

平成27年度  
杉並区立図書館運営状況報告書  
(対象 平成26年度事業)

平成28年3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 目的	1
2 対象	1
3 内容	1

## II 平成 26 年度の実績及び数値

1 平成 26 年度数値 (杉並区全体)	4
2 図書館別実績及び数値	7
(1) 中央図書館 (一部業務委託館)	8
(2) 永福図書館 (指定管理館)	12
(3) 柿木図書館 (直営館)	16
(4) 高円寺図書館 (直営館)	20
(5) 宮前図書館 (指定管理館)	24
(6) 成田図書館 (指定管理館)	28
(7) 西荻図書館 (直営館)	32
(8) 阿佐谷図書館 (指定管理館)	36
(9) 南荻窪図書館 (業務委託館)	40
(10) 下井草図書館 (業務委託館)	44
(11) 高井戸図書館 (指定管理館)	48
(12) 方南図書館 (指定管理館)	52
(13) 今川図書館 (業務委託館)	56

## III 平成 27 年度杉並区立図書館サービス評価報告書(対象 平成 26 年度事業)

## IV 利用者満足度調査の結果

(1) アンケート用紙の配布数、回答者の状況	73
(2) アンケート調査項目	74
(3) アンケート調査項目に対する選択肢回答状況	75
(4) アンケート調査項目に対する自由意見	84
利用者満足度調査結果 各館別集計表	91
「利用者満足度調査」(アンケート用紙)	95

# I 杉並区立図書館運営状況報告書について

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

## 1 目的

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

## 2 対象

杉並区立図書館 13 館の平成 26 年度事業

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

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

## 3 内容

### (1) 図書館が行う評価

#### ① 図書館の運営状況の評価する項目

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

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

9. 人材育成、研修計画

10. 広報、情報発信

②各図書館が行う自己評価

各図書館は、平成 26 年度当初に設定した目標について取組んだ実績に対し、以下の A～D で自己評価を行う。

A…目標を達成した上、高いレベルで取組が実施されていた。

B…計画通り実施され、成果があった。

C…概ね計画通りだが、一部課題が残った。

D…計画通りに行かず、取組が不十分であった。

③館別自己総合評価

各図書館は、上記 10 項目の評価を踏まえ、平成 26 年度の自館における総合評価を行う。

(2) 実績数値

使用する項目及び指標とする数値は以下のとおり。

評価項目	指標とする数値
資料の充実	蔵書冊数
	購入冊数
	区民 1 人あたりの蔵書数 (杉並区全体)
誰でも利用しやすい 図書館に	入館者数
	利用登録者数
	新規利用登録者数
	年間貸出冊数
	予約貸出冊数 (杉並区全体) ※杉並区ではシステム上図書館ごとの予約貸出冊数は算出できない。
	相互協力貸出冊数 (都立図書館等の協力により貸出した冊数)
	未所蔵予約件数 (図書館ホームページで検索できるデータのうち杉並区立図書館で所蔵していない図書に対して予約をした件数)
	リクエスト件数 (図書館ホームページで検索できなかった杉並区立図書館で所蔵していない図書に対してリクエストをした件数)
	区民 1 人あたり貸出冊数 (杉並区全体)
	団体貸出団体数
	団体貸出冊数

	障害者サービス実施回数（杉並区全体）
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数
	データベース利用回数（杉並区全体）
講座・講演会・行事の開催	事業実施回数
	事業参加者数
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数
他機関との連携	学校への支援（団体貸出を除く）
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館ホームページ掲載回数、おたより発行回数
	ホームページアクセス件数（杉並区全体）
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費
	利用者1人あたり経費

### （3）利用者満足度調査

利用者の図書館サービスへの満足度とニーズを把握するため、各館において次のとおり行った。（利用者満足度調査の詳細な内容は「平成 26 年 12 月実施利用者満足度調査報告」を参照）

①対象 中学生以上の図書館来館者

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

③実施時期

中央図書館	平成 26 年 12 月 12 日（金）、13 日（土）、14 日（日）
永福図書館	平成 26 年 12 月 5 日（金）、6 日（土）、7 日（日）
柿木図書館	平成 26 年 12 月 19 日（金）、20 日（土）、21 日（日）
高円寺図書館	平成 26 年 12 月 5 日（金）、6 日（土）、7 日（日）
宮前図書館	平成 26 年 12 月 5 日（金）、6 日（土）、7 日（日）
成田図書館	平成 26 年 12 月 12 日（金）、13 日（土）、14 日（日）
西荻図書館	平成 26 年 12 月 5 日（金）、6 日（土）、7 日（日）
阿佐谷図書館	平成 26 年 12 月 5 日（金）、6 日（土）、7 日（日）
南荻窪図書館	平成 26 年 12 月 12 日（金）、13 日（土）、14 日（日）
下井草図書館	平成 26 年 12 月 19 日（金）、20 日（土）、21 日（日）
高井戸図書館	平成 26 年 12 月 5 日（金）、6 日（土）、7 日（日）
方南図書館	平成 26 年 12 月 5 日（金）、6 日（土）、7 日（日）
今川図書館	平成 26 年 12 月 12 日（金）、13 日（土）、14 日（日）

## Ⅱ 平成 26 年度の実績及び数値

### 1 平成 26 年度数値(杉並区全体)

杉並区全体の数値表は p 6 参照。

#### (1) 評価項目：資料の充実

##### 【蔵書冊数・購入冊数・区民 1 人あたりの蔵書数】

杉並区全体で、平成 26 年度に 117,486 冊の購入したものの (25 年度 124,799 冊)、蔵書冊数は 2,348,027 冊と前年より 55,554 冊減っている。区民 1 人あたりの蔵書数も 4.27 冊 (25 年度 4.41 冊) となった。

平成 26 年 3 月に杉並区が策定した「杉並区区立施設再編整備計画 (第一期)」では、図書館は他の施設との複合化・多機能化による共有スペースの確保などにより施設規模のスリム化を行い、コンパクトな図書館づくりを求められている。平成 26 年度の蔵書冊数が減少していることからわかるように、今後も、蔵書規模の適正化を図り、省スペース化を促進していくための作業が継続していくこととなる。したがって、今後、蔵書数の多寡が図書館サービスの評価の判断指標としての重要度が低下する可能性がある。

#### (2) 評価項目：誰でも利用しやすい図書館に

##### 【入館者数】

全体では 2,833,961 人 (25 年度 2,769,640 人) と前年比 2.3%増加した。

##### 【利用登録者数・新規利用登録者数】

利用登録者数は、全ての館でほぼ横ばいであり、全体では 161,331 人 (25 年度 160,710 人) 前年比 0.4%増である。1 年間の新規利用登録者数は、中央図書館では、3,792 人 (25 年度 4,383 人)、地域図書館では地域の人口集中度により差があるものの 600~2,000 人前後が新規登録している。

##### 【年間貸出冊数】

全体では 4,437,054 冊 (25 年度 4,478,923 冊) であり、41,869 冊減少し、0.9%の減少となった。

##### 【予約貸出冊数】

杉並区立図書館全体としては 1,470,174 冊 (25 年度 1,466,360 冊) と前年比 0.3%の増であった。

##### 【区民 1 人あたりの貸出冊数】

杉並区立図書館全体としては 8.07 冊 (25 年度 8.22 冊) である。

##### 【団体貸出団体数】

全体として 1,040 団体 (25 年度 1,077 団体) であり、前年比 3.4%減である。

##### 【団体貸出冊数】

全体として 236,703 冊 (25 年度 253,867 冊) であり、前年比 6.8%減である。

##### 【障害者サービス実施件数】

全体として 3,967 件 (25 年度 5,067 件) であり、前年比 21.7%減である。

#### (3) 評価項目：調べもの相談 (レファレンス) の充実

**【レファレンス件数】**

全体として 29,187 件（25 年度 27,455 件）であり、前年比 6.3%増である。

**【データベース利用回数】**

全体として 4,085 件（25 年度 3,800 件）であり、前年比 7.5%増である。

(4) 評価項目：講座・講演会・行事の開催

**【事業実施回数】**

全体として 2,731 回（25 年度 2,605 回）であり、前年比 4.8%増である。

**【事業参加者数】**

全体として 37,778 人（25 年度 35,248 人）であり、前年比 7.2%減である。

(5) 評価項目：ボランティアとの協働

**【協働事業実施件数】**

全体として 953 件（25 年度 713 件）であり、前年比 33.7%増である。

(6) 評価項目：他機関との連携（学校への支援など）

**【調べ学習資料貸出回数】**

全体として 1,498 回（25 年度 1,342 回）であり、前年比 11.6%増である。

**【ブックトーク実施回数】**

全体として 79 回（25 年度 75 回）であり、前年比 5.3%増である。

**【職場体験受入回数】**

全体として 48 回（25 年度 45 回）であり、前年比 6.7%増である。

**【図書館見学受入回数】**

全体として 34 回（25 年度 37 回）であり、前年比 8.1%減である。

(7) 評価項目：広報・情報発信

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

全体として 804 回（25 年度 676 回）であり、前年比 18.9%増である。

**【図書館ホームページトップページ年間アクセス件数】**

全体として 2,821,756 回（25 年度 3,093,163 回）であり、前年比 8.8%減である。

(8) 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）も 7 館が前年より減少し、6 館が増加した。全体ではそれぞれ前年比 2.8%増、0.5%減である。

平成26年度数値 杉並区全体					
評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	2,403,581	2,348,027	97.69
	購入冊数	実績	124,799	117,486	94.14
	区民1人あたりの蔵書数	蔵書数÷人口	4.41	4.27	96.84
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	2,769,640	2,833,961	102.32
	利用登録者数	実績	160,710	161,331	100.39
	新規利用登録者数	実績	22,490	20,163	89.65
	年間貸出冊数	実績	4,478,923	4,437,054	99.07
	予約貸出冊数	予約貸出冊数(13館合計)	1,466,360	1,470,174	100.26
	(相互協力貸出は都立図書館 等の協力により貸出したもの)	・自区内処理件数(13館合計) ・相互協力貸出(13館合計)	1,460,708 5,652	1,464,210 5,964	100.24 105.52
	区民1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷人口	8.22	8.07	98.20
	団体貸出団体数	団体別登録数	1,077	1,040	96.56
	団体貸出冊数	実績	253,867	236,703	93.24
	障害者サービス実施回数	実績	5,067	3,967	78.29
	調べもの相談(レファレンス)の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	27,455	29,187
		・クイック	23,822	25,237	105.94
		・調査	3,633	3,950	108.73
データベース利用回数		実績(全データベース 13館合計)	3,800	4,085	107.50
講座・講演会・行事の開催 (「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上)	事業実施回数		2,605	2,731	104.84
	事業参加者数		35,248	37,778	107.18
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数	協働事業実施回数	713	953	133.66
他機関との連携	学校への支援回数(団体貸出を除く)	調べ学習資料貸出	1,342	1,498	111.62
		ブックトーク等	75	79	105.33
		職場体験	45	47	104.44
		図書館見学	37	34	91.89
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数		676	804	118.93
	ホームページアクセス件数	トップページへの年間アクセス件数	3,093,163	2,821,756	91.23
経費(コスト)	貸出し1冊あたり経費(円)	年間経費÷貸出冊数	384.1	394.8	102.80
	利用者1人あたり経費(円)	年間経費÷入館者数	621.1	618.2	99.53



## 2 図書館別実績及び数値

次ページ以降、図書館ごとに、以下のものを掲載している。

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

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

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

※「図書館評価表（2）」は、平成 26 年度の各館の実績数値を示したものである。

※「利用者満足度調査の結果」は、平成 26 年 12 月に実施した、図書館の職員・資料・施設及びサービスについて行ったアンケート調査の結果である。

# 館別自己総合評価

施設名： 中央図書館(直営・一部委託)

<p>年度当初の課題</p>	<p>1「学びの場」としての図書館の実現</p> <p>① 図書館資料については、積極的に資料の更新を行います。一方で所蔵冊数の限界にある区立図書館全体の所蔵数の適切な管理を行っていきます。外国語を母語とする利用者へのサービスのために外国語資料の充実を図ります。</p> <p>② 子ども読書活動推進計画に基づき、子どもの各年代が必要とするサービス、乳幼児においては、その保護者が求めるサービスも含めて、子どもたちが生涯にわたる読書(図書館利用)の基礎を築く手助けをしていきます。</p> <p>③ 国立国会図書館の図書館向けデジタル化資料送信サービスについて、利用できるよう環境整備を行います。</p> <p>2「知の共同体」としての図書館 ～情報の共有と活用を進めます～</p> <p>① 図書館資料については、図書館としての参考図書などの一般的な収集のほか、杉並に関する資料の収集と蓄積について、杉並資料のデータベースの構築に向け、データを整備します。杉並区に関連する資料を経年劣化による滅失から守り、利用性を高めるため、デジタル・アーカイブ化について検討します。</p> <p>② 区民の自発的な知への要求に寄り添い、教育委員会後援事業、共催事業等において図書館施設利用の提供、事業の広報などで協力していきます。</p> <p>③ 中央図書館で実施している寄贈図書を中心とした「アンネ・フランク」展について、関係部署や団体との連携を図り内容を拡充させ、アンネの思いを通して平和への願いを広く区民に伝えていきます。</p> <p>3「楽しい交流空間」としての図書館 ～区民と共に成長します～</p> <p>① 施設運用については、日頃より、より利用者が利用しやすいよう創意工夫を図ります。また、大規模改修により、利用者の自己実現に資する場として検討するべく、先進自治体の資料を収集するなどにより準備を行います。</p> <p>② 25年度に実施したすぎなみ地域大学の図書館ボランティア講座の修了生、すでに各事業で活躍するボランティアを対象とした児童サービス等につながるフォローアップ研修を実施します。</p>
<p>対応状況</p>	<p>1-①センター館として目安を示しながら、区立図書館全体の所蔵数の適切な管理を行い、必要な資料について積極的に収集を行いました。外国語資料の充実についても、当初の計画どおり行いました。</p> <p>1-②地域館を含め全図書館で乳幼児向けとその保護者向けに、ブックスタート事業やあかちゃんタイムを継続して実施するためのブックスタートパックの準備やボランティアの配置の調整などを行いました。</p> <p>小学生以上の子どもの対象とした科学遊びや映画会、演劇ワークショップなど、図書館の資料と結びつく活動に実績を積みました。</p> <p>1-③国立国会図書館の図書館向けデジタル化資料送信サービスについて、利用できる環境を整えました。</p> <p>2-①杉並に関する資料の収集と蓄積について、杉並資料のデータベースの構築に向け、データ整備を進めています。デジタル・アーカイブ化について、どのような資料をデジタル化して残す必要があるかについて検討を進めました。</p> <p>2-②今年度においても、引き続き図書館施設利用登録団体を中心に、教育委員会後援・共催事業として施設の提供を行いました。必要に応じて、図書館ホームページ等で事業の周知を図ったり、運営面で協力関係を結ぶなど利用各団体と協働し、図書館としての幅広い事業につなげることができました。場合によっては、区民と協働した区の主催事業として積極的に機会を捉え、図書館の有効活用や来館者増加を進めました。</p> <p>・杉並区の歴史を研究するグループ等が中央図書館へ見学に訪れた際、資料の紹介等で対応しました。</p> <p>2-③中央図書館で実施しました寄贈図書等の展示を、地域図書館の巡回展示に拡大して行いました。同時に、中央図書館ではイスラエル大使、オランダ大使館書記官や日本ユダヤ教団会長の臨席を賜り、アンネのバラの植樹を行いました。この植樹は、直営の地域図書館でも行い、区広報を通じて自由・平等・平和の意義の発信を行いました。</p> <p>3-①ドリンクコーナー設置や利用者が図書館を活用して自己実現を行う場所をどのような形で実施するか、そのために、どのような整備等が必要か資料収集に努めましたが、さらなる収集と分析が必要であり、大規模改修計画に反映すべく準備しました。</p> <p>3-②26年度は、すぎなみ地域大学を修了したボランティアを活用しました。また、年度末から朗読(音訳)者養成講座を行い、図書館全館で活動するボランティアを育成しました。今後は、フォローアップの研修を各分野で実施していきます。</p>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>・中・高校生の世代にもっと図書館を利用してもらおうための方策について、関係各課や他自治体の取組を参考に検討していきます。</p> <p>・所蔵数の適切な管理については、計画どおり行ってきましたが、中央図書館の大規模改修等や地域図書館の改築時における複合施設化に対応した蔵書のスリム化が必要であり、それにあわせた蔵書管理の対応が課題です。</p> <p>・区民団体や専門家からの新たな事業の提案や発表の場の確保依頼があった場合について、区民との協働の視点で、図書館がどう応えていくのか、整理が必要です。</p> <p>・後援・共催を行い施設を提供した団体の多くは、これまでも図書館で施設利用登録を行っている団体を中心でした。新規の団体活用を促進するため、区民団体や専門家からの新たな事業の提案や発表の場の確保依頼があった場合について、区民との協働の視点で、図書館がどう応えていくのか、検討し、実施する必要があります。また、後援・共催活動により図書館の魅力を喧伝するために、関係する所管課との連絡・調整を進めていきます。</p> <p>・中央図書館で開始しましたアンネ・フランク関連の事業は、地域館での展示や植樹に拡大し、多くの方が来館する事業となりました。今後は、この事業が短期的な事業で終わることなく、継続的に利用者が共感できる事業として育んでいくことが重要と考えています。全国から寄せられた多数の善意の思いや平和への願いを、中央図書館としてどのような形で継続していくか、さらに検討を行い実施していきます。</p> <p>・大規模改修計画の時期が変更になり、引き続き、将来のニーズにも対応できる図書館の改修を検討していきます。</p> <p>十分な資料収集と検討を行っていきます。</p> <p>・計画的な区民との協働による図書館サービスの向上のためには、図書館全館で活動するボランティアのフォローアップ研修や新たなボランティアの育成と組織化が課題です。</p>

# 図書館評価表(1) 中央図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	貴重資料等のデジタル・アーカイブ化の推進	C	・資料のデジタル・アーカイブ化の必要性及び対象の選定などについて検討を重ねる必要があります。区民に対して、どのような資料をデジタル化してアーカイブに残すか他の自治体の例を参考に検討を続けます。
	外国語資料の充実	B	・センター館として区全体の外国語資料について、どのような資料が必要であるか情報収集と検討を行いつつ、引き続き充実を図っていきます。
	国立国会図書館の図書館向けデジタル化資料送信サービスの利用	A	
誰でもが利用しやすい図書館に	ユニバーサルデザイン化の推進	B	・改修時期の変更により、改修に関する検討の多くについて一旦、中断しました。今後は、スケジュールの再構築を行い、これからの図書館のあるべき姿の検討や、関係部署との調整を行います。
	宅配サービスの検討	B	
	(仮称)図書館の電子情報サービスへの対応方針等の検討	B	
	音楽配信サービスデータベース・電子書籍の導入検討	B	
調べもの相談(レファレンス)の充実	中央図書館大規模改修計画の検討	C	
	適切なデータベースの追加と活用の促進	B	・各データベースの使い方についての職員向け研修については、1回に少人数ずつしか対応できないためOJTを充実し、紙面等によるマニュアル化が必要です。紙面で詳しくない部分も多いので、OJTをより適切に実施します。
	杉並資料データベースの構築	C	・データベース利用時に利用者からの質問に答える形で、各データベースの利用案内を行っています。さらに、センター館・地域館ともに、データベースの利用を高めるために、工夫をしています。
	最新のレファレンス資料を提供するための情報源の充実	C	・データベースの活用を促進するために、先進自治体を調査し、よりわかりやすい案内を実施するとともに、さらなるメニューの検討を重ねます。
講座、講演会、行事の開催	レファレンスを担当する人材の育成・レファレンス能力の向上	B	・クイックレファレンス以外のレファレンスに対応できるよう職員の資質及び検索能力を高める必要があります。区民の様々なレファレンスに対応するには、知識と経験が必要であり、センター館が中心になって工夫を重ねてその能力の向上と継承を進めます。
	外部の人材や地域の専門家を活用した事業の実施	B	・センター館・地域館ともに外部の人材や地域の専門家を活用した事業については、現状でも複数の団体と協働して事業を実施しています。今後、地域の専門家からの新たな事業の提案や、後援・共催を望む団体が増えていくと考えられるため、後援・共催の承認要件の検討や図書館としてどう事業を主導していくかのセンター館としての課題があります。
	区民の研究成果を発表できる機会の提供	B	・区民の研究成果を発表する機会の提供については、できる限り運用に工夫を重ねます。なお、研究成果を発表する常設スペースの確保といった物理的な課題については、照明や空調を考慮する必要があるため、大規模改修計画において十分な検討を積み重ねていきます。
	視覚障害者の方へ対面朗読サービスの提供、録音図書資料等の貸出	B	
ボランティアとの協働	「アンネ・フランク」展の拡充	A	
	図書館ボランティアの継続的な育成・支援	B	・図書館ボランティアの継続的な育成・支援については、育成したボランティアに、杉並区の図書館全体でその後の活動の場をつくることも並行して考える必要があります。他の関係部署との密接な情報交換、連携がセンター館として必要です。
快適な読書空間の整備	図書館サポーターの募集活用	C	・図書館サポーターについては、図書館ボランティアのあり方も含め、具体的な活動内容や組織化、募集方法などについて杉並区立図書館として統一した取扱いとなるよう、センター館として検討を進めます。
	ドリンクコーナー等のくつろぎ空間の設置検討	B	・快適な読書空間を創出するには、多方面からの検討が必要であり、関係部署を含め、多様な考えを把握する必要があります。組織的な対応検討を行います。
	YA(ヤングアダルト)ルーム・コーナーのあり方と整備	B	・27年度の中央図書館の熟源改修時に伴う騒音・振動などを考慮した関連対応を行う過程で、中央図書館の大規模改修工事の際に検討・実施しなければならない課題について精査理解を進めます。
子ども読書活動の推進	空調整備	A	・YAルーム・コーナーのあり方と整備については、引き続き関係部署と連携して検討します。
	中・高校生との協働による事業の検討・実施	B	・中央図書館改修の時期が平成30年度に変更されたことより、今後は、スケジュールの再構築を行い、快適な読書環境が提供できる図書館について、さらに資料収集と検討を進めます。
	学校との協力による読書会等の企画・実施	B	・地域館の老朽化対策が不可欠であり、組織的に改修・改築を検討することがセンター館として必要です。
	プレバパ・プレママ対象読み聞かせ講座の企画・実施	B	・中・高校生との協働による事業については、センター館として児童青少年課や児童館と連携をとり、協働の可能性を検討していきます。
他機関等との連携	プレバパ・プレママ対象読み聞かせ講座について	B	・学校との協力による読書会等については、現在の事業を継続的に進めていながら、学校司書との連携により団体貸出や調べ学習資料の提供のしきみによりよいものにしていくよう検討し、センター館が中心となり、地域図書館とも情報共有を図ります。
	社会教育関係施設における協働事業の企画・実施	B	・プレバパ・プレママ対象読み聞かせ講座については、保健センターで実施している内容について調査し、充実を図ります。
人材育成・研修計画	地域図書館を拠点とした学校図書館への支援体制の確立	B	・より効果的に他機関との連携を進めるためには、地域図書館相互の連携が必要であり、中央図書館は、そのセンター館として館長会等を活用し調整を図ります。
	図書館初任者・レファレンス・選書能力向上研修の実施	B	・地域図書館を拠点とした学校図書館への支援体制についてはセンター館として、より各地域図書館の取組の取りまとめを行い、課題を話しあう機会を検討します。
広報・情報発信	図書館初任者・レファレンス・選書能力向上研修の実施	B	・センター館として、継続してレファレンス研修等を実施していきます。特に難度の高いレファレンス対応力を具備できるよう、工夫を重ねます。
	児童サービス担当者向け実務研修の実施	B	・児童サービス担当者向け実務研修については、乳幼児向けお話し会やブックスタートのための基礎研修などにより対応していきます。
	コンビニエンスストア等、チラシ配布場所の拡大	C	・今年度、経常的な広報について着実にまいりました。より積極的な広報活動について検討し実施します。
	報道機関、地域情報誌等への積極的な情報提供	B	・様々な情報ツールを活用することによる、効率的な広報活動についても検討・実施する必要があります。
	SNSの活用検討	B	・区立図書館としての役割にふさわしい使用可能な情報伝達ツールの検討が必要です。また、図書館ホームページを通じてレファレンス事例の積極的な活用等による代替などの視点を含めて検討する必要があります。
	広報すぎなみの特集記事(読書週間・レファレンス)の掲載	B	・利用者に情報を着実に提供するために、ホームページをよりわかりやすいものとし、内容を充実するなど活用等を検討する必要があります。
広報・情報発信	広報すぎなみ、区ホームページ、図書館ホームページへのイベント情報等の掲載	B	・センター館として、地域館の情報発信を促進するよう支援を行うため、十分な連絡・調整を行います。
	区職員に向けた広報の充実	C	

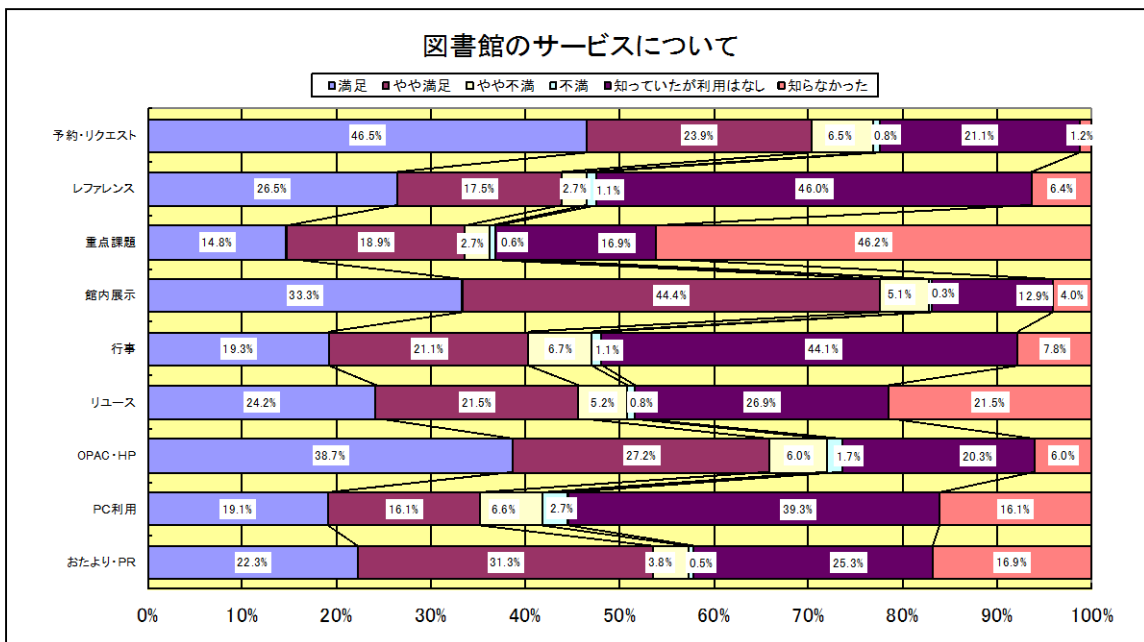
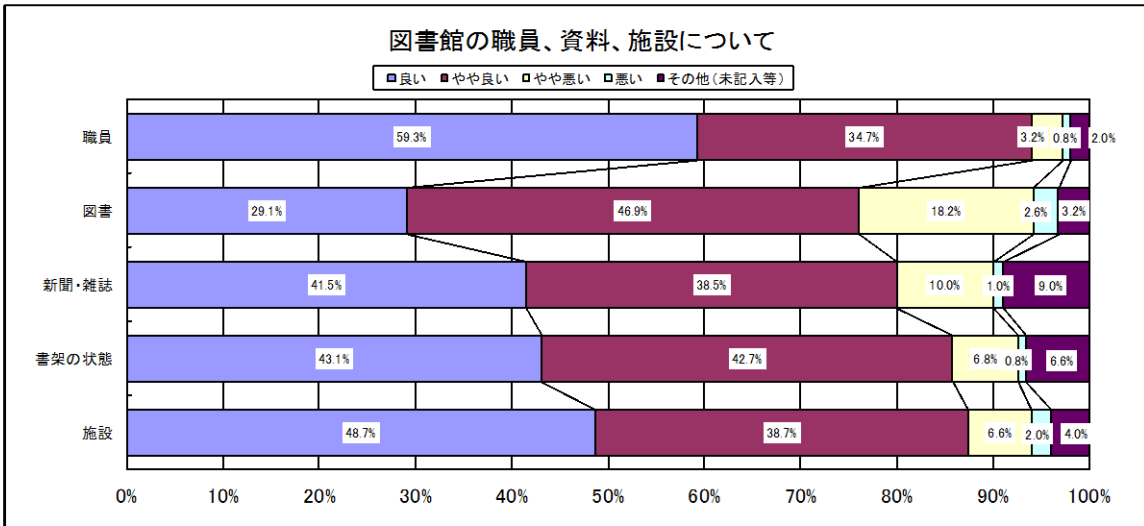
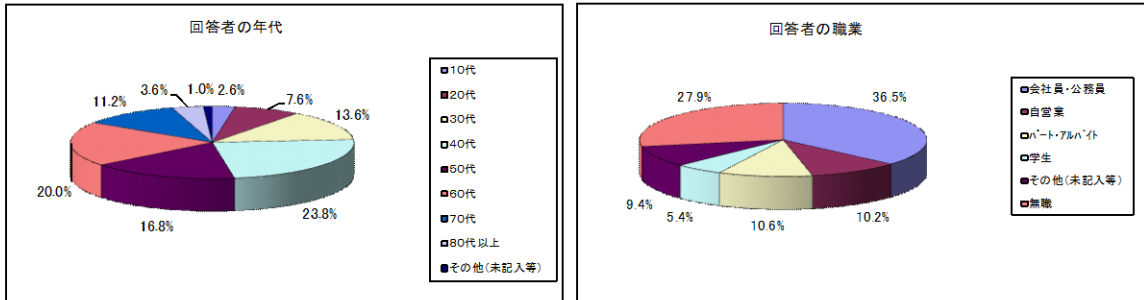
図書館評価表（2） 中央図書館

評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数(馬橋ふれあい図書室を含む)	実績	812,545	764,701	760,000	94.11
	購入冊数	実績	21,804	20,674	12,000	94.82
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	431,309	428,045	計画数値にはなじまない	99.24
	利用登録者数	実績	29,857	29,958	計画数値にはなじまない	100.34
	新規利用登録者数	実績	4,383	3,792	4,000	86.52
	年間貸出冊数	実績	685,536	666,885	計画数値にはなじまない	97.28
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	889	925	計画数値にはなじまない	104.05
	団体貸出団体数	団体別登録数	371	341	計画数値にはなじまない	91.91
	団体貸出冊数	実績	92,885	83,039	計画数値にはなじまない	89.40
調べもの相談(レファレンス)の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	7,338	7,807	計画数値にはなじまない	106.39
		・クイック	4,175	4,417	計画数値にはなじまない	105.80
		・調査	3,163	3,390	計画数値にはなじまない	107.18
講座・講演会・行事の開催  (「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上)	事業実施回数	おはなし会	99	94	90	94.95
		映画会(一般)	0	2	上映権の制約のため計画からははずす	-
		映画会(児童)	6	14	上映権の制約のため計画からははずす	233.33
		一般向け事業(講演会、講座)	18	16	16	88.89
		児童向け事業(こども会、人形劇)	12	13	12	108.33
		展示会	57	66	毎月定期的に実施	115.79
		その他	10	6	-	60.00
	事業参加者数	おはなし会	1,109	1,245	1,100	112.26
		映画会(一般)	0	92	上映権の制約のため計画からははずす	-
		映画会(児童)	280	740	上映権の制約のため計画からははずす	264.29
		一般向け事業(講演会、講座)	712	742	720	104.21
		児童向け事業(こども会、人形劇)	429	427	430	99.53
		その他	1,047	265	-	25.31
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数	協働事業実施回数	71	0	62	0.00
他機関との連携	学校への支援回数(団体貸出を除く)	調べ学習資料貸出	449	257	計画数値にはなじまない	57.24
		ブックトーク等	11	8	8	72.73
		職場体験	5	5	計画数値にはなじまない	100.00
		図書館見学	3	3	計画数値にはなじまない	100.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	71	117	計画数値にはなじまない	164.79
経費(コスト)	貸出し1冊あたり経費(円)	年間経費÷貸出冊数	794.9	836.1	計画数値にはなじまない	105.18
	利用者1人あたり経費(円)	年間経費÷入館者数	1,263.4	1,302.6	計画数値にはなじまない	103.10

# 利用者満足度調査の結果 【 中央図書館 】

平成26年12月12～14日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 684枚、回答者 501名(回答率 73.2%)、入館者 3,460名、入館者に対する割合 14.5%



# 館別自己総合評価

施設名: 永福図書館(指定管理)

<p>年度当初の課題</p>	<p>①個人の課題解決や生涯学習(自己実現、調査・研究)、趣味・娯楽などのヒントを提供する図書、状況の変化に対応して更新された図書、新しく生まれたテーマに関する図書、各種受賞・書評紹介で話題となった図書、人気作家の新刊図書、幼児・児童が本に親しみを覚えるきっかけを与えるような図書、児童・生徒が「調べ学習」用に使う図書などについて、計画的更新・保存に努め、満足度アップを図ります。</p> <p>②乳幼児・児童・生徒・高齢者の方々への配慮を怠ることなく、蔵書・〈情報〉提供サービス、使いやすい動線を意識した蔵書・閲覧スペースの配置、各種誘導・案内サインの充実を図ります。また空調設備・給排水衛生設備日々の見回り・定期点検の着実な実施による不具合箇所の早期発見に努め、適切な建物維持・管理を行っていきます。</p> <p>③当館所蔵の様々な図書にもっと目を向けてもらい、さらなる読書促進・図書館利用者の拡充につながる事業の実施を目指します。従来からの実施事業で継続希望の多い行事について、内容の充実を図りながら継続実施を目指します。</p> <p>④学校、他の社会教育機関、地域の読書活動推進関連グループなどとの連携強化と裾野の拡充を目指します。協働事業立ち上げのため情報源の検索を行い、情報入手に努めます。</p>
<p>対応状況</p>	<p>①内容・情報が古くなっていた図書、利用が落ち着いた図書の除架、利用に耐えられない状態となった図書の除籍・廃棄を進めました。新刊の選定・発注業務に係るスタッフは複数人で精査・選定に努めました。購入した新刊図書との入替えの実施も継続しました。</p> <p>②利用者が目的の図書にすぐにとり着けるよう、書架見出しサインを一般書・児童書ともにリニューアルしました。人気の高い分野の児童書を絵本・調べ学習本一緒に配置し探しやすい書架を目指しました。建物維持・管理に関しては、改めて緊急時の連絡先を施設・設備保守担当運営共同事業者の当館担当者で確認した上で、区有建築物の定期点検における指摘箇所の補修、空調設備補修、汚水槽・雑排水槽ポンプ及び電磁開閉器交換、正面玄関扉補修、地下講座室のカーテンクリーニングなどを実施しました。</p> <p>③定例行事の「あかちゃんタイム」、「0・1・2さいのわらべうたとえほんの会」、「おはなし会」は保護者が乳幼児と一緒に気兼ねく参加できており定着しています。様々な分野の本に目を向けてもらう企画として、「読書ビンゴでいろいろな本を読む(杉並区子ども読書月間行事)」、「夏休みスタンプラリー」を実施しました。「朗読コンサート」「モバイルプラネタリウム」「生活に役立つ法律についての講演会」など継続希望の多い事業の実施をしました。</p> <p>④他の施設との連携に関しては、近隣中学校1校の図書委員の生徒・学校司書と協働し、おたよりを作成し、地域の読書に関する活動を実施している団体と協力関係を築き、協働事業を2回行いました。</p>
<p>評価と改善 ・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>①重点収集分野について、改正された相続税などに関する資料の買い換えに加え、前年度に引き続き、幅広いテーマに渡り100冊を購入しました。比較的用户ニーズが多い時代小説文庫シリーズの購入に努めました。その他情報・内容の古いものが多くなっていったコンピュータ関連本の買い換えと旅行ガイドの新たなシリーズ本の買い足しを進めました。また、YA分野について他館の所蔵状況を考慮しながらのライトノベルの購入、文学作品の買い換えに努めました。</p> <p>②書架見出しの一新により、誰でもがひと目でわかるような施設利用案内へのさらなる充実が必要となっています。掲示物・お知らせの見直し案を検討してまいります。また、建物の維持・管理、空調設備・給排水衛生設備に対しても引き続き不具合箇所早期発見のため目配りをしていきます。</p> <p>③定例・好評なイベント・行事に関して、確実な継続実施ができました。さらに利用者の希望する声が比較的多いイベントの新規開催を行い、来年度に向けての行事の企画立案に着手してまいります。</p> <p>④まだ交流関係ができていない近隣の支援担当小・中学校の学校司書と情報交換の場を改めて探っていきたく考えます。近隣中学校とのおたよりの協働作成を手がかりに協力関係を継続してまいります。地域の読書に関する活動を実施している団体とは継続して協力関係を築いていけるよう努めてまいります。</p>

## 図書館評価表(1) 永福図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	利用者ニーズを意識した偏りのない資料更新	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・除籍基準に照らした利用の落ち着いた本の復本、汚損・破損した本の除籍を進め、リサイクル本として提供し、現行書架の蔵書適正化を検討していく必要性を感じています。</li> <li>・重点収集である「生活に役立つ法律の本」を利用者に多く知ってもらえるよう、資料の充実を図ると同時に配置場所・目につく装飾の検討が必要であると感じています。</li> <li>・今年度、書架の状態を確認できなかった分野を中心に蔵書の確認を進め、資料の更新・収集に努めてまいります。</li> </ul>
	各種受賞本、書評紹介本・話題本・人気本の選択的購入	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のリクエストを意識した選択的購入・除籍の継続的実施が必要と感じています。買い逃しのないよう日々の話題や流行を念頭に置き、収集に努力していく必要性を感じています。</li> </ul>
	児童資料の充実	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・汚損や破損した本を除籍基準に照らし、適正に処理していくよう努めます。</li> <li>・紙芝居など再版の難しい資料を買い逃すことのないよう配慮していく必要があると感じています。</li> <li>・〈歴史〉〈自然科学〉分野は今年度に引き続き新規購入・更新・除籍を進めます。</li> </ul>
誰でもが利用しやすい図書館に	ユニバーサルデザインを意識した施設利用案内等の充実	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度一新した書架見出しを使用していく中で、充実したものとなるよう状況把握を図り見直しを考えていきます。また、児童室の限られた空間の中で快適に利用できるよう乳幼児・児童の目線を考慮し資料・備品の配置を考えていく必要があると感じています。</li> </ul>
	SNSを活用した利用支援サービスの推進	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改めて使用メディアの選定とサービス内容などの検討に着手します。</li> </ul>
	宅本サービスの検討・試行的実施	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改めてどのような事ができるのかサービス内容の検討などに着手します。</li> </ul>
調べもの相談(レファレンス)の充実	利用しやすい環境づくり	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスの受付・回答が可能なスペースの必要性を感じており、具体的検討に着手するよう努めていきます。</li> </ul>
	過去の成果のアーカイブ化	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンス記録ノート作成を確定させ、スタッフが日々業務にて収集した事例を記録し活用できるよう検討準備を進める必要を感じております。</li> </ul>
	各種ツールの更新	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用頻度を考慮し、参考図書を更新に努めます。</li> </ul>
講座、講演会、行事の開催	好評な既存行事の継続開催	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続行事は概ね好評で、次年度も継続できるよう計画を進めていきたいと考えます。図書館の行事として相応しく、本の魅力や多種多様な本の紹介につながる行事を企画するよう努めていきます。</li> </ul>
	利用者ニーズ対応・利用者企画・利用者参加型事業実施	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・比較的開催希望の声が多い「落語」・「大人のための工作会」を企画することができませんでした。</li> </ul>
ボランティアとの協働	既存ボランティアとの連携強化	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア連絡会で頂戴したご意見を今後の運営・環境改善に活かしていきたいと考えます。また、頂戴したご意見から運営・環境改善に着手した際は報告し、情報交換を密にできるよう努めていきます。</li> </ul>
	専門分野を持つボランティアとの協働	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度よりボランティアをしてくださった姉妹グループとの事業を確実に継続し、人材に関する情報源の探索を進め、情報収集に努めます。</li> </ul>
	図書館運営サポーター・モニターとの協働	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協働の可能性についての検討に改めて着手します。</li> </ul>
快適な読書空間の整備	中2階スペースの利用用途の見直し	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利便性が高く快適な空間として活用するため、用途とレイアウトのイメージ図を書けるよう明確化していくことが必要と考えます。</li> </ul>
	児童室絵本コーナーの利用用途の拡充整備	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもが安全に利用できる空間としての用途とレイアウトを検討し、それに伴い入れ替えが必要な備品類がある場合は検討していきます。</li> </ul>
	1階・3階フロアの現状を見直し、要検討スペース・備品等の確認を行います。	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1階・3階フロアについても、利便性の高い快適な空間となるよう日々新しい目で見えて廻ることが必要と考えます。</li> </ul>
	適切な建物維持・管理の実施	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物維持・管理に関しては、引き続き日々の見回りや定期点検を着実に実施し、不具合箇所早期発見に努めます。</li> </ul>
子ども読書活動の推進	乳幼児・保護者向け事業の充実	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種定例行事について、さらなる読書促進、図書館利用者の拡充につながるよう、着実な実施を目指します。また、定例行事の内容充実を図りながら、新規行事の検討着手を視野に置いていきます。</li> </ul>
	YA世代との協働事業の検討・試行	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中学校生徒・学校司書とおたより協働作成を継続できるよう検討していきます。また、〈YAつぶやきBOX〉、職場体験実施生徒などへの情報収集を通して、世代の興味や関心の把握に努めます。</li> </ul>
	プレママ・プレパパ対象事業の検討	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続して児童館と協働し、内容の見直しとPRに努め、参加者の増加につなげたいと考えます。</li> </ul>
他機関等との連携	学校図書館との連携	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小中学校図書館との協働事業を視野に入れた継続的交流・連携関係を考えていきます。</li> <li>・情報交換実施に至らなかった支援担当校学校司書との交流を考える必要性を感じています。</li> <li>・今年度実施できた中学校とおたより協働作成を来年度も実施できるよう検討していきます。</li> <li>・学校図書館訪問、投稿された〈YAつぶやきBOX〉、中学校とおたより協働作成により知ることのできたYA世代の図書館への要望は多様であり、資料の充実だけでなくYAサービスの充実実現は難しく、図書館・学校などの地域全体で取り組む課題と認識しました。</li> </ul>
	保育園・幼稚園・地域館・児童館・地域子育てネットワーク等との連携	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続事業は連携施設との更なる交流関係を築き、相互のニーズに対応できるよう取り組むことを認識しました。</li> <li>・情報交換可能な施設等との交流を検討する必要があると感じています。</li> </ul>
	社会教育・生涯学習関連施設等とのコラボレーション	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交流関係構築の道を考えていきます。</li> </ul>
人材育成・研修計画	中央図書館が企画する能力向上研修への参加	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当受講者は積極的に参加いたします。</li> </ul>
	指定管理者が計画する実務研修への参加	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当受講者を推薦し積極的に参加します。</li> </ul>
	館内研修の促進	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内整理日等での実施を目指します。</li> </ul>
	関連外部機関が企画実施する各種研修会・講演会・講座・見学会等へ選択的スタッフ派遣と情報共有	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行業務に有効と思われる研修の情報発信を行い、該当受講者には勤務調整を図り、積極的参加を目指します。</li> </ul>
広報・情報発信	広報場所の新たな拡大	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改めて地域の公共施設を始めとして、集客のある屋内・外施設など具体的な広報場所の洗い出しに着手します。</li> </ul>
	SNSの活用	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改めて使用メディアの選定とサービス方法などの情報収集・検討に着手します。</li> </ul>



