

令和5年度 第3回千代田区図書館評議会 議事要旨

【日時等】

- 〈実施日〉 令和6年2月6日（火） 14：00～15：43
〈場 所〉 千代田区役所 4階 401 会議室
〈出席者〉 ◦ 評議会委員（8名）
野口 武悟（会長） 鴫田 拓哉（副会長）
須賀 真弓 木原 一雄
小峯 惣太 今 菜都美
武井 ゆかり 北島 敦子
◦ 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 外4名
〈欠席者〉 ◦ 評議会委員（1名）
高山 剛一

【資料】

－当日配付資料－

1. 令和5年度第3回千代田区図書館評議会 議事次第

－事前配付資料－

2. 資料1 令和5年度図書館運営に対する評価方法について（案）
3. 資料2 令和5年度図書館運営に対する評価シート（案）
4. 資料3（参考資料）令和4年度図書館運営に対する評価シート

【次第】

- 1 開会
文化振興課長挨拶
- 2 議題
令和5年度千代田区立図書館運営の評価について
- 3 連絡事項
次回日程

【議事経過】

1 開会

<文化振興課長 挨拶>

文化振興課長より、挨拶および資料確認を行った。

2 議題

<令和5年度千代田区立図書館運営の評価について>

事務局： 令和5年度の評価を実施する際の評価方法、評価シートについて事務局案の説明を行った。

会長： 令和5年度千代田区立図書館運営の評価について、事務局からA案とB案の説明があったが、まず、A案の「評価の視点」についてご意見をいただきたい。

委員： B案の「実施状況等」と「自己評価」は、似通ってきてしまうので統一してもよいが、数値に関しては、5年度の目標に対して5年度の実績を見て判断するだけでなく、できれば元年度からの数値実績と達成率を見た上で、単年ではなく複数年の実績があると評価しやすい。

会長： 確かにB案でも実績が記載されているが、これはあくまでも参考値という形で記載していた。評価の参考になるので記載していたが、A案は実績そのものも評価をしていくので、より数字が意味を持つてくるところがある。私も委員の意見に賛成だが、表は細かくなってしまう。少なくとも4年度とコロナ前の元年度実績の記載があると、評価する際に参考になる。

委員： 私も実績の達成率で評価するのはよいが、コロナ禍などの特殊事情があるときには、別途表記してもらい特殊な事情が評価できるようになっていけばよい。

会長： 特殊な事情は指定管理者による自己評価の欄で書いていただくこともあるが、数値実績の欄にも、備考欄を設けて状況の記載があると参考になる。

委員： 表の下の欄外でも構わない。

文化振興課長： 表記は工夫して分かりやすく、記載したい。

委員： 評価の基準として、元年度、4年度を入れる形の案に賛成である。

委員： 評議会委員の評価は、最初から総合的に見て評価をするのか、それとも指定管理者と同様に積み上げ式にして、最終的にトータルで評価するのか、どちらがよいのか。

委員： 評価の範囲を少し広げていく際には、評議会委員の評価も今までと同様ではないほうがよいのかもしれない。

会長： 評議会委員の評価欄を今までの形で評価していくのか、指定管理者の自己評価欄のように細分化した形で評価していくのか、評価欄についていかがか。

副会長： 今まではコロナ禍もあり全体的に見ていた。気づいたところをコメントに書く形で評価していた。ただ目標値や達成率の記載があり、それに対して評価していくのであれば、簡単なコメントを書きながら最終的にトータルで評価するほうがやりやすいのかもしれない。

会長： 欄としては今のままでよいのではないか。理由としてはこれまでも評価されてきた各委員のご意見は非常に納得するところもある。また運営する指定管理者と違って、例えばこの1から5の項目全部に1つずつコメントすることが果たして

できるのかどうか、難しい項目もあるかもしれないので、指定管理者の各項目に対する評価の視点を意識しつつ総合的にコメントをするなど、あるいは特定の項目は少し掘り下げてコメントする形でよいのではないかと。

