

令和4年度 東京都立図書館自己評価

令和5年10月

東京都立図書館

目 次

I	はじめに	・・・・・・・・・・	1
II	令和4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	・・・・・・・・・・	6
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	・・・・	7
4	広報について	・・・・・・・・・・	8
5	利用者満足度について	・・・・・・・・・・	9
6	都立図書館のニーズに関する実態調査について	・・・・	10
参考	都立図書館 新型コロナウイルス感染症対策の経緯	・・・・	15
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4年度自己評価について

令和4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、別途実施した各種調査の結果と合わせて点検及び評価を行う。

図書館情報システム更新による休館と、中央図書館と多摩図書館の工事の影響で、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281日、多摩図書館は265日となった。このため、各種指標数値が前年度より下がることが予想されたが、予想したよりも下がり幅は小さかった。中央図書館、多摩図書館とも、企画展示・講演会等のイベントは、オンラインと併用するなど工夫して実施した。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策等の詳細は p.15「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5年5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、新型コロナウイルス感染症対策として東京都のリバウンド警戒期間に対応し、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。4年度サービス日数は[参考1]のとおり。

[参考1] 4年度サービス日数

	リバウンド警戒期間等 入替制、在館人数制限等	来館サービス休止・休館 (通常の休館日含む)	臨時閲覧室・フロア制限 および入替制、在館人数制限等
中央	117日(全体の32.1%) 4/1～7/18(101日) 3/16～3/31(16日)	84日(全体の23.0%) 7/19～8/4(閲覧室設置)(17日) 12/19～1/11(システム更新)(24日) 2/21～3/15(復旧作業)(23日) (通常の休館日)(20日)	164日(全体の44.9%) 8/5～12/18(127日) 1/12～2/20(37日)
多摩	154日(全体の42.2%) 4/1～8/31(142日) 3/20～3/31(12日)	100日(全体の27.4%) 9/1～9/30(閲覧室設置)(30日) 12/19～1/11(システム更新)(24日) 2/21～3/19(復旧作業)(27日) (通常の休館日)(19日)	111日(全体の30.4%) 10/1～12/18(74日) 1/12～2/20(37日)

注：「開館状況」の詳細については、p.15「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5年5月」を参照。

中央図書館は8月5日から2月20日まで天井改修工事のため、1階から3階までの閲覧室に利用者が立ち入ることができず、利用者は資料の置かれていない4階と5階の閲覧室で閲覧することになった。多摩図書館では、10月1日から2月20日まで空調設備改修工事を実施し、利用者は1階閲覧室に立ち入ることができないため、2階セミナールームに臨時閲覧室を設けた。両館とも蔵書検索パソコン等を使用して希望の資料を取り寄せて閲覧した。在館上限人数は中央図書館が約200人、多摩図書館が約50人と、通常の約5分の1

に制限した。また、工事の前後でレイアウト変更のため休館した。

さらに、両館とも図書館情報システム更新のため12月19日から1月11日まで休館した。

中央図書館の年間の入館者数は前年度を3,000人近く上回ったが、10万人余りとどまった。1日平均は3年度418人→4年度387人で、3年度の92.6%となった。工事に伴い、1階から5階だった閲覧エリアが4階・5階のみとなった時期が半年以上もあり、在館人数の上限を大幅に制限せざるを得なかったためである。

多摩図書館の年間の入館者数は前年度を2,000人近く上回った。1日平均は3年度158人→4年度181人(3年度の114.6%)となった。令和3年度は、緊急事態宣言等に対応して、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が、令和4年度は業種別ガイドライン「図書館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」の変更に伴って、7月から在館上限人数を80人から115人まで増やしたことにより、増加した。

外国人来館者へのサービスについては、中央図書館では、工事休館明けの令和5年3月、1階中央ホールの「話題の洋書コーナー」をリニューアルし、新たに「Manga(外国語で読む日本の漫画)」「English & American Literature(英語で書かれた小説)」のコーナーを加えた。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、各分野の新着洋書を集めた。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、窓口に翻訳アプリや指さしマニュアルを常時設置している。

○ 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3年度66件→4年度70件となった。中央図書館では3年度48件→4年度48件、多摩図書館では3年度18件→4年度22件となった。多摩図書館では、入館者数の増加に比例していると考えられる。

なお、4年度のレファレンスサービス実施状況は[参考2]のとおりとなった。

[参考2] 4年度レファレンスサービス実施状況

中央

該当期間	来館	電話	メール	文書	政策支援
4月1日～7月18日	○	○	○	○	○
7月19日～8月4日(臨時閲覧室作業休館)	×	×	○	○	○
8月5日～12月18日	○	○	○	○	○
12月19日～1月11日(システム更新休館)	×	×	×	×	×
1月12日～2月20日	○	○	○	○	○
2月21日～3月15日(閲覧室復旧作業休館)	×	×	○	○	○
3月16日～3月31日	○	○	○	○	○

多摩

該当期間	来館	電話	メール	文書	政策支援
4月1日～8月31日	○	○	○	○	○
9月1日～9月30日(臨時閲覧室作業休館)	×	×	×	×	×
10月1日～12月18日	○	○	○	○	○
12月19日～1月11日(システム更新休館)	×	×	×	×	×
1月12日～2月20日	○	○	○	○	○
2月21日～3月19日(閲覧室復旧作業休館)	×	×	×	×	△
3月20日～3月31日	○	○	○	○	○

