

平成30年度 東京都立図書館自己評価

令和元年 10 月

東京都立図書館

目 次

I	はじめに	1
II	平成30年度自己評価について		
	来館型サービスについて	2
	非来館型サービスについて	5
	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
	広報について	7
	利用者満足度について	8
	レファレンス件数について	8
III	指標一覧		

I はじめに

1 自己評価について

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 平成30年度自己評価について

30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。また、東京府開設150年を記念し、企画展示・公開講座を実施した。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。

1 来館型サービスについて

○ 入館者数（指標1）

中央図書館は前年度を4万人以上上回り、1日平均の入館者数も22年度以来、8年ぶりに1,000人を超えた。多摩図書館も1日平均が29年662人→30年650人と、移転開館2年目であった29年度とほぼ同規模で推移している。中央図書館は29年度に比較して館主催の企画展示や講演会の開催回数を絞ったが、他機関主催の企画展示や講演会の増加、館外で開催したイベントで新規認知者を増やしたことが効果を上げたと考えられる。また、中央図書館では、自由に議論しながら調査研究を行う場として「交流ルーム」を新たに設け、利用者の要望に応じて「調査研究ルーム」を増席するなどの業務改善の影響も考えられる。

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ほか、30年度は外国人を対象に、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、多摩図書館では企画展示開催中に外国人を対象とした英語によるギャラリートークやバックヤードツアーを実施した。

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）36人から34件の回答があった。「来館のきっかけとなった情報」が29年度は「知人・友人からの紹介」が最も多かったが、30年度は「インターネットの情報」が最も多くなっている。英語による外国人に向けたイベント情報の発信をSNSで開始したことも影響していると考えられる。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

観光・休暇を利用した図書館見学のため	10件
学校や大学の勉強のため	8件
日常生活に必要な情報収集のため	7件
仕事に必要な情報収集のため	4件

・来館のきっかけとなった情報源

インターネットの情報	10件
知人・友人からの紹介	7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 29 年度比 83%と減少した。1 日平均の件数は中央図書館では 28 年度 102 件→29 年度 96 件→30 年度 82 件と減少傾向にあるが、多摩図書館では 28 年度 20 件→29 年度 48 件→30 年度 38 件と入館者数に比例して質問件数も高い状態が続いている。

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 点台に近い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 4.40）に比べて低くはあるものの、高い値を維持している[参考 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上昇に向けて取り組んでいく必要がある。

	中央		多摩	
	29 年度	30 年度	29 年度	30 年度
・内容	3.96	3.99	3.98	3.93
・速さ	3.88	3.88	3.89	3.82
・対応	4.01	3.99	4.00	3.94

○ 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、29 年度と比較して約 13%増加した。入館者数の増加に比例して増加したものと考えられる。

多摩図書館では 29 年度と比較して約 8%減少した。入館者数に比例したものと考えられる。

○ 電子書籍端末利用状況（指標 4）

中央図書館では、29 年度と比較して約 38%増加、多摩図書館では 192%増となった。多摩図書館では、企画展示内で企画展示に関連した電子書籍の紹介を実施したことで、利用が増加した。

○ 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（5 回）と比較して全体の入場者数は減少しているが、1 回あたりの入場者数平均は 5,685 人→7,297 人と増加した。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カザフスタンを取り上げ、入場者数 1 万人超と健闘した。展示に合わせ、ギャラリートーク、カザフスタン映画上映、民族音楽コンサート、ミニ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、夏休みに合わせパラスポーツの魅力を伝える写真展を開催し、開催期間が 3 週間弱であったにもかかわらず 3,291 人の来場者があった。パラスポーツを体験するイベントや関連映画の上映会も同時に開催したことなども入場者の増加に貢献したと考えられる。「東京 150 年 変貌し続ける都市東京」展は、都立大崎高校の生徒が作成した銀座のペーパージオラマや、東京の街並みの VR（バーチャルリアリティ）など、体験型のイベントも効果を発揮した。VR は 948 名と入場者数 7,808 名の 12%以上が体験した。

