

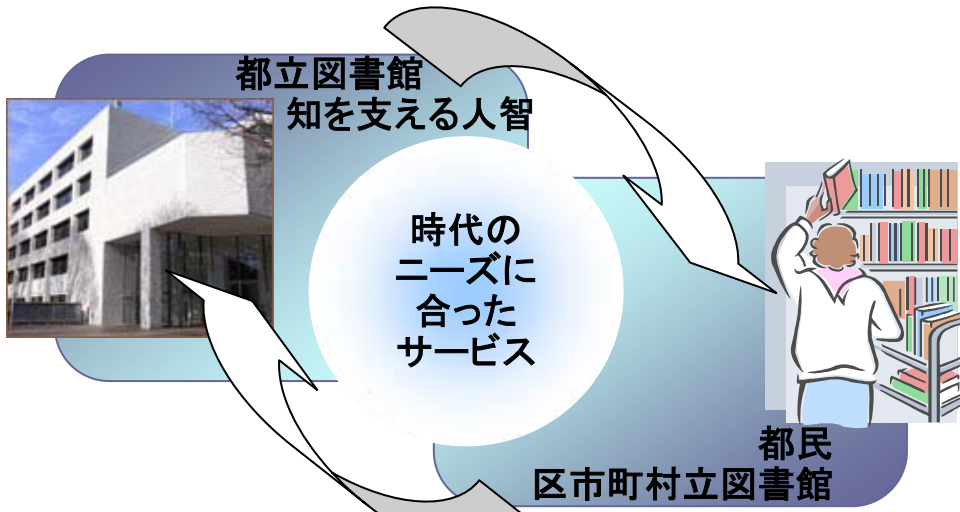
都立図書館の使命

東京の未来を拓く力となる

知の集積・発信 東京都立図書館

使命は次の考えに基づく。

- すべての都民のためにある。
- 区市町村立図書館との連携を強化する。
- 全国の公立図書館をリードする。



都立図書館 運営方針

- 都民の調査研究活動、課題解決を支援する。
- 東京の図書館サービス全体の向上を図る。

都立図書館改革の具体的方策

①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)の提供

タイムリーな企画展等の実施

インターネットの活用

②電子資料の活用と情報化への対応

蔵書の充実

ワンストップサービスの導入

③「待ち」の姿勢から積極的な情報発信へ

子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援

重点的情報サービスの推進

④都立図書館と区市町村立図書館との役割分担の明確化

資料保存と収蔵対策

協力支援サービス

【資料2】

『都立図書館改革の具体的方策』について

【これまでの経過】

第一次都立図書館あり方検討委員会報告
「今後の都立図書館のあり方～社会経済の変化に対応した新たな都民サービスの向上を目指して」（平成14年1月）

都立図書館の残された課題

- ①情報通信技術を活用した遠隔サービスや他機関などとの連携による広域的サービスの充実
- ②区市町村との役割分担を踏まえた連携による都内図書館サービスの向上
- ③広域的サービスの観点からの日比谷図書館のあり方の検討

都立図書館を取り巻く社会経済状況の変化

- ①インターネットを通じた情報収集の急速な普及
- ②課題解決のための情報ニーズの増大
- ③区市町村立図書館の充実

第二次都立図書館あり方検討委員会報告
「都立図書館改革の基本的方向」（平成17年8月）

都立図書館改革の具体的方策（平成18年8月）

【取組期間を概ね3年間とし、平成21年度を当面の目標に改革の実現を図る】

【都立図書館改革の基本的考え方】

- ①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）の提供
国際都市・首都東京の課題の解決や、都民の抱える課題の解決を支援することに重点を置いた情報サービスの提供。
- ②電子資料の活用と情報化への対応
信頼性の高い電子資料を印刷資料と組み合わせて提供し、多様化・高度化する都民のニーズに応える。
- ③「待ち」の姿勢から積極的な情報発信へ
豊富な所蔵資料やサービス内容を広く都民に周知し、利用者の拡大に努める。
- ④都立図書館と区市町村立図書館との役割分担の明確化
広域的自治体の図書館としての都立図書館の意義を再確認し、東京都全体の図書館サービスの向上を目指す。

【改革の具体的な取組み】

1 図書館サービスの新たな展開

- 重点的情報サービスの推進（都民ニーズの高い分野〈都市に関する情報、都民及び企業等の活動支援〉の情報等の提供）

都市に関する情報
都民及び企業等の活動支援

都市産業、都市環境、都市文化・世相、東京に関する情報
経済活動情報、健康・医療情報、法律情報、児童・青少年サービス

中央図書館の1階に集中化
※児童・青少年サービスは多摩図書館

- 東京マガジンバンク（仮称）の創設

一般雑誌から学術雑誌まで広範囲の雑誌 ー約16,000誌を目標ー を提供

多摩図書館を「東京マガジンバンク」と「児童・青少年サービス」に

- タイムリーな企画展等の実施

オリンピック招致など都政の施策に連動した企画展、都の美術館や博物館等と連携した企画展

2 利便性の高いサービスの実施

- ワンストップサービスの導入（各種サービスを1ヶ所あるいは1回の手続きで提供）と利用しやすい蔵書配置

総合レファレンスカウンター、出納カウンター、複写カウンター

中央図書館の1階に集中化

- 蔵書の充実

新たなサービス展開のための資料収集、蔵書評価システムの導入

3 インターネットを活用した情報サービスの推進

- オンラインデータベースの活用（利用者がオンラインデータベースを自在に使用）
- インターネット利用環境の改善（館内のインターネット接続パソコンの増設、館内無線LANの利用範囲の拡大）

来館者の効率的な情報収集を支援

- メールマガジンの発行、全所蔵資料目録のインターネット上での公開、閲覧資料の予約
- 貴重資料（江戸時代に刊行された版本、錦絵など）の電子化の拡大と公開

遠隔サービスの充実

- 都庁Web情報の蓄積・公開（東京都公式ホームページの情報を収集・保存・公開）

都政情報・地域情報の拠点

4 都の行政施策との連携

- 都が設置する他の図書館等との情報の共有化（都議会図書館、首都大学東京図書館情報センター、特別区自治情報・交流センターなどとの横断検索システムなど）
- 子どもの読書活動の推進（子ども読書活動推進資料の作成及び配布、子ども読書活動報告会の開催など）
- 学校に対する教育活動支援（都立学校の児童生徒の学習活動支援、都立盲ろう養護学校の読書活動支援など）
- 政策立案支援サービスの充実（都庁各部署の政策立案に貢献するレファレンス・資料提供など）

5 区市町村立図書館との連携・協力

- 区市町村立図書館への新しい支援と連携・協力（サービス・運営支援、地域資料総合目録データベース作成など）
- 相互貸借の促進と協力貸出の見直し（公立図書館間の相互貸借促進、協力貸出資料の館内閲覧、搬送方法等の検討）

6 組織と業務運営の見直し及び人材育成

- 非基幹的業務（資料出納、定型的データ入力など）の委託推進 ⇨ 司書は専門的業務に専念し、サービスを高品質化
- 広域的図書館としての役割を担うための収蔵対策（複本の除籍、資料のマイクロ化、書庫の建設など）
- 利用者による費用負担（高度・高品質なオンラインデータベース利用などの実費負担）
- 図書館サービスへの外部評価の導入による業務改善、サービスの向上
- 図書館職員の育成と確保（習得すべき能力・知識の明確化と能力開発への計画的な取組み） ⇨ 専門性の高い職員の育成、専門職員の確保