注：「開館状況」の詳細については、p.15「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5年5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、3年度7,169件→4年度6,299件で3年度の87.9%、多摩図書館では3年度934件→4年度1,165件と3年度の124.7%となった。オンラインデータベースの利用申込みには、図書館情報システム更新後の1月12日から、新たにオンラインデータベース利用予約システムを導入し、登録利用者は利用の1週間前からwebで予約することが可能となった。利用当日の図書館内の予約受付も、システムにより行うこととした。

電子書籍端末利用状況について、中央図書館では、3年度643件→4年度617件、多摩図書館では3年度182件→4年度258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、工事による閲覧エリア縮小に伴う端末数減のため、利用件数が伸びなかったと考えられる。

○ 展示（指標6）

中央図書館では3年度2回6,266人（館主催）→4年度1回8,860人（共催）で3年度の141.4%となった。

中央図書館では、全国高等学校総合文化祭が初めて東京で開催されることにあわせ、実行委員会事務局と共同で企画展示「完全解説！とうきょう総文2022」を開催した。期間は令和4年2月4日から6月30日まで、ホームページ上の電子展示（829アクセス）も同時開催した。各部門をパネルと所蔵資料で紹介したほか、大会ポスターや大会テーマ毛筆表現などを展示した。図書館内を回って全国高等学校総合文化祭に関するクイズに答えるクイズラリーも実施した。

毎年中央図書館で実施している文化財ウィーク展は、「あつめずにはいられない ～趣味人の貼込帖から～」 「絵図・建築図面で巡る江戸城ツアー」をホームページ上での電子展示で行った。10月31日から11月30日までの公開で、総アクセス数は、日本語ページが3,564件、英語ページが460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の紹介コメント等を資料とともに展示した。6月から企画展示「子供の本と時刻表でたどる鉄道の歴史」を展示ウォール、開架書庫及び閲覧室内に展示スペースを確保して実施した。図書館の鉄道関係資

料のほか、都立高校鉄道部による鉄道模型紹介&おすすめ鉄道本コーナーを設けた。なお、いずれの展示も計測できないため来場人数は不明である。また、いずれの展示もホームページ上での電子展示も併せて行った。

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））、4 年度は館内工事に伴い、企画展示室が長期間使用できないこともあり実施しなかった。

○ 講演会（指標 7）

中央図書館では、4 年度は web 会議ツールを活用したオンライン方式によって、「身近なところから考えるこれからの東京のまち―東京湾岸地域を事例に―」セミナーを開催し、102 人が参加した。遠方在住の参加者もあり、「オンラインで良かった」が 77.6%、「対面が良かった」が 9.0%と、オンライン開催は好評だった。今後もオンラインの活用を検討する。新規認知者数はアンケートを回収できた 67 人中 24 人となり、新規認知者の割合は 35.8%と高い割合であった。

多摩図書館では、3 年度 2 回 207 人→4 年度 1 回 52 人で 3 年度の 25.1%となった。東京マガジバンクカレッジでは、web 会議ツールを活用したオンライン方式による「大学ゼミ成果発表会 2023～雑誌を活用して社会について考えよう～」を開催し、52 人が参加した。このイベントでの新規認知者数は 1 人だった。このほか、「元編集長が語る時刻表ウラ話～鉄道開業 150 周年～」と題した動画を 9 月 9 日から 12 月 18 日まで期間限定で配信し、751 回再生された。

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症の感染拡大防止のため、最大収容人数を 3 分の 1 に制限した。また、工事中はセミナールームに臨時閲覧室を設置したため、9 月 1 日から 3 月 31 日まで貸出を休止した。4 年度は他機関による講演会等が 44 回行われた（施設提供）。参加者数は 1,363 人となった。

○ 来場者新規認知者数及び割合（指標 8）

講演会や図書館ツアー等、館内のイベントでアンケートを回収できた 129 人のうち、32 人が新規認知者だった。3 年度 28 人→4 年度 32 人で 3 年度の 114.3%となった。

○ 図書館見学ツアー（指標 9）参観・見学（指標 10）

中央図書館は 2 回 16 人、多摩図書館は 3 回 26 人と、各館 3 年ぶりに図書館見学ツアーを実施した。各館ともアンケート回答者全員が「とても良かった」「良かった」と回答し、満足度が高かった。

参観・見学の受入件数・人数は、大部分の期間が工事中であったこともあり、中央図書館では 8 件 34 人、多摩図書館では 6 件 69 人の受け入れにとどまった。

○ その他のイベント等

多摩図書館では約 3 年ぶりに映画上映会を実施した。企画展示「子供の本と時刻表でたどる鉄道の歴史」にあわせた内容で、参加者は 2 日間で 34 人だった。

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と工事の影響を大きく受けた。今後は、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（指標 11a）は、1 日平均が 3 年度 149 件→4 年度 115 件となった。電話は 3 年度の 78.7%、メールは 80.0%となった。4 年度は工事や図書館情報システム更新に対応するため、非来館型もサービスを休止している期間が一定程度あったためと考えられる（p.3[参考 2]参照）。

