

千代田区図書館評議会 令和3年度図書館評価シート

評価項目	① 千代田ゲートウェイ	総合評価	
------	-------------	------	--

〈主な取り組み〉

- 1 区立図書館ホームページ・SNS等による広報活動
- 2 コンシェルジュによる総合案内、地域情報の収集・提供
- 3 区立図書館情報誌の発行
- 4 区の歴史・文化・芸術などに関する様々なテーマのセミナー・イベント、展示等の開催
- 5 本の街神保町や区内の大学・文化施設等との連携

※図書館表記／千：千代田、日：日比谷、四：四番町、昌：昌平、神：神田、共：共通

指標		元年度実績	2年度実績	3年度実績	対元年度比(%)	対2年度比(%)	実施状況等	
1	ニュースリリースの発信回数	千	10	3	7	70.0	233.3	<p>■2年度に比べて、コロナ禍によるイベント開催や外出に関わる制限が緩和された事もあり、情報発信回数が増える時期もあったが、新規感染者の増加により、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の期間が長期にわたったことで、発信する情報がない時期もあった。</p> <p>■6月下旬から通常開館に近くなったことで、日比谷では特別展や日比谷カレッジ等が安定的に行われ、ニュースリリース、メディア露出が増えた。同時にFacebookやTwitterでの情報提供も積極的に行ったため、発信回数が増えた。</p> <p>■メールマガジンは臨時休館に伴い、4月配信分を休止した。</p>
		日	26	17	26	100.0	152.9	
	取材対応件数	千	26	31	32	123.1	103.2	
		日	93	82	79	84.9	96.3	
	メディア露出件数	千	107	51	59	55.1	115.7	
		日	160	69	93	58.1	134.8	
	ホームページアクセス回数	共	1,827,640	1,414,184	1,454,655	79.6	102.9	
	ちよびたブログアクセス回数	千	19,135	15,516	14,772	77.2	95.2	
	Facebook・Twitterでの情報発信回数	千	110	78	66	60.0	84.6	
		日	179	539	728	406.7	135.1	
メールマガジンの配信回数 (区内教育施設等への配信を除く)	千	13	22	20	153.8	90.9		
	日	12	10	11	91.7	110.0		
メールマガジン登録者数(3月時点)		2,604	2,616	2,625	100.8	100.3		
2	図書館内での区内情報発信回数 (SNS等による発信を除く)	千	10	10	12	120.0	120.0	<p>■千代田は、観光協会主催の千代田区の魅力を発信する写真コンテストに出品された作品の展示を行い、発信回数が増えた。</p> <p>■日比谷も、コロナ禍による閉館で少なくなった2年度から、工夫して回数を伸ばした。</p>
		日	21	18	39	185.7	216.7	
3	図書館情報誌・広報誌の発行回数	千	4	3	4	100.0	133.3	<p>■千代田は、年4回発行の図書館情報誌を予定通り発行した。</p> <p>■日比谷は、図書展示や日比谷カレッジ情報などを掲載し、月1回発行した。</p>
		日	12	10	12	100.0	120.0	
4	企画展示(ウォール展示)回数	千	4	4	4	100.0	100.0	<p>■企画展示資料貸出数が元年度比較で89.2%、2年度比較で119.4%と復調傾向が見えるようになり、訴求力のある企画を展開すればレスポンス向上が見込める状況になりつつある。</p> <p>■コロナ感染状況の波が高い時期に予定していたセミナーを中止にせざるを得ないケースもあり、企画展示関連セミナー・イベントは実施できなかった。今後は感染状況にもよるが、広めの会場で人数を制限したうえでの開催、オンライン開催などを模索していく。</p>
	企画展示資料貸出数(平均)	千	2,407	1,797	2,146	89.2	119.4	
	企画展示関連セミナー・イベント回数	千	1	0	0	0.0	-	
	オリンピック・パラリンピック関連企画数	千	4	2	2	50.0	100.0	
日		5	2	1	20.0	50.0		
5	区内関係施設(区内大学、博物館等)との連携企画数	千	6	6	10	166.7	166.7	<p>■美術館、大学、古書店などは、コロナ感染対策を実施しながらの運営ではあるが、状況が徐々に改善され、連携を依頼すると快諾いただけるケースが増えてきた。特に美術館関連は、中止や延期になる展覧会がほとんどなく、人数や時間が制限されるものの、日常に戻った感があり、連携数増となった。</p>
		日	4	2	3	75.0	150.0	
	地域産業との連携企画数	千	11	5	7	63.6	140.0	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>コロナ禍による状況下（4/12～まん延防止、4/25～緊急事態、6/21～まん延防止、7/12～9/30緊急事態、10/1～10/24リバウンド防止、10/25～11/30基本対策徹底期間、1/21～3/21まん延防止、3/22～リバウンド警戒）での運営は、政府や都の方針を背景とした区の方針に基づき、その都度利用者への告知、使用できる座席数の変更、アクリル板設置、新たな動線の確保、検温、消毒、入館票記入（現在は中止）のお願いと体制づくり、掲示物の変更など多くの作業が必要とされましたが、所管課の的確な指示と情報共有により、3年度も無事に運営できたと認識しています。広報や情報の発信、企画関連の数値に関しても、コロナ禍での運営を見据えた目標値に対して、おおむね達成できたと考えています。</p>	

