

令和4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4年7月15日（金） 14：00～15：30
〈場 所〉 千代田区役所 4階 401会議室
〈出席者〉 ◦ 評議会委員（6名）
野口 武悟（会長） 鵜田 拓哉（副会長）
丸山 郁太郎 木原 一雄
福山 伸隆 北島 敦子
◦ 区立図書館指定管理者（3名）
ゼネラルマネージャー 後藤 慎治
千代田図書館長 小出 元一
日比谷図書館文化館長 依田 昭夫
◦ 事務局
千代田区文化振興課長 加藤 伸昭 他2名
〈欠席者〉 ◦ 評議会委員（2名）
高山 剛一 戸栗 大貴

【資料】

—当日配付資料—

- 1 令和4年度 第1回千代田区図書館評議会 議事次第
- 2 第8期千代田区図書館評議会 委員名簿
- 3 図書館運営状況 令和2・3年度比較図表
- 4 令和3年度千代田区立図書館年報
- 5 令和3年度千代田区立図書館活動報告

—事前配付資料—

- 6 千代田区図書館評議会 令和3年度図書館評価シート
- 7 令和3年度の評価方法について

【次第】

- 1 開会
文化振興課長挨拶
- 2 議題
令和3年度千代田区立図書館運営の評価について
- 3 連絡事項
次回日程

【議事経過】

1 開会

<文化振興課長 挨拶>

- (1) 文化振興課長より挨拶と第8期千代田区図書館評議会委員の変更について説明を行った。
- (2) 令和4年度から指定管理者も4期目に入りメンバーも変わったことから、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) 令和3年度の評価について、評価基準、評価シートの改定した部分について説明を行った。

2 議題

<令和3年度千代田区立図書館運営の評価について>

会 長： 皆様、今年度もどうぞよろしくお願いいたします。

令和3年度の実績・実施状況、図書館（指定管理者）の自己評価が記載されている評価シートを配付している。まず、図書館から実績・実施状況、自己評価について簡単に説明をお願いしたい。質問は、説明のあと時間を取る形で進行していく。

ゼネラルマネージャー： それではまず、総論的な部分を簡単に説明する。

令和3年度の数値実績は、2年度同様、新型コロナウイルス感染症による社会情勢に左右される結果となった。（資料3参照）

入館者数、新規登録者数、資料貸出数といった基本的な数値はすべて2年度を上回る結果となった。しかし、コロナ禍前の元年度の数値からはかけ離れており、まだまだ回復途上である。

令和3年度の運営状況を総括する上で、特徴的なポイントを挙げる。

まず1つ目として、データベース利用件数、インターネット席の利用件数が伸びていないが、これはスマートフォンの普及やインターネット個人利用の常態化が影響していると考えている。そうした社会環境の変化に対応したサービスの在り方を模索する必要がある。

2つ目として、千代田区民の登録者の割合を示す区民登録率が急増した。この数字をいかに維持、さらに増加させるかが今後の課題の1つである。

3つ目として、前年度に急増した Web 図書館貸出件数は、大きな変化はないものの微増で、いまだニーズがあると考えられる。事業者の提供内容の変化でタイトル数が一時減少した時期もあったが、今後は電子資料の収集を強化して、新しい潮流づくりに貢献できる図書館でありたいと考える。

4つ目として、千代田図書館、日比谷図書文化館の特別資料の研究会やセミナーが、新型コロナの影響を大きく受け、新たな方向性を模索する契機となった。また、一般図書展示は、この2年間で読書振興に向けた大きな要素となりつつあり、千代田区立図書館の大きな特色となっている。

5つ目として、児童資料貸出数は、千代田図書館と四番町図書館で、元年度の数字を上回る結果となった。外出できない子どもたちの読書需要の高まりを示すものと理解している。子ども読書調査の中学生の不読率が前年度の 20.5%から 12.5%となったのも、この表れの1つと考える。

6つ目として、職員対応満足度が全館で高い数字を残せた。しかし、レストラン、カフェについては、厳しい売上状況が続いている。

千代田図書館長： それでは、千代田図書館・四番町図書館・昌平まちかど図書館・神田まちかど図書館について説明する。

「千代田ゲートウェイ」では、各種情報発信の項目は、前年度とほぼ同様の数値となった。企画展示における展示資料貸出数が復調傾向にあり、区内関係施設や地域産業との連携もようやく可能となり始めている。コロナ禍で外部との接触が非常に難しい状況で苦慮していたが、少しずつ回復傾向にある。