区市町村立図書館等から都立図書館への質問件数（指標 11b）は 3 年度 195 件→4 年度 208 件と 3 年度とほぼ同じであった。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、3 年度 2,377 件→4 年度 2,573 件と 3 年度の 108.2%となった。一定の認知は得られているサービスといえる。今後は、引き続きサービス対象者に対する広報メールの一斉送信を行うとともに、新たに「政策立案支援サービスの効果的な使い方」を示すスライド資料を作成し、ホームページ上で公開するなど、効率的・効果的な広報を実施する。

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、3 年度 24 件→4 年度 18 件と 3 年度の 75.0%となった。都立図書館のサービス休止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貸出した資料数は、3 年度 65,060 冊→4 年度 58,496 冊と 3 年度の 89.9%となった（指標 12a）。4 年度は図書館情報システム更新により貸出できない期間が発生したため減少したと考えられる。

都職員への貸出した資料数は 3 年度 980 冊→4 年度 897 冊と 3 年度の 91.5%となった（指標 12b）。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。

4 年度は、学校への資料提供は無かった（指標 12c）。

都外公立図書館等への貸出した資料数は、3 年度 68 冊→4 年度 89 冊と 3 年度の 130.9%となった（指標 12d）。所蔵していない資料に対し利用者から要望があった場合、都外公立図書館等との間で相互に資料の貸借を行っている。令和 5 年 1 月より、大学図書館へも貸出を開始した。

○ 郵送複写（指標 13）

一般の利用者への提供件数については、3 年度 903 件→4 年度 476 件と 3 年度の 52.7%となった（指標 13a）。また、都職員への提供枚数は 3 年度 9,162 枚→4 年度 6,265 枚と 3 年度の 68.4%となった（指標 13b）。

2 年度と 3 年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、非来館サービスである郵送複写の利用が多くなっていたものが、通常に戻ったと考えられる。

4 年度はサービス休止期間があったため、非来館型の多くのサービスは利用減となったが、新型コロナウイルス感染症の影響を契機として、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3年度 18,032,456 アクセス→4年度 15,545,797 アクセスと3年度の86.2%、検索回数は3年度 10,622,224 回→4年度 8,994,800 回と3年度の84.7%となった（指標 14）。検索回数の減少は、図書館情報システム更新によるシステム休止期間があったためと考えられる。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、3年度 2,875,616 回→4年度 2,006,151 回と3年度の69.8%となった（指標 15）。4年6月4日から7月13日まで、アクセス数の一時的な増大により利用件数を把握できなかったことや、郵送複写申込画面を統合検索画面からより利便性の高い蔵書検索画面に移したり、マイリンクやマイRSSなどいくつかの機能の提供を終了するなど機能を整理したため、アクセスの減少が見られたと考えられる。

○ 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3年度 784,313 アクセス→4年度 693,579 アクセスと3年度の88.4%となった。全ページアクセス数（指標 17）としては、3年度 4,563,791 アクセス→4年度 3,890,502 アクセスと3年度の85.2%となった。アクセス数の減少は、工事期間中の来館者制限及び工事休館により、予約ページ等のアクセスが減少したことが理由と考えられる。

そのうち外国語ページについては3年度 21,958 アクセス→4年度 23,636 アクセスと3年度の107.6%となった。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よう留意している。

登録利用者サービス利用人数（指標 18）は、3年度 8,422 人→4年度 8,329 人と、3年度の98.9%となった。中央図書館、多摩図書館とも、工事期間中は閲覧室の大部分の資料が直接手に取れなくなった。資料の閲覧予約サービスにより、利用者が時間を有効活用することができるため、登録者数の減少は少なかったと考えられる。

「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、3年度 414,382 アクセス→4年度 480,942 アクセスと3年度の116.1%となった（指標 19）。TOKYO アーカイブは、東京都立図書館がデジタル化した、江戸・東京関係資料の画像を検索・閲覧できるデータベースである。3年度末に、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、利用の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。また、主な公開資料である特別文庫室所蔵の貴重資料については、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は、蔵書検索からTOKYO アーカイブにリンクできるようにした。これらのことから、4年度はアクセス数が増加したと考えられる。

※パブリックドメインとは、著作物などの知的創作物について、知的財産権が発生していない状態または消滅した状態のこと。

「学校支援ページ」については、3年度 2,757 アクセス→4年度 2,941 アクセスと3年度の106.7%となった（指標 20）。3年度にリニューアルした「青少年向け図書選書お役立ち

ツール」や、「特別支援学校向け学校図書館基本図書リスト」等が活用されていると考えられる。

非来館型サービスのうちオンラインサービスは、図書館情報システム更新に伴う利用停止期間が生じたため、数値が減少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。利用者の反応が大きかった記事は[参考3]のとおり。

[参考3] 4年度の記事別のページビューランキング

第1位	29,819PV	世界の国・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」（各国の個別ページもアクセスが多い）
第2位	28,325PV	「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」（教科別ページでは理科のアクセスが多い）
第3位	20,863PV	「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 」
第4位	13,962PV	「江戸・東京デジタルミュージアム」の記事「泰平の眠りをさます上喜撰(蒸気船) 江戸の大変 」
第5位	13,886PV	「学習・読書応援ポータル」の記事「今こそ読みたい！ネットで読めるおすすめ作品」

