

平成23年度 都立図書館自己評価

平成 24 年 8 月

東京都立図書館

平成23年度 都立図書館自己評価

I 都立図書館の全体状況

都立図書館においては、平成22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、平成23年度については、中央図書館所蔵の貴重資料を活用し、江戸・東京の歴史や文化を楽しみながら学べるウェブサイト「江戸・東京デジタルミュージアム」の開設（10月）、ホームページのリニューアル（11月）、図書館情報システムの更新及び統合検索システムの導入、登録利用者サービスの開始（12月）、Twitter、Facebookなどソーシャルメディアを活用した情報発信の開始（11・12月）など、デジタル時代に対応した新たな都立図書館サービスを展開した。

一方、平成23年3月11日に発生した東日本大震災への対応として、都立図書館の利用対象者を被災地（青森県、岩手県、宮城県、福島県、茨城県、千葉県）に拡大してレファレンスサービス及び複写サービスを提供した（～6月30日）ほか、節電対応として、5月31日まで閉館時間の繰上げを行った。

II 基礎指標

1 図書館資料等

資料購入費（指標4）については、平成22年度とほぼ同額の予算が措置されており、資料の充実を図るための財源は引き続き確保された。また、図書資料受入冊数（指標6）及び雑誌受入タイトル数（指標7）についても、継続的に安定した数値となっている。

統合検索対象サイト数（指標12）が52サイトから69サイトへ増加したことについては、「統合検索システム」の導入により、従来の都内公立図書館以外に国立国会図書館等の資料もまとめて検索可能としたことによる。

2 利用状況

入館者数（指標15）及びレファレンス件数（指標28）については、前年度比約6%減少したが、これは東日本大震災後の節電対応による閉館時間の繰上げに伴うものと考えられる（年間の開館時間は前年度比約8%減）。

3 実施事業

行事・展示会等については、多摩図書館所蔵の16mmフィルムを活用し、映画会の開催回数（指標34）を16回から37回に増やしたことから、その来場者数（指標35）も約1.8倍となっている。また、来場者新規認知者数及び認知度（指標36）のうち、都立図書館の認知度は過去3年間（64.75%→71.4%→79.1%）で着実に高まっており、行事・展示会等が都立図書館の資料やサービス内容の認知度向上に貢献していることが伺える。

4 利用者満足度等

都立図書館重要度・満足度（指標58）については、3年連続で4.0ポイントを上回っており、平成23年度はさらに向上していることから、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える。

Ⅲ 事業別指標

1 これまでの総括

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 21 年度、22 年度と 3 回の評価・検証により、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、平成 20 年度の中央図書館リニューアルによる開架冊数の増加、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、来館者数が総体的に増加している。

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より有効に利用されてきているほか、来館者の満足度が 4.0 ポイント以上で推移している。

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。

一方、第 2 4 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のをベースに精査していくのがよい」などの意見があった。

2 評価の見直し

現在の運用状況を鑑みると、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当な事業があることに加え、現在の指標には、事業を客観的に評価することが困難であるため、指標に見直しが必要なものがあるほか、指標による評価そのものが困難で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、以下のとおり評価事業等の見直しを行った。

(1) 評価対象事業の重点化

5 年後の多摩図書館移転をはじめ都立図書館全体としてのサービスの質の更なる向上を図るため、評価対象事業を重点化することとし、重点的情報サービス等の中から以下のものを対象事業として選定した。

- ① ビジネス情報サービス
- ② 法律情報サービス
- ③ 健康・医療情報サービス
- ④ 東京マガジンバンク
- ⑤ 学校支援事業

(2) 指標の精緻化

従来 of 事業別指標のうち継続的に把握する必要があるものを基礎指標に移行し、新たな事業別指標については、運営状況の全体像を把握する観点から選定し、利用者の満足度や利用状況の変化を検証することとした。

事業 1 ビジネス情報サービス（都立中央図書館）

1 事業概要

対象 (誰が・何が)	都民及び都立中央図書館利用者
目的	東京の中小企業や個人企業、都民一人ひとりの経済活動を資料や情報提供の面から支援し、東京を活性化させる。
概要	都立中央図書館に、企業情報、市場動向、就職活動関係の資料及びオンラインデータベース等を配置した「ビジネス情報コーナー」を設置。他機関と連携した講演会やセミナーなどのほか、区市町村立図書館への研修、ホームページによる情報発信を行う。

2 取組

◆ 資料収集

- ・ 都民や企業・団体の課題解決や調査研究に寄与するため、ビジネス情報サービスの資料約 3,500 冊を重点的に収集した。この中には年鑑約 500 冊(外国語含む)、海外資料約 200 冊も含まれている。
- ・「673.9 サービス産業」(NDC9 版)の図書の分類を詳細化(5桁展開)し、サービス業の各業種から資料を探せるようにした。

◆ サービス関連

(1) ビジネス情報コーナーの充実

- ・ コーナー配置資料の精査:ビジネス情報コーナーには約 5,000 冊の資料があるが、収容能力が限界に近くなったこともあり、利用者ニーズに対応した資料をクローズアップさせるよう、配置資料の精査を行った。
- ・ ビジネス情報サービスのチラシ改訂:表面にビジネス情報サービスの概要、裏面に2階開架の図を配したもので、2階開架資料の移動に併せて改訂した。チラシは、館内での資料案内として活用したほか、区市町村立図書館や都産業労働局の関連行事で配布した。

(2) コーナー活用促進のための取組

- ・ ビジネス情報サービスページの刷新:ホームページのビジネス情報サービスページについて、利用の多い「企業・業界リスト」が目立つようにし、自館と他機関の情報を明確に区分するなど、刷新した。
- ・ 検索セミナーの開催(7 回):「TSR 企業情報」や「日経テレコン21」などのビジネス関連データベースの検索セミナーを開催した。
- ・ ビジネス情報コーナー内ミニ展示(6 回):「就職活動」、「ネットショップ開業」、「夢の小さなお店開店」等のテーマで6回実施した。また、講演会や相談会で用いた資料の展示を 10 回行った。
- ・ 「業種別・業界リスト」(リーフレット及びホームページ)の内容更新
- ・ 職員研修(6/2):ビジネス分野に関するレファレンススキルの向上のために、外部講師による職員研修を実施した。

(3) 都民の経済活動を支援する取組(講演会、相談会等)

- ・ 講演会(2 回開催、参加 157 名):「自分にピッタリの企業を探そうー図書館の情報資料を使いこなすコツを伝授します」を、同一テーマで2回開催した。(公財)東京しごと財団と連携・協力し、若年層を対象としたニーズの高い就職活動セミナーを平成 18 年度から行っている。今年度は、これまで質問の多かった財務諸表の見方についての図書の紹介などを加えた。職員によるCD-ROMのデモンストレーションや講演後のビジネス情報コーナーの見学は参加者も多く、アンケートの結果も好評であった。各講演とも、関係資料のリストを作成し、報告とともにホームページに掲載した。
- ・ 「ビジネス・起業創業相談会」(8回開催、参加61名) : (公財)東京都中小企業振興公社、(社)中小企業診断協会との連携・協力で継続実施している。1 回 8 名募集したところ、予約が一杯の状態となった(当日キャンセルあり)。相談内容に応じて図書館の資料を準備した。相談者のアンケート結果の満足度も高かった。公社等ではなく図書館で行うため、気軽さがあるという利点もある。参加者中の女性の割合は45%と高かった。相談内容は、創業を考えはじめたばかりの方から、実際に作成した事業計画書を持ち寄って具体的な相談をされる方まで幅広かった。

(4) 区市町村立図書館支援

- ・ 都内区市町村立図書館職員のビジネスレファレンス研修の開催(10/6)

(5) 関係機関との連携

- ・ 国立国会図書館、ジェトロ・ビジネスライブラリーとの連携事業:懇談会(7/19)及び都立図書館でのオンラインデータベース講習会(3/8)を行った。
- ・ 図書館海援隊の取組:図書館総合展へパネル展示で参加した(11/9～11)。
- ・ 国立教育政策研究所(1/26)及び東京都高等学校図書館研究会(3/5)への講師派遣:ビジネス支援サービス(特に就職活動セミナー)について講演した。

3 指 標 (各種データ)

指標名		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	今後の方向性	
インプット	①受入冊数	—	—	3,519 冊	→	
	②開架冊数	—	4,988 冊	5,070 冊	→	
	③ 行事・展示会 開催回数	検索講習会	—	10 回	7 回	→
		講演会	—	2 回	2 回	
		相談会	—	16 回 (4 人/回)	8 回 (8 人/回)	
		展示	—	6 回	6 回	
	④ 職員研修 (館 内・派遣) 回数及 び受講者数	館内研修	一回 一人	2 回 58 人	1 回 37 人	→
		派遣研修	1 回 2 人	1 回 3 人	3 回 4 人	
⑤区市町村立図書館等支援事業数		2 事業	1 事業	1 事業	→	
アウトプット	⑥重点情報コーナー入室者数*1		875 人/日	888 人/日	870 人/日	↗
	⑦レファレンス件数		—	2,756 件	1,914 件	↗
	⑧ホームページアクセス数(ビジネス情報サービス)		—	—	10,095 アクセス	↗
	⑨ 行事・展示会 等参加者数	検索講習会	—	50 人	20 人	→
		講演会	—	180 人	157 人	
		相談会	—	57 人	61 人	
展示		—	—	—		
⑩区市町村立図書館等支援事業参加者数		46 人	30 人	32 人	→	
アウトカム	⑪重要度(来館者)*2		4.0 点 (標本数 156)	4.0 点 (標本数 155)	3.8 点 (± 0.2)	↗
	⑫満足度(来館者)*3		3.6 点 (標本数 156)	3.6 点 (標本数 155)	3.4 点 (± 0.2)	↗
	⑬満足度(講演会等参加者)*4		—	4.3 点 (標本数 174)	4.4 点 (標本数 200)	↗
	⑭マスコミ露出度		—	3 回	4 回	↗