文化振興課長： A案の評議会委員の評価に関しては、書き方としては各項目についてコメントをする必要性はないが、指定管理者の各項目に対する評価の視点を意識しながら、また全体の評価もしていくことを盛り込ませていただく。

会長： トータルとして、よりよい図書館運営につなげていくための評価でもあるので、そのような視点で皆さんぜひ評価をお願いしたい。

「評価の流れ」「評価の基準」についてご意見をお願いしたい。

委員： 目標値は、指定管理者が設定するので、その達成率がよかったからと言って一概によいとも言えないのではないかと。目標値の基準はどう設定しているのか。

文化振興課長： 本来であれば、この場で来年度の目標値を提示するのが流れである。ただ、現時点で指定管理者との協議ができていないので、令和6年度は申し訳ないが、このまま進めさせていただいて、来年度はこの時期の会議に目標値を決められるような形で、指定管理者と協議した上で、皆様に情報提供ができるよう考えていきたい。

会長： この目標値は、例えば、昨年度実績のこの部分を踏まえてこう決めているというように説明が欲しい部分もある。

委員： 目標値があってその実績を見て評価するということだが、数値があるだけでは分からない部分がある。図書館として、千代田ゲートウェイの5つの項目でそれぞれの取り組みの数値を上げることによって、どうしたいのかというのが分からない。何を目的に数値を設定するのか、また目指しているものが分かると、もう少し理解できる。

会長： 評価項目は、実はコンセプトであるが、そのコンセプトの目指すべきものと、この評価項目が対応しているのかどうか、評議会委員としてもう一度しっかりと把握しておく必要はある。

それぞれ目指すべきところが何なのか、評議会委員として共通認識をしておかないとこの評価項目でよいのかと問われても迷ってしまうところがある。そのため、各評価項目の目指すべきものが評価シートに記載してあるとよい。

文化振興課長： 図書館の活動報告にコンセプト別にすべて掲載しているが、この評価項目を何のために立てているのか、もう少しかみ砕いた形で、評議会委員が評価することに納得できる資料を考えたい。

会長： 千代田ゲートウェイのコンセプト全体として目指すところはどうか。

文化振興課長： 千代田ゲートウェイは「コンシェルジュや展示などを通して千代田区の地域情報を発信」「千代田区の地域産業である“出版”に関する情報を発信」「本の街・神保町と連携し、書籍の入手をサポート」の3点である。

この目指すところが、各指標との整合が取れているかどうか、最終的には区民サービスの向上につながる実効性のある指標になっているかも考えながら指定管理者と共有していく。

委員： 情報を発信することがコンセプトということであるが、図書館側から発信する件数を増やすことが最終目標になるわけではないのではないかと。

文化振興課長： 回数がないと発信したことにはならない。しかし、本当にSNSの発展の仕方も非常に早いので、何が実効性を捉えた数値になるのか、柱となる指標を確立させていくことは難しい。

会長： 図書館の場合、利用者は区民、在勤・在学者なので、その人たちがアクセスしたことが把握できる指標があればよいが、実際は対象者以外の方も見ている可能性はあるので、的確な把握指標は、実はあるようでないという難しさがある。

指標を手直ししていくことは、評議会の中で見えてくる部分もあるので、来年度だけではなくて、またその次の年度から改善できる部分も含めてご意見を願いたい。

コンセプトごとの確認の前に5年度の評価はこのA案、B案どちらにするか、まず決めてから、各コンセプトの評価指標についてご意見を願いたい。

なお、A案には今までのご意見を取り入れて、令和元年度と4年度の実績も記載した形にすることが前提であるが、いかがか。

委員： A案に異議なし。

会長： これ以降はA案に沿ってコンセプトごとにご意見を願いたい。

「千代田ゲートウェイ」で、先ほど課長からの説明に目指すところは3つ柱があり、出版との連携の話もあったが、例えば古書店街や地元書店との連携は、この指標の中に落とし込まれているのか。