〈評議会委員の評価〉	

千代田区図書館評議会 令和3年度図書館評価シート

評価項目	② ビジネスを発想するセカンドオフィス	総合評価	
------	---------------------	------	--

〈主な取り組み〉

- 1 ビジネス関連資料の整備
- 2 ビジネスパーソンをターゲットにしたイベント等の開催
- 3 商用オンラインデータベース提供
- 4 電源付閲覧席・インターネット利用環境等の整備
- 5 貸室の提供による交流支援

※図書館表記／千：千代田、日：日比谷、四：四番町、昌：昌平、神：神田、共：共通

指標	※	元年度	2年度	3年度	対元年度	対2年度	実施状況等
		実績	実績	実績	比(%)	比(%)	
1 ビジネス関連資料の満足度 (%) (利用者アンケート結果平均)	千	84.4	82.3	83.2	98.5	101.1	■千代田は、ビジネス書評サイト「ブックピネガー」との連携を継続し、書棚の魅力向上に努めた。 ■日比谷は、情報に関するものや、法律・経済に関する書籍は最新を追っているが、簡単なビジネスノウハウ本は揃えておらず、ビジネスパーソン向けの構成である。
	日	84.2	87.9	85.1	101.0	96.8	
2 日比谷カレッジ企画数	日	114	78	61	53.5	78.2	■コロナ禍により18件の講座が中止となったが、主催44件、共催17件、合計61件を実施した。 ■日中・夜間と開催時間帯に応じて対象や講座テーマを変えるなどの検討を重ね、3,035名の参加があった。 ■講座により満足度に関きがあり、平均満足度は2年度よりやや低い結果となった。
	日	91.7	92.5	91.3	99.6	98.7	
3 データベース利用件数	千	4,366	4,073	3,673	84.1	90.2	■千代田は、利用満足度は元年度並みに回復したが、利用件数はさらに減少する結果となった。4年5月からは、この状況を改善するため、1回60分、1日2回までと、より利用しやすい時間設定へ変更している（変更前：1回30分）。 ■日比谷は、休館明けの夏以降徐々に利用件数が伸びていった。特に11月は、休館していた都立中央図書館の代わりに来館される方が多く、利用が急増した。 ■コロナ禍のため、データベース講習会を開催して周知する機会がないこともあり、新規で利用されるというよりは、目的があって利用される方が多いと分析している。
	日	2,339	1,825	1,466	62.7	80.3	
	千	88.3	84.4	88.3	99.9	104.6	
	日	91.2	90.8	86.7	95.1	95.5	
データベース講習会の実施回数	日	2	0	0	0.0	-	
4 キャレル席・電源付閲覧席の利用件数	千	23,637	10,751	11,516	48.7	107.1	■3年度も、コロナ禍の影響で、休暇や閲覧席50%制限の時期があり、利用は2年度並みであった。 ■約2カ月間の休館があったものの、日比谷の電源席は、2年度に比べて利用件数が増えた。 ■無線LANの利用は、図書館のHPから資料の検索・予約をしたり、調べものの一環でインターネットを活用したりする方が大部分であり、紙の資料だけでは入手できない情報提供の充実に役立っている。 ■無線LANが繋がらないといった利用者の声に対しても、システム担当者が調査して回答するなど、問題なく利用できる環境整備を心掛けた。
	日	26,173	10,026	12,489	47.7	124.6	
	千	9,394	4,427	3,715	39.5	83.9	
	日	4,592	2,215	2,307	50.2	104.2	
無線LANの提供	千						
	日						
5 特別研究席の利用件数	日	7,110	2,194	1,824	25.7	83.1	■特別研究席の利用制限解除後も、コロナの国内感染者が急増すると、利用者が極端に減少した。 ■研修室を貸し出す際には、机、椅子の除菌に努めた。
貸室稼働率 (%) (研修室・会議室・ホール)	千	71.3	37.5	43.6	61.2	116.5	
	日	58.1	25.2	27.4	47.2	108.8	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>コロナ禍による緊急事態宣言や、まん延防止等重点措置の内容によって、時短開館、一部サービス提供のみの開館、座席数の変更、貸室提供における定員の変更等、その都度の対応を行いました。各種利用件数は、おおむね開館状況に応じた実績になりました。特別研究席の利用件数は、利用制限解除後も、国内感染者数の増減による影響を受けました。この傾向は一定期間続くと思われま</p>	

〈評議会委員の評価〉	

千代田区図書館評議会 令和3年度図書館評価シート

評価項目	③ 区民の書齋	総合評価	
------	---------	------	--

〈主な取り組み〉

- 1 資料の収集・管理
- 2 中高生向け資料の収集、読書環境の整備
- 3 レファレンスサービス・読書相談の受付（資料探しのお手伝い）
- 4 障害者サービス（郵送貸出、拡大読書器の設置等）の提供
- 5 電子書籍、音楽配信サービス等デジタルコンテンツの提供

