

令和元年度 東京都立図書館自己評価

令和2年7月

東京都立図書館

目 次

I	はじめに	1
II	令和元年度自己評価について		
1	来館型サービスについて	2
2	非来館型サービスについて	7
3	非来館型サービスのうちオンラインサービスについて	8
4	広報について	9
5	利用者満足度について	10
6	新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館中の統計数値		11
III	指標一覧		

I はじめに

1 自己評価について

平成 20 年の図書館法改正により、「運営の状況に関する評価」が新たに規定された。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）を受けて始めたものであり、都立図書館事業の効果的な実施や、図書館の運営状況を評価する目的で実施する。

2 自己評価の方法について

図書館の活動結果を客観的に示す指標として、以下の 5 つのカテゴリごとに活動状況を点検する。新たな課題を発見した場合は通常業務の中で速やかに改善を図るとともに、重点的に対応が必要と認められた場合は翌年度の年次計画に反映し、進捗管理を行う。

(1) 来館型サービスに関する指標

都民等が直接来館して利用するサービスの状況を示す数値

(2) 非来館型サービスに関する指標

都民等が来館せずに利用するサービスの状況を示す数値。区市町村立図書館を通じて受けるサービスや都の施策、学校教育を通じ都民に還元する間接的なサービスを含む。

(3) 非来館型サービスのうちオンラインサービスに関する指標

都民等が来館せずに利用するサービスのうち、インターネットを介して利用するサービスの状況を示す数値

(4) 広報に関する指標

広報活動の状況を示す数値

(5) 利用者満足度に関する指標

「利用実態・満足度調査」およびイベント、研修等の参加者アンケートによる数値

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。

II 令和元年度自己評価について

元年度の都立図書館の活動について、別紙の指標一覧のとおり、「来館型サービス」「非来館型サービス」「非来館型サービスのうちオンラインサービス」「広報」のカテゴリ別に実施回数、利用者人数等を示すとともに、別途実施した「利用実態・満足度調査」の結果とあわせて点検及び評価を行う。

中央図書館は、オリンピック・パラリンピック関連情報について WEB コンテンツによる発信、トークイベント、企画展示など多面的な展開を行った。特にビジネス、法律、健康・医療などの重点的情報サービスに関連する講演会や、新たな利用者開拓のための関連イベントを実施した。

多摩図書館は、東京マガジンバンクカレッジや、第三次東京都子供読書活動推進計画に基づく事業をはじめとする取組を行った。

なお、台風のため10月12日（土）、13日（日）は臨時休館となった。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2月21日（金）以降の講演会等のイベントは中止、2月29日（土）から3月31日（火）まで約1か月臨時休館、企画展示等も期間途中で終了となった。開館日数は、平成30年度の326日から295日と前年の90.5%となった。

1 来館型サービスについて

2月29日以降の入館者数は統計に含まれていない。このため、前年度との比較は主に1日平均の数を使用する。

○ 入館者数（指標1）

開館日数が減少したため、中央図書館は前年度を1万8千人強下回ったが、1日平均の入館者数は29年度907人→30年度1,032人→元年度1,077人と昨年に引き続き1,000人を超えた。多摩図書館も前年度を1万5千人程度下回ったが、1日平均が29年度662人→30年度650人→元年度666人と、移転開館直後の数字に戻っている。中央図書館は30年度に比較して館主催の企画展示の入場者数が増え、重点情報サービスの他機関連携等イベントが実施されたほか、平成29・30年度の施設改修により設置された「調査研究ルーム」や「交流ルーム」が活発に利用されたことなど、複合的な要因により入館者数増となったと考えられる。多摩図書館については、企画展示の入場者数が昨年度に引き続き多かった。

外国人来館者へのサービスについては、日本・東京を紹介する外国語図書を積極的に収集し提供した。具体的には、外国人利用者がスムーズに利用できるよう、外国語翻訳アプリ等の活用促進を図り、蔵書検索システム英語版を見直し、利用しやすいものとした。中央図書館では英語による利用ガイダンスや展示コーナーの案内、外国人向け図書館ツアーを実施した。

なお、28年度より「利用実態・満足度調査」において開始した「外国人利用動向調査」（調査票は英語・中国語・韓国語）では、2館合わせて調査対象者（*目視による外国人）43人から43件の回答があった。中央図書館では、「来館のきっかけとなった情報」が30年度は「インターネットの情報」が最も多かったが、元年度は「知人・友人からの紹介」が最も多くなっている。今後も効果的なPR方法を検討する必要がある[参考1]。

[参考1]外国人利用動向調査

・来館の目的・理由

学校や大学の勉強のため	19件
仕事に必要な情報収集のため	8件
観光・休暇を利用した図書館見学のため	8件
日常生活に必要な情報収集のため	3件

・来館のきっかけとなった情報源

知人・友人からの紹介	17件
インターネットの情報	12件
チラシ・自治体広報誌（広報東京都など）	3件
新聞・雑誌など	2件
学校	2件
観光ガイドブック	1件

○ レファレンス質問件数（指標2）

口頭によるレファレンス件数は、1日平均の件数は30年度120件→元年度127件と増加している。中央図書館では82件と変わらず、多摩図書館では30年度38件→元年度45件と18.4%増加した。増加の理由は、多摩図書館の認知度が上がったためと考えられる。

