

| 項目                |                     | 説明  |   |
|-------------------|---------------------|---|---|
| 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                              |
|                   | 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）                   |
|                   | 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           |
|                   | 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                                 |
|                   | 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            |
|                   | 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）              |
|                   |                     | 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                  |
|                   |                     | 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           |
|                   | 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                  |
|                   |                     | 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            |
| 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 |   |
| 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  |   |
| 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                                  |   |
| 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                           |
|                   |                     | 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                     |
|                   |                     | b 協力支援  | 区市町村立図書館から受け付けた質問件数                             |
|                   |                     | 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                       |
|                   |                     | d 学校支援  | 学校から受け付けた質問総数<br>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 |
|                   | 12                  | 資料提供  | 都立図書館から貸出した資料総数                                 |
|                   |                     | a 協力支援  | 都内公立図書館に対し貸出した資料の冊数                             |
|                   |                     | 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                     |
|                   |                     | c 学校支援  | 学校に対して貸出した資料の総数                                 |
|                   |                     | 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                             |
|                   | 13                  | 郵送複写サービス<br>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                           |
|                   |                     | 郵送複写サービス<br>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                        |
|                   | 非来館型サービスに関するうちオンライン | 14  | 蔵書検索データベースアクセス数及び検索回数                           |
| 15                |                     | 統合検索検索回数  | 統合検索への外部からの検索回数                                 |
| 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                    |
| 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                    |
| 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）                       |
| 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）          |
| 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                                  |   |
| 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         |
|                   |                     | 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                  |
|                   | 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                       |
|                   |                     | （参考）プレス発表数  | 都庁記者クラブにプレス発表した数                                |
|                   | 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                     |
|                   | 24                  | SNS利用状況（Twitter）                                      | 都立図書館公式Twitterのフォロワー数                           |
| 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）                      |   |
| 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）                 |   |
| 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                         |
|                   | 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                         |
|                   | 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         |
|                   | 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）               |
|                   | 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            |