図書館評価表（2） 永福図書館

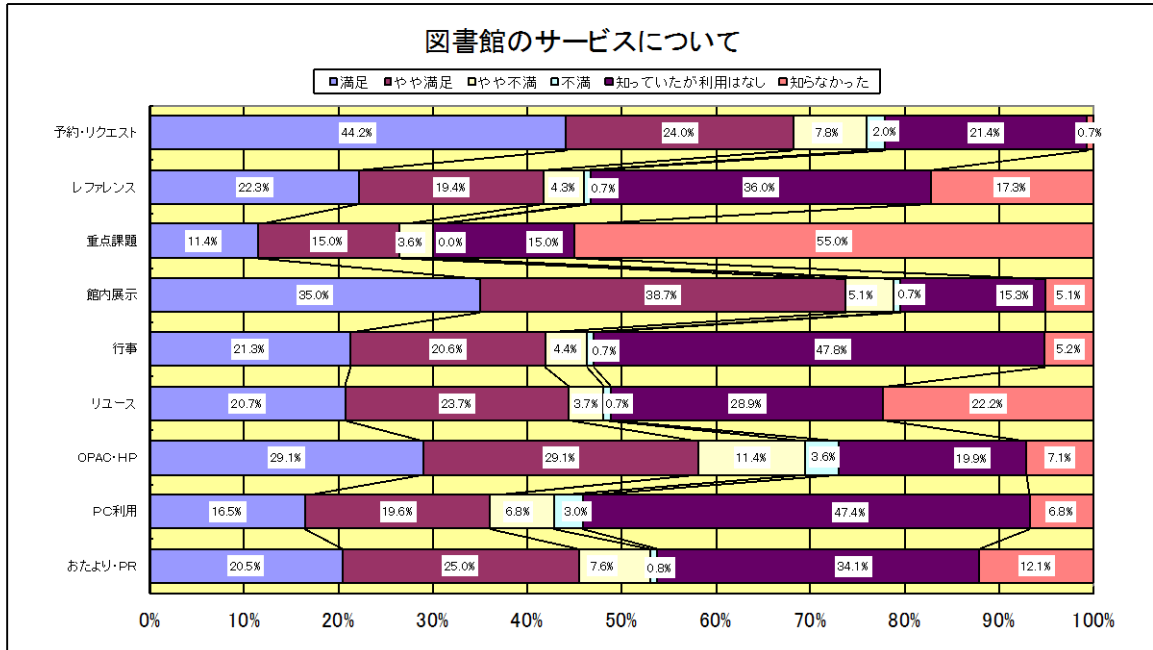
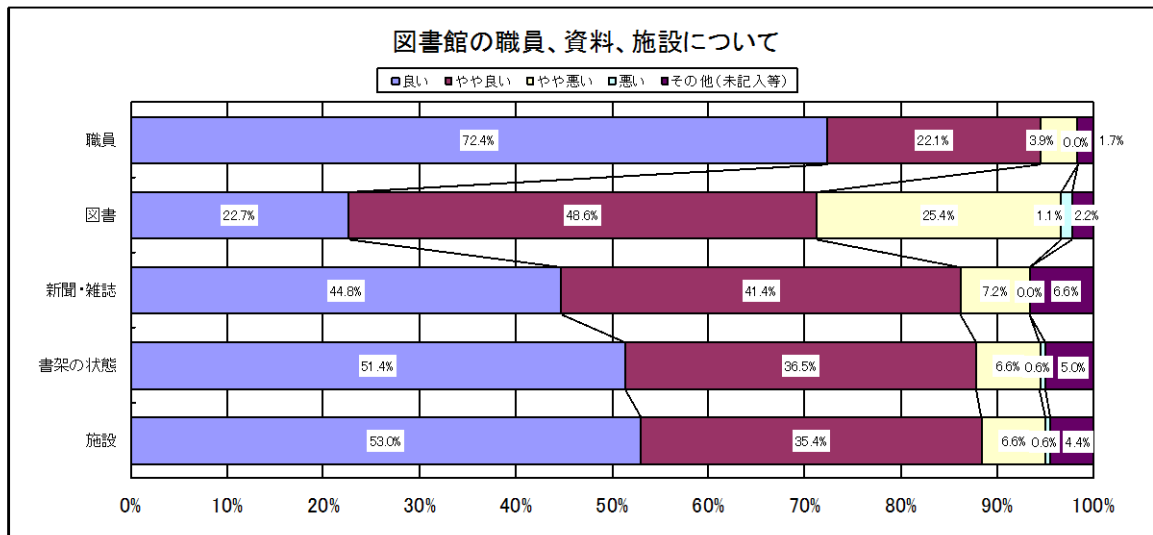
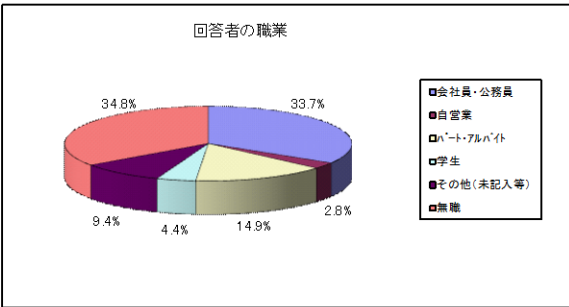
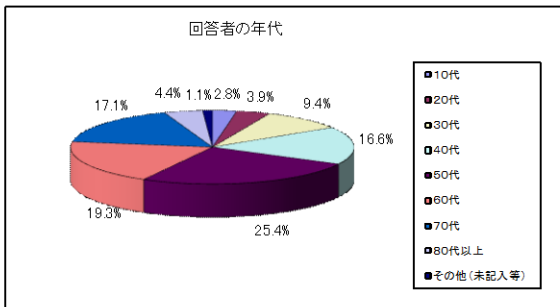
評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	135,536	131,605	132,000	97.10
	購入冊数	実績	8,809	8,661	8,000	98.32
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	183,761	196,310	計画数値にはなじまない	106.83
	利用登録者数	実績	10,407	10,455	計画数値にはなじまない	100.46
	新規利用登録者数	実績	1,741	1,681	1,600	96.55
	年間貸出冊数	実績	297,241	308,217	計画数値にはなじまない	103.69
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	484	555	計画数値にはなじまない	114.67
	団体貸出団体数	団体別登録数	76	73	計画数値にはなじまない	96.05
	団体貸出冊数	実績	13,359	13,557	計画数値にはなじまない	101.48
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,666	1,928	計画数値にはなじまない	115.73
		・クイック	1,619	1,894	計画数値にはなじまない	116.99
		・調査	47	34	計画数値にはなじまない	72.34
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	78	104	100	133.33
		映画会（一般）	34	47	上映権の制約のため計画からははずす	138.24
		映画会（児童）	15	4	上映権の制約のため計画からははずす	26.67
		一般向け事業（講演会、講座）	3	4	5	133.33
		児童向け事業（こども会、人形劇）	4	4	13	100.00
		展示会	63	75	毎月経常的に実施	119.05
		その他	16	5	-	31.25
	事業参加者数	おはなし会	1,236	1,962	1,900	158.74
		映画会（一般）	325	697	上映権の制約のため計画からははずす	214.46
		映画会（児童）	93	70	上映権の制約のため計画からははずす	75.27
		一般向け事業（講演会、講座）	125	138	150	110.40
		児童向け事業（こども会、人形劇）	269	289	280	107.43
		その他	477	760	-	159.33
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	27	53	35	196.30
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	70	177	計画数値にはなじまない	252.86
		ブックトーク等	0	0	10	-
		職場体験	2	1	計画数値にはなじまない	50.00
		図書館見学	2	1	計画数値にはなじまない	50.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	48	50	計画数値にはなじまない	104.17
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	316.7	312.3	計画数値にはなじまない	98.61
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	512.2	490.3	計画数値にはなじまない	95.72



# 利用者満足度調査の結果 【永福図書館】

平成26年12月5～7日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 270枚、回答者 181名(回答率 67.0%)、入館者 1,649名、入館者に対する割合 11.0%



# 館別自己総合評価

施設名：柿木図書館(直営)

<p>年度当初の課題</p>	<p>「杉並区立図書館サービス基本方針」に基づいて次のことを目標に行っていきます。</p> <p>①「学びの場」としての図書館は、区民の皆さまが自らの考えを形成することに資するよう、資料収集に重点を置き、多くのタイトルを収集し、区民の知る権利を保障するための図書館運営を行っていきます。特に、近隣施設とのコラボレートを想定して、調べ学習関連、天文、自然科学等の分野について充実します。</p> <p>②「知の共同体」としての図書館は、図書館としてどのような情報を提供しなくてはならないか、社会の動向に注意を払いつつ、公共図書館としての役割を果たすべく、区民の必要な情報・資料を収集します。</p> <p>また、区民の皆さまが、自ら学び、新たに身につけた知識、技能を、図書館を媒介にして共有し、活用していくことで、地域社会に知識を還元できるような図書館環境を整えていくため、他の教育関連機関などと連携し、図書館としての機能を十分に発揮し、活動に取り組んで参ります。</p> <p>③「楽しい交流空間」としての図書館は、誰もが気軽に交流できる場として、区民の皆様に、気軽にご参加いただける交流の場の提供をしていくことを目指し、積極的に取り組んでいきます。そのためには、地域の特性を十分に理解し、様々な年齢層の方を対象とした事業を開催し、図書館としての機能を生かした交流の場をつくっていくことが必要であると考えています。</p>
<p>対応状況</p>	<p>本館は、近隣地区との連携を重点に置き、協働事業や一般事業者向け事業、ボランティアによる事業など、地域に根ざした事業体制に取り組みました。</p> <p>①「学びの場」としての図書館は、特に分担収集分野や重点課題項目を考えながら資料収集に重点を置きながらも、区民のニーズに配慮し、さまざまなタイトルを収集しています。</p> <p>②「知の共同体」としての図書館は、区民の方が、図書館において、さまざまな知識を自ら身に付けられるよう、重点収集資料の天文・宇宙を中心に収集しました。</p> <p>③「楽しい交流空間」としての図書館は、まず、図書館という施設を利用しやすくし、交流しやすい場とするため、誰もが親しみやすい集いの場として、気軽に来館いただけるよう、館内表示を見やすくし、特に柿木図書館独自のキャラクター「かき丸」を考案し、集客の際の方法のひとつとして努めてまいりました。</p> <p>また定例行事の「あかちゃんタイム」では赤ちゃんお話を中心に、幼児連れの母親たちの憩いの場として機能しており、ご利用と交流を図っているところです。</p> <p>このように「図書館サービス基本方針」に基づいたことを考えながら、地域に密着した図書館運営を目指しています。</p>
<p>評価と改善 ・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>落ち着いた住宅街の中にあるという恵まれた立地・環境の特性を大切にします。館内の環境に絶えず配慮し、利用しやすさを高めていきます。</p> <p>地域とのつながりにつきましては、近隣の学校や地域のボランティアなどを通して、これまで図書館をご利用いただけなかった方達との関係を深め、新規の登録につなげていくことが考えられます。今後より一層地域に根ざした運営を行っていきながら、新たな利用者の開拓に努めていく必要があると考えます。</p> <p>児童コーナーの装飾に積極的にあたり、図書館のキャラクター「かき丸」をはじめ新たなオリジナルキャラクターによるPRを行ったことは高く評価できると考えています。子ども向け情報誌である「まめがき」などに時節に合わせて様々な挿絵として活用するほか、館内の案内のポイントに差し込むなどにより、柿木図書館をより馴染みやすい施設として示すことができました。</p> <p>今後さらに、図書館ホームページなどを含め、いろいろな場面で活用し、柿木図書館のPR活動につなげていくことにより一層の浸透を図ります。</p> <p>年間を通しての定例的な行事は、滞りなく実施し、多くの参加者を獲得しました。</p> <p>特に児童を対象にした行事は大変好評で、その中でも親子で一緒に楽しめる「じぶんだけのしおりをつくろう」では連日親子の多数の参加が見られました。</p> <p>その他、紙芝居や多くの児童行事は数多く実施し、集客の面では、大変良かったと感じています。</p> <p>一方で一般を対象とした行事は、映画会など定型的な事業を実施しました。今後は一般の方を対象とした行事にも更に工夫をし、集客を図っていきます。</p> <p>また、職員の事務処理の力量アップに向け、日頃から、ベテラン職員に経験の浅い職員を組み合わせるなど、OJTを兼ねるとともに、事務処理を複数体制で確認しながら行うなど、職員全員がフォローし合いながら業務に当たるように心掛けていきます。</p> <p>また、館内整理日には、OJTなど話し合いを通じ、職員全体の力量アップに向けた取り組みを進めるようにすることを実践していきます。</p>

## 図書館評価表(1) 柿木図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	分担収集資料の充実	B	・分担収集の資料は、精査を前提として、資料の充実を図ることが必要であると考えます。
	開架資料の適切な更新	B	・引き続き各分野の収集に努め、利用者の要望に応えられるよう、多くのタイトルを収集する必要があります。 ・適正な除籍資料の抽出を目的に、日常的に書架を見て、除籍の必要があるものは除籍し、資料の更新を図ることが必要と考えます。 ・資料の除籍は、購入することよりも労力が必要とされますが、日常的に書架をチェックして常に除籍をすべきものを念頭に置いて、資料の入れ替えを行い、書架整理にも力を入れて取り組んでいきます。
誰でもが利用しやすい図書館に	あかちゃんタイムやあかちゃんおはなし会の充実	A	・一定の参加者があり、参加者同士の輪も広がっています。今後はより一層充実した会にするべく、ボランティアの参加を含めて事業のあり方を考えていく必要があります。またさらに内容を充実していきます。
	一般利用者向け事業の実施	B	・さらに多くの新規登録者獲得につながるよう、魅力のある事業を検討し、実施してまいります。
調べもの相談(レファレンス)の充実	都立図書館の研修等への参加	D	・積極的に外部研修に、参加できる環境づくりを行う必要があります。ベテラン職員によるOJTにより職員の業務能力を高め、外部研修に参加しても日常業務に支障が生じない職場体制の構築が必要です。
	相談業務充実のためのOJT実施	C	・技術向上のためのOJTを実施し、利用者が満足していただけるレファレンスのレベルに達することが必要ですが、そのためには職場内OJTを行うとともに、館外の研修に参加するようにします。
講座、講演会、行事の開催	一般向け事業の実施	B	・「知の共同体」である図書館として、その力を活用し、他の施設と連携した事業を計画的に実施できるように体制を整える必要があります。
	企画展示の充実	B	・担当者の経験により、展示の内容にばらつきがないように、経験の少ない担当者をベテラン職員がカバーできる体制を整えています。「情報の共有と活用」のひとつとして、より図書の貸し出しに結び付けられるような展示を行っていくように企画できるとよいと考えています。
ボランティアとの協働	新たなボランティアの活用	B	・図書館業務全体について、多様な事業にボランティアを活用していくことが望ましいと考えています。ボランティア募集の広報および研修等を行い、新規のボランティアを発掘し、図書館業務にボランティアの活用を目指していきたいと思えます。
	ボランティアとの情報交換の充実	B	・ミーティングでは、職員からの依頼事項が中心となりました。今後は、連絡・依頼事項は事前に伝達し、協議の場においては、ボランティアと密接に意見を交換し合い、それを多く活用した事業展開が必要であると考えます。
快適な読書空間の整備	閲覧席の整備	B	・新聞・雑誌用閲覧場所が狭いため、何度か利用者同士のトラブルが発生しています。閲覧席の椅子などの配置を工夫し、対応します。
	館内案内や表示の整備	B	・手作りで、きれいでわかりやすい表示に変えていきます。児童コーナーは一般の閲覧席から離れており、多少の声も響かないというメリットがある反面、職員の目が届かないという点もあります。頻りに児童コーナーを見回りながら、本の配架も行い、防犯カメラなども利用して、安全性を高めていく必要があると考えます。
子ども読書活動の推進	小学生を対象とした事業の実施	A	・多くの利用者が参加できるために、周知方法を工夫し、より多くの方が興味を抱く行事を企画し、広報をしていく必要があると考えます。そうしたことによって、新規の図書館利用者を獲得していきます。26年度は、小学生が主な対象でしたが、中学生を含め、YAを対象とした事業展開も必要であり、検討し、実施につなげます。
	学校司書との連携強化	C	・学校司書との話し合いの場を設けるとともに、課題等の把握に努め、連携を図りながら事業展開をしていく必要があります。また、事業展開においては、現行のものを含め、新たな事業をおこしていくようにしたいと考えます。
他機関等との連携	教育関連施設との協働事業の実施	B	・施設再編の問題がありますが、図書館の活用促進のために、周辺の教育関連施設と連携し、連携した事業に取り組んでいきます。
	学校司書との連携強化	B	・これまで以上に、学校司書との話し合いの場を設け、課題等の把握に努めることにより、連携を図りながら事業展開をしていきます。学校図書館にも独自の事業があると思いますが、連携を図ることにより、子どもたちがより参加しやすいような仕組みをつくっていきます。
人材育成・研修計画	都立図書館や中央図書館が実施する研修への職員の派遣	C	・都立図書館や中央図書館が実施する外部研修に対しても、職員体制を調整し、積極的に研修に参加できるようにしていきます。外部研修に参加できない場合でも研修資料を収集し、館内で供覧することにより絶えず新たな視点をもって業務に反映します。
	図書館業務に関するOJTの実施	C	・全員が必要なレベルの図書サービスを実施する能力を取得するために、ベテラン職員を中心にローテーションの組み合わせを活用し、OJTを実施します。
広報・情報発信	図書館ホームページ等への迅速な情報掲載。	B	・中長期的な事業計画を立てて、十分な広報活動を行う必要があると考えます。図書館HPだけでなく、区HPも活用します。そのためにはより細かな計画内容を立てるとともに、事前に十分な広報時間をとって行っていくことが必要であろうと思えます。
	情報紙の充実	B	・迅速に、確実に広報誌を作成し、館の広報に努めていく必要があると考えます。そのためには、複数の担当者をつけて、充実した広報誌にしていきたいと思います。

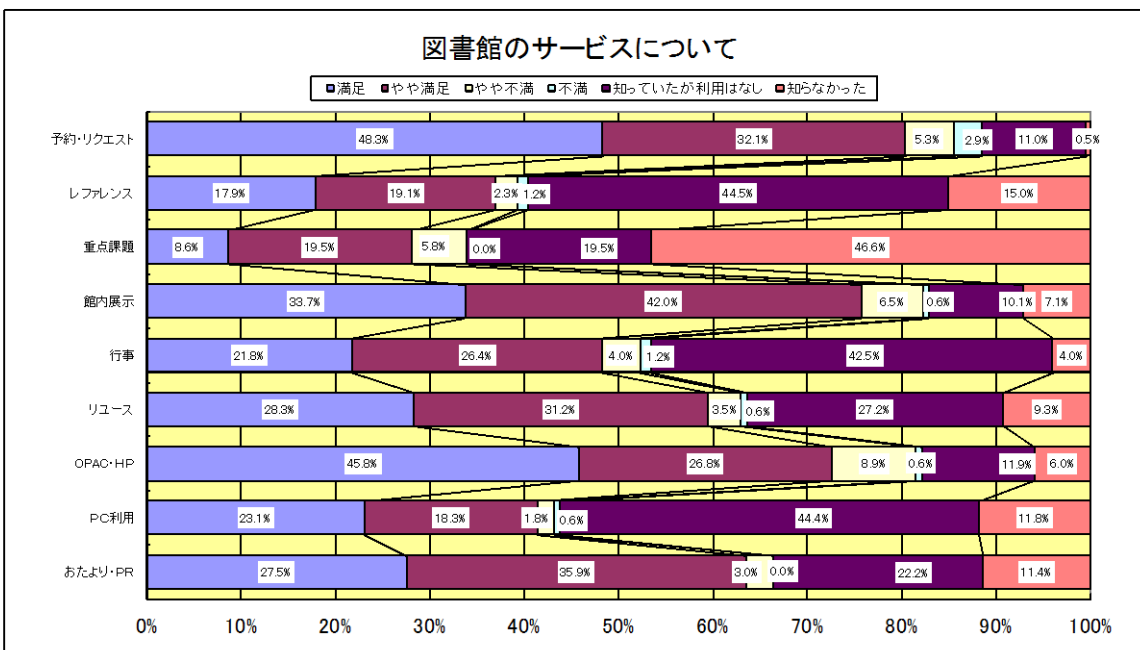
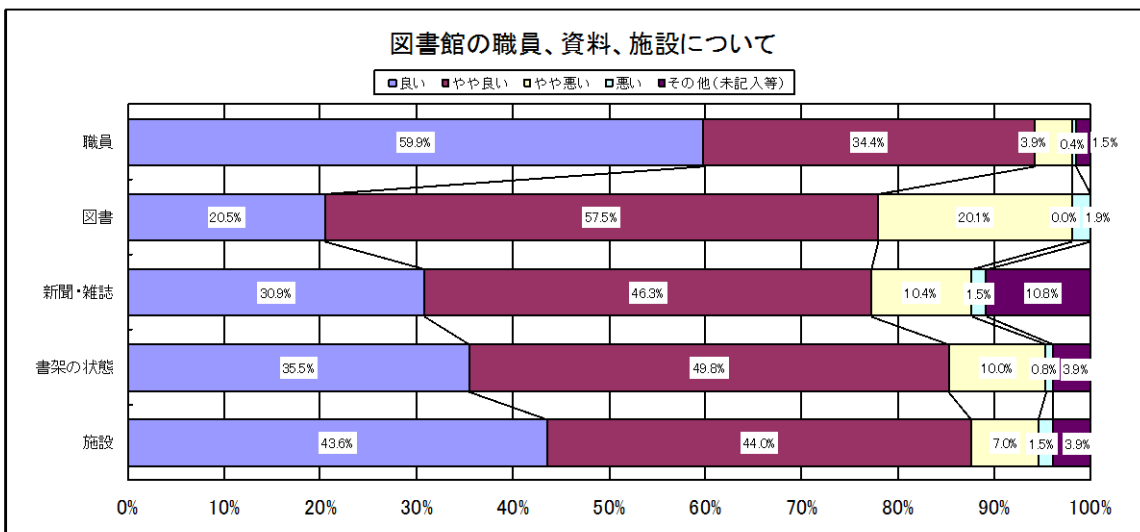
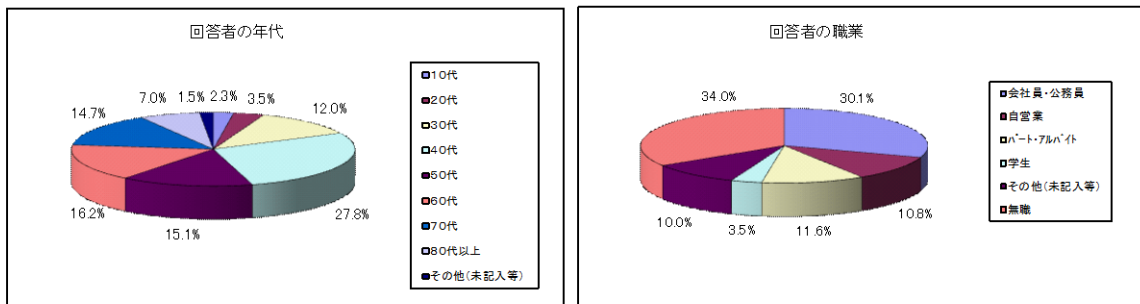
図書館評価表（２） 柿木図書館

評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	120,363	118,181	120,000	98.19
	購入冊数	実績	8,695	7,943	9,000	91.35
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	162,040	170,145	計画数値には なじまない	105.00
	利用登録者数	実績	8,162	8,178	計画数値には なじまない	100.20
	新規利用登録者数	実績	1,027	659	700	64.17
	年間貸出冊数	実績	270,358	260,266	計画数値には なじまない	96.27
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	268	310	計画数値には なじまない	115.67
	団体貸出団体数	団体別登録数	53	54	計画数値には なじまない	101.89
	団体貸出冊数	実績	16,731	15,744	計画数値には なじまない	94.10
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	631	713	計画数値には なじまない	113.00
		・クイック	595	703	計画数値には なじまない	118.15
		・調査	36	10	計画数値には なじまない	27.78
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	59	56	50	94.92
		映画会（一般）	26	27	上映権の制約のため計画からは はずす	103.85
		映画会（児童）	19	17	上映権の制約のため計画からは はずす	89.47
		一般向け事業（講演会、講座）	1	1	1	100.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	1	0	3	0.00
		展示会	30	22	毎月定期的に実施	73.33
		その他	9	13	-	144.44
	事業参加者数	おはなし会	476	334	300	70.17
		映画会（一般）	400	344	上映権の制約のため計画からは はずす	86.00
		映画会（児童）	130	165	上映権の制約のため計画からは はずす	126.92
		一般向け事業（講演会、講座）	10	5	30	50.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	41	0	50	0.00
		その他	720	934	-	129.72
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	2	46	36	2,300.00
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	59	31	計画数値には なじまない	52.54
		ブックトーク等	33	29	39	87.88
		職場体験	3	2	計画数値には なじまない	66.67
		図書館見学	2	2	計画数値には なじまない	100.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	44	29	計画数値には なじまない	65.91
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	469.2	468.5	計画数値には なじまない	99.85
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	782.8	716.6	計画数値には なじまない	91.55

# 利用者満足度調査の結果 【 柿木図書館 】

平成26年12月19～21日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 309枚、回答者 259名(回答率 83.8%)、入館者 1,557名、入館者に対する割合 16.6%



# 館別自己総合評価

施設名: 高円寺図書館(直営)

<p>年度当初の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書資料については、ニーズに合わせた蔵書管理を行い、地域の特性を生かした資料の収集に力を入れていく。</li> <li>また、児童書、新書の除籍を進める。</li> <li>・利用者にとってわかりやすい書架表示、施設案内表示作りを引き続き実施する。</li> <li>・レファレンスサービスについては、利用者の学習支援の上からも、館内整理日などを利用し職員研修を行い、スキルアップを図っていく。</li> <li>・事業実施する上では、児童青少年の読書離れや図書館離れ対策を考慮して検討する。</li> <li>・図書館運営については、学校司書を通じて小・中学校と連携し、図書館運営に協力する学生等の意見を聞き、検討・実施することで、YA世代にとっても魅力あふれる場となるように努めていく。</li> <li>・乳幼児の保護者が気軽に来館できる「あかちゃんタイム」や、YAコーナーの充実化を図るなど、誰もが利用し易い図書館運営に努める。</li> <li>・資料については、分担収集分野である社会科学資料の更なる充実を図る。</li> <li>・レファレンスについては、レファレンス事例の蓄積を図り、職員の研修資料として活用していく。</li> <li>・他機関との連携については、こちらから積極的に出向き、学校司書や近隣社会教育施設との円滑な相互関係、連携強化に努める。</li> <li>・広報活動については、「おたより」を更に魅力ある情報発信ツールにすべく、利用者層に合わせた掲載情報の企画検討などを行い引き続き内容掲載に工夫していく。また、セシオン杉並や児童館などとの地域イベント協力を積極的に行い、図書館をあまり利用したことのない区民へのPRを行っていく。</li> </ul>
<p>対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所蔵資料の点検・評価・除籍について、今年度は4～6門を重点的に実施した。</li> <li>・書架表示や見出し表示を分かり易くするために工夫した。施設内の案内表示についても大きな文字表示にしたり、イラストを取り入れるなどして改善した。</li> <li>・レファレンスサービスについては館内整理日にベテラン職員が講師となり、配属間もない新人職員への研修を実施し、レファレンス能力のスキルアップを図った。</li> <li>・あかちゃん向け絵本や紙芝居の充実を図るとともに、乳幼児をもつ親向けの育児書や離乳食の本、乳幼児の急病等への応急処置に関する資料収集も行った。</li> <li>・毎月ごとにテーマに沿って絵本を展示するコーナーを運営した。</li> <li>・毎月実施している「あかちゃんタイム」は、利用する親子が増えてきている。あかちゃん向け絵本や紙芝居を読み聞かせる「あかちゃんおはなし会」も同時開催した。またベビーカーごと館内に入れるようにしている。</li> <li>・分担収集である社会科学関連資料の充実を図った。</li> <li>・レファレンス事例の蓄積を図り、職員の研修に活用した。</li> <li>・近隣小中学校、児童館と適時情報交換を行い、児童や教諭、児童館職員からの情報も取り入れ、図書館資料選本時の参考にした。</li> </ul>
<p>評価と改善 ・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>◎評価すべき点</p> <p>○YA(ヤングアダルト)コーナーの充実</p> <p>2階一部分に仕切りをつけた「YAコーナー」を設け、児童書や一般書、新書や文庫本の中から、中高生向けに書かれた本や中高生に人気の本を厳選し配架した。また装丁の美しい絵本なども児童書架から「YAコーナー」に移動した。</p> <p>「YAコーナー」中央には5～6人でグループ学習ができるように長机と椅子を2セット設置している。</p> <p>「YAコーナー」の更なる利用推進を図るために、テーマ展示用の棚を設置した。次年度からは月替わりでテーマに沿った中高生向け本を展示していく。</p> <p>○イベントの充実</p> <p>読み聞かせボランティアの方に協力を頂いている「定例おはなし会」のほか、季節ごとに「スペシャルおはなし会」、「夏休みかかくあそび」、「クリスマス工作会」、人形劇団に依頼し人形劇も実施した。</p> <p>とくに「クリスマス工作会」開催時には図書館職員がサンタクロースに扮して参加した子供達にプレゼントも配った。</p> <p>また、図書館で不要になった児童書を杉八小こどもまつり開催時に無償でリサイクルするなど、幼児・児童向けのイベントに力を入れた。</p> <p>○今後の取り組み</p> <p>[児童]</p> <p>イベントの更なる充実のほか、汚破損の激しい児童書を積極的に買い替えて、常に手に取りやすく魅力的な書架構成となるように工夫していく。</p> <p>[YA]</p> <p>YA書架及び展示コーナーの更なる充実を図るほか、中学生の職場体験を通じて地域の中学校との連携・協働事業を一層推進していく。次回の職場体験時には図書のPOP作りなども体験メニューに加えていく。</p> <p>[その他]</p> <p>利用者がひと目で判るような施設利用案内への更なる工夫が必要である。引き続き掲示物・お知らせの見直しを検討・実施する。</p> <p>建物の維持・管理については、当館は老朽施設であるため不具合箇所早期発見のための目配り・気配りをしていく。</p> <p>「セシオン杉並」など近隣教育委員会施設とも新規協働事業などが実施できないか、検討していく。</p>

## 図書館評価表(1) 高円寺図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	赤ちゃん向けの絵本や紙芝居の充実を図るとともに乳幼児をもつ親向けの育児書や離乳食に関する本など、子育て関連資料の充実を図っていく。特に傷みの激しい赤ちゃんおはなし会用書籍などの買替えを進める。併せて、おはなし会用の大型絵本の購入も検討する。	—	I 「重点課題」と「分担収集」を意識した図書資料の収集 ・除籍基準に照らして利用の落ち着いた本の複本、汚損・破損本の除籍を進める。引き続き、蔵書全体が増加傾向にある為現行書架の適正化を進めていく。また、保存書庫も、他館の利用状況を確認しながら除籍を進めていく。 ・分担収集分野である社会科学の図書資料を図書館利用者に広く知ってもらえるように資料の充実を図る。また、配置場所・展示方法も検討していく。 ・次年度も4～6門について書架の状態を確認し、資料の更新・収集に努めていく。 ・分担収集分野である社会科学の図書資料は、新鮮度が不足してきているので次年度も引き続き新規購入・更新・除籍を進める。
	既存資料の利用頻度、劣化の状況を鑑み、除籍を進める。	B	II 話題本・人気本の購入 ・利用者のリクエストと除籍を意識した選択的購入が必要である。 ・買い逃しのないよう日々の話題や流行を念頭に置き、収集に努めていく。
	分担収集の社会科学分野の出版物については利用頻度の高い基礎的資料は複本にすることも検討する。	B	III 児童・YA図書資料の充実 ・汚損や破損した本を除籍基準に照らし、適正に処理していく。 ・紙芝居など再版の難しい資料を買い逃すことのないように配慮していく。 ・所蔵していないロングセラー本や需要の多い定番絵本の複本購入を進める。 ・YA分野では、特に需要の多い修学旅行関連本や鮮度不足解消につながる図書資料の買い替えを進める。
	0～3門の図書資料の点検・評価を、H25年度までの3年間で行ったデータに基づき、その点検・評価に基づき資料の購入、補充、補完、除籍、書架替えを行う。H26年度からは4～6門の図書資料について点検・評価を実施する。	B	
	傷みの目立つ文庫と管理要綱に基づき新書の除籍を進める。	—	
誰でもが利用しやすい図書館に	見やすく、わかりやすい案内の表示	B	・様々な利用者の視線を考慮して、引き続き書架表示の検討、修正を実施する。 ・老朽館であるため、床点字ブロックやPタイルの一部はかさが散見される。早期に発見・確認するとともに、危険箇所として優先的に修繕していく。館内利用者の安全を第一に考え、二人体制での館内巡回を引き続き実施していく。
	YAコーナーをさらに充実させ利用促進を図っていく	B	・YAコーナーに新設したテーマ展示用棚を学校司書との連携などを活用して有効に活用していく。
	子育て世代・身体が不自由な利用者にも使いやすい書架配置	C	・子育て世代・身体が不自由な利用者にも使いやすい書架配置を引き続き検討していく。職員によるサポート介助が課題であることより、たえず、利用者の状況に配慮する。
調べもの相談(レファレンス)の充実	声をかけやすい雰囲気づくり	B	・電話での応対は特に相手の姿が見えないため、言葉づかい、説明内容に留意する。
	レファレンス能力の向上	C	・毎月の館内整理日に課題形式の研修を行うなど、スキルアップに努めていく。
	レファレンスツールの見直しと更新	B	・レファレンスツールは常に最新の状態を保つように注意していく。レファレンスツールや関連資料は一か所にまとめて利用者へ提供するためのスペースを確保する。
講座、講演会、行事の開催	既存行事の内容見直し	B	・行事は概ね好評だったため、次年度も内容を充実し、引き続き実施する。
	利用者ニーズに対応した利用者参加型事業の実施を検討する。	B	・地域図書館のPR並びに本の魅力やさまざまな本の紹介に繋がられるような事業を企画していく。学校司書等との連携を強化し、より図書館の活用と読書への関心を高められるような小中学生向けの事業を実施する。
ボランティアとの協働	毎月実施しているあかちゃんタイムをボランティアとの協働事業として位置付け、展開する	B	・事業実施に当たってはボランティア団体と情報共有を密にして、きめ細やかに取り組んでいく。
	職員と合同開催によるスペシャルおはなし会を実施する	C	・ボランティア団体の新規受入募集を行う。年齢層にあったおはなし会を行ったり、児童の読む力を育てる手助けになるような事業展開を検討していく。
	ボランティア団体と職員の合同研修	C	・ボランティア活動を円滑に実施できるように交流を深め、活動する場の提供も含めさらに支援していく。
快適な読書空間の整備	2階YAコーナーの充実	B	・より中高生達が快適な空間として活用できるように次年度も引き続き、工夫する。
	児童室絵本コーナーの利用促進のための整備	C	・引き続き子ども達が安全に利用できる空間として整備していく。死角が出来ないように工夫し、必要があれば備品類の交換も検討・実施する。
	1階・3階フロアの利便性向上	C	・読書室がある3階フロアでの作業時には、少しでも快適な空間になるように、また利用者間のトラブル発生を予防する上からも職員一人一人が注意を払い業務を行っていくことが必要である。
	建物の維持・管理	B	・建物維持・管理に関しては、引き続き日々の見回りや定期点検を着実に実施し、不具合箇所の早期発見・修理に努めていく。
子ども読書活動の推進	YA世代の読書活動推進	B	・中学生の視点による読書活動の推進を図るため、近隣中学校などと連携し、中学生によるおすすめ本紹介や、中学生によるYAコーナーのPOP作成などを次年度実施する。公立中学生の職場体験時などに生徒に提示する。
	読書機会の創出を目的とし、定例のおはなし会やスペシャルおはなし会を実施する。	B	・おはなし会やスペシャルおはなし会を継続実施する。
	0・1・2歳児のあかちゃんど保護者向けに、あかちゃんタイム(月1回)を実施する。	B	・引き続き講座室で「あかちゃんおはなし会」なども同時に開催しながら実施していく。またイベント終了後も講座室を開放し、参加した保護者同士の情報交換の場としての機能も果たしていく。
	読書機会の創出 家庭読書の支援	B C	
他機関等との連携	高円寺地域での各種ネットワーク事業への参加	B	今後も継続して地域関係団体との協働事業を実施していく。 ・図書館を活用するだけでなく、地域に出て図書館の魅力を示していく。 ・協働事業をさらに実施できるように地域関係団体の会合に積極的に参加していく。 高円寺地域の情報収集をさらに努め、今後は地域情報の発信の場としての役割も果たしていく。 図書館に地域情報が集積されていることをPRし、区民の活用を促進する。
	学校図書館・学校司書・児童館職員との連携	C	・学校司書と連携し、より図書館の資料を学習に活用できる環境とする。次年度は、学校司書との懇談会を開催できるように引き続き調整していく。
人材育成・研修計画	中央図書館が企画する能力向上研修への参加	B	・勤務調整を実施し、該当職員全員を参加させる。
	館内研修の促進	B	・館内整理日、朝の打ち合わせ時にワンポイントOJTを実施していく。
	関連外部機関が実施する各種講演会などへの該当職員の派遣	D	・次年度は図書館業務に有効と思われる研修には勤務調整を図り、積極的に職員を派遣していく。
広報・情報発信	従前と同様に情報発信(イベントのポスター、チラシ、月毎の特集展示、児童おたよりなど)を実施する。	B	・今後も、各種の広報媒体、例えば「広報すぎなみ」や区ホームページ、図書館ホームページを有効に活用して、利用者の関心を高め、区民による書館の活用を促進する。
	館内掲示物は、陳腐化・日焼け・劣化したものなどが無いよう定期的に更新する。	B	・チラシ等の作成にあたっては、色彩やデザインに配慮しより興味を持てる内容とする。
	図書館からの情報発信については、さらに利用者が関心を持って貰えるように心がけていく。	B	・ヤングアダルト関連の情報発信は、情報媒体・発信する内容などについて学校図書館司書からのアドバイスも参考にして、効果的に進めていく。
	講座講演などの周知については区のHPや広報に加え、近隣公共施設、地元町会などにもポスター掲示を依頼するなど積極的なPR活動を行う。	C	・高円寺地域区民センター協議会、座高円寺など近隣施設で発行している情報誌に対して、積極的に地域図書館行事などの情報提供を行っていく。



図書館評価表（２） 高円寺図書館

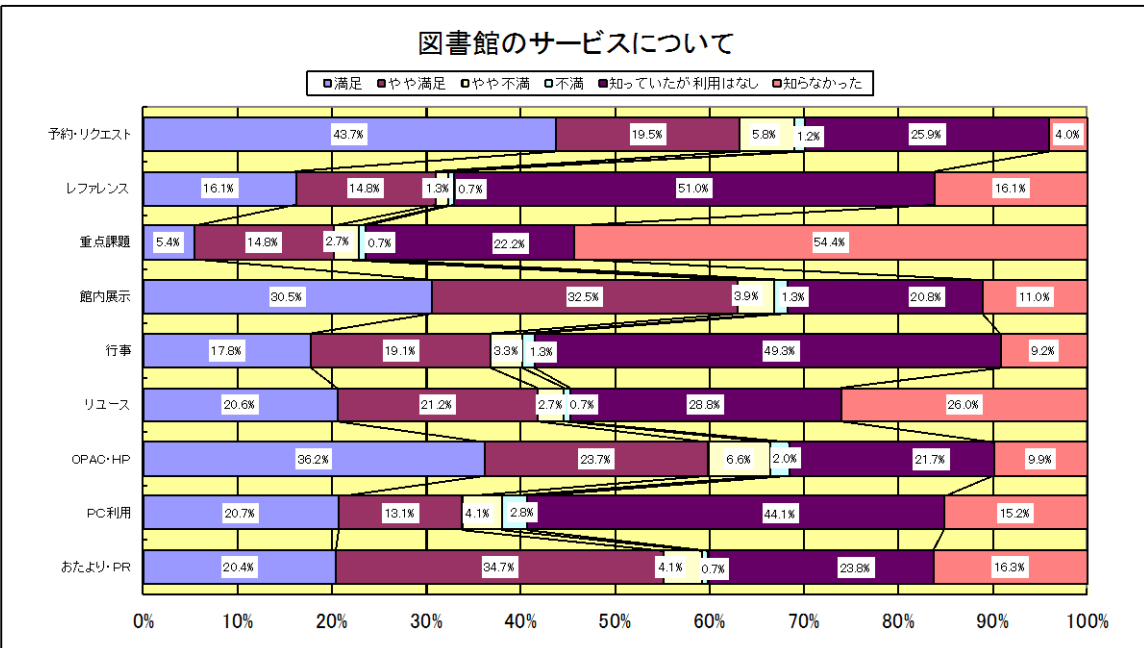
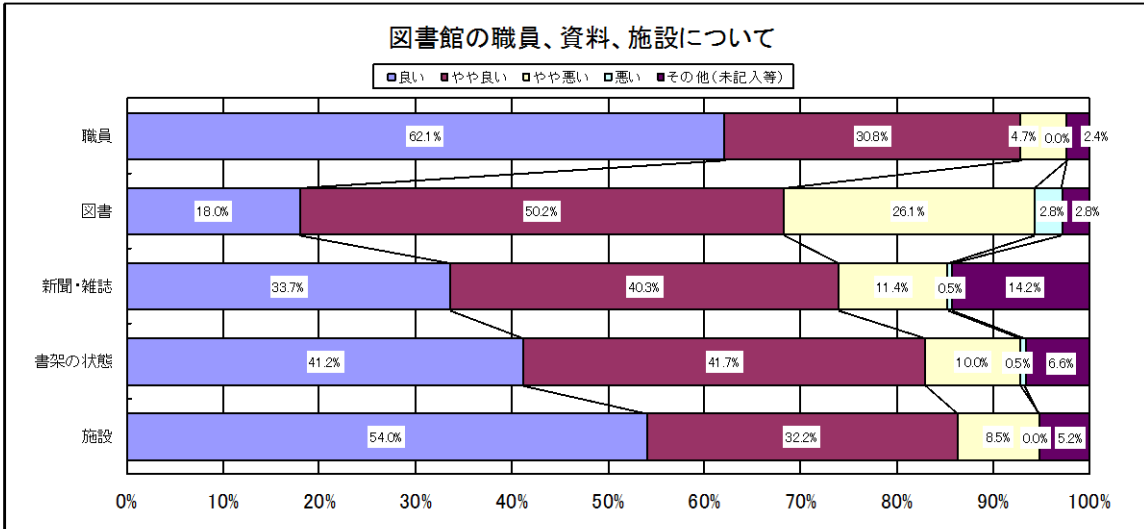
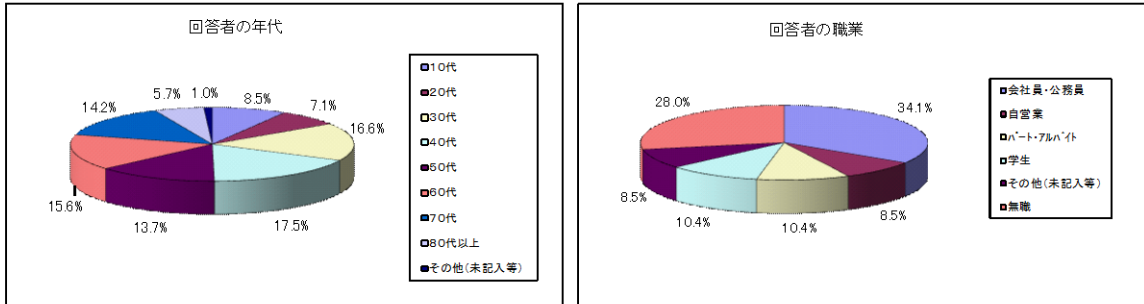
評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	138,698	140,287	139,000	101.15
	購入冊数	実績	8,263	7,903	8,200	95.64
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	153,531	156,642	計画数値にはなじまない	102.03
	利用登録者数	実績	12,628	12,652	計画数値にはなじまない	100.19
	新規利用登録者数	実績	2,267	2,146	2,200	94.66
	年間貸出冊数	実績	243,591	245,060	計画数値にはなじまない	100.60
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	483	439	計画数値にはなじまない	90.89
	団体貸出団体数	団体別登録数	66	60	計画数値にはなじまない	90.91
	団体貸出冊数	実績	17,175	17,165	計画数値にはなじまない	99.94
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	426	356	計画数値にはなじまない	83.57
		・クイック	348	277	計画数値にはなじまない	79.60
		・調査	78	79	計画数値にはなじまない	101.28
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	60	71	45	118.33
		映画会（一般）	26	13	上映権の制約のため計画からははずす	50.00
		映画会（児童）	11	11	上映権の制約のため計画からははずす	100.00
		一般向け事業（講演会、講座）	0	0	2	-
		児童向け事業（こども会、人形劇）	5	4	4	80.00
		展示会	24	24	毎月経常的に実施	100.00
		その他	3	1	-	33.33
	事業参加者数	おはなし会	394	727	300	184.52
		映画会（一般）	450	308	上映権の制約のため計画からははずす	68.44
		映画会（児童）	68	143	上映権の制約のため計画からははずす	210.29
		一般向け事業（講演会、講座）	0	0	60	-
		児童向け事業（こども会、人形劇）	216	112	120	51.85
		その他	37	5	-	13.51
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	0	49	5	-	
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	75	91	計画数値にはなじまない	121.33
		ブックトーク等	0	0	0	-
		職場体験	2	3	計画数値にはなじまない	150.00
		図書館見学	2	2	計画数値にはなじまない	100.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	25	12	計画数値にはなじまない	48.00
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	541.0	598.3	計画数値にはなじまない	110.59
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	858.3	936.0	計画数値にはなじまない	109.05



