ちいい環境づくりに努める。
	見回りを徹底し、快適な空間づくりに努める。	B	毎日数回の見回りを行い、安全で安心な読書環境をつくる。適宜見回りポイントを見直ししながら見回りの強化に努める。
	閲覧席、あかちゃんタイム、YA広場、各イベント等、適宜設営を行い、多目的ホールを最大限に活用する。	A	多目的ホールの利用促進に向け周知に力を入れる。
子ども読書活動の推進	親子向けの講座を継続的に実施する。	A	今後も様々な事業を継続し、図書館利用につなげる。
	夏休みに、中高生が担当するおはなし会を実施する。	A	読み手からも聞き手からも好評なので、更に告知範囲を広げ、参加を募る。
	中高生が放課後に利用できるYA広場を開室する。	A	中高生の居場所を作るだけでなく、本につなげる工夫をしていく。
	昨年度に新設した読み聞かせにおすすめの本棚のアピールをするとともに、新たな取り組みを検討する。	A	新設した感想を書く掲示板も活用されているが、本棚自体の周知が必要。
	中学校の図書委員との連携を積極的に進める。	A	なにができるのか、互いに模索し、更に連携を進める。
他機関等との連携	職場体験の積極的な受け入れ、図工や美術の作品展示、団体貸出等の連携をする。	A	引き続き、職場体験の受け入れは積極的に行う。
	出前おはなし会の範囲拡大をする。	C	事前に打ち合わせをするなど、土台作りをしてから運営を進める。
人材育成・研修計画	館内整理日を利用した全スタッフ対象の研修をする。	B	計画的に研修を行いスキルアップに努める。
	外部研修の積極的参加をする。	B	都立図書館主催の研修ほか、外部研修には勤務調整を行い、積極的に参加を呼び掛ける。
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館ホームページ・おたよりによる情報発信。外国語案内・更に便利な高井戸図書館オリジナルの利用案内の発行	A	状況に応じて便利な利用案内の改訂を行う。
	地域情報を発信するための掲示板の設置	C	掲示板を継続するかについては、需要も勘案し慎重に検討する。

図書館評価表(2) 高井戸図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	131,203	135,064	129,430	95.8%
	購入冊数	実績	7,696	7,451	7,286	97.8%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	243,194	235,776	226,601	96.1%
	利用登録者数	実績	14,681	15,338	15,930	103.9%
	新規利用登録者数	実績	1,630	1,384	1,513	109.3%
	年間貸出冊数	実績	403,997	393,060	380,001	96.7%
	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	808	799	703	88.0%
	団体貸出団体数	団体別登録数	99	90	94	104.4%
	団体貸出冊数	実績	17,301	15,586	17,032	109.3%
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	6,106	5,612	5,236	93.3%
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	135	136	133	97.8%
		映画会（一般）	9	3	4	133.3%
		映画会（児童）	5	6	2	33.3%
		一般向け事業（講演会、講座）	40	35	42	120.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	4	9	3	33.3%
		展示会	83	75	112	149.3%
		その他	6	3	4	133.3%
	事業参加者数	おはなし会	2,532	2,424	2,694	111.1%
		映画会（一般）	266	59	63	106.8%
		映画会（児童）	219	255	81	31.8%
		一般向け事業（講演会、講座）	1,202	1,207	1,232	102.1%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	208	327	108	33.0%
		その他	41	99	26	26.3%
		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	373	95
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	108	119	146	122.7%
		ブックトーク等	10	5	4	80.0%
		職場体験	10	10	11	110.0%
		図書館見学	6	7	9	128.6%
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	実績	78	104	82	78.8%
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	230.6	236	255.6	108.2%
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	383.1	394	428.6	108.8%

## 図書館評価表(1) 方南図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	分担収集(経済)・重点課題(子育て支援)を中心に収集・除籍計画に沿った蔵書構築を実施する。	A	引き続き分担収集(経済)・重点課題(子育て支援)関連資料の充実を柱とした偏りのない蔵書構築
	学校司書との情報交換による現場にあった選書の実施	A	学校司書との情報交換
	開館時から所蔵する複本の精査	A	収集計画と除籍計画の的確な実施(雑誌を含めず購入冊数より3,000冊多く除籍予定)
	門別の担当を替え、新たな目で棚管理を行う。	A	一般・児童ともに各部門に担当をつけた棚管理(継続)
	一昨年日本語版を制作し、昨年英訳した絵本を、英語科の教材として学校現場へPRに努める。	C	外国語資料を含む語学関係資料の充実
誰もが利用しやすい図書館に	知識絵本のテーマ別配架の具体的な準備	A	
	文庫本棚のジャンル分けの具体的な準備	A	引き続き文庫棚の除籍を中心とした整理・棚の高さ改善
	古くなったサインの更新	A	小説の見出しの一新
レファレンス(調べもの相談)の充実	声をかけやすい環境づくり	A	声をかけやすい雰囲気づくり(マナーアップの継続)
	現場に生かしやすいレファレンス研修の継続	A	レファレンススキルの向上
	レファレンスツールのこまめな更新	A	記録して残すレファレンスツールの見直し・整理
	レファレンスを受ける態勢を、担当を中心に整える。	A	レファレンス担当の設置(継続)
	「図書館ガイド」のステップアップ	A	夏休み期間の「図書館ガイド」の更なる定着
講座、講演会、行事の開催	杉並区内の知識人・達人を講師とした講座の継続開催	B	過去に実績のある講座・イベントは、参加者の声を参考にニーズにあったものへ改善し継続開催する。
	併設施設むさしの保育園との連携体制の確立及び無理のない協働	B	併設施設との協働事業は、いざという時のために避難訓練の徹底に重点を置くこととする。
	ヤングアダルト世代への魅力的な事業の企画	B	YAコーナーの定着に続き、学校司書からの情報を元に具体的な提案を試みる。
	あらゆる世代の利用者との協働事業の企画	A	
ボランティアとの協働	0歳から2歳までのあかちゃん対応職員の育成	B	きめ細やかに分類されたおはなし会の継続実施
	「大人向けおはなし会」の広報活動等の工夫	A	ボランティア活動の支援と発表の場の提供
	連絡会での情報共有	A	幅広い年齢層のボランティアが活動する場の調整
快適な読書空間の整備	施設設備のメンテナンスによる快適な館内環境の保持及び適正な樹木管理による近隣への配慮と施設の美化	A	・長期休み期間・混雑時の多目的室の開放 ・グリーンカーテンの設置、コンポストによる樹木管理と連携した事業展開 ・証明書自動交付機撤去跡スペースを利用したドリンクコーナーの見直し
	グリーンカーテンへの継続取組	A	
子ども読書活動の推進	対象月齢・年齢により細分化されたおはなし会の実施	A	対象月齢・年齢別に細分化されたおはなし会・おたのしみ会の継続実施
	多角的に子どもの興味を促すわくわくひろばの定期開催	A	様々な角度から子どもと本を結びつける行事の企画・開催
	年3回実施の親子参加型「子育て支援講座」	A	
	様々な年代の子どもたちを対象にした多様な企画展開	A	社会科の取組みとして事業を実施したので、理科の取組として、図鑑の使いかたを中心にワークショップを実施
	「図書館ガイド」のレベルアップ	A	夏休み「図書館ガイド」の定着・工夫
	公立中学校へ外国語資料の利用奨励	C	
他機関等との連携	地域子育てネットワークを中心とした近隣施設との良好な関係の維持	B	地域子育てネットワークとの良好な関係の維持、泉南中学校区地域教育連絡協議会への参加
	併設施設「むさしの保育園」との情報共有	A	併設施設むさしの保育園との情報共有・災害時対策
人材育成・研修計画	司書資格取得の奨励	A	司書資格取得の奨励(継続)
	弊社・外部研修への積極的な参加	A	弊社・外部研修への積極的な参加と館内研修による情報共有
広報・情報発信	対象にあった広報活動	B	・既存情報発信源の積極的な広報活動 ・対象にあった広報活動
	魅力的な広報文面作成の工夫	A	・地域を優先する館内での案内



