

## 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に関する質問・提案一覧

評価項目	No.	質問・提案	回答
①千代田ゲートウェイ	1	<p>情報発信力について、課題を感じます。評議会でも、「アウトリーチの戦略」というワードが出ましたが、そこが弱いように感じます。</p> <p>解決策として、            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            ②YouTubeでの情報発信            ③区内の学校や商業施設でのイベントの企画・実施 を進めてみるのはいかがでしょうか？</p> <p>具体的には、            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            →メールマガジンの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そこに登録していく            →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ません。            私も今回、利用者のマイページをいろいろと触って気づきましたが、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ようなので、そちらをもっと皆が活用できるように認知を広めていく良いと思います。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考えます。            ②YouTubeでの情報発信について            →千代田区立図書館公式チャンネル拝見しました（<a href="https://www.youtube.com/@library.chiyoda">https://www.youtube.com/@library.chiyoda</a>）            昨年開始されたのでしょうか？5月端午の節句の動画等、きちんと編集されていて良いと思います。            情報発信（告知）に特化しているようですが、まだ登録者数は20人とかなり少ない数字です。            こちらに、常設展示の様子や図書館ツアー等、月1回のペースで何かしらネタになるものを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？            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            →こちらは評議会でも野口先生より提案があったかと思いますが、私も賛成です。            話に挙がった「千代田WEB図書館の体験会」の他にも、中高生との「意見交換会」というイベントがあっても良いと思いました。</p>	<p>①利用者がメールマガジンの配信を希望するには、まず、ウェブサイトのマイページにログインして、配信希望の設定が必要です。しかし、マイページにログインするには、貸出券番号が必要になります。すなわち「メールマガジンを受信できる利用者＝貸出券を持っている利用者」になります。            したがって、メールマガジンの登録者数を増やすには、まず貸出券の作成を促さなければならず、また既に貸出券を持っている利用者が対象になります。            貸出券を持っている利用者がマイページ登録する動機は、自身の資料の予約・延長・貸出状況を知りたいためですから、メールマガジンの紹介ページのリンクをTOPページ右カラムのマイページ枠内に設置するのは、メールマガジンの登録者数を増やすには、合理性のある配置と考えています。            一方で、メールマガジンの登録者を増やす工夫も必要ですので、マイページの便利な利用方法やメールマガジンのPRについて、YouTubeチャンネルでの紹介などを検討していきます。</p> <p>②YouTubeチャンネルは昨年末にスタートしましたが、ご指摘のとおり、登録者数がまだまだ少ない状況です。現在は月1回以上の配信を目指しています。まずは日比谷カレッジの翌月の予定の配信を始めました。</p> <p>③中高生を対象にした企画は、情報発信力という側面のみならず、読書振興を促す意味においても大変重要と考えています。そのため読書推進活動の一環として検討します。</p>
	2	<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と思いますが、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）の循環が見えないです。</p> <p>KPIだけではなく、Objectives and Key Results(OKR)あるいはKGI・KPIを設定してはどうでしょうか？ あるいは、KPIも行動目標、露出目標、成果目標などにわ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と思います。</p>	<p>営利企業では、利益率や営業キャッシュフローをKGIに設定するのが一般的ですが、公共文化施設の図書館にどのようなKGIを設定すべきかは、非常に難しいと考えています。            そのうえで、図書館が目指している5つのコンセプト、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、④クリエイトする書庫、⑤ファミリーフィールドをマテリアリティに位置づけ、それを指すために必要な「サービスの方向性と目的」の15項目をKGIに設定しています。その15項目のKGIと基礎数値（入館者数、貸出点数など）に紐づけて、27指標をKPIに設定し、全館で57の数値を毎月集計して、5館運営の羅針盤にしています。            しかしながら、すべての企画や案件ごとにKGI、KPIを設定していませんので、必要に応じて判断指標を導入したいと考えています。</p>
	3	<p>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おり、良かったと思います。            SNSでの情報発信では特に千代田での数値が3年度同程度の回数を記録していますが、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欲しいです。</p>	<p>全5館で様々な企画やイベントが日々スタートしていますが、限られた人員で出来る限り発信して配信回数を令和3年度と同程度に保ちました。            ご指摘のとおり、今後は発信ばかりではなく、アクセス回数などを集計・分析して、傾向を測るといった、マーケティングの要素も意識して進めていきます。</p>
	4	<p>おおむね適切な運営がなされていると判断します。            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わかる一覧のようなもの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と思います（いまのところ、FacebookとYouTubeがあるのはトップ画面でわかるのですが、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います）。</p>	<p>No. 1 で回答したとおり</p>