※図書館表記／千：千代田、日：日比谷、四：四番町、昌：昌平、神：神田、共：共通、住：在住、学：在学、勤：在勤、外：区外

指標	※	元年度実績	2年度実績	3年度実績	対元年度比(%)	対2年度比(%)	実施状況等
資料の貸出数	住	379,145	312,462	364,923	96.2	116.8	<p>■コロナ禍が長期にわたる中、自宅での読書需要の高まりを反映して、貸出実績は堅調な伸びを見せている。とりわけ区民の利用が増えて、それは区民登録率の増加にも反映している。</p> <p>■千代田は、利用者満足度、蔵書満足度も高まって、図書館が区民にとってより身近で役に立つ施設になっていることを示していると考えられる。</p> <p>■日比谷も、コロナ禍の影響下でも、利用者満足度が90%を超えた。</p> <p>■長引くコロナ禍で、利用者の苦情・要望も多様化した。マスクの着用などコロナ対策への意見も様々あったが、ひとつひとつ丁寧に対応を行い、それぞれ館全体で連携をし、4館が90%以上の満足度を維持した。</p> <p>■四番町は、仮施設への移転に伴うスペース・蔵書数の減少が満足度に影響している。</p>
	学	13,351	4,839	4,995	37.4	103.2	
	勤	247,531	148,518	147,096	59.4	99.0	
	外	245,459	161,758	160,095	65.2	99.0	
相互貸借利用件数（借用）	共	3,640	2,302	2,716	74.6	118.0	
相互貸借利用件数（貸出）	共	2,628	2,168	2,627	100.0	121.2	
利用者満足度（%） （利用者アンケート結果 千代田・日比谷は平均）	千	95.7	94.3	95.7	99.9	101.5	
	日	96.2	94.9	92.8	96.4	97.8	
	四	-	83.4	87.9	-	105.4	
	昌	94.5	96.7	96.2	101.8	99.5	
	神	95.9	95.1	94.0	98.0	98.8	
蔵書満足度（%） （利用者アンケート結果平均）	千	83.1	85.7	90.0	108.2	105.0	
	日	85.3	83.2	87.4	102.4	105.1	
区民登録率（%） （区の人口に占める区民登録者の割合）		17.0	18.8	26.3	154.7	139.9	
中高生向け図書展示回数	千	4	4	4	100.0	100.0	<p>■中高生向けの展示は、読書離れ傾向の高い世代に対して読書への興味を喚起する上で大切であり、内容を吟味して実施した。利用満足度も高まり、一定の効果ありと受け止めている。</p>
	四	5	6	12	240.0	200.0	
中高生席の利用満足度（%） （利用者アンケート結果平均）	千	-	89.3	91.1	-	102.0	■四番町は、中高生の悩み、課題に踏み込んだ展示を隔月から毎月にして、継続的に展開した。
