

平成21年度 都立図書館自己評価

平成 22 年 7 月

東京都立図書館

平成21年度 都立図書館評価 概要

I 都立図書館の全体状況

1 中央図書館

中央図書館は、ワンストップサービスの実施、利用しやすい蔵書配置、開架書架の増設等を目的として、平成21年1月4日にリニューアルオープンした。平成21年度は、出納業務の全面委託及びフロア案内業務の委託など、業務運営の効率化に向けた取組を行うとともに、リニューアルした図書館を広くPRするため、新しいサービスにちなんだ講演会・図書館ツアーなどを実施した。

2 日比谷図書館

日比谷図書館は、平成21年4月1日から休館とし、同年7月1日に千代田区へ移管された。なお、千代田区では、平成22年度中に開館予定としている。

3 多摩図書館

多摩図書館は、平成21年5月1日にリニューアルオープンし、雑誌を集中的にサービスする「東京マガジンバンク」を開設した。創刊号コレクションを含む、雑誌の開架閲覧サービスをはじめ、講演会、企画展示等さまざまな関連事業を実施した。

II 基礎指標

インプット（投入）

資料購入費（指標2）が、継続的に増加しており、図書資料の充実を図るための財源が確保されているほか、受入冊数（指標4）についても、継続的に安定した受入となっている。

アウトプット（産出）

来館者数（指標4）については、平成21年4月の日比谷図書館の休館に伴い、平成21年度の来館者数が前年度の半数近くまで減少している。ただし、日比谷図書館を除いた場合、平成21年度の来館者数をリニューアル前の平成19年度以前と比べると、大幅に増加していることから、リニューアルの効果が現れていることが伺える。

レファレンス件数、複写枚数、書庫内図書利用冊数については、減少の傾向にある。ただし、書庫内図書利用冊数の減少については、平成20年度のリニューアル時に開架冊数を大幅に増加（202,494冊→322,108冊）したことが、要因と想定される。

アウトカム（成果）

都立図書館の重要度・満足度（指標1）については、継続して高い数値を確保しているが、平成21年度の数値を、リニューアル前の平成19年度以前と比較すると、より高い満足度となっており、リニューアルの効果が現れていることが想定される。

III 事業別指標

事業1 タイムリーな企画展等の実施

- ・ より多くの都民が、都立図書館の蔵書・サービス内容等を認知、理解することを目的に、都施策関連大規模企画展「東京の魅力を探そう～交通・観光・食」、文化財ウィーク参加事業企画展「江戸城へお

能を見に行く」、リニューアルオープン記念展示「Change! 進化し続ける世界」など、計52回の展示イベント、講演会等を開催した。来場者数は、54,895人と、昨年度の約4倍を超える数字となった。

- ・ 企画展等の実施に伴うマスコミ露出度が1.3倍に増加し、6大紙に25件掲載されたが、アンケートの実施方法については、検討が必要である。
- ・ 今後も、都立図書館の所蔵資料やサービス内容を積極的にPRしていくとともに、社会情勢に合致したテーマ設定等により魅力ある企画展示等を実施していく。

事業2 インターネットの活用① インターネットによる情報の発信

- ・ ホームページ全アクセス数（全てのページのアクセス件数）、蔵書検索データベースアクセス数及び検索回数、レファレンスコンテンツアクセス数は増加している。特に蔵書検索データベースの検索回数の増加幅が大きい。
- ・ 平成21年度から取り始めた、ユニークユーザー数については、今後の推移を見ていく必要がある。一方、ホームページ満足度はこの3年間わずかに上昇しているが、ほぼ横ばい傾向である。5月のリニューアルの成果が見えにくい結果となっている。
- ・ 今後、デジタルコンテンツ等のコンテンツの充実を図り、研究・教育活動等に資するとともに、都民にとって、使いやすく、必要な情報を探しやすいホームページを目指す。

事業3 インターネットの活用② オンラインデータベースの活用・インターネットパソコンの活用

- ・ 平成21年度は、オンラインデータベースの提供数が11種から28種となり、大幅増となった。そのため提供コストは3.2倍となったが、総利用時間数も、中央図書館については19年度比でほぼ倍増、多摩図書館については20年度比で3.6倍と増加している。また、オンラインデータベースからのプリントアウト件数も大幅に増加している。
- ・ 今後、オンラインデータベースの提供について、より魅力的なラインアップを図るとともに、効果的な広報により情報入手の利便性をさらにアピールし、オンラインデータベース、インターネットパソコンの利用拡大を図る。

事業4 蔵書の充実 調査研究に役立つ資料の収集

- ・ 都民や企業の課題解決支援のために必要な資料など、57,505冊の図書資料を受け入れた。
- ・ 資料購入費は前年度に比べて約25%増加し、資料購入率は92%と飛躍的に増大した。サービス部門から要望の多かったマーケティング資料、美術関係資料等を重点的に収集した。
- ・ 今後、利用者の満足度調査等を踏まえて、利用者ニーズを分析し、重点的情報サービス資料の収集について必要な調整を行う。特に、都市東京情報資料、美術資料について引き続き充実を図る。

事業5 ワンストップサービス① レファレンスサービスの充実

- ・ レファレンス、書庫内資料の出納、複写申込の3つのカウンターを1階に集中させた利点を活かし、出納カウンター及び複写申込カウンターでの問い合わせに対して、レファレンスカウンターの司書職員が速やかに対応するなど、相互連携の充実を図った。
- ・ 平成21年度の司書職員が対応するレファレンス件数は74,181件であり、19年度比で約72%となっている。フロア案内のスタッフが対応した簡易なレファレンス（書架案内）11,565

件を合わせた総件数85,746件については約83%の実績となった。

- ・ 今後も、引き続きワンストップサービスの検証を行い、利用者の資料情報の入手・利用を支援できるよう、レファレンスサービスの一層の充実を図る。

事業6 ワンストップサービス② 利用しやすい蔵書配置（館内環境）

- ・ 開架冊数及び開架率が引き続き増加し、開架率は27%となった。
- ・ 利用者に新着資料を紹介する目的で、1階エレベータ横及び2、3階の閲覧室に新着資料展示コーナーを設けた。また、企画展やミニ展示での関連資料をコーナーに展示することにより、刊行後、数年経った資料にもスポットを当てることができた。
- ・ 今後、リニューアルで実現した中央図書館の新蔵書配置について、利用者の動向を検証し、その維持・改善に努め、ワンストップサービスを一層推進する。

事業7 子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援

- ・ 多角的な視点から、子供をとりまく読書環境を総合的に支援し、子供の読書活動の推進を図った。
- ・ 実施した37事業中16事業については、参加者のある事業で、20年度比で参加者約1,700名（約2倍）増加、19年度比で約2,500名（約4.8倍）増加し、子供から大人まで幅広い参加者を得たことから、読書への興味関心を高めた。
- ・ 今後、第二次東京都子供読書活動推進計画に基づき、重点項目である学校支援サービスを推進し子供の読書活動推進を図る。

事業8 重点的情報サービスの推進① 都市・東京に関するサービス

- ・ 東京に関する資料情報センターとして、資料を収集・提供する他、国内外の都市に関する資料コーナーを設けるなど、都市・東京情報コーナーの充実を図った。
- ・ 東京資料書誌数、東京関係レファレンス件数、東京資料利用目的来館者数は平成20年度よりも増加している。一方、利用者満足度がやや減少している。
- ・ 今後は、引き続き、東京に関する幅広い資料収集、提供を行うほか、江戸東京の文化や歴史がわかるデジタルコンテンツを作成・発信するなど、都市・東京情報についての情報発信事業を強化する。

事業9 重点的情報サービスの推進② 都民及び企業等の活動の支援

- ・ 各階に分かれていた各重点的情報コーナーを1階に集中・増加し、各重点的情報に関する雑誌やデータベースをコーナー近くに配置するなど、重点的情報サービスコーナーの充実を図った。
- ・ 入館者に占めるコーナー利用者の割合は、年間を通じて85%強であり、コンスタントに利用されているなど、重点的情報サービスが社会のニーズに即していると評価できる一方、利用者満足度が低下している。
- ・ 今後、重点的情報の利用促進に努め、講演会・相談会、コーナー、レファレンス等の内容の充実を図るとともに、利用実態満足度調査の結果と利用者動向を踏まえて利用者ニーズを捉え、より充実した情報の提供を図る。

事業10 資料保存と提供

- ・ 当館の資料の破損、変形、汚れ等の補修を行い、良好な状態で長期に渡り利用者に資料を提供するた

め、館内・館外製本等により都立図書館資料の保全を行った。

- ・ 都立図書館では、これまで、20,000件以上の貴重資料のデジタル化を行っており、そのうち12,000件以上をホームページ上で公開している。引き続き、東京誌料、戦時特別買上資料など4,198件のデジタル化を行った。
- ・ 現在、ほぼ100%の資料の利用が可能となっており、今後も都民の財産である図書館資料を有効活用するために、現存する資料を、修理・保全とデジタル化の2側面により保存し、長期にわたって提供できるようにする。

事業11 協力支援サービス

- ・ 研修会、講演会参加者数は20年度比1.6倍以上となり、大幅に増加した。都立図書館が実施する研修会、講演会への区市町村立図書館の期待度の大きさが伺える。
- ・ 当館資料の区市町村立図書館への協力貸出は、減少傾向にある一方、区市町村立図書館相互貸借による充足率は増加傾向にある。平成21年度はこれからの調査のため(22年度前期実施予定)、比較できないが、平成20年度は、都立図書館の貸出を含めると、都内貸出冊数及び充足率は、約98%と、東京都全体での資料の有効活用が図られている。
- ・ 先進的な事例等の図書館情報を収集するとともに、それを区市町村立図書館職員に提供することにより東京都全体での図書館サービスのレベルアップを図る。

事業12 東京マガジンバンクのサービス

- ・ 雑誌サービスに特化することにより、国内の公立図書館として最大規模の雑誌を所蔵する図書館となり、講演会、雑誌を活用した企画展示・ミニ展示、図書館ツアーなど、様々な関連事業を実施し、「雑誌の図書館」としてのPRに努めた。
- ・ 所蔵タイトル数は、20年度比で約3倍、書庫出納冊数も約1.9倍増加し、マガジンバンクサービスへの関心の高さを伺える結果となった。
- ・ 今後も、東京マガジンバンクの存在と、雑誌コレクションの魅力、活用方法等をより広く知ってもらうため、積極的な広報活動を展開するとともに、さらなる資料の充実を図る。

都立図書館の基礎指標

		指標名	説明	算出方法	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
インプット	指標1	総コスト	管理運営、サービス事業、資料收集整理等の予算(事業費)	『事業概要』(都立図書館)による。	875,568千円	1,038,884千円	1,293,188千円	1,098,008千円
	指標2	資料購入費	資料を購入するための費用	予算書による。	199,372千円	240,400千円	255,607千円	319,651千円
	指標3	司書率	全職員に占める、司書の割合	『日本の図書館』(日本図書館協会)による。	77.53%	76.19%	74.69%	76.55%
	指標4	受入冊数	当該年度に受入した図書資料冊数。年鑑年報及び外国語資料を含む	『事業概要』(都立図書館)による。	49,543冊 (44,142冊)	57,080冊 (51,387冊)	58,397冊 (53,300冊)	57,505冊
	指標5	書誌数	都立図書館ホームページ上で検索可能な全書誌数	図書館システムによる。	2,699,651書誌	2,804,534書誌	2,633,980書誌	3,007,062書誌
アウトプット	指標1	レファレンス件数	都立図書館に寄せられた全レファレンスの件数	『事業概要』(都立図書館)による。	149,276件 (116,516件)	145,400件 (113,041件)	106,439件 (69,351件)	86,435件
	指標2	協力貸出冊数	都立図書館が都内公立図書館に貸出した資料の冊数	『事業概要』(都立図書館)による。	121,506冊	117,741冊	95,212冊	92,698冊
	指標3	ホームページアクセス数	都立図書館トップページへのアクセス数	『事業概要』(都立図書館)による。	1,270,971 アクセス	1,231,427 アクセス	1,292,336 アクセス	1,277,356 アクセス
	指標4	来館者数	都立図書館への来館者数	『事業概要』(都立図書館)による。	983,062人 (366,622人)	963,860人 (372,279人)	815,115人 (191,948人)	430,754人
	指標5	複写枚数	都立図書館での複写枚数	『事業概要』(都立図書館)による。	2,668,667枚 (2,327,645枚)	2,558,182枚 (2,243,496枚)	1,340,332枚 (938,356枚)	1,992,736枚
	指標6	書庫内図書利用冊数	都立図書館での書庫内図書の利用冊数	『事業概要』(都立図書館)による。	560,264冊	503,331冊	235,406冊	469,220冊
アウトカム	指標1	都立図書館重要度・満足度	都立図書館全体に対する利用者の重要度及び満足度	利用者へのアンケート調査による。	重要度 4.40 満足度 3.98	重要度 4.29 満足度 3.95	重要度 4.44 満足度 4.15 (中央のみ)	重要度 4.37 満足度 4.05
	指標2	利用者平均時給換算との比較	利用者が図書館利用に費やした金額(利用時間・平均時給から換算)と図書館がサービス提供に費やす金額(総コスト)とのバランス 図書館のパフォーマンスとコストのバランスを評価する。経年変化を見る	(年間利用人数×有職者割合×平均利用時間×時給換算都下平均賃金) / 年間予算	5.51	4.41	改修工事等により算出不能	2.43