## 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の内容に関する質問・提案一覧

評価項目	No.	質問・提案	回答
②ビジネスを発想するセカンドオフィス	5	<p>4の評価にも記載がある通り、ビジネスマンはデスクトップPCからノートPCに移行してきていますので電源付きデスクは「セカンドオフィス」の働きには必須かと思えます。仕事や滞在型を推進していくのであれば、1階や地下1階のカフェも電源付きが望ましいと思えます。</p> <p>もう一歩踏み込んだ「次世代のセカンドオフィス」へ向けて、            ①利用者同士のコミュニケーションの場を創出する            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・紹介を進めることをご提案できないかと思えます。</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ませんが、日比谷図書文化館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いかがでしょうか？            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、人脈作りに貢献するなど。            千代田区という一流企業が集まるフィールドで、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と思います。            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            →日比谷図書文化館の企画展示への取り組みは素晴らしいと思えます。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らっしゃるんじゃないかと思えます。しかし、すべての展示タイトルを拝見したわけではありませんが、日比谷図書文化館の柱に「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です。</p>	<p>滞在型として新たなセカンドオフィスとしての機能を備えた図書館を目指していきたいと考えています。コワーキングスペースを持つカフェ等も訪れて社会の動向を探っていますが、そのためには機能整備はもちろんですが、何よりまずは、デジタル技術の急激な発展に伴う図書館そのものの役割を問い直す必要があるようにも感じています。</p> <p>①利用者のコミュニケーションの場を創出する            シェアオフィスのスペースを設置するのであれば、相応の空間整備が必要となり予算を確保しなければなりません。また、ビジネスに直結した空間利用を想定すると、結果的に無料のワーキングスペース貸しとなり、公共施設としての性格が失われやすくなるため、その是非や制約については議論が必要と思われる。そのため、コミュニケーションの場としては、公共に関わりを持つ分野や文化・時事・科学の分野などのテーマを中心にしたものが適切かもしれません。ただこの場合も、参加者の自主性に任せるだけでは「創造」のレベルまでは望めないでしょう。活動の水先案内やコーディネートを行う人間が必要となり、図書館の領域を超えた相応の知識とスキルを有した人材が必要になると思われる。ただし、そこまで進むと図書館の新たな地平が見えてくるかもしれません。</p> <p>②省庁の動き、政策などの内容を深めるための図書展示・紹介            日比谷図書文化館ではこれに近い方向で展示を行っていますが、現時点では各テーマについて専門スキルを持っていないため、一定の評価や話題を有している資料を選択して展示を行っています。また、そうした専門スキルを担保するため、一部それぞれの領域の専門書を発行する出版社との連携も行っていますが、「深堀」のレベルには至っていません。ご指摘のような動きはこれからの図書館のあり方にとって極めて重要だと認識は持つべきだと感じています。</p>
	6	<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でしょうか？            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がどうかで利用されるかどうかが変わってきます。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、最近コワーキングスペースも増えてきています。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だと思えます。</p>	<p>一般に言われる「サードプレイス」に、図書館は「無料」「中立」「平等」「アクセスのしやすさ」「常連」といった必要条件を満たす、うってつけの場と言えるでしょう。ただし、「会話ができない」という壁もあります。従ってコワーキングスペース的な空間を整備する必要があります。</p> <p>一般的なコワーキングスペースとの違いは、現時点で圧倒的な資料が身近にあるという点にあるのでしょうか、ネット社会によってその優位性が現実にとどこまであるのかは難しいところです。図書館ならではの優位性はこれから構築しなければならない状況だというのが正直なところです。</p> <p>ご指摘のように、子どもの頃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身近に感じてくれるでしょう。そのため千代田区立図書館では、3～4か月検診での「ブックスタート」から始めて、「おはなし会」「クイズラリー」の開催、「ブックリスト」の作成、「ブックトレイン」の掲示等を行い、幼・保・小・中学校への司書派遣、子ども読書調査等、子どもの成長に合わせた企画を推進しています。</p> <p>なお、時流に応じてシニア向けの特集企画を立てることはありますが、現時点でシニアに特化した図書館としてのサービスは考えていません。それはシニアを対象にした公共施設の範囲だと考えています。また、外国人向けサービスについては、千代田区というロケーションから抱くイメージとは程遠い利用状況のため、外国語資料の配架や大使館との連携程度の動きとしています。</p>
	7	<p>ビジネス関連資料の満足度で、千代田が横ばいのなか、日比谷の満足度が上がっている理由は何だったのでしょうか？</p>	<p>千代田図書館では、その特色として「セカンドオフィス」と謳っていることから、いつでも図書館で閲覧できる状態とするため、ビジネス書は原則「禁帯出(貸出禁止)」としていることが大きく影響していると思われる(今年度より過去資料については一部貸出可としました)。日比谷図書文化館では逆に原則貸出可としています。</p> <p>千代田図書館では、ビジネス書サイト「ブックビネガー」と連携して最新のビジネス書を案内するブックリストを作成して、多く消費されていることを考えると、内容的な評価とは言えないと推測しています。</p>
	8	<p>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ます。昨年度の実績から急激に増加しているチャレル席・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します。            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いただきたいと思っています。</p>	<p>コロナ感染症の影響が薄れてきた影響も大きいと思われるので、一層の数値増を図っていきたく考えています。特別研究室については新たなパンフレットを作成し、大学や学術関係機関への配布を考えています。</p> <p>なお、「新しい機能」については、デジタル技術の進展による社会的変化に対応したものでなければ意味はなく、従来の図書館のイメージに固執することのない発想の転換が必要と考えています。</p>

