

平成24年度  
杉並区立図書館運営状況報告書  
(対象 平成23年度事業)

平成24年11月  
杉並区立中央図書館



## 目 次

I	杉並区立図書館運営状況報告書について	1
1	目的	1
2	対象	1
3	内容	1
II	全体運営状況報告	2
1	「サービス水準及び運営コスト」の結果	2
2	利用者満足度調査の結果	3
III	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」	39
	別紙2「利用者満足度調査」	40

## I 杉並区立図書館運営状況報告書について

今年度は、昨年度に引き続き経営評価を休止し、新たな評価手法による図書館経営評価の実施に向け、準備中である。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、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ある。

このため、平成 24 年度及び 25 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る。

### 1 目的

- (1) 図書館サービスの成果や達成度を明らかにし、効率的・効果的な図書館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 23 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った。

①対象 中学生以上の図書館来館者

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

③実施時期 中央図書館 平成 24 年 3 月 9 日（金）、10 日（土）、11 日（日）

永福図書館 平成 24 年 3 月 9 日（金）、10 日（土）、11 日（日）

柿木図書館 平成 24 年 3 月 9 日（金）、10 日（土）、11 日（日）

高円寺図書館	平成 24 年 3 月 9 日 (金)、10 日 (土)、11 日 (日)
宮前図書館	平成 24 年 3 月 16 日 (金)、17 日 (土)、18 日 (日)
成田図書館	平成 24 年 3 月 2 日 (金)、3 日 (土)、4 日 (日)
西荻図書館	平成 24 年 3 月 9 日 (金)、10 日 (土)、11 日 (日)
阿佐谷図書館	平成 24 年 3 月 9 日 (金)、10 日 (土)、11 日 (日)
南荻窪図書館	平成 24 年 3 月 9 日 (金)、10 日 (土)、11 日 (日)
下井草図書館	平成 24 年 3 月 16 日 (金)、17 日 (土)、18 日 (日)
高井戸図書館	平成 24 年 3 月 16 日 (金)、17 日 (土)、18 日 (日)
方南図書館	平成 24 年 3 月 9 日 (金)、10 日 (土)、11 日 (日)
今川図書館	平成 24 年 3 月 16 日 (金)、17 日 (土)、18 日 (日)

## II 全体運営状況報告

### 1 「サービス水準及び運営コスト表」の結果

#### (1) 蔵書水準

蔵書冊数は、杉並区全体で 2,308,919 冊と前年より 32,805 冊増えており、区民 1 人当たりの蔵書数も 4.37 冊 (22 年度 4.23 冊) となり、区全体としては蔵書水準が向上したが、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 3 館あった。

#### (2) 資料提供等

入館者数は、3 館が増加し、10 館が減少しており、全体では 2,906,928 人 (22 年度 2,973,672 人) と前年比 2.2% の減少となった。利用登録者は、全ての館で前年を上回っており、全体では 231,683 人 (22 年度 209,546 人) 前年比 10.6% 増となった。

リクエスト件数は、全ての館で前年を上回っており、全体として 1,458,750 件 (22 年度 1,187,148 件) と前年比 22.9% の増と、大幅に増加している。

貸出冊数は、2 館が増加し、11 館が減少しており、全体では 4,778,952 冊 (22 年度 4,872,477 冊) となり、93,525 冊減少し、1.9% の減少となった。23 年度は震災の影響で開館時間の短縮・閉館日の増加などがあったが、開館日一日当たりで見ても入館者数で 0.5%、貸出冊数で 1.7% とわずかに減少している。

団体貸出は、全体としては登録団体数が 952 団体 (22 年度 923 団体)、前年比 3.1% 増となり、貸出冊数も全体としては 265,850 冊 (22 年度 263,682 冊) と前年比 0.8% 増となったが、前年を下回った館は登録団体数で 1 館、貸出冊数で 5 館あった。

利用者用インターネット端末利用回数は、9 館が増加し、4 館が減少しており、全体としては 28,961 件 (22 年度 27,220 件) と前年比 6.4% の増であった。

#### (3) レファレンス

レファレンス件数は、全体として 26,408 件 (22 年度 26,393 件) と前年比 0.06% 増で前年を上回った館が 5 館となり、わずかながら増加した。

#### (4) 事業

学校への支援は、3 館が前年を下回ったが、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 1,003 件 (22 年度 769 件) と前年比 30.4% 増で、前年を大幅に上回った。

事業実施回数は、2館が前年を下回ったが、全体として2,297回(22年度2,017回)と13.8%の増加となった。参加者数は1館で前年を下回り、全体としては36,770人(22年度29,817人)と、前年比23.3%の増となった。

協働(ボランティア)事業実施率は、9館が増加し、4館が減少した。全体では前年の25.7%から27.0%に上昇した。

障害者サービスについては、全体として9,980件(22年度12,014件)と前年比16.9%の減少となった。

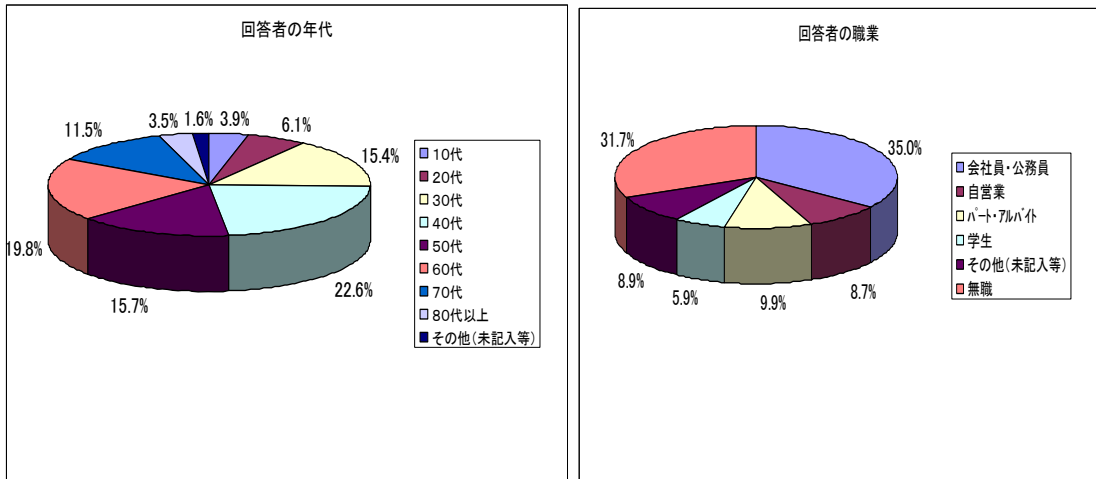
#### (5) 経費(コスト)

貸出1冊あたりの経費(コスト)は3館が前年より減少し、10館が増加した。利用者1人あたりの経費(コスト)は5館が前年より減少し、8館が増加した。全体ではそれぞれ前年比1.2%増、前年比1.5%増で、前年をわずかながら上回った。

## 2 利用者満足度調査の結果

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

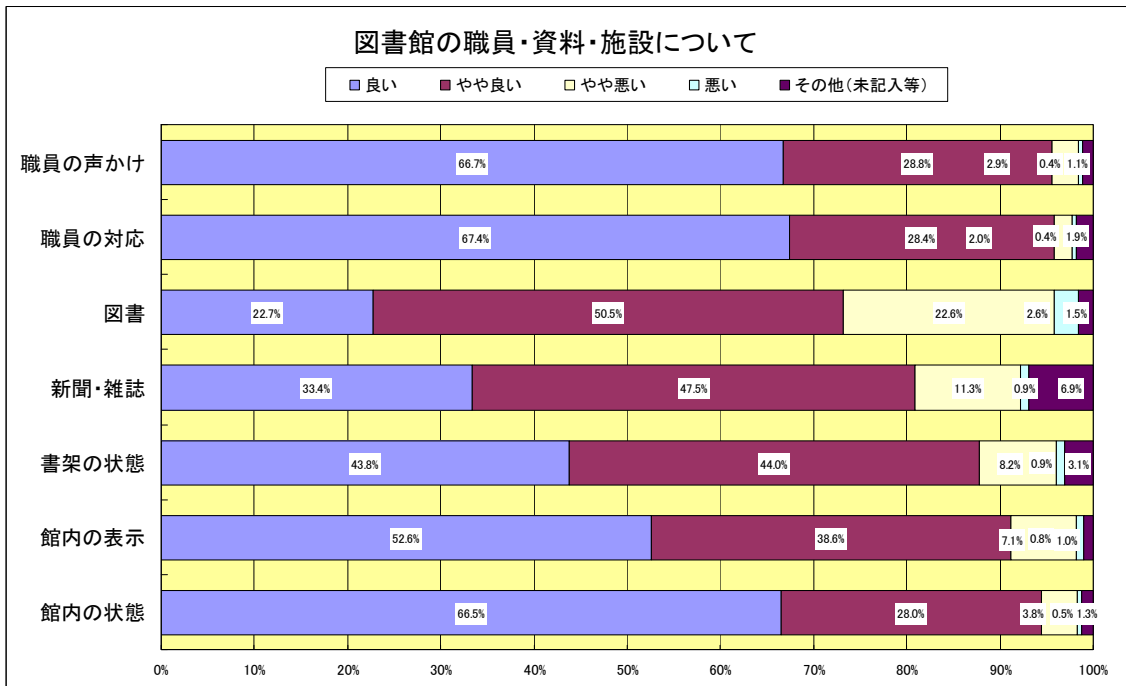
	配布数	回答者	入館者数	回答率	入館者に対する割合
中央	604	429	3,990	71.0%	10.8%
永福	237	186	1,596	78.5%	11.7%
柿木	270	217	1,575	80.4%	13.8%
高円寺	200	159	1,395	79.5%	11.4%
宮前	362	325	2,133	89.8%	15.2%
成田	400	394	2,066	98.5%	19.1%
西荻	342	216	1,575	63.2%	13.7%
阿佐谷	514	429	2,440	83.5%	17.6%
南荻窪	163	148	1,537	90.8%	9.6%
下井草	295	133	2,006	45.1%	6.6%
高井戸	300	273	2,118	91.0%	12.9%
方南	157	151	1,098	96.2%	13.8%
今川	280	216	1,829	77.1%	11.8%
計	4,124	3,276	25,358	79.4%	12.9%



回答者の構成は、40代 22.6%、60代 19.8%、50代 15.7%、30代 15.4%となっており、30～60代が全体の 73.5%を占めている。職業は、会社員・公務員が 35.0%、続いて無職が 31.7%、パート・アルバイトが 9.9%、その他（未記入等）が 8.9%であった。

**[図書館サービスの評価]**

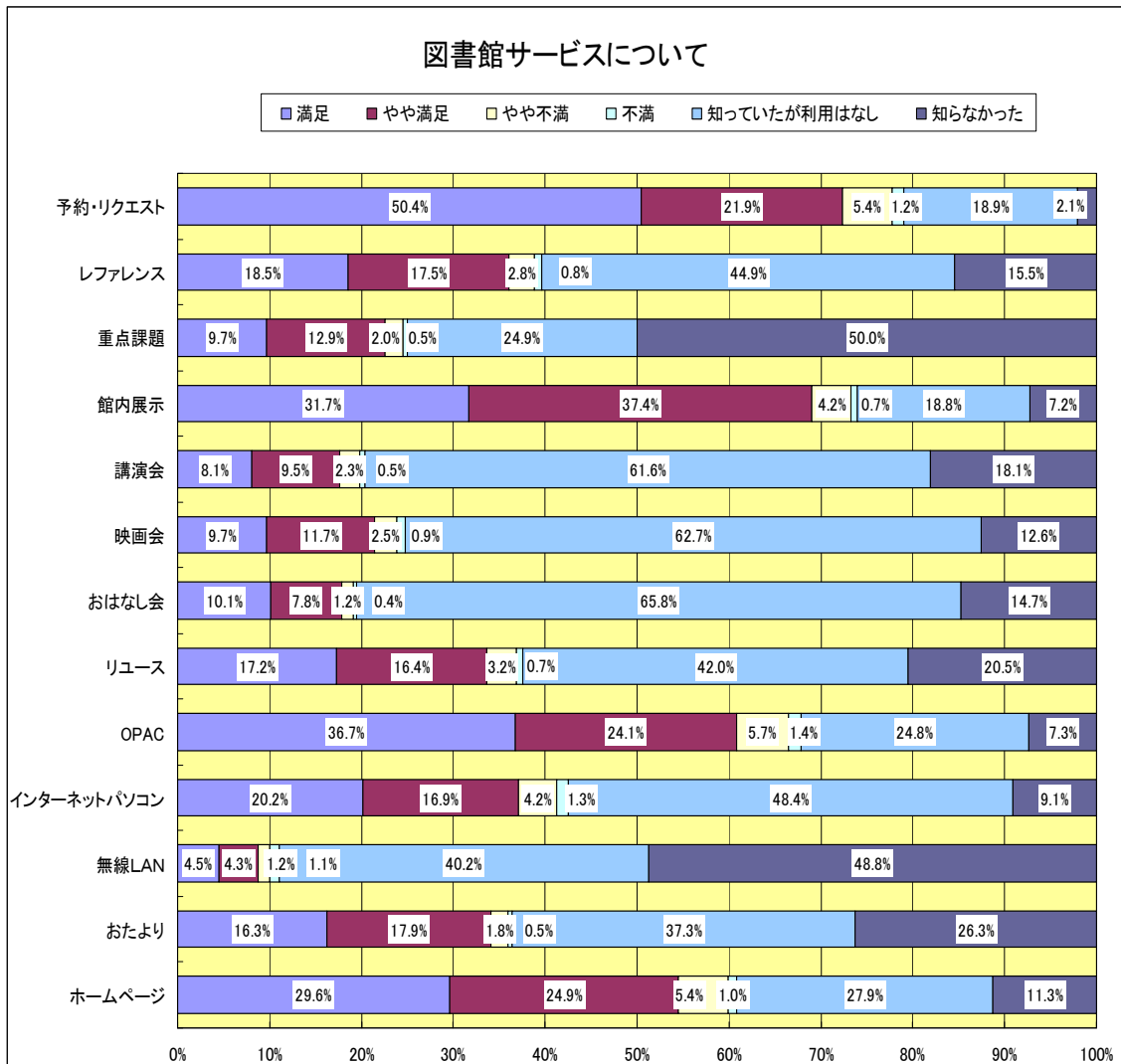
- ① - 1 職員へ声がかかりやすいですか。また、職員からの声かけはできていますか。
- ① - 2 職員の対応や説明はわかりやすいですか。
- ② - 1 借りたい本は、揃っていますか。
- ② - 2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。
- ② - 3 書架の状態や資料の状態は満足できますか。
- ③ - 1 館内表示はわかりやすいですか。
- ③ - 2 館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。



「職員の声かけ」、「職員の対応」については、それぞれ66.7%、67.4%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95.5%、95.8%となっている。

「借りたい図書」や「新聞、雑誌」の資料、また書架の状態については、「良い」の評価がそれぞれ22.7%、33.4%、43.8%で、「やや良い」の評価を合計して、73.2%、80.9%、87.8%となっている。

館内の表示や状態は、「良い」がそれぞれ52.6%、66.5%で、「やや良い」を合計して91.2%、94.5%となっている。



[図書館のサービスについて]

- ④-1 予約・リクエスト
- ④-2 レファレンス
- ④-3 重点課題
- ④-4 館内展示
- ④-5 講演会
- ④-6 映画会
- ④-7 おはなし会
- ④-8 リユース
- ④-9 OPAC
- ④-10 インターネットパソコン
- ④-11 無線LAN
- ④-12 おたより
- ④-13 図書館ホームページ

「予約・リクエスト」、「レファレンス」については、それぞれ50.4%、18.5%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72.3%、36.0%となっている。

「重点課題」、「館内展示」については、「良い」の評価がそれぞれ9.7%、31.7%で、「やや良い」を合計して、それぞれ22.6%、69.1%となっている。

「講演会」、「映画会」、「おはなし会」については、それぞれ8.1%、9.7%、10.1%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17.6%、21.4%、17.9%となっている。

「リユース」については、それぞれ17.2%の人が「良い」と回答しており、「やや良い」を合計して、33.6%となっている。

「OPAC」、「インターネットパソコン」、「無線LAN」については、それぞれ36.7%、20.2%、4.5%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60.8%、37.1%、8.8%となっている。

「おたより」、「図書館ホームページ」については、「良い」がそれぞれ16.3%、29.6%で、「やや良い」を合計して34.2%、54.5%となっている。



## 【自由意見】

自由意見は、以下のとおりである。

資料に関すること	170 件
サービスに関すること	116 件
施設に関すること	82 件
システムに関すること	68 件
利用者に関すること	51 件
職員に関すること	37 件
その他	16 件
感謝、お褒めの言葉、激励など	103 件
総件数	643 件

主な内容は、「資料に関すること」では、雑誌の種類を増（23 件）、新しいCDの購入（20 件）、もっと新刊本を購入してほしい（18 件）、DVDの購入（13 件）、人気の高い図書の大量購入（10 件）、漫画の購入（9 件）などとなっている。

「サービスに関すること」では、予約本の取寄せに時間がかかる（16 件）、日曜・祝日の開館時間を延長してほしい（8 件）、駅に返却ポストを設置してほしい（5 件）、他自治体図書館との相互貸借の連携強化（5 件）などとなっている。

「施設に関すること」では、椅子や閲覧席を増やしてほしい（10 件）、館内の空気が悪い、臭い（7 件）、館内の温度の適正化（5 件）、トイレを洋式にしてほしい（4 件）、カフェを併設してほしい（3 件）、多目的ホールを閲覧席に開放してほしい（3 件）などとなっている。

「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（6 件）、対応が事務的で良くない（3 件）、民営化されて対応が良くなった（3 件）、以前より対応が良くなった（2 件）などとなっている。

「利用者に関すること」では、寝ている、いびきをかく人に注意してほしい（13 件）、ホームレス、浮浪者に注意してほしい（9 件）、異臭を放つ人に注意してほしい（5 件）、子どもが騒いだり、走り回るのを注意してほしい（4 件）、図書資料への書込み（3 件）などとなっている。

「システムに関すること」では、ホームページが使いづらい（16 件）、OPACが使いづらい（10 件）、過去の貸出履歴を見たい（6 件）、インターネットパソコンの台数を増やしてほしい（4 件）などとなっている。

「その他」では、毎年アンケートに回答しても全く改善されない（2 件）、よく分からない（2 件）などとなっている。

「感謝、激励、お褒めの言葉」では、日頃の図書館運営に対するお礼（39 件）、職員の対応が親切で良い（28 件）、施設に関するお褒めの言葉（12 件）、他区の図書館と比べて良い（7 件）、インターネットから予約ができて助かる（4 件）などとなっている。

