

平成25年度  
杉並区立図書館運営状況報告書  
(対象 平成24年度事業)

平成25年11月  
杉並区立中央図書館



# 目 次

杉並区立図書館運営状況報告書について	1
1 目的	1
2 対象	1
3 内容	1
全体運営状況報告	2
1 「サービス水準及び運営コスト」の結果	2
2 利用者満足度調査の結果	3
3 利用者満足度調査の結果の経年推移	8
館別結果	11
(1) 中央図書館(一部業務委託館)	12
(2) 永福図書館(指定管理館)	14
(3) 柿木図書館(直営館)	16
(4) 高円寺図書館(直営館)	18
(5) 宮前図書館(指定管理館)	20
(6) 成田図書館(指定管理館)	22
(7) 西荻図書館(直営館)	24
(8) 阿佐谷図書館(指定管理館)	26
(9) 南荻窪図書館(業務委託館)	28
(10) 下井草図書館(業務委託館)	30
(11) 高井戸図書館(指定管理館)	32
(12) 方南図書館(指定管理館)	34
(13) 今川図書館(業務委託館)	36
「利用者満足度調査結果一覧」	38
別紙	
別紙1「サービス水準及びコスト表」	43
別紙2「利用者満足度調査」	44

## 杉並区立図書館運営状況報告書について

今年度は、昨年度に引き続き、経営評価を休止し、新たな評価手法による図書館経営評価の実施に向け、準備中である。このため、平成 24 年度については、「サービス水準及び運営コスト表」及び「利用者満足度調査」からなる報告書の形態となる。

### 1 目的

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

### 2 対象

杉並区立図書館 13 館の平成 24 年度事業

一部業務委託館 中央

直営館 柿木、高円寺、西荻（ 3 館）

指定管理館 永福、宮前、成田、阿佐谷、高井戸、方南（ 6 館）

業務委託館 南荻窪、下井草、今川（ 3 館）

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

直営館 区が職員を配置し、直接運営している館

指定管理館 民間業者である指定管理者が、窓口業務、施設の維持管理を行う館

業務委託館 民間業者に窓口業務を委託している館

### 3 内容

#### ( 1 ) サービス水準及び運営コストの運営状況結果

「サービス水準及び運営コスト表」に基づき、中央図書館 26、地域図書館 24 の指標について、前年度実績と比較した。

#### ( 2 ) 利用者満足度調査

利用者の図書館サービスへの満足度とニーズを把握するため、各館において次のとおり行った。

対 象 中学生以上の図書館来館者

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

実施時期 中央図書館 平成 24 年 12 月 14 日（金） 15 日（土） 16 日（日）

永福図書館 平成 24 年 12 月 7 日（金） 8 日（土） 9 日（日）

柿木図書館 平成 24 年 12 月 14 日（金） 15 日（土） 16 日（日）

高円寺図書館 平成 24 年 12 月 7 日（金） 8 日（土） 9 日（日）

宮前図書館 平成 24 年 12 月 14 日（金） 15 日（土） 16 日（日）

成田図書館 平成 24 年 12 月 14 日（金） 15 日（土） 16 日（日）

西荻図書館	平成 24 年 12 月 14 日(金) 15 日(土) 16 日(日)
阿佐谷図書館	平成 24 年 12 月 21 日(金) 22 日(土) 23 日(日)
南荻窪図書館	平成 24 年 12 月 7 日(金) 8 日(土) 9 日(日)
下井草図書館	平成 24 年 12 月 14 日(金) 15 日(土) 16 日(日)
高井戸図書館	平成 24 年 12 月 7 日(金) 8 日(土) 9 日(日)
方南図書館	平成 24 年 12 月 7 日(金) 8 日(土) 9 日(日)
今川図書館	平成 24 年 12 月 7 日(金) 8 日(土) 9 日(日)

## 全体運営状況報告

### 1 「サービス水準及び運営コスト表」の結果

#### (1) 蔵書水準

蔵書冊数は、杉並区全体で 2,391,024 冊と前年より 82,105 冊増えており、区民 1 人当たりの蔵書数も 4.42 冊(23 年度 4.28 冊)となり、区全体としては蔵書水準が向上したが、不明図書の除籍処理を進めたため、蔵書冊数が前年を下回った館が 2 館あった。

#### (2) 資料提供等

入館者数は、全体では 2,773,318 人(23 年度 2,906,928 人)と前年比 4.6%の減少となった。

利用登録者は、全ての館で前年を下回っており、全体では 160,111 人(23 年度 231,673 人)前年比 30.9%減となった。これは、平成 24 年 10 月に図書館システムの更新に伴い、利用登録データの精査をした影響が大きい。

貸出冊数も、全体では 4,566,628 冊(23 年度 4,778,952 冊)であり、212,324 冊減少し、4.4%の減少となった。

予約貸出冊数は、杉並区立図書館全体としては 1,398,521 冊(23 年度 1,458,750 冊)と前年比 4.1%の減であった。

平成 24 年度は図書館システムの更新のため、平成 24 年 9 月 28 日から 10 月 10 日まで 13 日間全館で臨時休館したため、入館者数、貸出冊数、予約貸出冊数等について、前年度より減少した。開館日一日当たりで見ると入館者数は 3.8%、貸出冊数は 3.7%、予約貸出冊数は 3.3%減少している。

団体貸出は、全体としては登録団体数が 1,006 団体(23 年度 952 団体)前年比 5.7%増となり、貸出冊数は全体としては 254,849 冊(23 年度 265,850 冊)と前年比 4.1%減となり、登録団体数は増えたが貸出冊数では減少している。

利用者用インターネット端末利用回数は、全体としては 29,399 件(23 年度 28,961 件)と前年比 1.5%増であった。

#### (3) レファレンス

レファレンス件数は、全体として 26,944 件(23 年度 26,408 件)と前年比 2.0%増となり、中央図書館でのレファレンス受付件数が増加した。

#### (4) 事業

学校への支援は、1 館が前年を下回ったが、前年度に引き続き、調べ学習資料貸出の件数が大幅に増加したことなどにより、全体としては 1,460 件(23 年度 1,007 件)

と前年比 45.0%増で、前年を大幅に上回った。

事業実施回数は、3館が前年を下回ったが、全体として2,523回(23年度2,297回)と9.8%の増加となった。参加者数は5館で前年を下回り、全体としては36,978人(23年度36,780人)と、前年比0.5%の増となった。

協働(ボランティア)事業実施率は、8館が増加し、5館が減少した。全体では前年の27.0%から28.3%に上昇した。

障害者サービスについては、全体として5,848件(23年度9,980件)と前年比41.4%の減少となった。

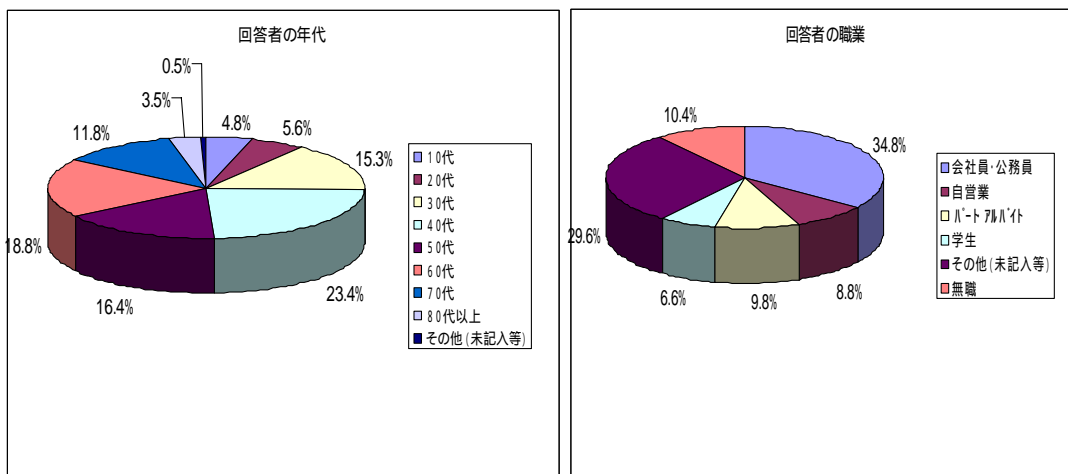
#### (5) 経費(コスト)

貸出1冊あたりの経費(コスト)は1館が前年より減少し、12館が増加した。利用者1人あたりの経費(コスト)は1館が前年より減少し、12館が増加した。全体ではそれぞれ前年比5.0%増、前年比5.2%増である。

## 2 利用者満足度調査の結果

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

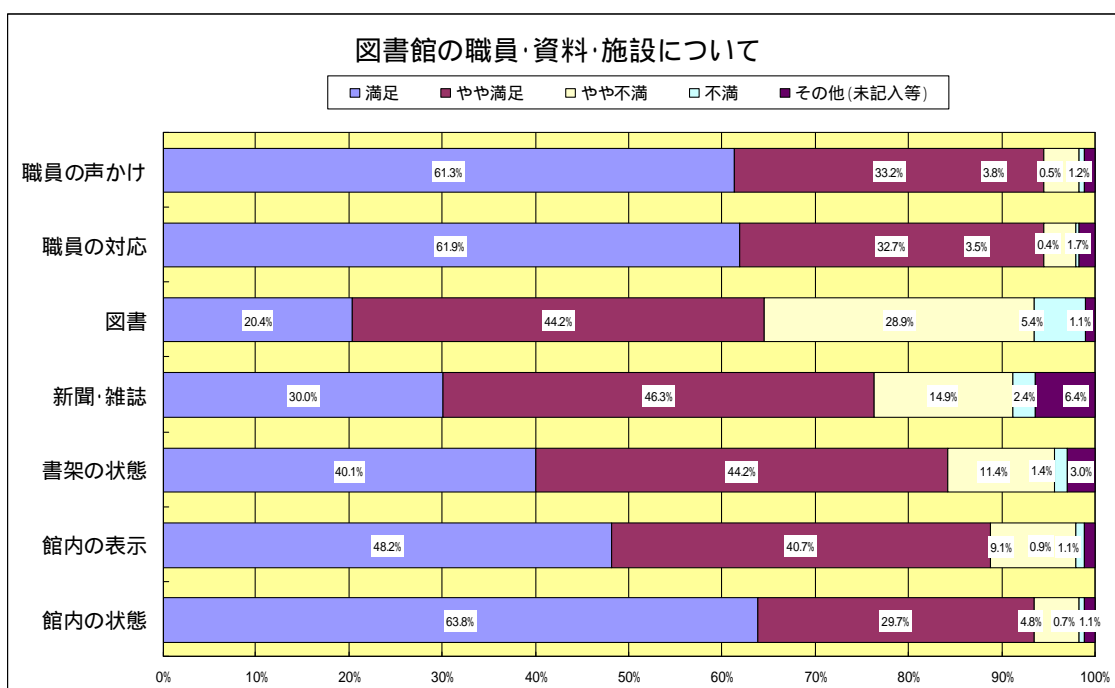
	配布数	回答者	入館者数	回答率	入館者に対する割合
中央	692	500	3,798	72.3%	13.2%
永福	279	202	1,554	72.4%	13.0%
柿木	158	126	1,356	79.7%	9.3%
高円寺	310	293	1,281	94.5%	22.9%
宮前	180	142	2,133	78.9%	6.7%
成田	358	346	1,496	96.6%	23.1%
西荻	405	247	1,917	61.0%	12.9%
阿佐谷	462	372	2,332	80.5%	16.0%
南荻窪	200	183	1,304	91.5%	14.0%
下井草	300	299	1,932	99.7%	15.5%
高井戸	300	282	2,052	94.0%	13.7%
方南	173	137	2,006	79.2%	6.8%
今川	241	197	1,272	81.7%	15.5%
計	4,058	3,326	24,433	82.0%	13.6%



回答者の構成は、40代23.4%、60代18.8%、50代16.4%、30代15.3%となっており、30～60代が全体の73.9%を占めている。職業は、会社員・公務員が34.8%、続いて無職が29.6%、パート・アルバイトが9.8%、その他（未記入等）が10.4%であった。両者ともそれぞれの割合は、前回とほぼ同じである。

[図書館サービスの評価]

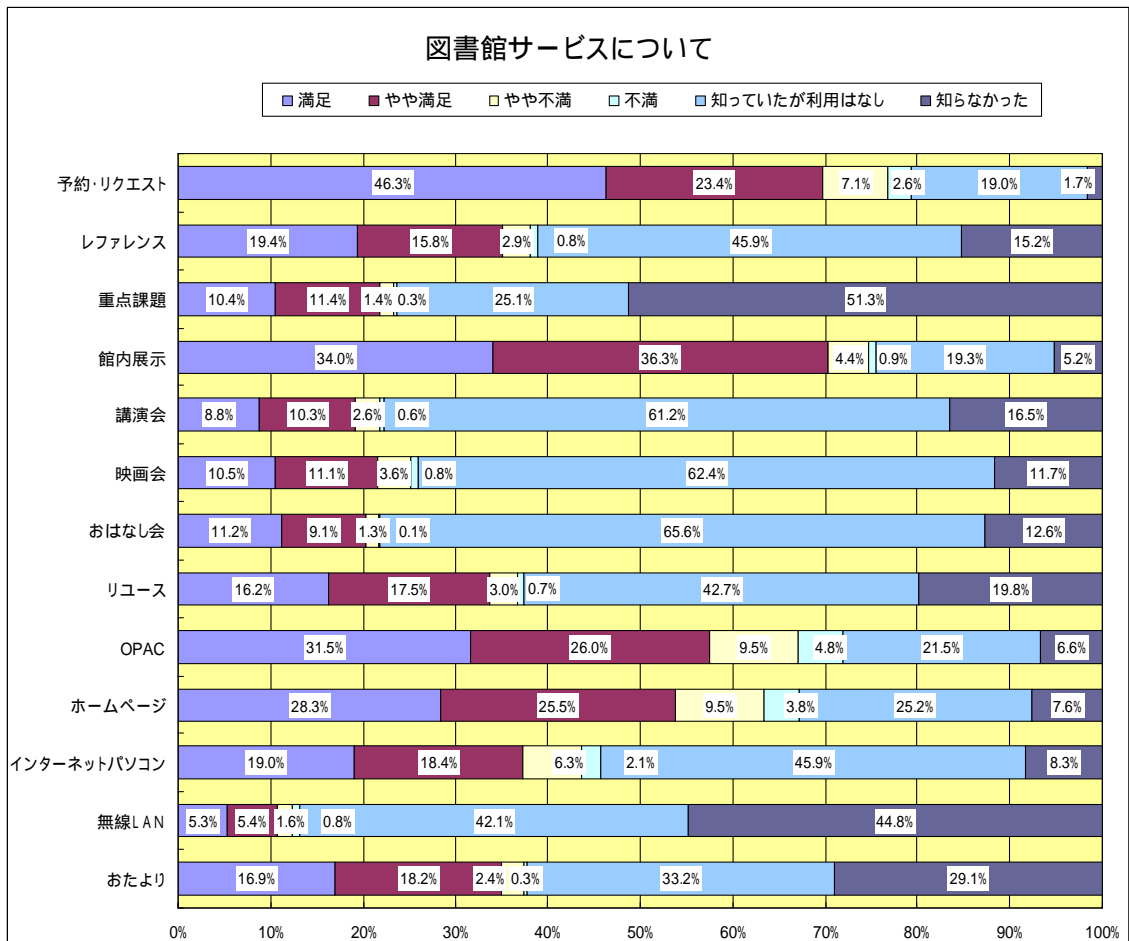
- 1 職員へ声がかかりやすいですか。また、職員からの声かけはできていますか。
- 2 職員の対応や説明はわかりやすいですか。
- 1 借りたい本は、揃っていますか。
- 2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。
- 3 書架の状態や資料の状態は満足できますか。
- 1 館内の表示はわかりやすいですか。
- 2 館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。



「職員の声かけ」、「職員の対応」については、それぞれ61.3%（前回66.7%）、61.9%（同67.4%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、それぞれ94.5%（同95.5%）、94.6%（同95.8%）となっている。

「借りたい図書」や「新聞、雑誌」の資料、また書架の状態については、「満足」の評価がそれぞれ20.4%（同22.7%）、30.0%（同33.4%）、40.1%（同43.8%）で、「やや満足」の評価を合計して、64.6%（同73.2%）、76.3%（同80.9%）、84.3%（同87.8%）となっている。

館内の表示や状態は、「満足」がそれぞれ48.2%（同52.6%）、63.8%（同66.5%）で、「やや満足」を合計して88.9%（同91.2%）、93.5%（同94.5%）となっている。



[図書館のサービスについて]

- 1 予約・リクエスト
- 2 レファレンス（調べもの相談）
- 3 当図書館の重点課題への取組み
- 4 館内展示（展示資料・飾りつけなど）
- 5 講演会
- 6 映画会
- 7 子ども向けおはなし会・工作会
- 8 一般書・児童書・雑誌のリユース提供
- 9 O P A C（利用者用端末機）
- 10 図書館ホームページ
- 11 図書館内設置のインターネット閲覧用パソコン
- 12 持込みパソコンによる無線LANの利用
- 13 図書館発行のおたより

「予約・リクエスト」、「レファレンス」については、それぞれ 46.3%（前回 50.4%）  
19.4%（前回 18.5%）の人が「満足」と回答しており、「やや満足」を合計して、それ  
ぞれ 69.7%（前回 72.3%） 35.2%（前回 36.0%）となっている。

「重点課題」、「館内展示」については、「満足」の評価がそれぞれ 10.4%（前回 9.7%）  
34.0%（前回 31.7%）で、「やや満足」を合計して、それぞれ 21.8%（前回 22.6%）  
70.3%（前回 69.1%）となっている。

「講演会」、「映画会」、「おはなし会」については、それぞれ 8.8%（前回 8.1%）  
10.5%（前回 9.7%） 11.2%（前回 10.1%）の人が「満足」と回答しており、「やや  
満足」を合計して、それぞれ 19.1%（前回 17.6%） 21.6%（前回 21.4%） 20.3%（前  
回 17.9%）となっている。

「リユース」については、16.2%（前回 17.2%）の人が「満足」と回答しており、  
「やや満足」を合計して、33.7%（前回 33.6%）となっている。

「O P A C」、「インターネットパソコン」、「無線LAN」については、それぞれ 31.5%  
（前回 36.7%） 19.0%（前回 20.2%） 5.3%（前回 4.5%）の人が「満足」と回答し  
ており、「やや満足」を合計して、それぞれ 57.5%（前回 60.8%） 37.4%（前回 37.1%）  
10.7%（前回 8.8%）となっている。

