

平成28年度
杉並区立図書館運営状況報告書
(対象 平成27年度事業)

平成28年12月
杉並区立中央図書館



目 次

I 杉並区立図書館運営状況評価の実施概要

| | |
|------|---|
| 1 目的 | 1 |
| 2 対象 | 1 |
| 3 内容 | 1 |

II 各図書館が行う評価、及び実績数値

| | |
|-----------------------|----|
| 1 平成 27 年度実績数値（杉並区全体） | 4 |
| 2 図書館別評価及び実績数値 | 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（直営地域館） | 16 |
| (4) 高円寺図書館（直営地域館） | 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（直営地域館） | 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 杉並区立図書館協議会が行う評価

| | |
|---------------------|----|
| 1 杉並区立図書館サービス評価について | 60 |
| (1) 評価の対象 | 60 |
| (2) 評価の方法 | 60 |
| 2 評価内容 | 61 |
| (1) 総括的評価 | 61 |
| (2) 取組目標別評価 | 61 |
| (3) 運営形態別評価 | 63 |
| (4) 各館別評価 | 64 |

IV 中央図書館による評価のまとめ

| | |
|-----------------|----|
| 1 各図書館における取組の評価 | 74 |
| 2 運営形態別の評価 | 76 |
| 3 評価のまとめ | 81 |

V 利用者満足度調査の結果

83

I 杉並区立図書館運営状況評価の実施概要

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。杉並区立図書館運営状況の評価にあたっては、「サービス基本方針」に示されている 3 つの視点（「学びの場」「知の共同体」「楽しい交流空間」）と取組の方向を踏まえて、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評価結果の公表により、図書館運営における客観性・透明性の向上を図る。

2 対象

杉並区立図書館 13 館の平成 27 年度事業

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

3 内容

- (1) 各図書館が行う評価

① 図書館の運営状況の評価する項目

「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が自己評価を行う。

| 3 つの視点と取組の方向 | 項目 |
|--------------|----------------------|
| 学びの場 | 1. 資料の充実 |
| | 2. 誰もが利用しやすい図書館に |
| 知の共同体 | 3. 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 |
| 楽しい交流空間 | 5. ボランティアとの協働 |
| | 6. 快適な読書空間の整備 |
| | 7. 子ども読書活動の推進 |
| 取組推進のための基盤整備 | 8. 他機関等との連携 |
| | 9. 人材育成、研修計画 |
| | 10. 広報、情報発信 |

②各図書館が行う自己評価

各図書館は、平成 27 年度当初に設定した目標について取り組んだ実績に対し、以下の A～D で自己評価を行う。

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

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 27 年度の自館における総合評価を行う。

④実績数値

| 評価項目 | 指標とする数値 |
|--------------------|--|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 |
| | 購入冊数 |
| | 区民 1 人あたりの蔵書数（杉並区全体） |
| 誰もが利用しやすい 図書館に | 入館者数 |
| | 利用登録者数 |
| | 新規利用登録者数 |
| | 年間貸出冊数 |
| | 予約貸出冊数（杉並区全体） ※杉並区ではシステム上図書館ごとの予約貸出冊数は算出できない。 |
| | 相互協力貸出冊数（都立図書館等の協力により貸出した冊数） |
| | 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 |

(2) 杉並区立図書館協議会が行う評価

杉並区立図書館協議会規則第2条に基づき、同協議会が、平成27年度の杉並区立図書館の実績に関する資料（実績数値、各図書館が行う自己評価及び利用者満足度調査結果）、並びに各館への実地調査・ヒアリングをもとに、区立図書館13館の当該年度事業について評価を行う。評価の内容は、総括的評価のほか、運営形態別評価、各館別評価とする。

(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、各図書館において次のとおり実施した。

①対象 中学生以上の図書館来館者

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

③実施時期 平成27年12月に以下の日程で実施した。

| 図書館名 | 実施期間 | 図書館名 | 実施期間 |
|------|--------------------|------|------------------|
| 中央 | 12月10日(木)～16日(水) | 阿佐谷 | 12月8日(火)～14日(月) |
| 永福 | 12月8日(火)～14日(月) | 南荻窪 | 12月10日(木)～16日(水) |
| 柿木 | 12月8日(火)～14日(月) | 下井草 | 12月8日(火)～14日(月) |
| 高円寺 | 12月8日(火)～14日(月) | 高井戸 | 12月11日(金)～14日(月) |
| 宮前 | 11月30日(月)～12月6日(日) | 方南 | 12月8日(火)～14日(月) |
| 成田 | 12月5日(土)～11日(金) | 今川 | 12月10日(木)～16日(水) |
| 西荻 | 12月10日(木)～16日(水) | | |

(4) その他～中央図書館による評価のまとめ～

各図書館の自己評価、杉並区立図書館協議会が行う評価及び利用者満足度調査の結果をもとに、今後の区立図書館の運営・サービスの改善、充実に活かしていくため、中央図書館が各図書館別並びに運営形態別の取組等の成果や達成度の比較を含む評価のまとめを行う。

Ⅱ 各図書館が行う評価、及び実績数値

1 平成 27 年度実績数値(杉並区全体)

杉並区全体の実績数値一覧表は P 6 以降参照。

(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 27 年度に 111,671 冊の資料を購入し (26 年度 117,493 冊)、蔵書冊数は 2,353,243 冊と前年より 5,216 冊増加している。区民 1 人あたりの蔵書数は 4.23 冊 (26 年度 4.27 冊) となった。

なお、平成 28 年 11 月に改定された「杉並区立施設再編整備計画 (第一期)・第一次実施プラン」では、老朽化した地域図書館の改築等にあたっては、図書館としての必要な機能を確保しながら、他施設との複合化・多機能化などを進めることにより、施設全体の規模のスリム化とともに、杉並区立図書館サービス基本方針に掲げる図書館像の具体化を目指すこととしている。

また、全区立図書館を対象に蔵書規模の適正化方針 (平成 28 年 3 月策定) に基づく取組を進めることで、「学びの場」の充実と省スペース化を図ることとしているため、今後は、蔵書数の多寡を図書館サービス評価の判断指標とする重要度が低下する可能性がある。

(2) 評価項目：誰もが利用しやすい図書館に

【入館者数】

全体では 2,806,245 人 (26 年度 2,833,961 人) と前年比 1.0%減少した。

【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 171,101 人 (26 年度 161,331 人) 前年比 6.1%増である。1 年間の新規利用登録者数は、中央図書館では、3,445 人 (26 年度 3,792 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 800~2,000 人前後が新規登録している。

【年間貸出冊数】

全体では 4,493,858 冊 (26 年度 4,437,053 冊) であり、56,805 冊、前年比 1.3%の増である。

【予約貸出冊数】

杉並区立図書館全体としては 1,519,899 冊 (26 年度 1,470,174 冊) と前年比 3.4%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 8.08 冊 (26 年度 8.07 冊) である。

【団体貸出団体数】

全体として 1,088 団体 (26 年度 1,040 団体) であり、前年比 4.6%増である。

【団体貸出冊数】

全体として 226,269 冊 (26 年度 236,703 冊) であり、前年比 4.4%減である。

【障害者サービス実施件数】

全体として 3,103 件（26 年度 3,967 件）であり、前年比 21.8%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 38,367 件（26 年度 29,187 件）であり、前年比 31.5%増である。

【データベース利用回数】

全体として 5,160 件（26 年度 4,085 件）であり、前年比 26.3%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 2,442 回（26 年度 2,731 回）であり、前年比 10.6%減である。

【事業参加者数】

全体として 33,682 人（26 年度 37,778 人）であり、前年比 10.8%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 1,004 件（26 年度 1,021 件）であり、前年比 1.7%減である。

(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 1,231 回（26 年度 1,437 回）であり、前年比 14.3%減である。

【ブックトーク実施回数】

全体として 86 回（26 年度 79 回）であり、前年比 8.9%増である。

【職場体験受入回数】

全体として 51 回（26 年度 47 回）であり、前年比 8.5%増である。

【図書館見学受入回数】

全体として 31 回（26 年度 33 回）であり、前年比 6.1%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 950 回（26 年度 804 回）であり、前年比 18.2%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 3,005,769 回（26 年度 2,821,756 回）であり、前年比 6.5%増である。

(8) 経費（コスト）

貸出 1 冊あたりの経費（コスト）は 8 館が前年より減少し、5 館が増加した。利用者 1 人あたりの経費（コスト）も 5 館が前年より減少し、8 館が増加した。全体ではそれぞれ前年比 0.6%減、1.7%増である。

平成27年度実績数値 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 | 27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 | 2,353,243 | 100.2% | |
| | 購入冊数 | 実績 | 124,799 | 117,493 | 111,671 | 95.0% | |
| | 区民1人あたりの蔵書数 | 蔵書数÷人口 | 4.41 | 4.27 | 4.23 | 99.2% | |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 2,769,640 | 2,833,961 | 2,806,245 | 99.0% | |
| | 利用登録者数 | 実績 | 160,710 | 161,331 | 171,101 | 106.1% | |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 22,490 | 20,163 | 18,949 | 94.0% | |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 4,478,923 | 4,437,053 | 4,493,858 | 101.3% | |
| | 予約貸出冊数（相互協力貸出は都立図書館等の協力により貸出したもの） | 予約貸出冊数(13館合計) | | 1,466,360 | 1,470,174 | 1,519,899 | 103.4% |
| | | ・区内処理件数(13館合計) | | 1,460,708 | 1,464,210 | 1,513,048 | 103.3% |
| | | ・相互協力貸出(13館合計) | | 5,652 | 5,964 | 6,851 | 114.9% |
| | 区民1人あたり貸出数 | 年間貸出冊数÷人口 | 8.22 | 8.07 | 8.08 | 100.2% | |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 1,077 | 1,040 | 1,088 | 104.6% | |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 253,867 | 236,703 | 226,269 | 95.6% | |
| 障害者サービス実施回数 | 実績 | 5,067 | 3,967 | 3,103 | 78.2% | | |
| 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 | 38,367 | 131.5% | |
| | | ・クイック | 23,822 | 25,237 | 34,010 | 134.8% | |
| | | ・調査 | 3,633 | 3,950 | 4,357 | 110.3% | |
| | 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 | 5,160 | 126.3% | |
| 講座・講演会・行事の開催 <small>（「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上）</small> | 事業実施回数 | | 2,605 | 2,731 | 2,442 | 89.4% | |
| | 事業参加者数 | | 35,248 | 37,778 | 33,682 | 89.2% | |
| ボランティアとの協働 | 協働(ボランティア)事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 713 | 1,021 | 1,004 | 98.3% | |
| 他機関との連携 | 学校への支援回数(団体貸出を除く) | 調べ学習資料貸出 | 1,342 | 1,437 | 1,231 | 85.7% | |
| | | ブックトーク等 | 75 | 79 | 86 | 108.9% | |
| | | 職場体験 | 45 | 47 | 51 | 108.5% | |
| | | 図書館見学 | 37 | 33 | 31 | 93.9% | |
| 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 | 950 | 118.2% | |
| | 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 | 3,005,769 | 106.5% | |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費(円) | 年間経費÷貸出冊数 | 384.1 | 394.8 | 392.6 | 99.4% | |
| | 利用者1人あたり経費(円) | 年間経費÷入館者数 | 621.1 | 618.2 | 628.7 | 101.7% | |

2 図書館別評価及び実績数値

次ページ以降、図書館ごとに、以下の資料を掲載している。

- 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、区立図書館 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」を記載したものである。

※「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行い、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27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27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関する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（一部業務委託館）

| | |
|---|--|
| <p>年度当初の課題</p> | <p>1「学びの場」としての図書館 ～学び・自己実現を支援します～ ①「図書館に行けば必要な情報がある」と区民に信頼されるよう、情報集積の拠点として適切に資料を収集し、提供していきま す。② 図書館ホームページを活用した「レファレンス受付」やパスファインダーなどの「資料の探し方ガイド」の充実を図りま す。③ 図書館に来館することが困難な方々への支援のためのサービスの充実を検討します。</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～ ① 杉並に関する資料の収集と蓄積に努めます。地域の人々に協力を求め、文化・歴史的資料のみならず、現在、そして将来 も必要とされる資料を積極的に収集するとともに、これを保存し伝えていきます。② 図書館の利用登録団体等が教育委員会 後援共催事業を行う際に、図書館施設利用を提供したり、広報周知を行うなど、協力支援を図ります。③ 地域の専門家や外 部の人材の協力を得た講座等を実施します。④ アンネ・フランク関連資料の寄贈による全国の市民からの支援を忘れること なく、またアンネの平和への思いを広く区民に伝えていくため、関係部署や団体との連携を図りながら、中心館としての規模を 活かした「アンネ・フランク」関連事業を継続します。</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～ ①子どもたちの生涯にわたる読書（図書館利用）の基礎を築くブックスタートやあかちゃんタイムなどの乳幼児向けサービスを、 中心館として、さらにきめ細かく充実させていくよう主導します。② 学校や関係各課と協力して、中・高校生の世代にも、読書 や図書館利用につながる働きかけを積極的に行います。③ 図書館ボランティアの支援については、地域館で活動するボラ ンティアも含め、多方面で活動している図書館ボランティアへのフォローアップ研修等を実施します。④ 施設運用について は、利用者の交流の場として既存施設の有効活用を図るとともに、さらなる整備等については、大規模改修計画の中で検討し ます。</p> <p>4 目標実現のための基盤づくり ① 人材育成・支援については、中央図書館が中心となって、初任者研修のほか、レファレンスや児童サービス等の専門研修 を企画・実施し、図書館全体の資質向上を図ります。② 職員は、各種研修、展示会等に積極的に参加するとともに、習得 した技術・知識の職場内での共有を図ります。③ 広報活動の充実については、多様な機会を利用した積極的な広報活動 を展開し、図書館を利用したことがない区民に向けたアピールに努めます。④ 学校との連携については、学校図書館運営 への協力を継続して行いながら、地域館で行われている学校支援の取組の情報交換や取りまとめを行うとともに、学校司書と 連携を図り、公共図書館としてどんな支援が必要とされているかを収集し、今後につなげていきます。</p> |
| <p>対応状況</p> | <p>1-① 蔵書数の適切な管理のため、区立図書館における蔵書規模の適正化に係る方針を定め、これに基づき新たに「資料 の除籍、廃棄及び保存に関する基準」を作成しました。 ・情報通信技術の急速な進展の中、更なる図書館サービスの向上を図るため、「図書館の電子情報サービスへの対応方針」 を定めました。 ・7月から有料データベース「ブリタニカオンラインジャパン」を追加しました。</p> <p>1-② 図書館ホームページのパスファインダー（資料の探し方ガイド）を2件追加しました。 図書館ホームページのレファレンス事例「テーマリスト」を毎月追加しました。</p> <p>1-③ 来館することが困難な方々へのサービスについて、DAISY資料の点数を増やしました。宅配サービスは具体的な検討 までに至りませんでした。</p> <p>2-①貴重資料のデジタル・アーカイブ化の必要性や対象資料の選定などについて課内で検討しました。 2-②後援事業・共催事業は年間11回実施し、会場提供・広報だけでなく、図書館資料の展示協力や人的協力も行い、多くの 集客につなげることができました。 2-③計画どおりに行い、図書館での講座・講演会の内容を幅を広げることができました。 2-④アンネ・フランク関連イベントは多世代を対象とするワークショップやパネル展を実施しました。</p> <p>3-①子ども読書活動推進計画に基づく事業は、すべての年齢層の子どもたちへの事業を展開できました。 3-②中・高校生を対象とした講座を企画し、その周知に学校や関係各課の協力を得ることができました。 3-③図書館ボランティアに対する研修は、分野別に意見交換会や内容を深める研修会を実施しました。 3-④大規模改修に向けた調査と検討を実施しました。</p> <p>4-①全館の職員に向けたレファレンス研修を実施しました。 専門部署から講師を招き、認知症サポーター研修を実施しました。 4-②積極的に研修に参加し、得た知識を共有し、業務につなげました。 4-③区広報紙への図書館特集記事の掲載や他課主催の地域イベントへの出展などにより、日頃図書館を利用したことがない 区民へもアピールをしました。 4-④学校との連携は毎月、担当者と連絡を密にし、情報交換を行いました。</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>（評価すべき点・今後の取組）・区立図書館における蔵書規模の適正化に係る方針及び「図書館の電子情報サービスへの 対応方針」を定め、取組の方針・基準を明確にしました。今後は方針等に基づき着実に推進していきます。 ・来館することが困難な方々へのサービスについて、DAISY資料の点数を増やしていく仕組に着手することができ、今後の充 実の方向性ができました。宅配サービスは検討課題として引き続き取り組んでいきます。 ・アンネ・フランク関連イベントは平和を考える事業として成果をあげることができ、継続していきます。 ・子ども読書活動推進計画に基づく事業は、中・高校生に対する取組が不十分であったため、必要な改善を図りながら取り組 んでいきます。 ・子ども読書活動推進計画（平成28年度・29年度）の改定作業・パブリックコメントを行いました。今後は改定計画に基づき計 画事業の着実な推進を図っていきます。 ・中央図書館の改修に向けて、基本計画の策定を進めています。 ・学校との連携は、公共図書館に何が望まれているかを分析し、今後の在り方を検討していきます。 ・研修プログラムの体系的な実施等により、図書館を支える人材の計画的な育成・確保に取り組んでいきます。</p> |

図書館評価表(1) 中央図書館

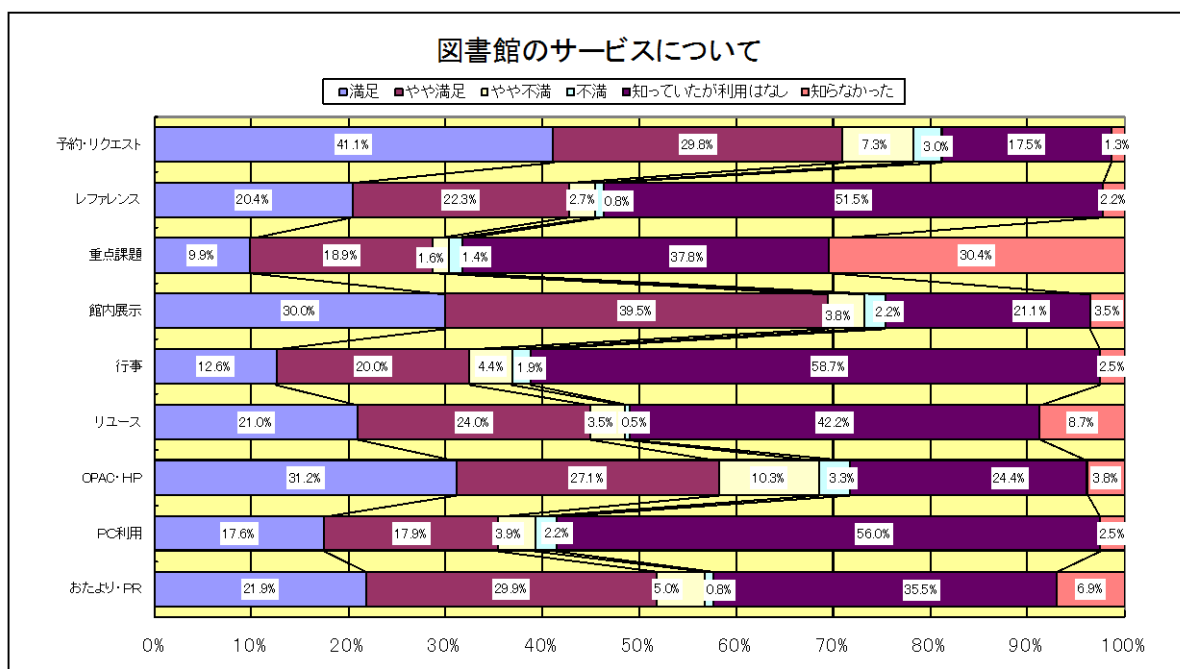
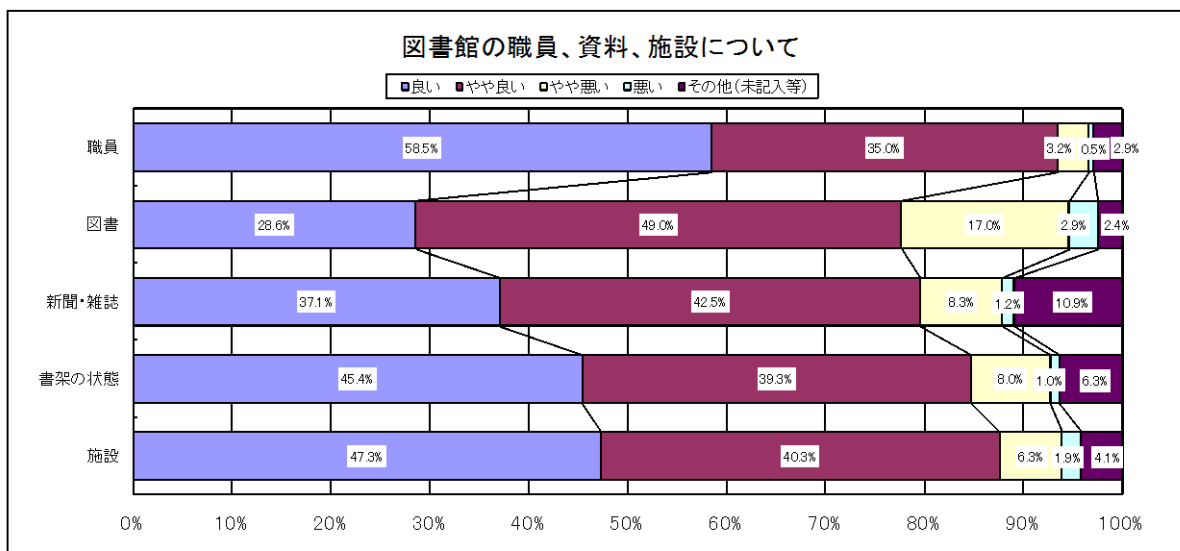
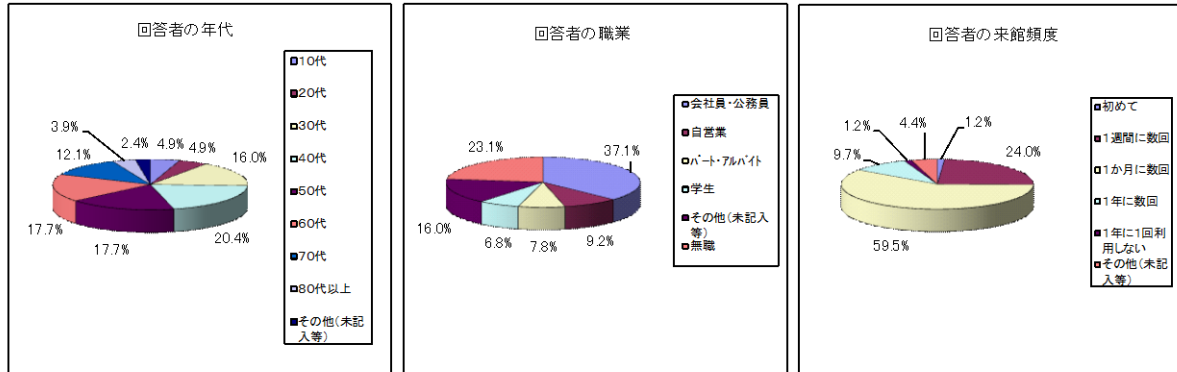
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|--|------|---|
| 資料の充実 | 区立図書館全体の蔵書数の適切な管理 | A | 区立図書館における蔵書規模の適正化に係る方針・基準に基づき、適切に除籍作業の進行管理を図る必要がある。 |
| | 貴重資料のデジタル・アーカイブ化の必要性や対象資料の選定などの検討 | B | 貴重資料を所蔵している区の他の所管との情報交換・調整が必要である。 |
| | 電子書籍についての情報収集、検討 | C | |
| | 英語、中国語、韓国語以外の外国語資料の充実(30冊購入) | C | 発注したもの、「品切れ」等で納入されないものもあり、選定の方法や範囲をさらに広げる必要がある。 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 宅配サービスの調査・検討 | D | 必要性や実施する場合の対応方法等の検討をスケジュールを立て進める。 |
| | 書架への補助表示、サインの整備 | A | 一般書架・児童書架への補助サインや、資料へたどり着く誘導サインを整備した。 |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | 有料データベースの充実 | B | データベースの紹介をHP等で行ってきたい。 |
| | 全館の職員に向けたレファレンス研修の実施 | B | 指定管理館・業務委託館を含め、クイックレファレンスのスムーズな対応ができるよう、引き続き書架や蔵書の把握に努めていくとともに、杉並区の関係機関への問い合わせ等にも答えられるよう「すぎなみくらしの便利帳」・公式HP・パブリックコメント等の地域情報を利活用しながら研修に努める。 |
| | 図書館ホームページのレファレンス事例「テーマリスト」の充実 | B | |
| | 図書館ホームページのパスファインダー(資料の探し方ガイド)の充実 | A | |
| 講座、講演会、行事の開催 | 地域の専門家や外部の人材の協力を得た講座等の実施 | A | 年間計画を立て、職員態勢を整えて実施する。 |
| | アンネ・フランク関連事業の実施 | B | 関連イベントを継続して実施する。 |
| ボランティアとの協働 | 図書館ボランティアの継続的な育成・支援 | B | 各分野の研修を継続して実施する。 |
| 快適な読書空間の整備 | 図書館が所蔵している絵画等を展示して憩いの空間を創造する。 | B | 今後は、区民の貴重な財産である絵画を、適切に管理しながら劣化することなくどの様に展示していくか検討する必要がある。 |
| | 快適な読書環境の維持向上のため、空調機器の熱源交換を行う。 | A | 今回の改修工事は熱源部分のみであり、空調のために冷温水を循環する配管や送風装置の改修は行われていない。 今後、中央図書館の改修の時期を勘案しつつ、適切に対処していく必要がある。 |
| | 館内外の巡回の継続と、利用マナーの向上 | A | 危機管理スタッフが定期的に巡回することで、館内の防犯に努めた。また、飲食・携帯通話等の基本的な利用マナーに関する案内を、対象の利用者に対し上記危機管理スタッフを含め全スタッフが丁寧に行っている。 |
| 子ども読書活動の推進 | プレパパ・プレママや乳幼児を持つ親へ向けての子どもの読書習慣付けの啓発活動 | B | 図書館を実施場所とし、プレパパ・プレママも対象とした読書啓発事業を企画実施していく。 |
| | 中学校図書室への新着図書情報の提供 | C | 新たにYAコーナーを設置した。今後も魅力的なYAコーナーづくりを進められるよう態勢を整える。中・高校生と協働でニーズ把握と利用促進イベントを企画実施していく。 |
| | 中・高校生と協働して行う、中・高校生の図書館利用を促進するための仕掛けづくり | C | |
| 他機関等との連携 | 学校図書館への継続的支援 | B | 調べ学習資料貸出の内容や方法について、学校や学校司書に対して、さらに説明していく機会を持つ。 |
| | 図書館の学校支援活動の取りまとめや課題の検討 | D | 各図書館と情報交換する方法を検討する。 |
| 人材育成・研修計画 | 初任者研修や、レファレンス・児童サービス等の専門研修の企画・実施 | A | 児童サービスについて研修を企画する。 |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ、図書館HPによる継続した情報発信 | A | 今年度の各取組について改善点を整理し、今後もPRを積極的に行う |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 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 | 764,872 | 100.0% | 760,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 21,804 | 20,676 | 19,437 | 94.0% | 15,000 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 431,309 | 428,045 | 418,589 | 97.8% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 29,857 | 29,958 | 30,417 | 101.5% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 4,383 | 3,792 | 3,445 | 90.8% | 4,000 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 685,536 | 664,884 | 657,952 | 99.0% | - |
| | 相互協力貸出冊数 | 都立図書館等の協力により貸出したもの | 889 | 925 | 1,002 | 108.3% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 371 | 341 | 355 | 104.1% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 92,885 | 83,039 | 79,734 | 96.0% | - |
| 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 | 11,029 | 141.3% | - |
| | | ・クイック | 4,175 | 4,417 | 7,333 | 166.0% | - |
| | | ・調査 | 3,163 | 3,390 | 3,696 | 109.0% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 99 | 94 | 110 | 117.0% | 110 |
| | | 映画会（一般） | 0 | 2 | 2 | 100.0% | - |
| | | 映画会（児童） | 6 | 14 | 6 | 42.9% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 18 | 16 | 15 | 93.8% | 12 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 12 | 13 | 11 | 84.6% | 13 |
| | | 展示会 | 57 | 66 | 57 | 86.4% | 毎月経常的に実施 |
| | | その他 | 10 | 6 | 6 | 100.0% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 1,109 | 1,245 | 1,408 | 113.1% | 1,340 |
| | | 映画会（一般） | 0 | 92 | 119 | 129.3% | - |
| | | 映画会（児童） | 280 | 740 | 487 | 65.8% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 712 | 742 | 829 | 111.7% | 550 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 429 | 427 | 446 | 104.4% | 555 |
| | | その他 | 1,047 | 265 | 511 | 192.8% | - |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 71 | 68 | 55 | 80.9% | 55 |
| 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 | 281 | 216 | 76.9% | - |
| | | ブックトーク等 | 11 | 8 | 9 | 112.5% | 10 |
| | | 職場体験 | 5 | 5 | 6 | 120.0% | - |
| | | 図書館見学 | 3 | 2 | 6 | 300.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 71 | 117 | 182 | 155.6% | - |
| 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 | 785.0 | 93.9% | - |
| | 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 | 1,233.9 | 94.7% | - |

利用者満足度調査の結果 【中央図書館】

配布数 590枚、回答者 412名(回答率 69.8%)、入館者 8,353名、入館者に対する割合 4.9%



館別自己総合評価

施設名: 永福図書館(指定管理館)

| | |
|---|--|
| <p>年度当初の課題</p> | <p>①「資料の計画的な収集・更新・保存」社会の状況の変化に対応して更新された資料を意識し偏りなく収集する。児童資料については新刊購入に加え、基本図書の買い換えと更新を行い蔵書の充実を図る。除籍基準に照らし、現行書架の適正化を図る。</p> <p>②「使いやすい書架を意識した各種誘導・案内サインの充実」利用しやすい図書館を目指し、書架見出しの一新により、誰もがひと目で目的の資料に出会えるよう施設利用案内の充実を図る。掲示物・お知らせのチラシ等を見直していき、情報を探しやすいことを目指す。建物の維持・管理、空調設備・給排水衛生設備については引き続き不具合箇所早期発見のため目配りをしていく。</p> <p>③「読書の促進・図書館利用の拡大につながる事業の実施」定例好評のイベント行事については継続実施し、新たに利用者の希望する声が比較的多い事業の実施を目指す。開館50周年記念事業として他館やボランティアグループとの協働事業実施を目指す。</p> <p>④「学校・地域活動グループとの連携」近隣の小・中学校の学校司書と情報交換による交流、連携を図り、協働事業を計画する。</p> |
| <p>対応状況</p> | <p>①資料の選定と収集に関わるスタッフの増員、定期的に蔵書確認・書架換え・リサイクル・除籍の検討日を設け、現行書架の適正化に努めた。児童資料について新刊購入に加え、適宜基本図書の買い換えと更新を行った。選書に関する研修を行い、全スタッフへの意識付けを行った。</p> <p>②一般書架文庫・大活字本の見出しを更新し、より探しやすい書架とした。児童書架では「日本の読み物(913)」の見出しを更新したほか、「知識絵本(EY,EG)」の配架順を変更し目的の資料を探しやすいよう工夫した。「外国語の絵本(EP)」の書架は目立つよう装飾を施した。掲示物・お知らせチラシは全て整理し、必要な部数をファイリングしチラシが閲覧しやすいよう工夫した。建物の維持・管理について、日々の巡回や定期点検による早期発見に努め、外路灯電球交換、トイレドア破損、トイレ詰まり、冷水器不具合、トイレ蛇口交換、点字ブロック補修、小荷物昇降機巻上機交換、消火栓ホース交換を行った。</p> <p>③定例好評イベント行事(朗読コンサート、プラネタリウム、紙芝居劇場、ハンドベル演奏おはなし会、人形劇、重点収集テーマ講演会)は着実に実施できた。加えて、利用者から開催希望の声が多かった落語と大人のための工作会を実施した。開館50周年記念事業として方南図書館と協働し、絵本作家の講演会を行ったほか「なつやすみスタンプラリー」も両館協働事業として実施した。また、おはなし会ボランティア7名全員と協働し「なつやすみ ちよっぴりこわいおはなし会」、ボランティアの経験を生かしボランティア1名による「読み聞かせ講座」を実施した。</p> <p>④近隣の小学校へは「図書館バック」配布時、新1年生に図書館の使い方をブックトーク、おはなし会形式で行い、会終了後は司書の先生と図書室見学を兼ねて交流を図った。中学校へは地域連絡協議会、図書委員おすすめの本を紹介するおたより作成を通じ交流を図った。小・中学校以外にも児童館との連携協力を継続している。</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>①選書スタッフ増員により蔵書の確認・資料の更新を含め滞りなく業務を遂行できた。引き続き来年度も適正蔵書数10万冊に近づけるべく継続して資料を整理し、並行して新たな資料の収集・買換えに努める。蔵書の確認から資料の選定、書架換え・リサイクル・除籍が一連業務として行うよう、研修などを通してスタッフへの意識付けも継続して行う必要がある。</p> <p>②見出しの更新は着実に実施できた。より効果が出るよう引き続き見出し更新を継続し、日々目的の資料を探しやすいよう改善を行う。建物の維持・管理について、日々の巡回や定期点検にて随時修繕を行った。今後も早期発見をすべく巡回・定期点検を着実にこなしていき、</p> <p>③定例好評イベント行事、ボランティアとの協働事業を継続し、行事ごとのアンケート結果などから利用者の希望を把握し新たな事業につなげることが出来た。今後も出来る範囲で利用者の希望を取り入れながら利用促進につながる事業を行っていく。また、事業を行うだけでなく、ブックトークや展示を関連して行い図書の貸出促進に繋げていく。</p> <p>④小・中学校・児童館との交流・連携を継続実施したほか、子どもセンターとの情報交換を開始できた。新たに地域青少年育成委員会、小学校運営協議会との協力関係も築いている。引き続き連携を図り、小・中学校、児童館の他の施設とも新たに交流関係を構築していきたい。</p> |

図書館評価表(1) 永福図書館

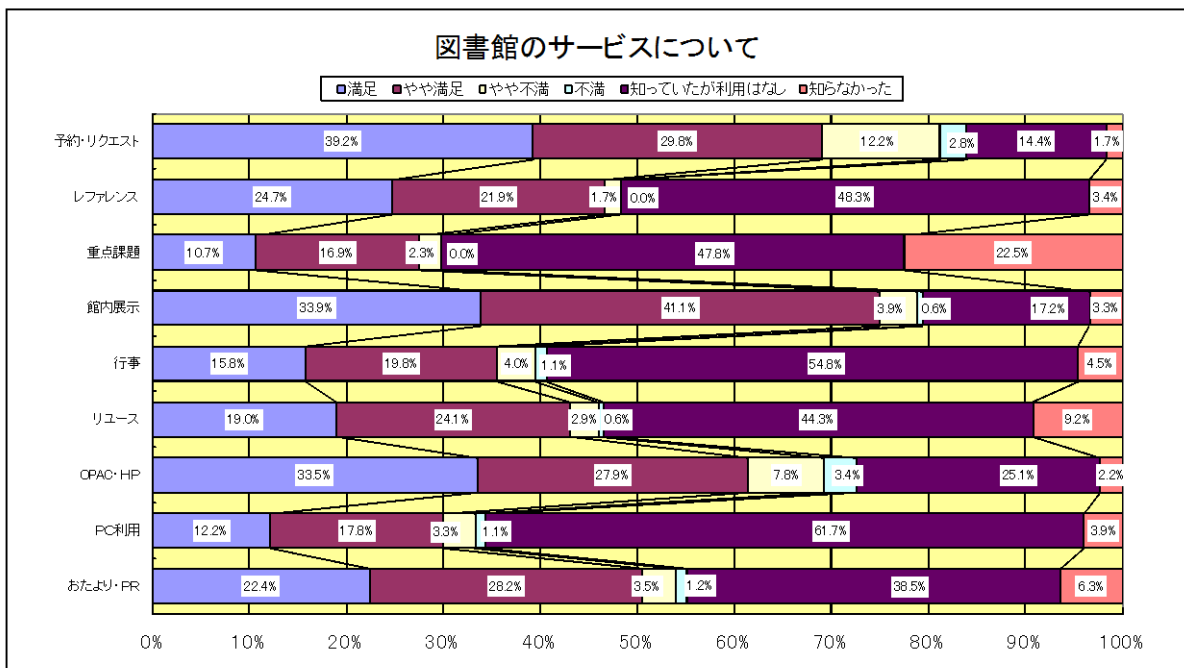
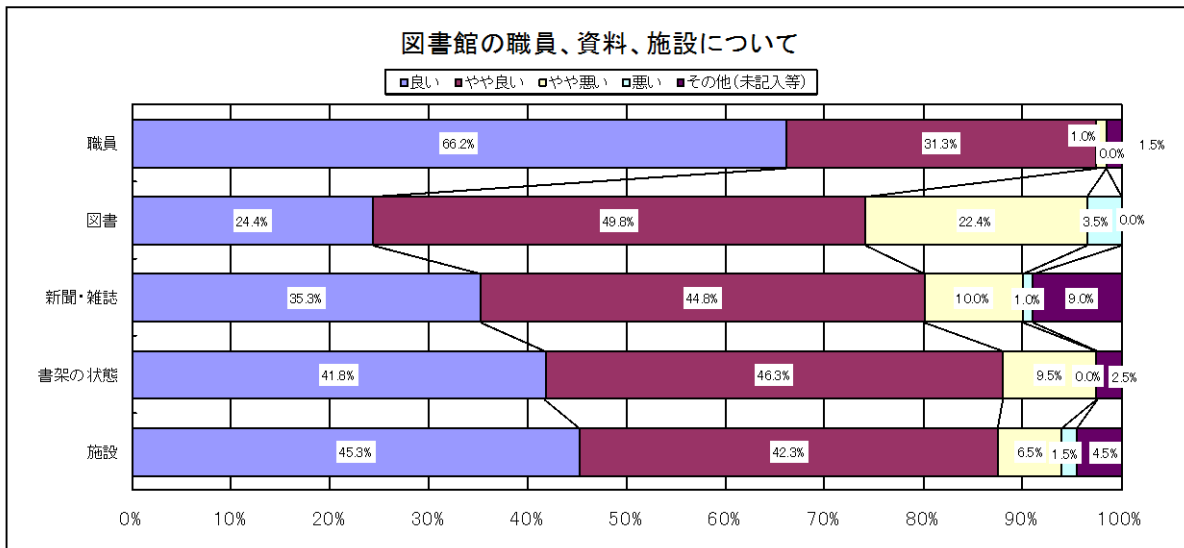
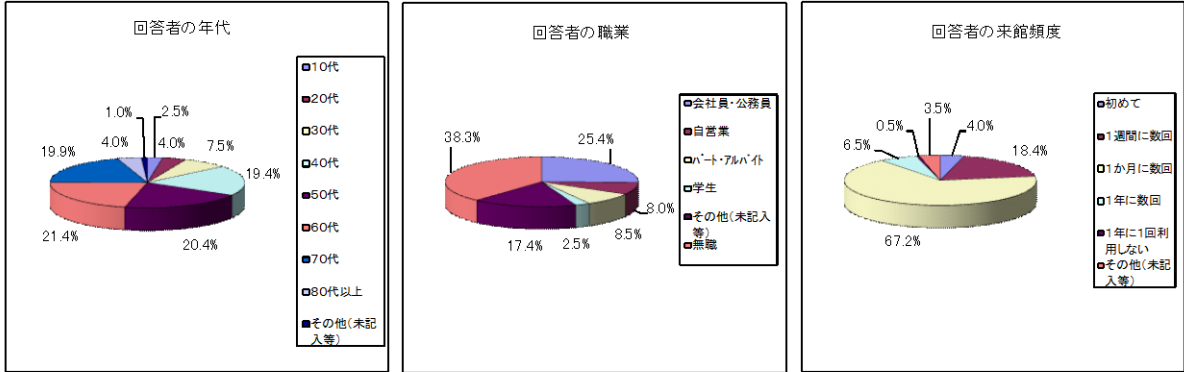
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|--|------|--|
| 資料の充実 | 除籍基準に照らした利用の落ち着いた本の複本、汚損・破損した本の除籍を進め、リサイクル本として提供し、現行書架の適正化を検討する | B | 引き続き、蔵書の確認を進め、資料の収集と更新、開架から保存庫への保管替えや除籍、リサイクルなど、蔵書管理を一連のサイクルとして円滑に遂行できるよう努める。 |
| | 蔵書の確認を進め、資料の更新と収集に努める | A | |
| | 重点収集である「生活に役立つ法律の本」を利用者に多く知ってもらえるよう資料の充実を図り100冊購入を目指す | B | |
| | 子育て応援コーナー設置に向けた資料の購入を進める | A | |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 書架見出しの更新に伴う現状把握と見直し | A | 見出しの更新を継続し一般・児童書架とも探しやすい書架を目指す。エレベーターのない自館では不便を感じる利用者も少なくないが、利用しやすい図書館を目指し、資料配置などを再考していく。 |
| | 児童室に於いて、乳幼児・児童の目線を意識した資料・備品の配置の再考 | B | |
| | パソコン利用席の環境整備を図る | B | |
| | 子育て応援コーナーの設置計画と準備 | A | |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | レファレンスの受付・回答スペースの具体的検討に着手 | B | レファレンススペースの確保をし、受付カウンターを設置を目指す。レファレンス記録が定着するようスタッフへの意識づけが必要である。児童書のテーマごとによるリストは作成だけでなく新しい資料を更新し、利用につながるよう案内していく。 |
| | 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、活用するための準備を行う | B | |
| | 児童書において「年間定番リスト」として、ひなまつり・七夕・母の日・ハロウィンなど季節ごとに問い合わせを受ける本のリスト作成の充実を図る | B | |
| 講座、講演会、行事の開催 | 好評な事業の継続的取組 | A | 図書館利用の拡充につながるよう好評な事業は継続していく。さらに図書の貸出につながるよう事業に関連した図書の展示、ブックリストの配布を続けていく必要がある。 |
| | 開催希望の声が比較的多い行事の開催 | A | |
| | 開館50周年記念講演会を方南図書館との協働開催 | A | |
| ボランティアとの協働 | 既存ボランティアとの密な情報交換による連携強化 | B | ボランティア連絡会、自館にて活動しているボランティア全員によるおはなし会などを通して、更なる連携を図る。またボランティア同士の交流も深まっていることから、自館だけでなく他施設にも活動の幅を広げていけるよう努める。新規ボランティアの採用を目指す。 |
| | 専門分野を持つボランティアとの連携の継続 | A | |
| | 新規ボランティアの情報収集と参加の検討 | B | |
| 快適な読書空間の整備 | 各フロアーの利用用途の見直し、レイアウト検討 | C | 利用に不便のないよう日々の巡回・定期点検を行い、早期発見に努める。各フロアーの利用用途について、現設備の状況を踏まえ、快適に図書館利用ができるようより良い用途を検討していき、変更できるところは実施していく。 |
| | 建物維持・管理に関して、日々の見回りや定期点検の確実な実施による不具合箇所の早期発見 | B | |
| 子ども読書活動の推進 | おはなし会、あかちゃんタイム、0,1,2歳のわらべうたとえほんの会、図書の展示、好例継続行事を通してさらなる読書活動、図書館利用の拡充になるよう、内容の充実を図りながら確実な実施を行う | A | おはなし会、あかちゃんタイムなどを継続して実施することにより、図書館利用を定着化させていきたい。また興味をひくような行事を通し、図書館利用の拡充につながるよう、行事に関連した展示・ブックトークを今後も行っていく。 |
| | 学校図書館訪問、「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を把握 | B | |
| | 中学校図書委員の生徒・学校司書の先生との「おたより」協働作成の継続を検討する | A | |
| | 継続して近隣児童館と協働し、プレママ・プレパパ対象事業の内容見直しとPR、参加者の増加を目標とする | B | |
| 他機関等との連携 | 児童館・地域子育てネットワークとの連携継続 | A | 今年度新たに開始できた施設も含め、連携・情報交換のできている機関との関係を継続できるよう努める。情報交換が数年継続している機関とは連携を目指し、協力依頼のある機関には積極的に関係を築いていく。 |
| | 小中学校との協働事業を視野に入れた継続的交流・連携の計画 | A | |
| 人材育成・研修計画 | 中央図書館・指定管理者が企画する研修への積極的な参加 | A | 引き続き、研修へ積極的に参加するほか、研修内容を共有できるよう館内研修を行う。館内研修で得たスタッフからの研修要望の内容を踏まえ、新たな内容の研修を実施できるよう努める。 |
| | 館内研修の実施と情報共有 | A | |
| 広報・情報発信 | 図書館だより(一般向け・児童向け・YA向け)発行による定期的な情報発信 | A | 図書館だよりのほか、冊子・ブックリストなどを作成した際は、区内の施設に広報活動を行い、利用促進に努めていく。行事開催時には行事内容により産業振興センターに依頼をし、なみすけブログでの情報発信を行っていく。 |
| | 近隣児童館・保健センターなど公共施設への広報活動 | B | |
| | 近隣小中学校への図書館サービス情報発信、広報活動 | A | |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 135,536 | 131,605 | 130,105 | 98.9% | 129,500 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,809 | 8,664 | 8,112 | 93.6% | 8,000 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 183,761 | 196,310 | 193,655 | 98.6% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 10,407 | 10,455 | 10,825 | 103.5% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 1,741 | 1,681 | 1,587 | 94.4% | 1,500 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 297,241 | 308,217 | 313,038 | 101.6% | - |
| | 相互協力貸出冊数 | 都立図書館等の協力により貸出したもの | 484 | 555 | 571 | 102.9% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 76 | 73 | 78 | 106.8% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 13,359 | 13,557 | 13,874 | 102.3% | - |
| 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 | 1,884 | 97.7% | - |
| | | ・クイック | 1,619 | 1,894 | 1,844 | 97.4% | - |
| | | ・調査 | 47 | 34 | 40 | 117.6% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 78 | 104 | 104 | 100.0% | 100 |
| | | 映画会（一般） | 34 | 47 | 2 | 4.3% | - |
| | | 映画会（児童） | 15 | 4 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 3 | 4 | 7 | 175.0% | 5 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 4 | 4 | 3 | 75.0% | 9 |
| | | 展示会 | 63 | 75 | 82 | 109.3% | 毎月经常的に実施 |
| | | その他 | 16 | 5 | 10 | 200.0% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 1,236 | 1,962 | 1,943 | 99.0% | 1,900 |
| | | 映画会（一般） | 325 | 697 | 59 | 8.5% | - |
| | | 映画会（児童） | 93 | 70 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 125 | 138 | 247 | 179.0% | 200 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 269 | 289 | 137 | 47.4% | 320 |
| その他 | | 477 | 760 | 808 | 106.3% | - | |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 27 | 53 | 0 | 0.0% | 2 |
| 他機関との連携 | 学校への支援回数（団体貸出を除く） | 調べ学習資料貸出 | 70 | 158 | 185 | 117.1% | - |
| | | ブックトーク等 | 0 | 0 | 4 | - | 5 |
| | | 職場体験 | 2 | 1 | 1 | 100.0% | - |
| | | 図書館見学 | 2 | 1 | 1 | 100.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 48 | 50 | 71 | 142.0% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 316.7 | 312.3 | 305.8 | 97.9% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 512.2 | 490.3 | 494.3 | 100.8% | - |

