

平成25年度 東京都立図書館自己評価

平成 27 年 3 月

東京都立図書館

目 次

I	はじめに	1
II	重点事業の評価		
	1	ビジネス情報サービス 2
	2	法律情報サービス 5
	3	健康・医療情報サービス 8
III	基礎指標	12

I はじめに

1 自己評価について

東京都立図書館自己評価は、第23期都立図書館協議会提言「都立図書館のサービスと図書館改革の評価について」(平成20年11月)を受け、都立図書館改革の具体的方策の効果的な実施や、事業の運営状況を評価する目的で開始した。

2 自己評価の対象事業

自己評価に当たっては、対象となる事業を都立図書館の事業の中から選定し、運営状況を評価する。平成23年度及び24年度は「ビジネス情報サービス、法律情報サービス、健康・医療情報サービス、東京マガジンバンク、学校教育活動の支援」の5事業を、平成25年度は上記のうち「ビジネス情報サービス、法律情報サービス、健康・医療情報サービス」の3事業(重点事業)を評価の対象とした。

なお、上記の重点事業の他に、都立図書館のサービス全般に関する評価の指標として、68項目の「基礎指標」を設定している。

3 結果の公表

自己評価の結果については、都立図書館協議会の意見を付して公表するとともに、事業執行計画への反映を行い、マネジメントサイクルによる事業改善を実施する。

II 重点事業の評価

1 ビジネス情報サービス

1 事業概要

特に注力すべきターゲット	1 ビジネスの現場で、自身で資料入手や調査をしなければならない、事務職、営業・販売職、技術職等の会社員や個人事業者 2 就職先を探している人 3 起業したい人
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、都市・東京を活性化させる。(「都立図書館改革の具体的方策」)
概要	中央図書館に、企業・業界情報、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 平成 25 年度の主な取組（ビジネス情報サービス）

1 資料収集と配架の工夫

(1) 専門的なビジネス情報資料の重点的収集

都民や企業・団体の課題解決や調査研究に寄与するため、ビジネス情報資料(企業・経営、金融、商業、マーケティング等)約 3,400 冊を重点的に収集した。特に、平成 24 年度に実施した外部専門家による蔵書評価の結果を踏まえ、注目市場の俯瞰型調査資料や特定業界ごとの調査資料などを特に重点的に収集した。

(2) ビジネス情報コーナーの充実

ア コーナーの更なる充実を目指し、企業・業界資料の見直し、更新を行い、併せて「企業・業界情報リスト」(注)を改訂した。

(注) 都立図書館で収集している資料のうち、会社情報や業界情報、マーケティング情報など図書館の利用者がビジネス情報を得るために参考になるとと思われるものをまとめたリスト

イ ビジネス関連の基本資料を経済動向や話題分野などを考慮しながら、定期的にテーマを設定して展示(ミニ展示)する他、時宜に応じた話題をとりあげて展示(トピック展示)することで発信力を高めた。就職活動セミナー「自分にピッタリの企業を探そう！」(8月24日実施)のテーマに合わせた展示を行った。(2(1)ウ参照)

(3) ビジネス関係資料の効果的な案内

2階にもビジネス関係資料があることをよりわかりやすくするため、利用者の動線に配慮した案内表示(看板)を作成し、1階ビジネス情報コーナー入口に設置した。

2 サービス関連

(1) サービス活用促進のための取組

ア ホームページ「ビジネス情報サービスページ」について、「企業・業界情報リスト」等を最新のものに更新し、併せてリストをPDF化することで利便性を図った。

イ データベースを利用者が気軽に使えるよう、利用者PCコーナーで検索講習会を計10回実施した。

ウ 「フレッシュャーズのあなたに贈る20冊」、「美容ビジネス」、「農業に関するビジネスあれこれ」等をテーマとするミニ展示を6回実施した。テーマは、日常的に利用者からの質問が多く、かつ当館の資料の豊富さをアピールできるものを設定した。

(2) 都民の経済活動を支援する取組(講演会、相談会等)

ア 就職活動セミナーの開催(2回、参加者計164名)

(公財)東京しごと財団と共催で、若年層を対象とした就職活動セミナーを開催した。

テーマ「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！」

・講師 金順玉氏(中小企業診断士)(8月24日 参加者90名)

・講師 小原伯夫氏(中小企業診断士)(1月25日 参加者74名)

※セミナーの後、当館職員が、50万社を調べられる「TSR企業情報ファイル」CD-ROMの紹介と操作説明を行い、併せてビジネス情報コーナーを案内した。

イ「ビジネス 起業・創業相談会」の開催(8回、参加者計65名)