4年度は、新たな双方向の試みとしてホームページ上で「みんなの積ん読」展を開催した。ホームページ上で利用者の「積ん読」本を募集し、ランキング化して公表した。このほか、5年3月に、普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語による「都立図書館やさしい日本語版ページ」を公開した。

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。4年度は、23区で2回（「エコライフ・フェア MINATO」、「みなと区民まつり」）、イベントへの出展を行った。当日、アンケートに回答した来場者の新規認知者数は102人で、その割合は25.5%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していく。

○ メディア掲載件数（指標 22）

メディア掲載件数は3年度69件→4年度101件と3年度の146.4%となった。3年度に比べ雑誌・広報誌・web等が増加した。4年7月からリリース配信プラットフォーム「PR TIMES」へ登録を開始したため、webメディアへの掲載件数が増加したと考えられる。4年度は多摩図書館では月1回エフエム立川の情報番組で、イベントの告知や、館内利用PRを行った。

○ マスコミ露出度（指標 23）

展示は3年度8回→4年度23回、講演会等は3年度17回→4年度39回、映画会は3年

度 0 回→4 年度 2 回と、3 年度に比較すると増加した。展示・講演会等については多摩図書館のエフエム立川の情報番組での告知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 3 年度 268 回→4 年度 468 回と 3 年度の 174.6%となった。フォロワー数は 15,668 人で 3 年度の 103.3%となった。Facebook の発信数は 3 年度 221 回→4 年度 293 回と 3 年度の 132.6%で、投稿を見た人の数を表すリーチ数も 120,780 人で 3 年度の 101.1%となった。発信数に比例しているものと考えられる。なお、都立図書館公式 Twitter は令和 5 年 2 月の東京都公式 Twitter 再編により運用を停止し、令和 5 年度から再編された 19 アカウントのいずれかで発信している。利用者の反応が大きかった投稿は[参考 4][参考 5]のとおり。

[参考 4] 4 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	85,339	企画展示「みんなの積ん読展」でハッシュタグ「#みんなの積ん読」を募集した記事
第 2 位	73,887	司書による新着図書紹介『日本人の承認欲求 テレワークがさらした深層』
第 3 位	40,128	地下書庫の古い資料にあった東京市立図書館時代の返却期限票を紹介した記事

[参考 5] 4 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	2,704	地下書庫の古い資料にあった東京市立図書館時代の返却期限票を紹介した記事
第 2 位	1,938	文化財ウィーク参加企画展「あつめずにはいられない～趣味人の貼込帖から～」(電子展示)の見所として全国の温泉の効能付き番付「諸国温泉効能鑑」を紹介した記事
第 3 位	1,646	七夕にちなみ、特別文庫室所蔵資料の浮世絵「名所江戸百景 市中繁栄七夕祭」を紹介した記事

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、図書館の工事や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 4 年度は中央図書館、多摩図書館とも工事の影響で長期間にわたり臨時の閲覧スペースでのサービスとなったため、利用実態・満足度調査を実施しなかった。(指標 25、26、27)

○ メールによるレファレンスの満足度（指標 28）

都立図書館では、メールによるレファレンスサービスを実施しており、主に東京都内に在住・在勤・在学する利用者から、申込みを受け付けている。

令和 3 年度から利用者へのアンケートを開始し、実施方法としては、メールによるレファレンス回答を送信する際に、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、入力していただいた。5 点満点で 3 年度 4.8 点→4 年度 4.9 点と高い値となった。今後も利用者に満足いただけるような回答の作成に努めていく。

○ 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（指標 30）

新型コロナウイルス感染症対策を行って開催したが、4.3 点と前年度と同様に高い値となった。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 都立図書館のニーズに関する実態調査について

都立図書館の潜在的利用者層のニーズを調査し、求めるサービスや資料群、今後期待する図書館像等について把握し、その結果を今後の都立図書館の運営等の改善のための基礎資料とすることを目的として、平成 30 年度以来 4 年ぶりに web アンケートによるニーズ実態調査を行った。第 30 期東京都立図書館協議会定例会において、非利用者アンケート調査について質問があったため、概要を記載する。詳細については以下のホームページで公開している。

＜都立図書館ホームページ 令和 4 年度都立図書館のニーズに関する実態調査報告書＞
https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/guide/uploads/r4_survey_demands.pdf

6.1. 調査概要

調査対象：インターネット登録モニター内の 16 歳以上都内在住者及び都内通勤・通学者
サンプル数：3,500 件
割付：性別は男女均等とし、年齢は 10 歳代から 70 歳代以上までを均等に割付。
都内在住者と都内への通勤・通学者は比率が 4：1 になるように割付。
調査方法：Web アンケート
調査期間：令和 5 年 1 月 11 日（水）～1 月 23 日（月）

なお、「既存ユーザー」は、サンプルの調査者のうち、1 年以内に都立図書館を利用したことがある人、「潜在ユーザー」は、サンプルの調査者のうち、都立図書館を知らない人または 1 年以内に都立図書館を利用していない人、とした。6.2 (4) から (8) のグラフ項目は「潜在ユーザー」回答数の降順とした。

