

平成 26 年度第 2 回千葉県図書館協議会議事録

1 日 時 平成 26 年 7 月 24 日 (木) 14 時 00 分～15 時 55 分

2 場 所 千葉県消費生活センター 3 階 研修講義室

3 出席者

(1) 委員

齊藤誠一 委員長、大山努 副委員長、
小野和美 委員、伊藤久恵 委員、平山章子 委員、
布施春香 委員、十倉典子 委員、青柳洋治 委員

(2) 事務局

松尾中央図書館長、森川みやこ図書館長、渡辺花見川図書館長、幸島稲毛図書館長、坂本若葉図書館長、古舘緑図書館長、中田美浜図書館長、布施中央図書館管理課長、元好中央図書館情報資料課長、小林中央図書館管理課担当課長

(3) 傍聴人

7 人

4 議 事

(1) 委員長及び副委員長の選出について

(2) 平成 26 年度 千葉県図書館の評価の実施について

5 議事の概要

(1) 委員長及び副委員長の選出について〔委員の互選〕

→ 齊藤委員が委員長に、大山委員が副委員長に選出された

(2) 平成 26 年度 千葉県図書館の評価の実施について

ア 評価における様式の見直しについて〔事務局説明〕

イ 千葉県図書館のサービス取組項目及び評価指標について〔事務局説明〕

ウ ア・イについての質疑応答・協議

→ 概ね原案どおりとし、協議会で出た意見等に係る修正については、委員長に一任された。

(3) その他

・ 図書館協議会外部評価部会委員の選任について〔委員長発議〕

→ 齊藤委員長、大山副委員長、平山委員、十倉委員の 4 名が選任された。

6 会議経過

<開 会>

○委員の紹介

○定足数の確認 (図書館協議会委員 8 名の出席をもって成立)

○会議の公開についての説明

○中央図書館館長あいさつ

<議 事>

(1) 委員長及び副委員長の選出について

事務局 それでは、委員長選出までの間、議事を進めさせていただきます。

まず、次第の議事(1)委員長及び副委員長の選出についてですが、お手元にお配りしております「千葉市図書館協議会 委員名簿」をご覧ください。

委員長及び副委員長は、千葉市図書館管理規則第24条第1項の規定により委員の互選によるとされておりますので、ここで協議をしたいと思っております。

この件に関しまして、ご意見はありますか。

委員 私は前協議会から引き続き委員となりましたが、前の任期の協議会では、齊藤前委員長のもと、非常に有意義な議論ができたと思っております。

また、大山委員におかれましても、任期は終わったものの、先月に開催された第1回協議会では前任の職を引き継ぐ形で副委員長に就任されたばかりです。

つきましては、お二人には大変ご負担をおかけしてしまっていますが、引き続き正副委員長にご就任いただければ、と思っております。

事務局 ただいま、委員長に齊藤委員を、副委員長には大山委員を、とのご意見がありました。いかがでしょうか。

委員 <<異議なし>>

事務局 ご異議ありませんので、委員長に齊藤委員が、副委員長には大山委員が、それぞれ選任されました。

それでは、私の任を解かせていただき、齊藤委員長に、これからの議事をよろしくお願いいたします。

委員長 ただ今ご推挙いただいたこともあり、謹んでお受けしたいと思います。前回の協議会では千葉市図書館の評価、その前の協議会では千葉市読書環境整備計画と、取りまとめをさせていただきました。それらが円滑に進みましたのは、やはり委員の皆様のご協力をいただいた結果だと思っております。

これからの協議会におきましても、是非とも皆様のお力をお借りして、この任期を全うしたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

引き続きの委員の方、それから新しい委員の方も図書館を盛り立てていただきたいと思います。それが、市民のための図書館になると思っておりますので、是非ともご協力の程、よろしくお願いいたします。

副委員長 皆様とご一緒になって、少しでもより良い図書館づくりに努めて参りたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

(2) 平成26年度 千葉市図書館の評価の実施について

委員長 それではこれより、議事(2)「平成26年度 千葉市図書館の評価の実施について」に入りたいと思っております。

新しい委員の方もおりますので、改めて評価について説明いたします。

2008年6月に図書館法が改正されまして、そこで図書館の評価に関する

条項が入ることになりました。第7条の3及び4の項目ですけれども、図書館業務をきちんと評価し、それを公表しなさい、といった内容です。

それに合わせ、千葉市の図書館でもサービス向上を図るために平成21年度に「千葉市図書館サービスプラン2010」を策定しました。

この計画に基づき、毎年度具体的な目標を定め、計画的に事業を実施し、その事業活動実績について図書館による内部評価及びこの協議会による外部評価を行い、結果を公表してきております。

そこで、今年度の評価を行うにあたり、今年度の取組項目や達成目標をこの協議会の中で審議し、定めたいと思っております。

また、この評価を何年か実施してきた中で、一定の成果を上げてきている反面、項目数の増大や記載事項が多岐にわたることから、委員の皆様、特に外部評価部会の皆様にかかなりの負担をおかけしている状況です。

そこで、これらの背景を考慮し、評価の中身について議論していきたいと思っております。また、評価のための評価とならないよう、負担の軽減につなげていきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

詳細につきましては、まずは事務局から説明をお願いします。

事務局 《配布資料「資料1」平成26年度図書館評価における様式の見直しについて」、「資料1-2」平成24年度図書館評価を基に組み替えた評価見直し【案】、「資料2」平成26年度千葉市図書館のサービス取組項目及び評価指標について及び「資料2-2」平成26年度事業計画(平成25年度第3回協議会承認事項)からの対応状況一覧」に基づく説明》

事務局からの説明は以上です。

委員長 ありがとうございます。ただいま事務局から、平成26年度の図書館評価における見直しと、評価指標等について説明をいただきました。

私も評価部会に入っておりますので、評価の作業について改めて説明しておきます。

配られております、「(参考)平成25年度 千葉市図書館の評価」をご覧ください。

毎年度、こちらを作成する作業を評価部会で行っております。評価対象となります各取組項目に対し、図書館側の内部評価が出てきて、それを協議会の評価部会で外部評価を行う、ということを行っております。

