

平成22年度
杉並区立図書館経営評価報告書
(対象 平成21年度事業)

平成23年1月
杉並区立中央図書館



目 次

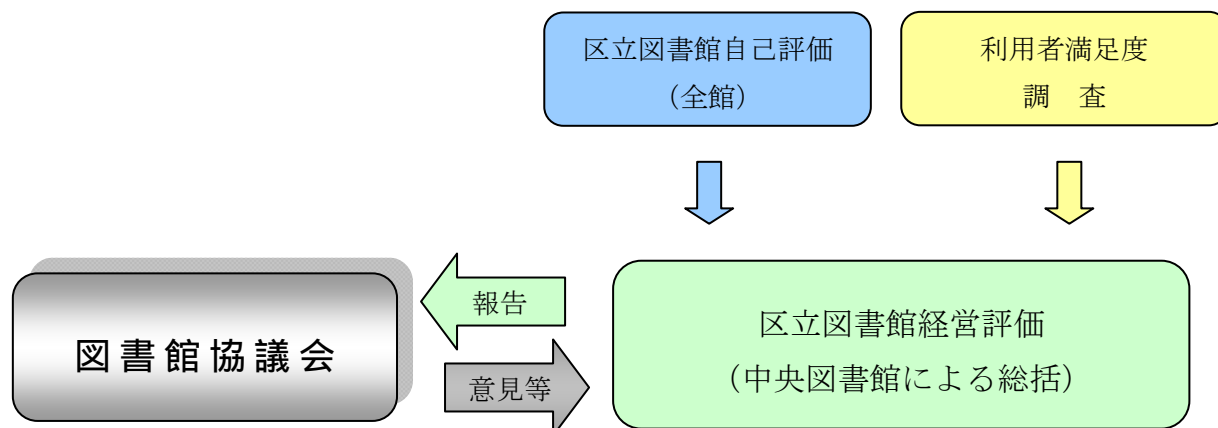
I	杉並区立図書館経営評価の概要	1
1	評価の目的	1
2	評価の仕組み	1
3	評価対象	1
4	評価対象内容及び方法	1
5	評価日程	3
6	評価委員会	3
II	評価結果	3
1	運営、管理業務の執行状況評価	4
2	サービス水準及び運営コスト評価	5
3	館別評価結果及び改善策について	7
III	利用者満足度調査結果	7
IV	今後の改善について	10
V	図書館経営評価の結果に基づく改善策への取組等について	12
○別紙		
	別紙1「運営・管理業務の執行状況評価結果一覧」	13
	別紙2「サービス水準及び運営コスト評価結果一覧」	14
	別紙3「利用者満足度調査」	15
○別添資料		
	・図書館協議会の意見・提言	18
	「平成22年度杉並区立図書館経営評価（対象平成21年度事業）に対する 意見・提言」	
	・館別評価	20
	・杉並区立図書館経営評価実施要項	88

I 杉並区立図書館経営評価の概要

1 評価の目的

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

2 評価のしくみ



3 評価対象

杉並区立図書館 13 館の平成 21 年度事業

(中央図書館は直営館部分と業務委託館部分を分けて評価を行い、合計 14 館が評価対象)

一部業務委託館 中央図書館

直営館 永福、柿木、高円寺、宮前、西荻、高井戸図書館 (6 館)

指定管理館 成田、阿佐谷図書館 (2 館)

業務委託館 南荻窪、下井草、方南、今川図書館 (4 館)

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

※ 直営館 区が職員を配置し、直接運営している館

※ 指定管理館 民間業者である指定管理者が、窓口業務、施設の維持管理を行う館

※ 業務委託館 民間業者に窓口業務を委託している館

4 評価内容及び方法

(1) 運営、管理業務の執行状況評価

図書館の運営、管理業務の執行状況について、次のとおり、自己評価、中央図書による総括評価を行った。

- ① 「運営、管理業務の執行状況評価表 (個別シート)」を策定し、各評価項目の指標ごとの評価を行う方法により、自己評価を行った。

評価は 20 の指標について、「A：良好」「B：一部改善を要するものの概ね良好」

「C：かなり改善が必要」の 3 段階で行った。

②中央図書館（杉並区立図書館経営評価委員会）において、報告書類の調査、ヒアリングを含む現地調査により、自己評価の内容を確認調整し、評価指標についての評価を確定し、確定した指標ごとの評価をもとに、「運営、管理業務の執行状況評価表（経評価表1）」により、評価項目ごとの評価を行った。

(2) サービス水準及び運営コスト評価の自己評価

サービスの成果、達成度及びコストについて、基準値（前年度実績又は目標値）により、次のとおり評価を行った。

①「サービス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）」に基づき、25の評価指標について、基準値と比較し、「A：良好」「B：一部改善を要するものの概ね良好」「C：かなり改善が必要」の3段階の自己評価を行った。

②中央図書館（杉並区立図書館経営評価委員会）において、各館の自己評価の評価結果を確認し、評価項目についての評価を行った。

(3) 利用者満足度調査

利用者の図書館サービスへの評価とニーズを把握し、経営評価に反映するため、各館において次のとおり行った。

①対 象 中学生以上の図書館来館者

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

③実施時期 平成22年3月12日（金）～14日（日）

（永福、南荻窪、高井戸図書館は3月5日（金）～7日（日）、阿佐谷図書館は3月19日（金）～21日（日）に実施。）

(4) 中央図書館による総括評価

①杉並区立図書館経営評価委員会において、報告書類の調査、現地調査（ヒアリングを含む）を行い、自己評価結果及び利用者満足度調査の結果と合わせ評価し、図書館ごとの総括評価を行った。

②各図書館の館別総括評価を踏まえ、杉並区立図書館全体の総括評価、課題、改善点をまとめた。

(5) 杉並区立図書館協議会の意見・提言

下記に定める条例、規則に基づき、経営評価の結果を杉並区立図書館協議会に諮り、「杉並区立図書館協議会の意見・提言」を受けた。

○杉並区図書館条例

（協議会の設置）

第六条 図書館の運営における区民の参画を推進し、透明性を確保するとともに、図書館サービスの一層の向上を図るため、図書館法第十四条第一項の規定に基づき、杉並区立中央図書館に杉並区立図書館協議会を置く。

○杉並区立図書館協議会規則

（所掌事項）

第二条 協議会は、図書館サービスの成果及び達成度を明らかにし、効率的かつ効果的な杉並区立図書館の運営に資するため、図書館の経営評価その他の図書館政策について、杉並区立中央図書館長の諮問に応じるとともに、意見を述べ、又は提言

を行うものとする。

(6) 改善策の策定

評価結果及び杉並区立図書館協議会の意見・提言により改善策を策定した。

(7) 評価結果・改善策の公表

評価結果、改善策を公表する。

5 評価日程

平成 22 年	3 月～4 月	利用者満足度調査及び自己評価
	5 月～6 月	中央図書館による評価及び館別総括評価
	7 月～8 月	中央図書館による総括評価
	9 月～11 月	杉並区立図書館協議会での審議、意見・提言
	10 月～11 月	改善策の策定・実施
平成 23 年	1 月	公表

6 評価委員会

●杉並区立図書館経営評価委員会

【委員長】 中央図書館 館長

【委員】 中央図書館 次長（委員長代理）

〃 管理係長

〃 管理係主査

〃 情報化担当係長

〃 資料相談係長

〃 事業係長

〃 柿木図書館長

〃 下井草図書館長

【庶務】 中央図書館 企画運営係長

〃 企画運営係主査

〃 企画運営係職員 3 名

II 評価結果

各館の評価結果は、別紙 1「運営、管理業務の執行状況評価結果一覧」、別紙 2「サービス水準及び運営コスト評価結果一覧」のとおりである。「運営、管理業務の執行状況評価」では、全ての館において、いずれの評価項目も「A：良好」又は「B：一部改善を要するものの概ね良好」となった。また、「サービス水準及び運営コスト評価」においても、レファレンスが「C：かなり改善が必要」となった館が 4 館あったほかは、いずれの評価項目も「A：良好」又は「B：一部改善を要するものの概ね良好」となり、全体として概ね良好な運営が行われていた。

各評価の概要は、次のとおりである。

1 運営、管理業務の執行状況評価

中央図書館は直営館部分と業務委託館部分をそれぞれ評価対象とするため、14館で評価を行った。

(1) 基本方針等

平成20年度は、A評価12館、B評価2館であったが、平成21年度は、A評価9館、B評価5館となった。

全館で事業計画に基づく計画的な運営が行われたほか、地域の課題解決、区民の日常生活を送る上での問題解決に必要な資料の展示や調査相談への対応等が着実に行われ、改善が図られたが、講座等が実施されなかった館が5館あった。

(2) 執行体制

平成20年度に引き続き、平成21年度も、全館でA評価となった。

組織の統制、管理体制は確立していたが、直営館2館と中央図書館の直営館部分が、司書の配置目標（正規職員の50%）を下回っていた。また、人材育成では、研修計画を作成していない館が2館あったものの、全館において、中央図書館主催の実務研修への積極的な参加や館独自に実施する実務研修等により、レベルアップに向けた取組が行われていた。

指定管理館や業務委託館においては、前年度と同様に、司書の割合は目標値（職員の延べ勤務時間数に占める司書の延べ勤務時間数の割合が指定管理館60%、業務委託館50%）を超えており、概ね良好な執行体制がとられていた。

(3) サービスの提供

平成20年度は、A評価12館、B評価2館であったが、平成21年度は、全館がA評価となった。

資料の選定と管理、窓口業務については、全館で適正に行われていた。レファレンスの充実については、依然としてクイックレファレンスの記録が行われていない館が1館、レファレンスブック（補助資料）が不足しており取組が不十分であった館が1館あったものの、レファレンスの充実や向上を館の目標として掲げる館や、表示や積極的な声掛けに努めた館が増えたことにより、図書館全体としては改善が図られた。

創意工夫による事業実施については、全館で館独自の特色ある事業への取組が行われていたが、図書館を利用していない人への情報発信が不十分な館が2館、図書館サービスの情報発信が不足している館が1館あるなど、情報発信に対する取組は、やや不十分であった。

(4) 利用者満足

平成20年度は、A評価11館、B評価3館であったが、平成21年度は、全館がA評価となった。

名札の着用、声掛けなど、利用者満足を高める接客への取組が全館で行われたほか、館内の巡回を定期的に行うなど、迷惑行為者への対応の強化が図られたが、利用者の意見・苦情への対応内容の公開が、3館で行われていなかった。また、利用者懇談会については、9館が開催し、事業実施後に行うなどの取組を行ったが、依然として参加者が少なかった。利用者懇談会を実施しなかった4館のうち3館は、インタビューやアンケート調査により利用者ニーズの把握を行っていた。さらに、利用者懇談会の

開催に加え、アンケート調査も実施した館もあった。

(5) 法令等の遵守

平成 20 年度に引き続き、平成 21 年度もすべての館が A 評価となった。

関係法令等の指導徹底や定期的な確認が不十分な館が 3 館あったものの、個人情報の保護については、すべての館で徹底されており、消防訓練や A E D 講習会が実施されるなど、全館で危機管理体制が確立されている。

(6) 維持管理

平成 20 年度に引き続き、平成 21 年度も全館で A 評価となった。

施設設備の安全管理、衛生管理については、全館で保守点検が確実に行われたほか、書架の固定等、必要な安全対策が図られていた。また、修繕等の対応は迅速に行われており、環境基準の遵守についても、全館で積極的に取り組まれていた。

2 サービス水準及び運営コスト評価

サービス水準・運営コストの評価は中央図書館の直営館部分及び業務委託部分を一括して評価を行うため、評価対象は 13 館で行った。

各指標の評価は、指標は前年実績 + 3 % 超 = A、0 ~ 3 % = B、前年未満 = C で評価した。(蔵書冊数については、方南、今川は年実績 + 5 % 超 = A、0 ~ 5 % = B、前年未満 = C で評価した。)

レファレンス件数については、前年実績 + 5 % 超 = A、0 ~ 5 % = B、前年未満 = C で評価した。その他のレファレンス率は、目標値を入館者の 1 % とし、1 % 以上 = A、0.7 % ~ 1 % 未満 = B、0.7 % 未満 = C として評価した。

協働(ボランティア)事業実施率は、40 % 超 = A、20 % ~ 40 % = B、20 % 未満 = C で評価した。

経費(コスト)は、前年実績 - 3 % 超 = A、0 ~ - 3 % = B、前年以上 = C により評価を行った。

評価項目は、昨年度は蔵書水準、サービス水準、経費(コスト)の 3 項目だったが、今年度は蔵書水準、資料提供等、レファレンス、事業、経費(コスト)の 5 項目に変更となった。

指標については、タイトル利用可能数がサービス水準から蔵書水準へ移り、中央図書館へのレファレンス取次ぎ件数、要望苦情件数、要望対応率、蔵書 1 人あたりの経費、貸出 1 冊あたりの経費(人件費除く)が除かれた。

(1) 蔵書水準

平成 20 年度は、A 評価 2 館、B 評価 10 館、C 評価 1 館であったが、平成 21 年度は、A 評価 4 館、B 評価 9 館となった。

蔵書冊数は、杉並区全体で 2,255,450 冊と前年より 12,091 冊増えており、区民 1 人当たりの蔵書数も 4.18 冊(20 年度 4.16 冊)となり、区全体としては蔵書水準が向上したが、不明図書の除籍処理を進めたため、蔵書冊数が前年を下回った館が 8 館あった。

(2) 資料提供等

平成 20 年度は、A 評価 3 館、B 評価 10 館であったが、平成 21 年度は、A 評価 12

館、B評価1館となった。

入館者数は、1館を除き増加しており、全体では2,938,287人(20年度2,821,589人)と前年比4.1%の増となり、利用登録者も、全ての館で前年を上回っており、全体では185,248人(20年度156,877人)前年比18.1%の増となった。

リクエスト件数は、全ての館で前年を上回っており、全体として1,091,267件(20年度986,701件)と前年比10.6%の増と、増加傾向にあるが、前年の増加率25.5%に比べ、伸び率は低下してきている。

貸出冊数は、前年度は7館が前年を下回っていたが、本年度は12館がA評価、1館がB評価と、全館が前年を上回っており、全体では4,887,587冊(20年度4,617,893冊)と前年比5.8%増となった。

団体貸出は、全体としては登録団体数が849団体(20年度818団体)、前年比3.8%増となり、貸出冊数も全体としては254,944冊(20年度231,623冊)と前年比10.1%増となったが、前年を下回った館が登録団体数で2館、貸出冊数で3館あった。

利用者用インターネット端末利用回数は、全体としては25,722件(前年20,940件)と前年比22.8%増と利用増が図れたが、前年を下回った館が2館あった。

(3) レファレンス

平成20年度は、A評価3館、B評価9館、C評価1館であったが、平成21年度は、A評価1館、B評価8館、C評価4館となった。

レファレンス件数は、全体として20,728件(20年度18,275件)と前年比13.4%増となったものの、前年を下回った館が5館と前年の1館から大幅に増加した。また、レファレンス率では、目標値(入館者の1%)を達成した館が前年度より1館増加し3館となったが、C評価の館が8館(前年度10館)と、目標達成に向け、今後とも取組が必要であった。

(4) 事業

平成20年度は、A評価5館、B評価8館であったが、平成21年度は、A評価1館、B評価12館となった。

学校への支援は、2館が前年を下回ったが、前年度に引き続き、調べ学習資料貸出の件数が大幅に増加したことなどにより、全体としては461件(20年度383件)と前年を上回った。

事業実施回数は、3館が前年を下回ったものの、全体としては1,985回(20年度1,801回)と10.2%の増加となった。しかし、参加者数は6館で前年を下回り、全体としては27,700人(20年度27,528人)と、わずかな増加にとどまった。

協働(ボランティア)事業実施回数は、全体で403回(20年度418件)と微減であった。協働事業実施率は、今回からA評価(40%超)、B評価(20~40%)、C評価(20%未満)で評価することしたが、A評価が2館、B評価が5館、C評価が6館と、一層の推進が必要であった。

障害者サービスについては、全体として12,125件(20年度12,007件)とわずかながら増加した。

(5) 経費(コスト)

平成20年度は、A評価6館、B評価6館、C評価1館だったが、平成21年度は、

A評価10館、B評価3館となった。

運営経費は、9館が前年より減少し、4館が増加した。減少した館のうち、非常勤職員を活用した運営形態となった1館と業務委託による運営形態となった1館は、大幅な減少となった。貸出1冊あたりの経費（コスト）は全館で、利用者1人あたりの経費（コスト）は1館を除いて減少しており、全体的には概ね効率的な運営が行われていた。利用者1人あたり経費が増加した1館は、運営経費が増加したうえ、利用者（入館者）の増加が2.1%にとどまったためである。

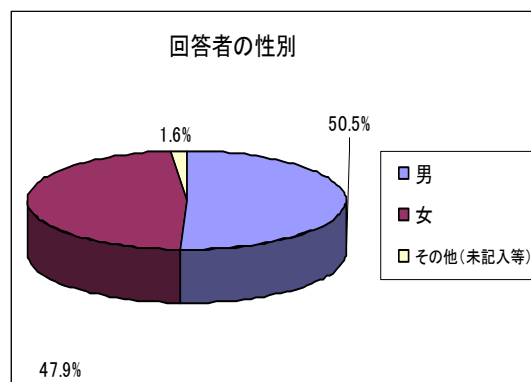
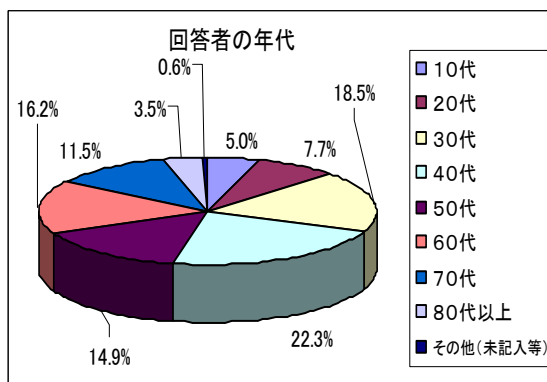
3 館別評価結果及び改善策について

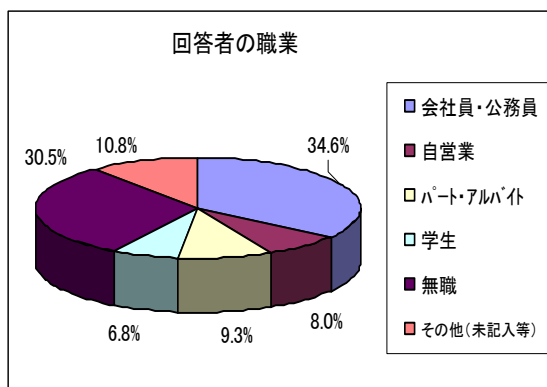
別添「館別総括」のとおりである。

Ⅲ 利用者満足度調査結果

来館者を対象とし各図書館で3日間（金・土・日）実施した。各図書館でのアンケート用紙の配布数、回答者の状況、回答結果は次のとおりである。

	配布数	回答者	入館者数	回答率	入館者に対する割合
中央	682	457	3,861	67.0%	11.8%
永福	231	158	1,706	68.4%	9.3%
柿木	434	358	1,573	82.5%	22.8%
高円寺	272	213	1,384	78.3%	15.4%
宮前	163	142	2,216	87.1%	6.4%
成田	419	388	1,660	92.6%	23.4%
西荻	345	237	2,156	68.7%	11.0%
阿佐谷	662	542	2,884	81.9%	18.8%
南荻窪	371	329	1,594	88.7%	20.6%
下井草	410	404	2,136	98.5%	18.9%
高井戸	190	174	1,878	91.6%	9.3%
方南	227	204	1,524	89.9%	13.4%
今川	417	350	1,852	83.9%	18.9%
	4,823	3,956	26,424	82.0%	15.0%

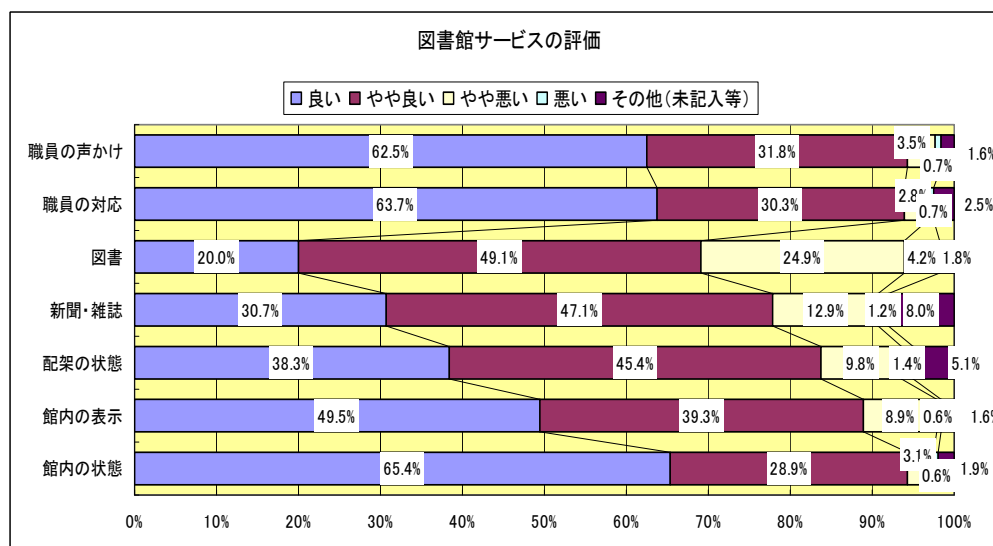




回答者の構成は、40代 22.3%、30代 18.5%、60代 16.2%、50代 14.9%となっており、30～60代が全体の71.9%を占めている。職業は、会社員・公務員が34.6%、続いて無職が30.5%となっているが、その他（未記入等）が10.8%であった。

[図書館サービスの評価]

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



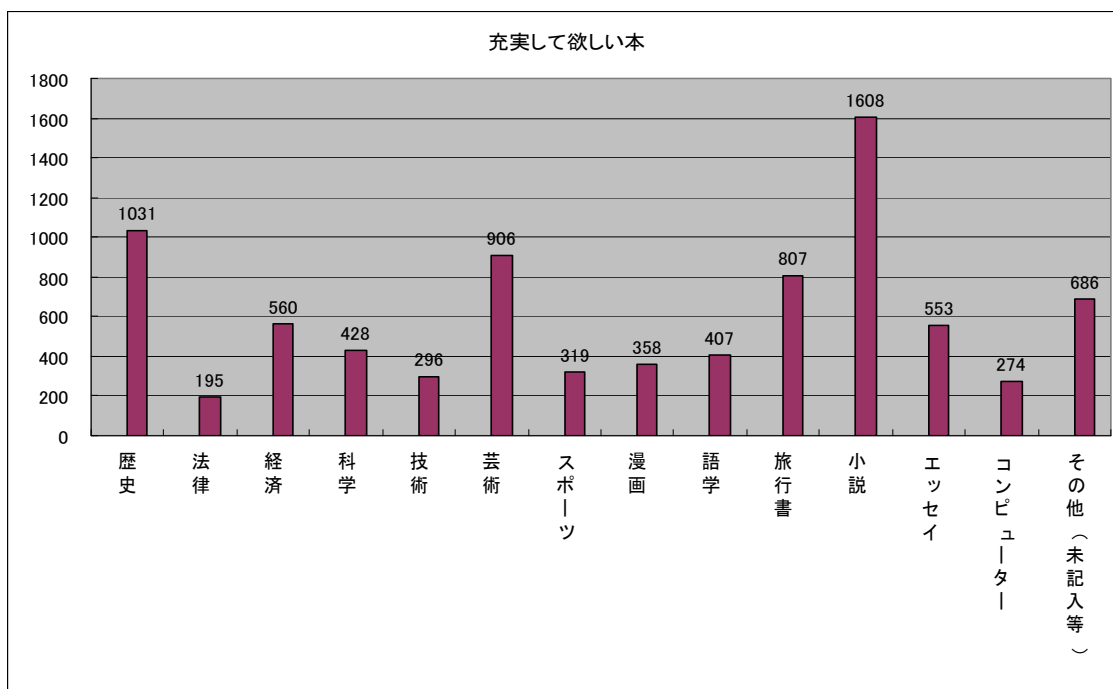
「職員の声かけ」、「職員の対応」については、それぞれ62.5%、63.7%の人が「良い」と回答しており、「やや良い」を合計して、それぞれ94.3%、94.0%となっている。

「借りたい図書」や「新聞、雑誌」の資料、また配架の状態については、「良い」の評価がそれぞれ20.0%、30.7%、38.3%で、「やや良い」の評価を合計して、69.1%、77.8%、83.7%となっている。

館内の表示や状態は、「良い」がそれぞれ49.5%、65.4%で、「やや良い」を合計して88.8%、94%となっている。

[図書館の本について]

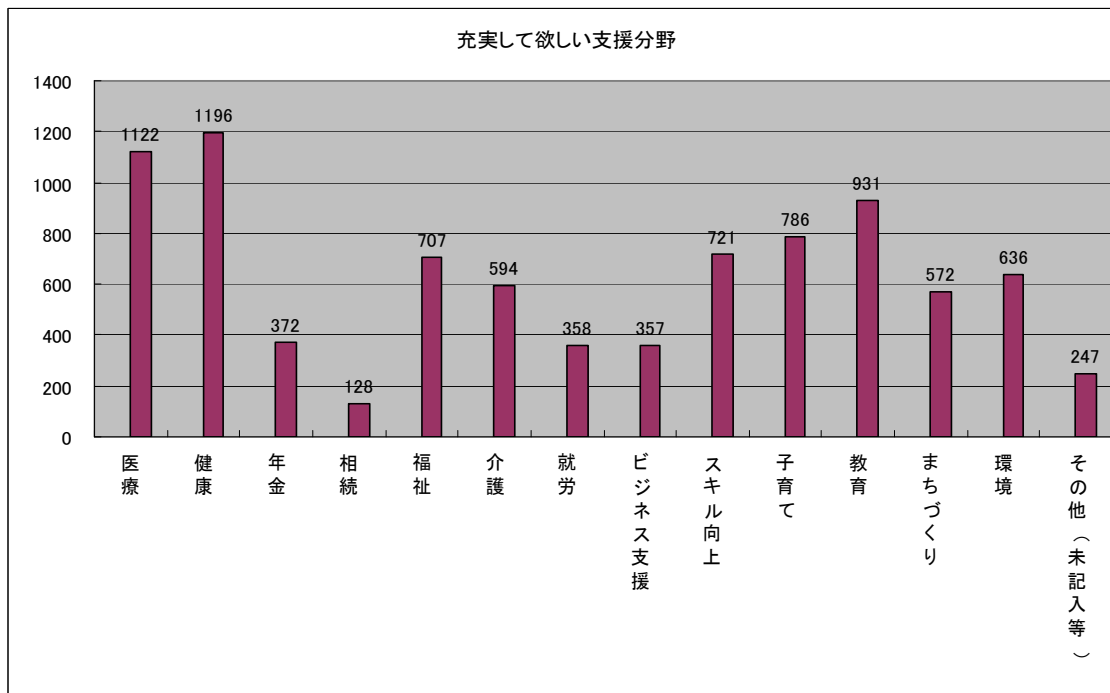
④ あなたは、この図書館には、どのような本を増やしたらよいと思いますか。



昨年「充実してほしい図書館サービス」について調査したところ、「一般書の充実」という回答が一番多かった。その結果をふまえ、「今後充実してほしい本」について調査したところ、「小説」「歴史」「芸術」「旅行書」の順となっている。

[図書館の支援について]

⑤ あなたは、どのような分野について支援を充実したらよいと思いますか。



昨年、「日常生活の問題や地域の課題解決のため、図書館資料の提供や調査相談な

どのサービスの利用の有無」について調査したが、「ある」と答えた人は14%に留まった。その結果をふまえ、今年度は、「今後充実してほしい支援の分野」について調査したところ、「健康」「医療」「教育」「子育て」「スキル向上」「福祉」の順となっている。

[自由意見]

自由意見は、以下のとおりである。

サービスに関すること	32件
資料に関すること	181件
職員に関すること	30件
施設に関すること	63件
インターネット・システムに関すること	52件
利用者に関すること	56件
その他	285件
総件数	699件

主な内容は、

「サービスに関すること」では、開館時間延長（13件）、講座・イベント等の開催（11件）などとなっている。

「資料に関すること」では、資料の充実（60件）、CD・DVDの購入（41件）、雑誌の種類を増（31件）、汚損本の買換えと適切なチェック（25件）、人気の高い図書の大量購入（24件）などとなっている。

「職員に関すること」では、丁寧な職員対応をしてほしい（23件）となっている。

「施設に関すること」では、椅子や閲覧席の増（21件）、学習スペース（10件）、館内の温度・換気の適正管理（9件）、トイレの整備（9件）、書架がわかりづらい（9件）などとなっている。

「インターネット・図書館システムに関すること」では、検索システムの向上（35件）インターネット予約やメールでの連絡ができるようになったことが便利（17件）などとなっている。

「利用者に関すること」では、寝ている人・不潔な人に注意してほしい（36件）、新聞・雑誌を占有している人に注意してほしい（15件）、迷惑行為者への注意してほしい（7件）などとなっている。

「その他」では、快適な図書館運営に対するお礼（50件）となっている。

IV 今後の改善について

図書館経営評価の結果及び図書館協議会の意見・提言を踏まえ、今後、中央図書館の政策立案・統括機能をより一層強化するとともに、図書館全体で次の改善に取り組む。また、各館での取り組みが必要な事項については、館ごとに取り組む。

- 1 地域の課題解決、区民の日常生活上の問題解決の支援については、21年度末、中央図書館が定めた取組指針に基づき、全館が、各館の課題に関する資料の計画的かつ重点的な収集、充実に努めるとともに、地域の課題解決、区民の日常生活上の問題解決の支援につながる講座、講演会及び資料の展示を企画し、実施する。実施に当たっては、区内関係機関との協働を図るなど、充実に向け工夫していく。
- 2 レファレンスサービスについては、地域の課題解決、区民の日常生活上の問題解決支援への取組に合わせて進めていく。また、カウンター周りの表示や声掛け等に加え、様々な媒体や機会を活用した積極的な周知活動に努める。周知に当たっては、「レファレンスサービス」の呼称が浸透するようサービス内容と併せて表記していく。さらに、中央図書館は、実務研修を引き続き実施していくとともに、レファレンスツールやマニュアルの充実、レファレンス担当者連絡会の活性化、困難なレファレンス事例等の情報共有化等、地域館をバックアップする体制をより一層強化し、図書館全体のレファレンス技能の向上を図る。
- 3 学校支援については、学校図書館に司書が配置されたことを踏まえ、学校図書館支援を行う済美教育センターと連携し、各館で資料提供、調べ方教室、ブックトーク等を実施することにより、児童生徒の支援に取り組んでいく。中央図書館は、児童資料室の積極的な活用及び資料の充実に図り、調べ学習の需要に的確かつ迅速に対応できる体制の構築に努めるとともに、児童生徒への調べ学習支援を強化する。
- 4 執行体制については、年度当初に研修計画を作成し、計画的な人材育成に取り組んでいくほか、直営館では、引き続き司書の育成・確保に努めていく。また、地域住民が直面している日常の様々な課題を把握できる力量を持った職員の育成に努めていく。
- 5 図書資料については、除籍基準に基づいて3年にわたる所在不明図書を除籍したことによる一時的な除籍数の増加により、8館で蔵書冊数が減じている。今後、図書館資料管理要綱に基づき、除籍を計画的に進めていく。また、同要綱に定める収集方針及び収集基準に基づき、図書資料の選定を行い、公共図書館にふさわしい蔵書の充実に努めていく。
- 6 情報発信については、広報すぎなみ、図書館ホームページ、図書館だより等さまざまな媒体を活用し、図書館サービスの内容をPRするとともに、広報課を介したマスコミへの積極的な情報提供にも努める。また、図書館ホームページにはYAコーナーを設ける等、内容の充実に努めるとともに、区内施設を活用した情報提供に取り組み、図書館未利用者への働き掛けを強化する。
- 7 協働事業の実施については、区の関係機関との情報交換を密にし、新たなボランティアの掘り起こしに努めるとともに、既存のボランティア団体を活用していくほか、今後、すぎなみ地域大学で育成する人材を、地域図書館のお話し会等の事業に積極的に活用していく。
- 8 利用者懇談会については、各館の工夫にもかかわらず参加者が少ないため、関係団体、地域への働きかけを行うなど、その充実に取り組んでいく。開催に当たっては、具体的な話題や課題解決支援のテーマを示すなど、利用者の参加意欲が高まるよう工夫していく。また、利用者へ直接インタビューする、日頃から利用者と職員の個別的な会話を継続するなど、懇談会以外の方法で、より多くの利用者の意見を把握するよう努める。さ

らに、職員は、利用者から気軽に意見を寄せてもらえるよう、いつでも利用者が声掛けし易い雰囲気をつくることにより、利用者との良好な関係を築いていく。

- 9 障害者サービスについては、実施回数が増加し、取組の成果が現れてきているが、引き続き、障害者関係機関等を通じた対象者への情報提供に努めるとともに、利用者の拡大を図っていく。また、視覚障害者向けには、デイジー（※）をはじめとする電子図書の作成を進めるとともに、朗読CD等の充実を図っていく。サービスの実施に当たっては工夫を行い、専門施設がなくても行っていく。さらに、今後、高齢者、定住外国人にとっても図書館サービスを利用しやすくなるよう、工夫していく。

※デイジー：DAISY (Digital Accessible Information System) デジタル録音図書の国際標準規格

V 図書館経営評価の結果に基づく改善策への取組等について

1 事業計画の策定について

事業計画は、「IV 今後の改善について」の取組を計画的に進められるよう、内容及び実施時期などを明示した、より具体的なものとなるよう策定し、区民に公開していく。

2 図書館の将来ビジョンについて

インターネット社会の進展を踏まえた図書館サービスについては、現在の取組をさらに進めるとともに、新たなサービスについては、今後の課題として検討していく。

3 図書館経営評価の改善について

各図書館は、立地や施設面など、様々に異なる状況の中で施設運営を行っており、各図書館の特色及び事業計画に沿った評価を行うことについては、今後の課題として検討していく。

運営、管理業務の執行状況評価結果一覧

評価項目	指標	評価の視点	中央図書館 (直営)		中央図書館 (業務委託)		永福図書館		柿木図書館		高円寺図書館		宮前図書館		成田図書館		西鉄図書館		阿佐谷図書館		南狭窪図書館		下井草図書館		高井戸図書館		方南図書館		今川図書館	
			自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価	自己 評価	中央図書館 評価
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	A	A	/	/	B	B	B	B	A	A	B	B	A	A	B	B	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	B	B	A	A	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	B	B	A	A
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	A	/	/	A	A	A	A	B	B	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	5 種別的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	A
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる環境を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	A	A	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A	B	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	/	/	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	/	/	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

【備考】
 1 各指標の評価は、A:良好、B:概ね良好(一部軽微な改善を要するものを含む)、C:かなり改善が必要
 2 中央図書館評価は、指標及び評価項目ごとの評価を行う。
 3 中央図書館評価(評価項目)は、指標の評価(A3点、B2点、C1点)の合計に、特に優れた取り組みに対し1点(1点)、大きく改善すべき事項に対し減点(1点)し、その合計の平均により評価を行う。(※は加点又は減点を行った評価項目)
 A・・・5点超
 B・・・2.5～1.6点
 C・・・1.6点未満
 4 「/」は、業務を実施しないため、評価を行わない指標

サービス水準及び運営コスト評価結果一覧

評価項目	指標	算出方法等	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		
			自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価	中央図書館評価	自己評価
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	A		C		C		C		B		C		C		C		C		C		B		A		A		
	購入冊数	実績	A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	A	B	C	B	C	B	C	B	B	A	C	B	C	B	C	B	C	B	C	B	B	A	A	A	A	A	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	C		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		
	タイトル利用可能数	実績	C		B		A		A		C		A		B		A		A		A		A		A		A		
2 資料提供等	入館者数	実績	B		B		A		A		A		B		C		B		B		A		A		A		A		
	利用登録者数	実績	A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		
	年間貸出冊数	実績	A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		
	リクエスト件数	リクエスト件数	A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)																											
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	C		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	C		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	C
	団体貸出団体数	実績	A		C		A		A		A		A		C		A		A		A		B		A		A		
	団体貸出冊数	実績	A		A		A		C		C		A		C		A		A		A		A		A		A		
	複写サービス	利用者用コピー枚数	A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		A		C		
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	A		A		A		A		A		A		A		A		A		C		A		A		A		
	データベース利用回数(中央のみ)	データベース利用回数(中央のみ)	A																										
ホームページアクセス件数(中央のみ)	ホームページアクセス件数(中央のみ)	B																											
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	C	B	A	B	C	C	A	B	A	B	A	B	B	B	A	B	C	C	A	B	C	C	A	A	C	C	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数																											A
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	A		C		C		C		C		C		A		B		C		B		C		A		C		
4 事業	事業実施回数	実績(人数) おはなし会 映画会(一般) 映画会(児童) 講演会 講座 人形劇 こども会	C		A		A		C		B		B		B		A		A		A		A		C		A		
	事業参加者数	実績(人数) おはなし会 映画会(一般) 映画会(児童) 講演会 講座 人形劇 こども会	A		B		B		B		B		B		B		A		A		C		B		C		B		
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	C		B		C		A		C		C		A		B		B		B		C		C		B		
	学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数 図書館/ブック配布 ブックトーク等 調べ学習資料貸出 図書館見学 職場体験	A		B		A		B		C		A		C		B		A		A		B		A		A		
	障害者サービス実施回数	実績(件数)	A		B				C		A		B		B		C		A		B		A		B		B		
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	A	A	B	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	A	A	B	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	

