

平成22年度 都立図書館自己評価

平成 23 年 6 月

東京都立図書館

平成22年度 都立図書館自己評価 概要

I 都立図書館の全体状況

都立図書館においては、昨年度に引き続き、企画展等の実施、蔵書やレファレンスサービスの充実、子供の読書活動の推進や学校教育活動への支援、ビジネス情報をはじめとした重点情報、東京マガジンバンクのサービスの推進、区市町村立図書館への協力支援などについて、更なる事業改善を図り、各サービスの向上に努めた。

また、今年度については、23年度に予定している江戸東京デジタルコンテンツの提供、図書館情報システムの更新、ホームページリニューアルに向けた準備作業を行い、都立図書館の更なるデジタル化に向けた取組を着実に進めた。

なお、今年度は、東日本大震災の影響により開館時間を短縮するなどの対応をせざるを得ない状況となり、3月の来館者数が大幅に減少することとなった。

II 基礎指標

インプット

資料購入費（指標2）については、昨年度と同額が措置されており、資料の充実を図るための財源が引き続き確保されている。また、受入冊数（指標4）についても、継続的に安定した受入れとなっている。

アウトプット

来館者数（指標4）については、東日本大震災の影響により3月の来館者数が減少したものの、年度合計では昨年度を上回る実績を挙げた。

また、複写枚数（指標5）及び書庫内利用冊数（指標6）も昨年度を上回った。

アウトカム

都立図書館重要度・満足度（指標1）については、継続して高い数値を確保しており、利用者のニーズに即したサービス提供が行われていることが伺われる。

III 事業別指標

事業1 タイムリーな企画展等の実施

- 当館の貴重資料や豊富なコレクションを広くPRする展示、中央図書館特別文庫室所蔵貴重資料企画展「『江戸』を歩く～“江戸”の賑わいが聴こえる～」や話題性のある企画展「電子書籍端末を体験しよう！」など、計51回の展示イベント、講演会等を開催し、映画会を16回開催した。
- 展示・講演会イベント等の開催回数及び来場者数が昨年度よりも増加し、開催コストも効率性を高めることができた。マスコミ露出度が昨年度の約1.6倍になり、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。来場者数は、昨年度の約1.4倍に増加した。過去3年間で着実な成果をあげている。
- 次年度以降は、常に工夫・改善を意識しながら、引き続き実施していく。マスコミ露出度については、PR方法の改善及びその戦略が必要である。

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

- ・ 掲載情報の更新を行い、コンテンツの充実に努めるとともに、ウェブサイト「都市・東京の記憶」の開設(5月)及び23年度に予定している「江戸・東京デジタルコンテンツ」の作成、ホームページリニューアル、図書館情報システムの更新等の作業について取り組んだ。
- ・ ホームページアクセス数(トップページ)やホームページ等の満足度が伸び悩んでいる。また、ユニークユーザー数の減少などの課題もあり、改善が必要である。
- ・ ホームページについて、都民にとって、より使いやすく、必要な情報を探しやすい構成にするとともに、魅力あるコンテンツを提供する。また、図書館情報システムの改善を図り、利用者の利便性を高める。これらの取組により、利用者の満足度を向上させるとともに、ホームページアクセス数(トップページ)、ユニークユーザー数等を増加させる。

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

- ・ オンラインデータベースの種類を費用対効果の観点から見直すとともに、提供数を拡充した(中央図書館は28種から32種、多摩図書館は27種から32種。)また、検索講習会等を開催し、データベースの普及に努めた。
- ・ オンラインデータベースのラインナップを、ニーズを踏まえビジネスなど重点的情報サービスの分野や東京マガジンバンクに有効な雑誌記事索引などに手厚くすることにより、利用が拡大した。定期的な検索講習会や講演会での事例紹介も利用拡大に繋がった。
- ・ 引き続き、利用頻度やアンケート等を通じて利用者のニーズを探り、より魅力的なラインナ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

- ・ 63,512冊の図書資料を受け入れた(寄贈、年鑑年報及び外国語など資料を含む)。マガジンバンクサービス充実のために、雑誌の欠号補充などに取り組んだ。また、電子書籍元年といわれた平成22年度、電子書籍を体験する企画展を実施し、導入検討のための準備を行った。
- ・ 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、調査研究に役立つ資料の更なる充実を図った。
- ・ 利用者の満足度調査等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等の収集を図るとともに、引き続き都民や利用者が必要とする多様な資料を収集し、質・量ともに充実を図る。また、電子書籍に関する調査研究を引き続き進める。

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

- ・ 来館利用者の利便性を図るため、平成22年3月から、来館前にホームページ上から都立図書館資料の取り置きを申し込むことができる「閲覧予約サービス」を開始した。昨年度に引き続き、出納カウンター、複写カウンターでの問い合わせには、直ちにレファレンスカウンターの司書職員に引き継ぐ相互連携を強化した。
- ・ フロア案内スタッフとの連携を強化して、レファレンス件数の増加を図った。「相談」から出納や複写への流れをつくるレファレンス対応ができ、来館利用者の利便性を高めることができた。
- ・ 引き続き、多様な相談・質問に対し、的確な対応・回答で利用者の資料情報の入手を支援できるよう、レファレンスサービス体制の充実を図る。

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）

- ・ 新着資料展示コーナーを、新規資料の到着に合わせて随時更新した。重点的情報サービスコーナーでタイムリーなトピック等、1～3ヶ月間ごとに題材を変えて、資料ミニ展示を行った。また、企画展等で、館所蔵資料を展示スペースに置く等、日頃手に取ることの少ない資料にも関心を持ってもらえるよう配慮した。
- ・ 資料の配置に関する来館者満足度は横ばいであるものの、リニューアルで実施した開架冊数増加と資料配置の変更により、来館者の資料へのアクセスが容易になったことが、来館者資料利用冊数及び資料閲覧時間の増加に結びついた。
- ・ 今後は職員・スタッフのきめ細かい対応というソフト面の努力により利便性の維持・向上に努める。

事業7 子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援

- ・ 子供読書活動推進事業では、企画展「ほん・本・ごほんー魔女、おばけ、変身、ごちそう、48のゆかいなテーマと288冊の本」や「東京都子供読書フォーラム2010」等、また、学校教育活動支援関連事業では、都立特別支援学校連携事業等、計38事業を実施した。
- ・ 継続事業の課題を見直し、かつ新規事業への取組により、学校との連携が進んだ。事業全体の参加者数や多摩図書館への入館者数もさらに増加しており、多角的な視点から子供の読書活動を推進できた。都内児童生徒の図書館登録率、貸出冊数、都立図書館の協力貸出冊数等も増加傾向にあり、都内の児童生徒の読書への関心の高まりが伺える。
- ・ 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と乳幼児に対するサービスをさらに推進する。

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

- ・ 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。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、引き続き調べ方の案内リーフレットを作成し、コーナーで配布した。
- ・ 東京関係資料の書誌数が着実に増加し、また、寄贈依頼等積極的な収集により、灰色文献比率のフローが伸びた（ストックの比率も微増）。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。利用者満足度が定期的・継続的に3.8ポイント台を維持しているが利用者の満足度を高める要因を探る必要がある。
- ・ 都市・東京情報についての情報発信事業を継続する。

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

- ・ ニーズに沿った資料をクローズアップさせるよう各重点情報コーナーを精査した。特にビジネス情報コーナーでは、市場調査資料を集中しマーケティング情報の強化を図るほか、就職活動支援のための資格や職業紹介に関する資料を拡充した。1階重点コーナーの利用を伸ばすために、2階社会・自然科学系資料室にある関係資料が一目で分かるよう配置図を作成し、館内での資料案内等に活用した。
- ・ 重点コーナー入室者とレファレンス件数の増加、講演会等参加者が増加していることから、重点的情報サービスの推進事業は都民のニーズに一致したサービスを展開していると評価できる。
- ・ 利用実態満足度調査結果等を踏まえて利用者のニーズを捉え、重点的情報サービスの利用促進に努め、重点コーナーや講演会等イベント及びレファレンスの充実を図り、都民の課題解決に役立つ情報の提供を行う。

事業10 資料保存と提供

- ・ 新たに「東京都立図書館資料保存ガイドライン」を策定し、資料保存の考え方や具体的方策を規定する館の方針を定めた。貴重資料の将来にわたる保存、活用を保障するため、「第5期貴重資料保存対策及び活用計画」を策定しデジタル化を進めた。質の高い保存・修理技術を活用して研修等を行い、区市町村立図書館等への支援及び都民への広報を行った。
- ・ 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。
- ・ 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、長期の提供に資するよう取組をすすめる。

事業11 協力支援サービス

- ・ 今年度は、協力支援サービスのうち、区市町村立図書館職員の人材育成への支援、区市町村立図書館の特色ある取組事例の共有化・PRを重視して業務を実施することにより、東京都全体の図書館サービスの向上を図るよう取組んだ。
- ・ 研修会、講演会参加者数は21年度比79.5%で、減少したものの、研修目的達成度は平成20年度、平成21年度から継続して増加している。また、協力レファレンスは、大幅に減少しているが、「横断検索アクセス数」は、平成20年度より継続して増加している。
- ・ 来年度、図書館システム更新が予定されていることから、協力貸出、相互貸借の促進について図書館システム等による支援を充実させるとともに、引き続き東京都全体での図書館サービスのレベルアップのため、魅了ある研修、講演会を実施し、情報の共有化を図る。

事業12 東京マガジンバンクのサービス

- ・ 大宅映子氏講演会等、認知度アップのための取組や雑誌専門図書館より雑誌約100誌(約6,000冊)を大量受贈するなど雑誌コレクションの充実にも努めるとともに、講演会における資料展示及び企画展示において、雑誌の魅力や活用方法をアピールした。
- ・ 雑誌サービスに特化し、資料の充実、認知度アップのための各種事業に取り組んだ結果、出納冊数等において各数値の増加が示すとおり、マガジンバンクのサービスは昨年度を上回る成果をあげており、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。
- ・ 東京マガジンバンクの存在と、雑誌コレクションの魅力、活用方法などを知ってもらい、図書館を幅広く活用してもらうために、積極的な広報活動を展開するとともに、資料の充実やサービス向上を図り、利用者の満足度を高める。

