


「2019年度 千代田区立図書館業務計画書」に関する質問事項等への回答

頁	項目	No.	質問等
業務計画書全体			
		1	図書館経営の指標はどのように設定されているか。また、その評価指標を教えてください。
			図書館経営の原点は、区にあると理解しています。その実施方針に則って、指定管理者が経営資源である「ヒト」「モノ」「カネ」「情報」についての方針を合意してまとめたものが「提案書」です。年度ごとの「業務計画書」もその延長にあります。従って、評価指標は「提案書」「業務計画書」の達成度ということになります。
		2	上記に関連してベンチマークを設定しているようであれば教えてください(1年後、2年後、……の達成目標や達成イメージ)。
			前項のように「提案書」自体を評価指標としており、その達成イメージを「コンセプト」として表現しています。それ以外に具体的なベンチマークは設定していません。
		3	目標、或いは参考にしている内外の図書館があれば理由もあわせて教えてください。
			他の図書館の一部分を参考とすることはありますが、具体的にはありません。
		4	蔵書構築の中長期構想はどのように設定しているか。
			多くの蔵書を持ってない施設事情があり、最も気にかけているのは「蔵書バランス」です。単に貸出数が多い資料を揃えるのではなく、分類ごとに最新の基本書を揃えること、地域ごとに各館コンセプトに基づいた資料を充実させることが目標です。千代田図書館では各分野の基本書を中心に「ビジネス」「出版」、日比谷図書館では「アート」「ビジネス」「地域」、四番町図書館では「児童」、神田・昌平まちかど図書館では「生活」といった分野の各資料の充実を目指します。限られた予算の中で、バランスを整えるのは必然的に中長期となります。
		5	高齢化社会において関心が高まっている、病気・健康・終活・生きがいに関する正しい情報、参考情報に対するニーズ対策についてどのように考えているか。
			時流に合わせて、それぞれの情報を含む資料を揃えることが基本です。その上で、図書館としていかに主体的に動いて利用者に有用に働きかけられるかが課題となります。病気・健康については、近隣の関係機関を把握する(例えば高齢者施設で何が求められているかを施設に出向いてヒヤリングする)、生きがいについては図書館自らが日比谷カレッジ等の各種文化講座・セミナーを開催することで活動を行っています。終活については別途検討いたします。
		6	・業務計画の柱の一つとして顧客満足度の向上が必要と思うが、どのような指標を設定しているか。5つのコンセプトがそれにあたるのか、そうでないのかの整理も必要かと思う。 ・上記についての施策を教えてください(5つのコンセプトの具現化施策と同じであれば不要)。
			顧客満足度の指標は、利用者アンケートの各項目において、「非常に満足」「満足」を合わせた数が90%となることを指標としています。来館者満足度の項目は「資料を借りる」「調査、情報収集」「資格取得、試験勉強」「読書」「新聞、雑誌の閲覧」「インターネット利用」「展示を見る」「イベント、講座への参加」。蔵書満足度の項目は「蔵書全体」「ビジネス関連資料」「雑誌」「新聞」「オンラインデータベース」の他、千代田図書館では「出版にまつわる本棚」「一般図書」「児童図書」など、日比谷図書館では「アート関連図書」「江戸・東京関連図書」「観光関連図書」などについて調査を実施しています。これらの項目が5つのコンセプトに関わるものであり、それらの満足度の結果とさらにパフォーマンス指標の到達度と合わせて、資料収集計画や業務計画に反映させています。
		7	業務計画は経営指標・顧客満足度指標などから下りてくるものと思うが、それだけ業務計画にも指標(定性・定数)が必要であり、達成度に対する評価の観点を設定しておくべきと思う。そういう考え方を明示してはどうか。これは人事評価にも関連付けられるものだと思う。
			現在もパフォーマンス指標を業務計画の一つの指標として設定していますが、ご意見として伺い、区の所管課と相談します。
		8	「多文化サービス」についての記述が見当たらないと思うが、取り組みは行わないのか。
			2019年度の業務計画では「多文化サービス」の記載はしていません。現在の洋書のコレクションは旧千代田図書館から引き継いだものであり、また、日比谷図書館や四番町図書館の「アメリカンシェルフ」もアメリカ大使館から毎年寄贈された資料を配架しているもので、「多文化サービス」を意識したものではありません。現在も少ないながら洋書の最新刊購入はしていますが、スペースや予算が限られているため、今後の多文化サービスについては区との相談になると考えています。