【備考】
 1 各指標の評価は、A:良好、B:概ね良好(一部軽微な改善を要するものを含む)、C:かなり改善が必要
 2 各指標の評価は、指標は前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=Cで評価した。(蔵書冊数については、方南、今川は年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=Cで評価した。)
 3 レファレンス件数については、前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=Cで評価した。レファレンス率は目標値を入館者の1%とし、1%以上=A、0.7%~1%未満=B、0.7%以下=Cとして評価した。
 4 協働(ボランティア)事業実施率は、40%超=A、20%~40%=B、20%未満=Cで評価した。
 5 経費(コスト)は、前年実績-3%超=A、0~-3%=B、前年未満=Cにより評価を行った。

利用者満足度調査結果

年代	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		南方		今川	
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
10代	196	5.0%	10	2.2%	8	5.1%	10	2.8%	18	8.5%	11	7.8%	12	3.1%	7	3.0%	45	8.3%	14	4.3%	11	2.7%	17	9.8%	14	6.9%	19	5.4%
20代	304	7.7%	42	9.2%	12	7.6%	25	7.0%	31	14.6%	8	5.6%	31	8.0%	20	8.4%	40	7.4%	11	3.3%	20	5.0%	16	9.2%	20	9.8%	28	8.0%
30代	732	18.5%	74	16.2%	23	14.6%	75	21.0%	35	16.4%	22	15.5%	79	20.4%	51	21.5%	90	16.6%	55	16.7%	97	24.0%	31	17.8%	46	22.6%	54	15.4%
40代	882	22.3%	104	22.8%	46	29.1%	89	24.9%	56	26.3%	32	22.5%	93	24.0%	55	23.2%	90	16.6%	63	19.2%	95	23.5%	29	16.7%	55	27.0%	75	21.4%
50代	589	14.9%	69	15.1%	22	13.9%	56	15.6%	33	15.5%	22	15.5%	60	15.5%	45	19.0%	67	12.4%	56	17.0%	70	17.3%	20	11.5%	19	9.3%	50	14.3%
60代	640	16.2%	85	18.6%	22	13.9%	49	13.7%	30	14.1%	21	14.8%	61	15.7%	35	14.8%	110	20.3%	66	20.1%	60	14.9%	25	14.4%	26	12.8%	50	14.3%
70代	453	11.5%	47	10.3%	20	12.7%	42	11.7%	8	3.8%	14	9.9%	41	10.6%	18	7.6%	79	14.6%	45	13.7%	39	9.7%	31	17.8%	20	9.8%	49	14.0%
80代以上	137	3.5%	20	4.4%	5	3.2%	11	3.1%	0	0.0%	12	8.5%	9	2.3%	4	1.7%	20	3.7%	16	4.9%	8	2.0%	5	2.9%	3	1.5%	24	6.9%
その他(未記入等)	23	0.6%	6	1.3%	0	0.0%	1	0.3%	2	0.9%	0	0.0%	2	0.5%	2	0.8%	1	0.2%	3	0.9%	4	1.0%	0	0.0%	1	0.5%	1	0.3%
TOTAL	3956	100.0%	457	100.0%	158	100.0%	358	100.0%	213	100.0%	142	100.0%	388	100.0%	237	100.0%	542	100.0%	329	100.0%	404	100.0%	174	100.0%	204	100.0%	350	100.0%
性別	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
男	1997	50.5%	269	58.9%	72	45.6%	152	42.5%	113	53.1%	65	45.8%	178	45.9%	94	39.7%	276	50.9%	185	56.2%	203	50.3%	89	51.2%	95	46.6%	206	58.9%
女	1895	47.9%	178	39.0%	67	42.4%	201	56.2%	97	45.5%	75	52.8%	208	53.6%	140	59.1%	265	48.9%	138	42.0%	198	49.0%	84	48.3%	105	51.5%	139	39.7%
その他(未記入等)	64	1.6%	10	2.2%	19	12.0%	5	1.4%	3	1.4%	2	1.4%	2	0.5%	3	1.3%	1	0.2%	6	1.8%	3	0.7%	1	0.6%	4	2.0%	5	1.4%
TOTAL	3956	100.0%	457	100.0%	158	100.0%	358	100.0%	213	100.0%	142	100.0%	388	100.0%	237	100.0%	542	100.0%	329	100.0%	404	100.0%	174	100.0%	204	100.0%	350	100.0%
職業	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
会社員・公務員	1369	34.6%	172	37.6%	52	32.9%	132	36.9%	67	31.5%	47	33.1%	140	36.1%	84	35.4%	144	26.6%	122	37.1%	178	44.1%	44	25.3%	68	33.3%	119	34.0%
自営業	316	8.0%	42	9.2%	24	15.2%	15	4.2%	22	10.3%	10	7.0%	29	7.5%	20	8.4%	47	8.7%	19	5.8%	30	7.4%	13	7.5%	16	7.8%	29	8.3%
パート・アルバイト	367	9.3%	36	7.9%	9	5.7%	43	12.0%	17	8.0%	17	12.0%	38	9.8%	32	13.5%	64	11.8%	19	5.8%	31	7.7%	12	6.9%	27	13.2%	22	6.3%
学生	269	6.8%	21	4.6%	11	7.0%	13	3.6%	29	13.6%	13	9.2%	19	4.9%	14	5.9%	48	8.9%	17	5.2%	18	4.5%	22	12.6%	19	9.3%	25	7.1%
無職	1208	30.5%	125	27.4%	48	30.4%	118	33.0%	58	27.2%	45	31.7%	121	31.2%	62	26.2%	170	31.4%	112	34.0%	108	26.7%	63	36.2%	56	27.5%	122	34.9%
その他(未記入等)	427	10.8%	61	13.4%	14	8.9%	37	10.3%	20	9.4%	10	7.0%	41	10.6%	25	10.6%	69	12.7%	40	12.2%	39	9.7%	20	11.5%	18	8.8%	33	9.4%
TOTAL	3956	100.0%	457	100.0%	158	100.0%	358	100.0%	213	100.0%	142	100.0%	388	100.0%	237	100.0%	542	100.0%	329	100.0%	404	100.0%	174	100.0%	204	100.0%	350	100.0%
職員へ声がかけやすいですか。また、職員からの声かけは来ていますか。	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	2471	62.5%	239	52.3%	86	54.4%	229	64.0%	100	47.0%	70	49.3%	265	68.3%	106	44.7%	383	70.7%	234	71.1%	271	67.1%	80	46.0%	176	86.3%	232	66.3%
やや良い	1259	31.8%	168	36.8%	54	34.2%	115	32.1%	96	45.1%	60	42.3%	113	29.1%	101	42.6%	141	26.0%	84	25.5%	114	28.2%	81	46.6%	28	13.7%	104	29.7%
やや悪い	137	3.5%	38	8.3%	5	3.2%	10	2.8%	9	4.2%	7	4.9%	3	0.8%	21	8.9%	13	2.4%	3	0.9%	10	2.5%	10	5.8%	0	0.0%	8	2.3%
悪い	26	0.7%	3	0.7%	4	2.5%	0	0.0%	5	2.4%	4	2.8%	0	0.0%	3	1.3%	1	0.2%	0	0.0%	1	0.3%	3	1.7%	0	0.0%	2	0.6%
その他(未記入等)	63	1.6%	9	2.0%	9	5.7%	4	1.1%	3	1.4%	1	0.7%	7	1.8%	6	2.5%	4	0.7%	8	2.4%	8	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.1%
TOTAL	3956	100.0%	457	100.0%	158	100.0%	358	100.0%	213	100.0%	142	100.0%	388	100.0%	237	100.0%	542	100.0%	329	100.0%	404	100.0%	174	100.0%	204	100.0%	350	100.0%
職員の対応や説明はわかりやすいですか。	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	2520	63.7%	243	53.2%	87	55.1%	236	65.9%	106	49.8%	75	52.8%	277	71.4%	105	44.3%	394	72.7%	225	68.4%	278	68.8%	85	48.9%	174	85.3%	235	67.1%
やや良い	1197	30.3%	164	35.9%	58	36.7%	107	29.9%	92	43.2%	51	35.9%	93	24.0%	110	46.4%	127	23.4%	88	26.8%	101	25.0%	83	47.7%	23	11.3%	100	28.6%
やや悪い	112	2.8%	31	6.8%	7	4.4%	11	3.1%	6	2.8%	11	7.8%	5	1.3%	10	4.2%	7	1.3%	4	1.2%	12	3.0%	5	2.9%	0	0.0%	3	0.9%
悪い	28	0.7%	3	0.7%	2	1.3%	1	0.3%	6	2.8%	3	2.1%	2	0.5%	5	2.1%	2	0.4%	0	0.0%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.6%
その他(未記入等)	99	2.5%	16	3.5%	4	2.5%	3	0.8%	3	1.4%	2	1.4%	11	2.8%	7	3.0%	12	2.2%	12	3.7%	11	2.7%	1	0.6%	7	3.4%	10	2.9%
TOTAL	3956	100.0%	457	100.0%	158	100.0%	358	100.0%	213	100.0%	142	100.0%	388	100.0%	237	100.0%	542	100.0%	329	100.0%	404	100.0%	174	100.0%	204	100.0%	350	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		
借りたい本は、揃っていますか。																														
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	791	20.0%	121	26.5%	37	23.4%	69	19.3%	52	24.4%	20	14.1%	60	15.5%	23	9.7%	114	21.0%	58	17.6%	70	17.3%	39	22.4%	73	35.8%	55	15.7%		
やや良い	1942	49.1%	213	46.6%	65	41.1%	177	49.4%	75	35.2%	60	42.3%	193	49.7%	116	49.0%	288	53.1%	183	55.6%	215	53.2%	93	53.5%	97	47.6%	167	47.7%		
やや悪い	986	24.9%	100	21.9%	43	27.2%	95	26.5%	62	29.1%	48	33.8%	103	26.6%	79	33.3%	121	22.3%	72	21.9%	102	25.3%	34	19.5%	25	12.3%	102	29.1%		
悪い	165	4.2%	12	2.6%	10	6.3%	13	3.6%	24	11.3%	10	7.0%	21	5.4%	16	6.8%	13	2.4%	10	3.0%	11	2.7%	8	4.6%	4	2.0%	13	3.7%		
その他(未記入等)	72	1.8%	11	2.4%	3	1.9%	4	1.1%	0	0.0%	4	2.8%	11	2.8%	3	1.3%	6	1.1%	6	1.8%	6	1.5%	0	0.0%	5	2.5%	13	3.7%		
TOTAL	3956	100.0%	457	100.0%	158	100.0%	358	100.0%	213	100.0%	142	100.0%	388	100.0%	237	100.0%	542	100.0%	329	100.0%	404	100.0%	174	100.0%	204	100.0%	350	100.0%		
新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。																														
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	1215	30.7%	168	36.8%	51	32.3%	111	31.0%	64	30.1%	41	28.9%	99	25.5%	42	17.7%	158	29.2%	111	33.7%	104	25.7%	57	32.8%	104	51.0%	105	30.0%		
やや良い	1865	47.1%	195	42.7%	67	42.4%	171	47.8%	107	50.2%	63	44.4%	191	49.2%	114	48.1%	265	48.9%	148	45.0%	202	50.0%	91	52.3%	86	42.2%	165	47.1%		
やや悪い	512	12.9%	52	11.4%	27	17.1%	43	12.0%	28	13.2%	23	16.2%	57	14.7%	48	20.3%	61	11.3%	39	11.9%	59	14.6%	18	10.3%	13	6.4%	44	12.6%		
悪い	48	1.2%	1	0.2%	5	3.2%	6	1.7%	3	1.4%	2	1.4%	10	2.6%	6	2.5%	3	0.6%	1	0.3%	2	0.5%	2	1.2%	1	0.5%	6	1.7%		
その他(未記入等)	316	8.0%	41	9.0%	8	5.1%	27	7.5%	11	5.2%	13	9.2%	31	8.0%	27	11.4%	55	10.2%	30	9.1%	37	9.2%	6	3.5%	0	0.0%	30	8.6%		
TOTAL	3956	100.0%	457	100.0%	158	100.0%	358	100.0%	213	100.0%	142	100.0%	388	100.0%	237	100.0%	542	100.0%	329	100.0%	404	100.0%	174	100.0%	204	100.0%	350	100.0%		
配架の状態や資料の状態は満足できますか。																														
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	1516	38.3%	167	36.5%	56	35.4%	117	32.7%	88	41.3%	40	28.2%	135	34.8%	60	25.3%	184	34.0%	151	45.9%	152	37.6%	75	43.1%	130	63.7%	161	46.0%		
やや良い	1798	45.5%	194	42.5%	71	44.9%	190	53.1%	84	39.4%	63	44.4%	192	49.5%	119	50.2%	262	48.3%	129	39.2%	211	52.2%	75	43.1%	65	31.9%	143	40.9%		
やや悪い	386	9.8%	59	12.9%	17	10.8%	35	9.8%	32	15.0%	22	15.5%	32	8.3%	38	16.0%	55	10.2%	28	8.5%	24	5.9%	18	10.3%	5	2.5%	21	6.0%		
悪い	56	1.4%	6	1.3%	4	2.5%	4	1.1%	6	2.8%	6	4.2%	6	1.6%	6	2.5%	3	0.6%	2	0.6%	2	0.5%	5	2.9%	3	1.5%	3	0.9%		
その他(未記入等)	200	5.1%	31	6.8%	10	6.3%	12	3.4%	3	1.4%	11	7.8%	23	5.9%	14	5.9%	38	7.0%	19	5.8%	15	3.7%	1	0.6%	1	0.5%	22	6.3%		
TOTAL	3956	100.0%	457	100.0%	158	100.0%	358	100.0%	213	100.0%	142	100.0%	388	100.0%	237	100.0%	542	100.0%	329	100.0%	404	100.0%	174	100.0%	204	100.0%	350	100.0%		
館内の表示はわかりやすいですか。																														
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	1960	49.5%	190	41.6%	60	38.0%	165	46.1%	94	44.1%	62	43.7%	183	47.2%	91	38.4%	287	53.0%	179	54.4%	194	48.0%	85	48.9%	152	74.5%	218	62.3%		
やや良い	1556	39.3%	200	43.8%	69	43.7%	154	43.0%	84	39.4%	57	40.1%	168	43.3%	107	45.2%	210	38.8%	118	35.9%	172	42.6%	65	37.4%	49	24.0%	103	29.4%		
やや悪い	352	8.9%	53	11.6%	26	16.5%	35	9.8%	27	12.7%	19	13.4%	29	7.5%	38	16.0%	34	6.3%	21	6.4%	29	7.2%	20	11.5%	2	1.0%	19	5.4%		
悪い	23	0.6%	6	1.3%	1	0.6%	1	0.3%	3	1.4%	2	1.4%	1	0.3%	0	0.0%	2	0.4%	0	0.0%	3	0.7%	3	1.7%	0	0.0%	1	0.3%		
その他(未記入等)	65	1.6%	8	1.8%	2	1.3%	3	0.8%	5	2.4%	2	1.4%	7	1.8%	1	0.4%	9	1.7%	11	3.3%	6	1.5%	1	0.6%	1	0.5%	9	2.6%		
TOTAL	3956	100.0%	457	100.0%	158	100.0%	358	100.0%	213	100.0%	142	100.0%	388	100.0%	237	100.0%	542	100.0%	329	100.0%	404	100.0%	174	100.0%	204	100.0%	350	100.0%		
館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。																														
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
良い	2588	65.4%	257	56.2%	78	49.4%	199	55.6%	142	66.7%	79	55.6%	234	60.3%	122	51.5%	353	65.1%	240	73.0%	283	70.1%	125	71.8%	182	89.2%	294	84.0%		
やや良い	1145	28.9%	150	32.8%	60	38.0%	139	38.8%	63	29.6%	53	37.3%	130	33.5%	99	41.8%	155	28.6%	81	24.6%	105	26.0%	42	24.1%	21	10.3%	47	13.4%		
やや悪い	123	3.1%	27	5.9%	14	8.9%	15	4.2%	5	2.4%	5	3.5%	14	3.6%	8	3.4%	22	4.1%	2	0.6%	6	1.5%	4	2.3%	0	0.0%	1	0.3%		
悪い	24	0.6%	7	1.5%	1	0.6%	2	0.6%	3	1.4%	1	0.7%	1	0.3%	3	1.3%	2	0.4%	0	0.0%	2	0.5%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.3%		
その他(未記入等)	76	1.9%	16	3.5%	5	3.2%	3	0.8%	0	0.0%	4	2.8%	9	2.3%	5	2.1%	10	1.9%	6	1.8%	8	2.0%	2	1.2%	1	0.5%	7	2.0%		
TOTAL	3956	100.0%	457	100.0%	158	100.0%	358	100.0%	213	100.0%	142	100.0%	388	100.0%	237	100.0%	542	100.0%	329	100.0%	404	100.0%	174	100.0%	204	100.0%	350	100.0%		

	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川	
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
あなたは、この図書館には、どのような本を増やしたらよいと思いますか。(複数回答可)																												
歴史	1031	12.2%	129	12.7%	46	13.1%	68	9.2%	52	11.6%	32	10.9%	99	11.7%	56	11.9%	157	13.4%	95	14.3%	100	11.7%	44	12.3%	49	11.7%	104	13.2%
法律	195	2.3%	31	3.1%	17	4.8%	12	1.6%	8	1.8%	3	1.0%	24	2.8%	7	1.5%	28	2.4%	14	2.1%	22	2.6%	5	1.4%	4	1.0%	20	2.5%
経済	560	6.6%	73	7.2%	15	4.3%	36	4.9%	32	7.1%	24	8.2%	48	5.7%	29	6.1%	76	6.5%	57	8.6%	68	8.0%	20	5.6%	22	5.2%	60	7.6%
科学	428	5.1%	53	5.2%	18	5.1%	36	4.9%	37	8.2%	12	4.1%	37	4.4%	14	3.0%	48	4.1%	32	4.8%	51	6.0%	23	6.4%	20	4.8%	47	6.0%
技術	296	3.5%	40	3.9%	12	3.4%	20	2.7%	35	7.8%	5	1.7%	25	3.0%	16	3.4%	40	3.4%	22	3.3%	23	2.7%	13	3.6%	16	3.8%	29	3.7%
芸術	906	10.8%	119	11.7%	37	10.5%	71	9.6%	34	7.6%	32	10.9%	89	10.5%	73	15.5%	134	11.4%	66	9.9%	85	9.9%	38	10.6%	46	11.0%	82	10.4%
スポーツ	319	3.8%	37	3.6%	13	3.7%	25	3.4%	6	1.3%	11	3.7%	37	4.4%	11	2.3%	45	3.8%	25	3.8%	34	4.0%	20	5.6%	21	5.0%	34	4.3%
漫画	358	4.3%	25	2.5%	20	5.7%	30	4.1%	30	6.7%	11	3.7%	41	4.9%	24	5.1%	41	3.5%	16	2.4%	28	3.3%	12	3.4%	45	10.7%	35	4.4%
語学	407	4.8%	61	6.0%	19	5.4%	31	4.2%	26	5.8%	5	1.7%	40	4.7%	22	4.7%	56	4.8%	29	4.4%	35	4.1%	17	4.8%	27	6.4%	39	4.9%
旅行書	807	9.6%	84	8.3%	20	5.7%	87	11.8%	41	9.1%	32	10.9%	95	11.2%	51	10.8%	106	9.0%	71	10.7%	78	9.1%	32	8.9%	41	9.8%	69	8.7%
小説	1608	19.1%	150	14.8%	55	15.7%	172	23.3%	110	24.4%	69	23.5%	164	19.4%	110	23.3%	220	18.8%	121	18.2%	166	19.4%	74	20.7%	73	17.4%	124	15.7%
エッセイ	553	6.6%	57	5.6%	20	5.7%	59	8.0%	14	3.1%	22	7.5%	65	7.7%	35	7.4%	83	7.1%	54	8.1%	60	7.0%	17	4.8%	29	6.9%	38	4.8%
コンピューター	274	3.3%	38	3.7%	12	3.4%	28	3.8%	13	2.9%	5	1.7%	20	2.4%	14	3.0%	38	3.2%	26	3.9%	29	3.4%	12	3.4%	18	4.3%	21	2.7%
その他(未記入等)	686	8.1%	120	11.8%	47	13.4%	64	8.7%	12	2.7%	31	10.5%	21	7.2%	10	2.1%	100	8.5%	37	5.6%	76	8.9%	31	8.7%	9	2.1%	88	11.1%
TOTAL	8428	100.0%	1017	100.0%	351	100.0%	739	100.0%	450	100.0%	294	100.0%	845	100.0%	472	100.0%	1172	100.0%	665	100.0%	855	100.0%	358	100.0%	420	100.0%	790	100.0%

	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川	
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
あなたは、どのような分野について支援を充実したらよいと思いますか。(複数回答可)																												
医療	1122	12.9%	124	12.0%	42	11.9%	90	12.0%	53	11.3%	51	16.9%	123	13.7%	67	12.7%	165	13.9%	88	13.1%	126	13.7%	49	13.4%	42	9.0%	102	12.9%
健康	1196	13.7%	133	12.9%	53	15.1%	113	15.1%	47	10.0%	46	15.3%	113	12.6%	65	12.3%	164	13.8%	108	16.1%	131	14.3%	49	13.4%	59	12.6%	115	14.5%
年金	372	4.3%	44	4.3%	19	5.4%	24	3.2%	20	4.3%	19	6.3%	33	3.7%	18	3.4%	43	3.6%	24	3.6%	51	5.6%	20	5.5%	22	4.7%	35	4.4%
相続	128	1.5%	22	2.1%	4	1.1%	8	1.1%	7	1.5%	2	0.7%	12	1.3%	6	1.1%	16	1.4%	16	2.4%	9	1.0%	7	1.9%	9	1.9%	10	1.3%
福祉	707	8.1%	85	8.2%	28	8.0%	53	7.1%	33	7.0%	21	7.0%	79	8.8%	53	10.1%	101	8.5%	52	7.8%	61	6.7%	32	8.8%	40	8.6%	69	8.7%
介護	594	6.8%	75	7.3%	18	5.1%	51	6.8%	16	3.4%	25	8.3%	65	7.3%	36	6.8%	83	7.0%	51	7.6%	62	6.8%	18	4.9%	37	7.9%	57	7.2%
就労	358	4.1%	56	5.4%	16	4.6%	26	3.5%	15	3.2%	11	3.7%	29	3.2%	31	5.9%	54	4.6%	20	3.0%	36	3.9%	11	3.0%	27	5.8%	26	3.3%
ビジネス支援	357	4.1%	40	3.9%	19	5.4%	18	2.4%	18	3.8%	12	4.0%	41	4.6%	21	4.0%	48	4.0%	24	3.6%	51	5.6%	16	4.4%	25	5.4%	24	3.0%
スキル向上	721	8.3%	87	8.4%	26	7.4%	76	10.2%	49	10.5%	21	7.0%	71	7.9%	40	7.6%	91	7.7%	42	6.3%	79	8.6%	27	7.4%	44	9.4%	68	8.6%
子育て	786	9.0%	68	6.6%	32	9.1%	77	10.3%	52	11.1%	18	6.0%	90	10.1%	49	9.3%	100	8.4%	67	10.0%	81	8.8%	34	9.3%	48	10.3%	70	8.9%
教育	931	10.7%	114	11.0%	32	9.1%	81	10.8%	60	12.8%	20	6.6%	88	9.8%	55	10.4%	121	10.2%	81	12.1%	96	10.5%	49	13.4%	49	10.5%	85	10.8%
まちづくり	572	6.6%	67	6.5%	20	5.7%	57	7.6%	37	7.9%	21	7.0%	53	5.9%	34	6.5%	78	6.6%	41	6.1%	53	5.8%	21	5.8%	37	7.9%	53	6.7%
環境	636	7.3%	75	7.3%	19	5.4%	64	8.5%	55	11.7%	21	7.0%	74	8.3%	36	6.8%	88	7.4%	53	7.9%	56	6.1%	20	5.5%	26	5.6%	49	6.2%
その他(未記入等)	247	2.8%	45	4.4%	24	6.8%	11	1.5%	7	1.5%	13	4.3%	24	2.7%	16	3.0%	36	3.0%	4	0.6%	25	2.7%	12	3.3%	2	0.4%	28	3.5%
TOTAL	8727	100.0%	1035	100.0%	352	100.0%	749	100.0%	469	100.0%	301	100.0%	895	100.0%	527	100.0%	1188	100.0%	671	100.0%	917	100.0%	365	100.0%	467	100.0%	791	100.0%

平成 22 年度 杉並区立図書館経営評価（対象平成 21 年度事業） に対する意見・提言

平成 22 年 11 月 27 日
杉並区立図書館協議会

【総括】

平成 19・20・21 年度経営評価を通覧して、その事業が年々ゆるやかに改善されている、という印象を受けた。

【各論】

評価結果

調査項目の多くにおいて主観的査定による自己評価を基準としているが、各館と中央館の評価に不整合は見られなかった。

レファレンス・サービス

この調査項目では数値目標に対する客観的査定を基に評価しているが、多くの館でサービス実施の数値がその目標を下回っていると反省している。そのことについて、以下の意見等が述べられた。

設定されている数値目標が妥当だとして、この種のサービスは利用者から請求を待つのではなく、たとえば利用者懇談会などにおいてその有効性を説明するなどして、積極的に勧誘すべきである。

単に「レファレンス」、あるいは「レファレンス・サービス」の用語は、利用者にとってわかりにくい。図書館用語をそのまま使用するのではなく、対利用者の立場で名称を検討すべきである。

図書館運営の基本方針の一つである課題解決のプログラムと、このサービスを直結させる。

評価の数値基準を全地域館に適用することにも問題がある。各館にはそれぞれの役割があるはずで、調査法をそれに順応させるべきである。例えば一般座席数が 2 席しかない成田図書館は、資料の館外貸出を重視していると思われるが、その考えが妥当だとすれば、一概にレファレンスの数だけにこだわる必要はない。

利用者懇談会、もしくは友好的な利用者との関係

今回も、前回、前々回に引き続き、中央館を含め各地域図書館において利用者懇談会への参加者が少なかったことが反省され、今後の問題として再提起されている。このことについて、以下の意見等があった。

「利用者懇談会」と銘打って開催しても、その内容がよくわからないのではないだろうか。そうだとすれば、事前に具体的な話題を示して、利用者との懇談を開催すべきである。

参加者が少ないことを懇談会が有意義に開催できない理由として掲げているが、上記

を含め、さまざまな工夫を凝らすべきである。たとえば、課題解決支援の具体的なテーマを懇談の中心に据えることなども一つの方法であろう。

一部の地域図書館でも実施されているが、懇談会として開催するだけでなく、フロアにおいて、利用者と職員との個別的な会話を継続的に行うことが大切である。こうした方法は、懇談会と同様の効果が期待できるはずである。

利用者と友好的な関係を築くための個別的な会話を促進することは重要であるが、その際、利用者が職員に気軽に声を掛けやすい環境、もしくは雰囲気づくりが肝要である。フロアにおいて職員は、資料の配架や書架整理中で多忙であっても、親密に対応できるよう心がけるべきである。

障害者サービスほか

施設面での改善・改良に止まらず、サービス面で配慮がなされなければならない。今後さまざまな創意工夫や気づかいが求められる。たとえば目の不自由な人たちに対する対面朗読などは、専用の施設がなくとも提供できるはずである。

なお、障害者以外にもそうした気づかいは、高齢者、定住外国人などにも拡大される必要がある。

専用の施設がないことを理由に、障害者サービスの指標を評価対象外とした地域図書館（柿木図書館）についても、今後は評価を行うべきである。

選書

蔵書水準に関しては、多くがB評価であるが、選書については慎重に行うべきである。

職員研修

課題解決支援型の図書館サービスを本格的に実施する上で、職員が地域住民の日常的課題を把握しておくことが前提となる。その前提を構築するには図書館業務の研修の枠をこえた計画の下で実行すべきである。

今後の事業計画への提言

今回の経営評価結果は概ね肯定でき、また今後の「課題・改善点」に掲げられている事項も適正である。問題は、それら課題・改善点をいつ・どのように達成、あるいは改善・改良するかが示されなければ、経営評価自体が無意味になることを重大に受けとめるべきである。

今回の評価結果に掲げられている全館のさまざまな課題・問題の達成・改善については、評価報告書提出後直ちに中央館において今後の事業計画に反映されなければならない。事業のスパイラルアップを進めていくために、たとえばロードマップなどを作成し、公開することが、強く望まれる。

合わせてインターネット社会の進展の状況を踏まえて、公共図書館のコンセプトを変える必要がある。中短期的な事業計画だけでなく、将来どのような公共図書館サービスを行うべきかなど長期的構想を立て、アピールしていく必要がある。

館 別 評 価

○ 各館の経営評価結果は、次のとおり掲載しています。

- 1 館別総括評価
- 2 運営・管理業務の執行状況評価表（経営評価表1）
- 3 サービス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）
- 4 利用者満足度調査

(1) 中央図書館（直営）	21
(2) 中央図書館（業務委託）	26
※サービス水準及び運営コスト表（経営評価表2）及び利用者満足度調査は中央図書館（直営）において評価を行うため未掲載	
(3) 永福図書館（直営）	28
(4) 柿木図書館（直営）	33
(5) 高円寺図書館（直営）	38
(6) 宮前図書館（直営）	43
(7) 成田図書館（指定管理館）	48
(8) 西荻図書館（直営）	53
(9) 阿佐谷図書館（指定管理館）	58
(10) 南荻窪図書館（業務委託）	63
(11) 下井草図書館（業務委託）	68
(12) 高井戸図書館（直営）	73
(13) 方南図書館（直営）	78
(14) 今川図書館（直営）	83

1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、基本方針等以下全てがA評価と良好であり、サービス水準・運営コストは、資料提供等及び経費(コスト)がA評価、蔵書水準、レファレンス及び事業がB評価と一部に改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題・改善点については、全て取組が行われ運営及びサービスの充実が図られていた。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項	
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。基本方針に基づく計画的事業運営がなされており、ミーティング等を通じて職員の意見を事業計画に反映するように努めていた。5月と9月の自殺予防月間に講座と展示を実施したほか、地域の課題解決と区民の自立支援への取組について指針を定めた。
	2 執行体制	A	A	4指標中3指標がA評価、1指標がB評価となっており、良好であった。職員中の司書の割合は、45.5%と目標の50%に達しなかった。職員に対する研修は、年間計画に基づき行われていた。
	3 サービスの提供	A	A	5指標全てがA評価となっており、良好であった。講演・展示の開催回数は、引き続き多かった。図書館の情報発信では区ホームページ、広報すぎなみ、図書館ホームページ、図書館だよりを活用し、事業用については積極的に情報発信を行っていた。今後は、未利用者も視野に、図書館サービス全体の積極的な情報発信の取組が必要である。
	4 利用者満足	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。カウンターのレイアウトの改善や開架スペースの整備による展示スペースの確保など、快適な環境づくりを行った。利用者懇談会の参加者が少なく、開催方法の工夫が必要である。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標全てがA評価となっており良好であった。情報セキュリティマネジメント研修は、初任者研修、レファレンス研修などと一緒に関年計画に組み込まれて実施されていた。システム障害時の対応シートの作成、システムダウン時に貸出記録ができる補助システムを作成した。
	6 維持管理	A	A	3指標ともA評価となっており、良好であった。施設設備の適切な保守点検と履行がなされるとともに、環境方針への取組が行われた。一部施設の用途変更に伴う改修を行ったが、今後とも老朽化に対応した適切なメンテナンスを行っていく必要がある。
②サービス水準・運営コスト	1 蔵書水準	B	A	5指標中3指標がA評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。蔵書冊数、購入冊数、地域人口1人あたりの蔵書数は前年を上回ったが、タイトル利用可能数が前年度よりわずかながら減少したためC評価となり、総合ではB評価となった。
	2 資料提供等	A	B	13指標中9指標がA評価、B評価が2指標、C評価が2指標となっており、良好であった。蔵書予約率は横ばい、蔵書回転率は前年をわずかに下回ったが、リクエスト件数が前年より10,785件の増となるなど他の指標は前年を上回った。
	3 レファレンス	B	A	2指標中A評価とC評価が1指標ずつとなっており、概ね良好であった。レファレンスの内容を記録し、積極的な取り組みが行われており、レファレンス率は目標値の1%を超えているが、レファレンス件数、レファレンス率とも前年を下回った。
	4 事業	B	B	5指標中3指標がA評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。調べ学習資料貸出数が大幅に増加したことにより、学校支援実施回数が増加したが、事業実施回数は前年に比べわずかに減少したほか、協働事業実施率は13%と目標値(40%)に届かなかった。
	5 経費(コスト)	A	B	2指標ともA評価となっており、良好であった。経費にかかる指標は、前年に比して貸出し1冊あたり経費は8.3%の減少、利用者1人あたり経費も5.3%減少となった。

①、②の評価基準

「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

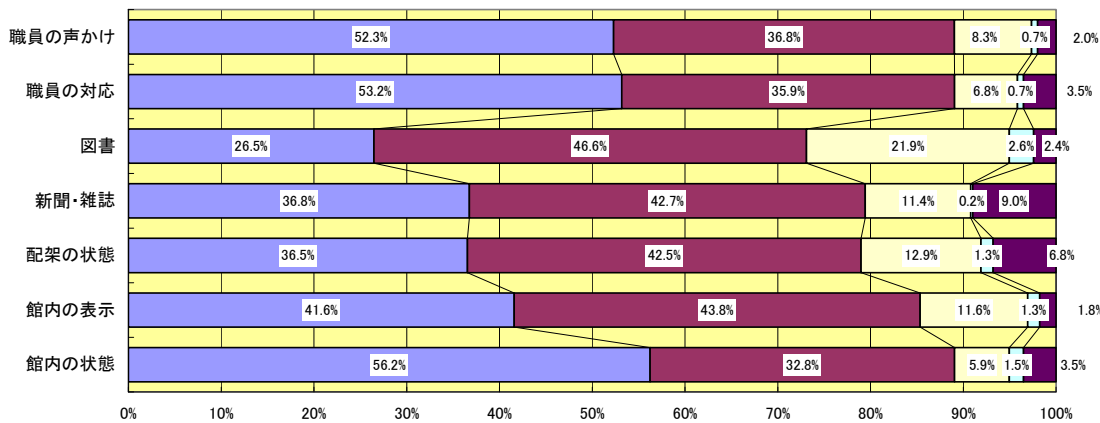
「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数682枚、回答者457名(回答率67.0%)、入館者 3861名、入館者に対する割合11.8%

図書館サービスの評価

■ 良い ■ やや良い □ やや悪い □ 悪い ■ その他(未記入等)



③ 利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

- ①人材育成については、センター館として、地域館のレベルアップを図る研修の実施が必要である。
- ②レファレンスについては、中央図書館としての取り組みを継続するとともに、図書館全体のレベルアップを図る取り組みが必要である。
- ③入館者が4.5%、貸出冊数が8.3%減となっており、入館者、貸出冊数を増やす取り組みが必要である。
- ④協働事業の実施回数を増やす取り組みが必要である。
- ⑤利用者のインターネットパソコンの利用回数が減っており、区民への周知を図り利用者を増やす取り組みが必要である。

<対応状況>

- ①人材育成については、基礎研修(初任者、システム等)、レファレンス研修等を実施し、地域館のレベルアップを図った。
- ②レファレンスについては、レファレンス資料、情報源の充実に努めるとともに、有効関連サイトの活用等を行った。また、前記研修に加え、ポケット辞典等を作成し、レファレンスツールを充実した。
- ③行事等の実施により入館者数は前年比2.4%の増、貸出冊数は同5.7%の増となった。
- ④講演会やおはなし会等、ボランティアとの協働を進め、事業の実施回数を増やしている。
- ⑤インターネットパソコンの利用は、館内掲示等でPRしたことにより45.1%の増となった。

4. 課題・改善点

- ①人材育成については、杉並区の図書館全体のレベルアップを図るべく、様々な研修等を実施し、その効果が現れてきているが、十分とは言えず、今後さらに充実していく必要がある。
- ②職員中の司書の割合が45.5%と目標(50%)を下回っており、改善する必要がある。
- ③レファレンスについては、目標の1%を超えているものの前年の件数を下回っており、レファレンス事例集の更新などにより、利用者の増大を図っていく必要がある。また、レファレンスマニュアルの作成など、図書館全体のレファレンスの向上に取り組んでいく必要がある。
- ④事業等の情報発信に加え、未利用者も視野に、図書館サービス全体の情報発信を強化する必要がある。
- ⑤利用者懇談会の開催方法を工夫し、より多くの利用者ニーズの把握に努める必要がある。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名: 中央図書館(直営)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	A
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	A	A	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	B	B	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	A	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	A	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	A	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」: 3点

指標評価「B」: 2点

指標評価「C」: 1点

A「良好」: 評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」: 評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」: 評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表(経営評価表2)

施設名:中央図書館(直営)