(—は未調査、⑪⑫の平成 23 年度の () 内は信頼度 95%の標本誤差)

*1 重点情報コーナー入室者…実人数ではなく、コーナー入口のカウンタで計測した延べ人数

*2, 3 利用実態満足度調査より。5 段階評価の平均点

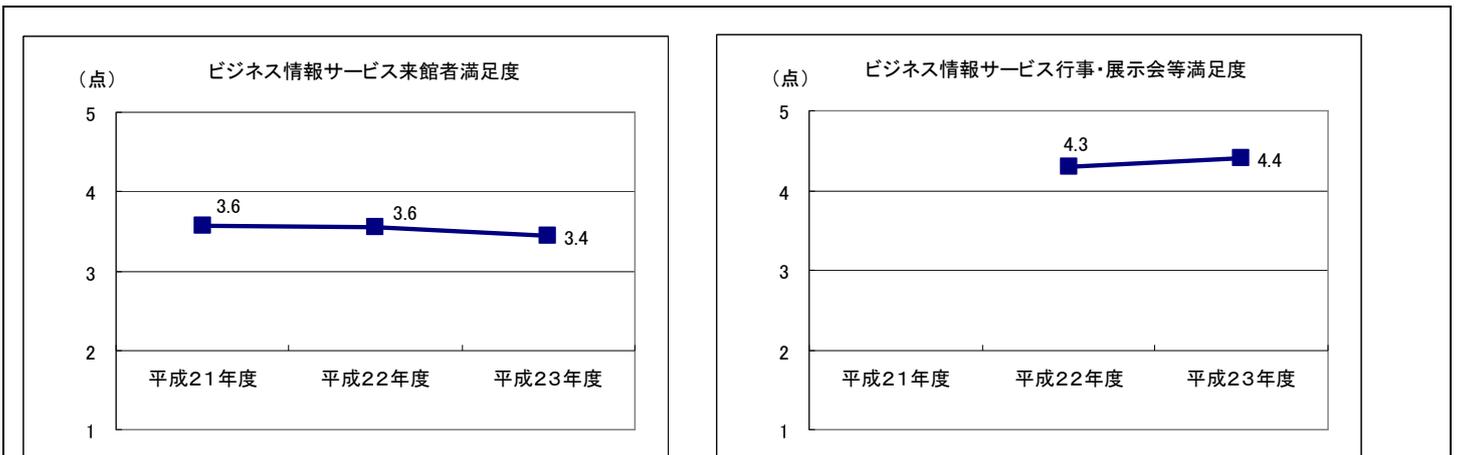
*4 参加者アンケートにおける講演会等の満足度 (5 段階評価換算) の平均点

<参考数値>

⑮入館者に占める3重点情報コーナー入室者の割合

	開館日数	入館者数 (中央)	対 前年度比	コーナー 入室者数	対 前年度比	1日平均
平成23年度	324	317,554	93.3%	281,794	97.0%	870
平成22年度	327	340,358	99.8%	290,558	99.1%	888
平成21年度	335	341,194	—	293,142	—	875

4 事業評価



○成果…東日本大震災後の節電や開館時間の短縮を行ったが、3重点情報コーナーの入室者の減少は、入館者数の減少より割合が少ない(⑮)。また、ビジネス情報サービス講演会等参加者の満足度は4.4と「満足(4)」の水準を上回っている(⑬)。

○効率性…講演会等については、これまで職員が行っていた会場設営を委託し、職員が会場内での資料紹介や参加者への対応に専念できるようにして、効率的な事業運営を図った。ホームページについては、3つの重点情報サービスの中で他の2分野と比較すると、約2倍相当の1万件以上のアクセス数があり、多くの非来館者にも利用されている(⑧)。

○有効性…関連事業参加者数を前年度と比較すると、講演会の参加者数は前年度の180人から157人と減少したが(⑨)、参加者の満足度は「満足(4)」の水準を上回っている(⑬)。相談会も前年度の57人から61人に増加した(⑨)。一方で、ビジネス情報コーナーの重要度は3.8、満足度は3.4と、いずれも「満足(4)」の水準を下回っており(⑪⑫)、今後その要因を探る必要がある。

○必要性…就職活動セミナー、ビジネス・起業創業相談会は、前年度に引き続き募集人数を超える応募数があった。ビジネス分野に対する都民の関心は依然高いものがあり、関連情報を把握し、都民の経済活動を一層支援していく必要がある。また、都内公立図書館でビジネス情報サービスの実施が増えつつあり、都立図書館は区市町村立図書館職員研修等を通じて、これまでのサービス実践の成果を提供したり、レファレンスを支援することの必要性は高まっている。

まとめ

資料の刊行状況に対応して、幅広く資料の収集を行い利用者へのサービス向上を図った。
3重点情報コーナー入室者、レファレンス件数は東日本大震災後の節電や開館時間の短縮の影響もあり、前年度と比較すると減少したが、ビジネス情報サービスの講演会や相談会については、応募者の増加や参加者の満足度は上昇した。
また、会場設営等の委託化により、職員が参加者への対応に専念するようになったことで、参加者のニーズの把握やよりきめ細かい説明等が可能になり、効率的な事業運営を行うことができた。

5 今後の展開

方向性

- 引き続き、利用ニーズを把握・分析し、ビジネス情報サービスに適した図書や新規タイトルの年鑑の迅速な収集を行う。
- ビジネス情報サービスの利用促進に努め、ビジネス情報コーナー、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。

<p>課題・改善点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の属性や利用動向を把握・分析し、主にサービス対象となる利用者層を明らかにする。その上で、サービス対象となる利用者層が求める東京都立図書館特有のサービスを提供していく。 ・収集した資料の利用状況を把握し、今後の収集に反映させる。海外資料については、利用者ニーズの把握に努め、必要性の高い地域・分野等を優先して収集する必要がある。 ・ビジネス情報コーナーの書架の収容能力上、量的拡大が難しいため、コーナーの見直しを行う必要がある。また、2階閲覧室の資料との関連がより明確な広報案内を行う必要がある。 ・平成22年度と比べてレファレンスの件数が減少していることについて、要因を把握する必要がある。また、質の高いレファレンスを提供できるように職員の研修機会を充実する必要がある。 ・ビジネス情報サービスの一層の利用を進めるため、講演会・相談会の内容を向上させるとともに広報の充実を図る必要がある。
<p>取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コーナーの利用者の属性や利用動向を把握するため、利用実態調査を行う。 ・資料の利用状況を踏まえながら、高額なりサーチ資料等を含めたビジネス情報資料を積極的に収集する。 ・ビジネス情報コーナーの見直しを行い、メリハリのある書架構成・資料配置となるよう工夫し、利用者が必要とする資料を配備する。 ・ビジネス支援図書館推進協議会等が主催する外部研修へ職員を積極的に派遣するとともに、外部講師によるビジネス情報職員研修を実施し、ビジネス情報に関する知見を広め、レファレンス能力の向上を図る。 ・引き続き、関係機関との連携を密に取り、都民の関心が高い事柄をテーマとした講演会・相談会を実施する。また、ビジネス情報サービスを一層周知するため、ホームページ等を活用し情報発信を行うほか、関係機関、マスコミなど多方面への広報を行う。さらに、サービス対象とする利用者層に対する効果的な広報についても検討を行う。

事業2 法律情報サービス（都立中央図書館）

1 事業概要

対象 (誰が・何が)	都民及び都立中央図書館利用者
目的	日本司法支援センターや弁護士団体等、法律に関係する外部専門機関と連携しながら、資料や情報を分かりやすく提供するとともに、法律情報の調べ方や裁判員制度等についての資料や情報を提供し、都民の「学び」を支援する。
概要	都立中央図書館に、法律の解説書・専門書、判例集等の資料及びオンラインデータベース等を配置した「法律情報コーナー」を設置。他機関と連携した講演会や相談会などのほか、区市町村立図書館への研修、ホームページによる情報発信を行う。

2 取組

<p>◆ 資料収集</p> <ul style="list-style-type: none">都民の課題解決や調査研究に寄与するため、法律情報サービスの資料約 1,600 冊を重点的に収集した。この中には年鑑約 240 冊(外国語含む)、海外資料約 60 冊も含まれている。
<p>◆ サービス関連</p> <p>(1) 法律情報コーナー等の充実</p> <ul style="list-style-type: none">コーナー配置資料の精査:法律情報コーナーには約 9,600 冊の資料があるが、収容能力が限界に近くなったこともあり、利用ニーズに対応した資料をクローズアップさせるよう、配置資料の精査を行った。法律情報サービスのチラシ改訂:表面に法律情報サービスの概要、裏面に2階開架の図を配したもので、2階開架資料の移動に併せて改訂した。館内での資料案内として活用したほか、区市町村立図書館や都産業労働局の関連行事で配布した。 <p>(2) コーナー活用促進のための取組</p> <ul style="list-style-type: none">法律情報サービスページの刷新:ホームページの法律情報サービスページについて、データベースやインターネット情報の案内が目立つようにし、自館と他機関の情報を明確に区分するなど、刷新した。検索セミナーの開催(6回開催):Lexis Nexis JP、D1-LAWなどの法律関連オンラインデータベース検索セミナーを実施した。法律情報コーナー配布用ブックリストの内容更新法律情報コーナー内ミニ展示(5回):「社会人のための労働法」「『法律』の本あらかると」「隣り近所のトラブル」「震災と法律相談」などをテーマとし、関連した本を展示した。また、講演会や相談会で資料展示を行った。(5回)職員研修(3/1):法律分野に関するレファレンススキルの向上のために、外部講師による職員研修を実施した。 <p>(3) 都民の生活を支援する取組(講演会、相談会等)</p> <ul style="list-style-type: none">講演会(2回開催、参加121名):<ul style="list-style-type: none">①第1回法律情報サービス講演会「知っておきたい働くひとの法律—社会人のための労働法」(参加42名):日本司法支援センターと連携し、「法の日」(10月1日)を記念して、講演会を実施した。社会人のための労働法について、具体的な事例を参考にして弁護士がわかり易く解説した。②第2回法律情報サービス講演会「隣り近所のトラブル〈困った〉時、どうしますか」(参加79名):東京弁護士会所属の弁護士による講演会。隣り近所のトラブルについて、参考法令や判例を挙げながら説明した。 関係資料のリストを作成し、報告とともにホームページに掲載した。「無料法律相談会」(3回開催、参加62名):日本司法支援センター東京地方事務所や東京司法書士会と連携して、都民の身近な法律問題の解決を支援するため、弁護士や司法書士による法律相談会を実施した。

