区民とともに歩む図書館委員会 第四期報告書

北区の図書館評価基準と
“潜在的利用者”へのアプローチの具体的提言

平成２６年（２０１４年）３月
区民とともに歩む図書館委員会

目　　次

はじめに　・・・　1

「区民とともに歩む図書館委員会」について　・・・　2
・経緯と目的
・第一期～第三期委員会の検討結果
・第四期委員会の検討経過

第四期委員会提言
１　北区の図書館評価基準についての提言　・・・　5

２　“利用者”及び“潜在的利用者”への
アンケート調査によるアプローチについての提言　・・・　5
（１）ＹＡサービス対象者に向けたアンケート調査
（２）多文化サービス対象者に向けたアンケート調査
（３）ユニバーサルサービス対象者に向けたアンケート調査

別紙１　北区の図書館評価基準（案）　・・・　8

別紙２－１　北区立図書館　ＹＡ（ヤングアダルト）サービス
アンケート用紙　・・・　２４

別紙２－２　北区立図書館　多文化サービス　アンケート用紙・・・　２８

別紙２－３　北区立図書館　ユニバーサルサービス　アンケート用紙
・・・　３２

第四期区民とともに歩む図書館委員会委員名簿　・・・　３６

区民とともに歩む図書館委員会設置要綱　・・・　３７

第四期区民とともに歩む図書館委員会開催状況　・・・　３９

はじめに

今日、公共図書館は大きな変化の中にあります。ビジネス支援サービスや医療情報サービスなど多様な図書館サービスが行われるようになったり、インターネットやデータベース等のサービスが図書館に導入されるようになったのも、その現れでしょう。また、３年前の東日本大震災では、災害における公共図書館の備えや役割についても考える機会になりました。

また、平成 20 年に改正された図書館法では、公共図書館の評価とその内容の公表が義務づけられることとなりました。これによって、公共図書館は、評価によって、サービスの質的向上への努力の成果を目に見える形で示す必要に迫られることとなったのです。

北区の図書館は、区民との協働を経営の柱に位置づけてきました。そしてその中核である「区民とともに歩む図書館委員会」は四期にわたって、教育委員会に提言を行ってきました。今期は図書館評価を本委員会の重要な任務として、評価基準案の策定を中心に議論を積み重ねてきました。さらに、北区図書館がより一層発展するために欠かせない問題として、潜在的利用者に焦点を当てた提案を行っています。

四期を終えても、区民とともに図書館を発展させていく「区民とともに歩む図書館委員会」の活動が終わったわけではありません。実際の評価は次期委員会に課せられた任務であり、今なお北区図書館は発展途上の過程にあります。今後とも区民の声を広く図書館経営に反映させ、職員と区民が協働しながら、よりよい図書館にしていくことが私たちの使命です。

本提言を作るにあたり、たくさんの区民や職員の方々と議論を交わし、お互いに力強い協力を得ることができました。本提言はその貴重な成果だといえるでしょう。この成果が今後の北区の教育および公共図書館経営に生かされていくことを願っております。

坂本　旬

「区民とともに歩む図書館委員会」について

経緯と目的

「区民とともに歩む図書館委員会」は、平成２０年の新しい中央図書館開設にあたり、時代にあった北区の図書館のあり方を図書館だけではなく、利用する区民も一緒に考えようと設置されました。

平成１４年度の「新中央図書館建設検討懇談会」での提言を基本構想として、平成１６年３月に、新中央図書館のサービスや施設内容等をとりまとめた「新中央図書館基本計画」を策定しました。そこに掲げられた７つの基本理念のひとつが**「区民と協働して発展する図書館」**であり、「サービスや運営における区民参加を進め、図書館活動に幅と厚みをもたせるしくみをつくっていく」としています。

そこで、図書館運営に区民の協働・参加・参画の視点で、具体的な施策として実現するために必要な提言を行うことを目的に、平成１７年４月「区民とともに歩む図書館委員会」が設置されました。

第一期委員会の検討結果

２年間（平成 17 年度～18 年度）の検討の結果、第一期報告書として「協働型図書館」に向けての提言が教育委員会に提出されました。「区民とともに歩む図書館」とはどういう図書館か、ということを検討した結果、それは「区民と行政が一緒に考える・一緒につくっていくシステムをもった図書館」であると結論付け、そのための組織、「協働の場」として「（仮称）図書館活動区民機構」の設置を平成１９年３月に提言したというのがその内容です。

その後、図書館からの呼びかけに答えた区民（「区民とともに歩む図書館委員会」の第一期メンバー）が発起人の中心となり、平成１９年１０月に「北区図書館活動区民の会」の設立というかたちで提言が具体化されました。

「北区図書館活動区民の会」は、今や北区の図書館事業には欠かせない存在となっています。

第二期委員会の検討結果

平成 19 年７月に発足した第二期委員会は、第一期の提言内容を新たな委員を含めて共有化するところから始まり、その後図書館活動の評価へと議論が進みました。評価基準について討議する中で、「北区新中央図書館基本計画」（平成 16 年３月策定）がどのようにどこまで達成されたのか、という部分について図書館側の内部評価が示されました。

平成 20 年６月 28 日の新中央図書館（赤レンガ図書館）の開館を挟んで開催した委員会では、初めに北区立図書館の基本方針案が示され、それを踏まえ協働型図書館を実現するための組織である「区民とともに歩む図書館委員会」のあり方について見直す必要があるということが合意されました。ワーキング

部会２回を含む計１１回の会議のうち後半の議論の中では、「区民とともに歩む図書館委員会」という組織の問題を大きく位置づけ、「区民とともに歩む図書館委員会」の役割、検討すべき事項は何であり、そのためにはどのような構成メンバーから成るのが妥当であるのか、ということを明らかにしていきました。第二期委員会の提言内容は、北区立図書館がめざすべき「協働型図書館」のイメージを具体化し、方向性を明らかにしています。

それは、平成 21 年５月の設置要綱改定において反映されました。第２条（所掌事項）に具体性をもたせ、図書館サービスの成果及び達成度、運営評価について、また、基本方針・事業計画案の報告の作成が追加されました。さらに、第３条（教育委員会の責務）が新たに設けられ、「区民とともに歩む図書館委員会」の姿がよりつまびらかになっています。

第三期委員会の検討結果

第三期委員会は、第二期委員会の提言を踏まえて作成された「北区立中央図書館基本方針・事業計画」を委員間で共有したあと、図書館運営における具体的な問題解決について議論が進められました。また、第三期委員会からは、図書館長を含む職員が参与委員として委員会に参加することになりました。この制度改正により、「区民とともに歩む図書館委員会」は実質的な区民と職員の協働機関になりました。

当初の検討の結果、第二期の提言の中から特に力を入れるべきテーマとして、1.学校図書館と公共図書館をどう繋げていくかという「学校図書館の充実と連携」、2.YA 世代や、図書館に来ることが困難な高齢者や外国人等への新しいサービスをどう展開するかという「潜在的利用者の開拓」、3.「地区図書館の運営のあり方」についての３つが候補として挙がり、実現可能なものはできるだけ早く実現するという方向で、「学校図書館検討部会」と「ユニバーサル検討部会」の二つのワーキング部会を立ち上げて、更に議論が進められました。その結果、ワーキング部会４回を含む計 12 回の会議が行われ、ワーキング部会で作成された素案を全体会(委員会〉で報告、検討を深め、それらの成果を第三期の提言にまとめています。

第四期委員会の検討経過

第四期委員会は、図書館の現状と第三期委員会の提言の進捗状況確認から始まりました。その後、第四期委員会のテーマがいくつか候補として挙がる中、検討課題を考えるため、また、図書館運営の現状をより具体的に把握するためにも、他市町村と比較、検討することのできる資料が必要であることが合意されました。

それと同じくして、第三期の「潜在的利用者の開拓についての提言」の具体化に向け、その提言の対象となった「潜在的利用者」のニーズを把握する効果的なアプローチ方法についても議論が進み、次第に第二期委員会でも挙がっていた図書館活動の評価、評価基準等が議題の中心となりました。

その結果、本委員会は第一期から第三期までの提言内容、「北区立中央図書館基本方針・事業計画」、「北区新中央図書館基本計画」などを資料として検討し、文部科学省で定められた評価基準を参考に北区の図書館評価基準をまとめました。

潜在的利用者のニーズの把握では、「アンケート調査」を効果的に活用する方向で議論が進められました。その対象として、図書館側からはヤングアダルト（YA）、区民からは区内に居住する外国人および高齢者や障がい者があげられ、潜在的利用者へのアンケート調査の採取揚所や、その具体案が示されました。本委員会中には案の形でアンケート調査の試行も行われ、その調査結果を委員会において議論を行いました。それらの成果が第四期委員会の提言内容に結実しています。

第四期委員会提言

第四期委員会は、図書館法第７条３および第７条の４に基づき、本委員会の主要な任務である図書館評価基準について、文科省の「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」をもとに検討を進め、「北区の図書館評価基準(案)」を作成いたしました。

また、その評価の一環として、北区の図書館の現状を客観的に理解するための方法、および第三期提言でもとりあげられた「潜在的利用者」のニーズ、すなわち現在図書館を活用していないが、活用する可能性のある区民の要望を把握する方法について検討を進めました。