レファレンスサービス（内容、速さ、職員の対応）についての満足度（指標27）は、中央図書館・多摩図書館とも4点台を超え、高い満足度を保っている。

レファレンスサービスの「利用実態・満足度調査」における重要度は、図書館全体の平均値（中央4.48、多摩4.47）に比べて低くはあるものの、高い値を維持している[参考2]。利用者にとって重要度が高い状態であることを念頭に、よりいっそう満足度向上に向けて取り組んでいく必要がある。

[参考2]レファレンスサービスの重要度

	中央		多摩	
	30年度	元年度	30年度	元年度
回答の内容	3.99	4.00	3.93	3.94
回答の速さ	3.88	3.88	3.82	3.83
職員の対応	3.99	4.02	3.94	3.96

○ オンラインデータベース利用状況（指標3）

中央図書館では、30年度12,248件→元年度10,498件と約14%減少した。多摩図書館では30年度1,846件→元年度1,829件と30年度とほぼ変わらなかった。中央図書館は、開館日数の減少がそのまま反映したと考えられる。2月29日以降の休館中の限定的なサービス提供では、利用できるデータベースを数台の端末に集約し、利用後に消毒を徹底するなどの対応を行った。資料複写中心で、滞在時間制限も行ったため、活発な利用とはならなかった。

○ 電子書籍端末利用状況（指標4）

中央図書館では、30年度1,136件→元年度1,431件と約26%増加、多摩図書館では30年度918件→元年度884件とほぼ横ばいとなった。令和元年6月に図書館情報システムに電子書籍データを登録して蔵書検索で検索可能になり、利用者の目に触れる機会が増えたことが利用の喚起につながったと考えられる。

○ 展示（指標 6）

中央図書館では、28年度から開始した東京2020オリンピック・パラリンピックに関する展示を2回、都の施策や東京に関わるテーマの企画展示を1回開催した。前年度の企画展示（3回）と比較して全体の入場者数は8,251人増加した。開催日数を30年度136日→元年度194日と増やしたことが大きい。1日あたりでも161人→155人とほぼ横ばいとなっている。個別に見ると、東京2020オリンピック・パラリンピックに関する展示では、世界の国を紹介する企画としてペルーを取り上げ、入場者数1万2千人超と健闘した。展示中、ペルー映画の上映や、講座を開催したことも入場者数増に貢献したと考えられる。また、夏休みに合わせ、「世界の国のこと、もっと知ろう！～東京2020大会まであと1年～展」を開催し、謎解きイベントや、館内周遊のクイズラリー会場としたこともあり、1万1千人を超える来場者があった。関連映画の上映会も入場者の増加に貢献したと考えられる。

「東京ベイエリア」展は、本来の開催期間が臨時休館のため短縮となり、関連する公開講座も中止されたにもかかわらず、6,000人を超える来場者となった。青稜中学校・高等学校の生徒が作成した4点のペーパージオラマや、海上保安庁職員による海図に関するミニ講座も好評だった。

多摩図書館は、児童・青少年向けの科学に関する資料等を紹介する「サイエンス・ブック・ラボ」、東京マガジンバンク企画展示「ヘイセイ→→→ミライ ～平成から未来へ～」「競技者たち～Athletes～」「すべての旅は本から始まったー。写真家 石川直樹の世界」の4つの企画展示を実施した。このうち3つの展示は1万6千人から1万8千人を超える来場者数となった。1日平均でも30年度210人→元年度225人と増加した。「サイエンス・ブック・ラボ」では「科学×図書館謎解きラリー」、都立高校の科学系部活動との連携のほか、宇宙関連の講演会、小学生向け科学ワークショップを行ったことも来場者増につながったのではないかと考えられる。「ヘイセイ→→→ミライ」では、東京マガジンバンクカレッジパートナーによるコーナー展示とギャラリートークのほか、新聞やケーブルテレビのニュースで取り上げてもらうことで入場者増につなげた。「競技者たち」では、日本中が盛り上がったラグビーW杯もテーマとして取り上げ好評だった。「すべての旅は本から始まったー。」は、作家の本棚を再現するなど、都立図書館ならではの企画として新聞や雑誌にも取り上げられた。展示開始から1か月後に臨時休館となり、広報の効果が顕在化する前に終了となってしまったが、6,000人を超える来場者となった。

毎年中央図書館で実施している文化財ウィーク展は、3,572人の入場者数となった。期間は資料保護のため2週間強と短いものの、安定した入場者数となっている。

中央図書館、多摩図書館の各企画展示の満足度はいずれも高いものとなっており、今後も利用者の興味を喚起する魅力的なテーマでの展示を心掛ける[参考3]。

[参考3] 企画展示の満足度

	企画展示名	満足度
中央	ペルー日本人移住120周年記念展示「¡Vamos al Perú! ～ペルーに渡った日本人～」	4.3
中央	世界の国のこと、もっと知ろう！～東京2020大会まであと1年～	4.3
中央	東京文化財ウィーク2019参加企画展「木子文庫に見る御大礼」	4.1
中央	「東京ベイエリア」	4.1
多摩	「ヘイセイ→→→ミライ ～平成から未来へ～」	3.8
多摩	「競技者たち～Athletes～」	4.2
多摩	「サイエンス・ブック・ラボ」	4.5
多摩	「すべての旅は本から始まったー。写真家 石川直樹の世界」	4.2

