

令和5年度 東京都立図書館自己評価

令和6年10月

東京都立図書館

目 次

I	はじめに	・・・・・・・・・・	1
II	令和5年度自己評価について		
1	来館型サービスについて	・・・・・・・・・・	2
2	非来館型サービスについて	・・・・・・・・・・	5
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	・・・	6
4	広報について	・・・・・・・・・・	7
5	利用者満足度について	・・・・・・・・・・	9
III	指標一覧		

I はじめに

1 自己評価について

平成 20 年の図書館法改正により、「運営の状況に関する評価」が新たに規定された。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 令和 5 年度自己評価について

5 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、別途実施した各種調査の結果と併せて点検及び評価を行う。

1 来館型サービスについて

両館とも、4 年度は大規模改修工事とシステム再構築による休館や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策のための入館予約により入館者数を制限していた。5 年度は新型コロナウイルス感染症の位置づけが感染症法上の 5 類感染症に変更となった 5 月 8 日に入館制限を終了し、グループ閲覧室等の利用を再開した。中央図書館の入館制限は、在館上限人数 600 人だったのを終了し、座席数を 916 席から 932 席に増やした。多摩図書館の入館制限は、在館上限人数 175 人だったのを終了し、座席数を従来の 227 席に戻した。ようやく通常の開館日数、開館時間に戻って各種来館サービスを行った。

○ 入館者数（指標 1）

中央図書館の年間入館者数は、4 年度 108,610 人→5 年度 222,563 人で 4 年度の 204.9% となった。1 日平均は 4 年度 387 人→5 年度 681 人となった。多摩図書館の年間入館者数は、4 年度 47,988 人→5 年度 142,379 人で 4 年度の 296.7% となった。1 日平均は 4 年度 181 人→5 年度 435 人となった。両館とも、休館や入館者数を制限する対応が終了し、通常の開館に戻ったため、5 年度は大幅に増加した。

中央図書館では、1 階中央ホールの「話題の洋書コーナー」において、書評誌等で取り上げられた海外の「話題の本」や各分野の新作洋書、日本の伝統・文化や観光情報を紹介する「Books on Japan」、「Manga（外国語で読む日本の漫画）」「English & American Literature（英語で書かれた小説）」等を、2～3 カ月ごとにテーマを変えてミニ展示を行った。

中央図書館・多摩図書館の両館では、外国人対応をスムーズにできるようにするため、窓口に翻訳アプリや指さしマニュアルを常時設置している。また、6 年 3 月に、外国人にもわかりやすい、やさしい日本語版の利用案内の配布を開始した。

○ 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、中央図書館では、4 年度 13,579 件→5 年度 15,399 件で 4 年度の 113.4%、多摩図書館では 4 年度 5,706 件→5 年度 10,839 件と 4 年度の 190.0% となった。1 日平均では中央図書館では 4 年度 48 件→5 年度 47 件、多摩図書館では 4 年度 22 件→5 年度 33 件となった。

5 年度の通常開館に伴い、多摩図書館では、1 日平均の口頭によるレファレンス件数が元年度の水準に回復する傾向が見られるが、中央図書館では元年度の 60%程度にとどまっている。入館者数の推移と比較すると、多摩図書館は相関関係がみられるが、中央図書館は 5 年度分については異なっている。これは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による非来館サービスが浸透したことが影響していることが推察される。特に中央図書館については、レファレンスの活用に関して積極的な広報活動を行い、利用者への周知を図っていく。

○ オンラインデータベース利用状況（指標 3）電子書籍端末利用状況（指標 4）

オンラインデータベース利用状況について、中央図書館では、4 年度 6,299 件→5 年度 9,601 件で 4 年度の 152.4%、多摩図書館では 4 年度 1,165 件→5 年度 2,547 件と 4 年度の 218.6%となった。5 年 1 月から開始したオンラインデータベース利用予約システムで、スタッフを介さずに利用可能となるなど、利用者にとってより利便性の高い環境となったことと、入館者数の増加が影響していると考えられる。