# 利用者満足度調査の結果 【高円寺図書館】

平成26年12月5～7日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 269枚、回答者 211名(回答率 78.4%)、入館者 1,322名、入館者に対する割合 16.0%



# 館別自己総合評価

施設名: 宮前図書館(指定管理)

<p>年度当初の課題</p>	<p>1. 資料の充実・・・分担収集・重点目標を柱としたバランスを考えた収集。また情報の古いもの、傷みの激しい資料の除籍と買い替えをすすめる。                  2. 利用しやすい図書館・・・子どもからお年寄りまで幅広い世代が利用しやすく、また体の不自由な方にも配慮したサービスの工夫。                  3. レファレンス・・・利用者への認知、事例の共有方法、探索能力の向上。                  4. 講座・講演会・・・地域のニーズに合った、講座・講演会の企画・開催。                  5. ボランティア・・・連携</p>
<p>対応状況</p>	<p>1. 資料の充実・・・利用者からの情報やリクエストを調査収集し担当者間共有して選書。こまめな書架整理の除架と複数による除籍選別。                  2. 利用しやすい図書館・・・足の悪い方への声かけ。書架案内図の更新と配布。パンフレットの整理陳列。閲覧中カウンターバック雑誌の表示を実施。                  3. レファレンス・・・記入票整備し、記入事項をスタッフ間で共有。自由研究調べ方の案内を作り、児童カウンター設置。過去推薦図書ファイル作成。                  4. 講座・講演会・・・分担収集より『万葉集』『仮名手本忠臣蔵』等の講座・重点目標から、『認知症』『口</p>
<p>評価と改善                   ・評価すべき点                  ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>【評価】                  4. 講座・講演会                  『万葉集』講座、『仮名手本忠臣蔵』講座は、広報すぎなみで告知後、数日で定員となり、再度開催を依頼する声多数で、大好評。会場での関連図書展示も、多くの貸出を得た。ケア24久我山共催健康講座は、高齢者の健康をテーマにして、一定の評価を得た。また発達障がい児の療育をテーマにした教育講座は、参加人数こそ少ないが、対象児童の保護者の方々に切実に受け止められており、続けていく。                  7. 子ども読書活動推進                  “創意工夫に基づく業務”の予算で、地域在住の絵本作家と地域の出版社協力を得</p>

## 図書館評価表(1) 宮前図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	コレクションの再定義化・収集方針の策定	C	・利用者の問合せ等を選書担当へ伝える仕組みを検討し、分担収集分野「明治以前の日本文学」、重点目標「健康と医療」、その他の分野についても、最新情報に加えて、利用者の視点に基づいた収集ができれば、と考える。 一方で、探索し易い書架形成の為に、除籍をすすめたが、結果的に所蔵冊数を減らすことができなかった。除籍作業について見直しと検討が必要である。
	整備計画の策定	B	
	整備計画の実施	B	
誰でもが利用しやすい図書館に	館内サインの見直し、修正	B	・1階に雑誌・新聞・新刊を集めたのは、バリアフリーの観点からはよかったが、混雑の原因となった。また雑誌・新聞を読んでいる利用者から、児童コーナーの子どもの声に苦情が来たりもしている。親子連れ利用者の対策とからめて、方法を考えたい。北側の同敷地内の宮前出張所が閉鎖され、不登校生徒の通う学習支援教室(さざんかステップアップ教室)が開室される。また南側の臨時グラウンドに特養老人施設が建設予定である。来館者の変化を見据え、新たな視点での対応を準備したい。
	開架レイアウトの検討	B	
	地域の交流の場としての役割	B	
調べもの相談(レファレンス)の充実	館内事例の蓄積・整備	C	・利用者アンケート結果によると、利用者にレファレンスサービス自体が認知されていないことが判明した。毎日の所蔵調査・クイックレファレンスを確実に務めるとともに、調査を必要とするレファレンスを利用者からおまかせ頂けるような環境づくりに重点を置きたい。調査が発生した事例をスタッフ間で共有するのはもちろん、記録保存できるような仕組み作りも同時に進めていきたい。有料DBの研修も、その一端である。
	館内事例の活用	D	
	導入有料DB研修	D	
講座、講演会、行事の開催	地域の力を借りて事業を実施	A	・講座はテーマによって、参加人数にバラつきがある。ヨガ講座等は人気であったが、振り込み詐欺防止の講座等は、訴求方法に工夫が足らず、参加が少なかった。今後は広報すぎなみによる告知を軸に、テーマが十分に伝わるような効果的な広報活動を考えたい。講座の内容に沿った関連図書展示・貸出も、今年度同様に続けたい。
	地域の場としての図書館利用の実現	A	
	事業の安定化	A	
ボランティアとの協働	幼児・児童向け企画の連携強化	B	・今後も、個々のボランティアとの連携を大切にしながら進めていきたい。また、活動して頂くための快適な環境整備にも取り組みたい。また、新たなボランティアの発掘も、視野に入れて準備が必要。宮前図書館の管轄する地区には優秀な人材が多いためと思われ、そのような方々との出会いとご縁を大事にして行きたい。
	地域の人材との連携	C	
快適な読書空間の整備	3階閲覧室の構成・運用の見直し	B	・宮前図書館を滞在型図書館に特徴づけている設備で、利用者から居心地のよい雰囲気だと定評を得ている。今後も快適にご利用頂くために、職員による巡回を続け、マナーの徹底、冷暖房の調整などに努めたい。
	館内快適空間づくり	B	
子ども読書活動の推進	赤ちゃん向けお話会の拡充	B	・児童向けの各種事業で、近隣の方々から図書館も色々やっているんだな、との感想を頂いた。子どもばかりではなく大人の事業をしてほしいとの意見もアンケートに見られ、児童の事業の際に高齢者より苦情がきたこともしばしばあった。高齢者と親子、双方の立場の違いに配慮しつつ、理解を求めながら、事業を継続していく必要がある。
	YAコーナー・サービスの拡充	B	
	読書推進につながる企画事業の実施	A	
他機関等との連携	区各課との政策連携	B	・学校の授業連携は、早くからの準備が必要であり、また学校司書異動等で窓口が変わると、ゼロからのスタートとなる。継続的なアプローチが必要。新規の連携開拓も必要だが、可能になった連携体制を安定・維持させる方が、急務であると考え。
	区内大学との連携講座の模索	C	
	区内近隣教育機関(児童館・小・中・高)との連携お話し会、作品展示、YA連携、職場体験 等々	B	
人材育成・研修計画	定期的な研修計画の策定・実施	B	・毎月の館内整理日を利用して、全職員のスキルアップを図る研修を実施した。(1月は全職員集合が困難なので、外部に希望者を派遣)。全員の底上げを図ると同時に、外部研修を受けた者による研修内容の報告を他の職員へフィードバックすることで、基本的な知識の習熟も可能だし、報告者の理解も深まる。発表体験を数多く経ることは、他者に説明する訓練ともなる。次年度も、多くの外部研修派遣を実施すると共に、全員研修をもっとレベルアップしてゆきたい。
	外部機関実施研修のスタッフ派遣(区・都立・国会図書館等)	B	
広報・情報発信	館内掲示物の場所の見直し	A	・講座の動員を図るなら「広報すぎなみ」の効果が絶大である。ただ遠くから足を運ぶ参加者が多く、毎日利用している方が入れないという弊害もある。少人数定員の場合は広報の吟味が必要。
	企画広報の拡充	B	
	図書館報の見直し	B	
	SNSの活用	B	

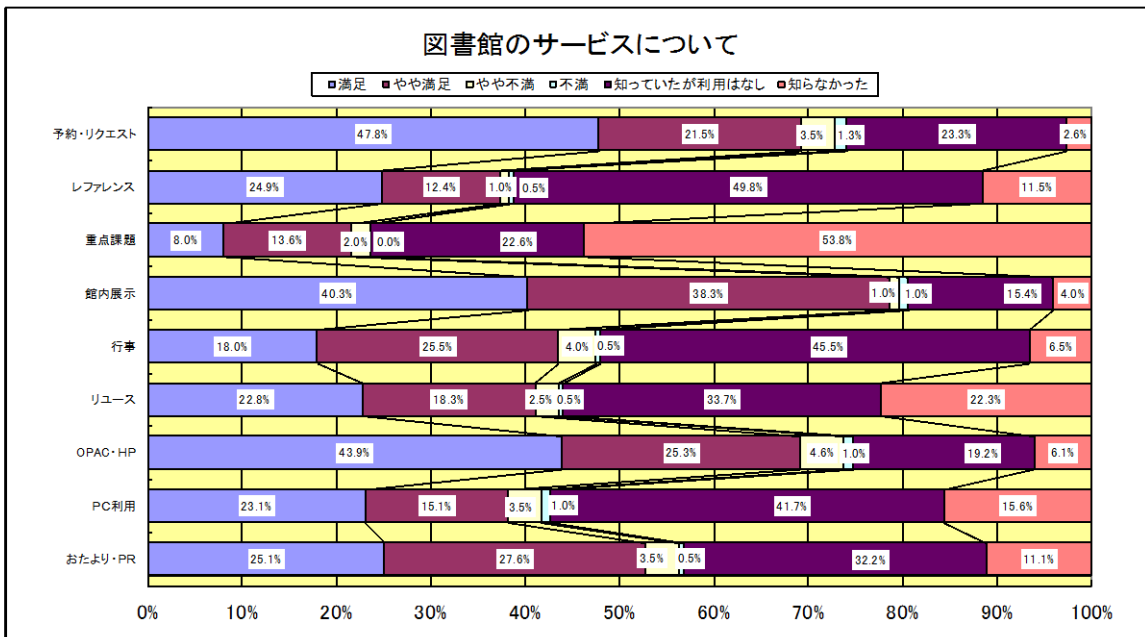
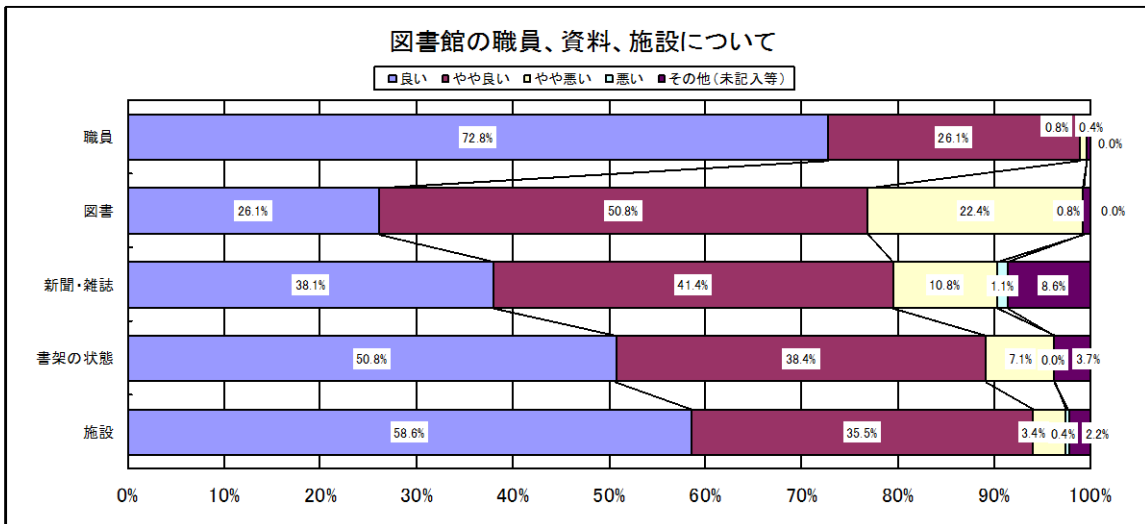
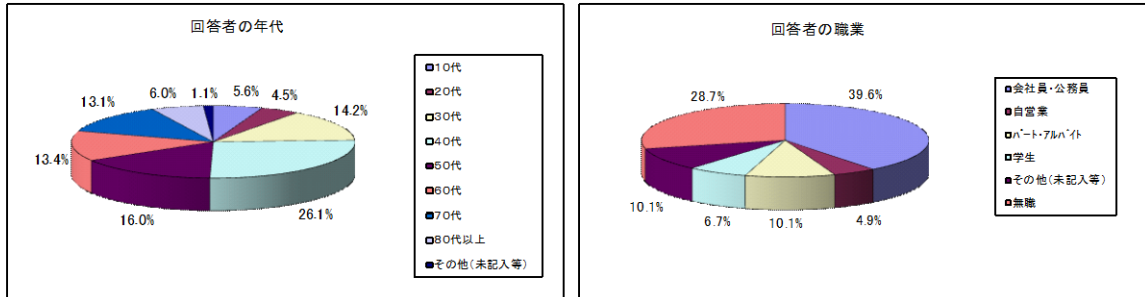
図書館評価表（2） 宮前図書館

評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	140,189	139,379	143,000	99.42
	購入冊数	実績	8,954	8,279	8,000	92.46
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	231,189	262,809	計画数値にはなじまない	113.68
	利用登録者数	実績	12,410	12,443	計画数値にはなじまない	100.27
	新規利用登録者数	実績	1,642	1,433	1,500	87.27
	年間貸出冊数	実績	391,336	389,754	計画数値にはなじまない	99.60
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	513	566	計画数値にはなじまない	110.33
	団体貸出団体数	団体別登録数	85	85	計画数値にはなじまない	100.00
	団体貸出冊数	実績	18,364	15,206	計画数値にはなじまない	82.80
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	2,883	1,658	計画数値にはなじまない	57.51
		・クイック	2,881	1,583	計画数値にはなじまない	54.95
		・調査	2	75	計画数値にはなじまない	3,750.00
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	52	68	52	130.77
		映画会（一般）	28	26	上映権の制約のため計画からははずす	92.86
		映画会（児童）	23	25	上映権の制約のため計画からははずす	108.70
		一般向け事業（講演会、講座）	20	16	14	80.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	3	6	4	200.00
		展示会	32	44	毎月定期的に実施	137.50
		その他	0	10	-	-
	事業参加者数	おはなし会	659	1,401	1,000	212.59
		映画会（一般）	273	315	上映権の制約のため計画からははずす	115.38
		映画会（児童）	163	381	上映権の制約のため計画からははずす	233.74
		一般向け事業（講演会、講座）	418	382	350	91.39
		児童向け事業（こども会、人形劇）	90	247	200	274.44
		その他	0	623	-	-
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	35	46	35	131.43
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	76	100	計画数値にはなじまない	131.58
		ブックトーク等	1	0	0	0.00
		職場体験	5	3	計画数値にはなじまない	60.00
		図書館見学	2	5	計画数値にはなじまない	250.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	26	61	計画数値にはなじまない	234.62
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	245.5	254.5	計画数値にはなじまない	103.66
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	415.6	377.5	計画数値にはなじまない	90.82

# 利用者満足度調査の結果 【 宮前図書館 】

平成26年12月5～7日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 284枚、回答者 268名(回答率 94.4%)、入館者 2,701名、入館者に対する割合 9.9%



# 館別自己総合評価

施設名：成田図書館(指定管理)

<p>年度当初の課題</p>	<p>○基幹業務水準・サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理館として3期目の2年目となる平成26年度は、3年間の運営テーマである「プロフェッショナル」へ確立するため、研修体制を強化し、専門知識を全職員で共有しながら職員スキルの向上を目指します。</li> <li>・利用者サービスの質を高めるために利用者の声を聴き、利用者目線に立ち、気軽に何度でも相談していただけるような対応を身につけます。</li> <li>・PDCAサイクルに沿った運営に重点を置き、サイクル後は反省点を踏まえて次年度に向けて新たなPDCAサイクルを進める準備をします。</li> </ul> <p>○地域のニーズを反映した資料管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用状況等を分析し、地域のニーズを反映した蔵書構成の構築に取り組みます。</li> <li>・埋没している本の掘り起しを図るなど、利用者の資料選択が広がるよう工夫しながら取り組みます。</li> </ul>
<p>対応状況</p>	<p>○基幹業務水準・サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応、レファレンススキルを上げるため、毎月欠かさず研修を行いました。</li> <li>・利用者からいただいた意見・要望・苦情と対応については、スタッフミーティングや出勤時間ごとに責任者が毎日引き継ぎを行い、情報共有しながら認識の統一を図りました。</li> <li>・業務において、担当やチーム(レファレンス、YA、おはなし会、展示等)を編成して計画書を作成し、準備段階から内容を複数で確認する体制を取りました。実施後は担当者による報告書を義務付け、責任者による評価と反省、改善を行いました。</li> </ul> <p>○地域のニーズを反映した資料管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料の状態の把握と除籍作業の効率化を図るため、作業の流れを見直し、資料情報や回転率、類書を考慮しながら資料の新規購入、買い替えを図りました。また、課題解決支援分野やレファレンス事例から需要のある分野の資料は積極的に購入しました。</li> <li>・毎月の特集展示や、パスファインダーで資料を紹介しました。</li> </ul>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点</p> <p>・残っている課題、改善点 など</p>	<p>○基幹業務水準・サービスの向上</p> <p><u>評価</u></p> <p>日々の積み重ねや職員一人ひとりに細やかなアドバイスや引き継ぎを行ったため、職員のスキルは向上したと感じています。また、利用者満足度調査の結果から、利用者対応については評価できる点として上げられると思います。</p> <p><u>課題</u></p> <p>新人に対してはきめ細やかな指導を行い、研修を継続させ、サービスに反映できるよう心掛けます。また、現状に満足せず、常に改善を模索します。</p> <p>○地域のニーズを反映した資料管理</p> <p><u>評価</u></p> <p>リクエストやレファレンスなどの需要のある分野の資料は迅速に購入するよう心掛け、新着本の棚を目立つ位置に配置変えるなど、古い蔵書が多いというイメージ脱却を図る足がかりとして取り組みを行いました。</p> <p><u>課題</u></p> <p>利用者満足度調査でも資料の充実が評価が低く、取り組むべき最優先事項だと考えています。図書館が生活の中心的役割になり、学びの場として価値あるものになるよう、引き続き資料の充実に取り組みたいと思います。</p>

## 図書館評価表(1) 成田図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	分担、課題解決支援分野の収集	C	・引き続き、分担収集の7類は幅広い分野の収集を、課題解決支援は充実した蔵書になるよう棚の拡大を図り、需要の多い分野を積極的に収集するとともに、貸出数などを踏まえて購入冊数を増やします。 コーナーの認知度を上げ、利用していただけるよう検討します。
	一般書、児童書の不足分野の収集	B	・引き続き、書架の管理を重点的に行い、偏りのない資料収集に努めます。また、レファレンス事例を踏まえた需要のある分野を柔軟に購入します。
	廃棄、買い替え	B	・引き続き、医学分野の除籍・買い替えを進め、経済、産業分野の買い替えを行います。児童はロングセラー本の買い替えを進めます。
誰でもが利用しやすい図書館に	館内表示改善	A	・引き続き、一般書・児童書の古い分類版を刷新し、類書案内の表示を行います。
	車いすの方、目の見えない方へ職員による介助強化	C	・障がいのある方に関する対応マニュアルを作成します。27年度は全職員に向けた障がい者対応の基礎知識を学ぶ研修を行います。
	点字ブロック、危険箇所等施設の改善	B	・引き続き、館内の安全性を高めるべく巡回を徹底し、危険箇所を発見した際には迅速に対応します。
	対象者別利用案内作成	B	・外国人向けの利用案内を作成します。
調べもの相談(レファレンス)の充実	参考資料の新規購入・買い替え	B	・引き続き、レファレンス資料となる出版物の情報収集を行うとともに、27年度は社会科学系のレファレンス資料(事典類)の購入と買い替えを行います。
	職員のスキル向上	A	・レファレンス記録から情報を精査し、レファレンス資料を作成します。 引き続き、館内レファレンス研修を行い、職員の技術を磨きます。 新人職員に対してフォローアップを行います。 引き続き、一般向けと児童向けのパスファインダーを作成します。
	利用者の検索スキル向上支援	B	・OPACマンツーマン研修はチラシやポスター、声掛けなどを行いました。12月から開始したこともあり参加者が計画より少なかったため、引き続き周知しながら開催します。
講座、講演会、行事の開催	重点課題「中高齢者の生活支援」をテーマにした事業実施	A	・引き続き、参加者のアンケートをふまえ、利用者が選択できる様々なテーマで質の高い講座の開催を目指します。
	利用者参加型展示	A	・児童を対象としたおすすめ本の紹介カードを一般利用者も対象として募集するとともに資料の展示を行います。 ・引き続き、講座の成果物の展示や行事レポートの作成を行い、利用者に向けて活動報告を行います。
	資料展示	A	・引き続き、様々な主題で展示を行うとともに、講演会前には広報展示や地域の課題解決に向けた展示を行い、利用者役に立つ情報の発信を行います。
ボランティアとの協働	あかちゃんタイムの協働	B	・更なるボランティアとの情報共有を密に行い、連携によるきめ細やかな取り組みを目指します。
	職員と合同おはなし会実施	A	・ボランティア団体の新規受入募集を行うとともに、年齢層にあったおはなしを行い、児童の読む力を育てる手助けになるよう事業を展開します。
	研修機会の提供	B	・活動を円滑に行うために交流を深め、ボランティアのスキルアップにつながる研修を行います。
快適な読書空間の整備	閲覧スペースの確保(集会室の開放)	B	・引き続き、期間を限定して集会室を開放します。また、需要があれば時間を延長して提供します。
	水分補給スペースの確保	A	・夏季は蓋付き飲料水の持ち込みが可能である旨を利用者にお知らせします。不足の事態に対応できるよう、引き続き備蓄品を揃えるとともに、対処方法など職員教育にも力を注ぎます。
	節電を考慮した照明・空調管理	A	・利用者の目線に立った環境づくりを行い、引き続き省エネに取り組みます。
子ども読書活動の推進	あかちゃんタイム	A	・引き続き、あかちゃんご家族や参加者同士で交流できるような雰囲気づくりと参加者のご意見には迅速に対応するよう努めます。
	定例おはなし会	A	・「小学生のためのおはなし会」の参加人数が少なかったため、27年度は広報に力を入れ、更に改良を加えます。
	貸出増加への工夫	A	・様々な取り組みを行ったため、引き続き改良を加えながら、飽きさせないよう事業を展開します。
	保護者への支援	A	・子育て支援事業を行った際に参加者にアンケートをとった結果、「子育て応援コーナー」の認知度が低かったため、事業と絡めてコーナーの周知を行います。
他機関等との連携	学校司書との連携	A	・学校司書と情報共有しながら、読書につながる事業を継続して行います。
	公共機関の発掘	A	・図書館外に出向き、地域に関する情報を収集しながら、図書館活動について協力関係を築きます。
	民間企業・NPOとの連携	A	・図書館が課題解決の場所と地域に認知されるよう様々な企業と連携して事業を行います。
人材育成・研修計画	司書の確保・配置	A	・司書資格取得見込者の平成27年度内取得を目指します。
	職員のスキルアップのための研修実施	A	・職員の負担にならないよう、繁忙状況を考慮して計画的に実施します。
	障がい者雇用の促進	B	・障がい者について職員が学んで理解し、実習生、ボランティアを受け入れることにより、引き続き、教育研修方法を検討します。
広報・情報発信	図書館だよりの発行	A	・引き続き、児童・一般向けの図書館だよりを発行します。
	地域情報の発信	B	・利用者に関する情報を集めて発信するために、館内外の掲示板的改良を加えて実施します。 ・引き続き、地域と協力関係を築き、図書館の情報発信に努めます。
	独自ホームページ、SNSの活用	C	・情報を収集し、実施に向けて慎重に検討します。

図書館評価表（２） 成田図書館

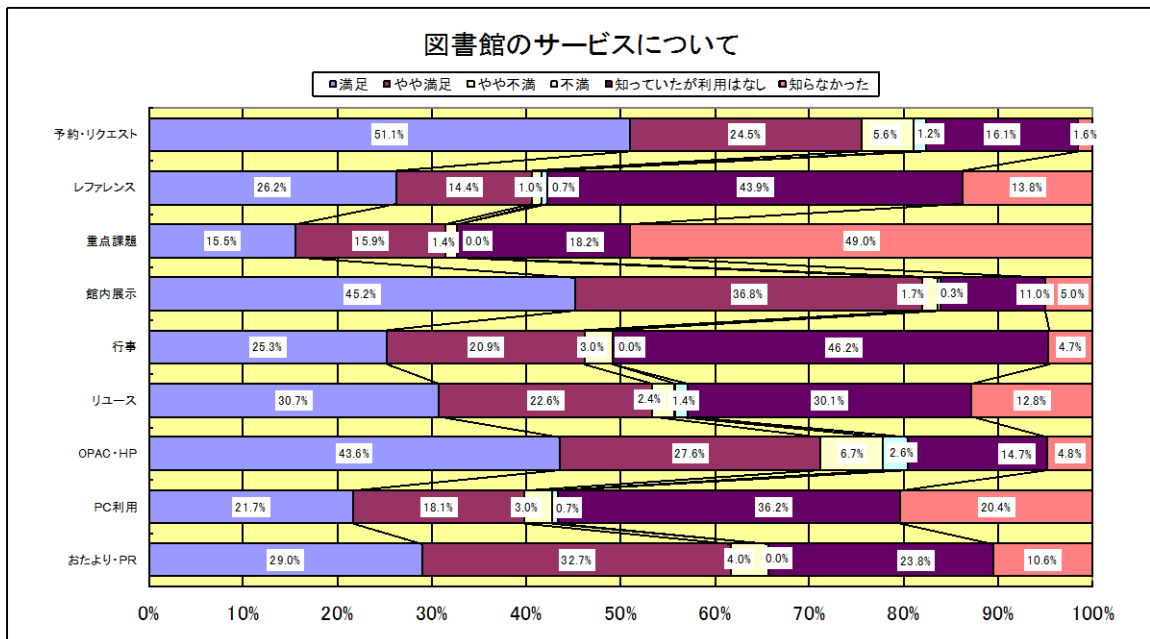
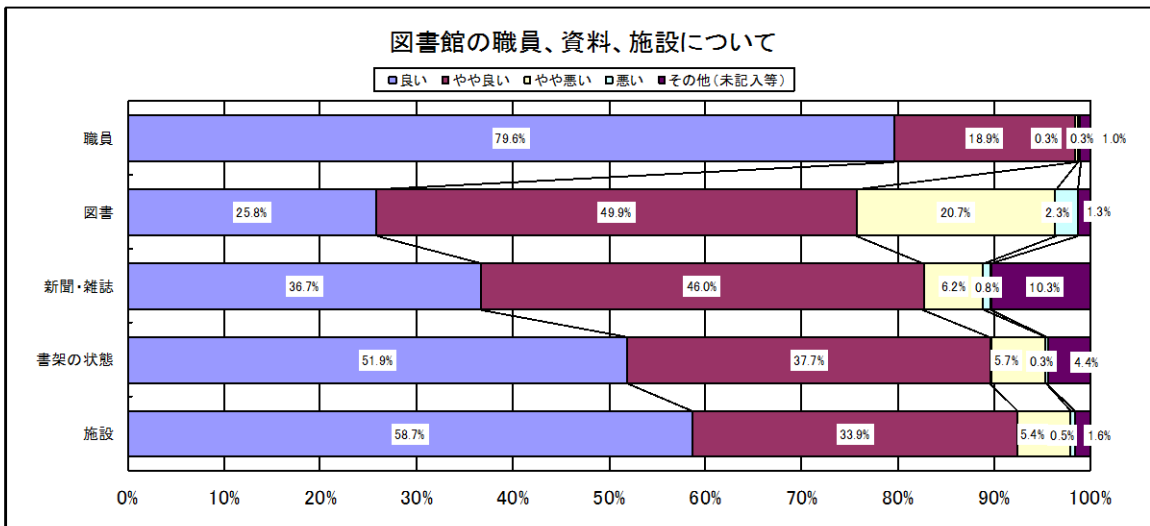
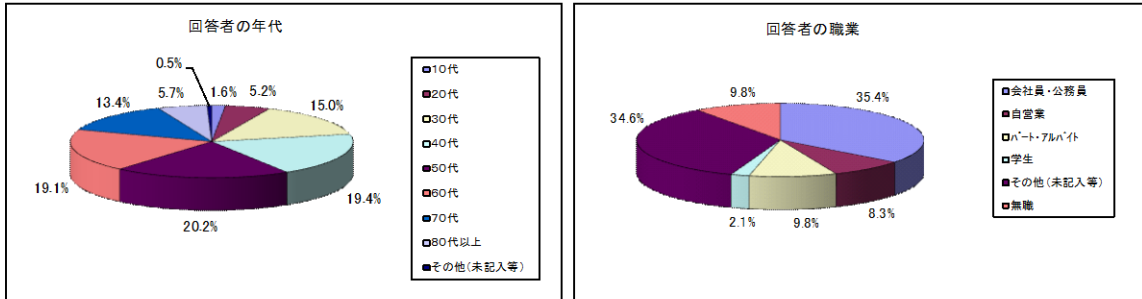
評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	100,873	100,800	102,000	99.93
	購入冊数	実績	8,410	7,644	4,700	90.89
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	196,054	205,984	計画数値には なじまない	105.06
	利用登録者数	実績	9,623	9,658	計画数値には なじまない	100.36
	新規利用登録者数	実績	1,064	961	980	90.32
	年間貸出冊数	実績	273,190	278,680	計画数値には なじまない	102.01
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	536	567	計画数値には なじまない	105.78
	団体貸出団体数	団体別登録数	72	74	計画数値には なじまない	102.78
	団体貸出冊数	実績	15,420	13,144	計画数値には なじまない	85.24
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	804	990	計画数値には なじまない	123.13
		・クイック	794	964	計画数値には なじまない	121.41
		・調査	10	26	計画数値には なじまない	260.00
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	58	73	60	125.86
		映画会（一般）	32	24	上映権の制約のため計画からはずす	75.00
		映画会（児童）	24	23	上映権の制約のため計画からはずす	95.83
		一般向け事業（講演会、講座）	9	15	18	166.67
		児童向け事業（こども会、人形劇）	5	6	1	120.00
		展示会	54	55	毎月定期的に実施	101.85
		その他	13	1	-	7.69
	事業参加者数	おはなし会	685	948	750	138.39
		映画会（一般）	623	510	上映権の制約のため計画からはずす	81.86
		映画会（児童）	170	141	上映権の制約のため計画からはずす	82.94
		一般向け事業（講演会、講座）	176	278	300	157.95
		児童向け事業（こども会、人形劇）	98	122	15	124.49
		その他	190	43	-	22.63
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	37	29	35	78.38
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	36	93	計画数値には なじまない	258.33
		ブックトーク等	0	0	3	-
		職場体験	3	2	計画数値には なじまない	66.67
		図書館見学	4	4	計画数値には なじまない	100.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	48	68	計画数値には なじまない	141.67
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	282.7	282.7	計画数値には なじまない	100.02
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	393.9	382.5	計画数値には なじまない	97.12



# 利用者満足度調査の結果 【 成田図書館 】

平成26年12月12～14日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 400枚、回答者 387名(回答率 96.8%)、入館者 1,995名、入館者に対する割合 19.4%



# 館別自己総合評価

施設名: 西荻図書館(直営)

<p>年度当初の課題</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>資料の充実:開架資料の充実</li> <li>誰でも利用しやすい図書館:高齢者目線に合わせた配架</li> <li>レファレンス:館内事例の蓄積及び館内研修の実施</li> <li>講座等:西荻ならではの多様な行事実施</li> <li>ボランティア:ボランティアとのさらなる協働</li> <li>快適な読書環境:館内案内サインとYAコーナーの充実</li> <li>子ども読書:親子向け・小学生向け事業の実施</li> <li>他機関との連携:東京女子大学及び小中学校との連携</li> <li>人材育成:研修参加及び館内研修の実施</li> <li>情報発信:積極的な広報活動</li> </ol>
<p>対応状況</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>資料の充実:開架資料は1部の部門(9門)以外は、ほとんど更新しました。</li> <li>誰でも利用しやすい図書館:高齢者目線に合わせて、館内全ての書架の取りにくい一番上の棚から本を外しました。</li> <li>レファレンス:職員全員のレファレンス能力向上のために、館内事例を蓄積し、約60項目集積できました。事例の活用方法は今後の検討課題です。また、レファレンス研修受講生による館内研修を実施しました。</li> <li>講座等:近隣の講師による講演会、杉並区としてのテーマ性のある講演会、近隣の関係機関との協働による講演会等、様々な行事を実施することができました。</li> <li>ボランティア:ボランティア懇談会の開催と新規ボランティアの受入をしました。</li> <li>快適な読書環境:様々な館内サインを表示しました。YAコーナーについては、中学生お薦め本展示を実施しました。</li> <li>子ども読書:様々な親子向け・小学生向け事業を実施して、多くの方のご参加を頂き、好評でした。</li> <li>他機関との連携:東京女子大学及び小中学校との連携は、講演会・展示・講習会・中学生によるおはなし会実施に繋げることができました。</li> <li>人材育成:館内整理日を利用した研修は、外部研修のフィードバックの他、OPAC等の内容は、職員全員のスキルアップに繋がりました。</li> <li>情報発信:広報すぎなみ、区公式ホームページ、図書館ホームページでは、確実にPRできました。</li> </ol>
<p>評価と改善 ・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>【評価】 事業に関しましては、25年度を上回る内容でした。 高齢者の目線に合わせて、書架の上の段から図書を移動させたことは、誰でも利用しやすい図書館につながったと思います。また、近隣の講師による講演会の開催、近隣機関との協働による講演会の開催など様々な行事を実施できました。その他、東京女子大学との連携もできました。これらは、図書館への集客の一翼を担ったと思います。</p> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保存庫が、満杯となり計画的な除籍が必要になっています。</li> <li>・開架は場所により窮屈になっている書架がありますので、利用状況に合わせて配架スペースを調整する必要があります。</li> <li>・職員によりレファレンス力に差がありますので、答えられない場合は、よく聞きとってベテランにつなぐ事も重要です。館内事例をメモすることが聞きとり能力向上にもつながると思います。今後は集めた事例の活用方法を検討していきます。</li> <li>・館内サインは、書架など変更があったら随時更新する必要がありますが、文字を大きくするなど利用者の利便を考えたサインにする必要があります。</li> <li>・館内整理日は、有効に使い確実に館内研修を行っていきます。</li> </ul>

## 図書館評価表(1) 西荻図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	保存庫への保管替えを含めて、開架図書を更新	B	・西荻図書館の分担収集は2門ですが、蔵書が増え開架図書が窮屈になってきており、保存書庫へ移動等をする必要があります。しかし、保存庫の容量も限定されていますので、保存庫所蔵本も除籍をしていかないと、分担収集に耐え切れなくなってしまいます。保存書庫も、蔵書数が多く簡単にはできませんが、少しずつでも整理を続けていく必要があります。
	教科書等を参考にした児童書の充実	B	・学校支援として、クラス貸しと学校司書への貸し出しがありますが、学校図書館の蔵書が充実していくに伴い、支援内容の検討を行いながら資料を充実させる必要があります。
誰でもが利用しやすい図書館に	高齢者の目線に合わせた配架	B	・書架の一番上の棚から、本を外したため、一部の書架で下の棚が窮屈になり、本が取りにくいとの苦情が寄せられました。日頃の書架整理の中で、窮屈になっている場所は適宜調整していく必要があります。
	書架案内図の作成	B	・書架案内図は、書架の変更のたびに適切に修正していきます。
調べもの相談(レファレンス)の充実	館内事例の蓄積	B	・館内事例は、まだ十分ではありませんが、利用者が探しにくいと思っている書架等が把握できますので継続して収集し、職員全員で情報を共有します。また、蓄積した内容の、活用方法を考えます。
	館内研修の実施	B	・利用者対象のOPAC研修は、利用者の利便だけでなく、利用者の疑問点の集積ができ、職員のレファレンス能力の向上に繋がるので、継続して実施していきます。
講座、講演会、行事の開催	スキルアップ講座の実施	A	・スキルアップ講座の実施
	研究発表の場の提供	A	・研究発表の場の提供
ボランティアとの協働	ボランティア懇談会の実施	B	・ボランティア懇談会では、ボランティアと図書館との交流だけでなく、ボランティア同士の顔合わせ、情報交換の場として活用します。情報交換により、ボランティアの力量向上が図れるよう、今後も機会を設定する必要があります。
	新たなボランティアの募集実施	B	・新たなボランティアは、図書館として、常に、受け入れていきます。日頃、図書館で勉強会を行っているグループの発表の場を積極的に提供していきます。
快適な読書空間の整備	わかりやすい書架案内やサインの作成	B	・館内サインやポスター等は、古くなったものに注意をし、貼り替えたり不要な物は処分したりと常に更新していきます。
	中学生の意見を活かしたYAコーナーの充実	B	・限られた狭い場所のため、配架できる図書は限定されていますが、中学生の職場体験の機会などを利用し、中学生の意見を聞いていきます。
子ども読書活動の推進	親子向け事業の実施	A	・来年度も、同じ事業を実施できるようにボランティア等との連携を密にし協力を得る必要があります。
	小学生を対象にした事業の実施	A	・スタンプラリー範囲を西荻図書館だけでなく、近隣小学校の学校図書館との連携を模索します。 ・調べ学習室の利用を増やすための方策(PR方法)を検討する必要があります。利用者にも、今まで手に取らなかった分野に利用範囲を広げていただくために、「福袋」事業を検討します。
他機関等との連携	東京女子大学等関係機関との連携	A	・東京女子大学との協働は、昨年度からの打合せによって、やっと実施することが出来ました。他機関との連携は、継続して、顔の見える関係作りから、進めていきます。
	担当する小中学校との連絡会開催	A	・小中学校学校司書との連絡会は、2回目の実施となり、学校司書が学校の外に出ることが認知されてきています。しかし、子供たちに図書館の行事に参加する為に、出てきてもらうことはむずかしいようですが、機会をとらえ、働きかけていきます。
人材育成・研修計画	中央図書館等で実施する研修への職員派遣	B	・1名の職員を研修に派遣するだけでも、勤務ローテーションの調整が必要の為、早めの日程通知が欲しいです。直営館にとっての本社は中央図書館ですので、確実な研修実施を期待します。
	研修を受講した職員が講師となる館内研修実施	B	・外部研修受講生の館内研修だけでなく、日常業務で日頃必要な受付業務・インターネット・パソコン・OPAC操作研修を、受講生である職員の疑問をベースに経験ある職員が講師役をする館内研修は有益です。館内研修は、有益です。今後も続けていきます。
広報・情報発信	広報特集記事への掲載	A	・今年度のおたよりは、貸出ベストや芥川賞受賞作品紹介や図書資料の扱いのお願い等、定番内容にプラスして作成しました。今後も続けると共に、少なくとも前の月末には、配布先に届くような作成スケジュールを実施していきます。 ・全ての行事について、今後も確実にPRしていきます。
	事業の確実なPR	A	現在、広報すぎなみ、区公式ホームページ、図書館ホームページ、館内掲示、館内チラシ配布を行っています。今後は、地域の利用者のため、わかりやすいポスターやチラシの作成を考えます。