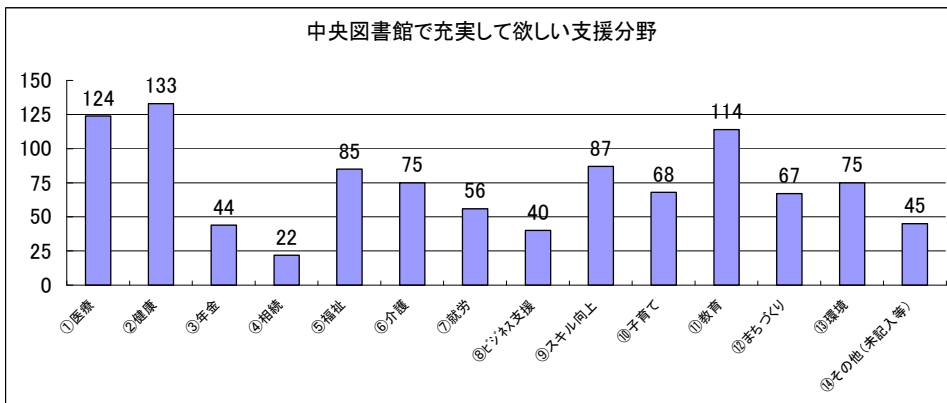
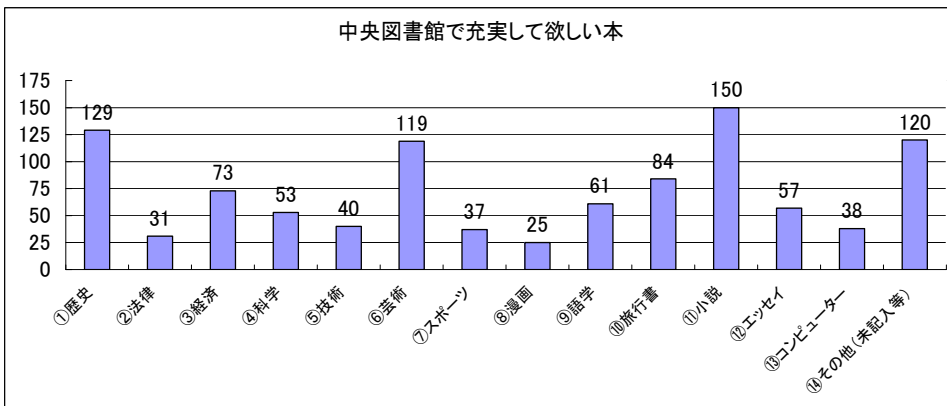
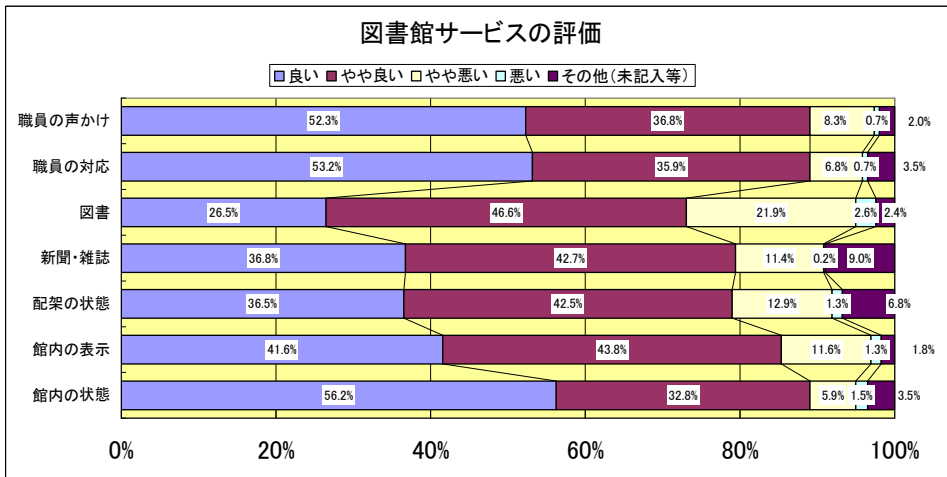
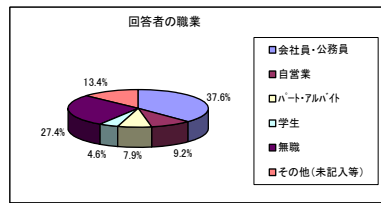
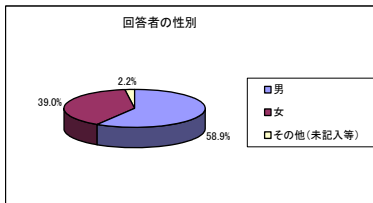
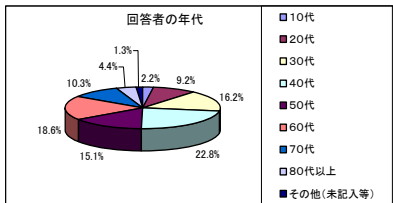
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	674,747	617,915	109.2%	A	B
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	19,697	16,653	118.3%	A	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	8.09	7.43	108.9%	A	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	7.44%	9.04%	82.3%	C	
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	552,955	558,124	99.1%	C	
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	450,378	439,906	102.4%	B	A
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	35,934	30,300	118.6%	A	
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	727,706	690,656	105.4%	A	
	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	130,726	119,941	109.0%	A	
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		128,683 2,043	116,949 2,992			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	0.19	0.19	99.8%	C	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	1.08	1.12	96.5%	C	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	8.72	8.30	105.1%	A	
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	316	306	103.3%	A	
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	97,650	89,004	109.7%	A	
	複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	212,950	182,773	116.5%	A	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	5,047	3,568	141.5%	A	
	データベース利用回数(中央のみ)	実績	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	2,728	1,932	141.2%	A	
	ホームページアクセス件数(中央のみ)	トップページへの月平均アクセス件数	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	246,403	238,681	103.2%	B	
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数 クイック 調査	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	6,770 3,517 3,253	7,134 3,356 3,778	94.9%		B
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7~1%未満=B、0.7%未満=C	1.50%			A	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	193	198	97.5%	C	B
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・展示会 ・その他		107 19 14 9 5 35 4	97 20 18 18 4 35 6			
	事業参加者数	事業参加者数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	3,693	3,432	107.6%	A	
	・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・その他		1,054 504 298 420 240 1,177	1,159 568 365 655 272 413				
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20~40%=B、20%未満=C	13.0%			C	
	学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	188	157	119.7%	A	
		・図書館バック配布 ・ブックトーク等 ・調べ学習資料貸出 ・図書館見学 ・職場体験		3 0 181 2 2	3 21 124 5 4			
5 経費(コスト)	障害者サービス実施回数	実績(件数)	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	11,888	11,534	103.1%	A	A
	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0~-3%=B、前年以上=C	748.27	809.55	92.4%	A	
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0~-3%=B、前年以上=C	1,209.03	1,270.99	95.1%	A	

評価項目の評価基準
指標評価:A:3点
指標評価:B:2点
指標評価:C:1点

A:良好;評価項目の平均が2.5超
B:一部改善を要するものの概ね良好;評価項目の平均が1.6~2.5
C:かなり改善が必要;評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 中央図書館 】

配布数682枚、回答者457名(回答率67.0%)、入館者 3861名、入館者に対する割合11.8%



1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、すべての項目でA評価と良好であり、図書館の運営は良好に行われていた。前年度の課題、改善点については、概ね改善が図られていた。
(サービス水準・運営コストは、中央図書館(直営)において評価を行う。)

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	A	A	1指標がA評価となっており、良好であった。 基本方針に基づき、年間及び月間の事業計画が策定され、計画に基づき業務が行われており、良好な運営が行われていた。毎月の行事計画の作成にあたっては、業務の担当者が積極的に関わっていた。 ※基本方針に基づく事業実施の指標は中央図書館(直営)で評価するため、評価対象から除き、1指標で評価を行った。
	2 執行体制	A	A	4指標全てA評価となっており、良好であった。 日々の出来事を記載するカウンター連絡ノートや、緊急性の高い連絡事項を毎朝のミーティングで周知するなどにより、情報共有に努めていた。司書率は75.8%と目標値(50%)を超えていた。業務に応じた職員配置がなされていたが、安定した職員の配置に課題があった。体系化された研修計画に基づき、職員の能力向上に努めていた。業務において、職員が感じた問題点は業務レポートとして提出され、課題の解決に取り組んでいた。
	3 サービスの提供	A	B	4評価全てA評価となっており、良好であった。 毎月の館内整理日に研修や業務確認が実施されるなど、正確な業務遂行への取組が行われていた。読書の森公園で開催した青空おはなし会など、行事開催にあたり工夫を凝らしていた。行事の開催にあたって近隣の保育園にも周知するなど、図書館未利用者に対しても情報発信を行っていた。 ※レファレンスの充実の指標は、中央図書館(直営)で評価するため、評価対象から除き、4指標で評価を行った。
	4 利用者満足	A	B	3指標全てがA評価となっており、良好であった。 利用者の意見・苦情に対して、ミーティングで周知するとともに、早急な対応を行うなど、改善に努めていた。1日4回の定期的な見回りにより館内の状況把握に努めるなど、快適な施設管理への取組が行われていた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標中2指標がA評価、1指標がB評価となっており、良好であった。 関係法令等をファイルにまとめ、職員が閲覧できるよう配備されていた。色分けしたセキュリティエリアの掲示や個人情報保護研修など、個人情報保護の厳格な取組がなされていた。点検表をにより1日4回の館内巡回を実施するとともに、AED訓練や消防訓練に参加するなど、危機管理への取組がなされていた。
	6 維持管理	A	A	1指標がA評価となっており、良好であった。 省エネ、省資源の徹底など、環境方針に基づいた取組が行われていた。 ※施設設備の安全管理、衛生管理の指標は、中央図書館(直営)で評価するため、評価対象から除き、指標で評価を行った。
②サービス水準、運営コスト	1 蔵書			サービス水準・運営コストは中央図書館(直営)において評価を行う。
	2 資料提供等			
	3 レファレンス			
	4 事業			
	5 経費(コスト)			

①、②の評価基準

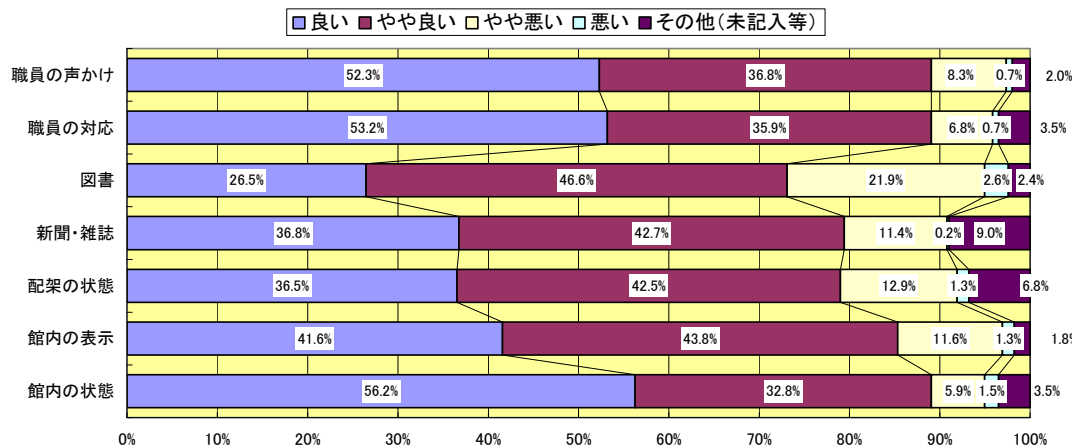
「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数682枚、回答者457名(回答率67.0%)、入館者 3861名、入館者に対する割合11.8%

図書館サービスの評価



③利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

①中央図書館の蔵書内容や利用者の動向を把握し、図書館員としての専門性を発揮するためには、安定した職員の配置が必要である。

<対応状況>

①退職・転出・休職が5名、新規・転入が4名の異動が行われたほか、副責任者1名の交代があった。

4. 課題・改善点

1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、基本方針等がB評価、その他の項目がA評価で良好であり、サービス水準・運営コストは、資料提供及び経費(コスト)がA評価、そのほかがB評価と一部に改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題・改善点については、一部取組が不十分なものがあり、引続き改善が必要である。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	B	B	2指標中1指標がA評価、1指標がB評価となり、概ね良好であった。基本方針に基づき計画を策定し、自殺予防展示として5月に「生きる」、9月に「元気がでる本」「メンタルヘルス」などの取組が行われていたが、講座等は実施されていなかった。
	2 執行体制	A	A	4指標ともA評価となっており、良好であった。館長、主査の休日が重複しないローテーションの作成、役割分担表の全職員配布による各人の役割の確認、朝のミーティングによる当日の予定、連絡事項の確認など組織の管理体制が確保されていた。常勤職員の司書割合は66.7%と目標を超えており、業務に応じた職員配置もされていた。職場会での「OPAC使用法」研修、日常業務についての検討、確認時間の確保など人材育成、業務の問題点解決への取組が行われていた。
	3 サービスの提供	A	B	5指標ともA評価となっており、良好であった。4月当初、館全体での除籍への取組を確認、資料の適切な管理に努めたが、保存庫の整理について課題が残った。場所、時間帯別に担当者の優先順位を定め、迅速な対応に努めていた。レファレンスについても、クイックレファレンスの研修、事例の共有化など充実に取り組んだ。継続的に行われてきた人形劇とハンドベルコンサートは盛況であった。保健センターで実施するブックスタート時等の図書館の案内、行事の際の図書館ホームページへの掲載、児童館や保育園などへのポスター、チラシの配布により情報発信に努めていた。
	4 利用者満足	A	B	3指標ともA評価となっており、良好であった。接遇の向上では、「利用者が図書館の対応に満足して帰られること」、「地域に愛される図書館」を目標に掲げ、意識向上に取り組むとともに、接遇研修、職場会でのカウンターの対応方法の確認を行った。要望に添ってソファの買い替えも行うなど、利用者の要望、苦情への対応も適切に行われたが、利用者懇談会が未実施であった。また、毎朝、カウンター当番が館内を見回り、掲示物やチラシの乱れがないか確認するなど快適な施設環境の確保に努めていた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標中2指標がA評価、1指標がB評価となり、良好であった。職場会で図書館関連の法規や日本図書館協会のお知らせなどについて確認するなど関係法令の遵守に努めていたが、職員への指導徹底に課題があった。パソコン、個人情報のある資料の鍵のかかるロッカーへの保管、施錠確認など個人情報保護への取組が行われていた。館内巡回点検表を作成し、巡回の際、危険が発生しやすい箇所をチェックしていた。
	6 維持管理	A	A	3指標ともA評価となっており、良好であった。21年度の保守点検は計画どおり行われており、清掃も適切に実施され、水質等の環境測定も良好であった。また、節水、節電についてのポスターの館内掲示、ISO14001の報告時における前年との比較確認、リサイクル資料の提供など環境基準遵守のための取組が行われていた。
②サービス水準、運営コスト	1 蔵書水準	B	B	5指標中2指標がA評価、1指標がB評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。購入冊数、開架新書率、タイトル利用可能数は前年を上回ったが、蔵書冊数、地域人口1人あたりの蔵書数が前年を下回った。蔵書冊数の減は、除籍基準に基づく除籍処理を進めたこと及び3か年に渡って不明の図書を除籍したことによる、除籍冊数の増大によるものである。
	2 資料提供等	A	A	11指標中9指標がA評価、1指標がB評価、1指標がC評価となっており、良好であった。登録者数、貸出冊数、リクエスト件数など団体貸出団体数を除き、全ての指標が前年を上回った。この減は二重登録の削除によるものであり、利用団体数は概ね昨年と同様であり、団体貸出冊数は前年比137.7%と大幅に伸びている。
	3 レファレンス	B	B	2指標中1指標がA評価、1指標がC評価となっており、概ね良好であった。レファレンス件数は200件以上増加しているものの、レファレンス率は0.39%と目標値(1%)に達しなかった。
	4 事業	B	B	5指標中2指標がA評価、2指標がB評価、1指標がC評価となっており、概ね良好であった。事業の実施回数、学校支援への支援は増、協働化率、障害者サービスはほぼ前年並みであったが、参加者数が前年を下回った。利用者の減は、おはなし会1回あたりの参加者が11.4人から8.5人に減少したためである。
	5 経費(コスト)	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。経費総額が前年より減少したことと、入館者、貸出冊数が大幅に増加したことにより、全ての指標が良好であった。

①、②の評価基準

「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

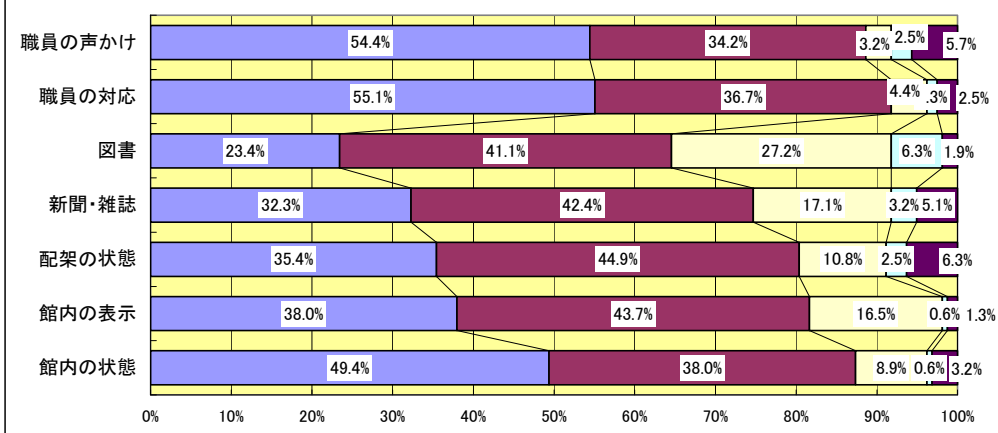
「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数231枚、回答者158名(回答率68.4%)、入館者 1,706名、入館者に対する割合9.3%

図書館サービスの評価

■ 良い ■ やや良い □ やや悪い □ 悪い ■ その他(未記入等)



③利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

- ①基本方針に基づいて、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②ミーティングの記録等を作成し、職員の情報共有を強化する取り組みが必要である。
- ③保存書庫、開架書庫とも資料が飽和状態であり、思い切った除籍が必要である。また、個人情報管理する書庫の整備など館全体の資料管理を改善することが必要である。
- ④行事等について、ボランティアの活用により新たな事業に取り組むとともに、参加者アンケートの実施や近隣の施設へのPRを行うなど、参加者の増を図るため取組が必要である。
- ⑤レファレンスは、館全体としてのレファレンス技術のアップとカウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、周知度を高めていくことが必要である。

<対応状況>

- ①基本方針に基づき、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援への取組として、5月に自殺予防「生きる」、9月に「元気がでる本」、「メンタルヘルス」をそれぞれテーマとする展示を行った。
- ②朝のミーティング時に連絡事項を確認するとともに、職員用掲示板を活用し、ミーティング時不在者への情報伝達に努め、職員間における情報共有の方策を強化したが、記録の作成は行われなかった。
- ③21年度当初、館全体で図書の除籍に取り組むことを確認し合い、年間を通じて計画的に除籍を実施した。
- ④人形劇とハンドベルコンサートを実施した際には、図書館ホームページや児童館や保育園などにポスター、チラシを配布し、PRに取り組んでいる。
- ⑤レファレンスは、館独自にレファレンス技能向上に積極的に取り組み、前年度504件から720件へと増加した。

4. 課題・改善点

- ①引き続き、基本方針に基づいて、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②保存書庫の除籍作業を行い、館内のスペースを有効活用していくことが必要である。
- ③未実施である利用者懇談会の開催が必要である。
- ④レファレンスは、引き続きカウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、周知度を高めて目標達成に向け、利用者の増加を図っていくことが必要である。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名:永福図書館(直営)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	B
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	B	B	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	A	A	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	A	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	A	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	A	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	B	B	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」:3点

指標評価「B」:2点

指標評価「C」:1点

A「良好」:評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」:評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」:評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）

施設名：永福図書館（直営）

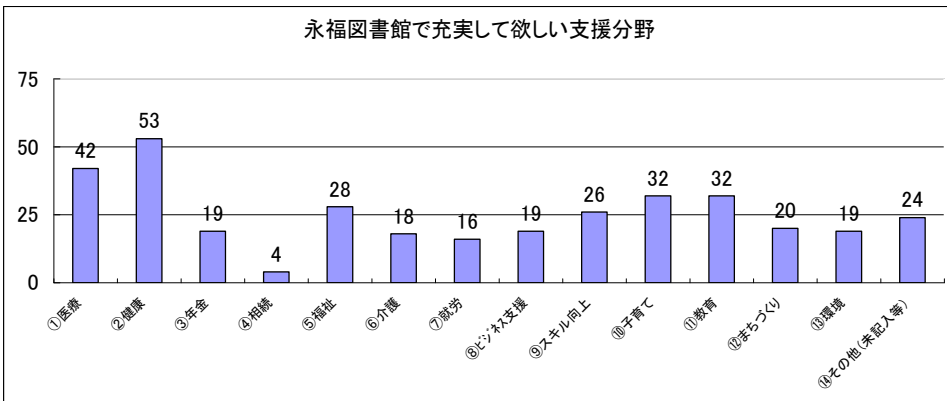
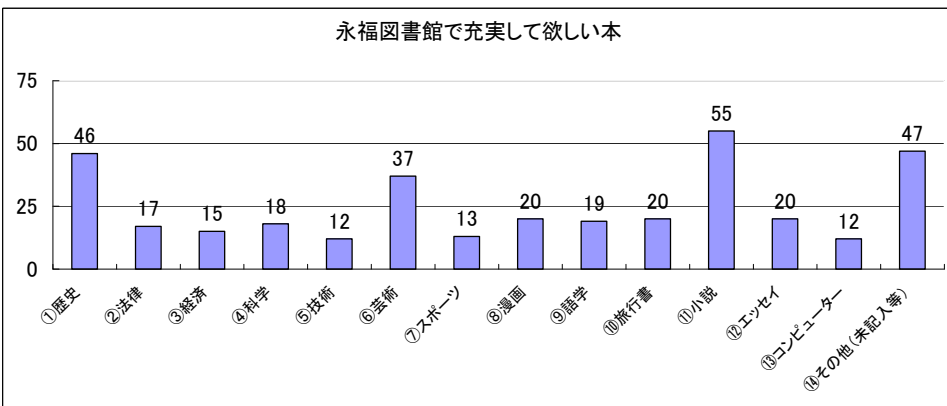
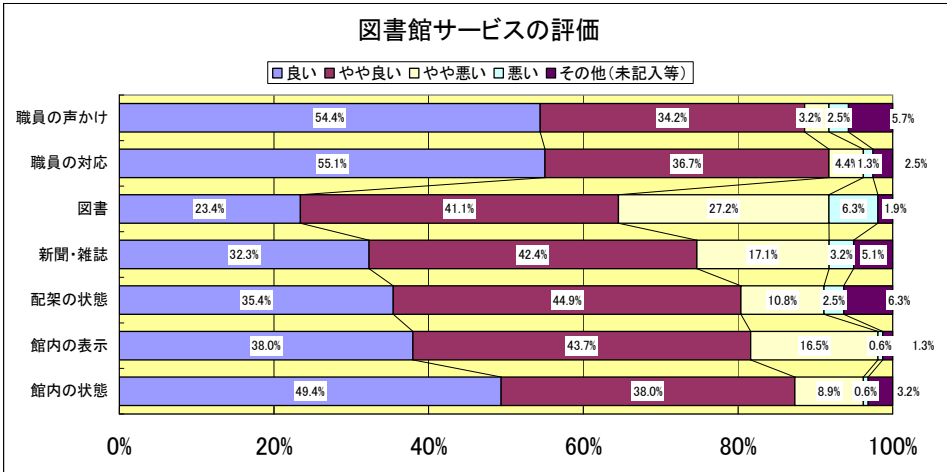
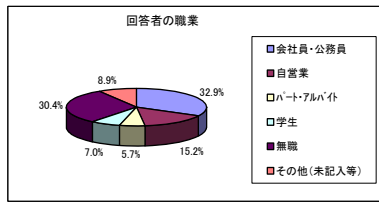
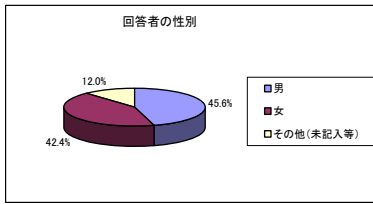
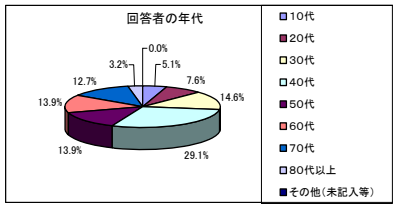
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未済=C	140,368	147,162	95.4%	C	B
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	9,374	6,965	134.6%	A	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	2.22	2.31	96.1%	C	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	7.78%	5.64%	137.9%	A	
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	137,814	134,120	102.8%	B	
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	184,727	181,459	101.8%	B	A
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	12,301	10,506	117.1%	A	
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	312,719	301,386	103.8%	A	
	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	76,054	69,962	108.7%	A	
		区内 相互協力貸出(都立図書館等の協力)		74,438 1,616	67,882 2,080			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	0.54	0.48	114.0%	A	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	2.23	2.05	108.8%	A	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	4.94	4.74	104.3%	A	
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	54	79	68.4%	C	
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	14,181	10,302	137.7%	A	
複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	35,941	29,797	120.6%	A		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未済=C	1,243	1,045	118.9%	A		
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数 クイック 調査	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未済=C	720 664 56	504 458 46	142.9%	A	B
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7-1%未満=B、0.7%未満=C	0.39%			C	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	123	118	104.2%	A	B
		・おはなし会	45	49				
		・映画会(一般)	26	24				
		・映画会(児童)	21	22				
		・一般向け事業(講演会、講座)	0	0				
		・児童向け事業(工作会、人形劇ほか)	3	3				
		・展示会	28	20				
・その他	0	0						
事業参加者数	事業参加者数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	934	1,088	85.8%	C		
	・おはなし会	383	561					
・映画会(一般)	181	181						
・映画会(児童)	263	225						
・一般向け事業(講演会、講座)	0	0						
・児童向け事業(工作会、人形劇ほか)	107	121						
・その他	0	0						
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20-40%=B、20%未満=C	22.0%			B		
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	15	8	187.5%	A		
	・図書館バック配布 ・ブックトーク等 ・調べ学習資料貸出 ・図書館見学 ・職場体験			4 0 5 1 5	5 0 0 1 2			
		障害者サービス実施回数	実績(件数)	28	28	100.0%	B	
		*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	394.25	424.75	92.8%	A
		*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	667.41	705.47	94.6%	A

評価項目の評価基準
指標評価「A」:3点
指標評価「B」:2点
指標評価「C」:1点

A「良好」:評価項目の平均が2.5超
B「一部改善を要するもの概ね良好」:評価項目の平均が1.6-2.5
C「かなり改善が必要」:評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【永福図書館】

配布数231枚、回答者158名(回答率68.4%)、入館者 1,706名、入館者に対する割合9.3%



1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、基本方針等がB評価、そのほかの項目ではA評価で良好であり、サービス水準・運営コストは、レファレンスがC評価、蔵書水準、事業がB評価、資料提供等、経費(コスト)がA評価で一部改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項があったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題、改善点については、取組の不足なものがあり、引き続き改善が必要である。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	B	A	2指標中1指標がA評価、1指標がB評価となり、概ね良好であった。基本方針に基づき計画を作成し、5、9月の「自殺予防」、2月に「防犯を考える」の展示に取り組んだが、講座等は開催していなかった。
	2 執行体制	A	A	4指標全てがA評価となっており、良好であった。正規職員と嘱託員の役割分担を明確化するとともに、朝のミーティング、掲示板及び連絡ノートの活用により情報を共有し、組織の統制、管理体制の確保が図られていた。司書の割合は、目標(50%)を超えており、適正な人員配置が確保されるとともに、職員全体による業務上の問題点について話し合い、発生した問題及び対応の記録の回覧など、業務の問題点解決への取組がなされていた。
	3 サービスの提供	A	A	5指標中3指標がA評価、2指標がB評価となり、良好であった。館独自のマニュアルの作成、研修により、業務の正確性・迅速性の確保に努めていた。工作会やブックトークは地域に定着した個性ある事業となっており、授業参観日に実施したブックトークでは、図書館事業を大きくアピールすることができた。しかし、レファレンスの記録がなされていないほか、館内案内・図書館だより等によるレファレンスや各種サービスの周知が不足しており、その改善が課題となっている。
	4 利用者満足	A	A	3指標中2指標がA評価、1指標がB評価となり、良好であった。館独自のマニュアル作成による接遇研修の実施、「図書館行事・図書館について」をテーマとしたアンケートの実施、アンケート調査結果を踏まえて行った事業開催日の変更など、利用者満足の向上に取り組んだ。定期的な巡回等により、快適な施設管理が行われていたが、館に寄せられた利用者からの意見・要望への対応内容の公開方法については、改善が必要である。利用者懇談会が未実施であった。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標が全てがA評価となっており、良好であった。4月にISMSに基づいた個人情報保護のOJT、8月に個人情報保護の研修を実施するなど、個人情報保護の徹底に努めた。緊急時の連絡先等一覧の掲示、館内巡回点検票を用いた危険箇所のチェック、館内すべての書架の固定など、危機管理体制の確立に取り組んだ。
	6 維持管理	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。故障時の連絡先等を事務室に掲示し、緊急時の対応方法を職場内で確認するなど、施設設備の安全管理への取組が行われた。定期的な館内巡回時に、温度管理やトイレの清掃状態を確認するなど施設の清潔の維持に努めたほか、リサイクル市の開催によるリサイクル資料の提供、節電、節水の呼び掛けなど、環境方針に基づいた取組が行われた。
②サービス水準、運営コスト	1 蔵書水準	B	B	5指標中3指標がA評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。購入冊数、開架新書率、タイトル利用率は前年を上回ったが、蔵書冊数、地域人口1人あたりの蔵書数が前年を下回った。蔵書冊数の減は、除籍基準に基づく除籍処理を進めたこと及び3か年に渡って不明の図書を除籍したことによる、除籍冊数の増大によるものである。
	2 資料提供等	A	B	11指標中全てがA評価となっており、良好であった。前年に比べ、入館者数は5.4%、利用登録者数は12.8%、年間貸出冊数5.5%の増となるなど、全ての指標が前年度を上回った。
	3 レファレンス	C	B	2指標ともC評価となっており、かなり改善が必要であった。レファレンス件数は前年度比で48.2%と減少しており、レファレンス率は0.16%と目標値(1%)に達しなかった。
	4 事業	B	A	4指標中2指標がA評価、1指標がB評価、1指標がC評価となっており、良好であった。事業実施回数、事業参加者数、学校への支援は前年を上回ったが、協働事業実施率は、前年度を下回った。
	5 経費(コスト)	A	C	2指標ともA評価となっており、良好であった。非常勤職員を活用した運営としたことで、経費総額が前年より減少したこと、入館者、貸出冊数が増加したことにより、全ての指標が良好であった。

①、②の評価基準

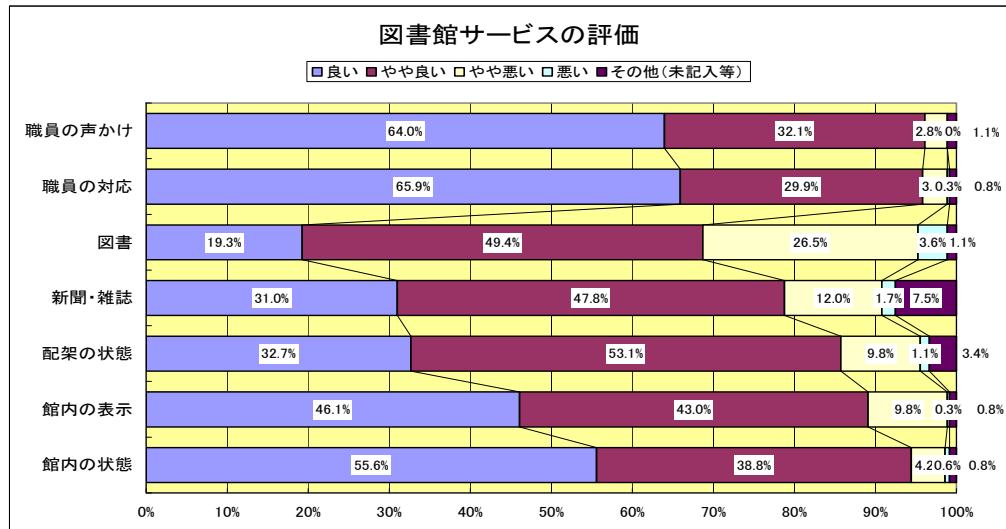
「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数434枚、回答者358名(回答率82.5%)、入館者1,573名、入館者に対する割合22.8%

③利用者満足度調査



3. 前回評価の課題・改善点

- ①基本方針に基づいて、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②司書率が目標値を下回っており、司書率の向上を図ることが必要である。
- ③レファレンスについて、利用者への周知の取り組みが見られるが、目標(入館者の1%)を達成するためには、引き続き周知を行っていくことが必要である。また、レファレンスの記録の作成、補助資料の作成を行うとともに、館全体としてレファレンスに取り組む体制を充実する必要がある。
- ④入館者が減少しており、行事等の実施回数増による利用者の拡大が見られるが、一般利用者向けの講座・講演を行うなど、利用者の増を図ることが必要である。また、貸出冊数の増を図る取り組みが必要である。
- ⑤協働事業の実施率が低く、新たな事業に取り組むためのボランティアの活用を含め、協働事業の推進を図ることが必要である。

<対応状況>

- ①基本方針に基づき、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援への取組として、5月、9月に「自殺予防」、2月に「防犯を考える」をそれぞれテーマとする展示を行った。
- ②司書率の配置割合は基準値(50%)を超えた。
- ③レファレンスについては、カウンターに案内表示をするなど、利用者への周知に取り組んだが、件数は減少し、率も目標値の1割程度にとどまった。
- ④入館者数、貸出冊数ともに増加しており、近隣施設におたよりを配布するなど、未利用者に向けた情報発信の効果が表れている。
- ⑤協働事業の実施率は、前年度よりも減少している。

4. 課題・改善点

- ①引き続き、基本方針に基づいて、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②レファレンスについて、引き続き利用者への働き掛けを工夫して周知度を高めることにより、目標達成に向けて利用者の増加を図っていく必要がある。また、レファレンス記録の作成、補助資料の作成、クイックレファレンスの記録方法の工夫などを行い、館全体で確実に取り組む必要がある。
- ③レファレンス、図書館サービスについての情報発信を強化する必要がある。
- ④未実施である利用者懇談会の開催が必要である。
- ⑤協働事業実施率が前年に引き続き低いことから、新たな事業に取り組むためのボランティアの活用を含め、協働事業の推進を図ることが必要である。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名: 柿木図書館(直営)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	B
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	B	B	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	A	A	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	B	B	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	B	B	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	B	B	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」: 3点

指標評価「B」: 2点

指標評価「C」: 1点

A「良好」: 評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」: 評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」: 評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）