電子書籍端末利用状況について、中央図書館では、4 年度 617 件→5 年度 1,389 件と 4 年度の 225.1%、多摩図書館では 4 年度 258 件→5 年度 353 件と 4 年度の 136.8%となった。5 年度に館内のデジタルサイネージと web 上で、DigitalBookShelf（デジタルブックシェルフ、都立図書館所蔵資料のヴァーチャル書架）を公開したため、電子書籍が利用者の目に触れる機会が増えたことが利用喚起の一因になったと考えられる。

○ 展示（指標 6）

中央図書館は 5 年度 2 回 15,469 人となった。中央図書館では、8 月から 10 月まで「本でたどるエジプトー古代文明から現代の暮らしまでー」を開催した。ヒエログリフ体験コーナーや民族衣装試着コーナーなどを設け、小中学生の夏休み自由研究にも使用できるよう、すべての解説パネルにふりがなを付し、好評だった。中央図書館開館 50 周年を記念して、12 月から 3 月まで「図書館の図書館展」を開催した。区市町村立図書館への協力事業や、都内の各図書館の紹介など、都立図書館の役割に焦点を当てた展示とした。また、関連企画としてミニ展示「50 年前の新着資料」、「デビュー 50 周年のマンガ家たち」を実施した。

中央図書館では毎年、東京文化財ウィークの特別公開事業に参加し企画展示を実施しており、10 月 28 日から「描かれた江戸城」を開催した。江戸城で行われた行事や儀式を中心に、図面や浮世絵、絵図を活用して紹介した。4 年ぶりのリアル展示で盛況となった。

このほか、各国の大使館等主催で 5 つの展示を実施した。

多摩図書館の数は、5 年度 2 回 23,879 人となった。7 月から 9 月まで、「みなさんの選書を応援しますー都立多摩図書館のおすすめ本ー」を開催した。多摩図書館が選んだ子供の本等を子供の年代や図書の種類ごとに展示し、学校図書館等での図書選定の参考としてもらった。関連イベントとして都立学校教職員対象の「授業で役立つ！ブックトーク講座」、都立学校新任学校司書対象の「学校支援ガイダンス付き見学ツアー」を実施し、好評だった。毎年実施している都立特別支援学校教職員対象の「学校図書館選書等相談会」では企画展示の展示資料も併せて選書の参考としてもらった。また、10 月から 12 月まで東京マガジンバンク企画展示「Music Magazine Fes. ～音楽雑誌を楽しもう♪～」を開催した。所蔵する音楽関係雑誌を一堂に展示したほか、音楽雑誌の編集部からいただいたメッセージを紹介した。関連展示として「創刊号に見る音楽雑誌」をウォール展示した。[参考 1]

[参考 1]企画展示一覧

展示名	連携先等	人数	日数	館
本でたどるエジプト ー古代文明から現代の暮らしまでー	後援) エジプト大使館 文化・教育・科学局 協力) JICA	7,729	59	中央
東京都立中央図書館 50 周年記念企画展示 「図書館の図書館展」		7,740	78	中央
東京文化財ウィーク 2023 参加企画展 「描かれた江戸城」	東京都教育委員会 (東京文化財ウィーク)	4,901	15	中央

みなさんの選書を応援します ー都立多摩図書館のおすすめ本ー		14,595	67	多摩
東京マガジンバンク企画展示 「Music Magazine Fes. ～音楽雑誌を楽しもう♪～」		9,284	79	多摩

○ 講演会（指標 7）

中央図書館では、4 年度 1 回 102 人→5 年度 1 回 162 人で 4 年度の 158.8%となった。5 年度は「図書館の旅 過去・現在・未来への探求」を YouTube ライブ併用により開催した。日本の公共図書館の歴史や、東京のほか全国各地の図書館の取組の現状について紹介する内容だった。新規認知者数はアンケートを回収できた 102 人中 11 人となり、新規認知者の割合は 10.8%であった。

多摩図書館では、4 年度 1 回 52 人→5 年度 2 回 193 人で 4 年度の 371.2%となった。東京マガジンバンクカレッジ関連の講演会は、1 つ目が「ワールドカップを楽しもう！ 女子サッカー＆ラグビーの読み方・楽しみ方」で 113 名が参加した。新規認知者数はアンケートを回収できた 90 人中 24 人で、新規認知者の割合は 26.7%と高い値となった。2 つ目は web 会議ツールを活用したオンライン方式による「『大学ゼミ×雑誌』成果発表会 2024」を開催し、80 人が参加した。このイベントでの新規認知者数は 1 人だった。

