

令和3年度
杉並区立図書館運営状況報告書

令和4年2月

杉 並 区

目 次

I 杉並区立図書館の運営状況評価の実施について	1	<資料1>図書館別実績数値	19
II 令和2年度の評価		杉並区立図書館（中央館+地域館）の 実績数値	20
1 評価の目的	2	（参考）図書サービスコーナー等の 実績数値	20
2 評価対象と項目	2	図書館別実績数値	
3 実施方法	2	中央図書館	21
4 総括的評価	2	永福図書館	21
5 評価項目（10項目）の評価	6	柿木図書館	22
III 重点項目の評価		高円寺図書館	22
1 レファレンス（調べもの相談）の充実	9	宮前図書館	23
2 快適な読書空間	11	成田図書館	23
3 広報・情報発信	12	西荻図書館	24
4 人材育成・研修	13	阿佐谷図書館	24
IV 図書館協議会の評価	15	南荻窪図書館	25
		下井草図書館	25
		高井戸図書館	26
		方南図書館	26
		今川図書館	27
		杉並区立図書館の概要	28
		<資料2>項目別自己評価表	29
		<資料3>図書館別総合評価	50
		<資料4>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	51
		2 アンケート調査項目	51
		3 項目別の回答割合	54
		4 アンケート調査項目に対する自由意見	55
		5 利用者満足度調査結果	56
		<資料5>杉並区立図書館サービス基本方針..	61

I 杉並区立図書館の運営状況評価の実施について

杉並区立図書館では、平成 24 年度末に 10 年後の図書館像に向け「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示している。

この「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、毎年、前年度の運営・サービスについて運営状況評価を実施している。評価にあたっては、前年度のサービス実績について各図書館（以下、「各館」という。）において自己評価を行い、令和 3 年 7 月に実施した利用者満足度調査の結果を分析し、評価の基礎資料とした。

第 2 章では、令和 2 年度の評価として総括的評価、評価項目の評価を記載した。

令和 2 年度は、前年度に引き続き中央図書館が改修工事のため休館した後、9 月にリニューアルオープンした。また、新型コロナウイルス感染症拡大のため 4 月、5 月に全館で臨時休館をした。さらに、成田図書館では約 3 か月間の工事休館、永福図書館では改築移転準備のため約 3 か月間休館したことから、実績数値は前年度よりも低いものとなっている。このような状況を踏まえ、実績数値による成果の確認が難しいことから、中央図書館が改修によりサービスの充実をどのように図ったか、各館が感染防止対策をしながらサービスをどう実施していったかといった点を中心に、総合的評価及び各評価項目に対する評価を行った。

第 3 章では、重点項目の評価として、「サービス基本方針」の初年度である平成 25 年度からの経年変化による重点項目の評価を記載した。「サービス基本方針」は令和 4 年度が最終年度となるため、令和元年度から 10 項目の評価項目について毎年 3 項目を取り上げ、重点項目の評価としてこれまでの成果と課題に基づく評価を行ってきた（下表）。本年度は、評価の重点項目を「レファレンス（調べもの相談）の充実」「快適な読書空間の整備」「人材育成・研修計画」「広報・情報発信」とし、この 4 項目については平成 25 年度から 9 年間の評価を行った。今回ですべての項目について、成果と課題を明らかにすることができたため、次年度の「サービス基本方針」策定の際に活用していく。

以上の評価の結果をふまえ、図書館協議会が第三者評価を行い、意見・提言と合わせて第 4 章に掲載した。

表：重点項目評価実施年度と評価項目

実施年度	項目
令和元年度	資料の充実
	ボランティアとの協働
	他機関との連携
令和 2 年度	誰もが利用しやすい図書館に
	講座・講演会・行事の開催
	子ども読書活動の推進
令和 3 年度	レファレンス（調べもの相談）の充実
	快適な読書空間の整備
	人材育成・研修計画
	広報・情報発信

Ⅱ 令和2年度の評価

1 評価の目的

- 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。
- 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 評価対象と項目

- 杉並区立図書館 13 館の事業（令和2年度）
- 「サービス基本方針」を踏まえて作成した 10 の評価項目（p. 29）

3 実施方法

（1）図書館の自己評価

令和2年度の杉並区立図書館の取組状況について、各館の実績数値及び項目別自己評価表（資料1、2）に基づき、「総括的評価」及び「評価項目（10項目）の評価」を行う。

（2）利用者満足度調査

利用者に対し、アンケートにより満足度調査を行う。

4 総括的評価

（1）蔵書の状況 …資料1（p. 19～27）

令和2年度が最終年度となる蔵書規模の適正化計画により、令和2年度の蔵書冊数（令和3年3月末現在）は2,092,868冊となり、前年度の98.8%であった。購入冊数は、84,709冊で前年度の100.9%と若干増加した（p. 20）。

蔵書の新鮮度*については、全館で6.6%となった（p. 20）。各館別にみると、中央図書館が8.5%と最も高く、地域図書館では3館が平均よりも高い割合であった（p. 21～27）。

※蔵書の新鮮度…開架冊数のうち新規購入冊数の割合。

（2）図書館活動 …資料1（p. 19～27）

各館が行った自己評価については、資料2（p. 29～49）に項目別に示している。また、図書館の中央図書館による総合評価は、資料3（p. 50）のとおりである。

① 中央図書館

令和元年4月から令和2年8月まで大規模改修工事のため休館し、9月5日（土）に開館した。改修工事は、老朽化した設備の更新と書架等の耐震対策を目的としていたが、「サービス基本方針」に掲げる「学びの場」「楽しい交流空間」創出のため、閲覧席を約2倍に増やすとともに、Wi-Fi や電源の供給によりパソコン等の情報端末の利用ができるようにした。

また、レイアウト変更により、資料の種別によるコーナーの拡充を図り、中高生世代向けの YA ルーム*を新設した。屋外には隣接する読書の森公園に通路によりつながるよう本の広場を整備し、カフェと一体として利用できるテラスを併設することで居心地のよい読書空間を創出した。

開館後は、コロナ禍にもかかわらず利用者が増えた。開館日9月5日から翌年3月31日までの貸出人数は約12万7千人で、改修前（平成30年度の同時期）の実績約9万7千人

の約 1.3 倍となった。総貸出冊数も令和 2 年度は約 46 万 5 千冊で改修前の同時期の貸出冊数約 36 万 3 千冊を大きく上回っている。

同様に年代別の貸出人数を調べると、どの年代でも令和 2 年度の数値が平成 30 年度同時期の数値を上回っていた。特に、13 歳から 18 歳の中高生世代が平成 30 年度 2,218 人、令和 2 年度 3,262 人で約 1.5 倍、19 歳から 29 歳が 5,267 人から 8,749 人へ約 1.7 倍に、30 歳から 39 歳が 13,199 人から 19,534 人へと約 1.5 倍に伸びており、これまで利用が少ないと考えられていた世代の利用が増えている。これらの変化は閲覧席を増やしたこと、コロナ禍の休校やテレワークの増加による影響が要因であると考えられる。

新型コロナウイルス感染症拡大のため、開館記念行事は行わず、児童向けの行事のみ感染防止対策を行った上で実施した。また、有料データベースの提供について、要望の多かった印刷サービスを開始した。利用実績は、108 件でそのうち約半数は国立国会図書館が図書館に送信しているデジタル化資料であった。

なお、休館中に設置していた荻窪臨時図書窓口は 8 月で廃止した。約 1 年半の実績は貸出人数 39,707 人、貸出冊数 108,586 冊であった。

※YA ルーム…中高生世代向けの資料や閲覧席、ソファを備えた部屋。YA=ヤングアダルト (Young Adult) の頭文字。

② 地域図書館

前述のとおり、令和 2 年度は緊急事態宣言下の臨時休館等があり、開館総日数を調べると 3,365 日で、平成 30 年度の 3,990 日、やはり感染症拡大による臨時休館があった令和元年度の 3,711 日と比べても大幅に少なかった。

利用実績の総数は、年間個人貸出人数 834,345 人、年間個人貸出冊数 2,991,366 冊であり、前年度と比べると貸出人数が 79.3%、貸出冊数が 80.4%となった。

行事については、「行事等実施のガイドライン」を作成し、全館で感染防止対策を行った上で、7 月から再開した。事前予約や人数制限をして複数回実施するといった工夫を行った結果、利用者のニーズは高く、申し込み開始後すぐに定員となるような状況であった。

(3) 経費 (コスト) …資料 1 (p.19~27)

全館の経費を見ると、貸出 1 冊当たり 511.7 円、利用者 1 人当たり 943.1 円となり、令和元年度と比較すると 117.6%、135.3%と増加している。令和 2 年度は全館の臨時休館等が発生したため、例年よりも年間貸出冊数や入館者数が減少したことがコスト増の原因である。

貸出 1 冊当たりのコストが最も低かったのは宮前図書館の 284.6 円、利用者 1 人当たりで最も低かったのは阿佐谷図書館の 474.5 円であった。これは、宮前図書館が地域図書館の中で最も貸出冊数が多く、阿佐谷図書館は入館者数が最も多かったことによる。

(4) 利用者満足度調査に基づく評価 …資料 4 (p.51~60)

利用者満足度調査は令和 3 年 5 月の実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出に伴い、宣言解除後の 7 月に行った。各館の配布数は 300 枚以上、回収数 200 枚以上とし回収率が 7 割以上となるようにした。その結果、回収数は中央図書館が 396、地域図書館の平均は 256 であり、回収率の平均は 89.5%であった (p.51)。

調査項目については、図書館協議会からの意見により、「図書館サービスの項目」で「利用したことはない」と答えた人にさらに理由をたずね、「1 知らなかった 2 利用の仕方がわからない 3 利用しなくても支障がない 4 内容が魅力的でない」の 4 項目から回答してもらうよう変更を加えた。

回答者の属性をみると、令和 2 年 10 月 (以下、この項で「前年」という) と同様 40 代、

会社員（公務員）が最も多い。中央図書館では閲覧席を増やしたこともあり、10代の回答が14.7%で全館平均の5.1%を大きく上回り、来館頻度も「1週間に数回」が33.3%と全館の中で最も多く、閲覧席を日常的に利用している人が増えていることを反映している。

① 項目別評価（p. 54, 56～60）

各項目について「満足」「やや満足」を合わせた回答率をみると、資料に関する項目では前年より上回っている館が多い一方で、行事等のサービス面に関する項目では、感染症拡大による休館や事業休止の影響もあり、前年を下回った館が多かった。

【職員の対応】

前年同様、全館で高い満足度となっており、「満足」「やや満足」を合わせた回答率は各館で90%を超え、全館では97.3%であった。

【蔵書に関する項目】

「借りたい本は揃っているか」で「満足」「やや満足」を合わせた回答率が前年を上回った館が8館あり、全館では77.9%と前年の1.3ポイント増になった。しかし、「満足」26%、「やや満足」51.9%と「満足」の割合が低く、まだ利用者のニーズには十分に応えられていないことがわかる。

「新聞・雑誌など閲覧用資料」の「満足」「やや満足」を合わせた回答率は全館で81.3%であった。雑誌については休刊が相次いでいることから、タイトルの確保が課題である。

「書架・資料の状態」は、「満足」「やや満足」を合わせた回答率が前年を上回った館が8館で、全館でも前年より0.5ポイント上昇し88.3%となった。蔵書規模の適正化により書架の整理を進め、休館期間中にレイアウト変更を行った館もあった結果と考えられる。

【館内施設の利用しやすさ】

「満足」「やや満足」を合わせた回答率は12館で90%を超えており、全館では92.9%と高い。昭和40年代に開館した図書館等、老朽化した施設でも利用しやすさへの配慮が行われていることの表れといえる。なお、令和3年4月に移転・改築をした永福図書館では6.1ポイント増えている。

【図書館サービスについての項目】

「予約・リクエスト」では、「満足」「やや満足」を合わせた回答率は全館で78.8%と前年より2.3ポイント減少している。「利用したことはない」の回答率が全体で14.8%となり、その理由では「利用しなくても支障がない」が65.2%と最も多く、「知らなかった」11.8%、「利用の仕方がわからない」12.4%であった。予約や未所蔵図書のリクエストは、利用者自身が館内の端末機や図書館ホームページから行うため、資料の検索と予約の方法等について個別に説明する機会を設けるといった取組みが必要である。

「レファレンス（調べもの相談）」は、「満足」「やや満足」を合わせた全館の回答率が39.5%となり、ほとんどの館で前年を下回った。ただし、「利用した」人の満足度は、全館で「満足」「やや満足」を合わせて93.3%である。「利用したことはない」の回答率は全館57.7%で、理由の内訳をみると、「利用しなくても支障がない」が60.8%、「知らなかった」が17.5%であった。感染症拡大により、窓口で長時間の相談を行わなかったことが利用減少の一因であるが、レファレンスサービスについての利用者の声の紹介や他自治体の図書館での取組を参考にする等による、新たなPRの方法についても検討していく。

「館内表示（資料展示、飾りつけ等）」では「満足」「やや満足」を合わせた回答率が全館で79.7%と2.8ポイント増となり、前年を上回った館が8館あった。行事の開催が制限される中、資料展示に力を入れたことの成果と考えられる。

「行事」については、「満足」「やや満足」を合わせた回答率は全館で33.8%と低くなったが、利用したことがある人の9割以上が「満足」「やや満足」と回答している。「利用したこ

とはない」の回答率は全館 63.0%で、理由の内訳をみると「利用しなくても支障がない」が 65.3%と最も高い。その要因は、成人向けの行事が少なく、子ども向けのものが多かったためと考えられる。また、感染症拡大により、行事の中止や参加人数の制限を行い、周知も館内のみとした館が多く、「知らなかった」の回答率が 12.8%と高い要因となった。

「資料のリユース」は、感染防止対策として冊数や回数を減らしたが、満足度についてはあまり変化がみられなかった。しかし全館で「利用したことはない」という回答の割合は 45.4%で、このうち理由として「知らなかった」と回答した割合は 27.0%であるため、場所や期間をわかりやすく周知することも必要である。

「OPAC 等による図書の検索」については、「満足」「やや満足」を合わせた回答率は前年と変わらなかった。「利用したことはない」が 19.0%で、このうち「知らなかった」12.3%、「利用の仕方がわからない」19.6%であり、館内の利用者用端末機や図書館ホームページでの資料検索の方法について、講座の開催等の取組みを進めていく。

「パソコン利用」については、「満足」「やや満足」を合わせた回答率が全体で 38.9%と依然として低い。感染防止対策として、貸出用パソコンの数や持ち込みパソコン用の席を減らしたことが要因と考えられる。一方「利用したことはない」の回答が 55.5%、そのうち「利用しなくても支障がない」が 64.7%で「知らなかった」が 13.7%であったことから、利用者のニーズに見合った環境整備を進めていく必要がある。

「情報発信・PR」では、「満足」「やや満足」を合わせた回答率が全体で 63.8%と前年を 2.4 ポイント上回った。Twitter（ツイッター）での情報発信をしている宮前、高井戸図書館は満足度が向上しており、効果が表れている。「利用したことはない」が全体の 29.8%であり、そのうち「知らなかった」という回答が 23.0%であったことから、情報発信媒体や配信の手法についての検証も行っていく。

② 自由記入欄での意見 (p. 55)

自由記入欄に記入があったのは、全館では 937 件で回収数の 27.0%であった。

肯定的な意見では、改修を終えた中央図書館と令和 3 年 4 月に開館した永福図書館について、施設が新しくなったこと、閲覧席が増えたこと等、施設に関するものが多かった。また、職員の対応や感染症拡大の状況下での運営への感謝の言葉が 129 件あり、館内の清潔さ、予約サービスや行事について、職員の日々の業務の励みとなる内容の意見もあった。

要望では、最も多かったのは蔵書に関するもので、新刊書が少ない、新しい本をもっと増やしてほしい、といった内容であった。新刊書は、棚に並ぶ前に予約者に貸し出されることが多く、新刊書を所蔵したことが利用者にはわかりにくい。解決策の一つとして、宮前図書館では、1 年間に新しく所蔵した本を紹介する展示を年明けの 1 月に行っている。

次に多かったのは施設に関する要望で、閲覧席やトイレ等の設備、温度や照明等室内環境の改善に関するものである。また、職員対応の改善や蔵書検索システムの使いやすさ、自動貸出機等の設備の導入、利用者のマナーについての要望が寄せられた。

この他、本の探し方や予約の方法がわからない、といった声もあり、ホームページ上の案内や館内掲示が適切であるか、また質問がしやすいような工夫や図書館の使い方についての講座を開くといった取組が必要である。

(5) 新型コロナウイルス感染症拡大への対応

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、令和 2 年 4 月 7 日に緊急事態宣言が発出されたことから、4 月 9 日から 5 月 26 日まで全館休館とした。休館中はすべてのサービスを休止していたが、一部サービス再開後は本の福袋（テーマに合わせて職員が選んだ本を数冊セットにしたもの）を用意して滞在時間の短縮を図ったり、図書館のキャラクターのぬり絵を

家で楽しんでもらうといった、密を避けるサービスの工夫も行った。

感染防止対策としては、6月10日から1か月間、返却資料をウイルス不活性化のため3日間取り置きをしてから手続きを行った。閲覧席や館内の利用者用端末機は1席おきの使用とするとともに、机上にアクリル板の間仕切りの設置、入口や館内の要所に消毒液の設置、密を避けるように並ぶためのガイドを床に表示する等を行った。

さらに、館内放送や掲示物での感染防止の啓発も行った。また、「行事等実施のガイドライン」を作成し、人数制限や検温、会場での換気といった対策を行った。

以上により、幸いクラスターが発生することなく、読書を楽しみ、学習や仕事をする場として、またレクリエーションとしての行事参加やリフレッシュの場としても活用された。

5 評価項目（10項目）の評価 …資料2（p.29～49）

（1）資料の充実（p.30～31）

① 資料管理計画に基づく資料収集

各館で資料管理計画に基づき、分担収集分野を意識しながら資料を収集した。また、除籍資料を選定するとともに、不足する分野の資料について補充・買替えによる更新を行った。

さらに、利用者の課題解決支援として重点をおく分野を決めて資料を収集した。

② 蔵書規模の適正化

蔵書は全体で、前年度から約3万冊減じて約209万冊となったが、適正化計画の目標冊数201万冊への達成率は96%であった。

中央図書館については、最終目標冊数71万冊に対し、約69万6千冊となった。地域図書館は最終目標冊数を各館約10万冊から約11万冊としていたところ、おおむね達成することができたが、3館で目標よりも多い約12万冊以上となった。適正化の目標を達成しなかった館については、今後も引き続き計画的な除籍を行っていく。また、各館では除籍により書架にスペースができたことから、見やすく手に取りやすい書架へと整備することができた。適正化計画全体では、中央図書館の蔵書の適正化が達成できたことが成果といえる。

（2）誰もが利用しやすい図書館に（p.32～33）

① レイアウト変更やサインの見直し

感染防止対策として、利用者が安心して利用できるよう、閲覧席の配置変更や利用者の動線の変更に伴う案内サイン設置等を行った。また、日常業務の中で古くなった書架見出しや案内図、サインの更新を行い、臨時休館の期間を利用して、書架のレイアウト変更も行った。

② 有料データベース等印刷サービスの開始

中央図書館では、要望が多かった有料データベース及び国会図書館デジタル化資料の印刷について、9月からサービスを開始した。今後は、計画的に地域図書館へ導入していく。

③ バリアフリーへの取組

書架見出しや書架案内図を更新する際に、絵文字の使用等、ユニバーサルデザインに配慮した。また、今川図書館では、小説等の大活字本の購入を進めた。

「視覚障害者等の読書環境の整備に関する法律」（以下、「読書バリアフリー法」という。）の施行に合わせ、館内設備や案内サイン、資料の見直しを行っていく。

（3）レファレンス（調べもの相談）の充実（p.34～35）

① 研修の実施

感染症拡大により集合研修は実施できなかったが、各館でレファレンス記録の取り方の見直しを行い、事例を使ったOJTを実施した。

② 新たな窓口の設置、PR

中央図書館では改修後に参考図書コーナーを1階に移したことに伴い、総合カウンターの一部に「調べもの相談」カウンターを設置し、有資格者の職員2名を配置した。南荻窪図書館では館内の案内板を新しくすることにより、気軽に相談してもらえるようにした。また、方南図書館では学校の夏季休業期間にガイドカウンターを設置し、調べもの相談を受けた。

③ 資料の整備

調べ方のガイド「パスファインダー」*について、高井戸図書館では地域に関するテーマ「高井戸ゴミ戦争」を新たに作成した。各館において、利用者が調べものをする際に利用できるような様々なテーマや種類の参考図書の収集に力を入れ、下井草図書館では新たに「参考図書コーナー」を設置した。

* パスファインダー…あるテーマについて調べるときの手順や参考資料、ウェブサイト等を紹介した「道しるべ」となるガイド。

(4) 講座・講演会・行事の開催 (p. 36~37)

① 感染防止対策

緊急事態宣言による休館等により、講座や講演会等、行事の多くを中止した。その後は中央図書館が作成した「行事等実施のガイドライン」に基づき、人数の制限や予約制、室内の換気や大型空気清浄機の設置、参加者の検温、消毒等の感染防止対策に配慮して実施した。

② インセンティブ事業（指定管理者による創意工夫に基づく事業）

南荻窪・下井草・今川の3館では、合同の講演会を杉並公会堂で開催した。永福図書館では、移転改築に伴い旧館閉館のイベントとして利用者の思い出の文章募集等を行った。

地域に関する資料作成も行われた。阿佐谷図書館では、『文士にゃんと学ぶ阿佐谷文士村』を発行、近隣中学校へ配布した。また、方南図書館では、『すぎなみの知～杉並ゆかりの人々』を発行し、関連本の展示を行った。

(5) ボランティアとの協働 (p. 38~39)

