

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

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

〈取り組み項目〉

- 1 区立図書館ホームページ・SNS等による広報活動
- 2 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	3年度 実績	4年度 実績	対元年度 比(%)	対3年度 比(%)	実施状況等
ニュースリリースの発信回数	千	10	7	10	100.0	142.9	コロナ禍が落ち着きを見せ始めて以降、イベントの企画・実施や外部との連携が可能となり、各種情報発信は徐々に回復しつつあります。
	日	26	26	32	123.1	123.1	
取材対応件数	千	26	32	28	107.7	87.5	・ニュースリリースの発信回数は、千代田、日比谷ともに過去の回数まで回復しています。
	日	93	79	105	112.9	132.9	
メディア露出件数	千	107	59	62	57.9	105.1	・取材対応件数は、千代田は前年度を下回っていますが、岩波ホールの閉鎖に伴う展示では大きな話題となり、令和元年度を上回る実績です。また、日比谷は対前年度、対元年度をともに上回っています。
	日	160	93	128	80.0	137.6	
1 ホームページアクセス回数	共	1,827,640	1,454,655	1,527,115	83.6	105.0	・メディア露出、ホームページ、ちよびたブログアクセス数は、対前年度を上回っているものの、対元年度の実績とは差が出ています。
ちよびたブログアクセス回数	千	19,135	14,772	15,789	82.5	106.9	
Facebook・Twitter・LINE・YouTubeでの情報発信回数	千	110	66	119	108.2	180.3	・Facebook、Twitter、LINE、YouTubeの情報発信回数は、千代田は千代田区公式LINEへの投稿を始めて、元年度の実績を上回りました。日比谷は日比谷カレッジ講師等、外部発信の投稿をシェアしたため、3年度から大きく伸びています。
	日	179	728	662	369.8	90.9	
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	20	16	123.1	80.0	・メールマガジンの登録者数の減少は、貸出券有効期限2年間＋猶予期間1年間＝計3年間の登録保持期間から、システムリリース時に猶予期間の1年間を廃止したため、その休眠登録者の分が減りました。
	日	12	11	12	100.0	109.1	
メールマガジン登録者数(3月時点)		2,604	2,625	1,951	74.9	74.3	
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	12	12	120.0	100.0	図書館内での区内情報発信回数は順調な推移を見せています。
	日	21	39	38	181.0	97.4	
3 図書館情報誌・広報誌の発行回数	千	4	4	4	100.0	100.0	図書館情報誌・広報誌の発行回数は、年度計画に沿った実績となっています。
	日	12	12	12	100.0	100.0	
4 企画展示(ウォール展示)回数	千	4	4	5	125.0	125.0	企画展示(ウォール展示)回数が年度計画を上回ったのは、岩波ホールの閉鎖が発表され、急遽1か月の展示を追加したためです。企画展示関連セミナー・イベントを実施できていませんが、施設上の制約が響いており、今後の展開は日比谷での実施が妥当だと考えています。
企画展示資料貸出数	千	2,407	2,146	3,363	139.7	156.7	
企画展示関連セミナー・イベント回数	千	1	0	0	0.0	-	
5 区内関係施設(区内大学、博物館等)との連携企画数	千	6	10	11	183.3	110.0	区内関係施設(区内大学、博物館等)との連携企画数は年々拡大しつつあります。また、地域産業との連携企画数は、過去においては古書店連盟との連携で月毎に展示を行っていましたが、全古書店を2巡し、現在は年1、2回程度となっているのが影響しています。
	日	4	3	6	150.0	200.0	
	地域産業との連携企画数	千	11	7	6	54.5	

〈指定管理者による自己評価〉		評価項目全体の評価	b
	各項目の評価	各項目の自己評価	
1	a	千代田区立図書館のニュースリリースは、千代田ゲートウェイの中核の業務であり、特長でもあります。日常的にメディアに情報を提供することで社会への情報発信を広げています。また、時代の流れとともに今後もデジタルツールの活用を強化していく予定です。	
2	b	図書館内での区内情報発信は適宜行っており、区内情報が多ければ数値は伸びますが、今後については大きな変化はないものと予測しています。	
3	b	図書館情報誌・広報誌の発行は、今後も年度計画に沿って行っていきます。	
4	a	読書振興は図書館の大きな使命だと考えております。利用者の知的好奇心を呼び起こす仕掛けとして、ウォール展示は、さまざまな分野の資料で、さまざまな角度から焦点を当て展開しており、他館では生み出せないクオリティを実現していると自負しています。	
5	b	区立図書館であることを踏まえ、区内関係施設（区内大学、博物館等）との連携企画を年々拡大しています。今後も関係施設からの要望にも応えつつ、クオリティの維持に努めたいと考えています。	
評価項目全体の自己評価		千代田ゲートウェイは、千代田区立図書館が千代田区を中心としたさまざまな情報を主体的に発信するというコンセプトです。日常的に各種メディアに情報を提供し、他では見られない頻度で多くの企画、イベントが一般に伝達されています。しかし、千代田図書館がリニューアルしてから16年が経過して、社会全体のデジタル化が進み、メディア媒体の変化が進んでいます。図書館が主体的に情報を提供するという姿勢をそのままに、新たなメディア媒体の活用と取捨選択が求められていると感じています。そのためにも、新たな社会に適応した図書館自らのデジタル化が必要な時期ではないかと考えます。	

〈評議会委員の評価〉	
<p><全体></p> <p>▶ 情報発信力について、課題を感じる。評議会でも、「アウトリーチの戦略」というワードが出たが、そこが弱いと感じる。</p> <p>解決策として、具体的には、</p> <p>①メールマガジンでの配信者数の増加と配信内容の充実について</p> <p>→メールマガジン登録用のフォームを作成し、新規登録者にはQRコードを渡す等して登録を促す。</p> <p>→既存のユーザーにはHPのお知らせや区のお知らせ、館内の掲示等で登録を促す。登録キャンペーン(登録すると何かもらえる)等あっても良いかもしれない。</p> <p>私も今回、利用者のマイページから気付いたが、予約本に関するお知らせ（Web図書館も連携?）や返却期限を知らせてくれるなどの機能があるので、それらの機能をもっと皆が活用できるよう認知を広めていくと良い。そうすることで、暮らしの中に図書館が密接し、寄り添い、利用促進につながるのではないかと。</p> <p>②YouTubeでの情報発信について</p> <p>→千代田区立図書館公式チャンネルを見た（https://www.youtube.com/@library.chiyoda）。</p> <p>昨年開始したのか？5月端午の節句の動画等、きちんと編集して良い。情報発信(告知)に特化しているが、まだ登録者数は20人とかなり少ない数字である。そこで、常設展示の様子や図書館ツアー等、月1回のペースで何かネタになるものをUPしていく試みと、その情報発信を進めてみるのはいかがでしょうか。</p> <p>③区内の学校や商業施設でのイベントの企画・実施について</p> <p>→評議会でも野口先生より提案があったが、私も賛成である。</p> <p>話に挙がった「千代田Web図書館の体験会」の他にも、中学生との「意見交換会」というイベントがあっても良い。</p> <p>▶ 1～3は、千代田区立図書館の情報発信（メディアカバレッジも含め）を数値で評価しているものだが、自分たちが誰に対してどんなメッセージを出し、それをきちんと受け止めてもらえていて、アクションにつながっているのか（図書館に来館、イベント参加など）の循環が見えない。KPIだけではなく、Objectives and Key Results(OKR)あるいはKGI・KPIを設定してはどうか？あるいは、KPIも行動目標、露出目標、成果目標などに分けて管理をすることで、どこがどううまく行っていて、結果につながっているのかが見える。</p> <p>▶ 十分な取り組みをしている。HPでのブログ更新やお知らせの配信も最新情報を適宜発信し続けることは容易ではないが、継続していることが重要である。メルマガやブログ等は、ユーザー側は自分の都合で見たり見なかったりできるので、過年度比で若干減があったとしても到達していると評価する。なお、千代田区は大きな図書館であり、在住以外にも社会人や学習者が利用し、ここに来ればあらゆる情報が手に入り、最新の情報が必ずあるだろうという期待感が大きいので、それもシビアではあるが、SNSサービスは継続してください。</p> <p>図書館内でのイベントや展示なども、利用者を楽しませ興味を引き立てている。貴重な資料や、普段あまり使われていないけれども専門性のあるものなどを展示することで、目に触れた利用者の視野が広がる取り組みが行われている。今後も継続を期待する。ただし、SNS上のものも来館型のものも、これ以上広げるのは負荷が大きく担当者の負担増になるのではという心配もある。利用者のニーズに沿うのも大事だが、図書館員の心身の健康があって、健康な「気」を保った図書館が維持されるのが良い。</p> <p>▶ 図書館ということで、アナログ的な媒体とデジタル化の部分とのバランスが難しいと思うが、適切に対応できていると感じる。</p>	