レファレンス・読書相談件数	千	5,431	5,513	4,721	86.9	85.6	<p>■事項調査や読書相談の減少は、コロナ感染症への対処として、対面での相談を控える傾向があることが影響していると考えている。一方で、相談内容は多様化・複雑化・高度化する傾向にあり、職員の力量が問われている。</p> <p>■日比谷は、臨時休館期間を活用してパスファインダーを更新した。</p>
	日	7,276	4,730	3,985	54.8	84.2	
パスファインダー作成・更新件数	千	2	4	3	150.0	75.0	
	日	2	7	28	1400.0	400.0	
郵送貸出件数（デジ図書含まず）	共	65	60	94	144.6	156.7	■郵送貸出件数の増加は、コロナ禍により外出を危惧した影響だと思われる。
点字資料・大活字本・デジ図書等蔵書数	共	2,050	2,651	2,785	135.9	105.1	
千代田Web図書館貸出件数		9,124	21,981	22,150	242.8	100.8	<p>■Web図書館の利用は、コロナ禍の中、堅調に推移し、満足度も向上した。</p> <p>■音楽配信サービスの利用件数は、上半期に一時的に停滞していたが、その後復調し、2年度を超える勢いで利用された。カバーするレーベルの増加が、潜在需要を喚起したと考えられる。</p>
	千代田Web図書館満足度（%） （利用者アンケート結果平均）	-	90.0	92.6	-	102.9	
	千代田Web図書館所蔵タイトル数	8,323	9,838	9,258	111.2	94.1	
	音楽配信サービス（ナクソス）利用件数	66,118	66,642	65,839	99.6	98.8	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>2年度に引き続きコロナ禍での運営状況で、各項目とも総じて高い実績値となりました。レファレンス・読書相談件数の減少は、コロナ感染症への対処として、対面での相談を控える傾向があることが影響していると考えています。一方で、相談内容は多様化・複雑化・高度化する傾向にあり、職員の力量が問われています。コロナ禍により高まった電子図書ニーズは、2年度に引き続き高い数字となり、郵送貸出件数は伸びました。引き続き蔵書拡大を行い、出版の街である千代田区の特性を活かして、出版社、取次との連携を深め、最新の情報を入手するとともに、電子書籍の利点を生かした活用や普及に繋がる活動を継続します。</p>	

〈評議会委員の評価〉	

千代田区図書館評議会 令和3年度図書館評価シート

評価項目	④ クリエイトする書庫	総合評価	
------	-------------	------	--

〈主な取り組み〉

- 古書販売目録、内務省委託本、一橋・駿河台図書館業務資料、内田嘉吉文庫等の活用
- 特別研究室の利用促進
- 特別展・特別展関連イベントの実施
- 一般図書展示

