

令和5年度
杉並区立図書館運営状況報告書

令和6年3月

杉 並 区

目 次

I 杉並区立図書館の運営状況評価の実施について	1
II 令和4年度の評価	
1 評価の目的	2
2 評価対象と項目	2
3 実施方法	2
4 総括的評価	2
5 評価項目(10項目)の評価	6
III 「杉並区立図書館サービス基本方針」(平成25年度～令和4年度)の評価	9
IV 図書館協議会の評価	16

<資料1>図書館別実績数値	20
杉並区立図書館の実績数値	21
(参考) 図書サービスコーナー等の 実績数値	21
図書館別実績数値	
中央図書館	22
永福図書館	22
柿木図書館	23
高円寺図書館	23
宮前図書館	24
成田図書館	24
西荻図書館	25
阿佐谷図書館	25
南荻窪図書館	26
下井草図書館	26
高井戸図書館	27
方南図書館	27
今川図書館	28
<資料2>項目別自己評価表	29
<資料3>図書館別総合評価	50
<資料4>利用者満足度調査	
1 アンケート用紙の配布・回収数及び回答者の 状況	51
2 アンケート調査項目	51
3 項目別の回答割合	54
4 アンケート調査項目に対する自由意見	55
5 利用者満足度調査結果	56
<資料5>杉並区立図書館サービス基本方針	61

I 杉並区立図書館の運営状況評価の実施について

杉並区立図書館では、平成 24 年度末に 10 年後の図書館像に向け「杉並区立図書館サービス基本方針」（以下、「サービス基本方針」という。）を策定し、「学びの場」「知の共同体」「楽しい交流空間」の 3 つの視点と取組の方向を示している。

この「サービス基本方針」に基づく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とともに、その結果を区民に公表することで図書館運営の客観性及び透明性を高めるため、毎年、前年度の運営・サービスについて運営状況評価を実施している。

令和 4 年度の図書館の状況については、令和元年度末からの新型コロナウイルス感染症のまん延がようやく落ち着いてきたことから、感染防止対策を続けながらも、様々な行事、イベントを実施することができた。また、指定管理者のインセンティブ事業も再開することができ、図書館の周年行事や地域に関する資料の作成等が行われた。

また、「杉並区子ども読書活動推進計画」（令和 4 年度～6 年度）が新たにスタートした。さらに、前述の「サービス基本方針」については、令和 4 年度が最終年度であるため、令和 5 年度からの新たな基本方針の策定を行った。10 年間の評価については、第 3 章に掲載している。

図書館システムについては、令和 3 年度に予定していた更新作業を 1 年遅らせ、令和 4 年 10 月に 4 日間の全館休館により実施した。これにより、スマートフォン等での利用カード番号のバーコード表示や、読書記録といった新機能を追加し、利便性の向上を図った。

施設の維持管理では、電気料金等の光熱水費の高騰により支出が超過した。また、施設の老朽化や照明の LED 化のための工事により、高井戸図書館（空調工事、6 月 13 日～7 月 18 日）、下井草図書館（空調工事、11 月 28 日～2 月 5 日）、阿佐谷図書館（エレベータ工事、1 月 10 日～3 月 17 日）、西荻図書館（LED 化、床の張替え、1 月 23 日～2 月 26 日）で長期休館があった。

このような状況を踏まえ、令和 4 年度のサービス実績について各図書館（以下、「各館」という。）において自己評価を行い、令和 5 年 5 月に実施した利用者満足度調査の結果を分析し評価の基礎資料とした。令和 4 年度の評価については、総括的評価、評価項目（10 項目）の評価を第 2 章に記載した。

また、図書館による評価及び利用者満足度調査の結果、そして「サービス基本方針」の評価に対して、図書館協議会が第三者評価を行った。その意見・提言は第 4 章に掲載している。

II 令和4年度の評価

1 評価の目的

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

2 評価対象と項目

- 杉並区立図書館 13 館の事業（令和4年度）
- 「図書館サービス基本方針」を踏まえて作成した 10 の評価項目

3 実施方法

（1）図書館の自己評価

令和4年度の杉並区立図書館の取組状況について、各館の実績数値及び項目別自己評価表（資料1、2）に基づき、「総括的評価」及び「評価項目（10項目）の評価」を行う。

（2）利用者満足度調査

利用者に対し、アンケートにより満足度調査を行う。（アンケート回収数：3,404枚）

4 総括的評価

（1）蔵書の状況 …資料1（p.20～p.28）

令和4年度の蔵書冊数（令和5年3月末現在）は2,074,423冊であった。新しく資料を購入するとともに、古い蔵書を整理して蔵書規模の適正化^{※1}を進めており、約10万冊の除籍を行ったことから、蔵書数は前年度の2,088,517冊から約14,000冊減少している。

蔵書の新鮮度^{※2}については、全館で6.3%と、年々低下傾向にある。資料の購入は、除籍とのバランスを取りながら進めているが、物価上昇の影響を受け、購入冊数が81,461冊と前年度83,166冊を下回り、前年比が97.9%となったことが主な要因である（p.21）。各館別では、中央図書館が8.0%と最も高く、地域図書館では阿佐谷図書館が7.2%と最も高い。次いで、下井草図書館6.8%、南荻窪図書館で6.7%であった。

※1 蔵書規模の適正化＝図書館の規模に限界がある中で、膨大な蔵書を見直し、利用しやすい図書館を目指して取り組んだ資料除籍計画。計画期間は平成28年度から令和2年度まで。

※2 蔵書の新鮮度＝開架冊数のうち新たに購入した冊数の割合。

（2）図書館活動 …資料1（p.20～p.28）

各館の取組結果と自己評価については、資料2に項目別に示している。また、中央図書館による総合評価は、資料3（p.50）のとおりである。

令和4年度は、図書館システムの更新による全館休館（4日間）や、空調工事（高井戸図書館約1か月、下井草図書館約2か月）、エレベーター工事（阿佐谷図書館約2か月）、照明LED化工事（西荻図書館約1か月）といった工事による休館があった。

利用登録者数をみると前年比は100.4%で横ばいだが、新規登録者数は16,356人で前年比94.4%、年間個人貸出人数1,172,416人で前年比92.9%、年間個人貸出冊数4,101,887冊で前年比90.9%と、いずれも減少している。

レファレンス件数も 26,249 件で前年比 66.4%と減少しており、コロナ禍であった令和 2 年度の 27,282 件よりも少ない数値となっている。件数減については、入館者数や年間個人貸出人数が前年比約 90%と減少していることも要因の一つではあるが、個別に聞き取りを行ったところ、レファレンスの件数の集計方法が統一されていない館があった。レファレンス記録や件数の取り方は、対応した職員の受け取り方によって差が出る場合があるため、研修等で改めてその必要性や方法について確認していく。

行事については、令和 4 年度も感染防止対策として人数制限を継続しながら、積極的に再開したことで、実施回数はコロナ禍前の水準まで戻りつつある。各館の行事の特徴として、西武鉄道に関する講演会を柿木図書館(最寄駅：西武新宿線上井草駅)で行ったり、南荻窪図書館で杉並清掃工場と連携した環境イベントを行う等、地域の施設や団体等に関する事業が活発に行われたことがあげられる。指定管理者のインセンティブ事業(創意工夫に基づく事業)においても、宮前図書館の開館 50 周年記念事業として宮前地域の歴史をまとめた冊子の作成、阿佐谷図書館、成田図書館、方南図書館の 3 館による JR 阿佐ヶ谷駅開業 100 周年に合わせた阿佐谷地域の変遷をまとめた冊子の作成、南荻窪図書館、下井草図書館、今川図書館の 3 館合同での杉並区をテーマとしたオリジナルかるたの作成等、杉並区や地域にまつわるテーマによる事業を実施し、好評を得たことは評価できる。

(3) 経費(コスト) …資料 1 (p. 20～p. 28)

全館の経費を見ると、貸出 1 冊当たり 448.2 円、利用者 1 人当たり 748.7 円となり、前年度比で、それぞれ 110.7%、110.3%と増加している。これは、前述した年間個人貸出人数や年間個人貸出冊数の減少とともに、物価上昇や光熱水費の高騰といった社会的な要因によるものである。貸出 1 冊当たりのコスト及び利用者 1 人当たりのコストが最も低かったのは、前年に引き続き永福図書館で、それぞれ 250.8 円と 338.6 円であった。永福図書館は、令和 3 年度に移転改築で新しい施設になったことや併設の集会施設利用者も図書館を利用していること等で単独館の時よりも利用者増となったことが、コスト低下の要因として考えられる。

(4) 利用者満足度調査に基づく評価 …資料 4 (p. 51～p. 60)

令和 5 年 5 月に行った利用者満足度調査は、各館で調査票の回収目標を 200 枚以上として実施した。その結果、回収数は中央図書館が 304 枚、地域図書館が 3100 枚(平均 1 館約 258 枚)であり、全館の回収率は 81.7%であった。なお、令和 4 年度調査(以下、この項で「前年度調査」という)から導入したインターネットによる回答は、前年度調査の 176 件から 246 件に増えた。

回答者の属性をみると、紙での回答、インターネット回答ともに、会社員・公務員が 38.5%と最も多かった。来館頻度は「1 か月に数回」が最も多く 66.3%で、次いで「1 週間に数回」が 20.7%であった。

「年代」については、40 代が 20.5%と最も多かった。中央図書館の 10 代の回答は 7.2%と前年度調査の 9.3%より 2.1 ポイント減ったものの、全館平均の 2.6%を大きく上回った。また、「来館頻度」のうち、「1 週間に数回」という回答は、中央図書館 28.2%、永福図書館 28.0%の 2 館が他の図書館より高くなっており、閲覧席を増設したことにより、日常的に図書館で閲覧席を利用する人が定着していると考えられる。

① 項目別評価

各項目について「満足」「やや満足」を合わせた回答率をみると、「新聞・雑誌」「書架・資料の状態」では過半数の館で前年度調査を上回っているが、他の項目については前年度調査を下回った館が多い。なかでも「情報発信・PR」は、中央図書館以外の全ての館で前年度調査を下回

っている。令和4年度は、長期の臨時休館が多く、またシステム入れ替えのための全館休館もあり、その周知方法が充分ではなかったという評価の表れと考えられる。

【職員の対応】

「満足」「やや満足」を合わせた回答率は各館で90%を超え、全館では97.8%であった。前年度調査では97.4%であったので、全館では0.4ポイントの上昇となり、高い満足度を維持することができた。指定管理館を含めた全職員対象の初任者研修やレファレンス研修を実施したほか、日常業務でのケアレスミスについて、速やかにOJTを実施するなど、職員の能力向上に取り組んできた成果が表れている。

【蔵書に関する項目】

「借りたい本は揃っているか」では、「満足」「やや満足」を合わせた回答率が前年度調査を上回った図書館が8館あり、全館では76.4%と、前年度調査より1.3ポイント減となった。一方、中央図書館については、85.5%で6.1ポイント増加しており、全館で一番高かった。他館よりも購入冊数が多いことから、新鮮度も8.0%と全館で一番高く、満足度につながっている。

地域図書館で「満足」「やや満足」を合わせた回答率が一番高かったのは今川図書館の84.8%であった。適正な蔵書規模を保ちつつ、重点課題「世代間交流」の常設棚に新たに59冊を購入し、魅力のある書架づくりに努めた。

「新聞・雑誌など閲覧用資料」の「満足」「やや満足」を合わせた回答率は全館で81.9%であり、9館で満足度が上がっている。しかし、自由記入意見には、雑誌の種類増の要望や、具体的なテーマや雑誌名を挙げた購入の要望が、各館で寄せられている。雑誌の休廃刊がさらに進む中、利用者のニーズを把握し、図書館全体で雑誌のタイトル数を確保することが課題である。

「書架・資料の状態」は、前年度調査より上回った館が8館と多く、高円寺図書館で5.3ポイント、成田図書館で5.0ポイント、柿木図書館で3.9ポイント上昇している。書架の状態をチェックし、資料の更新や整理を行った結果の表れである。

【館内施設の利用しやすさ】

「満足」「やや満足」を合わせた回答率は11館で90%を超えており、全館では93.2%と高水準となった。柿木図書館は築年数約60年の施設であるが、利用者が使いやすいよう書架の配列を変えたり、書架案内図を改訂する等の工夫を行ったことで、7.1ポイント増の89.8%となり、利用しやすさへの配慮による整備が満足度につながる結果となった。

【図書館サービスについての項目】

「予約・リクエスト」の「満足」「やや満足」を合わせた回答率は全館で79.6%であり、前年度調査と同じ割合であった。

「利用したことはない」の回答率は全体で12.5%となり、利用していない理由としては、「利用しなくても支障がない」が64.3%と最も多く、「知らなかった」11.1%、「利用の仕方がわからない」14.9%であった。このうち「利用の仕方がわからない」は、前年度調査より0.3ポイント増ではあるが、依然として、館内の端末機や図書館ホームページの操作方法等の説明が十分ではない状況である。一方開館2年目の永福図書館は、前年度調査の74.1%から10.6ポイント増の84.7%であった。リニューアル時に新規登録した利用者が定着したことで、リクエストや予約サービスに対する満足度が上昇した。

「レファレンス（調べもの相談）」は、「満足」「やや満足」を合わせた全館の回答率が39.2%となり、6館で前年度調査を上回った。「利用した」人の満足度は全館で92.8%であり、各館におけるレファレンス研修やOJTの成果といえる。「利用したことはない」の回答率は全館57.8%で、理由の内訳をみると、「利用しなくても支障がない」が63.3%、「知らなかった」が15.9%であった。「知らなかった」の回答は前年度調査より0.8ポイント減っているが、レファレンスサービスの更なる周知が必要である。また、「利用しなくも支障がない」は1.2ポイント増となってい

る。図書館で調べものをする人が増えていないことや、利用者が蔵書検索機（OPAC）やインターネット PC 等を利用して、必要な情報を自分自身で調査できていることも要因と考えられるが、サービスの利用拡大に向けて引き続き取り組んでいく必要がある。

「館内表示（資料展示、飾りつけ等）」では「満足」「やや満足」を合わせた回答率が、多くの館で前年度調査を下回っているが、全館では 82.0%と前年度調査 0.7 ポイント増となった。成田図書館は、風除室の展示スペースで地域の方の作品展示を行ったことから、前年度調査と比べて 0.9 ポイント増えた。今後も各館で情報共有をしながら、資料の貸出につながる魅力的な展示を行っていく。

「行事」については、「満足」「やや満足」を合わせた回答率は全館で 34.3%であったが、「利用した」人の 90.7%が「満足」「やや満足」と回答している。

「利用したことはない」の回答率は全館で 62.2%であった。理由の内訳をみると「利用しなくても支障がない」が 65.4%と最も高かった。「知らなかった」の回答率も 11.9%であり、前年度調査の 11.7%とほとんど同じであった。「利用（参加）したい」と思われるようなテーマや時間帯等の工夫が必要であり、地域と連携する等し、魅力ある行事を企画していく。

「資料のリユース」※は、「満足」「やや満足」合わせた回答率が、前年度調査 51.9%より 1 ポイント減の 50.9%であった。「利用したことはない」は全館で 45.0%、その理由の割合については「利用しなくて支障がない」が 50.8%と最も多く、次いで「知らなかった」が 26.2%であった。図書館で利用されなくなった資料であるため、必要がない人も多いと考えられるが、資源の有効活用という面から、リユース本の置き場を工夫する等により周知していく。

※資料のリユース＝図書館で不要となった本や雑誌を利用者に提供する等の有効活用する取組。

「OPAC 等による図書の検索」については、「満足」「やや満足」を合わせた回答率は 72.2%で前年度調査の 70.9%より 1.3 ポイント増加した。「利用したことはない」の回答のうち、「利用の仕方がわからない」が 19.7%と前年度調査の 17.3%から 2.4 ポイント増えている。「利用の仕方がわからない」人のために、OPAC 用のわかりやすい操作案内を作成する等の取組が必要である。

「パソコン利用」については、「満足」「やや満足」を合わせた回答率が全体で 40.5%と前年度調査 39.0%から 1.5 ポイント増えた。一方、「利用したことはない」の回答が 54.1%、そのうち「知らなかった」が 12.5%であったが、「利用しなくても支障がない」が 67.4%と高く、利用の目的が読書や貸出中心である利用者が依然として多いことがわかる。「利用した人」の「満足」「やや満足」の割合は全館で 88.2%と高いが、キーボードの音が気になる等の声も寄せられており、多様なニーズへの対応が課題である。

「情報発信・PR」では、「満足」「やや満足」を合わせた回答率が全体で 64.4%となり、ほぼ全館で前年度調査を下回ったが、中央図書館のみ前年度より 4.1 ポイント増の 64.9%であった。中央図書館では、区広報紙や広報課が運営する X（旧 Twitter）、ケーブルテレビ J-COM 東京の広報番組での情報発信を行うほか、入口付近に設置したデジタルサイネージでの利用案内や行事案内を行った。南荻窪図書館では、X（旧 Twitter）の定期的な発信によりフォロワー数を昨年 の 2 倍に伸ばすことができた。今川図書館では PR に活用するイメージキャラクターを利用者から募集し、投票により決定した。

その一方で、「利用したことはない」が全体の 29.4%、そのうち「知らなかった」という回答が 24.0%であり、引き続き様々な媒体による効果的な情報発信に取り組む必要がある。

② 自由記入欄での意見（p. 55）

自由記入欄に記入があったのは、全館で 1,025 件であり、回収数の 30.1%であった。前年度調査では、全館で 976 件、回収数の 29.1%であったので、1 ポイント増加している。

肯定的な意見では、前年度調査と同様、「職員」、「図書館施設」が多かった。

職員に関することでは、「貸出のときも声掛けをしてくれて親しみを感じている（南荻窪）」、

「職員の皆さんの対応が良く、子供連れでも安心して来館できる（今川）」等の具体的な意見が寄せられた。感謝の言葉も135件寄せられて職員の励みとなっている。施設面では、新しくなった施設について「リニューアルで使い勝手がよくなった（中央）」、「カフェや閲覧席が増え使いやすい（中央）」、「常に机もトイレも綺麗で使いやすい（永福）」、等の意見が多かった。他の図書館でも「トイレがいつもきれい（高円寺）」、「館内、書棚がきれいな状態が保たれている（成田）」、「館内も清潔で良い（方南）」等の意見があった。

要望として多かったのは「蔵書」、「施設」、「予約・リクエスト」、「OPAC・WEBでの検索」に関することであった。「蔵書」に関することでは、「新刊本が棚にない」「シリーズものの本や分冊になっている本で途中の巻が抜けていることが多い」「本が古い」等の意見が多かった。予約・リクエストに関することでは、「借りるまでに時間がかかりすぎる」、「予約が集中している図書の冊数を増やしてほしい」といった要望が寄せられた。

施設に関する要望については、閲覧席の増設や、老朽化した図書館について、建て替えやトイレの改修等の要望が目立った。

この他、蔵書検索システムが使いづらい、図書館ホームページがわかりにくい等、システムに関する要望も多かった。

5 評価項目（10項目）の評価 …資料2（p.29～p.49）

（1）資料の充実

蔵書の総冊数は約2,074千冊となり、蔵書規模の適正化計画後も継続して行っている除籍作業により、新しい資料の収集との一定のバランスがとれた適正な蔵書規模を維持することができた。

資料収集は、年度当初に作成する資料管理計画に基づき蔵書構成を調整しながら行っている。

下井草図書館では、所蔵が少なかった言語関連の資料を少数言語も含めて収集し、南荻窪図書館では、重点課題である環境に関する資料を広く収集することができた。

各館とも、分担収集分野や重点課題分野の資料の収集に努めているが、昨今の物価上昇に伴い、資料購入予算の中で必要な資料を収集するためには、全館での分担収集に一層力を入れる必要がある。

（2）誰もが利用しやすい図書館に

利用者が本を手に取りやすいよう、書架の最上段の使用を減らしたり、棚の位置を低くしたりするといった改善を行った。また、書架案内図の改訂や掲示場所の見直しを行い、本を探しやすいよう、案内の工夫を行った館があった。今川図書館では、書架案内図に利用者検索機から出力される資料請求票の見方の説明を付記したものを作成して配布した。

成田図書館では、大活字本の書架を手に取りやすい位置に移動したり、永福図書館、高井戸図書館、方南図書館では、点字の本やLLブック（やさしく読める本）を集めた棚を設置し、読書バリアフリーへの配慮とPRに努めた。

（3）レファレンス（調べもの相談）の充実

中央図書館では、Webレファレンスの件数が増加し、非来館型サービスとして定着してきた。

各館では、館内掲示やデジタルサイネージにより商用データベースを周知することで利用につなげたり、本を探している利用者への積極的な声かけ等を行った。また、指定管理者独自のeラーニングや都立図書館でのレファレンス研修等に参加するとともに、学んだ内容を職場会等でフィードバックさせ、全体のスキルアップを図った。さらに、宮前図書館での地域にゆかりのある作家の資料リストの作成や、中央図書館、高井戸図書館や成田図書館でのパスファインダーの作

成・配布といった、利用者が自ら資料にたどり着きやすくなるような工夫にも取り組んだ。

(4) 講座・講演会・行事の開催

行事の実施にあたっては、感染防止対策として参加人数を制限したが、実施回数を増やしたり、ソーシャルディスタンスを意識した会場づくりをしたりしながら、様々な行事を実施することができた。宮前図書館では、開館 50 周年記念講演会を館内の集会室よりも広い会場（久我山会館）で開催し、同時に講演会のライブ配信も行った。

また、地域と連携した行事も積極的に行われ、今川図書館では、地域のアートイベント「トロールの森」に、図書館利用者と共に作成したタペストリーを出展したり、イベントに関連する講演会や写真展示を行ったりした。また成田図書館では、地域イベント「軒先からこんにちは」に参加したことから、地域で活動している方の作品を館内で展示するといった繋がりが生まれた。

(5) ボランティアとの協働

コロナ禍で活動を休止していたボランティアグループが活動を再開したり、新たなボランティアグループが活動を始めたりと、協働事業を活発に行った。ボランティア活動の中心となっているおはなし会については、各館でボランティアの意見や要望を聞きながら、感染防止対策をして実施した。

中央図書館では、ブックスタート事業に従事するボランティアを対象に、読み聞かせの方法や手あそび、わらべうたを学ぶ、ステップアップ研修を開催した。参加者からは、より意欲的に活動していきたいとの声が多くあり、スキルアップ研修や講座の継続的な開催が強く望まれている。

(6) 快適な読書空間の整備

西荻図書館では、館内照明の LED 化やカーペットの張り替え等により、快適な読書空間を整備することができた。柿木図書館や高円寺図書館では、日常点検や毎日の巡回で、施設の老朽化に伴う館内の不具合を早期発見し、迅速な対応を心掛けた。南荻窪図書館では、新聞雑誌コーナーに閲覧テーブルを新たに設置し新聞を広げるスペースを確保した。また、各館において、多目的室を開放して閲覧席を増設する等読書環境の改善に努めた。

(7) 子ども読書活動の推進

保育園や児童館での出張おはなし会や、近隣小学校でのブックトークといった、館外での事業も再開することができた。下井草図書館では、近隣保育園にて出張おはなし会を実施したり、阿佐谷図書館では、工事休館中も臨時貸出窓口で、阿佐谷図書館キャラクターのぬりえの配布や「シールラリー」の実施等、積極的に行事を行った。

出産を控えた家庭への読書支援として、図書館と子どもセンター、児童館、保健センターが連携したプレママ・プレパパを対象とする事業について、実施に向けた準備を進めた。

(8) 他機関との連携

① 学校との連携

小中学校からの依頼により、「まちたんけん」や職場体験実習の受け入れ、中学生が授業で作成した手作り絵本の展示等に協力した。学校司書との連携により、西荻図書館では「中学生がおすすめする本」の展示や学校図書館との共催によるスタンプラリーを実施し、高円寺図書館では、図書委員会で図書館だよりの作成についての出張講座を行った。

② 地域施設との連携

あかちゃんタイムを利用した「出張子どもセンター（子どもセンターによる出張型利用者支援）」を行い、乳幼児の保護者が子育てに関する相談をする様子が見られた。

その他にも、児童館、ゆう杉並、郷土博物館、地域区民センター、子ども子育てプラザ、ケア24、東京行政書士会杉並支部、視覚障害者支援総合センターといった施設と連携し、幅広い事業を展開した。

今後も、様々な関係機関、施設との連携により、図書館未利用者に足を向けてもらうきっかけづくりを行い、多様な事業を展開していく。

（9）人材育成・研修計画

区職員の司書有資格者増に向け、区職員1名に司書講習を受講させるとともに、有資格者の会計年度任用職員を雇用し、中央図書館及び直営の地域館3館に配置した。

研修については、指定管理館を含めた全職員を対象とした初任者研修や、レファレンス研修を着実に実施し職員の専門性の向上を図った。各館では、日常業務におけるケアレスミスについて、その都度OJTを実施したり、職員それぞれが原因と対策を考え、対策案を実際に行ってみるといった実用的な研修を行った。さらに、都立図書館等他機関で実施する研修、指定管理者の事業者が行うeラーニングやオンラインの研修にも積極的に参加し、その成果を職場にフィードバックすることで、職員全員の学びを深めることができた。

（10）広報・情報発信

SNSの活用については、宮前図書館、高井戸図書館、南荻窪図書館でX（旧Twitter）を利用したこまめな情報発信を行っている。永福図書館では、併設のコミュニティふらっと永福と共同のホームページを独自に作成し運用を開始した。

中央図書館では、広報すぎなみ2月1日号の特集記事として「子どもたちに本の楽しさを伝える地域・家庭文庫」を掲載した。また、ケーブルテレビのJ:comチャンネルでの広報番組、広報課X（旧Twitter）も活用して情報発信をした。

各館では、紙媒体の図書館だよりや各種行事のおしらせを近隣施設に配布したり、地域懇談会ニュースや他施設の広報誌等に図書館の情報を掲載したりと、様々なアプローチで広報活動を行った。

さらに、地域情報の発信拠点を目指し、成田図書館、阿佐谷図書館、方南図書館では、地域で発行される各種会報誌や広報誌をカテゴリ別に分類したり、バックナンバーの閲覧ができるようファイリングしたりする等の整理をした。

今後は、各館に設置されている体温測定用のサーモカメラをデジタルサイネージとして活用する等、目をひくような仕掛けや図書館以外の施設でのPR等により、多くの人に情報が届くよう工夫を続けていくことが重要である。