6.2. 調査結果

(1) メディアの利用状況、情報の取得状況

- ・ アクセスしやすいメディアから情報を得ている。
- ・ ①図書、②テレビ、③新聞、④ラジオ、⑤雑誌、⑥webサイト、⑦SNS
の順で信用度が高かった。一方、情報収集の手段では、
① webサイト、②テレビ、③SNS、④図書、⑤新聞、⑥雑誌、⑦ラジオ

の順だった。

- ・ webサイトは8割が利用し、性別、年代別、職業別でも、7割から8割が利用していた。利用頻度も①webサイト、②テレビ、③SNSの順で高かった。
- ・ 図書は、「非常に信頼できる」「ある程度信頼できる」と信頼度は7割を超えるが、情報収集の手段では3割を切る。利用頻度が高い層と低い層に2分している。
- ・ 既存ユーザーは、潜在ユーザーよりも複数のメディアを使って情報を得ている。

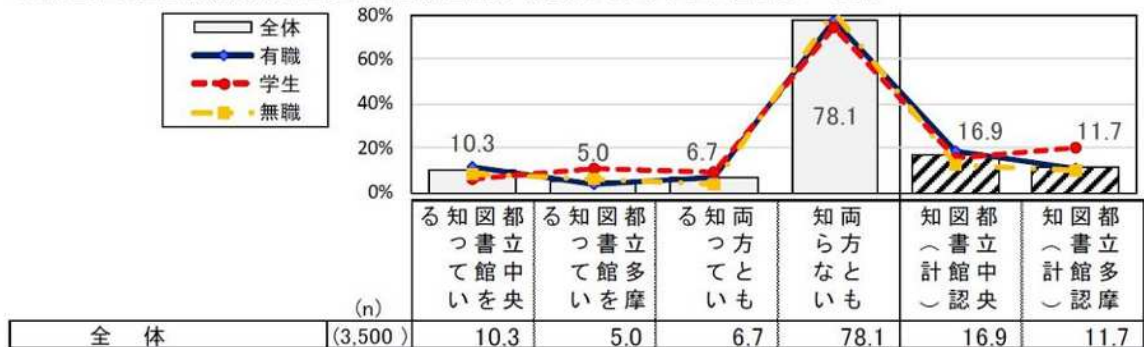
(2) 図書の入手方法と身近な図書館

- ・ 図書の入手方法で「図書館で借りる」は31.1%で、「書店（古書店を含む）等で購入」（53.1%）、「オンラインで図書を購入」（34.9%）について第3位。
- ・ 身近な図書館の有無では、「ある」が48.8%。
- ・ 既存ユーザーは、図書館の機能をよく理解し、使い分けている。身近な図書館も継続して使う傾向がある。

(3) 都立図書館の認知状況

- ・ サンプル総数の2割は、都立図書館を認知している。

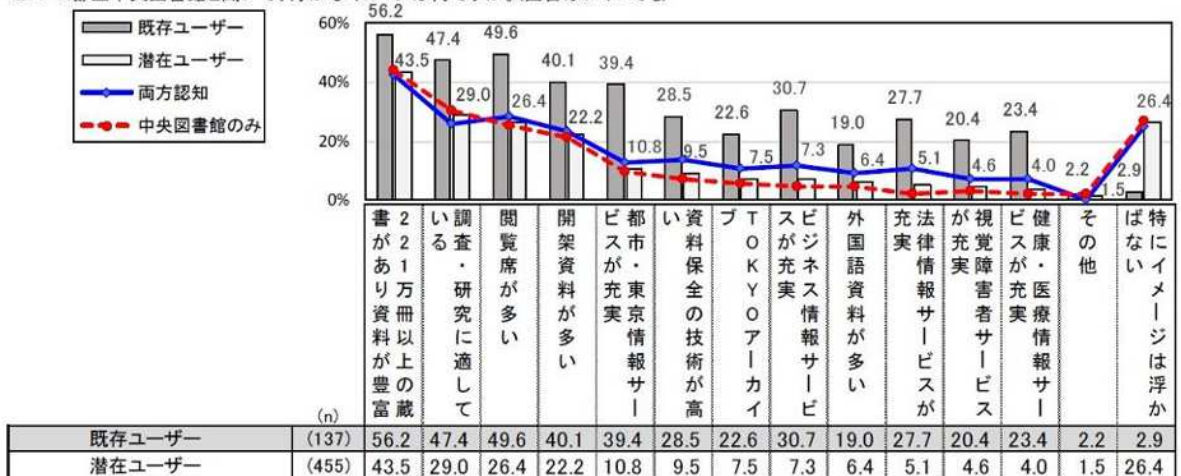
Q8.都立中央図書館(広尾)、都立多摩図書館(西国分寺)を知っていますか。(回答は1つだけ)