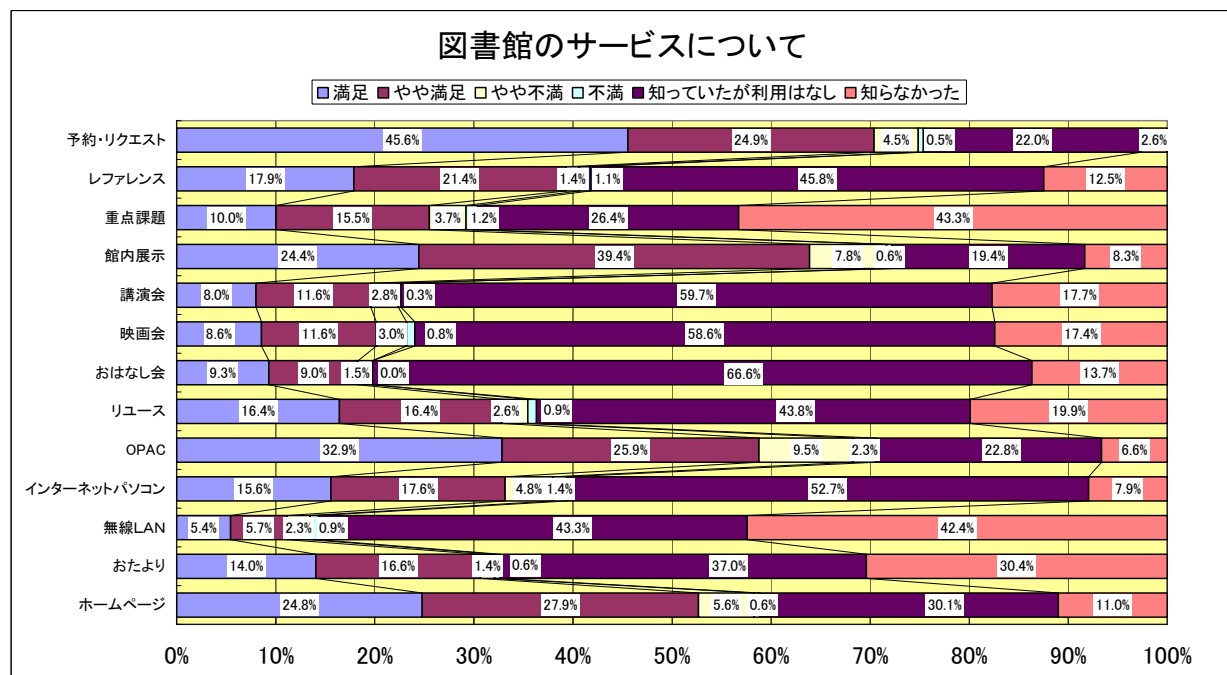
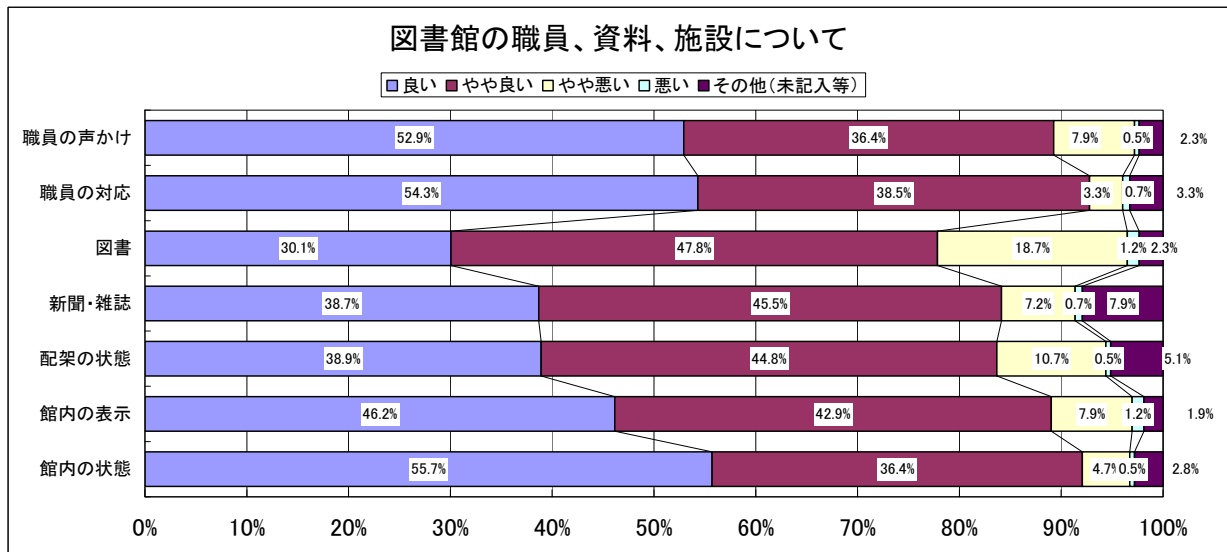
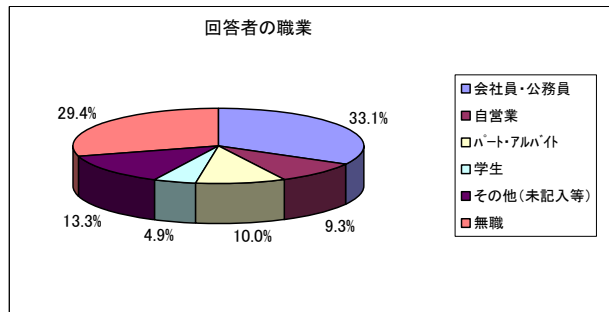
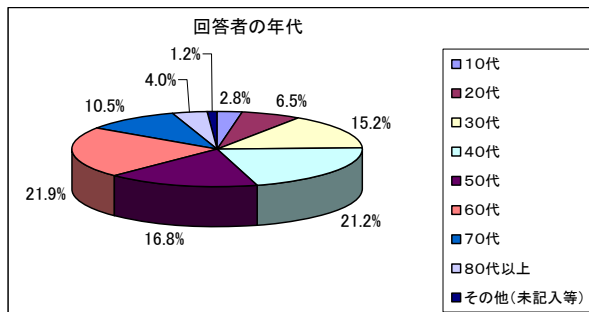
# (1) 中央図書館

## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	772,451	761,394	101.5%	
	購入冊数	実績	24,088	21,468	112.2%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	9.20	9.13	100.8%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.18%	8.44%	96.9%	
	タイトル利用可能数	実績	553,650	562,912	98.4%	
2 資料提供等	入館者数	実績	444,903	464,223	95.8%	
	利用登録者数	実績	45,268	40,699	111.2%	
	年間貸出冊数	実績	697,700	721,110	96.8%	
	リクエスト件数	リクエスト件数		186,948	165,524	112.9%
		・区内		185,370	163,120	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		1,578	2,404	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.24	0.22	111.3%	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	0.90	0.95	95.4%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	8.31	8.65	96.1%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	345	342	100.9%	
	団体貸出冊数	実績	103,808	105,586	98.3%	
	複写サービス	実績	179,329	186,677	96.1%	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	5,773	5,490	105.2%	
	データベース利用回数(中央のみ)	実績	5,437	4,065	133.8%	
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	250,101	245,464	101.9%		
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	6,687	6,740	99.2%	
		・クイック	4,224	3,931		
		・調査	2,463	2,809		
レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	1.50%	1.45%	103.5%		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	209	230	90.9%	
		・おはなし会	97	98		
		・映画会(一般)	9	18		
		・映画会(児童)	11	18		
		・一般向け事業(講演会、講座)	13	11		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	24	40		
		・展示会	49	49		
		・その他	6	2		
	事業参加者数	事業参加者数	3834	3698	103.7%	
		・おはなし会	1,326	1,150		
・映画会(一般)		198	468			
・映画会(児童)		205	258			
・一般向け事業(講演会、講座)		413	411			
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		816	1377			
・その他	876	34				
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	34.4%	26.1%	132.1%		
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	487	385	126.5%		
	・調べ学習資料貸出	480	364			
	・ブックトーク等	0	0			
	・職場体験	4	11			
	・図書館見学	3	10			
障害者サービス実施回数	実績(件数)	9,605	11,636	82.5%		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	817.84	776.53	105.3%	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	1,282.54	1,206.23	106.3%	

## ②利用者満足度調査の結果

配布数604枚、回答者429名(回答率71.0%)、入館者3,990名、入館者に対する割合10.8%



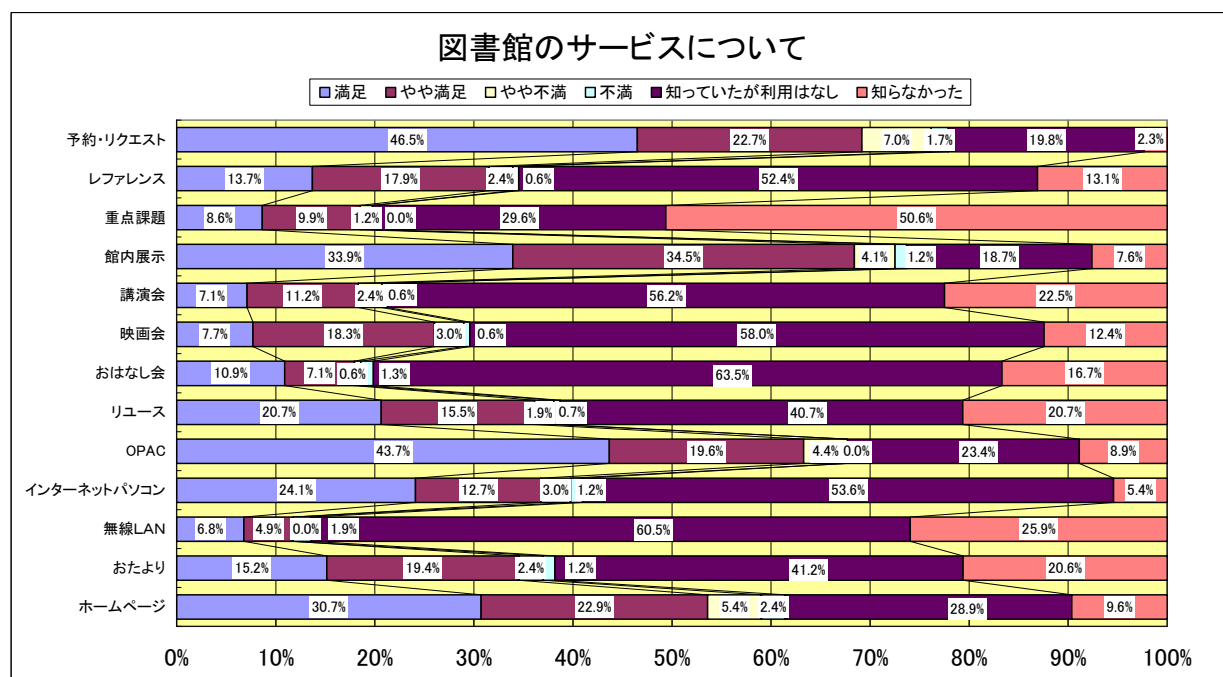
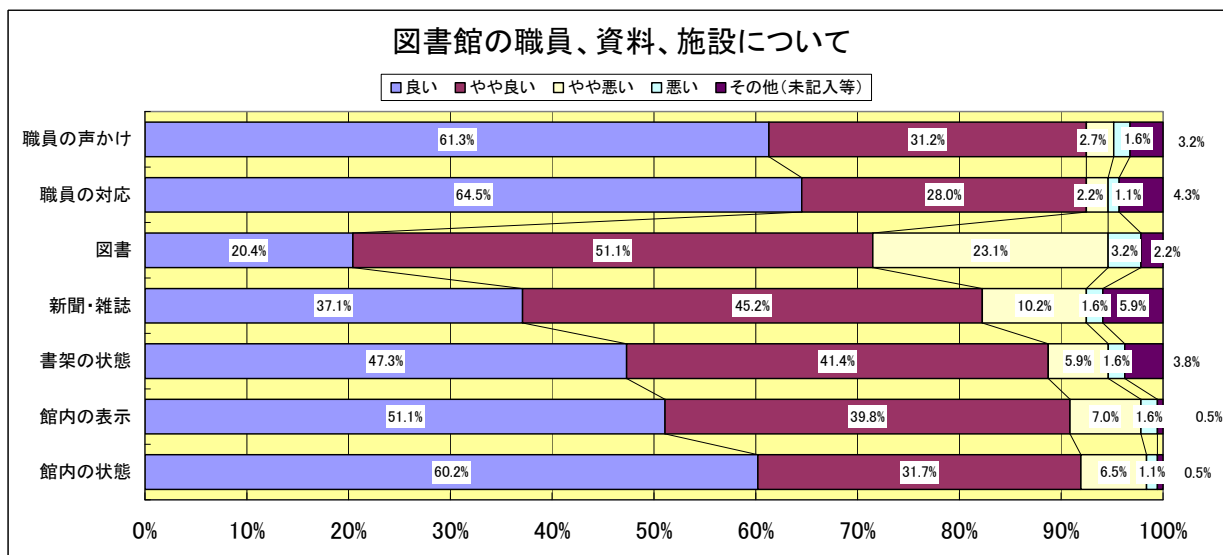
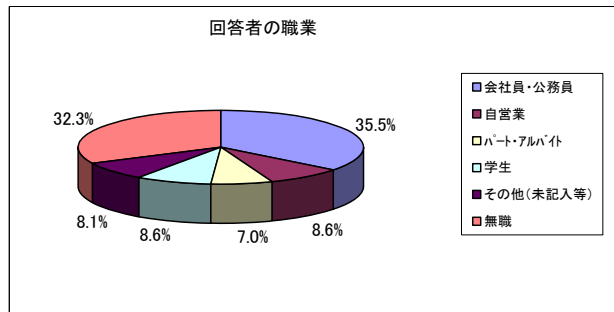
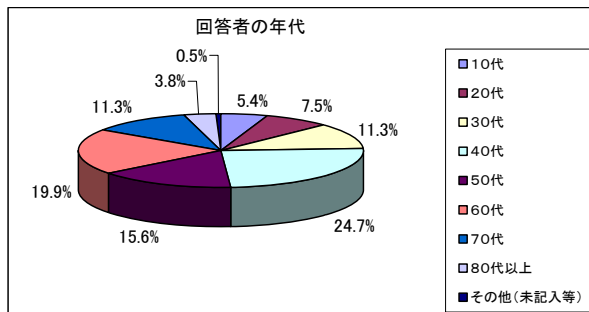
## (2) 永福図書館

### ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	134,844	138,713	97.2%	
	購入冊数	実績	9,559	9,510	100.5%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	2.15	2.21	97.4%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.32%	7.98%	104.3%	
	タイトル利用可能数	実績	132,998	130,415	102.0%	
2 資料提供等	入館者数	実績	188,938	190,175	99.3%	
	利用登録者数	実績	15,497	13,994	110.7%	
	年間貸出冊数	実績	319,275	323,257	98.8%	
	リクエスト件数	リクエスト件数		108,580	82,927	130.9%
		・区内		106,944	81,452	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		1,636	1,475	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.81	0.60	134.7%	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.37	2.33	101.6%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	5.09	5.14	99.0%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	64	58	110.3%	
	団体貸出冊数	実績	16,179	14,913	108.5%	
	複写サービス	実績	32,664	33,375	97.9%	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,691	1,479	114.3%	
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	2,717	1,817	149.5%	
		クイック	2,672	1,731		
		調査	45	86		
レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	1.44%	0.96%	150.5%		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	148	117	126.5%	
		・おはなし会	47	44		
		・映画会(一般)	25	22		
		・映画会(児童)	23	20		
		・一般向け事業(講演会、講座)	5	4		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	20	0		
		・展示会	25	24		
		・その他	3	3		
	事業参加者数	事業参加者数	1,454	1,170	124.3%	
		・おはなし会	511	510		
		・映画会(一般)	228	224		
・映画会(児童)		112	122			
・一般向け事業(講演会、講座)		107	216			
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	464	0				
・その他	32	98				
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	4.1%	27.4%	14.8%		
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	31	18	172.2%		
	・調べ学習資料貸出	24	14			
	・ブックトーク等	0	1			
	・職場体験	3	3			
	・図書館見学	4	0			
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	309.26	306.39	100.9%	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	522.61	520.79	100.3%	

## ②利用者満足度調査の結果

配布数237枚、回答者186名(回答率78.5%)、入館者1,596名、入館者に対する割合11.7%



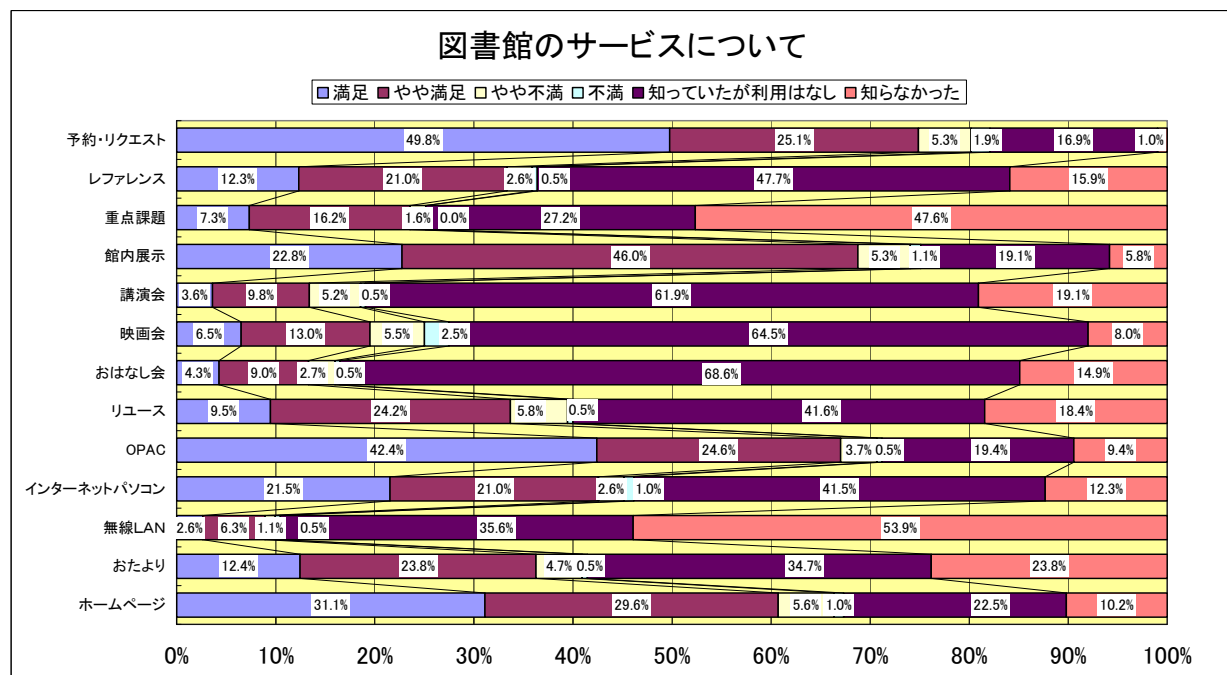
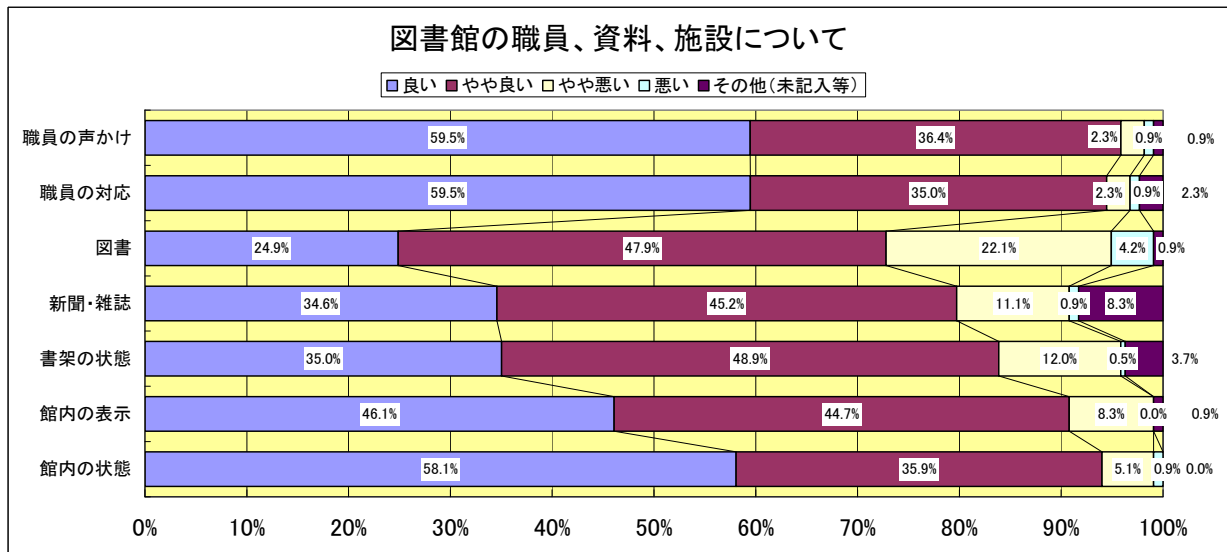
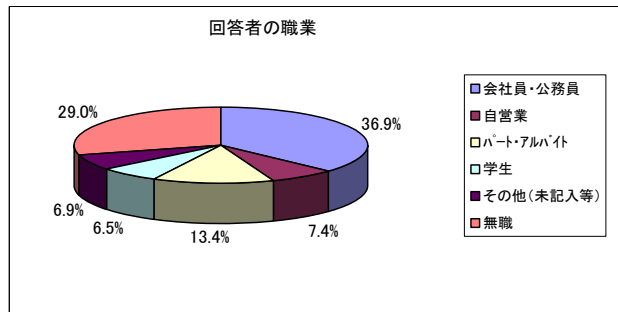
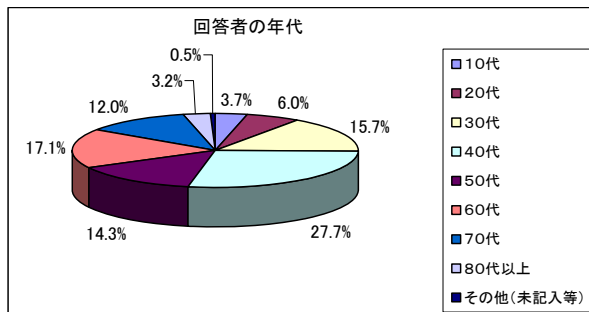
# (3) 柿木図書館

## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	121,886	118,893	102.5%
	購入冊数	実績	9,321	8,824	105.6%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	2.74	2.68	102.5%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.53%	8.26%	103.2%
	タイトル利用可能数	実績	118,124	112,066	105.4%
2 資料提供等	入館者数	実績	172,776	181,410	95.2%
	利用登録者数	実績	12,268	11,437	107.3%
	年間貸出冊数	実績	291,062	303,141	96.0%
	リクエスト件数	リクエスト件数	88,363	71,414	123.7%
		・区内	86,774	69,781	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	1,589	1,633	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.71	0.59	121.3%
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	2.39	2.55	93.7%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	6.55	6.82	96.0%
	団体貸出団体数	団体別登録数	52	51	102.0%
	団体貸出冊数	実績	15,310	15,103	101.4%
	複写サービス	実績	16,299	21,796	74.8%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,468	1,193	123.1%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	356	550	64.7%
		クイック	232	433	
		調査	124	117	
レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.21%	0.30%	68.0%	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	134	104	128.8%
		・おはなし会	49	50	
		・映画会(一般)	25	26	
		・映画会(児童)	23	21	
		・一般向け事業(講演会、講座)	1	1	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	4	0	
		・展示会	19	0	
		・その他	13	6	
	事業参加者数	事業参加者数	2,422	1,643	147.4%
		・おはなし会	298	334	
		・映画会(一般)	435	419	
・映画会(児童)		243	258		
・一般向け事業(講演会、講座)		15	14		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	590	0			
・その他	841	618			
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	8.2%	1.0%	853.7%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	61	41	148.8%	
	・調べ学習資料貸出	48	27		
	・ブックトーク等	10	10		
	・職場体験	1	2		
	・図書館見学	2	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	436.48	419.60	104.0%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	735.30	701.16	104.9%

## ②利用者満足度調査の結果

配布数270枚、回答者217名(回答率80.4%)、入館者1,575名、入館者に対する割合13.8%



# (4) 高円寺図書館

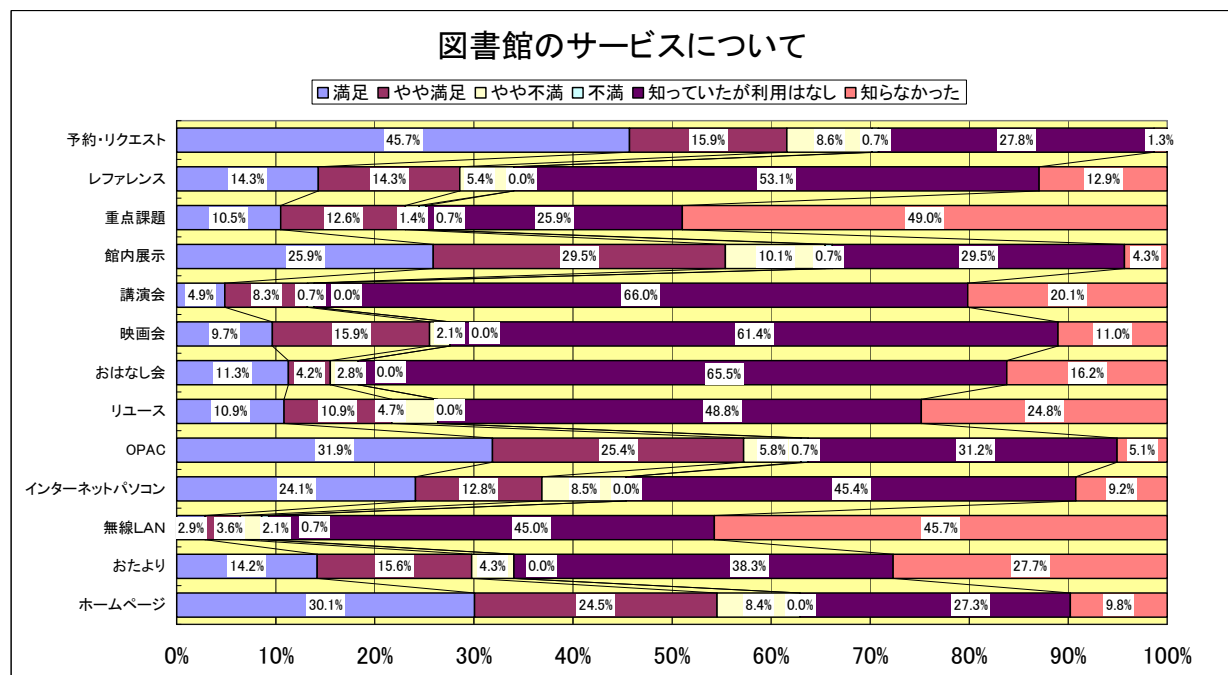
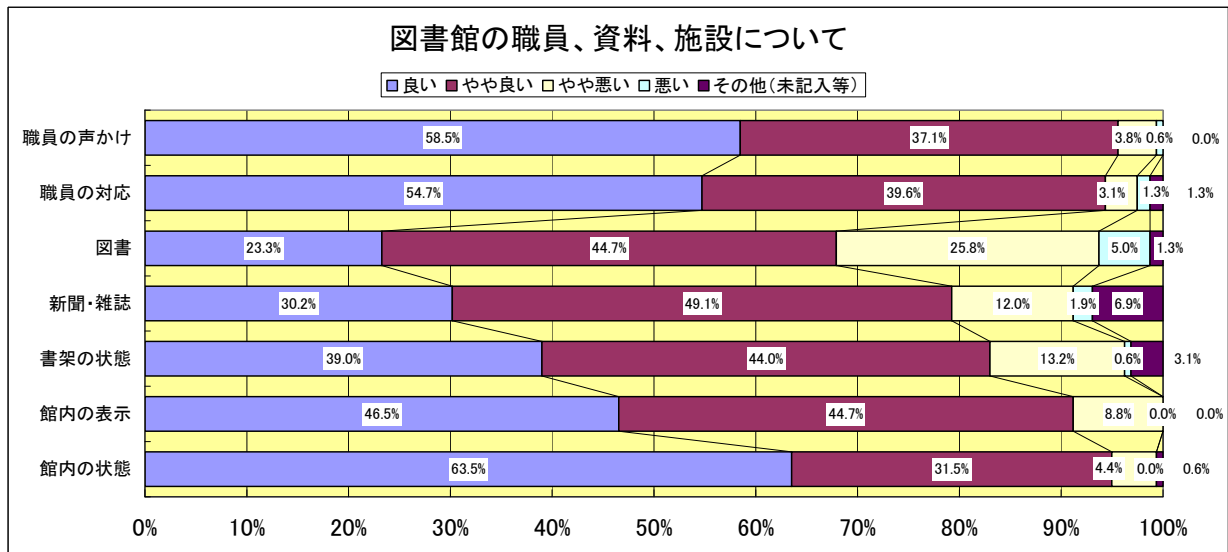
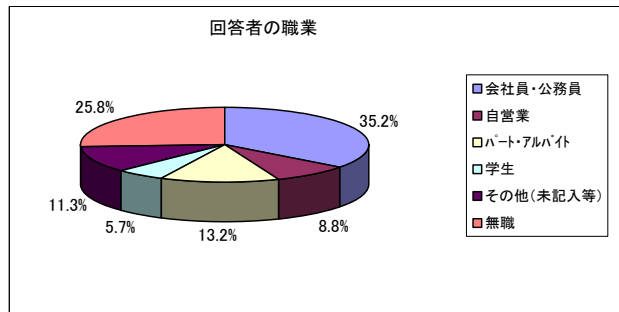
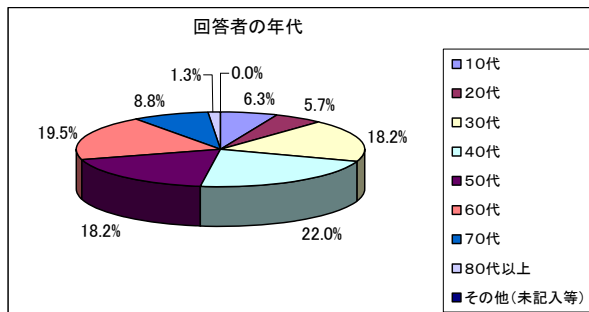
## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	131,496	126,730	103.8%	
	購入冊数	実績	8,969	8,881	101.0%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.52	1.46	103.9%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	7.92%	8.10%	97.8%	
	タイトル利用可能数	実績	129,133	122,633	105.3%	
2 資料提供等	入館者数	実績	162,801	169,536	96.0%	
	利用登録者数	実績	19,142	16,881	113.4%	
	年間貸出冊数	実績	252,237	263,398	95.8%	
	リクエスト件数	リクエスト件数		84,068	64,251	130.8%
		・区内		82,746	63,159	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		1,322	1,092	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	9.37	7.23	129.6%	
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	28.12	29.66	94.8%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	2.91	3.03	95.9%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	59	54	109.3%	
	団体貸出冊数	実績	18,952	17,981	105.4%	
	複写サービス	実績	26,045	31,505	82.7%	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,409	2,673	90.1%	
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	955	520	183.7%	
		クイック	896	495		
		調査	59	25		
レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.59%	0.31%	191.3%		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	147	120	122.5%	
		・おはなし会	60	60		
		・映画会(一般)	30	26		
		・映画会(児童)	20	19		
		・一般向け事業(講演会、講座)	1	5		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	7	0		
		・展示会	24	0		
		・その他	5	10		
	事業参加者数	事業参加者数	1,529	1,471	103.9%	
		・おはなし会	364	268		
		・映画会(一般)	729	669		
・映画会(児童)		186	146			
・一般向け事業(講演会、講座)		17	150			
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	222	0				
・その他	11	238				
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	42.9%	3.3%	1285.7%		
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	30	25	120.0%		
	・調べ学習資料貸出	24	17			
	・ブックトーク等	0	0			
	・職場体験	5	3			
	・図書館見学	1	5			
障害者サービス実施回数	実績(件数)	2	1	200.0%		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	576.05	614.43	93.8%	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	892.51	954.60	93.5%	



## ②利用者満足度調査の結果

配布数 200枚、回答者 159名(回答率79.5%)、入館者1,395名、入館者に対する割合11.4%



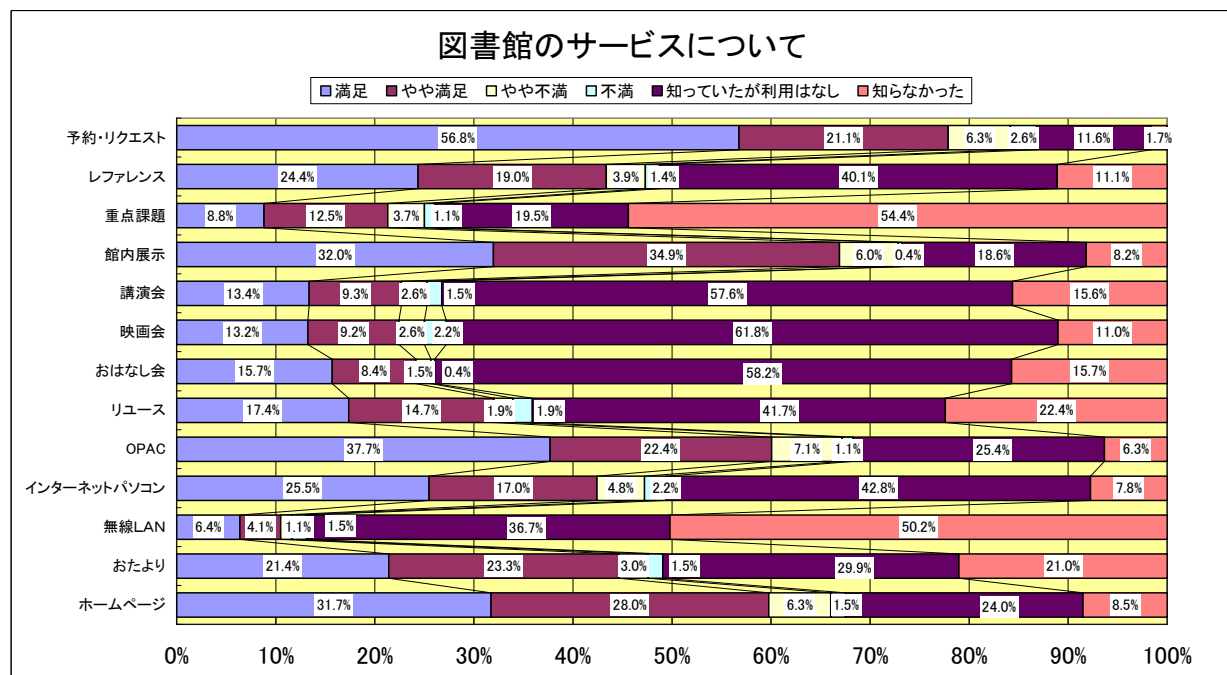
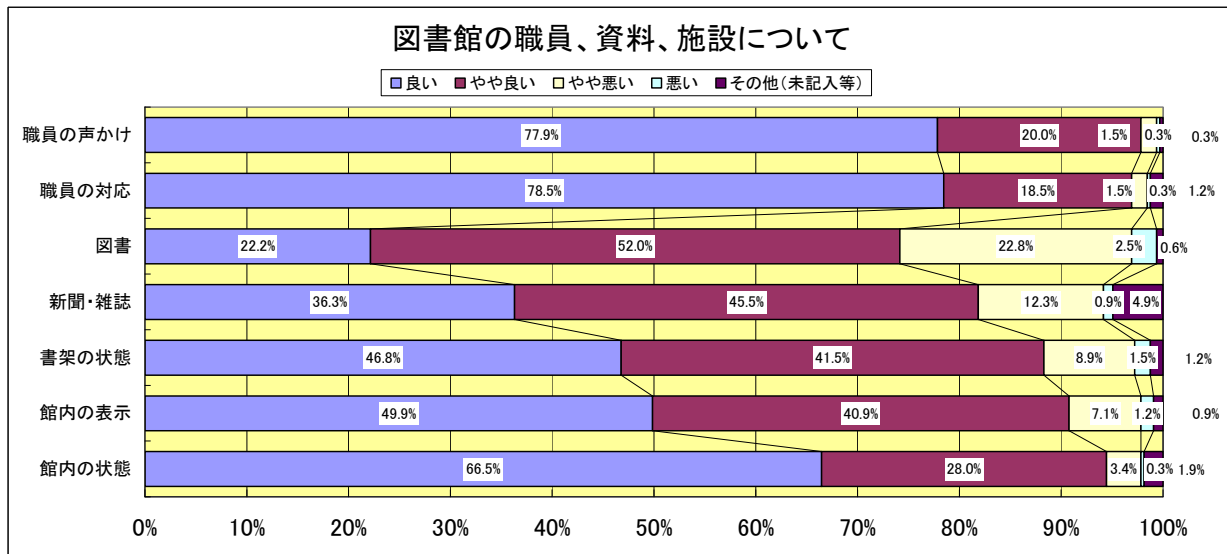
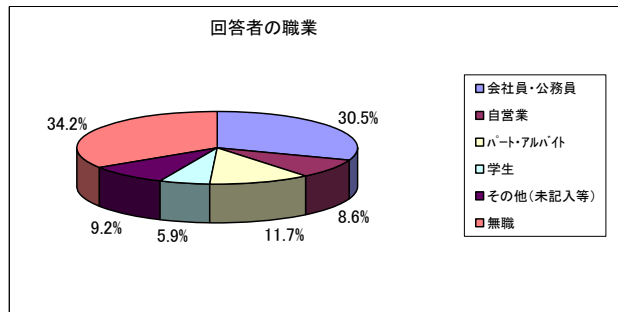
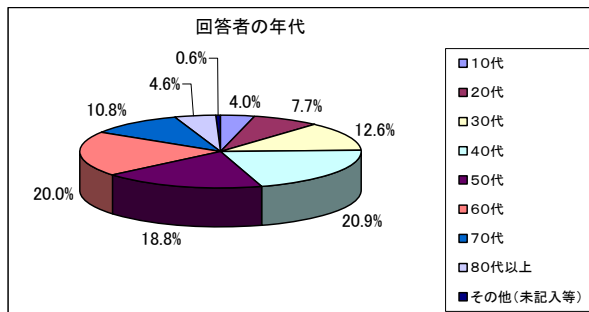
# (5) 宮前図書館

## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	133,663	128,843	103.7%	
	購入冊数	実績	9,406	9,300	101.1%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.51	1.46	103.0%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.08%	8.27%	97.7%	
	タイトル利用可能数	実績	130,120	123,330	105.5%	
2 資料提供等	入館者数	実績	247,898	243,643	101.7%	
	利用登録者数	実績	17,628	15,942	110.6%	
	年間貸出冊数	実績	428,496	418,546	102.4%	
	リクエスト件数	リクエスト件数		136,678	105,123	/
		・区内		135,383	103,536	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		1,295	1,587	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	14.53	11.30	128.6%	
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	45.56	45.00	101.2%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.83	4.75	101.7%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	69	65	106.2%	
	団体貸出冊数	実績	15,669	14,724	106.4%	
	複写サービス	実績	26,317	27,264	96.5%	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,951	1,987	98.2%	
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	2,728	3,682	74.1%	
		クイック	2,706	3,663	/	
		調査	22	19		
レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	1.10%	1.51%	72.8%		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	162	125	/	
		・おはなし会	61	56		
		・映画会(一般)	29	27		
		・映画会(児童)	23	24		
		・一般向け事業(講演会、講座)	14	3		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	4	0		
		・展示会	24	11		
		・その他	7	4		
	事業参加者数	事業参加者数	2,738	1,774	/	
		・おはなし会	976	815		
・映画会(一般)		320	399			
・映画会(児童)		291	234			
・一般向け事業(講演会、講座)		342	69			
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		177	0			
・その他	632	257				
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	33.3%	8.0%	416.7%		
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	84	61	/		
	・調べ学習資料貸出	78	52			
	・ブックトーク等	0	0			
	・職場体験	3	4			
	・図書館見学	3	5			
障害者サービス実施回数	実績(件数)	146	146	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	237.15	243.40	97.4%	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	409.92	418.13	98.0%	