(4) 区市町村立図書館支援

- ・ 都内区市町村立図書館職員の法律レファレンス研修の開催(8/8)

(5) 関係機関との連携

- ・ 図書館海援隊の取組:図書館総合展へパネル展示で参加した(11/9~11)。

3 指標(各種データ)

指標名		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	今後の方向性	
インプット	①受入冊数	—	—	1,610 冊	→	
	②開架冊数	—	9,827 冊	9,598 冊	→	
	③行事・展示会 開催回数	検索講習会		10 回	6 回	→
		講演会		2 回	2 回	
		相談会		3 回	3 回	
		展示		4 回	5 回	
	④職員研修(館 内・派遣)回数及 び受講者数	館内研修	—	1 回 35 人	1 回 28 人	→
		派遣研修	2 回 2 人	1 回 3 人	1 回 1 人	
⑤区市町村立図書館等支援事業数	3 事業	2 事業	1 事業	→		
アウトプット	⑥重点情報コーナー入室者数*1	875 人/日	888 人/日	870 人/日	↗	
	⑦レファレンス件数	—	2,015 件	1,377 件	↗	
	⑧ホームページアクセス数(法律情報サービス)	—	—	5,398 アクセス	↗	
	⑨行事・展示会 等参加者数	検索講習会		32 人	12 人	→
		講演会		80 人	121 人	
		相談会		81 人	62 人	
展示			—	—		
⑩区市町村立図書館等支援事業参加者数	77 人	33 人	31 人	→		
アウトカム	⑪重要度(来館者)*2	4.1 点 (標本数 74)	3.9 点 (標本数 80)	4.0 点 (± 0.3)	↗	
	⑫満足度(来館者)*3	3.8 点 (標本数 74)	3.8 点 (標本数 80)	3.7 点 (± 0.2)	↗	
	⑬満足度(講演会等参加者)*4		4.4 点 (標本数 21)	3.6 点 (標本数 95)	↗	
	⑭マスコミ露出度		3 回	4 回	↗	

(—は未調査、⑪⑫の平成 23 年度の () 内は信頼度 95%の標本誤差)

*1 重点情報コーナー入室者…実人数ではなく、コーナー入口のカウンタで計測した延べ人数

*2, 3 利用実態満足度調査より。5 段階評価の平均点

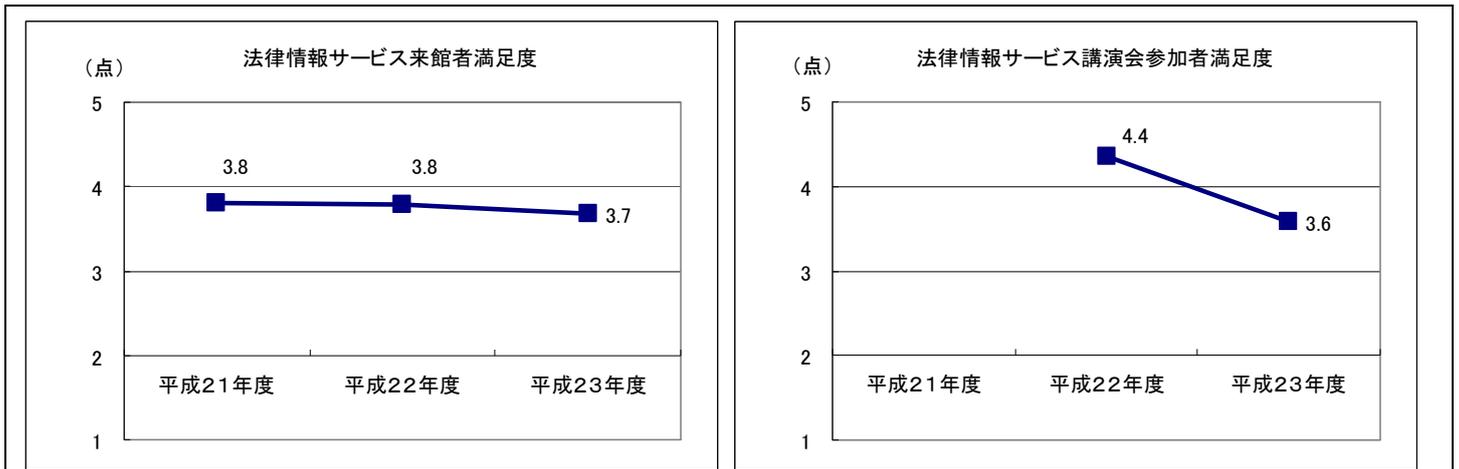
*4 参加者アンケートにおける講演会等の満足度(5 段階評価換算)の平均点

<参考数値>

⑮入館者に占める3重点コーナー入室者の割合

	開館日数	入館者数 (中央)	対 前年度比	コーナー 入室者数	対 前年度比	1日平均
平成23年度	324	317,554	93.3%	281,794	97.0%	870
平成22年度	327	340,358	99.8%	290,558	99.1%	888
平成21年度	335	341,194	—	293,142	—	875

4 事業評価



○成果…東日本大震災後の節電や開館時間の短縮を行ったが、3重点情報コーナーの入室者の減少は、入館者数の減少より割合が少ない(⑮)。また、法律情報サービス講演会は2回実施したが、22年度より51%参加者が増えた(⑨)。

○効率性…講演会等については、これまで職員が行っていた会場設営を委託し、職員が会場内での資料紹介や参加者への対応に専念できるようにして、効率的な事業運営を図った。

○有効性…関連事業参加者数を前年度と比較すると、講演会の参加者数は前年度の80人から121人に増え、51%増加した(⑨)。図書館という「場」と情報・資料を活用し、都民に対して法律の「学び」をサポートした。

○必要性…法律情報サービス講演会は、前年度に比べ、募集人数を超える応募数、参加数があった。生活上法律の重要性がますます高まる中で、都民生活を支える情報を提供していく必要がある。

まとめ

資料の刊行状況に対応して、幅広く資料の収集を行い利用者へのサービス向上を図った。
重点情報コーナー入室者、レファレンス件数は東日本大震災後の節電や開館時間の短縮の影響もあり、前年度と比較すると減少したが、講演会や相談会の応募者は増加している。
また、講演会等の会場設営を委託し、職員が参加者対応に専念できるようにしたことで、参加者のニーズの把握やきめ細かい説明が可能となった。しかし、講演会の参加者満足度は、前年度より低下していることから、その要因を把握し、改善する必要がある。

5 今後の展開

方向性

- ・引き続き、利用ニーズを把握・分析し、法律情報サービスに適した図書や新規タイトルの年鑑類の収集を行う。
- ・法律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。

<p>課題・改善点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の属性や利用動向を把握・分析し、主にサービス対象となる利用者層を明らかにする。その上で、サービス対象となる利用者層が求める東京都立図書館特有のサービスを提供していく。 ・収集した資料の利用状況を把握し、今後の収集へ反映させる。実務書や実用書は、著者や出版社の実績や類書の量を踏まえ選定しているが、新しい情報が盛り込まれていれば、過去に同じテーマの資料があっても収集する必要がある。法律関係の海外資料は、利用者ニーズの把握、オンライン情報との役割分担等をすすめることにより、紙媒体で必要性の高い地域・分野等を優先して収集する必要がある。 ・法律情報コーナーの書架の収容能力上、量的拡大が難しいため、コーナーの見直しを行う必要がある。また、2階閲覧室の資料との関連がより明確な広報案内を行う必要がある。 ・平成22年度と比べてレファレンスの件数が減少していることについて、要因を把握する必要がある。また、質の高いレファレンスを提供できるように職員の研修機会を充実する必要がある。 ・法律情報サービスの一層の利用を進めるため、講演会・相談会の内容を向上させるとともに広報の充実を図る必要がある。
<p>取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コーナーの利用者の属性や利用動向を把握するため、利用実態調査を行う。 ・資料の利用状況などニーズを踏まえながら、法律情報サービス資料を重点的に収集し、一層の資料の充実を図る。 ・法律情報コーナーの見直しを行い、身近な法律コーナーの資料は細かくチェックし最新版に更新するなど、利用者が必要とする資料を配備する。 ・法律図書館連絡会など専門図書館等が主催する外部研修へ職員を積極的に派遣するとともに、外部講師による法律情報職員研修を実施し、法律情報に関する知見を広め、レファレンス能力の向上を図る。 ・引き続き、関係機関との連携を密に取り、都民の関心が高い事柄をテーマとした講演会・相談会を実施する。特に講演会については、参加者の満足度を高めるため、開催のねらいについて事前に講師と十分に打ち合わせるなど改善していく。また、法律情報サービスを一層周知するため、ホームページ等を活用し情報発信を行うほか、関係機関、マスコミなど多方面への広報を行う。さらに、サービス対象とする利用者層に対する効果的な広報についても検討を行う。

