

# 令和2年度 東京都立図書館自己評価

令和3年11月

東京都立図書館

# 目 次

I	はじめに	.....	1
II	令和2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	.....	4
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	.....	6
4	広報について	.....	7
5	利用者満足度について	.....	8
6	区市町村立図書館からのレファレンスの減少について	.....	8
7	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
	都立図書館 新型コロナウイルス感染症対策の経緯	.....	12
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2年度自己評価について

令和2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」の結果と合わせて点検及び評価を行う。

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大防止のため、開館日数は、平成30年度の326日から令和元年度295日、令和2年度193日と前年度の65.4%となった。中央図書館、多摩図書館とも、予定していた企画展示・講演会等のイベントの多くは中止とした。感染拡大防止対策等の詳細は p.12「都立図書館 新型コロナウイルス感染症対策の経緯 令和2年2月～令和3年6月」を参照。

### 1 来館型サービスについて

#### ○ 入館者数（指標1）

利用者の入館については、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の各段階の内容に対応し、一定時間で入替制とするなどの制限を行った。このため、都立図書館では、年間を通じて来館利用を促進する取り組みができなかった。中央図書館では年間の入館者数は前年度を26万人以上、下回った。1日平均は元年度1,077人→2年度286人（前年度の26.6%）となった。多摩図書館も年間の入館者数は前年度を17万人以上、下回った。1日平均が元年度666人→2年度137人（前年度の20.6%）となった。中央図書館、多摩図書館とも緊急事態宣言等に対応して、来館サービスの休止及び滞在時間・入館者数の制限を行ったことによる。中央図書館と比べ閲覧席の利用面積に制限のある多摩図書館は、閲覧者同士の距離をとるための人数制限を厳しく行ったことにより一層の影響があった。

外国人来館者へのサービスについては、東京2020オリンピック・パラリンピック大会を控えて、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。また、新たに人文科学系閲覧室に「日本語学習コーナー」を開設した。一方、中央図書館で実施する予定だった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は、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大防止のため実施できなかった。新型コロナウイルス感染症への対応に伴う臨時休館等の緊急時対応について、英語によりホームページやSNSで発信した。

#### ○ レファレンス質問件数（指標2）

令和2年度のレファレンスサービス実施状況は[参考1]のとおりとなった。

#### 【参考1】

開館状況	該当期間	来館	電話	メール	文書
臨時休館	4/1-5/31 ※電話レファレンスは4/1-4/7のみ実施	×	△	○	○
第1段階	6/1-6/21 ※6/4,7,14,20,21は休館日	○	○	○	○
第2段階	6/22-10/11	○	○	○	○
第3段階	10/12-11/30	○	○	○	○
第4段階	12/1-12/27	○	○	○	○
来館サービス休止	12/28-3/31 ※12/29-1/3は休館日	×	○	○	○

注：「開館状況」の詳細については、p.12「都立図書館 新型コロナウイルス感染症対策の経緯 令和2年2月～令和3年6月」を参照。

口頭によるレファレンス件数は、1日平均の件数は元年度127件→2年度66件と減少した。中央図書館では82件→48件（前年度の58.5%）、多摩図書館では45件→18件（前年度の40.0%）となっている。入館者を制限したことによる入館者数の減少によるものだが、入館者の減少幅よりも下げ幅は小さい。これは、自分の課題を解決するために、目的を持って来館する利用者が多く、レファレンスを利用する割合も通常より多かったためと考えられる。

#### ○ 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、元年度10,498件→2年度6,434件で前年度の61.3%、多摩図書館では元年度1,829件→893件と前年度の48.8%となった。開館日数減や利用者の滞在時間制限のため、活発な利用とはならなかったと考えられる。

#### ○ 電子書籍端末利用状況（指標4）

中央図書館では、元年度1,431件→2年度47件、多摩図書館では元年度884件→2年度198件と大幅な減少となった。

#### ○ イベント全体の状況

中央図書館、多摩図書館とも来館型サービス全体を縮小したため、館内で開催するイベントの多くは中止、延期した。実施する場合も、web会議ツールを利用するなど、非接触型のサービスを模索することとなった。

#### ○ 展示（指標6）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による東京2020大会の開催延期に伴い、中央図書館では、当初予定していた大規模企画展示を令和3年度に見送った。指標数値は11月から12月にかけて既存のパネルを利用し展示を行ったものである。全体の入場者数は1,411人、1日あたりの入場者数は44人となっている。「1964 to 2020 クイズでめぐる東京のまち」は、緊急事態宣言発令のため1月16日（木）からホームページ上での展示を行い、令和3年4月1日（水）からようやく企画展示室での実物展示の実施となった。毎年中央図書館で実施している文化財ウィーク展も中止となった。

多摩図書館は、令和2年度に予定していた企画展示はすべて中止となった。

大規模な企画展示は実施しなかったが、中央・多摩両館では、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」及び閲覧室で展示を行っている。2館ともより多くの利用者に資料を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例年実施しているが（指標6 企画展示（他機関主催））、令和2年度は中央図書館で1回実施されたのみとなった。