文化振興課長： 「千代田ゲートウェイ」の一番下の指標「地域産業との連携企画数」に連携した企画数だけ落とし込んでいます。しかし、内容は分かりづらいところがある。そのため「連携している事業は何か。」と聞かれたときに、内容を記載するのは右側の指定管理者による自己評価欄に書き入れる形になる。一覧表と自己評価欄の両方とも見比べないと、この数の要因は分かりづらい。

委員： このコンセプトの情報発信にかかわる指標は細かく分析している割には、地域の事業などの指標が寂しい。

会長： 指標の数は精査しないと、増やせばよいというものでもなく、基本はこれぐらいの枠の中で、どの指標を削除し、逆に新たな指標を入れるのかを考えていくことが必要である。一方で、数値的に見たときに過去との変化を追いたい指標もあるので、全部入れ替えてしまうと、変化が追えなくなる可能性もある。

文化振興課長： 数値を取っていない指標になると過去の年度実績を調べるのが難しくなる。

副会長： 今回A案を採択し、コロナ前の評価方法に戻す訳だが、そうすると過去にあった指標で、コロナ禍になって外した指標もあると思われるので、またその指標を復活させることも検討していかないといけない。指標の検討を始める際にその整理も必要ではないか。

会長： 事務局に確認したいが、今回で評価シートは確定しなければいけないのか。

文化振興課長： スケジュール的には、次年度第1回が7月なので、今回で確定が望ましい。

会長： 年度のスケジュールもあるので、ぜひ来年度のこの時期の評議会では、例えば、過去に外した指標や意見としてあった指標、また各コンセプトの目指すべきところが記載された資料を参考にしながら、指標の検討ができるよい。

文化振興課長： 来年度は、第3回の評議会でも数値目標を入れた資料や関連する資料を用意するよう作業を進めていく。

- 副 会 長： 指定管理者側で目標値を立てたときの姿勢や気構えなど、その年度に重視しようとしている部分も分かると、どういう活動ができていたのか評価ができる。
- 会 長： 実はコンセプトごとの評価はあるが、トータルな評価はない。例えば今年度はこういう目玉になる催しをしたなど、その催しについて紹介した上で、数値でなくてもよいが、その催しも踏まえた総合コメントを付けて評価するような総合評価のシートがあってもよい。それは数値だけに捉われない、もちろん6つのコンセプトを踏まえての総合評価だが、その枠の中でも重点を置いたものを確認しながら、評議会委員としてコメントするページがあってもよいのかもしれない。
- 副 会 長： 評価が公開されたときに、その年度に重視したコンセプト（やその中での具体的な内容）が示されていると、利用者に図書館運営の内容が分かりやすくなる。また、そうすることで図書館側からすると利用者へのアピールにつながる。もちろん強制的ではないが、こうした内容が示されているとよいかもしれない。
- 文化振興課長： 区民に分かりやすく、図書館運営の見える化にもつながるので、また見える化すれば、利用者呼び込みきっかけにもなるので、ご意見も踏まえながら評価シートを検討していく。
- 会 長： この評価結果もぜひ、区民に図書館を知ってもらう広報ツールとして、区民にアピールするツールに使ってもらいたい。またそういう姿勢、視点で評価していくことが、評議会委員としても大切である。
- 文化振興課長： 先ほどの全体の評価に関連して、6つのコンセプトを踏まえて図書館が1年間どういう運営をしていたのかを評価いただくことも必要なので、そこも踏まえて評価シートを検討していく。
- 会 長： 「千代田ゲートウェイ」の意見は、ほかにあるか。
- 委 員： 意見なし
- 会 長： 2つ目の「ビジネスを発想するセカンドオフィス」についてご意見をお願いしたい。また、柱立ては何か。
- 文化振興課長： 柱立ては「ビジネスの発想を育てる資料を整備」「セミナーや講演会によるビジネス支援」「情報収集しやすい利用環境の整備」「貸室運営による交流活動の促進」の4点である。
- 委 員： 日比谷カレッジのターゲットが区在住、あるいは在勤だとすると、日比谷カレッジの参加者が在勤かどうかなどが大事になってくるが、どこがターゲットか。
- 文化振興課長： そこは大変難しいところである。日比谷カレッジは本当に様々な方が参加している。在住者は多くないが、基本的には在勤者をターゲットにしている。
- 委 員： 先ほどの千代田ゲートウェイのところに、リリースやSNSの情報発信回数を入れているが、それぞれの中にもPRが有効に行われているのかどうかも、本来であればメジャーメントとしては必要ではないか。
- 会 長： 広報戦略などは総合的に全コンセプト共通で行うべきで、そういう指標を抜き出して総合評価シートを作れば、その課題は解決する気がする。広報は全部にかかわってくるから、どこかのコンセプトだけに広報戦略の取り組みが属していることでは、本来はないはずである。
- 委 員： 「ビジネス関連資料の満足度」がアンケート結果によって、アンケートの回答数が結構少なかった。もう少しアンケートを千単位等で取ると、本当に実績とし