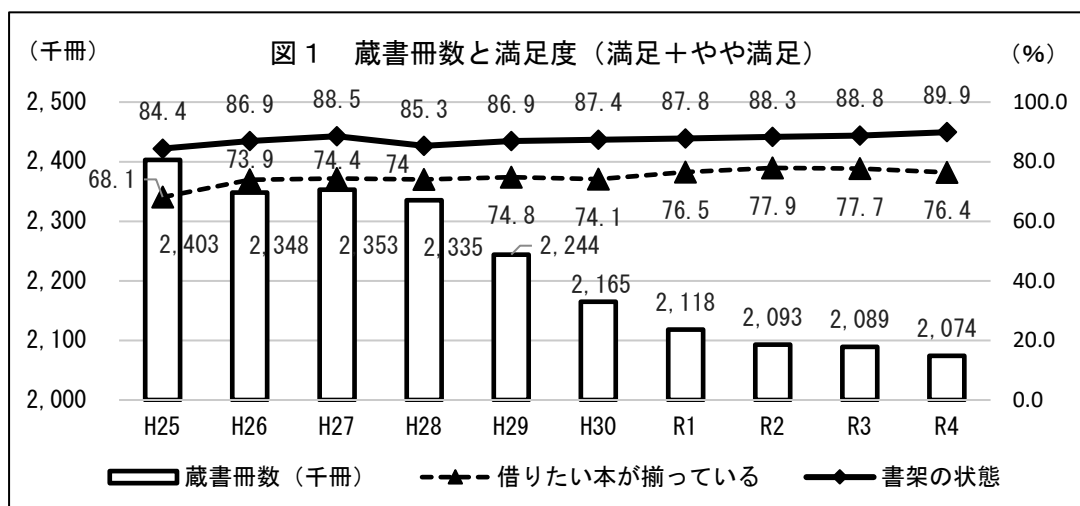
Ⅲ 「杉並区立図書館サービス基本方針」(平成 25 年度～令和 4 年度)の評価

「サービス基本方針」は令和 4 年度を最終年度としていたため、新たに令和 5 年度から概ね 10 年間の基本方針を策定した。『令和 4 年度杉並区立図書館運営状況報告書』では、第 3 章に「10 項目の評価のまとめ (平成 25 年度～令和 3 年度)」として、9 年間の成果と課題をまとめている。この内容と令和 4 年度の実績を踏まえ、10 年間の成果とその評価を示した。

1 数値に見る 10 年間の推移

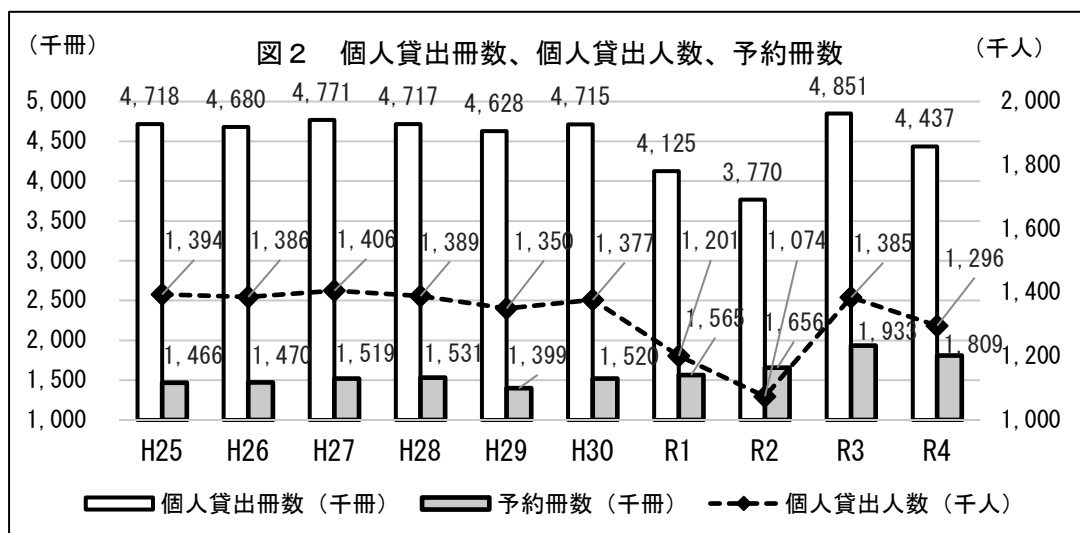
(1) 蔵書冊数

蔵書冊数は、平成 25 年度には約 2,403 千冊あったが、蔵書規模の適正化を進めた結果、令和 4 年度は約 2,074 千冊となった。資料の除籍にあたっては、「資料の除籍、廃棄及び保存に関する基準」(平成 28 年 3 月)により、内容が陳腐化したものの更新や区内に複数ある資料の整理を中心に行った。また、開架部分の資料を入替え、取りにくい最上段を空けたり、空きスペースに閲覧用の椅子を置いたりするといった改善を行った。その結果、蔵書冊数は大きく減ったが、利用者満足度調査での「借りたい本が揃っている」「書架の状態」についての満足度(満足とやや満足の計)は上がっており、その効果が表れている(図 1)。



(2) 個人貸出冊数

10 年間の個人貸出人数、貸出冊数、予約冊数の推移は、図 2 のとおりである。



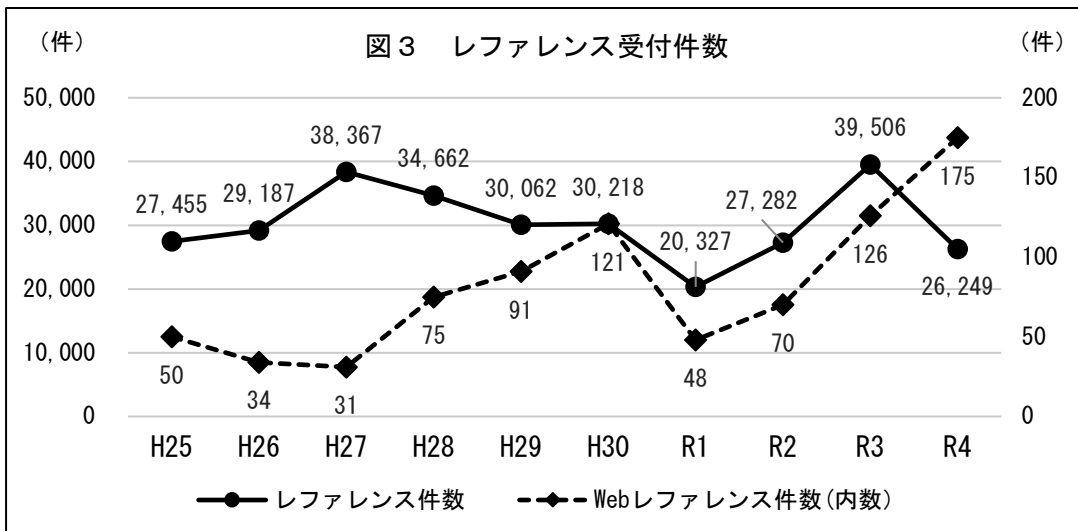
個人貸出冊数は、平成 25 年度が約 4,718 千冊で、平成 30 年度までは微増、微減を繰り返していたが、令和元年度、2 年度は、中央図書館の長期休館と新型コロナウイルス感染症による全館の臨時休館等により大きく減少し、特に令和 2 年度には約 3,770 千冊と平成 25 年度から約 100 万冊の減となった。このことは、貸出人数や予約冊数にも同様の傾向がみられる。令和 3 年度には、中央図書館のリニューアルや永福図書館の移転改築による開館があったこと、感染症の拡大により外出、レジャーを控えたり、図書館でのリモートワークや学習も増えてきたことから、利用が大きく伸びている。令和 4 年度には、工事休館の図書館が複数あったこと等により減じているが、コロナ禍が図書館利用に結び付いたこともあり、利用の継続につながるよう働きかけていく必要がある。

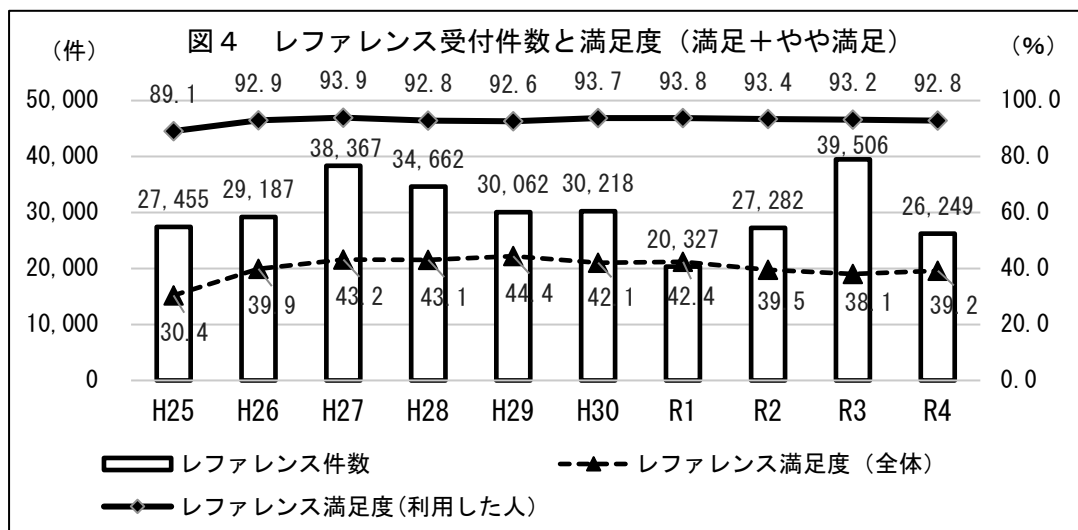
また、この 10 年間で大きく増えたのが予約冊数であり、平成 25 年度の約 1,466 千冊から令和 4 年度には約 1,809 千冊となった。来館して借りる本を選ぶのではなく、自宅等で予約をしてから借りに行く、駅前（高円寺、桜上水）にあるサービスコーナーで予約の本を受け取る、という利用が増えていることが表れている。

(3) レファレンスサービス

図 3 は、レファレンスの受付件数と、そのうち図書館ホームページから受け付けたレファレンス（Web レファレンス）の件数の推移を示している。貸出冊数同様、令和元年度に大きく減じているが、その後増加している。コロナ禍の影響か、非来館型サービスである Web レファレンスの件数が増え続けており、今後も利用が多くなることが見込まれる。

一方、利用者満足度調査からは、レファレンスサービス全体の満足度が 30%～40%の間で変化がないことがわかる（図 4）。回答者から「利用したことはない」と答えた人を除き、利用した人の満足度を調べると、90%前後で推移している。令和 3 年の調査からは「利用したことはない」理由も調べており、「利用しなくても支障がない」との回答が多くなっている。インターネットやデータベース等のツールの充実や調べ方の案内により、自分で調べることができるようになっていた反面、職員に質問しづらいといった理由も考えられることから、身近なサービスとしての PR や案内が必要である。

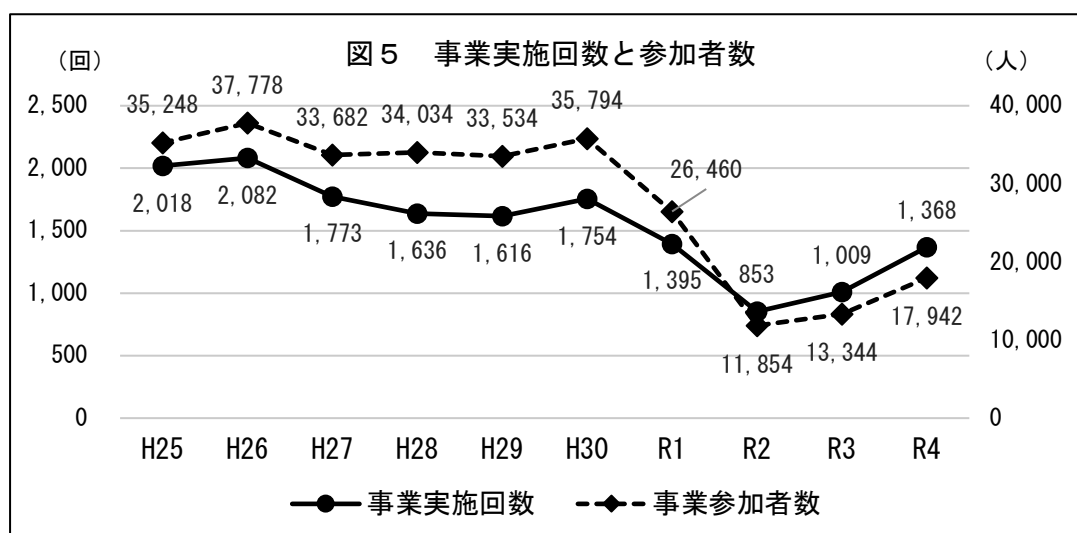




(4) 事業の実施

講座や講演会等の事業について、実施回数と参加者数の推移を示したのが図5である。

事業の実施回数は、平成27年度から減少しているが、これは映画上映会について平成27年度から新たな方針（上映権付のもののみとする）が示されたためである。さらに、コロナ禍によりボランティアとの協働事業をはじめ、事業の回数や参加者の定員を減らしたことから、令和2年度には最も少ない数値となった。令和3年度からは、事業回数も増え、参加者も増加傾向にあるが、まだコロナ禍前の水準には戻っていない。図書館が資料の提供だけでなく、図書館サービス基本方針に掲げた「知の共同体」「楽しい交流空間」となるためにも、今後さらに多様な事業の実施が必要となる。また、おはなし会等の児童を対象とした事業が中心となっていたが、年齢制限をなくした多世代を対象とした事業や、地域と連携した一般向けの事業も増えてきており、利用者のニーズに合った事業の実施を進めていく必要がある。



2 「杉並区図書館サービス基本方針」3つの視点による評価

「サービス基本方針」の3つの視点である「学びの場」「知の共同体」「楽しい交流空間」について、その成果を示し、評価と課題を明らかにした。

(1) 「学びの場」としての図書館

① 10年間の成果

10年後の姿	評価項目	成果
① ニーズに応じた多様な資料が揃い、誰もが利用しやすい環境が整っている。	資料の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・商用データベースサービスの充実(8種類→11種類)、印刷サービス開始 (R3～) ・課題解決型サービスとして特定の課題についての資料の収集・提供・コーナー設置 ・蔵書規模の適正化による資料の更新、利用しやすい棚づくり ・自館作成 DAISY 資料の増加(125点→352点) ・サピエ図書館への登録 ・バリアフリー図書コーナーの設置
	レファレンスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ・パスファインダーの作成、配布 (一般向け9種類、YA向け4種類、児童向け7種類) ・レファレンス専用カウンターの設置、夏季休業中のガイドカウンター設置 (児童)
② 情報通信技術を活用し、誰もがどこからでも図書館の資料を活用している。	誰もが利用しやすい図書館に	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館 HP、蔵書検索システムの改善 (H29、R4) ・スマートフォン等での利用バーコード表示 (R4) ・HP アクセス数 3,169,294 件→36,670,313 件 ・館内でのインターネット接続環境 (Wi-Fi) の整備 ・IC タグシステム導入の計画化 (R5～実施) ・音楽配信サービスの実施 (R3～, 2,289ID 発行)
		<ul style="list-style-type: none"> ・障害者施設への団体貸出、読み聞かせ ・高齢者施設への団体貸出 ・代理人による登録・貸出要件の緩和 (R4～)
③ 図書館への来館が困難な方でも、貸出などのサービスを受けることができるようになっている。		

② 評価と課題

蔵書については、1(1) (p.9) のとおりである。

「学び」のための支援として、商用データベース提供の充実を進めるとともに、国会図書館デジタル化資料送信サービスを、中央図書館のほか3館で開始した。これらの印刷サービスも、令和2年度から中央、永福をはじめとして順次開始している。今後は、利用講座等でのPRや印刷サービスの全館での実施により、さらに利用を増やしていく。

図書館利用や読書に困難を抱える方へのサービスとしては、視覚障害者向けのデジタル録音資料 DAISY の作成を行うとともに、「サピエ図書館」に登録し全国の点字資料や音声資料のデータを提供できるようにした。さらに、大活字本やLLブック等「読みやすい本」を集めたバリアフリー図書コーナーの設置も各館で広がってきている。今後も、多言語資料の収集・提供等も含め、「読書バリアフリー法」に基づく取組を進めていく。

図書館ホームページについては、図書館システムの更新時にスマートフォンでの利用カード番号のバーコード表示や読書記録機能といった新機能を追加している。さらに、今後はアクセシビリティに配慮した誰もが使いやすいものへと更新していく予定である。

図書館へ来られない区民へのサービスについては、他の施設との連携を進めるとともに、電子

書籍の導入や宅配サービス等、他の自治体での先行事例を元に、サービスのあり方について検討を進めていくことが課題である。

(2) 「知の共同体」としての図書館

① 10年間の成果

10年後の姿	評価項目	成果
① 個人の学びの成果を、仲間や他の利用者と共有する場＝「知の共同体」として、図書館が機能している。	講座・講演会・行事の開催	<ul style="list-style-type: none"> ・課題解決に役立つ資料の展示、各種講座等の実施 ・ワークショップや読書会等、参加者同士が交流できる講座の実施 ・地域在住の専門家による講座や講演会の実施 ・館内で区民や区内団体の作品の展示、朗読や読み聞かせの発表の場を提供
② 区内の様々な団体との協働により、図書館で多様な事業が行われている。	講座・講演会・行事の開催	<ul style="list-style-type: none"> ・区内の団体、専門家との協働による子育て講座、創業・経営相談会等の開催 ・「地域子育てネットワーク事業」への参加や、児童館・保育園・子どもセンター等、近隣施設での出張おはなし会等の事業実施
③ 杉並にゆかりのある人物の本や、杉並に関する歴史や地誌、地場産業や固有の文化など、「杉並」に関する資料が蓄積され、多くの人に利用されている。	資料の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・行政資料のデジタルアーカイブ化（H29～約550タイトル） ・郷土の作家をテーマとした展示、講演会の開催 ・地域資料の収集・保存とオリジナル資料の作成

② 評価と課題

各図書館で、地域在住の方による講演会や、地域の団体による落語会や朗読会等を行うほか、地域の方の作品を展示するスペースを設ける等、学びや活動の成果を発表する場としての活用を進めてきた。また、区内の団体との連携による経営相談や介護等の相談を定期的に行うとともに、地域イベントへの参加や、地域子育てネットワークによる連携も進んできている。

今後は、図書館での事業をきっかけとして世代を超えた交流が生まれるよう、趣味等共通の話題のもとで利用者同士が交流できる事業（読書会、ワークショップ）の実施を進めていく。

杉並の文化的・歴史的資料については、行政資料を中心に計画的に資料のデジタル化を進め、デジタルアーカイブの構築を行った。郷土博物館等、他の部署で保存している資料と共同でデジタル化を進め、アーカイブの公開による提供を進めていくことが課題である。

また、周年行事や創意工夫に基づく事業として、地域の歴史や人物についての冊子を作成、発行している図書館もあり、収集だけでなく地域資料の作成も行っている。利用者への発信となると同時に、職員が地域を知るための学びにもつながっているため、引き続き取組を続けていく。

(3) 「楽しい交流空間」としての図書館

① 10年間の成果

10年後の姿	評価項目	成果
① 多くの区民が、図書館の様々な取組や活動に連携・協力し、「区民が主体的に参画する」図書館が実現している。	ボランティアとの協働	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア養成講座や研修の開催 ・地域大学でのボランティア講座 ・ボランティアとの連絡会開催 ・一般業務（排架、修理等）のボランティア参加

② 区民等との積極的な協働により、障害者や高齢者・子ども向けの多様なサービスが充実している。	子ども読書活動の推進	・ボランティアとの協働による乳幼児サービス、障害者サービス等の充実
③ 従来の「静かで落ち着く空間」としての図書館を基本としつつ、「明るく楽しく人が集う空間」としても図書館が活用されている。	快適な読書空間の整備	・YAコーナーの新設・整備 ・閲覧席の確保、拡大（多目的室の開放、改修・改築時の整備） ・居心地よく親しみやすい雰囲気づくり ・「蔵書規模の適正化」計画により生まれた書架やフロアのスペースの有効活用 ・安心して利用できるよう館内見回りの強化
④ 施設・設備がユニバーサルデザイン化され、誰もが気軽に図書館を訪れることができるようになっている。	誰もが利用しやすい図書館に	・施設・設備の改修 ・照明、室温等館内環境の見直し ・館内サイン、掲示物のユニバーサルデザイン化等の見直し、改善

② 評価と課題

ボランティアとの協働では、児童サービスや障害者サービスを中心に研修や講座を行ってきた。また、地域大学の講座として、読み聞かせボランティアの講座を行い、各図書館での活動につなげている。子ども読書活動推進計画に基づく活動には、ボランティアとの協働が不可欠であり、活動している人達に向けたステップアップ講座も行っている。

施設・設備については、老朽化した施設の改修・改築に合わせ、YAコーナーの整備や閲覧席の増加、授乳やおむつ替えのための乳幼児コーナーの新設等を行った。また、館内の机やいすの入れ替え、レイアウト変更により、居心地のよい空間づくりに努めた。サインや見出しについても、ピクトグラムを使用する等、見直しを行った。さらに、照明のLED化や空調機器の更新等の改修工事を実施した。

今後も引き続き、交流が生まれるような事業の実施や、施設の改修・改築の機会を捉えた居心地のよい空間づくりを進めていくことが課題である。

(4) 取組推進のための基盤整備

① 10年間の成果

項目	評価項目	成果
関係機関とのコラボレーション	他機関との連携	・学校司書との連携に基づく学校へのサービスの充実と図書館活動の多様化 ・地域の施設との連携事業の増加（ゆうゆう館、地域連絡協議会、子育てネットワーク等） ・区内大学図書館との協定による区民の大学図書館利用及び講演会等の開催
専門家の育成・活用	人材育成・研修計画	・図書館業務に関する全体研修の実施 ・各図書館での館内研修の実施 ・区会計年度職員（司書）の採用 ・新たな課題への対応として、認知症サポーター養成講座や障害者サービスについての研修実施

積極的な広報・PR活動	広報・情報 発信	<ul style="list-style-type: none"> ・オリジナルキャラクターを使ったPR ・各館のおたよりの刷新や図書館ホームページによる積極的な情報発信 ・近隣の施設や学校でのおたより、チラシの配布 ・SNS (X・旧 Twitter) による広報
-------------	-------------	--

② 評価と課題

【関係機関とのコラボレーション】

区立小中学校との連携を中心に、協定に基づく区内大学との連携や、団体貸出等による区内施設との連携を進めてきた。さらに、地域の団体と連携した講座やワークショップの実施、地域のイベントへの参加へと広がってきている。永福図書館では、地域コミュニティ施設（コミュニティふらっと永福）との複合施設となったことにより、地域とのつながりがより深まっている。

地域のニーズや課題解決に応えるためにも、様々な団体や個人、施設とのつながりをさらに広めていく。

【専門家の育成・活用】

区職員及び指定管理者の職員においては、司書有資格者の確保とその専門性の向上が重要な課題である。区職員向けの図書館業務研修は、対象を指定管理者の職員にも広げ、全体での資質向上を図ってきた。外部の研修や職場内研修についても、積極的な参加勧奨や実施を行っている。

区職員については、平成 28 年度から新たな司書資格取得者がいなかったが、庁内からの人事異動や勧奨により、令和 3 年度からは毎年資格取得者が増えている。また、令和 2 年度から司書有資格者の会計年度職員を採用し、中央図書館と地域図書館に配置している。

退職者による有資格者の減少が続く区職員については、今後も司書有資格者の確保と専門性の向上が課題であり、図書館での人材育成プログラムや研修プログラムを整備する必要がある。

【積極的な広報・PR活動】

図書館からの情報発信は、館内で配布するおたよりやチラシと図書館ホームページへの掲載を中心に行っている。指定管理者の図書館の一部では、SNS を利用した情報発信も始まっている。

館内については、デジタルサイネージを設置する館が増えたことから、画像や動画を利用した、より注目されやすく、わかりやすいPRや案内に取組始めたところである。

非来館者へのPRや情報提供をどのように行っていくかについては、課題として残っており、図書館ホームページの更新や、地域との連携等により、解決を図っていく必要がある。

IV 図書館協議会の評価

図書館協議会では協議会委員と同じ構成員で部会（図書館サービス評価）を設置し、事前に図書館より示された図書館による評価に対して質疑、意見をまとめた。それを元に、令和5年12月23日（土）に評価部会会議を開催し評価に対する意見交換およびディスカッションを行った。このディスカッションを元に部会長（協議会委員長）および副部会長（協議会副委員長）で図書館協議会としての評価原案をまとめ、令和6年1月27日に開催された第3回図書館協議会で、本報告書（p.2～15の評価）を検討し、図書館の活動とその評価が適正なものであることを確認し、図書館協議会としての評価（本章）を承認した。

ただし、評価部会での検討では、1)過去に指摘した課題が時間を経て改善されたのか、依然として課題となっているのかが読み取れる記述、2)評価指標等の数値が意味するものや数値に対する図書館の認識を理解できる丁寧な説明、といった要望が出された。今後の報告書作成の参考としてほしい。

以下の項目は、図書館の活動がより充実したものとなるよう、委員から寄せられた意見をまとめたものになる。

1 全体的な指摘

杉並区の図書館による評価については適正なものであると確認する。杉並区の図書館は全体としては他区に比しても高い水準のサービスを行っており、指定管理者も含めて評価する。また住民の情報ニーズが多様化しており、中央図書館など新しいニーズに対応するよう館の改装などを行っている。今後は図書館サービスの多様化を一層進めるとともに、継続的な課題となっている幅広い住民に対するPRが重要となる。また杉並区を深く知るために地域情報の発信やイベント等も活発に行う必要がある。

2 総括的評価について

(1) 蔵書

令和2年度を最終年として行われている蔵書規模の適正化については評価する一方で、蔵書の新鮮度についてはバランスを考慮しながら保つことが必要である。新鮮度を保つためには、引き続き資料費の確保が欠かせない。引き続き予算確保に努めていただきたい。

(2) 図書館活動

図書館活動について、まず主要な図書館活動である図書館内での利用、貸出冊数、人数について減少していることについて注視し、図書館活動の見直し等に努めていただきたい。また図書館の利用目的が多目的化し、館内での滞在利用やイベントなどでの来館等、読書、貸出以外の活動についても幅を広げていくことを検討いただきたい。レファレンスサービス（住民の情報ニーズに対して図書館の蔵書やインターネットの情報の中から情報を紹介するサービス）については件数が伸び悩んでいる。集計方法の再検討を行った上でサービスのPR等が必要である。イベント、行事についてはすべての館で様々なイベント、行事が行われており、指定管理者のインセンティブ事業も高く評価する。今後は地域をテーマとした企画の充実や、図書館を利用しない、あまり利用しない層に対するアプローチを検討する必要がある。

(3) 経費

物価高、光熱費高騰を背景に、貸出1冊あたりの経費の増加はやむを得ないと評価するが、資料費の圧縮等費用をいたずらに削減すると、図書館利用が低減してしまうので、経費の効率的な活用に努めていただきたい。今後は貸出だけでなく、図書館の魅力を多角化して様々な利用ニーズに応

えることが必要なので、そのための初期投資等を区に要求していくことが必要と考えられる。

(4) 利用者満足度調査結果

利用者満足度調査に対しては、全体的に利用者の満足度は高いものとなっている。評価部会で指摘が多かった図書館のPR、情報発信について今後見直しが必要である。利用者満足度調査の方法について、利用者満足度調査の構造的な課題ではあるが、どうしても満足度が高くなりがちであり、インターネットでの調査は図書館に普段行かない人、行けない人も回答の可能性があるためPRに努めていただきたい。