図書館評価表(2) 方南図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	122,750	123,179	116,421	94.5%
	購入冊数	実績	7,714	7,328	6,965	95.0%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	148,488	148,949	144,055	96.7%
	利用登録者数	実績	10,189	10,483	10,682	101.9%
	新規利用登録者数	実績	1,175	1,141	1,090	95.5%
	年間貸出冊数	実績	271,072	270,377	257,410	95.2%
	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	260	153	174	113.7%
	団体貸出団体数	団体別登録数	64	62	59	95.2%
	団体貸出冊数	実績	13,303	13,363	10,497	78.6%
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,251	1,065	1,361	127.8%
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	114	98	101	103.1%
		映画会（一般）	1	0	1	-
		映画会（児童）	1	1	3	300.0%
		一般向け事業（講演会、講座）	16	18	18	100.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	15	14	10	71.4%
		展示会	44	63	65	103.2%
		その他	59	31	34	109.7%
	事業参加者数	おはなし会	2,170	1,687	1,415	83.9%
		映画会（一般）	2	0	23	-
		映画会（児童）	68	20	75	375.0%
		一般向け事業（講演会、講座）	449	371	341	91.9%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	658	375	463	123.5%
		その他	1,005	1,763	1,374	77.9%
		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	74	68
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	62	43	84	195.3%
		ブックトーク等	2	2	2	100.0%
		職場体験	7	13	5	38.5%
		図書館見学	1	1	0	0.0%
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	実績	56	42	50	119.0%
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	310.7	303	334.1	110.1%
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	567.1	551	597.0	108.4%

## 図書館評価表(1) 今川図書館

評価項目	平成29年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	区立図書館全体の蔵書数の適切な管理	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る。 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るとともに、重点課題「緑化推進」と関連した一連の事業を本とつながるように取り組んでいく。
	児童用資料の買い替えなどによる資料の充実	B	
	重点課題「緑化推進」の関連した資料を30冊程度購入	A	
	みどりに関連した資料の特別展示	A	
誰もが利用しやすい図書館に	シニアグラス、ルーペ、筆談ボード等の用意と対応、車いすを利用される方の介助	A	引き続き、誰もが利用しやすい図書館を目指して取り組んでいく。
	館内表示(サイン)の工夫・見直し	A	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス記録の蓄積と整理	B	継続した研修やレファレンス事例を共有することなどにより、職員のスキルアップ向上に引き続き努める。 引き続き、レファレンス記録の蓄積及び整理、それらをふまえた調べものに役立つ事業を実施する。
	レファレンス研修の実施	B	
	調べものに役立つ催しの企画	A	
講座、講演会、行事の開催	一般向け・児童向けのテーマ展示	B	引き続き、テーマ展示と特集展示を定期的に企画するとともに、行事に合わせた展示を行い、館内行事につながりをもたせるように工夫する。 開館10周年記念として、日本フィルハーモニー交響楽団による「開館10周年記念コンサート」など、普段では予算の関係で実現しにくい事業にも取り組むことができた。次年度は地域の歴史や文化に関連した事業を企画し取り組んでいく。
	自殺予防月間、震災関連などの特集展示	B	
	開館10周年記念企画の実施	A	
	地域の歴史や文化に関連した事業の実施	A	
ボランティアとの協働	図書館ボランティアへの継続的な支援	B	引き続き「子どもの読書応援団」を開催し、ボランティアとの連携のための意見交換の場を設けるとともに、ボランティアが習得したスキルを活かせる発表の場を提供する。
	意見交換会「子どもの読書応援団」の実施	A	
	ボランティアが習得したスキルを活かせる発表の場を提供	A	
快適な読書空間の整備	書架の整備	B	快適な読書空間となるよう、引き続き取り組んでいく。 引き続き、西日が差しこむ窓側にみどりのカーテンを設置する。
	館内環境の整備	B	
	みどりのカーテンの設置	A	
子ども読書活動の推進	おはなし会の実施	B	引き続き、おはなし会やあかちゃんおはなし会、あかちゃんタイム、おはなし会&工作会を実施するとともに、参加者の図書館利用が定着するように取り組んでいく。
	あかちゃんおはなし会やあかちゃんタイムの実施	B	
	おはなし会&工作会の実施	B	
	中高生世代の読書活動推進のための取り組み	A	引き続き、本と結びつく事業、継続した来館につながる事業を考え企画していく。 引き続き、本と結びつく事業、継続した来館につながる事業を考え企画していく。
	読書機会創出のための取り組み	A	
	家庭読書支援のための取り組み	A	
他機関等との連携	学校図書館への支援の継続	A	引き続き、小学校及び中学校の学校司書の先生方と連携した事業を実施する。
	ゆうゆう今川館と連携した事業の実施	A	引き続き、ゆうゆう今川館と連携した事業を実施する。
人材育成・研修計画	職員のスキル向上のため、研修を継続的に実施し、自己研鑽に励む。	A	引き続き、業務の基本を習得し理解を深めるとともに、専門性の向上を目的とした研修や、マネジメント支援を目的とした研修を実施していく。また、中央図書館での研修にも職員を積極的に参加させる。
広報・情報発信	広報すぎなみ、図書館ホームページ、図書館だより、あかちゃん向け発行物等による継続した情報発信	A	図書館だより、あかちゃん向け発行物、図書館ホームページ、広報すぎなみによる広報及び情報発信を継続的に実施し、事業周知の機会を増やしていく。

