

自己評価について

1 目的

都立図書館評価は、都立図書館の重点事業及びサービス全般について、経費と効果や利用者満足度の視点を取り入れて評価することにより、利用者本位の質の高いサービスを提供することを目的として、平成 20 年度から実施している。

図書館法

第七条の三 図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

図書館の設置及び運営上の望ましい基準(平成 24 年 12 月 19 日文部科学省告示)

第二 公立図書館 1 (二) 運営の状況に関する点検及び評価等

② 市町村立図書館は、(中略)点検及び評価のほか、当該図書館の運営体制の整備の状況に応じ、図書館協議会(法第十四条第一項に規定する図書館協議会をいう。以下同じ。)の活用その他の方法により、(中略)関係者・第三者による評価を行うよう努めるものとする。  
※都道府県立図書館に準用する。

2 評価体制

- (1) 都立図書館内に設置する「東京都立図書館自己評価委員会」において、自己評価を実施する。
- (2) 自己評価の結果を東京都立図書館協議会に報告し、意見聴取を行う。
- (3) 上記の意見と併せて、自己評価の結果を都立図書館ホームページで公表するとともに、マネジメントサイクルによる事業改善を実施する。

3 評価対象事業

今回の評価対象事業は、平成 25 年度に実施した以下の事業である。

(1) 都立図書館の重点事業

事業名	業務の概要
ビジネス情報サービス	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。
法律情報サービス	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。
健康・医療情報サービス	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) 都立図書館のサービス全般

評価の概要

※()内:別冊「平成 25 年度東京都立図書館自己評価」該当ページ

1 ビジネス情報サービス (2 ページ)

- ① 経済動向や都民、企業の関心の高い分野を考慮した情報発信等の取組によって、レファレンス件数、ホームページアクセス数、行事への参加者がほぼ増加した。
- ② 重要度、満足度は高いレベルを維持し続けるなど、サービスとして安定したものになっていると言える。
- ③ 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一方、ビジネスパーソン向けの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

2 法律情報サービス (5 ページ)

- ① 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等を行うとともに、ニーズの高いテーマによるミニ展示など多角的に法律情報を提供した。
- ② 重要度、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応えていると考えられる。
- ③ 平成 26 年度には外部専門家による蔵書評価を実施し、概ね高い評価を得たが、今後も法律を勉強する人たちを支援するため、サービスの向上を図っていく。

3 健康・医療情報サービス (8 ページ)

- ① 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、相談会等の取組みによって、レファレンス件数、ホームページアクセス数、講演会参加者数が増加した。
- ② 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。
- ③ 平成 25 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つつ、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。

4 サービス全般 (12 ページ)

- ① インプットの資料購入費、蔵書数は全国でも有数の規模を維持している。
- ② アウトプットの入館者数、書庫内図書利用冊数及び複写枚数ともに前年度から減少しており、いわゆる来館型サービスの件数が減少している。
- ③ 満足度及び行事・展示会の来場者満足度はともに 4 点台と高い水準で推移しており、実際にサービスを利用された方からは一定の評価を得ている。
- ④ 一方で、図書館資料等のインプットの増が、入館者等のアウトプットに反映されていない。また、上記③の満足度は、潜在的利用者層の評価を反映していない。

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。