3 評価項目の評価について

(1) 資料の充実

① 資料費について

物価高ではあるが、資料費については引き続き確保に努めてほしい。厳しい時代とは考えられるが資料費の水準を維持していただきたい。

② 蔵書規模の適正化について

蔵書規模の適正化を行い蔵書の新鮮度は保っていただきたい。そのためには実質的な資料費の確保が必要である。

(2) 誰もが利用しやすい図書館に

公共図書館での読書バリアフリーの確保は非常に重要になってきている。資料の充実、施設の継続的な見直しのほかに、図書館に来館が困難な人に対するサービスも充実が求められる。また読書バリアフリーの取り組みや活動の意義について、すべての住民や関係者に対してPRや啓発を行っていくことが必要と考えられる。

(3) レファレンスの充実

レファレンスサービスについては、サービスの認知度が低いことが課題と考えられる。Webレファレンスも含めてサービスのPRに努める必要がある。

(4) 講座・講演会・行事の開催

講座、講演会、行事は全体としては活発であり、様々なテーマの行事が行われており評価できる。今後は地域性のある講座の充実や中高生向けの企画の充実が必要と思われる。またこれまで図書館をあまり利用してこなかった住民に対してアピールするため広報の方法を多様化する必要がある。

(5) ボランティアとの協働

ボランティアとの協働については、今後図書館活動を多様化させていく中重要なので積極的に行っていただきたい。またボランティア活動に新規に参加する住民を増やすような取り組みも考えていただきたい。

(6) 快適な読書空間の整備

施設の老朽化が進む中で漸次建物のメンテナンスや館内設備の更新等が行われている。照明のLED化による光熱費の節減等は効果的である。図書館利用者が多様化する中で従来からの読書空間を保持しながら、新しい利用のためのスペースを確保することが課題になっていくと思われるため、各館のレイアウトの工夫等が必要である。

(7) 子ども読書活動の推進

子ども読書活動については全体として活発に行われていると評価できる。今後は細かなニーズに対応するため利用者やニーズを絞った活動も必要になっていくと考えられる。その中で、これまで図書館や読書に触れる機会が少なかった保護者層へのPRも重要である。

(8) 他機関との連携

他機関との連携は、子どもの読書活動の推進や図書館機能の多様化のためにも積極的に行う必要がある。その中で小中学校との連携は重要であると考えられる。一方で、図書館側からの連携の呼びかけが、外部からの連携の呼びかけに対して弱いように感じられるため、積極的に外部組織との連携を模索することが必要である。

(9) 人材育成・研修計画

多様な図書館活動を効率的に行うためには人材育成が欠かせない。人材育成については引き続き仕事の中での研修や、各種研修会への派遣等を積極的に行っていただきたい。図書館の人材育成には経験が必要な面もあり長い時間がかかることに留意しながら計画的に行うことが必要である。

(10) 広報・情報発信

図書館の広報、情報発信については、より充実させる必要がある。広報の場が限られており、図書館に来館しないと気がつかない広報等も多い。区内の人が集まる様々な場所での広報活動が必要である。

4 「杉並区立図書館サービス基本方針」(平成25年度～令和4年度)に基づく10年間の成果について

(1) 数値に見る10年間の推移

蔵書冊数が10年間で約30万冊減少しているのに対して、利用者満足度調査の「借りたい本が揃っている」および「書架の状態」についての満足度は高い値を維持ないしは漸増傾向にあることから、杉並区立図書館が取り組んできた「蔵書規模の適正化」に関する取組の効果が表れたと高く評価できる。

実際の利用にかかる数値(個人貸出冊数、レファレンス件数、事業実施回数・参加者数)についても、コロナ禍の影響があったものの、おおむね高水準を維持していると言える。ただし、評価部会では、レファレンスサービスについて、実際にサービスを利用した者からの評価は大変高いものの、そもそもサービスの存在自体を知らないという者が多くいる点が問題視された。今後はサービス案内・PRにより一層力を入れることが望まれる。

(2) 「杉並区図書館サービス基本方針」3つの視点による評価

「学びの場」としての図書館について、多様な利用者やニーズを想定し、バリアフリー図書等も含めた様々なタイプの資料が充実してきている点を高く評価する。資料の充実は図書館サービスの基盤であり今後も資料費の確保に力を入れてもらいたい。一方で、情報通信技術の活用という点からは改善の余地がある。図書館ホームページやSNS等を用いた情報発信に力を入れるとともに、非来館型サービスの拡大が望まれる。

「知の共同体」としての図書館について、様々なタイプの行事等を実施し、参加者から高い評価を得ている点を評価する。児童・生徒向けの学習支援や、関連施設と連携することによる高齢者向けの企画等がさらに充実することが望まれる。

「楽しい交流空間」としての図書館について、コストや人材確保の点で様々な制約を抱えながらも、ボランティアとの協働等に注力することで利用者の多様なニーズに応えてきた点を高く評価す

る。図書館という場の多様化に対応するためには、司書の専門性に加えて様々な新しいスキルが必要となるため、職員の研修にはより一層力を入れることが望まれる。

(3) 今後の 10 年間にに向けて

前述の通り、杉並区立図書館のこれまでの 10 年間の様々な取り組みは、「杉並区図書館サービス基本方針」（平成 25 年度～令和 4 年度）（以下、「サービス基本方針」）の観点から見ておおむね成功しており、今後も同様の方向性でサービスの更なる発展を目指すことが望まれる。

一方で、想定する利用者像については、これからはより広くとらえることが必要であると思われる。現状では図書館サービスは「来館利用」を想定して構成されており、Web 上のサービスはその補完的役割として位置づけられているが、数値の推移からわかるように、来館せずに Web 上のサービスを主として利用する者も増えている。今後は、これらの非来館型利用も含めたより広義の利用者像を想定しながらサービス構成および評価を考えていくことが望ましい。

なお、杉並区立図書館の更なる発展のために付言するなら、「サービス基本方針」には 10 年後の図書館の姿が掲げられているが、取り組みが全体的に無難なところに偏っている感がある。今後の 10 年間では、AI 等の技術の進展に伴って社会環境がさらに大きく変化することが予想されるので、これまでの図書館像や常識という枠を超えるような挑戦にも失敗を恐れずに取り組んでほしい。

<資料1> 図書館別実績数値

- 杉並区立図書館の実績数値
- 図書館別実績数値
- (参考) 図書サービスコーナー等の実績数値

評価項目	指標とする数値 (単位)	
資料の充実	蔵書冊数 (冊)	
	購入冊数 (冊)	
	蔵書の新鮮度 (%)	
	区民1人あたりの蔵書数 (杉並区全体) (冊)	
誰もが利用しやすい 図書館に	入館者数 (人)	
	利用登録者数 (人)	
	新規利用登録者数 (人)	
	個人貸出人数 (人)	
	個人貸出冊数 (冊)	
	予約貸出冊数 (杉並区全体) (冊)	
	※杉並区ではシステム上図書館ごとの予約貸出冊数は算出できない。	
	内 訳	自区内処理冊数 (蔵書により貸出した冊数) (冊)
		相互協力貸出冊数 (都立図書館等の協力により貸出した冊数) (冊)
		区民1人あたり貸出冊数 (杉並区全体) (冊)
		団体貸出登録団体数 (団体)
		団体貸出冊数 (冊)
		障害者サービス実施回数 (杉並区全体) (回)
	音楽配信サービス「ナクソス」ID発行数 (件)	
レファレンス (調べもの相談) の充実	レファレンス件数 (件)	
	データベース利用回数 (杉並区全体) (回)	
講座・講演会・行事の 開催	事業実施回数 (回)	
	事業参加者数 (人)	
ボランティアとの協働	協働 (ボランティア) 事業実施回数 (回)	
他機関との連携	学校への支援回数 (団体貸出を除く)	
	内 訳	調べ学習資料貸出 (団体貸出を除く) (回)
		ブックトーク等 (回)
		職場体験 (回)
		図書館見学 (回)
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館ホームページ掲載回数、おたより発行回数 (回)	
	ホームページアクセス件数 (杉並区全体) (件)	
経費 (コスト)	貸出1冊あたり経費 (円)	
	利用者1人あたり経費 (円)	

○ 杉並区立図書館の実績数値

評価項目	指標とする数値	2年度 実績	3年度 実績	4年度 実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	2,092,868	2,088,517	2,074,423	99.3%	
	購入冊数(冊)	84,709	83,166	81,461	97.9%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	6.6%	6.4%	6.3%	-0.1	
	区民1人あたりの蔵書数(冊)	3.65	3.66	3.62	99.1%	
誰もが利用しやすい 図書館に	入館者数(人)	1,875,462	2,688,454	2,455,672	91.3%	
	利用登録者数(人)	193,397	155,523	156,131	100.4%	
	新規利用登録者数(人)	14,845	17,331	16,356	94.4%	
	個人貸出人数(人)	961,559	1,261,419	1,172,416	92.9%	
	個人貸出冊数(冊)	3,456,241	4,510,273	4,101,887	90.9%	
	予約貸出冊数(冊)	1,656,085	1,933,169	1,809,285	93.6%	
	内 訳	自区内処理冊数(冊)	1,648,887	1,924,530	1,800,803	93.6%
		相互協力貸出冊数(冊)※1	7,198	8,639	8,482	98.2%
		区民1人あたり貸出冊数(冊) <年間貸出冊数÷人口>	6.03	7.90	7.17	90.8%
		団体貸出登録団体数(団体)	1,133	1,120	1,182	105.5%
		団体貸出冊数(冊)	169,576	220,969	237,801	107.6%
		障害者サービス実施回数(回)	1,564	1,436	1,416	98.6%
		音楽配信サービス「ナクソス」ID発行数(件)	—	1,361	928	68.2%
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	27,282	39,506	26,249	66.4%	
	データベース利用回数(回)	2,329	2,742	3,903	142.3%	
講座・講演会・行事の 開催 ※2	事業実施回数(回)	1,430	2,013	2,339	116.2%	
	事業参加者数(回)	11,854	13,344	17,942	134.5%	
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	155	320	532	166.3%	
他機関との連携	学校への支援回数					
	内 容	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	1,063	1,214	1,167	96.1%
		ブックトーク等(回)	9	45	83	184.4%
		職場体験(回)	0	35	55	157.1%
		図書館見学(回)	11	21	34	161.9%
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数、おたより発行回数(回)	417	507	617	121.7%	
	ホームページ年間アクセス件数(件)	32,857,305	38,334,049	36,670,313	95.7%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	511.7	404.8	448.2	110.7%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	943.1	679.1	748.7	110.3%	

※1 都立図書館等の協力により貸出した冊数

※2 「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上

(参考)図書サービスコーナー等の実績数値

令和5年3月末現在

施設名	貸出登録者数(人)			個人貸出人数(人)			個人貸出冊数(冊)		
	総数	一般	児童	総数	一般	児童	総数	一般	児童
和田図書 サービスコーナー	415	375	40	13,543	12,143	1,400	35,052	29,943	5,109
高円寺駅前図書 サービスコーナー	1,473	1,432	41	45,653	43,832	1,821	107,938	100,523	7,415
桜上水北図書 サービスコーナー	816	790	26	17,061	16,123	938	41,337	37,994	3,343
高井戸地域区民 センター図書室	4,718	4,034	684	46,866	40,528	6,338	150,382	119,912	30,470
計	7,422	6,631	791	123,123	112,626	10,497	334,709	288,372	46,337

○ 図書館別実績数値

評価項目		中央図書館				永福図書館				
		2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	696,924	703,038	703,128	100.0%	99,215	102,951	102,370	99.4%	
	購入冊数(冊)	14,385	14,767	13,808	93.5%	5,823	5,725	5,621	98.2%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	8.5%	8.6%	8.0%	-0.6	6.8%	6.0%	5.9%	-0.1	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	230,660	519,634	405,750	78.1%	101,716	247,129	257,155	104.1%	
	利用登録者数(人)	33,498	27,881	29,437	105.6%	13,362	11,931	12,425	104.1%	
	新規利用登録者数(人)	4,106	4,497	4,545	101.1%	661	2,158	1,573	72.9%	
	個人貸出人数(人)	127,214	202,089	189,091	93.6%	53,230	104,952	101,631	96.8%	
	個人貸出冊数(冊)	464,875	708,550	650,659	91.8%	191,133	375,632	347,210	92.4%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	787	1,504	1,726	114.8%	618	747	886	118.6%	
	団体貸出登録団体数(団体)	285	308	324	105.2%	88	90	97	107.8%	
	団体貸出冊数(冊)	40,163	72,136	74,286	103.0%	11,691	12,645	15,258	120.7%	
	音楽配信サービス「ナクソス」ID発行数(件)	—	349	115	33.0%	—	122	114	93.4%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	14,292	22,894	12,313	53.8%	862	680	715	105.1%	
講座・講演会・行事の開催 (「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上)	事業実施回数	おはなし会(回)	55	43	53	123.3%	69	76	92	121.1%
		映画会(一般)(回)	0	0	12	—	1	0	1	—
		映画会(児童)(回)	0	2	14	700.0%	2	0	1	—
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	2	2	2	100.0%	2	3	5	166.7%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	3	6	6	100.0%	2	2	10	500.0%
		展示会(回)	23	73	70	95.9%	46	163	131	80.4%
		その他	1	0	1	—	8	7	20	285.7%
	事業参加者数	おはなし会(人)	780	706	939	133.0%	1,079	844	1,231	145.9%
		映画会(一般)(人)	0	0	133	—	15	0	10	—
		映画会(児童)(人)	0	46	340	739.1%	35	0	10	—
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	57	57	30	52.6%	72	66	137	207.6%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	170	162	162	100.0%	46	27	187	692.6%
		その他(人)	30	0	5	—	211	89	359	403.4%
		ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	0	0	0	—	30	51	70
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	179	254	257	101.2%	73	106	103	97.2%
		ブックトーク等(回)	0	0	3	—	2	1	3	300.0%
		職場体験(回)	0	3	6	200.0%	0	3	6	200.0%
		図書館見学(回)	0	0	4	—	0	0	1	—
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数、おたより発行回数(回)	41	65	78	120.0%	33	41	59	143.9%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	1,143.6	791.2	859.7	108.7%	507.0	232.6	250.8	107.8%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	2,304.9	1,078.9	1,378.6	127.8%	952.7	353.6	338.6	95.7%	

		柿木図書館				高円寺図書館				
評価項目	指標とする数値	2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	112,718	113,096	110,427	97.6%	120,607	119,760	118,628	99.1%	
	購入冊数(冊)	6,034	5,739	5,690	99.1%	6,152	5,757	5,727	99.5%	
	新鮮度(%) ＜購入冊数÷開架冊数＞	5.9%	5.6%	5.7%	0.1	5.8%	5.4%	5.4%	0.0	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	122,214	138,523	147,833	106.7%	150,459	186,840	196,503	105.2%	
	利用登録者数(人)	9,580	7,617	7,672	100.7%	16,101	12,327	11,998	97.3%	
	新規利用登録者数(人)	607	556	627	112.8%	1,491	1,408	1,495	106.2%	
	個人貸出人数(人)	59,030	67,276	71,638	106.5%	57,013	62,801	62,270	99.2%	
	個人貸出冊数(冊)	207,257	239,054	255,613	106.9%	210,282	228,437	224,366	98.2%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	326	335	338	100.9%	629	695	565	81.3%	
	団体貸出登録団体数(団体)	55	56	56	100.0%	84	83	88	106.0%	
	団体貸出冊数(冊)	10,113	14,099	17,506	124.2%	18,810	16,959	17,651	104.1%	
	音楽配信サービス「ナクソス」ID発行数(件)	—	38	38	100.0%	—	103	66	64.1%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	511	827	511	61.8%	1,164	1,056	1,020	96.6%	
講座・講演会・行事の開催 (「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上)	事業実施回数	おはなし会(回)	36	40	59	147.5%	43	40	61	152.5%
		映画会(一般)(回)	0	2	2	100.0%	0	0	0	—
		映画会(児童)(回)	0	0	1	—	0	0	1	—
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	0	0	2	—	0	0	1	—
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	4	4	5	125.0%	5	6	3	50.0%
		展示会(回)	20	27	58	214.8%	59	66	76	115.2%
		その他	4	2	3	150.0%	1	0	5	—
	事業参加者数	おはなし会(人)	319	387	382	98.7%	493	496	565	113.9%
		映画会(一般)(人)	0	13	312	2400.0%	0	0	0	—
		映画会(児童)(人)	0	0	16	—	0	0	29	—
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	0	0	43	—	0	0	36	—
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	159	110	98	89.1%	94	120	92	76.7%
		その他(人)	340	198	312	157.6%	16	0	87	—
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	0	15	39	260.0%	0	0	0	—	
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	12	20	14	70.0%	103	114	104	91.2%
		ブックトーク等(回)	4	5	26	520.0%	3	4	3	75.0%
		職場体験(回)	0	0	3	—	0	2	5	250.0%
		図書館見学(回)	1	3	2	66.7%	0	0	2	—
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数、おたより発行回数(回)	37	29	47	162.1%	22	26	48	184.6%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) ＜年間経費÷貸出冊数＞	635.3	588.8	554.1	94.1%	731.4	666.4	669.3	100.4%	
	利用者1人あたり経費(円) ＜年間経費÷入館者数＞	1,077.4	1,016.1	958.1	94.3%	1,022.1	814.7	764.2	93.8%	

評価項目	指標とする数値	宮前図書館				成田図書館				
		2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	118,443	120,216	120,488	100.2%	89,061	88,443	89,287	101.0%	
	購入冊数(冊)	6,203	5,993	5,944	99.2%	5,482	5,762	5,505	95.5%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	6.1%	5.8%	5.8%	0.0	6.2%	6.5%	6.2%	-0.3	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	170,743	215,819	202,787	94.0%	111,813	180,246	178,183	98.9%	
	利用登録者数(人)	15,287	12,177	11,997	98.5%	11,618	9,588	9,648	100.6%	
	新規利用登録者数(人)	1,056	1,145	1,071	93.5%	594	875	857	97.9%	
	個人貸出人数(人)	91,506	114,062	106,596	93.5%	56,613	85,709	83,995	98.0%	
	個人貸出冊数(冊)	342,542	426,628	388,928	91.2%	198,052	302,963	297,721	98.3%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	702	785	686	87.4%	369	635	629	99.1%	
	団体貸出登録団体数(団体)	109	97	102	105.2%	86	86	99	115.1%	
	団体貸出冊数(冊)	16,387	16,260	16,759	103.1%	9,740	14,390	18,881	131.2%	
	音楽配信サービス「ナクソス」ID発行数(件)	—	36	41	113.9%	—	75	56	74.7%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	647	1,197	1,628	136.0%	653	1,160	1,204	103.8%	
講座・講演会・行事の開催 (「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上)	事業実施回数	おはなし会(回)	6	48	60	125.0%	27	54	59	109.3%
		映画会(一般)(回)	0	0	1	—	8	3	4	133.3%
		映画会(児童)(回)	0	1	1	100.0%	4	1	3	300.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	3	4	9	225.0%	6	4	4	100.0%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	1	2	3	150.0%	9	5	5	100.0%
		展示会(回)	32	39	34	87.2%	30	75	67	89.3%
		その他	6	15	30	200.0%	0	0	1	—
	事業参加者数	おはなし会(人)	53	444	832	187.4%	223	720	801	111.3%
		映画会(一般)(人)	0	0	19	—	82	15	42	280.0%
		映画会(児童)(人)	0	10	21	210.0%	46	15	51	340.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	44	47	274	583.0%	48	62	59	95.2%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	40	89	97	109.0%	145	79	84	106.3%
		その他(人)	354	530	657	124.0%	0	0	130	—
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	0	11	27	245.5%	1	30	44	146.7%	
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	156	149	107	71.8%	112	139	124	89.2%
		ブックトーク等(回)	0	0	0	—	0	4	4	100.0%
		職場体験(回)	0	3	7	233.3%	0	1	0	0.0%
		図書館見学(回)	3	4	4	100.0%	2	1	2	200.0%
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数、おたより発行回数(回)	28	33	43	130.3%	16	51	48	94.1%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	284.6	245.7	273.5	111.3%	395.4	287.1	297.5	103.6%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	570.9	485.7	524.5	108.0%	700.4	482.6	497.0	103.0%	

		西荻図書館				阿佐谷図書館				
評価項目	指標とする数値	2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	136,497	135,705	135,327	99.7%	119,366	113,730	113,462	99.8%	
	購入冊数(冊)	5,572	5,564	5,618	101.0%	5,874	5,733	5,601	97.7%	
	新鮮度(%) ＜購入冊数÷開架冊数＞	5.9%	6.0%	6.1%	0.1	7.1%	7.2%	7.2%	0.0	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	142,894	165,534	155,230	93.8%	184,559	198,509	172,902	87.1%	
	利用登録者数(人)	14,866	11,768	11,498	97.7%	15,328	11,955	11,613	97.1%	
	新規利用登録者数(人)	980	988	909	92.0%	1,121	1,027	959	93.4%	
	個人貸出人数(人)	76,414	86,145	81,449	94.5%	84,371	96,697	85,510	88.4%	
	個人貸出冊数(冊)	253,323	284,323	263,528	92.7%	284,638	321,934	275,494	85.6%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	932	978	879	89.9%	603	558	609	109.1%	
	団体貸出登録団体数(団体)	59	40	49	122.5%	57	63	63	100.0%	
	団体貸出冊数(冊)	8,374	7,776	9,425	121.2%	5,456	6,697	9,360	139.8%	
	音楽配信サービス「ナクソス」ID発行数(件)	—	48	19	39.6%	—	48	83	172.9%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	1,165	1,141	1,152	101.0%	628	1,191	1,070	89.8%	
講座・講演会・行事の開催 (「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上)	事業実施回数	おはなし会(回)	78	64	118	184.4%	53	65	72	110.8%
		映画会(一般)(回)	0	0	0	—	11	0	0	—
		映画会(児童)(回)	0	1	3	300.0%	7	0	0	—
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	3	3	5	166.7%	1	4	5	125.0%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	2	2	4	200.0%	16	7	8	114.3%
		展示会(回)	12	44	48	109.1%	2	84	81	96.4%
		その他	1	1	7	700.0%	6	11	20	181.8%
	事業参加者数	おはなし会(人)	619	453	921	203.3%	402	558	684	122.6%
		映画会(一般)(人)	0	0	0	—	86	0	0	—
		映画会(児童)(人)	0	21	50	238.1%	94	0	0	—
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	38	46	90	195.7%	22	65	106	163.1%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	51	52	87	167.3%	270	257	275	107.0%
		その他(人)	20	15	47	313.3%	53	30	245	816.7%
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	0	0	0	—	20	52	68	130.8%	
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	67	73	76	104.1%	62	86	78	90.7%
		ブックトーク等(回)	0	0	0	—	0	5	9	180.0%
		職場体験(回)	0	3	5	166.7%	0	2	3	150.0%
		図書館見学(回)	0	0	1	—	2	2	2	100.0%
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数、おたより発行回数(回)	36	29	36	124.1%	39	29	31	106.9%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) ＜年間経費÷貸出冊数＞	623.7	559.6	618.7	110.6%	307.6	291.4	342.0	117.3%	
	利用者1人あたり経費(円) ＜年間経費÷入館者数＞	1,105.7	961.1	1,050.4	109.3%	474.5	472.6	544.8	115.3%	

評価項目	指標とする数値	南荻窪図書館				下井草図書館				
		2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	128,839	126,545	120,092	94.9%	114,513	116,384	118,806	102.1%	
	購入冊数(冊)	5,738	5,598	5,605	100.1%	6,030	5,800	5,648	97.4%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	6.6%	6.5%	6.7%	0.2	7.5%	7.5%	6.8%	-0.7	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	120,367	149,371	140,834	94.3%	152,119	207,477	169,781	81.8%	
	利用登録者数(人)	10,056	8,350	8,396	100.6%	14,196	10,675	10,509	98.4%	
	新規利用登録者数(人)	723	731	666	91.1%	891	1,020	892	87.5%	
	個人貸出人数(人)	71,891	87,088	81,278	93.3%	71,097	91,588	74,121	80.9%	
	個人貸出冊数(冊)	266,050	318,827	292,130	91.6%	255,137	332,075	260,018	78.3%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	585	587	497	84.7%	369	481	360	74.8%	
	団体貸出登録団体数(団体)	44	36	37	102.8%	45	45	43	95.6%	
	団体貸出冊数(冊)	9,857	9,194	9,490	103.2%	7,146	7,813	7,360	94.2%	
	音楽配信サービス「ナクソス」ID発行数(件)	—	45	33	73.3%	—	188	100	53.2%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	1,900	2,153	1,429	66.4%	848	2,049	1,153	56.3%	
講座・講演会・行事の開催 (「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上)	事業実施回数	おはなし会(回)	50	56	62	110.7%	21	60	71	118.3%
		映画会(一般)(回)	2	2	2	100.0%	0	2	2	100.0%
		映画会(児童)(回)	0	0	0	—	0	1	1	100.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	5	4	10	250.0%	2	3	4	133.3%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	4	7	6	85.7%	7	11	11	100.0%
		展示会(回)	70	92	85	92.4%	60	78	64	82.1%
		その他	8	10	9	90.0%	5	5	3	60.0%
	事業参加者数	おはなし会(人)	476	517	644	124.6%	174	487	567	116.4%
		映画会(一般)(人)	22	18	38	211.1%	0	21	26	123.8%
		映画会(児童)(人)	0	0	0	—	0	9	30	333.3%
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	82	55	96	174.5%	77	52	109	209.6%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	77	153	113	73.9%	79	125	126	100.8%
		その他(人)	305	993	472	47.5%	199	177	9	5.1%
		ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	16	54	63	116.7%	0	10	17
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	83	86	130	151.2%	43	31	26	83.9%
		ブックトーク等(回)	0	24	27	112.5%	0	0	0	—
		職場体験(回)	0	2	6	300.0%	0	3	5	166.7%
		図書館見学(回)	0	0	0	—	0	1	2	200.0%
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数、おたより発行回数(回)	32	44	44	100.0%	42	49	52	106.1%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	315.5	262.3	291.7	111.2%	347.9	266.6	346.4	129.9%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	697.3	559.8	605.1	108.1%	583.5	426.8	530.6	124.3%	