多摩図書館は、児童文学者や絵本作家に関する研究書等を紹介する「あの人を知るための扉」、東京都公文書館と協力して開催した「Old meets New 東京 150 年 変わりゆく東京」、東京マガジンバンク企画展示「アガる↑付録！」「ぐるり世界一周」を実施した。特に「アガる↑付録！」は付録に焦点を当てた珍しい企画だったこともあり、マスコミに

も取り上げられた。すべての企画展示で1万人を超える入場者数となった。

満足度の数値はほぼ横ばいだが、個々の展示では「アガる↑付録！」（多摩）が4.6点と最も高く、「あの人を知るための扉」（多摩）が4.4点、「東京大会に向けて一瞬を撮る Feel The Paralympic」（中央）が4.3点と高い数値である（指標28）。また、毎年中央図書館で実施している文化財ウィーク展は、4,527人の入場者数となり、満足度も4.1点と高い数値となった。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[参考3]。

[参考3] 企画展示の満足度（アンケートを取得していない企画展示は除く）

	企画展示名	満足度
中央	「東京大会に向けて一瞬を撮る Feel The Paralympic」	4.3
中央	「東京150年 変貌しつづける都市 東京」	4.0
中央	「大江戸プリンター出版文化から見る江戸の世相」	4.1
多摩	「アガる↑付録！」	4.6
多摩	「Old meets New 東京150年 変わりゆく東京 第1期 東京150年～公文書と絵図が語る首都東京の歴史～」	3.8
多摩	「Old meets New 東京150年 変わりゆく東京 第2期 都域の拡大と変貌」	3.7
多摩	「ぐるり！世界一周～比べてわかる、世界の国々～」	4.3
多摩	「あの人を知るための扉 絵本と児童文学の作家についての120冊」	4.4

これらの他にも中央・多摩両館で、ミニ展示及びピックアップ展示を行い、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、「展示ウォール」と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29年度と比較して入場者数が大きく増加した（中央29年度4回1,190人→30年度6回10,012人）。フランス大使館（フランス絵本展）とアルゼンチン大使館（エミリオ・ファットゥーソ俳句・俳画展）それぞれと連携した企画展示では、大使館員による催しも行われ、各大使館の広報活動も盛んだったこともあり、入場者数増につながった。多摩図書館は館主催の展示が5回と多かったため他機関主催の回数は少なくなったが、来場者数では健闘した（多摩29年度3回1,304人→1回1,167人）。さらに、多摩図書館では移転開館に伴いセミナールーム（200人定員）が新設され、30年度は他機関による講演会等は228回行われた（施設提供）。参加者数は16,184人であり、施設利用者の増加が図書館の利用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、法律情報のほか、伝統・文化、オリンピック・パラリンピック関連について、計6回開催した。また、企画展示関連講座を3回、東京に関する公開講座を2回実施した。全体で前年度の18回から14回に回数を見直し、参加者数は1,092人で29年度の約63%となったが、27年度14回550人、28年度4回360人と比較すると、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、入館者数の増加にも寄与したと考えられる。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7回開催したほか、児童・青少年資料サービスの企画展示に関連した講演会を1回行った。合計参加者数は469人と前年度の約67%となった。東京マガジンバンクカレッジは雑誌記事を作成するワークショップや地域散歩、パートナー団体への見学会を実施するな

ど、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。

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、特別講演会（「宇宙の中の地球」）が約47%、企画展示関連ワークショップ（東京文化財ウィーク 2018「大江戸プリント」関連ワークショップ）では約38%あり、前年度最も新規認知者数が多かった講演会（約37%）より大きな割合となっている。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必要となる。

○ 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は29年度26回→30年度27回であったが、参加者数は270人→183人と約67%にとどまった（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。令和元年度からは、グループ単位の申込に対応する「図書館ツアーオンデマンド」を実施し、満足度を高めていく。

