

## 令和元年度 第1回千代田区図書館評議会 議事要旨

### 【日時等】

〈実施日〉 令和元年 11 月 6 日（水） 14：00～16：00

〈場 所〉 千代田区役所 404 会議室

〈出席者〉 ◦ 評議会委員（7名出席）

野口 武悟（会長） 鶴田 拓哉（副会長）

丸山 郁太郎 高山 剛一

木原 一雄 福山 伸隆

北島 敦子

◦ 区立図書館指定管理者

ゼネラルマネージャー 宮尾 賢一

千代田図書館長 小出 元一

日比谷図書文化館長 大島 康平

◦ 事務局

千代田区地域振興部副参事（特命担当） 大塚 立志 他2名

〈欠席者〉 評議会委員（1名）

牧田 裕一

### 【資料】

#### —当日配布資料—

- 1 令和元年度第1回千代田区図書館評議会議事次第
- 2 第7期千代田区図書館評議会委員名簿
- 3 令和元年度千代田区図書館評議会 図書館評価シート（案）
- 4 2019年度コンセプト別業務計画
- 5 第3次千代田区子ども読書活動推進計画（本冊・概要版）

#### —事前送付資料—

- 6 平成30年度千代田区立図書館運営評価
- 7 平成30年度千代田区図書館評議会評議結果報告
- 8 平成30年度千代田区立図書館年報
- 9 平成30年度千代田区立図書館活動報告
- 10 2019年度区立図書館業務計画書

## 【次第】

### 1 開会

- (1) 地域振興部副参事挨拶

### 2 自己紹介

### 3 正副会長の選出

### 4 報告

- (1) 平成 30 年度区立図書館の運営評価〈文化振興課〉
- (2) 運営評価への対応状況〈指定管理者〉
- (3) 2019 年度区立図書館業務計画について〈指定管理者〉

### 5 議題

- (1) 第 7 期図書館評議会の活動内容について【協議】

### 6 その他

- (1) 次回日程

## 【議事経過】

### 1 開会

- 〈(1) 地域振興部副参事 挨拶〉  
地域振興部副参事より挨拶を行った。

### 2 自己紹介

第 7 期に入ったことから、各委員、ゼネラルマネージャー、各図書館長より自己紹介を行った。

### 3 正副会長の選出

委員の互選により、会長に野口武悟委員、副会長に鴫田拓哉委員を選出した。

### 4 報告

- 〈(1) 平成 30 年度区立図書館の運営評価〈文化振興課〉〉  
区立図書館の運営に関する全体評価について、「平成 30 年度 区立図書館運営評価 P.1 評価 (報告)」に基づき、地域振興部副参事より報告が行われた。
- 〈(2) 平成 29 年度評価に対する対応〈区立図書館〉〉  
区の「平成 30 年度千代田区立図書館運営評価」に対する指定管理者としての取組み状況について、「平成 30 年度 区立図書館運営評価 P.11 評価に対する対応」に基づき、千代田図書館長及び日比谷図書文化館長より報告が行われた。

その後、報告事項報告事項（１）、（２）についての質疑応答。

委員： 千代田図書館の入館者数の減少について、どのように現状分析しているのか。

千代田図書館長： 入館者数が減少傾向にあったところに千代田区立図書館ホームページが公開できない事態となり、大きな混乱を招いた。ホームページが利用できなくなったことから他の図書館を利用するケースが非常に多かったのではないかと考えている。イベント等の様々な取り組みにより、最近では入館者数が戻ってきていると感じている。来館者利用状況調査における利用者満足度には大きな変化がないことから、様々な情報を分析しながら、地道に新しいことをやりつつ利用者への利便性を高めていきたい。

ゼネラルマネージャー： 千代田区立図書館ホームページが停止していた期間、区民の利用率にはそれほど変化がなく、95%程度は通常通り来館されていた。一方で、在勤・在学でない区外の方の利用については、6、7割程度に減少した。ホームページから情報が得られなくなったことが一つ要因ではないかと考えている。現在は、様々な取り組みにより来館者が戻りつつあると感じている。