各項目に、内部評価のA・B・C、外部評価のA・B・Cが出てきます。“C”評価の事業については、今後どう対応していくのか、どう見直していくのかといった改善案を図書館として検討していただく項目となります。

ただ、先ほどからの説明でもありましたが、非常に取組項目が多くなっております。事務局の作業も、部会の作業も相当に増えております。

そうしますと、評価のための評価、評価表を作るための評価となってしまう恐れがありますので、できればもっと身軽にして、負担の軽減を図りな

がら、改善に向けた取組みにつなげられるような評価にしたい、ということで、今回様式の変更について提案させていただいております。

中身としては、昨年度 86 あった項目を 79 項目に減らしていく、これは、重複する項目もありましたので、それらを統合したり、また、当初の目的を達した事業については続けて評価していく必要がないということで除外したりし、項目数を 79 にまで下げたということです。

それと同時に、各サービスの方針のところに、各項目のまとめということで、評価を付けていました。25 年度の評価でいいますと、4 ページのところ【方針 1】の内部評価と外部評価になります。ここの評価が、24・25 ページにあります総合評価と文面が重複してしまっております。

この重複した部分は要らないのではないか、方針別評価は総合評価にまとめてしまえばどうか、ということで省力化を図っていききたいという提案を部会の皆様とさせていただきました。

それと同時に、指標につきましては、「サービスプラン 2010」の方針に沿って例年通りの設定をされております。またサービス取組項目につきましては、前年度の協議会において承認されている項目ですので、それに合わせて今年度の図書館評価を行っていく、ということになります。

先ほど、事務局からのお話がありましたとおり、最近では 1 人あたりの貸出冊数が減ってきている中、どうしても外部評価としても辛くなる傾向がありました。

貸出冊数のみで図書館を評価できるわけではありませんが、やはり貸出冊数の増加に向けた取組みには、是非とも力を入れていただき、前年度比増を達成してもらいたいと思います。

以上、私の方でも補足的に説明をさせていただきましたが、ご質問・ご意見等につきまして、いかがでしょうか

委員 今回、こうした様式の見直しに取り組まれ、時間をかけずに評価を行う流れを作っていただいたことは、大変良いことと思います。

ただ、前回の評価を行った際に、外部評価の中で指摘させていただいた事項や協議会で出た意見等について、今回の取組項目に反映されていることが非常に少ないような印象を受けました。

また、昨年度は地区図書館の祝日などの開館時間の拡大や、資料のデジタル化など、新しい取組みや施策の実施が入っていましたけれども、今年度はそれらと比べて、新しく取り組まれるものが非常に少ないように思えます。

例えば、昨年度策定された読書環境整備計画において、花見川図書館の分館を整備する方針で取り組んでいかれると示されていたのですが、そのあたりのことが、この今年度の評価の取組項目の中に全く入っていないのはどうしてなのでしょう。

何か、今回の取組項目を策定された際の方針とか要点などがありました

ら教えていただきたいと思います。

事務局 これらの取組につきましては、「千葉市図書館サービスプラン 2010」における、計画の骨子に基づいて設定されております。

昨年度のデジタルアーカイブの実施や、開館時間の拡大については、この計画には入っていなかったものですが、計画策定以降に新たに取り組みを行った事項として、昨年度の評価において取組結果の中に新たに入れさせていただいたものです。

お話しをいただいた花見川の分館整備の件につきましても、この取組項目とは別に進行管理を行っていき、逐次皆様にご報告させていただきたいと考えております。評価とは別に、これらのことにつきましてはご意見をいただきたいと思います。

今回の取組項目につきましては、サービスプランに基づいたものであることを。まずはご理解をいただきたいと思います。

委員 今回の説明は分かりました。

しかし、花見川の分館の件についてですが、今回の評価の中では、サービスプランの最後に【サービス推進のための経営資源について】との方針があり、そこにみやこ図書館の非常用照明設備の改修などが載っております。

こうした項目の中にでも一言入れていただかないと、取り組むべき項目として全く表に出て来なくなってしまうということになってしまいますが、それでよろしいのでしょうか。

委員長 これらの項目は、一度協議会の中で決められたものですがけれども、新しい事業などについては、これからの取組結果や評価の中で必ず入ってくるものと思われま。

事務局 先ほど事例として挙げていただいた 13 ページのみやこ図書館の非常用照明設備の改修などは、今年度の予算がついている事業を載せております。

財政的な承認がなされ、平成 26 年度予算として正式に組み込まれた項目となります。

これらの項目については、予算に基づき粛々と進めていくこととなりますが、花見川の分館については、現在実施計画への位置付け等について調整している最中でありま。最終的な調整がなされれば、同様の形で項目に掲載することも可能になるかと思いま。

委員長 花見川の分館に具体的な予算が付く、というのは未だ先の話ということですね。

事務局 現在、市では第 2 次実施計画の策定作業を行っているところで、その中で内部調整が行われている最中になります。

正式に実施計画に位置付けられることになれば、平成 27 年度の予算等で新たに措置されることになるかと思われま。その段階で正式にお示しすることができるようになります。

今年度は予算措置がなく、来年度以降の予算についても現時点では未定
の状態ですので、評価の対象としてお示しすることは難しい状況となってお
ります。

委員長 ありがとうございます。市民のための新たな図書館を整備されるとい
うことで、それらについては今年度においても様々な議論がなされるとい
うことですので、是非とも良い方向に進めていただきたいと思います。

評価の際には、これらの動きについても頭に入れながら評価を行ってい
きたいと思いますので、それでよろしいでしょうか。

他のご意見はいかがでしょうか。

委員 **資料 2**の本文中、“・”で始まる各項目が、平成 26 年度評価の取組項目に
なる、ということによろしかったでしょうか。これらを個々に評価する
ということですね。

そうしますと、評価する方法がよく分からないのですが、例えば 1 ペー
ジの下から 2 つ目の項目に“専門研修を実施”とあるのですが、これだけでは
何を判断して良いか分かりません。

