

平成27年度 東京都立図書館自己評価

平成 28 年 9 月

東京都立図書館

目 次

I	はじめに	1
II	平成27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	4
	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	7
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、都立図書館改革の具体的方策の効果的な実施や、事業の運営状況を評価する目的で開始した。

2 自己評価の方法について

(1) 新たな課題への対応

都立図書館 3 か年重点目標（平成 27 年度から平成 29 年度まで）に対応し、かつ効率的な自己評価とするため、外部有識者の助言により実施方法の見直しを図った。

「都立図書館 3 か年重点目標」

- ・より一層活用される図書館に向けて中長期的な館運営の方向を明らかにする。
- ・新多摩図書館の開館により一層の機能向上を図る。
- ・2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた都民の多様な活動を支援する。

(2) 自己評価の改善

図書館の活動結果を客観的に示す指標に厳選の上、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搭載し、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。区市町村図書館を通じて受けるサービスや都の施策や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 27 年度自己評価について

平成 27 年度の都立図書館の活動について、別紙の指標のうち大きく変化の見られたものを中心に、「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」のカテゴリ別に利用者満足度とあわせて点検及び評価を行う。

1 来館型サービスについて

○ 入館者数（指標 1）について

中央図書館、多摩図書館ともに 3 年連続で前年度を下回っている一方で、入館者の都立図書館に対する重要度および満足度は 4 点台を維持している（指標 25）。

○ レファレンス質問件数（指標 2）について

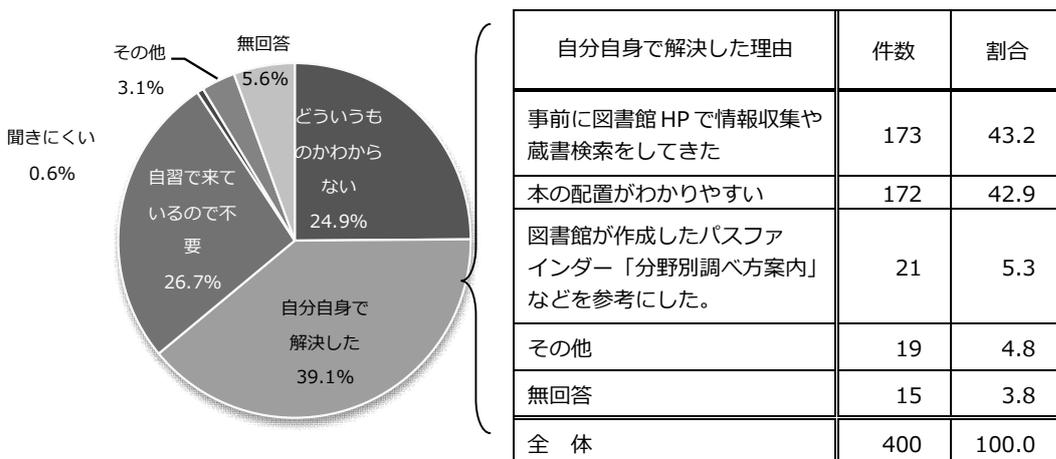
入館者数と同様に 3 年連続で前年度を下回っているが、入館者の満足度と同様、レファレンス質問に関する満足度は回答内容、速さ、職員の対応について、中央・多摩共に 3 点台後半と一定の水準を維持している（指標 27）。

平成 27 年度利用実態満足度調査でレファレンスサービスを「利用したことがない」とした方に対し理由を訪ねたところ、最も多かったのが「自分自身で解決した（39.1%）」というものであった。解決できた理由として多かったのが「事前に図書館HPで情報収集や蔵書検索をしてきたから」「本の配置がわかりやすいから」などである[参考 1]。

当館ではカウンターにおける直接的な対応以外、利用者自身による課題解決を支援するための情報提供や資料配置の工夫を日常的に行っており、そのことが評価されているという見方ができるが、一方では「どういうものかわからない」ため利用しない層も一定程度見受けられる。これに対し、レファレンス質問サービスをわかりやすく案内するためのチラシや館内サインの改善に着手しているところである。引き続き取組を進めていく。

[参考 1] 平成 27 年度利用実態満足度調査(抜粋)

レファレンスサービスを利用したことがない方 1,022 名(回答総数 1,507 名の 67.8%)に対し理由を尋ねた設問



(グラフと表は中央図書館 多摩も傾向はほぼ同じ)

