

		① 千代田ゲートウェイ	② ビジネスを発想するセカンドオフィス	③ 区民の書齋
委員	評価	自由記述	自由記述	自由記述
A 委員	b	令和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ましたが、使用する座席数の変更やアクリル板の設置など、様々な対応をしながら運営を継続できたことは評価できると考えます。 。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、令和2年度比を大きく上回る数値になっていることも評価できます。この取組を改善しながら続けていき、令和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します。	b 国内感染者数の増減により、その都度対応を行って運営をしていったことは評価できます。 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令和4年5月から変更したとありますが、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いきたいと思います。	b 区民の登録者率の大幅な増加は、自宅での読書需要の増加もあるが、コロナ禍においても状況に応じた対応をしながら運営したこと、情報発信を積極的に行なったことの結果でもあると考えます。 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、マスク着用等については国の指針は出ていますが、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ことと思います。 対応ができること、難しいことがあると思いますが、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思います。すでに取り組んでいただいているかと思いますが、引き続き利用者への丁寧な対応をお願いします。 また、中高生向けの図書展示回数において、千代田図書館では例年通りの回数を継続できたこと、四番町図書館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組だと思います。若者の読書離れが話題となっておりますので、若年層にフォーカスを当て、ニーズに応える取組を継続してほしいと思います。
B 委員	b	・長引くコロナ禍において、フェイスブックやメルマガ等で地道に着実に情報発信がなされていることは、高く評価されるべきものではないでしょうか。 ・区内関係施設との連携企画が徐々に復活しているのも、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ました。	b ・千代田で実施されている「ブックピネガー」との連携は企画のクオリティ向上に大変有効ではないでしょうか。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と思います。もちろん連携先を審査する慎重さを伴いますが。	b ・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と考えます。授業の中で図書館に行き本を選んで借りるというような初歩段階から、いくつかの体験学習をプログラムしてはいかげしょう。 ・web図書館の充実拡大は、いろんな傾向分析をしたうえで戦略性をもった展開を期待します。日本の公共図書館の最先端という使命感と目標をもって取り組んでいただければ存じます。
C 委員	b	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おり、適切な運営が行われているといえる。また、図書館内やSNSを用いたの情報発信、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同われ、評価できる。	b 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。	b 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、四番町図書館における中高生向けの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。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。
D 委員	b	コロナの状況下でほぼ達成できたのではないのでしょうか。	b 昨年度とほぼ同じ水準を維持できたのはこうした状況下においてはほぼ達成できたかと考えてよいと思う。	b どの項目において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ます。
E 委員	b	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、良かったと思います。 また、企画展示資料の貸出についても元年度よりは減っていますが、昨年度に比べて2割ほど増加しており、企画担当者の狙いとそれを表現する企画力が的を得ていると感じます。 しかしながら、コロナ禍2年目で非接触、オンラインという流れのなかで、SNSの更なる活用や新たな展開を模索出来ていれば尚良かったと考えます。	b 「ブックピネガー」との連携が上手くいっており、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と思います。 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です。 キャレリ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ます。	a 昨年度からの資料の貸し出し冊数の低水準は、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と感じます。 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ます。 また、中高生の利用満足度が向上しており、努力の成果が現れていると思います。 千代田Web図書館満足度も昨年度より向上しており、区民の書齋という役割を果たせていると感じます。
F 委員	a	・必要に応じて安定的に情報発信を行っており、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において概ね上回っている点を評価したい。 ・コロナが長期化していることから、公共図書館の中でもいち早く情報発信する姿勢があり、コロナ禍による取り組みについて発信が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。 ・各指標に記載のある回数については、定期的な発行物の発行回数などについては昨年度と比較しても変わり映えないものとなるため、今後については難しいかもしれないが、それによってどのように効果があったのか（例えば、実施した企画において何を参照して来館や知ることができたのかなどのアンケート結果を出しても良い）などの質が計れば良いと感じた。	b ・昨年度と比較し、概ねほぼ同じ実績であったと評価する。 ・「日比谷カレッジ」については、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、ビジネスと運動した公共施設の役割について取り組みなどについて、行政レベルでもっとPRしてもよいと感じた。 ・データベースの利用件数が少ない傾向が見取れる。③区民の書齋の「資料の貸出数」や⑥管理運営等の「入館者数」をみ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ており、自宅からの利用の仕方を考えていくべきである。	a ・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、区民の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、ほとんどの項目において概ね上回っている点を評価したい。 ・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はなく、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良いと思う。 ・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、利用者をディスティンクト（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みるのも良いかと思う。 ・中高生の不読率の話が前回の評議会にも話が及んだが、千代田区内中高生の不読率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良いのではないかと考える。
