

令和6年度 東京都立図書館自己評価

令和7年11月

東京都立図書館

目 次

| | | | |
|-----|--------------------------|------------|----|
| I | はじめに | ・・・・・・・・・・ | 1 |
| II | 令和6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 | ・・・・・・・・・・ | 6 |
| 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 | ・・・ | 7 |
| 4 | 広報について | ・・・・・・・・・・ | 8 |
| 5 | 利用者満足度について | ・・・・・・・・・・ | 10 |
| 6 | 成果に関する質的評価の検討 | ・・・・・・・・・・ | 11 |
| 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 6 年度自己評価について

令和 6 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

○ 入館者数（指標 1）

中央図書館の年間の入館者数は、令和 5 年度 222,563 人→令和 6 年度 280,668 人で令和 5 年度の 126.1%となった。1 日平均は令和 5 年度 681 人→令和 6 年度 861 人となった。多摩図書館の年間の入館者数は、令和 5 年度 142,379 人→令和 6 年度 161,190 人で令和 5 年度の 113.2%となった。1 日平均は令和 5 年度 435 人→令和 6 年度 494 人となった。令和 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 日に両館とも入館制限を終了し、グループ閲覧室等の利用を再開した。令和 6 年度は通年で通常の開館に戻ったため増加した。

外国人への対応としては、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」や各分野の新着洋書を紹介している。また、日本の伝統・文化や観光情報を紹介するミニ展示を 2~3 カ月ごとにテーマを変えて実施している。令和 6 年度は、「Origami」、「KIMONO」、「Ninja & Samurai」等のミニ展示を行った。

また、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、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行っている。令和 7 年 3 月には、外国人に対する広報として、やさしい日本語版パンフレット「都立図書館へようこそ」を新たに発行した。

○ 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、令和 5 年度 15,399 件→令和 6 年度 18,563 件で令和 5 年度の 120.5%、多摩図書館では令和 5 年度 10,839 件→令和 6 年度 12,290 件と令和 5 年度の 113.4%となった。1 日平均では中央図書館では令和 5 年度 47 件→令和 6 年度 57 件、多摩図書館では令和 5 年度 33 件→令和 6 年度 38 件となった。

中央図書館、多摩図書館とも、入館者数の増に比例して件数増となっている。引き続き、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、令和 5 年度 9,601 件→令和 6 年度 9,169 件で令和 5 年度の 95.5%、多摩図書館では令和 5 年度 2,547 件→令和 6 年度 2,760 件と令和 5 年度の 108.4%となった。中央図書館での減少は、特に中央図書館で利用の多い、全国の新聞・雑誌記事紙面を検索できる「ELNET ELDB」について、年間利用件数の上限に達しないよう、令和 6 年度から 1 人につき 1 日 1 回 1 時間までという利用制限を設けたことが原因と考えられる。

電子書籍端末利用状況について、中央図書館では、令和 5 年度 1,389 件→令和 6 年度 1,329 件と令和 5 年度の 95.7%、多摩図書館では令和 5 年度 353 件→令和 6 年度 415 件と令和 5 年度の 117.6%となった。引き続き、積極的な広報活動を行い、利用者への周知を図っていく。

○ 展示（指標 6）

館主催の企画展示への来場者数について、中央図書館は令和 5 年度 2 回 15,469 人→令和 6 年度 2 回 24,396 人で令和 5 年度の 157.7%となった。中央図書館では、7 月から 10 月まで「北里柴三郎と新しいお札の偉人たち」を開催した。分子モデル作成体験コーナーの設置や、お札に関する学習シートの配布、すべての解説パネルにふりがなを付すなど、小中学生の夏休み自由研究にも使用できるようにした。1 月から 5 月まで「情報、江戸を駆ける！ 蔦屋重三郎が生きた時代の出版文化」を開催した。都立図書館所蔵の複製資料を中心に江戸の出版文化を紹介し、期間限定で一部を原資料に入れ替えた特別展示を実施した。また、1 月に開催された「大河ドラマ「べらぼう 蔦重栄華夢断」NHK×江戸博スペシャルトークイベント in 浅草」（会場：浅草公会堂、主催：（公財）東京都歴史文化財団、NHK 首都圏局）で関連パネルを展示するとともに、2 月には NHK 大河ドラマ「べらぼう～蔦重栄華乃夢断～」パネル展 at 都立中央図書館（主催：東京都教育委員会・NHK 首都圏局）を企画展示室入口前で開催した。

中央図書館では毎年、東京文化財ウィークに参加し企画展示を実施しており、10 月から 11 月にかけて「江戸城で暮らす 一中奥・大奥」を開催した。将軍の生活の場所「中奥」と、御台所たちの生活の場所「大奥」を、重要文化財の図面や浮世絵等を用いて紹介した。あわせて、東京都江戸東京博物館による資料展示やワークショップを「えどはく移動博物館 in 都立中央図書館」として実施し、盛況となった。企画展示では他機関との連携事業が展示の幅を広げ、来場者数の増となったと考えられる。