研修の内容について、もう少しご説明いただけないかと思います。

委員長 全体的に、ということになりますか。

委員 文庫活動との関連の中で、特に“新任児童職員研修会”についてご紹介いた
だきたいと思います。

事務局 配らせていただいた「(参考)平成 25 年度 千葉市図書館の評価」ですと、
2 ページの下から 2 つの項目が昨年度における取組結果報告となっております。

多少の項目の変更はありますが、**資料 2**平成 26 年度のサービス取組項
目における“・”の項目が、この資料では“ア・イ・ウ...”の表示に置き換わり、
掲載されております。

委員 評価は、別途提示されている評価指標で判断されているのでしょうか。

4 ページの評価指標 1-4 の項目で「職員を対象とした図書館業務に関する
研修の実施・参加回数及び受講者数」とあります。

こちらですと、回数は多少減っているものの、全体的な受講者数は増え
ていることが分かりますので、このような数字から客観的に判断されている
ということでしょうか。

委員長 そうなります。実数のデータを加味しながら、部会の中で評価しており
ます。実際問題として、数字で判断せざるを得ないということはありません。

また、文章では、1 回でも“実施しました”で終わってしまいますので、必要
に応じ事務局にヒアリングを行いながら評価をしております。

委員 評価に関連して、私も評価部会に参加させていただいた際に感じたこと
なのですが、部会の評価の際に、取組の内容や実施回数等について、逐一
お尋ねしながら評価を行っている状況ですので、最初から取組結果や評価

指標では捉える事のできないこと、例えば研修のテーマやイベントの内容など、最初から書いていただければ部会の評価作業もスムーズに進みますし、内容をしっかりと把握した上で評価ができるようになると思います。

評価の際には、是非ともご検討いただきたいと思います。

委員長 確かに、分かりやすい資料を用意していただければ、評価もしやすくなると思われま。他にありますか。

委員 初めて発言させていただきますが、この評価制度のそもそもの目的について伺います。

先ほどの委員長の説明にもありましたが、図書館としては単純に貸出冊数の増加を目指しているわけではないと思います。もちろん、貸出率の増加などといった運営側から見た評価もありますが、利用者の満足度を高めていくといった利用者側から見た評価の両面があるのではないかと思います。

また、利用者から見て、掲げられた目標が本当に満足度を高めるものになっているのか、もしくは未利用者、今まで図書館を利用していなかった方がアンケート等により課題を抽出していく中で、どのようなサービスがあれば利用してくれるのか、どのようなサービスの導入を課題としていくのか、といったところを指摘していくのかといった棲み分けについても、よく分からないところでは。

こちらの外部評価というのは、運営側から見た評価なのか、それとも利用者や未利用者を含めた側の視点から見た評価、利用者側の意見を集約した評価なのか、確認させていただきたいと思います。

委員長 私の考えとなってしまいますが、図書館協議会は、そもそも市民の代表者として市の図書館行政に対し様々な提言を行ったり、諮問に応じたりする立場にあります。ですので、やはり市民、利用者の立場に立った評価をするべきであると考えております。

そして、現状としては利用者の立場で評価をしていると考えてよろしいかと思います。利用していない方についても、どういったことを行えば図書館を利用してくれるのか、といったことを念頭に置いた上での評価を行っているところもありますが、やはり利用者の立場に立ち、図書館のサービスの現状や改善要望と併せて評価していくことが多くなっているのが実状かと思ひます。

委員 基本的に、利用者の立場として評価すればよろしいですね。

委員長 そのとおりです。また、当初の説明でもありましたとおり、評価のための評価にならないよう気を付けなければいけません。

評価の目的というのは、PDCA サイクルを通じた図書館サービスの改善につなげていくための評価であるべきと思ひております。ですので、利用者に対する図書館サービスの向上につながるような、具体的な提言等を入れていきたいと思ひております。

- 他の部会委員の方も、今のような考えでよろしかったでしょうか。
- 委員 委員長のお話しのとおりだと思います。
- 実際問題としては、自分が図書館を利用する立場から見た評価や、自分の思うところによる提言になりがちですが、やはりそれでは利用者の立場に立った外部評価にはならないと思っております。
- 図書館が実施している利用者アンケートをはじめ、様々な資料にはなるべく目を通すようにし、いろいろな方の考えや意見なども考慮して評価を行わせていただきました。
- 委員長 満足度調査は、毎年図書館の方で実施されております。
- 「〈参考〉平成 25 年度千葉市図書館の評価」の 25 ページ、評価指標 6-1 のところになります。これは来館された利用者、ということになりますが、利用者の意見をまとめておりまして、それらの結果も考慮しながら評価をしております。
- あとは、先ほどのお話しにもありました潜在的利用者の声です。これらの方々をどう評価に反映させていくのか、ということについては、とりあえず存在を意識した評価をしております。
- この件について、事務局から何かありますか。
- 事務局 委員長のお話しのとおり、先ほどの満足度調査につきましては、来館者に実施した調査です。
- また、利用していない方々に対してですが、市でインターネットモニター制度というものがあります。経常的にとはいきませんが、昨年度は図書館に関する調査項目を入れたアンケートを実施し、図書館の未利用者からも様々な意見をいただいたところです。
- 委員長 インターネットによる、不特定多数の方に対するアンケートをされている、ということですね。
- 事務局 広聴課によるモニター制度に登録されている方に対し、実施しております。モニターの方には年間を通じて、市の方から様々な質問を投げかけておりますので、その中に図書館の質問項目を入れております。
- ここ何年かは、同様の調査を実施しております。
- 委員 今回、初めて委員の立場で協議会に出席させていただき、資料等も事前にお送りいただいたので、一通り目を通させていただきました。
- その中で何点か気になるところがありましたので、お伺いします。
- まず、**資料 2** 8 ページの下の方に「ファミリー読書ノート」を作成とあります。これは、先日図書館でお配りされました「まほうの読書ノート」のことでしょうか。それとも、別に新たなノートの作成を企画されているのでしょうか。
- また、配布された読書ノートの活用につきましては、個人に任されるのでしょうか、それとも図書館や学校で連携して、子どもたちの読書の機会を