事業3 健康・医療情報サービス（都立中央図書館）

1 事業概要

対象 (誰が・何が)	都民及び都立中央図書館利用者
目的	健康・医療情報、関連情報を分かりやすく提供するとともに、健康・医療情報の調べ方や、健康づくりの資料・情報を提供し、都民の健康づくりを支援する。
概要	都立中央図書館に、健康、薬、病気など基本的な事典類、統計書、医学関連図書・雑誌及びオンラインデータベース等を配置した「健康・医療情報コーナー」を設置。他機関と連携した講演会や相談会などのほか、区市町村立図書館への研修、ホームページによる情報発信を行う。

2 取組

◆資料収集

- ・ 都民の課題解決や調査研究に寄与するため、健康・医療情報サービスの資料約 3,000 冊を重点的に収集した。この中には年鑑約 160 冊(外国語含む)、海外資料約 110 冊も含まれている。
- ・ 「493.1～493.8 内科学」(NDC9 版)の図書の分類を詳細化(5桁展開)し、各疾病から資料を探せるようにした。
- ・ 闘病記関係の図書のデータに「闘病記」と特定の病名にキーワードを付与し、資料の検索ができるようにした。

◆サービス

(1) 健康・医療情報コーナー等の充実

- ・ 健康・医療情報コーナーには約 15,000 冊の資料があるが、収容能力が限界に近くなったこともあり、新しい資料をできるだけ配架するようコーナー配置資料を精査した。
- ・ 健康・医療情報サービスのちらし改訂:表面に健康・医療情報サービスの概要、裏面に2階開架の図を配したもので、2階開架資料の移動に併せて改訂した。チラシは、館内での資料案内として活用したほか、区市町村立図書館や都福祉保健局等の主催するフォーラムで配布した。

(2) コーナー活用促進のための取組

- ・ 健康・医療情報サービスページの刷新:ホームページの健康・医療情報サービスページについて、調査の手がかりとなる辞典類、医療機関や医師の名簿、薬や病気に関する本のブックリストをトップページで目立つようにし、自館と他機関の情報を明確に区分するなど、刷新した。
- ・ 検索セミナー開催(6回):医中誌 Web、CiNii、JDream II など医学関連オンラインデータベース検索セミナーを開催した。
- ・ 健康・医療情報コーナー内でのミニ展示(6回):「熱中症にご用心」、「認知症」、「救急医療」などタイムリーな資料紹介を行うとともに、解説付ブックリストを作成した。講演会や相談会でも資料展示を行った(5回)。
- ・ 図書館ツアーの実施(1回):図書館ツアーの一環として「健康・医療情報」をテーマとしたツアーを実施した。
- ・ 東京都主催事業への参加:福祉保健局主催「健康づくりフォーラム」へ展示参加した。
- ・ 職員研修(2/2):健康・医療情報に関するレファレンススキルの向上のために、外部講師による職員研修を実施した。

(3) 都民の健康づくりを支援する取組(講演会、相談会等)

- ・ 公開講座(2回開催、参加 186 名):
 - ①「うつを支えるーあなたならどうする」を開催した(参加 100 名)。:うつ病に関する基本的な知識及びそれを踏まえて、本人、家族、職場がどういう気持ちで病気、あるいは病人と接していけばよいかについて講演を行った。
 - ②「認知症治療の最前線ー特にアルツハイマー病について」(参加 86 名):認知症、特にアルツハイマー型認知症について、加齢による精神活動の変化や長寿化(寿命)と病気との関連などに関して、基礎的な知識、最先端の研究、治療法の進展について講演を行った。

各講演とも関係資料のリストを作成し、報告とともにホームページに掲載した。

- 健康相談会(3回開催、参加102名):東京都看護協会と連携した「まちの保健室」を、「図書館で、看護師に“健康相談”ができます!豊富な図書と雑誌を活用して、健康・医療情報が得られます!」をキャッチフレーズに実施した。

(4) 区市町村立図書館支援

- 区市町村立図書館職員対象の健康・医療情報レファレンス研修の開催(9/1)

(5) 関係機関との連携

- 図書館海援隊の取組:図書館総合展へパネル展示で参加した(11/9~11)。

3 指 標 (各種データ)

指標名		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	今後の方向性		
インプット	①受入冊数	—	—	2,972 冊	→		
	②開架冊数	—	16,435 冊	15,079 冊	→		
	③行事・展示会開催回数	検索講習会	—	10 回	6 回	→	
		講演会	—	2 回	2 回		
		相談会	—	3 回	3 回		
		展示	—	5 回	6 回		
	④職員研修(館内・派遣)回数及び受講者数	館内研修	1 回 23 人	1 回 23 人	1 回 29 人	→	
		派遣研修	1 回 1 人	1 回 1 人	2 回 2 人		
⑤区市町村立図書館等支援事業数		1 事業	1 事業	1 事業	→		
アウトプット	⑥重点情報コーナー入室者数*1		875 人/日	888 人/日	870 人/日	↗	
	⑦レファレンス件数		—	1,910 件	1,592 件	↗	
	⑧ホームページアクセス数(法律情報サービス)		—	—	5,732 アクセス	↗	
	参加者数	⑩行事・展示会等	検索講習会	—	34 人	16 人	→
		講演会	—	179 人	186 人		
		相談会	—	102 人	102 人		
展示		—	—	—			
⑪区市町村立図書館等支援事業参加者数		104 人	36 人	30 人	→		
アウトカム	⑫重要度(来館者)*2		4.1 点 (標本数 131)	3.9 点 (標本数 138)	4.0 点 (± 0.2)	↗	
	⑬満足度(来館者)*3		3.8 点 (標本数 131)	3.7 点 (標本数 138)	3.6 点 (± 0.2)	↗	
	⑭満足度(講演会等参加者)*4		—	4.1 点 (標本数 146)	4.1 点 (標本数 151)	↗	
	⑮マスコミ露出度		—	2 回	2 回	↗	

(—は未調査、⑩⑪の平成 23 年度の () 内は信頼度 95%の標本誤差)

*1 重点情報コーナー入室者…実人数ではなく、コーナー入口のカウンタで計測した延べ人数

*2, 3 利用実態満足度調査より。5段階評価の平均点

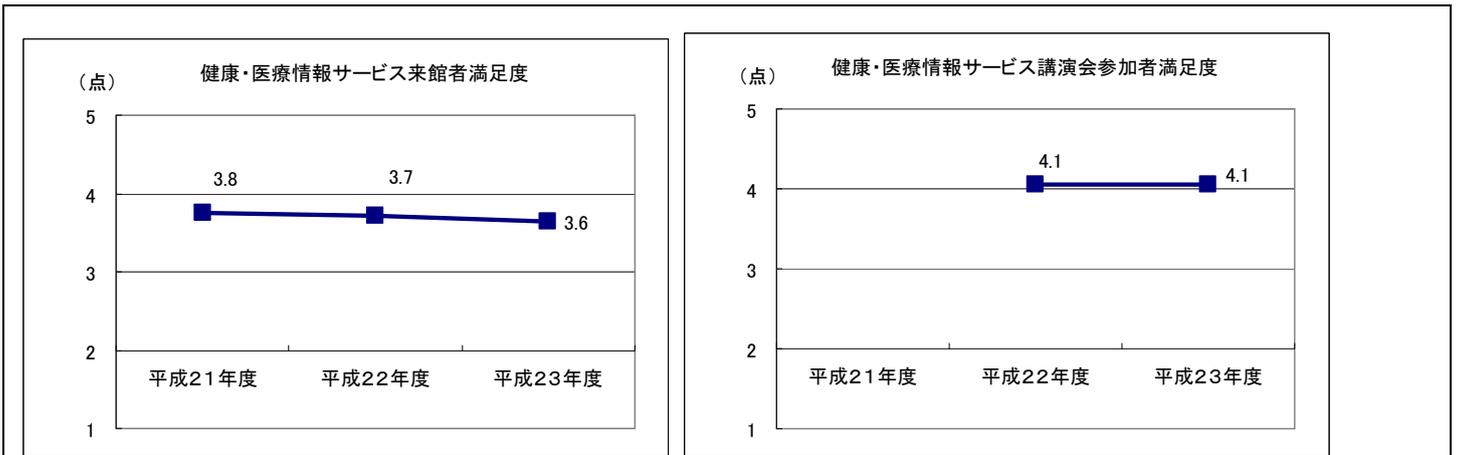
*4 参加者アンケートにおける講演会等の満足度(5段階評価換算)の平均点

<参考数値>

⑩入館者に占める3重点コーナー入室者の割合

	開館日数	入館者数 (中央)	対 前年度比	コーナー 入室者数	対 前年度比	1日平均
平成23年度	324	317,554	93.3%	281,794	97.0%	870
平成22年度	327	340,358	99.8%	290,558	99.1%	888
平成21年度	335	341,194	—	293,142	—	875

4 事業評価



○成果…東日本大震災後の節電や開館時間の短縮を行ったが、3重点情報コーナーの入室者の減少は、入館者数の減少より割合が少ない(⑩)。また、公開講座の参加者は前年度より増加した(⑩)。