▶新型コロナウイルス感染症が5類になったこと、各種イベント等の実施や外部との連携が可能となったことにより、各種情報発信やニュースリリースの発信等、積極的に行ったことは評価できる。さらに、Facebook・Twitter・LINE・YouTubeでの情報発信の促進等、時代に即したメディア発信への取り組みが評価できる。これらの取り組みをさらに改善等しながら、メディアへの露出件数やホームページへのアクセス数等のさらなる増加を期待している。

▶ゲートウェイの機能は、千代田区立図書館を利用しようとする人々の、まさしく「入り口」の役割である。ユーザーの期待値を上げることで図書館の存在感が高まり、日比谷だけでなく、千代田の展示や斬新で画期的なテーマへの取り組み、広報に期待している。コロナの規制が解かれたことで、さらに踏み込んだ「メディア等の活用」を実現してほしい。

▶ほとんどの指標で3年度実績を上回っていたことを評価する。今年度の実績は、コロナ禍が落ち着きつつある状況によるものともいえるが、それよりも図書館運営にかかわるすべての方々の努力の結果である。

▶おおむね適切な運営が行われていると判断する。そのうえで、SNS、メールマガジン、情報誌・広報誌を含めて、図書館として、どのような媒体・方法で情報発信をしているのかが分かる一覧がウェブサイトのトップ画面等にあるとよいのではないか（今のところ、FacebookとYouTubeがあるのはトップ画面で分かるが、メールマガジンについては、存在が区民・利用者に伝わりにくいように思う）。

<1>

▶配信回数が3年度実績と同程度を維持出来ているために、ホームページやちよびたブログのアクセス回数が伸びていて、良かった。SNSでの情報発信では特に千代田での数値が3年度と同程度の回数を記録しているが、アクセス回数など、閲覧者の反応についても測れるようにしてほしい。

<2> <3>

▶計画どおりで良い。

<4>

▶企画展示資料の貸出数が大幅に増加したことから、企画展示の内容が高評価だったことがうかがえる。

<5>

▶区内大学と博物館等との連携は拡大しているが、地域産業との連携企画数が減っているのは残念である。全古書店を2巡したとあるが、地域の産業は古書店だけではないので、新たな連携企画を考えて、地域の産業の発展、地元企業の発展につなげて欲しい。

▶年々拡大しつつある区内関係施設との連携企画数と、減少傾向の地域産業との連携企画数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。

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

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	
------	---------------------	------	--

〈取り組み項目〉

- | | |
|-------------------|-----------------------------|
| 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	3年度 実績	4年度 実績	対元年度 比(%)	対3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	83.2	84.5	100.1	101.6	日比谷は大きく伸ばしています。千代田は横ばいの実績ですが、一部貸出禁止の影響が大きいと考えており、解除を望む利用者の声もあります。千代田の「ブックピネガー」との連携によるビジネス書紹介リーフレットはVo.12まで進み、2,400冊を超える配布数となっています。	
	日	84.2	85.1	92.9	110.3	109.2		
2 日比谷カレッジ企画数	日	114	61	67	58.8	109.8	コロナ禍により、企画数と座席数を制限していたため令和元年度比では低い実績となっていますが、年度の事業計画に応じたものとなっています。また、実施できた企画については高い満足度をいただいています。令和5年5月以降はすべての制限が解除となっています。	
	日	91.7	91.3	92.6	101.0	101.4		
3 データベース利用件数	千	4,366	3,673	3,381	77.4	92.1	・千代田は微減、日比谷が回復傾向という実績となっています。けれども千代田の利用件数は日比谷の倍近い実績となっています。両館ともに、利用満足度が特に低い実績とは言えないため、今後も同様な数値で推移するものと考えています。 ・日比谷のデータベース講習会は、新型コロナの感染状況の見通しが難しく、講師側の対外活動自粛の都合もあり、実施を見送りました。	
	日	2,339	1,466	1,706	72.9	116.4		
	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	88.3	87.4	98.9		99.0
		日	91.2	86.7	91.5	100.3		105.5
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	11,516	18,313	77.5	159.0	キャレル席・電源付閲覧席の利用は、コロナ禍による入館者数の減少からの緩やかな回復に比して、急激な回復を見せる実績となっています。回復した利用者の多くがキャレル席・電源付閲覧席を利用しているということになります。最新の図書館では電源付閲覧席は当たり前となっています。一方インターネット席利用件数は入館者数の増加傾向に近い推移です。図書館利用者の多くが、自分のPCやタブレット・スマホを活用する一つの現れだと感じています。	
	日	26,173	12,489	22,622	86.4	181.1		
	インターネット席利用件数	千	9,394	3,715	3,953	42.1		106.4
		日	4,592	2,307	2,594	56.5		112.4
5 特別研究席の利用件数	日	7,110	1,824	2,712	38.1	148.7	特別研究席の利用件数は伸び悩んでいますが、コロナ禍に利用2時間までの入室制限を設けていたことが影響し、令和3年度10月には制限を解除したものの、回復が遅れています。貸室稼働率は、千代田、日比谷ともに、順調な回復傾向を見せています。	
	貸室稼働率 (%) (研修室・会議室・ホール)	千	71.3	43.6	53.1	74.5		121.7
		日	58.1	27.4	49.2	84.7		179.3

(注)無線LANの提供は、区で契約し千代田図書館・日比谷図書文化館について提供している。

〈指定管理者による自己評価〉		評価項目全体の評価	b
	各項目の評価	各項目の自己評価	
1	b	千代田では、今年度から一部ビジネス雑誌のバックナンバーを貸し出せるように変更しましたが、貸出への要求は日比谷ともども一定数はあると考えています。基本的に、「いつでも図書館で読める状態にしておく」という考え方とは相容れません。今後は書架の充実と、利用者へ良書を紹介していくことを目標にしていきたいと考えています。	
2	b	日比谷の中核事業の一つとしての日比谷カレッジは、コロナ禍の影響をまともに受けましたが、その間可能な範囲で企画、実施し、相応の実績を残せたと自負しています。令和5年5月以降は制限のすべてが解除されたため、コロナ禍以前の実績に戻せると確信しています。	
3	b	図書館のデータベースの内容は「新聞社系データベース」「雑誌・論文・記事」「経済・ビジネスコンテンツ」「行政・法律関係データベース」「辞典系データベース」となりますが、利用者は限定的であり、今後大きな変動なく推移すると考えています。日比谷のデータベース講習会は令和5年度に実施予定です。	
4	b	現在の図書館では電源付閲覧席は常識です。総務省のデータではモバイル端末の普及率が令和3年には97.3%となっており、外出時に電源の有無は滞在場所の選択に少なからず影響します。そのような社会環境に合わせた対応が必要であると考えています。	
5	b	日比谷の特別研究席はその性格上「適度に利用される」ことが理想です。10年をかけて認知度を高めてきたもののコロナ禍の影響で離れた利用者は少なくないと考えています。改めて学術研究や論文制作などに携わる方々への告知を行います。貸室稼働率は今後も確実な回復を目指します。	
評価項目全体の自己評価		「セカンドオフィス」という言葉は今では一般的ですが、千代田区立図書館が初めて使用しその意味を解説してきました。図書館は本を借りる施設という金太郎飴のイメージを、日本の中心というロケーションが故に、「滞在型図書館」という空間を実現させました。しかし、新千代田図書館としてリニューアルして16年を経過し、新たな社会環境に沿った図書館の機能が求められていると感じています。これまでのビジネスを発想するセカンドオフィスについては平均以上の運営を行っていると感じていますが、今後さらに新しい機能の発揮に取り組む必要があるとも考えています。	

