

17 公立図書館の戦略

千代田図書館の新しい取り組み——戦略・顧客獲得・顧客満足度の上昇

千代田区立千代田図書館 新谷 迪子

はじめに

千代田区は平成 19 年度から指定管理者制度により、区立図書館の管理・運営を行っています。指定管理期間は5年間で、今年度は第2期の初年度にあたり、1 期目と同じ会社（3 社）でコンソーシアムを組み、管理・運営を続けています。

指定管理者としての継続に当たっては、随意契約ではなく、千代田区が指定管理者を公募するについて発表した要求水準書に対して、提案書を作成し提出しました。

それに対して選定委員会のヒヤリングを受け、最終的に私たちのコンソーシアムが選定され現在に至っています。

1 千代田区の特徴

私たちの提案書作りは、千代田図書館の立地する千代田区を研究するところから始めた。

○パワーポイントを使って説明。

2 旧千代田図書館の状態はどうだったか。

カウンター業務は委託。

専門的職務（資料選定・行事企画実行など）は契約社員を雇用（1 年毎の更新）。

東京 23 区は司書職制度をとっていない。

（1） 図書館業務は、貸出業務が中心になっている。

（2） 所蔵している図書館資料が有効に活用されていない。

（3） 毎年の資料の蓄積が計画的に行われていない。

3 上記 1・2 の条件を勘案して、5 つのコンセプトを創出した。

4 第 1 期の 5 つのコンセプト

（1） 千代田ゲートウェイ

（2） 創造と語らいのセカンドオフィス

（3） 区民の書齋

（4） 歴史探究のジャングル

（5） キッズセミナーフィールド

公共図書館活動内容に、新機軸を出した。

* Web 図書館の創設

* 図書館コンシェルジュをおき、図書館と街の案内をする

* 専任の図書館広報担当をおき、千代田図書館の情報発信をする

* 専任の企画担当をおき、展示・セミナーを多く開催し、区内大学図書館・専門図書館
内美術館・神田古書店連盟など、区内の文化資源を発掘し連携を強化し協働している

千代田区立千代田図書館 と 5つの機能コンセプト

千代田区立図書館 館長 新谷迪子

千代田区の概要

- 区の面積
 - ・ 11.64平方キロメートル
(東京都 23区で下から5番目の大きさ)
 - ・ 区の面積の約12%を皇居が占める (1.42km²)
- 人口
 - ・ 49,387人、27,616世帯 (2012年6月1日現在)
 - ※人口は増加傾向にある
- 千代田区の特徴
 - ・ 大規模なビジネス街と官庁舎街が存在
 - ・ 千代田区内で勤務する人々 (昼間区民) が約85万人
 - ・ 企業や官庁舎などへ訪れる人々も多数



千代田図書館の立地と特徴

- 千代田区第3合同庁舎内
 - ・ 9階・10階 (約3,700m²) に配置
 - ※1階～10階が区役所/11階～23階は国の機関
 - ・ 9階が図書館のメインフロア
 - ・ 10階は児童スペース
 - ※10階にはPFIが運営する食堂・コンビニエンスストアがあり、昼食時間帯は来館者が増える。
- 千代田図書館の特徴
 - ・ 平日は22時まで開館
 - ・ 昼間区民の多さに比例して在勤・在学の利用が8割
 - ・ 夜間来館者(平日19～22時)は1日平均約300人
 - ・ 閲覧席利用者は男性が7～8割
 - ・ 本の街・神保町まで徒歩10分程度



5つの機能コンセプト



5つの機能コンセプト

- ①千代田ゲートウェイ
千代田区を知っていただく機能
- ②創造と語らいのセカンドオフィス
昼間区民を意識したビジネス支援
- ③区民の書齋
閲覧空間や資料などを整え、一般的な公立図書館の機能を確保
- ④クリエイティブする書庫
所蔵資料による調査・研究の場を提供
- ⑤キッズセミナーフィールド
児童サービスの他、保護者の子育て支援や学校での読書支援を実施