○効率性…講演会等については、これまで職員が行っていた会場設営を委託し、職員が会場内での資料紹介や参加者への対応に専念できるようにして、効率的な事業運営を図った。

○有効性…関連事業の参加者数を前年度と比較すると、公開講座の参加者数は前年度の179人から186人に増え、相談会も22年と同数の102人の参加があった。(⑩)。

○必要性…健康・医療情報サービス公開講座の参加者は、講座終了後、健康・医療情報コーナーの見学案内に多数参加するなど、健康・医療分野への高い関心が見られた。

まとめ

資料の刊行状況に対応して、幅広く資料の収集を行い利用者へのサービス向上を図った。
重点情報コーナー入室者、レファレンス件数は東日本大震災後の節電や開館時間の短縮の影響もあり、前年度と比較すると減少したが、講演会や相談会の応募者は増加している。
また、講演会等の会場設営を委託し、職員が参加者対応に専念できるようにしたことで、参加者のニーズの把握やよりきめ細かい説明等が可能となった。しかし、コーナーの利用者満足度は3.6と、前年度と同様に「満足(4)」の水準を下回っており、その要因を把握し内容を改善していく必要がある。

5 今後の展開

方向性

- ・引き続き、利用ニーズを把握・分析し、健康医療情報サービスに適した資料の収集を行う。
- ・健康・医療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。

<p>課題・改善点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の属性や利用動向を把握・分析し、主にサービス対象となる利用者層を明らかにする。その上で、サービス対象となる利用者層が求める東京都立図書館特有のサービスを提供していく。 ・ 収集した資料の利用状況を把握し、今後の収集に反映させる。 ・ 健康・医療情報コーナーの書架の収容能力上、量的拡大が難しいため、コーナーの見直しを行う必要がある。特に、医療情報については医学の進歩に合わせて最新の情報を提供するため、年間を通じて資料の更新を行う必要がある。また、2階閲覧室の資料との関連がより明確な広報案内を行う必要がある。 ・ 平成 22 年度と比べてレファレンスの件数が減少していることについて、要因を把握する必要がある。また、質の高いレファレンスを提供できるように職員の研修機会を充実する必要がある。 ・ 健康・医療情報サービスの一層の利用を進めるため、講演会・相談会の内容を向上させるとともに広報の充実を図る必要がある。
<p>取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ コーナーの利用者の属性や利用動向を把握するため、利用実態調査を行う。 ・ 資料の利用状況を踏まえながら、健康・医療関連の専門誌について充実を図る。 ・ 健康・医療情報コーナーの見直しを行い、利用者が必要とする資料を配備する。特に医療情報については、必要に応じて開架資料の更新を他の分野よりも早く行う。 ・ 日本病院ライブラリー協会等が主催する外部研修へ職員を積極的に派遣するとともに、外部講師による健康・医療情報職員研修を実施し、健康・医療情報に関する知見を広め、レファレンス能力の向上を図る。 ・ 引き続き、関係機関との連携を密に取り、都民の関心が高い事柄をテーマとした講演会・相談会を実施する。また、健康・医療情報サービスを一層周知するため、ホームページ等を活用し情報発信を行うほか、関係機関、マスコミなど多方面への広報を行う。さらに、サービス対象とする利用者層に対する効果的な広報についても検討を行う。

事業4 東京マガジンバンク（都立多摩図書館）

1 事業概要

対 象 (誰が・何が)	都民及び都立図書館利用者、雑誌活用に関心のある人々
目 的	豊富な所蔵雑誌を、(1)様々な雑誌に触れる、(2)最新号等から新しい情報を得る、(3)バックナンバーから過去の事実や時代状況を知るなど、興味関心に応じて活用することにより、自らの知見を広げたり、課題解決や調査研究に役立てる。
概 要	雑誌約 16,000 誌と 4,800 誌の創刊号コレクションを閲覧に供し、雑誌に関わる質問に調査・回答を行っている。ジャンル別雑誌案内の作成・配布、雑誌記事索引データベース等の提供により、利用を支援している。また、マガジンバンク利用の契機となるような企画展示や講演会等の開催、ホームページでの雑誌関連情報の発信により、利用を促進している。区市町村立図書館への支援事業として「区市町村立図書館新聞雑誌総合目録」の更新等を行っている。

2 取 組

◆ 資料収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ マガジンバンクサービスに必要な雑誌研究書や基本的参考書の収集を行うとともに、マガジンバンクサービスで行っている各種事業をバックアップするため、平成 22 年度に設定した重点収集テーマ(女性誌、鉄道関係)の欠号補充及び創刊号の収集を含め、雑誌コレクションのタイトル数の増加に努めた。 ・ 創刊号コレクションのOPAC公開に向けデータ整備を行うとともに、寄贈資料の一部を残し、資料の収集整理を都立中央図書館に一元化し、資料収集、整理、提供の効率化を図った。
◆ サービス関連	<p>(1) 認知度アップのための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「東京マガジンバンク」講演会： <ul style="list-style-type: none"> 天野祐吉氏講演会「広告みたいな話～広告と言葉のチカラ～」(6/4 参加 315 名)・・・講演のほか、首都大学東京の大学院生(ビブリオバトル入賞者)と講師の対談を実施した。 阿川佐和子氏講演会「わたしと雑誌の深くて長いおつきあい」(10/2 参加 608 名)・・・講師の執筆記事掲載雑誌を展示した。 ・ 企画展示: 4回開催 <ul style="list-style-type: none"> 「中央線が大好きだっ！」(9/2～11/9 来場 4,220 名)・・・JR 東日本八王子支社と連携した。 「雑誌を彩る表紙画家たち」(11/11～12/5 来場 1,061 名)・・・横須賀美術館、原田泰治美術館と連携した。 「歴史へ Go!」(12/21～2/29 来場 5,928 名)、「おいしいものが好き!」(3/2～5/9) ・ バックヤードツアー・・・12 回開催、テーマ別ツアー「マガジンコース」の実施(3 回):(社)日本雑誌協会と連携した。(参加 253 名) ・ 映画フェスティバル(1/29 参加 621 名)「小津安二郎」・・・映画関係雑誌を展示した。 ・ 「東京マガジンバンク」広報パンフレットの作成とそれを活用した広報活動・・・バックヤードツアー参加者への説明や、大学訪問時の広報に活用した。 <p>(2) 雑誌サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 企画展示雑誌リスト、ジャンル別雑誌紹介パンフレットを作成・配布した。 ・ オンラインデータベース検索セミナーを開催した。(10 回 参加 29 名) ・ 「創刊号コレクション」データを整備し、一部データの OPAC 公開を開始した。(公開作業は 24 年度も継続) ・ 「マガジンバンク」ホームページを開設し、ホームページ「創刊号コレクションリスト」の画像掲載を拡大した。 ・ 開架雑誌の鮮度維持(休刊に伴う配架雑誌の随時変更)及び雑誌関連図書コーナーの設置及び資料提供を行った。 ・ 大量利用アンケートの実施(7～12 月)・・・インタビュー調査も併せて実施し雑誌利用ニーズの把握に寄与した。

(3) 区市町村立図書館支援

・「区市町村立図書館新聞・雑誌総合目録」の更新(8月)・・・区市町村の協力を得て、前年より約2か月早く更新完了した。

3 指 標 (各種データ)

指標名		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	今後の方向性	
イン プ ット	①所蔵雑誌タイトル数	15,378 誌	15,999 誌	16,239 誌	→	
	②創刊号コレクション所蔵タイトル数	3,047 誌	3,142 誌	4,907 誌	→	
	③雑誌受入タイトル数	5,833 誌	6,191 誌	6,186 誌	→	
	④開架タイトル数	600 誌	700 誌	700 誌	→	
	⑤行事・展覧会開 催回数	検索講習会	—	11 回	10 回	→
		講演会	—	3 回	2 回	
		企画展示	—	5 回	4 回	
図書館ツアー		—	4 回	12 回		
大規模映画会		—	1 回	1 回		
ア ウ ト プ ット	⑥入館者数	272 人/日	306 人/日	300 人/日	→	
	⑦書庫出納冊数	124,532 冊	136,480 冊	138,040 冊	→	
	⑧レファレンス件数*1	1,124 件	5,056 件	4,286 件	→	
	⑨ホームページアクセス数(東京マガジンバンク)	—	—	6,630 アクセス	→	
	⑩行事・展覧会等 参加者数	検索講習会	—	38 人	29 人	→
		講演会	—	668 人	923 人	
		企画展示*2	—	11,527 人	12,891 人	
図書館ツアー		—	75 人	182 人		
大規模映画会		—	367 人	665 人		
ア ウ ト カ ム	⑪重要度(来館者)*3	4.0 点 (標本数 197)	4.1 点 (標本数 200)	4.1 点 (± 0.1)	→	
	⑫満足度(来館者)*4	3.9 点 (標本数 197)	3.9 点 (標本数 200)	4.0 点 (± 0.1)	→	
	⑬満足度(展示・講演会等参加者)*5	—	4.4 点 (標本数 856)	4.3 点 (標本数 1,228)	→	
	⑭マスコミ露出度	—	29 回	26 回	→	

(—は未調査、⑪⑫の平成 23 年度の () 内は信頼度 95%の標本誤差)

*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)

*2 企画展示参加者数は、平成 22 年度「東京マガジンバンク」企画展示第 5 回「The・スcoop！」の平成 23 年 4 月 1 日から 5 月 11 日までの人数(1,682 名)を含む。年度をまたぐ事業は原則として後年度に計上する。