- * 平成20年度までは、中央、日比谷、多摩図書館の3館の数値
- * 平成20年度は、中央図書館が改修工事のため、臨時閲覧室体制の数値
- * 平成21年度4月は、多摩図書館が改修工事のため、休館・臨時閲覧室体制の数値
- * ()内は、日比谷図書館を除いた数値

有職者割合	中央48.2% 日比谷66.5% 多摩38.9%	中央51.1% 日比谷63.8% 多摩45.0%	—	中央55.2% 多摩46.0%
平均利用時間	中央3.92時間 日比谷3.11時間 多摩1.00時間	中央4.74時間 日比谷2.82時間 多摩0.93時間	—	中央5.45時間 多摩0.92時間
平均賃金	2,593円	2,519円	—	2,505円

事業概要

対象	(誰が・何が)	都立図書館を知らない、又は来館したことがない者及び都立図書館に来館している者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	より効果的な方法で、継続して図書館の豊富な蔵書とサービスについて情報発信を行うことにより、都立図書館を知ってもらうとともに、そのサービス内容を理解してもらう。
目的	(結果どうなるのか)	利用者の新規開拓や、リピーターの育成が図られ、都立図書館の利用者が増加する。
概要		タイムリーで魅力的なイベント(企画展、講演会、図書館ツアーなど)を都立図書館内・外の会場で、効果的に実施する。

取組

○ 企画展の実施

都の施策及びタイムリーなテーマ等に関連する展示など、都立図書館の蔵書やサービスに着目した展示により、都立図書館の蔵書やサービス内容等について都民の関心を惹くよう工夫するとともに、開催回数を増やして実施した。

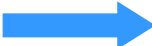

- 「東京の魅力を探そう～交通・観光・食」(新宿駅西口広場イベントコーナー。21年10月)・・・都庁各局と連携して実施
- 文化財ウィーク参加事業企画展「江戸城へお能を見に行く」(中央。10～11月)等・・・重要文化財・江戸城造営関係の蔵書等を紹介
- リニューアルオープン記念展示「Change! 進化し続ける世界」(多摩。5～7月)、東京マガジンバンク企画展「感動を伝えるスポーツ」(多摩。7～10月)等・・・雑誌に着目した展示による「東京マガジンバンク」の周知等のため実施 など、計14回実施(別紙1)

○ 講演会、講習会、図書館ツアー、映画会等の実施

施策推進を図るための講演会、企画展に連動した講習会・講演会、重点的情報サービスに関する講座・講演会、都立図書館のリニューアル内容やサービスにちなんだ講演・図書館ツアー・映画会等を実施した。

- 子供読書フォーラム「ページを開いて自然の中へ」(多摩。11月)・・・子供読書活動の推進を図るため実施
- 「植物ウォッチング」「初めての絵手紙」(中央。6月)、「泉麻人氏講演会『東京散歩学』」(中央。1月)など・・・企画展に連動した講習会及び講演会を実施
- 健康・医療情報公開講座「うつ病からの脱出」(7月)など・・・重点的情報サービスに関連する講座・講演会等を実施
- 図書館探検ツアー・多摩バックヤードツアー・・・都立図書館の実際を広く知ってもらう機会の提供
- 映画会・映画フェスティバル(多摩。5月～3月:計15回)・・・都立図書館所蔵の映像資料を広く紹介など、計38回実施(別紙1)

指標(各種データ)

マクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	①展示イベント等の開催回数	16回 映画会 21回	15回 映画会 36回	37回 映画会 15回	
アウトプット	②展示イベント等の来場者数	11,574人 映画会 3,984人	6,798人 映画会 6,821人	54,166人 映画会 729人*1	

アウトカム	③来場者新規認知者数及び認知度*2	—	—	867人 64.75%(中央)	
-------	-------------------	---	---	--------------------	--

*1 映画会は、20年度まで日比谷図書館で実施し、21年度は多摩図書館で実施。映画会の回数は、外数。

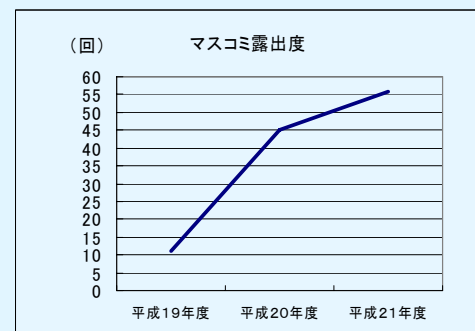
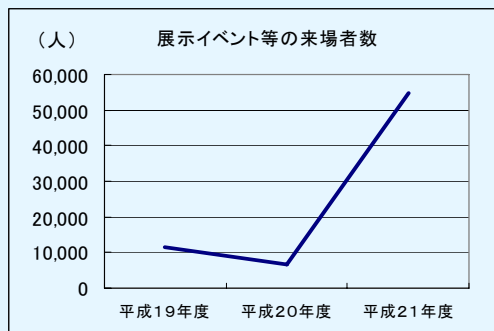
*2 来場者新規認知者数及び認知度(認知者数/アンケート回収数)は、中央のみの数値。

ミクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	④展示イベント等の開催コスト(100人あたりのコスト)	3,607時間 (23.2時間)	8,040時間 (59.0時間)	12,583時間 (22.9時間)	
アウトプット	⑤来場者のコメント数及びコメント率*3	754件 (中央のみ)	1,437件 60.3%	1,513件 57.7%	
アウトカム	⑥マスコミ露出度(回数)*4	11回	45回 映画会3回	56回 映画会7回	

*3 コメント数/アンケート回収数

*4 6大紙への掲載回数は別紙1。映画会の回数は、外数。

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> 大規模企画展を実施したほか、展示・講演会イベント等の開催回数の増加やタイムリーな内容により、来場者数が、昨年度の約4倍に増加した。(①②) マスコミ露出度は、昨年度の約1.3倍に増加。6大紙に25件掲載された。また、マスコミ露出度が増えた要因として、イベント内容等のタイムリー性が考えられる。(⑥、別紙1)
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> 展示イベント等の開催回数及び来場者数が、昨年度よりも大幅に増加した一方、開催コストは約1.6倍弱にとどまったことから、効率性が高まった。(①②④)
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> 新規認知度については高い割合となっているが、都施策関連企画展等でアンケートを実施していないものがあるなど、アンケートの実施方法や集計方法について検討が必要である。(③) 講演会・講習会、図書館ツアー等については、内容・テーマ性に惹かれ参加することから、新規認知度の割合が高い。(別紙1)
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> 都立図書館の存在を知ってもらうとともに、サービス内容を理解してもらうためには、情報発信としてのタイムリーなイベント等の実施は必要性が高い。
総合評価		<ul style="list-style-type: none"> 開催回数の増加による来場者数の大幅増や、都庁関係局、学校との連携などによるイベント内容等の工夫、周知効果の高い6大紙等での掲載がされるなど、都立図書館の蔵書やサービス内容をより広く知ってもらう機会を設けることができた。 開催コストも効率性を高めることができた。 アンケート質問項目の不統一やアンケートを実施しないイベントがあったことなどから、展示イベント等の有効性を検証する上で、アンケートの実施方法を検討する必要がある。

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・企画展等を通じ、都立図書館の貴重資料等の魅力ある所蔵資料やサービス内容を積極的にPRしていく。 ・社会情勢に合致したタイムリーなテーマ設定や、関係機関との連携による深みのあるイベント内容とすることにより、魅力ある企画展、講演会等を実施する。 ・各種行事とのタイアップや、効果的な広報などにより、幅広い層からの来館者数の増加を目指す。
課題・改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・更なる効果的・効率的なイベント等の実施
取組	<p>上記の方向性・課題等を踏まえ、次の事業を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タイムリーなテーマ等での企画展、子供読書フォーラム、重点情報サービス及び企画展に関連した講演会・講習会、図書館探検ツアー、映画会等の実施 ・展示業務の委託化(中央図書館企画展示室での企画展で実施) ・都立図書館を積極的にPRするため、外部会場での大規模な企画展を実施(新宿駅西口イベント広場) ・文化財ウィーク事業に参加し、江戸城造営関係資料を中心とした企画展を実施 ・有効性を検証するためのアンケートの実施方法の検討 など

事業2 インターネットの活用① インターネットによる情報の発信

事業概要

対象	(誰が・何が)	都民
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	インターネットを活用して、都立図書館の事業やサービスに関する情報を入手することができる。
目的	(結果どうなるのか)	来館しなくても都立図書館ホームページを通じて都立図書館のサービスを受けられるようになる。
概要	ホームページ上の蔵書検索やコンテンツを充実させ、来館できない利用者への遠隔サービスの幅を広げる。	

取組

○ ホームページの一部リニューアル

利用者の使いやすさの向上を図るとともに、都立図書館が展開する重点的情報サービスや新しいサービス・取組等を、より一層分かりやすいものとするため、5月にトップページ及び第2階層のページについて部分的なリニューアルを行った。

○ デジタルコンテンツ充実に向けての準備

平成22年度の江戸・東京デジタルコンテンツ公開を目指し、作成準備を行った。

指標(各種データ)

マクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	①ホームページ作成コスト	中央 ー 日比谷 193.5時間 多摩 420時間	中央 1,506時間 日比谷 192時間 多摩 1,000時間	中央 1,277時間 多摩 447時間	
	②ホームページ数	2,333 ページ	4,775 ページ	5,145 ページ	
アウトプット	③ホームページアクセス数(トップページ)			1,277,356 アクセス	
	④※21年度より月最多ユニークユーザー数を参考数値として取得。	1,231,441 アクセス	1,292,336 アクセス	参考数値: 月最多ユニークユーザー数 33,705 アクセス	
	⑤ホームページ全アクセス数	5,578,346 アクセス	7,622,683 アクセス	10,358,387 アクセス	
アウトカム	⑥ホームページ満足度*1	来館者平均: 3.60点	来館者平均: 3.66点 (中央来館者のみ)	来館者平均: 3.68点 (中央来館者のみ)	
	⑦作成費用単位アクセス数*2	ー	2,825 アクセス/時間	6,008 アクセス/時間	

*1 利用実態・満足度調査より。満足度・・・5段階評価の平均点

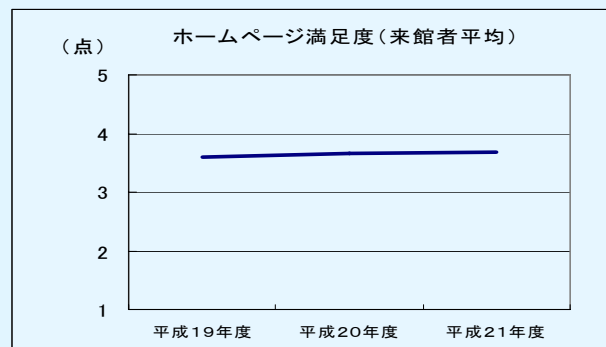
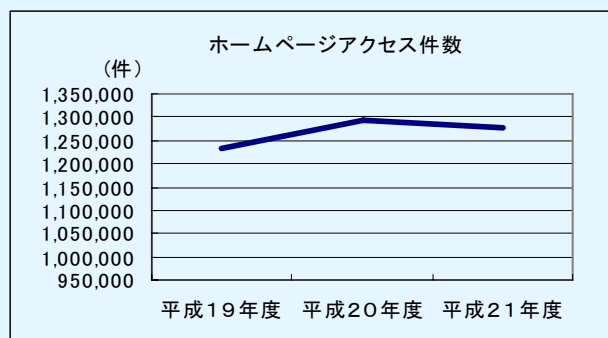
*2 作成費用単位アクセス数・・・ホームページ全アクセス数/ホームページ作成コスト

ミクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	⑧蔵書検索データベースレコード*数	2,804,534 書誌	2,633,980 書誌	3,007,062 書誌	→
	⑨コンテンツ作成・更新数	中央一、日比谷78、多摩55	中央115、日比谷9、多摩19	中央310、多摩63	→
アウトプット	⑩蔵書検索データベースのアクセス数及び検索回数	1,699,264 アクセス 検索 4,145,940 回	1,425,879 アクセス 検索 1,504,970 回	1,564,223 アクセス 検索 3,958,606 回	→
	⑪レファレンスコンテンツアクセス数*3	4,058,960 アクセス	3,923,494 アクセス	5,005,511 アクセス	→
アウトカム	⑫蔵書検索データベース満足度*1(来館者)	来館者平均: 3.75 点	来館者平均: 3.80 点 (中央来館者のみ)	来館者平均: 3.81 点 (中央来館者のみ)	→
	⑬コンテンツ満足度*4	未調査	未調査	3.23 点	

*3 HPの「調べものサポート」に分類されているレファレンスコンテンツへのアクセス数

*4 平成21年度実施のHP診断「ユーザー評価」より。満足度・・・5段階評価の平均点

事業評価



観点1	成果	・ホームページ全アクセス件数(全てのページのアクセス件数)、蔵書検索データベースアクセス数及び検索回数、レファレンスコンテンツアクセス数は増加している。特に蔵書検索データベースの検索回数が平成20年度と比べて2.6倍になる。(⑤⑩⑪)
観点2	効率性	・ページ数やホームページ全アクセス数等が増加した一方で、ホームページ作成コストは減少したことから、効率性は向上している。(①②⑤⑪)
観点3	有効性	・ホームページ満足度はこの3年間僅かに上昇しているが、ほぼ横ばい傾向である。5月のリニューアルの成果が見えにくい結果となっている。(⑥)
観点4	必要性	・インターネット社会において、ホームページでの事業サービスは今後重要度を増していることから、都立図書館ホームページの機能充実は必須である。
総合評価		各アクセス数の増加や作成費用単位アクセス数の増加など、一定の成果は見られるものの、最も重視したい利用者の満足度が伸び悩んでいる。各コンテンツの充実をさらに図っていくことや、ホームページの構成、情報分類等、多角的に検証し、使いやすく、利用者の高い満足度が得られるホームページのあり方を探る必要がある。(⑤⑥⑦⑩⑪⑫⑬)

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none">・当館が所蔵する資料の全てを、利用者がオンラインで直接検索できるようにする。・デジタルコンテンツの充実を図り、研究・教育活動等に資する。・都民にとって、使いやすく、必要な情報を探しやすいホームページを目指す。
課題・改善点	<ul style="list-style-type: none">・当館ホームページのアクセス数及び満足度の向上を図る。
取組	<ul style="list-style-type: none">・都立図書館蔵書検索システム未掲載資料のホームページでの公開を進める。・次期検索システムの多言語対応に向けて準備を進める。・当館の貴重資料を活用した江戸・東京デジタルコンテンツを作成する。・平成 21 年度実施のホームページ診断の結果を踏まえ、都民にとって使いやすく有用な都立図書館ホームページのあり方及びその実現を図るための効率的なワークフローについての検証し、ホームページ全面リニューアルに備える。

事業3 インターネットの活用② オンラインデータベースの活用・インターネットパソコンの活用

事業概要

対象	(誰が・何が)	都立図書館の来館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	インターネットパソコンやオンラインデータベースを提供することで、誰もが簡単に情報入手できるようにする。
目的	(結果どうなるのか)	迅速かつ的確に情報入手ことができ、調査活動の効率化が図られ、利用者の調査研究、課題解決が活性化する。
概要	有用なオンラインデータベースを提供する。 インターネット接続パソコンや無線 LAN 環境の充実を図る。	

取組

○ オンラインデータベース

<中央> 4月:26種を1階中央ホールと重点的情報サービスコーナーの7台のパソコンで提供。公立図書館では初めてとなる電子ジャーナル「Nature」「Science」を含む15種を新規に追加した。(20年度は11種を提供) 新聞記事横断検索データベース(「Gサーチ」)は20年度に引き続き、1台で提供。

○8月:1種を追加。9月:1種を追加。21年度末現在で、28種を8台のパソコンで提供。

○6月から毎週2コマずつ、来館者に向けた検索講習会(15分間のショートセミナー)を開催し、データベースの基本的な使い方を案内した(21年度末までで計71回実施)。

また、データベースの効果的な利用についての課内研修・係内研修を複数回実施し、利用者に対し職員が適切にサポートできる体制を強化した。

○2月からは、30分ずつの交代制・1日3回までという制限をなくし、何回でも利用できるようにした。

<多摩> 4月:中央と同じく26種を3台のパソコンで提供。20年度の4種から大幅に数を増やし、本格実施を開始した。新聞記事横断検索データベース(「Gサーチ」)は21年度に引き続き1台で提供。

○9月:1種を追加。21年度末現在で27種。

○9月から月に2回、検索講習会(15～20分間のショートセミナー)を開催し、データベースの普及に努めた。(21年度末までで計14回実施)

○ インターネットパソコン

<中央> 6台を提供。30分ずつの交代制。

<多摩> 2台を提供。30分ずつの交代制。

○ 無線 LAN 環境

<中央> 4階閲覧室で、2業者で提供。うち1業者について、回線がつながりにくい状況にあったため、12月に業者による容量拡大工事を実施し、利用環境を改善した。

<多摩> 2業者で提供。

指標(各種データ)

マクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	①オンラインデータベース提供コスト	3,677,991円	3,879,087円	12,583,441円	

	②インターネットパソコン利用可能時間（1台当たり利用可能時間(平日・土日祝日)×開館日数×インターネットパソコン台数) ※1	18,344 時間 中央 9,570 時間 日比谷 5,877 時間 多摩 2,903 時間	16,497 時間 中央 7,450 時間 日比谷 6,076 時間 多摩 2,971 時間	25,284 時間 中央 19,737 時間 多摩 5,547 時間	
アウトプット	③オンラインデータベース総利用時間（提供している全てのオンラインデータベースが利用された延べ時間） ※2	5,485 件 2,746 時間 中央 1,882 時間 日比谷 821 時間 多摩 43 時間	5,677 件 2,838 時間 中央 1,078 時間 日比谷 1,680 時間 多摩 80 時間	7,648 件 3,824 時間 中央 7,073 件 3,536.5 時間 多摩 575 件 287.5 時間	
	④インターネット総利用時間	インターネット 24,369 件	インターネット 19,316 件	インターネット 23,186 件 11,593 時間 中央 18,809 件 9,404.5 時間 多摩 4,377 件 2,188.5 時間	
	⑤インターネットパソコン稼働率(インターネットパソコン総利用時間/インターネットパソコン利用可能時間) ※3	66.42%	58.55% 中央 40.98% 日比谷 81.19% 多摩 56.29%	45.85% 中央 47.65% 多摩 39.45%	
アウトカム	⑥利用満足度 ※4	3.53	3.61	3.61	
	⑦プリントアウト件数(情報入手有効度)	不明	オンライン 中央 5,034 件 日比谷 1,064 件 多摩 37 件 インターネット (マルチ検索) 中央 283 件 日比谷 199 件 多摩 0 件	オンライン 中央 13,650 件 多摩 190 件 インターネット (マルチ検索) 中央 327 件 多摩 13 件	

※1 21 年度数値は「インターネットパソコン利用可能人数」から「インターネットパソコン利用可能時間」に変更。都立図書館のインターネットパソコンを利用できる年間の総時間。これに合わせて、19 年度・20 年度も算出し直した(1 人当たりの利用時間単位 0.5 時間をもとに利用可能人数を算出していたため、0.5 で割り返して時間数とした)。

※2 専用パソコンで提供しているすべてのデータベースの「利用延べ件数」×0.5 時間で算出した概数である。また、マルチ検索パソコンのオンラインデータベースは利用簿による管理を行っていないため、この数値に含まれていない。

※3 稼働率=(インターネット総利用時間)/(※1 の利用可能時間)。

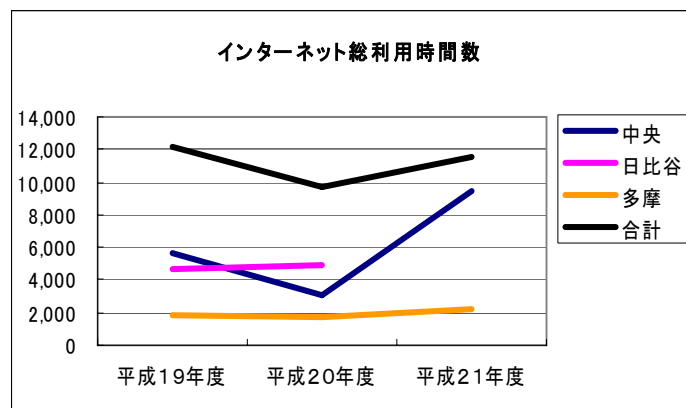
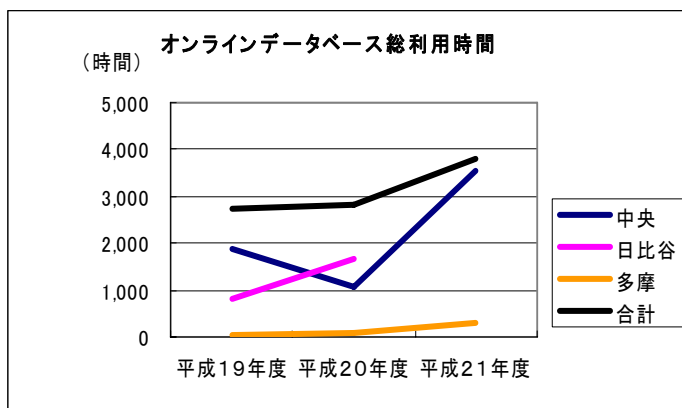
※4 平成 21 年度利用実態・満足度調査による。満足度・・・5 段階評価の平均点。

<参考数値>

		19年度	20年度	21年度	今後の方向性
アウトプット	⑧検索講習会参加者数	中央 66回 76人 多摩 —	中央 11回 29人 多摩 —	中央 71回 524人 多摩 14回 36人	

※中央の検索講習会は、20年度はリニューアルオープン後の1～3月に実施。多摩は21年9月～3月に実施(初年度)。

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインデータベースの提供数が平成20年度の11種から28種に増え、サービスが拡充した。 ・日比谷図書館が千代田区移管のためサービスを停止したにもかかわらず、中央・多摩2館のオンラインデータベースの総利用時間数は増加した。(③) ・検索講習会への中央の参加者数は、21年度71回実施で、計524名。中央の参加者は19年度(中央の年間実施回数:66回76名)に比べ、7倍に増加した。多摩図書館では9月から開始した検索講習会14回に、36名が参加した。講習を機に実際に自分で利用するようになった来館者も多く、オンラインデータベースを上手に利用して、図書や雑誌とともに図書館で複合的に使いこなす利用者が徐々に増えてきた。(⑧)
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> ・21年度中に17種の新規タイトル提供を開始したため、オンラインデータベースの利用時間あたり提供コストは、平成19年度及び20年度の3館平均約1,370円を上回る約3,300円(2館平均。19・20年度の約2.4倍)となった。オンラインデータベースの利用が多かった日比谷のサービス停止も、利用時間あたりの提供コストを押し上げる要因となった。(①③) ・オンラインデータベース総利用時間については、19・20年度に比べ、日比谷の停止分を中央・多摩の増分で埋めた。(中央19年度比1.9倍、多摩20年度比3.6倍)(③)
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインデータベースからのプリントアウト件数が中央で2.7倍、多摩で5.5倍増となった。効率的に情報入手できる手段として、オンラインデータベースが認知されつつあり、有効に使われていることがわかる。(⑦)
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとって、インターネットやオンラインデータベースは、情報収集に不可欠なツールであり、これを紙媒体の図書館資料とともに提供することは、図書館の魅力を高め、利用者の効率的な調査を支援するために必須である。

総合評価	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度は、提供数の大幅増によりオンラインデータベースのサービスが多様化した。そのため、提供コストは3.2倍となったが、総利用時間も中央19年度比でほぼ倍増、多摩20年度比で3.6倍と増加している。(①③) ・また、中央の検索講習会への参加者数は、増加している。これは、新聞記事検索や百科事典的なオンラインデータベースに加え、ビジネスや法律、科学・医療系の重点的情報サービスに関わるオンラインデータベースを1階に集中化したことによる集客効果と考えられる。(⑧)
-------------	--