図書館評価表(2) 今川図書館

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	125,119	129,744	127,353	98.2%
	購入冊数	実績	7,639	7,569	7,235	95.6%
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数	実績	200,626	202,565	192,066	94.8%
	利用登録者数	実績	9,500	9,955	10,419	104.7%
	新規利用登録者数	実績	1,054	1,029	1,033	100.4%
	年間貸出冊数	実績	346,404	348,873	336,232	96.4%
	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	248	209	215	102.9%
	団体貸出団体数	団体別登録数	47	48	47	97.9%
	団体貸出冊数	実績	8,511	8,344	8,406	100.7%
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,942	2,589	2,420	93.5%
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	85	85	83	97.6%
		映画会（一般）	1	0	1	-
		映画会（児童）	0	1	0	0.0%
		一般向け事業（講演会、講座）	5	4	5	125.0%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	5	8	10	125.0%
		展示会	51	66	75	113.6%
		その他	9	10	16	160.0%
	事業参加者数	おはなし会	1,230	1,318	1,414	107.3%
		映画会（一般）	21	0	11	-
		映画会（児童）	0	9	0	0.0%
		一般向け事業（講演会、講座）	53	23	105	456.5%
		児童向け事業（こども会、人形劇）	108	277	497	179.4%
		その他	199	368	834	226.6%
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	53	53	54	101.9%
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	120	93	101	108.6%
		ブックトーク等	2	2	2	100.0%
		職場体験	5	5	5	100.0%
		図書館見学	0	4	5	125.0%
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	実績	38	48	53	110.4%
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	247.8	245	266.6	108.7%
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	427.9	422	466.8	110.5%

杉並区立図書館全体の実績数値

評価項目	指標	算出方法等	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績	前年度との 増減率	
資料の充実	蔵書冊数	実績	2,353,243	2,334,514	2,243,803	96.1%	
	購入冊数	実績	111,671	113,574	105,568	93.0%	
	区民1人あたりの蔵書数	蔵書数÷人口	4.23	4.15	3.96	95.4%	
誰もが利用しやすい 図書館に	入館者数	実績	2,806,245	2,761,796	2,778,546	100.6%	
	利用登録者数	実績	171,101	177,770	183,580	103.3%	
	新規利用登録者数	実績	18,949	17,746	17,926	101.0%	
	年間貸出冊数	実績	4,493,858	4,417,837	4,320,180	97.8%	
	予約貸出冊数（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）	予約貸出冊数(13館合計)		1,519,899	1,531,414	1,399,008	91.4%
		・区内処理件数(13館合計)		1,513,048	1,525,194	1,392,658	91.3%
		・相互協力貸出(13館合計)		6,851	6,220	6,350	102.1%
	区民1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷人口	8.08	7.86	7.63	97.0%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	1,088	1,076	1,150	106.9%	
	団体貸出冊数	実績	226,269	220,316	222,945	101.2%	
障害者サービス実施回数	実績	3,103	3,133	2,408	76.9%		
レファレンス（調べ もの相談）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	38,367	34,662	30,062	86.7%	
	データベース利用回数	実績(全データベース13館合計)	5,160	3,588	3,935	109.7%	
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		2,442	2,421	2,431	100.4%	
	事業参加者数		33,682	34,025	33,534	98.6%	
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	1,004	791	959	121.2%	
他機関との連携	学校への支援回数(団体貸出 を除く)	調べ学習資料貸出	1,231	1,187	1,258	106.0%	
		ブックトーク等	86	86	75	87.2%	
		職場体験	51	73	56	76.7%	
		図書館見学	31	42	41	97.6%	
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		950	905	821	90.7%	
	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	3,005,769	29,885,413	30,739,414	102.9%	
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費(円)	年間経費÷貸出冊数	392.6	395.4	419.4	106.1%	
	利用者1人あたり経費(円)	年間経費÷入館者数	628.7	632.5	652.1	103.1%	

## <資料3> 委員による各館別評価

委員による各館別評価を運営形態別(一部業務委託を行っている中央図書館、直営館、指定管理館、業務委託館の順)にまとめ、それぞれ主な評価内容を記載した。

### 中央図書館(一部業務委託館)

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ D A I S Y資料の作成を着実にやっていること。</li> <li>・ 蔵書の適正化が着実に進められている。</li> <li>・ 行政資料のデジタルアーカイブ化を着実に進めている点は評価できる。</li> <li>・ 16ミリフィルムを用いた映画会を開催していること。</li> <li>・ 宅配サービスの導入の適否について検討し、郵送サービスの継続を判断したこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中央図書館主導で、地域館相互の収集対象・範囲などの検討・調整を行うとともに蔵書規模適正化の進行管理に努めてほしい。</li> <li>・ 蔵書の適正化が目標数値に達しているものの、購入冊数及び除籍冊数が計画と大幅に異なってしまった理由を検討すべきである。</li> <li>・ I C Tを活用した図書館サービスの調査検討を進めているのは評価できるが、ある時点で導入の適否の意思決定をすることも必要。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 科学、芸術等幅広いテーマで多くの年齢層を対象にした事業を展開した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各館のレファレンス事例やパスファインダーを集約し、公開・活用するシステムの構築を中央図書館が主導して行う必要がある。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域大学の講座で学んだボランティアの活用や、音訳ボランティア養成講座を開催し、ボランティアの育成に努めている。</li> <li>・ 改修前であっても維持管理を怠らずに実施している。</li> <li>・ 参加者アンケートなどを有効に活用し、改善に努めている。地域の各種のイベントに参加している。</li> <li>・ 時代のニーズの変化に対応できるような子ども読書活動推進計画の改定作業を行った点。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ボランティアとして育成した人材が有効に活用されるよう、積極的な周知が必要。</li> <li>・ イベントへの参加は、プレママ・プレパパが、図書館へ行ってみたいくなるような、図書館ならではのメニューを希望する。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学校司書連絡会に毎月出席したり、ブックトーク回数を増やすなど学校図書館との連携を強化した点。</li> <li>・ 他機関との連携を積極的に行う中で、他の自治体との地域交流が促進されるようなイベントを実施した点。</li> <li>・ 職員のスキルアップを図っている。</li> <li>・ 積極的に情報発信を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関連機関の幅をもっと広くとらえ、地域で連携できる可能性のある相手の洗い出しを行うことで、行事などでの企画に生かすことができる。</li> <li>・ YA世代は図書館へ行けなくても学校図書館ならば利用できる場合もあるので、今後も学校との積極的な連携は継続してほしい。</li> <li>・ 若い世代への情報提供には新しいツールの活用が不可欠なので、更なる実現を図ってほしい。</li> </ul>