(公財)東京都中小企業振興公社、(一社)中小企業診断協会との連携協力により実施した。

講師は、当館の豊富な資料を使いながら、参加者の相談に対応した。

3 その他

(1) 都内区市町村立図書館職員対象ビジネスレファレンス研修(9月5日 参加者33名)

当館職員が講師となり、資料リストに解題を付与するなど、より実務に役立つ内容で実施した。ビジネス関連で質問の多い事項を演習問題とし、回答を導くまでの調査プロセスの解説と、調査に必要な資料やデータベースを紹介しながら講義した。

(2) 外部機関の研修への参加(参加者計3名)

当館職員が「ビジネス・ライブラリアン講習会」(主催 ビジネス支援図書館推進協議会)等、3機関(1機関1名)の研修に参加し、その成果を業務に反映させた。

(3) 職員研修 ビジネス情報研修(2回、参加者計94名)

ア テーマ「都立図書館のビジネス情報レファレンス」(7月4日 参加者34名)

講師 余野桃子(当館職員)

イ テーマ「図書館員のためのビッグデータ講座」(1月9日 参加者60名)

講師 菊池健司氏(日本能率協会総合研究所 MDB 事業本部カスタマーセンター部長)

3 事業の評価

経済動向や都民、企業の関心の高い分野等を考慮し、資料収集やミニ展示、講演会等による情報発信を行ったほか、平成24年度自己評価で課題とされた配架等の課題を踏まえ、コーナーの充実を図った。このような取組みによって、レファレンス件数、ホームページアクセス件数、行事への参加者数などアウトプットがほぼ増加となったと考えられる。

アウトカムの重要度、満足度については3点台後半から4点台を維持し続けている。利用実態・満足度調査の結果から、都立図書館のビジネス支援サービスは、「充実した豊富な資料とわかりやすいカテゴリ別の配架は、他の図書館にないサービス」として評価され、利用した方の半数が満足と答えており、サービスとして安定したものになっていると言える。

一方で「ビジネス全般」の広い範囲の資料を利用するサービスの性質上、1階コーナーの集中配架だけで利便性を高めることに限界があるため、関連資料がある2階での使いやすさの向上が、継続的な課題である。

平成26年度も、蔵書評価で推奨された資料の継続収集や関係資料の配置換えなどを定期的 to 実施し、できるだけ利便性の高い有用なコーナーづくりに取り組んでいる。また、ビジネスパーソンをターゲットとした講演会を夜間に開催するなど新たな利用者開拓も進めているところである。

4 指 標（ビジネス情報サービスの各種データ）

指標名		平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	
インプット	① 受入冊数	3,519 冊	3,529 冊	3,435 冊	
	② 開架冊数	5,070 冊	5,511 冊	5,653 冊	
	③ 行事・展示会開催回数	検索講習会	7 回	6 回	10 回
		講演会	2 回	2 回	2 回
		相談会	8 回	8 回	8 回
		展示	6 回	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	1 回 37 人	1 回 30 人	2 回 94 人
派遣研修		1 回 1 人	3 回 3 人	3 回 3 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※	870 人/日	854 人/日	805 人/日	
	⑦ レファレンス件数	1,914 件	1,757 件	2,139 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	12,232 アクセス	14,830 アクセス	
	⑨ 行事・展示会等参加者数	検索講習会	20 人	26 人	20 人
		講演会	157 人	139 人	164 人
		相談会	61 人	58 人	65 人
展示		—	—	—	
⑩ 区市町村立図書館等支援事業参加者数	32 人	30 人	33 人		
アウトカム	⑪ 重要度(来館者) ※	3.79 点 (標本数 140)	4.03 点 (標本数 133)	3.93 点 (標本数 126)	
	⑫ 満足度(来館者) ※	3.44 点 (標本数 140)	3.76 点 (標本数 127)	3.62 点 (標本数 126)	
	⑬ 満足度(講演会等参加者)※	4.41 点 (回答数 200)	4.30 点 (回答数 117)	4.10 点 (回答数 149)	
	⑭ マスコミ露出度 ※	4 回	1 回	5 回	

※ 表中の—は、当該年度が評価対象でなかったため、数値未取得の項目

※⑥ 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

※⑪ アウトカム⑪は「都立図書館利用実態・満足度調査」の結果に基づくもの。都立中央図書館来館者を対象に実施したアンケート調査で、表中の重要度とは、設問「あなたにとって、この図書館の法律情報サービスはどのくらい重要ですか」に対する回答であり、「とても重要 5、重要 4、どちらともいえない 3、あまり重要ではない 2、重要ではない 1」への有効回答の平均を算出した数値。