て評価に値する結果になるのではないかと。もし可能であればアンケートに回答すると、何か参加賞的なものがあれば、低予算でも情報を吸い上げることもできるのではないかと。

文化振興課長： アンケートのインセンティブなど、方法は工夫していく。

会 長： ちなみにアンケートの方法は、基本紙ベースか。利用者に聞くことが前提の指標なので、オンラインでもただ行うのではなく、館内にQRコードを貼っておいて、そこからフォームにリンクする方式でスマホから回答してもらうほうが結構回答しやすくてよいのかもしれない。

委 員： どこかの施設で、館内でスマホから回答して、壁紙をダウンロードし、スマホの待ち受け画面にしたことがある。

会 長： 千代田区が持っている貴重な作品がダウンロードできたら喜ぶ人はいると思われる。

委 員： 地域のお店の割引クーポンなど、地域との連携を図書館から生み出すという起点になれば非常に面白い。図書館だからこそ行っていくべき。

委 員： 全学的に学生アンケートを取ったことがあるが、ただアンケートをお願いしても回答はしないので、まず館内のすべての閲覧席や学内の学生が集まる食堂等にアンケートのURLコードをお知らせして、しかも簡単にピッとやればできるようなアンケートは回答してくれる。その結果3万人ぐらいの学生に対して3,000件くらい回答があった。

文化振興課長： 参考に検討していく。

会 長： アンケートのn数も重要な視点である。アンケートの妥当性を見ると、どれくらい回答数が集まったかは重要な要素である。

3つ目のコンセプト「区民の書齋」についてご意見をお願いしたい。柱立ては何か。

文化振興課長： 柱立ては「上質な読書空間を皇居前の地に形成」「中・高生が学び、考える力が育つ資料を整備」の2つである。

委 員： 区民の登録率だけではなく、区民の年間の利用率も見たほうがよい。登録していても2年間利用していなければ失効になる。それからターゲットの年代があるのであれば、その年代の利用率は見たほうがよい。

会 長： その区民利用率は、利用登録者の利用率であり、2年で失効してしまうのであれば失効している割合を見ていくのも、逆に1つ方法である。しかし、評価の視点では確かに重要であるが、失効してしまう割合を数値で表に出すことの懸念もある。

文化振興課長： コロナ禍の影響で大分失効しているかなと思っている。四番町は非常に区民の利用が多いが、日比谷は区民が利用する割合が非常に少ない。大体5%と出ているので、カウントの仕方が難しい。まちかど図書館も含めて、日比谷は分母数が大きいので、トータルで見ると区民の利用者数に結びつかない。