このほか、他機関主催の展示として、東京都生活文化スポーツ局主催で 1 件、各国の大使館主催で 2 件の展示を中央図書館で実施した。

多摩図書館は、令和 5 年度 2 回 23,879 人→令和 6 年度 2 回 28,933 人で令和 5 年度の 121.2%となった。7 月から 9 月まで、「だれでも読めるこどもの本 ～児童書で知る読書バリアフリー～」を開催した。多摩図書館が選んだアクセシブルな子供の本等を展示し、利用者が読書バリアフリーについて知る機会とした。都立特別支援学校での読書事例を紹介するパネルの展示や、国立国会図書館国際子ども図書館が学校に貸し出している「バリアフリー」セット資料のうち多摩図書館で所蔵する資料の展示、公益財団法人文字・活字文化推進機構の「読書バリアフリー体験セット」の借用展示など、都立学校及び他機関との連携事業も行った。また、10 月から 12 月まで東京マガジンバンク企画展示「食の雑誌展」を開催した。所蔵する資料から食にまつわる料理雑誌や飲食業界の専門誌、地域情報誌やライフスタイル誌を一堂に展示したほか、食の雑誌の編集者からいただいたメッセージを紹介した。このほか、食に関するレファレンス事例をパネルで紹介した。関連展示として「雑誌の表紙に見る”スイーツ&コーヒー”」のウォール展示を実施した[参考 1]。

企画展示では中央図書館と同様に他機関との連携のほか、入館者数の増に比例して来場者数の増となったと考えられる。

[参考 1]企画展示一覧

| 展示名 | 連携先等 | 人数 | 日数 | 館 |
|------------------|-------------|-------|----|----|
| 北里柴三郎と新しいお札の偉人たち | 協力) 学校法人北里研 | 8,311 | 64 | 中央 |

| | | | | |
|--------------------------------------|---|--------|-----|----|
| | 研究所北里柴三郎記念博物館、北里柴三郎記念館、津田塾大学津田梅子資料室、公益財団法人渋沢栄一記念財団、国立印刷局、港区 | | | |
| 情報、江戸を駆ける！ 蔦屋重三郎が生きた時代の出版文化 | 東京都教育委員会、NHK 首都圏局 | 16,085 | 114 | 中央 |
| 東京文化財ウィーク 2024 参加企画展「江戸城で暮らす 一中奥・大奥」 | 東京都教育委員会（東京文化財ウィーク） | 5,312 | 15 | 中央 |
| だれでも読めるこどもの本 ～児童書で知る読書バリアフリー～ | 都立特別支援学校 6 校、国立国会図書館国際子ども図書館、(公財) 文字・活字文化推進機構 | 15,124 | 69 | 多摩 |
| 東京マガジンバンク企画展示「食の雑誌展」 | | 13,809 | 81 | 多摩 |

○ 講演会（指標 7）

都立図書館が主催又は共催する講演会について、中央図書館では、令和 5 年度 1 回 162 人→令和 6 年度 1 回 75 人で令和 5 年度の 46.3%となった。令和 6 年度は「東京の災害に備える」を開催した。東京における地震と水害の過去の被害例とそれを踏まえて取られてきた対策や、日頃から個人で取り組むことができる防災対策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 69 人中 15 人となり、新規認知者の割合は、令和 5 年度 10.8%→令和 6 年度 21.7%となった。

多摩図書館では、令和 5 年度 2 回 193 人→令和 6 年度 2 回 152 人で令和 5 年度の 78.8%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「元編集長が語る！ファッション誌の企画と社会とのつながり 一雑誌は時代を映す鏡」で 101 名が参加した。新規認知者数はアンケートを回収できた 76 人中 12 人で、新規認知者の割合は 15.8%であった。2 つ目として、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 2025 ～雑誌を通じて社会を知ろう～」を開催し、51 人が参加した。このイベントは後日 12 日間にわたりアーカイブ配信を行い、延べ 154 回の視聴があった。新規認知者数はアンケートを回収できた 40 人中 3 人となり、新規認知者数の割合は 7.5%であった。

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募集人員を上回る申込みがあった。[参考 2]。

中央図書館では、令和 5 年度 3 回 122 人→令和 6 年度 7 回 305 人で、来場者数は令和 5 年度の 250%となった。朗読会・トークイベント in 都立中央図書館「今、図書館から平和を考える ～『星は見ている』を語りつぐ～」は、尾木直樹都立図書館名誉館長と俳優の紺野美沙子氏のイベントで 73 名が参加した。また、東京 2025 デフリンピック開催 555 日前を記念して開催された、作家の五十嵐大氏、デフアスリートの中田美緒氏、デフリンピック応援アンバサダーの朝原宣治氏によるトークショー「音のない世界と“つながる”」に、約 100 名が参加した。

