

令和3年度 東京都立図書館自己評価

令和4年7月

東京都立図書館

目 次

I	はじめに	1
II	令和3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	5
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	9
6	非来館型サービスの満足度取得について	9
参考	都立図書館 新型コロナウイルス感染症対策の経緯	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3年度自己評価について

令和3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」等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の感染拡大防止のため、また、中央図書館の工場の影響で、開館日数は通常開館だった平成30年度の326日から減少し、中央図書館は253日、多摩図書館は292日となった。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.11「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4年3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、入館上限数の設定や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。また、中央図書館では11月11日から1月6日まで空調及び照明設備の改修工事のため来館サービスを休止した。中央図書館の年間の入館者数は前年度を5万人以上上回ったが、10万人余りにとどまった。1日平均は元年度1,077人→2年度286人→3年度418人（2年度の146.2%）となった。多摩図書館の年間の入館者数は前年度を2万人近く上回った。1日平均は元年度666人→2年度137人→3年度158人（2年度の115.3%）となった。中央図書館、多摩図書館とも2年度と同様、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スペースの面積が小さい多摩図書館は、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、中央図書館では、工事休館明けの4年1月、1階中央ホールに「話題の洋書コーナー」を開設した。これまで同所に設置していた「Books on Japan コーナー」の図書を核とし、日本の伝統・文化や観光情報を紹介する洋書のほか、各分野の新作洋書を集めた。また、書評誌等で取り上げられた海外の「話題の本」をタイムリーに提供している。多摩図書館では、外国人対応をスムーズにできるようにするため、各窓口で翻訳アプリや指差しマニュアルを常時設置している。

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）

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→3年度66件となった。中央図書館では元年度82件→2年度48件→3年度48件、多摩図書館では元年度45件→2年度18件→3年度18件となった。

2年度と3年度でレファレンス件数の増加がみられなかった理由は、非来館型サービスのレファレンス件数が1日平均元年度107件→2年度184件→3年度149件となっており、元年度と3年度を比較すると139.3%と通常より多い状態が続いていることから、利用者の

来館予約制が継続しているため、事前に非来館型サービスを利用してレファレンスを依頼することが一定程度定着したのではないかと、そのために来館時の口頭によるレファレンスが増加しないのではないかと考えられる。

なお、3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]3年度サービス提供状況

中央図書館				
該当期間	来館	電話	メール	文書
4月1日～4月24日	○	○	○	○
4月25日～5月31日	×	○	○	○
6月1日～11月10日	○	○	○	○
11月11日～1月6日 ※11月11日～11月14日、1月4日～1月5日は特別整理休館、12月29日～1月3日は年末年始休館	×	○	○	○
1月7日～3月31日	○	○	○	○

多摩図書館				
該当期間	来館	電話	メール	文書
4月1日～4月24日	○	○	○	○
4月25日～5月31日	×	○	○	○
6月1日～3月31日 ※11月11日～11月19日は特別整理休館、12月29日～1月3日は年末年始休館	○	○	○	○

注：「開館状況」の詳細については、p. 11「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4年6月」を参照。

○ オンラインデータベース利用状況（指標3）電子書籍端末利用状況（指標4）

オンラインデータベース利用状況について、中央図書館では、元年度10,498件→2年度6,434件→3年度7,169件で2年度の111.4%、多摩図書館では元年度1,829件→2年度893件→3年度934件と2年度の104.6%となった。

電子書籍端末利用状況について、中央図書館では、元年度1,431件→2年度47件→3年度643件、多摩図書館では元年度884件→2年度198件→3年度182件となった。いずれのサービスも、開館日数減や利用者の滞在時間制限のため、利用件数が伸びなかったと考えられる。

○ イベント全体の状況（指標5）

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、ホームページを活用したり、web会議ツールを利用するなど、非来館型のサービスを模索することとなった。