多摩図書館では、参観・見学の受け入れ件数・人数がいずれも29年度から引き続き高い傾向を示しており（指標10）、移転開館を契機とした見学増に対応している。アンケートによるツアー参加者の満足度は4.8と非常に高く、実施内容について一定の評価を得ている。

○ その他のイベント等

中央図書館では、図書館全体を活用した謎解きイベント「Live-Rally」を29年度に引き続き実施し、事前申込制イベントに147人の参加者があった。アンケートにおいて、「都立図書館を知らなかった（＝イベントで都立図書館をはじめて知った）」のは58.2%と非常に高い割合を示し、日ごろ図書館を利用しない層に興味関心を持ってもらい、利用を働きかけることができたと言える。

多摩図書館では、定例映画会を28回開催し、2,084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24.3%で、500人以上の新規認知者獲得に成果があったと考えられる。

○ イベント全体の状況

中央図書館の30年度年間参加者数は、イベントの回数減等の理由により減少した。29年度は、企画展示や講演会をはじめ、28年度に比較してイベントの回数を大幅増とし、数値も大幅に上昇したが、職員の業務量の負担が大きく、適切な回数に見直すべきではないか、との図書館協議会委員の意見も受け、見直したためである。一方、多摩図書館の30年度年間参加者数は、企画展示の入場者数の増加がイベント全体の年間来場者数を押し上げている（指標5）。

イベントをきっかけとして都立図書館を知った人数と割合（指標8）はアンケート総数の約25.0%であり、前年度並みとなっている。

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、メール等で受け付けたレファレンス質問件数は、ほぼ横ばいとなった。メールでのレファレンスは、29年9月から利用者登録しなくても利用ができるようにしたため、中央・多摩とも29年度から引き続き増加している。

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340件から258件と31%減となった。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、前年度より約 10%増加している。平成 30 年度は、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、約 2.2 倍（29 年度 109 件→30 年度 242 件）となっている（指標 11d）。テキストやブックリストの作成、相談対応などに何年も継続して取り組み、学校への支援をしてきた結果、認知度や信頼度が上がってきたものと考えられる。

○ 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、前年度より約 3%減となった。減少した要因としては、移転開館後の多摩図書館所蔵資料の貸出が一段落したことが考えられる。

都職員への資料提供数は前年度に比べ 4%程度増加している（指標 12b）。29 年度から申込者へ直接送付するサービスを開始し、便利になったことが浸透し始めている。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必要がある。

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、件数は前年度に比べ約 38%減であった（指標 12c）。

○ 郵送複写（指標 13）

一般への提供件数については、29 年度と比較して約 5%減少しており（指標 13a）、多摩図書館開館直後の増加から平年並みに戻った。また、都職員への提供枚数は、29 年度と比較して約 3.5%増加した（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。

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。ニーズに合ったサービスを実施すると同時に、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

アクセス数は 4.2%減少したが、検索回数は 29 年度から 30.9%の大幅増となった（指標 14）。検索回数は、年度により増減はあるが、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 [p. 12 参考 10]。区市町村の中には近隣自治体で独自に横断検索サービスを開始するところも出てきており、都立図書館が検索対象となる機会が増えたことが考えられる。

一方、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、減少傾向にある。これには、他機関の類似の横断検索システムがスマートフォン対応ページを整備するなど充実してきたことが影響しているのではないかと推測される（指標 15）。今後も指標の変動に注視していく。

○ ホームページ

トップページへのアクセス数（指標 16）は前年度と比較して 7%減少、全ページアクセス数（指標 17）としては、66%減少している。29 年度のリニューアルを機に、階層を整理しわかりやすい構造としたことで、結果的にアクセスが減少したのではないかと考えられる。

また、登録利用者サービス利用人数（指標 18）は、前年度に比べ、約 21%増加している。

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、8.4%増加した (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 17,000 点増加した。