〈評議会委員の評価〉	
<p><全体></p> <p>▶ 4 の評価にも記載があるとおり、ビジネスマンはデスクトップPCからノートPCに移行してきているので、電源付きデスクは「セカンドオフィス」の働きには必須である。仕事や滞在型を推進していくのであれば、(日比谷の)1階や地下1階のカフェも電源付きが望ましい。もう一步踏み込んだ「次世代のセカンドオフィス」へ向けて、次の項目を提案する。</p> <p>①利用者同士のコミュニケーションの場を創出する →「モーニングセミナー」に近いものがあるかもしれないが、日比谷の特別研究室などを利用して、シェアオフィス（コミュニケーションスペース）的な使い方をするのはどうか？</p> <p>各利用者を登録制にし、企業名を出す等して各々のコミュニケーションを創出したり、勉強会を図書館が主催して、人脈作り貢献するなど。 千代田区という一流企業が集まるフィールドの公共施設でそういった取り組みをすれば、意識の高い方は参加したいと思うのではないか。</p> <p>②省庁の動き・政策など新聞で取り上げられるような内容を深めるための図書の展示・紹介 →日比谷の企画展示への取り組みは素晴らしい。頻りに書架に動きを作り、「セカンドオフィス」にふさわしく、毎日いる方も日々発見のある、素敵な書架をつくっている。しかし、すべての展示タイトルを見たわけではないが、日比谷の柱に「ビジネス」とあるのであれば、オレンジゾーンの展示棚はもう少し最新の世間の動きを反映した展示のつくりを期待したい。</p> <p>▶ 滞在型の図書館を目指すのであれば、セカンドオフィスだけではなく、子どもの第三の居場所、みらいの図書館、あるいは、シニア向けのサービス、外国人向けのサービスなどのようなコンセプトも導入してはどうか？ 図書館の利用というのは、ライフステージの切り替わりの際に、スムーズにそこを居場所として活用できている人かどうかで利用されるかどうかが変わってくる。子どものころから図書館を利用している子は、大人になっても図書館を使うでしょう。また、セカンドオフィスといった場合、最近はワーキングスペースも増えてきている。そこを差別化するポイントは何かを考えて、図書館らしいサービスを提供することも大切である。</p> <p>▶ ビジネスを主題とした取り組みは千代田区立図書館には必須である。図書館だけにとどまらず、「ブックビネガー」との連携で広報していることも強みである。千代田区に在勤している利用者や学生の就職活動などにも役立つのではないか。日比谷カレッジ企画も実施回数は妥当な回数ではないか。コロナ禍以前の回数へは地道に戻せばよい。回数よりも満足度が過年度比100%を超えていることを評価すべきである。DB利用件数は滞在件数とも関連していると思うが、4年度としては十分に伸びていると考えられ、満足度を重視してよい。全体評価として「a」と評価できる。</p> <p>▶ 千代田のみを見ていると、ビジネスとの関連が今一つと感じていたが、日比谷を見学し、さらには資料からもビジネスユーザーの需要に応えていると感じる。</p>	

▶ 日比谷のデータベース利用件数が回復傾向にあることが評価できる。また、データベース利用満足度も高い数値で推移していて、利用者の方々の満足度の高さが評価できる。また、ビジネス関連資料の満足度等も高い数値で推移しているので、「セカンドオフィス」としての活用のしやすさも評価できる点である。今後も利用者等のニーズを的確に把握し、より利用しやすい環境整備等を続けてもらいたい。

▶ セカンドオフィスの機能は、千代田区立図書館の優れた側面である。電源付シート、キャレル席の存在は千代田区で活動するビジネスパーソンや生涯学習を必要とする区民にとって有益な施設として、高く評価できる。コロナ後の利用率の伸びが利用者の需要拡大を示している。受け皿としてのセカンドオフィス機能の拡充を、将来に向けて、更に期待する。

▶ ほぼすべての指標で昨年度の実績を上回っている点はとても評価できる。昨年度の実績から急激に増加しているキャレル席・電源付き閲覧席の利用件数をさらに伸ばしていくとともに、日比谷カレッジのさらなる充実と、特別研究室の認知度の拡大を期待する。また、指定管理者による「評価項目全体の自己評価」の最後の文章に書かれている「新しい機能」について積極的に検討してもらいたい。

▶ おおむね適切に運営が行われていると判断する。コロナ禍以降、テレワークの導入など、働き方が変わりつつある。こうした多様な働き方への対応として、例えば日比谷カレッジのハイブリッド（会場とオンラインの併用）実施など、可能な範囲で新たな手法の活用についても検討してほしい。

<1>

▶ ビジネス関連資料の満足度で、千代田が横ばいの中、日比谷の満足度が上がっている理由は何だったのか？ 利用者の満足度アンケートが92.9%は素晴らしい。

<2>

▶ 日比谷カレッジの満足度が、ここ数年90%以上を維持できていることは、企画の選定とその内容が高評価されている証である。

<3>

▶ 数値はすべてが横ばいの実績となっている。利用者も限定されているかもしれないが、より多くの人に利用してもらえる仕掛けがあると良い。

<4>

▶ 利用件数は、元年度に比べるとまだ少なく回復基調であるが、報告のとおり閲覧席への電源設置は必須である。最近のオフィスでは、大型のモバイルバッテリーを社内で貸出し、フリーアドレスに対応している例もある。床からの電源工事や机へのコンセント設置作業が不要で、いざという時の非常用電源の確保にもつながる。

<5>

▶ 貸室稼働率の下落は、コロナが原因の一つではあるが、それだけではないと思われる。人を呼び込む新たな工夫、魅力が必要である。

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

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

〈取り組み項目〉

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| 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、動：在勤、外：区外