#### ○ 講演会（指標7）

中央図書館では、すべての講演会イベントが中止・延期となった。

多摩図書館では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策を取りながら、2つのイベ

ントを開催した。少人数による東京マガジンバンクカレッジの連続ワークショップ「地域を見つめる、地域を伝える～石川直樹の写真ワークショップ～」を開催したほか、web 会議ツールを使って「大学ゼミ成果発表会 2021～雑誌と社会のかかわりを語り合おう～」をオンライン開催した。全体の参加者数が抑制されているため、新規認知者数は 14 名となったが、新規認知者の割合は例年並みであった。

多摩図書館のセミナールーム（200 人定員）では、新型コロナウイルス感染防止対策のため、来館サービスの休止中はサービスを休止した。再開後も最大収容人数を 3 分の 1 に制限している。令和 2 年度は他機関による講演会等が 138 回行われた（施設提供）。参加者数は 10,916 人となっている。

○ 図書館見学ツアー（指標 9）参観・見学（指標 10）

中央図書館・多摩図書館とも、図書館見学ツアーの開催を中止した。

参観・見学の受け入れ件数・人数は、先方からの申し込み自体も少なく、中央図書館では 1 件 1 名、多摩図書館では 4 件 19 名の受け入れにとどまった。

○ その他のイベント等

多摩図書館の定例映画会はすべて中止とした。

来館型サービスは新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大防止の影響で大きく利用減となった。しかし、口頭によるレファレンスやオンラインデータベースの利用状況は、来館者の減少幅に比較して下げ幅は小さく、目的をもって来館した利用者の割合が多かったと考えられる。今後もレファレンスを中心としたサービスの充実に力を入れていく。

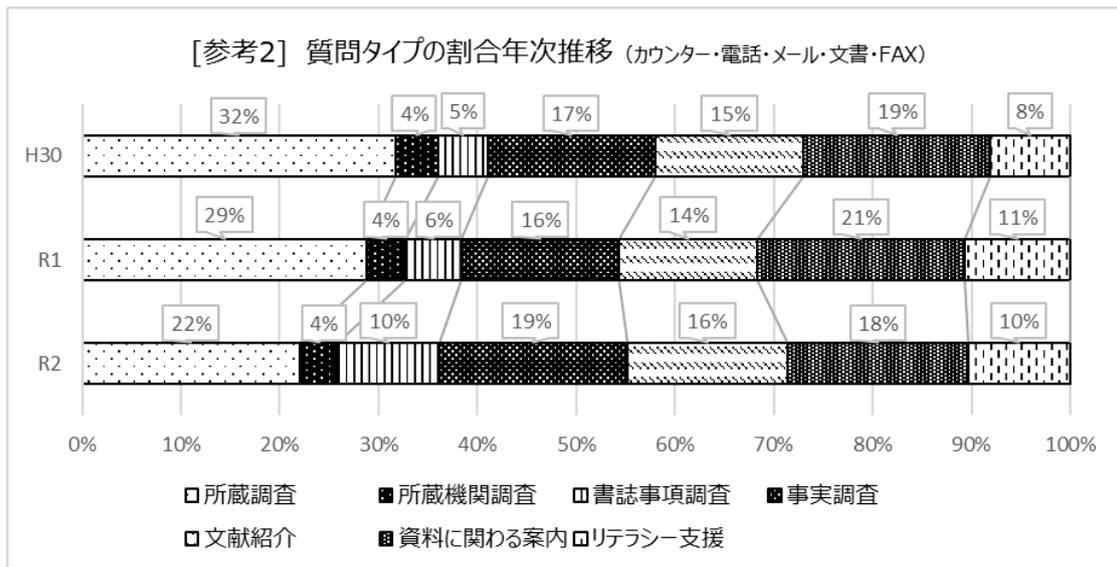
## 2 非来館型サービスについて

○ レファレンス質問件数（指標 11）

電話サービスは 281 日間、メール・文書・FAX は 332 日間サービスを実施した。電話等で受け付けたレファレンス質問件数は、1 日平均が元年度 97 件→2 年度 184 件と増加している。とりわけ電話は 59.7%増、メールは 146.6%増となった。

都立図書館では分析のために質問タイプを 6 種に分けている。口頭でのレファレンスも含めたレファレンス全体を質問タイプ別にみると、令和 2 年度は「所蔵調査」の割合が減り、複雑な調査が必要なケースの多い「事実調査」「文献紹介」の割合の合計が、平成 30 年度は約 32%だったのが約 35%に増えた。来館サービス休止により、郵送複写申込が増加し、申込前の資料確認が増加したため、「書誌事項調査」の割合が平成 30 年度は約 5%だったのが約 10%に増えた[参考 2]。

	所蔵調査	所蔵機関調査	書誌事項調査	事実調査	文献紹介	資料に関する案内	リテラシー支援	合計
H30	22,387	3,078	3,550	11,924	10,660	13,296	5,750	70,645
R1	19,885	2,692	3,902	11,025	9,687	14,448	7,394	69,033
R2	10,682	1,895	4,969	9,238	7,893	8,866	5,025	48,568



- ①所蔵調査 : 「〇〇はあるか」等、特定の資料が都立図書館で所蔵しているか確認する質問
- ②所蔵機関調査 : 「この本を所蔵している図書館は他にあるか」等、特定資料を所蔵している図書館や機関に関する質問
- ③書誌情報 : 「〇〇は何年に発行されたか」「〇〇の著者は誰か」等、資料に関する質問
- ④事実調査 : 「ある建物が戦前に〇〇に所在していたことを確認したい」等、事実確認に関する質問
- ⑤文献紹介 : 「〇〇のテーマに関する本にはどのようなものがあるか」等の質問
- ⑥資料に関わる案内 : 「〇〇は協力貸出できるか、(多摩から) 取り寄せできるか」等、資料の利用方法等に関する質問
- ⑦リテラシー支援 : 調査方法や手順、システム機器の操作方法に関する案内

