

令和5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5年8月3日（木） 13：30～16：35

〈場 所〉 日比谷図書文化館 4階スタジオプラス

〈出席者〉 ・ 評議会委員（9名）

野口 武悟（会長） 鴫田 拓哉（副会長）

須賀 真弓 高山 剛一

木原 一雄 小峯 惣太

今 菜都美 武井 ゆかり

北島 敦子

・ 区立図書館指定管理者（3名） ※次第3から出席

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

日比谷図書文化館長 吉村 以津己

・ 事務局

千代田区地域振興部文化振興課長事務取扱

地域振興部参事 加藤 伸昭 他4名

【資料】

－当日配付資料－

1. 令和5年度第1回千代田区図書館評議会 議事次第
2. 第9期千代田区図書館評議会 委員名簿
3. 千代田区図書館評議会設置要綱
4. 令和4年度千代田区立図書館年報
5. 令和4年度千代田区立図書館活動報告

－事前配付資料－

6. 資料1 千代田区図書館評議会 令和4年度図書館運営に対する評価シート
7. 資料2 令和4年度図書館運営に対する評価方法について

【次第】

- 1 開会
文化振興課長挨拶
- 2 施設見学会
日比谷図書文化館総務職員の案内により館内見学
- 3 議題
令和4年度千代田区立図書館運営の評価について
- 4 連絡事項
次回日程

【議事経過】

- 1 開会
 - ・文化振興課長より、挨拶および第9期千代田区図書館評議会委員の委嘱状を交付した。
 - ・第9期に入ったことから、各委員の自己紹介を行った。
 - ・第9期に入ったことから、委員の互選により、会長に野口武悟委員、副会長に鴫田拓哉委員を選出した。
- 2 施設見学会
日比谷図書文化館総務職員の案内により館内を見学した（4階～地下1階）。
- 3 議題
 - ・ここから、区立図書館指定管理者のゼネラルマネージャー、千代田図書館長、日比谷図書文化館長が出席、自己紹介を行った。
 - ・本日の資料確認および改訂した評価方法、評価シートについて説明を行った。

<令和4年度千代田区立図書館運営の評価について>

会 長： 令和4年度の千代田区立図書館運営の評価について、実績、実施状況、図書館（指定管理者）の自己評価が記載された評価シートを配付している。まずは図書館側から実績、実施状況、自己評価の部分について、簡潔に説明をお願いしたい。
質問は説明が終わった後に、コンセプトごとをお願いする。

千代田図書館長： 評価項目「①千代田ゲートウェイ」は、千代田区を中心に図書館の情報を発信していく項目である。コロナ禍前と比較して実績の回復が途中の項目もあるが、おおむね回復しつつある。「Facebook・Twitter」等 SNS 関係は、元年度より非常に増えている。しかし「メールマガジン」は4年度のシステムリプレイス時に貸出券の有効期間の整理をした関係で、登録者が大変減っている。しかし、今やメールマガジンの時代ではないと感じる。また広報活動は千代田ゲートウェイの中では中核の業務であり、他の図書館では見られない頻度で多くの企画・イベントを一般に告知している。日常的にメディアに発信することが大事であり、他に類を見ないほどの数の発信を含めて a 評価をつけた。

「企画展示回数」は岩波ホールの閉館で急遽1回プラスになっている。「企画展

示資料貸出数」はかなり伸びていて、企画展示の最大の目的にしている閉架書庫にある本を動かすことも、今後も力を入れていきたい。

全体の評価は、b評価とした。新しい時代に対応した図書館がいかにあるべきか、図書館はセンシティブに動いていかなければいけないと考えている。その中でもデジタル化はどこまで、どう進めばいいか、今、動いているところである。

評価項目「②ビジネスを発想するセカンドオフィス」のセカンドオフィスという言葉は、千代田図書館で16年前に初めて作った言葉であり、このセカンドオフィスという考え方は、いわゆる滞在型図書館を創り出したという意味では、我々が先駆者であると自負している。一般的に図書館は本を選んで本を借りて返しにくるところだが、実際に図書館の中で自分の仕事をする、作品を作る、それからビジネスをする方は非常に多い。

全体の評価は、b評価とした。「ビジネス関連資料の満足度」の日比谷は高い数値になっている。日比谷ではビジネス関連資料は禁帯出にしている、千代田は一部貸出しをしている。いつでも見られる体制にしておくことは大切なことであるが、利用に対しての要望は多い。「日比谷カレッジ」はまだ回復途中である。