※⑫ アウトカム⑫は、⑪と同様「利用実態・満足度調査」の結果に基づくもの。設問「あなたにとって、法律情報サービスにどのくらい満足していますか」に対する回答であり、「とても満足 5、満足 4、どちらともいえない 3、やや不満 2、不満 1」の有効回答への平均を算出した数値。

※⑬ アウトカム⑬は、講演会参加者から取得したアンケート回答による。数値は⑫と同様で有効回答の平均値を算出したもの。

※⑭ アウトカム⑭は、ビジネス情報サービスに関連する事業が新聞、テレビ、ラジオで取り上げられた回数

2 法律情報サービス

1 事業概要

特に注力すべきターゲット	1 生活上や仕事上で法律情報を調べたい人 2 不動産や消費者問題などについて法的トラブルを抱える人 3 法律専門職等を目指し法律を勉強している人
目的	裁判所や弁護士団体等、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。(都立図書館改革の具体的方策)
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。他機関との共催で講演会やセミナーなどを実施するほか、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 平成 25 年度の主な取組（法律情報サービス）

1 資料収集と配架の工夫

(1) 法律情報資料の重点的収集

都民の課題解決や調査研究に寄与するため、法律情報サービス資料(法令、法律及びその解説書等)約 1,500 冊を重点的に収集した。法律改正に対応した最新版、基本的資料の改訂版は積極的に収集するとともに、一般都民の暮らしの中のトラブル解決に役立つ実用書の収集にも留意した。

(2) 法律情報コーナーの充実

ア 「身近な法律コーナー」の資料について、相続など法律が改正された分野の資料を充実させ内容を刷新した。

イ 「法律情報シリーズ」(注)の改訂を行い、そのリストに合わせて法律資料の更新を行った。

(注) 都立図書館で収集している資料のうち、法令や判例の調べ方、法律関係の書式集など図書館の利用者が法律情報を得るために参考になるとと思われるものをまとめたリスト

ウ 「身近な法律コーナー」が一目でわかるように、また、資料の探し方がわかるようにコーナーの最上段に案内表示を掲げ目立つようにした。

2 サービス関連

(1) サービス活用促進のための取組

ア ホームページの「法律情報サービスページ」について、法令や判例の調べ方案内等を更新した。

イ データベースを利用者が気軽に使えるよう、利用者PCコーナーで検索講習会を計7回実施した。

ウ 「働く人の法律」、「江戸のおきて」、「相続を賢く円満に」、「あなたの税金のゆくえは？ 税制改正と節税」等をテーマとするミニ展示を6回実施した。

日常的に利用者からの質問が多く、かつ当館の資料の豊富さをアピールできるテーマを設定した。

(2) 都民の生活を支援する取組(講演会、相談会等)

ア 法律情報サービス講演会「相続を賢く円満に」の開催(9月26日 参加者91名)

講師 亀井時子氏(日本司法支援センター東京地方事務所 弁護士)

日本司法支援センター東京地方事務所との共催で、「法の日」(10月1日)を記念して講演会を実施した。

イ 無料法律相談会の開催(3回、参加者計60名)

都民の身近な法律問題の解決を支援するため、日本司法支援センター東京地方事務所及び東京司法書士会との共催で、弁護士や司法書士による法律相談会を実施した。

3 その他

(1) 外部機関の研修への参加(参加者2名)

当館職員が「法律図書館基礎講座」(主催 法律図書館連絡会)に参加し、その成果を業務に反映させた。

(2) 職員研修 法律情報研修(2月6日 参加者36名)

外部講師による研修を実施した。

テーマ「図書館担当者のための法律情報」

講師 藤井康子氏(大宮法科大学院大学図書館課長)

3 事業の評価

法律改正等に対応した資料の刷新やトラブル解決に役立つ実用書の収集など、法律情報資料の充実を図るとともに、ニーズの高いテーマによるミニ展示や講演会の実施、調べ案内の充実など多角的に法律情報を提供した。こうした取組みによって、アウトカムの重要度および満足度は高いレベルで維持されており、都民の多様なニーズに据えていると考えられる。

さらに平成 26 年度に外部専門家による蔵書評価を実施し、さらなるサービスの向上に向けて取り組んでいるところである。

評価結果は、

- 法律情報コーナーのアイデア、並べ方は大変良いが、法律専門職を目指して勉強している人向けのコーナーを作るとよい。
- テーマ別のブックリストである「法律情報シリーズ」11種は、利用者のトラブル解消の一助となるとも良い企画である。