これらの議論の成果として、下記のとおり、「北区の図書館評価基準について」および「“利用者”及び“潜在的利用者”へのアンケート調査によるアプローチについて」の二点を提言いたします。

※図書館法第７条３　「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。」
第７条の４　「図書館は、当該図書館の図書館奉仕に関する地域住民その他の関係者の理解を深めるとともに、これらの者との連携及び協力の推進に資するため、当該図書館の運営の状況に関する情報を積極的に提供するよう努めなければならない。」

１　北区の図書館評価基準についての提言

中央図書館は毎年「北区の図書館」を発行し、北区の図書館運営の現状を区民に公開しています。しかし、全国に目を向ければ、ここ数年の公共図書館は、社会の急激な変化に合わせ、その運営形態、提供するサービス等、大きく変化、多様化させてきています。

本委員会は、文科省の「望ましい基準」をもとに、近隣市区町村の公共図書館とも比較、検討しながら、ありうべき基準について検討を行い、その成果を「北区の図書館評価基準(案)」（※別紙 1)としてまとめました。

また、本評価の実施にあたり、北区図書館の内部評価として毎年度ごとに作成、公表されている「事務事業評価」を基礎資料の一つとして用いることが合意されました。なお、これに基づき実際に評価を行う際には、その組織として「区民とともに歩む図書館委員会」が適当であると考えます。

２　“利用者”及び“潜在的利用者”への アンケート調査によるアプローチについての提言

本委員会では、北区立図書館の新たな方向性を見いだすためには、第三期提言でも取り上げられた、これまで図書館を利用しなかった、もしくは利用でき

なかった潜在的利用者のニーズを把握し、図書館経営方針に積極的に取り込むことがもっとも重要であると考えます。

調査の対象者として、中学・高校生等 10 代の子どもたちを「YA（ヤングアダルト）サービス対象者」、外国人居住者を「多文化サービス対象者」、障がい者や要介護者を含む（図書館を利用することのない）高齢者を「ユニバーサルサービス対象者」としました。また、調査方法として調査票を用いる方法だけではなく、実際にこちらから対象者に話をお聞きする訪問面接法等を活用することとしました。

今回の具体案作成に際しては、すべてのアンケート調査においての共通調査項目を設定したほか、検討経過の途中で実際にアンケート調査（案）を試行として行い、調査項目のわかりづらい点を修正するなど、実施結果のフィードバックを行っています。特に多文化サービス対象者に対しては、わかりやすい日本語の表現を用いるなど、それぞれのアンケート調査対象者に配慮しています。

また、今回提言するアンケート調査の対象者は、第三期提言でも取り上げられていたものであり、長期的に図書館に対する具体的なニーズを把握し、より客観的な図書館評価を行うためにも、今後とも継続していくことが必要だと考えます。

（1） ＹＡサービス対象者に向けたアンケート調査

中学生、高校生を中心とした YA 世代は、公共図書館を利用しない、または、利用しにくい環境にあると言われます。北区には、公立中学 12 校の他、都立私立をあわせ中学、高校が多数あり、公共図書館を利用している児童生徒もよく見かけます。

公共図書館を利用している YA 世代は、何を図書館に望んでいるでしょうか。また、利用していない YA 世代はなぜ利用していないのでしょうか。例えば、他市区から北区に通学している生徒は、北区の公共図書館の場所、利用方法をよく知らないかもしれません。また、場所や利用方法を知っていても利用していないのかもしれません。その場合、その理由は何でしょうか。このように、アンケート調査の具体的内容作りに入れば入るほど、10 代の若者たちに聞いてみたいことはたくさんあります。

そこで、本委員会は中央図書館において、学校が夏休み期間となる８月 16 日から９月２日の間、検討経過で作成されたアンケート（案）による試行調査を行いました。実際の 10 代の若者たちの声を参考とし、次々と移り変わる 10 代の対象者に対する継続的な実施を視野に、調査項目の簡潔化などの推敲を重ね、

「北区立図書館　YA（ヤングアダルト）サービス　アンケート用紙」

（※別紙 2-1）を作成しました。

YA サービス対象者の潜在的ニーズを把握するために、これを活用することとし、その実施揚所の候補について、次のとおり示します。

【実施場所候補】

図書館、区内小学校（高学年向けに）、区内中学校（公立・私立）、

区内高等学校（都立・私立）

（2） 多文化サービス対象者に向けたアンケート調査

図書館に外国語で書かれた資料は置かれていますが、日本語を母語としない人のニーズが把握されているものなのかといえば、実際には十分とはいえません。北区内の外国人登録者数などを見ても、図書館への潜在的ニーズはかなりあるものと考えられます。本委員会は検討経過で、ボランティア日本語教室２ケ所において、アンケート調査（案）を試行しました。

それらの成果を踏まえ、日本語を母語としない人々がより利用しやすい図書館環境の整備などを視野に入れた
「北区立図書館　多文化サービス　アンケート用紙」（※別紙 2-2）
を作成しました。

つきましては、多文化サービス対象者の潜在的ニーズを把握するために、これを活用することとし、その実施揚所の候補について、次のとおり提案します。

【実施揚所候補】

図書館、日本語専門学校、ボランティア日本語教室

（3） ユニバーサルサービス対象者に向けたアンケート調査

北区は比較的高齢化率が高いため、高齢者向けのサービスが欠かせません。しかし、北区の図書館では、今まで「高齢者サービス」とうたわれるものはなく、障がい者サービスの一部でもある大活字本資料の購入や、生きがいへの寄与、知的好奇心、健康問題などをテーマとした蔵書資料の展示などを、高齢者向けのサービスとして実施するのみでした。これからは障がい者のみならず高齢者への積極的なサービスが求められるでしょう。

本委員会では、高齢者サービスの内容を考えるにあたって、近くの図書館に歩いて来ることができる高齢者もいれば、コミュニティバスを使う必要のある高齢者や、そもそも図書館に来ることが困難な高齢者についても考える必要があることが議論されています。高齢者が抱える多様な問題が区内 15 カ所の図書館ひとつひとつに存在しているということであり、具体的な課題を高齢者の現実に寄り添って考えることが必要です。

検討経過で試行したアンケート調査（案）による結果なども踏まえ、今後の障がい者サービス、高齢者サービスを検討する資料として、
「北区立図書館　ユニバーサルサービス　アンケート用紙」（※別紙 2-3）
を作成いたしました。

また、高齢者サービス対象者の潜在的ニーズを把握するために、これを活用することとし、その実施揚所の候補について、次のとおり示します。

【実施揚所候補】

図書館、町会・自治会、高齢者向け施設・イベント会場、
区庁舎内対応課窓口

別紙１

北区の図書館評価基準（案）

１　評価の指針

（１）　北区の図書館評価に関する
主な大項目（Ⅰ～Ⅳ）・中項目（中）・小項目（小）

Ⅰ．公共施設として果たすべき理念と機能を有した図書館運営（総論）

Ⅱ．生涯学習のニーズに応えるみんなの図書館

（中）生涯学習の高まりに応える図書館

（小）区民の高度かつ専門的な学習ニーズに応え、生涯学習の高まりに応えていく。

（中）学校と連携し学校教育を支援する図書館

（小）総合的な調べ学習や読書活動の推進など、学校教育の現場における資料ニーズに応えていく。

（中）あらゆるバリアフリーをめざす図書館

（小）障がい者や高齢者、子ども連れ、外国人など、図書館の利用にハンディのある人たちにも利用しやすい環境を整備していく。

Ⅲ．区民の生活を支える地域の情報拠点としての図書館

（中）区民の情報拠点となる図書館

（小）区民の情報拠点として、ＩＴを活用した情報の収集･発信と電子メディアへの対応を進め、電子図書館の機能を積極的に取り込んでいく。

（中）北区らしさを創造する図書館

…豊富な地域資料を活用し、未来を担う子どもたちに北区の歴史と文化の魅力を継承していく。

Ⅳ．区民と共につくる図書館

（中）読書環境整備の中心となる図書館

（小）児童サービスおよびヤングアダルト(青少年)サービスを積極的に進め、児童や青少年に読書の楽しさを伝えていく。

（中）区民と協働して発展する図書館

（小）サービスや運営における区民参加を進め、図書館活動に幅と厚みをもたせるしくみをつくっていく。

（２） 評価基準作成の資料について

上記（１）の北区の図書館評価基準の項目作成にあたっては、次の①～⑤の資料から北区立図書館の基本的な考え方を抽出し、大・中・小の評価項目作成の基礎としている。また、⑥「公立図書館における評価基準作成のための参考資料」には、評価基準の項目、細目、指標（案）を作成するために参考とした資料の一部を記載した。

① 北区新中央図書館基本計画（平成１６年３月）
　ー区民とともに歩む図書館をめざしてー

（抜粋）北区立図書館は、「北区新中央図書館基本計画」の７つの理念を実現する

ア．生涯学習の高まりに応える図書館
イ．読書環境整備の中心となる図書館
ウ．区民の情報拠点となる図書館
エ．北区らしさを創造する図書館
オ．学校と連携し学校教育を支援する図書館
カ．あらゆるバリアフリーをめざす図書館
キ．区民と協働して発展する図書館