○ 展示（指標6）

中央図書館では元年度3回30,142人→2年度1回1,411人→3年度2回6,266人で2年度の444%となった。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2年度に予定していた大規模企画展示を3年度に実施することになった。「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3年1月16日からホームページ上で電子展示を行い、ようやく3年4月1日から4月15日まで企画展示室での実物展示の実施となった。14日間開催し、総入場者数は924人、1日あたりの入場者数は66人となった。通常の展示では、関連の資料を来場者が手に取れるような形で置いているが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、大会の会場図などごく少数の資料に絞り、ケースに入れるなどして直に触れられない形で展示した。企画展示「東京観戦ガイド～読む！知る！楽しむ！Tokyo2020～」では、オリンピック・パラリンピック期間を含む97日間開催し、総入場者数は5,342人、1日あたりの入場者数は55人となった。ホームページで実物展示とほぼ同じ内容のポスターや写真等を公開した。毎年中央図書館で実施している文化財ウィーク展は、「てえへんだ！幕末江戸の事件簿」をホームページ上で電子展示した。11月1日から11月30日までの公開で、日本語ページの総アクセス数は1,161件、英語ページは54件だった。

多摩図書館では、2月から企画展示「日本の魅力再発見！」を展示ウォール及び閲覧室内に展示スペースを確保して実施した。地域情報誌の出版者や編集者から紹介コメント等をいただき資料とともに展示し、ホームページも活用して情報発信するなど工夫した。なお、企画展示室は使用していないため来場人数は不明である。

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））、3年度は中央図書館でフィンランドセンター及びエクアドル大使館との連携展示を実施した。フィンランドセンター主催「Mythical（神話）」展は3日間で268人、エクアドル共和国大使館主催「4つの魅惑の世界から成るエクアドル」展は14日間で754人の総入場者数だった。

○ 講演会（指標7）（指標8）

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、元年度8回816人→2年度4回129人→3年度2回207人で2年度の160.5%となった。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、web会議ツールを活用したオンライン方式によって、2つのイベントを開催した。東京マガジンバンクカレッジ講演会「続・廃線は語る～時代の変化と東京の鉄道～」は148名が参加、「大学ゼミ成果発表会2022～雑誌と社会のかかわりを語り合おう～」は59名が参加した。オンラインイベントでの新規認知者数は28名となり、新規認知者の割合は元年度23.2%→2年度26.4%→3年度15.7%と例年よりやや少ない割合であった。

多摩図書館のセミナールーム（最大収容人数216人）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貸出を休止した。再開後も最大収容人数を3分の1に制限している。3年度は他機関による講演会等が65回行われた（施設提供）。参加者数は1,786人となった。

○ 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・見学の受入件数・人数は、申し込み自体も少なく、中央図書館では1件4名、多摩図書館では8件112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の感染拡大防止の影響を大きく受けた。今後は、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じながら、企画展示をはじめとするイベントを実施していくとともに、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 107 件→2 年度 184 件→3 年度 149 件となった。電話は2年度の 86.4%、メールは 55.6%となった。2 年度は来館サービスを休止している期間が長く、利用者が来館すれば解決することも電話やメールでのレファレンスで問い合わせる必要が生じたが、3 年度は最小限の来館サービス休止となり、件数が落ち着いたと考えられる。

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→3 年度 195 件と2 年度とほぼ同じであった。4 月から5 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→3 年度 2,377 件と2 年度の 112.1%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（指標 11d）は、元年度 168 件→2 年度 34 件→3 年度 24 件と2 年度の 70.6%となった。学校の休校やオンライン授業など、通常とは異なる学校活動が影響したと考えられる。

○ 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→2 年度 59,579 冊→3 年度 65,060 冊と2 年度の 109.2%となった（指標 12a）。2 年度は4 月 11 日から6 月 8 日まで協力貸出を中止したが、3 年度は協力貸出を休止せず通常通り行うことができたため、回復したと考えられる。