		高井戸図書館				方南図書館				
評価項目	指標とする数値	2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	2年度実績	3年度実績	4年度実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	118,275	119,536	121,763	101.9%	109,008	109,255	108,596	99.4%	
	購入冊数(冊)	5,821	5,504	5,527	100.4%	5,668	5,516	5,538	100.4%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	6.4%	6.0%	5.9%	-0.1	6.4%	6.2%	6.2%	0.0	
誰もが利用しやすい図書館に	入館者数(人)	157,564	187,076	156,876	83.9%	102,770	129,072	112,313	87.0%	
	利用登録者数(人)	16,775	13,251	12,983	98.0%	11,587	9,135	9,155	100.2%	
	新規利用登録者数(人)	964	1,075	1,019	94.8%	933	1,076	981	91.2%	
	個人貸出人数(人)	85,071	98,883	83,487	84.4%	57,072	71,991	66,930	93.0%	
	個人貸出冊数(冊)	302,456	347,607	282,340	81.2%	222,525	283,398	261,513	92.3%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等の協力により貸出した冊数)(冊)	717	678	645	95.1%	348	388	384	99.0%	
	団体貸出登録団体数(団体)	100	102	105	102.9%	66	64	68	106.3%	
	団体貸出冊数(冊)	10,840	18,623	19,221	103.2%	13,385	14,916	15,351	102.9%	
	音楽配信サービス「ナクソス」ID発行数(件)	—	67	48	71.6%	—	113	90	79.6%	
レファレンス(調べもの相談)の充実	レファレンス件数(件)	891	1,406	1,360	96.7%	1,514	1,472	960	65.2%	
講座・講演会・行事の開催 (「子ども読書活動の推進」に係る行事はここに計上)	事業実施回数	おはなし会(回)	91	104	117	112.5%	53	72	131	181.9%
		映画会(一般)(回)	0	0	0	—	2	0	0	—
		映画会(児童)(回)	0	1	0	0.0%	3	1	0	0.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(回)	12	16	19	118.8%	3	3	6	200.0%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(回)	3	6	3	50.0%	6	6	14	233.3%
		展示会(回)	61	96	89	92.7%	108	94	90	95.7%
		その他	0	2	6	300.0%	24	17	11	64.7%
	事業参加者数	おはなし会(人)	851	970	951	98.0%	604	1,081	1,530	141.5%
		映画会(一般)(人)	0	0	0	—	153	0	0	—
		映画会(児童)(人)	0	14	0	0.0%	43	21	0	0.0%
		一般向け事業(講演会、講座)(人)	150	150	272	181.3%	60	33	87	263.6%
		児童向け事業(こども会、人形劇)(人)	53	159	53	33.3%	201	171	235	137.4%
		その他(人)	0	118	52	44.1%	833	284	263	92.6%
ボランティアとの協働	協働(ボランティア)事業実施回数(回)	28	19	75	394.7%	31	42	99	235.7%	
他機関との連携	学校への支援	調べ学習資料貸出(団体貸出を除く)(回)	83	80	86	107.5%	44	18	23	127.8%
		ブックトーク等(回)	0	0	0	—	0	2	8	400.0%
		職場体験(回)	0	4	2	50.0%	0	6	4	66.7%
		図書館見学(回)	2	8	5	62.5%	1	1	5	500.0%
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載回数、おたより発行回数(回)	38	48	45.0	93.8%	28	32	39	121.9%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	306.4	286.4	359.3	125.4%	385.1	304.2	335.3	110.2%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	588.2	532.2	646.6	121.5%	833.8	667.9	780.8	116.9%	

		今川図書館				
評価項目	指標とする数値	2年度 実績	3年度 実績	4年度 実績	前年度比	
資料の充実	蔵書冊数(冊)	129,402	119,858	112,049	93.5%	
	購入冊数(冊)	5,927	5,708	5,629	98.6%	
	新鮮度(%) <購入冊数÷開架冊数>	5.5%	5.5%	5.8%	0.2	
誰もが利用し やすい図書館 に	入館者数(人)	127,584	163,224	159,525	97.7%	
	利用登録者数(人)	11,143	8,868	8,800	99.2%	
	新規利用登録者数(人)	718	775	762	98.3%	
	個人貸出人数(人)	71,037	92,138	84,420	91.6%	
	個人貸出冊数(冊)	257,971	340,845	302,367	88.7%	
	相互協力貸出冊数(都立図書館等 の協力により貸出した冊数)(冊)	213	268	278	103.7%	
	団体貸出登録団体数(団体)	55	50	51	102.0%	
	団体貸出冊数(冊)	7,614	9,461	7,253	76.7%	
	音楽配信サービス「ナクソス」ID 発行数(件)	—	129	125	96.9%	
レファレンス (調べもの相 談)の充実	レファレンス件数(件)	2,207	2,280	1,734	76.1%	
講座・講演会・ 行事の開催 (「子ども読書 活動の推進」に 係る行事はこ こに計上)	事業 実 施 回 数	おはなし会(回)	54	66	67	101.5%
		映画会(一般)(回)	0	5	2	40.0%
		映画会(児童)(回)	0	1	5	500.0%
		一般向け事業 (講演会、講座)(回)	4	1	5	500.0%
		児童向け事業 (こども会、人形劇)(回)	8	14	15	107.1%
		展示会(回)	54	73	78	106.8%
		その他	0	3	4	133.3%
	事業 参 加 者 数	おはなし会(人)	546	406	649	159.9%
		映画会(一般)(人)	0	36	18	50.0%
		映画会(児童)(人)	0	7	163	2328.6%
		一般向け事業 (講演会、講座)(人)	84	17	129	758.8%
		児童向け事業 (こども会、人形劇)(人)	179	420	333	79.3%
		その他(人)	0	21	167	795.2%
	ボランティアと の協働	協働(ボランティア)事業実施回 数(回)	29	36	30	83.3%
他機関との連 携	学 校 へ の 支 援	調べ学習資料貸出 (団体貸出を除く)(回)	46	58	39	67.2%
		ブックトーク等(回)	0	0	0	—
		職場体験(回)	0	3	3	100.0%
		図書館見学(回)	0	1	4	400.0%
広報・情報発信	広報すぎなみ・図書館HP掲載 回数、おたより発行回数(回)	25	31	47	151.6%	
経費(コスト)	貸出1冊あたり経費(円) <年間経費÷貸出冊数>	319.0	240.7	276.5	114.9%	
	利用者1人あたり経費(円) <年間経費÷入館者数>	645.0	502.5	524.0	104.3%	

＜資料2＞項目別自己評価表

「サービス基本方針」に基づき、10項目について各図書館で自己評価を行い、目標と取組結果、課題・改善点についてまとめている。

＜評価する10項目＞

3つの視点と取組の方向	項目
学びの場	1. 資料の充実
	2. 誰もが利用しやすい図書館に
知の共同体	3. レファレンス（調べもの相談）の充実
	4. 講座・講演会・行事の開催
楽しい交流空間	5. ボランティアとの協働
	6. 快適な読書空間の整備
	7. 子ども読書活動の推進
取組推進のための基盤整備	8. 他機関との連携
	9. 人材育成・研修計画
	10. 広報・情報発信

＜自己評価＞

令和4年度当初に設定した目標について取り組んだ実績に対し、項目ごとに各館がA～Dの自己評価を行った。

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

○ 資料の充実

	令和4年度の目標	取組結果
中央	利用者の多様なニーズに応えるために、限られた予算の中で、多くのタイトル数の確保と資料の充実を行っていく。	利用者の多様なニーズに応えられるよう、分担収集である参考図書、郷土資料、行政資料の収集を行うとともに、中央図書館への現物見計らいの配本数を多くし、きめ細かい資料収集を図った。
永福	閉架・準閉架資料の見直しと除籍を行い、利用頻度による資料の移し替え、除籍、購入を進め開架資料の情報更新に努める。	開架、準閉架に全集のコーナーを作った。書架にある資料の見直しと情報更新に努め、閉架・準閉架の空いたスペースに開架の利用頻度の低い資料を移し替えた。除籍を進め、前年比では蔵書数減となった。
柿木	蔵書数を年度末までに5,000冊程度削減する。よく利用される定番の本の複本を少しでも増やし、団体貸出にも提供しやすくする。	除籍数が購入数を上回ったものの、除籍目標の半数にとどまった。重点課題の健康に関する資料を新たに購入した。また団体貸出も見込んで、一部の定番絵本を複本化した。
高円寺	分担収集分野や重点課題分野、内容の変化が速い分野などに留意し、蔵書規模の適正化を見極めながら収集と除籍を計画的に進める。	除籍業務にあたる日を定め、計画的に除籍を進めた。分担収集分野や重点課題分野の資料収集に努めるとともに、YAでは「いま、この本」に掲載された資料を購入する等、展示コーナーの充実に努めた。
宮前	蔵書規模を抑えつつ、YAコーナーと地域資料コーナーを中心に資料の充実を図る。	YAの資料を中心にリクエストに応じて資料を収集する一方、除籍を進めて蔵書規模の抑制に努めた。五十周年記念展示等により、利用者が地域への関心を高めるよう工夫した。
成田	児童書は基本図書の充実を目指す。図鑑・辞書等の買い換えや収集を行う。一般書は人気のある図書だけでなく偏りのないよう収集に努める。分担収集分野の収集を積極的に行う。	分担収集分野の資料を幅広く収集し、重点課題資料も積極的に収集した。資料の利用頻度や汚破損状態を確認し、除籍・買い換えを行った。リクエストの多い資料だけでなく蔵書構成を意識し、蔵書適正数を超えないよう注意し収集した。
西荻	幅広く多くのタイトルの図書を計画的に収集し、書架に見合った蔵書規模を目標に除籍も合わせて行う。	一般書の除籍を進めた。児童書は人気シリーズの買い替え及び学校司書との情報交換によって、調べ学習図書用資料の充実を図った。
阿佐谷	最新の情報に基づいた資料の更新と充実を図る。また、阿佐ヶ谷文士に関する資料の充実を図る。	新鮮な書架づくりを進めるとともに、阿佐ヶ谷文士村コーナーを拡充し、「阿佐ヶ谷界隈の文士」と「文士が複数人載っている」資料を別置した。
南荻窪	「蔵書規模の適正化」計画は終了したが、除籍による適正化と、重点資料の充実と整備に努める。	除籍を進めるとともに、重点課題分野である環境に関する資料収集と、関連する新聞、白書、パンフレット等を連動させることで、常設展示の充実を図った。
下井草	8類「言語」の充実を図るため、言語学分野の図書を積極的に収集する。	日本語学の読み物や、英語等の主要言語だけでなく少数言語も含めた学習に役立つ資料を収集した。
高井戸	貸出冊数やリクエスト件数を考慮し、バランスを取りながら資料管理を行う。重点課題(子育て支援)のコーナーをよりわかりやすくリニューアルする。	貸出冊数やリクエスト件数を考慮して、除籍を進めることができた。工事休館の期間に子育て支援コーナーとYAコーナーをリニューアルするとともに資料の拡充も図り、利用促進に繋げることができた。
方南	生涯学習やIT分野等、社会の方向性や変化に則した資料の収集を行う。子育て支援コーナーをより充実させるための資料を吟味しながら収集する。	IT関連本やビジネス本等、時代のニーズに則した資料の収集と古い資料の除籍を行い、書架の刷新を進めた。子育て支援コーナー資料のより一層の充実を図った。
今川	蔵書適正化を継続し、鮮度の高い魅力ある資料を揃える。重点課題「世代間交流」の資料を50冊購入する。	蔵書規模の適正化を継続して進めた。重点課題「世代間交流」の常設棚には新たに59冊を購入し、魅力ある書架づくりに努めた。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	近年、本と資料装備用品の価格上昇が起こっている。その中で十分な資料費の確保が難しくなっていることが問題点としてある。十分な資料費の確保に努めつつ、必要な資料を所蔵するために、杉並区全体において分担収集をしっかりと行っていく。	A
永福	閉架・準閉架の児童書の見直し・除籍、開架資料のジャンルごとの蔵書数の見直し、除籍による蔵書規模の適正化を進める。書架の空き状態を確認した上で書架移動、移し替えを行う。	B
柿木	除籍について目標値に届いていないため、今後、除籍担当者を増やして、普段の仕事の中でこまめに除籍作業の時間を作るようにする。	C
高円寺	一般図書においては分野によって資料の新鮮味に欠ける状況が見受けられる。買い替えを進める等、蔵書規模の適正化に留意しつつ資料収集に努める必要がある。児童図書においては、団体貸出が返却されると書架に資料が入り切らない状態となるため、計画的な除籍を進める必要がある。	B
宮前	蔵書規模はほぼ現状維持で微増であった。将来予想される改築・移転に向けて引き続き蔵書規模を抑える。	A
成田	図鑑・辞書などを積極的に収集する。貸出の多いあかちゃん向け絵本の充実を図る。	A
西荻	見計らい図書の購入方法が変わり、予算管理に苦慮したので、担当者全員での情報共有を強化する。除籍と並行して新刊図書の購入や児童書のロングセラーの買い替えをすすめる、保存庫等の区内一冊本は、引き続き中央図書館への保管替えを行う。	B
阿佐谷	阿佐ヶ谷文士村コーナーを拡充したことにより、今後は阿佐ヶ谷会 22 名のほかに「阿佐ヶ谷界隈の文士」や「文士が複数人載っている」資料についても、精査して収集していく。	A
南荻窪	蔵書規模の適正化を念頭に、収集と除籍のバランスを考慮し、資料の充実と整備に努める。	B
下井草	令和 4 年度は空調改修工事による休館期間が2か月あり、除籍が進まなかった。蔵書構成に留意して除架・除籍を行う。	B
高井戸	引き続き貸出冊数やリクエスト件数を考慮し棚のバランスを取りながら資料管理を行う。今後は新設したばかりの読書バリアフリー関連資料の充実にも力を入れていく。	A
方南	参考図書資料の館内利用を増やすために、古い資料の除籍と新しい資料の購入を進める。	A
今川	蔵書適正化を念頭に置き、引き続き適切に除籍を行う。YAコーナーが目立たないので、書架の並びを工夫する。	A

○誰もが利用しやすい図書館に

	令和4年度の目標	取組結果
中央	幼児から高齢者まで、また身体的にハンデがある方など、様々な方が、必要なサービスを受けることができるよう、利用しやすい図書館を目指していく。	利用者の声を反映し、カフェ閲覧席の食事専用席への運用変更を行った。
永福	案内掲示、館内配置の見直しを行い、初めての利用者であっても利用しやすい図書館を目指す。	書架サインに請求ラベルの見本、児童室では貸出不可の資料の説明を追記し、書架の棚の高さを下げる等工夫を行った。「点字・LLブック棚」を設置した。
柿木	館内に複数箇所ある展示コーナーを魅力あるものに改善していく。書架の配列や館内表示で、分かりにくいものを改善する。	展示は、利用者参加型にする等工夫を行った。一般書の配列がわかりにくい場所(手芸、健康、エッセイ)を並べ替えた。2階の育児書を保護者が利用しやすい1階児童コーナーに移設した。
高円寺	書架整理に力を入れ、図書資料が探しやすい配架を心がける。	書架整理に力を入れるとともに、書架の見出しを見やすくするなど、図書資料を探しやすい状態を保つことができた。
宮前	館内掲示や情報提供の方法を工夫して、身近で利用しやすい図書館の実現を図る。	1階ロビーでキャラクターを使った掲示により利用者への情報提供とマナー向上に努めた。資料を見つけやすいよう書架の見出しの交換作業を進めた。
成田	資料状態の確認を引き続き行い、補修や買い換えが必要か判断していく。著者見出し板の更新に向けて準備を進める。資料の配置について検討する。	一般書・児童書ともに、読み物の著者見出しを更新した。新聞縮刷版を倉庫から開架へ移動したほか、大活字本・文学の一部を移動し、一般書架も手に取りやすいよう配置した。
西荻	利用者に満足してもらえる図書館づくりのために、館内サイン等の改善、創意工夫を進める。	除籍や分類訂正による書架案内図の改訂を行った。禁煙、駐輪場案内等の館外サインを作り直した。館外の照明をLED化し、安全性が向上した。
阿佐谷	館内の案内表示を新しくし、資料を探しやすい書架づくりを進め、利用しやすい図書館にする。	工事による臨時休館期間に書架レイアウトを見直した。また最上段の使用を減らし、分類ごとに区分けする等、利用しやすい書架づくりを進めた。合わせて、書架の案内表示や館内案内図を更新した。
南荻窪	グローバルデザインとバリアフリーの観点を持ち、過ごしやすい館内配置と表示に取り組む。	館内サインの見直しや、パソコン席に電源を設けるなど、利便性の向上につなげた。また、車いすを常備した。
下井草	ユニバーサルデザインを意識した、誰もが見やすく分かりやすい館内案内に更新する。館内の案内サインや注意掲示の更新を行う。	館内の案内掲示や児童フロアの絵本見出し、屋外駐輪場の案内掲示の更新を行った。屋外掲示板は、ライトをつけたことで、夜間でも掲示物が見やすくなるようになった。
高井戸	オリジナルのリーディングトラッカー(読書補助具)の配布やLLブック(やさしく読める本)の収集など、読書バリアフリーを意識したサービス展開をする。	読書バリアフリーの棚を新設し、関連書籍やLLブックの収集を進めることができた。リーディングトラッカーの配布と併せて、まだ認知が低いディスレクシア(読み書き障害)についての啓発もすることができた。
方南	児童コーナーに「本を手渡す大人の本棚」を設置するなど、多様性のある図書館の環境づくりに努める。	児童コーナーに「本を手渡す大人の本棚」と点字の本やLLブックなどを常設した「りんごの棚」を設置した。
今川	書架案内図や見出し、本の並びを見直し、初めて訪れた人も探している本にたどり着ける工夫をする。	書架案内図を作成して掲示するとともに、配布用に印刷したものも設置した。請求記号の見方も記載し、蔵書検索機で資料請求票を出した利用者が、探している本を見つけられる仕組みを作った。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	滞在型の図書館としてリニューアルし、利用者増を図ることができた一方で、施設の使い方や、資料の排架において見直しの意見が出されていることがある。改善すべきところは、検討し行っていく必要がある。	B
永福	利用しやすい図書館を目指し、引き続き館内のサイン・掲示物の見直しを行い、初めて蔵書検索機を利用し、館内を利用する際に参考となる案内を作成する。	A
柿木	1階の重点課題展示が好評なので、利用しやすい1階で、継続的に身近なテーマの展示を行う。除籍を進めた棚は本を面出しするなど、空いたスペースを活用する。児童向けバリアフリーの本が複数の分類に分かれているため、一箇所に集めて専用の棚を作る。	A
高円寺	少しの隙間時間にも書架整理をするという意識をもって、徹底した書架整理をする。	B
宮前	エレベーターがない等バリアフリーという観点から課題がある。掲示を工夫し利用しやすいよう設備を整える等、工夫できる点を実行する。	B
成田	資料の書架配置について検討段階で終わった。書架の空きスペースの活用は図書の展示を行うことで効果的な活用はできたが、図書の展示以外の活用法を考えていく。	B
西荻	蔵書数の変化により、書架の表示と実際に置いてある本が一致していない箇所があるため、適宜修正する。 なお、表示の大きさなど、利用者側の感覚を意識して改善していく。	B
阿佐谷	引き続き、古くなった見出しを現状に合わせて更新し、初めて来館した利用者にもわかりやすい案内表示が必要である。	A
南荻窪	館内掲示物の刷新を図っていく。求める資料がより探しやすく、またゆとりを持った書架づくりを念頭に取り組むことが必要である。	B
下井草	新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、感染対策が変化したため、予防を呼びかける館内掲示物の見直しを行う。	B
高井戸	読書バリアフリーの棚の周知と充実を図りつつ、館内の掲示物や利用案内などもわかりやすくして、館全体で誰もが利用しやすい図書館の雰囲気づくりに努める。	A
方南	児童コーナーに設置した「りんごの棚」(点字の本、LLブック)の貸出利用が多いことにより、提供できる資料が不足してしまった。そのため関連資料を増やしていく。他に、雑誌架の配置場所の改善と一般コーナーの館内時計の増設を行う。	A
今川	児童コーナーを中心に本の並びの工夫を行ったが、見出しや仕切り等も更に見直しを進めていく。	A

○ レファレンス（調べもの相談）の充実

	令和4年度の目標	取組結果
中央	職員のレファレンス技術の向上を図っていくため、研修を行うとともに職員同士の情報共有と協力体制を充実し、利用者の要望に応じていく。	レファレンス件数は約 12,000 件であり、昨年度の 22,000 件から減少した。一方で、図書館ホームページからのWebレファレンス件数は 175 件と増加し、丁寧な調査により適切な回答を行うことができた。
永福	商用データベースの周知に努める。引き続き研修を行い、スタッフのレファレンス力向上をはかり、利用者に対し積極的に声掛けを行う。	館内掲示やデジタルサイネージを用い、データベースの周知を行った。フロアでも、利用者からの質問に積極的に対応した。外部開催のデータベース・レファレンス研修に参加し、その内容をスタッフ間で共有した。
柿木	外部研修、係内研修や職場会を活用して、職員のレファレンス技術の向上を図っていく。	都立図書館のレファレンス研修(健康、医療情報)、中央図書館のレファレンス研修(データベース)に職員を派遣した。研修内容を職場で共有した。
高円寺	レファレンスの実例について情報共有を図り、職員のスキルアップにつなげる。図書館だよりなどを活用してレファレンスサービスをPRし、活用を促す。	利用者からの相談の一件、一件に丁寧に応えることができた。しかし、PR 不足もあってか、レファレンスサービスを積極的に活用してもらうまでには至らなかった。
宮前	地域資料コーナーを整備しつつ、職員のレファレンス技術向上を図る。	地域ゆかりの作家の資料についてリスト化作業を継続した。各職員が選択したテーマに基づくリモート研修を受講する等、レファレンスの技術向上を図った。
成田	ちょっとした疑問などを聞くことができるよう、声のかけやすい雰囲気作りを行っていく。スキルアップのため、職員研修を実施する。	本を探している利用者へ積極的に声かけを行った。3 か月分の新着図書一覧をファイリングし閲覧できるようにした。児童・YA のパスファインダーを閲覧できるように整備した。
西荻	利用者からのいろいろなレファレンスに対応するために、職員への研修参加を促す。	都立中央図書館のレファレンス研修(法律情報)、中央図書館のレファレンス研修に職員が参加し、学んだ知識を職場会で報告した。また、テキストを共有することで知識のレベルアップを図った。
阿佐谷	レファレンス資料及び参考資料の更新を進め、調べ物相談の環境を整える。	参考図書コーナーを見直し、開架と保存庫を精査し、利用しやすい環境づくりを進めた。また、調べ物に活用できる資料の更新を積極的に行った。
南荻窪	eラーニングを中心に、幅広い研修に取り組むことで、全体のレベルアップとレファレンスの向上につなげる。	eラーニング中心の研修により、その受講者が他の職員と、研修内容の情報共有を図り、全体のレベルアップにつなげた。
下井草	参考資料コーナー、杉並資料コーナーの整理を行う。発行年の古い事典・辞書について、必要に応じて買い替えを検討し、購入計画を立てる。	杉並資料コーナーの整理を行ったことにより、書架が見やすくなり、資料を探しやすくなった。参考資料コーナーは、購入計画を立てるため、事典・辞書の蔵書状況を確認した。
高井戸	より専門的なレファレンスサービスを提供できるようテーマを決めて研修をするとともに、パスファインダーの作成や、館内案内図の刷新等を行う。	データベースや事例を用いた研修を行い、スタッフの能力の向上を目指した。また館内案内図の刷新や、パスファインダーの作成により、利用者自らが資料にたどり着きやすくなるように環境の整備を行った。
方南	職員のレファレンス研修を行う等、スキルアップを目指す。昨年度に続き、夏休みの児童レファレンスカウンターを設ける。	レファレンス研修は実施できなかったが、館内整理日等でスタッフ同士のレファレンス事例の情報共有を図った。夏休みには児童カウンターに図書館ガイド窓口を設置し、子どもの調べ学習に対応した。
今川	レファレンスの情報共有を行い、定期的な研修を実施する。	館内レファレンス研修を毎回ごとにテーマを決めて、4 回実施した。スタッフ間で情報共有とフィードバックを行う事で、個々のレファレンス力向上を目指す。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	研修や日々のカウンター業務による情報の蓄積と共有により職員の技術の向上を図り、利用者の満足のいくサービスの提供を行う。また参考図書の実充を図り、多くの情報を提供できるようにする等して重要な図書館サービスとして位置づける。	A
永福	レファレンス記録用紙を改訂、事例をファイリングし相談カウンターに設置し、常時参照できるように改善する。内部研修においては、グループワークを重視して行う。	B
柿木	レファレンスサービスを貸出返却と同じ窓口で行っているため、本の質問相談も受け付けている旨、利用者にわかりやすく周知する。レファレンス記録の記載漏れがあるので、記載するようにする。	B
高円寺	利用者が必要としているサービスが何かを見極め、レファレンスサービスを行う。レファレンスサービス自体の活用促進が課題である。	B
宮前	地域資料コーナーの展示が年間を通して地域に縁のある作家の作品の展示であったため、展示の内容についてバリエーションに富むよう工夫して、さらなる利用の促進を図る。	B
成田	館内整理日に全員参加のレファレンス研修を実施できなかった。参考図書は各分野の書架にそれぞれ配置しているため、どのような図書があるかスタッフ間で共有していく。	B
西荻	職員全員のスキルアップを目指し、研修に参加した職員によるOJTを引き続き行っていく。また、窓口で受けたレファレンス事例の記録がなかなか進まないため、レファレンスを受けた都度メモとして記録を残し、事例の共有につなげていく。	B
阿佐谷	参考図書の請求記号ラベルがNDC第8版のままであった。そのため、NDC第10版に合わせて請求記号ラベルの変更と見出しの更新が課題である。	B
南荻窪	様々なレファレンスツールの活用方法について共有し、館全体のスキルアップを図る。	B
下井草	事典・辞書の蔵書状況を把握し、調べものに必要な参考図書が揃えられるよう計画的に資料収集を行う。	A
高井戸	引き続き研修と情報共有を積み重ねて、レファレンス技術の向上に努める。利用者満足度調査でレファレンスサービス自体を知らない方が居ることを踏まえてレファレンスサービスの周知にも積極的に取り組んでいく。	A
方南	職員の中でレファレンス能力にバラつきがある。特に勤務経験の浅い職員に対しては、レファレンスインタビューや検索についての具体的なテクニックを個別に指導していく必要がある。	B
今川	令和4年度は前半にレファレンス研修を実施できず、年度の後半に集中してしまったため、今後は計画的な実施を目指す。	B