広げるような活動を考えられているのでしょうか。

それと、4 ページの一番上の項目②に障害者サービス、③に多文化サービスに関する記述があります。これらの項目の横に“(中央館)”といった、個別の館名が書かれた記述があります。

これは、館名が記載された項目は、この記載された館でしか行われたいということなのでしょうか。

もしそうだとすれば、3 ページの一番下、子育て支援のコーナーの設置に関する項目は“(中央・花見川)”となっておりますが、なぜこの 2 館しか行わないのでしょうか。

その辺の理由について、説明をいただきたいと思います。

事務局 まず各項目の末尾に記載されておりますカッコ書きについては、お話しいただいたとおり、項目を実施する館名が記載されております。

例えば、先ほどの子育て支援のコーナーの設置に関しては“(中央・花見川)”となっておりますので、中央館図書館と花見川図書館での実施ということになります。全館で実施するものは“(全館)”と、一部の館で実施するものは、それぞれの館名が記載されているということです。

委員 そこで伺いたかったのは、“(全館)”と記載されていないものについてはなぜ全館で実施できないのでしょうか。

委員長 とりあえず館名の説明についてもう少し確認したいのですが、基本的には全館で対応されている、受付等はされている、ということですね。

ただ、現実としてコーナーを設けているとか、設備を有しているとかで実質的に対応されているのは書かれている館のみ、という表示だと理解してよろしいでしょうか。

事務局 物理的に全館にコーナーを設けられるスペースがあるのかといったこともありますし、予算措置の中で、実際の事業を実施する館に限られてしまうということもあります。

もちろん、どの館でも全ての事業を実施したいという気持ちはありますし、良いサービスは全館に広げたいとは思っております。

しかしながら、様々な事情もある中で、図書館としてできるところから手を付けている、ということについてはご理解いただきたいと思います。

委員長 私の認識として、どこの館でも子育て支援に関する情報提供サービスは行っていますし、サービス自体もいろいろな対応メニューが実施されているものと思われまます。

しかし、それを分かりやすい情報として明示している、あるいは専門のスペースを設置しているのが、千葉市の場合はここに書かれた館であるということかと思われまます。

事務局として、今のような捉え方で間違いはないでしょうか。

事務局 子育て支援のコーナーについては、現在中央図書館と花見川図書館に設

置しております。

中央館におきましても、今までの書架の配置を組み替え、様々な分類に分かれている子育て支援関係の資料を集め、子育て支援専門のコーナーを設け、そこに資料を集め、配架しております。

これだけのことを行うには、やはり少し時間が必要です。本の配架をし直すというのは、かなりの作業になるのです。

花見川の場合は、時代の流れとしても子育て支援の流れが強まることが考えられましたので、他の館に先立ち、早目の設置に動いたところです。これから他の館についても動いていくと思われませんが、現時点では中央と花見川のみとなっております。

委員長のお話のとおり、どこの図書館でも子育て関係の本はあります。それを花見川などでは今までの分類から外し、専門のコーナーを設けたところです。それが良い結果につながれば、他の図書館も続いていくということになると思います。

実際、子育て支援のコーナーを設けたことにより、子育て関係の資料が探しやすくなったという声はいただいております。

委員長 この件についてはよろしいでしょうか。

もう一つ、「ファミリー読書ノート」についてはいかがでしょうか。

事務局 8ページの「ファミリー読書ノート」は、先日にお配りした「まほうの読書ノート」と同じものになります。財政要求の際に、仮称として付けた事業名称で掲載されているものです。

今回、読書ノートを作る際に企画提案によるプロポーザルを実施しました結果、タイトルを含めた提案内容として「まほうの読書ノート」という名称が出てきました。先週の16日、弁天小学校において、市長・教育委員長・教育長から生徒へ、この提案に基づき作成したノートの贈呈式を行いました。また、夏休み前に学校を通して、市内の小学校1～3年生にノートを配布しております。

これからも学校等と連携を取りながら、子どもたち又は保護者の方々に読書に親しんでもらうためのいろいろな仕掛けを用意して参ります。

併せて、反響や効果を見ながら、次年度以降の事業の拡大等について検討して参ります。

委員長 正式名称は「まほうの読書ノート」で、「ファミリー読書ノート」とは同じものかどうかです。

小学校低学年の生徒に配られ、何冊読んだかといったことを書いてもらうそうですが、確か、市長の方針などによるものでしたでしょうか。

事務局 市長のマニフェストの中で「子どもと親の読書率日本一を目指す」という項目があり、具体的な取組項目として親と子の読書活動の推進を目指すこととし、その中の推進項目の1つとして財政的に認められたものです。

- 委員 書き方はこのまま変えない、ということでしょうか。
- 委員長 既に名称としては「ファミリー読書ノート」ではなく、「まほうの読書ノート」に変わっているということです。
よろしいですか、他にありますか。
- 委員 今回の評価項目を協議する中で、初めてこの協議会に参加される委員の方々においても、図書館がどのような事業をされているのかということが協議内容の端々から捉えられるのではないかと思います。
私からも、何点か質問をさせていただきます。
2 ページの一番上の項目に「公民館図書室のサービス向上のため、選書、レファレンス、研修等の支援を行います。」とあります。これは昨年度の評価項目では“公民館図書室のサービス向上のため”という文面がなく、しっかりと目的を記載されたのは良いことかと思えます。
ただ、具体的に公民館図書室をどのような施設にしたいのか、どのようなサービスを充実させ、そのためにどのような研修を考えられているのか、というところについて、お尋ねしたいと思えます。
それから公民館図書室について、25年度の外部評価でも入れさせていただきましたが、公民館と図書館の管轄が違うということで話が進まないことが多かったのですけれども、市民の読書環境を考えていくということについては、やはり図書館が責任を担うべきだと思います。
確かに項目数を減らす動きも大切だとは思いますが、1つ公民館を管理する生涯学習振興課と連絡を密にし、公民館図書室についての在り方を考えていくことについて、項目を入れていただきたいと思えます。
- 委員長 ありがとうございます。
- 公民館図書室の件について、新しい委員の方は今までの経緯をご存じないと思えます。一度、事務局から概要を説明願えませんか。
- 事務局 原則論となってしまいますが、千葉市の図書館は、まずこの会場のすぐそこ、中央区弁天に中央図書館があります。それから、各行政区に地区図書館が各1館、その下に分館が7館あり、千葉市の図書館は全14館となっております。
また、それとは別に公民館図書室があります。これは公民館の中にそれぞれ図書室が併設されているものです。それが全市に21館あり、その施設については公民館で管理をしております。
本の購入などについてはそれぞれの館で直接行っておりますが、図書館システムのコンピュータ網や物流などのネットワークにより、図書館とつながっております。そのため、公民館図書室の窓口で中央図書館の資料を貸出することができますし、返すことも出来るようになっております。もちろん、各公民館図書室等の資料も、各図書館で融通し合えるようになっております。
「千葉市図書館サービスプラン2010」でも強く掲げている“「いつでも、ど

