

平成29年度 東京都立図書館自己評価

平成 30 年 9 月

東京都立図書館

目 次

I	はじめに	・・・・・・・・・・	1
II	平成29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	・・・・・・・・・・	6
	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
	広報について	・・・・・・・・・・	8
	利用者満足度について	・・・・・・・・・・	10
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 平成29年度自己評価について

29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「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、オリンピック・パラリンピック関連情報についてWEBコンテンツによる発信、トークイベント、企画展示など多面的な展開を行った。特にビジネス、法律、健康・医療などの重点的情報サービスに関連する講演会や、新たな利用者開拓のための関連イベントを実施した。

多摩図書館は、東京マガジンバンクカレッジや、第三次東京都子供読書活動推進計画に基づく事業をはじめとする新しい取組を行った。

なお、前年度である28年度は、多摩図書館移転作業及びシステム機器更新に伴う休館があったため、ごく一部の資料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）や、講演会等の各種事業を休止した期間があったことから、前年度との比較が困難な項目があるため、必要に応じて27年度との比較を行った。

1 来館型サービスについて

○ 入館者数（指標1）

中央図書館は前年度を2万人近く上回り、1日平均の入館者数も25年度以来、4年ぶりに900人を超えた。多摩図書館は移転開館直後の非常に高い数字から落ち着きを取り戻したが、それでも通常開館していた27年度と比較すると約3倍と高い入館者数を維持している。これは、両館とも、企画展示の実施や、重点的情報サービス等に関連する講演会を前年よりも多く実施したため、参加者が増加したことも要因である。また、両館で実施した持込み手荷物の制限緩和や、中央図書館におけるカフェテリアやカフェの新装、キッズルームの設置などの業務改善の影響も考えられる。

なお、28年度より「利用実態・満足度調査」において開始した「外国人利用動向調査」（調査票は英語・中国語・韓国語）では、2館合わせて調査対象者（*目視による外国人）31人から27件の回答があった。今後は、外国人が情報源として何を利用しているかを把握し、在留外国人、訪日外国人のどちらにも効果的なPR方法を検討する必要がある[参考1]。

〔参考1〕外国人利用動向調査

・来館の目的・理由

観光・休暇を利用した図書館見学のため	7件
日常生活に必要な情報収集のため	6件
学校や大学の勉強のため	6件
仕事に必要な情報収集のため	5件

・来館のきっかけとなった情報源

知人・友人からの紹介	10件
インターネットの情報	4件

○ 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前年度に比べ 122%と増加した。1 日平均の件数は中央図書館では減少傾向にあるが、多摩図書館では 28 年度 20 件→29 年度 48 件と前年度の 2.4 倍となっており、入館者数に比例して質問件数も増加していると考えられる。

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、中央図書館は前年度と比較しほぼ横ばいだが、27 年度と比較すると高い値を示している。多摩図書館は前年度を上回った。

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 4.38、多摩 4.23）に比べて低くはあるものの、前年度に比べると高くなっている[参考 2]。利用者にとって重要度が前年度より増加していることを念頭に、よりいっそう満足度上昇に向けて取り組んでいく必要がある。

〔参考 2〕 レファレンスサービスの重要度

	中央		多摩	
	28 年度	29 年度	28 年度	29 年度
・ 内容	3.92	3.96	3.92	3.98
・ 速さ	3.80	3.88	3.75	3.89
・ 対応	3.93	4.01	4.00	4.00

中央図書館では、レファレンスサービスを利用しない理由について、「自分自身で解決した」が最も多く（307 件 35.5%）、次いで「自習で来ているので不要」（251 件 29.1%）となっている。自分自身で解決した理由は、「事前に図書館 HP で情報収集をしてきた」が最も多く（102 件 33.2%）、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」（89 件 29%）「本の配置がわかりやすい」（88 件 28.7%）となっている。中央図書館は多摩図書館より自分自身で解決した人の割合が多い。

多摩図書館ではレファレンスサービスを利用しない理由について、「どうしてもわからない」が最も多く（271 件 36.2%）、次いで「自分自身で解決した」（199 件 26.6%）となっている。自分自身で解決した理由は、「本の配置がわかりやすい」が最も多く（80 件 40.2%）、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」（47 件 23.6%）、「事前に図書館 HP で情報収集をしてきた」（46 件 23.2%）となっており、2 館で傾向が異なっている[参考 3]。前年度見られた「本の配置」に対する不満はみられず、多摩図書館の「本の配置がわかりやすい」がトップに来ていることも、移転開館に当たりわかりやすい配置を心掛けた成果といえる。

「（サービスが） どういうものかわからない」利用者の割合については、2 館ともほぼ横ばいとなっている（中央 28 年度 26.8%→29 年度 25.7%、多摩 28 年度 35.1%→29 年度 36.2%）。中央図書館では、ソーシャルメディアでの連載「図書館に聞いてみました」で、レファレンス事例を紹介するなど、ソーシャルメディアのターゲットとなる若者に向けて、レファレンスを PR している。多摩図書館では移転開館後、新規利用者の来館が増加し、レファレンスサービスとは何かわからない利用者が増えているとも考えられるので、引き続きレファレンスサービスの利用促進に努める必要がある。