など概ね高い評価を得られた。

今後は、評価結果に留意して法律を勉強する人たちを支援するため、「法律学習コーナー」の設置を進めるなど、サービスの向上を図っていく。

4 指 標（法律情報サービスの各種データ）

指標名		平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	
イン プ ット	① 受入冊数	1,610 冊	1,466 冊	1,516 冊	
	② 開架冊数	9,598 冊	10,233 冊	10,267 冊	
	③ 行事・展示会開催回数	検索講習会	6 回	7 回	7 回
		講演会	2 回	1 回	1 回
		相談会	3 回	3 回	3 回
		展示	5 回	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	1 回	1 回	1 回
			28 人	34 人	36 人
		派遣研修	1 回	1 回	1 回
			1 人	3 人	2 人
⑤ 区市町村立図書館等支援事業数	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※	870 人/日	854 人/日	805 人/日	
	⑦ レファレンス件数	1,377 件	1,762 件	1,718 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	4,356 アクセス	3,539 アクセス	
	⑨ 行事・展示会等参加者数	検索講習会	12 人	27 人	14 人
		講演会	121 人	25 人	91 人
		相談会	61 人	70 人	60 人
		展示	—	—	—
⑩ 区市町村立図書館等支援事業参加者数	31 人	35 人	—		
ア ウ ト カ ム	⑪ 重要度(来館者) ※	4.00 点 (標本数 68)	3.93 点 (標本数 69)	4.12 点 (標本数 62)	
	⑫ 満足度(来館者) ※	3.67 点 (標本数 68)	3.78 点 (標本数 75)	4.04 点 (標本数 62)	
	⑬ 満足度(講演会等参加者)※	3.58 点 (回答数 95)	3.40 点 (回答数 22)	4.10 点 (回答数 75)	
	⑭ マスコミ露出度 ※	4 回	3 回	2 回	

※ 表中の—は、当該年度が評価対象でなかったため、数値未取得の項目

※⑥ 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

※⑪ アウトカム⑪は「都立図書館利用実態・満足度調査」の結果に基づくもの。都立中央図書館来館者を対象に実施したアンケート調査で、表中の重要度とは、設問「あなたにとって、この図書館の法律情報サービスはどのくらい重要ですか」に対する回答であり、「とても重要 5、重要 4、どちらともいえない 3、あまり重要ではない 2、重要ではない 1」への有効回答の平均を算出した数値。

※⑫ アウトカム⑫は、⑪と同様「利用実態・満足度調査」の結果に基づくもの。設問「あなたにとって、法律情報サービスにどのくらい満足していますか」に対する回答であり、「とても満足 5、満足 4、どちらともいえない 3、やや不満 2、不満 1」の有効回答への平均を算出した。

※⑬ アウトカム⑬は、講演会参加者から取得したアンケート回答による。数値は⑫と同様で、有効回答の平均値を算出したもの

※⑭ アウトカム⑭は、法律情報サービスに関連する事業が新聞、テレビ、ラジオで取り上げられた回数

3 健康・医療情報サービス

1 事業概要

特に注力すべきターゲット	1 自分自身または関係者の健康に不安を抱え、医療に関する情報を求めている人 2 看護師・介護福祉士などの医療・福祉関係者 3 看護・介護等の勉強をしている人（看護学校生などを含む）
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。（都立図書館改革の具体的方策）
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 平成 25 年度の主な取組（健康・医療情報サービス）

1 資料収集と配架の工夫

(1) 健康・医療情報サービスの重点的収集

都民の課題解決や調査研究に寄与するため、健康・医療情報サービス資料(医学、医療部門全般)約 3,000 冊を重点的に収集した。最新情報が重要な分野であることから、改訂版や最新版の刊行情報に留意して収集を進めた。また、特色あるコレクションである「闘病記文庫」について、闘病の生活記録、日記、手紙などの資料で、病名、闘病や看護の経過が具体的、客観的に書かれているものを積極的に収集した。

(2) 健康・医療情報コーナーの充実

ア がんについて 10 月に実施した講演会に併せて、ミニ展示にて福祉保健局が開設した「がんポータル」から当館の健康・医療に関する資料を検索できるようになったことをPRした。

イ 福祉保健局等、他機関が作成する健康や医療に関するパンフレット類を、コーナーにわかりやすく設置し利用者に提供した。

ウ 「健康・医療カレンダー」(注)を毎月作成し、健康や医療に関する情報を提供した。

(注)WHO、内閣府、厚生労働省、医療機関等の情報の中から、都立図書館が利用者の参考になるとと思われる情報をピックアップし、まとめたカレンダー

(3) 外部専門家による蔵書評価の実施（来館調査 12 月 3 日、1 月 9 日 評価結果説明会 3 月 6 日） 牛澤典子氏（東邦大学医学メディアセンター司書課長補佐）及び多田羅浩三氏（大阪大学名誉教授）による健康・医療情報資料についての蔵書評価を行い、評価結果の説明会を開催した。主な指摘及びアドバイス内容は以下のとおり。