委員： 逆に、古い資料を見ると平成19年度に急激に入館者が増加しているが、指定管理者による運営が始まったためか。

千代田図書館長： そうである。平成19年度以前は直営であった。

委員： 「平成30年度 千代田図書館運営評価」22ページの中頃にある、6社による施設運営の6社とは、千代田ルネッサンスグループのことか。

千代田図書館長： そうである。6つの企業によるコンソーシアムで、専門分野を各企業が責任をもって行うというシステムをとっている。

図書サービス部門では、日比谷図書文化館を(株)図書館流通センターが、千代田図書館ほか3館を(株)ヴィアックスが担当している。また、千代田図書館では、事業企画部門を(株)シェアード・ビジョンが、コンシェルジュや読書振興事業をサントリーパブリシティサービス(株)が担当している。日比谷図書文化館の維持管理部門は大星ビル管理(株)が、コンソーシアム全体の統括と日比谷図書文化館の事業企画等は(株)小学館集英社プロダクションが担っている。

会長： 構成企業については、「平成30年度千代田区立図書館年報」の6ページにも記載されているので参照いただきたい。

委員： 「平成30年度 千代田図書館運営評価」14ページ2行目のキータッチ音については、千代田区立図書館が区民の書斎を目指しているというのであれば、基本はある程度音を出してもいい空間として、館内の一部に静寂スペースがあるようにしてはどうか。今は、館内で音を出さないより、音を出してもいい図書館が増えているのではないか。

千代田図書館長： 他の利用者からクレームが来るようなケースは、かなり大きなキータッチ音を出していることが多いが、図書館でも検討したい。

日比谷図書文化館長： 静寂すぎるとかえって些細な音が気になることもあると思う。日比谷図書文化館では、試行でパソコン利用を制限する静寂席を作り、音が気になる方に利用していただいている。

委員： 明治大学の図書館の場合は、地下4階まであり、下の階に行くほど静寂を

保てるようにしている。

クレームがあった場合は客観的に話を聞き、ひどい場合には注意するしかないと思う。

千代田図書館長： 千代田図書館でも、警備員も含めて、職員が注意をするようにはしている。

委員： 22 ページに研修機会の確保とあるが、クレームに対する対応策としてカスタマーハラスメント関連の研修などは実施しているのか。

日比谷図書館文化館長： 日比谷図書館文化館で弁護士を講師に呼んで、役割を決めて利用者との受け答えについて研修を実施したことはある。

### < (3) 2019 年度区立図書館業務計画について (指定管理者) >

2019 年度区立図書館業務計画について、「2019 年度 区立図書館業務計画書」に基づき、ゼネラルマネージャーより報告が行われた。

業務計画に関する質問等は、後日、文書で 12 月 20 日までに事務局へ提出。

次回評議会までに回答を送付する。

## 5 議題

### < (1) 第 7 期図書館評議会の活動内容について【協議】 >

会長： 例年、図書館評議会では、評議会で決定した評価テーマについて深く掘り下げるというスタイルで評価を行っていたが、今期に関しては、評価シートを用いて指定管理者による図書館運営全般を評価していただきたい。本日は、事務局が作成した評価シート案の内容について皆様からご意見を頂き、今日の議論を踏まえて次回の評議会にて評価シートを確定したい。その後、令和 2 年度第 1 回の評議会で今年度の評価をまとめるという流れで進めていきたい。それでは、評価シートの案について、事務局から説明をお願いしたい。

事務局： この評価シート案は、業務計画書に記載の 5 つのコンセプトと「管理運営」という 6 つの項目ごとにまとめている。評価項目の下の二重線枠内に、コンセプトの概要を記載している。枠の下には、主な取り組みを書き出しているが、コンセプトごとの図書館の取り組みについては、別紙の「2019 年度コンセプト別業務計画」にまとめているので参照いただきたい。取り組みの下には、評価のポイントに記載しており、委員の皆様にはこれらの評価のポイントに基づいて評価をしていただきたいと考えている。また、評価の際に参考としていただく指標として平成 29 年度、30 年度の実績もいくつか記載している。委員の皆様には、項目ごとに 5 段階評価を頂き、その平均値を右上の総合評価とする予定である。また、一番下の図書館評議会委員の評価欄には、委員の皆様から自由なご意見を記載していただきたいと考えている。