3 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（指標 12c）。

都職員への資料提供数は元年度 881 冊→2 年度 821 冊→3 年度 980 冊と2 年度の 119.4%となった（指標 12b）。全庁でのテレワーク推進等のため、都庁舎以外でも資料を受け取れるように改善した。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→3 年度 903 件と2 年度の 79.1%となった（指標 13a）。3 年度は来館サービス休止期間があったため、郵送

複写に切り替える利用者が発生したと考えられ、元年度と比較するとやや増加した。

また、都職員への提供枚数は、元年度 7,338 枚→2 年度 8,358 枚→3 年度 9,162 枚と 2 年度の 109.6%となった（指標 13b）。一般利用者と同様、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→3 年度 18,032,456 アクセスと 2 年度の 119.1%、検索回数は元年度 6,846,124 回→2 年度 13,240,806 回→3 年度 10,622,224 回と 2 年度の 80.2%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→3 年度 2,875,616 回と 2 年度の 112.8%となった（指標 15）。

○ 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→3 年度 784,313 アクセスと 2 年度の 99.9%とほぼ横ばいだった。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→3 年度 4,563,791 アクセスと 2 年度の 109.4%となった。アクセス数は増加傾向にある。これは、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、来館サービスの休止、開館時間の短縮や予約制等、図書館サービス内容の変更に伴い、予約や変更内容の確認の目的でホームページを訪問する利用者が増えたためと考えられる。

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→3 年度 8,422 人と、2 年度の 111.2%となった。混乱を避けるために 4 月から 5 月までの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、登録利用者資料予約数は 2 年度 6,258 冊→3 年度 9,857 冊と大幅に増加した。資料の閲覧予約サービスにより、利用に時間的制約のある中で、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→3 年度 414,382 アクセスと 2 年度の 89.0%となった（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、3年度は TOKYO アーカイブのオープンデータ化に向けた機能改修を行ったため、画像公開数が例年より少なく、利用も減少したのではないかと考えられる。また3年度は、TOKYO アーカイブの江戸・東京関係資料の画像のうち、著作権が消滅しているものについてパブリックドメインを表示し、システムのプログラム修正を行って申し込み手続きを不要にすることにより、画像のオープンデータ化を実施した。

「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→3年度 2,757 アクセスと2年度の 76.0%となった（指標 20）。3年度は、「書評情報通信」ページを、書評情報を中心に青少年向け図書の選書に役立つツールを紹介する「青少年向け図書選書お役立ちツール」にリニューアルした。「特別な配慮を必要とする子供たちのために」ページでは、多摩図書館の「こどものへや」に新たに設置した「りんごの棚～だれでもよめる子どもの本～」コーナーのブックリストで、子供向けに作られた、点字の本、LLブック、大活字本、布絵本、マルチメディアデジターなどおすすめの資料を紹介した。また、特別支援学校の学校図書館支援整備のため、選書に活用できる特別支援学校向け学校図書館基本図書リストをホームページで公開した。

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。利用者の反応が多かった記事は[参考2]のとおり。

[参考2]3年度の記事別のページビューランキング

第1位	51,264PV	オリンピック・パラリンピックに出場した国・地域について、基本情報を紹介した「世界の国と地域を知る」
第2位	40,152PV	夏休みの自由研究のアイデアカード 111 枚を紹介した「これならできる！自由研究 111 枚のアイデアカードから選ぼう」
第3位	18,035PV	「江戸・東京デジタルミュージアム」の記事「「寺子屋」ってなに？ 江戸の学問 」

特別文庫室所蔵資料については、3年11月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した。また、東京2020大会後、「オリンピック・パラリンピックの世界」ページを再構成し、新たに「東京2020アーカイブ資産展示コーナー」を追加して、メモリアルコンテンツとして整備した。