感染防止対策を取った上で、ボランティアの協力によるおはなし会等を実施したが、館によってはボランティアとの協議のうえ中止とした。また、ボランティア団体との懇談会では、コロナ禍での活動状況の情報交換や行事实施についての意見交換を行った。

(6) 快適な読書空間の整備 (p. 40~41)

① 中央図書館の改修による整備

閲覧席を増やすとともに、Wi-Fi や電源の供給によりどこでもPC利用ができるようにした。窓際には、木々の緑をながめながら読書を楽しむことができるカウンター席を設置した。

さらに、隣接する読書の森公園との間に「本の広場」を新設し、ウッドデッキや椅子を設置して戸外での読書空間を整備した。

コロナ禍でテレワークが広がったこともあり、学生や社会人の若い世代の利用が大幅に増えたことから、未利用者が図書館を利用するきっかけとなった。

② 感染防止対策

閲覧席を減らし、対面での利用としないよう席の配置を変えた後、間仕切りを設置して席数の確保を行った。また、換気のできない部屋には空気清浄機を設置した。

③ レイアウト変更による整備

南荻窪図書館では、蔵書規模の適正化により、使用しなくなった書架を撤去したスペースに椅子やテーブルを置き、読書スペースを拡充した。

(7) 子ども読書活動の推進 (p. 42~43)

中央図書館では、改修により児童コーナーを2階の1部屋へ移し、中高生世代向けのYALームを設けた結果、乳幼児から高校生まで幅広い世代での利用が増えている。

「図書館で調べる学習コンクール」「本の帯アイデア賞」は例年通り実施した。応募者数をみると、「図書館で調べる学習コンクール」は令和元年度の574人から225人に、「本の帯アイデア賞」は362人から263人に減少し、感染症拡大による影響が表れている。

宮前図書館では、非来館型の行事として、ホームワークショップ「図書館にいるふしぎな生きもののずかんを作ろう」を実施した。自宅で描いてきてもらった「ふしぎな生きもの」の絵に講師がコメントをつけ、館内に掲示した後に冊子を作成した。

永福図書館では、臨時休館中に準備を行い、運営再開後に「幼年童話100選」の常設展示を行うとともにブックリストを作成、ポスターを掲示した。

(8) 他機関との連携 (p. 44~45)

① 学校との連携

学校との連携は、主に各学校の学校司書を窓口として進めている。調べ学習用図書の貸出の他、図書館での中学生による本の紹介やブックリストの作成等についても、学校司書の協力によるところが大きい。地域図書館では、地域の学校の司書と定例的な連絡会を設置し、情報交換や協働事業を行っている。

学級文庫や調べ学習用図書の団体貸出は、中央図書館の長期休館や感染症拡大による休校の期間も継続して行った。学校訪問によるブックトークや読み聞かせ、図書館見学の受入れについても学校と協議しながら実施した。

中学校との連携では、永福図書館で発行しているおたよりに掲載した近隣の中学校図書委員による本の紹介文を、6年間分まとめた冊子を作成し、近隣中学校に配布した。また、西荻、阿佐谷の両図書館では、生徒が作成した図書壁新聞や布絵本等の作品を展示した。

② 地域施設との連携

地域子育てネットワーク等、地域との連携事業に協力した。方南図書館では、方南児童館主催の「おうちで方南児童館」の工作キットを配布した。

区内大学との協力事業については、感染防止対策のため大学の入構制限があり、区民利用ができなくなるとともに、講演会等の事業も中止となった。一方、西荻図書館では、東京女子大学の理解のもとで講演会を開催することができた。

(9) 人材育成・研修計画 (p. 46~47)

全職員を対象とした集合研修は行わなかったが、各館で館内整理日に研修を行った。指定管理者の運営する図書館では、eラーニングでの研修を感染症拡大による自宅待機中の業務として行った。区職員は、情報セキュリティに関する研修をeラーニングで全員履修した。

(10) 広報・情報発信 (p. 48~49)

各館で広報誌を利用者の対象別に作成し、図書館ホームページにも掲載した。また、臨時休館や開館時間、サービス内容の変更等を図書館ホームページ上で周知した。

さらに、行事の案内チラシを駅や郵便局に置かせてもらうことや、地域区民センター等、地域施設の広報誌でのPRも行った。宮前、高井戸図書館では、Twitter(ツイッター)でマスコットキャラクターを使った動画による絵本の紹介や利用案内を行った。

中央図書館では、改修後に館内にデジタルサイネージを設置し、利用案内や感染防止の啓発、行事の案内等を映している。今後さらに効果的な活用を進めていくことが課題である。

Ⅲ 重点項目の評価

令和4年度に予定している「サービス基本方針」の見直しに合わせ、「サービス基本方針」初年度である平成25年度からの進捗状況について、令和元年度から10項目の評価項目のうち毎年3~4項目を重点項目として評価を実施している。

今回は、「レファレンスの充実」「快適な読書空間」「広報・情報発信」「人材育成・研修」の4項目を取り上げ、平成25年度から令和2年度までの事業について総合的な評価を行った。

1 レファレンス（調べもの相談）の充実

(1) 事業の概要

- ・ 区民の学びや課題解決に向けた支援を行う。
- ・ 調べるための資料や外部データベース等のアクセス手段を整備し、提供する。
- ・ 司書の資格を持つ職員のレファレンス能力を向上させることにより、利用者のニーズに的確に応える。

(2) 「サービス基本方針」策定後の主な成果

① レファレンスサービスのPR、利用しやすさへの取組

レファレンスサービスは、図書館が提供することのできる資料や情報により、区民及び図書館利用者の学びや課題解決を支援する基本的なサービスであるが、なかなか利用が伸びないことが課題である。利用者満足度調査によると、平成25年度は「知らなかった」という回答の全館平均が19.2%、「知っているが利用なし」は47.5%であった。令和3年7月の調査では、「知らなかった」の全館平均が10.1%、「知っているが利用なし」は47.6%であり、認知度は上がったもののサービス利用者の割合にはあまり変化がない。

中央図書館では、レファレンスサービスの窓口を貸出・返却を行う窓口と別に設けているが、地域図書館では専用の窓口がないところも多い。永福図書館では令和元年度にレファレンスカウンターを設置し、担当職員がバッジを着用しPRを行った。その結果、永福図書館の利用者満足度調査では、「知らなかった」の回答が平成30年度の5.7%から令和元年度には3.9%に減少した。

南荻窪図書館では、利用者の目につきやすいよう案内板を新設し、方南図書館では、学校の夏季休業中にガイドカウンターを設置して、それぞれ調べもの相談の環境を整えた。

② 資料やデータベース等の整備と提供

各館で参考図書の購入を進めるだけでなく、利用者の調査・研究及び職員の調査回答のために導入している外部データベースを多様な分野で活用できるように種類を増やして、利用者用10種、職員用2種を入れている。また、中央図書館をはじめ、地域図書館においてもテーマごとの調べ方のガイド「パスファインダー」を作成し、利用者の調査研究に役立てた。このうち、図書館ホームページには一般向け7点、ヤングアダルト向け3点、児童向け7点を掲載し、ダウンロードできるようにした。

国会図書館デジタル化資料送信サービス^{*}については、中央図書館のみで行っていたが、令和元年度から宮前、方南図書館でもサービスを開始した。

中央図書館では改修後から有料データベース及び国会図書館デジタル化資料の印刷サービスを開始し、利便性の向上を図った。

※ 国会図書館デジタル化資料送信サービス…国立国会図書館のデジタル化資料のうち、絶版等の理由で入手が困難な資料を、承認を受けた全国の公共図書館、大学図書館等の館内で利用できるサービス。

③ レファレンス能力の向上

全館職員を対象として、レファレンスサービスに関する研修を実施している。中央図書館職員や外部の専門家を講師として、参考図書や地域資料、実際の質問回答事例、レファレンスインタビュー、データベースの検索方法等、実務に役立つ内容の講義や演習等を行っている。参加者は各館で研修結果を報告することで、知識や情報の共有を行っている。

また、各館ではレファレンスの対応の記録を蓄積し、職場会で情報共有や回答についての検討を行うことで、調査回答の能力向上を図っている。

この他、文部科学省や都立図書館等が主催する研修にも希望者が参加し、各館でその内容のフィードバックを行った。

(3) 課題と今後の取組の方向性

① 課題

利用者満足度調査の結果にも表れているとおり、レファレンスサービスが利用者にとって身近なものとなっていない。永福図書館の例をみても、だれもが気軽に相談できるサービスにするための周知やサービスを受けられる窓口の案内をわかりやすくするという取組みが引き続き必要である。

中央図書館では、改修工事によりレイアウト変更を行い、2階の参考図書室を1階に移動し、同室内に設置していたレファレンスカウンターを1階にあった相談カウンターと統合した。カウンター上のサインには「レファレンス」という言葉を使わず「調べもの相談」とした。レファレンスサービスの利用状況は、開館した令和2年9月から翌年3月までの所蔵調査・参考調査の総件数が1,461件であり、この数値は、平成30年度同時期の2階参考図書室カウンター553件と1階相談カウンターの件数を合わせた1,657件と同程度といえる。

地域図書館では、施設の状況によりレファレンスサービスのための受付窓口を単独で設置できないところが多い。このために貸出、返却、登録を行う窓口で相談も受けることになり、利用者にとっては混雑している時間帯には質問がしづらく、職員側も質問の内容について丁寧な聞き取りをすることが難しい。このような施設の状況の中でも、「どこで」「だれに」質問すればよいかわかるようにするため、南荻窪図書館のように場所の明示をしたり、方南図書館のように利用が多い時期に専用窓口を特設したりするといった工夫や、質問について聞き取りをするための場所を決めておくこと等が必要である。

② 今後の取組の方向性

利用者が様々なツールを使って調べものができるよう、データベース化された百科事典、新聞・雑誌の記事索引等の利用方法や活用方法についての講座を行うとともに、全館で印刷サービスを提供できるよう整備を進め、データベース利用の促進を図っていく。また、利用者自身で調べるためのプロセスや役に立つ資料を紹介するため、調べ方のガイド「パスファインダー」の作成と更新、図書館ホームページのコンテンツの充実を引き続き進めていく。

さらに、窓口の明確化や過去の事例を使ったPR等により、レファレンスサービスが利用者にとって便利で役に立つサービスであることを周知して、利用の促進を図る。

これらのサービスの基盤となる職員の能力向上については、計画的な全体研修、館内研修の実施と外部の研修への参加ができる体制づくりを行うことが必要である。各館で、司書有資格者を中心としてレファレンス回答事例を共有し、解決プロセスの再検討や必要な資料

が揃っているかの確認等を行うことが重要であり、ベテラン職員を中心に職員全体のレベルアップを図っていくよう努めていく。

司書の資格を持たない職員に対しても、レファレンスサービスの基礎的な知識や回答方法についての研修を行うことが有効である。司書の資格の有無に関わらず、図書館で働く職員として基本的なサービスの知識を持つことにより、図書館サービスの質が向上することが期待できる。

また、サービスを支える司書有資格者の確保については、区職員の場合、庁内での人事異動や資格取得の奨励、会計年度任用職員の活用等により進めていく。

2 快適な読書空間

(1) 事業の概要

- ・ 「図書館に行けば何かある」、「図書館に行けば抱えている問題が解決できる」と思える、知的好奇心をくすぐるような楽しい空間を創る。
- ・ 静かで落ち着いた雰囲気だけにとどまらず、会話を楽しめたり飲食ができたりするスペースの確保など、明るく楽しい雰囲気も作っていく。

(2) 「サービス基本方針」策定後の主な成果

① 明るく楽しい雰囲気づくり

各館では、季節や時事問題等のテーマにより、利用者の知的好奇心を刺激するような資料展示を行っている。講座や講演会、ワークショップでは、文学に関するテーマだけでなく、地域の歴史や自然についての講演会や、地元の工房での和紙漉き体験、ビジネス書の読書会等により、興味や関心を広げ参加者同士のつながりが生まれるような機会を創出した。

また、館内に折り紙等で季節を感じる装飾をしたり、利用者の作品を展示したりするほか、宮前図書館では、観葉植物を置いたりスズムシの生態展示を行う等、利用者にとって居心地よく親しみやすい雰囲気づくりを進めている。

マナー啓発についても、ポスターの用語を命令や禁止口調でなく、協力を仰ぐ言い方にするすることで、互いに利用しやすい場となるよう工夫した。また来館者が安心して利用できるよう定期的な巡回も行っている。

館内の環境については、節電を心がけつつ快適な室温と彩光に配慮して、落ち着いて読書や調べものができる環境を整え、さらに緑のカーテンの設置も複数の図書館で取り組み、くつろげる雰囲気づくりに努めている。

中央図書館の改修工事にあたっては、平成 28 年度に区民ワークショップを開催し、「明るく会話が生まれる図書館」「あらゆる世代の人が快適に過ごすことができる図書館」「緑を生かした明るい図書館」といったイメージで改修案を作成してもらい、区民、利用者の意向を実際の改修計画に取り入れている。

② 施設・設備の充実

中央図書館では、改修により YA コーナーを専用室として拡充して、読書離れが進む中高生世代の居場所を確保した。また、建物の外では読書の森公園につながるオープンスペースを屋外での読書や憩いの空間とするため、ウッドデッキやベンチを設置した。

老朽化した地域図書館では、少しでも快適な空間となるように、設備の更新（椅子、カーペットや畳の入替、点字ブロック等の貼換、タイルの修理等）や施設修繕を行っている。

利用者からの閲覧・学習スペースへの要望に応えて、各館で講座室や集会室を資料の閲覧ができる場所として開放し、多くの利用があった。また、南荻窪図書館では蔵書規模の適正化に伴い、書架を撤去した空間を読書スペースとした。

新型コロナウイルス感染症の拡大により閲覧席の利用制限を行ったが、間仕切り板を設置することにより最大限利用できる席数を確保した。また、貸出カウンター等の利用者が密集する場所について利用者の動線を見直し、さらに床に間を空けて並ぶためのガイドを表示した。

(3) 課題と今後の取組の方向性

① 課題

図書館の改修、改築が進む中で、現状の施設において快適な読書空間をどのように創出していくかということが課題である。利用者は、図書館は静かなところであるというイメージから静かな空間へのニーズが依然として高い。その一方で、親子連れの利用者には子どもの声や泣き声がしても気兼ねなく過ごせる場所へのニーズがあり、またカフェでくつろいだり、会話を楽しんだり、意見交換をしながら学びを進めたりする場所へのニーズもある。利用者が求める「快適さ」が多様である中で、異なるニーズに合った「居場所」を館内に用意することが求められている。

② 今後の取組の方向性

児童コーナーやYAコーナーのような世代別のゾーン分けだけでなく、あかちゃんタイムのようなタイムシェアによる住み分けについても検討していく。中高生世代向けのYAコーナーについては、図書館業務における職場体験の機会などを利用して中高生の意見を聞き、ニーズに合った場の提供を進めていく。

今後も感染防止対策を講じた上で、閲覧席を増やすとともに、会話を楽しめたり飲食ができたりするスペースを確保するなど、各館の施設の現状を把握した上で、明るく楽しい雰囲気づくりを演出していく。

3 広報・情報発信

(1) 事業の概要

- ・ 利用する価値のある施設だということを理解していただけるように、未利用者への働きかけなども含めて、積極的な情報発信を継続的に行っていく。
- ・ 本来の図書館の機能や将来像等を区民に知らせることで、図書館の活性化を図る。

(2) 「サービス基本方針」策定後の主な成果

① 積極的な情報発信

各館で定期的に発行している広報誌について、図書館のオリジナルキャラクターを使ったり、マンネリ化を防ぎ新鮮さを保つために表紙や内容を随時更新したりすることで、利用者の興味をひくようにした。

また、行事の案内については、区の広報紙や公式ホームページに掲載するだけでなく、地域区民センターの広報誌への記事掲載や、駅や郵便局にイベントのチラシを置いてもらう等の働きかけを行った。阿佐谷図書館では、行事の対象に合わせて、ビジネス書の読書会では就労支援センターへ、阿佐ヶ谷文士村関連事業では、郷土博物館等への広報依頼をすることで参加者増につながった。

SNS（ソーシャルネットワークサービス）の活用については、宮前、高井戸図書館でTwitter（ツイッター）による発信を行っている。開館状況といった基本的な情報のほか、マスコットキャラクターを利用した動画により絵本を紹介する等、利用案内や施設紹介も行った。また、近隣の施設や他の図書館とも相互フォローをすることで、情報を広く発信している。ツイート（発信）はどちらもほぼ毎日行っている。フォロワー数（登録者数）は、令

和3年3月時点で宮前図書館（平成24年度開始）が約600、高井戸図書館（令和元年度開始）が約300であり、毎年増加している。

各館では、他の施設や自治体からの掲示物や配布物を置く場所を一か所にまとめたり、地域・内容別に分けたりするような工夫をし、利用者の目にふれやすいよう配慮している。

② 未利用者への働きかけ

地域子育てネットワーク会議や団体貸出サービス等を通じて、地域の施設へ行事のポスターやチラシを送ったり、近隣の小・中学校へ講演会のお知らせや作成したブックリストを配布したりすることにより、館外での広報活動を行った。

保健所で行うブックスタート事業では、図書館の「あかちゃんおはなし会」等のチラシを配布し、子育てをきっかけとして図書館利用につながるような働きかけを行った。

（3）課題と今後の取組の方向性

① 課題

これまでの情報発信では、図書館の行事やお知らせについての周知にとどまり、「サービス基本方針」にある図書館の将来像や、図書館がどういうところかという基本的な機能・サービスについての周知ができなかったことが課題である。図書館のあり方と利用者のニーズにずれが生じていないか、未利用者の図書館利用のきっかけとなるような情報提供を行っているか、情報発信の内容や手法等についてあらためて見直す必要がある。

情報発信の媒体としては、各館で作成しているおたよりやチラシ、図書館ホームページが中心であり、一部の図書館ではSNSを利用しているが、これまで使用してきた媒体と比べてどちらが有効なのかについては検証されていない。各館で広報活動において様々な取組をしているが、その情報共有が行われておらず、効果的な取組を全館に紹介し、各館で展開していくことも進めていかなければならない。

② 今後の取組の方向性

未利用者に図書館の存在を知ってもらい、興味をもってもらうためには図書館の外へ積極的に出ていくことが必要となる。今後も近隣の区内施設や関係団体との情報共有をすることで、図書館情報を発信する場を増やしていく。

効果的な情報発信については、区広報課の広報専門監を活用して、今後の図書館の広報のあり方について相談しサポートを依頼することも検討していく。

さらにこれからは、デジタルサイネージを活用し、図書館利用や資料について情報発信を充実していくことについても検討を進めていく。

4 人材育成・研修

（1）事業の概要

- ・ 区民のニーズに応えるために、図書館運営に関わる全ての職員がそれぞれの担当分野において「専門家」となる。
- ・ 図書館同士がお互いのサービス内容を理解し、他の図書館が実施する良いサービスを見習うなど、図書館全体としてより良いサービスが提供できるような取組を進める。
- ・ 外部の学識経験者など専門職の協力により、その知識・経験や技術をサービスの拡大に活用していく。

（2）「サービス基本方針」策定後の主な成果

① 職員のスキルアップ

中央図書館では、図書館全体のサービス向上を図るために、全職員を対象とした接遇研修

や図書館の自由に関する研修等を実施した。このほか各館では、館内整理日を使って業務に関する研修や日々の業務の中での懸案事項等についての情報共有や課題解決等により、職員のスキル向上を図っている。

区職員の司書有資格者を増やすため、司書の資格を持つ会計年度任用職員（令和元年度までは嘱託員）を平成30年度1名、令和2年度6名採用し、中央図書館及び直営の地域館3館に配置した。

② よりよいサービス提供への取組

接遇研修や対応困難者への対応についての研修を実施することにより、窓口業務での職員の利用者への接遇が向上している。

読書バリアフリー法の施行をふまえ、新たな課題の対応として認知症サポーター養成講座や障害者サービスについての研修等を行い、それぞれの特性についての基礎知識を得るとともに、利用者個々に応じた支援の方法について学んだ。

(3) 課題と今後の取組の方向性

① 課題

都立図書館等外部で行われる研修や研究会への参加については、人数制限もあり必ずしも希望者すべてが参加できるわけではないため、職員全体の接遇や図書館業務のスキルアップを図るには、参加者によるフィードバックを所属する図書館だけでなく、全体で共有できるようにする必要がある。

司書の資格取得については、指定管理者では毎年取得を進めているが、区職員については職員配置の問題もあり、平成25年度と27年度に各1名が司書講習を受講したのみで新たな取得者が増えていかないことが課題である。

② 今後の取組の方向性

業務を円滑に行っていくために、各館での研修は館内整理日を利用して計画的に行っていくことが基本となっている。その上で各館はもとより全館に在職する職員全体のレベルアップを図っていけるよう、研修機会を増やしていく。また、図書館協議会委員の学識経験者等を講師として、「サービス基本方針」に係る重要な課題等について館長研修を行うといった取組みを進めていく。

指定管理者の運営する図書館では、事業者が様々な研修を行っているが、区職員についても図書館サービスに関する職層や勤務年数に合わせた新たな研修計画が必要であり、図書館人材育成計画の作成について検討していく。さらに、区職員の司書有資格者については、異動や司書講習の受講により確保するとともに、有資格者の会計年度任用職員の活用も引き続き行っていく。

IV 図書館協議会の評価

図書館協議会では、図書館による評価（本報告書 p. 2～14 の評価）を検討して、図書館の活動とその評価が適正なものであることを確認し承認した。以下の項目は、図書館の活動がより充実したものとなるよう、委員から寄せられた意見をまとめたものになる。