7 国や他自治体との連携（国立国会図書館や近隣の県立図書館等との連携、日比谷図書館の地元区への移管）

【資料3】

指標一覧表

			事業1	事業2	事業3	事業4	事業5	事業6	事業7	事業8	事業9	事業10	事業11
			タイムリーな企画展等の実施	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	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利用	蔵書の充実	ワンストップサービスの導入① レファレンスサービスの充実	ワンストップサービスの導入② 利用しやすい蔵書配置(館内環境)	子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援	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	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	資料保存と収蔵対策	協力支援サービス
マクロ	インプット	指標1	展示イベント等の開催回数	ホームページ作成コスト	オンラインデータベース提供コスト	資料購入費	レファレンス対応所要時間数	開架冊数及び開架率	児童青少年サービスコスト	東京資料書誌数	重点的情報サービス資料数	資料保存等コスト	協力支援サービスコスト
		指標2		ホームページ数	インターネットパソコン利用可能人数				子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業数				協力レファレンス回答時間
	アウトプット	指標1	展示イベント等の来場者数	ホームページアクセス数	オンラインデータベース総利用時間	資料購入率	レファレンス件数	来館者資料利用冊数	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	東京関係レファレンス件数	重点的情報サービスレファレンス件数	収蔵可能冊数	区市町村立図書館の協力支援事業利用数
		指標2		ホームページ全アクセス数	インターネットパソコン稼働率					資料入手所要時間			
	アウトカム	指標1	来場者新規認知者数	ホームページ満足度	利用目的来館者数	資料に対する満足度、蔵書期待度	レファレンス満足度	来館者資料閲覧時間	児童青少年資料協力貸出冊数	東京資料利用者満足度	重点的情報サービス利用者満足度	長期保存資料利用可能率	区市町村立図書館協力支援事業満足度
		指標2		作成費用単位アクセス数	プリントアウト件数(情報入手有効度)				都内児童生徒の読書活動				
ミクロ	インプット	指標1	展示イベント等の開催コスト	蔵書検索データベースレコード数	な 当 た 事 業 に つ く い て は 、 マ ク ロ 指 標 の マ ク ロ 指 標 の 切 り 分 け が 困 難	参考図書資料購入費		子供読書活動推進資料配布数	東京資料開架冊数及び開架率	重点的情報サービスコスト	「東京」地域資料総合目録データベース入力件数		
		指標2		コンテンツ作成・更新数					灰色文献収集冊数			東京資料灰色文献比率	「東京」地域資料総合目録データベース蓄積件数
	アウトプット	指標1	来場者のコメント数及びコメント率(満足度)	蔵書検索データベースのアクセス数及び検索回数		コンテンツアクセス数	来館者資料利用冊数	レファレンス回答所要時間		東京資料蔵書検索可能性	重点的情報サービス関連事業参加者数	協力レファレンス回答件数(質問種類別、NDC分類別)	
		指標2		コンテンツアクセス数						来館者資料閲覧時間率			東京資料利用者満足度
	アウトカム	指標1	マスコミ露出度	蔵書検索データベース満足度		コンテンツ満足度	来館者資料閲覧時間率		来館者満足度	都内児童生徒図書館利用率	東京資料利用者満足度	重点的情報サービス利用者満足度	「東京」地域資料総合目録データベース利用件数
		指標2		コンテンツ満足度						要求タイトル所蔵率			

【資料4】

事業名 事業1 ◆タイムリーな企画展等の実施

事業の概要 タイムリーで魅力的なイベント(企画展示や公開講座、講演会など)を図書館内外で効果的に実施する。

事業の目的 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をアピールし、都立図書館への認知と理解を促進する。

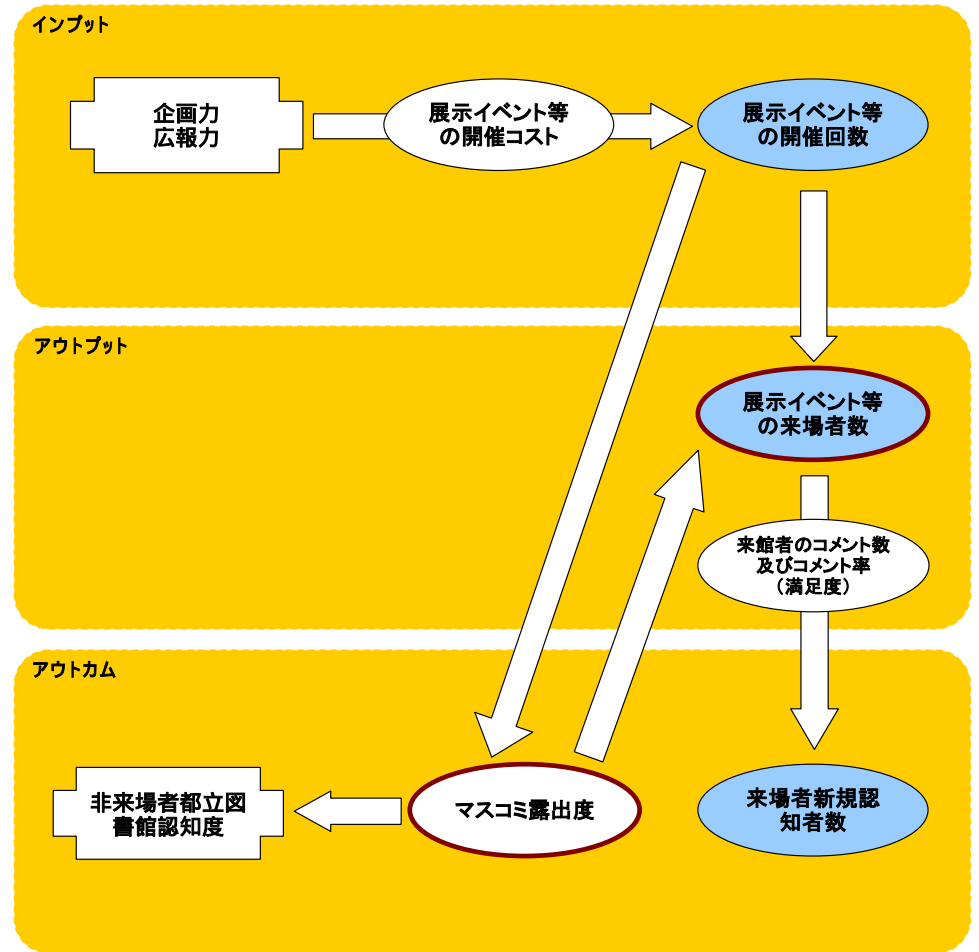
評価の観点 社会情勢に合致した魅力ある内容で効果的に実施し、情報発信の機能を果たしているか。都立図書館の認知度向上に貢献しているか。

マ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1 展示イベント等の開催回数	都立図書館が主催した企画展示や講座、講演会などの全回数。	1テーマにつき1回と数える。ミニ展示(来場者が計測できないものは除く)。
ア ウ ト プ ット	指標1 展示イベント等の来場者数	都立図書館が主催した展示や講座、講演会などの全来場者数。	都立図書館主催の展示イベント等へ実際に来場した人数とする。
ア ウ ト カ ム	指標1 来場者新規認知者数	都立図書館が主催した展示や講座、講演会などへの来場者のうち、新たに都立図書館を認知した人数。絶対数及び割合で示す。展示等が都立図書館への認知度向上に貢献しているかを計測する。	全ての都立図書館主催展示イベント等で認知度(都立図書館を知っていたか等)に関するアンケート調査を実施する。

ミ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1 展示イベント等の開催コスト	都立図書館が主催した展示や講座、講演会などの企画立案から準備、実施終了までに当たった担当者の延べ作業時間。展示イベント毎に算出する。	各担当者が概算で時間を積算する。
ア ウ ト プ ット	指標1 来場者のコメント数及びコメント率(満足度)	都立図書館が主催した展示や講座、講演会などの来場者からの展示等に対するコメントの数。展示イベント毎に算出する。コメントは、アンケート用紙、メールなど媒体は問わない。来場者にとって魅力ある展示イベントであったか、タイムリー性はあったかを計測する。	全ての都立図書館主催展示イベント等でアンケート調査を実施する。感想をメールでも受け付けるようにする。
ア ウ ト カ ム	指標1 マスコミ露出度	都立図書館が主催した展示や講座、講演会などが、新聞、雑誌、TVなどマスコミに取り上げられた回数。広報の効果及び展示等が都立図書館の認知度向上に貢献しているか、魅力ある展示等であったか、知的関心を集めたかを計測する。	展示イベント毎に算出する。

他館と比較可能 他館との比較に別途調査が必要 数値取得に別途調査が必要

各指標の相関図



マクロ指標 ミクロ指標 指標化は困難であるが、当事業における重要な要素
 事業の流れ及び各指標の関係性

【資料5】

事業名 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

事業の概要 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。

事業の目的 インターネットを活用した一層の情報サービスの推進。

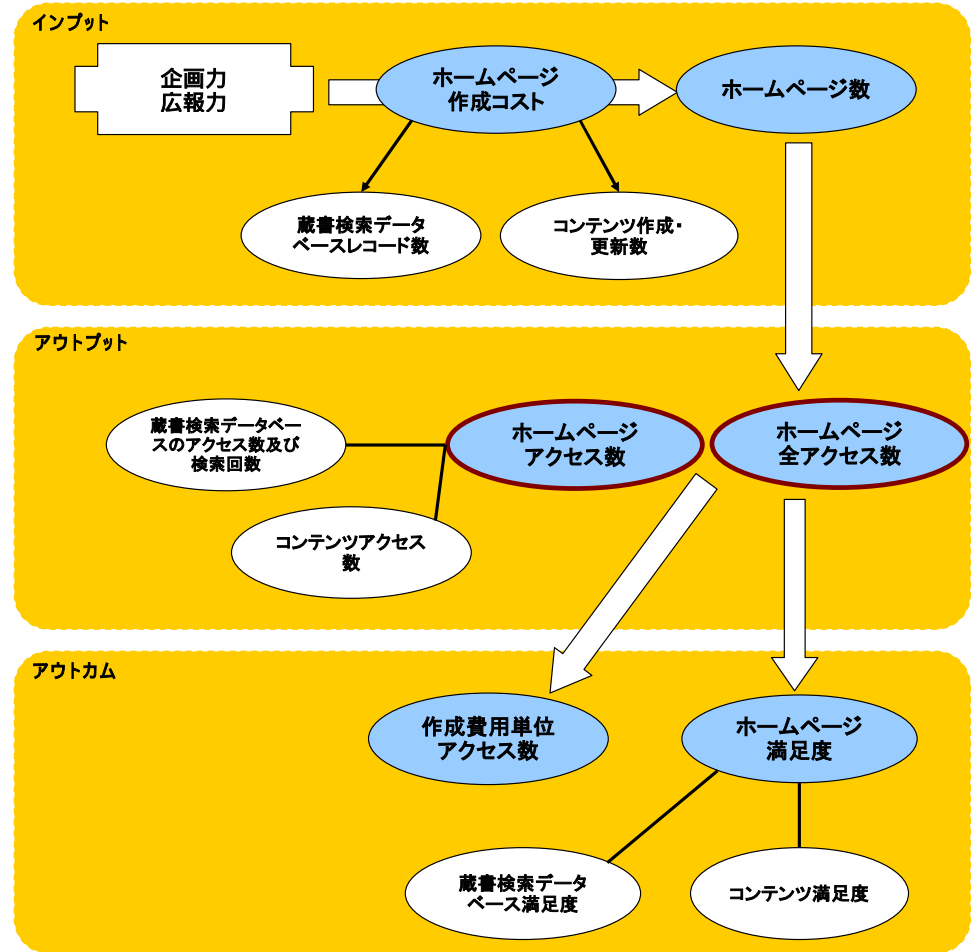
評価の観点 インターネットの特性を活かして、情報サービスが推進されているか。発信している情報は多岐に渡り、役に立っているか。