4年1月にデジタルサービス局所管の全庁チャットボット共通基盤で「都立図書館利用案内Q&A」（日本語版・英語版）をホームページ上で公開した。

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都立図書館ブースを出展しているが、3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→3 年度 69 件とほぼ前年度並みとなった。3 年度は都政情報を扱う業界紙『都政新報』（都政新報社）で月 1 回「図書館司書発 今月の本」が連載された。多摩図書館では月 1 回エフエム立川の情報番組への出演を行い、東京マガジンバンクカレッジの講演会の告知や、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→3 年度 8 回、講演会は元年度 107 回→2 年度 7 回→3 年度 17 回、映画会は元年度 17 回→2 年度 0 回→3 年度 0 回と、少ない状況となった。多くのイベントが中止・延期を余儀なくされたためである。展示・講演会については多摩図書館のエフエム立川の情報番組への出演によるものが主となった。

○ 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→3 年度 268 回と 2 年度の 152.3%となった。フォロワー数は前年度に比べ 2.8%増加した。Facebook の発信数は元年度 474 回→2 年度 190 回→3 年度 221 回と 2 年度の 116.3%で、投稿を見た人の数を表すリーチ数も 2 年度の 110.3%となった。発信数に比例しているものと考えられる。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。また、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 等で発信した。利用者の反応が多かった投稿は[参考 3][参考 4]のとおり。

[参考 3] 3 年度の Twitter インプレッション数（ツイートがほかのユーザーのタイムライン上に表示された回数）上位の投稿

第 1 位	1, 118, 189	4 月 25 日からの来館サービス休止のお知らせ
第 2 位	17, 618	国立国会図書館レファレンス協同データベースサービスから御礼状をいただいた記事
第 3 位	10, 506	6 月 1 日からの来館サービス再開のお知らせ

[参考 4] 3 年度の Facebook インプレッション数（投稿がほかのユーザーの Facebook 上に表示された回数）上位の投稿

第 1 位	2, 467	定期的に投稿しているシリーズ「司書のおすすめ本」で『100 万回死んだねこ 覚え間違いタイトル集』（福井県立図書館の利用者がうっかり覚え違えた本のタイトルから、司書が正しいタイトルを導き出した事例集）の紹介
第 2 位	2, 213	中央図書館工事休館再開後の令和 4 年 1 月 7 日から新設した 3 階の日本語学習コーナーを「やさしい日本語」と英語でお知らせした記事
第 3 位	1, 442	テレビ朝日情報番組「東京サイト」にて、多摩図書館の「自由研究アイデアカード」が紹介されることをお知らせした記事

今後も、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。

5 利用者満足度について

「令和3年度 都立図書館利用実態・満足度調査」は、3年10月に実施した。この時期は、中央図書館は、在館上限人数を400人に設定し、利用時間の区分は設けなかった。多摩図書館は在館上限人数を80人に設定し、利用時間3時間までの入れ替え制とした。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、5点満点中4点台と高い値を維持している。

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、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、早さ、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4.45、多摩4.44）に比べて低くはあるものの、高い値を維持している[参考5]。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5]レファレンスサービスの重要度

	中央		多摩	
	2年度	3年度	2年度	3年度
回答の内容	4.06	4.07	4.02	4.01
回答の早さ	4.01	4.01	3.93	3.92
職員の応対	4.05	4.08	4.02	4.05

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、新型コロナウイルス感染症対策を行って開催したが、4.4点と前年度と同様に高い値となった（指標30）。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 非来館型サービスの満足度収集について

令和2年9月15日（火）に、第29期東京都立図書館協議会に「令和元年度都立図書館自己評価」を提出し意見を求めた。その際、以下の意見があった。

「今年度の内容については順調と考えるが、来年度の評価については、新型コロナウイルス感染症対応のため、来館型サービスに関する指標の評価が難しい部分が出てくると予想される。満足度については、来館型だけでなく、非来館型でも満足度を指標化していく必要があるのではないか。」

この意見を踏まえ、3年度から非来館型サービスのうち「メールによるレファレンス」について満足度の収集を開始した。以下、簡単に分析を行う。

6.1. メールによるレファレンスの満足度

都立図書館では、平成12年6月からメールによるレファレンスの試行を開始し、平成13年4月から本格実施した。主に東京都内に在住・在勤・在学する利用者から、申し込みを受け付けている。