「ビジネスを発想するセカンドオフィス」では、ビジネス書評サイト「ブックビネガー」と連携した書棚を新設したが、設置しているテーマ別冊子はすぐ無くなってしまふことが続いており増刷が必要な状況である。しかし、ビジネス関連資料の満足度数値は、微増はしているものの、すぐに数値に結びつくものでもないと考えている。

「区民の書齋」では、利用者満足度が、千代田 95.7%、四番町 87.9%、昌平 96.2%、神田 94.0%と復調傾向にある。四番町は仮施設へ移転中のため、施設の利便性や、蔵書数が少なくなったことが影響していると思われる。また、千代田の蔵書満足度がようやく 90%に上った。しかし、蔵書の少ない部分はチェックをしながら蔵書構築を進めていく。中高生席の利用満足度も初めて 90%を超えた。Web 図書館は今後も電子資料の充実を図っていきたいと考えている。音楽配信サービスのナクソス利用者数は伸び悩んでいるため、定着に向け工夫していきたい。

「クリエイトする書庫」では、研究成果の発表機会として内務省の委託本研究会を1回開催した。また、古書販売目録、一橋・駿河台図書館業務資料の研究は一旦終了として、新たな研究会の立ち上げを模索する予定である。蔵書回転率は、四番町は移転に伴う蔵書数の関係で高くなっている。昌平・神田の回転率が高い理由として、千代田・日比谷は滞在型、昌平・神田は貸出型という性格の違いかと考えている。

「ファミリーフィールド」では、児童資料満足度が 84%で他項目に比べて非常に低調な評価となっている。年度計画でも重点事項として少しでも蔵書を増やそうとしている。しかし、思うように数字が上がらないのが現実である。また、支

援先でのレファレンス・読書相談や、保護者・ボランティア向けイベントは、学校・園の需要によるところが多い。なお、ブックリストの作成数は、要望制に変更したため、数値が下がっている。

「管理運営等」では、2年度をわずかに上回る入館者数であるが、回復はこれからというところである。職員対応満足度は、各館高い水準にあるので、これを励みにいろいろな企画を立てていきたい。

日比谷図書文化館長：引き続き、日比谷図書文化館について説明する。

「千代田ゲートウェイ」では、6月から通常開館となったため、特別展や関連講座として日比谷カレッジなどを開催し、各メディアへ情報発信を行った結果、取り上げられた件数も増加した。なお、コロナ禍で変わる利用状況を逐次伝えるため、FacebookやTwitterを毎日発信した。また、館内では季節ごとに五月人形や七夕飾り等を展示し、その周辺には地域イベント情報等を掲示した。ポスターを見たり、チラシを手にとったり効果的ではないかなと感じている。一方、オリ・パラ関連企画はコロナ禍により、イベントが中止となったため減少してしまった。

「ビジネスを発想するセカンドオフィス」では、日比谷は法律や経済に関する概要書はおおむねそろっていると評価を得ているが、簡易なノウハウ本は他館との調整で蔵書が少なく満足度に影響している。また、日比谷カレッジの企画数はコロナ禍の影響で2年続けて減っている。また、データベース利用件数が千代田に比して少ないのは、電話やメールでのレファレンスによるデータ検索は利用者が住む地域の図書館にお任せしているためである。貸室はコロナ禍の影響で2年間利用者数並びに稼働率が減少している。

「区民の書齋」では、日比谷では高度なレファレンスは千代田へつなぎ、また利用者が在住している図書館へお願いすることを基本としているため、実績が少なくなっている。一方、パスファインダーの作成・更新件数は、全28件あるパスファインダーをすべてリニューアルした。なお、利用者満足度は90%を超える評価を得た。

「クリエイトする書庫」では、特別研究室モーニングセミナーはメールチャット方式で行っていたが、コロナ禍の利用制限解除後は原則、対面方式に戻した。特別研究室の入室者数は、利用時間の制限もあって伸び悩んだ。また、特別展も2回開催したが、コロナ禍の影響で入場者数は伸び悩んでしまった。なお、在勤者の利用者が大半の日比谷では、他館と比較して蔵書回転率が低いものの、コロナ禍にあって回復基調の傾向にある。

「ファミリーフィールド」は、日比谷は対象外のため次に進む。

「管理運営等」では、入館者数の回復傾向に比例して、レストラン、カフェ等の利用者も増加傾向にあるが、コロナ禍で経営状況は厳しくなっている。また、職員対応満足度は丁寧な対応を心がけた結果、高い水準を維持している。

会 長： それでは各コンセプトについて、委員から質問・意見があればお願いしたい。

【①千代田ゲートウェイについて】

(質疑無し)