マ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
インターネット	指標1 ホームページ作成コスト	都立図書館ホームページを作成するためにかかった担当者の延べ作業時間。	各担当者が概算で時間を算出する。
	指標2 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。	物理的なページ数とする。
アウトネット	指標1 ホームページアクセス数	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件数。	トップページのアクセスカウンタの数値から算出する。
	指標2 ホームページ全アクセス数	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アクセス数の合計。	各ページのアクセスカウンタの数値から算出する。
アウトカム	指標1 ホームページ満足度	都立図書館ホームページ全体に対する満足度。事業の効果を計測する。	アンケート調査を実施する。
	指標2 作成費用単位アクセス数	都立図書館ホームページ作成作業1時間当たりのアクセス数。事業の効果を計測する。	ホームページ全アクセス数 / ホームページ作成コスト とする。

ミ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
インターネット	指標1 蔵書検索データベースレコード数	都立図書館の「蔵書検索」データベースにおける書誌数。	図書館システムから算出する。
	指標2 コンテンツ作成・更新数	都立図書館ホームページ上のレファレンス関連コンテンツとして、年度内に作成・更新したコンテンツの数。	各担当者が算出する。
アウトネット	指標1 蔵書検索データベースのアクセス数及び検索回数	都立図書館の「蔵書検索」データベースに対するアクセス数および検索回数。	図書館システムから算出する。
	指標2 コンテンツアクセス数	都立図書館ホームページ上のレファレンス関連コンテンツへのアクセス数。	アクセスカウンタの数値から算出。
アウトカム	指標1 蔵書検索データベース満足度	都立図書館の「蔵書検索」データベースに対する満足度。事業の効果を測定する。	アンケート調査を実施する。
	指標2 コンテンツ満足度	都立図書館ホームページ上のレファレンス関連コンテンツに対する満足度。事業の効果を測定する。	アンケート調査を実施する。

他館と比較可能 他館との比較に別途調査が必要 数値取得に別途調査が必要

各指標の相関図



マクロ指標 ミクロ指標 指標化は困難であるが、当事業における重要な要素

事業の流れ及び各指標の関係性

【資料6】

事業名 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利用

事業の概要 来館者に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。(オンラインデータベースとは、インターネット上の商用データベースを指す。)

事業の目的 インターネットを活用した一層の情報サービスの推進。

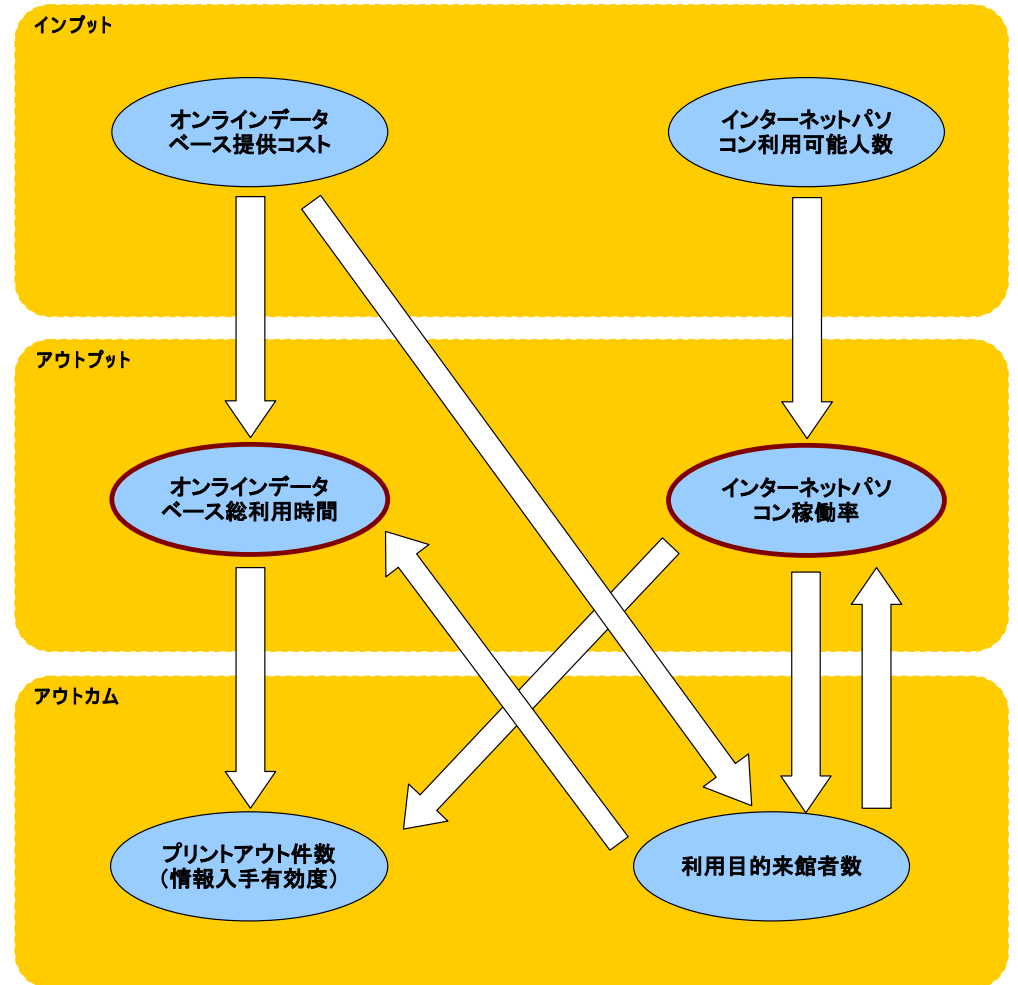
評価の観点 アクセスの機会の提供は充分か。情報収集に十分活用されているか。役立っているか。

マ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1 オンラインデータベース提供コスト	オンラインデータベースを提供するための費用。	決算による。
	指標2 インターネットパソコン利用可能人数	都立図書館が提供するインターネットパソコンの1ヶ月あたりの利用可能人数。	概算で算出する。
ア ウ ト プ ット	指標1 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。	利用簿による。
	指標2 インターネットパソコン稼働率	都立図書館が提供するインターネットパソコンの1ヶ月あたりの稼働率。	月平均利用人数/インターネットパソコン利用可能人数とする。
ア ウ ト カ ム	指標1 利用目的来館者数	オンラインデータベース・インターネット利用を目的とした来館者数。利用者にとって役に立ったか、必要な情報が入手できたか等の事業効果を測定する。	利用人数による。
	指標2 プリントアウト件数(情報入手有効度)	オンラインデータベース・インターネット利用におけるプリントアウト件数。プリントアウトという行為を欲しい情報を手に入れたと捉え、利用者にとって役に立ったか、必要な情報が入手できたか等の事業効果を測定する。	プリントアウト申込書から算出する。

ミ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1		
ア ウ ト プ ット	指標1		
ア ウ ト カ ム	指標1		

当事業については、マクロ指標とマイクロ指標の切り分けが困難なため、マクロ指標のみ設定した。

各指標の相関図



マクロ指標
 ミクロ指標
 指標化は困難であるが、当事業における重要な要素
 事業の流れ及び各指標の関係性

他館と比較可能

他館との比較に別途調査が必要

数値取得に別途調査が必要

【資料7】

事業名
事業4 ◆ 蔵書の充実 調査研究に役立つ資料の収集

事業の概要 必要な基本資料はできる限り収集し、重点的情報サービスの各分野の資料を充実させる。「東京マガジンバンク」を創設し雑誌の収集を一層充実させる。

事業の目的 都民の情報ニーズに合わせポイントを絞って収集する。課題解決を支援するために重点的情報サービスの資料を充実させる。

評価の観点 ニーズに合った、多様な資料が効率的に収集されているか。資料の充実が図られ、課題解決支援に役立っているか。

マ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ッ ト	指標1 資料購入費	都立図書館の年度における資料購入費用。	予算による。
	指標1 資料購入率	年度購入対象点数(都立図書館として収集すべき点数)に対する実際の購入率。必要な資料が効率的に収集されているかを計測する。	購入点数/購入対象点数とする。購入対象点数の算出は都立図書館が行う。
	指標1 資料に対する満足度、蔵書期待度	都立図書館の蔵書に対する分野別の満足度、および、期待度。	来館者、非来館者に対するアンケート調査を実施する。