こでも、だれでも」図書館の資料が利用”できる図書館ネットワークの一つとして、公民館図書室が位置付けられております。

ただ、様々な経緯もありまして、現在公民館図書室は公民館の管理となっております。

公民館図書室を図書館に組み入れて欲しいといったご意見も多数寄せられているのも事実です。ただ、図書館施設としますと様々な課題もあります。例えば、図書館司書を図書館施設には配置しなくてはなりません、そういった方々を各公民館で別途配置させるのは大変厳しい状況です。

行政の観点からも、人的、財政的に大きな負担を伴うところから、なかなか議論が進まないところです。

ただ、公民館を所管しているのは、同じ教育委員会内の生涯学習振興課となっております。今申し上げたような実際の具体的な検討などは、一義的にはそちらで行っているところであり、図書館としても決定を委ねているところです。

委員長 ありがとうございます。公民館図書室の件は、この協議会の中でも幾度も議論が行われております。

図書館的な機能を果たしているのですけれども、所轄は公民館ということで、図書館は直接の管理はしていない状況です。

この辺のところ、図書館としてしっかり責任を持って運営していかないといけない、そこまでは難しい、といった対立による議論が毎回行われている状況です。

ただ、図書館としても全く関与していないわけではなく、公民館図書室が図書館的機能を有していることから選書やレファレンスなどに関する研修などはしっかりと行い、運営を支援していく体制はとっております。

この件につきましては、この期の協議会でもまた議論していただくことになるのではないかと思います。

今のご意見は項目を1つ、生涯学習振興課との連携による公民館図書室の運営体制の検討について、追加してもらいたいということでした。

項目数の削減を提案する中で項目の追加はいかがかと思いますが、関係部署等との連携などの項目の中にも含めるなど、検討いただくことはできませんでしょうか。一度協議会で承認された事項とはいえ、先ほどの読書ノートの修正もありますし、協議会での発言を受けて修正を行うことも可能だと思います。

この件につきましては、私の方で改めて事務局と調整させていただきたいと思います。

事務局 関連施設、関係機関との連携につきましては、**資料2** 10ページの【方針5】「(2) 地域の生涯学習施設、公的機関、各種団体等との連携」の部分になるかと思います。

公民館図書室の検討などにつきましても、この項目内で結果を報告させていただきます、評価願いたいと思います。

委員長　もしくは、この中に公民館図書室の項目を入れるということでしょうか。とりあえず、ご意見があったということで、ここではお預かりする形でよろしいですか。

委員　はい。

委員長　それでは、他の件についていかがでしょうか。

委員　資料2の11ページ【方針6】に市民参加と協働の項目があります。この中に「こども読書まつり」のことが一言も出ていないのですが、それはなぜでしょうか。

私は文庫活動を行っておりまして、「こども読書まつり」ではイベントの実施など様々なところで一緒に活動させていただいております。それと、中央図書館で「地域文庫等研修会」という大きな研修会がありまして、そこでも文庫活動をされている方が企画段階からお手伝いし、当日も受付などいろいろと協力させていただいているのですが、それも全く載っていないことに、非常に不思議な感じがしました。

何らかの理由があって載せていないのであれば構わないのですが、特に「こども読書まつり」は、地域の小学校や科学館の方々など、いろいろな立場の方が携わっていたと思います。

【方針4】にこども読書まつりの項目はありますが、やはりこの方針のところに出てこないのはおかしいと思います。

委員長　確かに、【方針6】の部分には記載がないようです。

「こども読書まつり」は市民との協働に係る良い事例だとは思いますが、表示については、一度こちらで預からせていただきたいと思います。

委員　お願いいたします。

委員長　他に、今まで発言のない委員からもお話しをいただきたいのですが。

委員　評価の取りまとめにつきまして、方針ごとの評価を全体評価に取りまとめるということでしたが、やはり皆様のお話しを伺っても、方針別の評価があることで、具体的なことや課題が把握できるようです。

A・B・Cの3段階評価だけでも構いませんが、方針別の評価は残すべきではないかかと思えます。

委員長　その件についてですが、〈参考〉の昨年度評価をご覧ください。1～3ページのところの取組項目と、4ページの方針別の評価を比べてみてください。取組項目の結果やコメントを取りまとめて、評価としております。

また、4ページの方針別の評価と、25ページの総合評価のところを比べてみてください。結局この両方の評価はほぼ同じものを書いております。

結局、方針別の評価を合わせてしまえば、総合評価になってしまうのです。

また、方針別の評価は個別の取組項目でA・B・C評価を出しているわけで

すから、それで十分に方針別の傾向が分かりますので、方針別の評価はなくしてしまって良いと判断したのです。

確かに詳細の説明は分かりやすいという点がありますが、屋上屋を架すことはしなくても良いのではないかと、ということです。

もちろん、今回見直して実施していく中で、やはり前の方が分かりやすい、評価しやすいということであれば、次回から戻せば良いのですから、今年度はこの様式で実施したいと思います。

