

東京都立図書館自己評価 指標一覧

資料 3

項目		説明	令和3年度	令和2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）	151,725(575/日)人 中央 105,696(418/日)人 多摩 46,029(158/日)人	81,602(423/日)人 中央 55,190(286/日)人 多摩 26,412(137/日)人	514,237(1,743/日)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	17,384(66/日)件 中央 12,243(48/日)件 多摩 5,141(18/日)件	12,667(66/日)件 中央 9,204(48/日)件 多摩 3,463(18/日)件	37,404(127/日)件 中央 24,120(82/日)件 多摩 13,284(45/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7,169件 3,585時間 多摩 934件 467時間	中央6,434件 3,217時間 多摩 893件 447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 643件 多摩 182件	中央 47件 多摩 198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 4回 7,288人 多摩 2回 207人	中央 2回 2,237人 多摩 4回 129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（三二展示除く） 中央 2回 6,266(56/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	中央 1回 1,411(44/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	中央 3回 30,142(155/日)人 多摩 4回 58,200(225/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 0回 0(0/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	中央 1回 3,572(238/日)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 1,022(60/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	中央 1回 826(92/日)人 多摩 0回 0(0/日)人	中央 5回 5,600(79/日)人 多摩 1回 1,344(67/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 0回 0(0/日)人 多摩 2回 207(104/日)人	中央 0回 0(0/日)人 多摩 4回 129(32/日)人	中央 6回 506(84/日)人 多摩 8回 816(102/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 0回 0人 多摩 65回 1,786人 （多摩：有料貸出）	中央 0回 0人 多摩 138回 10,916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 28人 15.7%	14人 26.4%	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 0回 0人 多摩 0回 0人	中央 0回 0人 多摩 0回 0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 1件 4人 多摩 8件 112人	中央 1件 1人 多摩 4件 19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 41,586件	38,298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 38,990件 1日平均電話127件 その他22件	35,609件 1日平均電話147件 その他37件	31,315件 1日平均電話92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 195件	196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 2,377件	2,120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 24件 （参考）18件	34件 （参考）38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 66,108冊	60,502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 65,060冊	59,579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 980冊	821冊	881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	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 68冊	105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 903件	1,141件	838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 9,162枚	8,358枚	7,338枚

項目		説明	令和3年度	令和2年度	令和元年度	
非 来 館 型 サ ー ビ ス に ス 関 の う 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	18,032,456アクセス 10,622,224回	15,142,857アクセス 13,240,806回	12,963,810アクセス 6,846,124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	2,875,616回	2,549,514回	2,396,429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	784,313 アクセス	785,464 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）	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	4,563,791アクセス （うち外国語ページ 21,958ア クセス）	4,173,449アクセス （うち外国語ページ22,794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	登録利用者サービスを利用している人数（年度末時点）	8,422人	7,576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	「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）	59,578件 414,382アクセス	58,536件 465,359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	「学校支援ページ」トップのアクセス数	2,757アクセス	3,627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	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	0回 0人	0回 0人	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	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	0人 0%	0人 0%	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	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	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）	68件 （テレビ10件、ラジオ13件、新聞12件、雑誌・広報誌・Web等33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	都庁記者クラブにプレス発表した数	6回	11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 8回 講演会等 17回 映画会 0回	展示 7回 講演会等 7回 映画会 0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	15,162人	14,749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）	119,519人	108,369人	241,999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 221回 Twitter 268回	Facebook 190回 Twitter 176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 4.45点 満足度 4.39点 （標本数 2,606）	重要度 4.40点 満足度 4.31点 （標本数 2,335）	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）	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 4.30点 量 4.22点 （標本数 1,958）	中央 質 4.27点 量 4.22点 （標本数 1,829）	中央 質 4.26点 量 4.22点 （標本数 1,675）
			多摩 質 4.16点 量 4.04点 （標本数 648）	多摩 質 4.16点 量 4.04点 （標本数 506）	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）	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 4.17点 早さ 4.17点 対応 4.24点 （標本数 1,958）	中央 内容 4.13点 早さ 4.13点 対応 4.19点 （標本数 1,829）	中央 内容 4.04点 早さ 4.05点 対応 4.13点 （標本数 1,675）
			多摩 内容 4.11点 早さ 4.14点 対応 4.19点 （標本数 648）	多摩 内容 4.13点 早さ 4.09点 対応 4.14点 （標本数 506）	多摩 内容 4.03点 早さ 4.00点 対応 4.09点 （標本数 1,113）	
	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 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 178）	4.6点 （標本数 53）	4.2点 （標本数 7,114）
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	4.4点 （標本数 328）	4.6点 （標本数 291）	4.5点 （標本数 837）	