多摩図書館では、こどもの読書週間トークイベント in 都立多摩図書館「読書で脳を鍛えよう！たのしい読書のすすめ」で、都立図書館名誉館長の尾木直樹氏と脳科学者・認知科

学者の中野信子氏のイベントを開催し 111 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、令和 6 年度は他機関による講演会等が 130 回行われた（施設提供）。参加者数は 6,201 人となった。

[参考 2]講演会一覧

| 講演会名 | 連携先等 | 人数 | 館 |
|---|-----------------|-------|----|
| 「東京の災害に備える」 | | 75 | 中央 |
| 「元編集長が語る！ファッション誌の企画と社会とのつながり ―雑誌は時代を映す鏡―」 | | 101 | 多摩 |
| 「『大学ゼミ×雑誌』成果発表会 2025 ～雑誌を通じて社会を知ろう～」 | | 51 | 多摩 |
| 朗読会・トークイベント in 都立中央図書館「今、図書館から平和を考える ～『星は見ている』を語りつぐ～」 | 主催）東京都教育委員会 | 73 | 中央 |
| 「音のない世界と“つながる”」 | 主催）東京都生活文化スポーツ局 | 約 100 | 中央 |
| こどもの読書週間トークイベント in 都立多摩図書館「読書で脳を鍛えよう！たのしい読書のすすめ」 | 主催）東京都教育委員会 | 111 | 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 3,165 人のうち、778 人が新規認知者だった。令和 5 年度 404 人→令和 6 年度 778 人で令和 5 年度の 192.6%となった。館内イベントが新規来館のきっかけとなり、新規認知者の獲得に有用であるといえる。

○ 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、令和 5 年度 14 回 151 人→令和 6 年度 14 回 200 人で令和 5 年度の 132.5%となった。多摩図書館は、令和 5 年度 5 回 56 人→令和 6 年度 5 回 48 人で令和 5 年度の 85.7%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、令和 5 年度 12 件 110 人→令和 6 年度 11 件 71 人で受入人数は令和 5 年度の 64.5%となった。多摩図書館は、令和 5 年度 16 件 402 人→令和 6 年度 19 件 252 人で受入人数は令和 5 年度の 62.7%となった。受入件数について見ると、中央図書館では 1 件減、多摩図書館では 3 件増と前年度数と大きな違いはなく、受入人数は 1 件当たりの人数が影響したことによるものと考えられる。

○ その他のイベント等

中央図書館では、謎解きイベント「Live-Rally（ライブラリー）―運命をつなぐ物語 3―」を 2 月から 3 月にかけて開催し、809 名の参加があった。イベント満足度はアンケート回答者の 9 割程度が「大変よかった」「よかった」と回答しており、高い満足度となった。また、若年層への図書館の認知度向上を狙い、本や言葉をテーマにした 6 つのボードゲームによる「ボードゲーム DAY」を 2 回開催し、39 名の参加があった。このほか、港区ミュ

ージウムネットワーク参加館によるスタンプラリー「2024 ミナコレ」への参加を行った。

多摩図書館では子供読書活動推進事業の一環として、自由研究公開講座「たまとしょかんのなぞをとけ！なぞとき・読書バリアフリーのひみつ」を7月に開催し、67名の参加があった。また、年度を通じて実施したおはなし会では、延べ545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、総件数が令和5年度 33,686 件→令和6年度 30,993 件で、令和5年度と比較して2,693件の減、92.0%であった。1日平均では、令和5年度 104 件→令和6年度 95 件で令和5年度の91.3%となった。うち、電話は1日平均が令和5年度 91 件→令和6年度 84 件で令和5年度の92.3%、メールは1日平均が令和5年度 13 件→令和6年度 12 件で令和5年度の92.3%となった。

一方、来館による口頭レファレンスの質問件数（指標 2）は、中央図書館では令和5年度 15,399 件→令和6年度 18,563 件で令和5年度から3,164件増、多摩図書館では令和5年度 10,839 件→令和6年度 12,290 件で令和5年度から1,451件増、両館あわせて4,615件の増となっている。これは新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策のため実施していた入館者数の制限が令和5年5月に解除され、来館によるレファレンスが増えたことによるものと考えられる。

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）は令和5年度 182 件→令和6年度 154 件と令和5年度の84.6%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、令和5年度 3,166 件→令和6年度 2,078 件と令和5年度の65.6%となった。令和5年度は、地歴調査の件数が多かったことにより全体の件数が伸び、その比較で見ると令和6年度の件数は低下した。今後も、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、令和5年度 26 件→令和6年度 68 件と令和5年度の261.5%となった。特に学校図書館選書等相談会の参加者からの質問が増加した。