委 員： 日比谷に関しては地域性もあるので、ビジネス関係をターゲットにしてよい。だから、区民の利用率を意識しすぎず、日比谷は日比谷の特徴をもう少し深めていけば、大変よいコンテンツがたくさんある街なので、そこを伸ばしていく運営でよいのではないかと。

- 会 長： 日比谷は当初からそのようなコンセプトで設置しているかもしれない。蔵書構成自体に差異を作って、そのようなすみ分けをしているところがある。
- 委 員： 区民登録率の指標から日比谷を除くことも考えられるかもしれない。
- 会 長： しかし、区民の書齋であることは間違いないので、除くのも違和感はある。また日比谷や千代田、四番町の特徴がどれくらい区民に周知されているのか。
- 他区の区立図書館は、どこも中央館も分館も同じ感じであるが、千代田区は図書館ごとに特色を持っていることが、どれくらい利用者に対して見える化されているか気になる。
- 委 員： 他区の図書館は、ほとんど同じようであり、図書館を利用する者の安心感はあるが、千代田区は図書館の特徴が非常にある。私はその特徴をある意味楽しみながら使い分けている。
- 文化振興課長： 広報の中で、分かりやすく区民や利用者に伝えていかなければいけない。ホームページだけではなく、様々な媒体を使って広報していくのか、戦略的に考える必要がある。
- 会 長： 広報は利用を考える上では大変重要である。「〇〇の日比谷図書文化館」など、何かキャッチコピーがあるとよい。
- 文化振興課長： 確かにキャッチコピーがあると分かりやすい。
- 会 長： 「区民の書齋」はこれでよいか。
- 委 員： 意見なし。
- 会 長： 4つ目のコンセプト「クリエイトする書庫」についてご意見をお願いしたい。柱立ては何か。
- 文化振興課長： 柱立ては「千代田図書館の貴重な資料による研究の場を提供」「千代田区の地域資料を歴史的資料と捉え充実させる」の2点である。
- 会 長： この項目では取り組んでいる評価指標も、納得がいく指標が上げられている。この指標は、このままでよいか。
- 委 員： 意見なし。
- 会 長： 5つ目のコンセプト「ファミリーフィールド」についてご意見をお願いしたい。柱立ては何か。
- 文化振興課長： 柱立ては「保護者として必要な知識を提供できる場を設置」「0歳から中学生までの読書を支援」「託児サービス等による保護者のリカレント学習環境を整備」の3点である。
- 会 長： 「託児サービス等による保護者のリカレント学習環境を整備」の中に託児サービスの利用状況は指標に入っているか。
- 文化振興課長： 指標1番の下から2つ目に、「託児サービス利用者数」が入っている。
- 会 長： 託児サービスは、最近全国に広がっているが、千代田の図書館はその先駆けではないか。
- 文化振興課長： 現在の千代田図書館ができた平成19年から設置している。
- 会 長： この項目の指標は、3つのコンセプトの柱に基本的には対応した指標になっている。別の会議体になるが、子ども読書活動推進会議では子ども読書調査における不読率に関して結構意見があった。
- 文化振興課長： 子ども読書活動推進会議では不読率に関して、読んでいたが読み切れなかった

から0冊なのか、全然読んでいなくて0冊なのか、その考察はしているのか、また1冊でも深く繰り返し読んでいることもよいのではないかなど、不読率を重要視し過ぎるのも本当によいのかどうかという意見があった。

