

来館サービスと非来館サービスの効果に関する調査・研究 (令和元年度-令和4年度) 報告書

大阪府立図書館 来館・非来館サービス調査チーム

<目次>

0 はじめに

1 目的

2 事前調査の概要とその検討

2.1 事前調査

2.2 非来館型サービスの指標を探索

3 仮説としての2つの指標

3.1 前提

3.1.1 図書館サービス

3.1.2 来館/非来館を問わず図書館サービスを提供していることを示すということ

3.1.3 非来館型サービスの割合から来館/非来館サービスの効果を明確にすること

3.2 2つの指標

3.2.1 指標1

3.2.2 指標2

3.2.3 対象となる図書館サービス

3.2.3.1 資料利用(貸出等)

3.2.3.2 レファレンス件数

3.2.3.3 複写枚数

3.3 指標の使い方

3.4 指標の対象としなかった図書館サービス

3.4.1 利用者登録

3.4.2 Web サービス

3.4.3 SNS

3.4.4 研修

3.4.5 ウェブスケールディスカバリーサービス

3.4.6 蔵書検索

3.4.7 予約件数

3.5 指標の対象としなかった図書館サービスについて

4 3つの図書館サービスに見る2つの指標(仮説)の検証

4.1 資料利用(貸出等)

4.1.1 指標1

4.1.2 指標2

4.2 レファレンス件数

4.2.1 指標1

4.2.2 指標2

4.3 複写枚数

4.3.1 指標1

4.3.2 指標2

5 結語

5.1 大阪府立図書館のサービス状況を適切に測ることが可能な、来館者サービスの指標に並ぶ 非来館サービスのエビデンスとなる指標

5.2 留意点

5.2.1 大阪府立図書館の統計に関する点

5.2.2 安定的な測定

別紙1 「来館サービスと非来館サービスの効果に関する調査・研究 報告書の概要」

資料編1 「来館・非来館サービスの効果に関する調査・研究 令和元年度-令和4年度 令和2年度 中間報告書（抄）」（大阪府立図書館 令和3年3月）

別紙2 「来館・非来館サービスの効果に関する調査・研究 令和2年度中間報告書の概要」

資料編2 活動記録

資料編3 参考文献

0 はじめに

大阪府立図書館（大阪府立中央図書館/大阪府立中之島図書館）は、「第四期活動評価（令和元-4（2019-2022）年度）」において、図書館の5つの基本方針の1つめ「府立図書館は、市町村立図書館を支援し、大阪府全域の図書館サービスを一層充実させます」の下に4つの重点取組業務を設定している。その1つとして図書館サービスの充実のため、調査・研究活動を行い、府立図書館の資料に精通し、幅広い能力を持つ司書の育成と継承を図ることを掲げ、「調査・研究報告書の作成」に取り組むことになった。

これまで大阪府立図書館では来館型サービスだけでなく非来館型サービスの拡充にも取り組んできた。その一方で来館型サービスを主とした指標では、非来館型サービスを含む、大阪府立図書館の図書館サービス状況の全体像を適切に測ることができない、という問題意識があった。

この問題に対する考え方を整理し、大阪府立図書館の提供するサービスの全体像を評価するために、調査・研究報告書のテーマに「来館サービスと非来館サービスの効果に関する調査・研究」を設定した。

1 目的

「来館サービスと非来館サービスの効果に関する調査・研究」の目的は「大阪府立図書館のサービス状況を適切に測ることが可能な、来館者サービスの指標に匹敵する非来館サービスのエビデンスとなる指標を提示すること」である。

2 事前調査の概要とその検討

2.1 事前調査

最初に、非来館型サービスや図書館パフォーマンス指標等の関係資料や論文の収集、セミナーへの参加に加え、各図書館のホームページを調査し、どのような非来館型サービスが実施されているかを調査した(1)。

その結果、図書館パフォーマンス指標等の資料や論文からはこの調査研究に適う指標を見出すことはできなかったが、非来館型サービスが含まれる図書館サービスを次の10項目に整理することができた。

- ①利用者登録
- ②貸出・返却
- ③レファレンス
- ④複写
- ⑤ホームページで提供するデジタルアーカイブ等（蔵書検索を除く）のWebサービス
- ⑥SNS (Social Networking Service)
- ⑦来館することが困難な人へのサービスとしての障がい者サービス
- ⑧図書館関係者・学校関係者・読書ボランティア等を対象とする非来館による研修
- ⑨電子書籍提供サービス
- ⑩来館せずとも図書館が提供する各種データベース等の情報資源を統合的に検索ができるウェブスケールディスカバリーサービス

上記の10項目に「その他にどのような非来館型サービスが行われているか」を加えて、全国の都道府県立図書館を対象としたアンケート調査「都道府県立図書館における非来館型サービスに係る実態調査」（以下、「実態調査」）を令和元年度に実施した。この調査結果は中間報告としてとりまとめ、巻末の『来館・非来館サービスの効果に関する調査・研究 令和元年度-令和4年度 令和2年度中間報告書（抄）』（2）に掲載している。

2.2 非来館型サービスの指標を探る

「実態調査」の結果を基に、来館型サービスの指標に匹敵する非来館型サービスの指標となりうるものがないかと考えた。その際に各調査項目の上位10都道府県立図書館の平均値を用いて大阪府立図書館のサービス分析を行い、「非来館型サービスのエビデンスとなる指標」を確立するために継続的で比較可能な数値となりえるものを探った。

指標の算出を行い、大阪府立図書館がどの程度の非来館型サービスを実施しているか比較することができた。しかし、各サービスを分析したところ、「いずれの指標も上回っているサービス」や「上位10都道府県立図書館の指標を下回るものの大阪府と規模の近い人口500万人以上の9都道府県立図書館の指標では上回っているサービス」を個別に指標とするだけではまだ十分に非来館型サービスを適切に測ることはできないように思われた。「非来館型サービス」の範疇は広く多様であり、様々なサービスを単純に並列比較することについては慎重に行うべきである。

来館型サービスにはブラウジング、展示等により資料と直に触れ合うインパクトや集うことによる利用者間の新たな知への刺激と創造がある。一方、非来館型サービスには物理的、身体的距離を感じさせない図書館利用、閉館していても利用できる利点がある。

来館型サービスと非来館型サービスを対立的に捉えていては、図書館サービスの全体像を測る上で不十分である。

非来館型サービスの拡充により生じる来館型サービスに対する「負の効果」（非来館の利便性を強調することで、来館者数が減少するなど）について、従来のカテゴリーのまま参照すると、提供している図書館サービスの状況を十分に測ることができず、ひいては非来館型サービスの指標も打ち出すことは困難であることが浮き彫りとなった。

そこで、先に整理した10項目のサービスを基にして新たな指標を立てて考察することにした。

3 仮説としての2つの指標

3.1 前提

3.1.1 図書館サービス

この報告書を作成するにあたり、「図書館サービス」を具体的にどのように考えるかを明確にする必要があった。

大阪府立図書館では、われわれの使命を「基本方針と重点取組業務」の中で以下のように述べている。

府域の図書館ネットワークの核として、広域的かつ総合的な視点から府民と資料・情報をつなぎ、府民の“知りたい”という気持ちにこたえ、“学びたい”という意欲を育み、

豊かで活気あるくらしと大阪における新たな知識と文化の創造に寄与すること。

この使命に基づき、「図書館サービス」を次のように位置づけることとした。

大阪府立図書館が所蔵する資料と図書館ネットワークを駆使し、入手した資料・文献・情報をより多くの利用者に提供すること。

3.1.2 来館/非来館を問わず図書館サービスを提供していることを示すということ

非来館の利便性を強調することによって来館者数が減少しても、図書館サービス自体は提供しており、来館/非来館を二項対立したものと捉えるのではなく、前述したように来館/非来館を問わず総体として図書館サービスを提供することが必要である。

例えば、富山県立図書館は「アクションプラン」において来館者数と非来館のインターネット蔵書検索者数、電話・文書による利用の合計を「利用者」という大項目の指標としている(3)。山梨県立図書館は貸出点数を資料種別ごと（一般書、児童書）に来館/非来館問わず個人・団体・合計を1つの表にしている(4)。

大英図書館は来館者の項に「来館者と website visits」を、また文化の項で「資料の貸出と展示来場者数」を1つの表に記載している(5)。オーストラリアの図書館統計でも「来館者と website visits」を同じ統計にしており、また一般資料の貸出、電子資料の貸出、デジタルアーカイブのダウンロードを1つにまとめている(6)。

そこで、来館/非来館を問わず各図書館サービスの「総量」を把握することがまず重要になる。

3.1.3 非来館型サービスの割合から来館/非来館サービスの効果を明確にするということ

広域行政を担う大阪府が設置する図書館として、来館しなくても府域の利用者が享受できる非来館型の図書館サービスが重要であることには来館型サービスと変わりがない。

例えば、東京都立図書館では2015（平成27）年度の「自己評価」から「非来館サービスについて」という項目を立てており、「Ⅲ 指標一覧」には、レファレンス質問件数、資料提供（市町村、学校、都職員）、郵送複写、蔵書検索、ホームページアクセス数等を掲げて、自館の経年変化を確認している(7)。

岡山県立図書館では『岡山県立図書館 第4次中期サービス目標』で「非来館型サービス

の向上」の指標として、毎年度個人貸出冊数の 15%以上をインターネットによる予約貸出にすることを挙げている(8)。

そこで各図書館サービスの総体の中で非来館型サービスの割合がどのくらいあるか測ることで、その効果を明確にできるのではないか、という観点から次項のとおり指標の設定を試みた。

なお「図書館サービス」を「資料・文献・情報をより多くの利用者に提供すること」と定義したので、サービスの効果は「資料の提供数」で測ることとする。

3.2 2つの指標

3.2.1 指標 1

指標の対象となる図書館サービスの「来館/非来館を問わない総数」

3.2.2 指標 2

指標 1 のうちの「非来館型サービスの割合」

3.2.3 対象となる図書館サービス

先に非来館型サービスを 10 項目に整理したが、総体としての図書館サービスを捉えるため、従来の枠組みにとらわれずにさらに大きくまとめて「資料利用（貸出等）」という新たな概念を設定した。その結果、非来館サービスの効果を測るために有益だと判断したサービスは「資料利用（貸出等）」、「レファレンス件数」、「複写枚数」の 3 つである。

3.2.3.1 資料利用（貸出等）

資料利用（貸出等）は、図書館サービスとして位置づけた「図書館が所蔵する資料と図書館ネットワークを駆使して入手した資料・文献・情報を利用者に提供すること」そのものである。

個人貸出はこれまでも最も重要な指標とされ、「実態調査」でも各図書館で郵送貸出等の様々な非来館型サービスへの取り組みが明らかになった。

その一方で、特に都道府県立図書館では貸出冊数だけでは利用実態を測ることのできない様々な資料提供がなされており、書庫から出納された資料も利用者に提供されたものとして「資料利用」として把握されなければならない。

さらに、これらはすべての利用者に等しく提供されるものであり、「障がい者サービス」も包摂するかたちで「資料利用（貸出等）」とすることとした。

また、ここ数年のコロナ禍により電子書籍貸出サービスを導入する図書館が増加しており、大阪府立図書館では現時点で実施していないサービスではあるが、注視すべきものとして「資料利用（貸出等）」に含めることとする。

このように利用者に提供したすべての資料の量（指標 1）から非来館による資料利用の割合（指標 2）を求める。単位は「冊」となる。

【表 1】

資料利用の内容		来館	非来館
1	個人貸出冊数（他館借受図書冊数含む）	○	○
2	政策立案支援サービス貸出冊数		○
3	貸出延長冊数	○	○
4	書庫出納冊数（貴重図書等を含む）	○	
5	マイクロフィルム利用件数	○	
6	CD-ROM 利用件数	○	
7	オンラインデータベース利用件数	○	
8	対面朗読冊数	○	○
9	身体障がい者向け郵送貸出冊数		○
10	録音図書貸出冊数		○
11	団体貸出冊数（協力貸出など）		○
12	団体向けセット貸出冊数		○
13	電子書籍貸出数	○	○

※12の団体向けセット貸出冊数は、資料を最終的に利用する個人利用者の要求によって資料提供を行ったものではないが、借り受けた団体のニーズに応じて提供を行ったものであり、団体向けセット貸出の申込者である団体も利用者であると考え、ここに含める。

3.2.3.2 レファレンス件数

レファレンスは利用者が必要とする資料・情報にアクセス・入手するために必要な人的支援であり、「図書館が所蔵する資料と図書館ネットワークを駆使して入手した資料・文献・

情報をより多くの利用者に提供すること」と規定した図書館サービスの使命を実現する上で必須のサービスである。レファレンス件数は受付件数となるため回答できなかった件数も含まれることになるが、回答できなかった場合も関連資料を提供したり、他機関を紹介するなど、利用者に対して何らかの情報を提供している。

来館によるレファレンスと非来館によるレファレンスを合算し、すべてのレファレンスの量（指標 1）から非来館によるレファレンスの割合（指標 2）を求める。単位は「件」となる。

【表 2】

レファレンスの内容		来館	非来館
1	個人レファレンス件数	○	○
2	政策立案支援サービスレファレンス件数		○
3	協力レファレンス件数 (府域図書館からのレファレンス件数)		○
4	府外図書館からのレファレンス件数		○

3.2.3.3 複写枚数

複写は利用者が必要とする情報を入手するためのサービスであり、広義では「資料利用（貸出等）」のカテゴリーに加えることも検討したが、正しい数値を得るために必要な来館複写の資料冊数の統計が非常に取りづらいため、見送ることとした。また、「複写件数」を指標とすることも検討したが、資料利用（貸出等）、レファレンスとも冊数・件数を採用し「提供数」を指標としているため、複写も提供数である「枚数」とした。『日本の図書館』（日本図書館協会）の複写に関する統計項目も複写枚数を採用している。