「学校支援ページ」については、30 年度は前年度に比べて 63%アクセス数が減少した (指標 20)。全ページアクセス数の減少と同様の理由と考えられる。選書の参考になるブックリストのニーズが高いことがわかり、30 年度末に「書評情報通信」、「修学旅行準備に役立つブックリスト」の発信を開始した。同時に申込制プログラム一覧を掲載し、これに基づいた申込が増加している。今後はこれらの動向を注視していく。

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。

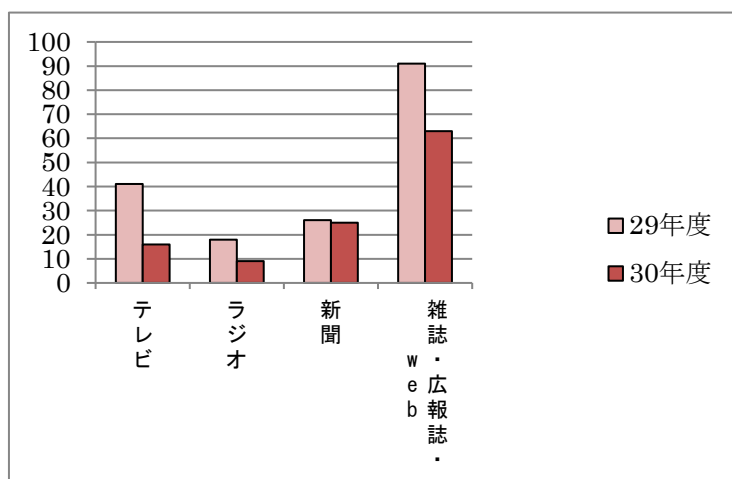
4 広報について

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。30 年度は、23 区で 2 回、イベントへの出展を行った (「みなと区民まつり」「東京 150 年祭」)。

新規認知者数の割合は昨年に比べ 46.3%と増加している。特に「東京 150 年祭」では 52.5%と、他のイベントと比較しても高い値を示している (指標 21b)。館外イベントへの出展により幅広い層にPRできたため、一定の成果はあったと言える。

メディア掲載件数 (指標 22) については、29 年度に比べると全体の件数は減少した。内訳をみると、メディア掲載件数はテレビ 41 件→16 件、ラジオ 18 件→9 件、雑誌・広報誌・web 等 91 件→63 件だが、新聞は 26 件→25 件と前年並みだった [参考 4]。

[参考 4] メディア掲載件数



マスコミ露出度 (指標 23) では、展示は 65 回で変わらず、講演会は 71 回→65 回、映画会は 6 回→5 回と、イベント自体が減ったにもかかわらず前年並みと健闘している。ラジオについては 2 月から多摩図書館がエフエムたちかわ情報番組での月 1 回の広報を開始しており、その効果が注目される。

SNS 利用状況、発信回数（指標 24）は、29 年度のホームページリニューアルが終了し、SNS の発信も通常の年並みに回復した。Twitter の発信数は前年度より 17% 増となった。フォロワー数は前年度に比べ 3.7% 増加した。Facebook の発信数は前年度より 11.6% 増で、リーチ数※は前年度の 11.7% 増となった。

SNS では、告知記事だけでなく、図書館の裏側や、イベント参加者の声を発信するなどの取組を実施した。

※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。

利用実態・満足度調査の「来館のきっかけとなった情報源」（中央）をみると、20 代～60 代のいずれも「インターネットの情報」が 40%～50% を占めており、最も高い。その内訳は、「都立図書館ホームページ」が 46.4%、「Google、Yahoo 等の検索エンジン」が 25.9% となっている。「Twitter、Facebook」は 1.4% ときわめて少なく、SNS は来館のきっかけというよりは利用後も図書館の動向をつかむためにフォローしている方が多いと考えられる。