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインデータベースの提供について、より魅力的なラインアップを図る。 ・効果的な広報により情報入手の利便性をさらにアピールし、オンラインデータベース、インターネットパソコンの都立図書館全体での利用拡大を図る。
課題 改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・既設各オンラインデータベースの利用件数やネット上の新規サービスの内容・利便性・利用料等の情報を収集し、オンラインデータベースのラインアップの取捨選択・充実を図る必要がある。 ・館内外への一層の広報や利用方法の見直しを通じて、オンラインデータベース、インターネットパソコンの稼働率を上げる。 ・データベースそれぞれについて、その内容・効果的な検索方法・プリントアウトの方法等を職員が熟知し、利用者個々人の目的に適ったデータベース利用を積極的に推進する必要がある。
取組	<ul style="list-style-type: none"> ・21年度に利用の少なかったデータベース2種を費用対効果の観点から入れ替え、新たに6種を導入して、利用の拡大を図る。(中央で計32種、多摩で計31種を予定) ・データベースの利用状況を検証し、中央・多摩それぞれで真に必要なデータベースを提供する。 ・各データベースの有効性や利便性について、わかりやすい検索講習会(セミナー)などを定期的を実施し、さらなる利用を喚起する。 ・重点情報の各テーマに関する講演会などで、そのテーマに関連するデータベース利用の個別具体的な事例を紹介するなど、サービス対象利用者のニーズに即した積極的な広報を行う。 ・新たに導入したデータベースについては、利用に際して職員が適切にサポートできるよう、研修を強化する。

事業4 蔵書の充実 調査研究に役立つ資料の収集

事業概要

対象	(誰が・何が)	都民及び都立図書館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	都民や都立図書館利用者の課題解決のために必要な資料(図書、新聞雑誌、データベース等)を充実させ利用者サービスの向上を図る。
目的	(結果どうなるのか)	東京都の広域的・総合的情報拠点として、都民や都立図書館利用者が必要とする多様な資料要求に応えられるようになる。
概要	都民や企業の課題解決支援のため重点的情報サービス資料の充実を図り、その他の多様なニーズにも対応可能な資料を幅広く収集する。	

取組

- 平成22年3月末現在、57,505冊の図書資料を受け入れた(年鑑年報及び外国語資料を含む)。
- 企画展にあわせ、都市・東京情報資料の充実を図った。
- 図録等の美術関係資料の充実を図った。現代美術に関する展示会図録の大口寄贈を受けるなど、都立図書館の既存の資料を核に、あらたなコレクションが蓄積された。

指標(各種データ)

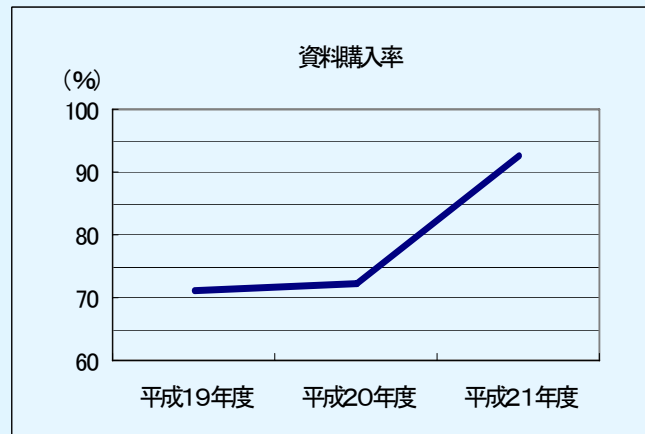
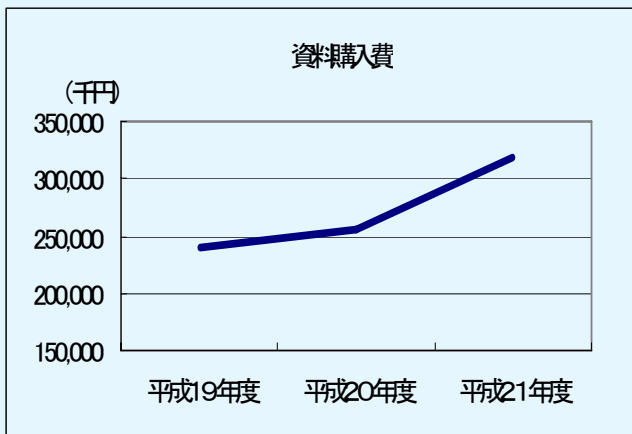
マクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	①資料購入費(予算)	240,400千円	255,607千円	319,651千円	
アウトプット	②資料購入率 (購入点数/購入対象点数)	71.16%	72.32%	92.42%	
アウトカム	③資料に対する満足度*1	未実施	中央 質 3.98点 量 3.93点	中央 質 4.00点 量 3.95点	

*1 利用実態・満足度調査より。満足度…5段階評価の平均点

ミクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	④参考図書資料購入費*2	56,778千円	52,630千円	54,742千円	
アウトプット	⑤灰色文献収集冊数*3	52,597冊	30,588冊	32,510冊	
	⑥来館者資料利用冊数 (1人当たり利用冊数)*4	未調査	4,394冊/日 (5.04冊/人)	3,867冊/日 (4.18冊/人)	
アウトカム	⑦来館者資料閲覧時間率(のべ閲覧時間/のべ滞在時間)*4	未調査	57.3%	41.0%	
	⑧要求タイトル所蔵率*5	81% ビジネス 82.3%	80% ビジネス 81%	82% ビジネス 80%	

- *2 参考図書資料購入費は、寄贈資料の評価額を含む(ただし一部評価額不明資料あり)。
- *3 行政資料など、いわゆる灰色文献収集冊数は、逐次刊行物を含む。
- *4 都立中央図書館資料閲覧時間調査より。H20 年度はリニューアル改修工事の直前、H21 年度はリニューアル開館直後の数値であるので、H22 年度調査の結果を待って閲覧時間率の意味するところを分析する。
- *5 調査時点での未所蔵資料を発注し、所蔵率の増加を図った。

事業評価



観点1	成果	・資料購入費(予算)は前年度に比べて約25%増加し、資料購入率は92%と飛躍的に増大した。サービス部門から要望の多かったマーケティング資料、美術関係資料等を重点的に収集した。(①②)
観点2	効率性	発注データ作成方法の改善、委託規模の拡大等により、収集方針に基づき都立図書館が収集すべき資料を効率的に収集している。(②⑧)
観点3	有効性	・中央図書館サービス部門の職員を対象に蔵書評価アンケートを2月に実施、職員から見た蔵書の充実度・有効性を検証した。利用者の資料に対する満足度は、質・量ともに前年度に比べ上昇し、有効性が高まった。(③)
観点4	必要性	・利用者の課題解決を支援するため、区市町村立図書館との役割分担を踏まえ、調査・研究資料、海外資料、逐次刊行物、視聴覚資料、オンラインデータベース等を幅広く収集する。 ・国民読書年に向けて更なる蔵書の充実を図る。
総合評価		業務の改善を図りながら幅広く資料収集を行い、利用者へのサービス向上を図った。資料費全体で3億2千万円弱の予算を確保し、利用者への資料提供の更なる充実を進めている。(①②③④⑤⑧)

次年度の展開

方向性	利用者の満足度調査及び職員の蔵書評価を踏まえて利用ニーズを分析し、重点的情報サービス資料の収集について必要な調整を行う。特に都市東京情報資料、美術情報について引き続き充実を図る。
課題・改善点	・都市・東京情報サービスの具体的進展を踏まえた資料収集と収集資料の広報を行う。 ・収集資料は、利用者に迅速に提供しサービス向上を図る。

取組

- ・サービス部門との連携により情報ニーズ把握の強化に努める。
- ・新たに収集した資料等の情報発信について、ホームページ上での司書による新刊紹介などを継続して積極的に行う。

事業5 ワンストップサービス① レファレンスサービスの充実

事業概要

対象	(誰が・何が)	都立中央図書館の来館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	簡便な手続きと、相談しやすい窓口により、中央図書館の専門的な各種サービスを受けることができる。
目的	(結果どうなるのか)	都立図書館の膨大な蔵書、多様な情報へのアクセスが容易になり、課題解決や調査研究など来館者の目的に的確に貢献することができる。
概要	(中央図書館)平成21年1月から、各種手続きの利便性を向上させる目的で導入したワンストップサービスにおいて、相談窓口や職員の機動力など、レファレンス対応体制を強化し、来館者サービスの充実を図る。	

取組

<中央>

- レファレンス、書庫内資料の出納、複写申込の3つのカウンターを1階に集中させた利点を活かし、出納カウンターでの各種問い合わせや、複写申込カウンターでの著作権法に関連する問い合わせには、直ちにレファレンスカウンターで司書職員が対応するなど、相互連携が充実した。
- レファレンスカウンターの司書職員のうち1名に機動性を持たせ、来館者の動線を見ながら、中央ホール内及び他のフロアでのレファレンスや各種案内、オンラインデータベースの検索法の説明などを担当した。
- レファレンスカウンターの司書職員は、カウンター内に留まらず各階フロアの書架へ積極的に来館者を案内した。カウンター内の職員が不足する場合は、後方の電話センターや事務室から職員が迅速にバックアップした。
- 簡易な利用案内・書架案内を委託スタッフの業務とし、また、それまでカウンター業務の一部を占めていた資料の出納業務をすべて委託の出納カウンターに移したことで、司書職員はレファレンスにじっくり対応できた。
- 委託のフロア案内スタッフ(原則として各階1名)に館内PHSを貸与し、スタッフがレファレンスを受けた場合は、フロアのどこにいても直ちに電話センターの司書職員を呼べるようにした。

指標(各種データ)

マクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	①レファレンス対応可能時間数	57,982 時間	22,331 時間	36,403 時間 *3	
アウトプット	②レファレンス件数 *1	103,477 件	59,917 件	74,181 件 (ほかに簡易 11,565 件)	
アウトカム	③レファレンス満足度 *2	回答の内容 3.86 点 回答の速さ 3.87 点 職員の応対 3.86 点 中央 Eメールレファレンス 満足+やや満足 94%	回答の内容 3.82 点 回答の速さ 3.84 点 職員の応対 3.88 点 中央 Eメールレファレンス 満足+やや満足 90%	回答の内容 3.83 点 回答の速さ 3.85 点 職員の応対 3.91 点 中央 Eメールレファレンス 満足+やや満足 98%	

*1 中央の 74,181 件には、委託スタッフの受けた書架案内等の簡易なレファレンス、11,565 件を含まない。

司書職員及び委託スタッフの受けた平成 21 年度のレファレンス総数は、85,746 件。なお、利用案内や検索支援（情報リテラシー支援）はレファレンスとしては扱わず、別途のカウントとしている。司書職員によるリテラシー支援件数は、10,218 件、案内スタッフによる件数は、9,912 件で、総計は、20,130 件。

*2 利用実態満足度調査の結果から。満足度は 5 段階評価の平均点。

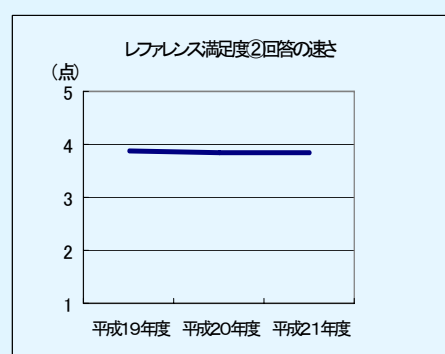
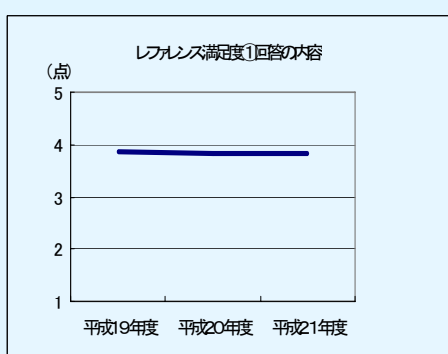
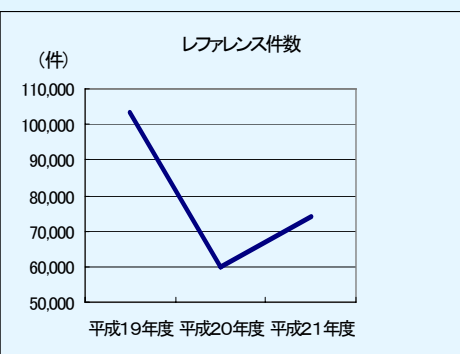
*3 レファレンス対応可能時間数＝（開館日数）×（開館時間）×各時間あたりのポイント数（口頭、電話、Eメール）
21 年度末では、36,403 時間となる。

ミクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
アウトプット	④レファレンス回答所要時間（平均）*4	口頭 5分 電話 9分 Eメール 3.6日 文書 2.4日	口頭 5分 電話 7分 （以上リニューアル後） Eメール 5.4日 文書 5.9日 （以上年間平均）	口頭 8.6分 電話 9.7分 Eメール 4.9日 文書 5.5日	↑ ↑

