

令和2年度 千代田区図書館評議会 評議結果

千代田区図書館評議会（参考資料①～③参照）では、令和元年度から「図書館評価シート」を作成して評価を行っているが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により一部評価方法を見直し、図書館運営全般について評価を行った。

令和2年度千代田区図書館評議会 図書館評価シート

■評価の方法

区立図書館業務計画書に記載された千代田区立図書館の5つのコンセプトに基づき、毎年度の図書館の運営状況について評価を行います。評価に際しては「図書館評価シート」を使用します。

評価の結果は「千代田区立図書館運営評価」としてまとめ、区ホームページ等で公表するとともに、図書館運営の改善に役立てます。

【1】 評価の視点

令和元年度は、①実績評価、②指定管理者による自己評価、③評議会委員の評価の3つの視点から評価を行ってきました。

しかし、新型コロナウイルス感染症の影響から、令和2年度は、①実績評価を行うことが困難であるため、②指定管理者による自己評価と③評議会委員の評価の2つの視点から図書館の運営状況を評価します。

【2】 評価の流れ

千代田区図書館評議会にて、評価の参考とする指標を決定

↓

各指標の実績・取組状況等を参考に、①指定管理者による自己評価と②評議会委員の評価を行う

↓

①、②の評価をもとに、コンセプト別に総合評価を行う

【3】 評価基準

(1) 指定管理者による自己評価基準

シート左側に記載している参考指標等を踏まえて、指定管理者が下記の基準に沿って4段階で自己評価を行います。自由記述欄には評価年度に実施した取組みや改善点等を記入します。

評価(評価点)	評価基準
a (3)	目標を達成した・目標以上の成果
b (2)	目標をほぼ達成した
c (1)	目標をあまり達成できなかった
d (0)	目標を達成できなかった

(2) 評議会委員の評価基準

シート左側に記載している参考指標等および①指定管理者による自己評価の結果をもとに、図書館評議会委員による評価を行います。指定管理者の自己評価と同様の基準に沿って4段階で評価を行うとともに、自由記述欄には実績や指定管理者の対応等に対する意見と次年度に向けた改善点・提案等を記入します。

(3) 総合評価基準

①指定管理者による自己評価、②評議会委員の評価の結果をもとに総合評価を行います。各評価における評価を点数(前表カッコ内の数値)に換算したのち、下記の計算式に基づいて総合評価を決定します。

$$\text{総合評価点数} = (\text{①指定管理者の自己評価点数} + \text{②評議会委員の評価} \times 2) / 3$$

総合評価点数	総合評価
2.6 以上	A
2.6 未満 2.0 以上	B
2.0 未満 1.0 以上	C
1.0 未満	D

千代田区図書館評議会 図書館評価シート 総合評価

評価項目			評価	総合評価
ゲ ー ト ① 千 代 田 区 エ ィ	1 区立図書館ホームページ・SNS等による広報活動 2 コンシェルジュによる総合案内、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	指定管理者自己評価	b	B
		評議会委員の評価	b	
オ フ ィ ン ド ②	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	指定管理者自己評価	b	B
		評議会委員の評価	b	
③ 区 民 の 書 斎	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	指定管理者自己評価	b	B
		評議会委員の評価	b	
④ す る 書 庫 エ ィ ト	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・特別展開連イベントの実施 4 一般図書展示	指定管理者自己評価	b	B
		評議会委員の評価	b	
⑤ フ ィ ア ミ ル ド ィ	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	指定管理者自己評価	b	B
		評議会委員の評価	b	
⑥ 管 理 運 営 等	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	指定管理者自己評価	b	B
		評議会委員の評価	b	

千代田区図書館評議会 令和2年度図書館評価シート

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

〈主な取り組み〉

- 1 区立図書館ホームページ・SNS等による広報活動
- 2 コンシェルジュによる総合案内、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

指標		元年度 実績	2年度 実績	対前年 度比	実施状況等	
1	ニュースリリースの発信回数	千代田	10	3	30.0%	コロナ感染症拡大に伴い、多くの企画・イベントが開催できない事態となり、それらの情報を伝える外部発信が減少しました。 一方、緊急事態宣言の発出や解除に伴う開館情報は、日比谷ではFacebookやtwitterで、千代田ではメールマガジンで開館情報を配信したため、その発信回数が増加しています。 千代田ではコロナ禍で注目された電子書籍を扱うWeb図書館への取材、また図書館のコロナ対応への取材が目立ちました。 緊急事態宣言が解除された6月末～10月末には定例の「神保町ツアー」5館連携企画「スタンプラリー」のほか「特別展」「日比谷カレッジ」などを実施し、通常の広報を行っています。
		日比谷	26	17	65.4%	
	取材対応件数	千代田	26	31	119.2%	
		日比谷	93	82	88.2%	
	メディア露出件数	千代田	107	51	47.7%	
		日比谷	160	69	43.1%	
	ちよびたブログの更新回数	千代田	60	56	93.3%	
	ちよびたブログアクセス回数	千代田	19,135	15,516	81.1%	
	Facebook・Twitterでの情報発信回数	千代田	110	78	70.9%	
		日比谷	179	539	301.1%	
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)	千代田	13	22	169.2%		
	日比谷	12	10	83.3%		
メールマガジン登録者数(3月時点)		2,604	2,616	100.5%		
2	図書館内での区内情報発信 (SNS等による発信を除く)	千代田	10	10	100.0%	来館者向けに、区内の催物情報を出来るだけ発信しました。 日比谷は休館に伴う減少です。
		日比谷	21	18	85.7%	
3	図書館情報誌・広報誌の発行回数	千代田	4	3	75.0%	千代田は4月発行分を急遽見送り。日比谷はカレッジ中止による発行減です。
		日比谷	12	10	83.3%	
4	企画展示(ウォール展示)回数	千代田	4	4	100.0%	千代田では入館者数が前年比36.0%に対し、企画展示資料貸出数が74.7%の実績となったのは、企画内容と展示クオリティ向上によるものと認識しています。 企画展示関連イベントは、コロナ禍の影響もあり未実施でしたが、今後日比谷と連動したものと予定です。 オリンピック・パラリンピック関連は、コロナ禍により開催が不透明となったため展示を控えた結果です。
	企画展示資料貸出数(平均)	千代田	2,407	1,797	74.7%	
	企画展示関連セミナー・イベント回数	千代田	1	0	0.0%	
	オリンピック・パラリンピック関連企画数	千代田	4	2	50.0%	
日比谷		5	2	40.0%		
5	区内関係施設(区内大学、博物館等)との連携企画数	千代田	6	6	100.0%	コロナ感染症の影響により、連携に至らないケースが増加しました。 共立女子大、二松学舎大、近代美術館などの連携企画や古書店の協力で地域情報コーナーで展示ができました。
		日比谷	4	2	50.0%	
	地域産業との連携企画数	千代田	11	5	45.5%	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>コロナ感染症の拡大により、座席数50%以内での開館が約6割、70%以内での開館が2割、休館が2割という非常事態での運営は、政府や都の方針を背景とした区の方針に基づき、その都度利用者への告知、使用できる座席数の変更、アクリル板設置、新たな動線の確保、検温・消毒・入館票記入のお願いと体制づくり、掲示物の変更など多くの作業が必要とされたものの、何より所管課の的確な指示と情報共有により、大過なく運営できたのではないかと認識しています。</p> <p>しかし、当然ながら少なからずコロナ禍の影響を受け、広報や情報の発信・企画関連の数値に関して、予定とは差のある実績となっておりますが、実施可能な範囲では上限の実施が達成できたと考えています。</p>	