1 総括的評価について

(1) 蔵書

- ・ 蔵書新鮮度については今後ある程度重視し、対前年度比で低下している図書館は改善を図る必要がある。同時に、杉並区として適切な数値を検証する必要がある。
- ・ 一方で、新刊書を購入しても区民のリクエストのすべてに応えることには無理があり、新刊書の点数にこだわることはどうなのか。

(2) 図書館活動：中央図書館

- ・ 大規模改修の方向性は、基本的によかったものと思われる。特記事項としてこの件を取り上げてよかったかもしれない。
- ・ 今回の改修によって、中央図書館の位置づけが今までと変わったのではないか。評価報告を中央図書館として取り上げるのか、他の地域図書館と同様の一施設として取り上げるのか、統一感があった方がよい。

(3) 経費

新型コロナウイルス感染症拡大によるコスト増については、やむをえないものとする。コストについては、他の視点による検討も希望する。

(4) 利用者満足度調査結果

① さらなる分析の要望

- ・ 図書館と利用者満足度の評価が異なる場合は、どのように考えるのか。
- ・ 利用者満足度調査について、利用者の属性に応じたクロス集計を行うべきではないか。また、協議会として実施すべきという意見を出して、予算化をした上で実施すべきではないか。
- ・ アンケートの設問を、その年のトピックに寄せたらどうか。
- ・ レファレンス、予約・リクエストでは「利用しなくても支障がない」が最多であり、さらなる分析が必要である。

② 質問項目

【蔵書】

- ・ 利用者のニーズにさらに応えるよう改善の余地がある。
- ・ 利用者の年齢、属性により異なる可能性があり、分析が必要ではないか。

【パソコン利用】

中央図書館だけでなく、地域図書館でも取り組んでいくべきである。

③ 自由記述欄

今回増加しているが、自由記述欄を重視するべきである。

(5) 新型コロナウイルス感染症拡大への対応

図書館の適切な対応により、クラスターの発生を押さえたことは評価できる。今後は、感染状況にもよるが、現状の対応策の継続でよい。

2 評価項目の評価について

(1) 資料の充実

① 蔵書規模の適正化計画

- ・ 計画そのものは妥当であるが、中央図書館のような事情を抱えていない場合達成しづらい結果に見える。計画は、開架スペースの改善にも資するものである。
- ・ 最新データが要求される資料は、デジタルデータで代用すると蔵書規模の適正化に資するのではないか。
- ・ 計画の意義と状況について、より説明を加えた方がよい。また、達成できなかった理由は明らかにできるとよい。

② その他

- ・ 資料購入に充てる予算が減少することが心配である。
- ・ 資料購入の状況について広報すべきではないか。

(2) 誰もが利用しやすい図書館に

- ・ 読書バリアフリー法に関して、実際の障害者の方にモニターしてもらってはどうか。
- ・ さらなるバリアフリー化を進めていく必要がある。
- ・ バリアフリー以外の施設に関する取り組みに触れるべきである。グローバル化への対応も大事である。
- ・ 中央図書館の改修で「交流の空間」が出来たことを評価した上で、他の図書館でも「交流の空間」を確保すべきである。
- ・ 「誰もが」というがその対象について、想定は旧来の利用者だけではなく、様々な人に広げるべきである。

(3) レファレンスの充実

- ・ 中央図書館の窓口の設置はよかった。
- ・ 新型コロナウイルス感染症のようなリスクを考えると、図書館同士のオンラインでの連携や、利用者によるオンライン検索の利用促進にも努めてほしい。

(4) 講座・講演会・行事の開催

- ・ 新型コロナウイルス感染防止を配慮しながらも実施に努めたことは良かった。これからも開催できるよう努力しつつ、リモート開催の場合にはリモートならではの企画を期待したい。
- ・ 今後の講座等では、以下の視点も持った企画を期待したい。
 - 図書館が位置する地域と関わるもの
 - 活動の広がりに対応した従来にない年齢や内容を対象とするもの。あるいは本から広がる様々な事柄をテーマとするもの
 - 学校で取り上げられない、取り上げられにくい社会的な問題について議論したり考えたりする機会となるようなもの

(5) ボランティアとの協働

- ・新型コロナウイルス感染症拡大による一部活動の中止はやむを得なかった。
- ・横の情報交換を強化してほしい。また、今後は図書館の活動が広がれば、従来とは異なる様々なボランティアとの協働が考えられる。

(6) 快適な読書空間の整備

様々な工夫、特に公園との連携、屋外の読書空間の整備は評価できるし、周辺を通行する区民へのよいアピールとなっている。他の図書館の参考にもなる。

(7) 子ども読書活動の推進

- ・非来館型の行事や読書活動活性化への取り組みも考えていきたい。
- ・図書館だけではなく、家庭・学校・地域・社会との関わりで行われるべきである。

(8) 他機関との連携

- ・連携することで活動が多面的になったり、資料の活用できる範囲が広がったりすることができれば便利になる
- ・職場体験の受入は、休館にならない限り実施してほしい。
- ・学校での読書活動や図書委員会の活動の紹介なども、中高生を図書館に呼びかけになると良い。
- ・連携がなされている場合、どのように活用できるかPRしてもらえると良い。

(9) 人材育成・研修計画

新型コロナウイルス感染症拡大の中で、実施できる範囲だけでも研修を実施できたことは評価する。今後もオンラインでの研修を充実させていく必要がある。

3 重点項目の評価について

(1) レファレンス（調べもの相談）の充実

- ・半数近くが利用しない状況が、「サービス基本方針」の策定前と変化していない。新しい取組が必要ではないか。
- ・認知してもらうための広報活動がもっと必要ではないか。

(2) 快適な読書空間

- ・施設としては、老朽化した施設の抜本的な改善も計画的に進めて欲しい。また、全館一律ではなく、図書館ごとの利用にあった、空間整備を目指すべきと考える。
- ・音に対するスペース単位での管理を、施設・整備や活動の中で意識してほしい。特にPC利用の利便を図ることはよいが、読書の妨げになる場合もあるので工夫が必要である。
- ・タイムシェアや館内スペースの区分の設定については目的や必要性に応じた検討が必要ではないか。

(3) 広報・情報発信

- ・情報発信のあり方についてはさらなる検討を求めたい。
 - ターゲットを細かく設定した上で情報を掲載する媒体、対象のさらなる吟味
 - 発信手段として館内にあるデジタルサイネージのさらなる活用、より分かりやすくなるためのウェブサイトの構築

- 企画を募集するなどの双方向のコミュニケーションの確立
- ・ 発信した情報を記録して活用できる状態を維持しておくことを求めたい。

(4) 人材育成・研修計画

- ・ 研修については成果を共有する機会を用意することも意識してほしい。
- ・ それぞれの図書館で雇用形態や身分に関わりなく人材育成に努めてほしい。また、これまでの価値観にとらわれない人材育成と研修を期待したい。

4 意見・提言

全般的な評価のあり方について、図書館の活動の多様化に対応した評価の視点が必要である。

<資料 1> 図書館別実績数値

- 杉並区立図書館（中央館＋地域館）の実績数値
- 図書館別実績数値
- （参考）図書サービスコーナー等の実績数値

評価項目	指標とする数値（単位）
資料の充実	蔵書冊数（冊）
	購入冊数（冊）
	蔵書の新鮮度（％）
	区民1人あたりの蔵書数（杉並区全体）（冊）
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数（人）
	利用登録者数（人）
	新規利用登録者数（人）
	個人貸出人数（人）
	個人貸出冊数（冊）
	予約貸出冊数（杉並区全体）（冊）
	※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）（冊）
	区民1人あたり貸出冊数（杉並区全体）（冊）
	団体貸出登録団体数（団体）
	団体貸出冊数（冊）
障害者サービス実施回数（杉並区全体）（回）	
レファレンス（調べもの相談）の充実	レファレンス件数（件）
	データベース利用回数（杉並区全体）（回）
講座・講演会・行事の開催	事業実施回数（回）
	事業参加者数（人）
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数（回）
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）（回）
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（回）
	ホームページアクセス件数（杉並区全体）（件）
経費（コスト）	貸出1冊あたり経費（円）
	利用者1人あたり経費（円）

○ 杉並区立図書館(中央館+地域館)の実績数値

評価項目	指標とする数値	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	2,164,880	2,118,447	2,092,868	98.8%	
	購入冊数(冊)	98,561	83,960	84,709	100.9%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	7.0%	—	6.6%	—	
	区民1人あたりの蔵書数(冊)	3.79	3.68	3.65	99.3%	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	2,835,617	2,324,255	1,875,462	80.7%	
	利用登録者数(人)	188,113	190,469	193,397	101.5%	
	新規利用登録者数(人)	17,784	13,553	14,845	109.5%	
	個人貸出人数(人)	1,249,013	1,051,930	961,559	91.4%	
	個人貸出冊数(冊)	4,373,269	3,722,738	3,456,241	92.8%	
	予約貸出冊数(冊)	1,520,308	1,565,309	1,656,085	105.8%	
	内訳	自区内処理冊数(冊)	1,514,233	1,557,952	1,648,887	105.8%
		相互協力貸出冊数(冊)※1	6,075	7,357	7,198	97.8%
	区民1人あたり貸出冊数(冊) <年間貸出冊数÷人口>	7.65	6.46	6.03	93.3%	
	団体貸出登録団体数(団体)	1,120	1,113	1,133	101.8%	
	団体貸出冊数(冊)	226,104	186,563	169,576	90.9%	
	障害者サービス実施回数(回)	2,361	2,172	1,564	72.0%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	30,218	20,327	27,282	134.2%	
	データベース利用回数(回)	4,942	2,682	2,329	86.8%	
講座・講演会・行事の開催 ※2	事業実施回数(回)	2,649	2,186	1,430	65.4%	
	事業参加者数(回)	35,794	26,460	11,854	44.8%	
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	943	648	155	23.9%	
他機関との連携	学校への支援回数					
	内容	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	1,235	1,140	1,063	93.2%
		ブックトーク等(回)	87	62	9	14.5%
		職場体験(回)	54	42	0	0.0%
図書館見学(回)		43	35	11	31.4%	
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(回)	833	701	417	59.5%	
	ホームページ年間アクセス件数(件)	33,931,070	31,353,906	32,857,305	104.8%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	395.9	435.2	511.7	117.6%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	610.5	697.1	943.1	135.3%	

※1 都立図書館等の協力により貸出した冊数

※2 「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上

(参考)図書サービスコーナー等の実績数値

令和3年3月末現在

施設名	貸出登録者数(人)			個人貸出人数(人)			個人貸出冊数(冊)		
	総数	一般	児童	総数	一般	児童	総数	一般	児童
和田図書サービスコーナー	501	464	37	10,723	9,529	1,194	29,748	25,248	4,500
高円寺駅前図書サービスコーナー	2,227	2,177	50	39,496	37,729	1,767	96,577	88,958	7,619
桜上水北図書サービスコーナー	927	890	37	13,062	12,355	707	32,075	29,477	2,598
高井戸地域区民センター図書室	5,856	5,088	768	39,183	34,044	5,139	127,592	103,213	24,379
荻窪臨時図書窓口 ※1	201	170	31	9,978	8,865	1,113	27,967	23,756	4,211
計	9,712	8,789	923	112,442	102,522	9,920	313,959	270,652	43,307

※1 荻窪臨時図書窓口は、中央図書館改修工事休館中の臨時窓口として、平成31年4月15日から令和2年8月末まで設置

○ 図書館別実績数値

評価項目		中央図書館				永福図書館				
		30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	710,006	697,895	696,924	99.9%	109,300	102,857	99,215	96.5%	
	購入冊数(冊)	18,095	8,903	14,385	161.6%	6,970	6,441	5,823	90.4%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	8.1%	—	8.5%	—	7.3%	7.2%	6.8%	-0.4	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	454,161	425	230,660	54272.9%	189,496	173,411	101,716	58.7%	
	利用登録者数(人)	34,111	31,960	33,498	104.8%	13,425	13,718	13,362	97.4%	
	新規利用登録者数(人)	3,389	—	4,106	—	1,331	1,061	661	62.3%	
	個人貸出人数(人)	174,670	269	127,214	47291.4%	85,475	78,316	53,230	68.0%	
	個人貸出冊数(冊)	622,118	1,096	464,875	42415.6%	307,616	283,605	191,133	67.4%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	968	—	787	—	590	788	618	78.4%	
	団体貸出登録団体数(団体)	339	245	285	116.3%	92	91	88	96.7%	
	団体貸出冊数(冊)	76,667	22,350	40,163	179.7%	12,236	12,791	11,691	91.4%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	7,448	48	14,292	29775.0%	1,127	929	862	92.8%	
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(回)	117	—	55	—	109	116	69	59.5%
		映画会(一般)(回)	6	—	0	—	1	0	1	—
		映画会(児童)(回)	8	—	0	—	2	2	2	100.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	7	1	2	200.0%	3	2	2	100.0%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	8	—	3	—	2	4	2	50.0%
		展示会(回)	84	—	23	—	90	81	46	56.8%
		その他	8	—	1	—	6	6	8	133.3%
	事業参加者数	おはなし会(人)	1,749	—	780	—	1,841	1,621	1,079	66.6%
		映画会(一般)(人)	231	—	0	—	17	0	15	—
		映画会(児童)(人)	275	—	0	—	71	44	35	79.5%
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	391	30	57	190.0%	144	119	72	60.5%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	354	—	170	—	105	219	46	21.0%
		その他(人)	232	—	30	—	322	946	211	22.3%
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	62	—	0	—	57	57	30	52.6%	
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	231	115	179	155.7%	154	86	73	84.9%
		ブックトーク等(回)	10	—	0	—	4	4	2	50.0%
		職場体験(回)	3	—	0	—	0	2	0	0.0%
		図書館見学(回)	2	—	0	—	3	2	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(回)	98	20	41	205.0%	57	48	33	68.8%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	790.5	—	1,143.6	—	307.8	341.0	507.0	148.7%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	1,082.8	—	2,304.9	—	499.7	557.7	952.7	170.8%	

評価項目	指標とする数値	柿木図書館				高円寺図書館				
		30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	111,657	111,477	112,718	101.1%	120,796	120,635	120,607	100.0%	
	購入冊数(冊)	6,897	6,424	6,034	93.9%	6,737	6,395	6,152	96.2%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	6.8%	6.3%	5.9%	-0.4	6.3%	6.0%	5.8%	-0.2	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	164,268	157,237	122,214	77.7%	221,164	236,524	150,459	63.6%	
	利用登録者数(人)	9,105	9,315	9,580	102.8%	16,175	16,523	16,101	97.4%	
	新規利用登録者数(人)	800	735	607	82.6%	1,858	1,720	1,491	86.7%	
	個人貸出人数(人)	73,428	68,526	59,030	86.1%	72,281	67,251	57,013	84.8%	
	個人貸出冊数(冊)	255,405	240,674	207,257	86.1%	251,235	237,292	210,282	88.6%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	377	475	326	68.6%	375	690	629	91.2%	
	団体貸出登録団体数(団体)	55	57	55	96.5%	73	84	84	100.0%	
	団体貸出冊数(冊)	14,479	14,958	10,113	67.6%	18,834	21,393	18,810	87.9%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	940	767	511	66.6%	2,055	1,666	1,164	69.9%	
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(回)	65	58	36	62.1%	71	60	43	71.7%
		映画会(一般)(回)	0	1	0	0.0%	5	0	0	—
		映画会(児童)(回)	0	1	0	0.0%	0	0	0	—
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	1	0	0	—	3	1	0	0.0%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	1	1	4	400.0%	5	9	5	55.6%
		展示会(回)	24	24	20	83.3%	75	65	59	90.8%
		その他	6	8	4	50.0%	11	6	1	16.7%
	事業参加者数	おはなし会(人)	854	491	319	65.0%	814	709	493	69.5%
		映画会(一般)(人)	0	24	0	0.0%	48	0	0	—
		映画会(児童)(人)	0	52	0	0.0%	0	0	0	—
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	12	0	0	—	140	38	0	0.0%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	33	30	159	530.0%	190	247	94	38.1%
		その他(人)	1,150	949	340	35.8%	1,294	218	16	7.3%
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	43	41	0	0.0%	62	55	0	0.0%	
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	8	15	12	80.0%	120	117	103	88.0%
		ブックトーク等(回)	28	27	4	14.8%	8	2	3	150.0%
		職場体験(回)	1	3	0	0.0%	2	3	0	0.0%
		図書館見学(回)	2	4	1	25.0%	1	2	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(回)	37	42	37	88.1%	52	44	22	50.0%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	545.0	583.4	635.3	108.9%	599.6	691.1	731.4	105.8%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	847.4	893.1	1,077.4	120.6%	681.1	693.4	1,022.1	147.4%	

		宮前図書館				成田図書館				
評価項目	指標とする数値	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	126,483	120,620	118,443	98.2%	98,659	99,207	89,061	89.8%	
	購入冊数(冊)	7,041	6,567	6,203	94.5%	6,244	6,011	5,482	91.2%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	6.4%	6.3%	6.1%	-0.2	6.3%	6.1%	6.2%	0.1	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	237,631	220,772	170,743	77.3%	197,068	218,218	111,813	51.2%	
	利用登録者数(人)	14,669	15,016	15,287	101.8%	11,037	11,533	11,618	100.7%	
	新規利用登録者数(人)	1,342	1,221	1,056	86.5%	1,034	1,050	594	56.6%	
	個人貸出人数(人)	110,199	104,045	91,506	87.9%	91,919	104,947	56,613	53.9%	
	個人貸出冊数(冊)	398,674	380,773	342,542	90.0%	315,364	373,618	198,052	53.0%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	627	861	702	81.5%	405	670	369	55.1%	
	団体貸出登録団体数(団体)	104	112	109	97.3%	80	87	86	98.9%	
	団体貸出冊数(冊)	16,157	18,049	16,387	90.8%	13,890	15,600	9,740	62.4%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	2,566	1,895	647	34.1%	1,015	1,651	653	39.6%	
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(回)	71	66	6	9.1%	85	76	27	35.5%
		映画会(一般)(回)	0	1	0	0.0%	13	15	8	53.3%
		映画会(児童)(回)	1	2	0	0.0%	3	5	4	80.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	20	14	3	21.4%	16	13	6	46.2%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	2	2	1	50.0%	6	8	9	112.5%
		展示会(回)	29	37	32	86.5%	55	55	30	54.5%
		その他	26	18	6	33.3%	3	1	0	0.0%
	事業参加者数	おはなし会(人)	1,581	1,659	53	3.2%	1,292	1,037	223	21.5%
		映画会(一般)(人)	0	36	0	0.0%	191	186	82	44.1%
		映画会(児童)(人)	47	73	0	0.0%	69	135	46	34.1%
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	549	356	44	12.4%	196	201	48	23.9%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	177	134	40	29.9%	261	369	145	39.3%
		その他(人)	812	422	354	83.9%	80	150	0	0.0%
		ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	39	42	0	0.0%	51	46	1
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	156	181	156	86.2%	94	174	112	64.4%
		ブックトーク等(回)	0	0	0	—	4	1	0	0.0%
		職場体験(回)	5	6	0	0.0%	14	3	0	0.0%
		図書館見学(回)	3	5	3	60.0%	13	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(回)	81	74	28	37.8%	49	41	16	39.0%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	241.4	255.6	284.6	111.3%	246.0	209.9	395.4	188.4%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	405.0	440.8	570.9	129.5%	393.6	359.4	700.4	194.9%	

評価項目	指標とする数値	西荻図書館				阿佐谷図書館				
		30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	135,698	136,190	136,497	100.2%	128,029	123,492	119,366	96.7%	
	購入冊数(冊)	6,484	6,125	5,572	91.0%	6,774	6,356	5,874	92.4%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	7.1%	6.6%	5.9%	-0.7	7.5%	7.2%	7.1%	-0.1	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	196,805	189,174	142,894	75.5%	230,630	239,448	184,559	77.1%	
	利用登録者数(人)	14,226	14,517	14,866	102.4%	14,598	15,165	15,328	101.1%	
	新規利用登録者数(人)	1,119	1,048	980	93.5%	1,354	1,425	1,121	78.7%	
	個人貸出人数(人)	95,086	92,427	76,414	82.7%	99,755	111,373	84,371	75.8%	
	個人貸出冊数(冊)	312,496	305,227	253,323	83.0%	323,769	375,262	284,638	75.9%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	593	778	932	119.8%	382	731	603	82.5%	
	団体貸出登録団体数(団体)	46	59	59	100.0%	41	62	57	91.9%	
	団体貸出冊数(冊)	9,872	10,818	8,374	77.4%	6,072	7,739	5,456	70.5%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	1,615	1,067	1,165	109.2%	1,021	1,635	628	38.4%	
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(回)	136	121	78	64.5%	87	81	53	65.4%
		映画会(一般)(回)	1	0	0	—	4	13	11	84.6%
		映画会(児童)(回)	1	1	0	0.0%	2	5	7	140.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	6	8	3	37.5%	7	5	1	20.0%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	7	2	2	100.0%	9	16	16	100.0%
		展示会(回)	43	40	12	30.0%	51	79	2	2.5%
		その他	26	2	1	50.0%	13	13	6	46.2%
	事業参加者数	おはなし会(人)	1,647	1,187	619	52.1%	1,349	1,126	402	35.7%
		映画会(一般)(人)	31	0	0	—	35	133	86	64.7%
		映画会(児童)(人)	52	117	0	0.0%	13	95	94	98.9%
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	203	91	38	41.8%	192	162	22	13.6%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	372	129	51	39.5%	290	535	270	50.5%
		その他(人)	971	49	20	40.8%	38	64	53	82.8%
		ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	123	107	0	0.0%	63	55	20
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	31	37	67	181.1%	46	50	62	124.0%
		ブックトーク等(回)	0	0	0	—	0	0	0	—
		職場体験(回)	4	6	0	0.0%	4	4	0	0.0%
		図書館見学(回)	4	2	0	0.0%	3	7	2	28.6%
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(回)	84	56	36	64.3%	72	88	39	44.3%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	478.5	551.4	623.7	113.1%	267.7	232.5	307.6	132.3%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	759.8	889.7	1,105.7	124.3%	375.7	364.3	474.5	130.2%	