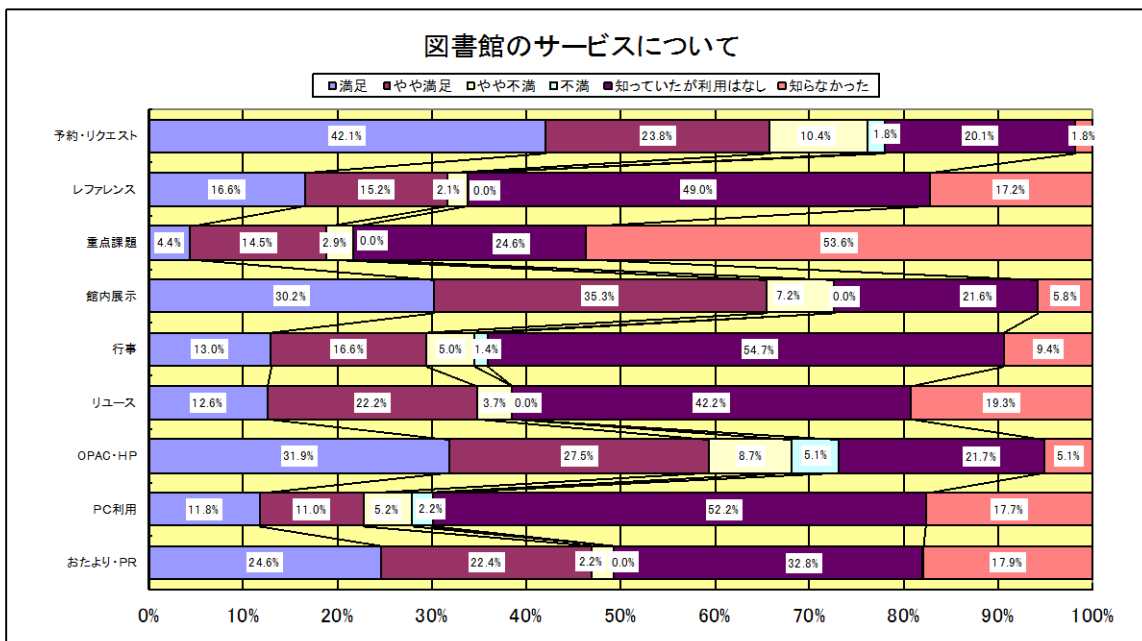
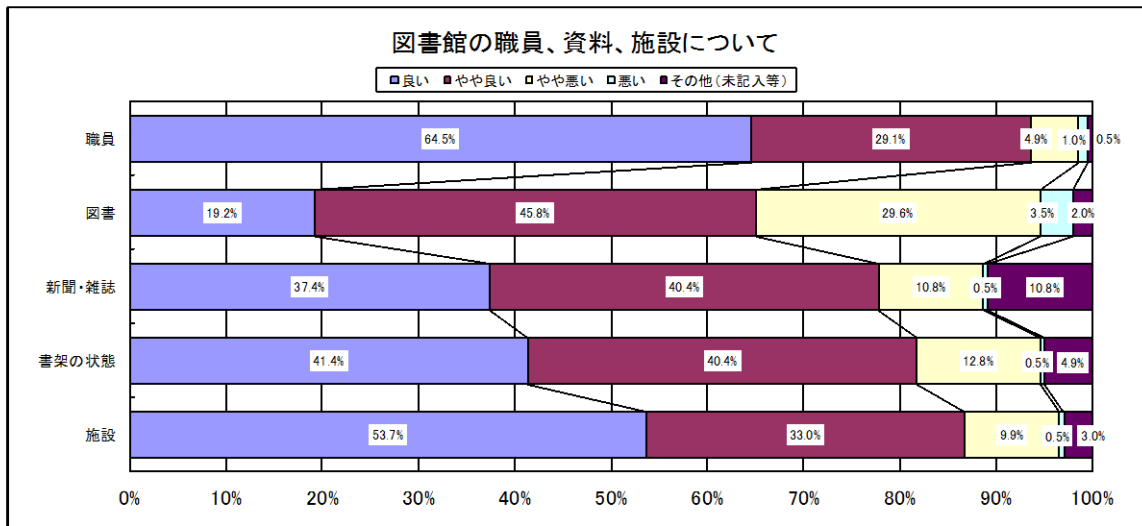
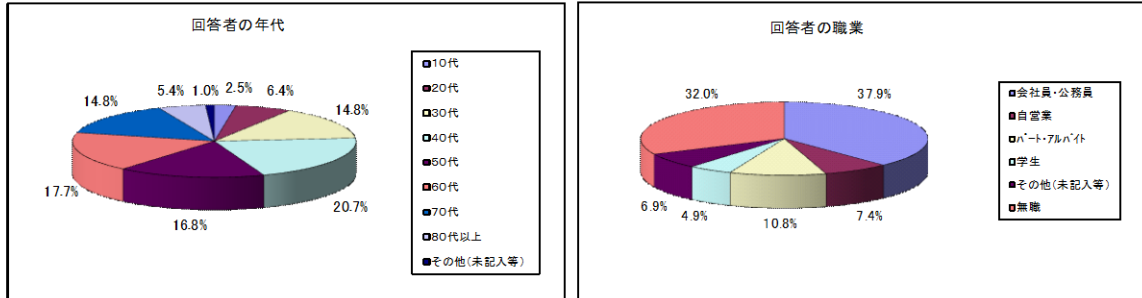
図書館評価表（２） 西荻図書館

評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	152,734	151,719	152,000	99.34
	購入冊数	実績	8,404	8,072	6,000	96.05
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	209,550	205,234	計画数値にはなじまない	97.94
	利用登録者数	実績	13,090	13,093	計画数値にはなじまない	100.02
	新規利用登録者数	実績	1,707	1,473	1,500	86.29
	年間貸出冊数	実績	334,940	326,479	計画数値にはなじまない	97.47
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	559	627	計画数値にはなじまない	112.16
	団体貸出団体数	団体別登録数	41	44	計画数値にはなじまない	107.32
	団体貸出冊数	実績	12,066	11,072	計画数値にはなじまない	91.76
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	623	964	計画数値にはなじまない	154.74
		・クイック	621	948	計画数値にはなじまない	152.66
		・調査	2	16	計画数値にはなじまない	800.00
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	122	129	120	105.74
		映画会（一般）	19	16	上映権の制約のため計画からははずす	84.21
		映画会（児童）	6	7	上映権の制約のため計画からははずす	116.67
		一般向け事業（講演会、講座）	34	23	12	67.65
		児童向け事業（こども会、人形劇）	6	5	6	83.33
		展示会	36	55	毎月定期的に実施	152.78
		その他	62	64	-	103.23
	事業参加者数	おはなし会	1,869	1,991	1,600	106.53
		映画会（一般）	231	164	上映権の制約のため計画からははずす	71.00
		映画会（児童）	76	96	上映権の制約のため計画からははずす	126.32
		一般向け事業（講演会、講座）	926	654	360	70.63
		児童向け事業（こども会、人形劇）	307	330	300	107.49
		その他	307	261	-	85.02
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	200	181	170	90.50
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	22	31	計画数値にはなじまない	140.91
		ブックトーク等	0	0	0	-
		職場体験	4	3	計画数値にはなじまない	75.00
		図書館見学	0	2	計画数値にはなじまない	-
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	105	139	計画数値にはなじまない	132.38
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	481.0	471.4	計画数値にはなじまない	98.01
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	768.8	749.9	計画数値にはなじまない	97.54

# 利用者満足度調査の結果 【西荻図書館】

平成26年12月5～7日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 272枚、回答者 203名(回答率 74.6%)、入館者 2,072名、入館者に対する割合 9.8%



# 館別自己総合評価

施設名：阿佐谷図書館(指定管理)

<p>年度当初の課題</p>	<p>○図書館の利用が少ない年代層への広報の強化 平成25年度に実施した起業・経営相談会や就労支援講演会は集客が少なく、広報が課題です。</p> <p>○定期的な除架・除籍の推進 平成25年度にも掲げ、着実に進展することができましたが、保存書庫を中心に一層の強化が必要です。</p> <p>○一般開架の書架見出しの整理 知りたい情報に早くたどりつけるような書架見出しの更新が必要です。</p> <p>○問題行動者対応への備え 平成25年度は問題行動者対応に苦慮し、多くの時間を要しました。組織として対応できる体制を再確認することが課題です。</p>
<p>対応状況</p>	<p>○図書館の利用が少ない年代層への広報の強化 継続実施の商工相談、講演会ではなく実習へと内容を変えて実施した就労支援セミナー共に、集客数は低迷しましたが、新たに区内施設への働きかけを行うことができました。就労支援コーナーの資料の貸出は多いので、狙いを定めた周知が必要です。</p> <p>○定期的な除架・除籍の推進 一般書の除籍は、作業を進めることができましたが(「図書館評価表(1)1. 資料の充実」に別記)、児童書が不十分だったため、計画的に進めたいと思います。</p> <p>○一般開架の書架見出しの整理 特設、常設の就労支援コーナーや阿佐ヶ谷文士村コーナーの書架移動(書棚拡張)を実施することができましたが、書架見出しの刷新には着手できませんでした。準備として、全職員を対象に「蔵書アンケート」を実施し、不足部分の洗い出しを行うことができました(「図書館評価表(1)6. 「快適な読書環境の整備」に別記)。</p> <p>○問題行動者対応への備え 責任者間では、問題行動者対応のシュミレーションを繰り返し行い、即応できる対応の確認を行いました。大きなトラブルを未然に防ぐためにも、報連相は密にし、全職員間での情報共有も日常的に行いました。</p>
<p>評価と改善 ・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>前年度の課題として取り組んだ4点は、成果が不十分な点はありましたが、課題を念頭に置いた運営はできたと思っています。 平成26年度は、①図書館発信の情報誌「あさがや楽」の浸透を図り、新規事業として講座「あさがや楽」を開講、②読み聞かせボランティアとの協働強化、③学校支援の拡充、④夏休みの児童行事「読書ラリー」を改良し「阿佐谷ぶんしにゃん図書館すごろく」への刷新と、平成25年度と変わらず、精力的に運営することができました。定例事業についても「継続と発展」を目的に、計画通り実施することができました。人材育成の面では、実務研修を定期的に行うことで、全職員が高い意識を持って従事することができました。</p> <p>課題としては、前述の課題を引き継ぎ、①広報の強化、②児童書の定期的な除架・除籍の推進、③書架見出しの整理があります。その他、手話を使った事業や図書館利用講習会など計画立てにとどまった事業を推進すること(④)も課題です。大々的に行うのではなく、できることから少しずつ長期的視野を持って展開していきたいと思っています。 そのためには第一には人材重視で、定期的な業務確認や、職員の新しいアイデアを取り入れた事業を運営できるよう、プランニングを大切にしたいと考えています。</p>

## 図書館評価表(1) 阿佐谷図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	阿佐ヶ谷文士村資料の収集	B	・拡張した書棚で行っている本の表紙を見せた陳列は、ただ漫然と並べている状況です。「難しい本が多いので、手に取りやすい本を収集したい」という職員の意見を活かし、そういった本を陳列することで、より多くの方に手にしていただける棚作りを行いたいと思います。
	就労支援コーナーの書棚移動(拡充)を行う	B	・平成25年度より実施している「商工相談」と連携した起業関連の実用書の収集ができなかったため、拡張した書棚に並べられるよう、選書を行いたいと思います。
	保存書庫の整理及び児童書の除籍強化(児童書2,000冊除籍)	B	・一般書の除籍は、中央図書館主導の資料整理に基づき、作業を推進することができた一方で、児童書の除籍が少なかったため、次年度は、児童書の計画立てた除架・除籍を行うことが課題です。
誰でもが利用しやすい図書館に	対面朗読サービスの広報ポスター、チラシの作成	C	・図書館に対面朗読室があること及び対面朗読サービスについての周知は図れませんでした。大活字本コーナーに対面朗読サービスのポスターを掲示するなど、目にとまる場所に案内できるようにしたいと思います。
	読書活動団体の施設利用団体数を1件増やす	C	
	OJTによる手話講習を実施し、習得した手話を使った「手話おはなし会」を開催する	D	・手話を習得している職員(1名)は、手話による接客を積極的に行っているため、その点を広報すること及び他の職員への横展開をすることが次年度の課題でもあり目標です。
調べもの相談(レファレンス)の充実	『あさがや楽』第2号の発行(平成27年2月11日)	A	
	バスファインダー「就活への第一歩」(年2回)、「(仮)起業関連」(年1回)の発行	C	・「商工相談」の関連企画として「起業」に関するバスファインダーを発行することを目標としていましたが、取り組みには至りませんでした。
	OJT研修によるレファレンス技術の向上(年1回実施)	B	・資料を使ったレファレンス研修だけではなく、データベースや業務端末を使った検索など、レファレンスへのアプローチを強化していきたいと思っています。
	図書館利用講習会の企画、実施(年1回)	D	・大々的に行うには準備が必要になるので、小さなことから始められるよう、「OPAC講習」を展示と絡めて次年度に行いたいと思っています。
講座、講演会、行事の開催	定例事業一工作会の充実を図ります	B	
	中高年世代を対象とした文化セミナーとして、(仮称)講座「あさがや楽」を開催する	A	
	パネル(原画)展示と関連事業の開催(年2回)	A	・パネル展示は、入念な準備を行うことで、職員の見識を高める効果を生み出しています。特に棟方志功展示では、学芸員の監修により、魅せ方のコツなど、プロの手法を伝授していただきました。その技術を効果的に活かすことが次年度への課題です。
	重点課題として取り上げている「就労支援」関連の講座の開催	B	・就労支援セミナーの参加が定員20名のところ、参加者6名(申込者10名)と少数で、広報や集客には課題を残しました。就労意欲が高い方へ狙い目を定め、就労関連施設への協力強化を行うことが今後の課題です。
ボランティアとの協働	読み聞かせボランティアによるおはなし会、大人向け朗読会の開催	B	・毎年4月に開催しているボランティア4団体と職員合同のおはなし会「第7回おはなし会フェスタ」は、前年度から改良をして、各団体30分ずつの4公演から1公演内でリレー形式のおはなし会を行いました。事業実施後の懇親の場では、リハーサル日を設定して欲しいとのご意見があったため、次年度に反映したいと思います。
	読み聞かせボランティア・職員向け読み聞かせ講座と成果発表会の開催(それぞれ年1回)	B	・平成25年度の新規事業として行った読み聞かせ講座と成果発表会は、2度目となり、ボランティアと職員の結束がより強まっています。今後もテーマを変え、継続していきたいと思っています。
快適な読書空間の整備	一般開架の文庫コーナー、就労支援コーナー、文士村コーナーの書架見出しや館内案内などの見直し	C	・目前の様々な業務に対応し、大きく推進することができませんでしたが、就労支援コーナーや文士村コーナーは書架移動が行えたので、PRができるようにしたいと思います。次年度は、中学生の職場体験や障がい者実習の場を活用して、改善箇所の書架見出しを作成していきたいと考えています。
	エネルギー診断の実施	B	
	緑のカーテンの敷設	B	・平成23年度から実施している緑のカーテンは年々新たな植物を採り入れ、平成26年度は、へちまに挑戦しましたが、やや不作でした。土壌改良から取り組むことが課題です。
子ども読書活動の推進	特別あかちゃんタイムの実施	B	
	小学生を対象とした図書館の使い方講習会の開催と、調べ学習に対応する資料の充実、学校司書への情報提供強化	B	・小学生を対象に行った「求む!あさがや調べ隊」はいずれの回も参加者が少なかったが、逆に細やかな対応をすることができたので、参加者個々の習熟度に合わせることもできました。ただ、事前申込制にはしていないため、当日集まった子どもの学年が直前にならないと分からず、事前に準備したプログラムをその場で変えられる対応力が求められると思っています。
	「中学生によるおはなし会」の実施	B	・本事業は、中学校でも学校行事に組み込んでいただけているので、連携はスムーズにできました。新たなテーマで企画をし、学校とこまめにやり取りをしながら準備をしていきたいです。
	職員全員の選書によるおすすめ図書の出展促進	A	・職員が選本し貸出促進する以外にも夏休み恒例の「読書ラリー」は趣向を変え、本の貸出、おすすめカード記入、イベント参加毎にサイコロを転がすことができる「阿佐谷ぶんしにゃん図書館すごろく」として一新し、ゲーム感覚が好評でした。従前の事業をただ続けるのではなく、新しいアイデアを取り入れることで、楽しんで図書館を利用する子どもの姿が多くみられるので、今後も工夫を重ねることが課題です。
他機関等との連携	近隣の4つの中学校の協力のもと、(仮称)「中学生のイチオシ本」リーフレットの発行	B	・中学生のイチオシ本リストの発行は、平成26年度で3年連続となる事業ですが、中学生の応募状況を見ると、平成24年度120名、25年度131名、26年度186名と、認知度が上がってきた成果を実感しています。その分編集に時間を要するので、その時間と人員の確保が課題です。
	「商工相談」の開催(月1回)	B	・平成25年度は図書館でも申込受付をしていましたが、平成26年度は、仕様変更により杉並区産業振興センター単独での受付となり、周知に課題を残しています。
	郷土博物館(分館)との連携を企画・実施	C	・郷土博物館のみならず、区の施設との連携は、区民にとって幅広い利用につながると思うので、教育機関以外の関連施設や団体へもアンテナを立て、働きかけを行いたいと思います。
人材育成・研修計画	館内OJT研修として、個別の業務研修、レファレンス研修など、年6回開催	B	
	手話講習、マネジメント研修、児童サービス研修を実施	C	・手話を習得した職員を中心に定期的な研修が組めるよう、スケジュールを組むことが課題です。次年度は手話を用いた事業を計画しているため、「(2.誰もが利用しやすい図書館に)」に別記)、必ず実践に結び付けたいと考えています。
	障がい者実習の受入を実施(年3回)。実習生の現場雇用を具体的に検討し、推進する	C	・実習生が真摯に取り組む姿勢は、職員の勤務態度にも相乗効果が表れます。実習生を図書館運営の強力なサポートとして、受入の機会を増やすことが目標です。また、実習が適合した際には、現場雇用の検討にも具体的に取組みたいと思っています。
広報・情報発信	図書館ホームページの広報を強化し、担当者を増員する	B	・図書館ホームページ作成にあたっては、事業担当者が担えるよう、職員間で広報手順の横展開を図りましたが、事業に携わる全職員への周知はできていないので、その点が課題です。
	区施設以外への広報活動を推進	D	・事業毎にターゲットとなる対象に相応しい施設や媒体などの調査を行う必要があると考えています。
	効果的な広報媒体の検討	D	・事業毎にターゲットとなる対象に相応しい施設や媒体などの調査を行う必要があると考えています。

図書館評価表（2） 阿佐谷図書館

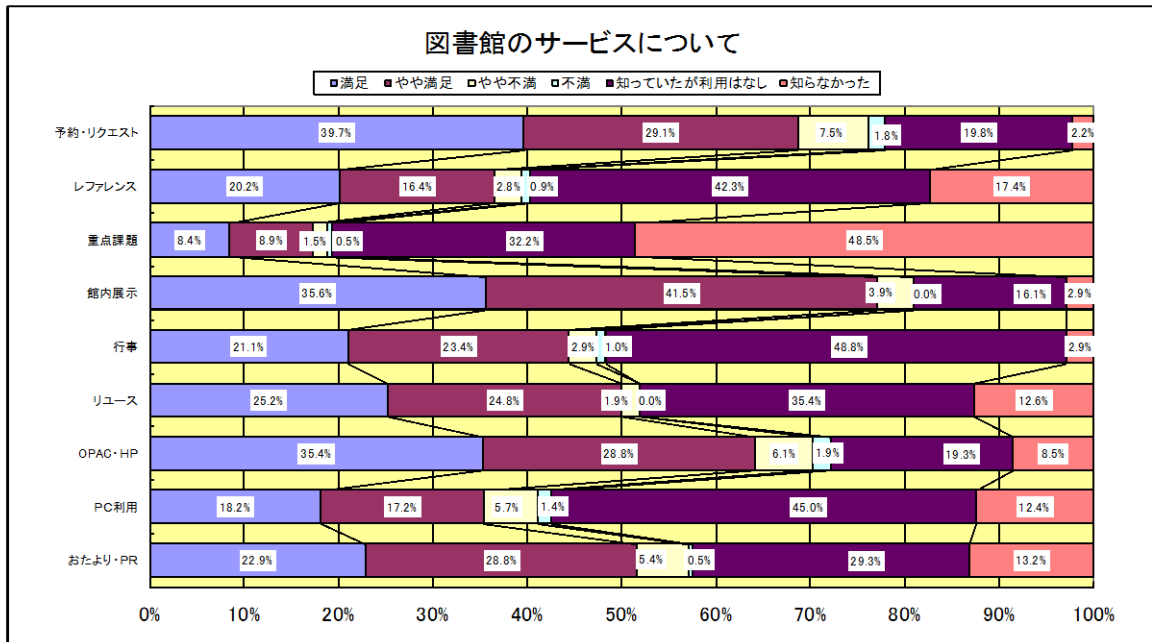
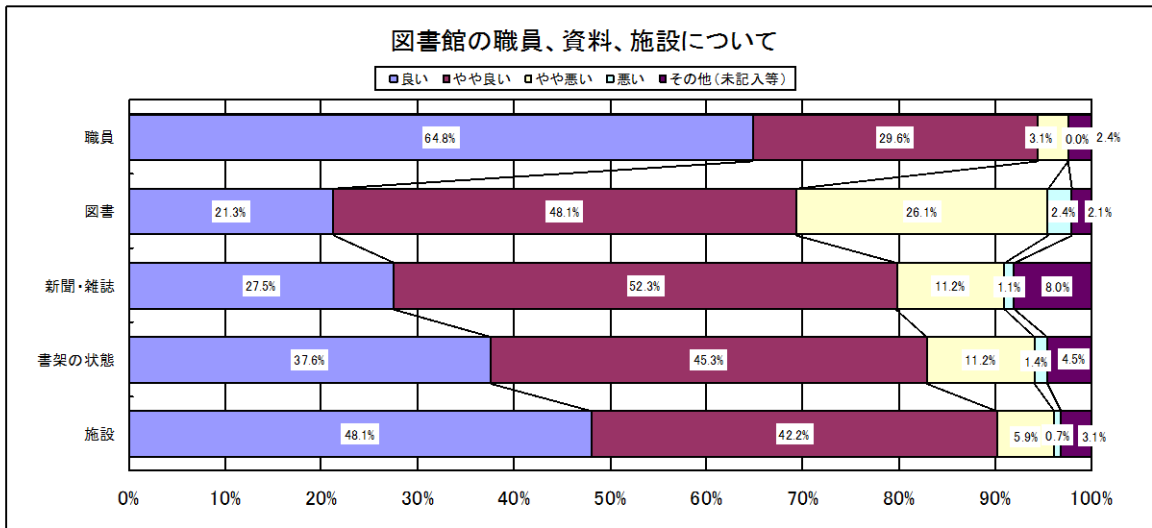
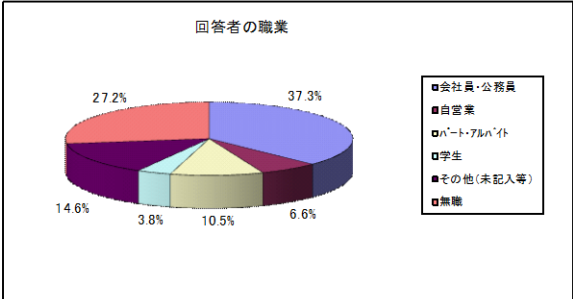
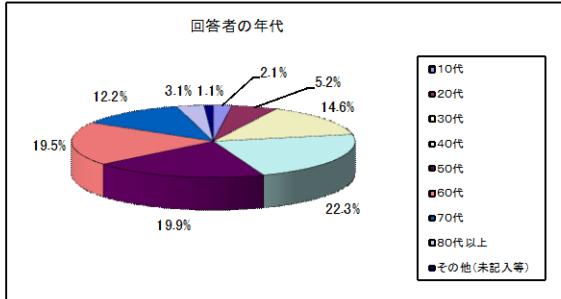
評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	148,902	145,851	144,000	97.95
	購入冊数	実績	8,759	7,898	7,500	90.17
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	247,199	248,084	計画数値にはなじまない	100.36
	利用登録者数	実績	13,009	13,050	計画数値にはなじまない	100.32
	新規利用登録者数	実績	1,643	1,541	1,600	93.79
	年間貸出冊数	実績	331,787	322,162	計画数値にはなじまない	97.10
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	284	414	計画数値にはなじまない	145.77
	団体貸出団体数	団体別登録数	44	36	計画数値にはなじまない	81.82
	団体貸出冊数	実績	6,273	5,908	計画数値にはなじまない	94.18
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	2,369	2,207	計画数値にはなじまない	93.16
		・クイック	2,356	2,195	計画数値にはなじまない	93.17
		・調査	13	12	計画数値にはなじまない	92.31
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	73	96	95	131.51
		映画会（一般）	32	30	上映権の制約のため計画からははずす	93.75
		映画会（児童）	22	20	上映権の制約のため計画からははずす	90.91
		一般向け事業（講演会、講座）	5	6	6	120.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	25	26	27	104.00
		展示会	41	43	毎月定期的に実施	104.88
		その他	18	12	-	66.67
	事業参加者数	おはなし会	888	1,414	1,400	159.23
		映画会（一般）	598	597	上映権の制約のため計画からははずす	99.83
		映画会（児童）	219	170	上映権の制約のため計画からははずす	77.63
		一般向け事業（講演会、講座）	109	193	150	177.06
		児童向け事業（こども会、人形劇）	1,306	771	810	59.04
		その他	38	12	-	31.58
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	65	68	70	104.62
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	104	132	計画数値にはなじまない	126.92
		ブックトーク等	1	0	2	0.00
		職場体験	3	4	計画数値にはなじまない	133.33
		図書館見学	6	5	計画数値にはなじまない	83.33
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	82	83	計画数値にはなじまない	101.22
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	259.4	273.1	計画数値にはなじまない	105.28
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	348.2	354.7	計画数値にはなじまない	101.86



# 利用者満足度調査の結果 【阿佐谷図書館】

平成26年12月5～7日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 484枚、回答者 287名(回答率 59.3%)、入館者 2,159名、入館者に対する割合 13.3%



# 館別自己総合評価

施設名：南荻窪図書館（業務委託）

<p>年度当初の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書資料については、ニーズに合わせた蔵書管理を行うと共に、地域の特性を生かした資料の収集に力を入れていくと共に、支援の場としての参考資料さらなる充実、児童資料の充実に努めます。</li> <li>・事業については、区民の皆様にご自身で活用していただく為の利用しやすい書架作りを引続き行います。</li> <li>・レファレンスサービスについては、区民の皆様の学びを支援するため、職員の研修を随時行い、スキルアップさせることで充実を図ります。</li> <li>・資料については、地域の情報をより多くの区民の皆様に発信できるよう、自館で地域の資料を収集するよう努めます。</li> <li>・事業については、地域についての専門知識を生かした講演会や、講座が開けるよう地域に密着した講師による講演会を行います。</li> <li>・図書館運営については、小・中学校との連携・協働し、図書館運営に協力してくれる学生の意見を聞き運営することで、YA世代にとってより魅力あふれる場となるよう努めます。</li> <li>・乳幼児の保護者が気軽に来館できるあかちゃんタイムや、YAコーナーの充実化を図るなど、誰もが利用しやすい図書館運営に努めます。</li> <li>・資料については、重点課題である環境関連資料の更なる充実をめざします。</li> <li>・レファレンスについては、レファレンス事例の蓄積を図り、職員の研修資料として研修の際に活用する。</li> <li>・他機関との連携については、こちらから積極的に働きかけ、定期的に情報の交換を行える場を創出し、学校司書や施設職員との円滑な相互関係、また更なる連携強化に努めます。</li> <li>・司書の育成については、定期的な研修を行い、スキルアップに努めます。</li> <li>・広報活動については、お便りをさらに魅力ある情報発信の場にすべく、利用者層に合わせた掲載情報の再企画・検討等を行い内容の見直しに努める。また、地域イベント協力を積極的に行い、図書館を利用したことのない方へのアピールに努めます。</li> </ul>
<p>対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域情報誌の収集、地域に関する資料収集、さらに児童資料の充実に図りました。</li> <li>・新書やノベルスの書架に見出しをつけ、利用しやすくなりました。</li> <li>・レファレンスサービスについては職員の研修を行いレファレンスの充実に図りました。</li> <li>・地域に関する資料収集を図りました。</li> <li>・近隣小学校と連携し、児童が選んだ「おすすめ本」の紹介文（絵）を図書館に常時掲示して、利用者に紹介しました。</li> <li>・あかちゃんタイムは、利用する親子が増えてきています。</li> <li>・重点課題である環境関連資料の充実を行いました。</li> <li>・レファレンス事例の蓄積を図り、職員の研修に活用しました。</li> <li>・近隣小学校と適時情報交換を行い、児童や教諭からの情報を活用しました。</li> </ul>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点          ・残っている課題、改善点 など</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価すべき点             <ul style="list-style-type: none"> <li>○図書館利用者が資料を探す手助けとなる書架の案内表示（見出し）を掲示し、よりスムーズに資料が探せるようになりました。</li> <li>○図書館と小学校の情報交換の場が継続的に行うことができました。</li> <li>○おはなし会等の行事に参加される乳幼児と保護者が増えてきました。</li> </ul> </li> <li>・残っている課題             <ul style="list-style-type: none"> <li>●地域関連資料の収集をさらに行います。</li> <li>●地域に在住の講師による講演会は開催できましたが、地域についての専門性を生かした講演会や講座が開催できませんでした。</li> <li>●他機関との連携については、近隣小学校1校とは情報交換等は行いましたが、他の機関とは連携があまり取れませんでした。</li> </ul> </li> </ul>

## 図書館評価表(1) 南荻窪図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	参考資料の充実(8門以外の事典・辞書等)	B	・さらに充実を図ります。
	自館案内資料の企画・検討・作成	B	・いろいろ工夫を行い、利用者が見やすく手み取っていただきやすいよう、今後も検討・作成していきます。
	与謝野関連資料の収集	D	・資料の収集は図れなかった。資料を発行している組織を調べることから始めるようにします。
	小学生向け学習資料の充実	B	・概ね充実できました。さらに充実するよう進めていきます。
	YA層向け学習資料の収集強化(3~5門)	B	・概ね充実できました。さらに充実するよう進めていきます。
	あかちゃん向け・子育て支援資料の充実	C	・今後も充実を努めていきます。
	重点課題『環境』資料の更なる充実	B	・充実を努めていきます。
誰でもが利用しやすい図書館に	児童書架の表示の検討・修正	B	・今後も検討・修正していきます。
	赤ちゃんタイムのPR等の充実	A	・今後も充実を図っていきます。
	近隣障害者・高齢者施設の調査、情報発信方法の企画・検討	C	・施設の職員との話し合いの場を持つまでの段階に至らず、今後は一步でも前に進めていきます。
調べもの相談(レファレンス)の充実	館内アピールポスターの変更	B	・レファレンスアピールポスターは時間が経つと色が褪せてくるため見にくくなる。常にポスターが見やすい状態を維持していきます。
	年2回以上のレファレンス研修の実施	A	・多岐にわたるレファレンスを職員全員が同じように行えるよう、今後も全員参加の研修を行います。
講座、講演会、行事の開催	地域に密着した講師による講演会の企画・検討	C	・地域に在住の講師による講演会は開催できたが、地域についての専門性を生かした講演会や講座が開催できませんでした。
	展示内容の企画・検討	B	・展示については、その時々合った内容で行うことができました。
	映画会参加人数の増加に向け利用者のニーズ調査等の企画・検討	B	・映画会の開催方法の検討を行っています。
ボランティアとの協働	ボランティアのあかちゃんタイムへの導入	D	
	図書館近隣ボランティアの現状の調査・情報交換・交渉	B	
快適な読書空間の整備	小中学校との定期的な情報交換場の構築	B	・近隣の小中学校と定期的な情報交換を行うことはお互いの時間の制約等で難しい部分が見えてきています。今後はさらに1校との情報交換ができるように努めます。
	YAコーナーの利用しやすい書架作り	B	・YAコーナーは、今後も利用しやすい書架作り等により利用者の増加を目指していきます。
子ども読書活動の推進	あかちゃんタイムのPRの充実	B	・今後も充実を図ります。
	調べ学習推進行事の実施	B	・今後も充実を図ります。
	小・中学校との定期的な情報交換場の設置	B	・今後も近隣の小中学校と定期的な情報交換を行いたい、定期的実施することはお互いの時間の制約等で難しい。現状の1校に加え、もう1校との情報交換ができるように努めます。
他機関等との連携	小・中学校との定期的な情報交換場の設置(再掲)	B	・近隣の小中学校と定期的な情報交換を行うことはお互いの時間の制約等で難しい部分が見えてきています。今後はさらに1校との情報交換ができるように努めます。
	近隣障害者・高齢者施設の調査、団体貸出・支援のPR方法の検討・企画、実施	D	・調査、情報発信方法の企画・検討を進めます。
人材育成・研修計画	スタッフへの研修テーマの調査、企画・検討、実施	A	・さらに充実していきます。
	外部機関の研修への職員の派遣	A	・さらに充実していきます。
広報・情報発信	図書館ホームページへの行事等の掲載	A	・さらに充実を図ります。
	近隣幼稚園・小学校・中学校などへのチラシの配布	B	・今後も多くの幼稚園・保育園等に図書館利用を促すチラシの配布を継続的に行っていく必要がある。
	お便り内容の企画・検討	B	・さらに充実を図ります。

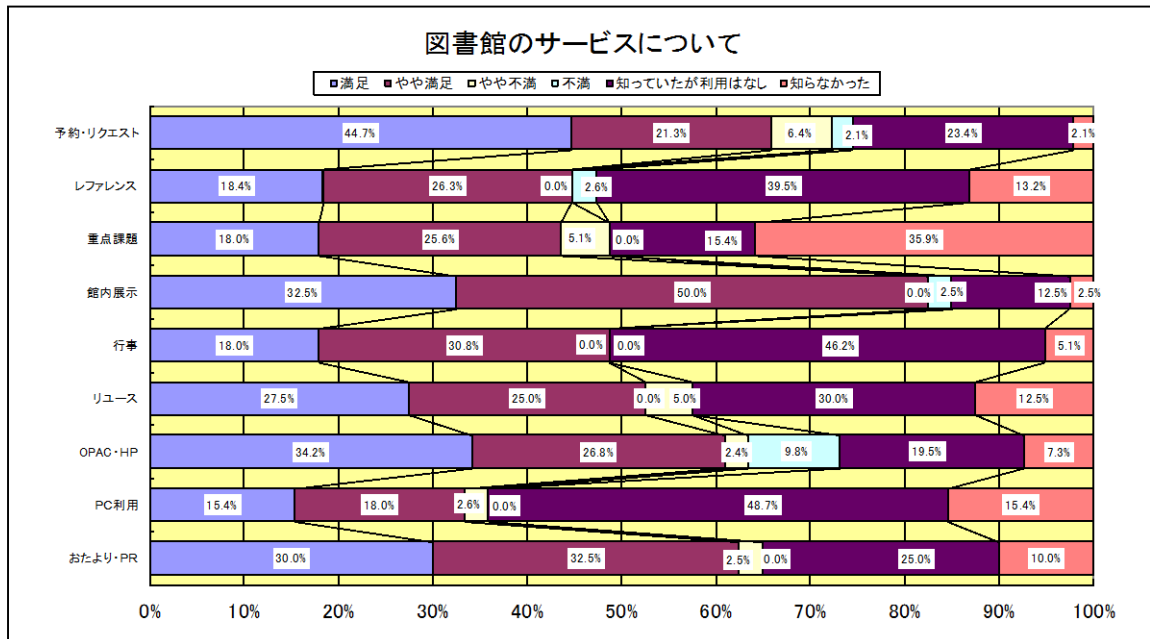
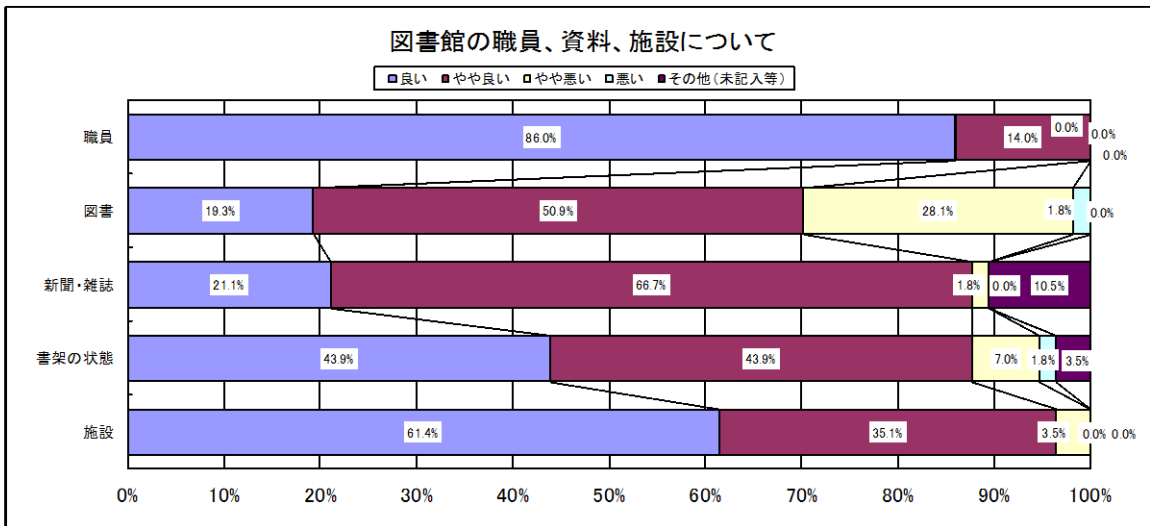
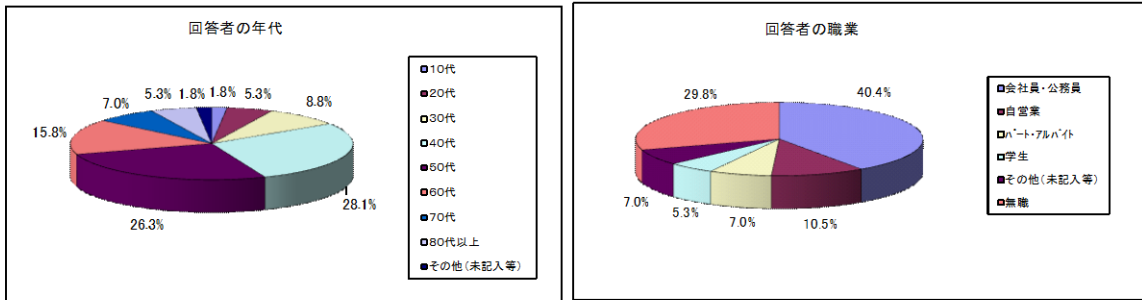
図書館評価表（２） 南荻窪図書館

評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	147,202	146,746	146,000	99.69
	購入冊数	実績	8,534	8,011	6,000	93.87
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	153,991	155,971	計画数値にはなじまない	101.29
	利用登録者数	実績	8,192	8,220	計画数値にはなじまない	100.34
	新規利用登録者数	実績	976	846	930	86.68
	年間貸出冊数	実績	274,008	278,184	計画数値にはなじまない	101.52
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	235	281	計画数値にはなじまない	119.57
	団体貸出団体数	団体別登録数	28	27	計画数値にはなじまない	96.43
	団体貸出冊数	実績	10,930	11,131	計画数値にはなじまない	101.84
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,781	2,407	計画数値にはなじまない	135.15
		・クイック	1,772	2,405	計画数値にはなじまない	135.72
		・調査	9	2	計画数値にはなじまない	22.22
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	50	61	61	122.00
		映画会（一般）	21	25	上映権の制約のため計画からははずす	119.05
		映画会（児童）	24	25	上映権の制約のため計画からははずす	104.17
		一般向け事業（講演会、講座）	2	2	2	100.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	1	4	4	400.00
		展示会	48	44	毎月経常的に実施	91.67
		その他	25	5	-	20.00
	事業参加者数	おはなし会	454	702	702	154.63
		映画会（一般）	314	435	上映権の制約のため計画からははずす	138.54
		映画会（児童）	461	356	上映権の制約のため計画からははずす	77.22
		一般向け事業（講演会、講座）	45	24	30	53.33
		児童向け事業（こども会、人形劇）	43	91	90	211.63
		その他	769	85	-	11.05
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	15	51	51	340.00
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	95	103	計画数値にはなじまない	108.42
		ブックトーク等	22	22	22	100.00
		職場体験	2	4	計画数値にはなじまない	200.00
		図書館見学	1	0	計画数値にはなじまない	0.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	18	50	計画数値にはなじまない	277.78
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	268.9	268.9	計画数値にはなじまない	100.01
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	478.4	479.6	計画数値にはなじまない	100.24

# 利用者満足度調査の結果 【南荻窪図書館】

平成26年12月12～14日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 66枚、回答者 57名(回答率 86.4%)、入館者 1,319名、入館者に対する割合 4.3%



# 館別自己総合評価

施設名：下井草図書館(業務委託)

<p>年度当初の課題</p>	<p>平成26年度の課題は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・傷んだ資料や古い資料について除籍や買い替えを行う</li> <li>・館内表示、館内案内を見やすく改訂する</li> <li>・地域資料の整理</li> <li>・曜日、時間限定で乳幼児とその保護者専用の読書コーナーを設置する</li> </ul> <p>また、前年度に達成した項目の継続と改善も行う。</p>
<p>対応状況</p>	<p>主な課題は概ね達成できましたが、実現に向けて進行中のものがあります。進捗を計画的に管理し、平成27年度中に達成できるようにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・傷んだ資料、古い資料の除籍、買い替えは適切に行うことができました。今後継続して行っていきます。</li> <li>・館内表示、館内案内の改訂は一部達成できましたが、現在作成中のものもあり、計画的に行って来ております。</li> <li>・地域資料の整理は達成できました。今後さらに改善していく予定です。</li> <li>・曜日、時間限定での乳幼児とその保護者専用の読書コーナーの設置は、「あかちゃんタイム」として開催することができました。今後は利用状況を見て改善を重ねていきます。</li> </ul> <p>前年度に達成した項目の継続と改善は、適切に行うことができました。平成27年度も充実した内容をめざします。</p>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>平成26年度における評価と改善は次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・傷んだ資料、古い資料の整理、購入への意見具申は、前年度よりも積極的に行うことができました。</li> <li>・配布物の生涯学習コーナーの設置や「あかちゃんタイム」の開催は、利用者の利便性を向上することに繋がりました。</li> <li>・講座・講演会の開催について、講師を呼んだ事業を2回開催することができました。(平成25年度は1回)</li> <li>・ミーティング時の意見交換を充実させる等により、利用者満足度調査「職員対応」のポイントが上昇しました。</li> <li>・ボランティアや他機関との協働においては、「あかちゃんタイム」の看板の作成や、他施設の事業への協力等、前年度よりも進んだ内容で行うことができました。</li> </ul> <p>また、前年度より継続した取り組みにおいても、質を落とすことなく実施することができました。今後は更なる充実を図り、改善を行っていきます。</p> <p>一方、前年度において進行中の項目で達成できていないものがあります。館内表示や案内については、一度作成してしまうと変更することが難しく、検討を重ねた結果進捗が遅れてしまった経緯がありますが、上半期には実施し、その後のフィードバックまで進めていく予定です。</p>