② 区民とともに歩む図書館委員会　第三期報告書（平成２３年３月）
　～図書館運営における具体的な問題解決への提言～

③ 区民とともに歩む図書館委員会　第二期報告書（平成２１年３月）
　～「協働型図書館」に向けての提言Ver.２.～

④ 区民とともに歩む図書館委員会　第一期報告書（平成１９年３月）
　～「協働型図書館」に向けての提言～

⑤ 第二期北区子ども読書活動推進計画（平成２１年３月）
　～読む力は生きる力～　平成２１年度～平成２５年度

⑥ 公立図書館における評価基準作成のための参考資料

- 図書館評価プロジェクト中間報告ー公立図書館の自己点検評価のためのマニュアルー（２０１１年３月１日　社団法人日本図書館協会図書館評価プロジェクトチーム編集）
- 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172号）
- 公立図書館における評価に関する実態報告書（平成２１年３月　全国公共図書館協議会）

２　北区の図書館評価（案）

別紙1

2004「基本理念」	「第三期報告書提言」	「一・二期報告書提言」	「第二期北区子ども読書活動推進計画」

I. 公共施設として果たすべき理念と機能を有した図書館運営（総論）

評価中項目	評価の小項目	細目	指標（案）	備考
1. 経営計画及び実施	（1）基本計画	① 図書館理念の明示	・図書館の理念の表明⇒ 文書、掲示、HP等への掲載 ・存在確認	
		②「図書館の自由に関する宣言」に則った基本計画	・「図書館の自由に関する宣言」等図書館奉仕の基本的理念が住民に広く知られる工夫をしている⇒ 文書、掲示、HP等への掲載 ・「図書館の自由」に関する研修⇒ 職員の問題意識の向上	
	(2) 計画の作成・評価	① 基本理念に基づく目的	・文書の存在確認、浸透度調査⇒ 文書、掲示、HP等で、館内外に表示・周知されている ・計画策定に住民が参加している	
		② 中期計画書(施設計画、組織・運営計画)	・運営委員会・専門委員会等における事業計画化の調査 ・自治体の基本計画等との調整ができている ・文書、掲示、HP等へ掲載し、公に周知され、理解・支持を得ている ・時代を見据え適宜見直されている（3年、5年、10年） ・職員のかかわりの程度	
		③ 図書館の効率的運営・経費節減	・費用対効果の測定及び施設の利用率など ⇒ 資料１点当たりの貸出コスト	
		④ 外部資金を含む予算の獲得	・経費の節減に務めている ・各項目のバランスはとれている ・企業スポンサー事業など、独自の財源獲得のための方策を講じている ・業務の継続・発展に必要な人件費は十分である ・新規事業への予算配分に柔軟性がある ・事業費の確保⇒ 充足率、自治体予算とのバランス	経年比較　⇒ 図書館費、人件費、資料費、システム維持費、事業費比較など
		⑤ サービス計画の策定と評価	・事前のサービス計画の分析が適切に行われている ・サービス全般について短期・長期の妥当な計画書が作られている ・計画策定に住民が参加している ・職員が積極的に関わっている ・サービス計画の評価の実施、サービス計画の達成度・進捗度	

		⑥ 他館との比較	・同規模図書館との比較、及び類似自治体との比較 ・東京23区の平均値との比較など ・適正な指標が選ばれている ・定期的に行われている ・職員のかかわり方	
2. 管理運営計画・実施	(1) 開かれた専門集団としての組織運営	① 図書館長	・館長の役割の明文化 ・館長の司書資格・経験の有無	
		② 図書館組織運営と役割	・本館、分館等の役割分担図書館組織が有機的に機能している	
		③ 規則、規定の整備と事務分掌事項の整備	・図書館管理規程・利用規程・選書規程・運営委員会類規程・廃棄基準などの諸規程が実情を反映している（職員のかかわり方も含む） ・事務分掌事項明文化と業務マニュアル文書の確認、更新状況調査（最新のもので維持されている、適宜見直しされている）	
		④ 外部図書館との連携・貢献	・報告書・発表等の分析調査 ・図書館界への貢献	
	(2) 快適で安全な施設運営	① 危機管理・リスクマネジメント	・危機管理マニュアル文書の確認、更新状況調査（外部危機・内部危機） ・耐震調査、防災マニュアル文書、又は図書館利用で発生するさまざまなトラブル（急病人、盗難、喧嘩など）に対応するマニュアル文書⇒ 最新のもので維持され、適宜見直し・更新されている ・危機報告と対応、改善策の公表、危機対応の評価	
		② 快適で居心地の良い施設環境	・建物の経年変化に対応した維持管理 ・バリアフリー・ユニバーサルデザインを取り入れた図書館 ・憩いの場、滞在支援機能（喫茶・休憩ラウンジ、授乳室、屋外読書コーナーなど）	修繕・工事件数等
	(3)図書館協議会	① 組織の構成及び活動	・組織の構成のバランス ・議事録・報告書の分析調査（議事録の公開、課題内容などは建設的な内容である、開催頻度は適切である）	
		② 委員の選出・公開	・公募委員の有無 ・区報などへの告知	

	(4)職員人事・組織体制	① 職員の構成	・専門職と非専門職の配置、図書館経験年数 ・図書館総職員数、専任職員数、常勤職員に換算した非常勤・臨時職員数 ・職員のうち司書有資格率、非常勤・臨時職員全体のうち司書有資格率 ・繁忙時・休日開館・夜間開館などの体制（常勤・非常勤のバランス等）	
		② 職員の採用	・専門職員の確保⇒ 採用に際し、公開公募されている ・組織が活性化しているか(生きがい・やりがい)	
		③ 職員の人材育成・研修	・図書館職員の多様な専門性の育成の重視、専門職制の導入（二期） ・資格取得の機会提供⇒ 資格取得を望む職員の希望に応えられる制度 ・正規職員・非正規職員・派遣職員の研修制度の明文化（体系化された研修、外部研修の援助、公式研修の開催回数、時間数、参加人数など） ・制度としてフィードバック機能、報告書など実績資料の有無	
		④ 人事交流	・都道府県立図書館との人事交流、都内自治体間との人事交流、自治体内の教育的施設等との人事交流 ・上記の人事交流が一定期間または継続的に行なわれている ・原職場への復帰が可能か	
	(1)図書館利用の普及活動と現状報告	**①図書館統計（図書館サービスの目標『基本計画』p.22**	・図書館数＊設置密度（1館あたりの奉仕面積）、1館あたりの奉仕人口 ・司書率＝常勤職員における司書の割合、職員の人口比水準 ・蔵書冊数（蔵書密度＝住民一人あたり蔵書冊数） ・購入冊数（人口比水準=人口千人あたり購入冊数） ・実利用登録率・来館者数 ・逐次刊行物（逐次刊行物種数）・資料費（住民一人あたりの資料費） ・貸出冊数（貸出密度・実質貸出密度=登録者一人あたり貸出冊数） ・蔵書回転率、購入図書回転率（年間貸出冊数÷年間購入冊数） ・業務量（職員一人/貸出冊数、予約件数、相互協力・レファレンス対応件数）	

3. 広報活動		②図書館報・年次報告書	・編集体制（規程・企画・刊行回数など） ・アンケート調査、広報実績⇒ 記事内容は時宜を得ている ・紙・電子媒体での公表・発行	
		③図書館概要・パンフレットなど	・図書館概要(冊子) の配布方法、配布実績（学校図書館、関連施設等） ・電子媒体での発行	
	(2) インターネットPR	①HP（ホームページ）	・管理運営に関するメニュー（利用者の声を取り入れている） ・コンテンツの充実（統計情報、方針・計画に関する情報、会議・委員会等に関する情報、法規等に関する情報など）⇒ 利用者が知りたい情報が十分盛り込まれている（聞き取り調査など） ・更新頻度は適切である	
		②インターネットを活用したPR	・SNSの活用（facebookなど） ⇒ 市民との意見交換、情報発信のツール ・動画サイト利用、ブログの活用、メーリングリストなどのサービスがある、サービスの存在のPR、実際の活用実績と報告	
	(3)地域メディア・自治体広報誌・地域ネットワークを通じたPR	①地域メディア・ネットワーク	・地域メディアへの掲載状況、マスコミ・ミニコミ誌への記事掲載回数 ・ミニコミ誌や地域FM放送、ケーブルテレビ等を利用したPR ・「ぽけっと21」の改革や「好感度コンテスト」の実施など従来の枠を超えた広報活動（二期提言）	
		②自治体広報誌	・自治体広報誌への掲載状況広⇒ 報誌掲載の実地調査 ・自治体の掲示板等への案内	
		③地域住民と協働の広報活動	・地域住民との協働による広報活動（二期提言） ・地域の人的ネットワークの活用（教育・福祉関連施設や関係者、自治会長、民生委員等） ⇒ これまで利用できなかった住民への積極的広報（二期提言）⇒これまで利用しなかった住民や障がい者や妊婦、病院入院者、介護者、外国人居住者等	