○ 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、令和5年度 60,682 冊→令和6年度 60,057 冊と令和5年度の99.0%と、ほぼ前年度並みとなった（指標 12a）。

都職員へ貸出した資料数は令和5年度 1,092 冊→令和6年度 1,076 冊と令和5年度の98.5%となった（指標 12b）。都職員への貸出については、政策立案支援サービスにおいて実施しており、引き続き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。

学校への貸出については、令和 6 年度より、特別な配慮を必要とする子供の読書環境整備の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試行的に実施し、561 冊の貸出を行った（指標 12c）。

都外公立図書館等において、当該図書館に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、都立図書館は、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。都外公立図書館等へ貸出した資料数は、令和 5 年度 126 冊→令和 6 年度 75 冊と令和 5 年度の 59.5%となった（指標 12d）。

○ 郵送複写（指標 13）

一般の利用者への提供件数については、令和 5 年度 448 件→令和 6 年度 457 件と令和 5 年度の 102.0%となった（指標 13a）。また、都職員への提供枚数は令和 5 年度 7,307 枚→令和 6 年度 5,494 枚と令和 5 年度の 75.2%となり、質問件数（指標 11c）と同様の傾向となった（指標 13b）。

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令和 5 年度 27,640,520 アクセス→令和 6 年度 26,259,513 アクセスと令和 5 年度の 95.0%、検索回数は令和 5 年度 10,310,887 回→令和 6 年度 12,857,721 回と令和 5 年度の 124.7%となった（指標 14）。アクセス数は蔵書検索画面のトップ画面の表示数を、検索回数はデータベースを検索した回数を表している。令和 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、検索の場面を増やしたことにより、検索回数の増につながったと考えられる。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。

都内の公立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、令和 5 年度 2,067,975 回→令和 6 年度 2,850,916 回と令和 5 年度の 137.9%となった（指標 15）。今後も指標の変動を注視し、安定的な運用につなげていく。

○ 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）は令和 5 年度 750,012 アクセス→令和 6 年度 792,564 アクセスと令和 5 年度の 105.7%となった。全ページアクセス数（指標 17）としては、令和 5 年度 4,044,007 アクセス→令和 6 年度 3,853,575 アクセスと令和 5 年度の 95.3%となった。

全ページアクセス数が減少した要因として、例年アクセス数が著しく多い「世界の国と地域を知る」のページについて、更新されていないことに対して意見が寄せられたため、令和 6 年度に各国・地域の基本情報を削除した（基本情報は他機関のホームページを引用していたが、令和元年度より更新停止中となったため）ことが考えられる。

また、外国語ページについては令和 5 年度 47,622 アクセス→令和 6 年度 45,638 アクセスと令和 5 年度の 95.8%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、令和 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、令和 6 年度は 1,978 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、令和 5 年度 9,042 人→令和 6 年度 11,746 人と、令和 5 年度の 129.9%となった。令和 5 年 5 月に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を解除し通常の開館に戻って以降、ネットによる資料閲覧予約等の機能が活発に利用されていると考えられる。

「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、令和 5 年度 561,373 アクセス→令和 6 年度 1,130,861 アクセスと令和 5 年度の 201.4%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。令和 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、令和 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させており、閲覧ができる。さらに、TOKYO アーカイブは令和 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。

※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、令和 5 年度 4,213 アクセス→令和 6 年度 3,387 アクセスと令和 5 年度の 80.4%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については、年度により変動が激しい。引き続き、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