都立図書館の施設を利用して他機関が実施した講演会等については、尾木直樹都立図書館名誉館長のトークイベントが東京都教育委員会主催で行われるなど、4 年度に比較して活発な活用が見られた。

中央図書館では、5 年度は 3 回で 122 人の参加だった。こどもの日トークイベント「「図書室で暮らしたい」ふたりの話」は、尾木直樹都立図書館名誉館長と作家の辻村深月氏のイベントで 78 名が参加した。

多摩図書館では、トークイベント「ゾロリの生き方 ～諦めないヒーローのひみつ～」で、尾木直樹都立図書館名誉館長と作家の原ゆたか氏のイベントを開催し 121 名の参加があった[参考 2]。このほか、多摩図書館のセミナールーム（最大収容人数 216 人）は、5 年度は他機関による講演会等が 120 回行われた（施設提供）。参加者数は 6,493 人となった。

[参考 2]講演会一覧

講演会名	連携先等	人数	館
東京都立中央図書館 50 周年記念公開講座「図書館の旅 過去・現在・未来への探求」		162	中央
「ワールドカップを楽しもう！ 女子サッカー＆ラグビーの読み方・楽しみ方 『Number』をつくってきた編集者、スポーツジャーナリストに誌面作りの魅力を聞く」		113	多摩
「『大学ゼミ×雑誌』成果発表会 2024～雑誌と社会のかかわりについて考えよう～」		80	多摩
こどもの日トークイベント「「図書室で暮らしたい」ふたりの話」	主催）東京都教育委員会	78	中央
トークイベント「ゾロリの生き方 ～諦めないヒーローのひみつ～」	主催）東京都教育委員会	121	多摩

○ 来場者新規認知者数及び割合（指標 8）

講演会や図書館ツアー等、館内のイベントでアンケートを回収できた 1,906 人のうち、404 人が新規認知者だった。4 年度 32 人→5 年度 404 人で 4 年度の 1262.5%となった。

○ 図書館見学ツアー（指標 9） 参観・見学（指標 10）

図書館見学ツアーについて、中央図書館では、4 年度 2 回 16 人→5 年度 14 回 151 人で 4 年度の 943.8%となった。多摩図書館は、4 年度 3 回 26 人→5 年度 5 回 56 人で 4 年度の 215.4%となった。各館とも無回答を除くとアンケート回答者全員が「とても良かった」「良かった」と回答し、満足度が高かった。

参観・見学の受入件数・人数は、中央図書館では、4 年度 8 件 34 人→5 年度 12 件 110 人で 4 年度の 323.5%となった。多摩図書館は、4 年度 6 件 69 人→5 年度 16 件 402 人で 4 年度の 582.6%となった。

○ その他のイベント等

中央図書館では、図書館総合展のサテライト会場として、10 月 28 日に図書館 LARP（Live Action Role Playing）「BOOK WORLD」を開催し、ゲームを通じた新たな図書館学習について実演を行った。参加者 19 名、見学者 6 名で、参加者はゲームを通じて図書館資料そのものの魅力を発見し、情報を整理、発信する体験をした。このほか、港区ミュージアムネットワーク参加館によるスタンプラリー「2023 ミナコレ」への参加、港区事業「いきいきミュージアム巡り」への協力を行った。

多摩図書館では特別支援学校対象の学校図書館選書等相談会を行い、12 校 24 名が参加した。このほか、映画上映会を実施し、参加者は 9 回で合計 358 人だった。

今後も引き続き、企画展示をはじめとするイベントを実施していくとともに、レファレンスを中心としたサービスの充実に力を入れていく。

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）

電話等で受け付けたレファレンス質問件数（指標 11a）は、総件数が 4 年度 31,912 件→5 年度 33,686 件で 4 年度の 105.6%、1 日平均が 4 年度 115 件→5 年度 103 件で 4 年度の 89.6%となった。電話は 1 日平均が 4 年度 100 件→5 年度 91 件で 4 年度の 91.0%、メールは 1 日平均が 4 年度 15 件→5 年度 13 件で 4 年度の 86.7%となった。電話の件数は、中央図書館、多摩図書館とも、元年度の水準に戻っている。