指標	※	元年度 実績	3年度 実績	4年度 実績	対元年度 比(%)	対3年度 比(%)	実施状況等
資料の貸出数 (電子書籍を除く)	住	379,145	364,923	414,834	109.4	113.7	・資料貸出数はコロナ禍の影響で減少はしたものの他項目ほどではなく、区民の実績は、区民の予約受付件数の上限を5冊から10冊へ拡大するなどの利用環境の整備により、既に過去を上回っています。在学、在勤、一般利用者の貸出数は確実な回復傾向にあります。
	学	13,351	4,995	6,739	50.5	134.9	
	動	247,531	147,096	164,880	66.6	112.1	
	外	245,459	160,095	181,100	73.8	113.1	
相互貸借利用件数(借用)	共	3,640	2,716	2,702	74.2	99.5	・相互貸借利用は大きな変動は出ていません。
相互貸借利用件数(貸出)	共	2,628	2,627	2,171	82.6	82.6	・利用者満足度は各館ともに目標の90%を超える実績となっています。特に仮施設移転後に低迷しがちだった四番町が目標をクリアしたのは職員の努力の賜物だと自負しています。
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	95.7	95.8	100.1	100.2	・蔵書満足度については、千代田と日比谷では前年度と逆転した実績となっています。千代田の場合、日比谷と比較しても収蔵数に限界があるため、目的の資料が見当たらないというケースが発生しがちです。
	日	96.2	92.8	98.4	102.3	106.1	
	四	-	87.9	90.5	-	103.0	
	昌	94.5	96.2	96.9	102.5	100.7	
蔵書満足度(%) (利用者アンケート結果平均)	千	83.1	90.0	85.3	102.6	94.8	・コロナ禍で在学、在勤、一般の利用者数が減ったため、区民の登録率は高くなる傾向でしたが、在学、在勤、一般の利用者が戻るとともに区民登録率は相対的に下がっています。
	日	85.3	87.4	90.7	106.3	103.8	
区民登録率(%) (区の人口に占める区民登録者の割合)		17.0	26.3	18.0	105.9	68.4	
中高生向け図書展示回数	千	4	4	4	100.0	100.0	・中高生向け図書展示は事業計画どおり実施しました。
	四	5	12	12	240.0	100.0	
中高生席の利用満足度(%) (利用者アンケート結果平均)	千	-	91.1	87.7	-	96.3	・中高生席の利用満足度は、前回初めて90%を超えましたが、今回は若干下がったものの特に目立った意見や要望はない状況です。
レファレンス・読書相談件数	千	5,431	4,721	4,712	86.8	99.8	・レファレンス・読書相談件数はコロナ禍で電話やメールの問い合わせが増えており、他項目ほどの落ち込みは見せていません。日比谷は書架の案内のような単純な質問を削除した結果の数値です。
	日	7,276	3,985	2,073	28.5	52.0	
パスファインダー作成・更新件数	千	2	3	3	150.0	100.0	・パスファインダーは、千代田は事業計画どおり、日比谷は集中して更新を行った結果の数値となっています。
	日	2	28	14	700.0	50.0	
郵送貸出件数(デジター図書含まず)	共	65	94	82	126.2	87.2	郵送貸出件数は、コロナ禍により外出を危惧した影響で3年度には増えましたが、人流の回復により落ち着きつつあります。
点字資料・大活字本・デジター図書等蔵書数	共	2,050	2,785	2,566	125.2	92.1	
点字資料・大活字本・デジター図書等貸出数	共	-	-	1,106	-	-	
千代田Web図書館貸出件数		9,124	22,150	19,638	215.2	88.7	・Web図書館貸出数は前年度には及ばないものの高い実績を維持しています。所蔵タイトル数が10,000を超え、発行される資料も多様化しつつありますが、一般の資料のレベルにはほど遠く、満足度の実績は低下しています。
千代田Web図書館・ナクソス満足度(%) (利用者アンケート結果平均)		-	92.6	89.6	-	96.8	
千代田Web図書館所蔵タイトル数		8,323	9,258	10,627	127.7	114.8	
音楽配信サービス(ナクソス)利用件数		66,118	65,839	62,002	93.8	94.2	

〈指定管理者による自己評価〉		評価項目全体の評価	b
	各項目の評価	各項目の自己評価	
1	b	利用者満足度90%を5館全てクリアしたことは、利用者の評価を頂いているという意味で安心しています。しかし、まだコロナ禍を引きずる時期であり、あらゆる制限がなくなって、多くの項目で数値が回復してからの、本当の意味で新たな出発点となると意識しています。	
2	b	中高校生席については、ふざけている、騒がしい、という声も一部あり、適宜相応の対応が求められます。	
3	b	レファレンス・読書相談は図書館業務の中核です。件数を消化しつつ、職員のスキル向上を目指しています。また、パスファインダーについては、作成、更新したものを有効活用してもらうため、利用者にご伝えていくが課題だと考えています。	
4	b	コロナ禍の影響で3年度に増えた郵送貸出件数は落ち着きつつありますが、できる限り図書館へ足を運んで頂きたいという意味では、適正な傾向かと思えます。	
5	b	Web図書館の利用者満足度は下がったものの決して低い数値ではありません。コロナ禍で注目されたことを一過性に終わらせることのないよう、我が国の導入第1号の公立図書館として継続した充実を図りたいと考えています。また、ナクソスの告知も継続して行っていく必要があると考えています。	
評価項目全体の自己評価		図書館の主業務である、資料を収集、分類、保管し、利用者へ提供し、利用相談に応ずるための運営項目である「区民の書齋」において、どの項目についても平均以上の実績を残せたと考えています。しかし、限られた収蔵能力の中でいかに利用者が望む資料を用意できるか、利用者が望む資料をいかに迅速に提供できるか、新たなデジタル資料をどう押し広げていけるか、といった課題も存在しています。今後もこれらについて思案を巡らせていく必要があると考えています。	

〈評議会委員の評価〉	
<p>〈全体〉</p> <p>▶ 日比谷の資料収集・管理に関して、雑誌の3年保存や図書の除籍・受入について「ビジネス」「アート」「地域情報」の柱を基に進めていることには賛同できるし、指定管理者の方が新しい出版物を書店に足を運んで決めていることには、とても熱心に対応していて好感を持った。「区民の図書館」として、きちんと機能していると感じる。また、書架がエリア別に色分けされていて、何となくイメージでピンとくるので、分かりやすく、誰でも親しみやすいアイデアが良い。千代田は、夜遅くまで開館していて、広い層の区民のニーズに対応している。図書館年報を見ると、蔵書の内容や書架の配置に関して改善してほしい意見が目立つ。私の地元市の市立図書館では、子どもから大人まで、「司書さんセレクトの本セット」というものが書架に点在して置かれていた。とても好評で、セットのバックが棚にないこともある。子ども用は透明なバックに5冊程度入っていて、「子どもに読ませたいけど選ぶのが面倒」「読みたいけど失敗したくない」といった、あらゆる年代のあらゆるニーズを叶える取り組みで良いと思った。</p> <p>▶ 区民のライフステージに沿って、どんな図書館の使い方をしてほしいのか、というのをまず明確にしてはどうか？ 中高生がうるさいという声があるのであれば、中高生のスペースを確保するとか、優先する時間を作るとか考えられる。小学生は、学童に入れなかった子や、ちょっとした安全な子どもの居場所としての図書館というもある。シニアの人に対しては、暑い夏、光熱費も上がる中、涼しく安全に過ごせる場所としての図書館もあるかもしれない。どのように使ってほしいのか、そして、それに「本」をどう絡めていくのか。それが、区民の書齋としての図書館のありようになる。現在の指標が、区民それぞれのセグメントに対して適切なのか、再度検討してみてもどうか。</p> <p>▶ 利用者満足度を見るに十分適切と感じる。区民の目で見ても開架の蔵書は、とても魅力的と感じる。</p> <p>▶ 区民の方々への予約数の上限を5冊から10冊に拡大し、より使いやすい環境作りに関与できた点が評価できる。また、「利用者満足度」や「蔵書満足度」も高い数値で推移していて、各図書館の使いやすさ等がうかがえる。新型コロナウイルス感染症により、在学、在勤、一般の利用者数が減少したが、区民の方々の登録率は高く、図書館の今後の利用拡大等を期待している。</p> <p>▶ 区民の書齋としての「本業」の取り組みは千代田区立図書館の本領である。コロナ禍最中でも、区民のナレッジに貢献した努力は、高く評価したい。</p> <p>▶ 全体的に前年度の実績を上回っている。また、四番町の利用者満足度が目標を超えた実績となったことは、職員の方々にとって大きな自信となったと思う。一方で、「区民の書齋」という評価項目名からすると、区民登録率が前年度の実績から大きく下がっている点が少し気になる。いろいろな要因があるが、しっかりと分析をして次年度以降に生かしてもらいたい。指定管理者による自己評価にも書いてある、限られた収蔵能力の中で利用者が望む資料を用意するための対応策の一つとして、千代田Web図書館をうまく活用していくことを挙げることができる。そのほかに挙げられていたいくつかの課題についても、今後どのように動いていくかを楽しみにしている。</p> <p>▶ おおむね適切な運営が行われていると判断する。</p>	

<1>

▶ 全体をとおして、ほぼ過年度比100%を超えている、ないしそれ以外でも高い比率となっている。在学・在勤・一般の資料貸出数は4年度としては相応な件数である。そうであっても、利用者の満足度は高く、利用者が望む資料をすべて揃えられないかもしれないが、ニーズに答えようとして取り組んだ結果である。

▶ 利用者満足度が5館全部で90%を超えることで、素晴らしい。千代田の蔵書満足度が90%から下がったのは選書の影響なのか？日比谷の蔵書満足度が上がった理由は何か？