区市町村立図書館から都立図書館への質問件数(指標 11b)は元年度 229 件→2 年度 196 件と 14.4%減となった。4 月から 6 月にかけての緊急事態宣言に伴い、区市町村立図書館自体が休館するなど、一部サービスを休止している期間があったためと考えられる。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、元年度 2,250 件→2 年度 2,120 件と 5.8%減となった。テレワーク期間中でも利用可能であることなど職員向けメールによるお知らせ、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。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、元年度 168 件→2 年度 34 件と 79.8%減となった(指標 11d)。学校の休校が影響したと考えている。

○ 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、元年度 67,049 冊→59,579 冊と前年度より 11.1%減となった(指標 12a)。新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の感染拡大防止のため、都立図書館が 4 月 11 日(土)から 6 月 8 日(日)まで協力貸出を中止したことが大きな理由として考えられる。

令和 2 年度は、学校に対して貸し出した資料については、無かった。

都職員への資料提供数は元年度 881 冊→821 冊と前年度に比べ 6.8%減少している（指標 12b）。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。

#### ○ 郵送複写（指標 13）

一般の利用者への提供件数については、元年度 838 件→2 年度 1,141 件と 36.2%の増である（指標 13a）。来館サービス休止中も郵送複写は受け付けており、来館しなくても複写物を入手できるサービスのため、大幅な増となった。

また、都職員への提供枚数は、元年度と比較して 13.9%増加した（指標 13b）。やはり来館しなくても複写物を入手できることが利用の増につながったと考えられる。

非来館型の一部のサービスは大きく利用増となった。利用者にとって、物理的、心理的の両面で、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響が今後も一定程度継続することが予想される。そのため、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）

蔵書検索データベースアクセス数は元年度 12,963,810 アクセス→2 年度 15,142,857 アクセスと 16.8%増、検索回数は元年度 6,846,124 回→2 年度 13,240,806 回と 93.4%の増となった（指標 14）。来館サービス休止中でも蔵書検索に対するニーズは高いことがうかがえる。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、元年度 2,396,429 回→2 年度 2,549,514 回と 6.4%の増となった（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）は元年度 820,122 アクセス→2 年度 785,464 アクセスと前年度と比較して 4.2%減少、全ページアクセス数（指標 17）としては、元年度 3,694,781 アクセス→2 年度 4,173,449 アクセスで 13.0%増となった。アクセスの多かったページは来館予約のためのページである。

登録利用者サービス利用人数（指標 18）は、元年度 7,145 人→2 年度 7,576 人と、6.0%増となった。混乱を避けるために来館サービス休止中は資料予約ボタンを表示しないようにしたにもかかわらず、令和 2 年度の登録利用者資料予約数は 6,258 冊で、令和元年度の 6,766 冊と比較しても減少幅は小さかった。このことから、資料の閲覧予約サービスにより、利用に時間制限のある中で、利用者が時間を有効活用することができるため、登録者数の増となったと考えられる。

「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、元年度 495,546 アクセス→2年度 465,359 アクセスと 6.1%減少した（指標 19）。Tokyo アーカイブの公開資料は主に特別文庫室所蔵の貴重資料であるが、令和 2 年度は特別文庫室の文化財ウィーク企画展示を実施しなかった。令和 2 年度は企画展示がなかった分利用が落ち込んだものと考えられる。

「学校支援ページ」については、元年度 3,203 アクセス→2年度 3,627 アクセスと前年度に比べて 13.2%アクセス数が増加した（指標 20）。登校・外出が制限された子供たちの読書と学びを支援するため、令和 2 年 3 月にホームページに「今こそできる！こんなこと-都立図書館学習・読書応援ポータル-」を開設した。インターネットで読めるおすすめ作品を紹介するコンテンツやパンにまつわる本の紹介動画、「家でもできる！自由研究」という自由研究のアイデアカード 10 点を新たに追加した。

非来館型サービスのうちオンラインサービスは、例年に比べ利用が大幅に増加した項目が多かった。イベントを実施しない間もホームページのコンテンツを工夫して、データの登録件数の増や、資料紹介等を行った。特別文庫所蔵資料については、令和 3 年度に蔵書検索上で全資料を検索可能にし、TOKYO アーカイブで画像を公開している資料にリンクできるようにするため、公開にむけた準備を行った。今後もコンテンツの充実により、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）

都立図書館の認知度向上と利用促進のため、例年都立図書館の所在地にある区市で主催するイベントに参加しているが、令和 2 年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、主催者側が開催を中止した。

### ○ メディア掲載件数（指標 22）

元年度 209 件→2年度 68 件と大幅に減少した。メディアには、休館や利用再開に関するお知らせのほか、図書館に来館しなくても楽しめる「TOKYO アーカイブ」や「江戸・東京デジタルミュージアム」等、既設サイトの紹介を広報誌に掲載し、都立図書館の特長を PR した。多摩図書館では緊急事態宣言のため 4 月から 6 月まで放送中止していたエフエム立川の情報番組への出演を 7 月から再開し、来館予約サービスのお知らせや山本有三文庫の紹介など、館内利用 PR を行った。

