

平成23年度
杉並区立図書館運営状況報告書
(対象 平成22年度事業)

平成24年1月
杉並区立中央図書館



目 次

杉並区立図書館運営状況報告書について	1
1 目的	1
2 対象	1
3 内容	1
全体運営状況報告	2
1 サービス水準及び運営コスト結果	2
2 利用者満足度調査結果	3
館別結果	8
(1) 中央図書館(一部業務委託館)	8
(2) 永福図書館(指定管理館)	10
(3) 柿木図書館(直営館)	12
(4) 高円寺図書館(直営館)	14
(5) 宮前図書館(指定管理館)	16
(6) 成田図書館(指定管理館)	18
(7) 西荻図書館(直営館)	20
(8) 阿佐谷図書館(指定管理館)	22
(9) 南荻窪図書館(業務委託館)	24
(10) 下井草図書館(業務委託館)	26
(11) 高井戸図書館(指定管理館)	28
(12) 方南図書館(指定管理館)	30
(13) 今川図書館(業務委託館)	32
「利用者満足度調査結果一覧」	34
別紙	
別紙1「サービス水準及び運営コスト表」	37
別紙2「利用者満足度調査」	38

杉並区立図書館運営状況報告書について

今年度は、これまでの経営評価を一旦休止して、新たな評価手法による図書館経営評価の実施に向け、準備中です。これは、前年度との比較による評価だけではなく、目標に対する達成度を評価する手法に見直し、各館の立地や施設等環境の相違点に配慮するとともに、これまでの各館の取組の充実度や改善すべき点を、各館の特色を活かした事業計画に沿って適切に評価できるようにするためです。

このため、平成 23 年度及び 24 年度については、「サービス水準及び運営コスト表」及び「利用者満足度調査」からなる報告書の形態となっています。

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・効果的な図書館経営を実現することにより、創意工夫による特色ある図書館づくりを図る。
- (2) 経営評価プロセスへの区民参画と運営状況結果の公表により、図書館経営における客観性・透明性の向上を図る。

2 対象

杉並区立図書館 13 館の平成 22 年度事業

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

一部業務委託館 区が職員を配置し運営しているが、民間業者に窓口業務を委託している館

直営館 区が職員を配置し、直接運営している館

指定管理館 民間業者である指定管理者が、窓口業務、施設の維持管理を行う館

業務委託館 民間業者に窓口業務を委託している館

3 内容

(1) サービス水準及び運営コスト結果

「サービス水準及び運営コスト表」に基づき、中央図書館 27、地域図書館 25 の指標について、前年度実績と比較しました。

(2) 利用者満足度調査結果

利用者の図書館サービスへの満足度とニーズを把握するため、各館において次のとおり行いました。

対 象 中学生以上の図書館来館者

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

実施時期 中央図書館 平成 23 年 3 月 11 日（金） 26 日（土） 27 日（日）

永福図書館 平成 23 年 3 月 11 日（金） 26 日（土） 27 日（日）

柿木図書館	平成 23 年 3 月 11 日（金）、19 日（土）、20 日（日）
高円寺図書館	平成 23 年 3 月 11 日（金）、19 日（土）、27 日（日）
宮前図書館	平成 23 年 3 月 11 日（金）、4 月 23 日（土）、24 日（日）
成田図書館	平成 23 年 4 月 8 日（金）、9 日（土）、10 日（日）
西荻図書館	平成 23 年 3 月 19 日（金）、20 日（日）、21 日（月）
阿佐谷図書館	平成 23 年 4 月 5 日（火）、9 日（土）、10 日（日）
南荻窪図書館	平成 23 年 3 月 11 日（金）、26 日（土）、27 日（日）
下井草図書館	平成 23 年 3 月 11 日（金）、25 日（金）～27 日（日）
高井戸図書館	平成 23 年 4 月 1 日（金）、2 日（土）、3 日（日）
方南図書館	平成 23 年 3 月 11 日（金）、19 日（土）、20 日（日）
今川図書館	平成 23 年 3 月 4 日（金）、5 日（土）、6 日（日）

震災の影響により、各館の実施時期にばらつきが生まれました。

全体運営状況報告

1 サービス水準及び運営コスト結果

(1) 蔵書水準

蔵書冊数は、杉並区全体で 2,276,114 冊と前年より 20,664 冊増えており、区民 1 人当たりの蔵書数も 4.23 冊（21 年度 4.18 冊）となり、区全体としては蔵書水準が向上しましたが、不明図書の除籍処理を進めたため、蔵書冊数が前年を下回った館が 6 館ありました。

(2) 資料提供等

入館者数は、9 館が増加し、4 館が減少しており、全体では 2,973,672 人（21 年度 2,938,287 人）と前年比 1.2% の微増となりました。利用登録者は、全ての館で前年を上回っており、全体では 209,556 人（21 年度 185,248 人）前年比 13.1% 増となりました。

リクエスト件数は、10 館が増加し、3 館が減少しており、全体として 1,187,148 件（21 年度 1,091,267 件）と前年比 8.8% の増と、増加傾向にあります。

貸出冊数は、7 館が増加し、6 館が減少しており、全体では 4,872,477 冊（21 年度 4,887,587 冊）となり、15,110 冊減少し、0.3% の減少となりました。これは、震災のあった 3 月 1 ヶ月間の貸出冊数が 376,098 冊で、21 年度の 423,026 冊より 46,928 冊減少したことが、大きく影響しています。

団体貸出は、全体としては登録団体数が 923 団体（21 年度 849 団体）前年比 8.7% 増となり、貸出冊数も全体としては 263,682 冊（21 年度 254,944 冊）と前年比 3.4% 増でしたが、前年を下回った館は登録団体数で 1 館、貸出冊数で 6 館ありました。

利用者用インターネット端末利用回数は、全体としては 27,220 件（21 年度 25,722 件）と前年比 5.8% 増でしたが、前年を下回った館が 5 館ありました。

(3) レファレンス

レファレンス件数は、全体として 26,393 件（21 年度 20,728 件）と前年比 27.3% 増で、前年を上回った館が 9 館となり、大幅に増加しました。また、レファレンス率（レファレンス件数 / 入館者数）では、前年度より 8 館が上回り、5 館が下回りましたが、

全体としては0.89%（21年度0.71%）と、前年比0.18%の微増となりました。

（４）事業

学校への支援は、4館が前年を下回りましたが、前年度に引き続き、調べ学習資料貸出の件数が大幅に増加したことなどにより、全体としては769件（21年度461件）と前年を大幅に上回りました。

事業実施回数は、6館が前年を下回ったものの、全体としては2,017回（21年度1,985回）と1.6%の増加となりました。参加者数は3館で前年を下回りましたが、全体としては29,817人（21年度27,700人）と、前年比7.6%増となりました。

協働（ボランティア）事業実施回数は、全体で519回（21年度403件）と前年比28.8%増となりました。協働事業実施率（協働事業実施回数／事業実施回数）は、9館が前年を上回り、4館が下回りましたが、全体としては25.7%（21年度20.3%）と、前年比5.4%増となりました。

障害者サービスについては、全体として12,014件（21年度12,313件）とわずかながら減少しました。

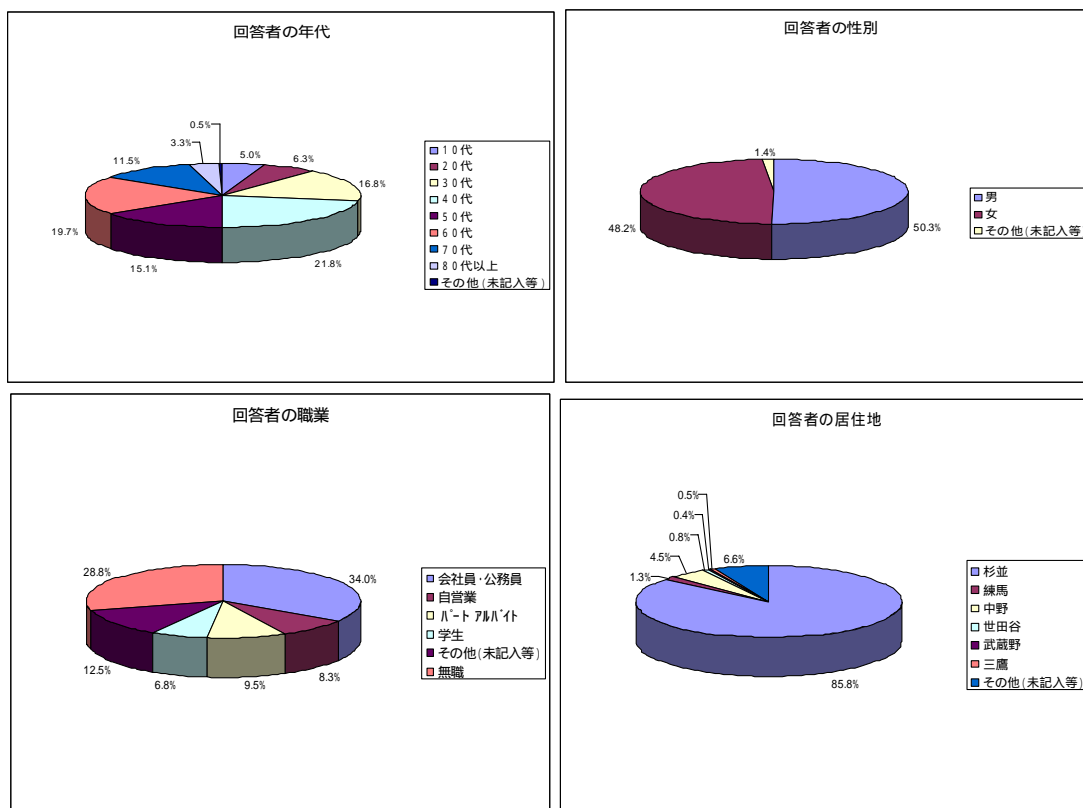
（５）経費（コスト）

運営経費は、5館が前年より減少し、8館が増加しました。貸出1冊あたりの経費（コスト）は、全体としては前年比1.4%の減少となり、利用者1人あたりの経費（コスト）は、全体としては前年比2.9%の減少となりました。これは、区直営から指定管理の運営形態となった3館が、大幅な減少となったためです。

2 利用者満足度調査結果

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

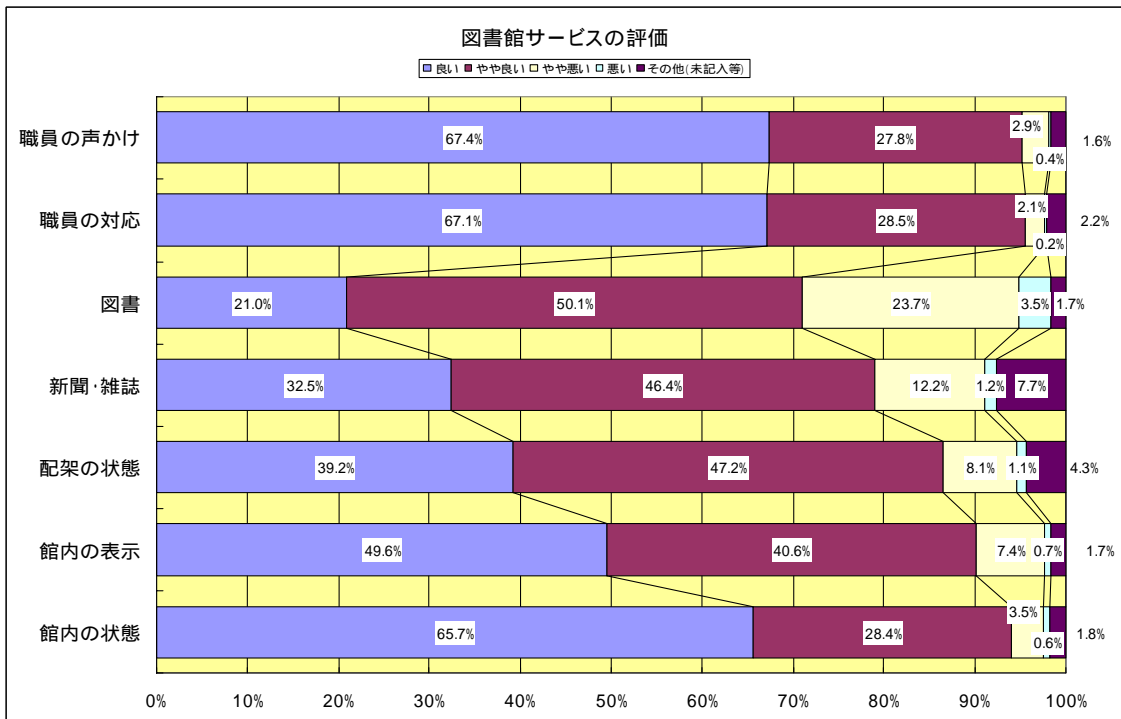
	配布数	回答者	入館者数	回答率	入館者に対する割合
中央	589	365	4,206	62.0%	8.7%
永福	456	362	1,719	79.4%	21.1%
柿木	251	209	1,635	83.3%	12.8%
高円寺	220	122	1,527	55.5%	8.0%
宮前	282	246	2,202	87.2%	11.2%
成田	411	307	1,953	74.7%	15.7%
西荻	232	173	2,012	74.6%	8.6%
阿佐谷	374	324	2,610	86.6%	12.4%
南荻窪	143	123	1,259	86.0%	9.8%
下井草	209	199	2,576	95.2%	7.7%
高井戸	300	217	2,188	72.3%	9.9%
方南	203	169	1,355	83.3%	12.5%
今川	235	158	2,081	67.2%	7.6%
	3,905	2,974	27,323	76.2%	10.9%



回答者の構成は、40代21.8%、60代19.7%、30代16.8%、50代15.1%となっており、30～60代が全体の73.4%を占めています。職業は、会社員・公務員が34.0%、続いて無職が28.8%、その他（未記入等）が12.5%、パート・アルバイトが9.6%でした。居住地は、杉並区が85.8%、中野区が4.5%、練馬区が1.3%、世田谷区が0.8%、その他（未記入等）が6.6%となっています。

[図書館サービスの評価]

- 1 職員へ声がかかりやすいですか。また、職員からの声かけはできていますか。
- 2 職員の対応や説明はわかりやすいですか。
- 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 配架の状態や資料の状態は満足できますか。
- 1 館内表示はわかりやすいですか。
- 2 館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。

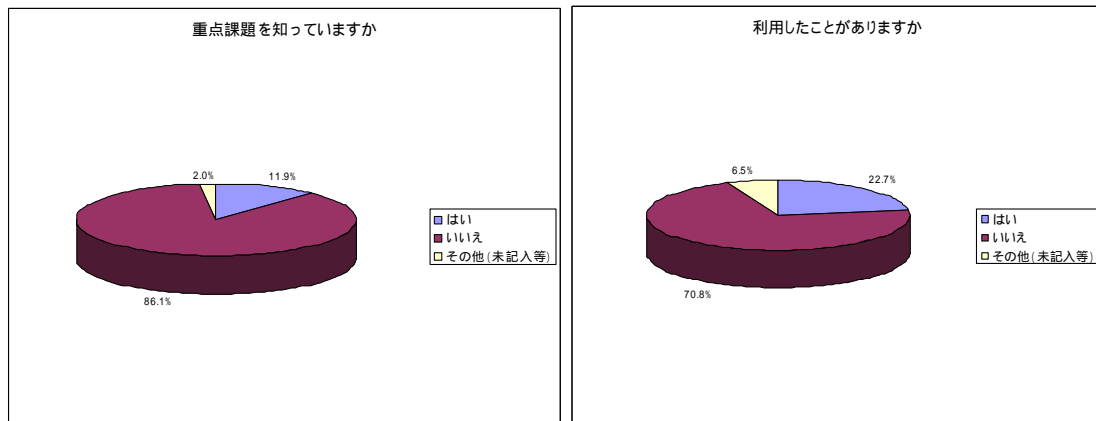


「職員の声かけ」、「職員の対応」については、それぞれ 67.4%、67.1%の人が「良い」と回答しており、「やや良い」を合計して、それぞれ 95.2%、95.6%となっています。「借りたい図書」や「新聞、雑誌」の資料、また配架の状態については、「良い」の評価がそれぞれ 21.0%、32.5%、39.2%で、「やや良い」の評価を合計して、71.1%、78.9%、86.4%となっています。

館内の表示や状態は、「良い」がそれぞれ 49.6%、65.7%で、「やや良い」を合計して 90.2%、94.1%となっています。

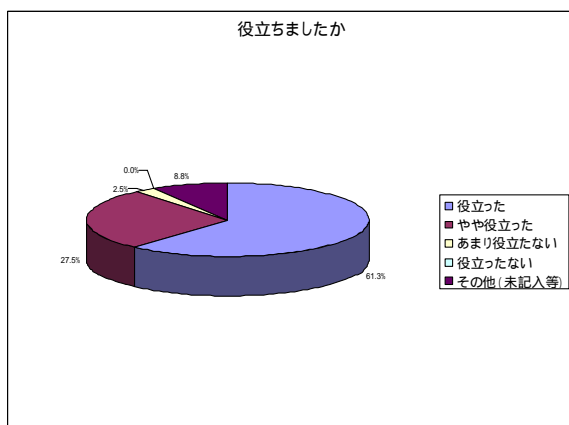
[図書館の支援について]

- 1 あなたは、図書館ごとに重点課題を定め、支援を行っていることをご存知ですか。
- 2 支援を利用したことはありますか。



重点課題を定め、支援を行っていることを知っているかという点について、調査しましたが、「知っている」と答えた人は 11.9%に留まりました。また、「知っている」と答えた人の中で「利用したことがある」と答えた人は 22.7%でした。

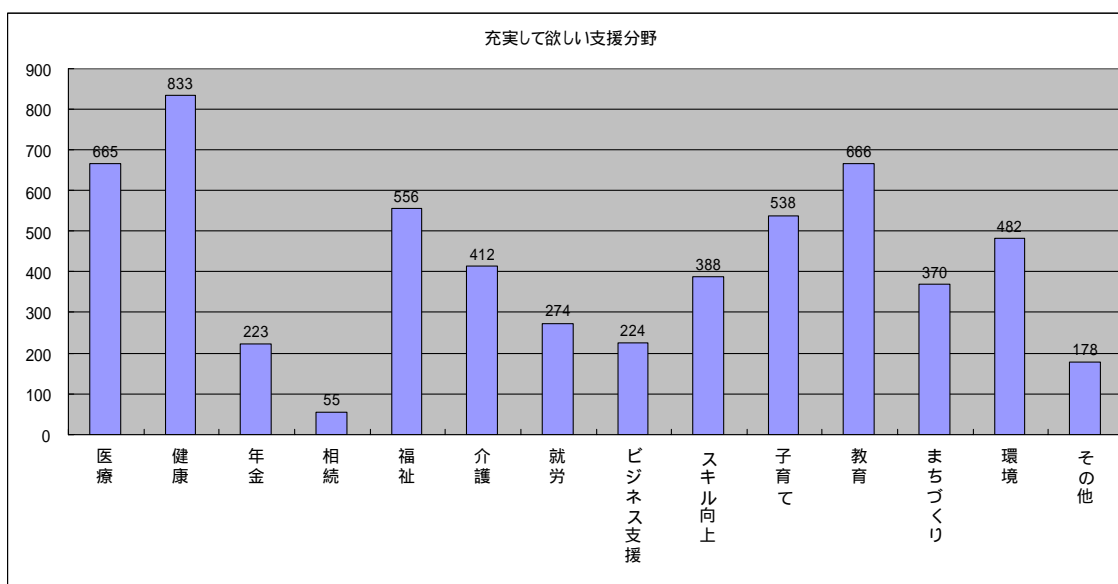
- 3 利用した支援は問題の解決に役立ちましたか。



「利用したことがある」と答えた人の中で、問題の解決に「役立った」は、61.3%で、「やや役立った」の評価を合計して、88.8%となりました。

- 4 あなたは、どのような分野について支援を充実したらよいと思いますか。

(複数回答)