会長： それでは、評価シートについて委員の皆様からご意見があれば頂戴したい。

委員： 非常に良い試みだとは思いますが、各項目について 5 段階で評価を行うのは、図書館の業務を幅広く理解しなければならず、難しいのではないかと。

会長： 取組み内容を把握できるように、別紙「2019 年度コンセプト別業務計画」に実績を記載した資料を用意して評価していただきたいと考えている。本日配布している運営評価や活動報告の冊子等も参考になるのではないかとと思

う。日常の図書館利用で気づいたことを評価に活かしていただきたい。

副 参 事： 毎年、指定管理者から業務計画に対応した業務報告が提出されるが、かなりボリュームがあるため、「2019年度コンセプト別業務計画」に実績をまとめ、評価に活用いただきたいと考えている。これまでのように毎年テーマを決めて深く掘り下げるスタイルも一つの有効な評価手段だとは思いますが、今回は5つのコンセプトに則って、図書館全体を評価いただきたいと考えている。評価シートを用いることにより、各委員の評価・意見がこれまで以上にサービス運営面にストレートにフィードバックできると考え、このような評価法を提案させていただいている。

委 員： 評価項目に「管理運営」とあるが、図書館の管理運営を行っている事業者に対して評価を行うのか。

会 長： 指定管理者の管理運営ではなく、5つのコンセプトに加えて図書館の管理運営を評価するということである。

「⑥ 管理運営」の評価シートについて、参考数値に掲載されている対面朗読の実績が0件となっているのは利用の申し込みがなかったということか。

事 務 局： 千代田区立図書館年報の24ページで平成29年度、30年度の実績が0件となっている。

千代田図書館長： 対面朗読サービスについては日比谷図書文化館も含めて体制を検討しているところである。このように数値や評価を明確にしていただけると図書館としても取り組むべき点をはっきりするのでしっかり対応をしていきたい。実績については再度確認する。

会 長： よろしくお願ひしたい。

委 員： 参考数値については、目標数値が設定されているものについては記載したほうが良いのではないか。

会 長： 目標数値と達成数値の両方が示されていた方がわかりやすいので、実施回数だけではなく、目標に届いているのかという指標も必要であると思う。

千代田図書館長： コンセプト別業務計画には、事業によって年4回以上実施などの目標を記載しているものもある。

会 長： 他に、評価のポイント等についてもご意見はあるか。

委 員： 千代田ゲートウェイの評価のポイントに、SNS等は活用されているかとあるが、どのように判断すればよいのか。

会 長： 活用をどのようにとらえるかによるのではないか。広報誌の掲載やホームページの公開、SNSの使用がされていることで活用ととらえるのか、それより上を意図しているのかによって異なるだろう。

副 参 事： 情報発信に関してはカウントが多ければいいというわけではないと考える。アウトプットだけではなく、アウトカムも含めて評価できるようにしたい。評価のポイントの書き方を再度検討する。

会 長： 「2019年度コンセプト別業務計画」の項目と評価のポイントの対応関係がわかるようになれば評価しやすいのではないか。

副 参 事： ご指摘の通りである。評価シートとコンセプト別業務計画が相對するよう改善したい。

会 長： 評価シート(案)についても事業計画と同様、後日メールにてご意見・ご質問を事務局に寄せていただきたい。事務局でご意見をもとに評価シートを修正し、第2回評議会前に修正した評価シートを送付する。

## 6 その他

< (1) 次回日程 >

副 参 事： 第2回の評議会は来年3月中旬ごろを予定している。委員各位には別途通知を送付する。それでは、本日の図書館評議会を閉会する。