ア 「ここから調べるコーナー」には、医学系の学生や一般市民も使いやすいシリーズ化されている教科書等が有用である。

イ 健康本の収集は、選書のチェック項目として参考文献の有無等を確認するとよい。

ウ 健康医療雑誌は、開架分だけではなく書庫の雑誌も所蔵していることを示すため、リストを掲示するべき。

エ 福祉保健局の「健康のためのヒント集」等を収集・提供しているのは良いが、もう一手間かけて目に付くところに配置するとよい。

- オ ガイドラインを一か所にまとめて置くか、病気別の主題に置くか検討するべき。
- カ 配置が分かれている官庁統計のリストを作成し、一本化するべきである。
- キ 地域政策の強化、医療職への支援強化、利用支援強化を図ることを期待する。

2 サービス関連

(1) サービス活用促進のための取組

- ア ホームページの「健康・医療情報サービスページ」について、「健康・医療情報ブックリスト」、「闘病記文庫リスト」等を更新した。
- イ データベースを利用者が気軽に使えるよう、利用者PCコーナーで検索講習会を計6回実施した。
- ウ 「本当はツライ慢性頭痛」、「静かな臓器・肝臓」、「知っていますか？乳がんのこと」、「世界糖尿病デー」、「心の健康」等、健康をテーマとするミニ展示を6回実施した。
- エ 東京都教育委員会等主催「健康づくりフォーラム」へ参加し、資料展示を行った。(1月18日)

(2) 都民の健康づくりを支援する取組(講演会、相談会等)

ア 公開講座の開催

- (ア) 「知っていますか？乳がんのこと－専門医が語る乳がんの話－」(10月6日 参加者53名)
講師 黒井克昌氏(都立駒込病院 副院長)

乳がんの概要や、最新の治療方法、緩和ケア等について、専門医による講演会を実施した。

- (イ) 「心すこやかに過ごすために－精神科医からの読書のススメ－」(1月11日 参加者226名)
講師 香山リカ氏(精神科医・立教大学現代心理学部教授)

読書と健康づくりとの関わりについて、精神科医による講演会を都庁・都民ホールにて実施し、講演後は当館職員が作成したリーフレットを用いて、病気の調べ方等について説明した。

イ 健康相談会の開催(3回開催、参加者計107名)

(公社)東京都看護協会の協力により、血圧測定、体脂肪計測などの検査を行い、検査結果をもとにその場で看護師からアドバイスを受けられる健康相談会を実施した。また、会場でアンチエイジングや食と健康などの健康・医療に関する情報提供を行うミニ展示を行った。

3 その他

(1) 区市町村立図書館職員対象健康・医療情報レファレンス研修(8月1日 参加者31名)

当館職員が講師となり、健康・医療関連で質問の多い事項を演習問題とし、回答を導くための調査プロセスの解説及び調査に必要な資料やデータベースを紹介しながら講義した。

(2) 外部機関の研修への参加(参加者計6名)

当館職員が「医学図書館員基礎研修会」(主催 日本医学図書館協会)等4機関の研修に参加し、その成果を業務に反映させた。

3 事業の評価

福祉保健局や関係機関と連携し、都民の関心の高いテーマによる講演会、相談会、ミニ展示等を行うことによって、多様な情報提供を実施している。このような取組みが、アウトプットのレファレンス件数やホームページアクセス数、講演会参加者数の増加に結び付いたと考えられる。

アウトカムの重要度、満足度はいずれも前年度より向上しており、サービスは一定水準に達し安定していると言える。

平成 26 年度は、外部専門家による蔵書評価の結果を踏まえつつ以下の取組みを実施し、利用者が目的に合う資料を探す上での利便性を高める工夫をしている。

○「ここから調べるコーナー」の充実と利便性の向上

- ・医学系学生向けの教科書、医療職(コメディカル)への支援強化のための実務資料等を収集
- ・コーナーの資料をわかりやすく「病気」「薬」「病院・医師」等に分類して配架