利用者満足度調査の結果 【永福図書館】

配布数 433枚、回答者 201名(回答率 46.4%)、入館者 3,701名、入館者に対する割合 5.4%



館別自己総合評価

施設名：柿木図書館（直営地域館）

| | |
|---|--|
| <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う必要があります。</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。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ことが必要です。</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、区民の皆さまに、気軽に来館いただける交流の場を提供していくことを目指し、積極的に取り組んでいく必要があります。そのためには地域の特性を十分に理解し、さまざま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作っていくことが課題であると考えています。</p> |
| <p>対応状況</p> | <p>地域住民の要望を取り入れた事業実施に取り組みました。</p> <p>①「学びの場」としての図書館は特に分担収集を考えながら、資料収集を行い、区民のニーズに配慮しながらさまざまなタイトルを収集しました。</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つけられるよう多くのタイトルの資料を収集しました。</p> <p>③「楽しい交流空間」としての図書館は、まずは利用しやすく、居心地のよいまた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するよう心がけました。特に柿木図書館のキャラクター「かき丸」は定着しつつあり、集客の際や、イベント情報の発信時に多く活用しています。また、毎週行っているお話し会には、ボランティアを活用した事業展開を行っており、毎回一定の集客があります。さらに毎月1回ではありますが、「赤ちゃんタイム」では赤ちゃんお話し会を中心に、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>今年度は開館50周年の節目の年であり、柿木図書館の思い出を作文に書いてもらい、提出していただいた方には、「かき丸」を使ったオリジナルブックカバーをプレゼントするなど、イベントも行いました。</p> <p>このように「サービス基本方針」に基づき、地域に密着した図書館運営を行っているところです。</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>閑静な住宅地に立地するという恵まれた環境の特性を活かし、館内の環境に絶えず配慮し、利用しやすい図書館を目指しました。</p> <p>地域とのつながりに関しましては、近隣の学校から図書館見学を実施するとともに、図書館から本の紹介に直接学校を訪ねて、図書館のPRに努めました。このことにより、新規の登録につなげていけたと考えています。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>事業の展開にあたり、柿木図書館キャラクター「かき丸」を使ったPRを行い、集客に勤めたことは高く評価できると考えています。子供向け情報誌である「まめがき」などに時節に合わせてさまざまな挿絵として活用したほか、館内の案内ポイントに差し込むなどにより、柿木図書館を親しみやすい施設として示すことができました。今後さらに、図書館ホームページなどを含めて、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っていきます。</p> <p>年間を通しての定例的な行事は、滞りなく実施し、多くの参加者を得ました。特に開館50周年を記念した、柿木図書館の思い出をつづった作文の提出は多くの参加者があり、それに合わせた、オリジナルのブックカバーのプレゼントは好評でした。その他児童向けに開催した人形劇には定員を上回る申込があり、盛況のうちに開催され、多くの子どもたちやその保護者たちに楽しいひと時を過ごせてもらえたと思います。</p> <p>本館は非常勤職員を活用した運営を行っていますが、職員の事務処理能力アップに向け、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心がけています。今後更に研修に参加し職員のレベルアップを図って行きます。</p> |

図書館評価表(1) 柿木図書館

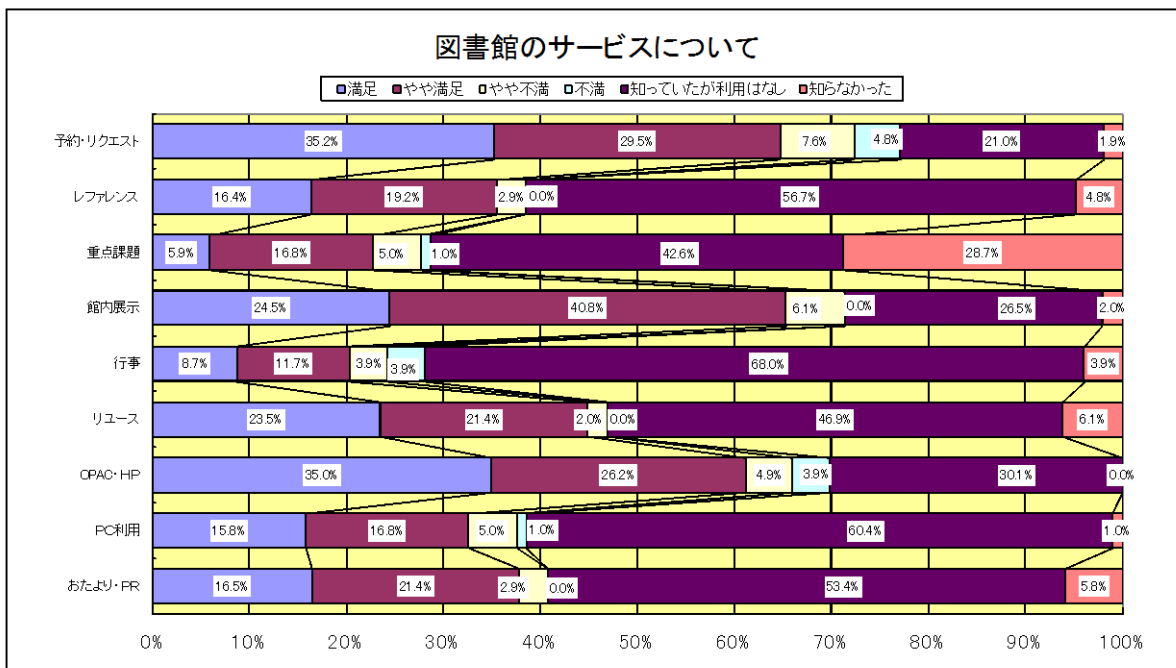
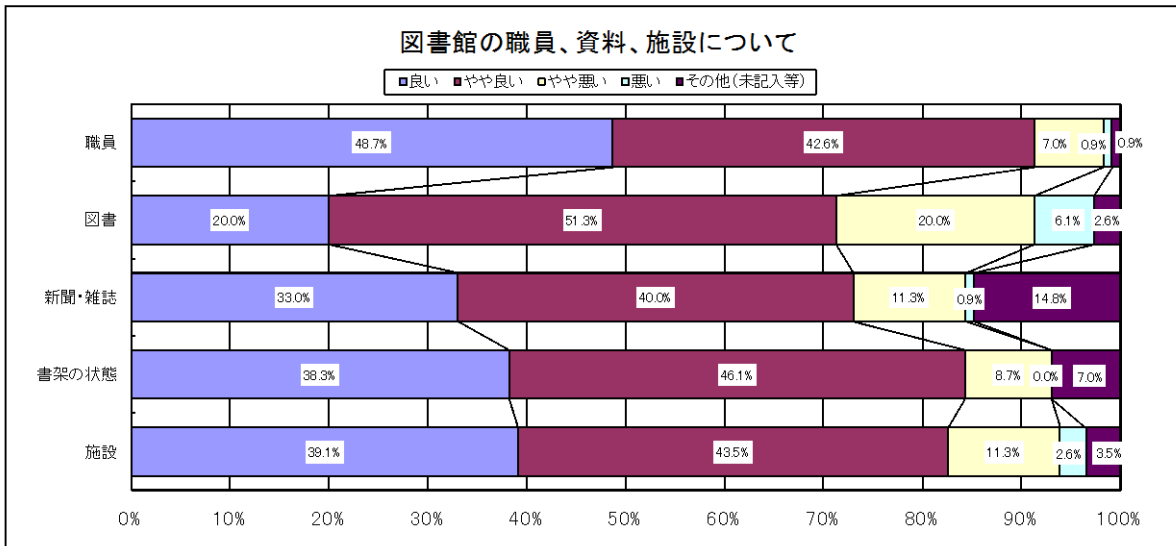
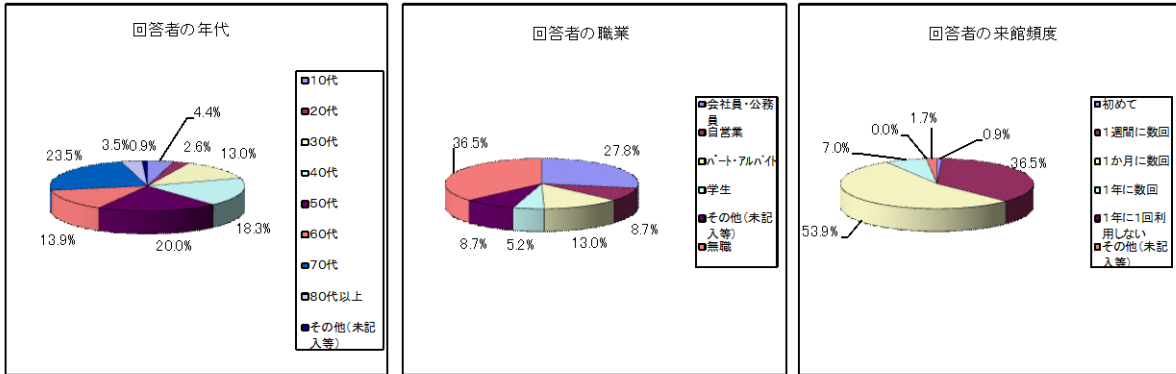
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|---|------|---|
| 資料の充実 | 購入タイトル数の向上を目指し、幅広い収集を行う。 | B | 分担収集の資料は、精査を前提として、資料の充実を図ることが必要であると考えます。各分野の収集に努め、利用者の要望にこたえられるよう多くのタイトルを収集する必要があります。また同時に適正な除籍を行い、資料の更新を図ることが必要です。 |
| | 分担収集部門を意識して、総記、自然科学、医学・薬学を収集するように努める。 | | |
| | 児童利用者の集客のため、小学生向け資料収集の充実を努める | - | 児童資料は、児童集客のため、更なる資料収集の充実を図ることが必要であると考えます。 |
| | 重点課題「天文・宇宙」資料収集を行う。 | | |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 館内掲示を見直して、誰もがわかり易い表示を行う。 | C | 古い図書館ですので、よりわかりやすい表示をし、利用しやすい館内表示をする必要があると考えています。 |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | レファレンス担当者の育成に努める。 | B | 積極的に研修に参加できる職場内環境づくりが必要です。ベテラン職員によるOJTにより職員の業務能力を高め、が産研修に人を派遣しても、日常業務に支障が生じない職場体制の構築が必要です。 |
| | レファレンス業務充実のためのOJTの実施。 | - | 技術向上のためのOJTを実施し、利用者に満足していただけるレファレンス技術を習得することが必要です。そのために、職場内OJTを行うとともに、館外の研修に参加できる職場体制づくりが必要と考えます。 |
| 講座、講演会、行事の開催 | 資料展示は、年間の計画をたて、計画に沿った展示を企画して行っていく。 | B | 一般利用者向けの本の企画展示は、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、計画的に行っていくことが必要と考えます。 |
| ボランティアとの協働 | お話会のボランティアさんと、連絡を密にし、子どもたちの希望に沿ったおはなし会ができるように調整する。 | B | 今後多様な事業に、ボランティアを活用していくことが望ましいと考えます。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く必要があると考えます。 |
| | 地域の人材を積極的にボランティアとして活用する。 | | |
| 快適な読書空間の整備 | 図書館を快適な環境で利用いただくため、こまめに空調の調整を行う。 | B | 建築の古い図書館なので、建物全体が古く感じられます。そんな中で、少しでも利用しやすいようにきれいでわかりやすい表示を行っていく工夫が必要と考えます。落ち着いた雰囲気のアピールしながら利用しやすい図書館にしていきます。 |
| | わかりやすい館内表示を行う。 | | |
| 子ども読書活動の推進 | 子どもたちが図書館に親しみを感じ、読書に興味を持つような事業の充実を図る。 | A | より多くの子どもたちが参加するように、魅力的な事業の展開を図っていく必要があります。そしてそれは新規の図書館利用者の獲得につなげていくこととなります。また、今後は近隣学校の学校司書と連携をして、課題等の把握に努め事業展開をしていく必要があります。 |
| | 小学生を対象とした事業の充実を図り、今まで図書館を利用していなかった子どもたちに利用してもらえるような事業展開を図る。 | - | 未利用者の新規登録を増やすことが必要と考えます。そのためには、さまざまな事業展開をはかり、まずは図書館に足を運んでもらうことが必要です。それが可能な事業展開を図ることが必要です。 |
| 他機関等との連携 | 地域の教育関連施設と連携を強める。 | A | 今後更に学校司書との連携を図り、事業展開の話合いの場を設けるなどして、課題等の把握に努めるなどして、子どもたちがより参加しやすい仕組みを作っていく必要があります。 |
| | 小学校と連携を図り、ブックトーク事業を積極的に行う。 | | |
| 人材育成・研修計画 | 都立図書館などが実施する、専門研修等に職員を派遣し、職員の専門性を高める。 | C | 全員が必要なレベルの図書サービスを提供でき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考慮して、職場内OJTを積極的に行うことが必要です。 |
| 広報・情報発信 | 図書館が発信する情報を迅速に利用者へ届ける。 | A | 事業計画を立て、十分な広報活動を行うことにより、集客の向上につなげていく必要があります。また、広報誌の作成に当たっては、複数の担当者をつけて、充実したものにしていくことが必要です。 |
| | 広報誌(おたより)の発行を定期的に行う。 | | |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 120,363 | 118,181 | 113,338 | 95.9% | 110,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,695 | 7,946 | 7,679 | 96.6% | 6,000 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 162,040 | 170,145 | 168,328 | 98.9% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 8,162 | 8,178 | 8,868 | 108.4% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 1,027 | 659 | 813 | 123.4% | 700 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 270,358 | 260,266 | 251,444 | 96.6% | - |
| | 相互協力貸出冊数 | 都立図書館等の協力により貸出したもの | 268 | 310 | 299 | 96.5% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 53 | 54 | 56 | 103.7% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 16,731 | 15,744 | 14,034 | 89.1% | - |
| 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 | 525 | 73.6% | - |
| | | ・クイック | 595 | 703 | 504 | 71.7% | - |
| | | ・調査 | 36 | 10 | 21 | 210.0% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 59 | 56 | 62 | 110.7% | 48 |
| | | 映画会（一般） | 26 | 27 | 3 | 11.1% | - |
| | | 映画会（児童） | 19 | 17 | 2 | 11.8% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 1 | 1 | 0 | 0.0% | 1 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 1 | 0 | 1 | - | 5 |
| | | 展示会 | 30 | 22 | 24 | 109.1% | 毎月定期的に実施 |
| | | その他 | 9 | 13 | 7 | 53.8% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 476 | 334 | 518 | 155.1% | 300 |
| | | 映画会（一般） | 400 | 344 | 36 | 10.5% | - |
| | | 映画会（児童） | 130 | 165 | 11 | 6.7% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 10 | 5 | 0 | 0.0% | 30 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 41 | 0 | 39 | - | 100 |
| | | その他 | 720 | 934 | 849 | 90.9% | - |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 2 | 46 | 0 | 0.0% | 36 |
| 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 | 32 | 9 | 28.1% | - |
| | | ブックトーク等 | 33 | 29 | 35 | 120.7% | 16 |
| | | 職場体験 | 3 | 2 | 1 | 50.0% | - |
| | | 図書館見学 | 2 | 2 | 2 | 100.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 44 | 29 | 31 | 106.9% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 469.2 | 468.5 | 539.2 | 115.1% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 782.8 | 716.6 | 805.4 | 112.4% | - |

利用者満足度調査の結果 【柿木図書館】

配布数 180枚、回答者 115名(回答率 63.9%)、入館者 3,280名、入館者に対する割合 3.5%



館別自己総合評価

施設名：高円寺図書館(直営地域館)

| | |
|--|---|
| <p>年度当初の課題</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・図書資料については、引き続き利用者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。また、児童書、新書の除籍を進める。 ・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。 ・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、また職場体験に来た学生達の意見も参考にして、YA世代にとっても魅力ある場となるように工夫していく。 ・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、更なるYAコーナーの充実を図るなど、誰もが利用し易い図書館運営に努める。 ・他機関との連携については、こちらから積極的に出向き、地域諸団体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。 ・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、引き続き掲載内容を工夫していく。本の展示や購入の参考にするため、初めての試みとして、当館独自の「読書アンケート」を実施する。また、センオン杉並や児童館が実施する地域イベントにも積極的にに関わり、図書館をあまり利用したことのない区民へのPRを行う。 |
| <p>対応状況</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・所蔵資料の点検・評価・除籍について、今年度は7～9門を重点的に実施した。 ・地域特性を生かした資料としては、新たに「座・高円寺(杉並区立杉並芸術会館)」の指定管理者であるNPO法人劇場創造ネットワークの協力を得て2009年3月創刊号からのシアターコミュニケーションマガジンの寄贈を受け、高円寺図書館独自の地域資料として収集を開始した。 ・近隣社会教育施設の高円寺地域区民センター協議会と協働で5月に一般向けに「本とふれあう～本を通してまちとふれあう～」という事業を実施した。 ・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。 ・読書週間に合わせ当館独自の「読書アンケート」を実施した。12月にアンケート結果を元に館内展示を行った。さらに、本との出会いの一助となるように今回の利用者アンケート回答集計結果を見やすくまとめ、希望者に配布した。 ・大人にも地域図書館に関心を持ってもらおうと新規に杉並江戸落語研究会との協働事業「高円寺図書館寄席」を地元高円寺演芸まつり開催時期に合わせて実施した。満員になり、地域の方々からも好評であった。 |
| <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 初めての試みとしてYA世代の関心を引くために職場体験にきた実習生の制作による本の紹介POPを展示した。新たに設置したテーマ展示用の棚を使い、月替わりでテーマに沿った中高生向け本の展示を始めた。</p> <p>○イベントの充実 「おはなし会」、「科学あそび」、「人形劇」、「工作会」を実施した。特に「クリスマス工作会」では、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を配った。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、会場に出向き、無償で配布するなど、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]・[YA] 汚破損の激しい児童書の買い替えを進め、常に手に取りやすく魅力的な児童図書コーナーを目指していく。YA書架及び展示コーナーの更なる充実を図るほか、地元中学生の職場体験を積極的に受け入れるなどして地域の中学校との連携・協働事業を一層推進する。</p> <p>[その他] 常にお知らせ案内などの掲出位置の見直しを行い、利用者がひと目で判るような施設案内となるように工夫していく。建物の維持・管理については、今年度も不具合箇所を早期に発見し、床タイルやトイレの不良箇所の修理、電話機の取替えなどを実施した。引き続き老朽施設であるため不具合箇所の早期発見のための目配り・気配りを実施していく。今後も地域諸団体との大人向けの協働事業を実施し、社会人が図書館に少しでも関心を持ち、利用の促進が図られるような取り組みを進めていく。本年度初めて実施し、好評だった高円寺図書館寄席については、大人向けの図書館普及啓発事業として、次年度以降も実施する。図書館ボランティアの方と視覚障害(視野狭窄・横斑変性など)を持つ方々への読書サポートについて意見交換を行った。当館では公共図書館としての「合理的配慮の提供」の観点から1、2階各カウンターに人によって読みやすい色が異なるため5色のリーディングトラッカーを用意し、希望者への提供を始めた。</p> |

図書館評価表(1) 高円寺図書館

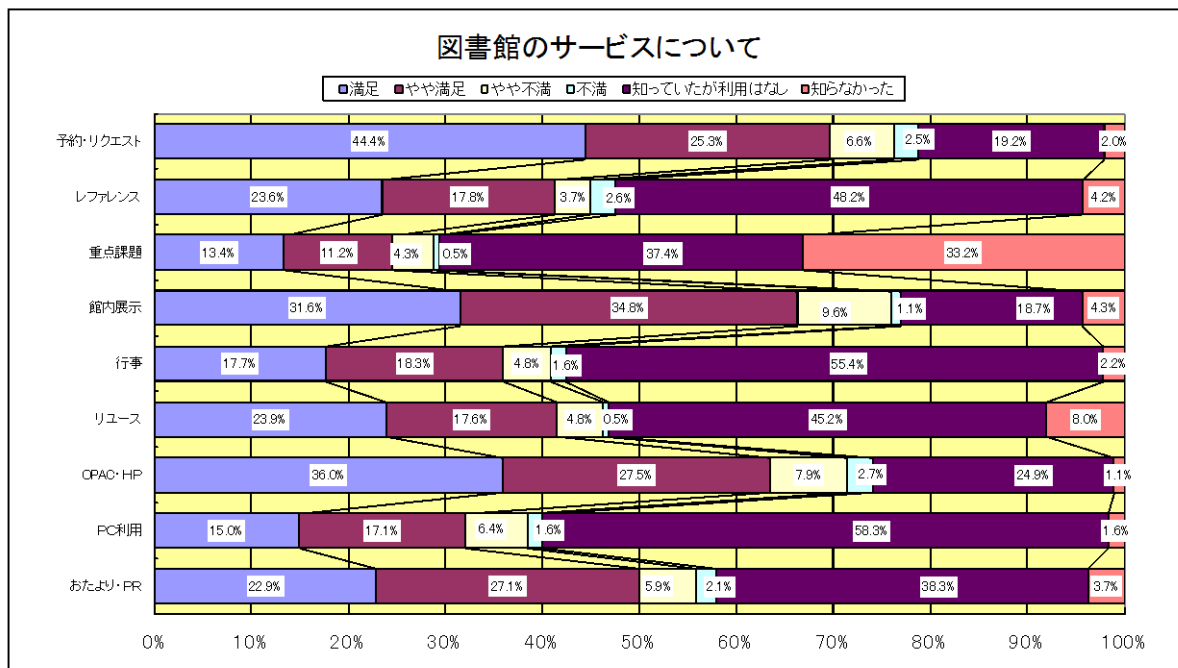
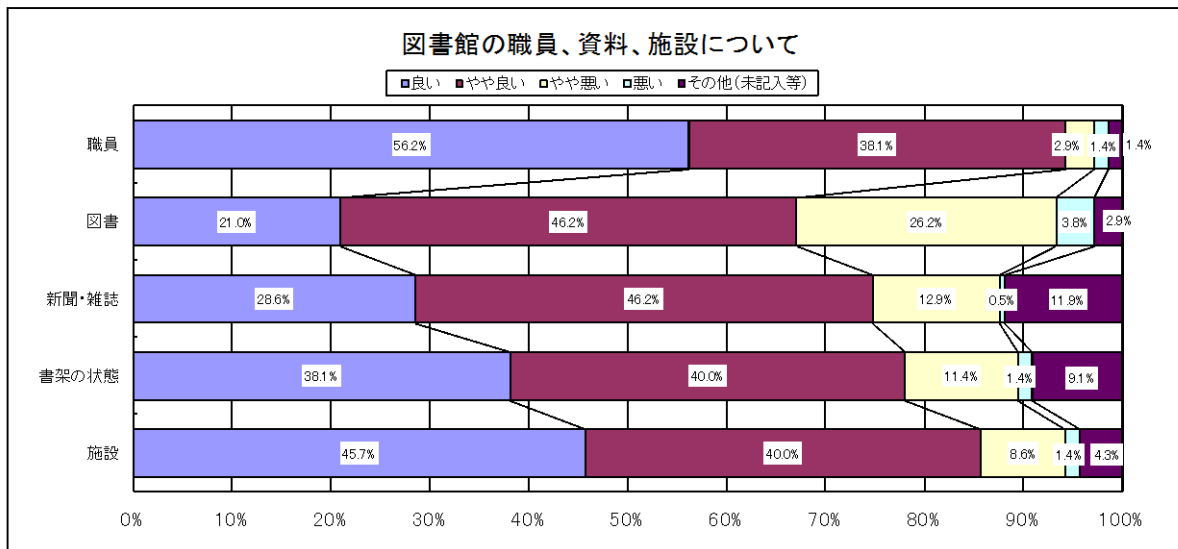
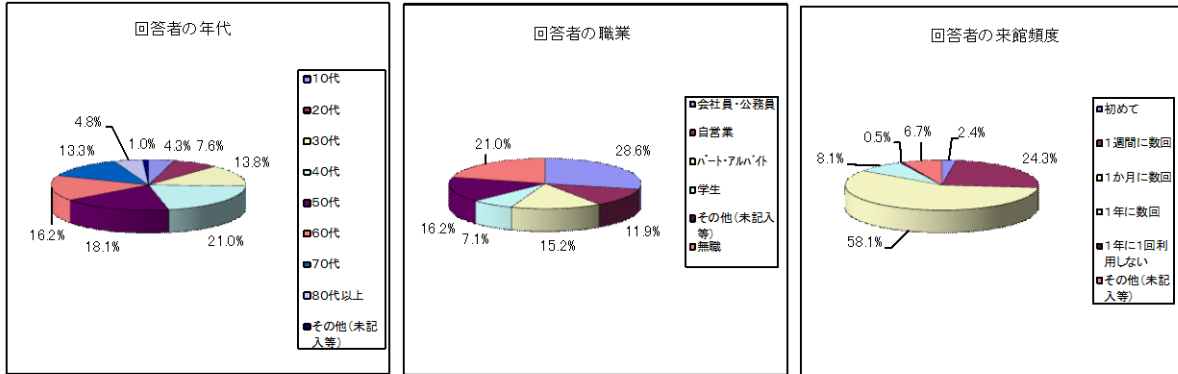
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|---|------|--|
| 資料の充実 | 計画的に所蔵する資料の点検・評価を行い、適切に管理して魅力ある書架の実現を目指す。 | B | <ul style="list-style-type: none"> 魅力的な蔵書構築に向け、引き続き除籍基準に照らして利用の落ち着いた本の複本、汚損・破損本の除籍を進める。また蔵書全体が増加傾向にあるので、除籍を進め書架の適正化を図っていく。 分担収集分野である社会科学(日本十進分類番号34～39)の図書資料は、引き続き購入・更新・除籍を進める。 利用者のリクエストと除籍を意識した選択的購入と買い逃しのない日々の話題や流行を念頭に置き、今後も収集していく。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注意していく。 次年度は、辞典・紙芝居を重点的に更新を進める。 |
| | 児童用資料は幅広い分野から魅力ある図書を収集していく。調べ学習に対応できるよう不足分野の収集に努める | B | |
| | 傷みの目立つ新書の除籍を集中して実施する。 | - | |
| | 資料の点検・評価については7～9門を重点的に実施する。 | B | |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 施設案内表示を工夫し、わかりやすくする。 | C | <ul style="list-style-type: none"> 今後も、様々な利用者の視線を考慮して書架表示の検討・修正を実施していく。 老朽館であるため、床点字ブロックやPタイルの一部はがれが発生する。引き続き不具合箇所の早期発見に努め、危険箇所は中央館と協議し優先順位をつけて修繕していく。また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強化実施していく。 |
| | ポスター、パンフレット類の掲出場所の整理整頓を日々実施する。 | - | |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | 相談内容を正確に把握するために丁寧な聞き取りに努める。 | B | <ul style="list-style-type: none"> レファレンスツールは常に最新の状態を保つように心がける。 利用者からのカウンターでのクイックレファレンスの回答内容が評価されるように確実に行い、さらに利用者からの調査レファレンスの申し出にも対応できるように職員各人が資質を高めていく。 |
| | OPAC検索についても積極的に声かけを行い、丁寧な案内に努める。 | - | |
| | 定期的にレファレンス研修を実施していく。 | C | |
| | 職員の力量に違いがあるため、まずは対応可能な職員に引き継ぐための聞き取り能力の向上を図る。 | - | |
| 講座、講演会、行事の開催 | おはなし会、講演会を実施する。 | B | <ul style="list-style-type: none"> 開催行事はおおむね好評だったので、さらに内容を工夫し次年度も開催する。 行事を通して地域図書館のPRならびに本の魅力を発信していく。 次年度は図書館協議会からも指摘があった一般向けの講座・講演会の開催を強化する。 |
| | 地元の高円寺センター協議会主催事業に協力し、地域図書館としての役割や取り組み状況を発信する。 | A | |
| ボランティアとの協働 | おはなし会、科学あそびの会、人形劇など図書館と関わりのあるボランティア団体との協働事業を継続的に進めていく。 | B | <ul style="list-style-type: none"> 新規受入募集を引き続き行う。 活動の場を提供していく。 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を協働して実施していく。 次年度は、幼児向けの父親ボランティアによるおはなし会を新規に実施する。 |
| 快適な読書空間の整備 | 利用者が気持ちよく利用できるように館内巡回を継続して実施する。 | B | <ul style="list-style-type: none"> YAコーナーについては、より中高生達が快適な空間として活用できるように次年度も引き続き、工夫していく。 今後も児童絵本コーナーについては、さらに死角が出来ないように改良し、子どもたちが安全に利用できる空間として整備していく。 80人以上が入る読書室がある3階フロアでの配架などの作業時には、利用者間のトラブル発生を未然に防ぐ観点からも、職員一人一人が意識して注意を払い業務を行っていく。 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 | 長く読み継がれている児童資料を重点的に収集する。 | - | <ul style="list-style-type: none"> 次年度も中学生、大学生の職場体験時のカリキュラムにYA展示コーナーへの実習生自身のお勧め本のPOP作成などを組み込み、YA世代の読書活動の推進を図っていく。 おはなし会、スペシャルおはなし会をさらに工夫し、継続実施する。 毎月のあかちゃんタイム開催時に、おはなし会も開催した。また、参加者同士の交流の場として、終了後も実施会場を開放していく。 次年度は、新規ボランティア団体に対して働きかけを行い、幼児向けの父親ボランティアによるおはなし会などを実施していく。 |
| | 団体貸出などで古典定番の児童資料が長期に貸し出されてしまうケースが多いので、副本を購入して書架にも置くことができるようにする。 | - | |
| | 時代に合わなくなった資料や傷みの激しい図書の買い替えを進める。 | - | |
| | YAコーナーの資料充実を図り、中高生が集まりやすい雰囲気を作る。 | C | |
| 他機関等との連携 | 継続的な団体貸出など、学校図書館への支援を進める | B | <ul style="list-style-type: none"> 今後も継続して地域関係団体との協働事業を実施できるように、関係地域諸団体の会合などに積極的に出席し、図書館の運営業務・魅力を発信していく。 高円寺地域の情報収集を進め、地域情報の発信の場としての役割も果たせるように努力していく。 図書館資料を学習の場で有効に活用できるように学校司書と連携していく。 |
| | 小学生の図書館見学、中学生の職場体験を積極的に受け入れる。 | B | |
| | 各地元地域団体とのコミュニケーションをさらに図っていく。 | B | |
| 人材育成・研修計画 | 日々のミーティングの場でレファレンス事例や問題となった事務処理事例を紹介し、館全体として共有を図り力量アップに努める。 | B | <ul style="list-style-type: none"> 中央館が企画する研修には、該当する職員は勤務調整を行い、全員参加する。 館内整理日や朝の打ち合わせ時にワンポイントOJTを実施する。 関連外部機関が実施する図書館業務に有効な研修には、勤務調整を行い、積極的に職員を派遣していく。 |
| 広報・情報発信 | 「広報すぎなみ」や区公式ホームページ、図書館ホームページを使い情報発信を積極的に実施していく。 | C | <ul style="list-style-type: none"> 次年度は一般向けのおたよりについて内部検討し、季刊号として発行していく。 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、利用者の関心を高め、区民による図書館の活用を促進していく。 チラシ等の作成にあたっては、色彩やデザインに配慮し、より興味を持っていただけるような内容にしている。 今年度実施した図書館寄席は、行事内容を座高円寺に情報提供し、発行している情報誌に掲載してもらった。次年度も近隣公共施設で発行している情報誌に対し、積極的に図書館行事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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 138,698 | 140,287 | 140,511 | 100.2% | 135,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,263 | 7,907 | 7,563 | 95.6% | 6,000 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 153,531 | 156,642 | 161,596 | 103.2% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 12,628 | 12,652 | 12,928 | 102.2% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 2,267 | 2,146 | 2,029 | 94.5% | 2,000 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 243,591 | 245,060 | 256,674 | 104.7% | - |
| | 相互協力貸出冊数 | 都立図書館等の協力により貸出したもの | 483 | 439 | 516 | 117.5% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 66 | 60 | 70 | 116.7% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 17,175 | 17,165 | 15,698 | 91.5% | - |
| 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 | 1,197 | 336.2% | - |
| | | ・クイック | 348 | 277 | 1,062 | 383.4% | - |
| | | ・調査 | 78 | 79 | 135 | 170.9% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 60 | 71 | 66 | 93.0% | 75 |
| | | 映画会（一般） | 26 | 13 | 1 | 7.7% | - |
| | | 映画会（児童） | 11 | 11 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 0 | 0 | 2 | - | 3 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 5 | 4 | 4 | 100.0% | 5 |
| | | 展示会 | 24 | 24 | 37 | 154.2% | 毎月経常的に実施 |
| | | その他 | 3 | 1 | 2 | 200.0% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 394 | 727 | 705 | 97.0% | 700 |
| | | 映画会（一般） | 450 | 308 | 25 | 8.1% | - |
| | | 映画会（児童） | 68 | 143 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 0 | 0 | 24 | - | 90 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 216 | 112 | 148 | 132.1% | 150 |
| | | その他 | 37 | 5 | 71 | 1420.0% | - |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 0 | 49 | 49 | 100.0% | 80 |
| 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 | 81 | 99 | 122.2% | - |
| | | ブックトーク等 | 0 | 0 | 0 | - | 0 |
| | | 職場体験 | 2 | 3 | 2 | 66.7% | - |
| | | 図書館見学 | 2 | 2 | 3 | 150.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 25 | 12 | 18 | 150.0% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 541.0 | 598.3 | 578.9 | 96.8% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 858.3 | 936.0 | 919.6 | 98.2% | - |

利用者満足度調査の結果 【高円寺図書館】

配布数 343枚、回答者 210名(回答率 61.2%)、入館者 3,085名、入館者に対する割合 6.8%



館別自己総合評価

施設名：宮前図書館（指定管理館）

| | |
|---|--|
| <p>年度当初の課題</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 図書館サービスの充実を図り、そのサービスを利用者へ広く伝えること 例えば、利用案内やクイックレファレンスの申し出は毎日多数あるのだが、調査レファレンスやDBの利用は少なく、そもそもサービス内容を知らない可能性もある。 2. 地域にある図書館としての役割の再考と周辺施設との連携を図ること 必ずしも規模が大きい図書館とはいえないが、情報発信の拠点として、生涯学習の一助として図書館は運営されなければならない。そのためにはただ来館されることを待つのではなく、こちらからも積極的に行動すること。 3. 館内資料の新規購入・買い替え・除籍をさらに進めること 利用者から資料についてのお問い合わせもあり、古い資料については除籍を進め書架に入っている資料の刷新を図る。 4. 館内設備の老朽化に伴う修繕 直接利用者の不利益になるものについては速やかな修繕を行うこと |
| <p>対応状況</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者へどう伝えるか 図書館で本を借りる以外にどんなことが出来るのかを利用者に伝えるためにはどうすればよいかをスタッフで検討し、館内掲示やカウンターにて口頭での案内を行っている。しかしながら、未だ浸透しているとはいえず、改善の余地を残している。 2. 宮前（久我山）地域のネットワークの構築と強化 調べ学習用の資料の団体貸出や松庵小学校学校司書さん協力のもと、百科事典の使い方講座（学校へ図書館員派遣）、高井戸二小地域子育てネットワーク開催「宮前秋祭り」でのおはなし会等地域施設が中心となって行う事業へ参加し、また秋の子供読書週間において、近隣保育園や幼稚園へ出張おはなし会を行った。 3. 重点課題範囲や分担収集資料の収集を念頭に、館内資料の新規購入・買い替え・除籍を進めることが出来た。 4. 破損箇所が重なり、利用者の不利益にはならないような修繕を行った。 |
| <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> <ol style="list-style-type: none"> 2. 近隣の地域子育てネットワーク（松庵地区・宮前地区）へのお手伝いが成功し、それぞれの事業参加が継続的なものへと進んでいくことになった。 また、出張おはなし会への要望（回数増のお問い合わせ）があり、平成28年度での実施に向けて協議中である。 3. 重点課題（健康・医療）や分担収集分野（明治以前の文学）に関する講座、講演を行い、参加される方の好評を得た。利用者から、このような講座はなかなかないので継続して開催してほしいとの声が多数あり、こちらもさらに充実させる準備に入る段階である。 <p>【課題】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 図書館利用を促進するためのお知らせなどなかなか難しい面がある。未だ資料の貸し借りと閲覧しかできないと認知されている方もおり、そういった利用者への対応をしっかりと行っていきたい。 4. 館内設備の老朽化が進んでいて、どこか破損すると利用者にも不利益になる可能性がある。そのためにも館内点検を密に行い、そういった事態に陥らぬよう施設管理会社と連携強化を図りたい。 |

図書館評価表(1) 宮前図書館

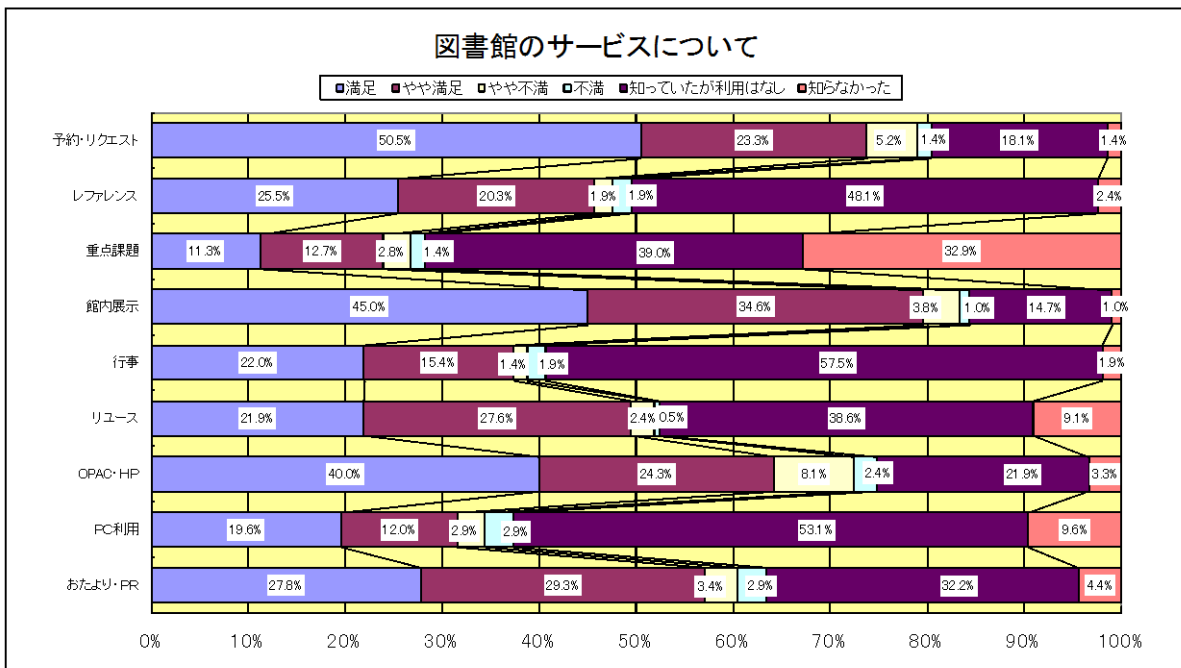
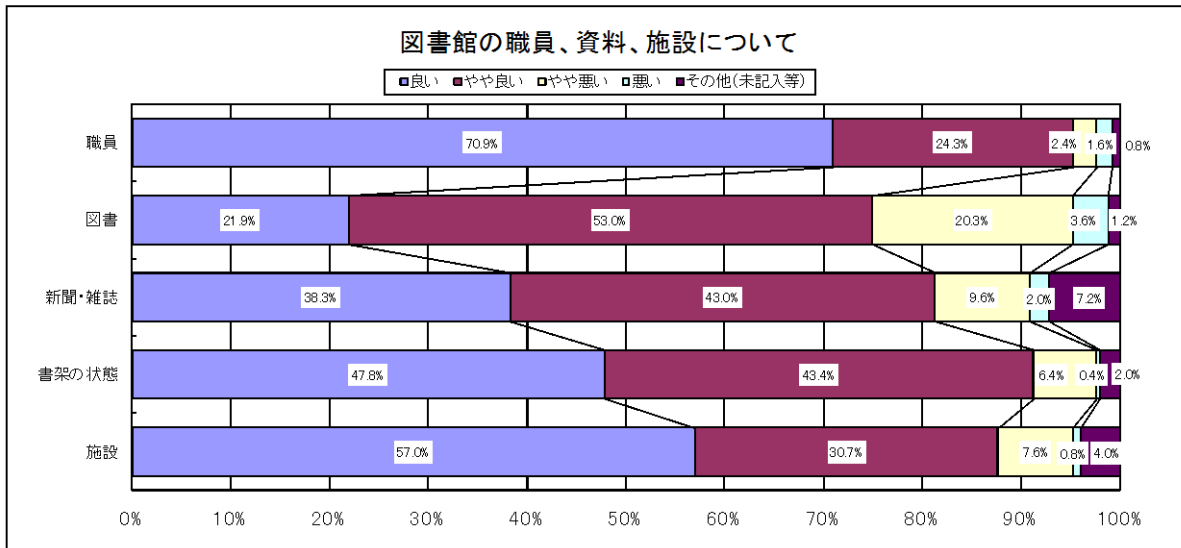
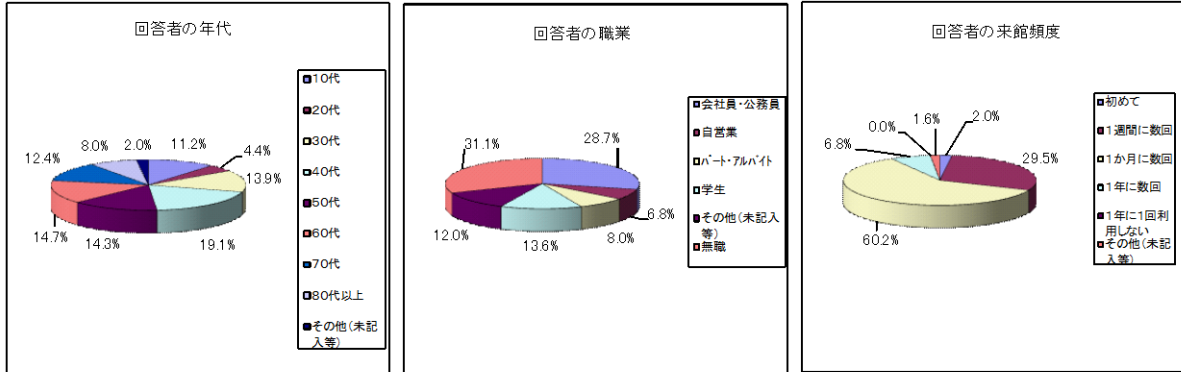
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|--|------|--|
| 資料の充実 | 医療・健康、明治以前文学関連資料の収集・整理。 | B | 医療関係のものについて、その一部は専門的な知識が必要になり、選書・収集が難しい面もあるが、出来るだけ利用者の意向に沿うような収集を心がけていきたい。既存資料についての除籍・買い替えも進めているが、まだ満足いく段階ではいけない。改善の余地がまだ多い点のひとつである。 |
| | 既存資料の状態を確認し収集・除籍・買い替えを行う。 | | |
| | 調べ学習資料の収集・除籍・買い替え | | |
| | 利用者からのレファレンス収集し、選書・除籍に反映。 | C | 利用者満足度調査などの結果によれば、書架に並べている資料が古いという声もあり、資料の購入・除籍のサイクルをさらに進めていきたい。隣接施設は着工が遅れているようだが、準備を進めていきたい。 |
| | 高齢者向、YA資料を充実させる。(隣接施設準備) | | |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 利用者の問合せに応えたポスター・チラシ・パンフ整備。 | B | 重点目標と分担収集に関する書架が2F奥にあるため、そこまで利用者を誘導することが難しく感じた。その書架までの間にそれに関する特集展示を行うなど、利用者の目に留まる図書配置を行い、利用者の動線を考えていきたい。 |
| | 利用端末のわかりやすい操作説明の研修。 | - | |
| | 高齢者、適応障害児童対応のための研修の実施。 | - | |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | 調査レファレンス事例を、プロセスも含め記録保存する。 | C | 一般的な調査レファレンスに対して利用者の求めるものについて対応することが出来たと思うが、児童レファレンスの方は準備する時間が少ししか確保出来ず、満足を得られる結果とはならなかった。まずは児童へレファレンスの案内を周知し、図書館をもっと活用してもらおうことを教えていきたい。 |
| | 外部研修受講者による、全職員へのフィードバック研修。 | | |
| | 夏休み前の自由研究レファレンスの研修。 | C | DBを利用される方が少なく質問されることも少ないのが現実であり、まずはDBを使用できることを知ってもらうことが重要になる。利用者への周知を積極的に行うことが利用へ繋がることをまずは念頭に入れておきたい。 |
| | よくあるレファレンスの事例紹介を作成する。 | | |
| 館内整理日にDBの研修を実施する。 | | | |
| 講座、講演会、行事の開催 | 重点目標・分担収集にリンクする健康・古典講座の実施。 | A | 古典講座(全3回)に関しては、「万葉集」を1つのテーマとして設定し関連付けた講座になったことが評価できる点であるが、英語やLD児等の教育講座は開催日が平日だったこともあり、参加者の応募が少なめであった。利用者アンケートをとるなどをして、開催時間の見極める必要がある。 |
| | 英語・LD児療育等の教育講座の実施。 | | |
| | 地域にゆかりある人物の教養講座の実施。 | | |
| ボランティアとの協働 | おはなし会・赤ちゃんタイム・赤ちゃんおはなし会・リズムの定例行事、子ども会等季節行事を、協働で実施。 | B | おはなし会ボランティアとの協働事業はある程度のレベルまで構築出来ているとの実感があるが、宮前でのボランティア登録はおはなし会に関するものだけなので、他にもボランティアさんたちが関わられる何かを見出していきたい。 |
| | ボランティア対象の読み聞かせ講座の実施。 | | |
| 快適な読書空間の整備 | 館内巡回による、安全への対策配慮。 | B | 館内に気分を和らげる効果のあるものを設置したい。館内はすべてコンクリートと書架で覆われているため、例えば樹木等を館内に置けば、目が休まる効果があるのではないだろうか。静かで落ち着いた空間作りも気にかけて図書館を作っていきたい |
| | 季節、時事に適った展示の実施。 | | |
| | 利用マナー向上を目的とした案内、対応の実施。 | | |
| 子ども読書活動の推進 | 地域保育園・児童館秋祭りへの出張おはなし会の実施。 | A | 図書館を利用する地域連携は今後さらに発展させなければならない重要課題の一つなので、まずは個人だけでなく団体でも図書館を活用できることを認識してもらい、そのうえで連携することにより、図書に対する興味を喚起していきたい。 |
| | 小学校の行事とリンクした特集展示、関連展示の実施。 | | |
| | YA対象の講座、おすすめ図書紹介展示、リスト作成。 | | |
| | 絵本原画展・ワークショップやスタンプラリー事業の実施 | B | 夏休みの企画を一つの流れとして行えたことは大変意義のあるものであると実感出来た。これからも継続していきたい。 |
| | 小学校と連携した人形劇・おはなし会の実施。 | | |
| 他機関等との連携 | 地域連絡協議会、子育てネットワークへの参加。 | B | 地域施設や町内会など近隣の方々とのネットワークが年々充実してきていると思うのだが、近隣では新たに出来る施設(保育園等)もあるので、こちらから訪問し図書館が出来ることを紹介していきたい。 |
| | 医療機関・福祉施設との連携による事業の実施。 | | |
| | 関係施設と連携したパンフレット整備、問合せ対応。 | | |
| 人材育成・研修計画 | 館内整理日の全員研修の継続。 | B | 図書館員スキルの向上やイベントのための準備を行えたのは良いことと思うが、それを実践できる環境作りをしなければならない。また、図書館だけでなく他の施設との協働イベント等を行うことにより、地域ネットワークとの更なる拡充も引き続き行っていきたい。 |
| | TRC本社主催・その他外部研修への積極的参加。 | | |
| | 他機関と連携した訓練の実施。 | | |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ、区立図書館HPによる実施事業の告知 | B | 広報すぎなみを活用した宮前図書館における実施事業参加募集は、杉並区全体へお知らせすることが出来るのだが、反面参加される方々の対象が杉並区全体となるため、地域の方々への参加がなされたわけではない。そのあたりのバランスを考えた告知方法が今後必要になるだろう。 |
| | 提携先とのPR協力依頼。 | | |
| | Twitterによる自館の情報発信。 | | |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 140,189 | 139,379 | 137,763 | 98.8% | 141,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,954 | 8,281 | 7,897 | 95.4% | 7,300 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 231,189 | 262,809 | 249,033 | 94.8% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 12,410 | 12,443 | 13,476 | 108.3% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 1,642 | 1,433 | 1,317 | 91.9% | 1,500 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 391,336 | 389,754 | 403,268 | 103.5% | - |
| | 相互協力貸出冊数 | 都立図書館等の協力により貸出したもの | 513 | 566 | 663 | 117.1% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 85 | 85 | 92 | 108.2% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 18,364 | 15,206 | 14,089 | 92.7% | - |
| 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 | 4,292 | 258.9% | - |
| | | ・クイック | 2,881 | 1,583 | 4,046 | 255.6% | - |
| | | ・調査 | 2 | 75 | 246 | 328.0% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 52 | 68 | 71 | 104.4% | 55 |
| | | 映画会（一般） | 28 | 26 | 9 | 34.6% | - |
| | | 映画会（児童） | 23 | 25 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 20 | 16 | 19 | 118.8% | 15 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 3 | 6 | 8 | 133.3% | 5 |
| | | 展示会 | 32 | 44 | 57 | 129.5% | 毎月経常的に実施 |
| | | その他 | 0 | 10 | 7 | 70.0% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 659 | 1,401 | 1,474 | 105.2% | 1,000 |
| | | 映画会（一般） | 273 | 315 | 211 | 67.0% | - |
| | | 映画会（児童） | 163 | 381 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 418 | 382 | 497 | 130.1% | 360 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 90 | 247 | 427 | 172.9% | 230 |
| | | その他 | 0 | 623 | 263 | 42.2% | - |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 35 | 46 | 50 | 108.7% | 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 | 76 | 93 | 74 | 79.6% | - |
| | | ブックトーク等 | 1 | 0 | 0 | - | 0 |
| | | 職場体験 | 5 | 3 | 4 | 133.3% | - |
| | | 図書館見学 | 2 | 5 | 2 | 40.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 26 | 61 | 95 | 155.7% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 245.5 | 254.5 | 243.8 | 95.8% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 415.6 | 377.5 | 394.9 | 104.6% | - |