	(4)行政内部へのPR	①図書館サービスの行政内部へのPR	・区議会議員や各部署への図書館資料やレファレンス・サービスのPR ・区内レファレンスのPR方法、範囲、内容等の妥当性 ・図書館サービスのPR ⇒ 関連機関や行政機関へ（1）サービスの種類、（2）サービスの範囲、（3）サービスへの事例案などの明確な記載 ・議員・職員向けポータルサイトへのお役立ち資料などの情報発信 ・区議会・各課別の貸出刷数・レファレンス・サービスの件数	
		②関連機関との連携の可能性のPR	・図書館サービスを活用した関連機関との連携の可能性のPR・提案 ・関連機関のニーズの把握と図書館との連携（アンケート調査など）	

Ⅱ．生涯学習のニーズに応えるみんなの図書館

評価中項目	評価の小項目	細目	指標（案）	備考
1. 生涯学習の高まりに応える図書館（「北区新中央図書館基本計画」の7つの理念の①）	**区民の高度かつ専門的な学習ニーズに応え、生涯学習の高まりに応えていきます（同左）。**	①乳幼児、児童サービス	・蔵書基準や利用状況調査など現状及びニーズの把握・調査 ・乳幼児への読書案内（ブックスタート）の実施（実施回数、満足度） ・幼稚園、保育所、保健センター等の関連施設との連携・相談・研修（企画の立案・提案、実施、協議など） ・小・中学校等の学校図書館との連携⇒「基本理念⑤」との整合性 ・学校、学校司書、図書室担当者、巡回読書指導員等との連携・相談 ・学校司書、司書教諭、図書室担当者の研修など（PRや選書相談） ・学校、地域・家庭文庫、公共施設等への貸出（利用頻度、利用件数） ・読書案内の作成（作成・配布部数、テーマ別ブックリスト作成件数） ・職員派遣の有無、その回数、図書館への誘導・見学・オリエンテーションなど（学校の課題や「調べ学習」が行なえるような企画・運営） ・地域ボランティアとの協働（ボランティア養成講座、研修回数、実施回数など） ・体験・ボランティア活動の受入れ（受入人数） ・「子ども読書活動推進計画」の推進（事業参加人数、協働した施設等の数、子どもの読書環境の整備など） ⇒ Ⅳの1と調整	学校図書館の項目との調整が必要

		②ヤングアダルト・サービス（第二・三期報告「潜在的利用者の開拓（1）」	・YA世代を図書館に呼び寄せる参加型サービスの充実（読書会、講座、コンサート、出会いの場・居場所、選書ツアー、POP作成等、図書館業務への参加、小説や漫画等の作品発表の場、自由な意見交換のYAノートを設置） ・（YA世代との協働企画の提案・運営・調査など） ・図書館に来ないYA世代への情報発信（学校との情報交換、学校図書館の選書助言、ブックリストの配付、YA世代向けのメールマガジン発行、不登校生徒への情報発信等） ・小学生の読書活動を支援するサービスの充実（三期提言） ・学校および学校図書館、児童・生徒の調べ学習の支援 ・計画的な資料収集（中高校生の読書傾向の調査、図書館利用について困難な点の調査（中高校生の目線で）、読書要求や読書傾向の把握）	同上
		③ビジネス支援	・ビジネス関連行事開催数、参加者数 ・地域の商工会議所等との連携、相談（レファレンス・サービス）、協働企画、広報（紙・電子媒体）の有無など ・地域の行事への職員派遣の有無	
		④文化事業サービス	・各図書館での、区民の要望・ニーズの把握 ・講座等の種類、実施回数、参加人数 ・映画会開催回数、参加人数 ・展示会の開催数	
2. 学校と連携し学校教育を支援する図書館（「北区新中央図書館基本計画」の7つの理念の⑤）	**総合的な調べ学習や読書活動の推進など、学校教育の現場における資料ニーズに応えていきます（同左）。**	①学校図書館との連携（第二・三期報告書）	・利用団体の把握と発掘、ニーズの把握（アンケート調査など） ・教科関連資料貸出数・大型団体貸出数 ・学校訪問、学校招待の実施回数、参加人数・図書館整備に関する講座等 ・職場体験の実施の有無、受入件数 ・学校等への連携の呼びかけ・説明会の実施など ・中央図書館に学校図書館支援センターの設置（二期提言III.1.(2)） ・PTAおよび学校地域連携担当課等の学校図書館ボランティアの活動支援 ・学校図書館の資料選定の支援（三期提言）	

		②児童生徒へのサービス（第三期報告書）	・学校でのブックトーク、読み聞かせ、おはなし会、図書館利用案内 ・ブックリストの作成・配布、教科書に準拠した資料の収集と貸出 ・図書館見学、ジョブインタビュー、調べ学習、中学生職場体験の受入 ・調べ学習・読書指導のための図書の団体貸出 ・特別支援教育における環境整備の推進（三期提言）	
		③学校司書・司書教諭等へのサービス（第三期報告書）	・区教育研究会の学校図書館部会への講師派遣 ・学校図書館のシステム化に伴う支援 ・学校図書館のレイアウト、展示、配架へのアドバイス ・小中学校教員・学校図書館との連携（三期提言） ・司書教諭、学校司書等に対する校内研修、読み聞かせに関する講座	
		①障がい者サービス（第二期「潜在的利用者の開拓」）	・利用者の把握、障がい者の情報ニーズや学習意欲の調査・把握 ・障がい者福祉に関する情報拠点としての図書館 ・点字図書やデイジーの利用を含めた資料の整備・提供、資料数、貸出数等 ・対面音訳回数時間数・点訳資料作成数、点訳資料貸出数 ・手話字幕入り資料の受入数・宅配サービスの実施 ・障がい者施設等への貸出数、貸出実施回数など ・音訳資料再生機（有無・利用回数） ・視覚に障がいがある人用の拡大読書機等の活用 ・手話・音訳・点訳等のボランティアなどの養成、研修、交流会など ・障がい者と児童・生徒の交流（さわる絵本、点字絵本の読みきかせ等）	
		②子ども連れの利用者に対するサービス（第二期「潜在的利用者の開拓」）	・小さな子ども連れの親子向け行事の開催数、参加者数 ・児童・保育関連機関との連携 ・父親・母親向けの研修会、講演会、交流会などの開催⇒「育児相談・子育てトーク」などを含めた家庭での子育て情報支援サービスの充実（二期提言） ・乳幼児と保護者にとって居場所となる図書館づくりの推進	

3. あらゆるバリアフリーをめざす図書館（「北区新中央図書館基本計画」の 7つの理念の⑥）	潜在的利用者の開拓（第二・三期提言）来館困難者への方策・図書館の利用にハンディのある人に対してのバリアフリー化の調査（障がい者、高齢者、外国人、子ども連れなど）	③高齢者サービス（第二・三期「潜在的利用者の開拓３」）	・従来の障がい者サービスの高齢者への拡大（宅配サービスなど） ・大活字本等高齢者が利用しやすい資料の充実 ・医療情報・健康情報の充実⇒ 高齢者への情報発信 ・電子図書等、新しいメディアの高齢者サービスへの適用 ・特別養護老人ホーム等来館の難しい高齢者へのサービス（貸出） ・高齢者の人生経験を若者に伝える場の提供等、退職後の高齢者の活動の場としてボランティア活動の場を拡充	
		④多文化サービス（第二・三期「潜在的利用者の開拓２」）⇒太字・下線は三期提言	・日本語を母語としない人の利用状況、図書館サービスへのニーズ把握、日本語学校やNPOを含む国際交流団体等との情報交換 ・資料の充実（英語、中国語、韓国・朝鮮語＋タガログ語の資料整備） ・日本語を母語としない利用者への身近な生活情報を提供・情報収集 ・日本語を母語としない人への読み聞かせの機会やイベントの開催 ・日本語を母語としない利用者を含むボランティアの育成及び協働 ・多言語資料の収集（図書・雑誌・新聞）など（蔵書数、受入冊数、貸出冊数） ・多言語版利用案内の作成（作成言語数、配布部数、ボランティア数） ・アイヌ等少数民族並びに在日朝鮮・韓国人その他在日外国人の多様な文化に関する資料の収集（受入冊数、貸出冊数など） ・多文化関連の集会・行事（実施回数、参加人数、言語数など） ・多言語による読み聞かせや読書案内等の実施（実施回数、参加人数、言語数、ボランティアの有無・研修・交流など） ・北区内小・中学校に在籍する日本語を母国語としない児童・生徒に対するサービス	ニーズの把握、対象を絞る必要性の有無などの議論が必要
		⑤図書館の利用にハンディのある人たちへのサービス（第二期「潜在的利用者の開拓」）	・病院（入院）サービス ・矯正施設へのサービス ・特別支援学級などに在籍する児童・生徒に対するサービスの実施 ・ペープサート、パネルシアター、エプロンシアター、大型絵本での読み聞かせ ・障がい・困難度に応じた絵本や図書の紹介、充実 ・就業・生活困難世帯に対する生活情報支援サービスの充実（二期提言）	同上