*3, 4 利用実態満足度調査より。5 段階評価の平均点

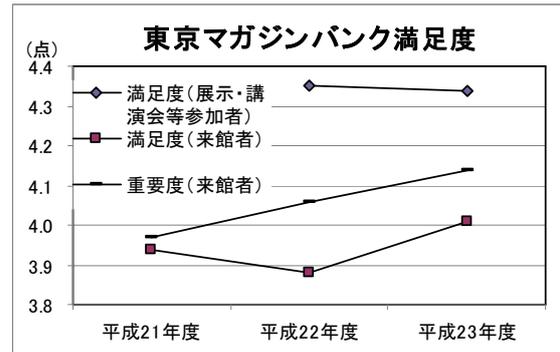
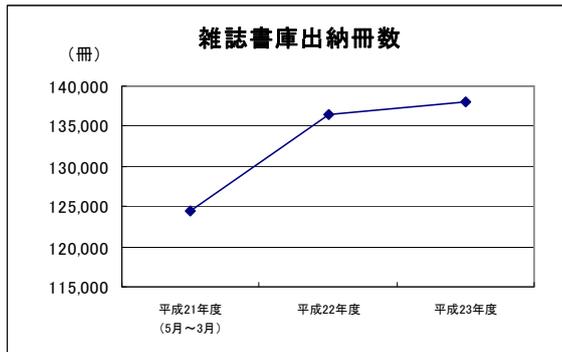
*5 参加者アンケートにおける講演会等の満足度(5 段階評価換算)の平均点

<参考数値>

⑮1 日当たり書庫出納冊数 (冊)

平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
379	404	420

4 事業評価



○成果…創刊号コレクション所蔵タイトル数の増加など(②)、利用者の調査研究・課題解決に寄与する資料の幅広い収集に努めた。入館者数は前年度並みであるが(⑥)、行事参加者数は、企画展示(前年度比 1.1 倍)、講演会(同 1.4 倍)、大規模映画会(同 1.8 倍)と増加している(⑩)。満足度は行事参加者が 4.3、来館者が 4.0 であった。(⑬)。

○効率性…各種行事において、外部機関と連携するなど内容の充実と広報の工夫に取り組んだ結果、1 回当たりの参加者数は、講演会 2 倍、企画展示 1.4 倍、大規模映画会 1.8 倍と大幅に増加し、集客の効率性が上がった(⑤⑩)。

○有効性…マガジンバンクの特徴と魅力を伝えるパンフレットを作成し、広報ツールとして活用した。バックヤードツアーでは、ターゲットを絞ったテーマ別ツアーに取組み、新たな層を獲得できた。特に、「マガジンコース」では、日本雑誌協会との連携のもと出版各社からの参加者を募り、雑誌の編集者・出版者等による専門的利用の拡大につながる契機とした。(取組)。

○必要性…行事参加者数、書庫出納冊数ともに伸びており(⑩⑬)、マガジンバンクへの需要は着実に増加している。

まとめ

刊行状況(刊行及び休・廃刊)に対応して幅広く資料の収集を行い、利用者へのサービス向上を図った。雑誌サービスに特化し、資料の充実と認知度アップのための各種事業に取り組んだ結果、書庫出納冊数、各種行事参加者数等の数値が示す通り、マガジンバンクのサービスは前年度を上回る成果を上げている。

5 今後の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・マガジンバンクサービスに資する雑誌コレクションの一層の充実を図る。 ・マガジンバンクの存在と、雑誌コレクションの魅力、活用方法を広く知らせ、継続的利用者を獲得するために、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。
課題・改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・重点収集テーマ(女性誌、鉄道関係)の欠号補充は、個人や図書館からの寄贈が難しいことが判明したため、古書店からの購入を中心に進めていく。また、休刊、廃刊に伴うタイトル数の減少について対応する。 ・認知度アップの取組を継続的に実施し、効率的・効果的な広報に取り組む、さらなる利用者増を目指す。 ・利用者ニーズ、利用動向の把握・分析を行い、マガジンバンクのターゲットの明確化を図り、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"> ・前年度に引き続き、創刊号コレクションの収集、重点収集テーマ(女性誌、鉄道関係)の欠号補充、バックナンバー及び復刻版の収集、休刊、廃刊に伴うタイトル数の減少への対応等を行い、雑誌タイトル数の一層の充実を図る。 ・ホームページからの発信及びジャンル別雑誌紹介パンフレットをはじめとする利用支援ツール作成に力を入れる。 ・出版・編集関係機関との連携による企画や、雑誌に関わる人等の興味を引く企画に取組み、都立図書館ならではの「雑誌専門サービス」をより鮮明に打ち出していく。 ・出版社、大学生などターゲットごとに、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。

事業5 学校教育活動への支援事業

1 事業概要

対象 (誰が・何が)	都内児童・生徒及び学校関係者
目的	都立図書館の豊富かつ多様な資料を活用して、各教育委員会や各学校が取り組む児童・生徒の学力向上や読書活動の振興などの教育活動を支援する。
概要	都内の学校教職員に対するレファレンスサービス、読書活動に関する情報提供により、調べ学習や教科学習を支援する。また、子供の読書活動推進のためブックリストや読み聞かせのテキストなどを作成、活用し、学校における読書活動や学習活動の支援を行う。 * 都立図書館が実施する学校支援サービスのうち、平成23年度については、学校レファレンス支援サービスと学校支援用ツールの作成・活用を評価対象とする。

2 取組

◆学校レファレンス支援サービス

- ・「学校レファレンス支援サービスハンドブック」の改訂:学校レファレンス支援サービスの対象を「都立学校」から「都内の学校」に拡大したことを受け、「学校レファレンス支援サービスハンドブック」を改訂し、都立図書館ホームページに掲載した。(9月)
- ・「学校レファレンス支援サービス利用者アンケート」の実施:学校レファレンス支援サービス利用者アンケートを実施し、回答内容や受付方法に対する利用者(教科教諭、司書教諭、学校司書等)の評価及び意見等について調査を行った。
- ・研修講師派遣:都内国公立司書教諭の研究団体「東京都高等学校図書館研究会」において、「学校レファレンス支援サービス」について講演を行い、本事業について周知を行った。

◆「学校支援用ツール」の作成・活用

(1) 学校支援用ツールの作成

- ・『これならできる！自由研究 111枚のアイデアカード集』の作成・配布:自由研究例を紹介するカードを作成し、夏休み前に都内全小学校へ配布した。(配布部数 1,594 部)
- ・『読み聞かせABC』の作成:集団への読み聞かせガイドを作成した。(配布は24年度)
- ・『ほん・本・ごほん』活用ツールの作成(4種):平成20年度から22年度にわたり、毎年発行した小学生向け主題別ブックリスト『ほん・本・ごほん』を学校の読書活動で活用するためのツール4種『ブックトークシナリオ』2種、『ほん・本・ごほんクイズ 3』、『展示グッズ(切り紙、パネル)3』を作成し、希望する学校へ配布した。

(2) 学校支援用ツールの活用

- ・展示の開催:『これならできる！自由研究 111枚のアイデアカード集』関連展示を夏休み期間に合わせて行った。
- ・ホームページでの公開:『これならできる！自由研究 111枚のアイデアカード集』、全てのカードをホームページで公開した。
- ・「自由研究講座」の開催(2校):『これならできる！自由研究 111枚のアイデアカード集』の活用実践として行った。館内で関連企画展示を夏休み期間に合わせて行った。
- ・都立高校での「読み聞かせ講座」の開催(2校):『読み聞かせに挑戦！中学生・高校生編』(平成22年度に作成したツール)を活用し、都立高校2校で行った。
- ・学校支援用ツールの広報:東京都子供読書フォーラム(11月)や企画展示、公開講座等、子供読書関連事業で展示を行い、周知を図った。

3 指標（各種データ）

指標名		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	今後の方向性
インプット	①受入冊数(児童・青少年資料)	—	—	7,437 冊	→
	②蔵書数(児童・青少年資料)	163,006 冊	166,331 冊	170,220 冊	↗
	③学校支援用ツール	作成種類	—	—	6 種
PR件数		—	—	19 件	→
アウトプット	④学校からのレファレンス件数	5 件(中央のみ)	73 件	63 件	↗
	⑤読書活動や学校図書館の運営に関する問合せ件数	17 件	16 件	27 件	↗
	⑥学校支援用ツールの依頼件数	—	—	76 件	→
アウトカム	⑦満足度(学校からのレファレンス)*1	—	—	4.2 点 (標本数 20)	↗
	⑧満足度(学校支援用ツール)*2	—	—	4.5 点 (標本数 13)	↗

(—未調査)

*1 「学校レファレンス支援サービス利用者アンケート」結果より。満足度は5段階評価の平均点

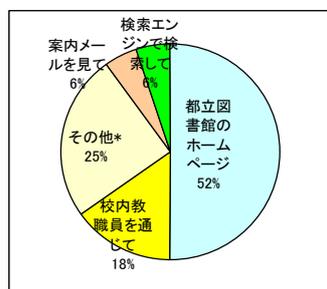
*2 「平成23年度学校支援グッズ等利用者アンケート」結果より。アイデアカード集を対象としたもので満足度は5段階評価の平均点

<参考数値>

⑨「学校レファレンス支援サービス利用者アンケート」結果

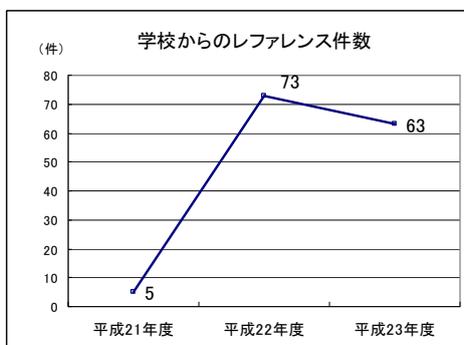
平成22・23年度の学校レファレンス支援サービス利用者（教科教諭、司書教諭、学校司書等）にアンケートを実施