委員 事前にいただいた資料もかなりの量で、見るのが大変でした。普段から目を通していたり、傍聴されたりしている方はそうではないかもしれませんが、非常に単調で飽きてきてしまい、目を通すのも非常に苦痛でした。

1つだけ質問ですが、**資料2** 10ページの【方針5】(1)③に“千葉県図書館情報ネットワーク協議会活動の推進”とありますが、これは平成26年度に取り組むべき項目、評価するべき項目として挙げられているということでしょうか。

委員長 はい、この協議会は千葉県図書館が事務局となっておりまして、千葉市内の様々な情報機関をネットワークしている会であります。

これも、評価対象となる項目になります。

委員 ありがとうございます。次回からはもっと質問できるよう、しっかりと資料に目を通しておきたいと思います。

委員 何点か質問をさせていただきます。2ページの【方針1】(2)②に、国立国会図書館のデジタル化資料送信サービスの提供、及びWi-Fi環境の整備とあります。こちらは、夏ごろの整備予定と聞いていたのですが、具体的にいつからなのでしょうか。

また、3ページの【方針2】(1)③の項目に“図書館資料の検索講座”とありますが、館内OPACの使い方の講座でしょうか。

もしそうであれば、インターネットの資料の利用など、もう少し踏み込んだ講座もやっていただけないのでしょうか。市民の情報収集活動の支援にもつながると思います。

それから、4ページの【方針2】(2)②に、障害のある利用者のためのサービスがあります。こちらは前回の協議会でも、委員の方から千葉市の図書館としても取り組みの弱さが指摘された項目でもあります。

こちらには4つの実施メニューが記載されておりますが、その他にもDAISY図書に関するサービスなども行われているのではないのでしょうか、そういったことにも力を入れるのであれば、その辺のメニューもこの取組項目の中にきちんと入れていただきたいと思います。

とりあえずは、以上です。

委員長 それでは、まずはインターネット環境等の整備について、事務局からお願いします。

事務局 デジタル化資料送信サービスにつきましては、現在国立国会図書館に申請を行うところです。

Wi-Fi 環境につきましては、現在館内の電波状況を確認しているところです。機器等の手配は完了しておりますが、事前の調査の中で、かなり館内に凹凸があるものですから、サービスの範囲や機器の配置について、改めて確認を行っているところです。

正式には申せませんが、8月下旬にはサービスを開始したいと考えております。また、国立国会図書館の方は、許可が下り次第、実施に移りたいと考えております。

委員長 デジタル化資料送信サービスについて、捕足したいと思います。

国立国会図書館が、1968年までの資料を全てデジタル化しております。現在、そのデータの一部を市などの図書館で使える、インターネットを通じて見ることが出来るようになっております。

市などの図書館で配信を受けるためには、国立国会図書館への申請が必要となります。その申請が意外と手間がかかったり、機器の仕様・スペックに詳細な決まりがあったりと、かなりハードルが高くなっております。

ただ、こちらが承認されますと、デジタル化した資料の約7割が、国会図書館まで行かなくても、市などの図書館を通してデータで見ることが出来るようになります。

それでは、図書館資料の検索講座についても、説明をお願いします。

事務局 やはり OPAC の使用を中心とした講座内容となっております。

他の手段による情報の入手方法などについてご案内することはありますが、先ほどの Wi-Fi 環境のお話のとおり、館内の電子情報の利用環境が進んでいない中、積極的に OPAC 以外の情報機器による検索案内は、非常に難しい状況にあります。

それと、障害のある方に対する電子図書等の活用につきましても、先ほどのとおり館内の環境が整備されていないことから、なかなか進んでいないところとなっております。

実際のところ、障害者に対する各種サービスにつきましては、利用者が減少傾向にあります。と申しますのも、障害者向けは電子サービスが非常に便利であり、個人での利用が進んでいるということです。

著作権法等の改正がなされたことで、サピエ等のインターネット上のサービス利用が図書館でも出来るようになりましたが、自宅でサービスを使われている方も多くなっているようです。

図書館としましても電子化を進め、これらの動きに対応したニーズを捉え、既存のサービスだけではない、利用者のニーズに応えたサービスを提供していきたいと思っております。現状ではまずは環境整備からということになるかと思っております。

今のところ、職員が使用する端末はインターネットに接続することができますので、利用者からの要望があればサピエ等からのデータを取り込んで DAISY 図書を作成するといったことを行っております。

もちろん、利用者個人は端末を使うことはできませんので、その辺の環境整備は今後進めていきたいと思っております。

委員長 捕足ですが、DAISY 図書といいますのは、視覚等に障害のある方に対し、録音された資料情報を CD などにより提供している電子媒体のことです。

録音図書ともいい、かつてはカセットテープが主体でした。今は CD などになったことにより、見出しを付けたり、どこまで読んだのかなどのしおりを付けたりと、様々な機能が付けられるようになっております。

事務局 あと、サピエについてですが、こちらは視覚障害者の団体「全国視覚障害者情報提供施設協会」が運営されている、視覚障害者向けのデジタル資料の配信サービスです。少し以前のデータになりますが、47 万点ほどの資料があるそうです。

利用者は、そこからデータをダウンロードし、音声や点字等により活用しております。

電子配信について、以前は著作権法等の問題が残っていましたが、現在は障害者向けの利用であれば問題はないとの法的な整理がなされ、図書館でも活用が進んできているところです。

委員長 今までは、国立国会図書館が点字本や音訳図書などの総合目録を整備し、公開しておりましたが、現在はサピエに引き継がれております。

サピエは電子媒体をうまく活用しながら、配信サービスを含め実施しております。利用者にとっても、自宅に居ながらにして録音図書を手に入るなど、より良い環境整備がなされている状況です。

このサピエに各図書館も利用登録をされており、図書館としても活用を進めている状況です。

まとめますと、視覚障害者に対する電子情報を提供する機関、ということになります。このような機関があることで、利用者環境の充実も図れ、非常に便利になってきております。