昨年に引き続き、「今後充実してほしい支援の分野」について調査したところ、「健康」「教育」「医療」「福祉」「子育て」「環境」の順となっています。

[自由意見]

自由意見は、以下のとおりです。

資料に関すること	127件
施設に関すること	109件
サービスに関すること	79件
職員に関すること	64件
利用者に関すること	51件
システムに関すること	38件
震災・節電に関すること	15件
その他	78件
総件数	561件

主な内容は、

「資料に関すること」では、資料の充実（42件）、雑誌の種類が増（27件）、CD・DVDの購入（16件）、人気の高い図書の大量購入（6件）などとなっています。

「施設に関すること」では、椅子や閲覧席を増やしてほしい（11件）、本の並び方が分かりづらい（11件）、館内の温度・換気の適正化（9件）、飲食できるスペースを（4件）、勉強できるスペースを（4件）などとなっています。

「サービスに関すること」では、開館時間を延長してほしい（6件）、駅に返却ポストを設置してほしい（6件）、予約本の取寄せに時間がかかる（6件）などとなっています。

「職員に関すること」では、職員によって接客態度に差がある（8件）、以前より対応が良くなった（7件）、民営化されて対応が良くなった（7件）などとなっています。

「利用者に関すること」では、不潔な人に注意してほしい（16件）、図書資料への書込みがある（7件）、寝ている人に注意してほしい（6件）などとなっています。

「システムに関すること」では、インターネットで検索や予約ができるのは便利（10件）、ホームページやOPACの検索が使いづらい（10件）などとなっています。

「震災・節電に関すること」では、開館時間が短くなったが、元に戻してほしい（5件）、被災地に図書を寄贈してはどうか（3件）などとなっています。

「その他」では、快適な図書館運営に対するお礼（31件）、重点課題を初めて知った。もっと周知すべき（10件）などとなっています。

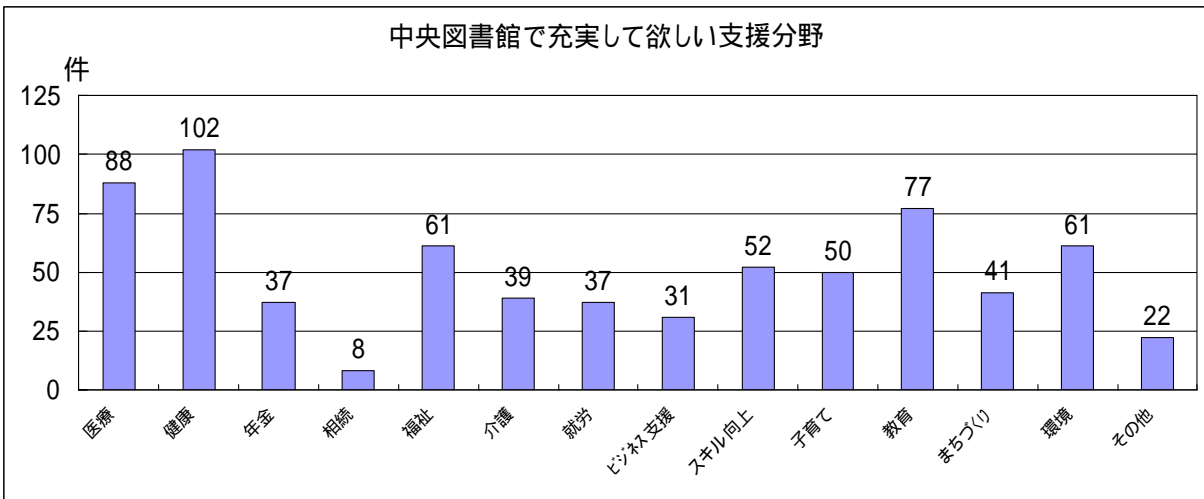
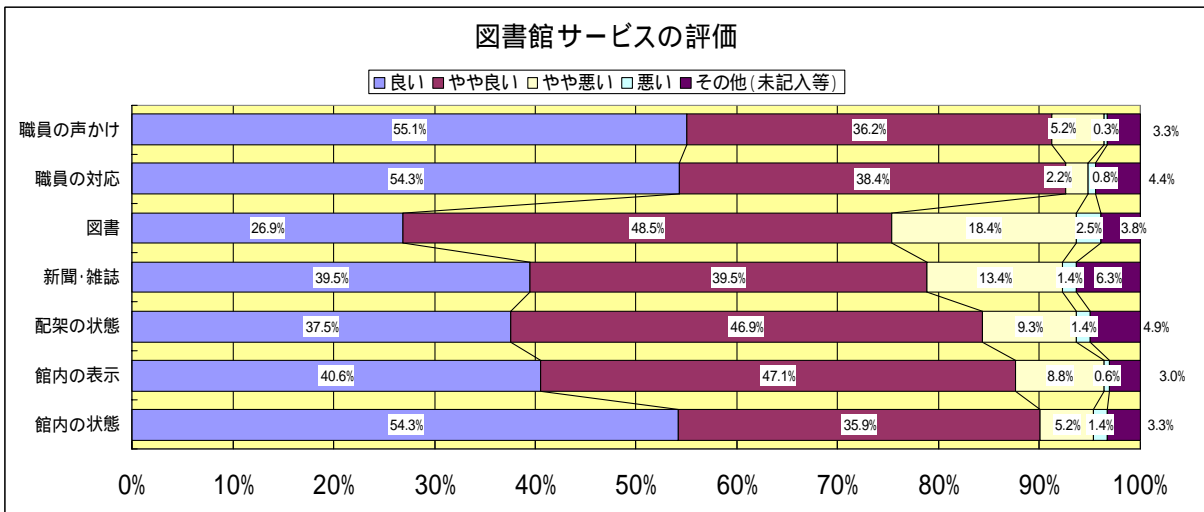
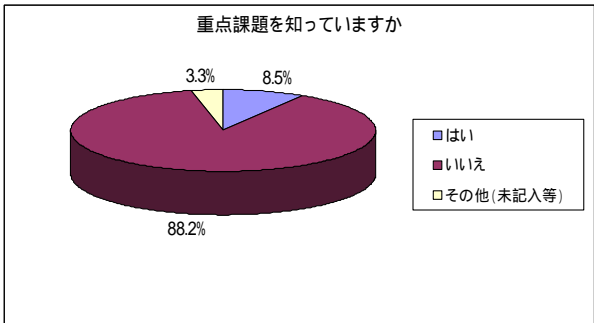
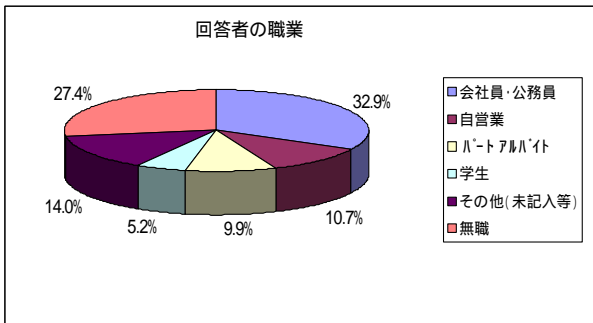
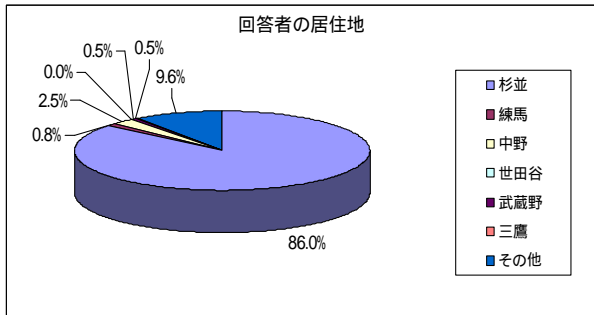
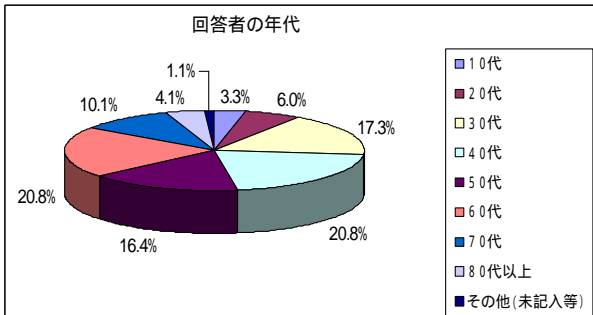
(1) 中央図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	761,394	674,747	112.8%	
	購入冊数	実績	21,468	19,697	109.0%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	9.13	8.09	112.9%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.44%	7.44	1.1%	
	タイトル利用可能数	実績	562,912	552,955	101.8%	
2 資料提供等	入館者数	実績	464,223	450,378	103.1%	
	利用登録者数	実績	40,699	35,934	113.3%	
	年間貸出冊数	実績	721,110	727,706	99.1%	
	リクエスト件数	リクエスト件数		165,524	130,726	126.6%
		・区内		163,120	128,683	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		2,404	2,043	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.22	0.19	114.4%	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	0.95	1.08	87.7%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	8.65	8.72	99.2%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	342	316	108.2%	
	団体貸出冊数	実績	105,586	97,650	108.1%	
	複写サービス	実績	186,677	212,950	87.7%	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	5,490	5,047	108.8%	
	データベース利用回数(中央のみ)	実績	4,065	2,728	149.0%	
ホームページアクセス件数(中央のみ)	トップページへの月平均アクセス件数	245,464	246,403	99.6%		
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	6,740	6,770	99.6%	
		・クイック	3,931	3,517		
		・調査	2,809	3,253		
レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	1.45%	1.50%	96.8%		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	230	193	119.2%	
		・おはなし会	98	107		
		・映画会(一般)	18	19		
		・映画会(児童)	18	14		
		・一般向け事業(講演会、講座)	11	9		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	40	5		
		・展示会	49	35		
		・その他	2	4		
	事業参加者数	事業参加者数	3,698	3,693	100.1%	
		・おはなし会	1,150	1,054		
		・映画会(一般)	468	504		
・映画会(児童)		258	298			
・一般向け事業(講演会、講座)		411	420			
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		1,377	240			
・その他	34	1,177				
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	26.1%	13.0%	200.7%		
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	385	188	204.8%		
	・調べ学習資料貸出	364	181			
	・ブックトーク等	0	0			
	・職場体験	11	2			
	・図書館見学	10	5			
障害者サービス実施回数	実績(件数)	11,636	11,888	97.9%		
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	776.53	748.27	103.8%	
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	1,206.23	1,209.03	99.8%	

利用者満足度調査の結果

配布数589枚、回答者365名(回答率62.0%)、入館者4,206名、入館者に対する割合8.7%



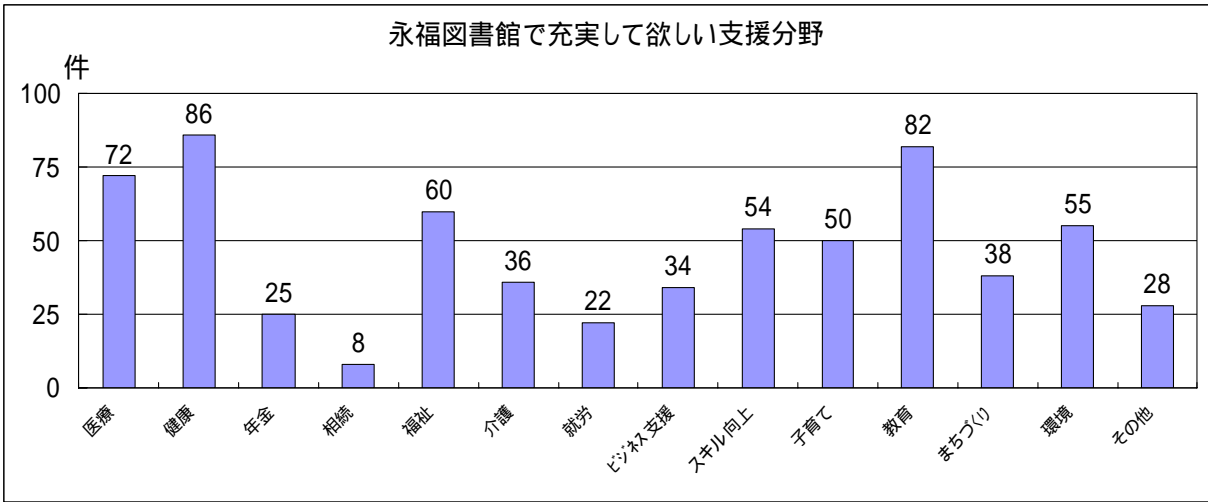
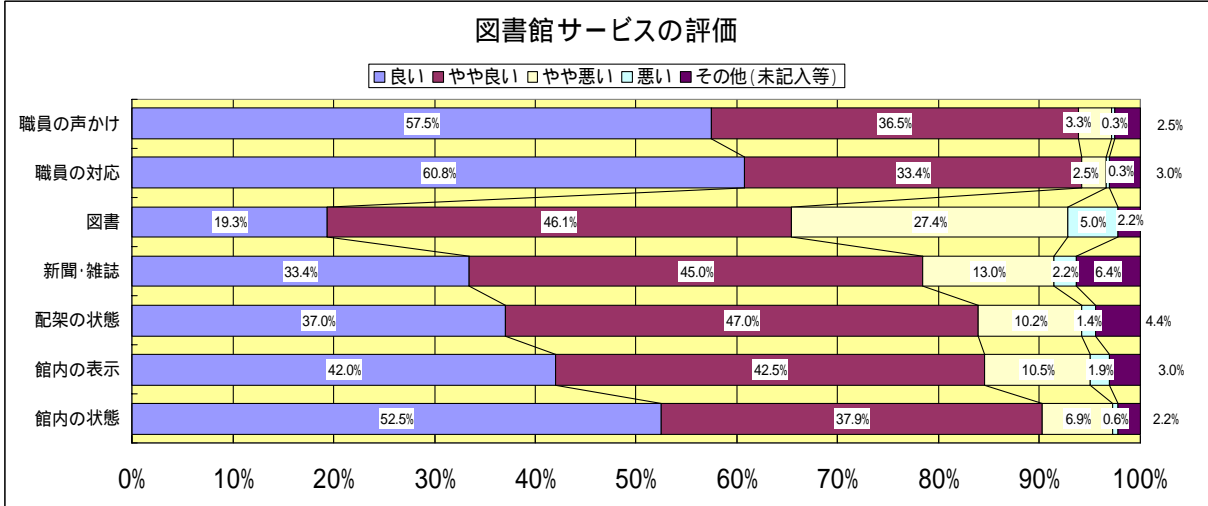
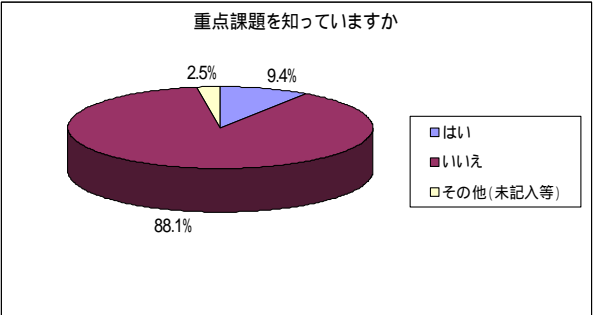
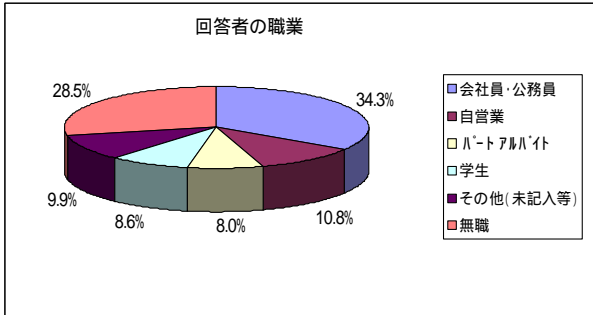
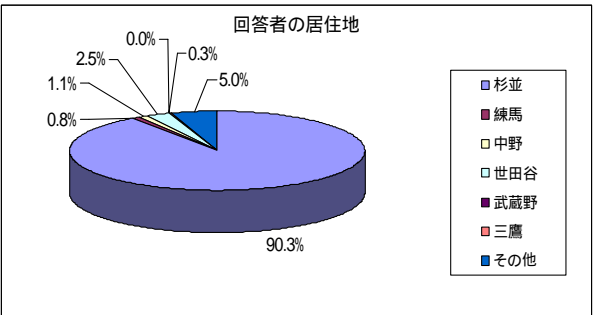
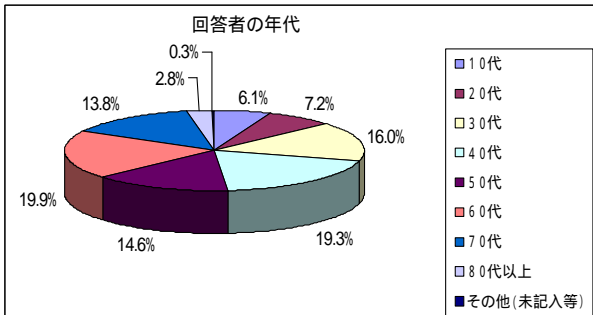
(2) 永福図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	138,713	140,368	98.8%
	購入冊数	実績	9,510	9,374	101.5%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	2.21	2.22	99.4%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	7.98%	7.78%	102.5%
	タイトル利用可能数	実績	130,415	137,814	94.6%
2 資料提供等	入館者数	実績	190,175	184,727	102.9%
	利用登録者数	実績	13,994	12,301	113.8%
	年間貸出冊数	実績	323,257	312,719	103.4%
	リクエスト件数	リクエスト件数	82,927	76,054	/
		・区内	81,452	74,438	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	1,475	1,616	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.60	0.54	110.3%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.33	2.23	104.6%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	5.14	4.94	104.1%
	団体貸出団体数	団体別登録数	58	54	107.4%
	団体貸出冊数	実績	14,913	14,181	105.2%
	複写サービス	実績	33,375	35,941	92.9%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,479	1,243	119.0%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,817	720	/
		クイック	1,731	664	
		調査	86	56	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.96%	0.39%	245.1%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	117	123	/
		・おはなし会	44	45	
		・映画会(一般)	22	26	
		・映画会(児童)	20	21	
		・一般向け事業(講演会、講座)	4	0	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	0	3	
		・展示会	24	28	
		・その他	3	0	
	事業参加者数	事業参加者数	1170	934	/
		・おはなし会	510	383	
		・映画会(一般)	224	181	
・映画会(児童)		122	263		
・一般向け事業(講演会、講座)		216	0		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		0	107		
・その他	98	0			
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	27.4%	22.0%	124.3%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	18	15	/	
	・調べ学習資料貸出	14	5		
	・ブックトーク等	1	0		
	・職場体験	3	5		
	・図書館見学	0	5		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	28		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	306.39	394.25	77.7%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	520.79	667.41	78.0%