頁	項目	No.	質問等
		9	「来館者」「利用者」は意識して使い分けしているのか。 意識していません。今後統一します。
		10	見出し項目について、基本となる部分はなるべく統一してもらえるとわかりやすい。 各館で、組織や業務内容が異なるものもありますが、今後なるべく統一していきます。
P.2	I 総論		
P.3		(1) 業務実施方針	
		11	もう少し千代田区立図書館と千代田ルネッサンスグループの関係性を明記したほうが良いかと思う。 ご意見として考えていきたいと思います。
P.4		(3) 5館共通/連携業務	
P.4		① 総務	
		12	1)幹部会 「進捗状況を提示し、定常評価を受ける～」とあるが、定常の評価とはどのようなものか。 毎月、区の所管課が行う評価で、抜き打ちで運営状況を現場確認して評価するものです。
		13	1)幹部会と2)責任者会議の違いはどのようなものか 1)幹部会は指定管理者と区の所管課の会議で、前月の運営報告と次月以降の企画説明を行います。2)責任者会議は指定管理者の各部門責任者が集まって諸問題の解決と方向性を検討する会議です。
		14	3)規定の運用 ・「規定」とは「規程」のことか。 ・「規定」で間違いないか。「規程」と区別しているという理解でよいか。 千代田区立図書館利用規程の中の各規定を見直すということです。 条例⇒規則⇒規程⇒規定としてそれぞれ区別をしています。
		15	8)安全管理 説明の中にある「読書環境の維持」は不要ではないか。警備員が配置されないと読書環境が維持できないかのような誤解を生じかねないと思う。 図書館にはさまざまな利用者があり、時には他の利用者に迷惑をかける方もいらっしゃいます。読書環境の維持にはルールを守らない方、居眠りや大きな声・音を出す方などへの対応も必要だと考え記載しています。
P.5		② 図書サービス	
		16	1)資料収集 選定会議という場を区民参画で実施できると面白いと思う。実現性がどうなのか疑問ではあるが。 区の資料収集方針、各図書館の蔵書状況、利用状況等を総合して選定会議を行いますので、現実には難しいと思われませんが、ご意見として承ります。
		17	2)利用者サービス カスタマーハラスメント対策は行わないのか。 カスタマーハラスメントは大きな問題だと認識しており、利用者への対応について研修を実施しています。また、実際の現場でも基本的には個人で対応するのではなく複数の職員が対応して必ず記録を残し、毎週事態の詳細を確認して、解決に向けては組織で行うこととしています。 事例については所管課に報告し、相談するケースもあります。

頁	項目	No.	質問等
P.8	Ⅱ 千代田図書館 事業計画		
P.8		(1) 図書サービス	
P.8		② レファレンス	
		18	パスファインダーとはなにか。 あるテーマについて調べる時に役立つ資料やツールを紹介した「情報探索の道しるべ(しおり)」です。千代田図書館と日比谷図書文化館で発行しており、それぞれの館での調べ方を案内しています。
P.8		③ 各種図書サービス	
		19	ブックスタートとはなにか。 赤ちゃんと保護者に絵本を開く体験とともに絵本をプレゼントし、心ふれあうひとときをもつきっかけをつくる活動です。千代田区では、図書館職員が保健所で行なわれる3～4か月児健診の際に、プレゼント絵本や赤ちゃんにおすすめの絵本リストが入ったブックスタートパックを配布します。また、会場では絵本を使った親子のコミュニケーションの大切さについてお伝えしています。
		20	貸出券とはなにか。 資料を借りたり、サービスを利用したりするために必要なカードのことです。千代田区立図書館では日本国内に住所があれば、どなたでも貸出券をつくることができます。有効期限は2年間で更新手続きが必要です。
		21	ナクソスとはなにか。 インターネットを通じて、高音質の音源を聴くことができるサービスです。利用には貸出券が必要ですが、千代田区立図書館ホームページ内「マイページ」から、CD約13万枚、200万曲を聞くことができます。
		22	商用オンラインデータベースとは具体的にどのようなもの(事)か。 図書館が契約している特定の商用データベースを、インターネットを通じて無料で利用できるサービスです。現在提供しているデータベースは別紙一覧のとおりです。
		23	「6)リカレント支援サービス」という言葉は初めて目にしたが造語か。説明からは「託児サービス」のことを指しているように思うが、どうか。 基礎教育を終えて社会人になったあと、あらためて就労に活かすため学び直しをする方たちへの支援を「リカレント支援」としてしています。千代田図書館では、「リカレント支援サービス」として保護者の図書館利用時に「託児サービス」を提供しています。
		24	デージー図書とはなにか。 視覚障害者や普通の印刷物を読むことが困難な人々のための「デジタル録音図書」です。
P.10		(2) 事業企画	
P.10		① 企画業務	
		25	(千代田図書館に限らず) ・オリンピック・パラリンピックの開催により来日する外国人に向けた(インバウンド)有益な情報となりうる展示等も考えてもいいのではないかと。 ・皇室行事とからめたものや神田祭関連など千代田区を象徴する写真展等を企画するのもよいと思う。 ・千代田区内の小中学校と連携した神田にまつわるワークショップの開催もよいのではないかと。 ・権利関係で自由な展示が難しい側面がありますが、昨年度から、各館でオリンピック・パラリンピックに関する展示やイベントを行っています。 ・皇室行事、神田祭関連の展示はこれまでも企画したことがありますが、今後も折に触れて開催していくつもりです。 ・区内小中学校とは、神保町街歩きツアーなどを継続して開催しています。地域に関連するワークショップについては今後検討させていただきます。