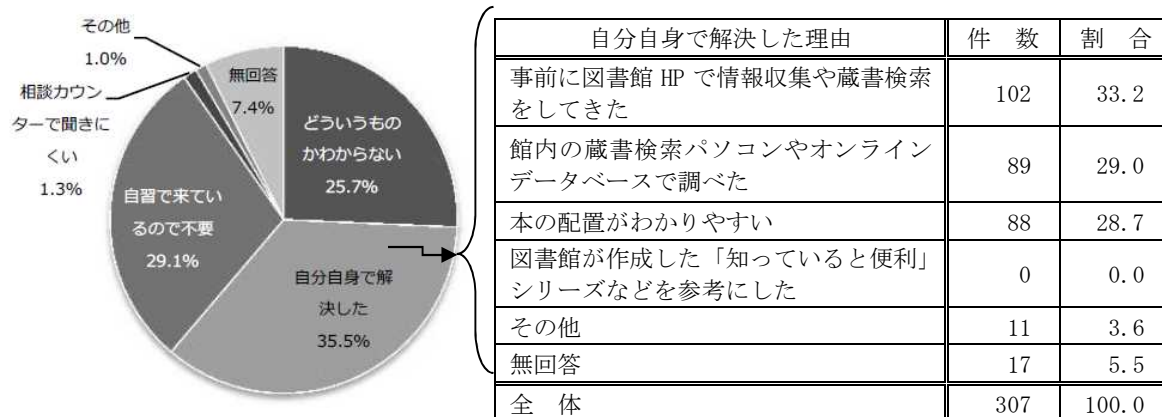
また、事前調査の上来館する利用者が多いので、引き続き図書館ホームページの更なる充実やサービスの PR に努めていく。

[参考 3]平成 29 年度 利用実態・満足度調査（抜粋）

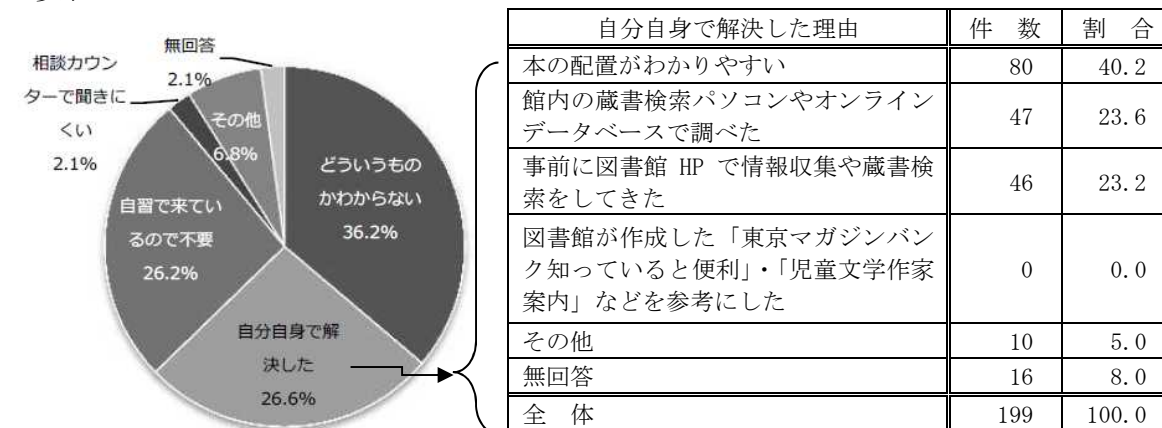
レファレンスサービスを利用したことがない方（中央 864 人、多摩 837 人）への設問。

なお、利用経験がない割合は中央図書館が回答総数の 64.6%、多摩図書館が 67%。

<中央>



<多摩>



○ オンラインデータベース利用状況（指標 3）

中央図書館では、28 年度と比較して約 18%増加した。利用の多い「全国新聞・雑誌記事紙面データベース」について、1 人 1 日 30 分までの利用制限を 8 月 1 日から緩和したことが要因として考えられる。

多摩図書館では 28 年度と比較して約 55%増加した。入館者に比例して、利用件数も大幅に増加した。

○ 電子書籍端末利用状況（指標 4）

中央図書館では、28 年度と比較して約 13%増加した。土日、夜間の時間帯にも展示を延長したことが要因として考えられる。

多摩図書館では 28 年度の移転開館直後から提供を開始したが、29 年度は 10 月から電子書籍端末の展示を開始したことにより利用が増加した。

○ 展示（指標 6）

中央図書館では、28 年度から開始した東京 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 4 回、都の施策や東京に関わるテーマの企画展示を 1 回開催した。29

年度の途中から、開催時間を 17 時までから 20 時までに延長したこともあり、前年度の企画展示（5 回）と比較して入場者数は増加した。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（28 年度「東京凸凹地形ー地形から見た東京の今昔ー」、29 年度『東京』いまむかし ～鉄道網の発達による賑わいの変遷～）。また、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では、アフリカに関する展示に合わせ、元アフリカ各国大使等を講師とした 6 回の講座を開催したことなども入場者の増加に貢献したと考えられる。

