

平成28年度 東京都立図書館自己評価

平成 29 年 12 月

東京都立図書館

目 次

I	はじめに	1
II	平成28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
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28年度自己評価について

28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、28年12月の1階中央ホールのレイアウト変更及び展示コーナー新設の準備業務に伴い、28年度の企画展示や講演会等の実施回数の整理を行った。また、28年12月20日から12月26日まで、図書館情報システム機器更新のため休館した。

多摩図書館は、移転開館準備に伴い、28年7月20日から29年1月下旬まで、ごく一部の資料の閲覧サービスを除き、多摩図書館所蔵資料を使用したサービス（電話、文書、Eメールによるレファレンス、区市町村立図書館に対する貸出、蔵書検索等）を休止した。また講演会等の各種事業やイベントも休止した。

そのため、前年度との比較が困難な項目があることに留意する必要がある。

1 来館型サービスについて

○ 入館者数（指標1）

中央図書館の年間入館者数は前年度を下回っているが、これは図書館情報システム機器更新に伴う休館により開館日数が減少したことが原因であり、1日当たりの平均入館者数は2館とも前年度を上回った。特に29年1月29日に移転開館した多摩図書館の1月の平均入館者数は3,808人、2月は1,338人、3月は878人と高い数字となっている。

なお、28年度より「利用実態・満足度調査」において「外国人利用動向調査」（調査票は英語・中国語・韓国語）を新たに開始し、調査対象者（*目視による外国人）33名から29件の回答があった。来館の目的・理由は「学校や大学の勉強のため」（9件、31%）、「仕事に必要な情報収集のため」（6件、20.7%）が比較的多い。来館のきっかけとなった情報源は、「知人・友人からの紹介」（10件、34.5%）が最も多く、次いで「インターネットの情報」、「新聞・雑誌など」（いずれも4件、13.8%）である。

今後は入館者数を増やす取組を継続するとともに、これらの調査結果を踏まえ、外国人向けのサービス及びPR方法を検討する必要がある。

○ レファレンス質問件数（指標2）

図書館情報システムの機器更新に伴う休館及び多摩図書館の移転開館準備によるサービス縮小等が影響し、前年度を下回った。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、2館ともに前年度を若干上回ったが、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、全体の平均値（中央4.33、多摩4.21）に比べて低く、4点以下となっている[参考1]。

[参考1] レファレンスサービスの重要度 28年度

	中央	多摩
・内容	3.92	3.92
・速さ	3.8	3.75
・対応	3.93	4.0

また、レファレンスサービスを利用しない理由は、中央図書館は「自分自身で解決した」が最も多く、次いで「どういうものかわからない」となっている。多摩図書館は「どういうものかわからない」が最も多く、次いで「自分自身で解決した」となっている。

また、自分自身で解決した理由は、中央図書館は「事前に図書館HPで情報収集をして

きた」が最も多く、次いで「館内の蔵書検索パソコンやオンラインデータベースで調べた」となっている。多摩図書館は「本の配置がわかりやすい」が最も多く、次いで「館内の蔵書検索パソコンやオンラインデータベースで調べた」となっており、2館で傾向が異なっている[参考2]。

「(サービスが) どのようなものかわからない」利用者の割合については、2館とも前年よりも増えた(中央 24.9%→26.8%、多摩 28.6%→35.1%)。

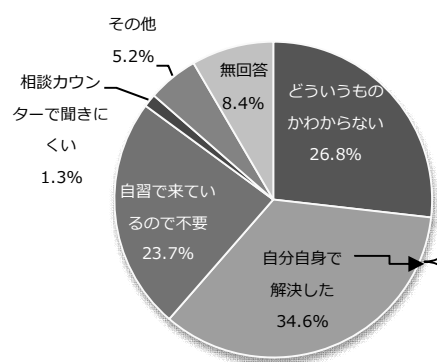
28年度は利用を増やすために、レファレンスサービスを案内するためのチラシの配布や館内サインの改善等を実施した。今後は図書館として、調査研究を目的とする人をどのように呼び込むのか、引き続き検討や取組を進めていく必要がある。