<直営館>

柿木図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・除籍については、計画にそったものとなっており、評価できる。</li> <li>・古くても貴重な資料を選別、保存している。</li> <li>・子どもたちや小さな子どもを持つ保護者は、見た目のきれいさなどで本を選ぶため、ある程度新しい資料を随時購入している点。</li> <li>・館の取組が子ども読書活動の推進にかかわる指標の改善に結びついている。</li> <li>・積極的な声掛けなどで職員の対応に対する利用者満足度が向上してきていること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書規模の適正化については明らかに計画とかけ離れているため、蔵書構成について再考すべきである。</li> <li>・児童書コーナーへの誘導PRに工夫がほしい。奥まっているので少しわかりにくい。座ってゆっくり本が読めるよう児童書コーナーの座席を増やしてほしい。</li> <li>・館内装飾、表示にもう少し工夫がほしい。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスについての利用者満足度が向上しており、研修の成果が上がっている。</li> <li>・専門的な知識があつてこそその職員。今後も全体的な専門性の向上に努めてほしい。</li> <li>・事業企画に合わせた展示など工夫されている。</li> <li>・重点課題への取り組みとして、資料の展示の工夫がされている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員のスキルアップのため、モチベーションを持てる工夫をしてほしい。</li> <li>・利用者に声をかけるフロアワークに力を入れているならば、利用者の疑問の声を吸い上げるための訓練をすることが必要。</li> <li>・情報発信・PRの満足度が低い。重点目標を認知してもらうためには、まず情報発信や広報についての改善が必要。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアとの協働を図っていること。</li> <li>・施設・設備が老朽化している中で、椅子の配置を工夫するなど、読書環境を維持している。</li> <li>・柿木図書館のキャラクター「かき丸」を使った親しみやすい展示、装飾の工夫。</li> <li>・乳幼児が来館しやすい雰囲気がある。</li> <li>・一般書フロアにYAコーナーが隣接し、若い世代が一般書を手に取りやすい配慮がされている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア協働事業の回数をもう少し増やして、参加者増を図る必要がある。</li> <li>・YAコーナーは居場所としての機能を持っている。YAコーナーの所在位置の持つ意味も大きい。中高生が居やすいような場所の配慮も必要。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の小学校との連携については子ども読書活動の推進に結びついている。</li> <li>・新人研修やOJTを行っていること。</li> <li>・冊子「かきのき」「まめがき」の発行。</li> <li>・「まめがき」の発行は、子ども読書活動の推進に結びついており、適切と考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣小学校の子どもたちへの働きかけにあわせて、小学校の司書との連携も図ってほしい。</li> <li>・サービスの質的低下にならないためにマニュアル作りや研修内容を全体にフィードバックするなど丁寧な取り組みが必要。</li> </ul>

## 高円寺図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>蔵書規模の適正化・見直しに継続して取り組んでいる。</li> <li>独自の利用者アンケートを活用し、求められる資料を収集する方針はよい。</li> <li>紙芝居をはじめ児童資料が充実し、館の強みになっている。</li> <li>館内のサインや備品の修理などが適切に行われている。</li> <li>新着雑誌コーナーのレイアウト変更は評価できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調べ学習の本は、流行りがあり、同じテーマでいくつもの出版社から出ることが多い。これからも現物にあたって選書してほしい。</li> <li>文庫コーナーが、利用者満足度調査で低評価となった一因に、書架の規模が小さいことも考えられる。配架スペースについても検討してほしい。</li> <li>書架見出しや誘導サインについては、さらに工夫を重ねる余地がある。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員によって対応に差が出ないようにレファレンス事例の共有化に取り組んだこと。</li> <li>50周年事業が盛況だったこと。中でも好評だった落語などをシリーズ化することで新しく来館した利用者の継続利用につながっている。</li> <li>多彩な催しが企画されている。地域の特性や重点収集分野と対応した内容となっている。</li> <li>展示とイベントを連動させることにより本の貸し出しにつながっていること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度調査のレファレンスの評価が低下傾向にある。原因の検証をすべき。</li> <li>おはなし会の参加者数が年度計画の想定人数よりも極端に多い傾向が続いており、1回あたりの参加者数が適正であるか気にかかる。需要が高い事業であると思われるが、年間の実施回数は計画数よりも下回っており、さらなる取り組みが必要である。</li> <li>重点課題として設定している社会科学について、専門性の高い図書も保有していることを、利用者に十分にアピールしてほしい。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティア団体との協働が活発で、館の催しや展示の企画内容の底上げにもつながっている。</li> <li>施設の修繕・更新に継続して取り組んでいる。</li> <li>他館に比べ相対的に広い読書スペースが確保されている。</li> <li>絵本や幼年文学といった利用の高い資料の買い替えについて、優先順位をつけて対応ができています。</li> <li>中央図書館の協力を得て、本の選別を行ったことにより、より適切な除籍作業ができた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティアとの関係強化のためにも、質の向上につながるような仕組み作りが必要。</li> <li>すでに課題と認識されているとおり、床タイルの痛み・剥がれは利用者の安全面にも直結するので、優先的に対処すべきである。</li> <li>除籍作業は、多くの人の目を通すことで、適切な選書ができる。調べ学習の資料についても、学校と情報交換をしながら作業を進めてもらいたい。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>団体貸出が地域館最大の受け持ち校数でも学校との連携が精力的に行われている。</li> <li>レファレンスの研修を積極的に行っている。</li> <li>広報強化に向けた取り組みを行い、情報発信の頻度が増えたこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館だよりは、本の紹介を増やすなど、ボリュームを増やした方がよい。</li> <li>年齢層やイベントにあわせた広報活動にするための参考に、参加者からのアンケートを取るなどの工夫が必要。</li> </ul>