多摩図書館は、夏休みに「夏こそ、英語!」、鉄道に関する講演会「あなたの知らない鉄道!」、東京マガジンバンクカレッジ連続セミナー「雑誌の未来を考える」を実施した。時宜を得た、また関連するイベントに合わせた企画となったこともあり、すべての企画展示で 1 万人を大きく超える入場者数となった。

満足度の数値はほぼ横ばいだが、個々の展示では「夏こそ、英語!」（多摩）が 4.5 点と最も高く、『東京』いまむかし ～鉄道網の発達による賑わいの変遷～（中央）と「あなたの知らない鉄道!」（多摩）が 4.2 点と高い数値である（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、ここ数年では最も多い 6,675 人の入場者数となり、満足度も 4.2 点と高い数値となった。期間は短いものの、安定的な入場者となっている。

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を行い、タイムリーな情報を提供している。中央図書館では、1 階中央ホール展示コーナー（「オリンピック・パラリンピック」「伝統・文化」「Books on Japan」）と各階閲覧室で、多摩図書館では、「展示ウォール」と閲覧室で展示を行っている。2 館ともより多くの利用者に活用してもらうための工夫を行っている。

また、大使館や東京都の各局と連携した展示も実施しており（指標 6 企画展示（他機関主催））、29 年度は 28 年度と比較して回数、入場者数とも増加した（中央 28 年度 1 回 550 人→29 年度 4 回 1,190 人、多摩 28 年度 0 回→29 年度 3 回 1,304 人）。さらに、多摩図書館では移転開館に伴いセミナールーム（200 人定員）が新設され、29 年度は他機関による講演会は 186 回行われた（施設提供）。参加者数は 12,065 人であり、入館者数の増加につながっていると考えられる。

○ 講演会（指標 7）

中央図書館では、ビジネス、健康・医療、法律情報のほか、伝統・文化、オリンピック・パラリンピック関連について、計 9 回開催した。また、シリーズ展示関連講座を 6 回、東京に関する公開講座を 3 回実施した。全体で前年度の 4 回から 18 回に大幅に増加し、参加者数は前年度の約 350% 増となった。申し込み人数が定員を上回る講演会も多くあり、別室で同時中継を実施した。これらが全体の入場者数の増加にも寄与したと考えられる。

多摩図書館では、移転開館 1 周年を記念してトークイベントを実施したほか、東京マガジンバンクカレッジのワークショップ、講演会、セミナー等を 12 回開催し、合計参加者数は 691 人と前年度と比較し 13% 増となった。

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）」と回答した割合は、医療・健康情報サービス講演会（トークイベント「ポジティブな認知症」）及び落合陽一氏を講師としたビジネスリーダー講演会（「脱近現代 多様性のある世界のために」）が約 37%、オリンピック・パラリンピック講演会（トークイベント「誰もが輝ける世界へ ～私たちのパラリンピックへの挑戦～」）と伝統文化に関する講演会（「私見 日本の美術」）では約 32% あり、前年度最も新規認知者数が多かった講演会（約 35%）とほぼ同じ割合となっている。テーマの多様さや著名人による講演会の新規認知者数は、前年度に引き続き高い割合を示し、新規来館者の獲得に有用と考える。今後も引き続き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。

○ 図書館見学ツアー（指標 9）

中央図書館では、回数を 9 回から 26 回に増やし、参加者数も 3 倍超となった。また、外国人利用者向けの「英語による図書館ツアー（Library Tour in English）」を前年度に引き続き 2 回実施した。

多摩図書館では、参観・見学の受け入れ件数・人数がいずれも 28 年度から倍増しており（指標 10）、移転開館による見学増に引き続き対応している。

ツアー参加者の満足度は前年度を上回り非常に高く（中央 28 年度 4.4→29 年度 4.6、多摩 28 年度 4.6→29 年度 4.7）、実施内容について一定の評価を得ている。

○ その他のイベント等

中央図書館では、図書館全体を活用した謎解きイベント「Live-Rally」を初めて実施し、事前申込制イベントに 436 人、期間を限定して自由に参加できる自由参加イベントに 1,232 人の参加者があった。アンケートにおいて、「都立図書館を知らなかった（＝イベントで都立図書館をはじめて知った）」のは 61.8%と非常に高い割合を示し、日ごろ図書館を利用しない層に興味関心を持ってもらい、利用を働きかけることができたと言える。

多摩図書館では、定例映画会を 23 回開催し、1,364 人の参加があった。そのうち、映画会をきっかけとして都立図書館を知った割合はアンケート総数の約 15.8%で、新規利用者への PR 及びリピーターの獲得という視点で、ある程度成果があったと考えられる。

○ イベント全体の状況

年間参加者数は、中央図書館では講演会の回数増等の理由により増加した。また、多摩図書館では移転開館から 1 年を経過し、イベントの開催も軌道に乗って増加している（指標 5）。