〈評議会委員の評価〉	b
<p><1></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後ともさらに、ブログ・SNS等の使い分けを駆使して、来館者・登録者・個別講座会員等とのコミュニケーションの密度を上げてほしい。そこで一つの提案だが、図書館としてのメンバーシップ制のようなものを新設することはいかがか。メンバーになれば常時図書館から発信する情報をSNSで入手できる、というもの。図書館サイドからのアクティブな発信、必要あるいは欲しい人には情報が得やすいようにすることが狙い。他にも独自のメリットを考えることは可能かと思う。 ・さまざまなメディアを活用しての情報発信量は、他の公共図書館に比べて大変多く感じる。また、実際に図書館を利用してみて、コロナ対策における徹底度合として、最高水準にあると感じる。緊急事態宣言による外出自粛の流れの中で、図書館は区民のよりどころとなっていると思う。感染症対策を継続しながら、開館日数を維持してもらいたい。 ・コロナ禍での企画減少に伴い、情報発信が減少したことは、仕方のないことだが、千代田での取材対応件数が増えたことは、良かったと思う。ちよびたブログのアクセス数は、更新回数に比例していると感じる。 ・メールマガジンなどは、前年度を大きく上回っており、情報の発信という点では、十分だったのではないかとと思う。 ・コロナ禍により、昨年度と比較すると件数的には低下しているため、この点だけを見ると評価としては前年度を下回る。しかし、そのような中でも、コロナ禍での図書館としてできることを発信していた点は、評価できる。また、コロナ禍において、他どの図書館よりもいち早く限定的な利用体制を構築し、区立図書館として意思決定を迅速に行い、プレスリリースを出す等して利用者へアピールし運用を開始できた点は、大いに評価したい。コロナ禍で手探りで開館方法を模索している中、千代田区立図書館の利用方法が他の図書館の見本となったと思う。よって、量より質を評価したい。またプレスリリース等によるパブリシティの数を評価とするのも良いと思う。 ・今後に向けて、情報発信の方法について、改めて整理するとよいと思う。現在、情報発信の方法として、ブログやFacebook、Twitter、メールマガジンがあり、例えば日比谷ではカレッジの関係で気軽に情報発信できるFacebookやTwitterが多く利用されているというように、それぞれの館の実情に合わせて発信されていると伺った。それぞれの発信方法の特徴を理解し、利用者のことを考えた結果であると認識している。しかしながら、ヘビーユーザーであれば自分で発信方法の傾向に気が付いて効率よく情報収集できるかもしれない。一方、多くの利用者が同じように情報収集できているかどうかは疑問である。発信方法の統一とまではいかないまでも、効果的な情報収集の方法を示してあげるのも一つの方法ではないかと考えている。 <p><2></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ほぼ、目標を達成できている。 <p><3></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ほぼ、目標を達成できている。 <p><4></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の状況を考えると、出来る範囲内で最大限の活動が行えたのではないかとと思う。 <p><5></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍にもかかわらず、千代田の連携企画数が100%であったことは、評価できる。 ・区内関係施設については、日比谷カレッジ等のビジネス関連への取り組みへも重きをおかれているので、経団連や日経新聞社等との連携した取り組みも面白いのではないかと。 <p><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う制約の大きい状況下にあっても、各項目の実績が極端に下がっている訳ではない。それは、図書館側の工夫や努力の成果であると考えます。 ・コロナ禍において、不特定多数対象の対面サービスを行うことは、大変な現場対応力が求められるものと思う。まずはその点を高く評価したい。 ・コロナという状況下において、ほぼ可能な限り、対応できたのではないかと考える。今後、さらにこういう状況が続くことも踏まえ、できることを考えていく必要があるだろう。 ・千代田の「知」を支える施設としての役割を十分に果たしていると思う。ご時世的に、不自由な環境にある中、知恵を絞った運営を遂行して欲しい。 ・誰にも予想できない(誰も経験したことがない)状況下での広報活動やセミナー・イベント・展示等の開催には多大な苦勞があったことと思う。特に大きな問題も生じず運営できたことは大いに評価したい。前年の実績と単純な比較は難しいが、指定管理者による自己評価にもあるように、実施可能な範囲で活動できていたと考えられる。 	

千代田区図書館評議会 令和2年度図書館評価シート

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	B
------	---------------------	------	---

〈主な取り組み〉

- 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

指標		元年度 実績	2年度 実績	対前年 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)	千代田	84.4	82.3	97.5%	前年比で大きな変動はありませんが、千代田では年度末に近い1月末からビジネス書評サイト「ブックビネガー」との連携による書棚を新設し動向を注視しています。
		日比谷	84.2	87.9	104.3%	
2	日比谷カレッジ企画数	日比谷	114	78	68.4%	昼間の講座を増やしたり、20時終了としたりしましたが、基本的にコロナ禍により企画数だけでなく参加者数の減少が顕著でした。
	日比谷カレッジ満足度平均	日比谷	91.7	92.5	100.8%	
3	データベース利用件数	千代田	4,366	4,073	93.3%	千代田では一部データベースを入替え4つの新規データベースを導入しました。利用者数の減少ほど利用件数は落ち込んでいませんが、千代田において満足度の上昇が見られないのは、利用時間の設定(1回30分:延長1回)を変更できていないことが大きいと考えています。日比谷では利用者アンケートにおいて、新聞雑誌の種類についての不満がありました。
		日比谷	2,339	1,825	78.0%	
	データベース利用満足度 (利用者アンケート結果)	千代田	88.3	84.4	95.6%	
		日比谷	91.2	90.8	99.5%	
データベース講習会の実施回数	日比谷	2	0	0.0%		
4	キャレル席・電源付閲覧席の利用件数	千代田	23,637	10,751	45.5%	閲覧席50%制限時は、キャレル席、インターネット席も、利用を一つ置きに制限しました。利用者数の減少に伴った実績だと認識しています。無線LANは利用者の利便性向上のため、千代田図書館、日比谷図書文化館、四番町図書館の3館で固有のIDを取得し導入しており、図書フロアはじめ活動エリアをカバーしています。
		日比谷	26,173	10,026	38.3%	
	インターネット席利用件数	千代田	9,394	4,427	47.1%	
		日比谷	4,592	2,215	48.2%	
	無線LANの提供	千代田				
		日比谷				
5	特別研究席の利用件数	日比谷	7,110	2,194	30.9%	特別研究席利用者の多くは2時間以上の滞在を希望しているため、図書館での滞在上限が2時間である期間は極端に利用が落ち込んでいます。また、貸室関連の数値は開館しても収容人数の制限で数値は伸びませんでした。
	貸室稼働率(研修室・会議室・ホール)	千代田	71.30	37.47	52.55%	
		日比谷	58.08	25.22	43.42%	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>コロナ禍による緊急事態宣言や、まん延防止等重点措置の内容によって、時短開館、一部サービス提供のみの開館、座席数の変更、貸室提供における定員の変更等その都度の対応をこなしてきました。</p> <p>日比谷カレッジは、開催を前提として通常と変わらぬ業務と並行しながらの対応となり、講演者との調整や申込者への中止・変更連絡、今後の方針伝達・相談等多くの追加作業が必要となり、例年以上に作業量が増えた運営となりました。</p> <p>各種利用件数は、総じて開館状況に応じた数値が実績となっていますが、その中でデータベース利用件数が高い数値となっているのは、図書館が利用できない方からのレファレンス希望が一定数あり、その対応として、職員がデータベースにアクセスした件数が含まれています。こうした状況下で、千代田のデータベース利用規定の変更やその他いくつかの利用改善策を実行に移せなかった点は心残りですが、運営規定の変更については、周知徹底の面から通常運営時に行うことが望ましく、十分な検討と整備を心がけていきます。</p> <p>特別研究席は時間制限を設定する限り、大きな伸びは期待できません。ここ3年ほどで飛躍的に伸びてきた利用件数ですが、急激な回復は特別研究席がもつ「個性」「静寂性」という利点を損なうことにもなりかねず、慎重に対応を進めます。</p>	