※図書館表記／千：千代田、日：日比谷、四：四番町、昌：昌平、神：神田、共：共通

指標		元年度実績	2年度実績	3年度実績	対元年度比(%)	対2年度比(%)	実施状況等
1	古書販売目録、内務省委託本、一橋・駿河台図書館業務資料の調査・研究件数	千	5	2	2	40.0	■2年度同様、コロナ禍で人流の抑制と三密を避けるために、開催を控えつつ、内務省委託本研究会を1回実施した。
	内務省委託本、一橋・駿河台図書館業務資料の研究成果の発表件数	千	0	0	1	-	
	地域資料の受入件数	共	289	241	195	67.5	
2	特別研究室モーニングセミナーの開催回数	日	41	29	24	58.5	■モーニングセミナーは2年度と同じペースで開催し、特別研究席の利用制限解除後は原則対面方式での開催とした。 ■特別研究室入室者数は、感染対策で研究席の利用時間を2時間までと制限したこと、シニア層の利用が多いため、コロナ感染者数が急増した時期には伸び悩んだ。
	特別研究室企画展示回数	日	4	4	4	100.0	
	特別研究室入室者数	日	11,968	4,689	4,211	35.2	
3	特別展入場者数（平均）	日	7,861	5,479	4,095	52.1	■区との共催による特別展「紀伊国屋三谷家コレクション」は東京オリンピック・パラリンピック2020の開催に合わせて企画し、東京2020参画プログラム「文化オリンピアド」として開催、3,771名の来場者があった。 ■関連講座は参加者の4割近くが区民となり、指定文化財である三谷家のコレクションを広く紹介できる展覧会となった。 ■指定管理者主催の特別展「タイムトリップ江戸から東京へ」は開館10周年記念として開催し、特別研究室に収蔵されている郷土資料を中心に、文明開化以降の歴史や名所の移り変わりを紹介し、4,419名の来場者があった。
	特別展満足度（%） （入場者アンケート結果平均）	日	95.3	96.6	94.9	99.6	
	特別展示関連講座実施回数	日	3	4	5	166.7	
	特別展示関連講座満足度（%） （講座参加者アンケート結果平均）	日	91.3	93.3	93.4	102.3	
4	一般図書展示回数	日	194	197	209	107.7	■蔵書回転率は、貸出需要の高い四番町や昌平・神田で高く、さらに伸びる傾向を示している。調査研究・滞在型と貸出中心型という、図書館相互の役割機能の違いが一層浮き彫りになり、それを踏まえた各館の運営方針の差異化が求められている。 ■日比谷は、開館10周年を迎え、館内全体で10年を振り返る大がかりな展示や、ロシアのウクライナ侵攻に対する時事問題提起など積極的に図書展示を行い、蔵書利用への促進を行った。 ■四番町は、大規模な展示ができないため、毎月の特集展示は冊数を絞ってスペースを確保し、面出しによる高回転率を心掛け、追悼展示、イベントや記念日に合わせたミニ展示で回数を重ねた。 ■昌平は、毎月1回展示を行う予定が、5月が臨時休館となったため、11回の実施となった。 ■神田の一般図書展示は、季節や時節に応じた企画を中心に隔月展開した。もともと文庫資料の動きが活発なこともあり、蔵書回転率は高水準を保っている。
		四	10	34	42	420.0	
		昌	12	10	11	91.7	
		神	6	6	6	100.0	
	蔵書回転率（%） （貸出冊数÷蔵書数）	千	137.9	98.8	98.9	71.7	
日		76.0	56.5	50.1	65.9		
四		93.4	190.6	212.7	227.7		
昌		240.7	171.4	179.5	74.6		
神		493.2	318.7	356.2	72.2		
日比谷カレッジと図書フロアの連携企画数	日	26	11	19	73.1	172.7	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>「内務省委託本」に関しては、研究会を8月15日に開催、2本の発表がありました。調査レポートは1本公開しております。残念ながら2月に予定していた研究会は、新型コロナウイルス感染拡大の影響で延期となりました。業務資料に関しては、図書館の会計に関する資料を元にした「図書館のお金の話（3/1～4/23）」という展示を実施しました。また「千代田図書館の昔の姿」という常設展示を展開しました。「古書販売目録」に関しては、一部を補修し閲覧用資料の充実を図りました。日比谷のモーニングセミナーは、江戸末期から近代化を迎えた日本の「知」の原点や、正しい「歴史」を示せる貴重な資料群「内田嘉吉文庫」を基に、400回を超えた研究会資料を蓄積しており、今後のデジタル社会を見据えて、利用者への宣伝が課題です。一般図書展示はほぼ予定どおりに実施し、各館とも前年比を超えました。</p>	