○ 企画展示（指標 6）について

館主催の企画展示について、年間の来場者数は減少しているものの、中央図書館においては1回あたりの平均参加人数が7,570人（平成26年度比2,264人の増）と過去3年間で最高となった。これは「東京の鉄道史 ―鉄道が築いた都市、東京」（平成28年1月30日～3月21日）の来場者数が14,150人（1日あたり294.8人）と過去最高の人数に達したことが大きい。また、本企画展示まで「都立図書館を知らなかった（＝企画展示で都立図書館をはじめて知った）」のはアンケート回答者2,410人のうち約3割であり、入場者全体に換算すると4,245人に上る。その他の展示を含め、館主催の企画展示をきっかけに都立図書館を知った方は1,346人（アンケート回答数全体の約2割）に達し、都立図書館の認知度を高めるといった目的に対しては、一定の成果があったといえる。

館が共催する企画展（文化財ウィーク展「江戸城から明治宮殿へ」）については館主催の企画展示と比べ期間は短いものの毎年安定的な来場者を得ている。平成27年度については来場者数6,010名（1日あたり400人）、うち展示を知るまで「都立図書館を知らなかった（＝企画展示で都立図書館をはじめて知った）」のはアンケート回収数の約2割である。また、来場者の半数以上が当館以外で企画展示の情報を得ており、共催企画ならではの特徴である[参考2]。

これらの他にも中央・多摩両館で、ミニ展示またはトピック展示として様々なテーマを設定し、タイムリーな情報を提供している。年間130回以上にのぼる展示を館内のあらゆる場所で実施し、図書館資料をより多くの方に触れていただくための工夫を図っている。

[参考 2]

「東京の鉄道史 ―鉄道が築いた都市、東京」（平成28年1月30日～3月21日）

アンケート集計結果より(抜粋)

総来場者数:14,150人(1日あたり294.8人)

企画展示で都立図書館をはじめて知った人数:アンケート回答者2,410人中776人(約3割)

文化財ウィーク2015 参加企画展「江戸城から明治宮殿へ―首都東京の幕開け」

アンケート集計結果より(抜粋)

総来場者数:6,010名(1日あたり400人)

企画展示で都立図書館をはじめて知った人数:アンケート回答者823人中174人(約2割)

設問:どこで企画展示を知りましたか

回答:ポスター・チラシ掲示場所 74.7%(都立図書館 48.3% 都内図書館 9.7% その他 16.7% 等)

新聞・雑誌 6.1%

ホームページ等 11.5%(都立図書館 HP9.1%、その他 HP 2.4%)

○ 講演会（指標 7）について

中央図書館では前年度に比べ来場した人数が増加しているが、企画展示の関連イベントとして講演会や講座等の回数を例年より多く実施したことによる。そのうちの「東京鉄道遺産－現在（いま）に生きる鉄道技術－」（3月6日、13日）については定員の4倍近い申し込みがあるなど、大きな反響があった。その他も含め、講演会を契機に都立図書館を知った方はアンケート回答数全体の約2割にあたる115人に達し、都立図書館の認知度を高めるという目的に対しては、一定の成果があったといえる。

○ イベント全体の状況（指標 5）

年間来場者数は、前述の企画展示の回数減等の理由により約1,500人の減少となった。また、多摩図書館では移転業務の本格化により、講演会や見学会の回数を減らして実施しており、それに伴って年間の来場者数も減っている。このような状況ではあるが、これらのイベントを契機として都立図書館を知った人数と割合（指標 8）は参加者総数の約2割と前年度比で増加しており、新規利用者を得るという視点では成果があったといえる。また、参加者の満足度（指標 28）は増加しており、実施内容についても一定の評価を得ているといえる。

その他、平成27年度は館内施設の有効活用と、新たに図書館を知っていただく1つの機会とすることを目的に、他機関が主催するイベントに対し館内施設を提供する取組を新規に開始した（指標 6）。

<他機関が都立図書館内で実施したイベント>

「～心の真ん中にある衝動～Tokyo“Brut”展」生活文化局(11月28日～12月9日)

「東京都水道歴史館出張講座『上水記』～神田上水と江戸上水網～」水道局(10月3日)