利用者満足度調査の結果 【宮前図書館】

配布数 261枚、回答者 251名(回答率 96.2%)、入館者 4,445名、入館者に対する割合 5.6%



館別自己総合評価

施設名：成田図書館(指定管理館)

| | |
|---|---|
| <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"> 指定管理館として3期目の3年目となる平成27年度は、「利用者第一の運営」を基本方針として運営を行います。職員のスキルの平準化を図るため、基本サービスを中心としたOJT研修を実施します。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>○地域のニーズを反映した資料管理</p> <p>「地域の情報集積の拠点」となるため、利用者が知りたい情報にいつでもアクセスできる「地域の学びの場」の役割を実現します。資料収集においては、分担収集7類と重点収集分野の「中高齢者の生活支援」を中心に、不足分野資料の新規購入を進めます。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です。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> |
| <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"> カウンターで受けたレファレンスは専用用紙に記録して情報共有し、館内整理日にレファレンス研修を実施した際に、フィードバックや全員参加で再検討を行いました。窓口・接遇研修も行き、全員の認識を統一し、一律な対応となるようにしました。 カウンターに改善案のファイルを設け、スタッフ全員から、館内サービス、施設等に関する改善案を募り、紙上で意見交換を行い、実施につなげました。 ミスやトラブルが発生した際は、出勤時の引継ぎやミーティングにおいて全員周知を行い、再発防止のために意見交換を行い、改善案を設定しました。 <p>○地域のニーズを反映した資料管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 課題解決支援分野のテーマ「中高齢者の生活支援」で、終活、健康管理、医療に関する資料を収集しました。重点収集の7類については、美術、演劇、音楽、スポーツの分野を、万遍なく収集しました。稼働率の高い「子育て応援コーナー」では、利用の多い教育に関する資料を中心に、不足している分野の資料について、優先して収集を行いました。 児童書では、新しい本が不足気味の6類と7類の買い替えを重点的に行いました。 夏休みに児童から「おすすめ本カード」を約400枚回収し、また中学校との連携事業で、生徒が選ぶおすすめ本ランキングを行い、ニーズの情報として蓄積しました。 |
| <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>○基幹業務水準・サービスの向上</p> <p>評価</p> <p>職種を越えて、「改善」をテーマに意見交換を行い、即時実施に繋げる意識と体制の構築が進みました。ミスや事故が起きた時には、原因・対応・再発防止案を全員で情報共有し、他人事で無く、館全体で見直すチームワークが醸成されました。</p> <p>課題</p> <p>「利用者第一の運営」を掲げていますが、利用者の要望や苦情等のケースによって、職員の対応や意識にややばらつきが見られる為、引き続き情報共有と水平展開を続けていく事が課題です。</p> <p>○地域のニーズを反映した資料管理</p> <p>評価</p> <p>課題解決のコーナー設置、資料収集、展示・イベントの実施に伴い、利用者の認知度が上がり、閲覧・貸出に繋がっています。不足分野の資料収集も積極的に行い、分担収集の7類の資料もテーマに偏りなく購入できました。</p> <p>課題</p> <p>不足分野について、引き続き資料収集を行います。分担収集の7類は広報や展示に力を入れ、「芸術分野の成田図書館」という認知度を更にあげていきたいと思っています。課題解決は今後も収集を行い、「中高齢者」の「中」の世代の利用増加に努めます。</p> |

図書館評価表(1) 成田図書館

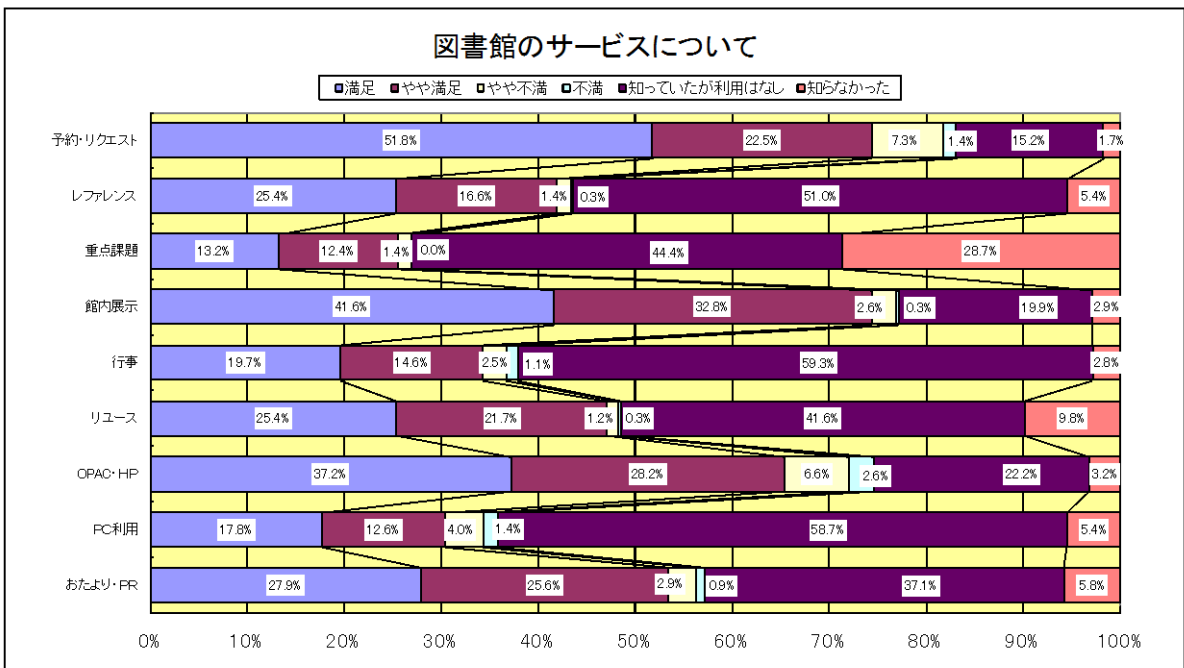
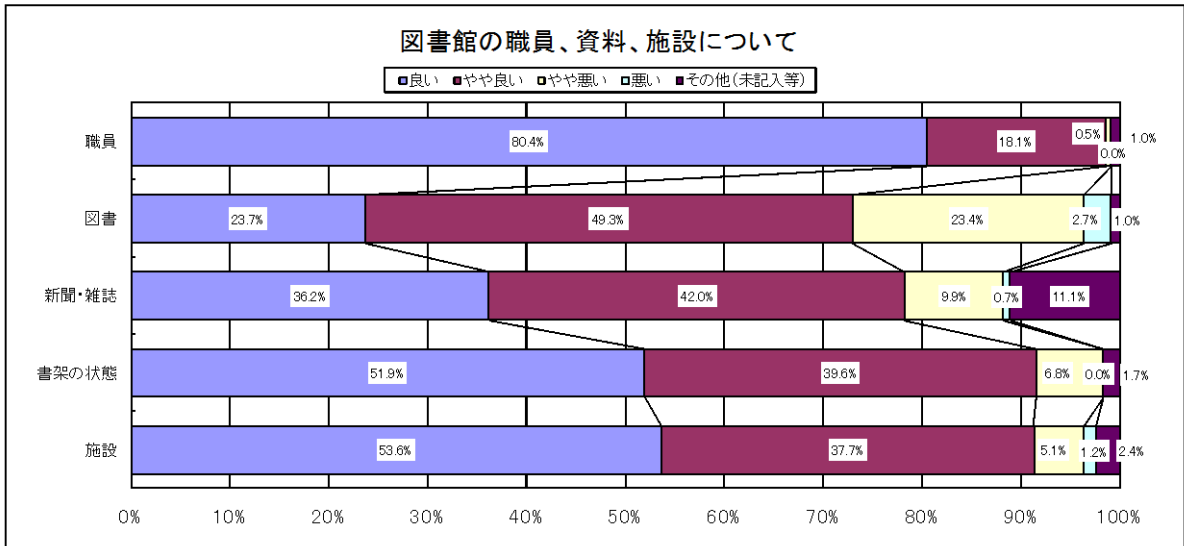
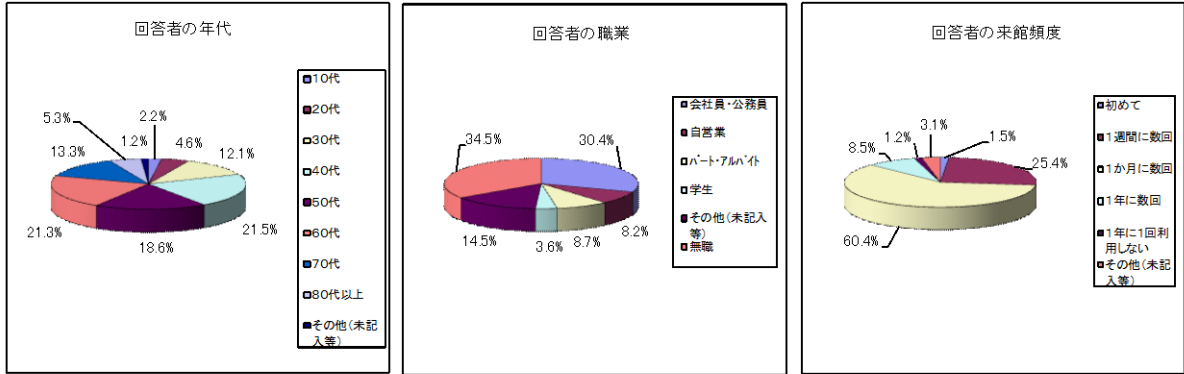
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|---|------|-----------------------------------|
| 資料の充実 | 分担収集7類の芸術分野の収集 | A | 書架の認知度を上げる為の、広報、展示等アピールが課題となる。 |
| | 一般書、児童書の不足分野の収集 | B | 不足分野は今後も収集が必要 |
| | 一般:医学、経済、産業分野、児童:ロングセラー本と外国文学の除籍・買い替え | A | 情報が古い分野の除籍・買い替え |
| | 課題解決分野「中高齢者の生活支援」に関する資料を90冊程度購入 | A | 「中高齢者の生活支援」に加え、「子育て支援」も充実させていく。 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 館内表示改善 | A | 利用者が出納票を見ながら、書架で本を見つけられる案内図を作成する。 |
| | 障がいのある方に関する対応マニュアルの作成と、基礎知識を学ぶ研修の実施。またサービスの周知 | A | 地域・関係諸機関との連携を深める。 |
| | 外国人向け利用案内の作成 | D | 利用案内等の準備と、潜在的外国人利用者へのPR活動 |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | 社会科学系(事典類)レファレンス資料の購入と買い替え | B | 点数が多い分野なので、計画的で、ニーズに合った収集が課題 |
| | 職員スキル向上のための研修の実施 | A | スキル向上には継続が要なので、今後も研修を定期的に行う。 |
| | レファレンス記録を基にしたレファレンス資料の作成 | A | レファレンス記録用紙の刷新 |
| | 一般向け・児童向けバスマインダーの作成 | A | 利用者のニーズに合っているかの検証 |
| | 利用者向けOPACマンツーマン講習会の実施 | B | ニーズの調査・研究 |
| 講座、講演会、行事の開催 | 重点課題「中高齢者の生活支援」がテーマの事業実施 | A | 幅広いテーマの資料の充実とイベントの実施 |
| | 講演会前の広報展示、地域の課題解決に向けた展示の実施 | A | 展示による貸し出しの増加 |
| | 講座の成果物の展示や行事レポートの作成 | A | 成果物展示による、参加者以外の利用者への広報の充実 |
| | 一般利用者おすすめ本の募集、展示の実施 | D | 一般利用者おすすめ本募集の実施 |
| ボランティアとの協働 | 赤ちゃんタイム、おはなし会での協働、情報共有 | A | 新規利用者に向けての広報 |
| | ボランティア団体の新規受入事業 | D | ボランティア団体の新規開拓 |
| | ボランティア向けスキルアップ研修の実施 | B | 個人ボランティアに対するフィードバック体制 |
| 快適な読書空間の整備 | 閲覧スペースの確保(夏季 児童、学生用) | A | 夏季以外の閲覧席確保の検討 |
| | 水分補給スペースの確保 | A | |
| | 節電を考慮した照明・空調管理 | A | 節電への理解の呼びかけ |
| | 職員に対して「省エネルギー研修」の実施 | A | |
| 子ども読書活動の推進 | 赤ちゃんタイム、定例おはなし会の実施 | A | 赤ちゃんタイムの周知・広報と、個人ボランティアの新規募集 |
| | 貸出増加のための児童参加型イベントの実施 | A | 工作会以外の参加型イベントの模索 |
| | 「子育て応援コーナー」の周知と資料の充実 | A | 資料の収集 |
| | 学校司書、生徒との協働で行うイベントの実施、刊行物の発行 | A | 各校の学校司書と懇談会を実施する。 |
| | 保護者への支援(ベビーサイン講習、ブックリスト配布) | A | 子育て支援講座を実施する。 |
| 他機関等との連携 | 学校司書との連携による、読書に繋がる事業の実施 | A | より多数の学校機関との連携、生徒の来館数増加 |
| | 公共機関の発掘と地域イベントの参加 | A | ケア24との協働 |
| | 民間企業・NPOとの連携 | A | 地域の企業・団体との協働 |
| 人材育成・研修計画 | スキルアップ研修の実施 | A | 双方向の職員間での研修 |
| | 障がい者雇用を目指した教育研修の検討 | A | 地域の関係機関との連携 |
| | 司書率75%達成 | D | 司書率の増加 |
| 広報・情報発信 | 図書館だよりの発行、広報すぎなみとHPへの情報発信 | B | 潜在的利用者への広報の充実 |
| | 地域情報の発信 | B | |
| | 独自ホームページ、SNSの活用の検討 | D | FB活用の検討 |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 100,873 | 100,800 | 100,430 | 99.6% | 98,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,410 | 7,647 | 7,251 | 94.8% | 4,500 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 196,054 | 205,984 | 192,921 | 93.7% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 9,623 | 9,658 | 10,363 | 107.3% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 1,064 | 961 | 991 | 103.1% | 1,000 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 273,190 | 278,680 | 289,987 | 104.1% | - |
| | 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 | 596 | 105.1% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 72 | 74 | 76 | 102.7% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 15,420 | 13,144 | 13,689 | 104.1% | - |
| 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 | 1,385 | 139.9% | - |
| | | ・クイック | 794 | 964 | 1,380 | 143.2% | - |
| | | ・調査 | 10 | 26 | 5 | 19.2% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 58 | 73 | 73 | 100.0% | 60 |
| | | 映画会（一般） | 32 | 24 | 2 | 8.3% | - |
| | | 映画会（児童） | 24 | 23 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 9 | 15 | 31 | 206.7% | 15 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 5 | 6 | 7 | 116.7% | 0 |
| | | 展示会 | 54 | 55 | 52 | 94.5% | 毎月経常的に実施 |
| | | その他 | 13 | 1 | 0 | 0.0% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 685 | 948 | 1,113 | 117.4% | 900 |
| | | 映画会（一般） | 623 | 510 | 43 | 8.4% | - |
| | | 映画会（児童） | 170 | 141 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 176 | 278 | 365 | 131.3% | 300 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 98 | 122 | 139 | 113.9% | 0 |
| | | その他 | 190 | 43 | 0 | 0.0% | - |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 37 | 29 | 50 | 172.4% | 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 | 36 | 91 | 73 | 80.2% | - |
| | | ブックトーク等 | 0 | 0 | 0 | - | 1 |
| | | 職場体験 | 3 | 2 | 1 | 50.0% | - |
| | | 図書館見学 | 4 | 4 | 2 | 50.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 48 | 68 | 78 | 114.7% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 282.7 | 282.7 | 273.8 | 96.8% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 393.9 | 382.5 | 411.6 | 107.6% | - |

利用者満足度調査の結果 【成田図書館】

配布数 414枚、回答者 414名(回答率 100.0%)、入館者 3,786名、入館者に対する割合 10.9%



館別自己総合評価

施設名：西荻図書館（直営地域館）

| | |
|--|---|
| <p>年度当初の課題</p> | <p>①「学びの場」としての図書館について 保存書庫資料の計画的な点検・除籍が課題となっている。また、開架書架は利用状況に合わせて調整し、利用しやすい書架にすることに取り組む。</p> <p>②「知の共同体」としての図書館について 日頃から、利用者の支援が出来るようレファレンス力向上に取り組む。講演会等行事については、利用者の声に耳を傾けながら、好評を得ているものなどを行っていく。</p> <p>③「楽しい交流空間」としての図書館について 親子から小中学生まで、児童書コーナーが利用しやすい場所と感じられるよう環境整備に努める。また、他の利用者も館内で快適に過ごせるよう館内環境に注意を払っていく。ボランティアとより密接に関わり、継続して事業を行っていくよう取り組む。</p> <p>④「目標実現のための基盤づくり」について 近隣の教育機関との連携を行う。広報については、確実に一般・児童ともに「おたより」を発行し、事業等のPRを行っていく。</p> |
| <p>対応状況</p> | <p>① 所蔵資料については、前半は、開架資料の点検・保存書庫への保管換えを、後半は、保存書庫の整理を行う日を決め除籍と一部資料の中央図書館保存書庫への保管換えに取り組んだ。新刊購入の他、児童資料については絵本と9門の基本図書の買い替えも進めた。</p> <p>② レファレンス力向上のためには、館内事例を継続して集め、毎月の職場会で紹介した。今後は館内研修に活用していく。講演会等については、東京女子大学との協働事業を始め厳選して行った。大人のためのお話会など回数を重ねた行事は、楽しみに待っている方などもおり継続が決定している。また、近隣で活動している朗読グループや、日頃から図書館を利用し研究していた利用者に、その成果の発表の場を提供することが出来た。</p> <p>③ 児童書コーナーについては、「書架案内図」や「児童書の分類表」をカラー刷りで作成、紙芝居は探しやすいように題名シールを添付するなど、利用しやすいコーナー作りに取り組んだ。また、利用者に少しでも快適に過ごしていただけるよう館内を巡回したり、照明の調整等を行い館内環境に注意を払った。</p> <p>ボランティアによる定例のお話会を確実に行うとともに、季節に応じた行事も行い、「中学生によるお話会」や「中学生のおすすめ本の展示」では、親世代の利用者からも関心をもたれた。</p> <p>④ 近隣との連携は、東京女子大学との協働事業の開催、及び近隣行政機関による地域子育てネットワークで情報交換やネットワークニュースに図書館の記事を掲載するなど連携した。また、近隣小中学校の学校司書と情報交換会を開催したことで、スタンプラリーや中学生お話会などの行事への協力を得ることが出来た。事業のPRについては、「おたより」の他、必要に応じて近隣の保育園・子供園等にチラシを持参配布した。</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>【評価】</p> <p>① 保存書庫の除籍等を専門に行う日を定めて行ってきたことは、今後継続して作業を行っていくためにはよい方策だったと思う。</p> <p>② レファレンス事例を、少しずつでも毎月紹介し続けたことはレファレンスへの職員の意識づけになったと思う。講演会等行事は、利用者から好評であったものが多く次を望む声があった。</p> <p>③ 児童書コーナー書架案内図と児童書分類表を、更新することが出来た。</p> <p>④ 事業は概ね、参加者から好評だった。</p> <p>【課題】</p> <p>① 開架書架の保管替えなどは、年間を通じて取り組む必要がある。不足している書架見出しなどを設置し、分かりやすい書架作りの工夫を行う。</p> <p>② レファレンスは、職員により大きく差があるので底辺を底上げすることを考える。好評な既存の行事だけでなく、利用者の声も聞き新たな行事も考える。</p> <p>③ YA世代への取組に難しさがあり、今後の課題です。館内で快適に過ごせるよう施設の利用案内等にも注意を払う。</p> <p>④ 一般のおたよりの充実を図る。</p> |

図書館評価表(1) 西荻図書館

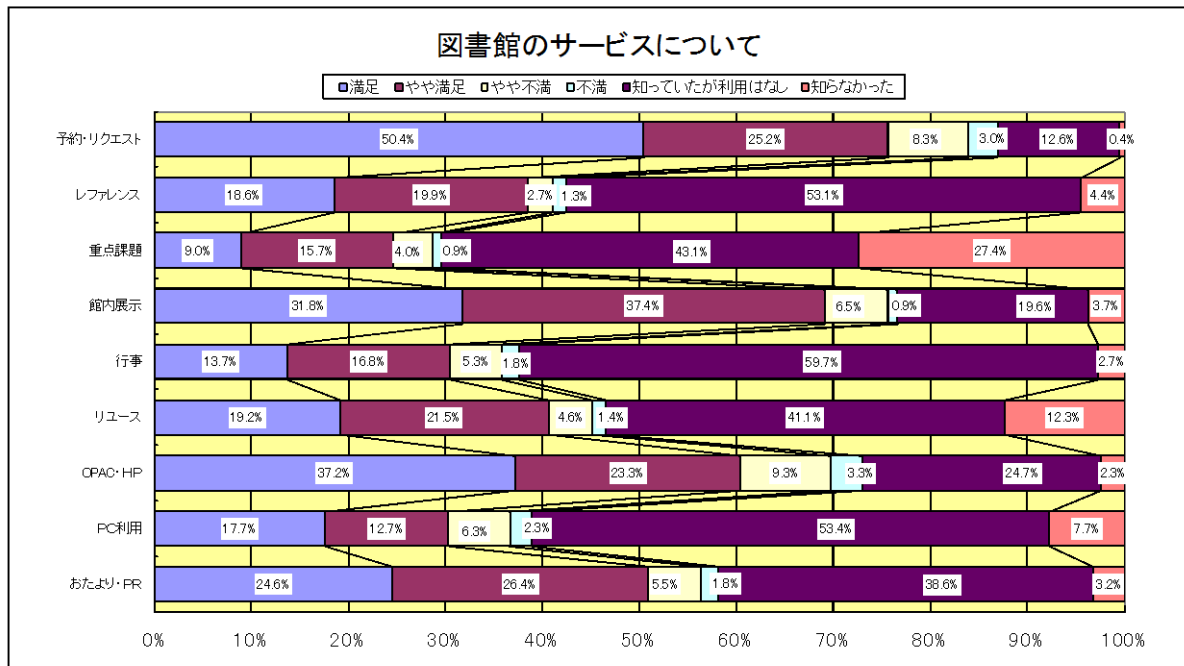
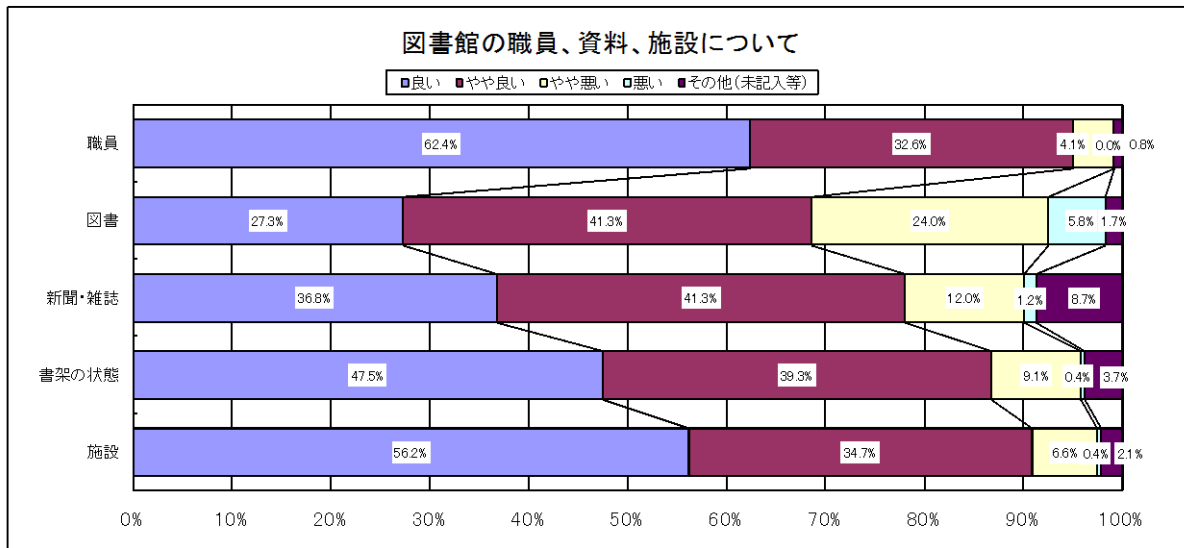
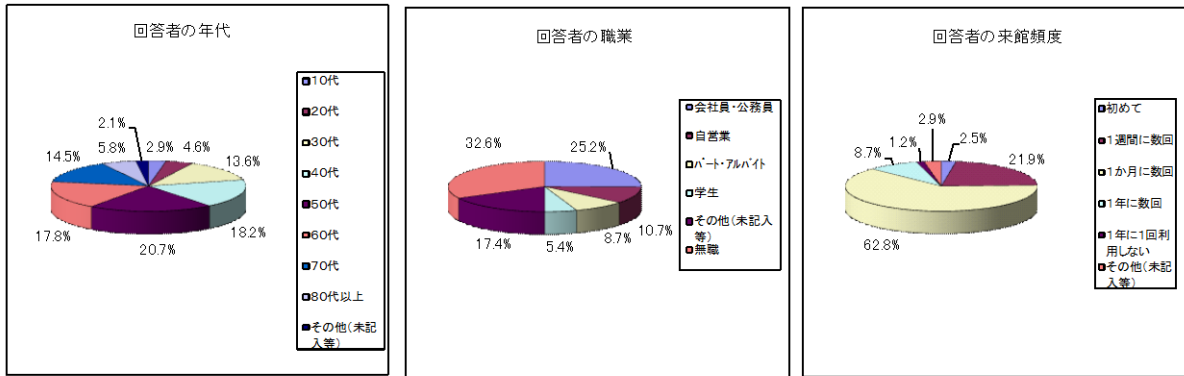
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|--|------|---|
| 資料の充実 | 保存書庫の、利用が少ない資料等の整理 | C | <ul style="list-style-type: none"> 開架資料の更新を進めるためにも、まず保存書庫を専門に整理点検する日を定め作業を行う。そして、開架資料は、資料管理計画に基づき、収集を行うとともに、除籍基準に照らし利用の落ちついた本や、汚損・破損本の除籍を進め、魅力ある書架となるよう努める。 買い替えは、資料の状況を見ながら継続して行っていく必要があります。 保管替えや除籍等は、今後も計画を立てて継続して行っていく。 |
| | 計画的に所蔵する資料を点検し除籍や保存書庫への移動を行うなど、開架資料の適切な更新 | C | |
| | 基本的なロングセラーの絵本・9門児童書で古いものの買い替えを進め、必要に応じて複本で揃える。 | B | |
| 誰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の継続 | B | <ul style="list-style-type: none"> 高齢者の目線に合わせた配架を行っているため書架の1番上の棚を開けており、開架書架に配架している冊数が場所によっては少ないとの利用者からの声があり調整が必要です。 |
| | 館内サインやポスター・お知らせ等のわかりやすい掲示 | B | |
| | 対面朗読室の授乳室利用について検討 | A | |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | 都立中央図書館などの外部研修への積極的な参加 | B | <ul style="list-style-type: none"> レファレンスの館内研修では、主に司書以外の職員への研修を行っているが、それ以外にも、基本から職員のレベルに合わせて参加できる研修の必要性を感じる。司書も含め必要な研修に参加できるようローテーションに配慮し、参加できる環境に整えていきたい。 継続して事例を集めて参考事例を増やしていきます。館内事例が記録として残されているのは一部であり、すべてを残すことは難しいが、特異なものは記録に残し、館内研修に活かしていきたい。 |
| | レファレンス力向上を目指し、担当職員や研修受講者を講師としての館内研修の実施 | B | |
| | レファレンスの館内事例の収集と整理 | B | |
| 講座、講演会、行事の開催 | 好評を得ている事業の継続 | B | <ul style="list-style-type: none"> 利用者の声を聞きながら好評な事業など継続していく。 天気に左右され、中には結果的に参加者が少ない行事もあったが、定員を超える申し込みのものが多く、申し込みをしないでも気軽に参加できる行事を望む声があった。映画会などは、申し込み不要で行ってきたい。 |
| ボランティアとの協働 | ボランティア懇談会の実施 | B | <ul style="list-style-type: none"> おはなし会従事のボランティアが多いが、それ以外でも図書館に関わっていただけるよう懇談会等で提案していきたい。(例えば、児童コーナーの改善などへの意見や行事の提案など) |
| | ボランティアへの継続的な育成・支援 | B | |
| 快適な読書空間の整備 | 館内サイン・ポスター・お知らせ等のわかりやすい掲示 | B | <ul style="list-style-type: none"> 日頃から館内を見回るなどし、掲示物のチェックを行っていく。不足している書架見出し等は増やしていく。 大きな荷物を持参する人・臭いのする人などの対応に苦慮しているが、区の関係機関にも相談し対応していきたい。啓発ポスターは、貼り過ぎないように厳選して貼る。 |
| | 館内環境の整備、館内巡回の継続実施 | C | |
| 子ども読書活動の推進 | 乳幼児親子で楽しめる事業の実施 ・わらべうたの講座、パネルシアターなど | B | <ul style="list-style-type: none"> 多くの親子や子どもたちが行事に参加することで、図書館に親しみを持ち利用が促進されるような行事を行ってきたい。 おはなし会への参加は、就学前のお子さんが多いが、夏休みなどは、小学生の参加が増えるようなおはなし会も考えたい。 中学生のおすすめ本は2階の児童図書コーナーに展示をしたが、来年度は一般の利用者など、より多くの人に見ていただくように展示する場所を考えていきたい。また、おすすめ本の他にも図書館についての中学生に意見を聞いていきたい。 |
| | 小学生が楽しめる事業の実施 ・夏休み工作会、夏休みスタンプラリーなど | B | |
| | 中学生が参加して行う事業の実施 ・中学生参加お話し会など | B | |
| 他機関等との連携 | 近隣関係機関との連携 | A | <ul style="list-style-type: none"> 今後は近隣の子供園・保育園との連携も考えていきたい。 学校司書との情報交換を継続し、良好な関係を築くとともに行事等のお知らせを行うなど児童・生徒の来館にもつなげていきたい。 |
| | 近隣小中学校と連絡会の開催 | B | |
| 人材育成・研修計画 | 専門研修に積極的に参加 | C | <ul style="list-style-type: none"> 救命救急講習やAED講習などにも、いざという時のため積極的な参加を進めていく。 月1回を目標に館内研修は行いたい。実施できないときは、日々の業務の中で周知していく。 |
| | 館内研修の実施 | B | |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ、図書館ホームページ、区公式ホームページへの掲載 | B | <ul style="list-style-type: none"> 人気の講演会などは、広報を見て申込み方が比較的に多く、区内各所より参加申し込みをする為、出遅れてしまった近隣の利用者の方が参加できない場合がある。早めに館内へポスターを掲示し、受付開始日を利用者に周知していきたい。 |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 152,734 | 151,719 | 151,021 | 99.5% | 140,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,404 | 8,075 | 7,477 | 92.6% | 6,000 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 209,550 | 205,234 | 202,470 | 98.7% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 13,090 | 13,093 | 13,943 | 106.5% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 1,707 | 1,473 | 1,241 | 84.2% | 1,300 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 334,940 | 326,479 | 328,361 | 100.6% | - |
| | 相互協力貸出冊数 | 都立図書館等の協力により貸出したもの | 559 | 627 | 641 | 102.2% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 41 | 44 | 42 | 95.5% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 12,066 | 11,072 | 11,141 | 100.6% | - |
| 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 | 2,010 | 208.5% | - |
| | | ・クイック | 621 | 948 | 1,982 | 209.1% | - |
| | | ・調査 | 2 | 16 | 28 | 175.0% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 122 | 129 | 120 | 93.0% | 120 |
| | | 映画会（一般） | 19 | 16 | 3 | 18.8% | - |
| | | 映画会（児童） | 6 | 7 | 4 | 57.1% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 34 | 23 | 11 | 47.8% | 8 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 6 | 5 | 8 | 160.0% | 5 |
| | | 展示会 | 36 | 55 | 53 | 96.4% | 毎月経常的に実施 |
| | | その他 | 62 | 64 | 76 | 118.8% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 1,869 | 1,991 | 1,589 | 79.8% | 1,300 |
| | | 映画会（一般） | 231 | 164 | 62 | 37.8% | - |
| | | 映画会（児童） | 76 | 96 | 52 | 54.2% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 926 | 654 | 321 | 49.1% | 240 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 307 | 330 | 400 | 121.2% | 250 |
| | | その他 | 307 | 261 | 341 | 130.7% | - |
| 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 | 168 | 92.8% | 148 |
| 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 | 29 | 24 | 82.8% | - |
| | | ブックトーク等 | 0 | 0 | 0 | - | 0 |
| | | 職場体験 | 4 | 3 | 3 | 100.0% | - |
| | | 図書館見学 | 0 | 2 | 2 | 100.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 105 | 139 | 103 | 74.1% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 481.0 | 471.4 | 480.1 | 101.9% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 768.8 | 749.9 | 778.7 | 103.8% | - |

利用者満足度調査の結果 【西荻図書館】

配布数 330枚、回答者 242名(回答率 73.3%)、入館者 3,774名、入館者に対する割合 6.4%



館別自己総合評価

施設名：阿佐谷図書館（指定管理館）

| | |
|---|--|
| <p>年度当初の課題</p> | <p>①図書館の利用が少ない年代層への広報の強化 平成26年度に実施した「商工相談」は集客が少なく、広報が課題となっている。また、児童行事は小学生世代の利用が減少傾向にあるので、積極的な広報を展開したい。</p> <p>②児童書の定期的な除架・除籍の推進 開架、保存書庫ともに収蔵が満杯になりつつあり、計画立てた除架・除籍を行う必要がある。</p> <p>③書架見出しの整理 一般開架、児童開架ともに古くなった書架見出しの更新を図る必要がある。</p> <p>④目標実現のプロセスを明確にすること 手話を使った事業や図書館利用講習会など平成26年度は計画立てにとどまった事業を実施する。</p> |
| <p>対応状況</p> | <p>①図書館の利用が少ない年代層への広報の強化 継続事業として実施した「商工相談」は、受付が図書館ではなく産業振興センター単独となり、積極的な集客ができなかった。平成28年度は図書館が主体で行えるよう、体制を変更し、改善を図っている。一方、児童行事は集客に困ることはないが、参加者の年代が年々低くなり小学生層の参加が少なくなっていた。平成28年度は、小学校での図書館バック配付、学校司書との連携を通じた直接的なPRの実施と、読み聞かせボランティアと連動し次の事業の広報を必ず行うことを徹底した。その結果、児童行事は常に定員を超過する参加者数となり、中でも小学生の参加が多くみられ、成果が見られた。</p> <p>②児童書の定期的な除架・除籍の推進 児童書の整理は計画立てた取り組みとは言えなかった部分もあるが、前年度と同数の除籍処理を実行した。</p> <p>③書架見出しの整理 一般開架では、阿佐ヶ谷地域区民センター閉室に伴い譲り受けた回転棚に時代小説文庫を専用で設けることで、文庫コーナーを拡張することができた。回転棚の書架見出しには和風の柄を取り入れ、手に取りやすいよう工夫した。また、中学生の職場体験のプログラムに書架見出しの作成を組み込み、絵本の見出しを一部更新した。</p> <p>④目標実現のプロセスを明確にすること 平成26年度に実施を予定していた手話を使った事業や図書館利用講習会は、手話おはなし会と手話を題材にした映画上映会の開催、OPAC(利用者用端末機)利用推進月間の実施と、それぞれ計画通り遂行することができた。</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、一部成果が不十分な点(除架・除籍、書架見出しの更新)はありましたが、課題を念頭に置いた運営はできたと思う。</p> <p>平成27年度は新規取組として、「戦後70年平和を考える」(平成27年8月)、「バリアフリーを考える」(同年9月)など、テーマを定めた月間を設け、自主事業、展示、映画会など幅広く展開することができた。その他、中学生が授業で制作した作品を展示する「YAギャラリー」の設置、職員全員が選書に携わった一般向け展示「ブラインドブックフェア」など、今までの事業を継続しながらも精力的に運営することができた。定例事業についても、ボランティアとの連携をより強化し、新たな事業を増やすことができ、ボランティアの活動の幅が広がった。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た。</p> <p>課題としては、引き続き、①図書館の利用が少ない世代への広報の強化、②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。資料の整理については、利用者満足度調査や全職員に行った「蔵書アンケート」の集計結果を参考に、資料収集、書架の見易さ、除架・除籍に取り組んでいきたい。そのためにも第一には人材重視で、定期的な業務確認や実務研修を実施する他、職員の新しいアイデアを取り入れた事業が実施できるよう、事前準備から計画立てて実行していきたい。</p> |

図書館評価表(1) 阿佐谷図書館

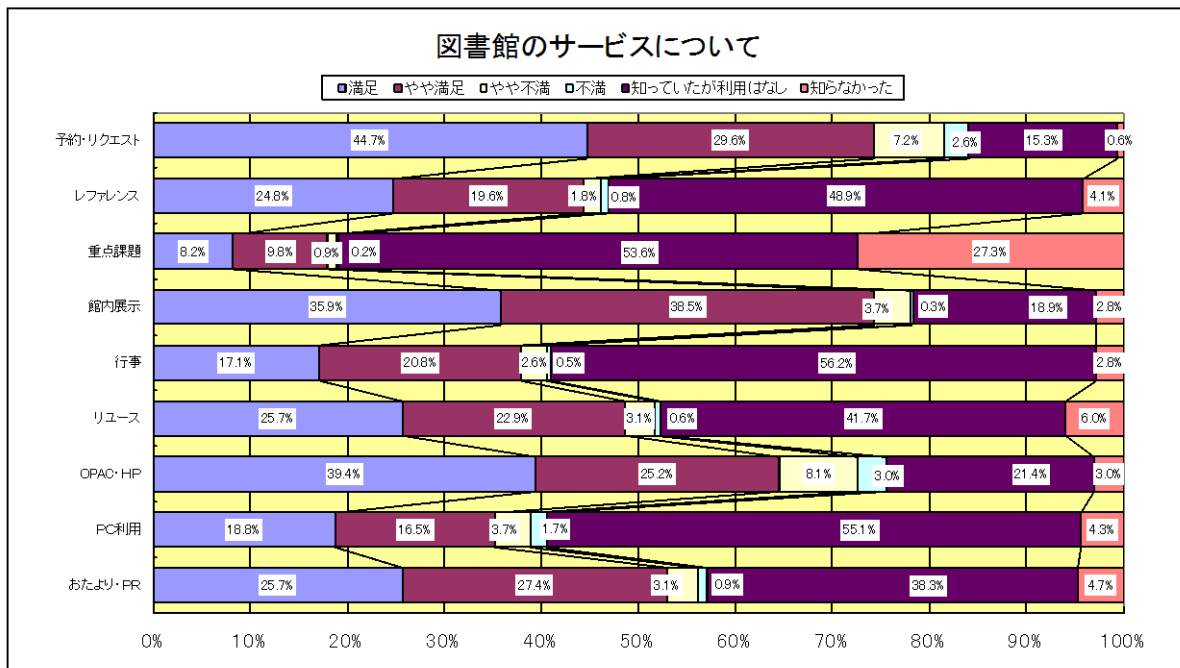
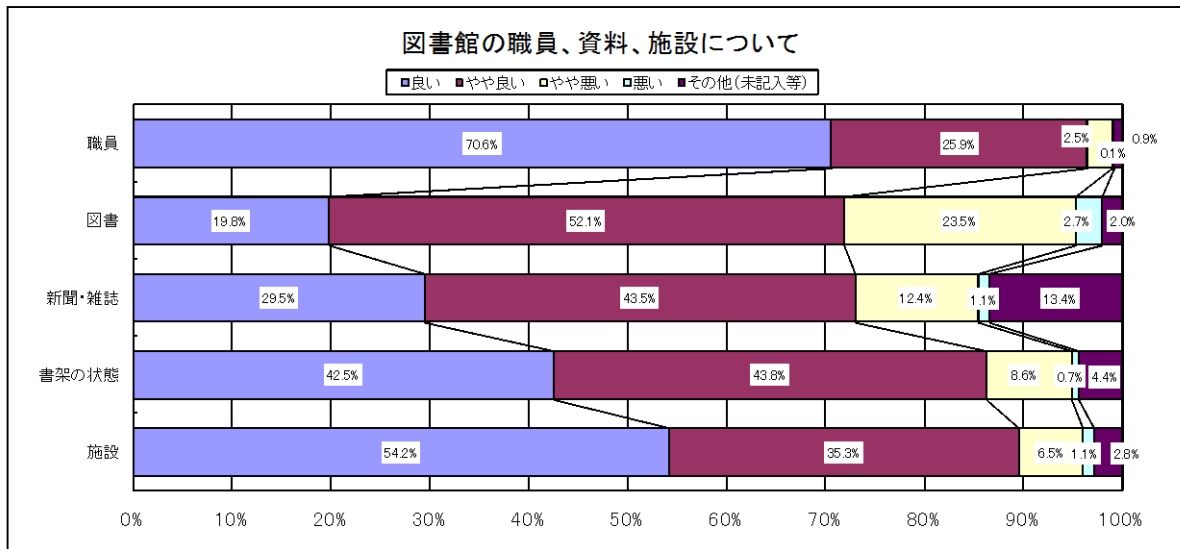
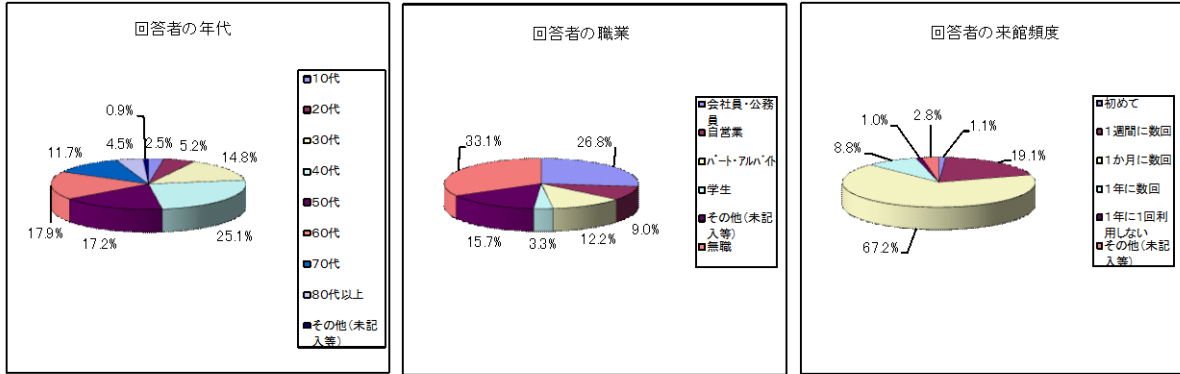
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|----------------------------|------|--|
| 資料の充実 | 児童書の除架・除籍の推進 | B | 開架、保存書庫ともに児童書だけでなく、一般書も収蔵が満杯になりつつあるので、課題として取り組む必要がある。職員の蔵書整理のスキルを向上させるべく研修を行い、作業メンバーを増員していきたい。 |
| | 就労支援コーナーの資料の収集 | B | 就労支援コーナーに並べた資料は貸出が多いので、新刊図書を積極的に収集し、回転率をよくしていきたい。 |
| | 調べ学習に対応できる児童資料の収集と整理 | B | |
| | 阿佐ヶ谷文士村資料の収集と手取りやすい書架作り | B | 阿佐ヶ谷文士村コーナーの中の文庫本の表紙を見せ、陳列したところ、気軽に手に取っていただけようになった。復刻版などの出版もあるので、出版状況にアンテナを立て、継続的に収集していきたい。あわせて見出しの整理にも取り組みたい。 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 対面朗読サービスの周知 | D | 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なかった。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、目に留まる場所に案内できるようにしたい。 |
| | 朗読会、読書会活動の支援 | B | 多目的ホールを朗読会や読書会の場として使う団体が増え、活発に活動を行っていただいている。今後も継続してサービス拡大に努めたい。 |
| | 手話を使った研修や事業の実施 | A | バリアフリーをテーマに展開した様々な事業はどれも手応えがあった。今後は、実際に手話を必要とする利用者の図書館利用を促していきたい。 |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | 就労支援パスファインダーの発行 | B | 世間の動向を注視し、タイムリーなテーマを設けたパスファインダーを発行していきたい。 |
| | レファレンス技術の向上 | 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。 |
| | 図書館利用講習会(OPAC講習会)の開催 | B | 図書館利用講習会は職員のレベルアップに貢献できるので、今後も継続的に実施すること、OPAC(利用者用端末機)の操作だけではない図書館の利用について支援できるようにしていきたい。 |
| | 阿佐ヶ谷・荻窪界隈の情報誌『あさがや楽』第3号の発行 | A | 誌面にとどまらない情報提供を模索していきたい。 |
| 講座、講演会、行事の開催 | 季節毎に実施する定例事業の充実 | A | 定例事業は集客が減少することもなく、年間を通じ、積極的に実施することができた。課題だった小学生世代の利用者も取り込むことができたので、今後も継続していきたい。 |
| | 講座「あさがや楽」の継続実施 | B | 『あさがや楽』の誌面にとどまらず、連続講座や朗読会として阿佐ヶ谷界隈の文化人を取り上げた結果、多くの関心が寄せられ、ニーズの高さを実感した。 |
| | 阿佐ヶ谷文士村に関する事業の開催 | A | |
| | 就労支援関連事業の開催 | B | 講座などの事業は実施しなかったが、本を通じた就労支援には手応えを感じた。今後の事業展開として、ビジネス書の読書会など、図書と絡めた事業を検討していきたい。 |
| | 図書資料の利用に結び付けるパネル(原画)展示の開催 | B | 資料だけではないパネル展示は、事前の準備が重要である。企画の段階で丹念にコンセプトを絞っていきたい。 |
| ボランティアとの協働 | 読み聞かせボランティアによるおはなし会・朗読会開催 | A | ボランティアとの協働は年々拡大しており、実施にあたっては準備を入念にしていたが、図書館運営にボランティアの存在は欠かせないことを実感している。今後もコミュニケーションを密にしていきたい。 |
| | 読み聞かせボランティア向け研修の実施 | B | 技術向上を目指した研修を組むことはできなかった。次年度に計画していきたい。 |
| | 図書館モニターの検討 | C | 図書館モニターの必要性、役割など検討をする必要がある。 |
| 快適な読書空間の整備 | 館内サインの見直し | B | 書架見出しの見直しは、行き届いていない箇所があるので、計画立てて更新したい。 |
| | エネルギー診断実施 | B | 今後も継続して読書環境の整備に取り組む。 |
| | 緑のカーテンの敷設 | B | 緑のカーテンは、夏から秋にかけて憩いのスポットとして定着している。 |
| 子ども読書活動の推進 | あかちゃんタイムの充実 | B | あかちゃんタイムは、参加者の満足度が高い事業なので、継続性を重視したい。 |
| | 調べ学習支援 | B | 平成26年度は、「求む！あさがや調べ隊」として小学生を対象に実施したが、習熟度に合わせた説明が難しかった反省をふまえ、1問1答形式の事業に切り替えたところ、個別に丁寧に対応することができた。 |
| | 中学生によるおはなし会の開催 | B | 広報宣伝に力を入れ事前に小学校で「おはなしパスポート」を配布する、小中学生が直に交流できるミニ工作会を取り入れるなどの工夫が実った。 |
| | 職員全員の選書によるおすすめ図書の貸出促進 | A | 選書時間の確保が課題である。 |
| | 小学校との連携強化 | B | 図書館のおたよりを毎月送付して、図書館からの情報は提供していたが、学校の情報を把握できていなかったため、学校図書室だよりを各学校よりいただき、情報収集に努めた。学校で貸出の多い本を収集するなど役立てている。 |
| | 「YAギャラリー」の設置 | A | 「YAギャラリー」は大変好評で、依頼が相次ぎ、スケジュールの調整を行うなど、嬉しい悲鳴となった。 |
| 他機関等との連携 | 近隣の4つの中学校との連携 | A | 近隣の4中学校とは連携が円滑に取れるようになっており、1中学校で開催している図書館職員による出張講座「POP広告作成講習会」は、成功事例をもとに次年度は他の中学校からも要請があり、実現に向けて調整していきたい。 |
| | 杉並区産業振興センターとの連携 | B | 次年度も継続して相談事業を実施するが、広報の面で協力関係を構築していきたい。 |
| | 関連施設、団体との連携 | B | 教育機関だけではない団体とのコミュニケーションは年々増加しており、図書館からのさらなる情報発信の必要を感じている。 |
| 人材育成・研修計画 | 館内研修の実施(年6回) | A | 全職員の業務スキルの平準化を目指し、継続的に研修を重ねていきたい。専門研修においては、習得した内容をさらに横展開することも必要である。 |
| | 専門研修の実施 | A | |
| | 障がい者雇用の検討 | B | 障がい者支援を行っている「ワークサポート杉並」と連携を取り、毎年受入している実習生を図書館運営の強力なサポートとして捉えている。実現はできていないが、実習が適合した際には現場雇用の検討をしていきたい。 |
| 広報・情報発信 | 広報担当者の増員 | B | 図書館ホームページを見られた方からの問い合わせも多くなっており、事業毎に掲載している効果を実感している。事業に携わる全職員に手順を浸透していきたい。 |
| | 教育機関以外への広報活動を推進 | B | 事業毎にターゲットとなる対象に相応しい施設の調査を行うとともに、区と協議をしながら、SNSにおける有効な伝達手段を模索していきたい。 |
| | 効果的な広報媒体の検討 | B | |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 148,902 | 145,851 | 147,682 | 101.3% | 140,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,759 | 7,886 | 7,714 | 97.8% | 7,000 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 247,199 | 248,084 | 247,837 | 99.9% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 13,009 | 13,050 | 13,979 | 107.1% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 1,643 | 1,541 | 1,480 | 96.0% | 1,500 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 331,787 | 322,162 | 326,311 | 101.3% | - |
| | 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 | 435 | 105.1% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 44 | 36 | 39 | 108.3% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 6,273 | 5,908 | 6,059 | 102.6% | - |
| 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 | 2,148 | 97.3% | - |
| | | ・クイック | 2,356 | 2,195 | 2,119 | 96.5% | - |
| | | ・調査 | 13 | 12 | 29 | 241.7% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 73 | 96 | 91 | 94.8% | 90 |
| | | 映画会（一般） | 32 | 30 | 4 | 13.3% | - |
| | | 映画会（児童） | 22 | 20 | 2 | 10.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 5 | 6 | 7 | 116.7% | 5 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 25 | 26 | 27 | 103.8% | 27 |
| | | 展示会 | 41 | 43 | 43 | 100.0% | 毎月経常的に実施 |
| | | その他 | 18 | 12 | 13 | 108.3% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 888 | 1,414 | 1,272 | 90.0% | 1,350 |
| | | 映画会（一般） | 598 | 597 | 100 | 16.8% | - |
| | | 映画会（児童） | 219 | 170 | 77 | 45.3% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 109 | 193 | 275 | 142.5% | 150 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 1,306 | 771 | 1,357 | 176.0% | 1,300 |
| その他 | | 38 | 12 | 43 | 358.3% | - | |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 65 | 68 | 70 | 102.9% | 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 | 104 | 132 | 112 | 84.8% | - |
| | | ブックトーク等 | 1 | 0 | 2 | - | 2 |
| | | 職場体験 | 3 | 4 | 3 | 75.0% | - |
| | | 図書館見学 | 6 | 5 | 6 | 120.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 82 | 83 | 105 | 126.5% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 259.4 | 273.1 | 268.6 | 98.3% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 348.2 | 354.7 | 353.6 | 99.7% | - |

