

## 千代田区図書館評議会 評価シートに関するご質問一覧

ご質問		回 答
①千代田ゲートウェイ	図書館コロナ対応の取材は、主にどのような媒体だったのでしょうか。内容によっては、専門誌だったり大手新聞社だったりする。どの程度のインパクトであったと認識しているのか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・千代田図書館：東京新聞の朝刊・夕刊各1回、朝日新聞夕刊書籍「感染症時代のマスクの教科書」（小学館）</li> <li>・日比谷図書文化館：NHKの取材</li> <li>・いずれも閲覧席の使用を中止した時及び再開時に感染拡大防止に伴う対応の状況を伝えるもので、図書館自体に影響を及ぼすものではありませんでした。</li> </ul>
②セカンドオフィス	書評サイト「ブックビネガー」へのアクセス数や満足度はどうであったか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示紹介する書籍の書評をまとめたブックレット(千代田図書館・企画制作の小冊子)は、毎月(月刊)約40部出ています。</li> <li>・「ブックビネガー」へのアクセス数に、目に見えた変化があるとは聞いていませんが、一定の認知度アップやニーズを掘り起こしていると考えています。</li> </ul>
	(ビジネス関連資料の満足度について) 千代田の満足度は微減ですが、日比谷が増加しているのが、とても良かったです。何か、工夫があったのでしょうか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>①日比谷のビジネス関連資料は、千代田に比して量的に多いこと、</li> <li>②禁帯出としていて、常に書架に揃っていること、</li> <li>③稀少性のある資料の欠品チェックをして、他にない資料を揃えていること</li> </ul> <p>①～③が評価の要素だと推測できますが、これらは当初から継続しており、満足度増加の決定要因と断言はできません。</p>
	(貸室の利用は) 今後の運営方針の課題となってきます。利用状況の詳細が知りたいところです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本年9月時点で、千代田図書館の研修室の貸出は50%近くの利用率となっており、特に問題ないと考えていますが、日比谷図書文化館のホール・会議室の利用率が17%弱、特別研究席の占有率が3.31%と低調です。</li> <li>・コロナ禍対策の制限がなくなれば改善が見込めるとはいえ、重点的な告知活動を行う必要があると考えています。</li> </ul>
③区民の書齋	コロナ禍における閲覧席の制限において、定員数の制限はあるのでしょうか？ (※意見) 机やイスの配置を検討することで、現状の定員数を増やすなどの対応ができれば良いかと考えます。外出できずに家の中で読書・仕事をするためのニーズが上がったものの、一度訪問してみても、席が一つも空いていない状況を見ると、利用の促進にブレーキをかけてしまう要因の一つになるのではないのでしょうか。	<p>コロナ禍における区有施設の対応は、新型コロナウイルス感染症への区の基本方針に基づき、区と指定管理者で協議のうえ決定しています。</p>
	郵送貸出の具体的対応はどのようなものだったのか。貸出・返却費用は利用者負担だったのでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵送貸出は障害者サービスの一環として、来館が困難な利用者に郵送で資料の貸出を行っています。</li> <li>・対象は、区内在住・在勤・在学の方で、障害者手帳を持っていることが条件です。</li> <li>・千代田図書館と日比谷図書文化館で実施しています。</li> <li>・送料は図書館負担、令和2年度の送料は45,340円でした。</li> </ul>

<p>⑤ファミリーフィールド</p>	<p>児童資料図書の貸出数が高い数字を維持していることは心強く思いました。コロナ禍における特徴であれば、さらに積極的に推進することは可能でしょうか。</p> <p>(※意見)</p> <p>「自宅で過ごす→本を読む」という生活スタイルを提案することが、今後の読書好きにつながるように思います。子供向け読書キャンペーン、昔からある企画ですが、なにかゲーム性を取り入れるのもアイデアかもと思いました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨今、千代田区は人口増加が進み、それに比例して児童数も増加しているため、児童資料のニーズは年々高まっています。</li> <li>・区立図書館では四番町図書館が児童資料を重点的に収集・管理する役割を担っていますが、現在仮施設でスペース的に限界があるため、千代田図書館で補完する方針を打ち出しています。</li> <li>・現在実施している読書振興センターでの各種イベントを含め、ご指摘のようなキャンペーンやゲーム性を取り入れたイベントを、今後も企画・推進していく予定です。</li> </ul>
	<p>児童資料満足度が、他のサービスに比べて90%を超えていないのが残念です。何か理由があるのでしょうか、分析をしていただければと思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童資料の満足度が他の項目に比して低いのは、所蔵する児童資料の少なさが最大の原因だと認識しています。千代田図書館は高層ビルの限られたスペースで運営せざるを得ない環境下で、本年6月からブックトラック型書架を6台導入して、若干ではありますが開架資料増に努めています。</li> <li>・幼稚園・保育園等への団体貸出もあり、児童資料の不足状態が続きますが、少しずつ資料増に努めてまいります。</li> </ul>
<p>⑥管理運営</p>	<p>利用者からの声を受けて（目安箱やメール等）、それへの対応についてはどのようになされているのでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの声は、受けたと同時に該当部署を中心に対応することを基本としています。</li> <li>・内容によっては、区所管課に即時報告や相談をしています。</li> <li>・その結果は、千代田図書館・日比谷図書文化館の定例会議で確認し、更なる対応や以後の方針を検討します。また、毎月の幹部会にて、月次報告しています。</li> </ul>

## 千代田区図書館評議会 評価シートに関するご意見一覧

ご意見		回答
②セカンドオフィス	先日の会議においても質問いたしましたが、現況では座席定員数が変動することですので、その変動した定員数を分母として利用率を見ていくのが妥当ではないでしょうか。	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3年度第3回の評議会にて、改めてご意見をいただ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。
④クリエイイトする書庫	管理運営に係る事かもしれませんが、リモートにおけるセミナーでの成功事例や失敗事例について、関係館内でどのように共有しているかという指標も必要になってくると思われます。	
⑥管理運営	昨年度も記載しましたが、今後はLGBTQ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。	