【②ビジネスを発想するセカンドオフィスについて】

副 会 長： ②-1 ビジネス関連資料の満足度の日比谷で、「簡単なビジネスノウハウ本はそろえていない」ということだが、以前からもそういうスタイルか。

日比谷図書文化館長： はい。そうである。区立図書館全体で日比谷は概要書、他館はノウハウ本の蔵書という役割分担になっている。

副 会 長： 簡単なビジネスノウハウ本と、そうでないビジネス本との違いは何か。

日比谷図書文化館長： 法律書や経済書の概論など研究者が手に取るようなものと、単行本のような要約した分かりやすい書籍と認識している。

委 員： ②-5 特別研究席の利用件数と、評価シート④-2 の特別研究室入室者数と分かれているが、分ける必要があるのか。また役割が違うのか。

千代田図書館長： 特別研究席の利用件数は、特別研究室の有料研究席の利用件数で、特別研究室入室者数は研究室内の古書資料を閲覧するために入室した方の数である。

【③区民の書齋について】

委 員： ③-2 で中高生向け図書展示回数とあるが、小学生向けはないのか。

千代田図書館長： 小学生向けも実施している。評価シート⑤ファミリーフィールドの児童資料展示回数に掲載している。

委 員： 小中高と、どういう流れ、意図があるのか。

千代田図書館長： ブックスタートとして、赤ちゃんの健診時に保健所で、お母さん方に千代田図書館の資料やおはなし会の実施を案内している。それから千代田図書館の子ども室や児童書コーナーの案内も行い、学校へ入学してからは学校支援として司書の派遣を行っている。中学まではかなり緊密に連携している。

文化振興課長： 千代田では保育園、幼稚園に対しても司書を派遣して読み聞かせ会や図書の整理も行っている。0歳児から中高生を入れると18歳までいろいろな活動を行っている。

委 員： 子ども読書調査における不読率のデータと、そのような活動が結びつくような仕組みは作れないか。

千代田図書館長： 千代田では7月末から子ども読書調査の結果を皆さんにお伝えしようとウォール展示を行う予定である。どんな本が読まれていて、どんな本が人気だとか、そういう試みである。

会 長： 不読率は、全国学校図書館協議会でも学校読書調査を毎年実施していて、小中学生は10%前後である。子どもの読書離れに関して小中学生に対してのアプローチはかなり効果を発揮してきている。しかし、高校生は5割前後で、大学生も同じ割合で推移し、成人も文化庁の調査を見ると、やはり5割前後である。従って高校で不読になってしまうともう戻らないという状況があるので、中高生両方を含めてアプローチしているのは非常に有効である。また、その取り組みの効果を数値的にみたいところでもある。

千代田図書館長： 図書館自体は読書振興の機関として、さまざまな取り組みや連携を試みているので、新たな提案があれば言っていただきたい。

会 長： 区内の高校は、区立、都立、私立とあって、それらの学校へ千代田が取り組んでいる高校生向けサービスの情報提供はどうしているのか。

千代田図書館長： コロナ禍においては、学校の文化祭を開催できなかつたりしたので、千代田のウォール展示として、文化祭で発表できなかったものを発表しないか提案したところ、2校の発表があった。

委員： ビブリオバトルなどはどうか。

千代田図書館長： 以前に高校生に限らず開催したことがある。

委員： 高校生の不読率にこだわるのであれば、高校生だけで行うのも面白いと思う。

会長： 区内の大学にも声をかけて、高校部門と大学部門でビブリオバトルも面白いかもしれない。

千代田図書館長： 大学とは、大学図書館連絡会を開催して連携している。

副会長： ③-3 のパスファインダー作成・更新件数が 28 と大幅に増加している。この増加は、新規に作成した件数が多かったのか、それとも更新した件数が増加したことによるものなのか。