## ②利用者満足度調査の結果

配布数362枚、回答者325名(回答率89.8%)、入館者2,133名、入館者に対する割合15.2%



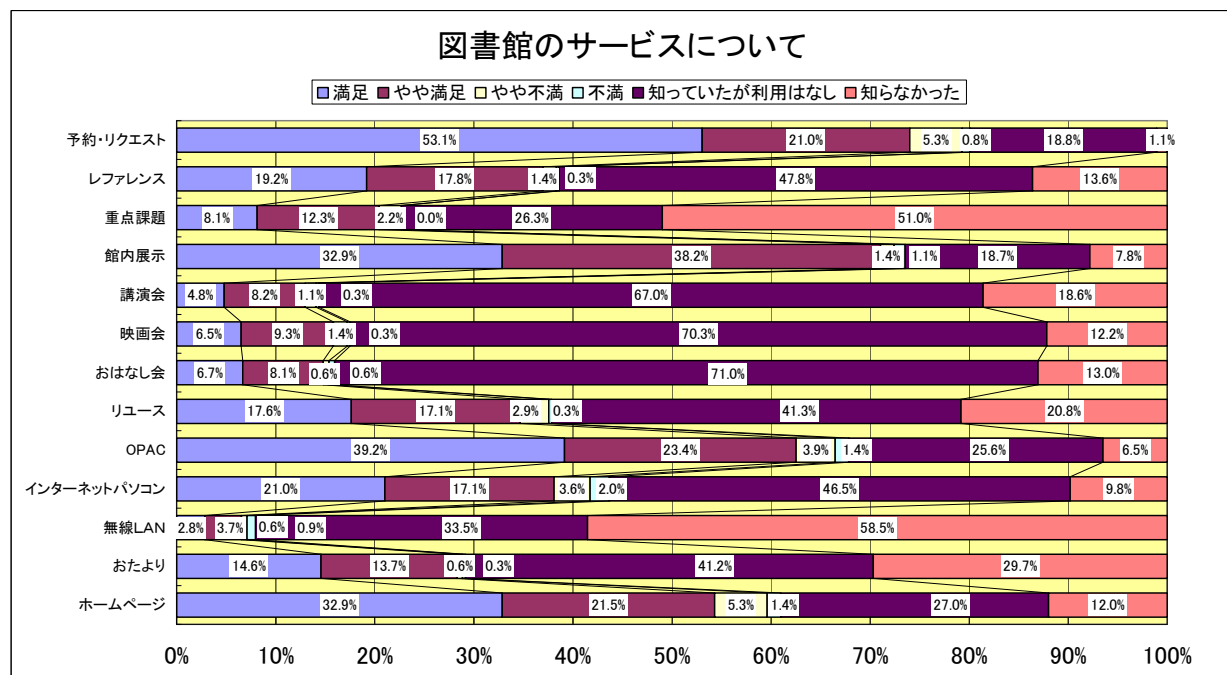
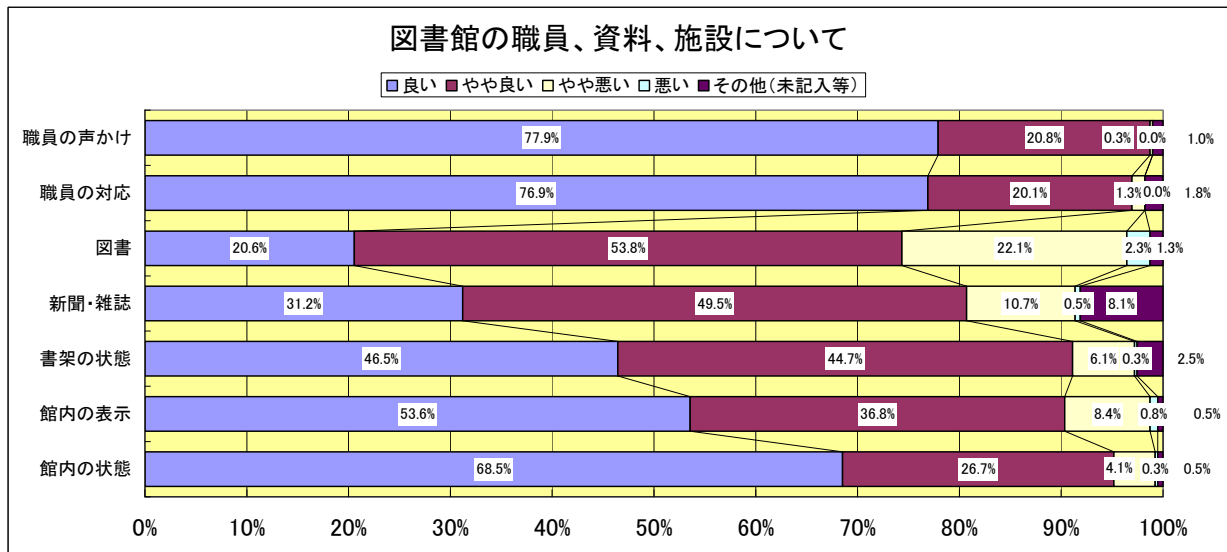
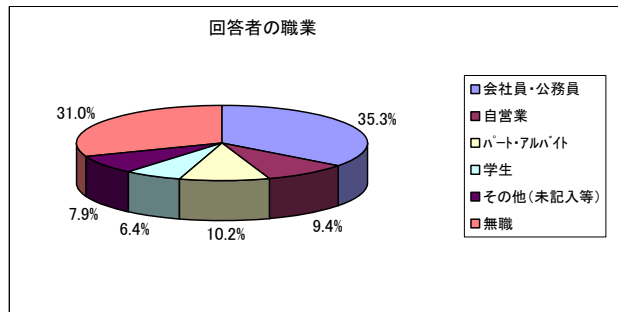
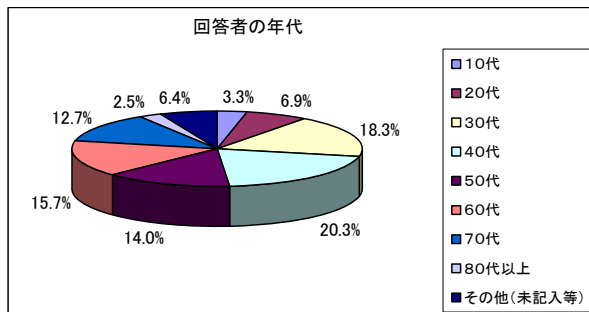
# (6) 成田図書館

## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	97,526	99,061	98.5%
	購入冊数	実績	9,297	8,771	106.0%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.09	1.11	98.3%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.53%	8.86%	107.6%
	タイトル利用可能数	実績	96,757	94,987	101.9%
2 資料提供等	入館者数	実績	204,435	210,819	97.0%
	利用登録者数	実績	13,809	12,777	108.1%
	年間貸出冊数	実績	298,041	310,125	96.1%
	リクエスト件数	リクエスト件数	97,483	79,137	123.2%
		・区内	95,801	77,730	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	1,682	1,407	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	1.00	0.80	125.1%
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	3.06	3.13	97.6%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	3.32	3.46	95.9%
	団体貸出団体数	団体別登録数	67	67	100.0%
	団体貸出冊数	実績	20,739	20,563	100.9%
	複写サービス	実績	32,139	31,910	100.7%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,273	2,086	109.0%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,042	648	160.8%
		クイック調査	1,031 11	631 17	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.51%	0.31%	165.8%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	161	135	119.3%
		・おはなし会	57	55	
		・映画会(一般)	26	25	
		・映画会(児童)	24	24	
		・一般向け事業(講演会、講座)	4	2	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	5	0	
		・展示会	24	11	
		・その他	21	18	
	事業参加者数	事業参加者数	2,762	2,411	114.6%
		・おはなし会	572	480	
		・映画会(一般)	752	704	
・映画会(児童)		143	154		
・一般向け事業(講演会、講座)		98	44		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	99	0			
・その他	1,098	1,029			
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	32.9%	8.1%	404.0%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	17	18	94.4%	
	・調べ学習資料貸出	12	14		
	・ブックトーク等	0	0		
	・職場体験	2	3		
	・図書館見学	3	1		
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	274.63	264.59	103.8%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	497.07	389.23	127.7%

## ②利用者満足度調査の結果

配布数400枚、回答者394名(回答率98.5%)、入館者2,066名、入館者に対する割合19.1%



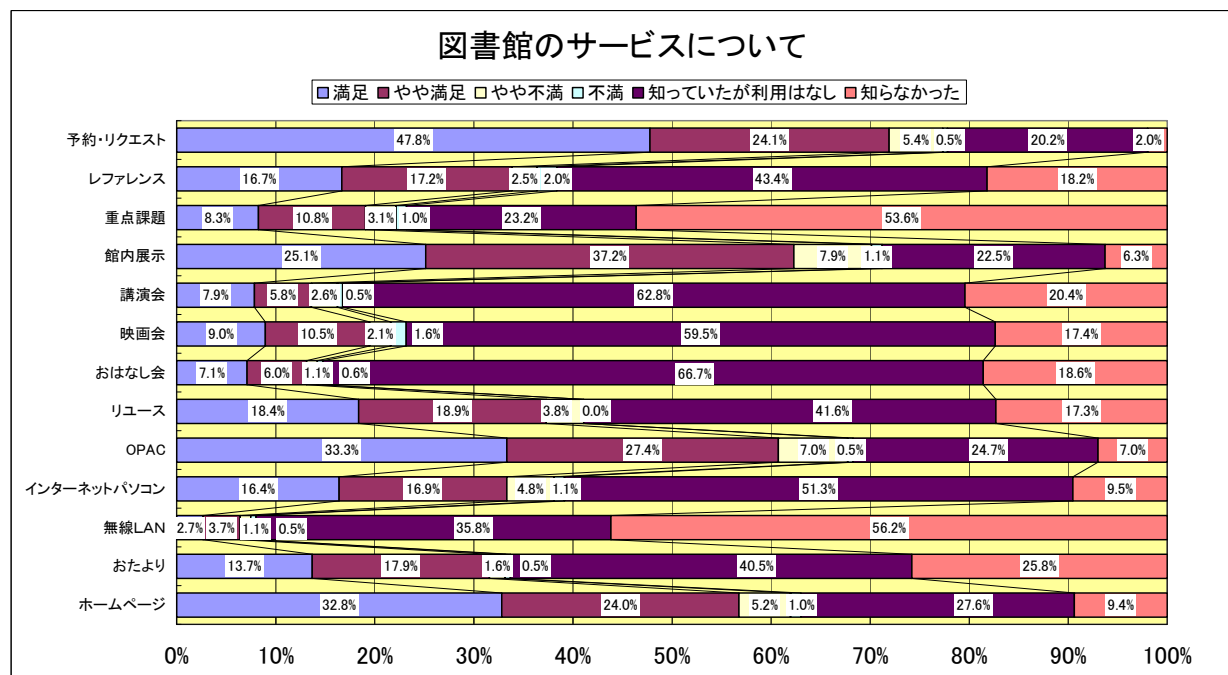
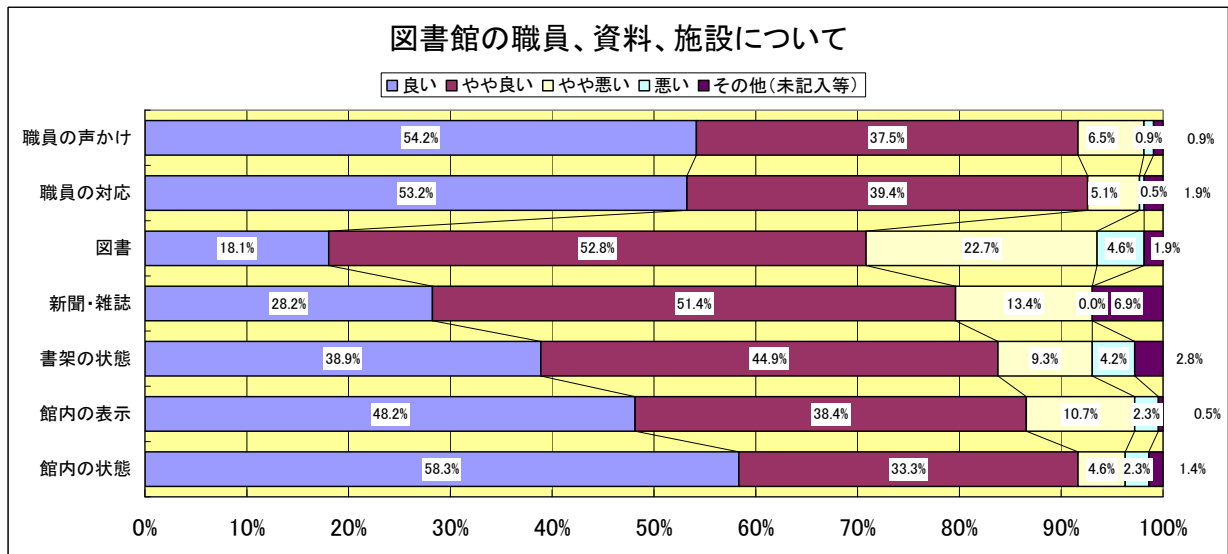
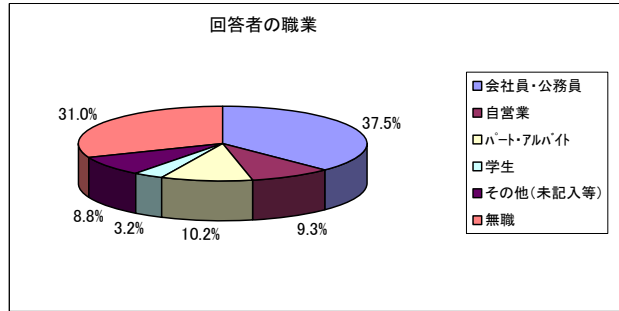
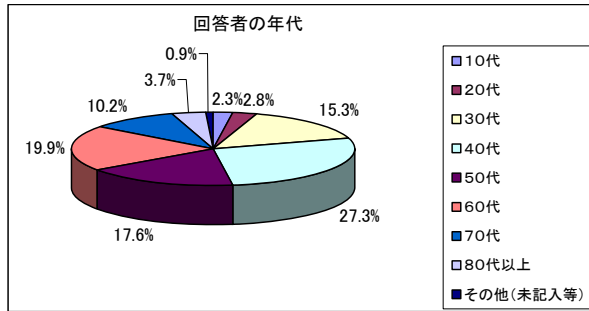
# (7) 西荻図書館

## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	145,494	144,116	101.0%	
	購入冊数	実績	8,702	8,839	98.5%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	2.01	1.99	100.9%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.63%	8.72%	99.0%	
	タイトル利用可能数	実績	140,668	141,957	99.1%	
2 資料提供等	入館者数	実績	214,056	224,256	95.5%	
	利用登録者数	実績	19,158	17,759	107.9%	
	年間貸出冊数	実績	343,013	353,106	97.1%	
	リクエスト件数	リクエスト件数		122,886	102,887	119.4%
		・区内		121,024	100,659	/
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		1,862	2,228	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.84	0.71	118.3%	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.36	2.45	96.2%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.74	4.88	97.1%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	36	34	105.9%	
	団体貸出冊数	実績	10,856	10,855	100.0%	
	複写サービス	実績	35,517	54,157	65.6%	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,720	1,544	111.4%	
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,174	1,336	87.9%	
		クイック調査	1,171 3	1,326 10	/	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.55%	0.60%	92.1%	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	186	173	107.5%	
		・おはなし会	95	97	/	
		・映画会(一般)	19	26		
		・映画会(児童)	14	16		
		・一般向け事業(講演会、講座)	10	6		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	6	0		
		・展示会	20	26		
	・その他	22	2			
	事業参加者数	事業参加者数	2,675	1,513	176.8%	
		・おはなし会	1083	992	/	
		・映画会(一般)	193	206		
・映画会(児童)		145	172			
・一般向け事業(講演会、講座)		187	100			
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	167	0				
・その他	900	43				
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	58.6%	50.9%	115.2%		
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	24	3	800.0%		
	・調べ学習資料貸出	17	0	/		
	・ブックトーク等	0	0			
	・職場体験	3	3			
・図書館見学	4	0				
障害者サービス実施回数	実績(件数)	25	22	113.6%		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	450.92	446.62	101.0%	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	722.57	703.23	102.8%	

## ②利用者満足度調査の結果

配布数342枚、回答者216名(回答率63.2%)、入館者1,575名、入館者に対する割合13.7%



# (8)阿佐谷図書館

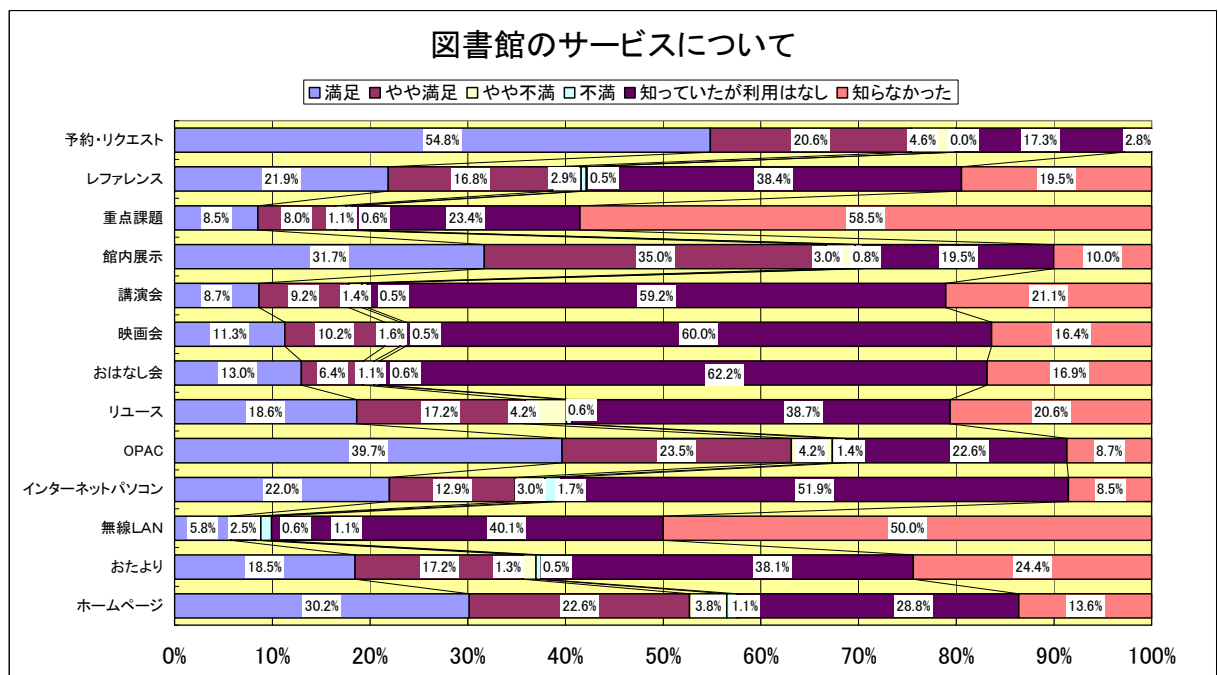
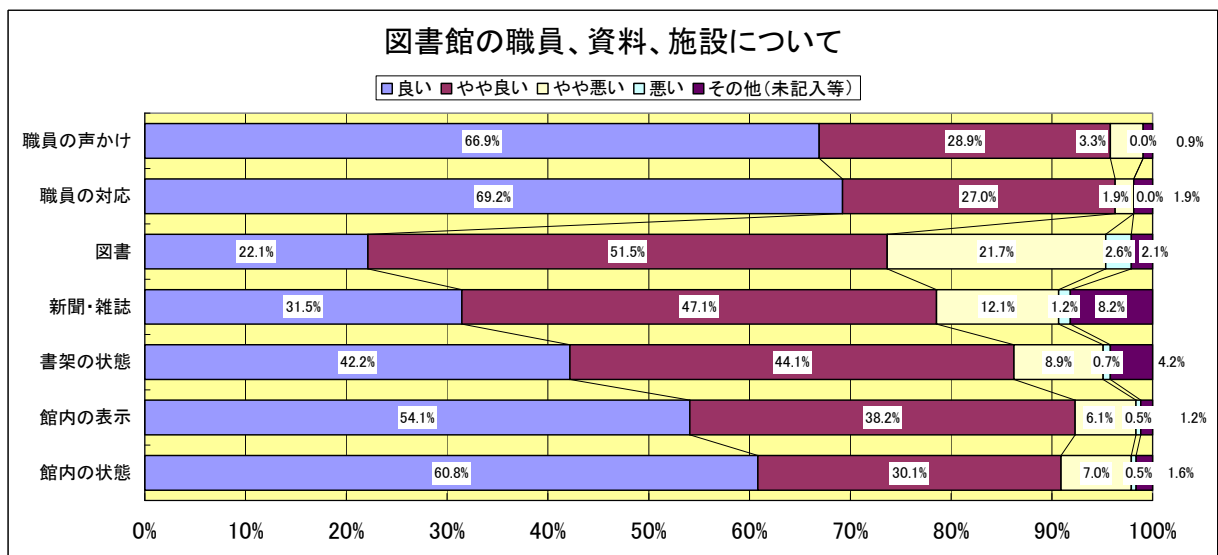
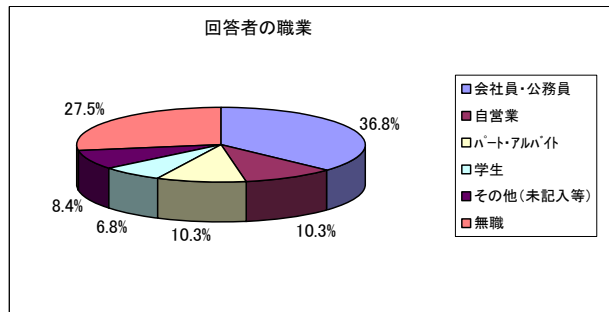
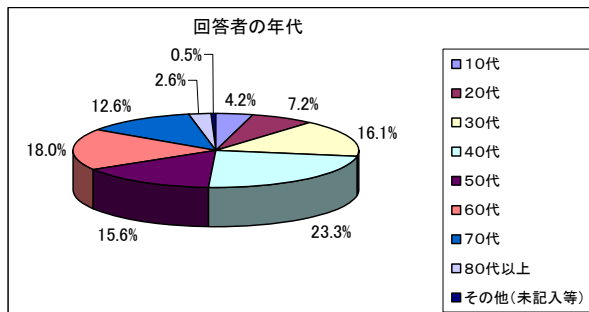
## ①サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	144,650	144,474	100.1%
	購入冊数	実績	9,340	9,351	99.9%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.61	1.61	100.0%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.90%	9.64%	102.7%
	タイトル利用可能数	実績	141,750	141,573	100.1%
2 資料提供等	入館者数	実績	260,210	279,295	93.2%
	利用登録者数	実績	19,249	17,683	108.9%
	年間貸出冊数	実績	358,813	381,203	94.1%
	リクエスト件数	リクエスト件数	115,561	94,145	122.7%
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	114,590 971	93,132 1,013	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.80	0.65	122.6%
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	2.48	2.64	94.0%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.00	4.26	94.0%
	団体貸出団体数	団体別登録数	34	32	106.3%
	団体貸出冊数	実績	5,403	5,432	99.5%
	複写サービス	実績	24,320	27,750	87.6%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,496	2,399	104.0%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	2,458	2,568
クイック 調査			2,437 21	2,521 47	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	0.94%	0.92%	102.7%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	217	203	106.9%
		・おはなし会	91	93	
		・映画会(一般)	30	32	
		・映画会(児童)	22	22	
		・一般向け事業(講演会、講座)	11	7	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	25	16	
		・展示会	30	25	
	・その他	8	8		
	事業参加者数	事業参加者数	4,503	3,799	118.5%
		・おはなし会	649	523	
・映画会(一般)		479	223		
・映画会(児童)		211	66		
・一般向け事業(講演会、講座)		240	112		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	469	246			
・その他	2,455	2,629			
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	21.7%	23.2%	93.5%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	89	47	189.4%	
	・調べ学習資料貸出	80	42		
	・ブックトーク等	0	0		
	・職場体験	2	3		
・図書館見学	7	2			
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	7	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	253.48	239.13	106.0%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	349.54	326.39	107.1%



