

東京都立図書館自己評価 指標一覧

資料3

項目		説明	平成29年度	平成30年度	令和元年度
来館型サービスに関する指標	1	入館者数（一般）	511,388人 中央 295,682(907/日) 多摩 215,706(662/日)	548,184人 中央 336,294(1,032/日) 多摩 211,890(650/日)	514,237人 中央 317,700(1,077/日) 多摩 196,537(666/日)
	2	レファレンス質問件数	中央 31,290件 多摩 15,645件	中央 26,604件 多摩 12,355件	中央 24,120件 多摩 13,284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 10,881件 5,441時間 多摩 2,000件 1,000時間	中央 12,248件 6,124時間 多摩 1,846件 923時間	中央10,498件 5,249時間 多摩 1,829件 915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 823件 多摩 314件	中央 1,136件 多摩 918件	中央 1,431件 多摩 884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 31回 38,048人 多摩 19回 47,347人	中央 27回 37,672人 多摩 14回 59,117人	中央 15回 39,820人 多摩 13回 60,360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 5回 28,428人 多摩 3回 39,573人	中央 3回 21,891人 多摩 5回 57,481人	中央 3回 30,142人 多摩 4回 58,200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 6,675人 多摩 1回 5,779人	中央 1回 4,527人 多摩 0回 0人	中央 1回 3,572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 4回 1,190人 多摩 3回 1,304人	中央 6回10,012人 多摩 1回 1,167人	中央 5回 5,600人 多摩 2回 1,344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 18回 1,725人 多摩 12回 691人	中央 14回 1,092人 多摩 8回 469人	中央 6回 506人 多摩 8回 816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 30人 多摩 186回 12,065人 （多摩：有料貸出）	中央 3件 150人 多摩 228件 16,184人 （多摩：有料貸出）	中央 0回 0人 多摩 188回 14,853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 1,094人 25.1%	1,400人 25.0%	1,654人 23.2%	
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 26回 270人 多摩 10回 148人	中央 27回 183人 多摩 22回 250人	中央 19回 158人 多摩 21回 372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 28件 194人 多摩 96件 2,015人	中央 28件 208人 多摩 57件 2,326人	中央 12件 89人 多摩 27件 306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 35,929件	35,875件	33,962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 1日平均電話90件 その他12件 33,429件	1日平均電話88件 その他14件 33,107件	1日平均電話83件 その他13件 31,315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 340件	258件	229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 2,051件	2,268件	2,250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 109件 （参考）80件	242件 （参考）80件	168件 （参考）212件
	12	資料提供	都立図書館から貸出した資料総数 75,232冊	73,142冊	68,395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 73,719冊	71,762冊	67,049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 954冊	991冊	881冊
		c 学校支援	学校に対して貸出した資料の総数 457冊	283冊	411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 102冊	106冊	54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 916件	中央 727件 多摩 143件	中央 717件 多摩 121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 7,473枚	7,738枚	7,338枚

項目		説明	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
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	13,815,006アクセス 5,722,250回	13,235,884アクセス 7,494,502回	12,963,810アクセス 6,846,124回	
	15	統合検索への検索回数	2,534,524回	2,456,576回	2,396,429回	
	16	ホームページアクセス数(トップページ)	895,033 アクセス	836,731 アクセス	820,122 アクセス	
	17	ホームページアクセス数(全ページ)	10,854,495アクセス (うち外国語ページ22,406アクセス)	3,648,800アクセス (うち外国語ページ28,551アクセス)	3,694,781アクセス (うち外国語ページ30,069アクセス)	
	18	登録利用者サービス利用人数	5,844人	7,108人	7,145人	
	19	「Tokyoアーカイブ」掲載コンテンツ数およびアクセス数	35,385件 553,860アクセス	52,543件 600,417アクセス	55,404件 495,546アクセス	
	20	「学校支援ページ」アクセス数	9,270アクセス	3,478アクセス	3,203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	3回 1,953人 *人数はブース来場者数把握2回分の計	3回 1,401人 *人数はブース来場者数把握2回分の計	2回 675人 *人数は2日間実施したアンケート回収数	
		b 館外で実施したイベントでの新規認知者数	345人 19.5% *アンケート実施2回分の計	645人 46.3% *アンケート実施2回分の計	72人 10.7% *アンケート実施2回分の計	
	22	メディア掲載件数	176件 (テレビ41件、ラジオ18件、新聞26件、雑誌・広報誌・Web等91件)	113件 (テレビ16件、ラジオ9件、新聞25件、雑誌・広報誌・Web等63件)	209件 (テレビ21件、ラジオ23件、新聞32件、雑誌・広報誌・Web等133件)	
		(参考) プレス発表数	22回	19回	13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 65回 講演会等 71回 映画会 6回	展示 65回 講演会等 65回 映画会 5回	展示 106回 講演会等107回 映画会 17回	
	24	SNS利用状況(Twitter)	都立図書館公式Twitterのフォロワー数	13,293人	13,786人	14,361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)	308,135人	344,491人	241,999人
SNS発信回数		公式Twitter及びFacebookで情報発信した回数(ツイート含む)	Facebook 600回 Twitter 607回	Facebook 670回 Twitter 716回	Facebook 474回 Twitter 484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 4.23点 (標本数 2,585)	重要度 4.43点 満足度 4.31点 (標本数 2,680)	重要度 4.48点 満足度 4.38点 (標本数 2,788)	
	26	満足度(蔵書の質・量)	中央 質 4.14点 量 4.10点 (標本数 1,337)	中央 質 4.21点 量 4.17点 (標本数 1,607)	中央 質 4.26点 量 4.22点 (標本数 1,675)	
			多摩 質 3.96点 量 3.88点 (標本数 1,248)	多摩 質 3.86点 量 3.78点 (標本数 1,073)	多摩 質 4.01点 量 3.87点 (標本数 1,113)	
	27	満足度(レファレンス質問)	中央 内容 3.96点 速さ 3.97点 応対 4.00点 (標本数 1,337)	中央 内容 4.06点 速さ 4.05点 応対 4.13点 (標本数 1,607)	中央 内容 4.04点 速さ 4.05点 応対 4.13点 (標本数 1,675)	
			多摩 内容 3.95点 速さ 3.95点 応対 3.97点 (標本数 1,248)	多摩 内容 3.92点 速さ 3.89点 応対 3.95点 (標本数 1,073)	多摩 内容 4.03点 速さ 4.00点 応対 4.09点 (標本数 1,113)	
	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)	4.2点 (標本数 5,753)	4.1点 (標本数 5,597)	4.2点 (標本数 7,114)
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 694)	4.4点 (標本数 920)	4.4点 (標本数 925)	