イベントをきっかけ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 25.1%であり、前年度と比較するとやや減少したが、27 年度と比較すると高い割合となっている（27 年度 22.3%→28 年度 34.1%→29 年度 25.1%）。中央図書館は 3,681 人中 995 人（27.0%）で、多摩図書館は 679 人中 99 人（14.6%）と、多摩図書館のほうが新規認知者数の割合が少ない。これは、多摩図書館の東京マガジンバンクカレッジではパートナー制度を採り入れ、パートナーが継続的にカレッジに参加する率が上昇しているためではないかと予想される。

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、中央図書館、多摩図書館とも増加した。電話は 1 日平均 28 年度 74 件→29 年度 90 件で、ホームページ上の電話番号案内をよりわかりやすい位置に変更したことが大きく、そのほかに多摩図書館の移転開館がマスコミに取り上げられたことによる効果が継続していることも予想される。メールでのレファレンスは、29 年 9 月から利用者登録しなくても利用ができるようにしたため、中央・多摩とも増加している。

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 283 件から 340 件と 21%増加した。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付けた質問件数（指標 11c）は、前年度より約 8%減少しているが、27 年度と比較すると約 8%増加している。年によってばらつきはあるものの、一定の認知は得られているサービスといえる。

学校支援サービスとして学校から受付けた質問件数は、多摩図書館が通常開館だった

27 年度と比較して約 1.7 倍（27 年度 63 件→28 年度 23 件→29 年度 109 件）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た結果が反映したと考えられる。

○ 資料提供（指標 12）

区市町村立図書館に対する資料提供数は、前年度より約 15%増加した。増加した要因としては、多摩図書館の移転開館を機に、雑誌の貸出範囲を拡大したことが考えられる。

都職員への資料提供数は前年度に比べ 2%程度減少しているが、27 年度と比較すると 22%増加している（27 年度 781 冊→28 年度 980 冊→29 年度 954 冊）（指標 12b）。29 年度から申込者へ直接送付するサービスを開始した。今後も政策立案支援サービス内容について周知を図っていく必要がある。

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おり、件数は前年度並みであった（指標 12c）。今後もより一層学校支援サービスの周知を図っていく。

○ 郵送複写（指標 13）

一般への提供件数については、28 年度と比較して約 7%増加しており（指標 13a）、多摩図書館の移転開館の影響が伺える。また、都職員への提供枚数は、28 年度と比較して約 10%増加した（指標 13b）。今後も更なる利用の拡大に向けて周知を図っていく。

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。ニーズに合ったサービスを実施すると同時に、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

アクセス数は 23%増加したが、検索回数は 28 年度から 17%の減となった。検索回数は 27 年度と 29 年度を比較すると 28%増加している（指標 14）。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）の影響が継続していると考えられる。

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）。今後も指標の変動に注視していく。

○ ホームページ

ホームページは、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 16 日に新ホームページを公開した。トップページへのアクセス数（指標 16）は前年度と比較して 9%減少したが、これは 28 年度までの数値が、検索エンジンロボットなどの機械的なアクセスを含んだ統計であったためである。全ページアクセス数（指標 17）としては、13%増加している。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、アクセス数の拡大に効果があったと言える。

また、登録利用者サービス利用人数（指標 18）は、前年度に比べ、約 23%増加している。個人登録者へのサービスのうち資料の取り置き予約については、28 年度はインターネット経由での予約が 2,748 件だったのに対し、29 年度は 5,059 件と増加している。これは、予約冊数の上限を 6 冊から 12 冊と拡大したため、さらに利用が促進されたと考えられる。引き続き館内外でのイベント実施時などに PR することによって、登録利用者の増加を図っていく。

「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、

サーバ交換のためデータ取得方法が変更となり、前年度との比較ができなかった（指標 19）。掲載コンテンツ数は、新たに画像を追加したことにより、前年度に比べて約 10,000 点増加した。

「学校支援ページ」については、29 年度は前年度に比べてアクセス数が大幅に増加し、倍増となった（指標 20）。ホームページのリニューアルや、学校での選書の参考としてもらうため、オリンピック・パラリンピック教育に役立つブックリスト及び 11 言語別のブックリストを掲載したこと、東京都教育委員会の「東京都オリンピック・パラリンピック教育」のホームページに「都立図書館のオリンピック・パラリンピック教育支援」のページが掲載されたことにより、このページを経由して当館のページへのアクセスが増加したと考えられる。また、「レポート・論文作成ガイド」等を WEB ページ化したことによる効果もあったと予想される。[参考 4]

[参考 4] 各ページのアクセス数推移	28 年度	29 年度
オリンピック・パラリンピック教育に役立つブックリスト	1	3,441
外国語の子供の本	27	161
学習活動に役立つ資料	0	20

非来館型サービスのうちオンラインサービスは、図書館情報システム、ホームページ、Tokyo アーカイブのシステム更新や機器更新などで、比較が難しくなっている。引き続き、データの登録件数の増や、資料紹介の充実により、更なる利用増を図っていく。