今後も、豊富な資料をより使いやすく案内し、また資料についてアピールしていくことにより、来館・非来館の利用をさらに増やしていく。

5 利用者満足度について

「平成 30 年度利用実態・満足度調査」は、30 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・多摩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、中央図書館では前年度をやや上回り 4 点台で高い数値を維持しており、多摩図書館では 3 点台後半ではあるものの、高い値を維持している。他のサービスに比べ、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、わかりやすい配置を心掛けた結果と考えられる。[参考 5]

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、両館とも高い水準となった。

[参考 5] 「資料の探しやすさ 資料の配置」に対する満足度

	28 年度	29 年度	30 年度
中央	3.91 点	3.90 点	3.95 点
多摩	3.74 点	3.84 点	3.84 点

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 レファレンス件数について

平成 29 年 12 月 21 日に、第 28 期東京都立図書館協議会から出された「平成 28 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。

「自己評価の中には、指標項目により増えているものも減っているものもあるが、その中には、入館者数やレファレンス質問件数等の大事な指標項目もある。今回の資料ではそ

うした大事な項目についても3年間分しか指標の数値が出ていないが、いずれもかなり長期にわたり減少傾向にあると思う。そうした傾向の背景について、もう少し深い分析が必要ではないか」

この意見に対応し、今回特にレファレンス件数に焦点を当て、減少傾向にある要因について分析を行う。

○ 入館者数とレファレンス件数の推移（カッコ内は前年度比）[参考 6]

[参考 6] 入館者数とレファレンス件数

		平成 27 年度	H28	H29	H30
中央	入館者数	278,867	277,228	295,682	336,294 (113.7%)
	レファレンス件数	57,890	56,918	59,041	54,217 (91.8%)
	うち 館内 (口頭)	34,359	32,445	31,290	26,604 (85.0%)
	館外 (電話等)	23,531	24,473	27,751	27,613 (99.5%)
	うち 電話	20,591	21,593	24,660	23,966 (97.2%)
	メール	1,731	1,751	2,017	2,505 (124.2%)
	文書・FAX	1,209	1,129	1,074	1,142 (106.3%)
多摩	入館者数	75,512	109,401	215,706	211,890 (98.2%)
	レファレンス件数	9,462	8,078	21,323	17,849 (83.7%)
	うち 館内 (口頭)	6,341	5,983	15,645	12,355 (79.0%)
	館外 (電話等)	3,121	2,095	5,678	5,494 (96.8%)
	うち 電話	2,846	1,791	4,726	4,503 (95.3%)
	メール	178	157	409	522 (127.6%)
	文書・FAX	97	147	543	469 (86.4%)

※多摩図書館は、H29（2017）年1月29日移転オープン。そのためH28年度に休館（一部や全館）あり。

(1) 館内でのレファレンスの減少要因

ア 蔵書検索や電子媒体資料の利用拡大

蔵書検索アクセス数^{※1}は29年度比で約23%の増加、中央図書館のオンラインデータベース（DB）^{※2}利用件数は29年度比で約13%の増加となっている[参考 7]。

※1 蔵書検索アクセス数は、インターネットからのほか、館内（中央・多摩）に設置している端末からの検索数及び区市町村立図書館からの協力貸出のための検索数を含む。なお、統合検索からの検索数は含まない。

※2 新聞・雑誌記事の本文や、事典類、ビジネス情報等に関する専門情報を簡単に入手できる。無料で33種類のデータベースを使用することが可能。

[参考 7] 蔵書検索アクセス数と中央図書館のオンラインDB利用件数

	H28	H29	H30
蔵書検索アクセス数	7,794,715	7,422,948	9,134,076
オンラインDB申込件数	9,228	10,881	12,248

イ 館内の利用案内や掲示類の整備や告知

中央図書館・多摩図書館とも、「都立図書館改善の方策」（平成28年2月）に基づき、館内の利用案内の充実を図り、初めて来館した利用者でも効率よく利用できる環境整備を

行った。

以上のことから、特に所蔵調査や資料に関わる案内などに関して、レファレンスを利用せず利用者自身で解決することができているものと思われる[参考 8]。

ただし、カウンターでの質問種類別レファレンス件数の推移でもわかるように、文献紹介や事実調査など、レファレンスのために利用者へのインタビューを要する質問件数は増加している[参考 9]。