〈評議会委員の評価〉	

千代田区図書館評議会 令和3年度図書館評価シート

評価項目	⑤ ファミリーフィールド	総合評価	
------	--------------	------	--

〈主な取り組み〉

- 1 子どもと大人の読書環境の整備
- 2 児童図書展示等による読書振興
- 3 おはなし会、子ども・親子向けイベント等の実施
- 4 子ども読書調査の実施
- 5 学校等支援事業

※図書館表記/千：千代田、日：日比谷、四：四番町、昌：昌平、神：神田、共：共通、小：小学生、中：中学生

指標	※	元年度実績	2年度実績	3年度実績	対元年度比(%)	対2年度比(%)	実施状況等	
1	児童資料貸出数	千	45,131	37,565	46,246	102.5	123.1	<p>■子どもたちの自宅での読書需要の高まりを反映し、児童資料の貸出数はコロナ以前を上回る伸びも見られた。反面、資料満足度はやや下がり、蔵書の一層の魅力アップが求められる。</p> <p>■託児サービス（こどもひろば）の利用者は、回復傾向にあるとはいえ、まだまだ少ない状況である。4年度からは、より利用しやすい土曜日の実施時間を拡大して、利用の増加を図っている。</p>
		四	82,757	74,971	90,204	109.0	120.3	
		昌	19,355	16,036	18,108	93.6	112.9	
		神	39,130	21,419	27,025	69.1	126.2	
	児童資料満足度（%） （利用者アンケート結果平均）	千	87.3	86.3	84.0	96.2	97.3	
	児童室・赤ちゃんルーム満足度（%） （利用者アンケート結果）	四	-	92.7	89.2	-	96.2	
託児サービス利用者数	千	15	14	21	140.0	150.0		
区内児童施設へのリサイクル本の提供冊数		461	401	316	68.5	78.8		
2	児童資料展示回数	千	45	30	33	73.3	110.0	<p>■児童資料の展示は、コロナ感染対策のため休止した月もあったが、比較的コンスタントに実施した。</p> <p>■四番町は、毎月の特集展示に加え、七夕・平和記念・ハロウィン・クリスマスなどのイベントに合わせたミニ展示のほか、いたばしボローチャ子ども館との連携展示も再開して、展示回数を伸ばした。</p> <p>■児童向けブックリストは、季節や年中行事等に関連するリストは、元年度や2年度に作成したものを再利用して提供したものがあため、3年度は新規作成が少なくなった。</p>
		四	20	15	29	145.0	193.3	
		昌	12	10	12	100.0	120.0	
		神	10	9	10	100.0	111.1	
図書館での児童向けブックリスト作成数	共	8	5	2	25.0	40.0		
区内教育施設等への情報発信回数 （メールマガジン発信）		12	10	12	100.0	120.0		
3	おはなし会実施回数	千	11	6	8	72.7	133.3	<p>■おはなし会は、2年度に引き続き、定員減や休止などの措置を取った影響により、参加人数は限られた。</p> <p>■四番町のおはなし会は、コロナ禍により、できる範囲での実施となった。席数も制限したため、参加者数は低くなっているが、ほぼ毎回定員を満たして、満足度も100%となった。</p> <p>■神田は、コロナ禍で実施できなかったおはなし会を3月から再開した。三密の防止の観点から大幅に定員を絞って実施した。</p> <p>■ブックスタートは、保健所での実施に加え、図書館での利用も数件あった。</p> <p>■子ども向けのイベントは、年度初めのヨムキチよだ2021が中止になったが、延期開催ができ、また、秋から冬にかけてのイベントも開催することができた。参加人数は、三密を避けるため制限した。</p>