あと、検索講座の件ですけれども、是非とも OPAC 検索だけでなく、インターネットを活用した検索講座なども実施していただけると良いかと思っております。私も以前の職場でインターネット情報のアクセス指南といった講座を行い、大変好評でした。かなりの参加者が集められる講座にもなるかと思っておりますので、是非ともご検討ください。

委員 検索講座に関連しまして、**資料 2** 8 ページ、上から 3 行目の項目に“子ども向け図書館資料検索講座等の実施について引き続き検討”とありますが、こちらはどこまで検討が進んでいるのでしょうか。

また、そのすぐ下の項目に“図書館のホームページ内「こどものページ」の

掲載内容を充実”とあります。学校との連携にも係わってきますが、子どもたちがこの「こどものページ」を見るのが難しく、実際に子どもがこのページを見る機会がないといった問題があります。

「こどものページ」の PR の充実、そしてそのメニューの 1 つとして図書館資料検索講座等を実施することが必要なのではないかと思います。

それから、(2) ②に「学校や教育機関との連携、協力」とあります。先日の千葉日報で、千葉県が子どもの読書離れに歯止めをかけるため、月に 1 冊の本も読まない「不読率」を改善しようとする動きが紹介されていました。

今回、タイミングを同じくして図書館から「まほうの読書ノート」が配布されましたので、学校でも配布を行いました。千葉日報でもカラーで記事にいただき、読書の楽しさを感じてもらうためのノートであることが紹介されておりました。

確かに、メディア等での PR はかなりされていたかと思いますが、しかし、学校としては、配布されてから満足な期間もないまま夏休みになってしまい、先生たちですら使い方の説明等を満足に理解されないまま、生徒に配ってしまっております。

時期的な制約等があったのかもしれませんが、せっかく「まほうの読書ノート」を作って、全ての 1～3 年生に配っているのに、非常に惜しい気がします。

「まほうの読書ノート」の名前は、新聞の記事でも“本を通して世界を旅したり歴史を移動する様はまるで魔法のようだ”と紹介されておりました。もちろん学校でも、子どもたちへの読書に対する想いは全く一緒です。

この読書ノートを配布する前に、図書館の方から先生方に対する使い方の説明とか、配布に合わせたお話し会の実施とか、今回の取組項目にも書かれているような対応がまだまだ不十分、という気はしております。

読書ノートは今後利用が進んで行くとは思いますが、十分な案内がなされないまま生徒たちに渡ってしまったと思います。引き続き学校としても PR は行っていきたくておりますが、図書館としましても、9 月からの始業に向け、図書館から学校に PR するよう努めていただきたいと思います。

学校数が多いので大変かと思いますが、地区館とも連携しながら PR していくことが必要だと思います。

検索講座も、今の小学生はコンピュータも当たり前に使っていますから、併せてホームページの PR を、そして先生方にも伝わるような PR ができるとなると良いと思いますので、是非ともご検討下さい。

委員長 ありがとうございました。

あと、子ども向けの検索講座のイメージはどういうものなのか、事務局から説明をお願いします。

- 事務局 これからの検討事項となります。
また、「こどものページ」の充実につきましても、なかなか検討が進んでいないのが現状です。他市ではかなり充実しているところもありますので、そういったところの事例を参照しながら、もう少し充実させていきたいと思っております。
- 委員長 せっかく項目に挙げておりますので、うまく展開していただきたいと思っておりますし、PRについてももっと充実させていただきたいと思っております。
- 委員 県立図書館のホームページですと、「学校の先生方へ」という教員に向けた専用のコーナーがあります。
そういったサービスもあると、もっと先生方にも伝わりやすくなると思われまので、併せて検討してもらいたいと思っております。
- 委員長 他の図書館でも、子ども向けの図書館員講座とか、司書講座といったことも実施されております。
そのテキストなどを見ますと、検索の方法とかについて、かなり分かりやすい記載で載っていることもあります。そういった事例を参考にし、充実していくのも良いかと思っております。
是非ともより良い連携事業、より良いPRにつなげていただきたいと思っております。他にありますか。
- 委員 質問なのですが、資料2の5ページ、指標2-4に「年間貸出利用者率」というのがありますが、この利用者に関する属性についてはまとめられているのでしょうか。
- 事務局 こちらは、年間を通じて図書館の本を借りた市民の数、そこから算定した市民全体からの割合ということで算定しております。年齢、男女別あたりは把握することが可能です。
- 委員 今申し上げましたのは、図書館の利用促進を図る中で、例えばどの年代の利用者が多く使われているのか、あるいはどういった属性の方の利用が進んでいないのかなど、ある程度把握していないと目標達成に向けた取り組みも難しいのではないかと思ったからです。
私を見た感じですと、サラリーマン等で日常的に日中は仕事をしている方は、あまり図書館を利用していないのではないかと思います。
もちろん、それが悪いわけではありません。
公共の図書館の役割として、語弊があるかもしれませんが、主に情報弱者となっている方への対応が必要だと思います。行政の機関なので。逆に、図書館を必要としていない人、自分から情報を取りに行ける人に対しては、図書館でなくても幾らでも本はあるわけですから、それは自分で対応してください、でも良いのかと思っております。
公共の図書館の役割というのは、情報弱者に対してどのように情報を提供していくのが大事だと思います。そういった意味で、図書館として利用

者層を広げていくこの指標設定は、決して間違っていないと思います。

その辺の役割をしっかりと認識した上で、これらの指標達成に向けて対応していくべきだと思っています。

事務局 昨年度ですが、中央図書館及び各地区図書館において、年4回、各1週間ほど来館者調査を行いました。見た目ですが、60代男性とか、20代女性とかの内訳をカウント調査しております。

今年度も引き続き調査を行ってございまして、曜日や時間帯によってどのような方々が見えられているのか、逆にどのような方々は見えていないのか、ということ調査した上で、本の並びを替えてみるといった対応を、新しい館長と協議検討していきたいと思っております。