施設名：柿木図書館（直営）

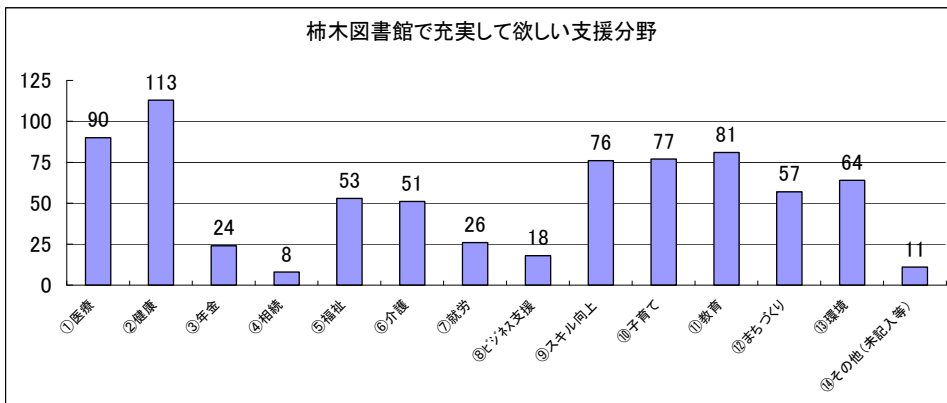
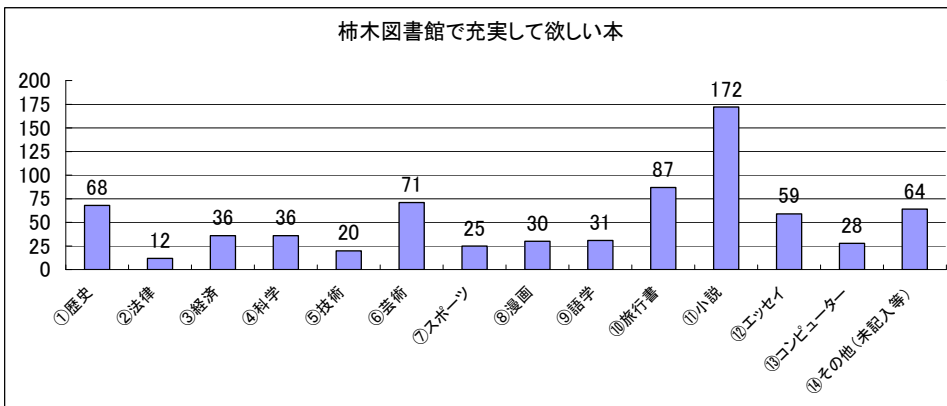
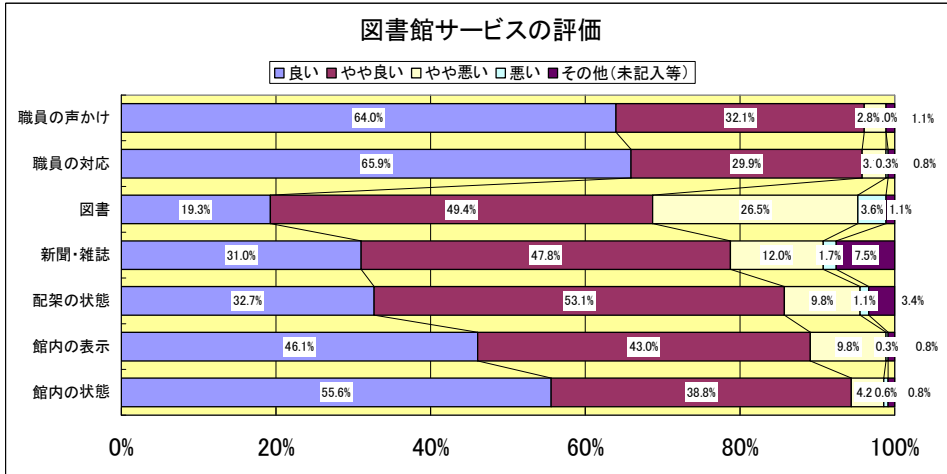
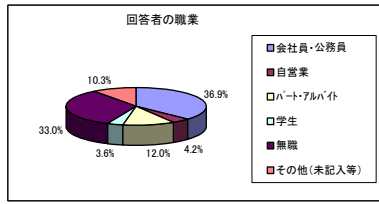
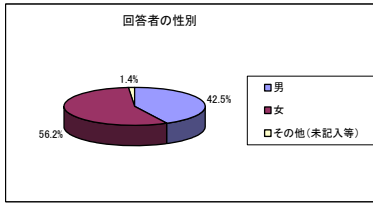
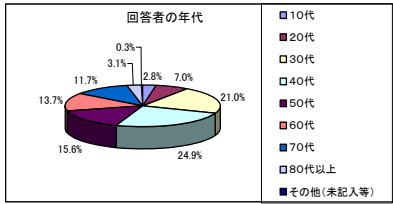
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価	
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	116,816	122,085	95.7%	C	B	
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9,544	7,533	126.7%	A		
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	2.64	2.76	95.5%	C		
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9.02%	6.88%	131.1%	A		
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	112,990	104,936	107.7%	A		
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	180,300	171,104	105.4%	A	A	
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	10,411	9,232	112.8%	A		
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	301,185	285,467	105.5%	A		
	リクエスト件数	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	71,971	68,231	105.5%		A
		・区内 ・相互協力貸出（都立図書館等の協力）			70,773 1,198	66,609 1,622			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	0.62	0.56	110.2%	A		
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	2.58	2.34	110.3%	A		
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	6.80	6.45	105.4%	A		
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	48	40	120.0%	A		
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	15,109	13,232	114.2%	A		
	複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	23,563	19,052	123.7%	A		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	802	706	113.6%	A			
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	295	612	48.2%	C	C	
		クイック 調査		244 51	506 106				
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7-1%未満=B、0.7%未満=C	0.16%			C		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	130	118	110.2%	A	B	
		・おはなし会 ・映画会（一般） ・映画会（児童） ・一般向け事業（講演会、講座） ・児童向け事業（工作会、人形劇ほか） ・展示会 ・その他		53 23 21 0 2 15 16	46 28 22 0 2 15 5				
		事業参加者数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	2,316	2,267	102.2%	B		
		・おはなし会 ・映画会（一般） ・映画会（児童） ・一般向け事業（講演会、講座） ・児童向け事業（工作会、人形劇ほか） ・その他		518 447 199 0 503 649	419 525 288 0 514 521				
		協働（ボランティア）事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20-40%=B、20%未満=C	1.8%				C
		学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	56	47	119.1%		A
	・図書館バック配布 ・ブックトーク等 ・調べ学習資料貸出 ・図書館見学 ・職場体験			2 34 15 2 3	2 29 10 2 4				
障害者サービス実施回数	実績（件数）		前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C						
5 経費（コスト）	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	408.00	522.77	78.0%	A	A	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	681.56	872.19	78.1%	A		

評価項目の評価基準
指標評価：A：3点
指標評価：B：2点
指標評価：C：1点

A：良好；評価項目の平均が2.5超
B：一部改善を要するもの概ね良好；評価項目の平均が1.6-2.5
C：かなり改善が必要；評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 柿木図書館 】

配布数434枚、回答者358名(回答率82.5%)、入館者1,573名、入館者に対する割合22.8%



1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、全ての項目でA評価と良好であり、サービス水準・運営コストは、資料提供等、経費(コスト)がA評価、その他の項目がB評価と一部改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題・改善点については、取組が不十分なものがあり、引続き改善が必要である。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	A	B	2指標ともA評価となっており、良好であった。基本方針に基づく計画的な運営が行われていた。課題解決型の取組として、春・秋の自殺予防月間に関連図書の展示を実施したほか、薬物による社会環境の悪化を阻止することを目的に「忍びよる薬物の恐怖」の講座を実施した。
	2 執行体制	A	A	4指標中3指標がA評価、1指標がB評価となり、概ね良好であった。職場会や朝のミーティングで情報共有したり、記録を回覧又は配布するなどして、対応の統一化を図っていた。図書館業務の経験の長い職員によるOJTが行われており、業務の問題解決に取り組んでいた。正規職員の司書率は45%と目標値(50%)を達することはできなかった。
	3 サービスの提供	A	A	5指標中3指標がA評価、2指標がB評価となり、良好であった。書架スペースがあふれないように、購入冊数に応じた所蔵替えや除籍を行っていた。また、通常業務のレベルの維持とサービスの均質化への取組が行われていた。東京保育専門学校との協働事業に、引き続き取り組んでいた。図書館未利用者への取組は、行われていなかった。
	4 利用者満足	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。職場会で接遇研修を行うなど、接遇向上を目指す努力が見られた。施設管理については、当番制ではないが、各フロアの巡回により、快適な環境が保たれるよう努めていた。利用者懇談会は1回実施し、利用者の意見・要望の把握に努めていた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。ベテランの常勤職員が日本図書館協会のお知らせなどについて説明し、職員の理解が深まっており、法改正等に対しても適切な対応に努めていた。また、職場会で個人情報保護研修を実施し、個人情報の管理も確実に行われていた。消防法に基づく訓練やAED講習会の実施、非常連絡網の配布など、危機管理体制が確立されていた。
	6 維持管理	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。フェンス、駐輪場の修繕と耐震工事が完了し、施設の安全が確保されていた。館内の適正な温度管理やトイレの衛生管理にも注意を払っていた。環境教育研修を実施し、省エネに配慮していたほか、利用者に向けた節電・節水のポスターでの呼び掛けやリサイクル資料の提供などを行っていた。
②サービス水準、運営コスト	1 蔵書水準	B	A	5指標中2指標がA評価、3指標がC評価となっており、概ね良好であった。購入冊数、開架新書率は前年を上回ったが、蔵書冊数、地域人口1人あたりの蔵書数、タイトル利用可能数が前年を下回った。蔵書冊数の減は、除籍基準に基づく除籍処理を進めたこと及び3か年に渡って不明の図書を除籍したことによる、除籍冊数の増大によるものである。
	2 資料提供等	A	B	11指標中10指標がA評価、1指標がC評価となっており、良好であった。入館者数、登録者数、貸出冊数、リクエスト件数などが前年を上回ったが、団体貸出冊数がわずかに前年を下回った。
	3 レファレンス	B	C	2指標中1指標がA評価、1指標がC評価となり、概ね良好であった。レファレンス件数は大幅に増加し、前年を上回り、レファレンス率も前年の2倍の0.21%と上昇したが、目標値(1%)には達しなかった。
	4 事業	B	A	5指標中1指標がA評価、1指標がB評価、3指標がC評価となっており、概ね良好であった。協働事業実施率は49.5%となっており、A評価(40%超)となった。事業実施回数、参加人数は前年より微減となった。障害者サービスは、資料の録音の利用がなかったため、前年を下回った。
	5 経費(コスト)	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。経費総額が前年より減少したこと、入館者、貸出冊数が増加したことにより、全ての指標が良好であった。

①、②の評価基準

「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

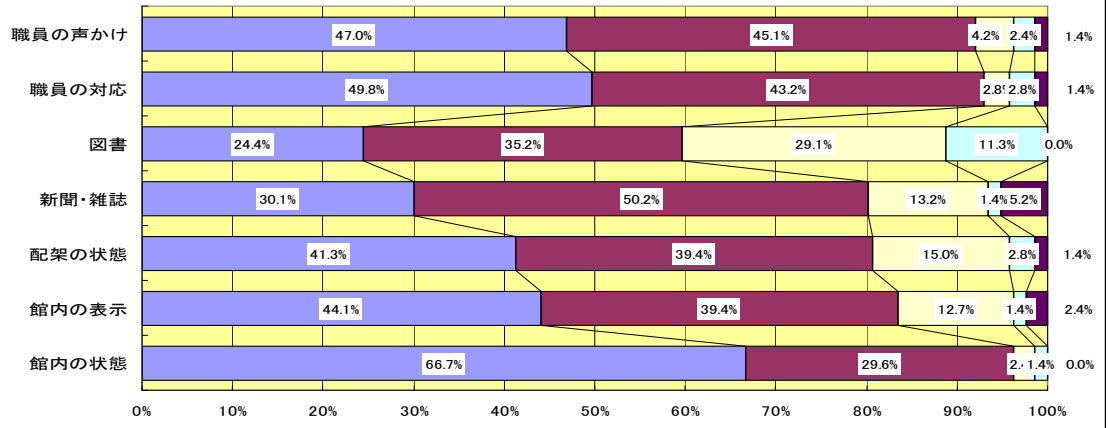
「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数272枚、回答者213名(回答率78.3%)、入館者1,384名、入館者に対する割合15.4%

図書館サービスの評価

■ 良い ■ やや良い □ やや悪い □ 悪い ■ その他(未記入等)



③利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

- ①基本方針に基づいて、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②司書率が、目標値を下回っており、司書率の向上を図ることが必要である。
- ③各種サインや配列の工夫により、利用しやすい図書館づくりを進める必要がある。
- ④レファレンスは、開館日数が増えたにもかかわらず、利用件数が前年より減少しており、カウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、周知度を高めていく必要がある。

<対応状況>

- ①課題解決型の取組として、春・秋の自殺予防月間に関連する図書の展示を行っている。
- ②21年度についても正規職員の司書率は5割を割っている。
- ③各種サインや配列の工夫については、21年度は特筆できる取組は見られなかった。
- ④レファレンスは、前年度の163件から440件に増加した。

4. 課題・改善点

- ①引き続き、基本方針に基づいて、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②司書率が目標値を下回っており、司書率の向上を図ることが必要である。
- ③レファレンスは、率が目標値の2割に留まっており、利用者への働き掛けを工夫し、周知度を高めていく必要がある。
- ④地域へのPR不足が見受けられるため、広報活動の工夫が必要である。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名: 高円寺図書館(直営)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	A
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	A	A	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	B	B	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	B	B	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	B	B	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	A	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」:3点

指標評価「B」:2点

指標評価「C」:1点

A「良好」:評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」:評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」:評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）

施設名：高円寺図書館（直営）

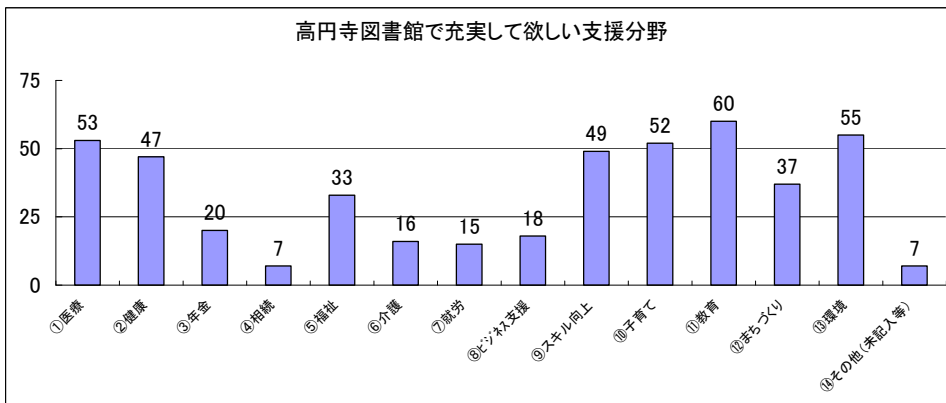
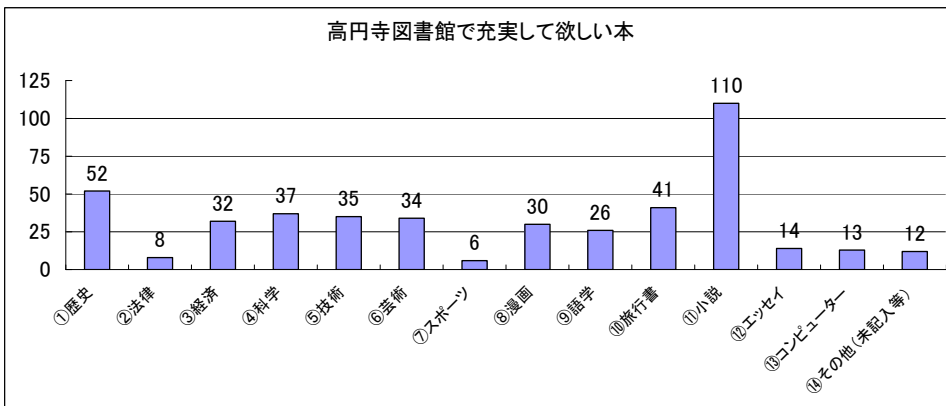
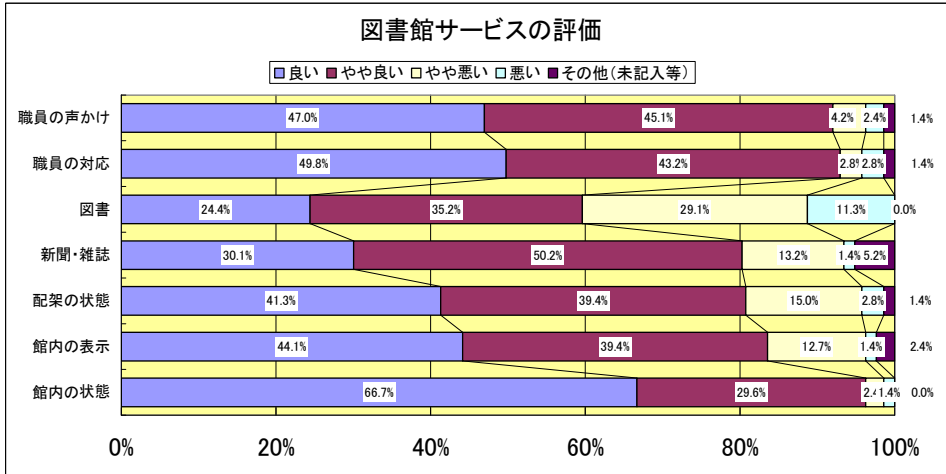
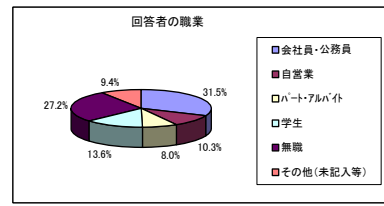
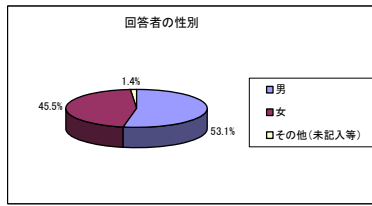
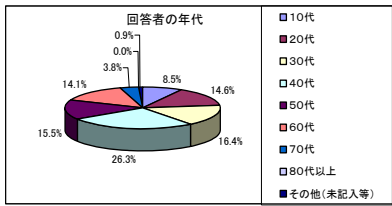
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未済=C	127,048	152,438	83.3%	C	B
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	10,062	7,713	130.5%	A	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	1.45	1.74	83.5%	C	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	9.06%	5.82%	155.7%	A	
	タイトル利用可能数	実績	A	124,947	131,109	95.3%	C	
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	169,256	156,153	108.4%	A	A
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	14,244	11,164	127.6%	A	
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	266,529	241,926	110.2%	A	
	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	64,345	55,965	115.0%	A	
		区内 相互協力貸出(都立図書館等の協力)		63,284	54,714			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	0.51	0.37	138.0%	A	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	3.05	1.59	192.1%	A	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	3.05	2.76	110.4%	A	
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	46	43	107.0%	A	
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	17,671	17,764	99.5%	C	
複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	32,903	29,111	113.0%	A		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未済=C	2,703	1,764	153.2%	A		
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未済=C	440	163	269.9%	A	B
		クイック 調査		428	154			
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7-1%未満=B、0.7%未満=C	0.21%			C	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	107	125	85.6%	C	B
		おはなし会		54	61			
		映画会(一般)		26	27			
		映画会(児童)		20	19			
		一般向け事業(講演会、講座)		1	0			
		児童向け事業(工作会、人形劇ほか)		4	4			
		展示会		0	13			
その他		2	1					
事業参加者数	事業参加者数	事業参加者数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	1,256	1,300	96.6%	C	
		おはなし会		338	371			
		映画会(一般)		649	594			
映画会(児童)		134	168					
一般向け事業(講演会、講座)		9	0					
児童向け事業(工作会、人形劇ほか)		73	123					
その他		53	44					
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20-40%=B、20%未満=C	49.5%			A		
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	28	28	100.0%	B	
		図書館バック配布		6	12			
		ブックトーク等		18	0			
		調べ学習資料貸出		0	7			
		図書館見学		1	4			
職場体験		3	5					
障害者サービス実施回数	実績(件数)	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未済=C	1	4	25.0%	C		
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	561.10	636.49	88.2%	A	A
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	883.58	986.10	89.6%	A	

評価項目の評価基準
指標評価 A: 3点
指標評価 B: 2点
指標評価 C: 1点

A: 良好、評価項目の平均が2.5超
B: 一部改善を要するものの概ね良好、評価項目の平均が1.6-2.5
C: かなり改善が必要、評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 高円寺図書館 】

配布数272枚、回答者213名(回答率78.3%)、入館者1,384名、入館者に対する割合15.4%



1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、基本方針等がB評価、その他の項目がA評価で良好であり、サービス水準・運営コストは、蔵書水準、資料提供等及び経費(コスト)がA評価、そのほかがB評価と、一部に改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題、改善点については、取組が不十分なものがあり、引続き改善が必要である。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	B	A	2指標中1指標がA評価、1指標がB評価となり、概ね良好であった。基本方針に基づき計画を策定し、自殺予防展示として5月及び9月に「生きづらさを感じる人のために」などの取組が行われていたが、地域の課題や日常の問題についての講座等は実施されていなかった。
	2 執行体制	A	A	4指標全てがA評価となっており、良好であった。非常勤職員を活用した運営形態であることから、連絡帳への記入や掲示板への貼り出しなど、職員全員に確実に伝わるよう工夫を凝らしていた。司書の割合は、目標値(50%)を超えていた。司書を中心として非常勤職員へOJTを行うことなどにより、業務能力を高める取組が行われていた。
	3 サービスの提供	A	A	5指標全てがA評価となっており、良好であった。毎月、資料の所蔵替えや除籍を行い、書架の状態を適正に保っていた。職場会で窓口業務についての確認を行う時間を設けたほか、OPACの利用方法を個別に講習を行うなど、正確かつ迅速な業務遂行に向けた取組を行っていた。レファレンスについては、目標を定めるとともに、関係資料をカウンターに設置し、迅速な案内を行えるよう取り組んでいた。分担収集分野(明治以前の文学)に合わせて、数年ぶりの一般向け講演会となった「貴族社会の裏話」は、多くの参加者があるなど好評であった。ブックスタート、図書館バッグの配布の際に、図書館への来館の呼びかけを行ったほか、図書館だより等を活用し、図書館利用の促進を図っていた。
	4 利用者満足	A	A	3指標中2指標がA評価、1指標がB評価となり、良好であった。「先手声かけの実践」を目標に掲げ、毎月の職場会でも接客時の注意事項を確認するなど、利用者満足度の向上に努めていた。わたしの声や区に寄せられた要望への対応も適切に行われていたが、対応内容の公開、他の利用者への周知がなされていなかった。文学講演会終了後、利用者懇談会を開催したが、参加者が少なかった。毎朝、カウンターに就くときや館内巡回時に、配布資料や掲示物に乱れがないか確認するなど、快適な施設管理に努めていた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。職場会で、図書館関連の法規や日本図書館協会のお知らせを確認するなど、関係法令の遵守に努めていた。パソコンや個人情報のある資料は、鍵のかかる机・ファイリングキャビネット等で保管し、施錠確認を行うなど、個人情報保護への取組が行われていた。また、事務室内に緊急連絡先を貼り出し、迅速に連絡できるようにするなど、危機管理への取組を行っているほか、消防訓練の実施にあたっては利用者にも参加してもらうなど、非常時に適切に対応できるよう工夫を行っていた。
	6 維持管理	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。21年度の保守点検は計画どおりに行われており、清掃も適切に実施され、水質等の環境測定も良好であった。また、節水・節電についてのポスターの館内掲示、ISO14001の報告時における前年比較、リサイクル資料7,685冊の提供など、環境基準遵守のための取組が行われていた。
②サービス水準、運営コスト	1 蔵書水準	A	B	5指標中3指標がA評価、2指標がB評価で、良好であった。購入冊数、開架新書率、タイトル利用可能数は前年を上回ったが、蔵書冊数、地域人口1人あたりの蔵書冊数は前年並みであった。購入冊数が増加しても、蔵書冊数が前年並みの理由は、除籍基準に基づく除籍処理を進めたこと及び3か年に渡って不明の図書を除籍したことによる、除籍冊数の増大によるものである。
	2 資料提供等	A	B	11指標中9指標がA評価、2指標がC評価となっており、良好であった。インターネット端末の利用回数と団体貸出冊数が前年を下回ったが、団体貸出冊数は、利用団体が増加している中での減少であり、利用増が課題である。入館者数、登録者数、貸出冊数、リクエスト件数など他のすべてが、前年を上回った。
	3 レファレンス	B	B	2指標中1指標がA評価、1指標がC評価で、概ね良好であった。レファレンス件数は541件から812件と増加したが、レファレンス率は0.29%と目標値(1%)に達しなかった。
	4 事業	B	A	5指標中2指標がA評価、1指標がB評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。事業実施回数は前年並みであったが、事業参加者数は前年比20.8%増となった。学校への支援はC評価となったが、職場体験が2回から1回となり、全体件数が8件から7件に減少したことによるものである。協働事業は、前年同様未実施であった。
	5 経費(コスト)	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。非常勤職員を活用した運営により、経費総額が前年より減少したこと、入館者、貸出冊数が大幅に増加したことにより、全ての指標が良好であった。

①、②の評価基準

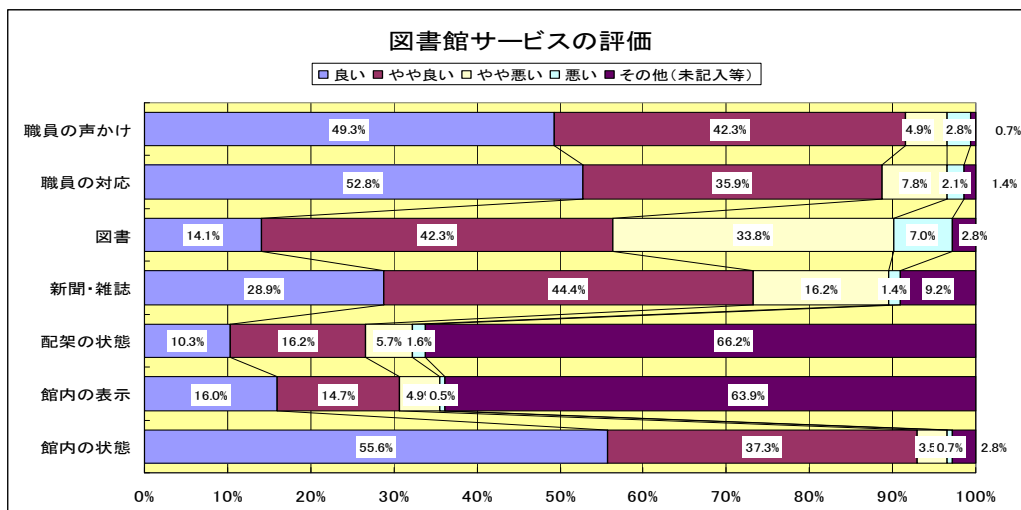
「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数163枚、回答者142名(回答率87.1%)、入館者 2,216名、入館者に対する割合6.4%

③利用者満足度調査



3. 前回評価の課題・改善点

- ①基本方針に基づく地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援をさらに充実する必要がある。
- ②レファレンスは、目標値(1%)の1/4未満となっており、利用者への働きかけを工夫し、さらに周知度を高めていく必要がある。
- ③一般向けの講演会や児童向けの工作会、母親ボランティアによる人形劇等が行われておらず、さらに利用者の増を図っていくためには、ボランティア等の導入を図り、事業を充実させる必要がある。
- ④要望・苦情への対応率が50%未満となっており、対応率を上げることが必要である。

<対応状況>

- ①基本方針に基づき、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決については、介護、年金、健康、子育て及び自殺予防に関する展示を行った。
- ②レファレンスは、レファレンス件数は前年度541件から812件、レファレンス率は0.24%から0.35%と、それぞれ増加したが、目標値には達しなかった。
- ③一般向けの講演会は実施され好評であったが、児童向けの工作会は行われなかった。
- ④要望・苦情への対応においては、43件中の改善すべき22件について、直ちに改善を行った。

4. 課題・改善点

- ①引き続き、基本方針に基づいて、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②利用者懇談会の開催方法を工夫し、より多くの利用者ニーズの把握に努める必要がある。
- ③レファレンスは、引き続きカウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、周知度を高めていく必要がある。
- ④学校への支援を充実するとともに、協働の推進への取組を行う必要がある。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名:宮前図書館(直営)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	B
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	B	B	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	A	A	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	A	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	A	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	B	B	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」:3点

指標評価「B」:2点

指標評価「C」:1点

A「良好」:評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」:評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」:評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）

施設名：宮前図書館（直営）

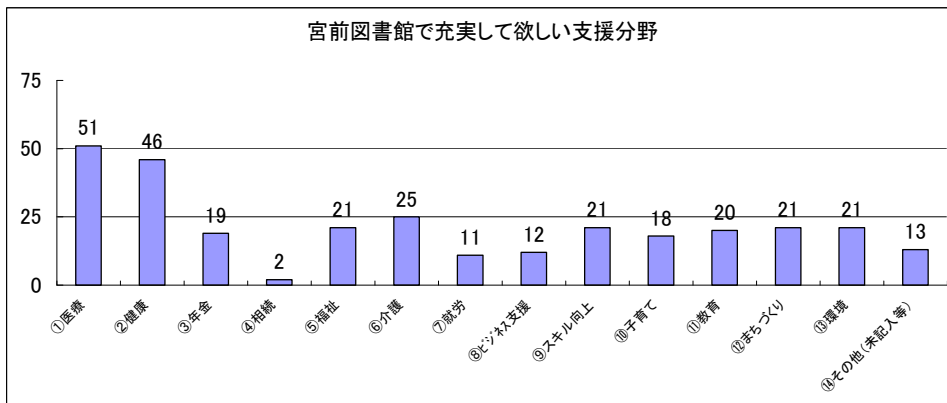
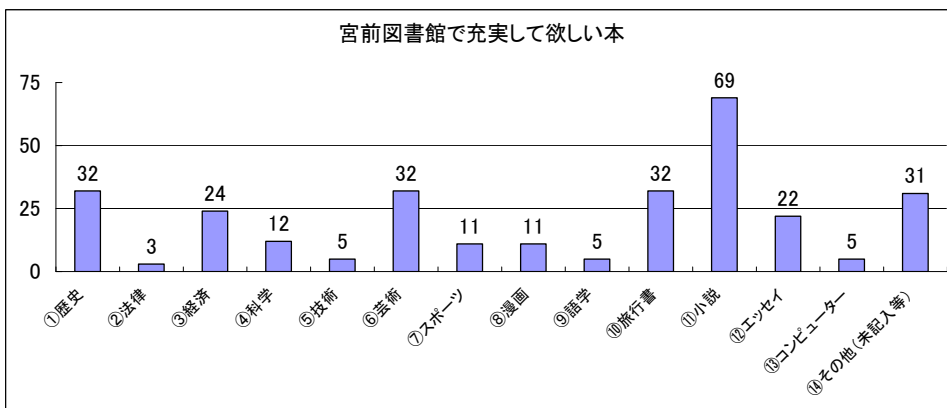
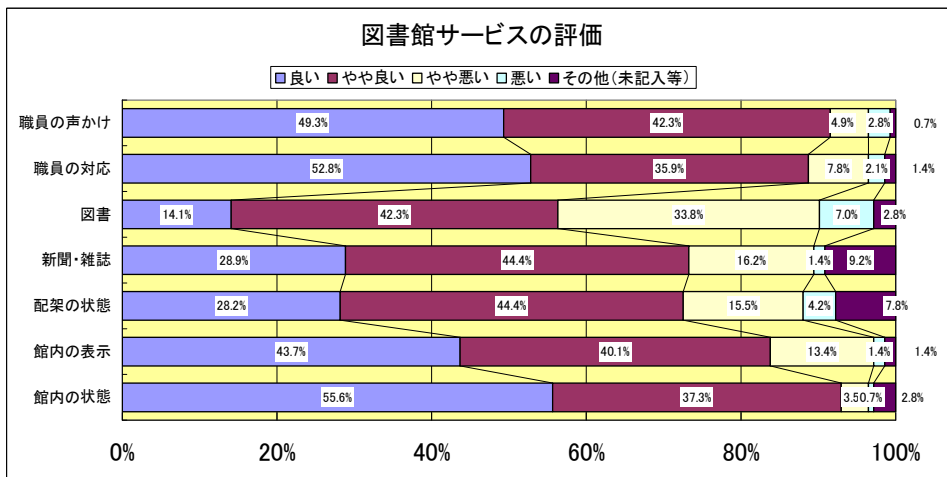
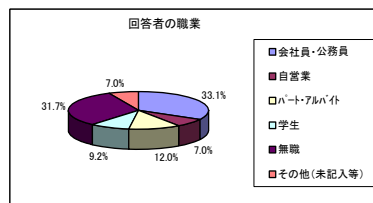
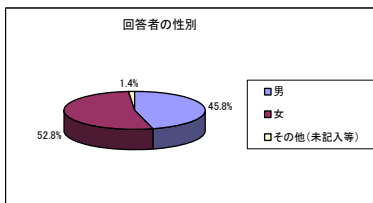
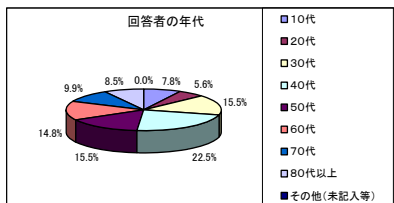
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価	
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	128,232	128,013	100.2%	B	A	
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	9,194	8,338	110.3%	A		
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	1.47	1.46	100.2%	B		
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	8.16%	7.75%	105.3%	A		
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	123,668	118,957	104.0%	A		
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	231,605	223,752	103.5%	A	A	
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	14,244	11,985	118.8%	A		
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	406,206	385,807	105.3%	A		
	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	94,658	89,962	105.2%	A		
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		91,569 3,089	86,110 3,852				
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	0.74	0.70	105.0%	A		
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	3.17	3.01	105.1%	A		
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	4.64	4.42	105.0%	A		
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	60	49	122.4%	A		
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	16,181	18,220	88.8%	C		
	複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	27,257	20,984	129.9%	A		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	1,835	1,909	96.1%	C			
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	812	541	150.1%	A	B	
		クイック 調査		805 7	536 5				
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7~1%未満=B、0.7%以下=C	0.35%			C		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	104	102	102.0%	B	B	
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・展示会 ・その他		46 25 24 1 0 4 4	49 27 23 0 0 3 0				
		事業参加者数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	1,345	1,113	120.8%	A		
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・その他		457 337 225 47 0 279 4	658 244 211 0 0 0 0				
		協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20~40%=B、20%未満=C	0.0%				C
		学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	7	8	87.5%		C
			・図書館バック配布 ・ブックトーク等 ・調べ学習資料貸出 ・図書館見学 ・職場体験		5 0 1 0 1	5 1 1 2			
3 経費(コスト)	障害者サービス実施回数	実績(件数)	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	149	28	532.1%	A	A	
	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0~3%=B、前年以上=C	313.37	336.22	93.2%	A		
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0~3%=B、前年以上=C	549.61	579.73	94.8%	A		

評価項目の評価基準
指標評価「A」:3点
指標評価「B」:2点
指標評価「C」:1点

A「良好」:評価項目の平均が2.5超
B「一部改善を要するものの概ね良好」:評価項目の平均が1.6-2.5
C「かなり改善が必要」:評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 宮前図書館 】

配布数163枚、回答者142名(回答率87.1%)、入館者 2,216名、入館者に対する割合6.4%



1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、すべての項目でA評価となっており、良好であり、サービス水準・運営コストは、資料提供等がA評価、蔵書水準、事業参加者数、レファレンス、経費(コスト)がB評価と、一部改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題、改善点については、引き続き、取組が必要な点があるが、概ね改善された。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。基本方針に基づいた運営に取組み、5月に「疲れてしまったあなたへ」、9月には「鬱に打ち克つ」と題し、自殺予防展示を行った。また、「ネット社会の落とし穴」や食育の一環としての「く食べる」とく生きる」はくっついている」といった、講座を行った。
	2 執行体制	A	A	4指標全てがA評価となっており、良好であった。21年度中の司書率は71.3%で、前年同様、目標値(60%)を10%以上超えた。また、研修計画に基づき、新人研修のほか、児童サービス、本の修理などの研修を実施し、職員の能力向上に努めた。
	3 サービスの提供	A	A	5指標全てがA評価となっており、良好であった。新人職員へのカウンターでのOJT研修、業務連絡ノート、ミーティングでの利用者対応の確認など、窓口業務の正確性・迅速性の確保に努めていた。レファレンスは、記録用紙を工夫して情報共有に努め、自館で解決できないものは他の機関の協力を仰ぎ、解決に向けて取組を行った。OPAC講習会、ボランティアによる大人のための講演会、あかちゃんお話会など、創意工夫のある事業が行われていた。区広報、ホームページのほか、ゆうゆう館にチラシを配布し、未利用者への発信を行っていた。
	4 利用者満足	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。行事終了後に利用者懇談会を開いて意見を聞くなど、利用者のニーズの把握に努めていたが、参加者は15名にとどまった。担当者を割り振り、整理した箇所をチェックシートにより確認しながら書架整理を行うなど、快適な施設管理に努めていた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。業務上遵守すべき法令についての研修や、セキュリティマネジメント研修を実施し、職員の指導を徹底した。
	6 維持管理	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。21年度の設備点検はすべて計画どおりに遂行された。ISOや、環境基準の遵守について研修を行い、職員に徹底した。
②サービス水準、運営コスト	1 蔵書水準	B	B	5指標中2指標がA評価、1指標がB評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。購入冊数、開架新書率は前年を大きく上回ったが、地域人口1人あたりの蔵書数は微減、タイトル利用数は前年並みであった。蔵書冊数の減は、除籍基準に基づく除籍処理を進めたこと及び3か年に渡って不明の図書を除籍したことによる、除籍冊数の増大によるものである。
	2 資料提供等	A	B	11指標中8指標がA評価、3指標がB評価となっており、良好であった。登録者数、貸出冊数、リクエスト件数など全ての指標で前年を上回った。
	3 レファレンス	B	B	2指標中1指標がA評価、1指標がC評価で、概ね良好であった。レファレンス件数は前年の585件から1,015件と大幅に増加し、レファレンス率も0.48%と上昇したが、レファレンス率は目標値(1%)に達しなかった。
	4 事業	B	B	5指標中1指標がA評価、2指標がB評価、2指標がC評価と概ね良好であった。学校への支援は前年を上回ったが、事業実施回数は前年と同じ、事業参加者数はおはなし会の参加者が減少したことから前年を下回った。協働事業実施率は8.5%と前年を上回ったが、20%未満のためC評価となった。
	5 経費(コスト)	B	B	2指標ともB評価となっており、概ね良好であった。経費総額が前年より減少したこと、入館者、貸出冊数が増加したことにより、貸出1冊当たり経費、利用者1人当たり経費とも減少した。

①、②の評価基準

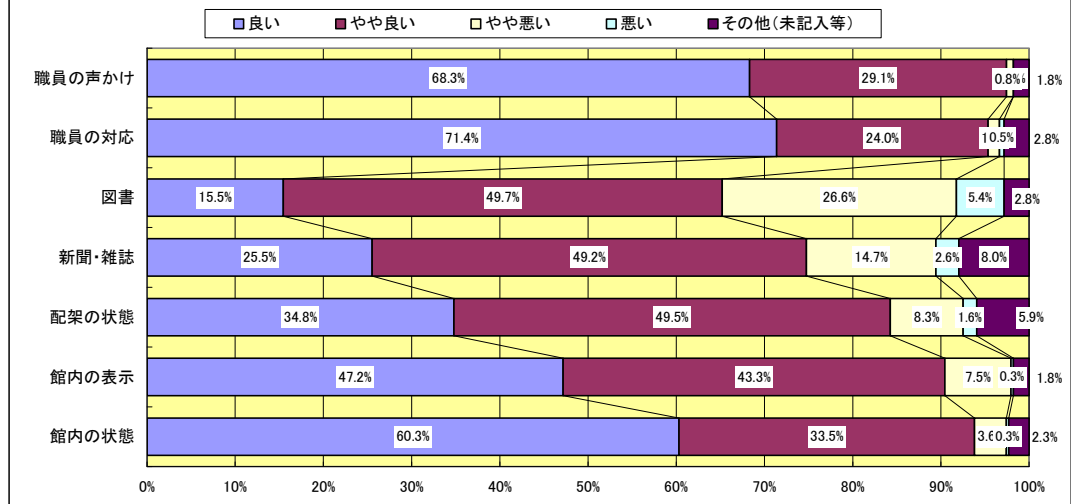
「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数419枚、回答者388名(回答率92.6%) 入館者1,660名、入館者に対する割合23.4%

