

平成 29 年度千代田区立図書館の運営・サービスに係る評価について(回答)

千代田区立図書館

千代田区立図書館 5 館では、平成 29 年度千代田区立図書館の運営・サービスに係る評価を受けて、指摘事項を検証し課題に取り組むことで、今後の図書館サービスの充実に努めていきます。

(中略)

(4)図書館評議会による評価

平成 29 年度の図書館評議会では、「評議会委員による平成 30 年度に向けた提言」14 項目と、読書振興センターが取り組んでいる 3 つの業務(①学校支援②児童サービス③読書振興イベント・展示)に係る「評価部会による次年度に向けた指定管理者に対する提言」5 項目をいただきました。各項目について、以下のような(案)や方向性・考えをもって、速やかにそれぞれの改善に努めます。また、すぐに改善が難しい項目については、課題を整理し今後の方向性について検討を進めます。

【評議委員による平成 30 年度に向けた提言】

① ホームページの公開停止について

⇒ホームページの公開停止に係る経緯と対応について、【別紙 1】にて示します。

② 組織について

⇒重複している「総務・経理」部門については、千代田図書館と日比谷図書文化館の規模からそれぞれ業務として必要な部門であり、5 館一体の観点からは中央館である千代田図書館が主導します。「企画・広報・コンシェルジュ」部門は各館の地域特性や館の構成が違う点などから、それぞれ独自性をもった事業企画が求められていますので、部門ごとに合同会議を開催し情報の共有化を図りながら一体感のあるものにしていきます。

組織的には各部門の意思決定機関として 5 館責任者会議やコンソーシアム会議などがあり、ゼネラルマネージャーはそれらの主宰者として統括し、対外的な窓口として機能します。

ご指摘いただいている「5 館一体運営体制」が分かりづらいという点に関しましては、業務中心の組織図などを検討してまいります。

③ パフォーマンス指標

⇒平成 30 年度のパフォーマンス指標を【別紙 2】のとおり(案)を示します。

④ 職員の待遇面について

⇒ご指摘のとおり、質の高いサービスを確保するためには力量のある職員は不可欠と考えています。千代田区立図書館の指定管理者「千代田ルネッサンスグループ」は6社の企業から構成されており、区立図書館職員の待遇はそれぞれの企業の待遇規約に基づいています。今回の提言をコンソーシアム会議に報告し、配慮を要請します。

⑤ 読書振興センターについて

⇒現在、ご指摘の「学習センター」としての役割としては、授業内容に合わせた資料の準備や提供を行うと同時に、読書相談やレファレンスも行っています。「情報センター」としての役割としては、毎年各クラスに学齢に合わせたオリエンテーションを実施し、教員の方との連携を図っており、年2回の学校図書連絡会においても問題意識の共有やコミュニケーションの円滑化を図っており、今後も積極的な働きかけを行っていくよう努めます。

⑥ 児童サービスについて

⇒昌平まちかど図書館、神田まちかど図書館での児童書は、児童向け図書館として特色を持つ四番町図書館の建替え・移転を踏まえ充実させる方向で検討します。また、ブックリストの作成は、現時点で各館独自の発行となっており、他の図書館に見られるような地域全体に共通なものは作成していません。今後、千代田図書館が中央館として四番町図書館との連携のもと、作成する方向としたいと考えています。児童サービス専門職員のスキルアップについては、現在年2回の東京都主催研修、年3回の担当企業内研修を基本として、適宜外部研修への参加を奨励していますが、新たな情報取得を目標に外部研修への参加回数を増やしていきたいと考えています。

⑦ 「出版にまつわる本棚」について

⇒書架に限界があるため一般書架と分散しているものの、現在でもフリーランスで編集や校正等の実務に携わる利用者向けの資料が開架にないわけではありません。ただ、ご指摘のように改めて関係者のニーズを調査・把握し、「出版にまつわる本棚」の再構築を行っていきたいと考えています。

⑧ 地域資料・参考図書の収集について

⇒最低限の参考図書を網羅的に収集できていなかった事実は大きな反省点です。毎週行っている選定会議で漏れのないよう、様々な情報とのすり合わせを確実に行っていくよう、改めて留意します。

⑨ 商用オンラインデータベース・国立国会図書館デジタル化資料サービスについて

⇒新システムの導入を機に、一般的な周知はホームページや館内掲示の充実、またこれまで行ってきた「情報探索講習会」を継続し、日常的にはレファレンスの流れの中で必ず誘導を心掛けるようにします。

⑩ 貸出・予約サービスについて

⇒貸出期間、区民の予約点数については、所管課と協議のうえ対応していきたいと考えています。また、予約件数の多い図書は、新しいシステムの OPAC から確認することができます。