「データベース利用」も急激に増える要素はないが、必要に応じた形の利用になっている。「キャレル席・電源付閲覧席」「インターネット席」は今後現在の社会環境に合わせた対応をしていかなければならない。日比谷の「特別研究席」は適度に利用されることが望ましいが、利用者が戻らないようであれば、大学への集中的な集客を考えている。

評価項目「③区民の書齋」は、全体の評価としては、b評価とした。「資料の貸出数」は、昔ほど貸出数が絶対的な数値ではなくなったとはいえ、貸出数が増えることはよいことである。また区民の貸出数をニーズに合わせて5冊から10冊までとした。「利用者満足度」は、各館ともに90%を超えている。90%を目標としているが、かなり高い数値である。「区民登録率」は、コロナ時は26.3%まで上がったが、コロナが落ち着き始めたと同時に区外の方が増えてきて、区民登録率が減ってきている。「中高生席の利用満足度」は前回初めて90%を超えたが、今回87.7%。特にマイナスという感じはない。「レファレンス・読書相談件数」は、コロナ禍では電話やメールでの件数が多かったが、だんだん来館されて聞かれる件数が増えている。「郵送貸出件数」は障害者サービスであるが、人流の回復により落ち着きつつある。「千代田Web図書館貸出件数」は、前年を若干下回っている。公立図書館でのWeb図書館の第1号は千代田図書館である。所蔵タイトル数が1万を超えている公立図書館は2、3しかない。ラインナップがどこまで揃ってくるかによって違ってくる。

評価項目「④クリエイトする書庫」は、全体の評価としては、b評価とした。古書店販売目録や内務省委託本などかなり珍しい本であり、国会図書館に行っても、これについて聞きたければ千代田図書館へ行ってくださいと言われるぐらいである。一時停滞したが、研究成果をまとめる動きが少しずつ動き始めている。

「地域資料の受入件数」は千代田の閉架書庫の広さがあまりないので、昨年一時、受入れをストップした。今はまた受入れを再開している。日比谷の特別研究室には、実際に研究すると大変面白い資料がたくさんある。できればデジタル化したと考えている。企画展示回数は予定どおりで、入室者数も徐々に増えているが、地道に増やしていくしかない。千代田以外の「一般図書展示回数」は、順調に予定どおり行っている。「蔵書回転率」は、図書館によってその率の捉え方が違ってくる。実際には眠っている本をいかに動かすかが大切である。

評価項目「⑤ファミリーフィールド」は、全体の評価は、b評価とした。「児童資料貸出数」は、コロナ禍にあっても貸出数は減らなかった。「児童資料満足度」は85.2%であるが、四番町は仮施設への移転で児童資料が少なくなっており、冊数が圧倒的に少ない。「赤ちゃんルームの満足度」「託児サービス利用者数」は順調に伸びている。「児童資料展示回数」も順調である。「おはなし会」の参加者数が増えて、徐々に回復しつつある。「子ども向けイベントの実施回数、参加者数」も徐々に伸びつつある。「子ども読書調査における不読率」は、全国あるいは東京都全体の数値に比して千代田区は良い数値にはなっている。「支援先での読み聞かせ・ブックトーク実施回数」「ブックリスト作成数」「ボランティア向けイベント回数」は増えているところもあるが、減っているところもある。千代田区は小学校・中学校に司書を派遣している。支援先の事情によって実態が変わってくる。コロナ禍では学校施設自体が休止して、支援司書の動きも制限されたが、それが薄れるにしたがって活発化して、元に戻っていくと考える。

評価項目「⑥管理運営等」も全体の評価としては、b評価とした。「入館者数」は増えてはいるが、元年度の数値と比較すると何とも言えない。しかし全体で100万人を超えている。もともと大きな数値があったので、まだまだ努力していかないといけない。「新規登録者数」も徐々に増えつつある。「職員対応満足度」は、アンケートでは高い数値であったので安堵している。「利用環境整備」では、データベース席の利用時間を1日1回30分から1日2回各1時間までに拡大した。「視察対応件数」は増えてきている。今後も増えてくると思われる。

自己評価では、a評価を2つ付けた。職員対応満足度の実績が95%近くを維持している点は褒めてほしい。また千代田区立図書館は他の自治体の図書館よりも区内大学や区内施設と積極的に連携している。