利用者満足度調査の結果

配布数456枚、回答者362名(回答率79.4%)、入館者1,719名、入館者に対する割合21.1%



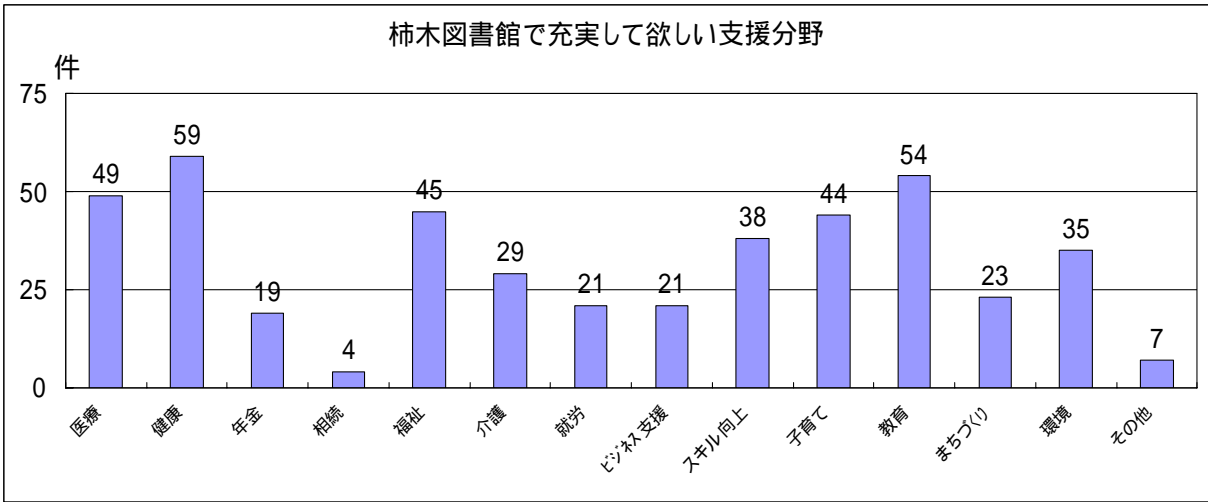
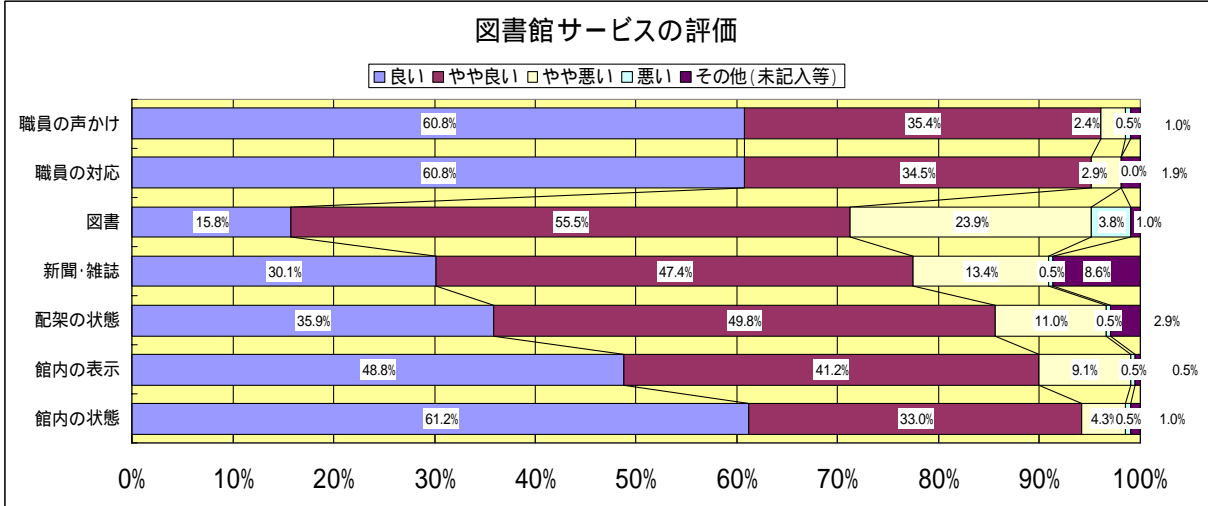
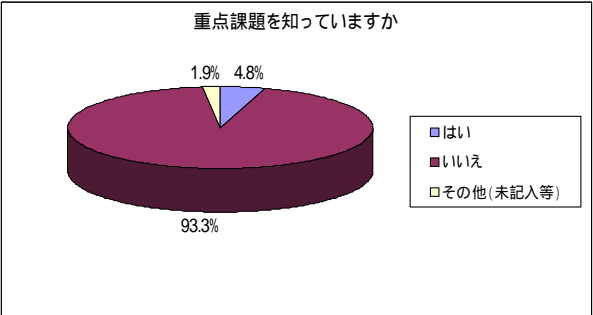
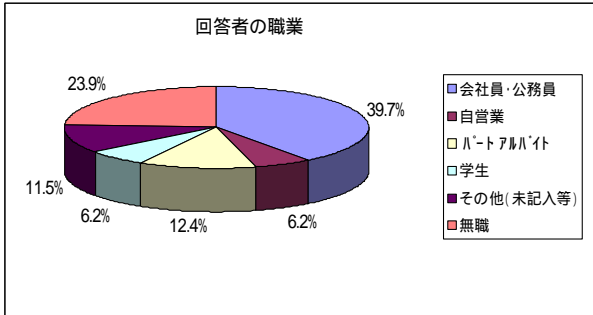
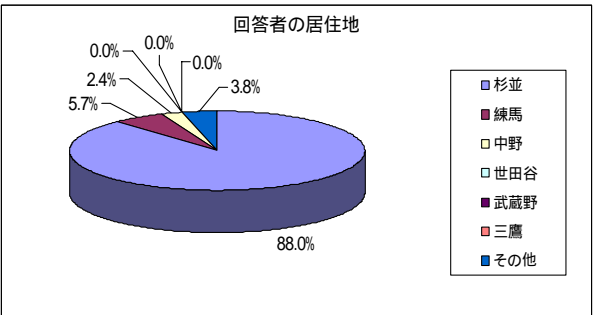
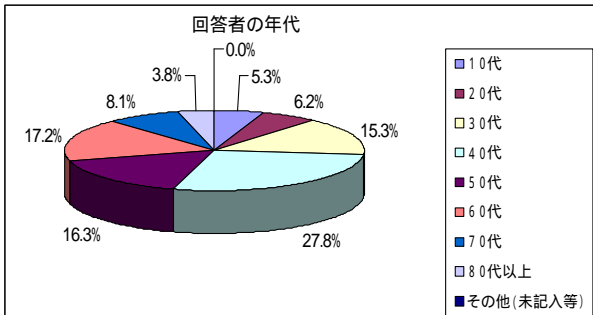
(3) 柿木図書館

サービス水準及びコスト表

1 蔵書	蔵書冊数	実績	118,893	116,816	101.8%
	購入冊数	実績	8,824	9,544	92.5%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	2.68	2.64	101.3%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.26%	9.02%	91.6%
	タイトル利用可能数	実績	112,066	112,990	99.2%
2 資料提供等	入館者数	実績	181,410	180,300	100.6%
	利用登録者数	実績	11,437	10,411	109.9%
	年間貸出冊数	実績	303,141	301,185	100.6%
	リクエスト件数	リクエスト件数	71,414	71,971	99.2%
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	69,781 1,633	70,773 1,198	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.59	0.62	95.3%
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	2.55	2.58	98.9%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	6.82	6.80	100.3%
	団体貸出団体数	団体別登録数	51	48	106.3%
	団体貸出冊数	実績	15,103	15,109	100.0%
	複写サービス	実績	21,796	23,563	92.5%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1193	802	148.8%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	550	295
クイック 調査			433 117	244 51	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	0.30%	0.16%	189.5%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	104	130	80.0%
		・おはなし会	50	53	
		・映画会(一般)	26	23	
		・映画会(児童)	21	21	
		・一般向け事業(講演会、講座)	1	0	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	0	2	
		・展示会	0	15	
	・その他	6	16		
	事業参加者数	事業参加者数	1643	2,316	70.9%
		・おはなし会	334	518	
・映画会(一般)		419	447		
・映画会(児童)		258	199		
・一般向け事業(講演会、講座)		14	0		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	0	503			
・その他	618	649			
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	1.0%	1.8%	53.4%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	41	56	73.2%	
	・調べ学習資料貸出	27	15		
	・ブックトーク等	10	34		
	・職場体験	2	3		
	・図書館見学	2	4		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	0		
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	419.60	408.00	102.8%
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	701.16	681.56	102.9%

利用者満足度調査の結果

配布数251枚、回答者209名(回答率83.3%)、入館者1,635名、入館者に対する割合12.8%



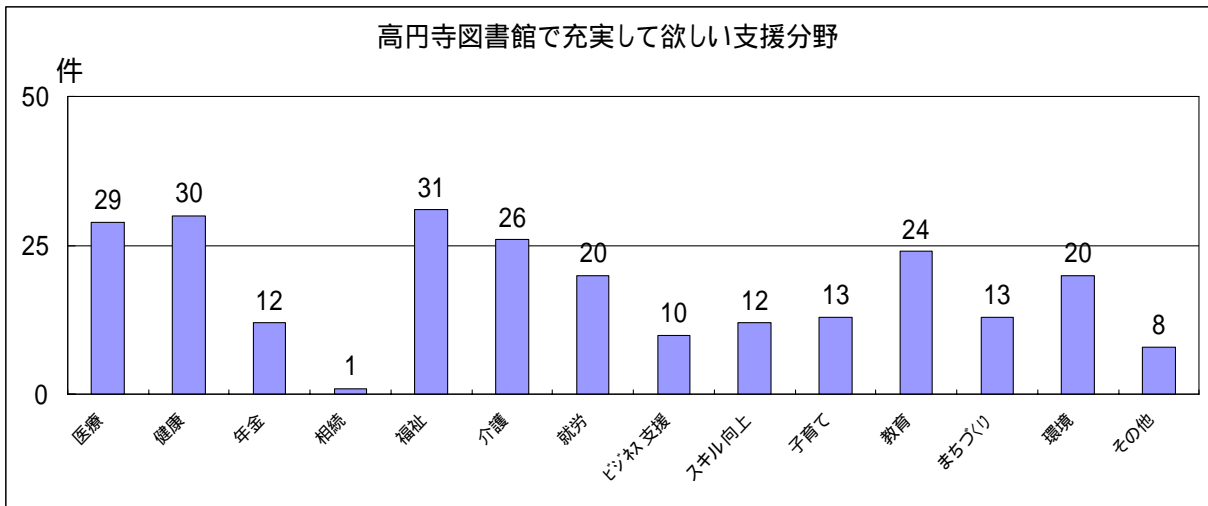
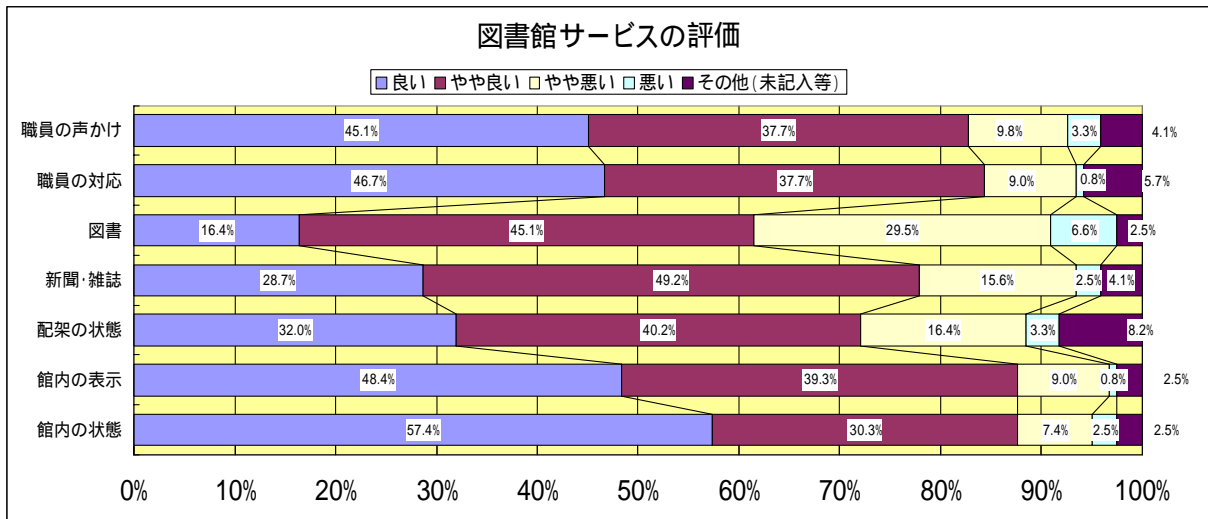
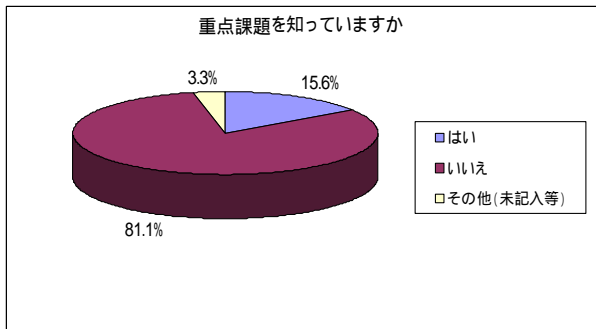
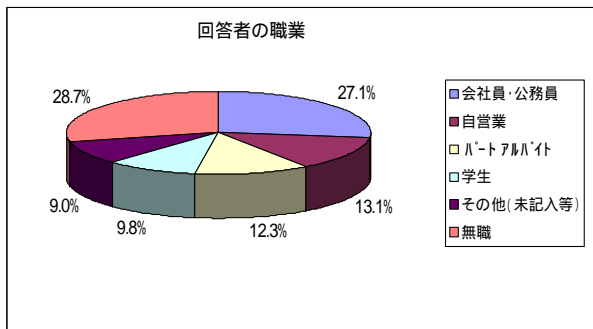
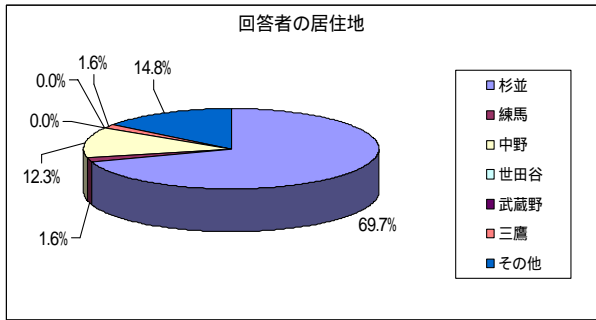
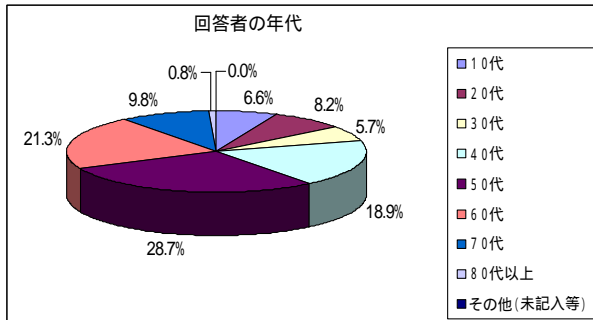
(4) 高円寺図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	126,730	127,048	99.7%	
	購入冊数	実績	8,881	10,062	88.3%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.46	1.45	100.6%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.10%	9.06	0.9%	
	タイトル利用可能数	実績	122,633	124,947	98.1%	
2 資料提供等	入館者数	実績	169,536	169,256	100.2%	
	利用登録者数	実績	16,881	14,244	118.5%	
	年間貸出冊数	実績	263,398	266,529	98.8%	
	リクエスト件数	リクエスト件数		64,251	64,345	/
		・区内		63,159	63,284	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		1,092	1,061	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	7.23	0.51	1418.6%	
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	29.66	3.05	972.4%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	3.03	3.05	99.4%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	54	46	117.4%	
	団体貸出冊数	実績	17,981	17,671	101.8%	
	複写サービス	実績	31,505	32,903	95.8%	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2673	2,703	98.9%	
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	520	440	118.2%	
		クイック	495	428	/	
		調査	25	12		
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.31%	0.21%	146.1%	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	120	107	112.1%	
		・おはなし会	60	54	/	
		・映画会(一般)	26	26		
		・映画会(児童)	19	20		
		・一般向け事業(講演会、講座)	5	1		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	0	4		
		・展示会	0	0		
		・その他	10	2		
	事業参加者数	事業参加者数	1471	1,256		117.1%
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	3.3%	49.5%	6.7%	
		学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	25	28	89.3%
			・調べ学習資料貸出	17	0	/
			・ブックトーク等	0	18	
・職場体験			3	3		
・図書館見学			5	7		
・その他	238	53				
障害者サービス実施回数	実績(件数)	1	1	100.0%		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	614.43	561.10	109.5%	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	954.60	883.58	108.0%	