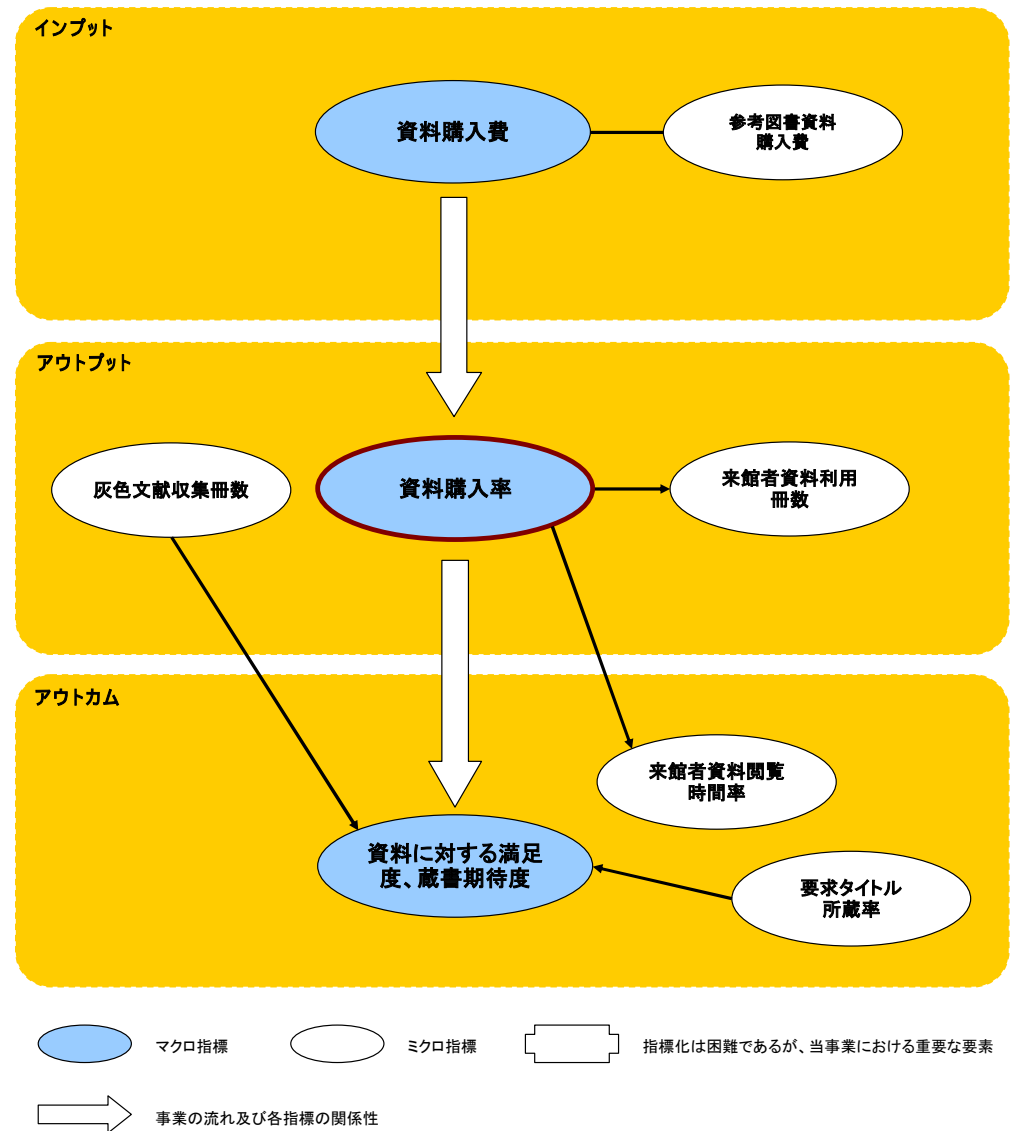
ミ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ッ ト	指標1 参考図書資料購入費	都立図書館の年度における参考図書資料の購入費用。調査研究図書館としての蔵書の充実度を計測する。	決算による。
	指標1 灰色文献収集冊数	都立図書館の年度における灰色文献(受贈資料)の収集冊数。調査研究図書館としての蔵書の充実度を計測する。	図書館システムから算出する。
ア ウ ッ ト プ ッ ト	指標2 来館者資料利用冊数	都立図書館の来館者が資料を利用した延べ冊数。資料は開架閉架を問わない。	来館者に対するアンケート調査を実施する。
	指標1 来館者資料閲覧時間率	都立図書館来館者の館内滞在時間に対する資料を閲覧(利用)していた時間の割合。ニーズに合った資料が十分に利用されているか計測する。	来館者資料閲覧時間/来館者館内滞在時間とする。図書館による目視調査及びアンケート調査を実施する。
ア ウ ッ ト カ ム	指標2 要求タイトル所蔵率	特定の資料の参考文献リストに挙げた資料をどれだけ都立図書館で所蔵しているか。調査研究図書館としての蔵書の充実度を計測する。	図書館による所蔵調査を実施する。

他館と比較可能

他館との比較に別途調査が必要

数値取得に別途調査が必要

各指標の相関図



【資料8】

事業名 事業5◆ワンストップサービスの導入① レファレンスサービスの充実

事業の概要 レファレンス・資料出納・複写のカウンター、重点的情報サービスコーナーを1階に集中配置する。また、主題図書資料を2階と3階に集中させ、開架資料の増加を図る。

事業の目的 利用者のニーズに合わせて図書館の専門的なサービスをより効率的に(1回の手続きで)提供する。

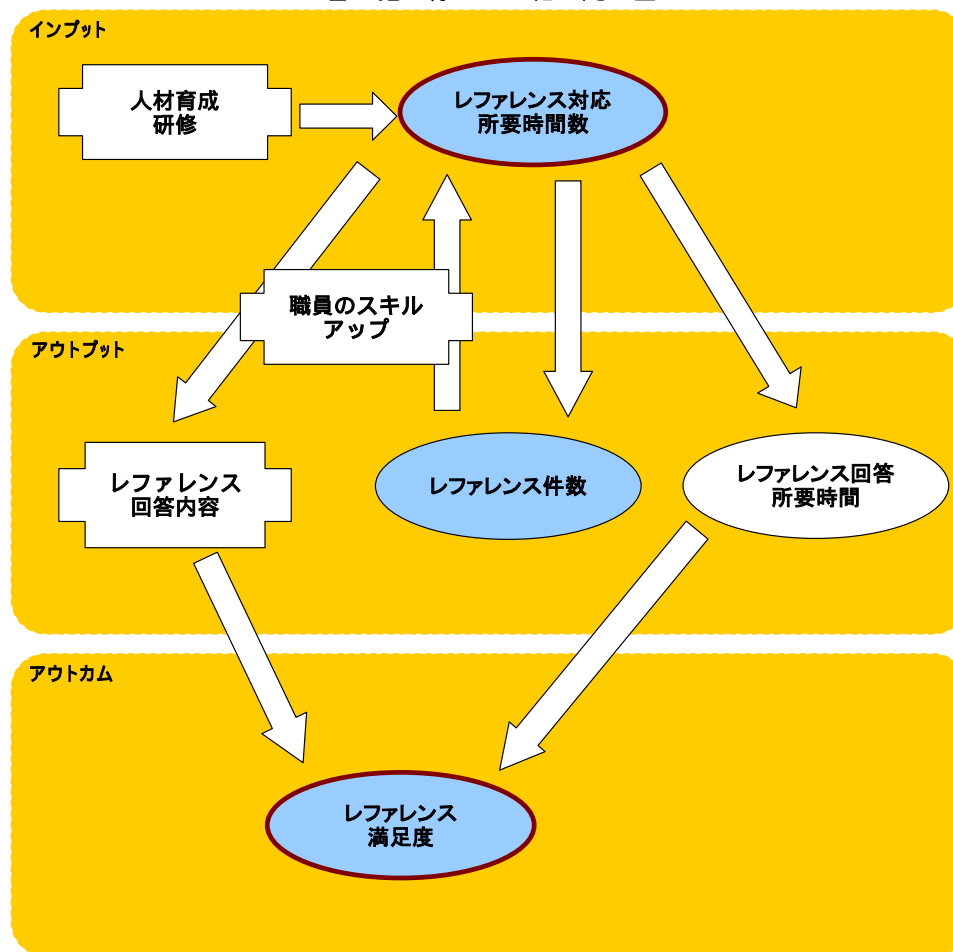
評価の観点 質の高いサービスを迅速に提供しているか。ワンストップで提供しているか。利用者にとって使いやすいか(移動が少ないか)。