IV 都立図書館自己評価制度運用結果の総括

1 都立図書館自己評価における評価結果の総括

現在の都立図書館自己評価は、「都立図書館改革の具体的方策」に掲げる事業について評価検証を行う目的で重点事業を選定し、評価を実施してきた。平成20年度の本格実施から今回で3回目となり、各事業の成果や都立図書館サービスの全体状況について把握ができた。

具体的には、展示や講演会などのイベントの開催をはじめとした様々な取組により、来館者数やイベント来場者が継続的に増加している。

また、リニューアルオープンによる開架数の増加、資料購入費の充実等による受入冊数の増加、オンラインデータベースの拡充など、利用者サービスの基盤も充実してきている。

さらに、複写枚数や書庫内利用冊数も増加してきており、都立図書館の資料が有効に利用されてきているほか、来館者の満足度が高く推移している。

このように、都立図書館自己評価を活用しながら、継続的な事業改善に取り組んできた結果、都立図書館改革による利用者サービスの向上について一定の成果を挙げたことが伺える。

2 現行の評価制度の課題と対応

第24期都立図書館協議会において、現行の評価制度について、「経営評価の観点からの評価や、評価事業の重点化も検討する必要があること」、「評価事業について、利用者側から見てサービス内容がどれだけ役に立っているかということを中心に精査していくのがよい」などの意見があった。

また、現在の運用状況に鑑みると、更に質の高いサービスを目指すためには、より細かな検証が適切な事業があることに加え、現在の指標には、集計に係る業務負担、客観的な数値の取得が実務上困難などの理由により、見直しが必要なものがあるほか、都立図書館の取組では評価が困難な指標があるなどの課題も見えてきた。

このように、現行の評価事業について一定の成果が見られたことや、評価を更に効果的なものとする必要があることから、現行のPDCAサイクルによる評価制度の理念や、基本的な評価の仕組みを維持しつつ、評価事業等の見直しを検討する必要がある。

都立図書館の基礎指標

		指標名	説明	算出方法	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
インプット	指標1	総コスト	管理運営、サービス事業、資料収集整理等の予算(事業費)	『事業概要』(都立図書館)による。	1,038,884千円	1,293,188千円	1,098,008千円	1,181,124千円
	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。	240,400千円	255,607千円	319,651千円	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。	76.19%	74.69%	76.55%	75.19%
	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。	57,080冊 (51,387冊)	58,397冊 (53,300冊)	57,505冊	63,512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。	2,804,534書誌	2,633,980書誌	3,007,062書誌	3,130,921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。	145,400件 (113,041件)	106,439件 (69,351件)	86,435件	89,900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。	117,741冊	95,212冊	92,698冊	95,885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。	1,231,427 アクセス	1,292,336 アクセス	1,277,356 アクセス	1,284,409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。	963,860人 (372,279人)	815,115人 (191,948人)	430,754人	443,739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。	2,558,182枚 (2,243,496枚)	1,340,332枚 (938,356枚)	1,992,736枚	2,079,595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。	503,331冊	235,406冊	469,220冊	527,586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 4.29 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	重要度 4.37 満足度 4.07
	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	4.41	改修工事等により算出不能	2.43	1.74

- * 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51.1% 日比谷63.8% 多摩45.0%	—	中央55.2% 多摩46.0%	中央55.8% 多摩46.5%
平均利用時間	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	中央3.51時間 多摩2.48時間
平均賃金	2,519円	—	2,505円	2,614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おうとともに、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	話題性のあるテーマ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

話題性のあるテーマ、蔵書やサービスに着目した企画展示、施策推進を図るための講演会、企画展に連動した講演会、重点的情報サービスに関する講演会・相談会、図書館サービス内容等にちなんだ、図書館ツアー・検索ショートセミナー、映画会等を引き続き実施した。

- 中央図書館特別文庫室所蔵貴重資料企画展『「江戸」を歩く～”江戸”の賑わいが聴こえる～』・「電子書籍端末を体験しよう！」(会場：新宿駅西口広場イベントコーナー、H22. 10. 3～10. 5)
 - ・昨年度までの「関係機関との連携」重視から、当館の特別文庫室所蔵の貴重資料を広くPRする展示へ
 - ・話題性のある電子書籍端末の展示と体験
- 「東京・ニューヨーク姉妹都市提携 50 周年記念展示」(中央、H22. 9. 10～H22. 10. 16)、東京文化財ウィーク参加展示「黒船が来た！一欧米世界との出会いと幕末の江戸」(中央、H22. 10. 21～H22. 11. 14)、「広告と雑誌」(多摩、H22. 11. 12～1. 5)
 - ・都知事本局・総務局、東京都公文書館、新聞広告協会・アド・ミュージアムと連携して実施
- 「生誕 100 年記念 黒澤明」(中央、H22. 3. 5～H22. 5. 5)、「城と戦国武将」(中央、H22. 7. 24～H22. 9. 1)
 - ・話題性のあるテーマ内容、黒澤プロダクションからの借用物、都立立川高校蔵の甲冑等の本物展示
- 「東京子供読書フォーラム 2010」(多摩、H22. 8. 22)
 - ・講演会、ワークショップ、展示を組み合わせた施策推進(子供読書活動)イベント
- 図書館見学ツアー(中央、H22. 7～H22. 12・8回)・多摩バックヤードツアー(多摩、H22. 7～H22. 12・4回)
 - ・通常見学ツアーに加え、テーマ別ツアー、夜のツアー、親子向けツアー等実施
- 「電子書籍を体験しよう！」(中央、H22. 11. 22～H22. 12. 22)
 - ・今話題の電子書籍閲覧用パソコンと電子書籍端末の展示及びモニターを募っての自宅等のパソコンから電子書籍にリモートアクセスして読書を楽しむ企画展実施
- 「中学・高校生のための声に出して楽しむ YA 読書会」(多摩・H22. 9. 18、25/中央・H22. 11. 6)
 - ・日本 YA 作家クラブ(ヤングアダルト向け作家のボランティア団体)と連携し、中高生向けイベント
- 連続講座「江戸・東京まち歩き指南」(中央、H22. 11. 27、H22. 12. 4)、「鉄道は楽しい！」(多摩、H22. 10. 23)
 - ・都市・東京情報サービス、東京マガジンバンクで人気の高いテーマで実施

指標(各種データ)

マクロ	指標名	20年度	21年度	22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	15回 映画会 36回	37回 映画会 15回	51回 映画会 16回	→
アウトプット	②展示イベント等の来場者数*1	6,798人 映画会 6,821人	54,166人 映画会 729人	79,254人 映画会 1,100人	↗
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)	1,681人 71.4%(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。

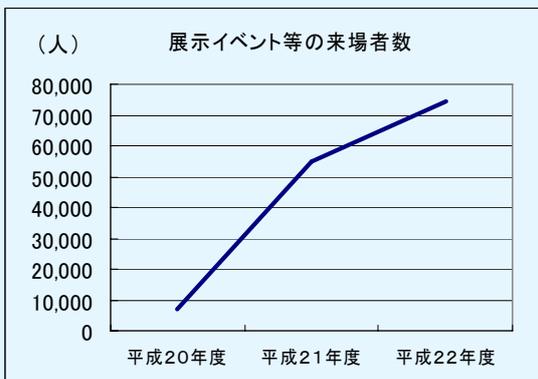
*2 来場者新規認知者数及び認知度(認知者数/アンケート回収数)は、中央のみの数値。

ミクロ	指標名	20年度	21年度	22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)	8,040時間 (59.0時間)	12,583時間 (22.9時間)	14,189時間 (17.3時間)	↘
アウトプット	⑤イベント満足度*3	1,437件 60.3%	1,513件 57.7%	4.1 (標本数 7,416)	↗
アウトカム	⑥マスコミ露出度(回数)*4	45回 映画会 3回	56回 映画会 7回	90回 映画会 0回	↗

*3 H21までは来場者の満足度を計る指標として、来場者アンケートにおけるコメント数及びコメント率を取得していたが、H22よりイベント満足度に変更した。来場者アンケートにおけるイベントの満足度(5段階評価換算)の平均。

*4 6大紙への掲載回数は90回中33回。映画会の回数は、外数。

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・展示・講演会イベント等の開催回数の増加や話題性のある内容、「生誕100年記念 黒澤明」「城と戦国武将」展などのような本物展示、「江戸」をテーマにした貴重資料企画展、展示業務委託化による展示パネル及び会場等の効果的な見せ方や設営等により、来場者数が、昨年度の約1.4倍強に増加した。(①②) ・マスコミ露出度は、昨年度の約1.6倍に増加。6大紙に33件掲載され、テレビ放映も21件と増加(「電子書籍を体験しよう」、新宿駅西口広場での「江戸を歩く」展、「城と戦国武将」が多い)。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、話題性が考えられる。(⑥)
-----	----	---

観点2	効率性	・展示・講演会イベント等の開催回数及び来場者数が昨年度よりも増加した一方で、来場者 100 人あたりの開催コストは、昨年度よりも開催コストの時間数が減少していることから、効率性が高まった。(①②④)
観点3	有効性	・「生誕100年記念 黒澤明」展、「城と戦国武将」展、「東京・ニューヨーク姉妹都市提携50周年記念展示」、「電子書籍を体験しよう!」、講演会「天下人の城ー安土城、大阪城の普請をめぐる」・「ふたつの黒船事件と庶民たち」・「江戸・東京まち歩き指南」、東京マガジンバンク講演会「父が残したもの」など、話題性のある内容・テーマの企画展及び講演会については、とりわけ、来館者数が多い。
観点4	必要性	・都立図書館の存在を知ってもらうとともに、サービス内容等を理解してもらうためには、情報発信として、話題性及び連携型、講演会・ワークショップ・展示の組み合わせ型等、さまざまなアプローチから取り組んでいくイベント等の実施は必要性が高い。
総合評価		<p>・開催回数の増加や話題性のある内容、さまざまなアプローチによる企画等による来場者数の増加や、関係機関、学校等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、テレビ放映など、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。(過去3年間で着実な成果をあげている)</p> <p>・展示・講演会イベント等の開催回数及び来場者数が昨年度よりも増加し、開催コストも効率性を高めることができたとともに、企画展については、関係機関等との連携により、資料だけではなく、展示物等を展示することができ、内容に幅をもたすことができた。</p>