利用者満足度調査の結果

配布数220枚、回答者122名(回答率55.5%)、入館者1,527名、入館者に対する割合8.0%



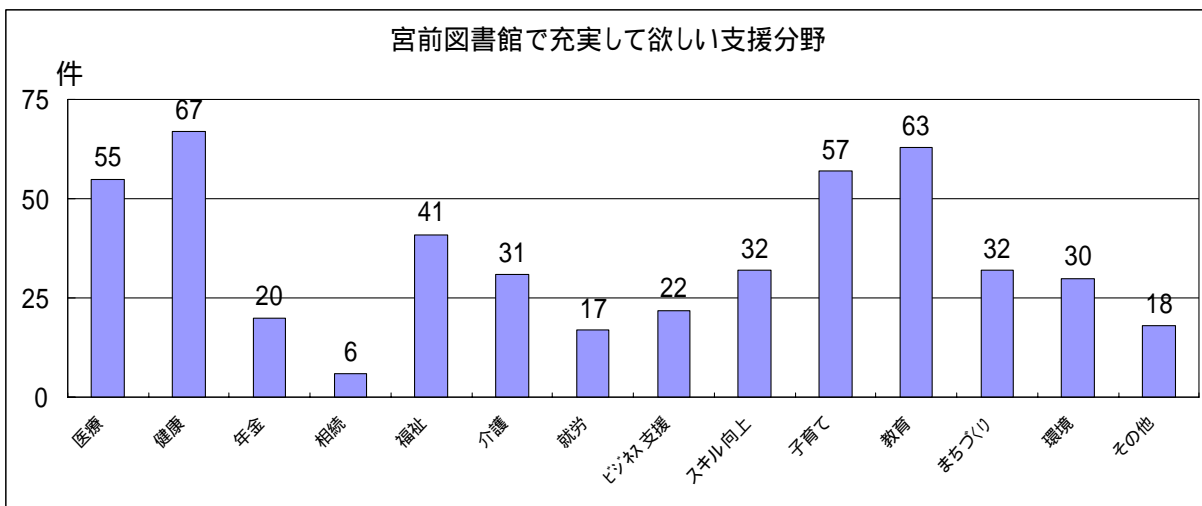
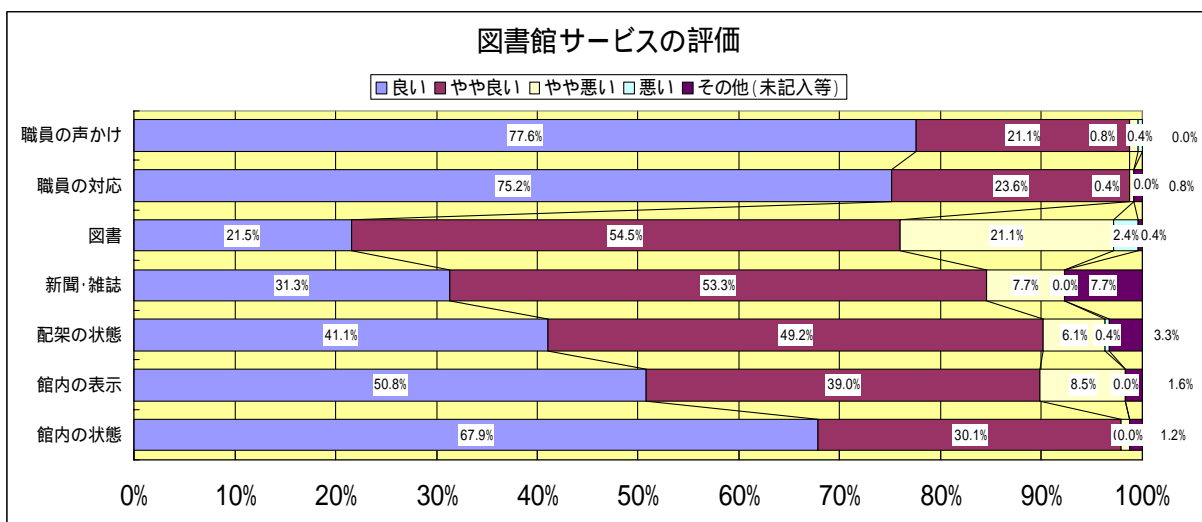
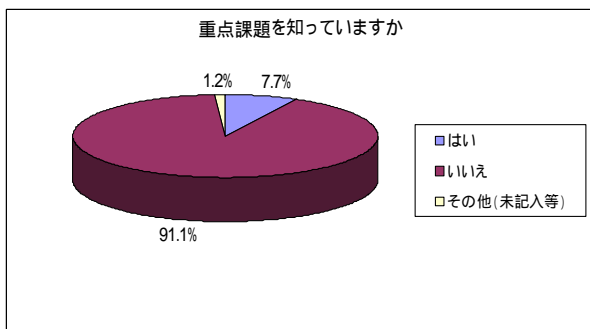
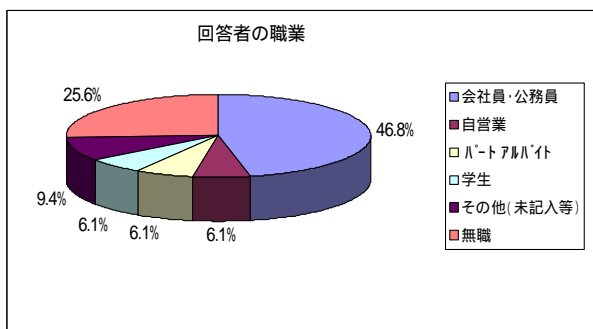
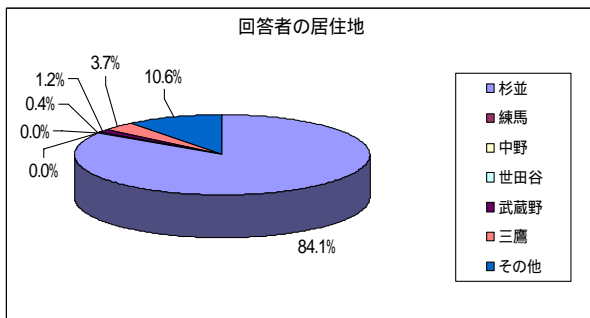
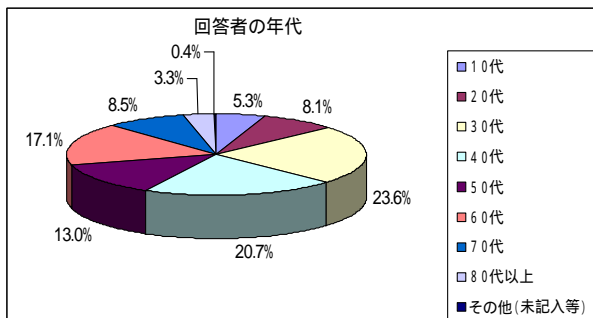
(5) 宮前図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	128,843	128,232	100.5%
	購入冊数	実績	9,300	9,194	101.2%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	0.11	1.47	7.2%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.27%	8.16	1.0%
	タイトル利用可能数	実績	123,330	123,668	99.7%
2 資料提供等	入館者数	実績	243,643	231,605	105.2%
	利用登録者数	実績	15,942	14,244	111.9%
	年間貸出冊数	実績	418,546	406,206	103.0%
	リクエスト件数	リクエスト件数	105,123	94,658	111.1%
		・区内	103,536	91,569	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	1,587	3,089	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	11.30	0.74	1527.5%
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	45.00	3.17	1419.7%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.75	4.64	102.3%
	団体貸出団体数	団体別登録数	65	60	108.3%
	団体貸出冊数	実績	14,724	16,181	91.0%
	複写サービス	実績	27,264	27,257	100.0%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,987	1,835	108.3%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	3,682	812
クイック			3,663	805	
調査			19	7	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	1.51%	0.35%	431.0%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	125	104	120.2%
		・おはなし会	56	46	
		・映画会(一般)	27	25	
		・映画会(児童)	24	24	
		・一般向け事業(講演会、講座)	3	1	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	0	0	
		・展示会	11	4	
		・その他	4	4	
	事業参加者数	事業参加者数	1,774	1,345	131.9%
		・おはなし会	815	457	
		・映画会(一般)	399	337	
		・映画会(児童)	234	225	
		・一般向け事業(講演会、講座)	69	47	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	0	0	
・その他		257	279		
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	8.00%	0.0%		
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	61	7	871.4%	
	・調べ学習資料貸出	52	1		
	・ブックトーク等	0	0		
	・職場体験	4	1		
	・図書館見学	5	5		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	146	149	98.0%	
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	243.40	313.37	77.7%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	418.13	549.61	76.1%

利用者満足度調査の結果

配布数282枚、回答者246名(回答率87.2%)、入館者2,202名、入館者に対する割合11.2%



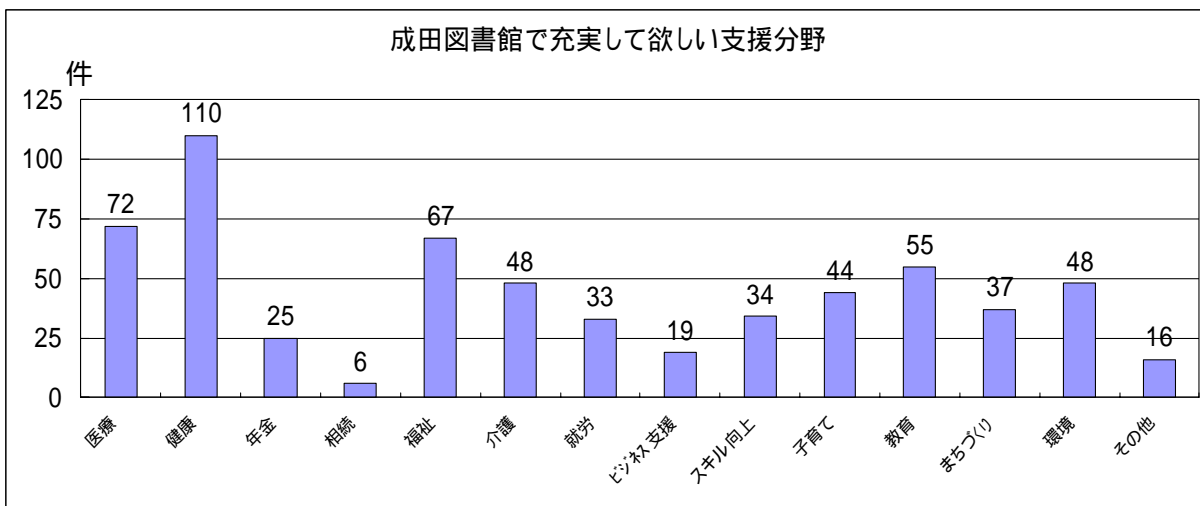
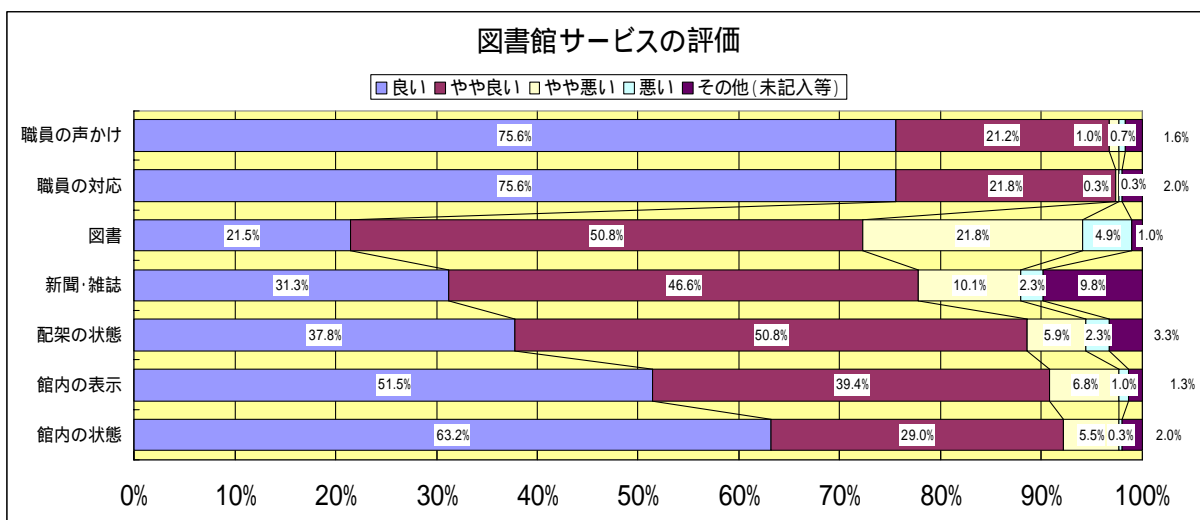
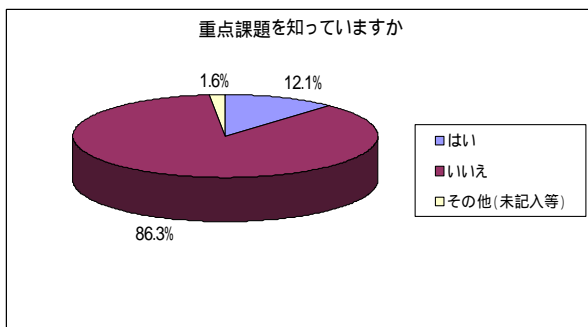
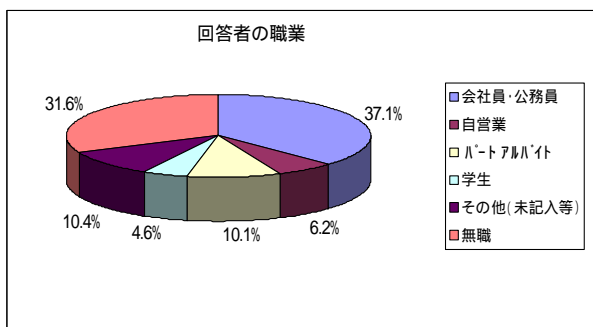
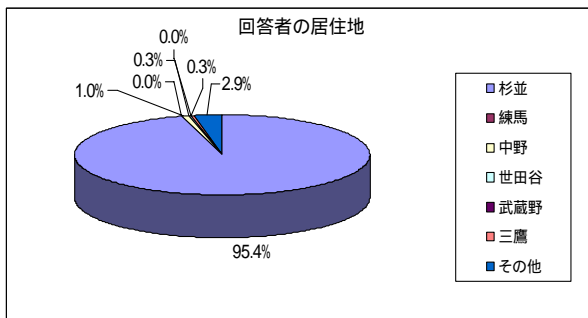
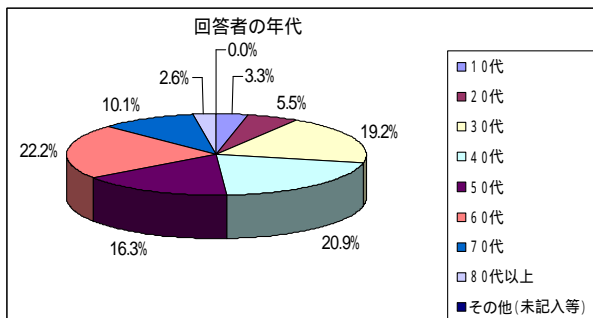
(6) 成田図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	99,061	101,106	98.0%
	購入冊数	実績	8,771	8,953	98.0%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.11	1.13	97.9%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.86%	8.87	1.0%
	タイトル利用可能数	実績	94,987	100,371	94.6%
2 資料提供等	入館者数	実績	210,819	210,980	99.9%
	利用登録者数	実績	12,777	11,537	110.7%
	年間貸出冊数	実績	310,125	306,266	101.3%
	リクエスト件数	リクエスト件数	79,137	78,521	100.8%
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	77,730 1,407	76,813 1,708	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.80	0.78	102.4%
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	3.13	3.03	103.3%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	3.46	3.41	101.6%
	団体貸出団体数	団体別登録数	67	60	111.7%
	団体貸出冊数	実績	20,563	20,668	99.5%
	複写サービス	実績	31,910	32,267	98.9%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,086	2,143	97.3%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	648	1,009
クイック 調査			631 17	1,003 6	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	0.31%	0.48%	64.0%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	135	142	95.1%
		・おはなし会	55	61	
		・映画会(一般)	25	26	
		・映画会(児童)	24	23	
		・一般向け事業(講演会、講座)	2	4	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	0	5	
		・展示会	11	13	
		・その他	18	10	
	事業参加者数	事業参加者数	2411	2,081	115.9%
		・おはなし会	480	544	
		・映画会(一般)	704	491	
		・映画会(児童)	154	123	
		・一般向け事業(講演会、講座)	44	99	
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		0	91		
・その他		1029	733		
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	8.1%	8.5%	95.9%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	18	12	150.0%	
	・調べ学習資料貸出	14	0		
	・ブックトーク等	0	0		
	・職場体験	3	4		
	・図書館見学	1	8		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	1		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	264.59	251.85	105.1%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	389.23	365.59	106.5%

利用者満足度調査の結果

配布数411枚、回答者307名(回答率74.7%)、入館者1,953名、入館者に対する割合15.7%



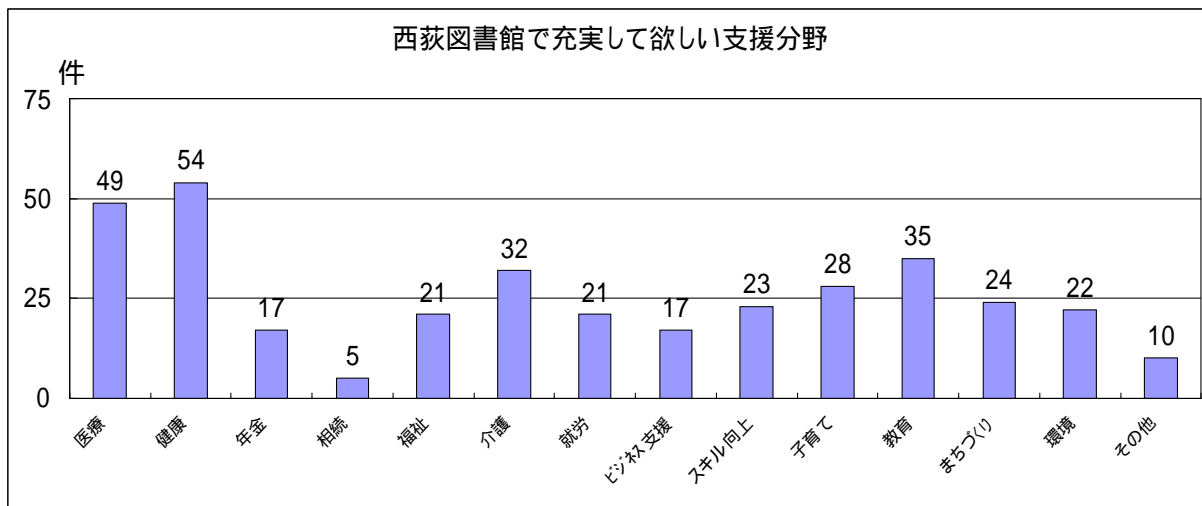
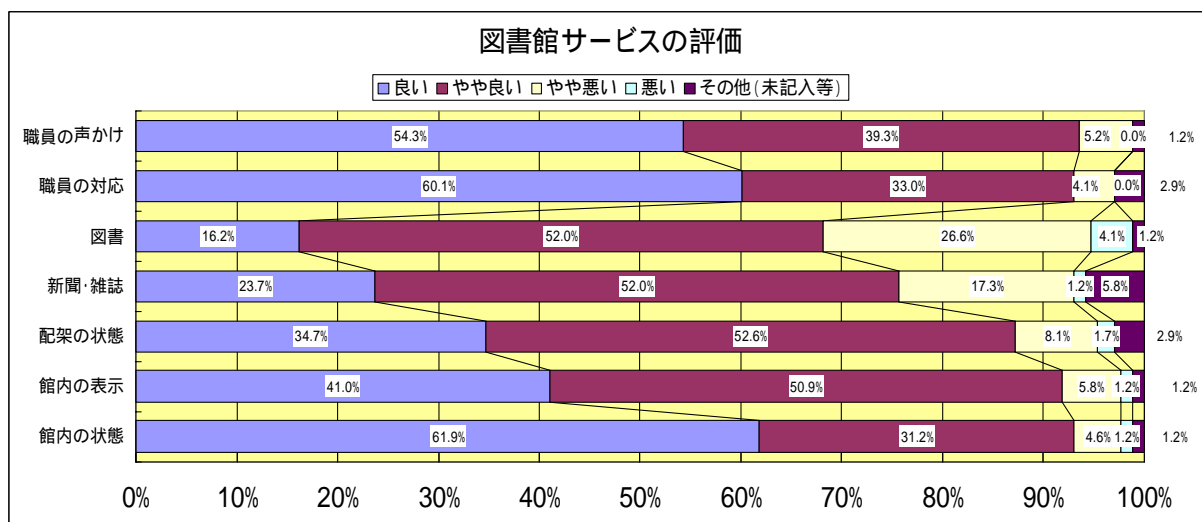
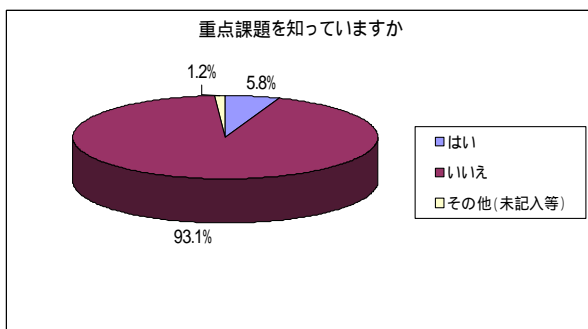
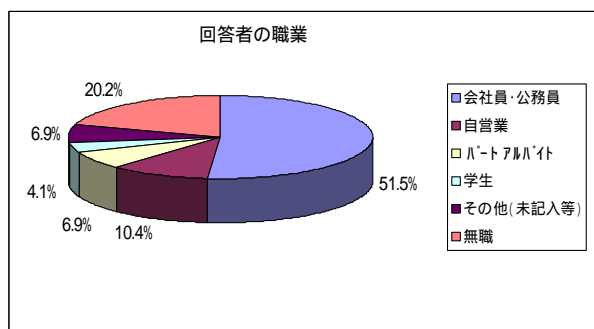
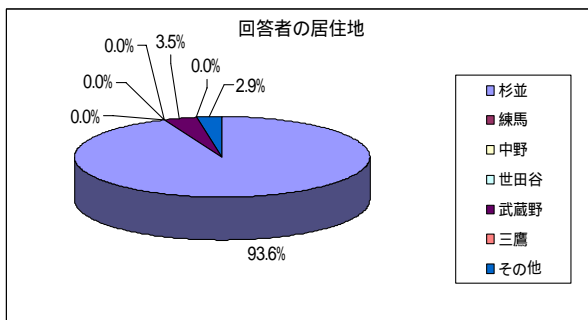
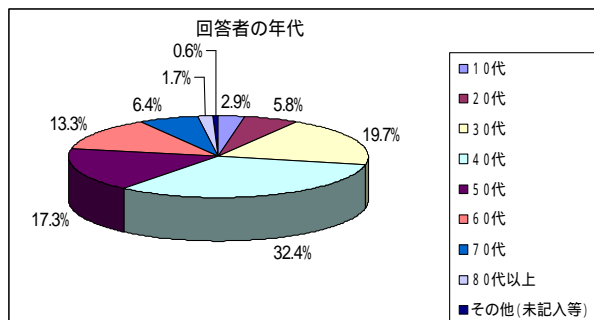
(7) 西荻図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	144,116	144,172	100.0%	
	購入冊数	実績	8,839	9,597	92.1%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.99	2.00	99.6%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.72%	9.36	0.9%	
	タイトル利用可能数	実績	141,957	139,962	101.4%	
2 資料提供等	入館者数	実績	224,256	221,415	101.3%	
	利用登録者数	実績	17,759	16,114	110.2%	
	年間貸出冊数	実績	353,106	369,672	95.5%	
	リクエスト件数	リクエスト件数		102,887	96,267	106.9%
		・区内		100,659	94,515	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		2,228	1,752	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数		0.71	0.67	106.6%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数		2.45	2.56	95.7%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口		4.88	5.12	95.3%
	団体貸出団体数	団体別登録数		34	35	97.1%
	団体貸出冊数	実績		10,855	13,633	79.6%
	複写サービス	実績		54,157	56,936	95.1%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績		1,544	1,700	90.8%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,336	2,875	46.5%	
		クイック 調査	1,326 10	2,866 9		
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数		0.60%	1.30%	45.8%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	173	170	101.8%	
		・おはなし会	97	93		
		・映画会(一般)	26	26		
		・映画会(児童)	16	19		
		・一般向け事業(講演会、講座)	6	1		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	0	5		
		・展示会	26	24		
		・その他	2	2		
	事業参加者数	事業参加者数	1513	1,420	106.5%	
	事業参加者数	事業参加者数		992	869	106.5%
・おはなし会			206	148		
・映画会(一般)			172	166		
・映画会(児童)			100	31		
・一般向け事業(講演会、講座)			0	140		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)			0	140		
・その他			43	66		
協働(ボランティア)事業実施率		協働事業実施回数÷事業実施回数		50.9%	50.0%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数		3	6	50.0%	
	・調べ学習資料貸出		0	2	100.0%	
	・ブックトーク等		0	0		
	・職場体験		3	2		
	・図書館見学		0	2		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	22	26	84.6%		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	446.62	401.50	111.2%	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	703.23	670.34	104.9%	