日比谷図書文化館長： ホームページとペーパーでもそろえているが、全部で 28 項目あり、それを全部リニューアルした。

副会長： すべてリニューアルした背景になったものは何か。

日比谷図書文化館長： コロナ禍の関係で、直接来館できない方々のために、インターネットで調べられる道しるべをリニューアルしようという考えからである。

委員： ③-5 の Web 図書所蔵タイトル数は、ずっと積み上がっていくものと思っていたが、減っている理由は何か。

千代田図書館長： 事業者の都合で内容が変わったものである。これからは積み上がっていく。

会長： システムにひもづいているから、事業者を変えたりすると、全部入れ替わってしまうこともある。

会長： 「音楽配信サービスナクソスは伸び悩んでいる」との説明があったが、極端に減っている訳でもないので、よく利用されている方ではないか。

千代田図書館長： 知っている方がそんなに多くないので認知度を上げるため、ナクソスの方に来てもらって講習会を行う予定である。

会長： Web 図書館やナクソスの利用者層は、リアルな図書館の利用者層よりも若い方が多いのか。年齢比や年齢構成はどうか。

千代田図書館長： 現在はデータを取っていないので分からないが、今後分析していく。

会長： 今後の利用者拡大の戦略を考えると、統計的な傾向を見ていくと利用者が伸びていく可能性はあるのではないか。

【④クリエイトする書庫について】

委員： ④-1 の地域資料は、地方史とか地誌とかの類いのものか。

千代田図書館長： はい。千代田区に関する資料である。

会長： 地域資料は幅広く捉えると、地方行政資料、郷土資料、地域関係資料などいろいろなものがあるが、千代田区はどちらかという行政資料とか郷土資料の方が主体という感じか。

千代田図書館長： 日比谷などの性格から、文化的な資料を大事にしたいと考えている。

委員： ④-4 の蔵書回転率で、図書館の役割機能の違いから滞在型と貸出型というコメントが記載されているが、例えば滞在型と日比谷を規定した場合に、どういう発

展の可能性が出てくるのか。

千代田図書館長： 滞在型は空間利用ということが多い。ビジネス書を棚から取った回数は数えられない。貸出数で回転率をカウントするので、そういう意味では滞在型は、蔵書回転率は多くなならない。逆にまちかど図書館などは閲覧席が少ないため、借りる方が多く、貸し出しが中心になり回転率の数字は上がってくる。

委員： 日比谷は極端な蔵書回転率の低さだが、これを極論して言えば、評価指標として持つこと自体がどうなのか。

日比谷図書文化館長： 区立図書館の関係性からこの指標は必要である。日比谷の回転率が低いのは、一般の区民よりビジネスパーソンの利用者が多く、滞在しながら研究のために利用している。本を何冊も借りていくという形ではない。そこが特徴的だという見せ方が必要である。

会長： このような実施状況の説明を踏まえ、数字だけの判断ではなく状況を踏まえた評価をすることになる。滞在してそこで資料を調べたりする使い方が主体の図書館だと、借りていく割合がどうしても少なくなってしまう。しかし、それは図書館が使われていないということではない。確かにこの数値の差の大きさが気になるが、そういう背景があることも踏まえて、評価してもらいたい。

委員： 評価のときは、定量的な数字を見るというよりも、全体から見える部分も踏まえて、そこから見えてくるものをそれぞれの評価に落とすほうがよいか。

会長： 以前もこの評議会の中でやり取りがあったと思うが、あくまでもこの数値は参考値ということなので、これだけですべての評価、判断をすることではなくて、今回説明いただいたことプラス、評価シートの実施状況の説明や図書館側の自己評価の内容も踏まえた上で評価してもらいたい。

千代田図書館長： 蔵書回転率は、その館自体の前年度やそれ以前と比べてみるのが良い。

会長： 今の点に関連して、この評議会に以前は、下部組織として評価部会を設定していた。評価に当たって各館を訪問していた時期があった。今はコロナ禍で訪問できないと思うが、もし可能であれば来年度の評価の際には、例えば日比谷に行って実際の様子を見てみると、また捉え方が違ってくるかも知れない。実際に図書館を見て、評価に生かすという機会もあるとありがたい。

文化振興課長： ぜひ現場を見ていただくことも重要と思う。今年度は難しいが、来年度に向けては検討する。

委員： ④-4の一般展示の回数の欄に千代田が入っていないのは、もともと展示をやっていないということか。

千代田図書館長： 一般展示の項目には入れていない。規模的に大きいため①-4企画展示（ウォール展示）に入れている。

【⑤ファミリーフィールドについて】

会長： ⑤-5の支援先での読み聞かせ・ブックトークの実施回数は、コロナ禍で減ったと思ったが、増えている。理由は何か。

千代田図書館長： 学校や保育園からの要望で増えている。

会長： 千代田区は、子どもの数が今非常に増えてきているが、まさにここは反映している状況か。

文化振興課長： はい。そのとおりで、子どもの数が非常に増えている状況もあり、それがこの数字にダイレクトにつながっていると考えます。

会 長： そう考えると、この「ファミリーフィールド」で、特に子どもへの図書館ニーズや読書の支援は、より一層ニーズが高まっていく予測もできる。

千代田図書館長： それだけに、児童資料をもっと充実させたいというのはあるが、物理的になかなか難しい。四番町が仮施設になり、蔵書数が減ったのが非常に大きい。

会 長： 四番町は、いつ新しくできるのか。

文化振興課長： 令和8年8月くらいに竣工の予定なので、あと4年後である。

【⑥管理運営等について】

会 長： ⑥-5の区内大学からの実習生受入で、本学の学生もご指導いただいた。コロナ禍でも中止せずに受け入れてくださったことはたいへんありがたかった。ほとんどの図書館が受入れを取りやめて、実習先が無くなり非常に困った。