○ 講座・講演会・行事の開催

	令和4年度の目標	取組結果
中央	「子ども読書活動推進計画」に則り、活発な子どもの読書活動につながる事業を検討及び実施する。大人が楽しめる事業を実施する。	感染防止対策により参加者を増やすことができなかったが、各講座は盛況だった。「講座知の散歩道」では児童文学を取り上げ、定員を上回る参加希望があった。映画会は大人向けに6回実施しいずれも好評だった。
永福	前年度好評だった行事を継続するとともに、新規行事「映画会」・「折り紙教室」・「落語会」・「作家講演会」等を開催する。	継続の行事、新規開催の「折り紙教室」・「作家講演会」・「朗読会」・「落語会」・「謎解きクイズラリー」等の行事を開催した。
柿木	講演会や映画会等を実施する。	一般向けに地域に縁のある西武鉄道や上井草球場に関する講演会を行った。映画会では一般向けのほか、児童向けに16ミリフィルムによる上映を行った。また、新たに英語おはなし会を実施した。
高円寺	感染防止対策に留意しながら、図書と利用者がつながり、読書活動の推進となるような企画を検討、実施する。	例年実施している科学工作会や人形劇、おはなし会等を図書資料の紹介を交えて実施した。また、新たに親子で一緒に参加できる「こども読書講座」を実施した。
宮前	感染防止対策を徹底しながら実施方法を工夫し、五十周年行事等のイベントを安全に実施する。	感染防止対策を講じつつ、おはなし会や講座などを実施した。五十周年記念行事を久我山会館で開催してライブ配信を行うなど、安全に配慮しつつ着実に実施した。
成田	事業の継続実施と、回数を増やす等定例化を検討する。行事の際に資料展示を行い、知的好奇心をより深めることのできるよう努める。	一般向けに朗読会・寄席・紙漉き体験等を実施し、映画会は回数を増やした。児童向けには新規行事(ストーリーテリング・工作会)を実施した。風除室展示スペースでイベント内容を周知するとともに、地域の方の作品展示も行った。
西荻	満足してもらえる講座、講演会を企画、実施することで利用者の増加につなげる。	講演会「西荻アカデミア」は、昨年度実施できなかった1回分を増やし、3回実施した。「西荻寄席」、絵本作家による講演会、東京女子大の講演会も盛況だった。
阿佐谷	事業の継続と見直しを行うとともに、事業計画を基に新規事業を企画し、イベントの充実を進める。	朗読会は、杉並ゆかりの作家をメインに2回公演に拡充し、多くの利用者が参加できるように工夫した。また、新規事業として、「大人のための読み語り」を開催した。
南荻窪	新たな講演会の講師模索と、小学生の高学年、中高生が参加できる行事に取組む。	毎年恒例の環境イベントでは、杉並清掃事務所との連携による新たな取組を実施した。また、小学生高学年に向けた新たなイベントとして、ボードゲーム実施した。
下井草	図書館利用の促進を図るため、恒例行事や専門家による講座・講演会を実施する。	専門家による講座・講演会は「シェイクスピア文学講演会」「風景印講演会」「大人の塗り絵講座」を開催した。
高井戸	講座に参加される方が安心して楽しめるように、感染防止対策をとりつつ、新たな行事も実施する。	イベントは少しずつ人数制限を緩和していった。館外で実施する俳句講座など、感染防止対策を意識した講座も実施する事ができた。
方南	様々な年齢層に向けて、趣味、生涯学習等に合わせた行事を企画し、実施する。	「めざせ！生きものマスター」、「HOUNAN・ALAHA」、「大人の工作会」、「(和紙の)流し漉き体験会」等を開催し、様々な年齢層に向けての多様な行事を実施した。
今川	併設の高齢者施設と連携し、高齢者に向けて特色のある行事を行う。感染防止対策を行いながら、図書館ならではのイベントを全世代に向けて実施する。	七夕かざりや怪談、かるた、万華鏡、織物、おみくじ、三味線、落語等、日本の伝統行事をテーマにした様々な企画を行い、幅広い世代に向けて日本の良さを味わってもらった。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	高齢者、中高生等の参加が少ないことから、これらの対象者が参加できる事業を検討する。特に中高生はすぐに効果が出なくても、間接的に読書活動につながる事業の検討が必要である。	A
永福	令和4年度新規で実施し好評を得た行事は継続し、新たな行事「藍染め体験」、「古典を読む」等の行事を行う。	B
柿木	一般向け行事は、児童向けに比べこれまで少なかったので、継続的に行い増やしていく。英語おはなし会は要望が多いことから複数回開催する。	A
高円寺	一般向けの事業の充実が課題である。	A
宮前	感染防止対策が見直されて、今後はイベントの再開や定員の増加等が見込まれる。ライブ配信については予約がすぐ定員に達するようなイベントで実施する等効果的な活用を図る。	A
成田	令和3年度に実施した事業の継続実施に注力したので、次年度は新規事業を多く実施していく。YA向けイベントについては、検討段階でとまったため、次年度は実施する。	A
西荻	毎年恒例の講演会は常連の受講者も多いため、過去に行ったアンケートを参考にする等して主催者側と連携し、内容の充実を図っていく。	B
阿佐谷	人気のある事業は継続し、より多くの利用者が参加できるように工夫するとともに、新規イベントを企画し、充実を図る。	B
南荻窪	新たな講師の発掘や、区内施設との行事連携に取組み、参加者の幅を広げる。	B
下井草	恒例行事を継続する。一般向けの講座・講演会の実施回数を増やす。	A
高井戸	今後は感染防止対策も緩和されることから、行事の人数制限や実施方法について、アンケート等を活用し、利用の状況や利用者の声を踏まえた企画を行っていく。	B
方南	前年度好評であった行事は継続して行うとともに、新しい分野の行事も企画していく。	A
今川	世代間で交流できる行事を更に増やしていく。	A

○ ボランティアとの協働

	令和4年度の目標	取組結果
中央	ボランティアの育成を図るため、研修会を実施する。	ブックスタート事業のボランティアを対象にステップアップ研修を開催した。読み聞かせの方法やわらべうたと手遊びを学んだ参加者からは、より意欲的に活動していきたいとの声が多く聞かれた。
永福	ボランティア連絡会で意見交換を行う。おはなし会開催時などにも情報交換し、ボランティアと協働でおはなし会等を実施する。	ボランティア連絡会、おはなし会開催時に意見交換を行った。新規ボランティアを受け入れ、おはなし会の協働開催回数を増やした。
柿木	感染症の状況が落ち着くようであれば、ボランティアをより受け入れ、協働事業を増やしていく。	感染症拡大が落ち着いてきたことから、休止していたおはなし会ボランティアグループの活動が再開した。新たに英語おはなし会のボランティアを受け入れた。
高円寺	ボランティア団体と意見交換をしながら、よりよいおはなし会や展示となるよう連携を図っていく。	ボランティア団体と意見交換をしながらおはなし会や工作会を実施することができた。
宮前	既存のボランティアと連携しながら事業を実施し、状況に応じて新規ボランティアを募集して事業の充実を図る。	おはなし会、あかちゃんおはなし会、リトミックやわらべうた等、一年を通してボランティアと連携して事業を実施した。感染症拡大の影響を考慮して新規ボランティアの募集は見送った。
成田	ボランティア参加のおはなし会を新たに検討する。ボランティアの活動しやすい環境作りを目指す。ボランティアと連携した事業の実施を検討する。	新たにボランティアを受け入れ、おはなし会を新規に立ち上げた。排架ボランティアを利用の多い土日に引き続き受け入れた。ボランティア連絡会、ボランティア合同のおはなし会の実施へ向けた計画が進行した。
西荻	ボランティアとの協働に取り組み、児童向け事業の充実を図る。	おはなし会ボランティアから個別に要望・意見を聞き、こどものひろば、夏休みおはなし会スペシャル、パネルシアター等を感染防止対策をしながら実施した。
阿佐谷	ボランティア参加事業の拡充を進め、ボランティア連絡会やおはなし会等の事業を通して、協力体制を整え、良好な関係を築く。	新規ボランティアの参加により、定例おはなし会の年間予定を見直し、毎週開催に拡充した。また、ボランティア連絡会の他にも、情報の共有を迅速に行えるように連絡体制を整えた。
南荻窪	ボランティアとの協働による、「あかちゃんおはなし会」だけでなく、新しいイベントに向けての協働を提案する。	「あかちゃんおはなし会」の時間を30分に戻したが、広さのある多目的ホールにて実施し、ボランティアに安心して活動してもらえる環境づくりを行った。
下井草	おはなし会ボランティアグループと定期的に情報交換を行い、協働事業「スペシャルおはなし会」を実施する。	おはなし会ボランティアグループと常に情報交換を行い、夏にスペシャルおはなし会を開催した。また、コロナ禍で休止していた布絵本製作ボランティアグループは、情報交換によりスムーズに活動を再開できた。
高井戸	ボランティアグループとの連絡会を開き、情報交換の場をつくる。また協働事業を企画し、技術向上を図る。	感染防止対策のためボランティア連絡会を開催できなかったが、読み聞かせボランティアとの共催による「こわいおはなし会」「納涼語り」を企画・開催することができた。
方南	ボランティアとの連携を固め、新しい協働事業の提案事項を話し合う。ボランティア連絡会の再開については、社会情勢に合わせて開催の可否を判断する。	感染防止対策のためボランティア連絡会は開催できなかったが、職員とボランティア間の連絡を緊密に行い、「こわいおはなし会」と「夏のスペシャルおはなし会」を実施した。
今川	ボランティア団体との協働事業にスタッフ全員で参加し、団体ごとの特色をより生かせる協働事業を目指す。	ボランティア団体「ちいさいおうち文庫」と共催のグループ読書会と、「キラキラ屋」によるスペシャルおはなし会をそれぞれ年3回実施し、職員も交代で参加した。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	すぎなみ地域大学を活用したボランティア育成講座を5・6月に実施するが、参加希望者が多いことから講座の回数増を検討する。また、引き続きボランティアのステップアップ講座の開講を希望する声が多いので、年度後半の開講を計画する。	A
永福	ボランティアより、夏の特別おはなし会の開催時間延長希望を頂いた。ボランティア連絡会において検討する。	B
柿木	行事の際にボランティアと意見交換を行っているが、改めて行事のやり方などについて意見交換会を行う。	A
高円寺	コロナ禍を機におはなし会の参加者が減少傾向にあるため、参加者を増やすための意見交換をするなど連携が必要である。	B
宮前	新規のボランティアを採用できない状況が続いている。感染症の状況をみて新規ボランティアを募集し事業の充実を図る。	B
成田	ボランティアの意見を積極的に取り入れる場がなかったので、今後定期的に連絡会を開催する。	A
西荻	それぞれの行事にご協力いただいているボランティアとの連携の強化を図るため、個別に要望・意見を聞き取りながら行事の運営を行っていく。	A
阿佐谷	新規ボランティア団体参加により、おはなし会の幅が広がった。ボランティアとの良好な関係を築くとともに、新規参加者の見学や研修を案内し、より良いおはなし会を開催できるように努める。	B
南荻窪	おはなし会では今まで通りボランティアとの協働を継続し、さらに新たなイベント内容を模索していく。	B
下井草	人数制限や手遊びの休止等新型コロナウイルス感染症予防のための対策について、緩和に向けた取組みを読み聞かせボランティアグループと話し合いながら行う。	B
高井戸	感染防止対策の影響で、開催できなかったボランティアグループの連絡会を3年ぶりに再開し、それぞれのボランティアグループ間の情報交換、技術向上を促し、サービスの向上を図る。	B
方南	感染防止対策の為、数年間延期が続いているボランティア連絡会を開催する。	B
今川	普段ボランティアと接する機会の少ないスタッフから優先的にイベントに参加し、館全体でボランティア団体との繋がりを深くし、よりよい協働を目指す。	B

○ 快適な読書空間の整備

	令和4年度の目標	取組結果
中央	快適で安心・安全に施設を利用できるよう、適切な施設維持管理を図る。感染防止対策を継続するとともに要望等には迅速・適切に対応し、施設利用のマナー理解について周知する。	自然と調和した施設環境を良好に保つため、外構部の高木樹木等について、必要な植栽剪定を実施した。また、感染防止対策の継続実施、夏期の植栽周辺の捕虫器設置など、快適な読書環境の維持管理を図った。
永福	適切な施設管理、気温、湿度、採光の調節、季節に合わせた館内装飾、定期的な巡回を行い利用者が快適に利用できるよう努める。	定期的な巡回により季節ごとに温度管理、採光調節、長時間離席の対応、駐輪場整理により快適環境を提供した。土日祝日は、開館前の列整理、開館後は事故なくスムーズに入館できるよう努めた。
柿木	館内巡回を行い、利用者の安全に注意する。屋外スペースの活用を検討する。	空調等の管理や利用者への対応等を、職員間で連携をとり迅速に対応できるよう努めた。屋外へのベンチ設置、掲示板の改装を行い、自転車置き場の古いコンクリブロックを除去した。
高円寺	施設の日常点検を心がけ、館内の清潔と安全を保つとともに、ゆったりとした時間を過ごせる居心地のよい読書空間を提供していく。	日々の清掃や施設点検を心がけ、床タイルの剥がれや空調設備の故障等に迅速に対応した。児童コーナーにカラフルなキューブ型の椅子を配置し、楽しく読書に親しめる空間として活用されるようになった。
宮前	滞在型図書館として読書環境の整備を進めるとともに、資料の利用につながるよう工夫を図る。	こまめに照明の点検と交換を行う等読書環境の整備に努めた。中2階で原画展や五十周年記念展示を行う等、知的な興味・関心を高めるように工夫した。
成田	巡回等により設備の不具合の早期発見を心掛ける。少ない座席で快適に読書できるように必要な事柄を考えていく。	おはなしの小部屋の壁紙を全面張り替え、室内を明るくした。敷地まわりの植栽を大規模に整備し、新たに苗木を植えた。屋外掲示板の修繕を行い、掲示板として使用できるよう整備した。
西荻	安心安全な図書館環境を利用者に提供するため、日々の点検の強化を図る。	館内の照明をLEDに替え、1階フロアのカーペットを張り替えたことで、館内が明るくなり読書環境が向上した。また、トイレの改良工事や自動ドアの修理を行った。
阿佐谷	経年劣化による不具合等の修繕と案内表示を更新し、快適な読書空間の整備を進める。	蛍光灯の修繕とLED化工事を実施した。また、空きスペースに椅子を増設した。その他、古くなった案内表示を新しくする等、快適な読書空間の整備を進めた。
南荻窪	席の間引きの改善と、さらなる閲覧席の増設を実施し、居心地の良い空間づくりを目指す。	新聞・雑誌コーナーに机を新たに設置し、新聞を広げて読むスペースを確保した。書架前に椅子を置く等、滞在型のコンセプトに合ったレイアウト変更を行った。
下井草	秋に実施する空調改修工事が順調に進めるよう調整・進捗管理を行う。	空調改修工事により館内の冷暖房・換気の性能が向上した。工事休館中は臨時窓口を設けることで、区民の図書館利用に応えられるようにした。
高井戸	多目的ホールを臨時閲覧席とすることで座席数を確保し、基本的な感染防止対策は継続して、安心して利用できるように環境を整備する。	多目的ホールを臨時閲覧席として開放した。臨時閲覧席の開放日を増やし、座席数も増やすことで、より多くの人が安心して利用できる図書館環境を提供した。
方南	館内を快適に利用できるよう、室温調整や照明、窓の開閉などにも配慮し、より快適な読書環境を提供する。	繁忙時の多目的室の開放を積極的に進めることにより、閲覧席の提供を進めた。定期的に職員が巡回し室温調整や窓の開閉を行うことで、快適な読書環境の提供に努めた。
今川	感染防止対策を行うとともに、館内装飾や備品の配置を工夫し、居心地のよい空間づくりを行う。	出入口のイベントボードを毎月設置し、季節感のあるワクワクする演出を行った。2階の広いエレベータホールで作品展示や企画展示を行う事で、ゆうゆう館利用者も参加できる工夫を行った。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	感染防止対策の変更を踏まえ、快適な施設利用を図るため、利用者の声や施設の利用状況等を把握し、適時必要な改善を図ることで、より良い施設運営に努める。館内の定期的な巡回等による安全確認を継続実施するとともに、施設利用に際してのマナー理解について引き続き周知していく。	A
永福	強風発生の際には安全確保のため案内掲示、三角コーン等を速やかに退避させる等、事故等の防止のための見守り、対応を行う。	A
柿木	備品の机や椅子が古いため、点検して講座講演会に支障のないようにする。	B
高円寺	館内施設全体が老朽化しているため、常に清潔と安全点検に注意を払う必要がある。	A
宮前	3階の読書室や中2階のスペースを活用した工夫を引き続き行う。空調機器の不調が図書館の利用に影響する可能性があるため、対応方法を検討して工夫する。	A
成田	場所により空調の効きが悪いところがあるため、館内環境に注意する。	B
西荻	令和4年度に実施した、カーペット張り替えにより生じた段差の解消を行う。令和5年度は、ソファの買い替え・2階ホールのカーペット張り替えを予定しており、館内の雰囲気に見合った物にするよう調整する。	B
阿佐谷	空調設備をはじめとして、多くの機器に経年劣化や器具不良が出ている。快適な読書空間の改善は、利用者は勿論のこと、職員の安全のためにも必要であり、積極的に改修工事を提案し、確実に進めていくことが課題である。	B
南荻窪	館内整備に取り組むことで安心・安全を確保し、館のコンセプトでもある、滞在型図書館としての機能を充実させる。	A
下井草	新型コロナウイルス感染防止のため制限していた閲覧席を緩和する。	A
高井戸	感染防止対策で間引いていた閲覧席を徐々に戻し、館内でゆったり過ごせるように検討する。臨時閲覧席にしていた YA 広場も状況を見据えながら開放し、中高生の居場所づくりを図る。	B
方南	館内温度についての意見やクレームがあるが、利用者の中でも個人差があり誰もが満足できる設定は困難である。職員が利用者との対話や説明を行うことで不満を解消するよう努力していく。	A
今川	閲覧席の間引きを止めたため、感染防止対策中よりも一人のスペースが狭くなった。それぞれの用途に合わせて気持ちよく利用できる工夫が必要となる。	B

○ 子ども読書活動の推進

	令和4年度の目標	取組結果
中央	「子ども読書活動推進計画」に基づき、新たな事業も取り入れながら、子どもと読書を繋ぐ取り組みを進める。	ブックスタート事業をはじめ、おはなし会、人形劇などの多数の事業を実施した。また、新たな事業に向けて、子どもセンター、児童館運営係、保健センターと連携した「プレママ・プレパパを対象とした事業」の実施について検討した。
永福	前年度好評だった行事を、継続し実施する。工作会など行事回数を増やし、読書活動の推進を図る。	前年度好評だった工作会は継続し、小学生向けおはなし会の際は併せて工作会も行った。工作会以外にも「謎解きクイズラリー」、「乳幼児向けえいごのおはなし会」等新たな行事も開催した。また出張おはなし会を実施した。
柿木	学校司書との連携強化のため、連絡会を開催する。	新しい本と出合うきっかけとなる「おたのしみぶくろ」を新規に実施した。近隣の小中学校司書と初めて意見交換会を開催した。科学工作会の回数を増やし、科学の本に触れる機会を作った。
高円寺	親子で参加できる行事の実施や展示に工夫をすることで、図書館をより親しみやすい施設にしていく。	夏休みに「読書チャレンジ」を実施し、参加者が作成した「おすすめ本の紹介カード」の展示も好評だった。また、親子で参加できる図書館探検ではバックヤードも案内し、修理の様子等図書館の仕事を知ってもらう良い機会となった。
宮前	十分な感染防止対策を行いイベントや行事に子どもたちの参加を図り、子どもたちの読書への関心を高める。	行事の定員を半数にして2回実施する等、感染防止対策を優先させつつイベントを実施した。オリジナルキャラクターを子どもたちに考えてもらいマスコットキャラクターに採用する等、図書館と読書に興味を持つようなイベントを実施した。
成田	参加人数の多い乳幼児向けおはなし会の回数増を検討する。保護者と読書を楽しむ段階から一人で本を読む段階への支援となるような展示を行う。	一人で本を読む段階の支援となるよう「幼年童話 100 選」の常設展示を開始した。工作会・小学生対象おはなし会等小学生対象の事業を実施した。乳幼児向けおはなし会を新たに実施、回数を増やし定例化した。児童・YA のおすすめ本の紹介文を掲示した。
西荻	親子が興味を持てる事業を実施し、子育て支援の情報を提供する。	定例のあかちゃんタイム、おはなし会、こどものひろば、えいごえほんの会を実施した。他に人形劇、パネルシアター、映画会、工作会も行い、盛況だった。スタンプラリーは夏休みに実施し、好評だったので冬休みにも行った。
阿佐谷	親子で参加できる事業を拡充するとともに、スタンプラリーやおすすめ本の展示などを通して図書館利用の推進を図る。	あかちゃんタイムを毎週開催に拡充し、新たに0歳児向けおはなし会を年2回実施した。また、スタンプラリーや紙芝居劇場、工作会を実施し、イベントで紹介したおすすめ本を展示した。臨時休館中もシールラリーやぬりえを実施した。
南荻窪	子ども読書活動の推進に関わる、展示やイベントを充実させる。	小学校への訪問ブックトークを行い、読書に対する意欲や興味を引き出した。夏休み職場体験イベント「わたしもぼくもとしょかんいん」では参加者のおすすめ本の展示を行った。
下井草	読書の楽しさと図書館のPRを行うため、保育園等へ出張おはなし会を企画する。	空調改修工事による臨時休館期間を利用して、近隣の区立保育園に図書館員が出向いて「出張おはなし会」を実施し、館外での読書活動の推進及び図書館のPRを図った。
高井戸	「家読(うちどく)」の用紙を配布期間を設けず、継続して配布する。	「家読(うちどく)」の用紙を1年を通して配布し、継続的に参加できるように実施することができた。
方南	手遊びや工作会を取り入れた参加型の行事により、読書の楽しさを知るきっかけとなるようにする。	定例のおはなし会の中に手遊びや工作会を取り入れた。また、「幼年童話 100 選」を継続して設置することにより、子どもの成長段階に適した資料の提供を図った。
今川	イベントの曜日や時間帯を工夫して参加しやすい環境を作る。	月曜と木曜に行っていたおはなし会を、月曜1回、土曜3回に変更した。平日の午後は子どもの利用が少ないが、土曜は多くの親子が参加した。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	「プレママ・プレパパを対象とした事業」を試行する予定だったが、保健センターのコロナ対応等により、部署によっては多忙であったため、実施に至らなかった。実施方法や実施効果をシミュレーションしより効果的事業を計画する必要がある。	B
永福	乳幼児向けの英語のおはなし会は好評を得ているが、令和5年4月以降は演者のボランティア都合により開催回数が減る予定となった。令和5年度は新たなボランティアとの「英語のおはなし会」を開催する。	A
柿木	子どもの本のリサイクルは講座室で年1回実施しているが、要望が多いので、小規模のものも実施して回数を増やす。学校司書との意見交換会は有意義であり、継続的に行う。定番の児童書について、貸出しの多いものを複本化する。	B
高円寺	好評をいただいている事業は継続しつつも、内容の更なる充実、検討が課題である。	A
宮前	感染症対策に配慮しつつおはなし会やイベントを通常の開催に戻していく。3階の学生向け読書室を利用するYA世代にもアピールするような講座やイベントを実施する。	A
成田	「幼年童話100選」図書を広く周知する方法の検討をする。乳幼児向けおはなし会から卒業する子どもを通常お話し会へつなげるよう積極的な声掛けに努める。	A
西荻	定例のおはなし会、あかちゃんタイム、こどものひろばは子育て情報の交換の場としても意義があるので、より多くの参加者が集まるよう声掛けやチラシの配布を行っていく。また、来館した児童や保護者が、様々な本に興味を持てるようにするため、児童の展示コーナーの充実を図る。	A
阿佐谷	次年度に向けて、拡充した事業や新規開催した事業は、参加者のニーズに合わせて、継続や拡充を検討して実施していくとともに、子ども読書活動につながるような工夫を継続していく。	A
南荻窪	恒例のイベント等は引続き継続して行き、他の子ども向けの新規イベントへの取組を少しずつ増やしていく。	B
下井草	出張おはなし会は大変好評であったため、引き続き企画・実施する。また、コロナ禍で休止していた招待おはなし会(保育園の園児・保育士を図書館に招いて行うおはなし会)についても再開に向けて企画し、実施する。	A
高井戸	「家読(うちどく)」活動は2年間取り組み、一定の成果を上げてきたことから、来年度は「家読(うちどく)」活動に加え、新たな活動に取り組む。	B
方南	感染防止対策でおはなし会等の開催時間を短縮したことや演目に制限を設けたことにより、提供できるプログラム内容に制約が生まれてしまった。今後は感染防止対策を十分に取ったうえで、原則マスク無しでの開催を進める。	A
今川	他館と比較して子どもの利用数が少ないので、より多くの子どもに来てもらうように創意工夫をした企画を行う。	B