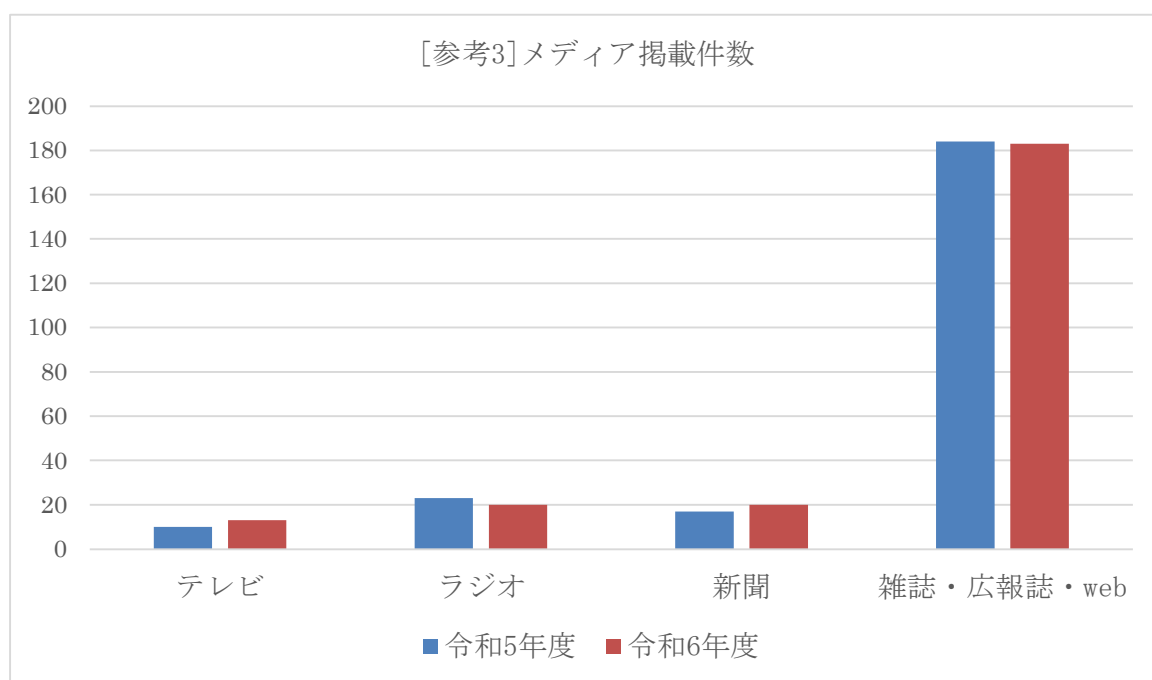
○ 館外で実施したイベント（指標 21）

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。令和 6 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 212 人で、その割合は 27.6%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令和 5 年度 234 件→令和 6 年度 236 件と令和 5 年度の 100.9%と前年度並みだった。内訳をみると、テレビ令和 5 年度 10 件→令和 6 年度 13 件、ラジオ令和 5 年度 23 件→令和 6 年度 20 件、新聞令和 5 年度 17 件→令和 6 年度 20 件、雑誌・広報誌・

web 等令和 5 年度 184 件→令和 6 年度 183 件だった[参考 3]。ラジオは毎月 1 回エフエムた
ちかわの情報番組に多摩図書館職員が出演し、広報を行っている。



○ マスコミ露出度（指標 23）

展示は令和 5 年度 74 回→令和 6 年度 73 回、講演会等は令和 5 年度 79 回→令和 6 年度 74 回、映画会は令和 5 年度 19 回→令和 6 年度 30 回と、全体の総数としては令和 5 年度とほぼ同水準だった。新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため自粛していたイベントの開催について、通常時に戻ったことで、マスコミに取り上げられる機会も安定してきている。

○ SNS（指標 24）

SNS 利用状況及び発信回数は、X（旧 Twitter）の発信数が令和 5 年度 593 回→令和 6 年度 829 回と令和 5 年度の 139.8%となった。なお、都立図書館公式 Twitter は令和 5 年 2 月の東京都公式 Twitter 再編により運用を停止し、現在は再編された 18 アカウントのいずれかまたは複数で発信している。

一方で、Facebook の発信数は令和 5 年度 566 回→令和 6 年度 421 回と令和 5 年度の 74.4%で、記事を読んだ延べ人数を表すリーチ数も令和 5 年度 199,076 人→令和 6 年度 167,882 人と令和 5 年度の 84.3%となった。令和 5 年度は都立図書館の内外の風景や資料の紹介記事を集中的に投稿したことにより発信数が多かったが、令和 6 年度は、これと比較すると減少した。リーチ数についても発信数減に比例しているものと考えられる。

反応が大きかった SNS 投稿は[参考 4][参考 5]のとおり。

※Twitter は令和 5 年 7 月 24 日に X へ名称変更した。

[参考 4]令和 6 年度の X（旧 Twitter）「子供・教育」アカウントにおける都立図書館の投稿のうち、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 | 61,315 | 公開講座「東京の災害に備える」の申込期間を延長したことをお知らせする記事 申込期間延長のお知らせ記事も 50,000 以上のインプレッション数と |
|-------|--------|---|

| | | |
|-----|--------|---|
| | | なった。 |
| 第2位 | 58,883 | 東京マガジンバンク企画展示「食の雑誌展」を紹介した記事 「食の雑誌展」の紹介記事は、他にも3件が25,000以上のインプレッション数となった。 |
| 第3位 | 39,228 | 企画展示「だれでも読めるこどもの本～児童書で知る読書バリアフリー～」を紹介した記事 「だれでも読めるこどもの本」の紹介記事は、他にも1件が30,000以上のインプレッション数となった。 |

[参考5]令和6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 | 16,159 | 都立図書館職員が十代の頃に夢中になって読んだ少女雑誌として、多摩図書館所蔵の『りぼん』『なかよし』を紹介した記事 |
| 第2位 | 8,632 | 企画展示「情報、江戸を駆ける！ 蔦屋重三郎が生きた時代の出版文化」における鱗形屋版吉原細見の展示を紹介した記事 蔦屋重三郎関連の展示紹介記事は、他にも4件が4,000を超えるリーチ数となった。 また、五代続いた蔦屋重三郎に関するレファレンスを紹介した記事は、リーチ数が2,745だった。 |
| 第3位 | 2,424 | 都立中央図書館の手話でめぐる図書館バックヤードツアーの紹介記事 |