- 都立図書館の「学校レファレンス支援サービス」を知ったきっかけ



(N=20)

4 事業評価



<p>○成果…都立図書館ホームページに「学校支援ページ」を開設して以降、学校からのレファレンス件数は平成 21 年度から平成 22 年度にかけて 5 件から 73 件に大きく増加したが、平成 23 年度は 63 件に減少した(④)。一方、平成 23 年度に初めて実施した利用者アンケートによると、学校レファレンス利用者の満足度は 4.2(⑦)、学校支援用ツール利用者の満足度は 4.5(⑧)であった。</p> <p>○効率性…従来、冊子体で配布していた「学校レファレンス支援サービスハンドブック」を都立図書館ホームページに掲載すること等を通じて、各学校に対して当サービス内容を効率的に周知した。利用者アンケートによると、当サービスを認知したきっかけは「都立図書館ホームページ」が約5割を占めていることから、ホームページ掲載は効率性が高い(⑨)。</p> <p>○有効性…利用者の満足度は、学校レファレンス支援サービス、学校支援用ツールの利用者いずれも「満足(4)」の水準を超えている。(⑦⑧)。また、学校支援用ツールについては、ツールの作成意図に沿った実践事例が報告されており、一定の有効性が認められる。</p> <p>○必要性…新学習指導要領の実施や言語能力向上推進事業等、学校での読書活動や図書館を利用した学習について、一層の充実が求められていることから、学校図書館のレファレンスサービスを支援することや、都立図書館が所蔵する豊富かつ多様な資料を活用した学校支援用ツールの活用は必要である。</p>	
まとめ	<p>①学校レファレンス支援サービスの利用者の満足度は 4.2 であり、都立図書館の資料を活用した「学校レファレンス支援サービス」は、調査回答に対しては利用者の一定の満足が得られている。</p> <p>②都立図書館が作成した学校支援用ツールに対して 76 件配布の依頼があり、活用後の満足度は 4.5 であることから、利用者にとって学校支援ツールは「満足(4)」の水準を上回っている。</p>

5 今後の展開

方向性	<p>①引き続き、学校からの相談・質問に対し、豊富かつ多様な資料を活かし、的確な回答を行っていく。</p> <p>②第二次東京都子供読書活動推進計画、都立図書館フォローアップ3ヵ年プランの趣旨に基づき、学校での読書活動を支援するために学校支援用ツールの利用を働きかける。</p>
課題・改善点	<p>①前年度に比べてレファレンス件数が減少していることから、ホームページや研究会の参加を通じ、サービスの一層の周知を図る。</p> <p>②・広報の方法について更なる工夫が必要である。広報の際には活用事例などを示し、読書活動につなげる。</p> <p>・学校での活用により即した支援を導き出すために、配布先でのツールの利用について情報収集し、特徴を分析する。</p>
取組	<p>①現在、都立図書館ホームページ「学校支援ページ」の入口が複雑であるため、ページの改善を図る。学校教職員のニーズを捉えたサービスとするよう、継続的に利用者アンケートを実施していく。</p> <p>②・教職員を対象にした研修、会議で具体的事例を紹介しつつ積極的に広報を行う。</p> <p>・学校を所管する区市町村教育委員会へ働きかける。</p> <p>・ツールを配布した学校から活用事例を収集し、今後の広報に活かす。</p>

都立図書館基礎指標

項目			説明	21年度	22年度	23年度		
図書館資料等	図書館資料 (所蔵)	指標 1	◎ 所蔵状況 (図書)	都立図書館の図書資料冊数。年鑑年報を含む。	2,369,886冊	2,404,076冊	2,427,216冊	
		指標 2	◎ 所蔵状況 (雑誌)	都立図書館の雑誌の種類数	22,967種	23,586種	23,768種	
		指標 3	○ 開架冊数 (図書)	都立図書館における開架冊数	中央 多摩 322,108冊 32,065冊	中央 多摩 336,854冊 35,577冊	中央 多摩 339,330冊 38,829冊	
	図書館資料 (受入)	指標 4		資料購入費	都立図書館の年度における資料購入費用	319,651千円	319,651千円	319,578千円
		指標 5	○	参考図書資料購入費	都立図書館の年度における参考図書資料の購入費用	54,752千円	55,463千円	46,773千円
		指標 6		図書資料受入冊数 (購入、寄贈等)	都立図書館の年度における受入した図書資料冊数。年鑑年報及び外国語資料を含む。	購入 受贈 その他 47,973冊 9,446冊 86冊	購入 受贈 その他 48,889冊 9,362冊 5,261冊	購入 受贈 その他 46,066冊 9,130冊 7,440冊
		指標 7	◎	雑誌受入タイトル数	都立図書館の年度における受入した雑誌の種類数	購入 受贈 4,041種 4,619種	購入 受贈 4,105種 4,879種	購入 受贈 4,208種 4,601種
	図書館資料 (保存)	指標 8	○	製本冊数	館内外において、製本を行った冊数 (館内製本、館外製本)	館内製本 1,940冊 館外製本 1,616冊	館内製本 2,074冊 館外製本 1,622冊	館内製本 2,196冊 館外製本 1,759冊
		指標 9	○	特別文庫室所蔵資料デジタル化件数	特別文庫室所蔵資料の年度におけるデジタル化の件数	4,198件	3,264件	4,340件
	ホームページ	指標 10	○	ホームページ数	都立図書館ホームページとして掲載しているページ数	5,145ページ	4,911ページ	7,570ページ
	蔵書検索 データベース	指標 11		蔵書検索データベースレコード数 (書誌数)	都立図書館の「蔵書検索」データベースにおける書誌数	3,007,062書誌	3,130,921書誌	3,333,682書誌
	統合検索 システム	指標 12	○	統合検索対象サイト数	統合検索の対象となるサイト数	52サイト	52サイト	69サイト
	オンライン データベース	指標 13	○	オンラインデータベース提供経費	オンラインデータベースを提供するための費用	12,583,441千円	16,354,031千円	15,086,501千円
		指標 14	◎	オンラインデータベース提供数	オンラインデータベースの提供数 (種類)	28種	32種	32種

◎平成22年度までの事業に対して行った評価の見直しに伴い、新たに「基礎指標」として追加したもの
○平成22年度までの事業のうち、「事業別指標」から「基礎指標」に移行したもの

項目				説明	21年度	22年度	23年度
利用状況	来館状況	指標 15	入館者数	都立図書館（中央・多摩）への入館者数	430,754人 中央:1,018/日 多摩:272/日	443,739人 中央:1,041/日 多摩:306/日	416,246人 中央:980/日 多摩:300/日
	館内利用	指標 16	書庫内図書利用冊数	都立図書館（中央・多摩）での書庫内図書の利用冊数	469,220冊 中央:894/冊 多摩:542/冊	527,586冊 中央:1,050/冊 多摩:545/冊	483,113冊 中央:963/冊 多摩:520/冊
		指標 17	○ 来館者資料利用冊数	都立図書館の来館者が資料を利用した延べ冊数（1日当たり、1人当たり）。資料は開架閉架を問わない。	3,868冊/日 4.18冊/人 (中央)	5,568冊/日 4.91冊/人 (中央)	3,789冊/日 3.71冊/人 (中央)
		指標 18	○ 来館者資料閲覧時間	都立図書館来館者の館内滞在時間に対する資料を閲覧（利用）していた1日当たりの時間（下段 アンケート）	1,038時間/日 (1,357時間/日) (中央)	1,571時間/日 (1,866時間/日) (中央)	1,029時間/日 (1,169時間/日) (中央)
		指標 19	○ 来館者資料閲覧時間率	都立図書館来館者の館内滞在時間に対する資料を閲覧（利用）していた時間の割合	41.0% (中央)	52.6% (中央)	59.7% (中央)
		指標 20	複写枚数	都立図書館（中央・多摩）での複写枚数	2,004,560枚 中央:5,541/枚 多摩:474/枚	2,079,595枚 中央:5,811/枚 多摩:531/枚	2,000,433枚 中央:5,657/枚 多摩:510/枚
		指標 21	○ インターネットパソコン総利用時間	提供している全てのインターネットパソコンが利用された延べ時間及び総利用件数	23,186件 11,593時間	25,525件 12,763時間	24,538件 12,269時間
		指標 22	○ 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及び総利用件数	7,648件 3,824時間	10,007件 5,004時間	9,729件 4,865時間
		ホームページ	指標 23	ホームページアクセス数（トップページ）	都立図書館ホームページのうち、トップページへのアクセス数	1,277,356アクセス	1,210,493アクセス
	指標 24		○ ホームページアクセス数（全ページ）	都立図書館が作成・提供している全てのウェブページへのアクセス数	10,358,387アクセス	15,255,839アクセス	10,986,839アクセス
	指標 25		○ ユニークユーザー数	都立図書館が作成・提供している全てのウェブページへの月最多ユニークユーザー数	33,705アクセス	28,499アクセス	97,894アクセス
	蔵書検索データベース	指標 26	○ 蔵書検索データベースアクセス数及び検索回数	都立図書館の「蔵書検索」データベースへのアクセス数及び検索回数	1,564,223アクセス 3,958,606回	1,548,343アクセス 5,079,736回	— 5,475,487回
	統合検索システム	指標 27	○ 統合検索アクセス数及び検索回数	統合検索へのアクセス数及び検索回数	—	—	910,770アクセス 897,492回
	レファレンス	指標 28	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	86,435件	89,900件	84,121件
		指標 29	◎ 情報リテラシー支援件数	都立図書館に寄せられた全情報リテラシー件数	10,607件	11,229件	6,779件
		指標 30	○ 協力レファレンス件数	区市町村立図書館から申し込まれた協力レファレンスの件数	580件	428件	482件
	協力貸出	指標 31	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	92,698冊	95,885冊	91,376冊
		指標 32	○ 区市町村立図書館相互貸借冊数及び充足率	区市町村立図書館が他館から借用した資料のうち、区市町村立図書館から借用した冊数及びその割合	277,724冊 74.0%	185,557冊 74.4%	—
		指標 33	○ 都内貸出（協力貸出・相互貸借）冊数及び充足率	区市町村立図書館が他館から借用した資料のうち、都立及び都内区市町村立図書館から借用した冊数及びその割合	370,422冊 98.6%	380,748冊 97.7%	—

