

## 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〉	
<p>&lt;1&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報や情報発信の重要性を改めて感じて取り組んだことで、2年度を大きく上回る数値になっていることも評価できる。この取り組みを改善しながら続けていき、元年度と比べて下回るメディア露出件数やホームページアクセス数がさらに増加することを期待する。</li> <li>・ 長引くコロナ禍において、フェイスブックやメルマガ等の情報発信が地道に着実に行われていることは、高く評価されるべきものではないか。</li> <li>・ コロナ禍の状況下で、昨年に比べてニュースリリースやSNSでの発信回数を増やしている点は、よかった。</li> <li>・ コロナが長期化している中で、公共図書館の中でもいち早く情報発信する姿勢がある反面、コロナ禍による取り組みについて発信できるテーマが少ないこともあることから、パブリシティが上がらないのはやむを得ない。</li> </ul> <p>&lt;4&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企画展示資料の貸出が元年度よりは減っているが、昨年度に比べて2割ほど増加していて、企画担当者の狙いとそれを表現する企画力が的を射ている。</li> <li>・ 企画展示資料貸出数の回復は、運営上の地道な努力の賜物である。</li> <li>・ 実施状況等にかかれた内容を見ると、指標4の企画展示や、5の区内関係施設・地域産業との連携企画について、手ごたえを感じた印象を受けた。また「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」ことを確認できたことは今後につながる。今後も数だけでなく質の部分でも魅力ある企画展示・連携が数多く実施されることを期待する。</li> </ul> <p>&lt;5&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区内関係施設との連携企画が徐々に復活していることも、図書館の役割を社会に認知させる意味でいい傾向だと理解した。</li> <li>・ 美術館等との連携は、回復傾向を維持し「ゲート」を広げる活動を進めてほしい。</li> </ul> <p>&lt;全体&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3年度は幾度もまん延防止重点措置や緊急事態宣言などが発令されたが、使用する座席数の変更やアクリル板の設置など、様々な対応を行いながら運営を継続できたことは評価できる。</li> <li>・ 引き続きコロナ禍による制約のある状況下での運営となったものの、実績値としてはおおむね前年度よりも伸びていて、適切な運営が行われているといえる。また、図書館内やSNSを用いての情報発信、区内関係施設との連携企画数などの項目で積極的な取り組みが伺われ、評価できる。</li> <li>・ コロナの状況下で、ほぼ評価基準を達成できたのではないか。</li> <li>・ コロナ禍2年目で非接触、オンラインという流れの中で、SNSの更なる活用や新たな展開を模索出来ていれば、なおよかった。</li> <li>・ 必要に応じて安定的に情報発信を行っていて、満足度、利用についても、昨年度と比較してもほとんどの項目で、おおむね上回っている点を評価したい。</li> <li>・ 定期的な発行物の発行回数などは、昨年度と比較しても変わり映えしないものとなるため、各指標に記載のある回数は、それによってどのように効果があったのか（例えば、実施した企画で、何を参照して来館したり情報を得たりしたのかなどのアンケート結果を出してもよい）などの質が計ればよい。</li> <li>・ コロナ禍の状況下であることは2年度と変わらないものの、ほぼすべての指標で2年度実績を上回っていたことを評価したい。感染対策を徹底するとともに、職員間の情報共有がうまく機能したことが今年度の実績につながった。図書館運営に関わるすべての方々に敬意を表する。</li> </ul>	

## 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 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 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	<p>■ 千代田は、ビジネス書評サイト「ブックビネガー」との連携を継続し、書棚の魅力向上に努めた。</p> <p>■ 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。</p>	
	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	<p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 講座により満足度に開きがあり、平均満足度は2年度よりやや低い結果となった。</p>	
	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	<p>■ 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）。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p>	
	日	2,339	1,825	1,466	62.7	80.3		
	データベース利用満足度 (%) (利用者アンケート結果平均)	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	<p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p>	
	日	26,173	10,026	12,489	47.7	124.6		