### ○ マスコミ露出度（指標 23）

展示は元年度 106 回→2年度 7 回、講演会は元年度 107 回→7 回、映画会は元年度 17 回→2年度 0 回と、大幅に減少した。

### ○ SNS（指標 24）

SNS 利用状況、発信回数（指標 24）は、Twitter の発信数が元年度 484 回→2年度 176 回と 63%減となった。フォロワー数は前年度に比べ 2.7%増加した。Facebook の発信数は元年度 474 回→2年度 190 回と 60.0%減で、投稿を見た人の数を表すリーチ数も前年度の

55.2%減となった。発信数に比例しているものと思われる。通常、SNS ではイベントに関する情報発信が多いが、そのイベントの多くを取りやめたため、SNS の発信数も減少した。新型コロナウイルス感染拡大防止対応中でも有効なサービスの案内として、より多くの都民に都立図書館のレファレンスサービスを理解していただくため、SNS でも積極的に情報発信を行った。

今後も、特にさまざま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。

広報全体では、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大防止の影響でイベントの実施が縮小されるなど制限のある中で、都立図書館の活動の様々な取り組みやサービスを、都民に知ってもらうよう努力を重ねた。令和3年度にむけては、都立図書館の機能を紹介する数秒のアニメーション動画を数本作成して、SNS 等で発信する準備を行った。

## 5 利用者満足度について

「令和2年度利用実態・満足度調査」は、2年11月に実施した。この時期は予約制で、入館者数の制限があり、中央図書館は3時間200人まで、多摩図書館は3時間80人までとなっており、通常の年のサンプル数とは異なっているが、満足度の低下はみられなかった。

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下回り、5点満点中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も蔵書の質・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。

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4.40、多摩4.40）に比べて低くはあるものの、高い値を維持している[参考3]。利用者にとって重要度が高い状態であることを念頭に、より一層満足度向上に向けて取り組んでいく必要がある。

[参考3]レファレンスサービスの重要度

	中央		多摩	
	元年度	2年度	元年度	2年度
回答の内容	4.00	4.06	3.94	4.02
回答の速さ	3.88	4.01	3.83	3.93
職員の対応	4.02	4.05	3.96	4.02

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4.6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 区市町村立図書館からのレファレンスの減少について

令和2年9月15日(火)に、第29期東京都立図書館協議会から出された「令和元年度都立図書館自己評価に対する意見」において、以下の意見があった。

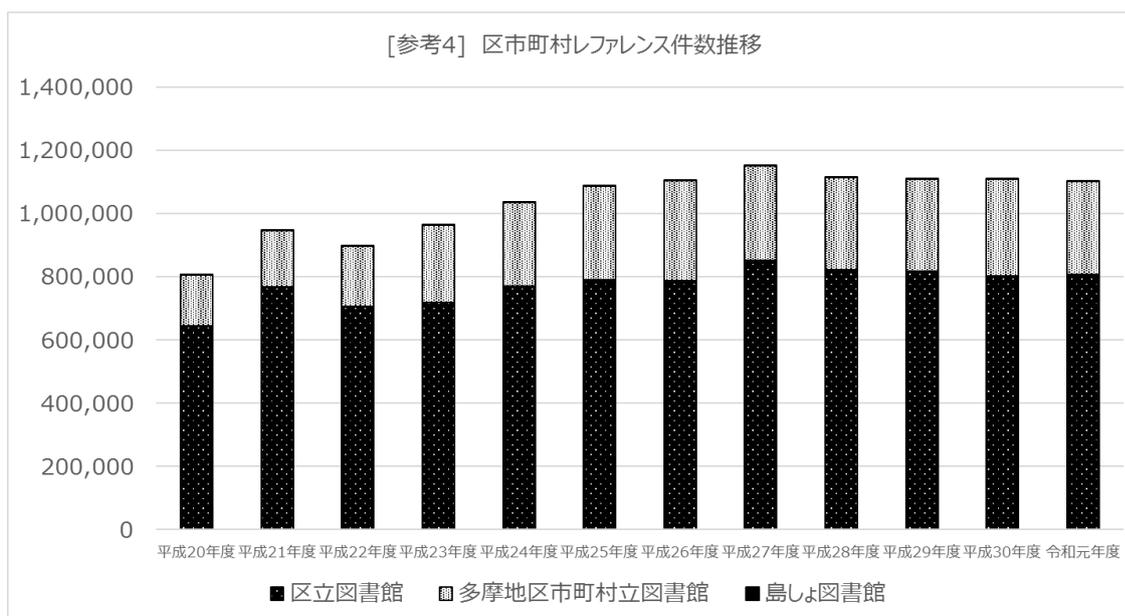
「区市町村立図書館からのメールレファレンスの減少については、経年変化をとらえて分析したほうが良い。また、各区市町村立図書館の管理運営体制の変化も考慮して分析してはどうか。」

この意見に対応し、「協力レファレンス件数」について分析を行う。

## 6. 1 区市町村立図書館の全レファレンス件数

区市町村立図書館のレファレンス件数の全体の推移を確認する。「東京都公立図書館調査」では平成20年度分の調査から参考業務の受付件数を調査している。令和元年度までの推移は以下のとおり。平成21年度からゆるやかな増加傾向にあったが、ここ4年ほどは横ばいとなっている[参考4]。