*4 平成 21 年度…口頭・電話は 11 月 18 日、Eメール・文書は 9 月に受けたレファレンス総数の平均値を算出。

口頭は委託スタッフが受けた書架案内(簡易なレファレンス)を含まずに、職員受付分のみで算出。

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年度の中央図書館の司書職員が対応するレファレンス件数は、74,181 件。19 年度比で約 72%となっているが、フロア案内のスタッフが簡易なレファレンスとして書架案内 11,565 件を対応したため、両者を合わせた総件数 85,746 件については、83%の実績となった。(②)
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> 19 年度に比べカウンターの数が減ったため、レファレンス対応可能総時間数は 21 年度末で 36,403 時間となり、19 年度比で約 63%となったものの、対応したレファレンス件数は 19 年度比 72%を維持することができ、効率性が上がった(19 年度の約 34 分に 1 件の受け付けが、21 年度は約 29 分に 1 件の受け付けとなった)。(①②) 簡易なレファレンスを担当する委託スタッフとの役割分担ができたため、司書職員が口頭でのレファレンス回答に調査時間をかけることができ、来館者の相談にじっくり対応できた。(④)
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> 1 階の総合案内・相談カウンターに加え、各階の「案内ホットライン※」の活用や委託スタッフとの連携強化により、専門的なレファレンスに機動的に対応する体制をさらに充実させた。21 年度のレファレンス満足度については、19 年度から引き続き横ばいで高い数値を保持

		<p>いる。(③)</p> <p>※ 利用者またはフロア案内の委託職員が司書職員に問い合わせるための電話</p>
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> レファレンスをはじめ、書庫出納、複写も1箇所に対応できるサービス体制は、限られた職員のマンパワーを効果的に活用するとともに、利用者の利便性を向上させる上で必須である。
	総合評価	<ul style="list-style-type: none"> リニューアルにあたり、レファレンスカウンターの数が減ったものの、1階で集中的に対応できるため、1件当たりにかかることができる時間が増え、効率性が向上した。(①②④) カウンターで相談している人を見て、自分も相談に来るなど、動線の面でワンストップサービス体制の利点を十分に活かしたレファレンス対応ができ、利用者の利便性を向上させることができた。(③)

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップサービスの検証を引き続き行い、利便性を高める。 多様な相談・質問に対し、的確な対応・回答を行い、利用者の資料情報の入手・利用を支援できるよう、レファレンスサービスを一層充実していく。
課題改善点	<ul style="list-style-type: none"> レファレンスサービスの認知度を向上させ、より一層気軽に利用できるようにする。また、レファレンスサービスのリピーターを増やし、都立図書館のレファレンスをアピールする力となってもら。 利用者の希望に沿った回答の精度や提供の仕方などを工夫し満足度を向上させる。 総合案内・相談カウンターでは、職員の幅広い分野への基本的対応力や、利用者を案内する機動力・応接力を鍛える。 フロア案内の業務内容(利用案内・パソコン操作支援・館内秩序維持等)や配置数について、効率性・有効性などの観点から、さらに検証・分析する必要がある。
取組	<ul style="list-style-type: none"> レファレンスサービスを周知し、総合案内・相談カウンターの位置をわかりやすく示したサインや、2・3階フロアへの司書の巡回数の増加といった工夫により、利用者が気軽に相談カウンター及び案内ホットラインを利用できるよう、サービス体制をさらに充実させる。 総合案内・相談カウンターや電話センターに様々な専門分野を持つ職員を複数配置することにより、OJTによる知識・技術の吸収や自己啓発を一層進めていく。これにより、司書職員の誰もがわかりやすく的確な回答が行えるようレファレンス回答技術の高度平均化を図る。 電話によるレファレンスでは、短時間で的確な資料を探し出し、効率的に回答できるよう回答までの所要時間の短縮化を図る。一方で、来館者に対しては、じっくりと相談に応じることで、利用者の満足度を向上させ、来館者増をめざす。

事業6 ワンストップサービス②利用しやすい蔵書配置（館内環境）




事業概要

対象	（誰が・何が）	都立中央図書館の来館利用者
意図	（どのような状態になることを狙っているか）	フロア間の移動を最小限にして、資料・情報の利用ができる。
目的	（結果どうなるのか）	調査研究や課題解決が効率的にできる。
概要	3階の地方史誌など、リニューアル後の配置でさらに改善すべき点を直して、利便性を高める。	

取組

- 利用者に新着資料を紹介する目的で、1階エレベーター横及び2・3階閲覧室に新着資料展示コーナーを設けた。
- 開架資料数を増やした3階の地方史誌について、配列が新旧2種類に分かれている状況を改善するために、請求記号を修正して配列を一本化した。
- 書架スペースの増えた2・3階閲覧室に書架案内サインを追加し、利用しやすさを向上した。
- 企画展やミニ展示において館所蔵資料を展示スペースに置くことにより、利用者が日ごろ手に取ることの少ない資料に対しても関心を持っていただくよう配置した。

指標（各種データ）

マクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性		
インプット	①開架冊数及び開架率(図書)	202,494冊	290,475冊	322,108冊			
		20.5%	25.2%	27.0%			
		1951年以降出版	1951年以降出版	1951年以降出版			
		224,947冊	288,651冊	320,336冊			
アウトプット	②来館者資料利用冊数(1人当たり利用冊数)*1	未調査	4,394冊/日 (5.04冊/人)	3,868冊/日 (4.18冊/人)			
		③資料入手所要時間*2	5分以内 85%	8分以内 85%		8分以内 83%	
			④来館者資料閲覧時間*1(下段 アンケート)	未調査		1,259時間/日 (1,367時間/日)	

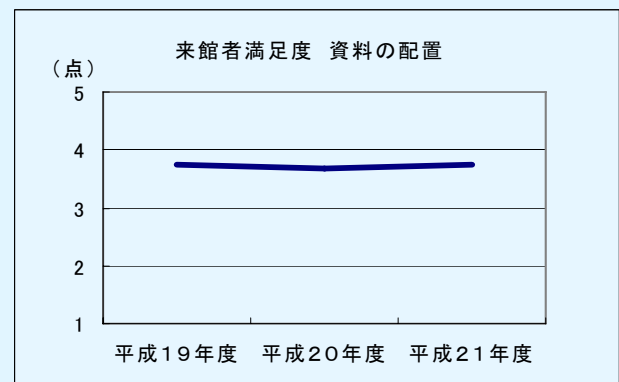
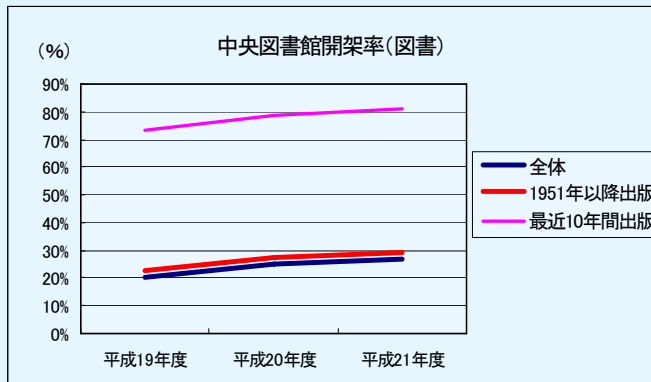
*1 都立中央図書館資料閲覧時間調査(平成21年度は4月12日、22日に実施)より。

*2 平成21年11月18日調査。平成20年度以降は、利用者がパソコンで出納指示をしてから、資料がカウンターに届くまでの所要時間。平成19年度は利用者がカウンターに資料請求票を持参してから、資料がカウンターに届くまでの所要時間。

ミクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
アウトカム	⑤来館者満足度 (資料の配置)*3	中央 3.73 点	中央 3.69 点	中央 3.74 点	

*3 利用実態・満足度調査より。満足度…5段階評価の平均点

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> 開架冊数及び開架率が引き続き増加した。(①) 配列一本化後、「地方史資料が使いやすくなった」という利用者からの感想が複数寄せられており、改善効果が現れている。 新着資料展示コーナーの設置及び受入からコーナーに配架するまでの期間の短縮化(1～2日)ができた。
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> 開架冊数の増加により、利用者自身が書架に当たり、類似分野について一望できる資料が増加した。 書架表示システムの導入により、検索した図書を効率よく開架書架から入手できるようになった。
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> 19・20年度に比べて来館者満足度は微増ながら上昇した。(⑤) 来館者資料利用冊数、資料閲覧時間は、20年度にくらべ低下した。(②④) 企画展やミニ展示で関連資料をコーナーに展示することにより、刊行後年数の経った資料にもスポットを当てることができ、館の資料の豊富さや多様性について利用者にもアピールすることができた。
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> 約 166 万冊の蔵書及び複数のフロアを有する当館にとって、わかりやすく利用しやすい蔵書配置とすることは、利用者が効率的に幅広く資料探索を行うためにも、書庫出納を効率的に行うためにも、必要不可欠である。
総合評価		リニューアルによる大幅な配置変更の効果は、まだ明確ではない。引き続きアウトプット指標及びアウトカム指標の推移を見て、検証する必要がある。

次年度の展開

方向性	リニューアルで実現した中央図書館の新蔵書配置について、利用者の動向(利用実態・満足度・意見等)をアンケート調査及び職員・スタッフに寄せられる意見を検証することにより、その維持・改善に努め、ワンストップサービスを一層推進する。
-----	--

<p>課題・改善点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「資料入手所要時間」が昨年度から横ばいであるため、出納に長時間を要した事例の分析等を行い短縮可能性を探る。 ・書庫内の資料配置の改善が出納時間の短縮につながる可能性があるが、書庫は容量の制約と大規模移動の困難性があるため、抜本的な解決を検討する必要がある。
<p>取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・資料管理委員会で書庫対策のための調整を行うとともに、課内においても収納スペースを生み出すための書庫調整を継続する。 ・出納に時間を要した資料を調査して原因の類型化を行い、対策を立てる。 ・資料配置に関する利用者の要望は指標やアンケート調査の結果だけでなく、職員・スタッフに日常的に寄せられる意見を的確に把握し、改善に役立てていく。 ・職員と委託スタッフのスムーズな連携で、よりの確な案内を行う。

事業概要

対象	(誰が・何が)	児童・生徒及びその保護者、子供の読書に関わる都民、学校関係者、図書館関係者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	児童・生徒が読書に興味関心を持ち、積極的に本を読む。
目的	(結果どうなるのか)	コミュニケーション能力の向上、感性の習得による社会性の発達に寄与する。また、読解力の向上に寄与する。
概要	都の子供読書活動推進計画を踏まえ、児童青少年図書、児童図書館に関する調査研究のための資料を所蔵し、東京都の児童青少年の読書活動の推進に寄与する様々なサービスの展開、区市町村立図書館への支援を行う。	

取組

○子供読書活動推進事業

■都立図書館こどものほんフェスティバル(「これならできる自由研究～101枚のアイデアカードから選ぼう」/図書館のひみつ探検隊) ■東京都子供読書フォーラム ■小さいひとのためのおはなし会 ■冊子「読み聞かせガイド」および「集団への読み聞かせにおすすめの絵本」作成 ■冊子「子ども江戸めぐり」作成 ■子供の読書に関する講座(専門研修ⅠおよびⅡ) ■都内区市町村立図書館児童サービス担当者会開催 ■ 〃 青少年サービス担当者会開催 ■都立多摩図書館講演会 ■広報誌「ぷらたなす」発行

○学校支援

* 読書活動に関わるもの ■都立特別支援学校連携事業(出張おはなし会/図書室整備支援/図書館体験受入/読書相談/選書支援) ■調べ学習受入 ■司書教諭研修への講師派遣 ■冊子「ほん・本・ごほん」の作成配布(学校支援用小学生向けブックリスト) ■キャリアデザインブックリスト ■学習応援ミニブック

* その他 ■職場体験受入れ ■特別支援学校現場実習の受入れ

指標(各種データ)

マ ク ロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	①児童青少年サービスコスト(児童青少年資料費)	9,334 時間 (4,588,910 円)	9,878 時間 (5,296,264 円)	9,115 時間 (11,546,685 円)	
	②子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業数	19 事業	24 事業	37 事業	
アウトプット	③子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業参加者数	661 人	1,497 人	3,185 人	

アウトカム	④児童青少年資料協力貸出冊数	10,404 点	11,344 点	8,846 点	→
	⑤都内児童生徒の読書活動 (1ヶ月間の平均読書冊数*1)	小1 12.7 冊 中1 2.5 冊 高1 1.5 冊	未調査 (隔年実施)	結果未公表	↗