▶ 資料の貸出数の伸びは、環境好転の反映なので、安心材料として受け止められる。

<2>

▶ 中高生の利用満足度が90%を割ってしまったのは、どういう理由があるか？

<3>

▶ レファレンス・読書相談件数が全体として下がっているのが気になる。少しでも相談しやすい雰囲気、環境をつくって欲しい。

<4>

▶ 資料の蔵書数が減少しているのが、残念である。

<5>

▶ 図書館のサイトにも言えることだが、千代田Web図書館について、借りた図書を返却後も確認できるようにしてもらえないか。千代田Web図書館を利用した際に、予約図書が知らない間に借りられ、知らない間に返却され、「あれ、何の本を借りたんだっけ？」となったことがあった。管理できなかった自分の落ち度もあるが、働きながらだとそこまで管理しきれず、通知機能と合わせて改善してもらいたいポイントである。また、今後の図書館評議会のテーマとして、「利用者数を伸ばしたい」のか、「利用者の利用を促進したい（図書の貸出数を伸ばしたい）」のか、「利用者満足度を上げたい」のか、あるいは別の目的があるのか、目標を明確にする必要があるのではないか。では令和5年度はこれを目標に議論しよう、等、年度ごとに変えても良い。

▶ Web図書館は、電子化されている図書はまだ限られている印象があり、これは大学図書館でも同じ状況で、もっと電子化してほしいタイプの図書はなかなか電子化されていない現状もある。一方で、貸出件数を見ると、ニーズは十分にあることが分かり、いつでもどこでも本を借りてすぐに読むことができることや、期限がくると自動的にアクセスできなくなるので、延滞の心配もなく利用者にとっては便利な機能といえる。ナクソス配信サービスも存在を知ること、また操作が簡単にできることも、利用者の認知が広がったことに関連するのではないか。

▶ Webの時代に満足度が減少しているのが気になる。時代の一步先を行く新たな展開を期待している。

▶ Web図書館の利用件数を安定的に維持していく施策として、やはりコンテンツの充実（「質」面を中心に）を実行してほしい。

▶ 千代田Web図書館については、特に不読率が高いと指摘される中・高生に対して、区内の公立・私立学校と連携しながら、より積極的に広報・利用促進を働きかけてほしい。働きかけ方によっては、手元のスマホ等が読書のきっかけになることも可能である。

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

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

〈取り組み項目〉

- 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	3年度 実績	4年度 実績	対元年度 比(%)	対3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	1	20.0	50.0	・千代田で収蔵している内務省委託本は、研究を依頼している研究会参加者の動静を調整しながらの開催となっています。研究成果をまとめて出版することを目標としていますが、進行は遅れ気味です。 ・地域資料は、閉架での収蔵が困難になったため、前年度から今年度にかけて、寄贈を受けられない時期があり、実態ではもう少し高い数値となった可能性があります。
	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	1	1	-	100.0	
	地域資料の受入件数	共	289	195	239	82.7	122.6	
2	特別研究室モーニングセミナーの開催回数	日	41	24	10	24.4	41.7	・主に内田嘉吉文庫に関連したテーマを選んで有志が参加するモーニングセミナーは400回を超え、専門家並みのレベルまで到達しています。リモート開催も実施していますが、開催方法については新たな方針が必要となっています。 ・特別研究室への入室者数は徐々に回復していますが、研究席の利用も含め、時間をかけた対応が必要だと思われます。
	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	4,211	6,275	52.4	149.0	
3	特別展入場者数（平均）	日	7,861	4,095	3,969	50.5	96.9	・日比谷の特別展は前年度と同じくらいの入場者数でした。運営上の問題も発生せず、入場者の満足度も高い結果を見ることができ安心しています。 ・特別展示関連講座は4回実施し、満足度も高く好評をいただいています。
	特別展満足度（%） （入場者アンケート結果平均）	日	95.3	94.9	97.8	102.6	103.1	
	特別展示関連講座実施回数	日	3	5	4	133.3	80.0	
	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	93.4	99.3	108.8	106.3	
4	一般図書展示回数	日	194	209	218	112.4	104.3	・一般図書展示回数は、事業計画に基づいて実施しており、4館ともに高い実績となっています。 ・蔵書回転率は、分母の蔵書数の大きさによって数字の意味が異なってきます。また、地域に密着した図書館と区外の在勤者や在学者等が多く利用する滞在型図書館とでも大きく異なります。特別館である日比谷と地域館である四番町、昌平、神田では利用者の目的が大きく異なるため、数値を同じ土俵で比較、判断することはできません。 例えば、千代田は蔵書数と同じ冊数が貸出されています。神田は蔵書数の実に4倍以上が貸出されています。日比谷は蔵書数の6割が貸出されており、最も滞在型としての傾向が強く、本を借りる以外の目的の利用者が多いものの、資料もある程度貸出されています。 ・日比谷カレッジで行われる講座のテーマに関連した図書フロアでの連携企画数は前年を上回っており、元年度に比べて8割回復の状況です。
		四	10	42	34	340.0	81.0	
		昌	12	11	21	175.0	190.9	
		神	6	6	7	116.7	116.7	
	蔵書回転率（%） （貸出冊数÷蔵書数）	千	137.9	98.9	105.5	76.5	106.7	
日		76.0	50.1	59.3	78.0	118.4		
四		93.4	212.7	231.7	248.1	108.9		
昌		240.7	179.5	201.6	83.8	112.3		
	神	493.2	356.2	437.3	88.7	122.8		
日比谷カレッジと図書フロアの連携企画数	日	26	19	21	80.8	110.5		

〈指定管理者による自己評価〉		評価項目全体の評価	b
	各項目の評価	各項目の自己評価	
1	b	千代田の「古書販売目録」の、一部の分類、整理は終了しています。また「一橋・駿河台業務資料」は全国規模のアンケートを行って区切りをつけています。現在も「内務省委託本」の研究会が存続しており、コロナ禍で大幅に遅れたものの、再開し動き出しています。	
2	b	特別研究室の収蔵資料は千代田区の知の財産です。しかし、その貴重性とは裏腹に西欧資料の解読と内容の難解性が一般利用者の理解を阻んでいるため、有志の方々が、わかりやすいガイドを作成する準備を行っています。	
3	b	コロナ禍の影響が残る中、特別展は順調に開催、運営できました。入場者数は前年と同じくらい、関連講座も予定通り実施、入場者の満足度も高く、成功の範囲にあったと考えています。	
4	b	一般図書の展示や日比谷カレッジとの連携展示は事業計画書どおりに実施できています。蔵書の回転率は数値的な基準がないため自己評価はできませんが、5館それぞれの特徴を踏まえた結果と考えています。	
評価項目全体の自己評価		千代田の「内務省委託本」「古書販売目録」「一橋・駿河台業務資料」及び日比谷の「内田嘉吉文庫」の研究は、他に類を見ない文化活動だと言えます。特に、日比谷の特別研究室で収蔵する資料群は、西欧の植民地政策につながる内容であるがゆえに、戦後わが国でほとんど顧みられることなかった「知」を明らかにしてくれるものです。我が国のみならず西欧にとっても貴重な「知的財産」であるこれら資料群をいかに一般の利用者に伝えていけるかは千代田区立図書館の使命だと認識し、さらに研究を進めていきたいと考えています。 また、千代田区立図書館5館で行っている各種展示は、それぞれの館の特徴を踏まえつつ、企画連携によってクオリティの向上を目指しており、外部からの引き合いや展示依頼へと広がっています。	