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
区立図書館	644,247	768,800	707,174	717,363	769,424	789,510	788,100	852,330	822,216	818,210	801,873	806,258
多摩地区市町村立図書館	161,467	177,570	189,515	246,586	263,824	296,050	314,195	298,011	291,625	289,797	306,072	295,123
島しょ図書館	1,308	1,078	1,069	1,019	817	749	825	987	1,112	1,179	1,286	1,193
合計	807,022	947,448	897,758	964,968	1,034,065	1,086,309	1,103,120	1,151,328	1,114,953	1,109,186	1,109,231	1,102,574

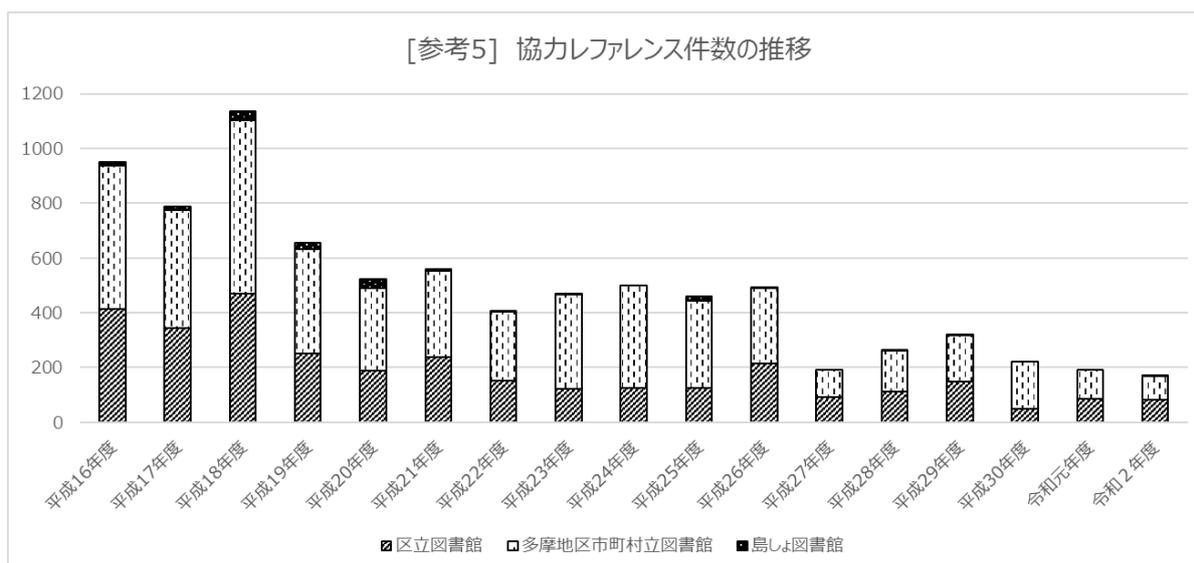


## 6. 2 都立図書館の協力レファレンス件数

都立図書館事業概要における平成16年度から令和2年度までの協力レファレンス件数(FAXとメールの合計)の推移は以下のとおりである[参考5]。平成18年度はFAXが約6割、メールが4割だったが、令和2年度は99%がメールとなっている。なお、電話でも協力レファレンスを受けているが、一般の電話レファレンスと区別できないため、協力レファレンスとしての数値を取得しておらず、統計上ここには含まれない。

平成18年度までは増加傾向であったが、平成19年度以降は減少傾向にあるといえる。

区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
区立図書館	414	345	470	251	189	237	150	121	125	126	216	93	111	148	49	86	81
多摩地区市町村立図書館	522	431	634	380	301	315	255	346	376	317	274	99	151	170	172	106	86
島しょ図書館	14	12	30	24	31	7	3	2	0	17	1	0	3	2	0	0	1
合計	950	788	1134	655	521	559	408	469	501	460	491	192	265	320	221	192	168



### 6. 3 区市町村立図書館の管理運営体制

管理運営体制については、日本図書館協会が毎年実施している「指定管理者制度導入調査報告」に基づき抽出した。「各調査年度における導入数（図書館数）」は分館も1館と数えた導入数である[参考6]。

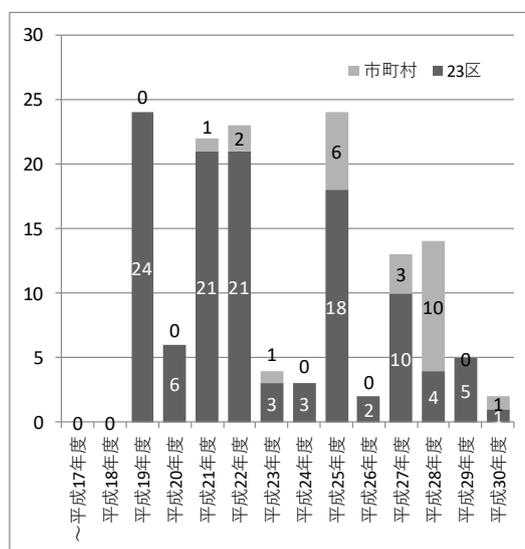
[参考6]

各調査年度における導入数  
(図書館数)