Ⅲ．区民の生活を支える地域の情報拠点としての図書館

評価中項目	評価の小項目	細目	指標（案）	備考
1. 区民の情報拠点となる図書館（「北区新中央図書館基本計画」の7つの理念の③）	**区民の情報拠点として、ITを活用した情報の収集・発信と電子メディアへの対応を進め、電子図書館の機能を積極的に取り込んでいきます（同左）。**	①情報アクセス環境の整備	・横断検索システム⇒ 自治体や館種を超えた検索システムが可能 ・基本的データベースの提供がなされている（含む有料データベース、検索マニュアルの完備、検索に関する講習もしくは支援） ・情報端末の整備OPAC、インターネット端末（対費用効果は十分か） ・利用者用ワークステーション（WS数/入館者数＝入館者1人当り数） ・公衆無線LAN等の整備（電源は十分に確保されている）	
		②情報収集	・メールレファレンス受付、件数・比率 ・ホームページ（HP）アクセス数、インターネット利用人数 ・区民向け調べ方講習会開催数 ・HPの充実（図書館関連リンク集の作成、多様な地域情報の収集・発信） ・メールによるレファレンスサービス(調べもの相談)件数、情報のデータベース化 ・図書館ネットワークの整備（インターネット端末の整備、正確で迅速な検索システム整備） ・有料データベースなど、館内で区民が情報収集できる環境整備、職員による利用者サポートの実施など ・災害時・危機における情報センターとしての情報収集および情報発信	
		③子どもを対象にしたサービス	・子ども向けメールマガジンの検討 ・メールマガジンを使った広報、お知らせ等（希望者） ・学校や学校図書館を介した広報活動（紙・電子媒体、人的資源による広報）	
		④問題解決型レファレンスの充実	・レファレンス事例のデータの集積化と図書館全体での共有化 ・図書館員に対してのレファレンス講習、外部機関の講習会等への参加 ・外部の専門家や専門団体、市民団体がレファレンス・サービスや学習支援サービスに協力できる制度の創設とその広報活動（二期提言）	

2. 北区らしさを創造する図書館(「北区新中央図書館基本計画」の7つの理念の④)	**北区の歴史と文化の魅力を継承していきます(同左)。**	①地域資料を核とした地域コミュニティの形成	・地域資料を整備し、区民に提供 ・小学生向け地域資料の作成 ・地域に眠っている資料の掘り起こしの実施(昔の個人の写真、博物的資料などの寄贈、北区の魅力に関するフォト・作文・動画コンテスト等)	
		②地域資料(郷土・行政資料)・情報サービス	· 行政資料センターの統合、郷土資料、地域の産業・ビジネスの資料収集・支援・発信、行政資料の収集·提供、電子化と保存(基本理念) · 北区の事業に関連する図書・資料の展示、資料リストの作成・配布 · 区議会議員や区役所職員からの調査依頼を受けてレファレンス(サービスの宣伝)、施策を立案する際の図書・資料の提供、資料リストの作成・配布 · 文化財担当との連携により、古文書を読み解く講座等の実施 · 地域資料のデジタル化、インターネットを通じた北区の情報発信 ・北区に関連する資料のクリッピングと電子化(基本理念)	
		③北区アンバサダーに関する資料「北区の部屋」	· 北区アンバサダー(北区にゆかりのある文化人)の著作等を収集・整備(文士村関係資料(田端)、内田康夫コーナー(滝野川)、ドナルド・キーンなど) ・「北区の部屋」に関する利用者数、宣伝等	
	(1)資料提供に関するサービス	①資料の選定と収集	・蔵書構成及び収集方針の有無⇒ 方針・計画・基準の明文化及び公開 ・資料収集の年次計画⇒ 図書、逐次刊行物、新聞、視聴覚資料、デジタル資料、ネットワークデータベースへの総合的な配慮 ・選定基準の明文化(年齢別、障がい別などの対象者別の基準、外国語雑誌、専門紙、CD、DVDなど図書・雑誌・新聞以外の各種資料) ・出版情報の積極的な入手	

3. 区民のニーズに応えた計画的な資料・情報の提供と区民の調査研究・学習の支援		②予約・リクエスト	・カウンターワークやフロアワークを通した区民の情報ニーズの把握 ・ 予約・リクエスト貸出率、人口あたり予約・リクエスト数、予約・リクエスト提供率 ・提供のための予算・体制の確保 ・予約・リクエスト処理は迅速性 ・同規模自治体とのサービス比較 ・Webによるリクエストの受付 ・相互貸借による提供⇒ 制度の周知、提供までの期間、連絡体制	
	(2)レファレンスサービス・レフェラルサービス	①サービス体制	・レファレンス担当職員の確保、カウンター（デスク）の配置 ・レファレンス・インタビュー、書架案内、所在情報の提供 ・職員の案内・回答、質問の手段、時間の設定は適切か ・レファレンス・マニュアルの作成と情報共有（ミーティング・データベース作成） ・区民の調査・研究活動の援助	
		②サービス状況	・レファレンス受付件数 ・記録の体系化と活用 ・利用対象者別（年齢、在住とそれ以外） ・質問形態別（窓口、電話、メール） ・質問ジャンル別（件名、分野別） ・調査種別（書誌、事実等） ・レファレンス事例検索とホームページでの事例公開、事例研究 ・国立国会図書館レファレンス共同データベース事業へのデータ提供件数	
		③情報検索、インターネット利用サービス	・利用者OPAC数、商用データベース提供数、インターネット台数、サポート体制 ・データベースの内容・公開、有料データベース種類 ・OPACアクセス数、Web-OPACアクセス数、データベース利用件数など ・利用者ニーズへの対応	
		①新着資料案内（一般、児童、分野別）	・テーマ別展示（期間限定）の企画⇒ テーマの設定、頻度、フィードバックなど ・新着資料の案内	

	(3)情報発信サービス	②ホームページ	・利用者サービスに関するメニュー（コンテンツの充実（利用案内、お知らせ、蔵書検索、Web予約、未所蔵予約、貸出期間の延長、予約資料受取期間の延長、各種サービスの案内、お問い合わせ対応、リンク集など） ・各種サービスとの有機的連結（ポータルサイト） ・視覚障がい者への配慮⇒ サピエ図書館等との連携 ・閲覧者にとって価値のある情報提供⇒ 情報収集 ・利用者サービスに関する情報提供	
		③多様な情報発信サービス	・コンテンツシート（特定主題の雑誌の目次速報誌、または利用者の求めに応じて必要なタイトルの新刊が到着するたびに目次をコピーして送付するサービス） ・SDIサービス（要求に応じて、特定主題に関するカレントな情報を検索して、定期的に提供する情報サービス） ・パスファインダー（図書館が提供できる特定主題の関連資料のリスト） ・電子メールサービス	

Ⅳ. 区民と共につくる図書館

評価中項目	評価の小項目	細目	指標（案）	備考
1. 読書環境整備の中心となる図書館（「北区新中央図書館基本計画」の7つの理念の②）＋「北区子ども読書推進」の計画目標	児童サービスおよびヤングアダルト(青少年)サービスを積極的に進め、児童や青少年に読書の楽しさを伝えていきます。	①年齢・発達の段階に応じた取組み（子ども読書）	・年齢や発達の段階に応じた具体的な読書活動の推進（「ブックスタート」事業、おはなし会、絵本講座など）（子ども読書） ・未就学児を対象とした取組み ・小・中学生を対象とした取組み ・YA（中高生）世代を対象とした取組み ・特別な支援を必要とする子どもたちへの取組み	
		②関連施設との連携・協力（子ども読書）	・学校、幼稚園、保育園、児童館や、区民（ボランティア等）、地域との連携・協力（コーナーの設置、読み聞かせ、団体貸出など）（読書推進） ・学校に出向いてのブックトーク、おはなし会の充実 ・学校図書館研修会など、学校教諭への啓発活動 ・図書館利用方法の指導や、「調べ学習」支援 ・子ども1日図書館員の実施 ・図書館運営について子どもが意見を述べられる場の設定	

		③施設・設備の充実と資料の活用（子ども読書）	・図書館、学校図書館、幼稚園、保育園、児童館の図書コーナー等の施設の有無、蔵書数（子ども読書） ・相互貸借ができる環境（子ども読書）	
		④啓発・広報・評価（子ども読書）	・子ども読書活動の意義について保護者等への普及・啓発事業（子ども読書） ・事業開催の回数、参加人数 ・推薦図書リスト、児童向けの図書館の利用案内等の作成・配布 ・子どもの読書活動に関する実態調査、各事業の効果測定、公表	
		⑤人材育成（子ども読書）	・子ども読書活動推進にかかわる人材の長期・短期にわたる育成計画（関係者、機関、区民グループ等のワークショップ、研修の開催など）（子ども読書） ・計画の実効性（評価） ・近隣大学、区内高校生との協力体制⇒ 高校・大学生による読み聞かせなどのボランティア活動の推進	
2. 区民と協働して発展すする図書館（「北区新中央図書館基本計画」の7つの理念の⑦）	**サービスや運営における区民参加を進め、図書館活動に幅と厚みをもたせる仕組みを作っていきます。**	①区民の意見の反映	・図書館協議会の開催数、傍聴者数 ・図書館での「意見箱」やHP、メーリングリストを活用した図書館への希望、意見、情報の吸収とその反映の公開	
		②区民の関連団体との協働・連携⇒「北区図書館活動区民の会」（1期提言）	・区民との協働によるボランティア育成制度の構築、推進、支援⇒「北区図書館活動区民の会」（1期提言） ・地域住民が選書(資料選定)に参加できる制度の創設（二期提言） ・ボランティア・図書館関連団体の構成、事業の開催頻度、十分な情報提供 ・地域住民との連携⇒ 商工会、市民団体や個人との連携・協働 ・担当職員の配置、事業計画・結果の有無 ・協働事業だけでなく、区民の関連団体の独自事業も行われている	