[参考2]平成28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(中央1,090名、多摩1,381名)への設問。

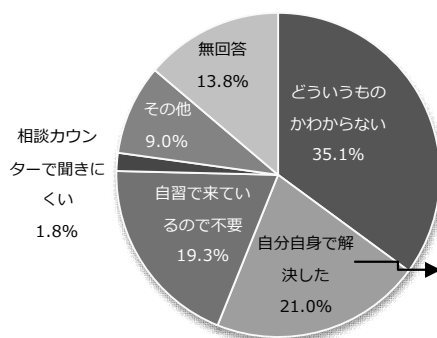
なお、利用経験がない割合は中央図書館が回答総数の61.9%、多摩図書館が65.9%。

<中央>



自分自身で解決した理由	件数	割合
事前に図書館HPで情報収集や蔵書検索をしてきた	146	38.7
本の配置がわかりやすい	85	22.5
図書館が作成した「知っていると便利」シリーズなどを参考にした	0	0.0
館内の蔵書検索パソコンやオンラインデータベースで調べた	123	32.6
その他	12	3.2
無回答	11	2.9
全体	377	100.0

<多摩>



自分自身で解決した理由	件数	割合
事前に図書館HPで情報収集や蔵書検索をしてきた	52	17.9
本の配置がわかりやすい	133	45.9
図書館が作成した「東京マガジンバンク知っていると便利」・「児童文学作家案内」などを参考にした	3	1.0
館内の蔵書検索パソコンやオンラインデータベースで調べた	71	24.5
その他	11	3.8
無回答	20	6.9
全体	290	100.0

○ 展示（指標 6）

中央図書館では、東京 2020 オリンピック・パラリンピックに関するシリーズ展示を新たに実施するなど、展示の内容や規模を見直し、都の施策や東京に関わるテーマの展示を中心に、企画展示 1 回、パネル展示 1 回、シリーズ展示 3 回を開催した。前年度の企画展示（4 回）と比して来場者数は減少した。個別に見ると、東京関連の企画展は 2 年連続で 1 万人を超えた（27 年度「東京の鉄道史—鉄道が築いた都市、東京—」、28 年度「東京凸凹地形—地形から見た東京の今昔—」）。多摩図書館は移転オープン記念展示「雑誌と絵本で世界を知る」に、19,350 名が来場した。満足度の数値はほぼ横ばいだが、個々の展示では「東京凸凹地形」（中央）が 4.3 点、「雑誌と絵本で世界を知る」（多摩）が 4.2 点と高い数値であった（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、来場者数が減少傾向にあるが、期間は短いものの安定的な来場者を得ている。

これらの他にも中央・多摩両館で、ミニ展示及びトピック展示[参考 3]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。中央図書館では、従来の閲覧室での展示のほかに、28 年 12 月から 1 階中央ホールに「オリンピック・パラリンピック」、「伝統・文化」、「日本に関する洋書（Books on Japan）」を紹介する展示コーナーを新規に設けた。また多摩図書館では、移転に伴い設けられた「展示エリア」、「展示ウォール」、「こどものへや」、「青少年エリア」、「児童研究書エリア」で展示を行っている。2 館ともより多くの方にご活用いただくための工夫を図っている。

[参考 3] ミニ展示・トピック展示

・中央

「ル・コルビュジェの建築」「東京都の感染症対策」「HOW TO IoT!」「家族と法」
「うつ病のメンタルヘルスケア」「決定！第 156 回芥川賞・直木賞」「漆（うるし）の美」

・多摩

「創刊号に見る昭和の時代 その 6 鉄道雑誌」「本で世界を旅しよう！アジア」
「伊勢志摩」「災害に備える仕事」「あの人を知るための『扉』 児童文学作家案内」

○ 講演会（指標 7）

中央図書館では、1 階中央ホールのレイアウト変更や展示コーナー新設に伴う業務等のため、講演会等を効率的・効果的に実施する必要があるとあり、相談会やミニ講座等の小規模なものを整理するなど、回数、テーマ等を精査した。その結果、ビジネス、東京のほか、伝統・文化、オリンピック・パラリンピック関連にテーマを絞り、計 4 回開催した。