○ その他

信頼性の高い情報を迅速に得るために欠かせないツールであるオンラインデータベース（指標 3）は、利用状況に大きな変化は見られない。

中央図書館で実施している電子書籍端末の館内貸出件数（指標 4）は企画展示「大海を渡れ！－留学いま・むかし－」（9月10日から10月25日）での活用や電子書籍の使用方法に関するショートセミナーの実施等により前年度比で倍増した。

利用者の拡大を意識し様々な事業を企画、実施しているが、前述の通り入館者数の改善には至っていない。

平成27年度は利用者増に向けた全館的な検討を行い、「都立図書館改善の方策」としてとりまとめ、本格的な取組を始めたところである。今後は、費用対効果もふまえて、集客力の高い企画展示や講演会を企画、実施し都立図書館の認知度の向上を図るとともに、図書館見学ツアーや参観・見学者を通して図書館の魅力の浸透を図るなど、様々な視点や手法を用いて取組を図ることが必要である。

2 非来館型サービスについて

○ レファレンス質問について

電話、メール等で受付けたレファレンス質問件数（指標 11）はカウンターでのレファレンス質問と同様に3年連続で減少している。

区市町村立図書館から都立図書館への質問受付件数（指標 11b）は平成26年度に比べ半

減しているが、「東京都公立図書館調査」（都立中央図書館）によると区市町村立図書館における受付件数そのものに大きな変化は見られず[参考3]、区市町村立図書館から都立図書館への依頼数が減っていることがわかる。区市町村立図書館で解決できる質問の割合が増えたことが考えられるが、その理由としてはインターネットで得られる情報の拡大の他に、都立図書館が区市町村立図書館職員に対し実施するレファレンス研修（「美術情報」「東京情報」等年間5回 中央図書館）や児童図書館専門研修（「子供の読書に関する講座」多摩図書館）、担当者会（協力レファレンス、地域資料等）での情報交換等による効果という見方もできる。単年度の結果で減少の原因を結論付けるのは困難であるが、今後、区市町村立図書館に対し、改めてサービスの周知を図っていく。

[参考3] 区市町村立図書館におけるレファレンス質問受付数合計(東京都公立図書館調査より)

参考業務(レファレンス質問)受付件数			
	平成25年度	平成26年度	平成27年度
区部計	769,424	789,510	788,100
市町村計(島嶼含む)	1,034,065	1,086,309	1,103,120

※参考業務(レファレンス質問)の範囲は各館により異なる。

都職員から受付けた質問件数(指標11c)は前年度より減少しているが、利用人数は微増しており[参考4]、利用層は若干拡大しているといえる。しかし「都立図書館改善の方策」においても今後、取り組むべき都立図書館のサービスの1つの柱としており、更に利用の拡大を目指していく。

[参考4] 政策立案支援サービス受付(利用)人数 (事業概要より)

平成25年度1,065人 平成26年度1,077人 平成27年度1,088人

学校支援サービスとして学校から受け付けたレファレンス質問件数は前年度同様の低い数値となっている(指標11d)。理由として学校支援サービス自体の認知度が十分でないことがあげられるが、その他著作権上の制約や物流上の問題により、回答と併せて複写物の送付や資料提供を行うことが困難であることも一因である。

○ 資料提供について

学校に対する資料提供は、多摩図書館の児童・青少年資料サービスの一環として学校からの求めに応じ実施しているが、件数としては増加傾向にあり(指標12c)、潜在的なニーズが見込まれる。今後、多摩図書館移転を契機に新たな手法で資料提供を開始する計画があることから、併せて学校支援サービス自体の周知を図ることが必要である。

その他、区市町村立図書館に対する資料提供数は前述のレファレンスと同様に減少している(指標12a)。理由はレファレンスと同様に、個々の区市町村立図書館の蔵書が充実した、または区市町村立図書館間での相互貸借の進展等、様々なことが考えられるが、単年度で結論付けるのは困難である。

以上、非来館型サービスの指標の数値は一部を除いては全体的に減少傾向である。非来館型サービスの利用の拡大は、結果的に来館型サービスの利用拡大にも繋がることが考えられる。今後、サービス対象である区市町村立図書館や学校、都庁各局に対するサービスの周知を改めて図る必要がある。

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

○ 蔵書検索データベースについて

アクセス数は平成 26 年度に比べ大きく下がっている（指標 14）。平成 26 年度に一時的に機械的と思われる大量のアクセスがあったためである。平成 25 年度に比べると平成 27 年度のアクセス数は増加している。