G 委員	a	「指標4」の企画展示資料の貸出点数回復は、運営上の地道な努力の賜物だと思います。同じく「指標5」の美術館等との連携も、回復傾向を維持し「ゲート」を広げる活動を進めてほしいです。	b 「指標1」の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です。「指標2」の講座の参加人数の伸びは、状況を鑑みると止むを得ないですが、タイムリーでユニークな企画を期待します。今後（4年度以降）の参加者アップを期待したいです。	a 「指標1」の区民の登録率増加は、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と思えます。「資料5」のweb図書館の普及は今後も堅調に伸びると思えますが、掘り起こしが必要なセグメントへの啓蒙に、力を入れてほしいです。
H 委員	b	コロナ禍の状況下であることは令和2年度と変わらないものの、ほぼすべての指標で令和2年度実績を上回ったことを評価したいと思います。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と思います。図書館運営にかかわるすべての方々に敬意を表します。 実施状況等に書かれた内容を見ると、指標の4における企画展示や、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ました。4の指標の実施状況等に書いているように、「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」ことを確認できたのは今後につながると思います。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します。	b 感染者数が急増する時期など、令和2年度と違ったコロナ禍の状況の影響もあったせいか、令和2年度実績と比べると低い項目も見られました。とはいえ、日比谷カレッジの企画において日中・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るといった対応は評価できます。先が読めないコロナ禍の状況において（コロナ禍でなくても先は読めないものですが）、利用件数や利用者の満足度の目標を設定し、実行するのはとても難しいです。日比谷カレッジの件のように、状況を注視しながら常に検討を行い、柔軟な対応をする姿勢を継続してほしいと思います。	b 令和2年度実績よりも高い項目が多く見られ、低い項目についても令和2年度実績にほぼ近い実績値であったことは評価できます。電子図書のように令和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令和2年度実績より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のでしょうか。レファレンス・読書相談件数の減少の背景については、いろいろな要因があると思われまます。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と考えています。 また、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と考えます。現在実施している中高生向けの図書展示などの中高生向けの企画・サービスを今後も積極的に展開していただきたいと思います。

		④ クリエイトする書庫		⑤ ファミリーフィールド		⑥ 管理運営等	
委員	評価	自由記述	評価	自由記述	評価	自由記述	
A 委員	b	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かった令和2年度より、令和3年度の方が低い数値になっていることが気になります。何か考えられる要因はありますか。 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ますと見受けられます。実施状況等にも記載されておりますが、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ておりますが、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と思います。	b	おはなし会において、定員減や休止などの措置を取った影響によって参加人数に制限が出てくることは仕方ないと思います。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%であるということとを考えます。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す。何がこの結果に結びついたかを振り返り、良い取組は継続をするなどの対応を是非していただきたいと思えます。 子ども読書調査による不読率は小学校で増加し、中学生は令和元年度に近い数字に戻った結果となっています。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頂きたいと考えます。	b	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だと思います。利用者の要望や苦情に、真摯に向き合い、丁寧な対応を心掛けていただきありがとうございます。引き続き丁寧な対応をお願いします。 合理的配慮についても、引き続きご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らっしゃいます故、要望も多方面に出てくることかと思えます。こちらに関しても研修等を通じ、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と思えます。	
B 委員	b	・区と共催の特別展「紀伊国屋・・・」はさすがの企画力だと思いました。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ように思いました。 ・「図書館機能役割の違い」という表現がありますが、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でしょうか。概要を教えてください。	b	・子ども読書調査における不読率ですが、他地区との相対比較はできないのでしょうか。千代田区のデータがいいのか悪いのか、大まかにでも把握できるようにしてほしいです。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です。	b	・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と思えました。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ります。 ・区内大学生の実習生受け入れはもう少し増えてもいいかと思えました。さらに、高校生を同様に受け入れることはできないでしょうか。図書館の役割を理解してもらおうという意味で。	