## ②利用者満足度調査の結果

配布数514枚、回答者429名(回答率83.5%)、入館者2,440名、入館者に対する割合17.6%



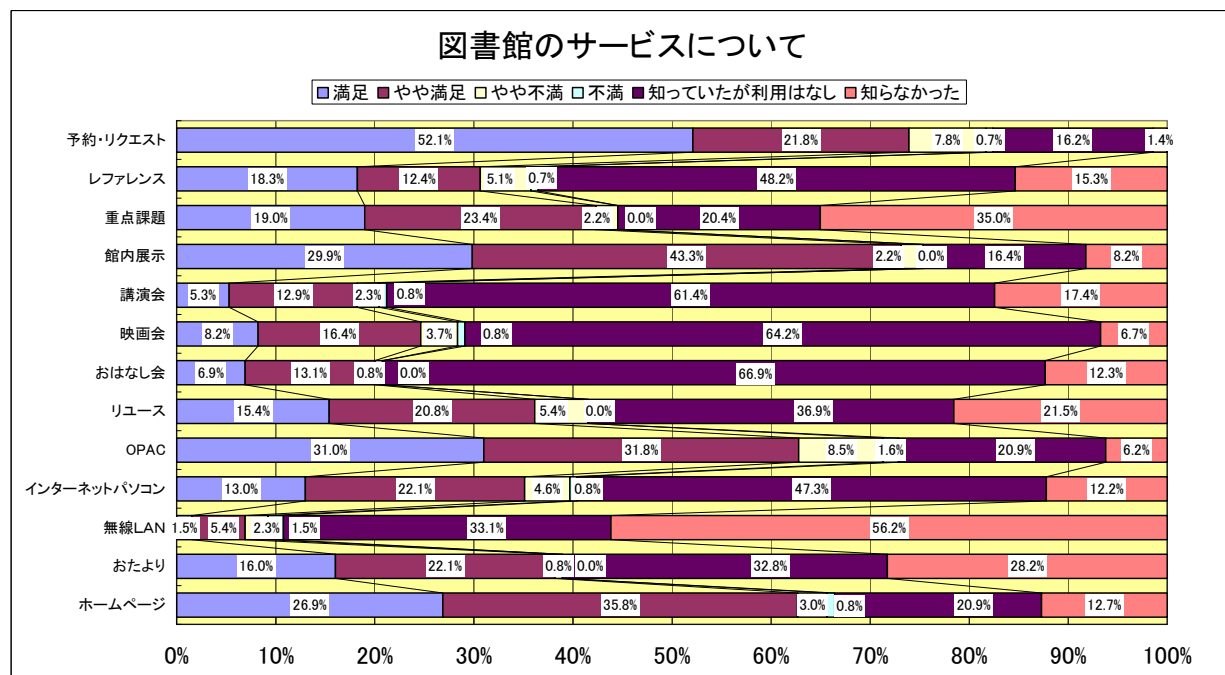
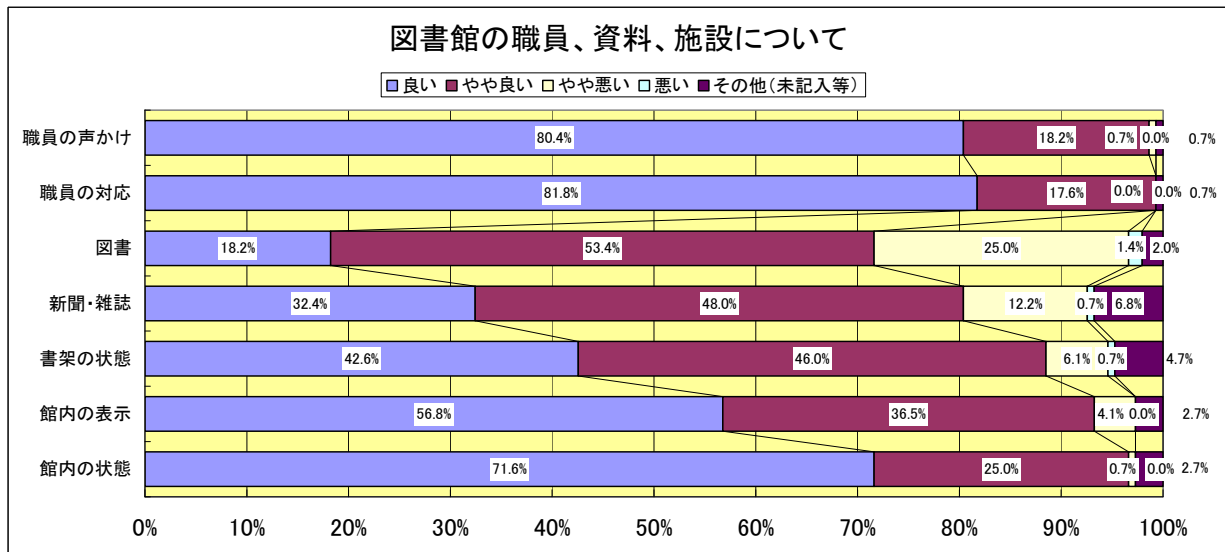
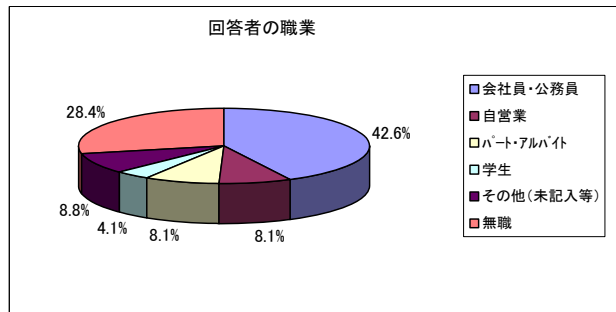
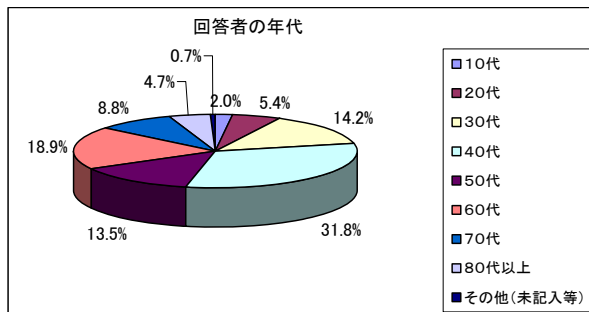
# (9) 南荻窪図書館

## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	144,412	144,301	100.1%
	購入冊数	実績	8,508	9,210	92.4%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.72	1.73	99.4%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.67%	9.28%	93.4%
	タイトル利用可能数	実績	140,186	135,932	103.1%
2 資料提供等	入館者数	実績	173,636	174,985	99.2%
	利用登録者数	実績	11,338	10,349	109.6%
	年間貸出冊数	実績	305,379	313,562	97.4%
	リクエスト件数	リクエスト件数	87,723	74,655	117.5%
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	86,507 1,216	73,324 1,331	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.61	0.52	117.4%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.11	2.17	97.3%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	3.64	3.76	96.7%
	団体貸出団体数	団体別登録数	22	22	100.0%
	団体貸出冊数	実績	8,800	9,589	91.8%
	複写サービス	実績	20,160	22,283	90.5%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,228	1,263	97.2%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	2,520	1,769
クイック 調査			2,495 25	1,725 44	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	1.45%	1.01%	143.6%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	169	139	121.6%
		・おはなし会	60	51	
		・映画会(一般)	23	21	
		・映画会(児童)	25	27	
		・一般向け事業(講演会、講座)	2	2	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	6	2	
		・展示会	45	27	
	・その他	8	9		
	事業参加者数	事業参加者数	3,366	2,325	144.8%
		・おはなし会	673	348	
・映画会(一般)		270	214		
・映画会(児童)		394	364		
・一般向け事業(講演会、講座)		33	45		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	651	1,050			
・その他	1,345	304			
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	30.2%	42.4%	71.1%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	53	46	115.2%	
	・調べ学習資料貸出	25	15		
	・ブックトーク等	21	20		
	・職場体験	5	4		
	・図書館見学	2	7		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	21	13	161.5%	
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	245.65	245.08	100.2%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	432.02	439.17	98.4%

## ②利用者満足度調査の結果

配布数163枚、回答者148名(回答率90.8%)、入館者1,537名、入館者に対する割合9.6%



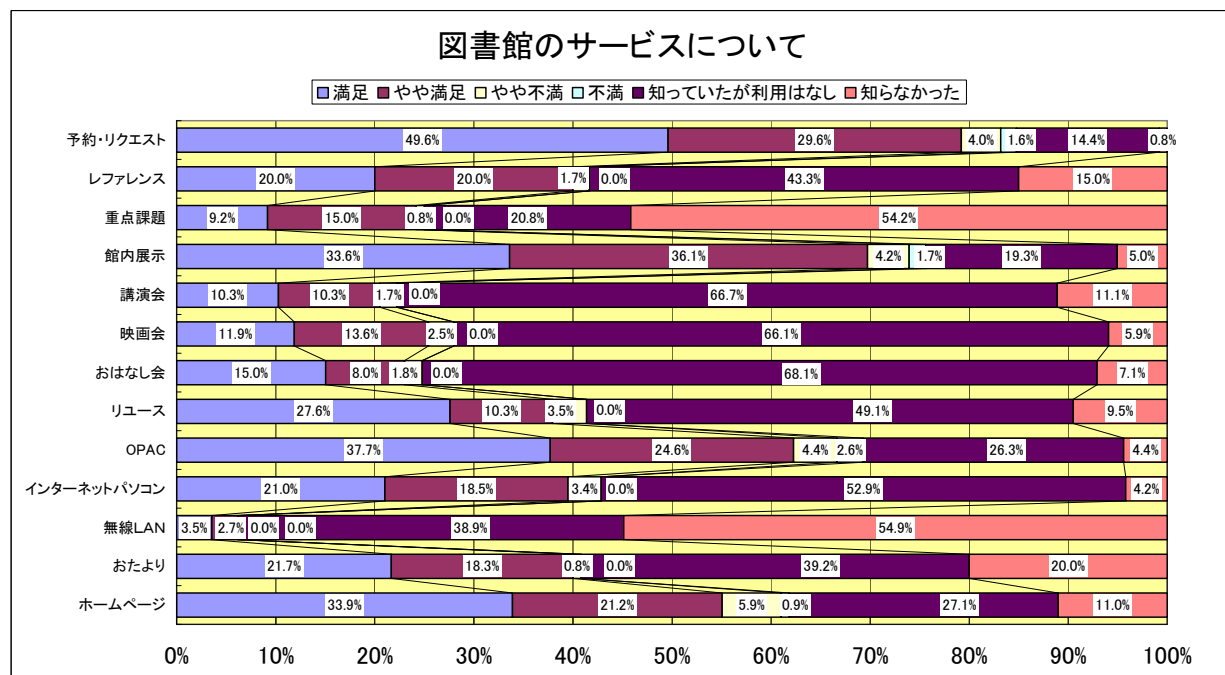
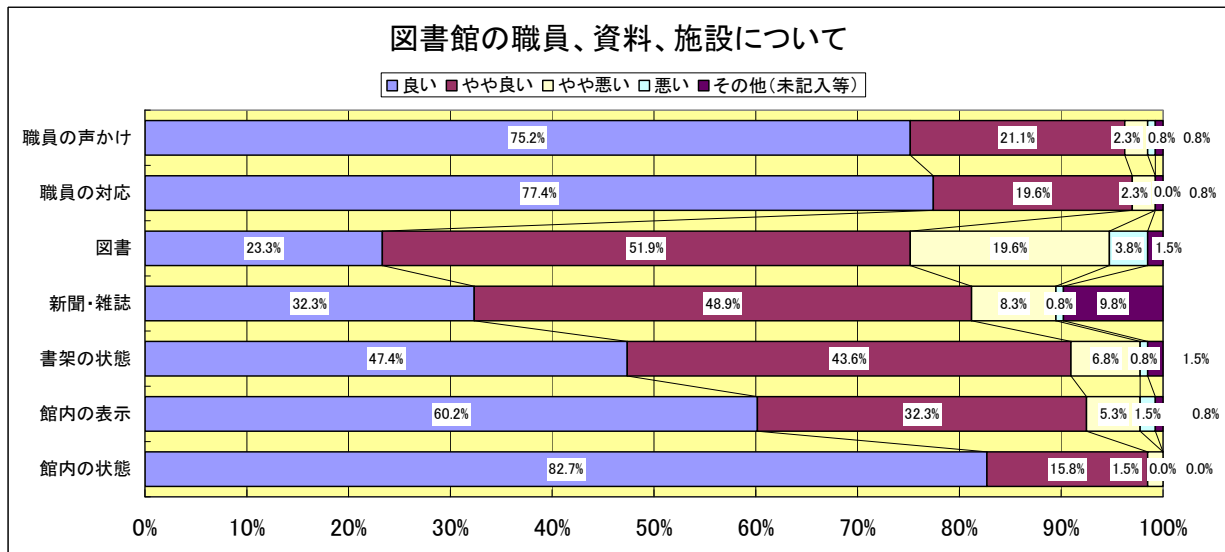
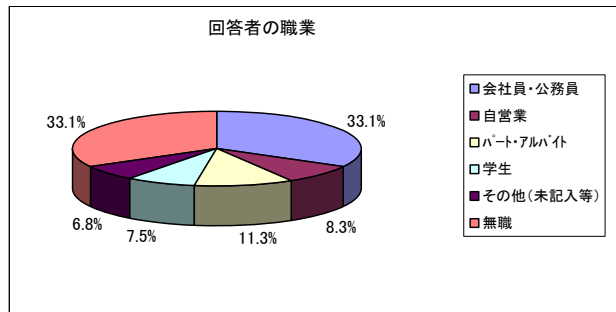
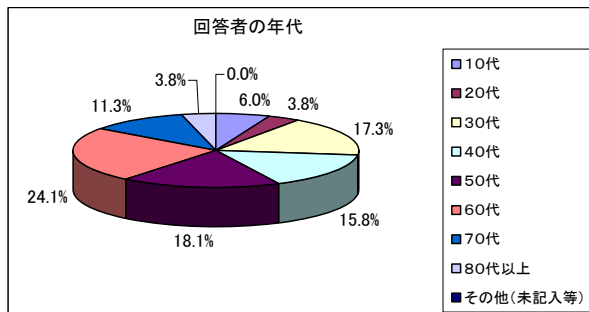
# (10) 下井草図書館

## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	138,240	135,427	102.1%	
	購入冊数	実績	9,094	9,189	99.0%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	3.11	3.05	102.0%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.50%	9.63%	98.7%	
	タイトル利用可能数	実績	131,767	129,080	102.1%	
2 資料提供等	入館者数	実績	230,988	244,513	94.5%	
	利用登録者数	実績	17,602	16,106	109.3%	
	年間貸出冊数	実績	386,201	399,672	96.6%	
	リクエスト件数	リクエスト件数		104,301	89,245	116.9%
		・区内		102,581	87,737	/
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		1,720	1,508	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.75	0.66	114.5%	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.79	2.95	94.7%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	8.69	8.99	96.6%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	38	35	108.6%	
	団体貸出冊数	実績	11,775	10,833	108.7%	
	複写サービス	実績	28,746	30,569	94.0%	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,854	2,167	85.6%	
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,268	1,646	77.0%	
		クイック 調査	1,229 39	1,579 67	/	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.55%	0.67%	81.5%	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	236	237	99.6%	
		・おはなし会	148	145	/	
		・映画会(一般)	24	26		
		・映画会(児童)	12	11		
		・一般向け事業(講演会、講座)	1	3		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	17	17		
		・展示会	33	34		
		・その他	1	1		
	事業参加者数	事業参加者数	2,956	3,504		84.4%
	事業参加者数	・おはなし会	1,475	1,378	/	
		・映画会(一般)	370	425		
・映画会(児童)		188	149			
・一般向け事業(講演会、講座)		38	54			
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		652	1498			
・その他		233	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	22.5%	21.5%	104.4%		
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	16	26	61.5%		
	・調べ学習資料貸出	14	7	/		
	・ブックトーク等	0	0			
	・職場体験	2	12			
	・図書館見学	0	7			
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	210.67	205.56	102.5%	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	352.23	336.00	104.8%	

## ②利用者満足度調査の結果

配布数295枚、回答者133名(回答率45.1%)、入館者2,006名、入館者に対する割合6.6%



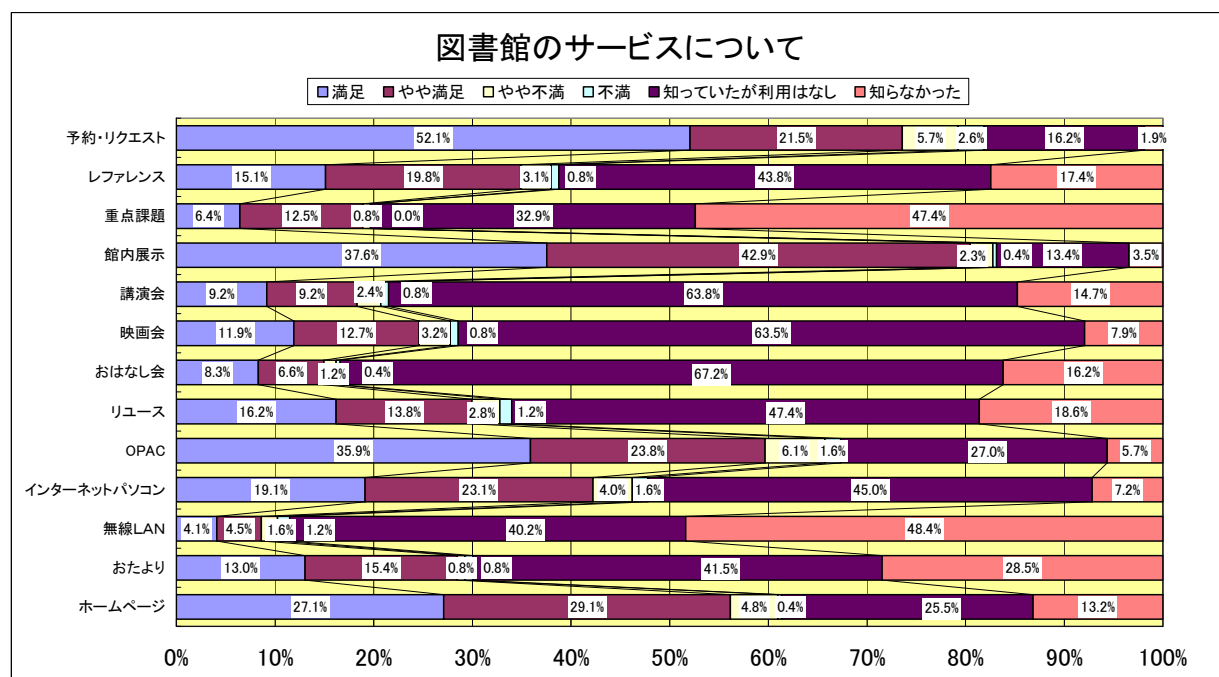
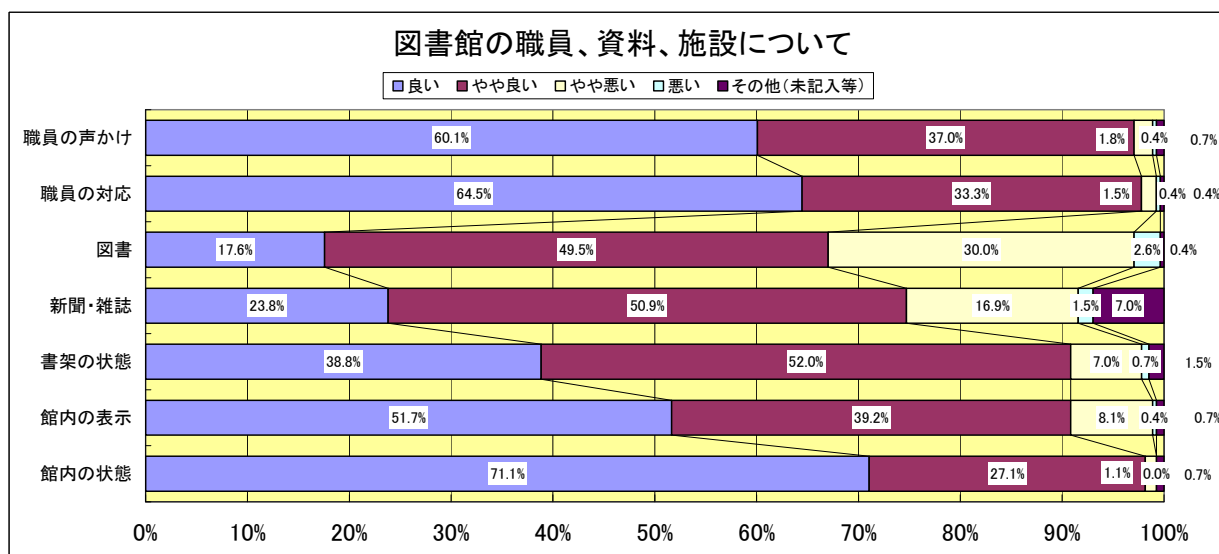
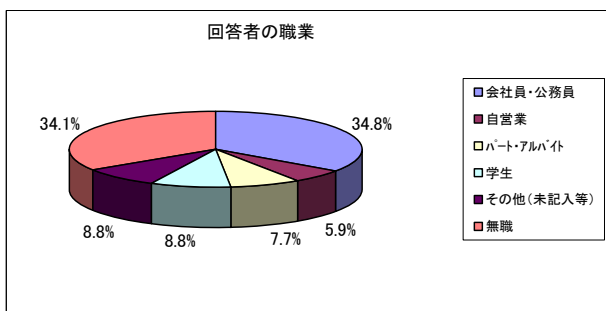
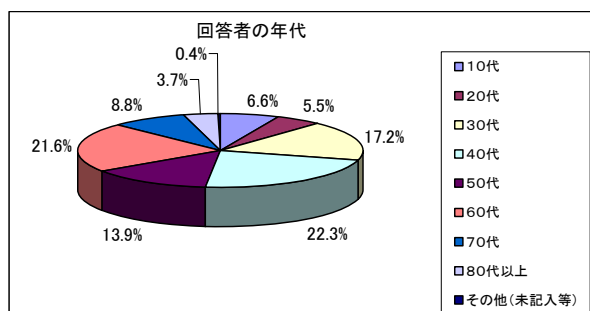
# (11) 高井戸図書館

## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	123,575	124,645	99.1%
	購入冊数	実績	9,310	9,307	100.0%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.39	1.41	98.5%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.76%	9.39%	104.0%
	タイトル利用可能数	実績	118,132	118,237	99.9%
2 資料提供等	入館者数	実績	251,861	238,548	105.6%
	利用登録者数	実績	18,705	16,656	112.3%
	年間貸出冊数	実績	452,471	423,601	106.8%
	リクエスト件数	リクエスト件数	143,676	114,455	125.5%
		・区内	141,277	112,238	125.9%
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	2,399	2,217	108.2%
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	1.16	0.92	126.6%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	3.66	3.40	107.7%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	5.10	4.81	106.1%
	団体貸出団体数	団体別登録数	78	87	89.7%
	団体貸出冊数	実績	16,801	17,746	94.7%
	複写サービス	実績	32,642	31,970	102.1%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,124	1613	131.7%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,433	2,031	70.6%
		クイック 調査	1,396 37	1,969 62	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.57%	0.85%	66.8%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	205	179	114.5%
		・おはなし会	98	94	
		・映画会(一般)	25	28	
		・映画会(児童)	14	19	
		・一般向け事業(講演会、講座)	11	6	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	11	1	
		・展示会	46	25	
	・その他	0	6		
	事業参加者数	事業参加者数	2,992	2,465	121.4%
		・おはなし会	1360	1166	
・映画会(一般)		792	621		
・映画会(児童)		245	281		
・一般向け事業(講演会、講座)		295	163		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		300	27		
・その他	0	207			
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	37.6%	21.8%	172.4%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	16	13	123.1%	
	・調べ学習資料貸出	5	4		
	・ブックトーク等	6	3		
	・職場体験	5	6		
	・図書館見学	0	0		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	181	189	95.8%	
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	213.89	229.07	93.4%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	384.25	406.77	94.5%

## ②利用者満足度調査の結果

配布数300枚、回答者273名(回答率91.0%)、入館者2,118名、入館者に対する割合12.9%



# (12) 方南図書館

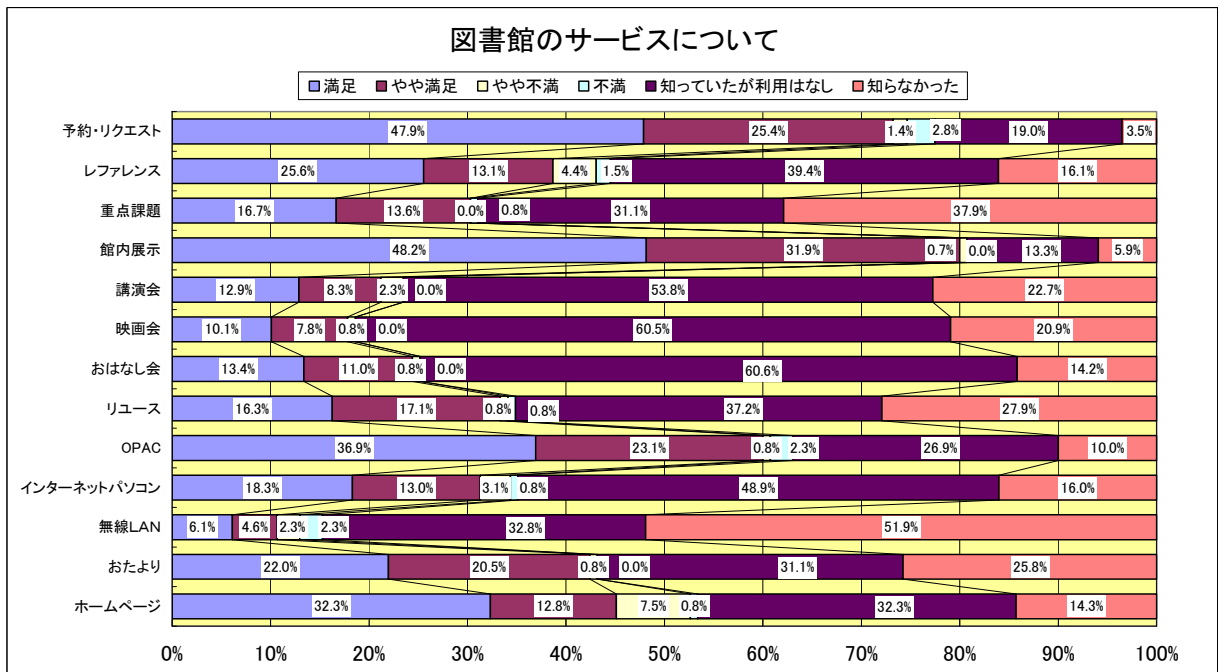
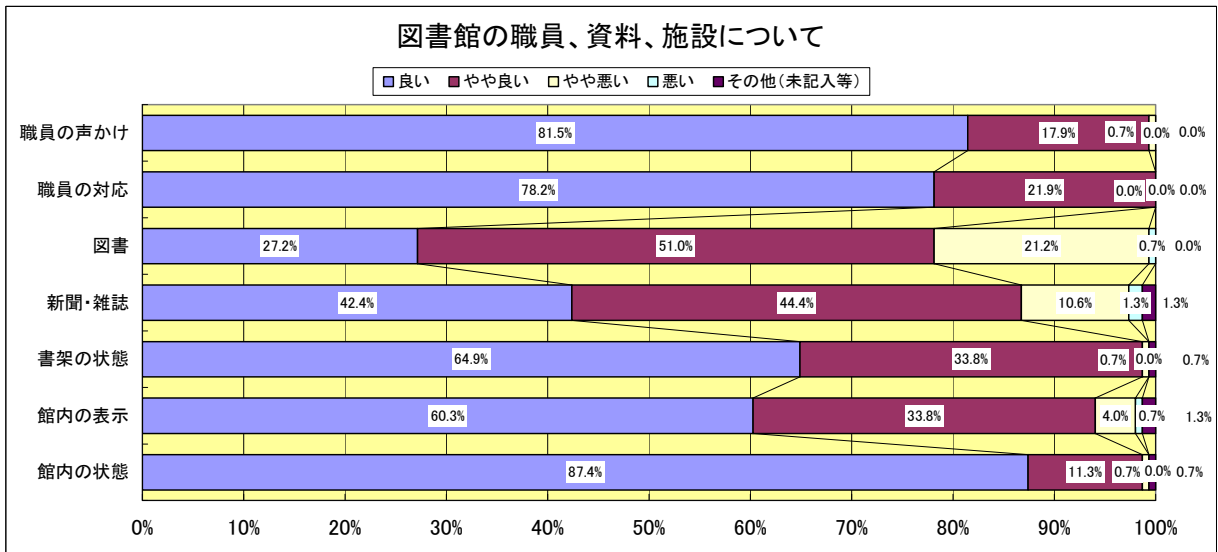
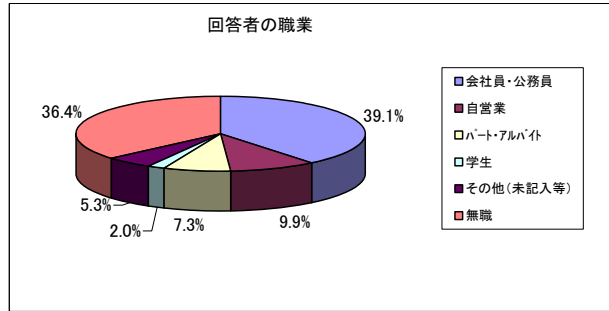
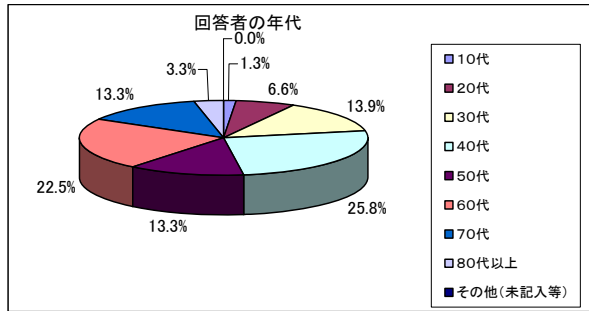
## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	114,630	109,576	104.6%
	購入冊数	実績	9,127	9,186	99.4%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.83	1.74	104.8%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.33%	9.68%	96.4%
	タイトル利用可能数	実績	97,604	90,339	108.0%
2 資料提供等	入館者数	実績	148,871	143,820	103.5%
	利用登録者数	実績	12,360	10,914	113.2%
	年間貸出冊数	実績	281,249	289,070	97.3%
	リクエスト件数	リクエスト件数	84,943	70,193	121.0%
		・区内	84,033	69,243	
		・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	910	950	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.74	0.64	115.7%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.45	2.64	93.0%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.48	4.60	97.5%
	団体貸出団体数	団体別登録数	53	53	100.0%
	団体貸出冊数	実績	15,140	15,572	97.2%
	複写サービス	実績	14,090	15,310	92.0%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,791	1,351	132.6%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,423	1,701	83.7%
		クイック調査	1,382 41	1,646 55	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.96%	1.18%	80.8%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	163	135	120.7%
		・おはなし会	97	73	
		・映画会(一般)	0	0	
		・映画会(児童)	19	19	
		・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)	4	2	
		・展示会	24	24	
	・その他	12	11		
	事業参加者数	事業参加者数	2,507	2,043	122.7%
		・おはなし会	1,366	967	
		・映画会(一般)	0	0	
・映画会(児童)		380	501		
・一般向け事業(講演会、講座)		198	175		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		100	69		
・その他	463	331			
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	6.7%	63.0%	10.7%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	85	67	126.9%	
	・調べ学習資料貸出	78	61		
	・ブックトーク等	2	2		
	・職場体験	1	2		
	・図書館見学	4	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	307.74	300.13	102.5%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	581.39	603.24	96.4%



## ②利用者満足度調査の結果

配布数157枚、回答者151名(回答率96.2%)、入館者1,098名、入館者に対する割合13.8%



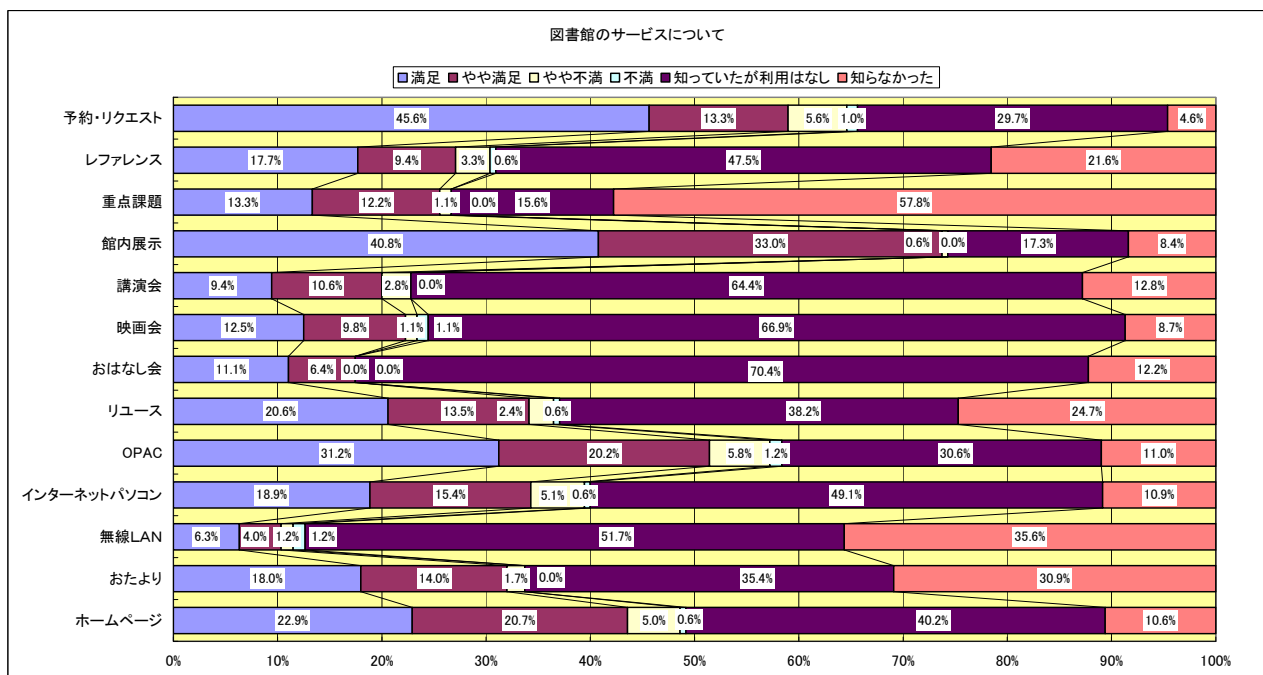
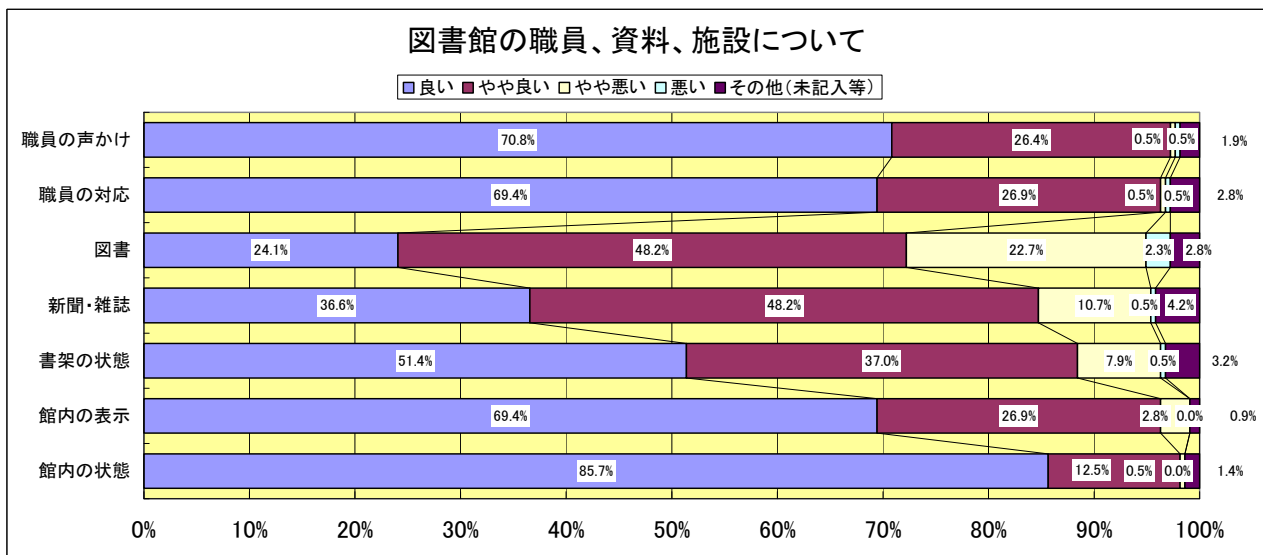
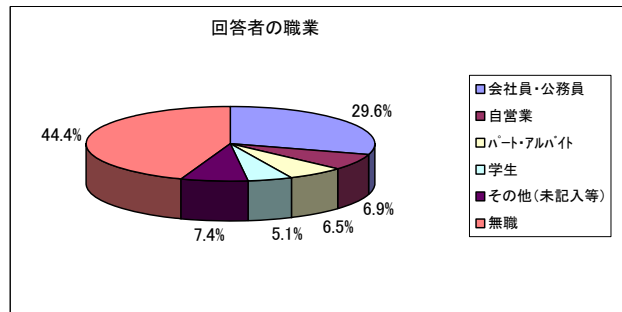
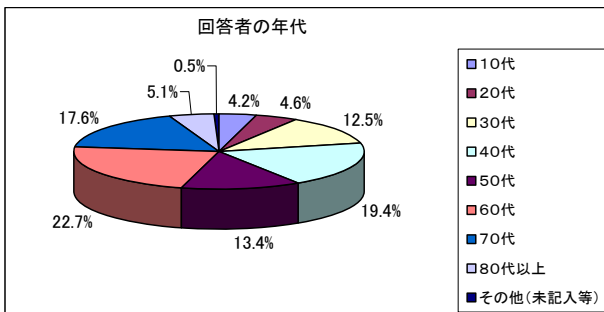
# (13) 今川図書館

## ① サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	101,645	95,403	106.5%
	購入冊数	実績	9,672	10,055	96.2%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.40	1.32	106.5%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	10.04%	11.04%	91.0%
	タイトル利用可能数	実績	96,885	89,475	108.3%
2 資料提供等	入館者数	実績	205,555	208,449	98.6%
	利用登録者数	実績	9,649	8,349	115.6%
	年間貸出冊数	実績	365,015	370,238	98.6%
	リクエスト件数	リクエスト件数	97,540	72,959	133.7%
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	96,859 681	69,243 950	
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	0.96	0.76	125.5%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	3.59	3.88	92.5%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	5.04	5.12	98.5%
	団体貸出団体数	団体別登録数	35	23	152.2%
	団体貸出冊数	実績	6,418	4,785	134.1%
	複写サービス	実績	27,716	27,512	100.7%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,183	1,975	110.5%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,647	1,385
クイック 調査			1,596 51	1,334 51	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	0.80%	0.66%	120.6%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	160	120	133.3%
		・おはなし会	75	47	
		・映画会(一般)	24	23	
		・映画会(児童)	12	11	
		・一般向け事業(講演会、講座)	0	2	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	6	5	
		・展示会	30	27	
	・その他	13	5		
	事業参加者数	事業参加者数	3,042	2,001	152.0%
		・おはなし会	1,283	629	
		・映画会(一般)	575	532	
・映画会(児童)		169	332		
・一般向け事業(講演会、講座)		0	37		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	116	156			
・その他	899	315			
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	32.5%	28.3%	114.7%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	14	19	73.7%	
	・調べ学習資料貸出	8	13		
	・ブックトーク等	2	3		
	・職場体験	2	3		
・図書館見学	2	0			
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	208.78	207.88	100.4%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	370.75	369.23	100.4%