図書館サービスの評価



③利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

- ①当初の利用者懇談会が参加者なしのため、期日を延期し「意見交換会」を行っている。前年の参加者も6名であったことから、懇談会の周知方法や参加者の募集方法等に工夫をすることが必要である。
- ②レファレンスは、件数が大幅に増えているが、率が目標値の四分の一にとどまっている。カウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、周知度を高めるとともに迅速適切な対応に向け取り組むことが必要である。
- ③入館者が前年度より5%弱減少しており、利用者の増を図る取り組みが必要である。
- ④ボランティア等の活用を図り協働事業の実施率を高める必要がある。

<対応状況>

- ①利用者懇談会を、一般映画会、赤ちゃんおはなし会、朗読会の終了後に開催し、参加者は前年6名から15名に増加した。
- ②レファレンスは、記録用紙を軽易な内容でも記録できるよう改善し、件数は前年度585件から1,009件に増加し、率は0.28%から0.48%と、それぞれ増加したが、目標値には達しなかった。
- ③行事のチラシなどを近隣施設へ配るなど、積極的な情報発信に取り組み、入館者が前年度より2.2%増加した。
- ④ボランティアと協働での行事開催が定着しつつある。

4. 課題・改善点

- ①引き続き、利用者懇談会の参加者の増加に取り組むとともに、他の方法も検討し、利用者ニーズの把握に努める必要がある。
- ②レファレンスは、件数が大幅に増えているが、率が目標値の48%に留まっている。引き続き、利用者への働き掛けを工夫するなどの取組が必要である。
- ③行事参加者が前年度より減少しており、参加者の増加を図る取組が必要である。
- ④引き続き、ボランティア等の活用を図り、協働事業の実施率を高める必要がある。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名: 成田図書館(指定管理館)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	A
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	A	A	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	A	A	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	A	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	A	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	A	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」: 3点

指標評価「B」: 2点

指標評価「C」: 1点

A「良好」: 評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」: 評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」: 評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）

施設名：成田図書館（指定管理館）

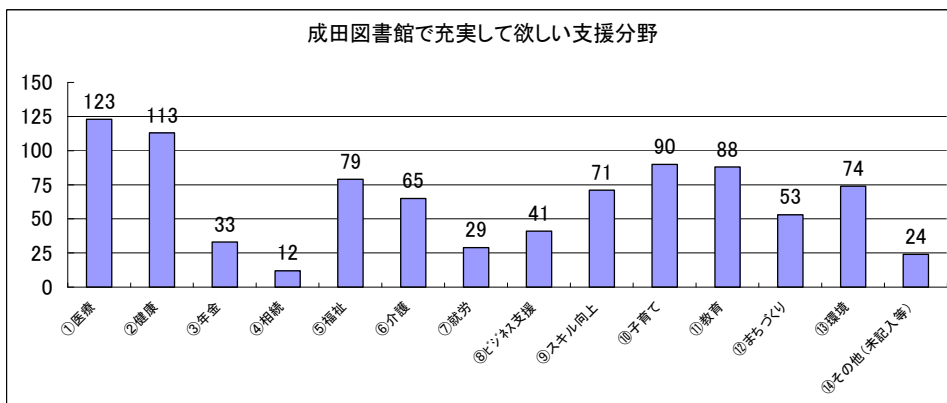
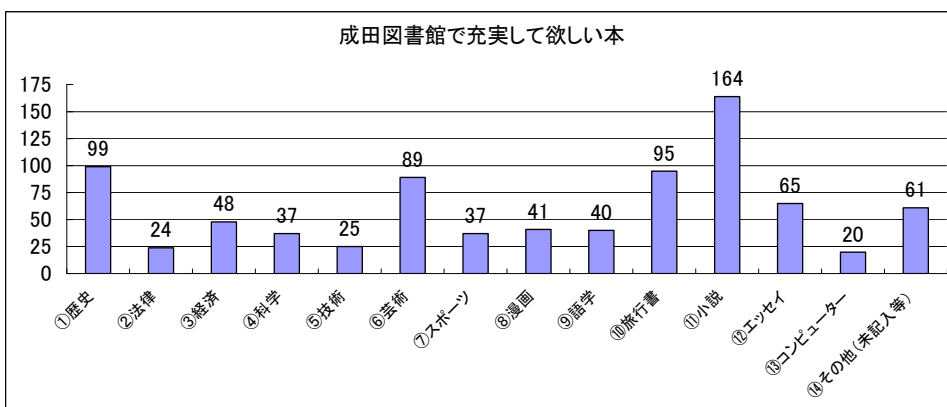
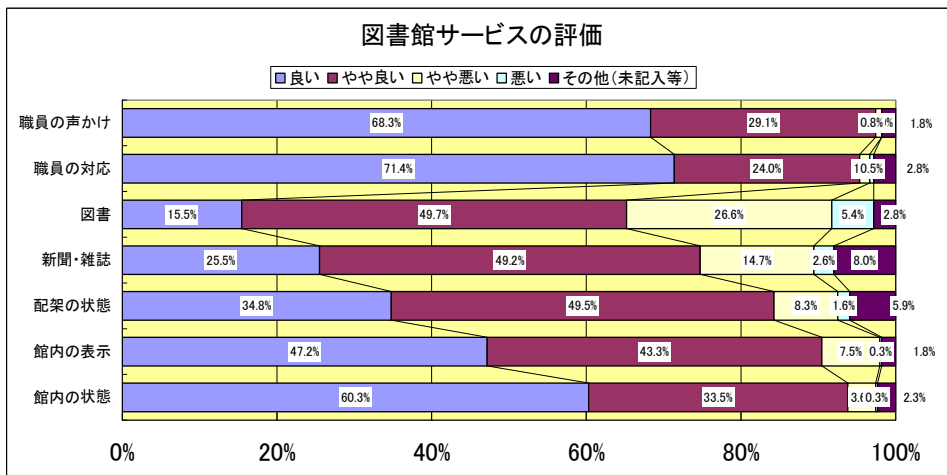
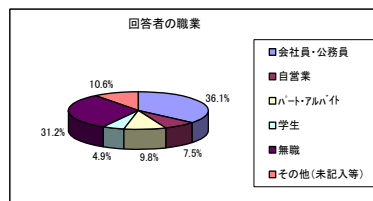
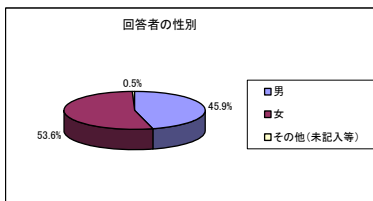
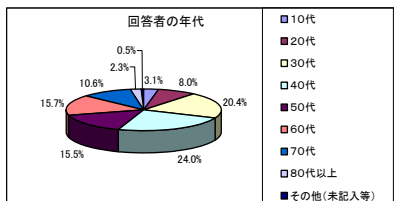
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価	
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	101,106	108,781	92.9%	C	B	
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	8,953	6,724	133.1%	A		
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1.13	1.21	93.1%	C		
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	8.87%	6.38%	139.1%	A		
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	100,371	99,671	100.7%	B		
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	210,980	206,395	102.2%	B	A	
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	11,537	10,033	115.0%	A		
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	306,266	299,234	102.4%	B		
	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	78,521	71,842	109.3%	A		
		区内 相互協力貸出（都立図書館等の協力）		76,813	69,903				
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1,708	1,939				
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	0.78	0.66	117.6%	A		
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	3.03	2.75	110.1%	A		
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	3.41	3.33	102.5%	B		
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	60	56	107.1%	A		
	複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	20,668	18,137	114.0%	A		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	32,267	31,086	103.8%	A			
3 レファレンス	レファレンス件数	クイック 調査	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	2,143	1,698	126.2%	A	B	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.8-1%未満=B、0.7%以下=C	1,009	585	172.5%	A		
				6	8				
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	142	141	100.7%	B	B	
	事業参加者数	おはなし会 映画会（一般） 映画会（児童） 一般向け事業（講演会、講座） 児童向け事業（工作会、人形劇ほか） 展示会 その他		61 26 23 4 5 13 10	62 27 23 4 5 18 2				
		事業参加者数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	2,081	2,363	88.1%	C		
		おはなし会 映画会（一般） 映画会（児童） 一般向け事業（講演会、講座） 児童向け事業（工作会、人形劇ほか） その他		544 491 123 99 91 733	933 367 127 50 124 762				
		協働（ボランティア）事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20-40%=B、20%未満=C	8.5%				C
		学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	12	9	133.3%		A
		障害者サービス実施回数	図書館バック配布 ブックトーク等 調べ学習資料貸出 図書館見学 職場体験		4 0 0 4 4	4 0 0 1 4			
			実績（件数）	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1	1	100.0%		B
5 経費（コスト）	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	251.85	258.40	97.5%	B	B	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	365.59	374.62	97.6%	B		

評価項目の評価基準
指標評価A：3点
指標評価B：2点
指標評価C：1点

A：良好；評価項目の平均が2.5超
B：一部改善を要するものの概ね良好；評価項目の平均が1.6-2.5
C：かなり改善が必要；評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 成田図書館 】

配布数419枚、回答者388名(回答率92.6%)、入館者1,660名、入館者に対する割合23.4%



1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、基本方針等がB評価、その他の項目がA評価で良好であり、サービス水準・運営コストは、経費(コスト)がA評価、その他の項目がB評価と、一部改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題、改善点については、全て取組が行われ、運営及びサービスの充実が図られていた。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度 評価	特記事項
①運営、管理業務の 執行状況	1 基本方針等	B	A	2指標中1指標がA評価、1指標がB評価となっており、概ね良好であった。事業計画を策定し、計画に基づいて事業を行っていた。基本方針に掲げる課題解決に向けた展示として、中高年を対象に健康やいきがい探しをテーマに展示を行った。しかし、地域の課題解決支援のための講座等は、行われていなかった。
	2 執行体制	A	A	4指標中3指標がA評価、1指標がB評価となっており、概ね良好であった。毎朝ミーティングを実施することで、職場のコミュニケーションの円滑化と情報の共有化が図られていた。司書の割合は55%と目標値(50%)を超えていた。仕事上の失敗やトラブルを踏まえての研修に取り組んだが、研修計画は策定されていなかった。業務上の問題点について、職場会で改善策を検討し、記録を回覧するなど、業務の問題点解決に努めていた。
	3 サービスの提供	A	A	5指標全てがA評価となっており、良好であった。イーゼミスの防止、作業手順等の再確認などに取り組み、窓口業務の正確性、迅速性の確保に努めた。レファレンスについては、内容の記録・保存がなされていた。「布絵本の魅力」と題して、ワークショップ形式の事業を実施するなど、工夫を行っていた。
	4 利用者満足	A	A	3指標中2指標がA評価、1指標がB評価となっており、良好であった。区民要望や意見を朝のミーティングや職場会で取り上げ、改善の努力を続けることで利用者の満足度向上を図っていた。毎日1回2人組で館内を巡回し、注意喚起を行うなど、快適な施設管理に努めていた。しかし、意見・要望内容の公開、他の利用者への周知が不十分であった。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。図書館の関係法令、条例、規則、要綱などの改正時には、職員に周知するとともに、ファイリングして事務室内に設置している。黄色テープによるセキュリティゾーンの設定、パソコンの施錠機材内への保管など、個人情報の取扱いは厳重に注意を払っている。非常時の役割分担や緊急連絡網の事務室内掲示、消防訓練の実施等、危機管理については適切な対応が行われている。
	6 維持管理	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。21年度の設備点検はすべて計画どおりに遂行され、特段指摘もなく施設の安全管理は十分保たれている。毎日、巡回により、問題箇所の発見に努めている。また、リサイクル図書を提供するなど、資源の再利用が図られている。
②サービス水準、 運営コスト	1 蔵書水準	B	B	5指標中3指標がA評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。購入冊数、開架新書率、タイトル利用数は前年を上回った。蔵書数は前年を下回ったが、除籍基準に基づく除籍処理を進めたこと及び3か年に渡って不明の図書を除籍したことによる、除籍冊数の増大によるものである。
	2 資料提供等	B	B	11指標中8指標がA評価、3指標がC評価となっており、概ね良好であった。登録者数、貸出冊数、リクエスト件数など多くの指標で前年を上回った。しかし、入館者数、団体貸出団体数、団体貸出冊数は前年を下回った。団体貸出団体数の減は、小学校の登録数が減少したことによるものである。
	3 レファレンス	B	A	2指標中1指標がA評価、1指標がB評価となっており、概ね良好であった。レファレンス件数は前年の2,860件から2,875件と微増にとどまったが、レファレンス率は1.30%と目標値(1%)を超えている。
	4 事業	B	B	5指標中2指標がA評価、2指標がB評価、1指標がC評価と概ね良好であった。事業実施回数は、ほぼ前年並みであったが、事業参加者数は前年を8.1%上回った。特に、独自の催しとして実施している「布絵本の魅力」は、参加人数も多く、高い評価を得ている。協働事業実施率は50%と高かった。学校への支援は、職場体験が1件減少し、7件から6件になったことにより、C評価となった。
	5 経費(コスト)	A	B	2指標ともA評価となっており、良好であった。入館者は前年からやや減少したが、経費総額が前年より減少し、貸出冊数が大幅に増加したことから、貸出し1冊当たり経費、利用者1人当たり経費とも減少した。

①、②の評価基準

「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

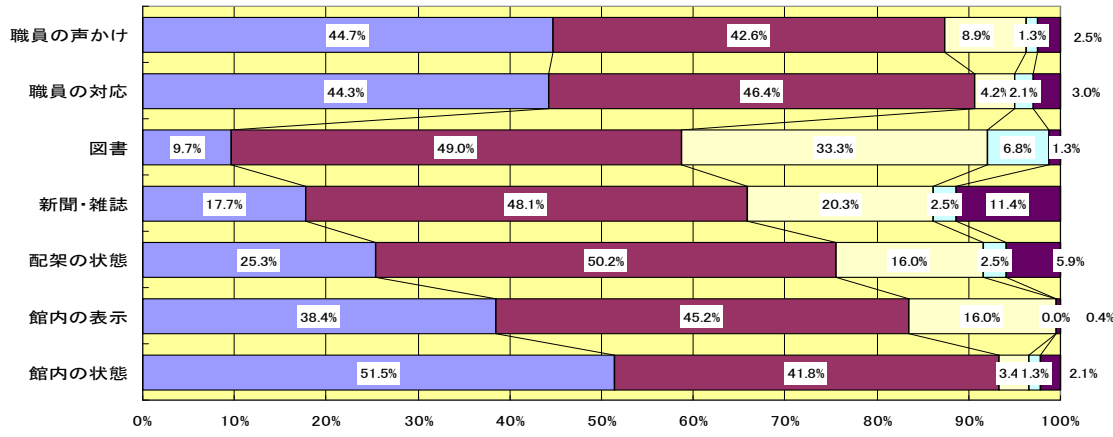
「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数345枚、回答者237名(回答率68.7%)入館者2,156名、入館者に対する割合11.0%

図書館サービスの評価

■ 良い ■ やや良い □ やや悪い □ 悪い ■ その他(未記入等)



③利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

- ①基本方針に基づく、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②全職員が、簡単なレファレンスを行えるよう取り組んでいくことが必要である。また、外部研修等への参加など、職員の能力向上のための取り組みが必要である。
- ③図書館を利用していない人を含めた、情報発信に取り組むことが必要である。
- ④貸出冊数が大幅に減少しており、貸出冊数の増を図る工夫が必要である。
- ⑤行事等について新たな工夫も見られるが、全体的に参加者が減少しており、アンケートの実施などによる利用者ニーズの把握をもとに、事業内容の検討が必要である。

<対応状況>

- ①中高年を対象に、健康や生きがい探しをテーマにした展示を行い、好評を得た。
- ②調査を伴ったレファレンスについては記録を残すなど、他の職員が活用できるよう、努力している。
- ③「図書館だより」の復刊にあわせ、近隣の公共施設に配布する取組を行った。
- ④貸出冊数は前年比4.2%増となった。
- ⑤事業参加者は前年比8.1%増となり、とりわけ、おはなし会や児童向け行事の参加者が増加した。

4. 課題・改善点

- ①引き続き、基本方針に基づく、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②研修計画を策定し、人材育成に計画的に取り組む必要がある。
- ③学校支援への取組が少なく、充実が必要である。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名:西荻図書館(直営)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指標	評価の視点	自己評価	中央図書館評価
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営(企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	B
	2 基本方針に基づく事業実施(企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	B	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立(管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A
	2 適正な人員配置(管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	A	
	3 人材育成(管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	B	
	4 業務の問題点の解決(企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理(企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性(企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	
	3 レファレンスの充実(資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	
	4 創意工夫による事業実施(企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	
	5 積極的な情報発信(企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上(企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応(管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	B	
	3 快適な施設管理(管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守(管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A
	2 個人情報保護の徹底(管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	
	3 危機管理体制の確立(管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理(管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A
	2 施設の衛生管理(管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	
	3 環境基準の遵守(管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	

【備考】

評価項目の評価基準

指標評価「A」:3点

指標評価「B」:2点

指標評価「C」:1点

A「良好」:評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」:評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」:評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）

施設名：西荻図書館（直営）

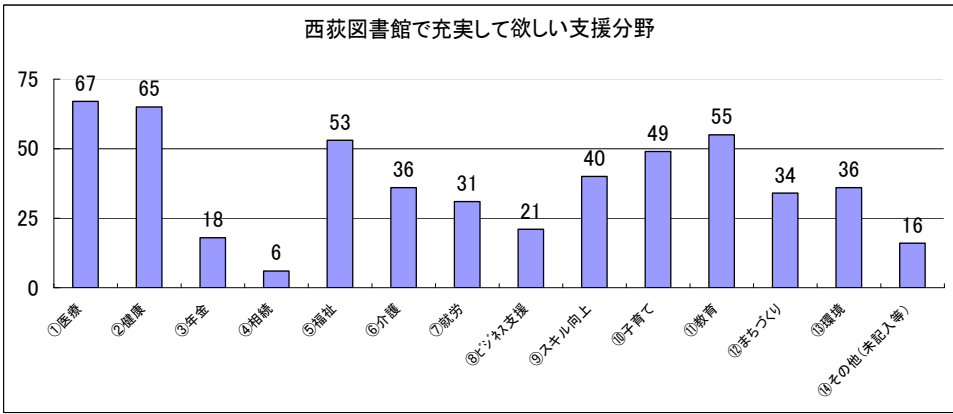
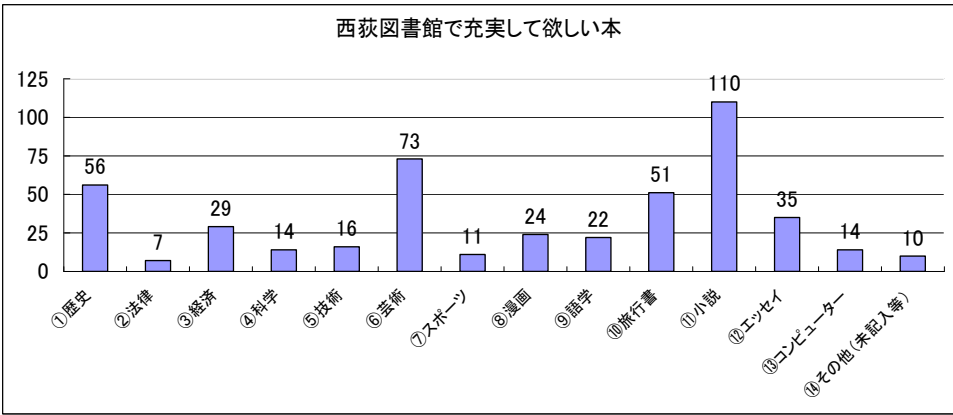
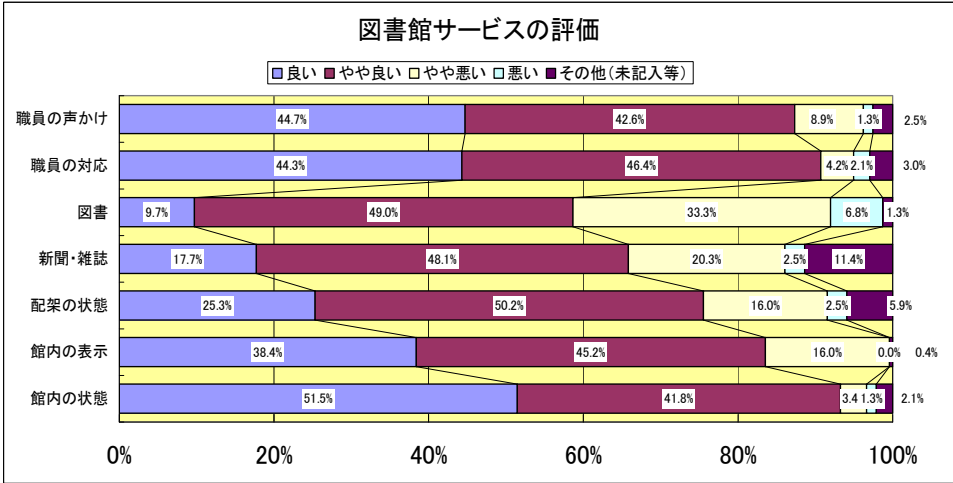
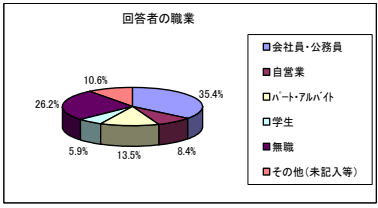
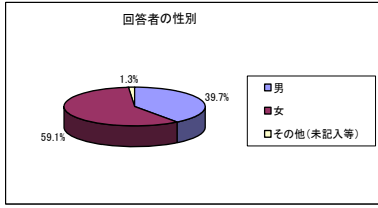
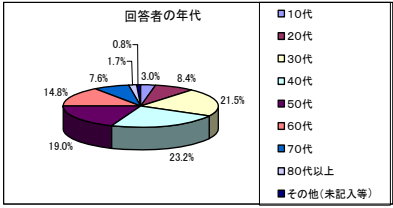
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	144,172	150,105	96.1%	C	B	
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9,597	7,628	125.8%	A		
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	2.00	2.08	96.1%	C		
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9.36%	7.07%	132.4%	A		
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	139,962	133,431	104.9%	A		
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	221,415	224,064	98.8%	C	B	
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	16,114	14,084	114.4%	A		
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	369,672	354,877	104.2%	A		
	リクエスト件数	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	96,267	93,001	103.5%		A
		・区内 ・相互協力貸出（都立図書館等の協力）			94,515	91,551			
				1,752	1,450				
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	0.67	0.62	107.8%	A		
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	2.56	2.36	108.5%	A		
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	5.12	4.91	104.3%	A		
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	35	41	85.4%	C		
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	13,633	16,893	80.7%	C		
複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	56,936	40,451	140.8%	A			
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	1,700	1,139	149.3%	A			
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	2,875	2,860	100.5%	B	B	
		クイック 調査		2,866 9	2,838 22				
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7-1%未満=B、0.7%未満=C	1.30%			A		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	170	168	101.2%	B	B	
		・おはなし会 ・映画会（一般） ・映画会（児童） ・一般向け事業（講演会、講座） ・児童向け事業（工作会、人形劇ほか） ・展示会 ・その他			93 26 19 1 5 24 2	94 25 17 0 2 22 8			
	事業参加者数	事業参加者数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1,420	1,285	110.5%	A		
		・おはなし会 ・映画会（一般） ・映画会（児童） ・一般向け事業（講演会、講座） ・児童向け事業（工作会、人形劇ほか） ・その他			869 148 166 31 140 66	778 169 116 0 28 194			
	協働（ボランティア）事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20-40%=B、20%未満=C	50.0%			A		
	学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	6	7	85.7%	C		
		・図書館バック配布 ・ブックトーク等 ・調べ学習資料貸出 ・図書館見学 ・職場体験			2 0 0 2 2	2 0 0 2 3			
障害者サービス実施回数	実績（件数）	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	26	26	100.0%	B			
5 経費（コスト）	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	401.50	437.65	91.7%	A	A	
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	670.34	693.15	96.7%	A		

評価項目の評価基準
指標評価「A」:3点
指標評価「B」:2点
指標評価「C」:1点

A「良好」:評価項目の平均が2.5超
B「一部改善を要するもの概ね良好」:評価項目の平均が1.6-2.5
C「かなり改善が必要」:評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 西荻図書館 】

配布数345枚、回答者237名(回答率68.7%)、入館者2,156名、入館者に対する割合11.0%



施設名:阿佐谷図書館(指定管理)

1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、全ての項目でA評価と良好であり、サービス水準・運営コストは、資料提供等がA評価、その他の項目がB評価と、一部に改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題、改善点については、全て取組が行われ、運営及びサービスの充実が図られていた。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度 評価	特 記 事 項
①運営、管理業務の 執行状況	1 基本方針等	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。 阿佐ヶ谷を意識した自主事業の実施を目標とした年間計画を策定し、業務を遂行していた。自殺予防月間や環境をテーマに展示や講座を行うなど、地域の課題解決支援への取組を積極的に行っていた。
	2 執行体制	A	A	4指標全てがA評価となっており、良好であった。 館長は2年目、責任者は3年目となっており、職員の異動も少ないため安定した運営が行われていた。司書の配置率は73.1%と目標値(60%)を上回った。研修計画を策定し、計画的に研修を行い、人材育成を行っていた。また、杉並区の業務に関する独自の研修も実施していた。
	3 サービスの提供	A	A	5指標全てがA評価となっており、良好であった。 即応できなかった問合せへの対応の周知、混雑時対策など、窓口業務の正確性・迅速性の確保に努めていた。レファレンスについては、調査相談とクイックレファレンスに分けて記録を取り、常時閲覧できるようにしているほか、補助資料や情報ファイルの設置や周知など、充実に取り組んでいた。「アフリカの小さな子供図書館のために(講演会)」、「へんしん絵本をつくろう」、「大人のための朗読会」など、創意工夫のある事業の充実を図っていた。レファレンス、重点収集図書についての周知など、情報発信に取り組んでいた。JR東日本の小冊子「小さな旅」に阿佐谷図書館が取り上げられ、当該冊子が各駅で配布された。
	4 利用者満足	A	B	3指標全てがA評価となっており、良好であった。 利用者懇談会は、「図書館のマナー」をテーマに行事の後に開催することにより、14名が参加した。出された意見について、3件の改善を行った。また、利用マナーに関するアンケートを実施するなど、利用者ニーズの把握に努めていた。館内巡回を頻繁に行い、迷惑行為を見つけた場合には複数の職員で対応していた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。 情報セキュリティマネジメント研修が実施され、個人情報保護については館全体で理解し、注意をして取り組んでいた。非常時の対応については、マニュアルの修正、自衛消防訓練の実施等により、適切な行動が取れる体制が確立されていた。また、AEDの講習会にも積極的に参加していた。
	6 維持管理	A	A	3指標全てがA評価となっており、良好であった。 施設設備の適切な保守点検と履行確認がなされるとともに、修理が必要な箇所が多数あったが、いずれも適切に対処していた。また、こまめな消灯など、環境基準に注意して日常業務が行われていた。
②サービス水準、 運営コスト	1 蔵書水準	B	B	5指標中3指標がA評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。 購入冊数、開架新書率、タイトル利用数は前年を上回った。蔵書冊数、地域人口1人あたりの蔵書数は前年を下回った。蔵書冊数の減は、除籍基準に基づく除籍処理を進めたこと及び3か年に渡って不明の図書を除籍したことによる、除籍冊数の増大によるものである。
	2 資料提供等	A	B	11指標中9指標がA評価、1指標がB評価、1指標がC評価となっており、良好であった。登録者数、貸出冊数、リクエスト件数など、複写サービスを除く、全ての指標で前年を上回った。
	3 レファレンス	B	B	2指標中1指標がA評価、1指標がB評価となっており、概ね良好であった。 職員からの声掛けによりレファレンス件数は前年の1,110件から2,187件へ大きく増加し、0.76%のレファレンス率となったが、目標値(1%)には達しなかった。
	4 事業	B	B	5指標中2指標がA評価、2指標がB評価、1指標がC評価となっており、概ね良好であった。事業実施回数、事業参加人数は前年を上回ったが、学校への支援は前年並みであった。協働事業の実施率は、21.5%と前年並みで、低位にとどまっている。
	5 経費(コスト)	B	A	2指標1指標がA評価、1指標がB評価となっており、概ね良好であった。 貸出1冊あたり経費、利用者一人当たりの経費とも前年より減少した。

①、②の評価基準

「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

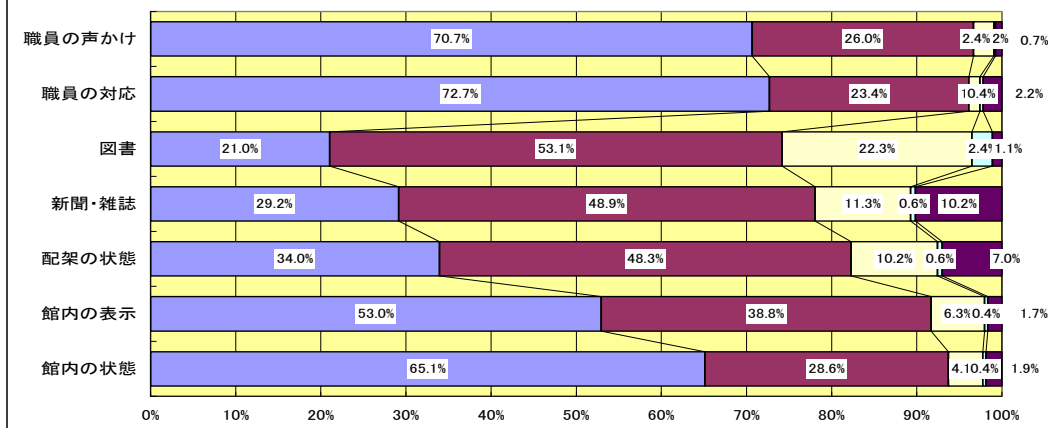
「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数662枚、回答者542名(回答率81.9%)、入館者2,884名、入館者に対する割合18.8%

図書館サービスの評価

□ 良い ■ やや良い □ やや悪い □ 悪い ■ その他(未記入等)



③利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

- ①書架づくりへの取組が見られるが、館全体としての統一性を考慮した改善が必要である。
- ②レファレンスは、件数が大幅に増えているが、率が目標値の二分の一以下にとどまっている。カウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、周知度を高める必要がある。
- ③悪天候のためという理由はあるが、利用者懇談会の参加者が少数にとどまっているため、懇談会の周知方法や参加者の募集方法等を改善することが必要である。
- ④貸出冊数が前年度より3.6%減となっており、貸出冊数を増やす取組を行う必要がある。

<対応状況>

- ①書架の見出しがわかりやすく工夫されている。
- ②レファレンスは、件数が前年度1,190件から2,187件、率が0.42%から0.76%と、それぞれ増加したが、目標値には達しなかった。
- ③利用者懇談会の開催を行事の後にしたことにより、前年より参加者が増加し14名となった。
- ④貸出冊数が前年比9.5%増となっており、図書館外に向けた積極的な取組の効果が現れている。

4. 課題・改善点

- ①レファレンスは件数・率とも大幅に増えているが、率は目標値に届いていない。利用者への働きかけを工夫し、周知度を高める必要がある。
- ②おはなし会の開催回数は増加しているにもかかわらず、参加者数が大きく減少しているため、原因を分析し、参加者を増やす取組を行う必要がある。
- ③協働事業の実施率が依然として向上していない。創意工夫のある事業の実施など、事業の充実を図っているため、そうした取組の中で、協働の推進を図っていく必要がある。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名: 阿佐谷図書館(指定管理)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	A
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	A	A	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	A	A	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	A	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	A	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	A	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」:3点

指標評価「B」:2点

指標評価「C」:1点

A「良好」:評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」:評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」:評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表(経営評価表2)

施設名:阿佐谷図書館(指定管理)

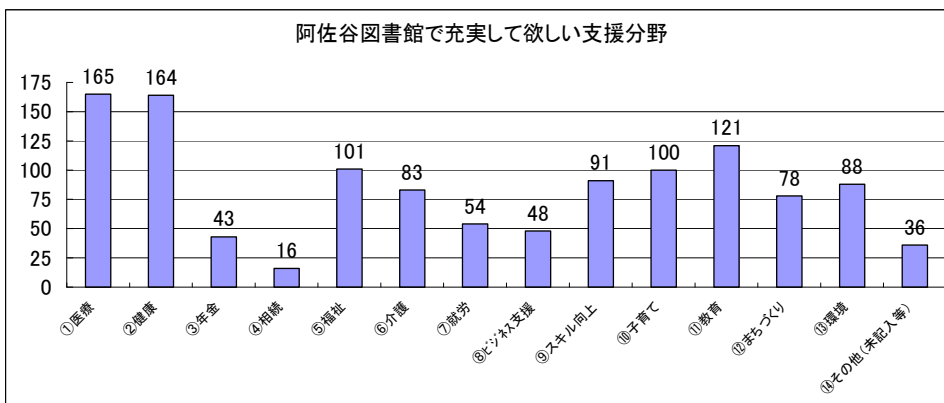
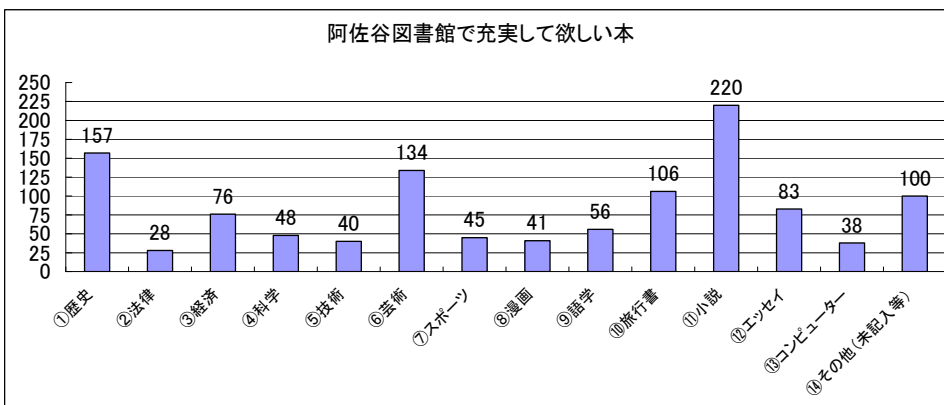
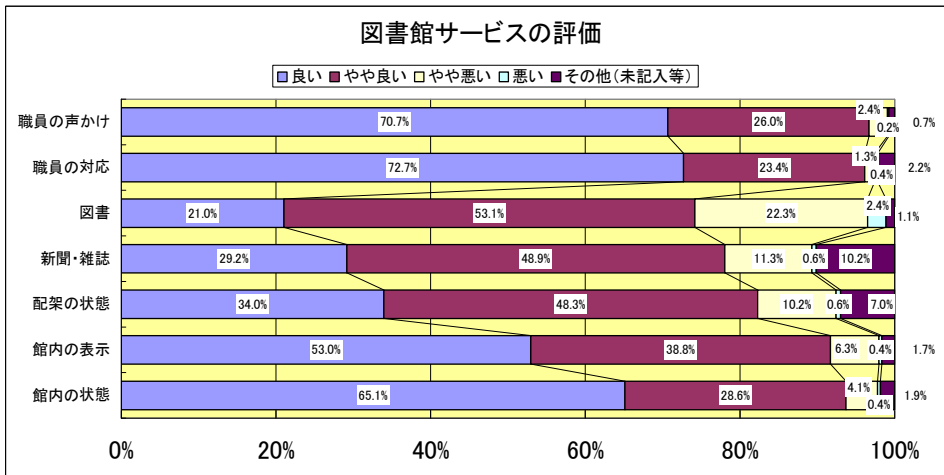
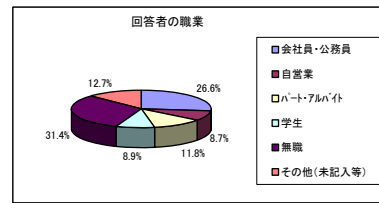
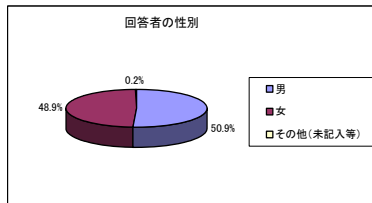
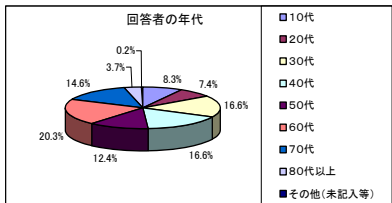
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	143,655	150,794	95.3%	C	B	
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9,768	8,068	121.1%	A		
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1.60	1.68	95.3%	C		
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	10.44%	8.08%	129.2%	A		
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	140,627	135,541	103.8%	A		
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	287,621	280,077	102.7%	B	A	
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	15,790	13,546	116.6%	A		
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	397,542	383,058	103.8%	A		
	リクエスト件数	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	98,502	91,601	107.5%		A
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)			97,214	89,756			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	0.69	0.61	112.9%	A		
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	2.77	2.54	108.9%	A		
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	4.43	4.27	103.8%	A		
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	30	28	107.1%	A		
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	5,775	5,370	107.5%	A		
	複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	30,927	31,983	96.7%	C		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	2,603	2,285	113.9%	A			
3レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	2,187	1,190	183.8%	A	B	
		クイック調査		2,149	1,110				
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7-1%未満=B、0.7%未満=C	0.76%			B		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	200	188	106.4%	A	B	
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・展示会 ・その他			93 29 21 6 14 26 11	87 27 21 7 13 23 10			
	事業参加者数	事業参加者数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	4,105	3,920	104.7%	A		
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・その他			760 486 233 159 235 2,232	883 428 214 131 226 2,038			
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20-40%=B、20%未満=C	21.5%			B		
	学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	14	14	100.0%	B		
		・図書館バック配布 ・ブックトーク等 ・調べ学習資料貸出 ・図書館見学 ・職場体験			3 0 2 6 4	3 0 1 7 3			
障害者サービス実施回数	実績(件数)	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	8	38	21.1%	C			
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	203.12	209.42	97.0%	A	B	
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	280.74	286.42	98.0%	B		