## 図書館評価表(1) 下井草図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	一般各分類における資料的価値の高い参考図書および定評ある著作等の収集に留意する	A	・今後も資料の購入に対して積極的に意見具申を行います。また、傷んだ資料の買い替えも進めます。
	児童各分類における資料的価値の高い参考図書および定評ある著作等の収集に留意する	A	・今後も複本の所蔵状況や、資料の傷みに応じて買い替えをすすめ、新規購入についての意見具申も行っていきます。
誰でもが利用しやすい図書館に	利用環境の整備	C	・案内表示は一部変更したものを、随時全体に行っていきます。2階児童コーナーの案内図の改訂版を完成させます。地域資料の整理を継続して行い、新たに追加された資料に関しても適切な管理を行います。
	利用者の意見の把握とその分析を踏まえた運営	B	・今後も引き続き、利用者の意見を反映した運営を行っていきます。
	配布物の配置の見直し	A	・今回作成した生涯学習のコーナーを充実させていきます。また、他の配布物に関しても随時手に取りやすいよう配置を検討します。
	資料の配置の見直し	B	・所蔵状況や利用率に応じて、随時見直しを行います。
調べもの相談(レファレンス)の充実	職員研修	B	・今後も計画的にレファレンスの研修を行い、職員全体でスキルアップできるように努めます。
	事業を通じた情報発信	B	・今後も事業に関連した資料の情報を提供します。
講座、講演会、行事の開催	専門家を地域に招いての講座、講演会	A	・当館では「知學百景」と銘打ち、文学に関わる講演会を毎年開催していますが、今後も引き続き開催していきます。
	定期的に行っている映画会を継続して開催する	B	・今後も可能な限り継続して行います。
ボランティアとの協働	協力体制の強化	A	・今後も継続して協働事業を開催します。
快適な読書空間の整備	限られた施設空間のなかで、来館者が互いに気兼ねなく読書ができる環境づくり	B	・「あかちゃんタイム」は今年度からの実施のため、利用状況を確認し改善を重ねていきます。
	館内表示の更新	B	・季節ごとの装飾は今後も継続して行います。また、古くなった表示は順次更新していきます。
	玄関案内板の新調	A	・玄関案内を新調したことにより、開館時間等の案内がわかりやすくなりました。
	来館者のマナー喚起	B	・夏季は夜の館内巡回を増やし、安全確保に努めます。
子ども読書活動の推進	調べ学習支援	A	・今後も調べ学習への支援を行っていきます。
	さまざまな年齢の子どものための読書推進	A	・今後も長期休みに合わせ、楽しみながら読書をする機会を提供します。
	児童向け行事を開催する	A	・今後も図書館へ来館する機会をつくり、知識欲を刺激するような事業を行います。
他機関等との連携	近隣小・中学校司書との連携強化	B	・今後も事業等の機会をとりえて話し合いを行っていきます。
	中学校の職場体験の受け入れを随時行う	B	・要請があり次第、可能な限り受け入れを行います。
	近隣の機関との連携	B	・機会をとりえて協力体制を築きます。
人材育成・研修計画	職員トレーニング・グループ討議	B	・予定通りの研修開催をめざし、更なるスキルアップと連携強化に努めます。
	その他適宜研修・ミーティングを行う。また外部の研修に参加する。	B	・平成26年度利用者満足度調査(平成26年12月実施)において、「職員対応が良い、やや良い」が前年度と比べ、0.5ポイント上昇し、97.1ポイントとなりました。
広報・情報発信	図書館外への積極的な情報発信	B	・今後も近隣施設の協力を得て、行事の開催について広報を行います。
	マスコットキャラクター「しもいちくん」を活用した広報を行う	A	・今後も「しもいちくん」を活用し、親しみのある図書館として認知を広めます。
	広報誌「ブックカフェ」「しもいちくん」「名作文庫」の発行を継続して行う	A	・今後も装丁や内容に工夫を凝らし、わかりやすく見て楽しめるような情報誌を継続して発行いたします。

図書館評価表（2） 下井草図書館

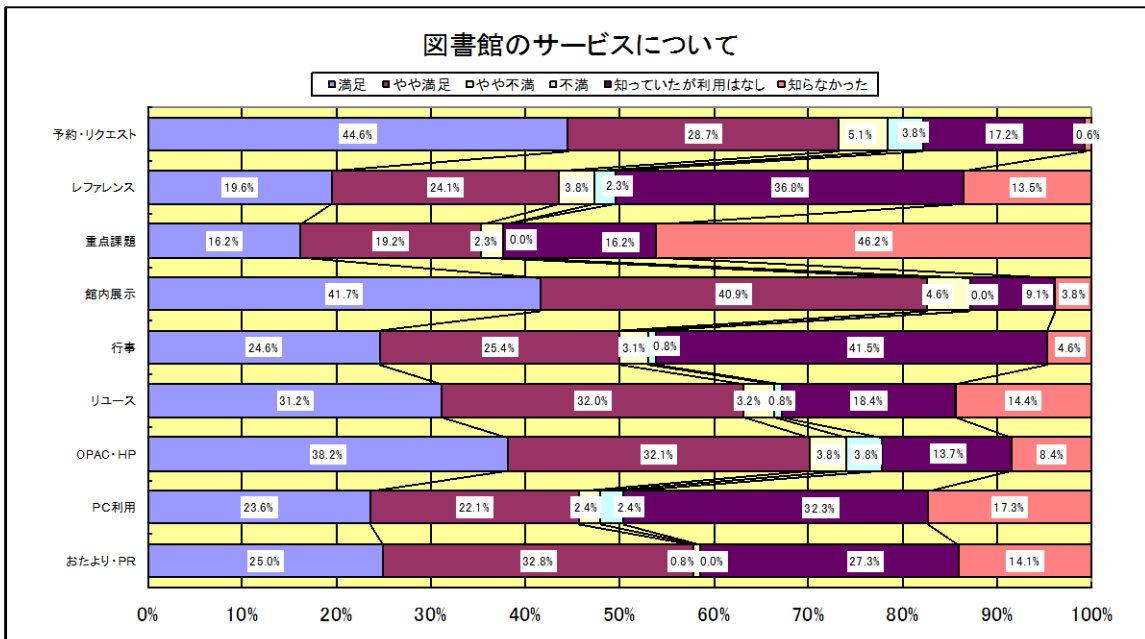
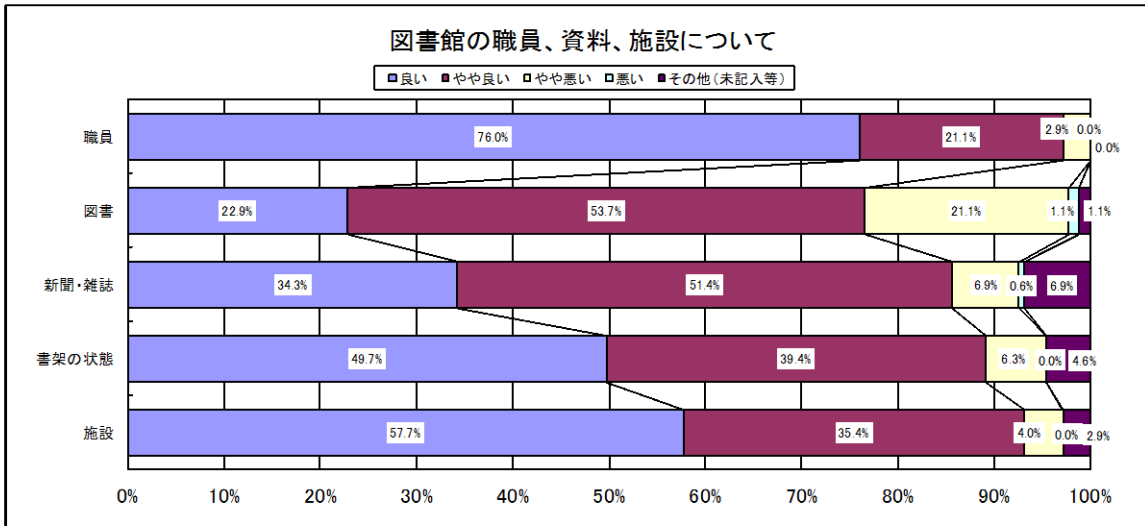
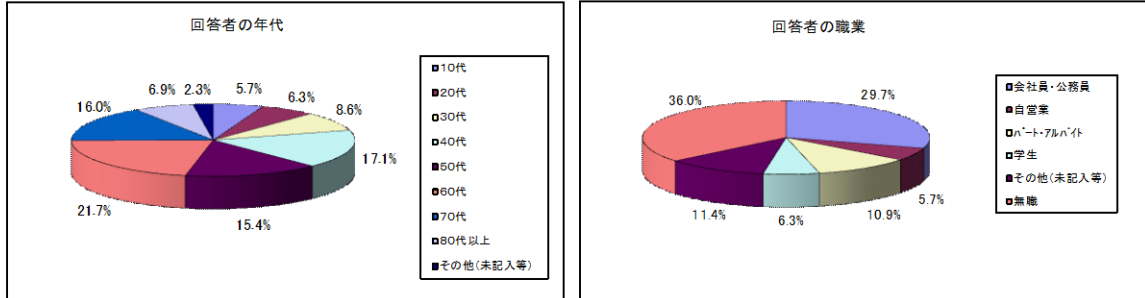
評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	147,066	141,185	140,000	96.00
	購入冊数	実績	8,436	8,137	6,000	96.46
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	221,958	224,105	計画数値にはなじまない	100.97
	利用登録者数	実績	12,319	12,387	計画数値にはなじまない	100.55
	新規利用登録者数	実績	1,633	1,448	1,600	88.67
	年間貸出冊数	実績	368,799	360,448	計画数値にはなじまない	97.74
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	340	270	計画数値にはなじまない	79.41
	団体貸出団体数	団体別登録数	39	42	計画数値にはなじまない	107.69
	団体貸出冊数	実績	11,460	11,837	計画数値にはなじまない	103.29
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	2,438	2,464	計画数値にはなじまない	101.07
		・クイック	2,376	2,376	計画数値にはなじまない	100.00
		・調査	62	88	計画数値にはなじまない	141.94
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	148	151	100	102.03
		映画会（一般）	22	23	上映権の制約のため計画からははずす	104.55
		映画会（児童）	13	15	上映権の制約のため計画からははずす	115.38
		一般向け事業（講演会、講座）	2	1	1	50.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	13	11	12	84.62
		展示会	60	43	毎月経常的に実施	71.67
		その他	3	2	-	66.67
	事業参加者数	おはなし会	1,457	1,896	1,300	130.13
		映画会（一般）	198	268	上映権の制約のため計画からははずす	135.35
		映画会（児童）	154	215	上映権の制約のため計画からははずす	139.61
		一般向け事業（講演会、講座）	39	33	35	84.62
		児童向け事業（こども会、人形劇）	369	295	300	79.95
		その他	94	32	-	34.04
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	3	3	3	100.00
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	69	84	計画数値にはなじまない	121.74
		ブックトーク等	0	0	0	-
		職場体験	4	3	計画数値にはなじまない	75.00
		図書館見学	0	0	計画数値にはなじまない	-
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	49	45	計画数値にはなじまない	91.84
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	221.2	228.1	計画数値にはなじまない	103.16
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	367.5	366.9	計画数値にはなじまない	99.86



# 利用者満足度調査の結果 【 下井草図書館 】

平成26年12月19～21日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 180枚、回答者 175名(回答率 97.2%)、入館者 1,921名、入館者に対する割合 9.1%



# 館別自己総合評価

施設名：高井戸図書館(指定管理)

<p>年度当初の課題</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資料……………重点収集の子育て資料、調べ学習資料、分担収集の語学などの充実。</li> <li>2. 利用しやすい図書館に…高齢者から児童までを視野に入れたきめ細かい対応。</li> <li>3. レファレンス……地域調べ研修、全員のレベルアップのための工夫。</li> <li>4. 講座、講演会……人の輪、交流をさらに進める講座、講演会の実施。ミニギャラリーの推進</li> <li>5. ボランティア……図書館にかかわるすべてのボランティアとの関係を築き、事業及び運営に生かす。</li> <li>6. 読書環境………施設の有効利用を進め、多年齢層の快適空間を目指す。</li> <li>7. 子ども読書………事業拡大によるプレママ、プレパパの参加推進と読書普及。読書のきっかけ創り事業の開催。</li> <li>8. 他機関との連携……小中学校との連携、区の関係課との連携。</li> <li>9. 人材育成………自館での計画的な研修及び外部で実施の研修への参加。</li> <li>10. 情報発信………出版物のカラー化、既に図書館を利用している人向けの「更に便利な利用案内」作成、ポスター掲示の依頼。</li> </ol>
<p>対応状況</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 【資料の充実】 必要資料の購入、除架、除籍も適正に実施。</li> <li>2. 【利用しやすい図書館】 高齢者向け予約講座開催。特集展示の工夫。既存施設の有効活用、外国語利用案内好評。</li> <li>3. 【レファレンス】 データベースの使用習熟。新刊の内容把握は不完全。レファ記録はプロセスを記入できず。地域調べは有意義。</li> <li>4. 【講座、講演会】 人の輪を更に広げる講座講演を実施。ミニギャラリーを推進した。ボランティアとの協働による事業拡大成功。</li> <li>5. 【ボランティアとの協働】 協働事業はさらに増え、講師ボラ、サポーター、ちょこっとボラ、ミニギャラリー展示ボラ、おはなし会ボラなど50人以上の方との協働を実施。</li> <li>6. 【快適な読書環境】 ホールを利用状況に合わせて全日利用者に開放。利用者へのさまざまな配慮も好評。</li> <li>7. 【子ども読書活動】 計画事業はすべて実施、保護者の交流、プレママ、プレパパの参加、事業回数及び、参加者は前年度を上回っている。</li> <li>8. 【他機関との連携】 学校及び区の関係機関と連携推進。高中との連携は飛躍的に推進。危機管理課との連携で前の道に防犯カメラを設置。</li> <li>9. 【人材育成、研修計画】 館内整理日を利用した研修は全員のスキルに繋がり、当初の目的は達成できた。外部研修のフィードバックの1部は資料回覧のみとなった。</li> <li>10. 【広報・情報発信】 独自の情報発信は継続的にできた。外国語の利用案内や全館の映画予定一覧は、配布を待たれる状況。発行物のカラー化も好評。「もっと便利な利用案内」と独自の工夫が好評の年齢別読み聞かせブックリストが人気。</li> </ol>
<p>評価と改善  ・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>【評価】</p> <p>8他機関との連携 高井戸中学校との連携の元、生徒たちは日常的に昼休みは公共図書館を図書室ドアから自由に来館できる。生徒たちへの好影響は計り知れない。学校と図書館が慎重に大切に連携を積み重ねた結果だと感じる。</p> <p>5ボランティアとの協働 講座講演のほとんどがボランティアとの協働で実施していること。多種多様なボランティアの方が「高井戸図書館」を支援する同じ目的で協力してくださっていることは、地域館としてこれ以上のことはない。</p> <p>10情報発信 図書館を利用している人のための「もっと便利な図書館利用案内」と独自の工夫で作成された「年齢別読み聞かせブックリスト」は作成に時間はかかったが、それだけの価値のある内容だと感じる。</p> <p>【課題】</p> <p>①ボランティアとして多くの人に関わってくださると図書館は確実に良くなる。しかし、スタッフが忙しくなるのも事実。目まぐるしい忙しさの中で専門職としての研鑽とモチベーションを失うことの無いようにすることが課題。研修内容及び研修方法を再考したい。</p> <p>②多種多様なボランティアの方々と協働し定着してきたので、今後のために仕事内容を明記し、整理する時期が来たと感じる。次年度中に作成。</p>

# 図書館評価表(1) 高井戸図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	子育て資料(育児・料理・編物・洋裁等)の既存資料の冊数、利用頻度、劣化の状況と出版状況を鑑み、継続的に購入。	B	・重点的に揃える必要のある資料は収集できている。高井戸図書館が「子育て」を重点テーマにしていることがかなり周知できているので、魅力的な子育て関連資料は継続的に収集する必要がある。28年度には中学校の教科書が新しくなるので、27年度は最新の教科書内容に合った資料の収集の為、再度済美教育センターと連携する必要がある。
	赤ちゃんおはなし会の絵本の消耗が激しいので買替えを進める。併せて、おはなし会用の大型絵本を2~3冊購入。	B	
	分担収集の語学は、出版点数が少ないので利用頻度の高い基本的な資料は複冊にする。	B	
	25年度は文庫の買替えを進めたので、今年度はYAの資料の充実を図る。	B	
	学校司書と連携し、指導要領・基底資料参照のもと、教科内容に合った資料を収集する。冊数については学校の状況によって柔軟に対応する。	A	
誰でもが利用しやすい図書館に	昨年に続き、高齢の方々でパソコンが苦手な方に対し、平日の午前中にマンツーマンで予約・検索などの使い方をお伝えする事業を実施。	B	・「パソコンから予約してみよう!」の参加者が少ない。『参加しても、どうせ、分からないから』というのが本音のようだ。申し込んでから参加ではなく、日々の業務の中で声をかけてお伝えするとか、さらに参加しやすい環境の設定が課題。
	中央図書館が作成予定の宅配サービス要綱要領を待ち、速やかに宅配を始められるよう待機する。	B	
	引き続き「大人の図書館探検」を実施し、図書館に詳しい方々を増やします。	B	・一度に参加して頂ける人数が少ない為、広報には載せないようにしていたが、やはり参加者への周知ができないので、次年度からは広報にも出すように改善したい。
調べものの相談(レファレンス)の充実	有料データベースを利用し、使い方を把握	B	・レファレンスの質問から記録までの記録は、この2年間実現できていない。現実的に難しい目標を掲げていても、できなければ向上には繋がらないので、プロセスを書き込むことが困難である現実を踏まえ、質問と提供資料名だけはこれまで通り続け、プロセスの説明は口頭で館内整理日に発表する方向に改善したい。
	新刊資料の内容把握	B	
	地域調べ研修	C	
	レファレンス記録継続作成	B	
	小学校などで保護者が読み聞かせをする時に使用するブックリストを作成	C	
講座、講演会、行事の開催	人の輪、交流をさらに進めるために講座、講演会、展示などの実施	A	・地域の人から地域の講師を紹介していただき、気持ちよくボランティア講師として協力していただき。講師として協力くださった方の知り合いの方が又講師として参加して下さる。という連鎖が広がっている。講座に参加した人同士の横の繋がりもでき、雰囲気の良い講座が多い。 ・会場の設営が1日3回くらい変更する日もあり、設営時間が日常業務の間で厳しい時もあるが、課題というものは今のところ見つからない。 ・改善点も気が付いた時点で、最優先に改善しているもので、現状では見当たらない。 ・目の前で人の輪ができ、人と人が繋がっていくのはありがたい感動的である。
	開設半年のミニギャラリーを定着させ、創作の楽しさ、発表の楽しさ、見る楽しさを提供。	A	
	わらべうた講座を隔月に実施し、子供と一緒に楽しむ時間を提供すると同時に仲間作りを推進。プレママ、プレパパ、祖母の参加もあり、赤ちゃん代わりのぬいぐるみが活躍した。	A	
	前年度好評を得た中学生の作品展示に加え、地域の小学生の作品も展示した。	B	
	大人の図書館探検や大人の科学遊びを実施。	B	
ボランティアとの協働	図書館サポーターとの協力体制を更に進める。	A	・多くのボランティアさんの活動をスムーズにするための、ブックラックや作業時に使用する物品を置くラックなどを用意し、冬場に使用するひざ掛けや、エプロンなども用意できた。連携が先行し基盤整備が後になったが、現在は良い環境になっている。
	講座・講演会のボランティア講師の方々と連携・協働する。	A	
	個人で空いている時間に自由に参加できるボランティア活動が軌道に乗ったことを受け活動内容を拡大する。	A	
快適な読書空間の整備	巡回を強化します。	B	【課題】 ・多目的ホールの利用が多い為、清掃担当が清掃に入る隙間がない。今のところは、平日の朝に何とか実施できているが、量産にしたり、机と椅子になったり色々な所で苦労がある。 ・ホールの利用や事業が大幅に増えたのでH22年度を基準にした電気使用量の節電目標に沿うことが難しい。  【改善案】 ・清掃担当ともホール利用スケジュールを共有し、細かく連絡を取り合い、隙間の時間を見つける。
	多目的ホールの有効活用継続(YA広場・赤ちゃんおはなし会・講座・講演会・映画会・臨時閲覧席・高井戸中学校読書週間事業・高井戸中新人生に向けた図書館ガイドス・児童お楽しみ会・図書館サポーター会議・自由参加のボランティア活動の場)	B	
	掲示物の見直し、更新。	B	
	外掲示板の改良。	B	
子ども読書活動の推進	プレママ・プレパパへのあかちゃんおはなし会への参加。	C	・赤ちゃんおはなし会は毎週水曜日で定着しているため、これ以外の親子参加の事業を土日に実施し、家族参加や祖母祖父、プレママ・プレパパの参加を募る。 ・保育園長の方へ図書館からご案内とお誘いの連絡を試みる。
	保育園児や小学生が図書館見学などで来館した時に、ミニお話を開催。	B	
	供読書の日記念事業、杉並子供読書月間事業、GWスペシャル映画会、図書館探検、クリスマス会、などを通じ、図書館に親しみ、本に親しむ機会の提供。	B	
	夏休みに「よむよむラリー」を実施し、ラリーを楽しみながら読書できるイベントを実施。	A	
	25年度に9回実施したピリオパトルが好評であったため、今年度も継続します。	B	
他機関等との連携	地域の小中学校との定期的な打ち合わせを行い、実現可能な事業を検討します。	B	【課題】 生徒達が上履きで毎日図書利用カードを持ってドアから直接来館する為、足拭きマットと人数をカウントする機器が必要となる。 【改善点】 足拭きマットと人数をカウントする機器を購入が必要となる。
	高井戸中学校の開放に向けて綿密な打ち合わせを行い地域開放を毎年行える基礎を作ります。	A	
人材育成・研修計画	ピリオパトル、有料データベース、レファレンス研修に重点事項として実施する	B	【課題】 季節によって発生する熱中症やノロウイルスなどは、毎年、季節の前に実施し、全員が的確に対応できるようにする必要があると感じた。 【改善点】 外部研修のフィードバックの時間が足りず、資料回覧で終わる時があった。時間の捻出と、内容によっては、フィードバックの対象を担当別にするなど工夫が必要だと感じた。
	館内整理日を利用し、計画的な研修に加え、現場の必要性に即した研修も加え実施する。	B	
広報・情報発信	これまで実施している独自の情報発信(イベントのポスター、チラシ、区内映画一覧、映画解説、月毎の特集展示、世の中の話題や出来事に対応した臨時特集展示、一般おたより、児童おたより、YA新聞、英語、中国語、韓国語の利用案内)を継続します。	B	【課題】 広報に掲載すると平日で定員に達してしまう場合もある。ご近所のいつも楽しみに来てくださっている方が参加できない事にもなりかねない。 【改善点】 ボランティア講師の方との連携を密にして、場合によっては同じ講座内容を2回実施していただくなど、がっかりする方の無いようにしたい。
	館内掲示物は、目焼けたものや、劣化したもの無いよう定期的に更新します。	B	
	図書館からの情報発信の印刷物は、カラー頁を含め見てもらえる資料の作成を心がけます。	B	
	図書館を利用している方が、もっと便利に図書館を利用できる「利用案内」を作成し配布します。講座講演などの公報は区のHPや広報に加え、近隣施設への協力をお願いし、学校、保育園にもポスター掲示をお願いします。	A	

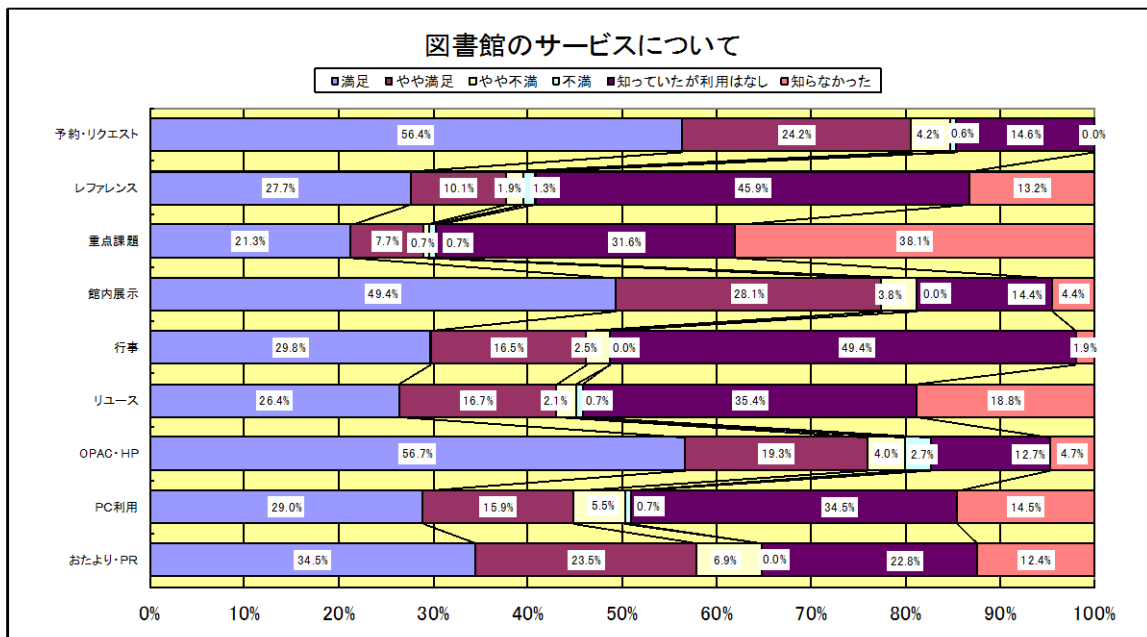
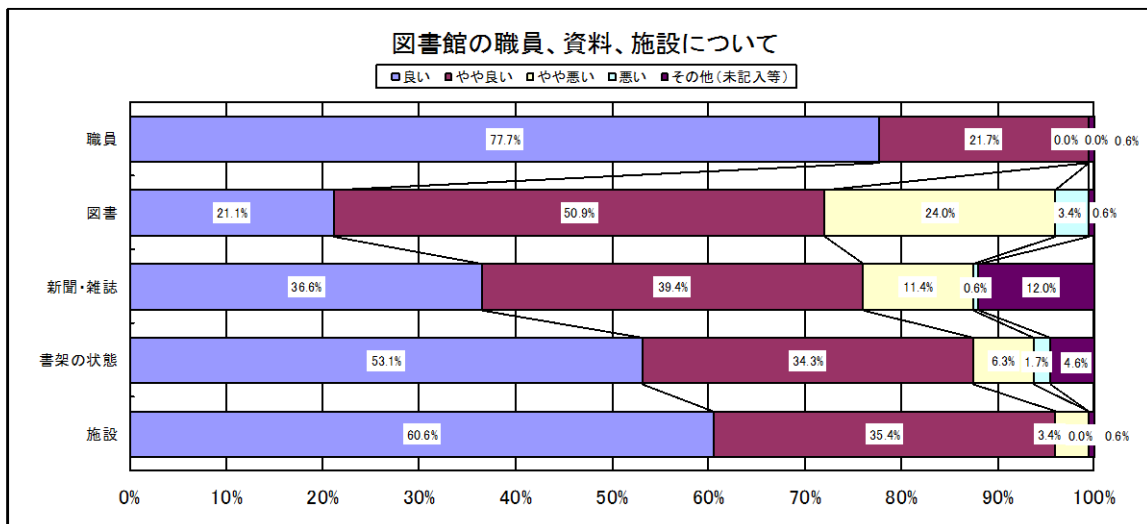
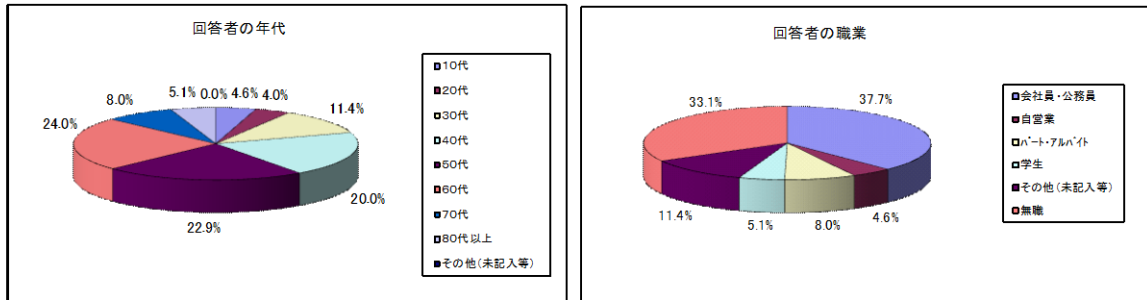
図書館評価表（２） 高井戸図書館

評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	125,147	127,915	125,500	102.21
	購入冊数	実績	8,704	8,260	8,500	94.90
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	238,050	234,682	計画数値にはなじまない	98.59
	利用登録者数	実績	13,521	13,565	計画数値にはなじまない	100.33
	新規利用登録者数	実績	1,878	1,642	1,650	87.43
	年間貸出冊数	実績	399,931	395,939	計画数値にはなじまない	99.00
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	714	632	計画数値にはなじまない	88.52
	団体貸出団体数	団体別登録数	103	95	計画数値にはなじまない	92.23
	団体貸出冊数	実績	16,535	17,273	計画数値にはなじまない	104.46
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	4,553	5,187	計画数値にはなじまない	113.92
		・クイック	4,497	5,163	計画数値にはなじまない	114.81
		・調査	56	24	計画数値にはなじまない	42.86
講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	114	127	120	111.40
		映画会（一般）	23	22	上映権の制約のため計画からははずす	95.65
		映画会（児童）	12	11	上映権の制約のため計画からははずす	91.67
		一般向け事業（講演会、講座）	29	34	25	117.24
		児童向け事業（こども会、人形劇）	7	5	4	71.43
		展示会	62	88	毎月定期的に実施	141.94
		その他	9	10	-	111.11
	事業参加者数	おはなし会	1,862	2,265	2,300	121.64
		映画会（一般）	760	705	上映権の制約のため計画からははずす	92.76
		映画会（児童）	150	162	上映権の制約のため計画からははずす	108.00
		一般向け事業（講演会、講座）	981	855	700	87.16
		児童向け事業（こども会、人形劇）	298	178	150	59.73
		その他	152	232	-	152.63
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	138	301	300	218.12
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	102	118	計画数値にはなじまない	115.69
		ブックトーク等	5	16	8	320.00
		職場体験	7	11	計画数値にはなじまない	157.14
		図書館見学	9	4	計画数値にはなじまない	44.44
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	79	49	計画数値にはなじまない	62.03
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	230.1	237.8	計画数値にはなじまない	103.35
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	386.6	401.3	計画数値にはなじまない	103.79

# 利用者満足度調査の結果 【高井戸図書館】

平成26年12月5～7日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 198枚、回答者 172名(回答率 86.9%)、入館者 1,861名、入館者に対する割合 9.2%



# 館別自己総合評価

施設名：方南図書館(指定管理)

<p>年度当初の課題</p>	<p>図書館は、乳幼児から高齢者までの生涯学習の場として、学習活動の振興・文化の発展のための様々な活動を通じて大きな役割を果たす施設であると認識しております。</p> <p>資料に関して、重点収集の子育て支援は棚も充実してきたように思いますが、同じ5門の技術工学・建築・電気の棚の入れ替えには目が届いていない部分が見受けられ、今年度の課題となります。分担収集は新刊の数も少なく、更に意識して収集にあたる必要があります。各門別に書架の点検期間を設ける等鮮度を保つ工夫をしております。</p> <p>事業については、児童サービスに特化している特徴はそのままに、一般の大人向け講演・講座を実施いたします。</p> <p>行事は利用者の安全面も考慮し、また職員のストレスとならぬ範囲で準備期間を充分にとり開催するよう徹底いたします。特にあかちゃん向けおはなし会については、利用者のニーズと、執務するスタッフの負担との兼ね合いもあり、子育て経験のあるボランティアの方々の更なるご協力をいただけるよう、連絡会等で提案してまいります。</p> <p>他機関との連携については、地域の社会教育施設との連携を深め、町内自治会をはじめ地元の利用者の方々とは良好な関係を継続してまいります。</p> <p>今後、会場依頼等様々な場面で相互に連絡をとり、協力しあいながら、より良い関係を維持しつつ事業展開をしてまいります。</p>
<p>対応状況</p>	<p>資料に関しては、各門別に担当を振り分け書架の管理を行いました。日頃の書架の整理から保存庫への配置替え、除籍、購入の検討を行いました。</p> <p>重点課題である「子育て支援」の棚はサインを改善し、その存在が徐々に認識され棚も充実してきました。分担収集である「経済」の棚は計画通りに除籍・購入が進められました。</p> <p>事業については、児童・ヤングアダルト・一般向けと実施しました。毎年恒例の実績公演に加え中学生を対象とした映画の上映とその制作ディレクターによる講演を中学校の会場をお借りするなど、従来と志向をかえて開催しました。また、大人向けには区内で活動中の落語研究会の方による公演や、かねてから要望のあったボランティアの方々による大人向けのおはなしかいも盛況に実施されました。あかちゃん向けのおはなし会は、実施回数は減ったものの新たなボランティアの参加があり、内容の向上を図ることができました。</p> <p>また、子育て支援講座においては、初めて保育付の講座を行いました。</p> <p>他機関との連携は、地域子育てネットワークのメンバーである小中学校・児童館・地元の自治会の方々を始め、杉並科学館へも協力をお願いし、従来と違った年齢層を対象とした催しを開催することができました。</p>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>各門別に担当を振り分けての書架管理は、うまく機能していたと思います。しかし、その管理状態は担当者によって多少ばらつきがあり、適時チェックを行うことで全体のバランスをとる工夫が今後の課題であると思います。</p> <p>重点課題である「子育て支援」は、利用者満足度調査によると、8割の利用者の方々に周知されてきております。棚の充実は見られましたが、見やすさに課題が残るため、内容によって区分けする等、さらに利用しやすい工夫を検討してまいります。</p> <p>分担収集である「経済」については、今年は意識して購入にあたることができました。次年度も継続してまいります。</p> <p>事業・行事については、児童向けの事業内容を減らすことなく、一般向けの事業を追加することができたこと、更に集客に結び付き参加者に喜ばれたことは、担当の者にとって大きな収穫でした。</p> <p>一方、昨年度に続いて実施したヤングアダルト向けの企画は、昨年の反省を踏まえて開催方法・周知方法等可能な限り工夫をしたつもりでしたが、残念ながら多くの参加はいただけませんでした。しかし、区内の教育機関や学校と密に連絡をとる事ができたこと、ボランティアからの要望であった大人向けのおはなし会を開催できたことは、今後の大きな励みになりました。</p> <p>次年度に向け、最大の課題は「図書館ガイド」の見直しにあります。レファレンスにも繋がるこのサービスをいかに魅力的に発信するか、引き続き検討してまいります。</p>

## 図書館評価表(1) 方南図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	分担収集分野(経済)関連資料の充実	C	引き続き経済関連資料を購入、除籍を進め棚状態を確認しながら充実を図ります。
	社会情勢に対応した資料の収集	B	SNS関連資料の選定基準が年度末に変更となり、更に選本がしやすくなりました。専門性に偏らず、利用者のニーズにあった蔵書構成を目指します。
	児童対象に、幅広い分野の資料収集	C	学校司書の要望を細かく分析し、授業に合った資料のタイムリーな貸出を図ります。
	各書架を常に見直し、資料の活性化を図ります。生きた書架を目指すため、積極的に資料の更新を行います。	B	各門別(棚別)に担当をつけ、それぞれが常に棚の状態を意識するようになりました。除籍したら新しい資料を購入する、動く書架を目指します。
誰でもが利用しやすい図書館に	見やすく、わかりやすい案内の表示	B	平成25年に発注した館内サインが未だに納品の目途がたらず、27年度に設置します。
	子育て世代・身体の不自由な方にも優しい書架	B	ベビーカーでの利用者、車椅子の利用者への対応はひとまず落ち着きました。ヤングアダルトコーナーの椅子・机が児童用の小さいものなので、改善を検討します。
	児童対象に『図書館ガイド』の設置	C	夏休みの多目的室開放日数は増やすことができましたが、利用されていない時間帯もあり課題が残ります。また『図書館ガイド』は方向性を具体的にすることがあります。
	保存庫の使用内容の見直し	B	開架から閉架へ、保存期間経過後除籍という流れを確立します。
	利用者満足度調査を参考に、可能なところから改善を進めます。	B	昨年に引き続き、アンケートに指摘されたところから改善してまいります。
調べもの相談(レファレンス)の充実	声をかけやすい雰囲気づくり	B	マナーアップ月間は継続し、電話での対応は特に相手の姿が見えないため、言葉づかい、説明内容に留意します。
	レファレンス・インタビュー能力の向上	B	館内整理日に課題を出して研修を行う等、更なるスキルアップの工夫をしていきます。
	レファレンスツールの見直しと更新	C	レファレンスツールは常に最新の状態を保つように意識します。児童と一般書架と分散している児童関連レファレンスツールをまとめ、関連資料を提供しやすいように工夫します。相談者と共に資料を手にとりながら、ご要望の資料にたどり着けるような案内の場を提供します。
講座・講演会、行事の開催	児童・YA対象の行事及び公演・講座の開催	B	・ヤングアダルト向けの行事は、学校と相談しつつ進めていくことが不可欠であり、学校側が求めているサービスも探りながら企画検討していきます。 ・特別おはなし会は、対象が幼児から低学年であるため、夏の行事の一つ、中高学年を意識したものに变更していきます。 ・定例の児童向け行事は、今後もボランティアとの連絡を密にとりつつ進めていきます。
	子育て世代・一般向けの講演・講座等の開催	A	子育て支援講座等親子参加型講座は、お子さんの安全と親が気持ちよく参加できる環境づくりが大切です。保育付き講座が理想ですが、保育できる人数も制限され課題です。一度はお断りされていますが、複合施設であるむさしの保育園と協働して事業を行えないか今後も諦めずに交渉していきます。
	月間、テーマ・スポット展示により魅力ある展示書架と雰囲気づくり	B	書架の装飾を見直し、魅力ある雰囲気と落ち着いた読書空間との共存の探求を心がけます。普段なかなか手にとられない資料にスポットを当てる、図書館員ならではのセンスを発揮する展示をお届けします。スポット展示は、世相に素早く対応してまいります。
ボランティアとの協働	既存ボランティアとの協働事業の充実	B	ボランティアが中心となり、職員が補助する形に移行しつつあります。互いに意見を出し合いながら、より良いおはなし会になり互いにプラスとなるような活動を目指します。
	地元ボランティア活動の場の提供	B	「大人ののおはなし会」だけでなく、ボランティア活動をしている方の勉強の場・発表の場としての利用を検討していきます。また、一般行事参加者から若い世代のボランティア活動希望者の紹介があり、今までは違う新しいおはなし会を企画検討していきます。
	ボランティアとの交流	B	定例のボランティア連絡会は、全ボランティアに声をかけていませんでした。ボランティア全員が情報共有できるよう、連絡会に参加できなかった方には報告書を送付するよう徹底します。
快適な読書空間の整備	館内環境の整備	B	館内の彩光は、季節によっては暗く感じる箇所もあるので、臨機応変、点灯を心がけます。開館後10年経ち、空調等故障が目立ちます。速やかに対応できるように、依頼先等を確認いたします。また、満足度調査に「夏の設定温度はいくらなんでも暑い」とのお声をいただきました。館内の場所によっても多少温度が違いますので、館内に複数設置した温度計をこまめに確認し快適にご利用いただけるように留意いたします。
	魅力ある図書館づくり	C	華美になり過ぎることのないよう、常に利用者の目線と環境整備や一般・児童と統一性のあるサインの入れ替えを行います。
	利用者満足度調査による、読書環境整備の推進	B	利用者からの直接的な意見を参考に、できるところから環境整備をすすめていきます。
	地元への情報提供の場としての図書館を目指します。	C	地域の各方面の団体との情報交換を積極的に行いました。継続してまいります。
子ども読書活動の推進	乳幼児とその親に対する支援	B	あかちゃん向けおはなし会は一昨年より実施回数が減り、増やして欲しいとの要望がありました。よききかせとベテランのボランティアの参加により、質の高い会を行うことができるようになりました。職員にとってもよき手本となり、スキルアップに繋がっていきます。
	学校支援	C	学校司書連絡会は先生方との調整がつかず1回の開催でした。この1回を有効に活用できるように十分な準備をして臨む必要があります。リネース資料の頒布会も継続していきます。
	子どもと本を結びつける工夫	C	・対象年齢がやや限定されていた部分が、今年は科学館の講座で緩和することができました。今後も、低年齢層だけでなく中高学年に向けた企画も検討していきます。 ・ヤングアダルト向けの事業は今年も苦戦を強いられましたが、次に繋げてまいります。 ・日数を極限まで増やした夏休みの多目的室開放でしたが、利用の少ない時間帯もあり課題が残りました。 ・「図書館ガイド」はその役割を具体的にし、どうすれば子どもたちのニーズに添えるガイドになるか、根本から企画そのものを練り直します。
他機関等との連携	地域子育てネットワーク等の参加	B	積極的に参加を継続してまいります。
	併設施設との協働事業の実施	B	出前保育の定期開催や情報交換は密に行います。避難訓練は可能な限り合同で行い、助け合いながら特徴を生かした施設作りを目指します。また、提案しお断りされている子育て支援講座開催時の一時保育の件は、諦めずに交渉を続けていきます。
	学校図書館・学校司書・済美教育センター学校支援担当との連携	C	地元へ根差した事業の展開を試みます。杉並区内の情報に常にアンテナを張り、地域の方への情報提供を推進します。
人材育成・研修計画	有資格者の増加	D	引き続き取得を奨励し、接客・相談のプロとして、資質の育成にも尽力していきます。
	弊社企画研修・講座への参加	B	今後も継続して積極的に各種研修へ参加を奨励し、スキルアップを目指します。
	各種団体主催、図書館職員対象研修・講座への参加	B	研修の再確認と内容的確かな伝達能力を養うため、研修報告し情報を共有します。
広報・情報発信	既存情報発信源の積極的広報活動	B	今後も、広報すぎなみとホームページ双方の特徴を考えながら、利用者の知りた情報により自然に利用者へ届くよう工夫していきます。
	新たな広報手段の開発	A	対象により、きめ細やかな広報活動を行います。ヤングアダルト関連は、学校と司書の先生と相談しつつ進めていきます。他機関の広報活動にも積極的に協力いたします。