〈評議会委員の評価〉	b
<p><1></p> <ul style="list-style-type: none"> ・オフィス人口の多い千代田区ではあるが、20時を過ぎたら帰宅が前提となるような世の中になりつつある。短い時間の中でも、利用者が満足度を高められるよう、データベースの適正化やビジネス関連資料のさらなる整備を続けてほしい。【一部<3>にも該当】 ・千代田の満足度は微減だが、日比谷が増加していることが、とても良かった。何か、工夫があったのか？ ・コロナ禍により、昨年度と比較すると件数的には低下しているため、この点だけを見ると評価としては前年度を下回る。とはいっても、ビジネス関連資料の利用については、在宅勤務が多くなったことに伴い、来館する利用者が減ることはやむを得ない。しかし、在宅勤務者を意識し、「ビジネス書の書評サイト」を活用する等工夫がみられる。 ・テレワークの推奨などで、そもそも来館する機会が減少した。来館しようと思っても座席数の制限等で利用を躊躇した利用者も多数いたと思う。そのような状況の中でも、ビジネス関連資料の満足度(利用者アンケート結果)が前年度より増加したことは評価したい。 <p><2></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日比谷カレッジの企画数、参加者の減少は、仕方ないと思うが、満足度が向上しており、企画内容の充実が伺える。 ・今後どういうスタンスで各指標について考えていくかに期待をしている。例えば、日比谷カレッジについて、オンラインだからできること、オンラインだからこそ参加しようと考えている方もいるのではないかと。 <p><3></p> <ul style="list-style-type: none"> ・データベースの利用満足度が、千代田、日比谷ともに80%超えを維持できていることは、良いことである。ここまで来られたので、次は千代田のデータベースの満足度を何とか90%台に持っていきたい。 ・データベースの利用について、オンラインでの利用登録申請等により、利用者自らが利用できるような仕組みづくりを期待したい。データベースの講習会については、動画を作成しHP上で公開する等、日時を決めて実施するものと並行すると良いと思う。日比谷における新聞・雑誌利用の不満については、コロナ禍においては図書館を運営する側からすると、やむを得ないと思える。 <p><4></p> <ul style="list-style-type: none"> ・先日の会議においても質問したが、現況では座席定員数が変動するということなので、その変動した定員数を分母として利用率を見ていくのが妥当ではないか。【一部<5>にも該当】 ・閲覧席の利用は、利用制限されている中での数値なので、十分に利用されていると思う。 ・キャレル席等の利用については、在宅勤務と言いつつ図書館でPC等が使えるスペースを求めてくる者も多いと聞いている。そのようなニーズについて、検討しても良いかと思う。 <p><5></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の運営方針の課題となってくる。利用状況の詳細が知りたい。 ・稼働率においては不可抗力というほかなく、やむを得ない。 <p><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大に伴う制限等により、全体的に前年度を下回っていることは仕方ないといえる。そのなかで、日比谷における「ビジネス関連資料の満足度」と「日比谷カレッジの満足度」が、前年度を上回っていることは注目に値する。利用に制限等のある環境下にあっても満足度が向上した要因を分析することで、今後のさらなる満足度向上につなげることも可能と思われる。 ・満足度は高い数字を出しており、現状で特に問題はないと思える。 ・コロナ禍での、区民のセカンドオフィスとしての需要意識は高まったのではないかと。そんな中、千代田・日比谷ともに、人数制限設定はあっても、開館に向けた努力をした結果、多くの利用者を迎えることができたと思う。 	