[参考 8] レファレンスサービスを利用せず、自分自身で解決した理由の推移（割合）
（平成 29・30 年度利用実態・満足度調査より）

		H29	H30
中央	事前に図書館HPで情報収集や蔵書検索した	33.2%	24.7%
	本の配置がわかりやすい	28.7%	26.6%
	図書館が作成した調べ物の案内等を参考にした	0%	0%
	館内の蔵書検索パソコンやオンラインDBで調べた	29.0%	42.7%
	その他	3.6%	0.5%
	無回答	5.5%	5.4%
多摩	事前に図書館HPで情報収集や蔵書検索した	23.2%	29.6%
	本の配置がわかりやすい	40.2%	26.2%
	図書館が作成した調べ物の案内等を参考にした	0%	1.0%
	館内の蔵書検索パソコンやオンラインDBで調べた	23.6%	31.6%
	その他	5.0%	3.4%
	無回答	8.0%	8.3%

[参考 9] カウンターでの質問種類別レファレンス件数の推移

		H27	H28	H29	H30
中央	①所蔵調査	11,034	10,664	10,553	9,184 (87.0%)
	②所蔵機関調査	1,651	1,704	1,677	1,301 (77.6%)
	③書誌情報	703	943	700	447 (63.9%)
	④文献紹介	6,187	5,407	5,453	5,585 (102.4%)
	⑤事実調査	1,639	1,349	1,455	1,586 (109.0%)
	⑥資料に関わる案内	13,145	12,378	11,452	8,501 (74.2%)
多摩	①所蔵調査	3,294	3,061	8,039	7,157 (89.0%)
	②所蔵機関調査	436	270	592	607 (102.5%)
	③書誌情報	288	203	512	391 (76.4%)
	④文献紹介	1,023	983	2,427	1,855 (76.4%)
	⑤事実調査	350	129	499	605 (121.2%)
	⑥資料に関わる案内	950	1,337	3,576	1,740 (48.7%)

※ 多摩は、相談カウンターとこどものへやカウンターを併せた件数

- ①所蔵調査：「〇〇はありますか」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りますか」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
- ⑤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
- ⑥資料に関わる案内：「〇〇は協力貸出できますか、（多摩から）取り寄せできますか」等、資料の利用方法等に関する質問

(2)館外からのレファレンスの件数変化[参考 6]

ア Eメールレファレンスの増加

平成29年9月から、登録利用者に限らずEメールでのレファレンスを受け付けることとし、サービス拡充を図ったため、29・30年度は増加傾向にある。

イ 電話によるレファレンス、ほか

27年度に比べ、電話でのレファレンスは増加したが、30年度は中央図書館・多摩図書館ともに対前年比で減少となった。また、FAXや文書でのレファレンスはあまり多くの件数がないため、館外からのレファレンス総数は、前年比で若干の減少となった。

○ 国立国会図書館における傾向と分析

国立国会図書館でも同様の傾向がみられ、「国立国会図書館のレファレンスサービス70年-二つのトピック-」（『国立国会図書館月報』689/690号 2018.9/10 p.20-25）によると、平成8（1996）年度の文書によるレファレンス件数は25,663件だったものが、28（2016）年度は6,509件と約75%減少した。質問内容については、特に所蔵調査が激減し、同年の比較では、28年度434件（97%減）となった。これは、14（2002）年10月にNDL-OPACが公開され、国会図書館所蔵の大部分がインターネット検索できるようになったことや、「テーマ別調べ方案内」公開や過去のレファレンス事例を調べられる「レファレンス協同データベース」を始めなど、効率的に調べ物をするためのツールを作成し情報提供していることも影響していると推測される、としている。