利用者満足度調査の結果

配布数232枚、回答者173名(回答率74.6%)、入館者2,012名、入館者に対する割合8.6%



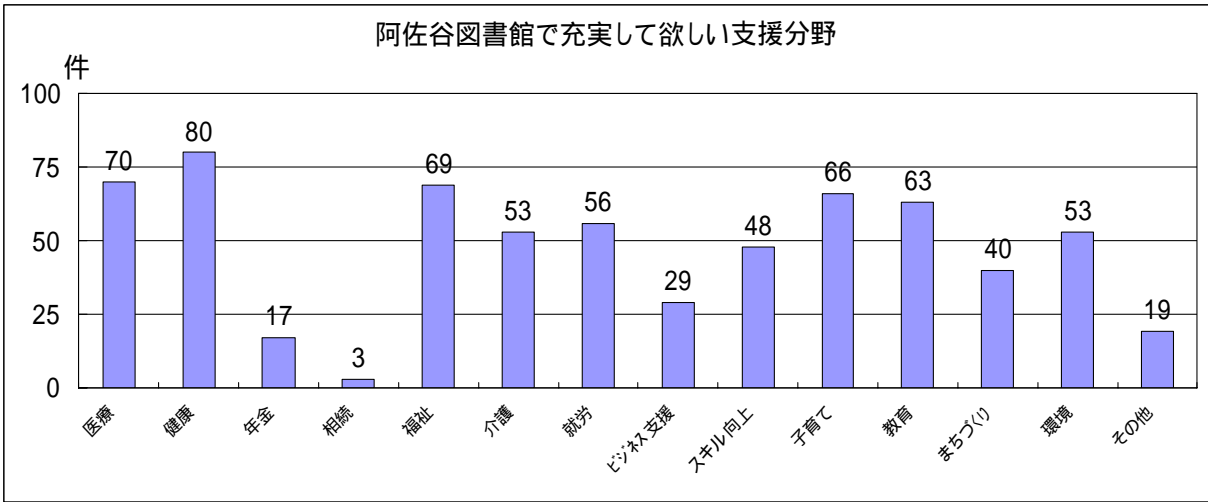
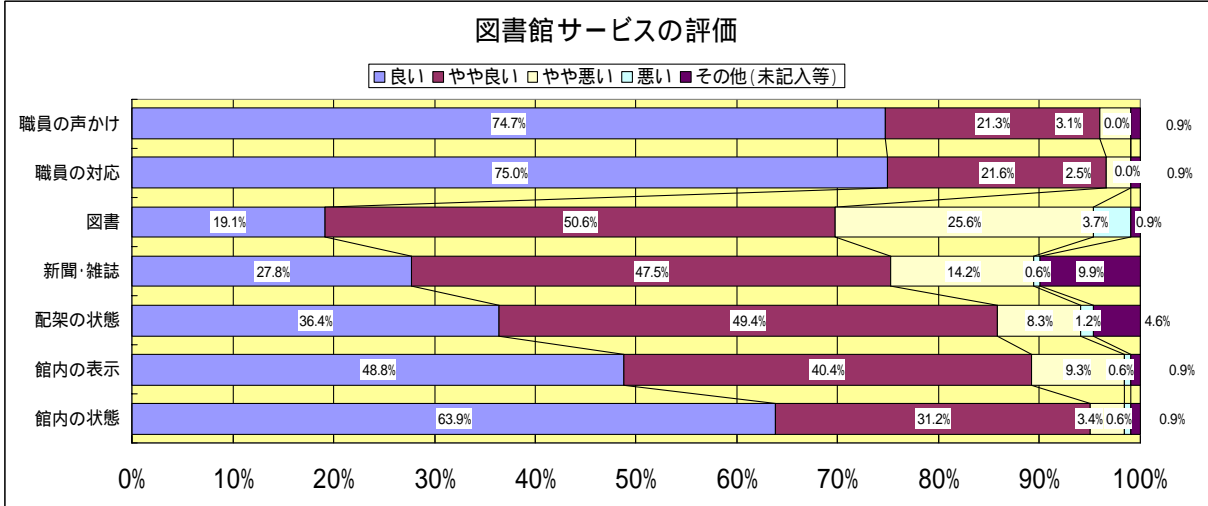
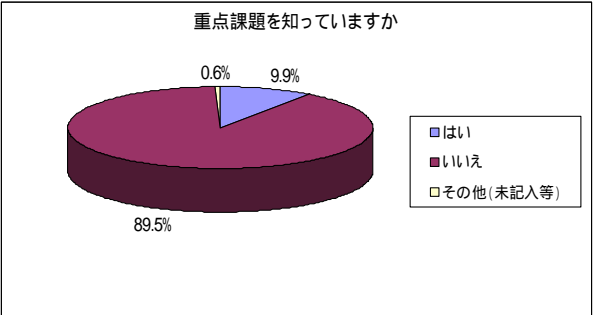
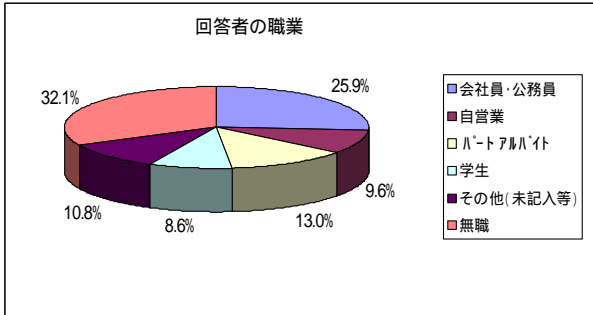
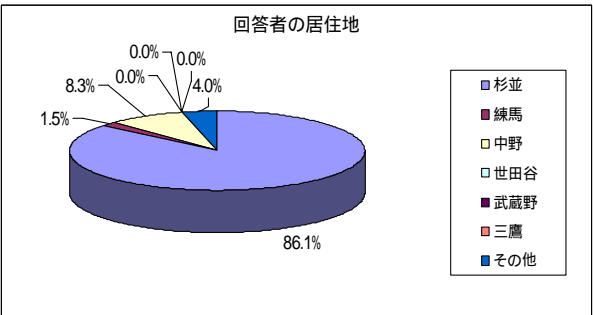
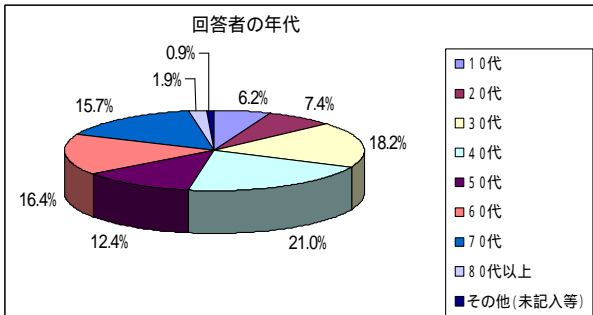
(8) 阿佐谷図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	144,474	143,655	100.6%
	購入冊数	実績	9,351	9,768	95.7%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.61	1.60	100.8%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.64%	10.44	0.9%
	タイトル利用可能数	実績	141,573	140,627	100.7%
2 資料提供等	入館者数	実績	279,295	287,621	97.1%
	利用登録者数	実績	17,683	15,790	112.0%
	年間貸出冊数	実績	381,203	397,542	95.9%
	リクエスト件数	リクエスト件数	94,145	98,502	95.6%
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	93,132 1,013	97,214 1,288	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.65	0.69	94.4%
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	2.64	2.77	95.3%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.26	4.43	96.1%
	団体貸出団体数	団体別登録数	32	30	106.7%
	団体貸出冊数	実績	5,432	5,775	94.1%
	複写サービス	実績	27,750	30,927	89.7%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,399	2,603	92.2%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	2,568	2,187
クイック 調査			2,521 47	2,149 38	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	0.92%	0.76%	121.0%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	203	200	101.5%
		・おはなし会	93	93	
		・映画会(一般)	32	29	
		・映画会(児童)	22	21	
		・一般向け事業(講演会、講座)	7	6	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	16	14	
		・展示会	25	26	
	・その他	8	11		
	事業参加者数	事業参加者数	3799	4,105	92.5%
		・おはなし会	523	760	
・映画会(一般)		223	486		
・映画会(児童)		66	233		
・一般向け事業(講演会、講座)		112	159		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		246	235		
・その他	2629	2,232			
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	22.2%	21.5%	103.1%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	47	14	335.7%	
	・調べ学習資料貸出	42	2		
	・ブックトーク等	0	0		
	・職場体験	3	4		
	・図書館見学	2	9		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	7	8	87.5%	
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	239.13	203.12	117.7%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	326.39	280.74	116.3%

利用者満足度調査の結果

配布数374枚、回答者324名(回答率86.6%)、入館者2,610名、入館者に対する割合12.4%



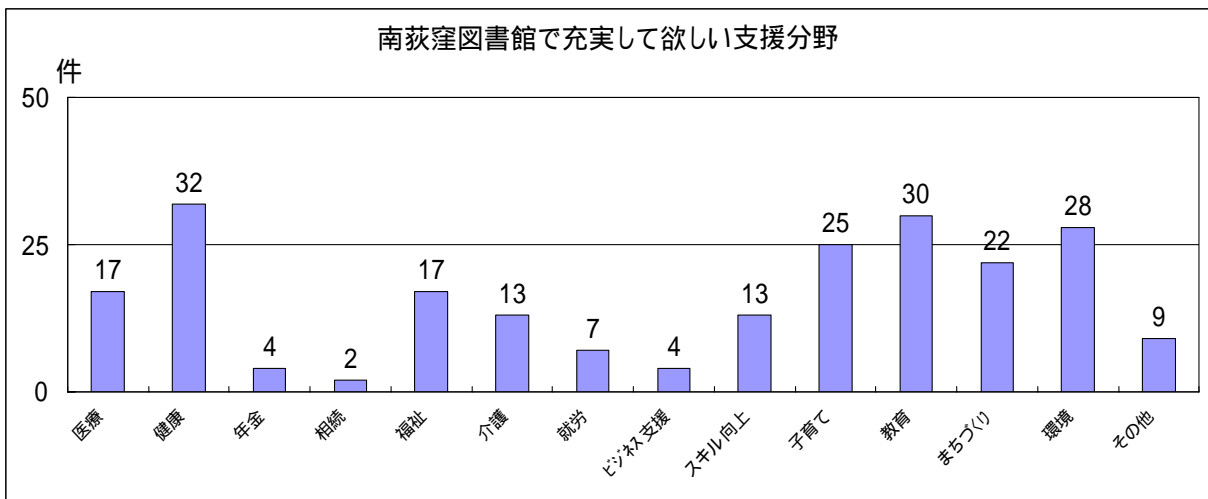
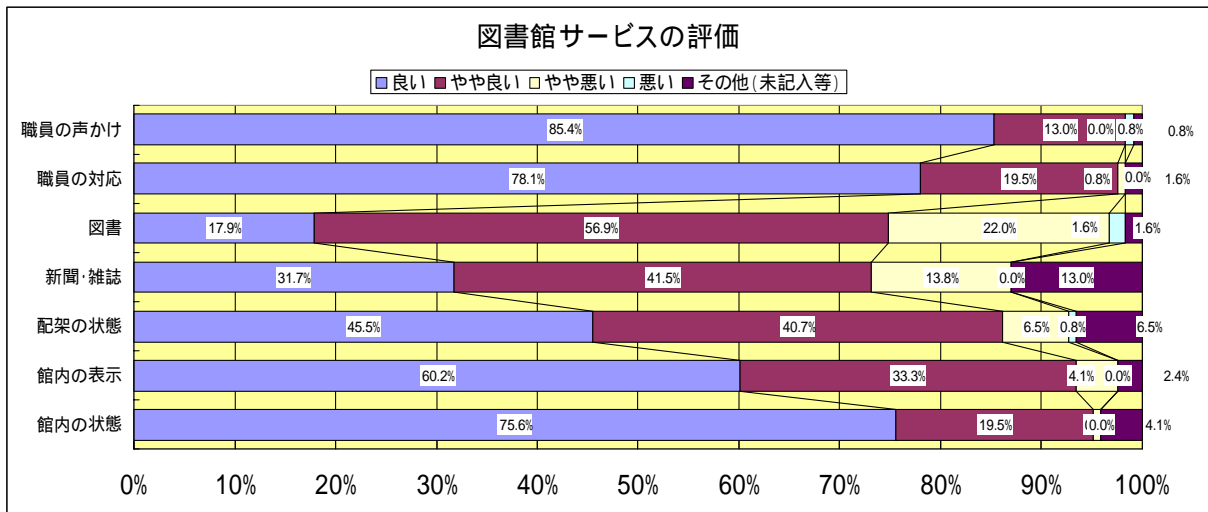
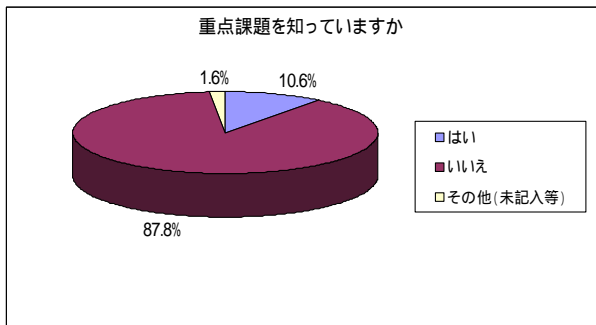
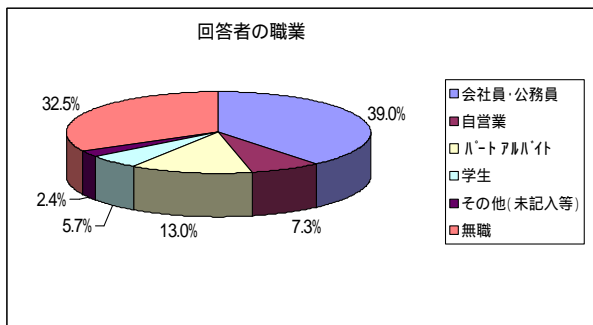
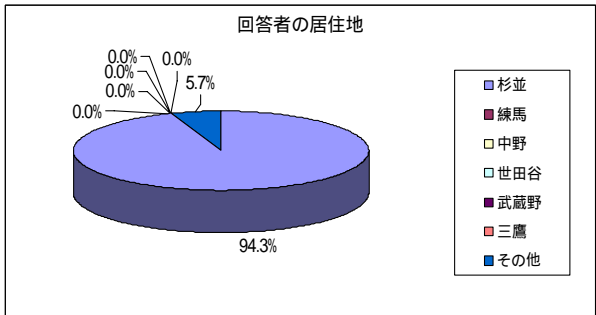
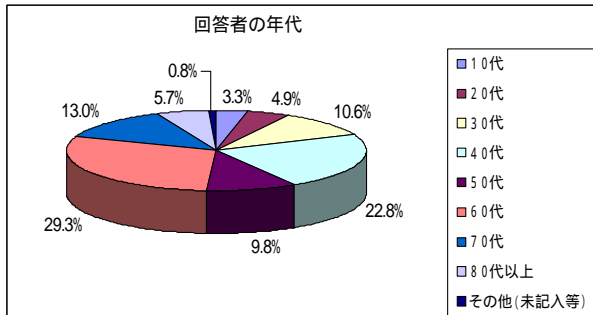
(9) 南荻窪図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	144,301	145,913	98.9%
	購入冊数	実績	9,210	9,968	92.4%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.73	1.75	98.9%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.28%	10.07%	92.1%
	タイトル利用可能数	実績	140,088	142,063	98.6%
2 資料提供等	入館者数	実績	174,985	177,334	98.7%
	利用登録者数	実績	10,349	9,313	111.1%
	年間貸出冊数	実績	313,562	309,171	101.4%
	リクエスト件数	リクエスト件数	74,655	67,277	111.0%
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	73,324 1,331	65,948 1,329	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.52	0.46	112.5%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.17	2.12	102.5%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	3.76	3.71	101.4%
	団体貸出団体数	団体別登録数	22	21	104.8%
	団体貸出冊数	実績	9,589	8,469	113.2%
	複写サービス	実績	22,283	25,169	88.5%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1263	1,259	100.3%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,769	955
クイック 調査			1,725 44	917 38	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	1.01%	1.50%	67.4%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	139	177	78.5%
		・おはなし会	51	65	
		・映画会(一般)	21	23	
		・映画会(児童)	27	25	
		・一般向け事業(講演会、講座)	2	1	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	2	5	
		・展示会	27	41	
	・その他	9	17		
	事業参加者数	事業参加者数	2325	3,274	71.0%
		・おはなし会	348	618	
・映画会(一般)		214	250		
・映画会(児童)		364	299		
・一般向け事業(講演会、講座)		45	14		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	1050	157			
・その他	304	1,936			
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	42.4%	26.0%	163.3%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	46	36	127.8%	
	・調べ学習資料貸出	15	9		
	・ブックトーク等	20	19		
	・職場体験	4	2		
	・図書館見学	7	6		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	13	30	43.3%	
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	245.08	249.22	98.3%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	439.17	434.49	101.1%