これらの他にも中央・多摩両館で、ミニ展示及びトピック展示を行い、タイムリーな情報を提供している。中央図書館では、1階中央ホール展示コーナー（「オリンピック・パラリンピック」「伝統・文化」「Books on Japan」）と各階閲覧室で、多摩図書館では、「ウォール展示」および閲覧室で展示を行っている。100点近い資料の表紙を展示可能な「ウォール展示」では企画展示と連動した内容とするなど、2館ともより多くの利用者に活用してもらうための工夫を行っている。

また、大使館や東京都の各局と連携した展示も実施しており（指標6 企画展示（他機関主催））、中央図書館は5回実施された。30年度と比較して入場者数は減少したが、堅調に推移している（中央29年度4回1,190人→30年度6回10,012人→元年度5回5,600人）。ゲーテ・インスティトゥート東京図書館（ドイツ・フォトブック展）、フィンランド大使館（アニタ・イエンセン写真展）、バヌアツ（バヌアツ写真展）など、大使館や国際交流機関等と連携した展示を行った。多摩図書館は他機関主催の回数は2回だが、来場者数では健闘した（多摩29年度3回1,304人→30年度1回1,167人→元年度2回1,344人）。さらに、多摩図書館のセミナールーム（200人定員）では、元年度は他機関による講演会等が188回行われた（施設提供）。参加者数は14,853人であり、施設利用者の増加が図書館の利用や認知度の向上にもつながっているのではないかと考えられる。

○ 講演会（指標7）

中央図書館では、ビジネス、健康・医療情報、伝統・文化、オリンピック・パラリンピック関連について、計4回開催した。また、企画展示関連講座を2回実施した。東京に関する公開講座は2回予定していたが、新型コロナウイルス感染症対策のため実施できなかった。全体で前年度の14回から8回（実施は6回）に回数を見直し、参加者数は506人で30年度の約46.3%となったが、1回あたり参加者数では30年度78人→元年度84人と増加しており、適切な回数で効果を上げることができた。申し込み人数が定員を上回る講演会も多くあり、今後も魅力ある企画や広報で適切な参加者数の開催を目指していく。

多摩図書館では、東京マガジンバンクカレッジのワークショップ、講演会、セミナー等を6回開催したほか、企画展示に関連した講演会を2回行った。合計参加者数は30年度469人→元年度816人と前年度の約74%増加となった。東京マガジンバンクカレッジは鉄道写真のワークショップや地域散歩、大学ゼミ発表など、パートナー制度を基にした参加型のイベントが多く、満足度も全体的に高くなっている[参考4]。

[参考4] 講演会の満足度と新規認知者の割合

	講演会名	満足度	新規認知者の割合
中央	「個人がメディアになる時代・「個人経済圏」時代」	4.2	13%
中央	「健康寿命を延ばすために—今から始める介護予防—」	4.2	35%
中央	ペルー 講座第1回「“マチュピチュ”だけじゃない！ペルー観光名所の魅力」	3.5	36%
中央	ペルー 講座第2回「世界一の美食大国ペルー～魅惑の食文化～」	3.4	25%
中央	「金栗四三とその師嘉納治五郎」	4.3	24%
中央	「立川流真打が語る落語の魅力～実演とともに～」	4.2	30%
多摩	トークイベント「雑誌が作り出すトレンドの変遷とミライ～『DIME』『サライ』『BE-PAL』の編集長に聞く！～」	4.1	21%
多摩	講演会「鉄道写真の魅力と撮影テクニック」	4.7	33%
多摩	ワークショップ「鉄道写真の魅力と撮影テクニック」	4.3	
多摩	講演会「武蔵国の中枢としての『多摩の魅力』—教科書と史跡・文化財から古代の多摩を読み解く」	4.2	6%
多摩	地域散歩「武蔵国の国分寺と国府を訪ねて」	4.7	
多摩	大学ゼミ発表会「大学ゼミ 雑誌研究成果発表会 ～雑誌と社会のかかわりを語り合おう～」	4.1	11%
多摩	「大宇宙、ブラックホールへの挑戦」	4.3	29%
多摩	「地球を旅する」	4.7	35%

各講演会のアンケートにおいて、「都立図書館を知らなかった（＝講演会で都立図書館をはじめて知った）」と回答した割合は、企画展示関連講座（「ペルー講座第1回「マチュピチュ」だけじゃない！ペルー観光名所の魅力」）が約36%、企画展示関連講演会（「地球を旅する」）と健康・医療情報講演会（「健康寿命を延ばすために」）では約35%あった。テーマの多様な講演会の新規認知者数は、前年度に引き続き高い割合を示し、新規来館者の獲得に有用と考える。今後も引き続き、講演会に合わせたミニ展示など、講演会をきっかけとした来館者を継続的な利用につなげるための取組等も行っていく。

○ 図書館見学ツアー（指標9）参観・見学（指標10）

中央図書館では、図書館見学ツアーの回数を見直し、30年度27回→元年度21回（内2回は臨時休館のため中止）であったが、参加者数は30年度183人→元年度158人と大きな減少とならなかった（指標9）。また、外国人利用者向けの「英語による図書館ツアー（Library Tour in English）」を前年度に引き続き2回実施した。夜間の開催は3回、手話でのツアーや手作り和本体験は各1回行ったほか、元年度から新たに申込者の要望に応じて内容をカスタマイズして行う随時申込制ツアーを開始し、4回実施した。アンケートでの満足度は非常に高く、ツアーで初めて中央図書館を利用した37名のうち、7割以上が今後利用したいと回答するなど、認知度向上、利用促進に寄与していると考えられる。多摩図書館では、見学ツアーの回数は30年度22回→元年度21回だが、参加者数は30年度250人→元年度372人と48.8%増加した。