評価項目の評価基準
指標評価:A:3点
指標評価:B:2点
指標評価:C:1点

A:良好;評価項目の平均が2.5超
B:一部改善を要するもの概ね良好;評価項目の平均が1.6-2.5
C:かなり改善が必要;評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 阿佐谷図書館 】

配布数662枚、回答者542名(回答率81.9%)、入館者2,884名、入館者に対する割合18.8%



1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、全ての項目がA評価と良好であり、サービス水準・運営コストは、資料提供等がA評価、レファレンスがC評価、その他の項目がB評価と一部に改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題、改善点については、一部について更なる取組の進展が必要な項目があり、引き続き改善が必要である。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度 評価	特 記 事 項
①運営、管理業務の 執行状況	1 基本方針等	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。年間及び月間の事業計画に基づき運営が行われていた。計画作成には、職員の創意工夫が積極的に取り入れられていた。地域の課題解決支援については、環境に関する展示、講座に力を入れていた。環境を軸に、環境の影響を受けやすい食の安全や健康などにもテーマを拡大して、実施されていた。
	2 執行体制	A	A	4指標中3指標がA評価、1指標がB評価となっており、良好であった。異動者が7名と多くなっているが、館長の下にリーダー1人、サブリーダー3人の堅固な管理体制が確立されており、円滑な図書館運営が実現していた。司書の配置率は84.6%と、目標値(50%)をはるかに超えていた。年間計画を策定し、多岐にわたる研修を実施し、人材育成に努めるとともに、提案制度を開始し、職員の意欲向上を図っていた。ブックトークのための研修は、職員のレベルアップに大きく貢献している。
	3 サービスの提供	A	A	5指標全てがA評価となっており、良好であった。「明るい、専門性を活かした窓口サービスの提供」を重点目標に掲げ、図書館システム、窓口マニュアル等の習熟度の向上を図り、窓口業務の正確性、迅速性の確保に努めていた。レファレンスについても、利用者にとってわかりやすい、気軽に尋ねられるよう体制づくりを行うとともに、必要な事例を記録し、情報共有していた。職員提案による「調べる学習講座」、地域在住者による事業、赤ちゃんお話し会など、創意工夫のある事業に取り組むとともに、夏休み中、多目的室を「調べる学習室」として小学生から高校生に開放した。
	4 利用者満足	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。前年度の利用者懇談会が参加者2名と低調だったため、インタビューとアンケート調査の手法に変更し、利用者の声に耳を傾け、サービス向上を図っていた。朝のカウンター番による掲示物やチラシの確認、定期的見回りなどにより、快適な施設管理に努めていた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。研修の実施、情報資産の厳格な管理など、個人情報の取扱には厳しい注意が払われていた。危機管理については、危機管理計画、「図書館での危機安全管理マニュアル作成の手引き」に基づき、対応できるようにするとともに、館内巡回点検表によるチェックを行っていた。
	6 維持管理	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。建物内は安全かつ清潔に保たれていた。書架は底辺部分で固定され、地震対策も図られていた。また、冷暖房の温度調整、こまめに電気を消すなど、消費電力削減に努めていた。
②サービス水準、 運営コスト	1 蔵書水準	B	B	5指標中3指標がA評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。購入冊数、開架新書率、タイトル利用数は前年を上回った。蔵書冊数、地域人口1人あたりの蔵書数は前年を下回った。蔵書冊数の減は、除籍基準に基づく除籍処理を進めたこと及び3か年に渡って不明の図書を除籍したことによる、除籍冊数の増大によるものである。
	2 資料提供等	A	B	11指標中9指標がA評価、1指標がB評価、1指標がC評価となっており、良好であった。登録者数、貸出冊数、リクエスト件数など多くの指標で前年を上回った。利用者用インターネット端末利用回数については、わずかに昨年を下回り、C評価となった。
	3 レファレンス	C	B	2指標ともC評価となっており、かなり改善が必要であった。レファレンスの内容を記録し、積極的な取組が行われているものの、レファレンス件数は減少し、レファレンス率も0.54%と目標値(1%)に達しなかった。
	4 事業	B	B	5指標中3指標がA評価、1指標がB指標、1指標がC評価となっており、概ね良好であった。事業実施回数、学校への支援、障害者サービスは前年を上回った。また、事業参加者数がわずかに減少したほか、協働事業実施率が26.0%にとどまった。
	5 経費(コスト)	B	B	2指標1指標がA評価、1指標がB評価となっており、概ね良好であった。維持管理経費が増加し、年間経費が増えたが、貸出し1冊当たり経費は、貸出冊数の増により減少した。しかし、利用者1人当たり経費は、利用者が2.1%増にとどまったため、上昇した。

①、②の評価基準

「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

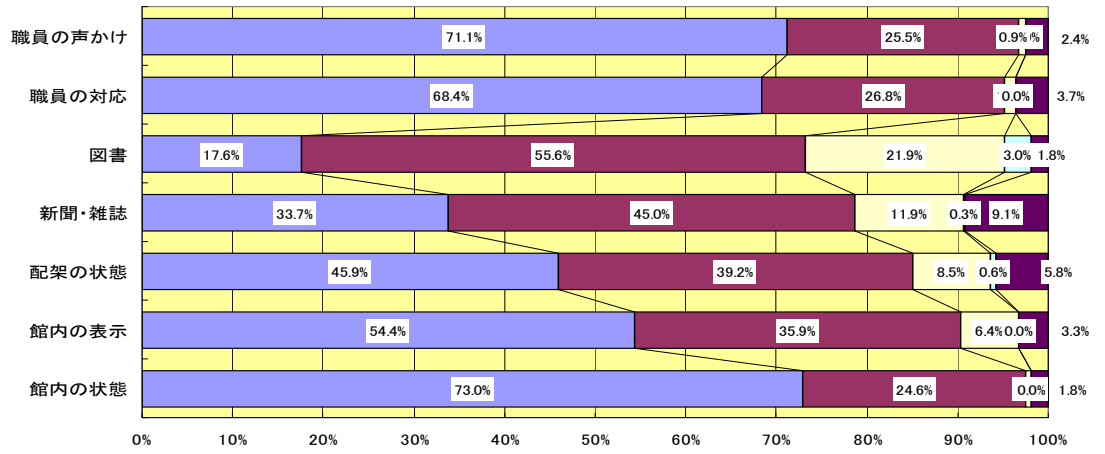
「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数371枚、回答者329名(回答率88.7%) 入館者1,594名、入館者に対する割合20.6%

図書館サービスの評価

■ 良い ■ やや良い □ やや悪い □ 悪い ■ その他(未記入等)



③利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

- ①自然科学、特に環境関連資料の重点収集館としての特徴を出すために、蔵書構成の変更を含めた取組を行うことが課題である。
- ②レファレンスは、「スムーズなレファレンス」という目標の実現に向けて、補助資料の作成に取り組むとともに、レファレンス率の目標値を達成するため、カウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、さらに周知度を高めていく必要がある。
- ③リクエスト件数が大幅に増加しているが、貸出冊数が、前年を下回っており、貸出冊数の増を図る取組が必要である。
- ④行事等の実施回数、参加者とも増加したが、協働事業の実施率が低下しており、取組を強化する必要がある。

<対応状況>

- ①環境に関する展示、講座を行い、さらに環境の影響を受けやすい食の安全や健康にもテーマを拡大し、取り組んでいる。
- ②レファレンスは、難易度の高いものについて事例集を作成し、職員に回覧を行うなどの取組を行っているが、件数は前年を下回り、レファレンス率も目標値に届かなかった。
- ③貸出冊数は前年比108.2%の増となっており、地域の行事などにおける未利用者への図書館のPRの効果が現れている。
- ④行事等の実施回数は増加したが、協働事業の実施率がさらに低下しており、引き続き取組を行う必要がある。

4. 課題・改善点

- ①環境関連の資料を重点的に揃える図書館として、環境情報館が保有する資料についても閲覧に結びつけるような体制作りが必要である。
- ②レファレンスは、レファレンス率の目標値を達成するため、カウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、さらに周知度を高めていく必要がある。
- ③協働事業の実施率が低下しており、引き続き取組を行う必要がある。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名:南荻窪図書館(業務委託館)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	A
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	A	A	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	B	B	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	A	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	A	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	A	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」:3点

指標評価「B」:2点

指標評価「C」:1点

A「良好」:評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」:評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」:評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）

施設名：南荻窪図書館（業務委託館）

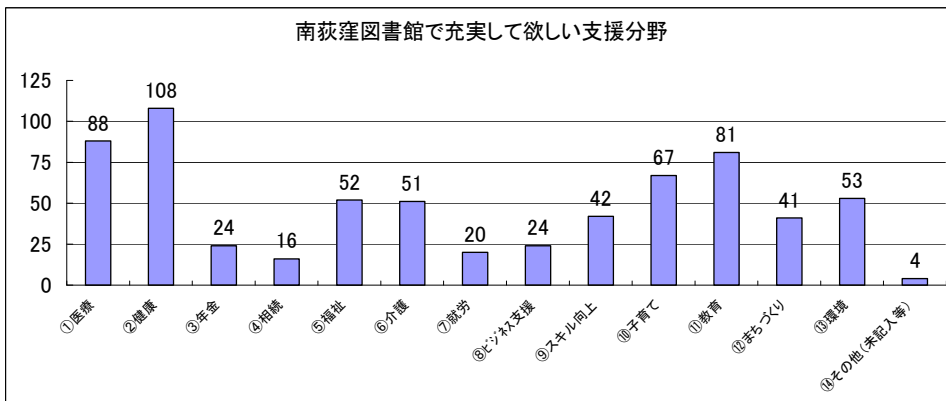
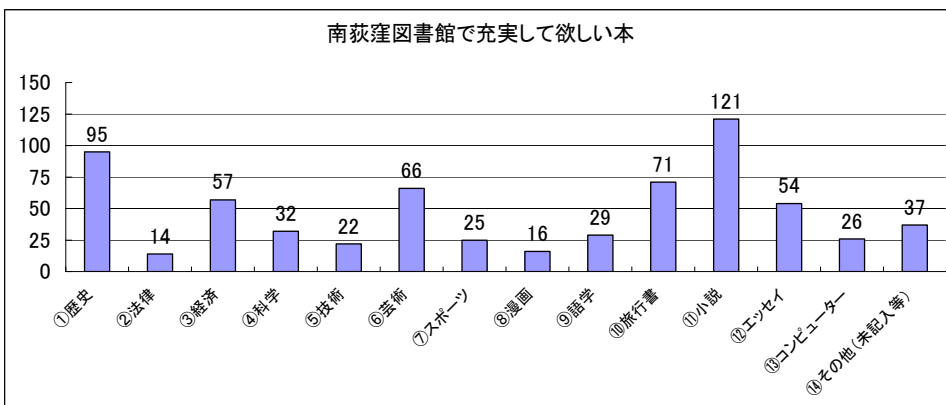
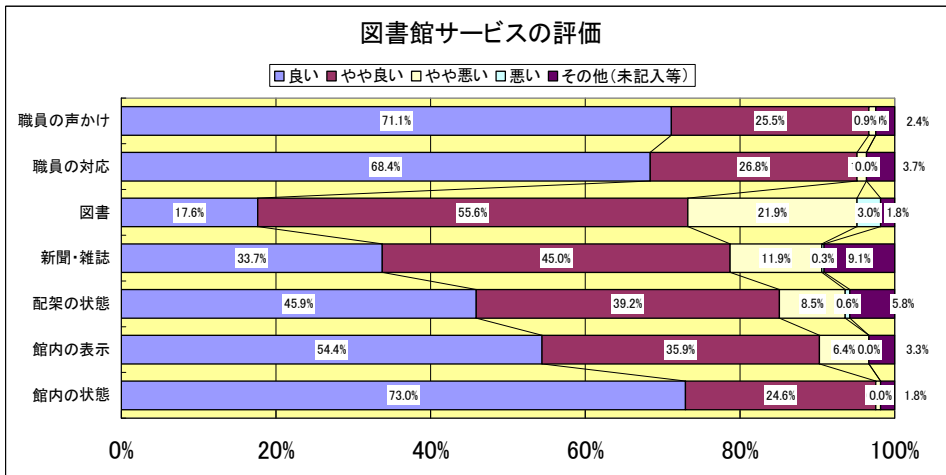
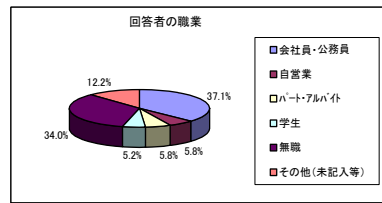
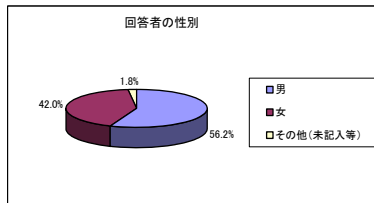
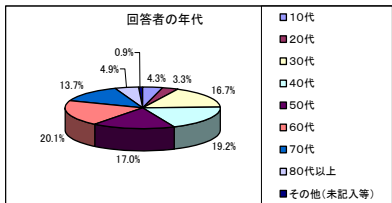
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価	
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	145,913	146,368	99.7%	C	B	
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9,968	7,424	134.3%	A		
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1.75	1.76	99.4%	C		
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	10.07%	7.72%	130.5%	A		
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	142,063	133,892	106.1%	A		
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	177,334	173,605	102.1%	B	A	
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9,313	8,118	114.7%	A		
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	309,171	285,731	108.2%	A		
	リクエスト件数	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	67,277	59,739	112.6%		A
		・区内 ・相互協力貸出（都立図書館等の協力）			65,948	58,107			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	0.46	0.41	113.0%	A		
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	2.12	1.95	108.5%	A		
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	3.71	3.43	108.1%	A		
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	21	19	110.5%	A		
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	8,469	4,708	179.9%	A		
	複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	25,169	19,941	126.2%	A		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	1,259	1,304	96.5%	C			
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	955	1,182	80.8%	C	C	
		クイック調査		917	1,124				
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7-1%未満=B、0.7%未満=C	0.54%			C		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	177	155	114.2%	A	B	
		・おはなし会		65	56				
		・映画会（一般）		23	24				
		・映画会（児童）		25	24				
		・一般向け事業（講演会、講座）		1	2				
		・児童向け事業（工作会、人形劇ほか）		5	4				
	・展示会		41	37					
・その他		17	8						
事業参加者数	事業参加者数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	3,274	3,325	98.5%	C			
・おはなし会		618	920						
・映画会（一般）		250	217						
・映画会（児童）		299	397						
・一般向け事業（講演会、講座）		14	59						
・児童向け事業（工作会、人形劇ほか）		157	154						
・その他		1,936	1,578						
協働（ボランティア）事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20-40%=B、20%未満=C	26.0%			B			
学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	36	25	144.0%	A			
	・図書館バック配布		2	2					
	・ブックトーク等		19	18					
	・調べ学習資料貸出		9	1					
	・図書館見学		4	1					
・職場体験		2	3						
障害者サービス実施回数	実績（件数）	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	30	15	200.0%	A			
5 経費（コスト）	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	249.22	261.13	95.4%	A	B	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	434.49	429.79	101.1%	C		

評価項目の評価基準
指標評価：A：3点
指標評価：B：2点
指標評価：C：1点

A：良好；評価項目の平均が2.5超
B：一部改善を要するもの概ね良好；評価項目の平均が1.6-2.5
C：かなり改善が必要；評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 南荻窪図書館 】

配布数371枚、回答者329名(回答率88.7%)、入館者1,594名、入館者に対する割合20.6%



1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、基本方針等がB評価、その他の項目がA評価で良好であり、サービス水準・運営コストは、資料提供等及び経費(コスト)がA評価、その他の項目がB評価と一部に改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題、改善点については、一部について更なる取組の進展が必要な項目はあるものの、全体としては改善が図られていた。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	B	A	2指標中1指標がA評価、1指標がB評価となっており、概ね良好であった。基本方針に基づき、年間及び月間の事業計画を策定した。また、職員に企画書の提出を求め、次年度計画に反映した。地域の「祭り」や環境問題を問いかける「ECOを考える」の展示のほか、自殺予防月間には「もうへこまない強く生きる技術」の展示などの取組が行われたが、講座等は実施されていなかった。
	2 執行体制	A	A	4指標全てがA評価となっており、良好であった。館長、正副責任者の役割分担や連絡体制が明確であり、組織の管理体制が確保されていた。司書の有資格者は職員の81.3%と高く、勤務時間中の司書率は75.7%と目標値(50%)を超えているほか、業務に応じた職員配置がなされ、適正な人員配置がされていた。館内整理日を利用した体系的な研修実施のほか、問題点や課題などは直ちに正副責任者が話し合いを行い、対応を全職員に周知するなど、人材育成、業務の問題点の解決への取組が行われていた。
	3 サービスの提供	A	A	5指標全てがA評価となっており、良好であった。連絡ノートやマニュアル等の規範類の確認とともに、ミーティングや館内整理日等での研修や実務訓練を実施し、正確な窓口業務の遂行に努めていた。レファレンスについては、研修の実施、事例の蓄積、利用案内ポスターの掲示等を行うほか、声掛けを実践していた。工作会の月例化、ボランティア団体「ルピナス絵本の会」との協働による毎週土曜日のおはなし会など、子供向けの事業に特に工夫を凝らしていた。「図書館をもっと知ってもらおう」をテーマに、小冊子「下井草BOOKCAFE」、「しもいちくん」をリニューアルして部数を増やし、PRを図っていた。
	4 利用者満足	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。「目配り、気配り、心配りを意識した利用環境に努める」ことを目標とし、接遇向上に取り組んでいた。利用者懇談会、利用者アンケートに取り組んでいたが、懇談会出席者は5名にとどまった。利用者の要望・苦情への対応も適切に行われ、回答一覧も利用者にも公開されていた。また、毎日午前・午後の2回、腕章を付けて館内外の巡回を実施し、快適な施設管理に努めていた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。図書館関係法令など規範類の変更・追加時には、責任者に説明した上で、職員に供覧・周知するなど、関係法令の遵守に努めていた。鍵の使用記録簿や情報資産持出簿への記録の徹底、館内のセキュリティ・レベル・ゾーンの表示など、個人情報保護への厳格な取組を行っていた。館内整理日を利用し、消防計画に基づく各種確認、訓練ほか、AED講習会の実施など、危機管理への取組も行われていた。
	6 維持管理	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。保守点検は計画どおり行われており、清掃も適切に実施され、施設を安全かつ清潔に保っていた。環境教育研修、節水や節電についてのポスターの館内掲示、ISO14001の報告時の前年との比較、リサイクル資料の提供など、環境基準遵守のための取組が行われていた。
②サービス水準、運営コスト	1 蔵書水準	B	B	5指標中3指標がA評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。購入冊数、開架新書率、タイトル利用数は、前年を上回ったが、蔵書冊数、地域人口1人あたりの蔵書数は前年を下回った。蔵書冊数の減は、除籍基準に基づく除籍処理を進めたこと及び3か年に渡って不明の図書を除籍したことによる、除籍冊数の増大によるものである。
	2 資料提供等	A	B	11指標中10指標がA評価、1指標がB評価となっており、良好であった。全ての指標で前年を上回ったが、団体貸出団体数の増加率がわずかにA評価まで届かなかった。
	3 レファレンス	B	B	2指標中1指標がA評価、1指標がB評価となっており、概ね良好であった。職員からの声掛けにより、レファレンス件数は前年度の250件から1,860件へと大幅に上昇したが、レファレンス率は0.74%と目標値(1%)に達しなかった。
	4 事業	B	B	5指標中2指標がA評価、3指標がB評価となっており、概ね良好であった。事業の実施回数、参加人数が大幅に増加した。協働事業実施率は前年の0.8%から21.8%と著しく向上した。学校への支援の実施回数は前年と同じであった。
	5 経費(コスト)	A	B	2指標ともA評価となっており、良好であった。委託化したことにより、経費総額が前年より減少したため、全ての指標が良好であった。

①、②の評価基準

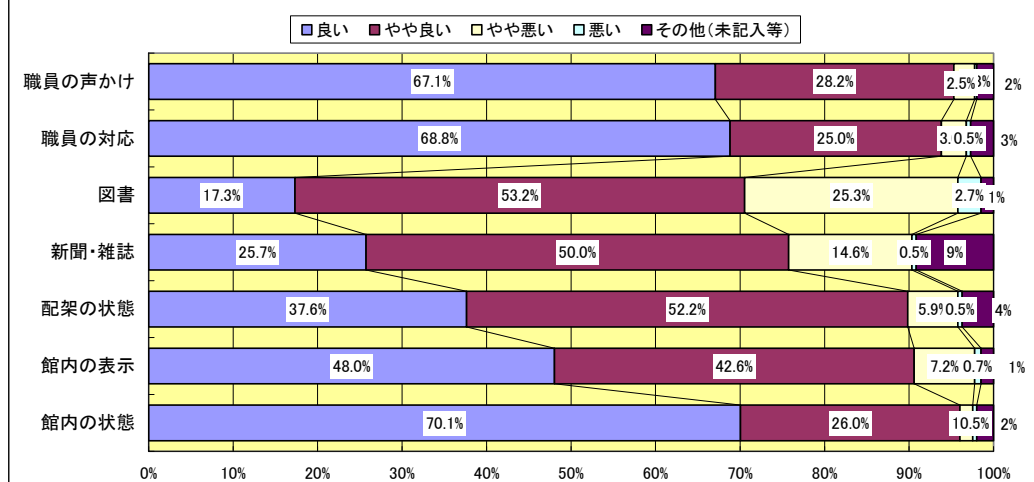
「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数410枚、回答者404名(回答率98.5%) 入館者2,136名、入館者に対する割合18.9%

図書館サービスの評価



③利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

- ①基本方針に基づく、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②司書率が目標値を下回っており、司書率の向上を図ることが必要である。
- ③図書館を利用していない人への情報発信に取り組んでいく必要がある。
- ④貸出冊数が前年を下回っており、貸出冊数の増を図るため取り組みが必要である。
- ⑤レファレンスは、目標値を大幅に下回っており、カウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、周知度を高めていく必要がある。
- ⑥協働事業の実施率が低く、今後充実することが必要である。

<対応状況>

- ①基本方針に基づいて、地域の「祭り」や環境問題を問いかける「ECOを考える」、自殺予防の展示を行った。
- ②区直営から業務委託となったことに伴い、司書資格を保有する職員は81%となった。
- ③「図書館をもっと知ってもらおう」をテーマに職員のアイデアによる図書館活動のPRを行ったほか、図書館だよりのリニューアルを行うなど、図書館を利用していない人への情報発信に取り組んだ。
- ④職員のアイデアによる図書館利用策の促進により、貸出冊数は前年度比106.7%と増加した。
- ⑤レファレンスは、件数は前年度250件から1,860件に大幅に増加し、率も0.11%から0.74%と、大きく改善したが、目標値には達しなかった。
- ⑥協働事業の実施率は大幅に改善されたが、引き続き協働の推進が必要である。

4. 課題・改善点

- ①引続き、基本方針に基づいて、地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②レファレンスは、引続き、カウンターへの表示など、利用者への働き掛けを工夫し、周知度を高めていく必要がある。
- ③利用者懇談会、利用者アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めていたが、懇談会参加者は少数であった。懇談会については、様々な方法と組み合わせるなど、開催方法を工夫するとともに、懇談会の代替となる手法と組み合わせながら、引き続き、利用者ニーズの把握に努める必要がある。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名: 下井草図書館(業務委託館)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	B
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	B	B	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	A	A	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	A	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	A	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	A	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」: 3点

指標評価「B」: 2点

指標評価「C」: 1点

A「良好」: 評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」: 評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」: 評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表(経営評価表2)

施設名: 下井草図書館(業務委託館)

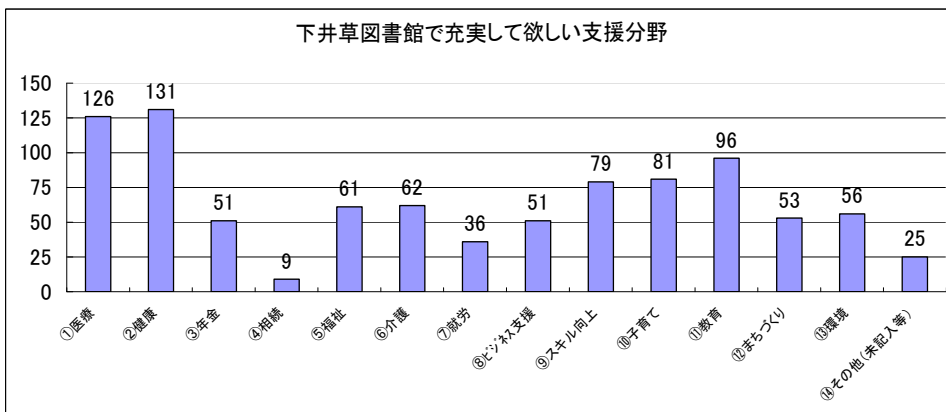
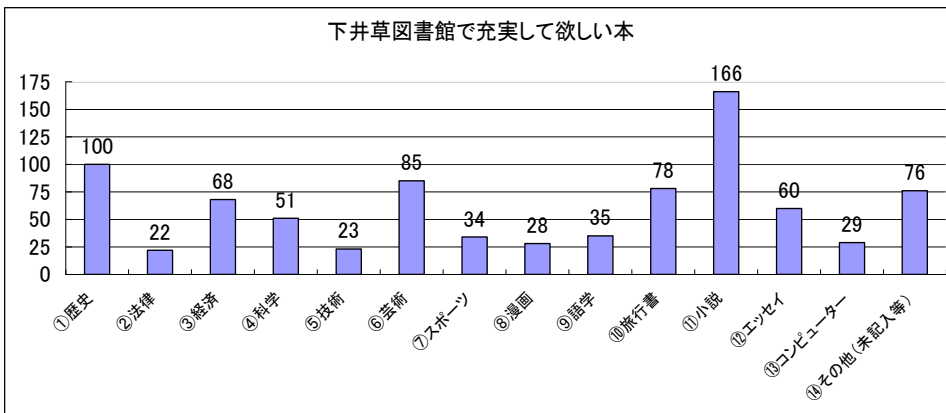
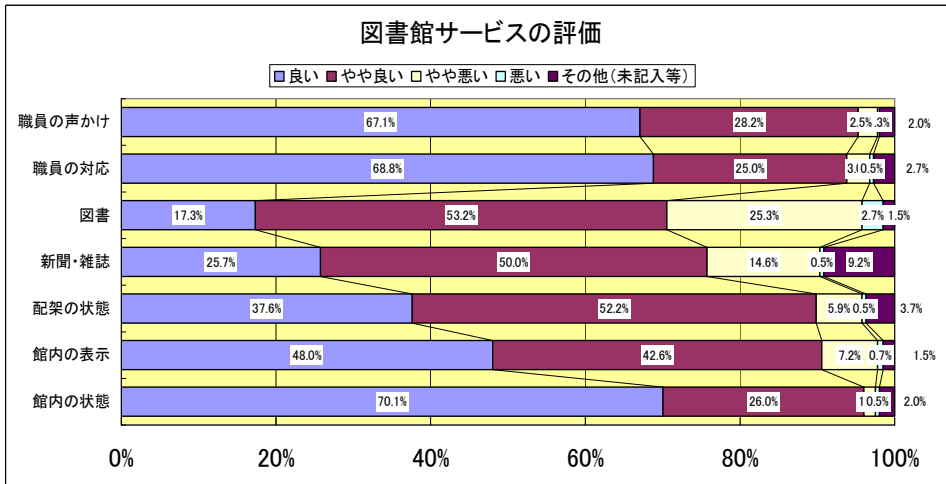
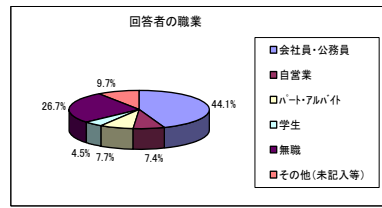
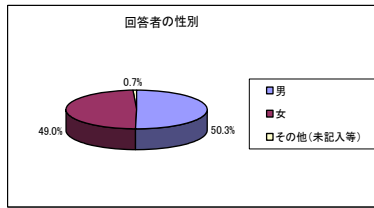
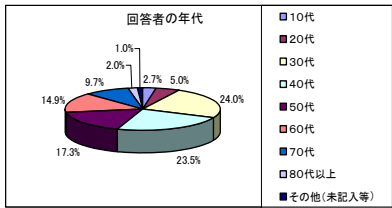
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価	
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	134,466	138,299	97.2%	C	B	
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9,972	8,269	120.6%	A		
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	3.04	3.12	97.3%	C		
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	10.28%	8.31%	123.7%	A		
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	129,390	121,332	106.6%	A		
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	252,979	230,642	109.7%	A	A	
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	14,535	12,606	115.3%	A		
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	407,463	384,010	106.1%	A		
	リクエスト件数	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	82,812	74,758	110.8%		A
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)			80,402 2,410	72,815 1,943			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	0.62	0.54	113.9%	A		
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	3.03	2.78	109.1%	A		
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9.20	8.68	106.0%	A		
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	32	29	110.3%	A		
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9,612	9,371	102.6%	B		
	複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	31,470	27,897	112.8%	A		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	1,609	1,377	116.8%	A			
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	1,860	250	744.0%	A	B	
		クイック調査		1,768 92	247 3				
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7-1%未満=B、0.7%未満=C	0.74%			B		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	239	123	194.3%	A	B	
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・展示会 ・その他			145 27 12 0 12 32 11	49 27 13 0 8 24 2			
		事業参加者数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	2,883	2,010	143.4%	A		
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・その他			1,573 426 141 0 406 337	1,165 392 161 0 199 93			
		協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20-40%=B、20%未満=C	21.8%				B
		学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	5	5	100.0%		B
	・図書館バック配布 ・ブックトーク等 ・調べ学習資料貸出 ・図書館見学 ・職場体験				2 0 2 0 1	3 0 0 0 2			
障害者サービス実施回数	実績(件数)		前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	0	0		B		
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	203.56	392.86	51.8%	A	A	
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	327.86	654.10	50.1%	A		

評価項目の評価基準
指標評価 A: 3点
指標評価 B: 2点
指標評価 C: 1点

A: 良好; 評価項目の平均が2.5超
B: 一部改善を要するもの概ね良好; 評価項目の平均が1.6-2.5
C: かなり改善が必要; 評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 下井草図書館 】

配布数410枚、回答者404名(回答率98.5%)、入館者 1,878名、入館者に対する割合21.5%



1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、全ての項目がA評価と良好であり、サービス水準・運営コストは、蔵書水準、資料提供等及び経費(コスト)がA評価、事業がB評価、レファレンスがC評価と一部改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項があったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題・改善点については、取組が不十分なものもあり、引き続き改善が必要である。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。年間計画、月間計画に基づき、計画的に運営されていた。地域の課題解決については「あなたは必要とされています」の展示などを行った。「アンネのバラ」の講演会を実施した。
	2 執行体制	A	A	4指標中3指標がA評価、1指標がB評価となり、良好であった。職場会の記録は職員全員に回覧を行い、再確認を行っていた。職場会では業務上での問題点を話し合う時間を設け、問題の解決に取り組んでいた。職員の司書(司書補)率は36.4%と目標値(50%)を下回った。
	3 サービスの提供	A	A	5指標全てA評価となっており、良好であった。隣接する高井戸中にある「アンネのバラ」にちなんだ講演会を実施するなど、地域特性にあった事業展開を工夫している。行事の内容によりチラシの配布先を考慮するなど、効果的な広報を行う工夫が見られた。ミーティング等を活用し、事務検討会の課題や事務処理等の徹底を行い、窓口業務の正確性・迅速性の確保に努めていた。
	4 利用者満足	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。中高生を対象に利用者懇談会を開催したが、参加者は6名であった。毎日、掲示物やチラシなどの乱れがないか館内を見回るなど、細かい点に配慮した施設管理を実施していた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。図書館関係法令・条例・規則などは必要な時に確認できるよう、システム内の専用フォルダに格納していた。セキュリティエリアや個人情報掲載資料の置き場の確認など、個人情報の厳格な取扱を徹底していた。危機管理については、館内を毎日2回巡回するとともに、事務室、ワークルールの電話のそばに連絡先リストを掲示し、迅速な連絡が行えるように備えていた。
	6 維持管理	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。利用者が安全に施設を利用できるよう、常日頃から意識して点検に臨んでいた。環境教育研修を適切に実施しており、事務室が無人の際には消灯するなど、環境配慮行動が職員に浸透していた。
②サービス水準、運営コスト	1 蔵書水準	A	C	5指標中3指標がA評価、2指標がB評価で、概ね良好であった。購入冊数、開架新書率、タイトル利用可能数は前年度を上回ったが、蔵書冊数、地域人口1人当たりの蔵書数は前年度並みであった。
	2 資料提供等	A	B	11指標中10指標がA評価、1指標がB評価となっており、良好であった。入館者数、登録者数、貸出冊数等、全ての指標が前年を上回ったが、団体貸出登録数については1団体増であるためB評価となった。
	3 レファレンス	C	B	2指標ともC評価となっており、かなり改善が必要であった。レファレンス件数は前年度比で45.6%と減少しており、レファレンス率は0.12%と目標値(1%)に達しなかった。
	4 事業	B	A	5指標中2指標がA評価、3指標がC評価となっており、概ね良好であった。事業実施回数、学校への支援の回数、障害者サービス実施回数は前年を上回ったが、事業参加者数は前年度を下回った。学校への支援は、増加したものの、高井戸中学校の敷地内にあることから十分とは言いがたい。協働事業実施率は16.0%と前年度よりさらに低下し、C評価となった。
	5 経費(コスト)	A	B	2指標ともA評価となっており、良好であった。経費総額が前年より減少したこと、入館者、貸出冊数が大幅に増加したことにより、全ての指標が良好であった。

①、②の評価基準

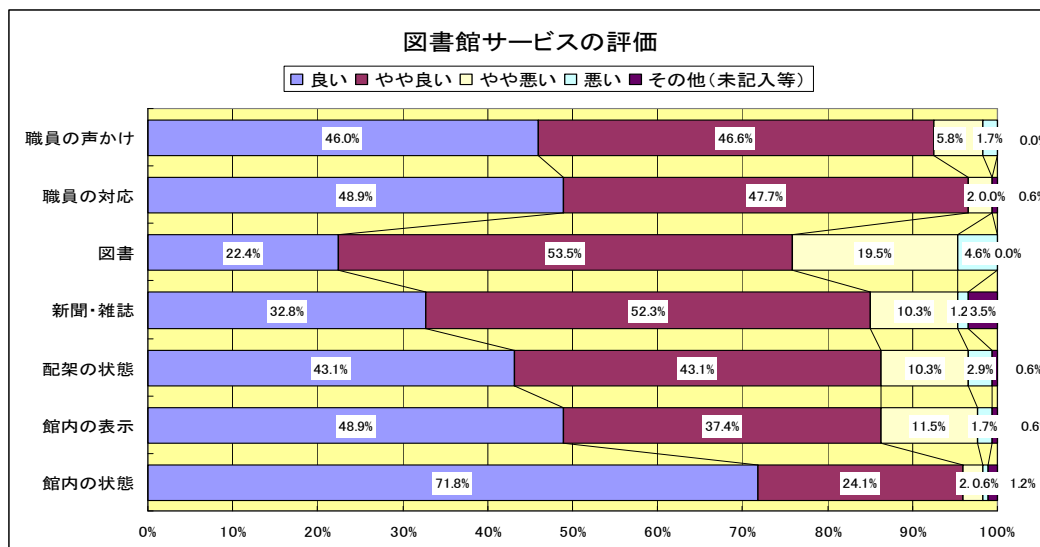
「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数190枚、回答者174名(回答率91.6%) 入館者1,878名、入館者に対する割合9.3%

③利用者満足度調査



3. 前回評価の課題・改善点

- ①司書率が目標値を下回っており、司書率の向上を図ることが必要である。
- ②レファレンスの率が、目標値の1/4にとどまっており、一層の利用者への働きかけを行い、周知を図ることが必要である。
- ③独自事業の実施が見られるが、より積極的な図書館からの情報発信と利用者の要望や意見の把握に努めることが望まれる。
- ④購入冊数が予算に達しておらず、蔵書も減少している。少なくとも予算に見合った購入に努める必要がある。また、貸出冊数が減少しているため、その原因を分析し対応を考える必要がある。

<対応状況>

- ①司書率は、36.4%と目標値(50%)を下回った。
- ②レファレンスの件数が前年から半減し、レファレンス率は0.11%と目標値(1%)の1割にとどまった。
- ③アンネのバラ講演会を開催した際には、区HP、図書館HP、他の図書館でのポスター掲示等情報発信に努めている。
- ④購入冊数は前年度比27.8%増となったが、籍基準に基づく除籍処理を進めたことなどにより、除籍冊数が増加したこと、蔵書冊数は前年度並みとなった。また、貸出冊数は5.8%増となった。