4 広報について

29 年度は、利用拡大に向けた戦略的広報として、第 27 期都立図書館協議会提言及び広報基本方針の内容を踏まえた広報活動の刷新に向けた方策を検討し、「都立図書館実行プラン to 2020」（平成 30 年 1 月策定）に盛り込んだ。30 年 3 月 16 日に都立図書館ホームページを全面リニューアルし、デザインやサイト構成を刷新するとともに、新たにトップページに Twitter、Facebook 画面を表示するなど、SNS との連携も強化した。

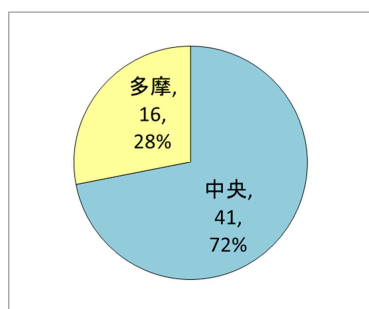
また、27 年度より、都立図書館の存在を知ってもらうことを目的に、来場者が多く集まる館外でのイベントにブースを出展する事業を行っている。29 年度は、23 区で 1 回、多摩地域で 2 回イベントへの出展を行った（「みなと区民まつり」「国分寺まつり」「青少年のための科学の祭典（小金井市）」）。

来場者数については、ブースへの来場者数を把握している 2 回分（「みなと区民まつり」「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 回分の結果のみを示している（指標 21b）。館外イベントへの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。

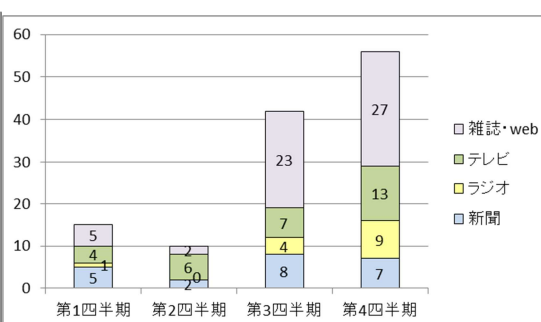
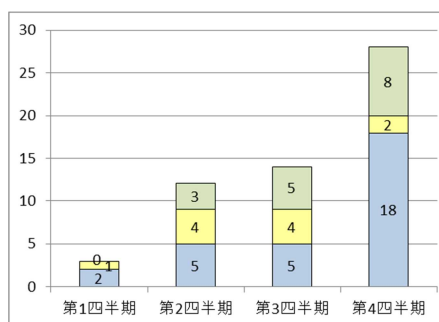
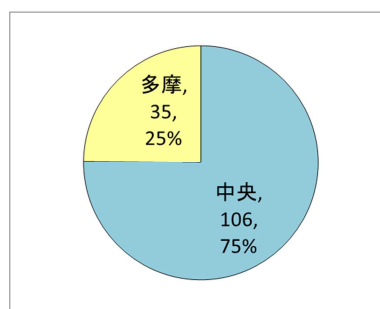
メディア掲載件数（指標 22）、マスコミ露出度（指標 23）については、今年度より雑誌・広報誌・web 媒体への掲載を追加した。前年度との単純な比較は難しいが、中央図書館は全体のイベント数が増加したこともあり、全体の件数は前年度の約 3 倍となっている[参考 5]。平成 29 年度は中央図書館では年度後半のイベントの開催が多かったことから、第 3・4 四半期のメディア掲載件数が多くなった。

【参考 5】 館別、四半期別メディア掲載件数

●28 年度



●29 年度



SNS 利用状況、発信回数（指標 24）は、Twitter の発信数が前年度より 19%減であるにもかかわらず、フォロワー数は前年度に比べ 7%増加した。Facebook の発信数は前年度より 4%減で、リーチ数※は前年度の 80%となったが、フォロワー数は前年度と比較すると 14.5%増加している【参考 6】。

記事を多くの人に読んでもらうため、投稿する時間帯を工夫するとともに、シェア、リツイートを喚起するような文章・画像を検討し掲載している。また、カフェテリア及びカフェのメニューやキッズルームの設置など、利用者の興味を喚起する情報、関心の高いテーマに関する情報（江戸・東京、児童文学、鉄道、資料保全など）、図書館ならではの面白さが感じられる発信が、「リツイート」や「いいね！」の増、フォロワー数の増加に繋がっている。

※リーチ数とは、Facebook で投稿した際に、その投稿を見た人の数のこと。

【参考 6】 Facebook フォロワー数

28 年度（29 年 3 月末現在）	1,830
29 年度（30 年 3 月末現在）	2,097

利用実態・満足度調査の「来館のきっかけとなった情報源」（中央）をみると、20 代～60 代のいずれも「インターネットの情報」が 38%を占めており、最も高い。その内訳は、「都立図書館ホームページ」が 48.3%、「Google、Yahoo 等の検索エンジン」が 31.1%となっている。「Twitter、Facebook」は 1.6%ときわめて少なく、SNS は来館のきっかけというよりは利用後も図書館の動向をつかむためにフォローしている方が多いと考えられる。利用者の「図書館利用理由」の最も大きな理由が「資料が豊富だから」が 40%以上であることを考えると、ホームページ内の蔵書検索や各種資料紹介ページによって所蔵状況を調べた上で来館する利用者が多いのではないかと推察される。