## ②利用者満足度調査の結果

配布数 280枚、回答者 216名(回答率 77.1%)、入館者 1,829名、入館者に対する割合 11.8%



利用者満足度調査結果

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	129	3.9%	12	2.8%	10	5.4%	8	3.7%	10	6.3%	13	4.0%	13	3.3%	5	2.3%	18	4.2%	3	2.0%	8	6.0%	18	6.6%	2	1.3%	9	4.2%
20代	201	6.1%	28	6.5%	14	7.5%	13	6.0%	9	5.7%	25	7.7%	27	6.9%	6	2.8%	31	7.2%	8	5.4%	5	3.8%	15	5.5%	10	6.6%	10	4.6%
30代	503	15.4%	65	15.2%	21	11.3%	34	15.7%	29	18.2%	41	12.6%	72	18.3%	33	15.3%	69	16.1%	21	14.2%	23	17.3%	47	17.2%	21	13.9%	27	12.5%
40代	739	22.6%	81	18.9%	46	24.7%	60	27.7%	35	22.0%	68	20.9%	80	20.3%	59	27.3%	100	23.3%	47	31.8%	21	15.8%	61	22.3%	39	25.8%	42	19.4%
50代	513	15.7%	72	16.8%	29	15.6%	31	14.3%	29	18.2%	61	18.8%	55	14.0%	38	17.6%	67	15.6%	20	13.5%	24	18.1%	38	13.9%	20	13.3%	29	13.4%
60代	648	19.8%	94	21.9%	37	19.9%	37	17.1%	31	19.5%	65	20.0%	62	15.7%	43	19.9%	77	18.0%	28	18.9%	32	24.1%	59	21.6%	34	22.5%	49	22.7%
70代	377	11.5%	45	10.5%	21	11.3%	26	12.0%	14	8.8%	35	10.8%	50	12.7%	22	10.2%	54	12.6%	13	8.8%	15	11.3%	24	8.8%	20	13.3%	38	17.6%
80代以上	115	3.5%	17	4.0%	7	3.8%	7	3.2%	2	1.3%	15	4.6%	10	2.5%	8	3.7%	11	2.6%	7	4.7%	5	3.8%	10	3.7%	5	3.3%	11	5.1%
その他(未記入等)	51	1.6%	15	3.5%	1	0.5%	1	0.5%	0	0.0%	2	0.6%	25	6.4%	2	0.9%	2	0.5%	1	0.7%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.5%
TOTAL	3276	100.0%	429	100.0%	186	100.0%	217	100.0%	159	100.0%	325	100.0%	394	100.0%	216	100.0%	429	100.0%	148	100.0%	133	100.0%	273	100.0%	151	100.0%	216	100.0%

性別	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
男	1716	52.4%	241	56.2%	107	57.5%	106	48.9%	75	47.2%	170	52.3%	181	45.9%	106	49.1%	229	53.4%	79	53.4%	63	47.4%	140	51.3%	83	55.0%	136	63.0%
女	1493	45.6%	180	42.0%	75	40.3%	110	50.7%	76	47.8%	149	45.9%	205	52.0%	104	48.2%	190	44.3%	67	45.3%	70	52.6%	127	46.5%	66	43.7%	74	34.3%
その他(未記入等)	67	2.0%	8	1.9%	4	2.2%	1	0.5%	8	5.0%	6	1.9%	8	2.0%	6	2.8%	10	2.3%	2	1.4%	0	0.0%	6	2.2%	2	1.3%	6	2.8%
TOTAL	3276	100.0%	429	100.0%	186	100.0%	217	100.0%	159	100.0%	325	100.0%	394	100.0%	216	100.0%	429	100.0%	148	100.0%	133	100.0%	273	100.0%	151	100.0%	216	100.0%

職業	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
会社員・公務員	1146	35.0%	142	33.1%	66	35.5%	80	36.9%	56	35.2%	99	30.5%	139	35.3%	81	37.5%	158	36.8%	63	42.6%	44	33.1%	95	34.8%	59	39.1%	64	29.6%
自営業	284	8.7%	40	9.3%	16	8.6%	16	7.4%	14	8.8%	28	8.6%	37	9.4%	20	9.3%	44	10.3%	12	8.1%	11	8.3%	16	5.9%	15	9.9%	15	6.9%
パート・アルバイト	323	9.9%	43	10.0%	13	7.0%	29	13.4%	21	13.2%	38	11.7%	40	10.2%	22	10.2%	44	10.3%	12	8.1%	15	11.3%	21	7.7%	11	7.3%	14	6.5%
学生	194	5.9%	21	4.9%	16	8.6%	14	6.5%	9	5.7%	19	5.9%	25	6.4%	7	3.2%	29	6.8%	6	4.1%	10	7.5%	24	8.8%	3	2.0%	11	5.1%
その他(未記入等)	291	8.9%	57	13.3%	15	8.1%	15	6.9%	18	11.3%	30	9.2%	31	7.9%	19	8.8%	36	8.4%	13	8.8%	9	6.8%	24	8.8%	8	5.3%	16	7.4%
無職	1038	31.7%	126	29.4%	60	32.3%	63	29.0%	41	25.8%	111	34.2%	122	31.0%	67	31.0%	118	27.5%	42	28.4%	44	33.1%	93	34.1%	55	36.4%	96	44.4%
TOTAL	3276	100.0%	429	100.0%	186	100.0%	217	100.0%	159	100.0%	325	100.0%	394	100.0%	216	100.0%	429	100.0%	148	100.0%	133	100.0%	273	100.0%	151	100.0%	216	100.0%

①-1職員へ声がかけやすいですか。また、職員からの声かけは来ていますか。

	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
良い	2186	66.7%	227	52.9%	114	61.3%	129	59.5%	93	58.5%	253	77.9%	307	77.9%	117	54.2%	287	66.9%	119	80.4%	100	75.2%	164	60.1%	123	81.5%	153	70.8%
やや良い	944	28.8%	156	36.4%	58	31.2%	79	36.4%	59	37.1%	65	20.0%	82	20.8%	81	37.5%	124	28.9%	27	18.2%	28	21.1%	101	37.0%	27	17.9%	57	26.4%
やや悪い	95	2.9%	34	7.9%	5	2.7%	5	2.3%	6	3.8%	5	1.5%	1	0.3%	14	6.5%	14	3.3%	1	0.7%	3	2.3%	5	1.8%	1	0.7%	1	0.5%
悪い	14	0.4%	2	0.5%	3	1.6%	2	0.9%	1	0.6%	1	0.3%	0	0.0%	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.5%
その他(未記入等)	37	1.1%	10	2.3%	6	3.2%	2	0.9%	0	0.0%	1	0.3%	4	1.0%	2	0.9%	4	0.9%	1	0.7%	1	0.8%	2	0.7%	0	0.0%	4	1.9%
TOTAL	3276	100.0%	429	100.0%	186	100.0%	217	100.0%	159	100.0%	325	100.0%	394	100.0%	216	100.0%	429	100.0%	148	100.0%	133	100.0%	273	100.0%	151	100.0%	216	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	
	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
①-2職員の対応や説明はわかりやすいですか。																												
良い	2207	67.4%	233	54.3%	120	64.5%	129	59.5%	87	54.7%	255	78.5%	303	76.9%	115	53.2%	297	69.2%	121	81.8%	103	77.4%	176	64.5%	118	78.2%	150	69.4%
やや良い	930	28.4%	165	38.5%	52	28.0%	76	35.0%	63	39.6%	60	18.5%	79	20.1%	85	39.4%	116	27.0%	26	17.6%	26	19.6%	91	33.3%	33	21.9%	58	26.9%
やや悪い	65	2.0%	14	3.3%	4	2.2%	5	2.3%	5	3.1%	5	1.5%	5	1.3%	11	5.1%	8	1.9%	0	0.0%	3	2.3%	4	1.5%	0	0.0%	1	0.5%
悪い	13	0.4%	3	0.7%	2	1.1%	2	0.9%	2	1.3%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.5%
その他(未記入等)	61	1.9%	14	3.3%	8	4.3%	5	2.3%	2	1.3%	4	1.2%	7	1.8%	4	1.9%	8	1.9%	1	0.7%	1	0.8%	1	0.4%	0	0.0%	6	2.8%
TOTAL	3276	100.0%	429	100.0%	186	100.0%	217	100.0%	159	100.0%	325	100.0%	394	100.0%	216	100.0%	429	100.0%	148	100.0%	133	100.0%	273	100.0%	151	100.0%	216	100.0%
②-1借りたい本は、揃っていますか。																												
良い	744	22.7%	129	30.1%	38	20.4%	54	24.9%	37	23.3%	72	22.2%	81	20.6%	39	18.1%	95	22.1%	27	18.2%	31	23.3%	48	17.6%	41	27.2%	52	24.1%
やや良い	1655	50.5%	205	47.8%	95	51.1%	104	47.9%	71	44.7%	169	52.0%	212	53.8%	114	52.8%	221	51.5%	79	53.4%	69	51.9%	135	49.5%	77	51.0%	104	48.2%
やや悪い	741	22.6%	80	18.7%	43	23.1%	48	22.1%	41	25.8%	74	22.8%	87	22.1%	49	22.7%	93	21.7%	37	25.0%	26	19.6%	82	30.0%	32	21.2%	49	22.7%
悪い	86	2.6%	5	1.2%	6	3.2%	9	4.2%	8	5.0%	8	2.5%	9	2.3%	10	4.6%	11	2.6%	2	1.4%	5	3.8%	7	2.6%	1	0.7%	5	2.3%
その他(未記入等)	50	1.5%	10	2.3%	4	2.2%	2	0.9%	2	1.3%	2	0.6%	5	1.3%	4	1.9%	9	2.1%	3	2.0%	2	1.5%	1	0.4%	0	0.0%	6	2.8%
TOTAL	3276	100.0%	429	100.0%	186	100.0%	217	100.0%	159	100.0%	325	100.0%	394	100.0%	216	100.0%	429	100.0%	148	100.0%	133	100.0%	273	100.0%	151	100.0%	216	100.0%
②-2新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。																												
良い	1094	33.4%	166	38.7%	69	37.1%	75	34.6%	48	30.2%	118	36.3%	123	31.2%	61	28.2%	135	31.5%	48	32.4%	43	32.3%	65	23.8%	64	42.4%	79	36.6%
やや良い	1557	47.5%	195	45.5%	84	45.2%	98	45.2%	78	49.1%	148	45.5%	195	49.5%	111	51.4%	202	47.1%	71	48.0%	65	48.9%	139	50.9%	67	44.4%	104	48.2%
やや悪い	370	11.3%	31	7.2%	19	10.2%	24	11.1%	19	12.0%	40	12.3%	42	10.7%	29	13.4%	52	12.1%	18	12.2%	11	8.3%	46	16.9%	16	10.6%	23	10.7%
悪い	30	0.9%	3	0.7%	3	1.6%	2	0.9%	3	1.9%	3	0.9%	2	0.5%	0	0.0%	5	1.2%	1	0.7%	1	0.8%	4	1.5%	2	1.3%	1	0.5%
その他(未記入等)	225	6.9%	34	7.9%	11	5.9%	18	8.3%	11	6.9%	16	4.9%	32	8.1%	15	6.9%	35	8.2%	10	6.8%	13	9.8%	19	7.0%	2	1.3%	9	4.2%
TOTAL	3276	100.0%	429	100.0%	186	100.0%	217	100.0%	159	100.0%	325	100.0%	394	100.0%	216	100.0%	429	100.0%	148	100.0%	133	100.0%	273	100.0%	151	100.0%	216	100.0%
②-3配架の状態や資料の状態は満足できますか。																												
良い	1434	43.8%	167	38.9%	88	47.3%	76	35.0%	62	39.0%	152	46.8%	183	46.5%	84	38.9%	181	42.2%	63	42.6%	63	47.4%	106	38.8%	98	64.9%	111	51.4%
やや良い	1441	44.0%	192	44.8%	77	41.4%	106	48.9%	70	44.0%	135	41.5%	176	44.7%	97	44.9%	189	44.1%	68	46.0%	58	43.6%	142	52.0%	51	33.8%	80	37.0%
やや悪い	270	8.2%	46	10.7%	11	5.9%	26	12.0%	21	13.2%	29	8.9%	24	6.1%	20	9.3%	38	8.9%	9	6.1%	9	6.8%	19	7.0%	1	0.7%	17	7.9%
悪い	30	0.9%	2	0.5%	3	1.6%	1	0.5%	1	0.6%	5	1.5%	1	0.3%	9	4.2%	3	0.7%	1	0.7%	1	0.8%	2	0.7%	0	0.0%	1	0.5%
その他(未記入等)	101	3.1%	22	5.1%	7	3.8%	8	3.7%	5	3.1%	4	1.2%	10	2.5%	6	2.8%	18	4.2%	7	4.7%	2	1.5%	4	1.5%	1	0.7%	7	3.2%
TOTAL	3276	100.0%	429	100.0%	186	100.0%	217	100.0%	159	100.0%	325	100.0%	394	100.0%	216	100.0%	429	100.0%	148	100.0%	133	100.0%	273	100.0%	151	100.0%	216	100.0%
③-1館内の表示はわかりやすいですか。																												
良い	1722	52.6%	198	46.2%	95	51.1%	100	46.1%	74	46.5%	162	49.9%	211	53.6%	104	48.2%	232	54.1%	84	56.8%	80	60.2%	141	51.7%	91	60.3%	150	69.4%
やや良い	1264	38.6%	184	42.9%	74	39.8%	97	44.7%	71	44.7%	133	40.9%	145	36.8%	83	38.4%	164	38.2%	54	36.5%	43	32.3%	107	39.2%	51	33.8%	58	26.9%
やや悪い	231	7.1%	34	7.9%	13	7.0%	18	8.3%	14	8.8%	23	7.1%	33	8.4%	23	10.7%	26	6.1%	6	4.1%	7	5.3%	22	8.1%	6	4.0%	6	2.8%
悪い	26	0.8%	5	1.2%	3	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.2%	3	0.8%	5	2.3%	2	0.5%	0	0.0%	2	1.5%	1	0.4%	1	0.7%	0	0.0%
その他(未記入等)	33	1.0%	8	1.9%	1	0.5%	2	0.9%	0	0.0%	3	0.9%	2	0.5%	1	0.5%	5	1.2%	4	2.7%	1	0.8%	2	0.7%	2	1.3%	2	0.9%
TOTAL	3276	100.0%	429	100.0%	186	100.0%	217	100.0%	159	100.0%	325	100.0%	394	100.0%	216	100.0%	429	100.0%	148	100.0%	133	100.0%	273	100.0%	151	100.0%	216	100.0%

	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川							
③-2館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。	回答者数	構成比	回答	構成	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				
良い	2178	66.5%	239	55.7%	112	60.2%	126	58.1%	101	63.5%	216	66.5%	270	68.5%	126	58.3%	261	60.8%	106	71.6%	110	82.7%	194	71.1%	132	87.4%	185	85.7%	185	85.7%				
やや良い	916	28.0%	156	36.4%	59	31.7%	78	35.9%	50	31.5%	91	28.0%	105	26.7%	72	33.3%	129	30.1%	37	25.0%	21	15.8%	74	27.1%	17	11.3%	27	12.5%	27	12.5%				
やや悪い	125	3.8%	20	4.7%	12	6.5%	11	5.1%	7	4.4%	11	3.4%	16	4.1%	10	4.6%	30	7.0%	1	0.7%	2	1.5%	3	1.1%	1	0.7%	1	0.5%	1	0.5%				
悪い	15	0.5%	2	0.5%	2	1.1%	2	0.9%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.3%	5	2.3%	2	0.5%	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)	42	1.3%	12	2.8%	1	0.5%	0	0.0%	1	0.6%	6	1.9%	2	0.5%	3	1.4%	7	1.6%	4	2.7%	0	0.0%	2	0.7%	1	0.7%	3	1.4%	3	1.4%				
TOTAL	3276	100.0%	429	100.0%	186	100.0%	217	100.0%	159	100.0%	325	100.0%	394	100.0%	216	100.0%	429	100.0%	148	100.0%	133	100.0%	273	100.0%	151	100.0%	216	100.0%	216	100.0%				
図書館のサービスについて																																		
④-1 予約・リクエスト	回答者数	構成比	回答	構成	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		
満足	1542	50.4%	174	45.6%	80	46.5%	103	49.8%	69	43.4%	172	56.8%	200	53.1%	97	47.8%	216	54.8%	74	52.1%	62	49.6%	138	50.6%	68	47.9%	89	45.6%	89	45.6%				
やや満足	670	21.9%	95	24.9%	39	22.7%	52	25.1%	24	15.1%	64	21.1%	79	21.0%	49	24.1%	81	20.6%	31	21.8%	37	29.6%	57	20.9%	36	25.4%	26	13.3%	26	13.3%				
やや不満	165	5.4%	17	4.5%	12	7.0%	11	5.3%	13	8.2%	19	6.3%	20	5.3%	11	5.4%	18	4.6%	11	7.8%	5	4.0%	15	5.5%	2	1.4%	11	5.6%	11	5.6%				
不満	38	1.2%	2	0.5%	3	1.7%	4	1.9%	1	0.6%	8	2.6%	3	0.8%	1	0.5%	0	0.0%	1	0.7%	2	1.6%	7	2.6%	4	2.8%	2	1.0%	2	1.0%				
知っているが利用なし	579	18.9%	84	22.0%	34	19.8%	35	16.9%	42	26.4%	35	11.6%	71	18.8%	41	20.2%	68	17.3%	23	16.2%	18	14.4%	43	15.8%	27	19.0%	58	29.7%	58	29.7%				
知らなかった	64	2.1%	10	2.6%	4	2.3%	2	1.0%	2	1.3%	5	1.7%	4	1.1%	4	2.0%	11	2.8%	2	1.4%	1	0.8%	5	1.8%	5	3.5%	9	4.6%	9	4.6%				
TOTAL	3058	100.0%	382	100.0%	172	100.0%	207	100.0%	151	100.0%	303	100.0%	377	100.0%	203	100.0%	394	100.0%	142	100.0%	125	100.0%	265	100.0%	142	100.0%	195	100.0%	195	100.0%				
未記入	218		47		14		10		8		22		17		13		35		6		8		8		9		21		21					
④-2 レファレンス	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
満足	541	18.5%	66	17.9%	23	13.7%	24	12.3%	21	14.3%	68	24.4%	69	19.2%	33	16.7%	82	21.9%	25	18.3%	24	20.0%	39	15.1%	35	25.6%	32	17.7%	32	17.7%				
やや満足	512	17.5%	79	21.4%	30	17.9%	41	21.0%	21	14.3%	53	19.0%	64	17.8%	34	17.2%	63	16.3%	17	12.4%	24	20.0%	51	19.8%	18	13.1%	17	9.4%	17	9.4%				
やや不満	83	2.8%	5	1.4%	4	2.4%	5	2.6%	8	5.4%	11	3.9%	5	1.4%	5	2.5%	11	2.9%	7	5.1%	2	1.7%	8	3.1%	6	4.4%	6	3.3%	6	3.3%				
不満	23	0.8%	4	1.1%	1	0.6%	1	0.5%	0	0.0%	4	1.4%	1	0.3%	4	2.0%	2	0.5%	1	0.7%	0	0.0%	2	0.8%	2	1.5%	1	0.6%	1	0.6%				
知っているが利用なし	1313	44.9%	169	45.8%	88	52.4%	93	47.7%	78	53.1%	112	40.1%	172	47.8%	86	43.4%	144	38.4%	66	48.2%	52	43.3%	113	43.8%	54	39.4%	86	47.5%	86	47.5%				
知らなかった	452	15.5%	46	12.5%	22	13.1%	31	15.9%	19	12.9%	31	11.1%	49	13.6%	36	18.2%	73	19.5%	21	15.3%	18	15.0%	45	17.4%	22	16.1%	39	21.6%	39	21.6%				
TOTAL	2924	100.0%	369	100.0%	168	100.0%	195	100.0%	147	100.0%	279	100.0%	360	100.0%	198	100.0%	375	100.0%	137	100.0%	120	100.0%	258	100.0%	137	100.0%	181	100.0%	181	100.0%				
未記入	352		60		18		22		12		46		34		18		54		11		13		15		14		35		35					
④-3 重点課題	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
満足	277	9.7%	35	10.0%	14	8.6%	14	7.3%	15	10.5%	24	8.8%	29	8.1%	16	8.3%	31	8.5%	26	19.0%	11	9.2%	16	6.4%	22	16.7%	24	13.3%	24	13.3%				
やや満足	368	12.9%	54	15.5%	16	9.9%	31	16.2%	18	12.6%	34	12.5%	44	12.3%	21	10.8%	29	8.0%	32	23.4%	18	15.0%	31	12.5%	18	13.6%	22	12.2%	22	12.2%				
やや不満	56	2.0%	13	3.7%	2	1.2%	3	1.6%	2	1.4%	10	3.7%	8	2.2%	6	3.1%	4	1.1%	3	2.2%	1	0.8%	2	0.8%	0	0.0%	2	1.1%	2	1.1%				
不満	13	0.5%	4	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	3	1.1%	0	0.0%	2	1.0%	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%				
知っているが利用なし	710	24.9%	92	26.4%	48	29.6%	52	27.2%	37	25.9%	53	19.5%	94	26.3%	45	23.2%	85	23.4%	28	20.4%	25	20.8%	82	32.9%	41	31.1%	28	15.6%	28	15.6%				
知らなかった	1426	50.0%	151	43.3%	82	50.6%	91	47.6%	70	49.0%	148	54.4%	182	51.0%	104	53.6%	213	58.5%	48	35.0%	65	54.2%	118	47.4%	50	37.9%	104	57.8%	104	57.8%				
TOTAL	2850	100.0%	349	100.0%	162	100.0%	191	100.0%	143	100.0%	272	100.0%	357	100.0%	194	100.0%	364	100.0%	137	100.0%	120	100.0%	249	100.0%	132	100.0%	180	100.0%	180	100.0%				
未記入	426		80		24		26		16		53		37		22		65		11		13		24		19		36		36					
④-4館内展示	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
満足	910	31.7%	88	24.4%	58	33.9%	43	22.8%	36	25.9%	86	32.0%	118	32.9%	48	25.1%	117	31.7%	40	29.9%	40	33.6%	98	37.6%	65	48.2%	73	40.8%	73	40.8%				
やや満足	1075	37.4%	142	39.4%	59	34.5%	87	46.0%	41	29.5%	94	34.9%	137	38.2%	71	37.2%	129	35.0%	58	43.3%	43	36.1%	112	42.9%	43	31.9%	59	33.0%	59	33.0%				
やや不満	122	4.2%	28	7.8%	7	4.1%	10	5.3%	14	10.1%	16	6.0%	5	1.4%	15	7.9%	11	3.0%	3	2.2%	5	4.2%	6	2.3%	1	0.7%	1	0.6%	1	0.6%				
不満	20	0.7%	2	0.6%	2	1.2%	2	1.1%	1	0.7%	1	0.4%	4	1.1%	2	1.1%	3	0.8%	0	0.0%	2	1.7%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%				
知っているが利用なし	540	18.8%	70	19.4%	32	18.7%	36	19.1%	41	29.5%	50	18.6%	67	18.7%	43	22.5%	72	19.5%	22	16.4%	23	19.3%	35	13.4%	18	13.3%	31	17.3%	31	17.3%				
知らなかった	208	7.2%	30	8.3%	13	7.6%	11	5.8%	6	4.3%	22	8.2%	28	7.8%	12	6.3%	37	10.0%	11	8.2%	6	5.0%	9	3.5%	8	5.9%	15	8.4%	15	8.4%				
TOTAL	2875	100.0%	360	100.0%	171	100.0%	189	100.0%	139	100.0%	269	100.0%	359	100.0%	191	100.0%	369	100.0%	134	100.0%	119	100.0%	261	100.0%	135	100.0%	179	100.0%	179	100.0%				
未記入	401		69		15		28		20		56		35		25		60		14		14		12		16		37		37					