マ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1 レファレンス対応所要時間数	レファレンス対応に関わる職員の総時間数。	各担当者が概算で時間を算出する。
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。
ア ウ ト カ ム	指標1 レファレンス満足度	レファレンスの受付から回答までの時間や回答の多様性等を含む、レファレンスに関する満足度。事業効果を測定する。	アンケート調査を実施する。

ミ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1		
ア ウ ト プ ット	指標1 レファレンス回答所要時間	レファレンスの受付から回答までの時間。質問種別(所蔵調査、所蔵機関調査、書誌調査、文献紹介、事実調査等)、質問手段(口頭、電話、Eメール等)別とする。回答時間から事業の効率性を測定する。	各担当者が概算で時間を算出する。
ア ウ ト カ ム	指標1		

他館と比較可能 他館との比較に別途調査が必要 数値取得に別途調査が必要

各指標の相関図



マクロ指標
 ミクロ指標
 指標化は困難であるが、当事業における重要な要素
 事業の流れ及び各指標の関係性

【資料9】

事業名 事業6◆ワンストップサービスの導入② 利用しやすい蔵書配置（館内環境）

事業の概要 レファレンス・資料出納・複写のカウンター、重点的情報サービスコーナーを1階に集中配置する。また、主題図書資料を2階と3階に集中させ、開架資料の増加を図る。

事業の目的 利用者のニーズに合わせて図書館の専門的なサービスをより効率的に(1回の手続きで)提供する。

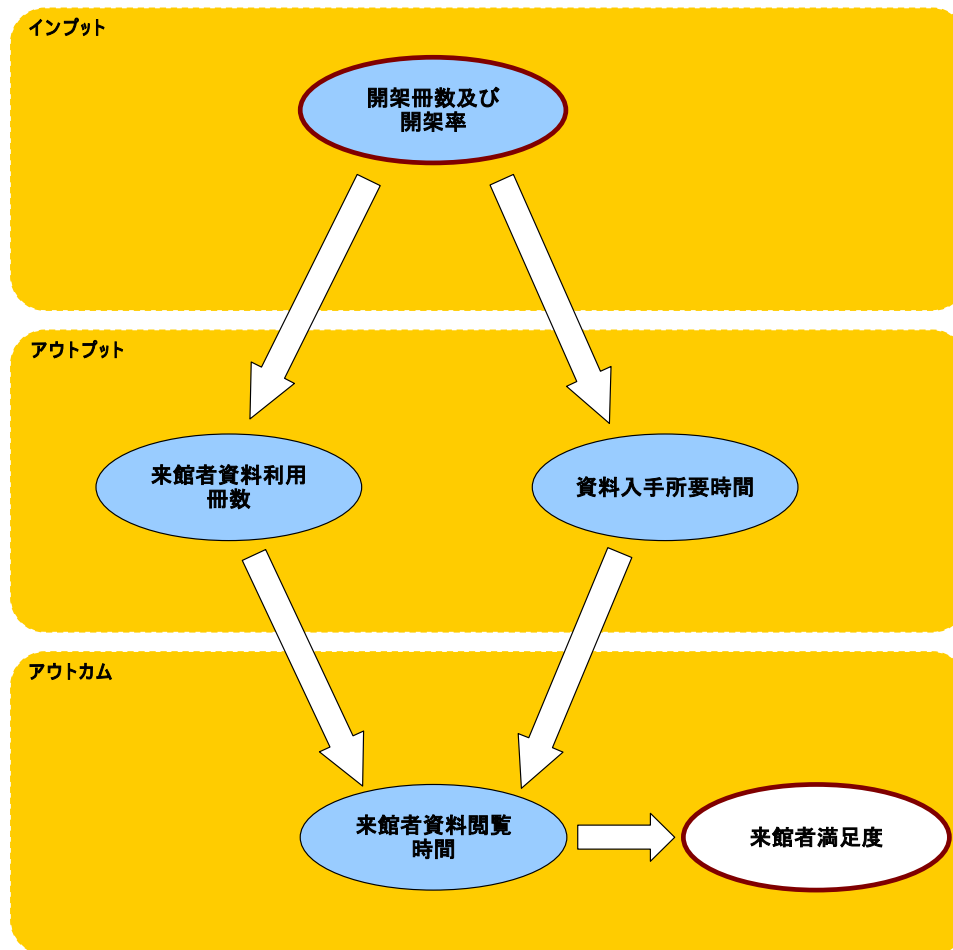
評価の観点 質の高いサービスを迅速に提供しているか。ワンストップで提供しているか。利用者にとって使いやすいか(移動が少ないか)。

マ ク ロ				
		指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1	開架冊数及び開架率	都立図書館における全蔵書、昭和26年以降に刊行された蔵書、最近10年間に刊行された蔵書、それぞれの開架割合。開架資料について評価することで、利便性を計測する。	図書館システムから算出する。
	指標1	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。資料は開架閉架を問わない。	来館者に対するアンケート調査を実施する。
ア ウ ト プ ット	指標2	資料入手所要時間	都立図書館内において、利用者の開架資料請求から手にするまでにかかった時間。	各担当者が概算で時間を算出する。
ア ウ ト カ ム	指標1	来館者資料閲覧時間	都立図書館において、来館者が資料を閲覧(利用)していた時間。その増加傾向を調査することで、利便性を計測する。	図書館による目視調査及びアンケート調査を実施する。

ミ ク ロ				
		指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1			
ア ウ ト プ ット	指標1			
ア ウ ト カ ム	指標1	来館者満足度	都立図書館の蔵書配置に対する来館者の満足度。事業の効果を計測する。	来館者に対するアンケート調査を実施する。

他館と比較可能 他館との比較に別途調査が必要 数値取得に別途調査が必要

各指標の関連図



● マクロ指標 ○ ミクロ指標 □ 指標化は困難であるが、当事業における重要な要素

➡ 事業の流れ及び各指標の関係性

【資料10】

事業名 事業7 ◆子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援

事業の概要	子供読書活動推進資料の作成・配布等、「東京都子ども読書活動推進計画」に基づく事業の実施。子供読書報告会や人材育成等、区市町村立図書館等との連携事業の実施。教育活動支援のための資料提供や障害のある子供の読書活動支援、都立学校図書館への支援を行う。
事業の目的	区市町村や関連機関と連携を深め積極的に事業を行う。都全域の底上げ充実を図る。学校の教育活動、児童生徒の学習活動へのサポートを図る。
評価の観点	積極的に事業を行っているか。地域・家庭での読書活動が一層推進されているか。学校図書館等への情報提供、図書館の整備、利用促進をサポートしているか。

マ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1 児童青少年サービスコスト	都立多摩図書館児童青少年資料係職員、学校教育活動支援に関わる職員の活動のコスト(時間)。	各担当者が概算で時間を算出する。
	指標2 子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業数	都立図書館が関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。	『事業概要』(都立図書館)による。
ア ウ ト プ ット	指標1 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	子供読書活動推進及び学校教育活動支援に関連した、都立図書館関連事業への全参加者数。	『事業概要』(都立図書館)による。
ア ウ ト カ ム	指標1 児童青少年資料協力貸出冊数	都立図書館の所蔵する児童資料、青少年資料を都内区市町村立図書館に協力貸出した冊数。増加率の変化を見ることで、事業効果を計測する。	図書館システムから算出する。
	指標2 都内児童生徒の読書活動	未読者率の減少、学校図書館の利用増、読書好きの児童生徒の増など、都内児童生徒の読書活動の変化。変動を見ることで、事業の効果を測定する。	東京都教育委員会が実施する調査による。