回数が減少したため、全体の来場者数は減ったが、1 回当たりの平均来場者数は 90 名となり、小規模なものを除いた前年度の講演会及び公開講座 6 回の平均来場者数 61.5 名を上回った。今後は全体の来場者数を増やすことを念頭に、更に見直しを行う必要がある。

多摩図書館では、移転開館を記念してマガジンバンクや子供の読書に関する講演会等を 5 回開催し、合計来場者数は 611 名と前年度を大きく上回った。また、移転開館に伴いセミナールーム（200 名定員）が新設され、施設提供を伴う講演会の回数及び来場者数は大幅に増えた。

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）」のはオリンピック・パラリンピック講演会（「障害者スポーツの魅力とは何か？～東京 2020 大会に向けて～」）及び伝統・文化講演会（「華麗なる江戸城大奥の世界—仕事（オモテ）と生活（ウラ）」）が約 30%、著名人を講師としたビジネスリーダー講演会（「出口流 ビジネスに効く読書術」）では約 35%であり、都市・東京情報講演会（「東京凸凹地形散歩」）の約 25%に比べると高い割合となっている。テーマの多様さや著名人による講演会は、新規来館者の獲得に有用と言える。また、今後は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。

○ イベント全体の状況

年間来場者数は、中央図書館では前述の企画展示及び講演会の回数減等の理由により減少した。また、多摩図書館では移転業務により、大規模なイベントは29年1月以降の実施となったため減少している（指標5）。

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）はアンケート総数の約34%であり、前年度より大きく増加している。

○ 図書館見学ツアー（指標9）

中央図書館では、講演会と同様にレイアウト変更等の業務に伴い、内容や回数等を見直した。回数が半減したため（18回→9回）参加者数は大幅に減少したが、外国人利用者向けの新規サービスとして、都立図書館の基本的な利用方法や資料配置方法を案内する「英語による図書館ツアー（Library Tour in English）」を29年2月に実施し、10名が参加した。「英語の本がこんなにあるの知らなかった」「非居住者であっても使えることを知らなかった」等のコメントが寄せられ、外国人の方に都立図書館を知ってもらう良い機会となった。29年度も実施を2回予定している。

多摩図書館では、移転開館後の29年1月～3月に多様なテーマで全11回実施し、27年度の約3.2倍の426名が参加した。

ツアー参加者の満足度は中央で4.4、多摩で4.6と非常に高く、実施内容について一定の評価を得ていると言える。

○ その他

多摩図書館では「移転オープン記念映画会」として、2月5日に借り上げフィルム「舟を編む」を1日に3回上映するとともに、3月29日までの間、所蔵フィルムの中から来場者数の見込める劇映画と、短編ドキュメンタリーを併映した。この他に子供向けに短編アニメを組み合わせたプログラムを上映する子供映画会を6日間開催した。参加者は1,313名で、そのうち映画会を契機として都立図書館を知った割合はアンケート総数の約35%であり、新規利用者へのPR及び利用促進という視点では大いに成果があったと言える。

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、メール等で受付けたレファレンス質問件数は、多摩図書館では移転に伴うサービスの縮小や休館のため減少したが、中央図書館では増加した。増加したのは電話（1日平均63件→68件）で、他はほぼ横ばいである。レファレンスサービスを案内するためのチラシの配布や各種イベントの際のPRに、一定の効果があったと考えられる。

区市町村立図書館から都立図書館への質問件数（指標11b）は増加したが、26年度の件数と比較するとほぼ半減している。内訳は区立図書館（216件→111件）、多摩地区市町村立図書館（274件→151件）である。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。