図書館評価表（2） 方南図書館

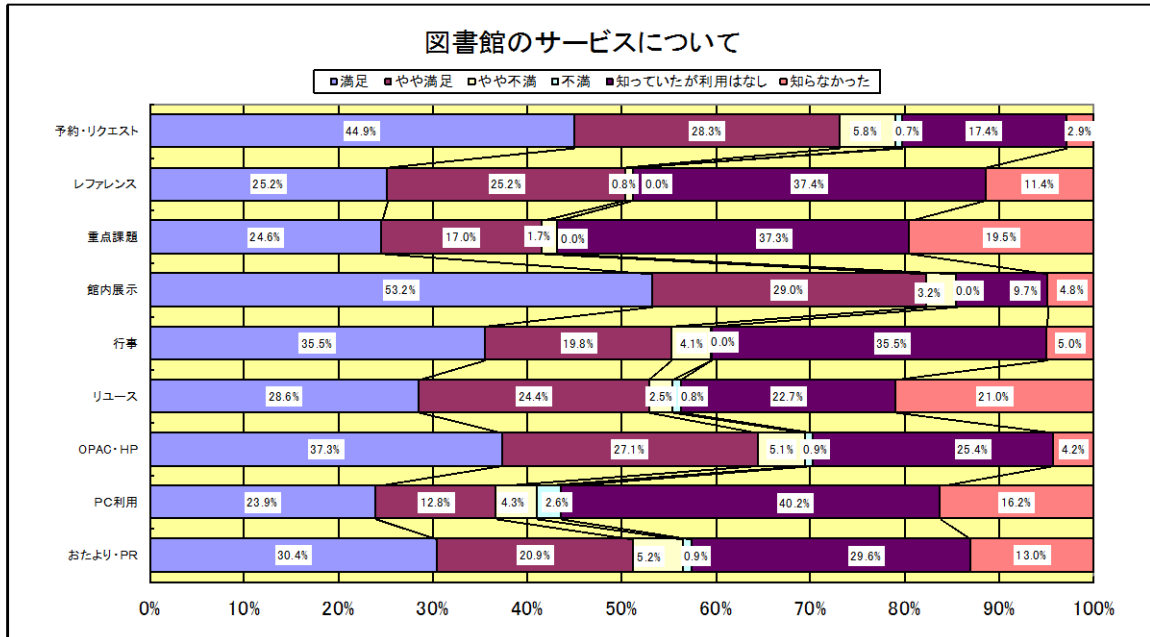
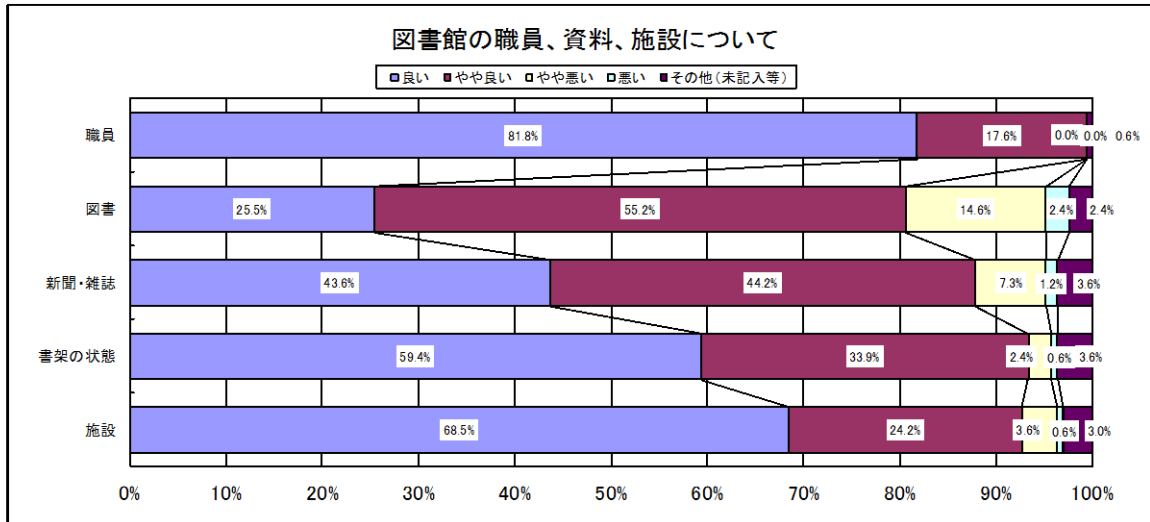
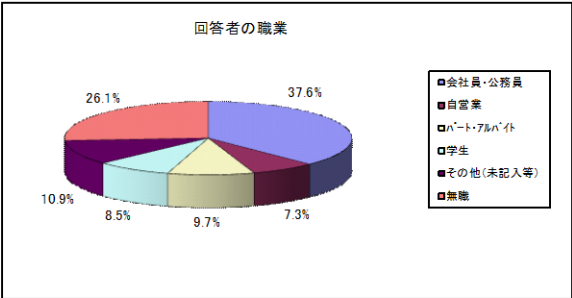
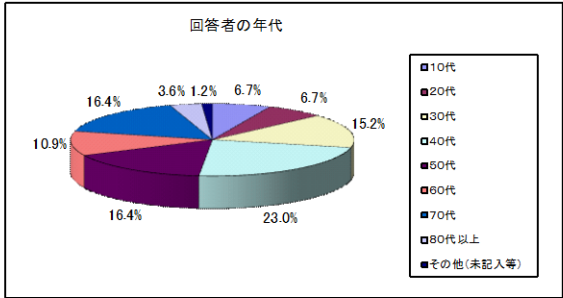
評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	119,054	119,644	120,000	100.50
	購入冊数	実績	8,862	8,045	8,000	90.78
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	138,834	142,896	計画数値にはなじまない	102.93
	利用登録者数	実績	9,256	9,323	計画数値にはなじまない	100.72
	新規利用登録者数	実績	1,360	1,360	1,400	100.00
	年間貸出冊数	実績	267,001	264,951	計画数値にはなじまない	99.23
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	156	171	計画数値にはなじまない	109.62
	団体貸出団体数	団体別登録数	60	66	計画数値にはなじまない	110.00
	団体貸出冊数	実績	14,648	13,158	計画数値にはなじまない	89.83
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	1,064	917	計画数値にはなじまない	86.18
		・クイック	956	852	計画数値にはなじまない	89.12
		・調査	108	65	計画数値にはなじまない	60.19
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	117	105	96	89.74
		映画会（一般）	0	5	上映権の制約のため計画からははずす	-
		映画会（児童）	10	7	上映権の制約のため計画からははずす	70.00
		一般向け事業（講演会、講座）	8	10	8	125.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	9	6	5	66.67
		展示会	51	54	毎月経常的に実施	105.88
		その他	9	26	-	288.89
	事業参加者数	おはなし会	2,420	2,170	1,900	89.67
		映画会（一般）	0	95	上映権の制約のため計画からははずす	-
		映画会（児童）	263	241	上映権の制約のため計画からははずす	91.63
		一般向け事業（講演会、講座）	164	258	150	157.32
		児童向け事業（こども会、人形劇）	391	233	50	59.59
		その他	641	655	-	102.18
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	66	70	6	106.06
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	106	165	計画数値にはなじまない	155.66
		ブックトーク等	2	2	2	100.00
		職場体験	2	3	計画数値にはなじまない	150.00
		図書館見学	4	4	計画数値にはなじまない	100.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	66	61	計画数値にはなじまない	92.42
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	309.5	318.4	計画数値にはなじまない	102.87
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	595.3	590.4	計画数値にはなじまない	99.18



# 利用者満足度調査の結果 【 方南図書館 】

平成26年12月5～7日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 194枚、回答者 165名(回答率 85.1%)、入館者 1,388名、入館者に対する割合 11.9%



# 館別自己総合評価

施設名: 今川図書館(業務委託)

<p>年度当初の課題</p>	<p>平成26年度の今川図書館の課題は、重点収集分野としている緑化推進に関する事業実施と、学校連携、児童向け映画会の集客、レファレンスサービスの充実の4点が中心となりました。</p> <p>緑化推進については、専用書架を常設していますが、平成25年度には初めての講座として「テラリウムを作ろう」と題してワークショップを実施しました。平成26年度も参加型の講座を継続し、重点収集分野の周知に努めることを課題としました。</p> <p>学校連携は、団体貸出や職場体験への協力のほかに、「子どもの読書応援団」と称した学校司書や読み聞かせボランティアとの意見交換会を継続して実施してまいります。参加者からの意見をもとに、読書推進や調べ学習充実のため今川図書館としての一層の支援が必要であると考えています。</p> <p>映画会は、一般向けは毎回20名程度の参加がありますが、児童向けは10名以下と減少傾向にあるため、これまで以上の周知と内容の充実が課題となりました。</p> <p>レファレンスサービスの充実については、平成25年度は一般向けレファレンスガイドを作成し、サービスの周知を図りました。平成26年度は児童向けの取り組みを充実させていくことを課題としました。</p>
<p>対応状況</p>	<p>①重点収集分野「緑化推進」に関する事業の継続</p> <p>6月に西側壁面に緑のカーテンづくりを始め、11月に実施した読書週間記念展示では、「庭をめぐる」と題し、関連本の展示と緑のカーテンで育てたふうせんかずらの種を利用者に配布しました。また、2月に開催したワークショップ「フラワーアレンジメント」では、地域連携を兼ねて、講師には西荻窪地域にある花店の店主を招聘しました。</p> <p>②学校連携</p> <p>平成25年度に引き続き、近隣の桃井第一小学校、桃井第四小学校、三谷小学校、井荻小学校の学校図書室と共催で「読書ラリー」を実施しました。各校に全児童分のチラシを配布した効果で前年度よりも共催が浸透したようで、スタンプカードの配布数が平成25年度に比べ5割増えたと共に、スタンプカードには学校図書室のスタンプも多く見受けられました。</p> <p>意見交換会にて、学校司書やボランティアからの「夏休みの読書感想文のための本を選んでほしい」という要望を受け、夏休み期間に「読書感想文におすすめの本」として展示を行いました。</p> <p>③児童向け映画会の集客</p> <p>児童向け映画会は、子どもの参加が2名～7名と少数であったため、8月から、おはなし会や工作会と連続して開催することで、10名～20名と多くの方に参加していただくことができました。</p> <p>④レファレンスサービスの充実</p> <p>小学生向けレファレンスと図書館利用方法周知の一環として、本に隠されたお宝を探しながら図書館の利用方法を学ぶ図書館ツアーを実施しました。実施にあたっては、近隣の井荻小学校、桃井第四小学校へのポスター掲示とチラシ配布を行いました。</p>
<p>評価と改善</p> <p>・評価すべき点 ・残っている課題、改善点 など</p>	<p>○評価すべき点</p> <p>YA世代に向けて、装丁の美しい絵本など大人が手に取りたくなる絵本を、児童書架からYAコーナーに場所を移動し、「YAのための絵本コーナー」を作りました。移動したことで、手に取っていただく機会が増え、これまでよりも貸出回数が増加しました。書架の充実に向けて、平成27年度も引き続き取り組みます。</p> <p>読み聞かせボランティアの発表の場として、3団体による「おはなし会リレー」を実施しました。普段は別々の日に活動されているため、お互いのおはなし会の様子を見られる、貴重な機会となりました。</p> <p>○残っている課題、改善点など</p> <p>緑化推進は、平成25年度、平成26年度とも少人数の参加型のワークショップの実施となりました。重点収集分野を広く周知でき、多くの方に参加していただける講演会の開催を今後の検討課題とします。</p> <p>児童へのレファレンス支援として、「調べものガイド」の作成をしましたが、平成26年度中には配布できませんでした。平成27年度の配布に向けて取り組みます。</p> <p>家庭読書の支援として、読み聞かせに関する事業の実施と、ブックリストの作成に取り組みます。</p>

## 図書館評価表(1) 今川図書館

評価項目	平成26年度の目標	自己評価	課題・改善点等
資料の充実	蔵書構成計画	B	・引き続き、適正な除籍資料の抽出を目的に、日常的な書架のチェックを実施します。
	保存庫の活用	B	・保存庫への資料移動を効率的に行うため、保存庫内の配置見直しを実施します。
	重点課題の資料収集	A	・引き続き、中央図書館の担当者との協議しながら、資料の充実を図ります。
誰でもが利用しやすい図書館に	車いすの利用者への介助	B	・車いすを利用される方も図書館を利用しやすいよう、館内設備に不備がないよう見直し、書架づくりを工夫します。
	掲示物の改善	B	・視認性の高い図や字句を活用した、館内サイン計画を実施します。
	聴覚・視覚障がい者の方へのサービス強化	B	・聴覚・視覚に障がいのある方が来館した際にもスタッフがスムーズに対応できるように、筆談ボードなどによるカウンター対応や、館内設備の見直しを実施します。
調べもの相談(レファレンス)の充実	子ども向けレファレンスサービス	B	・「調べものガイド」の配布と合わせて、平成26年度の図書館ツアーは初心者を対象に行ったので、上級者を対象にした図書館ツアーの実施を検討します。
	レファレンスガイドの提供	B	・児童へのレファレンス支援として作成した「調べものガイド」について、平成27年度の配布に向けて、準備を進めます。
	職員のスキルアップ	C	・レファレンス記録を蓄積し、利用者の学びへの支援ができるよう、職員全体のスキルアップに努めます。
講座・講演会、行事の開催	地域の歴史・文化に関する行事	A	・「お正月あそび」などにおいて、地域の歴史や文化に関連した催しを企画します。
	「読書」に関する事業	B	・利用者参加型の「グループ読書」は、平成27年度も引き続き開催を予定しています。3年間のロードマップにて当初予定していた「ビブリオバトル」は、否定的な意見があることも考慮して、本と結びついた別の事業を読書に関する事業として実施するかを検討します。
	「図書館を知る」事業	B	・図書館を知る事業として「図書館講座」を企画します。
	展示	B	・一般向けおよび児童向け共に特集展示を毎月実施します。加えて、重点収集分野の「緑化推進」に関連した特別展示を引き続き実施します。
ボランティアとの協働	定例事業の連携(おはなし会)	B	・読み聞かせボランティア3団体によるおはなし会、小学生向けのおはなし会など、ボランティアが習得したスキルを活かせる事業で協働を行います。
	定例事業の連携(あかちゃんタイム)	B	・これまで連携していたボランティアより、平成27年度は都合により辞退したいとお申し出があったため、職員によるあかちゃんおはなし会とあかちゃんタイムの実施を予定しています。
	職員・ボランティア同士の情報共有	B	・平成27年度も引き続き、職員とボランティア、またボランティア同士の情報交換の場を設けます。
快適な読書空間の整備	書架の整備	B	・本を探す利用者が書架を利用しやすいように、書架見出しの追加作成を行います。合わせて、本の貸出促進のきっかけとなるように、展示の工夫のひとつとして、POPを作成します。
	館内環境の整備	B	・平成27年度も引き続き、夏期の多目的室開放と、ペットボトルや水筒での水分補給可能コーナーを設置します。
	館外環境の整備	A	・引き続き、西日が差しこむ窓側にグリーンカーテンを設置します。
子ども読書活動の推進	YA世代の読書活動推進	A	・中学生によるおすすめ本紹介や、中学生向けの「今川図書館利用案内」の配布を引き続き実施します。合わせて、中学生や高校生の方々にも協力していただきながら「YAのための絵本コーナー」を充実させてまいります。
	おはなし会	B	・おはなし会や小学生のためのおはなしの会を継続して実施します。
	あかちゃんタイム	B	・あかちゃんおはなし会を実施し、あかちゃんタイムとして多目的室を開放する時間を設けて、保護者同士の情報交換をサポートします。
	読書機会の創出	A	・「本の福袋」の貸出企画、夏期の読書ラリーでの近隣小学校との共催は、平成27年度も引き続き実施します。また、読書機会の創出につながる新たな事業を企画し、実施します。
	家庭読書の支援	C	・家庭読書の支援を目的とした、絵本の読み聞かせに関する事業を実施します。また、学校司書に協力を仰ぎ、ブックリストの作成に取り組みます。
他機関等との連携	学校司書との懇談会	B	・「子どもの読書応援団」を引き続き開催し、連携のための意見交換の場を設けます。
	学校図書室との連携	B	・「読書ラリー」は、平成27年度も引き続き、近隣の小学校図書室と共同開催します。
	ゆうゆう今川館との連携	B	・七夕やお正月など、季節の行事をゆうゆう今川館と協働で開催します。また、ゆうゆう今川館の事業に合わせた本の展示を行い、資料の貸出を促進します。
	地域施設、団体との連携	A	・緑化推進やグリーンカーテン設置などで、地域施設や区民と連携した取り組みを企画します。
人材育成・研修計画	司書の配置	B	・職員の司書率50%以上を維持し、60%以上を目指します。
	職員への研修計画	B	・業務の基本習得、専門性の向上を目的とした研修や、マネジメント支援を目的とした研修を実施します。また、中央図書館での研修にも職員を積極的に参加させます。
	障がい者雇用の検討	C	・勤務可能な人材や業務の検討を引き続き行います。
広報・情報発信	図書館だより	B	・一般向けおよび児童向け図書館だより、簡易版図書館だより、あかちゃん向け発行物を引き続き作成し、発行します。
	地域への広報	B	・回覧板の活用や、郵便局などの地域施設でのチラシ置きにより、近隣地域への広報活動を行います。
	SNS、WEBでの情報発信の検討	C	・広報すぎなみ、図書館ホームページ、図書館だよりによる情報発信を継続的に実施し、広報活動に努めます。SNSでの情報発信は、引き続き検討いたします。

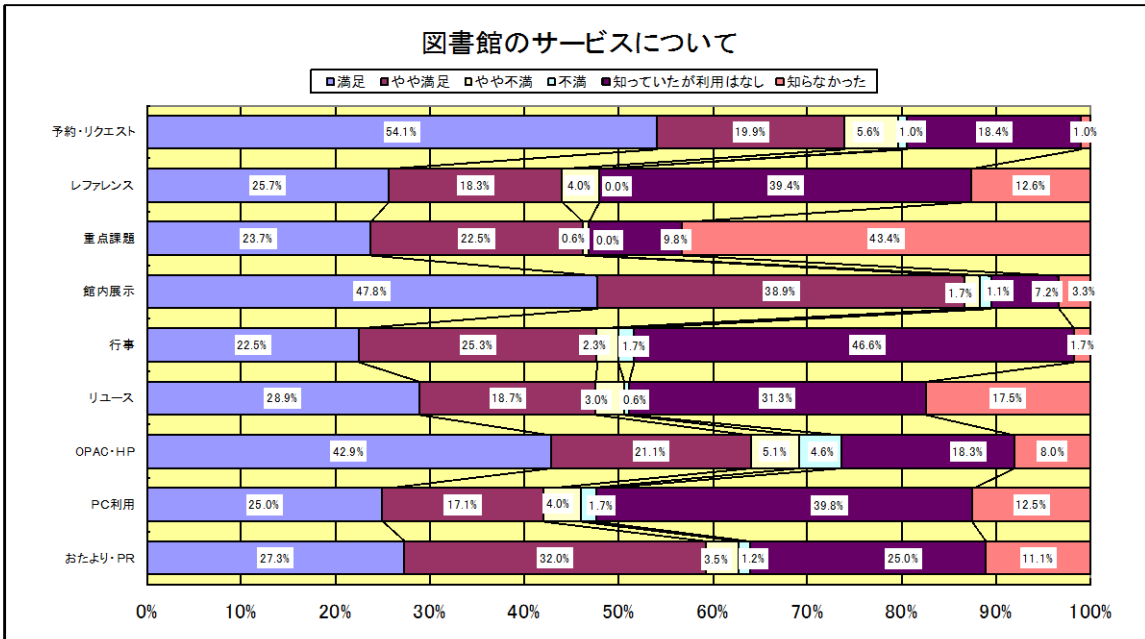
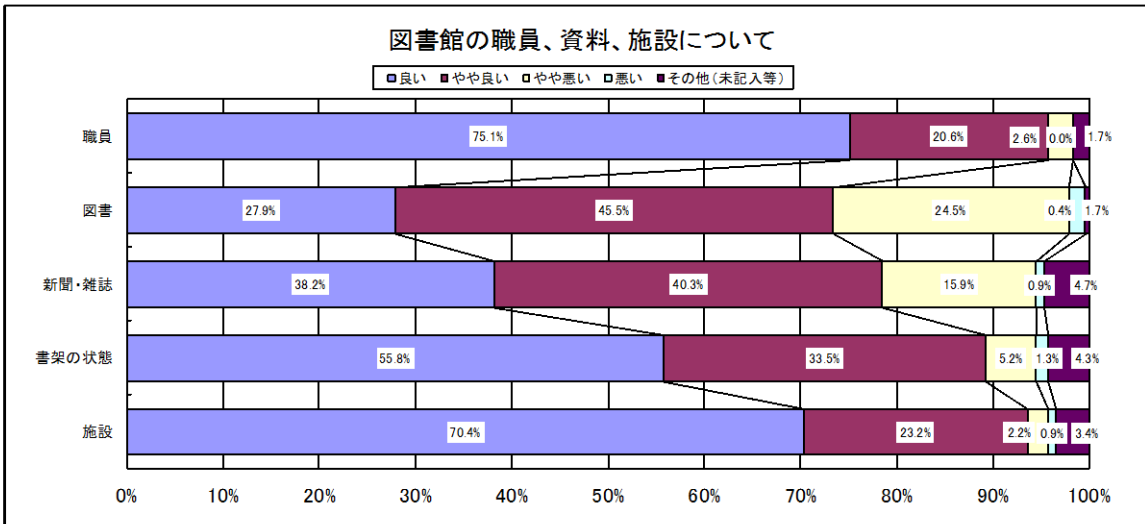
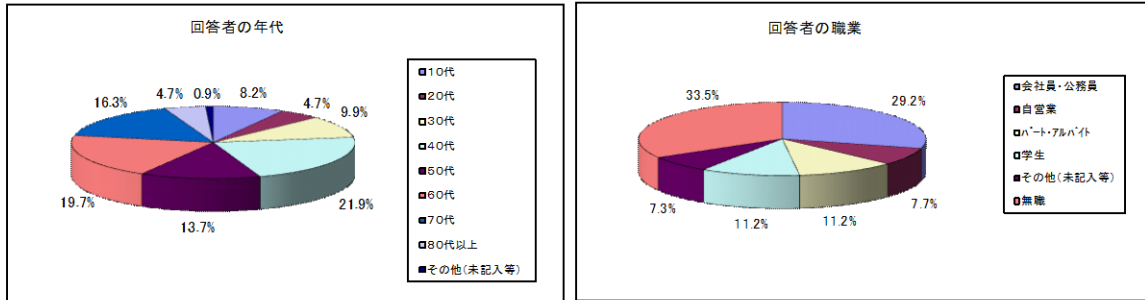
図書館評価表（2） 今川図書館

評価項目	指標	算出方法等	25年度実績	26年度実績	27年度計画	前年度との増減率
資料の充実	蔵書冊数	実績	115,272	120,014	119,000	104.11
	購入冊数	実績	8,165	7,959	7,000	97.48
誰でも利用しやすい図書館に	入館者数	実績	202,174	203,054	計画数値にはなじまない	100.44
	利用登録者数	実績	8,236	8,349	計画数値にはなじまない	101.37
	新規利用登録者数	実績	1,169	1,181	1,000	101.03
	年間貸出冊数	実績	341,205	340,029	計画数値にはなじまない	99.66
	相互協力貸出冊数	都立図書館等の協力により貸出したもの	191	207	計画数値にはなじまない	108.38
	団体貸出団体数	団体別登録数	39	43	計画数値にはなじまない	110.26
	団体貸出冊数	実績	8,021	8,469	計画数値にはなじまない	105.59
調べもの相談（レファレンス）の充実	レファレンス件数	レファレンス件数	879	1,589	計画数値にはなじまない	180.77
		・クイック	832	1,460	計画数値にはなじまない	175.48
		・調査	47	129	計画数値にはなじまない	274.47
講座・講演会・行事の開催  （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）	事業実施回数	おはなし会	82	83	80	101.22
		映画会（一般）	24	24	上映権の制約のため計画からははずす	100.00
		映画会（児童）	11	11	上映権の制約のため計画からははずす	100.00
		一般向け事業（講演会、講座）	1	2	2	200.00
		児童向け事業（こども会、人形劇）	7	7	7	100.00
		展示会	29	36	毎月経常的に実施	124.14
		その他	16	8	-	50.00
	事業参加者数	おはなし会	1,187	1,409	1,300	118.70
		映画会（一般）	585	603	上映権の制約のため計画からははずす	103.08
		映画会（児童）	179	243	上映権の制約のため計画からははずす	135.75
		一般向け事業（講演会、講座）	12	44	30	366.67
		児童向け事業（こども会、人形劇）	223	279	260	125.11
		その他	1,120	171	-	15.27
ボランティアとの協働	協働（ボランティア）事業実施回数	協働事業実施回数	54	56	50	103.70
他機関との連携	学校への支援回数（団体貸出を除く）	調べ学習資料貸出	79	116	計画数値にはなじまない	146.84
		ブックトーク等	0	2	2	-
		職場体験	3	3	計画数値にはなじまない	100.00
		図書館見学	2	2	計画数値にはなじまない	100.00
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数	平成26年度実績	15	40	計画数値にはなじまない	266.67
経費（コスト）	貸出し1冊あたり経費（円）	年間経費÷貸出冊数	211.5	217.8	計画数値にはなじまない	102.95
	利用者1人あたり経費（円）	年間経費÷入館者数	357.0	364.7	計画数値にはなじまない	102.15

# 利用者満足度調査の結果 【今川図書館】

平成26年12月12日～14日に行いました利用者アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
下記のとおり集計しましたので、お知らせいたします。

配布数 283枚、回答者 233名(回答率 82.3%)、入館者 1,563名、入館者に対する割合 14.9%



### Ⅲ 平成 27 年度杉並区立図書館サービス評価報告書(対象 平成 26 年度事業)

#### (I) 杉並区立図書館サービス評価について

杉並区立図書館協議会では、図書館サービスの成果や達成度を明らかにし、図書館運営の効率化及び図書館サービスの向上を図ることを目的として、平成 26 年度の杉並区立図書館業務に対し評価を行った。(杉並区立図書館協議会規則第2条)

#### 1 評価の対象

杉並区立図書館 13 館の平成 26 年度事業

#### 2 評価の方法

平成 26 年度の杉並区立図書館の実績に関する(1)の資料等に基づき、図書館協議会委員が評価する。なお、(1)の資料は、平成 27 年度第2回図書館協議会等で予め各委員に報告した資料である。

##### (1) 評価のための資料

##### ① 平成 26 年度の数値実績

指標とする数値は、蔵書冊数以下 35 項目

##### ② 各図書館が行う自己評価 — 図書館評価表および館別自己総合評価

図書館評価表は、図書館サービス基本方針をもとに設定した 10 項目※について、平成 26 年度の年度目標と平成 26 年度の実績状況及び課題・改善点を記載したものである。各図書館は、平成 26 年度当初に設定した目標について取り組んだ実績に対し、以下の A～D で自己評価をした。

A…計画より高いレベルで取り組み、目標を達成した。

B…計画どおり取り組み、成果があった。

C…概ね計画どおり取り組んだが、一部課題がある。

D…取組が不十分で、計画どおりに行かなかった。

※図書館の運営状況を評価する項目である 10 項目とは、①資料の充実、②誰もが利用しやすい図書館に、③調べもの相談(レファレンス)の充実、④講座・講演会・行事の開催、⑤ボランティアとの協働、⑥快適な読書環境の整備、⑦子ども読書活動の推進、⑧他機関等との連携、⑨人材育成・研修計画、⑩広報・情報発信である。

館別自己総合評価は、上記個々の項目評価に基づいて、各館が総合評価をしたもの。

##### ③ 利用者満足度調査

平成 26 年 12 月に実施した利用者満足度調査の結果

##### (2) 評価方法

① 評価表の様式は、平成 27 年 9 月に開催した、図書館協議会委員全員を構成員とする評価作業部会で、図書館基本方針にある三つの視点(「学びの場」「知の共同体」「楽しい交流空間」)

と取組推進のための基盤整備（「関係機関とのコラボレーション（協働）」「専門家の育成・活用」「積極的な広報・PR活動」）それぞれについて、評価できる点、改善すべき点を記載の上、総合的なコメント欄を設けたものを定めた。

- ② 評価は、各委員の負担を考慮し、会長を除く12人の部会員を3つのグループに分け、1人の部会員がそれぞれ4図書館分と中央図書館分を作成した。いずれの委員も、直営館1館・指定管理館2館・業務委託館1館を評価の対象とした。
- ③ 各委員は、平成27年9月から11月まで、上記資料を基礎として各館へ実地調査・ヒアリングなども行い、分担する図書館の評価を行った。

## （Ⅱ）評価内容

### 1 総括的評価

中央図書館は、杉並区の図書館行政の中核である点を十分に認識し、他の地域図書館と連携協力して、より区民サービスの向上を目指してもらいたい。昨年度よりも事業内容も明確に把握し、改善されてはいるが、杉並区立図書館の運営方針は、中央図書館が先導に立って推進していかなければならない。

直営館も昨年度よりも前向きに図書館運営を進めているが、事業の実施にあたって計画的に行うことが求められる。特に、利用者満足度に留意して、事業を検討してもらいたい。指定管理館においては、いずれの館も前向きに取り組んでいる。図書館の運営について中央図書館との連絡をしっかりと行うとともに、指定管理者制度を活用した区民サービスの向上を展開してもらいたい。

業務委託館においては、区民満足度において高い評価を得ているところであるが、さらに、民間として培ってきた実績を委託事業に反映し、引き続き質の高い区民サービスを実施してもらいたい。

今年度は、図書館サービスについて、新たな方法で評価を行い、改善すべき点を各館に示した。各館においては、新年度の事業計画等において、これらの点を具体的に反映し、実施することにより、さらなるサービスの向上を図ってもらいたい。

### 2 取組目標別評価

委員による各館別評価をもとに、図書館サービス基本方針に基づき設定した、「資料の充実」などの10項目の自己評価項目ごとに主な評価を記載した。

#### (1) 資料の充実

中央図書館は、センター館として収集・除籍の方針を示し、蔵書の適正化に継続して努めなければならない。また、デジタル化された資料や貴重資料のデジタル・アーカイブ化もその必要性・運用対象・運用方針を明確にした上で、具体的な作業工程を策定すること。

地域図書館は、分担収集・重点収集資料について、区民への周知を高めること。

#### (2) 誰もが利用しやすい図書館に

利用者にとって見やすい館内サインの表示であることについて、日常業務の中で経常的に意識し続けていることを評価する。

また、区民にとって利用しやすい環境について、各館の施設の状況に応じて、より利用しやすい図書館づくりを進めてもらいたい。

#### (3) 調べもの相談（レファレンス）の充実

各図書館でレファレンス記録を作成しているが、区内全体で共有できるようなシステムを中

中央図書館主導で構築すべきである。

職員・スタッフのレファレンス能力の向上に向けての研修等を継続し、区民に還元すること。

#### (4) 講座・講演会・行事の開催

図書館資料と区民を結びつけるという、行事を実施する目的を常に意識すること。また、行事の実施については、効果等を考え、計画的に取り組んでもらいたい。他館の優れた企画の水平的展開を広げるため、館長会などを活用し、より細やかに情報・意見交換と協働を行うこと。

#### (5) ボランティアとの協働

どの図書館も何らかの形でボランティアとの良好な関わりを形成・維持している。ボランティアと職員・スタッフとの関係が、組織としてより強い結束となり、よりよい関係性を保ち続けることを期待する。

#### (6) 快適な読書環境の整備

どの図書館も、何とか良い読書環境を作り出そうとしていることは感じられる。取り組んでいる姿勢が区民にも伝わることもある。近年利用者による問題行動が生じているため、巡回を強化している図書館もあるが、関係諸機関との連携をとる必要もある。

#### (7) 子ども読書活動の推進

子ども向けのサービスはどの館も積極的に取り組んでいる。「あかちゃんタイム」等の実施のように、子どもだけではなくその保護者も含めた対応は評価できる。

#### (8) 他機関等との連携

子ども読書活動推進との関係もあり、どの館とも学校との連携はよく行っている。児童館などの子ども対象の機関との連携は進んでいる。それ以外の施設、たとえば高齢者施設や諸団体等についても各館工夫して連携を進めること。

#### (9) 人材育成・研修計画

各館とも、人材育成のため計画を立てて、研修を実施している。受講者は研修結果を個人のレベルに留めることなく館内で情報を共有し、それを引き続き区民に還元できるように努力を続けてほしい。

#### (10) 広報・情報発信

講座・講演会・行事関連の情報発信はもちろんであるが、利用者満足度調査で「知っているが利用なし」「知らなかった」の比重が高い項目については、もっと積極的にアピールすべきである。既に指摘した点であるが、中央館主導で整理統合し、広報・情報発信すべき内容に応じたメディアの選択を含めて効果的に行うこと。

一部図書館であるが、地域や近隣施設の協力を得て広報していることはすばらしい。

### 3 運営形態別評価

委員による各館別評価をもとに、中央図書館・直営館・指定管理館・業務委託館という運営形態に着目して、改善すべき方向を考え、記載した。

#### (1) 中央図書館

##### ① 杉並区立図書館のセンター館としての役割を果たすこと

杉並区立図書館サービス基本方針に基づき、図書館行政のセンター館として中央図書館が目指すべき具体的な図書館像、それを実現するための方針を明確に示すとともに、区民に対して



も分かりやすく広報すること。特に、除籍については、明確な判断基準、目標などを地域図書館に示すこと。地域図書館を含め、平成 28 年度の年間計画を立てる時期も近いことから早急に示すこと。

- ② 各図書館が事業計画等を作成するに当たり、適切な指導を実施すること  
中央図書館は、各図書館での年度計画が適切に立てられるように指導すること。  
また、各図書館が報告書を作成するに当たり、第三者が読んでも事業実績の概要がわかるように表記を指導すること。
- ③ 中央図書館は、一部委託という特殊な運営形態であるため、委託部分と直営部分の計画や事業実施の連携、統一性が分かりにくい。より一層、情報共有し、連携して業務に取り組む必要がある。

## (2) 直営館

- ① 業務について、明確に記録し、改善すべき点をしっかりと職員間で共通認識し、区民サービスの向上に活かすこと。
- ② 事業は、問題意識をもって計画的に実施し、利用者の満足度が高い点、低い点を分析し、中央図書館に報告し、改善を進めること。

## (3) 指定管理館

- ① レファレンス事例については、中央図書館に報告し、区の全図書館における共通対応として積み重ねていくこと。
- ② 図書館以外の機関との連携について、中央図書館と調整を行い、積極的に実施すること。
- ③ 各図書館は、その運営状況について、中央図書館により詳細に連絡すること。

## (4) 業務委託館

- ① 業務について詳細に記録し、自己評価の記載に反映すること。
- ② レファレンス事例については、中央図書館に報告し、区の全図書館における共通対応として積み重ねていくこと。
- ③ 事業記録を詳細に残し、引き継ぎを正確に行うこと。

## 4 各館別評価

I-(2)により行った、委員による各館別評価を運営形態別(一部業務委託を行っている中央図書館、直営、指定管理、業務委託の順)にまとめ、それぞれ評価内容を記載した。なお、「改善すべき点」の記載は、各館の問題点の改善策を示す記載をした。

### 中央図書館(直営、一部業務委託)

評価対象(館名)	中央図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国立国会図書館の図書館向けデジタル化資料送信サービスの利用開始。</li> <li>・外国語資料の充実。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンス事例の収集。</li> <li>・見やすい書架づくり。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校との連携による調べ学習支援等の実施。</li> <li>・「朗読（音訳）ボランティア養成講座」の開催。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校図書館司書専用カードの利用促進。</li> <li>・区内5大学の図書館ネットワークとの協力推進。</li> <li>・実践的なレファレンス研修の実施。</li> <li>・トラブルの軽減のための館内の巡回の強化。</li> <li>・子どもの利用促進を図るための様々な事業の実施。</li> </ul>
改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リーダーシップをとり、除籍作業について地域図書館を指導すること。</li> <li>・デジタル・アーカイブ化は、対象などについて十分検討した上で、他の関連組織と連携し実施すること。</li> <li>・外国語資料の収集分野を明確にすること。</li> <li>・改修に当たりサービス基本方針に即した検討を継続すること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・データベースの活用を促進すること。</li> <li>・13館連携してレファレンス事例をデータベース化して活用するようセンター館として調整連絡すること。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区内全図書館の行事について計画性をもって実施するよう指導調整すること。</li> <li>・ボランティア団体との連携を強め、計画的に事業を行うこと。</li> <li>・改修について、区民の意見を聴取すること。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスサービスに関する職員の能力向上のための研修を更に設けること。</li> <li>・イベントの開催表示などを含めHPの内容を区民にとって、より分かりやすくすること。</li> </ul>

## 直営館

評価対象（館名）	柿木図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの参加実績のあった乳幼児と保護者対象の事業実施。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の職員による問題事例についての記録票への記載と周知。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な子ども読書活動事業の実施。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・独自の情報誌の発行と充実。</li> <li>・学校司書と連携したブックトーク事業の実施。</li> </ul>

改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書資料の収集には、区民の評価にも配慮すること。</li> <li>・ 計画的に除籍を行うこと。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ レファレンス事例について中央図書館との連携を進めること。</li> <li>・ 自然科学、医学、薬学などの分担収集資料の充実を基盤とした、関連した企画の実施。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 分かりやすい館内表示を行うこと。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ レファレンス知識習得のための専門的な機会を設けること。</li> </ul>
--------	--

評価対象（館名）	高円寺図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ベビーカーや車椅子でも安全に移動できるように館内利用者動線の変更対応、サイン改善、YA コーナー展示棚設置、書架配置改善など、様々なレベルでの使いやすい図書館に向けた取組。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 児童関連事業についての様々な取組。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区民ニーズに合致した多くの講座・行事の開催。</li> <li>・ 参加型行事の実施。</li> </ul> <p><b>【快適な読書環境の整備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館職員による館内の段差解消、タイルの補修。</li> <li>・ 子どもたちの読書意欲を引き出す様々なイベントの開催。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実践的なレファレンス事例研修の実施。</li> <li>・ 子育てネットワークや児童館、学校との連携。</li> <li>・ きめ細かな OJT。</li> </ul>
改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 魅力的な蔵書構築に向けた選書と除籍などを行うこと。</li> <li>・ 1階エントランスの分かりやすい案内表示をすること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ シリーズ毎や筆者毎の配架。</li> <li>・ より高度な対応ができるようなレファレンスサービスについての改善。</li> <li>・ 一般向けの講座・講演会の開催を強化すること。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 滞在の場として飲食スペースなどを検討すること。</li> <li>・ 中学生向けに体系化された活動を実施すること。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部研修を実践につなげるため、研修後のフォローの確立。</li> </ul>

評価対象（館名）	西荻図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、保存庫の所蔵本を展示し、利用の促進につなげたこと。</li> <li>・高齢者の目線に合わせた配架。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個性的で面白そうなイベントの多数開催。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア懇談会の実施。</li> <li>・東京女子大学等関係機関との連携。</li> <li>・中学生の意見を活かした YA コーナーの充実。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中央図書館での研修受講者による、職場でのフィードバック。</li> <li>・全ての研修受講生による職場での報告、配布資料の共有、館内整理日を利用しての館内研修による職員の資質向上。</li> </ul>
改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査、自由意見を参考として、蔵書の状況および図書資料の配架について検討すること。</li> <li>・利用者の利便を考えた、より分かりやすい館内サインとすること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業に対する区民の評価を参考にし、満足度を高めるよう館全体および中央図書館と検討すること。</li> <li>・保存庫への保管替えを含め、開架図書の更新を更に行うこと。</li> <li>・組織的で実践的なレファレンス対応を行うこと。そのために、中央館と連携し、館内事例を集め、活用方法を検討すること。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・書架案内図の作成と更新を行うこと。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各月の事業案内のおたよりは、もう少し早めに配布すること。</li> </ul>

### 指定管理館

評価対象（館名）	永福図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民ニーズを意識した資料収集方針に基づく資料の充実。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民に興味を抱かせる講座・講演会などの実施。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な子ども読書活動事業の実施。</li> <li>・YA 世代の興味・関心の把握。</li> <li>・ボランティア連絡会を重ねて開催し、ボランティアの声を事業等に反</li> </ul>

	<p>映。</p> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修参加者によるフィードバック体制。</li> <li>・複数の学校図書館や地域の施設との連携。</li> </ul>
改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書管理を計画的に行うこと。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課題図書や利用頻度の高い図書だけでなく、様々な図書資料に関する知識を蓄えること。</li> <li>・レファレンスサービスや行事などについて、区民への周知を十分にすること。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中2階のスペースを活用すること。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館HPやおたよりなど情報発信をより一層行うこと。</li> </ul>

評価対象（館名）	宮前図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・分担、重点収集分野である「文学・明治以前の日本文学」と結びついた行事の実施。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の人、団体と結びついた企画の実施。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフによる利用者目線での3階閲覧室の構成・運用の見直しや館内の快適空間づくりに向けた工夫。</li> <li>・子ども読書活動に関する積極的な事業実施。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小中学校図書館や保育園、幼稚園、児童館等との、多彩で活発な連携。</li> </ul>
改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書管理を計画的に行うこと。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンス事例について中央図書館との連携を進めること。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアと連携事業のため職員の能力を更に高めること。</li> <li>・「予約、リクエスト」「レファレンス」「一般書・児童書・雑誌のリサイクル」について、より一層のPRをすること。</li> <li>・レファレンス等の研修を増加すること。</li> </ul>

評価対象（館名）	成田図書館
----------	-------

<p>良く評価できる点</p>	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>レイアウトの変更、誘導サインの設置、巡回の強化などの実施。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区民向けにマンツーマン講習会を開催するなどレファレンスについての認知度を上げる工夫。</li> <li>中高年者の関心の高いテーマの行事や参加型展示の取組。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>調べ学習や自由研究の展示、クリスマス関連本を集めたスポット展示、YAコーナーでの特集展示などの実施。</li> <li>子ども読書活動について、幼少のころから読書に興味を持てるような図書館から様々な事業の実施。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>学校をはじめとする、外部の機関との積極的な情報交換。</li> <li>情報発信としての図書館だより、カウンターの声掛けの実施。</li> </ul>
<p>改善すべき点</p>	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>バランスのとれた蔵書構成とするために計画的に取り組むこと。</li> <li>図書館全体として統制のとれた、計画性のある書架サインを実施すること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講座やおはなし会の集客について、より細かく記録し、以後の事業に活かすこと。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティアと協働して達成する目標について、より具体的に設定をすること。</li> </ul>

<p>評価対象（館名）</p>	<p>阿佐谷図書館</p>
<p>良く評価できる点</p>	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>あさがや楽の発行、阿佐ヶ谷の作家や地域資料の収集などの積極的な実施。</li> <li>対面朗読サービスの周知や手話の習得などの環境整備。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>読み聞かせボランティアとの協働の強化。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>レファレンス技術などの実務研修の定期的な実施や区民サービスへの活用。</li> </ul>
<p>改善すべき点</p>	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>児童書について計画的な除籍を推進すること。</li> <li>就労支援に必要とされる資料と情報のより適切な収集と提供。</li> <li>重点課題である「図書館における就労支援」の認知度を高める、広報の強化。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画した図書館利用講習会などの事業を実施すること。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・問題事例について、区内全館での情報共有を行うこと。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標実現に数年間が必要な場合には、年度単位で目標を定め、実現のためのプロセスを明確にすること。</li> </ul>
--	--

評価対象（館名）	高井戸図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て資料や赤ちゃん絵本、おはなし会用大型絵本の収集。</li> <li>・区民のニーズを把握した資料の購入。</li> <li>・講座開催の度に人の輪ができることが定着しており、行事開催に伴い、様々な人たちが協力してくれる＝地域の中に図書館がしっかりと根付いていること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多様な講座・講演会・展示などの実施。</li> <li>・子育てプレママ・プレパパへのアプローチ、子ども読書活動推進イベントにより家庭内での読書活動に対する働きかけ。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアの方々とのきめ細かな連携。</li> <li>・高井戸中学校との密接な連携。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場内外の研修の強化。</li> <li>・利用者視点を配慮した広報活動。</li> </ul>
改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児や小学生向けの英字図書を可能な範囲で充実すること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンス対応について継続して記録し、活用すること。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館サポーターとの定期的な会議の開催などを通じて連携体制をより堅固なものとし、さらなる協働をすすめること。</li> <li>・高井戸中学校との連絡通路の照明を明るくするとともに防犯への一層の配慮をすること。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区の掲示板や区民センターの掲示なども利用し、事業の周知に努めること。</li> </ul>