	23区	市町村
～平成17年度	0	0
平成18年度	0	0
平成19年度	24	0
平成20年度	6	0
平成21年度	21	1
平成22年度	21	2
平成23年度	3	1
平成24年度	3	0
平成25年度	18	6
平成26年度	2	0
平成27年度	10	3
平成28年度	4	10
平成29年度	5	0
平成30年度	1	1

導入している自治体数

	23区	市町村
～平成17年度		
平成18年度		
平成19年度	4区	
平成20年度	2区	
平成21年度	3区	1市
平成22年度	1区	1市
平成23年度		1市
平成24年度		
平成25年度	1区	1市
平成26年度		
平成27年度	1区	
平成28年度	1区	1市
平成29年度	2区	
平成30年度		



※「指定管理者制度導入2019調査報告および別表」（日本図書館協会）より作成

上記の「協力レファレンス件数の推移」と比較すると、平成19年度に指定管理者制度を導入した区が初めて現れ、それと時期を同じくして協力レファレンス件数が減少し始める。

しかし、23区と市町村では市町村の方が指定管理を導入している自治体が少ないにもかかわらず、協力レファレンス件数は同様に減少傾向にあるということは、別の要因があるのではないかと考えられる。令和元年度の報告で、多摩地区市町村立図書館のメールレファレンスが前年度比47.5%減となっていることを記述したが、特に減少幅の大きな自治体へのヒアリングでは、各種データベースの導入が都立図書館へのレファレンスが減少する要因となっていた。このこ

とから、各図書館で新聞記事等のデータベースの導入が進んだほか、国立国会図書館デジタルコレクション等のインターネット情報源が充実してきたこと等、各館でレファレンス調査ができる環境が整ってきたことが減少の理由として考えられる[参考7]。

[参考7] 各自治体のデータベース等導入状況（令和2年9月現在）

聞蔵Ⅱビジュアル（朝日新聞）	40自治体
ヨミダス歴史館（読売新聞）	32自治体
ジャパンナレッジ（百科事典類）	26自治体
国立国会図書館デジタル化資料送信サービス	36自治体

都立図書館で実施している区市町村向けのレファレンス研修では、図書館同士の横のつながりをつくるため、グループワークなどの共同作業を取り入れるなど、顔の見える関係性づくりを進めてきた。令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症対策のため、集合のみの研修だけでなく、事前学習により各館でのレファレンスツールを使用して理解を深めてもらう取組みを行っている。各館の力量が高まることで、協力レファレンス件数はさらに減少するかもしれないが、調査の最後の砦として、豊かな資料や司書職員のレファレンススキルを背景とした都立図書館のレファレンス支援が重要な協力支援の1つであることは変わらない。機能を周知するとともに、今後も機会をとらえて区市町村立図書館が相談しやすい体制づくりを図っていく。

## 7 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、令和2年4月1日（水）から4月7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、以下のようにサービスを縮小して一部実施したが、休館という扱いのため、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 85名

多摩 19名

都立図書館 新型コロナウイルス感染症対策の経緯 令和2年2月～令和3年6月(令和3年度事業概要より)

令和2年 2月中旬	イベント開催の可否についての検討開始 2/21以降開催又は実施するイベント等(会議、施設見学等含む)を中止または延期
2月28日	【プレス発表】新型コロナウイルス感染症への対応に伴う東京都立図書館の臨時休館と限定的なサービスの提供について
2月29日～ 4月7日	<b>臨時休館開始。</b> 閲覧室等の施設利用等、来館サービスのほとんどを停止 限定的に実施する来館サービスとして、事前予約制の複写サービス(1人1時間、1時間当たり中央図書館4名程度、多摩図書館2名程度まで)を実施 メール・電話でのレファレンスサービス、図書館間の協力貸出は通常どおり継続
3月上旬	学校休校が続く場合の子供の居場所づくり・学習支援への対応を検討
3月16日	HP内に「今こそできる!こんなことへ都立図書館 学習・読書応援ポータル」を開設
3月25日	知事緊急記者会見(感染爆発の重大局面、夜間・週末の外出自粛要請)を受け、事前予約制の複写サービスの時間を短縮(21時まで→17時まで、土日は中止)
3月26日	パンデミック(緊急事態宣言発令)を想定した「都立図書館BCP」の策定に着手
4月6日	都立図書館BCP策定
4月7日	7都府県に緊急事態宣言
4月8日～ 5月31日	「東京都緊急事態措置」(図書館は「基本的に休止を要請する施設」、職員の出勤は2割程度、8割は在宅勤務)を踏まえたBCPにより、予約制複写サービス、電話によるレファレンス、協力貸出等を休止。メールによるレファレンス、郵送複写サービスは縮小実施。ホームページ運用は継続実施
5月26日	<緊急事態宣言解除> 【プレス発表】東京都立図書館の段階的開館について(6月1日より再開)
5月27日	10時 予約受付開始(電話のみ)
6月1日	<b>第1段階開館スタート</b> 完全予約制(中央:2時間12人まで、多摩:1時間2人まで) 多摩:キニョン(パン屋)再開(テイクアウトのみ 営業時間10時～16時 7月18日より11時～16時に変更)
6月12日	【プレス発表】東京都立図書館の段階的サービス拡充について(6月22日より)
6月15日	多摩:セミナールーム再開、以後、図書館の来館サービス休止期間中は利用休止
6月17日	10時 第2段階予約開始(Web、電話)(予約は原則1人週1回まで)
6月22日	<b>第2段階スタート</b> 予約制・当日枠あり(中央:3時間100人まで、多摩:2時間45人まで) 中央:対面音訳サービス再開(音訳者と利用者は別々の小部屋に入り、内線電話を使って音訳サービスを提供) 多摩:対面音訳サービス再開(中央と同様の方法)
7月13日	多摩:対面音訳サービス再開(中央と同様の方法)
7月15日	事前予約枠に残りがある場合、当日利用枠に振替える対応を開始
7月19日	事前予約を、1人週2回に拡大
7月27日	5階カフェテリア(食堂)再開(営業時間11時～14時)
8月3日	1階カフェ再開(営業時間10時～17時)
10月12日	<b>第3段階スタート</b> 予約制・当日枠あり(中央:3時間200人まで、多摩:3時間80人まで) 事前予約を、1人1日1回に拡大(毎日予約も可能)(電話予約は原則週2回まで) 中央:利用エリア拡大(1階 音声・映像コーナー、4・5階 閲覧室、5階 キッズルームをオープン) 対面音訳サービスの拡大(1回2時間・各回1名⇒1回3時間・各回2名) 当日枠は整理券を配布せず、先着順に入館。 多摩:こどものへやの電話予約開始 対面音訳サービスの拡大(1回2時間・各回1名⇒1回3時間・各回1名) カフェスペース再開(11時～16時)、以後、キニョン・カフェスペースともに来館サービス休止期間中は閉鎖
12月1日	<b>第4段階スタート</b> (利用方法の変更) 予約制・当日枠あり(中央:時間制限なし、在館400人まで、17:30以降は予約不要) (多摩:3時間80人まで) 中央:利用可能エリア=5階交流ルームを除くすべてのエリア 多摩:座席指定をやめ、全席自由に
12月9日	5階カフェテリア(有栖川食堂)営業時間延長(営業時間11時～17時)