利用者満足度調査の結果

配布数143枚、回答者123名(回答率86.0%)、入館者1,259名、入館者に対する割合9.8%



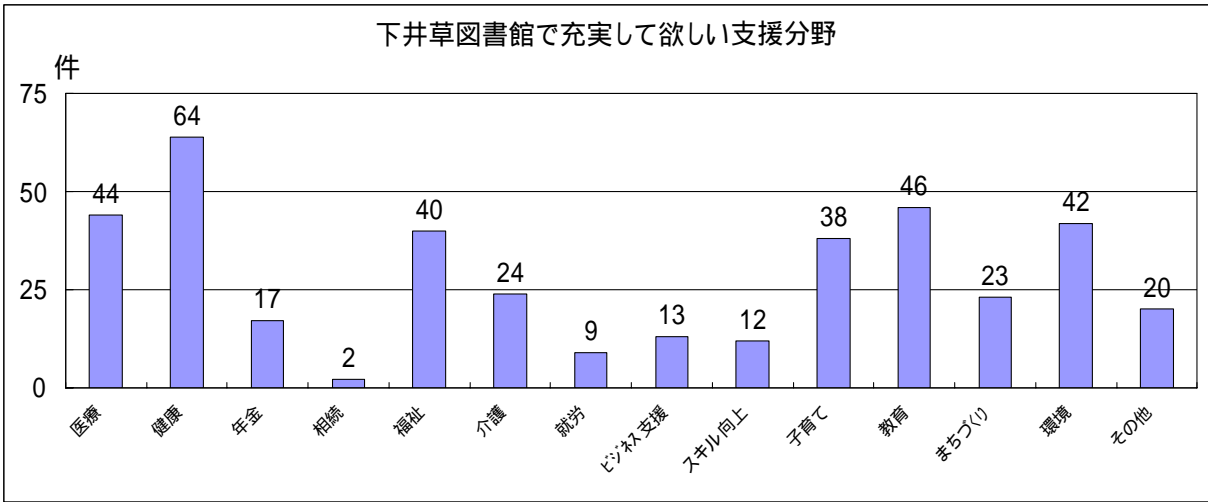
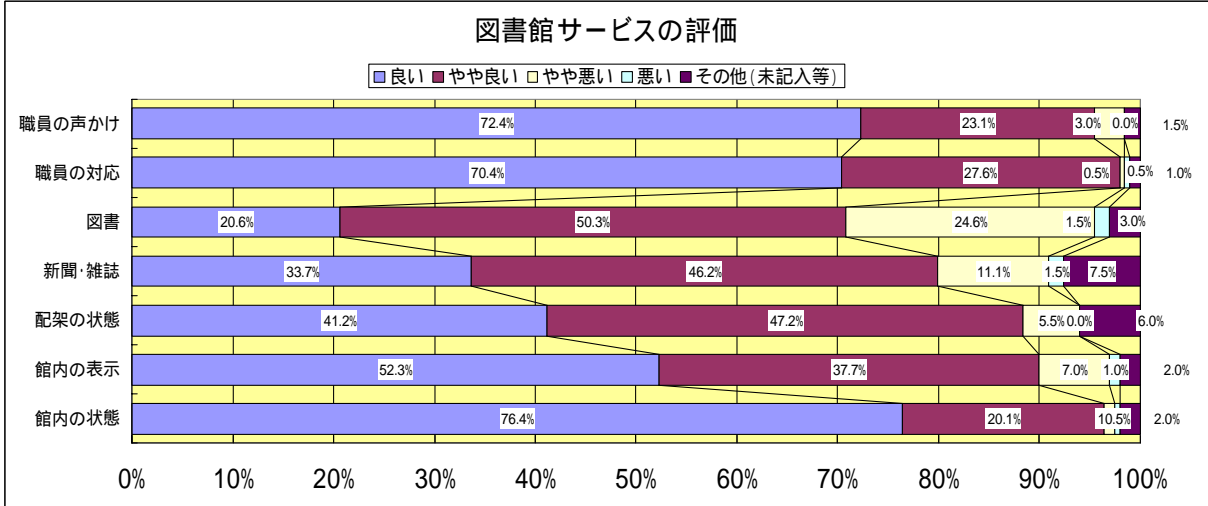
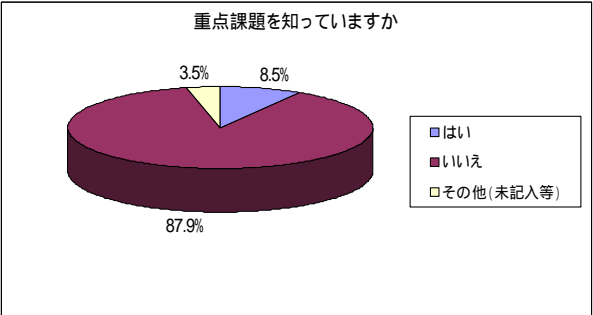
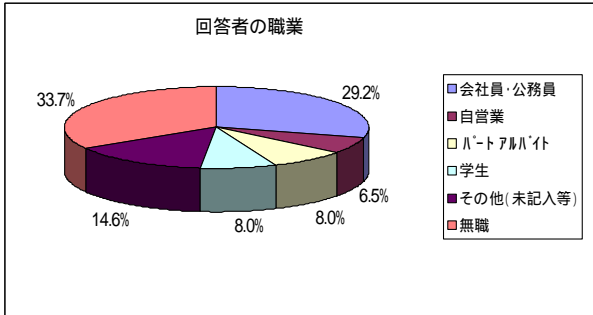
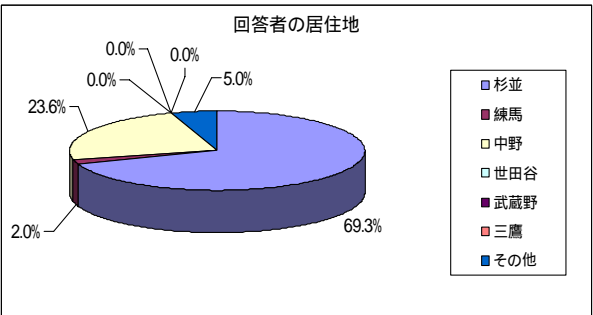
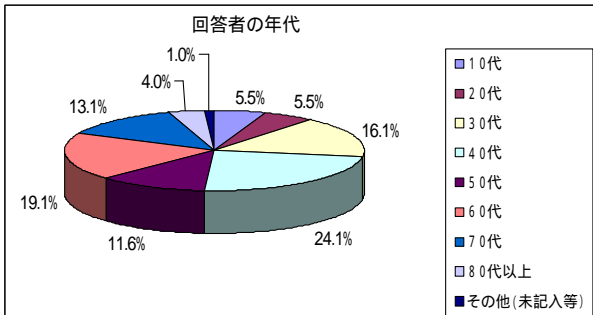
(10) 下井草図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	135,427	134,466	100.7%	
	購入冊数	実績	9,189	9,972	92.1%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	3.05	3.04	100.2%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.63%	10.28	0.9%	
	タイトル利用可能数	実績	129,080	129,390	99.8%	
2 資料提供等	入館者数	実績	244,513	252,979	96.7%	
	利用登録者数	実績	16,106	14,535	110.8%	
	年間貸出冊数	実績	399,672	407,463	98.1%	
	リクエスト件数	リクエスト件数	89,245	82,812	107.8%	
		・区内	87,737	80,402	/	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	1,508	2,410		
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.66	0.62	106.3%	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.95	3.03	97.4%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	8.99	9.20	97.8%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	35	32	109.4%	
	団体貸出冊数	実績	10,833	9,612	112.7%	
	複写サービス	実績	30,569	31,470	97.1%	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2167	1,609	134.7%	
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,646	1,860	88.5%	
		クイック調査	1,579 67	1,768 92	/	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.67%	0.74%		91.0%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	237	239	99.2%	
		・おはなし会	145	145	/	
		・映画会(一般)	26	27		
		・映画会(児童)	11	12		
		・一般向け事業(講演会、講座)	3	0		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	17	12		
		・展示会	34	32		
		・その他	1	11		
	事業参加者数	事業参加者数	3504	2,883		121.5%
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	・おはなし会	1378	1,573	/
			・映画会(一般)	425	426	
			・映画会(児童)	149	141	
			・一般向け事業(講演会、講座)	54	0	
・児童向け事業(子ども会、人形劇)			1498	406		
・その他	0	337				
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	学校支援実施回数	26	5	520.0%	
		・調べ学習資料貸出	7	2	/	
		・ブックトーク等	0	0		
		・職場体験	12	1		
		・図書館見学	7	2		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	0			
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	205.56	203.56	101.0%	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	336.00	327.86	102.5%	

利用者満足度調査の結果

配布数209枚、回答者199名(回答率95.2%)、入館者2,576名、入館者に対する割合7.7%



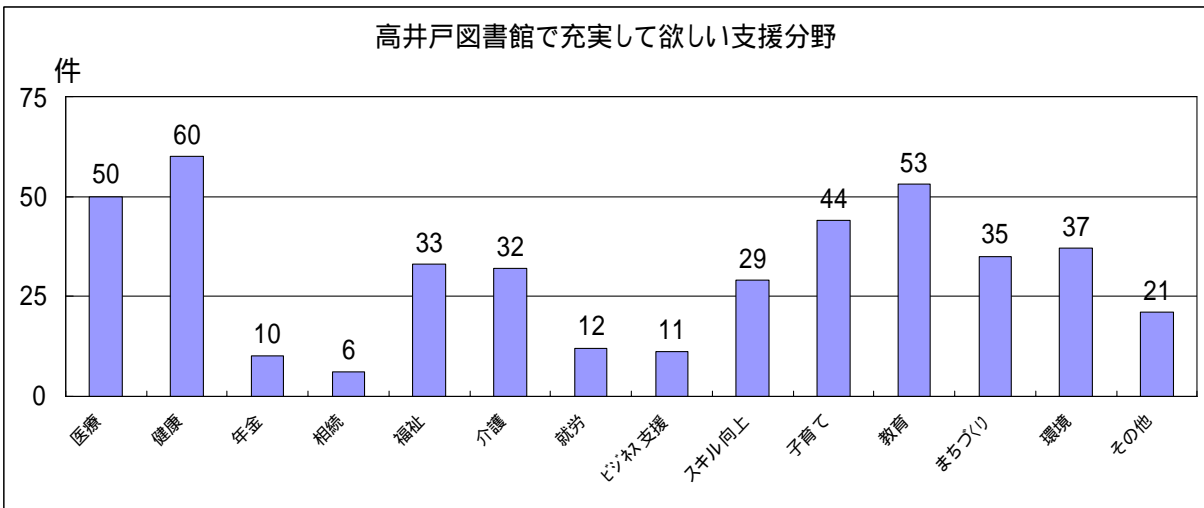
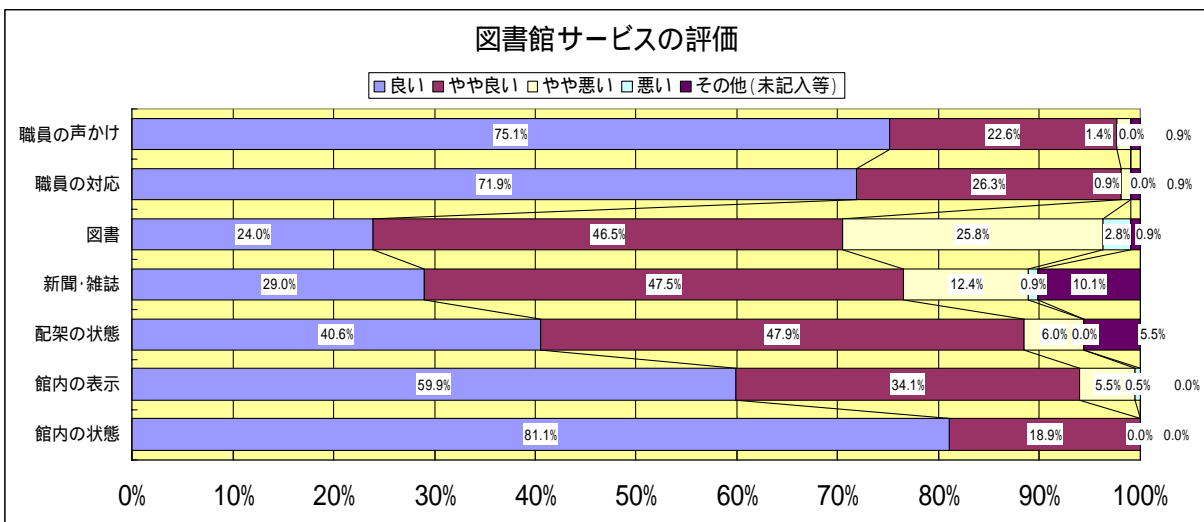
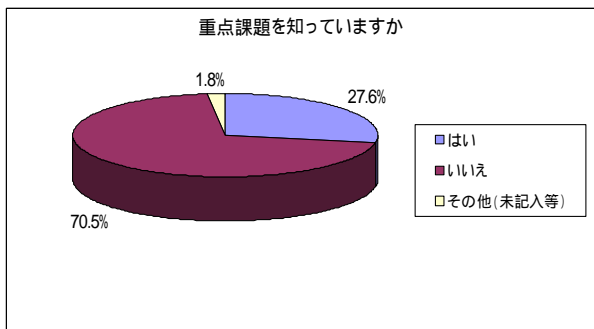
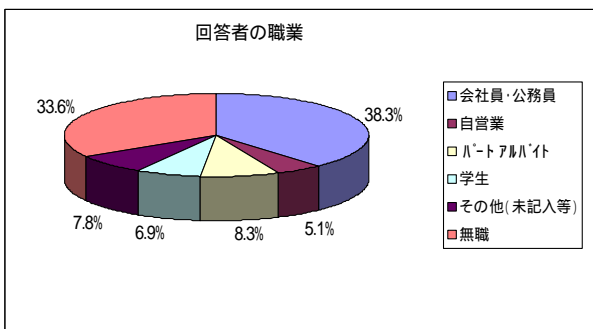
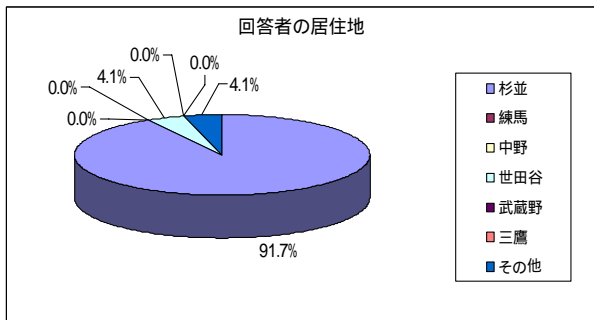
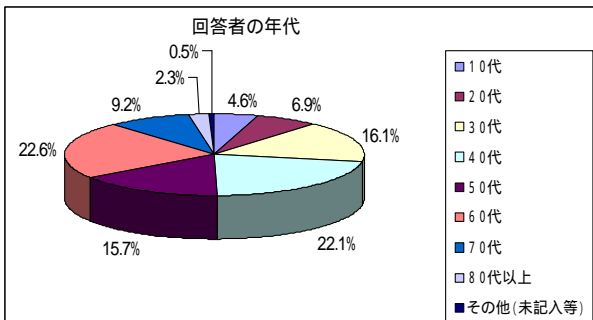
(11) 高井戸図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	124,645	127,280	97.9%
	購入冊数	実績	9,307	9,603	96.9%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.41	1.45	97.5%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.39%	9.91	0.9%
	タイトル利用可能数	実績	118,237	127,571	92.7%
2 資料提供等	入館者数	実績	238,548	227,262	105.0%
	利用登録者数	実績	16,656	14,644	113.7%
	年間貸出冊数	実績	423,601	414,511	102.2%
	リクエスト件数	リクエスト件数	114,455	99,459	115.1%
		・区内	112,238	98,227	114.3%
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	2,217	1,232	180.0%
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.92	0.78	117.7%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	3.40	3.26	104.2%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.81	4.74	101.4%
	団体貸出団体数	団体別登録数	87	81	107.4%
	団体貸出冊数	実績	17,746	18,370	96.6%
	複写サービス	実績	31,970	35,775	89.4%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1613	1,488	108.4%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	2,031	272
		クイック 調査	1,969 62	226 46	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	0.85%	0.12%	709.5%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	179	150	119.3%
		・おはなし会	94	65	
		・映画会(一般)	28	21	
		・映画会(児童)	19	18	
		・一般向け事業(講演会、講座)	6	2	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	1	4	
		・展示会	25	28	
		・その他	6	12	
	事業参加者数	事業参加者数	2,465	1,051	234.5%
		・おはなし会	1166	372	
		・映画会(一般)	621	280	
		・映画会(児童)	281	181	
		・一般向け事業(講演会、講座)	163	47	
	・児童向け事業(子ども会、人形劇)	27	105		
	・その他	207	66		
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	21.8%	16.0%	136.2%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	13	23	56.5%	
	・調べ学習資料貸出	4	0		
	・ブックトーク等	3	3		
	・職場体験	6	12		
	・図書館見学	0	8		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	189	182	103.8%	
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	229.07	359.31	63.8%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	406.77	655.36	62.1%