## 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に関する質問・提案一覧

評価項目	No.	質問・提案	回答
	9	おおむね適切に運営がなされていると判断します。 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ように感じます。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と思います。	「千代田区立九段生涯学習館」ではオンラインでの講座開催を実施していますので、千代田区立図書館としても導入を検討したいと考えています。
	10	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でしょうか？ 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と思います。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のもあると思います。シニアな人に対しては、暑い夏、光熱費もあがる中、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ません。 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と思います。 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、再度検討してみたいかでしょうか。	千代田区立図書館は、いずれの館もスペース的な問題があります。日比谷図書文化館はそれなりの面積を有していますが、一般の閲覧席は2F・3Fのみであり、文化財事務室が同居していることもあって、閉架スペースも見た目ほど広くはありません。現在のスペースで区民のライフステージに沿った仕様とするには限界があるように思えます。 千代田区立図書館の場合、もちろん区民のための施設としての役割はきちんと果たしていかなければなりません。昼間人口85万人と言われるビジネスに携わる層も考える必要があります。 ご指摘のように、区民のライフステージに沿った指標を基に、何が不足しているのかを確認し、修正すべきは修正していきます。
	11	千代田の蔵書満足度が90%から下がったのは選書の影響でしょうか？ 日比谷の蔵書満足度が上がった理由は何でしょうか？	資料の選定については、区が定める「千代田区資料選定方針」に基づき、5館の担当職員が集まって毎週選定を行っています。そこで他地域の図書館と大きく異なるのは、「複本を持たない」という規定で、どんなに人気の資料でも最大で各館1冊だけ収蔵するということとなります。 図書館はあらゆる領域の資料を収蔵しますが、千代田区立図書館ではそれら領域の基本となる資料を中心に収集しています。ですから、何らかの受賞作やベストセラーを希望される利用者には不満が出るようになります。区民の利用者は日比谷図書文化館5%前後、千代田図書館20%を超えることから、読みたい本が手に入らないという不満は、千代田図書館に比較的多く見られる傾向があると思われます。 また、どんな資料であっても複本を持たないことで、千代田区立図書館全体で一定の不満はあると思います。ただし、決まった資料ということだけでなく、例えば、環境領域の資料が少ない、という利用者の具体的な声が上がってくる場合は極力対応するようにしています。 さらに、児童資料については、資料の収蔵数に物理的な限界があるため、十分な収集となっていないことは確かです。特に団体利用が多くなる時期には、貸出希望が重複することで貸出できる資料が限定されてしまう傾向にあります。
③ 区民の書齋	12	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とお考えでしょうか？	千代田図書館に中高生席ができて5年ほど経過し、年々利用者が増えてきましたが、現状の不満は以下の2点に集約できていると思います。 ①まだ席数が不足している。 ②ルールを守らない使用がある。
	13	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点です。少しでも相談しやすい雰囲気、環境をつくって欲しいと思います。	レファレンスや読書相談の件数は、コロナ禍にあっては電話やメールが圧倒的で、来館者数が激減していたにも関わらず、コロナ禍以前より大きく減ることはありませんでした。昨年度はコロナ感染症の影響が薄れて元の状況に戻りつつある時期で、過渡的な実績だと考えています。実際、今年度は徐々に持ち直しています。
	14	図書館のサイトにも言えることなのですが、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いただけないでしょうか。 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？」となったことがありました。管理できなかった自分の落ち度もありますが、働きながらですとそこまで管理しきれず、通知機能と合わせて改善していただきたいポイントです。	貸出履歴、予約履歴等の情報は、個人情報の中でも「思想・信条の自由」に触れるものであり、きわめてセンシティブな情報（機微な情報）として、取り扱いには十分な配慮が必要なものです。 また日本図書館協会は「貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準」のなかで、「返却後できるだけ速やかに消去しなければならない」との基準を設けています。 千代田区では、現在上記の方針を基に運用しています。
	15	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と思います。では令和5年度はこれを目標に議論しよう、等、年度ごとに変わっても良いと思います。	図書館評議会では、（1）千代田区立図書館の運営方針及び運営実績の評価に関すること。（2）その他千代田区立図書館の運営改善について検討を要すること。を検討事項としています。 そのため、個々の事項に目標を立て議論するのではなく、全体的な運営の改善について広範に意見をお聞かせします。