12月22日	【プレス発表】新型コロナウイルス感染症への対応に伴う東京都立図書館の来館サービスの一時休止及び来館しなくても利用できるサービスの提供等について
12/28、1/4～1/11	年末年始期間における更なる感染拡大防止のため、 <b>来館サービスを一時休止</b> 非来館サービスは実施(電話受付は平日21:00、土日は17:30まで)
令和3年1月7日	1都3県に緊急事態宣言(2月7日まで)
1月8日	【プレス発表】新型コロナウイルス感染症への対応に伴う東京都立図書館の来館サービスの休止期間の延長及び来館しなくても利用できるサービスの提供について
1月12日～2月7日	<b>来館サービスを休止を延長</b> 非来館サービスは実施(電話受付は17:30まで)
2月3日	【プレス発表】新型コロナウイルス感染症への対応に伴う東京都立図書館の来館サービスの休止期間の延長及び来館しなくても利用できるサービスの提供について
2月8日	10都府県に緊急事態宣言の延長(3月7日まで)
2月8日～3月31日	<b>来館サービスを再延長</b> 非来館サービスの実施は変更なし
3月5日	首都圏1都3県の緊急事態宣言が再延長(3月21日まで)
3月21日	緊急事態宣言解除
4月1日～4月24日	<b>来館サービス再開(第4段階ベース)</b> 予約制・当日枠あり(中央:時間制限なし、在館400人まで、17:30以降は予約不要) (多摩:3時間80人まで)
4月12日	東京都にまん延防止等重点措置(23区と6市)多摩図書館のある国分寺市は対象外
4月12日～4月24日	<b>中央図書館の開館時間の短縮</b> (20時閉館。ただし、非来館サービスについては21時まで実施)
4月23日	【プレス発表】新型コロナウイルス感染症への対応に伴う東京都立図書館の来館サービスの休止及び来館しなくても利用できるサービスの提供等について
4月25日	4都府県に緊急事態宣言(5月11日まで)
4月25日～5月31日	<b>来館サービスを休止</b> 非来館サービスは実施(電話受付は17:30まで)
5月12日	緊急事態宣言延長(5月31日まで)
5月28日	【プレス発表】東京都立図書館の来館サービスの再開について
6月1日	緊急事態宣言再延長(6月20日まで)
6月1日～	<b>来館サービス再開</b> 予約制・当日枠あり(中央:第3段階ベース 3時間250人まで、多摩:第4段階ベース 3時間80人まで) 開館時間短縮(中央・多摩:平日20時まで。土日祝17時まで) 中央:5階カフェテリア(有栖川食堂) 平日11時～14時のみ営業