次年度の展開

方向性	・展示、企画展イベント等は、ここ3年間で、開催コストを除き、各種データともすべて上昇し、着実な成果をあげてきた。次年度以降は、常に工夫・改善を意識しながら、引き続き実施していく。
課題・改善点	・マスコミ露出度については、全体では増加しているものの、イベントの紹介がほとんどであり、PR 方法の改善及びその戦略が必要である。
取組	<p>・話題性のあるテーマ等での企画展、外部会場での企画展、文化財ウィーク事業参加企画展、子供読書フォーラム、重点的情報サービス及び企画展に関連した講演会・講習会・相談会、図書館見学・バックヤードツアー、映画会、ミニ展示等引き続き実施していく。</p> <p>・アンケート結果の分析などを取り入れ、常に工夫・改善を意識しながら、イベント等を企画・実施等していく。</p> <p>・新たな広報媒体の開拓など、広報戦略を考えていく。</p>

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

- 前年度に引続き、掲載情報の更新を行い、コンテンツの充実に努めた。
- 今年度については、新たに、次の事項について取り組んだ。
 - ・ ウェブサイト「都市・東京の記憶」の開設(5月)及び「江戸・東京デジタルコンテンツ」の作成作業(平成23年度開設予定)
 - ※ 江戸・東京にかかわるデジタル資料について付加価値をつけて提供
 - ・ 都立図書館ホームページの全面リニューアル作業(～平成23年9月)
 - ※ アクセシビリティ、ユーザビリティの確保及びデザインの統一化により、わかりやすく使いやすい構成に見直し
 - ・ 図書館情報システムの更新作業(～23年12月)
 - ※ OPACの機能充実、統合検索の導入及びインターネットを利用するサービスの利便性の向上等を実施

指標(各種データ)

マクロ	指標名	20年度	21年度	22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 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	中央 1,462時間 多摩 439時間	
	②ホームページ数	4,775 ページ	5,145 ページ	4,911 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	1,284,409 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。	1,292,336 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	参考数値: 月最多ユニークユーザー数 28,499 アクセス	
	⑤ホームページ全アクセス数	7,622,683 アクセス	10,358,387 アクセス	15,255,839 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: 3.66 点 (中央来館者のみ)	来館者平均: 3.68 点 (中央来館者のみ)	来館者平均: 3.63 点 (中央来館者のみ)	
	⑦作成費用単位アクセス数 *2	2,825 アクセス/時間	6,008 アクセス/時間	10,436 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

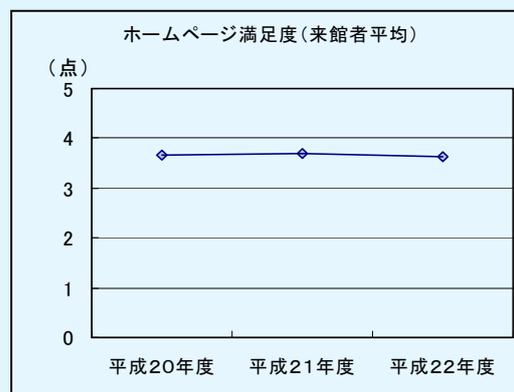
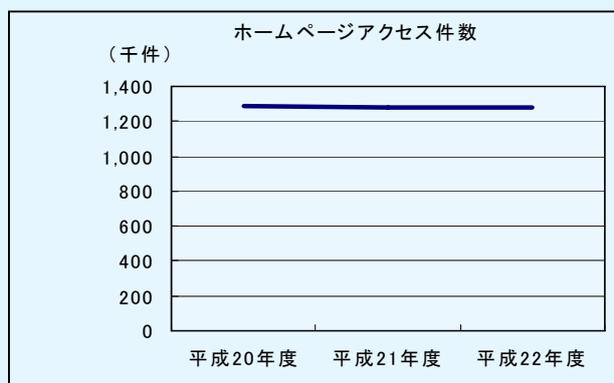
*2 作成費用単位アクセス数・・・ホームページ全アクセス数/ホームページ作成コスト

ミクロ	指標名	20年度	21年度	22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	2,633,980 書誌	3,007,062 書誌	3,130,921 書誌	
	⑨コンテンツ作成・更新数	中央 115、日比谷 9、多摩 19	中央 310、多摩 63	中央 348、多摩 86	
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	1,425,879 アクセス 検索 1,504,970 回	1,564,223 アクセス 検索 3,958,606 回	1,548,343 アクセス 検索 5,079,736 回	
	⑪レファレンスコンテンツアクセス数*3	3,923,494 アクセス	5,005,511 アクセス	4,255,025 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: 3.80 点 (中央来館者のみ)	来館者平均: 3.81 点 (中央来館者のみ)	来館者平均: 3.82 点 (中央来館者のみ)	
	⑬コンテンツ満足度*4	未調査	3.23 点	未調査	

*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	・全ページアクセス数や蔵書検索データベースの検索回数は増加傾向にあるものの、ホームページアクセス数(トップページ)が横ばいであるとともに、レファレンスコンテンツのアクセス数やユニーユーザー数は減少した。(③④⑤⑩⑪)
-----	----	--

観点2	効率性	・作成費用単位アクセス数が大幅に増加しており、効率性は向上している。(①②⑤⑦)
観点3	有効性	・全ページアクセス数や蔵書検索データベースの検索回数が増加傾向にある一方、3年間、ホームページ満足度及び蔵書検索データベースの満足度は同傾向にあり、非来館者向けサービスとして有効ではあるものの、より魅力あるサービス提供が求められている。(⑤⑥⑩⑫)
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		・アクセス数や検索回数が増加しているものがある一方、ホームページアクセス数(トップページ)やホームページ等の満足度が伸び悩んでいる。また、ユニークユーザー数の減少などもあり、ホームページ等の改善が必要である。(⑤⑥⑩⑫)

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページについて、都民にとって、より使いやすく、必要な情報を探しやすい構成にするとともに、魅力あるコンテンツを提供する。 ・図書館情報システムの改善を図り、利用者の利便性を高める。 ・これらの取組により、利用者の満足度を向上させるとともに、ホームページアクセス数、ユニークユーザー数等を増加させる。
課題・改善点	・上記の方向性を踏まえ、今年度取り組んでいるホームページのリニューアル、図書館情報システムの更新を着実に実施する必要がある。
取組	<ul style="list-style-type: none"> ・来年度9月にホームページの全面リニューアルを行い、サイト構成を利用者の視点から見直す。 ・来年度、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公開する。 ・来年度12月の図書館情報システム更新を機に、OPAC機能の充実、統合検索の導入、インターネットを活用した登録利用者サービスにより、きめ細やかなサービスを展開する。

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、誰もが簡単に情報を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を入手ことができ、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＞32種を1階中央ホールと重点的情報サービスコーナーの9台のパソコンで提供。(無料)

平成21年度末の28種から、利用の少なかった2種を費用対効果の観点から入れ替え、6種を新たに導入した。30分ずつの交代制。

新聞記事横断検索データベース(「Gサーチ」、有料)は21年度に引き続き、1台で提供。

6月から毎週2コマずつ、来館者に向けた検索講習会(1回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(計71回実施)。

ビジネス、法律、健康・医療などの重点的情報サービス分野の講演会等で、具体的な検索事例を紹介するなど積極的にオンラインデータベースの利用をアピールした。

また、データベースの利用方法についての課内研修・係内研修を複数回実施し、特に新規提供のデータベースの機能及び各データベースのプリントアウト方法について習熟し、利用者に対し適切にサポートする体制を強化した。

＜多摩＞中央と同じく32種を3台のパソコンで提供。(無料)

平成21年度末の27種から2種を入れ替え、7種を新規に追加した。30分ずつの交代制。

新聞記事横断検索データベース(「Gサーチ」、有料)は21年度に引き続き1台で提供。

検索講習会(30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。

(平成21年度から開始。22年度、計11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。

＜多摩＞2業者で提供。

指標(各種データ)

マ ク ロ	指標名	20年度	21年度	22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	3,879,087 円	12,583,441 円	16,354,031 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))	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	25,117 時間 中央 19,086 時間 多摩 5,934 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) ※1	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	10,007 件 5,004 時間 中央 8,924 件 4,462 時間 多摩 1,083 件 541.5 時間	
	④インターネット総利用時間	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	インターネット 25,525 件 12,763 時間 中央 19,254 件 9,627 時間 多摩 6,271 件 3,135.5 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) ※2	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%	50.8% 中央 50.32% 多摩 52.84%	
アウトカム	⑥利用満足度 ※3	3.61	3.61	3.63	
	⑦プリントアウト件数(情報入手有効度)	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	未調査 ※4	

※1 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。

※2 稼働率=(インターネット総利用時間)/(※1の利用可能時間)。

※3 平成 22 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。

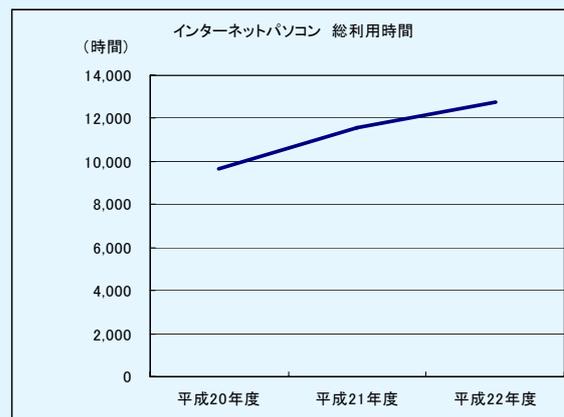
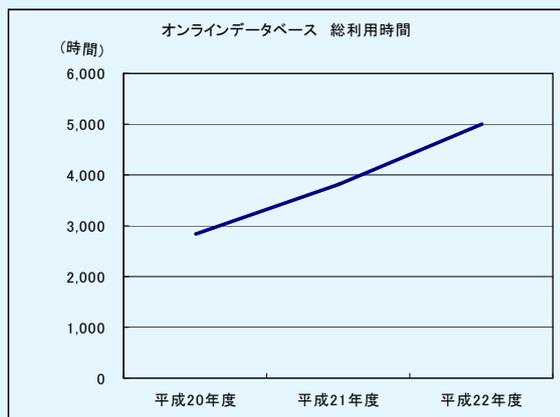
※4 平成 22 年度は、アウトカムを利用満足度のみで測定する。