*1 「児童・生徒の読書の状況及び学校における読書活動等に関する調査」 東京都教育庁指導部

ミクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	⑥子供読書活動推進資料配布数	225,254 冊	230,000 冊	238,751 冊	→
アウトカム	⑦都内児童生徒の図書館利用率 (各年度4月1日現在)*2	登録率 52.2% 貸出冊数 23,273,715 冊	登録率 46.3% 貸出冊数 24,039,606 冊	登録率 43.0% 貸出冊数 24,526,354 冊	↗

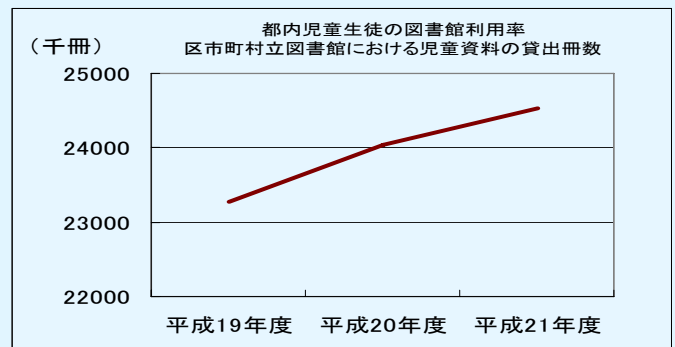
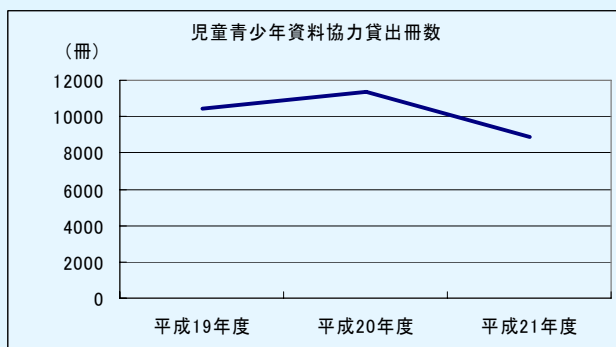
*2 「東京都公立図書館調査」 東京都立中央図書館

⑧<参考>18歳以下の多摩図書館入館者数

	学齢前	小学生	小計	中高生	合計
平成21年度	1,350 名	2,064 名	3,414 名	1,695 名	5,109 名
平成20年度	533 名	1,173 名	1,706 名	-	-

*数字は5月～年度末の総計(21年4月はリニューアル工事で休館のため)

事業評価



観点1	成果	実施した37事業中16事業については参加者のある事業で、20年度比で参加者約1,700名(約2倍)増加、19年度比で約2,500名(約4.8倍)増加し、子供から大人まで幅広い参加者を得たことから、読書への興味関心を高めた。(②③)
観点2	効率性	子供を対象とした事業以外に学校や区市町村立図書館等に対してもさまざまな事業を行い、それぞれの対象の参加者が増加した。サービスコストがほぼ前年度並みの中、総事業数を13事業増加しており、事業全体の効率があがっている。(①②③)
観点3	有効性	講演会やイベントの開催に加え、子供読書活動推進資料の継続的な配布や活用により、子供、保護者、学校、教員、区市町村立図書館職員などさまざまな対象者の参加や父親など新たな層の利用に結びつき、都立の役割にそった結果となっている。(⑥)

観点4	必要性	子供の読書を推進するには、子供だけでなく、保護者への働きかけ、子供読書に関わる関係者、学校、区市町村立図書館への支援など、子供をとりまく読書環境を整える必要がある。新たな事業のとりくみ事例を、さまざまな対象者に提供することは都立の役割であり、目的と対象を明確にした効果的な事業の実施の必要性はある。
総合評価		多角的な視点から、子供をとりまく読書環境を総合的に支援し、子供の読書活動の推進を図った。20年度に比べ子供の入館者数も2倍に増加し、年齢や対象に合わせたきめこまかな事業の相乗効果が出はじめている。(⑧)

次年度の展開

方向性	第二次東京都子供読書活動推進計画に基づき、重点項目である学校支援サービスを推進し子供の読書活動推進を図る。
課題 改善点	広く学校全体を対象としたサービスだけでなく、個別の学校との連携により、具体的なニーズをとらえ、連携方法を探ることにより、学校と図書館のよりよい連携事例をつくる。
取組	今年度の事業を引き続き実施するとともに、下記の学校支援サービスについても開始する。 <ul style="list-style-type: none"> ・学校支援ページ(都立図書館ホームページ)による情報の発信 ・学校とのモデル事業(小学校、中学校、都立高校、特別支援学校)

事業8 重点的情報サービスの推進① 都市・東京に関するサービス

事業概要

対象	(誰が・何が)	都民や国際都市・首都東京に関心を寄せる人々、都立図書館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	都市・東京情報関係資料の入手が容易になり生活やビジネスなどに活かすことができる。東京の文化的、歴史的な魅力が広く知られている。
目的	(結果どうなるのか)	東京の人々の活動が活性化し、東京の魅力が国内外の人々に伝わる。
概要	東京に関する資料情報のセンターとして、「都市・東京情報コーナー」のサービスを充実するとともに、展示やホームページなどで都市・東京情報を発信する。	

取組

- 中央図書館1階都市・東京情報コーナーで、東京都、都内区市町村発行の行政資料など東京関係資料を提供している。加えて、「東京と都市に関する資料」、「国内の都市に関する資料」、「世界の都市に関する資料」についてもコーナーを設け、資料を提供している。
- 都市・東京資料の魅力を広く知らせるため、都市・東京情報コーナーで常時ミニ展示を行った。
- 新宿西口イベントコーナーで、展示「東京の魅力を探そう！-交通・観光・食-」を開催した。また、同内容の展示を中央図書館企画展示室でも行った。
- 都立図書館ホームページから「クローズアップ都市・東京情報」として、時宜にかなった資料情報を毎月提供した。
- 質問の多い住宅地図について調べ方の案内リーフレットを作成し、コーナーで配布している。

指標(各種データ)

※平成20年度までは中央図書館・多摩図書館の数値で、平成21年度からは、中央図書館のみの数値である。

マクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	①東京資料書誌数	160,008 件	196,961 件	204,723 件	
アウトプット	②東京関係レファレンス件数	6,144 件	5,612 件	8,830 件	
	③東京資料利用目的来館者数*1	—	440 人/日	496 人/日	
アウトカム	④東京資料利用者満足度*2	—	3.86 点	3.82 点	

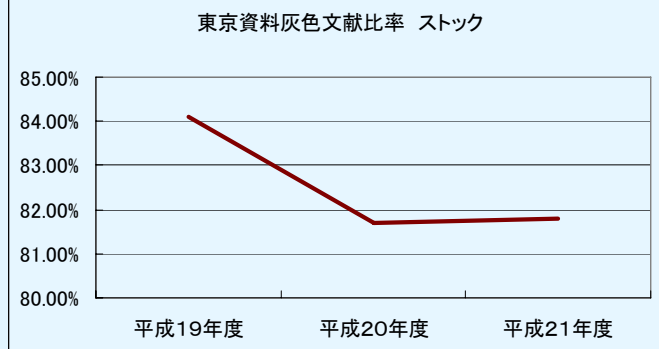
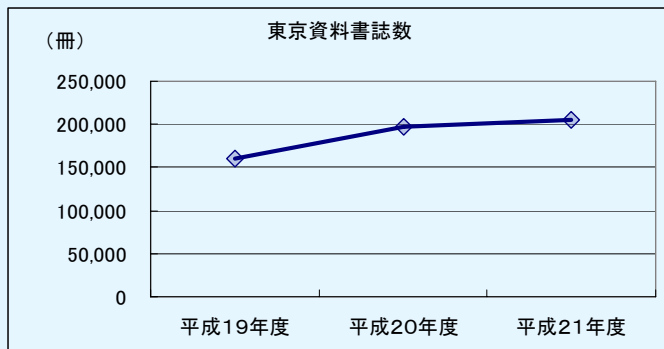
*1 都市・東京情報サービスコーナーの来館者数(年間平均)

*2 利用実態・満足度調査より。満足度…5段階評価の平均点

ミクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	⑤東京資料開架冊数及び開架率	24,492 冊 冊数 11.4% 書誌 15.3%	27,139 冊 冊数 10.6% 書誌 13.7%	29,095 冊 冊数 11.0% 書誌 14.2%	
	⑥東京資料灰色文献比率	ストック 84.1% フロー 88.5%	ストック 81.7% フロー 87.3%	ストック 81.8% フロー 86.8%	
アウトプット	⑦東京資料蔵書検索可能性*3	89.1%	100%	96.24%	
アウトカム	⑧東京資料利用者満足度*2	—	3.86 点	3.82 点	

*3 21年度12月までに収集した資料のうち、目録データが完全な状態のもの割合。不完全な目録データも全く検索できないわけではない。

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・コーナーでのミニ展示の実施、東京都の広報パンフレットを配布するなど東京の地域資料が身近に感じられるコーナーを目指した。一日のコーナー利用者数とレファレンス件数は増加した。(②③) ・21年度、初めて地域資料をテーマとした公開講座を開催した。参加者数:73名(別紙1)
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> ・行政資料のウェブ公開が多くなり、印刷されない資料も多くなっているが、報道資料などを活用し、東京関係資料の書誌数を着実に増加させている。(①)
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・利用実態・満足度調査結果によると、東京資料利用者満足度は3.82ポイントと若干昨年度より低くなっている。2月に利用実態調査を実施したところ、コーナー利用の目的を達成度は、79%であった。(別紙2) 今後、利用者のニーズを見極めつつ、改善の方向を探る。
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都が発行し、発信する資料情報や東京に関する資料情報のみならず、国内外の都市などの資料情報も、国際都市・首都東京として提供していく必要がある。
総合評価		<ul style="list-style-type: none"> ・長年の収集によって蓄積されたコレクションとレファレンスサービスによる都市・東京情報サービスは、都立図書館に欠くべからざるものであるが、利用者にもその魅力と重要性をもっと知らせる必要がある。

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・都市・東京情報についての情報発信事業を強化する。
課題改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都の情報を迅速に提供するために、東京都各局との連携の充実を図る。 ・都民や内外の人々が東京関係資料に一層関心を持つよう魅力的な情報発信を工夫する。その重要性を広報し、利用率を高めるための事業が必要である。
取組	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都発行資料をはじめとする東京に関する幅広い資料を収集、提供する。 ・平成21年度に設置した江戸・東京デジタルコンテンツ作成委員会の検討を基に、江戸東京の文化や歴史がわかるデジタルコンテンツを作成し発信する。 ・公開講座の充実など東京関係資料の利用に結びつく事業を実施する。

事業 9 重点的情報サービスの推進② 都民及び企業等の活動の支援

事業概要

対象	(誰が・何が)	都民及び都立中央図書館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	都民及び利用者や企業等が、都市で活動するための課題を解決することができる。
目的	(結果どうなるのか)	都民や企業等の活動が活性化される。
概要	都市で活動するために不可欠な、1.ビジネス、2.法律、3.健康・医療に重点をおいた情報コーナーを中央図書館に整備し、講演会やセミナーなどのほか、ホームページなどを活用した情報発信を行う。	

取組

- 中央図書館の各階に分かれていた各重点的情報コーナーを1階に集中・増加し、充実した。
- 各重点的情報に関する雑誌やデータベースをコーナー近くに配置して、利用者の便宜を図った。雑誌については、利用状況を検証し、更新した。
- 各重点的情報サービスコーナーにおいて、ミニ展示等を14回実施した。
- ビジネス情報サービスでは、講演会2回、相談会17回、データベース検索セミナー10回、資料展示会19回を実施した。
- 法律情報サービスでは講演会2回、相談会3回、データベース検索セミナー10回、資料展示会5回を実施した。
- 健康・医療情報サービスでは講演会2回、相談会3回、データベース検索セミナー9回、資料展示会5回を実施した。
- 中央図書館が取り組んできた重点的情報サービスは、文科省が呼びかける「図書館海援隊」の趣旨にも合致したため、これに参加することとし、趣旨に沿ったミニ展示等の実施やHPへの掲載、講演会の場を利用した案内等広報に務めた。

指標(各種データ)

マクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	重点的情報サービス資料数*1	1,327 点	25,031 点	29,825 点	
アウトプット	①重点的情報サービスレファレンス件数*2	—	4,041 件 (9.5%)	6,477 件 (8.8%)	
アウトカム	②重点的情報サービス利用者満足度*3	平均 3.66 点	平均 3.89 点	平均 3.71 点	

*1 重点情報サービスコーナー配置資料数。20年度の急増は、コーナーの拡大による。

*2 平成19年度はサンプル調査による推計のため、データの対比が困難につき除外した。平成20年度は平成20年5月～平成21年3月の口頭及び電話レファレンスの件数。