	インターネット席利用件数	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	<p>■ 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。</p> <p>■ 研修室を貸し出す際には、机、椅子の除菌に努めた。</p>	
	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す。</p>	
〈評議会委員の評価〉	
<p>&lt;1&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・千代田で実施されている「ブックビネガー」との連携は、企画のクオリティ向上に大変有効ではないか。このような外部の専門機関を活用する企画は積極的に取り組んでもらいたい。もちろん連携先を審査する慎重さを伴うが。</li> <li>・「ブックビネガー」との連携が上手くいっていて、設置しているテーマ別冊子がとても好評とのこと、ビジネス関連資料の満足度の安定に貢献している。</li> <li>・ビジネス資料の専門性は、千代田・日比谷ともにセカンドオフィスの肝となる要素なので、さらに深めてほしい。</li> </ul> <p>&lt;2&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日比谷カレッジは講座の中止はあったものの、合計61件、延べ3,035名の参加があったことは素晴らしい。</li> <li>・「日比谷カレッジ」は、企画数が少ないが満足度の水準は高いと考える。今後も実施していく意義が高く、ビジネスと連動した公共施設の役割や取り組みなどについて、行政レベルでもっとPRしてもよい。</li> <li>・講座の企画が中止になったことは、状況を鑑みるとやむを得ないが、タイムリーでユニークな企画を期待する。今後(4年度以降)の参加者アップを期待したい。</li> <li>・感染者数が急増する時期など、2年度と違ったコロナ禍の状況の影響もあったせいか、2年度実績と比べると低い項目も見られた。とはいえ、日比谷カレッジの企画で、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対応は評価できる。先が読めないコロナ禍の状況で(コロナ禍でなくても先は読めないものだが)、利用件数や利用者の満足度の目標を設定し、実行することはとても難しい。日比谷カレッジのように、状況を注視しながら常に検討を行い、柔軟に対応する姿勢を継続してほしい。</li> </ul> <p>&lt;3&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・データベース利用件数が減少したことに対して、利用回数や1回あたりの使用時間を4年5月から変更したとあるが、今後も利用者のニーズを適切に把握し、より利用しやすい状況整備を続けてもらいたい。</li> <li>・データベースの利用件数が少ない傾向が見て取れる。③区民の書斎の「資料の貸出数」や⑥管理運営等の「入館者数」を見ると、昨年度比較ではほとんど変わっていないにもかかわらず、データベースの利用が低くなってしまっている。PRも必要ではあるが、使用のされ方も工夫が必要な時期に来ていると感じるため、自宅からの利用の仕方を考えていくべきである。</li> </ul> <p>&lt;4&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャレル席の電源付閲覧席や無線LANなどは、ビジネスを発想するセカンドオフィスを謳うのであれば、必須のものと考え、更なる充実が望まれる。</li> </ul> <p>&lt;全体&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国内感染者数の増減により、その都度対応しながら運営したことは評価できる。</li> <li>・引き続きコロナ禍による制約のある状況下での運営となったものの、実績値としてはおおむね前年度並みであり、適切な運営が行われているといえる。コロナ禍以降のリモートワークの広がりなどを受けて、今後、ビジネスパーソンの図書館に求めるニーズや利用形態が変化することも考えられる。利用者のニーズや動向を把握しながら、必要に応じてサービス内容の見直しや新たなサービスの提供なども検討してほしい。</li> <li>・昨年度とほぼ同じ水準を維持できたことは、コロナ禍の状況下で、評価基準をほぼ達成できたことと考えてよい。</li> <li>・昨年度と比較し、おおむね同じ実績であったと評価する。</li> </ul>	

## 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、蔵書満足度とも高まって、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> <p>■ 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。</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
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	<p>■ 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。</p>	
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徴を活かして、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〉	