頁	項目	No.	質問等
P.11		②	セミナー・イベント
		26	(千代田図書館に限らず) ・関係部署とタイアップし、「ちよだ文学賞」「ちよだジュニア文学賞」と関連したイベント・展示は図書館では行わないのか ・関係部署とタイアップし、度重なる水害に対する治水対策やハザードマップ等の展示は興味をひくのではないのか
			・ちよだ文学賞やちよだジュニア文学賞の受賞作は「千代田行政コーナー」と9類書架に面出しで配架。「受賞作品一覧」などのリーフレットも作成し該当書架やカウンター等に設置しています。 ・治水対策やハザードマップ等の展示については今後検討させていただきます。
P.12		(3)	読書振興
P.13		①	読書振興に関わる情報収集と発信
		27	2)ちよびたブログ 告知カードとはなにか。 ちよびたブログにアクセスしてもらうためのアドレスやQRコードを記載した名刺大のPRカードで、各館の受付回りに設置しています。
		28	3)区内校等へのメールマガジン「区内校」という表現はわかりにくいと思う。「区内の学校等」としてはどうか。 なるべく分かりやすい表現を心がけます。
P.14		(4)	広報
P.14		③	刊行物
		29	日比谷図書文化館の「ポモーヌ」と一緒にはならないのか。別々に刊行する理由はなにか。 「ポモーヌ」は日比谷図書文化館発行の情報紙ですが、「日比谷カレッジ」の案内に特化しており、年間130回程度実施する講座の集客用ツールとして、毎月発行しているものです。対して千代田図書館の情報紙は、基本的な図書館の案内や情報の更新と地域情報の提供を目的に季刊で発行しています。今後も「ポモーヌ」は「日比谷カレッジ」の案内を主体としていきたいと考えています。
P.15		(5)	総務
		30	「区内大学との連携」を中学校・高校にも拡大してはどうか。例えば、図書館系の生徒が区立図書館業務を体験できる機会を作ることは考えられないか。 子ども対象の面で特色をもつ四番町図書館では、小中学生向けに毎年図書館体験を行っています。高校生向けの職場体験は行っていませんが、区内私立高校からの依頼で、図書委員を対象に「出張読み聞かせ講座」を実施しています。
		31	②環境配慮活動について千代田だけでなく日比谷ほかでも明記すべき内容ではないか。 千代田図書館の総務は、千代田・四番町・神田・昌平の総務でもあるため、千代田図書館のパートでの記述となりました。今後日比谷図書文化館も含めた5館共通の項目として総論の中に記述させていただきます。
		32	日比谷や、四番町のような設備面での維持管理はないと思うが、家具の安全点検、清掃等が必要ではないか。 千代田図書館では、家具の安全点検や、清掃等は総務の業務範囲となります。今後、総務部門で記述するか、安全対策として総論で扱うかなどして明記いたします。