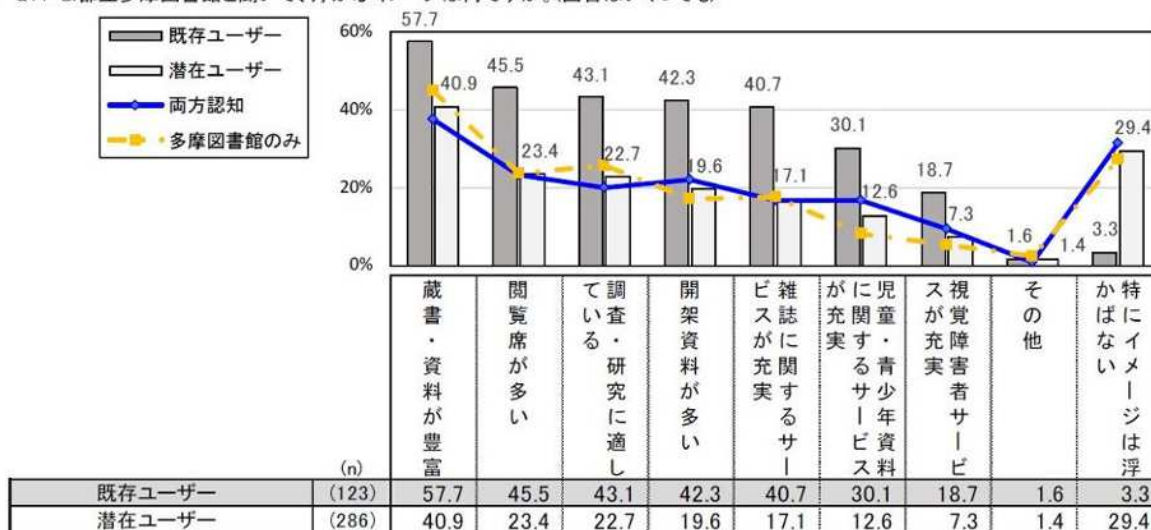
(4) 都立図書館のイメージ

- ・ 両館とも「蔵書が豊富」「調査・研究に適している」「閲覧席が多い」がトップ3。

Q11-1.都立中央図書館と聞いて、浮かぶイメージは何ですか。(回答はいくつでも)



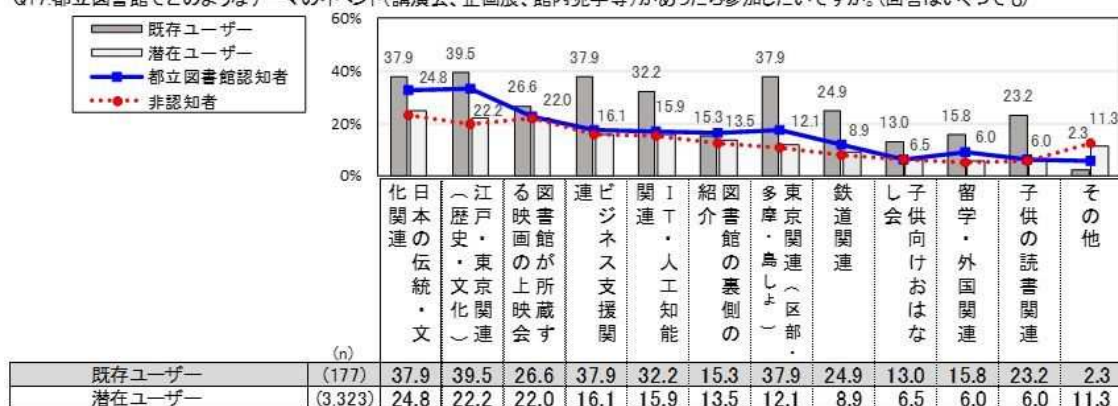
Q11-2.都立多摩図書館と聞いて、浮かぶイメージは何ですか。(回答はいくつでも)



(5) 興味・関心のあるイベントの分野

- ・ 既存ユーザー、潜在ユーザーとも高いのは「日本の伝統・文化関連」「江戸・東京関連（歴史・文化）」である。

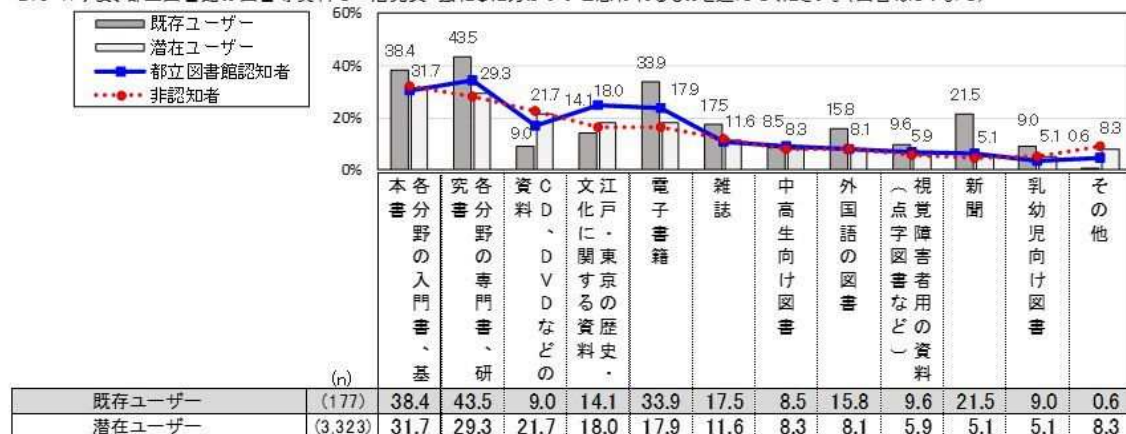
Q17.都立図書館でどのようなテーマのイベント(講演会、企画展、館内見学等)があったら参加したいですか。(回答はいくつでも)