- 会 長： それではコンセプトごとに、委員から意見・質問をお願いしたい。
まず【①千代田ゲートウェイ】についていかがか。
- 委 員： メールマガジンの登録者数は、当然上がったり下がったりするが、メールマガジンの開封率は、どのぐらいか。
- ゼネラルマネージャー： 開封率は、現在、数値を取っていない。
- 会 長： 情報発信としては、もうメールマガジンの時代ではないという感じはしなくもない。
- 委 員： メールマガジンが古いという意見に反対で、ビジネスマン向けの利用を促進し

ていくにはメールマガジンが一番いいと思う。また貸出券登録と同時にメールアドレスを取得して、貸出しの状況・貸出期限などもメールで送られてくると返さなくてはとなる。そのような情報を見にいかないといけないシステムにはほしくないでほしい。

千代田図書館長： メールマガジンをなくそうとは思っていない。

会 長： そもそもメールマガジンは、誰を対象にどういう情報を配信しているのか。

千代田図書館長： 登録者に対して、図書館のイベントなど様々な情報を配信している。

委 員： 私は知りたい情報によって登録を分けている。その情報発信のターゲットとしている人たちが、どういう使い方をしていて、その流れに沿って設計できているかどうかは大事ではないか。

会 長： メールマガジンや SNS など図書館が行っている情報発信の方法・内容の種類等が、区民にパッと分かるような工夫が必要ではないか。

千代田図書館長： 今行っていることを整理して、今後どうしていくか検討する。

文化振興課長： 委員の皆様は、各 SNS で何か自分なりの使い方はあるか。

委 員： すぐに行動を起こすものは LINE が多い。SNS は流れていってしまうので自分がどうしても欲しいものは、メルマガ登録をして確実にチェックできるようにしている。

委 員： 発信者に合わせて、LINE やメルマガを登録している。

文化振興課長： 対象者により、LINE やメルマガなどの使い分けを考えていく必要がある。

委 員： SNS は多くの人に見てもらいたいとか、拡散してもらいたい、知ってもらいたい場合には効果があると思うが、1回図書館のユーザーになってしまうと、LINE やメルマガが有効な手段ではないかと思う。

千代田図書館長： 皆様の使い方を聞いて仕分けの仕方が分かってきたので、図書館で検討する。

委 員： 千代田区の場合は、日比谷はビジネスマン向けかもしれないが、千代田は子どもたちも対象になる。そのため、誰をターゲットにするか、小さい子供たちを含めて取り込むとなったら、媒体を合わせてあげる必要がある。

会 長： 対象者に合わせて情報戦略を考えていくことは大事である。全国的には高校生の不読率は5割である。一方、みんなスマホを持っているので、ティーンズ世代の読書推進と考えると、SNS 利用の実態を把握して、積極的に高校生の心に響きそうな作品をプッシュしていくと、もしかすると高校生の利用も増えるのではないか。あわせて、高校生には Web 図書館をもっと勧めていいのではないか。

委 員： Web 図書館の話になると、今、千代田区立小学校の電子書籍は、タブレットで数千冊ぐらい読める。しかし、図書館の本ではない。独自で契約されていると思うが、蔵書に偏りがあるので、もし電子書籍を区として推進するのであれば、千代田 Web 図書館と一緒に入れてくれたらいいと思う。

文化振興課長： 小学校のタブレットと千代田 Web 図書館の本をなぜ一緒にできないか、大人には契約が違うからと分かるが、子どもには分かりづらい部分である。また、Web 図書館の使い方講習会を子ども向けにやることも、もしかしたら必要かもしれない。

委 員： 個人的にはデジタルの書籍を小さい子どもたちに推進するのは反対である。中高生からであればいいが、千代田区はかなり学校がデジタルの書籍を推している

ので、リアルの本を推してほしいと思った。

会 長： 中高生の時から電子書籍は公共サービスとして利用できることを知ってもらおうこと。そして卒業後は千代田 Web 図書館の利用にシームレスにつなげていくアプローチを考えてもらいたい。

委 員： 話は連動するが、赤ちゃんのときは最初にブックスタートで本をもらって、託児や赤ちゃんが使えるスペースもあった。それが幼稚園の年中・年長では、本当に気軽に読むべき本がない。小学校に入るとそのレベルが下がり、学校で推奨しているものと千代田図書館のものとは連動性がない。しかし学校に来る司書は千代田図書館の司書が来ている。メッセージがよく分からない。節目節目で分断されている。

委 員： 学校図書館の蔵書が薄いということか。

委 員： 蔵書は薄いですが、千代田図書館も併せて利用している。しかし、司書は千代田図書館から来ているのに、学校で読む電子書籍と千代田図書館で読める電子書籍が全然違うことも理解できない。また、赤ちゃんの頃は手厚くあったのに、なぜレベルがどんどん下がっていくのか。そのようなステージによって分断されていて、シームレスにつながりもなければ、本をずっと大事にしてほしいという千代田区からのアピールも少ない。