「図書館ホームページ」、「おたより」については、「満足」がそれぞれ 28.3%（前  
回 29.6%） 16.9%（前回 16.3%）で、「やや満足」を合計して 53.8%（前回 54.5%）  
35.1%（前回 34.2%）となっている。



[自由意見]

自由意見は、以下のとおりである。

資料に関すること	160件
サービスに関すること	105件
施設に関すること	80件
システムに関すること	209件
利用者に関すること	24件
職員に関すること	35件
その他	27件
感謝、お褒めの言葉、激励など	111件
総件数	751件

主な内容は、「資料に関すること」では、もっと新刊本を購入してほしい(9件)、新しいCDの購入(9件)、人気の高い図書の大量購入(7件)、DVDの購入(7件)、雑誌の種類が増(5件)などとなっている。

「サービスに関すること」では、予約本の取寄せに時間がかかる(17件)、図書の予約冊数を増やしてほしい(6件)、平日夜間の開館時間を延長してほしい(5件)、区外在住者でもリクエストをできるようにしてほしい(5件)、日曜・祝日の開館時間を延長してほしい(4件)、未所蔵図書のリクエスト冊数を増やしてほしい(4件)などとなっている。

「施設に関すること」では、椅子や閲覧席を増やしてほしい(19件)、学習できるスペースがほしい(13件)、トイレを改善してほしい(臭い、汚い、オムツ替えのスペースなど)(8件)、館内の温度の適正化(8件)、飲食ができる場所があるとよい(5件)、PCコーナーを増やしてほしい(4件)などとなっている。

「職員に関すること」では、職員の対応・態度が良くない(17件)、マナーの悪い利用者には注意しない(6件)、職員によって接客態度に差がある(2件)などとなっている。

「利用者に関すること」では、寝ている利用者(6件)、異臭を放つ利用者(4件)、ホームレス、浮浪者(3件)、新聞や雑誌を長時間独占している利用者(2件)対しての指摘があり、それぞれ注意やマナーに対しての図書館の対応を求めている。

「システムに関すること」では、平成24年10月に図書館システムの更新を行った直後の調査だったため、多くの意見の記載があった。新しいシステムの使い方や機能についての問い合わせ(図書館ホームページ、Webからの検索・予約、OPAC含む)(168件)、以前より使いやすくなった(8件)、未所蔵図書・未発行図書の予約・リクエストがわかりにくい(6件)、過去の貸出履歴を見たい(4件)などとなっている。

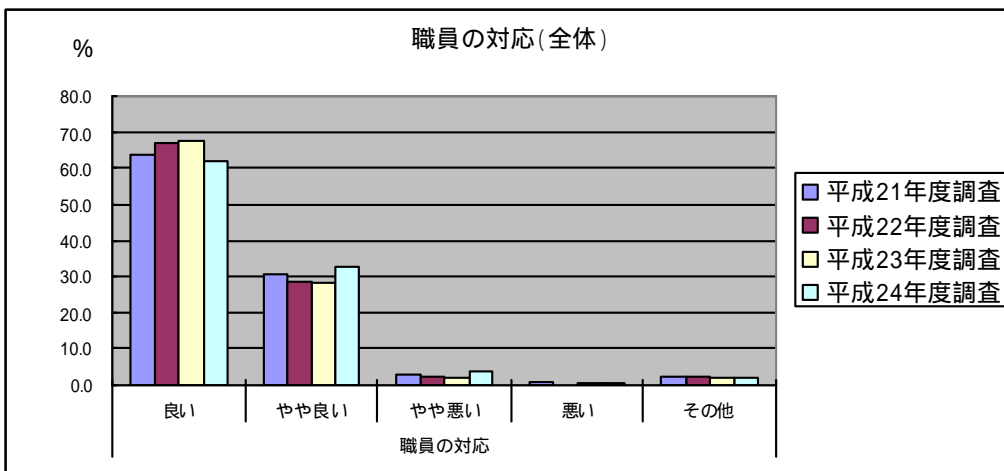
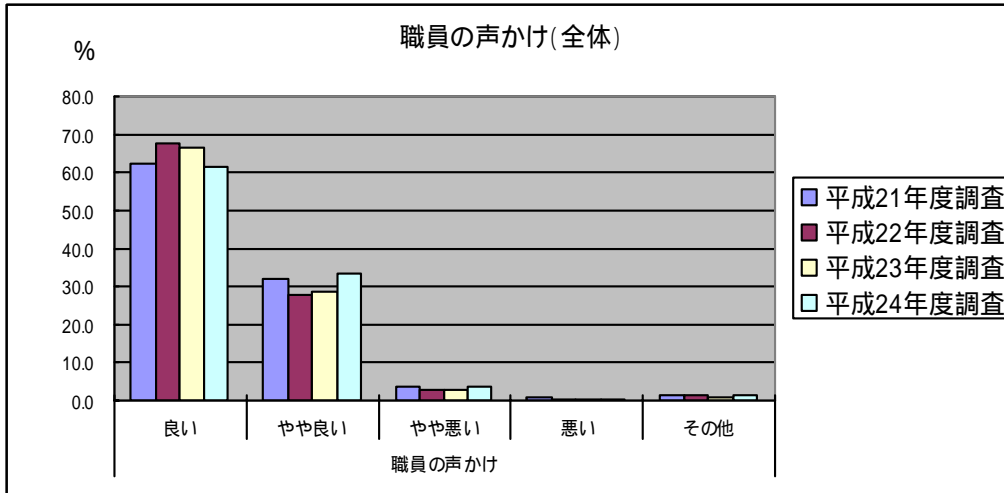
「その他」では、アンケートに関すること(調査期間が限定されている、設問や回答の設定が良くない、アンケートを実施しても図書館サービスが向上するとは思えないなど)(8件)、利用者の声をあげても検討状況がわからない(2件)などとなっている。

「感謝、激励、お褒めの言葉」では、日頃の図書館運営に対するお礼(50件)、職員の対応が親切で良い(38件)、図書館は居心地がよい(4件)、予約した資料をすぐ取り寄せてもらえる(4件)などとなっている。

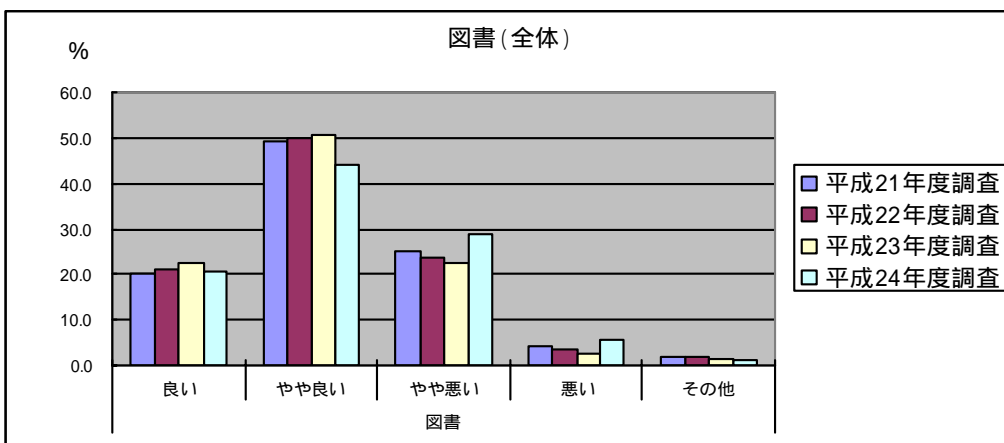
### 3 利用者満足度調査の結果の経年推移

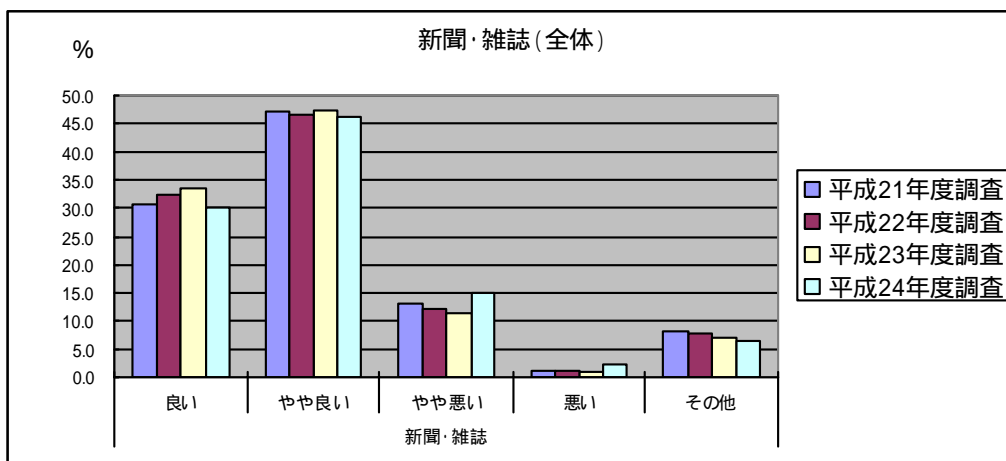
利用者満足度調査の調査項目のうち、平成21年度から調査している 図書館の職員について 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について 図書館の施設についての経年推移は以下の表のとおりである。

#### 図書館の職員について

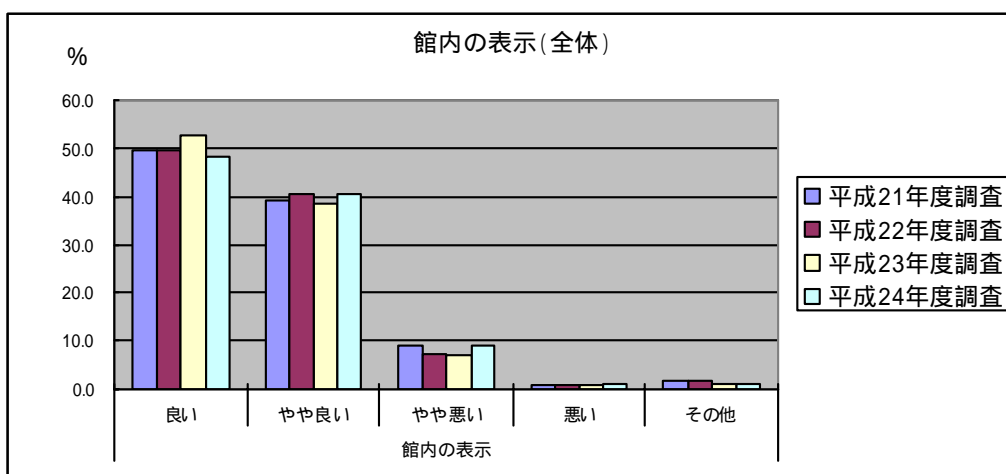
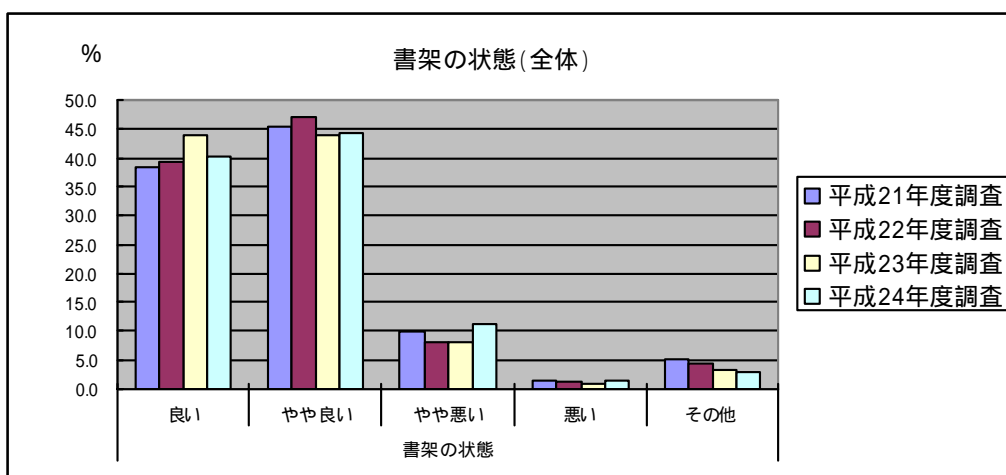


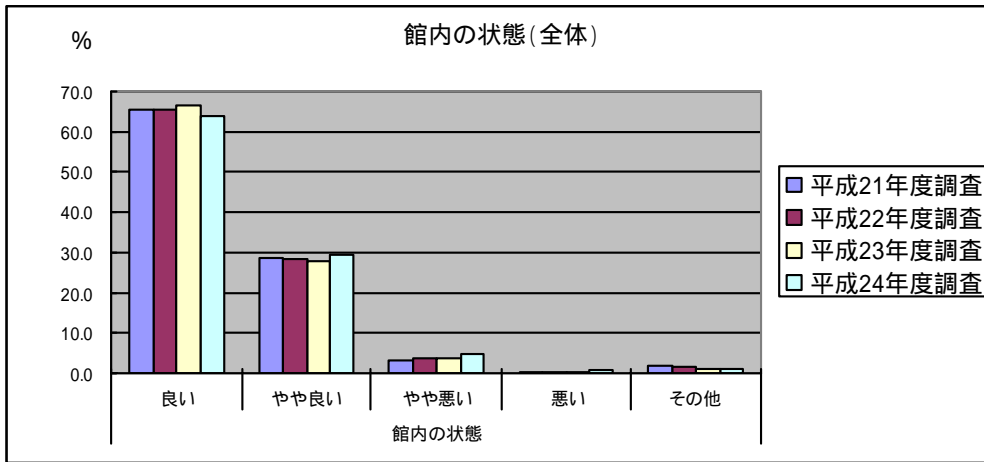
#### 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について





## 図書館の施設について





平成 24 年度から「良い」は「満足」、「やや良い」は「やや満足」、「やや悪い」は「やや不満」、「悪い」は「不満」に変更。

## 館別結果

平成 24 年度事業の各館ごとの「サービス水準及び運営コスト表」と「利用者満足度調査の結果」を以下の順番で次ページ以降に掲載した。

- ( 1 ) 中央図書館
- ( 2 ) 永福図書館
- ( 3 ) 柿木図書館
- ( 4 ) 高円寺図書館
- ( 5 ) 宮前図書館
- ( 6 ) 成田図書館
- ( 7 ) 西荻図書館
- ( 8 ) 阿佐谷図書館
- ( 9 ) 南荻窪図書館
- ( 10 ) 下井草図書館
- ( 11 ) 高井戸図書館
- ( 12 ) 方南図書館
- ( 13 ) 今川図書館

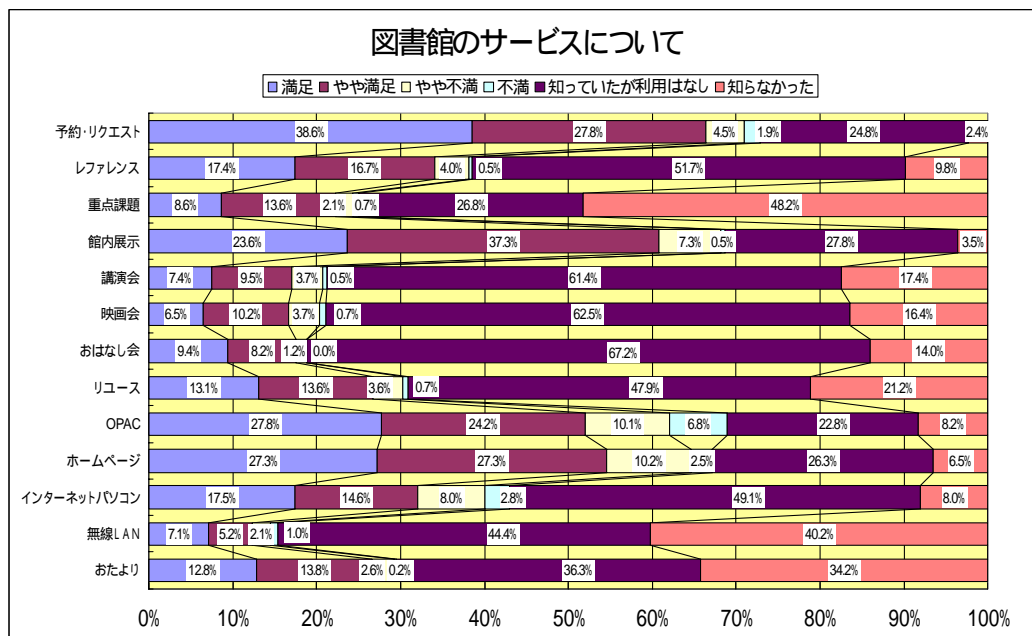
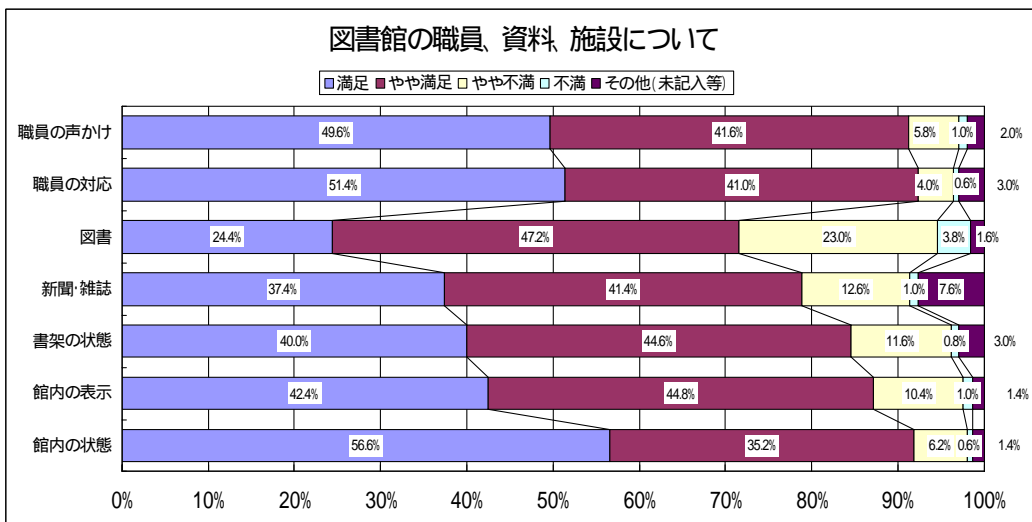
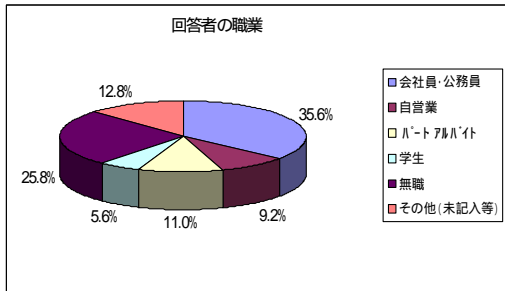
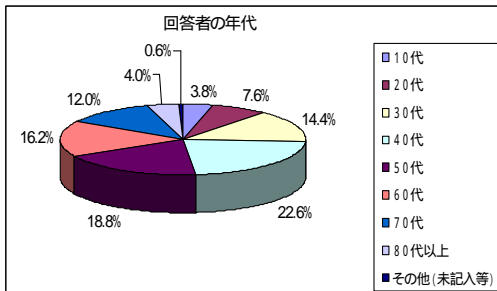
# (1) 中央図書館

## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	812,676	772,451	105.2%	
	購入冊数	実績	22,386	24,088	92.9%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	9.49	9.20	103.1%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	7.61%	8.18%	93.0%	
	タイトル利用可能数(平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		695,581	553,650	125.6%	
2 資料提供等	入館者数	実績	425,462	444,903	95.6%	
	利用登録者数	実績	29,807	45,268	65.8%	
	年間貸出冊数	実績	689,915	697,700	98.9%	
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	186,948	/	
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	185,370		
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		1,850	1,578		117.2%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	0.85	0.90	94.0%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	8.05	8.31	96.9%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	355	345	102.9%	
	団体貸出冊数	実績	89,146	103,808	85.9%	
	複写サービス	実績	144,396	179,329	80.5%	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	4,945	5,773	85.7%	
	データベース利用回数(中央のみ)	実績	3,548	5,437	65.3%	
	ホームページアクセス件数(中央のみ)	トップページへの月平均アクセス件数	253,690	250,101	101.4%	
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	7,200	6,687	107.7%
・クイック			3,981	4,224	/	
・調査			3,219	2,463		
レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	1.69%	1.50%	112.6%		
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	221	209	105.7%	
		・おはなし会	92	97	/	
		・映画会(一般)	8	9		
		・映画会(児童)	7	11		
		・一般向け事業(講演会、講座)	10	13		
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	28	24		
		・展示会	70	49		
		・その他	6	6		
	事業参加者数	事業参加者数	4,298	3834		112.1%
	事業実施率	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	19.5%	34.4%	56.5%
学校への支援(団体貸出を除く)			学校支援実施回数	537	487	110.3%
			・調べ学習資料貸出	509	480	/
			・ブックトーク等	6	0	
			・職場体験	20	4	
			・図書館見学	2	3	
障害者サービス実施回数	実績(件数)	5,552	9,605	57.8%		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	829.85	817.84	101.5%	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	1,345.65	1,282.54	104.9%	

## 利用者満足度調査の結果

配布数692枚、回答者500名(回答率72.3%)、入館者3,798名、入館者に対する割合13.2%



## (2) 永福図書館

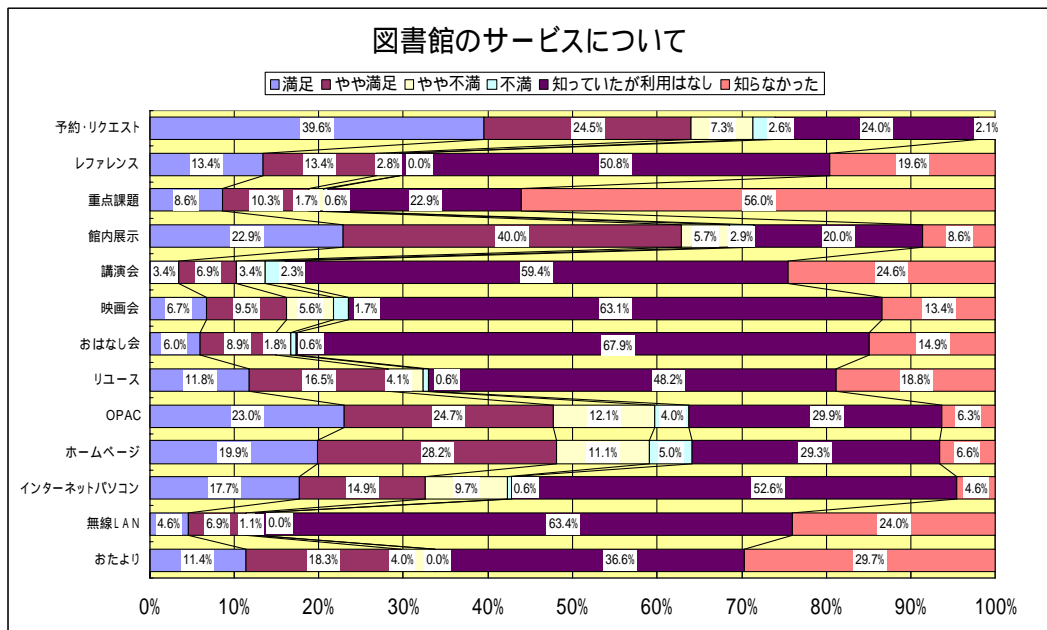
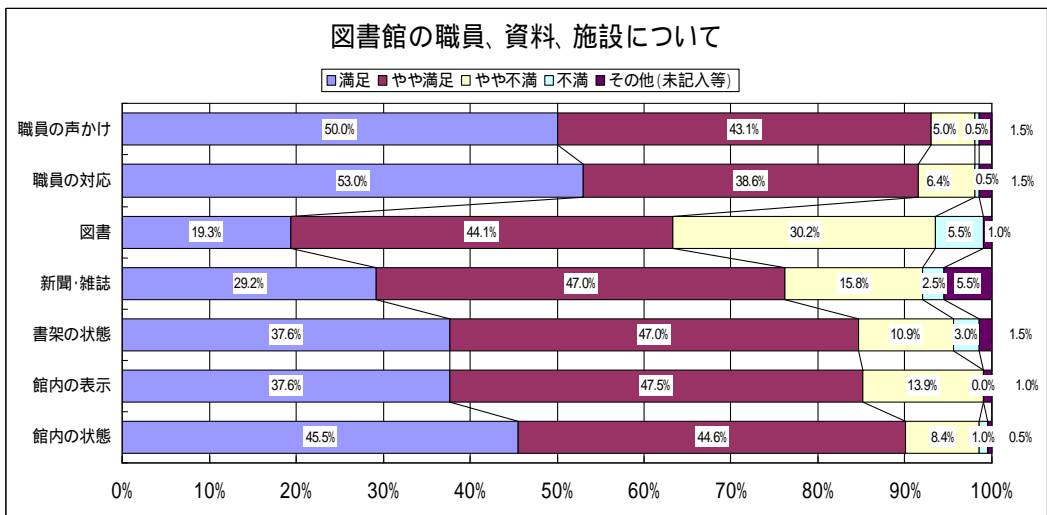
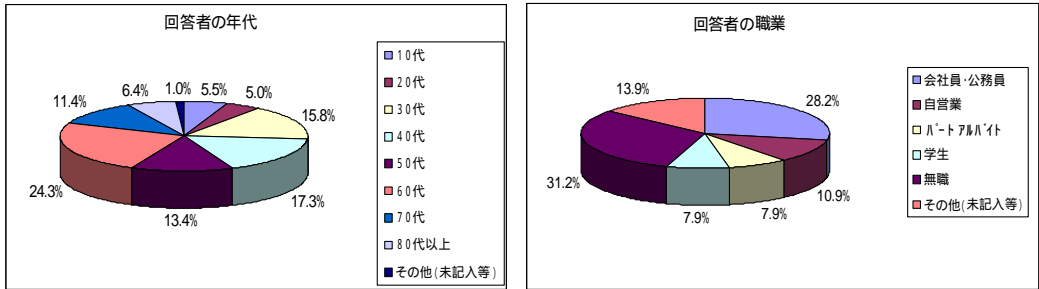
### サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	138,326	134,844	102.6%
	購入冊数	実績	9,081	9,559	95.0%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	2.15	2.15	99.9%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	7.68%	8.32%	92.3%
	タイトル利用可能数 (平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		135,670	132,998	102.0%
2 資料提供等	入館者数	実績	182,102	188,938	96.4%
	利用登録者数	実績	10,399	15,497	67.1%
	年間貸出冊数	実績	301,352	319,275	94.4%
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	108,580	/
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	106,944	
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		1,021	1,636	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.18	2.37	92.0%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.68	5.09	91.9%
	団体貸出団体数	団体別登録数	72	64	112.5%
	団体貸出冊数	実績	15,531	16,179	96.0%
	複写サービス	実績	30,218	32,664	92.5%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,054	1,691	121.5%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	2,310	2,717	85.0%
	クイック調査		2,271	2,672	/
			39	45	
レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	1.27%	1.44%	88.2%	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	198	148	/
	・おはなし会		46	47	
	・映画会(一般)		24	25	
	・映画会(児童)		24	23	
	・一般向け事業(講演会、講座)		2	5	
	・児童向け事業(子ども会、人形劇)		31	20	
	・展示会		55	25	
	・その他		16	3	
	事業参加者数	事業参加者数	1,692	1,454	116.4%
	・おはなし会		441	511	/
	・映画会(一般)		190	228	
・映画会(児童)		57	112		
・一般向け事業(講演会、講座)		68	107		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		742	464		
・その他		194	32		
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	11.6%	4.1%	286.5%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	49	31	/	
・調べ学習資料貸出		36	24		
・ブックトーク等		9	0		
・職場体験		2	3		
・図書館見学		2	4		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	0		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	333.90	309.26	108.0%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	552.55	522.61	105.7%



# 利用者満足度調査の結果

配布数279枚、回答者202名(回答率72.4%)、入館者1,554名、入館者に対する割合13.0%



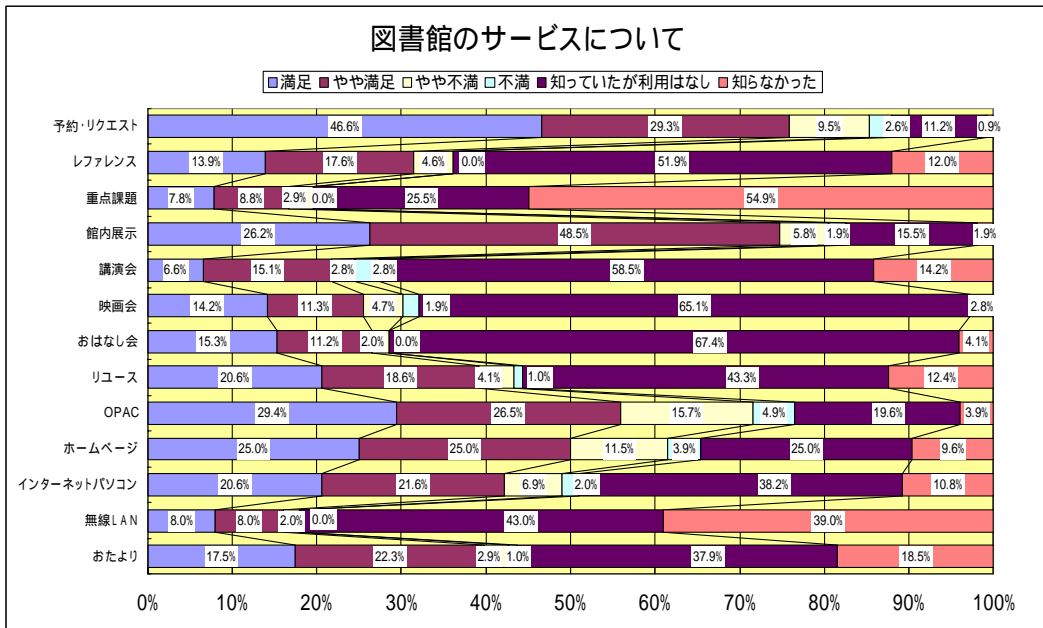
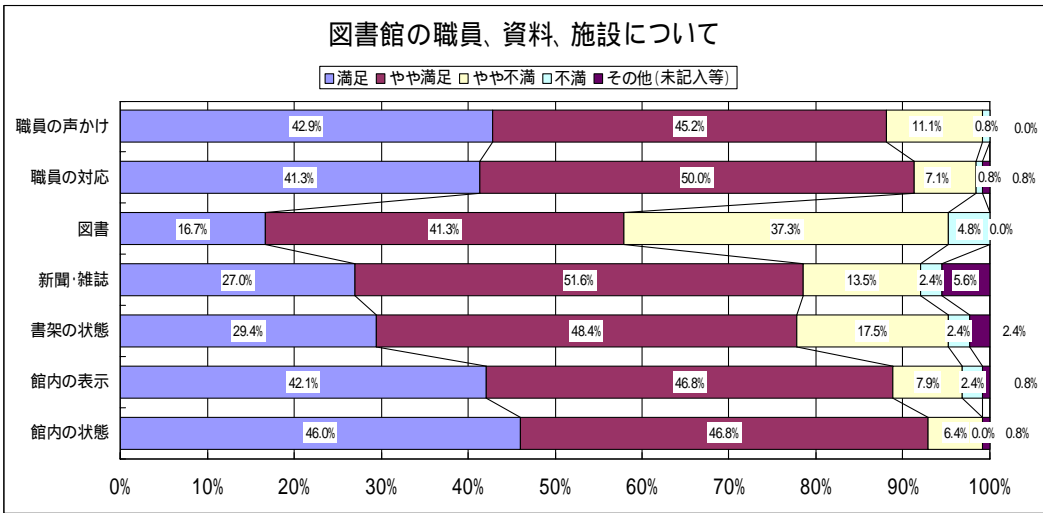
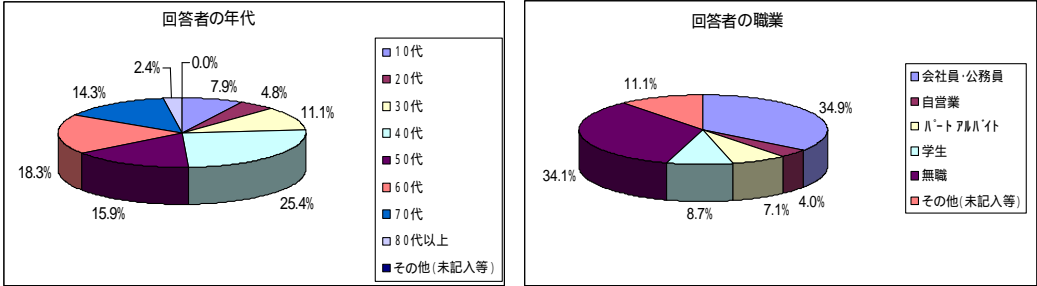
# (3) 柿木図書館

## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	121,360	121,886	99.6%
	購入冊数	実績	9,297	9,321	99.7%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	2.67	2.74	97.4%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.58%	8.53%	100.6%
	タイトル利用可能数 (平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		116,698	118,124	98.8%
2 資料提供等	入館者数	実績	164,611	172,776	95.3%
	利用登録者数	実績	8,143	12,268	66.4%
	年間貸出冊数	実績	276,014	291,062	94.8%
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	88,363	/
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	86,774	
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		855	1,589	53.8%
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	2.27	2.39	95.2%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	6.08	6.55	92.8%
	団体貸出団体数	団体別登録数	54	52	103.8%
	団体貸出冊数	実績	16,001	15,310	104.5%
	複写サービス	実績	14,732	16,299	90.4%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,428	1,468	97.3%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	577	356	162.1%
		クイック	475	232	/
		調査	102	124	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.35%	0.21%	170.1%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	133	134	99.3%
		・おはなし会	55	49	/
		・映画会(一般)	26	25	
		・映画会(児童)	20	23	
		・一般向け事業(講演会、講座)	2	1	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	0	4	
		・展示会	22	19	
		・その他	8	13	
	事業参加者数	事業参加者数	2,125	2,422	
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	19.5%	8.2%	238.1%
学校への支援(団体貸出を除く)		学校支援実施回数	106	61	173.8%
障害者サービス実施回数	調べ学習資料貸出	66	48	/	
	・ブックトーク等	35	10		
	・職場体験	2	1		
	・図書館見学	3	2		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	445.06	436.48	102.0%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	746.26	735.30	101.5%

# 利用者満足度調査の結果

配布数158枚、回答者126名(回答率79.7%)、入館者1,356名、入館者に対する割合9.3%



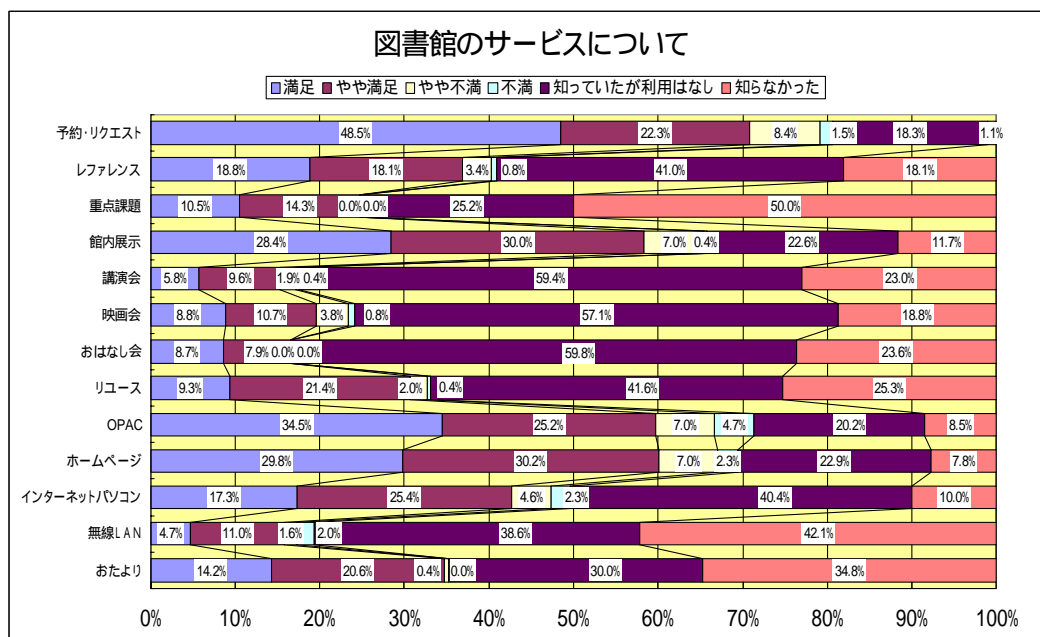
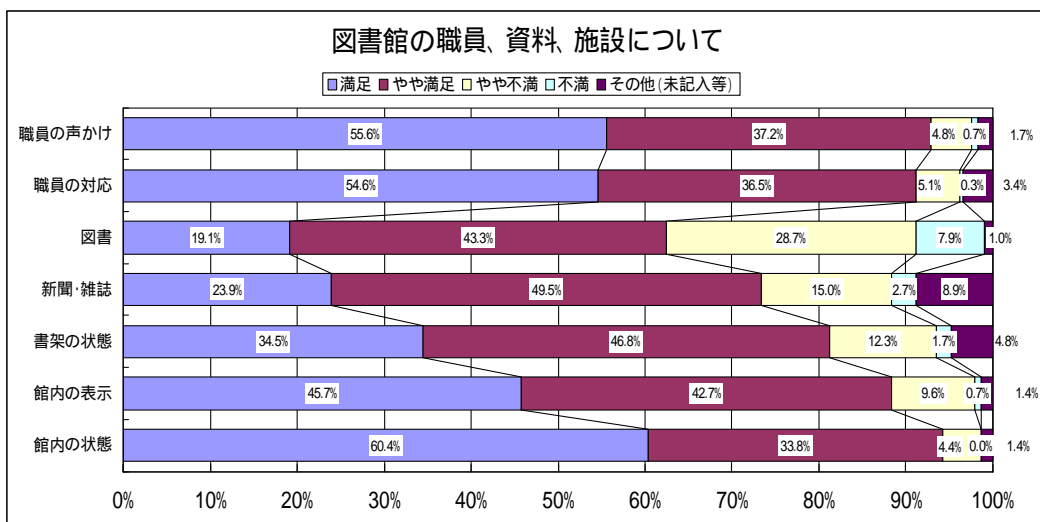
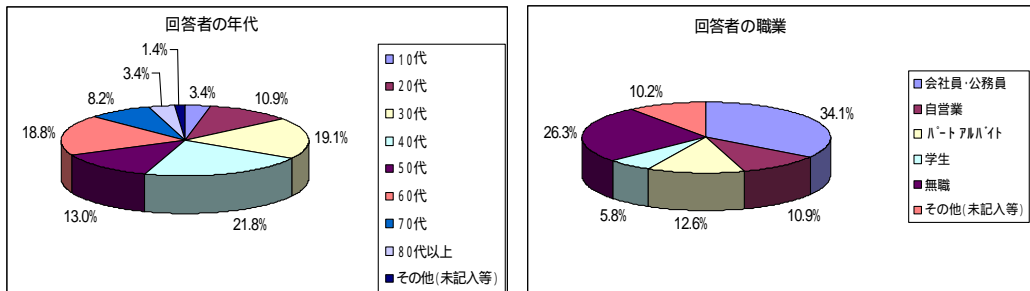
# (4) 高円寺図書館

## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	136,034	131,496	103.5%
	購入冊数	実績	8,396	8,969	93.6%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.52	1.52	100.1%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	7.20%	7.92%	91.0%
	タイトル利用可能数 (平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		133,206	129,133	103.2%
2 資料提供等	入館者数	実績	155,080	162,801	95.3%
	利用登録者数	実績	12,626	19,142	66.0%
	年間貸出冊数	実績	246,076	252,237	97.6%
	予約貸出冊数 (平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	84,068	/
	自区内処理冊数 (平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	82,746	
	相互協力貸出 (都立図書館等の協力) 冊数 自館対応分		983	1,322	
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	1.81	28.12	6.4%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	2.74	2.91	94.4%
	団体貸出団体数	団体別登録数	61	59	103.4%
	団体貸出冊数	実績	18,169	18,952	95.9%
	複写サービス	実績	25,061	26,045	96.2%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,609	2,409	108.3%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	794	955
クイック調査			700	896	/
			94	59	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	0.51%	0.59%	87.3%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	136	147	92.5%
		・おはなし会	58	60	/
		・映画会 (一般)	24	30	
		・映画会 (児童)	20	20	
		・一般向け事業 (講演会、講座)	1	1	
		・児童向け事業 (子ども会、人形劇)	2	7	
		・展示会	24	24	
		・その他	7	5	
	事業参加者数	事業参加者数	1,231	1,529	
		・おはなし会	351	364	/
		・映画会 (一般)	513	729	
		・映画会 (児童)	89	186	
		・一般向け事業 (講演会、講座)	37	17	
・児童向け事業 (子ども会、人形劇)		76	222		
・その他	165	11			
協働 (ボランティア) 事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	36.0%	42.9%	84.1%	
学校への支援 (団体貸出を除く)	学校支援実施回数	学校支援実施回数	71	30	236.7%
		・調べ学習資料貸出	68	24	/
		・ブックトーク等	0	0	
		・職場体験	1	5	
		・図書館見学	2	1	
障害者サービス実施回数	実績 (件数)	2	2	100.0%	
5 経費 (コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	545.35	576.05	94.7%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	865.34	892.51	97.0%

## 利用者満足度調査の結果

配布数310枚、回答者293名(回答率94.5%)、入館者1,281名、入館者に対する割合22.9%



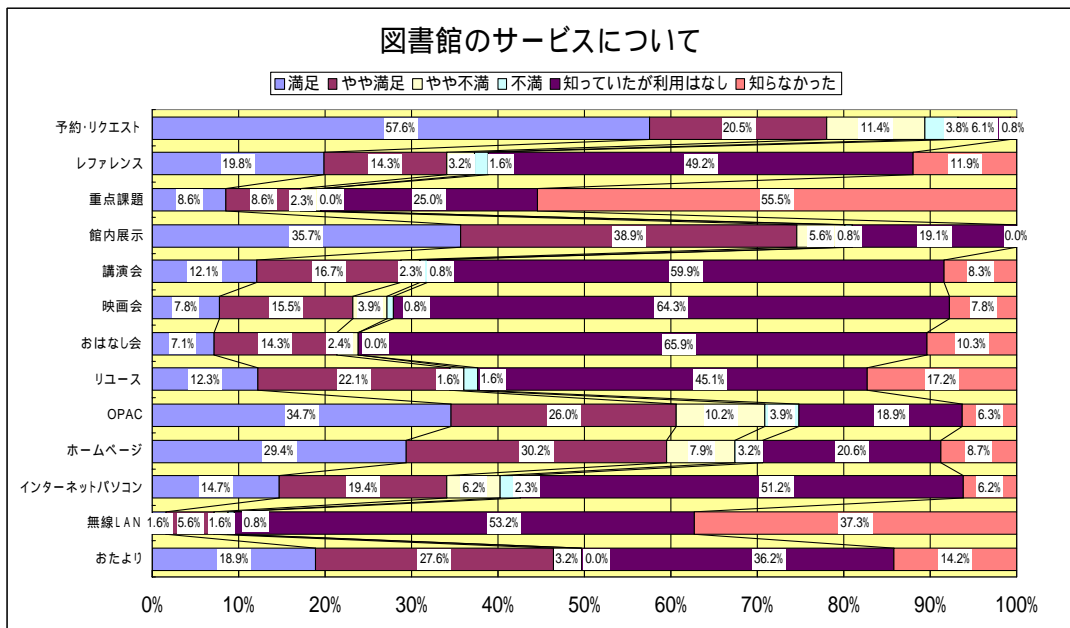
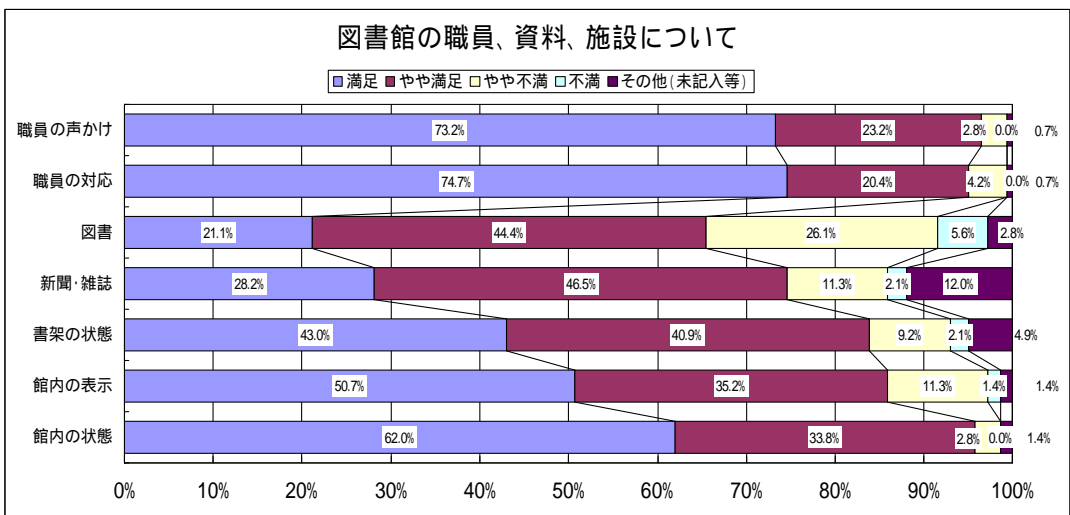
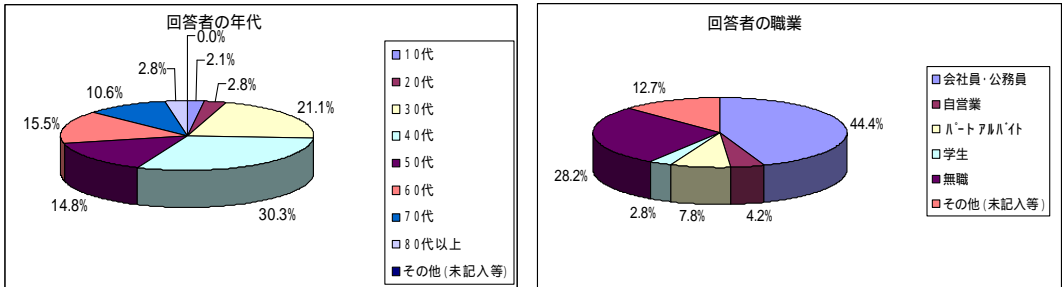
# (5) 宮前図書館

## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	138,415	133,663	103.6%
	購入冊数	実績	9,265	9,406	98.5%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.53	1.51	101.8%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	7.69%	8.08%	95.1%
	タイトル利用可能数 (平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		132,979	130,120	102.2%
2 資料提供等	入館者数	実績	233,672	247,898	94.3%
	利用登録者数	実績	12,341	17,628	70.0%
	年間貸出冊数	実績	406,871	428,496	95.0%
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	136,678	/
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	135,383	
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		1,158	1,295	
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	2.94	45.56	6.5%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.51	4.83	93.3%
	団体貸出団体数	団体別登録数	73	69	105.8%
	団体貸出冊数	実績	15,700	15,669	100.2%
	複写サービス	実績	23,780	26,317	90.4%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,146	1,951	110.0%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,984	2,728	72.7%
		クイック	1,969	2,706	/
		調査	15	22	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.85%	1.10%	77.2%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	162	162	100.0%
		・おはなし会	55	61	/
		・映画会(一般)	22	29	
		・映画会(児童)	23	23	
		・一般向け事業(講演会、講座)	27	14	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	3	4	
		・展示会	23	24	
		・その他	9	7	
	事業参加者数	事業参加者数	3,212	2,738	
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	・おはなし会	1063	976
・映画会(一般)			247	320	
・映画会(児童)			205	291	
・一般向け事業(講演会、講座)			978	342	
・児童向け事業(子ども会、人形劇)			124	177	
・その他			595	632	
9.9%			33.3%	29.6%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	学校支援実施回数	80	84	95.2%
		・調べ学習資料貸出	69	78	/
		・ブックトーク等	0	0	
		・職場体験	8	3	
		・図書館見学	3	3	
障害者サービス実施回数	実績(件数)	89	146	61.0%	
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	254.62	237.15	107.4%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	443.35	409.92	108.2%

# 利用者満足度調査の結果

配布数180枚、回答者142名(回答率78.9%)、入館者2,133名、入館者に対する割合6.7%



# (6) 成田図書館

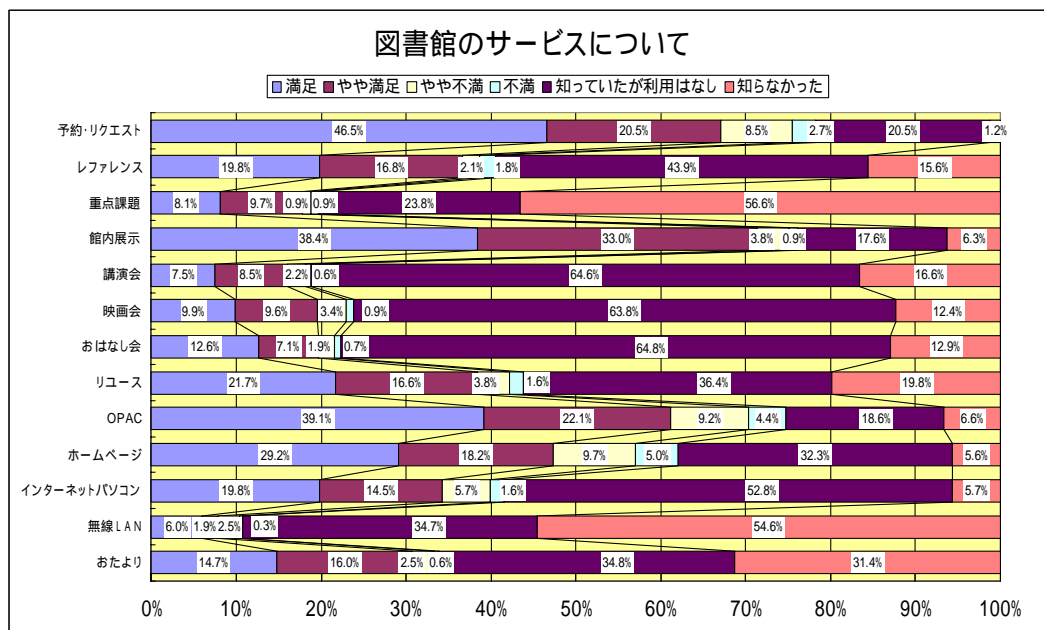
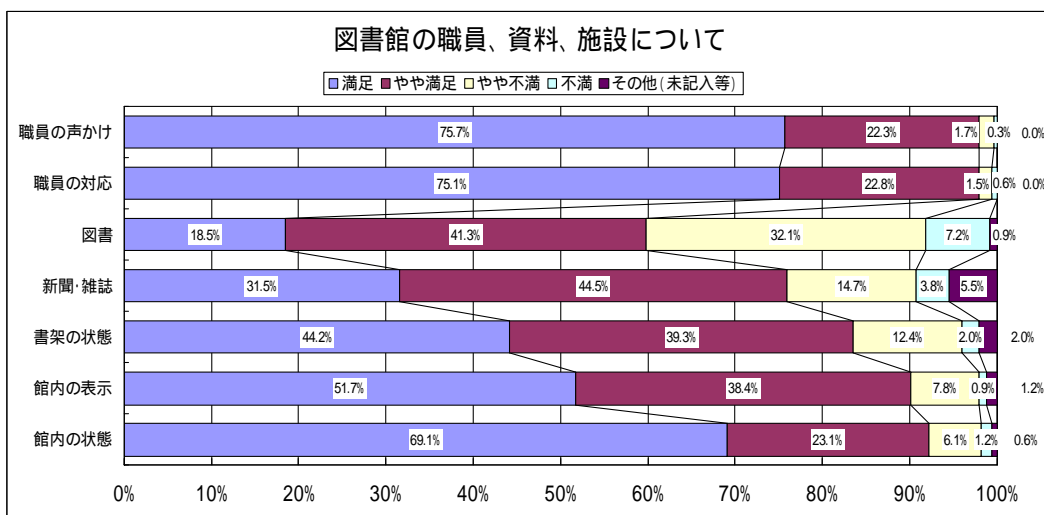
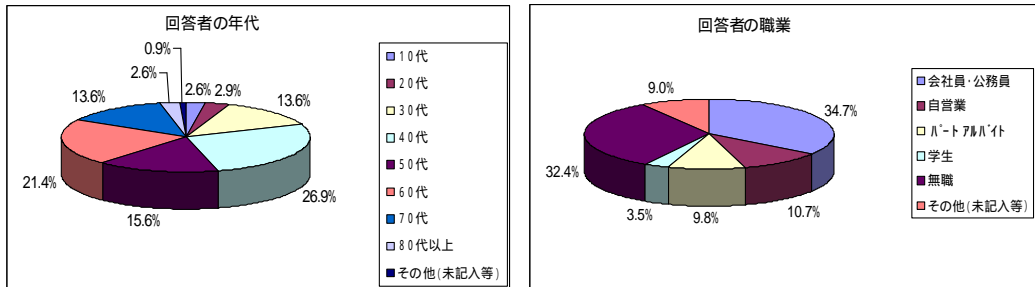
## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	101,920	97,526	104.5%
	購入冊数	実績	8,708	9,297	93.7%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.11	1.09	102.4%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.55%	9.53%	89.6%
	タイトル利用可能数(平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		99,826	96,757	103.2%
2 資料提供等	入館者数	実績	195,695	204,435	95.7%
	利用登録者数	実績	9,615	13,809	69.6%
	年間貸出冊数	実績	283,547	298,041	95.1%
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	97,483	/
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	95,801	
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		1,057	1,682	
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	2.78	3.06	91.0%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	3.10	3.32	93.3%
	団体貸出団体数	団体別登録数	67	67	100.0%
	団体貸出冊数	実績	19,564	20,739	94.3%
	複写サービス	実績	30,282	32,139	94.2%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,264	2,273	99.6%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	932	1,042	89.4%
		クイック調査	924 8	1,031 11	/
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.48%	0.51%	93.4%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	197	161	122.4%
		・おはなし会	56	57	/
		・映画会(一般)	26	26	
		・映画会(児童)	22	24	
		・一般向け事業(講演会、講座)	8	4	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	6	5	
		・展示会	35	24	
	・その他	44	21		
	事業参加者数	事業参加者数	3,199	2,762	115.8%
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	17.3%	32.9%	52.4%
学校への支援(団体貸出を除く)			学校支援実施回数	34	17
	調べ学習資料貸出 ・ブックトーク等 ・職場体験 ・図書館見学	30	12	/	
		0	0		
		1	2		
		3	3		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	0		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	295.97	274.63	107.8%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	428.83	400.38	107.1%