利用者満足度調査の結果 【阿佐谷図書館】

配布数 994枚、回答者 708名(回答率 71.2%)、入館者 4,688名、入館者に対する割合 15.1%



館別自己総合評価

施設名：南荻窪図書館（業務委託館）

| | |
|---|---|
| <p>年度当初の課題</p> | <p>1 「学びの場」としての図書館 ①参考資料および重点課題「環境」資料の充実を図ります。 ②職員のレファレンススキルの向上に取り組みます。</p> <p>2 「知の共同体」 ①地域に関する資料を収集し充実を図ります。 ②地域在住の講師による講演会、地域について専門性を生かした講演会を開催します。</p> <p>3 「楽しい交流空間」 ①子ども読書活動の推進において、子どもたちが本と図書館に興味を持ってもらうため、スタンプラリーやおたのしみ会など魅力ある行事を行います。また、小学校へのブックトークを実施します。</p> <p>4 基盤づくり ①他機関との連携をさらに進めます。 ②おたよりの内容再企画・見直し、利用者への情報発信に努めます。</p> |
| <p>対応状況</p> | <p>1-① 参考資料・環境関連資料の新刊図書を受入を行い充実を図りました。 1-② 2回研修を行い、レファレンス対応と基本的なレファレンスツールについての基礎知識を身に付けました。</p> <p>2-① 南荻窪がゆかりの地である与謝野晶子・鉄幹に関する資料の収集は、収集後の展示や提供の方法を検討する必要があり、今年度は実際の収集までいたりませんでした。現在、配置場所の検討を行っています。 2-② 前年度同様、地域在住の講師による講演会を開催することはできました。課題としている地域の専門性を生かした講演会は、演内容の検討、講師の調査を行いました。</p> <p>3-① 子どもたちの読書活動につなげるための各種館内行事を行いました。また、近隣小学校へ出向いてブックトークを行いました。</p> <p>4-① 他機関との連携は、近隣小学校1校との連携をさらに強化することができました。他機関との連携は、連携内容の検討を行うにとどめました。 4-② 図書館おたよりは、内容の見直しを行い、見やすくするためにさまざまな工夫を加えました。また、一般おたよりは「南荻窪通信」ページを設け、イベント報告や図書館サービス紹介など情報発信の場に活用しました。</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>評価すべき点 ・全体として、いままでのサービスの質を落とすことなく持続して運営してきました。 ・区民の調べものに役立つための参考資料の充実を図り、あわせてレファレンスで適切な資料を案内できるよう基本的なレファレンスツールの研修を行いました。 ・近隣小学校との連携をさらに進めることができました。 ・図書館おたよりの内容を見直し、より見やすく興味を持っていただけるものになりました。</p> <p>残っている課題、改善点 ・①地域資料の収集、②地域の専門性を生かした講演会、③他機関との連携は、内容の再検討どまりでした。今後は実施に向けて進めていきます。 ・図書館資料の充実を図ると同時に、既存図書の除籍処理ペースを調整し、適切な蔵書管理をしていく必要があります。 ・図書館行事のうち、参加者が想定より少なかった回がありました。企画段階から内容の精査、広報・宣伝の強化を図ります。</p> |

図書館評価表(1) 南荻窪図書館

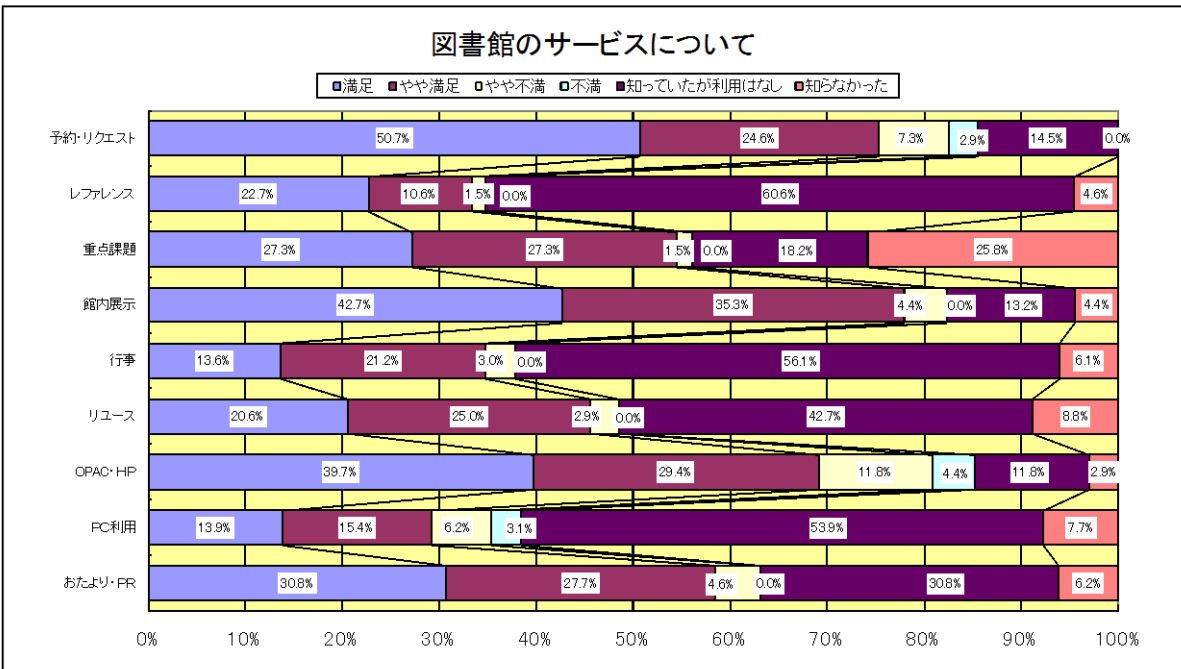
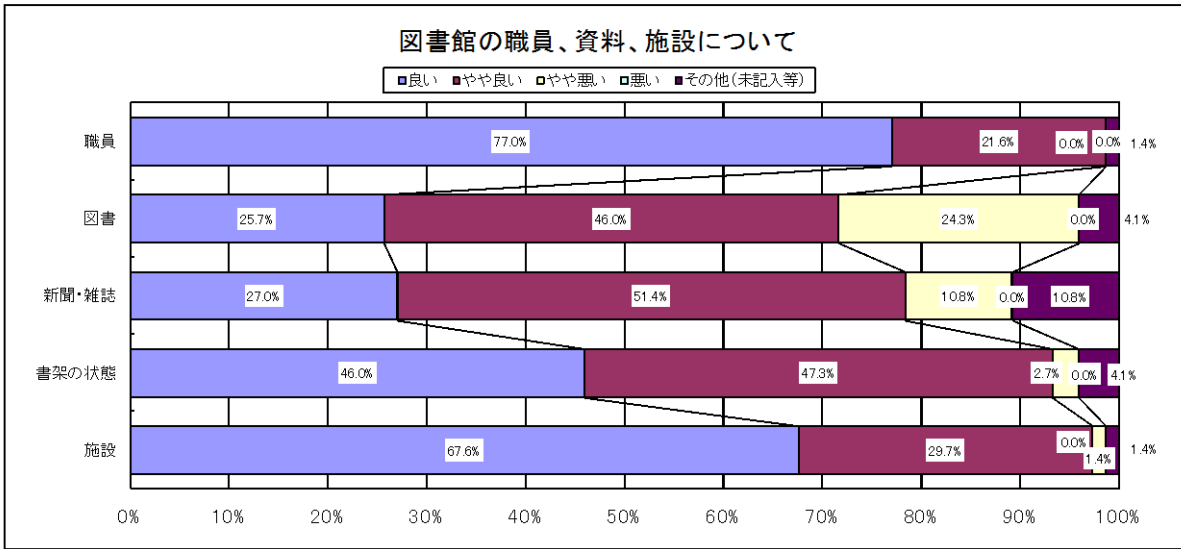
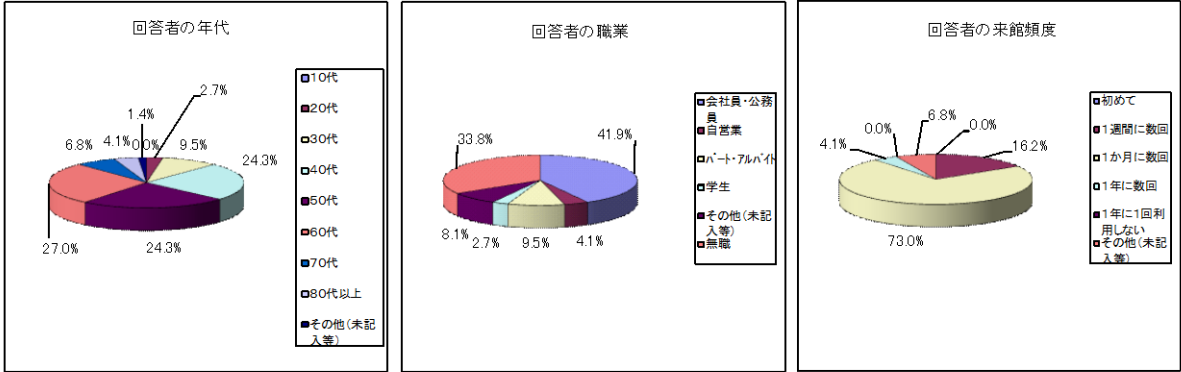
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|--------------------------------------|------|--|
| 資料の充実 | 参考資料の充実(8門以外の事典・辞書等) | B | 古くなった事典・辞書類もあり、新版・新刊への買替えを検討していきます。 |
| | 自館案内資料の企画・検討・作成 | B | 今後もよりわかりやすい内容になるよう、検討・作成を続けていきます。 |
| | 与謝野関連資料の収集 | C | 新刊図書以外の資料や発行している組織等を調査し収集に努めていきます。 |
| | 小学生向け学習資料の充実 | B | さらに充実に努めていきます。 |
| | YA層向け学習資料の収集強化(3~5門) | B | YAコーナーはスペース上の制約があり、学習資料は選択して受け入れることを考えていきます。 |
| | あかちゃん向け・子育て支援資料の充実 | B | あかちゃん絵本の棚はスペースが足りなくなっている。 |
| | 重点課題『環境』資料の更なる充実 | B | 環境コーナーはスペース上の制約があり、わかりやすい工夫が必要です。今後は重点課題館としてさらにコーナーの充実に努めていきます。 |
| 誰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 | 今後も随時状況を確認し、検討・変更していきます。 |
| | 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 | 検討の段階まででしたので、実行にもう一步進めていきます。 |
| | 赤ちゃんタイムのPR等の充実 | A | 今後もPRの充実に努めていきます。 |
| 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 | アピールポスターは時間が経つ色褪せなどで見にくくなってしまったため、常に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 | 実際のレファレンスでは応用力が問われるが多いため、外部講師等を検討・実施し、スキルアップを図ります。 |
| | レファレンス業務での検索ツールの収集 | B | オンラインデータベース研修を行い、レファレンスで活用できるようにしていきます。 |
| 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 | B | 地域の専門性を生かした講演会や講座の開催を企画・検討します。 |
| | 展示内容の企画・検討、実施 | A | 引き続き利用者のニーズや興味関心に沿える内容で展示を行います。 |
| 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 | B | ボランティアとの情報交換の場を設けることができませんでしたが、今後もボランティアとの協働した「おはなし会」を継続していきます。 |
| | 図書館近隣ボランティアの現状の調査・情報交換・交渉 | B | ボランティアとの情報交換の場を設けるとともに、ボランティアの活動の場を提供していきます。 |
| 快適な読書空間の整備 | 小・中学校との定期的な情報交換の場の設置 | B | 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。 |
| | YAコーナーの利用しやすい書架づくり | B | YAコーナーは2階のややわかりにくい配置になっているため、気軽に利用できる工夫を続けなければなりません。 |
| | 小学校でのブックトークの実施 | A | 今後も継続して実施し、合わせてスタッフのブックトークスキルの向上を図ります。 |
| 子ども読書活動の推進 | 赤ちゃんタイムのPRの充実 | B | 今後もPRの充実に努めていきます。 |
| | 調べ学習推進行事の実施 | B | 今後も行実施していきます。また、PRにも努めていきます。 |
| | 小・中学校との定期的な情報交換場の設置 | B | 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。 |
| | おたより内容の企画・検討 | B | さらに内容がより見やすいものにしていきます。 |
| 他機関等との連携 | 小・中学校との定期的な情報交換の場の設置(再掲) | B | 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。 |
| | 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 | C | 検討の段階まででしたので、実行にもう一步進めていきます。 |
| 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 | 今後も研修の充実に努め、利用者サービスの向上を目指します。 |
| | 外部機関の研修への職員の派遣 | A | 今後も積極的にスタッフの研修に努めていきます。 |
| 広報・情報発信 | 図書館ホームページへの行事等の掲載 | A | 今後も内容の充実に努めていきます。 |
| | お便り内容の企画・検討 | A | 今後も内容の充実に努め、配布施設の拡大を図ります。 |
| | 近隣幼稚園・小学校・中学校などへのチラシの配布 | B | 今後も近隣施設へのPRを継続的に行っていきます。また、未利用者へのPRを強化する必要があると感じ、区内施設へのおたより・チラシの配布を検討・実施します。 |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 147,202 | 146,746 | 148,337 | 101.1% | 140,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,534 | 8,016 | 7,594 | 94.7% | 4,800 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 153,991 | 155,971 | 156,860 | 100.6% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 8,192 | 8,220 | 8,532 | 103.8% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 976 | 846 | 832 | 98.3% | 850 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 274,008 | 278,184 | 287,017 | 103.2% | - |
| | 相互協力貸出冊数 | 都立図書館等の協力により貸出したもの | 235 | 281 | 467 | 166.2% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 28 | 27 | 27 | 100.0% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 10,930 | 11,131 | 9,250 | 83.1% | - |
| 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 | 2,904 | 120.6% | - |
| | | ・クイック | 1,772 | 2,405 | 2,884 | 119.9% | - |
| | | ・調査 | 9 | 2 | 20 | 1000.0% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 50 | 61 | 64 | 104.9% | 62 |
| | | 映画会（一般） | 21 | 25 | 0 | 0.0% | - |
| | | 映画会（児童） | 24 | 25 | 1 | 4.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 2 | 2 | 1 | 50.0% | 2 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 1 | 4 | 2 | 50.0% | 5 |
| | | 展示会 | 48 | 44 | 40 | 90.9% | 毎月経常的に実施 |
| | | その他 | 25 | 5 | 5 | 100.0% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 454 | 702 | 543 | 77.4% | 300 |
| | | 映画会（一般） | 314 | 435 | 0 | 0.0% | - |
| | | 映画会（児童） | 461 | 356 | 28 | 7.9% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 45 | 24 | 27 | 112.5% | 30 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 43 | 91 | 54 | 59.3% | 100 |
| | | その他 | 769 | 85 | 87 | 102.4% | - |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 15 | 51 | 59 | 115.7% | 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 | 95 | 94 | 73 | 77.7% | - |
| | | ブックトーク等 | 22 | 22 | 22 | 100.0% | 22 |
| | | 職場体験 | 2 | 4 | 5 | 125.0% | - |
| | | 図書館見学 | 1 | 0 | 0 | - | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 18 | 50 | 42 | 84.0% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 268.9 | 268.9 | 301.0 | 112.0% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 478.4 | 479.6 | 550.8 | 114.9% | - |

利用者満足度調査の結果 【南荻窪図書館】

配布数 104枚、回答者 74名(回答率 71.2%)、入館者 2,819名、入館者に対する割合 2.6%



館別自己総合評価

施設名：下井草図書館（業務委託館）

| | |
|---|---|
| <p>年度当初の課題</p> | <p>「学びの場」としての図書館 地域のニーズに合った特色のある蔵書管理を行い、傷んだ資料や情報の古い資料を更新していきます。分担収集「産業」に関する資料を充実させ、地域資料の整理に取り組みます。来館者の利用しやすい図書館を目指し、書架のレイアウトや配布物の見直し、表示の更新を行います。</p> <p>「知の共同体」としての図書館 来館者が求める知識に辿りつくための手助けができるよう、職員のスキルアップを図ります。地域を知るための参考になる資料をまとめます。また、知識を広げるための事業を企画し、生涯学習の場を提供します。</p> <p>「楽しい交流空間」としての図書館 地域のボランティアと協力し、幅広いサービスを提供します。子どもたちが楽しみながら図書館を利用できるよう、様々な点で働きかけます。館内外の環境維持に気を配り、過ごしやすい空間をつくります。</p> <p>下井草図書館が「学びの場」「知の共同体」「楽しい交流空間」として十分に機能していくための基盤づくりとして、他機関との連携、職員の育成、情報発信に積極的に取り組んでいきます。</p> |
| <p>対応状況</p> | <p>資料の買い替え、分担収集、地域資料の整理に関しては計画通り行うことができました。今後は継続した管理を行います。レイアウト変更は適宜行っていますが、表示の更新に関してはまだ手つかずの部分があるため、計画的に進めていきます。</p> <p>レファレンスに関してはほぼ計画通りですが、データベース研修に関しては十分な時間を取ることができなかったため、次年度以降再度計画します。「杉並区」を知るためのパスファインダーを作成することができたため、今後は更なる充実をめざします。</p> <p>ボランティアとは良好な関係を築いているため、今後も協力して事業を行います。子ども読書活動の推進は計画通り行うことができ、事業に関しては好評をいただいているため、更なる企画を進めていきます。</p> <p>中瀬中学校との連携事業は継続して行っていますが、今後は児童施設とも連携を深めるために近隣の児童館等にも働きかけをしていきます。研修は概ね計画通り実施できましたが、充分ではないものもあったため、変更を図っていきます。</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>事業に関しては、工作会等定期的に開催することができ、多くの方に参加していただきました。講師を呼んだ事業でも好評いただいたため、継続した開催を目指します。</p> <p>資料の管理は除籍を含め適切に行うことができました。今後も重点課題を中心に資料の更新を行っていきます。</p> <p>「杉並区」に関するパスファインダーを作成できたため、今後視点を変え充実していきます。</p> <p>ボランティアとの協働おはなし会は、ボランティアの発表の場としての役割もあり、当館スタッフによるおはなし会とは違った雰囲気でもらうことができるため、貴重な機会となっています。布絵本作りも、近隣児童施設から借用の依頼があったほどで、丁寧な仕上がりで来館者も喜んでいきます。</p> <p>中瀬中学校との連携は、学校と図書館が協働できる場として、継続して行っています。</p> <p>今後の改善点は、書架表示の更新の未完成部分と、研修の計画的な完全実施です。</p> |

図書館評価表(1) 下井草図書館

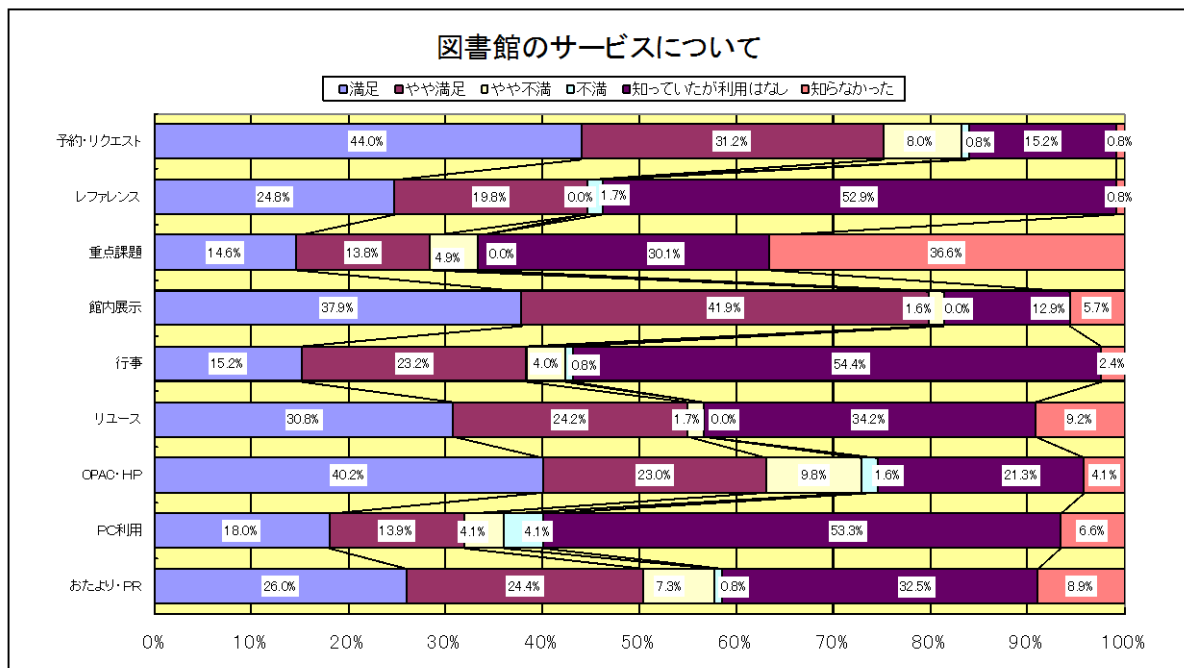
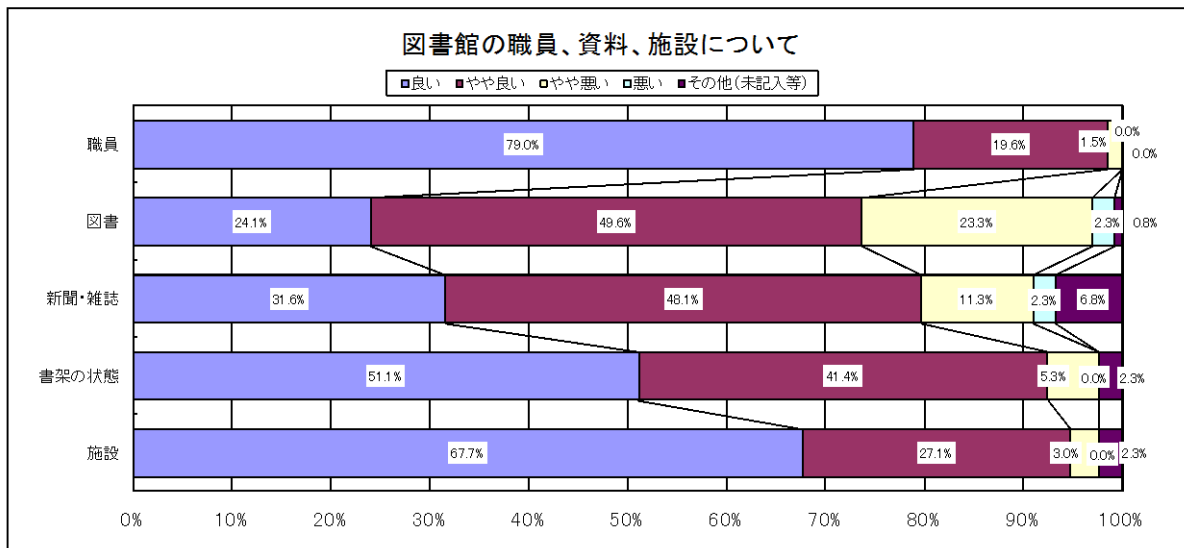
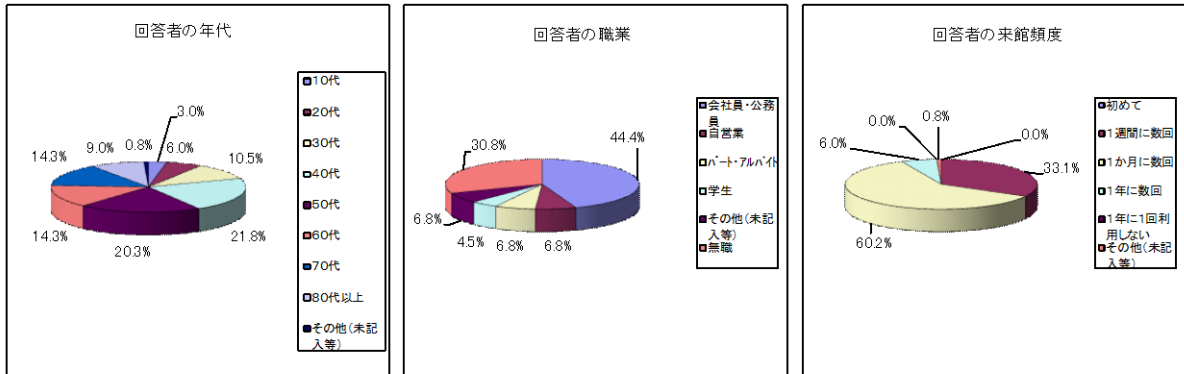
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|--|------|--|
| 資料の充実 | 傷んだ資料、情報の古い資料について除籍、買い替えを行う | B | 今後も汚れ・傷みのある資料や、情報の古い資料を除籍し、新たに買い替えを行います。特に家政学に関して古い資料が目立つため、除籍、購入を進めます。 |
| | 所蔵状況に合った資料の購入について意見具申をする | B | 引き続き特色のある蔵書構成のため、収集に関する意見具申を行います。また、利用者の意見を反映した収集を意識して行います。 |
| | 地域資料の整理を進める | B | 保管期間の過ぎている資料の整理は終了しましたが、今後も適切な管理を行っていきます。 |
| | 分担収集の「産業」について蔵書の充実を図る | B | 今後も産業分野の担当館として、豊富な資料収集を行います。 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 配布物の配置の見直しを継続して行う | B | 配置の見直しは適切に行うことができましたので、数年後に再度検討を行います。 |
| | 書架表示の刷新 | B | 現代文学が探しにくいという意見もあるため、著名な作家の見出しを適宜追加します。書架表示や書架配置は継続して更新してまいります。 |
| | 書架案内図の改訂 | B | 今後も書架の変更があれば、書架案内図も更新してまいります。 |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | レファレンスの研修を随時行う | B | 平成28年度は本社のレファレンスの専門家を招き、演習を多く取り入れた研修を行います。 |
| | レファレンス記録帳を活用し、情報共有する | B | 記録した内容は、今後パスファインダーの作成に利用します。 |
| | データベースについての研修を行う | C | 実際に検索をして確認することが重要であるため、次年度以降演習を中心に再度計画します。 |
| | 下井草地域に関連した資料のパスファインダーを作成する | B | 今後はパスファインダーを充実し、掲載資料の定期的な所蔵確認を行います。 |
| 講座、講演会、行事の開催 | 専門家による講座を継続して開催する | A | 児童向け、一般向け共に好評をいただいているので、今後も継続して開催してまいります。平成28年度は一般向けの講演会を2回行う予定です。 |
| ボランティアとの協働 | ボランティアとの協働事業を継続して開催する | B | 今後も下井草で活動するボランティアと協働し、利用者へ質の高いサービスを提供できるよう、努めてまいります。 |
| 快適な読書空間の整備 | 館内表示の更新 | C | 館内表示については随時更新していますが、まだ着手していない箇所があるため、継続して行います。 |
| | 来館者のマナー喚起を継続して行う | B | 来館者が快適に過ごすためには利用者の協力が必要であるため、館内、館外の環境維持と共に、利用者への注意喚起も引き続き行なってまいります。 |
| 子ども読書活動の推進 | 児童向け行事を開催する | A | 毎年開催しているイベントを中心に、新規事業を計画します。小さい子向けのおはなし会は乳幼児の参加が多いため、あかちゃんおはなし会に名称変更し、対象を絞った効果的なサービスを展開して行きます。 |
| | 夏休み、冬休みに合わせてスタンプラリーを開催する。 | B | 今後も継続してスタンプラリーを開催します。定例事業ですが参加者を増やすよう、達成者への景品を変えるなど創意工夫を凝らします。 |
| | 長期休みに合わせて読書活動に繋げる展示を行う | B | 今後も長期休みに合わせた展示を行い、様々な視点で読書への興味を促すよう企画します。 |
| 他機関等との連携 | 隣小・中学校との連携事業を継続して行う | B | 次年度以降も継続して行う予定です。国語の授業の一環として実施しているため、内容の大幅な変更は難しいですが、講座の進め方や資料の見直し等、改善できる点を探していきます。 |
| 人材育成・研修計画 | 予定している研修(・情報セキュリティマネジメント研修・基本業務研修・レファレンス研修・データベース研修・プライバシーマーク研修・避難訓練・防災研修) | C | 時間を取れなかった研修があるため、時間配分も含めて計画的に行います。 |
| | その他適宜研修を開催し、外部の研修に参加する | B | 今後、更に研修への派遣とスタッフへのフィードバックを進めてまいります。 |
| 広報・情報発信 | 近隣の施設の協力を得た広報を継続して行う | B | 今後も近隣公共施設等を通して区民に広報を行ってまいります。 |
| | 広報すぎなみ、図書館ホームページにおいて継続して広報を行う | B | 広報すぎなみへは主要な事業を掲載し、図書館ホームページではこまめな情報発信をしてまいります。また、事業内容によってはJCOMに放送されるよう放送事業者へ連絡をとって行きます。 |
| | 定期的に発行している情報誌を継続して発行する | B | 今後も継続して発行し、内容を改善してまいります。特に一般向け情報誌「BOOK CAFE」の内容改正を検討します。 |
| | 当館のマスコットキャラクターの「しもいちくん」を広報媒体として積極的に活用し、親しまれる図書館を一層進めます。 | B | 当館のマスコットキャラクター「しもいちくん」を活用した広報により、特色のある親しみやすい図書館を目指します。 |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 147,066 | 141,185 | 140,112 | 99.2% | 132,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,436 | 8,133 | 7,898 | 97.1% | 5,600 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 221,958 | 224,105 | 222,648 | 99.3% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 12,319 | 12,387 | 13,400 | 108.2% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 1,633 | 1,448 | 1,355 | 93.6% | 1,600 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 368,799 | 360,448 | 358,333 | 99.4% | - |
| | 相互協力貸出冊数 | 都立図書館等の協力により貸出したもの | 340 | 270 | 345 | 127.8% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 39 | 42 | 43 | 102.4% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 11,460 | 11,837 | 9,586 | 81.0% | - |
| 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 | 1,694 | 68.8% | - |
| | | ・クイック | 2,376 | 2,376 | 1,637 | 68.9% | - |
| | | ・調査 | 62 | 88 | 57 | 64.8% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 148 | 151 | 156 | 103.3% | 100 |
| | | 映画会（一般） | 22 | 23 | 2 | 8.7% | - |
| | | 映画会（児童） | 13 | 15 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 2 | 1 | 1 | 100.0% | 2 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 13 | 11 | 12 | 109.1% | 12 |
| | | 展示会 | 60 | 43 | 46 | 107.0% | 毎月经常的に実施 |
| | | その他 | 3 | 2 | 1 | 50.0% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 1,457 | 1,896 | 2,215 | 116.8% | 2,000 |
| | | 映画会（一般） | 198 | 268 | 85 | 31.7% | - |
| | | 映画会（児童） | 154 | 215 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 39 | 33 | 36 | 109.1% | 70 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 369 | 295 | 316 | 107.1% | 300 |
| その他 | | 94 | 32 | 19 | 59.4% | - | |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 3 | 3 | 3 | 100.0% | 3 |
| 他機関との連携 | 学校への支援回数（団体貸出を除く） | 調べ学習資料貸出 | 69 | 92 | 76 | 82.6% | - |
| | | ブックトーク等 | 0 | 0 | 0 | - | 0 |
| | | 職場体験 | 4 | 3 | 3 | 100.0% | - |
| | | 図書館見学 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 49 | 45 | 53 | 117.8% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 221.2 | 228.1 | 266.0 | 116.6% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 367.5 | 366.9 | 428.2 | 116.7% | - |

利用者満足度調査の結果 【下井草図書館】

配布数 168枚、回答者 133名(回答率 79.2%)、入館者 3,977名、入館者に対する割合 3.3%



館別自己総合評価

施設名: 高井戸図書館(指定管理館)

| | |
|-----------------------|---|
| <p>年度当初の課題</p> | <p>【課題】 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。 ②多種多様の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> |
| <p>対応状況</p> | <p>①忙しさの中でのスタッフの研修内容と研修方法 館内整理日を利用した研修や業務改善の打合せは、これまでは事務室で実施していたが、全員で会議室に移動し、それぞれが顔の見える状態で実施した。短時間労働のスタッフと責任者クラスのスタッフでは「指示する側」と「される側」という意識があるのではないかと危惧していたが業務改善のための提案や意見など皆が真剣に考え、検討出来ていた。研修についても活発に質問が出るなど、忙しい中でも各自の仕事との向き合い方は、「時間の長さ」ではないとが伺われ安心した。</p> <p>②ボランティアの方々の仕事の明記と整理 講師ボランティア・ちょこっとボランティア・おはなし会のボランティア等は明記は簡単であったが「サポーター」の方々にしてみれば、「どこまで口を出していいのか」図書館としては「どこまで頼んでいいのか」という遠慮が双方にあり、何回か会議を持ち、図書館としてはサポーターの方達に一步踏み込んで関わって頂きたいことを伝えた。結果、サポーターの方達だけで図書館のために何が出来るのかを話し合う会を持つなど積極的になってもらった。サポーターの内容としては、運営相談、講師紹介、情報提供、等だが、今後の具体的な大きな予定としては「高井戸図書館開館20周年事業」をサポーター主導で実施する事が決まった。4年目の新たな協働のスタートとなった。</p> |
| <p>評価 課題</p> | <p>①高井戸中学校との連携が、双方が当然のことに感じられる域に達した。 ②ボランティアとの協働が更に進んだ。 ③中高年を対象にした事業が予想以上に好評だった。</p> <p>①近隣小学校の保護者の方が来館し、クラスで読み聞かせをするための絵本を探しに来ても、基本的な図書の貸出中が多く選べない。 ②利用者の方から「子どもたちに係るボランティア」をしたいので養成講座をしてほしいとの要望を頂いた。確かに保育施設も増え、活動の場はあるが技術を学ぶ機会が少ない現状に気づいた。</p> |