○ ホームページについて

全ページへのアクセス数は減少している（指標 17）が、一因としては平成 26 年度末にページの精査を行ったことで不要なページが減少し、目的とするページに迅速に到達できるようになったという見方ができる。ホームページは平成 28 年度に詳細な分析を行い、より利用しやすいページを目指していく。平成 27 年度に良く利用されたページは以下の通りである[参考 5]。

よく利用されたページの上位には「利用案内」の他、都内公立図書館の情報やサービスを集約したページが多く見られる。

[参考 5] よく利用されたページトップ20

ページビュートップ20			ユニークユーザー数トップ20		
順位	ページ名	件数	順位	ページ名	件数
1	トップページ	1,018,070	1	トップページ	358,228
2	Tokyoアーカイブ	940,474	2	都立中央図書館 利用案内	197,154
3	都立中央図書館 利用案内	348,495	3	都立図書館 利用案内	55,197
4	都内公立図書館専用ページ	267,888	4	都立多摩図書館 利用案内	51,895
5	トップページ統合検索バナー	187,271	5	TOKYOアーカイブ	45,695
6	都立図書館 利用案内	97,961	6	東京の公立図書館情報	33,034
7	都立多摩図書館 利用案内	92,538	7	都内公立図書館一覧	30,987
8	東京の公立図書館情報	65,578	8	お知らせ全体	30,867
9	お知らせ全体	49,342	9	都内公立図書館専用ページ	21,541
10	都内公立図書館一覧	45,137	10	都立図書館Q&A	17,063
11	区市町村立図書館新聞雑誌総合目録	30,734	11	区市町村立図書館新聞雑誌総合目録	16,149
12	都立図書館Q&A	22,533	12	この本ありますか	10,283
13	住宅地図総合目録	22,273	13	登録利用者サービスのご案内	8,301
14	この本ありますか	12,358	14	住宅地図総合目録	8,279
15	こどもページ	11,847	15	ネット予約申し込み	7,661
16	登録利用者サービスのご案内	11,469	16	こどもページ	7,235
17	ネット予約申し込み	10,868	17	東京マガジンバンク	6,663
18	東京マガジンバンク	10,482	18	江戸・東京デジタルミュージアム	5,362
19	ビジネス情報サービス	9,936	19	江戸東京資料案内	4,739
20	江戸・東京デジタルミュージアム	9,103	20	動画で見る都立図書館	4,431

※ページビューは閲覧した延べ件数、ユニークユーザーは閲覧した人数

「Tokyo アーカイブ」に関しては平成 25 年度の公開以降、順調にアクセス件数が伸びている（指標 19）。特別文庫資料の図書、雑誌、テレビ等への掲載利用状況が平成 24 年度以降大きく増加しており[参考 6]、「Tokyo アーカイブ」での公開によって、通常は書庫に収蔵している貴重資料が求める利用者に発見されやすくなり、それが図書、雑誌、テレビ等で利用され、更に多くの方の目に触れるという相乗効果を生みだしている。

〔参考 6〕 特別文庫資料の図書、雑誌、テレビ等への掲載状況（業務統計より抜粋）

平成 24 年度 619 件 平成 25 年度 729 件 平成 26 年度 814 件 平成 27 年度 972 件

都立図書館のサービスを都内外の多くの方に利用していただくため、オンラインサービスは欠かせない。前述の「Tokyo アーカイブ」のように利用を伸ばしているページはあるものの、全体として指標の数値はほぼ横ばいの状況である。今後、ホームページの改善や図書館情報システムの改修を予定しており、それを契機とした指標の変動に注視する。

また「学校支援ページ」は、学校支援サービスの利用拡大に向けた取組とあわせ、より一層アクセス数の拡大を図る。

4 広報について

平成 27 年度より、都立図書館自体を PR する目的で潜在的利用者が多数集まるイベントや施設にブースを出展した（「東京国際ブックフェア」「みなと区民まつり」「都立図書館企画展示（都庁南展望室）」）。前年度までの資料展示より来場者数は少ないが、これらのイベントで初めて都立図書館を知った方の割合（指標 21b）は来場者数の 45% と高い数値を示しており、PR を目的とする事業としては一定の効果があったといえる。