<参考数値>

	20年度	21年度	22年度
⑧検索講習会参加者数	中央 11回 29人 多摩 -	中央 71回 524人 多摩 14回 36人	中央 71回 334人 多摩 11回 38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)。22年度は中央・多摩とも4月から12月の数値。

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21年度の中央28種、多摩27種からどちらも32種に増え、サービスが拡充した。 オンラインデータベースの総利用時間は、対前年度比で、中央は26%、多摩は88%と大きく増加したが(③)、オンラインデータベースの利用満足度は、微増ながら、ほぼ横ばいで推移している(⑥)。 インターネット総利用時間は、対前年度比で中央は2%、多摩は43%増加しており昨年度以上の利用があった。(④)
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度のオンラインデータベースの提供コストは、タイトル増等により21年度比約130%と膨らんだが、中央・多摩合計の総利用時間は約143%増加しており、提供コストに対する利用度(効率性)は改善している。(①③)
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> オンラインデータベースの利用時間の増加、及び利用満足度の水準から、効率的に情報を収集するための手段としてオンラインデータベースが認知され、有効に使われていることがわかる。(③⑥)
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、利用者の効率的な調査を支援するために必須であり、都立図書館の魅力を高めるものである。
総合評価		<ul style="list-style-type: none"> オンラインデータベースのラインナップを、ビジネスなどの重点的情報サービス分野や、東京マガジンバンクに有効な雑誌記事索引などに手厚くし、よりニーズに沿って提供したことで、オンラインデータベースの利用が拡大した。 定期的な検索講習会や講演会での事例紹介等による効果的なアピールも、都立図書館全体のオンラインデータベースの利用拡大に貢献した。 中央では検索講習会への参加者数が減少したが、各データベースの利用方法や有効性に利用者が馴染んだことが一因と考えられる。

次年度の展開

<p>方向性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・22 年度に引き続き、利用頻度や検索講習会への参加人数、アンケート等を踏まえて各オンラインデータベースについて想定される利用者のニーズを探り、魅力的なラインナップを図る。 ・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、インターネットの利用拡大を図る。
<p>課題 改善点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各データベースの利用状況や利用の満足度を検証し、中央・多摩それぞれで真に有効なデータベースを提供する必要がある。 ・利用が競合するなどの状況によっては、インターネットパソコン及びデータベース専用パソコンの台数増を図る必要がある。 ・データベースの入れ替え・新規提供に伴い、その内容や効果的な検索方法、プリントアウトの方法等を職員が熟知する必要がある。
<p>取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・中央では、図書館見学ツアーや学校支援事業として来館した生徒等に積極的に広報するなど新たな利用拡大を図る。また、22 年度に引き続き、重点的情報サービスの講演会における個別具体的な事例の紹介等、ニーズに即した積極的な広報活動を行う。 ・多摩では図書資料を代替する情報提供手段として、また東京マガジンバンクのサービスを強化するものとして、インターネット、オンラインデータベースをさらに積極的に活用する。 ・新たに導入する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 23 年 3 月末現在、63,512 冊の図書資料を受け入れた(寄贈、年鑑年報及び外国語資料を含む)。
- 電子書籍元年といわれた平成 22 年に電子書籍を体験する企画展を実施し、導入検討のための準備を行った。
- マガジバンクサービス充実のために、雑誌の欠号補充などに取り組んだ。

指標(各種データ)

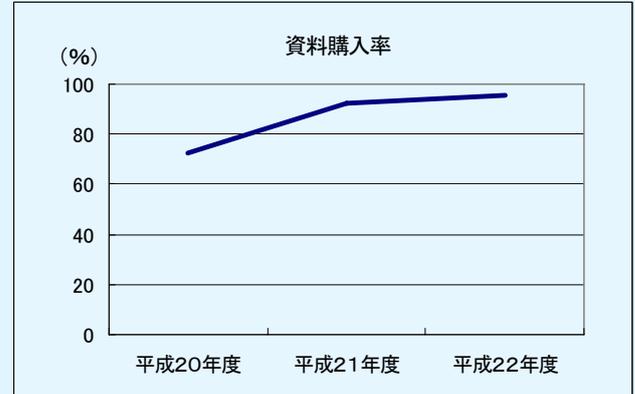
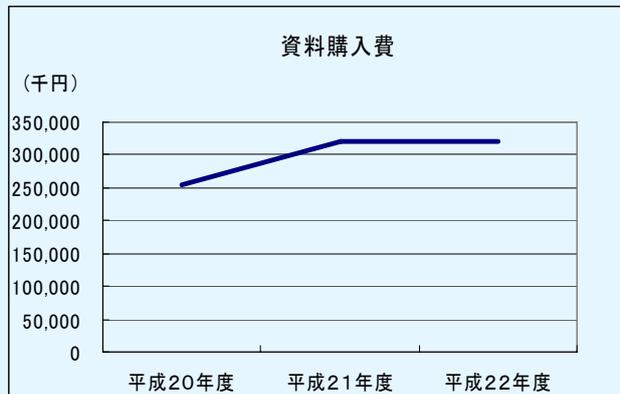
マクロ	指標名	20年度	21年度	22年度	今後の方向性
インプット	①資料購入費(予算)	255,607 千円	319,651 千円	319,651 千円	
アウトプット	②資料購入率 (購入点数/購入対象点数)	72.32%	92.42%	95.69%	
アウトカム	③資料に対する満足度*1	中央 質 3.98 点 量 3.93 点	中央 質 4.00 点 量 3.95 点	中央 質 4.00 点 量 3.97 点 (標本数 2,010)	

*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	20年度	21年度	22年度	今後の方向性
インプット	④参考図書資料購入費*2	52,630 千円	54,742 千円	55,463 千円	
アウトプット	⑤灰色文献収集冊数*3	30,588 冊	32,510 冊	53,663 冊	
	⑥来館者資料利用冊数 (1人当たり利用冊数)*4	4,394 冊/日 (5.04 冊/人)	3,867 冊/日 (4.18 冊/人)	5,568 冊/日 (4.91 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	57.3%	41.0%	52.6%	
	⑧要求タイトル所蔵率*5	80% ビジネス 81%	82% ビジネス 80%	未調査	

- *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 寄贈資料収集冊数を指す(図書、年鑑、雑誌、新聞を含む)。
- *4 都立中央図書館資料閲覧時間調査より。H20 年度、H21 年度はリニューアル改修工事の直前と直後の数値である。
リニューアル直後に 1 人当たり利用冊数は落ち込んだが、1 年たって、リニューアル以前の数値に戻つつある。
- *5 過去 3 回の調査により 8 割の所蔵が確認できたため取得を中止した。

事業評価



観点1	成果	資料購入費(予算)は前年度の額を維持し、資料購入率は90%以上を保っている。サービス部門から要望の多い重点サービス分野の資料、美術関係資料等を重点的に購入した。(①②)
観点2	効率性	定型的・定例的業務については委託化し、収集方針に基づいて都立図書館が収集すべき資料を効率的に収集している。(②)
観点3	有効性	資料に対する満足度は質・量ともに一貫して高レベルを保ち、有効性は高い。(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。
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、調査研究に役立つ資料の更なる充実を図った。(①②③④)

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度調査等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を継続する。都市東京情報資料、美術情報についても引き続き充実を図る。また、マガジンバンクサービスに資する資料の充実も図る。 ・電子書籍に関する調査研究を引き続き進める。
課題・改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き都民や利用者が必要とする多様な資料を収集し、質・量ともに充実を図る。
取組	<ul style="list-style-type: none"> ・システム部門との連携により、円滑な業務システム移行を図る(平成23年12月にシステム更新を予定)。 ・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。

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

<中央図書館>

- 来館前に、ホームページ上から都立図書館資料の取置きを申し込むことができる「閲覧予約」サービスを開始した。
(平成22年3月26日から)
参考数値: 申込実績: 中央 239件 619冊、多摩 39件 101冊
- 21年度に引き続き、出納カウンター、複写カウンターでの図書館資料や著作権に関する問い合わせには、直ちにレファレンスカウンターの司書職員に引き継ぐ相互連携を強化した。
- 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、中央ホール及び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内の職員が迅速にバックアップした。
- フロア案内業務の委託業者の変更に伴い、利用案内及び書架案内を行うスタッフの熟練度が低下したが、職員がスタッフの質問受付記録等を毎月確認し、司書職員の行うレファレンス業務との切り分けを徹底させ、習熟を図った。

指標(各種データ)

マクロ	指標名	20年度	21年度	22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 *1	22,331 時間 (臨時閲覧室体制)	36,403 時間	23,509 時間	
アウトプット	②レファレンス件数 *2	59,917 件	74,181 件	78,375 件	
アウトカム	③レファレンス満足度 *3	回答の内容 3.82 点 回答の速さ 3.84 点 職員の対応 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 職員の対応 3.91 点 中央 Eメールレファレンス満足+やや満足 98%	回答の内容 3.85 点 回答の速さ 3.86 点 職員の対応 3.89 点 (標本数 2,010) 中央 Eメールレファレンス満足+やや満足 88.5%	

*1 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)

*2 その他、案内スタッフによる簡易な対応が 10,619 件ある。

なお、情報リテラシー支援や利用案内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、10,874 件、案内スタッフによるリテラシー支援と利用案内件数は、6,717 件。