## 利用者満足度調査の結果

配布数358枚、回答者346名(回答率96.6%)、入館者1,496名、入館者に対する割合23.1%



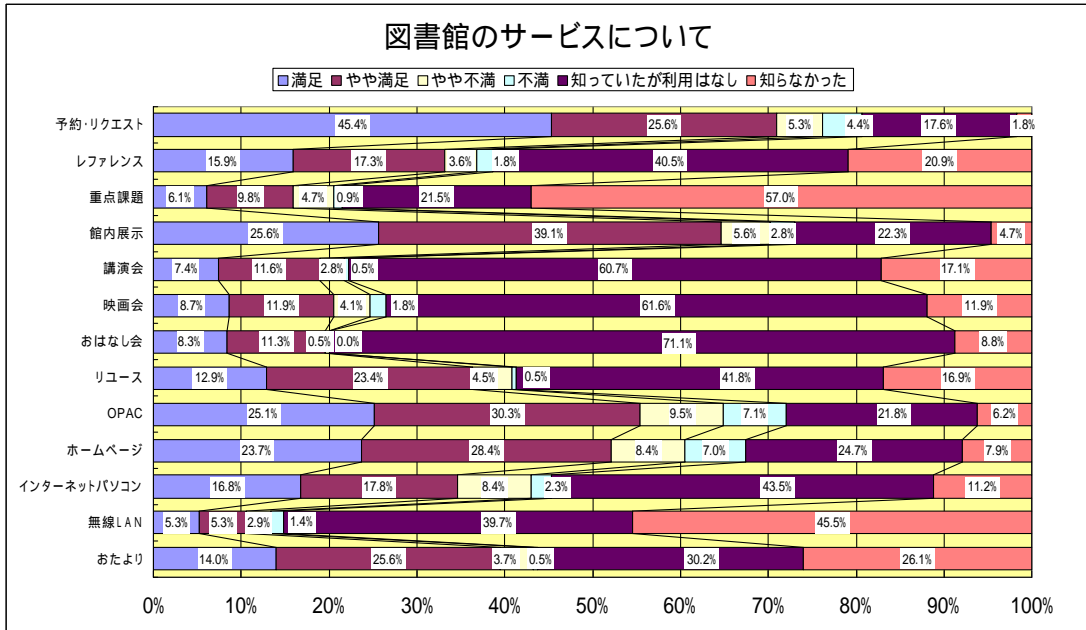
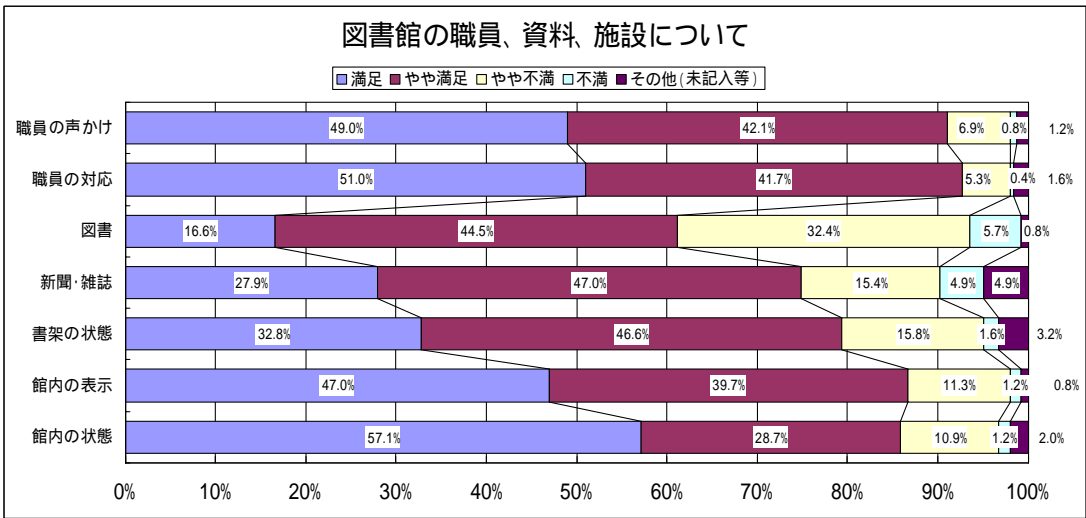
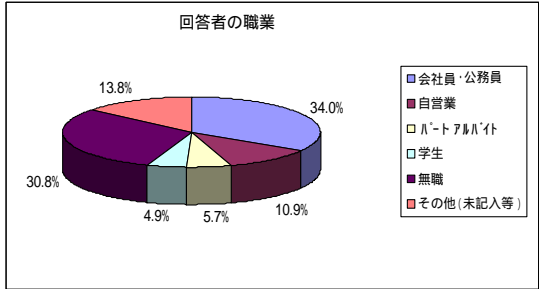
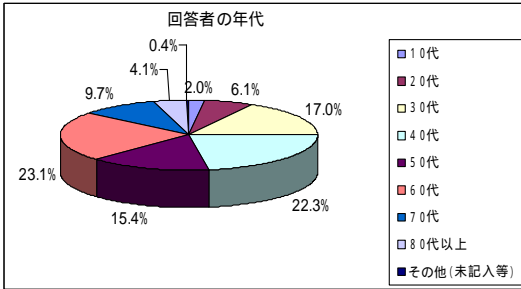
# (7) 西荻図書館

## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	148,894	145,494	102.3%
	購入冊数	実績	8,458	8,702	97.2%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	2.01	2.01	99.8%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.33%	8.63%	96.5%
	タイトル利用可能数 (平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		148,539	140,668	105.6%
2 資料提供等	入館者数	実績	206,702	214,056	96.6%
	利用登録者数	実績	13,088	19,158	68.3%
	年間貸出冊数	実績	338,102	343,013	98.6%
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	122,886	/
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	121,024	
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		1,638	1,862	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.27	2.36	96.3%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.56	4.74	96.1%
	団体貸出団体数	団体別登録数	38	36	105.6%
	団体貸出冊数	実績	11,084	10,856	102.1%
	複写サービス	実績	33,307	35,517	93.8%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,768	1,720	102.8%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,092	1,174	/
		クイック調査	1,091 1	1,171 3	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.53%	0.55%	96.3%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	232	186	/
		・おはなし会	92	95	
		・映画会(一般)	19	19	
		・映画会(児童)	11	14	
		・一般向け事業(講演会、講座)	42	10	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	2	6	
		・展示会	43	20	
		・その他	23	22	
	事業参加者数	事業参加者数	2,065	2,675	77.2%
	事業参加者数	事業参加者数	2,065	2,675	/
・おはなし会		1056	1083		
・映画会(一般)		135	193		
・映画会(児童)		100	145		
・一般向け事業(講演会、講座)		428	187		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		25	167		
・その他		321	900		
協働(ボランティア)事業実施率		協働事業実施回数÷事業実施回数	73.3%	58.6%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数		55	24	/
	・調べ学習資料貸出		28	17	
	・ブックトーク等		0	0	
	・職場体験		25	3	
	・図書館見学		2	4	
障害者サービス実施回数	実績(件数)	25	25	100.0%	
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	455.10	450.92	100.9%
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	744.40	722.57	103.0%

# 利用者満足度調査の結果

配布数405枚、回答者247名(回答率61.0%)、入館者1,917名、入館者に対する割合12.9%



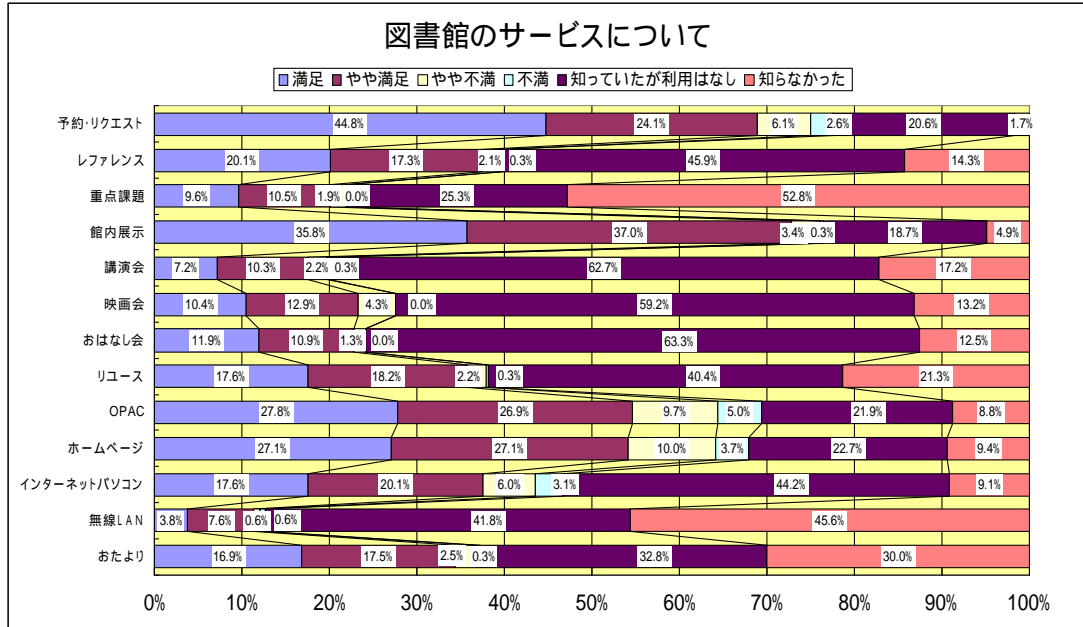
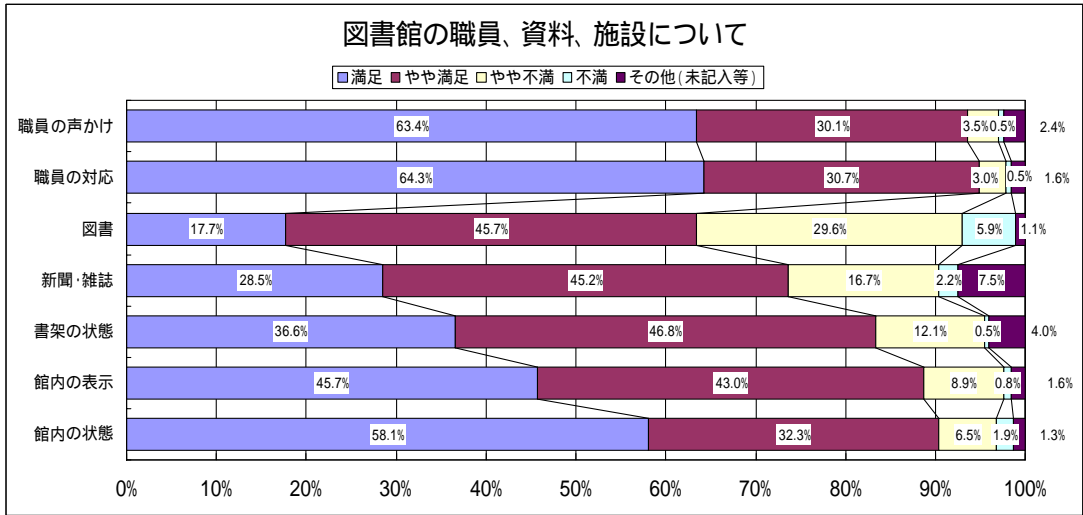
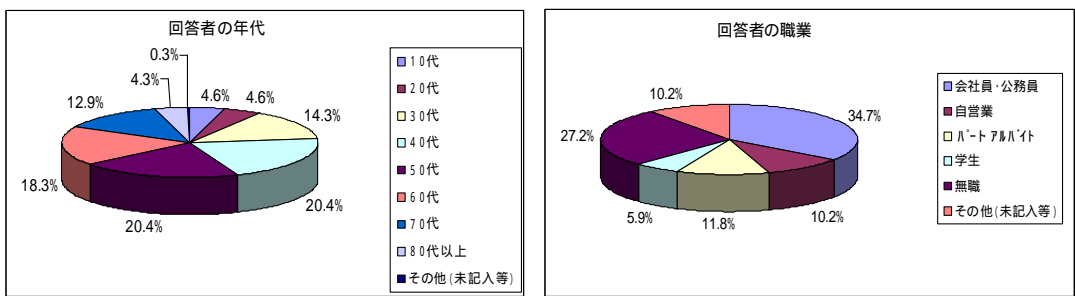
# (8) 阿佐谷図書館

## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	149,849	144,650	103.6%
	購入冊数	実績	8,894	9,340	95.2%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.64	1.61	100.0%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.91%	9.90%	90.0%
	タイトル利用可能数 (平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		148,967	141,750	105.1%
2 資料提供等	入館者数	実績	252,375	260,210	97.0%
	利用登録者数	実績	12,970	19,249	67.4%
	年間貸出冊数	実績	343,088	358,813	95.6%
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	115,561	/
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	114,590	
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		578	971	
	蔵書回転率	年間貸出冊数÷蔵書数	2.29	2.48	92.3%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	3.75	4.00	93.7%
	団体貸出団体数	団体別登録数	40	34	117.6%
	団体貸出冊数	実績	5,176	5,403	95.8%
	複写サービス	実績	24,591	24,320	101.1%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,562	2,496	102.6%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	2,332	2,458	94.9%
		クイック	2,310	2,437	/
		調査	22	21	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.92%	0.94%	97.8%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	230	217	106.0%
		・おはなし会	88	91	/
		・映画会(一般)	31	30	
		・映画会(児童)	21	22	
		・一般向け事業(講演会、講座)	13	11	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	28	25	
		・展示会	41	30	
		・その他	8	8	
	事業参加者数	事業参加者数	4,810	4,503	
		・おはなし会	856	649	/
		・映画会(一般)	622	479	
・映画会(児童)		151	211		
・一般向け事業(講演会、講座)		297	240		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	876	469			
・その他	2,008	2,455			
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	20.9%	21.7%	96.4%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	学校支援実施回数	93	89	104.5%
		・調べ学習資料貸出	83	80	/
		・ブックトーク等	0	0	
		・職場体験	3	2	
		・図書館見学	7	7	
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	0	#DIV/0!	
5 経費(コスト)	*貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	269.82	253.48	106.4%
	*利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	366.80	349.54	104.9%

## 利用者満足度調査の結果

配布数462枚、回答者372名(回答率80.5%)、入館者2,332名、入館者に対する割合16.0%



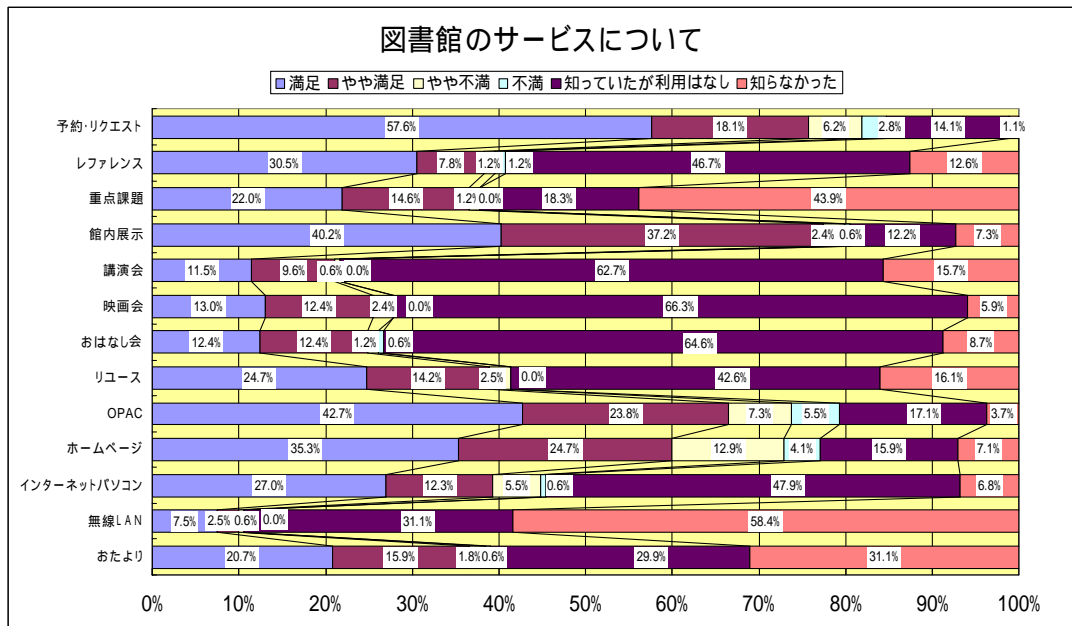
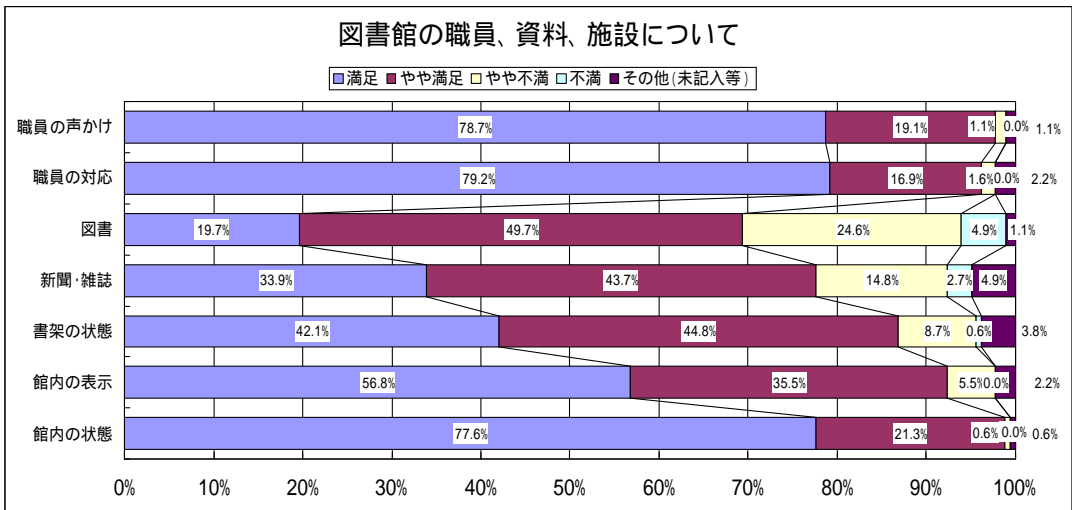
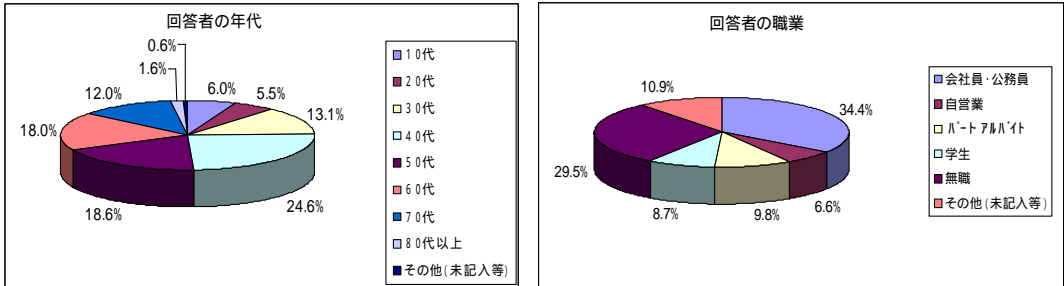
# (9) 南荻窪図書館

## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	145,190	144,412	100.5%
	購入冊数	実績	8,416	8,508	98.9%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.69	1.72	98.5%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	8.66%	8.67%	99.9%
	タイトル利用可能数 (平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		144,613	140,186	103.2%
2 資料提供等	入館者数	実績	154,597	173,636	89.0%
	利用登録者数	実績	8,185	11,338	72.2%
	年間貸出冊数	実績	278,963	305,379	91.3%
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	87,723	/
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	86,507	
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		687	1,216	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	1.92	2.11	90.9%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	3.26	3.64	89.5%
	団体貸出団体数	団体別登録数	27	22	122.7%
	団体貸出冊数	実績	10,543	8,800	119.8%
	複写サービス	実績	17,864	20,160	88.6%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,245	1,228	101.4%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,961	2,520	/
		クイック調査	1,950 11	2,495 25	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	1.27%	1.45%	87.4%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	168	169	/
		・おはなし会	59	60	
		・映画会(一般)	23	23	
		・映画会(児童)	27	25	
		・一般向け事業(講演会、講座)	2	2	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	2	6	
		・展示会	48	45	
		・その他	7	8	
	事業参加者数	事業参加者数	1,991	3,366	59.2%
	事業参加者数	・おはなし会	746	673	/
・映画会(一般)		300	270		
・映画会(児童)		497	394		
・一般向け事業(講演会、講座)		76	33		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		101	651		
・その他		271	1,345		
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	40.5%	30.2%	134.1%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	105	53	198.1%	
	・調べ学習資料貸出	80	25	/	
	・ブックトーク等	22	21		
	・職場体験	3	5		
	・図書館見学	0	2		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	13	21	61.9%	
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	281.88	245.65	114.7%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	508.63	432.02	117.7%

# 利用者満足度調査の結果

配布数200枚、回答者183名(回答率91.5%)、入館者1,304名、入館者に対する割合14.0%



# (10) 下井草図書館

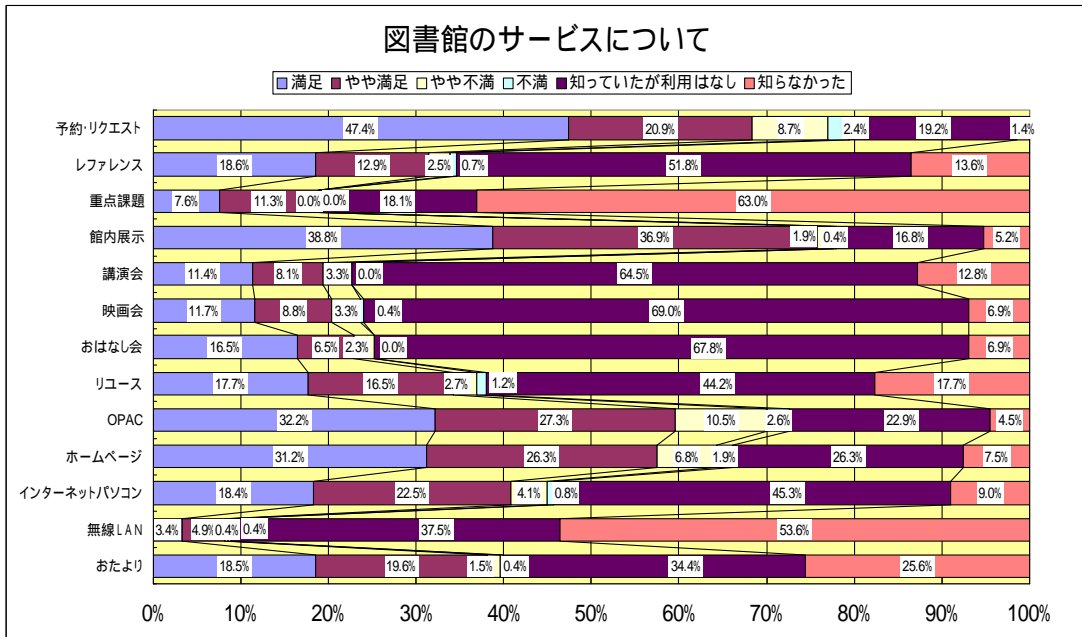
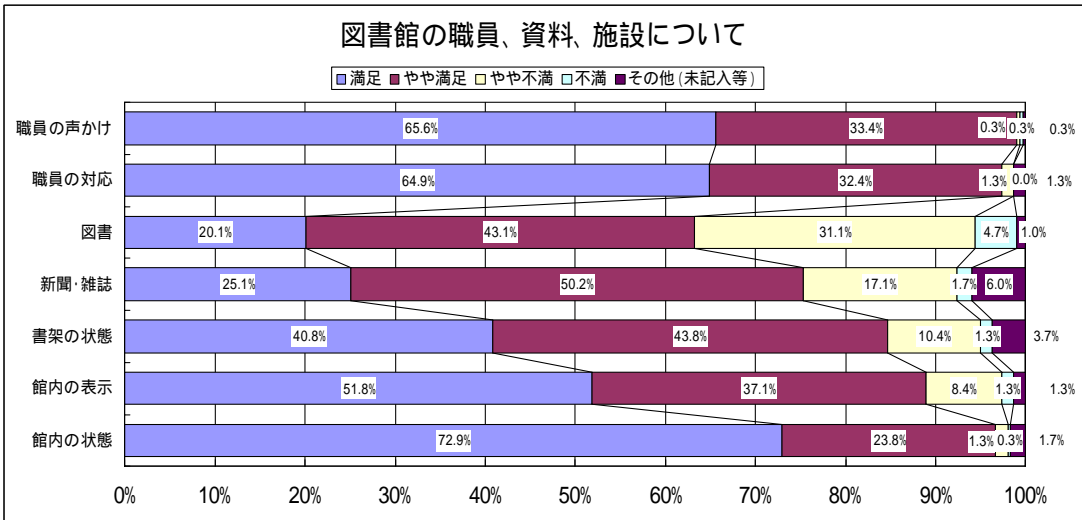
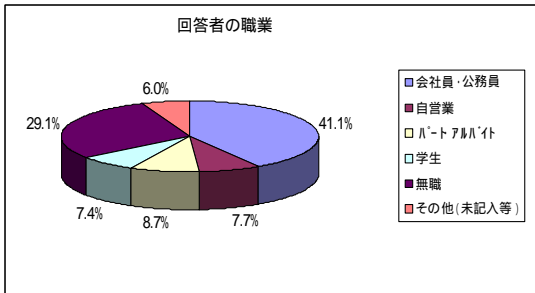
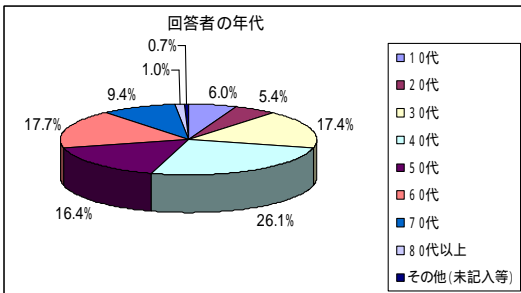
## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	142,894	138,240	103.4%
	購入冊数	実績	8,851	9,094	97.3%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	3.15	3.11	101.2%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.08%	9.50%	95.6%
	タイトル利用可能数 (平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		138,430	131,767	105.1%
2 資料提供等	入館者数	実績	219,818	230,988	95.2%
	利用登録者数	実績	12,223	17,602	69.4%
	年間貸出冊数	実績	367,165	386,201	95.1%
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	104,301	/
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	102,581	
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		1,048	1,720	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.57	2.79	92.0%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	8.08	8.69	93.0%
	団体貸出団体数	団体別登録数	42	38	110.5%
	団体貸出冊数	実績	12,113	11,775	102.9%
	複写サービス	実績	27,474	28,746	95.6%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,592	1,854	85.9%
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,415	1,268	/
		クイック調査	1,400 15	1,229 39	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	0.64%	0.55%	117.3%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	244	236	/
		・おはなし会	141	148	
		・映画会(一般)	23	24	
		・映画会(児童)	13	12	
		・一般向け事業(講演会、講座)	2	1	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	19	17	
		・展示会	44	33	
		・その他	2	1	
	事業参加者数	事業参加者数	2,575	2,956	87.1%
	事業参加者数	・おはなし会	1,228	1,475	/
・映画会(一般)		256	370		
・映画会(児童)		221	188		
・一般向け事業(講演会、講座)		81	38		
・児童向け事業(子ども会、人形劇)		581	652		
・その他		208	233		
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	1.6%	22.5%	7.3%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数		69	16	/
	・調べ学習資料貸出		60	14	
	・ブックトーク等		0	0	
	・職場体験		3	2	
	・図書館見学		6	0	
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	0		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	235.41	210.67	111.7%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	393.21	352.23	111.6%



# 利用者満足度調査の結果

配布数300枚、回答者299名(回答率99.7%)、入館者1,932名、入館者に対する割合15.5%



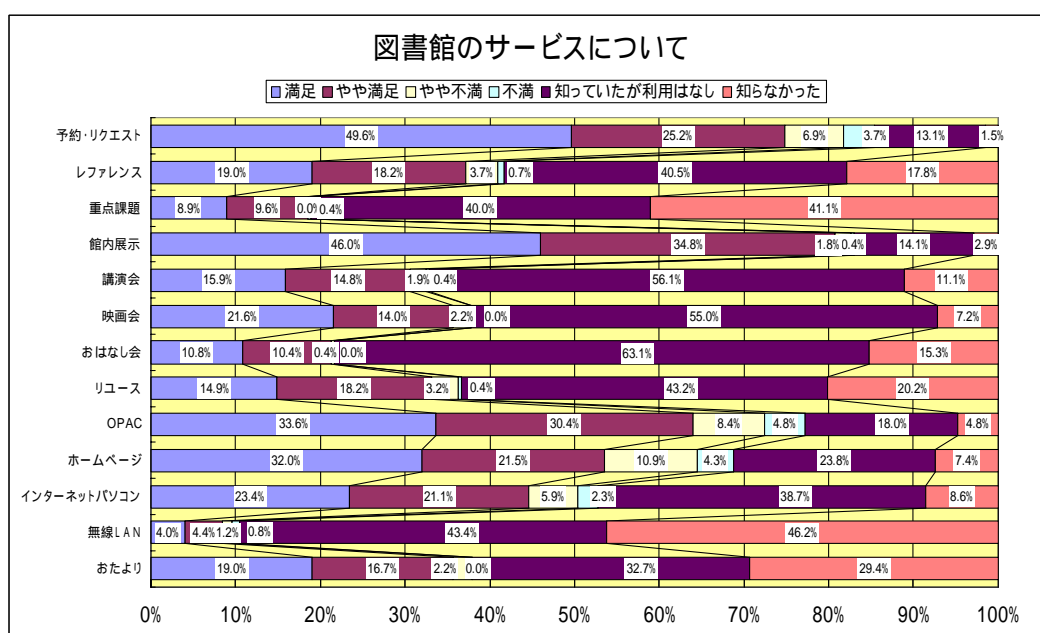
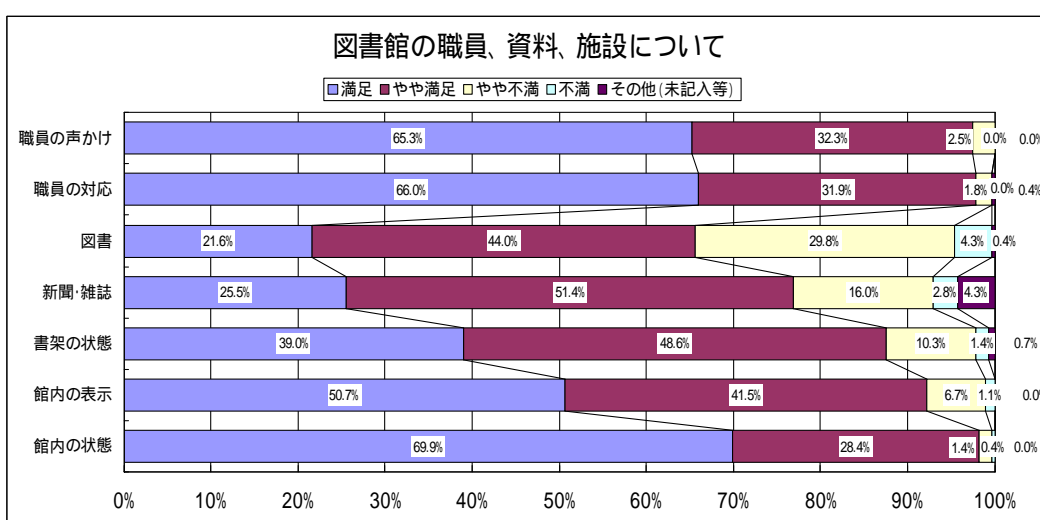
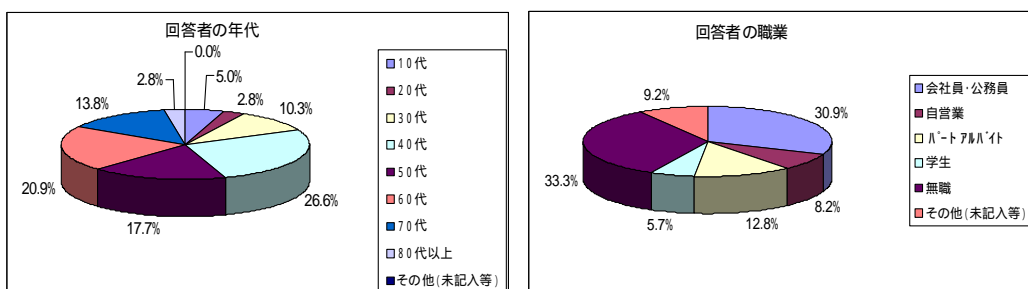
# (11) 高井戸図書館

## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)	
1 蔵書	蔵書冊数	実績	123,422	123,575	99.9%	
	購入冊数	実績	9,212	9,310	98.9%	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.37	1.39	98.2%	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.81%	9.76%	100.5%	
	タイトル利用可能数(平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		122,924	118,132	104.1%	
2 資料提供等	入館者数	実績	237,853	251,861	94.4%	
	利用登録者数	実績	13,477	18,705	72.1%	
	年間貸出冊数	実績	409,585	452,471	90.5%	
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	143,676	/	
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	141,277		
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		1,395	2,399		58.1%
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	3.32	3.66	90.6%	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.54	5.10	89.0%	
	団体貸出団体数	団体別登録数	82	78	105.1%	
	団体貸出冊数	実績	18,241	16,801	108.6%	
	複写サービス	実績	30,204	32,642	92.5%	
利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,578	2,124	121.4%		
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	3,220	1,433	224.7%	
		クイック調査	3,144 76	1,396 37	/	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数	1.35%	0.57%		237.9%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	222	205	108.3%	
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(子ども会、人形劇) ・展示会 ・その他	96 26 15 17 9 47 12	98 25 14 11 11 46 0	/	
	事業参加者数	事業参加者数	3,495	2,992		116.8%
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(子ども会、人形劇) ・その他	1506 878 263 618 205 25	1360 792 245 295 300 0	/	
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	50.5%	37.6%		134.3%
	学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	82	16	512.5%	
		・調べ学習資料貸出 ・ブックトーク等 ・職場体験 ・図書館見学	66 5 10 1	5 6 5 0	/	
	障害者サービス実施回数	実績(件数)	165	181		91.2%
	5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	238.82	213.89	111.7%
		* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	411.25	384.25	107.0%

## 利用者満足度調査の結果

配布数300枚、回答者282名(回答率94.0%)、入館者2,052名、入館者に対する割合13.7%



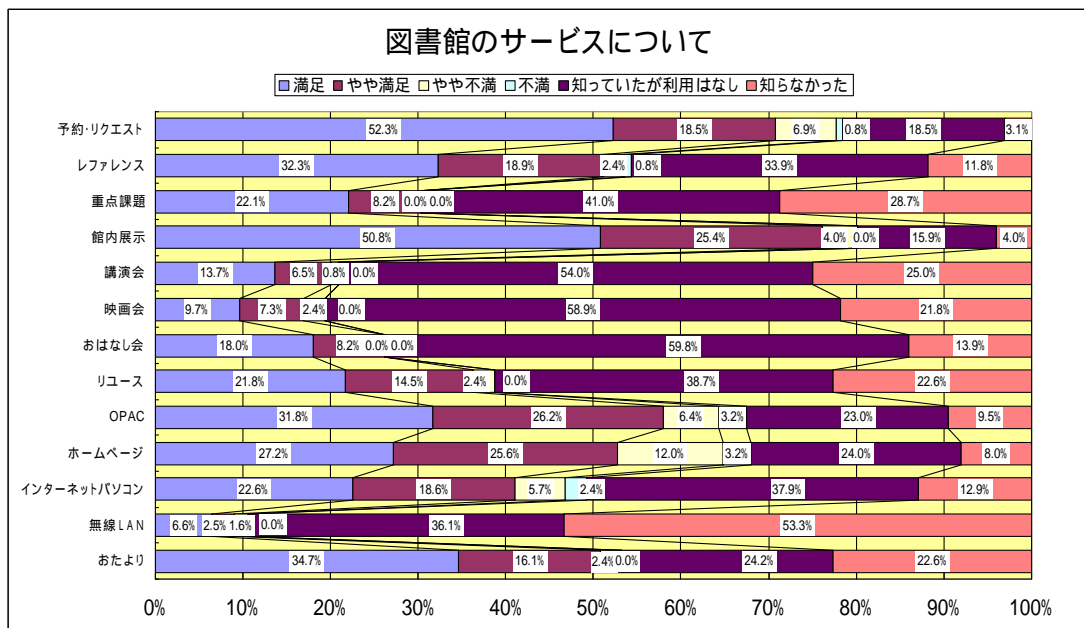
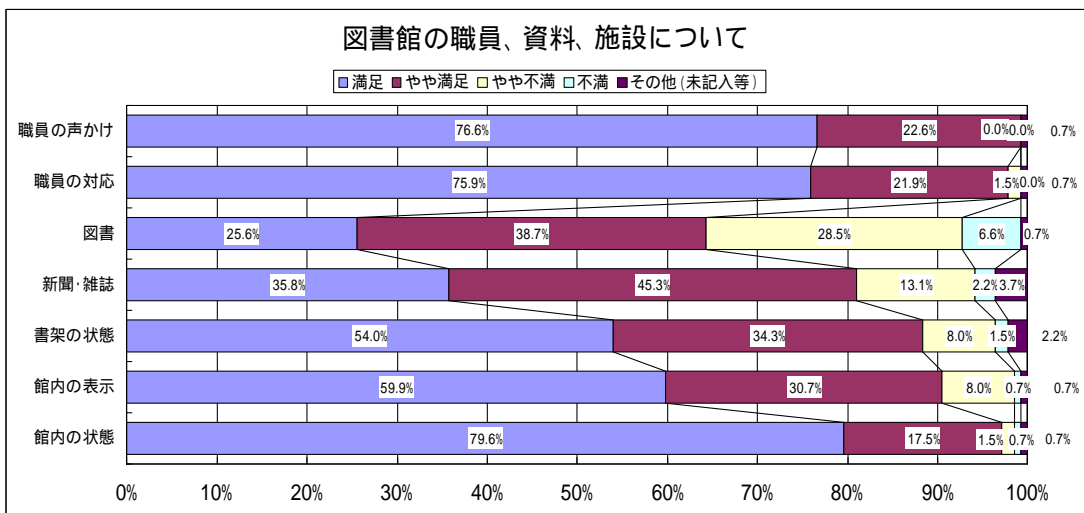
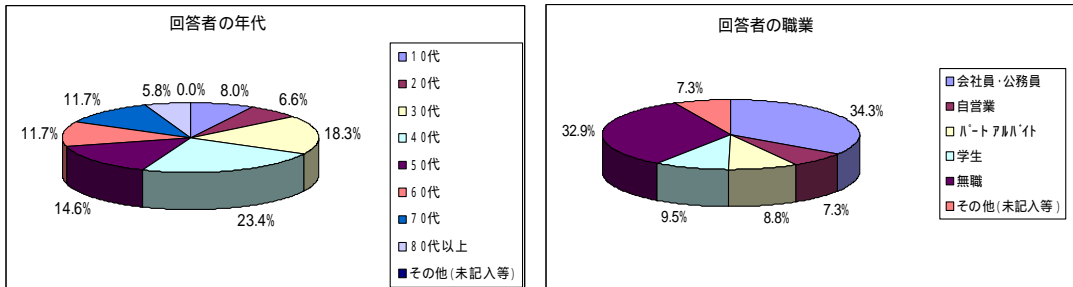
# (12) 方南図書館

## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	118,046	114,630	103.0%
	購入冊数	実績	9,010	9,127	98.7%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.83	1.83	100.2%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.19%	9.33%	98.5%
	タイトル利用可能数 (平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		100,542	97,604	103.0%
2 資料提供等	入館者数	実績	143,073	148,871	96.1%
	利用登録者数	実績	9,184	12,360	74.3%
	年間貸出冊数	実績	275,513	281,249	98.0%
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	84,943	/
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	84,033	
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		569	910	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	2.33	2.45	95.1%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.27	4.48	95.4%
	団体貸出団体数	団体別登録数	57	53	107.5%
	団体貸出冊数	実績	16,702	15,140	110.3%
	複写サービス	実績	13,644	14,090	96.8%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	1,830	1,791	102.2%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,981	1,423
クイック調査			1,957 24	1,382 41	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	1.38%	0.96%	144.9%
4 事業		事業実施回数	事業実施回数	215	163
	・おはなし会		115	97	
	・映画会(一般)		0	0	
	・映画会(児童)		19	19	
	・一般向け事業(講演会、講座)		7	7	
	・児童向け事業(子ども会、人形劇)		3	4	
	・展示会		52	24	
	・その他		19	12	
	事業参加者数	事業参加者数	2,970	2,507	118.5%
	・おはなし会	1,671	1,366	/	
・映画会(一般)	0	0			
・映画会(児童)	324	380			
・一般向け事業(講演会、講座)	191	198			
・児童向け事業(子ども会、人形劇)	68	100			
・その他	716	463			
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	30.7%	6.7%	454.9%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	学校支援実施回数	123	85	144.7%
		・調べ学習資料貸出	115	78	
		・ブックトーク等	1	2	
		・職場体験	3	1	
	・図書館見学	4	4		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	0		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	320.14	307.74	104.0%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	616.49	581.39	106.0%

## 利用者満足度調査の結果

配布数173枚、回答者137名(回答率 79.2%)、入館者2,006名、入館者に対する割合6.8%



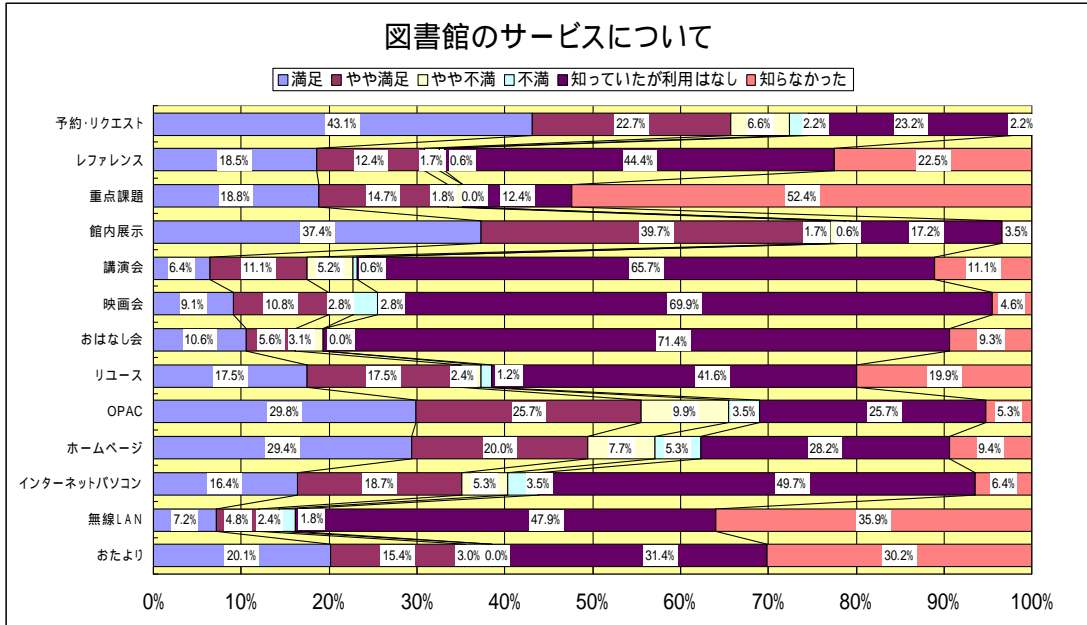
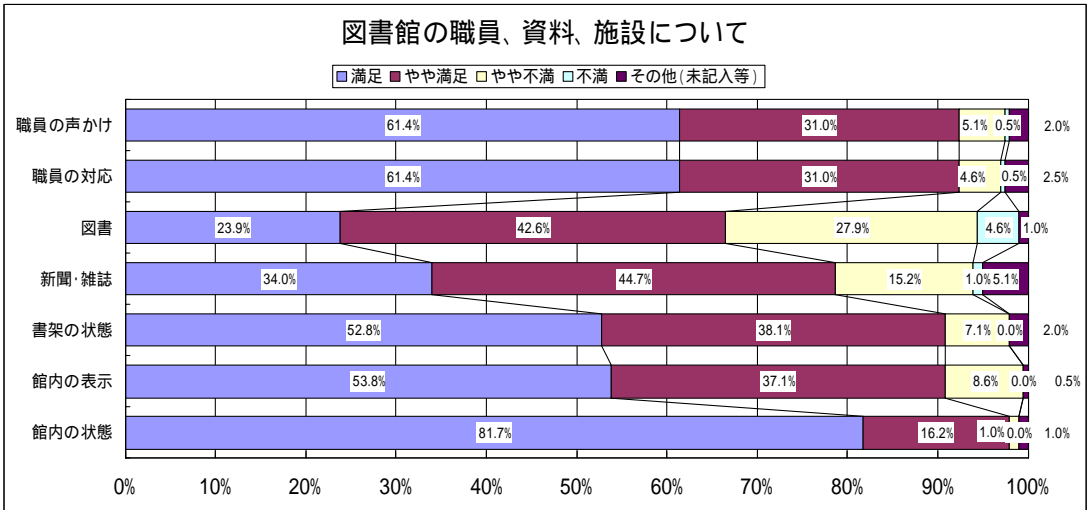
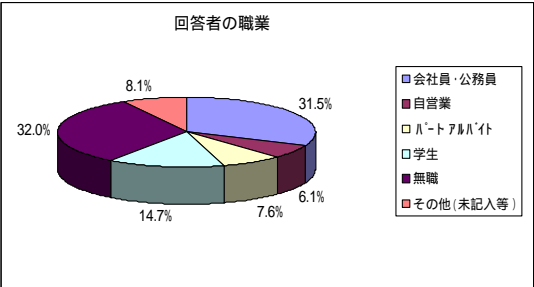
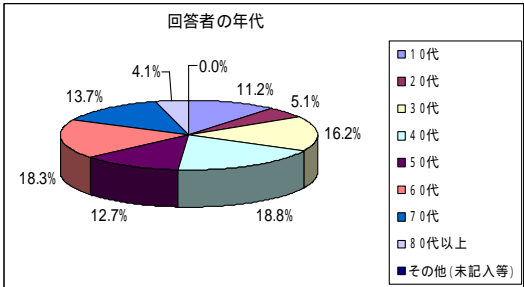
# (13) 今川図書館

## サービス水準及びコスト表

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績	109,354	101,645	107.6%
	購入冊数	実績	9,628	9,672	99.5%
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口	1.47	1.40	104.9%
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数	9.56%	10.04%	95.2%
	タイトル利用可能数(平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)		102,336	96,885	105.6%
2 資料提供等	入館者数	実績	202,278	205,555	98.4%
	利用登録者数	実績	8,053	9,649	83.5%
	年間貸出冊数	実績	350,437	365,015	96.0%
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,398,521	97,540	/
	自区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)		1,385,171	96,859	
	相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分		511	681	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数	3.20	3.59	89.2%
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口	4.72	5.04	93.6%
	団体貸出団体数	団体別登録数	38	35	108.6%
	団体貸出冊数	実績	7,879	6,418	122.8%
	複写サービス	実績	23,017	27,716	83.0%
	利用者用インターネット端末利用回数	実績	2,378	2,183	108.9%
	3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数	1,146	1,647
		クイック調査	1,126 20	1,596 51	
レファレンス率		レファレンス件数÷入館者数	0.57%	0.80%	70.7%
4 事業	事業実施回数	事業実施回数	165	160	/
		・おはなし会	77	75	
		・映画会(一般)	22	24	
		・映画会(児童)	12	12	
		・一般向け事業(講演会、講座)	1	0	
		・児童向け事業(子ども会、人形劇)	5	6	
		・展示会	34	30	
		・その他	14	13	
	事業参加者数	事業参加者数	3,315	3,042	109.0%
		・おはなし会	1,590	1,283	/
	・映画会(一般)	386	575		
	・映画会(児童)	142	169		
	・一般向け事業(講演会、講座)	27	0		
	・児童向け事業(子ども会、人形劇)	159	116		
	・その他	1,011	899		
協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数	32.7%	32.5%	100.7%	
学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数	56	14	/	
	・調べ学習資料貸出	48	8		
	・ブックトーク等	2	3		
	・職場体験	2	3		
	・図書館見学	4	0		
障害者サービス実施回数	実績(件数)	0	0		
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数	221.06	208.78	105.9%
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数	382.97	370.75	103.3%

# 利用者満足度調査の結果

配布数241枚、回答者197名(回答率81.7%)、入館者1,272名、入館者に対する割合15.5%



利用者満足度調査結果

年代	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川	
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
10代	160	4.8%	19	3.8%	11	5.5%	10	7.9%	10	3.4%	3	2.1%	9	2.6%	5	2.0%	17	4.6%	11	6.0%	18	6.0%	14	5.0%	11	8.0%	22	11.2%
20代	185	5.6%	38	7.6%	10	5.0%	6	4.8%	32	10.9%	4	2.8%	10	2.9%	15	6.1%	17	4.6%	10	5.5%	16	5.4%	8	2.8%	9	6.6%	10	5.1%
30代	508	15.3%	72	14.4%	32	15.8%	14	11.1%	56	19.1%	30	21.1%	47	13.6%	42	17.0%	53	14.3%	24	13.1%	52	17.4%	29	10.3%	25	18.3%	32	16.2%
40代	778	23.4%	113	22.6%	35	17.3%	32	25.4%	64	21.8%	43	30.3%	93	26.9%	55	22.3%	76	20.4%	45	24.6%	78	26.1%	75	26.6%	32	23.4%	37	18.8%
50代	546	16.4%	94	18.8%	27	13.4%	20	15.9%	38	13.0%	21	14.8%	54	15.6%	38	15.4%	76	20.4%	34	18.6%	49	16.4%	50	17.7%	20	14.6%	25	12.7%
60代	626	18.8%	81	16.2%	49	24.3%	23	18.3%	55	18.8%	22	15.5%	74	21.4%	57	23.1%	68	18.3%	33	18.0%	53	17.7%	59	20.9%	16	11.7%	36	18.3%
70代	391	11.8%	60	12.0%	23	11.4%	18	14.3%	24	8.2%	15	10.6%	47	13.6%	24	9.7%	48	12.9%	22	12.0%	28	9.4%	39	13.8%	16	11.7%	27	13.7%
80代以上	115	3.5%	20	4.0%	13	6.4%	3	2.4%	10	3.4%	4	2.8%	9	2.6%	10	4.1%	16	4.3%	3	1.6%	3	1.0%	8	2.8%	8	5.8%	8	4.1%
その他(未記入等)	17	0.5%	3	0.6%	2	1.0%	0	0.0%	4	1.4%	0	0.0%	3	0.9%	1	0.4%	1	0.3%	1	0.6%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	3326	100.0%	500	100.0%	202	100.0%	126	100.0%	293	100.0%	142	100.0%	346	100.0%	247	100.0%	372	100.0%	183	100.0%	299	100.0%	282	100.0%	137	100.0%	197	100.0%
性別	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
男	1689	50.8%	286	57.2%	117	57.9%	62	49.2%	155	52.9%	54	38.0%	167	48.3%	134	54.3%	199	53.5%	86	47.0%	130	43.5%	123	43.6%	66	48.2%	110	55.8%
女	1562	47.0%	199	39.8%	79	39.1%	61	48.4%	125	42.7%	86	60.6%	173	50.0%	109	44.1%	164	44.1%	93	50.8%	165	55.2%	157	55.7%	70	51.1%	81	41.1%
その他(未記入等)	75	2.3%	15	3.0%	6	3.0%	3	2.4%	13	4.4%	2	1.4%	6	1.7%	4	1.6%	9	2.4%	4	2.2%	4	1.3%	2	0.7%	1	0.7%	6	3.1%
TOTAL	3326	100.0%	500	100.0%	202	100.0%	126	100.0%	293	100.0%	142	100.0%	346	100.0%	247	100.0%	372	100.0%	183	100.0%	299	100.0%	282	100.0%	137	100.0%	197	100.0%
職業	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
会社員・公務員	1157	34.8%	178	35.6%	57	28.2%	44	34.9%	100	34.1%	63	44.4%	120	34.7%	84	34.0%	129	34.7%	63	34.4%	123	41.1%	87	30.9%	47	34.3%	62	31.5%
自営業	293	8.8%	46	9.2%	22	10.9%	5	4.0%	32	10.9%	6	4.2%	37	10.7%	27	10.9%	38	10.2%	12	6.6%	23	7.7%	23	8.2%	10	7.3%	12	6.1%
パートアルバイト	327	9.8%	55	11.0%	16	7.9%	9	7.1%	37	12.6%	11	7.8%	34	9.8%	14	5.7%	44	11.8%	18	9.8%	26	8.7%	36	12.8%	12	8.8%	15	7.6%
学生	218	6.6%	28	5.6%	16	7.9%	11	8.7%	17	5.8%	4	2.8%	12	3.5%	12	4.9%	22	5.9%	16	8.7%	22	7.4%	16	5.7%	13	9.5%	29	14.7%
無職	984	29.6%	129	25.8%	63	31.2%	43	34.1%	77	26.3%	40	28.2%	112	32.4%	76	30.8%	101	27.2%	54	29.5%	87	29.1%	94	33.3%	45	32.9%	63	32.0%
その他(未記入等)	347	10.4%	64	12.8%	28	13.9%	14	11.1%	30	10.2%	18	12.7%	31	9.0%	34	13.8%	38	10.2%	20	10.9%	18	6.0%	26	9.2%	10	7.3%	16	8.1%
TOTAL	3326	100.0%	500	100.0%	202	100.0%	126	100.0%	293	100.0%	142	100.0%	346	100.0%	247	100.0%	372	100.0%	183	100.0%	299	100.0%	282	100.0%	137	100.0%	197	100.0%
- 1職員へ声がかかりやすいですか。また、職員からの声かけは出来ていますか。																												
満足	2039	61.3%	248	49.6%	101	50.0%	54	42.9%	163	55.6%	104	73.2%	262	75.7%	121	49.0%	236	63.4%	144	78.7%	196	65.6%	184	65.3%	105	76.6%	121	61.4%
やや満足	1105	33.2%	208	41.6%	87	43.1%	57	45.2%	109	37.2%	33	23.2%	77	22.3%	104	42.1%	112	30.1%	35	19.1%	100	33.4%	91	32.3%	31	22.6%	61	31.0%
やや不満	127	3.8%	29	5.8%	10	5.0%	14	11.1%	14	4.8%	4	2.8%	6	1.7%	17	6.9%	13	3.5%	2	1.1%	1	0.3%	7	2.5%	0	0.0%	10	5.1%
不満	16	0.5%	5	1.0%	1	0.5%	1	0.8%	2	0.7%	0	0.0%	1	0.3%	2	0.8%	2	0.5%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%
その他(未記入等)	39	1.2%	10	2.0%	3	1.5%	0	0.0%	5	1.7%	1	0.7%	0	0.0%	3	1.2%	9	2.4%	2	1.1%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.7%	4	2.0%
TOTAL	3326	100.0%	500	100.0%	202	100.0%	126	100.0%	293	100.0%	142	100.0%	346	100.0%	247	100.0%	372	100.0%	183	100.0%	299	100.0%	282	100.0%	137	100.0%	197	100.0%