図書館評価表(1) 高井戸図書館

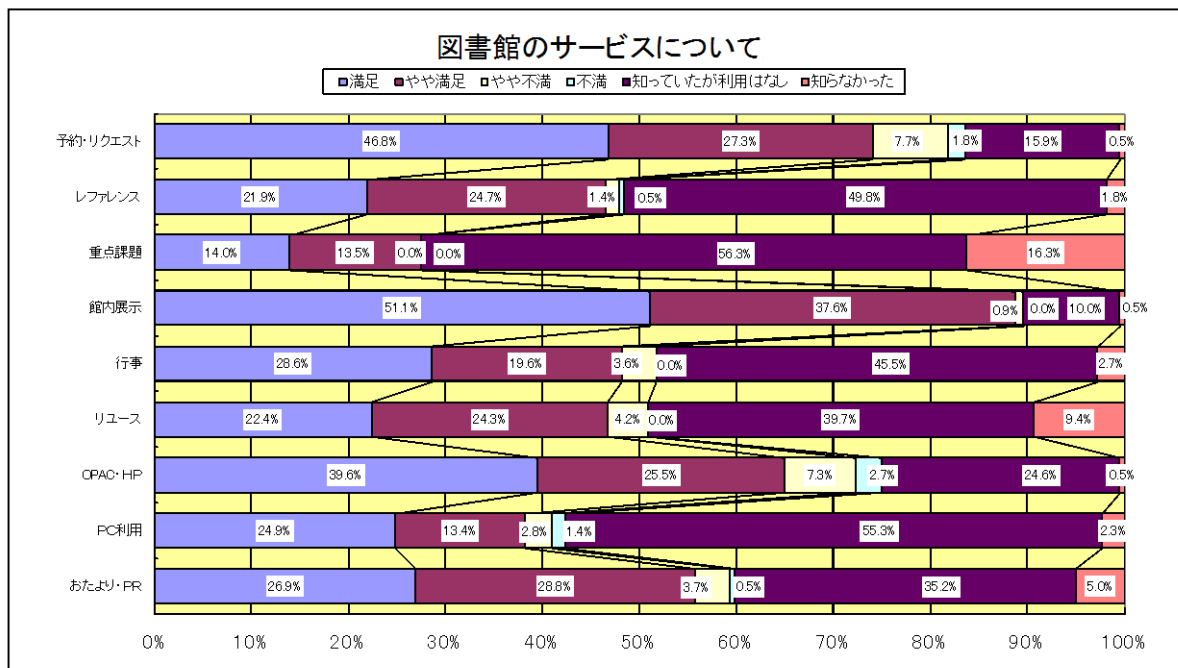
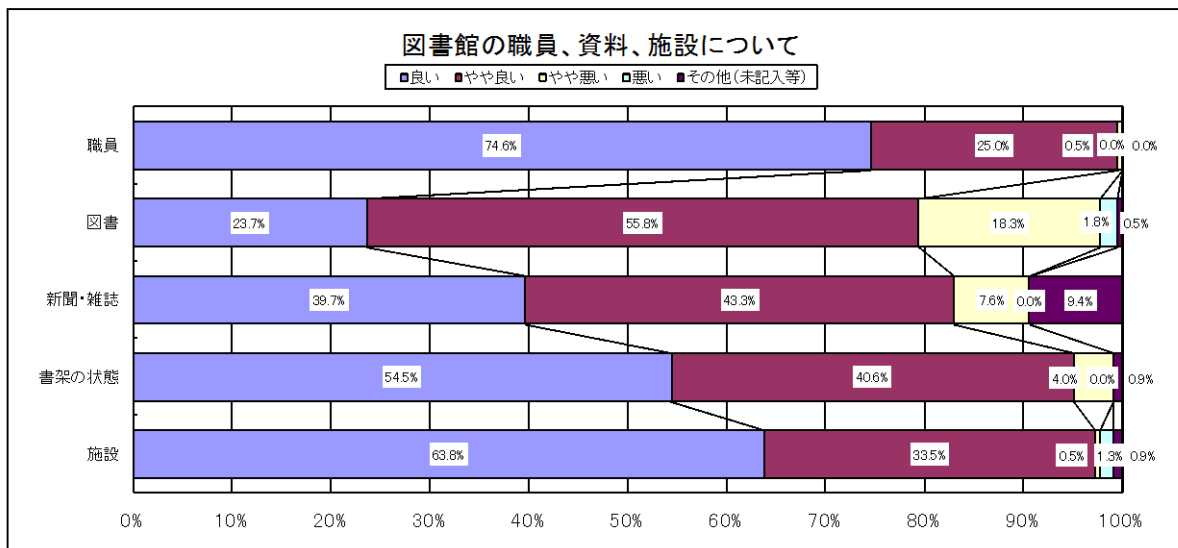
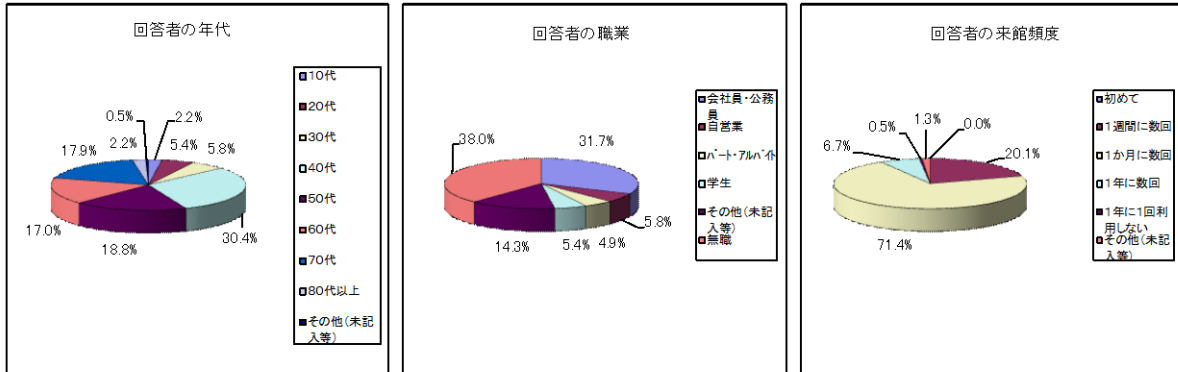
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|---|------|--|
| 資料の充実 | 子育て資料(育児・料理・編物・洋裁等)の既存資料の冊数、利用頻度、劣化の状況と出版状況を鑑み、継続的に購入します。 | B | 【課題】読み聞かせ希望の方が、絵本を探される時に、棚に無い事が多々ある。 【改善】本が決まれば取り寄せは可能なため、読み聞かせに良い本を集めた書架を新設し、見つけるためのコーナーとし、現状を、改善します。 |
| | 赤ちゃんおはなし会の絵本の消耗が激しいので買替えを進めるとともに、おはなし会用の大型絵本とパネルシアターも数点増やします。 | A | 外国語絵本、パネルシアター、エプロンシアターなどは、おはなし会などで喜ばれるので、毎年少しずつ揃えて行く。 |
| | 26年度はYAの棚を工夫し少し広げることができたので、今年度はYAの資料の充実を図ります。 | A | YAの資料は充実できました。 |
| | 紙芝居の買替を検討します。 | B | 紙芝居の買替もできました。 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | OPAC検索、ネット予約ができる方を増やすようパソコンの苦手な方にマンツーマンでお伝えする機会を設けます。 | A | OPACを占有することになるので、他の利用者に迷惑のかからない範囲で実施する必要があります。 |
| | 高井戸中学校生徒達の昼休み公共図書館利用を実施。 | A | |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | 外部研修受講者による、全員へのフィードバック研修。 | B | |
| | 新刊受入資料の、内容掌握。 | B | スタッフの得意分野や学部を生かし、その分野の資料には特に気を付けて内容を確認し、書架整理の時にも注視するなど、を心掛けるように改善しました。 |
| | 夏休み前の地域調べ対応研修。 | A | |
| | 館内整理日に実施する高井戸図書館の資料を使用したの参考業務演習。 | B | 小学生に案内できる地域資料が少ないため、3年前に高井戸中学校1年生の作成した地域調べの資料を改めて周知し、利用できる項目を共有しました。 |
| 講座、講演会、行事の開催 | 地域の講師が地域の方にお伝えし、人の輪ができ、読書に繋げられる講座・講演会を実施します。 | A | |
| | 今年度は来館者数の多い高齢者を対象に事業を実施。 | - | 【課題】人気があり30分で満席になる講座が多発した。「やっとな電話したのに参加できないなんて」との苦情が多かった。 【改善】子育てを重点テーマにしている図書館が、珍しく高齢者向けの事業を実施したから、反響が大きかったのか、潜在的なニーズがあるのか、29年度からの3年間で中高年者対象事業のニーズを計りたい。 |
| ボランティアとの協働 | 講師ボラ、赤ちゃんタイムボラ、おはなし会ボラ、ちよこっとボラ、図書館サポーター、ミニギャラリー展示ボラ等、多くのボランティアさんと連携し協働します。 | A | |
| | ボランティアからの提案事業、紹介講師は極力具現化。 | | |
| 快適な読書空間の整備 | 人の目で守る利用者の安全・安心の実施。 | B | 今後も継続し快適な読書空間を創る。 毎年実施している「汚破損本の展示」も継続する。 |
| | YA広場、臨時閲覧席の継続。 | A | |
| | 掲示物、展示物への気配りの継続。 | A | |
| | ミニカートを5個設置し、図書館利用のし易さを検証。 | A | |
| 子ども読書活動の推進 | 中学生や保育従事者を対象に読み聞かせ講座を開催し、中学生には「夏休みのおはなし会」を担当してもらい、参加者には、子育てに絵本を生かす大切さを伝えます。 | B | ブレパパの参加が少ないが、「親子で参加のわらべうた遊び」の講座などでは赤ちゃんを抱いたパパの参加が多いので、ブレパパへのお誘いも続けながら、親子参加事業も実施するようにしていきたい。 |
| | 高井戸中学校生徒の年間読書冊数の2割増を目指し、連携推進及び、読書推進に繋がる企画を実施します。 | A | 課題としては、昼休みに高井戸図書館に高中生生徒たちが来ている時に、災害などが起きた場合が考えられるが、学校とも協議し27年度に合同の避難訓練を実施した。課題となることを洗い出し、早期対処をしながら中学生の読書環境を守りたい。 |
| | 小学生が図書館見学などで来館した時に、ミニお話を開催します。 | A | 子どもたちからの要望が多く、学校から依頼があったので、図書館に親しみ、為にも読書に繋げるためにも、継続出来るように魅力ある内容にする。 |
| 他機関等との連携 | 地域の小中学校と連携し、協働事業実施、体験学習受入、作品展示などを実施。 | A | 近年区からのお知らせや、東京都から、他の団体からのお知らせなどが増えており掲示するスペースも不足している為、掲示の優先順位や掲示期間も考慮している。 |
| | 済美教育センターと連携し、新しい教科書の内容に沿った調べ学習資料を購入。 | A | |
| | 区役所内で図書館と連携することで、双方の業務が広がる可能性のある部署に打診し、新しい連携を提案する。 | C | |
| 人材育成・研修計画 | TRC本社主催、館内整理日を利用した自館主催、外部研修への参加。(個人情報・危機管理・接客・レファレンス等) | B | まず、自館の資料に精通すること。有料データベースの使いこなし研修。外部研修への参加と自館スタッフへのフィードバック。日常的なレファレンス事例の共有など、地道に積み重ねていくことが必要。 |
| | 質問を想定し、館内資料を使用した実践研修を独自で実施 | | |
| 広報・情報発信 | 実施事業の広報掲載。チラシ・ポスターのカラー化。関係部署へのPR協力依頼。 | A | 読み聞かせの時に使用する、紙芝居のリストがあれば、更に便利だと思つので、ページ数なども付記したリストを28年度中に作成したい。 |
| | 館独自で作成した「知っている便利な利用案内」配布 | 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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 125,147 | 127,915 | 131,203 | 102.6% | 130,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,704 | 8,257 | 7,696 | 93.2% | 8,000 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 238,050 | 234,682 | 243,194 | 103.6% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 13,521 | 13,565 | 14,681 | 108.2% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 1,878 | 1,642 | 1,630 | 99.3% | 1,650 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 399,931 | 395,939 | 403,997 | 102.0% | - |
| | 相互協力貸出冊数 | 都立図書館等の協力により貸出したもの | 714 | 632 | 808 | 127.8% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 103 | 95 | 99 | 104.2% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 16,535 | 17,273 | 17,301 | 100.2% | - |
| 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 | 6,106 | 117.7% | - |
| | | ・クイック | 4,497 | 5,163 | 6,093 | 118.0% | - |
| | | ・調査 | 56 | 24 | 13 | 54.2% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 114 | 127 | 135 | 106.3% | 130 |
| | | 映画会（一般） | 23 | 22 | 9 | 40.9% | - |
| | | 映画会（児童） | 12 | 11 | 5 | 45.5% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 29 | 34 | 40 | 117.6% | 40 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 7 | 5 | 4 | 80.0% | 6 |
| | | 展示会 | 62 | 88 | 83 | 94.3% | 毎月経常的に実施 |
| | | その他 | 9 | 10 | 6 | 60.0% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 1,862 | 2,265 | 2,532 | 111.8% | 2,400 |
| | | 映画会（一般） | 760 | 705 | 266 | 37.7% | - |
| | | 映画会（児童） | 150 | 162 | 219 | 135.2% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 981 | 855 | 1,202 | 140.6% | 1,000 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 298 | 178 | 208 | 116.9% | 220 |
| | | その他 | 152 | 232 | 41 | 17.7% | - |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 138 | 301 | 373 | 123.9% | 360 | |
| 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 | 114 | 108 | 94.7% | - |
| | | ブックトーク等 | 5 | 16 | 10 | 62.5% | 10 |
| | | 職場体験 | 7 | 11 | 10 | 90.9% | - |
| | | 図書館見学 | 9 | 4 | 6 | 150.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 79 | 49 | 78 | 159.2% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 230.1 | 237.8 | 230.6 | 97.0% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 386.6 | 401.3 | 383.1 | 95.5% | - |

利用者満足度調査の結果 【高井戸図書館】

配布数 350枚、回答者 224名(回答率 64.0%)、入館者 4,940名、入館者に対する割合 4.5%



館別自己総合評価

施設名：方南図書館（指定管理館）

| | |
|---|--|
| <p>年度当初の課題</p> | <p>資料に関して、各門別に担当を振り分けての書架管理は2年目に入り軌道にのってまいりましたが、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必要です。また重点課題である「子育て支援」は棚の充実はみられてきましたが、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工夫してまいります。分担収集である「経済」については今年も意識して購入してまいります。</p> <p>事業・行事については行事数が増えた分職員の負担にならぬよう、またここ数年続けて実施しておりますヤングアダルト向けの事業は、教育機関や学校と密に連絡をとり、あらゆる世代の利用者と職員も楽しめる企画を行ってまいります。</p> <p>ボランティアからのご要望で昨年実施した大人向けのおはなし会は、継続して開催できるよう皆様のお気持ちに配慮しての運営を心掛けてまいります。</p> <p>新年度に向け、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、工夫して実施してまいります。</p> |
| <p>対応状況</p> | <p>担当別の棚管理は、日ごろの書架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」は、平成27年度の満足度調査では更に認知度が上がり9割以上の方に周知されるようになりました。棚に小見出しをつけることによって利便性も向上されたと思います。</p> <p>昨年まではスポットでのみ依頼していた男性のボランティアに慣例おはなし会に参加いただいたところ、週によって個性あふれる特徴のあるおはなし会になってきました。ヤングアダルト世代の弾き語りの会も増え、大人がたのしむ会を含めおはなし会の形態も多岐にわたるようになりました。</p> <p>事業は「のまりんの紙芝居劇場」「京ことばで聴く源氏物語」といったほぼ開館時からの継続行事に加え、本物の昆虫に触れる「生きものたちのかくれんぼ」、杉並江戸落語研究会による落語、読書週間の利用者参加型「おたのしみ読書バック」など、さまざまなイベントを開催することができました。</p> <p>ヤングアダルト向けへは、アナウンサー養成学校の先生を講師に、受験での面接試験を意識した「伝わるはなし方」を泉南中学校へ出向いて実施いたしました。</p> <p>昨年に引き続き計画した「大人がたのしむおはなし会」は、年度を明けて桜の時期に合わせて開催いたします。</p> <p>また、今年は開館10周年にあたり記念事業を大きく三つ実施しました。</p> <p>一つ目は夏休みに実施した永福図書館と協働「方南・永福 あっちでもこっちでもスタンプラリー」です。配布数・達成数ともに昨年をはるかに上回ることができました。</p> <p>二つ目は絵本作家とよたかずひこ先生をお招きしての「もんちゃんとおそぼうin すぎなみ」。こちらも永福図書館と協働、二館から同じような距離の永福和泉地域区民センターで100人規模の講演会を開催しました。</p> <p>最後がボランティアを募って、ほぼ1年かけて絵本を製作した「釜寺絵本プロジェクト」です。声かけに応じてくださった小学2年生から80代のご年配まで14名とアドバイザー二人を加えた16名で、地元の名勝「釜寺」（東運寺）の由来を絵本にしました。</p> <p>夏休み期間に実施した「図書館ガイド」は、専用のカウンターを設け看板を掲示したところ多くの小学生に声をかけてもらえました。</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>担当別の書架管理は成果が出ており継続して実施してまいります。課題は、狭いスペースにも関わらず多くの点数を所蔵しており、書架の取りづらい位置に配架されている資料があることです。保存庫の除籍・整理を計画的に進め開架の書架内容を精査し、順次改善してまいります。</p> <p>児童書架の知識絵本・ヤングアダルト書架は探しにくいとお声があるため、テーマ別の配架・ラベルの統一等、時間をかけて丁寧に検証し改善していく必要があります。</p> <p>事業に関しましては、周年事業により地域の方々との良好な関係を築くとともに大きな成果を収めることができました。今後も児童・一般に向けそれぞれ継続性のあるもの・単発のものとお織り交ぜて実施してまいりたいと思います。特に映画会については、何らかの形で年に一回実施できるよう検討してまいります。</p> <p>懸案であった「図書館ガイド」は、一定の効果はあったように思います。普段からレファレンス担当を設け、更にこの名称が定着するようツールの見直し及び整理、リストの作成を行い業務に役立ててまいります。</p> |

図書館評価表(1) 方南図書館

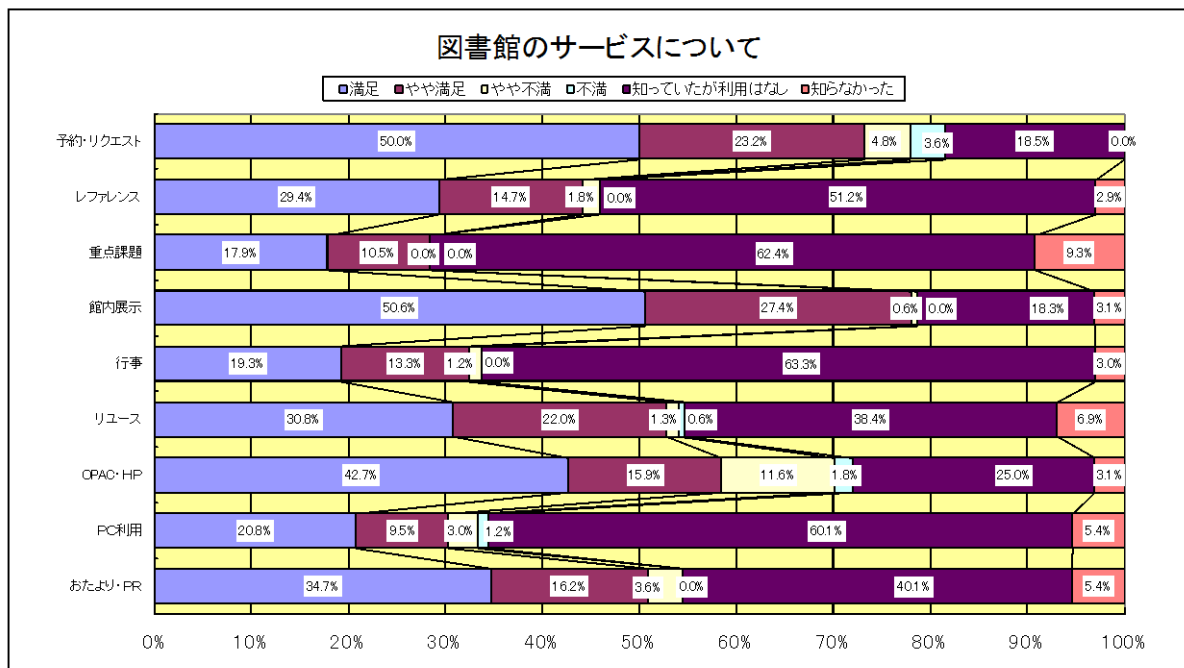
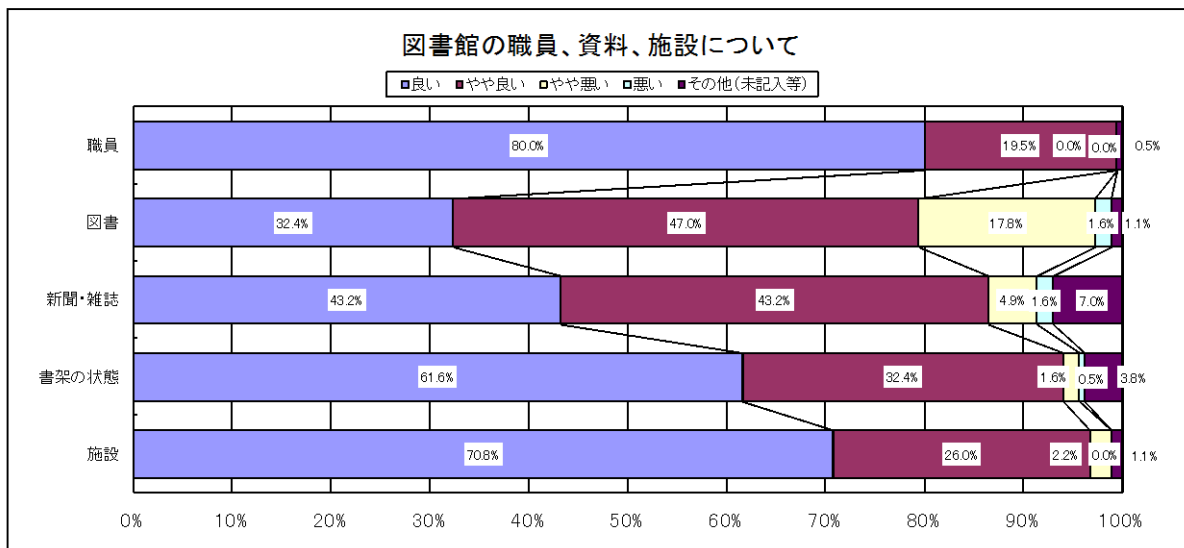
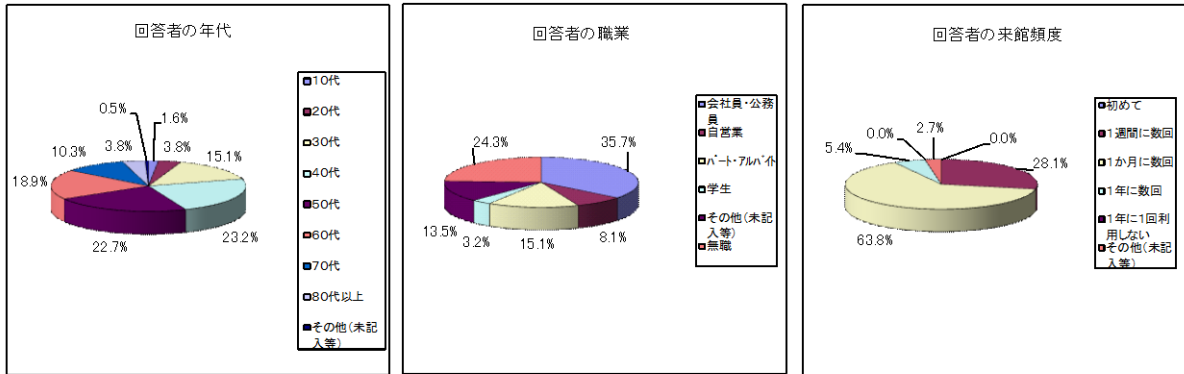
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|---|------|---|
| 資料の充実 | 分担収集(経済)・重点課題(子育て支援)関連資料の充実を柱とした偏りのない蔵書構成 | B | 分担収集(経済)・重点課題(子育て支援)関連資料の充実を柱とした偏りのない蔵書構成(継続) |
| | 学校司書と連携をとった授業にあった資料の所蔵計画 | C | 学校司書教諭との日常的な情報交換 |
| | 各棚(門)別に担当をつけた棚管理による書架の活性化 | B | 各棚(門)別に担当をつけ棚管理を行い、書架の活性化を行う(継続) |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 一般・児童と統一性のあるサインの設置 | A | 児童書架の古くなった見出しの差し替え |
| | ヤングアダルトコーナーの見直し | B | 絵本EB、EY、EGのテーマ別の配架の検討 |
| 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 | A | 声をかけやすい雰囲気づくり(継続) |
| | レファレンススキルのアップ | B | レファレンス担当をつけることにより、レファレンスのリーダーを設置 |
| | レファレンス・ツールの見直しと更新 | B | 担当によるレファレンス・ツールの整理 |
| | 図書館利用案内の先の「図書館ガイド」の設置 | A | カウンターから離れた状態でも声をかけやすいように、一目で「図書館ガイド」とわかるような工夫。中心になってレファレンスに取り組む担当の設置 |
| 講座、講演会、行事の開催 | 地域から地域への知識・文化の還元としての講座開催 | A | 地域から地域への知識・文化の還元としての講座の開催(継続) |
| | 保育を取り入れた子育て支援講座 | C | 併設されているむさしの保育園との協働事業実現へ、問題点改善への考察 |
| | 学校も期待するヤングアダルト向けの企画 | B | 学校も期待するヤングアダルト向けの企画内容の再検討 |
| ボランティアとの協働 | ボランティアとの子ども向けおはなし会(継続) | A | ボランティアとの子ども向けおはなし会(継続) |
| | ボランティア活動の場の提供 | B | ボランティア活動の場の提供(大人がたのしむお話し会の継続) |
| | ボランティア連絡会での情報共有 | B | ボランティア連絡会での情報共有 |
| 快適な読書空間の整備 | 館内環境の整備・巡回の強化 | A | 施設機器・樹木等の管理の徹底。ドリンクコーナーの見直し |
| | グリーンカーテンの設置 | A | グリーンカーテンの実施(継続) |
| | ヤングアダルトコーナーのリニューアル | B | ヤングアダルトコーナーの整備 |
| 子ども読書活動の推進 | 月齢・年齢別のきめ細やかなおはなし会の開催 | A | ブレママ、乳幼児向けのおはなし会の担当者が限定されぬよう、一人でも多くの者が担当できるよう、館内研修の実施 |
| | 学校支援(連絡会と頒布会) | A | 連絡会の複数回の開催(呼びかけ) |
| | 子どもと本を結びつけるも魅力的な行事開催 | A | 引き続き子どもと本を結びつける魅力的な行事の企画・および開催 |
| | 親子参加型を含む3回の子育て支援講座 | A | 継続実施の支援講座に加え、新しい切り口の講座の企画 |
| | 図書館利用案内の先の「図書館ガイド」の設置 | A | カウンターから離れた状態でも声をかけやすいように、一目で「図書館ガイド」とわかるような工夫を行う。中心となってレファレンスに取り組む担当の設置 |
| 他機関等との連携 | 地域子育てネットワーク事業への参加(継続) | A | 周年事業により情報交換がより密になった経緯を生かし、様々なイベント等の情報の共有 |
| | 児童館との協働事業 | A | 他機関との良好な関係の継続 |
| | 交通対策課との協働事業 | B | |
| | 併設施設「むさしの保育園」との協働事業・情報の共有(継続) | A | 併設のむさしの保育園との協働事業・情報の共有(継続) |
| 人材育成・研修計画 | 資格取得の奨励 | A | 資格取得の奨励(継続) |
| | 弊社企画・外部研修への積極的参加(継続) | A | 弊社企画・外部研修への積極的参加(継続) |
| | 館内研修の実施(継続) | A | 館内研修の実施(継続) |
| 広報・情報発信 | 既存情報発信源の積極的広報活動(継続) | B | 既存情報発信源の積極的広報活動(継続) |
| | 新たな広報手段の開発と利用 | A | 新たな広報手段の開発と利用(継続) |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 119,054 | 119,644 | 122,750 | 102.6% | 120,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,862 | 8,046 | 7,714 | 95.9% | 5,500 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 138,834 | 142,896 | 148,488 | 103.9% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 9,256 | 9,323 | 10,189 | 109.3% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 1,360 | 1,360 | 1,175 | 86.4% | 1,500 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 267,001 | 264,951 | 271,072 | 102.3% | - |
| | 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 | 260 | 152.0% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 60 | 66 | 64 | 97.0% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 14,648 | 13,158 | 13,303 | 101.1% | - |
| 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 | 1,251 | 136.4% | - |
| | | ・クイック | 956 | 852 | 1,211 | 142.1% | - |
| | | ・調査 | 108 | 65 | 40 | 61.5% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 117 | 105 | 114 | 108.6% | 100 |
| | | 映画会（一般） | 0 | 5 | 1 | 20.0% | - |
| | | 映画会（児童） | 10 | 7 | 1 | 14.3% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 8 | 10 | 16 | 160.0% | 10 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 9 | 6 | 15 | 250.0% | 20 |
| | | 展示会 | 51 | 54 | 44 | 81.5% | 毎月経常的に実施 |
| | | その他 | 9 | 26 | 59 | 226.9% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 2,420 | 2,170 | 2,170 | 100.0% | 1,800 |
| | | 映画会（一般） | 0 | 95 | 2 | 2.1% | - |
| | | 映画会（児童） | 263 | 241 | 68 | 28.2% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 164 | 258 | 449 | 174.0% | 200 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 391 | 233 | 658 | 282.4% | 400 |
| | | その他 | 641 | 655 | 1,005 | 153.4% | - |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 66 | 70 | 74 | 105.7% | 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 | 106 | 136 | 62 | 45.6% | - |
| | | ブックトーク等 | 2 | 2 | 2 | 100.0% | 5 |
| | | 職場体験 | 2 | 3 | 7 | 233.3% | - |
| | | 図書館見学 | 4 | 4 | 1 | 25.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 66 | 61 | 56 | 91.8% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 309.5 | 318.4 | 310.7 | 97.6% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 595.3 | 590.4 | 567.1 | 96.1% | - |

利用者満足度調査の結果 【方南図書館】

配布数 231枚、回答者 185名(回答率 86.9%)、入館者 2,730名、入館者に対する割合 6.8%



館別自己総合評価

施設名：今川図書館(業務委託館)

| | |
|---|---|
| <p>年度当初の課題</p> | <p>平成27年度の今川図書館の課題は、重点課題の周知と緑化推進に関する事業の継続、学校連携、家庭読書支援、レファレンスサービスの充実の4点を中心とします。</p> <p>○重点課題の周知については、専用書架の常設に加え、テーマ展示を季節ごとに行うとともに、重点課題を広く周知でき、多くの方に参加していただける講座を実施します。</p> <p>○学校連携については、団体貸出や職場体験学習への協力のほかに、近隣の小中学校7校の学校司書との意見交換会「子どもの読書応援団」を継続して実施します。この会を契機に取り組んだ近隣の小学校との「夏休み読書スタンプラリー」も継続して実施します。また、近隣の中学校と連携してブックリストの作成に取り組みます。</p> <p>○家庭読書支援については、読み聞かせボランティアとの意見交換会「子どもの読書応援団」を継続して実施します。この会を契機に取り組んだ、3団体によるリレー形式の「おはなし会リレー」も継続して実施します。また、絵本に関する講座を実施します。</p> <p>○レファレンスサービスについては、「調べものガイド」の配布と合わせて、調べものに役立つ事業を実施します。</p> |
| <p>対応状況</p> | <p>○重点課題「緑化推進」に関する事業の継続 西側壁面にみどりのカーテンを設置し、12月には、みどりに関連した本の特集展示と合わせて、収穫したふうせんかずらとあさがおの種を配布することで、利用者の重点課題への周知度を高めました。地域のNPO団体の方を講師に、「みどりの講座 善福寺の自然を楽しむ・まもる」を多数の参加型の企画として実施しました。地域にお住まいの写真家を講師に、善福寺周辺の史跡や善福寺公園の自然を撮影する「写真教室 散歩写真」を少人数の参加型の企画として実施しました。</p> <p>○学校連携の充実 平成25年度より引き続き、近隣の小学校の学校図書室と共催で「夏休み読書スタンプラリー」を実施しました。年々共催が浸透し、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>本と結びつく取組として、中高生を対象に「豆本ワークショップ」を実施し、荻窪中学校の文芸部の生徒が参加してくれました。</p> <p>ブックリスト「Dog ears」は、近隣中学校3校の学校司書と図書委員の生徒、職場体験学習で受け入れた前述を含む5校の生徒に協力していただき作成しました。</p> <p>○家庭読書支援の充実 家庭読書支援のための取組として、絵本の読み聞かせに関する事業「絵本だいすき！絵本のえらびかた・よみかた講座」を実施しました。子どもにどんな絵本をえらんだらよいかわからないとお悩みの方を対象に行い、あかちゃんと一緒に参加されたご夫婦からご年配の方まで、幅広い年代の方の参加がありました。</p> <p>○レファレンスサービスの充実 蓄積してきたレファレンス記録を踏まえて作成した児童向けの「調べものガイド」を使用し、小学生を対象に、図書館の使いかたや本の探しかたを宝探しをしながら楽しく学べる「図書館ツアー 図書館のなかで宝探し」を実施しました。</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>○評価すべき点 緑化推進に関する事業において、地元のNPO団体や地域にお住まいの方に講師をお願いすることで、重点課題の周知度を高めるだけでなく、区民の方が身につけた知識や技能を図書館を媒介として共有することができました。</p> <p>学校連携では、小学校の学校図書室と連携して実施した「夏休み読書スタンプラリー」は、達成者数、達成率ともに過去3年間で一番数値が高い結果となりました。</p> <p>「豆本ワークショップ」では、参加した生徒たちが、豆本を学校図書室に展示したりするなどして楽しんでいた様子を、後日来館された先生がお話してくださいました。</p> <p>平成28年度には、ブックリスト「Dog ears」で紹介した本の展示を予定しています。</p> <p>家庭読書支援の取組として実施した「絵本だいすき！絵本のえらびかた・よみかた講座」で展示していた本を、事業終了後も「えほんのたんじょうび」と題して出版年ごとに展示し、手に取ってご覧になった方からお褒めの言葉を多数いただきました。</p> <p>○残っている課題、改善点など 重点課題については、周知度を高めるための展示や事業をさらに工夫していきます。</p> <p>中高生を対象に実施した「豆本ワークショップ」のように、対象をしぼった企画の際には、対象者がより多く参加できるよう日程の工夫をします。</p> <p>レファレンスサービスについては、利用される方の調べものの一助となれるよう、引き続き職員のレファレンススキルの向上に努めます。</p> |

図書館評価表(1) 今川図書館

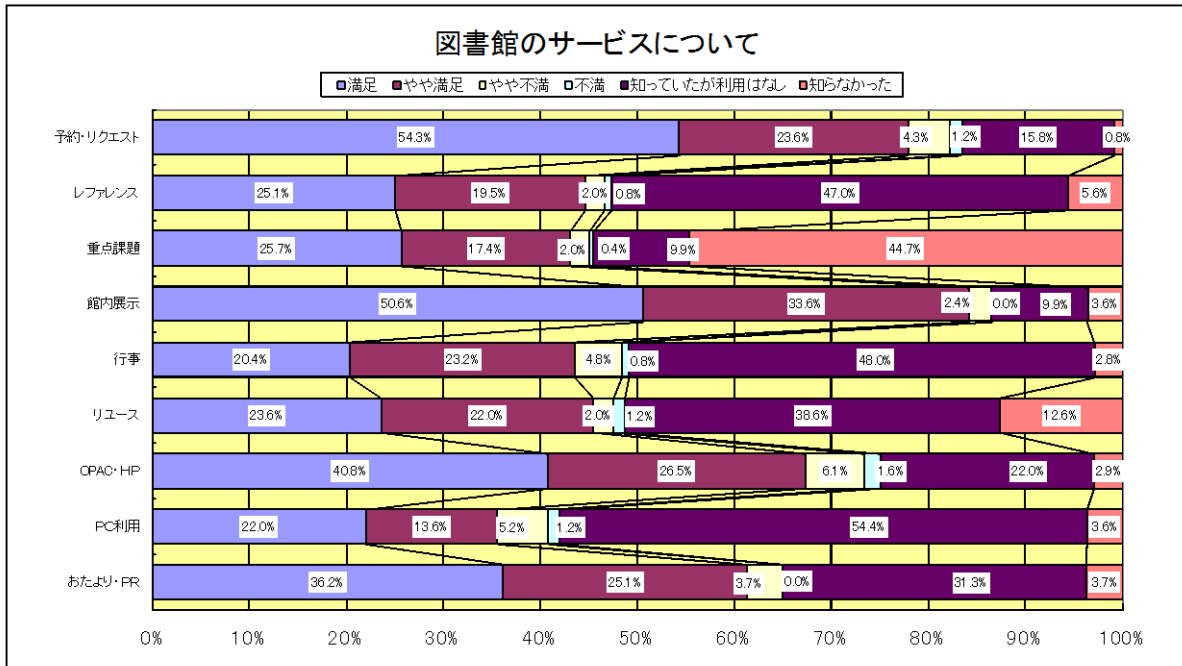
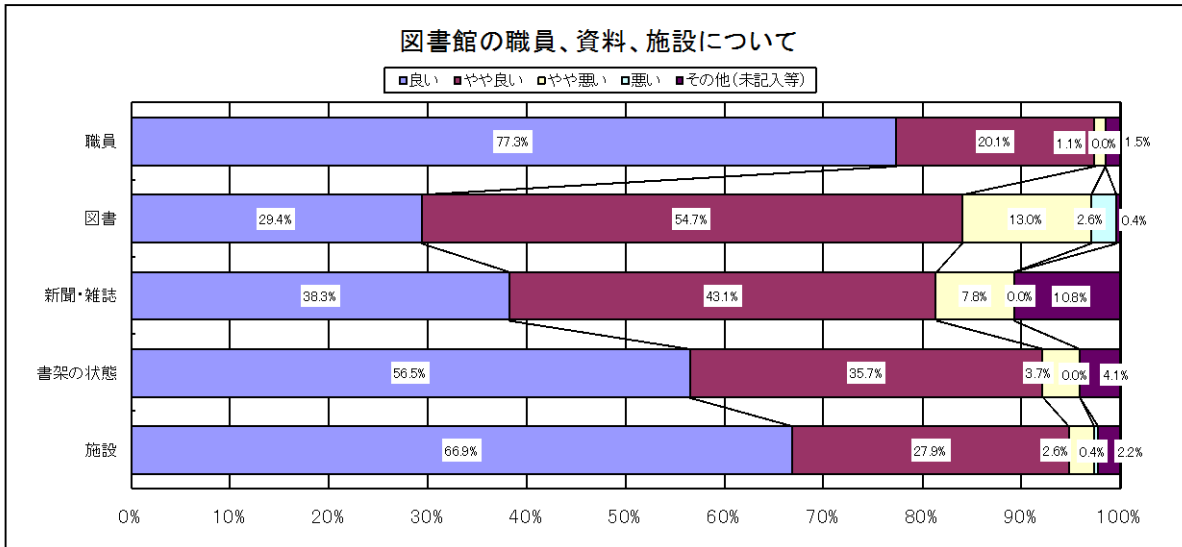
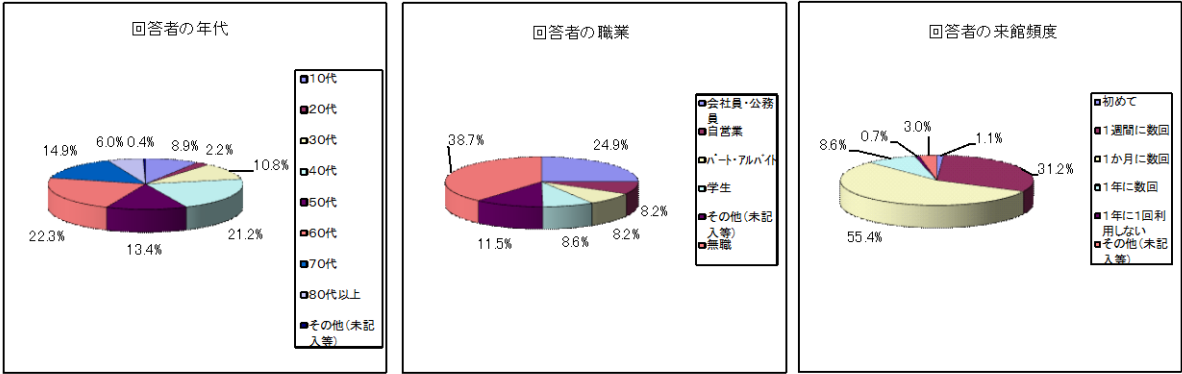
| 評価項目 | 平成27年度の目標 | 自己評価 | 課題・改善点等 |
|-------------------|--|------|---|
| 資料の充実 | 日常的な書架のチェック | B | 引き続き、適正な除籍資料の抽出を目的に、日常的な書架のチェックを実施します。 |
| | 児童用資料の買い替えなどによる資料の充実 | B | 引き続き、中央図書館の担当者と協議しながら、資料の充実を図ります。 |
| | 保存庫内の配置見直し | B | 引き続き、保存庫への資料移動を効率的に行うため、保存庫内の配置の見直しを実施します。 |
| | 重点課題「緑化推進」に関連した資料を50冊程度購入 | A | 引き続き、中央図書館の担当者と協議しながら、資料の充実を図ります。 |
| | 「緑化推進」に関連した資料の特別展示 | A | みどりに関連した資料の特別展示を継続して行うことで、重点課題の周知に努めます。 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 車いすを用意して対応 | B | 車いすを利用される方や、視覚あるいは聴覚に障がいのある方が来館された際にも、職員が適切に対応できるよう努めます。 |
| | シニアグラスやルーペ、筆談ボードを用意して対応 | | |
| | 本を探しやすいよう、必要な箇所に見出しを追加 | B | |
| | 館内表示の工夫・見直し | B | |
| 調べもの相談(レファレンス)の充実 | レファレンス記録の蓄積と整理 | B | 職員によって差がないよう、継続した研修や、レファレンス事例を共有することなどにより、個々のスキルの向上に努めます。 |
| | レファレンス研修の実施 | A | |
| | レファレンス記録を踏まえた児童向けの調べものガイドの作成・配布 | B | 引き続き、レファレンス記録の蓄積及び整理、それらを踏まえて、調べものに役立つ事業を実施します。 |
| | 調べものガイドを使った図書館ツアーの開催 | A | |
| 講座、講演会、行事の開催 | 一般向け・児童向けのテーマ展示 | B | 引き続き、テーマ展示と特集展示を定期的に企画します。また、「杉並区立図書館サービス基本方針」や「子どもの読書活動推進計画」などを踏まえて、本と結びつく内容の講座や行事等を引き続き企画します。 |
| | 自殺予防月間、東日本大震災関連などの特集展示 | | |
| | 地域の歴史や文化に関連した催しの企画 | A | 引き続き、「知らない」と回答する利用者が4割を超えているため、周知方法の工夫をしていきます。 |
| | 絵本の読み聞かせに関する事業の実施 | A | |
| 図書館講座の企画 | B | | |
| ボランティアとの協働 | 子どもの読書応援団と称した意見交換会の実施 | B | 引き続き「子どもの読書応援団」を開催し、読み聞かせボランティアとの連携のための意見交換の場を設けます。 |
| | グループ読書や小学生のためのおはなしの会などにおいて発表の場を提供 | B | 引き続き、定例のおはなし会のほか、グループ読書や夜のおはなし会などをボランティアと連携して実施し、ボランティアが習得したスキルを活かせる発表の場を提供します。 |
| 快適な読書空間の整備 | 書架の整備 | A | 快適な読書空間となるよう、引き続き書架の整備に取り組みます。 |
| | 館内環境の整備 | B | 館内環境の整備として、夏期の多目的室開放と、熱中症予防策のひとつとして、ペットボトルや水筒での水分補給コーナーを引き続き設置します。 |
| | グリーンカーテンの設置 | 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 | おはなし会の実施 | B | 引き続き、おはなし会やあかちゃんおはなし会、あかちゃんタイムを実施します。 |
| | あかちゃんおはなし会や、あかちゃんタイムの実施 | B | |
| | 工作会の実施 | B | 工作会についても、本と結びつくよう、絵本の読み聞かせなどと組み合わせた内容を考えています。 |
| | YA世代の読書活動推進のための取組 | A | YA世代の読書活動推進のための取り組みとして、中高生を対象に企画した「豆本ワークショップ」では、小学生や大人の方からのお問い合わせが多かったため、次年度以降に企画する際は、対象を中高生にシフトしたいと考えています。また、中高生を対象にした、本と結びつく事業を企画します。 |
| | 家庭読書の支援のための取組 | A | 家庭読書の支援のための取組として、絵本の読み聞かせに関する事業を企画します。 |
| | 読書機会の創出のための取組 | A | 読書機会の創出のための取組として実施した「本のおたのしみバッグ」では、幼児、小学1・2年生、小学3・4年生、小学5・6年生向けの4種類をつくりました。幼児と小学1・2年生は追加してもすぐに貸しだされることが多かったため、次年度は4種類それぞれの準備する数を検討します。 |
| | ブックリストの作成 | A | |
| 他機関等との連携 | 学校図書館への継続的な支援 | A | 引き続き「子どもの読書応援団」を開催し、学校司書との連携のための意見交換の場を設けます。 |
| | ゆうゆう今川館と連携した事業の実施 | A | 七夕やお正月など、ゆうゆう今川館と連携して季節の行事を開催します。七夕工作会の笹は、毎年ご近所の方々にわけていただき、本物の笹に飾りつけをしています。お正月の行事については、幅広い世代の方が参加しやすい日程となるよう、内容も含め次年度の検討課題とします。 |
| 人材育成・研修計画 | 研修を継続的に実施し、自己研鑽に励む | A | 引き続き、業務の基本取得、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。 |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ、図書館ホームページ、図書館だよりによる情報発信を、継続的に実施 | A | 図書館だより、あかちゃん向け発行物、図書館ホームページ、広報すぎなみによる広報および情報発信を継続的に実施し、広報活動に努めます。また、地域の金融機関や店舗等に図書館だよりや行事のチラシを設置していただけないか検討してまいります。 |

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年度実績 | 前年度との増減率 | 28年度計画 |
|---|---------------------------|--------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 資料の充実 | 蔵書冊数 | 実績 | 115,272 | 120,014 | 125,119 | 104.3% | 118,000 |
| | 購入冊数 | 実績 | 8,165 | 7,959 | 7,639 | 96.0% | 5,500 |
| 誰もが利用しやすい図書館に | 入館者数 | 実績 | 202,174 | 203,054 | 200,626 | 98.8% | - |
| | 利用登録者数 | 実績 | 8,236 | 8,349 | 9,500 | 113.8% | - |
| | 新規利用登録者数 | 実績 | 1,169 | 1,181 | 1,054 | 89.2% | 1,100 |
| | 年間貸出冊数 | 実績 | 341,205 | 340,029 | 346,404 | 101.9% | - |
| | 相互協力貸出冊数 | 都立図書館等の協力により貸出したもの | 191 | 207 | 248 | 119.8% | - |
| | 団体貸出団体数 | 団体別登録数 | 39 | 43 | 47 | 109.3% | - |
| | 団体貸出冊数 | 実績 | 8,021 | 8,469 | 8,511 | 100.5% | - |
| 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 | 1,942 | 122.2% | - |
| | | ・クイック | 832 | 1,460 | 1,915 | 131.2% | - |
| | | ・調査 | 47 | 129 | 27 | 20.9% | - |
| 講座・講演会・行事の開催 （「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上） | 事業実施回数 | おはなし会 | 82 | 83 | 85 | 102.4% | 80 |
| | | 映画会（一般） | 24 | 24 | 1 | 4.2% | - |
| | | 映画会（児童） | 11 | 11 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 1 | 2 | 5 | 250.0% | 3 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 7 | 7 | 5 | 71.4% | 8 |
| | | 展示会 | 29 | 36 | 51 | 141.7% | 毎月経常的に実施 |
| | | その他 | 16 | 8 | 9 | 112.5% | - |
| | 事業参加者数 | おはなし会 | 1,187 | 1,409 | 1,230 | 87.3% | 1,200 |
| | | 映画会（一般） | 585 | 603 | 21 | 3.5% | - |
| | | 映画会（児童） | 179 | 243 | 0 | 0.0% | - |
| | | 一般向け事業（講演会、講座） | 12 | 44 | 53 | 120.5% | 30 |
| | | 児童向け事業（こども会、人形劇） | 223 | 279 | 108 | 38.7% | 200 |
| | | その他 | 1,120 | 171 | 199 | 116.4% | - |
| ボランティアとの協働 | 協働（ボランティア）事業実施回数 | 協働事業実施回数 | 54 | 56 | 53 | 94.6% | 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 | 79 | 104 | 120 | 115.4% | - |
| | | ブックトーク等 | 0 | 2 | 2 | 100.0% | 2 |
| | | 職場体験 | 3 | 3 | 5 | 166.7% | - |
| | | 図書館見学 | 2 | 2 | 0 | 0.0% | - |
| 広報・情報発信 | 広報すぎなみ・図書館HP掲載回数・おたより発行回数 | 実績 | 15 | 40 | 38 | 95.0% | - |
| 経費（コスト） | 貸出し1冊あたり経費（円） | 年間経費÷貸出冊数 | 211.5 | 217.8 | 247.8 | 113.8% | - |
| | 利用者1人あたり経費（円） | 年間経費÷入館者数 | 357.0 | 364.7 | 427.9 | 117.3% | - |

利用者満足度調査の結果 【今川図書館】

配布数 321枚、回答者 269名(回答率 83.8%)、入館者 3,120名、入館者に対する割合 8.6%



Ⅲ 杉並区立図書館協議会が行う評価

1 杉並区立図書館サービス評価について

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、杉並区立図書館運営・サービスに対し評価を行った。(杉並区立図書館協議会規則第2条)。

(1) 評価の対象

杉並区立図書館 13 館の平成 27 年度事業

(2) 評価の方法

平成 27 年度の杉並区立図書館の実績資料等に基づき、図書館協議会委員が評価する。

① 評価のための資料

ア 平成 27 年度の実績数値

指標とする数値は、蔵書冊数以下 33 項目

イ 各図書館が行う評価 — 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 27 年度の年度目標と平成 27 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 27 年度当初に設定した目標について取り組んだ実績に対し、以下の A～D で自己評価を行った。

A…計画より高いレベルで取り組み、目標を達成した。

B…計画どおり取り組み、成果があった。

C…概ね計画どおり取り組んだが、一部課題がある。

D…取組が不十分で、計画どおりに行かなかった。

※図書館運営状況を評価する項目である 10 項目とは、①資料の充実、②誰もが利用しやすい図書館に、③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快適な読書空間の整備、⑦子ども読書活動の推進、⑧他機関等との連携、⑨人材育成・研修計画、⑩広報・情報発信である。

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

ウ 利用者満足度調査

平成 27 年 12 月に実施した利用者満足度調査の結果

② 評価方法

ア 評価表の様式は、平成 28 年 7 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示し、図書館サービス基本方針にある 3 つの視点（「学びの場」「知の共同体」「楽しい交流空間」）と取組推進のための基盤整備（「関係機関とのコラボレーション（協働）」「専門家の育成・活用」「積極的な広報・PR活動」）のそれぞれについて、評価できる点、改善すべき点のコメント欄を設けたものとした。

イ 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 地域図書館分と中央図書館分を作成した。いずれの委員も、地域図書館分として直営地域館 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。

ウ 各委員は、平成 28 年 7 月から 9 月までの間に、上記資料を基礎として各図書館へ実地調査・ヒアリングなども行い、分担する図書館の評価を行った。

2 評価内容

(1) 総括的評価

中央図書館は、図書館サービスの核となる役割・機能を担うセンター館として、地域図書館と連携・協力しつつ、図書館サービス基本方針に基づく取組を主導的に進めてもらいたい。

直営地域館においては、昨年度の指摘を踏まえ、図書館運営・サービスに計画的に取り組んでいるが、利用者満足度調査の結果で他館より低い点については留意する必要がある。また、年度の目標に対する取組結果の記載が十分でないため、一部評価ができない項目があった。次年度はその点に留意して、丁寧で分かりやすい記載をお願いしたい。

指定管理館は、いずれの館も前向きに取り組んでおり、利用者満足度調査においても高い評価を得ている。指定管理事業者としてのノウハウと創意工夫を活かし、さらなる区民サービスの向上に寄与してもらいたい。

業務委託館も、利用者満足度調査において高い評価を得ているところであるが、中央図書館と連携を密にし、民間として培ってきた実績を委託事業に積極的に反映させることで、区民サービスのより一層の向上に努めてもらいたい。

今年度は、図書館サービス評価等の実効性をより一層高めるため、PDCA サイクルに則った計画的な事業推進の観点から、評価の見直し、改善に取り組み、区立図書館全館に対して改善すべき点を含め意見・提言を行った。各館においては、今回の評価結果を踏まえ、翌年度の事業計画の立案から実行、評価までの具体的な取組の改善・充実に反映し、図書館サービス基本方針に示された目標の実現が図られるよう期待する。

(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、昨年度策定した蔵書規模の適正化方針に基づき、センター館として、今後も適切かつ丁寧に蔵書管理の取組を進めるべきである。また、同時期に策定した図書館の電子情報サービスへの対応方針に基づき、デジタル・アーカイブ化を進めるとともに、電子書籍への対応などの検討を進めてもらいたい。