評価対象（館名）	方南図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・明確な課題意識に基づく、具体的な改善への取組。</li> <li>・利用者満足度の高い、充実した職員のサービス。</li> <li>・重点課題「子育て支援」を意識した、ベビーカーをおいて閲覧できる席などの設置。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般向けの魅力ある行事の企画・実施。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども読書活動の推進（「学校支援」「子どもと本を結びつける工夫」）に対する明確な姿勢。</li> <li>・十分な事前準備をしたうえでの学校司書連絡会の有効な活用。</li> <li>・マナー向上のためのマナーアップ月間の設置。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童館、むさしの保育園、地元自治会など様々な機関との連携。</li> <li>・レファレンス研修を含め、様々な研修を実施・参加。</li> <li>・対象別広報媒体による集客。</li> </ul>
改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・除籍が進まなかった理由を明確にすること。</li> <li>・「児童対象図書館ガイド」設置の計画は、他館の実施状況を参考にして検討・実施すること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンス情報を蓄積し、他館と共有すること。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児と保護者の交流空間づくりの改善点を明確にすること。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人材育成・研修計画による有資格者の増加を進めること。</li> <li>・研修報告会などにより職員間で情報のシェアを行うこと。</li> <li>・広報すぎなみとホームページを活用して、区民の知りたい情報がしっかりと区民に届くよう工夫すること。</li> <li>・YA 関連は、学校司書や教員と相談しつつ、進めていくなど、対象に配慮し、きめ細やかな活動を行うこと。</li> </ul>

### 業務委託館

評価対象（館名）	南荻窪図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見やすい児童書架の表示、あかちゃんタイムに関するお知らせの掲示など、優しいサービスの展開。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域連携としての、地域在住の講師による講演会の実施。</li> </ul>



	<p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校へ出向いてのブックトークの実施。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の教育機関へチラシを配布しての図書館利用促進。</li> </ul>
改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料の充実により、図書館の利用率を高めること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスサービスを充実すること。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアとの話し合いの場を設け、情報交換をすること。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他機関との情報交換をより積極的に行うこと。</li> <li>・研修の回数を増やして職員のスキル向上を目指すこと。</li> <li>・研修受講後、職場でのフィードバックを行い、記録すること。</li> <li>・様々な年齢層に対して、図書館利用率が高まるように広報などを含め引き続き積極的にPR活動をする事。</li> </ul>

評価対象（館名）	下井草図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童書の充実。</li> <li>・来館者の視点に立った利用案内の整備。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配布物の配置の見直し。</li> <li>・館内表示の分かりやすい更新。</li> <li>・様々な視点からの研修の実施。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・季節感あふれる館内装飾。</li> <li>・あかちゃんタイムの定例化。</li> <li>・調べ学習の支援、児童向け行事の開催など、様々な学習支援。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の小学校、中学校との懇談会の実施。</li> <li>・3種類の広報誌の継続した発行。</li> </ul>
改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料的価値の高い参考図書の収集基準を明確にすること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内は、すぐにもっと分かりやすいよう工夫すること。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・書架の状態や本の状態に留意すること。</li> <li>・館内表示や案内について変更があればその都度更新すること。</li> <li>・魅力ある読書環境整備について具体的に検討・実施すること。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p>

	・研修の活用を含め、区民サービスの改善にあたること。
--	----------------------------

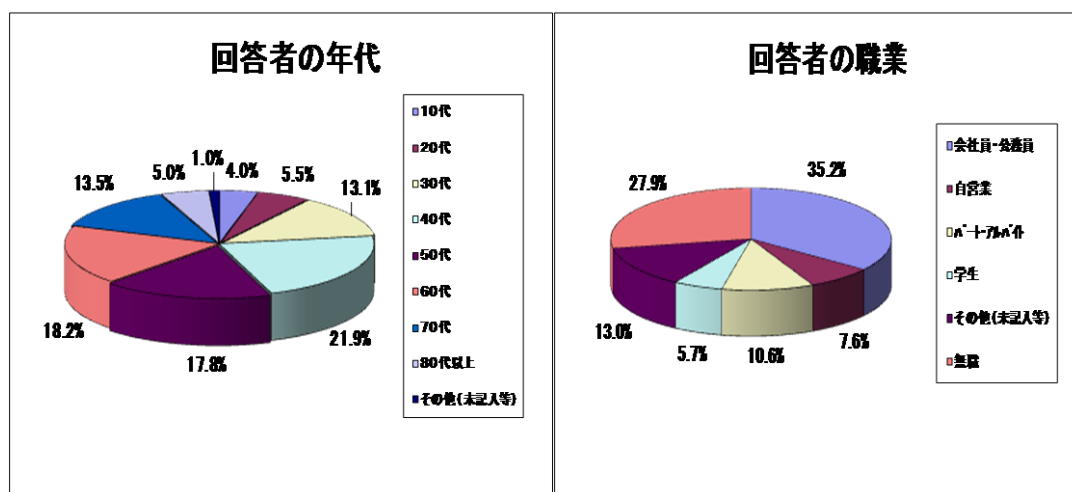
評価対象（館名）	今川図書館
良く評価できる点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「緑化推進」という重点課題について周知徹底が図られている様子がかがえること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に根ざした観点での講座の実施。</li> <li>・ハンディキャップがある利用者（車いす利用者・聴覚・視覚障害者）への積極的な接し方。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な子ども読書活動事業の実施。</li> <li>・「YAのための絵本コーナー」「本のおたのしみバッグ」などの実施。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小・中学校図書館との連携に関わる積極的な活動。</li> </ul>
改善すべき点	<p><b>【学びの場】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書資料の利用状況を把握し、入れ替えを含め、保存庫を活用すること。</li> </ul> <p><b>【知の共同体】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンス事例の集積と活用について中央図書館との連携を進めること。</li> <li>・講座・講演会について、より多くの人に参加できるように回数や組立てを工夫すること。</li> </ul> <p><b>【楽しい交流空間】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアとの交流会を増やし、連携を高めること。</li> </ul> <p><b>【目標実現のための基盤整備づくり】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・類似した事業については、実施する必要性などを再検討し、吟味して実施すること。</li> </ul>

## IV 利用者満足度調査の結果

### (1) アンケート用紙の配布数、回答者の状況

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

	配布数	回答数	回答率	入館者数	入館者数に対する割合
中央	684	501	73.2%	3,460	14.5%
永福	270	181	67.0%	1,649	11.0%
柿木	309	259	83.8%	1,557	16.6%
高円寺	269	211	78.4%	1,322	16.0%
宮前	284	268	94.4%	2,701	9.9%
成田	400	387	96.8%	1,995	19.4%
西荻	272	203	74.6%	2,072	9.8%
阿佐谷	484	287	59.3%	2,159	13.3%
南荻窪	66	57	86.4%	1,319	4.3%
下井草	180	175	97.2%	1,921	9.1%
高井戸	198	175	88.4%	1,861	9.4%
方南	194	165	85.1%	1,388	11.9%
今川	283	233	82.3%	1,563	14.9%
計	3,893	3,102	79.7%	24,967	12.4%



回答者の年代は、40代21.9%、50代17.8%、60代18.2%、30代13.1%となっており、30～60代が全体の71.0%を占めている。職業は、会社員・公務員が35.2%、続いて無職が

27.9%、パート・アルバイトが10.6%、その他（未記入等）が13.0%であった。両者ともそれぞれの割合は、前回とほぼ同じである。

(2) アンケート調査項目

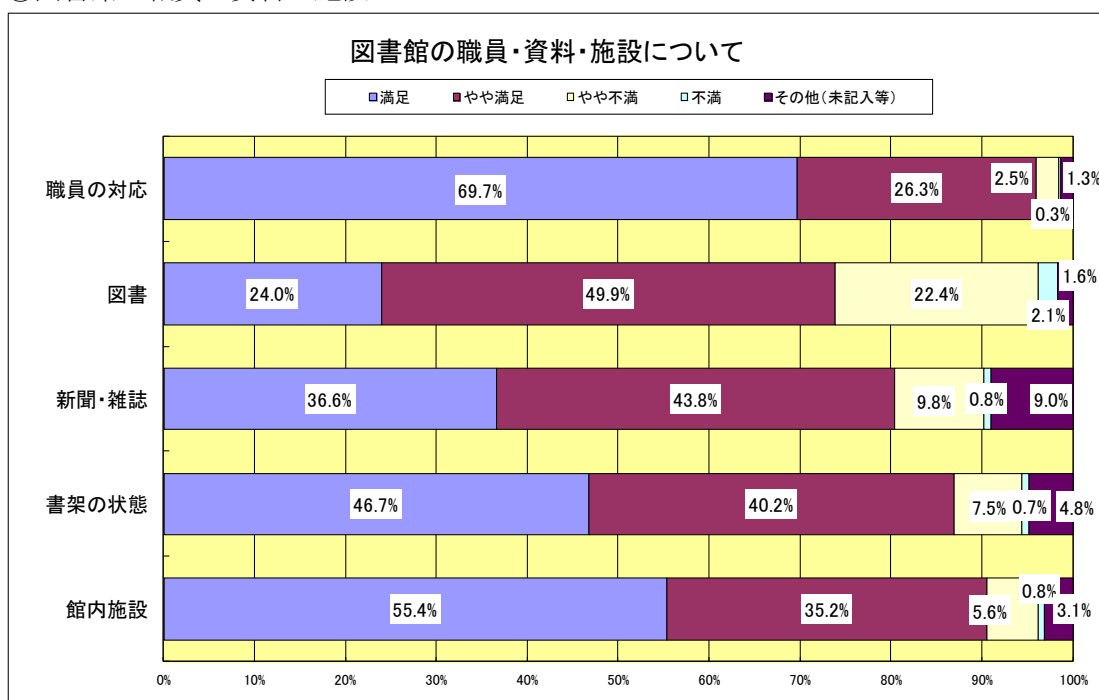
アンケート項目は、以下のように構成されている。

注) 平成26年度のアンケート項目は、平成25年度は20項目だったが、アンケート記載者の負担を軽減するため、項目を整理・統合し、14項目（下表の網掛け部）とした。

①図書館の職員について (今回、整理・統合した)	1. 職員の対応はいかがですか。(声がかけやすいか、説明はわかりやすいかなど)
【参考】平成25年度の項目	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。
	職員の対応や説明はわかりやすいですか。
②図書館の本、新聞、雑誌等の資料について	1. 借りたい本は、揃っていますか。
	2. 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。
	3. 書架の状態や資料の状態は満足できますか。
③図書館の施設について (今回、整理・統合した)	1. 館内施設は利用しやすいですか(表示のわかりやすさ、清潔さなど)
【参考】平成25年度の項目	館内の表示はわかりやすいですか。
	館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。
④図書館のサービスについて  (今回、整理・統合した)	1. 予約・リクエスト
	2. レファレンス(調べもの相談)
	3. 当図書館の重点課題への取組み
	4. 館内展示(展示資料・飾りつけなど)
	5. 行事(講演会・映画会・おはなし会など)
【参考】平成25年度の項目	講演会
	映画会
	子ども向けおはなし会・工作会
(今回、整理・統合した)	6. 一般書・児童書・雑誌のリユース提供
	7. OPAC(利用者用端末機)・図書館ホームページについて
【参考】平成25年度の項目	OPAC(利用者用端末機)
	図書館ホームページ
(今回、整理・統合した)	8. パソコンの利用について(図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン・持込みパソコンによる無線LANの利用など)
【参考】平成25年度の項目	図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン
	持込みパソコンによる無線LANの利用
	9. 情報発信・PR

(3) アンケート調査項目に対する選択肢回答状況

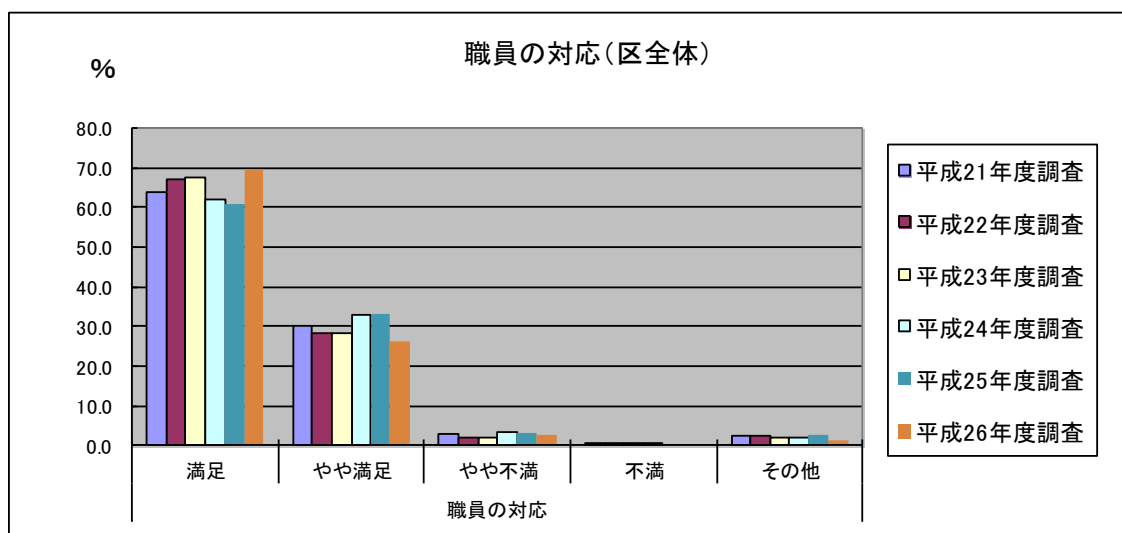
①図書館の職員・資料・施設について



【図書館の職員について】

「職員の対応」については、69.7%（前回 60.8%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、96.0%(同 94.1%)となっている。

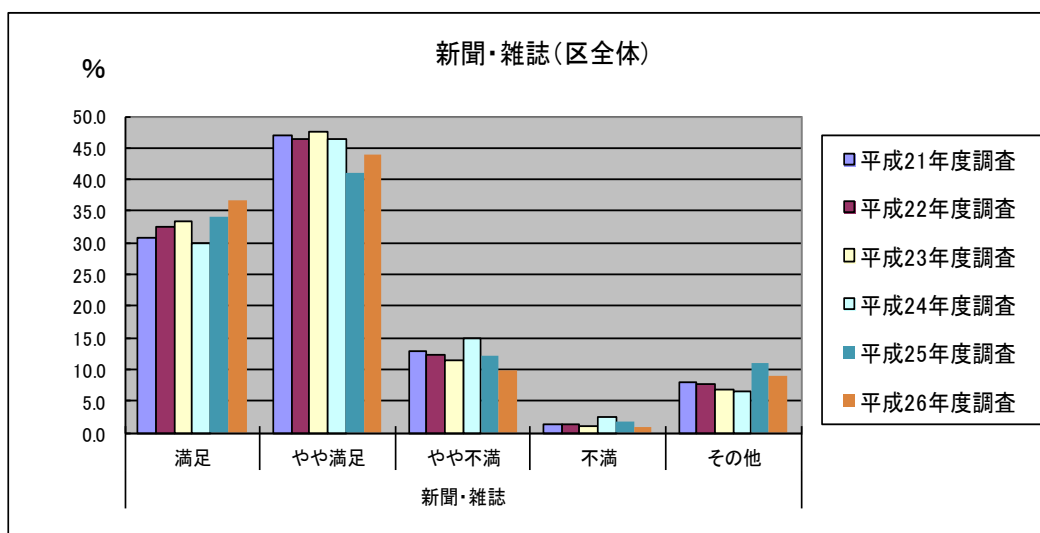
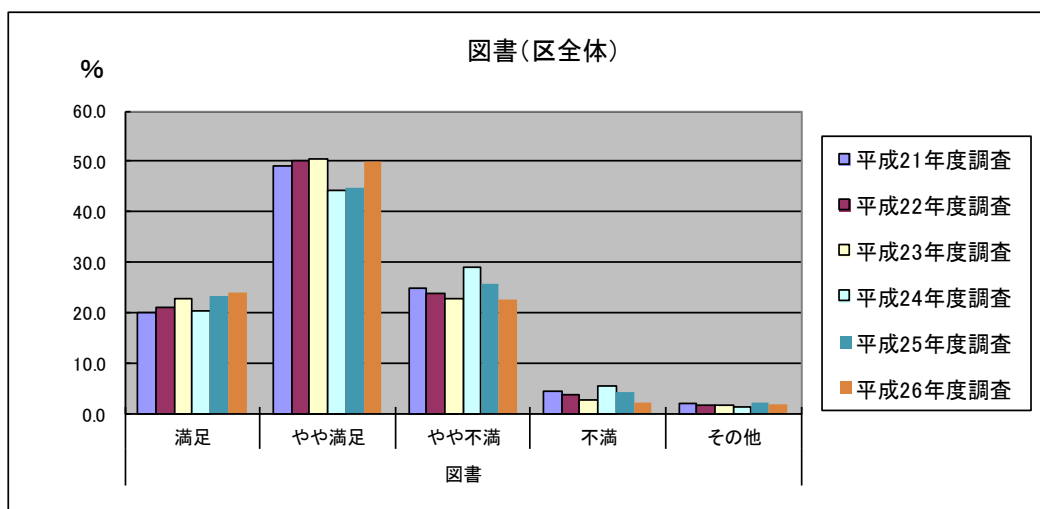
平成 21 年度からの経年推移

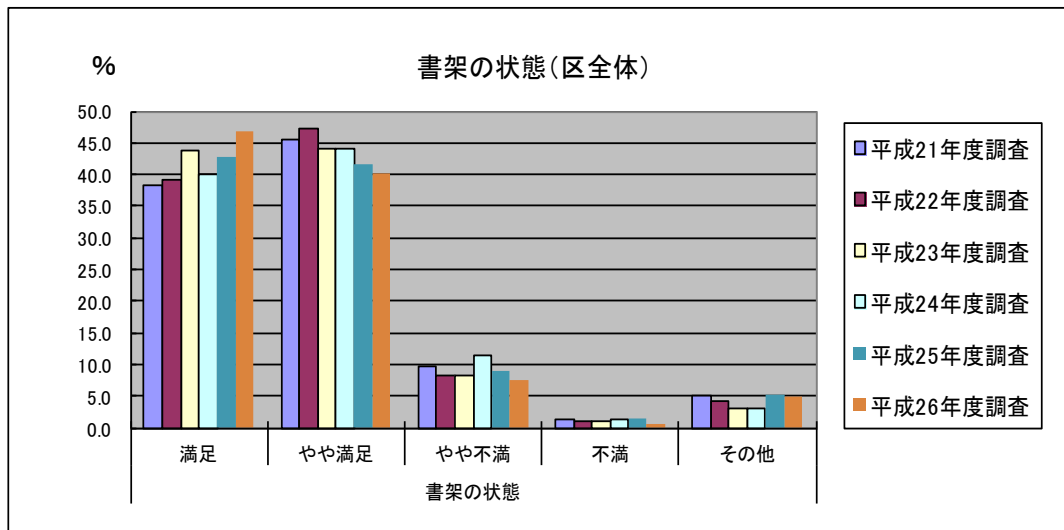


【図書館の資料について】

「借りたい図書」や「新聞、雑誌」の資料、また書架の状態については、「満足」の評価がそれぞれ 24.0%（同 23.2%）、36.6%（同 34.0%）、46.7%（同 42.9%）で、「やや満足」の評価を合計して、73.9%（同 68.1%）、80.4%（同 75.1%）、86.9%（同 84.4%）となっている。

平成 21 年度からの経年推移

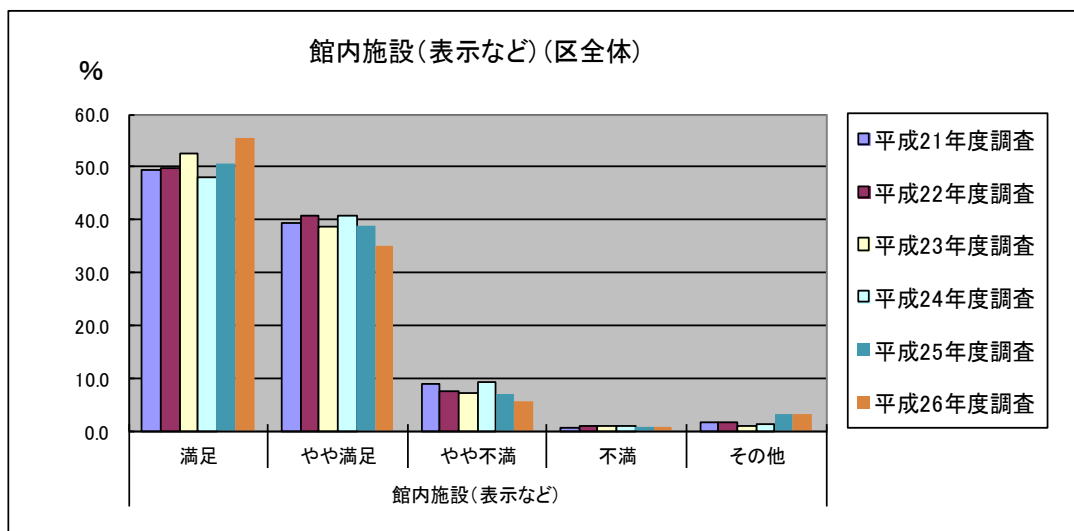




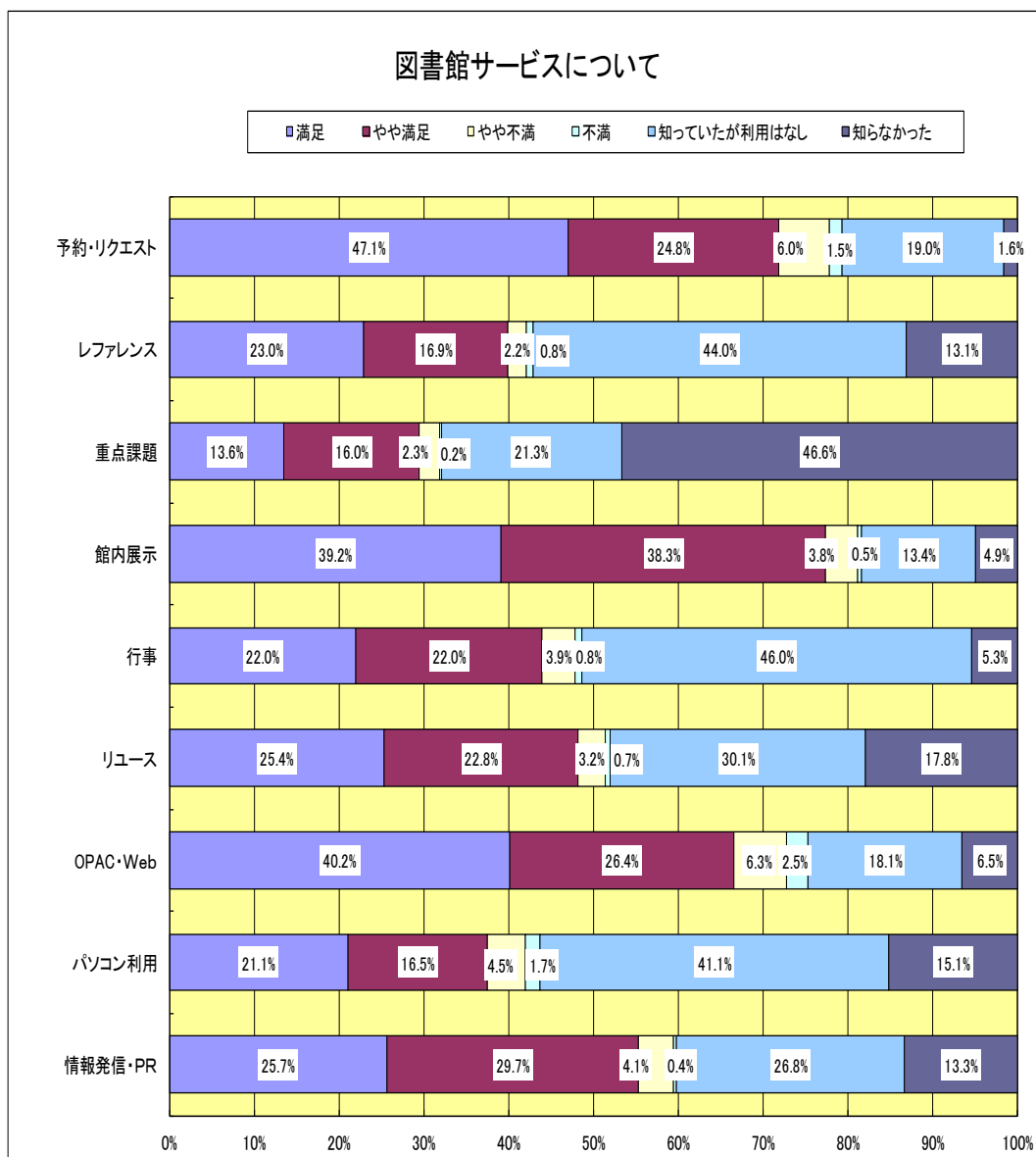
【図書館の施設について】

館内の表示や状態は、「満足」が 55.4%（同 50.8%）で、「やや満足」を合計して 90.6%（同 89.5%）となっている。

平成 21 年度からの経年推移



②図書館サービスについて

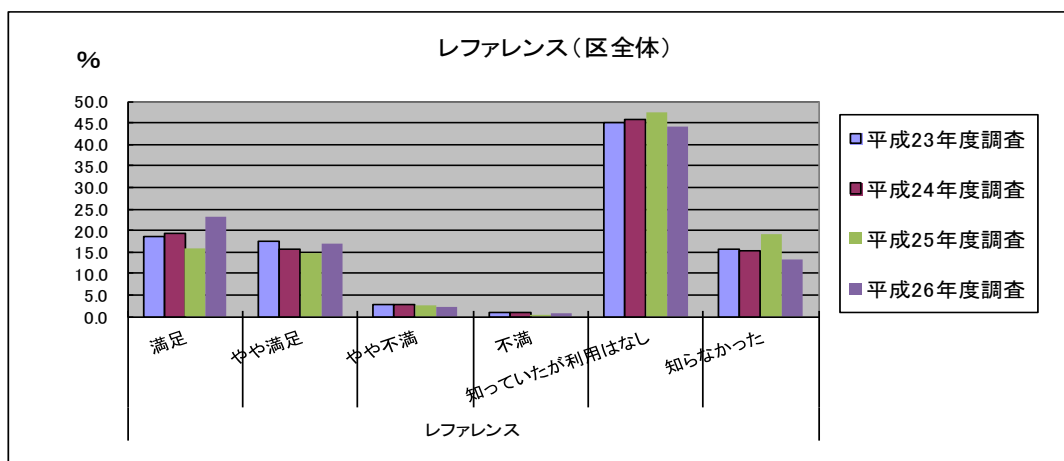
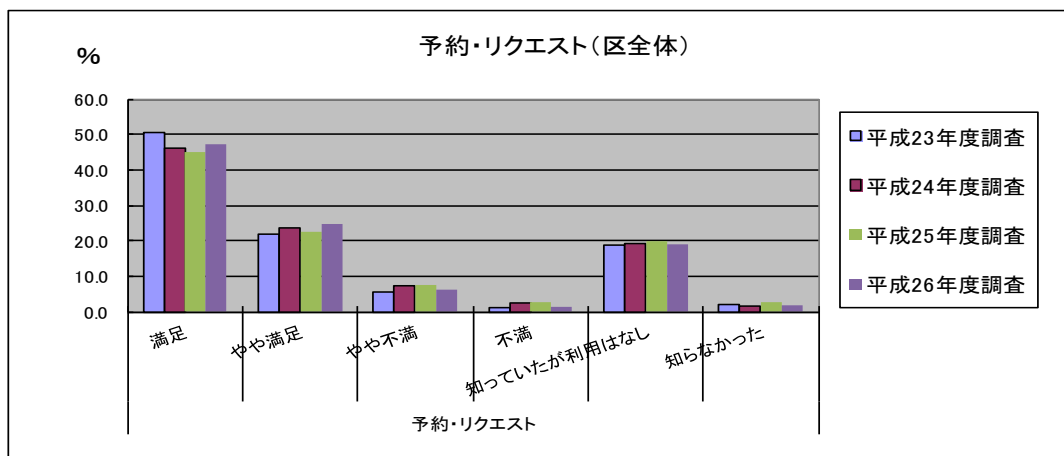


【「予約・リクエスト」、「レファレンス」について】

「予約・リクエスト」、「レファレンス」については、それぞれ47.1%（前回45.1%）、23.0%（前回15.7%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、それぞれ71.9%（前回67.8%）、39.9%（前回30.4%）となっている。



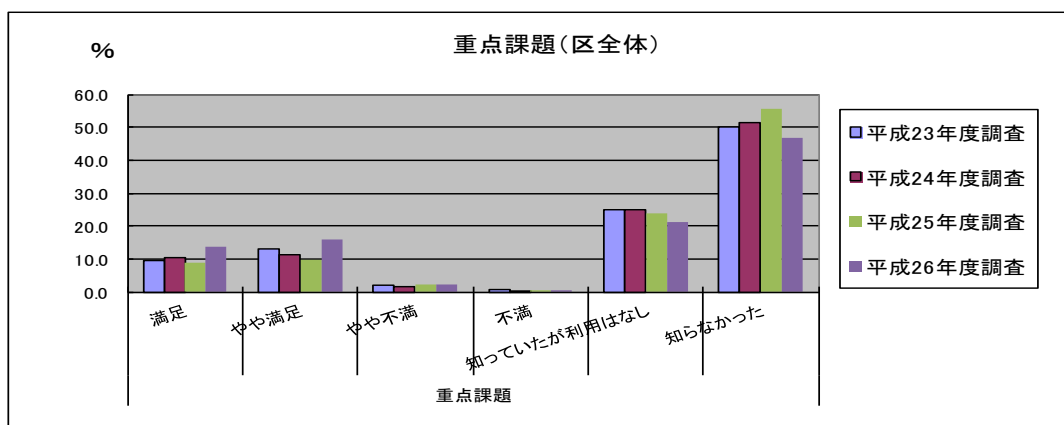
平成 23 年度からの経年推移

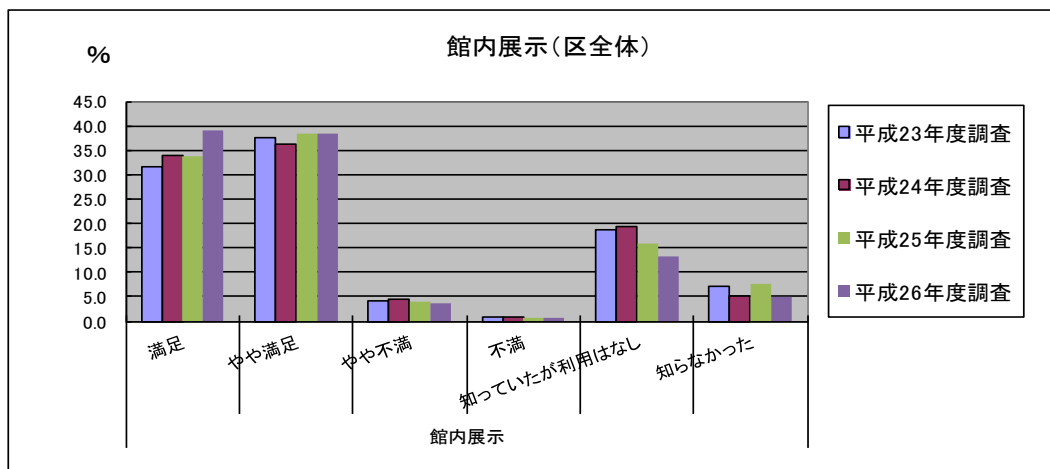


【「重点課題」、「館内展示」について】

「重点課題」、「館内展示」については、「満足」の評価がそれぞれ 13.6% (前回 8.7%)、39.2% (前回 33.7%) で、「やや満足」を合計して、それぞれ 29.6% (前回 18.3%)、77.5% (前回 72.0%) となっている。

平成 23 年度からの経年推移



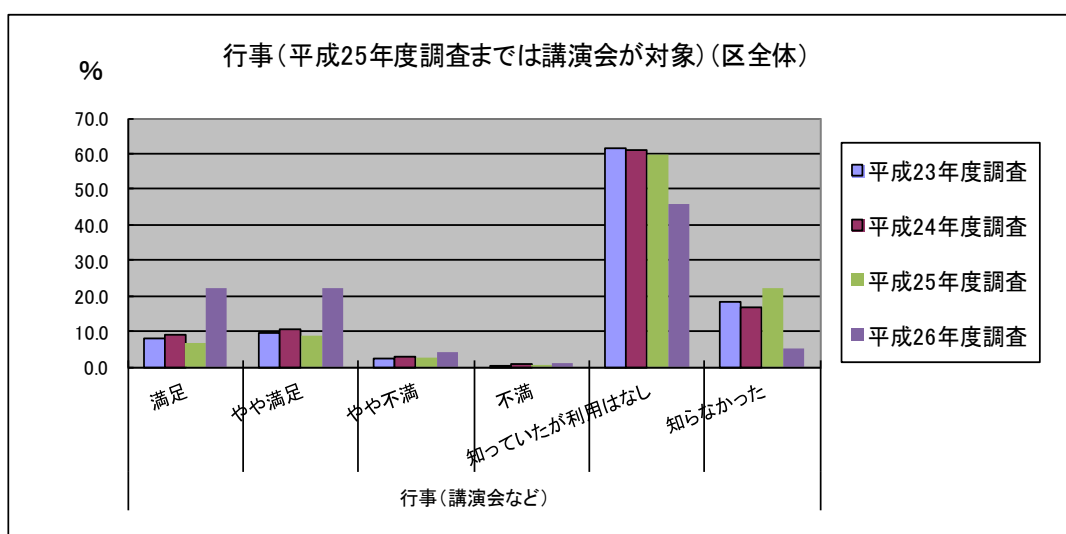


【「講演会」、「映画会」、「おはなし会」について】

「行事」について、前回以前は、「講演会」、「映画会」、「おはなし会」の3項目についてそれぞれ設問を設定していたが、平成26年度はこれらを「行事」として設問を設定した。「行事」について、22.0%（前回「講演会」では6.7%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、44.0%（前回15.3%）となっている。下表では、平成23～25年度は「講演会」についてのアンケート結果の数値であり、平成26年度は「行事」についてのアンケート結果であることに留意されたい。

「講演会」「映画会」「おはなし会」と個別に設定した場合の回答結果よりも、「行事」としてひとくくりにした設問の回答結果の方が満足と回答することが多い傾向があることが読み取れる。

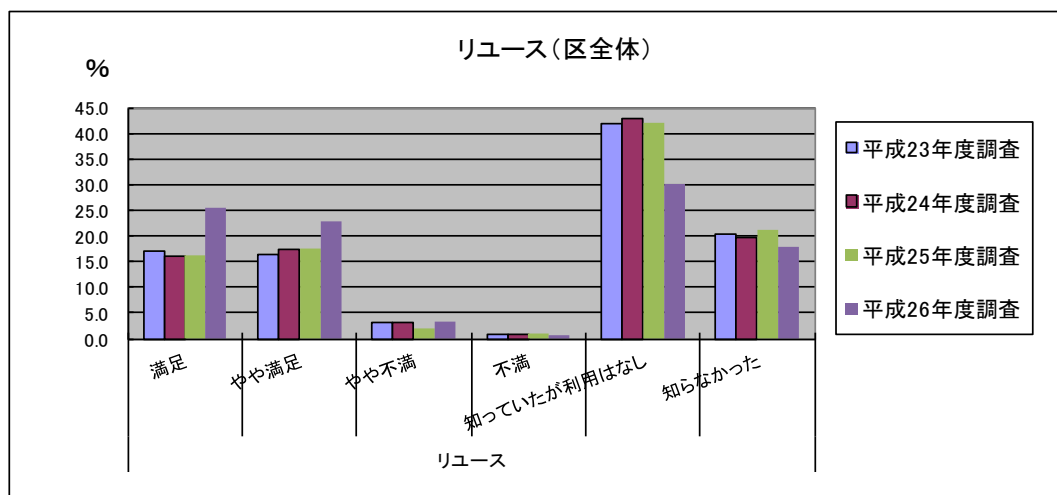
平成23年度からの経年推移



【「リユース」について】

「リユース」については、25.4%（前回 16.3%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、48.2%（前回 33.8%）となっている。

平成 23 年度からの経年推移

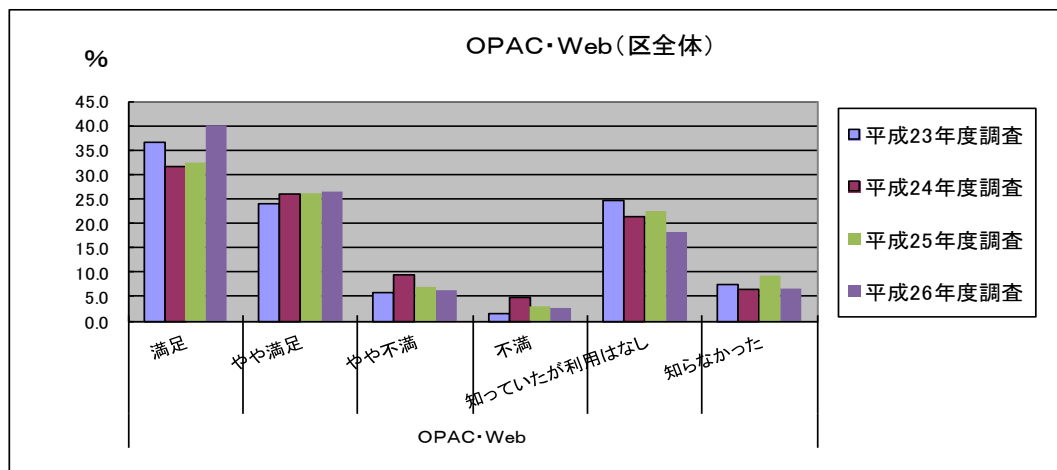


【「OPAC・Web」について】

前回までは、設問を「OPAC」と「図書館ホームページ」にわけていたが、図書館側が用意したフォーマットに対して使い勝手がよいかどうかを把握するという観点からひとつの設問に統合した。

40.2%（前回「OPAC」では 32.4%、「図書館ホームページ」では 30.1%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、66.6%（前回「OPAC」では 58.5%、「図書館ホームページ」では 56.3%）となっている。下表では、平成 23～25 年度は「OPAC」についてのアンケート結果の数値であり、平成 26 年度は「OPAC・Web」についてのアンケート結果であることに留意されたい。

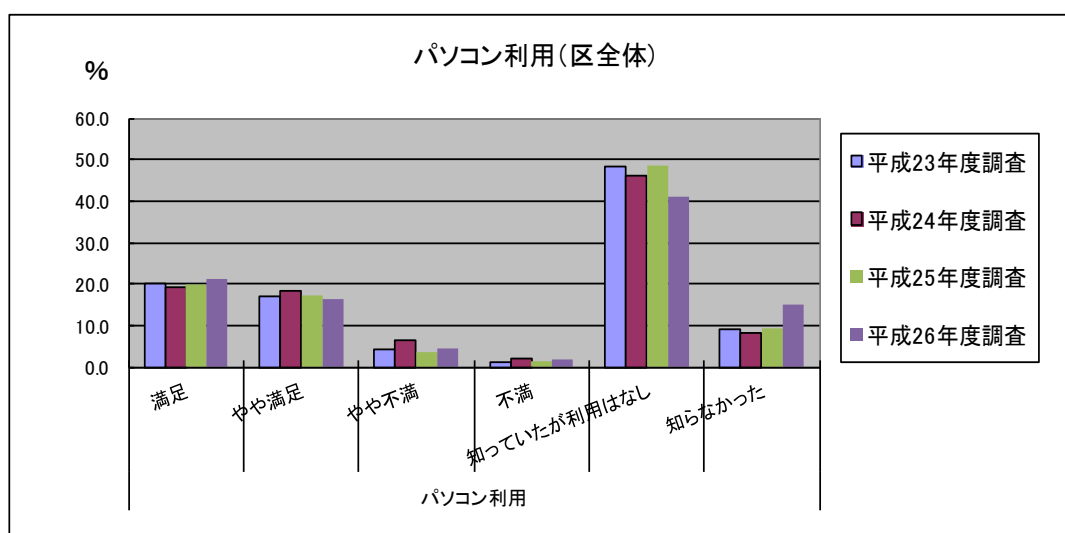
平成 23 年度からの経年推移



【「パソコン利用」について】

前回までは、設問を「図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン」と「持込みパソコンによる無線LANの利用」にわけていたが、図書館でパソコンを介在として外部データの利用に対して使い勝手がよいかどうかを把握するという観点からひとつの設問に統合した。

21.1%（前回「図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン」では19.8%、「持込みパソコンによる無線LANの利用」では4.5%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、37.6%（前回「図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン」では56.3%、「持込みパソコンによる無線LANの利用」では8.7%）となっている。下表では、平成23～25年度は「図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン」についてのアンケート結果の数値であり、平成26年度は「パソコン利用」についてのアンケート結果であることに留意されたい。

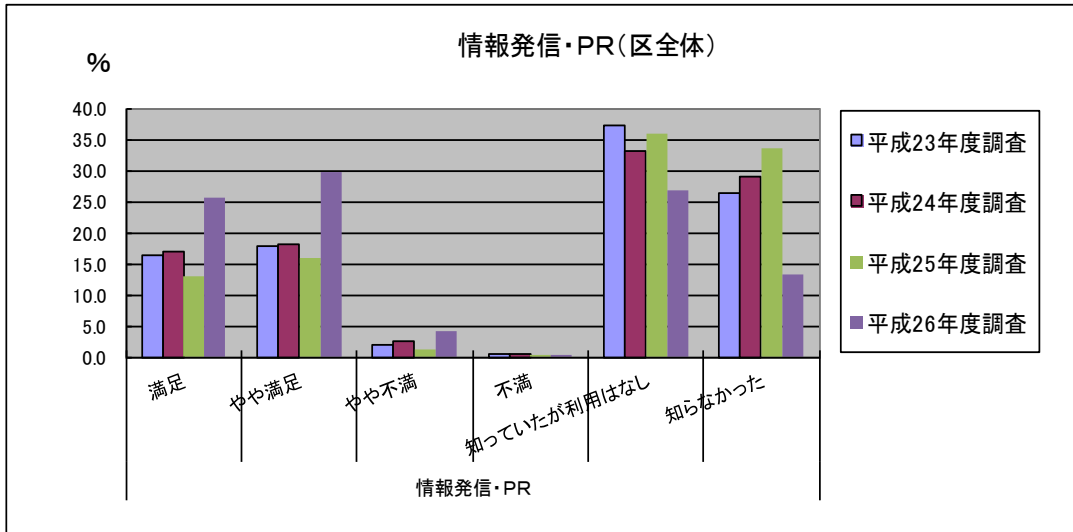


【「情報発信・PR」】

前回までは、設問を「図書館発行のおたより」としていたが、設問の目的を図書館からの情報発信・PRについてどう受け止められているかを把握する観点から、「おたより」だけでなく、図書館ホームページも含めた「情報発信・PR」とした。

25.7%（前回「図書館発行のおたより」では13.0%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、55.4%（前回「図書館発行のおたより」では29.0%）となっている。下表では、平成23～25年度は「図書館発行のおたより」についてのアンケート結果の数値であり、平成26年度は「情報発信・PR」についてのアンケート結果であることに留意されたい。

平成 23 年度からの経年推移



(4) アンケート調査項目に対する自由意見

設問ごとに設定した自由意見欄に記入のあった意見の数は 3,225 件、アンケート最下欄に設定した自由意見欄に記入のあった意見の数は 730 件であった。1つの自由意見の中に複数の内容に関する記載があった場合は、それぞれ1件として計上した。また、1枚のアンケートに複数の設問に渡り自由意見を記載しているケースも多くみられる。したがって、自由意見記載枚数と自由意見数とは一致しない。