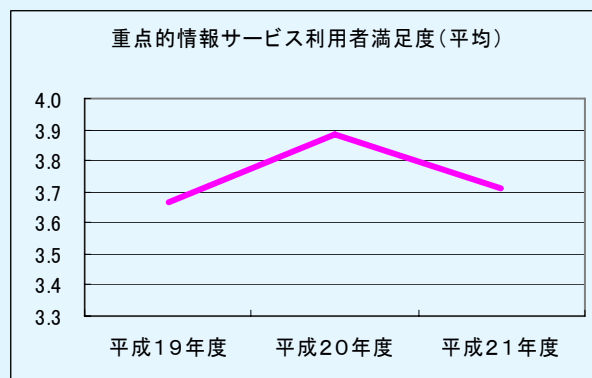
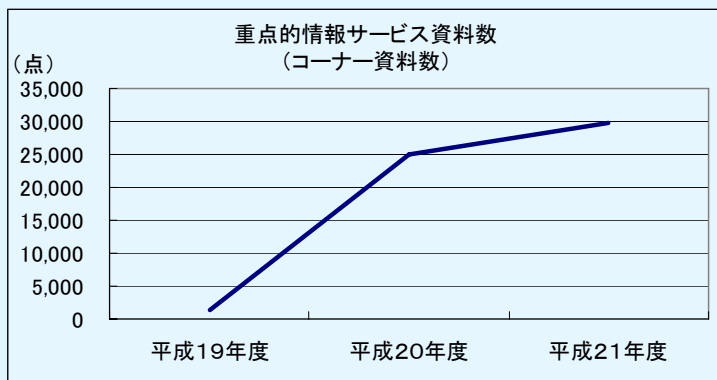
()内はレファレンス件数全体に占める重点的情報サービスレファレンス件数の割合。

*3 利用実態・満足度調査より。ビジネス、法律、健康・医療の3重点の5段階評価の平均点

ミクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	重点的情報サービスコスト	18,980 千円	20,930 千円	34,590 千円	
アウトプット	③重点的情報サービス関連事業参加者数	619 人	779 人*4	759 人	

*4 20 年度講演会・相談会のうち4回を日比谷図書館で実施。

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> 入館者に占めるコーナー利用者の割合は、年間を通じて 85%強であり、コンスタントに利用されている。(別紙 3) 就活セミナー、健康・医療公開講座等は、都民ニーズに沿ったテーマを設定したため、募集人数を超える応募数、参加数があった。(別紙 3)
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> 図書、雑誌、データベースをコーナー内に配置した結果、印刷資料と電子資料の利用がより便利になり、コンスタントなコーナー利用につながっている。
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> 21年度の関連事業参加者数は、講演会・相談会のうち4回を立地条件のよい日比谷図書館で行った20年度の参加者数に近づいており、来館者増につながる効果的な手段であると考えられる。(③) ホームページを通じ、ニーズに沿った情報発信を行った結果、コンテンツアクセス件数は前年度を上回り、有効的な広報となった。(別紙3)
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> 図書館海援隊参加をきっかけとして、重点情報サービスについて、たびたびマスコミから取材を受けることとなった。このことは、以前から中央図書館が取り組んできた事業が、社会のニーズを把握し、先駆的に取り組んできた証と考えられる。
総合評価		<p>コーナー入室者が、来館者数に対し、ほぼ一貫して 85%強のコンスタントな比率に上がっていること、レファレンス件数・関連事業参加者数が増加傾向にあること、図書館海援隊との連携でマスコミにたびたび取り上げられたこと等は、重点的情報サービスが社会のニーズに即していると評価できる。</p> <p>しかし、利用者満足度は、20年度より低下していることから、利用者のニーズを的確に把握し、これに応えていくサービス内容の不断の検討が必要である。(②)</p>

次年度の展開

<p>方向性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・重点的情報サービスの利用促進に努め、コーナーや講演会等イベント及びレファレンスの内容の充実を図る。 ・利用実態満足度調査の結果と利用者動向を踏まえて利用者ニーズを捉え、より充実した情報の提供を強化する。
<p>課題・改善点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・関係各機関との連携を密にとり、講演会・展示会の内容や広報を強化する必要がある。 ・重点コーナー資料配置可能数は現状で最大数であり、量的拡大が難しいため、質(ニーズに一致した資料の配置)を確保する必要がある。
<p>取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズを分析し、集客力のある講演会・相談会の実施や利用者が必要とする資料の配備に努める。 ・館内・課内研修はもとより、専門図書館等が主催する外部研修へも積極的に派遣し、職員のレファレンス能力や社会の動向に対するものの見方の向上を図る。 ・重点的情報サービスの認知度を高めるため、ホームページ等を活用し情報発信を行うほか、マスコミ等に積極的に働きかける。

事業 10 資料保存と提供

事業概要

対象	(誰が・何が)	都民及び都立図書館の利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	資料の損傷・劣化を予防する保存処置を行うとともに、資料が破損している場合は速やかに補修を行い、利用可能な状態にする。貴重資料は、デジタル化により原資料を保存するとともに、複製資料の活用を図る。
目的	(結果どうなるのか)	いつでも都民が必要な時に、良好な資料を閲覧できる。
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・館内・館外製本等により都立図書館資料の保全を行う。 ・研修を実施し、資料保全技術の伝達、普及に努める。 ・資料のデジタル化を行う。 	

取組

- 平成 21 年度資料保存計画に基づき、補修・製本業務、脱酸処理、書庫内環境整備、紫外線防止対策、マイクロフィルム劣化対策等に取り組んだ(補修・製本冊数以外は下記<参考>参照)。
- 保全技術の継承者育成の観点から、都内公立図書館等の職員を対象とした研修を実施した(下記<参考>参照)。
- 都立図書館では、これまで、20,000 件以上の貴重資料のデジタル化を行ってきている。引き続き、平成 21 年度は「第 4 期貴重資料保存対策及び活用計画」に基づき、貴重資料のデジタル化を行い、東京誌料、戦時特別買上資料など、4,198 件をデジタル化した。

指標(各種データ)

マ ク ロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性	
インプット	①資料保存等コスト	35,886 時間	28,301 時間	13,195 時間		
	資料デジタル化コスト			2,184 時間		
アウトプット	② 補修・製本冊数	③補修・製本合計	52,033 冊	37,601 冊	12,845 冊	
		④館内製本冊数	1,723 冊	1,584 冊	1,940 冊	
		⑤館内簡易補修冊数*1	48,529 冊	34,818 冊	9,289 冊	
		⑥館外製本冊数	1,781 冊	1,199 冊	1,616 冊	
	⑦特別文庫室所蔵資料デジタル化件数*2	—	—	4,198 件		
アウトカム	長期保存資料利用可能率*3	未調査	未調査	未調査		
	資料保存環境*4	未調査	未調査	書庫内湿度 通年 35～65% 書庫内温度 通年 25℃前後		

*1 平成 19、20 年度は、日比谷図書館の件数を含む。

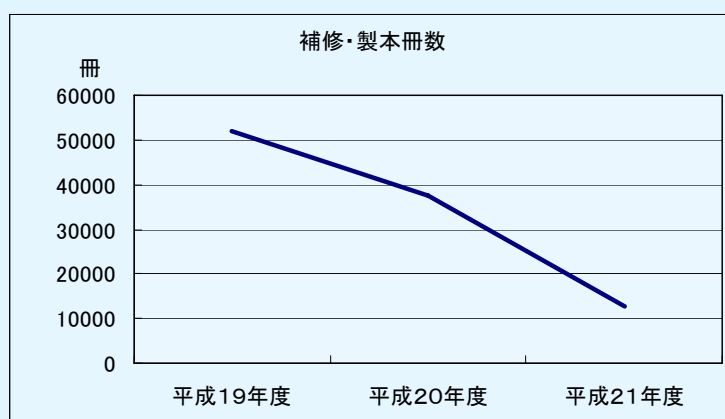
*2 平成 21 年度から件数を取得開始。これまでにデジタル化した資料のうち、約 6 割の資料をホームページに公開した。

*3 所蔵全資料の利用可能率は下記<参考>参照

*4 B2 書庫(電動集密書架)

<p><参考></p> <ul style="list-style-type: none"> ・大量脱酸処理: 4,241 冊 少量脱酸処理 89 枚 ・書庫内環境整備 B2 書庫の温湿度測定・管理の実施。職員による日常的な点検、清掃の実施。書架の防塵・防カビ清掃作業委託(87,000 冊)実施。 ・紫外線防止 紫外線防止蛍光灯への順次切り替え。紫外線防止フィルムの順次導入(平成 21 年度完了)。 ・マイクロフィルム劣化対策 マイクロフィルム保管庫の増設。全リールの年 1 回巻戻しを実施。 ・保存資料利用可能率 99.0% 保存資料利用可能率=(図書館システムのデータ上、「利用可能」の状態になっている資料÷全蔵書数)図書館システムからのデータを抽出により算出。(平成 22 年 1 月 8 日現在) 1% (36,378 冊)の、利用不可資料の内訳は、閲覧注意の資料などである。閲覧注意の資料は、ほぼ特別文庫室所蔵資料であり、注意を要するが閲覧は可能である。 ・啓発事業(区市町村立図書館等職員研修):実施 2 回 参加 40 人 館内研修:実施 5 回 参加 47 人
--

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・資料保存計画に基づき、計画的に保全等を行っていることから、所蔵資料のほぼ 100%を利用できる状態にしている。(参考) ・デジタル化で作成した複製資料により館内の電子複写を可能とすることで、利用者の複写に関する利便性を図った。また、原資料の劣化防止にも繋がった。(⑦)
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> ・嘱託職員による館内簡易補修業務のうち、図書カバー貼りを委託化することにより、業務の効率化を図った。なお、高度な技術を要する館内製本冊数は維持している。(⑤)
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・貴重資料をデジタル化し、提供は原則複製資料によることで原資料の劣化防止が図れた。また、ホームページにデジタル資料を掲載し、館外からの閲覧を可能として利便性を高めた。資料保存、利便性の両面で貴重資料のデジタル化は有効性が高い。(⑦) ・館内で補修・製本を行うことにより、速やかに資料を利用者に提供できることは、利用者の利便性を図る上で有効である。(④⑤、参考)

観点4	必要性	・製本・修理等の保全業務及び貴重資料のデジタル化は、資料を長期にわたって良好な状態で提供するためには不可欠である。(②⑦)
総合評価		・長期にわたって都民が必要とする時に、資料を提供できるよう、修理・保全とデジタル化の2側面により、資料の保存を進めた結果、ほぼ100%の利用ができるようになっており、利用者の利便性を高めることできた。(②⑦、参考)

次年度の展開

方向性	都民の財産である図書館資料を有効活用するために、現存する資料を良好な状態で保存し、長期の提供に資するよう取組を進める。
課題 改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、維持してる補修・製本の高度な技術等を、今後も継承していく必要がある。 ・修理・保全の必要度の高い資料、デジタル化する資料の優先順位など、調整が必要である。
取組	<ul style="list-style-type: none"> ・資料保全のガイドラインを作成し、資料保全業務の知識・技術の継承を行い、引続き、委託も含めて資料の保全・修理等を効率的に行う。 ・貴重資料のデジタル化については、利用度、デジタルデータの有用性を勘案しながら、優先順位を検討し、作業を進めるとともに、デジタルコンテンツを作成していく。

事業 11 協力支援サービス

事業概要

対象	(誰が・何が)	区市町村立図書館
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	協力貸出、相互貸借の運用により東京都内の図書館全体で資料の有効活用を図るとともに、研修等により区市町村立図書館員の能力向上を支援して、東京都の図書館サービスのレベルアップを図る。
目的	(結果どうなるのか)	東京都全域の図書館サービスが充実することにより、都民がより多様で豊かな図書館サービスを楽しむことができる。
概要	<ul style="list-style-type: none"> 都立図書館資料の区市町村立図書館への協力貸出及び協力レファレンス 区市町村立図書館職員を対象とした研修 区市町村立図書館の相互貸借の推進、東京都公立図書館横断検索システムの運用 	

取組

- 東京都内の図書館サービス全体の向上に寄与するため、区市町村立図書館職員等を対象に 1.館主催の各種専門研修、2.自治体内研修への研修講師派遣、3.都内の新館見学、4.図書館業務に関する講演会を実施した。
- 区市町村立図書館間の相互貸借の促進を図るため、相互貸借用の公立図書館専用横断検索画面を作成し、検索結果を相互貸借申込順位が上位の自治体から表示するようにして貸借先選定に関する区市町村の作業負担の軽減を図った。