また、他機関が運営する横断検索サイトでヒットして都立図書館での所蔵がわかるなども考えられる。今後も、豊富な資料をより使いやすく、また資料についてアピールしていくことにより、来館・非来館の利用をさらに増やしていく。

5 利用者満足度について

「平成 29 年度利用実態・満足度調査」は、29 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、中央・多摩とも 4 点台を維持している。

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、中央図書館では前年度をやや上回り 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 7]。ただし、多摩図書館については、前年度に比較して 28 年度 3.74→29 年度 3.84 とある程度改善した。自由意見でも配置に対する不満はみられず、移転開館時にわかりやすい配置に工夫した結果と推察される。

[参考 7] 「資料の探しやすさ 資料の配置」に対する満足度

	27 年度	28 年度	29 年度
中央	3.90 点	3.91 点	3.90 点
多摩	3.70 点	3.74 点	3.84 点

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、中央図書館では前年度と比較しほぼ横ばいであったが、27 年度と比較すると高い値を示している。多摩図書館は 27 年度以降、内容、速さ、対応いずれも上昇傾向にある。

多摩図書館のレファレンスについて重要度や満足度が増加しているのは、移転開館時の PR によって「雑誌」と「児童・青少年資料」の図書館であることが周知されたこと、児童サービスのカウンターが新設されたことにより、利用者への対応がきめ細かくできるようになったことが要因として考えられる。

なお、この調査とは別のアンケート結果ではあるが、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は 4.4 点と前年度と同様に高い値となった（指標 29）。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。

○ 滞在時間

「利用実態・満足度調査」より、27 年度以降 3 か年の滞在時間の割合をみると、多摩図書館では 2 時間以上の滞在が約 4 割であるのに対し、中央図書館では全体の約 6 割となっており、中央図書館のほうが滞在時間が長いことがわかる[参考 8]。

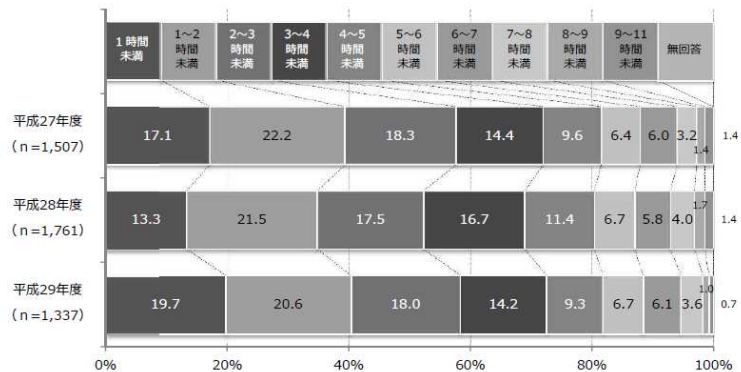
年代別の滞在時間を見ると、中央図書館においては、「10 代」「20 代」では「2～3 時間」の割合が最も高く、それ以外の年代では「1 時間未満」または「1～2 時間」の割合が高い。また、滞在時間の長い業種としては「3～4 時間未満」が最も多い「教員」、「2～3 時間未満」が最も多い「営業・販売職」「法務職」「製造・制作職」「建設・土木職」が挙げられる[参考 9]。利用にある程度の時間が必要なのは、調査研究のための滞在型図書館の特徴であるといえよう。利用形態やサービスに対するニーズなどを踏まえて、より満足度の高いサービスに努める必要がある。

〔参考 8〕 滞在時間別割合
中央

■表 1.5 『滞在時間別』件数割合

	件 数	割 合
1 時間未満	264	19.7
1～2 時間未満	275	20.6
2～3 時間未満	241	18.0
3～4 時間未満	190	14.2
4～5 時間未満	124	9.3
5～6 時間未満	89	6.7
6～7 時間未満	82	6.1
7～8 時間未満	48	3.6
8～9 時間未満	14	1.0
9～11 時間未満	4	0.3
10～11 時間以下	6	0.4
無回答	0	0.0
全 体	1,337	100

■グラフ 1.3 『滞在時間別』過年度割合

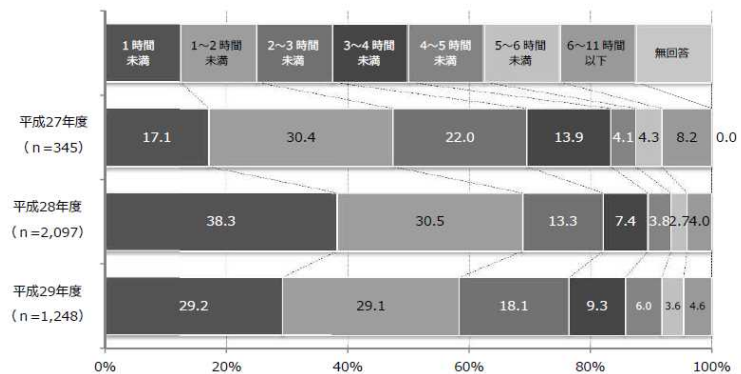


多摩

■表 1.5 『滞在時間別』件数割合

	件 数	割 合
1 時間未満	365	29.2
1～2 時間未満	363	29.1
2～3 時間未満	226	18.1
3～4 時間未満	116	9.3
4～5 時間未満	75	6.0
5～6 時間未満	45	3.6
6～7 時間未満	23	1.8
7～8 時間未満	28	2.2
8～9 時間未満	3	0.2
9～10 時間未満	2	0.2
10～11 時間以下	2	0.2
無回答	0	0.0
全 体	1,248	100