参観・見学の受け入れ件数・人数は、中央図書館では30年度28件208人→元年度12件89人と大幅に減少した。多摩図書館は30年度57件2,326人→元年度27件306人となり、移転開館を契機とした30年度までの高止まり傾向から落ち着いた数値となった（指標10）。中央図書館では新型コロナウイルス感染拡大防止の影響で3月に中止となった参観・見学が4件55人あるほか、申し込み時に謝絶した見学もあることが影響として考えられる。

○ その他のイベント等

中央図書館全体を活用した謎解きイベント「Live-Rally」を8月および1月から2月にかけて実施した。2月の事前申込制イベントは中止となり、アンケート等は取得できなかったが、8月の11日間に613名、1月から2月の40日間に741名と、自由参加のイベントに多くの参加者があった。

中央図書館で実施した「アメリカ留学、はじめの一步！」では、例年留学を考える高校生や保護者の参加が多いが、新規認知者数が46.2%にのぼり、すべてのイベントで最も高くなった。

中央図書館のビジネス、健康・医療、法律の重点情報サービスでも他機関連携を進めており、図書館の認知度向上につなげている[参考5]。このほか、病院や医療系大学での出張展示や講師派遣なども行い、情報を求める都民のほかに中小企業診断士、医療従事者、行政書士、図書館員など、都立図書館の活用を「伝える」ことのできる関係者へのアプローチにより、利用にもつながっている。

[参考5]重点情報サービスの他機関開催イベント

機関名	内容	実施場所	参加者数	備考
東京開業ワンストップセンター	セミナー	交流ルーム	116	1月1回9回開催
日本政策金融公庫	女性×若者向け創業相談ウィーク	多目的ホール	53	7月と12月各3日間
東京都不動産鑑定士協会等、10土業	港区くらしと事業の無料相談会	多目的ホール	38組	6月
東京都行政書士会法教育推進特別委員会	遺言に関する都民向け講座	交流ルーム	23	11月
東京都行政書士会法教育推進特別委員会	行政書士向け研修	多目的ホール	75	2月

多摩図書館では、定例映画会を22回開催し、1,547人の参加があった。そのうち、映画会をきっかけとして都立図書館を知った割合はアンケート総数の約12.5%で、508人の新規認知者獲得に成果があった。

○ イベント全体の状況

中央図書館の年間参加者数は、イベントの回数を減らしたにもかかわらず増加した（27回37,672人→15回39,820人）。講演会は、募集人数に上限があり、参加者が大きく増加することは見込めないが、参加者の口コミによる今後の利用拡大の効果が期待できる。また、企画展示は、内容・広報にこれまで以上に力を入れ、他のイベントとのコラボレーションなども行い、開催日数を長期化することで効果的な来場者の増加を図ることができた。一方、多摩図書館の元年度年間参加者数は、30年度14回59,117人→元年度13回60,360人と、前年度の102.1%とやや増加した。中央図書館の来場者数よりも多く、柔軟な企画力と少数の職員による効果的な運営によるものといえる。

館内イベント参加者全体の満足度も4.2点と高い値を保っている（指標28）。イベントをきっかけとして都立図書館を知った割合（指標8）はアンケート総数の約23.2%となり、人数は30年度1,400人→元年度1,654人と増加した。今後も新規認知者を惹きつけるイベントを心掛ける。

2 非来館型サービスについて

非来館型サービスについては、2月29日以降の数値も統計に含まれているため、1日平均は開館日数295日にサービスを実施した30日を加え算出した。

○ レファレンス質問件数（指標11）

電話、メール等で受け付けたレファレンス質問件数は、1日平均30年度102件→元年度96件と電話は5.7%減少、メールはほぼ横ばいだった。なお、3月の電話レファレンスは通常は利用者自身が来館し複写記事や複写ページを確認するところを、複写個所を特定するまでをすべて職員が行ったため、件数が大幅に増加した。

区市町村立図書館から都立図書館への質問件数（指標11b）は30年度258件→元年度229件と11.2%減となった。内訳を地域別の区分に基づいて分析したところ、多摩地区市町村立図書館からのメールレファレンスが前年度比47.5%減（75件減）と大幅に減少していることが要因であり、その他の区分では増加していた[参考6]。

[参考6]協力レファレンス件数内訳

区 分		平成30年度			令和元年度		
		ファクシミリ	Eメール	計	ファクシミリ	Eメール	計
都 内 公 立 図 書 館	区立図書館	8	41	49	2	84	86
	多摩地区市町村立図書館	14	158	172	23	83	106
	島しょ図書館	0	0	0	0	0	0
	小計	22	199	221	25	167	192
その他		10	27	37	5	32	37
計		32	226	258	30	199	229

各区市町村立図書館でも各種データベース等を導入し、以前ならば都立図書館に頼った質問も自館で解決できるようになったことも一因と考えられる。今後も区市町村立図書館に対し、レファレンス研修や各種担当者会等の機会にサービスの周知を図っていく。

政策立案支援サービスとして都職員から受け付けた質問件数(指標 11c)は、30 年度 2,268 件→元年度 2,250 件と前年度とほぼ同じ水準となった。中央研修や各局広報担当を通じたお知らせ、全庁掲示板での事例紹介などを実施しサービスの周知を図った。年によってばらつきはあるものの、一定の認知は得られているサービスといえる。