		南荻窪図書館				下井草図書館				
評価項目	指標とする数値	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	140,190	131,631	128,839	97.9%	121,140	115,426	114,513	99.2%	
	購入冊数(冊)	6,794	6,130	5,738	93.6%	6,756	6,159	6,030	97.9%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	7.0%	6.6%	6.6%	0.0	7.9%	7.6%	7.5%	-0.1	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	151,690	154,255	120,367	78.0%	229,601	214,576	152,119	70.9%	
	利用登録者数(人)	9,405	9,758	10,056	103.1%	13,668	14,072	14,196	100.9%	
	新規利用登録者数(人)	833	856	723	84.5%	1,329	1,205	891	73.9%	
	個人貸出人数(人)	80,543	83,370	71,891	86.2%	96,660	88,421	71,097	80.4%	
	個人貸出冊数(冊)	283,457	303,830	266,050	87.6%	344,540	311,721	255,137	81.8%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	281	647	585	90.4%	403	411	369	89.8%	
	団体貸出登録団体数(団体)	29	43	44	102.3%	50	47	45	95.7%	
	団体貸出冊数(冊)	8,003	11,914	9,857	82.7%	10,421	9,205	7,146	77.6%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	2,455	2,389	1,900	79.5%	2,389	1,903	848	44.6%	
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(回)	61	54	50	92.6%	125	113	21	18.6%
		映画会(一般)(回)	2	2	2	100.0%	3	1	0	0.0%
		映画会(児童)(回)	0	2	0	0.0%	0	2	0	0.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	4	2	5	250.0%	2	3	2	66.7%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	4	5	4	80.0%	12	10	7	70.0%
		展示会(回)	74	66	70	106.1%	67	75	60	80.0%
		その他	9	4	8	200.0%	2	2	5	250.0%
	事業参加者数	おはなし会(人)	650	647	476	73.6%	1,977	1,768	174	9.8%
		映画会(一般)(人)	64	18	22	122.2%	65	30	0	0.0%
		映画会(児童)(人)	0	37	0	0.0%	0	75	0	0.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	77	58	82	141.4%	51	73	77	105.5%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	116	89	77	86.5%	293	256	79	30.9%
		その他(人)	1,112	617	305	49.4%	156	198	199	100.5%
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	62	37	16	43.2%	24	22	0	0.0%	
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	47	79	83	105.1%	56	38	43	113.2%
		ブックトーク等(回)	22	23	0	0.0%	0	0	0	—
		職場体験(回)	2	2	0	0.0%	6	4	0	0.0%
		図書館見学(回)	0	1	0	0.0%	2	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(回)	31	43	32	74.4%	53	58	42	72.4%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	317.7	291.1	315.5	108.4%	279.6	305.7	347.9	113.8%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	593.7	573.4	697.3	121.6%	419.6	444.1	583.5	131.4%	

		高井戸図書館				方南図書館				
評価項目	指標とする数値	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	126,413	121,295	118,275	97.5%	111,090	110,597	109,008	98.6%	
	購入冊数(冊)	6,712	6,167	5,821	94.4%	6,397	6,108	5,668	92.8%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	7.1%	6.7%	6.4%	-0.3	7.1%	6.8%	6.4%	-0.4	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	220,546	204,496	157,564	77.0%	150,319	134,805	102,770	76.2%	
	利用登録者数(人)	16,109	16,500	16,775	101.7%	11,014	11,436	11,587	101.3%	
	新規利用登録者数(人)	1,315	1,284	964	75.1%	1,145	1,072	933	87.0%	
	個人貸出人数(人)	107,507	102,495	85,071	83.0%	68,725	64,219	57,072	88.9%	
	個人貸出冊数(冊)	373,252	356,259	302,456	84.9%	257,495	242,668	222,525	91.7%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	654	721	717	99.4%	180	301	348	115.6%	
	団体貸出登録団体数(団体)	102	104	100	96.2%	62	64	66	103.1%	
	団体貸出冊数(冊)	17,857	19,199	10,840	56.5%	14,363	14,190	13,385	94.3%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	2,488	2,049	891	43.5%	2,153	2,696	1,514	56.2%	
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(回)	134	125	91	72.8%	106	103	53	51.5%
		映画会(一般)(回)	14	0	0	—	0	0	2	—
		映画会(児童)(回)	9	3	0	0.0%	5	3	3	100.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	44	40	12	30.0%	18	9	3	33.3%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	3	3	3	100.0%	10	6	6	100.0%
		展示会(回)	102	89	61	68.5%	126	96	108	112.5%
		その他	7	3	0	0.0%	24	19	24	126.3%
	事業参加者数	おはなし会(人)	2,474	1,873	851	45.4%	2,027	2,059	604	29.3%
		映画会(一般)(人)	178	0	0	—	0	0	153	—
		映画会(児童)(人)	343	116	0	0.0%	107	114	43	37.7%
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	958	951	150	15.8%	368	234	60	25.6%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	136	146	53	36.3%	314	221	201	91.0%
		その他(人)	22	187	0	0.0%	919	156	833	534.0%
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	228	64	28	43.8%	71	66	31	47.0%	
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	149	103	83	80.6%	80	74	44	59.5%
		ブックトーク等(回)	7	2	0	0.0%	2	3	0	0.0%
		職場体験(回)	5	4	0	0.0%	3	3	0	0.0%
		図書館見学(回)	7	5	2	40.0%	1	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(回)	106	91	38	41.8%	61	50	28	56.0%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	245.7	260.0	306.4	117.9%	315.2	350.7	385.1	109.8%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	415.8	453.0	588.2	129.9%	539.9	631.3	833.8	132.1%	

		今川図書館				
評価項目	指標とする数値	30年度実績	元年度実績	2年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	125,419	127,125	129,402	101.8%	
	購入冊数(冊)	6,660	6,174	5,927	96.0%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	6.2%	5.8%	5.5%	-0.3	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	192,238	180,914	127,584	70.5%	
	利用登録者数(人)	10,571	10,956	11,143	101.7%	
	新規利用登録者数(人)	935	876	718	82.0%	
	個人貸出人数(人)	92,765	86,271	71,037	82.3%	
	個人貸出冊数(冊)	327,848	310,713	257,971	83.0%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	240	284	213	75.0%	
	団体貸出登録団体数(団体)	47	58	55	94.8%	
	団体貸出冊数(冊)	7,253	8,357	7,614	91.1%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	2,946	1,632	2,207	135.2%	
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(回)	89	83	54	65.1%
		映画会(一般)(回)	0	0	0	—
		映画会(児童)(回)	0	0	0	—
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	10	6	4	66.7%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	7	13	8	61.5%
		展示会(回)	75	84	54	64.3%
		その他	60	15	0	0.0%
	事業参加者数	おはなし会(人)	1,379	966	546	56.5%
		映画会(一般)(人)	0	0	0	—
		映画会(児童)(人)	0	0	0	—
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	247	176	84	47.7%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	217	822	179	21.8%
		その他(人)	829	390	0	0.0%
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	58	56	29	51.8%	
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	63	71	46	64.8%
		ブックトーク等(回)	2	0	0	—
		職場体験(回)	5	2	0	0.0%
		図書館見学(回)	2	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(回)	52	46	25	54.3%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	261.4	287.4	319.0	111.0%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	445.8	493.6	645.0	130.7%	

○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 (令和3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	696,924冊 <small>(馬橋ふれあい図書 室分3,571冊含む)</small>
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	99,215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	112,718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	120,607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	118,443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	89,061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	136,497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	119,366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	128,839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	114,513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	118,275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)	109,008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)	129,402冊

※ 中央図書館は大規模改修工事のため、平成31年4月1日から令和2年9月4日まで休館。

＜資料2＞項目別自己評価表

「サービス基本方針」に基づき、10項目について各図書館で自己評価を行い、目標と取組結果、課題・改善点についてまとめている。

＜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. 他機関との連携
	9. 人材育成・研修計画
	10. 広報・情報発信

＜自己評価＞

令和2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、項目ごとに各館がA～Dの自己評価を行った。

- 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、取組が不十分であった。

○ 資料の充実

	令和2年度の目標	取組結果
中央	「蔵書規模の適正化」計画の最終年度となるため、目標達成を目指すとともに、開架資料の新鮮度の向上を図る。	「蔵書規模の適正化」については計画的に除籍作業を行ったことにより、目標値を達成した。休館中も資料収集を行い、新鮮度は8.5%となった。
永福	永福図書館移転準備期間を考慮し、令和2年度蔵書数10万冊を目指し、蔵書管理を適切に行う。	1月以降は移転準備があるため年内に作業を行い、「蔵書規模の適正化」の目標値を達成した。新刊資料は、辞書や参考資料を積極的に購入した。
柿木	幅広い分野において資料収集を行い、利用者の要望に応じていく。分担収集部門について、更なる蔵書の充実を目指す。	「蔵書規模の適正化」の目標は達成できなかったが、開架部分の資料の整理を積極的に行った。児童の自然科学の本の購入に力を入れるとともに分担収集分野の資料充実を図った。
高円寺	「蔵書規模の適正化」計画の最終年度となるため、目標の達成を目指す。保存庫の児童書を中心に情報の古い本や汚破損本の廃棄を進める。	蔵書に偏りが出ないように収集と除籍をバランスよく進めた。児童書はノンフィクションの内容の古いものを除籍した。 「蔵書規模の適正化」については、目標値に達しなかった。
宮前	「蔵書規模の適正化」に伴い館内資料を整理するとともに地域資料コーナーを設置して充実を図る。	「蔵書規模の適正化」に伴う除籍作業を進め、空いた場所には資料を面出しして展示する等、排架のバランスを取りつつ作業を行った。また地域資料コーナーを2階入り口近くに移動し展示スペースを確保した。
成田	買い替えと同時に除籍も進め、「蔵書規模の適正化」を目標値まで進める。	「蔵書規模の適正化」については、年度内に工事等による長期休館があり、集中して作業を進める事ができたため、目標値を達成した。
西荻	「蔵書規模の適正化」計画の最終年度のため、目標値に近づけるよう計画的な除籍を進める。	新規購入により、古い資料の買い替え及び基本図書の実を図りながら、計画的な除籍を進めたが、目標値は達成できなかった。
阿佐谷	保存庫の除籍を推進し、開架との循環を図っていく。	「蔵書規模の適正化」を進め、開架の棚に余裕ができたことで、おすすめの本の面出しを行うことで資料の貸出に繋がった。
南荻窪	「蔵書規模の適正化」計画を基に、目標を達成する。分担収集分野の資料の充実、整備に努める。	「蔵書規模の適正化」は目標値には及ばなかった。分担収集分野である、技術・環境に関する資料を集め、常設展示の充実を図った。
下井草	「蔵書規模の適正化」計画の最終年度のため、目標値の達成を目指すとともに、収集方針に基づき計画的に新刊を購入する。	「蔵書規模の適正化」計画の目標値を達成することができた。新刊購入については、収集方針に基づいて選書し、約4千冊を購入した。
高井戸	「蔵書規模の適正化」計画の最終目標の達成、かつ偏りのないバランスのよい蔵書構成を目指す。	「蔵書規模の適正化」については、近隣の図書館の一時休館により利用者が増えたため、作業を十分に進めることができなかったが、目標の93%までは達成することができた。
方南	「蔵書規模の適正化」で達成した蔵書数を維持するとともに、最新の情報に基づいた資料の更新と充実を図る。	「蔵書規模の適正化」計画の最終目標値に向けて、計画通りに除籍を進め、達成することができた。合わせて、最新の情報に基づいて資料の更新と充実を進めた。
今川	重点課題「世代間交流」に沿った図書を並べたコーナーを設置する。	一つの世代に偏ることなく多角的な視点から選出し、設置した。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	「蔵書規模の適正化」計画は終了となるが、杉並区立図書館全体としては達成率96%であり達成することができなかった。次年度からは、改めて蔵書規模の適正数を考えて行っていく必要がある。	B
永福	蔵書数を維持しながら蔵書バランスを再考し、より充実した書架を目指す。	A
柿木	「蔵書規模の適正化」に向けて、引き続き除籍を進めていく。	B
高円寺	「蔵書規模の適正化」計画の目標除籍数に達しなかったため、未達除籍数を令和3年度に除籍する。	B
宮前	引き続き除籍作業を進めることで、資料の鮮度を保ちつつ、新たな資料を利用者へ提供する。特に地域資料コーナーや YA コーナーは書架のスペースを拡大したところなので、さらに資料を充実させて利用の促進を図る。	B
成田	汚破損が目立つ資料がまだ多くあるので、次年度の早い時期に買替えを進める。	A
西荻	分担収集分野においては、新規購入を行い開架部分の充実を図るとともに、保存庫の過剰になった図書の精査をし除籍を行っていく。他分野においては蔵書数のバランスを取りながら除籍と収集を進めていく。	B
阿佐谷	開架と閉架の選定や除架を積極的に行い、常に新しい情報が提供できるよう心掛ける。	B
南荻窪	「蔵書規模の適正化」計画は令和2年度が最終年度であったが、引続きこれまでの目標を達成できるよう取り組んでいく。	B
下井草	蔵書規模を維持するとともに、蔵書構成や鮮度を意識して選書を行う。	A
高井戸	引き続き除籍を進め、目標値の達成を目指すとともにバランスの取れた蔵書構成になるように努める。	C
方南	除籍結果を参考にして情報の新しい資料の充実と新鮮な書架づくりを図る。	A
今川	多様性を意識し、世代だけではなく時代の求める幅広い価値観の資料等を展示する。	B

○ 誰もが利用しやすい図書館に

	令和2年度の目標	取組結果
中央	改修後の中央図書館の利便性を向上させる。	リニューアルオープンした中央図書館には多くの利用者を迎えることができている。その中で様々な利用者の声があり、改善できるものから対応している。
永福	資料管理により、数が整理される本を、利用者の視線を考え配置していく。	整理された書架に図書の表紙が見えるように配置した。棚の最上段と最下段には資料を配置せず、手に取りやすいよう工夫した。1月から3月の臨時窓口開設時は児童書新刊情報や月齢別ブックリストを予約の参考として配布した。
柿木	利用者に不便な思いをさせないよう、困っている様子の方に声かけを行い、お手伝いをする。施設面で困難な点を見つけ、改善する。	1階フロア雑誌架の配置替えを行い、雑誌を見つけやすくした。急な雷雨や豪雨の際に利用できる置き傘を設置した。トイレの換気機能を向上させた。
高円寺	「蔵書規模の適正化」計画に基づき、書架配置を見直し、館内案内表示も更新し、利便性を高める。	「蔵書規模の適正化」により生まれた空間を生かし、地震発生時に危険な書架最上部、取り出しにくい最下部への配架を極力無くした。館内サインを随時見直し、必要に応じて更新した。感染症対策として職員の創意工夫による簡易足踏み式消毒液装置を作成した。
宮前	宮前図書館の利便性を向上する。	緊急事態宣言や感染防止対策等の情報を入口に掲示して情報提供を行った。カラーの椅子を中2階に設置する等交流空間の充実を図った。
成田	2階スペースを有効活用できるようにサインや案内を強化する。	書架に見出しをつけて、番号が飛んでいる部分をわかりやすく案内した。また展示で2階の資料を積極的に採用し、存在をアピールした。
西荻	書架見出しの増設、見直しを進めることで、利用者にとってわかりやすい書架づくりを目指していく。	児童書架絵本の移動、壁際大型本の背にテープを貼り、わかりやすいようにした。また、現代小説の著者の見出しを増やした。
阿佐谷	書架配置を見直し、書架の整理を徹底して行い、整頓された書架づくりを行う。	旅行の本をシリーズ別に並べ替え、見出しも刷新した。また絵本にジャンル別のシールを貼り、一目見てわかりやすいように並べ替えた。
南荻窪	ユニバーサルデザインとバリアフリーの観点を持ち、過ごしやすいような館内配置と表示とする。	館内サインを適宜見直し、利便性の向上につなげた。
下井草	ユニバーサルデザインを意識した、誰もが見やすくわかりやすい館内案内に更新する。	ユニバーサルデザインを採用した書架見出し及び書架案内図を作成し、掲出した。年度初めの休館期間を利用し、館内の書架レイアウトを変更した。
高井戸	合理的配慮に努め、図書館利用の障壁となる箇所を見直す。	感染症対策として、出入口の一方通行化や換気・館内や本の消毒を継続的に行い、安心して利用してもらうことができた。
方南	古くなった資料の案内表示を新しくし、資料を探しやすい書架づくりを目指す。	書架の案内表示板を一般書架、児童書架ともに新しくし、コーナーごとに統一して資料を探しやすく利用しやすい書架づくりを進めた。
今川	高齢者、障害者へ配慮し、大活字本の購入をさらに進める。	大活字本の人気のある小説をシリーズで購入した。また、利用の多い現代小説の見出しの文字を、わかりやすいように大きくした。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	図書館として適切な排架を行うとともに、利用者の要望を聞き、多くの方が利用しやすいよう改善していく。	A
永福	資料状態を把握し、汚破損資料は速やかに買替等の検討を行う。感染防止対策を講じながら席数を確保できるよう努め、居心地の良い図書館を目指す。	B
柿木	大人用トイレが1階フロア1か所のため、汚れやすいことが課題である。また、建物南側の灌木斜面が未整備であるため地下講座室内の黴臭さの原因となっており、対策が必要である。	B
高円寺	除籍を進めていることから、資料数に合わせた配置の見直しを行う。	B
宮前	感染症の拡大を防ぐよう対策しつつ、図書館を身近に感じられるような雰囲気を作り、利用者への情報提供や座席数の確保に努める。	B
成田	感染防止対策をとりながら、閲覧スペースを確保していくことが課題である。	B
西荻	利用者にとって、わかりやすい館内サイン等の見直しを継続していく。書架の1番上の段は資料を取りにくいいため、なるべく使用しないよう書架の調整を行っていく。	A
阿佐谷	館内美化のために書架整理に力を入れ、手に取りやすい書架づくりを行う。古い見出しを更新する。	B
南荻窪	掲示物の刷新を図り、求める資料にたどり着きやすい書架を目指す。	B
下井草	書架見出し、書架案内図の更新は、児童のフロアについて引き続き行う。また、館内サイン(案内や注意掲示)を見直し、見やすくわかりやすいものに更新する。	A
高井戸	安心して来館してもらえるよう、引き続き感染防止対策を講じる。	A
方南	「蔵書規模の適正化」で空いた空間を使用し、利用しやすい書架づくりを進める。	A
今川	館内掲示のマーク、文書等について、誰もがわかりやすいよう工夫する。	B

○ レファレンス（調べもの相談）の充実

	令和2年度の目標	取組結果
中央	レファレンスサービス(窓口、web)の周知と利用促進を行う。	利用者用に提供している国立国会図書館デジタル化資料及びデータベース情報の印刷サービスを開始した。また、1階に新たに「調べもの相談」カウンターを設置した。レファレンスサービスに関する全体研修については、感染症拡大により行うことができなかった。
永福	レファレンス件数の増加に努めるとともに、レファレンス内容を記録し、スタッフ間で共有する。	レファレンス内容の記録は定着し、記録を蓄積することができた。レファレンス記録を保管し、日々業務の合間に読み返し、参考にできた。
柿木	レファレンス記録をつけ、職員全体にフィードバックさせる。レファレンス研修への参加を促す。	窓口だけでなく、電話の問い合わせによるレファレンスについても、事例や件数を業務日誌に記録として残すようにした。
高円寺	職員能力の向上と意欲が高められるように館内レファレンス研修を実施する。レファレンス事例は、記録し職員間で共有する。	窓口で受けたレファレンス内容を館内整理日の職場会で紹介し、情報共有を図った。新任職員には業務端末での検索だけでなく、利用者用端末機での案内もスムーズにできるよう実習を行った。
宮前	地域資料コーナーを再整備する。	地域資料コーナーを奥の目立たない場所から2階カウンターに近い目立つ場所へ移動して、展示コーナーを新設し地域ゆかりの作家の作品を展示する等、地元の情報発信を図った。
成田	レファレンスサービスに有効な資料を増やす。	既存の資料とのバランスを考慮しつつ、参考資料を20点購入した。
西荻	職員個人のレファレンス能力を向上させるために、積極的に外部研修に参加できる体制を整える。また、館内研修も実施する。	感染防止対策により中央図書館主催のレファレンス研修が開催されなかったこと等により、外部研修には参加できなかった。
阿佐谷	館内レファレンス研修を実施し、様々なレファレンスに対応できるようにする。	館内整理日にテーマを決め、スタッフ全員で研修を行った。また、当月のレファレンス事例を共有することで類似する質問にも対応できるようにした。
南荻窪	館内の案内板を一新するとともに、新たにTwitterを通じてレファレンスサービスの利用を促進する。レファレンス・ツールの知識を共有することで、全体でのレベルアップにつなげる。	館内の案内板を新しくすることにより、レファレンスサービスを気軽に利用できるようにした。Twitterについては南荻窪、下井草、今川図書館グループでのスタートを目指したが、達成できなかった。
下井草	事典等の調べもの用参考図書の充実を図るため、新版や新刊を購入する。	参考図書を約50冊購入した。書架配置の見直しに合わせて、「参考図書コーナー」を設置した。また、医療情報と子育て情報の2種のパスファインダーを作成した。
高井戸	パスファインダーを作成する。	高井戸地域ならではのテーマ(「高井戸ゴミ戦争」)でパスファインダーを作成した。
方南	レファレンス資料及び参考資料の更新を進めるとともに、調べもの相談の環境を整える。	参考資料の更新や新しい資料の購入を進めた。参考図書コーナーを整理し、案内表示を新しくし利用しやすくした。夏休み期間に図書館ガイドカウンターを設置し、調べもの相談の環境を整えた。
今川	調べものに役立つ催しとして好評を博した「としょかんツアー」を継続実施する。	コロナ禍によりイベントは中止となってしまったものの、カウンター対応時の積極的な対応により、相談件数が昨年に比べ約1.5倍となった。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	現在行っているサービスを継続するとともに、中央図書館のレファレンスサービスの在り方について検証し、より多くの方に満足してもらえるようにする。	A
永福	レファレンスの件数を増やすために必要なことを改めて見直していく。 データベースの活用法を周知し、利用につなげる。	B
柿木	貸出・返却の窓口でレファレンスの相談を受け付けた場合の職員間での引継ぎが課題である。	B
高円寺	当館が提供しているマガジンプラス・ジャパンナレッジ等のオンラインデータベースの利用を促進する。	B
宮前	地域に関する情報発信を積極的に行い、情報を収集し展示を工夫するなどして発展させることで、利用者のレファレンスサービスの利用促進を図る。スタッフのレファレンスサービスに関する意識と技術の向上は必須であり、その充実を図っていく。	A
成田	レファレンス資料を集めた棚が無く、それぞれの分類のところに分かれているため、どのようにして利用に結び付けるかが課題である。	B
西荻	レファレンス研修の参加を積極的に促し、参加した職員による OJT を行うことで他の職員にレファレンスサービスの知識をフィードバックさせていく。	B
阿佐谷	レファレンスサービスの統計を見やすく整理し、問い合わせがあった際にすぐに活用できるようにまとめる。	B
南荻窪	個人のスキルアップと調査の際のレファレンス・ツールの知識を各職員が把握し、速やかに対応できるように取組んでいく。	B
下井草	事典等の参考図書で情報が古くなっている資料については、引き続き新版や新刊を購入していく。パスファインダーについては、内容が古くならないよう管理し、最新情報に更新する。	A
高井戸	パスファインダーについては、作成したものを蓄積し、より活用してもらえるように、周知をすすめる。	A
方南	高額の参考資料の購入を見送ったことから、次年度は、計画的に参考資料の更新を進める。	A
今川	レファレンス事例をスタッフ全員で共有し、研修を重ねあらゆるニーズに応じるよう努める。	B