委 員： 私や子どもはまちかど図書館を利用しているが、ここまで普通に充足している気がする。

千代田図書館長： 図書館としても小学生に対しては、派遣している司書を通じて読書振興を図っている。また千代田は新しい書架を入れる場所が本当はない。

委 員： 夏休みの自由研究のときだけでも増やしてもらえるとありがたい。

千代田図書館長： 提案します。

会 長： 時間の関係で、気になったところを挙げるので、それに対してご意見をいただきたい。

⑥の管理運営で職員の満足度が高い点について、「褒めてほしい」との報告があったが、昌平・神田の満足度 100%はなかなか出ない数値である。図書館職員の努力は、利用者には伝わっていると思う。

副 会 長： 職員対応満足度など満足度の項目があるが、毎年同じぐらいの回答者数で割合を出せているか。

千代田図書館長： 数自体の上下はあるが、基本的には意図して操作はしていない。今後運営する上では、目安になる数値である。

副 会 長： 承知した。回答者数を考慮せずに経年変化を見ていってよいかを確認したかったために、そのような質問をさせていただいた。

日比谷図書文化館長： 今まで区の職員が運営状況について調査していたが、それだけではなかなか中立性がないとのことで、それに加えて民間機関が接遇に関して調査することになった。また一つ違う指標での動向が分かるようになる。

会 長： Web 図書館についての利用者アンケートは来館者に聞いているのか、Web 上で質問しているのか。

千代田図書館長： 通常のアンケートの中で聞いている。

会 長： Web 図書館は、Web 上でアンケートしてもいいのではないかと。

- 委員： 通常のアンケートでは、使っていない人も回答している訳になる。
- 会長： 使っていない人からすると、満足度をどう判断して答えるか、結構難しい気もする。やはり Web 図書館を実際に使っている人に Web 図書館の中で聞くような形が良いのではないか。しかしシステムの難しいのか。
- 千代田図書館長： できると思うが、システムについては費用のこともあるので、所管課とも打合せをしながら検討していく。
- 会長： 区民登録率が18%というのが気になった。6万人規模の自治体の登録率と比べてみても、もったいないと思う。もっと区民に登録して利用してもらうために、情報をどのように区民に届けるかというところと連動してくる。
- 委員： Web 図書館や貸出しのサービスなど、もう少し使いやすくならないかと思う。
- 文化振興課長： Web 図書館はパッケージのため、どうしてもそれをまた使いやすくするのは難しい。またタイトル数を増やすのは正直厳しい。出版社との関係から単純に Web 図書館のタイトル数が増やせないところもあり、痛しかゆしである。
- 委員： 大学でも電子書籍は利用促進をしないとなかなか進まない。実際にチラシを配ったり、スマホでの登録方法のキャンペーンを行ったりすると、そのときには登録者が上がり、それをきっかけに少しずつ増えてくる。きっかけとしてアナログなものも一つの方法である。
- 会長： 沖縄県のある市の図書館では、Web 図書館の利用促進のため、休日にショッピングモールに図書館の出張ブースを設置して、実際にタブレットを使って Web 図書館に触れてもらうことを行っている。広報戦略として、どのようにアウトリーチしていくか必要なところである。
- 委員： アウトリーチの一環に、キッズフェスなど各学校の行事に図書館が出張して電子ブックをアピールするのも一つの方法ではないか。
- 千代田図書館長： イベントの企画や読書振興は、比較的行動しやすいけれども、利用者サービスに関しては、現実問題として動くのは大変だと実感している。
- 委員： 例えばキッズアンバサダーやビジネスマンアンバサダーを図書館が任命して、その人たちに委嘱するのはどうか。
- 会長： それは斬新な取り組みとして、メディアからも注目されるかもしれない。
- 委員： 今、少子化の時代に子どもに本をどんどん読んでもらわなければならない。今日の意見にあったアイデアは、大変斬新だった印象がある。
- 会長： 最後に、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。事前配付した「評価方法について」を参照しながら自由記述の箇所を記入し、9月8日までに事務局へメールで提出をお願いしたい。

4 連絡事項

- 文化振興課長： 次回、令和5年度第2回の図書館評議会は、11月上旬の開催を予定している。詳細は、追って事務局から連絡する。
- 以上で令和5年度第1回千代田区図書館評議会を閉会とする。