ここでは個別サービスとして来館による複写と非来館による複写を合算し、すべての複写枚数（指標 1）から非来館による複写枚数（指標 2）を求める。単位は「枚」となる。

【表 3】

複写の内容		来館	非来館
1	個人複写枚数	○	○
2	政策立案支援サービス複写枚数		○

3.3 指標の使い方

指標 1 においては、できる限り各図書館サービスの全体像を把握することを目的としており、その数値が多いことが図書館サービスを提供できている証左となる。なお、様々な要因で数値は上下するために、構成している各サービスの数値に立ち返ってその原因を追究することが必要となる。

指標 2 においては、あくまで割合であり、この数値の上昇だけを以てサービスが充実していることにはならない。

例えば、通年、（来館型サービス：70 件）（非来館型サービス：30 件）（全体：100 件）で非来館率 30%が基準の図書館で、コロナ禍等のような臨時休館を余儀なくされることにより前年度と比較して（来館型サービス：35 件）（非来館型サービス：15 件）というように全体として利用が半数に落ち込んだとしても非来館率は同じ 30%となる。しかし、これではサービスの提供が充足できるとはいえない。（来館型サービス：35 件）に減少してもその分を（非来館型サービス：65 件）でカバーできれば、（全体：100 件）で非来館率は 65%となり、図書館サービス全体の低下を防いでいることが明確になる。

現実的に、来館サービスの減少分全てをカバーできなくても（来館型サービス：50 件）で、非来館率が約 44%（非来館型サービス：40 件）であれば、（全体：90 件）という 10 件の減少に食い止めたことが明らかにできる。

ここで指標として用いる割合は単に設定した非来館率に達すれば目標達成ということではない。非来館の割合だけの数字ではなく、全体数の増減を含めて経年比較する必要がある。

3.4 指標の対象としなかった図書館サービス

この報告書においては、図書館サービスを「大阪府立図書館が所蔵する資料と図書館ネットワークを駆使して入手した資料・文献・情報をより多くの利用者に提供すること」と位置づけた。あくまで図書館資料の提供を核としたので、以下 7 つの図書館サービスについては指標の対象となるサービスとしなかった。

3.4.1 利用者登録

「実態調査」では、非来館による利用者登録について、FAX、メール、Web サイト等のほか館外におけるイベントに際して利用者登録する方法を確立している図書館があった。特に郵送による新規登録利用は全体の 62%にのぼった。

しかし、指標の対象は図書館資料の提供を核としたものであることから利用者登録は対象としなかった。

3.4.2 Web サービス

大阪府立図書館においてもデジタル化した所蔵資料、資料案内や展示内容など多くのコンテンツを掲載し、非来館者を対象に情報を発信している。自宅において図書館の根幹サービスである資料の閲覧や複写の申し込みが可能であり、デジタルコンテンツへのアクセス数は有用な数値と考える。

しかし、Bot からのアクセスなどを考慮すると、実際の利用数や推移をカウントすることが難しいため、指標の対象となる図書館サービスとしなかった。

今後、適切な利用数をカウントできるようになれば、デジタル化した所蔵資料へのアクセス数を非来館型サービスの「資料利用（貸出等）」などの数値として採用できると考える。

3.4.3 SNS

大阪府立図書館では、Twitter、Instagram 等を通じた広報を行い、来館しなくても図書館の情報を得ることができるように努力している。

SNS 関係は来館できない状況の際、又は来館の適わない利用者への非来館型サービスの広報手段とみなして、重要な位置を占めているが、直接資料を提供するものではないため、この報告書においては指標の対象となる図書館サービスとしなかった。

なお、Web サービス同様に来館しない府民へ積極的に府立図書館の蔵書について告知でき、読書、来館等図書館利用の動機づけとなるツールであるので、Web サービス、SNS、そして後述する蔵書検索のアクセス数は重要な数値としてモニターしておく必要がある。

3.4.4 研修

大阪府立図書館ではこれまでも府立図書館職員が館外へ講師として出向いて行う出前研修を実施してきた。さらにコロナ禍においてはインターネットを利用したりリモートによる研修も多く実施するようになり、非来館型の研修も可能となっている。

しかし、この報告書においては、資料・文献・情報を利用者に提供することを図書館サービスと定義したので、指標の対象となる図書館サービスとしなかった。

資料・文献を利用者に提供する役割を持つ図書館職員を対象とする研修の重要性に変わ

りはない。

3.4.5 ウェブスケールディスカバリーサービス

ウェブスケールディスカバリーサービスは非来館型サービスの入り口として重要なサービスと位置づけられるが、大阪府立図書館で現在実施していないため、指標の対象となる図書館サービスとしなかった。

3.4.6 蔵書検索

先に挙げた 10 項目にはないカテゴリーだが、蔵書検索は資料、情報を入手するためのツールであり現在では Web 上で来館せずに所蔵調査できる重要なサービスと考える。

しかし、大阪府立図書館のサービス状況を適切に測ることが可能な、来館型サービスの指標に並ぶ非来館型サービスのエビデンスとなる指標を提示すること、という使命に対して、すでに多くの利用者が非来館での蔵書検索を行っている状況においては、この数値だけを以てエビデンスとすることは困難と考えて、この指標の対象となる図書館サービスとしなかった。

なお、蔵書検索数についても来館、非来館の数値はモニターしておく必要がある。

3.4.7 予約件数

蔵書検索と同様、資料を入手するために来館することなく、Web 上で利用資料を事前に確保できる重要なサービスであるが、利用者に提供するための手段であり、提供そのものではないためこの指標の対象となる図書館サービスとしなかった。

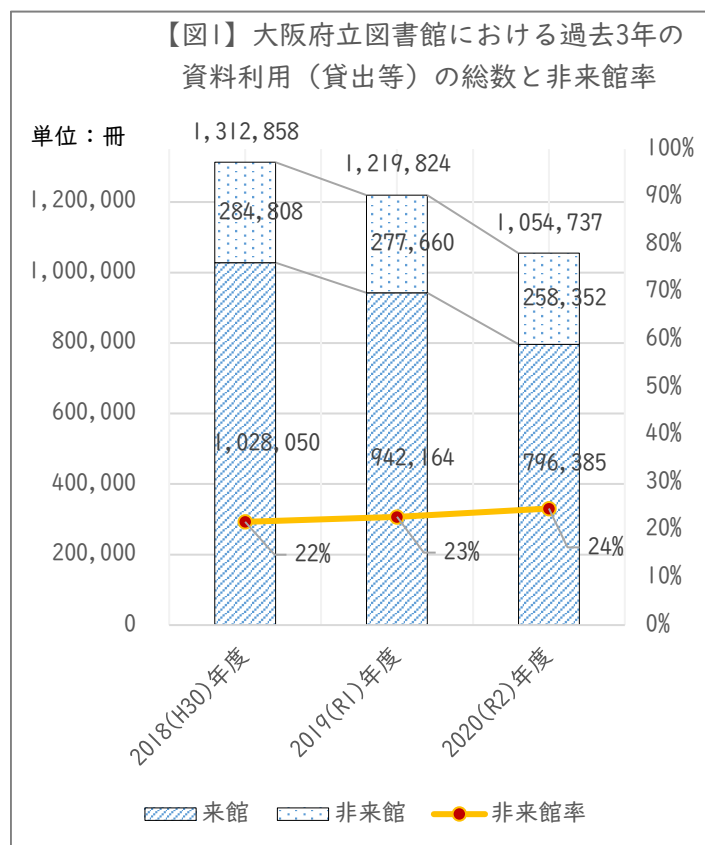
3.5 指標の対象としなかった図書館サービスについて

大阪府立図書館のサービス状況を適切に測ることが可能な、来館型サービスの指標に並ぶ非来館型サービスのエビデンスとなる指標を提示することを目的とする「来館・非来館サービスの効果に関する調査・研究」から鑑みて「3.4」の各図書館サービスは指標の対象としなかったが、いずれのサービスに関する統計も不要ではないことを明記しておく。

4 3つの図書館サービスに見る2つの指標（仮説）の検証(9)

4.1 資料利用（貸出等）

4.1.1 指標1



【表4】

	2018(H30)年度	2019(R1)年度	2020(R2)年度
来館	1,028,050	942,164	796,385
非来館	284,808	277,660	258,352
合計値	1,312,858	1,219,824	1,054,737
非来館率	22%	23%	24%

図書館利用で重要な指標である「個人貸出」の大阪府立2館の合計冊数は、802,758冊（2018年度）、734,017冊（2019年度）、640,629冊（2020年度）となる。しかし、この数値が大阪府立図書館の利用者が利用した資料のすべての数値ではない。

ここに、個人貸出だけでなく、「書庫出納」や、図書館などへの「団体貸出」、「身体障がい者向け郵送貸出冊数」など(10)を加えると、1,312,858冊（2018年度）、1,219,824冊（2019年度）、1,054,737冊（2020年度）となり、毎年100万冊を超える資料が利用されている。

ここ数年、資料利用は減少傾向にあるが、コロナ禍等で来館が困難な場合でも100万冊を超える資料提供は維持できた。ただし、非来館率はわずかしき伸びていないため、非来館型サービスをさらに推し進め、コロナ禍のような休館を伴う状況であっても利用しやすいような工夫が必要である。

4.1.2 指標 2

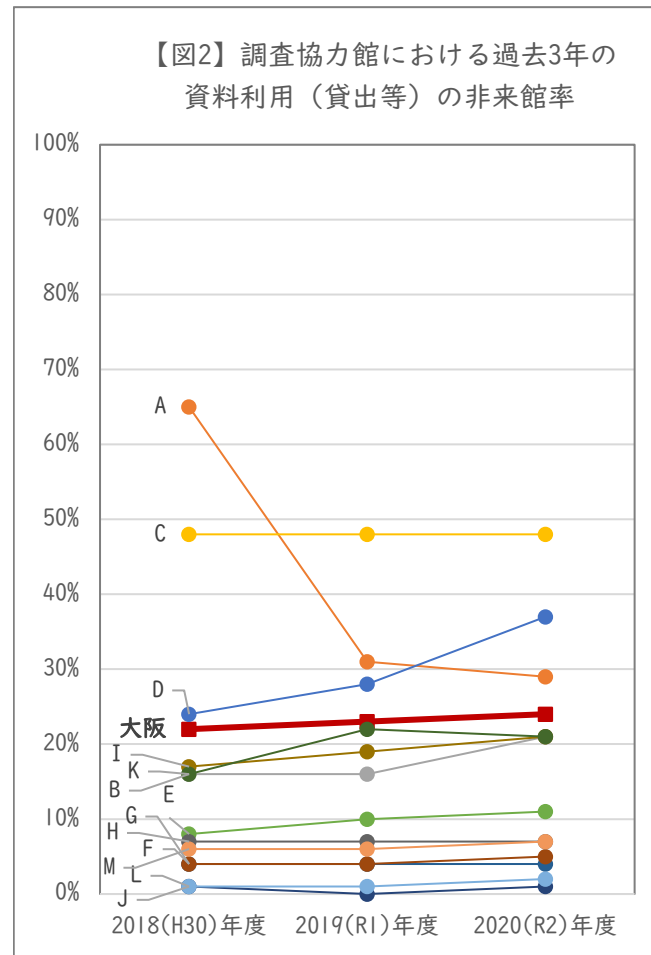
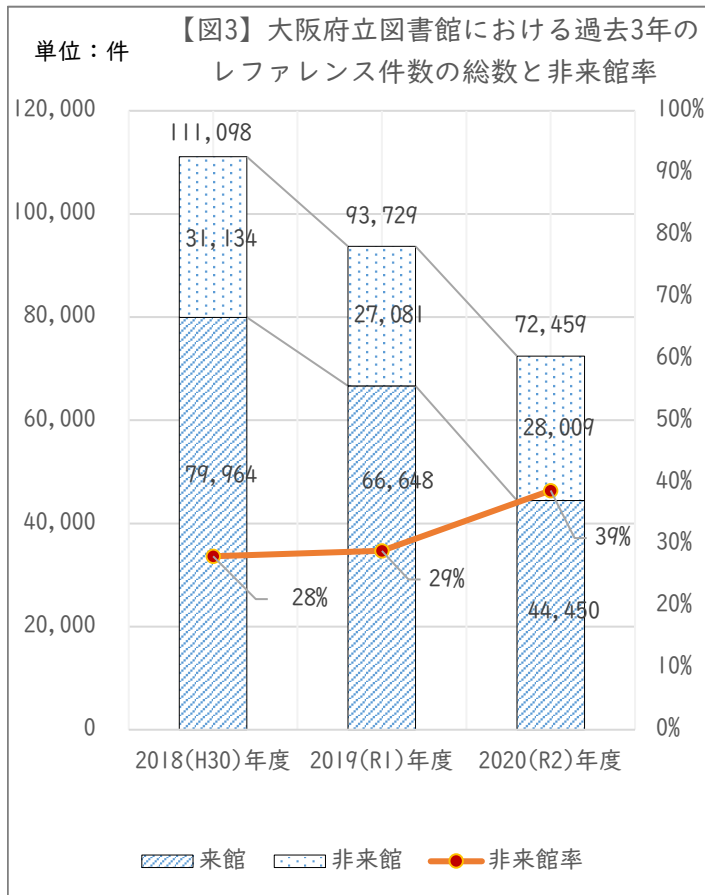