○「健康・医療情報の調べ方 病名・症状から調べる」といったツールを作成し、コーナーに設置

4 指 標（健康・医療情報サービスの各種データ）

指標名		平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	
イン プ ット	① 受入冊数①	2,972 冊	2,518 冊	3,033 冊	
	② 開架冊数	15,079 冊	17,322 冊	17,294 冊	
	③ 行事・展示会開催回数	検索講習会	6 回	7 回	6 回
		講演会	2 回	2 回	2 回
		相談会	3 回	3 回	3 回
		展示	6 回	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	1 回 29 人	1 回 31 人	— —
派遣研修		2 回 2 人	2 回 3 人	4 回 6 人	
⑤ 区市町村立図書館等支援事業数	1 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※	870 人/日	854 人/日	805 人/日	
	⑦ レファレンス件数	1,592 件	1,573 件	2,065 件	
	⑧ ホームページアクセス数 (健康・医療情報サービス)	5,732 アクセス	5,078 アクセス	6,506 アクセス	
	⑨ 行事・展示会等 参加者数	検索講習会	16 人	33 人	12 人
		講演会	186 人	191 人	279 人
		相談会	102 人	111 人	107 人
展示		—	—	—	
⑩ 区市町村立図書館等支援事業参加者数	30 人	47 人	31 人		
ア ウ ト カ ム	⑪ 重要度(来館者)※	4.00 点 (標本数 108)	3.94 点 (標本数 100)	4.15 点 (標本数 107)	
	⑫ 満足度(来館者)※	3.64 点 (標本数 108)	3.71 点 (標本数 99)	3.98 点 (標本数 107)	
	⑬ 満足度(講演会等参加者)※	4.05 点 (回答数 151)	4.31 点 (回答数 156)	4.32 点 (回答数 227)	
	⑭ マスコミ露出度※	2 回	4 回	3 回	

※ 表中の—は、当該年度が評価対象でなかったため、数値未取得の項目

※⑥ 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

※⑪ アウトカム⑪は「都立図書館利用実態・満足度調査」の結果に基づくもの。都立中央図書館来館者を対象に実施したアンケート調査で、表中の重要度とは、設問「あなたにとって、この図書館の法律情報サービスはどのくらい重要ですか」に対する回答であり、「とても重要 5、重要 4、どちらともいえない 3、あまり重要ではない 2、重要ではない 1」への有効回答の平均を算出した数値。

※⑫ アウトカム⑫は、⑪と同様「利用実態・満足度調査」の結果に基づくもの。設問「あなたにとって、法律情報サービスにどのくらい満足していますか」に対する回答であり、「とても満足 5、満足 4、どちらともいえない 3、やや不満 2、不満 1」への有効回答の平均を算出した数値。

※⑬ アウトカム⑬は、講演会参加者から取得したアンケート回答による。数値は⑫と同様で、有効回答の平均値を算出したもの。

※⑭ アウトカム⑭は、健康・医療情報サービスに関連する事業が新聞、テレビ、ラジオで取り上げられた回数

Ⅲ 基礎指標

1 主な基礎指標の状況

(1) 図書館資料等（インプット）

資料購入費(指標4)については、平成 24 年度と同額の予算を措置し、資料の充実を図るための財源を引き続き確保した。このことにより、蔵書数(指標 1 及び 2)は図書 2,434,836 冊、雑誌 24,342 種という全国でも有数の規模を維持している。また、蔵書検索データベースレコード数(指標 11)も 4%増と着実に増えている。

オンラインデータベースの提供経費(指標 13)が増加しているが、理由は電子書籍コンテンツ費用を含むことによるものであり、今後も図書館が提供する資料に占める電子情報の割合は増加していくことが予想される。

(2) 利用状況（アウトプット）

入館者数 404,087 人(指標 15)は前年度から減少し、書庫内図書利用冊数 436,283 冊(指標 16)及び複写枚数 1,698,905 枚(指標 17)ともに減少しており、いわゆる来館型サービスの件数が減少している。

レファレンス件数(指標 25)は、前掲Ⅱ(重点事業)に関するレファレンス件数の増加に伴って、全体的に伸びているが、平成 23 年度の水準には達していない。ホームページアクセス数(全ページ)(指標 21)は、「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」などのアクセス数が伸び、大幅に増加となっている。

(3) 利用者重要度・満足度

都立図書館への満足度(指標 59)及び行事・展示会の来場者満足度(指標 63)はともに 4 点台と高い水準で推移しており、利用者から一定の評価を得ていることがわかる。しかし、これらは来館者に対して実施した調査の結果であり、現に都立図書館を利用していない、いわゆる潜在的利用者層の評価を反映したものではない。

(4) 課題

都立図書館ではこれまで「都立図書館改革の具体的方策」(東京都教育委員会)により、都民ニーズの高い分野に重点を置いた情報サービス(重点的情報サービス)、企画展示による所蔵資料の紹介、電子資料の活用等のサービスに努めてきた。

全般的に、実際にサービスを利用された方からは一定の評価を受けているといえるが、一方で図書館資料等のインプット指標の増が入館者数等のアウトプットに反映していない状況は、平成 26 年度も継続している。今後は、来館者数の減少の背景や原因を調査・分析するとともに、潜在的利用者層のニーズを把握し、改善策を講じていく必要がある。