都職員から受付けた質問件数（指標11c）は前年度より約18%増加しており、26年度とほぼ同じ件数である。

学校支援サービスとして学校から受付けた質問件数は、移転開館に伴い児童・青少年資料サービスを担当している多摩図書館がサービスを縮小、休止したこともあり、低い数値となっている（指標11d）。移転開館を機に、より一層学校との連携に努め、利用を増やしていく。

○ 資料提供

都職員への資料提供数は増加している（指標 12b）。

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、件数は年々増加し、26年度の約3倍である（指標 12c）。多摩図書館の移転開館に伴い、「こどものへや」「青少年エリア」「児童研究書エリア」等、対象やニーズに応じたスペースの設置、また英語の多読に適した図書を並べた「英語多読棚」の新設等を行った。今後もより一層学校支援サービスの周知を図っていく。

その他、都内区市町村立図書館及び都外公立図書館に対する資料提供数は減少している（指標 12a、12d）。多摩図書館の移転開館に伴い、一部資料の提供を休止していたこと等が要因と思われるが、引き続き経年で変化を見て行く。

以上、非来館型サービスの指標の数値は、一部に多摩の移転開館に伴うサービスの休止による減少が見られたものの、増加傾向にあるものも多い。今後もインターネット等の外部環境の充実に伴い、非来館型サービスの利用の需要は高まるとと思われる。対象ごとにニーズを的確に把握し、より適したサービスを実施すると同時に、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

アクセス数及び検索回数は、前年度に比べて増加している（指標 14）。一時的に機械的な大量アクセスがあった 26年度に比べても、アクセス数、検索回数ともに増加しており、特に 28年度第4四半期の蔵書検索回数の増加が著しい [参考 4]。図書館情報システムの機器更新に伴う検索画面バージョンアップ（28年12月）や、多摩図書館移転開館（29年1月）の影響があったのではないかと考えられる。

一方、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も影響しているのではないかと推測される（指標 15）。

[参考 4] 蔵書検索回数 平成 28 年度 四半期別

第1四半期（4-6月）：	1,313,599 件	第2四半期（7-9月）：	1,561,281 件
第3四半期（10-12月）：	1,576,299 件	第4四半期（1-3月）：	2,409,985 件

○ ホームページ

トップページへのアクセス数（指標 16）、全ページへのアクセス数（指標 17）は、前年度に比べて減少している。特に、全ページへのアクセス数は、26年度に比べると 34%減と大幅に減少している。26年度には、夏季に多摩図書館の「自由研究」関連ページへのアクセスが急増したことがあったが、その後、企業サイト等が類似コンテンツを掲載するようになり、同関連ページへのアクセス数が減少している。このことが、ページ全体のアクセス数減にも影響していると考えられる。

一方、多摩図書館の移転開館に関しては、広報を強化したほか、複数のマスコミで取り上げられたことなどもあり、28年度（特に 29年1月以降）は多摩図書館関連ページへのアクセス数が増加している [参考 5]。

さらに、登録利用者サービス利用人数（指標 18）は、前年度に比べ、約 7%増加している。館内外でのイベント実施時などに引き続き PR することによって登録者利用者の増を図りたい。

[参考 5] 多摩図書館 関係ページへのページビュー数			
	平成 27 年度		平成 28 年度
都立多摩図書館 利用案内	92,358 件	→	166,722 件
東京マガジンバンク	10,482 件	→	12,472 件
新多摩図書館のへや			62,095 件

「東京都立図書館デジタルアーカイブ (Tokyo アーカイブ)」に関しては、25 年度の公開以降アクセス数が伸びており、28 年度は前年度に比べて約 18%増となった（指標 19）。新たに木子文庫などの画像を追加したことにより、掲載コンテンツ数も前年度に比べて 3,000 点以上増加した。

また、図書、新聞、テレビ等の掲載許可件数が増加している [参考 6] ことから、当館の貴重資料が、多くの方の目に触れる機会が増えてきていると言える。

[参考 6] Tokyo アーカイブ 許可件数			
	平成 27 年度		平成 28 年度
総申請件数 *	972 件	→	938 件
掲載許可件数 **	783 件	→	829 件
	* 掲載以外の利用（複写等）などを含めた件数		
	** 掲載を許可した申請件数		