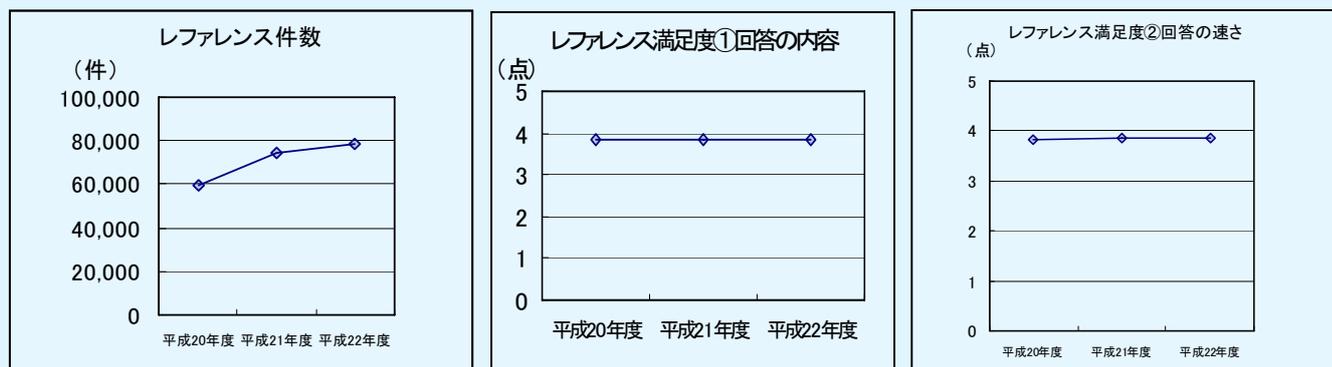
*3 利用実態満足度調査の結果から。満足度は 5 段階評価の平均点。

ミクロ	指標名	20年度	21年度	22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 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	口頭 6.8分 電話 6.6分 Eメール 4.4日 文書 6.1日	➡

*4 平成 22 年度…口頭・電話は 11 月 24 日、Eメール・文書は 11 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を含まずに、職員受付分のみで算出。

事業評価



観点1	成果	・22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(78,375件)は、6月に特別整理休館(10日間)を設けたにもかかわらず、対前年度比で、約5%増加した。(②)
観点2	効率性	・22年度のレファレンス対応可能時間は、特別整理期間を設けたことと、震災の影響による3月12日以降の短縮開館等の理由で、21年度に比して、減少している。反面、レファレンス件数が増加したことにより、効率性は向上している。(①②) ・レファレンス1件あたりにかけられる時間は、単純計算すると21年度の29分に1件に対して22年度は18分に1件となったが、回答の内容・速さについての満足度は向上している。(③)
観点3	有効性	・リニューアル3年目となり、1階の総合案内・相談カウンターの認知度が上がったこと、1階から3階に配置した委託スタッフとの連携が強化され、専門的なレファレンスにスムーズに対応できる体制が整ったことで、レファレンスサービスの有効性は上がっている。これは22年度のレファレンス満足度が21年度に引き続き高い数値を保っていることで裏付けられる。(③)

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"> 中央ホール入口に総合案内・相談カウンターの案内掲示を設置するなど、気軽に相談に立ち寄れる環境を整え、また、フロア案内スタッフとの連携を強化して、レファレンス件数の増加を図った。「相談」から出納や複写への流れをつくるレファレンス対応ができ、来館利用者の利便性を高めることができた。

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、多様な相談・質問に対し、的確な対応・回答で利用者の資料情報の入手を支援できるよう、レファレンスサービス体制の充実を図る。
課題 改善点	<ul style="list-style-type: none"> システム更新に伴う各種機能の変更や、新たに追加された機能について、来館・非来館を問わず利用者にスムーズに案内できる体制の整備が必要である。 利用者の希望に沿った回答の精度や提供のしかたなどを工夫することで、満足度を向上させ、レファレンスサービスのリピーターを増やす。 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、利用者を案内する際の機動力・応接力をさらに鍛える。
取組	<ul style="list-style-type: none"> 新たなシステムについて、その内容を熟知し、利用者に誤りなく案内できるよう、司書職員及びフロア案内スタッフに対する研修を十分に実施する。 新設される登録利用者制度を活用したレファレンスサービスの実施に向けて準備する。 総合案内・相談カウンターや電話センターでは、様々な専門分野を持つ職員を複数配置しているメリットを活かし、各人が知識・技術の習得に努める。司書職員の誰もがわかりやすくて確かな回答ができるよう、レファレンス回答技術の高度平均化を図る。

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）

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）	関心の高い主題の資料が利用しやすく配置され、かつ案内掲示及び職員の支援が的確で、快適に資料・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	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

- 新着資料展示コーナーを、新規資料の到着に合わせて随時更新した。
- 重点的情報サービスコーナーではタイムリーなトピックで、美術情報コーナーでは季節を意識したテーマで、1～3ヶ月間ごとに題材を変えて、資料ミニ展示を行った。
- 利用者が資料を見つけ易いように、書架の最下段から上段に資料を移したほか、言語辞書書架を増設して使用頻度の高い辞書を1ヶ所にまとめる等の工夫をした。
- 外部イベント、企画展、図書館ツアー等で、館所蔵資料を展示スペースに置くことにより、利用者が日頃手にとることの少ない資料にも関心を持っていただくよう配慮した。
- 閉架書庫の資料を大規模に再配置することにより、わかりやすい配置を実現しよりスムーズな出納を支援すると共に、書庫の収蔵力を限界まで使用し収蔵対策の一つとした。

指標（各種データ）

マクロ	指標名	20年度	21年度	22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)	290,475 冊	322,108 冊	336,854 冊		
		25.2%	27.0%	27.0%		
		1951年以降出版	1951年以降出版	1951年以降出版		
		288,651 冊	320,336 冊	335,498 冊		
		27.3%	29.1%	29.0%		
		最近10年間出版	最近10年間出版	最近10年間出版		
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	4,394 冊/日 (5.04 冊/人)	3,868 冊/日 (4.18 冊/人)	5,568 冊/日 (4.91 冊/人)		
		③資料入手所要時間*2	8分以内 85%	8分以内 83%	未調査	
		アウトカム	④来館者資料閲覧時間*1 (下段 アンケート)	1,259 時間/日 (1,367 時間/日)	1,038 時間/日 (1,357 時間/日)	1,571 時間/日 (1,866 時間/日)

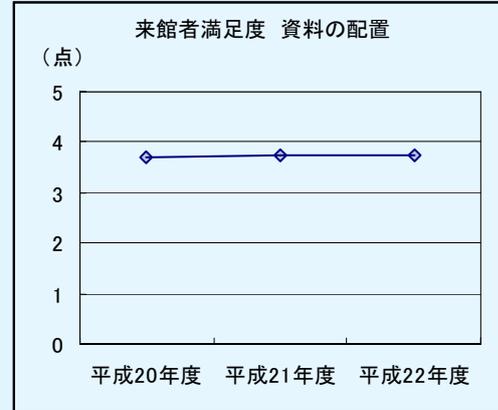
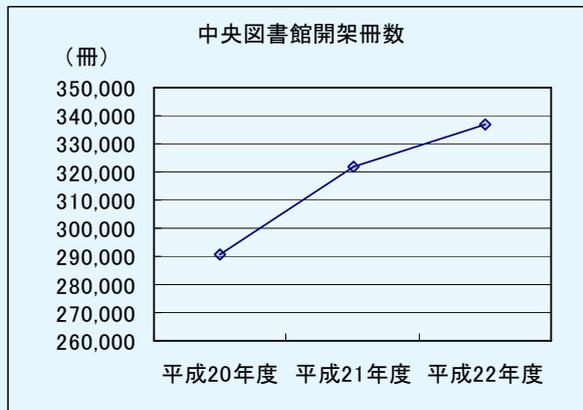
*1 都立中央図書館資料閲覧時間調査(平成22年度は4月14日、21日、25日に実施)より。

*2 平成20・21年度は、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。これまでの調査で8割以上の資料が8分以内であることがわかった。

ミクロ	指標名	20年度	21年度	22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 3.69 点	中央 3.74 点	中央 3.74 点 (標本数 2,010)	➡

*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	新着資料展示や企画展、ミニ展示及びその広報等所蔵資料への案内が一体となって、来館者資料利用冊数及び資料閲覧時間の増加に結びついたと思われる。(②④)
観点2	効率性	重点的情報サービス資料を1階に配置しているため、来館者の関心の高い主題について、検索やデータベース利用及び出納・複写を含め同一階で目的を達する事が可能であった。
観点3	有効性	来館者満足度はほぼ横ばいだったものの、来館者資料利用冊数及び資料閲覧時間が21年度の数値を上回っており、リニューアル後のこれまでの取組が効果をあげている。(②④⑤)
観点4	必要性	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		リニューアルで実施した開架冊数増加(21年度から22年度は横ばいだったが19年度の20.5%からは増加)と資料配置の変更により、来館者のブラウジングや資料へのアクセスが容易になったことが、来館者資料利用冊数及び資料閲覧時間の増加に結びついた。(①②④)

次年度の展開

方向性	開架書架が満杯になり、開架資料の増加による利便性の向上は限界に達した。今後は職員・スタッフのきめ細かい対応というソフト面の努力により利便性の維持・向上に努める。
課題・改善点	新着資料数が多い重点的サービスコーナーでは最近の出版物でも書庫に入れざるを得ない状況になっている。また閉架書庫もほぼ満杯になっていることから、書架の空きスペース確保が大きな課題となっている。
取組	資料配置に関する利用者の要望への可能な限りの対応と、職員と委託スタッフのスムーズな連携による的確な案内を通じ、満足度の維持・向上に努める。

事業7 子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援

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

■企画展「ほん・本・ごほんー魔女、おばけ、変身、ごちそう、48のゆかいなテーマと288冊の本」・「これならできる！自由研究～111枚のアイデアカードから選ぼう」■東京都子供読書フォーラム 2010■小さい人のおはなし会■ミニ展示「ほん・本・ごほん」・「本の木」■スポット展示「中学生におすすめの文学150冊」・「道」第5回■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および青少年サービス担当者会開催■東京都子供読書活動推進資料配布■教育フェアへの参加■中学・高校生のための声に出して楽しむYA読書会■特別コレクションの紹介■都民向け公開講座■広報誌「ぷらたなす」の発行■東京都子供読書活動推進資料「ほん・本・ごほん3」作成配布

○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/読書相談/選書支援/図書補修ガイダンス/資料貸出)■司書教諭研修への講師派遣■都立学校絵本と読み聞かせガイダンス■東京都子供読書活動推進計画モデル事業(小中学校・都立高校)■学校支援グッズの提供■中高生向け読み聞かせガイドの作成