■グラフ 1.3 『滞在時間別』過年度割合



[参考 9] 滞在時間別割合

中央

■表 1.6『滞在時間』年齢割合

年齢	人数 (n)	滞在時間割合 (%)										
		1時間未満	1<2時間未満	2<3時間未満	3<4時間未満	4<5時間未満	5<6時間未満	6<7時間未満	7<8時間未満	8<9時間未満	9<10時間未満	10<11時間以下
10代未満	9	22.2	33.3	0.0	11.1	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10代	193	3.6	15.0	21.8	19.2	13.0	9.8	11.9	4.7	1.0	0.0	0.0
20代	251	19.1	17.9	19.5	14.7	10.8	4.4	7.2	4.8	0.0	0.8	0.8
30代	154	20.8	27.3	17.5	12.3	8.4	5.8	2.6	3.2	1.3	0.7	0.0
40代	198	21.2	26.8	18.7	9.6	3.5	5.6	4.5	4.5	3.0	0.5	2.0
50代	243	22.2	20.2	14.8	15.6	7.0	6.6	7.8	3.7	1.2	0.0	0.8
60代	153	20.3	20.3	19.0	15.0	9.8	5.9	3.9	4.6	1.3	0.0	0.0
70代	95	30.5	18.9	14.7	11.6	13.7	7.4	2.1	1.1	0.0	0.0	0.0
80代以上	34	26.5	11.8	17.6	14.7	14.7	11.8	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0
全 体	1,337	19.1	20.6	18.0	14.2	9.3	6.7	6.2	3.9	1.1	0.3	0.6

※網掛けは各年齢で最も割合が高い滞在時間。

※年齢の無回答は除く。

■表 1.7『滞在時間別』職業（3分類：有職・学生・無職）・（18分類）割合

職 業	人数 (n)	滞在時間割合 (%)										
		1時間未満	1<2時間未満	2<3時間未満	3<4時間未満	4<5時間未満	5<6時間未満	6<7時間未満	7<8時間未満	8<9時間未満	9<10時間未満	10<11時間以下
有 職	735	22.6	20.7	18.4	12.9	8.2	6.7	5.4	3.1	0.8	0.4	0.8
学 生	358	10.1	17.6	19.3	18.2	12.3	7.5	9.2	5.3	0.6	0.0	0.0
無 職	220	24.5	24.5	16.4	12.7	8.6	5.0	2.7	2.3	2.7	0.5	0.0
全 体	1,337	19.7	20.6	18.0	14.2	9.3	6.7	6.1	3.6	1.0	0.3	0.4
事務職	156	21.2	25.0	21.2	10.3	5.8	6.4	5.1	3.2	0.0	0.6	1.3
営業・販売職	57	21.1	19.3	24.6	8.8	3.5	8.8	1.8	7.0	3.5	1.8	0.0
技術職	114	21.9	16.7	14.9	18.4	10.5	2.6	7.0	4.4	1.8	0.0	1.8
研究職	43	20.9	20.9	14.0	14.0	7.0	9.3	4.7	7.0	2.3	0.0	0.0
医療・保健・福祉職	32	25.0	25.0	15.6	6.3	9.4	6.3	6.3	6.3	0.0	0.0	0.0
法務職	22	18.2	22.7	27.3	9.1	9.1	4.5	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0
経営専門職	54	14.8	24.1	9.3	18.5	14.8	3.7	11.1	1.9	0.0	1.9	0.0
教員	25	24.0	24.0	8.0	24.0	8.0	4.0	4.0	0.0	4.0	0.0	0.0
出版・報道・芸術職	62	14.5	19.4	17.7	17.7	11.3	9.7	6.5	1.6	0.0	0.0	1.6
サービス職	77	32.5	13.0	16.9	14.3	6.5	6.5	5.2	2.6	1.3	0.0	1.3
製造・制作職	10	20.0	10.0	60.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
建設・土木職	14	21.4	28.6	28.6	7.1	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1
主婦（夫）	64	29.7	34.4	12.5	12.5	1.6	3.1	3.1	1.6	1.6	0.0	0.0
大学生・大学院生・専門学校生	166	18.1	19.3	18.7	17.5	11.4	4.2	5.4	4.2	0.6	0.0	0.6
高校生・受験生	143	2.1	10.5	21.0	18.9	14.7	11.2	13.3	7.7	0.7	0.0	0.0
小・中学生	49	4.1	32.7	16.3	18.4	8.2	8.2	10.2	2.0	0.0	0.0	0.0
無職	156	21.8	20.5	17.9	12.8	11.5	5.8	2.6	3.2	3.2	0.6	0.0
その他	69	23.2	21.7	18.8	5.8	10.1	13.0	4.3	2.9	0.0	0.0	0.0
全 体	1,337	19.7	20.6	18.0	14.2	9.3	6.7	6.1	3.6	1.0	0.3	0.4