- 会 長： 千代田区は例年不読率の数値を取っているのですが、変化を見ていくのがよい。
- 委 員： 小中学生の保護者へのアンケートを、別途学校を通して行うことは難しいのか。子どもが読むのを忘れていた場合など思い返したりする機会にもつながる。
- 文化振興課長： 保護者が強要する形になることに対しては、子ども読書活動推進会議でも議論があったので、そのあたりはちょっと難しい。
- 会 長： 視点としては委員の言うとおりでありますが、アンケートの方法などもう少し検討を要するところである。
- 副 会 長： 確認であるが、「おはなし会の満足度」は、おはなし会に参加した人のアンケートではなくて、図書館利用者アンケートの結果を反映させているのか。
- 「日比谷カレッジ満足度」は、カレッジ参加者アンケート結果平均との注釈になっているが、「おはなし会満足度」は利用者アンケート結果との注釈になっている。
- 文化振興課長： 利用者アンケートでは、まず、おはなし会に参加したことがあるかないかを確認し、次にどんなイベントに参加したか、その次にイベントについての満足度を聞いている形である。そのため、基本、参加した人の結果である。
- 委 員： 指標の内容そのものはよい。ただ、不読率というのが、明確に定義されると分かりやすい。子ども読書活動推進会議でも、不読率、読書とはそもそも何なのかという意見があった。文科省では「読書」と「読書活動等」という項目があり、読書は雑誌・漫画は除くとあり、読書活動等は雑誌や漫画もすべて含まれるという認識である。不読率の指標はよいが、この不読率に関しては、どこまでが読んで、どこからは読んでいないのか明確に定義すると、子ども読書調査に答える側も答えやすいのではないかな。
- 会 長： 5年度はもう調査が終わっているので、6年度の評価の際には見直し等もあり得るかもしれない。
- 最後のコンセプト「管理運営等」についてご意見をお願いしたい。柱立ては何か。
- 文化振興課長： 柱立てはない。
- 委 員： 職員のスキル向上の対応に関する指標として、「職員研修参加人数」があるが、研修実施状況も分かるとよい。
- 会 長： ここでいう研修は、館内だけでなく館外の日本図書館協会や文科省の研修も含まれ、それらの研修に何人参加したかということである。
- 文化振興課長： 様々な研修をいろいろな団体が開催している。参加した研修が少し見える化するような形で、自己評価欄に書いてもらうよう働きかけてみる。
- 委 員： 年度重要項目が何かあったほうがよいのではないかな。何となく毎年同じ評価をしているよりは、設定することで5年間見たときに重要視していることの積み重ねでより改善されるのではないかな。また、他の図書館との比較や統計なども一緒に資料としてあると、この数値が全国平均的によいものなのか、評価がもう少しできるのではないかな。さらに、アンケートを取るときにQRコードの掲載先とし

て区報など区政との連携もしているとパイが増えてよいのではないか。

会 長： アンケートも趣旨によって、どこにQRコードを載せるかで違ってくる。だから、例えば図書館を利用していない方にも図書館への要望を聞きたいのであれば区報を積極的に活用することでよいが、日比谷カレッジなどはその会場でアクセスしてもらう方式になるので、そこは工夫が必要である。

文化振興課長： アンケートは、アンケートの趣旨、効果的な手法を踏まえて行っていきたい。

会 長： 他館との比較、特定の区や自治体の図書館との比較は、地域の実情が違うので難しいが、全国平均は、確かにコメントを書く際の参考にはなる。しかし、意外と全国平均が分かるデータは少ない。

文化振興課長： 図書館の基礎的データで人口別の、例えば図書の購入費を比べたものなどを見たことがある。

会 長： 「日本の図書館：統計と名簿」という冊子が日本図書館協会から発行されていて、概略版は日本図書館協会のWebサイトにPDFで掲載している。本体は冊子で買わなければいけない。

委員の皆様から出たご意見の中で、令和5年度の評価シートで取り入れていただく部分と、また次年度以降取り入れができそうなところを事務局で整理をしていただいて、反映できそうなところは反映していただくということで評価シートの作成をお願いしたい。修正後の評価シートの確認は、事務局と会長・副会長に一任していただきたい。

3 連絡事項

文化振興課長： 次回、令和6年度第1回の図書館評議会は、7月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。

第1回では区役所9階・10階の千代田図書館の視察を予定している。

以上で令和5年度第3回千代田区図書館評議会を閉会とする。