千代田区図書館評議会 令和2年度図書館評価シート

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

〈主な取り組み〉

- 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

指標		元年度実績	2年度実績	前年度対比	実施状況等	
1	資料の貸出数	在往	379,145	312,462	82.4%	コロナ禍における閲覧席の制限において、区民席は定員数を確保するようにしました。利用者数の減少に比べ、資料の貸出数の減少傾向は緩やかです。外出できず在家中で読書・仕事をするためのニーズが上がったものと推測しています。但し学生はリモート授業で外出しないことが貸出数減に直結しているようです。 入館時に検温や手指消毒、入館票の記入など利用者に面倒な手続きをお願いするにあたり、専従者を常駐させ、丁寧な説明と理解・協力を求める真摯な姿勢を心がけました。利用者満足度は総じて高い数値を維持していますが、四番町は移転に伴うスペース・蔵書数の減少が満足度に大きく影響していると思われます。
		在学	13,351	4,839	36.2%	
		在勤	247,531	148,518	60.0%	
		区外	245,459	161,758	65.9%	
	相互貸借利用件数（借用）	共通	3,640	2,302	63.2%	
	相互貸借利用件数（貸出）	共通	2,628	2,168	82.5%	
	利用者満足度 ※移転作業のため、四番町図書館における令和元年度の来館者調査は未実施。	千代田	95.7	94.3	98.5%	
		日比谷	96.2	94.9	98.6%	
		四番町	-	83.4	-	
		昌平	94.5	96.7	102.3%	
神田		95.9	95.1	99.2%		
蔵書満足度	千代田	83.1	85.7	103.1%		
	日比谷	85.3	83.2	97.5%		
区民登録率(区の人口に占める区民登録者の割合)		17.0	18.8	110.6%		
2	中高生向け図書展示回数	千代田	4	4	100.0%	中高生席の利用満足度が90%に満たないのは座席数の増加を望む声が多いためです。現在は上昇傾向にあります。
		四番町	5	6	120.0%	
	中高生席の利用満足度	千代田	-	89.3	-	
3	レファレンス・読書相談件数	千代田	5,431	5,513	101.5%	レファレンス・読書相談件数は、千代田と日比谷で利用者傾向が異なりますが、利用者層の違いがそのまま数値に反映していると思われる。千代田ではレファレンスの内容が高度化しており対応に追われる状況が続いています。
		日比谷	7,276	4,730	65.0%	
	パスファインダー作成・更新件数	千代田	2	4	200.0%	
		日比谷	2	7	350.0%	
4	郵送貸出件数	共通	65	287	441.5%	郵送貸出件数の増加は、外出を危惧する社会環境の影響だと思われます。
	点字資料・大活字本・デイジー図書等蔵書数	共通	2,050	2,651	129.3%	
5	千代田Web図書館貸出件数		9,124	21,981	240.9%	コロナ禍による外出自粛傾向により、貸出数は倍増しています。それに応じて所蔵タイトル増に努めており、公共図書館としては他を凌駕する状況です。
	千代田Web図書館満足度		-	90.0	-	
	千代田Web図書館所蔵タイトル数		8,323	9,838	118.2%	
	音楽配信サービス(ナクソス)利用件数		66,118	66,642	100.8%	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>座席数50%以内での開館が約6割、70%以内での開館が2割、休館が2割という運営状況で、基準となる数値目安を44%と仮置きすると、「区民の書齋」における各項目は総じて高い実績値となっています。特に利用者満足度について一定の評価をいただいていることは今後の励みとなります。</p> <p>こうした状況下、高度な回答が要求されるレファレンスの増加は、通常時に利用者本人が行っている作業を図書館職員が代わって行うというコロナ禍ならではの現象が発生しており、職員のレファレンス能力向上の機会となっています。</p> <p>また、コロナ禍でがぜん注目度が上昇した電子図書ニーズの高まりは、千代田Web図書館の貸出数倍増をもたらしました。今後千代田のみならず全国の図書館にとって大きな課題となることが予想されます。</p> <p>公共図書館のWeb図書館導入第1号として、引き続き蔵書拡大を行うと同時に、出版の街でもある千代田区の特性を活かして出版社・取次との連携を深め、最新の情報を入手するとともに、電子書籍の利点を生かした新たな活用や普及に繋がる活動を継続していきます。と同時に、かつてのレコードやCDに比較してはるかに利便性と音質に優れた音楽配信サービスのナクソスは今後も告知を進めます。</p>	

〈評議会委員の評価〉	b
<p><1></p> <p>・コロナ禍における閲覧席の制限において、定員数の制限はあるのか？</p> <p>机やイスの配置を検討することで、現状の定員数を増やすなどの対応ができれば良いか考える。外出できずに家の中で読書・仕事をするためのニーズが上がったものの、一度訪問してみて、席が一つも空いていない状況を見ると、利用の促進にブレーキをかけてしまう要因の一つになるのではないかと考える。入館時に検温や手指消毒、入館票の記入などは、面倒な手続きであると思わない。現在は、どこに行ってもそのような対応を普通にお願ひされる。入館の煩わしさではなく、静かにゆっくり過ごせる環境(適度に距離が取れる環境にある適度な席数)が大切かと考える。</p> <p>・在住者の落ち込みとは比較にならないほど、在学、在勤者の貸し出しが減少していることは、分析のとおりだと感じる。そのような状況下でも、利用者満足度が90%を超えていることは、職員の丁寧な対応があったからだと思う。</p> <p>・コロナ禍においても、利用者満足度は高く、利用登録率を着実に増やしてきている。</p> <p><2></p> <p>・展示回数が目標どおりに行われたことは、評価できる。満足度についても座席数の問題ということが分析できているのであれば、問題ないと思う。</p> <p><3></p> <p>・今回の千代田でのレファレンスの利用のされ方から、通常の利用者のニーズを把握できたと推察される。</p> <p>・レファレンスについては、オンラインレファレンスやAIチャット等を取り入れる等運用を工夫する必要もある。</p> <p><4></p> <p>・郵送貸出件数が4倍以上になっており、ニーズの高さが伺える。</p> <p>・郵送貸出の利用増は、やむを得ないサービスであったことから、非常事態時に対応できる礎を築くことができた点は評価したい。</p> <p><5></p> <p>・Web図書館に関しては、「千代田区の先進的取り組み」として、さらに強化推進していくべきだと思うがいかがか。すでに大学図書館との連携が行われようとしていると伺い、非常に価値ある事だと思った。さらに、海外の先進事例を研究することも検討してはいかがか。そして「区として」予算付けをすることも必要ではないか。</p> <p>・Web図書館の貸出件数が2.5倍になり、全国からも注目されているとのこと。蔵書タイトル数と同時に選書も充実させて、利用者満足度の向上に繋げてほしい。</p> <p>・Web図書館利用が爆発的に増えており、収束したとしても今後もWeb図書館利用は、従来型と比較して多くなる見込みのため、電子資料による蔵書構築等、今後の利用のあり方を検討すべきである。片やナクソスの利用が伸びていない点については、コロナ禍でも昨年度とほとんど変わらないところは問題である。従来から課題として捉えている広報的なところなのか、利用者のニーズに即しているのか、ネットによる音源の公開やサブスクリプションによる利用が多くなっている点に鑑みて再検証すべきである。</p> <p>・コロナ禍の状況において、Web図書館の貸出件数が増えるだろうと予想していたものの、倍増とまでは予想できなかった。課題は多いものの、公共図書館としてWeb図書館を最初に導入した図書館であることを意識しつつ、さらなるサービスの充実に期待している。</p> <p><全体></p> <p>・新型コロナウイルスの感染拡大に伴う制約の大きい状況下では、前年度の実績を下回る項目が多いことは仕方のないことである。一方で、前年度を上回る項目も少なくなく、図書館側の工夫や努力が大きかったものと思われる。また、郵送貸出件数やWeb図書館貸出件数の大幅な伸びは、区民の非来館サービスへのニーズの高まりをうまく掴むことができた成果であるといえるが、こうしたニーズをコロナ収束後も区民に持ち続けてもらい、来館・非来館のハイブリッドな利用につなげていくような働きかけ等にも今後取り組んでいってほしい。</p> <p>・このような中での図書館本来の業務は困難だったと思う。大学図書館においても郵送などで知恵を絞って活動されていると聞く。経費面でも許容範囲ということだったので、当面は続くと思う。Web図書館の利用も多いので、当面はこれでいいのではと考える。</p> <p>・「区民の書齋」としての役割を一定程度果たしている事を、数値が表している。今年度後半も、感染問題は継続が見込まれるが、利用者が使いやすいパブリックスペースであり続けてほしい。</p>	