利用者満足度調査の結果

配布数300枚、回答者217名(回答率72.3%)、入館者2,188名、入館者に対する割合9.9%



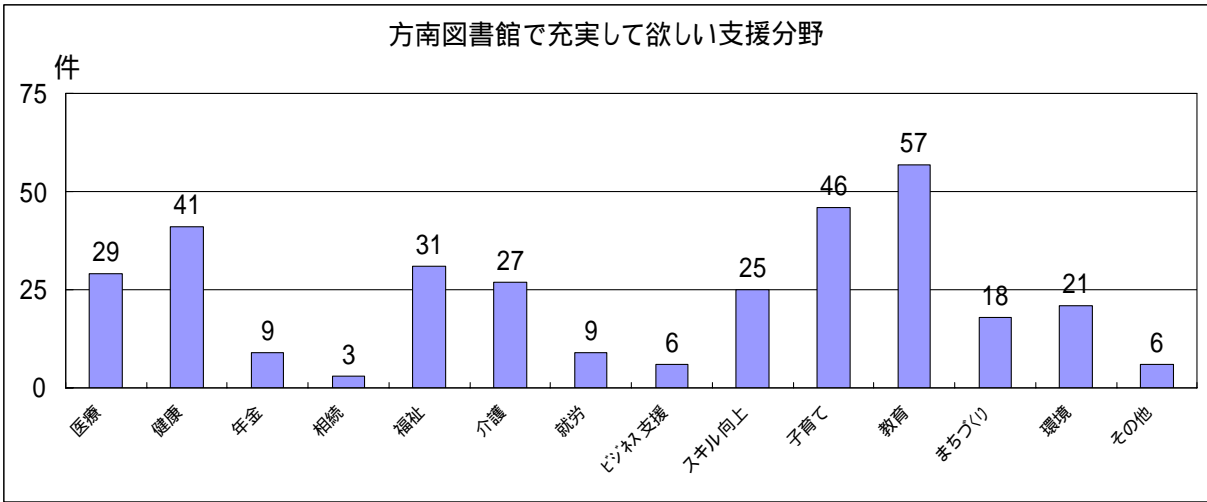
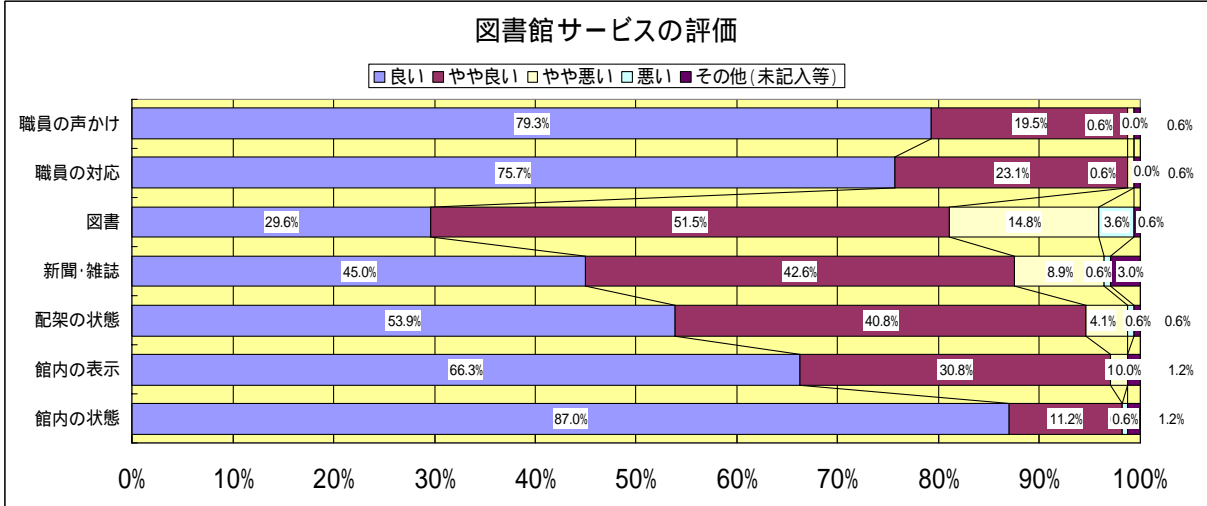
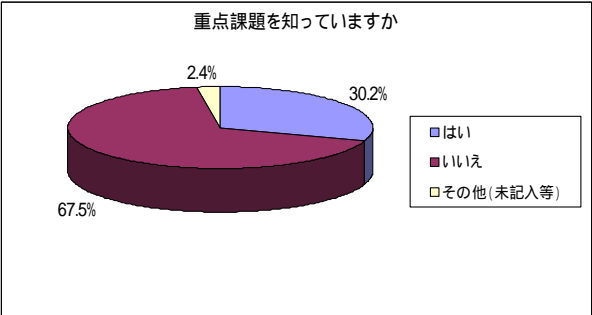
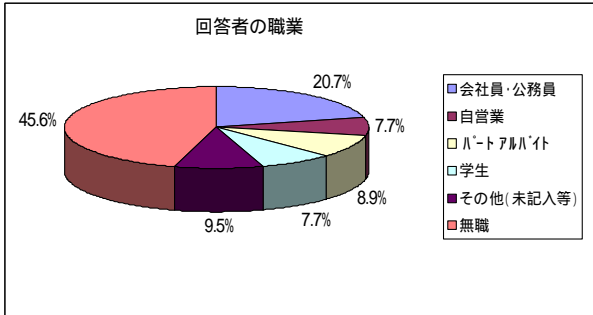
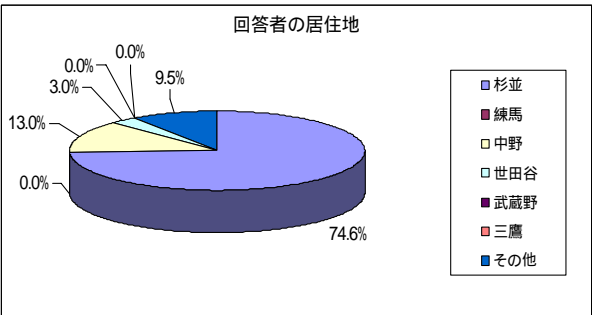
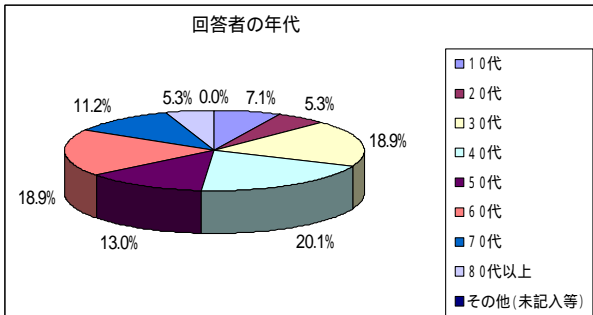
(12) 方南図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	109,576	103,653	105.7%
	購入冊数	実績	9,186	9,157	100.3%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.74	1.64	106.3%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.68%	9.77	1.0%
	タイトル利用可能数	実績	90,339	86,388	104.6%
2 資料提供等	入館者数	実績	143,820	141,103	101.9%
	利用登録者数	実績	10,914	9,447	115.5%
	年間貸出冊数	実績	289,070	296,705	97.4%
	リクエスト件数	リクエスト件数	70,193	60,048	116.9%
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	69,243 950	59,225 823	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.64	0.58	110.4%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.64	2.86	92.2%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.60	4.96	92.7%
	団体貸出団体数	団体別登録数	53	48	110.4%
	団体貸出冊数	実績	15,572	15,007	103.8%
	複写サービス	実績	15,310	14,324	106.9%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,351	1,631	82.8%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,701	1,496
クイック 調査			1,646 55	1,453 43	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	1.18%	1.06%	111.6%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	135	136	99.3%
		・おはなし会	73	73	
		・映画会(一般)	0	0	
		・映画会(児童)	19	8	
		・一般向け事業(講演会、講座)	6	2	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	2	3	
		・展示会	24	44	
	・その他	11	6		
	事業参加者数	事業参加者数	2043	1,558	131.1%
		・おはなし会	967	971	
・映画会(一般)		0	0		
・映画会(児童)		501	225		
・一般向け事業(講演会、講座)		175	49		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		69	51		
・その他	331	262			
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	63.0%	6.6%	954.0%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	67	54	124.1%	
	・調べ学習資料貸出	61	48		
	・ブックトーク等	2	2		
	・職場体験	2	1		
	・図書館見学	2	3		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	0		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	300.13	248.46	120.8%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	535.15	522.45	102.4%

利用者満足度調査の結果

配布数203枚、回答者169名(回答率83.3%)、入館者1,355名、入館者に対する割合12.5%



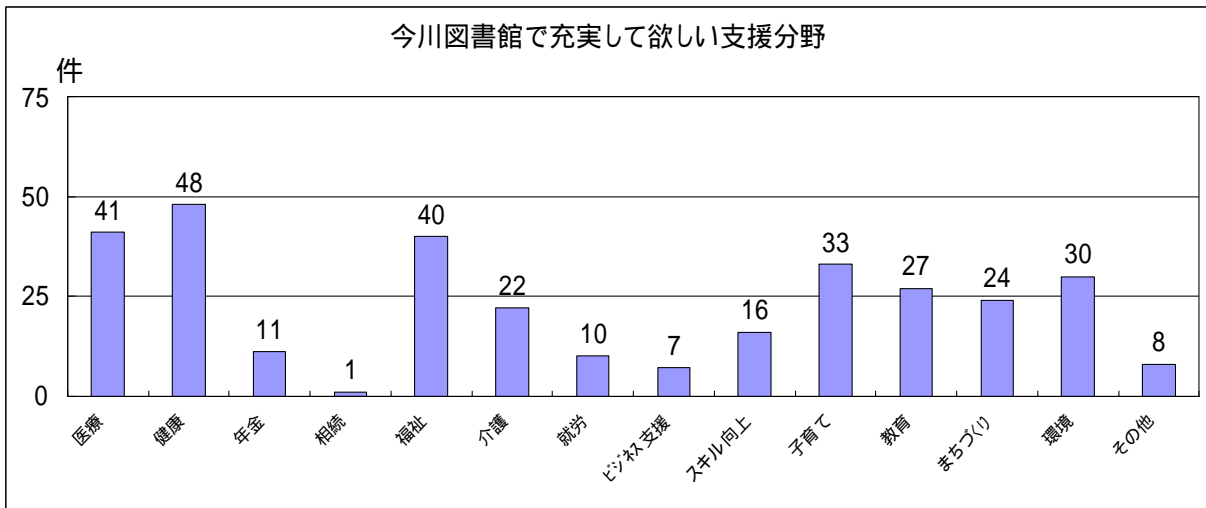
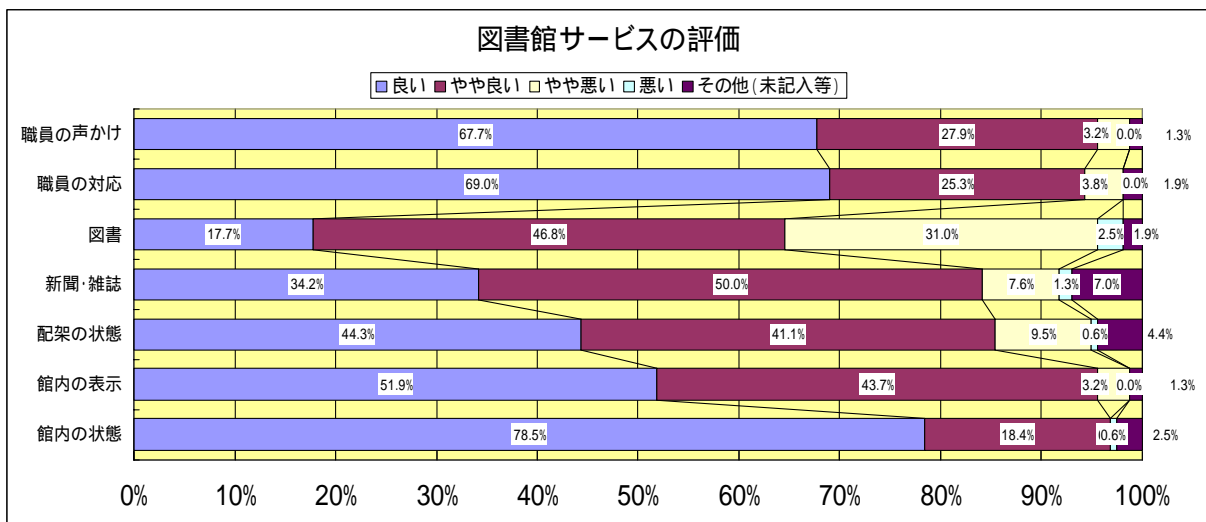
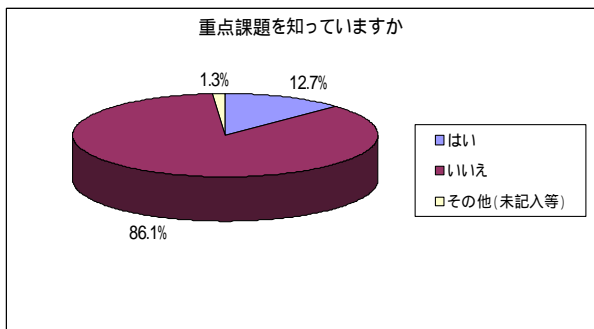
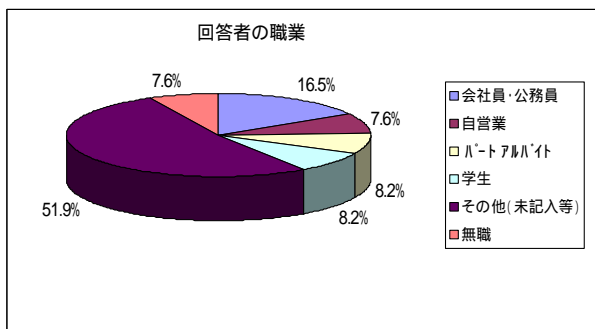
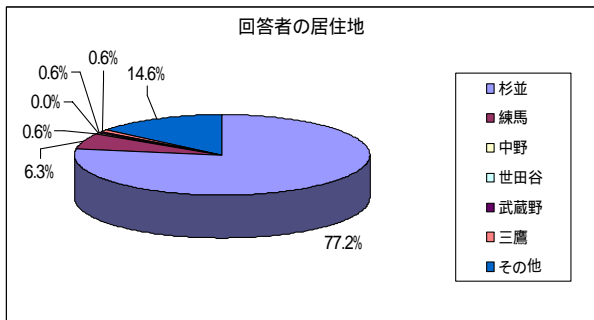
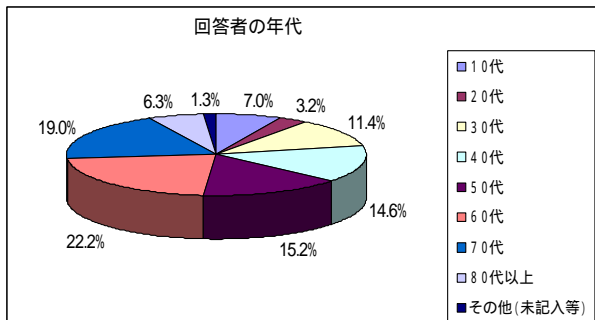
(13) 今川図書館

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	95,403	87,313	109.3%
	購入冊数	実績	10,055	9,744	103.2%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.32	1.21	109.0%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	11.04%	11.38	1.0%
	タイトル利用可能数	実績	89,475	82,783	108.1%
2 資料提供等	入館者数	実績	208,449	203,327	102.5%
	利用登録者数	実績	8,349	6,894	121.1%
	年間貸出冊数	実績	370,238	369,252	100.3%
	リクエスト件数	リクエスト件数	72,959	70,627	103.3%
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	69,243 950	70,189 438	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.76	0.81	94.4%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	3.88	4.23	91.7%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	5.12	5.12	100.0%
	団体貸出団体数	団体別登録数	23	18	127.8%
	団体貸出冊数	実績	4,785	2,618	182.8%
	複写サービス	実績	27,512	25,169	109.3%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1975	1,659	119.0%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,385	1,037
クイック 調査			1,334 51	1,014 23	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	0.66%	0.51%	130.3%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	120	114	105.3%
		・おはなし会	47	37	
		・映画会(一般)	23	22	
		・映画会(児童)	11	12	
		・一般向け事業(講演会、講座)	2	3	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	5	7	
		・展示会	27	28	
	・その他	5	5		
	事業参加者数	事業参加者数	2001	1,784	112.2%
		・おはなし会	629	568	
		・映画会(一般)	532	434	
		・映画会(児童)	332	307	
		・一般向け事業(講演会、講座)	37	69	
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		156	191		
・その他	315	215			
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	28.3%	22.8%	124.3%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	19	17	111.8%	
	・調べ学習資料貸出	13	1		
	・ブックトーク等	3	5		
	・職場体験	3	2		
	・図書館見学	0	9		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	0		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	207.88	204.55	101.6%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	369.23	371.46	99.4%

利用者満足度調査の結果

配布数235枚、回答者158名(回答率67.2%)、入館者2,081名、入館者に対する割合7.6%



利用者満足度調査結果一覧

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	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	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	149	5.0%	12	3.3%	22	6.1%	11	5.3%	8	6.6%	13	5.3%	10	3.3%	5	2.9%	20	6.2%	4	3.3%	11	5.5%	10	4.6%	12	7.1%	11	7.0%
20代	188	6.3%	22	6.0%	26	7.2%	13	6.2%	10	8.2%	20	8.1%	17	5.5%	10	5.8%	24	7.4%	6	4.9%	11	5.5%	15	6.9%	9	5.3%	5	3.2%
30代	500	16.8%	63	17.3%	58	16.0%	32	15.3%	7	5.7%	58	23.6%	59	19.2%	34	19.7%	59	18.2%	13	10.6%	32	16.1%	35	16.1%	32	18.9%	18	11.4%
40代	647	21.8%	76	20.8%	70	19.3%	58	27.8%	23	18.9%	51	20.7%	64	20.9%	56	32.4%	68	21.0%	28	22.8%	48	24.1%	48	22.1%	34	20.1%	23	14.6%
50代	449	15.1%	60	16.4%	53	14.6%	34	16.3%	35	28.7%	32	13.0%	50	16.3%	30	17.3%	40	12.4%	12	9.8%	23	11.6%	34	15.7%	22	13.0%	24	15.2%
60代	586	19.7%	76	20.8%	72	19.9%	36	17.2%	26	21.3%	42	17.1%	68	22.2%	23	13.3%	53	16.4%	36	29.3%	38	19.1%	49	22.6%	32	18.9%	35	22.2%
70代	341	11.5%	37	10.1%	50	13.8%	17	8.1%	12	9.8%	21	8.5%	31	10.1%	11	6.4%	51	15.7%	16	13.0%	26	13.1%	20	9.2%	19	11.2%	30	19.0%
80代以上	98	3.3%	15	4.1%	10	2.8%	8	3.8%	1	0.8%	8	3.3%	8	2.6%	3	1.7%	6	1.9%	7	5.7%	8	4.0%	5	2.3%	9	5.3%	10	6.3%
その他(未記入等)	16	0.5%	4	1.1%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.6%	3	0.9%	1	0.8%	2	1.0%	1	0.5%	0	0.0%	2	1.3%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%
性別	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
男	1497	50.3%	197	54.0%	212	58.6%	92	44.0%	78	63.9%	129	52.4%	137	44.6%	86	49.7%	135	41.7%	53	43.1%	95	47.7%	115	53.0%	82	48.5%	86	54.4%
女	1434	48.2%	159	43.6%	145	40.1%	115	55.0%	41	33.6%	111	45.1%	169	55.1%	86	49.7%	182	56.2%	68	55.3%	101	50.8%	102	47.0%	86	50.9%	69	43.7%
その他(未記入等)	43	1.4%	9	2.5%	5	1.4%	2	1.0%	3	2.5%	6	2.4%	1	0.3%	1	0.6%	7	2.2%	2	1.6%	3	1.5%	0	0.0%	1	0.6%	3	1.9%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%
職業	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	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	1012	34.0%	120	32.9%	124	34.3%	83	39.7%	33	27.1%	115	46.8%	114	37.1%	89	51.5%	84	25.9%	48	39.0%	58	29.2%	83	38.3%	35	20.7%	26	16.5%
自営業	248	8.3%	39	10.7%	39	10.8%	13	6.2%	16	13.1%	15	6.1%	19	6.2%	18	10.4%	31	9.6%	9	7.3%	13	6.5%	11	5.1%	13	7.7%	12	7.6%
パートアルバイト	284	9.6%	36	9.9%	29	8.0%	26	12.4%	15	12.3%	15	6.1%	31	10.1%	12	6.9%	42	13.0%	16	13.0%	16	8.0%	18	8.3%	15	8.9%	13	8.2%
学生	203	6.8%	19	5.2%	31	8.6%	13	6.2%	12	9.8%	15	6.1%	14	4.6%	7	4.1%	28	8.6%	7	5.7%	16	8.0%	15	6.9%	13	7.7%	13	8.2%
その他(未記入等)	371	12.5%	51	14.0%	36	9.9%	24	11.5%	11	9.0%	23	9.4%	32	10.4%	12	6.9%	35	10.8%	3	2.4%	29	14.6%	17	7.8%	16	9.5%	82	51.9%
無職	856	28.8%	100	27.4%	103	28.5%	50	23.9%	35	28.7%	63	25.6%	97	31.6%	35	20.2%	104	32.1%	40	32.5%	67	33.7%	73	33.6%	77	45.6%	12	7.6%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%
居住地	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
杉並	2552	85.8%	314	86.0%	327	90.3%	184	88.0%	85	69.7%	207	84.2%	293	95.4%	162	93.6%	279	86.1%	116	94.3%	138	69.4%	199	91.7%	126	74.6%	122	77.2%
練馬	39	1.3%	3	0.8%	3	0.8%	12	5.7%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	5	1.5%	0	0.0%	4	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	6.3%
中野	133	4.5%	9	2.5%	4	1.1%	5	2.4%	15	12.3%	0	0.0%	3	1.0%	0	0.0%	27	8.3%	0	0.0%	47	23.6%	0	0.0%	22	13.0%	1	0.6%
世田谷	25	0.8%	0	0.0%	9	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	4.2%	5	3.0%	0	0.0%
武蔵野	12	0.4%	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.2%	0	0.0%	6	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%
三鷹	16	0.5%	2	0.6%	1	0.3%	0	0.0%	2	1.6%	9	3.7%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%
その他(未記入等)	197	6.6%	35	9.6%	18	5.0%	8	3.8%	18	14.8%	26	10.6%	9	2.9%	5	2.9%	13	4.0%	7	5.7%	10	5.0%	9	4.2%	16	9.5%	23	14.6%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%
- 1職員へ声がかげやすいですか。また、職員からの声がかげは出ていますか。																												
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	2003	67.4%	201	55.1%	208	57.5%	127	60.8%	55	45.1%	191	77.6%	232	75.6%	94	54.3%	242	74.7%	105	85.4%	144	72.4%	163	75.1%	134	79.3%	107	67.7%
やや良い	826	27.8%	132	36.2%	132	36.5%	74	35.4%	46	37.7%	52	21.1%	65	21.2%	68	39.3%	69	21.3%	16	13.0%	46	23.1%	49	22.6%	33	19.5%	44	27.9%
やや悪い	87	2.9%	19	5.2%	12	3.3%	5	2.4%	12	9.8%	2	0.8%	3	1.0%	9	5.2%	10	3.1%	0	0.0%	6	3.0%	3	1.4%	1	0.6%	5	3.2%
悪い	11	0.4%	1	0.3%	1	0.3%	1	0.5%	4	3.3%	1	0.4%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他(未記入等)	47	1.6%	12	3.3%	9	2.5%	2	1.0%	5	4.1%	0	0.0%	5	1.6%	2	1.2%	3	0.9%	1	0.8%	3	1.5%	2	0.9%	1	0.6%	2	1.3%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%