2 基礎指標一覧表

項目			説明	平成23年度 ※システム更新	平成24年度	平成25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。	2,427,216冊	2,451,044冊	2,434,836冊
		指標 2	所蔵状況 (雑誌)	都立図書館の雑誌の種類数	23,768種	24,097種	24,342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 339,330冊 多摩 38,829冊	中央 368,522冊 多摩 39,852冊	中央 366,685冊 多摩 41,118冊
	図書館資料 (受入)	指標 4	資料購入費 (予算額)	都立図書館の年度における資料購入費用	319,578千円	319,578千円	319,594千円
		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	46,773千円	47,469千円	49,150千円
		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 46,066冊 受贈 9,130冊 自館作成等 7,440冊	購入 42,131冊 受贈 9,849冊 自館作成等 23,165冊	購入 42,245冊 受贈 9,240冊 自館作成等 18,265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 4,208種 受贈 4,601種	購入 4,063種 受贈 4,475種	購入 4,062種 受贈 4,323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 2,196冊 館外製本 1,759冊	館内製本 2,856冊 館外製本 1,883冊	館内製本 2,587冊 館外製本 1,874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	4,340件	6,602件	4,527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	7,570ページ	8,369ページ	8,323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	3,333,682書誌	3,429,986書誌	3,571,899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	69サイト	70サイト	70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	15,086千円	17,360千円	21,456千円
		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)	32種	32種	32種
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	416,246人 中央 980/日 多摩 300/日	428,226人 中央 994/日 多摩 282/日	404,087人 中央 962/日 多摩 273/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	483,113冊 中央 963/日 多摩 520/日	457,130冊 中央 888/日 多摩 474/日	436,283冊 中央 860/日 多摩 471/日
		指標 17	複写枚数	都立図書館 (中央・多摩) での複写枚数	2,000,433枚 中央 5,657/日 多摩 510/日	1,840,640枚 中央 4,997/日 多摩 494/日	1,698,905枚 中央 4,736/日 多摩 468/日
		指標 18	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	24,538件 12,269時間	23,281件 11,641時間	24,102件 12,051時間
		指標 19	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	9,729件 4,865時間	11,285件 5,643時間	10,085件 5,042時間
	ホームページ	指標 20	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	1,273,998 アクセス	1,405,262 アクセス	1,191,942 アクセス
		指標 21	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ページへのアクセス数	10,986,839 アクセス	8,363,158 アクセス	13,076,290 アクセス
		指標 22	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ページへの月最多ユニークユーザー数 (延べではなく正味の数)	97,894 アクセス	45,810 アクセス	41,440 アクセス
	蔵書検索データベース	指標 23	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	— 5,475,487回	9,151,802アクセス 5,274,056回	7,603,610アクセス 4,871,367回
	統合検索システム	指標 24	統合検索検索回数	統合検索への検索回数	897,492回 (12月から3月)	2,869,863回	2,881,804回
	レファレンス	指標 25	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 ※()は案内スタッフによる簡易な応対(外数)	84,121件 (11,633件)	79,370件 (14,074件)	81,578件 (14,019件)
		指標 26	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 ※()は案内スタッフによる応対(外数)	6,779件 (11,458件)	6,422件 (11,729件)	4,857件 (11,462件)
		指標 27	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	482件	612件	494件