学校支援サービスとして学校から受け付けた質問件数は、前年度の 69.4% (30 年度 242 件→元年度 168 件) となっている(指標 11d)。これとは別に、学校での読書活動や学校図書館の運営に関する相談件数は 2.65 倍となっており、図書館運営への支援がより一層必要となっている。

○ 資料提供(指標 12)

区市町村立図書館に対する資料提供数は、30 年度 71,762 冊→元年度 67,049 冊と前年度より約 6.6%減となった(指標 12a)。3 月には、区市町村の図書館がサービスを縮小するなどして、都立図書館を含む他館からの借り受けを行わない図書館が多く発生したと推察される。

都職員への資料提供数は 30 年度 991 冊→元年度 881 冊と前年度に比べ 11.1%減少している(指標 12b)。3 月の臨時休館中もサービスは行ったが、全庁でのテレワーク推進等のため都庁舎での受け取りが難しく利用が伸び悩んだと考えられる。今後も政策立案支援サービス内容について周知を図っていく。

学校に対する資料提供は、多摩図書館の学校支援サービスの一環として学校からの求めに応じ実施しており、件数は 30 年度 283 冊→元年度 411 冊と前年度に比べ約 45.2%増であった(指標 12c)。

○ 郵送複写(指標 13)

一般への提供件数については、30 年度 870 件→元年度 838 件とほぼ横ばいである(指標 13a)。また、都職員への提供枚数は、30 年度と比較して約 5.2%減少した(指標 13b)。今後も更なる利用の拡大に向けて周知を図っていく。

新型コロナウイルス感染拡大防止の対応は令和 2 年度も続く。利用者にとって、これまでの来館型サービス内容と同様の利用が難しくなる可能性があり、非来館型サービスのニーズは、今後、より高まると思われる。今後もニーズに合ったサービスを検討し実施すると同時に、引き続き都立図書館サービスの周知を行っていく。

3 非来館型サービスのうちオンラインサービスについて

○ 蔵書検索(指標 14) 統合検索(指標 15)

アクセス数は 30 年度 13,235,884 アクセス→元年度 12,963,810 アクセスと 2.1%減、検索回数は 30 年度 7,494,502 回→元年度 6,846,124 回と 8.7%の減となった(指標 14)。臨時休館に伴い、来館前調査が減少したことなどが考えられる。検索回数は、年度により増

減はあるが、平成 12 年度の蔵書検索インターネット公開以来、全体としては右肩上がりの傾向を示している。

都内の公共図書館や研究機関等が提供する Web 上の学術情報をまとめて検索することができる「都立図書館統合検索」の検索回数は、30 年度 2,456,576 回→元年度 2,396,429 回と 2.4%の減となった（指標 15）。今後も指標の変動を注視していく。

○ ホームページ（指標 16、17、18、19、20）

トップページへのアクセス数（指標 16）は 30 年度 836,731 アクセス→元年度 820,122 アクセスと前年度と比較して 2%減少、全ページアクセス数（指標 17）としては、30 年度 3,648,800 アクセス→元年度 3,694,781 アクセスで 1.3%増とほぼ横ばいとなった。そのうち外国語ページについては 30 年度 28,551 アクセス→元年度 30,069 アクセスで 5.3%増と比較的伸びが高かった。外国語の情報を求める利用者のために、臨時休館等の重要な情報は外国語ページでも発信するなど対応を心掛けている。

登録利用者サービス利用人数（指標 18）は、30 年度 7,108 人→元年度 7,145 人と、ほぼ横ばいとなった。引き続き館内外でのイベント実施時などに PR することによって、登録利用者の増加を図っていく。

「東京都立図書館デジタルアーカイブ（Tokyo アーカイブ）」のアクセス数に関しては、30 年度 600,417 アクセス→元年度 495,546 アクセスと 17.5%減少した（指標 19）。掲載コンテンツ数は、新たに画像を追加したことにより、前年度に比べて約 2,861 点増加した。掲載コンテンツ数は 28 年度 25,748 件→29 年度 35,385 件→30 年度 52,543 件→元年度 55,404 件と推移しており、この数年公開に力を入れていたため、アクセス数の伸びも大きかったが、公開点数が平年並みに落ち着いたため、アクセス件数も落ち着いたものと考えられる。

「学校支援ページ」については、30 年度 3,478 アクセス→元年度 3,203 アクセスと前年度に比べて 7.9%アクセス数が減少した（指標 20）。

非来館型サービスのうちオンラインサービスは、年度により変動が激しい。特に蔵書検索については、検索事業者によるアクセスと一般利用をデータから区別できず、分析することができないため、変動の要因を特定するのが難しくなっている。引き続き、データの登録件数の増や、資料紹介の充実により、更なる利用増を図っていく。