*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	20年度	21年度	22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)	9,878 時間 (5,296,264 円)	9,115 時間 (11,546,685 円)	6,888 時間 (11,194,057 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	24 事業	37 事業	38 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	1,497 人	3,185 人	8,880 人	→
アウトカム	④児童青少年資料協力貸出冊数	11,344 点	8,846 点	10,780 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)	未調査(隔年実施)	結果未公表	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	20年度	21年度	22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	230,000 冊	238,751 冊	118,000 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 46.3% 貸出冊数 24,039,606 冊	登録率 43.0% 貸出冊数 24,526,354 冊	登録率 46.9% 貸出冊数 27,271,136 冊	↗

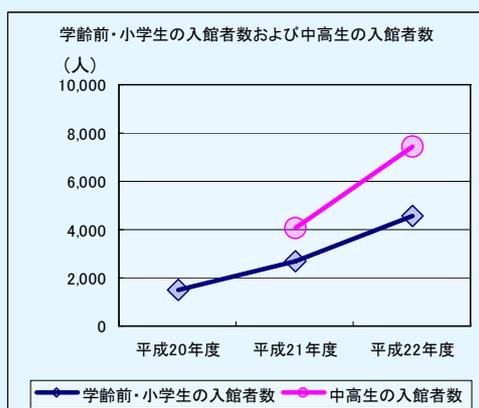
*2 「東京都公立図書館調査」 東京都立中央図書館

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22年度	1,310 名	3,247 名	4,557 名	2,892 名	7,449 名
平成21年度	1,013 名	1,689 名	2,702 名	1,345 名	4,047 名
平成20年度	463 名	1,064 名	1,527 名	-	-

*数字は5月～3月末の総計(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	実施事業の参加者が増加し、各事業の対象者である子供から大人までそれぞれ読書への興味関心を高めた。特に学校に対する事業は、小・中・高・特別支援学校 78 校と連携し、学校での読書活動をさまざまに支援した結果、本への興味関心、図書委員会活動、保育児への読み聞かせ活動の意欲などが高まった。(③)
-----	----	---

観点2	効率性	サービスコスト削減のなか、事業のスクラップアンドビルドを図り、重点項目である学校支援事業を軸に新規事業 8 事業に取り組むとともに、全体としては昨年度並みの事業数を維持し、事業参加者数も昨年度より増加となる結果を得た。(①②)
観点3	有効性	実施した事業をテキスト化したり、子供読書活動推進資料を作成し、都内の児童生徒のほか、教員や区市町村立図書館職員等の読書活動関係者に提供している。継続して提供することにより、資料に対する要望がさらに増え、学校や他自治体、地域等で、新しい事業の展開、スキルを高めるための研修等に活用されている。(⑥)
観点4	必要性	学校の図書室と教員の読書活動を支援する学校支援事業では、豊富な資料を所蔵する都立図書館の視点で、実践方法やスキル、図書情報などを学校が取り組みやすい形で提供した。提供した事業は同時に区市町村立図書館や地域のボランティア、子供の保護者にも応用できる事例でもある。各対象者に向けたさまざまなとりくみは、相互に補完しあい相乗効果が生まれることから、効果的であり必要と考える。
総合評価		継続事業の課題を見直し、かつ新規事業への取り組みにより、学校との連携が進んでいる。事業全体の参加者数や多摩図書館への入館者数もさらに増加しており、多角的な視点から子供の読書活動を推進できている。都内児童生徒の図書館登録率、貸出冊数、都立図書館の協力貸出冊数のいずれも増加傾向にあり、都内の児童生徒の読書への関心の高まりが伺える。(④⑦⑧)

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と乳幼児に対するサービスをさらに推進する。
課題 改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・学校との連携の機会を増やし、さまざまな機会に学校の具体的なニーズを把握し連携方法を模索する。 ・乳幼児とその保護者に、子育てにおける読み聞かせの大切さと楽しさを伝えつつ、発達段階における親子と絵本等の関わりについて把握し、都内の乳幼児サービスに還元する。
取組	<ul style="list-style-type: none"> ・テキストや学校支援グッズの作成および学校配布、都立図書館ホームページへの搭載 ・学校支援ルーム(仮称)の整備(調べ学習・おはなし会・ブックトーク・教員の調査研究等) ・乳幼児向けおはなし会の登録制への変更

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。
- 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	20年度	21年度	22年度	今後の方向性
インプット	①東京資料書誌数	196,961件	204,723件	242,227件	
アウトプット	②東京関係レファレンス件数	5,612件	8,830件	8,762件	
	③東京資料利用目的来館者数*1	440人/日	496人/日	506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	3.84点 (標本数 379)	

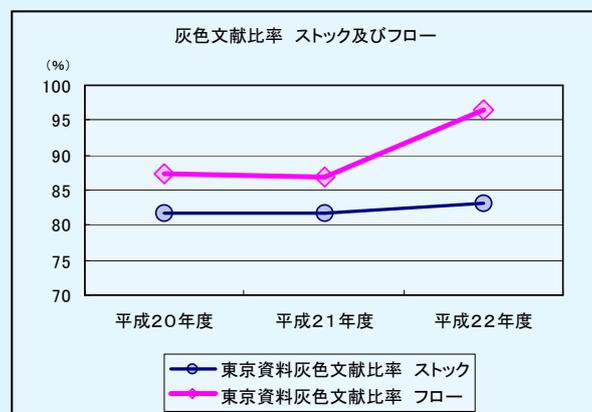
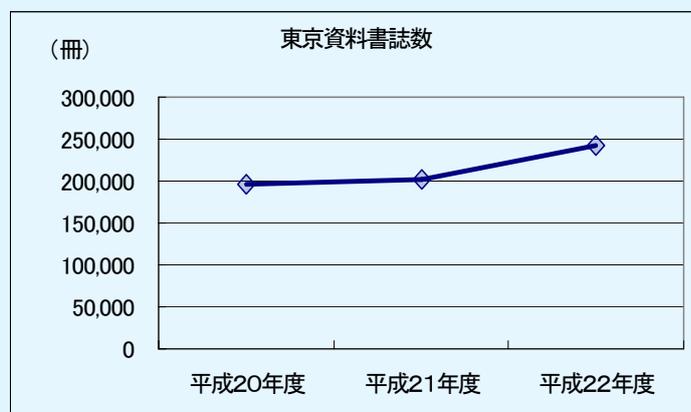
*1 都市・東京情報サービスコーナーの来館者数(年間平均)

*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	20年度	21年度	22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	27,139冊 冊数 10.6% 書誌 13.7%	29,095冊 冊数 11.0% 書誌 14.2%	30,995冊 冊数 10.2% 書誌 12.8%	
	⑥東京資料灰色文献比率	ストック 81.7% フロー 87.3%	ストック 81.8% フロー 86.8%	ストック 83.1% フロー 96.4%	
アウトプット	⑦東京資料蔵書検索可能性*3	100%	96.24%	100%	
アウトカム	⑧東京資料利用者満足度*2	3.86点	3.82点	3.84点 (標本数 379)	

*3 22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	・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が、一日のコーナー利用者数は微増であり、レファレンス件数は若干減少した。(②③)
観点2	効率性	・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) ・寄贈依頼等積極的な収集により、灰色文献比率のフローが伸びた。(⑥)
観点3	有効性	・利用目的来館者が微増ながら3年連続で増加し、利用実態・満足度調査結果では、東京資料利用者満足度が安定的・継続的に 3.8 ポイント台を維持していることから、来館者から都市・東京情報コーナーに対して一定の評価を得ているものと思われる。(③④)
観点4	必要性	・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		・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。利用者の満足度を高める要因を探る必要がある。

次年度の展開

方向性	・都市・東京情報についての情報発信事業を継続する。
課題改善点	・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	・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。 ・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

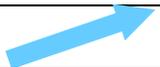
事業概要

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

- 重点関連資料の収集に努力した結果、リニューアル時に比べ約 5,000 冊増加し、約 30,000 冊になった。収容能力も限度に近くなったこともあり、ニーズに沿った資料をクローズアップさせるよう各コーナー配置資料を精査した。なかでも、ビジネス情報コーナーでは市場調査資料を集中しマーケティング情報の強化を図るほか、就職活動支援のための資格や業界紹介に関する資料を拡充した。
- 1 階重点コーナーの利用を伸ばすために、関連した資料が 2 階社会・自然科学系資料室のどこにあるのかが一目で分かるよう配置図を作成し、館内での資料案内に活用するほか、教育庁地域支援部関連行事や福祉保健局等他局の主催するフォーラムで配布した。
- 健康・医療情報コーナーでは閲覧席増の要望にこたえ、4 席増やした。
- 都民の関心の高いテーマでの講演会を 6 回実施した。(ビジネス 2 回 法律 2 回 健康・医療 2 回)
- 相談会を 22 回実施した。(ビジネス 16 回 法律 3 回 健康・医療 3 回)
- 引き続き各コーナー内で常設のミニ展示を 15 回、講演会等での資料展示を 28 回行い、タイムリーな資料紹介と解説付ブックリストを作成した。
- 重点分野に関するレファレンススキルの向上のために、外部講師を招いた職員研修を 4 回実施した。

指標(各種データ)

マ ク ロ	指標名	20年度	21年度	22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	25,031 点	29,825 点	45,375 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*1	4,041 件 (9.5%)	6,477 件 (8.8%)	6,681 件 (8.8%)	
アウトカム	②重点的情報サービス利用者満足度*2	平均 3.89 点	平均 3.71 点	平均 3.68 点 (標本数 108)	

*1 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。

*2 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	20年度	21年度	22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	20,930 千円	34,590 千円	45,375 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	779 人*3	759 人	794 人	