地域図書館は概ね計画的に資料の収集・除籍に取り組んでいるが、引き続き取組を適切に進めるとともに、重点課題に係る資料や地域資料の充実について配慮を望む。

- ② 誰もが利用しやすい図書館に
館内表示や掲示等の見直しを行い、分かりやすい表示に努めていることや、高齢者や障害者が使いやすい工夫を各館の実情に応じて実施していることは、一定評価する。今後もこうした取組を着実に進めてもらいたい。
利用者の世代構成等に配慮し、ニーズに合ったサービスを一層心掛けてほしい。
- ③ 調べもの相談（レファレンス）の充実
昨年度も指摘したが、各館ではレファレンス研修等に積極的に取り組み、記録等を作成し職員・スタッフ間で共有化するなどの工夫も見られるが、区立図書館全体で記録等を共有できる仕組みを構築すべきである。
レファレンス能力の向上を目指した取組を計画的に進めるとともに、利用者に対してサービスの周知を積極的に図ってもらいたい。
- ④ 講座・講演会・行事の開催
館によって取組に差が見られるが、重点課題や分担収集とリンクしたイベントを行う例も増えつつあり、区民の図書館資料の利用に結びつける機会となっている。今後はさらに、子どもから高齢者まで、幅広い世代のニーズに合った講座・講演会等の企画を充実するよう求めたい。
- ⑤ ボランティアとの協働
各館とも、ボランティアと連携・協働し、事業・サービスに取り組んでいる。ボランティアの果たす役割は大きいですが、役割が固定化する傾向も一部に見られる。今後は、多様な分野へのボランティアの導入の可能性についても検討し、具体化を図ってもらいたい。
- ⑥ 快適な読書空間の整備
利用者の立場を考え、工夫を凝らして館内の環境整備を進め、快適な読書空間を提供するために努力している点は評価できる。各館で施設の状況は異なるものの、今後も、安全・安心な施設設備の充実に努めるとともに、より楽しめる空間のある図書館づくりを進めてもらいたい。
なお、老朽化した地域図書館の改築・複合化なども視野に入れ、他施設との併設館の運営状況等を検証し、今後の対応の参考にしてほしい。
- ⑦ 子ども読書活動の推進
YA（ヤングアダルト）サービスの取組には課題があるものの、各館とも工夫を凝らし、多様な子ども向け事業・サービスを展開している。ブックスタートをきっかけに、学校や保育園等と連携しながら、継続して図書館を利用してもらえよう取り組んでもらいたい。
今後は、YA サービスについて検証を行い改善・充実に努めるとともに、子どもの親同士の交流等も目的にした行事を企画したり、利用したことがない子どもたちへ働きかけるなど、子ども読書活動のさらなる推進が必要である。
- ⑧ 他機関等との連携
近隣の学校司書連絡会の開催など、各館は学校や児童館などとの連携に取り組んでいるが、進捗の度合いには違いも見られる。一部の館では取り組んでいる他団体等との連携を含め、関係機関・学校との連携をより積極的に進めてもらいたい。

⑨ 人材育成・研修計画

レファレンスや障害者対応など、各館とも計画を立てて各種研修を実施している。また、受講者は研修結果を館内で情報共有し、それを区民に還元できるように努力している。こうした取組は図書館運営・サービスの質を高めることにつながっており、大いに評価する。今後も継続的な研修等の実施により、知識・技能の習得と向上を図り、計画的な人材育成に努めてほしい。

⑩ 広報・情報発信

一部の図書館で近隣施設等の協力を得て新たに行事等の広報を行っている点は、今までとは違った取組であり利用者を広げることに役立っている。未利用者への働きかけを含め、様々な形で積極的な広報・PR活動を継続的に行うとともに、広報媒体の効果的な活用にも取り組んでもらいたい。

(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・直営地域館・指定管理館・業務委託館という運営形態に着目して、改善点や目指すべき方向性などをまとめた。

① 中央図書館

ア 全図書館を統括するセンター館機能を発揮し、図書館サービス基本方針が示す目標の実現を図ること。

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

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

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

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

一部委託という特殊な運営形態であるため、情報共有や事業・サービスの実施などの点で、課題があるように見受けられる。委託事業者との役割分担を明確にしたうえで、委託部分と直営部分の情報共有をより一層進め、連携して業務に取り組んでいく。

② 直営地域館

ア 職員の能力・資質の向上に努めるとともに、行事や館内展示などをさらに工夫・改善し、事業・サービスの充実を図ること。

イ 魅力ある書架づくりと計画的な除籍等の取組を進めること。

ウ 各館が行う自己評価について、より丁寧で分かりやすい記載に努めること。

③ 指定管理館

ア 各種研修への参加方法等も工夫しながら、人材の確保・育成に努めること。

イ ボランティア等との協働や他関係機関との連携を着実に進めていくこと。

ウ SNS等の効果的な活用の検討を含め、広報・情報発信の充実を図ること。

④ 業務委託館

ア 各種研修に計画的に取り組み、人材の確保・育成に努めること。

- イ 利用者の多様なニーズを踏まえ、幅広い世代向けの行事等も工夫すること。
- ウ ボランティア等との協働や他関係機関・学校との連携をさらに進めていくこと。

(4) 各館別評価

委員による各館別評価を運営形態別(一部業務委託を行っている中央図書館、直営地域館、指定管理館、業務委託館の順)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、各館の問題点を改めるような記載等とした。

中央図書館(一部業務委託館)

| 評価対象(館名) | 中央図書館 |
|----------|--|
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「資料の除籍・廃棄及び保存に関する基準」の作成 ・「図書館の電子情報サービスへの対応方針」の策定 <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館 HP へのレファレンス事例・パスファインダーの掲載と全館を対象としたレファレンス研修の実施 ・地域人材の協力による多様なイベントの開催 <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・YA コーナーの新設 ・各種ボランティアの養成と研修の開催 ・館内の巡回や館内マナーアップのための案内 <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中央館購入図書リスト等の提供などの学校司書との連携 ・職員向け認知症サポーター講座の実施 ・広報すぎなみの特集記事掲載や J:COM への取材協力等による情報発信 |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・除籍と新規のバランスを考え蔵書を魅力的にすること ・宅配サービスのさらなる検討を進めること ・外国語資料を充実すること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス事例の共有化、区民向け周知の充実を図ること ・行事や OPAC・WEB 検索に係る利用者満足度調査の評価が地域図書館より低い結果を検証すること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中・高校生の来館者を増やす取組の充実や YA コーナーを魅力あるものにするため検討すること ・ボランティアとの協働は、養成や研修のみならず、実施計画につなげる |

| | |
|--|---|
| | <p>こと</p> <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中央図書館として職員研修・人材育成に力を入れること ・広報効果の分析をすること ・委託業者との連絡体制や連携を密にすること |
|--|---|

直営地域館

| | |
|----------|---|
| 評価対象(館名) | 柿木図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・購入計画等予定どおり実施したこと ・行事の館内広報で、分かりやすい絵を活用したこと <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベテラン職員がOJTにより情報共有化を図ったこと <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館キャラクター「かき丸」の活用 ・様々な子ども読書活動事業の実施 <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・50周年記念行事「図書館の思い出」作文を募集したこと ・独自のブックカバーの制作 ・近隣の小学校における定期的なブックトーク事業の実施 |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分担収集について具体的に詳細を報告のうえ評価すること ・分担収集資料の収集・展示、イベントなどを実施すること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンスに関する取組をアピールすること ・気軽に調べもの相談ができるよう工夫すること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の団体と交流し、協働事業を充実させること ・未利用の子ども達を魅惑する事業を展開すること ・子ども読書活動に関する事業を地域の小中学校へ周知・PRすること <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部研修等へ参加できない状況の改善を図ること ・一般・高齢者に向けた情報発信を増やすこと |

| | |
|----------|--|
| 評価対象(館名) | 高円寺図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・明確な方針に従って継続的に収集活動を行っていること ・YA 世代や若い母親等、次世代を担う利用者への配慮がされていること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域に根差した各種団体との協働事業への取組 <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア団体等との協働事業の取組が地域特性を生かした形で行われていること ・老朽施設について、適切な維持管理に努めていること <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域に根差した他機関等との連携が行われていること |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算に応じて更に効果的な資料収集に努めること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス研修を充実すること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・YA コーナーと児童図書部門との違いを分かりやすくすること <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス能力の向上を図ること |

| | |
|----------|---|
| 評価対象(館名) | 西荻図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画的な保存庫整理の実施 ・児童コーナー書架案内図の刷新 ・空いているときは、対面朗読室を授乳室として利用できるようにしたこと <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス研修受講者による職員研修の実施 ・レファレンス事例の保存・共有を進めたこと ・重点課題や地域に関わる展示を行い、小冊子を作成したこと <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア懇談会を実施し、意見要望を運営の改善につなげたこと ・多様な幼児向け親子イベントの開催 ・近隣中学生による展示等への積極的な参加 |

| | |
|--------|--|
| | <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東京女子大等関係機関との連携 ・近隣学校司書との連絡会の開催 ・近隣施設へのポスター掲示やチラシ配布 |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・除籍サイクルを複数年計画で継続的に実施する体制を整備すること ・施設や書棚の分類など、より一層利用しやすい工夫をすること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修を継続的に受講できる組織的な体制を確立すること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア団体等、地域住民との協働に力を入れること ・子どもへのアプローチや動線、館内展示の仕方などの工夫を図ること <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門研修への計画的な参加と職員間での情報共有を図ること |

指定管理館

| | |
|----------|--|
| 評価対象(館名) | 永福図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保存庫の整理と見出しの更新を実施し、経常的な除籍に取り組んでいること ・蔵書適正管理のためのスタッフの増員と選書研修の実施 ・子育て応援コーナーの設置 ・書架見出しの更新など、見やすい書架づくりに向けた工夫 <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス記録ノート・メモの作成 ・多様なイベントを他機関との協働等により開催していること ・行事・講演会と関連づけて本が利用者の手に届くよう工夫していること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア連絡会の定期的な開催 ・様々な子ども読書活動事業の実施 ・YA世代の興味・関心の把握 <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中学校図書委員・学校司書との協働によるおたよりの作成と館内展示 ・地域の関連団体との連携と行事への参加 ・研修の積極的な参加と情報共有 ・50周年記念冊子の発行 |

| | |
|--------|---|
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内展示の更新と魅力的なコーナー作りをすること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記録ノートなどを活用した調査レファレンス結果等を共有すること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各フロアの利用用途の見直しを継続的に行うこと <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小・中学生の居場所としての図書館のあり方を検討すること ・周年行事で広がった取組を今後の広報活動に活かすこと |
|--------|---|

| | |
|----------|---|
| 評価対象(館名) | 宮前図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画的な除籍、資料の収集・整理 ・チラシ・ポスター等広報媒体を有効活用したイベント等の開催 <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査レファレンス記録のスタッフ間の情報共有 ・杉並区ゆかりの文学講座をはじめ、多様なイベントを開催 <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアとの協働によるおはなし会の開催 ・利用者の滞在時間を快適なものにしようとする工夫 ・地域の小学校と連携し、出張おはなし会を実施 ・夏休みに絵本原画展など様々な企画を実施 <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育てネットワーク等関係機関との連携 ・研修・イベントへ参加しやすい職場体制 ・SNS (Twitter) を利用した情報発信への取組 |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中高生コーナーのさらなる充実を図ること ・バリアフリー問題へ対処・工夫すること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者へのレファレンスの周知を図ること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中高生の居場所となるような取組を充実すること ・ボランティアとの連携を充実すること <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門の研修等への参加を継続すること ・SNS (Twitter) の効果的な活用方法を検討すること |

| | |
|----------|--|
| 評価対象(館名) | 成田図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分担収集分野と重点課題に係る資料の収集を進めたこと ・障害者対応研修の実施と内容の共有化 <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の意識向上に結び付く研修の実施 ・ポケット版レファレンスリストの作成、独自のパスファインダーの作成 ・OPAC 講習会の実施 ・重点課題と関連したイベント等の実施と関連資料の展示 <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内の環境整備を進めていること ・学校司書と連携したイベントの実施 <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域・他機関との連携など、基盤整備に向けた取組の実施 |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重点課題「中・高齢者の生活支援」の取組周知を工夫・改善すること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベントは参加状況等も記載すること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア発掘の努力を続けるとともに、協働をさらに進めること <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チラシ用ラックの置き方を工夫すること ・広報・情報発信の充実を図ること |

| | |
|----------|--|
| 評価対象(館名) | 阿佐谷図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重点課題の就労支援資料の利用促進 ・学校司書等と連絡を取り合い、職員アンケートなどの結果も参考に児童資料を収集したこと ・阿佐ヶ谷文士村資料の収集揭示、地域区民センターとの連携 ・手話研修やバリアフリーへの取組 <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・阿佐ヶ谷文士村資料の収集から「あさがや楽」の発行、講座等の開催などの一連の取組 <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアとの協働事業の増加、団体同士の交流 ・学校司書との連携と中学生作品を展示する YA ギャラリーの設置 |

| | |
|--------|---|
| | <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「中学生が選んだイチオシ本」発行などの近隣中学校との連携 |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童書の本棚の本の置き方などを整理すること ・高齢者も対面朗読サービスの活用ができるよう対応すること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンスを利用したことのない利用者への働きかけをすること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアとの意見交換を定期的・継続的に開催すること ・図書館モニターの活用について具体的に取り組むこと <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効果的な広報活動を展開すること |

| | |
|----------|---|
| 評価対象(館名) | 高井戸図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高井戸中学生の利用が増加したこと ・高井戸図書館の立地条件を生かした個性ある図書館活動 <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス研修やレファレンスカードの改善 ・様々な講師の開拓、興味深い講座等の実施 ・好評を得ている多種多様な講座・講演会・行事の実施 <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多くのボランティアとの連携・協働 ・ミニカートの設置など利用者の立場を考えた工夫 ・高井戸中との連携による取組 <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他機関との連携、人材育成のための研修、広報・情報発信の基盤整備への積極的な取組 |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・YA 資料の内容の充実を図ること ・レファレンスサービスを周知すること ・利用者ニーズに合った講座・講演会等の企画のさらなる充実を図ること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2階にテーブルと椅子をもう少し置くこと <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高井戸中以外の保幼小中と連携すること ・区役所にも役立つ図書館という視点からも取組を充実すること |

| | |
|----------|---|
| 評価対象(館名) | 方南図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重点課題「子育て支援」を踏まえた、子育て関連の特設コーナーの充実 ・各棚の担当制による書架の適切な管理 ・立体的で見やすい棚番号の表記の設置 <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童向けのレファレンスの取組を進めたこと ・子どもの質問を受ける「図書館ガイド」の配置 ・方南歌壇や方南寄席、学校等で行う講座などの特色ある企画の実施 <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアとの連絡会やYA世代のボランティアの参加 ・グリーンカーテンの設置 ・おはなし会などに年齢の区分をしたこと <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ボランティアとの協働事業「釜寺絵本プロジェクト」の実施 ・保育園との「出前保育」、避難訓練の実施など他機関との活発な連携 ・資格取得、研修への積極的参加 |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校司書との連携は計画的に実施すること ・レイアウト・サインに関する良い取組事例を他館と共有すること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス力の向上について、継続的に取組み調べ学習の楽しさを伝えること ・保育園との連携を検討すること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業担当者間の情報共有を継続すること <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修内容によっては複数の職員が受講できる体制を構築すること |

業務委託館

| | |
|----------|---|
| 評価対象(館名) | 南荻窪図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書架が見やすく探しやすい配列 <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス基礎研修への全員参加 ・地域在住の講師の講演会や利用者ニーズに合った展示 |

| | |
|--------|--|
| | <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学校との連携、全クラスへのブックトークの実施 ・子どもを読書につなげる様々な行事の企画・実施 <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが意欲的に研修に参加していること ・インターネット、紙媒体両面で分かりやすい広報を実施 |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重点課題の講演会・学習会などの企画を検討し実施すること ・障がい者等向けの情報発信の具体化を図ること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンスサービスの充実を図ること <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアとの定期的・継続的な情報交換の機会を設け、新たな分野へ導入すること ・利用者層に見合った内容の本をそろえること <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校以外の他機関との連携を計画的に進めること |

| | |
|----------|--|
| 評価対象(館名) | 下井草図書館 |
| 評価できる点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書架表示を分類ごとに色分けし、分かりやすくしたこと ・来館者の視点に立った書架案内図の改訂 <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンスの館内研修実施と情報の共有 ・「杉並区」のパスファインダー及び地域資料リストの作成 ・専門家を講師に招いた講演会やスペシャル工作会などの様々な事業の開催 <p>【楽しい交流空間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア団体や絵本作家等との連携によるおはなし会等の実施 ・長期休暇に合わせた展示などの企画 <p>【取組推進のための基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中学校の授業時間を使った調べ学習講座の実施 ・研修への積極的な参加 ・マスコットキャラクターを活用した広報の工夫 |
| 改善すべき点 | <p>【学びの場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンピュータ関連資料等の収集基準を明確にすること <p>【知の共同体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス利用件数の減少への対策を検討すること |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・データベース研修を計画的に実施すること 【楽しい交流空間】 ・定例行事はマンネリ化しないよう工夫すること ・館内表示の更新を計画的にすること 【取組推進のための基盤整備】 ・研修の計画的実施と職員間における内容の共有を図ること |
|--|---|

| | |
|----------|---|
| 評価対象(館名) | 今川図書館 |
| 評価できる点 | <ul style="list-style-type: none"> 【学びの場】 ・分野ごとの担当設置と資料配置の見直しの実施 ・重点課題を軸に資料収集、展示・講座開催、緑のカーテン設置、花の種配布など、一連の取組を企画・実施したこと 【知の共同体】 ・レファレンス事例の経常的な記録の蓄積と研修の実施 ・調べものガイドを活用した図書館ツアーの実施 ・多彩な展示の実施 【楽しい交流空間】 ・ボランティア団体とのおはなし会開催等の連携及び意見交換会の開催 ・ワークショップの開催等、様々な子ども読書活動事業の実施 【取組推進のための基盤整備】 ・併設施設と連携した講習等の実施 ・研修への参加、職員全員への内容の共有 ・近隣郵便局の協力による図書館だよりの設置 |
| 改善すべき点 | <ul style="list-style-type: none"> 【学びの場】 ・資料の保存庫の配置の見直しに関して具体的に記載すること 【知の共同体】 ・児童向け事業が前年度実績よりかなり減少していること 【楽しい交流空間】 ・ボランティアとの連携と今後の展開等の課題・改善点を検討すること 【取組推進のための基盤整備】 ・重点課題の取組について周知すること ・今後改築される複合施設の参考例としての事業状況等を検証すること |

IV 中央図書館による評価のまとめ

各図書館の自己評価、図書館協議会が行う評価及び利用者満足度調査の結果を踏まえ、センター館である中央図書館において、区立図書館の運営・サービスの現状等について、効果性や効率性の観点から各図書館別並びに運営形態別に把握することで、区立図書館サービス基本方針に沿って必要な改善・充実を図るため、以下のとおり評価のまとめを行った。

1 各図書館における取組の評価

各図書館の取組の成果を示す利用者満足度調査の結果のうち、図書館が提供するサービスに係る指標に「職員の対応」を加えた6つの主な指標を選んだうえで、「満足」と「やや満足」を合計した回答割合（表1）をもとに比較・分析し、各図書館の取組状況について評価を行った。

表1 平成27年度 利用者満足度調査結果による主な指標の回答割合

| 図書館名 | 職員の対応 | 借りたい本 | 書架・資料の状態 | レファレンス (調べもの相談) | 館内展示 (資料展示・飾りつけなど) | 行事 (講演会・おはなし会など) |
|------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-----------------------|---------------------|
| 全館平均 | 96.6 | 74.4 | 89.1 | 42.3 | 75.6 | 35.6 |
| 中央 | 93.5 | 77.6 | 84.7 | 42.7 | 69.5 | 32.6 |
| 永福 | 97.5 | 74.2 | 88.1 | 46.6 | 75.0 | 35.6 |
| 柿木 | 91.3 | 71.3 | 84.4 | 35.6 | 65.3 | 20.4 |
| 高円寺 | 94.3 | 67.2 | 78.1 | 41.4 | 66.4 | 36.0 |
| 宮前 | 95.2 | 74.9 | 91.2 | 45.8 | 79.6 | 37.4 |
| 成田 | 98.5 | 73.0 | 91.5 | 42.0 | 74.4 | 34.3 |
| 西荻 | 95.0 | 68.6 | 86.8 | 38.5 | 69.2 | 30.5 |
| 阿佐谷 | 96.5 | 71.9 | 86.3 | 44.4 | 74.4 | 37.9 |
| 南荻窪 | 98.6 | 71.7 | 93.3 | 33.3 | 78.0 | 34.8 |
| 下井草 | 98.6 | 73.7 | 92.5 | 44.6 | 79.8 | 38.4 |
| 高井戸 | 99.6 | 79.5 | 95.1 | 46.6 | 88.7 | 48.2 |
| 方南 | 99.5 | 79.4 | 94.0 | 44.1 | 78.0 | 32.6 |
| 今川 | 97.4 | 84.1 | 92.2 | 44.6 | 84.2 | 43.6 |

※平成27年度に実施した利用者満足度調査の、主な指標の「満足」「やや満足」の回答割合を全館の平均値と比較し、平均を上回った項目を、太字・網掛けで表示しています。

(1) 主な指標別の評価

① 職員の対応

「職員の対応」については、昨年度と同様、全館において90%を超える高い満足度の評価になっている。しかし、中央をはじめ柿木・高円寺・宮前・西荻・阿佐谷の6館は平均をやや下回る結果となっており、引き続き職員研修を含む人材育成に着実に取り組むことが課題である。

② 借りたい本、書架・資料の状態

本や書架等についてみると、「借りたい本」の平均は約74%で、それを下回る館は8館ある。最大の蔵書規模を有する中央で満足度が80%に届かない点や、高円寺と西荻が60%台の水準にとどまっている点がやや目立つ結果となっている。今後も、選定・収集から除籍等まで適切な資料管理を行い、新鮮で適正な蔵書構成になるよう努めていくことが課題である。

「書架・資料の状態」の平均は90%近くあり、比較的高い評価となっている。しかし、平均を上回る館が7館に上る一方、地域館の中には平均より10ポイント以上下回る館があるなど、各館とも書架整理や見出しの工夫等を通じた魅力ある資料の配架が求められている。

③ レファレンス（調べもの相談）

「レファレンス（調べもの相談）」については、図書館において資料提供を実現する重要なサービスであるにもかかわらず、中央をはじめとする全ての館が30~40%台の評価となっている。レファレンス・サービスを「知っているが利用なし」「知らなかった」と回答する利用者が過半数を占めていることから、サービスの認知度を高めながら、レファレンス研修の充実はもとより、全館においてレファレンス記録の蓄積・共有化、ツール化などに努め、一般向け・児童向けのレファレンス対応力を強化していくことが課題である。

④ 館内展示（資料展示・飾りつけなど）

「館内展示（資料展示・飾りつけなど）」の平均は約76%であるが、中央・柿木・高円寺・西荻の4館が70%未満にとどまる一方、高井戸・今川はそれぞれ約89%・約84%と比較的高い評価を得るなど、館によって満足度に大きな開きが出る結果となった。書架の配置や資料展示、館内装飾等については、事業者による運営の場合、民間のノウハウと創意工夫を生かした特色ある独自事業を実施できることから、各図書館の取組によって評価にかなり差が出る結果となっている。

⑤ 行事（講演会・おはなし会など）

「行事（講演会・おはなし会など）」については、満足・やや満足と答えた回答者が平均で約36%と低い評価となった。その中でも、高井戸が約48%と最も高く、次に、多様なイベント等を多く実施している「ゆうゆう館」と併設の今川が約44%と高くなっており、独自の企画による多種多様な行事に取り組んでいることが、利用者からの一定の満足度評価にもつながっている。

(2) 指標別評価のまとめ

主な6指標により利用者の満足度を比較・分析したところ、全項目について平均以上の評価を得ている図書館は高井戸・今川の2館で、同じく5項目の館が宮前・下井草・方南の3館となっている。逆に、全項目が平均に届かなかった図書館は柿木・西荻の2館で、センター館である中央も平均以上は2項目にとどまる結果となった。

指標別の全館平均でみると、「職員の対応」と「書架・資料の状態」は概ね高い満足度の評価となったが、「レファレンス」や「行事」については40%前後と低調であり、サービスの認知度や行事への参加状況等により回答が左右されるとはいえ、課題を残す結果

となった。

利用者満足度調査が来館者のみを対象としており、配布・回答者数は図書館によって差があることや、単年度の結果数値に基づく評価のため、各図書館の複数年にわたる取組状況は把握できないなど留意すべき点はあるものの、今回の結果からは、各評価項目に関する自己評価は高いものの成果には必ずしも結びついていない図書館や、自己評価や利用者の満足度が低い項目であっても、図書館協議会が行う評価では一定評価する意見を得ている図書館も見受けられることも分かった。

今後、各図書館は、図書館評価表(1)に示されている「自己評価」との関連を含め、利用者満足度が高くないことにどのような原因があるのかを改めて精査し、翌年度の事業計画等に反映するとともに、サービス・事業の改善・充実につなげていく必要がある。

2 運営形態別の評価

区立図書館では、図書館サービスの一層の向上を図るため、平成17年4月から図書館運営業務の委託を開始し、19年度には指定管理者制度を導入した。平成27年4月現在、地域図書館のうち、指定管理館は6館、業務委託館は3館、直営館は一部業務委託を導入している中央図書館を含め4館となっている。これらの運営形態別に、図書館のサービス・事業及び運営・維持管理経費（コスト）についてそれぞれ評価を行った。

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

(1) 主な指標別の評価

各図書館のサービス・事業を運営形態別に比較するため、図書館業務・サービスの各機能の状況を測る諸指標の中から9つの主な指標を選んだうえで、運営形態別実績数値の平均値（表2）に基づき評価を行った。

表2 平成27年度 運営形態別の主な指標の実績数値

| | 入館者数 | 新規登録者数 | 貸出冊数 | レファレンス件数 | 行事(大人)回数 | 行事(大人)参加人数 | 行事(子ども)回数 | 行事(子ども)参加人数 | ボランティアとの協働 |
|---------|----------------|--------------|----------------|--------------|-----------|------------|-----------|-------------|------------|
| 中央図書館 | 418,589 | 3,445 | 657,952 | 11,029 | 15 | 829 | 11 | 446 | 55 |
| 地域館平均 | 198,971 | 1,292 | 319,659 | 2,278 | 12 | 291 | 8 | 333 | 79 |
| 直営地域館平均 | 177,465 | 1,361 | 278,826 | 1,244 | 4 | 115 | 4 | 196 | 72 |
| 業務委託館平均 | 193,378 | 1,080 | 330,585 | 2,180 | 2 | 39 | 6 | 159 | 38 |
| 指定管理館平均 | 212,521 | 1,363 | 334,612 | 2,844 | 20 | 506 | 11 | 488 | 103 |

※平成27年度の各図書館の主な指標の実績数値のうち、地域館の平均値と運営形態別の平均値と比較し、平均を上回った項目を太字・網掛けで表示しています。

① 入館者数・新規登録者数

「入館者数」は中央図書館が最も多く、続いて指定管理館、業務委託館、直営地域館の順となった。運営形態別の地域館数に差はあるものの、地域館の中で最も「入

館者数」が多くなった指定管理館については、行事の回数及び参加者数の多さが順番にも反映する結果となった。「新規登録者数」も中央図書館が最も多く、次に指定管理館と直営地域館がほぼ並び、業務委託館は平均より下回っている。

② 貸出冊数・レファレンス件数

「貸出冊数」は「入館者数」と同様に、中央図書館が最も多く、続いて指定管理館、業務委託館、直営地域館の順となっている。直営地域館は地域館平均の9割弱にとどまっている。「レファレンス件数」についても、中央図書館が最も多く、続いて指定管理館、業務委託館、直営地域館の順となっている。地域館の中でみると、指定管理館の件数は直営地域館の2倍以上となっている。

③ 行事（大人・子ども）の回数・参加人数

「行事」のうち、大人向けの回数は指定管理館が最も多く、次に中央図書館が続いている。指定管理館の回数は、直営地域館及び業務委託館よりも5～10倍となっており、参加人数も同様に4～13倍近い開きが生じている。また、子ども向けの回数については、指定管理館・中央図書館がいずれも11回と最も多く、次に業務委託館、直営地域館の順となっている。子ども向けの参加人数は大人向けほどの開きはないとはいえ、指定管理館・中央図書館と直営地域館・業務委託館との間には2～3倍の開きがある。

指定管理館においては、「創意工夫によるサービス」(※)も含め、子どもから大人まで幅広い世代を対象にして多彩な行事に取り組んでいるのに対して、業務委託館は子ども向けの方をやや重視して取り組んでいることが分かる。また、中央図書館と直営地域館は、大人向けと子ども向けの各行事をバランスに配慮しながら取り組んでいる。

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

④ ボランティアとの協働

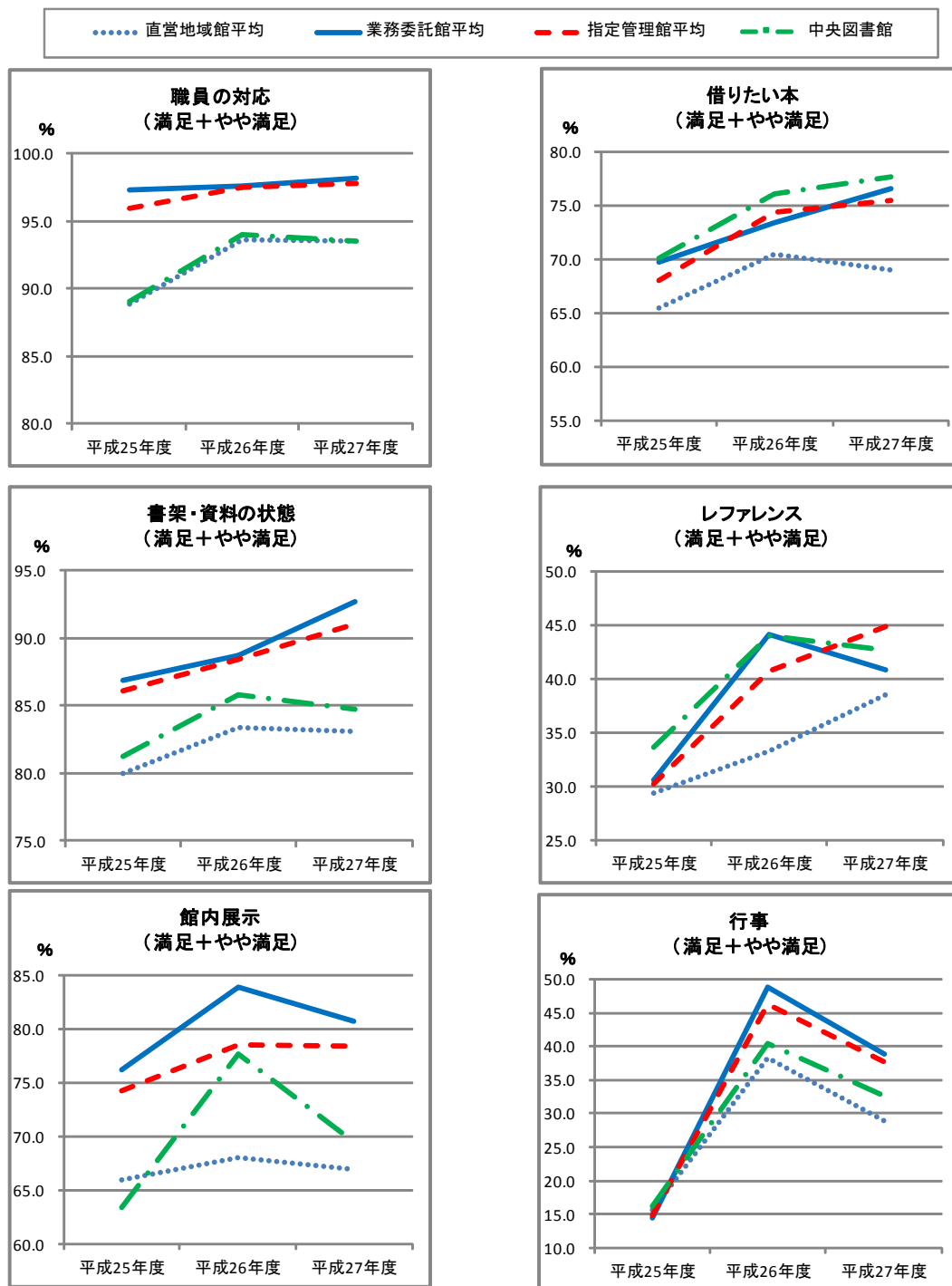
「ボランティアとの協働」による事業回数は指定管理館が103回と実績を伸ばしており、続いて直営地域館、中央図書館、業務委託館の順になっている。指定管理館とともに、直営地域館・中央図書館は協働を積極的に進めつつあるが、業務委託館の方はサービス・事業の中での協働の取組が他館に比べやや遅れている。

9指標の実績数値に基づき、地域館の平均値と運営形態別の平均値を比較すると、指定管理館は全項目が地域館平均値を上回り、直営地域館及び業務委託館においてそれを上回った項目はそれぞれ1つにとどまる結果となった。単年度の実績数値に基づく評価ではあるものの、指定管理館は図書館サービス・事業に積極的に取り組むことで、地域館の中では一定水準以上の活動実績を上げていることが分かる。

(2) 利用者満足度調査結果からみた評価

利用者満足度調査の過去三年間（平成25～27年度）の結果から、前記1と同じ6つの指標の「満足」と「やや満足」を合計した回答割合の運営形態別平均値（図1）に基づき、各図書館のサービス・事業について評価を行った。

図1 平成25～27年度利用者満足度調査結果による運営形態別の経年変化



※「行事」・・・平成25年度は、利用者満足度調査の「講演会」「映画会」「おはなし会」ごとに設定した設問のうち、「講演会」に限定した設問に対する回答。平成26年度以降は、おはなし会などを含めた「行事」についての設問に対する回答。

① 職員の対応

「職員の対応」については、業務委託館と指定管理館はともに 95%以上の高い評価を維持し、中央図書館及び直営地域館も若干それを下回るものの高い水準で推移

するなど、過去三年間を通して全館で概ね 90%以上という高い満足度の評価を得ている。

② 借りたい本、書架・資料の状態

「借りたい本」は 80%には届かないものの、中央図書館、業務委託館、指定管理館の順で 75%前後の満足度の評価を得ており、過去三年間でみても増加傾向にある。直営地域館はそれら各館の評価よりやや低い水準で推移しており、平成 27 年度には 70%を割り込む結果となっている。

「書架・資料の状態」は、業務委託館と指定管理館は 25 年度より満足度が上昇傾向にあり、平成 27 年度にはそれぞれ 90%を超える評価を得ている。また、中央図書館・直営地域館も概ね 80%台前半の比較的高い水準で推移している。

③ レファレンス（調べもの相談）

「レファレンス」の過去三年間の推移をみると、指定管理館と直営地域館の満足度の評価が上昇傾向にあるものの、中央図書館と業務委託館の評価は平成 27 年度に微減となった。直営地域館は平成 25 年度の評価は低かったものの、その後上昇傾向をたどり、27 年度には 10%近い伸びを示しており、各館のレファレンス対応力向上の取組が成果となって表れてきている。

④ 館内展示（資料展示・飾りつけなど）

「館内展示」については、業務委託館が平成 26・27 年度は 80%以上の満足度の評価を得ており、次に指定管理館、中央図書館、直営地域館の順となっている。業務委託館と直営地域館の評価は平成 27 年度に 10 ポイント以上開いているが、ここ二年間の推移で見ると、いずれの運営形態も 27 年度は評価をやや下げる結果となった。

⑤ 行事（講演会・おはなし会など）

「行事」については「館内展示」と同様に、業務委託館と直営地域館の満足度の評価が約 10 ポイント開いている。業務委託館と指定管理館は平成 26 年度に 45%以上の評価を得ていたが、27 年度は 40%をそれぞれ下回る結果となり、中央図書館と直営地域館の評価も前年度より下がり 30%前後となった。

前記 1 と同様に、利用者満足度調査結果から 6 指標を選び、運営形態別の平均値を過去三年間の経年変化により比較・分析すると、「借りたい本」・「レファレンス」の指標を除き、業務委託館と指定管理館の方が、中央図書館と直営地域館よりも相対的に高い満足度の評価を得ているという結果となった。

(3) 運営・維持管理経費（コスト）の評価

運営形態別の運営・維持管理経費（コスト）を図書館評価表（2）にある「経費（コスト）」の算出基礎となる資料（表 3）に基づき比較・分析すると、「利用者 1 人あたりのコスト」は、指定管理館が約 422 円と一番低く、次に業務委託館約 461 円、直営地域館約 830 円、中央図書館約 1,234 円の順に高くなっている。

平成 27 年度決算に基づき作成された『事業別行政コスト計算書～平成 28 年度～』（区財政課）中の「図書館運営・維持管理事業」においても、指定管理館が 465 円と一番低く、次に業務委託館 545 円、直営館（中央図書館と直営地域館の合計）1,081 円の順

に高くなっている。(注：『事業別行政コスト計算書』中の事業コストは、歳出コストのほか、人件費分の「退職給与引当金繰入相当額」、及び建物や取得価格 50 万円以上の固定資産(物品)の「減価償却費」などを含むフルコスト計算がなされているため、図書館評価表(2)の「経費(コスト)」とは金額が異なる。)

以上のことから、地域館の中では、直営地域館よりも指定管理館及び業務委託館の方が、効率的な運営が行われており、また、指定管理館と業務委託館を比べると、指定管理館の方がより運営の効率化が図られていると評価できる。

表3 平成27年度 運営形態別の運営・維持管理経費(コスト)計算書

| 図書館名 | 中央図書館 中央 | 直営地域館 柿木 高円寺 西荻 | 指定管理館 永福 宮前 成田 阿佐谷 高井戸 方南 | 業務委託館 南荻窪 下井草 今川 | 合計 全13館 |
|-----------------|-------------|--------------------------|---|---------------------------|---------------|
| 事業コスト | | | | | |
| 人件費 | 277,820,000 | 336,347,000 | 0 | 51,075,000 | 665,242,000 |
| 経費 | 239,256,272 | 105,595,887 | 538,735,663 | 216,628,476 | 1,100,216,298 |
| コスト合計(円) | 517,076,272 | 441,942,887 | 538,735,663 | 267,703,476 | 1,765,458,298 |
| 収入 | | | | | |
| 図書館使用料 | 301,691 | 55,371 | 110,742 | 55,371 | 523,175 |
| 敷地使用料 | 0 | 0 | 4,085 | 0 | 4,085 |
| 光熱水費使用者負担金 | 286,943 | 62,279 | 124,558 | 62,279 | 536,059 |
| 収入合計(円) | 588,634 | 117,650 | 239,385 | 117,650 | 1,063,319 |
| 差引 | 516,487,638 | 441,825,237 | 538,496,278 | 267,585,826 | 1,764,394,979 |
| 年間貸出し冊数 | 657,952 | 836,479 | 2,007,673 | 991,754 | 4,493,858 |
| 図書館利用者数 | 418,589 | 532,394 | 1,275,128 | 580,134 | 2,806,245 |
| 貸出し1冊あたりのコスト(円) | 785.0 | 528.2 | 268.2 | 269.8 | 392.6 |
| 利用者1人あたりのコスト(円) | 1,233.9 | 829.9 | 422.3 | 461.2 | 628.7 |

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

(参考)「図書館運営・維持管理事業」行政コスト計算書(「事業別行政コスト計算書～平成28年度～」より)

| | 中央(一部委託)・直営地域館 | 指定管理館 | 業務委託館 | 合計 |
|-----------------|----------------|-------|-------|-----|
| 利用者1人あたりのコスト(円) | 1,081 | 465 | 545 | 690 |

(4) 運営形態別評価のまとめ

今回は利用者満足度調査の結果などにに基づき、運営形態別にサービス・事業と経費(コスト)を比較・分析した。以下、図書館協議会が行う評価内容も踏まえつつ、運営形態別に評価のまとめを行った。

はじめに、「職員の対応」や「書架・資料の状態」については、いずれの運営形態の図書館も概ね高い評価を得ているが、職員研修を含む人材育成とサービス・事業の改善・充実により、全館でこの水準を維持し、さらに引き上げる取組が求められる。

次に、「借りたい本」については、全体として評価が高いとはいえ、全館で適切な蔵書管理を進め、利用者にとっても魅力ある蔵書構成にしていくことが課題である。

適正な資料の選定・収集と除籍等を着実に進め、図書館資料の充実に努める必要がある。

「レファレンス（調べもの相談）」については、一部の指定管理館・業務委託館において一定の評価を得ているものの、レファレンス・サービス自体の認知度がまだ低いこともあり、区立図書館全体のレファレンスの知識・技能の一層の向上と周知 PR の工夫・徹底を図る必要がある。

また、「館内展示」や「行事」については、中央図書館・直営地域館よりも指定管理館や業務委託館の方の評価が高いという結果になっている。特に、指定管理館の方は年間を通じて多彩な行事を実施しており、館によって利用者満足度に多少の差はあるものの、幅広い世代の利用者から一定の評価を得ている。

一方、運営・維持管理経費（コスト）をみると、中央図書館・直営地域館よりも指定管理館・業務委託館の方がコストは低く、サービス水準を低下させることなく効率的な運営が行われている。さらに、指定管理館と業務委託館を比較すると、指定管理館の方が業務委託館に比べてより効率的な運営が行われていると評価できる。

区立図書館においては、各運営形態に応じた特色のあるサービス・事業に努めながら、安定的な運営を行ってきたものの、サービスの質と費用対効果の両面から総合的に評価すると、運営形態ごとの特徴や課題なども見えてくるといえる。中央図書館においては、直営地域館・指定管理館・業務委託館の運営及びサービスについて、経年変化を含む現状と課題をよりの確に把握し、参考事例は全館で情報共有を図りながら、引き続き区立図書館全体としてよりよいサービスが提供できるよう改善・充実に取り組む必要がある。

3 評価のまとめ

(1) 評価結果を受けて

区立図書館では、平成 25 年 3 月策定の「区立図書館サービス基本方針」に掲げる図書館像である、「学びの場」、「知の共同体」、「楽しい交流空間」としての図書館の実現に向けて、各年度における事業の進捗状況や到達度について図書館評価を行うことにより、PDCA サイクルに則った計画的なサービス・事業の推進を図ってきた。

今年度は、図書館協議会から了承を得た新たな評価手法（平成 24 年 12 月）を軌道に乗せるため、利用者満足度調査の実施時期や評価様式等を変更したうえで、図書館評価を実施した。図書館協議会が行う評価では、今後目指すべき図書館像に沿った取組の方向に照らして、「評価できる点」と「改善すべき点」など様々な意見・提言を頂いた。

今回の図書館評価の結果を受けて、成果を上げている取組は継続するとともに、改善や見直しをすべき取組は、次の(2)で示す「今後の方向性」を踏まえて、区立図書館全体でさらなる改善等に取り組む。また、各図書館での取組が必要な事項については、それぞれの地域特性や施設の状況等も踏まえ、翌年度の事業計画の目標に反映させながら、館ごとに取り組んでいく。

なお、今回の「評価のまとめ」の中では、主な指標に係る単年度の実績等数値やその平均値に基づく比較・分析も行ったが、各図書館の継続的な取組の努力・工夫を十

分捉えきれないこと、適切な指標の選択による妥当性・客観性の担保などの点で課題も残るため、評価方法等については引き続き調査・研究を進め、今後の改善へとつなげていく。

(2) 今後の方向性

「学びの場」に関しては、区立図書館における蔵書規模の適正化に係る方針（平成28年3月策定）により新たに作成した、資料の除籍等に係る基準に基づき、引き続き適切な蔵書管理による資料の充実にも努めるとともに、魅力ある書架づくりを進める。また、平成22年度より地域の課題解決、区民の日常生活上の問題解決の支援を目指して全館で取り組んできた、重点課題に基づく課題解決支援サービスについても必要な検証・見直しを行い、より効果的に実施していく。

「知の共同体」に関しては、図書館資料と関連づけた展示・行事等の充実を図る。また、レファレンス・サービスの充実が課題であることから、積極的な周知活動と合わせて、図書館全体のレファレンス知識・技能の向上を図るため、実務研修・マニュアル類の充実に加え、多くの情報源を使った高度な事例の共有化の仕組みの整備など、地域図書館への中央図書館のバックアップ体制を強化する。

「楽しい交流空間」に関しては、ボランティア・地域団体等との積極的な協働により、各種サービス・事業や幅広い層の区民を対象とした多様な行事等を実施する。また、学校・学校司書との連携・協力を進めながら、YA（ヤングアダルト）サービスの充実を含む子ども読書活動の普及・支援に取り組む。こうした取組により、図書館利用者数の増を図りつつ、誰もが気軽に集え、交流できる場としての図書館づくりを着実に進める。

さらに、「取組推進のための基盤整備」に関しては、図書館を支える人材の計画的な育成・確保に取り組む。特に、研修プログラムの体系的な実施による専門知識・技能の向上はもとより、直営館では司書資格を有する職員の育成・確保を、指定管理館及び業務委託館では一定割合以上の司書等配置の確保を、それぞれ引き続き努めていく。このほか、学校以外の関係部署・機関とのネットワークの効果的な活用や、図書館未利用者への働きかけなどを含む、広報・情報発信の強化などにも積極的に取り組む。

区立図書館全体でこうした取組を推し進めるためには、図書館サービスにおける区の役割を踏まえ、センター館である中央図書館が政策立案や統括・調整機能等をより一層強化し、ガバナンスの向上を図ることが求められる。今後は、老朽化した図書館の改修・改築等も見据えながら、図書館評価の運用を通じた運営体制や業務・サービスの検証と見直しを適切に行い、質の高い図書館サービスの円滑な提供に努めていくこととする。

V 利用者満足度調査の結果

1 アンケート用紙の配布・回収数及び回答者の状況

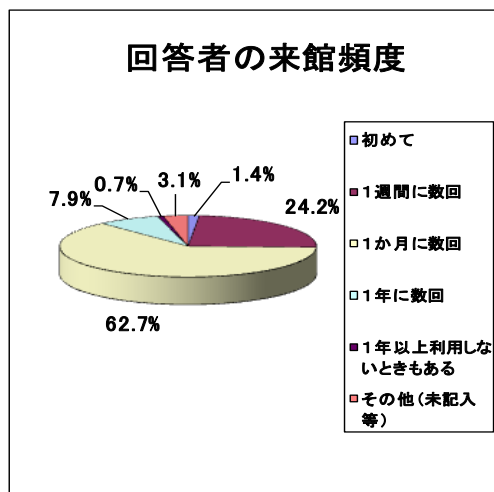
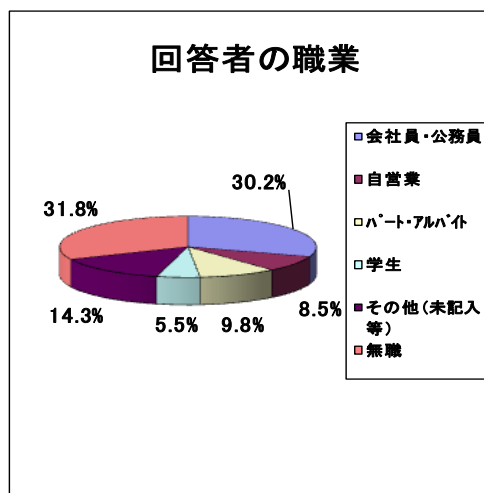
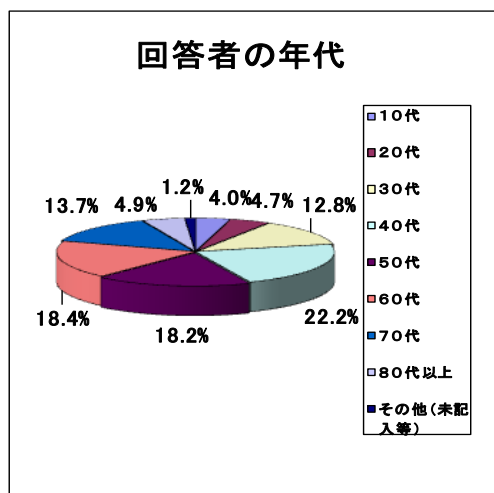
(1) アンケートの配布・回収数