講座・講演会・行事の開催

	令和2年度の目標	取組結果
中央	リニューアルオープン後の行事・展示を、円滑に実施をする。	「行事等実施のガイドライン」を作成し、全館で感染防止対策をした上での行事等を実施した。 人形劇や日本フィルハーモニー出張コンサート、白百合女子大学との連携による講座等を開催した。新たな展示コーナーでの展示にも力を入れた。
永福	前年度実施した事業のほか、移転に向けて、最後の1年となる現施設が、思い出に残るような事業実施を目指す。	感染防止対策を講じながら事業を実施し、休館中に予定していた事業も時期をずらして実施した。移転周知のためのイベント(なみすけと記念撮影会、日フィル演奏会、思い出の文章募集)を行い、思い出に残る事業を実施した。
柿木	利用者が興味を持つような講座や講演会を企画する。企画したテーマに関連した本の展示を行う。	感染症の拡大により、講演会等、会場が密になる催しは中止したが、人形劇は公演を2回に分け、参加人数を制限して実施した。
高円寺	図書館利用の促進が図られるような事業を実施する。	感染防止対策を行い、主に児童向けの読書チャレンジスタンプラリー、図書館探検、科学工作会、ハンドベルコンサート等を実施した。開催時にはその事業に関連した館内展示も行った。
宮前	幅広いジャンルの講座を開催する。	感染症拡大により中止とした講座やイベントが多かったが、その後防止対策を行いながら講座やイベントを実施することができた。
成田	小学生以上の児童も参加できる行事を行う。	戦争や東日本大震災をテーマにした親子向け映画会を実施した。夏休みの工作会や読書ラリー等、感染防止対策を行いながら、楽しんで参加してもらう企画を行った。
西荻	参加者に満足してもらえる講演会にするために、地域の団体と連携を図っていく。	西荻の地域団体と連携し、講演会「西荻アカデミア」を2回開催した。
阿佐谷	阿佐ヶ谷文士村に関する事業を展開し、文士村を広く周知する。	阿佐ヶ谷文士を取り上げた冊子を作成し、学校、区民センター等、地域の施設に配布した。また、阿佐ヶ谷文士村関連作品の朗読会を開催した。
南荻窪	新規講師を探し、より魅力的な講演を実施する。	近隣在住の講師による講座・イベントは、人気イベントとなった。感染症拡大の影響でイベントが思うようにできなかったが、年度の後半に新規イベントを行うことができた。
下井草	健康講座や文学講演会、工作会等、地域住民のニーズに応じた行事を企画し、様々な分野の専門家を幅広く検討し開催する。	感染症の拡大防止のため、行事の中止や延期があり、計画していた行事のすべてを行うことができなかった。「大人の塗り絵」講座、指定管理者グループ3館合同事業による講演会を開催した。
高井戸	地域をテーマにした講座や重点課題(子育て)・分担収集(外国文学・言語)を念頭に置いた幅広い講座を企画する。	感染症拡大により講座等の縮小をすることになり、計画通りにいかなかった。
方南	恒例事業の継続と見直しを行うとともに、新規事業を企画し、イベント開催に向けて慎重に進める。	開館15周年記念事業として、しかけ絵本展や読書バッグ、地元再発見企画を開催した。地元再発見企画として、杉並ゆかりの人々32名をまとめた小冊子を作成し、関連本展示と上映会を実施した。
今川	世代間交流事業としてのイベントを企画・実施する。	家族向けのイベントとして、津軽三味線の演奏会を複数回実施した。またグループ内での3館合同事業として講演会「ハッピーコミュニケーションのすすめ」を杉並公会堂で開催した。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	感染防止対策のため、館内に多くの人を集めるイベントについては、リモート形式の導入も含め、密にならないような工夫を行いながら開催していく。	B
永福	移転後の新館リニューアルオープンでは、記念となる事業を実施する。施設の特性を生かした事業を実施する。	A
柿木	感染防止対策を十分に取りつつ、行事を開催する。利用者の知的好奇心を刺激する内容の行事を企画する。	B
高円寺	世代のバランスを取りながら行事を企画し、幅広い年齢層の方の図書館利用につなげる。	B
宮前	図書館のイベントは利用者自身の図書に対する好奇心を触発する一つであるので、感染状況を把握しつつ対策や実施方法を工夫しながら、可能な限り講座やイベントを実施することで図書館利用の促進を図る。	A
成田	感染防止対策を行いながら、楽しいイベントを実施する。	B
西荻	毎年恒例の講演会、講座を引き続き実施し、内容の充実を図っていく。	A
阿佐谷	阿佐ヶ谷文士村関連のイベントや展示を継続して行っていく。	A
南荻窪	前年度の新規イベントを継続するとともに、新たにイベント・講師の発掘をする。予約制の弊害を極力減らすよう、事前の申し込み方法について新たに検討する。	A
下井草	感染防止対策を徹底しながらも、可能な範囲で開催できる行事を検討し開催する。	C
高井戸	感染拡大の影響に柔軟に対応できるような計画を立てる。	C
方南	感染防止対策を遵守し、コロナ禍でも安心して参加できる事業を企画し、開催していく。	A
今川	日本フィルハーモニー交響楽団イベントを、併設のゆうゆう館と協働して行う。	A

○ ボランティアとの協働

	令和2年度の目標	取組結果
中央	休館中に地域図書館に移した各ボランティア団体の拠点を中央図書館に戻し、ボランティアへの情報提供の方法など、新たな支援を検討する。	各ボランティア団体の拠点を地域図書館から改修後の中央図書館に戻した。感染防止のために休止していた事業の再開に向けて、必要な物品等の準備を整えた。
永福	ボランティアの意見を反映し、ボランティアが活動しやすいおはなし会を実施するため、スタッフがより積極的に協力する。	感染防止対策を講じながら、ボランティアと協働しおはなし会を実施した。 ボランティア連絡会を開催し意見交換を行った。
柿木	ボランティアを積極的に受入れる。また現在協力いただいているボランティアの方と情報交換を行い、今後の活動に生かしていく。	おはなし会やあかちゃんおはなし会、工作会、こどもスタンプラリーの作画等につき、ボランティアの協力を仰いだ。
高円寺	ボランティア団体と協働事業を開催し、ボランティア団体への支援、情報交換を行う。	感染防止対策を講じて、ボランティア団体と協働事業として各種おはなし会を実施した。おはなし会は毎回記録をつけ、情報共有・交換を行った。
宮前	ボランティアとの連携における事業の充実を図る。	感染拡大の影響でおはなし会等のイベントの多くを中止にしたことや、高齢のボランティアが多いこともあり、行事へのボランティアの参加を見送った。
成田	個人・団体を問わずボランティアの募集を行う。	感染拡大の影響で、新規の募集はできなかったが、換気のできる場所を確保したり、距離をとるために間にテーブルを置いたり等工夫をしてボランティアとの協働を行った。排架ボランティアについても休館中を含め、通年協力していただいた。
西荻	児童行事を中心にボランティアとの協働事業を引き続き行っていく。	ボランティアとの協働により、あかちゃんタイム、おはなし会、こどもの広場の他に、季節ごとのおはなし会や大人のためのおはなし会を実施した。
阿佐谷	当館に関わっているボランティアの紹介文を館内に掲示し、利用者へ周知する	感染防止対策のため、イベントが少ない年ではあったが、ボランティアと相談し、できる限り通年と同じように協働のイベントを開催した。
南荻窪	定番の行事であるおはなし会等だけでなく、パネルシアターの継続を始め、新しいイベントに向けてのボランティアとの話し合いの機会を多く持つ。	感染防止対策として、あかちゃんおはなし会は少人数で回数を増やし、おはなし会も主体的に実施してもらうことで、協働を進めることができた。
下井草	ボランティアとの良好な関係を継続し、協働事業を実施するとともに、情報交換を行う。	ボランティア団体との協働事業に関しては、感染拡大の影響により、活動や行事開催をすることができなかったが、定期的に情報交換し、良好な関係を継続している。
高井戸	ボランティアの懇談会を実施し、情報共有をして支援体制を整える。	読み聞かせボランティア各団体との懇談会を行い、コロナ禍での活動状況について貴重な情報共有をすることができた。
方南	ボランティア連絡会やおはなし会等の事業を通して協力体制を整え、良好な関係を継続する。	「行事等実施のガイドライン」や感染防止対策について、意見交換と情報共有をし、協働事業「こわ〜いおはなし会」「スペシャルおはなし会」等を開催した。ボランティアの意向により、「大人向けおはなし会」は中止した。
今川	子どもの読書応援団(意見交換会)を通じて得たアイデアを生かす。	定期的なおはなし会のスペシャル版を実施した結果、おはなし会への参加者増につながった。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	ボランティアとの協働による対面朗読サービスや馬橋ふれあい図書室は、感染防止対策の一環で休止していたが、3年度は事業を再開する。利用者、ボランティアともに不安がないよう慎重に準備し、連絡をこまめに取り合いながら実施する。	B
永福	引き続きボランティアと協働した事業を実施する。	B
柿木	新しい人材の募集・発掘が必要である。	B
高円寺	例年実施していた寄席等の一般向けのボランティア団体との協働事業が感染症拡大の影響で実施できなかったため、次年度実施に向けて準備を進める。	B
宮前	感染症拡大の影響がおさまリ、リスクが避けられると判断できる状況になり次第、おはなし会等へのボランティア参加を促す。	B
成田	おはなし会ボランティアとの協働を安全に実施する。	B
西荻	引き続きボランティア団体との個別の情報交換を行い、協働事業を行っていく。	A
阿佐谷	定期的に連絡会を行い、図書館とボランティア間の連携を密にしていく。	A
南荻窪	毎週水曜日のおはなし会と第3水曜日あかちゃんおはなし会で協働し、情報交換をしながら密に協力を継続していく。あかちゃんおはなし会を予約制にし、需要にこたえるべく、さらに回数増を検討する。	A
下井草	感染防止対策の徹底を行った上で、おはなし会を再開する。各団体との意見交換を行い、協働事業を進めていく。	C
高井戸	読み聞かせボランティア団体の重要な情報拠点として、今後も情報共有の場を設け、連携を深めていく。	B
方南	ボランティア連絡会やおはなし会等の事業連携と情報共有を通して、協力体制を整え、良好な関係を継続する。	B
今川	対面による意見交換会を実施、さらなる連携展示や研修会へとつなげていく。	B

○ 快適な読書空間の整備

	令和2年度の目標	取組結果
中央	効率的で適切な施設維持管理を行い、快適な読書環境の整備に努める。	一般書、児童書、新聞雑誌のコーナーを配置換えにより拡張し、閲覧席を増設することで、読書環境の整備を図った。また、ヤングアダルトコーナーを専用室とするとともに、屋外にウッドデッキやベンチを設置した。館内の照明、空調等の更新により明るく快適な空間づくりを行うとともに、安全対策として耐震書架を導入した。感染防止対策としては、全館にカウンターのアクリル板、閲覧席の間仕切り、消毒液、サーマルカメラ等を設置し、安心して利用できるようにした
永福	施設移転まで、日常巡回による不具合箇所の早期発見、対応に努める。	外灯交換、児童室洗面台照明交換、点字ブロック貼り換え、消火栓交換など不具合箇所を把握し適切に対応できた。換気のため窓を開放し感染防止対策を講じたため、館内の温度管理が難しかった。
柿木	施設や読書環境について見直し、利用者が気軽に立ち寄り、ゆったりと過ごすことができるような快適な環境を整える。巡回を行い安全な図書館運営を行う。	地下講座室に網戸設置工事を施し、暑さ対策だけでなく換気機能を高めた。2階閲覧室や地下階段踊り場等の照明をLED 蛍光灯に取り替えた。
高円寺	移転・改築が予定されているが、少しでも館内読書環境を整え、より良い読書空間を提供する。	台風シーズンに入る前に屋上防水補修工事を実施した。経年劣化がひどく利用者がつまずく等、危険だった床タイルを長尺シートに取り替えた。
宮前	読書環境の整備を進めて滞在型図書館としての在り方を模索する。	グリーンカーテンを作り、観葉植物や生体観察できるメダカの水槽を置き、カラフルな椅子を配置する等、快適な読書空間の演出に努めた。
成田	統一感、清潔感、明るさ等に配慮し、備品の買い替えや新規導入を行う。	感染防止のため閲覧席を減らしたので、館内の備品の新規導入はしなかった。児童コーナーのベンチを紙芝居コーナー移す等により、利用禁止の貼り紙を増やさないようにした。
西荻	館内巡回と定期的な点検を行い、安心して安全な読書環境の維持に努める。	館内の巡回を頻繁に行ったことで、利用者にとって、安全安心に利用できる図書館を維持することができた。
阿佐谷	古くなった備品を見直し、新しい備品を導入する。	映画会を定期的に行うためアンプの買い替えを行った。また感染防止対策としてイベント時に大きな声を出さないためにピンマイクを購入した。
南荻窪	「蔵書規模の適正化」計画による資料の整理、配置変更を行い、特集棚や展示コーナーを充実させる。	「蔵書規模の適正化」に伴い書架を撤去し、読書空間を整備した。また、追悼展示などの特集棚設置を積極的に行った。
下井草	適切な施設維持管理を行うとともに、館内装飾・演出を行うことで、快適で楽しい読書空間の整備に努める。	適切な施設維持管理を行った。季節を感じる飾り付けを、階段や児童フロアで行った。
高井戸	館内外の巡回を徹底し、安全安心な環境を整える。	定期的な巡回をし、館内外の安全を守ることができた。
方南	経年劣化による不具合等の修繕と案内表示を更新し、快適な読書空間の整備を実施する。	ソファとスツールの座面を拭取り消毒が可能な素材に張り替えた。日中の窓開けによる換気を行うとともに館内にサーキュレーターと空気清浄機を設置した。
今川	館内の過ごしやすい環境作りを通して、図書館利用と資料利用の促進を図る。	感染防止のため、ソーシャルディスタンス、換気、マスク着用の声かけに継続的に取り組んだ。また利用者が長時間滞在する雑誌コーナーの座席レイアウトを変更し、棚についてもわかりやすいようラベルを刷新した。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	施設の利用状況を把握し、改善等が必要な箇所がないかを確認する。 利用スペースの拡大に伴い、巡回による安全確認を強化する。	A
永福	新館施設の特性を把握し、日常巡回による不具合箇所の早期発見に努める。	B
柿木	引き続き感染防止に細心の注意を払いながら、建物全体の更なる積極的な活用を利用者のために図っていく。	A
高円寺	経年劣化が進んでいる施設ではあるが、安全安心の観点から、日々、館内巡回を確実に実施し、不具合箇所の早期発見に努める。	A
宮前	視覚や聴覚などに訴える快適な読書空間の形成と居心地のよさを追及することで、少ない利用時間でも快適に過ごせる空間形成を構築する。	A
成田	不足している閲覧席を増やしつつ、感染防止対策も実施していく事が課題である。	B
西荻	利用しやすい読書環境を整えるために、引き続き館内巡回、定期点検を行っていく。 また、利用者が一番目につく展示コーナーの更なる活用を図り、楽しい読書空間を作っていく。	B
阿佐谷	ソファや机など、汚れが目立ち始めたものの買い替えを行っていく。	B
南荻窪	「蔵書規模の適正化」に伴い書架を撤去した空間に、閲覧席の増設とソファの設置を行い、快適な空間づくりを整備する。	A
下井草	安全安心、そして快適な読書空間の整備に施設の維持管理を継続して行う。 また、館内装飾を通じて、今後も明るい雰囲気づくりを継続していく。	B
高井戸	巡回業務に慣れてしまうことなく、定期的に危機意識を高める研修を行う。 また、巡回場所の見直しや注意箇所の共有をしながら、継続的に改善を図る。	A
方南	安心して利用できる読書空間の整備と経年劣化や不具合の修繕について、優先順位を決めて実施していく。	A
今川	仕切板の設置等により、今後座席数を増やせるよう検討する。	B

○ 子ども読書活動の推進

	令和2年度の目標	取組結果
中央	9月の開館に向けての準備を行いながら、ブックスタート事業、コンクール事業、ブックリストの作成等について地域図書館と調整を行い、円滑に実施する。	各主催事業は、休館中及び開館後も円滑に実施することができた。ブックスタート事業については感染症拡大により読み聞かせ等は行えず、本と資料の配布のみとなった。「図書館で調べる学習コンクール優秀作品の巡回展示」「本の帯アイデア賞の表彰式」は感染症拡大のため、実施できなかった。
永福	小学生向け事業を実施し、本への興味につながるよう、ブックトークを行う。前年度に実施し好評だった事業を継続する。	年3回の小学生向けおはなし会、生き物観察教室、科学工作会、プラネタリウム上映会、図書館探検等の小学生向け事業を実施した。事業実施の際は資料展示やブックトークを行い、事業後も関連資料を読むことができるよう工夫をした。
柿木	おはなし会や毎年行っている事業について、マンネリ化しないよう随時工夫して行う。また、近隣の小学校にブックトークを行い、本の魅力を伝える。	おはなし会の場所を地下講座室に変更することで参加者が増加した。他に「ぬりえひなまつり」「こどものほんのリサイクル」「こどもスタンプラリー」「夏休み工作会」「七夕かざりに願いごとを書こう」等のイベントを実施した。「じぶんだけのしおりをつくらう」は図書館が休館となったため中止した。
高円寺	親子で参加できる事業や子どもたちが読書に興味を持ってもらえるような事業を実施する。	感染防止対策を行い、工作会、科学あそびの会、おはなし会等を実施した。また、図書館探検や子ども向けリサイクル本の提供も例年どおり実施した。人形劇も劇団に委託し、二部制にして実施した。
宮前	学校の長期休業期間における図書館利用の充実を図る。	子どもたちが自宅でできるワークショップを実施し、館内で原画展を行った。また、スタンプラリーや福引イベントを行う等、学校の長期休業中も図書館利用の促進を行った。
成田	魅力ある展示や行事でさらに読書推進活動を行う。	毎月児童展示と作家展示、季節展示を行った。感染防止対策として、袋に3冊絵本を入れた「絵本パック」を作り、滞在時間を短縮できるようにし、児童向けブックリストを配布した。
西荻	図書館利用を定着させるために、親子と一緒に楽しんで参加できる事業を実施し、子育て支援の情報提供を行っていく。	人気のある夏休みスタンプラリー、夏休み工作会、子どものリサイクル市、人形劇を開催した。
阿佐谷	親子で参加できる事業を実施し、コミュニケーションが取れる空間づくりを行う。	親子で参加できる工作会や、年齢別に即したイベントを企画し、実施した。
南荻窪	招待おはなし会、出張おはなし会の充実に向けての計画を立て、推進する。	感染症拡大の影響で、出張おはなし会や招待おはなし会は実施できなかった。地域子育てネットワークで発行している「子育てネットワークニュース」で本を紹介した。
下井草	あかちゃんからYA世代までの各世代に向けた事業を行うとともに、未利用者へのPRとして広報強化や館外での行事開催を検討する。	感染症拡大のため館内行事を中止していたが、工作会は9月から、おはなし会は11月から再開した。出張おはなし会は実施が難しく、検討するにとどまった。
高井戸	小・中学生の未読者の割合を減らせるように、子どもたちが読書に興味を持つような事業の充実を図る。	感染症拡大の影響で外部に向けての活動が縮小されたため、未読者への働きかけが進まなかった。工作会の実施や展示の充実を図ることができた。本の福袋等読書への興味を広げられるような取組もできた。
方南	本に興味を持ってもらえる事業を実施し、読書活動の推進を図る。	本の展示を増やしたり、スタンプラリーの開催期間を延長したりと工夫を凝らして読書活動推進事業を実施した。
今川	利用促進に繋がるリーフレットへの内容の再検討を図る。	児童向けおたよりのデザインを刷新した。また新たな企画として、家庭で楽しんでいただけるよう工作のセットを利用者に提供する「おうちで工作会」を実施した。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	感染症拡大により実施できなかった「図書館で調べる学習コンクール」の優秀作品レプリカの巡回展示、本の帯アイデア賞の表彰式について次年度は実施できるよう検討する。新設した「YA ルーム」に来る利用者に向けた事業への取組についての検討が必要である。	B
永福	感染防止対策を講じながら、子どもが興味を持つような事業を実施する。	A
柿木	学級貸出については、本への好奇心を高めるためにも、各学年に読んでもらいたい本の種類、内容についてよく検討し、配本内容を改善していくことが必要である。	B
高円寺	あかちゃんタイムの終了後、参加者に子育ての情報交換の場を提供していたが、感染防止対策の面から実施できなかったため、次年度の実施について検討する。	A
宮前	十分な感染防止対策を行った上で、ワークショップの開催や夏休み中の学習室開放を行い、子どもたちが本を好きになるような展示やイベントを実施して子ども読書活動の推進を図っていく。	A
成田	図書館の存在意義が見直される中、さらなる魅力ある施設として、潜在的な利用者を発掘する働きかけをする。	A
西荻	子育て支援を行っていくために、引き続きおはなし会、あかちゃんタイムなど魅力ある事業の充実を図っていく。	B
阿佐谷	イベントだけでなく、親子が安心して過ごせる空間づくりのため、現存の館内装飾や備品を見直す。	B
南荻窪	保育園や幼稚園の児童が選本で来館した際に、その場でおはなし会を実施するという新しい試みの「招待おはなし会」「おさんぽおはなし会」が感染症拡大により実施できなかったため、次年度は再開できるよう準備を進める。	B
下井草	おはなし会や工作会の定例行事は、利用者に周知・定着している。これらの事業を継続するとともに、未利用者へのPRを行う。	C
高井戸	イベントや展示の内容が経常化することなく、新しい取組を続ける。	B
方南	本の展示回数を増やしたことで読書活動の推進につながり、多目的室臨時開放により、閲覧席の拡充につながったことから、次年度も継続して実施していく。	A
今川	「おうちで工作会」を継続して行い、作品等の掲示をすることで利用者と図書館とのつながりを深めるとともに、工作会用や実験等に向く資料を提供し、子どもたちの興味関心のバックアップを進めていく。	A