図2のとおり、大阪府立図書館では、非来館サービスの割合は20%台の前半だが、比較検討した14の県立図書館（調査した13館に大阪府立図書館を加えたもの。複数館ある県立図書館は一つにまとめた）では、C館の非来館型サービスの割合が3年を通じて48%あり、A館（調査期間初年度に臨時休館）は3割前後となっている。

D館は24%から37%と13ポイント増加している。コロナ禍の2019年度・2020年度の資料利用は、来館は292,476冊から197,238冊と前年比67.4%に低下しているが、非来館は116,387冊から114,238冊の同98.1%の低下で非来館型サービスが資料利用を下支えしていることが窺える。

4.2 レファレンス件数

4.2.1 指標Ⅰ



【表 5】

	2018(H30)年度	2019(R1)年度	2020(R2)年度
来館	79,964	66,648	44,450
非来館	31,134	27,081	28,009
合計値	111,098	93,729	72,459
非来館率	28%	29%	39%

府立2館を合わせた来館者によるレファレンス件数は79,964件（2018年度）、66,648件（2019年度）、44,450件（2020年度）となっており、コロナ禍の影響を受けて、2018年度比で2020年度は55.5%と大きく減少している。

一方で、非来館を合わせた全体数は111,098件（2018年度）、93,729件（2019年度）、72,459件（2020年度）と全体数は減少しているものの、2018年度比で2020年度は65.2%にとどまった。非来館型サービスの割合は28%（2018年度）、29%（2019年度）、39%（2020年度）となっており、2020年度のレファレンス総数（件）は、来館による利用件数の1.6倍と、コロナ禍の影響を非来館型サービスである程度減じることができた。

特に中之島図書館では2019年度に9,993件だった非来館のレファレンス件数が、2020年度には12,215件（1.2倍）に増加している。

レファレンスに関しては、臨時休館の際にホームページやメールマガジン、指標としな

った SNS 等を用いた広報等を通じてサービスそのものは実施している旨を知らせることができ、ひいては非来館の割合の増加につながったと考えられる。

今後は、通常なかなか図書館に来ることができない府民に対しても非来館でのレファレンスサービスの利用が可能であることをより積極的に知らせていく必要がある。

4.2.2 指標 2

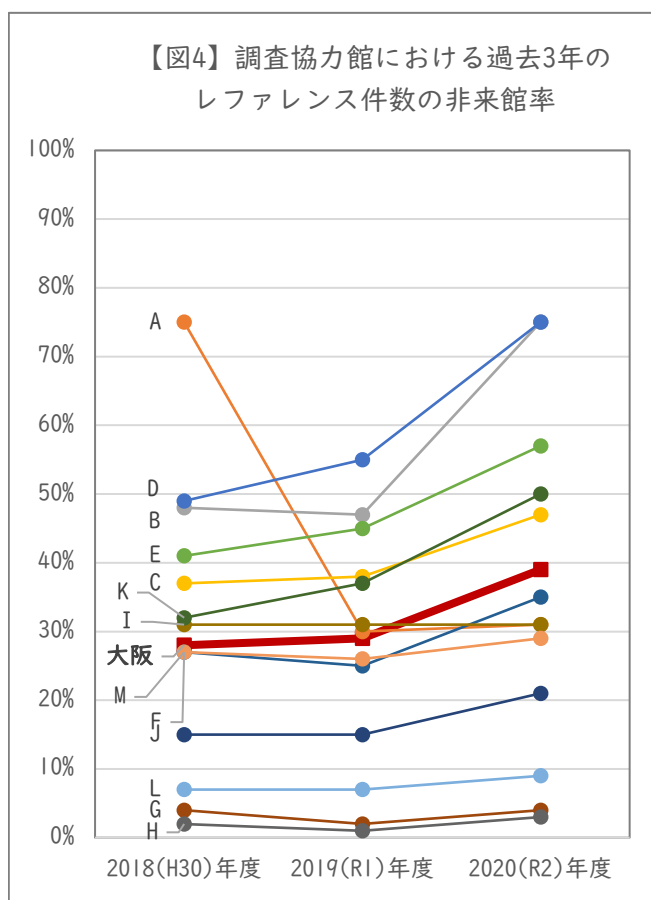


図4のとおり、14の県立図書館では、非来館の割合がI 桁台の図書館もあれば50%以上の図書館までに分かれた。なお、どの図書館もコロナ禍において2020年度の非来館率は高くなっているが、B館、D館は75%にまで伸びている。普段なら来館していた利用者がコロナ禍で臨時休館し、また外出を控えるよう要請される中で非来館の形でレファレンスサービスを楽しんでいた様子が窺える。

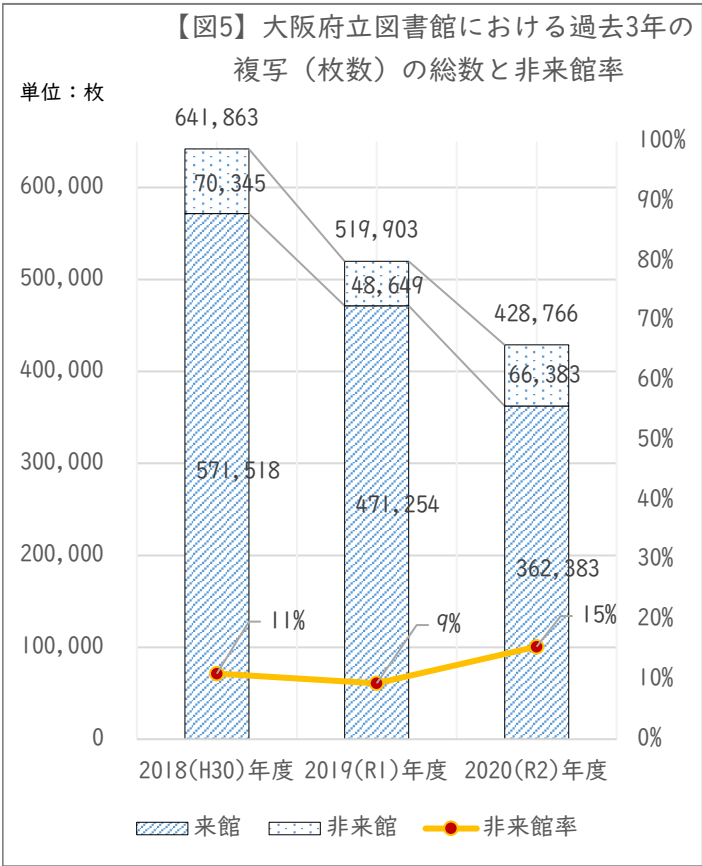
大阪府立図書館の非来館率は30%前後で推移し、全体の中間に位置している。

なお、コロナ禍で休館や外出自粛を要請したことにより2020年度には大阪府立図書館の

非来館率が上昇しており、このような際にはレファレンスサービスを休止していないことを府民に広報することで、総体としてレファレンスサービスの低下を防ぐことができる。また、図書館利用が困難な府民に対しても、非来館でのレファレンスの対応が可能なことを数字で示すことができた。

4.3 複写枚数

4.3.1 指標Ⅰ



【表 6】

	2018(H30)年度	2019(R1)年度	2020(R2)年度
来館	571,518	471,254	362,383
非来館	70,345	48,649	66,383
合計値	641,863	519,903	428,766
非来館率	11%	9%	15%

府立2館を合わせた来館者による複写枚数は571,518枚（2018年度）、471,254枚（2019年度）、362,383枚（2020年度）。2018年度比で2020年度は63.4%に減少した。

非来館型サービスを合わせた全体数は641,863枚（2018年度）、519,903枚（2019年度）、428,766枚（2020年度）で全体数は減少し、2018年度比で2020年度は66.8%であった。

コロナ禍による来館での複写の減少を非来館型サービスでカバーするにはいたらなかったといえるが、来館できないからこそ複写物による資料利用という機会が増え、11%（2018年度）、9%（2019年度）、15%（2020年度）と非来館率の増加がみられた。今後、図書館資

料の複写物のメール等による公衆送信サービスが可能となる著作権法改正への対応による状況の変化も予測できることから、複写枚数自体は基礎的な図書館サービスの指標の一つとしては有効であると考える。

4.3.2 指標 2

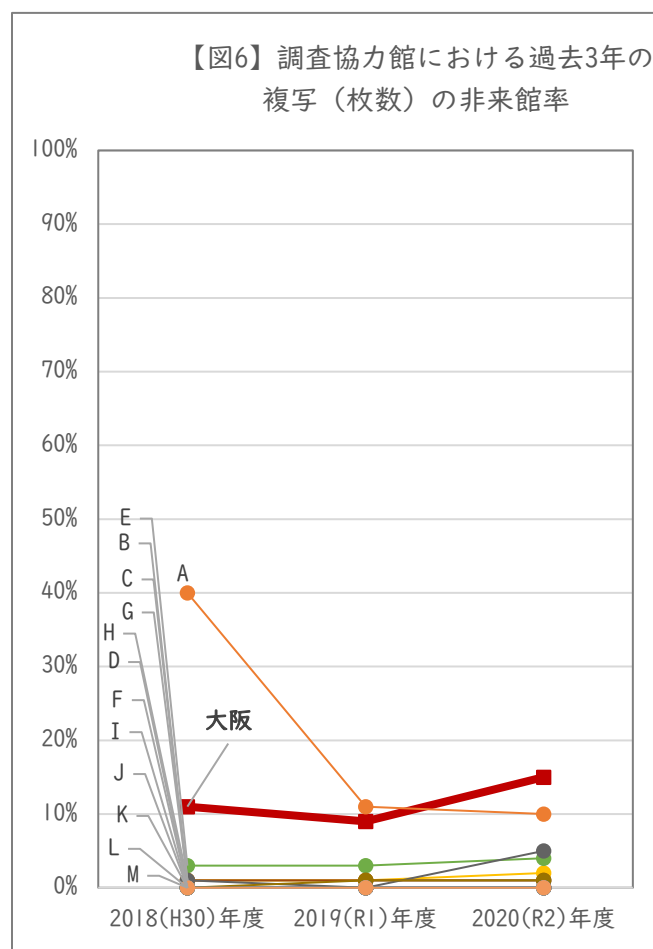


図 6 のとおり、大阪府立図書館と A 館以外の複写枚数の非来館率は低い数値となっており、比較して目標値を設定するのは難しい状況である（A 館が変則的な開館をしていたために 2018 年度の非来館率が 40%となっている）。

大阪府立図書館は非来館の複写サービスについて利用者の居住地による申込制限を設けていないが、14 の県立図書館のうち 7 館については居住地による何らかの申込制限を設けている。非来館率が低い館が半数ある要因ではないかと考えられる。

現段階では他館と比較するのではなく、経年比較により複写枚数とそのうちの非来館による割合をみていくこととしたい。

5 結語

5.1 大阪府立図書館のサービス状況を適切に測ることが可能な、来館者サービスに匹敵する非来館型サービスのエビデンスとなる指標

以上、3つの図書館サービスにつき、来館、非来館を問わず総体としてサービスを測る指標1とその中で非来館型サービスが寄与する割合を知る指標2が適正か検証してきた。

これらの作業によって、それぞれの図書館サービスの全体量とその割合がわかり、各年度の状況が把握できた。

ここまで、指標1と指標2に分けて考察してきたのだが、割合を知るには総体を測定することが必要で、基本的に一体のものであり、2つに分ける必要はないとの結論に達した。また、指標はなるべく簡便簡潔にしておくべきと考え、この2つを1つの文にまとめて提示した方がよいと判断した。

以下、「大阪府立図書館のサービス状況を適切に測ることが可能な、来館者サービスの指標に並ぶ非来館サービスのエビデンスとなる指標」として提示する。

◎資料利用（貸出等）の「来館/非来館を問わない総数」と、このうち非来館型サービスの割合

◎レファレンスの「来館/非来館を問わない総数」と、このうち非来館型サービスの割合

◎複写枚数の「来館/非来館を問わない総数」と、このうち非来館型サービスの割合

5.2 留意点

5.2.1 大阪府立図書館の統計に関する点

上記で提示した指標を充実させるには大阪府立図書館での統計の定義を明確にしておかなければならない。

正確な統計の組み合わせによって、図書館サービスの全体像と非来館型サービスの割合

を導き出せるようにしておく必要がある。

5.2.2 安定的な測定

「従来は図書館業務のような複雑なものを分析するのに貸出数や入館者といった簡単な指標しか使われてこなかった」という指摘がある(11)。また、官民を問わず行われている事務事業評価を批判的にみる論者もいる(12)。

今回、試案ながら新たな指標を提示したが、上記の警句を胸に刻み、实际的で安定的に測定し、経過を確認しなければならない(13)。そのためにも少なくとも毎月、利用実態を確認していく必要がある。

本報告書の作成に際しまして、全国の都道府県立図書館にはアンケート回答を依頼しました。とりわけ2度目の調査にご協力いただきました13の県立図書館には、短期間の回答をお願いし、大変なお手数をおかけしました。

また、2021（令和3）年度には同志社大学の佐藤翔先生と京都女子大学の桂まに子先生に、2022（令和4）年度には関西大学の村上泰子先生、元京都産業大学の岸本岳文先生、同志社大学の佐藤翔先生に、貴重なご意見を賜りました。

末尾になりましたが、心より御礼申し上げます。

【担 当】

内 田 紘 子	令和 2-4	高 野 如 代	
大 島 桂 史	令和元-2	武 田 麻 美	令和元
大 塚 和 美	令和 3	武智 加奈子	令和 3-4
梶 原 達 生	令和 4	妻沼 はるか	
門 上 光 夫		徳森 耕太郎	令和元-2
小松 千佳子	令和 4	西 尾 恵 一	令和 4
小 山 由		西 林 正 人	令和元-3
園 田 かおり	令和元-3	山 田 瑞 穂	令和 4