<p>&lt;1&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区民登録率の大幅な増加は、自宅での読書需要の増加もあるが、コロナ禍でも状況に応じて対応しながら運営したこと、情報発信を積極的に行ったことの結果でもある。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症の感染者が確認されてから3年が経ち、マスク着用等は国の指針は出ているが、国民一人一人の感染症対策の考え方が初期に比べて変わってきている。対応ができることや難しいことがあるが、利用者の思いに寄り添って相談を受ける職員の姿勢が、利用者満足度につながると考える。すでに取り組んでいると思うが、引き続き利用者への丁寧な対応をお願いします。</li> <li>・ 昨年度から引き続き資料の貸出数の低水準は、テレワークや在宅勤務が増えたことを如実に表している。利用者満足度アンケートが、ずっと90%以上をキープできていることは高評価できる。</li> <li>・ 資料の貸出数やWeb図書館貸出件数、音楽配信サービスの利用件数について、延べ数のほかに、利用者をディスタント(延べ数ではなく重複する利用者を取り除く)し、区民の登録数との割合を出してその推移を見るのもよい。</li> <li>・ 区民登録率の増加は、同じ千代田区民として嬉しい報告であると同時に、資料の質や数量が安定していることが理由ではないか。</li> </ul> <p>&lt;2&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中高生向けの図書展示回数で、千代田では例年どおりの回数を継続できたこと、四番町では毎月の回数を実施したことは、中高生にとってより図書館へ足を運びやすくなる取り組みである。若者の読書離れが話題となっているので、若年層にフォーカスを当て、ニーズに応える取り組みを継続してほしい。</li> <li>・ 小中学生向けの企画は「読書になじむ、読書を楽しむ、本が好きになる」というシナリオを、その人に定着させる意味で非常に重要ではないか。授業の中で図書館に行き本を選んで借りるという初歩段階から、いくつかの体験学習をプログラムしてはどうか。すでに実施済みかと思うが。</li> <li>・ 四番町の中高生向け図書展示回数を前年の倍(毎月実施)にするなど、読書離れが指摘されるティーンズ世代(YA世代)への積極的なアプローチは高く評価できる。</li> <li>・ 中高生席の利用満足度が向上していて、努力の成果が現れている。</li> <li>・ 読書離れを軽減する、図書館への関心を深めるうえでも、中高生向けのサービスを充実させることは大事である。現在実施している中高生向けの図書展示などの企画・サービスを今後も積極的に展開してほしい。</li> </ul> <p>&lt;3&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ レファレンスなどの相談件数が減ってきているため、HPでのレファレンス事例検索やパスファインダーだけでなく、メールやチャットボット、オンラインによるレファレンスの方法も検討し、相談件数を底上げしてもらえるとよい。</li> </ul> <p>&lt;5&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Web図書館の充実拡大は、いろいろな傾向を分析したうえで、戦略性を持った展開を期待する。日本の公共図書館の最先端という使命感と目標を持って取り組んでもらいたい。</li> <li>・ 千代田Web図書館満足度は、昨年度より向上して、区民の書齋という役割を果たしている。</li> <li>・ web図書館の普及は今後も堅調に伸びると思うが、掘り起こしが必要なセグメントへの啓蒙に、力を入れてほしい。</li> </ul> <p>&lt;全体&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続きコロナ禍による制約のある状況下での運営となったものの、実績値としてはおおむね前年度並みであり、適切な運営が行われているといえる。また、区民登録率や郵送貸出件数も伸びている点も、評価したい。</li> <li>・ どの項目でも昨年度を上回っている。ひとえに職員の努力の跡が見られる。</li> <li>・ 利用者満足度が例年並みではあるが、コロナ禍とはいえ、その他の指標では区民登録率がかなり増え、貸出冊数が昨年より上回り、郵送貸出などの対応も増え、Web図書館の利用も多くなってきている。昨年度と比較し、ほとんどの項目でおおむね上回っている点を評価したい。</li> <li>・ 2年度実績よりも高い項目が多く見られ、低い項目も2年度実績にほど近い実績値であったことは評価できる。電子図書のように2年度実績より高かったサービスと、レファレンス・読書相談件数のような2年度実績よりも低かったサービスのバランスをどのように取っていくかが、今後の課題となるのではないかと。レファレンス・読書相談件数の減少の背景は、いろいろな要因があると思われる。例えば、資料の貸出数やデータベースの利用件数なども含めて検討する、短期的な分析ではなく、長期的な分析を行うことが必要ではないか。</li> </ul>	

## 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〉

- 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、内田嘉吉文庫等の活用
- 2 特別研究室の利用促進
- 3 特別展・特別展関連イベントの実施
- 4 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	100.0	■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結果の発表件数	千	0	0	1	-	-	
	地域資料の受入件数	共	289	241	195	67.5	80.9	
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	82.8	■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	100.0	
	特別研究室入室者数	日	11,968	4,689	4,211	35.2	89.8	