委 員： ⑥-3の合理的配慮件数の302という数値は、具体的に何の数なのか。

千代田図書館長： 障害のある方の介助が一番多く、車椅子の介助や、視覚的にあるいは耳が聞こえない方、非常に高齢な方への対応である。

委 員： ⑥-5の防災・避難訓練は、AEDの訓練は行ったか。

千代田図書館長： 救急救命訓練で、AED訓練は行った。

委 員： ⑥-3の合理的配慮件数の中で、LGBTQの方への配慮は具体的にどんな活動をしたか。

千代田図書館長： トイレの案内が該当する。

委 員： ユニバーサルトイレはすべての館に設置しているか。

千代田図書館長： はい。

会 長： 合理的配慮の件数は、どういうカウントをいているのか。

千代田図書館長： 申し出があったもの、お声かけしたもの、両方である。

委 員： この数値が多いほど良いという解釈か。

会 長： 合理的配慮は、障害者差別解消法で適切に義務づけられているところもあるから、行うことは必要であるが、環境面でのユニバーサルデザインやバリアフリーが進んでいくことで、職員側が対応しなくても快適に利用できるようになっていくことが望ましいことは間違いないと思う。

副 会 長： ⑥-2の職員対応満足度の実施状況で「利用者の要望や苦情も多種にわたった」との記載があるが、苦情の内容など対2年度との違いはあるか。

千代田図書館長： 特に大きな傾向としては、四番町は明らかに移転に伴うものはある。他館では特徴的に不満が多い案件はないが、個別で全部対応している。

ゼネラルマネージャー： コロナ禍が長引く中で、2年度から3年度ではマスクの着用についての苦情が多かった。

千代田図書館長： 毎週の会議で各館の利用者の声は必ず確認し、対応を共有している。

委 員： 警備員は、図書館の職員か。

千代田図書館長： 別途依頼をしている。警備員にも利用者の声で関係あるものは伝えている。

【全体を通して】

- 会 長： ①千代田ゲートウェイのFacebook、Twitterの情報発信回数で、千代田と日比谷の差が際立っている。千代田がごく少く見えてしまうが理由は何か。
- 千代田図書館長： 日比谷は、日比谷カレッジなど催し物が多いので、参加者募集も含め集中的に情報発信している。千代田は催し物が日比谷ほどではないので、その違いは大きいものがある。
- 会 長： 関連してSNSもトレンドが変わってくる。例えば、比較的若い人に訴求したい場合はFacebookよりInstagramとか、学生に聞くと今やFacebookはおじさんSNSと言われてしまうが、情報発信のターゲットはどのあたりに設定しているのか。
- ゼネラルマネジャー： Twitter、Facebookの使い分けは、ある程度、記事によって考えているが、実際にFacebookはかなり高齢化してきて、大体もう利用者が40代を超えてきている。Twitterが若干若いという形になっている。図書館で発信するコンテンツの種類が著作権の関係で、館内の写真や本が映っているものを載せられないところがあり、かなり担当者も、頭を悩ませながら広報している実態がある。現実はそこまで追いついていない印象である。
- 会 長： 先ほどの質疑の中で、中学高校大学など若い層に向けてどのように読書推進や図書館利用を促していくかと考えると、照準を当てたSNSでの情報発信も、今後の長期的な検討テーマの1つと考える。
- 文化振興課長： 区でも公式のLINEがあり、図書館のイベントも発信している。これから動画をどう扱うのが広報広聴課ではキーポイントで、若者層はTikTokやYouTubeかなと思われる。YouTubeはまだ全年代だと思うのでそこを焦点に当てていく。今年度、指定管理料の中で動画配信についての予算もつけている。
- 会 長： 特に若い層に訴えるとき、若い人が若い人に訴えるようなものも1つやり方としてはある。

【最後に】

- 会 長： 評議会委員の評価については、後ほど事務局より記入用のシートをメールで送付する。評議会委員の評価・自由記述の箇所を事前配付した「評価方法について」を参照しながら記入し、8月末までに事務局へメールで提出をお願いしたい。

3 連絡事項

- 文化振興課長： 次回、令和4年度第2回の図書館評議会は10月下旬から11月上旬の開催を予定している。詳細については事務局より追って連絡する。
以上で第1回千代田区図書館評議会を閉会とする。