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ていく。

5 利用者満足度について

利用者満足度については、5点満点で評価した。

○ 都立図書館重要度・満足度（指標25）、蔵書の質・量に対する満足度（指標26）、レファレンス質問に係る満足度（指標27）

「令和6年度 都立図書館利用実態・満足度調査」は、令和6年11月に実施した。

都立図書館に対する来館者の重要度、満足度（指標25）は、重要度が令和5年度4.47点→令和6年度4.48点、満足度が令和5年度4.42点→令和6年度4.39点で、中央図書館、多摩図書館とも、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、高い値を保っている。また、レファレンスサービスの重要度は、図書館全体の平均値（中央4.45、多摩4.54）に比べて低くはあるものの、3点台後半から4点台の値を維持している[参考6]。利用者にとって重要度が高いことを踏まえ、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 6] レファレンスサービスの重要度

| | 中央 | | 多摩 | |
|-------|------------|------------|------------|------------|
| | 令和 5 年度 | 令和 6 年度 | 令和 5 年度 | 令和 6 年度 |
| 回答の内容 | 3.93 | 4.01 | 3.91 | 4.07 |
| 回答の速さ | 3.85 | 3.87 | 3.86 | 3.99 |
| 職員の応対 | 4.00 | 3.96 | 4.00 | 4.10 |

○ 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。令和 5 年度 4.9 点→令和 6 年度 4.8 点と高い値を維持している。今後も利用者に満足いただける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）

令和 5 年度 4.4 点→令和 6 年度 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、内容の充実に努めていく。

○ 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）

区市町村図書館等に対して協力支援事業として実施する研修会等の満足度は、令和 5 年度 4.6 点→令和 6 年度 4.5 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。

6 成果に関する質的評価の検討

令和 7 年 1 月 15 日に、第 31 期東京都立図書館協議会から出された「令和 5 年度都立図書館自己評価に対する意見」において、以下の意見があった。

【第 31 期都立図書館協議会意見】

「アウトプットの評価だけでなく、アウトカム、すなわち成果について、質的な評価をさらに検討してほしい。具体的には、課題解決の効果を評価するケーススタディーなど、満足度以外の指標を検討してはどうか。」

この意見を踏まえ、アウトカム（成果）に関する質的な評価の可能性について検討した。

6.1 図書館におけるアウトカム評価について

『公共図書館運営の新たな動向』（勉強出版、2018）で、アウトカム評価について以下のように記載している。

サービスや活動の成果として認識される内容をアウトカム（便益）と呼ぶ。これに対して、利用者に直接提供されたサービスがアウトプット、サービス実施に必要な資源がインプット

である。（中略）アウトカムが具体的に把握でき、かつアウトプットとの関係が明確であれば、活動がどのように役にたつのかという観点からの評価が可能になる。

しかし例えば本を借りて読んだことのアウトカムには、余暇の楽しみから実用的な情報の入手までさまざまなものが考えられる。さらに最終的に本で得た情報が利用者にとって「役立った」状態になるまでのプロセスには、図書館以外から得た情報や周囲の環境の影響など、図書館以外の要因も関わっていることが普通である。したがってどこまでが図書館サービスによるアウトカムなのかを判断することは難しい。

都立図書館の自己評価におけるアウトカム評価としては、都立図書館重要度・満足度、蔵書やレファレンス質問等の満足度、マスコミ露出度がある。

これらの指標以外のアウトカム評価の指標として、中央図書館の課題解決支援サービス（住民の生活や仕事に関する課題や、地域の課題の解決に向けた活動を支援するため、住民の要望並びに地域の実情を踏まえて実施されるサービス）である「重点的情報サービス（ビジネス、法律、健康・医療）」を検討の素材として取り上げる。

6.2 個別の利用者におけるケーススタディーについて

第31期東京都立図書館協議会意見の「ケーススタディー」については、図書館以外の要因を排除できないものの、図書館サービスが関わっていると合理的に判断できるケースとして以下考察する。

代表例として、レファレンスサービスで入手した文献やデータがビジネスの役に立った場合が挙げられる。こういったケースを蓄積し、都立図書館協議会委員や専門家等から所見を得ておくことが、アウトカム評価に資するデータとして有効であり、数値でのアウトプット指標に、質的なデータを組み合わせることで、活動の価値が見える評価ができると考えられる。