※網掛けは各職業で最も割合が高い滞在時間。

※職業の無回答は除く。

Ⅲ 指標一覧

※多摩図書館平成29年1月29日移転開館（平成28年度）

項目			説明	平成27年度	平成28年度	平成29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	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)	511,388人 中央 295,682(907/日) 多摩 215,706(662/日)
	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）	中央 34,359件 多摩 6,341件	中央 32,445件 多摩 5,983件	中央 31,290件 多摩 15,645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 9,411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	中央 10,881件 5,441時間 多摩 2,000件 1,000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 376件	中央 744件 多摩 8件	中央 823件 多摩 314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 22回 37,357人 多摩 7回 29,437人	中央 17回 33,709人 多摩 7回 25,659人	中央 31回 38,048人 多摩 19回 47,347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 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	中央 5回 28,428人 多摩 3回 39,573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 6,010人 多摩 0回 0人	中央 1回 5,354人 多摩 0回 0人	中央 1回 6,675人 多摩 1回 5,779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	中央 4回 1,190人 多摩 3回 1,304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 14回 544人 多摩 1回 67人	中央 4回 360人 多摩 5回 611人	中央 18回 1,725人 多摩 12回 691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 1回 12人 多摩 0回 0人	中央 6回 270人 多摩 25回 1,293人 （多摩：有料貸出）	中央 3回 30人 多摩 186回 12,065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	1,461人 22.3%	1,776人 34.1%	1,094人 25.1%
	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 18回 180人 多摩 13回 131人	中央 9回 82人 多摩 11回 426人	中央 26回 270人 多摩 10回 148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 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	中央 28件 194人 多摩 96件 2,015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	28,828件	29,105件	35,929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	26,652件 1日平均電話72件 その他10件	26,568件 1日平均電話74件 その他10件	33,429件 1日平均電話90件 その他12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	222件	283件	340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	1,891件	2,231件	2,051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	63件 （参考）134件	23件 （参考）63件	109件 （参考）80件
	12	資料提供	都立図書館から貸出した資料総数	84,125冊	65,383冊	75,232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	82,835冊	63,856冊	73,719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	781冊	980冊	954冊
		c 学校支援	学校に対して貸出した資料の総数	377冊	461冊	457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	132冊	86冊	102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	1,055件	858件	916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	6,163枚	6,795枚	7,473枚

項目			説明	平成27年度	平成28年度	平成29年度
指標 非来館型サービスのうちオンラインサービスに関する	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	8, 521, 963アクセス 4, 487, 937回	11, 192, 121アクセス 6, 861, 164回	13, 815, 006アクセス 5, 722, 250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, 811, 459回	2, 795, 375回	2, 534, 524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, 018, 070 アクセス	960, 784 アクセス	895, 033 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	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）	10, 854, 495アクセス （うち外国語ページ 22, 406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, 415人	4, 755人	5, 844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）	22, 190件 940, 474アクセス	25, 748件 1, 112, 506アクセス	35, 385件 553, 860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, 525アクセス	4, 707アクセス	9, 270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	3回 5, 138人	4回 2, 860人 *人数はブース来場者数把握2回分の計	3回 1, 953人 *人数はブース来場者数把握2回分の計
		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的人数	1, 474人 45. 2%	906人 30. 8% *アンケート実施2回分の計	345人 19. 5% *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	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）	176件 （テレビ41件、ラジオ18件、 新聞26件、雑誌・広報紙・ Web等91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	12回	15回	22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 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	展示 65回 講演会等 71回 映画会 6回
	24	SNS利用状況（Twitter）	都立図書館公式Twitterのフォロワー数	10, 813人	12, 478人	13, 293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）	255, 916人	387, 589人	308, 135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 705回 Twitter 703回	Facebook 622回 Twitter 753回	Facebook 600回 Twitter 607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. 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）	重要度 4. 38点 満足度 4. 23点 （標本数 2, 585）
	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. 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）	中央 質 4. 14点 量 4. 10点 （標本数 1, 337）
				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）	多摩 質 3. 96点 量 3. 88点 （標本数 1, 248）
	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、回答の速さ、職員の対応に対する来館者の満足度	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）	中央 内容 3. 96点 速さ 3. 97点 応対 4. 00点 （標本数 1, 337）
				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）	多摩 内容 3. 95点 速さ 3. 95点 応対 3. 97点 （標本数 1, 248）
	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. 1点 （標本数 9, 982）	4. 0点 （標本数 6, 017）	4. 2点 （標本数 5, 753）
	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 723）	4. 4点 （標本数 751）	4. 4点 （標本数 694）