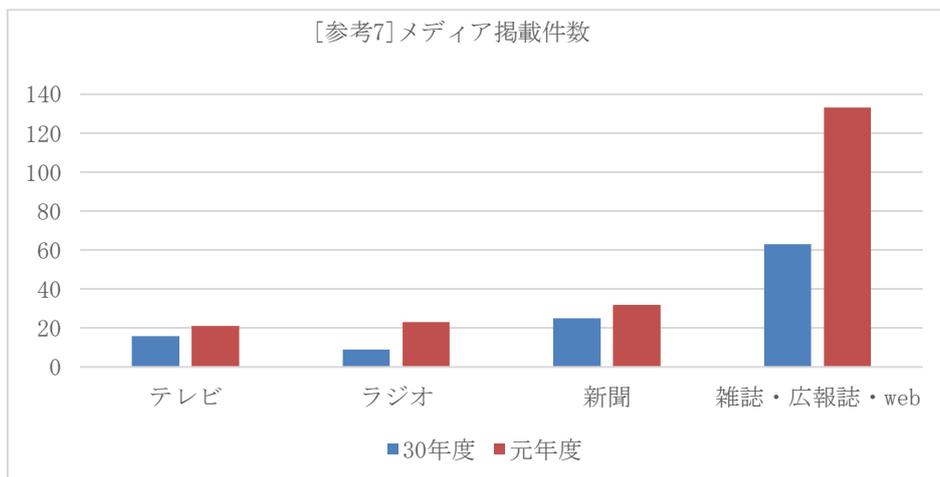
4 広報について

○ 館外で実施したイベント（指標 21）

27 年度より、都立図書館の存在を知ってもらうことを目的に、来場者が多く集まる館外でのイベントにブースを出展する事業を行っている。元年度は、23 区で 1 回（「エコライフ・フェア MINATO」、出展を予定していた「みなと区民まつり」は台風のため中止）、イベントへの出展を行った。このほか、多摩地域では 1 回、「国分寺まつり」に連動したイベントを多摩図書館で開催し、全体での新規認知者数の割合は 10.7%となった。今後も館外イベントへの出展により幅広い層に PR するよう心がける。

○ メディア掲載件数（指標 22）

30 年度 113 件→元年度 209 件と 85%増加した。内訳をみると、テレビ 30 年度 16 件→元年度 21 件、ラジオ 30 年度 9 件→元年度 23 件、新聞 30 年度 25 件→元年度 32 件、雑誌・広報誌・web 等 30 年度 63 件→元年度 133 件だった[参考 7]。ラジオは毎月 1 回エフエムたしかわの情報番組に多摩図書館職員が出演し、広報を行っている。雑誌・広報誌・web の増加は、主に多摩図書館のイベントが「市報こくぶんじ」や「広報ふちゅう」などに掲載されたことによる。



○ マスコミ露出度（指標 23）

展示は 30 年度 65 回→元年度 106 回、講演会は 30 年度 65 回→元年度 107 回、映画会は 30 年度 5 回→元年度 17 回と、イベント自体が減ったにもかかわらず増加と健闘している。多摩図書館によるラジオでの広報の効果が大きい。

○ SNS（指標 24）

SNS 利用状況、発信回数（指標 24）は、Twitter の発信数は 30 年度 716 回→元年度 484 回と 33%減となった。フォロワー数は前年度に比べ 4.2%増加した。Facebook の発信数は 30 年度 670 回→元年度 474 回と 30%減で、リーチ数※も前年度の 30%減となった。発信数に比例しているものと思われる。Twitter、Facebook ともイベント自体の減少が大きく作用している。

※リーチ数とは、Facebook で投稿した際に、その投稿を見た人の数のこと。

今後は、イベント以外の発信も考慮し、特に豊富な資料やサービスについて、効果的なタイミングで発信していくことにより、図書館の認知度向上につなげる。

5 利用者満足度について

「令和元年度利用実態・満足度調査」は、元年 11 月に実施した。

都立図書館に対する来館者の重要度、満足度（指標 25）は、中央図書館、多摩図書館とも昨年度をやや上回り、4 点台を維持している。

サービス別に見た場合、蔵書の質・量に対する満足度（指標 26）は、中央図書館、多摩図書館とも前年度をやや上回り、4 点台で高い数値を維持している。他のサービスに比べて蔵書の質・量に対する満足度は高く、来館者から都立図書館の蔵書が評価されている

ことがわかる。

「資料の探しやすさ」については中央図書館、多摩図書館とも前年度より満足度が上昇している。サインの統一や、資料のわかりやすい配置を心掛け、蔵書検索システムも利用しやすいシステムとなるよう不断に改良を行った結果と考えられる。[参考 8]

レファレンスサービス（内容、速さ、職員の対応）についての満足度（指標 27）は、両館とも 4 点台を超え、高い水準となった。

[参考 8] 「資料の探しやすさ」に関する満足度

	中央			多摩		
	29 年度	30 年度	元年度	29 年度	30 年度	元年度
蔵書検索システム	3.97	4.00	4.07	3.85	3.90	3.94
統合検索システム	3.90	3.95	4.01	3.82	3.88	3.94
資料の配置	3.90	3.95	4.04	3.84	3.84	3.88

なお、この調査とは別のアンケート結果ではあるが、協力支援事業として実施する研修会、講演会等に対する満足度は 4.4 点と前年度と同様に高い値となった（指標 29）。引き続き区市町村立図書館への支援事業の充実に努めていく。

6 新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館中の統計数値（参考）

都立図書館は、2 月 29 日（土）から 3 月 31 日（火）まで、新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館した。この間、サービスを縮小して一部実施したが、入館者数について統計から除いている。

【実施内容】

(1) 事前予約制による複写サービス

利用資料が特定できており、1 時間以内で利用（閲覧・複写）を終了できる方のみ、事前に電話で日時を予約し、中央図書館は 1 時間に 4 名程度、多摩図書館は 1 時間に 2 名程度入館する。資料特定のためのレファレンスも当日ではなく、事前に電話等で実施する。