3	特別展入場者数（平均）	日	7,861	5,479	4,095	52.1	74.7	■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	98.2	
	特別展示関連講座実施回数	日	3	4	5	166.7	125.0	
	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	100.1	
4	一般図書展示回数	日	194	197	209	107.7	106.1	■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	123.5	
		昌	12	10	11	91.7	110.0	
		神	6	6	6	100.0	100.0	
	蔵書回転率（%） （貸出冊数÷蔵書数）	千	137.9	98.8	98.9	71.7	100.1	
		日	76.0	56.5	50.1	65.9	88.7	
		四	93.4	190.6	212.7	227.7	111.6	
昌		240.7	171.4	179.5	74.6	104.7		
神		493.2	318.7	356.2	72.2	111.8		
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〉	
<p>&lt;1&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域資料や貴重資料は、千代田区立図書館の持つコレクションの最もオリジナリティを表現している部分ともいえる。しかし、その魅力は研究者やこうした資料に関心のある一部の利用者には伝わっても、そうでない利用者には伝わりにくい。利用者への宣伝、情報提供の方法を工夫して、その魅力を利用者全体、区民全体に発信して欲しい。</li> <li>・ 研究件数や研究発表が少ないと感じる。特色のある資料であり、この項目は相対的に見て大きな取り組みの一つであることから、重点的に施策を考えて対応していく必要がある。</li> <li>・ 「地域資料の受入件数」のほかに、千代田区在住者の著書を集めたものを新たに設定してはどうか。区が購入するのではなく、原則著者から寄贈いただく方式を取ると経費はかからない。特色のある書庫の一つともなるので、この寄贈資料の受入件数を指標にしても良いのではないか。</li> <li>・ 元年度、2年度に開催を控えていた内務省委託本研究会を実施できたことはよかった。こうした取り組みも図書館の活動として大事である。</li> <li>・ 「内田嘉吉文庫」を基にした研究会資料の利用者への宣伝・告知は、2年度でも課題としてあげられていた。この点に対する検討および具体的な活動を期待する。</li> </ul> <p>&lt;3&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特別展入場者数(平均)について、新型コロナウイルス感染症が流行し始め、外出して人と接することに不安が多くあった2年度より、3年度の方が低い数値になっていることが気になる。何か考えられる要因はあるか。</li> <li>・ 区と共催の特別展「紀伊国屋三谷家コレクション」は、さすがの企画力である。ここでしかできない、ここでしか体験できない、千代田区の図書館はそれが求められている。</li> <li>・ 日比谷の特別展にも伺ったが、平日にもかかわらず、学生などを見かけた。専門性も兼ね備えていて、千代田との役割の違いがうまく機能している。</li> <li>・ 特別展の入場者数が、昨年度と比べて若干下がっていることが気になる点ではあるが、満足度が高水準で推移していることは評価できる。</li> </ul> <p>&lt;4&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 蔵書回転率は図書館によって300ポイント近く違いが出ている。実施状況等にも記載されているが、各図書館の役割機能によって差が出てしまうものと考えるが、その上でどのように運営していくか考えていく必要がある。</li> <li>・ 「図書館相互の役割機能の違い」という表現があるが、千代田と日比谷の違いを今以上に際立たせるという方向か。概要を教えてください。</li> <li>・ 日比谷の蔵書回転率が低い要因として、滞在型図書館であることが挙げられているが、どのような本が手に取られているのかが分かるとよい。</li> <li>・ 蔵書回転率は、2年度実績から減少した日比谷をどう捉えるかがポイントになる。調査研究・滞在型の位置づけである(その点が日比谷の特徴である)と割り切るのか、滞在型とはいえ貸出もある程度は意識するのかといった点を改めて整理してみるとよいかもしれない。</li> </ul> <p>&lt;全体&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続きコロナ禍による制約のある状況下での運営となったものの、実績値としてはおおむね前年度並みであり、適切な運営が行われているといえる。</li> <li>・ 昨年度と比較し、おおむね同じか上回る実績であったと評価する。</li> <li>・ 前回の評議会でも話が及んだが、評議員が各図書館に実際に足を運んで実情を目で見て確認することも評価に入れてもらいたい。</li> <li>・ 指標全体を通じて、5館全館でのもう一步踏み込んだクリエイティブな活動に期待したい。取り組み項目に工夫を加えてもよい。※研究課題を新設するなど</li> </ul>	



## 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〉

- 子どもと大人の読書環境の整備
- 児童図書展示等による読書振興
- おはなし会、子ども・親子向けイベント等の実施
- 子ども読書調査の実施
- 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、年度初めのヨムキウちよだ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	