		全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川			
④-5 講演会		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		
満足	231	8.1%	29	8.0%	12	7.1%	7	3.6%	7	4.9%	36	13.4%	17	4.8%	15	7.9%	32	8.7%	7	5.3%	12	10.3%	23	9.2%	17	12.9%	17	12.9%	17	9.4%	
やや満足	273	9.5%	42	11.6%	19	11.2%	19	9.8%	12	8.3%	25	9.3%	29	8.2%	11	5.8%	34	9.2%	17	12.9%	12	10.3%	23	9.2%	11	8.3%	19	10.6%	19	10.6%	
やや不満	65	2.3%	10	2.8%	4	2.4%	10	5.2%	1	0.7%	7	2.6%	4	1.1%	5	2.6%	5	1.4%	3	2.3%	2	1.7%	6	2.4%	3	2.3%	5	2.8%	5	2.8%	
不満	14	0.5%	1	0.3%	1	0.6%	1	0.5%	0	0.0%	4	1.5%	1	0.3%	1	0.5%	2	0.5%	1	0.8%	0	0.0%	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
知っているが利用なし	1764	61.6%	216	59.7%	95	56.2%	120	61.9%	95	66.0%	155	57.6%	238	67.0%	120	62.8%	219	59.2%	81	61.4%	78	66.7%	160	63.8%	71	53.8%	116	64.4%	116	64.4%	
知らなかった	519	18.1%	64	17.7%	38	22.5%	37	19.1%	29	20.1%	42	15.6%	66	18.6%	39	20.4%	78	21.1%	23	17.4%	13	11.1%	37	14.7%	30	22.7%	23	12.8%	23	12.8%	
TOTAL	2866	100.0%	362	100.0%	169	100.0%	194	100.0%	144	100.0%	269	100.0%	355	100.0%	191	100.0%	370	100.0%	132	100.0%	117	100.0%	251	100.0%	132	100.0%	180	100.0%	180	100.0%	
未記入	410		67		17		23		15		56		39		25		59		16		16		22		19		36		36		
④-6映画会		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
満足	280	9.7%	31	8.6%	13	7.7%	13	6.5%	14	9.7%	36	13.2%	23	6.5%	17	9.0%	42	11.3%	11	8.2%	14	11.9%	30	11.9%	13	10.1%	23	12.5%	23	12.5%	
やや満足	336	11.7%	42	11.6%	31	18.3%	26	13.0%	23	15.9%	25	9.2%	33	9.3%	20	10.5%	38	10.2%	22	16.4%	16	13.6%	32	12.7%	10	7.8%	18	9.8%	18	9.8%	
やや不満	71	2.5%	11	3.0%	5	3.0%	11	5.5%	3	2.1%	7	2.6%	5	1.4%	4	2.1%	6	1.6%	5	3.7%	3	2.5%	8	3.2%	1	0.8%	2	1.1%	2	1.1%	
不満	26	0.9%	3	0.8%	1	0.6%	5	2.5%	0	0.0%	6	2.2%	1	0.3%	3	1.6%	2	0.5%	1	0.8%	0	0.0%	2	0.8%	0	0.0%	2	1.1%	2	1.1%	
知っているが利用なし	1806	62.7%	212	58.6%	98	58.0%	129	64.5%	89	61.4%	168	61.8%	249	70.3%	113	59.5%	223	60.0%	86	64.2%	78	66.1%	160	63.5%	78	60.5%	123	66.9%	123	66.9%	
知らなかった	362	12.6%	63	17.4%	21	12.4%	16	8.0%	16	11.0%	30	11.0%	43	12.2%	33	17.4%	61	16.4%	9	6.7%	7	5.9%	20	7.9%	27	20.9%	16	8.7%	16	8.7%	
TOTAL	2881	100.0%	362	100.0%	169	100.0%	200	100.0%	145	100.0%	272	100.0%	354	100.0%	190	100.0%	372	100.0%	134	100.0%	118	100.0%	252	100.0%	129	100.0%	184	100.0%	184	100.0%	
未記入	395		67		17		17		14		53		40		26		57		14		15		21		22		32		32		
④-7おはなし会		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
満足	279	10.1%	32	9.3%	17	10.9%	8	4.3%	16	11.3%	41	15.7%	23	6.7%	13	7.1%	47	13.0%	9	6.9%	17	15.0%	20	8.3%	17	13.4%	19	11.1%	19	11.1%	
やや満足	216	7.8%	31	9.0%	11	7.1%	17	9.0%	6	4.2%	22	8.4%	28	8.1%	11	6.0%	23	6.4%	17	13.1%	9	8.0%	16	6.6%	14	11.0%	11	6.4%	11	6.4%	
やや不満	34	1.2%	5	1.5%	1	0.6%	5	2.7%	4	2.8%	4	1.5%	2	0.6%	2	1.1%	4	1.1%	1	0.8%	2	1.8%	3	1.2%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	
不満	10	0.4%	0	0.0%	2	1.3%	1	0.5%	0	0.0%	1	0.4%	2	0.6%	1	0.6%	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
知っているが利用なし	1818	65.8%	229	66.6%	99	63.5%	129	68.6%	93	65.5%	152	58.2%	245	71.0%	122	66.7%	225	62.2%	87	66.9%	77	68.1%	162	67.2%	77	60.6%	121	70.4%	121	70.4%	
知らなかった	407	14.7%	47	13.7%	26	16.7%	28	14.9%	23	16.2%	41	15.7%	45	13.0%	34	18.6%	61	16.9%	16	12.3%	8	7.1%	39	16.2%	18	14.2%	21	12.2%	21	12.2%	
TOTAL	2764	100.0%	344	100.0%	156	100.0%	188	100.0%	142	100.0%	261	100.0%	345	100.0%	183	100.0%	362	100.0%	130	100.0%	113	100.0%	241	100.0%	127	100.0%	172	100.0%	172	100.0%	
未記入	512		85		30		29		17		64		49		33		67		18		20		32		24		44		44		
④-8 リニューアル		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
満足	475	17.2%	57	16.4%	32	20.7%	18	9.5%	14	10.9%	45	17.4%	61	17.6%	34	18.4%	66	18.6%	20	15.4%	32	27.6%	40	16.2%	21	16.3%	35	20.6%	35	20.6%	
やや満足	452	16.4%	57	16.4%	24	15.5%	46	24.2%	14	10.9%	38	14.7%	59	17.1%	35	18.9%	61	17.2%	27	20.8%	12	10.3%	34	13.8%	22	17.1%	23	13.5%	23	13.5%	
やや不満	89	3.2%	9	2.6%	3	1.9%	11	5.8%	6	4.7%	5	1.9%	10	2.9%	7	3.8%	15	4.2%	7	5.4%	4	3.5%	7	2.8%	1	0.8%	4	2.4%	4	2.4%	
不満	18	0.7%	3	0.9%	1	0.7%	1	0.5%	0	0.0%	5	1.9%	1	0.3%	0	0.0%	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.2%	1	0.8%	1	0.6%	1	0.6%	
知っているが利用なし	1157	42.0%	152	43.8%	63	40.7%	79	41.6%	63	48.8%	108	41.7%	143	41.3%	77	41.6%	137	38.7%	48	36.9%	57	49.1%	117	47.4%	48	37.2%	65	38.2%	65	38.2%	
知らなかった	566	20.5%	69	19.9%	32	20.7%	35	18.4%	32	24.8%	58	22.4%	72	20.8%	32	17.3%	73	20.6%	28	21.5%	11	9.5%	46	18.6%	36	27.9%	42	24.7%	42	24.7%	
TOTAL	2757	100.0%	347	100.0%	155	100.0%	190	100.0%	129	100.0%	259	100.0%	346	100.0%	185	100.0%	354	100.0%	130	100.0%	116	100.0%	247	100.0%	129	100.0%	170	100.0%	170	100.0%	
未記入	519		82		31		27		30		66		48		31		75		18		17		26		22		46		46		
④-9 OPAC		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
満足	1026	36.7%	114	32.9%	69	43.7%	81	42.4%	44	31.9%	101	37.7%	139	39.2%	62	33.3%	142	39.7%	40	31.0%	43	37.7%	89	35.9%	48	36.9%	54	31.2%	54	31.2%	
やや満足	674	24.1%	90	25.9%	31	19.6%	47	24.6%	35	25.4%	60	22.4%	83	23.4%	51	27.4%	84	23.5%	41	31.8%	28	24.6%	59	23.8%	30	23.1%	35	20.2%	35	20.2%	
やや不満	158	5.7%	33	9.5%	7	4.4%	7	3.7%	8	5.8%	19	7.1%	14	3.9%	13	7.0%	15	4.2%	11	8.5%	5	4.4%	15	6.1%	1	0.8%	10	5.8%	10	5.8%	
不満	38	1.4%	8	2.3%	0	0.0%	1	0.5%	1	0.7%	3	1.1%	5	1.4%	1	0.5%	5	1.4%	2	1.6%	3	2.6%	4	1.6%	3	2.3%	2	1.2%	2	1.2%	
知っているが利用なし	694	24.8%	79	22.8%	37	23.4%	37	19.4%	43	31.2%	68	25.4%	91	25.6%	46	24.7%	81	22.6%	27	20.9%	30	26.3%	67	27.0%	35	26.9%	53	30.6%	53	30.6%	
知らなかった	205	7.3%	23	6.6%	14	8.9%	18	9.4%	7	5.1%	17	6.3%	23	6.5%	13	7.0%	31	8.7%	8	6.2%	5	4.4%	14	5.7%	13	10.0%	19	11.0%	19	11.0%	
TOTAL	2795	100.0%	347	100.0%	158	100.0%	191	100.0%	138	100.0%	268	100.0%	355	100.0%	186	100.0%	358	100.0%	129	100.0%	114	100.0%	248	100.0%	130	100.0%	173	100.0%	173	100.0%	
未記入	481		82		28		26		21		57		39		30		71		19		19		25		21		43		43		

	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川							
④-10 インターネットパソコン																																		
	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				
満足	573	20.2%	55	15.6%	40	24.1%	42	21.5%	34	24.1%	69	25.5%	75	21.0%	31	16.4%	80	22.0%	17	13.0%	25	21.0%	48	19.1%	24	18.3%	33	18.9%						
やや満足	481	16.9%	62	17.6%	21	12.7%	41	21.0%	18	12.8%	46	17.0%	61	17.1%	32	16.9%	47	12.9%	29	22.1%	22	18.5%	58	23.1%	17	13.0%	27	15.4%						
やや不満	118	4.2%	17	4.8%	5	3.0%	5	2.6%	12	8.5%	13	4.8%	13	3.6%	9	4.8%	11	3.0%	6	4.6%	4	3.4%	10	4.0%	4	3.1%	9	5.1%						
不満	37	1.3%	5	1.4%	2	1.2%	2	1.0%	0	0.0%	6	2.2%	7	2.0%	2	1.1%	6	1.7%	1	0.8%	0	0.0%	4	1.6%	1	0.8%	1	0.6%						
知っているが利用なし	1376	48.4%	186	52.7%	89	53.6%	81	41.5%	64	45.4%	116	42.8%	166	46.5%	97	51.3%	189	51.9%	62	47.3%	63	52.9%	113	45.0%	64	48.9%	86	49.1%						
知らなかった	258	9.1%	28	7.9%	9	5.4%	24	12.3%	13	9.2%	21	7.8%	35	9.8%	18	9.5%	31	8.5%	16	12.2%	5	4.2%	18	7.2%	21	16.0%	19	10.9%						
TOTAL	2843	100.0%	353	100.0%	166	100.0%	195	100.0%	141	100.0%	271	100.0%	357	100.0%	189	100.0%	364	100.0%	131	100.0%	119	100.0%	251	100.0%	131	100.0%	175	100.0%						
未記入	433		76		20		22		18		54		37		27		65		17		14		22		20		41							
④-11 無線LAN																																		
	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		
満足	127	4.5%	19	5.4%	11	6.8%	5	2.6%	4	2.9%	17	6.4%	10	2.8%	5	2.7%	21	5.8%	2	1.5%	4	3.5%	10	4.1%	8	6.1%	11	6.3%						
やや満足	119	4.3%	20	5.7%	8	4.9%	12	6.3%	5	3.6%	11	4.1%	13	3.7%	9	2.5%	7	5.4%	3	2.7%	11	4.5%	6	4.6%	7	4.0%								
やや不満	34	1.2%	8	2.3%	0	0.0%	2	1.1%	3	2.1%	3	1.1%	2	0.6%	2	1.1%	2	0.6%	3	2.3%	0	0.0%	4	1.6%	3	2.3%	2	1.2%						
不満	30	1.1%	3	0.9%	3	1.9%	1	0.5%	1	0.7%	4	1.5%	3	0.9%	1	0.5%	4	1.1%	2	1.5%	0	0.0%	3	1.2%	3	2.3%	2	1.2%						
知っているが利用なし	1126	40.2%	151	43.3%	98	60.5%	68	35.6%	63	45.0%	98	36.7%	118	33.5%	67	35.8%	145	40.1%	43	33.1%	44	38.9%	98	40.2%	43	32.8%	90	51.7%						
知らなかった	1366	48.8%	148	42.4%	42	25.9%	103	53.9%	64	45.7%	134	50.2%	206	58.5%	105	56.2%	181	50.0%	73	56.2%	62	54.9%	118	48.4%	68	51.9%	62	35.6%						
TOTAL	2802	100.0%	349	100.0%	162	100.0%	191	100.0%	140	100.0%	267	100.0%	352	100.0%	187	100.0%	362	100.0%	130	100.0%	113	100.0%	244	100.0%	131	100.0%	174	100.0%						
未記入	474		80		24		26		19		58		42		29		67		18		20		29		20		42							
④-12 おたより																																		
	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		
満足	464	16.3%	49	14.0%	25	15.2%	24	12.4%	20	14.2%	58	21.4%	52	14.6%	26	13.7%	69	18.5%	21	16.0%	26	21.7%	33	13.0%	29	22.0%	32	18.0%						
やや満足	510	17.9%	58	16.6%	32	19.4%	46	23.8%	22	15.6%	63	23.3%	49	13.7%	34	17.9%	64	17.2%	29	22.1%	22	18.3%	39	15.4%	27	20.5%	25	14.0%						
やや不満	50	1.8%	5	1.4%	4	2.4%	9	4.7%	6	4.3%	8	3.0%	2	0.6%	3	1.6%	5	1.3%	1	0.8%	1	0.8%	2	0.8%	1	0.8%	3	1.7%						
不満	15	0.5%	2	0.6%	2	1.2%	1	0.5%	0	0.0%	4	1.5%	1	0.3%	1	0.5%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%						
知っているが利用なし	1064	37.3%	129	37.0%	68	41.2%	67	34.7%	54	38.3%	81	29.9%	147	41.2%	77	40.5%	142	38.1%	43	32.8%	47	39.2%	105	41.5%	41	31.1%	63	35.4%						
知らなかった	750	26.3%	106	30.4%	34	20.6%	46	23.8%	39	27.7%	57	21.0%	106	29.7%	49	25.8%	91	24.4%	37	28.2%	24	20.0%	72	28.5%	34	25.8%	55	30.9%						
TOTAL	2853	100.0%	349	100.0%	165	100.0%	193	100.0%	141	100.0%	271	100.0%	357	100.0%	190	100.0%	373	100.0%	131	100.0%	120	100.0%	253	100.0%	132	100.0%	178	100.0%						
未記入	423		80		21		24		18		54		37		26		56		17		13		20		19		38							
④-13 ホームページ																																		
	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		
満足	849	29.6%	88	24.8%	51	30.7%	61	31.1%	43	30.1%	86	31.7%	118	32.9%	63	32.8%	111	30.2%	36	26.9%	40	33.9%	68	27.1%	43	32.3%	41	22.9%						
やや満足	712	24.9%	99	27.9%	38	22.9%	58	29.6%	35	24.5%	76	28.0%	77	21.5%	46	24.0%	83	22.6%	48	35.8%	25	21.2%	73	29.1%	17	12.8%	37	20.7%						
やや不満	154	5.4%	20	5.6%	9	5.4%	11	5.6%	12	8.4%	17	6.3%	19	5.3%	10	5.2%	14	3.8%	4	3.0%	7	5.9%	12	4.8%	10	7.5%	9	5.0%						
不満	28	1.0%	2	0.6%	4	2.4%	2	1.0%	0	0.0%	4	1.5%	5	1.4%	2	1.0%	4	1.1%	1	0.8%	1	0.9%	1	0.4%	1	0.8%	1	0.6%						
知っているが利用なし	798	27.9%	107	30.1%	48	28.9%	44	22.5%	39	27.3%	65	24.0%	97	27.0%	53	27.6%	106	28.8%	28	20.9%	32	27.1%	64	25.5%	43	32.3%	72	40.2%						
知らなかった	324	11.3%	39	11.0%	16	9.6%	20	10.2%	14	9.8%	23	8.5%	43	12.0%	18	9.4%	50	13.6%	17	12.7%	13	11.0%	33	13.2%	19	14.3%	19	10.6%						
TOTAL	2865	100.0%	355	100.0%	166	100.0%	196	100.0%	143	100.0%	271	100.0%	359	100.0%	192	100.0%	368	100.0%	134	100.0%	118	100.0%	251	100.0%	133	100.0%	179	100.0%						
未記入	411		74		20		21		16		54		35		24		61		14		15		22		18		37							



## サービス水準及びコスト表

施設名:〇〇図書館(〇〇)

評価項目	指標	算出方法等	23年度実績 (ア)	22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		
	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		目標値1%		
	複写サービス	利用者用コピー枚数		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(工作会、人形劇ほか) ・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(工作会、人形劇ほか) ・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		協働実施率		
	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 ・図書館実習 ・その他		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		

# 〇 〇 図 書 館 利 用 者 満 足 度 調 査

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

○以下の項目は、該当する番号を「○」で囲んでください。

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

① 図書館の職員について

項 目	満足度（該当するものを「○」で囲んでください）			
1 職員へ声がかけやすいですか。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

② 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について

項 目	満足度（該当するものを「○」で囲んでください）			
1 借りたい本は、揃っていますか。	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 書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

③ 図書館の施設について

項 目	満足度（該当するものを「○」で囲んでください）			
1 館内の表示はわかりやすいですか。	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

④ 図書館のサービスについて

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

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

●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24年度杉並区立図書館運営状況報告書(対象平成23年度事業)

登録印刷物番号
---------

24-0066
---------

平成24年11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>