注

- (1) 巻末の資料編2 活動記録を参照のこと。
- (2) 資料編1『来館・非来館サービスの効果に関する調査・研究 令和元年度-令和4年度 令和2年度中間報告書(抄)』大阪府立図書館、2021年3月
- (3) 『令和3年度県立図書館アクションプラン』富山県立図書館、2021年
<https://www.lib.pref.toyama.jp/riyou/actionplan2021.pdf>。最終確認2022年3月11日。
- (4) 『要覧 令和2年度』、山梨県立図書館、2020年6月、22頁
https://www.lib.pref.yamanashi.jp/hakkou/yoran/b69f0157593e5766d7ad388063e38797_2.pdf。最終確認2022年3月11日
- (5) *British Library 47th Annual Report and Accounts 2019-20*, pp.38-39.
https://www.bl.uk/britishlibrary/~/_media/bl/global/about%20us/annual%20reports/47th%20annual%20report%20and%20accounts%202019-20.pdf。最終確認2022年3月11日
- (6) *Australian public library statistics 2019-20*, p.3, p.16.
<https://www.nsla.org.au/sites/default/files/documents/nsia-publibstats-2019-20.pdf>。最終確認2022年3月11日
- (7) 『平成27年度東京都立図書館自己評価』東京都立図書館、2016年、4頁
<https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/guide/uploads/27jikohyouka.pdf>。最終確認2022年3月11日。
- (8) 『岡山県立図書館 第4次中期サービス目標の概要』岡山県立図書館、2頁
<https://www.libnet.pref.okayama.jp/news/2020/pdf/news20201216soan.pdf>。最終確認2022年3月11日。
- (9) 検証にあたり、「3.2.3」で示した大阪府立図書館の過去3年の統計の数値を調査した。「実態調査」で
の数値と違うものがあるが、集計方法を見直したためである。
さらに大阪府立図書館と設置状況の近い13の県立図書館に協力を願い、同じく過去3年の統計数値を
得た。具体的な数値をどの図書館サービスとするかは、各図書館の考え方もあり、判断は回答館に委ね
た。なお、正確なアクセス数がとれないと判断した「図書館サイトへのアクセス数」は除外し、回答の
なかった数値は『要覧』等で補填している。
- (10) ここに挙げた大阪府立図書館の「資料利用(貸出等)」は「個人貸出冊数(他館借受図書冊数含む)」
「政策立案支援サービス貸出冊数」「貸出延長冊数」「書庫出納冊数(マイクロフィルム、貴重図書等を
含む)」「CD-ROM利用件数」「オンラインデータベース利用件数」「対面朗読冊数」「身体障がい者向け郵

送貸出冊数」「録音図書貸出冊数」「団体貸出冊数（協力貸出など）」「団体向けセット貸出冊数」の総数である。

(11) 原田隆史「図書館の評価」『図書館界』71-2、日本図書館研究会、2019 年

(12) 山本順一は「公共図書館の活動を評価する 総合的指標開発に関する予備的検討 アメリカ合衆国の公共図書館の近年の活動に見るサービスメニューとその実態を参照して」『図書館学』116（西日本図書館学会 2020 年 3 月）で「適切な指標が設定され、半ば自動的に低コストで一定の現象が計測され、その結果の分析により、時系列的な変化が明快に説明される。そして、所期の目的や目標がめでたく実現できる道筋が浮かびあがり、今後、公的資金や個々人の時間とエネルギーなどの関係諸資源が節約でき、みんなハッピーになれる」、ことにはなっていないという（p.35）。注 11 とともに、評価に潜む危険性を警告したジェリー・Z・ミュラー『測りすぎ』（みすず書房、2019 年）に言及している。

(13) 小野達也「成果指標と目標値の効果的な活用に向けて」（総務省 平成 27 年度政策評価に関する統一研修（地方研修））、2015 年、17 頁

https://www.soumu.go.jp/main_content/000420724.pdf。最終確認 2022 年 3 月 11 日。

来館サービスと非来館サービスの効果に関する調査・研究 報告書の概要

令和4年 11 月
大阪府立図書館 来館・非来館サービス調査チーム

調査の目的

大阪府立図書館のサービス状況を適切に測ることが可能な、来館型サービスの指標に並ぶ非来館型サービスのエビデンスとなる指標を提示する。

事前調査

文献調査、セミナー等への参加、各図書館ホームページの調査等を基に、非来館型サービスが含まれる図書館サービスを 10 項目に整理

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| ①利用者登録 | ⑥SNS |
| ②貸出返却 | ⑦障がい者サービス |
| ③レファレンス | ⑧非来館による研修 |
| ④複写 | ⑨電子書籍提供サービス |
| ⑤デジタルアーカイブ等の Web サービス | ⑩ウェブスケールディスカバリーサービス |

都道府県立図書館における非来館型サービスに係る実態調査

左の 10 項目について、全国の都道府県立図書館の現状を把握するため、都道府県立図書館全 57 館を対象としたアンケート調査を実施（令和元年度）。

- ➡ 調査結果から次の 2 つの指標を算出し、大阪府の現状を検証
A: 各サービス数値の上位 10 都道府県平均
B: 人口 500 万人以上の 9 都道府県の平均

（調査結果は、『来館・非来館サービスの効果に関する調査・研究 令和 2 年度中間報告書』に掲載）

- 非来館サービスとして把握されているサービス、指標内容は多様で、単純比較は慎重に行う必要がある。
 - 来館型サービスと非来館型サービスを対立して捉えるのではなく、図書館サービス全体の中で非来館サービスの意味・位置づけを把握する必要がある。
- ➡ 10 項目のサービスを基に新たな指標を考察

非来館サービスの効果を示す、3つの図書館サービスと指標の提案

対象とする「図書館サービス」の定義

図書館サービスを次のように定義

所蔵資料と図書館ネットワークを駆使し、入手した資料・文献・情報をより多くの利用者に提供すること

➡この定義から、「効果」は「資料の提供数」で測ることとする。

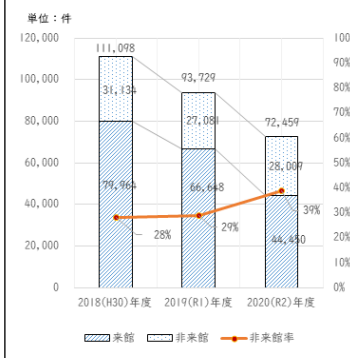
非来館サービスの効果を測るための「3つの図書館サービス」と、指標を設定

- 「資料利用（貸出等）」（冊）
- 「レファレンス」（件）
- 「複写枚数」（枚）

➡3つの図書館サービスについて、次の指標を設定
来館・非来館を合わせたサービスの総量と、そのうち非来館サービスが占める割合

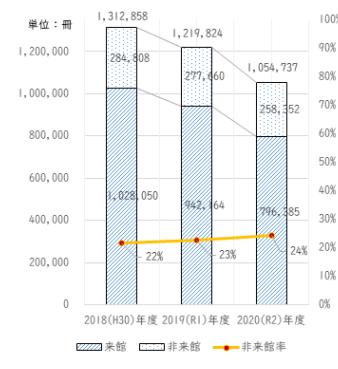
自館のサービス指標の経年変化および、令和 3 年度に二次調査を行った 13 館から提供いただいた実績数値により大阪府の「立ち位置」を確認・検証

レファレンス



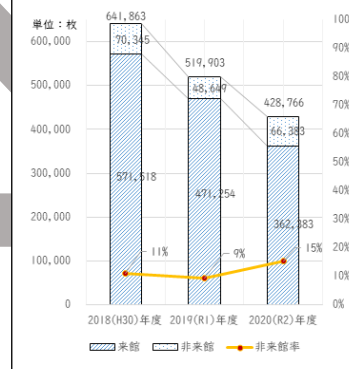
資料利用（貸出等）※

※貸出・書庫入納・データベース利用・障がい者サービスなどを含む「利用者に提供したすべての資料の量」



グラフは、平成 30 年度から令和 2 年度までの、大阪府立図書館における各サービスの「総量」（棒グラフ）と「非来館率」（折線グラフ）の推移

複写枚数



資料編 I

来館・非来館サービスの効果に関する調査・研究

(令和元年度-令和4年度)

令和2年度 中間報告書(抄)

(令和3年3月)

大阪府立図書館

来館・非来館サービス調査チーム

目次

1. 調査の目的

2. 調査内容

2. 1 (略)

2. 2 都道府県立図書館における非来館型サービスに係る実態調査の分析

(A) 全都道府県立図書館のホームページ調査

(B) アンケート結果の分析

(1) 利用者登録

(2) 貸出・返却

(3) レファレンス

(4) 複写

(5) Web サービス

(6) SNS (Social Networking Service)

(7) 障がい者サービス

(8) 研修

(9) その他にどのような非来館型サービスが行われているか

(10) 電子書籍提供サービス

(11) ウェブスケールディスカバリーサービス

3. 今後の方針

(1) 非来館型サービスの指標となりうるものを探る

(2) 学識経験者からの意見聴取

(3) 二次調査に向けての留意点

4. 参考情報(略)

1. 調査の目的

大阪府立図書館では、都道府県立図書館として広域的な図書館サービスを実施するにあたり、かねてより、来館型サービスだけでなく非来館型サービスの拡充にも取り組んできた。例えば、インターネットを介したレファレンスサービス（e-レファレンス）や複写受付（web 複写）等を導入することにより、直接来館せずとも自宅に居ながらにして図書館サービスが受けられる、といった具合である。

これにより、府民の利便性向上に資する反面、来館者数などに代表される来館型の統計指標に対しては、負の効果を及ぼす可能性がある。つまり、来館型の指標のみを参照した場合、適切に当館のサービス状況を測ることができない、という問題意識がある。

この問題に対する考え方を整理し、来館型サービスの指標に並び立つ非来館型サービスのエビデンスとなる指標を提示することを目指し、2019（令和元）年度より、「来館サービスと非来館サービスの効果に関する調査・研究」として、大阪府立中之島・中央両図書館の合同チームにより調査を行うこととなった。これは第四期大阪府立図書館活動評価（令和元-4（2019-2022））における重点取組業務の方策のひとつとして位置づけられるものである。

当報告書では、1・2年目の活動内容と到達点、今後の調査で検証していくべき事柄と方向性について記す。

2. 調査内容

2. 1 2019（令和元）・2020（令和2）年度調査の内容一覧（略）

2. 2 都道府県立図書館における非来館型サービスに係る実態調査の分析

(A) 全都道府県立図書館のホームページ調査

全国の都道府県立図書館における非来館型サービスに係る実態を調査するにあたり、何が非来館型サービスであるのか、枠組みのようなものが必要であった。

そこで、まずは全都道府県立図書館のホームページを調査し、直接来館せずとも利用者が享受できる図書館サービスを「非来館型サービス」と考え、非来館サービスと言えるものを抽出した。

その結果、次の10項目を非来館型サービスと位置づけ、各項目についてアンケート調査を行った。

すなわち、非来館による①利用者登録 ②貸出返却 ③レファレンス ④複写、⑤ホームページで提供するデジタルアーカイブ等（蔵書検索を除く）のWeb サービス、⑥SNS（Social Networking Service）、⑦来館することが困難な人へのサービスとしての障がい者サービス、⑧図書館関係者・学校関係者・読書ボランティア等を対象とする非来館による研修、⑨電子書籍提供サービス、⑩来館せずとも図書館が提供する各種データベース等の情報資源を統合的に検索できるウェブスケールディスカバリーサービスの10項目である。

(B) アンケート結果の分析

全国の都道府県立図書館を対象に行った「非来館型サービスに関するアンケート」調査は、都道府県立図書館における来館型サービスと非来館型サービスの現状を把握するとともに、今後の大阪府立図書館のサービスの参考とすることを目的としたものである。令和元（2019）年度に実施し、集計したデータは平成30（2018）年度のものである。よって、令和2（2020）年以降の世界的な新型コロナウイルス感染症の流行を念頭に置いたものとはなっていない。しかし、このパンデミックにより、図書館における非来館型サービスの充実が大きな課題となり、注目されることとなった。本調査結果と現在の都道府県立図書館のサービス実態との乖離は否めないが、このアンケートを分岐点として大阪府立図書館の非来館型サービスの分析をすすめ、指標となるものを探っていきたい。

アンケート集計結果の概要は、別途、資料にまとめて回答館に報告しているが、ここでは、非来館型サービスとして絞った 10 項目について、アンケート調査から分かった全都道府県立図書館のサービスの現状、大阪府立図書館のサービスとの比較・検証、今後の調査・研究に向けて特徴的な事項の整理を行う。

調査概要

1. 調査の目的 都道府県立図書館における来館型サービスと非来館型サービスの現状を把握し、今後の大阪府立図書館のサービスの参考とするため。また、当館来館型サービスと非来館型サービスの効果に関する調査・研究の参考とするため。
2. 調査内容 非来館型サービスの状況と平成 30 年度の数値等について。
3. 調査対象 都道府県立図書館（計 57 館）
4. 調査方法 メールにより調査票を送付。回答はメールによる。
※自治体に複数館ある場合は、各館にて回答。合計値を当該自治体の数値とする。
5. 実施期間 令和 2 年 2 月 5 日～3 月 3 日（最終回答 5 月 22 日）
6. 回収状況 都道府県 47、対象館 57、回答 56*、回答率 100%
（*東京都は 2 館まとめて回答。よって回答館の母数は 56 となる）