「学校支援ページ」については、28 年度は前年度に比べてアクセス数が大幅に増加し、約 86%増となった（指標 20）。これは、27 年度末に学校支援ページの構成を全面的に見直しリニューアルを行い、トップページにバナーを掲載したことによるものと考えられる。

蔵書検索については、28 年 12 月の図書館情報システムの機器更新以降、アクセス数及び検索回数が増加しているため、今後も指標の変動に注視する。

また、ホームページについては、28 年度・29 年度の 2 か年でリニューアル作業を実施しており、30 年 3 月に新ホームページを公開する予定である。リニューアルを機に、ユーザビリティやアクセシビリティの向上、コンテンツの充実を実現し、更なるアクセス数の拡大を図る。

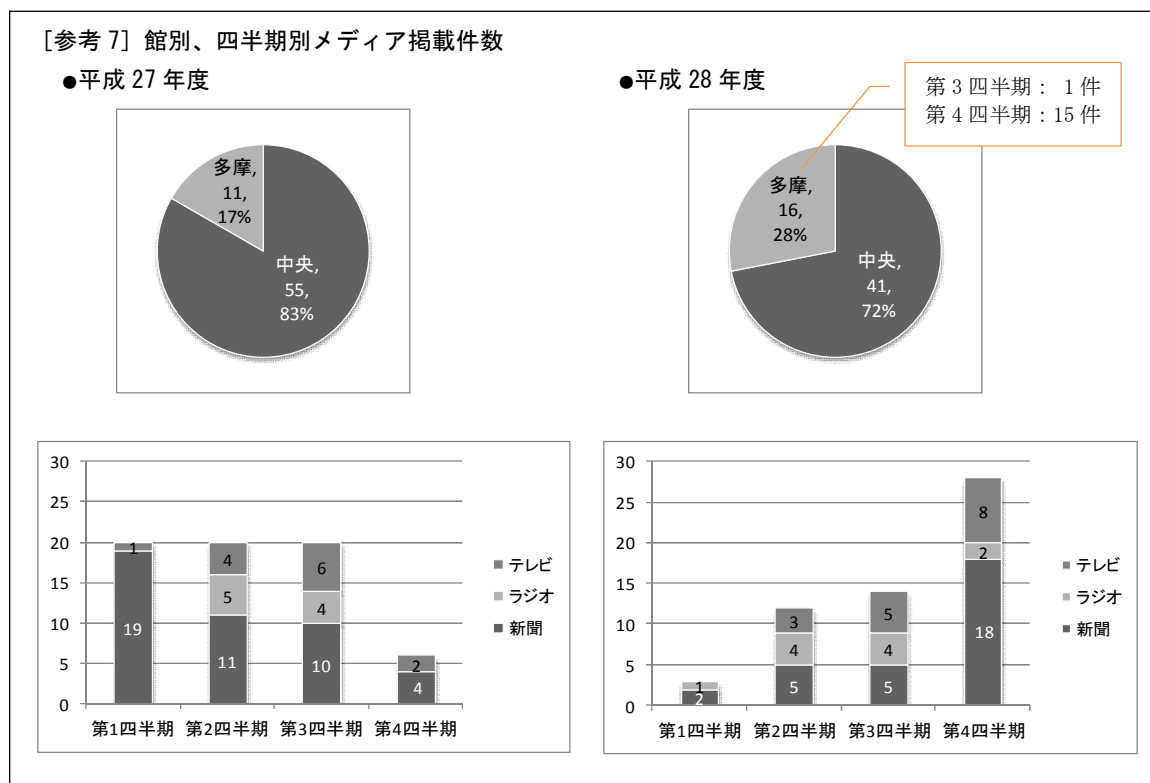
4 広報について

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。28 年度は、29 年 1 月に移転開館する多摩図書館の広報に重点をおき、主に多摩地域で行われるイベントへの出展を行った。