ア) 設問ごとに設定した自由意見欄に記入した意見数

内訳	件数	割合	満足	やや満足	やや不満	不満	知っているが利用したことはない	知らなかった	無印	
①職員に関すること	269	8.3%	133	70	49	7	当該回答欄なし		10	
②図書館の本、新聞、雑誌等の資料について	図書・視聴覚に関すること	671	20.8%	48	271	302			38	12
	新聞・雑誌に関すること	383	11.9%	38	122	116			18	89
	書架・資料の状態に関すること	255	7.9%	39	75	92			16	33
③図書館の施設について	355	11.0%	86	121	98	22		28		
④図書館のサービスについて	予約・リクエストに関すること	252	7.8%	44	68	81	29	12	0	18
	レファレンスに関すること	72	2.2%	10	7	13	8	14	2	18
	重点課題に関すること	84	2.6%	10	8	14	2	3	13	34
	展示に関すること	125	3.9%	49	22	23	1	3	1	26
	行事(講演会など)に関すること	181	5.6%	28	34	35	11	21	1	51
	リユースに関すること	98	3.0%	13	23	15	7	6	9	25
	OPAC・Webでの検索に関すること	233	7.2%	32	60	63	43	3	4	28
	パソコン利用に関すること	156	4.8%	14	13	38	26	17	11	37
情報発信・PRに関すること	91	2.8%	12	20	22	3	6	4	24	
設問自由意見 合計	3,225	100.0%								

イ) アンケート最下欄に設定した自由意見欄に記入した意見数

内訳	件数	割合	好意的	要望 批判	その 他		
設問に関連する意見	①職員に関すること	69	9.5%	52	14	3	
	②図書館の本、新聞、雑誌等の資料について	図書・視聴覚に関すること	101	13.8%	7	92	2
		新聞・雑誌に関すること	6	0.8%	2	4	0
		書架・資料の状態に関する こと	22	3.0%	2	20	0
		小計	129	17.7%	11	116	2
	③図書館の施設について	109	14.9%	10	99	0	
	④図書館のサービスについて	予約・リクエストに関する こと	29	4.0%	10	19	0
		レファレンスに関すること	1	0.1%	1	0	0
		重点課題に関すること	2	0.3%	0	2	0
		展示に関すること	5	0.7%	3	2	0
		行事（講演会等）に関する こと	21	2.9%	8	13	0
		リユースに関すること	4	0.5%	0	4	0
		OPAC・Webでの検索に関する こと	5	0.7%	0	4	1
		パソコン利用に関すること	3	0.4%	0	3	0
		情報発信・PRに関すること	9	1.2%	1	8	0
④小計	79	10.8%					
①～④小計	386	52.9%					
設問に関連していない意見	⑤図書館運営に関すること	41	5.6%				
	⑥図書館利用に関すること	40	5.5%				
	⑦図書館利用者に関すること	40	5.5%				
	⑧図書館システムに関すること	26	3.6%				
	⑨情報リテラシーに関すること	7	1.0%				
	⑩感謝	151	20.7%				
	⑪アンケートに関すること	5	0.7%				
	⑫その他	34	0.9%				
	⑤～⑫小計	344	47.1%				
アンケート最下欄自由意見 合計	730	100.0%					

自由意見 合計	3,955
---------	-------

ウ) 設問に関連する主な自由意見

①職員に関すること

◆「満足」「やや満足」「好意的意見」

\*対応がよい、親切など。

- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \*態度が悪い、無愛想。
  - \*人により差がある。
  - \*貸出のときの「ありがとう」は不要。

## ②図書館の資料について

### 【図書・視聴覚に関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
  - \*予約・リクエストすれば用意してもらえる。(他館・相互貸借含む)(多数)
  - \*「満足」「やや満足」であっても、人気のある本は時間がかかる、人気の本は冊数を増やしてほしい、新刊本が少ないという意見が多数含まれている。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \*新刊が少ない。人気の本は冊数を増やしてほしい。(多数)
  - \*CDが古い、増やしてほしい。
  - \*シリーズものが揃っていない。
  - \*回答者が必要と感じているジャンルの図書が少ないという意見が、すべてのジャンルにわたってあり。
  - \*洋書を増やしてほしい。
  - \*実用書、専門書が少ない。
  - \*読みたい本が利用している図書館にない。

### 【新聞・雑誌に関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
  - \*あまり利用しない。(多い)
  - \*「やや満足」になると、欲しい雑誌のジャンルや誌名を挙げてくるようになる。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \*雑誌の種類が少ない。(多い)
  - \*回答者が欲しい雑誌のジャンルや誌名を挙げてくるもの多数。
  - \*無印には、利用しないという意見が多数。

### 【書架・資料の状態に関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
  - \*整理されている。(多い)
  - \*やや満足になると、書き込みがある、汚れ・水濡れがあるなどの意見が多くなる。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \*汚れ、破れ、水濡れ、書き込みが多い。(多い)
  - \*ページの間に異物をはさまっていることがある。



- \*汚い本は買い直してほしい。
- \*書架が整理されていない。書架に探している本がない。
- \*書架に図書が一杯で取り出しづらい。
- \*高いところの本は取りにくい。
- \*不満には、NDCの並べ方が理解できないという意見がでてくる。

### ③図書館の施設について

- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \*本を読むスペースがない。(多い)
  - \*閲覧席がない。(多い)
  - \*椅子を増やしてほしい。(多い)
  - \*自習スペースがない。(多い)
  - \*飲食できるスペースを設けてほしい。
  - \*トイレが臭い、狭い、汚い。
  - \*室温が暑すぎる。寒すぎる。
  - \*館内が暗い。
  - \*自転車置場が暗い。

### ④図書館のサービスについて

#### 【予約・リクエストに関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
  - \*インターネットで予約ができて便利。(多い)
  - \*対応が早い。
  - \*すぐ連絡がくる。(メール・電話)
  - \*「やや満足」では、「人気のある本は待つ期間が長い」が多くなる。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \*人気のある本は待つ期間が長い。(多い)
  - \*人気のある本は冊数を増やしてほしい。
  - \*予約入力の際の画面の使い勝手が悪い。(多い)
  - \*未所蔵予約は所蔵になった時点で未所蔵のカウンタからはずしてほしい。
  - \*未所蔵予約の5冊の枠を拡大してほしい。
  - \*新刊本の予約のタイミングがわかりづらい。
  - \*区外在住なので未所蔵予約・リクエストができなくなった。
  - \*延滞者がいるために本がまわってこない。
  - \*リクエストした本の入手が遅い。
  - \*予約できる冊数が少ない。
  - \*予約した本が届く時期の目安がわかるとよい。
  - \*予約を取り消しても予約の履歴が消えない。
  - \*過去に借りた本の履歴が見られると良い。

【レファレンスに関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
  - \*よく調べてくれる。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \*専門知識が少ない。役に立たない。
  - \*半端な答えでは、かえって印象が悪くなる。
  - \*相談しない。期待していない。
  - \*自分で調べる。

【重点課題に関すること】

- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \*何をしているのかわからない、というコメントが多い。
  - \*最新情報を常に揃えてほしい。

【館内展示に関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
  - \*良い、興味深い、楽しい、きれい、かわいい、面白い、工夫している、季節感がある。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \*同じものが長期間。
  - \*地味。
  - \*もう少し工夫を。
  - \*もっとアピールを。
  - \*興味がない。

【行事（講演会・映画会・おはなし会など）に関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
  - \*子ども向けの行事をよく利用する。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \*回数が少ない。
  - \*興味のあるものがない。
  - \*曜日、時間が合わない。(多い)
  - \*映画会を増やしてほしい。新しい映画を上映してほしい。(多い)
  - \*土・日のイベントを増やしてほしい。
  - \*日程をもっとわかりやすく PR を。

【リユースに関すること】

- ◆「満足」「やや満足」「好意的意見」
  - \*満足、良い、利用している。
- ◆「不満」「やや不満」「要望・批判」

- \* 事前告知を。いつやっているかわからない。(多い)
- \* 定期的に実施を。もっと頻度を増やして。
- \* 欲しい本がない。
- \* 個人所有の本をリユースや寄贈したいという意見もあり。

#### 【OPAC・Webでの検索に関すること】

- ◆ 「満足」「やや満足」「好意的意見」
  - \* 使いやすい、利用しやすい、便利。
  - \* 以前の方が使いやすかった、慣れていない、画面操作や検索に関する意見・要望もあり。
- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \* 使いにくい(表示、画面展開、検索など)。(多い)
  - \* 文字表示が大きすぎるので丸見え。
  - \* 表示される本の場所がわかりづらい。
  - \* 最初の設定がかな入力なので使いにくい。
  - \* 貸出の履歴がわかるとよい。
  - \* OPAC、Webでは使い方が違う。
  - \* 改善を申し入れても改善されないのであきらめた。

#### 【パソコン利用(インターネット閲覧用パソコン、持込みパソコン、無線LANなど)に関すること】

- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \* 利用できないサイトが多い。
  - \* インターネット用パソコンの台数が少ない。
  - \* パソコンコーナーが少ない。
  - \* 印刷できると良い。
  - \* 電源の供給を。コンセントを用意してほしい。
  - \* キーボードの音などがうるさい。
  - \* 家のPCで十分。

#### 【情報発信、PRに関すること】

- ◆ 「満足」「やや満足」「好意的意見」
  - \* よく利用している。
- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
  - \* 図書館HPに関してはログイン後の画面展開が使いづらい等の意見が多い。
  - \* 印刷物は、字が小さい、どこにあるかわからないという意見あり。
  - \* メールで新刊情報や行事の情報が届くとよい。

エ) 設問に関連していない内容について記載のあった主な自由意見

内容		件数	
図書館運営に関すること (設問非該当項目)	開館日・開館時間	平日夜間延長を	7
		日祝日延長を	15
		休館日を減らして・年中無休に	1
		正月開館復活を	1
		その他	2
	その他	早急にすべての図書館を委託に。中途半端な民間委託はやめてほしい、など	15
図書館利用に関すること (設問非該当項目)	貸出返却	貸出期間をもっと長く	4
		利用カードについて(家族のカードでも利用できるように。有効期限がないとよい、など)	3
		貸出延長をもっと長く。何回でも延長できるとよい、など	5
		返却について(1日でも遅れると貸出できないのはつらい、など)	3
		その他	2
	ブックポスト	設置要望	6
	障害者	貸出期間は健常者より長く。手続きが複雑	2
その他	駅前にサービスコーナーがあるとよい。ある程度の飲食は認めてほしい。利用のルールを明確にしマナー向上の啓発をしてほしい、など	15	
図書館利用者に関すること (設問非該当項目)	マナー全般 (具体的な内容)	利用者のマナーがよくない	26
		寝ている利用者	8
		新聞雑誌を独占する利用者	2
		ホームレス・不審者	3
		その他	1
図書館システムに関すること (設問非該当項目)	使いにくい (具体的な内容)		9
		検索	3
		表示・操作・画面展開	3
	読書履歴がわかるとよい		4
	自動貸出システムの導入を		6
その他		1	
情報リテラシーに関すること (設問非該当項目)	パソコンの利用方法を教えてほしい、など	7	
感謝 (設問非該当項目)		151	
アンケートに関すること (設問非該当項目)	来館していきなりのアンケートだったので、調査機関を1カ月位とかにしておしかった。「普通」の項目があってもいい。文字を大きく。アンケートを書くのに疲れてしまう、など	5	
その他	特になし。わからない、など	34	
設問非該当項目相当 小計		344	

利用者満足度調査結果 各館別集計表

年代	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川		
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	
10代	123	4.0%	13	2.6%	5	2.8%	6	2.3%	18	8.5%	15	5.6%	6	1.6%	5	2.5%	6	2.1%	1	1.8%	10	5.7%	8	4.6%	11	6.7%	19	8.2%	
20代	172	5.5%	38	7.6%	7	3.9%	9	3.5%	15	7.1%	12	4.5%	20	5.2%	13	6.4%	15	5.2%	3	5.3%	11	6.3%	7	4.0%	11	6.7%	11	4.7%	
30代	407	13.1%	68	13.6%	17	9.4%	31	12.0%	35	16.6%	38	14.2%	58	15.0%	30	14.8%	42	14.6%	5	8.8%	15	8.6%	20	11.4%	25	15.2%	23	9.9%	
40代	679	21.9%	119	23.8%	30	16.6%	72	27.8%	37	17.5%	70	26.1%	75	19.4%	42	20.7%	64	22.3%	16	28.1%	30	17.1%	35	20.0%	38	23.0%	51	21.9%	
50代	551	17.8%	84	16.8%	46	25.4%	39	15.1%	29	13.7%	43	16.0%	78	20.2%	34	16.8%	57	19.9%	15	26.3%	27	15.4%	40	22.9%	27	16.4%	32	13.7%	
60代	565	18.2%	100	20.0%	35	19.3%	42	16.2%	33	15.6%	36	13.4%	74	19.1%	36	17.7%	56	19.5%	9	15.8%	38	21.7%	42	24.0%	18	10.9%	46	19.7%	
70代	418	13.5%	56	11.2%	31	17.1%	38	14.7%	30	14.2%	35	13.1%	52	13.4%	30	14.8%	35	12.2%	4	7.0%	28	16.0%	14	8.0%	27	16.4%	38	16.3%	
80代以上	155	5.0%	18	3.6%	8	4.4%	18	7.0%	12	5.7%	16	6.0%	22	5.7%	11	5.4%	9	3.1%	3	5.3%	12	6.9%	9	5.1%	6	3.6%	11	4.7%	
その他(未記入等)	32	1.0%	5	1.0%	2	1.1%	4	1.5%	2	1.0%	3	1.1%	2	0.5%	2	1.0%	3	1.1%	1	1.8%	4	2.3%	0	0.0%	2	1.2%	2	0.9%	
TOTAL	3,102	100.0%	501	100.0%	181	100.0%	259	100.0%	211	100.0%	268	100.0%	387	100.0%	203	100.0%	287	100.0%	57	100.0%	175	100.0%	175	100.0%	165	100.0%	233	100.0%	
性別																													
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	
男	1,606	51.8%	273	54.5%	113	62.4%	112	43.2%	121	57.4%	149	55.6%	189	48.8%	99	48.8%	150	52.3%	26	45.6%	87	49.7%	84	48.0%	84	50.9%	119	51.1%	
女	1,426	46.0%	216	43.1%	65	35.9%	141	54.4%	81	38.4%	114	42.5%	193	49.9%	99	48.8%	129	45.0%	31	54.4%	79	45.1%	90	51.4%	80	48.5%	108	46.4%	
その他(未記入等)	70	2.3%	12	2.4%	3	1.7%	6	2.3%	9	4.3%	5	1.9%	5	1.3%	5	2.5%	8	2.8%	0	0.0%	9	5.1%	1	0.6%	1	0.6%	6	2.6%	
TOTAL	3,102	100.0%	501	100.0%	181	100.0%	259	100.0%	211	100.0%	268	100.0%	387	100.0%	203	100.0%	287	100.0%	57	100.0%	175	100.0%	175	100.0%	165	100.0%	233	100.0%	
職業																													
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	
会社員・公務員	1,092	35.2%	183	36.5%	61	33.7%	78	30.1%	72	34.1%	106	39.6%	137	35.4%	77	37.9%	107	37.3%	23	40.4%	52	29.7%	66	37.7%	62	37.6%	68	29.2%	
自営業	235	7.6%	51	10.2%	5	2.8%	28	10.8%	18	8.5%	13	4.9%	32	8.3%	15	7.4%	19	6.6%	6	10.5%	10	5.7%	8	4.6%	12	7.3%	18	7.7%	
パート・アルバイト	328	10.6%	53	10.6%	27	14.9%	30	11.6%	22	10.4%	27	10.1%	38	9.8%	22	10.8%	30	10.5%	4	7.0%	19	10.9%	14	8.0%	16	9.7%	26	11.2%	
学生	176	5.7%	27	5.4%	8	4.4%	9	3.5%	22	10.4%	18	6.7%	8	2.1%	10	4.9%	11	3.8%	3	5.3%	11	6.3%	9	5.1%	14	8.5%	26	11.2%	
その他(未記入等)	404	13.0%	47	9.4%	17	9.4%	26	10.0%	18	8.5%	27	10.1%	134	34.6%	14	6.9%	42	14.6%	4	7.0%	20	11.4%	20	11.4%	18	10.9%	17	7.3%	
無職	867	28.0%	140	27.9%	63	34.8%	88	34.0%	59	28.0%	77	28.7%	38	9.8%	65	32.0%	78	27.2%	17	29.8%	63	36.0%	58	33.1%	43	26.1%	78	33.5%	
TOTAL	3,102	100.0%	501	100.0%	181	100.0%	259	100.0%	211	100.0%	268	100.0%	387	100.0%	203	100.0%	287	100.0%	57	100.0%	175	100.0%	175	100.0%	165	100.0%	233	100.0%	
① 図書館の職員について																													
①-1 職員の対応はいかがですか。																													
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	
満足	2,162	69.7%	297	59.3%	131	72.4%	155	59.9%	131	62.1%	195	72.8%	308	79.6%	131	64.5%	186	64.8%	49	86.0%	133	76.0%	136	77.7%	135	81.8%	175	75.1%	
やや満足	815	26.3%	174	34.7%	40	22.1%	89	34.4%	65	30.8%	70	26.1%	73	18.9%	59	29.1%	85	29.6%	8	14.0%	37	21.1%	38	21.7%	29	17.6%	48	20.6%	
やや不満	76	2.5%	16	3.2%	7	3.9%	10	3.9%	10	4.7%	2	0.8%	1	0.3%	10	4.9%	9	3.1%	0	0.0%	5	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	6	2.6%	
不満	8	0.3%	4	0.8%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	2	1.0%	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)	41	1.3%	10	2.0%	3	1.7%	4	1.5%	5	2.4%	1	0.4%	4	1.0%	1	0.5%	7	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%	4	1.7%	
TOTAL	3,102	100.0%	501	100.0%	181	100.0%	259	100.0%	211	100.0%	268	100.0%	387	100.0%	203	100.0%	287	100.0%	57	100.0%	175	100.0%	175	100.0%	165	100.0%	233	100.0%	

		全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川		
② 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について																														
②-1 借りたい本は、揃っていますか。																														
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	743	24.0%	146	29.1%	41	22.7%	53	20.5%	38	18.0%	70	26.1%	100	25.8%	39	19.2%	61	21.3%	11	19.3%	40	22.9%	37	21.1%	42	25.5%	65	27.9%		
やや満足	1,547	49.9%	235	46.9%	88	48.6%	149	57.5%	106	50.2%	136	50.8%	193	49.9%	93	45.8%	138	48.1%	29	50.9%	94	53.7%	89	50.9%	91	55.2%	106	45.5%		
やや不満	695	22.4%	91	18.2%	46	25.4%	52	20.1%	55	26.1%	60	22.4%	80	20.7%	60	29.6%	75	26.1%	16	28.1%	37	21.1%	42	24.0%	24	14.6%	57	24.5%		
不満	66	2.1%	13	2.6%	2	1.1%	5	1.9%	6	2.8%	0	0.0%	9	2.3%	7	3.5%	7	2.4%	1	1.8%	2	1.1%	6	3.4%	4	2.4%	4	1.7%		
その他(未記入等)	51	1.6%	16	3.2%	4	2.2%	0	0.0%	6	2.8%	2	0.8%	5	1.3%	4	2.0%	6	2.1%	0	0.0%	2	1.1%	1	0.6%	4	2.4%	1	0.4%		
TOTAL	3,102	100.0%	501	100.0%	181	100.0%	259	100.0%	211	100.0%	268	100.0%	387	100.0%	203	100.0%	287	100.0%	57	100.0%	175	100.0%	175	100.0%	165	100.0%	233	100.0%		
②-2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。																														
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	1,136	36.6%	208	41.5%	81	44.8%	80	30.9%	71	33.7%	102	38.1%	142	36.7%	76	37.4%	79	27.5%	12	21.1%	60	34.3%	64	36.6%	72	43.6%	89	38.2%		
やや満足	1,358	43.8%	193	38.5%	75	41.4%	120	46.3%	85	40.3%	111	41.4%	178	46.0%	82	40.4%	150	52.3%	38	66.7%	90	51.4%	69	39.4%	73	44.2%	94	40.3%		
やや不満	303	9.8%	50	10.0%	13	7.2%	27	10.4%	24	11.4%	29	10.8%	24	6.2%	22	10.8%	32	11.2%	1	1.8%	12	6.9%	20	11.4%	12	7.3%	37	15.9%		
不満	26	0.8%	5	1.0%	0	0.0%	4	1.5%	1	0.5%	3	1.1%	3	0.8%	1	0.5%	3	1.1%	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%	2	1.2%	2	0.9%		
その他(未記入等)	279	9.0%	45	9.0%	12	6.6%	28	10.8%	30	14.2%	23	8.6%	40	10.3%	22	10.8%	23	8.0%	6	10.5%	12	6.9%	21	12.0%	6	3.6%	11	4.7%		
TOTAL	3,102	100.0%	501	100.0%	181	100.0%	259	100.0%	211	100.0%	268	100.0%	387	100.0%	203	100.0%	287	100.0%	57	100.0%	175	100.0%	175	100.0%	165	100.0%	233	100.0%		
②-3 書架の状態や資料の状態は満足できますか。																														
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	1,450	46.7%	216	43.1%	93	51.4%	92	35.5%	87	41.2%	136	50.8%	201	51.9%	84	41.4%	108	37.6%	25	43.9%	87	49.7%	93	53.1%	98	59.4%	130	55.8%		
やや満足	1,246	40.2%	214	42.7%	66	36.5%	129	49.8%	88	41.7%	103	38.4%	146	37.7%	82	40.4%	130	45.3%	25	43.9%	69	39.4%	60	34.3%	56	33.9%	78	33.5%		
やや不満	234	7.5%	34	6.8%	12	6.6%	26	10.0%	21	10.0%	19	7.1%	22	5.7%	26	12.8%	32	11.2%	4	7.0%	11	6.3%	4	2.4%	4	2.4%	12	5.2%		
不満	22	0.7%	4	0.8%	1	0.6%	2	0.8%	1	0.5%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.5%	4	1.4%	1	1.8%	0	0.0%	3	1.7%	1	0.6%	3	1.3%		
その他(未記入等)	150	4.8%	33	6.6%	9	5.0%	10	3.9%	14	6.6%	10	3.7%	17	4.4%	10	4.9%	13	4.5%	2	3.5%	8	4.6%	8	4.6%	6	3.6%	10	4.3%		
TOTAL	3,102	100.0%	501	100.0%	181	100.0%	259	100.0%	211	100.0%	268	100.0%	387	100.0%	203	100.0%	287	100.0%	57	100.0%	175	100.0%	175	100.0%	165	100.0%	233	100.0%		
③ 図書館の施設について																														
③-1 館内施設は利用しやすいですか(表示のわかりやすさ、清潔さなど)。																														
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	1,717	55.4%	244	48.7%	96	53.0%	113	43.6%	114	54.0%	157	58.6%	227	58.7%	109	53.7%	138	48.1%	35	61.4%	101	57.7%	106	60.6%	113	68.5%	164	70.4%		
やや満足	1,092	35.2%	194	38.7%	64	35.4%	114	44.0%	68	32.2%	95	35.5%	131	33.9%	67	33.0%	121	42.2%	20	35.1%	62	35.4%	62	35.4%	40	24.2%	54	23.2%		
やや不満	174	5.6%	33	6.6%	12	6.6%	18	7.0%	18	8.5%	9	3.4%	21	5.4%	20	9.9%	17	5.9%	2	3.5%	7	4.0%	6	3.4%	6	3.6%	5	2.2%		
不満	24	0.8%	10	2.0%	1	0.6%	4	1.5%	0	0.0%	1	0.4%	2	0.5%	1	0.5%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	2	0.9%		
その他(未記入等)	95	3.1%	20	4.0%	8	4.4%	10	3.9%	11	5.2%	6	2.2%	6	1.6%	6	3.0%	9	3.1%	0	0.0%	5	2.9%	1	0.6%	5	3.0%	8	3.4%		
TOTAL	3,102	100.0%	501	100.0%	181	100.0%	259	100.0%	211	100.0%	268	100.0%	387	100.0%	203	100.0%	287	100.0%	57	100.0%	175	100.0%	175	100.0%	165	100.0%	233	100.0%		
④ 図書館のサービスについて																														
④-1 予約・リクエスト																														
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	1,217	47.1%	187	46.5%	68	44.2%	101	48.3%	76	43.7%	109	47.8%	165	51.1%	69	42.1%	90	39.7%	21	44.7%	70	44.6%	93	56.4%	62	44.9%	106	54.1%		
やや満足	640	24.8%	96	23.9%	37	24.0%	67	32.1%	34	19.5%	49	21.5%	79	24.5%	39	23.8%	66	29.1%	10	21.3%	45	28.7%	40	24.2%	39	28.3%	39	19.9%		
やや不満	156	6.0%	26	6.5%	12	7.8%	11	5.3%	10	5.8%	8	3.5%	18	5.6%	17	10.4%	17	7.5%	3	6.4%	8	5.1%	7	4.2%	8	5.8%	11	5.6%		
不満	39	1.5%	3	0.8%	3	2.0%	6	2.9%	2	1.2%	3	1.3%	4	1.2%	3	1.8%	4	1.8%	1	2.1%	6	3.8%	1	0.6%	1	0.7%	2	1.0%		
知っているが利用なし	491	19.0%	85	21.1%	33	21.4%	23	11.0%	45	25.9%	53	23.3%	52	16.1%	33	20.1%	45	19.8%	11	23.4%	27	17.2%	24	14.6%	24	17.4%	36	18.4%		
知らなかった	41	1.6%	5	1.2%	1	0.7%	1	0.5%	7	4.0%	6	2.6%	5	1.6%	3	1.8%	5	2.2%	1	2.1%	1	0.6%	0	0.0%	4	2.9%	2	1.0%		
TOTAL	2,584	100.0%	402	100.0%	154	100.0%	209	100.0%	174	100.0%	228	100.0%	323	100.0%	164	100.0%	227	100.0%	47	100.0%	157	100.0%	165	100.0%	138	100.0%	196	100.0%		
未記入	518		99		27		50		37		40		64		39		60		10		18		10		27		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	
④-2 レファレンス(調べもの相談)	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	539	23.0%	100	26.5%	31	22.3%	31	17.9%	25	16.1%	52	24.9%	80	26.2%	24	16.6%	43	20.2%	7	18.4%	26	19.6%	44	27.7%	31	25.2%	45	25.7%
やや満足	397	16.9%	66	17.5%	27	19.4%	33	19.1%	23	14.8%	26	12.4%	44	14.4%	22	15.2%	35	16.4%	10	26.3%	32	24.1%	16	10.1%	31	25.2%	32	18.3%
やや不満	52	2.2%	10	2.7%	6	4.3%	4	2.3%	2	1.3%	2	1.0%	3	1.0%	3	2.1%	6	2.8%	0	0.0%	5	3.8%	3	1.9%	1	0.8%	7	4.0%
不満	19	0.8%	4	1.1%	1	0.7%	2	1.2%	1	0.7%	1	0.5%	2	0.7%	0	0.0%	2	0.9%	1	2.6%	3	2.3%	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
知っているが利用なし	1,031	44.0%	174	46.0%	50	36.0%	77	44.5%	79	51.0%	104	49.8%	134	43.9%	71	49.0%	90	42.3%	15	39.5%	49	36.8%	73	45.9%	46	37.4%	69	39.4%
知らなかった	307	13.1%	24	6.4%	24	17.3%	26	15.0%	25	16.1%	24	11.5%	42	13.8%	25	17.2%	37	17.4%	5	13.2%	18	13.5%	21	13.2%	14	11.4%	22	12.6%
TOTAL	2,345	100.0%	378	100.0%	139	100.0%	173	100.0%	155	100.0%	209	100.0%	305	100.0%	145	100.0%	213	100.0%	38	100.0%	133	100.0%	159	100.0%	123	100.0%	175	100.0%
未記入	757		123		42		86		56		59		82		58		74		19		42		16		42		58	
④-3 重点課題への取組み	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	309	13.6%	54	14.8%	16	11.4%	15	8.6%	8	5.4%	16	8.0%	46	15.5%	6	4.4%	17	8.4%	7	18.0%	21	16.2%	33	21.3%	29	24.6%	41	23.7%
やや満足	364	16.0%	69	18.9%	21	15.0%	34	19.5%	22	14.8%	27	13.6%	47	15.9%	20	14.5%	18	8.9%	10	25.6%	25	19.2%	12	7.7%	20	17.0%	39	22.5%
やや不満	53	2.3%	10	2.7%	5	3.6%	10	5.8%	4	2.7%	4	2.0%	4	1.4%	4	2.9%	3	1.5%	2	5.1%	3	2.3%	1	0.7%	2	1.7%	1	0.6%
不満	5	0.2%	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
知っているが利用なし	485	21.3%	62	16.9%	21	15.0%	34	19.5%	33	22.2%	45	22.6%	54	18.2%	34	24.6%	65	32.2%	6	15.4%	21	16.2%	49	31.6%	44	37.3%	17	9.8%
知らなかった	1,063	46.6%	169	46.2%	77	55.0%	81	46.6%	81	54.4%	107	53.8%	145	49.0%	74	53.6%	98	48.5%	14	35.9%	60	46.2%	59	38.1%	23	19.5%	75	43.4%
TOTAL	2,279	100.0%	366	100.0%	140	100.0%	174	100.0%	149	100.0%	199	100.0%	296	100.0%	138	100.0%	202	100.0%	39	100.0%	130	100.0%	155	100.0%	118	100.0%	173	100.0%
未記入	823		135		41		85		62		69		91		65		85		18		45		20		47		60	
④-4 館内展示(資料展示・飾りつけなど)	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	906	39.2%	124	33.3%	48	35.0%	57	33.7%	47	30.5%	81	40.3%	135	45.2%	42	30.2%	73	35.6%	13	32.5%	55	41.7%	79	49.4%	66	53.2%	86	47.8%
やや満足	885	38.3%	165	44.4%	53	38.7%	71	42.0%	50	32.5%	77	38.3%	110	36.8%	49	35.3%	85	41.5%	20	50.0%	54	40.9%	45	28.1%	36	29.0%	70	38.9%
やや不満	87	3.8%	19	5.1%	7	5.1%	11	6.5%	6	3.9%	2	1.0%	5	1.7%	10	7.2%	8	3.9%	0	0.0%	6	4.6%	6	3.8%	4	3.2%	3	1.7%
不満	11	0.5%	1	0.3%	1	0.7%	1	0.6%	2	1.3%	2	1.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.1%
知っているが利用なし	310	13.4%	48	12.9%	21	15.3%	17	10.1%	32	20.8%	31	15.4%	33	11.0%	30	21.6%	33	16.1%	5	12.5%	12	9.1%	23	14.4%	12	9.7%	13	7.2%
知らなかった	113	4.9%	15	4.0%	7	5.1%	12	7.1%	17	11.0%	8	4.0%	15	5.0%	8	5.8%	6	2.9%	1	2.5%	5	3.8%	7	4.4%	6	4.8%	6	3.3%
TOTAL	2,312	100.0%	372	100.0%	137	100.0%	169	100.0%	154	100.0%	201	100.0%	299	100.0%	139	100.0%	205	100.0%	40	100.0%	132	100.0%	160	100.0%	124	100.0%	180	100.0%
未記入	790		129		44		90		57		67		88		64		82		17		43		15		41		53	
④-5 行事(講演会・映画会・おはなし会など)	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	509	22.0%	72	19.3%	29	21.3%	38	21.8%	27	17.8%	36	18.0%	76	25.3%	18	13.0%	44	21.1%	7	18.0%	32	24.6%	47	29.8%	43	35.5%	40	22.5%
やや満足	508	22.0%	79	21.1%	28	20.6%	46	26.4%	29	19.1%	51	25.5%	63	20.9%	23	16.6%	49	23.4%	12	30.8%	33	25.4%	26	16.5%	24	19.8%	45	25.3%
やや不満	90	3.9%	25	6.7%	6	4.4%	7	4.0%	5	3.3%	8	4.0%	9	3.0%	7	5.0%	6	2.9%	0	0.0%	4	3.1%	4	2.5%	5	4.1%	4	2.3%
不満	18	0.8%	4	1.1%	1	0.7%	2	1.2%	2	1.3%	1	0.5%	0	0.0%	2	1.4%	2	1.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.7%
知っているが利用なし	1,063	46.0%	165	44.1%	65	47.8%	74	42.5%	75	49.3%	91	45.5%	139	46.2%	76	54.7%	102	48.8%	18	46.2%	54	41.5%	78	49.4%	43	35.5%	83	46.6%
知らなかった	123	5.3%	29	7.8%	7	5.2%	7	4.0%	14	9.2%	13	6.5%	14	4.7%	13	9.4%	6	2.9%	2	5.1%	6	4.6%	3	1.9%	6	5.0%	3	1.7%
TOTAL	2,311	100.0%	374	100.0%	136	100.0%	174	100.0%	152	100.0%	200	100.0%	301	100.0%	139	100.0%	209	100.0%	39	100.0%	130	100.0%	158	100.0%	121	100.0%	178	100.0%
未記入	791		127		45		85		59		68		86		64		78		18		45		17		44		55	

	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					
④-6 一般書・児童書・雑誌のリユース(再使用)提供																																
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成		
満足	572	25.4%	89	24.2%	28	20.7%	49	28.3%	30	20.6%	46	22.8%	91	30.7%	17	12.6%	52	25.2%	11	27.5%	39	31.2%	38	26.4%	34	28.6%	48	28.9%	48	28.9%		
やや満足	515	22.8%	79	21.5%	32	23.7%	54	31.2%	31	21.2%	37	18.3%	67	22.6%	30	22.2%	51	24.8%	10	25.0%	40	32.0%	24	16.7%	29	24.4%	31	18.7%	29	24.4%	31	18.7%
やや不満	72	3.2%	19	5.2%	5	3.7%	6	3.5%	4	2.7%	5	2.5%	7	2.4%	5	3.7%	4	1.9%	2	5.0%	4	3.2%	3	2.1%	3	2.5%	5	3.0%	5	3.0%	5	3.0%
不満	15	0.7%	3	0.8%	1	0.7%	1	0.6%	1	0.7%	1	0.5%	4	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.7%	1	0.8%	1	0.6%	1	0.6%		
知っているが利用なし	679	30.1%	99	26.9%	39	28.9%	47	27.2%	42	28.8%	68	33.7%	89	30.1%	57	42.2%	73	35.4%	12	30.0%	23	18.4%	51	35.4%	27	22.7%	52	31.3%	52	31.3%		
知らなかった	402	17.8%	79	21.5%	30	22.2%	16	9.3%	38	26.0%	45	22.3%	38	12.8%	26	19.3%	26	12.6%	5	12.5%	18	14.4%	27	18.8%	25	21.0%	29	17.5%	29	17.5%		
TOTAL	2,255	100.0%	368	100.0%	135	100.0%	173	100.0%	146	100.0%	202	100.0%	296	100.0%	135	100.0%	206	100.0%	40	100.0%	125	100.0%	144	100.0%	119	100.0%	166	100.0%	166	100.0%		
未記入	847		133		46		86		65		66		91		68		81		17		50		31		46		67					
④-7 OPAC(利用者用端末機)やWebからの図書等の検索																																
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	924	40.2%	141	38.7%	41	29.1%	77	45.8%	55	36.2%	87	43.9%	136	43.6%	44	31.9%	75	35.4%	14	34.2%	50	38.2%	85	56.7%	44	37.3%	75	42.9%	75	42.9%		
やや満足	607	26.4%	99	27.2%	41	29.1%	45	26.8%	36	23.7%	50	25.3%	86	27.6%	38	27.5%	61	28.8%	11	26.8%	42	32.1%	29	19.3%	32	27.1%	37	21.1%	37	21.1%		
やや不満	145	6.3%	22	6.0%	16	11.4%	15	8.9%	10	6.6%	9	4.6%	21	6.7%	12	8.7%	13	6.1%	1	2.4%	5	3.8%	6	4.0%	6	5.1%	9	5.1%	9	5.1%		
不満	58	2.5%	6	1.7%	5	3.6%	1	0.6%	3	2.0%	2	1.0%	8	2.6%	7	5.1%	4	1.9%	4	9.8%	5	3.8%	4	2.7%	1	0.9%	8	4.6%	8	4.6%		
知っているが利用なし	417	18.1%	74	20.3%	28	19.9%	20	11.9%	33	21.7%	38	19.2%	46	14.7%	30	21.7%	41	19.3%	8	19.5%	18	13.7%	19	12.7%	30	25.4%	32	18.3%	32	18.3%		
知らなかった	149	6.5%	22	6.0%	10	7.1%	10	6.0%	15	9.9%	12	6.1%	15	4.8%	7	5.1%	18	8.5%	3	7.3%	11	8.4%	7	4.7%	5	4.2%	14	8.0%	14	8.0%		
TOTAL	2,300	100.0%	364	100.0%	141	100.0%	168	100.0%	152	100.0%	198	100.0%	312	100.0%	138	100.0%	212	100.0%	41	100.0%	131	100.0%	150	100.0%	118	100.0%	175	100.0%	175	100.0%		
未記入	802		137		40		91		59		70		75		65		75		16		44		25		47		58					
④-8 パソコン利用について(図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン・持込みパソコンによる無線LANの利用など)																																
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	477	21.1%	70	19.1%	22	16.5%	39	23.1%	30	20.7%	46	23.1%	66	21.7%	16	11.8%	38	18.2%	6	15.4%	30	23.6%	42	29.0%	28	23.9%	44	25.0%	44	25.0%		
やや満足	374	16.5%	59	16.1%	26	19.6%	31	18.3%	19	13.1%	30	15.1%	55	18.1%	15	11.0%	36	17.2%	7	18.0%	28	22.1%	23	15.9%	15	12.8%	30	17.1%	30	17.1%		
やや不満	101	4.5%	24	6.6%	9	6.8%	3	1.8%	6	4.1%	7	3.5%	9	3.0%	7	5.2%	12	5.7%	1	2.6%	3	2.4%	8	5.5%	5	4.3%	7	4.0%	7	4.0%		
不満	39	1.7%	10	2.7%	4	3.0%	1	0.6%	4	2.8%	2	1.0%	2	0.7%	3	2.2%	3	1.4%	0	0.0%	3	2.4%	1	0.7%	3	2.6%	3	1.7%	3	1.7%		
知っているが利用なし	931	41.1%	144	39.3%	63	47.4%	75	44.4%	64	44.1%	83	41.7%	110	36.2%	71	52.2%	94	45.0%	19	48.7%	41	32.3%	50	34.5%	47	40.2%	70	39.8%	70	39.8%		
知らなかった	343	15.1%	59	16.1%	9	6.8%	20	11.8%	22	15.2%	31	15.6%	62	20.4%	24	17.7%	26	12.4%	6	15.4%	22	17.3%	21	14.5%	19	16.2%	22	12.5%	22	12.5%		
TOTAL	2,265	100.0%	366	100.0%	133	100.0%	169	100.0%	145	100.0%	199	100.0%	304	100.0%	136	100.0%	209	100.0%	39	100.0%	127	100.0%	145	100.0%	117	100.0%	176	100.0%	176	100.0%		
未記入	837		135		48		90		66		69		83		67		78		18		48		30		48		57					
④-9 図書館ホームページや図書館発行のおたよりなどの情報発信・PR																																
	回答者数	構成比	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	579	25.7%	82	22.3%	27	20.5%	46	27.5%	30	20.4%	50	25.1%	88	29.0%	33	24.6%	47	22.9%	12	30.0%	32	25.0%	50	34.5%	35	30.4%	47	27.3%	47	27.3%		
やや満足	670	29.7%	115	31.3%	33	25.0%	60	35.9%	51	34.7%	55	27.6%	99	32.7%	30	22.4%	59	28.8%	13	32.5%	42	32.8%	34	23.5%	24	20.9%	55	32.0%	55	32.0%		
やや不満	92	4.1%	14	3.8%	10	7.6%	5	3.0%	6	4.1%	7	3.5%	12	4.0%	3	2.2%	11	5.4%	1	2.5%	1	0.8%	10	6.9%	6	5.2%	6	3.5%	6	3.5%		
不満	9	0.4%	2	0.5%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.7%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	2	1.2%	2	1.2%		
知っているが利用なし	605	26.8%	93	25.3%	45	34.1%	37	22.2%	35	23.8%	64	32.2%	72	23.8%	44	32.8%	60	29.3%	10	25.0%	35	27.3%	33	22.8%	34	29.6%	43	25.0%	43	25.0%		
知らなかった	300	13.3%	62	16.9%	16	12.1%	19	11.4%	24	16.3%	22	11.1%	32	10.6%	24	17.9%	27	13.2%	4	10.0%	18	14.1%	18	12.4%	15	13.0%	19	11.1%	19	11.1%		
TOTAL	2,255	100.0%	368	100.0%	132	100.0%	167	100.0%	147	100.0%	199	100.0%	303	100.0%	134	100.0%	205	100.0%	40	100.0%	128	100.0%	145	100.0%	115	100.0%	172	100.0%	172	100.0%		
未記入	847		133		49		92		64		69		84		69		82		17		47		30		50		61					



## 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。

〇以下の項目は、該当する番号を「〇」で囲んでください。

<b>年代</b>	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
<b>性別</b>	① 男性 ② 女性
<b>職業</b>	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「〇」で囲んでください)			
1 職員の対応はいかがですか。(声がかけやすいか、説明はわかりやすいかなど)	満足	やや満足	やや不満	不満
要望・提案などありましたらご記入ください。				

### ② 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について

項目	満足度 (該当するものを「〇」で囲んでください)			
1 借りたい本は、揃っていますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
要望・提案などありましたらご記入ください。				
2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
要望・提案などありましたらご記入ください。				
3 書架の状態や資料の状態は満足できますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
要望・提案などありましたらご記入ください。				

### ③ 図書館の施設について

項目	満足度 (該当するものを「〇」で囲んでください)			
1 館内施設は利用しやすいですか(表示のわかりやすさ、清潔さなど)	満足	やや満足	やや不満	不満
要望・提案などありましたらご記入ください。				

※ 裏面に続きます。

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9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	1～9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						
要望・提案などありましたらご記入ください。						
2 レファレンス(調べもの相談)						
要望・提案などありましたらご記入ください。						
3 当図書館の重点課題「○○」への取組み						
要望・提案などありましたらご記入ください。						
4 館内展示(資料展示・飾りつけなど)						
要望・提案などありましたらご記入ください。						
5 行事(講演会・映画会・おはなし会など)						
要望・提案などありましたらご記入ください。						
6 一般書・児童書・雑誌のリユース(再使用)提供						
要望・提案などありましたらご記入ください。						
7 OPAC(利用者用端末機)やWebからの図書等の検索						
要望・提案などありましたらご記入ください。						
8 パソコン利用について(図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン・持込みパソコンによる無線LANの利用など)						
要望・提案などありましたらご記入ください。						
9 図書館ホームページや図書館発行のおたよりなどの情報発信・PR						
要望・提案などありましたらご記入ください。						

●その他お気づきのことやご意見がございましたら、以下にご記入ください。

【自由意見記入欄】

ご協力ありがとうございました。

## 平成 27 年度杉並区立図書館運営状況報告書

(対象 平成 26 年度事業)

登録印刷物番号
---------

27-0135
---------

平成 28 年 3 月発行

編集・発行 杉並区立中央図書館

〒167-0051 杉並区荻窪三丁目 40 番 23 号

電話 03-3391-5754

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