在館時間内の館内 OPAC、オンラインデータベース等は利用可。

閲覧室内の書架への立ち入りはできない。

(2) 電話・メール・郵送レファレンス

通常通り

【来館型サービスに関する指標】

1 入館者数（一般）

中央 412 名

多摩 92 名

Ⅲ 指標一覧

項目		説明	平成29年度	平成30年度	令和元年度
来館型サービスに関する指標	1	入館者数（一般）	都立図書館（中央・多摩）への入館者数 511,388人 中央 295,682(907/日) 多摩 215,706(662/日)	548,184人 中央 336,294(1,032/日) 多摩 211,890(650/日)	514,237人 中央 317,700(1,077/日) 多摩 196,537(666/日)
	2	レファレンス質問件数	都立図書館に寄せられたレファレンス質問件数（カウンター等） 中央 31,290件 多摩 15,645件	中央 26,604件 多摩 12,355件	中央 24,120件 多摩 13,284件
	3	オンラインデータベース利用状況	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総利用件数及び延べ時間 中央 10,881件 5,441時間 多摩 2,000件 1,000時間	中央 12,248件 6,124時間 多摩 1,846件 923時間	中央10,498件 5,249時間 多摩 1,829件 915時間
	4	電子書籍端末利用状況	電子書籍端末の年間館内貸出件数 中央 823件 多摩 314件	中央 1,136件 多摩 918件	中央 1,431件 多摩 884件
	5	イベントへの年間来場者数	都立図書館が主催・共催・施設提供して館内で実施した企画展示、講演会への来場者総数（指標6と指標7の計・有料貸出数除く） 中央 31回 38,048人 多摩 19回 47,347人	中央 27回 37,672人 多摩 14回 59,117人	中央 15回 39,820人 多摩 13回 60,360人
	6	企画展示（館主催）開催回数と来場者数	都立図書館が主催した企画展示の開催回数と来場した人数（ミニ展示除く） 中央 5回 28,428人 多摩 3回 39,573人	中央 3回 21,891人 多摩 5回 57,481人	中央 3回 30,142人 多摩 4回 58,200人
		企画展示（共催）開催回数と来場者数	都立図書館が共催して実施した企画展示の開催回数と来場した人数（文化財ウィーク展はここに含む） 中央 1回 6,675人 多摩 1回 5,779人	中央 1回 4,527人 多摩 0回 0人	中央 1回 3,572人 多摩 0回 0人
		企画展示（他機関主催）開催回数と来場者数	都立図書館の施設を利用して他機関が実施した企画展示の開催回数と来場した人数 中央 4回 1,190人 多摩 3回 1,304人	中央 6回10,012人 多摩 1回 1,167人	中央 5回 5,600人 多摩 2回 1,344人
	7	講演会（館主催・共催）開催回数と来場者数	都立図書館が主催・共催した講演会等の開催回数と来場した人数 中央 18回 1,725人 多摩 12回 691人	中央 14回 1,092人 多摩 8回 469人	中央 6回 506人 多摩 8回 816人
		講演会（他機関主催）開催回数と来場者数（施設提供）	都立図書館の施設を利用して他機関が実施した講演会の開催回数と来場した人数 中央 3回 30人 多摩 186回 12,065人 （多摩：有料貸出）	中央 3件 150人 多摩 228件 16,184人 （多摩：有料貸出）	中央 0回 0人 多摩 188回 14,853人 （多摩：有料貸出）
8	来場者新規認知者数及び割合	都立図書館が館内で実施したイベントへ来場した方のうち、新たに都立図書館を知った人数の合計と全体における割合 1,094人 25.1%	1,400人 25.0%	1,654人 23.2%	
9	図書館見学ツアーの実施回数と参加者数	館内見学ツアーに参加した人数 中央 26回 270人 多摩 10回 148人	中央 27回 183人 多摩 22回 250人	中央 19回 158人 多摩 21回 372人	
10	参観・見学の受入件数及び人数	館内の参観・見学を受け入れた件数及び人数 中央 28件 194人 多摩 96件 2,015人	中央 28件 208人 多摩 57件 2,326人	中央 12件 89人 多摩 27件 306人	
非来館型サービスに関する指標	11	レファレンス質問件数	都立図書館に寄せられたレファレンス質問件数 35,929件	35,875件	33,962件
		a 一般(電話、メール、FAX、文書)	上記のうち、電話、メール、FAX、文書で受け付けたもの 33,429件 1日平均電話90件 その他12件	33,107件 1日平均電話88件 その他14件	31,315件 1日平均電話83件 その他13件
		b 協力支援	区市町村立図書館から受け付けた質問件数 340件	258件	229件
		c 政策立案支援	都職員への政策立案支援サービスとして受けた質問件数 2,051件	2,268件	2,250件
		d 学校支援	学校から受け付けた質問総数（参考）学校での読書活動や学校図書館の運営に関する問合せの件数 109件 （参考）80件	242件 （参考）80件	168件 （参考）212件
	12	資料提供	都立図書館から貸出した資料総数 75,232冊	73,142冊	68,395冊
		a 協力支援	都内公立図書館に対し貸出した資料の冊数 73,719冊	71,762冊	67,049冊
		b 政策立案支援	都職員への政策立案支援サービスとして貸出した資料の冊数 954冊	991冊	881冊
		c 学校支援	学校に対して貸出した資料の総数 457冊	283冊	411冊
		d 都外公立図書館	都外公立図書館に対し貸出した資料の冊数 102冊	106冊	54冊
13	郵送複写サービス a 一般（電話、メール等）	一般の利用者から受け付けて複写し郵送した件数 916件	中央 727件 多摩 143件	中央 717件 多摩 121件	
	郵送複写サービス b 政策立案支援	都職員への政策立案支援サービスとして複写し発送した枚数 7,473枚	7,738枚	7,338枚	