〈評議会委員の評価〉	
<p><全体></p> <p>▶ 特別研究室のデジタル化や認知度の向上、貴重な資料の活用が課題という話が小出館長からあった。ネックになっている部分は何か？人材不足？予算？貴重な図書ということであれば、まずは少しずつデジタル化に取り組んでもらいたい。資料の重要性が認められず予算がつかない、まずはその重要性の認知から、ということであれば、保存と同時に何かアイデア・イノベーションが必要ではないか。とはいえ、モーニングセミナーや特別展示室付近の展示など、工夫が見られる。現在取り組んでいるように、その時々で話題に挙がるものを展示し、その告知で認知を広めていきつつ、デジタル化を進めていく形が良いのではないかと。</p> <p>「①千代田ゲートウェイ」の評価で触れたように、要は行っていることの情報発信をもう少し工夫することで、図書館で取り組まれていることの全体の評価はぐっと上がる。</p> <p>▶ 千代田区が持っている書籍は素晴らしいものが多く、これらをどのように研究者の方や一般市民の興味を喚起するかが大切である。素晴らしいものがあるということを広く区民に知ってもらうことも大切である。</p> <p>▶ 日比谷で貴重資料を、誰でも手にとって閲覧できるようにしていることは大変良い。そこには管理する場所と人材が確保され、適切な運営がされている。多くの図書館（大学図書館も然り）は貴重書庫に保存し、一定条件のもと出納して利用者の閲覧に供したり複写を提供するなどに対応するが、日比谷の取り組みは利用者にとって、思いもよらないお宝を見ることができ、興味や知識を広げることにも大変役に立っていて、利用者としても今後も継続してほしい取り組みである。そのための人材、保存環境は必要な経費をかけて維持してもらいたい。全体の利用件数は、過年度には届かない比率であるが、4年度であれば相応の件数だと思われ、他の評価項目と同様満足度が100%を超えていることから、内容が評価できるので評価「a」とした。</p> <p>▶ コロナ禍でありながら、特別展なども大変魅力的なものが実施されていて、十分だと感じる。貴重な書籍も所蔵されていて、今後の企画がさらに期待できる。</p> <p>▶ 一般図書展示回数は、事業計画に基づいて実施されていて、4つの館ともに高い実績となっている点が評価できる。また、特別展の入場者数も昨年度と同様の推移をしていて、今後、日常が少しずつ戻ると思われるので、さらなる発展を期待している。</p> <p>▶ クリエイトする書庫の分野は、日比谷の強みとしてデータ上でも如実である。日比谷の環境やスタッフの方々の英知が、クリエイティブな図書館を創り、発展を実現している。8月3日の文化館見学会で、それを裏付ける専門員のガイドを受けることができた。日比谷を中心に、イベントに関連する図書（資料）への導きなど「仕掛け」を促進し、クリエイティブのクオリティアップを期待する。</p> <p>▶ この評価項目の指標は、昨年度の実績との比較よりも、長期的な視点（複数年度の経年変化）で見えていた方がよいものが多い。引き続き満足度の高い特別展の企画・実施を期待するとともに、指定管理者による自己評価にも書かれている、内務省委託本の研究会の活動、特別研究室の収蔵資料のガイドの作成といった活動の成果に期待している。</p>	

▶おおむね適切に運営が行われていると判断する。

<1>

実施状況に地域資料の受入れが出来ない時期があった。とあるが、どういうことか。

<2>

モーニングセミナーの開催回数が昨年度の半分以下になっているのは、なぜか？

<3>

特別展の入場者数が横ばいの中、満足度アンケートの数値が97.8%ととても高くなっているのは高評価である。

<4>

5館中4館が蔵書回転率の目標値を達成していて、評価できる。日比谷カレッジと図書フロアの連携を強化することで更なるシナジーが得られる。

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

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

〈取り組み項目〉

- | | |
|--------------------------|------------------|
| 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	3年度 実績	4年度 実績	対元年度 比(%)	対3年度 比(%)	実施状況等
1 児童資料貸出数	千	45,131	46,246	45,140	100.0	97.6	・コロナ禍にあって大きく落ち込むことがなかったのが、児童資料関連の項目です。貸出数は児童資料を扱う4館で順調な実績値となっています。仮施設に移転した四番町の児童室・赤ちゃんルーム満足度が93.1%という高い結果を得られたことは望外でした。
	四	82,757	90,204	99,521	120.3	110.3	
	昌	19,355	18,108	20,922	108.1	115.5	
	神	39,130	27,025	41,536	106.1	153.7	
児童資料満足度(%) (利用者アンケート結果平均)	千	87.3	84.0	85.2	97.5	101.4	・千代田での託児サービス利用者は前年度と同数です。 ・区内児童施設へのリサイクル本の提供は定着化していますが、十分な資料数確保が厳しくなりつつある状況です。
児童室・赤ちゃんルーム満足度(%) (利用者アンケート結果)	四	-	89.2	93.1	-	104.4	
託児サービス利用者数	千	15	21	21	140.0	100.0	
区内児童施設へのリサイクル本の提供冊数		461	316	442	95.9	139.9	
2 児童資料展示回数	千	45	33	35	77.8	106.1	・児童資料展示は事業計画に沿って実施しており、実績としては順調な数値となっています。 ・区内教育施設等への情報発信は基本月1回ですが、内容的に情報がないと回数減となります。
	四	20	29	44	220.0	151.7	
	昌	12	12	15	125.0	125.0	
	神	10	10	12	120.0	120.0	
図書館での児童向けブックリスト作成数	共	8	2	9	112.5	450.0	
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	12	7	58.3	58.3	
3 おはなし会実施回数	千	11	8	12	109.1	150.0	・コロナ禍の影響を受けて開催数や定員等を自粛していたおはなし会は、ようやく通常に近い形で開催できるようになり、参加者数も順調に伸び始めています。満足度も問題はありません。
	四	39	35	47	120.5	134.3	
	神	11	1	12	109.1	1200.0	
おはなし会参加者数	千	308	72	182	59.1	252.8	・ブックスタートは事業計画に沿って実施しています。 ・子ども向けイベントの開催は回復基調にありますが、定員枠を若干減らして実施しています。四番町は令和2年4月の仮施設への移転で会場が狭まり、参加者数は元年度比で半減となっています。
	四	1,059	669	782	73.8	116.9	
	神	268	11	212	79.1	1927.3	
おはなし会満足度(%) (利用者アンケート結果)	四	-	100.0	100.0	-	100.0	
ブックスタート参加者数		499	559	537	107.6	96.1	
子ども向けイベント実施回数	千	4	4	7	175.0	175.0	
	四	17	5	8	47.1	160.0	
子ども向けイベント参加者数	千	239	136	139	58.2	102.2	
	四	372	177	167	44.9	94.4	
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	2.7	4.2	200.0	155.6	不読率は小中ともに増加する結果となっています。図書館としては読書振興の観点からさまざまな企画を継続し、特に学校支援司書と学校との密な関係を進めます。
	中	12.7	12.5	15.8	124.4	126.4	
5 支援先での読み聞かせ・ブックトーク実施回数		1,538	1,737	2,227	144.8	128.2	事業計画に基づいて、小学校、中学校、児童館等に司書を派遣しています。読み聞かせ等の実施回数、読書相談の受付回数、ブックリスト作成数、保護者・ボランティア向けイベント回数ともに前年度を大きく上回っています。
	支援先でのレファレンス・読書相談の受付回数	933	699	1,230	131.8	176.0	
	支援先でのブックリスト作成数	65	14	29	44.6	207.1	
	支援先での保護者・ボランティア向けイベント回数	12	5	9	75.0	180.0	

〈指定管理者による自己評価〉		評価項目全体の評価	b
	各項目の評価	各項目の自己評価	
1	b	千代田は配架資料数に限界があるため、ブックトラックを活用したり団体貸出用セットを追加で用意したりする工夫をしながら資料数の不足を補う努力を続けています。四番町は移転に伴うさまざまな不足を展示の工夫やイベント開催等で補っています。小学校併設の昌平、神田は限られた空間を工夫しながら運営を行い、コロナ禍以前の状態に近い状況に至っています。	
2	b	児童資料の展示、ブックリストの作成は事業計画に基づき実施しています。	
3	b	おはなし会をはじめとする児童向けイベントは再開後順調な推移を見せています。	
4	b	不読率の上昇は複合的な要因があると考えますが、コロナ禍が一段落して児童の外出機会が増え、読書傾向が薄れた面があると感じます。数値実績の推移に評価はできませんが、東京都の調査でも不読率は上昇傾向にあります。	
5	b	学校や児童向け施設が通常運営となる中、支援司書による活動も順調に再開し、令和元年度を上回る結果も出ています。	
評価項目全体の自己評価		コロナ禍では学校、施設自体が休止し、支援司書の活動も制限されましたが、影響が薄れるにしたがって活発化しています。在宅が増えたことで児童資料の貸出は大きく落ち込むことはなかったものの、引き続き順調な実績値となりました。また、各種展示、おはなし会、外部支援も同様の傾向にあります。	