- 2 職員の対応や説明はわかりやすいですか。

	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成		
良い	1995	67.1%	198	54.3%	220	60.8%	127	60.8%	57	46.7%	185	75.2%	232	75.6%	104	60.1%	243	75.0%	96	78.1%	140	70.4%	156	71.9%	128	75.7%	109	69.0%
やや良い	846	28.5%	140	38.4%	121	33.4%	72	34.5%	46	37.7%	58	23.6%	67	21.8%	57	33.0%	70	21.6%	24	19.5%	55	27.6%	57	26.3%	39	23.1%	40	25.3%
やや悪い	62	2.1%	8	2.2%	9	2.5%	6	2.9%	11	9.0%	1	0.4%	1	0.3%	7	4.1%	8	2.5%	1	0.8%	1	0.5%	2	0.9%	1	0.6%	6	3.8%
悪い	7	0.2%	3	0.8%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他(未記入等)	64	2.2%	16	4.4%	11	3.0%	4	1.9%	7	5.7%	2	0.8%	6	2.0%	5	2.9%	3	0.9%	2	1.6%	2	1.0%	2	0.9%	1	0.6%	3	1.9%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%

全館 中央 永福 柿木 高円寺 宮前 成田 西荻 阿佐谷 南荻窪 下井草 高井戸 方南 今川

- 1 借りたい本は、揃っていますか。

	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	623	21.0%	98	26.9%	70	19.3%	33	15.8%	20	16.4%	53	21.5%	66	21.5%	28	16.2%	62	19.1%	22	17.9%	41	20.6%	52	24.0%	50	29.6%	28	17.7%
やや良い	1491	50.1%	177	48.5%	167	46.1%	116	55.5%	55	45.1%	134	54.5%	156	50.8%	90	52.0%	164	50.6%	70	56.9%	100	50.3%	101	46.5%	87	51.5%	74	46.8%
やや悪い	706	23.7%	67	18.4%	99	27.4%	50	23.9%	36	29.5%	52	21.1%	67	21.8%	46	26.6%	83	25.6%	27	22.0%	49	24.6%	56	25.8%	25	14.8%	49	31.0%
悪い	104	3.5%	9	2.5%	18	5.0%	8	3.8%	8	6.6%	6	2.4%	15	4.9%	7	4.1%	12	3.7%	2	1.6%	3	1.5%	6	2.8%	6	3.6%	4	2.5%
その他(未記入等)	50	1.7%	14	3.8%	8	2.2%	2	1.0%	3	2.5%	1	0.4%	3	1.0%	2	1.2%	3	0.9%	2	1.6%	6	3.0%	2	0.9%	1	0.6%	3	1.9%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%

- 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	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	966	32.5%	144	39.5%	121	33.4%	63	30.1%	35	28.7%	77	31.3%	96	31.3%	41	23.7%	90	27.8%	39	31.7%	67	33.7%	63	29.0%	76	45.0%	54	34.2%
やや良い	1381	46.4%	144	39.5%	163	45.0%	99	47.4%	60	49.2%	131	53.3%	143	46.6%	90	52.0%	154	47.5%	51	41.5%	92	46.2%	103	47.5%	72	42.6%	79	50.0%
やや悪い	362	12.2%	49	13.4%	47	13.0%	28	13.4%	19	15.6%	19	7.7%	31	10.1%	30	17.3%	46	14.2%	17	13.8%	22	11.1%	27	12.4%	15	8.9%	12	7.6%
悪い	36	1.2%	5	1.4%	8	2.2%	1	0.5%	3	2.5%	0	0.0%	7	2.3%	2	1.2%	2	0.6%	0	0.0%	3	1.5%	2	0.9%	1	0.6%	2	1.3%
その他(未記入等)	229	7.7%	23	6.3%	23	6.4%	18	8.6%	5	4.1%	19	7.7%	30	9.8%	10	5.8%	32	9.9%	16	13.0%	15	7.5%	22	10.1%	5	3.0%	11	7.0%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%

- 3 配架の状態や資料の状態は満足できますか。

	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	1167	39.2%	137	37.5%	134	37.0%	75	35.9%	39	32.0%	101	41.1%	116	37.8%	60	34.7%	118	36.4%	56	45.5%	82	41.2%	88	40.6%	91	53.9%	70	44.3%
やや良い	1404	47.2%	171	46.9%	170	47.0%	104	49.8%	49	40.2%	121	49.2%	156	50.8%	91	52.6%	160	49.4%	50	40.7%	94	47.2%	104	47.9%	69	40.8%	65	41.1%
やや悪い	242	8.1%	34	9.3%	37	10.2%	23	11.0%	20	16.4%	15	6.1%	18	5.9%	14	8.1%	27	8.3%	8	6.5%	11	5.5%	13	6.0%	7	4.1%	15	9.5%
悪い	33	1.1%	5	1.4%	5	1.4%	1	0.5%	4	3.3%	1	0.4%	7	2.3%	3	1.7%	4	1.2%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%
その他(未記入等)	128	4.3%	18	4.9%	16	4.4%	6	2.9%	10	8.2%	8	3.3%	10	3.3%	5	2.9%	15	4.6%	8	6.5%	12	6.0%	12	5.5%	1	0.6%	7	4.4%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%

- 1 館内の表示はわかりやすいですか。

	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	1475	49.6%	148	40.6%	152	42.0%	102	48.8%	59	48.4%	125	50.8%	158	51.5%	71	41.0%	158	48.8%	74	60.2%	104	52.3%	130	59.9%	112	66.3%	82	51.9%
やや良い	1207	40.6%	172	47.1%	154	42.5%	86	41.2%	48	39.3%	96	39.0%	121	39.4%	88	50.9%	131	40.4%	41	33.3%	75	37.7%	74	34.1%	52	30.8%	69	43.7%
やや悪い	221	7.4%	32	8.8%	38	10.5%	19	9.1%	11	9.0%	21	8.5%	21	6.8%	10	5.8%	30	9.3%	5	4.1%	14	7.0%	12	5.5%	3	1.8%	5	3.2%
悪い	21	0.7%	2	0.6%	7	1.9%	1	0.5%	1	0.8%	0	0.0%	3	1.0%	2	1.2%	2	0.6%	0	0.0%	2	1.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
その他(未記入等)	50	1.7%	11	3.0%	11	3.0%	1	0.5%	3	2.5%	4	1.6%	4	1.3%	2	1.2%	3	0.9%	3	2.4%	4	2.0%	0	0.0%	2	1.2%	2	1.3%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%

- 2館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。

	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	1953	65.7%	198	54.3%	190	52.5%	128	61.2%	70	57.4%	167	67.9%	194	63.2%	107	61.9%	207	63.9%	93	75.6%	152	76.4%	176	81.1%	147	87.0%	124	78.5%	40	20.1%	41	18.9%	19	11.2%	29	18.4%
やや良い	845	28.4%	131	35.9%	137	37.9%	69	33.0%	37	30.3%	74	30.1%	89	29.0%	54	31.2%	101	31.2%	24	19.5%	40	20.1%	41	18.9%	19	11.2%	29	18.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
やや悪い	103	3.5%	19	5.2%	25	6.9%	9	4.3%	9	7.4%	2	0.8%	17	5.5%	8	4.6%	11	3.4%	1	0.8%	2	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
悪い	19	0.6%	5	1.4%	2	0.6%	1	0.5%	3	2.5%	0	0.0%	1	0.3%	2	1.2%	2	0.6%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他(未記入等)	54	1.8%	12	3.3%	8	2.2%	2	1.0%	3	2.5%	3	1.2%	6	2.0%	2	1.2%	3	0.9%	5	4.1%	4	2.0%	0	0.0%	2	1.2%	4	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

図書館の支援について

- 1図書館は、重点課題を定めて、このような支援を行っていることをご存知ですか。

	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成				
はい	353	11.9%	31	8.5%	34	9.4%	10	4.8%	19	15.6%	19	7.7%	37	12.1%	10	5.8%	32	9.9%	13	10.6%	17	8.5%	60	27.7%	51	100.0%	20	12.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
いいえ	2561	86.1%	322	88.2%	319	88.1%	195	93.3%	99	81.2%	224	91.1%	265	86.3%	161	93.1%	290	89.5%	108	87.8%	175	87.9%	153	70.5%	114	223.5%	136	86.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他(未記入等)	60	2.0%	12	3.3%	9	2.5%	4	1.9%	4	3.3%	3	1.2%	5	1.6%	2	1.2%	2	0.6%	2	1.6%	7	3.5%	4	1.8%	4	7.8%	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	2974	100.0%	365	100.0%	362	100.0%	209	100.0%	122	100.0%	246	100.0%	307	100.0%	173	100.0%	324	100.0%	123	100.0%	199	100.0%	217	100.0%	169	100.0%	158	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

- 2このような支援を利用したことはありますか。

	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成		
はい	80	22.7%	6	19.4%	8	23.5%	1	10.0%	3	15.8%	7	36.8%	9	2.9%	3	30.0%	4	12.5%	4	30.8%	5	2.5%	5	8.3%	21	12.4%	4	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
いいえ	250	70.8%	19	61.3%	22	64.7%	7	70.0%	15	79.0%	12	63.2%	27	8.8%	7	70.0%	27	84.4%	9	69.2%	11	5.5%	48	80.0%	30	58.8%	16	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他(未記入等)	23	6.5%	6	19.4%	4	11.8%	2	1.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.5%	7	11.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	353	100.0%	31	100.0%	34	100.0%	10	100.0%	19	100.0%	19	100.0%	37	12.1%	10	100.0%	32	100.0%	13	100.0%	17	8.5%	60	100.0%	51	100.0%	20	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

- 3利用した支援は問題の解決に役立ちましたか。

	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	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成		
役立った	49	61.3%	4	66.7%	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%	4	44.4%	2	66.7%	3	75.0%	3	75.0%	3	60.0%	4	80.0%	17	81.0%	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
やや役立った	22	27.5%	2	33.3%	4	50.0%	0	0.0%	3	100.0%	1	14.3%	3	33.3%	1	33.3%	1	25.0%	0	0.0%	2	40.0%	1	20.0%	3	14.3%	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
あまり役立たない	2	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
役立たない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他(未記入等)	7	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	80	100.0%	6	100.0%	8	100.0%	1	100.0%	3	100.0%	7	100.0%	9	100.0%	3	100.0%	4	100.0%	4	100.0%	5	100.0%	5	100.0%	21	100.0%	4	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

- 4あなたは、どのような分野について支援を充実したらよいと思いますか。(複数回答可)

	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成		
医療	665	11.3%	88	12.5%	72	11.1%	49	10.9%	29	11.8%	55	11.5%	72	11.7%	49	13.7%	70	10.5%	17	7.6%	44	11.3%	50	11.7%	29	8.6%	41	12.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
健康	833	14.2%	102	14.5%	86	13.2%	59	13.2%	30	12.2%	67	14.0%	110	17.9%	54	15.1%	80	12.0%	32	14.4%	64	16.5%	60	14.0%	41	12.2%	48	15.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
年金	223	3.8%	37	5.2%	25	3.9%	19	4.2%	12	4.9%	20	4.2%	25	4.1%	17	4.8%	17	2.6%	4	1.8%	17	4.4%	10	2.3%	9	2.7%	11	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
相続	55	0.9%	8	1.1%	8	1.2%	4	0.9%	1	0.4%	6	1.3%	6	1.0%	5	1.4%	3	0.5%	2	0.9%	2	0.5%	6	1.4%	3	0.9%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福祉	556	9.5%	61	8.6%	60	9.2%	45	10.0%	31	12.7%	41	8.5%	67	10.9%	21	5.9%	69	10.4%	17	7.6%	40	10.3%	33	7.7%	31	9.2%	40	12.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
介護	412	7.0%	39	5.5%	36	5.5%	29	6.5%	26	10.6%	31	6.5%	48	7.8%	32	8.9%	53	8.0%	13	5.8%	24	6.2%	32	7.5%	27	8.0%	22	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
就労	274	4.7%	37	5.2%	22	3.4%	21	4.7%	20	8.2%	17	3.5%	33	5.4%	21	5.9%	56	8.4%	7	3.1%	9	2.3%	12	2.8%	9	2.7%	10	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ビジネス支援	224	3.8%	31	4.4%	34	5.2%	21	4.7%	10	4.1%	22	4.6%	19	3.1%	17	4.8%	29	4.4%	4	1.8%	13	3.3%	11	2.6%	6	1.8%	7	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
スキル向上	388	6.6%	52	7.4%	54	8.3%	38	8.5%	12	4.9%	32	6.7%	34	5.5%	23	6.4%	48	7.2%	13	5.8%	12	3.1%	29	6.8%	25	7.4%	16	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
子育て	538	9.2%	50	7.1%	50	7.7%	44	9.8%	13	5.3%	57	11.9%	44	7.1%	28	7.8%	66	9.9%	25	11.2%	38	9.8%	44	10.3%	46	13.7%	33	10.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
教育	666	11.4%	77	10.9%	82	12.6%	54	12.1%	24	9.8%	63	13.1%	55	8.9%	35	9.8%	63	9.5%	30	13.5%	46	11.8%	53	12.4%	57	17.0%	27	8.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
まちづくり	370	6.3%	41	5.8%	38	5.9%	23	5.1%	13	5.3%	32	6.7%	37	6.0%	24	6.7%	40	6.0%	22	9.9%	23	5.9%	35	8.2%	18	5.4%	24	7.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
環境	482	8.2%	61	8.6%	55	8.5%	35	7.8%	20	8.2%	30	6.3%	48	7.8%	22	6.2%	53	8.0%	28	12.6%	42	10.8%	37													

サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	22年度実績 (ア)	21年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績		前年実績	
	購入冊数	実績		前年実績	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口		前年実績	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数		前年実績	
	タイトル利用可能数	実績		前年実績	
2 資料提供等	入館者数	実績		前年実績	
	利用登録者数	実績		前年実績	
	年間貸出冊数	実績		前年実績	
	リクエスト件数	リクエスト件数		前年実績	
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		前年内訳	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数		前年実績	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数		前年実績	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口		前年実績	
	団体貸出団体数	団体別登録数		前年実績	
	団体貸出冊数	実績		前年実績	
	複写サービス	実績		前年実績	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績		前年実績	
	データベース利用回数(中央のみ)	実績		前年実績	
	ホームページアクセス件数(中央のみ)	トップページへの月平均アクセス件数		前年実績	
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数		前年実績	
		・クイック ・調査		前年内訳	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数		前年実績	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数		実績	
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(子ども会、人形劇) ・展示会 ・その他		前年内訳	
	事業参加者数	事業参加者数		前年実績	
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(子ども会、人形劇) ・その他		前年内訳	
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数		前年実績	
	学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数		前年実績	
		・調べ学習資料貸出 ・ブックトーク等 ・職場体験 ・図書館見学		前年内訳	
障害者サービス実施回数	実績(件数)		前年実績		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数		前年実績	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数		前年実績	

図 書 館 利 用 者 満 足 度 調 査

別紙2

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	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上
性別	男性		女性					
職業	会社員・公務員		自営業	パート・アルバイト		学生	その他	無職
杉並区との関わりについて	在住		在勤・在学		その他			
杉並区在住以外の方は、お住まいの自治体を教えてください。 練馬・中野・世田谷・武蔵野・三鷹 その他()								

図書館の職員について

項 目	満足度（該当するものを「 」で囲んでください）			
- 1 職員へ声がかかりやすいですか。また、職員からの声かけはできていますか。	良い	やや良い	やや悪い	悪い
- 2 職員の対応や説明はわかりやすいですか。	良い	やや良い	やや悪い	悪い

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。	良い	やや良い	やや悪い	悪い
- 2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。	良い	やや良い	やや悪い	悪い
- 3 配架の状態や資料の状態は満足できますか。	良い	やや良い	やや悪い	悪い

図書館の施設について

項 目	満足度（該当するものを「 」で囲んでください）			
- 1 館内の表示はわかりやすいですか。	良い	やや良い	やや悪い	悪い
- 2 館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。	良い	やや良い	やや悪い	悪い

図書館の支援について

杉並区立図書館では、地域の課題や日常生活の問題を解決するため、図書館ごとに重点課題を定め、図書資料の提供や調査相談などの支援を行っています。

項 目	「 」で囲んでください			
- 1 図書館は、「 」を重点課題と定めて、このような支援を行っていることをご存知ですか。	はい		いいえ	
- 1で「はい」と回答された方のみお答えください	ある		ない	
- 2 このような支援を利用したことはありますか。	ある		ない	
- 2で「ある」と回答された方のみお答えください	役立った		やや役立った	あまり役立たない
- 3 利用した支援は、問題の解決に役に立ちましたか。	役立った		やや役立った	あまり役立たない
- 4 あなたは、どのような分野について支援を充実したらよいと思いますか。番号を3つまで選んで「 」で囲んでください。	医療	健康	年金	相続
	就労	ビジネス支援	スキル向上	福祉
	まちづくり	環境	子育て	介護
	その他()			

参考 各館の重点課題

図書館名	重点課題	図書館名	重点課題	図書館名	重点課題
中央	健康・行政	永福	法律	柿木	福祉・医療情報
高円寺	福祉コミュニティの形成	宮前	医療	成田	中・高齢者の生活支援
西荻	中・高齢者の健康、生きがい	阿佐谷	就労支援	南荻窪	環境
下井草	生活における健康維持	高井戸	子育て支援	方南	子育て支援
今川	緑化推進				

その他お気づきのことやご意見がございましたら、裏面にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

平成23年度杉並区立図書館運営状況報告書(対象平成22年度事業)

登録印刷物番号

23 - 0077

平成24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

TEL (03)3391 - 5754

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

歩きながら、**元気と文化**が、**すぎなみ**
生まれる街。