項目		説明	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
非来館型サービスのうち指紋ライセンサーサービスに関する	14	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」データベースへの館外からのアクセス数及び検索回数	13,815,006アクセス 5,722,250回	13,235,884アクセス 7,494,502回	12,963,810アクセス 6,846,124回
	15	統合検索への検索回数	統合検索への外部からの検索回数	2,534,524回	2,456,576回	2,396,429回
	16	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	895,033 アクセス	836,731 アクセス	820,122 アクセス
	17	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	10,854,495アクセス (うち外国語ページ 22,406アクセス)	3,648,800アクセス (うち外国語ページ28,551アクセス)	3,694,781アクセス (うち外国語ページ30,069アクセス)
	18	登録利用者サービス利用人数	登録利用者サービスを利用している人数（年度末時点）	5,844人	7,108人	7,145人
	19	「Tokyoアーカイブ」掲載コンテンツ数およびアクセス数	「Tokyoアーカイブ」の掲載コンテンツ数およびアクセス数（年度末時点）	35,385件 553,860アクセス	52,543件 600,417アクセス	55,404件 495,546アクセス
	20	「学校支援ページ」アクセス数	「学校支援ページ」トップのアクセス数	9,270アクセス	3,478アクセス	3,203アクセス
広報に関する指標	21	a 館外で実施したイベント等の開催回数と来場者数	都立図書館が主として都民対象に館外で実施した展示等イベントの開催回数と来場者数	3回 1,953人 *人数はブース来場者数把握2回分の計	3回 1,401人 *人数はブース来場者数把握2回分の計	2回 675人 *人数は2日間実施したアンケート回収数
		b 館外で実施したイベントでの新規認知者数	館外イベントの来場者のうち、初めて都立図書館を知った方の人数	345人 19.5% *アンケート実施2回分の計	645人 46.3% *アンケート実施2回分の計	72人 10.7% *アンケート実施2回分の計
	22	メディア掲載件数	都立図書館がテレビ・ラジオ・新聞・雑誌等に取り上げられた数	176件 (テレビ41件、ラジオ18件、新聞26件、雑誌・広報誌・Web等91件)	113件 (テレビ16件、ラジオ9件、新聞25件、雑誌・広報誌・Web等63件)	209件 (テレビ21件、ラジオ23件、新聞32件、雑誌・広報誌・Web等133件)
		(参考) プレス発表数	都庁記者クラブにプレス発表した数	22回	19回	13回
	23	マスコミ露出度	行事・展示会が新聞、ラジオ、テレビ、雑誌等に取り上げられた回数	展示 65回 講演会等 71回 映画会 6回	展示 65回 講演会等 65回 映画会 5回	展示 106回 講演会等107回 映画会 17回
	24	SNS利用状況 (Twitter)	都立図書館公式Twitterのフォロワー数	13,293人	13,786人	14,361人
SNS利用状況 (Facebook)		都立図書館公式Facebookのリーチ数（記事を読んだ延べ人数）	308,135人	344,491人	241,999人	
SNS発信回数		公式Twitter及びFacebookで情報発信した回数（リツイート含む）	Facebook 600回 Twitter 607回	Facebook 670回 Twitter 716回	Facebook 474回 Twitter 484回	
利用者満足度	25	都立図書館重要度・満足度	重要度 4.38点 満足度 4.23点 (標本数 2,585)	重要度 4.43点 満足度 4.31点 (標本数 2,680)	重要度 4.48点 満足度 4.38点 (標本数 2,788)	
	26	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 4.14点 量 4.10点 (標本数 1,337)	中央 質 4.21点 量 4.17点 (標本数 1,607)	中央 質 4.26点 量 4.22点 (標本数 1,675)
				多摩 質 3.96点 量 3.88点 (標本数 1,248)	多摩 質 3.86点 量 3.78点 (標本数 1,073)	多摩 質 4.01点 量 3.87点 (標本数 1,113)
	27	満足度（レファレンス質問）	レファレンス質問に係る回答の内容、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 3.96点 速さ 3.97点 対応 4.00点 (標本数 1,337)	中央 内容 4.06点 速さ 4.05点 対応 4.13点 (標本数 1,607)	中央 内容 4.04点 速さ 4.05点 対応 4.13点 (標本数 1,675)
				多摩 内容 3.95点 速さ 3.95点 対応 3.97点 (標本数 1,248)	多摩 内容 3.92点 速さ 3.89点 対応 3.95点 (標本数 1,073)	多摩 内容 4.03点 速さ 4.00点 対応 4.09点 (標本数 1,113)
	28	満足度（行事・展示会）	行事・展示会に対する来館者の満足度（各回のアンケート回答から集計）	4.2点 (標本数 5,753)	4.1点 (標本数 5,597)	4.2点 (標本数 7,114)
29	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 694)	4.4点 (標本数 920)	4.4点 (標本数 925)	