〈評議会委員の評価〉	
<p>〈全体〉</p> <p>▶ 千代田区という地域柄かもしれないが、児童書に関しての充実度は、武井委員の発言のように低いと感じる。私が小さいときに読んで面白かった絵本を探そうと思うと、古い絵本なので蔵書されていなかったり、シリーズものが全部読めなかったりする。しかし、蔵書を充実させるということよりも、昌平・神田・四番町・パークサイドと、生活圏の近くに小さいながらも図書館が点在して、身近に通えるという環境をPRし、区民のファミリー層にとって利用しやすい図書館づくりを進めることが大切と感じる。小さくても良いので、くじ引きで出た本を貸し出す・謎解きなど、ちょっとした楽しみを子どもたちに与えて、「図書館は楽しいところ、いつ行っても何か発見のあるところ」という認知を広めることが大切ではないか。</p> <p>蔵書に関しては、都内の図書館からの貸出申込みもできることについて、利用したことはないが、そういった横のつながりで希望の資料にたどり着けるのであれば、蔵書を充実することよりも、サービスや「わくわく」の創出をまずは課題として取り組んでみるのはどうか？</p> <p>図書館は、子どもが初めて触れる公共施設であり、そこから社会性も育まれる。小学生に対しても、小学校の取り組みとは別に「図書館に足を運ぶ」「書架を見て自分で本を選ぶ」ということの推進を図る必要があるのではないかと感じる。すぐには難しいかもしれないが、例えば、忙しい親にも貸出を行えるように夕方5時～6時の時間帯等に移動図書館で保育園・小学校を1週間に1回周るなどもあるといいと感じた。</p> <p>▶ ライフステージごとに、どのように図書館を活用するかを考えた上で、いろいろな使い方ができることをPRしていく必要がある。図書館からアウトリーチできないのであれば、それぞれのセグメントからアンバサダーを募集して、SNS等に投稿してもらったり、図書館のイベントに優先的に参加してもらおうなどの方法もある。区内には多くの病院もある。病院の図書室は大したものがないので、そういうところとの交流なども考えられるかもしれない。</p> <p>▶ 全体的に高評価と言えるが、小中学生の不読率が増えたため、あえてbとした。実施状況内にも書かれているが、千代田区だけでなく社会全体の傾向で、改善すべき課題かと思う。コロナ禍で自宅で過ごすことが多くなり、読書の時間に充てられるものと考えたが、オンライン授業が推進され何でもインターネット上で可能になってしまい、活字を読む習慣が無くなり、また資料検索ではなくSNSで簡単に情報を得ることができるようになり、ますます読書離れになる傾向かと思う。学校とも連携しての取り組みをしているので、今後の改善に期待できると感じる。できるだけ電子ブックではなく、紙の図書に親しむ取り組みを今後も継続してもらいたい。年報の第三章調査結果には、本を読まない理由として「読みたい本がないから」「遊びたいから」とあった。世の中にどんな本が出ているのか、情報があまりすぎてわからないことも考えられる。また、図書館にも蔵書がたくさんあるのに、探し方がわからない等で壁になる場合もある。図書館は遊ぶ場所ではないが、図書館が楽しいところ、心地よいところという印象があると良い。実施している企画・イベントはそのきっかけになる。学童保育を終了した高学年の子どもたちが、塾や習い事だけではなく図書館で安心して時間を過ごせるようになると良いのではないかと感じる。なお、イベント参加率は徐々に増えていて、千代田区の場合、区外からの利用者も多く、遠くからも参加され内容も充実していると思うので、是非継続してもらいたい。また、これまで子どもの「不読率」という統計があることを知らなかったが、重要な統計である。</p> <p>▶ 各小学校に司書を配置していて、他の地域と比べても読書指導により、本との親しみを深める努力は十分行われている。</p>	

▶ 個人的に、6つの評価項目の中で、コロナ禍が落ち着き始めたことによる実績の回復が感じられたのがこの「ファミリーフィールド」である。開催数や定員等を自粛していたおはなし会が、通常に近い形で開催されるようになって参加者も喜んでいてのではないかと。また、児童資料関連の項目がコロナ禍の影響をそれほど受けていなかったことを把握できたこともよかったのではないかと。学校支援司書と学校との連携によって、子ども読書調査における不読率の増加が減少することを強く期待している。

▶ おおむね適切に運営が行われていると判断する。コロナ禍による制約が大きい中で、子どもの読書推進に向けて熱心に取り組んでいる様子がうかがえる。

<1>

▶ 環境整備に関して、区内の児童施設へのリサイクル本の資料数確保が難しいという状況の記載があったが、区内の家庭からリサイクル本を募集するのはどうか？ 我が家にも、赤ちゃん用の絵本をどうしようという悩みが生じつつある。図書館で募集し、各保育園等へ贈ってもらえるととても助かる。また、区立の保育園や小学校では図書館のお知らせのチラシ等を配布しているのか？ 区立の保育園へ通っているが、お知らせを入れるポケットが各園児にあるので、そこに図書館からのお知らせを入れてもらうことで、普段図書館に通わない親御さんにもお知らせすることが出来る。

▶ 児童書の貸出数がトータルでは増加している点は高評価である。児童室、赤ちゃんルームの満足度が90%を超えることができた要因は何だったのか？

<2>

▶ 昨年に比べてブックリストの作成回数が増えている点はとても良い。どのようにして回数を増やすことが出来たのか？

<3>

▶ おはなし会の実施について、四番町の毎週土曜日開催を、他の図書館（昌平や神田）にも広めてもらいたい。そちらもファミリー世帯が多くいるので、身近なところで毎週開催されていれば、空いている休日にフラッと行けるので親としてはとても嬉しい。また、開催時間が11時～だが、11時は小さな子どもがいる世帯はお昼ご飯を食べている、あるいは準備している時間だと思うので、10時～や夕方16時～などに変更すると利用者も増えるのではないかと。

▶ 「おはなし会」の実施も、新型コロナウイルス感染症が5類になったこと、ようやく通常に近い形で開催できるようになったことにより、参加者数も順調に伸びている点が評価できる。また、ブックスタートについても事業計画に沿って実施できている点が評価できる。

▶ おはなし会の実施回数、参加者数が回復しているのが良く分かる。また、おはなし会の満足度が100%は素晴らしい。イベントも例年並みに開催出来ているようで、良い。

<4>

▶ 子どもの不読率は懸念している。小学校は学校にお任せではなく、学校と共に図書館も使ってもらえるようになるとよい。

▶ 不読率が上昇傾向にあるが、児童・生徒に配布している一人一台端末の活用等も含め、今後も読書活動の推進に取り組んでもらいたい。

▶ 不読率を減少する新たな工夫が千代田区立図書館発として出来ると良い。

▶ 昨年度もコメントしたが、子ども（小中）の不読率低下の傾向はファミリーフィールドの大きな課題である。しかし、時代背景・環境から、急速に改善する可能性は低く、長期的な視座で取り組み、読書機会の向上を地道に企画していくことが、地域図書館の責任でもある。不読は過去からの大テーマなので、専門家やわれわれ一般からの意見に加え、当事者（子どもたち）からのヒアリングも必要である。