## 西荻図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域館として、行政資料・地域資料の利用促進への配慮をしている。</li> <li>・調べ学習に対応した資料の収集及び夏休み中の調べ学習室の開設。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・西荻地域の資料の積極的な収集を行ってほしい。</li> <li>・調べ学習室の開設を積極的にPRし、小中学生の利用促進を図ってほしい。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部研修への参加及び館内研修に力を入れている。</li> <li>・開催行事と関連資料の展示が、有機的に連携しており、図書館として特徴が出せている。</li> <li>・アマチュア落語サークルによる寄席やロシア絵本出版の代表による講演会など、地域の人材による魅力的な企画が充実している。</li> <li>・重点課題コーナーを目立つ場所に設置し、利用率向上に結びつけたこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中央図書館の主導のもと、他館のレファレンス事例も集約し、生かすことのできるシステムを検討して欲しい。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアとの情報交換の機会を設け、協働事業を行っていること。</li> <li>・コーナーの照明、表示の改善など、細やかな点にまで配慮し、改善を行っている。</li> <li>・子ども読書活動の推進に関わる様々な企画・活動を積極的に行っている。</li> <li>・YAコーナーの充実及び調べ学習室の開設など、YAを対象にした企画にも力を入れている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・YAコーナーの場所の確保はとても良いが、テーマを明確にしたアピールできる選書が必要。</li> <li>・入口付近のディスプレイがやや寂しい感じがする。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校をはじめとする地域の関係機関との連携を積極的に図り、相互協力が進んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関連機関の幅を広げて、より多くの地域の関係機関と連携できるようにすることで、行事などの企画に生かすことができる。</li> <li>・新聞社（地方版）、地域のミニコミ紙、CATVへの宣伝・働きかけを積極的に行う。</li> <li>・中央図書館との調整のうえで、SNSの活用を実際に試みてもよいのではないか。</li> </ul>



<指定管理館>

永福図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>蔵書規模の適正化について、様々な面に配慮しながら、計画的に行っている。</li> <li>利用者の便宜に配慮し、ソファやラックの交換など図書館環境の充実に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>永福地域の資料の積極的な収集を行ってほしい。</li> <li>「世界の絵本」掲示は良いものであったが、閉架にある貴重な洋書絵本も、もっと活用してほしい。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部研修へ積極的に参加し、館内研修にも力を入れている。また、レファレンスについては利用者への働きかけを意識したサービス向上に努めている。</li> <li>講演会など多様な行事を開催し、好評を得ている。</li> <li>開催行事と関連資料の展示を有機的に結び付け、図書館としての特徴を出している。</li> <li>重点課題である「生活に役立つ法律」で相続に関する講演会を行った点。関連書籍コーナーもアクセスしやすかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内のレファレンス事例を生かしているのは良いのだが、中央図書館の主導のもと、他館のレファレンス事例も集約し、生かすことのできるシステムを検討して欲しい。</li> <li>地域住民が発表できるような企画も実行してほしい。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティアとの情報交換の機会を設け、協働事業を行っていること。</li> <li>子どもの読書活動の推進に関わる様々な企画・活動を積極的に行っている。</li> <li>近隣中学と協力し、図書館だよりを作成したこと。中学生が本の紹介文のPOP作成を行うなど、YAを対象にした企画にも力を入れている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設上の限界はあると思うが、様々な場所での「明るさ」の確保に注意してほしい。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の様々な機関との連携を積極的に図り、協力していること。</li> <li>出張お話し会を計画の倍以上実施したことで参加者増につながり、他機関との連携にもつながった点。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関連機関の幅を広げて、より多くの地域の関係機関と連携できるようにすることで、行事などの企画に生かすことができる。</li> <li>新聞社（地方版）、及び地域のミニコミ紙、CATVへの宣伝・働きかけを積極的に行う。</li> <li>中央図書館との調整のうえで、SNSの活用を実際に試みてもよいのではないかと。</li> </ul>

## 宮前図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・除籍作業を着実に進め、すっきりと見やすい、書架構成を実現している。</li> <li>・都内の子ども達の読書活動の推進に力を入れている都立多摩図書館を参考に、YA コーナーを構築したこと。</li> <li>・利用者の視点で服飾関連資料（実用書）を子育て資料と位置付け、別置したこと。</li> <li>・館内外に掲示してある案内を新しくして、利用者の利便性を高める工夫をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標とする子育てコーナーの設置に向けて、課題を1つずつ解決し、取り組みを続けてほしい。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスについて情報共有し、スタッフのレファレンス能力の向上に努めている。</li> <li>・夏休みの講座室開放では自由研究に役立つ本がたくさん置いてあり、子どもたちが興味を持って取り組むための良い試みであると感じた。また、スタッフをつけることで安全面もしっかり考慮されていた。</li> <li>・スタッフがデータベースの研修を行ったことで理解度を深めたこと。</li> <li>・分担収集分野に関する資料の再構成を行った。古典文学に関しては、展示コーナーの設置や連動展示を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データベース活用促進のためのさらなる工夫が必要。</li> <li>・分担収集している明治以前の日本文学について、宮前図書館の特色として更にアピールできると良い。</li> <li>・スペースの問題があるが、もう少し書架の近くに椅子や踏み台を増やして、書架付近の滞在時間を増やすよう、工夫してほしい。</li> <li>・小さい子どもたちの保護者が利用しやすいように子育て関連のコーナーの設置は、1階の絵本コーナーの近くにしてほしい。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高井戸子どもセンターの協力を得て、利用者に杉並区の子育て情報を適宜提供できたこと。</li> <li>・お話し会、リトミックなど実施するために多くの地域人材と効果的に連携を進めている。</li> <li>・定期的な館内巡回を行い、利用者が快適かつ安心して利用できる読書環境を整えたこと。</li> <li>・手のかかる生態展示（鈴虫）などに意欲的に取り組んでいる。</li> <li>・座席の数を増やすなど、快適な読書空間を整備したこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・おはなし会に対する需要が感じられる。開催頻度を増やすことを検討してほしい。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ブックスタートや図書館バッグ配布などの事業の際に、積極的に図書館情報を提供したこと。</li> <li>・積極的に研修参加機会を作ったうえ、参加者が館内スタッフに情報共有を行うことでスキルアップの機会を提供している。</li> <li>・ツイッターの利用などSNSの活用に取り組むことは先進的で今後の展開が期待できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の公立学校にも図書館事業の周知を行ってほしい。</li> </ul>