		③区民と協働した図書館運営・広報⇒「3　職員制度と研修の充実」（二期提言）	・図書館職員の多様な専門性の育成を重視⇒ 専門職制の導入 ・地域住民に開かれた図書館研修の実施 ・図書館利用学習の機会を拡大・充実 ・地域住民の図書館理解⇒「北区図書館検定制度」の創設（二期提言） ・図書館ボランティアの研修制度、受け入れ態勢、活動の場の整備 ・利用者マナー啓発活動 ・図書館活動の理解促進を促す、区民と協働の事業の企画・運営	

北区立図書館
YA（ヤングアダルト）サービス(注) アンケート用紙

このアンケートは、より充実した北区立図書館運営の参考にするために行わせていただくものです。いただいた情報は、アンケートの目的以外には一切使用致しません。今後のよりよいサービス提供のためにも、ご協力よろしくお願い申し上げます。
（注）：**ヤングアダルト（YA）サービス**とは、10 代の主に中学・高校生を対象としたサービス。

１．おおよその年齢を教えてください。

1．　小学校高学年　　2．　中学１年　　3．　中学２年　　4．　中学３年
5．　高校１年　　6．　高校２年　　7．　高校３年　　8．　１０代・その他

２．性別を教えてください。

1．　女性　　2．　男性

３．どこの図書館を利用しますか。（当てはまるものすべてに○をしてください。）

1．　中央図書館　　2．　中央図書館分室　　3．　滝野川図書館　　4．　赤羽図書館
5．　浮間図書館　　6．　赤羽西図書館　　7．　昭和町図書館　　8．田端図書館
9．　上十条図書館　　10．赤羽北図書館　　11．東田端図書館　　12．神谷図書館
13．滝野川西図書館　　14．豊島図書館　　15．東十条図書館　　16．学校の図書館
17．北区以外の区立図書館　18．国立国会図書館　　19．都立図書館
20．その他（　　）

4．公共図書館の利用状況について教えてください。（当てはまるものすべてに○をしてください。）

1．　週２～３回以上　　2．　週１回以上　　3．　月２～３回程度
4．　月１回程度　　5．　２～３ヶ月に１回程度　　6．　長期休暇のとき
7．　試験期間のとき　　8．　１年に数回程度　　9．　利用していない

■　4 の質問で、8、もしくは 9 と答えた方は、当てはまる理由を教えてください。（当てはまるものすべてに○をしてください。）

1．　公共図書館の場所がわからない。　　2．　時間の都合がつかない。忙しい。
3．　近くに公共図書館がない。　　4．　公共図書館は入りづらい。
5．　読みたい本（資料）が少ない。　　6．　観たい・聴きたい DVD や CD などが少ない。
7．　学校の図書館で間に合っている。　　8．　公共の図書館に行く必要性をかんじない。
9．　その他（　　）

５．図書館利用の時間帯を教えてください。（当てはまるものすべてに○をしてください。）

1．　平日午後　　2．　夜間　（５時頃～閉館する時間の間）
3．　土日祝日　　4．　特に決まっていない
５．その他（　　）

6．図書館の利用目的を教えてください。（当てはまるものすべてに○をしてください。）

1．　勉強をするため
2．　読書をするため
3．　調べものをするため
4．　本や雑誌を借りるため
5．　DVD や CD を借りるため
6．　暇つぶしのため
7．　図書館の人に調べ物について相談するため
8．　ひとり静かなところにいたいため
9．　友達といっしょにおしゃべりなどをするため
10．好きなイベントなどがあるため
11．学校の先生に勧められたため
12．広報をみたため
13．その他（　　）

7．どのような形態の資料に興味があるか教えてください。
（当てはまるものすべてに○をしてください。）

1．　書籍（本）
2．　雑誌
3．　参考図書（辞書・百科事典など）
4．　DVD、ビデオなど映像を見ることができるもの
5．　CD など音楽を聞くことができるもの
6．　インターネット情報
7．　語学教材など
8．　電子書籍
9．　その他（　　）

8．興味のある主題やテーマについて教えてください。（当てはまるものすべてに○をつけてください。）

1．　参考図書
2．　哲学
3．　宗教
4．　心理学
5．　歴史（日本史）
6．　歴史（世界史）
7．　地理・紀行
8．　政治
9．　法律
10．社会（労働・家族）
11．経済
12．教育
13．風俗・文化
14．ポップ・カルチャー
15．数学・物理学
16．天文学・宇宙
17．生物学・動物学
18．医学・薬学
19．技術・工学
20．建設工学・建築学
21．電気・機械工学
22．家政学・生活科学
23．農業・園芸
24．商業・マーケティング
25．通信・コンピュータ
26．芸術・美術
27．絵画
28．写真・印刷
29．音楽・舞踊
30．演劇・映画
31．スポーツ
32．娯楽・お笑い
33．マンガ・アニメ
34．日本語
35．アジア言語
36．ヨーロッパ言語
37．日本文学
38．外国文学
39．家事・料理
40．ファッション
41．ビジネス
42．ゲーム
43．旅行
44．ダンス
45．時事問題・ニュース
46．その他（　　）

9．中央図書館が提供している、もしくは提供を検討しているサービスについて（いくつでも！）

⑴ 以下のサービスで知っている、あるいは利用したものを教えてください。

1． 平日は夜８時まで開館している。
2． YA 世代専用のガラス張りの読書スペース（中央図書館）・ジュニアコーナー（滝野川図書館等）
3． 夏休みは３F ホールが YA 勉強スペースとして開放されている。
4． 「北区の部屋」には郷土資料について相談にのってくれる専門員がいる。
5． レファレンスサービスで、自由研究や宿題で調べ方などの相談にのってもらえる。
6． レファレンスサービスで、必要な情報を探してもらえる。
7． 図書館で購入してもらえる図書のリクエストサービスがある。
8． 借りたい本の予約や検索をウェブ上で行うことができる。
9． 図書館でインターネットの閲覧ができる。
10．図書館（中央図書館）で無線 LAN が使える。
11．CD・DVD の貸し出しも行っている。
12．おしゃべりと飲食が自由にできるフリースペースがカフェの隣にある。
13．一日司書の体験企画などを夏休みに行っている。
14．ドナルド・キーン氏の蔵書および著書を集めた専門コーナーがある。
15．その他（なんでも、下の巻物に書いてください。）

⑵ 図書館の提供しているサービスの中で利用したものや利用してみたいものを教えてください。

1． YA 世代専用のガラス張りの読書スペース（中央図書館）・ジュニアコーナー（滝野川図書館等）
2． 夏休み中 YA 勉強スペースとして開放されている３F ホール。
3． 「北区の部屋」の相談員窓口
4． 研究相談や資料の探し方・検索方法を教えてくれるレファレンスサービス
5． いろいろな情報を出典（情報の出どころ）とともに提供してくれるレファレンスサービス
6． 図書館で買って欲しい図書・視聴覚資料のリクエストサービス
7． 予約や貸出の延長ができる図書館のウェブサイト（ただし要登録）
8． インターネットの閲覧
9． CD・DVD の貸し出し
10．おしゃべりと飲食が自由にできるフリースペース。
11．ドナルド・キーン氏の専門コーナー
12．一日司書の体験企画
13．気に入った本などを５分で紹介し合うビブリオバトルなどの YA 世代向け企画
14．中学、高校生のボランティア実習の受け入れ
15．その他（なんでも、下の巻物に書いてください。）

⑶ 図書館で提供しようと考えているサービスについて、利用してみたいものを教えてください。

1. 学習と作業のスペース（数人の友だちとおしゃべりしながら利用できる）
2. POP（ふきだし）作成コンテスト（お気に入りの本を紹介するカードをオリジナルで制作）
3. YA ノートの設置（YA からのメッセージをノートに綴る）
4. 選書ツアー（図書館で購入する本を大手の書店などで選ぶツアー）
5. 専門的な学習や調べものの相談に乗ってくれるレファレンスデスク
6. その他、なんでもモコモコに書いてください

10.「これがあればいいのに」「あったらいいな」というサービスやイベントなどがあれば、なんでもモコモコに書いてください。

ご協力ありがとうございました。

北区立図書館
多文化サービス（※）アンケート用紙

このアンケートは、北区立図書館をよくしていくためのものです。
みなさんの情報を、他に利用することはありません。
（※）：多文化サービスとは、文化的多様性を持つ利用者へのサービス。

1. あなたの母国語（mother tongue）、または日常使う言語を教えてください。（○はいくつでも大丈夫です）

1. 日本語　2. 中国語　3. 韓国・朝鮮語
4. フィリピン語・タガログ語　5. ミャンマーの言語・ビルマ語　6. 英語
7. ポルトガル語　8. その他のアジア言語　9. その他のヨーロッパ言語