<5>

▶ 支援先での読み聞かせの数が大幅に増えているのは素晴らしいことである。それに伴い、相談件数も増えていることで成果が実感できる。

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

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

〈取り組み項目〉

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 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	3年度実績	4年度実績	対元年度比(%)	対3年度比(%)	実施状況等	
1 入館者数	千	567,791	212,741	302,006	53.2	142.0	・コロナ禍の影響が薄れ、入館者数は5館全館が前年度を上回る実績値となっています。特に日比谷での回復度は高く、5館全体で100万人を超えることができました。しかし、令和元年度の実績比では6割程度であるため、各館ともに更なる入館者数獲得を目指した機能整備や企画、イベント等のクオリティ強化が必要であると考えています。 ・新規登録者数は令和元年度比7割を超えた実績となっており、回復傾向にあることは期待を持てる要素だと考えています。	
	日	702,565	286,050	450,469	64.1	157.5		
	四	203,518	116,174	120,542	59.2	103.8		
	昌	86,897	46,535	59,832	68.9	128.6		
	神	149,561	69,058	89,506	59.8	129.6		
新規登録者数	共	23,131	12,394	16,666	72.1	134.5		
職員研修参加人数（延べ人数）	共	466	439	392	84.1	89.3		
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	95.7	93.5	96.4	97.7	・職員研修は、予定どおりに実施しており、令和5年3月に実施したシステムリリース関係の課題にあたる研修も行いました。 ・職員対応満足度は、館の運営にとって重要な指標のひとつですが、千代田で若干下がったものの、5館全体で極めて高い実績値を見ることができました。	
	日	97.8	93.8	96.7	98.9	103.1		
	四	-	98.3	99.0	-	100.7		
	昌	-	100.0	100.0	-	100.0		
	神	-	98.2	100.0	-	101.8		
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	302	288	58.4	95.4	・合理的配慮件数は、入館者数の推移に近い状況です。対応によって合理的配慮に問題がある傾向ではありません。 ・利用環境整備は、データベース席の利用時間を1日1回30分（延長1回可）から1日2回各1時間まで拡大、電源付閲覧席の増設、日比谷ではキャッシュレス決済を開始、貸室などの支払いを現金以外で決済可能にしました。また、障害者用駐車場に滑り止め加工を施した段差解消用プレートを設置して安全性を向上しました。新型コロナウイルス感染症対策は、前年度の環境を継続しました。	
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	46,836	67,729	62.5	144.6	コロナ禍による入館者数減少に比例した実績となっています。厳しい経営状況の下、継続した運営を行っています。	
5 防災・避難訓練実施回数	千	2	3	3	150.0	100.0	・防災・避難訓練は事業計画に沿って実施しています。日比谷は前年度が例外的に多かったものの、全館とも例年とおりに実施しました。 ・視察はコロナ禍の影響を抜けて、ようやく増加し始めています。 ・区内大学からの実習生受入は、年々希望者が増えていますが、業務上支障の出ない範囲で予定どおりの人数となっています。	
	日	2	5	2	100.0	40.0		
	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	7	14	77.8		200.0
	日	18	4	14	77.8	350.0		
区内大学からの実習生受入人数	千	3	3	3	100.0	100.0		
	日	4	3	3	75.0	100.0		

(注)利用環境整備は、数値化して評価できるものではないため（-）としている。

〈指定管理者による自己評価〉		評価項目全体の評価	b
	各項目の評価	各項目の自己評価	
1	b	図書館評価の大きなポイントとなる入館者数は順調に回復しつつあります。しかし、過去の入館者数に戻す道は簡単とは言えません。利用者の行動パターンが変化した社会で、どんな方法で利用者増を図ることができるかを意識した運営を心がけたいと考えています。	
2	a	職員対応満足度の実績が高かったことは、運営する側の我々にとっても満足する結果となりました。	
3	b	利用環境整備は所管課である文化振興課との打合せを基本として行っています。	
4	b	コロナ禍の影響は飲食関連店舗に多大な損害を与えてきました。レストラン、カフェ&ショップは、時間短縮期間もありましたが、継続して運営しています。	
5	a	区内大学との連携は、毎年開催する大学図書館連絡会をはじめ、年々強化されています。大学からの要望も増え、大学への協力依頼もスムーズに進行しています。その成果の一つとして実習生希望も増えていると感じています。他ではなかなか見られない状況だと自負しています。	
評価項目全体の自己評価		管理・運営の肝は入館者数だと考えています。いかに利用者が求める機能を発揮し、いかに利用者の興味を惹きつけて読書振興に繋げられるかを常に意識することが大切です。その意味では、まだ道半ばの感があります。とは言っても、実績値のまとめを見ると、全般的には順調な推移を見せているのではないかと考えています。	

〈評議会委員の評価〉	
<p><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶利用者及び資料に対して、とても真摯に管理運営されている。利用者からの声にも都度できることには応え、常に改善しようという気持ちを感じられて好感が持てる。利用者の属性や統計を取り、データ化することで見えてくることも多々あるかと思うので、今後はそういった分析についても取り組んでほしい。 ▶職員対応の満足度は素晴らしい。合理的配慮件数など今後も求められていく領域だと思うが、こうして取り組んでいることは素晴らしい。 ▶入館者数は、4年度としては妥当な数値といえる。千代田は在勤・在学の利用者も多く、4年度はまだ感染予防を基準としている企業等や、社会人はテレワークやなるべく早い帰宅をする等の状況であった。ただし、そうであっても前年度より100%を超えて、また、新規登録者が元年度比で7割を超えているので、順調に回復している兆しと見える。職員対応満足度も高く、困難な状況でも利用者ニーズに応える努力がされてきたことが評価できる。 ▶コロナ禍であったが、図書館としては十分に運営されてきた。やはり、併設の飲食店等は図書館との融和性もあり、これから改善されていくと感じる。 ▶職員の対応満足度が、例年並みの結果を得られたことは、評価すべき点である。常日頃から利用者の要望やご意見等に真摯に向き合い、丁寧な対応を心掛けていて、ありがたい。引き続き丁寧な対応をお願いしたい。また、合理的配慮に関しても、引き続き対応をお願いしたい。障害の有無やLGBTQ等、多様な方々がいて、要望も多方面に出てくるが、こちらに関しても研修等を通し、職員の対応力の向上を図れるようお願いしたい。 ▶コロナ禍の運営を経験して、管理者としての多くの緊張を乗り越えてきたことに、区民として感謝している。通常運営に戻つつある中、職員満足度と、行政（文化振興課）との情報共有の充実が肝要である。千代田区の「知の拠点」づくりの担い手として、お力添えをお願いしたい。 <p><1></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶入館者数を見ると大分回復傾向にあることが分かる。利用者の行動パターンが変化した中で、どのような魅力を発信し図書館に足を運んでもらうか、図書館という施設の大きな課題である。 <p><2></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶人材育成に関して、②セカンドオフィスにも関連するところで、日比谷に関しては図書館学以外のところ、「ビジネスや世界情勢のいま」等についても外部講師を招き、教育する機会があっても良いのではないかと。利用者のニーズも高まっていく中で、「自動化・AI化できる」と「人が対応すべき」と境界が徐々に見えてきているのではないかと。「人が対応すべき」のサービス内容を充実させることも、今後の図書館の在り方として求められることではないかと。 ▶職員対応満足度が全て90%以上というのは素晴らしいことである。維持継続して欲しい。 	

▶各館の職員対応満足度が高かった点を評価したい。職員対応満足度が高かったのは、職員の接遇に対する高い意識と多岐にわたる要望・苦情に対する丁寧な対応が背景にある。コロナ禍の影響が薄れ、入館者数が回復してきた。そうすると、利用者に対応する機会もますます増えてくる。多種多様なニーズを持った利用者への対応は大変だが、職員に助けられる利用者も多くいる。合理的配慮が必要なケースも含め、引き続き丁寧な対応をしてもらうことを期待している。

▶高い職員対応満足度は高く評価できる。特に、昌平と神田では100%となっている点は特筆すべきである。

<3>

▶合理的配慮については、他の図書館よりも進んだ千代田区ならではの対応をして欲しい。

<4>

▶来客数が大幅に増えているのは、日頃からの工夫や努力のおかげだと感じる。

<5>

▶視察件数が回復しているのは良い。また、実習生受入れ希望も多いことから、難しいとは思いますが、将来の図書館界のためにも受入れ人数の増加が出来ると良い。