(6) 充実・強化を希望する事項（図書等資料）

- ・ 既存ユーザー、潜在ユーザーとも高いのは「各分野の入門書、基本書」「各分野の専門書、研究書」である。

Q18-1.今後、都立図書館の図書等資料で一層充実・強化した方がいいと思われるものを選んでください。(回答は3つまで)



(7) 充実・強化を希望する事項（サービス）

- ・ 既存ユーザー、潜在ユーザーとも高いのは「ホームページ」「蔵書検索」である。

Q18-2. 今後、都立図書館のサービスで一層充実・強化した方がいいと思われるものを選んでください。(回答は3つまで)



(8) 充実・強化を希望する事項（施設・設備）

- ・ 性別、年代等により、ニーズに違いがある (6. 3 (4) を参照)。

Q18-3. 今後、都立図書館の施設・設備で一層充実・強化した方がいいと思われるものを選んでください。(回答は3つまで)



6.3 クロス集計から導かれる潜在ユーザーへのアプローチの視点と方法

- (1) 情報収集については、性別、年齢、職業に関わらず、アクセスしやすいメディア（web サイト、SNS）から得る傾向がある。今後も、都立図書館ホームページやYouTubeでの 動画紹介、SNSを活用した広報を行っていく。
- (2) SNSに対する信頼度を、性別、年齢別、職業別でみると、性別では女性の方がやや高 く、年齢別では若年層で高く、職業別では大きな差がないという結果であり、若年層の 女性の認知度向上や利用促進には、SNSによる情報発信が適していると考えられる。ま た、SNSの利用頻度を、年齢別でみると、「毎日みる」は、10代で6割超、20代で5割超と なっている。このような状況、年齢層にあったメディアを利用した広報・PRを今後検討 していく。
- (3) 潜在的ユーザーが充実・強化を希望するサービスでは、「蔵書検索」、「ホームペー ジ」、「デジタル化した資料の提供」が上位3つである。web、オンラインのサービス提供 に引き続き取り組んでいく。一方、既存ユーザーは「資料の探し方等の手引きの提

供」、「資料相談（レファレンス）」のサービスも一定の割合を保っており、基盤的なサービスも継続して力を入れていく。

- (4) 設備や施設への希望が、性別、年齢、職業別によりニーズが異なる。「男性」では、「じっくり調べものができる閲覧席」、「持込みのパソコンやタブレット等が利用できる閲覧席」、女性では「カフェ・食堂のメニューの充実」が高い。10代では「グループで話し合い等ができるミーティングスペース」が有職や無職よりも高い傾向にあるなど、多様な利用方法を期待している。今後はこれらを踏まえて施設・設備を整備していく必要がある。
- (5) 「身近な図書館あり」の方が都立図書館の認知度が高いことから、都立図書館と区市町村立図書館合同の認知度向上キャンペーンや、区市町村立図書館のイベント等への協力や連携事業の展開等を検討することで、さらなる都立図書館の認知度向上を図っていく。

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5年5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～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の拡充について(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、 令和3年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	来館サービスを休止を延長 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	来館サービスを休止を再延長 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：キイニョン 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	来館サービスを休止 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）、キイ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)
3月17日	東京都でリバウンド警戒期間を設定(3月22日～4月24日)
4月21日	リバウンド警戒期間延長(～5月22日)
5月26日	館内マスク着用の取扱いの一部見直し 他者との身体的距離(2m以上を目安)があり、会話を行わず、閲覧席等その場に留まる場合、マスク着用を求めない (未就学児のマスク着用は一律に求めない)
7月4日～	多摩図書館の来館サービス拡大(第5段階) 一部予約制・当日枠あり(時間制限なし、在館115人まで、17:30以降は予約不要、こどものへやは予約制を終了) 多摩図書館のカフェスペース利用時間変更(8時45分～16時)
7月19日～ 8月4日	中央図書館天井改修工事に伴い、来館サービス継続準備のため臨時休館
8月5日～	中央図書館天井改修工事(8月～2月)に伴い、利用可能エリアを縮小して来館サービスを提供 予約制・当日枠あり(中央: 3時間半207人まで、17:30以降は予約不要)、4階・5階閲覧室が利用可能、 利用者入口を変更、図書館敷地の一部立入禁止(7月25日～2月下旬)及び通行止め(～3月31日)
8月27日～ 9月3日	中央図書館空調設備の不具合により5階閲覧室の利用を一時休止(在館103人まで)
9月1日～ 9月30日	多摩図書館空調設備改修工事に伴い、来館サービス継続準備のため臨時休館
10月1日～	多摩図書館空調設備改修工事(9月～3月)に伴い、臨時閲覧室において来館サービスを提供 一部予約制・当日枠あり(在館53人まで、17:30以降は予約不要、児童書・絵本コーナーは予約不要) 2階セミナールームを臨時閲覧室として提供、正面入口利用不可
10月12日～	中央図書館臨時閲覧室でのサービスを開始(平日の入替制を終了、在館230人まで)
9月1日～ 9月30日	臨時閲覧室でのサービス提供準備のため、多摩図書館臨時休館 (来館サービス、電話・メール・文書によるレファレンス、郵送複写サービスを休止 8月26日～9月30日資料の多摩図書館での閲覧予約を休止)
12月19日～ 令和5年1月11日	システム更新のため休館 (中央・多摩: 来館及び非来館の各種サービス(レファレンス、複写)を休止)
1月12日～	中央図書館 予約制・当日枠あり(中央: 時間制限なし、在館230人まで、17:30以降は予約不要、在館207人まで)
2月21日～	閲覧室等の復旧のため臨時休館 (中央: 3月15日まで。メールによるレファレンスサービスを実施 多摩: 3月19日まで。来館サービス、電話・メール・文書によるレファレンス、郵送複写サービスを休止)
3月16日～	中央図書館の来館サービス再開(予約制を終了、在館600人まで、マスク着用は個人の判断による) 対面音訳サービス再開(1回3時間・各回2名)、臨時閲覧室の解体工事(3月27日まで。4月1日から駐車場利用開始)
3月20日～	多摩図書館の来館サービス再開(予約制を終了、在館175人まで、マスク着用は個人の判断による) 対面音訳サービス再開(1回3時間・各回1名)
5月8日～	新型コロナウイルス感染症の位置づけが感染症法上の5類感染症に変更