○ 他機関との連携

	令和4年度の目標	取組結果
中央	子どもセンターと連携した子育て支援相談の場をあかちゃんタイムに設ける。	あかちゃんタイムを利用して「子どもセンター出張型利用者支援事業」を年間5回実施した。あかちゃんおはなし会参加者が立ち寄り、相談会を活用することができた。
永福	職場体験受け入れや学校司書との連携により、小中学校との連携を図る。ケア24との連携に加え他の施設との連携拡大を図る。	区内中学校、都立中央ろう学校(高校生)等の職場体験を積極的に受け入れた。一般向け行事では、区民を講師、演者として開催した。ケア24との連携で「高齢者支援講座」、東京行政書士会との連携で「遺産相続講座」を開催した。
柿木	近隣の公共施設等と連携し読書活動の推進を図る。中学校の職場体験を積極的に受け入れていく。	小学校での訪問ブックトーク、中学校の職場体験受け入れを行った。郷土博物館と連携し、展示及び講演会を行った。地域のイベント企画(絵本「パンダ銭湯」×すぎなみ銭湯)に合わせ、絵本や銭湯の本の展示を行った。
高円寺	各学校等の希望に配慮し、選本の支援を行う等団体貸出事業を実施する。積極的に中学生の職場体験受け入れを行う。	中学校司書との連携により、図書委員会に図書だよりの作成について出張講座を実施した。特別支援学級の生徒を含む中学2年生の職場体験を積極的に受け入れたほか、小学2年生の図書館見学に協力した。
宮前	近隣施設や地域団体との連携事業について、感染症の状況に応じて再開する。	隣接するさざんか教室に七夕やクリスマスの飾りの作成を依頼した。児童館主催のウォークラリーへの参加、子どもセンターとの連携事業等を通して、事業の連携を図った。
成田	近隣施設に図書館の情報を掲示してもらおう働きかける。地域子育てネットワーク会議等に参加し、他機関職員と積極的に情報交換ができるよう努める。	地域と協働したイベントに参加し、図書館が地域イベントの情報発信場所となる展示を行った。また、インセンティブ事業として、阿佐谷地区の商店等を取材し、阿佐ヶ谷駅イベントにも積極的に参加した。また、子育てネットワーク事業に参加した。
西荻	近隣施設、近隣小中学校との連携を強化し、事業を継続して実施する。	近隣の小中学校の学校司書との情報交換会により展示「中学生がおすすめする本」や調べ学習資料の充実、スタンプラリーの共催を行った。児童館でのリサイクル市や読み聞かせ、出張おはなし会を行い、図書館の利用啓発を行った。
阿佐谷	地域子育てネットワークに引き続き参加し、連携体制を整え、小中学校以外の近隣施設との連携を図る。	阿佐ヶ谷駅100周年事業について、駅や参加団体に取材し、地域資料を作成した。地域子育てネットワーク事業では、中学生の制作絵本展示やおはなし会、小中学校へ出張おはなし会等を行った。また、阿佐谷地域区民センターオープニング事業に文士村資料を貸出した。
南荻窪	区内施設との連携や、地域に関連する講師や団体との関係を通じて事業の幅を広げていく。	区内の就労支援センターとの連携で、職場復帰につながる取組みを実施した。「すぎなみ郷土かるた2022」を作成し、区立小学校や児童館等に配布した。
下井草	地域の子育て支援情報交換会に参加し、各団体との情報交換を行う。	子ども・子育てプラザの情報交換会への出席、プラザフェスでの「出張おはなし会」、ハロウィンイベントへの協力等、協働事業を行った。近隣の家庭文庫と情報交換を行った。
高井戸	「ゆう杉並」と新たな企画を模索し、事業を発展させていく。障害のある子の職場体験を支援する「ぷれジョブ」の参加も検討する。	「ゆう杉並」の地域祭りに新たに参加することができた。また、「ゆう杉並」のおすすめ本展示コーナーや「高千穂大学美術部」のミニギャラリー(作品展示)等、連携を継続的に行うことができた。
方南	近隣の小中学校、児童館と連携し、協働事業に積極的に参加する。	近隣小学校の「まちたんけん」、中学校の「職場体験」の受け入れを行った。他に、児童館主催の行事に積極的に参加する等、他機関との連携を深めた。
今川	近隣の施設や催しと積極的に関わり、地域の情報発信施設としての役割を担う。	毎年善福寺公園で行われる野外アート展「トロールの森」と連携し、様々なイベントを行った。また視覚障害者支援総合センターと連携し、点字資料の展示を行った。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	「出張型利用者支援事業(出張子どもセンター)」を実施する。今後も継続実施できるよう事業の広報活動を積極的に行う。	A
永福	読書バリアフリー活動として、都立中央ろう学校等の団体と連携を図る。また、次年度当施設に移転の永福北保育園とも連携する。	B
柿木	郷土博物館の学芸員による講演会が好評だったので、今後も連携する。	A
高円寺	他機関からの働きかけによる事業実施が多い。図書館からも積極的に情報発信するなど連携が課題である。	A
宮前	小学校への図書館バッグ配布時の説明や、保育園・幼稚園への出張おはなし会など、感染症拡大の影響で中止となっている事業で連携先が受入可能なものがあれば、事業の再開を図る。	B
成田	コロナ禍ということもあり、学校との連携が難しく、協働した事業の計画にとどまった。阿佐谷地域とつながりを持つことができたので、次年度は協働した事業に取り組む。	A
西荻	小中学校学校司書との連携を強化し、行事の共催や調べ学習資料の充実につながるよう、学校司書との情報交換会を行う。また、読書週間に合わせ、東京女子大学との連携による講演会を開催する。	A
阿佐谷	地域子育てネットワークや地域教育連絡協議会、子育て情報交換会等で交流の輪を広げるとともに、阿佐谷地域区民センターや新規団体とのより良い協力体制の構築に努める。	A
南荻窪	就労支援センターとの取組の継続と地域関連機関との関りを増やしていくことで、連携の幅を広げる。	A
下井草	地域の読書活動に貢献するため、近隣の公共施設との連携を続ける。	B
高井戸	新たに始まった連携を途切れさせることなく継続していく。また、感染症拡大の影響で連携の開始が保留になっていた「ふれジョブ」の参加も前向きに検討していく。	B
方南	感染防止対策の為、近隣の学校・児童館等との情報交換やコミュニケーションが不十分であった。そのため今年度は、近隣小学校・児童館などの連携を強め、図書館側からのアプローチを積極的に行う。	A
今川	今年も更に様々な機関のさらなる情報発信が出来るように連携する。	A

○ 人材育成・研修計画

	令和4年度の目標	取組結果
中央	全館対象の初任者研修を実施する。会計年度任用職員を対象とした公務員倫理及び情報セキュリティ研修を確実に実施する。また、区常勤職員の司書資格取得を積極的に支援する。	感染防止対策を講じ、初任者研修を実施した。また、レファレンス研修を実施して、職員の専門能力の向上を図った。公務員倫理・情報セキュリティ研修は区職員全員へ実施した。司書資格取得のため、区職員1名の受講支援を行った。
永福	各種研修を引き続き行い、スタッフ全体の能力向上に努める。	データベース研修、非常時研修、フォローアップ研修等の内部研修を実施した。また、中央図書館、都立図書館開催の研修にスタッフを派遣し、研修内容を共有した。
柿木	職員同士個々の認知度を確認しあい、理解度の低いものについて、館内整理日等に研修を実施する。	新人に対し、年度末に業務について認識できているかを確認しながらテーマ別研修を行った。館内整理日と毎朝のミーティングで、業務上必要なことを確認しあった。
高円寺	日常のOJTを大切にしながら、実務の向上を図る。外部研修への積極的参加を促進する。	日常業務におけるケアレスミスについて、その都度OJTを実施し、スキルアップに努めた。著作権についての外部研修に司書が参加し、内容を職場全体で共有した。
宮前	eラーニング等を活用して計画的に職員のスキル向上を図る。	館内整理日に全スタッフを対象に研修を実施したほか、本社のeラーニング用の研修動画を視聴して学習し、認定司書や司書の資格を取得する等スキル向上に努めた。
成田	研修を積極的に受講できるよう調整を行っていく。毎年実施する館内全体研修を確実に実施し、振り返り等で意識の定着化を図る。	研修調整を行い、都立図書館交流研究会やeラーニングによる研修を積極的に受講した。カウンター業務で起こりうるミスについて、スタッフ全員で原因と対策を考え、対策案を実施するなど実用的な研修を行った。
西荻	職員の能力向上のために積極的に研修への参加を促す。	中央図書館主催の新任研修を受講した。その他、文化庁主催の著作権講座や、東京しごと財団のITビジネススキル研修、都立図書館主催の児童担当向け研修等、専門的な研修を複数の職員が受講した。
阿佐谷	研修受講者による内部研修や業務の見直しを実施し、スキルアップを目指す。	研修受講者による館内整理日研修(新データベースの使い方、レファレンス等)を実施し、情報共有と全体的なスキルアップを図った。また、システム入替により追加された新機能や変更点について、手順の再確認を行った。
南荻窪	eラーニングを中心に、幅広い研修に取り組み、他館との交流による研修も合わせて実施する。	指定管理者のeラーニング研修をスケジュール化し、受講したスタッフがフィードバックを行い、研修内容を共有した。中央図書館での研修に参加し、能力向上に努めた。
下井草	館外で行われる研修に積極的に参加し、職場へのフィードバック・情報共有を行う。	eラーニングを活用し、全スタッフが1回以上受講した。館外研修として、認知症、ソーシャルメディア、ディスレクシアに関する研修に参加し、職場内でフィードバックをした。
高井戸	全職員が各々の課題を見つけ、eラーニングを受講する。研修内容の情報共有をして職員全員のスキルアップに繋げる。	スタッフ全員がそれぞれの課題にあった研修を、eラーニングで受講することができた。その後、研修内容を共有し、全員のスキルアップに繋げることができた。
方南	オンラインを活用した研修や、スキルのレベルに合わせた研修計画を立て実施する。	全職員を対象にしたオンライン研修(「人権啓発」と「個人情報保護」)を個別に受講する方法で実施した。職員のスキルアップを図る個別研修をオンライン研修で実施した。
今川	「認知症サポーター養成講座」等、館内整理日に研修を行い、館外研修の参加者は全員に情報共有し、業務に生かす。	「認知症サポーター養成講座」を全員で受講し、ステップアップ講座を受けたスタッフがフィードバックを行った。スタッフを講師とした児童サービス研修を実施し、情報共有をした。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	将来的に図書館運営の根幹を担う人材を継続的に育成するため、職層や経験年数に合わせた図書館人材の育成・研修計画の作成について検討していく。	A
永福	館内整理日の全体研修以外に、日常業務のフォローアップを随時行い、スタッフの業務スキルの向上を図っていく必要がある。	B
柿木	業務の一部について、館内マニュアルが更新されていないため、マニュアルを見直す。	B
高円寺	業務に関する情報の共有を積極的に行う必要がある。	A
宮前	本社のeラーニング用の研修動画等を活用して学習を進めるとともに、それ以外の研修や講座等への積極的な参加を促す。館内整理日には全スタッフを対象に研修を実施し、技術や意識の水準を底上げし図書館員としての能力向上を図る。	A
成田	スタッフの希望する研修をより受講できるよう調整を行う。日常業務の中に取り入れやすいeラーニングを積極的に受講する。	A
西荻	職員各人の担当業務や職責に適合する研修の情報提供を行って受講を促し、一人1研修以上の受講を目指す。また、受講した内容は職場会などの機会を利用し、情報共有する。	B
阿佐谷	館内研修やミーティング等により、情報共有とスキルアップを進めるとともに、館内業務の統一化を図る。	B
南荻窪	外部研修に積極的に参加し、各スタッフの育成に力を入れ、そこで習得したものを共有する。	B
下井草	館内ミーティングを利用しての館内研修の実施や、外部の専門研修に積極的に参加する。	B
高井戸	引き続きeラーニングでの研修も進めつつ、館内整理日を活用した全員での研修も行う研鑽を重ね、より良いサービスが提供できるように努める。	B
方南	「危機管理」「防災」関連の研修が不十分であった。このため関連した研修を重点的に行っていく。	B
今川	外部の研修に参加したり、外部講師による研修を受けることでスタッフの視野を広げ幅広い知識を身につけて業務に還元する。	B

○ 広報・情報発信

	令和4年度の目標	取組結果
中央	様々なきっかけから図書館情報にアクセスできるよう、図書館HPだけではなく、区公式HP、教育委員会HP、区公式SNSを活用して情報発信を行う。	図書館HPでの広報だけでなく、区広報紙での「地域・家庭文庫の紹介」や、区公式X(旧Twitter)やケーブルテレビで展示の情報を発信する等、様々な媒体を活用した。
永福	館内外の掲示について、利用者に目にとめてもらえるよう工夫を行う。また、地域施設にも積極的にチラシ配布依頼を行う。	図書館HP、各種おたより、掲示板、デジタルサイネージのほか、積極的に自治会、学校、地域機関等にチラシを配布し、行事等の情報発信に努めた。また永福図書館・コミュニティふらっと永福のHPを開設した。
柿木	図書館HPや区広報紙を積極的に活用して、事業等の広報を行う。魅力ある展示コーナーを作る。	行事の情報を区や図書館HP、区広報に掲載し周知した。また、新たに、YA新聞を発行した。
高円寺	情報の受け手にとってわかりやすい情報発信を心がけ、読書活動や行事参加のきっかけとなるよう内容の充実を図る。	「図書館だより」のほか、行事のポスターやHPで見せ方を工夫しながら情報発信を行った。児童のおたよりではフォーマットを統一し、作成にかける時間を短縮し、内容に力を注げるよう工夫した。
宮前	様々な媒体を利用して効果的に情報を発信し、講座やイベントの宣伝を通じて利用の促進を図る。	X(旧Twitter)で開館状況やイベント等を告知したほか、五十周年記念行事のライブ配信に利用する等、情報発信と利用の促進を行った。五十周年記念誌を発行し、宮前図書館や地域への関心が高まるよう努めた。
成田	新たにYA向けおたよりを定期発行し、より充実した内容を目指す。館内のどこにどのような情報を設置しているか分かるよう整理する。	子ども・子育てプラザへ毎月児童向けおたよりを送付、配布を開始した。YA向けおたよりを年2回定期発行した。情報コーナーを設置し、各種機関等が発行している情報誌をファイリングした。
西荻	区広報、区・図書館HPへの掲載、おたよりの定期的発行を行う。また、YA向け新聞を発行し、中高生の利用促進を図る。	区広報・図書館HPのほか、子育てネットワークニュースにも児童のイベント情報を掲載した。また、子育てネットワーク会議で行事について情報提供した。YA新聞は年に2回発行し、地域の中学校にも配布した。
阿佐谷	情報の発信拠点である図書館として、地域情報の収集と発信に努める。	郷土資料コーナーを拡充し、タブロイド紙等をファイリングし、バックナンバーを閲覧できるように改善した。また、配布物ラックを複数新設した。
南荻窪	X(旧Twitter)での情報発信に力を入れ、中高生などの若い世代など、未利用者への周知拡大に取り組む。	定期的な情報発信により、X(旧Twitter)のフォロワー数が昨年の2倍に伸びた。それに伴いXを見た人に記念品をプレゼントし、さらにフォロワー数が伸びた。
下井草	ポスター・チラシ等の館内掲示について、効果的な方法を検討する。SNSによる情報発信は引き続き検討する。	ポスター・チラシの館内掲示は、カウンターの透明パーテーションを活用して、目につくよう工夫した。SNSによる情報発信について検討・計画した。
高井戸	図書館を便利に使いこなす方法やイベント情報等をHPや図書館だより、X(旧Twitter)を活用し、多角的かつ効率的に展開していく。	図書館だより、X(旧Twitter)、図書館HP、館内ポスター、近隣施設へのチラシやおたよりの配布等、様々な媒体を使ってイベントの告知や利用案内ができた。
方南	地域施設の掲示板等を幅広い情報発信の場として活用するように働きかける。子育てネットワーク等への出席時に、図書館活動をPRしていく。	地域情報の発信拠点となるため方南地区・区・都の情報をカテゴリー別に分類・整理して提供した。地域子育てネットワーク、青少年地域教育懇談会で図書館活動の紹介を行った。
今川	今川図書館オリジナルのイメージキャラクターのイラストを採用し、図書館に親しみがわく広報活動に活用する。	イメージキャラクターを利用者から募集し、決定した。幅広い世代の参加があった。

	次年度に向けた課題・改善点等	自己評価
中央	活用する情報発信の手段を予め計画し発信していきたい。特に広報課との連携に努める。	A
永福	図書館、併設のコミュニティふらっと永福の両施設で、共同の独自のホームページと、3台のデジタルサイネージを活用しての効果的な情報発信の方法を検討する。	A
柿木	講演会の広報について、広報紙やホームページだけでなく、今後は近隣や関係機関にポスターの掲示依頼をする。一般のおたよりがなかなか手に取ってもらえていないことから、内容を検討する。YA新聞の発行回数を増やす。	B
高円寺	利用者への情報提供として、おたよりの内容の充実が課題である。	B
宮前	X(旧 Twitter)を活用するとともに、広報すぎなみなど既存の媒体を利用してさらなる利用の促進を図る。	A
成田	イベントの定員数により、広報すぎなみに情報を載せるか、図書館 HP のみに情報を載せるか等情報発信方法を慎重に考える。一般・児童・YA それぞれの書架にて展示している資料の貸出につながるよう工夫を図る。	B
西荻	デジタルサイネージを活用した事業のPRについて検討する。 また、中高生の図書館利用を促進するため、YA 新聞の発行回数を増やす。	B
阿佐谷	配布物ラックを増設したことにより、多くの配布物を提供できるようになった。次年度は、案内表示を増やし、利用者が必要な情報を取得しやすくなるように工夫していく。	A
南荻窪	X(旧 Twitter)に関しては、中高生世代に届いているかの検証が難しいが、引続き発信を続けていく。館内でサーモカメラ用に使用しているディスプレイのデジタルサイネージ化への移行を検討する。	B
下井草	SNS による情報発信について、引き続き実現に向けて計画を進める。	B
高井戸	X(旧 Twitter)での発信に取り組んでいる強みを活かして、引き続き図書館に興味を持ってもらえるような投稿を続ける。広報すぎなみも活用し、広範囲での情報発信にも努める。	A
方南	次年度は、地域との人的交流やコミュニケーションを積極的に進めていく。定期的に情報交換する場を設け、図書館側からの情報発信やアプローチを行っていく。	A
今川	素晴らしい候補作品の中から選ばれたイメージキャラクターを活用して、図書館に更に親しみがわく企画を実施する。	A

＜資料3＞図書館別総合評価

	令和4年度の成果	次年度へ向けた課題
中央	ブックスタートボランティアへのステップアップ研修を実施した。また、区職員1名を司書資格取得のため夏季の司書講習に派遣した。	図書館運営の根幹を担う人材育成のため、職層や経験年数に合わせた育成・研修計画を検討する。
永福	バリアフリー対応で「点字・LLブック棚」を設置した。利用できるデータベースの案内を掲示やデジタルサイネージで行った。	館内のサイン・掲示物の見直しを行い、初めて蔵書検索機を利用し館内を利用する際に参考となる案内を作成する。
柿木	西武鉄道の講演会、郷土博物館と連携した上井草球場の講演会及び展示等、他機関と連携しながら、地域に関する事業を行った。	引き続き、郷土博物館と連携して事業を行う。行事の改善等にむけ、ボランティアとの意見交換の場を設ける。
高円寺	中学校の司書と連携し、図書委員会で図書館日より作成について出張講座を実施した。親子で参加する「こども読書講座」を新たに実施した。	蔵書について、分野によっては新鮮味に欠ける状況がみられるため、蔵書規模の適正化に留意しつつ、買い替えを進める。
宮前	五十周年記念行事を久我山会館で開催し、ライブ配信を行った。また、記念誌を発行し配布した。新しいマスコットキャラクターを児童から公募した。	学生向け読書室を利用する YA 世代にアピールするような講座やイベントを実施する。
成田	成田東地区と協働したイベントに参加し、地域の情報発信となる展示を行った。また、入口の展示スペースで地域の方の作品を展示した。	児童が一人で本を読む段階を支援する「幼年童話 100 選」を広く周知する方法を検討する。
西荻	館内の照明を LED 化し、カーペットを張り替えることで館内が明るくなった。学校司書との連携により、調べ学習資料の充実を図り、スタンプラリーを共催で行った。	小中学校の司書との情報交換を行い、連携を強化していく。おはなし会や赤ちゃんタイムの集客増に向け、声かけやチラシ配布を行う。
阿佐谷	阿佐ヶ谷駅 100 周年事業について、駅や参加団体に取材し地域資料を作成した。郷土資料コーナー、阿佐ヶ谷文士村コーナーを拡充した。	行事で協働しているボランティアとの連絡会を定期的に行い、図書館とボランティア間の連携を密にしていく。
南荻窪	新聞閲覧用の机を新たに設置したり、書架前に椅子を置いたりすることで、滞在型図書館として、より居心地の良い空間づくりに努めた。	館内掲示物の刷新を図るとともに、求める資料が探しやすいよう、ゆとりのある書架づくりに取り組む。
下井草	館内、館外の掲示やサインを新しくし、屋外掲示板にライトをつけて夜間でも見やすくなるようにした。近隣の家庭文庫と情報交換を行った。	図書館から出向くだけではなく、保育園児等の「招待おはなし会」を実施する。事典・辞書等の参考資料の充実を図る。
高井戸	年間を通じて家読(うちどく)の用紙を配布した。読書バリアフリーの棚を新設し、読み書き障害等についても周知した。	研修によるレファレンス技術向上に努めるとともに、利用者に対し、レファレンスサービスの周知に積極的に取り組む。
方南	児童コーナーに「本を手渡す大人の棚」、読書バリアフリー資料を集めた「りんごの棚」を設置した。地域の資料をカテゴリー別に整理して提供し、地域情報の発信拠点となるよう努めた。	図書館勤務経験が浅い職員に対し、レファレンスインタビューや検索方法など具体的なテクニックを個別に指導するなどし、レファレンス技術の向上を図る。
今川	イメージキャラクターを募集し、幅広い世代からの応募があった。入口付近にイベントボードを毎月設置した。ゆうゆう館利用者にも見てもらえるよう 2 階のエレベータホールで作品展示等を行った。	併設のゆうゆう今川館との連携を始めとし、子どもから高齢やまでの世代間交流ができる行事を更に増やしていく。

＜資料4＞利用者満足度調査

1 アンケート用紙の配布・回収数及び回答者の状況

(1) アンケートの配布・回収数

利用者の図書館サービスへの満足度とニーズを把握するため、中学生以上の図書館来館者を対象に各図書館のカウンター及び館内でアンケート用紙を配布、回収した。

調査では、「図書館の職員について」ほか3分野12項目について、満足度を調査した。前回からはアンケート用紙に2次元コードを印刷し、インターネットによる回答もできるようにした。

全図書館でのアンケート用紙の配布数及び回収率は下表のとおりである。

実施年月	配布数	回収数 (うちインターネット回収数)	回答率
令和5年5月	4,166枚	3,404枚 (246件)	81.7%

(2) 回答者の状況

回答率は前回の79.5%から2.2ポイント増の81.7%であった。特にインターネットによる回答は176件から246件へと増え、前年比139.7%であった。

回答者の年代は、多い順から40代20.5%、50代19.6%、60代18.8%、70代15.7%であった。

10代から30代までの若年層は合計で17.2%と少数である。前回と比べると、若年層が19.2%から2.0ポイント減となった一方、60代から70代が前年度33%から34.5%となり1.5ポイント増であった。

職業は、会社員・公務員38.5%、無職18.1%、家事専業12.7%の順となっており、前回とほぼ同じである。

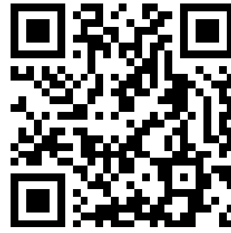
来館頻度については、1か月に数回が66.3%、1週間に数回が20.7%となっており、合わせると全体の87.0%で、令和4年度の88.6%と比べ、1.6ポイント減となった。

2 アンケート調査項目

調査項目は、アンケート用紙(p.52～53)のとおり。

〇〇図書館利用者満足度調査

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



★スマートフォン等でも回答できます★

○あなたご自身について、該当する番号を「○」で囲んでください。

年代	①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70代 ⑧80代以上
来館頻度	①初めて ②1週間に数回 ③1か月に数回 ④1年に数回 ⑤1年以上利用しない時もある
職業	①会社員・公務員 ②自営業 ③パート・アルバイト ④学生 ⑤家事専業 ⑥無職 ⑦その他

問1 図書館の職員について

問1-1 職員の対応はいかがですか(声がかけやすいか、説明はわかりやすいかなど) (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
------	--------	--------	------

問2 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について

問2-1 借りたい本は、そろっていますか (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
------	--------	--------	------

問2-2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料はそろっていますか (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
------	--------	--------	------

問2-3 書架の状態や資料の状態は満足できますか (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
------	--------	--------	------

問3 図書館の施設について

問3-1 館内施設は利用しやすいですか(表示のわかりやすさ、清潔さなど) (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
------	--------	--------	------

問4 図書館のサービスについて

問4-1 予約・リクエスト (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満	5 利用したことはない
------	--------	--------	------	-------------

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった	2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない	4 内容が魅力的でない

問4-2 レファレンス(調べもの相談) (1つに○)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満	5 利用したことはない
------	--------	--------	------	-------------

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった	2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない	4 内容が魅力的でない

【裏面に続きます】

問4-3 館内展示(資料展示・飾りつけなど) (1つに○)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満 5 利用したことはない

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった 2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない 4 内容が魅力的でない

問4-4 行事(講演会・おはなし会など) (1つに○)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満 5 利用したことはない

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった 2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない 4 内容が魅力的でない

問4-5 一般書・児童書・雑誌のリユース(再使用)提供 (1つに○)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満 5 利用したことはない

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった 2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない 4 内容が魅力的でない

問4-6 OPAC(利用者用端末機)やWebからの図書等の検索 (1つに○)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満 5 利用したことはない

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった 2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない 4 内容が魅力的でない

問4-7 パソコン利用について(図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン・持込みパソコンによる無線LANの利用など) (1つに○)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満 5 利用したことはない

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった 2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない 4 内容が魅力的でない

問4-8 図書館ホームページや図書館発行のおたよりなどの情報発信・PR (1つに○)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満 5 利用したことはない

上記で、「5 利用したことはない」と回答した方は、理由をお答えください。(1つに○)

1 知らなかった 2 利用の仕方がわからない
3 利用しなくても支障がない 4 内容が魅力的でない

●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(回答が必要なことは職員にお声かけください)。

【自由意見記入欄】

ご協力ありがとうございました。

3 項目別の回答割合

利用者満足度調査の項目について、「満足」と「やや満足」を合計した回答割合をまとめた。

図書館名	職員の対応		借りたい本		新聞・雑誌		書架・資料の状態		館内施設		予約・リクエスト		レファレンス (調べもの相談)	
	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減
全館	97.8%	0.4	76.4%	-1.3	81.9%	1.0	89.9%	1.1	93.2%	0.6	79.6%	0.0	39.2%	1.1
中央	96.6%	1.5	85.5%	6.1	85.5%	1.1	89.8%	-1.8	95.1%	0.0	85.0%	5.1	43.5%	6.6
永福	98.4%	0.4	82.8%	-2.3	86.4%	-2.7	91.2%	1.1	94.8%	1.3	84.7%	10.6	45.0%	3.3
柿木	96.9%	2.4	75.3%	1.7	80.3%	3.4	87.5%	3.9	89.8%	7.1	79.9%	2.5	40.5%	3.2
高円寺	95.8%	-0.3	71.9%	-2.9	77.0%	1.8	83.0%	5.3	86.8%	1.4	78.6%	2.1	43.2%	7.5
宮前	97.6%	-1.0	70.3%	-4.8	83.0%	0.7	90.1%	0.9	93.9%	3.6	80.2%	-4.2	35.4%	-4.7
成田	99.3%	0.5	74.5%	-2.6	82.5%	0.7	92.7%	5.0	94.5%	2.4	79.2%	-0.3	37.2%	-2.7
西荻	98.1%	1.7	66.7%	-3.2	80.3%	4.4	88.7%	2.0	90.1%	-1.9	79.7%	-4.4	31.6%	-3.9
阿佐谷	98.9%	0.8	66.9%	-11.4	75.8%	-1.0	89.3%	1.1	91.8%	-1.4	80.7%	-1.4	35.5%	-1.2
南荻窪	97.4%	-0.3	75.3%	-4.8	77.3%	-1.9	90.5%	2.3	95.4%	-1.0	79.6%	-0.4	39.8%	4.9
下井草	97.9%	-0.4	77.2%	0.8	81.7%	0.4	88.8%	0.0	94.6%	0.0	76.5%	2.7	34.5%	-4.6
高井戸	98.2%	1.3	78.8%	-1.0	83.2%	3.9	91.6%	0.0	92.3%	-2.4	82.7%	-2.8	38.8%	0.6
方南	97.8%	-1.8	79.2%	1.6	81.4%	-0.8	90.7%	-3.1	93.4%	-2.9	76.9%	-5.3	41.3%	-1.4
今川	98.7%	-0.3	84.8%	1.1	89.2%	2.5	93.6%	-1.8	97.3%	-1.0	75.7%	1.0	37.3%	-0.6