成田図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>蔵書規模の適正化については、相当程度進んでいる。数値指標の目標は達成できていないが、目標設定がやや厳しかったように思われる。</li> <li>利用者のニーズが高い分野の資料の買い替えを行い、利用者の来館動機を高めたこと。子育て支援関連資料の書架整備を行い、充実したコーナーを作ったこと。</li> <li>閲覧席用のレイアウトを変更し、利用者がゆっくり資料を見る環境が作られている。</li> <li>利用者満足度調査でも裏付けられる結果となっているが、来館時の利用しやすさという点において高く評価してよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内表示の改善やレイアウトの見直しなどの取組は評価できる。より一層の成果に結びつけるために不足している要素を把握し、次の改善目標にしてほしい。</li> <li>分担収集である「芸術」コーナーのPR。</li> <li>2階の階段壁スペースに季節に応じた展示ディスプレイ等の工夫がほしい。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員のスキルアップのために、グループワークなどを取り入れた研修を定期的に行ったこと。</li> <li>利用者の興味を引く展示をきっかけに貸し出しにつながっている。</li> <li>行事への満足度が全体的に高い。今後もこの水準の維持に努めていってほしい。</li> <li>中高齢者のニーズに合った事業を企画実施したこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査的レファレンスをもっとPRし、学生の利用促進を図る。</li> <li>特集コーナーに展示されている資料が少ない。</li> <li>おすすめ本を紹介するブックリストの作成。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年も指摘された「ボランティアとの協働機会を増やす余地があるのでは」との意見に対し、新しいボランティアを受け入れ、次年度の活動につなげている。</li> <li>閲覧席のレイアウト変更やテーブルセットを設置し、利用者の利便性を向上させた。</li> <li>子育て支援関連の資料をまとめた書架を作ったうえ、関連資料の購入を行ったこと。</li> <li>学校司書と連携し図書館ツアーやおすすめ本展示を行ったこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後も個人ボランティアの受け入れを続け、ボランティア活動の敷居を下げしてほしい。</li> <li>書架の間にも座席を増やしてほしい。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>レファレンス研修や窓口研修を実施し、職員の質の向上に努めた。</li> <li>職員の司書率80%の目標を6月から8月まで達成。その後も75%を超える高いレベルを維持した点。</li> <li>イベントのチラシを周辺施設や店舗など館外施設に配布し、図書館をアピールしたこと。</li> <li>毎月の館内展示4～6か所に加えてイベントのテーマに合わせた広報展示も行ったこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>レファレンスのPR。</li> <li>近隣の小中学校との連携企画の促進。</li> <li>図書館だよりや館内展示の充実と工夫が必要。</li> <li>様々な施設や店舗等とよい関係を続け、地域のネットワークを広げてほしい。</li> </ul>

## 阿佐谷図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育園が増えている中で、除籍した本の団体リサイクルは、評価できる。</li> <li>・ 阿佐ヶ谷文士村資料をはじめ地域に関連した特色ある蔵書の構築に対する継続的な取り組みが評価できる。</li> <li>・ 手芸、料理、育児関連の書架移動については、利用者の動向・要望にあわせた取り組みである。</li> <li>・ 認知症サポーター養成講座を実施し、職員が理解を深めたことは評価できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 除籍冊数の達成率をみるとさらなる対応が必要。</li> <li>・ 書架の文士村表示が小さい。文士村の冊子は、カウンターで希望者に配布となっているようであったが、見本を展示してほしい。</li> <li>・ 表示が小さい書架見出しについては見直しを継続する必要がある。</li> <li>・ 取組の内容が来館者に見える形にもっとアピールしてほしい。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 阿佐ヶ谷文士村などの冊子やパスファインダーの発行など、配布物の取り組みが充実している。</li> <li>・ 大人向けの独自のブックリストの作成は図書館と利用者をつなぐ取組として高く評価できる。</li> <li>・ ブックリストなどの配布物も含めて、地域の特色や所蔵資料を活かした企画が行われている。利用者のニーズを満たす内容ともなっており高く評価できる。</li> <li>・ 就労支援コーナーは館内でも目立つ位置に配置しており、重点分野を伸ばす構成となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ レファレンスについて、昨年度と比べ利用者満足度調査で評価されている。評価された事例を収集・共有してもらいたい。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 活発に活動しているボランティアと図書館の結びつきがしっかりしており、館の特色といえる。</li> <li>・ 警備員が巡回することにより、利用者に安心感をもたらしている。</li> <li>・ オリジナルキャラクター「ぶんしにゃん」の活用が、親しみやすい図書館づくりともなっており、子どもの利用促進に寄与している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ボランティアの活動の様子が、館内からは感じられなかった。活動の様子が、催しが無い日でも伝わる工夫がほしい。</li> <li>・ 館内照明の点灯数が抑えられている。現状で利用者に支障はないか、検証が必要と思われる</li> <li>・ 学校司書への支援を継続できるように支援内容を見直す必要がある。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近隣の4中学校と図書館がしっかりした関係を築いており、成功している。</li> <li>・ 館内研修・専門研修のどちらも充実しており、評価できる。</li> <li>・ 図書館の行事ごとに最もふさわしい関連機関と協働して広報活動を行ったこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 創業・経営相談会について、需要の予測が適切か検証の余地がある。</li> <li>・ いろいろな努力をされていることが入館者にもっと伝わる工夫がほしい。</li> </ul>