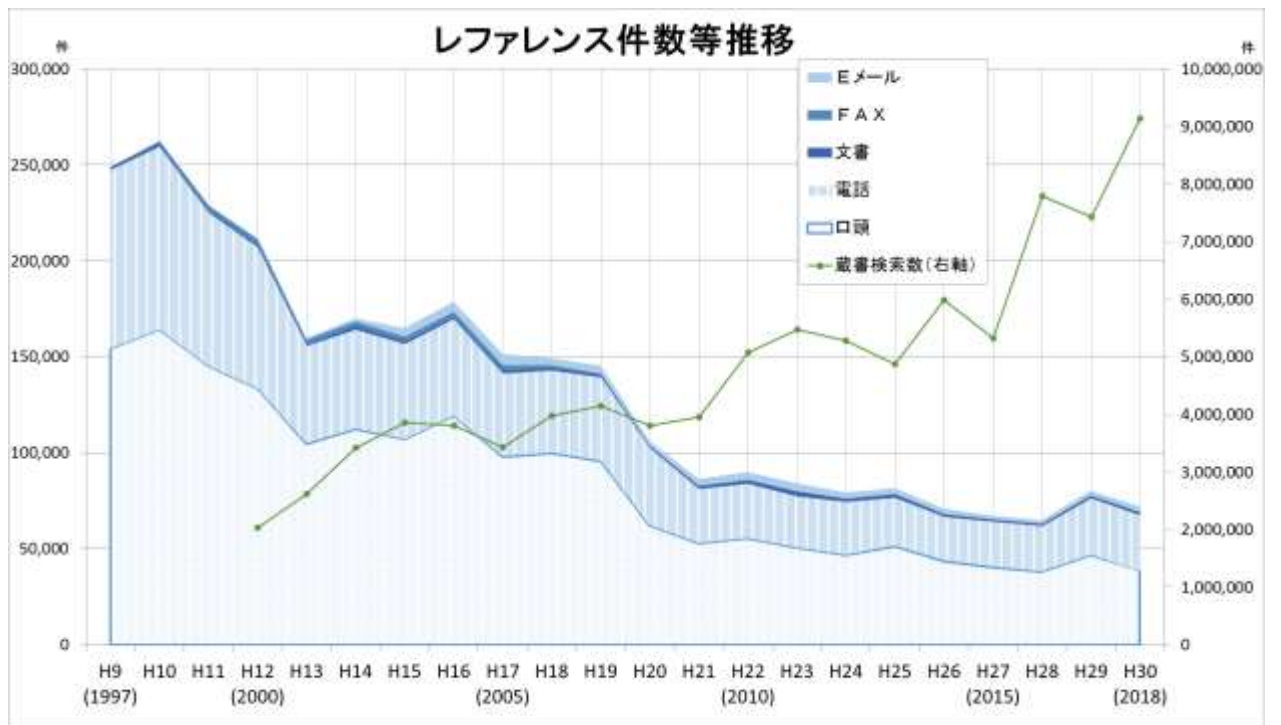
○ レファレンス件数に関する考察

長期的に見ると、平成12年度のWEBOPAC稼働開始や22年度の日比谷図書館の千代田区移管などを経て、レファレンス件数は減少してきており、WEBOPAC導入前の11年度（3館合計約26.2万件）対比で、30年度（2館合計約7.2万件）は約27.5%にまで減少してきた[参考10]。

中央図書館において、29年度及び30年度に、入館者数が前年度比で増加しているにもかかわらずレファレンス件数全体が減少しているのは、利用者自身による問題解決を支援するための利用環境が一定程度構築できた結果と考えられる。

多摩図書館のレファレンス件数は、29年1月の移転オープンに伴い、館内・館外とも大きく増加した。館内では、初めて多摩図書館を利用する利用者からの質問のほか、東京マガジンバンクと児童青少年資料サービスそれぞれにカウンターを設置し対応したことによる増、館外からは移転PRによる認知度上昇に伴う問い合わせ増などの要因が考えられる。しかし30年度は、入館者数が開館時に比べ減少したことや、リピーターとなった利用者への所蔵資料や蔵書検索方法等の周知が進んだことも影響して、減少となっていると考えられる。