(1)利用者登録

問 1 調査結果

- (1) 来館による新規利用登録者数
 - ・ 来館以外が含まれている数字だが高知県の 20,058 人が突出。
 - ・ 以下、沖縄県（13,273 人）、愛知県（12,975 人）、大阪府（11,873 人）と続く。
- (2) 郵送による新規登録
 - ・ 新規登録を行っている 35 館の内、登録者数不明が 10 館。
 - ・ 上位は広島県（88 人：来館登録者数との合計に占める割合は約 3.4%）、静岡県（71 人：約 5.4%）、愛知県（65 人：約 0.5%）、神奈川県・福岡県（57 人：約 1.4%・約 1.5%）。
- (3) (1)(2)以外の手段での利用者登録
 - ・ メール・FAX・Web 等。ほか出張登録等がある（岡山県、青森県、山口県、高知県）。

<調査から分かったこと>

- ・ 郵送による新規利用者登録を行っている館は全体の 62%である。
- ・ 郵送での利用者登録については、全国的にどこもそれほど多くはない。上位 5 県でも来館登録者数との合計に占める郵送登録者の割合は 6%未満である。
- ・ 郵送による登録者数が不明の館が一定数ある。また、障がい者の方のみ非来館での登録を対応しているとして設問への回答なしの館もあれば逆に統計に含める館もある。そのため、集計データの比較は困難である。

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・ 来館による新規登録者数が両館あわせて 11,873 人で、全国都道府県立図書館中 4 位（平均値 3,643 人の約 3.25 倍、中央値 2,658 人の約 4.46 倍）である。
- ・ 郵送による新規登録を障がい者サービスとして実施している。
- ・ 郵送以外の非来館型手段では、障がい者サービスとしてメール、FAX でも受付している。
- ・ Web での複写依頼や e-レファレンス申込時に未登録者は Web 限定利用者登録を行うことができ、非来館型サービスの一つと言える。なお、Web 限定利用者登録は、来館時の利用者カード発行の本登録とは連動していない。

(2)貸出・返却

問2 調査結果

(1) 来館による個人貸出冊数

- ・ 平均値：288,254 冊 中央値：191,796 冊

(2) 協力貸出（※域内市町村立図書館が介在して個人貸出を行うサービス）冊数

- ・ 平均値：15,334 冊 中央値：11,595 冊
- ・ 人口比の協力貸出冊数も、人口比の来館貸出冊数の多い県と重なっている傾向にある。

(3) 個人利用者の遠隔地貸出（※都道府県立図書館の資料を利用者が自分で予約して域内市町村立図書館で受取できる貸出）

- ・ 実施している自治体数 21（44.7%）（導入館は 22 館）
北海道、青森県、山形県、福島県、茨城県、石川県、福井県、長野県、静岡県、三重県、京都府、兵庫県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、福岡県、佐賀県、大分県
- ・ 未導入理由：市町村図書館との調整（市町村図書館職員の業務量増）、システム未対応、協力貸出で対応等。物流を理由に挙げている館は 1 館のみ（新潟県）。

(4) 遠隔地貸出の申込受付方法

- ・ 20 館が Web から申込みを行い、申込時に受取館を指定する方式。

(5) 遠隔地貸出の市町村図書館への配送方法

- ・ 協力車のみで運送している館は 3 館。別契約の搬送や宅配便等を利用している館が 15 館。
- ・ 協力車と別便の両方を利用している館が 4 館。

(6) 遠隔地貸出の搬送頻度

- ・ 週 1 回が 11 館で最多。週 2 回が 5 館（北海道、石川県、京都府、島根県、広島県）、週 3 回が 1 館（佐賀県）。週 6 回が 2 館（長野県、鳥取県）。福井県は週 1 回と 2 回の館があると回答。

(7) 遠隔地貸出冊数

- ・ 平均値：8,821 冊 中央値：4,907 冊
※ 鳥取県、徳島県、大分県は不明と回答。山形県、広島県、山口県は協力貸出冊数より多い。栃木県は令和 2 年 2 月から開始と回答（統計なし）。

(8) 遠隔地貸出の利用者からの返却方法

- ・ 市町村図書館は受け取りのみ、都道府県立図書館に配送後、返却処理を行う館が多数（16 館）。佐賀県は直接県立図書館への返却も可能。
- ・ 市町村図書館で返却処理をした後、都道府県立に配送する館が 6 館。
福島県、石川県、鳥取県、山口県、徳島県、福岡県。
（福井県は令和元年度から市町村図書館で返却処理する方式に変更していると回答）

(9) 遠隔地貸出の課題

- ・ 返却処理を行うまでのタイムラグ、市町村図書館サービスとのすみわけ、予算面（搬送費用高騰への対応）

(10) 利用者が自宅で予約資料を受取できるサービス（以下、「郵送貸出」という。）

- ・ 実施している自治体数 9（19.1%）（導入館は 13 館）
北海道、秋田県、福島県、埼玉県、千葉県、神奈川県、長野県、岐阜県、宮崎県
- ・ 未導入の理由：業務量増への対応人員の不足、費用負担面での課題（館負担か利用者負担か）、利用者からの要望がない、遠隔地貸出を実施している

(11) 郵送貸出の申込方法

- ・ 館のホームページから 4 館（北海道、神奈川県(2 館)、岐阜県）、郵送・FAX 等が 4 館（埼玉県(2 館)、長野県、宮崎県）、両方の方法可が 5 館（秋田県、福島県、千葉県(3 館)）

(12) 郵送貸出の配送方法

- ・ 郵便が大多数だが、宮崎県は着払い宅配業者を入札にて選定している。

(13) 郵送貸出の配送料について

- ・ 導入館全てが利用者負担としている。

(14) 郵送貸出冊数

- ・ 平均値：59 冊 中央値：17 冊
- ・ 1 位は神奈川県 308 冊、次いで北海道 185 冊、福島県 98 冊と続く。

- (15) 郵送貸出の返却方法
- ・ 郵送、直接来館など。遠隔地返却（市町村立図書館へ返却）が可能な館もある（秋田県、福島県）。
- (16) 郵送貸出の課題
- ・ 郵送での利用者登録を認めていないため、登録のために 1 度は来館の必要があり非来館型サービスとしては不完全なこと、業務量増大への対応。
- (17) 遠隔地返却を実施している自治体（※個人利用者が都道府県立図書館で直接借りた本を当該管区の市町村図書館で返却することができるサービス）
- ・ 岩手県、千葉県、東京都、神奈川県、長崎県以外では導入済み。ただし、管区の全市町村で返却可能とは限らない。
 - ・ 未導入の理由：遠隔地貸出の未導入理由と同様で市町村図書館との調整の難しさにある。
- (18) 遠隔地返却の返却方法
- ・ 遠隔地貸出の返却と同様、市町村図書館では受け取りと配送のみを行い、都道府県立図書館に配送後、返却処理をする館が多数（35 館）である。
 - ・ 市町村図書館で返却処理をした後、都道府県立図書館に配送する館が 8 館。
福島県、石川県、愛知県、山口県、高知県、福岡県、鹿児島県（2 館）。
（福井県は令和元年度から市町村図書館で返却処理する方式にしているが強制ではないと回答）
 - ・ 遠隔地貸出の返却の際、市町村図書館で返却処理をすると回答していた鳥取県、徳島県について、遠隔地返却は市町村図書館では受け取りと配送のみを行い、返却処理は自館で行うと回答。
- (19) 遠隔地返却の冊数
- ・ 平均値 5,753 冊、中央値 3,036 冊。
 - ・ 導入していると回答しているが、冊数については未回答、統計なしの館が一定数ある。
- ※ 福岡県は福岡市との相互返却が 20,840 冊あり。

来館による個人貸出 <単純集計ランキング>

都道府県	冊数	協力貸出冊数 (全国順位)	遠隔地 貸出	郵送 貸出
1. 岡山県	1,336,088	36,753 (5 位)	74,649	未実施
2. 香川県	897,518	6,451 (35 位)	未実施	未実施
3. 大阪府(2 館)	802,758	62,717 (2 位)	未実施	未実施
4. 福井県(2 館)	753,829	10,992 (29 位)	5,928	未実施
5. 滋賀県	733,895	33,285 (9 位)	未実施	未実施

<人口 1000 人あたり貸出冊数ランキング>

都道府県	冊数	協力貸出冊数 (全国順位)
1. 高知県	1,014	31 (3 位)
2. 福井県(2 館)	974	14 (11 位)
3. 香川県	933	7 (25 位)
4. 鳥取県	818	110 (1 位)
5. 徳島県	799	33 (2 位)

協力貸出 <単純集計ランキング>

都道府県	冊数	来館貸出冊数 (全国順位)	遠隔地 貸出	郵送 貸出
1. 東京都	71,762	—	未実施	未実施
2. 大阪府(2 館)	62,717	802,758 (3 位)	未実施	未実施
3. 鳥取県	61,671	458,051 (12 位)	実施(冊数不明)	未実施
4. 千葉県(3 館)	45,302	124,431 (38 位)	未実施	38
5. 岡山県	36,753	1,336,008 (1 位)	74,649	未実施

<人口 1000 人あたり協力貸出冊数ランキング>

都道府県	冊数	来館貸出冊数 (全国順位)
1. 鳥取県	110	818 (4 位)
2. 徳島県	33	799 (5 位)
3. 高知県	31	1,014 (1 位)
4. 長崎県	25	143 (26 位)
5. 滋賀県	24	520 (8 位)

<遠隔地貸出冊数 単純集計ランキング>

都道府県	冊数	協力貸出冊数	来館貸出冊数	郵送貸出冊数
1. 岡山県	74,649	36,753	1,336,088	未実施
2. 山形県	16,397	11,853	121,509	未実施
3. 広島県	8,752	4,712	134,789	未実施
4. 福岡県	8,499	15,724	444,711	未実施
5. 山口県	6,889	4,790	219,390	未実施

<郵送貸出冊数ランキング>

都道府県	冊数
1. 神奈川県(2館)	363
2. 北海道	185
3. 福島県	98
4. 秋田県	33
5. 長野県	23

<来館貸出の割合が低い (=非来館型貸出の割合が高い) 館>

都道府県	貸出数に占める 来館貸出の割合(%)
1. 石川県	34.68%
2. 北海道	46.06%
3. 千葉県(3館)	73.29%
4. 兵庫県	74.20%
5. 静岡県	78.71%

<来館貸出の割合が高い館>

都道府県	貸出数に占める 来館貸出の割合(%)
1. 沖縄県	99.33%
2. 香川県	99.29%
3. 岩手県	99.18%
4. 愛媛県	99.17%
5. 新潟県	98.95%

<調査から分かったこと>

- ・ 全体の39%の館(自治体数では21、44.7%)で遠隔地貸出を実施している。また23%の館(自治体数では9、19.1%)で郵送貸出を実施している。
 - ・ 全貸出冊数に占める来館貸出の割合は、平均:88.67%、中央値:94.83%であり、全国的に、貸出数の大部分は来館貸出が占める。
 - ・ 来館貸出数の多い館は概ね協力貸出冊数も多い。
 - ・ 貸出冊数に占める非来館型貸出〔(2)協力貸出、(3)遠隔地貸出、(14)郵送貸出〕の割合が高い館は、
 - 利用者がWeb予約で市町村図書館受取を選択可能(石川県、北海道、兵庫県、静岡県)
 - 遠隔地貸出の搬送頻度が高い(石川県、北海道)
 - 利用者がWeb予約で自宅受取を選択可能な郵送貸出を行っている(送料利用者負担。北海道、千葉県)
- といったWeb環境や物流が整備されている傾向がある。
- ・ 来館貸出の割合が高い上位5館のうち3館については、遠隔地貸出、郵送貸出ともに実施していない。
 - ・ 全体の82%が遠隔地返却を実施している。

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・ 非来館型の貸出は協力貸出のみ実施しており、全貸出冊数に占める来館貸出の割合は92.75%である。
(注)令和2年5月から郵送貸出開始。
- ・ 来館による個人貸出は両館合わせて802,758冊で3位(平均値:288,254冊の約2.78倍、中央値:191,796冊の約4.19倍)、協力貸出冊数は62,717冊で2位(平均値:15,334冊の約4.09倍、中央値:11,595冊の約5.41倍)。
- ・ 人口1000人あたりの来館貸出冊数では、91冊で32位(1位の高知県は高知市立分を含む数だが1,014冊で大阪府の約11.14倍)、協力貸出では7冊で21位(1位の鳥取県は110冊で大阪府の約15.71倍)である。

- ・ 遠隔地貸出未導入の理由に、「現在のところ、当該サービス導入の検討段階に至っていない」と回答。
- ・ 羽曳野市、島本町などでは府立資料の協力貸出へビーユーザーから自身で Web 予約できるようにとの要望が挙がっており、遠隔地貸出の導入を期待する市町村がある。
- ・ 遠隔地返却は 10 市町村で実施している。

(3)レファレンス

問 3 調査結果

(1) 来館によるレファレンス件数

- ・ 大阪府：両館合わせて 79,964 件で 1 位（平均値 13,869 件の約 5.76 倍。中央値 9,534 件の約 8.38 倍）。岡山県（76,710 件）、福岡県（43,702 件）、山梨県（41,188 件）と続く。

(2) 来館以外の方法でレファレンスを受け付けていますか。

- ・ 全館受付している（56 館）。

(3) 受付方法（該当するものすべて）

個別は、電話：55 館、郵便：56 館、FAX：51 館、メール：46 館、Web：44 館

(4) 来館以外でのレファレンスに制限を設けていますか（利用者の居住地、質問内容等）

- ・ 制限を設けていないのは、岩手県、秋田県立あきた文学資料館、栃木県（制限を設けることを検討中）、神奈川県、兵庫県、奈良県。制限の多くは、「当該県以外からのレファレンス」について、「当該県に関する内容のみ受付」というもの（46 館）、「当該館のみ所蔵しているものは受付」と回答しているのが 7 館、これらを合わせて制限しているのが 7 館。