各図書館において、来館者を対象として実施した。各図書館でのアンケート用紙の配布数、回答者の状況及び回答結果は以下のとおりである。

| | 配布数 | 回収数 | 入館者数 | 回答率 | 入館者に対する割合 |
|----------|---------|---------|----------|-------|-----------|
| 平成 27 年度 | 4,701 枚 | 3,438 枚 | 52,698 人 | 73.1% | 6.5% |

(2) 回答者の状況

回答者の年代は、40代 22.2%、50代 18.2%、60代 18.4%、30代 12.8%となっており、30～60代が全体の 71.6%を占めている。職業は、無職が 31.8%、続いて会社員・公務員が 30.2%、パート・アルバイトが 9.8%、その他（未記入等）が 14.3%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。また、今回から回答者の属性の項目に加えた来館頻度は、1か月に数回が 62.7%、1週間に数回が 24.2%となっており、合計すると全体の 86.9%であった。



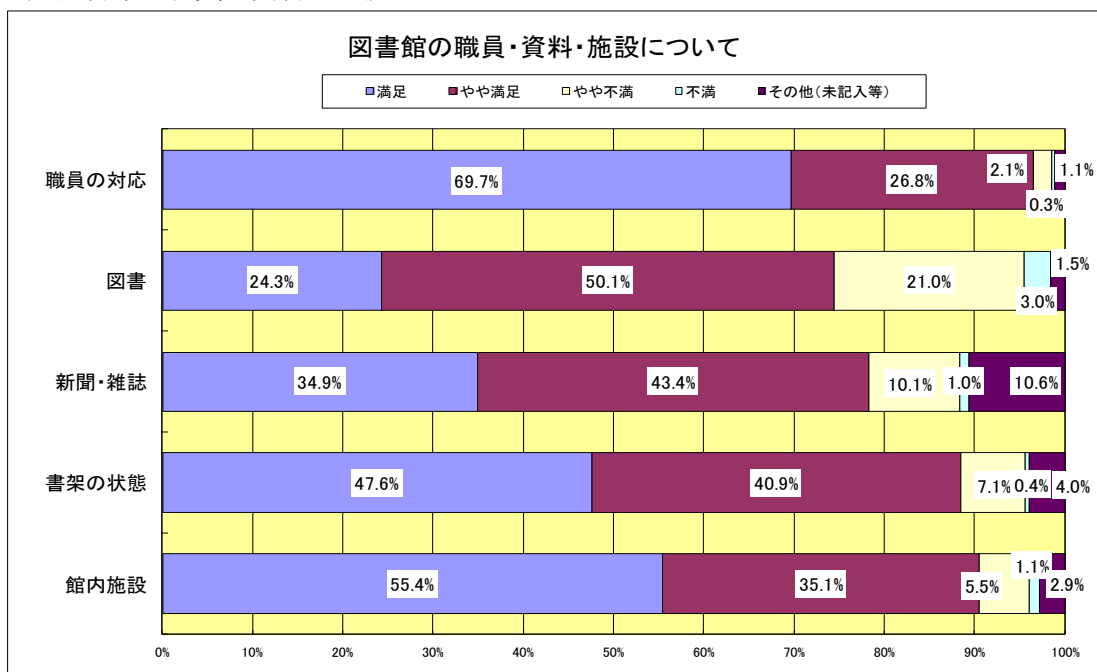
2 アンケート調査項目

アンケート項目は、以下のとおりである。

| | |
|----------------------|--|
| ①図書館の職員について | 1. 職員の対応はいかがですか。(声がかかりやすいか、説明はわかりやすいかなど) |
| ②図書館の本、新聞、雑誌等の資料について | 1. 借りたい本は、揃っていますか。 |
| | 2. 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。 |
| | 3. 書架の状態や資料の状態は満足できますか。 |
| ③図書館の施設について | 1. 館内施設は利用しやすいですか(表示のわかりやすさ、清潔さなど) |
| ④図書館のサービスについて | 1. 予約・リクエスト |
| | 2. レファレンス(調べもの相談) |
| | 3. 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) |
| | 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 |
| | 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) |
| | 9. 情報発信・PR |

3 アンケート調査項目に対する回答状況

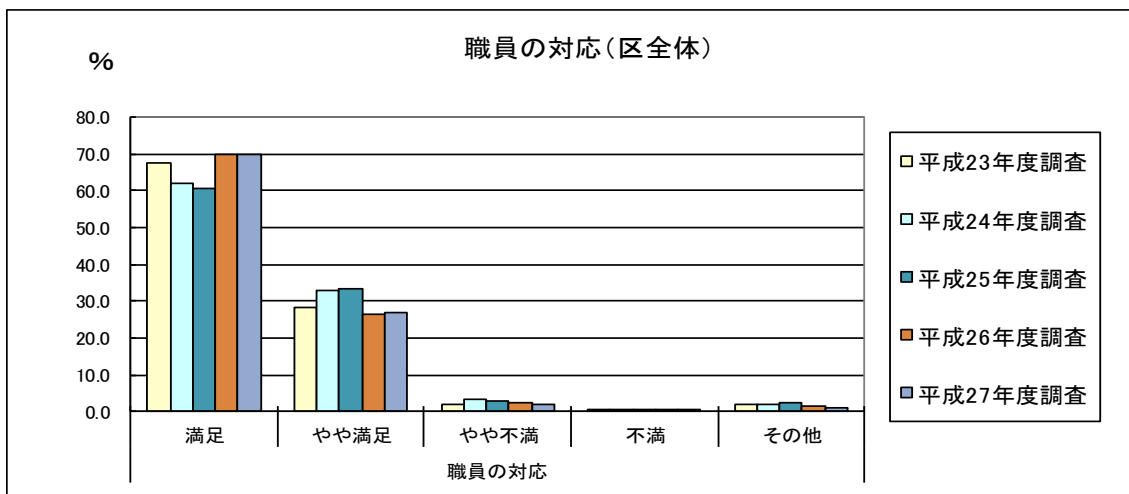
(1) 図書館の職員・資料・施設について



【図書館の職員について】

「職員の対応」については、69.7%（前回 69.7%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、96.5%(同 96.0%)となっている。

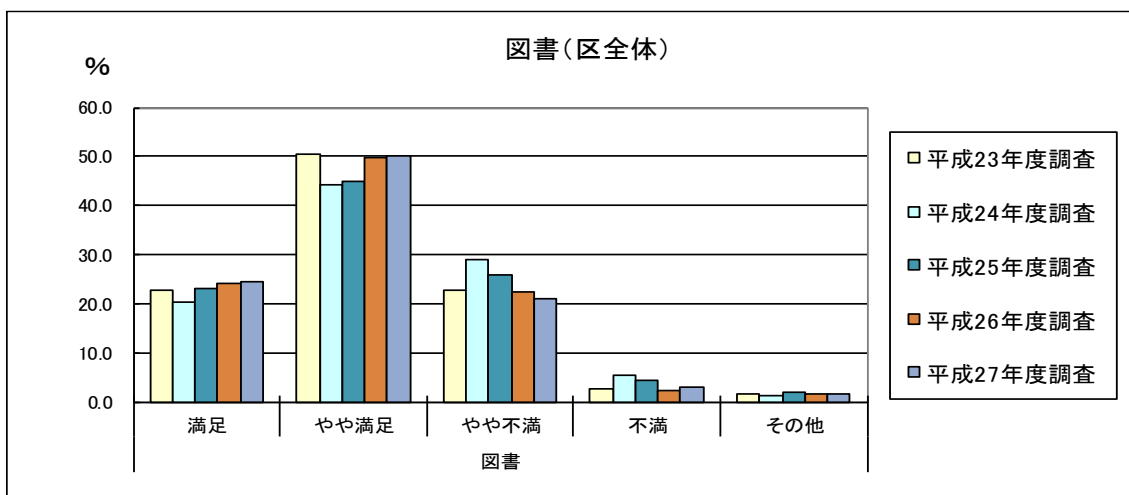
平成 23 年度からの経年推移

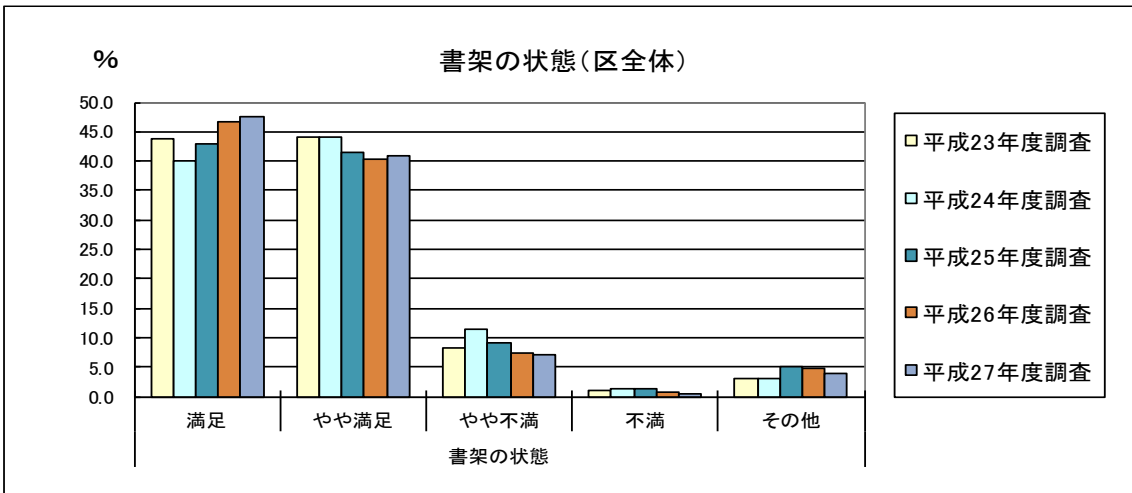
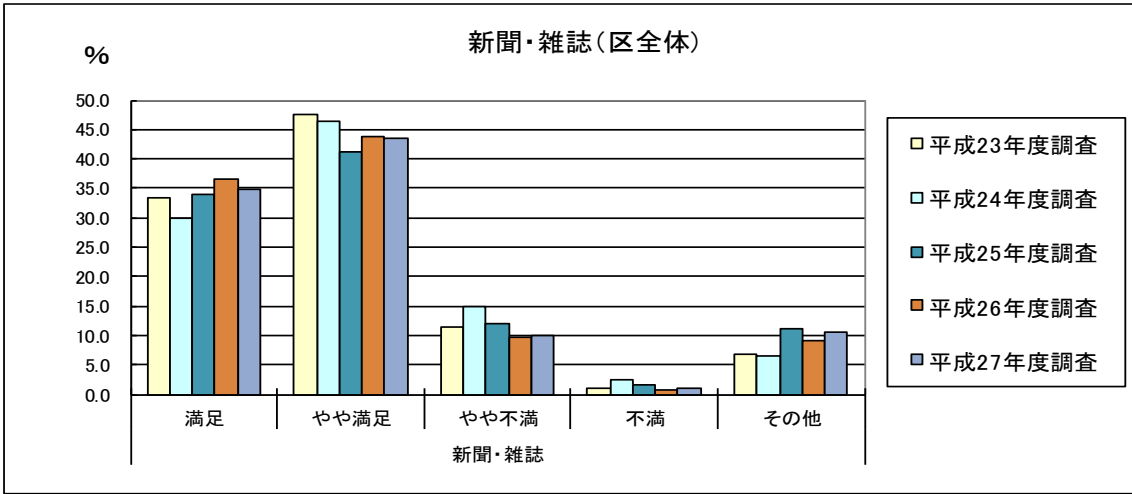


【図書館の資料について】

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」の回答がそれぞれ 24.3%（同 24.0%）、34.9%（同 36.6%）、47.6%（同 46.7%）で、「やや満足」を合計すると、74.4%（同 73.9%）、78.3%（同 80.4%）、88.5%（同 86.9%）となっている。

平成 23 年度からの経年推移

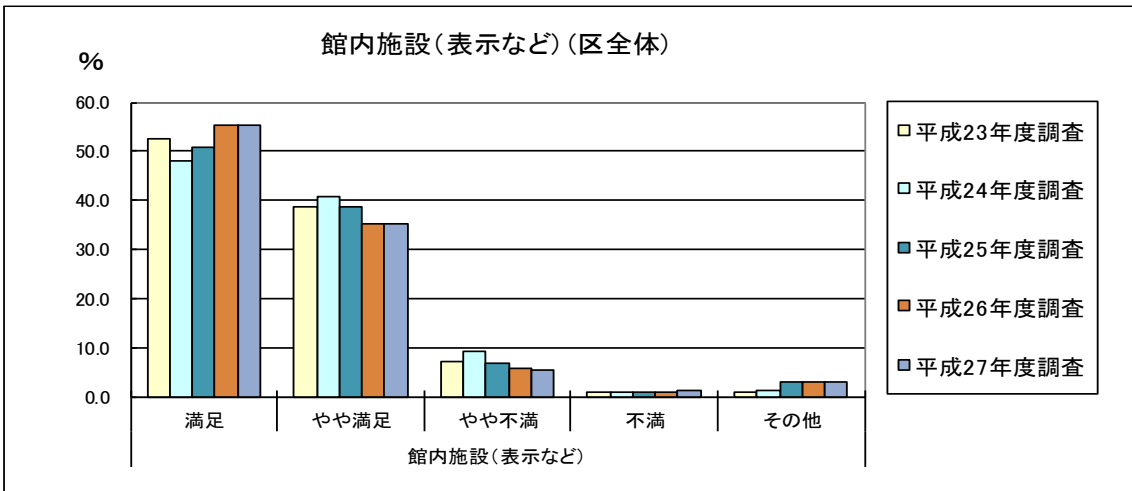




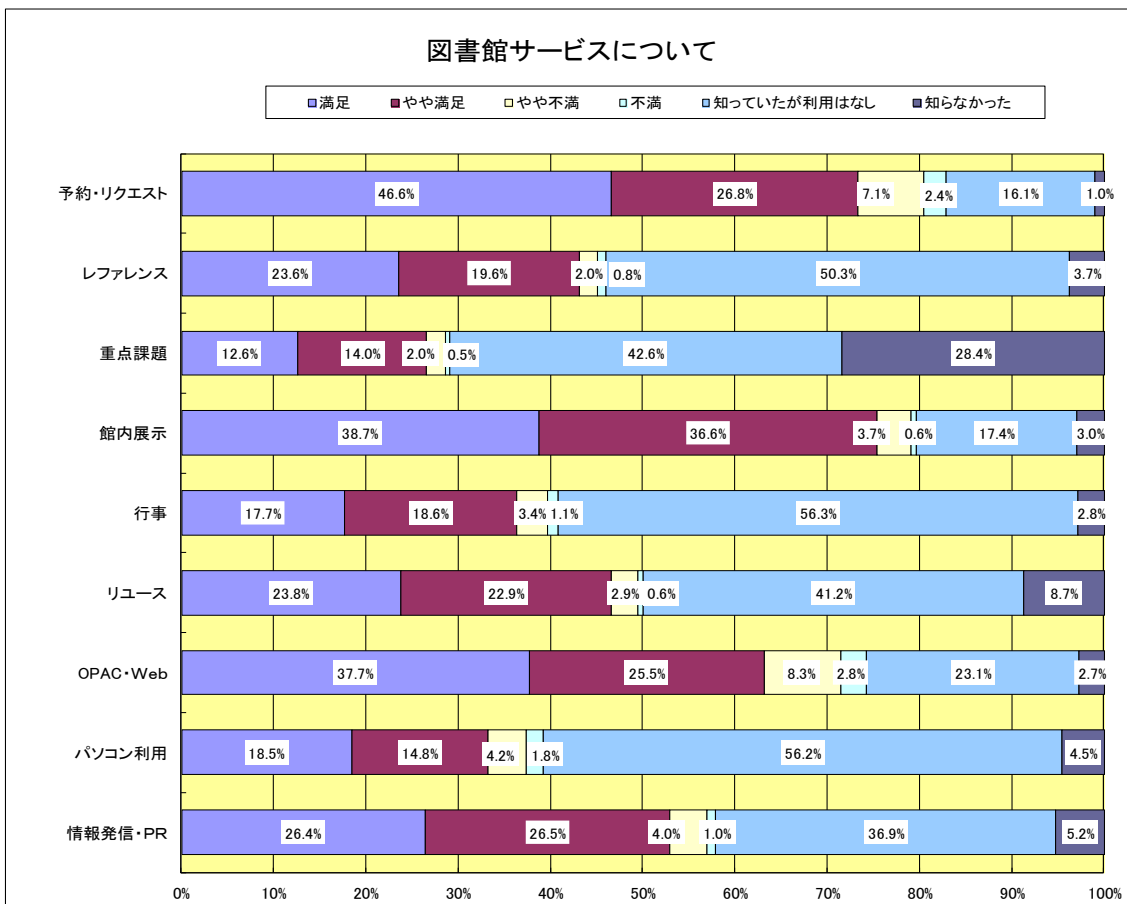
【図書館の施設について】

館内の表示や状態については、「満足」の回答が55.4%（同55.4%）で、「やや満足」を合計すると、90.5%（同90.6%）となっている。

平成23年度からの経年推移



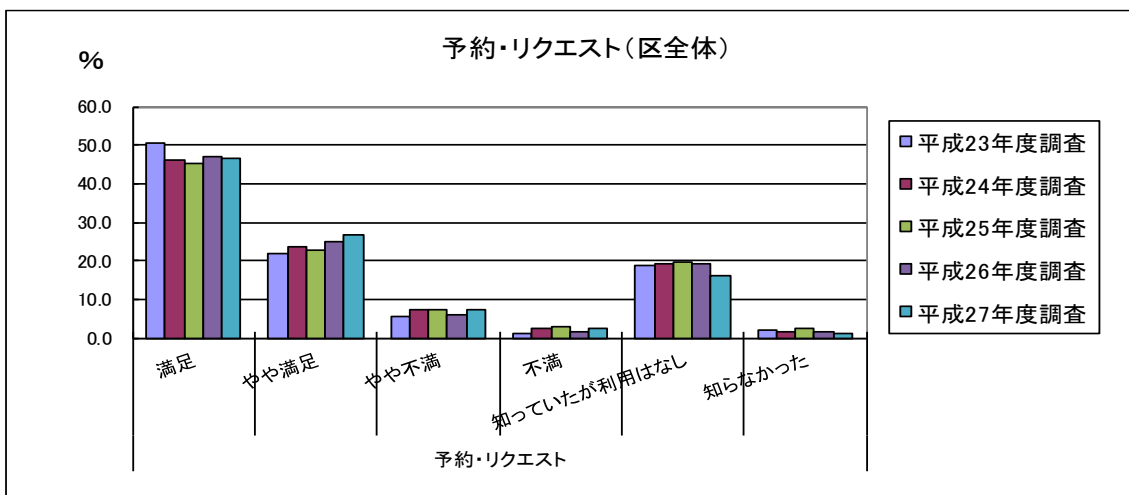
(2) 図書館サービスについて

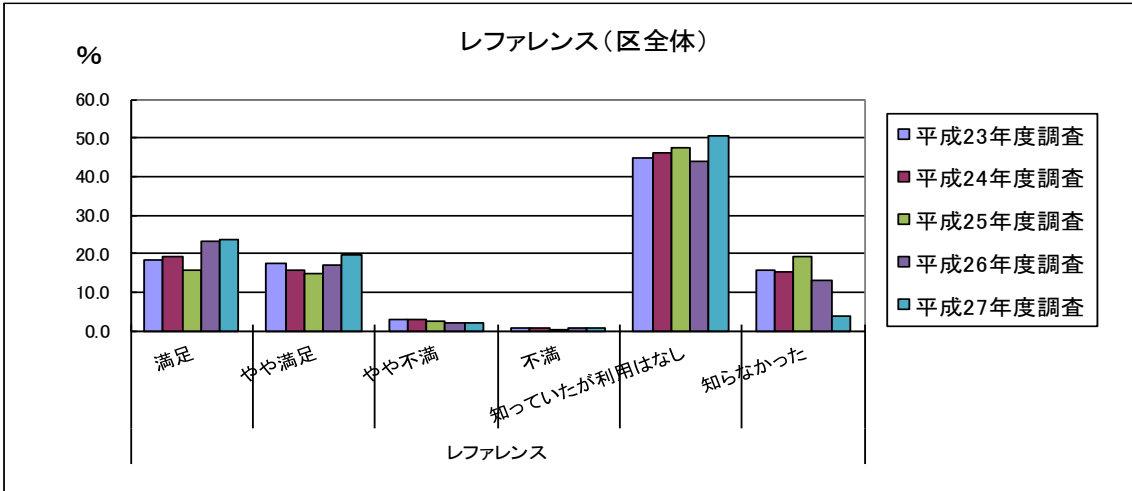


【予約・リクエスト、レファレンスについて】

予約・リクエスト、レファレンスについては、それぞれ46.6%（前回47.1%）、23.6%（前回23.0%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、73.4%（前回71.9%）、43.2%（前回39.9%）となっている。

平成23年度からの経年推移

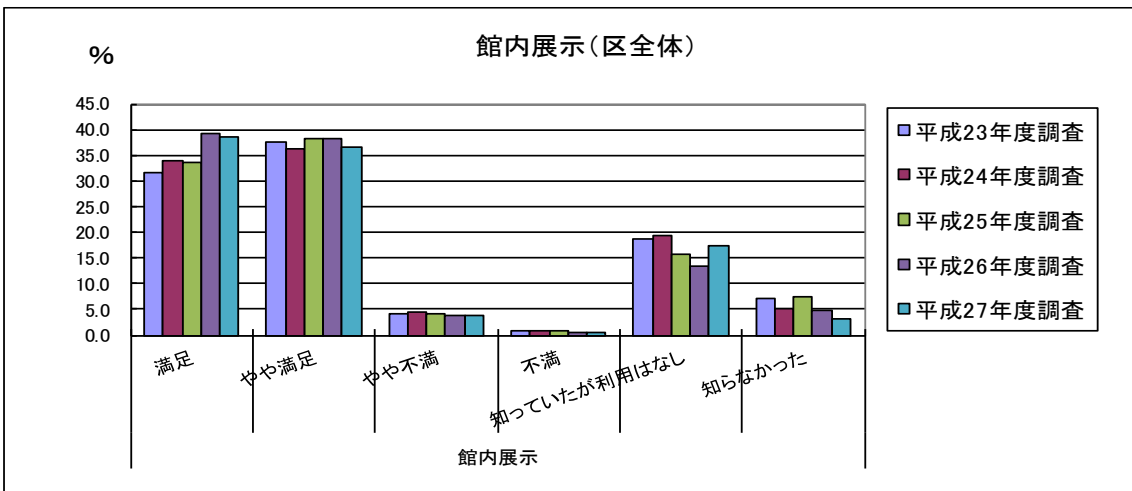
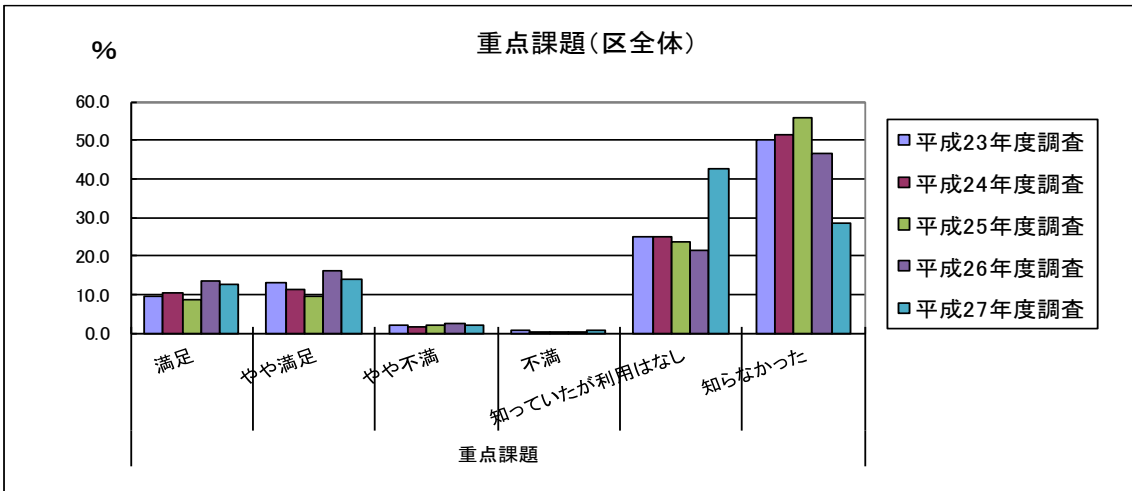




【重点課題、館内展示について】

重点課題、館内展示については、「満足」の回答がそれぞれ 12.6% (前回 13.6%)、38.7% (前回 39.2%) で、「やや満足」を合計すると、26.6% (前回 29.6%)、75.3% (前回 77.5%) となっている。

平成 23 年度からの経年推移

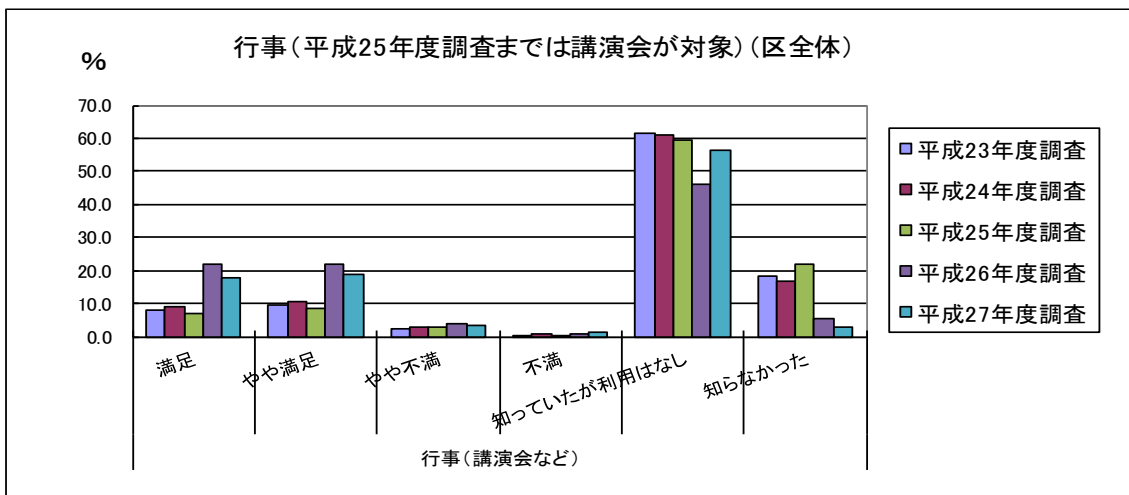


【行事について】

「行事（「講演会」、「映画会」、「おはなし会）」については、17.7%（前回 22.0%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、36.3%（前回 44.0%）となっている。「講演会」「映画会」「おはなし会」を個別に設定した平成 24～25 年度の回答結果よりも、「行事」としてひとくくりにした平成 26 年度以降の回答結果の方が、「満足」と回答する割合が高い傾向にあることが読み取れる。

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

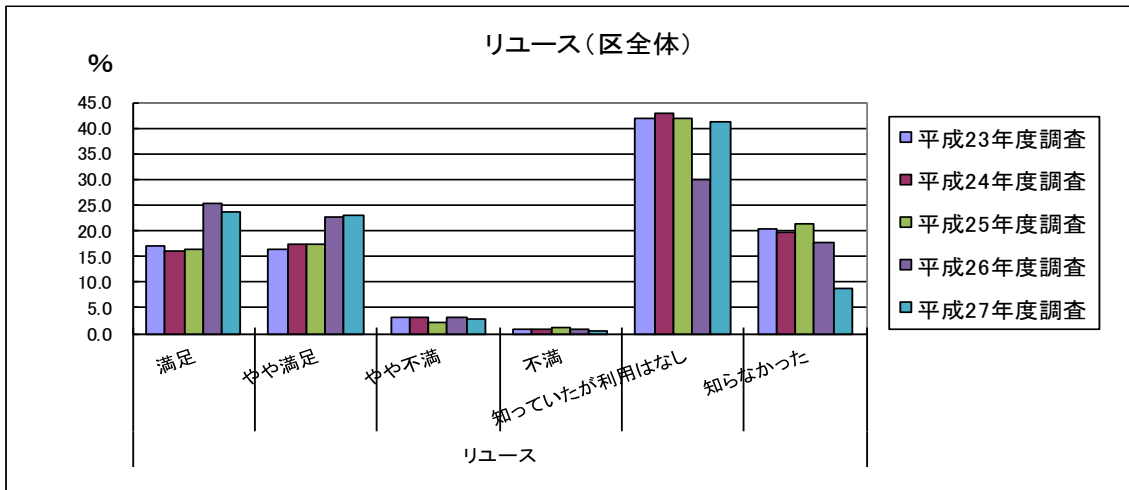
平成 23 年度からの経年推移



【リユースについて】

リユースについては、23.8%（前回 25.4%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、46.7%（前回 48.2%）となっている。

平成 23 年度からの経年推移

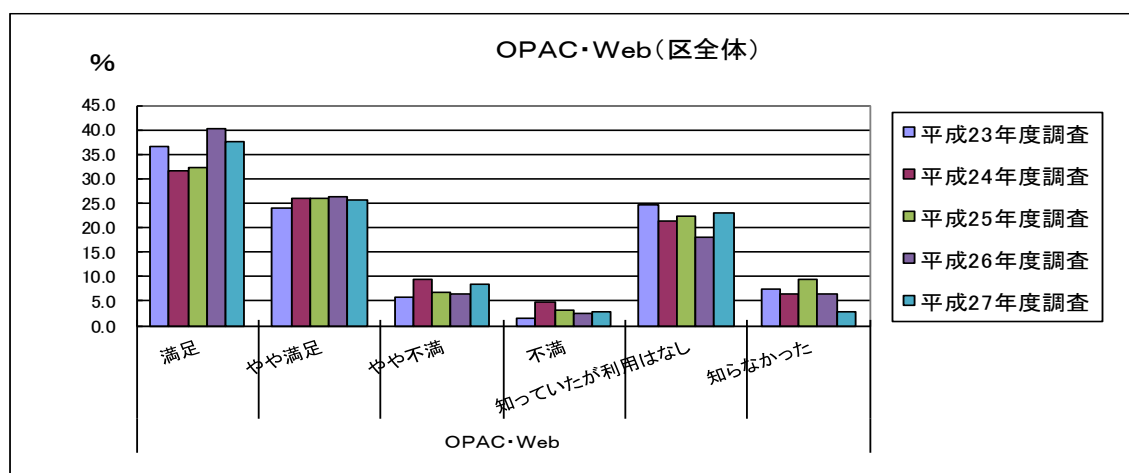


【OPAC・Webについて】

OPAC・Webについては、37.7%（前回 40.2%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、63.2%（前回 66.6%）となっている。下表は、平成24～25年度がOPACについてのアンケート結果であり、平成26年度からはOPAC・Webについてのアンケート結果である。

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

平成23年度からの経年推移

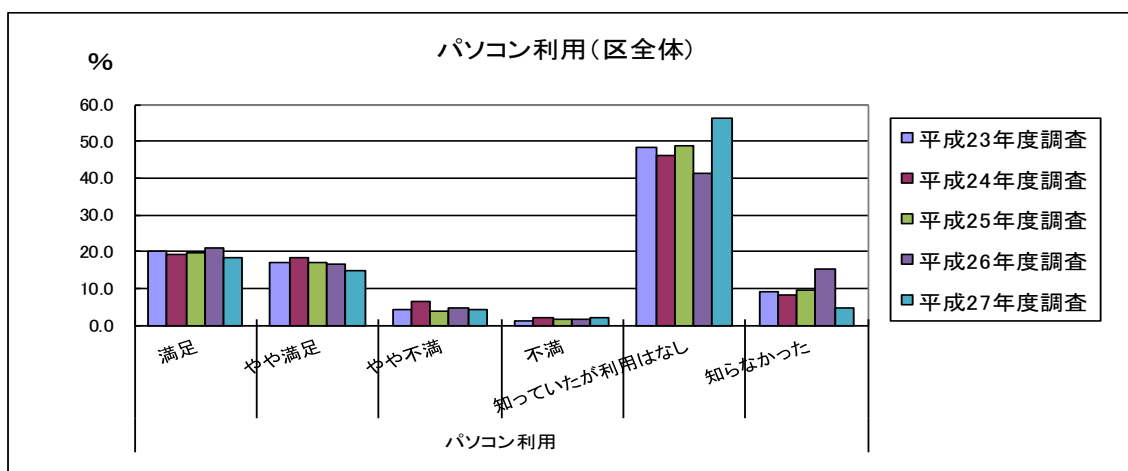


【パソコン利用について】

18.5%（前回 21.1%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、33.3%（前回 37.6%）となっている。下表は、平成24～25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であり、平成26年度からは「パソコン利用」についてのアンケート結果である。

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

平成23年度からの経年推移

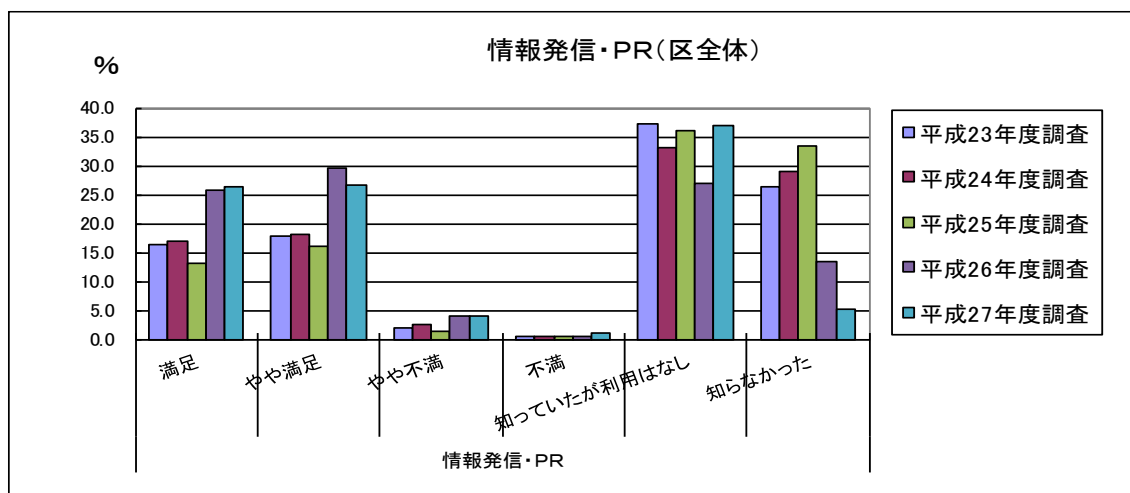


【情報発信・PR】

26.4%（前回 25.7%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計すると、52.9%（前回 55.4%）となっている。下表は、平成 24～25 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であり、平成 26 年度からは「情報発信・PR」についてのアンケート結果である。

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

平成 23 年度からの経年推移



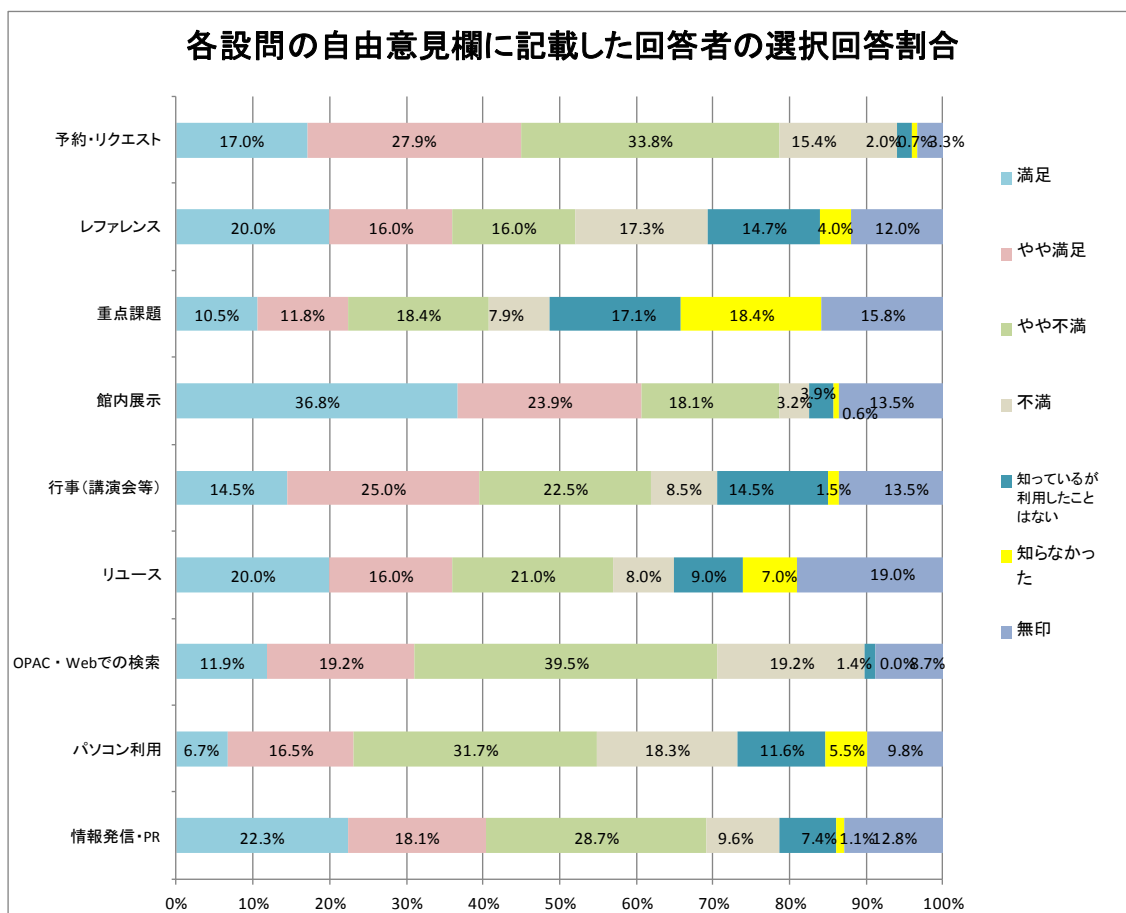
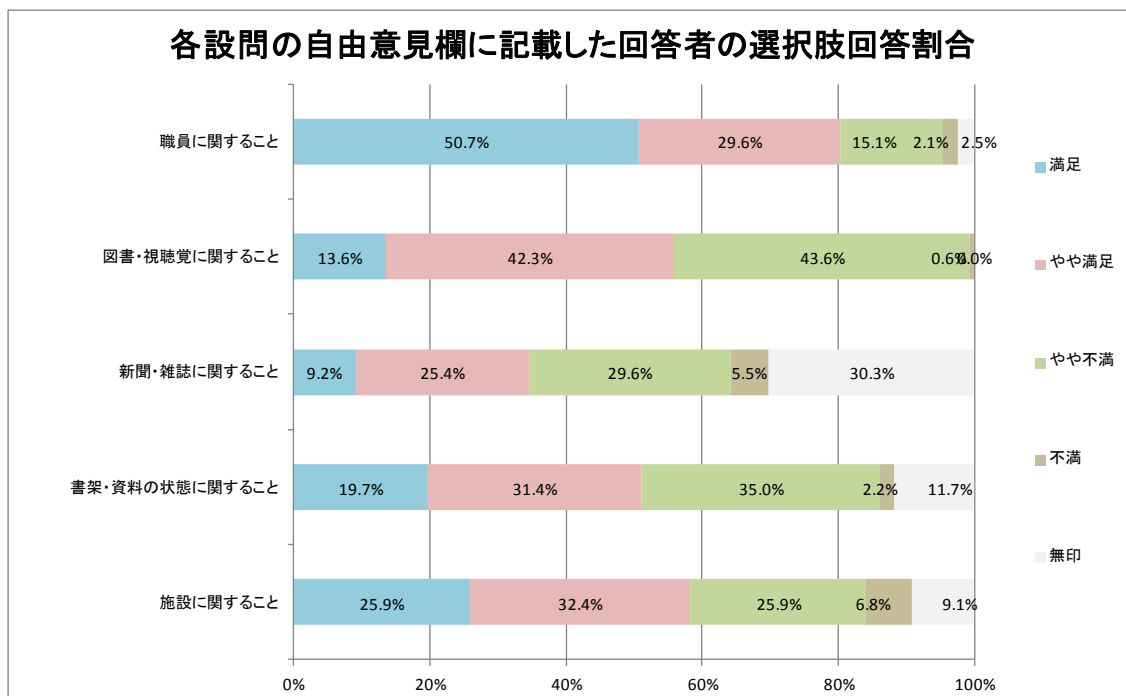
4 アンケート調査項目に対する自由意見

(1) 自由意見記載枚数

アンケート回収枚数 3,438 枚に対して、設問ごとに設定された自由意見欄及びアンケート最下欄の自由意見記入欄に記載のあった枚数及び自由意見記載割合は以下のとおりである。

| アンケートの回収数に対する各設問単位の自由意見記載割合 | | 自由意見欄記載枚数 | 自由意見記載割合 |
|--------------------------------|----------------|-----------|----------|
| 職員に関すること | | 284 | 8.3% |
| 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 | 758 | 22.0% |
| | 新聞・雑誌に関すること | 469 | 13.6% |
| | 書架・資料の状態に関すること | 274 | 8.0% |
| 図書館の施設について | | 429 | 12.5% |
| 図書館のサービスについて | 予約・リクエスト | 305 | 8.9% |
| | レファレンスに関すること | 75 | 2.2% |
| | 重点課題に関すること | 76 | 2.2% |
| | 展示に関すること | 155 | 4.5% |
| | 行事に関すること | 200 | 5.8% |
| | リユースに関すること | 100 | 2.9% |
| | OPAC・Webに関すること | 286 | 8.3% |
| | パソコンに関すること | 164 | 4.8% |
| | 情報発信・PRに関すること | 94 | 2.7% |
| アンケートの回収数に対するアンケート最下欄の自由意見記載割合 | | 767 | 22.3% |

(2) 各設問の自由意見欄に自由意見を記載した回答者の選択肢回答割合



(3) 自由意見の分析

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 3,669 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 881 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わたり自由意見を記載しているケースも多くみられるため、自由意見記載枚数と自由意見数とは一致しない。

① 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 | 284 | 7.7% | 144 | 84 | 43 | 6 | 当該回答欄なし | | 7 | |
| 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 | 758 | 20.7% | 93 | 290 | 299 | | 62 | 14 | |
| | 新聞・雑誌に関すること | 469 | 12.8% | 43 | 119 | 139 | | 26 | 142 | |
| | 書架・資料の状態に関すること | 274 | 7.5% | 54 | 86 | 96 | | 6 | 32 | |
| ③図書館の施設について | 429 | 11.7% | 111 | 139 | 111 | 29 | | | 39 | |
| 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 | 305 | 8.3% | 52 | 85 | 103 | 47 | 6 | 2 | 10 |
| | レファレンスに関すること | 75 | 2.0% | 15 | 12 | 12 | 13 | 11 | 3 | 9 |
| | 重点課題に関すること | 76 | 2.1% | 8 | 9 | 14 | 6 | 13 | 14 | 12 |
| | 展示に関すること | 155 | 4.2% | 57 | 37 | 28 | 6 | 5 | 1 | 21 |
| | 行事（講演会など）に関すること | 200 | 5.5% | 29 | 50 | 45 | 17 | 29 | 3 | 27 |
| | リユースに関すること | 100 | 2.7% | 20 | 16 | 21 | 8 | 9 | 7 | 19 |
| | OPAC・Webでの検索に関すること | 286 | 7.8% | 34 | 55 | 113 | 55 | 4 | 0 | 25 |
| | パソコン利用に関すること | 164 | 4.5% | 11 | 27 | 52 | 30 | 19 | 9 | 16 |
| 情報発信・PRに関すること | 94 | 2.6% | 21 | 17 | 27 | 9 | 7 | 1 | 12 | |
| 設問自由意見 合計 | 3,669 | 100.0% | | | | | | | | |

② 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 | 112 | 12.7% | 82 | 30 | 0 | |
| | ②図書館の 本、新聞、 雑誌等の資 料について | 図書・視聴覚に関すること | 117 | 13.3% | 7 | 107 | 3 |
| | | 新聞・雑誌に関すること | 15 | 1.7% | 1 | 14 | 0 |
| | | 書架・資料の状態に関する こと | 19 | 2.2% | 7 | 12 | 0 |
| | | 小計 | 151 | 17.1% | 15 | 133 | 3 |
| | ③図書館の施設について | 101 | 11.5% | 14 | 87 | 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 | 40 | 4.5% | 21 | 18 | 1 |
| | | レファレンスに関すること | 0 | 0.0% | 0 | 0 | 0 |
| | | 重点課題に関すること | 1 | 0.1% | 1 | 0 | 0 |
| | | 展示に関すること | 16 | 1.8% | 15 | 1 | 0 |
| | | 行事（講演会等）に関する こと | 13 | 1.5% | 6 | 7 | 0 |
| | | リユースに関すること | 1 | 0.1% | 0 | 0 | 1 |
| | | OPAC・Webでの検索に関する こと | 15 | 1.7% | 2 | 13 | 0 |
| | | パソコン利用に関すること | 6 | 0.7% | 0 | 6 | 0 |
| | | 情報発信・PRに関すること | 13 | 1.5% | 0 | 13 | 0 |
| | ④小計 | 105 | 11.9% | | | | |
| | ①～④小計 | 469 | 53.2% | | | | |
| | 設問に 関連して いない 意見 | ⑤図書館運営に関すること | 63 | 7.2% | | | |
| | | ⑥図書館利用に関すること | 48 | 5.4% | | | |
| ⑦図書館利用者に関すること | | 64 | 7.3% | | | | |
| ⑧図書館システムに関すること | | 22 | 2.5% | | | | |
| ⑨情報リテラシーに関すること | | 5 | 0.6% | | | | |
| ⑩感謝 | | 179 | 20.3% | | | | |
| ⑪アンケートに関すること | | 4 | 0.5% | | | | |
| ⑫その他 | | 27 | 0.6% | | | | |
| ⑤～⑫小計 | | 412 | 46.8% | | | | |
| アンケート最下欄自由意見 合計 | 881 | 100.0% | | | | | |

| | |
|---------|-------|
| 自由意見 合計 | 4,550 |
|---------|-------|

③ 設問に関連する主な自由意見

ア 職員に関すること

- ◆ 「満足」「やや満足」「好意的意見」
 - ほとんどの内容が、対応がよい、親切など
 - *以前（区の職員の時）よりよい。
 - *貸出のときの「ありがとう」は不要。（意外とある）
 - *子どもの声がうるさい。
 - *職員により差がある。
- ◆ 「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。

イ 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」
 - 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。
 - *予約・リクエストすれば用意してもらえる。（他図書館・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。
 - *シリーズもので抜けているものがある。
 - *古い図書が多い。
 - *実用書、専門書が少ない。
- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - 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。
 - *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。
 - *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」
 - 「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。
 - *あまり利用しない。（多い）
- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - 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。
 - *雑誌の種類が少ない。（多い）
 - *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」

- 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。

- *整理されている。(多い)
- *高いところの本は取りにくい。

◆「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)
- *ページの間に異物が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。
- *本の並べ方がわからない。探しにくい。