千代田区図書館評議会 令和2年度図書館評価シート

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

〈主な取り組み〉

- 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

指標		元年度実績	2年度実績	対前年度比	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	千代田	5	2	40.0%	コロナ禍で人流の抑制と三密を避けるために開催を控えつつ、内務省委託本研究会を比較的スペースが広い外部施設を借りて2回実施しました。ただし、レポート発表は4月にずれ込んだため未実施となっています。古書販売目録は一部の補修、業務資料はアンケートのまとめに留まっています。
	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	千代田	0	0	—	
	地域資料の受入件数	共通	289	241	83.4%	
2	特別研究室モーニングセミナーの開催回数	日比谷	41	29	70.7%	モーニングセミナーは、大きな空白を空けないよう一部リモートを導入して実施しています。利用者特性として長時間滞在型が多く、滞館制限の2時間がネックで、入室者は大きく減少しています。
	特別研究室企画展示回数	日比谷	4	4	100.0%	
	特別研究室入室者数	日比谷	11,968	4,689	39.2%	
3	特別展入場者数（年2回平均）	日比谷	7,861	5,479	69.7%	1回目(10/16-12/16)はタイミングよく開催でき、入場者は4,412名でした。2回目(1/22-3/23)は緊急事態宣言下でしたが、関心が高く6,545名の入場者数でした。来場者の満足度は、高い数値を維持しています。
	特別展満足度（年2回平均）	日比谷	95.3	96.6	101.4%	
	特別展示関連講座実施回数	日比谷	3	4	133.3%	
	特別展示関連講座満足度（平均）	日比谷	91.3%	93.3%	102.1%	
4	一般図書展示回数	日比谷	194	197	101.5%	フロアごとのテーマで毎月更新している日比谷をはじめ、一般図書展示は、ほぼ予定どおりの展示回数を確保しました。昌平の展示回数は、休館中の更新を行わなかったため、減少した数値となっています。四番町の蔵書回転率は、蔵書の移転による減少が影響しています。日比谷カレッジと図書フロアの連携企画は、日比谷カレッジ開催が減少したことが原因です。
		四番町	10	34	340.0%	
		昌平	12	10	83.3%	
		神田	6	6	100.0%	
	蔵書回転率（貸出冊数÷蔵書数）	千代田	137.92%	98.80%	71.64%	
		日比谷	76.01%	56.48%	74.31%	
		四番町	93.37%	190.58%	204.11%	
		昌平	240.68%	171.38%	71.20%	
		神田	493.18%	318.71%	64.62%	
	日比谷カレッジと図書フロアの連携企画回数	日比谷	26	11	42.3%	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>千代田のコレクション研究は、中心的存在だった研究者の方が1名お亡くなりになったため、遅れた実施となり、内務省委託本研究のみの開催となっています。</p> <p>一橋・駿河台図書館業務資料の研究結果発表は、東京市立図書館時代のまとめとすべきですが、中央区の京橋図書館にある資料の未確認の状態が続き、今後の研究は進められない状態です。</p> <p>古書販売目録は、閉架書庫の収納に限界があること、研究目標を明確にしにくいことを併せて可能な範囲での保存を目標とします。そのため今後は、新たな蔵書コレクションの整理と研究が必要だと考えています。</p> <p>日比谷のモーニングセミナーは、江戸末期から近代化を迎えた日本における「知」の原点や正しい「歴史」を示すことのできる貴重な資料群「内田嘉吉文庫」を基に400回を超えた研究会資料を蓄積してきており、今後デジタル化を見据えて一般利用者への告知が課題だと考えています。</p> <p>日比谷の特別展は、コロナ禍にあって予想以上の集客実績を上げることができています。各館の一般図書展示はほぼ予定どおりに実施したものの、入館者数の減少が残念ではありますが、蔵書回転率が比例して落ち込むことがなかったのは、読書振興を目指した図書展示が一役買っていると考えています。</p>	

〈評議会委員の評価〉	b
<p><1></p> <ul style="list-style-type: none"> ・この状況のなか、研究会を2回、開催出来たことは良かった。 ・研究の発表やコレクションの展示などは、計画どおりに進めず辛い状況下だが、条件の許す限り開催できたと思うし、コロナ対策もしっかりできた事が辛い。【一部<3>にも該当】 ・コロナ禍により、昨年度と比較すると件数的には低下しているため、この点だけを見ると評価としては前年度を下回る。加えて、千代田のコレクション研究については、早急に今後のあり方について検討するレベルかと思う。 <p><2></p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に係る事かもしれないが、リモートにおけるセミナーでの成功事例や失敗事例について、関係館内でどのように共有しているか、という指標も必要になってくると思われる。 ・モーニングセミナーは、オンラインを活用するなど、色々と試行しており、この経験が次につながると考える。2時間の利用制限は、「区民の書齋」としてのあり方と、どのように折り合いをつけていくのか、議論が必要なタイミングと考える。 ・モーニングセミナーのリモートによる開催を実施した点や、今後セミナーの動画アーカイブ化も検討している点については、HPコンテンツの充実を図ることができ、利用者の利便性に鑑みて評価できると思う。 ・コロナ禍の影響を受け、さまざまな活動が停滞せざるを得なかったと思う。モーニングセミナーの開催方法や特別研究室の利用状況に関する課題を今後少しずつ考えていってほしい。例えば、特別研究室の入出者数が減少したのは「コロナ禍が原因であるか」それとも「コロナ禍以前にあった問題がコロナ禍によって顕在化した」からであるのかというように、いろいろと検討できる気がする。 <p><3></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日比谷の特別展企画は、毎回そのクオリティの高さに満足している。日比谷の評価アップは、千代田区の評価につながる。現状の路線で今後とも取り組んでいくことを期待する。コロナ禍がいつまで続くか分からないが、自粛生活が続くなかで日比谷の特別展は、「知的好奇心&近場の散歩」という趣旨にぴったりだと思う。 ・特別展満足度、特別展示関連講座満足度、ともに高い水準を維持し昨年度を上回っている点は、とても評価できる。 ・この状況下で、日比谷で特別展が開催されており、集客実績の点でも十分評価できると思う。毎回気にかけているが魅力的な展示だと思う。 <p><4></p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示回数が、ほぼ予定どおりに実施できたことは、良かった。蔵書回転率も高い水準を維持できており、良いと思う。 ・一般図書展示については、好評を博していることから、今までと同様に図書館で実施することと、別途、電子展示のできる内容のものを実施することも、検討しても良いかと思う。 <p><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う制約の大きい状況下にあっても、各項目の実績が極端に下がっている訳ではない。それは、図書館側の工夫や努力の成果であると考え。 ・各図書館によって、大きな数値の差異が生じている良事例を各図書館で共有していくことが、今後のデジタル化に対応していく上で重要なことだと考える。 	