図書館名	館内表示 (資料展示・飾りつけなど)		行事 (講演会・お話し会など)		リユース		OPAC		パソコン利用		情報発信・PR	
	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減	今回	増減
全館	82.0%	0.7	34.3%	0.3	50.9%	-1.0	72.2%	1.3	40.5%	1.5	64.4%	-0.7
中央	75.6%	-6.5	29.8%	1.4	39.5%	-1.2	69.6%	0.8	43.5%	-4.5	64.9%	4.1
永福	73.9%	-14.0	36.1%	-7.6	50.2%	4.4	67.5%	-0.2	50.2%	-1.4	64.7%	-8.7
柿木	78.9%	1.8	30.8%	-1.3	52.6%	0.3	70.2%	-3.4	43.9%	1.9	64.4%	-1.3
高円寺	71.8%	-4.7	24.4%	1.9	44.9%	5.0	67.5%	0.7	36.3%	5.9	54.3%	-6.4
宮前	82.1%	-4.0	32.1%	-8.2	47.6%	-5.1	66.0%	-8.5	33.0%	-6.8	60.9%	-8.8
成田	78.1%	0.9	37.6%	-1.1	46.4%	-8.4	66.1%	0.3	36.9%	6.5	61.0%	-0.5
西荻	75.9%	-2.5	33.0%	10.6	44.3%	-5.1	73.1%	-1.9	35.4%	-3.8	60.4%	-3.5
阿佐谷	69.9%	-9.1	24.0%	-11.1	41.9%	-14.0	55.9%	-12.5	26.9%	-7.7	54.1%	-14.6
南荻窪	77.0%	-5.2	33.6%	-12.1	45.1%	-11.7	65.1%	-8.0	27.6%	-4.1	59.9%	-3.4
下井草	69.3%	-7.3	29.8%	-1.8	44.1%	-15.9	62.2%	-3.8	38.7%	-0.6	53.8%	-6.5
高井戸	80.1%	-2.8	34.0%	-3.1	52.4%	0.6	74.5%	3.9	43.9%	1.4	64.6%	-1.9
方南	82.2%	-3.8	37.8%	-9.9	56.4%	-0.2	68.9%	-5.2	40.9%	6.8	56.0%	-7.9
今川	73.3%	-11.9	31.2%	-1.5	46.9%	-14.5	62.0%	-13.6	30.8%	-8.3	51.0%	-17.9

※前年度比で増加した数値を太字・網掛けで表示している。

4 アンケート調査項目に対する自由意見

アンケート回収数 3,404 枚に対して、自由意見記入欄に回答のあった枚数は 1025 枚（回答率 30.1%）であった。1つの自由意見の中に複数の内容に関する記入があった場合は、それぞれ1件として計上した。このため、自由意見記入欄の回答枚数と意見数とは一致しない。

なお、寄せられた自由意見については各館の運営の参考としている。

自由意見記入欄に回答のあった意見数

内訳		件数	割合	肯定的意見	要望等	その他
設問に関連する意見	問1-1 職員に関すること	120	9.4%	67	38	15
	問2-1 図書・視聴覚に関すること	187	14.7%	11	157	19
	問2-2 新聞・雑誌に関すること	50	3.9%	2	38	10
	問2-3 書架・資料の状態に関すること	55	4.3%	3	46	6
	問3-1 図書館の施設に関すること	148	11.6%	36	105	7
	問4-1 予約・リクエストに関すること	136	10.7%	31	96	9
	問4-2 レファレンスに関すること	8	0.6%	6	1	1
	問4-3 展示に関すること	38	3.0%	31	6	1
	問4-4 行事(講演会等)に関すること	76	6.0%	19	47	10
	問4-5 リュースに関すること	15	1.2%	3	7	5
	問4-6 OPAC・Webでの検索に関すること	110	8.6%	10	96	4
	問4-7 パソコン利用に関すること	18	1.4%	1	13	4
	問4-8 情報発信・PRIに関すること	9	0.7%	3	6	0
設問に関連していない意見	図書館運営に関すること	81	6.4%			
	図書館利用に関すること	14	1.1%			
	図書館利用者に関すること	18	1.4%			
	図書館システムに関すること	15	1.2%			
	感謝	135	10.6%			
	アンケートに関すること	8	0.6%			
	その他	31	2.4%			
自由意見記入欄 合計		1,272				

※件数の割合は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

5 利用者満足度調査結果 各館別集計表(令和5年5月実施)

年代	全館	中央	永福	柿木	高円寺	宮前	成田	西荻	阿佐谷	南荻窪	下井草	高井戸	方南	今川
	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	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	88 2.6%	22 7.2%	7 2.8%	5 1.7%	8 3.4%	2 0.9%	8 2.9%	5 2.4%	4 1.4%	5 1.6%	4 1.7%	3 1.1%	6 2.7%	9 3.0%
20代	124 3.6%	20 6.6%	12 4.8%	5 1.7%	17 7.2%	4 1.9%	8 2.9%	8 3.8%	8 2.9%	7 2.3%	11 4.6%	4 1.5%	9 4.0%	11 3.7%
30代	373 11.0%	28 9.2%	28 11.2%	43 14.6%	24 10.2%	25 11.8%	34 12.4%	17 8.0%	22 7.8%	32 10.5%	26 10.8%	22 8.1%	31 13.7%	41 13.9%
40代	697 20.5%	56 18.4%	53 21.2%	58 19.7%	41 17.5%	58 27.4%	69 25.2%	45 21.1%	51 18.2%	45 14.8%	48 19.9%	46 16.9%	55 24.3%	72 24.3%
50代	666 19.6%	51 16.8%	47 18.8%	53 18.0%	46 19.8%	40 18.9%	32 11.7%	46 21.8%	66 23.5%	72 23.7%	50 20.8%	55 20.2%	54 23.9%	54 18.2%
60代	641 18.8%	57 18.8%	43 17.2%	63 21.4%	39 16.6%	39 18.4%	51 18.6%	43 20.2%	57 20.3%	59 19.4%	47 19.5%	63 23.1%	35 15.5%	45 15.2%
70代	534 15.7%	52 17.1%	36 14.4%	48 16.3%	42 17.9%	29 13.7%	40 14.6%	35 16.4%	53 19.9%	54 17.8%	28 11.6%	50 18.3%	25 11.1%	42 14.2%
80代以上	198 5.8%	9 3.0%	16 6.4%	14 4.8%	11 4.7%	12 5.7%	28 10.2%	9 4.2%	18 6.4%	20 6.6%	16 6.6%	19 7.0%	9 4.0%	17 5.7%
未記入	83 2.4%	9 3.0%	8 3.2%	6 2.0%	7 3.0%	3 1.4%	4 1.5%	5 2.4%	2 0.7%	10 3.3%	11 4.6%	11 4.0%	2 0.9%	5 1.7%
計	3,404 100.0%	304 100.0%	250 100.0%	295 100.0%	235 100.0%	212 100.0%	274 100.0%	213 100.0%	281 100.0%	304 100.0%	241 100.0%	273 100.0%	226 100.0%	296 100.0%

来館頻度

	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成
初めて	41 1.2%	3 1.0%	5 2.0%	2 0.7%	3 1.3%	0 0.0%	2 0.7%	1 0.5%	1 0.4%	9 3.0%	3 1.2%	0 0.0%	4 1.8%	8 2.7%
1週間に数回	706 20.7%	82 28.2%	70 28.0%	66 22.4%	46 19.6%	44 20.8%	61 22.3%	39 18.3%	51 18.2%	49 16.1%	39 16.2%	52 19.1%	40 17.7%	67 22.6%
1か月に数回	2,257 66.3%	191 65.6%	143 57.2%	191 64.8%	141 60.8%	142 67.0%	185 67.5%	150 70.4%	200 71.2%	210 69.1%	161 66.8%	194 71.1%	160 70.8%	189 63.9%
1年に数回	243 7.1%	12 4.1%	20 8.0%	25 8.5%	28 11.9%	20 9.4%	18 6.6%	11 5.2%	21 7.5%	18 5.9%	20 8.3%	13 4.8%	16 7.1%	21 7.1%
1年以上利用しないと きもある	31 0.9%	3 1.0%	2 0.8%	2 0.7%	5 2.1%	2 0.9%	3 1.1%	3 1.4%	3 1.1%	4 1.3%	1 0.4%	1 0.4%	1 0.4%	1 0.3%
未記入	126 3.7%	13 4.3%	10 4.0%	9 3.1%	12 5.1%	4 1.9%	5 1.8%	9 4.2%	5 1.8%	14 4.6%	17 7.1%	13 4.8%	5 2.2%	10 3.4%
計	3,404 100.0%	304 100.0%	250 100.0%	295 100.0%	235 100.0%	212 100.0%	274 100.0%	213 100.0%	281 100.0%	304 100.0%	241 100.0%	273 100.0%	226 100.0%	296 100.0%

職業

	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成
会社員・公務員	1,310 38.5%	113 37.2%	74 29.6%	113 38.3%	86 36.6%	97 45.8%	117 42.7%	76 35.7%	122 43.4%	100 32.9%	90 37.3%	104 38.1%	96 42.5%	122 41.2%
自営業	225 6.6%	20 6.6%	14 5.6%	15 5.1%	18 7.7%	14 6.6%	13 4.7%	22 10.3%	24 8.5%	19 6.3%	13 5.4%	15 5.5%	24 10.6%	14 4.7%
パート・アルバイト	365 10.7%	31 10.2%	40 16.0%	41 13.9%	19 8.1%	15 7.1%	29 10.6%	18 8.5%	25 8.9%	35 11.5%	26 10.8%	25 9.2%	25 11.1%	36 12.2%
学生	113 3.3%	29 9.5%	9 3.6%	4 1.4%	12 5.1%	3 1.4%	7 2.6%	8 3.8%	5 1.8%	8 2.6%	4 1.7%	5 1.8%	8 3.5%	11 3.7%
家事専業	431 12.7%	30 9.9%	29 11.6%	47 15.9%	19 8.1%	33 15.6%	29 10.6%	24 11.3%	32 11.4%	43 14.1%	36 14.9%	36 13.2%	33 14.6%	40 13.5%
無職	615 18.1%	49 16.1%	51 20.4%	48 16.3%	47 20.0%	35 16.5%	59 21.5%	43 20.2%	51 18.2%	58 19.1%	41 17.0%	60 22.0%	26 11.5%	47 15.9%
その他	182 5.4%	15 4.9%	33 13.2%	15 5.1%	16 6.8%	6 2.8%	9 3.3%	11 5.2%	22 7.8%	17 5.6%	9 3.7%	13 4.8%	7 3.1%	9 3.0%
未記入	163 4.8%	17 5.6%	0 0.0%	12 4.1%	18 7.7%	9 4.3%	11 4.0%	11 5.2%	0 0.0%	24 7.9%	22 9.1%	15 5.5%	7 3.1%	17 5.7%
計	3,404 100.0%	304 100.0%	250 100.0%	295 100.0%	235 100.0%	212 100.0%	274 100.0%	213 100.0%	281 100.0%	304 100.0%	241 100.0%	273 100.0%	226 100.0%	296 100.0%

問1 図書館の職員について
1-1 職員の対応はいかがですか。

	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成	回答 構成
満足	2,587 76.0%	224 73.9%	210 84.0%	202 68.4%	155 66.0%	170 80.2%	208 75.9%	151 70.0%	220 78.3%	239 78.6%	194 80.5%	208 76.2%	178 78.8%	228 77.0%
やや満足	742 21.8%	69 22.7%	36 14.4%	84 28.6%	70 29.8%	37 17.5%	64 23.4%	58 27.2%	58 20.6%	57 18.8%	42 17.4%	60 22.0%	43 19.0%	64 21.6%
やや不満	49 1.4%	4 1.3%	3 1.2%	6 2.0%	8 3.4%	4 1.9%	2 0.7%	3 1.4%	2 0.7%	6 2.0%	3 1.2%	4 1.5%	1 0.4%	3 1.0%
不満	10 0.3%	3 1.0%	0 0.0%	1 0.3%	1 0.4%	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.8%	0 0.0%	2 0.9%	0 0.0%
未記入	16 0.5%	4 1.3%	1 0.4%	2 0.7%	1 0.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.5%	1 0.4%	2 0.7%	0 0.0%	1 0.4%	2 0.9%	1 0.3%
計	3,404 100.0%	304 100.0%	250 100.0%	295 100.0%	235 100.0%	212 100.0%	274 100.0%	213 100.0%	281 100.0%	304 100.0%	241 100.0%	273 100.0%	226 100.0%	296 100.0%

	全館	中央	永福	栢木	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
--	----	----	----	----	-----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	----	----

問2 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について
2-1 借りたい本は、揃っていますか。

	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成												
満足	955	28.1%	115	37.6%	90	36.0%	80	27.1%	60	25.5%	56	26.4%	68	24.9%	48	22.5%	52	18.5%	83	27.3%	64	26.6%	78	28.6%	68	30.1%	93	31.4%
やや満足	1,646	48.4%	145	47.7%	117	46.8%	142	48.1%	109	46.4%	93	43.9%	136	49.6%	94	44.1%	136	48.4%	146	48.0%	122	50.6%	137	50.2%	111	49.1%	158	53.4%
やや不満	709	20.8%	39	12.8%	37	14.8%	63	21.4%	57	24.3%	56	26.4%	62	22.6%	60	28.2%	84	29.8%	69	22.7%	48	19.9%	52	19.1%	42	18.6%	40	13.5%
不満	75	2.2%	3	1.0%	5	2.0%	9	3.1%	7	3.0%	6	2.8%	7	2.8%	10	4.7%	8	2.9%	4	1.3%	5	2.1%	4	1.5%	3	1.3%	4	1.4%
未記入	19	0.6%	2	0.7%	1	0.4%	1	0.3%	2	0.9%	1	0.5%	1	0.4%	1	0.5%	1	0.4%	2	0.7%	2	0.8%	2	0.7%	2	0.9%	1	0.3%
計	3,404	100.0%	304	100.0%	250	100.0%	295	100.0%	235	100.0%	212	100.0%	274	100.0%	213	100.0%	281	100.0%	304	100.0%	241	100.0%	273	100.0%	226	100.0%	296	100.0%

2-2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。

	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	1,266	37.2%	135	44.4%	118	47.2%	105	35.6%	69	29.4%	92	43.4%	109	39.8%	68	31.9%	89	31.7%	96	31.6%	85	35.3%	105	38.5%	81	35.8%	114	38.5%
やや満足	1,521	44.7%	125	41.1%	98	39.2%	132	44.8%	112	47.7%	84	39.6%	117	42.7%	103	48.4%	124	44.1%	139	45.7%	112	46.5%	122	44.7%	103	45.6%	150	50.7%
やや不満	366	10.8%	17	5.6%	20	8.0%	34	11.5%	25	10.6%	29	13.7%	29	10.8%	28	13.2%	42	15.0%	44	14.5%	23	9.5%	30	11.0%	26	11.5%	19	6.4%
不満	29	0.9%	4	1.3%	2	0.8%	2	0.8%	2	0.9%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.4%	3	1.0%	3	1.2%	1	0.4%	4	1.8%	2	0.7%
未記入	222	6.5%	23	7.6%	12	4.8%	21	7.1%	27	11.5%	6	2.8%	19	6.9%	14	6.6%	22	7.8%	22	7.2%	18	7.5%	15	5.5%	12	5.3%	11	3.7%
計	3,404	100.0%	304	100.0%	250	100.0%	295	100.0%	235	100.0%	212	100.0%	274	100.0%	213	100.0%	281	100.0%	304	100.0%	241	100.0%	273	100.0%	226	100.0%	296	100.0%

2-3 書架の状態や資料の満足は満足できますか。

	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	1,707	50.2%	163	53.6%	156	62.4%	120	40.7%	93	39.6%	108	50.9%	148	54.0%	100	47.0%	119	42.4%	156	51.3%	119	49.4%	142	52.0%	123	54.4%	160	54.1%
やや満足	1,353	39.8%	110	36.2%	72	28.8%	138	46.8%	102	43.4%	83	39.2%	106	38.7%	89	41.8%	132	47.0%	119	39.1%	95	39.4%	108	39.6%	82	36.3%	117	39.5%
やや不満	266	7.8%	22	7.2%	14	5.6%	31	10.5%	32	13.6%	19	9.0%	15	5.3%	20	9.4%	22	7.8%	24	7.9%	19	7.9%	15	5.5%	17	7.5%	16	5.4%
不満	24	0.7%	3	1.0%	3	1.2%	0	0.0%	4	1.7%	0	0.0%	1	0.4%	2	0.9%	1	0.4%	1	0.3%	4	1.7%	3	1.1%	2	0.9%	0	0.0%
未記入	54	1.6%	6	2.0%	5	2.0%	6	2.0%	4	1.7%	2	0.9%	4	1.5%	2	0.9%	7	2.5%	4	1.3%	4	1.7%	5	1.8%	2	0.9%	3	1.0%
計	3,404	100.0%	304	100.0%	250	100.0%	295	100.0%	235	100.0%	212	100.0%	274	100.0%	213	100.0%	281	100.0%	304	100.0%	241	100.0%	273	100.0%	226	100.0%	296	100.0%

問3 図書館の施設について

3-1 館内施設は利用しやすいですか(表示のわかりやすさ、清潔さなど)。

	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	2,130	62.6%	217	71.4%	189	75.6%	156	53.6%	105	44.7%	128	60.4%	154	56.2%	133	62.4%	160	56.9%	196	64.5%	159	66.0%	155	56.8%	156	69.0%	220	74.3%
やや満足	1,042	30.6%	72	23.7%	48	19.2%	107	36.3%	99	42.1%	71	33.5%	105	38.3%	59	27.7%	98	34.9%	94	30.9%	69	28.6%	97	35.5%	55	24.3%	68	23.0%
やや不満	181	5.3%	13	4.3%	7	2.8%	27	9.2%	24	10.2%	10	4.7%	12	4.4%	14	6.6%	19	6.8%	14	4.6%	6	2.5%	17	6.2%	11	4.9%	7	2.4%
不満	23	0.7%	0	0.0%	2	0.8%	1	0.3%	5	2.1%	3	1.4%	1	0.4%	3	1.4%	1	0.4%	0	0.0%	3	1.2%	1	0.4%	2	0.9%	1	0.3%
未記入	28	0.8%	2	0.7%	4	1.6%	2	0.7%	2	0.9%	0	0.0%	2	0.7%	4	1.9%	3	1.1%	0	0.0%	4	1.7%	3	1.1%	2	0.9%	0	0.0%
計	3,404	100.0%	304	100.0%	250	100.0%	295	100.0%	235	100.0%	212	100.0%	274	100.0%	213	100.0%	281	100.0%	304	100.0%	241	100.0%	273	100.0%	226	100.0%	296	100.0%

問4 図書館のサービスについて

4-1 予約-リエント

	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	1,891	56.0%	179	59.9%	155	62.3%	163	56.4%	112	47.9%	129	60.9%	148	54.0%	124	58.5%	141	50.5%	185	60.9%	125	52.5%	154	56.8%	118	52.4%	158	54.1%
やや満足	798	23.6%	61	20.4%	56	22.5%	66	23.5%	72	30.8%	41	19.3%	69	25.2%	45	21.2%	84	30.1%	57	18.8%	57	24.0%	70	25.8%	55	24.4%	63	21.6%
やや不満	211	6.3%	14	4.7%	11	4.4%	20	6.8%	15	6.4%	15	7.1%	15	5.5%	14	6.6%	19	6.8%	24	7.9%	21	8.0%	21	7.8%	13	5.8%	11	3.8%
不満	55	1.6%	1	0.3%	0	0.0%	6	2.1%	7	3.0%	4	1.9%	5	1.8%	4	1.9%	8	2.9%	3	1.0%	7	2.9%	2	0.7%	3	1.3%	5	1.7%
利用したことばない	423	12.5%	44	14.7%	27	10.8%	32	11.1%	28	12.0%	23	10.9%	37	13.3%	25	11.8%	27	9.7%	35	11.5%	30	12.6%	24	8.9%	36	16.0%	55	18.8%
計	3,378	100.0%	299	100.0%	249	100.0%	289	100.0%	234	100.0%	212	100.0%	274	100.0%	212	100.0%	279	100.0%	304	100.0%	238	100.0%	271	100.0%	225	100.0%	292	100.0%
未記入	26				1		6		1		0		0		1		2		0		3		2		1		4	

	全館	中央	永福	栢木	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
利用したことはない理由														
知らなかった	47	11.1%	7	15.9%	7	25.9%	3	9.4%	2	5.4%	1	4.0%	1	3.7%
利用の仕方がわからない	63	14.9%	11	25.0%	2	7.4%	9	28.1%	4	10.8%	7	27.9%	4	11.4%
利用しなくても支障がない	272	64.3%	22	50.0%	16	69.6%	27	73.0%	16	59.3%	17	56.7%	20	83.3%
内容が魅力的でない	5	1.2%	1	2.3%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
未記入	36	8.5%	3	6.8%	1	3.7%	1	3.1%	4	10.8%	2	7.4%	2	5.7%
計	423	100.0%	44	100.0%	27	100.0%	32	100.0%	37	100.0%	25	100.0%	27	100.0%

4-2 レファレンス(調べもの相談)

満足	762	22.8%	77	25.8%	73	29.3%	53	18.3%	52	19.0%	39	18.4%	54	19.4%
やや満足	551	16.5%	53	17.7%	39	15.7%	64	22.2%	47	20.1%	31	14.6%	45	16.1%
やや不満	89	2.7%	9	3.0%	7	2.8%	8	2.8%	8	2.9%	3	1.4%	14	5.0%
不満	13	0.4%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.7%	2	0.9%	1	0.4%
利用したことはない	1,935	57.8%	153	51.2%	129	51.8%	166	57.4%	123	52.6%	130	61.3%	160	57.4%
計	3,350	100.0%	294	98.3%	248	99.6%	291	100.7%	234	100.0%	210	99.1%	272	99.3%
未記入	54		10		2		4		2		2		7	

利用したことはない理由

知らなかった	307	15.9%	23	15.0%	20	15.5%	29	17.5%	18	11.3%	20	14.6%	24	15.0%
利用の仕方がわからない	158	8.2%	11	7.2%	10	7.8%	18	10.8%	8	5.0%	15	11.5%	13	8.1%
利用しなくても支障がない	1,225	63.3%	102	66.7%	79	61.2%	90	54.2%	75	61.0%	76	58.5%	104	65.0%
内容が魅力的でない	11	0.6%	1	0.7%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
未記入	234	12.1%	16	10.5%	19	14.7%	29	17.5%	15	12.2%	17	13.1%	16	10.0%
計	1,935	100.0%	153	100.0%	129	100.0%	166	100.0%	123	100.0%	130	100.0%	160	100.0%

4-3 館内展示(資料展示・飾りつけなど)

満足	1,471	47.0%	140	46.8%	128	51.4%	110	38.1%	82	35.0%	91	42.9%	104	42.5%
やや満足	1,094	35.0%	86	28.8%	56	22.5%	118	40.8%	86	36.8%	83	39.2%	91	33.5%
やや不満	85	2.7%	5	1.7%	1	0.4%	9	3.1%	13	5.6%	3	1.4%	9	4.3%
不満	13	0.4%	3	1.0%	2	0.8%	1	0.4%	4	1.7%	0	0.0%	0	0.0%
利用したことはない	465	14.9%	48	16.1%	35	14.1%	39	13.5%	27	11.5%	18	8.5%	39	14.2%
計	3,128	100.0%	282	94.3%	222	89.2%	277	95.9%	212	90.6%	195	92.0%	243	87.1%
未記入	276		22		28		18		23		17		38	

利用したことはない理由

知らなかった	95	20.4%	10	20.8%	7	20.0%	12	30.8%	3	11.1%	4	22.2%	7	18.0%
利用の仕方がわからない	19	4.1%	1	2.1%	0	0.0%	3	7.7%	4	14.8%	0	0.0%	0	0.0%
利用しなくても支障がない	300	64.5%	30	62.5%	20	57.1%	23	59.0%	15	55.6%	12	66.7%	29	74.4%
内容が魅力的でない	17	3.7%	2	4.2%	2	5.7%	0	0.0%	4	14.8%	0	0.0%	1	2.6%
未記入	34	7.3%	5	10.4%	6	17.1%	1	2.6%	1	3.7%	2	11.1%	2	5.1%
計	465	100.0%	48	100.0%	35	100.0%	39	100.0%	27	100.0%	18	100.0%	39	100.0%

全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川				
回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成			
4-4 行事(講演会・おはなし会など)																												
満足	555	17.7%	54	18.1%	63	25.3%	45	15.6%	22	9.4%	35	16.5%	51	18.0%	32	15.1%	31	11.1%	53	17.4%	26	10.9%	49	18.1%	47	20.9%	47	16.1%
やや満足	519	16.6%	35	11.7%	27	10.8%	44	15.2%	35	15.0%	33	15.6%	52	19.0%	38	17.9%	36	12.9%	49	16.1%	45	18.9%	43	15.9%	38	16.9%	44	15.1%
やや不満	98	3.1%	11	3.7%	2	0.8%	9	3.1%	9	3.9%	5	2.4%	5	1.9%	5	2.4%	8	2.9%	9	3.0%	4	1.5%	10	3.7%	8	3.6%	12	4.1%
不満	12	0.4%	2	0.7%	0	0.0%	1	0.4%	1	0.4%	1	0.5%	1	0.4%	1	0.5%	1	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
利用したことはない	1,948	62.2%	176	58.9%	131	52.0%	179	61.9%	149	63.7%	121	57.1%	150	54.7%	129	60.9%	166	59.5%	175	57.0%	136	57.1%	155	57.2%	120	53.3%	161	55.1%
計	3,132	100.0%	278	93.0%	223	89.6%	278	96.2%	216	92.3%	195	92.0%	259	94.5%	205	96.7%	242	86.7%	287	94.4%	213	100.0%	259	95.6%	213	94.7%	264	90.4%
未記入	272		26		27		17		19		17		15		8		39		17		28		14		13		32	

4-5 一般書・児童書・雑誌のリリース(再使用)提供																												
回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	
利用したことはない理由																												
知らなかった	231	11.9%	27	15.3%	19	14.5%	21	11.7%	23	11.1%	11	9.1%	17	11.3%	19	14.7%	13	7.8%	23	13.7%	12	8.8%	15	9.7%	13	10.8%	18	11.2%
利用の仕方がわからない	68	3.5%	13	7.4%	6	4.6%	10	5.6%	6	14.8%	3	2.5%	4	2.7%	3	2.3%	2	1.2%	4	2.3%	4	2.9%	2	1.3%	4	3.3%	7	4.4%
利用しなくても支障がない	1,273	65.4%	105	59.7%	75	57.3%	110	61.5%	86	55.6%	85	70.3%	101	67.3%	93	72.1%	116	69.9%	118	67.4%	93	68.4%	105	67.7%	84	70.0%	102	63.4%
内容が魅力的でない	121	6.2%	12	6.8%	10	7.6%	12	6.7%	12	14.8%	6	5.0%	15	10.0%	4	3.1%	9	5.4%	10	5.7%	6	4.4%	15	9.7%	4	3.3%	6	3.7%
未記入	255	13.1%	11	10.8%	21	16.0%	26	14.5%	22	3.7%	16	13.2%	13	8.7%	10	7.8%	26	15.7%	20	11.4%	21	15.4%	18	11.6%	15	12.5%	28	17.4%
計	1,948	100.0%	176	100.0%	131	100.0%	179	100.0%	149	100.0%	121	100.0%	150	100.0%	129	100.0%	166	100.0%	175	100.0%	136	100.0%	155	100.0%	120	100.0%	161	100.0%