しかし、現時点において、公表可能な、個別の利用者に対する直接的な課題解決のケーススタディーは存在しない。ケーススタディーをアウトカム評価の指標とするためには、当館で入手した情報等がどのように役に立ったのかを、当館利用後に聞きとるとともに、自己評価への使用や公表の可否等について許諾を得る必要があるためである。また、各種事業における利用者アンケートの自由記述等も成果における質的評価のデータになり得るが、アンケート取得時に使用目的や公表の可能性等に関し、利用者に示していないため、活用することはできない。

6.3 関係機関との連携によって得られた事例

個別の利用者に対するケーススタディーは公表可能なものが存在しないため、都立図書館が提供している「重点的情報サービス」（都民ニーズの高い分野に重点を置いた情報サービス）に係る関係機関との連携によって得られた事例や、連携先の専門家等にヒアリングを行った結果について、以下に記述する。

○「重点的情報サービス」に係る関係機関との連携によって得られた事例

「重点的情報サービス」では、ビジネスや法律、健康・医療など各テーマにおいて、関係機関が主催するセミナーや相談会といったイベント等に協力しているほか、連携で得た知見やコネクションを活用して、先進的な取組（国立国会図書館「カレントアウェアネス・ポ

ータル」に類似事例がないもの）を行っている。令和 6 年度の成果として、関係機関と連携して調べ方案内等を作成した事例がある。

具体的には、ビジネス情報サービスで、東京都中小企業振興公社と「都立図書館起業・事業立案ワークシート」を、健康・医療情報サービスで、東京都がん診療連携協議会相談・情報部会担当者連絡会図書館連携チームと「がんに関する情報の調べ方」を作成した。なお、前者は、国立国会図書館の「カレントアウェアネス」にて、関係機関と連携したビジネス支援の取組事例として取り上げられた。

○関係機関の専門家からの評価

法律情報サービスで連携している東京都行政書士会法教育推進特別委員会の行政書士である山賀良彦氏は、東京都立中央図書館を「一般的な書籍から専門書まで揃っている大変ありがたい存在」と評している。

具体的には、「法改正があったテーマについて確認するために、法改正前後の情報を網羅的に見たい場合がある。インターネットも活用するが、情報源の信頼性を確認するために、インターネット情報の出典調査に多大な時間を要し、相談等を受けた場合に自信を持って情報提供をすることに難しさを感じることもある。このため、一般的なものから専門的な書籍や雑誌等まで揃っている都立中央図書館を利用する方が、効率的かつ効果的である」と述べている。

○関係機関主催イベントの参加者からの声

ビジネス情報サービスでは、連携先である東京都中小企業振興公社が主催する創業者又は創業予定者向けのイベントにおいて、都立中央図書館を活用した市場調査の方法等を紹介している。イベント参加者から以下のような声をいただいているとのことだった。

- ・ 競合調査や市場調査のために都立中央図書館を利用し、インターネットでは得られない情報を得ることができました。
- ・ 都立中央図書館では手厚く対応してもらえました。
- ・ 図書館の利用方法を伺うことができ、大変勉強になりました。
- ・ 都立中央図書館に、非常に良いレファレンスサービスがあることがわかりました。活用させていただきます。
- ・ 図書館を活用して調査することを考えていなかったもので、これからは考えていきたいです。

6.4 まとめ

今回、個別の利用者に対するケーススタディー以外の例として「重点的情報サービス」を取り上げ、アウトカム評価について考察を試みた結果、連携先の関係機関の専門家からの評価や、イベント参加者の声からは、中央図書館のサービスが一定の評価を得られていることが認められた。ただし、これらは参加者の声の一部であり、評価を目的として幅広く収集されたものではない。

成果に関する質的評価を実施するためには、個別の利用者に対するケーススタディーを蓄積していくことが必要であり、前述のとおり当館利用後の利用者に対して聞き取りを行い、データ活用・公表の可否について許諾を得るなど、効果的かつ継続的な評価の実施の方法・体制等を構築する必要がある。