頁	項目	No.	質問等
P.16	Ⅲ		日比谷図書文化館
P.16		(1)	図書サービス
P.16		③	各種図書サービス
		33	「ライブラリアンズ・ピック」とはなにか。 パープルゾーンを除いた3つのゾーンで実施している、図書館職員が独自に設定したテーマ・ワードに関連した各ゾーンの資料を書架の一部に集めたミニ展示の事です。月に2～3回程度更新します。
		34	「5)障害者サービス」について ・説明の中の「大活字本資料」は、「大活字本」もしくは「大活字資料」のどちらかが良いと思う ・「拡大読書機」は10ページで「拡大読書器」となっているため、どちらかの表記に統一したほうが良いと思う ・今後「大活字資料」として統一します。 ・「拡大読書器」で統一します。
		35	リーディングトラッカーとはなにか。 読みたい行に集中して読めるように 両隣の行を隠して読み進めるようにした読書補助器具です。
			
P.20		(5)	総務
		36	環境、安全管理、情報管理、合理的配慮など、総論とともに千代田図書館と共通事項の部分は、総論で統一してはどうか？ 各館の環境について異なる部分もありますが、統一する方向で工夫していきたいと思います。
P.20		(6)	維持管理
		37	害虫点検防除は日比谷図書文化館だけで行うものなのか。 日比谷図書文化館のほか、四番町図書館でも年に1回害虫駆除業務を行っています。千代田図書館とまちかど図書館については施設の維持管理が指定管理業務外となるため、実施しておりません(施設の維持管理を担当する別の業者が実施)。
P.25		(7)	レストラン、ショップ&カフェ
		38	レストラン・ショップにおける割引サービスとはどのような内容か。 レストランで18時以降に貸出カード提示すると、コーヒーを100円割引するサービスです。
		39	ショップサービスの機能とはなにか。 「江戸文化・東京・日比谷」などの地域情報資料や特別展示に関連した資料及び日比谷カレッジ関連資料などを1Fカフェ内で販売し、滞在型来館者サービスの充実を図っています。
P.25	Ⅳ		四番町図書館
P.25		(1)	図書サービス
P.25		③	各種図書サービス
		40	「児童図書サービス」は8ページに出てくる「児童サービス」と同義か。同義であれば、表記を統一したほうがよいと思う。 今後「児童サービス」で統一します。

頁	項目	No.	質 問 等
		41	子どもによる幼児への読み聞かせというのをテレビで見たことがある。読み聞かせる子どもにとっても勉強になり、本好きになる企画だと思った。検討できないか。
			対象が幼児というのは稀だと思いますが、学校支援の担当者が中高学校で読み聞かせの研修を行い、研修を受けた中高生が学園祭等で年下の児童に読み聞かせをする事例はあります。また、職場体験で生徒が読み聞かせを行う場合もあります。
		42	「中高生図書サービス」という表現はあまり見かけないように思う。「中高生へのサービス」、「ティーンズサービス」、「ヤングアダルトサービス」などよく見かける表記にした方が良いと思う。
			検討させていただきます。
P.28	V	昌平まちかど図書館	
P.28		(1) 図書サービス	
		43	街の本棚とは具体的にどのようなもの(事)か。
			児童書、文芸書、生活・育児関連書、文庫本、入門書、実用書など、一般家庭によくある分野の資料、を充実させるイメージを表現しています。
		44	ブックシャワーとはどのようなもの(事)か。
			本の消毒、洗浄機です。ファンが細かいゴミを吹き飛ばし、紫外線を照射することで、滅菌の効果があります。

利用できるオンラインデータベース

2020年1月15日時点

【新聞記事】

朝日新聞 聞蔵Ⅱビジュアル

収録内容	「朝日新聞」 「知恵蔵」（現代用語辞典） 「AERA」1988年5月～ 「週刊朝日」2000年4月～（ニュース記事のみ） 「アサヒグラフ」1923年～1956年 「ヘラルド朝日（ヘラトリ朝日）」2001年4月～2011年2月 英文ニュースサイト「AJW（Asia & Japan Watch）」2011年3月～ 人物データベース 歴史写真アーカイブ
提供館	千代田、日比谷