区市町村立図書館等から都立図書館への質問件数（指標 11b）は 4 年度 208 件→5 年度 182 件と 4 年度の 87.5%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、4 年度 2,573 件→5 年度 3,166 件と 4 年度の 123.0%となった。一定の認知は得られているサービスといえる。今後は、引き続きサービス対象者に対する広報メールの一斉送信を行うとともに、新たに「政策立案支援サービスの効果的な使い方」を示すスライド資料を作成し、ホーム

ページ上で公開するなど、効率的・効果的な広報を実施する。

学校支援サービスとして学校から受け付けた質問件数（指標 11d）は、4 年度 18 件→5 年度 26 件と 4 年度の 144.4%となった。例年 20 件から 30 件程度で推移している。

○ 資料提供（指標 12）

区市町村立図書館に対して貸出した資料数は、4 年度 58,496 冊→5 年度 60,682 冊と 4 年度の 103.7%となった（指標 12a）。4 年度は図書館情報システム更新により貸出できない期間が発生したが、5 年度に元に戻ったと考えられる。

都職員へ貸出した資料数は 4 年度 897 冊→5 年度 1,092 冊と 4 年度の 121.7%となった（指標 12b）。今後も政策立案支援サービスの内容について周知を図っていく。

5 年度は、学校への資料提供は無かった（指標 12c）。都立図書館では、都立特別支援学校における読書・学習活動推進に寄与するため、都立特別支援学校への図書セット貸出を検討中である。

都外公立図書館等への貸出した資料数は、4 年度 89 冊→5 年度 126 冊と 4 年度の 141.6%となった（指標 12d）。所蔵していない資料に対し利用者から要望があった場合、都外公立図書館等との間で相互に資料の貸借を行っている。また、大学図書館へも貸出を行っている。

○ 郵送複写（指標 13）

一般の利用者への提供件数については、4 年度 476 件→5 年度 448 件と 4 年度の 94.1%となった（指標 13a）。また、都職員への提供枚数は 4 年度 6,265 枚→5 年度 7,307 枚と 4 年度の 116.6%となった（指標 13b）。

5 年度は、非来館型の多くのサービスは利用増となった。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。今後もニーズに合ったサービスを検討し実施すると同時に、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（指標 14）統合検索（指標 15）

蔵書検索データベースアクセス数は 4 年度 15,545,797 アクセス→5 年度 27,640,520 アクセスと 4 年度の 177.8%、検索回数は 4 年度 8,994,800 回→5 年度 10,310,887 回と 4 年度の 114.6%となった（指標 14）。5 年度に館内のデジタルサイネージと web 上で、Digital BookShelf（デジタルブックシェルフ、都立図書館所蔵資料のヴァーチャル書架）を公開し、蔵書へのアクセスポイントを増やしたことで、蔵書検索データベースのアクセス件数も増加したと考えられる。検索回数は、年度により増減はあるが、平成 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。

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、4 年度 2,006,151 回→5 年度 2,067,975 回と 4 年度の 103.1%となった（指標 15）。今後も指標の変動を注視していく。

○ ホームページ（指標 16、17、18、19、20）

トップページへのアクセス数（指標 16）は 4 年度 693,579 アクセス→5 年度 750,012 アクセスと 4 年度の 108.1%となった。全ページアクセス数（指標 17）としては、4 年度 3,890,502 アクセス→5 年度 4,044,007 アクセスと 4 年度の 103.9%となった。

そのうち外国語ページについては 4 年度 23,636 アクセス→5 年度 47,622 アクセスと 4 年度の 201.5%となった。外国語の情報を求める利用者のために、臨時休館等の重要な情報は外国語ページでも発信するよう留意している。また、5 年 3 月に、外国人にもわかりやすい、やさしい日本語版のホームページを公開し、5 年度は 2,939 アクセスとなった。

登録利用者サービス利用人数（指標 18）は、4 年度 8,329 人→5 年度 9,042 人と、4 年度の 108.6%となった。4 年度は大規模改修工事とシステム再構築による休館や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策のための入館者数の制限があったが、5 年度は通常の開館に戻り活発な利用となったと考えられる。