## 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の内容に関する質問・提案一覧

評価項目	No.	質問・提案	回答
	16	資料の貸出数の伸びは、環境好転の反映ですので、安心材料として受け止められます。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）を実行してほしいです。	Web図書館の先駆けとしてなお一層の充実を図りたいと考えています。現実に資料数10,000点を超える公共図書館は極めて稀な存在です。ただ、我が国においては著作権の問題もあって、Web資料は質量ともに伸び悩んでいるのが実情です。千代田Web図書館では毎月特集テーマを決めておすすめ本を紹介しており、新たな利用拡大に向けた取り組みを進めていく予定です。
	17	おおむね適切な運営がなされていると判断します。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と思います。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しょう。	千代田区では、幼保から中学校に至るまで、千代田図書館司書を定期的に派遣しており、学校の日常業務に忙殺されがちな学校司書(司書教諭を含めて)をサポートしています。ご指摘のように、今後Web資料は確実に拡大すると予測されるため、学校現場で直接的にWeb資料の広報や利用促進が行えるよう、区の教育委員会や派遣先の学校と十分な情報共有を行っていきたいと考えています。
④クリエイトする書庫	18	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お話が小出館長からありました。ネックになっている部分は何なのでしょう？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いただきたいと思います。  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、ということでしたら、保存と同時に何かアイデア・イノベーションが必要なのかと思います。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、工夫が見られます。現在取り組んでいただいているように、その時々で話題に挙がるものを展示・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のでしょうか。  「①千代田ゲートウェイ」の評価で触れたように、要はし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ように思います。	今後専門家や有識者の助言や監修を経て、デジタル化を実現しようと考え、その取り組みを始めようとしていくところです。完成の折には、ご指摘のように最善な情報発信を心がけたいと考えています。
	19	報告に地域資料の受入れが出来ない時期があった、とはどういうことでしょうか。	資料の寄贈は一年を通してかなりの数の申し出があります。寄贈された資料の扱いについては、図書館の判断に委任していただくことが条件となっていますが、その判断をするにはそれなりの時間と労力が必要であり、余裕のない開架スペースを占領する状況になったため、一時的に受入を中断させていただいたという経緯です。
	20	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、なぜでしょうか。	専門家でない勉強会参加者の集まりで、できる内容が限界に近づいてきていることや参加メンバーの高齢化なども影響しており、新たなスタートを切れる体制を整備する必要があります。
	21	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のように感じます。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と思います。 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との事。利用したことはありませんが、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いかがでしょうか？  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と思います。小学生に対して、小学校の取り組みとは別に「図書館に足を運ぶ」「書架をみて自分で本を選ぶ」ということの推進を図書館として進めていくことが必要ではないかと思います。すぐには難しいかもしれませんが、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ました。	5館連携のスタンプラリー、昌平の「ほんのお楽しみ袋」、神田の景品を付けた「クリスマス企画」等の企画は行っていますが、ご指摘のように子どもたちに楽しみを与えてあげられる企画は大事だと考えています。なお、移動図書館については、区の状況を鑑みて慎重に検討していきます。