	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川	
	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
- 2 職員の対応や説明はわかりやすいですか。																												
満足	2057	61.9%	257	51.4%	107	53.0%	52	41.3%	160	54.6%	106	74.7%	260	75.1%	126	51.0%	239	64.3%	145	79.2%	194	64.9%	186	66.0%	104	75.9%	121	61.4%
やや満足	1087	32.7%	205	41.0%	78	38.6%	63	50.0%	107	36.5%	29	20.4%	79	22.8%	103	41.7%	114	30.7%	31	16.9%	97	32.4%	90	31.9%	30	21.9%	61	31.0%
やや不満	115	3.5%	20	4.0%	13	6.4%	9	7.1%	15	5.1%	6	4.2%	5	1.5%	13	5.3%	11	3.0%	3	1.6%	4	1.3%	5	1.8%	2	1.5%	9	4.6%
不満	12	0.4%	3	0.6%	1	0.5%	1	0.8%	1	0.3%	0	0.0%	2	0.6%	1	0.4%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%
その他(未記入等)	55	1.7%	15	3.0%	3	1.5%	1	0.8%	10	3.4%	1	0.7%	0	0.0%	4	1.6%	6	1.6%	4	2.2%	4	1.3%	1	0.4%	1	0.7%	5	2.5%
TOTAL	3326	100.0%	500	100.0%	202	100.0%	126	100.0%	293	100.0%	142	100.0%	346	100.0%	247	100.0%	372	100.0%	183	100.0%	299	100.0%	282	100.0%	137	100.0%	197	100.0%
- 1 借りたい本は、揃っていますか。																												
満足	678	20.4%	122	24.4%	39	19.3%	21	16.7%	56	19.1%	30	21.1%	64	18.5%	41	16.6%	66	17.7%	36	19.7%	60	20.1%	61	21.6%	35	25.6%	47	23.9%
やや満足	1471	44.2%	236	47.2%	89	44.1%	52	41.3%	127	43.3%	63	44.4%	143	41.3%	110	44.5%	170	45.7%	91	49.7%	129	43.1%	124	44.0%	53	38.7%	84	42.6%
やや不満	961	28.9%	115	23.0%	61	30.2%	47	37.3%	84	28.7%	37	26.1%	111	32.1%	80	32.4%	110	29.6%	45	24.6%	93	31.1%	84	29.8%	39	28.5%	55	27.9%
不満	181	5.4%	19	3.8%	11	5.5%	6	4.8%	23	7.9%	8	5.6%	25	7.2%	14	5.7%	22	5.9%	9	4.9%	14	4.7%	12	4.3%	9	6.6%	9	4.6%
その他(未記入等)	35	1.1%	8	1.6%	2	1.0%	0	0.0%	3	1.0%	4	2.8%	3	0.9%	2	0.8%	4	1.1%	2	1.1%	3	1.0%	1	0.4%	1	0.7%	2	1.0%
TOTAL	3326	100.0%	500	100.0%	202	100.0%	126	100.0%	293	100.0%	142	100.0%	346	100.0%	247	100.0%	372	100.0%	183	100.0%	299	100.0%	282	100.0%	137	100.0%	197	100.0%
- 2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。																												
満足	999	30.0%	187	37.4%	59	29.2%	34	27.0%	70	23.9%	40	28.2%	109	31.5%	69	27.9%	106	28.5%	62	33.9%	75	25.1%	72	25.5%	49	35.8%	67	34.0%
やや満足	1541	46.3%	207	41.4%	95	47.0%	65	51.6%	145	49.5%	66	46.5%	154	44.5%	116	47.0%	168	45.2%	80	43.7%	150	50.2%	145	51.4%	62	45.3%	88	44.7%
やや不満	494	14.9%	63	12.6%	32	15.8%	17	13.5%	44	15.0%	16	11.3%	51	14.7%	38	15.4%	62	16.7%	27	14.8%	51	17.1%	45	16.0%	18	13.1%	30	15.2%
不満	80	2.4%	5	1.0%	5	2.5%	3	2.4%	8	2.7%	3	2.1%	13	3.8%	12	4.9%	8	2.2%	5	2.7%	5	1.7%	8	2.8%	3	2.2%	2	1.0%
その他(未記入等)	212	6.4%	38	7.6%	11	5.5%	7	5.6%	26	8.9%	17	12.0%	19	5.5%	12	4.9%	28	7.5%	9	4.9%	18	6.0%	12	4.3%	5	3.7%	10	5.1%
TOTAL	3326	100.0%	500	100.0%	202	100.0%	126	100.0%	293	100.0%	142	100.0%	346	100.0%	247	100.0%	372	100.0%	183	100.0%	299	100.0%	282	100.0%	137	100.0%	197	100.0%
- 3 配架の状態や資料の状態は満足できますか。																												
満足	1332	40.1%	200	40.0%	76	37.6%	37	29.4%	101	34.5%	61	43.0%	153	44.2%	81	32.8%	136	36.6%	77	42.1%	122	40.8%	110	39.0%	74	54.0%	104	52.8%
やや満足	1471	44.2%	223	44.6%	95	47.0%	61	48.4%	137	46.8%	58	40.9%	136	39.3%	115	46.6%	174	46.8%	82	44.8%	131	43.8%	137	48.6%	47	34.3%	75	38.1%
やや不満	379	11.4%	58	11.6%	22	10.9%	22	17.5%	36	12.3%	13	9.2%	43	12.4%	39	15.8%	45	12.1%	16	8.7%	31	10.4%	29	10.3%	11	8.0%	14	7.1%
不満	45	1.4%	4	0.8%	6	3.0%	3	2.4%	5	1.7%	3	2.1%	7	2.0%	4	1.6%	2	0.5%	1	0.6%	4	1.3%	4	1.4%	2	1.5%	0	0.0%
その他(未記入等)	99	3.0%	15	3.0%	3	1.5%	3	2.4%	14	4.8%	7	4.9%	7	2.0%	8	3.2%	15	4.0%	7	3.8%	11	3.7%	2	0.7%	3	2.2%	4	2.0%
TOTAL	3326	100.0%	500	100.0%	202	100.0%	126	100.0%	293	100.0%	142	100.0%	346	100.0%	247	100.0%	372	100.0%	183	100.0%	299	100.0%	282	100.0%	137	100.0%	197	100.0%
- 1 館内の表示はわかりやすいですか。																												
満足	1602	48.2%	212	42.4%	76	37.6%	53	42.1%	134	45.7%	72	50.7%	179	51.7%	116	47.0%	170	45.7%	104	56.8%	155	51.8%	143	50.7%	82	59.9%	106	53.8%
やや満足	1353	40.7%	224	44.8%	96	47.5%	59	46.8%	125	42.7%	50	35.2%	133	38.4%	98	39.7%	160	43.0%	65	35.5%	111	37.1%	117	41.5%	42	30.7%	73	37.1%
やや不満	304	9.1%	52	10.4%	28	13.9%	10	7.9%	28	9.6%	16	11.3%	27	7.8%	28	11.3%	33	8.9%	10	5.5%	25	8.4%	19	6.7%	11	8.0%	17	8.6%
不満	29	0.9%	5	1.0%	0	0.0%	3	2.4%	2	0.7%	2	1.4%	3	0.9%	3	1.2%	3	0.8%	0	0.0%	4	1.3%	3	1.1%	1	0.7%	0	0.0%
その他(未記入等)	38	1.1%	7	1.4%	2	1.0%	1	0.8%	4	1.4%	2	1.4%	4	1.2%	2	0.8%	6	1.6%	4	2.2%	4	1.3%	0	0.0%	1	0.7%	1	0.5%
TOTAL	3326	100.0%	500	100.0%	202	100.0%	126	100.0%	293	100.0%	142	100.0%	346	100.0%	247	100.0%	372	100.0%	183	100.0%	299	100.0%	282	100.0%	137	100.0%	197	100.0%





	全館		中央		永福		柿木		高円寺		宮前		成田		西荻		阿佐谷		南荻窪		下井草		高井戸		方南		今川	
-10 ホームページ	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	834	28.3%	118	27.3%	36	19.9%	26	25.0%	77	29.8%	37	29.4%	93	29.2%	51	23.7%	87	27.1%	60	35.3%	83	31.2%	82	32.0%	34	27.2%	50	29.4%
やや満足	750	25.5%	118	27.3%	51	28.2%	26	25.0%	78	30.2%	38	30.2%	58	18.2%	61	28.4%	87	27.1%	42	24.7%	70	26.3%	55	21.5%	32	25.6%	34	20.0%
やや不満	281	9.5%	44	10.2%	20	11.1%	12	11.5%	18	7.0%	10	7.9%	31	9.7%	18	8.4%	32	10.0%	22	12.9%	18	6.8%	28	10.9%	15	12.0%	13	7.7%
不満	113	3.8%	11	2.5%	9	5.0%	4	3.9%	6	2.3%	4	3.2%	16	5.0%	15	7.0%	12	3.7%	7	4.1%	5	1.9%	11	4.3%	4	3.2%	9	5.3%
知っているが利用なし	743	25.2%	114	26.3%	53	29.3%	26	25.0%	59	22.9%	26	20.6%	103	32.3%	53	24.7%	73	22.7%	27	15.9%	70	26.3%	61	23.8%	30	24.0%	48	28.2%
知らなかった	223	7.6%	28	6.5%	12	6.6%	10	9.6%	20	7.8%	11	8.7%	18	5.6%	17	7.9%	30	9.4%	12	7.1%	20	7.5%	19	7.4%	10	8.0%	16	9.4%
TOTAL	2944	100.0%	433	100.0%	181	100.0%	104	100.0%	258	100.0%	126	100.0%	319	100.0%	215	100.0%	321	100.0%	170	100.0%	266	100.0%	256	100.0%	125	100.0%	170	100.0%
未記入	382		67		21		22		35		16		27		32		51		13		33		26		12		27	
-11 インターネットパソコン	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	554	19.0%	74	17.5%	31	17.7%	21	20.6%	45	17.3%	19	14.7%	63	19.8%	36	16.8%	56	17.6%	44	27.0%	49	18.4%	60	23.4%	28	22.6%	28	16.4%
やや満足	538	18.4%	62	14.6%	26	14.9%	22	21.6%	66	25.4%	25	19.4%	46	14.5%	38	17.8%	64	20.1%	20	12.3%	60	22.5%	54	21.1%	23	18.6%	32	18.7%
やや不満	184	6.3%	34	8.0%	17	9.7%	7	6.9%	12	4.6%	8	6.2%	18	5.7%	18	8.4%	19	6.0%	9	5.5%	11	4.1%	15	5.9%	7	5.7%	9	5.3%
不満	62	2.1%	12	2.8%	1	0.6%	2	2.0%	6	2.3%	3	2.3%	5	1.6%	5	2.3%	10	3.1%	1	0.6%	2	0.8%	6	2.3%	3	2.4%	6	3.5%
知っているが利用なし	1342	45.9%	208	49.1%	92	52.6%	39	38.2%	105	40.4%	66	51.2%	168	52.8%	93	43.5%	141	44.2%	78	47.9%	121	45.3%	99	38.7%	47	37.9%	85	49.7%
知らなかった	242	8.3%	34	8.0%	8	4.6%	11	10.8%	26	10.0%	8	6.2%	18	5.7%	24	11.2%	29	9.1%	11	6.8%	24	9.0%	22	8.6%	16	12.9%	11	6.4%
TOTAL	2922	100.0%	424	100.0%	175	100.0%	102	100.0%	260	100.0%	129	100.0%	318	100.0%	214	100.0%	319	100.0%	163	100.0%	267	100.0%	256	100.0%	124	100.0%	171	100.0%
未記入	404		76		27		24		33		13		28		33		53		20		32		26		13		26	
-12 無線LAN	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	153	5.3%	30	7.1%	8	4.6%	8	8.0%	12	4.7%	2	1.6%	19	6.0%	11	5.3%	12	3.8%	12	7.5%	9	3.4%	10	4.0%	8	6.6%	12	7.2%
やや満足	157	5.4%	22	5.2%	12	6.9%	8	8.0%	28	11.0%	7	5.6%	6	1.9%	11	5.3%	24	7.6%	4	2.5%	13	4.9%	11	4.4%	3	2.5%	8	4.8%
やや不満	46	1.6%	9	2.1%	2	1.1%	2	2.0%	4	1.6%	2	1.6%	8	2.5%	6	2.9%	2	0.6%	1	0.6%	1	0.4%	3	1.2%	2	1.6%	4	2.4%
不満	22	0.8%	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	2.0%	1	0.8%	1	0.3%	3	1.4%	2	0.6%	0	0.0%	1	0.4%	2	0.8%	0	0.0%	3	1.8%
知っているが利用なし	1214	42.1%	188	44.4%	111	63.4%	43	43.0%	98	38.6%	67	53.2%	110	34.7%	83	39.7%	132	41.8%	50	31.1%	100	37.5%	108	43.4%	44	36.1%	80	47.9%
知らなかった	1294	44.8%	170	40.2%	42	24.0%	39	39.0%	107	42.1%	47	37.3%	173	54.6%	95	45.5%	144	45.6%	94	58.4%	143	53.6%	115	46.2%	65	53.3%	60	35.9%
TOTAL	2886	100.0%	423	100.0%	175	100.0%	100	100.0%	254	100.0%	126	100.0%	317	100.0%	209	100.0%	316	100.0%	161	100.0%	267	100.0%	249	100.0%	122	100.0%	167	100.0%
未記入	440		77		27		26		39		16		29		38		56		22		32		33		15		30	
-13 おたより	回答者数	構成比	回答	構成	集計	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成	回答	構成
満足	495	16.9%	54	12.8%	20	11.4%	18	17.5%	36	14.2%	24	18.9%	47	14.7%	30	14.0%	54	16.9%	34	20.7%	50	18.5%	51	19.0%	43	34.7%	34	20.1%
やや満足	532	18.2%	58	13.8%	32	18.3%	23	22.3%	52	20.6%	35	27.6%	51	16.0%	55	25.6%	56	17.5%	26	15.9%	53	19.6%	45	16.7%	20	16.1%	26	15.4%
やや不満	71	2.4%	11	2.6%	7	4.0%	3	2.9%	1	0.4%	4	3.2%	8	2.5%	8	3.7%	8	2.5%	3	1.8%	4	1.5%	6	2.2%	3	2.4%	5	3.0%
不満	8	0.3%	1	0.2%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.6%	1	0.5%	1	0.3%	1	0.6%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
知っているが利用なし	972	33.2%	153	36.3%	64	36.6%	39	37.9%	76	30.0%	46	36.2%	111	34.8%	65	30.2%	105	32.8%	49	29.9%	93	34.4%	88	32.7%	30	24.2%	53	31.4%
知らなかった	851	29.1%	144	34.2%	52	29.7%	19	18.5%	88	34.8%	18	14.2%	100	31.4%	56	26.1%	96	30.0%	51	31.1%	69	25.6%	79	29.4%	28	22.6%	51	30.2%
TOTAL	2929	100.0%	421	100.0%	175	100.0%	103	100.0%	253	100.0%	127	100.0%	319	100.0%	215	100.0%	320	100.0%	164	100.0%	270	100.0%	269	100.0%	124	100.0%	169	100.0%
未記入	397		79		27		23		40		15		27		32		52		19		29		13		13		28	

# サービス水準及びコスト表

別紙1

評価項目	指標	算出方法等	24年度実績 (ア)	23年度実績 (イ)	基準値比 (ア/イ)
1 蔵書	蔵書冊数	実績		前年実績	
	購入冊数	実績		前年実績	
	地域人口1人あたりの蔵書数	蔵書数÷地域人口		前年実績	
	開架新書率	購入冊数÷開架冊数		前年実績	
	タイトル利用可能数(平成24年度は視聴覚資料も含む。平成23年度は図書・雑誌分のみ)			前年実績	
2 資料提供等	入館者数	実績		前年実績	
	利用登録者数	実績		前年実績	
	年間貸出冊数	実績		前年実績	
	予約貸出冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)			前年実績	/
	・区内処理冊数(平成24年度実績は13館合計、平成23年度は自館対応分)			前年実績(内訳)	
	・相互協力貸出(都立図書館等の協力)冊数 自館対応分			前年実績(内訳)	
	蔵書回転率	貸出冊数÷蔵書数		前年実績	
	地域人口1人あたり貸出数	年間貸出冊数÷地域人口		前年実績	
	団体貸出団体数	団体別登録数		前年実績	
	団体貸出冊数	実績		前年実績	
	複写サービス	実績		前年実績	
	利用者用インターネット端末利用回数	実績		前年実績	
	データベース利用回数(中央のみ)	実績		前年実績	
	ホームページアクセス件数(中央のみ)	トップページへの月平均アクセス件数		前年実績	
3 レファレンス	レファレンス件数	レファレンス件数		前年実績	/
		・クイック ・調査		前年実績(内訳) 前年実績(内訳)	
	レファレンス率	レファレンス件数÷入館者数		前年実績	
4 事業	事業実施回数	事業実施回数		前年実績	/
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(子ども会、人形劇) ・展示会 ・その他		前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳)	
	事業参加者数	事業参加者数		前年実績	
		・おはなし会 ・映画会(一般) ・映画会(児童) ・一般向け事業(講演会、講座) ・児童向け事業(子ども会、人形劇) ・その他		前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳)	
	協働(ボランティア)事業実施率	協働事業実施回数÷事業実施回数		前年実績	
	学校への支援(団体貸出を除く)	学校支援実施回数		前年実績	
		・調べ学習資料貸出 ・ブックトーク等 ・職場体験 ・図書館見学		前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳) 前年実績(内訳)	
	障害者サービス実施回数	実績(件数)		前年実績	
5 経費(コスト)	* 貸出し1冊あたり経費	年間経費÷貸出冊数		前年実績	
	* 利用者1人あたり経費	年間経費÷入館者数		前年実績	

# 図書館利用者満足度調査

別紙2

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

以下の項目は、該当する番号を「 」で囲んでください。

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

### 図書館の職員について

項 目	満足度（該当するものを「 」で囲んでください）			
1 職員へ声がかかりやすいですか。また、職員からの声かけはできていますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
2 職員の対応や説明はわかりやすいですか。	満足	やや満足	やや不満	不満

### 図書館の本、新聞、雑誌等の資料について

項 目	満足度（該当するものを「 」で囲んでください）			
1 借りたい本は、揃っていますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
2 新聞、雑誌など、閲覧用の資料は揃っていますか。	満足	やや満足	やや不満	不満
3 書架の状態や資料の状態は満足できますか。	満足	やや満足	やや不満	不満

### 図書館の施設について

項 目	満足度（該当するものを「 」で囲んでください）			
1 館内の表示はわかりやすいですか。	満足	やや満足	やや不満	不満
2 館内は清潔で、利用しやすい状態になっていますか。	満足	やや満足	やや不満	不満

### 図書館のサービスについて

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

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

その他お気づきのことやご意見がございましたら、裏面にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

## 平成 25 年度杉並区立図書館運営状況報告書

(対象 平成 24 年度事業)

登録印刷物番号
---------

2 5 0 0 8 3
-------------

平成 25 年 11 月発行

編集・発行 杉並区立中央図書館

〒167 - 0051 杉並区荻窪三丁目 40 番 23 号

電話 03 - 3391 - 5754

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