千代田区図書館評議会 令和2年度図書館評価シート

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

〈主な取り組み〉

- 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

指標		元年度 実績	2年度 実績	対前年 度比	実施状況等	
1	児童資料貸出数	千代田	45,131	37,565	83.2%	貸出数は、コロナ禍での各種数値の中でも比較的高い数値となっています。その原因は、子どもたちの自宅で過ごす時間の増加に伴い、「読書」の機会が増加したことが影響していると考えられます。 区内児童施設へのリサイクル本の提供は、2回目となり、コロナ対策をした上で実施しました。
		四番町	82,757	74,971	90.6%	
		昌平	19,355	16,036	82.9%	
		神田	39,130	21,419	54.7%	
	児童資料満足度	千代田	87.3	86.3	98.9%	
	児童室・赤ちゃんルーム満足度	四番町	-	92.7	-	
	託児サービス利用者数	千代田	15	14	93.3%	
区内児童施設へのリサイクル本の提供冊数		461	401	87.0%		
2	児童資料展示回数	千代田	45	30	66.7%	展示回数は、コロナ禍での4月・5月の全館休館による減少した数値となっています。 しかしながら、4月・5月を除いて、ほぼ季節ごとのテーマを取り上げ、計画どおり実施できました。
		四番町	20	15	75.0%	
		昌平	12	10	83.3%	
		神田	10	9	90.0%	
	図書館での児童向けブックリスト作成数	共通	8	5	62.5%	
区内教育施設等への情報発信（メールマガジン発信）回数		12	10	83.3%		
3	おはなし会実施回数	千代田	11	6	54.5%	おはなし会は、コロナ禍により、できる範囲での実施回数となっています。また、開催する上で三密を避けるために定員を減らしており、参加者数は低くなっています。 四番町は移転後に意識しておはなし会の実施を確保したものの、参加者数は同様に低くなっています。 千代田のイベントが前年実績と変わらなかったのは中高生のための古書店街ツアーの申し込みが3件あったため、夏のわくわく授業も含めてコロナ対策を講じて何とか実施したものの、集客規模が大きい「ヨムキクちよだ ことばと音のフェスティバル」が中止となり、参加者数は大きく減少しています。
		四番町	39	47	120.5%	
		神田	11	0	0.0%	
	おはなし会参加者数	千代田	308	40	13.0%	
		四番町	1,059	551	52.0%	
		神田	268	0	0.0%	
	おはなし会満足度	四番町	-	87.5%	-	
	ブックスタート参加者数		499	463	92.8%	
子ども向けイベント実施回数	千代田	4	4	100.0%		
	四番町	17	4	23.5%		
子ども向けイベント参加者数	千代田	239	52	21.8%		
	四番町	372	74	19.9%		
4	子ども読書調査における不読率（1カ月の読書冊数が0冊の子どもの割合）	小学生	2.1%	2.5%	119.0%	社会全般のデジタル化が影響していると考えられます。
		中学生	12.7%	20.5%	161.4%	
5	支援先での読み聞かせ・ブックトーク実施回数		1,538	1,152	74.9%	主たる対象が学校の先生であるレファレンス関連は、前年を上回る件数でした。 児童対象の活動であるイベント回数は、コロナ禍による対策を講じたうえで、できる範囲で行動した結果の数値となっています。
	支援先でのレファレンス・読書相談の受付回数		933	962	103.1%	
	支援先でのブックリスト作成数		65	32	49.2%	
	支援先での保護者・ボランティア向けイベント回数		12	9	75.0%	

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>コロナ禍にあって児童資料の貸出数・満足度が比較的高い実績となったのは、利用者動向によるところが大きいとはいえ、資料展示やおはなし会、イベント等を予定どおり準備し、可能な限り実施にこぎつけた成果だと考えています。</p> <p>ただし、三密を避けた定員数の削減により参加者数が伸びていないのは想定内です。また、おはなし会の神田の実績0は、併設小学校の図書室利用が不可となった影響で実施できていない結果です。</p> <p>子ども読書調査における不読率について、特に中学生で8%近く増加していますが、一方、電子書籍を読んだことがある生徒が10%近く増加しています。その相関関係は定かではありませんが、子どもにとって電子書籍が読書の対象外となっている可能性を否定できないため、今後のアンケートで相関関係の確認が必要だと考えています。</p> <p>千代田の大きな特色である学校支援司書の派遣では、コロナ禍で不安定となった学校の日常において、図書担当教員の不安解消や業務支援は平常時にも増した業務となりました。</p>	

〈評議会委員の評価〉	b
<p><1></p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童資料図書の貸出数が、高い数字を維持していることは心強く思った。コロナ禍における特徴であれば、さらに積極的に推進することは可能か。「自宅で過ごす→本を読む」という生活スタイルを提案することが、今後の読書好きにつながるように思う。子ども向け読書キャンペーン、昔からある企画だが、何かゲーム性を取り入れるのもアイデアかもと思った。 ・コロナ禍にあって、児童資料の貸出数・満足度が高い実績となったことは、大変な成果であると考え。 ・児童資料満足度が、他のサービスに比べて90%を超えていないことが残念。何か理由があるのか、分析してほしい。 <p><2></p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館による展示回数の減少は、仕方のないことだと思う。 <p><3></p> <ul style="list-style-type: none"> ・三密回避のために参加者数が減少することは、仕方のないことだと思うので、サービスレベルを維持するためにも、開催回数を増やせる工夫をすることが必要だと思う。 ・おはなし会自体は、なかなか困難な状況だと思うが、児童の読書欲求には十分満足できたのではないと思う。街を歩いていると、千代田図書館のロゴのトートバッグを持った児童をよく見かけるが、中高生のいわゆるヤングアダルト向けの読書活動は課題かもしれない。 ・読み聞かせやおはなし会については、このコロナ禍での実施はなかなか難しいため、著作権を侵害しない範囲内で動画等のコンテンツを作成し公開する等の工夫があっても良いかと思う。また、読み聞かせやおはなし会において、多言語によるものも開催すると良いと思う。 <p><4></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども読書調査における「不読率」が前年度を上回っている要因については、図書館側の分析のとおり、デジタル化の影響は大きいと考えられる。加えて、学校の休校や図書館の休館の時期があったことも影響していると思われる。デジタル化の影響をマイナス面のみで捉えるのではなく、学校における「GIGAスクール」推進の動きなども連携を図りながら、千代田Web図書館の利用など、電子書籍を活用した読書推進にうまくつなげていけるとよいのではないかと思う。 ・電子書籍については、各学校でも電子教科書が推進されたりと、子ども達の認知は進んでいる。今後のアンケートでも、電子書籍の需要について、相関関係の確認は必要かと思う。 ・数値が増加していることが気になるので、アンケートの設問設定の仕方なども工夫が必要と考える。 ・コロナ禍により、昨年度と比較すると件数的には低下しているため、この点だけを見ると評価としては前年度を下回る。とはいうものの、読書調査の不読率が上がっている点については、デジタル化やコロナ禍の影響が大であることは否めないが、図書館としては、この不読率を少しでも下げていく努力はしなければならない。 <p><5></p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校支援司書にも、是非、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ほしい。 ・実施回数は減少しているものの、相談の受付回数が増加していることから、十分に役割を果たせていると考えられる。 <p><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大に伴う制約の大きい状況下にあっても、前年度の実績を上回る項目もあり、図書館側の工夫や努力の成果といえる。 ・活動制限の多い1年だったと思うが、一定の成果が出ている。翌期の計画も、慎重に進めてほしい。 ・コロナ禍の中で、児童に対する各種サービスが可能な範囲で実施できたことは大いに評価したい。そのための準備など、通常業務に加えて大きな負担があったと推察する。児童サービスの充実は本人だけでなく、図書館にとっても利用者の確保につながる。これからの動向を楽しみに見ていきたいと思う。 	

