

【ご質問】		【回答】																									
③区民の書齋	<p>・区民登録率の15%は、他の区と比較してどうなのか知りたい。</p>	<p>・比較検証をするにあたり、区民登録率の算出方法が他区と異なっていたため、数値を修正いたしました。 (修正前：新規登録者数に占める区民登録者数の割合 ⇒ H30年度14.8%、R元年度15.03% 修正後：区全体人口に占める区民登録者数の割合 ⇒ H30年度25.1%、R元年度17.01%)</p> <p>・2019年度の23区における区民登録率は平均で17.6%であり、千代田区立図書館における区民登録率は他区と比べても平均的な数値だといえます（「東京都公立図書館調査 平成31年度」より算出）。区民登録率が昨年度に比べて減少している要因としては、これまで更新手続きを必要としていなかった貸出券が、平成30年3月より2年更新制となり、区外へ転居した利用者の区分が整理されたことが考えられます。</p>																									
	<p>・（レファレンス件数が昨年度実績を大幅に上回っていることについて）何か要因があったのでしょうか。</p>	<p>・千代田図書館の前年度実績に読書相談等の件数が含まれていなかったため、数値を修正いたしました。日比谷図書文化館では、読書相談や資料の利用案内の受付数が増加の要因になっていると思われます。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">千代田</th> <th colspan="2">日比谷</th> </tr> <tr> <th>H30年度</th> <th>R元年度</th> <th>H30年度</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>レファレンス (所蔵調査・事実調査・レフェラル)</td> <td>4932</td> <td>4836</td> <td>3539</td> <td>3768</td> </tr> <tr> <td>読書相談・案内</td> <td>607</td> <td>595</td> <td>2462</td> <td>3508</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5539</td> <td>5431</td> <td>6001</td> <td>7276</td> </tr> </tbody> </table>			千代田		日比谷		H30年度	R元年度	H30年度	R元年度	レファレンス (所蔵調査・事実調査・レフェラル)	4932	4836	3539	3768	読書相談・案内	607	595	2462	3508		5539	5431	6001
	千代田		日比谷																								
	H30年度	R元年度	H30年度	R元年度																							
レファレンス (所蔵調査・事実調査・レフェラル)	4932	4836	3539	3768																							
読書相談・案内	607	595	2462	3508																							
	5539	5431	6001	7276																							
④クリエイトする書庫 4.一般図書展示回数	<p>・展示回数とは、どのようなものをカウントしているのでしょうか。数値の意味を教えてください。</p>	<p>・ここでの展示は、読書振興を目的としてテーマを決めた展示により閉架に所蔵する資料を含めたさまざまな資料を紹介する企画を指しています。千代田図書館では、ウォール展示や地域連携展示、児童向けの展示ウォールなどは別枠で目標数値を設定しているためここでは表示していません。日比谷図書文化館では2F・3Fの図書フロアでテーマごとに多種多様な企画を展開しています。また、他の図書館でもスペースの許す範囲でテーマ別に資料を展示する企画を実施しています。</p> <p>※参考までに、千代田図書館の各種展示は「千代田区立図書館活動報告」34～38ページに、日比谷図書文化館における一般図書展示については20～22、24～25ページにまとめられております。ご参照ください。</p>																									
⑥管理運営	<p>・職員対応満足度が千代田は上昇、日比谷は下降と評価傾向が異なっているのが興味深いです。誤差の範囲かもしれませんが、なにか思い当たることがあればご教示ください。</p>	<p>・千代田ではH30年9月からH31年3月時点でいったん下がりまた上昇し、日比谷では、「満足」は上昇、「ほぼ満足」が上昇した下がっています。</p> <p>・特に思い当たることはないため、やはり「誤差」の範囲と理解しています。右記表を参照。</p>																									
	<p>・コロナ対策への適切かつ迅速な対応がとられたこと、それが利用者に評価されて他館の参考になっているのであれば、どこかで高評価させていただければと存じます。</p>	<p>・基本的に所管である文化振興課からの情報、方針を基に対応させていただいています。</p> <p>・コロナ感染症対応だけでなく、昨年の台風時における休館対応も、所管課との連携に負うところが大きいと考えています。</p>																									

千代田区図書館評議会 評価シートに関するご意見への回答

【ご意見】		【回答】
①千代田ゲートウェイ	・数値比較となっている点が多く、質の検証も必要となってくると考える。	<p>評価対象とする指標については、次年度の評価に向けた評価シートの見直しとして令和2年度第3回の評議会にて皆様から改めてご意見を頂ければと考えております。何卒よろしくお願いいたします。</p>
②ビジネスを発想するセカンドオフィス	・無線LANの提供が、ほとんどの利用席をカバーしているとの説明を受けたので、今後は別指標（例えば、無線LANの利用率）を考えたほうが良い。	
③区民の書齋	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンスサービスにおけるメールや電話による受付数は指標となると思う。 ・「利用者満足度」「蔵書満足度」を上げていくには、年度ごとに発展していかなければ評価されないし、評価する側も一定ではないことから、図書館評価としての指標とするのはハードルが高いのではないかと思う。 	
⑤ファミリーフィールド	・多くなる外国人児童に対し、図書館としてどのようなサービスできるかを指標とするのも良いと思う。	
⑥管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・職員研修参加人数や防災・避難訓練実施回数については、指標として設定するのはどうだろうか。後者については、法令等で義務化されているとそれを超えることも減ることもないので、指標としてはふさわしくないのではないか。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・LGBTや外国人に対する、ハードおよびソフトウェアの面での整備が課題であり、この点の指標を設定すべきである。また、カスタマーハラスメントへの対応策や苦情件数・苦情対応件数は設定しておいても良いと思う。 	
全般	<p>評価シートの評価項目の内容が、「千代田区立図書館 活動報告」「千代田区立図書館年報」のどこに掲載されていて、実績の報告がされているのかが不明瞭なため、評価しづらかったです。どの部分を読むと活動実績が分かるかを明示していただけると助かります。</p>	<p>活動報告等の発行時期の関係上、評価シートにページ数が記載できず、ご不便をおかけいたしました。次年度以降は、評価シートと内容を対応させた評価資料を別途準備できるように改善いたします。</p>