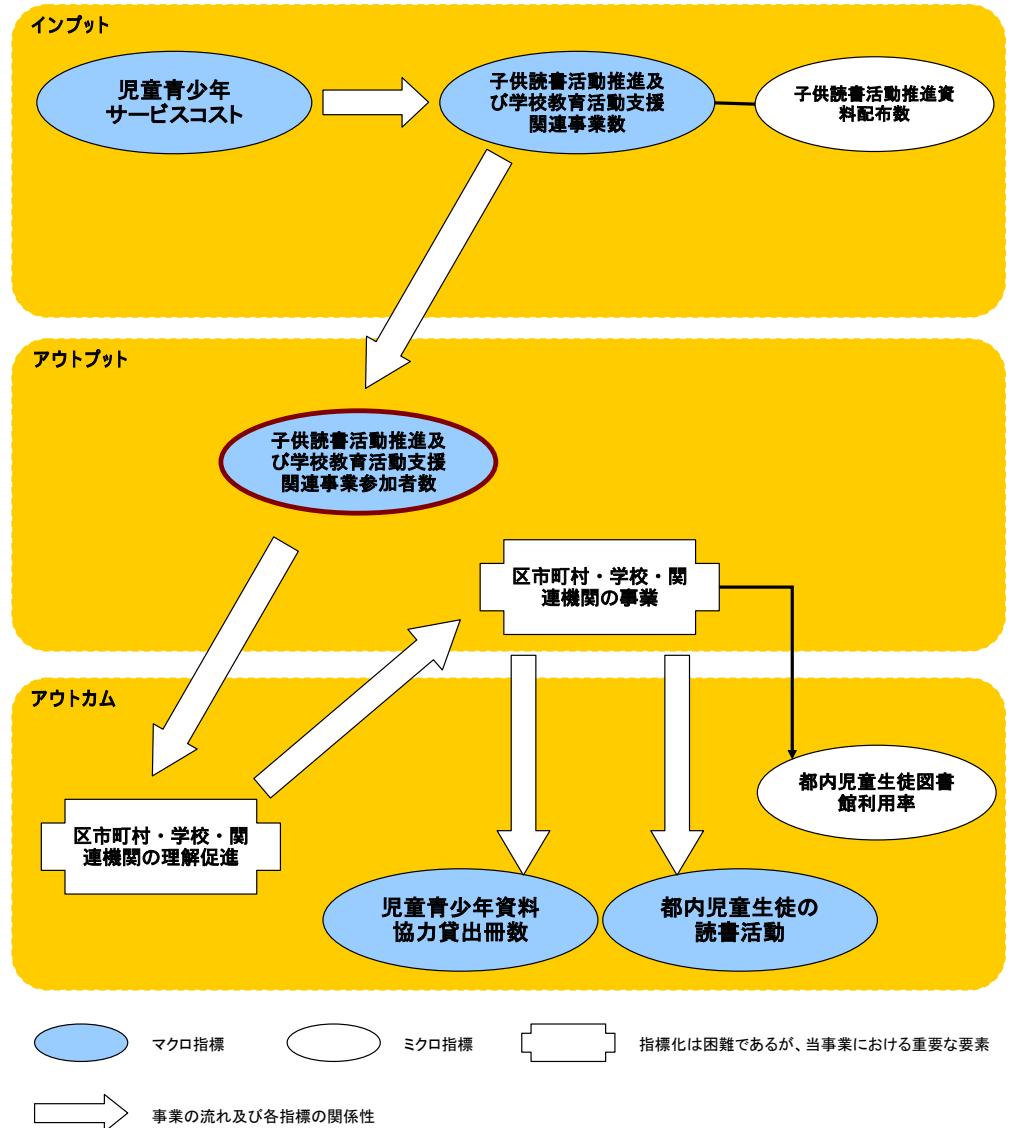
ミ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1 子供読書活動推進資料配布数	都立図書館が読書活動推進のために配布する資料の全配布数。	決算による。
ア ウ ト プ ット	指標1		
ア ウ ト カ ム	指標1 都内児童生徒図書館利用率	都内区市町村立図書館における、児童生徒の登録率及び貸出冊数。	「東京都公立図書館調査」から算出する。

他館と比較可能

他館との比較に別途調査が必要

数値取得に別途調査が必要

各指標の相関図



【資料11】

事業名 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

事業の概要 都市産業、都市環境、都市文化・世相の3テーマの情報を提供する。東京室を東京の情報センターとして拡充する。企画展示を実施する。

事業の目的 都民ニーズの高い分野に重点を置いた情報サービスを提供する。都民の課題解決を多様な角度から重点的に支援する。東京の情報センターの役割を果たす。

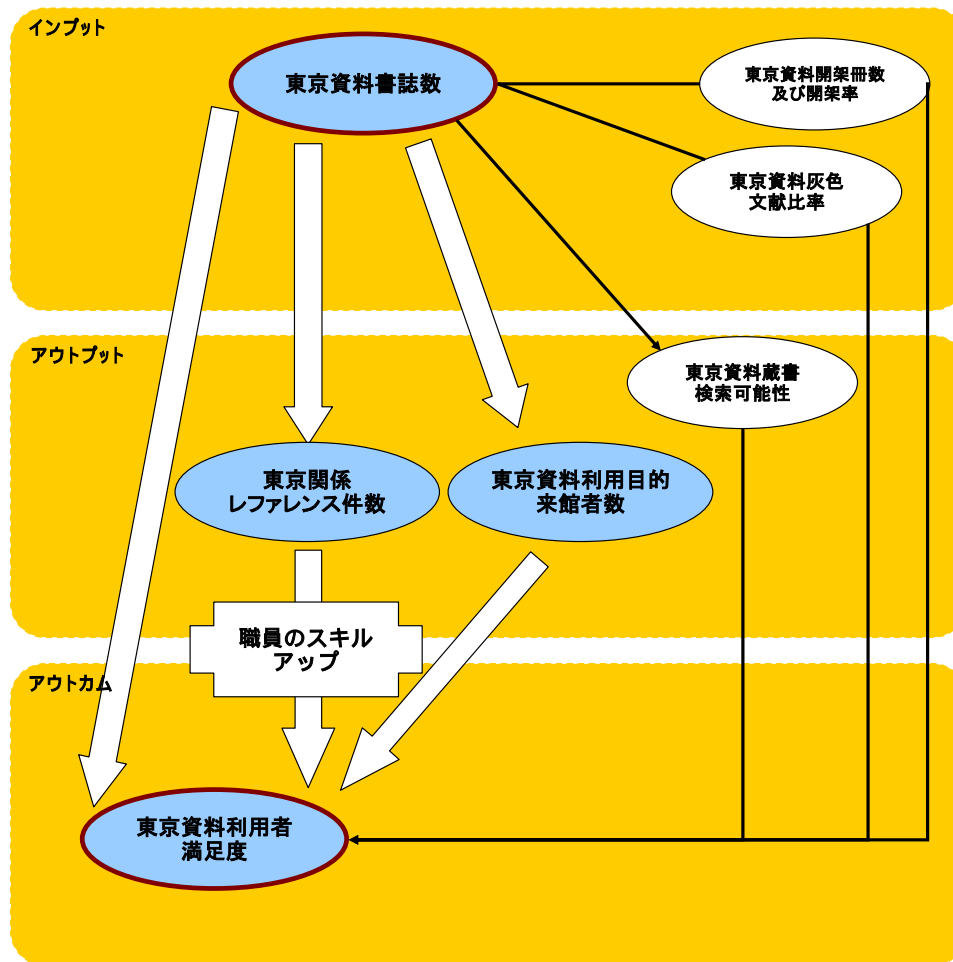
評価の観点 ニーズに合致しているか。多様にサービスを提供しているか。課題解決に寄与しているか。情報発信は充分か。

マ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プット	指標1 東京資料書誌数	都立図書館の「蔵書検索」データベースにおける東京に関する地域資料の書誌数。	図書館システムから算出する。
アウ トプット	指標1 東京関係レファレンス件数	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。政策立案支援サービスによるレファレンスを含む。	統計による。
アウ トカム	指標2 東京資料利用目的来館者数	都立図書館所蔵の東京に関する地域資料の利用を目的として来館した利用者の数。	アンケート調査を実施する。
アウ トカム	指標1 東京資料利用者満足度	東京に関する地域資料の利用者の満足度。事業効果を測定する。	アンケート調査を実施する。

ミ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プット	指標1 東京資料開架冊数及び開架率	東京に関する地域資料の開架冊数及び、開架冊数の割合。	図書館システムから算出する。
イン プット	指標2 東京資料灰色文献比率	東京に関する地域資料における灰色文献の割合。灰色文献とは、受贈資料のほか、出版物取次店を通らない資料を指す。東京に関する地域資料の充実度を計測する。	図書館システムから算出する。対東京資料比(ストック)及び対年度比(フロー)を算出する。
アウ トプット	指標1 東京資料蔵書検索可能性	都立図書館の「蔵書検索」データベースにおける、東京に関する地域資料が検索できる割合。	検索可能東京資料数/全東京資料数 とする。
アウ トカム	指標1 東京資料利用者満足度	東京に関する地域資料の利用者の満足度。事業効果を測定する。	アンケート調査を実施する。

他館と比較可能 他館との比較に別途調査が必要 数値取得に別途調査が必要

各指標の関連図



マクロ指標
 ミクロ指標
 指標化は困難であるが、当事業における重要な要素
 事業の流れ及び各指標の関係性

【資料12】

事業名 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

事業の概要 経済活動、健康・医療、法律の各情報サービスを重点的に取り上げ、サービスをより一層充実させる。コーナーの設置による直接サービスに加え、相談会、講演会などの開催、ホームページの充実などに取り組む。