千代田区図書館評議会 令和2年度図書館評価シート

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

〈主な取り組み〉

- 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

指標		元年度実績	2年度実績	対前年度比	実施状況等	
1	入館者数	千代田	567,791	204,121	36.0%	完全な形での開館が全くなかったため千代田、日比谷の入館者数は昨年度比で35%ほどに落ち込んでいますが、その状況下で5館合計の新規登録者数が前年比で50%を上回ったことは、正常に戻った際の基礎数値がある程度見込める要素だと考えています。
		日比谷	702,565	249,202	35.5%	
		四番町	203,518	115,533	56.8%	
		昌平	86,897	45,095	51.9%	
		神田	149,561	65,307	43.7%	
	新規登録者数	共通	23,131	12,373	53.5%	
2	職員研修参加人数（延べ人数）	共通	466	449	96.4%	職員研修は、ほぼ予定どおりの参加者数となっていますが、外部研修は、中止になったものも数少なくありません。 職員の対応に関しては、コロナ対策で不満が出やすい中、ほぼ例年並みの満足度を得られました。
	職員対応満足度 ※移転作業のため、四番町図書館における令和元年度の来館者調査は未実施。 ※まちかど図書館は令和元年度まで項目なし。	千代田	96.9	95.1	98.1%	
		日比谷	97.8	95.6	97.8%	
		四番町	-	96.4	-	
		昌平	-	100.0	-	
	神田	-	96.3	-		
3	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も含む。	共通	493	242	49.1%	入館者数の減少に比べ、合理的配慮はしっかり行われました。 コロナ感染防止対策として、入館時に手指消毒、検温、入館票の記入を利用者をお願いすることあたり、確実にスムーズに、手間のかからないよう自動消毒器や低温度でも反応する検温器や入館票の記入台などを整備しました。また、閲覧席もアクリル板を設置し飛沫拡散対策や、ソーシャルディスタンスに配慮し、座席を間引くなど、利用環境を整備しました。
	利用環境整備 ※新型コロナウイルス感染症対策を含む。	共通				
4	レストラン、カフェ&ショップ来客数	日比谷	108,409	37,794	34.9%	営業時間短縮、貸切不可、客席数減などの制限により、大幅に利用者が減少する中、メニュー数を減らしながらも可能なサービスを継続しました。
5	防災・避難訓練実施回数	千代田	2	2	100.0%	防火・防災・避難訓練は、全館で規定通り実施しました。別途、救命救急講習やMFA講習を1回は必ず受けるようになってきました。 区内大学からの実習生受入は、予定通りの実施ができました。
		日比谷	2	2	100.0%	
		四番町	2	2	100.0%	
		昌平	1	1	100.0%	
		神田	1	1	100.0%	
	視察対応件数	千代田	18	6	33.3%	視察対応件数は、コロナ感染症の影響で極めて少ない実績となっています。
		日比谷	18	1	5.6%	
区内大学からの実習生受入人数	千代田	3	3	100.0%		
	日比谷	4	4	100.0%		

〈指定管理者による自己評価〉	b
<p>千代田図書館は入館者の漸減傾向が落ち着いてきた状況の中、コロナ感染症の影響で振り出しに戻った感があります。しかし、新規登録者数が前年比で50%を超えたこと、職員対応満足度が高水準を維持していることは、社会が平常に戻った際に、千代田のみならず各館において、いち早く利用者の拡大が見込める基盤は崩れていないと確信しています。</p> <p>また、試行錯誤を繰り返しながら、他の類似施設と比べてもきめ細かいコロナ感染症対策を実施できた大きな要因が、第一に利用者の理解によるものだとしても、職員の緊急時における新たな経験がスキル向上に繋がっていると考えています。</p> <p>レストラン、カフェ&ショップや視察件数などは、平常に戻った時には、ある程度の数値は確実に確保できるものと考えております。</p> <p>為すべきことは為し、次に向かって体制を整えることができていると考えています。</p>	

〈評議会委員の評価〉	b
<p><1></p> <ul style="list-style-type: none"> ・この状況下で、新規登録者数が12000人以上いたことは、大きな実績となると思う。 ・コロナ禍により、昨年度と比較すると件数的には低下しているため、この点だけを見ると評価としては前年度を下回る。しかしながら、コロナ禍における入館者の向上は見込めないため、当然であり、やむを得ない数値である。「1 千代田ゲートウェイ」でも記載はしたが、コロナ禍において、他のどの図書館よりもいち早く限定的な利用体制を構築し、区立図書館として意思決定を迅速に行い、プレスリリースを出す等して利用者へアピールし運用を開始できた点は、大いに評価する。コロナ禍で手探りで開館方法を模索している中、千代田区立図書館の利用方法が他の図書館の見本となった点も評価できると思う。 <p><2></p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、対応満足度が高水準で推移していることは、とても素晴らしい。ぜひ、この水準を維持してほしい。 <p><3></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナの感染状況が高まる中、平常に戻る事を想定しての対応ではなく、図書館の新たな形を試行錯誤することが求められてきていると感じる。飲食スペース(カフェやショップ)などを、別の有効活用(たとえば、図書の閲覧スペースとして活用していったり、オンライン講座等の撮影スペースとしたりなど)ができないかなど、新たな事業への取り組みに期待する。 ・感染症対策も、しっかり行っていたと感じる。 ・昨年度も記載したが、今後はLGBTQや外国人に対する、ハードおよびソフトウェアの面での整備が課題であり、この点の指標を設定すべきである。また、カスタマーハラスメントへの対応策や苦情件数・苦情対応件数は設定しておいても良いと思う。また、日比谷図書文化館へ伺った際、公共施設らしくらぬ入館時の対応が一人ひとり懇切丁寧に行われていた。評価するが、個人的には過剰のような気がした。 <p><4></p> <ul style="list-style-type: none"> ・数値の減少は、仕方ないと思う。 <p><5></p> <ul style="list-style-type: none"> ・このような状況下であっても、訓練が予定どおり行われたことは、とても良いことだった。また、実習生の受け入れも予定どおり行えたことも、良かった。 <p><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大という、今まで経験したことがない事態に対して、図書館としては試行錯誤しながら的確に対応して管理運営にあたってきたと思う。まだコロナ禍は続くので、それへの対応も続くが、コロナ収束後にも新たな感染症等の危機がいつ生じるかわからない。そうした事態にも今回の対応が生かせるように、図書館内部でコロナ禍への対応の経過等をしっかり記録に残し、共有しておいてほしい。それが利用者への安心感につながる。 ・自己評価に書かれたコメントにまったく同意だ。現場のモチベーションを維持向上していくことが、現下における重要事項だと理解している。従業員満足度(ES)をしっかりと保つマネジメントをお願いする。 ・新規登録者数が前年比で50%を超えたこと、職員対応満足度が高水準を維持していることは、コロナ禍においても情報発信を続けた結果として評価できる。 ・こちらに関しては、十分に対応していると思う。可能な範囲で対応していると感じた。 ・有事の運営大変お疲れ様です。運営の体力・気力を失わず、平時に戻ることに過剰に期待しないで、現在の数値を受け止めつつ、目標値を上げていってほしい。 ・コロナ禍の状況で前年の実績と比べて評価を行うことは難しいと思われる。運営に関わったすべての方に敬意を表する。こうした状況になったことで、今まで気が付かなかったことに気が付いたり、これまでの取り組みを見直したり、新たなアイデアが生まれたりといったこともあるのではないかと。平常時に戻った時に、これまでよりもパワーアップした形になっていることを心から期待している。 	