指標(各種データ)

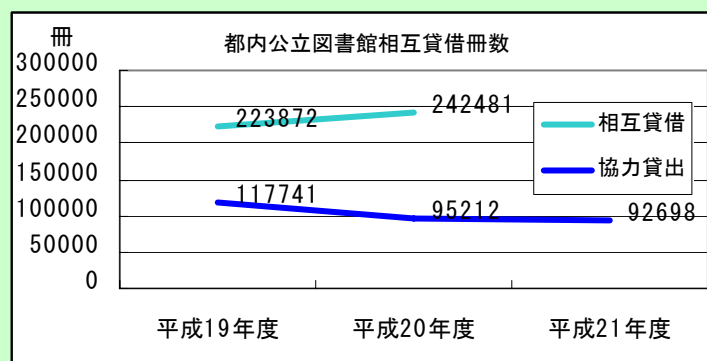
マクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性	
インプット	①協力支援サービスコスト	7,492 時間	10,080 時間	10,080 時間		
	②協力レファレンス回答時間	FAX 平均 4.4 日 メール平均 4.1 日	FAX 平均 4.6 日 メール平均 4.2 日	FAX 平均 4.2 日 メール平均 5.9 日		
アウトプット	区市町村立図書館の協力支援事業利用数	③協力レファレンス	691 件	530 件	610 件	
		④協力貸出冊数	117,741 冊	95,212 冊	92,698 冊	
		⑤横断検索	参加 52 自治体	参加 52 自治体	参加 52 自治体	
		⑥講演会・研修会参加者数 *1	945 人	1,130 人	1,843 人	
	⑦「横断検索」アクセス数	1,346,080 アクセス	1,504,970 アクセス	1,657,606 アクセス		
アウトカム	⑧区市町村立図書館協力支援事業満足度	研修目的達成度 96%(3 研修)	研修目的達成度 91%(4 研修)	研修目的達成度 92%(5 研修)		
	⑨区市町村立図書館相互貸借冊数及び充足率 *2	223,872 冊 65.1%	242,481 冊 67.9%	—		
	⑩都内貸出(協力貸出、相互貸借)冊数及び充足率 *2	341,613 冊 96.4%	337,693 冊 97.5%	—		

- *1 レファレンス研修、子供の読書に関する講座、障害者サービス研修、製本研修、短期研修受入れ、講師派遣研修、東京都図書館研究交流会等の参加者合計人数
- *2 充足率を算出するための数値は、東京都公立図書館調査から抽出しているが、内訳が不明な自治体は算出対象から除外して算出を行った。 ※ 21年度は、22年度の東京都公立図書館調査を22年前期に実施予定のため空白
- ⑨ 区市町村充足率＝他の図書館から借りたもののうち、区市町村立図書館から借りた割合
- ⑩ 都内充足率＝他の図書館から借りたもののうち、都立及び都内区市町村立図書館から借りた割合

ミクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	⑪「東京」地域資料総合目録データベース入力件数 (東京都公立図書館住宅地図総合目録入力件数)*3	—	—	(4,077 件)	→
アウトプット	⑫協力レファレンス回答件数 (質問種別、NDC 分類別)	691 件 日本文学:14.8%	530 件 日本歴史、伝記: 各 12.1%	610 件 社会、建築学、 絵画・書道:各 7.4%	→
アウトカム	⑬「東京」地域資料総合目録データベース利用件数 (東京都公立図書館住宅地図総合目録利用件数) *3	—	—	H22.3.31 公開	↗

*3 「東京」地域資料総合目録データベースについては、利用が多い住宅地図の総合目録を平成 21 年度に作成し、都内全体での所蔵を効率的に検索できるようにした。

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズを踏まえた研修内容や実施方法により、参加者が前年度比 1.6 倍に増加した。その満足度も3年連続で90%を超え、区市町村立図書館職員の能力向上に貢献した。(⑥⑧) ・東京都公立図書館住宅地図総合目録等の新規作成等を行い、利便性の向上を図った。(⑪⑬)
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> ・区市町村間の相互貸借の促進のための相互貸借用横断検索を充実させ、区市町村立図書館職員の事務軽減を図った。(⑦⑨)

観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・都立図書館の協力貸出と区市町村間の相互貸借の促進により、都民の資料要求を97%カバーすることができており、協力支援事業として有効である。(④⑨⑩) ・講習会・研修会の参加者が年々増加しており、区市町村立の図書館の支援の手法として有効である。(⑥⑧)
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・都内区市町村立図書館の充実を図り、東京都全体の図書館サービスのレベルアップを図るためには、協力貸出、協力レファレンスの提供のほか、区市町村立図書館職員の能力向上を図るための研修等の支援を充実させていく必要がある。(③④⑤⑥⑦)
総合評価		<ul style="list-style-type: none"> ・区市町村立図書館員の能力向上のための研修・講習会では、参加者の増加や9割を超える研修満足度を達成するなど、一定の成果を上げた。(⑥⑧) ・東京都公立図書館住宅地図総合目録の作成や、相互貸借用横断検索の充実など、区市町村立図書館支援の更なる取組を行った。(⑪⑬)

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・協力貸出、相互貸借の運用によって、より一層都民への資料提供の充実を図る。 ・区市町村立図書館員への支援のため、要望に応じた職員研修会や講演会を企画・実施する。 ・先進的な事例等の図書館情報を収集するとともに、それを区市町村立図書館職員に提供することにより東京都全体での図書館サービスのレベルアップを図る。
課題 改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・区市町村立図書館の経営形態の多様化やニーズを踏まえ、区市町村立図書館職員研修の内容と実施方法について関係各課と見直し、更なる充実を図る必要がある。 ・区市町村立図書館への図書館サービスに関する先進的事例等の情報提供を通じて、区市町村立図書館のレベルアップを図る。
取組	<ul style="list-style-type: none"> ・区市町村立図書館職員対象の研修について社会情勢に合致した内容にしていくとともに、多様な経営形態に対応した実施方法を検討していく。 ・図書館サービスに関する先進的な事例等の情報収集を行い、それらを都立図書館ホームページの「相互協力に関するコンテンツ」から「図書館員のページ」として改訂、充実させ、区市町村立図書館(員)に提供する。

事業 12 東京マガジンバンクのサービス

事業概要

対象	(誰が・何が)	都民及び雑誌活用に関心ある人々、都立図書館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	最新号からバックナンバーまでの雑誌を利用し、生活や調査研究に必要な情報や文献を入手することができる。
目的	(結果どうなるのか)	都民や企業・団体の課題解決や調査研究に寄与できる。
概要	雑誌について閲覧、複写、レファレンス等の各サービスを実施するとともに、企画展示、講演会等のイベント開催、HPの充実等により雑誌に関する情報発信を行う。	

取組

- 平成 21 年 5 月 1 日、多摩図書館をリニューアルオープンし「東京マガジンバンク」を開設
- 所蔵タイトル数を増加して雑誌の集中的サービスを開始
- 雑誌(「創刊号コレクション」を含む)の開架閲覧サービスを開始
- 講演会:「知識が身につく読書法 図読のすすめ」(7/14)、「雑誌から学ぶハッピー人生術」(10/31)
- 企画展示 5 回(Change!!、スポーツ、共に生きる、面白雑誌大集合、地方からの発信)
- ミニ展示 8 回(8 月～3 月)
- 図書館ツアー 4 回(11 月～3 月) ■ オンラインデータベース検索セミナー 14 回(9 月～3 月)

指標(各種データ)

マクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	①所蔵雑誌タイトル数 (児童・青少年用:外数)	5,814 誌 (812 誌)	5,853 誌 (817 誌)	15,378 誌 (989 誌)	
	②創刊号コレクション所蔵 タイトル数			3,047 誌	
アウトプット	③書庫出納冊数 (児童・青少年用:外数)	66,647 冊 (19,485 冊)	67,222 冊 (12,617 冊)	124,532 冊 (21,908 冊)	
	④レファレンス件数 *1			1,124 件	
アウトカム	⑤マガジンバンクに対する 満足度 *2			3.94 点	

* 1 雑誌に関するレファレンス件数(平成 21 年 12 月から取得開始。全件数の内数)。多摩図書館のレファレンス全件数は、12,254 件。

* 2 利用実態・満足度調査より。満足度…5 段階評価の平均点

ミクロ	指標名	19年度	20年度	21年度	今後の方向性
インプット	⑥講演会等開催数 *3	0 回	0 回	12 回	
アウトプット	⑦講演会等参加者数			14,460 人	
アウトカム	⑧講演会等参加者の新規 認知数 *4			331 人	

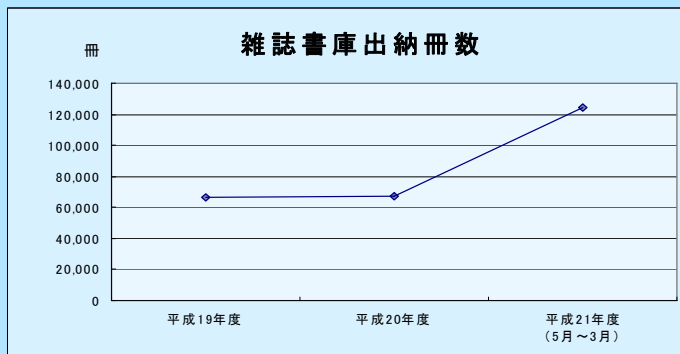
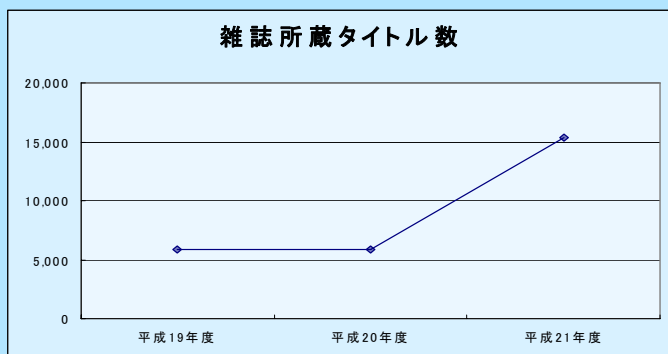
* 3 マガジンバンク関連の講演会、企画展示、図書館ツアー、大規模映画会

<参考>

期 間	⑨入館者数	⑩企画展示閲覧者数	⑪開架雑誌タイトル数
平成 20 年度	67, 880人	取得せず	0 誌
平成 21 年度	89, 560人	14, 057人*	600誌

*委託業者の目視カウントによる

事業評価



観点1	成果	あらたに講演会、雑誌を活用した企画展示・ミニ展示、図書館ツアーを実施するなど、「雑誌の図書館」としてのPRに努めた。その結果、書庫出納冊数が大幅に増加し、満足度についても評価を受けている。(③⑤)
観点2	効率性	利用者が自由に雑誌を選べるように開架閲覧サービスを開始するとともに、雑誌を一館に集中したことで、多種多量の雑誌を一括して閲覧できることから、「東京マガジンバンク」としての利用度が高まり、効率化が図れた。(①②⑩)
観点3	有効性	雑誌に関わる講演会や、書庫内の豊富な雑誌を見学できる図書館ツアーなどの取り組みにより、初めて来館する参加者が増え、新たな利用者の獲得に有効であった。(⑥⑦⑧)
観点4	必要性	雑誌サービスに特化することで、国内の公立図書館として最大規模の雑誌を所蔵する図書館となり、利用者にとって明解な存在となっている。雑誌の書庫出納冊数が、昨年度同時期比で、約1.9倍という結果を見ても、必要性は高いと考えられる。(①②③)
総合評価		雑誌サービスの充実及び各種事業に取り組んだ結果、入館者及び書庫出納冊数が示すように、豊富な雑誌コレクションが活用され、都民や企業・団体の課題解決や調査研究に寄与していると考えられる。(①②③⑥⑨)

次年度の展開

方向性	・東京マガジンバンクの存在と、雑誌コレクションの魅力、活用方法等をより広く知ってもらうため、積極的な広報活動を展開するとともに、さらなる資料の充実を図る。
課題改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・効率的、効果的な広報を実施し、認知度を高める。 ・利用者のニーズを把握・分析し、的確に応えられる雑誌コレクションの形成を図る。 ・雑誌に関するレファレンス体制を充実させ、都民からの信頼度の向上をめざす。
取組	<ul style="list-style-type: none"> ・都立図書館ホームページに、雑誌に関するポータルサイトを作成し、情報発信を行う。 ・外部機関と連携した企画展示、講演会等を企画し、幅広い利用者獲得をめざす。 ・利用状況の分析結果に基づき重点収集分野を設定して雑誌の充実に努めるとともに、司書のレファレンス能力の向上を図る