事業の目的 都民ニーズの高い分野、都市で活動するための課題の解決に役立つ情報を提供する。

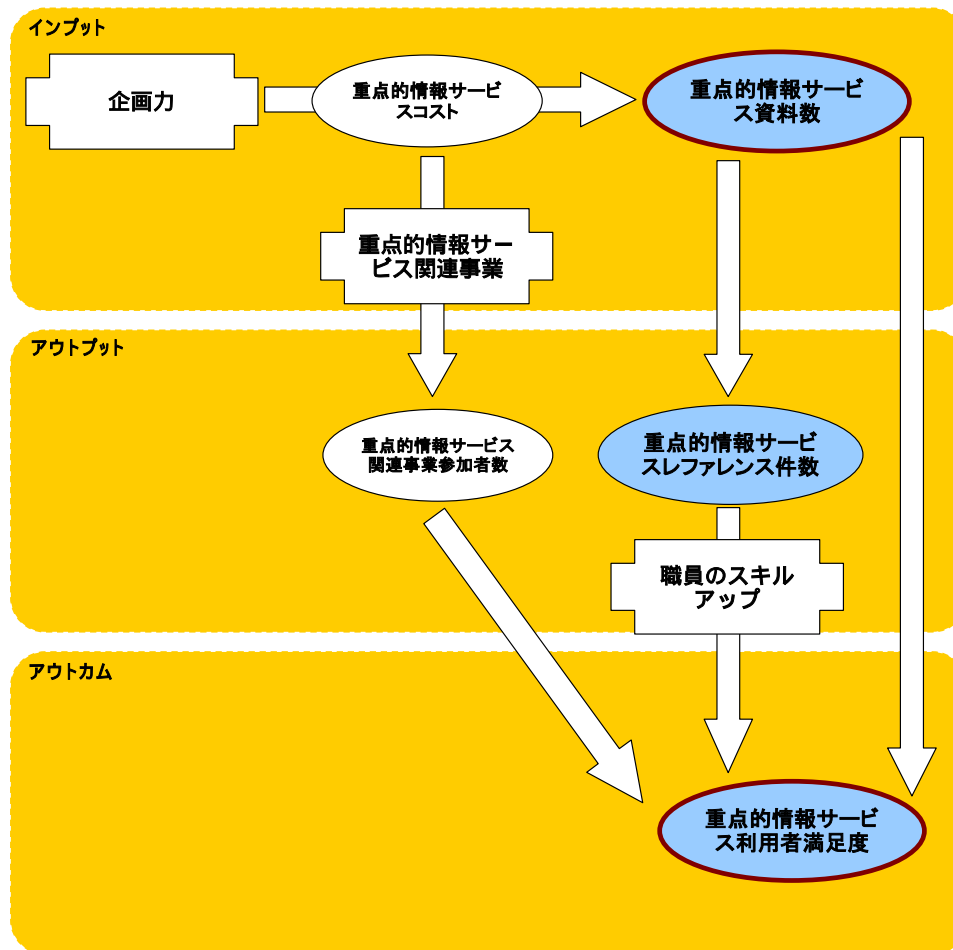
評価の観点 情報提供は充分か。課題解決につながったか。ニーズに合致しているか。多様にサービスを提供しているか。

マ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1 重点的情報サービス資料数	経済活動、健康・医療、法律の重点的情報サービスに関する資料数。	各情報コーナーに設置した資料数とする。図書館システムから算出する。
ア ウ ト プ ット	指標1 重点的情報サービスレファレンス件数	都立図書館に寄せられた、経済活動、健康・医療、法律の重点的情報サービスに関するレファレンス件数。	統計による。
ア ウ ト カ ム	指標1 重点的情報サービス利用者満足度	経済活動、健康・医療、法律の重点的情報サービスに関する、来館者、非来館者による利用満足度。事業効果を計測する。	仕事や生活に役に立ったか等、アンケート調査を実施する。

ミ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1 重点的情報サービスコスト	経済活動、健康・医療、法律の重点的情報サービスの各テーマ毎にかかるコスト。資料購入費の他、講演会などのイベント開催費なども含む、全コスト。	決算による。
ア ウ ト プ ット	指標1 重点的情報サービス関連事業参加者数	重点的情報サービスに関連した、講演会などの事業への参加者数。経済活動、健康・医療、法律の各テーマ毎に算出する。	『事業概要』（都立図書館）による。
ア ウ ト カ ム	指標1 重点的情報サービス利用者満足度	経済活動、健康・医療、法律の重点的情報サービスに関する、来館者、非来館者による利用満足度。事業効果を計測する。	仕事や生活に役に立ったか等、アンケート調査を実施する。

他館と比較可能 他館との比較に別途調査が必要 数値取得に別途調査が必要

各指標の関連図



マクロ指標 ミクロ指標 指標化は困難であるが、当事業における重要な要素
 事業の流れ及び各指標の関係性

【資料13】

事業名
事業10◆資料保存と収蔵対策

事業の概要 資料保存の考え方を明確にし、短期・中期・長期的な収蔵対策を行い収蔵能力の向上を図る。

事業の目的 貴重資料を含めた図書館資料の保全と今後の収蔵対策を検討する。

評価の観点 収蔵能力の向上や資料保全対策が行われたか。資料の保存が長期的に図られているか。

マ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プット	指標1 資料保存等コスト	書架の増設費用や補修、媒体変換等にかかる人員・費用等、資料保存対策のコスト。	各担当者が概算で時間を算出する。
	指標1 収蔵可能冊数	都立図書館が収蔵可能な冊数。	『事業概要』(都立図書館)による。
アウ トプット	指標2 補修・製本冊数	都立図書館の館内外において、補修及び製本を行った冊数。 資料保存が適切に行われているかを計測する。	統計による。
	指標1 長期保存資料利用可能率	長期保存資料のうち、利用可能な状態にある資料の割合。 長期的な保存が図られているかを計測する。	図書館システム及び調査により算出する。
アウ トカム	指標2 資料保存環境	都立図書館の資料保存環境について、書庫環境(温度・湿度・紫外線等)や利用環境等、総合的に評価する。	調査により算出する。

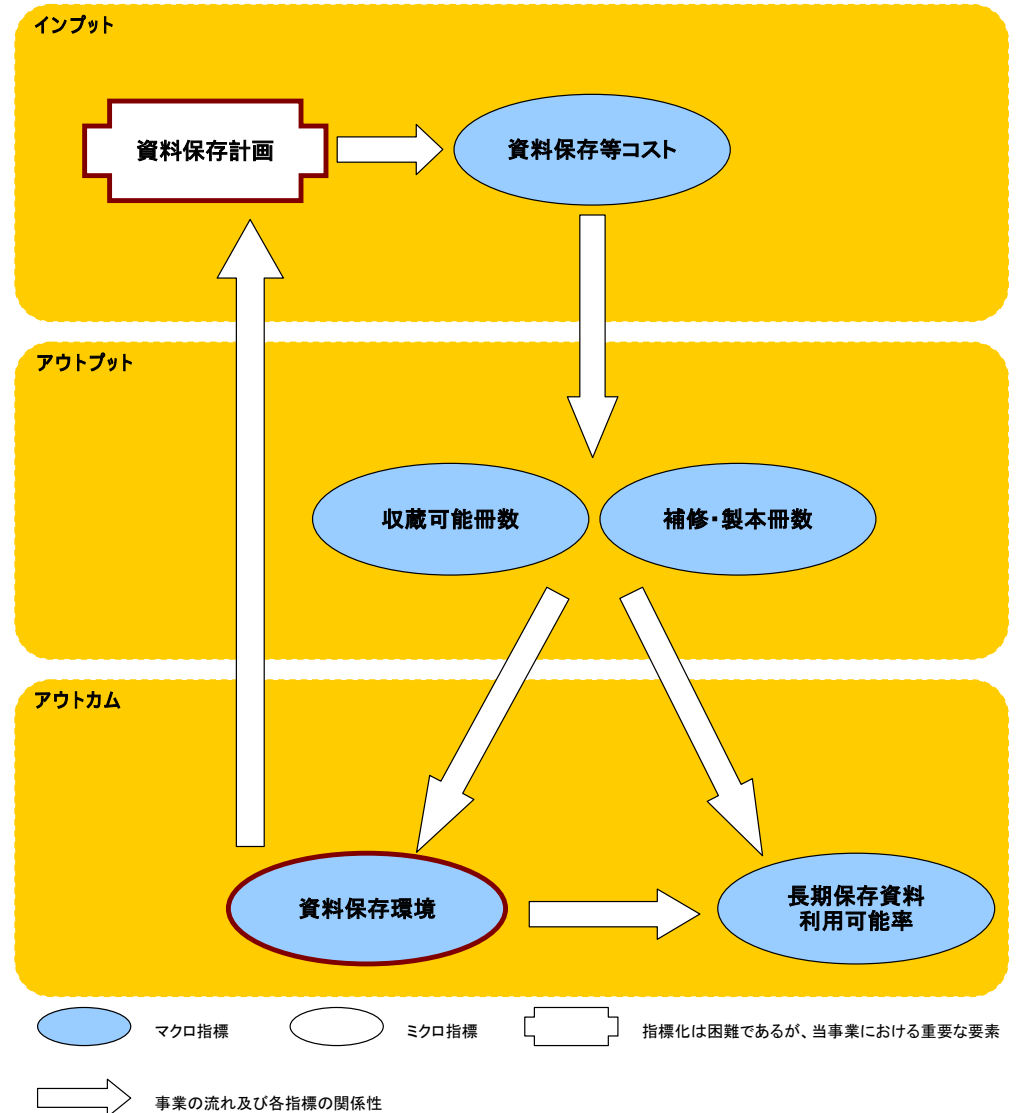
ミ ク ロ			
	指標名	定義等	算出方法
イン プット	指標1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 当事業については、マクロ指標とマイクロ指標の切り分けが困難なため、マクロ指標のみ設定した。 </div>	
アウ トプット	指標1		
アウ トカム	指標1		