(5) 来館以外でのレファレンスの件数

- ・ 1 位は東京都（33,107 件）。
- ・ 大阪府は 30,890 件で 2 位（平均値 3,840 件の約 8.04 倍、中央値 2,062 件の約 14.9 倍）、以下、福岡県（16,395 件）、愛知県（9,622 件）と続く。

<調査から分かったこと>

- ・ 全館、来館以外でのレファレンスを受け付けているが、県外からの申込を、当該都道府県の郷土関係と、当該館のみ所蔵している資料についての質問に制限しているところが多い。
- ・ 制限を設けていない県の非来館レファレンス件数が多いわけではない。
- ・ レファレンス受付件数上位の大阪府、福岡県は来館・非来館ともに多い。
- ・ 全レファレンスに占める非来館の割合では、1 位北海道（約 78.4%）、2 位長野県（約 57.1%）、3 位山口県（約 55.1%）、4 位静岡県（約 54.7%）までが非来館の方が高い。東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県が 40%台で続く。京都府、兵庫県は 30%台、大阪府、福岡県、愛知県は 20%台である。

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・ 来館によるレファレンス件数は 79,964 件で 1 位、来館以外でのレファレンス件数は 30,890 件で 2 位と多いが、全レファレンスに占める非来館の割合は約 28%である。
- ・ 中央は電話・郵便・FAX・Web で、中之島は電話・郵便・Web で受け付けている。（注）調査後、FAX でも受付可に。
- ・ 非来館のレファレンスでは、近畿圏在住の方を対象としているが、大阪に関する質問、他館に所蔵していない資料に関する質問は質問者の在住地を問わない。

(4)複写

問4 調査結果

(1) 来館による複写件数

- ・ 1位は東京都。以下、愛知県(471,890件)、京都府(204,554件)、奈良県(132,027件)と続く。

(2) 来館以外の方法で複写を受け付けていますか

- ・ 受付していないのは秋田県立あきた文学資料館のみ。よって受付している館の数は55館。

(3) 受付方法(該当するものすべて)

- ・ 郵便:55館、FAX:45館、メール:37館、Web:26館。

- ・ その他を回答したのは6館。

電話(富山県、愛媛県)、千葉県3館はレファレンスから複写に移行する場合は、受付方法に関わらず受け付けている。青森県はNACSIS-I LLシステム。

(4) 来館以外での複写に何か制限を設けていますか

- ・ 「当該県以外からの申込」について、「当該県に関する資料」のみの受付としている館が22館、「当該館でのみ所蔵する資料の受付」(全国的に所蔵が少ない、近隣図書館・国会図書館で未所蔵、など、少し緩めている館もあり)としている館が25館。これら両方を制限が17館。

(5) 来館以外での複写の件数

- ・ 宮城県が112,520件で突出。北海道(8,265件)、大阪府(4,364件)、秋田県(2,658件)、愛知県(2,288件)と続く。3位の大阪府は、平均値3,089件の約1.41倍、中央値109件の40.03倍。

<調査から分かったこと>

- ・ 来館による複写件数の平均値が57,480件だが、件数が突出している東京都(1,466,648件)が平均値を引き上げていると思われる。
- ・ すべての自治体で来館以外の複写申込を受け付けている。
- ・ Webで受付は55館中26館(47%)、メールは37館(67%)。
- ・ 来館以外の県外からの申込については、レファレンス同様、「当該県に関する資料」のみの受付としている館、「当該館でのみ所蔵する資料の受付」(全国的に所蔵が少ない、近隣図書館・国会図書館で未所蔵、など少し緩めている館もあり)としている館がある。
- ・ 全複写件数に占める非来館の割合では、1位宮城県が約50.8%で唯一、非来館の方が高い自治体となっている。2位北海道が約39.7%。続く秋田県、青森県が10%台、あとは1桁台である。
- ・ 来館と非来館を分けていないところ(茨城県、群馬県、山梨県、島根県、愛媛県、宮崎県)、件数はカウントしていないところ(埼玉県(利用者数とあり)、千葉県(東部図書館のみカウントしていない)、新潟県、三重県、大阪府(中央図書館)、徳島県、長崎県は枚数)、新館開館後の数字のみ(2018.7.24～)となっている館(高知県)があること、また、受付数値が実際に複写した数値か不明な点などがあり、集計の比較は難しい。

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・ 複写統計は、①申込件数(非来館)②複写件数(来館・非来館)③複写枚数(来館・非来館)④中央:複写枚数(来館)と申込枚数(非来館)の総計⑤中之島:来館と非来館の複写枚数の総計、の5つを算出している(要覧では、中央は①と④、中之島は①と⑤を採用)。本調査時、両館で調整ができておらず、中央では④により、中之島では②により回答していた。比較が可能な②③の数値では次表のとおりとなる。

	中之島		中央		両館合計	
複写	②件数	③枚数	②件数	③枚数	②件数	③枚数
来館	21,329	314,760	13,235	256,758	34,564	571,518
非来館	273	21,302	829	47,885	1,102	69,187
計	21,602	336,062	14,064	304,643	35,666	640,705

- ・ 上の表において、両館複写件数の非来館割合は、約 3.1%である。
- ・ 中央は郵便・FAX・Web で、中之島は郵便・Web で受け付けている。(注)調査後、FAX でも受付可に。
- ・ レファレンスとは異なり、複写に関しては居住地による制限や、他地域居住者からは地域資料、他館に所蔵していない資料のみといった制限は設けていない。

(5)Web サービス

問 5 調査結果

(1) ホームページのアクセス数（検索ページを除くページアクセス数）

- ・ 上位 5 位中、3 位、4 位、5 位（東京都、大阪府、愛知県）はほぼ同じ数値。2 位（静岡県：19,006,938 回）は大阪府の約 1.8 倍、1 位（奈良県：44,596,348 回）は約 4.2 倍。

(2) マイライブラリ（※登録利用者がログインして Web 上のサービスを利用できるページ）のアクセス数（ログイン後の総アクセス数）

- ・ マイライブラリのアクセス数（ログイン後の総アクセス数）が不明の館が 35 都府県（74%）。よって、検討対象は 12 道府県。
- ・ 上位 3 府県（高知県：6,942,854 回、岡山県：2,205,747 回、大阪府：1,187,785 回）が突出してアクセス数が多く、3 位の大阪府と 4 位（愛媛県：155,825 回）とは約 7.6 倍の差がある。

(3) デジタルアーカイブ（自館で電子化した資料）を公開していますか

- ・ 86%の図書館でデジタルアーカイブを公開している。
- ・ 秋田県立あきた文学資料館、福井県立若狭図書学習センター、県立長野図書館、和歌山県立図書館、和歌山県立紀南図書館、長崎県立長崎図書館、大分県立図書館、鹿児島県立奄美図書館はデジタルアーカイブを公開していないと回答。

(4) どのような内容の資料ですか

- ・ デジタル化している資料は地域に関する古典籍が大半である。

(5) コンテンツの総アクセス数

- ・ 不明、未回答などが 19 府県。
- ・ 大阪府 1,613,250 件で最多。

<調査から分かったこと>

- ・ ホームページのアクセス数（検索ページを除くページアクセス数）に占めるコンテンツの総アクセス数が高い場合、来館せずに図書館サービス（資料閲覧）を利用している割合が高いと言えるかもしれないが、今回のアンケートでは、ホームページのアクセス数に占めるコンテンツ総アクセス数を正確に測ることはできないと思われる（ホームページのアクセス数に占めるコンテンツ総アクセス数が 100%を超える館がある）。
- ・ ホームページのアクセス数は奈良県の 44,596,348 回が突出して 1 位だが、コンテンツの総アクセス数は不明。
- ・ マイライブラリのアクセス数は、非来館型図書館利用の数値となり得るかもしれないが、不明の館が 74%もあり、他館との比較は難しい。

- ・ デジタルアーカイブ（自館で電子化した資料）を公開していないとの回答が 8 館あるが、「自館資料」で電子化したものを公開しているかを問うたものであり、実際にホームページで公開を確認できる館があることから、質問の仕方が誤解を招いたと思われる。

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・ ホームページのアクセス数は 10,661,849 回、全国 4 位、平均値（2,428,360 回）の約 4.4 倍、中央値（382,603 回）の約 27.9 倍。
- ・ マイライブラリのアクセス数（ログイン後の総アクセス数）は 1,187,785 回、平均値（907,997 回）の約 1.3 倍、中央値（68,639 回）の約 17.3 倍。
- ・ ホームページ総アクセス数に占めるコンテンツの総アクセスの割合は 15.1%（1,613,250 件）。デジタルアーカイブに積極的なところで、岡山デジタル大百科の岡山県は 25.3%（331,634 件）、秋田県では約 6.9%（16,721 件）、東京都では 5.5%（600,417 件）であり、非来館の資料閲覧サービスは比較的に利用されていると言える。
- ・ 大阪府立図書館はホームページのアクセス数、マイライブラリのアクセス数、コンテンツの総アクセス数のいずれにおいても全国に比べて高い数値であり、ホームページはかなり利用されていると考えられる。

(6) SNS (Social Networking Service)

問 6 調査結果

- ・ 利用している SNS は以下のとおり
Twitter：30 館（54%）、Facebook：23 館（41%）、Instagram：2 館（4%）、LINE：0 館。15 館（27%）が何も利用していないと回答。
- ・ Twitter/Facebook/Instagram いずれも利用しているのは奈良県のみ。（Instagram を利用しているのは、奈良県と兵庫県）
- ・ Twitter/Facebook とともにフォロワー数が多いのは東京都で、14,307 と 2,605 であった。
- ・ 埼玉県、佐賀県はブログを利用している。

調査から分かったこと>

- ・ フォロワー数の最も多い東京都の数値からは、2011 年から Twitter で 1 日平均約 2 回、Facebook で 1 日平均約 1 回発信していることが分かる。東京都への訪問調査では、企画経営課が各課で決裁済のツイート等を整形後、発出時間を考えて発信しているとのこと。

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・ Twitter のみ実施しており、フォロワー数は 1,526 で 8 位、ツイート数は 3,633 で 6 位となっている。
（注）中央で令和 3 年 3 月から、YA 世代対象に Instagram を開始。

(7)障がい者サービス

問7 調査結果

(1) 対面朗読サービスの実施回数

- ・ 平均値 99 回、中央値 0 回
- ・ 1 位は大阪府 (1,356 回)、2 位が東京都 (1,256 回) (大阪、東京が突出している)
- ・ 続いて高知県 (835 回)、少し開いて岡山県 (337 回)、埼玉県 (304 回)、愛知県 (132 回)、以降は 100 回未満。0 回は 23 県、未実施が 8 県。

(2) 点字・録音図書の郵送貸出タイトル数

- ・ 平均値 1,461 タイトル、中央値 32 タイトル
- ・ 1 位は埼玉県 (19,686 タイトル)、2 位は千葉県 (13,741 タイトル、「来館貸出も含む」)。3 位は大阪府 (8,616 タイトル)、4 位は東京都 (6,033 タイトル)。
- ・ 未実施は 8 県。高知県は「オーテピア声と展示の図書館」にて一括で行っている。高知県「オーテピア声と点字の図書館」H31 年度要覧 (平成 30 年度実績) による「貸出数 (タイトル数)」は点字図書・録音図書、マルチメディアデジータ合計 17,655 タイトルで、2 位レベルである。

(3) 身体障がい者向け郵送貸出冊数

- ・ 平均値 209 冊、中央値 34 冊
- ・ 1 位は宮城県 (1,517 冊)、2 位は大阪府 (1,427 冊)、3 位は滋賀県 (1,354 冊)。宮崎県 (757 冊)、岐阜県 (669 冊) と続く。

(4) その他、障がい者に限定した非来館型サービスをしている場合、どのような内容ですか

- ・ 実施している都道府県のサービス内容は、音訳サービスや情報提供 (目録の送付) 利用者登録など。具体的な回答があったのは 11 県。
- ・ 障がい者サービスでは、視覚障がい者向けサービスが多い。それ以外では来館が困難な方へのサービスが挙げられる。

<調査から分かったこと>

- ・ 全国で対面朗読サービスを実施しているのは 37.5% である。対面朗読は来館サービスであるため、アクセスしやすい立地も関係すると考える。
- ・ 身体障がい者向け郵送貸出冊数と点字・録音図書の郵送貸出数との関連性は見られない。
- ・ 障がい者に限定した非来館型サービスでは、宮城県は来館が困難な方への無料郵送貸出を行っている。

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・ 対面朗読の実施回数では 1 位 (1,356 回)。2 位の東京都 (1,256 回) とともに突出している (平均値 99 回の約 13.7 倍、中央値 0 回)。(注) 調査後、令和 2 年 5 月からオンラインによる対面朗読を開始。
- ・ 点字・録音図書の郵送貸出タイトル数では 3 位 (8,616 タイトル、平均値 1,461 タイトルの約 5.9 倍、中央値 32 タイトルの約 269.3 倍)。
- ・ 身体障がい者向け郵送貸出冊数では 2 位 (1,427 冊、平均値 209 冊の約 6.8 倍、中央値 34 冊の約 42.0 倍)。
- ・ 障がい者に限定した非来館型サービスとしては、利用者登録、点字資料・録音図書の提供 (当館にない場合は取り寄せまたはデータのダウンロードによる提供可)、墨字本の新着案内を年 4 回「点字版」と「録音版」で発行 (郵送可)、墨字本の郵送貸出 (相互貸借も可)、聴覚障がい者向けの FAX での問合せ対応がある。(注)「大阪府視覚障がい者等の読書環境の整備の推進に関する計画 (読書バリアフリー計画)」令和 3 年 3 月策定。計画策定後は令和 3 年度から 7 年度まで、基本方針および施策の方向性に沿って図書館サービスを実施することになる。