○ 他機関との連携

	令和2年度の目標	取組結果
中央	リニューアルオープン後の団体貸出利用に向け、新図書館についての周知を図る。	団体貸出については、休館前の体制に戻し、学校・ゆうゆう館・児童館・保育園等に貸出を再開した。 大学連携については、感染症拡大により区民の大学図書館利用が中止となり、連携イベントもすべて中止とした。
永福	地域施設への出張おはなし会の実施のほか、近隣中学校図書委員と協働した事業を実施する。	感染症拡大に伴う休館後、徐々に出張おはなし会を再開した。近隣中学校図書委員と協働し、図書館のおたよりに掲載した6年間の本の紹介103冊分をまとめ、近隣中学校3校へ配布した。
柿木	団体配本、図書館見学、職場体験等を通して、小中学生に本や図書館に親しみを感じてもらい、図書館利用につなげる。	感染症拡大の影響で活動は制限されたが、ブックトークや図書館見学会を小学校と協力して実施した。小学校、児童館、保育園等の区立施設への団体配本を行うとともに、近隣の介護施設から団体登録利用の申請があり、本の貸出を始めた。開高健記念文庫からの寄贈本をいただいた。
高円寺	団体貸出等学校図書館への支援を行う。図書館見学、職場体験も積極的に受け入れ利用促進につなげる。公立学校図書館司書との意見交換会を開催する。	感染防止対策として、選本に来られない学校に対しては当館で選本し提供した。また、図書館見学を希望する小学校に対しては、密を防ぐため複数回実施し、身近な情報センターとしての役割をPRした。
宮前	近隣施設および地域団体イベントへ積極的に参加する。	隣接するさざんかステップアップ教室(適応指導教室)に七夕やクリスマスの飾り作成を依頼して図書館で飾る、小学校のイベントの動画に司書の仕事内容を紹介して参加する等、事業の連携を図った。
成田	地域の施設と連携を図る。	図書館でのイベント広報で、ゆうゆう館にチラシ配布などのご協力をいただいた。
西荻	近隣小・中学校や関係機関と継続して連携・協働を行い、利用者のニーズに応じた事業を計画する。	荻窪中学校、神明中学校の生徒作成の図書壁新聞の掲示を行った。また、東京女子大学との連携により講演会を開催した。
阿佐谷	近隣の中学校4校とさらに連携を深める。	毎年作成しているYA向けのブックリストを中学校4校との協働により発行した。また、生徒たちの作成した布絵本やオリジナル絵本をお借りし、展示会を開催した。
南荻窪	区内施設との連携や、地域に関連する講師や団体との関係を通じて事業の幅を広げていく。	荻窪小学校地域子育てネットワーク連絡会で情報共有を行った。大宮前体育館との連携では配布物を共有した。
下井草	学校司書連絡会の協働事業や地域区民センターでの古本市開催を行う。	学校司書連絡会では情報交換を行い、前年度に作成したYA向けブックリストの配布を行ったが、新規の協働事業を行うことができなかった。
高井戸	近隣施設や学校司書との連絡会へ参加して、連携を深める。	地域子育てネットワーク会議や学校支援本部にも積極的に参加し、地域の連携を深めることができた。
方南	地域子育てネットワークに引き続き参加し、会議を通して情報を共有するとともに、近隣施設との連携事業を継続して実施する。	地域子育てネットワーク会議で、コロナ禍での事業連携や地域情報の交換を行った。近隣施設との連携事業については、例年通りの開催が困難な中で代替事業を協力のもと実施することができた。
今川	学校司書の様々な意見について、選書に際し反映させていく。	地域の学校司書と連携し意見交換を密に行い、児童やティーンズ層に向けた選書への反映を強化した。また中学生の作成した読書新聞や保育絵本等の展示等を通じ、学校での取組紹介を積極的に行った。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	9月から団体貸出業務を委託したことから、次年度前半の業務についても円滑に進むようスケジュール確認等を行う。大学連携については、大学の状況に合わせ、図書館でのパネル展示等コロナ禍でもできることを行っていく。	B
永福	4月から複合施設となることから、併設の保育園と連携を図る。	B
柿木	団体貸出サービスについて、高齢者施設に周知を行っていないことが課題である。	A
高円寺	学校司書との連携を強化し、生徒が図書館に興味を持つような取組を行っていく。	A
宮前	近隣施設や地域団体が参加を受け入れる体制が整い次第、積極的に協力することで連携を強化する。	B
成田	感染防止対策と並行して、小・中学校や児童館などの近隣施設との新たな連携を模索する。	B
西荻	小・中学校の司書と連携を図り、子どもたちに関心を持ってもらえるような事業を計画していく。	B
阿佐谷	アンケート等でYA世代が求めているものを把握し、中学生向けのイベントを企画し、実施する。	A
南荻窪	荻窪小学校地域子育てネットワーク連絡会と、新たに連携を始めた大宮前体育館と情報交換を行っていき、図書館情報を共有していく。地域在住の講師との新たな取組を実施する。	B
下井草	学校や地域区民センターと協力することで、地域の読書活動の貢献を行う。	C
高井戸	感染症の終息に向けて、学校司書との連絡会の準備を進める。	B
方南	地域子育てネットワークに参加し、情報を共有するとともに近隣施設との連携を継続していく。今年度中止や代替えとなった事業の継続に向けて、協力していく。	B
今川	学校司書とさらに連携し、YA世代のリアルな声を選書や展示に反映させ、取り入れていく。	A

○ 人材育成・研修計画

	令和2年度の目標	取組結果
中央	会計年度任用職員(司書)の採用に伴い、司書有資格者を中心とした職員の育成を図る。	改修後の新たなサービスについて担当職員を対象とした研修を行った。しかし、全館を対象とした研修は感染防止対策のため実施できなかった。 情報セキュリティ研修については、区職員に対し、eラーニングを必修とした。
永福	研修への計画的参加、研修受講内容の周知に努める。	感染症拡大により集合研修が実施できなかったため、eラーニングによる研修を実施した。休館中は指定管理者独自の図書館に関する課題ドリルに取り組み研鑽を積んだ。
柿木	研修に参加する機会を増やす。月1回の職場会を有効活用する。	館内整理日を利用して、図書館システムでわかりにくい分野の操作方法の説明等を行うことで、知識の共有化を図った。年度当初には新人職員の窓口受付事務の指導を先輩職員がマンツーマンで行い、技能の習熟を助けた。
高円寺	職場会では、問題となった事例を紹介する。他機関が実施する研修には積極的に参加し、その内容のOJTを行い、情報の共有を図る。	館内整理日だけでなく、朝の打ち合わせ時にもワンポイントでOJTを実施し、夏休みには、多く寄せられる質問についてのタイムリーな情報共有を行った。
宮前	図書館員研修の充実とそれに伴う図書館員スキルのボトムアップを図る。	感染症拡大による休館の間、指定管理者本社のeラーニング用の研修動画を各図書館員が自宅待機中に視聴して学習するなど、スキルの向上に努めた。
成田	繁忙期にあっても館内研修を充実させる。	不慮のシステムダウンに備えて、図書館システム講習を行った。また外壁工事による休館で館内を広く使えたことから、避難訓練を4日に分けて行い、就労人数など現実に近い状況で実施した。
西荻	OJTによる職員能力の向上及び各種研修への積極的な参加を勧奨する。	新人職員には、1~2か月窓口業務におけるOJTを実施し、基本であるカウンター業務能力を身につけさせた。毎月の職場会では窓口業務対応等での問題点を話し合い、職員の理解を深めた。
阿佐谷	館内研修(窓口、レファレンス)を積極的に行い、スタッフの技術向上を目指す。	毎月館内整理日にテーマを考え、研修を行った。今年度は特に、新型コロナウイルス感染症の対策を練り、窓口での対応に気を配った。
南荻窪	テーマを設定した定期的な全員研修の実施と外部機関主催の研修への積極的な職員の派遣を行う。	2年度から指定管理者による運営に移行したため、選書・除籍についての研修を行った。
下井草	館内研修や外部研修の計画を立て、スタッフの育成を図る。	館内研修、社内研修のほか、外部研修としては「新任図書館長研修」「関東・甲信越静地区図書館地区別研修」「読書バリアフリー研修」に参加した。また、指定管理者グループ内研修を行った。
高井戸	館内外の研修に積極的に参加し、自己研鑽に努める。	外部研修については実施自体が少なく、参加が出来なかったが、内部研修については、短時間のミニ研修を積み重ねることができた。
方南	研修受講者による内部研修の実施と業務の見直しをするとともに、新人研修に力を入れる。	文部科学省主催の「新任図書館長研修」や指定管理者のeラーニング研修に参加し、後日研修報告を行いスキルアップと情報共有を行った。館内整理日にはロールプレイング研修を実施し、スキルアップと手順の統一化を図った。
今川	職員のスキル向上、特に選書・受入のノウハウの蓄積・向上を図る。	選書・受入について毎週担当者会議を実施し、進捗の確認・不明点の洗い出しや中央図書館への確認等を実施し、スキル向上に努めた。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	全館研修については、大人数による集合研修が難しいため、開催方法の工夫などを検討する。職層や勤務年数等にあわせた新たな研修計画を作成していく必要がある。	B
永福	引き続き研修に積極的に参加できるよう調整を行う。	B
柿木	館内整理日を利用した職場内研修を充実させていく。情報の共有とスキルのボトムアップを図る。	B
高円寺	勤務の調整を行い外部研修に複数の職員を参加させる。研修内容については、職場会などでフィードバックする。	B
宮前	指定管理者本社の研修や都立図書館への研修について、スタッフに積極的な参加を促す。また館内整理日には時間を工夫し、研修を行うことで図書館員の能力向上を図る。	B
成田	窓口研修やレファレンス研修、クレーム研修など、館内でできる研修を充実させ、職員の認識の統一を図る。	B
西荻	引き続き職員が各種研修に積極的に参加することができるよう、勤務体制を整えていく。	B
阿佐谷	様々な分野の研修内容に加え、基本の図書館業務を見直し、基礎を固めていく。	B
南荻窪	より積極的に外部への研修に努め、フィードバックによる職員全員のスキルアップに努める。	B
下井草	館内ミーティングを利用しての館内研修の実施や、外部の専門研修に積極的に参加する。	A
高井戸	全スタッフが一か所に集まって行う研修が難しいため、研修方法について検証する。	B
方南	研修受講者による館内研修を実施し、館全体のスキルアップと手順の統一化を図る。	B
今川	自館の蔵書構成やバランスを確認し、積極的な除籍を行う。また高齢者の利用が多い複合施設として、高齢者や体が不自由な方への対応について、スタッフ全員で温かい心配りができるよう研修を行う。	B

○ 広報・情報発信

	令和2年度の目標	取組結果
中央	図書館ホームページ等で図書館が提供する情報を、利用する誰もが支障なく利用できるような情報発信について検討する。	中央図書館のリニューアルオープン、感染防止対応(休館、開館時間の短縮等)を、図書館ホームページやちらし配布、館内の掲示などで的確に伝えた。
永福	一般向け・児童向け・YA 世代向けのおたよりを定期的に発行し、近隣施設へ配布する。近隣施設の情報を積極的に図書館から発信する。	一般・児童・YA 世代向けおたよりを定期的に発行した。イベント実施のお知らせは地域掲示板に掲示し周知を図った。感染防止対策によりイベント参加人数に制限があったため、周知方法を館内のみ、図書館ホームページ掲載のみ等情報発信の選択を行った。
柿木	広報紙の活用だけでなく、イベント等の開催の情報発信には、掲示板、案内板、館内放送など複数の媒体を駆使して情報発信していく。	広報紙「かきのき」「まめがき」を通して、新刊書の紹介、イベントのお知らせを利用者向けに行った。また年間を通して、一般書・児童本に関して、テーマに基づいた展示を行い、おすすめの本の紹介と情報発信に努めた。
高円寺	一般、児童向けおたよりを定期発行する。広報すぎなみや地域団体が作成するイベントカレンダーに可能な限り掲載して情報の発信に努める。	図書館だよりは、一般・児童向けに毎月2誌発行した。広報すぎなみや図書館ホームページにもイベント紹介記事を載せた。
宮前	様々な広報活動における効果的な情報発信と集積を図る。	Twitter により宮前図書館の開館状況を告知し、マスコットキャラクターを利用した動画により絵本を紹介する等効果的な情報発信に努めた。
成田	地域と連携する事でより広い範囲の広報を試みる。	感染症拡大でイベント告知を思うようにできず、ゆうゆう館にチラシ配布の協力をしてもらうことで集客につながった。
西荻	行事のPRでは、広報すぎなみ、図書館ホームページへの連載とおたよりの発行を行っていく。また、地域区民センター広報誌に記事の掲載を行い、継続的な情報発信を行う。	広報すぎなみ、図書館ホームページに行事の記事を掲載し、PRに努めた。また、地域区民センター広報誌に記事の掲載を行った。
阿佐谷	YA 向けの通信を発行し、中高生世代の利用促進を図る。	YA 向けの通信を年に4回発行し、近隣の中学校へ配布を行い、図書館へ興味を持ってもらえるよう内容も工夫を凝らした。
南荻窪	SNS を活用した広報強化の計画を立て、推進する。	南荻窪、下井草、今川図書館ジョイントベンチャー事業企画の広報として、JR 中央線の駅や近隣の郵便局へのチラシの設置を行い、新たな発信の場を開拓した。
下井草	図書館だよりを定期的に継続発行するとともに、新たな図書館PRの方法を検討する。	図書館だより4種を継続して発行し、内容も趣向をこらして読み物としても楽しめる構成を維持した。新たな図書館PRの方法として、SNS による情報発信を検討した。
高井戸	Twitter の更なる活用を図る。	図書館利用案内や図書館を楽しく活用してもらえるための動画なども SNS を通じて発信することができた。
方南	掲示板の見直しと内容がわかりやすいポスター・チラシの制作を目指す。	図書館入口にある掲示板と看板をマグネット掲示が可能な掲示板と看板に買い替えた。図書館だよりの掲載内容を見直し、「どんぐりつうしん」は単色からフルカラーに変更し、見やすくなりやすくなった。
今川	YA 掲示板のさらなる利用促進を図る。	YA 掲示板を利用者の目につきやすいようカウンター横に設置した。また、おたよりを公開して全般的な読書啓発に繋げられるよう、投稿用ポストの館内複数箇所への設置を行った。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	館内に新設したデジタルサイネージを使った情報発信について、さらに検討する。	B
永福	広報すぎなみ、図書館ホームページ等、事業内容や規模に合わせた情報発信方法を選択する。	B
柿木	広報紙の活用だけでなく、イベント等の開催の情報発信には、掲示板、案内板、館内放送等様々な方法により情報発信をしていく。	B
高円寺	図書館だよりは新刊図書案内、館内展示紹介記事が多いため、より図書館に興味を持ってもらえるような内容に工夫する。	B
宮前	感染症拡大によりイベントの開催や参加人数に関して制限が設けられた。制限が緩和され、通常通りに戻せる状況になり次第、広報すぎなみ、館内でのポスターやチラシを積極的に告知することで、参加してくれる方々をもう一度図書館に呼び戻す努力を重ねる。	A
成田	気軽に図書館に来られない方々にも届く様に、幅広い広報を行う。	B
西荻	広報すぎなみ、図書館ホームページへの掲載を継続して行うことで、図書館の利用促進を図っていく。	B
阿佐谷	中学校のみならず今まで交流の薄かった高校へも視野を広げ、連携を目指していく。	A
南荻窪	近隣の区内施設や関係団体との情報共有をすることで、図書館情報を発信する場を増やす。Twitterは、当館が先行する形で進め、早めにスタートさせる。	B
下井草	SNSによる情報発信については、実現に向けて着手する。	B
高井戸	Twitterはまだまだフォロワーが少ないので、引き続き広報力を高め、効率的に図書館のアピールを行えるようにする。	A
方南	杉並区内や近隣施設の情報を収集し、地域情報の発信拠点としての役割を見直す。	B
今川	中高生向けの読書リストについて、掲示板を使い周知するとともに、ポスター、ミニチラシを充実させ、行事の宣伝活動に活かしていく。	B

<資料 3> 図書館別総合評価

	令和2年度の成果	次年度へ向けた課題
中央	改修工事により、館内レイアウトを一新するとともに閲覧席の数を増やし、館外にも本の広場を新設して読書環境を整備した。データベース等の印刷サービスやデジタルサイネージの活用も開始し、サービスと利便性の向上を図った。	施設の整備は完了したが、地域の図書館としての事業やサービスを今後充実していく必要がある。感染防止対策をとりながら、新しい施設・設備の活用やイベントの実施により、利用者のニーズに応えていく。
永福	移転改築に向けた準備を着実に進めた。閉館に際し、地域の利用者の思い出に残るような行事を行った。また、休館期間を利用して幼年文学のコーナーを設置し、ブックリストを配布した。	区内初の地域集会施設との複合施設として新たに開館することから、その特性を生かしたサービスや運営を行っていくことが求められる。
柿木	学校への支援として、ブックトークや図書館見学会を実施した。老朽化した施設について網戸設置や照明のLED化を行い、環境改善を行った。	「蔵書規模の適正化」については、引き続き作業を行う。また、レファレンスサービスについて職員間の連携により対応をスムーズに行う。
高円寺	感染防止対策を講じて例年通り行事を実施した。中央図書館休館中の対応として、学校への団体貸出を行い、職員による選書も行った。雨漏りや床タイルの危険な箇所の修繕を行い、事故を未然に防いだ。	データベースについて、利用方法の紹介等により利用促進を図る。また、令和6年度に新たな施設への移転を予定していることから、蔵書をはじめとした館内の整理を進める。
宮前	地域資料の展示コーナーを新設し、地域の作家の作品展示等を行った。学校の夏季休業中には、自宅でできるワークショップを実施した。また、Twitterで開館状況や館内の利用案内等を動画も使って発信した。	ボランティアとの連携による事業は、感染症拡大により、ほとんど行うことが出来なかったため、新たなボランティアの募集や実施方法の見直しが必要である。
成田	外壁工事による長期休館期間に「蔵書規模の適正化」を進めた。また、感染症拡大による利用者の短時間滞在へのニーズに合わせ、絵本3冊パックの貸出や児童向けブックリストの配布を行った。	施設が狭く閲覧席数が少ないことへの対応が課題である。レファレンスサービスについて、所蔵する参考図書やサービス自体の周知をどのように行っていくか検討を進めていく。
西荻	近隣の中学校や地域にある大学、地域団体との連携により、生徒の作品展示や講演会を行った。利用者目線での書架の配置や見出しの見直しを行い、利便性の向上を図った。	「蔵書規模の適正化」については目標値に達しなかったことから、引き続き除籍や資料の更新を進める。職員の研修については、外部研修への参加を進める等により、能力向上を図る。
阿佐谷	阿佐ヶ谷文士村に関する冊子を作成し、作品の朗読会を開催することで、利用者の興味・関心を広げる機会とした。また、近隣の中学校との連携によりブックリストを作成・配布した。	地域にある学校以外の施設や郷土博物館等との連携も進めていく。老朽化が進む中での快適な空間づくりや、利用しやすい施設への取組が必要である。
南荻窪	「蔵書規模の適正化」により書架を撤去した空間に、読書スペースを整備した。また、指定管理者のグループ共同での講演会を行った。	「蔵書規模の適正化」を引き続き進めていく。館内のサインや掲示物について、ユニバーサルデザインを取り入れ、見直しを図る。
下井草	参考図書の購入に力を入れ、コーナーを新設した。また、パスファインダーを2種類作成した。休館期間にレイアウト変更やユニバーサルデザインを採用した書架見出し及び書架案内図を作成した。	ボランティアとの協働による行事の開催について、感染防止対策を取りながら再開していく。パスファインダーについては随時内容を更新していく必要がある。
高井戸	地域のテーマ(ゴミ戦争)のパスファインダーを作成した。また、Twitterによりキャラクターを使用して図書館の活用方法等を発信した。	合理的な配慮という視点での利用しやすい図書館づくりを進めていく。各種行事は、感染防止対策をもとに企画・実施をしていく。
方南	開館15周年記念事業として杉並ゆかりの人々32名をまとめた小冊子を作成し、関連本展示や上映会を実施した。また、夏休み期間には図書館ガイドカウンターを設置し、調べもの相談の環境を整えた。	地域施設との連携等により、効果的な方法や利用者の求める情報発信を行っていく。「蔵書規模の適正化」を終了したことから、新鮮な資料の収集や利用しやすい棚作りを進める。
今川	重点課題を「世代間交流」とし、コーナーを設置した。大活字本の収集を行い、書架見出しの文字を大きくする等の配慮を行った。また、学校司書との連携により、資料収集について情報収集を行った。	併設のゆうゆう館との連携により、「世代間交流」という課題解決に向けた資料収集や行事の開催を進める。