企画展等を実施する際、都庁記者クラブへのプレス発表等により開催告知を行い、来場者を募っている。開催回数の減少に伴いプレス発表数が減少している一方で、メディア掲載件数（指標 22）及びマスコミ露出度（指標 23）はほぼ横ばいを維持している。今後も引き続き、多様な媒体を活用した効果的で効率的な広報が重要であると考えられる。

SNS では、企画展等の開催情報や休館情報に加えて、初めて都立図書館を利用する人向けのガイダンスや、「あいうえお」順で都立図書館サービスを紹介する連載など、閲覧者により親しみを感じてもらえるトピックを発信し、好評であった。都立図書館公式 Twitter のフォロワー数は 3 年連続で増加している。また、Facebook の発信回数の増加に伴い、リーチ数（記事を読んだ延べ人数）が倍増した（指標 24）。

広報については取組を強化してきたところであり、指標の数値に一部増加が見られるが、来館者数には未だ反映していない。

現在移転作業中である多摩図書館の開館も控えていることから、この機会を捉え、一層の広報の強化を図っていく。

5 利用者満足度について

「平成 27 年度利用実態満足度調査」による、都立図書館全体の重要度、満足度（指標 25）、蔵書の質・量に対する重要度、満足度（指標 26）は、全体として過年度と同様の傾向であり、著しい増減は見られない。また、区市町村立図書館を対象とする協力支援事業（研修会等 指標 29）の満足度も 3 年連続で 4 点台を上回る結果となっている。

レファレンス質問の回答内容、速さ、職員の対応についても、中央・多摩共に 3 点台後半と過年度と同じ傾向である（指標 27）。レファレンス質問については別途、実態把握のため事例の記録と分析をおこなっているが、蔵書の他にオンラインデータベースや、図書館で作成した各種ツール類（「地図目録」「新聞雑誌目録」）を用いて迅速に回答した事例が記録されている。カウンター等での直接的な対応はもちろんであるが、それ以外の日常的な蓄積も、利用者に満足頂くために引き続き重要である。

以上、全体を通して指標の極端な増減は見られない。

今後、新たなスタートを切る多摩図書館とともに、中央図書館においても、より多くの利用者に活用される図書館に向け、「都立図書館改善の方策」に基づき取組を着実に前進させることが必要である。

Ⅲ 指標一覧

項目		説明	平成25年度	平成26年度	平成27年度	備考	
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 中央 404,087人 多摩 962/日 273/日	381,158人 中央 894/日 多摩 271/日	354,379人 中央 853/日 多摩 229/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）	51,691件	44,011件	40,700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延べ時間及び総利用件数	10,085件 5,042時間	8,098件 4,049時間	9,411件 4,706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	125件 (5月サービス開始)	145件	376件	中央図書館のみ
	5	イベントへの年間来場者数	都立図書館が主催又は共催して館内で実施した企画展示、講演会への来場者総数	中央 38,679人 多摩 59,986人	中央 38,329人 多摩 34,621人	中央 37,357人 多摩 29,437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 6回 32,393人 多摩 6回 59,604人	中央 6回 31,836人 多摩 6回 34,385人	中央 4回 30,280人 多摩 6回 29,370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	中央 1回 5,644人 多摩 0回 0人	中央 1回 6,056人 多摩 0回 0人	中央 1回 6,010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 511人 多摩 0回 0人	H27新規事業
	7	講演会開催回数（館主催）	都立図書館が主催して実施した講演会等の開催回数と来場した人数	中央 20回 642人 多摩 2回 382人	中央 10回 437人 多摩 2回 236人	中央 14回 544人 多摩 1回 67人	
		講演会開催回数（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 1回 12人 多摩 0回 0人	H27新規事業
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	1,065人 16.5%	695人 13.7%	1,461人 22.3%		
9	図書館見学ツアーの参加者数	館内見学ツアーに参加した人数	中央 87人 多摩 298人	中央 107人 多摩 627人	中央 180人 多摩 131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 32件 194人 多摩 - 件 - 人	中央 30件 207人 多摩 - 件 - 人	中央 37件 212人 多摩 - 件 - 人	会議や研修に付随するものを除く	
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	32,735件	29,862件	28,828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	29,887件	27,031件	26,652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	494件	517件	222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	2,249件	2,250件	1,891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	105件 参考) 121件	64件 参考) 112件	63件 参考) 134件	
	12	資料提供	都立図書館から貸出した資料総数	85,597冊	86,537冊	84,125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	84,640冊	85,426冊	82,835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	783冊	819冊	781冊	
		c 学校支援	学校に対して貸出した資料の総数	40冊	149冊	377冊	多摩図書館のみ
		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	134冊	143冊	132冊	
	13	郵送複写サービス a 一般（電話、メール等）	上記のうち、一般の利用者から受け付けた件数	1,244件	1,073件	1,055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た枚数	6,713枚	8,012枚	6,163枚	