項目			説明	平成23年度 ※システム更新	平成24年度	平成25年度	
利用状況	協力貸出	指標 28	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	91,376冊	86,780冊	84,640冊
		指標 29	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	212,069冊 69.6%	264,387冊 72.9%	248,274冊 74.7%
		指標 30	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	280,228冊 91.9%	343,228冊 94.6%	372,345冊 97.6%
実施事業	行事・展示会	指標 31	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 19回 講演会 26回 映画会 37回	展示 20回 講演会 27回 映画会 39回	展示 15回 講演会 24回 映画会 34回
		指標 32	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 61,210人 講演会等 3,658人 映画会 2,015人	展示 118,930人 講演会等 4,594人 映画会 1,964人	展示 107,836人 講演会等 2,442人 映画会 1,047人
		指標 33	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	851人 79.1%	1,628人 78.2%	1,560人 79.6%
		指標 34	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 52回 講演会等 25回 映画会 4回	展示 71回 講演会等 30回 映画会 6回	展示 20回 講演会等 10回 映画会 -
	区市町村立図書館協力支援事業	指標 35	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	27事業	28事業	33事業
		指標 36	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	1,568人	1,482人	1,519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 37	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	子供読書推進 16事業 学校活動支援 27事業	子供読書推進 16事業 学校活動支援 27事業	子供読書推進 20事業 学校活動支援 35事業
		指標 38	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	10,165人	26,001人	29,116人
		指標 39	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	215,970冊	216,930冊	334,986冊
	重点的情報サービス等 ※事業別指標のサービスを除く。	都市・東京情報サービス	指標 40	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）	4,764冊	4,630冊
指標 41			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。	254,441書誌	258,481書誌	263,745書誌
指標 42			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	30,613冊	32,252冊	32,375冊
指標 43			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	468人/日	450人/日	326人/日
指標 44			東京に関するレファレンス件数	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（指標25の内数）	9,960件	9,177件	11,244件
東京マガジンバンク		指標 45	雑誌受入タイトル数（東京マガジンバンク）	都立図書館の年度における受入したタイトル数。年鑑年報を含む。（東京マガジンバンク）	6,186誌	5,974誌	4,757誌
		指標 46	所蔵雑誌タイトル数（東京マガジンバンク）	都立図書館の蔵書検索データベースにおける東京マガジンバンク資料のタイトル数。年鑑年報を含む。	16,329誌	16,515誌	16,684誌
		指標 47	開架タイトル数（東京マガジンバンク）	東京マガジンバンクにおける雑誌資料の開架タイトル数	534誌	534誌	534誌
		指標 48	東京マガジンバンクに関するレファレンス件数	都立図書館に寄せられた東京マガジンバンク資料に関するレファレンス件数（指標25の内数）	4,286件	4,625件	4,973件
児童・青少年資料サービス、学校支援サービス		指標 49	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	7,264冊	7,906冊
		指標 50	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。	191,333冊	197,913冊	207,043冊
		指標 51	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	36,334冊	37,899冊

項目		説明		平成23年度 ※システム更新	平成24年度	平成25年度	
重点的情報サービス等 ※事業別指標のサービスを除く。	児童・青少年資料サービス、学校支援サービス	指標 52	児童青少年の多摩図書館入館者数	都立多摩図書館の年度における児童青少年の入館者数	8,436人	7,218人	6,669人
		指標 53	児童・青少年資料に関するレファレンス件数	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(指標25の内数)	1,060件	1,184件	1,270件
		指標 54	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	63件	35件	105件
		指標 55	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	9種	10種
		指標 56	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	30件	29件
		指標 57	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	587件	537件
		指標 58	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	130件	121件
利用者重要度・満足度	全体	指標 59	都立図書館重要度・満足度	重要度 4.44点 満足度 4.14点 (標本数 2,372)	重要度 4.45点 満足度 4.17点 (標本数 2,263)	重要度 4.39点 満足度 4.18点 (標本数1,961)	
	図書館資料	指標 60	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 4.02点 量 3.98点 (標本数 1,943)	中央 質 4.07点 量 4.05点 (標本数 1,882)	中央 質 3.70点 量 4.05点 (標本数 1,510)
				多摩 質 3.66点 量 3.53点 (標本数 429)	多摩 質 3.76点 量 3.67点 (標本数 381)	多摩 質 3.55点 量 3.49点 (標本数 451)	
		指標 61	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 1,943)	中央 3.72点 (標本数 1,882)	中央 3.81点 (標本数 1,510)
				多摩 3.64点 (標本数 429)	多摩 3.68点 (標本数 381)	多摩 3.63点 (標本数 451)	
	指標 62	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 3.85点 速さ 3.84点 対応 3.88点 (標本数 1,943)	中央 内容 3.91点 速さ 3.91点 対応 3.97点 (標本数 1,882)	中央 内容 3.91点 速さ 3.93点 対応 3.96点 (標本数1,510)	
			多摩 内容 3.83点 速さ 3.79点 対応 3.92点 (標本数 429)	多摩 内容 3.88点 速さ 3.88点 対応 4.01点 (標本数 381)	多摩 内容 3.76点 速さ 3.74点 対応 3.78点 (標本数 451)		
	実施事業	指標 63	満足度(行事・展示会)	行事・展示会に対する来場者の満足度	4.2点 (標本数 7,079)	4.2点 (標本数 7,481)	4.0点 (標本数 7,061)
		指標 64	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	4.4点 (標本数 440)	4.6点 (標本数 509)	4.4点 (標本数 593)
	重点的情報サービス等 ※事業別指標のサービスを除く。	指標 65	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	3.82点 (標本数 1,238)	3.99点 (標本数 388)	3.98点 (標本数 266)
指標 66		満足度(東京マガジンバンク)	東京マガジンバンクに対する来館者の満足度	4.01点 (標本数 210)	4.00点 (標本数 270)	3.85点 (標本数 180)	
指標 67		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	3.73点 (標本数 62)	3.66点 (標本数 381)	3.51点 (標本数 73)	
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)	1,369,053千円	1,235,495千円	1,222,475千円	