4. 課題・改善点

- ①レファレンスの件数、率向上のため、一層の利用者への働きかけを行い、周知を図ることが必要である。
- ②司書率が目標値を下回っており、司書率の向上を図ることが必要である。
- ③協働事業の実施率が低く、新たな事業に取り組むためのボランティアの活用を含め、協働事業の推進を図ることが必要である。
- ④学校への支援は増加しているものの、高井戸中学校の敷地内にある立地を活かした、さらなる取組が必要である。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名: 高井戸図書館(直営)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営(企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A
	2 基本方針に基づく事業実施(企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	A	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立(管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A
	2 適正な人員配置(管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	B	
	3 人材育成(管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	
	4 業務の問題点の解決(企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理(企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性(企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	
	3 レファレンスの充実(資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	
	4 創意工夫による事業実施(企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	
	5 積極的な情報発信(企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上(企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応(管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	
	3 快適な施設管理(管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守(管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A
	2 個人情報保護の徹底(管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	
	3 危機管理体制の確立(管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理(管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A
	2 施設の衛生管理(管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	
	3 環境基準の遵守(管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」: 3点

指標評価「B」: 2点

指標評価「C」: 1点

A「良好」: 評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」: 評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」: 評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）

施設名：高井戸図書館（直営）

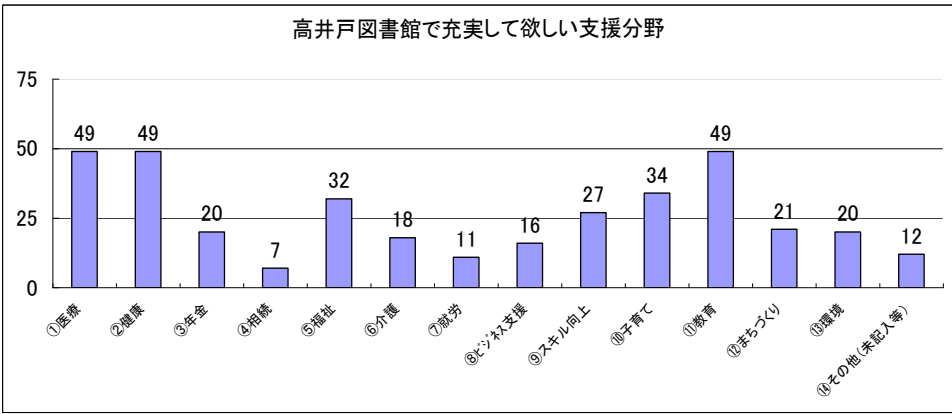
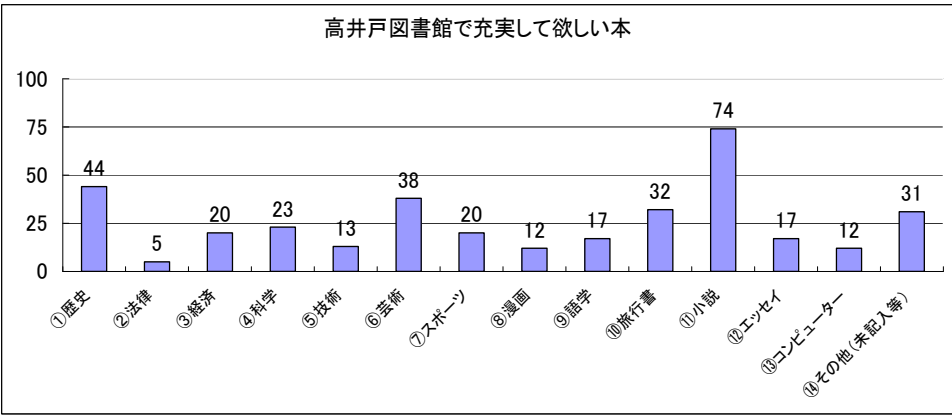
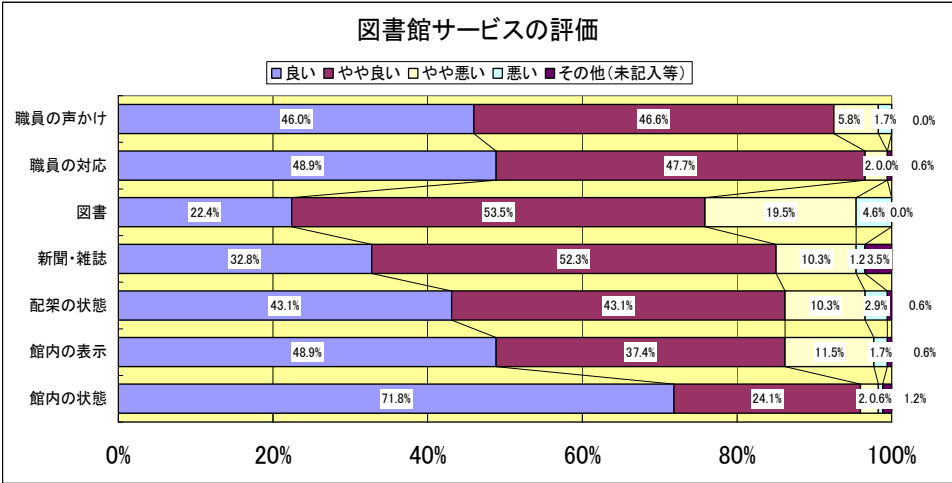
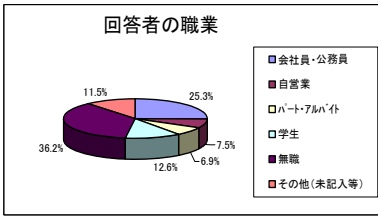
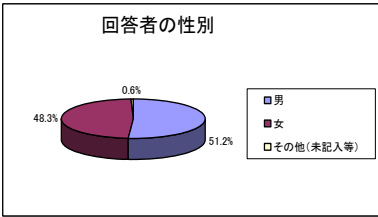
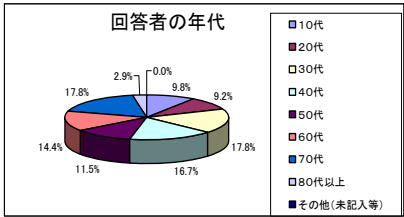
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	127,280	126,971	100.2%	B	A
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9,603	7,517	127.8%	A	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1.45	1.45	100.3%	B	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9.91%	8.32%	119.2%	A	
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	127,571	112,965	112.9%	A	
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	227,262	217,066	104.7%	A	A
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	14,644	12,304	119.0%	A	
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	414,511	391,942	105.8%	A	
	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	99,459	86,544	114.9%	A	
		・区内 ・相互協力貸出（都立図書館等の協力）		98,227	84,831			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1,232	1,713			
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	0.78	0.68	114.6%	A	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	3.26	3.09	105.5%	A	
	4.74	4.49	105.5%	A				
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	81	80	101.3%	B	
団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	18,370	16,535	111.1%	A		
複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	35,775	26,243	136.3%	A		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	1,488	1,068	139.3%	A		
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	272	548	49.6%	C	C
	クイック調査			226	486			
	46	62						
レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7-1%未満=B、0.7%未満=C	0.12%			C		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	150	153	98.0%	C	B
		・おはなし会		65	66			
		・映画会（一般）		21	23			
		・映画会（児童）		18	16			
		・一般向け事業（講演会、講座）		2	1			
		・児童向け事業（工作会、人形劇ほか）		4	7			
	・展示会		28	27				
・その他		12	13					
事業参加者数	事業参加者数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1,051	1,411	74.5%	C		
・おはなし会		372	410					
・映画会（一般）		280	347					
・映画会（児童）		181	226					
・一般向け事業（講演会、講座）		47	120					
・児童向け事業（工作会、人形劇ほか）		105	161					
・その他		66	147					
協働（ボランティア）事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20-40%=B、20%未満=C	16.0%			C		
学校への支援（団体貸出を除く）	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	23	22	104.5%	A	A	
	・図書館バック配布		4	4				
	・ブックトーク等		3	2				
	・調べ学習資料貸出		0	3				
	・図書館見学		4	2				
・職場体験		12	11					
障害者サービス実施回数	実績（件数）	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	182	163	111.7%	A		
5 経費（コスト）	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	359.31	388.55	92.5%	A	A
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	655.36	701.58	93.4%	A	

評価項目の評価基準
指標評価 A: 3点
指標評価 B: 2点
指標評価 C: 1点

A: 良好; 評価項目の平均が2.5超
B: 一部改善を要するもの概ね良好; 評価項目の平均が1.6-2.5
C: かなり改善が必要; 評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 高井戸図書館 】

配布数190枚、回答者174名(回答率91.6%)、入館者1,878名、入館者に対する割合9.3%



1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、すべての項目でA評価と良好であり、サービス水準・運営コストは、事業を除く全ての指標がA評価と良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は良好に行われていた。前年度の課題、改善点については、積極的な取組の結果、改善が図られた。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。基本方針に基づき年間及び月間業務計画を策定し、計画に基づいて事業を行っていた。自殺予防月間の展示のほか、子育てに関する講座を開催するなど、地域の課題解決支援への取組を行っていた。
	2 執行体制	A	A	4指標中3指標がA評価、1指標がB評価となっており、良好であった。毎日2回のミーティングの実施、業務日誌のほかスタッフノートを作成するなど、連絡体制の確保がなされており、円滑に館運営が行われていた。司書の配置率は72.4%と、目標値(50%)を超えていた。様々な研修を通じて能力向上を図っているが、年度当初に体系的な研修計画は作成されていなかった。
	3 サービスの提供	A	A	5指標中4指標がA評価、1指標がB評価となっており、良好であった。利用者からの問合せに的確に対応できるよう情報の共有化を図るなど、正確、迅速な窓口業務に努めていた。レファレンスについては、研修資料の活用、記録の作成を行うとともに、来館者に周知を行い、いつでもレファレンスを受けられるよう、体制を整備していた。保育園や地域子育てネットワーク事業など、地域との関わりの中で、特色ある事業展開に努めていた。
	4 利用者満足	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。館独自のアンケート調査を行い、意見・要望を把握するとともに、内容を全スタッフに周知し、話し合いを行い、改善に努めていた。図書を棚から取り出しやすいよう書架整理を行うとともに、わかりやすい案内表示となるよう工夫を凝らすなど、快適な施設管理に努めていた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。研修により、関係法令等の指導がなされるとともに、法令等をいつでも確認できるよう設置されていた。個人情報の取扱を全体ミーティング時に毎回確認を行うなど、個人情報管理の徹底に努めていた。事務室内に緊急連絡先を掲示し、迅速に対応できるようにするとともに、消防訓練やAED講習会を実施し、危機管理体制の確立に努めていた。
	6 維持管理	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。施設設備の適切な保守点検と履行確認がなされるとともに、必要な修繕についても適切に対処していた。使用していない部屋の電気やエアコンは切るなど、環境方針を遵守した運営がなされていた。
②サービス水準、運営コスト	1 蔵書水準	A	B	5指標全てA評価となっており、良好であった。蔵書冊数、購入冊数、地域人口1人あたり蔵書数など、全ての指標において、前年を上回った。
	2 資料提供等	A	A	11指標中9指標がA評価、1指標がB評価、1指標がC評価となっており、良好であった。入館者数、登録者数、貸出冊数、リクエスト件数など多くの指標で前年度を上回った。複写サービス件数のみ、前年を下回った。
	3 レファレンス	A	B	2指標ともA評価となっており、良好であった。利用を促す掲示物などにより、レファレンス件数は前年の1,223件から1,496件と増加し、レファレンス率も1.06%となり目標値(1%)を超えている。
	4 事業	B	B	5指標中2指標がA評価、1指標がB評価、2指標がC評価となっており、概ね良好であった。事業実施回数、学校への支援の回数は前年を上回ったが、事業参加人数はおはなし会や各種行事の参加者減少し、前年を下回った。協働事業実施率は、6.6%と前年より改善されたが、依然として低位にとどまっている。
	5 経費(コスト)	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。経費総額が前年より減少したこと、入館者、貸出冊数が大幅に増加したことにより、貸出し1冊あたり経費、利用者1人あたり経費とも前年より減少した。

①、②の評価基準

「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

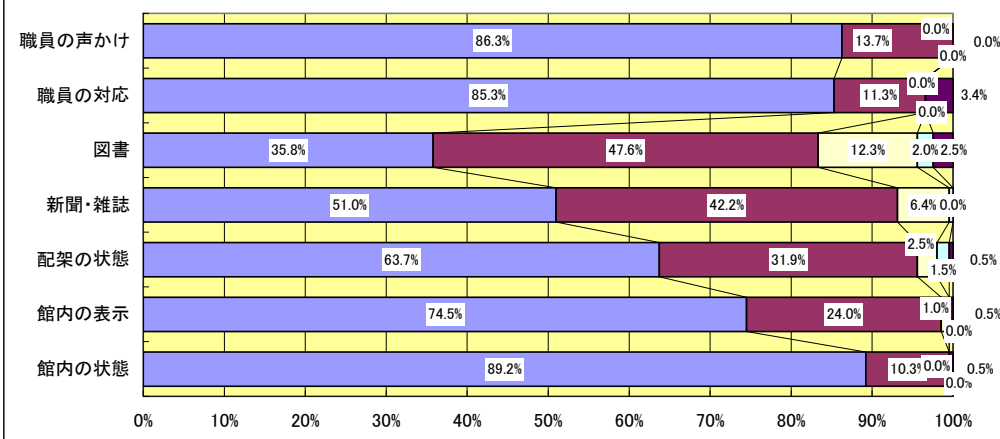
「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数枚227枚、回答者204名(回答率89.9%)、入館者1,524名、入館者に対する割合13.4%

図書館サービスの評価

■ 良い ■ やや良い □ やや悪い □ 悪い ■ その他(未記入等)



③利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

- ①基本方針に基づく地域の課題解決、区民が日常生活を送るうえでの問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②職員の技量の向上を図るため、研修等の機会・時間の確保が必要である。
- ③レファレンスは、目標値入館者の1%に迫っている、これまでの取り組みを継続しつつ、さらにカウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、充実することを期待する。
- ④児童書の重点収集館として、調べ学習資料の充実や学校支援への取組の強化が必要である。

<対応状況>

- ①基本方針に基づき、5月と9月に自殺予防展示を行い、問題解決支援として子育てに関する講座を開催した。
- ②新人研修の場を有効に使い、接遇や関係法令について指導した。館内研修や中央館研修にも積極的に参加するなど取り組んだが、研修の計画的な開催までは至らず、課題が残った。
- ③レファレンス件数は22.3%増となり、レファレンス率は1.06%と目標値を超えた。
- ④調べ学習資料の貸出が増加し、学校支援の件数は前年の6.8倍となった。

4. 課題・改善点

- ①引き続き、基本方針に基づいて、地域の課題解決、区民が日常生活を送るうえでの問題解決に向けた支援の充実を図ることが必要である。
- ②研修計画を策定し、人材育成に計画的に取り組む必要がある。
- ③事業参加者が減少していることから、参加者の増加を図る取組が必要である。
- ④協働事業実施率が依然として改善していないことから、協働への取組を強化する必要がある。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名: 方南図書館(業務委託館)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	A
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	A	A	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	A	A	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	B	B	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	A	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	B	B	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	A	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	A	A	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」: 3点

指標評価「B」: 2点

指標評価「C」: 1点

A「良好」: 評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」: 評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」: 評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表(経営評価表2)

施設名: 方南図書館(業務委託館)

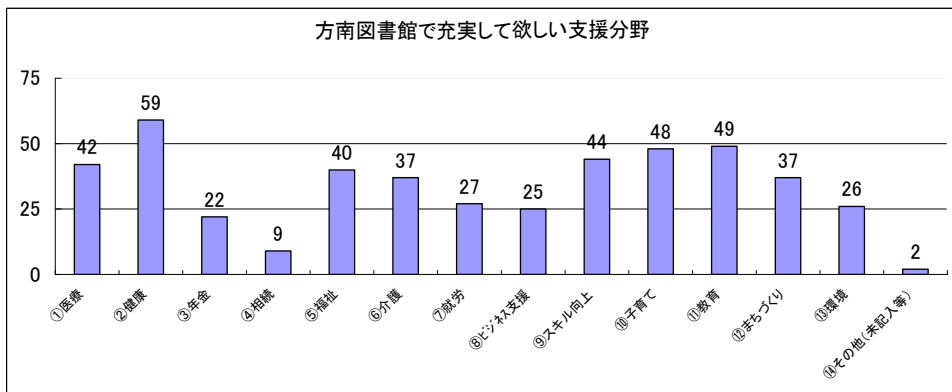
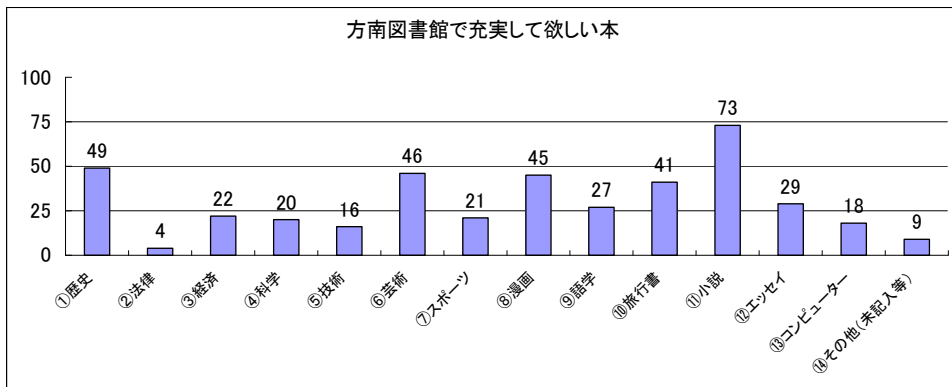
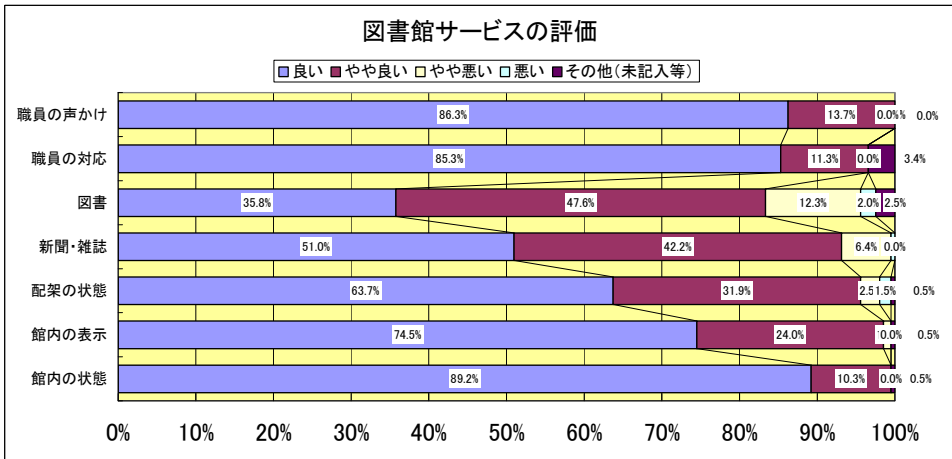
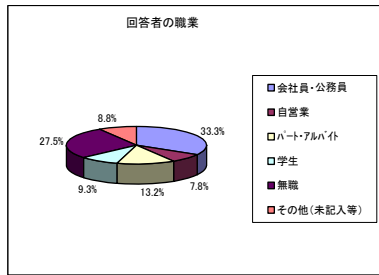
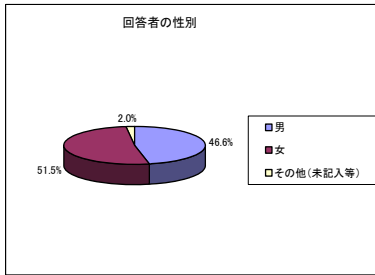
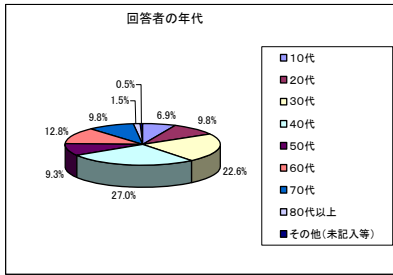
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価
1 蔵書	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	103,658	96,115	107.8%	A	A
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	9,157	7,582	120.8%	A	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	1.64	1.51	108.5%	A	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	9.77%	8.52%	114.7%	A	
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	86,388	77,350	111.7%	A	
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	141,103	130,952	107.8%	A	A
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	9,447	7,835	120.6%	A	
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	296,705	274,892	107.9%	A	
	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	60,048	51,314	117.0%	A	
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)		59,225 823	50,217 1,097			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	0.58	0.53	108.5%	A	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	2.86	2.86	100.1%	B	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	4.69	4.32	108.6%	A	
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	48	33	145.5%	A	
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	15,007	11,261	133.3%	A	
複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	14,324	15,965	89.7%	C		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	1,631	1,456	112.0%	A		
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数 クイック 調査	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未満=C	1,496 1,453 43	1,223 1,113 110	122.3%	A	A
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.7~1%未満=B、0.7%未満=C	1.06%			A	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	136	106	128.3%	A	B
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・展示会 ・その他		73 0 8 2 3 44 6	74 0 8 1 4 15 4			
	事業参加者数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	1,558	2,131	73.1%	C		
	・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・その他		971 0 225 49 51 262	1,338 0 308 128 133 224				
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20~40%=B、20%未満=C	6.6%			C	
	学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	54	8	675.0%	A	
		・図書館バック配布 ・ブックトーク等 ・調べ学習資料貸出 ・図書館見学 ・職場体験		3 2 48 0 1	2 2 1 1 0			
障害者サービス実施回数	実績(件数)	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未満=C	0	0		B		
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0~-3%=B、前年以上=C	248.46	263.69	94.2%	A	A
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0~-3%=B、前年以上=C	522.45	553.54	94.4%	A	

評価項目の評価基準
指標評価「A」:3点
指標評価「B」:2点
指標評価「C」:1点

A「良好」:評価項目の平均が2.5超
B「一部改善を要するものの概ね良好」:評価項目の平均が1.6~2.5
C「かなり改善が必要」:評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 方南図書館 】

配布数枚227枚、回答者204名(回答率89.9%)、入館者1,524名、入館者に対する割合13.4%



施設名:今川図書館(業務委託館)

1. 評価総括

運営、管理業務の執行状況は、全ての項目でA評価となっており、良好であり、サービス水準・運営コストは、蔵書水準、資料提供、事業及び経費(コスト)がA評価、レファレンスがC評価と一部改善を要するものの概ね良好で、4に記述した課題や改善が必要な事項はあったが、図書館の運営は概ね良好に行われていた。前年度の課題・改善点については、一部取組が不十分なものがあり、引き続き改善が必要である。

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

	評価項目	評価結果	前年度評価	特記事項
①運営、管理業務の執行状況	1 基本方針等	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。基本方針に基づく計画的な事業運営がなされており、ミーティング等を通じて職員からの意見を計画に反映するように取り組んでいた。ゆうゆう館との協働による新型インフルエンザの講演会、臨床心理士による自殺予防の講演会を開催した。近隣の小学校とも積極的な交流が図られていた。
	2 執行体制	A	A	4指標全てA評価となっており、良好であった。司書率は59.2%と目標値(50%)を超えており、館の運営や業務上、常に支障のない人員配置がなされていた。職員に対する研修は、年間計画に基づき積極的に行われていた。
	3 サービスの提供	A	A	5指標全てA評価となっており、良好であった。レファレンスの充実を目標として掲げ、調査レファレンスの増加への取組が実施されていた。レファレンス研修も館独自で実施された。託児サービス付きの講演会、地域の方から寄贈された原本と復刻版による児童雑誌「赤い鳥」の展示、ゆうゆう館との協働の講演会、近隣の公園での「青空おはなし会」等、館独自の特色ある事業に取り組んでいた。広報すぎなみ、図書館だより、図書館ホームページに加え、小学校、児童館、保育園へチラシを配布し、事業のPRに努めていた。
	4 利用者満足	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。児童サービスに関わる人を対象に、利用者懇談会(フリートーキング)を行い、要望に対応した。接遇研修を実施しており、丁寧な接遇を心掛けていた。書架見出しについては、大分類だけでなく細分化して表示した。また、腕章をつけての館内外の巡回も1日3回実施し、注意喚起が適切になされていた。
	5 法令等の遵守	A	A	3指標中2指標がA評価、1指標がB評価となっており、良好であった。図書館関係法規の資料が事務室内に整備され、職員がいつでも見られるようになっていたが、職員の理解を確認することはなかった。コンプライアンス研修、個人情報保護研修、情報セキュリティマネジメント研修が実施された。
	6 維持管理	A	A	3指標全てA評価となっており、良好であった。雨漏りや空調機器の結露について、修繕が実施されていた。階段の手すり、自動ドア等、危険と思われる箇所への手当てや注意喚起が適切に行われていた。屋上にある太陽光パネルは消費電力の7~8%を賅っている。節電に努めるとともに、環境関連図書の展示・紹介を行うなど、環境方針に基づいた積極的な取組が行われていた。
②サービス水準、運営コスト	1 蔵書水準	A	B	5指標全てA評価となっており、良好であった。前年度課題であった、蔵書増が順調に行われ、蔵書冊数、購入冊数など全ての指標が前年を上回った。
	2 資料提供等	A	A	11指標中10指標がA評価、1指標がC評価となっており、良好であった。入館者数、登録者数、貸出冊数、リクエスト件数、団体貸出団体数、団体貸出冊数など、蔵書回転率を除くすべての指標が前年を上回った。蔵書回転率の減は、貸出冊数よりも蔵書冊数の増加率が大きいためである。
	3 レファレンス	C	A	2指標ともC評価となっており、かなり改善が必要である。レファレンスの内容を記録し、積極的な取組が行われているものの、レファレンス件数は前年度比で69.9%と減少しており、レファレンス率は0.51%と目標値(1%)に達しなかった。
	4 事業	A	A	5指標中3指標がA評価、2指標がB評価となっており、良好であった。事業の実施回数、参加人数は増加し、協働事業実施率ともほぼ前年並みであった。しかし、協働事業実施率は22.8%と一層の推進が必要である。
	5 経費(コスト)	A	A	2指標ともA評価となっており、良好であった。経費総額が前年より減少したこと、入館者、貸出冊数が大幅に増加したことにより、全ての指標が良好であった。

①、②の評価基準

「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

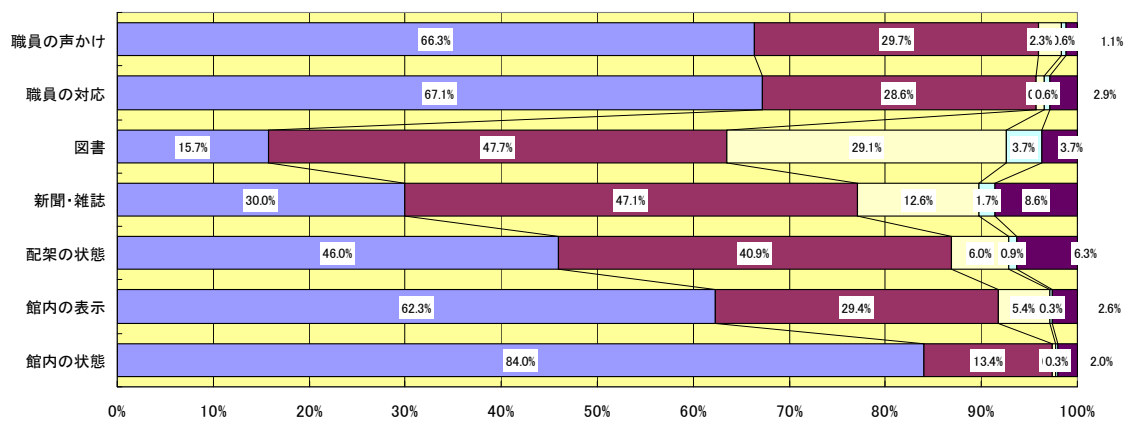
「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

配布数417枚、回答者350名(回答率83.9%)、入館者1,852名、入館者に対する割合18.9%

図書館サービスの評価

■ 良い ■ やや良い □ やや悪い □ 悪い ■ その他(未記入等)



③利用者満足度調査

3. 前回評価の課題・改善点

- 平成19年12月16日開館のため、蔵書数も少なく書架にも空きが目立つため、図書館の利用者の要望も踏まえながら、予算どおりの購入を行い、蔵書の増加を図っていく必要がある。
- 地域やボランティアとの協力による事業が行われ、実施率も増加しており、継続した取組を行うことが望まれる。
- レファレンスは、目標値1%を若干下回っているが、これまでの取り組みを継続しつつ、さらにカウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、周知度を高めていく必要がある。

<対応状況>

- 平成21年度は予算どおり順調に図書購入を行い、蔵書冊数は前年を上回り、充実が図られた。
- 地域やボランティアとの協働による事業については、実施回数は前年を上回り、内容も特色ある事業が行われたが、実施率がやや前年を下回った。
- レファレンスは、件数が前年の1,483件から1,037件と大幅に減少し、レファレンス率も0.80%から0.51%へ大幅に低下した。

4. 課題・改善点

- 平成19年12月16日開館のため、蔵書冊数は他館と比べるとまだ少ない。今後とも増加を図っていく必要がある。
- レファレンスについては、研修も実施されているが、レファレンス件数とレファレンス率は前年を下回っている。これまでの取組を継続しつつ、さらにカウンターへの表示など、利用者への働きかけを工夫し、周知度を高めていく必要がある。
- 地域やボランティアとの協働による事業が行われ、実施率はほぼ前年程度であるが、僅かに下回っているため、継続して取組む必要がある。

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

施設名: 今川図書館(業務委託館)

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価	
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (企画運営)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。	A	A	A
	2 基本方針に基づく事業実施 (企画運営)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。	A	A	
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、企画運営)	組織の統制、管理体制が出来ている。	A	A	A
	2 適正な人員配置 (管理、企画運営)	適正な職員配置を行っている。	A	A	
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	A	A	
	4 業務の問題点の解決 (企画運営)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。	A	A	
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画運営)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。	A	A	A
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画運営)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。	A	A	
	3 レファレンスの充実 (資料相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。	A	A	
	4 創意工夫による事業実施 (企画運営)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。	A	A	
	5 積極的な情報発信 (企画運営、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。	A	A	
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画運営)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。	A	A	A
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画運営)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。	A	A	
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。	A	A	
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。	B	B	A
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。	A	A	
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。	A	A	
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。	A	A	A
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。	A	A	
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。	A	A	

【 備 考 】

評価項目の評価基準

指標評価「A」: 3点

指標評価「B」: 2点

指標評価「C」: 1点

A「良好」: 評価項目の平均が2.5超

B「一部改善を要するものの概ね良好」: 評価項目の平均が1.6~2.5

C「かなり改善が必要」: 評価項目の平均が1.6未満

サービス水準及び運営コスト評価表(経営評価表2)

施設名:今川図書館(業務委託館)

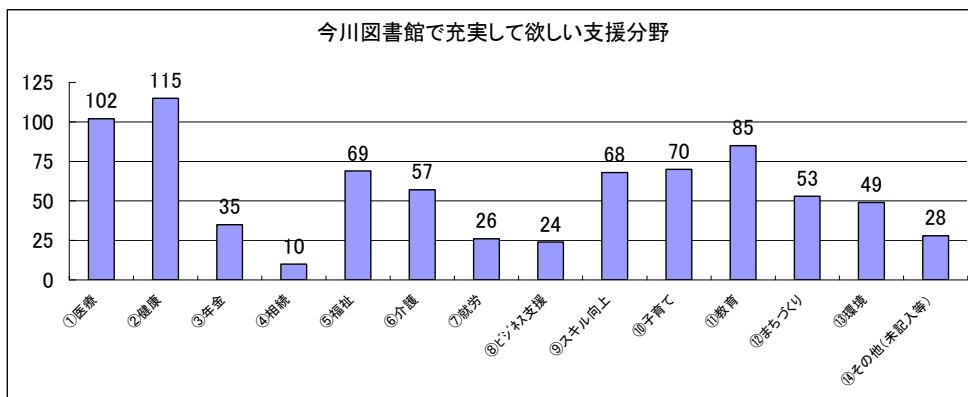
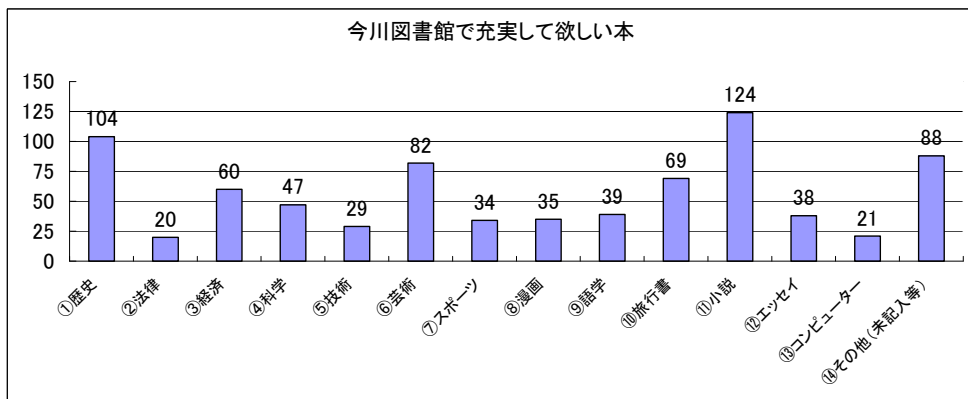
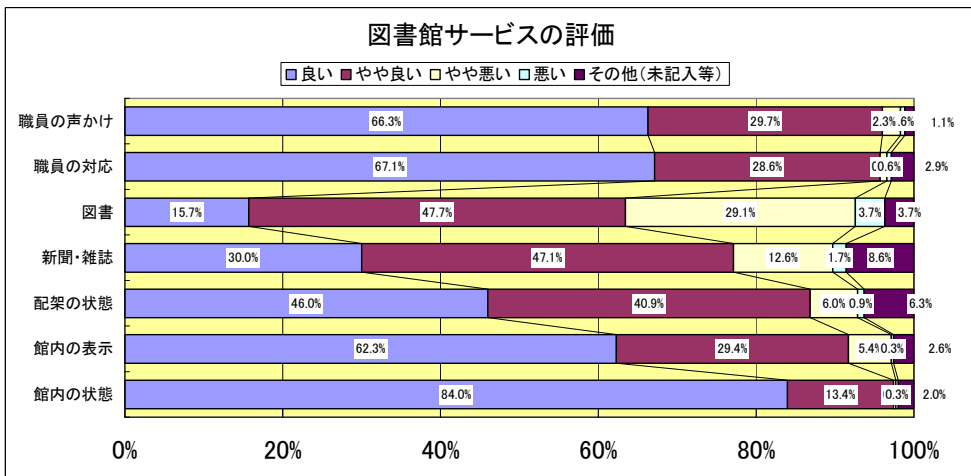
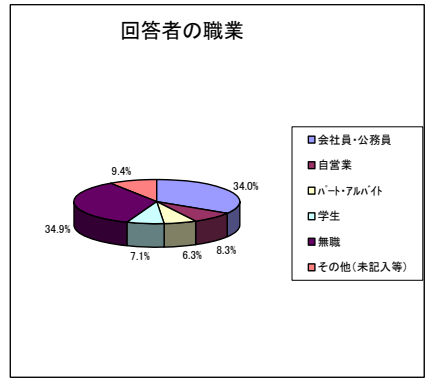
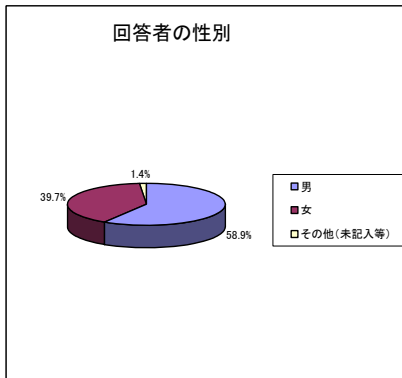
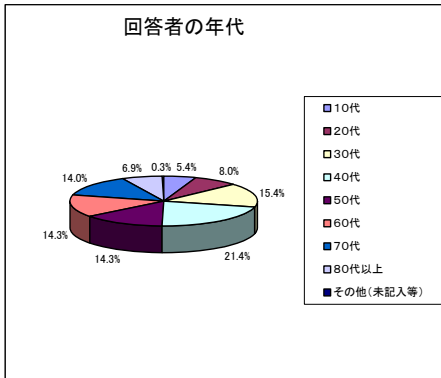
評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価	
1 蔵書水準	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	87,313	78,753	110.9%	A	A	
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	9,744	7,233	134.7%	A		
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1.21	1.09	111.1%	A		
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	11.38%	9.62%	118.3%	A		
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	82,783	74,375	111.3%	A		
2 資料提供	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	203,327	186,414	109.1%	A	A	
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	6,894	5,161	133.6%	A		
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	369,252	338,907	109.0%	A		
	リクエスト件数	リクエスト件数	リクエスト件数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	70,627	53,841	131.2%		A
		・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)			70,189 438	52,820 1,021			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	0.81	0.68	118.3%	A		
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	4.23	4.30	98.3%	C		
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	5.12	4.69	109.2%	A		
	団体貸出団体数	団体別登録数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	18	3	600.0%	A		
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	2,618	58	4513.8%	A		
	複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	25,169	18,472	136.3%	A		
利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	1,659	1,330	124.7%	A			
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	前年実績+5%超=A、0-5%=B、前年未満=C	1,037	1,483	69.9%	C	C	
		クイック調査		1,014 23	1,365 118				
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、0.8-1%未満=B、0.7%以下=C	0.51%			C		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	114	103	110.7%	A	A	
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・展示会 ・その他		37 22 12 3 7 28 5	39 11 13 3 9 25 3				
		事業参加者数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	1,784	1,615	110.5%	A		
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・その他		568 434 307 69 191 215	743 178 304 62 185 143				
		協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20-40%=B、20%未満=C	22.8%				B
		学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	17	15	113.3%		A
	・図書館バック配布 ・ブックトーク等 ・調べ学習資料貸出 ・図書館見学 ・職場体験		5 5 1 4 2	5 5 0 4 1					
障害者サービス実施回数	実績(件数)	前年実績+3%超=A、0-3%=B、前年未満=C	0	0	100.00%	B			
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	204.55	221.59	92.3%	A	A	
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0-3%=B、前年以上=C	371.46	402.86	92.2%	A		