### Ⅲ 指標一覧

項目		説明	令和2年度	令和元年度	平成30年度	
来館型サービスに関する指標	1	入館者数（一般）	81,602(423/日)人 中央 55,190(286/日)人 多摩 26,412(137/日)人	514,237(1,743/日)人 中央 317,700(1,077/日) 多摩 196,537( 666/日)	548,184人 中央 336,294(1,032/日) 多摩 211,890( 650/日)	
	2	レファレンス質問件数	12,667(66/日)件 中央 9,204(48/日)件 多摩 3,463(18/日)件	37,404(127/日)件 中央 24,120(82/日)件 多摩 13,284(41/日)件	中央 26,604件 多摩 12,355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6,434件 3,217時間 多摩 893件 447時間	中央10,498件 5,249時間 多摩 1,829件 915時間	中央 12,248件 6,124時間 多摩 1,846件 923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 47件 多摩 198件	中央 1,431件 多摩 884件	中央 1,136件 多摩 918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 2回 2,237人 多摩 4回 129人	中央 15回 39,820人 多摩 13回 60,360人	中央 27回 37,672人 多摩 14回 59,117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 1回 1,411(44/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	中央 3回 30,142(155/日)人 多摩 4回 58,200(225/日)人	中央 3回 21,891人 多摩 5回 57,481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 0回 0(0/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	中央 1回 3,572(238/日)人 多摩 0回 0人	中央 1回 4,527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 1回 826(92/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	中央 5回 5,600(79/日)人 多摩 1回 1,344(67/日)人	中央 6回 10,012人 多摩 1回 1,167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 0回 0(0/日)人 多摩 4回 129(32/日)人	中央 6回 506(84/日)人 多摩 8回 816(102/日)人	中央 14回 1,092人 多摩 8回 469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 0回 0人 多摩 138回 10,916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）	中央 3件 150人 多摩 228件 16,184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	14人 26.4%	1,654人 23.2%	1,400人 25.0%	
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 0回 0人 多摩 0回 0人	中央 19回 158人 多摩 21回 372人	中央 27回 183人 多摩 22回 250人	
10	参観・見学の受付件数及び人数	館内の参観・見学を受け入れた件数及び人数	中央 1件 1人 多摩 4件 19人	中央 12件 89人 多摩 27件 306人	中央 28件 208人 多摩 57件 2,326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	38,298件	33,962件	35,875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	35,609件 1日平均電話147件 その他37件	31,315件 1日平均電話92件 その他15件	33,107件 1日平均電話88件 その他14件
		b 協力支援	区市町村立図書館等から受け付けた質問件数	196件	229件	258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	2,120件	2,250件	2,268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	34件 （参考）38件	168件 （参考）212件	242件 （参考）80件
	12	資料提供	都立図書館から貸出した資料総数	60,502冊	68,395冊	73,142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	59,579冊	67,049冊	71,762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	821冊	881冊	991冊
		c 学校支援	学校に対して貸出した資料の総数	0冊	411冊	283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	105冊	54冊	106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	1141件	838件	中央 727件 多摩 143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	8,358枚	7,338枚	7,738枚

項目		説明	令和2年度	令和元年度	平成30年度
非 来 館 型 サ ー ビ ス に ス 関 す る ち 指 オ ン ラ イ ン サ ー	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 15,142,857アクセス 13,240,806回	12,963,810アクセス 6,846,124回	13,235,884アクセス 7,494,502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 2,549,514回	2,396,429回	2,456,576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 785,464 アクセス	820,122 アクセス	836,731 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 4,173,449アクセス (うち外国語ページ22,794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)	3,648,800アクセス (うち外国語ページ28,551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） 7,576人	7,145人	7,108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） 58,536件 465,359アクセス	55,404件 495,546アクセス	52,543件 600,417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 3,627アクセス	3,203アクセス	3,478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 0回 0人	2回 675人 *人数は2日間実施したアンケート回収数	3回 1,401人 *人数はブース来場者数把握2回分の計
		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 0人 0%	72人 10.7% *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
	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 68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)	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)
		(参考) プレス発表数	都庁記者クラブにプレス発表した数 11回	13回	19回
	23	マスクミ露出度	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 7回 講演会等 7回 映画会 0回	展示 106回 講演会等107回 映画会 17回	展示 65回 講演会等 65回 映画会 5回
	24	SNS利用状況(Twitter)	都立図書館公式Twitterのフォロワー数 14,749人	14,361人	13,786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) 108,369人	241,999人	344,491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 190回 Twitter 176回	Facebook 474回 Twitter 484回	Facebook 670回 Twitter 716回	
利 用 者 満 足 度	25	都立図書館重要度・満足度	重要度 4.40点 満足度 4.31点 (標本数 2,335)	重要度 4.48点 満足度 4.38点 (標本数 2,788)	重要度 4.43点 満足度 4.31点 (標本数 2,680)
	26	満足度(蔵書の質・量)	中央 質 4.27点 量 4.22点 (標本数 1,829)	中央 質 4.26点 量 4.22点 (標本数 1,675)	中央 質 4.21点 量 4.17点 (標本数 1,607)
			多摩 質 4.16点 量 4.04点 (標本数 506)	多摩 質 4.01点 量 3.87点 (標本数 1,113)	多摩 質 3.86点 量 3.78点 (標本数 1,073)
	27	満足度(レファレンス質問)	中央 内容 4.13点 速さ 4.13点 応対 4.19点 (標本数 1,829)	中央 内容 4.04点 速さ 4.05点 応対 4.13点 (標本数 1,675)	中央 内容 4.06点 速さ 4.05点 応対 4.13点 (標本数 1,607)
			多摩 内容 4.13点 速さ 4.09点 応対 4.14点 (標本数 506)	多摩 内容 4.03点 速さ 4.00点 応対 4.09点 (標本数 1,113)	多摩 内容 3.92点 速さ 3.89点 応対 3.95点 (標本数 1,073)
28	満足度(行事・展示会)	行事・展示会に対する来場者の満足度(各回のアンケート回答から集計) 4.6点 (標本数 53)	4.2点 (標本数 7,114)	4.1点 (標本数 5,597)	
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 4.6点 (標本数 291)	4.5点 (標本数 837)	4.4点 (標本数 920)	