（「東京国際ブックフェア」「国分寺まつり」「青少年のための科学の祭典（小金井市）」「みんなで公園ピクニック（国分寺市）」）

イベントの回数は前年度に比べて増えているが、人数については、ブースへの来場者数を把握している 2 回分（「東京国際ブックフェア」「国分寺まつり」）のみを合計し記載している（指標 21a）。同様に、新規認知者数（指標 21b）も 2 回分の結果を示している（指標 21b）。これらの理由で前年度との比較は難しいが、新規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）、マスコミ露出度（指標 23）については、全体の件数は前年度に比べて少し減少している。その内訳を分析すると、第 1・2 四半期には出だしがふるわなかったが、29 年 1 月の多摩図書館移転開館に関連して多摩図書館が多くのメディアに取り上げられ、第 4 四半期に掲載が集中したことがわかる [参考 7]。28 年度第 1 四半期のメディア掲載件数減の要因としては、27 年度第 1 四半期のような連載記事掲載がなかったこと、小規模講演会等の減により第 1・2 四半期のプレス案件が少なかったことなどが考えられる。



SNS 利用状況、発信回数（指標 24）は、経年で見ると Twitter、Facebook ともにフォロワー数、リーチ数を伸ばしている。ツイート内容や表現方法の工夫、画像の活用等によって、今後、フォロワー数、リーチ数を更に増やすことができるのではないかと考えられる。

広報に関しては、28 年度は多摩図書館移転開館の機会を捉えて取組を強化した結果、第 4 四半期の多摩図書館の指標に顕著な増が見られた。今後も引き続き、都立図書館 2 館の認知度を高める取組が必要である。

また、第 27 期東京都立図書館協議会提言「世界都市・東京を支える情報センターを目指して—2020 年とその先へ向けた提言」（平成 29 年 2 月）でも「広報活動の刷新」が柱の一つとして提起されていることから、今後その事業化・具体的取組を進め、新たな視点や手法を加えた広報活動を積極的に展開することが必要である。

5 利用者満足度について

「平成 28 年度利用実態・満足度調査」は、中央図書館では 29 年 1 月に、多摩図書館では移転開館後の 29 年 2 月に実施した。多摩図書館では標本数が前年度よりも 608%増（345→2,097）と大幅に増え、中央図書館の標本数（1,761）を上回ったという点を、前提としておさえておく必要がある。

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 4 点台を維持しつつも、前年度比では若干低下した。

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下回ったものの 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、2 年続けて前年度を上回っている。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。

一方、資料に関わる項目で満足度が低いものとして「資料の探しやすさ」が挙げられる〔参考 8〕。自由意見でも「配列・分類の仕方など、わかりやすくしてほしい」という意見が複数寄せられているため、資料配置などは、今後更に改善・工夫が求められる部分である。

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、p.2 「1 来館者サービス」の「レファレンス質問件数」に記載したとおり、2 館ともに上昇傾向にある。利用形態やサービスに対するニーズなどを踏まえて、レファレンスサービスの PR や利用方法の周知の取組を更に進めていく必要がある。

〔参考 8〕「資料の探しやすさ 資料の配置」に対する満足度

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
中央	3.87 点	3.90 点	3.91 点
多摩	3.76 点	3.70 点	3.74 点