「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、4 年度 480,942 アクセス→5 年度 561,373 アクセスと 4 年度の 116.7%となった（指標 19）。TOKYO アーカイブは、東京都立図書館がデジタル化した、江戸・東京関係資料の画像を検索・閲覧できるデータベースである。3 年度末に、著作権が消滅しているものについてパブリックドメインを表示し、利用の申し込み手続きを不要にすることにより、画像のオープンデータ化を実施した。また、主な公開資料である特別文庫室所蔵の貴重資料については、3 年 11 月に蔵書検索上で全資料を検索可能にし、TOKYO アーカイブで画像を公開している資料は、蔵書検索から TOKYO アーカイブにリンクできるようにした。これらのことから、5 年度は 4 年度に引き続きアクセス数が増加したと考えられる。なお、TOKYO アーカイブは 4 年に、日本のデジタルアーカイブを横断検索できるジャパンサーチとの連携を開始した。6 年 1 月から 3 月までのジャパンサーチからの流入数は 1,189 件となり、6 年 1 月から 3 月までの全体のアクセス数 164,366 件の 0.72%を占めた。

※パブリックドメインとは、著作物などの知的創作物について、知的財産権が発生していない状態または消滅した状態のこと。

「学校支援ページ」については、4 年度 2,941 アクセス→5 年度 4,213 アクセスと 4 年度の 143.3%となった（指標 20）。

非来館型サービスのうちオンラインサービスは、すべての数値が増加した。今後もコンテンツの充実により、更なる利用増を図っていく。

4 広報について

○ 館外で実施したイベント（指標 21）

都立図書館の認知度向上と利用促進のため、来場者が多く集まる館外でのイベントに都立図書館ブースを出展している。5 年度は、23 区で 2 回（「エコライフ・フェア MINATO」、「みなと区民まつり」）、イベントへの出展を行った。アンケートに回答した来場者の新規認知者数の合計は 210 人で、その割合は 23.8%となった。今後も館外イベントへの出展により幅広い層に PR していく。

○ メディア掲載件数（指標 22）

メディア掲載件数は4年度 101 件→5年度 234 件と4年度の 231.7%となった。イベント件数が増加したためと考えられる。

○ マスコミ露出度（指標 23）

展示は4年度 23 回→5年度 74 回、講演会等は4年度 39 回→5年度 79 回、映画会は4年度 2 回→5年度 19 回と、4年度と比較すると増加した。イベント件数が増加したためと考えられる。

○ SNS（指標 24）

SNS 利用状況及び発信回数は、X（旧 Twitter）の発信数が4年度 468 回→5年度 593 回と4年度の 126.7%となった。Facebook の発信数は4年度 293 回→5年度 566 回と4年度の 193.2%で、記事を読んだ延べ人数を表すリーチ数も 199,076 人で4年度の 164.8%となった。リーチ数の増加は発信数に比例しているものと考えられる。なお、都立図書館公式 Twitter は5年2月の東京都公式 Twitter 再編により運用を停止し、再編された 19 アカウントのいずれかで発信している。利用者の反応が大きかった投稿は[参考 3][参考 4]のとおり。なお、このほか、5年は関東大震災から 100 年を迎えたため、中央図書館と多摩図書館で行ったミニ展示の発信を「東京都 防災」アカウントで行い、反応が大きかった。

※Twitter は5年7月24日に X へ名称変更した。

[参考 3]5年度の X（旧 Twitter）「子供・教育」アカウントインプレッション数（ポストが他のユーザーのタイムライン上に表示された回数）上位の投稿

第1位	29,867	「キュレーターバトル 参戦！」と題し、浦島太郎の一場面で亀たちの芸の様子を紹介した記事 浮世絵の「兎絵」で参加した回も 26,000 以上のインプレッション数となった。
第2位	26,922	都営バス 100 周年に関連して「TOKYO アーカイブ」から、1936 年の東京のバス路線図を紹介した記事
第3位	17,089	国立国会図書館のレファレンス協同データベースへの寄与により 15 回目の御礼状をいただいた記事

[参考 4]5年度の Facebook リーチ数（記事を読んだ延べ人数）上位の投稿

第1位	5,663	山本理顕氏のプリツカー賞受賞に関連した展示の記事
第2位	2,017	都立中央図書館 50 周年記念展示「図書館の図書館展」に関連して開館当時のエントランスと中央ホールを写真で紹介した記事
第3位	1,588	「新着図書紹介」シリーズの一つとして『Aging』土田ヒロミ著を紹介した記事