他館と比較可能

他館との比較に別途調査が必要

数値取得に別途調査が必要

各指標の相関図



マクロ指標 マイクロ指標 指標化は困難であるが、当事業における重要な要素

事業の流れ及び各指標の関係性

【資料14】

事業名 事業11◆協力支援サービス

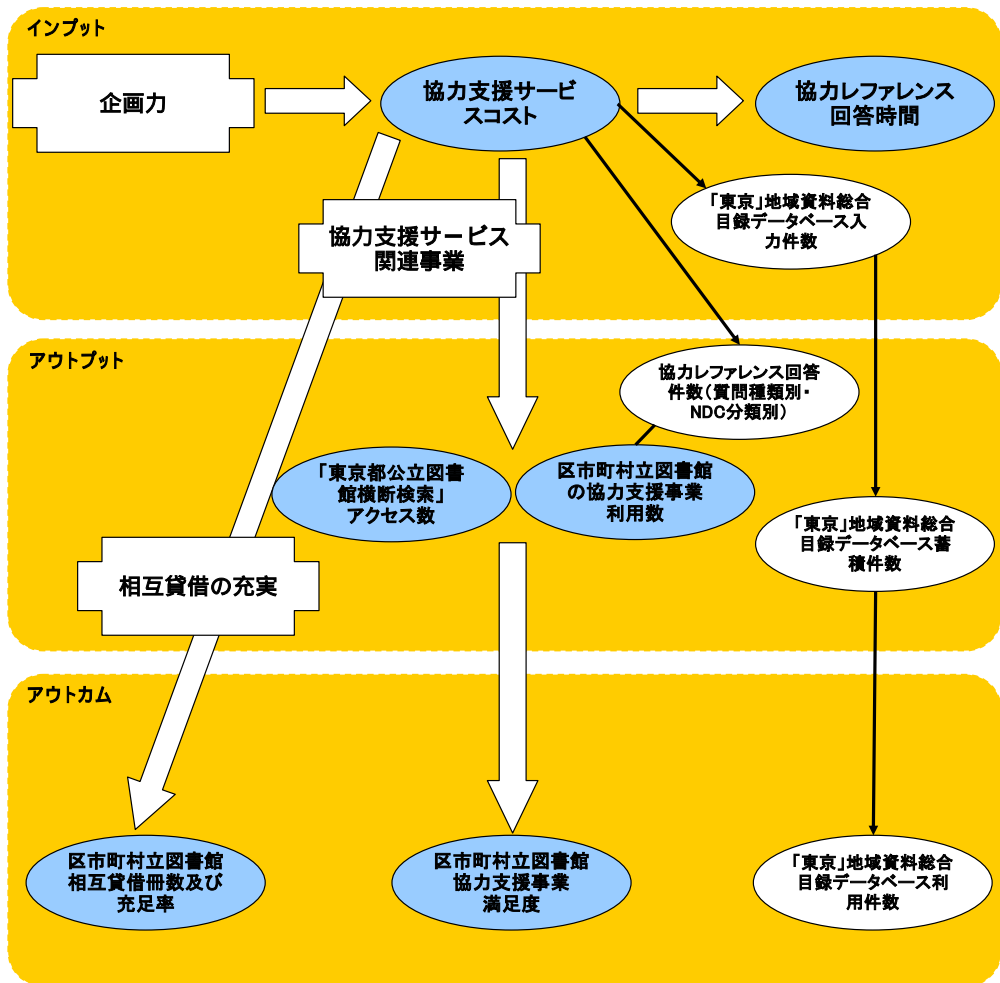
事業の概要	区市町村立図書館の運営及びサービスを支援していく。「東京」の地域資料の総合目録データベースの作成、区市町村立図書館で解決できなかったレファレンスの受付・回答、地域資料に関する協同レファレンスサービス、区市町村立図書館間の相互貸借の促進などを実施する。
事業の目的	区市町村立図書館の新しい動きを積極的に支援していく。地域資料等の収集・提供に関する連携の仕組み作りに取り組む。区市町村立図書館の課題解決支援能力の向上を図る。都立図書館の役割を明確にし、協力貸出のあり方を見直した上で相互貸借のルールを整備し、区市町村立図書館間の相互貸借を推進する。
評価の観点	積極的に事業を行っているか。効果的な支援を行えたか。仕組み作りは進んだか。

		マ ク ロ		
		指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1	協力支援サービスコスト	都立中央図書館協力支援係職員、都立多摩図書館の協力貸出に関わる職員の活動時間。	各担当者が概算で時間を算出する。
	指標2	協同レファレンス回答時間	都立図書館が区市町村立図書館から申し込まれた協同レファレンスについて、受付から回答するまでに要した日数。	管理簿による。
ア ウ ト プ ット	指標1	区市町村立図書館の協力支援事業利用数	都立図書館が提供している協力支援事業を、区市町村立図書館が利用した件数。協同レファレンス件数、協力貸出冊数を含む。	統計による。
	指標2	「東京都公立図書館横断検索」アクセス数	都立図書館が提供している「東京都公立図書館横断検索」へのアクセス数。	アクセスカウンタの数値から算出する。
ア ウ ト カ ム	指標1	区市町村立図書館協力支援事業満足度	都立図書館が提供している協力支援事業に関する区市町村立図書館の満足度。事業の効果を計測する。	アンケート調査を実施する。
	指標2	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。いずれも協力貸出・相互貸借の全体での数値とする。協力貸出・相互貸借の充実度を計測する。	「東京都公立図書館調査」から算出する。充足率は、区市町村立図書館からの借用冊数/他館からの借用冊数とする。

		ミ ク ロ		
		指標名	定義等	算出方法
イン プ ット	指標1	「東京」地域資料総合目録データベース入力件数	「東京」に関する地域資料総合目録データベースに新たに追加したデータ件数。	統計による。
ア ウ ト プ ット	指標1	「東京」地域資料総合目録データベース蓄積件数	「東京」に関する地域資料総合目録データベースに登録してある全データ件数。	統計による。
	指標2	協同レファレンス回答件数(質問種別、NDC分類別)	都立図書館が区市町村立図書館から申し込まれた協同レファレンスに対して回答した件数。質問種別及びNDC分類別に算出する。	図書館内で分類する。
ア ウ ト カ ム	指標1	「東京」地域資料総合目録データベース利用件数	「東京」に関する地域資料総合目録データベースが検索された回数。	統計による。

他館と比較可能 他館との比較に別途調査が必要 数値取得に別途調査が必要

各指標の相関図



マクロ指標
 ミクロ指標
 指標化は困難であるが、当事業における重要な要素
 事業の流れ及び各指標の関係性

【資料15】

都立図書館の基礎指標

		指標名	説明	算出方法
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。	『事業概要』(都立図書館)による。
	指標 2	資料購入費	都立図書館の年度における資料購入費用。	予算による。
	指標 3	職員数(うち司書数及び割合)	司書職員を含む全職員数(そのうちの司書職員数と全職員数における司書職員の占める割合)。	『日本の図書館』(日本図書館協会)による。
	指標 4	受入冊数	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。
	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(「蔵書検索」データベース以外の検索可能な書誌を含む)。	図書館システム等による。
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。
	指標 2	協力貸出冊数	都立図書館が区市町村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。
	指標 3	ホームページアクセス数	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件数。	『事業概要』(都立図書館)による。
	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。
	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。
	指標 6	閉架資料利用冊数	都立図書館での閉架資料の利用冊数。	『事業概要』(都立図書館)による。
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。
	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
	指標 3	マスコミ露出度	都立図書館が、新聞、雑誌、TVなどマスコミに取り上げられた回数。	各担当者が算出する。

評価シート

事業概要

対象	(誰が・何が)	利用者など、サービス受容者側からの視点で記述。誰でもが分かりやすい表現とする。
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	
目的	(結果どうなるのか)	
概要		

取組

-
-
-
-

当該年度の取組を簡潔に記述。
特にどの時点で何を実施したのか、明確にする。

指標(各種データ)

マクロ	指標名	17年度	18年度	19年度	20年度
インプット				→	} 目指す方向性を図示する。
アウトプット				→	
アウトカム				→	

ミクロ	指標名	17年度	18年度	19年度	20年度
インプット					
アウトプット					
アウトカム					

指標に関連するデータはここに記述する。

事業評価

指標をグラフ化したもの 2-3種類程度

観点1	成果	当該年度の成果のまとめ。(アウトプット、アウトカム)
観点2	効率性	成果とコストとの関係。現行での事業経費が適正か、改善の余地があるか。(インプット、アウトプット)
観点3	有効性	期待される成果と実際の成果、あるいは得られると見込まれる成果との関係。実績は向上したか。(アウトプット、アウトカム)
観点4	必要性	事業目標がニーズ又は図書館の使命・方針に照らして妥当性を有しているか、その事業を実施する必要性があるか。
総合評価		事業概要の「意図」から見てどうであったか。 1つ1つの指標の達成度から判断するのではなく、指標を総合的に判断する。

次年度の展開

方向性	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	↓ 具体化していく。
課題改善点	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
取組	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

【資料17】

都立図書館評価のマネジメントサイクル