Ⅲ 指標一覧

項目			説明	令和4年度	令和3年度	令和2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	156,598(568/日)人 中央 108,610(387/日)人 多摩 47,988(181/日)人	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
	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）	19,285(70/日)件 中央 13,579(48/日)件 多摩 5,706(22/日)件	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
	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6,299件 2,757時間 多摩1,165件 496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
	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 617件 多摩 258件	中央 643件 多摩 182件	中央 47件 多摩 198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 8962人 多摩 3回 52人	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
	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 0回 0(0/日)人 多摩 2回 0(0/日)人	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
		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 8,860(64/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 0回 0(0/日)人 多摩 0回 0(0/日)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 0回 0(0/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	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
	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 1回 102(102/日)人 多摩 1回 52(52/日)人	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
		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 44回 1,363人 （多摩：有料貸出）	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）
非来館型サービスに関する指標	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	32人 24.8%	28人 15.7%	14人 26.4%
	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 2回 16人 多摩 3回 26人	中央 0回 0人 多摩 0回 0人	中央 0回 0人 多摩 0回 0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 8件 34人 多摩 6件 69人	中央 1件 4人 多摩 8件 112人	中央 1件 1人 多摩 4件 19人
	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	34,711件	41,586件	38,298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	31,912件 1日平均電話100件 その他15件	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
		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	208件	195件	196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	2,573件	2,377件	2,120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	18件 （参考）20件	24件 （参考）18件	34件 （参考）38件
	12	資料提供	都立図書館から貸出した資料総数	59,482冊	66,108冊	60,502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	58,496冊	65,060冊	59,579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	897冊	980冊	821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	0冊
		d 都外公立図書館	都外公立図書館等に対し貸出した資料の冊数	89冊	68冊	105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	476件	903件	1,141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	6,265枚	9,162枚	8,358枚

項目			説明	令和4年度	令和3年度	令和2年度
非 来 館 型 サ ー ビ ス に ス 関 の す る ち 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	15,545,797アクセス 8,994,800回	18,032,456アクセス 10,622,224回	15,142,857アクセス 13,240,806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	2,006,151回	2,875,616回	2,549,514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	693,579 アクセス	784,313 アクセス	785,464 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	3,890,502アクセス （うち外国語ページ 23,636ア クセス）	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）
	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）	8,329人	8,422人	7,576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）	61,413件 480,942アクセス	59,578件 414,382アクセス	58,536件 465,359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	2,941アクセス	2,757アクセス	3,627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	2回 424人 *人数は2日間実施したアンケート回収数	0回 0人	0回 0人
		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	108人 25.5%	0人 0%	0人 0%
	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	101件 （テレビ10件、ラジオ12件、新聞7件、雑誌・広報誌・Web等72件）	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）
		（参考）プレス発表数	都庁記者クラブにプレス発表した数	8回	6回	11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 23回 講演会等 39回 映画会 2回	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
	24	SNS利用状況（Twitter）	都立図書館公式Twitterのフォロワー数	15,668人	15,162人	14,749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）	120,780人	119,519人	108,369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 293回 Twitter 468回 *東京都立図書館アカウント：371回、 東京都 子供・教育アカウント：97回	Facebook 221 回 Twitter 268 回	Facebook 190 回 Twitter 176 回
利 用 者 満 足 度	25	都立図書館重要度・満足度	都立図書館全体に対する来館者の重要度及び満足度	実施せず	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）
	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	実施せず	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）
				実施せず	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）
	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、回答の早さ、職員の対応に対する来館者の満足度	実施せず	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）
				実施せず	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）
	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	4.9点 （標本数 206）	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 129）	4.4点 （標本数 178）	4.6点 （標本数 53）
	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	4.3点 （標本数555）	4.4点 （標本数 328）	4.6点 （標本数 291）