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	
	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	
	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	
5	支援先でのブックリスト作成数		65	32	14	21.5	43.8	<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〉	
<p>&lt;1&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各館の児童資料貸出数が2年度実績より増加したことは評価できる。一方で2年度実績から減少した児童資料満足度は、2年度実績から増加した、おはなし会や子ども向けイベントの参加者に対するさらなるアピールや、支援先での読み聞かせ・ブックトークの題材・内容の工夫などの対応が必要である。その際に、新たにどういった児童資料を加えるのかという視点だけでなく、すでに所蔵している資料を用いる視点も大事にしてもらいたい。</li> </ul> <p>&lt;3&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>おはなし会で、定員減や休止などの措置を取ったことにより、参加人数に影響が出たことは仕方がない。評価すべきは、ほぼ毎回定員を満たしていることと、満足度が100%であるということ。どの図書館でも参加者数が増えたことにより、アンケートの母数も増えたであろう中でこの結果になったことは良例である。何がこの結果に結びついたかを振り返り、よい取り組みは継続するなどの対応を是非してもらいたい。</li> <li>区内の児童が増加する中、ブックスタートの参加者も増えていて、児童や子どもの読書にこれからどうつなげていくかが課題である。</li> </ul> <p>&lt;4&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子ども読書調査による不読率は小学生で増加し、中学生は元年度に近い数字に戻った結果となっている。児童・生徒に配布している一人一台タブレットの活用を含めた、読書活動の推進に取り組んでもらいたい。</li> <li>子ども読書調査における不読率は、他地区との相对比较はできないか。千代田区のデータがよいのか悪いのか、大まかにでも把握できるようにしてほしい。またその改善策としての他地区の取り組み事例も知りたい。</li> <li>中高生の不読率の話が前回の評議会でも話が及んだが、区内中高生の不読率の引き上げについて、目標を提示し、その目標を達成するための施策を講じることで、他区との差や不読率をどれだけ引き上げることができたのかを明示するのもよいのではないか。</li> <li>子どもの不読率は、デジタル時代の影響が大きい。電子で読書する習慣性を意識しながら、紙の書籍のよいところを広める地道な啓蒙活動が、中学生の数値回復につながる。</li> </ul> <p>&lt;5&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「3 区民の書齋」で中高生向けのサービスの充実について記載したが、中高生向けのサービスにつなげていくためにも、小学生や小学校入学前の子どもたちに向けたサービスの充実も大事になってくる。</li> </ul> <p>&lt;全体&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続きコロナ禍による制約のある状況下での運営となったものの、実績値としてはおおむね前年度よりも伸びていて、適切な運営が行われているといえる。千代田区では、子育て世代が増えていて、今後も図書館の「ファミリーフィールド」の取り組みへのニーズは高まっていくことは確実と思われる。さらなるサービス強化を期待したい。</li> <li>コロナ禍の子どもたちがいかに読書を渴望しているか分かるデータである。身近にいるお子さんたちも貸出しバックを手にした姿を見かけることも多く、この調子でさらに定着していけば良い。</li> <li>ファミリーフィールドは、四番町の移転がとても大きく影響していることが分かる。そのような状況で千代田、四番町の貸出冊数が伸びているということは、児童資料の展示回数を維持したり、おはなし会を昨年度よりも多く開催するなどの努力の結果と考える。特に、おはなし会の満足度が100%ということは素晴らしい。</li> <li>昨年度と比較し、かなりの項目で上回る実績であったと評価する。区としては児童数が多くなる中で工夫を凝らし対応できている。実績はコロナ禍前の水準近くまで示していて、昨年度と比較すると相当努力しているし、イベントや展示など工夫をして実施している。</li> <li>前年度にも意見したが、外国人が多く居住するので外国人の児童に対して、図書館としてどのようなサービスができるかを指標とするのも良い。</li> <li>児童の図書館に対する意識を向上させるため、貸出冊数やイベントの参加回数をカウントし、区から学校で個別表彰できるような仕組みがあると利用する意識が高くなる。</li> </ul>	

## 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 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 入館者数	千	567,791	204,121	212,741	37.5	104.2	<p>■ 入館者数は、各館とも2年度より増加した。</p> <p>■ 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。</p>
	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	<p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p>