今後も、さまざまな資料やサービスについて、効果的なタイミングで発信していくことにより、図書館の認知度向上につなげる。

5 利用者満足度について

「令和 5 年度 都立図書館利用実態・満足度調査」は、5 年 11 月に実施した（4 年度は未実施）。

都立図書館に対する来館者の重要度、満足度（指標 25）は、中央図書館、多摩図書館とも、5 点満点中 4 点台と高い値を維持している。

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、多摩図書館とも、4 点台で高い数値を維持している。他のサービスに比べても蔵書の質・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。

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 点台で、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 4.41、多摩 4.55）に比べて低くはあるものの、高い値を維持している[参考 5]。利用者にとって重要度が高い状態であることを念頭に、より一層満足度向上に向けて取り組んでいく必要がある。

[参考 5]レファレンスサービスの重要度

	中央	多摩
回答の内容	3.93	3.91
回答の速さ	3.85	3.86
職員の応対	4.00	4.00

○ メールによるレファレンスの満足度（指標 28）

都立図書館では、メールによるレファレンスサービスを実施しており、主に東京都内に在住・在勤・在学する利用者から、申込みを受け付けている。

指標の元となるアンケートの実施方法としては、メールによるレファレンス回答を送信する際に、回答の末尾にホームページ上のアンケートページのリンクを示し、入力していただいた。5 点満点で 4 年度 4.9 点→5 年度 4.9 点と高い値となった。今後も利用者に満足いただけるような回答の作成に努めていく。

○ 行事・展示会に対する来場者の満足度（指標 29）

5 点満点で 4.4 点と前年度同様に高い値となった。引き続き行事・展示会について充実に努めていく。

○ 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（指標 30）

5 点満点で 4.6 点と前年度と同様に高い値となった。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。

Ⅲ 指標一覧

項目			説明	令和5年度	令和4年度	令和3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	364,942(1,116/日)人 中央 222,563(681/日)人 多摩 142,379(435/日)人	156,598(568/日)人 中央 108,610(387/日)人 多摩 47,988(181/日)人	151,725(575/日)人 中央 105,696(418/日)人 多摩 46,029(158/日)人
	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）	26,238(80/日)件 中央 15,399(47/日)件 多摩 10,839(33/日)件	19,285(70/日)件 中央 13,579(48/日)件 多摩 5,706(22/日)件	17,384(66/日)件 中央 12,243(48/日)件 多摩 5,141(18/日)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 9,601件 2,405時間 多摩 2,547件 1,274時間	中央6,299件 2,757時間 多摩1,165件 583時間	中央7,169件 3,585時間 多摩 934件 467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 1,389件 多摩 353件	中央 617件 多摩 258件	中央 643件 多摩 182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 13回 23,588人 多摩 5回 24,193人	中央 2回 8962人 多摩 3回 52人	中央 4回 7,288人 多摩 2回 207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 2回15,469(113/日)人 多摩 2回23,879(164/日)人	中央 0回 0(0/日)人 多摩 2回 0(0/日)人	中央 2回 6,266(56/日)人 多摩 0回 0(0/日)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 4,901(327/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	中央 1回 8,860(64/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	中央 0回 0(0/日)人 多摩 0回 0(0/日)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 5回 2,934人 多摩 0回 0人	中央 0回 0(0/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	中央 2回 1,022(60/日)人 多摩 0回 0(0/日)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 1回 162(162/日)人 多摩 2回 193(97/日)人	中央 1回 102(102/日)人 多摩 1回 52(52/日)人	中央 0回 0(0/日)人 多摩 2回 207(104/日)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 3回 122人 多摩 121回 6,614人 （多摩：有料貸出含む）	中央 0回 0人 多摩 44回 1,363人 （多摩：有料貸出）	中央 0回 0人 多摩 65回 1,786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	404人 21.2%	32人 24.8%	28人 15.7%
	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 14回 151人 多摩 5回 56人	中央 2回 16人 多摩 3回 26人	中央 0回 0人 多摩 0回 0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 12件 110人 多摩 16件 402人	中央 8件 34人 多摩 6件 69人	中央 1件 4人 多摩 8件 112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	37,060件	34,711件	41,586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	33,686件 1日平均 電話91件 その他13件	31,912件 1日平均電話100件 その他15件	38,990件 1日平均電話127件 その他22件
		b 協力支援	区市町村立図書館等から受け付けた質問件数	182件	208件	195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	3,166件	2,573件	2,377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	26件 （参考）29件	18件 （参考）20件	24件 （参考）18件
	12	資料提供	都立図書館から貸出した資料総数	61,900冊	59,482冊	66,108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	60,682冊	58,496冊	65,060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	1,092冊	897冊	980冊
		c 学校支援	学校に対して貸出した資料の総数	0冊	0冊	0冊
		d 都外公立図書館	都外公立図書館等に対し貸出した資料の冊数	126冊	89冊	68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	448件	476件	903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	7,307枚	6,265枚	9,162枚