今後、都立図書館自己評価の指標として成果に関する評価の実施を見据え、あらためて十分な検討が必要と考える。

Ⅲ 指標一覧

| 項目 | | | 説明 | 令和6年度 | 令和5年度 | 令和4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 | 441,858(1,355/日)人 中央 280,668(861/日)人 多摩 161,190(494/日)人 | 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 |
| | 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） | 30,853(95/日)件 中央 18,563(57/日)件 多摩 12,290(38/日)件 | 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 |
| | 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 9,169件 2,751時間 多摩 2,760件 692時間 | 中央 9,601件 2,405時間 多摩 2,547件 670時間 | 中央6,299件 2,757時間 多摩1,165件 496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 1,329件 多摩 415件 | 中央 1,389件 多摩 353件 | 中央 617件 多摩 258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 14回 31,953人 多摩 5回 29,196人 | 中央 13回 23,588人 多摩 5回 24,193人 | 中央 2回 8,962人 多摩 3回 52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 24,396(137/日)人 多摩 2回 28,933(193/日)人 | 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 |
| | | 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 5,312(354/日)人 多摩 0回 0(0/日)人 | 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 |
| | | 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 3回 1,865人 多摩 0回 0人 | 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 |
| | 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 75(75/日)人 多摩 2回 152(76/日)人 | 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 |
| | | 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 7回 305人 多摩 131回 6,312人 （多摩：有料貸出含む） | 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） |
| 非来館型サービスに関する指標 | 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 | 778人 24.6% | 404人 21.2% | 32人 24.8% |
| | 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 200人 多摩 5回 48人 | 中央 14回 151人 多摩 5回 56人 | 中央 2回 16人 多摩 3回 26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 11件 71人 多摩 19件 252人 | 中央 12件 110人 多摩 16件 402人 | 中央 8件 34人 多摩 6件 69人 |
| | 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 | 33,293件 | 37,060件 | 34,711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 | 30,993件 1日平均 電話84件 その他11件 | 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 |
| | | 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 | 154件 | 182件 | 208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 | 2,078件 | 3,166件 | 2,573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 | 68件 （参考）65件 | 26件 （参考）29件 | 18件 （参考）20件 |
| | 12 | 資料提供 | 都立図書館から貸出した資料総数 | 61,769冊 | 61,900冊 | 59,482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 | 60,057冊 | 60,682冊 | 58,496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 | 1,076冊 | 1,092冊 | 897冊 |
| | | c 学校支援 | 学校に対して貸出した資料の総数 | 561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 | 75冊 | 126冊 | 89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 | 457件 | 448件 | 476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 | 5,494枚 | 7,307枚 | 6,265枚 |

| 項目 | | | 説明 | 令和6年度 | 令和5年度 | 令和4年度 |
|--|----|------------------------------|---|---|--|---|
| 非 来 館 型 サ ー ビ ス に 関 す る ち 指 オ ン ラ イ ン サ ー ビ | 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 | 26,259,513アクセス 12,857,721回 | 27,640,520 アクセス 10,310,887回 | 15,545,797アクセス 8,994,800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 | 2,850,916回 | 2,067,975回 | 2,006,151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 | 792,564アクセス | 750,012アクセス | 693,579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 | 3,853,575アクセス (うち外国語ページ45,638アクセス) | 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) |
| | 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） | 11,746人 | 9,042人 | 8,329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） | 64,550件 1,130,861アクセス | 63,794件 561,373 アクセス | 61,413件 480,942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 | 3,387アクセス | 4,213アクセス | 2,941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 767人 <small>*人数はエコライフフェアは館内スタンプラリー参加者数、みなと区民まつりは、2日間実施したアンケート回収数</small> | 2 回 890人 <small>*人数はエコライフフェアは館内スタンプラリー参加者数、みなと区民まつりは、2日間実施したアンケート回収数</small> | 2回 424人 <small>*人数は2日間実施したアンケート回収数</small> |
| | | 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 | 212人 27.6% | 210人 23.8% | 108人 25.5% |
| | 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 | 236件 (テレビ13件、ラジオ20件、新聞20件、雑誌・広報誌・Web等183件) | 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) |
| | | (参考) プレス発表数 | 都庁記者クラブにプレス発表した数 | 9回 | 8回 | 8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 73回 講演会等 74回 映画会 30回 | 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 |
| | 24 | 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） | 167,882人 | 199,076人 | 120,780人 |
| | | SNS発信回数 | 公式X及びFacebookで情報発信した回数（リツイート含む） | X (旧Twitter) 829回 Facebook 421回 | X (旧Twitter) 593回 Facebook 566回 | Twitter 468回 <small>*東京都立図書館アカウント：371回、東京都 子供・教育アカウント：97回</small> Facebook 293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 4.48点 満足度 4.39点 (標本数 1,939) | 重要度 4.47点 満足度 4.42点 (標本数 1,970) | 実施せず |
| | 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 4.35点 量 4.33点 (標本数 1,192) | 中央 質 4.31点 量 4.27点 (標本数 1,157) | 実施せず |
| | | | | 多摩 質 4.10点 量 4.00点 (標本数 747) | 多摩 質 4.13点 量 4.07点 (標本数 813) | 実施せず |
| | 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 4.15点 早さ 4.16点 応対 4.21点 (標本数 1,192) | 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 |
| | | | | 多摩 内容 4.15点 早さ 4.13点 応対 4.16点 (標本数 747) | 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 |
| | 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 | 4.8点 (標本数 209) | 4.9点 (標本数 240) | 4.9点 (標本数 206) |
| | 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 3,165) | 4.4点 (標本数 1,906) | 4.4点 (標本数 129) |
| | 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 | 4.5点 (標本数 659) | 4.6点 (標本数 582) | 4.3点 (標本数 555) |