*3 20 年度講演会・相談会のうち4回を日比谷図書館で実施。

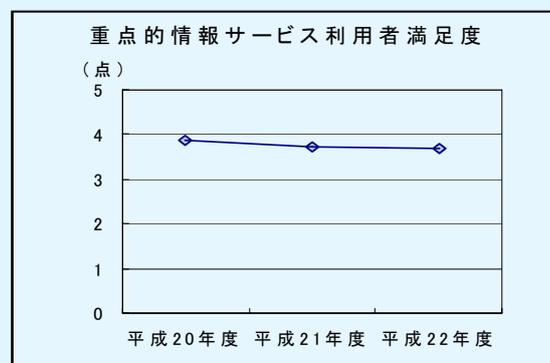
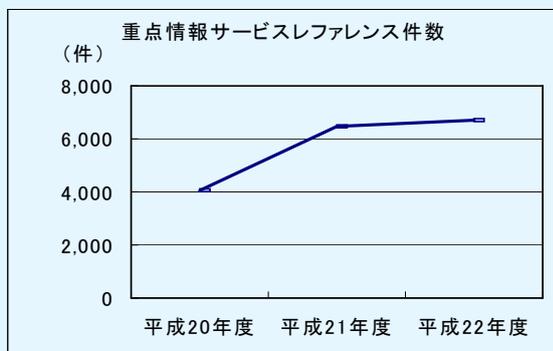
④<参考> 入館者に占めるコーナー入室者の割合

	開館日数	入館者数 (中央)	コーナー 入室者数	1日平均	入館者に占 める割合
平成 22 年度	327	340,358	290,558	888	86%
平成 21 年度	335	341,194	293,142	875	86%

⑤<参考> 講演会等参加者・応募者数

	ビジネス			法律			健康・医療		
	募集	応募	参加	募集	応募	参加	募集	応募	参加
平成 22 年度	100	245	180	160	155	80	160	236	179
平成 21 年度	100	205	137	160	85	74	160	265	179

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> 重点コーナーの入室者は一日平均約 888 人になり、21 年度の 875 人から増加している。(④) 重点関連資料の増加に呼応して、レファレンス件数も増えており、今期 6,681 件は 21 年度の 6,477 件を 204 件上回り、3%増加した。(①)
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> 講演会等実施回数は昨年と同数にもかかわらず、参加者は前年度より増加した。(③) 講演会等会場設営を専門業者に委託したことで、職員は設営や受付に要した時間を、会場内で参加者に直接話しかけて資料を紹介し、また質問に答えながらニーズ把握に当てることができ、効率性を高めた。

観点3	有効性	・関連事業参加者数を前年度と比較すると、講演会および相談会の参加者数は前年度の759人から794人と5%増え、来館者増に貢献する有効な事業と考えられる。
観点4	必要性	就職活動セミナー、健康・医療情報サービス公開講座は、前年度に引き続き募集人数を超える応募数、参加数があり、また、参加者は終演後の職員によるデータベース検索デモやコーナー見学に参加しており、都民の必要とする情報サービスを継続して提供していると考えられる。(⑤)
総合評価		重点コーナー入室者とレファレンス件数の増加、講演会等参加者が増加していることから、重点的情報サービスの推進事業は都民のニーズに一致したサービスを展開していると評価できる。また集客力の高い事業において、職員は参加者に対応する時間ができ、ニーズの把握やリピータになってもらうよう働きかけることも可能になり、効率的な運営を行っている。

次年度の展開

方向性	・利用実態満足度調査結果と利用者動向を踏まえて利用者のニーズを捉え、重点的情報サービスの利用促進に努め、重点コーナーや講演会等イベント及びレファレンスの充実を図り、都民の課題解決に役立つ情報の提供を行う。
課題・改善点	・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向上させる必要がある。 ・重点コーナーの書架の空スペースがなくなったので、量的拡大が難しいため、質(ニーズに一致した資料の配置)を確保するための検討が必要である。
取組	・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、また外部講師を招聘した重点情報職員研修を実施し、レファレンス能力や社会の動向に対するものの見方の取組、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)	原則 1 点しか収集しない資料を、現在及び将来の利用に供するため、資料の状態や資料的価値を判断し、デジタル化等の媒体変換も含め最適な保存対策を実施し、資料の長期的保存・提供を図る。
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"> 資料の損傷・劣化を予防する保存処置を行うとともに、補修や脱酸処理等を行い、資料を利用可能な状態にする。 貴重資料のデジタル化を推進し原資料を保存するとともに、複製資料の活用を図る。 研修を実施し、資料保全技術の伝達、普及を行う。

取組

- 新たに「東京都立図書館資料保存ガイドライン」を策定し、資料保存の考え方や具体的方策を規定する館の方針を定めた。
- 資料の長期保存対策の推進及び資料保全に関する専門的知識・技術の継承のため、非常勤職員の定数を確保した(非常勤職員による保全体制は平成 23 年度から)。
- 貴重資料の将来にわたる保存、活用を保障するため、「第 5 期貴重資料保存対策及び活用計画」を策定しデジタル化を進めた。
- 簡易で定型的な補修等は委託化し、高度専門的な技術を要する補修等について館内で実施した。
- 質の高い保存・修理技術を活用して研修等を行い、区市町村立図書館等への支援及び都民への広報を行った。

指標(各種データ)

マ ク ロ	指標名	20年度	21年度	22年度	今後の方向性	
インプット	①資料保存等コスト	28,301 時間	13,195 時間	11,003 時間		
	資料デジタル化コスト		2,184 時間	2,504 時間		
アウトプット	② 補修・製本冊数	③補修・製本合計	37,601 冊	12,845 冊	14,517 冊	
		④館内製本冊数	1,584 冊	1,940 冊	2,074 冊	
		⑤館内簡易補修冊数*1	34,818 冊	9,289 冊	10,505 冊	
		⑥館外製本冊数	1,199 冊	1,616 冊	1,622 冊	
	⑦特別文庫室所蔵資料デジタル化件数*2	—	4,198 件	3,264 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	書庫内湿度 通年 35～65% 書庫内温度 通年 25℃前後	書庫内湿度 通年 35～65% 書庫内温度 通年 24℃前後	→
--	----------	-----	---	---	---

- *1 平成 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4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 中央図書館 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： 5,359 冊 少量脱酸処理 71 枚 ・書庫内環境整備 B2 書庫の温湿度測定・管理の実施。書架の防塵・防カビ清掃作業委託(7 万冊)、書籍のカビ点検委託(30 万 8 千冊)実施。 ・紫外線防止は平成 21 年度完了 ・マイクロフィルム劣化対策 全リールの年 1 回巻戻しを実施。 ・保存資料利用可能率 99.2% 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 23 年1月現在) 0.8%(29,973 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 43 名 都民対象 和装本づくり 参加 14 名

事業評価



日比谷図書館閉館に伴う簡易補修大幅減

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を提供することにより原資料へのアクセスを最小限に抑えることが出来、原資料の劣化防止に繋がっている。また、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が向上した。(⑦)
-----	----	--

観点2	効率性	・嘱託職員による館内簡易補修業務を出納業務等委託に組み込むことにより、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。(④⑤)
観点3	有効性	・貴重資料のデジタル化は、複製資料の利用提供による原資料の保護、利便性の向上、HPからの閲覧を可能にしており、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、資料を長年にわたって良好な状態で保存・提供するためには不可欠である。(②⑦)
総合評価		・長年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	・今まで培われた高度な補修・製本の技術等を、非常勤職員体制においても維持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	・資料保存ガイドラインに基づき、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、作製したデジタルデータは順次、貴重資料画像データベース等で公開し、利用の促進を図る。

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

- 今年度は、協力支援サービスのうち、①区市町村立図書館職員の人材育成への支援、②区市町村立図書館の特色ある取組事例の共有化・PRを重視して業務を実施することにより、東京都全体の図書館サービスの向上を図るよう取り組んだ。
- ① 区市町村立図書館職員の人材育成への支援
 <協力支援事務担当者会への参加対象者の拡大【新規】>
 今年度から、協力貸出・相互貸借の実務担当者会に、指定管理者及び委託業者のスタッフの参加を認めた。実務担当者に直接説明するように改善を図ることにより、業務効率化（職員からスタッフへの伝達の手間の省力化）や実務担当者の業務遂行能力の向上を図りやすい環境づくりを行った。
- <極め細やかなレファレンス研修の実施【継続】>
 レファレンスサービスの指導的立場にある区市町村立図書館職員向けに、ビジネス情報、医療情報、法律情報に関する講義・演習を年1回実施し、レファレンス技術の向上を図った。この他、各自治体の要望に応じて、自治体主催の研修への講師派遣を行い、極め細やかな対応を行った（中央区）。
- ② 区市町村立図書館の特色ある取組事例の共有化・PR
 <区市町村立図書館の実践的な取組事例に関する講演会の開催【新規】>
 都内公立図書館に関するホームページ（「東京図書館制覇」）を開設し、図書館利用者の立場から各図書館の特色あるサービスを紹介している竹内庸子氏を招いて、区市町村立図書館職員を対象に講演会を実施した。講演会では、各図書館の実践的な取組について現地調査を踏まえた事例紹介を行うことで事例の共有化を図った。
- <「すてきな言葉と出会う祭典」への都立図書館ブースの出展【新規】>
 平成23年11月3日に東京国際フォーラムで開催された「すてきな言葉と出会う祭典」にブースを出展し、区市町村立図書館が行っている読書活動推進に関する取組等の紹介のほか、利用案内やイベントチラシ等の配布を行い、各図書館の利用促進を図るためのPR活動を行った。
- その他、新館見学会、図書館に関連する最新動向に関する講演会、研修・講習会のほか、協力貸出・相互貸借資料の搬送業務、協力レファレンス等の区市町村立図書館への支援業務を実施した。

指標(各種データ)

マ ク ロ	指標名	20年度	21年度	22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	10,080 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 4.6 日 メール平均 4.2 日	FAX 平均 4.2 日 メール平均 5.9 日	FAX 平均 5.9 日 メール平均 6.1 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 530 件	610 件	417 件	↗
	④協力貸出冊数	95,212 冊	92,698 冊	95,885 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	1,130 人	1,843 人	1,696 人	↗
	⑦「横断検索」アクセス数	1,504,970 アクセス	1,657,606 アクセス	1,738,179 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 91%(4研修)	研修目的達成度 92%(5 研修)	研修目的達成度 96%(6 研修)	↗
	⑨区市町村立図書館相互 貸借冊数及び充足率 *2	242,481 冊 67.9%	277,724 冊 74.0%	—	↗
	⑩都内貸出(協力貸出、相互貸借) 冊数及び充足率 *2	337,693 冊 97.5%	370,422 冊 98.6%	—	↗