## 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に関する質問・提案一覧

評価項目	No.	質問・提案	回答
⑤ ファミリー ワールド	22	<p>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りました。区内の家庭からリサイクル本を募集するのはいかがでしょうか？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ります。図書館で募集し、各保育園等へ贈っていただけるととても助かります。</p> <p>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でしょうか？区立の保育園へ通っていますが、お知らせを入れるポケットが各園児毎にあるので、そこに図書館からのお知らせを入れていただくことで、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と思います。</p>	<p>リサイクル本の確保に、区内の家庭から提供をお願いすることは検討していきます。ただ、広報と受入の方法次第で作業量が変わってきますので、可能な範囲での実施になるかもしれません。</p> <p>また、区立の保育園や小学校で図書館からのお知らせを配布することが可能な場合は、教育委員会や学校に確認します。</p>
	23	<p>おはなし会の実施ですが、四番町の毎週土曜日開催を、他の図書館（昌平や神田）にも広めていただきたいです。そちらもファミリー世帯が多くいますので、身近なところで毎週開催されているとなれば、空いている休日にフラックと行けるので親としてはとても嬉しいです。</p> <p>また、開催時間が11時～ですが、11時は小さな子供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いますので、10時～や夕方16時～などに変更していただくと利用者も増えるのではないかと思います。</p>	<p>おはなし会は、区民在住の地域では一定のニーズがあると判断しています。神田では10年前から実験的に開始し、そのまま継続しています。狭い空間ですが、併設小学校の図書室スペースでの机・椅子の移動が可能で、小学校の理解を得られたため可能となりました。一方昌平では、併設小学校の図書室スペースに机と椅子が学校形式で設置されていて、開催会場とするのが難しい環境です。</p> <p>また、開催時間については、利用者の方の声を聞きながら設定していますが、常に同じ時間だと参加できない利用者が出てしまうことも考えられるため、異なる時間帯での開催も検討していきたいと考えています。</p>
	24	<p>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す。</p> <p>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でしょうか？</p>	<p>特に決定的な要因は思い当たりませんので、他のサービス同様に、良質な空間とサービスを提供できるよう、利用者の声に耳を傾けて、少しずつ努力を重ねた結果と受け止めています。</p>
25	<p>昨年に比べてブックリストの作成回数が大幅に増えている点はとても良いです。</p> <p>どのようにして回数を増やすことが出来たのでしょうか？</p>	<p>令和3年度はコロナ感染症の影響で露出機会が少なかったため、ブックリストの作成は減少していました。令和4年度はコロナ感染症の影響が薄れ、休止していたイベントも回復して露出機会が増えたため、作成数も増加しています。令和5年度はさらに増える見込みです。</p>	
⑥ 管理運営	26	<p>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と感じました。</p> <p>利用者からの声にも都度できることには応え、常に改善させようという気持ちを感じられて好感が持てます。</p> <p>利用者の属性や統計をとり、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いただきたいと思います。</p>	<p>千代田区立図書館では、まず利用者の側に立ったサービスを展開することを基本とし、今後も一層利便性の高い運営を目指したいと考えています。</p> <p>ご指摘の「利用者の属性や統計を利用していく」必要性は常に感じていますので、年報に掲載している利用者アンケートの集計は、運営の指針として分析を続けます。</p>