ウ 図書館の施設について

◆「不満」「やや不満」「要望・批判」

- *机・椅子が少ない。狭い。(多数)
- *自習室がほしい。(多数)
- *飲食できる場所、カフェを併設してほしい。
- *暑い、寒い。(多数)
- *トイレが臭い、狭い、汚い。
- *駐輪場が暗い。
- *暗い。

エ 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」

- 「やや満足」では、「人気のある本は待つ期間が長い。人気のある本は冊数を増やしてほしい。」が多くなる。

- *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)
- *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。
- *予約入力の際の画面の使い勝手が悪い。
- *過去に借りた本の履歴が見られると良い。

◆「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ト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。
- *予約順位が1位なのに本が回ってこない。
- *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、もっとPRをと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。

【OPAC・Webでの検索に関すること】

- ◆ 「満足」「やや満足」「好意的意見」
 - 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。
 - * 使いやすい、利用しやすい、便利。
- ◆ 「不満」「やや不満」「要望・批判」
 - * 使いにくい(画面展開、検索など)。(多数)
 - * 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。
 - * メールで新刊情報や行事の情報が届くとよい。

④ 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 | 3 |
| | | 日祝日延長を | 5 |
| | | 休館日ずらして | 2 |
| | | 正月開館復活を | 2 |
| | | その他 | 6 |
| | 図書館の役割 | 16 | |
| | 運営業者 | 8 | |
| その他 | 21 | | |
| 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) | 2 |
| | | 貸出延長をもっと長く。何回でも延長できるとよい、など | 4 |
| | | 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) | 5 |
| | | 在住・在学・在勤・隣接区市以外の人にも貸出を | 3 |
| | | その他 | 5 |
| | ブックポスト | 設置要望 | 13 |
| | その他 | 12 | |
| 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・注意をしてほしい | 43 |
| | | 寝ている利用者 | 11 |
| | | 臭いのする利用者 | 5 |
| | | ホームレス・不審者 | 3 |
| | | その他 | 2 |
| 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 | 検索がわかりにくい | 8 |
| | メール関係 | | 4 |
| | 読書履歴がわかるとよい | | 5 |
| | その他 | | 5 |
| 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 | | 5 |
| 感謝 (設問非該当項目) | | | 179 |
| アンケートに関すること (設問非該当項目) | アンケートの結果を公表してほしい、など | | 4 |
| その他 | 特になし。わからない、など | | 27 |
| 設問非該当項目相当 小計 | | | 412 |

5 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 | 137 | 4.0% | 20 | 4.9% | 5 | 2.5% | 5 | 4.4% | 9 | 4.3% | 28 | 11.2% | 9 | 2.2% | 7 | 2.9% | 18 | 2.5% | 0 | 0.0% | 4 | 3.0% | 5 | 2.2% | 3 | 1.6% | 24 | 8.9% | | |
| 20代 | 160 | 4.7% | 20 | 4.9% | 8 | 4.0% | 3 | 2.6% | 16 | 7.6% | 11 | 4.4% | 19 | 4.6% | 11 | 4.6% | 37 | 5.2% | 2 | 2.7% | 8 | 6.0% | 12 | 5.4% | 7 | 3.8% | 6 | 2.2% | | |
| 30代 | 439 | 12.8% | 66 | 16.0% | 15 | 7.5% | 15 | 13.0% | 29 | 13.8% | 35 | 13.9% | 50 | 12.1% | 33 | 13.6% | 105 | 14.8% | 7 | 9.5% | 14 | 10.5% | 13 | 5.8% | 28 | 15.1% | 29 | 10.8% | | |
| 40代 | 762 | 22.2% | 84 | 20.4% | 39 | 19.4% | 21 | 18.3% | 44 | 21.0% | 48 | 19.1% | 89 | 21.5% | 44 | 18.2% | 178 | 25.1% | 18 | 24.3% | 29 | 21.8% | 68 | 30.4% | 43 | 23.2% | 57 | 21.2% | | |
| 50代 | 625 | 18.2% | 73 | 17.7% | 41 | 20.4% | 23 | 20.0% | 38 | 18.1% | 36 | 14.3% | 77 | 18.6% | 50 | 20.7% | 122 | 17.2% | 18 | 24.3% | 27 | 20.3% | 42 | 18.8% | 42 | 22.7% | 36 | 13.4% | | |
| 60代 | 633 | 18.4% | 73 | 17.7% | 43 | 21.4% | 16 | 13.9% | 34 | 16.2% | 37 | 14.7% | 88 | 21.3% | 43 | 17.8% | 127 | 17.9% | 20 | 27.0% | 19 | 14.3% | 38 | 17.0% | 35 | 18.9% | 60 | 22.3% | | |
| 70代 | 472 | 13.7% | 50 | 12.1% | 40 | 19.9% | 27 | 23.5% | 28 | 13.3% | 31 | 12.4% | 55 | 13.3% | 35 | 14.5% | 83 | 11.7% | 5 | 6.8% | 19 | 14.3% | 40 | 17.9% | 19 | 10.3% | 40 | 14.9% | | |
| 80代以上 | 169 | 4.9% | 16 | 3.9% | 8 | 4.0% | 4 | 3.5% | 10 | 4.8% | 20 | 8.0% | 22 | 5.3% | 14 | 5.8% | 32 | 4.5% | 3 | 4.1% | 12 | 9.0% | 5 | 2.2% | 7 | 3.8% | 16 | 6.0% | | |
| その他(未記入等) | 41 | 1.2% | 10 | 2.4% | 2 | 1.0% | 1 | 0.9% | 2 | 1.0% | 5 | 2.0% | 5 | 1.2% | 5 | 2.1% | 6 | 0.9% | 1 | 1.4% | 1 | 0.8% | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% | 1 | 0.4% | | |
| TOTAL | 3,438 | 100.0% | 412 | 100.0% | 201 | 100.0% | 115 | 100.0% | 210 | 100.0% | 251 | 100.0% | 414 | 100.0% | 242 | 100.0% | 708 | 100.0% | 74 | 100.0% | 133 | 100.0% | 224 | 100.0% | 185 | 100.0% | 269 | 100.0% | | |
| 来館頻度 | 回答者数 | 構成比 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 |
| 初めて | 47 | 1.4% | 5 | 1.2% | 8 | 4.0% | 1 | 0.9% | 5 | 2.4% | 5 | 2.0% | 6 | 1.5% | 6 | 2.5% | 8 | 1.1% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 3 | 1.1% | | |
| 1週間に数回 | 833 | 24.2% | 99 | 24.0% | 37 | 18.4% | 42 | 36.5% | 51 | 24.3% | 74 | 29.5% | 105 | 25.4% | 53 | 21.9% | 135 | 19.1% | 12 | 16.2% | 44 | 33.1% | 45 | 20.1% | 52 | 28.1% | 84 | 31.2% | | |
| 1か月に数回 | 2,154 | 62.7% | 245 | 59.5% | 135 | 67.2% | 62 | 53.9% | 122 | 58.1% | 151 | 60.2% | 250 | 60.4% | 152 | 62.8% | 476 | 67.2% | 54 | 73.0% | 80 | 60.2% | 160 | 71.4% | 118 | 63.8% | 149 | 55.4% | | |
| 1年に数回 | 272 | 7.9% | 40 | 9.7% | 13 | 6.5% | 8 | 7.0% | 17 | 8.1% | 17 | 6.8% | 35 | 8.5% | 21 | 8.7% | 62 | 8.8% | 3 | 4.1% | 8 | 6.0% | 15 | 6.7% | 10 | 5.4% | 23 | 8.6% | | |
| 1年以上利用しないと きもある | 25 | 0.7% | 5 | 1.2% | 1 | 0.5% | 0 | 0.0% | 1 | 0.5% | 0 | 0.0% | 5 | 1.2% | 3 | 1.2% | 7 | 1.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.5% | 0 | 0.0% | 2 | 0.7% | | |
| その他(未記入等) | 107 | 3.1% | 18 | 4.4% | 7 | 3.5% | 2 | 1.7% | 14 | 6.7% | 4 | 1.6% | 13 | 3.1% | 7 | 2.9% | 20 | 2.8% | 5 | 6.8% | 1 | 0.8% | 3 | 1.3% | 5 | 2.7% | 8 | 3.0% | | |
| TOTAL | 3,438 | 100.0% | 412 | 100.0% | 201 | 100.0% | 115 | 100.0% | 210 | 100.0% | 251 | 100.0% | 414 | 100.0% | 242 | 100.0% | 708 | 100.0% | 74 | 100.0% | 133 | 100.0% | 224 | 100.0% | 185 | 100.0% | 269 | 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 | 回答 | 構成 |
| 会社員・公務員 | 1,039 | 30.2% | 153 | 37.1% | 51 | 25.4% | 32 | 27.8% | 60 | 28.6% | 72 | 28.7% | 126 | 30.4% | 61 | 25.2% | 190 | 26.8% | 31 | 41.9% | 59 | 44.4% | 71 | 31.7% | 66 | 35.7% | 67 | 24.9% | | |
| 自営業 | 292 | 8.5% | 38 | 9.2% | 16 | 8.0% | 10 | 8.7% | 25 | 11.9% | 17 | 6.8% | 34 | 8.2% | 26 | 10.7% | 64 | 9.0% | 3 | 4.1% | 9 | 6.8% | 13 | 5.8% | 15 | 8.1% | 22 | 8.2% | | |
| パート・アルバイト | 336 | 9.8% | 32 | 7.8% | 17 | 8.5% | 15 | 13.0% | 32 | 15.2% | 20 | 8.0% | 36 | 8.7% | 21 | 8.7% | 86 | 12.2% | 7 | 9.5% | 9 | 6.8% | 11 | 4.9% | 28 | 15.1% | 22 | 8.2% | | |
| 学生 | 188 | 5.5% | 28 | 6.8% | 5 | 2.5% | 6 | 5.2% | 15 | 7.1% | 34 | 13.6% | 15 | 3.6% | 13 | 5.4% | 23 | 3.3% | 2 | 2.7% | 6 | 4.5% | 12 | 5.4% | 6 | 3.2% | 23 | 8.6% | | |
| その他(未記入等) | 491 | 14.3% | 66 | 16.0% | 35 | 17.4% | 10 | 8.7% | 34 | 16.2% | 30 | 12.0% | 60 | 14.5% | 42 | 17.4% | 111 | 15.7% | 6 | 8.1% | 9 | 6.8% | 32 | 14.3% | 25 | 13.5% | 31 | 11.5% | | |
| 無職 | 1,092 | 31.8% | 95 | 23.1% | 77 | 38.3% | 42 | 36.5% | 44 | 21.0% | 78 | 31.1% | 143 | 34.5% | 79 | 32.6% | 234 | 33.1% | 25 | 33.8% | 41 | 30.8% | 85 | 38.0% | 45 | 24.3% | 104 | 38.7% | | |
| TOTAL | 3,438 | 100.0% | 412 | 100.0% | 201 | 100.0% | 115 | 100.0% | 210 | 100.0% | 251 | 100.0% | 414 | 100.0% | 242 | 100.0% | 708 | 100.0% | 74 | 100.0% | 133 | 100.0% | 224 | 100.0% | 185 | 100.0% | 269 | 100.0% | | |
| ① 図書館の職員について | 回答者数 | 構成比 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 |
| ①-1 職員の対応はいかがですか。 | 2,395 | 69.7% | 241 | 58.5% | 133 | 66.2% | 56 | 48.7% | 118 | 56.2% | 178 | 70.9% | 333 | 80.4% | 151 | 62.4% | 500 | 70.6% | 57 | 77.0% | 105 | 79.0% | 167 | 74.6% | 148 | 80.0% | 208 | 77.3% | | |
| やや満足 | 922 | 26.8% | 144 | 35.0% | 63 | 31.3% | 49 | 42.6% | 80 | 38.1% | 61 | 24.3% | 75 | 18.1% | 79 | 32.6% | 183 | 25.9% | 16 | 21.6% | 26 | 19.6% | 56 | 25.0% | 36 | 19.5% | 54 | 20.1% | | |
| やや不満 | 71 | 2.1% | 13 | 3.2% | 2 | 1.0% | 8 | 7.0% | 6 | 2.9% | 6 | 2.4% | 2 | 0.5% | 10 | 4.1% | 18 | 2.5% | 0 | 0.0% | 2 | 1.5% | 1 | 0.5% | 0 | 0.0% | 3 | 1.1% | | |
| 不満 | 11 | 0.3% | 2 | 0.5% | 0 | 0.0% | 1 | 0.9% | 3 | 1.4% | 4 | 1.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.1% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | | |
| その他(未記入等) | 39 | 1.1% | 12 | 2.9% | 3 | 1.5% | 1 | 0.9% | 3 | 1.4% | 2 | 0.8% | 4 | 1.0% | 2 | 0.8% | 6 | 0.9% | 1 | 1.4% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.5% | 4 | 1.5% | | |
| TOTAL | 3,438 | 100.0% | 412 | 100.0% | 201 | 100.0% | 115 | 100.0% | 210 | 100.0% | 251 | 100.0% | 414 | 100.0% | 242 | 100.0% | 708 | 100.0% | 74 | 100.0% | 133 | 100.0% | 224 | 100.0% | 185 | 100.0% | 269 | 100.0% | | |

| | 全館 | | 中央 | | 永福 | | 柿木 | | 高円寺 | | 宮前 | | 成田 | | 西荻 | | 阿佐谷 | | 南荻窪 | | 下井草 | | 高井戸 | | 方南 | | 今川 | |
|------------------------------------|-------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
| ② 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ②-1 借りたい本は、揃っていますか。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 回答者数 | 構成比 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 |
| 満足 | 836 | 24.3% | 118 | 28.6% | 49 | 24.4% | 23 | 20.0% | 44 | 21.0% | 55 | 21.9% | 98 | 23.7% | 66 | 27.3% | 140 | 19.8% | 19 | 25.7% | 32 | 24.1% | 53 | 23.7% | 60 | 32.4% | 79 | 29.4% |
| やや満足 | 1,723 | 50.1% | 202 | 49.0% | 100 | 49.8% | 59 | 51.3% | 97 | 46.2% | 133 | 53.0% | 204 | 49.3% | 100 | 41.3% | 369 | 52.1% | 34 | 46.0% | 66 | 49.6% | 125 | 55.8% | 87 | 47.0% | 147 | 54.7% |
| やや不満 | 723 | 21.0% | 70 | 17.0% | 45 | 22.4% | 23 | 20.0% | 55 | 26.2% | 51 | 20.3% | 97 | 23.4% | 58 | 24.0% | 166 | 23.5% | 18 | 24.3% | 31 | 23.3% | 41 | 18.3% | 33 | 17.8% | 35 | 13.0% |
| 不満 | 104 | 3.0% | 12 | 2.9% | 7 | 3.5% | 7 | 6.1% | 8 | 3.8% | 9 | 3.6% | 11 | 2.7% | 14 | 5.8% | 19 | 2.7% | 0 | 0.0% | 3 | 2.3% | 4 | 1.8% | 3 | 1.6% | 7 | 2.6% |
| その他(未記入等) | 52 | 1.5% | 10 | 2.4% | 0 | 0.0% | 3 | 2.6% | 6 | 2.9% | 3 | 1.2% | 4 | 1.0% | 4 | 1.7% | 14 | 2.0% | 3 | 4.1% | 1 | 0.8% | 1 | 0.5% | 2 | 1.1% | 1 | 0.4% |
| TOTAL | 3,438 | 100.0% | 412 | 100.0% | 201 | 100.0% | 115 | 100.0% | 210 | 100.0% | 251 | 100.0% | 414 | 100.0% | 242 | 100.0% | 708 | 100.0% | 74 | 100.0% | 133 | 100.0% | 224 | 100.0% | 185 | 100.0% | 269 | 100.0% |
| ②-2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 回答者数 | 構成比 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 |
| 満足 | 1,200 | 34.9% | 153 | 37.1% | 71 | 35.3% | 38 | 33.0% | 60 | 28.6% | 96 | 38.3% | 150 | 36.2% | 89 | 36.8% | 209 | 29.5% | 20 | 27.0% | 42 | 31.6% | 89 | 39.7% | 80 | 43.2% | 103 | 38.3% |
| やや満足 | 1,493 | 43.4% | 175 | 42.5% | 90 | 44.8% | 46 | 40.0% | 97 | 46.2% | 108 | 43.0% | 174 | 42.0% | 100 | 41.3% | 308 | 43.5% | 38 | 51.4% | 64 | 48.1% | 97 | 43.3% | 80 | 43.2% | 116 | 43.1% |
| やや不満 | 346 | 10.1% | 34 | 8.3% | 20 | 10.0% | 13 | 11.3% | 27 | 12.9% | 24 | 9.6% | 41 | 9.9% | 29 | 12.0% | 88 | 12.4% | 8 | 10.8% | 15 | 11.3% | 17 | 7.6% | 9 | 4.9% | 21 | 7.8% |
| 不満 | 34 | 1.0% | 5 | 1.2% | 2 | 1.0% | 1 | 0.9% | 1 | 0.5% | 5 | 2.0% | 3 | 0.7% | 3 | 1.2% | 8 | 1.1% | 0 | 0.0% | 3 | 2.3% | 0 | 0.0% | 3 | 1.6% | 0 | 0.0% |
| その他(未記入等) | 365 | 10.6% | 45 | 10.9% | 18 | 9.0% | 17 | 14.8% | 25 | 11.9% | 18 | 7.2% | 46 | 11.1% | 21 | 8.7% | 95 | 13.4% | 8 | 10.8% | 9 | 6.8% | 21 | 9.4% | 13 | 7.0% | 29 | 10.8% |
| TOTAL | 3,438 | 100.0% | 412 | 100.0% | 201 | 100.0% | 115 | 100.0% | 210 | 100.0% | 251 | 100.0% | 414 | 100.0% | 242 | 100.0% | 708 | 100.0% | 74 | 100.0% | 133 | 100.0% | 224 | 100.0% | 185 | 100.0% | 269 | 100.0% |
| ②-3 書架の状態や資料の状態は満足できますか。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 回答者数 | 構成比 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 |
| 満足 | 1,636 | 47.6% | 187 | 45.4% | 84 | 41.8% | 44 | 38.3% | 80 | 38.1% | 120 | 47.8% | 215 | 51.9% | 115 | 47.5% | 301 | 42.5% | 34 | 46.0% | 68 | 51.1% | 122 | 54.5% | 114 | 61.6% | 152 | 56.5% |
| やや満足 | 1,407 | 40.9% | 162 | 39.3% | 93 | 46.3% | 53 | 46.1% | 84 | 40.0% | 109 | 43.4% | 164 | 39.6% | 95 | 39.3% | 310 | 43.8% | 35 | 47.3% | 55 | 41.4% | 91 | 40.6% | 60 | 32.4% | 96 | 35.7% |
| やや不満 | 244 | 7.1% | 33 | 8.0% | 19 | 9.5% | 10 | 8.7% | 24 | 11.4% | 16 | 6.4% | 28 | 6.8% | 22 | 9.1% | 61 | 8.6% | 2 | 2.7% | 7 | 5.3% | 9 | 4.0% | 3 | 1.6% | 10 | 3.7% |
| 不満 | 15 | 0.4% | 4 | 1.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 3 | 1.4% | 1 | 0.4% | 0 | 0.0% | 1 | 0.4% | 5 | 0.7% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.5% | 0 | 0.0% |
| その他(未記入等) | 136 | 4.0% | 26 | 6.3% | 5 | 2.5% | 8 | 7.0% | 19 | 9.1% | 5 | 2.0% | 7 | 1.7% | 9 | 3.7% | 31 | 4.4% | 3 | 4.1% | 3 | 2.3% | 2 | 0.9% | 7 | 3.8% | 11 | 4.1% |
| TOTAL | 3,438 | 100.0% | 412 | 100.0% | 201 | 100.0% | 115 | 100.0% | 210 | 100.0% | 251 | 100.0% | 414 | 100.0% | 242 | 100.0% | 708 | 100.0% | 74 | 100.0% | 133 | 100.0% | 224 | 100.0% | 185 | 100.0% | 269 | 100.0% |
| ③ 図書館の施設について | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ③ 館内施設は利用しやすいですか(表示のわかりやすさ、清潔さなど)。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 回答者数 | 構成比 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 | 回答 | 構成 |
| 満足 | 1,906 | 55.4% | 195 | 47.3% | 91 | 45.3% | 45 | 39.1% | 96 | 45.7% | 143 | 57.0% | 222 | 53.6% | 136 | 56.2% | 384 | 54.2% | 50 | 67.6% | 90 | 67.7% | 143 | 63.8% | 131 | 70.8% | 180 | 66.9% |
| やや満足 | 1,208 | 35.1% | 166 | 40.3% | 85 | 42.3% | 50 | 43.5% | 84 | 40.0% | 77 | 30.7% | 156 | 37.7% | 84 | 34.7% | 250 | 35.3% | 22 | 29.7% | 36 | 27.1% | 75 | 33.5% | 48 | 26.0% | 75 | 27.9% |
| やや不満 | 189 | 5.5% | 26 | 6.3% | 13 | 6.5% | 13 | 11.3% | 18 | 8.6% | 19 | 7.6% | 21 | 5.1% | 16 | 6.6% | 46 | 6.5% | 1 | 1.4% | 4 | 3.0% | 1 | 0.5% | 4 | 2.2% | 7 | 2.6% |
| 不満 | 37 | 1.1% | 8 | 1.9% | 3 | 1.5% | 3 | 2.6% | 3 | 1.4% | 2 | 0.8% | 5 | 1.2% | 1 | 0.4% | 8 | 1.1% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 3 | 1.3% | 0 | 0.0% | 1 | 0.4% |
| その他(未記入等) | 98 | 2.9% | 17 | 4.1% | 9 | 4.5% | 4 | 3.5% | 9 | 4.3% | 10 | 4.0% | 10 | 2.4% | 5 | 2.1% | 20 | 2.8% | 1 | 1.4% | 3 | 2.3% | 2 | 0.9% | 2 | 1.1% | 6 | 2.2% |
| TOTAL | 3,438 | 100.0% | 412 | 100.0% | 201 | 100.0% | 115 | 100.0% | 210 | 100.0% | 251 | 100.0% | 414 | 100.0% | 242 | 100.0% | 708 | 100.0% | 74 | 100.0% | 133 | 100.0% | 224 | 100.0% | 185 | 100.0% | 269 | 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 |
| 満足 | 1,468 | 46.6% | 153 | 41.1% | 71 | 39.2% | 37 | 35.2% | 88 | 44.4% | 106 | 50.5% | 184 | 51.8% | 116 | 50.4% | 298 | 44.7% | 35 | 50.7% | 55 | 44.0% | 103 | 46.8% | 84 | 50.0% | 138 | 54.3% |
| やや満足 | 845 | 26.8% | 111 | 29.8% | 54 | 29.8% | 31 | 29.5% | 50 | 25.3% | 49 | 23.3% | 80 | 22.5% | 58 | 25.2% | 197 | 29.6% | 17 | 24.6% | 39 | 31.2% | 60 | 27.3% | 39 | 23.2% | 60 | 23.6% |
| やや不満 | 225 | 7.1% | 27 | 7.3% | 22 | 12.2% | 8 | 7.6% | 13 | 6.6% | 11 | 5.2% | 26 | 7.3% | 19 | 8.3% | 48 | 7.2% | 5 | 7.3% | 10 | 8.0% | 17 | 7.7% | 8 | 4.8% | 11 | 4.3% |
| 不満 | 74 | 2.4% | 11 | 3.0% | 5 | 2.8% | 5 | 4.8% | 5 | 2.5% | 3 | 1.4% | 5 | 1.4% | 7 | 3.0% | 17 | 2.6% | 2 | 2.9% | 1 | 0.8% | 4 | 1.8% | 6 | 3.6% | 3 | 1.2% |
| 知っているが利用なし | 509 | 16.1% | 65 | 17.5% | 26 | 14.4% | 22 | 21.0% | 38 | 19.2% | 38 | 18.1% | 54 | 15.2% | 29 | 12.6% | 102 | 15.3% | 10 | 14.5% | 19 | 15.2% | 35 | 15.9% | 31 | 18.5% | 40 | 15.8% |
| 知らなかった | 32 | 1.0% | 5 | 1.3% | 3 | 1.7% | 2 | 1.9% | 4 | 2.0% | 3 | 1.4% | 6 | 1.7% | 1 | 0.4% | 4 | 0.6% | 0 | 0.0% | 1 | 0.8% | 1 | 0.5% | 0 | 0.0% | 2 | 0.8% |
| TOTAL | 3,153 | 100.0% | 372 | 100.0% | 181 | 100.0% | 105 | 100.0% | 198 | 100.0% | 210 | 100.0% | 355 | 100.0% | 230 | 100.0% | 666 | 100.0% | 69 | 100.0% | 125 | 100.0% | 220 | 100.0% | 168 | 100.0% | 254 | 100.0% |
| 未記入 | 285 | | 40 | | 20 | | 10 | | 12 | | 41 | | 59 | | 12 | | 42 | | 5 | | 8 | | 4 | | 17 | | 15 | |

| | 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 | 735 | 23.6% | 75 | 20.4% | 44 | 24.7% | 17 | 16.4% | 45 | 23.6% | 54 | 25.5% | 90 | 25.4% | 42 | 18.6% | 162 | 24.8% | 15 | 22.7% | 30 | 24.8% | 48 | 21.9% | 50 | 29.4% | 63 | 25.1% |
| やや満足 | 609 | 19.6% | 82 | 22.3% | 39 | 21.9% | 20 | 19.2% | 34 | 17.8% | 43 | 20.3% | 59 | 16.6% | 45 | 19.9% | 128 | 19.6% | 7 | 10.6% | 24 | 19.8% | 54 | 24.7% | 25 | 14.7% | 49 | 19.5% |
| やや不満 | 62 | 2.0% | 10 | 2.7% | 3 | 1.7% | 3 | 2.9% | 7 | 3.7% | 4 | 1.9% | 5 | 1.4% | 6 | 2.7% | 12 | 1.8% | 1 | 1.5% | 0 | 0.0% | 3 | 1.4% | 3 | 1.8% | 5 | 2.0% |
| 不満 | 26 | 0.8% | 3 | 0.8% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 5 | 2.6% | 4 | 1.9% | 1 | 0.3% | 3 | 1.3% | 5 | 0.8% | 0 | 0.0% | 2 | 1.7% | 1 | 0.5% | 0 | 0.0% | 2 | 0.8% |
| 知っているが利用なし | 1,567 | 50.3% | 189 | 51.5% | 86 | 48.3% | 59 | 56.7% | 92 | 48.2% | 102 | 48.1% | 181 | 51.0% | 120 | 53.1% | 320 | 48.9% | 40 | 60.6% | 64 | 52.9% | 109 | 49.8% | 87 | 51.2% | 118 | 47.0% |
| 知らなかった | 115 | 3.7% | 8 | 2.2% | 6 | 3.4% | 5 | 4.8% | 8 | 4.2% | 5 | 2.4% | 19 | 5.4% | 10 | 4.4% | 27 | 4.1% | 3 | 4.6% | 1 | 0.8% | 4 | 1.8% | 5 | 2.9% | 14 | 5.6% |
| TOTAL | 3,114 | 100.0% | 367 | 100.0% | 178 | 100.0% | 104 | 100.0% | 191 | 100.0% | 212 | 100.0% | 355 | 100.0% | 226 | 100.0% | 654 | 100.0% | 66 | 100.0% | 121 | 100.0% | 219 | 100.0% | 170 | 100.0% | 251 | 100.0% |
| 未記入 | 324 | | 45 | | 23 | | 11 | | 19 | | 39 | | 59 | | 16 | | 54 | | 8 | | 12 | | 5 | | 15 | | 18 | |
| 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 | 390 | 12.6% | 36 | 9.9% | 19 | 10.7% | 6 | 5.9% | 25 | 13.4% | 24 | 11.3% | 47 | 13.2% | 20 | 9.0% | 53 | 8.2% | 18 | 27.3% | 18 | 14.6% | 30 | 14.0% | 29 | 17.9% | 65 | 25.7% |
| やや満足 | 431 | 14.0% | 69 | 18.9% | 30 | 16.9% | 17 | 16.8% | 21 | 11.2% | 27 | 12.7% | 44 | 12.4% | 35 | 15.7% | 63 | 9.8% | 18 | 27.3% | 17 | 13.8% | 29 | 13.5% | 17 | 10.5% | 44 | 17.4% |
| やや不満 | 61 | 2.0% | 6 | 1.6% | 4 | 2.3% | 5 | 5.0% | 8 | 4.3% | 6 | 2.8% | 5 | 1.4% | 9 | 4.0% | 6 | 0.9% | 1 | 1.5% | 6 | 4.9% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 5 | 2.0% |
| 不満 | 14 | 0.5% | 5 | 1.4% | 0 | 0.0% | 1 | 1.0% | 1 | 0.5% | 3 | 1.4% | 0 | 0.0% | 2 | 0.9% | 1 | 0.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.4% |
| 知っているが利用なし | 1,314 | 42.6% | 138 | 37.8% | 85 | 47.8% | 43 | 42.6% | 70 | 37.4% | 83 | 39.0% | 158 | 44.4% | 96 | 43.1% | 345 | 53.6% | 12 | 18.2% | 37 | 30.1% | 121 | 56.3% | 101 | 62.4% | 25 | 9.9% |
| 知らなかった | 876 | 28.4% | 111 | 30.4% | 40 | 22.5% | 29 | 28.7% | 62 | 33.2% | 70 | 32.9% | 102 | 28.7% | 61 | 27.4% | 176 | 27.3% | 17 | 25.8% | 45 | 36.6% | 35 | 16.3% | 15 | 9.3% | 113 | 44.7% |
| TOTAL | 3,086 | 100.0% | 365 | 100.0% | 178 | 100.0% | 101 | 100.0% | 187 | 100.0% | 213 | 100.0% | 356 | 100.0% | 223 | 100.0% | 644 | 100.0% | 66 | 100.0% | 123 | 100.0% | 215 | 100.0% | 162 | 100.0% | 253 | 100.0% |
| 未記入 | 352 | | 47 | | 23 | | 14 | | 23 | | 38 | | 58 | | 19 | | 64 | | 8 | | 10 | | 9 | | 23 | | 16 | |
| 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 | 1,196 | 38.7% | 111 | 30.0% | 61 | 33.9% | 24 | 24.5% | 59 | 31.6% | 95 | 45.0% | 146 | 41.6% | 68 | 31.8% | 232 | 35.9% | 29 | 42.7% | 47 | 37.9% | 113 | 51.1% | 83 | 50.6% | 128 | 50.6% |
| やや満足 | 1,131 | 36.6% | 146 | 39.5% | 74 | 41.1% | 40 | 40.8% | 65 | 34.8% | 73 | 34.6% | 115 | 32.8% | 80 | 37.4% | 249 | 38.5% | 24 | 35.3% | 52 | 41.9% | 83 | 37.6% | 45 | 27.4% | 85 | 33.6% |
| やや不満 | 114 | 3.7% | 14 | 3.8% | 7 | 3.9% | 6 | 6.1% | 18 | 9.6% | 8 | 3.8% | 9 | 2.6% | 14 | 6.5% | 24 | 3.7% | 3 | 4.4% | 2 | 1.6% | 2 | 0.9% | 1 | 0.6% | 6 | 2.4% |
| 不満 | 18 | 0.6% | 8 | 2.2% | 1 | 0.6% | 0 | 0.0% | 2 | 1.1% | 2 | 1.0% | 1 | 0.3% | 2 | 0.9% | 2 | 0.3% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 知っているが利用なし | 537 | 17.4% | 78 | 21.1% | 31 | 17.2% | 26 | 26.5% | 35 | 18.7% | 31 | 14.7% | 70 | 19.9% | 42 | 19.6% | 122 | 18.9% | 9 | 13.2% | 16 | 12.9% | 22 | 10.0% | 30 | 18.3% | 25 | 9.9% |
| 知らなかった | 92 | 3.0% | 13 | 3.5% | 6 | 3.3% | 2 | 2.0% | 8 | 4.3% | 2 | 1.0% | 10 | 2.9% | 8 | 3.7% | 18 | 2.8% | 3 | 4.4% | 7 | 5.7% | 1 | 0.5% | 5 | 3.1% | 9 | 3.6% |
| TOTAL | 3,088 | 100.0% | 370 | 100.0% | 180 | 100.0% | 98 | 100.0% | 187 | 100.0% | 211 | 100.0% | 351 | 100.0% | 214 | 100.0% | 647 | 100.0% | 68 | 100.0% | 124 | 100.0% | 221 | 100.0% | 164 | 100.0% | 253 | 100.0% |
| 未記入 | 350 | | 42 | | 21 | | 17 | | 23 | | 40 | | 63 | | 28 | | 61 | | 6 | | 9 | | 3 | | 21 | | 16 | |
| 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 | 549 | 17.7% | 46 | 12.6% | 28 | 15.8% | 9 | 8.7% | 33 | 17.7% | 47 | 22.0% | 70 | 19.7% | 31 | 13.7% | 111 | 17.1% | 9 | 13.6% | 19 | 15.2% | 63 | 28.6% | 32 | 19.3% | 51 | 20.4% |
| やや満足 | 578 | 18.6% | 73 | 20.0% | 35 | 19.8% | 12 | 11.7% | 34 | 18.3% | 33 | 15.4% | 52 | 14.6% | 38 | 16.8% | 135 | 20.8% | 14 | 21.2% | 29 | 23.2% | 43 | 19.6% | 22 | 13.3% | 58 | 23.2% |
| やや不満 | 106 | 3.4% | 16 | 4.4% | 7 | 4.0% | 4 | 3.9% | 9 | 4.8% | 3 | 1.4% | 9 | 2.5% | 12 | 5.3% | 17 | 2.6% | 2 | 3.0% | 5 | 4.0% | 8 | 3.6% | 2 | 1.2% | 12 | 4.8% |
| 不満 | 34 | 1.1% | 7 | 1.9% | 2 | 1.1% | 4 | 3.9% | 3 | 1.6% | 4 | 1.9% | 4 | 1.1% | 4 | 1.8% | 3 | 0.5% | 0 | 0.0% | 1 | 0.8% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 2 | 0.8% |
| 知っているが利用なし | 1,748 | 56.3% | 215 | 58.7% | 97 | 54.8% | 70 | 68.0% | 103 | 55.4% | 123 | 57.5% | 211 | 59.3% | 135 | 59.7% | 364 | 56.2% | 37 | 56.1% | 68 | 54.4% | 100 | 45.5% | 105 | 63.3% | 120 | 48.0% |
| 知らなかった | 88 | 2.8% | 9 | 2.5% | 8 | 4.5% | 4 | 3.9% | 4 | 2.2% | 4 | 1.9% | 10 | 2.8% | 6 | 2.7% | 18 | 2.8% | 4 | 6.1% | 3 | 2.4% | 6 | 2.7% | 5 | 3.0% | 7 | 2.8% |
| TOTAL | 3,103 | 100.0% | 366 | 100.0% | 177 | 100.0% | 103 | 100.0% | 186 | 100.0% | 214 | 100.0% | 356 | 100.0% | 226 | 100.0% | 648 | 100.0% | 66 | 100.0% | 125 | 100.0% | 220 | 100.0% | 166 | 100.0% | 250 | 100.0% |
| 未記入 | 335 | | 46 | | 24 | | 12 | | 24 | | 37 | | 58 | | 16 | | 60 | | 8 | | 8 | | 4 | | 19 | | 19 | |

| | | 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 | 724 | 23.8% | 77 | 21.0% | 33 | 19.0% | 23 | 23.5% | 45 | 23.9% | 46 | 21.9% | 88 | 25.4% | 42 | 19.2% | 164 | 25.7% | 14 | 20.6% | 37 | 30.8% | 48 | 22.4% | 49 | 30.8% | 58 | 23.6% | | |
| やや満足 | 697 | 22.9% | 88 | 24.0% | 42 | 24.1% | 21 | 21.4% | 33 | 17.6% | 58 | 27.6% | 75 | 21.7% | 47 | 21.5% | 146 | 22.9% | 17 | 25.0% | 29 | 24.2% | 52 | 24.3% | 35 | 22.0% | 54 | 22.0% | | |
| やや不満 | 88 | 2.9% | 13 | 3.5% | 5 | 2.9% | 2 | 2.0% | 9 | 4.8% | 5 | 2.4% | 4 | 1.2% | 10 | 4.6% | 20 | 3.1% | 2 | 2.9% | 2 | 1.7% | 9 | 4.2% | 2 | 1.3% | 5 | 2.0% | | |
| 不満 | 17 | 0.6% | 2 | 0.5% | 1 | 0.6% | 0 | 0.0% | 1 | 0.5% | 1 | 0.5% | 1 | 0.3% | 3 | 1.4% | 4 | 0.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.6% | 3 | 1.2% | | |
| 知っているが利用なし | 1,255 | 41.2% | 155 | 42.2% | 77 | 44.3% | 46 | 46.9% | 85 | 45.2% | 81 | 38.6% | 144 | 41.6% | 90 | 41.1% | 266 | 41.7% | 29 | 42.7% | 41 | 34.2% | 85 | 39.7% | 61 | 38.4% | 95 | 38.6% | | |
| 知らなかった | 266 | 8.7% | 32 | 8.7% | 16 | 9.2% | 6 | 6.1% | 15 | 8.0% | 19 | 9.1% | 34 | 9.8% | 27 | 12.3% | 38 | 6.0% | 6 | 8.8% | 11 | 9.2% | 20 | 9.4% | 11 | 6.9% | 31 | 12.6% | | |
| TOTAL | 3,047 | 100.0% | 367 | 100.0% | 174 | 100.0% | 98 | 100.0% | 188 | 100.0% | 210 | 100.0% | 346 | 100.0% | 219 | 100.0% | 638 | 100.0% | 68 | 100.0% | 120 | 100.0% | 214 | 100.0% | 159 | 100.0% | 246 | 100.0% | | |
| 未記入 | 391 | | 45 | | 27 | | 17 | | 22 | | 41 | | 68 | | 23 | | 70 | | 6 | | 13 | | 10 | | 26 | | 23 | | | |
| 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 |
| 満足 | 1,159 | 37.7% | 115 | 31.2% | 60 | 33.5% | 36 | 35.0% | 68 | 36.0% | 84 | 40.0% | 129 | 37.2% | 80 | 37.2% | 254 | 39.4% | 27 | 39.7% | 49 | 40.2% | 87 | 39.6% | 70 | 42.7% | 100 | 40.8% | | |
| やや満足 | 785 | 25.5% | 100 | 27.1% | 50 | 27.9% | 27 | 26.2% | 52 | 27.5% | 51 | 24.3% | 98 | 28.2% | 50 | 23.3% | 162 | 25.2% | 20 | 29.4% | 28 | 23.0% | 56 | 25.5% | 26 | 15.9% | 65 | 26.5% | | |
| やや不満 | 254 | 8.3% | 38 | 10.3% | 14 | 7.8% | 5 | 4.9% | 15 | 7.9% | 17 | 8.1% | 23 | 6.6% | 20 | 9.3% | 52 | 8.1% | 8 | 11.8% | 12 | 9.8% | 16 | 7.3% | 19 | 11.6% | 15 | 6.1% | | |
| 不満 | 85 | 2.8% | 12 | 3.3% | 6 | 3.4% | 4 | 3.9% | 5 | 2.7% | 5 | 2.4% | 9 | 2.6% | 7 | 3.3% | 19 | 3.0% | 3 | 4.4% | 2 | 1.6% | 6 | 2.7% | 3 | 1.8% | 4 | 1.6% | | |
| 知っているが利用なし | 710 | 23.1% | 90 | 24.4% | 45 | 25.1% | 31 | 30.1% | 47 | 24.9% | 46 | 21.9% | 77 | 22.2% | 53 | 24.7% | 138 | 21.4% | 8 | 11.8% | 26 | 21.3% | 54 | 24.6% | 41 | 25.0% | 54 | 22.0% | | |
| 知らなかった | 82 | 2.7% | 14 | 3.8% | 4 | 2.2% | 0 | 0.0% | 2 | 1.1% | 7 | 3.3% | 11 | 3.2% | 5 | 2.3% | 19 | 3.0% | 2 | 2.9% | 5 | 4.1% | 1 | 0.5% | 5 | 3.1% | 7 | 2.9% | | |
| TOTAL | 3,075 | 100.0% | 369 | 100.0% | 179 | 100.0% | 103 | 100.0% | 189 | 100.0% | 210 | 100.0% | 347 | 100.0% | 215 | 100.0% | 644 | 100.0% | 68 | 100.0% | 122 | 100.0% | 220 | 100.0% | 164 | 100.0% | 245 | 100.0% | | |
| 未記入 | 363 | | 43 | | 22 | | 12 | | 21 | | 41 | | 67 | | 27 | | 64 | | 6 | | 11 | | 4 | | 21 | | 24 | | | |
| 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 |
| 満足 | 569 | 18.5% | 64 | 17.6% | 22 | 12.2% | 16 | 15.8% | 28 | 15.0% | 41 | 19.6% | 62 | 17.8% | 39 | 17.7% | 122 | 18.8% | 9 | 13.9% | 22 | 18.0% | 54 | 24.9% | 35 | 20.8% | 55 | 22.0% | | |
| やや満足 | 456 | 14.8% | 65 | 17.9% | 32 | 17.8% | 17 | 16.8% | 32 | 17.1% | 25 | 12.0% | 44 | 12.6% | 28 | 12.7% | 107 | 16.5% | 10 | 15.4% | 17 | 13.9% | 29 | 13.4% | 16 | 9.5% | 34 | 13.6% | | |
| やや不満 | 128 | 4.2% | 14 | 3.9% | 6 | 3.3% | 5 | 5.0% | 12 | 6.4% | 6 | 2.9% | 14 | 4.0% | 18 | 6.3% | 24 | 3.7% | 4 | 6.2% | 5 | 4.1% | 6 | 2.8% | 5 | 3.0% | 13 | 5.2% | | |
| 不満 | 56 | 1.8% | 8 | 2.2% | 2 | 1.1% | 1 | 1.0% | 3 | 1.6% | 6 | 2.9% | 5 | 1.4% | 5 | 2.3% | 11 | 1.7% | 2 | 3.1% | 5 | 4.1% | 3 | 1.4% | 2 | 1.2% | 3 | 1.2% | | |
| 知っているが利用なし | 1,734 | 56.2% | 204 | 56.0% | 111 | 61.7% | 61 | 60.4% | 109 | 58.3% | 111 | 53.1% | 205 | 58.7% | 118 | 53.4% | 358 | 55.1% | 35 | 53.9% | 65 | 53.3% | 120 | 55.3% | 101 | 60.1% | 136 | 54.4% | | |
| 知らなかった | 140 | 4.5% | 9 | 2.5% | 7 | 3.9% | 1 | 1.0% | 3 | 1.6% | 20 | 9.6% | 19 | 5.4% | 17 | 7.7% | 28 | 4.3% | 5 | 7.7% | 8 | 6.6% | 5 | 2.3% | 9 | 5.4% | 9 | 3.6% | | |
| TOTAL | 3,083 | 100.0% | 364 | 100.0% | 180 | 100.0% | 101 | 100.0% | 187 | 100.0% | 209 | 100.0% | 349 | 100.0% | 221 | 100.0% | 650 | 100.0% | 65 | 100.0% | 122 | 100.0% | 217 | 100.0% | 168 | 100.0% | 250 | 100.0% | | |
| 未記入 | 355 | | 48 | | 21 | | 14 | | 23 | | 42 | | 65 | | 21 | | 58 | | 9 | | 11 | | 7 | | 17 | | 19 | | | |
| 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 |
| 満足 | 808 | 26.4% | 79 | 21.9% | 39 | 22.4% | 17 | 16.5% | 43 | 22.9% | 57 | 27.8% | 97 | 27.9% | 54 | 24.6% | 165 | 25.7% | 20 | 30.8% | 32 | 26.0% | 59 | 26.9% | 58 | 34.7% | 88 | 36.2% | | |
| やや満足 | 812 | 26.5% | 108 | 29.9% | 49 | 28.2% | 22 | 21.4% | 51 | 27.1% | 60 | 29.3% | 89 | 25.6% | 58 | 26.4% | 176 | 27.4% | 18 | 27.7% | 30 | 24.4% | 63 | 28.8% | 27 | 16.2% | 61 | 25.1% | | |
| やや不満 | 122 | 4.0% | 18 | 5.0% | 6 | 3.5% | 3 | 2.9% | 11 | 5.9% | 7 | 3.4% | 10 | 2.9% | 12 | 5.5% | 20 | 3.1% | 3 | 4.6% | 9 | 7.3% | 8 | 3.7% | 6 | 3.6% | 9 | 3.7% | | |
| 不満 | 30 | 1.0% | 3 | 0.8% | 2 | 1.2% | 0 | 0.0% | 4 | 2.1% | 6 | 2.9% | 3 | 0.9% | 4 | 1.8% | 6 | 0.9% | 0 | 0.0% | 1 | 0.8% | 1 | 0.5% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | | |
| 知っているが利用なし | 1,128 | 36.9% | 128 | 35.5% | 67 | 38.5% | 55 | 53.4% | 72 | 38.3% | 66 | 32.2% | 129 | 37.1% | 85 | 38.6% | 246 | 38.3% | 20 | 30.8% | 40 | 32.5% | 77 | 35.2% | 67 | 40.1% | 76 | 31.3% | | |
| 知らなかった | 159 | 5.2% | 25 | 6.9% | 11 | 6.3% | 6 | 5.8% | 7 | 3.7% | 9 | 4.4% | 20 | 5.8% | 7 | 3.2% | 30 | 4.7% | 4 | 6.2% | 11 | 8.9% | 11 | 5.0% | 9 | 5.4% | 9 | 3.7% | | |
| TOTAL | 3,059 | 100.0% | 361 | 100.0% | 174 | 100.0% | 103 | 100.0% | 188 | 100.0% | 205 | 100.0% | 348 | 100.0% | 220 | 100.0% | 643 | 100.0% | 65 | 100.0% | 123 | 100.0% | 219 | 100.0% | 167 | 100.0% | 243 | 100.0% | | |
| 未記入 | 379 | | 51 | | 27 | | 12 | | 22 | | 46 | | 66 | | 22 | | 65 | | 9 | | 10 | | 5 | | 18 | | 26 | | | |

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。

②以下の項目は、該当する番号を「〇」で囲んでください。

| | |
|-------------|---|
| 年代 | ① 10代 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代 ⑤ 50代 ⑥ 60代 ⑦ 70代 ⑧ 80代以上 |
| 来館頻度 | ① 初めて ② 1週間に数回 ③ 1か月に数回 ④ 1年に数回 ⑤ 1年以上利用しない時もある |
| 職業 | ① 会社員・公務員 ② 自営業 ③ パート・アルバイト ④ 学生 ⑤ その他 ⑥ 無職 |

① 図書館の職員について

| 項 目 | 満足度 (該当するものを「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 | 該当する箇所に「○」を1つ記入してください | | | | | |
|---|-----------------------|------|------|----|---------------|--------|
| | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 利用したこと はない | 知らなかった |
| 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「○○」への取り組み | | | | | | |
| ※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・持ち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 28 年度杉並区立図書館運営状況報告書

(対象 平成 27 年度事業)

| |
|---------|
| 登録印刷物番号 |
|---------|

| |
|---------|
| 28—0083 |
|---------|

平成 28 年 12 月発行

編集・発行 杉並区立中央図書館

〒167-0051 杉並区荻窪三丁目 40 番 23 号

電話 03-3391-5754

* 杉並区及び杉並区立図書館の各ホームページでご覧になれます。

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

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