[参考 10] レファレンス件数等の推移



Ⅲ 指標一覧

※多摩図書館平成29年1月29日移転開館（平成28年度）

項目		説明	平成28年度	平成29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）	都立図書館（中央・多摩）への入館者数 386,629人 中央 277,228(869/日) 多摩 109,401(373/日)	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)
	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 32,445件 多摩 5,983件	中央 31,290件 多摩 15,645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 9,228件 4,614時間 多摩 1,286件 643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
	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 744件 多摩 8件	中央 823件 多摩 314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 17回 33,709人 多摩 7回 25,659人	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
	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 27,175人 多摩 2回 25,048人	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
		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 5,354人 多摩 0回 0人	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
		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 550人 多摩 0回 0人	中央 4回 1,190人 多摩 3回 1,304人	中央 6件10,012人 多摩 1件 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 4回 360人 多摩 5回 611人	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
		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 6回 270人 多摩 25回 1,293人 （多摩：有料貸出）	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）
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 1,776人 34.1%	1,094人 25.1%	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 9回 82人 多摩 11回 426人	中央 26回 270人 多摩 10回 148人	中央 27回 183人 多摩 22回 250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 27件 248人 多摩 51件 892人	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	
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 29,105件	35,929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 1日平均電話74件 その他10件 26,568件	1日平均電話90件 その他12件 33,429件	1日平均電話88件 その他14件 33,107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 283件	340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 2,231件	2,051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 23件 （参考）63件	109件 （参考）80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 65,383冊	75,232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 63,856冊	73,719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 980冊	954冊	991冊
		c 学校支援	学校に対して貸出した資料の総数 461冊	457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 86冊	102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 858件	916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 6,795枚	7,473枚	7,738枚

項目		説明	平成28年度	平成29年度	平成30年度
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	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 11,192,121アクセス 6,861,164回	13,815,006アクセス 5,722,250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 2,795,375回	2,534,524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 960,784アクセス	895,033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 9,595,672アクセス (うち外国語ページ21,519アクセス)	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)
	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） 4,755人	5,844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） 25,748件 1,112,506アクセス	35,385件 553,860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 4,707アクセス	9,270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	4回 2,860人 *人数はブース来場者数把握2回分の計	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
		b 館外で実施したイベントでの新規認知者数	906人 30.8% *アンケート実施2回分の計	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
	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 57件 (テレビ16件、ラジオ11件、新聞30件)	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)
		(参考) プレス発表数	都庁記者クラブにプレス発表した数 15回	22回	19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 12回 映画会 2回	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
	24	SNS利用状況 (Twitter)	都立図書館公式Twitterのフォロワー数 12,478人	13,293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） 387,589人	308,135人	344,491人
SNS発信回数		公式Twitter及びFacebookで情報発信した回数（ツイート含む） Facebook 622回 Twitter 753回	Facebook 600回 Twitter 607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 4.26点 満足度 4.10点 (標本数 3,858)	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)
	26	満足度（蔵書の質・量）	中央 質 4.14点 量 4.08点 (標本数 1,761)	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)
			多摩 質 3.81点 量 3.68点 (標本数 2,097)	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)
	27	満足度（レファレンス質問）	中央 内容 3.98点 速さ 4.01点 応対 4.04点 (標本数 1,761)	中央 内容 3.96点 速さ 3.97点 応対 4.00点 (標本数 1,337)	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 3.84点 速さ 3.83点 応対 3.91点 (標本数 2,097)	多摩 内容 3.95点 速さ 3.95点 応対 3.97点 (標本数 1,248)	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） 4.0点 (標本数 6,017)	4.2点 (標本数 5,753)	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 4.4点 (標本数 751)	4.4点 (標本数 694)	4.4点 (標本数 920)	