<資料4> 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

利用者の図書館サービスへの満足度とニーズを把握するため、中学生以上の図書館来館者を対象に各図書館のカウンター及び館内でアンケート用紙を配布、回収した。

調査では、「図書館の職員について」をはじめ4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、評価の素材とした。

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。

実施年月	配布数	回収数	回答率
令和3年7月	3,874枚	3,468枚	89.5%

(2) 回答者の状況

回答者の年代は、多い順から40代22.7%、50代19.3%、60代15.4%、70代13.4%となっているが、10代から30代までの若年層は合計でも22.6%と少数である。割合は、令和2年度とほぼ同じである。

職業は、会社員・公務員36.4%、無職15.2%、家事専業13.5%の順となっている。

来館頻度については、1か月に数回が64.9%、1週間に数回が22.2%となっており、合わせると全体の87.1%で、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

調査項目は、アンケート用紙（52～53ページ）のとおりである。

〇〇図書館利用者満足度調査

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

〇あなたご自身について、該当する番号を「〇」で囲んでください。

年代	①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70代 ⑧80代以上
来館頻度	①初めて ②1週間に数回 ③1か月に数回 ④1年に数回 ⑤1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家事専業 ⑥無職 ⑦その他

問1 図書館の職員について

問1-1 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) (1つに〇)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問2 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について

問2-1 借りたい本は、そろっていますか (1つに〇)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問2-2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料はそろっていますか (1つに〇)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問2-3 書架の状態や資料の状態は満足できますか (1つに〇)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問3 図書館の施設について

問3-1 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) (1つに〇)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問4 図書館のサービスについて

問4-1 予約・リクエスト (1つに〇)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満 5 利用したことはない

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに〇)

1 知らなかった 2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない 4 内容が魅力的でない

問4-2 レファレンス(調べもの相談) (1つに〇)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満 5 利用したことはない

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに〇)

1 知らなかった 2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない 4 内容が魅力的でない

問4-3 館内展示(資料展示・飾りつけなど) (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満	5 利用したことはない
------	--------	--------	------	-------------

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった	2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない	4 内容が魅力的でない

問4-4 行事(講演会・おはなし会など) (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満	5 利用したことはない
------	--------	--------	------	-------------

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった	2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない	4 内容が魅力的でない

問4-5 一般書・児童書・雑誌のリユース(再使用)提供 (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満	5 利用したことはない
------	--------	--------	------	-------------

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった	2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない	4 内容が魅力的でない

問4-6 OP13(利用者用端末機)やWebからの図書等の検索 (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満	5 利用したことはない
------	--------	--------	------	-------------

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった	2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない	4 内容が魅力的でない

問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) (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満	5 利用したことはない
------	--------	--------	------	-------------

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった	2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない	4 内容が魅力的でない

問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 (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満	5 利用したことはない
------	--------	--------	------	-------------

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった	2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない	4 内容が魅力的でない

●その他お気づきのことやご意見がございましたら、ご記入ください(回答が必要なことは職員にお声かけください)。

【自由意見記入欄】

ご協力ありがとうございました。

3 項目別の回答割合

利用者満足度調査の項目について、「満足」と「やや満足」を合計した回答割合をまとめた。

図書館名	職員の対応		借りたい本		新聞・雑誌		書架・資料の状態		館内施設		予約・リクエスト		レファレンス (調べもの相談)	
	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減
全館	97.3%	0.0	77.9%	1.3	81.3%	1.7	88.3%	0.5	92.9%	-1.0	78.8%	-2.3	39.5%	-2.9
中央	93.4%	3.1	79.0%	1.8	80.6%	4.3	84.6%	1.1	90.7%	-0.9	69.9%	-2.2	37.9%	-7.0
永福	98.1%	-0.6	79.9%	10.5	84.6%	3.7	91.6%	2.7	92.1%	6.1	77.6%	-3.2	42.5%	-1.8
柿木	96.9%	1.5	76.6%	1.6	82.4%	-0.3	90.1%	4.5	92.3%	2.2	77.4%	-4.1	44.3%	3.1
高円寺	96.7%	3.4	72.1%	-0.5	77.1%	4.3	83.2%	2.0	89.8%	-1.2	80.0%	0.7	35.7%	-4.6
宮前	96.5%	-3.5	78.2%	-4.7	84.7%	1.1	87.8%	-2.8	91.7%	-4.6	86.0%	-1.7	41.6%	-2.5
成田	96.9%	-2.2	75.0%	0.9	78.9%	-4.3	85.2%	-5.4	92.2%	-2.2	79.5%	0.6	34.4%	-9.2
西荻	98.6%	1.8	75.4%	2.4	82.9%	6.4	88.9%	1.4	92.5%	-3.2	81.4%	-2.7	35.1%	-2.5
阿佐谷	96.1%	-1.2	74.5%	-3.3	76.2%	-1.6	85.3%	0.4	90.9%	-1.7	83.0%	-1.6	40.4%	-1.2
南荻窪	98.9%	1.2	77.7%	-0.3	81.8%	2.8	88.6%	-0.7	93.9%	-2.7	78.5%	-4.8	38.4%	-8.8
下井草	98.1%	-1.2	78.7%	1.7	81.4%	5.4	91.9%	4.3	95.0%	0.8	80.6%	-0.7	47.4%	8.5
高井戸	98.9%	1.0	74.6%	-6.5	75.7%	-5.4	87.7%	-4.5	95.1%	-1.0	82.4%	-0.6	39.7%	-3.3
方南	98.3%	-0.6	82.8%	5.7	84.5%	-1.1	90.4%	-2.9	94.2%	-5.1	76.6%	-0.7	41.0%	-1.3
今川	99.0%	1.4	85.6%	9.1	86.0%	4.6	94.0%	6.1	97.0%	0.2	76.2%	-6.5	37.2%	-4.6

図書館名	館内表示 (資料展示・飾りつけなど)		行事 (講演会・お話し会など)		リユース		OPAC		パソコン利用		情報発信・PR	
	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減
全館	79.7%	2.8	33.8%	-6.2	50.6%	-1.9	71.4%	0.0	38.9%	-3.1	63.8%	2.4
中央	77.8%	2.7	24.7%	-9.3	41.0%	-6.2	68.1%	-0.3	46.0%	-8.3	59.1%	0.4
永福	81.1%	7.2	27.2%	-15.5	45.2%	-8.5	67.9%	-1.3	34.5%	-1.2	60.5%	-1.4
柿木	75.1%	-1.4	35.0%	-3.0	56.8%	3.1	72.7%	3.5	44.2%	3.5	65.0%	8.4
高円寺	78.8%	8.9	28.5%	-9.1	42.7%	-6.8	67.9%	-3.1	32.6%	-7.0	60.2%	-1.8
宮前	88.9%	5.2	32.3%	-13.0	57.7%	0.4	70.9%	-6.9	38.4%	-4.2	71.8%	6.5
成田	74.2%	-3.5	33.3%	-7.1	57.7%	1.9	74.7%	5.6	39.2%	6.0	61.9%	0.2
西荻	80.8%	9.0	30.8%	-3.0	44.1%	1.6	76.5%	6.6	39.5%	0.5	65.1%	4.1
阿佐谷	70.9%	-6.3	32.2%	-9.8	58.0%	2.7	70.5%	3.2	32.0%	-5.8	55.4%	-5.9
南荻窪	80.7%	5.8	39.6%	-3.7	51.2%	-2.4	70.6%	-7.4	36.3%	-10.3	63.6%	-2.9
下井草	83.8%	4.3	34.6%	-6.7	56.3%	-1.4	70.2%	0.7	42.0%	-3.2	63.0%	-1.2
高井戸	85.9%	8.2	44.4%	3.0	54.3%	5.4	70.1%	0.7	42.6%	2.2	68.7%	11.7
方南	79.3%	0.0	40.6%	0.4	51.6%	-3.8	76.1%	1.6	36.0%	-3.1	68.4%	4.1
今川	78.3%	-3.6	36.4%	-6.9	48.7%	-2.3	72.3%	-4.3	36.8%	-7.3	66.7%	8.6

※前年度比で増加した数値を太字・網掛けで表示している。

4 アンケート調査項目に対する自由意見

アンケート回収数3,468枚に対して、自由意見記入欄に回答のあった枚数は937枚(回答率27.0%)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。

なお、寄せられた自由意見については各館の運営の参考としている。

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	
設問に関連する意見	問1-1	職員に関すること	175	14.6%	95	78	2
	問2-1	図書・視聴覚に関すること	158	13.2%	24	132	2
	問2-2	新聞・雑誌に関すること	21	1.8%	2	17	2
	問2-3	書架・資料の状態に関すること	68	5.7%	13	55	0
	問3-1	図書館の施設に関すること	180	15.0%	58	119	3
	問4-1	予約・リクエストに関すること	114	9.5%	29	82	3
	問4-2	レファレンスに関すること	12	1.0%	3	4	5
	問4-3	展示に関すること	29	2.4%	19	9	1
	問4-4	行事(講演会等)に関すること	51	4.3%	22	23	6
	問4-5	リユースに関すること	12	1.0%	5	6	1
	問4-6	OPAC・Webでの検索に関すること	66	5.5%	2	62	2
	問4-7	パソコン利用に関すること	18	1.5%	5	11	2
	問4-8	情報発信・PRIに関すること	15	1.3%	3	12	0
設問に関連していない意見		図書館運営に関すること	21	1.8%			
		図書館利用に関すること	39	3.3%			
		図書館利用者に関すること	24	2.0%			
		図書館システムに関すること	35	2.9%			
		感謝	129	10.8%			
		アンケートに関すること	5	0.4%			
		その他	26	2.2%			
自由意見記入欄 合計			1,198				

※件数の割合は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

5 利用者満足度調査結果 各館別集計表(令和3年7月実施)

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 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	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	175 5.1%	58 14.7%	15 7.0%	17 7.7%	13 5.3%	7 3.1%	4 1.6%	7 2.5%	4 1.7%	10 3.8%	7 2.7%	7 2.5%	8 2.8%	18 6.0%
20代	158 4.6%	36 9.1%	6 2.8%	12 5.4%	13 5.3%	9 3.9%	11 4.3%	8 2.9%	8 3.5%	8 3.0%	6 2.3%	16 5.6%	10 3.4%	15 5.0%
30代	448 12.9%	39 9.9%	41 19.2%	38 17.1%	39 16.0%	24 10.5%	27 10.6%	34 12.1%	18 7.8%	31 11.7%	32 12.4%	15 5.3%	65 22.3%	45 15.1%
40代	786 22.7%	73 18.4%	67 31.3%	46 20.7%	67 27.5%	65 28.4%	50 19.5%	61 21.8%	47 20.4%	54 20.5%	49 19.0%	69 24.3%	70 24.1%	68 22.7%
50代	669 19.3%	65 16.4%	36 16.8%	38 17.1%	33 13.5%	48 21.0%	54 21.1%	73 26.1%	45 19.5%	59 22.4%	54 20.9%	51 18.0%	62 21.3%	51 17.1%
60代	535 15.4%	43 10.9%	19 8.9%	33 14.9%	34 13.9%	37 16.2%	52 20.3%	52 18.6%	45 19.5%	39 14.8%	52 20.2%	63 22.2%	30 10.3%	36 12.0%
70代	464 13.4%	55 13.9%	22 10.3%	28 12.6%	28 11.5%	26 11.4%	36 14.1%	30 10.7%	45 19.5%	39 14.8%	37 14.3%	41 14.4%	30 10.3%	47 15.7%
80代以上	155 4.5%	8 2.0%	6 2.8%	7 3.2%	10 4.1%	10 4.4%	17 6.6%	8 2.9%	14 6.1%	15 5.7%	16 6.2%	16 5.6%	13 4.5%	15 5.0%
未記入	78 2.3%	19 4.8%	2 0.9%	3 1.4%	7 2.9%	3 1.3%	5 2.0%	7 2.5%	5 2.2%	9 3.4%	5 1.9%	6 2.1%	3 1.0%	4 1.3%
計	3,468 100.0%	396 100.0%	214 100.0%	222 100.0%	244 100.0%	229 100.0%	256 100.0%	280 100.0%	231 100.0%	264 100.0%	258 100.0%	284 100.0%	291 100.0%	299 100.0%

来館頻度

来館頻度	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	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	63 1.8%	13 3.3%	13 6.1%	2 0.9%	1 0.4%	0 0.0%	4 1.6%	3 1.1%	8 3.5%	3 1.1%	1 0.4%	2 0.7%	9 3.1%	4 1.3%
1週間に数回	770 22.2%	132 33.3%	43 20.1%	49 22.1%	46 18.9%	50 21.8%	60 23.4%	50 17.8%	41 17.8%	56 21.2%	48 18.6%	64 22.5%	45 15.5%	86 28.8%
1か月に数回	2,251 64.9%	198 50.0%	143 66.8%	143 64.4%	153 62.7%	164 71.6%	161 62.9%	189 67.5%	159 68.8%	182 68.9%	179 69.4%	198 69.7%	204 70.1%	178 59.5%
1年に数回	224 6.5%	23 5.8%	9 4.2%	17 7.7%	21 8.6%	12 5.2%	23 9.0%	23 8.2%	12 5.2%	13 4.9%	17 6.6%	13 4.6%	23 7.9%	18 6.0%
1年以上利用しないと きもある	33 1.0%	4 1.0%	1 0.5%	1 0.5%	5 2.1%	1 0.4%	4 1.6%	3 1.1%	3 1.3%	0 0.0%	1 0.4%	1 0.4%	4 1.4%	5 1.7%
未記入	127 3.7%	26 6.6%	5 2.3%	10 4.5%	18 7.4%	2 0.9%	4 1.6%	12 4.3%	8 3.5%	10 3.8%	12 4.7%	6 2.1%	6 2.1%	8 2.7%
計	3,468 100.0%	396 100.0%	214 100.0%	222 100.0%	244 100.0%	229 100.0%	256 100.0%	280 100.0%	231 100.0%	264 100.0%	258 100.0%	284 100.0%	291 100.0%	299 100.0%

職業

職業	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	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	1,347 38.8%	144 36.4%	90 42.1%	89 40.1%	93 38.1%	104 45.4%	89 34.8%	105 37.5%	80 34.6%	90 34.1%	104 40.3%	106 37.3%	127 43.6%	126 42.1%
自営業	226 6.5%	28 7.1%	11 5.1%	10 4.5%	17 7.0%	14 6.1%	14 5.5%	28 10.0%	15 6.5%	15 5.7%	16 6.2%	18 6.3%	23 7.9%	17 5.7%
パート・アルバイト	325 9.4%	23 5.8%	25 11.7%	27 12.2%	35 14.3%	21 9.2%	28 10.9%	22 7.9%	24 10.4%	25 9.5%	22 8.5%	22 7.8%	29 10.0%	22 7.4%
学生	229 6.6%	69 17.4%	16 7.5%	23 10.4%	11 4.5%	12 5.2%	7 2.7%	10 3.6%	8 3.5%	14 5.3%	9 3.5%	16 5.6%	11 3.8%	23 7.7%
専業主業	467 13.5%	23 5.8%	34 15.9%	18 8.1%	28 11.5%	34 14.9%	37 14.5%	41 14.6%	27 11.7%	48 18.2%	36 14.0%	51 18.0%	41 14.1%	49 16.4%
無職	528 15.2%	47 11.9%	21 9.8%	35 15.8%	35 14.3%	31 13.5%	58 22.7%	42 15.0%	54 23.4%	41 15.5%	46 17.8%	42 14.8%	34 11.7%	42 14.1%
その他	188 5.4%	24 6.1%	7 3.3%	7 3.2%	7 2.9%	9 3.9%	9 3.5%	16 5.7%	13 5.6%	14 5.3%	11 4.3%	17 6.0%	15 5.2%	9 3.0%
未記入	188 5.4%	38 9.6%	10 4.7%	13 5.9%	18 7.4%	4 1.8%	14 5.5%	16 5.7%	10 4.3%	17 6.4%	14 5.4%	12 4.2%	11 3.8%	11 3.7%
計	3,468 100.0%	396 100.0%	214 100.0%	222 100.0%	244 100.0%	229 100.0%	256 100.0%	280 100.0%	231 100.0%	264 100.0%	258 100.0%	284 100.0%	291 100.0%	299 100.0%

問1 図書館の職員について

1-1 職員への対応はいかがですか。

回答	構成	回答	構成	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	2,615 75.4%	272 68.7%	161 75.2%	151 68.0%	164 67.2%	169 73.8%	190 74.2%	217 77.5%	171 74.0%	211 79.9%	198 76.7%	229 80.6%	244 83.0%	238 79.6%	
やや満足	760 21.9%	98 24.8%	49 22.9%	64 28.8%	72 29.5%	52 22.7%	58 22.7%	59 21.1%	51 22.1%	50 18.9%	55 21.3%	52 18.3%	42 14.4%	58 19.4%	
やや不満	52 1.5%	10 2.5%	4 1.9%	5 2.3%	5 2.1%	6 2.6%	5 2.0%	2 0.7%	6 2.6%	1 0.4%	2 0.8%	2 0.7%	4 1.4%	0 0.0%	
不満	11 0.3%	2 0.5%	0 0.0%	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.8%	0 0.0%	1 0.4%	1 0.4%	2 0.8%	1 0.4%	1 0.3%	0 0.0%	
未記入	30 0.9%	14 3.5%	0 0.0%	1 0.5%	3 1.2%	2 0.9%	1 0.4%	2 0.7%	2 0.9%	1 0.4%	1 0.4%	0 0.0%	0 0.0%	3 1.0%	
計	3,468 100.0%	396 100.0%	214 100.0%	222 100.0%	244 100.0%	229 100.0%	256 100.0%	280 100.0%	231 100.0%	264 100.0%	258 100.0%	284 100.0%	291 100.0%	299 100.0%	

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														
問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。																												
満足	900	26.0%	125	31.6%	59	27.6%	54	24.3%	46	19.9%	58	25.3%	61	23.8%	68	24.3%	52	22.5%	58	22.0%	63	24.4%	73	25.7%	81	27.8%	102	34.1%
やや満足	1,801	51.9%	188	47.5%	112	52.3%	130	53.3%	121	52.8%	121	52.8%	131	51.2%	143	51.1%	120	52.0%	147	55.7%	140	54.3%	139	48.9%	160	55.0%	154	51.5%
やや不満	659	19.0%	57	14.4%	40	18.7%	42	18.9%	58	23.8%	44	19.2%	61	23.8%	58	20.7%	55	23.8%	51	19.3%	51	19.8%	62	21.8%	44	15.1%	36	12.0%
不満	81	2.3%	10	2.5%	2	0.9%	8	3.6%	3	1.3%	6	2.6%	2	0.8%	10	3.6%	3	1.3%	7	2.7%	4	1.6%	10	3.5%	6	2.1%	5	1.7%
未記入	27	0.8%	16	4.0%	1	0.5%	2	0.9%	2	0.8%	0	0.0%	1	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.7%
計	3,468	100.0%	396	100.0%	214	100.0%	222	100.0%	244	100.0%	229	100.0%	256	100.0%	280	100.0%	231	100.0%	264	100.0%	258	100.0%	284	100.0%	291	100.0%	299	100.0%

2-2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。																												
満足	1,247	36.0%	163	41.2%	72	33.6%	81	36.5%	66	27.1%	92	40.2%	78	30.5%	109	38.9%	79	34.2%	83	31.4%	92	35.7%	89	31.3%	118	40.6%	125	41.9%
やや満足	1,572	45.3%	156	39.4%	109	50.9%	102	46.0%	122	50.0%	102	44.5%	124	48.4%	123	43.9%	97	42.0%	133	50.4%	118	45.7%	126	44.4%	128	44.0%	132	44.2%
やや不満	358	10.3%	34	8.6%	14	6.5%	18	8.1%	32	13.1%	28	12.2%	21	8.2%	34	12.1%	30	13.0%	22	8.3%	31	12.0%	45	15.9%	30	10.3%	19	6.4%
不満	26	0.8%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.5%	4	1.6%	0	0.0%	3	1.2%	2	0.7%	3	1.3%	3	1.1%	1	0.4%	3	1.1%	0	0.0%	5	1.7%
未記入	265	7.6%	42	10.6%	19	8.9%	20	9.0%	20	8.2%	7	3.1%	30	11.7%	12	4.3%	22	9.5%	23	8.7%	16	6.2%	21	7.4%	15	5.2%	18	6.0%
計	3,468	100.0%	396	100.0%	214	100.0%	222	100.0%	244	100.0%	229	100.0%	256	100.0%	280	100.0%	231	100.0%	264	100.0%	258	100.0%	284	100.0%	291	100.0%	299	100.0%