項目		説明	平成25年度	平成26年度	平成27年度	備考	
非 来 館 型 サ ー ビ ス の う ち 指 標 ラ イ ン サ ー ビ ス に 関 す る	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	7,337,603アクセス 4,023,164回	10,633,640アクセス 5,133,164回	8,521,963アクセス 4,487,937回	平成26年度は大量アクセス記録あり
	15	統合検索検索回数	統合検索への外部からの検索回数	2,869,198回	2,903,651回	2,811,459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	1,191,942 アクセス	1,084,975 アクセス	1,018,070 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	13,870,933アクセス (うち外国語ページ 18,839アクセス)	14,455,929アクセス (うち外国語ページ 22,560アクセス)	10,244,924アクセス (うち外国語ページ 21,343アクセス)	H26にページの精査を行っている。
	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)	5,404人	4,563人	4,415人	
	19	「Tokyoアーカイブ」アクセス数および掲載コンテンツ数	「Tokyoアーカイブ」の年間アクセス数および掲載コンテンツ数(年度末時点)	794,643アクセス 20,085件 (5月サービス開始)	913,276アクセス 22,043件	940,474アクセス 22,190件	
20	「学校支援ページ」アクセス数	「学校支援ページ」トップの年間アクセス数	2,996アクセス	3,242アクセス	2,525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人数	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 10,437人	1回 8,717人	3回 5,138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	679人 48.5%	611人 48.2%	1,474人 45.2%	
	22	メディア掲載件数	都立図書館がテレビ・ラジオ・新聞に取り上げられた数	96件(テレビ30件、 ラジオ26件、新聞40件)	59件 (テレビ13件、 ラジオ13件、新聞33件)	66件 (テレビ13件、 ラジオ9件、新聞44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	30回	19回	12回	
	23	マスコミ露出度	行事・展示会が新聞、ラジオ、テレビに取り上げられた回数	展示 20回 講演会等 10回 映画会 -	展示 24回 講演会等 10回 映画会 5回	展示 21回 講演会等 17回 映画会 1回	
	24	SNS利用状況(Twitter)	都立図書館公式Twitterのフォロワー数	7,028人	9,553人	10,813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)	23,276人	112,169人	255,916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 111回 Twitter 1,682回	Facebook 283回 Twitter 727回	Facebook 705回 Twitter 703回	H26に発信方法を変更	
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	重要度 4.39点 満足度 4.18点 (標本数1,961)	重要度 4.38点 満足度 4.20点 (標本数 1,855)	重要度 4.38点 満足度 4.23点 (標本数 1,852)	「都立図書館利用実態満足度調査」より
	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	中央 質 3.70点 量 4.05点 (標本数 1,510)	中央 質 4.08点 量 4.06点 (標本数 1,433)	中央 質 4.13点 量 4.08点 (標本数 1,510)	同上
			多摩 質 3.55点 量 3.49点 (標本数 451)	多摩 質 3.59点 量 3.53点 (標本数 422)	多摩 質 3.66点 量 3.53点 (標本数 345)	同上	
	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、回答の速さ、職員の対応に対する来館者の満足度	中央 内容 3.91点 速さ 3.93点 対応 3.96点 (標本数 1,510)	中央 内容 3.98点 速さ 3.99点 対応 4.04点 (標本数 1,433)	中央 内容 3.90点 速さ 3.89点 対応 3.94点 (標本数 1,507)	同上
			多摩 内容 3.76点 速さ 3.74点 対応 3.78点 (標本数 451)	多摩 内容 3.67点 速さ 3.68点 対応 3.78点 (標本数 422)	多摩 内容 3.72点 速さ 3.78点 対応 3.83点 (標本数 345)	同上	
	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 7,061)	3.9点 (標本数 6,330)	4.1点 (標本数 9,982)	各回のアンケート回答から集計
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 593)	4.6点 (標本数 458)	4.4点 (標本数 723)	各回のアンケート回答から集計	

※5段階評価