☆8、9 に○をした人は何語か書いてください。（例：英語　　）

2. あなたの年齢がはいっている番号に○をしてください。

1. 幼児から小学生　2. 中学生以上～19歳　3. 20～29歳　4. 30～39歳
5. 40～49歳　6. 50～59歳　7. 60歳以上

3. 性別を教えてください。

1. 女性　2. 男性

4. あなたは図書館に行ったことがありますか。

1. はい　2. いいえ

5. 4 の質問で「1.はい」に○をしたひとだけ答えてください。どこの図書館を利用しますか。（○はいくつでも大丈夫です）

1. 中央図書館　2. 中央図書館分室　3. 滝野川図書館　4. 赤羽図書館
5. 浮間図書館　6. 赤羽西図書館　7. 昭和町図書館　8. 田端図書館
9. 上十条図書館　10. 赤羽北図書館　11. 東田端図書館　12. 神谷図書館
13. 滝野川西図書館　14. 豊島図書館　15. 東十条図書館　16. 学校の図書館
17. 北区以外の区立図書館　18. 国立国会図書館　19. 都立図書館　20. その他の図書館

（　　）

6. ４の質問で「1.はい」に○をしたひとだけ答えてください。図書館を利用する時間はいつですか。（○はいくつでも大丈夫です）

1. 平日午前　　2. 平日午後　　3. 平日夕方以降（午後５時頃～閉館までの間）
4. 土日祝日午前　　5. 土日祝日午後　　6. 特に決まっていない
7. その他（　　）

7. ４の質問で「1.はい」に○をしたひとだけ答えてください。図書館を利用する回数などについて教えてください。

1. 週２～３回以上　　2. 週1回以上　　3. 月２～３回程度　　4. 月1回程度
5. ２～３ヶ月に１回程度　　6. 夏休み・冬休みのとき　　7. １年に数回程度
8. 今は利用していない

8. ４の質問で「2.いいえ」に○をしたひとと、７の質問で７か８に○をしたひとが答えてください。理由はなぜですか。（○はいくつでも大丈夫です）

1. 図書館の場所がわからない。　　2. 時間がない。忙しい。
3. 近くに図書館がない。　　4. 図書館は入りにくい。
5. 読みたい本（資料）がない・少ない。　　6. 観たい・聴きたいＤＶＤやＣＤがない・少ない。
7. 母国語（mother tongue）の本がない。　　8. 図書館に行く必要がない。
9. その他（　　）

9. ４の質問で「1.はい」に○をしたひとだけ答えてください。なぜ図書館を利用するのですか。（○はいくつでも大丈夫です）

1. 勉強をするため　　2. 読書をするため
3. 調べものをするため　　4. 本や雑誌を借りるため
5. ＤＶＤやＣＤを借りるため　　6. 暇つぶしのため
7. 図書館の人に調べ物について相談するため　　8. ひとり静かなところにいたいため
9. 友達といっしょにおしゃべりなどをするため　　10. 好きなイベントなどがあるため
11. 友達・知人に勧められたため　　12. 広報をみたため
13. その他（　　）

10. あなたが興味のあるものは何ですか。（○はいくつでも大丈夫です）

1. 本（日本語）　　2. 本（あなたの母国語）　　3. 雑誌（日本語）
4. 雑誌（あなたの母国語）　　5. 新聞（日本語）　　6. 新聞（あなたの母国語）
7. 子どもの本（日本語）　　8. 子どもの本（あなたの母国語）
9. 辞書・百科事典など　　10. ＤＶＤ、ビデオなど
11. ＣＤなど音楽を聴くことができるもの　　12. インターネット情報
13. 日本語や英語などの学習教材　　14. 電子書籍
15. その他（　　）

11. あなたが読みたいものを教えてください。日本語で読みたいものに △ 、母国語（mother tongue）で読みたいものに ○ をつけてください。（△、○はいくつでも大丈夫です）

1. 参考図書　2. 哲学　3. 宗教　4. 心理学
5. 歴史（日本史）　6. 歴史（世界史）　7. 地理・紀行　8. 政治
9. 法律　10. 社会（労働・家族）　11. 経済　12. 教育
13. 風俗・文化　14. ポップ・カルチャー　15. 数学・物理学　16. 天文学・宇宙
17. 生物学・動物学　18. 医学・薬学　19. 技術・工学　20. 建設工学・建築学
21. 電気・機械工学　22. 家政学・生活科学　23. 農業・園芸　24. 商業・マーケティング
25. 通信・コンピュータ　26. 芸術・美術　27. 絵画　28. 写真・印刷
29. 音楽・舞踊　30. 演劇・映画　31. スポーツ　32. 娯楽・お笑い
33. マンガ・アニメ　34. 日本語　35. アジア言語　36. ヨーロッパ言語
37. 日本文学・小説　38. 外国文学・小説　39. 家事・料理　40. ファッション
41. ビジネス　42. ゲーム　43. 旅行
44. ダンス　45. 子育て　46. 時事問題・ニュース
47. その他（　　）

12. 図書館ではいろいろなことができます。あなたが知っていたものに○をつけてください。（○はいくつでも大丈夫です）

1. 中国語・ハングル・英語などの絵本が借りられる。
2. 中央・滝野川・赤羽図書館に「多文化言語コーナー（国際コーナー）」があり、中国語・ハングル・英語などの本や雑誌が借りられる。
3. 中央・滝野川・赤羽図書館は平日夜8時まで開館している。
4. 子ども向けのおはなし会・映画会に無料で参加できる。
5. レファレンスサービスで、分からないこと、困ったことの相談にのってもらえる。
6. 図書館で購入してもらえる本のリクエストサービスがある。
7. 借りたい本の予約や検索をウェブ上で行うことができる。
8. 図書館でインターネットの閲覧ができる。
9. 中央図書館で無線ランが使える。
10. ＣＤ・ＤＶＤが借りられる。
11. 中央図書館には、カフェの隣におしゃべりと飲食が自由にできるフリースペースがある。
12. ドナルド・キーン氏の蔵書および著書を集めた専門コーナーがある。

13. 図書館への、リクエスト、お願いを書いてください。

ご協力ありがとうございました。

北区立図書館
ユニバーサルサービス(注) アンケート用紙

このアンケートは、より充実した北区立図書館運営の参考にするために行わせていただくものです。いただいた情報は、アンケートの目的以外には一切使用致しません。今後のよりよいサービス提供のためにも、ご協力よろしくお願い申し上げます。
（注）：**ユニバーサルサービス**は、障がい者や高齢者等多様なニーズを持つ利用者へのサービスです。

１．おおよその年代を教えてください。

1．　幼児から小学生　　2．　中学生以上の 10 代　　3．　20 代　　4．　30 代
5．　40 代　　6．　50 代　　7．　60 代　　8．　70 代以上

２．性別を教えてください。

1．　女性　　2．　男性

３．どこの図書館を利用しますか。（複数回答可）

1．中央図書館　　2．中央図書館分室　　3．滝野川図書館　　4．赤羽図書館
5．浮間図書館　　6．赤羽西図書館　　7．昭和町図書館　　8．田端図書館
9．上十条図書館　　10．赤羽北図書館　　11．東田端図書館　　12．神谷図書館
13．滝野川西図書館　　14．豊島図書館　　15．東十条図書館　　16．学校の図書館
17．北区以外の区立図書館　　18．国立国会図書館　　19．都立図書館
20．その他（　　）

4．公共図書館の利用状況について教えてください。

1．　週２～３回以上　　2．　週１回以上　　3．　月２～３回程度
4．　月１回程度　　5．　２～３ヶ月に１回程度　　6．　長期休暇のとき
7．　１年に数回程度　　8．　利用していない

■　４の質問で、7、もしくは 8 と答えた方は、当てはまる理由を教えてください。

1．図書館の場所がわからない。　　2．時間の都合がつかない。忙しい。
3．近くに公共図書館がない。　　4．図書館は入りづらい。
5．読みたい本(資料)がない・少ない。　　6．観たい・聴きたい DVD や CD などがない・少ない。
7．必要な資料は自分で購入する。　　8．老眼などで本を読むのがおっくうだ。
9．公共の図書館に行く必要性をかんじない。
10．その他（　　）

5．図書館利用の時間帯を教えてください。（複数回答可）

1．平日午前　2．平日午後　3．平日夕方以降（５時頃～閉館まで）
4．土日祝日午前　5．土日祝日午後　6．特に決まっていない
7．その他（　　）

6．図書館の利用目的を教えてください。（複数回答可）

1．　勉強をするため　2．　読書をするため
3．　調べものをするため　4．　本や雑誌を借りるため
5．　ＤＶＤやＣＤを借りるため　6．　暇つぶしのため
7．　図書館の人に調べ物について相談するため　8．　ひとり静かなところにいたいため
9．　友達といっしょにおしゃべりなどをするため　10．好きなイベントなどがあるため
11．知人・知り合いに勧められたため　12．広報をみたため
13．その他（　　）