3年10月からメールによるレファレンス回答を送信する際に、アンケートの協力を依頼した。具体的には回答の末尾にホームページ上のアンケートページのリンクを示し、回答していただく方法とした。3年度中の案内送付数は508件、うちアンケート回答は119件（回答率23.4%）であった。アンケート結果は以下のとおり[参考6]。

[参考6] アンケート結果

回答の内容	件数	割合
5 役に立った	109	91.6%
4 まあまあ役に立った	5	4.2%
3 どちらともいえない	2	1.7%
2 あまり役に立たなかった	0	0%
1 役に立たなかった	3	2.5%
合計	119	100%

この結果をもとに、5点満点の満足度に当てはめると、4.8点となる。

6.2. 分析

アンケートに回答した大部分の利用者は内容について満足であるとの回答だった。「役に立たなかった」との回答は、図書館側で調査したが結果的に回答が得られなかった場合だったのではないかと考えられる。

6.3. 今後について

「令和3年度都立図書館自己評価」から今後毎年継続して、利用者満足度の項目28「満足度（メールレファレンス質問）」を評価項目としていく。

6 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4年3月

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月21日以降開催又は実施するイベント等(会議、施設見学等含む)を中止又は延期
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	臨時休館開始。 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。特別整理休館の中止。
4月26日～ 5月31日	多摩:駐車場閉鎖
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	第1段階開館スタート 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～)
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	第2段階スタート 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)
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(有栖川食堂)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	第3段階スタート 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	第4段階スタート (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:座席指定制をやめ、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月28日、 1月4日～ 1月11日	年末年始期間における更なる感染拡大防止のため、 来館サービスを一時休止 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(1月8日～2月7日)
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	来館サービス休止を延長 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)
2月8日～ 3月31日	来館サービス休止を再延長 非来館サービスの実施は変更なし
2月27日～ 3月31日	多摩:駐車場閉鎖
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)
3月21日	緊急事態宣言解除
4月1日～ 4月24日	来館サービス再開(第4段階ベース) 予約制・当日枠あり(中央:時間制限なし、在館400人まで、平日の17:30以降は予約不要) (多摩:3時間80人まで) 多摩:キニョン 営業時間変更(営業時間10時～16時)
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	中央図書館の開館時間の短縮 (平日は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	4都府県に緊急事態宣言(4月25日～5月11日)
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～ 5月31日	来館サービス休止 非来館サービスは実施(電話受付は17:30まで) 多摩:駐車場閉鎖
5月12日	緊急事態宣言延長(～5月31日)
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)
6月1日～	来館サービス再開 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 多摩:セミナールーム利用時間短縮(9時～17時)、キニョン 営業時間短縮(10時～16時) カフェスペース再開(10時～16時)
6月18日	緊急事態宣言解除、まん延防止等重点措置に移行(6月21日～7月11日)
6月21日	中央:1階カフェ再開 平日10時～17時のみ営業
7月8日	沖縄県に加えて東京都に緊急事態宣言(7月12日～8月22日)
7月30日	緊急事態宣言延長(～8月31日)
8月17日	緊急事態宣言再延長(～9月12日)
9月9日	緊急事態宣言再延長(～9月30日)
10月1日	緊急事態宣言解除
10月4日～	来館サービス拡大(第4段階ベース) 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、土日祝の最終回は3時間半80人まで) 開館時間延長(中央・多摩:平日21時まで。土日祝17時30分まで) 多摩:セミナールーム夜間利用再開
令和4年 1月7日	中央:閲覧席や各カウンター、トイレ等に光触媒による抗菌・抗ウイルスコーティング施工を実施 5階カフェテリア(有栖川食堂) 月曜～金曜11時～17時のみ営業、1階カフェ営業休止
1月19日	東京都にまん延防止等重点措置(1月21日～2月13日)
2月3日	多摩:閲覧席やこどものへや、セミナールーム、トイレ等に光触媒による抗菌・抗ウイルスコーティング施工を実施
2月10日	まん延防止等重点措置延長(～3月6日)
3月4日	まん延防止等重点措置延長(～3月21日)