2-3 書架の状態や資料の状態は満足できますか。																												
満足	1,653	47.7%	184	46.5%	113	52.8%	92	41.4%	95	39.9%	112	48.9%	115	44.9%	125	44.6%	98	42.4%	126	47.7%	130	50.4%	128	45.1%	160	55.0%	175	58.5%
やや満足	1,410	40.7%	151	38.1%	83	38.8%	108	48.7%	108	44.3%	89	38.9%	103	40.2%	124	44.3%	99	42.9%	108	40.9%	107	41.5%	121	42.6%	103	35.4%	106	35.5%
やや不満	263	7.6%	32	8.1%	12	5.6%	13	5.9%	27	11.1%	21	9.2%	24	9.4%	23	8.2%	24	10.4%	15	5.7%	14	5.4%	27	9.5%	19	6.5%	12	4.0%
不満	36	1.0%	7	1.8%	0	0.0%	2	0.9%	7	2.9%	1	0.4%	3	1.2%	5	1.8%	2	0.8%	2	0.8%	1	0.4%	3	1.1%	1	0.3%	3	1.0%
未記入	106	3.1%	22	5.6%	6	2.8%	7	3.2%	7	2.9%	6	2.6%	11	4.3%	3	1.1%	9	3.9%	13	4.9%	6	2.3%	5	1.8%	8	2.8%	3	1.0%
計	3,468	100.0%	396	100.0%	214	100.0%	222	100.0%	244	100.0%	229	100.0%	256	100.0%	280	100.0%	231	100.0%	264	100.0%	258	100.0%	284	100.0%	291	100.0%	299	100.0%

問3 図書館の施設について																												
3-1 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	2,145	61.9%	266	67.2%	147	68.7%	121	54.5%	134	54.9%	126	55.0%	138	53.9%	180	64.3%	124	53.7%	161	61.0%	146	56.6%	174	61.3%	204	70.1%	224	74.9%
やや満足	1,077	31.1%	93	23.5%	50	23.4%	84	37.8%	85	34.8%	84	36.7%	98	38.3%	79	28.2%	86	37.2%	87	33.0%	99	38.4%	96	33.8%	70	24.1%	66	22.1%
やや不満	189	5.5%	20	5.1%	15	7.0%	13	5.9%	21	8.6%	16	7.0%	17	6.6%	19	6.8%	15	6.5%	10	3.8%	11	4.3%	14	4.9%	13	4.5%	5	1.7%
不満	25	0.7%	4	1.0%	2	0.9%	4	1.8%	2	0.8%	1	0.4%	2	0.8%	1	0.4%	4	1.7%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.3%	2	0.7%
未記入	32	0.9%	13	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.8%	2	0.9%	1	0.4%	1	0.4%	2	0.9%	5	1.9%	1	0.4%	0	0.0%	3	1.0%	2	0.7%
計	3,468	100.0%	396	100.0%	214	100.0%	222	100.0%	244	100.0%	229	100.0%	256	100.0%	280	100.0%	231	100.0%	264	100.0%	258	100.0%	284	100.0%	291	100.0%	299	100.0%

問4 図書館のサービスについて																												
4-1 予約・リクエスト																												
満足	1,871	54.5%	192	50.7%	104	48.6%	116	52.5%	126	52.5%	134	58.8%	134	52.8%	170	60.9%	136	59.4%	143	54.8%	128	49.8%	168	59.2%	162	55.7%	158	53.0%
やや満足	834	24.3%	73	19.3%	62	29.0%	55	24.9%	66	27.5%	62	27.2%	68	26.8%	57	20.4%	54	23.6%	62	23.8%	79	30.7%	66	23.2%	61	21.0%	69	23.2%
やや不満	173	5.0%	15	4.0%	5	2.3%	13	5.9%	14	5.8%	8	3.5%	9	3.5%	25	9.0%	14	6.1%	19	7.3%	14	5.5%	13	4.6%	12	4.1%	12	4.0%
不満	49	1.4%	5	1.3%	3	1.4%	2	0.9%	1	0.4%	2	0.9%	3	1.2%	3	1.1%	2	0.9%	4	1.5%	4	1.6%	5	1.8%	10	3.4%	5	1.7%
利用したことはない	508	14.8%	94	24.8%	40	18.7%	35	15.8%	33	13.8%	22	9.7%	40	15.8%	24	8.6%	23	10.0%	33	12.6%	32	12.5%	32	11.3%	46	15.8%	54	18.1%
計	3,435	100.0%	379	100.0%	214	100.0%	221	100.0%	240	100.0%	228	100.0%	254	100.0%	279	100.0%	229	100.0%	261	100.0%	257	100.0%	284	100.0%	291	100.0%	298	100.0%
未記入	33		17		0		1		4		1		2		1		2		3		1		0		0		1	

杉並区立図書館サービス基本方針

I 図書館サービス基本方針の策定について

1 策定の背景・趣旨

今、図書館を取り巻く状況は、電子書籍や音楽配信サービスの普及など情報化の急激な進展、団塊世代の本格的な地域還流、若者世代の活字離れ、地域における知的活動意欲の高まりなど大きく変化してきています。図書館には、これらの変化への的確な対応が求められています。

また、杉並区では今年度、全小中学校に学校司書を配置しましたが、これまで以上に「調べ学習」への対応の充実など、図書館と学校との連携・協力を図ることが重要となっています。

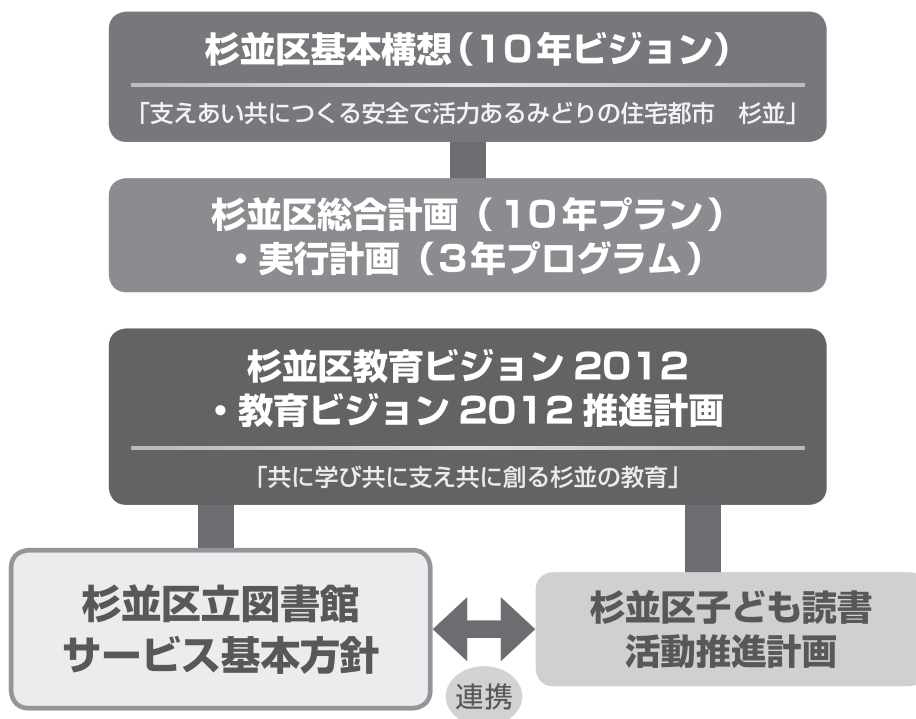
杉並区では、これまで「区民の書齋」である図書館として、全国トップクラスの230万冊におよぶ蔵書の充実をはじめ、他自治体に先駆けてのブックスタート事業や「子ども読書活動推進計画」の策定・推進に取り組んできました。また、運営面では、図書館協議会への公募区民の参画や、指定管理者制度の導入、経営評価の実施など、時代の流れに応じた取組を進めてきました。

しかし、今後、時代のニーズを的確に反映し図書館サービスの向上を図るためには、新たに中長期的視点から杉並区の目指すべき図書館像を明らかにする必要があるとの認識から、このたび「杉並区立図書館サービス基本方針」を策定しました。

この基本方針は、学識経験者・区民・関係団体代表者等で構成された図書館協議会に諮り、6回にわたる幅広く熱心な議論を経てまとめられた原案をもとに策定したものであり、今後10年間の図書館の羅針盤として、望ましい図書館サービスのあり方と、その実現に向けての取組の方向性を明らかにするものです。

2 位置付け

「杉並区立図書館サービス基本方針」は、杉並区基本構想（10年ビジョン）、杉並区総合計画（10年プラン）・実行計画（3年プログラム）、杉並区教育ビジョン2012・教育ビジョン2012推進計画を踏まえるとともに、「子ども読書活動推進計画」との連携を図り策定しています。



Ⅱ 10年後の図書館像

図書館は進化する

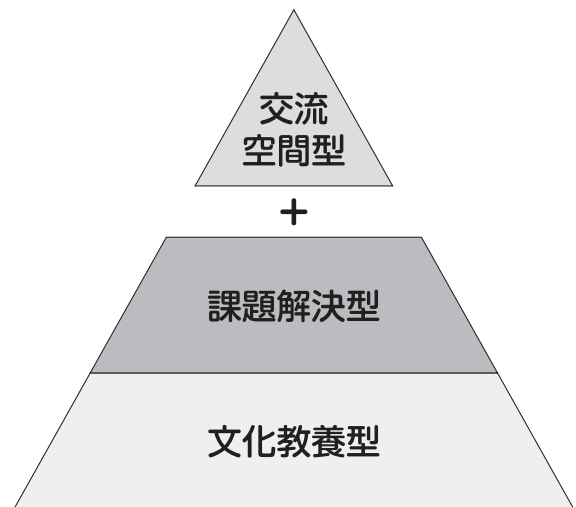
～学びの場・知の共同体・楽しい交流空間へ～

これまで図書館は、資料を収集し、その資料が生涯学習や調査研究、趣味・娯楽などの様々な目的に活用される、いわゆる文化教養型施設としての役割を担ってきました。近年は、さらに個人や地域における課題解決に役立つための役割が重視されるようになり、レファレンスサービス*の充実やデータベースの活用などの取組を進めてきました。

今後はさらに、様々な区民が気軽に集い交流するとともに、各々の能力や関心に応じて、互いに連携・協力しあう交流空間としての役割が求められています。

*情報を求める人に必要な資料の調べ方を案内すること、必要な資料・情報を提供すること

このような時代の流れや図書館の進化を踏まえ、これからの10年に臨む基本的姿勢として、次のような図書館像を描いています。



10年後の杉並区立図書館像

個の学びの場であり、自己実現を支援する役割が果たされている

個人が学んだ成果を仲間や他の人々と共有することや、他の生涯学習・社会教育施設、小・中学校との連携・協働などにより、「知の共同体」として新たな価値が創造されている

人と情報・人と人がつながり、図書館で働く人々と、ボランティア、利用者などがコミュニケーションを深め、集い、交流する場となっている

Ⅲ 3つの視点と取組の方向

1 「学びの場」としての図書館 ～学び・自己実現を支援します～

図書館は、区民の皆さんの学びや自己実現を支援する場であり、知りたい情報にいつでもアクセスできる「地域の学びの場」としての役割を担っていきます。

10年後の姿

- ニーズに応じた多様な資料が揃い、誰もが利用しやすい環境が整っています。
- 情報通信技術を活用し、誰もがどこからでも図書館の資料を活用しています。
- 図書館への来館が困難な方でも、貸出などのサービスを受けることができるようになっていきます。

取組の方向

- 図書館には約 230 万冊もの膨大な資料があります。また、誰でも使えるインターネット環境や有料データベースなど、図書資料のみならず多様な情報へのアクセス手段が用意されています。図書館の基本的な機能としては、これからも「知りたいことが図書館に行けばわかる」という情報集積の拠点として、資料を収集し、利用者が活用しやすいように整理したうえで提供していきます。
- もとより、図書館に、趣味や娯楽のための本や映画など、いわゆるエンターテインメントに関する資料を求めてくる人も多くいます。特に、団塊世代が 65 歳を迎え、本格的に地域に戻ってきつつあり、図書館を活用して新たな活動に取り組んだり、余暇を楽しんだりする機会が増えてくることが考えられます。こうした人たちに、図書館の良さを理解していただくためにも、資料の充実や適切な情報収集に努めていきます。
- 急速な情報通信技術の進展に対応して、音楽配信サービスや電子書籍の導入、ソーシャル・ネットワーク・サービス^{※1}等の活用の検討など、電子図書館としての機能を充実させていきます。これにより、時間や場所に拘束されずに図書館が持つ情報と情報ネットワークを利用することが可能となり、利便性の向上が図られます。一方で、電子情報へのアクセスが困難ないわゆる IT 弱者は、現在入手できる情報量が圧倒的に少なくなっています。そうした区民のためにも、図書館という場を活用して、情報リテラシー^{※2}の向上に取り組みます。
※1：インターネットを使って、特定の関心をもつ人同士が出会うチャンスをつくり、情報交換ができるようにするサービスの総称。略称 SNS
※2：情報機器を利用して、膨大な情報の中から必要な情報を抜き出し、活用する能力のこと
- 図書館への来館が困難な方であっても図書館サービスを受けることができるよう、病院・施設への団体貸出や宅配サービスなど、様々な方法を検討していきます。

2 「知の共同体」としての図書館 ～情報の共有と活用を進めます～

区民の皆さんが自ら学び、新たに身に付けた知識や技能を、図書館を媒介にして共有し、活用していくことで、地域社会に還元できるような環境を整えていきます。

10 年後の姿

- 個人の学びの成果を、仲間や他の利用者と共有する場＝「知の共同体」として、図書館が機能しています。
- 区内の様々な団体との協働により、図書館で多様な事業が行われています。
- 杉並にゆかりのある人物の本や、杉並に関する歴史や地誌、地場産業や固有の文化など、「杉並」に関する資料が蓄積され、多くの人に利用されています。

取組の方向

- 図書館には多くの情報があり、それを求めてやってきた人たちが、自らの課題解決や自己実現のために活用しています。こうした人たちの学習成果や、地域の人たちが持っている技能・アイデア・能力などを発揮できる環境を「知のインフラ（基盤）」として蓄積・共有化し、地域社会に還元できるようにしていきます。
- 外部の人材や専門家を活用した講座や講演会の実施を通じて、受講者のスキルアップを支援していくとともに、そこでの学びの成果を地域社会に還元していくために、受講者同士の情報共有の場を提供するなど、新たな図書館の活用を考えていきます。
- 多くの区民が利用する図書館には、資料だけではなく、それぞれの区民や団体が持つ多くの知識や経験が集まっています。図書館は、こうした知識などを若い世代に伝えていき、その世代がやがて大人になったときに、さらに若い世代に伝えていくような、「知の循環」の中核として、また、就学前教育から学校教育、生涯学習への切れ目ない連携

の中心となる施設としての役割を担っていきます。

- 杉並に関する文化的資料の蓄積は、公立図書館だからこそ取り組まなければならない課題です。こうした情報の収集も、地域の人々の協力なくしては成り立ちません。図書館の使命として、歴史的資料のみならず、現在、そして将来的に必要なであろうと考えられる資料を、地域の人々と一緒になって、積極的に保存・伝承していきます。

3 「楽しい交流空間」としての図書館 ～区民と共に成長します～

図書館は、誰もが気軽に集え、交流できる場として、区民とともに成長・進化し続けていきます。

10年後の姿

- 多くの区民が、図書館の様々な取組や活動に連携・協力し、「区民が主体的に参画する」図書館が実現しています。
- 区民等との積極的な協働により、障害者や高齢者・子ども向けの多様なサービスが充実しています。
- 従来の「静かで落ち着く空間」としての図書館を基本としつつ、「明るく楽しく人が集う空間」としても図書館が活用されています。
- 施設・設備がユニバーサルデザイン※化され、誰もが気軽に図書館を訪れることができるようになっています。

※年齢や障害の有無などにかかわらず、最初からできるだけ多くの人が利用可能であるようにデザインすること



取組の方向

- 図書館には、多くの人々が訪れています。平成23年度の区民意向調査では、約4割の区民が、年に1回以上図書館を利用していると答えています。
このように多くの区民に利用されている図書館は、積極的に利用者の声に耳を傾けるとともに、図書館のモニターを募ってその意見を運営に反映させ、協力を受け、さらには一緒になって図書館をより良くしていくことにより、「区民が楽しみ、区民が主体的に参画する図書館」に変わっていく必要があります。全ての区民が「図書館に行ってみたい」と思えるような魅力的なサービスを提供し、「図書館に行けば何かある」、「図書館に行けば抱えている問題が解決できる」と思える、知的好奇心をくすぐるような楽しい空間を創っていきます。
- 講演会や講座、ワークショップなどを開催することにより、区民の興味・関心の幅を広げる機会や発表の場を提供する中で、同じ興味や関心を持った人たちの交流の場としての図書館の役割を広げていきます。
- これまでも図書館は、ボランティアの協力を得て、障害者サービスや子どもたちへの読み聞かせなど、様々な事業を行ってきました。こうした取組は、今後もさらに継続・発展させていく必要があり、そのためには、今後もボランティアとの協働による多様なサービスの提供と、それを支える人材育成が欠かせないものとなっています。高齢者や障害者のサービスを充実させていくためにも、ボランティアのみならず様々な面で図書館を支援してくれる人たちとの協働を進めていきます。
- 幅広い層の区民が気軽に集え、交流できる場になるためには、「集い、活動したくなる空間」になる必要があります。そのため、静かで落ち着いた雰囲気だけにとどまらず、会話を楽しめたり飲食ができたりするスペースの確保など、明るく楽しい雰囲気も作っていきます。
- 誰もが利用しやすい図書館となるためには、施設・設備のユニバーサルデザイン化や省エネルギー化など、設備の充実も欠かせません。誰もが使いやすい図書館になるよう、施設・設備を充実していきます。

Ⅳ 取組推進のための基盤整備

1 関係機関とのコラボレーション（協働）

図書館は、生涯学習施設に位置付けられていますが、区内には他にも社会教育センター、郷土博物館、科学館など、多様な社会教育・生涯学習施設があり、こうした施設との連携も欠かせません。また、区内大学図書館との連携も重要なものとなっています。

各種資料やプログラム、PRの連携など、積極的にコラボレーションすることにより、さらに高いレベルのサービスを提供していきます。

また、平成24年度には、区内全ての小・中学校に学校司書が配置されました。学校司書は、小・中学校の図書館での蔵書管理や、児童・生徒へのサービス、教員への授業支援などをする専門スタッフで、区立図書館などの関係機関と学校とをつなぐ存在としての役割も期待されています。図書館は、積極的に学校図書館を支援するとともに、学校司書との連携により、学校教育における読書活動への支援を強化していきます。

こうした連携を重視した取組を進めることにより、将来的には、基本構想や教育ビジョンにも掲げる、「生涯にわたる切れ目のない支援」の実現を目指します。

2 専門家の育成・活用

区民のニーズに応えるためには、図書館運営に関わる全ての職員がそれぞれの担当分野において「専門家」となることが必要です。

まず、司書の資格を持つ職員のレファレンス能力を向上させることにより、利用者のニーズに的確に応えていきます。また、図書館にとっては、どのような資料が用意されているかが、とても重要です。そのため、職員のスキルアップに取り組み、選書能力の強化を図ります。

さらに、施設管理や情報化、サービス全般についても、それぞれの担当者がプロフェッショナルとしての自分の役割を認識した上で、より良い図書館運営のための取組を進めていきます。

また、図書館同士がお互いのサービス内容を理解し、他の図書館が実施する良いサービスを見習うなど、図書館全体としてより良いサービスが提供できるような取組を進めていきます。

さらに、外部の学識経験者など専門職の協力により、その知識・経験や技術をサービスの拡大に活用していきます。

3 積極的な広報・PR活動

図書館は多くの区民に利用されていますが、それでもまだ5割以上の区民が図書館を利用したことがないという状況にあります。「本は自分で買う」や「近くに図書館が無い（場所を知らない）」という声があるほか、様々な催しや企画展を行っているにもかかわらず、図書館からの発信や働きかけが足りず、行事などに関する情報があまり知られていない、などの指摘も受けます。

本来の図書館の機能や、将来像についてはこれまでも述べてきましたが、それらを区民と共有し、図書館の活性化を図るためには広報活動も重要です。これまでも「広報すぎなみ」や区の公式ホームページ、図書館ホームページなどで広く広報活動を行ってきましたが、これからは、さらに一歩進んで、利用する価値のある施設だということを理解していただけるように、未利用者への働きかけなども含めて、積極的な情報発信を継続的に行っていきます。

Ⅴ 目標の実現に向けて

今後、図書館は、図書館サービス基本方針に掲げる図書館像の実現を図るため、具体的な取組事業について検討するとともに、これらをもとに各年度における事業の進行状況や到達度について、新たな仕組みによる図書館経営評価を行うことにより、PDCAサイクルに則った計画的な事業の推進を図ります。

また、図書館の持つ機能や可能性をより発揮していくためには、行政や事業者だけの力では十分ではありません。「学びの場・知の共同体・楽しい交流空間」を実現する図書館の担い手として、図書館の利用者をはじめ図書館を利用したことがない方々を含めて、より多くの区民の方に主体的に参加していただくことにより、目標の実現を図っていきます。

令和3年度
杉並区立図書館運営状況報告書

登録印刷物番号

03-0087

令和4年2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 <https://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>