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		
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	<p>■ 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。</p> <p>■ 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。閲覧席のアクリル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。</p>
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	<p>■ 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。</p>
5 防災・避難訓練実施回数	千	2	2	3	150.0	150.0	<p>■ 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を避難させる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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p>
	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えます。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&amp;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〉	
<p>&lt;1&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員対応満足度、入館者数、新規登録者数、総じて良好な数字で満足できる。強いてあげれば、日比谷の職員対応満足度が微減状態なのがやや気になるが。</li> <li>・ 「入館者数」および「新規登録者数」は、コロナ禍での2年度と3年度を比較すると、やや多くなってはいるものの、ほぼ変わっていない点気になる。2年度はコロナ元年であったため臨時休館などの制約を受けていて、3年度は制約があるものの、2年度よりもある程度利用しやすい環境であったことを考えると少ない感じがする。</li> <li>・ コロナ禍継続中でもあり、数値の変化を予測しつつ、冷静な集客に努めることが肝要である。引き続き安心・安全な運営をお願いしたい。</li> <li>・ 2年度に比べて入館者数や新規登録者数も増加するなど、活気が戻りつつある状況を追い風と捉え、今後もより一層サービスが充実し、魅力ある図書館になっていくことを心から願っている。</li> </ul> <p>&lt;2&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員対応満足度が、例年並みの結果を得られたのは評価すべき点である。利用者の要望や苦情に、真摯に向き合い、丁寧に対応する心掛けがありがたい。引き続き丁寧な対応をお願いします。</li> <li>・ 「職員研修参加者数」で、実施状況には「オンラインでの研修が増え参加機会を確保した」旨の記載があるが、むしろコロナ禍では増える傾向となるのではないか。</li> <li>・ コロナ禍の状況下で、職員対応満足度や合理的配慮件数が2年度実績よりも増加したことは、職員の皆さんが多種にわたる要望・苦情に対する丁寧な対応と、接遇に対する意識の向上・定着化が背景にあると考えている。不特定多数の方々が利用する施設なので、利用者対応は大変だが、職員の皆さんに助けられている利用者の方々も多にいる。引き続き丁寧な対応を期待する。</li> </ul> <p>&lt;3&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 合理的配慮も、引き続き丁寧な対応をお願いします。障害の有無やLGBTQなど多様な方々がいるため、要望も多方面に出てくるので、研修等を通じ職員の対応力向上を図り、誰一人取り残されない図書館を目指してほしい。</li> </ul> <p>&lt;5&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区内大学生の実習生受け入れは、もう少し増えてもよいのではないか。さらに、高校生を同様に受け入れることはできないか。図書館の役割を理解してもらうという意味で。</li> <li>・ どうしてもコロナ禍という状況が先行してしまう中、災害時への対応として防災・避難訓練をしっかりと実施している点は評価できる。利用者が安心して利用できるように今後もこうした訓練を実施してほしい。</li> </ul> <p>&lt;全体&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続きのコロナ禍という制約のある状況下にあって、感染防止などの状況に応じた対応を取りながら、優れた管理運営が行われている。コロナ禍での経験のすべては、今後起こり得るかもしれない新たな危機への備えとして、図書館内部で記録(アーカイブ)は共有しておき、いつでも生かせるようにしておくことが大切である。まだコロナ禍の終息は見通せないが、終息した後は「千代田区立図書館コロナ対応の記録」のような冊子またはデジタルでまとめ、区民に公開してもよいかもしれない。</li> <li>・ コロナ禍の状況下で何ができるかを真摯に捉えた結果が数字に表れている。災害時などの対策も十分だと考える。</li> <li>・ 昨年度に比べて入館者数が大きく増えたのは、コロナ禍での制限というより純粋に図書館に魅力があるからである。その理由の一つとして考えられるのは、職員の方々の日々の丁寧な対応の積み重ねと考えられ、それが職員対応満足度の高水準の維持にもつながっている。</li> <li>・ 昨年度と比較し、かなりの項目でほぼ同様の水準の実績であったと評価する。</li> </ul>	