評価項目の評価基準
指標評価:A:3点
指標評価:B:2点
指標評価:C:1点

A:良好;評価項目の平均が2.5超
B:一部改善を要するもの概ね良好;評価項目の平均が1.6-2.5
C:かなり改善が必要;評価項目の平均が1.6未満

利用者満足度調査の結果 【 今川図書館 】

配布数417枚、回答者350名(回答率83.9%)、入館者1,852名、入館者に対する割合18.9%



**平成 2 2 年度
杉並区立図書館経営評価実施要項
(対象平成 2 1 年度事業)**

平成 2 2 年 3 月

杉並区立中央図書館

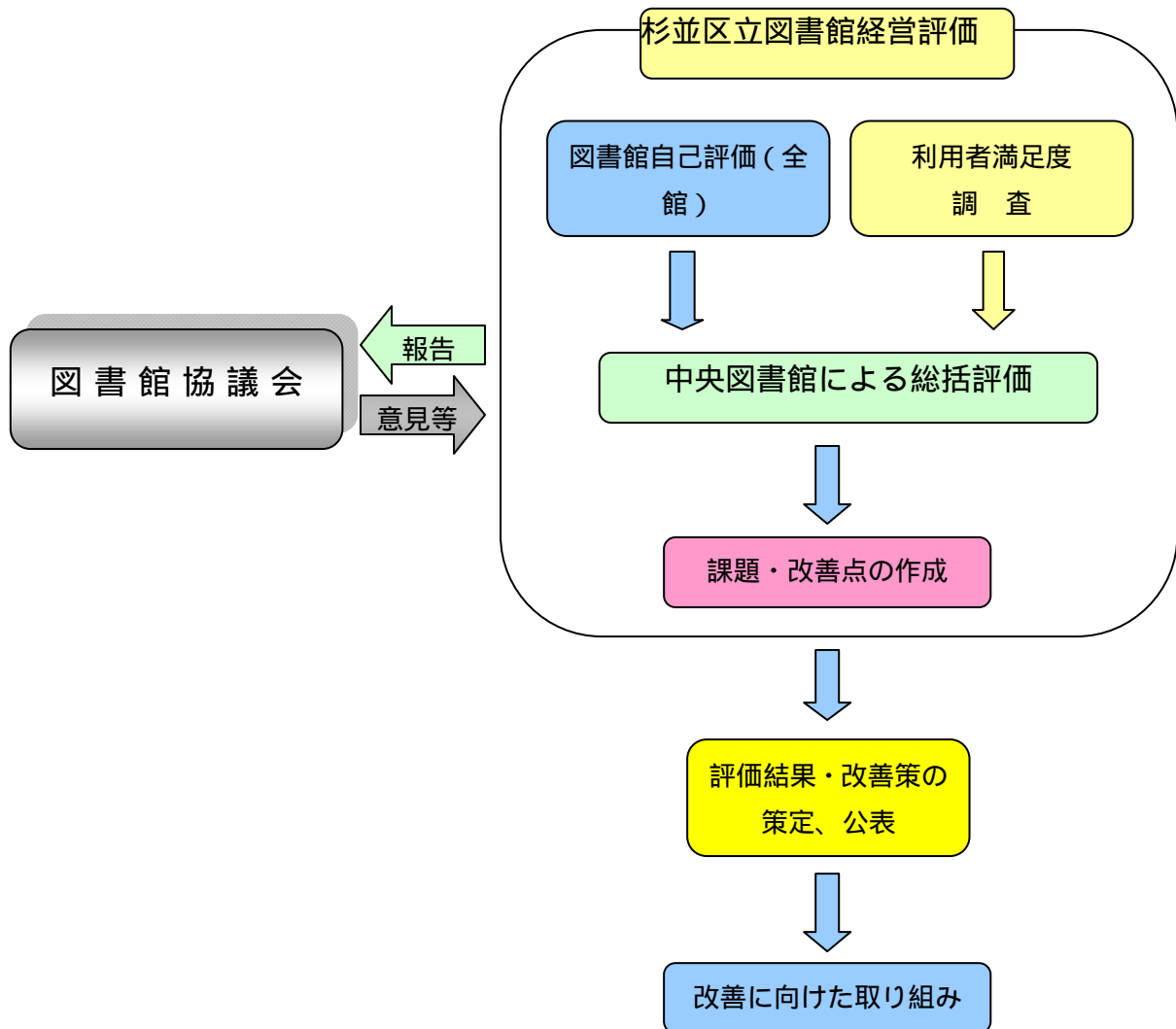
目 次

1	評価の目的	90
2	評価のしくみ	90
3	評価の概要	90
4	評価日程	91
5	評価委員会	91
6	根拠	91
7	図書館経営評価実施手順	92
8	杉並区立図書館経営評価実施要綱	95
9	図書館経営評価委員会設置要綱	96
10	図書館経営評価委員会名簿	97
11	資料(様式)	
(1)	図書館の運営、管理業務の執行状況評価「経営評価表1」	別紙1 98
(2)	サービス水準及び運営コスト評価「経営評価表2」	別紙2 119
(3)	利用者満足度調査「アンケート用紙」	別紙3 120
(4)	館別総括	別紙4 121

1 評価の目的

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

2 評価のしくみ



3 評価の概要

(1) 評価対象

全ての図書館

(2) 対象年度

平成 21 年度

(3) 評価内容

自己評価

全図書館で、以下のとおり自己評価を実施する。

図書館の運営、管理業務の執行状況評価（別紙 1「経営評価表 1」）

図書館の運営、管理業務の執行状況について、個別評価シートにより、自己評価を行う。

サービス水準及び運営コスト評価（別紙2「経営評価表2」）
サービスの成果・達成度及びコストについて、評価基準に基づき評価する。

利用者満足度調査（別紙3「アンケート用紙」）

利用者の図書館サービスへの評価・ニーズを把握するため各館で実施し、評価に反映する。

中央図書館による総括評価（別紙4「館別総括」）

図書館経営評価委員会において、報告書類の調査、現地調査（ヒアリングを含む）を行い、自己評価結果及び利用者満足度調査の結果と合わせ評価し、図書館ごとの館別総括評価を行う。

各図書館の館別総括評価を踏まえ、杉並区立図書館全体の総括評価、課題、改善策をまとめる。

(4) 杉並区立図書館協議会への報告

評価結果を杉並区立図書館協議会へ報告し、意見・提言を受ける。

(5) 改善策の策定

評価結果及び杉並区立図書館協議会の意見・提言から改善策を策定する。

(6) 評価結果・改善策の公表

評価結果および改善策を公表する。

4 評価日程

平成22年	3月～5月	自己評価及び利用者満足度調査
	5月～6月	中央図書館による評価及び館別総括評価
	7月～8月	中央図書館による総括評価
	9月～10月	図書館協議会での審議・意見、提言
	10月～11月	改善策の策定・実施、公表

5 評価委員会

杉並区立図書館経営評価委員会

【委員長】 中央図書館 館長

【委員】 中央図書館 次長

〃 管理係長

〃 管理係主査

〃 情報化担当係長

〃 資料相談係長

〃 事業係長

〃 柿木図書館長

〃 下井草図書館長

【事務局】 中央図書館 企画運営係

6 根拠

杉並区立図書館経営評価実施要綱

杉並区立図書館経営評価委員会設置要綱

7 杉並区立図書館経営評価実施手順

(1) 利用者満足度調査

利用者の図書館サービスへの評価・ニーズを把握するため各館で実施する。

ア 実施方法 カウンター及び館内でアンケート用紙(別紙3)を配布し、回収ボックスにより回収する。

イ 実施時期 平成22年3月12日(金)~14日(日)

〔永福、南荻窪、高井戸図書館は3月5日(金)~7日(日)、阿佐谷図書館は3月19日(金)~21日(日)に実施。〕

ウ 配布回数 配布回数・配布時間は、午前・午後・夕方の8回を基本とし、館ごとに決定する。

エ 配布 開始から1時間又は100枚を配布する。

オ 集計 平成22年4月末までに行う。

(2) 運営、管理業務の履行状況評価表(別紙1:経営評価表1)の自己評価

図書館経営における、基本方針に対する取組、執行体制、サービスの提供、利用者満足度の向上、法令等の遵守、維持管理の6項目について自己評価を行う。

ア 項目ごとに設定した指標について、個別評価シート(別紙1-1)に基づき評価を行う。

(指標数は20指標、中央(業務委託)は16指標)

イ 個別評価シートは、自己評価欄の ~ の内容について評価し、該当するものにチェックを入れる。評価は、次のとおりとする。

- ・ ~ の全てに該当 「A」:良好
- ・ 2項目に該当 「B」:概ね良好(一部軽微な改善を要するものを含む)
- ・ それ以外は 「C」:かなり改善が必要

ただし、1-1基本方針に基づく事業運営については、 ~ にチェックが入らない場合には、 ~ にチェックを入れない。 ~ にチェックが入らない場合は、 ~ にチェックを入れないこと

ウ ~ にチェックを入れる根拠となった事実、取り組み状況について、「アピールポイント」の欄に記入する。

エ チェックできない部分がある場合には、チェックできない理由や事実を「改善すべき点、課題」に記入する。

オ 評価にあたって、参考となる資料を添付する。

ただし、日報など大量な資料は添付不要。(現地調査の時に確認する。)

添付する資料で、名簿などで個人名が入る資料については、個人名を消して、作成する。「わたしの声」や要望・苦情などは添付不要。(現地調査の時に確認)

カ 特にすぐれた取り組みについて、実施結果など、内容がわかる資料を添付する。

キ 当該年度中に、事件事故や重大な過失、大きな改善すべき事項があった場合は、各 ~ の項目を評価した上で、事故等の内容に応じて評価を変更し、「改善すべき点、課題」にその旨を記述する。

(3) サービス水準及び運営コスト評価表(別紙2:経営評価表2)の自己評価

図書館経営における、蔵書水準、サービス水準、経費(コスト)の3項目について、25指標(中央は27指標)に基づき自己評価を行う。

ア 3月までの統計数値を基に、経営評価表2に中央図書館で統計数値を記載し、各館へ

送付する。

イ 事業実施回数や参加人数などを各館で記入し、自己評価を行う。

ウ 評価は、各指標の評価基準に基づき、「A」「B」「C」で評価する。

(4) 運営、管理業務の履行状況評価表(別紙1:経営評価表1)の中央図書館評価

ア 杉並区立図書館経営評価委員会による現地調査、ヒアリングにより、次の事項を確認する。

- ・各館の評価の基礎となった事実
- ・館内の状況
- ・区民からの要望・苦情の状況
- ・アピールポイントや改善すべき点、課題の内容

イ 現地調査実施方法

(ア) 日程:平成22年5月11日(火)~5月25日(火)

(イ) 調査時間:半日程度

(ウ) 日程は事前に確認し、調整のうえ決定する。

(エ) 評価委員が2~3名で調査を行う。

(オ) 対象図書館:永福、宮前、高井戸を除く10館及び中央図書館(TRC)計11館
永福、宮前、高井戸図書館は、3月中に現地調査を実施

(カ) 各館から提出された経営評価表1の自己評価の内容および「アピールポイント」、「改善すべき点、課題」の記載内容を提出資料及びヒアリング、現場の状況視察により、別紙「経営評価表1 中央図書館現地確認チェック表」に基づき確認する。

ウ 各指標の中央図書館評価

(ア) 評価を行った委員が、館ごとに「経営評価表1 中央図書館現地確認チェック表」添付された資料を基に個別評価シートの中央図書館評価を行う。評価は、次のとおりとする。

- ・ ~ の全てに該当 「A」:良好
- ・ 2項目に該当 「B」:概ね良好(一部軽微な改善を要するものを含む)
- ・ それ以外は 「C」:かなり改善が必要

(イ) 各指標の中央図書館評価を行い、特記すべき事項を【評価のコメント(特記事項)】欄に記録する。

(ウ) 現地調査を行った評価委員全員に中央図書館評価(案)及び各館から提出された資料を回覧し、各評価委員の意見を反映させる。

(エ) 杉並区立図書館評価委員会において、中央図書館評価(案)の内容を審議し、中央図書館評価を決定する。

エ 各指標の評価結果を基に、項目評価を行う。評価は、次のとおりとする。

(ア) 項目の評価は、各指標の評価結果の合計(A3点、B2点、C1点)に、特に優れた取り組みに対し加点(1点)し、大きく改善すべき事項に対し減点(1点)し、その平均点により行う。

(イ) 平均が2.5点超を「A」、1.6~2.5点を「B」、1.6点未満を「C」とする。

オ 中央図書館評価の作成時期

平成22年6月中

(5) サービス水準及び運営コスト評価表(別紙2:経営評価表2)の中央図書館評価

- ア 各館から提出された経営評価表2に基づき、中央図書館評価を行う。
- イ 各指標の評価(A3点、B2点、C1点)の平均点により、項目ごとの評価を次のとおり行う。
平均が2.5点超を「A」、1.6~2.5点を「B」、1.6点未満を「C」とする。
- ウ 中央図書館評価の作成時期
平成22年6月中

(6) 館別総括(別紙4)

- ア 杉並区立図書館経営評価委員会において、「運営、管理業務の履行状況評価表」「サービス水準及び運営コスト評価表」の評価結果に基づき、館別評価を行う。
 - ・評価方法は、各評価項目の評価(A3点、B2点、C1点)の平均点が
2.5点超・・・「良好」
1.6~2.5点・・・「概ね良好」
1.5点未満・・・「かなり改善が必要」
 - ・総合評価は、「運営、管理業務の履行状況評価表」「サービス水準及び運営コスト評価表」について
両評価とも「良好」・・・良好
1評価以上が「かなり改善が必要」・・・「かなり改善が必要」
上記以外・・・「概ね良好」
- イ 評価内容に基づき、各館の「課題・改善点」をまとめる。
- ウ 館別評価の作成時期
平成22年6月中

(7) 総括評価

- ア 館別総括の内容に基づき、杉並区立図書館経営評価委員会において杉並区立図書館全体の総括評価を策定する。
- イ 総括評価結果に基づき、杉並区立図書館全体の課題・改善点を作成する。
- ウ 総括評価および課題・改善点の作成時期
平成22年8月中

(8) 評価結果の報告・改善策の策定

- ア 評価結果を、杉並区立図書館協議会へ報告する。
- イ 杉並区立図書館協議会による審議、意見、提言を受ける。
- ウ 杉並区立図書館協議会による意見、提言を踏まえ、改善策を策定する。
- エ 改善策の策定期間
平成22年9月~11月

(9) 公表

- ア 評価結果、杉並区立図書館協議会の意見・提言、改善策を区民に公表する。
- イ 公表方法は、図書館での資料の閲覧、区公式ホームページ及び図書館ホームページへの掲載とする。
- ウ 公表時期
平成22年12月

8 杉並区立図書館経営評価実施要綱

平成 21 年 4 月 1 日
杉教第 3699 号

(目的)

第1条 この要綱は、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ために行う杉並区立図書館経営評価(以下「経営評価」という。)の実施に必要な事項を定めることを目的とする。

(対象)

第2条 経営評価の対象は、杉並区立図書館(以下「図書館」という。)とする。

(実施)

第3条 経営評価は毎年度1回実施するものとし、実施時期及び実施方法は、杉並区立中央図書館長(以下「中央図書館長」という。)が定める。

(経営評価)

第4条 経営評価は、図書館が行う自己評価及び利用者満足度調査並びに第5条第1項の評価委員会が実施する中央図書館総括評価とし、評価の結果に基づく課題及び改善点の策定を含むものとする。

2 自己評価は、図書館の運営及び管理業務の執行状況並びにサービス水準及び運営コストその他経営評価の実施に当たり必要と認められる項目について評価するものとする。

3 利用者満足度調査は、図書館サービスに対する利用者の満足度を経営評価に反映させるために実施するものとする。

4 中央図書館総括評価は、経営評価に必要な報告書類の調査及び図書館へのヒアリングを含む現地調査を行い、第2項に定める自己評価の内容を確認し、行うものとする。

(評価委員会)

第5条 中央図書館長は、経営評価を実施するに当たり、杉並区立図書館経営評価委員会(以下「評価委員会」という。)を設置する。

(意見・提言)

第6条 中央図書館長は、杉並区立図書館協議会規則第2条に定める意見及び提言を求めるため、経営評価結果を杉並区立図書館協議会に諮るものとする。

(公表)

第7条 中央図書館長は、経営評価結果並びに課題及び改善点を区民に公表するものとする。

(委任)

第8条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、中央図書館長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 22 年 6 月 14 日杉教第 2864 号)

この要綱は、平成 22 年 4 月 1 日から適用する。

改正 平成 21 年 8 月 1 日杉教第 4795 号 平成 22 年 6 月 14 日杉教第 2864 号

9 杉並区立図書館経営評価委員会設置要綱

平成 21 年 4 月 1 日
杉教第 3701 号

(目的)

第1条 この要綱は、杉並区立図書館経営評価実施要綱(以下「経営評価実施要綱」という。)第5条第2項に規定する杉並区立図書館経営評価委員会(以下「評価委員会」という。)の組織及び運営について定めることを目的とする。

(所掌事項)

第2条 評価委員会は、次の事項を所掌する。

- (1) 経営評価実施要綱第4条第4項の中央図書館総括評価に関すること。
- (2) その他中央図書館長が必要と認めること。

(組織)

第3条 評価委員会は、次に掲げる委員をもって組織する。

- (1) 中央図書館長
- (2) 中央図書館次長
- (3) 中央図書館長が指名する者 8名以内

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、指名した日から評価を終了した日までとする。

(委員長)

第5条 評価委員会に委員長を置き、委員長は中央図書館長とする。

- 2 委員長は、委員会を代表し、会務を総括する。
- 3 委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第6条 委員長は、評価委員会を招集する。

- 2 評価委員会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 3 委員長は、必要があると認めたときは、委員以外の者の出席を求めることができる。

(庶務)

第7条 評価委員会の庶務は、中央図書館企画運営係において処理する。

(委任)

第8条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、委員長が評価委員会に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 22 年 6 月 14 日杉教第 2871 号)

この要綱は、平成 22 年 4 月 1 日から適用する。

改正 平成 21 年 8 月 1 日杉教第 4798 号 平成 22 年 6 月 14 日杉教第 2871 号

10 図書館経営評価委員会名簿

平成22年4月1日現在

委員長	中央図書館館長	和田 義広
委員	中央図書館次長（委員長代理）	堀川 直美
	中央図書館管理係長	北島 裕
	中央図書館管理係主査	横山 琢
	中央図書館情報化担当係長	村野 貴弘
	中央図書館資料相談係長	池谷 京子
	中央図書館事業係長	犬塚加代子
	柿木図書館長	吉川 和夫
	下井草図書館長	藤本 俊司

庶務	中央図書館企画運営係長	阿部 吉成
	中央図書館企画運営係主査	村松 賢
	中央図書館企画運営係	吉澤 敬
	中央図書館企画運営係	早川さとみ
	中央図書館企画運営係	新藤 誠之

運営、管理業務の執行状況評価表(経営評価表1)

別紙1

施設名: 図書館()

()内は、中央図書館担当部署

評価項目	指 標	評 価 の 視 点	自己評価	中央図書館評価
1 基本方針等	1 基本方針に基づく運営 (管理、協働)	基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。		
	2 基本方針に基づく事業実施 (管理、協働)	基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。		
2 執行体制	1 組織の管理体制の確立 (管理、協働)	組織の統制、管理体制が出来ている。		
	2 適正な人員配置 (管理、協働)	適正な職員配置を行っている。		
	3 人材育成 (管理)	業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。		
	4 業務の問題点の解決 (企画サービス、協働)	ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。		
3 サービスの提供	1 資料の適正な選定と管理 (企画サービス)	館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。		
	2 窓口業務の正確性、迅速性 (企画サービス)	貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。		
	3 レファレンスの充実 (調査相談)	利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。		
	4 創意工夫による事業実施 (企画サービス)	魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。		
	5 積極的な情報発信 (企画サービス、情報化)	ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。		
4 利用者満足	1 利用者満足の向上 (企画サービス)	プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。		
	2 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画サービス)	利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。		
	3 快適な施設管理 (管理)	快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。		
5 法令等の遵守	1 関係法令の遵守 (管理)	図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。		
	2 個人情報保護の徹底 (管理)	杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。		
	3 危機管理体制の確立 (管理)	危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。		
6 維持管理	1 施設設備の安全管理 (管理)	設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。		
	2 施設の衛生管理 (管理)	施設を安全かつ清潔に保っている。		
	3 環境基準の遵守 (管理)	杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。		
[備 考]				

評価項目 : 1 基本方針等

1-1 : 基本方針に基づく運営 (管理、協働)			
基本方針に基づく事業計画を作成し、計画的な運営を行っている。			
自 己 評 価			
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価	
① 基本方針に基づき館の運営目標を定め、年間及び月間の事業計画を作成している			
② 事業計画に基づき業務を行い、実施結果を次の計画に反映させている。			
③ 実施結果の点検及び事業計画の見直しの際に、職員が積極的に関わっている。			
【アピールポイント】			
【改善すべき点、課題】			
中 央 図 書 館 評 価			
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査[ヒアリングを含む] <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	/	チェック欄	評価
	①		
	②		
	③		
【評価のコメント(特記事項)】			

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 1 基本方針等

1-2 基本方針に基づく事業実施 (管理、協働)			
基本方針に基づく、具体的な事業を実施している。			
自 己 評 価			
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価	
① 地域の課題解決、区民が日常生活を送る上での問題解決に必要な資料(医療、健康、法務、福祉等)の案内や展示を行っている。			
② 地域の課題、区民が日常生活を送る上での問題についての調査相談に組織として対応し、必要な場合は中央図書館につないでいる。			
③ 地域の課題、区民が日常生活を送る上での問題に関しての講座等を行っている。			
【アピールポイント】			
【改善すべき点、課題】			
中 央 図 書 館 評 価			
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	/	チェック欄	評価
	①		
	②		
	③		
【評価のコメント(特記事項)】			

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 2 執行体制

2-1 : 組織の管理体制の確立 (管理、協働)		
組織の統制、管理体制が出来ている。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① 館長(責任者)・館長補佐(副責任者)が配置され、館長等不在時の体制が決められており、その役割が職員に徹底されている。		
② 館長等の管理下で業務が遂行されており、職員からの報告・連絡・相談が適切に行われている。		
③ 実態に即した職務分担となっており、各職員がお互いの担当と業務内容を把握し、円滑な館運営を行う体制ができている。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
中 央 図 書 館 評 価		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 2 執行体制

2-2 : 適正な人員配置			
適正な職員配置を行っている。			
自 己 評 価			
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価	
① 司書・司書補の資格を有する職員が確保されている。 ・指定管理:職員の6割以上、・業務委託:職員の5割以上、 ・直営:正規職員の5割以上			
② 館の運営や業務の遂行上、常に支障のない人員配置(ローテーション等)がなされている。			
③ 知識・経験及び技術の蓄積向上を可能とする職員の配置(異動等)が行われている。			
【アピールポイント】			
【改善すべき点、課題】			
中 央 図 書 館 評 価			
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査[ヒアリングを含む] <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	/	チェック欄	評価
	①		
	②		
	③		
【評価のコメント(特記事項)】			

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 2 執行体制

2-3 : 人材育成 (管理)		
業務を適切に遂行できるように教育・研修を実施し、職員の能力向上に努めている。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① 年度開始時に体系的な研修計画を作成している。		
② 館内整理日や朝のミーティング等を活用し、計画的に館内研修や業務改善のための取り組みを行っている。		
③ 図書館業務の実施に有益な司書資格取得などの、外部の研修、講習会等に参加し、参加した研修内容を他の職員へも周知している。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 2 執行体制

2-4 : 業務の問題点の解決 (企画サービス、協働)			
ミーティング等を活用し、課題・問題を職員に周知し、解決への取り組みを行っている。			
自 己 評 価			
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価	
① 課題・目的を明確にしたミーティングを実施し、記録を全職員へ回覧するなど、職員の情報共有を図っている。			
② 課題・問題に対する職員の意見を聞く機会を定期的に設けている。			
③ 課題・問題に対する職員の記録が整備、蓄積され、職員全員がこれまでの成果の上に対応できる。			
【アピールポイント】			
【改善すべき点、課題】			
中 央 図 書 館 評 価			
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	/	チェック欄	評価
	①		
	②		
	③		
【評価のコメント(特記事項)】			

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 3 サービスの提供

3-1 : 資料の適正な選定と管理 (企画サービス)		
館の利用状況に適した資料を選定し、適切な資料管理を行っている。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① 基準及び利用者ニーズを基に適切な図書資料の選定を行うとともに、所蔵替え及び除籍を定期的に行っている。		
② 督促を適切に行うとともに、返却資料、納品資料等を迅速に配架している。		
③ 書架案内図や書架見出し等の整備、配列等の工夫で、利用しやすく魅力ある書架づくりを行っている。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
中 央 図 書 館 評 価		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 3 サービスの提供

3-2 : 窓口業務の正確性、迅速性 (企画サービス)		
貸出、返却、利用者登録、リクエスト等の業務を正確、迅速に行っている。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① 利用者の申出を正確に把握し、的確、迅速に対応するための取り組みを行っている。		
② 窓口業務の正確性、迅速性を高めるため、問題がないか定期的に点検し、マニュアル等の見直しを行っている。		
③ 図書資料、図書館サービス、OPAC・インターネット端末の利用方法などについて、知識・技能の向上に努めている。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
中 央 図 書 館 評 価		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 3 サービスの提供

3-3 : レファレンスの充実 (調査相談)		
利用者からの質問・相談に応じ、図書館の資料と機能を活用し、的確かつ迅速に対応している。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① 迅速・適切なレファレンスが行えるよう、補助資料を作成するなどの手段を講じ、館全体として取り組んでいる。		
② レファレンスの内容を記録し、情報共有を図っている。		
③ 自館で処理できないものは、中央図書館や他の機関の案内をしている。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
中 央 図 書 館 評 価		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 3 サービスの提供

3-4 : 創意工夫による事業実施 (企画サービス)			
魅力的な企画事業を実施している。また、事業実施について創意工夫を行っている。			
自 己 評 価			
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価	
① 地域ニーズ、利用者ニーズを掘り起こすなど、魅力ある事業の実施に取り組んでいる。			
② お話会、映画会、展示などの行事・催しについて、アンケートや利用者の要望を取り入れて、新たな工夫を行い、利用者の増大に努めている。			
③ 館独自の特色ある事業を行い、実施結果の点検に基づき、次回以降の改善に努めている。			
【アピールポイント】			
【改善すべき点、課題】			
中 央 図 書 館 評 価			
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	/	チェック欄	評価
	①		
	②		
	③		
【評価のコメント(特記事項)】			

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 3 サービスの提供

3-5 : 積極的な情報発信 (企画サービス、情報化)		
ホームページ、広報、図書館だより等で積極的に情報を発信している。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① 館内案内・図書館だよりなどにより、図書館の基本方針や図書資料、レファレンス、障害者サービス等の図書館サービスについて周知している。		
② 図書館を利用していない人への情報発信を行っている。		
③ 開催事業について、ホームページ・広報・チラシ・ポスターなどを活用し、きめ細かい情報発信を行っている。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
中 央 図 書 館 評 価		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 4 利用者満足

4-1 : 利用者満足の向上 (企画サービス)		
プロ意識を持ち、利用者が心地よく利用できる接遇を行っている。また、利用者の声を直接聞く機会を設けるなど、利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの満足度を高める取り組みを行っている。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① 丁寧な言葉遣いとわかりやすい説明、積極的な声かけを行うなど「五つ星の区役所」運動を実践している。		
② 利用者懇談会を実施するなど、利用者の意見・要望の把握に努めている。		
③ 利用から寄せられた意見・要望を図書館のサービス向上に反映させている。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
中 央 図 書 館 評 価		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類() <input type="checkbox"/> 現地調査[ヒアリングを含む] <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 4 利用者満足

4-2 : 利用者の意見・苦情への対応 (管理、企画サービス)		
利用者の意見・苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、その結果を公開している。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① 「わたしの声」、区に寄せられた意見・苦情に対し、3日以内に対応している。		
② 意見・苦情の内容に応じて、改善できるものは直ちに改善するなど、迅速に対応している。		
③ 意見・苦情への対応内容を公開し、他の利用者へ周知している。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
中 央 図 書 館 評 価		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 4 利用者満足

4-3 : 快適な施設管理 (管理)		
快適な環境が保たれ、案内表示がわかりやすく、掲示物等が整理整頓されている。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① カウンター周り、開架スペースをきちんと整理し、書架の整理整頓を行っている。		
② 案内表示がわかりやすい。また、掲示物等に汚れや破れがなく、きれいで見やすく掲示している。		
③ 定期的に館内外を見回り、騒ぐなどの迷惑行為等のチェックを行っている。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
中 央 図 書 館 評 価		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

施設名:〇〇図書館(〇〇)

評価項目 : 5 法令等の遵守

5-1 : 関係法令の遵守 (管理)		
図書館法その他の関係法令、区の条例、規則等を遵守し、適正な運営管理を行っている。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① 図書館法その他の関係法令、条例、規則等について、職員に指導徹底している。		
② 図書館法その他の関係法令、条例、規則等について、職員の理解を定期的に確認している。		
③ 図書館法その他の関係法令、条例、規則等と照らして、館の運営計画や業務が適正に行われているか確認している。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
中 央 図 書 館 評 価		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 5 法令等の遵守

5-2 : 個人情報保護の徹底 (管理)			
杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントに基づき、適切な運営を行っている。			
自 己 評 価			
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価	
① 情報セキュリティマネジメントシステムで定められた職員に対する研修・教育指導等を行っている。			
② 不要な個人情報のシュレッダー廃棄、施錠管理の徹底、他の書類との分類など、厳格な個人情報の管理を行っている。			
③ 個人情報の取り扱いについて、情報セキュリティマネジメントシステムの基準に適合しているか確認している。			
【アピールポイント】			
【改善すべき点、課題】			
中 央 図 書 館 評 価			
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	/	チェック欄	評価
	①		
	②		
	③		
【評価のコメント(特記事項)】			

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 5 法令等の遵守

5-3 : 危機管理体制の確立 (管理)			
危機管理体制が確立しており、危機発生時、迅速かつ適切な対応が出来る。			
自 己 評 価			
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価	
① 非常時の緊急連絡体制や事故対応マニュアル等が整備され、迅速かつ適切に対応できるようになっている。			
② 消防訓練、AED講習などの訓練を実施している。			
③ 事故防止のチェックリストやマニュアル等を整備し、定期巡回などにより危機の発生防止に努めている。			
【アピールポイント】			
【改善すべき点、課題】			
中 央 図 書 館 評 価			
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	/	チェック欄	評価
	①		
	②		
	③		
【評価のコメント(特記事項)】			

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

6 維持管理

6-1 : 施設設備の安全管理 (管理)			
設備の保守点検を確実に実施し、施設の安全基準が維持されている。			
自 己 評 価			
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価	
① 保守点検の履行確認を確実にいき、報告書類が揃っている。			
② 保守点検時に発見された問題点について、適切な対応(修繕)を行っている。			
③ 故障や事故があった場合の対応方法(連絡方法)が定められており、緊急時に取りべき措置を職員に周知している。			
【アピールポイント】			
【改善すべき点、課題】			
中 央 図 書 館 評 価			
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査[ヒアリングを含む] <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	/	チェック欄	評価
	①		
	②		
	③		
【評価のコメント(特記事項)】			

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 6 維持管理

6-2 : 施設の衛生管理 (管理)			
施設を安全かつ清潔に保っている。			
自 己 評 価			
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価	
① 施設の館内外を清潔に保ち、館内の水質、空気、温度の管理を適切に行っている。			
② 定期的に巡回を行い、問題箇所の把握を行っている。			
③ 発見された問題箇所について、迅速に対応している。			
【アピールポイント】			
【改善すべき点、課題】			
中 央 図 書 館 評 価			
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査〔ヒアリングを含む〕 <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()		チェック欄	評価
	①		
	②		
	③		
【評価のコメント(特記事項)】			

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

評価項目 : 6 維持管理

6-3 : 環境基準の遵守 (管理)		
杉並区立教育機関環境方針を遵守し、省エネ、省資源に配慮した運営を行っている。		
自 己 評 価		
次のすべてに該当する場合はA、2つ該当する場合はB、1つ以下の場合はC	チェック欄	評価
① 杉並区立教育機関環境方針に基づき、省エネ・省資源(節水、節電)などの具体的な取り組みを行っている。		
② 除籍された資料を利用者向けリサイクル図書として提供するなど、資源の再活用への取り組みを行っている。		
③ 館の運営が、杉並区立教育機関環境方針に適合しているか点検し、適宜見直しを行っている。		
【アピールポイント】		
【改善すべき点、課題】		
中 央 図 書 館 評 価		
【評価資料】 <input type="checkbox"/> 事業者からの報告書類 <input type="checkbox"/> 現地調査[ヒアリングを含む] <input type="checkbox"/> 区民からの苦情・要望 <input type="checkbox"/> その他()	チェック欄	評価
	①	
	②	
	③	
【評価のコメント(特記事項)】		

評価 = A:良好、B:一部改善を要するものの概ね良好、C:かなり改善が必要

ビス水準及び運営コスト評価表（経営評価表2）

施設名： 図書館（ ）

評価項目	指標	算出方法等	評価基準	21年度実績 (ア)	基準値 (イ)	基準値比 (ア/イ)	指標評価	項目評価
1 蔵書	蔵書冊数	実績	方南、今川を除き前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C 方南、今川は前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未済=C		前年実績			
	購入冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	タイトル利用可能数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
2 資料提供等	入館者数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	利用登録者数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	年間貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	リクエスト件数	リクエスト件数 ・区内 ・相互協力貸出(都立図書館等の協力)	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年内訳			
	蔵書予約率	リクエスト件数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	団体貸出団体数	団体貸出登録数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	団体貸出冊数	実績	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未済=C		前年実績			
	データベース利用回数(中央のみ)	実績	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未済=C		前年実績			
	ホームページアクセス件数(中央のみ)	トップページへの月平均アクセス件数	前年実績+5%超=A、0~5%=B、前年未済=C		前年実績			
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数 クイック 調査	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年内訳			
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	目標値超=A、目標値-0~80%=B、目標値80%未満=C		目標値1%			
	複写サービス	利用者用コピー枚数	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
4 事業	事業実施回数	事業実施回数 ・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・展示会 ・その他	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年内訳			
	事業参加者数	事業参加者数 ・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(工作会、人形劇ほか) ・その他	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年内訳			
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40%超=A、20~40%=B、20%未満=C		協働実施率			
	学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数 ・調べ学習資料貸出 ・ブックトーク等 ・図書館実習 ・その他	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
	障害者サービス実施回数	実績(件数)	前年実績+3%超=A、0~3%=B、前年未済=C		前年実績			
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	前年実績-3%超=A、0~3%=B、前年以上=C		前年実績			
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	前年実績-3%超=A、0~3%=B、前年以上=C		前年実績			

評価項目の評価基準
指標評価：A：3点
指標評価：B：2点
指標評価：C：1点

A：良好；評価項目の平均が2.5超
B：一部改善を要するもの概ね良好；評価項目の平均が1.6~2.5
C：かなり改善が必要；評価項目の平均が1.6未満

(裏 面)

その他お気づきのことやご意見がございましたらご記入ください。

施設名:〇〇図書館(〇〇)

1. 評価総括

--

総合評価の評価基準

「良好」:①②共に「良好」

「一部改善を要するものの概ね良好」:①又は②の一方が「一部改善を要するものの概ね良好」で他方が「良好」、①②共に「一部改善を要するものの概ね良好」

「改善が必要」:①又は②の一方が「改善が必要」

2. 評価表別 総括

評価項目	評価結果	前年度評価	特 記 事 項
①運営、管理業務の 執行状況	1 基本方針等		
	2 執行体制		
	3 サービスの提供		
	4 利用者満足		
	5 法令等の遵守		
	6 維持管理		
②サービス水準・運営 コスト	1 蔵書水準		
	2 資料提供等		
	3 レファレンス		
	4 事業		
	5 経費(コスト)		

①、②の評価基準

「良好」:すべての項目が「A評価」、「B評価」が1項目でその他が「A評価」

「一部改善を要するものの概ね良好」:「C評価」が1項目と他の項目が「A評価」又は「B評価」、「B評価」が2項目以上で他の項目が「A評価」、全ての項目が「B評価」

「改善が必要」:「C評価」が2項目以上

③ 利用 者 満 足 度 調 査	
---------------------------------------	--

3. 前回評価の課題・改善点

--

<対応状況>

--

4. 課題・改善点

--

平成22年度杉並区立図書館経営評価報告書(対象平成21年度事業)

登録印刷物番号

22 - 0083

平成23年1月発行

編集・発行 杉並区立中央図書館

〒167 - 0051 杉並区荻窪三丁目40番23号

TEL (03)3391 - 5754

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

歩きながら、**元気**と**文化**が、**すぎなみ**
生まれる**街**。