Ⅲ 指標一覧

項目		説明	平成26年度	平成27年度	平成28年度
来館型サービスに関する指標	1	入館者数（一般）	381,158人 中央 291,408(894/日) 多摩 89,750(271/日)	354,379人 中央 278,867(853/日) 多摩 75,512(229/日)	386,629人 中央 277,228(869/日) 多摩 109,401(373/日)
	2	レファレンス質問件数	44,011件	40,700件	38,428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 中央 8,098件 4,049時間 多摩 1,410件 705時間	中央 9,411件 4,706時間 多摩 1,426件 713時間	中央 9,228件 4,614時間 多摩 1,286件 643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 145件	376件	744件
	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（指標6と指標7の計） 中央 38,329人 多摩 34,621人	中央 37,357人 多摩 29,437人	中央 33,709人 多摩 26,952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 31,836人 多摩 6回 34,385人	中央 4回 30,280人 多摩 6回 29,370人	中央 5回 27,175人 多摩 2回 25,048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 6,056人 多摩 0回 0人	中央 1回 6,010人 多摩 0回 0人	中央 1回 5,354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	中央 1回 550人 多摩 0回 0人
	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 10回 437人 多摩 2回 236人	中央 14回 544人 多摩 1回 67人	中央 4回 360人 多摩 5回 611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	中央 6回 270人 多摩 25回 1,293人
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 695人 13.7%	1,461人 22.3%	1,776人 34.1%	
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 107人 多摩 627人	中央 180人 多摩 131人	中央 82人 多摩 426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 30件 207人 多摩 - 件 - 人 *多摩は見学ツアーに含まれる	中央 37件 212人 多摩 - 件 - 人 *多摩は見学ツアーに含まれる	中央 27件 248人 多摩 51件 892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 29,862件	28,828件	29,105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 27,031件	26,652件	26,568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 517件	222件	283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 2,250件	1,891件	2,231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 64件 参考）112件	63件 参考）134件	23件 参考）63件
	12	資料提供	都立図書館から貸出した資料総数 86,537冊	84,125冊	65,383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 85,426冊	82,835冊	63,856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 819冊	781冊	980冊
		c 学校支援	学校に対して貸出した資料の総数 149冊	377冊	461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 143冊	132冊	86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た件数 1,073件	1,055件	1,229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 8,012枚	6,163枚	6,795枚

項目		説明	平成26年度	平成27年度	平成28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	10,633,640アクセス 5,133,164回	8,521,963アクセス 4,487,937回	11,192,121アクセス 6,861,164回
	15	統合検索検索回数	統合検索への外部からの検索回数	2,903,651回	2,811,459回	2,795,375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	1,084,975 アクセス	1,018,070 アクセス	960,784 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	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)	9,595,672アクセス (うち外国語ページ 21,519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)	4,563人	4,415人	4,755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)	913,276アクセス 22,043件	940,474アクセス 22,190件	1,112,506アクセス 25,748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	3,242アクセス	2,525アクセス	4,707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	1回 8,717人	3回 5,138人	4回 2,860人 *人数はブース来場者数把握2回分計
		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	611人 48.2%	1,474人 45.2%	906人 30.8% *アンケート実施2回分の集計
	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	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)	57件 (テレビ16件、 ラジオ11件、新聞30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	19回	12回	15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 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	展示 23回 講演会等 12回 映画会 2回
	24	SNS利用状況(Twitter)	都立図書館公式Twitterのフォロワー数	9,553人	10,813人	12,478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)	112,169人	255,916人	387,589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 283回 Twitter 727回	Facebook 705回 Twitter 703回	Facebook 622回 Twitter 753回	
利用者満足度	25	都立図書館重要度・満足度	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)	重要度 4.26点 満足度 4.10点 (標本数 3,858)	
	26	満足度(蔵書の質・量)	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)	中央 質4.14点 量4.08点 (標本数 1,761)	
			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)	多摩 質3.81点 量3.68点 (標本数 2,097)	
	27	満足度(レファレンス質問)	中央 内容 3.98点 速さ 3.99点 応対 4.04点 (標本数 1,433)	中央 内容 3.90点 速さ 3.89点 応対 3.94点 (標本数 1,507)	中央 内容 3.98点 速さ 4.01点 応対 4.04点 (標本数 1,761)	
			多摩 内容 3.67点 速さ 3.68点 応対 3.78点 (標本数 422)	多摩 内容 3.72点 速さ 3.78点 応対 3.83点 (標本数 345)	多摩 内容 3.84点 速さ 3.83点 応対 3.91点 (標本数 2,097)	
	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)	3.9点 (標本数 6,330)	4.1点 (標本数 9,982)	4.0点 (標本数 6,017)
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	4.6点 (標本数 458)	4.4点 (標本数 723)	4.4点 (標本数 751)	