Ⅲ 指標一覧

項目		説明	令和3年度	令和2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 151,725(575/日)人 中央 105,696(418/日)人 多摩 46,029(158/日)人	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)
	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） 17,384(66/日)件 中央 12,243(48/日)件 多摩 5,141(18/日)件	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(45/日)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7,169件 3,585時間 多摩 934件 467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
	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 643件 多摩 182件	中央 47件 多摩 198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 4回 7,288人 多摩 2回 207人	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
	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 2回 6,266(56/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	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
		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 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
		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 2回 1,022(60/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	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
	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 2回 207(104/日)人	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
		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 65回 1,786人 （多摩：有料貸出）	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）
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 28人 15.7%	14人 26.4%	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 0回 0人 多摩 0回 0人	中央 0回 0人 多摩 0回 0人	中央 19回 158人 多摩 21回 372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 4人 多摩 8件 112人	中央 1件 1人 多摩 4件 19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 41,586件	38,298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 38,990件 1日平均電話127件 その他22件	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
		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 195件	196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 2,377件	2,120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 24件 （参考）18件	34件 （参考）38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 66,108冊	60,502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 65,060冊	59,579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 980冊	821冊	881冊
		c 学校支援	学校に対して貸出した資料の総数 0冊	0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 68冊	105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 903件	1,141件	838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 9,162枚	8,358枚	7,338枚

項目		説明	令和3年度	令和2年度	令和元年度
非 来 館 型 サ ー ビ ス に ス 関 す る 指 オ ン ラ イ ン サ ー ビ	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 18,032,456アクセス 10,622,224回	15,142,857アクセス 13,240,806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 2,875,616回	2,549,514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 784,313 アクセス	785,464 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 4,563,791アクセス （うち外国語ページ 21,958ア クセス）	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）
	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） 8,422人	7,576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） 59,578件 414,382アクセス	58,536件 465,359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 2,757アクセス	3,627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 0回 0人	0回 0人	2回 675人 *人数は2日間実施したアン
		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%	0人 0%	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 69件 （テレビ6件、ラジオ12件、新聞14件、雑誌・広報誌・Web等37件）	68件 （テレビ10件、ラジオ13件、新聞12件、雑誌・広報誌・Web等33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 6回	11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 8回 講演会等 17回 映画会 0回	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
	24	SNS利用状況（Twitter）	都立図書館公式Twitterのフォロワー数 15,162人	14,749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） 119,519人	108,369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 221回 Twitter 268回	Facebook 190回 Twitter 176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 4.45点 満足度 4.39点 （標本数 2,606）	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）
	26	満足度（蔵書の質・量）	中央 質 4.30点 量 4.22点 （標本数 1,958）	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）
			多摩 質 4.16点 量 4.04点 （標本数 648）	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）
	27	満足度（レファレンス質問）	中央 内容 4.17点 早さ 4.17点 応対 4.24点 （標本数 1,958）	中央 内容 4.13点 早さ 4.13点 応対 4.19点 （標本数 1,829）	中央 内容 4.04点 早さ 4.05点 応対 4.13点 （標本数 1,675）
			多摩 内容 4.11点 早さ 4.14点 応対 4.19点 （標本数 648）	多摩 内容 4.13点 早さ 4.09点 応対 4.14点 （標本数 506）	多摩 内容 4.03点 早さ 4.00点 応対 4.09点 （標本数 1,113）
	28	満足度（メールレファレンス質問）	メールレファレンス質問に係る回答の内容に対する利用者の満足度 4.8点 （標本数 119）		
	29	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） 4.4点 （標本数 178）	4.6点 （標本数 53）	4.2点 （標本数 7,114）
30	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 328）	4.6点 （標本数 291）	4.5点 （標本数 837）	