(8)研修

問 8 調査結果

- (1) 遠隔研修(※)を実施していますか。※インターネット(e-ラーニング含む)等を利用して受講者が職場や自宅で受講できる研修
- ・ 実施館なし。(問 8-(6)へ)
- (6) 出前研修(※)を実施していますか。
- ※貴館が実施主体となって、館外の受講生がいる場所へ講師が出向いて実施する研修
- ・ はい：36 館、いいえ：20 館
- (7) どのような内容の出前研修を実施していますか
- ・ 特徴的なもの：「ポスター、チラシ、POP の作成」「除籍について」(宮城県)、「危機管理について」「学校図書館のビフォー・アフター」「学校図書館の基礎」「館内展示のワークショップ」(秋田県)、「千葉経済大学短期大学部との連携研修会」市町立図書館を会場とし、その施設にあったサービスの提供を学ぶ(千葉県立東部図書館)、「音読教室リーダー養成講座」(福井県)、「県政出前講座に登録」(高知県)、「ビブリオバトル」(石川県、兵庫県、和歌山県、宮崎県)、「著作権」(栃木県、島根県、岡山県、兵庫県、宮崎県)、「地図資料の活用」(岐阜県)、「新刊児童図書巡回展示研修会」(静岡県)、「レポート作成のための図書館利用法」(兵庫県)、「資料補修を 3 か年で地区別一巡実施」(福岡県)
- (8) 出前研修の実施回数
- ・ 平均値 9 回、中央値 6 回。10 回以下が大半を占めている。
 - ・ 和歌山県の実施回数(32 回)が突出しており、また 1 回あたりの参加人数も多い。兵庫県、愛知県が次ぐ。
- (9) 出前研修の参加者数(延べ人数)
- ・ 平均値 250 人、中央値 100 人
 - ・ 1 位は鹿児島県立奄美図書館の 122 人(1 回の実施)、
 - ・ 2 位は鹿児島県立図書館、実施回数 22 回、参加者数 1,155 人(1 回平均約 53 人)。和歌山県立図書館は 1 回あたり約 49 人。和歌山県立紀南図書館は約 28 人。
- (10) 出前研修に参加した都道府県内の自治体参加率
- ・ 平均値 30%

<調査から分かったこと>

- ・ 全館が遠隔研修を実施していないと回答したが、「実際にホームページで研修動画コンテンツを確認できる館があることから、図書館や学校職員向け・個人向けなど対象を限定しない質問の仕方が、あいまいであったと思われる。
- ・ 出前研修は 64%の館が実施している。内容は概ね類似。受講者のニーズに合わせて実施する県もいくつかあった(岡山県、広島県、高知県)。参加者数は研修の募集内容で変わるため比較は難しい。
- ・ 自治体参加率は、1 位は島根県で実施 17 回(大阪府と同数)、参加 104 人で 79%、2 位は広島県(4 回 96 人で 65%)、3 位は福井県(1 回 13 人で 61.5%)となっており、実施場所に複数の県内自治体から参加があると思われる。県内自治体数で比較すると、市町村数の多い県では、茨城県(県内 44 自治体、4 回 114 人で 57%)、静岡県(県内 35 自治体、19 回 432 人で 60%)が目玉になる。
- ・ 和歌山県は出前研修の実施回数が 32 回と突出しており、1 回あたりの参加人数も多い。内容は子ども読書活動推進関係が多い(「紙芝居の作り方」のテーマは珍しい)。

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・ 遠隔研修を実施していないと回答。(注) 調査後、令和 2 年度の研修事業は原則、動画配信による遠隔研修形式で実施。
- ・ 出前研修は中央・中之島あわせて 17 回実施。参加者は、延べ 307 人で 1 回あたり 18 人(3 人職場の小規模公民館図書室へも出前研修を行っている)。自治体参加率は、39.5%である。

- ・大阪府が出前研修で実施していないテーマとしては、著作権、地図資料の活用、新刊児童図書巡回展示研修会、レポート作成のための図書館利用法などがある。

(9)その他にどのような非来館型サービスが行われているか

問 9 調査結果

- ・子ども読書活動支援事業、学校支援サービス、Webでの貸出延長、他機関への出張展示・講師派遣、政策立案支援サービス、市町村立図書館への相談訪問、音楽配信サービス等が挙げられている。
- ・独自のサービスとしては、「出張図書館」(岩手県)、「当館作製展示資料の貸出」(秋田県あきた文学資料館)、「電子申請システム」による利用者登録情報の変更(広島県)がある。

<調査から分かったこと>

- ・サービス対象で分けると次のような非来館サービスが行われている。
 - 市町村立図書館向け：子ども読書活動支援事業、相談訪問
 - 学校向け：子ども読書活動支援事業、学校支援サービス、
 - 他機関向け：他機関への出張展示・講師派遣
 - 行政職員向け：政策立案支援サービス
 - 個人利用者向け：Webでの貸出延長、音楽配信サービス、
 - 「電子申請システム」による利用者登録情報の変更
 - その他(サービス対象不明)：出張図書館、作製展示資料の貸出

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・子ども読書活動支援事業の一環である学校支援サービス(学校等への特別貸出用図書セットの貸出、講師派遣)や、政策立案支援サービス、Webでの貸出延長、パスファインダーやリンク集など調べものためのWebページの公開、市町村図書館(室)対象の巡回相談などは実施している。
- ・調査後に始めた非来館型サービスに、着払いによる予約図書の郵送貸出、オンラインによる対面朗読、遠隔研修、地下書庫見学案内動画公開、Instagramの活用(試行)などがある。

(10)電子書籍提供サービス

問 10 調査結果

- ・電子書籍提供サービス(※著作権が有効な電子書籍をライセンス数や貸出期間等を限定してオンラインで提供するサービス(TRC-DL、ライブラリエ、Rakuten OverDrive等)、もしくはタイトルのアクセス権を買い切り、提供するサービス(EBSCO e Books等))の導入済は5館(岐阜県、東京都、徳島県、高知県、山梨県)(9%)で、15館(27%)が導入を検討中である。

<電子書籍サービスを導入していない理由>

非導入の理由	館数等(理由が複数ある館あり)
収集方針に合うコンテンツ不足	9 (茨城、群馬、埼玉、神奈川、新潟、三重、兵庫、奈良、広島)
予算	7 (宮城、山形、栃木、群馬、富山、愛媛、長野)
他館の動向を伺っている	3 (神奈川、香川、愛媛)
継続性がない(保存に適さない)	3 (茨城、栃木、奈良)
費用対効果が薄い	3 (栃木、大阪、新潟)
知識不足	2 (栃木、長崎)
利用者の要望がない	1 (鹿児島)
現行システムが電子書籍に対応していない	1 (富山)

問 11 電子書籍導入による利用状況の変化について

(1) 障がい者登録されている方について

- ・ 電子書籍導入 5 館中 3 館では、障がい者登録数の増減を把握していない。
- ・ 残る 2 館についても増加していない。
- ・ 岐阜県では、登録者数が伸びていない。理由として、電子書籍導入のさらなる周知の必要性和利用ソフトが必要なこと（EPUB 形式に音声読み上げソフト）をあげている。

(2) 利用者から電子書籍アクセシビリティの要望について

- ・ 回答があったのは 3 館（高知県、徳島県、岐阜県）のみ。

文字の大きさを変えることについての要望があった

(3) 電子書籍導入による協力貸出への変化

- ・ 利用が増えたのは高知県のみ。

(4) 電子書籍の紙資料との重複について

- ・ 5 館全てが重複ありと回答。事典など参考図書類（3 館）、地域資料・地場産業（2 館）、ビジネス支援関係（1 館）、東洋文庫（1 館）

(5) 電子書籍は資料保存に役立っているかについて

- ・ 5 館中 3 館（岐阜県、徳島県、高知県）が役立つと回答
「汚破損、亡失、長期延滞がなくなる」（岐阜県）、「地域資料原本の劣化を幾分か防げる」（徳島県）、
「電子書籍のみ購入した場合保存スペースは節約できる」（高知県）

(6) 電子書籍の課題

- ・ 直接サービスを担う市町村図書館との役割分担（東京都・岐阜県）
- ・ 県民課題関係資料、地域資料など収集方針を明確化すること（徳島県）
- ・ 都道府県立の役割として図書館サービス空白地帯への最適サービスと捉えているが、サービス対象地域にあったコンテンツが少なく課題と思っている（高知県）
- ・ 辞典や図鑑など館外貸出できない資料を補完すること（徳島県）
- ・ コンテンツの充実（山梨県・岐阜県）

<調査から分かったこと>

- ・ 5 館中 4 館で、都道府県立図書館が提供するべきコンテンツについて課題として模索していることが分かる。
- ・ 高知県は、都道府県立の役割として図書館サービス空白地帯への最適サービスと捉えているが、サービス対象地域にあったコンテンツが少なく課題と思っていると回答。高知県立図書館要覧（令和 2 年度）によると図書館設置率約 7 割。3 割の自治体が空白地帯。県立図書館が移動図書館バス巡回により支援している。なお、移動図書館による支援は都道府県立図書館の中では、沖縄県（空とぶ図書館）との 2 県のみである。
- ・ 電子書籍は、都道府県立図書館にとって課題は多いものの、遠隔地に対してや、コロナ禍の中、感染防止対策の観点においては検討すべき非来館型サービスである。

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・ 紙・電子媒体資料統合提供調査チームが中心となって、電子書籍提供サービス導入の可能性を検証している。
- ・ 大阪府内でも令和 2 年中に 7 自治体が導入（茨木市、大阪狭山市、門真市、河内長野市、大東市、寝屋川市、箕面市）、計 12 自治体に増加した（導入順に堺市、大阪市、松原市、高石市、八尾市はコロナ以前に提供済）。現在も、導入予定（泉佐野市、吹田市）や検討中（池田市、柏原市、交野市、泉南市、豊中市、豊能町、羽曳野市、東大阪市、枚方市、守口市）の自治体もあり、今後増加すると考えられる。なお、松原市では広域利用協定により利用できる自治体在住の登録者にも電子書籍を提供している。

(11) ウェブスケールディスカバリーサービス

問 12 調査結果

- ・ ウェブスケールディスカバリーサービス（※図書館が提供する情報資源をまとめて検索できるようにするサービス）導入については 2 館が回答（4%）。
- ・ 2019 年 2 月導入済と奈良県、2020 年 3 月導入予定と長野県が回答。
- ・ 8 館（14%）が導入を検討中と回答しているが、同一県があり実質 6 都府県（千葉県、東京都、石川県、静岡県、大阪府、鳥取県）である。
- ・ WebOPAC で類似サービスを提供中とした宮城県立はレファ事例、パスファインダー、県図書館の古典籍、県図書館発行物等を検索対象としたサービスを提供している。

<調査から分かったこと>

- ・ 導入予定（済）は 2 館（4%）。奈良県のウェブディスカバリーは CiNii、NDL サーチを対象としている。長野県は県内外の博物館、美術館を対象としている。

<大阪府立図書館のサービスの検証>

- ・ 紙・電子媒体資料統合提供調査チームが中心となって、ウェブスケールディスカバリーサービスの必要性と導入の可能性を検証している。

3. 今後の方針

(1) 非来館型サービスの指標となりうるものを探る

「2. 2 都道府県立図書館における非来館型サービスに係る実態調査」の結果を基に、来館型サービスの指標に匹敵する非来館型サービスの指標となりうるものがないか考えた。

「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（2012）は、来館型サービスの指標の 1 つと位置づけられるものであるが、これをまとめた「これからの図書館の在り方検討協力者会議」による報告書『図書館の設置及び運営上の望ましい基準の見直しについて』（2012）の別表「目標基準例」は、「全国の市町村のうち各人口段階で貸出密度（住民一人当たりの貸出資料数）上位 10% の市町村の平均数値を算出したもの」となっている。つまり数千ある市町村図書館のうち「貸出密度上位 10%」の館を範として算出している。

一方、都道府県立図書館で、この「貸出密度」のような軸となる指標を判断することは困難であるため、各調査項目の上位 10 都道府県平均を用いることで指標算出を試みた（10%なら 5 県だが、5 県だと突出した数値で激しく振れすぎるきらいがあり、10 県にした）。また、人口規模に近い都道府県との比較のため、人口 500 万人以上の 9 都道府県の平均も算出し、これらをもとに大阪府の図書館サービスについて評価を試みた。

結果、大阪府立図書館の非来館型サービスについての現状分析は次のとおりであった。

いずれの指標も上回っている数値

協力貸出冊数、レファレンス件数、ホームページのアクセス件数（検索ページを除く）、マイライブラリのアクセス数、コンテンツの総アクセス数、点字・録音図書の郵送貸出タイトル数、身体障がい者向け郵送貸出冊数

上位 10 都道府県指標を下回り、人口 500 万人以上 9 都道府県指標を上回っている数値

複写件数、ツイート数、出前研修実施回数、出前研修参加者数、出前研修自治体参加率

いずれの指標も下回っている数値

Twitter フォロワー数

サービスを実施していない

遠隔地貸出、Facebook

統計データが比較できない

自宅受取（調査時は未実施のため）、遠隔地返却（調査時は試行を始めたところであったため）

今後は、いずれの指標も上回っているサービスや、上位10都道府県の指標を下回るものの人口500万人以上の9都道府県の指標では上回っているサービスを基に、「非来館型サービスのエビデンスとなる指標」を確立できるものがないか、さらに絞り込みを行うとともに、全国的にみて図書館の住民サービスとして継続的に比較できる数値となりえるものが精査していく。