		四	39	47	35	89.7	74.5	
		神	11	0	1	9.1	-	
	おはなし会参加者数	千	308	40	72	23.4	180.0	
		四	1,059	551	669	63.2	121.4	
		神	268	0	11	4.1	-	
	おはなし会満足度（%） （利用者アンケート結果）	四	-	87.5	100.0	-	114.3	
	ブックスタート参加者数		499	463	559	112.0	120.7	
子ども向けイベント実施回数	千	4	4	4	100.0	100.0		
	四	17	4	5	29.4	125.0		
子ども向けイベント参加者数	千	239	52	136	56.9	261.5		
	四	372	74	177	47.6	239.2		
4	子ども読書調査における不読率（%） （1か月の読書冊数が0冊の子どもの割合）	小	2.1	2.5	2.7	128.6	108.0	<p>■小学生の不読率は2年度と同程度だが、中学生は元年度に近い数字にもどる結果となった。長引くコロナ禍で、巣ごもりによる読書需要が増したものと推測する。</p>
		中	12.7	20.5	12.5	98.4	61.0	
5	支援先での読み聞かせ・ブックトーク実施回数		1,538	1,152	1,737	112.9	150.8	<p>■レファレンス・読書相談は、支援先との緊密な関係性に影響を受けやすく、年度始めの司書配置換えにより一時的に減少した。</p> <p>■読み聞かせ、ブックトークは時間割に組み込まれる形で定着し、実施回数が伸びた。</p> <p>■ブックリスト作成は利用率が低く、要望のあるところに個別に応じる形に切り替えた。</p>
	支援先でのレファレンス・読書相談の受付回数		933	962	699	74.9	72.7	
	支援先でのブックリスト作成数		65	32	14	21.5	43.8	
	支援先での保護者・ボランティア向けイベント回数		12	9	5	41.7	55.6	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>児童資料の貸出数が各館とも2年度を超えたのは、コロナ禍による子どもたちの自宅での読書需要の高まりを反映していますが、資料展示やおはなし会、イベント等の目標数値を目指して実施した成果でもあると思います。子ども読書調査における不読率については、中学生は2年度に8%近く増加しましたが、3年度は元年度に近い数字にもどったのも、長引くコロナ禍の影響と推測します。</p>	

〈評議会委員の評価〉	

千代田区図書館評議会 令和3年度図書館評価シート

評価項目	⑥ 管理運営等	総合評価	
------	---------	------	--

〈主な取り組み〉

- 1 利用者サービスの質的向上
- 2 職員の各種スキル向上・人材育成
- 3 利用環境の整備、施設維持管理業務
- 4 レストラン・カフェ&ショップの運営
- 5 その他総務