## 高井戸図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生の声を YA ニーズとして把握したこと。</li> <li>・高齢者の利用にあわせて、大活字本の購入をしたこと。</li> <li>・カウンターで杖や傘置き場を設置するようなきめ細やかなサービスを提供したこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・除籍が進んでいない点。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修内容を図書館スタッフが共有化している。</li> <li>・講座が充実していて、多くの参加者が訪れている点が非常に評価できる。</li> <li>・重点課題「子育て」をテーマにしたイベントや親子参加型の講座が充実している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パスファインダーをさらに拡充させる。</li> <li>・読み聞かせのおすすめ本コーナーなど有効に機能している取組は、もっと入館時にわかるようにアピールして良いと思われた。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ボランティアが関わりやすい仕組みを作りボランティアとの協働が進められている。</li> <li>・館内の点検が行き届いており、きちんと整備されている。</li> <li>・中高生との連携ができていること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童向け事業の回数や、参加者数を増やすように検討してほしい。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場体験を積極的に受入れ、地域との連携を重視している点。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場体験で障害のある生徒を受け入れた。これからも様々な障害への理解を職員全体ですすめてほしい。</li> </ul>

## 方南図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校司書との情報交換を行い、学校の利用希望に合った資料の提供をしている。</li> <li>・新刊購入冊数を上回る除籍を進めたこと。</li> <li>・知識絵本の書架がとても見やすく充実している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・英訳した地域資料に関しては必ず需要が出てくると思うので、まずはそういった資料を準備していることの周知を行うべきである。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取り組みの成果が、レファレンスの件数や、利用者満足度調査にも出ている。</li> <li>・アンケート結果を反映させて内容を少しずつ変更するなど、講座が充実している。</li> <li>・地域住民の協力を得て事業を実施し、地域資料「ココドコ？」を作成したこと。</li> <li>・蔵書の構成と書架づくりについては、地域のニーズと合っており、良好な結果を得ている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館側からの事業提案は難しいとのことだが、本のプロとして、「ココドコ？」の様な、地域を巻き込んで行う企画を、他の館にも広めてほしい。</li> <li>・保育園との協働の余地がないか検討してほしい。</li> <li>・もう少し YA コーナーに行きやすくする工夫をしてほしい。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども向けに加えて、大人向けのお話会も実施している。</li> <li>・樹木や草花などを適切に管理し、さらにそれらに関連本の貸し出しにもつなげている。</li> <li>・子ども向けのお話会やイベントが充実している。</li> <li>・子どもたちの親の交流の場としても機能しており、間接的な子育て支援につながっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児担当のスタッフの育成については、他館を参考にしてほしい。</li> <li>・英語の地域資料の提供のほか、英語の絵本とその日本語版とをセットで展示、貸し出しするなどの企画も検討してほしい。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域子育てネットワークによるつながりが良好。</li> <li>・人材の確保、更に育成にも努め、安定した人材の配置が実行できている。</li> <li>・年齢層によって情報収集のツールが違うので、広報手段を変えたこと。</li> </ul>	

<業務委託館>

南荻窪図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺地域と深いつながりのある与謝野晶子の資料を充実させることで、地域に根付いた図書館となることができている。</li> <li>・「南荻窪いきもの研究所」※は、クイズを利用して子どもの目を引く工夫がされており、高く評価できる。</li> <li>・サイン・各種案内は見やすく、館内の動線も全体的にシンプルだと思われる。</li> <li>・バリアフリー上映会を定期的実施していること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2階の照明が少し暗いように感じた。環境への配慮で節電しており照明を半分だけつけているとのことであったが、もう少し明るくすべきだと感じた。</li> <li>・冷房設備が老朽化しており夏の館内はかなり暑かった。利用者が快適に図書館を利用するためにも、冷房設備に関しては新しくすることを検討してほしい。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員研修の計画・実施により、レファレンススキルの向上を図っている。</li> <li>・地域在住の講師を招いた講演会は継続してもらいたい。</li> <li>・児童向けの展示コーナーでは、テーマに関連のある手作りの冊子等も置いてあり、子どもが興味を持ちそうな工夫がされていた。</li> <li>・重点分野にちなんだ行事や情報発信にも積極的であり、館の特色を伸ばしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部講師を呼ばずとも、研修等でスキルが向上するのであれば、積極的に研修参加してほしい。レファレンス以外にも外部講師の必要性があるか検討してほしい。</li> <li>・環境分野は区内でも他機関・他団体による取り組みが活発な分野であり、連携・協働の余地があると思われる。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアとは安定した関係が保たれていると評価できる。</li> <li>・児童図書フロアは全体的に見通しが良く、開放的な空間となっている。フロア内の飾りつけも親しみやすさが感じられた。</li> <li>・夏休みスタンプラリーの開催は、スタッフ手作りの景品が配布されており、子どもたちが楽しめる読書空間作りに役立っていた。</li> <li>・「えほんパック」は利便性があり良い取り組みである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「えほんパック」は、(需要があると思うので、)貸し出し可能にして置いてほしい。</li> <li>・職業体験にきた生徒に、赤ちゃんタイムに参加してもらい、読み聞かせなどができるように指導することなども検討してもらいたい。</li> <li>・ボランティアのつながりなどを通して、招待おはなし会が実施できそうな連携先を検討してもらいたい。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣小学校との連携は図書館利用を推進する良いきっかけになっている。</li> <li>・通年にわたり広範囲の研修プログラムが計画されており、充実している。</li> <li>・印刷物に加え、行事等で配布するオリジナルグッズも定期的に作られており、手をかけた成果品の多さが目を引いた。</li> <li>・実際に中学生の意見を取り入れることで、同年代に影響のある紙面を作成している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状から近隣中学校との連携強化に結びつけられないか、さらなる取り組みが求められる。</li> <li>・「南荻窪いきもの研究所」※が「国連生物多様性の10年日本委員会」のホームページで取り上げられたことを機に、同委員会で紹介されている類似の取り組みを行う機関との連携・情報交換が展開できるとよいと思う。</li> </ul>