4-6 OPAC(利用者用端末・Web)からの図書等の検索																												
回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	
利用したことはない理由																												
知らなかった	367	26.2%	57	37.0%	21	23.9%	27	24.1%	34	34.3%	17	19.8%	32	28.8%	31	30.7%	19	17.0%	35	25.7%	27	27.6%	14	13.2%	20	25.3%	33	28.0%
利用の仕方がわからない	104	7.4%	12	7.8%	5	5.7%	11	9.8%	8	8.1%	4	4.7%	5	4.5%	6	5.9%	10	8.9%	13	9.6%	11	11.2%	5	4.7%	7	8.9%	7	5.9%
利用しなくても支障がない	712	50.8%	66	42.9%	44	50.0%	55	50.0%	41	41.4%	50	58.1%	59	53.2%	54	53.5%	59	52.7%	74	54.4%	45	45.9%	68	64.2%	39	49.4%	58	49.2%
内容が魅力的でない	55	3.9%	8	5.2%	4	4.6%	4	3.6%	3	3.0%	2	2.3%	6	5.4%	3	3.0%	7	6.3%	4	2.9%	3	3.1%	6	5.7%	3	3.8%	2	1.7%
未記入	163	11.6%	11	7.1%	14	15.9%	16	12.5%	13	13.1%	13	15.1%	9	8.1%	7	6.9%	17	15.2%	10	7.4%	12	12.2%	13	12.3%	10	12.7%	18	15.3%
計	1,401	100.0%	154	100.0%	88	100.0%	113	100.0%	99	100.0%	86	100.0%	111	100.0%	101	100.0%	112	100.0%	136	100.0%	98	100.0%	106	100.0%	79	100.0%	118	100.0%
未記入	287		25		29		19		20		18		18		7		41		17		30		15		16		32	

4-7 利用者用端末・Webからの図書等の検索																												
回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	
利用したことはない理由																												
満足	1,420	45.5%	145	48.5%	121	48.5%	127	43.9%	95	40.6%	84	39.6%	107	39.1%	89	42.0%	94	33.7%	122	40.1%	97	40.8%	123	45.4%	95	42.2%	121	41.4%
やや満足	833	26.7%	63	21.1%	47	18.9%	76	26.3%	63	26.9%	56	26.4%	74	27.0%	66	31.1%	62	22.2%	76	25.0%	51	21.4%	79	29.2%	60	26.7%	60	20.6%
やや不満	250	8.0%	19	6.4%	14	5.6%	22	7.6%	17	7.3%	18	8.5%	26	9.5%	15	7.1%	22	7.9%	34	11.2%	14	5.9%	10	3.7%	17	7.6%	22	7.5%
不満	78	2.5%	7	2.5%	2	0.8%	2	0.7%	6	2.6%	6	2.8%	5	1.8%	6	2.8%	11	3.9%	8	2.8%	12	5.0%	6	2.2%	3	1.3%	4	1.4%
利用したことはない	539	17.3%	45	15.1%	37	14.8%	50	17.3%	34	14.5%	31	14.6%	44	16.1%	29	13.7%	52	18.6%	48	15.8%	36	15.1%	40	14.8%	36	16.0%	57	19.5%
TOTAL	3,120	100.0%	279	93.3%	221	88.8%	277	95.9%	215	91.9%	195	92.0%	256	93.4%	205	96.7%	241	86.4%	288	94.7%	210	100.0%	258	95.2%	211	93.8%	264	90.4%
未記入	284		25		29		18		20		17		18		8		40		16		31		15		15		32	

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	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成		
利用したことはない理由																															
52	9.7%	3	6.7%	5	13.5%	5	10.0%	3	8.8%	1	3.2%	6	13.6%	2	6.9%	6	11.5%	5	10.4%	4	11.1%	3	7.5%	3	8.3%	6	10.5%				
106	19.7%	10	22.2%	4	10.8%	12	24.0%	8	23.5%	4	12.9%	14	31.8%	7	24.1%	11	21.2%	10	20.8%	5	13.9%	10	25.0%	21	52.5%	23	63.9%	39	68.4%		
308	57.1%	27	60.0%	25	67.6%	28	56.0%	18	52.9%	18	58.1%	22	50.0%	15	51.7%	27	51.9%	27	56.3%	18	50.0%	21	52.5%	21	52.5%	23	63.9%	39	68.4%		
2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%				
71	13.2%	5	11.1%	3	8.1%	5	10.0%	5	14.7%	8	25.8%	2	4.6%	5	17.2%	8	15.4%	5	10.4%	8	22.2%	6	15.0%	4	11.1%	7	18.0%				
539	100.0%	45	100.0%	37	100.0%	50	100.0%	34	100.0%	31	100.0%	44	100.0%	29	100.0%	52	100.0%	48	100.0%	36	100.0%	40	100.0%	36	100.0%	40	100.0%	36	100.0%	57	100.0%

4-7 パソコン利用について(図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン・持ち込みパソコンによる無線LANの利用など)

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	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成		
748	23.9%	88	29.4%	85	34.1%	77	26.6%	42	18.0%	41	19.3%	54	19.7%	48	22.6%	46	16.5%	49	16.1%	50	21.0%	65	24.0%	49	21.8%	65	24.0%	49	21.8%	54	18.5%
517	16.5%	42	14.1%	40	16.1%	50	17.3%	43	18.4%	29	13.7%	47	17.2%	27	12.7%	29	10.4%	35	11.5%	42	17.7%	54	19.9%	43	19.1%	43	16.1%	54	19.9%	43	16.1%
131	4.2%	10	3.3%	2	0.8%	10	3.5%	15	6.4%	9	4.3%	13	4.7%	9	4.3%	12	4.3%	19	6.3%	6	2.5%	6	2.2%	6	2.2%	11	4.9%	9	3.1%		
38	1.2%	6	2.0%	1	0.4%	2	0.7%	2	0.9%	3	1.4%	2	0.7%	3	1.4%	4	1.4%	4	1.3%	3	1.3%	4	1.5%	2	0.9%	4	1.5%	2	0.7%		
1,691	54.1%	132	44.2%	95	38.2%	139	48.1%	115	49.2%	113	53.3%	138	50.4%	119	56.1%	150	53.8%	183	60.2%	110	46.2%	127	46.9%	106	47.1%	164	56.2%				
3,125	100.0%	278	93.0%	223	89.6%	278	96.2%	217	92.7%	195	92.0%	254	92.7%	206	97.2%	241	86.4%	290	95.4%	211	100.0%	256	94.5%	211	93.8%	264	90.8%				
279		26		27		17		18		17		20		7		40		30		17		15		31							

利用したことはない理由

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	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
211	12.5%	12	9.5%	8	8.4%	21	15.1%	15	13.0%	14	12.4%	24	17.4%	19	16.0%	20	13.3%	14	7.7%	18	16.4%	13	10.2%	9	8.5%	24	14.8%		
151	9.0%	19	15.1%	6	6.3%	15	10.8%	7	6.1%	7	6.2%	12	8.7%	7	5.9%	13	8.7%	16	8.7%	13	11.8%	15	11.8%	11	10.4%	10	6.1%		
1,137	67.4%	89	70.6%	67	70.5%	86	61.9%	79	66.7%	73	64.6%	95	68.8%	86	72.3%	98	65.3%	138	75.4%	62	56.4%	84	66.1%	75	70.8%	105	64.0%		
10	0.6%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.7%	1	0.9%	1	0.9%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.7%	1	0.6%	1	0.8%	1	0.8%	1	0.9%	0	0.0%		
182	10.8%	11	8.3%	14	14.7%	16	11.5%	13	11.3%	18	15.9%	7	5.1%	6	5.0%	18	12.0%	14	7.7%	16	14.6%	14	11.0%	10	9.4%	25	15.2%		
1,687	100.0%	132	100.0%	95	100.0%	135	100.0%	115	100.0%	113	100.0%	138	100.0%	119	100.0%	150	100.0%	183	100.0%	110	100.0%	127	100.0%	106	100.0%	164	100.0%		

4-8 図書館ホームページや図書館発行のおたよりなどの情報発信・PR

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	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
1,015	32.6%	97	32.4%	97	39.0%	99	34.3%	52	22.2%	63	29.7%	85	31.0%	67	31.6%	70	25.1%	86	28.3%	62	26.1%	94	34.7%	67	29.8%	76	26.0%		
988	31.8%	97	32.4%	64	25.7%	87	30.1%	75	32.1%	66	31.1%	82	29.9%	61	28.8%	81	29.0%	96	31.6%	66	27.7%	81	29.9%	59	26.2%	73	25.0%		
162	5.2%	12	4.0%	5	2.0%	18	6.2%	11	4.7%	11	5.2%	10	3.7%	18	8.5%	13	4.7%	16	5.3%	12	5.0%	12	4.4%	12	5.3%	12	4.1%		
31	1.0%	3	1.0%	0	0.0%	1	0.4%	4	1.7%	1	0.5%	4	1.5%	4	1.9%	4	1.4%	6	2.0%	3	1.3%	1	0.4%	0	0.0%				
915	29.4%	68	22.7%	55	22.1%	71	24.6%	72	30.8%	53	25.0%	75	27.4%	55	25.9%	73	26.2%	86	28.3%	67	28.2%	66	24.4%	72	32.0%	102	34.9%		
3,111	100.0%	277	92.6%	221	88.8%	276	95.5%	214	91.5%	194	91.5%	256	93.4%	205	96.7%	241	86.4%	290	95.4%	210	100.0%	254	93.7%	210	93.3%	263	90.1%		
293		27		29		19		21		18		18		8		40		31		19		16		33					

利用したことはない理由

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	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
220	24.0%	18	26.5%	10	18.2%	15	21.1%	19	26.4%	16	30.2%	21	28.0%	16	29.1%	25	34.3%	17	19.8%	12	17.9%	13	19.7%	14	19.4%	24	23.5%		
65	7.1%	4	5.9%	3	5.5%	8	11.3%	5	6.9%	1	1.9%	8	10.7%	1	1.8%	7	9.6%	10	11.6%	3	4.5%	4	6.1%	6	8.3%	5	4.9%		
485	53.0%	38	55.9%	32	58.2%	38	53.5%	34	47.2%	25	47.2%	36	48.0%	29	52.7%	32	43.8%	44	51.2%	36	53.7%	41	62.1%	43	59.7%	57	55.9%		
10	1.1%	0	0.0%	1	1.8%	1	1.4%	2	2.8%	1	1.9%	2	2.7%	1	1.8%	0	0.0%	2	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%				
135	14.8%	8	11.8%	9	16.4%	9	12.7%	12	16.7%	10	18.9%	8	10.7%	8	14.6%	9	12.3%	13	15.1%	16	23.9%	8	12.1%	9	12.5%	16	15.7%		
915	100.0%	68	100.0%	55	100.0%	71	100.0%	72	100.0%	53	100.0%	75	100.0%	55	100.0%	73	100.0%	86	100.0%	67	100.0%	66	100.0%	72	100.0%	102	100.0%		

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

杉並区立図書館サービス基本方針

I 図書館サービス基本方針の策定について

1 策定の背景・趣旨

今、図書館を取り巻く状況は、電子書籍や音楽配信サービスの普及など情報化の急激な進展、団塊世代の本格的な地域還流、若者世代の活字離れ、地域における知的活動意欲の高まりなど大きく変化してきています。図書館には、これらの変化への的確な対応が求められています。

また、杉並区では今年度、全小中学校に学校司書を配置しましたが、これまで以上に「調べ学習」への対応の充実など、図書館と学校との連携・協力を図ることが重要となっています。

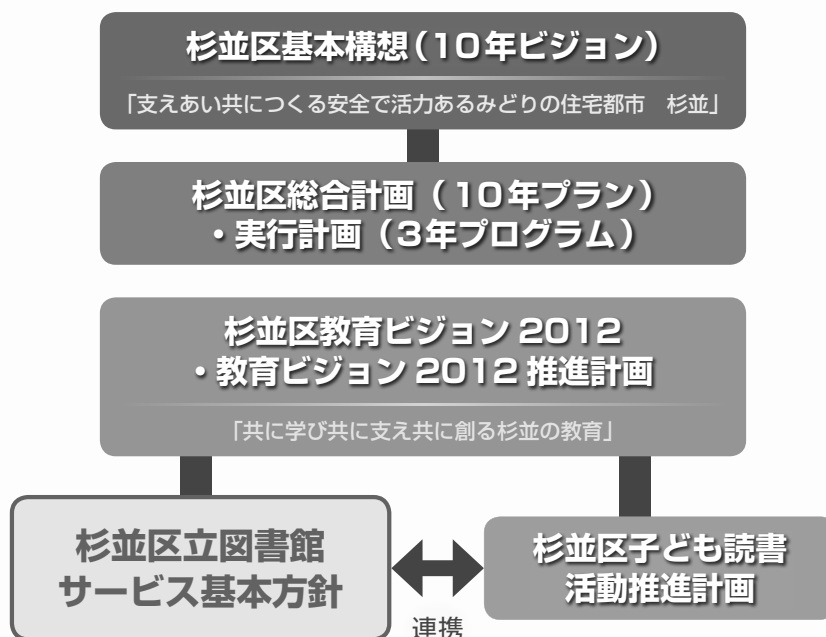
杉並区では、これまで「区民の書齋」である図書館として、全国トップクラスの230万冊におよぶ蔵書の充実をはじめ、他自治体に先駆けてのブックスタート事業や「子ども読書活動推進計画」の策定・推進に取り組んできました。また、運営面では、図書館協議会への公募区民の参画や、指定管理者制度の導入、経営評価の実施など、時代の流れに応じた取組を進めてきました。

しかし、今後、時代のニーズを的確に反映し図書館サービスの向上を図るためには、新たに中長期的視点から杉並区の目指すべき図書館像を明らかにする必要があるとの認識から、このたび「杉並区立図書館サービス基本方針」を策定しました。

この基本方針は、学識経験者・区民・関係団体代表者等で構成された図書館協議会に諮り、6回にわたる幅広く熱心な議論を経てまとめられた原案をもとに策定したものであり、今後10年間の図書館の羅針盤として、望ましい図書館サービスのあり方と、その実現に向けての取組の方向性を明らかにするものです。

2 位置付け

「杉並区立図書館サービス基本方針」は、杉並区基本構想（10年ビジョン）、杉並区総合計画（10年プラン）・実行計画（3年プログラム）、杉並区教育ビジョン2012・教育ビジョン2012推進計画を踏まえるとともに、「子ども読書活動推進計画」との連携を図り策定しています。



Ⅱ 10年後の図書館像

図書館は進化する

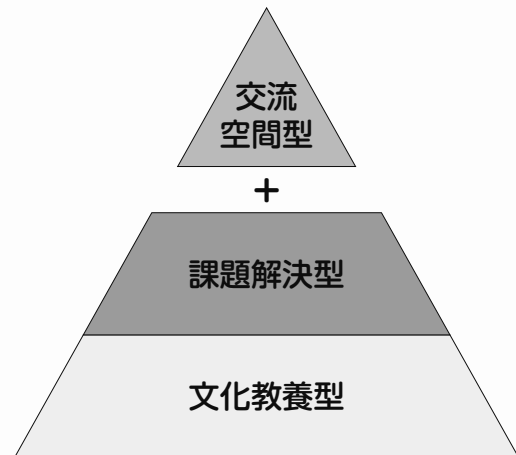
～学びの場・知の共同体・楽しい交流空間へ～

これまで図書館は、資料を収集し、その資料が生涯学習や調査研究、趣味・娯楽などの様々な目的に活用される、いわゆる文化教養型施設としての役割を担ってきました。近年は、さらに個人や地域における課題解決に役立つための役割が重視されるようになり、レファレンスサービス*の充実やデータベースの活用などの取組を進めてきました。

今後はさらに、様々な区民が気軽に集い交流するとともに、各々の能力や関心に応じて、互いに連携・協力しあう交流空間としての役割が求められています。

*情報を求める人に必要な資料の調べ方を案内すること、必要な資料・情報を提供すること

このような時代の流れや図書館の進化を踏まえ、これからの10年に臨む基本的姿勢として、次のような図書館像を描いています。



10年後の杉並区立図書館像

個の学びの場であり、自己実現を支援する役割が果たされている

個人が学んだ成果を仲間や他の人々と共有することや、他の生涯学習・社会教育施設、小・中学校との連携・協働などにより、「知の共同体」として新たな価値が創造されている

人と情報・人と人がつながり、図書館で働く人々と、ボランティア、利用者などがコミュニケーションを深め、集い、交流する場となっている

Ⅲ 3つの視点と取組の方向

1 「学びの場」としての図書館 ～学び・自己実現を支援します～

図書館は、区民の皆さんの学びや自己実現を支援する場であり、知りたい情報にいつでもアクセスできる「地域の学びの場」としての役割を担っていきます。

10年後の姿

- ニーズに応じた多様な資料が揃い、誰もが利用しやすい環境が整っています。
- 情報通信技術を活用し、誰もがどこからでも図書館の資料を活用しています。
- 図書館への来館が困難な方でも、貸出などのサービスを受けることができるようになっていきます。

取組の方向

- 図書館には約 230 万冊もの膨大な資料があります。また、誰でも使えるインターネット環境や有料データベースなど、図書資料のみならず多様な情報へのアクセス手段が用意されています。図書館の基本的な機能としては、これからも「知りたいことが図書館に行けばわかる」という情報集積の拠点として、資料を収集し、利用者が活用しやすいように整理したうえで提供していきます。
 - もとより、図書館に、趣味や娯楽のための本や映画など、いわゆるエンターテイメントに関する資料を求めてくる人も多くいます。特に、団塊世代が 65 歳を迎え、本格的に地域に戻ってきつつあり、図書館を活用して新たな活動に取り組んだり、余暇を楽しんだりする機会が増えてくることが考えられます。こうした人たちに、図書館の良さを理解していただくためにも、資料の充実や適切な情報収集に努めていきます。
 - 急速な情報通信技術の進展に対応して、音楽配信サービスや電子書籍の導入、ソーシャル・ネットワーク・サービス*1 等の活用の検討など、電子図書館としての機能を充実させていきます。これにより、時間や場所に拘束されずに図書館が持つ情報と情報ネットワークを利用することが可能となり、利便性の向上が図られます。一方で、電子情報へのアクセスが困難ないわゆる IT 弱者は、現在入手できる情報量が圧倒的に少なくなっています。そうした区民のためにも、図書館という場を活用して、情報リテラシー*2 の向上に取り組めます。
- ※ 1：インターネットを使って、特定の関心をもつ人同士が出会うチャンスをつくり、情報交換ができるようにするサービスの総称。略称 SNS
※ 2：情報機器を利用して、膨大な情報の中から必要な情報を抜き出し、活用する能力のこと
- 図書館への来館が困難な方であっても図書館サービスを受けることができるよう、病院・施設への団体貸出や宅配サービスなど、様々な方法を検討していきます。

2 「知の共同体」としての図書館 ～情報の共有と活用を進めます～

区民の皆さんが自ら学び、新たに身に付けた知識や技能を、図書館を媒介にして共有し、活用していくことで、地域社会に還元できるような環境を整えていきます。

10 年後の姿

- 個人の学びの成果を、仲間や他の利用者と共有する場＝「知の共同体」として、図書館が機能しています。
- 区内の様々な団体との協働により、図書館で多様な事業が行われています。
- 杉並にゆかりのある人物の本や、杉並に関する歴史や地誌、地場産業や固有の文化など、「杉並」に関する資料が蓄積され、多くの人に利用されています。

取組の方向

- 図書館には多くの情報があり、それを求めてやってきた人たちが、自らの課題解決や自己実現のために活用しています。こうした人たちの学習成果や、地域の人たちが持っている技能・アイデア・能力などを発揮できる環境を「知のインフラ（基盤）」として蓄積・共有化し、地域社会に還元できるようにしていきます。
- 外部の人材や専門家を活用した講座や講演会の実施を通じて、受講者のスキルアップを支援していくとともに、そこでの学びの成果を地域社会に還元していくために、受講者同士の情報共有の場を提供するなど、新たな図書館の活用を考えていきます。
- 多くの区民が利用する図書館には、資料だけではなく、それぞれの区民や団体が持つ多くの知識や経験が集まっています。図書館は、こうした知識などを若い世代に伝えていき、その世代がやがて大人になったときに、さらに若い世代に伝えていくような、「知の循環」の中核として、また、就学前教育から学校教育、生涯学習への切れ目ない連携

の中心となる施設としての役割を担っていきます。

- 杉並に関する文化的資料の蓄積は、公立図書館だからこそ取り組まなければならない課題です。こうした情報の収集も、地域の人々の協力なくしては成り立ちません。図書館の使命として、歴史的資料のみならず、現在、そして将来的に必要であろうと考えられる資料を、地域の人々と一緒になって、積極的に保存・伝承していきます。

3 「楽しい交流空間」としての図書館 ～区民と共に成長します～

図書館は、誰もが気軽に集え、交流できる場として、区民とともに成長・進化し続けていきます。

10年後の姿

- 多くの区民が、図書館の様々な取組や活動に連携・協力し、「区民が主体的に参画する」図書館が実現しています。
- 区民等との積極的な協働により、障害者や高齢者・子ども向けの多様なサービスが充実しています。
- 従来の「静かで落ち着いた空間」としての図書館を基本としつつ、「明るく楽しく人が集う空間」としても図書館が活用されています。
- 施設・設備がユニバーサルデザイン*化され、誰もが気軽に図書館を訪れることができるようになっています。

*年齢や障害の有無などにかかわらず、最初からできるだけ多くの人が利用可能できるようにデザインすること



取組の方向

- 図書館には、多くの人が訪れています。平成23年度の区民意向調査では、約4割の区民が、年に1回以上図書館を利用していると答えています。
このように多くの区民に利用されている図書館は、積極的に利用者の声に耳を傾けるとともに、図書館のモニターを募ってその意見を運営に反映させ、協力を受け、さらには一緒になって図書館をより良くしていくことにより、「区民が楽しみ、区民が主体的に参画する図書館」に変わっていく必要があります。全ての区民が「図書館に行ってみたい」と思えるような魅力的なサービスを提供し、「図書館に行けば何かある」、「図書館に行けば抱えている問題が解決できる」と思える、知的好奇心をくすぐるような楽しい空間を創っていきます。
- 講演会や講座、ワークショップなどを開催することにより、区民の興味・関心の幅を広げる機会や発表の場を提供する中で、同じ興味や関心を持った人たちの交流の場としての図書館の役割を広めていきます。
- これまでも図書館は、ボランティアの協力を得て、障害者サービスや子どもたちへの読み聞かせなど、様々な事業を行ってきました。こうした取組は、今後もさらに継続・発展させていく必要があります。そのためには、今後もボランティアとの協働による多様なサービスの提供と、それを支える人材育成が欠かせないものとなっています。高齢者や障害者のサービスを充実させていくためにも、ボランティアのみならず様々な面で図書館を支援してくれる人たちとの協働を進めていきます。
- 幅広い層の区民が気軽に集え、交流できる場になるためには、「集い、活動したくなる空間」になる必要があります。そのため、静かで落ち着いた雰囲気だけにとどまらず、会話を楽しめたり飲食ができたりするスペースの確保など、明るく楽しい雰囲気も作っていきます。
- 誰もが利用しやすい図書館となるためには、施設・設備のユニバーサルデザイン化や省エネルギー化など、設備の充実も欠かせません。誰もが使いやすい図書館になるよう、施設・設備を充実していきます。

Ⅳ 取組推進のための基盤整備

1 関係機関とのコラボレーション（協働）

図書館は、生涯学習施設に位置付けられていますが、区内には他にも社会教育センター、郷土博物館、科学館など、多様な社会教育・生涯学習施設があり、こうした施設との連携も欠かせません。また、区内大学図書館との連携も重要なものとなっています。

各種資料やプログラム、PRの連携など、積極的にコラボレーションすることにより、さらに高いレベルのサービスを提供していきます。

また、平成24年度には、区内全ての小・中学校に学校司書が配置されました。学校司書は、小・中学校の図書館での蔵書管理や、児童・生徒へのサービス、教員への授業支援などをする専門スタッフで、区立図書館などの関係機関と学校とをつなぐ存在としての役割も期待されています。図書館は、積極的に学校図書館を支援するとともに、学校司書との連携により、学校教育における読書活動への支援を強化していきます。

こうした連携を重視した取組を進めることにより、将来的には、基本構想や教育ビジョンにも掲げる、「生涯にわたる切れ目のない支援」の実現を目指します。

2 専門家の育成・活用

区民のニーズに応えるためには、図書館運営に関わる全ての職員がそれぞれの担当分野において「専門家」となることが必要です。

まず、司書の資格を持つ職員のレファレンス能力を向上させることにより、利用者のニーズに的確に応えていきます。また、図書館にとっては、どのような資料が用意されているかが、とても重要です。そのため、職員のスキルアップに取り組み、選書能力の強化を図ります。

さらに、施設管理や情報化、サービス全般についても、それぞれの担当者がプロフェッショナルとしての自分の役割を認識した上で、より良い図書館運営のための取組を進めていきます。

また、図書館同士がお互いのサービス内容を理解し、他の図書館が実施する良いサービスを見習うなど、図書館全体としてより良いサービスが提供できるような取組を進めていきます。

さらに、外部の学識経験者など専門職の協力により、その知識・経験や技術をサービスの拡大に活用していきます。

3 積極的な広報・PR活動

図書館は多くの区民に利用されていますが、それでもまだ5割以上の区民が図書館を利用したことがないという状況にあります。「本は自分で買う」や「近くに図書館が無い（場所を知らない）」という声があるほか、様々な催しや企画展を行っているにもかかわらず、図書館からの発信や働きかけが足りず、行事などに関する情報があまり知られていない、などの指摘も受けます。

本来の図書館の機能や、将来像についてはこれまでも述べてきましたが、それらを区民と共有し、図書館の活性化を図るためには広報活動も重要です。これまでも「広報すぎなみ」や区の公式ホームページ、図書館ホームページなどで広く広報活動を行ってきましたが、これからは、さらに一歩進んで、利用する価値のある施設だということを理解していただけるように、未利用者への働きかけなども含めて、積極的な情報発信を継続的に行っていきます。

Ⅴ 目標の実現に向けて

今後、図書館は、図書館サービス基本方針に掲げる図書館像の実現を図るため、具体的な取組事業について検討するとともに、これらをもとに各年度における事業の進行状況や到達度について、新たな仕組みによる図書館経営評価を行うことにより、PDCAサイクルに則った計画的な事業の推進を図ります。

また、図書館の持つ機能や可能性をより発揮していくためには、行政や事業者だけの力では十分ではありません。「学びの場・知の共同体・楽しい交流空間」を実現する図書館の担い手として、図書館の利用者をはじめ図書館を利用したことがない方々を含めて、より多くの区民の方に主体的に参加していただくことにより、目標の実現を図っていきます。

令和5年度
杉並区立図書館運営状況報告書

登録印刷物番号

05—0101

令和6年3月発行

編集・発行

杉並区立中央図書館

〒167-0051 杉並区荻窪三丁目40番23号

電話 03-3391-5754

* 杉並区及び杉並区立図書館の各ホームページでご覧になれます。

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

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