項目			説明	令和5年度	令和4年度	令和3年度
非 来 館 型 サ ー ビ ス の う ち 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	27,640,520 アクセス 10,310,887回	15,545,797アクセス 8,994,800回	18,032,456アクセス 10,622,224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	2,067,975 回	2,006,151回	2,875,616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	750,012 アクセス	693,579 アクセス	784,313 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	4,044,007アクセス (うち外国語ページ47,622アクセス)	3,890,502アクセス (うち外国語ページ 23,636ア クセス)	4,563,791アクセス (うち外国語ページ 21,958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）	9,042人	8,329人	8,422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）	63,794 件 561,373 アクセス	61,413件 480,942アクセス	59,578件 414,382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	4,213アクセス	2,941アクセス	2,757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	2 回 890人 *人数はエコライフフェアは館内スタンブラリー参加者数、みなと区民まつりは、2 日間実施したアンケート回収数	2回 424人 *人数は2日間実施したアンケート回収数	0回 0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	210人 23.8%	108人 25.5%	0人 0%
	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	234件 (テレビ10件、ラジオ23 件、 新聞17件、雑誌・広報誌・Web 等184件)	101件 (テレビ10件、ラジオ12件、新聞 7 件、雑誌・広報誌・Web等 72 件)	69 件 (テレビ 6件、ラジオ12件、新 聞14件、雑誌・広報誌・Web等 37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	8回	8回	6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 74回 講演会等 79回 映画会 19回	展示 23回 講演会等 39回 映画会 2回	展示 8回 講演会等 17回 映画会 0回
	24	SNS利用状況（Twitter）	都立図書館公式Twitterのフォロワー数	アカウント再編に伴い廃止	15,668人	15,162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）	199,076人	120,780人	119,519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 566回 X(旧Twitter) 593回	Facebook 293回 Twitter 468回 *東京都 子供・教育アカウント：371回、 東京都 子供・教育アカウント：97回	Facebook 221 回 Twitter 268 回
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 4.47点 満足度 4.42点 (標本数 1,970)	実施せず	重要度 4.45点 満足度 4.39点 (標本数 2,606)
	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 4.31点 量 4.27点 (標本数 1,157)	実施せず	中央 質 4.30点 量 4.22点 (標本数 1,958)
				多摩 質 4.13点 量 4.07点 (標本数 813)	実施せず	多摩 質 4.16点 量 4.04点 (標本数 648)
	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、回答の早さ、職員の対応に対する来館者の満足度	中央 内容 4.13点 早さ 4.14点 応対 4.17点 (標本数 1,157)	実施せず	中央 内容 4.17点 早さ 4.17点 応対 4.24点 (標本数 1,958)
				多摩 内容 4.16点 早さ 4.17点 応対 4.17点 (標本数 813)	実施せず	多摩 内容 4.11点 早さ 4.14点 応対 4.19点 (標本数 648)
	28	満足度 （メールレファレンス質問）	メールレファレンス質問に係る回答の内容に対する利用者の満足度	4.9点 (標本数 240)	4.9点 (標本数 206)	4.8点 (標本数 119)
	29	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）	4.4点 (標本数 1,906)	4.4点 (標本数 129)	4.4点 (標本数 178)
	30	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 582)	4.3点 (標本数555)	4.4点 (標本数 328)