コンセプトに沿ったサービス展開の例 ①千代田ゲートウェイ

図書館コンシェルジュ

- 千代田図書館への入口 ⇒ 【総合案内】
 - ・ 配架場所や施設利用方法など総合案内
 - ・ 館内ガイドツアーの実施
- 千代田区全体への入口 ⇒ 【千代田区の街案内】
 - ・ 区内の街特産や季節の話題などをテーマにミニ展示を開催
 - ・ 近隣の施設や店舗などの情報を集めファイル形式で展示
 - ・ 古書店や新刊書店の在庫検索と案内
 - ・ 神保町にある施設「本と街の案内所」へ出張し、街案内のお手伝い
 - ・ 街歩きイベントを年2回開催

コンセプトに沿ったサービス展開の例 ①千代田ゲートウェイ

館内外での企画展示

■ 神田古書店産直との連携展示

- ・ 図書産直コーナー「とよかんのかしよてん」を開設
- ・ 神田町の古書店が、著者廻りで各店の特色ある産直で企画展示を開催（展示品は購入可能）



■ 企画展示

- ・ 出版社や大学図書館など様々な企業や機関などと連携し、異業交流イベントを開催



■ 出館展示

- ・ 館内で開催したビジネス産直系をアレンジし、出館展示として企業内で企画展示を開催

コンセプトに沿ったサービス展開の例 ①千代田ゲートウェイ

地域産業“出版”の振興

■ 副本を持たない

区立図書館として1冊、多くても区立図書館各館に各1冊まで所蔵

↓
利用者が必要とする本は、購入可能な新刊書店や古書店までできる限り紹介している

■ 出版関連図書コーナー「出版にまつわる本棚」の設置

- ・ 出版界の諸団体から寄贈された本を中心に、出版の歴史や業界の概要を知りたいときに役立つ本約1,000冊を集めたコーナーを設置

■ 出版に関する企画展示を開催

- ・ 出版社や書店と連携した企画展示を開催
- ・ 出版に関わる方による講演会やイベントを開催



コンセプトに沿ったサービス展開の例 ②創造と語らいのセカンドオフィス

■ 昼間区民（主にビジネスパーソン）が活用できる図書館づくり

- ・ 平日は夜10時まで開館
- ・ 有線LAN・無線LANへ対応
- ・ ビジネス書コーナー／約2,000冊（館内閲覧専用）
- ・ ビジネス雑誌／約50タイトル
- ・ オンラインデータベース／9種（プリントアウト／有料）
- ・ 会議などで使用できる研修室（有料）
- ・ 携帯電話の通話スペース
- ・ 閲覧スペースでセミナーや講演会を開催



コンセプトとその展開を周知する 広報活動の例 専任の広報担当者による広報活動

来館者や潜在的利用者へ向けて、区立図書館の周知活動を行う。

■ プレスリリースの発信

リリースの発信を定期的に行い、媒体掲載につなげる。

■ 広報イベントの開催

コンセプトに沿ったイベントを開催し、図書館利用を促進する。

■ 広報媒体物を作成

『千代田図書館 情報誌』や交通広告などの広報媒体物を作成・配布・掲出し、館の周知を行う。

リニューアルオープン後の来館者状況 コンセプトの設定から広報活動の結果

■ 年間来館者数

	開館日数	来館者数	1日平均	
リニューアル前	2006年度	316	259,788	822
リニューアル後 指定管理者制度 第1期目	2007年度	312	869,287	2,786
	2008年度	347	997,088	2,873
	2009年度	348	845,850	2,431
	2010年度	344	770,070	2,239
	2011年度	333	613,604	1,843

※2011年度は、節電のため、開館時間短縮期間等あり

■ 来館者層

利用登録者：35,320人

区内在住者		在勤・在学・区外在住者	
6,256人	18%	29,064人	82%

※2012年3月末現在

参考データ：千代田区内在住者：約4万9千人／昼間区民：約86万人