※「南荻窪いきもの研究所」とは、児童コーナーで常設している生物多様性に関連する特集展示のこと。

## 下井草図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適時のきめ細かい意見具申が奏功し、購入希望がおおむね実現し、除籍の達成率も高くなったこと。</li> <li>・常に利用者の声を聞く姿勢は、評価できる。</li> <li>・YA コーナーを新設し、資料の充実にも努めたこと。</li> <li>・随所に書架の案内表示があり、わかりやすいように工夫している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が、受け入れた資料に関する知識を深め、レファレンスや蔵書の周知など適切な対応をしてほしい。</li> <li>・中高生の利用は大幅には増えていないため、PR が必要。</li> <li>・各書架の案内を色分け表示してほしい。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスに関する実践的な研修を実施したこと。</li> <li>・「医療・健康情報の調べ方」のパスファインダーを更新したこと。</li> <li>・専門家を招いての講座・行事は、普段図書館に足を運ばない方を図書館に誘う良いきっかけになると思う。</li> <li>・開館 20 周年記念事業コンサートを実施したこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスについてのPR が必要。</li> <li>・一般向け事業が少なく、全体に参加者数が少ない。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・季節に合わせた館内展示、装飾。</li> <li>・毎週のあかちゃんタイムの開催は、地域の親子にとって貴重な居場所になっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアとの協働事業回数は他館と比べて少ないので工夫が必要。</li> <li>・飽きがこないよう、装飾の変更など、今後も定期的に対応してほしい。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生を対象にした調べ学習講座を実施したこと。</li> <li>・スタッフ全員での情報共有を意識して研修を行っている。</li> <li>・各世代に向けた図書館だよりを発行するとともに、図書館の活動を紹介するなど充実した内容となっている。</li> <li>・「YA だより」の新規発行。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の機関との連携の機会が、他館と比較して少ない印象なので工夫が必要。</li> <li>・他館と比較すると、広報の回数を増やす余地がある。</li> <li>・今後は YA だよりを読んだ中高生の意見を聞く機会を設けてほしい。</li> </ul>



## 今川図書館

	評価できる点	改善すべき点
学びの場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書庫入れチェック表を活用するなど丁寧な除籍作業を行ったこと。</li> <li>・重点課題「緑化推進」に関連した資料の購入や、関連した複数の取組を利用者に分かりやすく周知した。</li> <li>・車いす、シニアグラスやルーペ、筆談ボード等を用意して利用者の利便性の向上に努めたこと。</li> <li>・資料を探しやすくするために書棚の見出しを追加し、利用者の利便性を向上させたこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も車いすや視聴覚に障害がある利用者がスムーズに図書館を利用できるよう、適切な案内や介助に必要な道具を揃えるなどの取組を続けてほしい。</li> </ul>
知の共同体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学生対象に図書館の活用方法を学ぶ「としょかんツアー」を実施し、子どもたちの調べ学習のスキルと関心を高めたこと。</li> <li>・10周年記念企画について充実した取組を行った。</li> <li>・重点課題「緑化推進」を軸とした、一連の事業を連動させて実施し、図書館への来館を促したこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小中学生の自由研究への対応を充実させてほしい。</li> <li>・今後も利用者が普段手に取りにくい資料と出会えるよう、多角的な視点で展示を行ってほしい。</li> </ul>
楽しい交流空間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読み聞かせボランティアとの意見交換を継続して行うとともに、ボランティアが習得したスキルの発表の場を提供したこと。</li> <li>・夏休みに、多目的室を調べ学習室として開放し、子どもの居場所を提供したこと。</li> <li>・「みどりのカーテン」は重点課題と一致した取組みで評価できる。</li> <li>・各種のお話し会を工夫して開催していること。</li> <li>・夏休みの「読書スタンプラリー」など様々な工夫により、継続利用を促したこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的室の開放を近隣小中学校に積極的に周知してアピールしてほしい。</li> <li>・今後も図書館が子どもたちの居場所兼遊びの場になるよう、多目的室開放を続けてほしい。</li> </ul>
基盤整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆうゆう今川館との連携が充実している。</li> <li>・時間の許す限り、多くの研修に職員を参加させていること。</li> <li>・チラシやネット、広報すぎなみなど複数の媒体を活用して、情報発信を継続的に実施したこと。近隣施設との連携を図ったこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報活動は地道で手間がかかるが、今後も効果的な媒体を組み合わせ、図書館の周知を図ってほしい。</li> </ul>

○杉並区立図書館の概要(図書館要覧より抜粋)

図書館名	開設年月日	延床面積	施設構造	蔵書冊数 (平成30年3月末現在)
中央	昭和57年10月5日	4,397.14㎡	鉄筋コンクリート造 地下1階 地上2階	729,687冊 (馬橋ふれあい図書 室分4,592冊含む)
永福	昭和40年8月1日	1,190.85㎡	鉄筋コンクリート造 地下1階 地上2階	118,531冊
柿木	昭和40年8月1日	1,162.61㎡	鉄筋コンクリート造 地下1階 地上2階	113,172冊
高円寺	昭和42年11月1日	1,895.28㎡	鉄筋コンクリート造 地下1階 地上3階	128,631冊
宮前	昭和47年11月1日	1,974.02㎡	鉄筋コンクリート造 地下1階 地上3階	129,802冊
成田	昭和60年9月3日	851.38㎡	鉄筋コンクリート造 地上2階	98,534冊
西荻	平成2年5月5日	1,195.38㎡	鉄筋コンクリート造 地上2階	138,939冊
阿佐谷	平成5年2月11日	1,086.67㎡	鉄筋コンクリート造 地上2階	141,048冊
南荻窪	平成5年11月23日	1,061.24㎡	鉄筋コンクリート造 地上2階	143,081冊
下井草	平成9年5月1日	1,104.30㎡	鉄筋コンクリート造 地上2階	129,174冊
高井戸	平成10年5月1日	1,622.89㎡	鉄筋コンクリート造 地下1階 地上2階	129,430冊
方南	平成17年11月3日	815.16㎡	鉄筋コンクリート造 地上2階 (保育園併設)	116,421冊
今川	平成19年12月16日	1,083.32㎡	鉄筋コンクリート造 地上2階 (ゆうゆう館併設)	127,353冊

平成 30 年度杉並区立図書館運営状況報告書  
(対象 平成 29 年度事業)

登録印刷物番号
---------

30-0080
---------

平成 31 年 1 月発行

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

\* 杉並区及び杉並区立図書館の各ホームページでご覧になれます。

杉並区ホームページ <http://www.city.suginami.tokyo.jp>

杉並区立図書館ホームページ <https://www.library.city.suginami.tokyo.jp>