⑪ 書籍消毒器について

⇒設置場所に苦慮しています。予算と併せて検討します。

⑫ OPAC について

⇒新システムでは、館内 OPAC にデジタルアーカイブも入れたこともあり、今まで以上に利用状況の把握に努め、状況に応じた対策を検討していきます。

⑬ 昌平まちかど図書館と神田まちかど図書館について

⇒小規模ながら、地域住民の方に密着した図書館としてニーズの把握に努め、新たな企画も検討していきたいと考えています。

⑭ 利用案内について

⇒ご指摘のとおり、日常的なインフォメーションの重要性を職員全員が改めて認識するよう、意識啓発を心掛けていきます。

【評価部会による次年度に向けた指定管理者に対する提言】

*回答の前に「読書振興センター」「読書振興活動」「子ども読書活動推進計画」「読書コンシェルジュ」についてこれまでの経緯と現状を説明させていただきます。

千代田図書館における「読書振興センター」は平成 19 年 5 月のリニューアルオープン翌年の平成 20 年 4 月に開設されました。この際、前年の 4 月に別途スタートしていた学校図書館への司書派遣事業が千代田図書館の業務となり、組織上「広報」や「コンシェルジュ」の部門に配置され、「読書振興センター」部門となりました。

一方、リニューアルオープン当初の千代田図書館における「読書振興活動」は、図書サービス部門が担当部署であり、特に子ども対象として「児童担当司書」が業務を開始しており、「図書の充実」「お話し会」等現在まで業務を継続して担当しています。

「読書振興センター」の開設により、「読書振興活動」の担い手は、子ども対象では①学校支援担当司書 ②児童サービス担当司書が両翼となり、専門的スキルが必要ではない子どもから大人までを対象にした一般向け広報で参加者を募るイベントについては、③読書振興センター部門がこれを担当する業務仕分けとなりました。

平成 23 年 11 月に子どもの図書を扱わない日比谷図書文化館のリニューアルを経た「第 2 次子ども読書活動推進計画」では、幼・小学生対象では「保護者・教職員向けの支援」、中高生対象では「イベントを通じた読書活動」等が拡充され、子ども

向けのみでなく大人向けのイベント拡充が望まれ、読書振興センター業務も拡大しました。また、日比谷図書文化館も計画の一端を担うことになりました。

また、「第2次子ども読書活動推進計画」では、「読書コンシェルジュ」の配置が新規に追加されました。そこで示された業務内容は、現在の千代田図書館に照らし合わせると、①学校支援担当司書と②児童担当司書の業務となります。「新規追加」とは、2つの部署の業務を総合して「読書コンシェルジュ」として位置づけたものです。

司書資格を持たない職員で構成される読書振興センター部門は、子どもだけでなく大人までを対象にした読書振興に係るイベントの企画・広報・運営を行い、さらに「第2次子ども読書活動推進計画」に新規追加された「子ども読書調査」を学校支援司書と連携して調査票から調査報告書までの作成を行っています。

以上を前提として以下回答を示します。

① 読書振興センターの担当者の業務内容について

⇒ 専門スキルを用いて読書振興活動を実際に行う学校支援担当司書と児童担当司書に対しては、必要となる知識・技術習得に向けた研修を定期的に行っていますが、読書振興センターの担当者については、業務内容を改めて明確化し、改めてスキル向上に向けた研修を検討していきます。

② 読書振興センターの組織体制について

⇒ 読書振興センターは、子どもから大人まで幅広い年齢層を対象として読書振興活動に係るイベントを企画・広報・運営を行い、学校支援司書や児童担当司書が実際に行う業務の報告・データ集積等のとりまとめを行っています。

ただ、「読書振興センター」とう名称が、読書振興活動の実務すべてを行っているように思われやすいことも確かであり、組織の見直しを検討します。

③ 各年度の「千代田区立図書館業務計画書」と「第2次千代田子ども読書活動推進計画」との対応関係について

⇒ 「千代田区立図書館業務計画書」では、学校支援担当司書及び児童担当司書を中心として「第2次千代田子ども読書活動推進計画」の実践を記述し、「読書振興センター」は、「第2次千代田子ども読書活動推進計画」を含めて、幅広い年齢層を対象とした業務を記述しています。

④ 業務内容の質的評価の必要性

⇒ ご指摘のとおりx、パフォーマンス指標において業務内容を「質的」に捉えた評価は行っていません。しかし、殆どのイベントで、アンケートに基づき参加者の「満足度」を集計しています。研修の機会や内容、職員の満足度なども併せて

「質的評価」を取り入れるよう検討します。

⑤「読書コンシェルジュ」の活動実態の明確化

⇒ 「読書コンシェルジュ」は「第1次子ども読書活動推進計画」でも表現されていましたが、「実際に活動しているのか」という外部からの指摘を受けて「第2次子ども読書活動推進計画」に「新規追加」項目としてその活動を記述したものだと考えられます。日常的には「読書コンシェルジュ」という呼称でなく、学校支援司書と児童担当司書がその業務を行っています。

ご指摘のように、「読書コンシェルジュ」という呼称が独り歩きしてしまい、実態が曖昧になっているため、前述の組織も含め、わかりやすい表現を検討します。

(以下省略)