C 委員	b	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。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。	b	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おり、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おり、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。	a	引き続きのコロナ禍という制約のある状況下において、感染防止などの状況に応じた対応をとりながら、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）共有しておく、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。	
D 委員	b	日比谷の特別展にも伺いましたが、平日にもかかわらず、学生などを見かけました。専門性も兼ね備えており、千代田との役割がうまく機能していると考えられます。	b	コロナ禍の子供達がいかに読書を渴望しているかわかるデータである。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いいと思える。	b	この状況下で何が出来るかを真摯にとらえた結果が数字に表れていると思う。災害時などの対策も十分だと考えます。	
E 委員	b	特別展の入場者数が、昨年度と比べて若干下がっているのが気になる点ではありますが、満足度が高水準で推移しているのが評価できます。 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ますが、どのような本が手に取られているのかが分かると良いと思います。	a	ファミリーフィールドについては、四番町の移転がとて大きく影響していることが分かります。 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ます。特に、おはなし会の満足度が100%というのは素晴らしいです。 区内に児童が増加するなかブックスタートの参加者が増えており、児童や子供の読書にこれからどうつなげていけるかが課題となってきます。	a	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だと思います。 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繋がっていると考えます。	
F 委員	b	・昨年度と比較し、概ねほぼ同じか上回る実績であったと評価する。 ・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と考える。 ・「地域資料の受入件数」のほかに、千代田区に在住者の著書を集めたものを新たに設定してはどうか。千代田区が購入するのではなく、原則著者からご寄贈いただく方式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と考えます。 ・前回の評議会にも話が及んだが、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。	a	・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い中で工夫を凝らし対応できている。実績においては、コロナ禍前の水準近くまで示しており、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。 ・前年度にも意見しましたが、外国人が多く居住する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できるかを指標とするのも良いと思う。 ・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、千代田区から学校において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と思う。	b	・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。 ・「入館者数」および「新規登録者数」においては、コロナ禍での令和2年度の令和3年度状況下と比較すると、やや多くなっているものの、ほぼ変わっていないのが気になる。令和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うけており、令和3年度は制約があるものの、令和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。 ・「職員研修参加者数」においても、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と。	
G 委員	c	指標全体を通じて、5館全館でのもう一歩踏み込んだクリエイトな活動に期待したいです。取り組み項目に工夫を加えても良いと思います。※研究課題を新設するなど	b	「指標4」の子供の不読率は、デジタル時代の影響が大きいと思えます。電子で読書する習慣性を意識しながら、紙の書籍の良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繋がると思えます。	b	「指標1」は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だと思います。引き続き安心・安全な運営をお願いしたいです。	
H 委員	b	令和元年度、令和2年度に開催を控えていた内務省委託本研究会の研究会を実施できたことはよかったと思います。こうした取り組みも図書館の活動として大事であると考えます。蔵書回転率については、令和2年度実績から減少した日比谷をどうとらえるかがポイントになるように思われます。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といった点をあらためて整理してみるとよいかもしれません。「内田嘉吉文庫」を基にした研究会資料の利用者への宣伝・告知については、令和2年度でも課題としてあげられていました。この点に対する検討および具体的な活動を期待します。	b	各館の児童資料貸出数が令和2年度実績より増加したことは評価できます。一方で令和2年度実績から減少した児童資料満足度については、令和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に参加した方々に対するさらなるアピールや、同じく令和2年度実績から増加した支援先での読み聞かせや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と考えます。その際に、新たにどう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させていただくことを希望します。 「3区民の書斎」のところで中高生向けのサービスの充実について記入しましたが、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と思われたいです。	b	コロナ禍の状況下において、職員対応満足度や合理的配慮件数が令和2年度実績よりも増加したことは、職員の方々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ます。不特定多数の方々が利用する施設ですので利用者対応は大変だと思いますが、職員の方々に助けられている利用者の方々も多くいます。引き続き丁寧な対応をしていただくことを期待します。 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ます。利用sh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欲しいと思えます。令和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ついて、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ます。	