7．どのような形態の資料に興味があるか教えてください。（複数回答可）

1．　本　2．　雑誌　3．　新聞　4．　参考図書（辞書・百科事典など）
5．　ＤＶＤやビデオなど映像を見ることができるもの
6．　ＣＤなど音楽を聞くことができるもの　7．　インターネット情報
8．　語学教材など　9．　電子書籍
9．　その他（　　）

8．興味のある主題やテーマについて教えてください。（複数回答可）

1．　参考図書　2．　哲学　3．　宗教　4．　心理学
5．　歴史（日本史）　6．　歴史（世界史）　7．　地理・紀行　8．　政治
9．　法律　10．社会（労働・家族）　11．経済　12．教育
13．風俗・文化　14．ポップ・カルチャー　15．数学・物理学　16．天文学・宇宙
17．生物学・動物学　18．医学・薬学・病気　19．技術・工学　20．建設工学・建築学
21．電気・機械工学　22．家政学・生活科学　23．農業・園芸　24．商業・ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ
25．通信・コンピュータ　26．芸術・美術　27．絵画　28．写真・印刷
29．音楽・舞踊　30．演劇・映画　31．スポーツ　32．娯楽・お笑い
33．マンガ・アニメ　34．日本語　35．アジア言語　36．ヨーロッパ言語
37．日本文学・小説　38．外国文学・小説　39．家事・料理　40．ファッション
41．ビジネス　42．ゲーム　43．旅行
44．ダンス　45．時事問題・ニュース　46．介護・リハビリ
47．その他
（　　）

9．中央図書館が提供している、もしくは提供を検討しているサービスについて、以下の項目で知っている・利用したい、あるいはぜひやってほしいものを教えてください。（複数回答可）

1．図書の貸出、閲覧
2．ＣＤ・ＤＶＤの貸出、視聴
3．「北区の部屋」の郷土資料や相談にのってくれる専門員
4．レファレンスサービス（北区の部屋利用を除く）
5．図書館で購入する図書のリクエストサービス
6．借りたい本の予約や検索を行うウェブサービス
7．図書館でのインターネット閲覧（中央、滝野川、赤羽）
8．おしゃべりと飲食が自由にできるフリースペース（中央）
9．ドナルド・キーン氏の蔵書および著書を集めた専門コーナー
10．講座、講演会など　　11．対面朗読（音訳）サービス
12．録音資料の貸出、閲覧　　13．点字資料の貸出、閲覧
14．拡大鏡・虫眼鏡の利用　　15．大活字資料の貸出、閲覧
16．点字資料・録音資料等の宅配サービス
（視力障害１～６級までの区内在住、在勤、通学者）
17．外出困難な方向け資料･宅配サービス（中央図書館）（区内在住で身体障害者手帳の肢体不自由１，２級または内部障害１～３級の方で外出が困難な方を対象）
18．さわる絵本の作成、購入　　19．さわる絵本の貸出、閲覧
20．デイジー（デジタル録音図書）編集者養成
21．バリアフリー映画会（中央）（字幕・音声ガイド補助を取り入れた映画鑑賞会）
22．大人向けバリアフリーおはなし会（おはなし会と手話通訳を同時に実施）
23．ボランティア養成講座（隔年で音訳者、点訳者のボランティアを養成）
24．高齢者関連施設での出張おはなし会（※）。
25．手話・筆談・口話による対話　　26．手話通訳者・職員の養成（※）
27．代行検索（※）　　28．学習障がい者のためのサービス（※）
29．学習障がい者サービスのための研修（※）
30．交流会（※）
31．その他なんでも（　　）

（※）印が未実施のものです。

☆もっと充実してほしいサービスがありましたら以下の番号に○を記入してください。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31									

その他なんでも
（　　）

10．図書館職員の対応、配慮などについて教えてください。

1．よい　　2．　まあまあ　　3．　わるい

☆　具体的に何か職員にご要望等があれば、何でも自由に書いてください。

11．図書館の建物の利用しやすさについて、教えてください。

1．よい　　2．　まあまあ　　3．　わるい

☆　「わるい」とされた理由があれば、その理由を教えてください。

12．「これがあればいいのに」「あったらいいな」というサービスやイベント、またはテーマなどがあれば、何でも自由に書いてください。

ご協力ありがとうございました。

第四期区民とともに歩む図書館委員会委員名簿

	区　　分	氏　　名	所 属 団 体 等
1	学識経験者	坂本　旬	法政大学教授
2	各種団体	大崎　美代子	北区図書館活動区民の会会長
3	各種団体	榎谷　雅司	北区図書館活動区民の会副会長
4	各種団体	福岡　万里子	NPO法人北区精神障害者を守る家族会「飛鳥会」
5	各種団体	村上　郷子	法政大学図書館研究会
6	各種団体	大友　貞子	都立王子総合高等学校
7	公募委員	永井　芳子	北区神谷在住
8	公募委員	福田　公子	北区西ヶ原在住
9	公募委員	赤池　あゆこ	北区滝野川在住
10	図書館	山本　三雄	中央図書館長

区民とともに歩む図書館委員会設置要綱

１６北教図第２８９号
平成17年2月15日教育長決裁
１９北教図第１２５５号
平成19年6月13日教育長決裁
２１北教図第１１６７号
平成21年5月21日教育長決裁
２２北教図第１２１４号
平成22年5月12日教育長決裁

（設置）
第１　図書館運営に関する情報を積極的に公開し、区民との協働により区民が誇れる図書館を創る検討の場として、区民とともに歩む図書館委員会（以下「委員会」という。）を設置する。
（所掌事項）
第２　委員会は、図書館サービスの成果及び達成度を明らかにし、区民と協働して発展する図書館行政の推進に資するため、北区立図書館の運営評価その他の図書館政策について意見を述べ、又は教育委員会に提言を行うものとする。
２　図書館は年度末までに翌年度の基本方針・事業計画案を作成し、委員会に報告するものとする。
（教育委員会の責務）
第３　教育委員会は、前条の意見又は提言を尊重し、図書館運営に反映させるよう努めるものとする。
（構成）
第４　委員会は、次に掲げる者につき、教育長が委嘱し、又は任命する委員をもって構成する。
一　学識経験者　１人
二　区内に住所を有する者　３人以内（公募）
三　区内各種団体構成員
（北区図書館活動区民の会代表を含む）　６人以内
四　関係課職員　１人
（委員の任期）
第５　委員の任期は、２年とする。ただし、再任を妨げない。
２　補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
（会長及び副会長）
第６　委員会に会長及び副会長を置く。
２　会長は、委員の互選によりこれを定める。
３　副会長は、会長が指名する。
４　会長は、委員会を代表し、会務を総理する。

５　副会長は、会長を補佐し、会長に事故のあるときは、その職務を代行する。
（会議）
第７　委員会は会長が招集する。
２　委員会は、委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができない。
３　会長は、必要があると認めるときは、委員会に委員以外の者を出席させ、意見を聴くことができる。
（部会の設置）
第８　会長は、必要に応じ部会を設置することができる。
（参与の設置）
第９　委員会に参与を置く。
２　参与は委員会に参加し、中央図書館の運営上必要な事項について意見を述べることができる。
３　参与は６人以内とし、中央図書館長が職員の中から指名する。
（庶務）
第10　委員会の庶務は、中央図書館において処理する。
（委任）
第11　この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、会長が定める。

付　則
この要綱は、平成１７年４月１日から施行する。
付　則
この要綱は、平成１９年６月１３日から施行する。
付　則
この要綱は、平成２１年５月２１日から施行する。
付　則
この要綱は、平成２２年５月１２日から施行する。

第四期区民とともに歩む図書館委員会開催状況

委員会	開催日	開催場所	検討内容
第１回	平成２４年　１月２７日	中央図書館 ３階ホール	平成２４年度北区立図書館基本方針・事業計画（案） 北区立図書館の現状 検討課題及びスケジュール確認
第２回	平成２４年　４月２７日	中央図書館 ３階ホール	第四期委員会の検討課題
第３回	平成２４年　７月　６日	中央図書館 ３階ホール	第四期委員会の検討課題 他図書館の図書館評価事例確認
第４回	平成２４年１１月１３日	中央図書館 ３階ホール	北区の図書館評価について 北区図書館評価図表
第５回	平成２５年　７月１８日	中央図書館 ３階ホール	北区の図書館評価について 潜在的利用者の開拓のためのアンケート調査について
―	７月２０日～９月２０日	―	各委員テーマ別に検討部会を随時開催。アンケート調査（案）試行
第６回	平成２５年　９月２６日	中央図書館 ３階ホール	北区の図書館評価について 高齢者・多文化・ＹＡを対象としたアンケートについて
第７回	平成２５年１２月１９日	中央図書館 ３階ホール	第四期提言にむけて

※各委員会開催の間には、メーリングリスト等による意見交換を随時行った。

区民とともに歩む図書館委員会　第四期報告書

北区図書館評価基準と
“潜在的利用者”へのアプローチの具体的提言
（平成２６年３月発行）

刊行物登録番号
25－1－132

編集　区民とともに歩む図書館委員会
発行　東京都北区教育委員会事務局中央図書館　©
東京都北区十条台１－２－５
電話　03（5993）1125