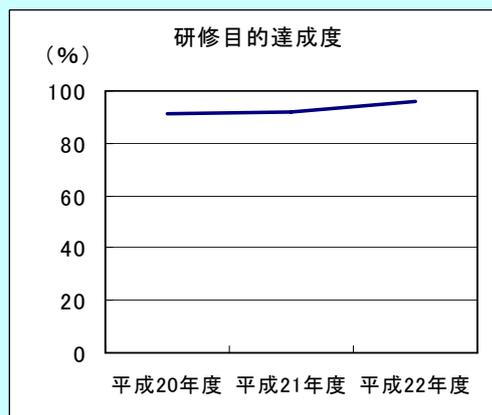
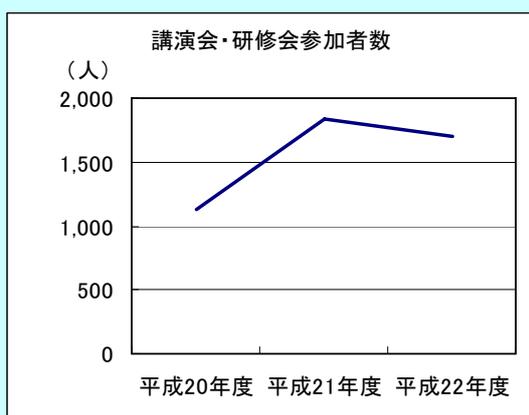
*1 レファレンス研修、子供の読書に関する講座、障害者サービス研修、製本研修、短期研修受入れ、講師派遣研修、東京都図書館研究交流会等の参加者合計人数

*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。 ※ 22年度は、23年度の東京都公立図書館調査を23年前期に実施予定のため空白
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
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	20年度	21年度	22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)	(144 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)	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%	417 件 伝記 13%	→
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	3,074 件	↗

*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	今年度、区市町村立図書館の人材育成の観点から研修内容の充実を重点的に行ったが、受講者からの満足度が更に高まり、研修目的を達成できた。(⑧)
観点2	効率性	都内区市町村立図書館で導入が進んでいる委託スタッフ向けに協力支援事業の説明会を実施して、区市町村立図書館職員の事務軽減を図った。(取組)
観点3	有効性	東京都図書館研究交流会の講演会等について継続的に多数の参加があり、参加希望者数は毎回募集定員を上回っている。なお、こうした事業は、区市町村立図書館職員にとって有効性があると認められる。(⑥)
観点4	必要性	東京都全体の図書館サービスのレベルアップを図るには、都内区市町村立図書館の資料提供、職員の充実が不可欠であることから、協力貸出、効率的な相互貸借の支援、協力レファレンス、図書館職員の能力向上のための研修等の支援は必要である。
総合評価		都内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、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。

次年度の展開

方向性	○ 来年度は、図書館システム更新が予定されていることから、協力貸出、相互貸借の促進について図書館システム等による支援を充実させるとともに、引き続き東京都全体での図書館サービスのレベルアップのため、魅力ある研修、講演会を実施し、情報の共有化を図る。
課題改善点	○ 図書館システムの改善等により協力貸出、相互貸借手続きの利便性の向上を図る必要がある。 ○ 都立と区市町村立図書館間で情報の共有化を進める方策を検討する必要がある。
取組	○ 協力貸出や相互貸借手続きの利便性の向上のため横断検索システムを改善する。 ○ 区市町村立図書館職員対象の研修等について引き続き充実させる。 ○ 都内公立図書館専用ページの各コンテンツを充実させ、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及びHPの充実等による雑誌に関する情報発信を行う。	

取組

- ◆ 認知度アップのための取組
 - ・ 大宅映子氏講演会「父の残したもの」:大宅壮一文庫と連携(5/23)
 - ・ 鉄道デザイナー水戸岡鋭治氏講演会:鉄道関係雑誌の展示(10/24)
 - ・ バックヤードツアー:4回開催(7、8、10、12月)
 - (7月・8月は夏休み親子ツアー、10月は「教育フェア」で高校生向けツアー)
 - ・ 企画展示「広告と雑誌」開催:雑誌広告協会、広告図書館の協力(11月～1月)
 - ・ ドキュメンタリー映画上映会:中央大学ゼミと連携(11月)
 - ・ 映画フェスティバル、朗読講演会(1月)
- ◆ 雑誌コレクションの充実
 - ・ 開架雑誌タイトルを105誌増加、開架雑誌を約700誌に(8月)
 - ・ 創刊号コレクション常設展示の移設、内容刷新(8月)
 - ・ 企画展示「稀代の創刊号コレクション」開催(9～11月)
 - ・ ホームページ創刊号コレクションリストに画像掲載(12月)
 - ・ 雑誌専門図書館より雑誌約100誌(約6,000冊)を大量受贈(12月)
- ◆ 利用者支援と利用ニーズ把握の取組
 - ・ オンラインデータベース検索セミナー開催(8回)
 - ・ 企画展示雑誌リスト、パスファインダーの作成・配布(6月～)
 - ・ 「区市町村立図書館新聞・雑誌総合目録の更新(10月)
 - ・ 大量利用アンケートの実施(9～11月)

指標(各種データ)

マクロ	指標名	20年度	21年度	22年度	今後の方向性
インプット	①所蔵雑誌タイトル数	5,853 誌	15,378 誌	15,999 誌	
	②創刊号コレクション所蔵タイトル数		3,047 誌	3,142 誌	
アウトプット	③書庫出納冊数	67,222 冊	124,532 冊	136,480 冊	

	④レファレンス件数 *1		1,124 件	5,056 件	
アウトカム	⑤マガジンバンクに対する満足度・重要度 *2		3.94 点 3.97 点	3.88 点 4.06 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。21 年度は、全件数 12,254 件の内数)

* 2 利用実態・満足度調査より。5 段階評価の平均点

ミクロ	指標名	20年度	21年度	22年度	今後の方向性
インプット	⑥講演会等開催数 *3	0 回	12 回	13 回	
アウトプット	⑦講演会等参加者数		14,460 人	12,637 人	
アウトカム	⑧講演会等参加者の新規認知数 *4		331 人	354 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

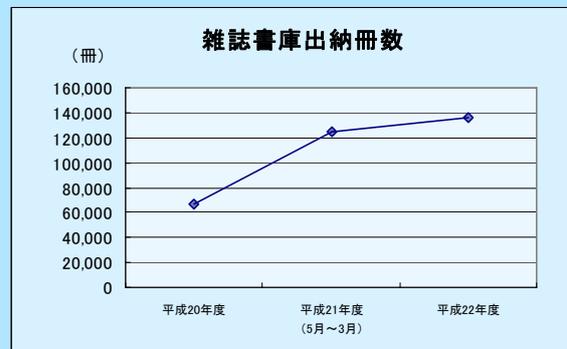
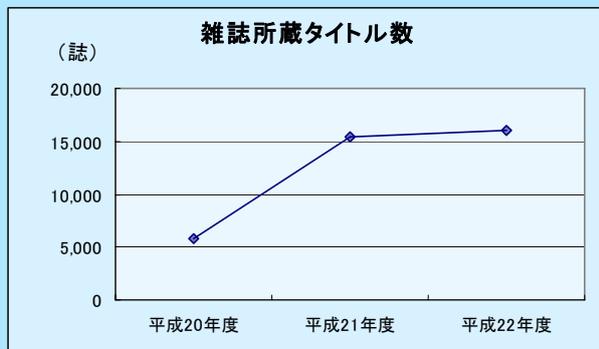
* 4 講演会等(*3)のアンケート調査 による

<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 22 年度	103, 381人	11, 527人*	700誌
平成 21 年度	89, 560人	14, 057人*	600誌
平成 20 年度	67, 880人	取得せず	0 誌

* 委託業者の目視カウントによる

事業評価



観点1	成果	雑誌コレクションの充実に努め、講演会・企画展示において、雑誌の魅力や活用方法をアピールしたことで、入館者数、雑誌の書庫出納冊数、レファレンス件数はいずれも平成21年度を上回り、成果が上がっている。(①②③④⑨)
観点2	効率性	各種行事の開催回数は前年度並み、総参加者数はやや減であるが、講演会・映画フェスティバルで、外部機関との連携や内容の工夫・充実に取り組んだ結果、これら行事の参加者数(企画展示を除いた数)は2.7倍に増加した。(⑥⑦⑩)
観点3	有効性	来館者数、雑誌の書庫出納冊数、雑誌に関するレファレンス件数の増加が示すとおり、昨年度以上にマガジンバンクの資料と調査回答サービスが活用された。(③④⑨)
観点4	必要性	来館者数、雑誌の書庫出納冊数、雑誌に関するレファレンス件数が増加傾向を示していると共に、利用者実態満足度調査における重要度も昨年の3.97から4.06と上昇しており、必要

		性は高いと考えられる。(③④⑨)
総合評価		雑誌サービスに特化し、資料の充実、認知度アップのための各種事業に取り組んだ結果、出納冊数、レファレンス件数の各数値の増加が示すとおり、マガジンバンクのサービスは昨年度を上回る成果をあげており、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。

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、活用方法などを知ってもらい、図書館を幅広く活用してもらうために、積極的な広報活動を展開すると共に、資料の充実やサービス向上を図り、利用者の満足度を高める。
課題改善点	<ul style="list-style-type: none"> ○認知度アップの取り組みを継続的に実施し、効率的・効果的な広報に取り組んで、さらなる利用者増をめざす。 ○利用者ニーズを把握・分析し、サービス内容に反映させて、利用者の定着度を高める。
取組	<ul style="list-style-type: none"> ○各種行事の内容を雑誌利用に結びつくようにするとともに、タイムリーで都民の関心を捉えたものとし、効果的な広報活動に努め、参加者増をめざす。 ○出版社、大学生をはじめとするターゲットごとに、それぞれの目的に合った雑誌の活用方法を知らせるなどして、リピーターとなる雑誌利用者拡大を図る。 ○ホームページ・メールマガジンなどを活用し、雑誌に関する有用情報の発信を行う。