読売新聞 ヨミダス歴史館

収録内容	「読売新聞」 「読売新聞」昭和の地域版 「The Japan News（旧 The Daily Yomiuri）」1989年9月～（一部の記事のみ） 現代人名録
提供館	千代田、日比谷

毎日新聞 毎索

収録内容	「毎日新聞」 「週刊エコノミスト」1989年10月～ 「毎日ヨロンサーチ」戦後、毎日新聞が実施した世論調査の検索 「毎日新聞社史」 英文ニュースサイト「The Mainichi」2008年6月～
提供館	千代田、日比谷

日本経済新聞 日経テレコン21

収録内容	「日本経済新聞」 「日経産業新聞」1981年10月～ 「日経MJ（日経流通新聞）」1985年10月～ 「日経金融新聞」1987年10月～2008年1月 そのほか企業検索、人事検索、データ・統計情報など
提供館	千代田、日比谷

産経新聞データベース

収録内容	「産経新聞」記事テキスト：1992年9月～
提供館	日比谷

中日新聞・東京新聞記事データベース

収録内容	「中日新聞」記事テキスト：1987年4月～ 「東京新聞」記事テキスト：1997年4月～
提供館	千代田、日比谷

ELNET

収録内容	1988年以降の新聞、雑誌の見出し検索 新聞96紙（全国紙、地方紙、業界紙）、雑誌約150誌
提供館	日比谷

【雑誌・論文記事】

magazineplus

収録内容	国立国会図書館の「雑誌記事索引」を収録する他、一般誌、専門誌、大学紀要、海外誌紙の雑誌記事情報検索が可能。
提供館	千代田、日比谷

JDreamⅢ

収録内容	科学技術や医学・薬学関係の国内外文献情報を検索できる。収録文献は科学技術の全分野にわたり網羅的に収録されている。内容は、学協会誌（ジャーナル）、会議・論文集/予稿集、企業技報、公共資料など。
提供館	千代田

J-STAGE

収録内容	科学技術振興機構(JST)が運営する電子ジャーナルのプラットフォーム 国内で発行された学術論文の検索、本文の閲覧が可能
提供館	千代田

CiNii

収録内容	国立情報学研究所(Nii)が運営する論文情報ナビゲータ 国内で発行された学術論文の書誌データ、大学図書館などの所蔵情報、博士論文の情報が検索可能
提供館	千代田

【経済・ビジネス】

Mpac マーケティング情報パック

収録内容	1,300品目以上の市場規模、メーカーシェア、今後の市場動向 首都圏のコンビニエンスストア250店以上の店舗POSデータ 加工食品を中心とした121カテゴリの週間販売数ランキング ほか
提供館	日比谷

eol 企業情報データベース

収録内容	様々な角度から企業財務情報＋非財務情報を配信するASP型データベース。有価証券報告書を完全収録。約6,000社の企業概要、有価証券報告書、財務データ、マーケット情報を収録。
提供館	日比谷

OECD iLibrary

収録内容	OECDの研究成果と経験をまとめた報告書類、加盟各国と主要な非加盟諸国から集められた統計を収録。
提供館	日比谷

MieNa 市場情報評価ナビ

収録内容	都道府県トレンドWATCH 都道府県内全市区町村比較評価（東京都のみ） 特定市区町村評価（東京都のみ） 町丁周辺域の商圈評価（東京都のみ） 市区町村内の商圈ランキング（東京都のみ） 中華人民共和国データベース
提供館	日比谷

【行政・法】

官報情報検索サービス

収録内容	1947年以降の官報の全文を収録 (本紙、号外、政府調達広告版、資料版、目録)
提供館	千代田、日比谷

第一法規 D1-Law.com

収録内容	『現行法規』『判例体系』『法律判例文献情報』の各データベースを融合した検索ができる。 法令情報から判例情報へ、判例情報から文献情報へ相互参照が可能。
提供館	千代田

Westlaw Japan

収録内容	判例・法令データベース
提供館	日比谷

【辞書】

JapanKnowledge Lib

	「日本大百科全書(ニッポニカ)」 「世界大百科事典」 「日本歴史地名大系」 「日本国語大辞典」 「角川古語大辞典」※千代田のみ 「国史大辞典」 「会社四季報」 「イミダス」(現代用語事典)
	Web版「弘文荘待賈古書目」※千代田のみ そのほか百科事典、各種辞書・事典
提供館	千代田、日比谷