千代田区図書館評議会 開催日程

《 令和2年度 》

◆第1回 令和2年7月9日（水） 10：00～11：20

1. 令和元年度区立図書館の運営評価について
「千代田区図書館評議会 図書館評価シート」に基づき、令和元年度の区立図書館運営に対する指定管理者の自己評価について、ゼネラルマネージャーより報告が行われた。その後、評価シートに記載の実績値、自己評価等について質疑応答を行った。
2. 「千代田区立図書館基本運営方針 骨子案」について
令和2年度に策定予定の「千代田区立図書館基本運営方針」の骨子案について、意見交換を行った。

◆第2回 令和2年9月18日（金） 14：00～15：00

1. 令和元年度区立図書館の運営評価について
「千代田区図書館評議会 図書館評価シート」について、評議会委員の評価を決定した。
2. 「千代田区立図書館基本運営方針 素案（案）」について
「千代田区立図書館基本運営方針」の素案（案）について、意見交換を行った。

◆第3回 令和3年1月29日（金） 書面会議

1. 千代田区図書館評議会 令和2年度図書館評価シート（改訂案）について
新型コロナウイルス感染症の影響で目標値や前年度実績と比較した評価が困難となったため、令和2年度図書館運営評価の実施にあたり、評価シートの改訂案について、委員へ意見等を求めた。
2. 千代田区立図書館の基本的なサービスのあり方（案）について
これまで評議会において意見をいただいた「千代田区立図書館基本運営方針（案）」については、庁内調整の結果、「千代田区立図書館の基本的なサービスのあり方（案）」に文書名及び内容を一部変更した。変更内容について委員に再度意見をいただき、内容を踏まえ、うえて、「千代田区立図書館の基本的なサービスのあり方」は令和3年3月に策定予定である。

《 令和3年度 》

◆第1回 令和3年7月28日（水） 14：00～15：08

1. 令和2年度千代田区立図書館運営の評価について

「千代田区図書館評議会 図書館評価シート」に基づき、令和2年度の区立図書館運営に対する指定管理者の自己評価について、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より報告が行われた。

その後、評価シートの各コンセプトの自己評価等について質疑応答を行った。

◆第2回 令和3年10月28日（木） 14：00～14：55

1. 令和2年度千代田区立図書館運営の評価について

「千代田区図書館評議会 図書館評価シート」について、評議会委員の評価を決定した。

第8期 千代田区図書館評議会委員名簿

任期：委嘱の日から令和5年3月31日まで

(敬称略 順不同)

	氏名	所属
図書館情報学 専門家	野口 武悟	専修大学 文学部 教授
図書館関係者	丸山 郁太郎	明治大学中央図書館 事務長
出版・流通事業 関係者	高山 剛一	高山本店 代表
経済団体関係者	木原 一雄	キハラ株式会社 代表取締役
区内大学関係者	鴫田 拓哉	共立女子大学 文芸学部 准教授
生涯学習・教育 関係者	塚田 恭平	千代田区子ども部指導課 指導主事
公募区民	福山 伸隆	
	北島 敦子	

千代田区図書館評議会設置要綱

平成 19 年 6 月 22 日 19 千区文発第 114 号

(目 的)

第 1 条 千代田区立図書館の基本運営方針及び運営実績について区民、有識者、関係者等から広範に意見を聴取し、運営改善の参考に資することを目的として千代田区図書館評議会（以下「評議会」という）を設置する。

(検討事項)

第 2 条 評議会は、次に掲げる事項について検討する。

- (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。

(構 成)

第 3 条 評議会は委員 10 名以内で構成する。

(委員の委嘱)

第 4 条 評議会の委員は次の各号に掲げる者のうちから、千代田区長（以下「区長」という）が委嘱する。

- (1) 図書館情報学専門家
- (2) 図書館関係者
- (3) 出版・流通事業関係者
- (4) 経済団体関係者
- (5) 区内大学関係者
- (6) 生涯学習・教育関係者
- (7) 公募による区民

(任 期)

第 5 条 委員の任期は 2 年とする。ただし、区長が必要と認める場合は、再任を妨げない。

- 2 委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会長等)

第 6 条 評議会に会長及び副会長を置き、委員の互選により決定する。

- 2 会長は、会を代表し、会務を総括する。
- 3 会長に事故があるときは、副会長がその職務を代理する。

(開 催)

第7条 評議会は年2回の定期会及び必要に応じ随時開催する臨時会から成る。

(召集等)

第8条 評議会は会長が招集する。

2 会長は、必要に応じ委員以外の者に対し評議会への出席を求めることができる。

(専門部会)

第9条 評議会は、専門的観点から特定事項を審議するため、調査機関として専門部会を置くことができる。

2 専門部会の委員は5名以内とし、次項の部会長を除き、評議会の委員以外の者から区長が委嘱することができる。

3 専門部会に部会長を置き、評議会の委員の中から会長が指名する。

4 部会長は、会務を総括する。

5 専門部会は部会長が召集する。この場合において部会長は、必要に応じ専門部会の委員以外の者の出席を求めることができる。

附則

この要綱は、平成19年6月22日から施行する。(19千区文発第114号)

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。(21千区図文発第54号)

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。(23千区図文発第509号)