※図書館表記/千：千代田、日：日比谷、四：四番町、昌：昌平、神：神田、共：共通

指標	※	元年度	2年度	3年度	対元年度	対2年度	実施状況等
		実績	実績	実績	比(%)	比(%)	
1 入館者数	千	567,791	204,121	212,741	37.5	104.2	■入館者数は、各館とも2年度より増加した。 ■新規登録者数も微増となり、図書館利用に再び活気が戻ってくる兆しと捉えている。
	日	702,565	249,202	286,050	40.7	114.8	
	四	203,518	115,533	116,174	57.1	100.6	
	昌	86,897	45,095	46,535	53.6	103.2	
	神	149,561	65,307	69,058	46.2	105.7	
新規登録者数	共	23,131	12,373	12,394	53.6	100.2	
職員研修参加人数（延べ人数）	共	466	449	439	94.2	97.8	■職員研修は、オンラインでの実施が多くなり、実践的なスキル向上には限界もあるものの、参加機会の確保には引き続き努めた。 ■職員対応満足度は、長引くコロナ禍で、利用者の要望や苦情も多種にわたったが、丁寧な対応を心掛け、例年並みの満足度を得られた。今後も、接遇面の向上に一層努め、利用者の期待に十分応えられるよう、図書館サービスの充実に努める。
2 職員対応満足度（%） （利用者アンケート結果 千代田・日比谷は平均）	千	96.9	95.1	95.7	98.7	100.6	
	日	97.8	95.6	93.8	95.9	98.1	
	四	-	96.4	98.3	-	102.0	
	昌	-	100.0	100.0	-	100.0	
神	-	96.3	98.2	-	102.0		
3 合理的配慮件数 ※障害をお持ちの方のほか、LGBTQの方への合理的配慮を含む	共	493	242	302	61.3	124.8	■合理的配慮は、職員の中に意識や行動の定着化が進んでいる。 ■利用環境の整備は、検温、消毒の徹底、館内美化と清潔な環境づくりの推進、定時巡回による快適な利用環境の維持等に、日常的に努めた。スムーズに入館時の消毒、検温を行えるよう、動線や案内表示を工夫し、入館票の記入も10/8以降は不要とした。閲覧席の亚克力板設置及び各フロアへの消毒用アルコールの設置など、継続して行った。
利用環境整備 ※新型コロナウイルス感染症対策を含む	共						
4 レストラン、カフェ&ショップ来客数	日	108,409	37,794	46,836	43.2	123.9	■営業時間短縮、貸切不可、客席数減などの制限により、利用者が減少している中、可能なサービスを継続し、2年度を上回る来客数となった。
5 防災・避難訓練実施回数	千	2	2	3	150.0	150.0	■千代田は、災害時における利用者の安全を確保するため、消防訓練を実施した。階段で足の不自由な利用者避難させるEVEC CHAIRの操作説明を行った。また、九段第三合同庁舎の訓練に参加した。 ■日比谷は、全館訓練に加え、新規スタッフを対象に個別の簡易訓練も行い、安全管理の徹底に努めた。救命救急講習（映像研修）やMFA講習（応急救護手当訓練）も各自1回は受講した。 ■神田は、小学校施設の利用者の避難誘導も含めた防災訓練を実施した。今後も館の特質に合わせ実践的な訓練を実施する。 ■視察対応件数は、コロナ禍の影響で、2年度に続き少ない実績となった。
	日	2	2	5	250.0	250.0	
	四	2	2	2	100.0	100.0	
	昌	1	1	1	100.0	100.0	
	神	1	1	1	100.0	100.0	
視察対応件数	千	18	6	7	38.9	116.7	
	日	18	1	4	22.2	400.0	
区内大学からの実習生受入人数	千	3	3	3	100.0	100.0	
	日	4	4	3	75.0	75.0	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>入館者数、新規登録者数ともに、各館とも2年度比を超えました。職員対応満足度が、例年並みの結果を得られたのは、長引くコロナ禍で利用者の要望や苦情に、これまではなかった内容のものが多々あったものの、ひとつひとつ真摯に向き合い、丁寧な対応を心掛けた成果だと思います。また、2年度に引き続く、きめ細かいコロナ感染症対策の実施は、職員の現場対応力や、通常業務のスキル向上に繋がっていると考えています。レストラン、カフェ&ショップの来客数や視察件数は、平常に戻った時には、ある程度の数値を得られると予想しています。</p>	

〈評議会委員の評価〉	