項目				説明	21年度	22年度	23年度
実施事業	行事・展示会	指標 34	○ 開催回数	行事・展示会（都立図書館が主催した展示、講演会等、映画会）の開催回数	展示等映画会 37回 15回	展示等映画会 51回 16回	展示講演会映画会 19回 26回 37回
		指標 35	○ 来場者数	行事・展示会に来場した人数。ただし、ミニ展示、スポット展示を除く。	展示等映画会 54,166人 729人	展示等映画会 79,254人 1,100人	展示講演会等映画会 61,210人 3,658人 2,015人
		指標 36	○ 来場者新規認知者数及び認知度	特定の行事・展示会の来場者数のうち、新たに都立図書館を知った人数及び知っている人の割合	867人 64.75%	1,681人 71.4%	851人 79.1% (標本数 4,074)
		指標 37	○ マスコミ露出度	行事・展示会が新聞、ラジオ、テレビに取り上げられた回数	展示等映画会 56回 7回	展示等映画会 90回 0回	講演会等展示映画会 25回 52回 4回
	区市町村立図書館協力支援事業	指標 38	○ 協力支援事業数（研修会・講演会）	都立図書館が提供している協力支援事業のうち研修会、講演会等の開催件数	26事業	28事業	27事業
		指標 39	○ 協力支援事業参加者数	都立図書館が提供している協力支援事業のうち研修会、講演会等の参加者数	1,843人	1,696人	1,568人
	子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業	指標 40	○ 子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業数	都立図書館がかかわる子供読書活動推進及び学校教育活動支援に関連した、講演会、研修などの事業数	37事業	子供読書推進 20事業 学校活動支援 18事業	子供読書推進 16事業 学校活動支援 27事業
		指標 41	○ 子供読書活動推進事業参加者数	子供読書活動推進事業に関する行事の来場者数	3,185人	8,880人	10,165人
		指標 42	○ 子供読書活動推進資料配布数	読書活動推進のために配布する資料の全配布数	238,751冊	118,000冊	215,970冊
	重点的情報サービス等 ※事業別指標のサービス（ビジネス情報、法律情報、健康・医療情報、東京マガジンバンク）を除く。 ※実施事業（行事・展示会）については別掲	都市・東京情報サービス	指標 43	◎ 受入冊数（東京関係資料）	都立図書館の年度における受入した図書資料冊数。年鑑年報を含む。（東京関係資料）	—	—
指標 44			○ 書誌数（図書）（東京関係資料）	都立図書館の蔵書検索データベースにおける東京関係資料の書誌数。年鑑年報を含む。	204,723書誌	242,227書誌	254,441書誌
指標 45			○ 開架冊数（東京関係資料）	東京情報サービスコーナーにおける東京関係資料の開架冊数	29,095冊	30,995冊	30,613冊
指標 46			○ 都市・東京情報コーナー入室者数	都市・東京情報サービスコーナーの入室者数	496人/日	506人/日	468人/日
指標 47			○ レファレンス件数（東京関係）	都立図書館に寄せられた東京に関するレファレンス件数。	8,830件	8,762件	9,960件
児童・青少年資料サービス、学校支援サービス		指標 48	◎ 受入冊数（児童・青少年資料）	都立図書館の年度における受入した図書資料冊数。年鑑年報を含む。（児童・青少年資料）	—	—	7,487冊
		指標 49	◎ 蔵書数（児童・青少年資料）	都立図書館における児童・青少年資料の蔵書数。年鑑年報を含む。	177,086冊	182,622冊	191,333冊
		指標 50	◎ 開架冊数（児童コーナー・青少年コーナー）	都立多摩図書館の児童青少年サービスの各コーナーにおける図書の開架冊数	—	—	35,651冊
		指標 51	◎ 18歳以下の多摩図書館入館者数	都立多摩図書館の年度における18歳以下の入館者数	4,047人	7,449人	8,436人
		指標 52	◎ レファレンス件数（児童・青少年資料サービス）	都立図書館に寄せられた児童・青少年資料に関するレファレンス件数	534件	1,150件	1,060件

項目			説明	21年度	22年度	23年度			
重点的情報サービス等 ※事業別指標のサービス（ビジネス情報、法律情報、健康・医療情報、東京マガジன்பック）を除く。 ※実施事業（行事・展示会）については別掲	児童・青少年資料サービス、学校支援サービス	指標 53	◎ 学校からのレファレンス件数	学校（教職員等）から都立図書館に寄せられたレファレンス件数	5件（中央のみ）	73件	63件		
		指標 54	◎ 学校支援用ツール数	学校での読書活動や学校図書館の運営を支援するツール（啓発資料・ブックリスト等）の数	—	—	9種		
		指標 55	◎ 学校支援用ツールのPR件数	学校での読書活動や学校図書館の運営を支援するツール（啓発資料・ブックリスト等）についてHP、チラシ、会議等でPRした件数	—	—	19件		
		指標 56	◎ 学校支援用ツールの依頼件数	学校での読書活動や学校図書館の運営を支援するツール（啓発資料・ブックリスト等）について、学校等から提供を依頼された件数	—	—	76件		
		指標 57	◎ 学校からの問い合わせ件数	学校での読書活動や学校図書館の運営に関する問い合わせの件数	—	—	27件		
利用者満足度等	図書館資料	指標 58*	◎ 都立図書館重要度・満足度	都立図書館全体に対する来館者の重要度及び満足度	重要度 4.37点 満足度 4.05点 (標本数 2,502)	重要度 4.37点 満足度 4.07点 (標本数 2,490)	重要度 4.44点 (± 0.03) 満足度 4.14点 (± 0.03)		
		指標 59*	○ 満足度（蔵書の質・量）	都立図書館の蔵書の質、量に対する来館者の満足度	中央 質 4.00点 量 3.95点 (標本数 2,022)	中央 質 4.00点 量 3.97点 (標本数 2,010)	中央 質 4.02点 (± 0.04) 量 3.98点 (± 0.05)		
					多摩 質 3.54点 量 3.40点 (標本数 480)	多摩 質 3.64点 量 3.52点 (標本数 480)	多摩 質 3.66点 (± 0.12) 量 3.53点 (± 0.13)		
		指標 60*	○ 満足度（ホームページ）	都立図書館ホームページに対する来館者の満足度	中央 3.68点 (標本数 2,022)	中央 3.63点 (標本数 2,010)	中央 3.68点 (± 0.05)		
					多摩 3.49点 (標本数 480)	多摩 3.67点 (標本数 480)	多摩 3.64点 (± 0.11)		
		指標 61*	○ 満足度（レファレンス）	レファレンスに係る回答の内容、回答の速さ、職員の対応に対する来館者の満足度	中央 内容 3.83点 速さ 3.85点 応対 3.91点 (標本数 2,022)	中央 内容 3.85点 速さ 3.86点 応対 3.89点 (標本数 2,010)	中央 内容 3.85点 (± 0.06) 速さ 3.84点 (± 0.06) 応対 3.88点 (± 0.06)		
					多摩 内容 3.82点 速さ 3.84点 応対 3.91点 (標本数 480)	多摩 内容 3.89点 速さ 3.89点 応対 3.97点 (標本数 480)	多摩 内容 3.83点 (± 0.12) 速さ 3.79点 (± 0.12) 応対 3.92点 (± 0.12)		
		指標 62	○ 満足度（行事・展示会）	行事・展示会に対する来場者の満足度	—	4.1点 (標本数 7,416)	4.2点 (標本数 7,079)		
					指標 63	○ 満足度（協力支援事業）	都立図書館が提供している協力支援事業のうち研修会、講演会等に対する満足度	—	—
		重点的情報サービス等 ※事業別指標のサービスを除く。	重点的情報サービス等	指標 64*	○ 満足度（都市・東京情報サービス）	都市・東京情報サービスに対する来館者の満足度	3.8点 (標本数 2,022)	3.84点 (標本数 410)	3.82点 (± 0.08)
				指標 65*	◎ 満足度（児童・青少年サービス）	児童・青少年サービスに対する来館者の満足度	3.8点 (標本数 59)	3.99点 (標本数 76)	3.73点 (± 0.23)
				指標 66	◎ 満足度（学校からのレファレンス・相談）	学校レファレンス支援サービスの利用者の満足度	—	—	4.2点 (標本数 20)
				指標 67	◎ 満足度（学校支援用ツール）	都立図書館作成の学校支援用ツールを利用した学校等の満足度	—	—	4.5点 (標本数 51)
その他		指標 68	○ 事業費	管理運営、サービス事業、資料収集整理等の予算（事業費）	1,098,008千円	1,181,124千円	1,369,053千円		

（—未調査、*の平成23年度重要度、満足度の（ ）内は、信頼度95%の標本誤差）