(2)学識経験者からの意見聴取

この中間報告書に基づき学識経験者から意見を聴取し、そこでいただいたご意見なども参考にして、二次調査を行う。

(3)二次調査に向けての留意点

「非来館型サービス」の範疇は広く多様であり、様々なサービスを単純に並列にして比較することについては慎重であるべきである。そのためにも、各サービスについての性質についての分析を行い、それに基づきサービスをカテゴライズする作業が必要となる。

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が必要な状況下で新たな「非来館型サービス」をはじめた自治体もある。これらの動向を含め「非来館型サービス」の範囲の再定義も必要になる可能性がある。

また、今回のアンケート調査では、指標の基となる統計のとりかたが各自治体で異なっており、調査結果の比較を困難にしている一因となった。今後の課題として(特に非来館)サービスの現状を的確にとらえるための統計のとりかた、ありかたについても調査・検討することが望ましいと考えられる。

上記の点も踏まえ、他機関の評価事例の収集などを継続して行う。

4. 参考情報（略）

来館・非来館サービスの効果に関する調査・研究 令和 2 年度中間報告書の概要

2021.3

調査の目的

大阪府立図書館のサービス状況を適切に測ることが可能な、来館型サービスの指標に並ぶ非来館型サービスのエビデンスとなる指標を提示する。

2019（令和元）-2020（令和 2）年度調査内容

(A)文献調査： 非来館型サービス、図書館パフォーマンス指標等

(B)都道府県立図書館における非来館型サービスに係る実態調査：

(1)全国都道府県立図書館のホームページ調査

(2)アンケート作成・調査、調査結果分析

右の 10 項目を「非来館型サービス」と位置づけ、全国の都道府県立図書館のサービスの現状、大阪府のサービス検証、今後の調査事項を整理。

非来館型サービス提供が可能な 10 項目

(C)セミナー等への参加：

(1)第 21 回図書館総合展 2019.11.12

(2)令和元年度図書館地区別研修（近畿地区）2020.1.28

(3)デジタルアーカイブ産学官フォーラム（第 4 回）2020.9.10

(4)日本出版学会 2020 年度春秋合同研究発表会ワークショップ 2020.9.12

(5)電流協電子図書館セミナー2020.9.28

(6)図書館総合展 2020.11.4～6

(7)令和 2 年度図書館地区別研修（近畿地区）2021.1.27

(D)訪問調査： 東京都立中央図書館 2019.11.12

1.利用者登録

郵便が一般的。電話、ファクシミリ、メール、Web サイトのほか、館外での研修・イベント時における出張登録等がある。

2.貸出・返却

域内市町村立図書館への協力貸出、個人利用者が自ら予約して地域の図書館で受け取る遠隔地貸出、郵送貸出、来館で借りた本を地域の図書館で返却する遠隔地返却。

3.レファレンス

電話、郵便、ファクシミリ、メール、Web サイトがあり、自動応答やオンラインアプリ等の導入もみられる。

4.複写

郵便、ファクシミリ、メール、Web サイト。

5.Web サービス

ホームページでの情報発信や、マイライブラリ（登録利用者がログインして Web 上のサービスを利用できるページ）、デジタルアーカイブ（蔵書の電子化）コンテンツ等の提供。

6.SNS

Twitter、Facebook、Instagram、LINE、ブログ等の利用。

7.障がい者サービス

来館することが困難な人への郵送貸出、視覚障がい者へのオンラインによる対面朗読等。

8.研修

インターネット等を利用して受講者がリモートで受講する遠隔研修、館外へ講師が出向いて実施する出前研修。

9.電子書籍

電子書籍提供サービスの導入（著作権が有効な電子書籍をライセンス数や貸出期間等を限定してオンラインで提供する、もしくはタイトルのアクセス権を買い切る形式がある）。

10.ウェブディスカバリー

図書館が提供する情報資源をまとめて検索できるウェブスケールディスカバリーサービスの導入。

今後の方針

上記の実態調査結果を基に、各サービス数値の上位 10 都道府県平均および人口 500 万人以上の 9 都道府県の平均を用いて指標算出を試みた結果、大阪府の非来館型サービスについて、<いずれの指標も上回っている数値> 協力貸出冊数、レファレンス件数、ホームページのアクセス件数、マイライブラリのアクセス数、コンテンツの総アクセス数、点字・録音図書の郵送貸出タイトル数、身体障がい者向け郵送貸出冊数 <上位 10 都道府県指標を下回り、人口 500 万人以上 9 都道府県指標を上回っている数値> 複写件数、ツイート数、出前研修実施回数、出前研修参加者数、出前研修自治体参加率 という現状であることがわかった。

◆ 今後、これらのサービス状況を踏まえ非来館型サービスの指標となりうるものを探る。◆ 学識経験者からの意見を参考に、二次調査を行い、他機関の評価事例の収集などを継続して行う。

資料編 2

活動記録

<令和元年度>

1. 会議

8月22日(木) キックオフミーティング 16:30-18:00 於: 応接室

9月11日(水) 第1回 10:45-12:05 於: 応接室

※ 随時、メールリングリストを活用

2. 活動内容

①文献調査、事例収集

非来館型サービス、図書館パフォーマンス指標等の関係資料・論文を収集

②都道府県立図書館における非来館サービスに係る実態調査

(1) 全都道府県立図書館のホームページ調査 10月

(2) アンケート作成・調査 2月

(アンケート実施期間: 2月5日~3月3日)

③セミナー等への参加、訪問調査

(1) 第21回図書館総合展 11月12日

フォーラム「データで見る図書館」—評価指標に役立つ、統計データとは—

(2) 東京都立中央図書館視察 11月12日

(3) 令和元年度図書館地区別研修(近畿地区) 1月28日

基調講演「これからの図書館サービス —2030年の図書館」

<令和2年度>

1. 会議

8月19日(水) コアメンバー会議 11:00-12:15 於: 応接室

8月25日(火) 第1回 11:00-12:00 於: 応接室

10月16日(金) コアメンバー会議 16:50-18:15 於: 応接室

2月3日(水) コアメンバー会議 11:00-12:00 於: 応接室

※ 随時、メールリングリストを活用

2. 活動内容

①文献調査、事例収集

②都道府県立図書館における非来館サービスに係る実態調査

(1) アンケート調査結果 分析 9月

(2) アンケート調査結果 報告作成 1月

③セミナー等への参加（オンライン）

- (1) デジタルアーカイブ産学官フォーラム（第4回）9月10日
「ジャパンサーチの挑戦 ～ポストコロナ社会とデジタルアーカイブ～」
- (2) 日本出版学会 2020 年度春秋合同研究発表会 ワークショップ 9月12日
「コロナ禍における翻訳出版 現在そしてこれから」
「電子書籍におけるレイアウトと情報化 ―アクセシビリティを視座として」
- (3) 電流協電子図書館セミナー 9月28日
第1部「新型コロナ問題で注目の電子図書館サービス、電子書籍貸出サービス事業者からの報告」
第2部パネルディスカッション「コロナ禍で変化する電子図書館ニーズ、図書館への提言」
- (4) 図書館総合展（オンライン）
11月4日「With コロナ時代において公共図書館に求められるもの」
11月5日「デジタルアーキビストが活躍するポストコロナ時代の図書館」
11月6日「コロナ禍で急進展する国内外の図書館リモートサービスの新たな試みと今後の可能性 ―公共図書館の事例を中心に―」
- (5) 令和2年度図書館地区別研修（近畿地区）1月27日（オンライン）
講義Ⅰ「統計データ処理の基本とサービス計画」

※講演会「“あなた”はなぜ、図書館に行くのか ～図書館利用の決定要因と図書館像・利用者像～」(神戸・図書館ネットワーク主催) 2020(令和2)年3月14日は新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催中止

④中間報告書作成

<令和3年度>

1. 会議

6月23日(水)	第1回	14:00-15:40	於: 応接室
10月6日(水)	第2回	15:00-16:40	於: 応接室

2. 活動内容

①文献調査、事例収集

②学識経験者からの意見聴取

- (1) 桂まに子先生（オンライン） 9月3日
- (2) 佐藤翔先生（オンライン） 9月8日

③近畿圏及び大阪府と人口規模等が近い13都道府県立図書館における、来館・非来館サービスの割合に関するアンケート調査 12月

④報告書(案)作成

<令和4年度>

1. 会議

6月15日(水)	第1回	14:00-16:00	於:多目的室
8月30日(火)	第2回	15:00-17:00	於:多目的室

2. 活動内容

- ①報告書(案)について大阪府立図書館職員から意見聴取 5月11日-6月6日
- ②報告書(案)について学識経験者(大阪府立図書館協議会活動評価部会委員)からの意見聴取 7月8日
- ③報告書の作成

資料編 3

参考文献

- ・山本順一「図書館運営と図書館サービスの評価について」『桃山学院大学人間科学』36、桃山学院大学総合研究所、2009年3月
- ・原田安啓「図書館のサービス評価法-説明責任を果たす評価法の確立(1)」『奈良大学紀要』38、奈良大学、2010年3月
- ・JIS X0812:2012「図書館パフォーマンス指標」日本規格協会
- ・JIS X0814:2017「図書館統計」日本規格協会
- ・小野達也「成果指標と目標値の効果的な活用に向けて」(総務省 平成27年度政策評価に関する統一研修(地方研修))、2015年
- ・田辺智子「図書館評価と行政評価」『図書館情報メディア研究』14-1、筑波大学図書館図書館情報メディア系、2016年
- ・田辺智子「図書館評価の文献に見る評価の方法」『日本図書館情報学会誌』66-4、日本図書館情報学会、2020年
- ・東京都立図書館『平成28年度東京都立図書館自己評価』東京都立図書館、2017年12月継続刊行
- ・原田隆史「図書館の評価」『図書館界』71-2、日本図書館研究会、2019年
- ・ジェリー・Z. ミュラー『測りすぎ』みすず書房、2019年
- ・山本順一「図書館運営と図書館サービスの評価について公共図書館の活動を評価する 総合的指標開発に関する予備的検討 アメリカ合衆国の公共図書館の近年の活動に見るサービスメニューとその実態を参照して」『図書館学』西日本図書館学会、2020年3月

【利用者行動(来館/非来館)について】

- ・河村芳行「都市型公共図書館における来館者の図書館利用行動：北広島市図書館来館者調査を事例として」『北海道武蔵女子短期大学紀要』35、北海道武蔵女子短期大学、2003年3月
- ・萩原雅也「「創造の場」としてのアート NP0 の可能性についての考察：ココルームの取り組みから」『文化政策研究』4、日本文化政策学会、2010年
- ・萩原雅也「「創造の場」4 類型による事例研究：アート NP0 BEPPU PROJECT の活動」『大阪樟蔭女子大学研究紀要』2、大阪樟蔭女子大学、2012年1月
- ・根本彰「「場所としての図書館」再考」『現代の図書館』51-2、日本図書館協会、2013年6月
- ・私立大学図書館協会東地区研究部『いつでも図書館・どこでも図書館：非来館型サービス』2016年3月
- ・佐藤翔「クラスター分析による図書館利用者・非利用者のグループ化」『同志社図書館情報学』27、同志社大学図書館司書課程、2017年

- ・河村芳行「広域利用図書館における住民の利用・非利用行動：石狩市住民調査をもとに」『北海道武蔵女子短期大学紀要』50、北海道武蔵女子短期大学、2018年3月
- ・活字文化議員連盟 公共図書館プロジェクト『公共図書館の将来：「新しい公共」の実現をめざす（答申）』2019年6月24日
- ・川島隆徳ほか「図書館に関する意識：2014年、2019年の調査結果から」『カレントアウェアネス E』384、2020年1月30日
- ・朝倉久美「新しい公共空間を考える：オンラインフォーラムの試行と展望」『カレントアウェアネス E』394、2020年7月9日
- ・田辺智子「カナダの美術館・図書館・文書館・博物館がもたらす経済価値」『カレントアウェアネス E』400、2020年10月15日

【コロナ禍によるサービス変容について】

- ・山崎新太「ポストコロナのローカル DX 戦略：時空を超える公共サービスの可能性 第3回公共図書館サービスのDX」日本総研、2020年6月19日
- ・「新型コロナ後、「図書館×まちづくり」の在り方が問われる」『新・公民連携最前線』日経BP、2020年7月10日
- ・図書館流通センター『未来の図書館「バーチャル図書館」の開発開始』2020年10月30日
- ・川名ゆうじ『コロナ禍だからこそ図書館がやるべきこと』2020年12月26日 武蔵野市議 Blog
- ・図書館機構業務改善推進会議『新型コロナウイルス感染症防止対策から見たこれからの図書館サービス報告書』京都大学図書館機構、2021年1月4日

【公共図書館による報告書ほか】

- ・県立長野図書館『県立長野図書館概要』県立長野図書館、2018年4月 継続刊行
- ・東京都立図書館協議会『これからの都立図書館に必要な利用環境について』第28期 東京都立図書館協議会、2019年3月
- ・千葉市図書館『千葉市図書館に関する市民意識調査報告書』千葉市、2019年3日
- ・大阪市立中央図書館『大阪市立中央図書館施設活用構想』大阪市立中央図書館、2019年9日
- ・川崎市『今後の市民館・図書館のあり方に関する中間とりまとめ』川崎市教育委員会、2020年11月
- ・都立図書館在り方検討委員会『都立図書館在り方検討委員会中間報告：AI 時代の都立図書館像』都立図書館在り方検討委員会、2020年3月
- ・枚方市教育委員会『枚方市立図書館第4次ビジョン(案)』枚方市教育委員会、2020年11月
- ・豊中市教育委員会事務局読書振興課『豊中市（仮称）中央図書館基本構想（素案）』豊中市教育委員会事務局読書振興課、2021年2月