委員長 職業等は捉えられないとは思いますが、多分、来館者の年齢別・男女別のデータは出せると思います。

私の前の職場でも、それらのデータをまとめてみますと、結構驚くような結果も出てきて、みなさん非常に興味を持たれるようです。

ここ最近では、大人の方の利用が大変増えていると思われまますので、かなりそこら辺の状況も把握できるのではないかと思います。

そのあたりの数字を出していただくと、大変有り難いです。その結果をもって、またいろいろとお話しができるとう良いかと思っております。

事務局 先ほどの“市民の14%”という指標は、あくまでも本を借りられた方の比率となります。

なお、先ほど説明のありました来館者調査につきましては、図書館に来ている方の調査になります。結構、来館されても本を借りずに帰られてしまう方、新聞だけ・雑誌だけを読んで帰られる方もいらっしゃいます。

ですので、この2つの結果は、多少の違いが生じてしまうことはご理解いただきたいと思っております。

委員 利用率というのは、図書館の本などを借りられた方ということですね。来館者とは違う訳ですか。

事務局 そのとおりです。利用率の指標の上、2-3に「来館者数」とある数字は、図書館に入られた方、入口を通られた方の数となっております。

委員 **資料2**の4ページ、④の下項目になりますが、“地区図書館分館を含めた地域の実情に即した開館日等の見直しについて、引き続き検討”とあります。今年度から地区図書館での祝日開館を開始されておりますが、この文面からですと、その祝日開館も見直し対象となり得ると捉えられます。

そうでないのならば、文面については分館に限定した表示とするなど、修正を検討いただきたいと思っております。

それから6ページ【方針3】の(2)②内の“著作権セミナーの開催”について、これは、かつて私も参加させていただき、大変良いセミナーであった印象があります。これは、今年度も実施される予定なのでしょうか。

また、10 ページ【方針 5】の(2)「②教育機関や公的機関との連携、協力」について、文中に“高等学校や大学、教育センター等教育機関との連携”とあります。学校図書館や生徒たちへの対応などを考えますと、教育センターだけでは追い切れない点もあるかと思しますので、先ほどの公民館図書室の件と同様に、ここにも教育委員会の指導課との連携について文言を追加していただきたい。もしくは項目を追加してもらいたいと思います。

委員長 まず、4 ページの文言の修正につきましては、預からせていただきたいと思います。

事務局 今一度確認なのですが、地区図書館の祝日開館の実施につきましては明記されておりますが、その他にどのような修正が必要となりますか。

委員 その後の“地区図書館分館を含めた”見直しのところですが。“含めた”と入っておりますと、分館だけでなく、地区図書館・中央図書館も入ってしまう、と捉えられてしまわないでしょうか。

事務局 地区図書館なども、今後の見直しに入っております。

委員 それでは、今回地区図書館で実施した祝日開館についても、やはり止めましょうといった、見直しの可能性もあると考えてよろしいのでしょうか。

事務局 それはありません。実施した祝日開館を取り止める、ということは非常に難しいと考えております。

考え得る事例としては、祝日開館を分館に対しても実施していく際に、分館に一斉に拡充するのか、それとも来館者数の多い分館に限って実施していくのかなど、様々な選択肢を考慮して実施を検討していくことになるかと思います。

祝日開館の実施にとどまらず、今後の開館日・開館時間の拡大については、中央図書館も地区図書館も様々な選択肢があります。そういったところをひとまとめにした表現として、このような包括的な文面になっております。

検討段階で細かいことは申せませんので、ご理解をお願いします。

委員長 続きまして、著作権セミナーの件につきまして、事務局いかがですか。

事務局 著作権セミナーは非常に好評をいただいている事業になっておりまして、こちらは中央図書館だけでなく、協力事業として経済部局などと一緒に行っている事業となっております。

今年も、共催となる国(文化庁)や関係部局などと調整を行い、実施する方向で動いております。

委員 大変たくさんの方がいらしており、セミナーの後、質問をするために多くの方が並んでしまう状態でした。

著作権と一口に言いますが、非常に広く関わっていることが分かりましたので、今後とも実施してもらいたいと思います。

委員長 あと、10 ページの連携の件につきましてお願いします。

事務局 先ほど挙げていただきました指導課ですが、組織的には同じ教育委員会の組織となっております。

図書館が学校等との連携を行う際には、まずは学校教育部を通さないと進みませんし、そもそもそこを飛ばした連携というのはできません。

今回の読書ノートにつきましても、学校教育部に相談して、指示を仰ぎ、調整をした上で実施しております。

そのようなことから、改めて記載はしておりません。ご理解をお願いします。

委員長 「学校教育部」という名称であれば、大丈夫なのでしょうか。

事務局 そちらも教育委員会の中ということで、同じ説明となります。

委員 意見としては、是非とも言葉で入れていただきたいと思います。読書ノートに限らず、学校図書館などの件も含めて、連携を深めていくということをしつかりと明記してほしいと思います。

委員長 よろしいでしょうか。今回、様々な意見をいただきましたので、**資料 2**につきましては一度事務局と相談しまして、文言修正が必要なところについては対応していきたいと思います。

修正結果については、事務局を通じて委員の皆様にお伝えすることにしたと思います。よろしいですか。

委員 《異議なし》

委員長 それでは、議事につきましては、これで終了とさせていただきます。

委員長 それでは、次第の「3 その他」に入ります。

ここで私の方からなのですが、今年度も引き続き図書館評価を行う必要があります。評価作業は全員で行うわけにもいきませんので、引き続き協議会の中に「外部評価部会」を設け、そちらで評価案の取りまとめを行いたいと思います。つきましては、その部会員の選出に入らせていただきたいと思います。

千葉県図書館管理規則第 26 条第 2 項により、部会員に関しましては委員長が指名することと規定されておりますので、私の方で指名させていただきます。

私の他に、前回も外部評価部会員を務められた十倉委員、それから、従前の部会においてご協力いただいておりますお二人の方が所属されていた、千葉市文庫連絡協議会さんと千葉大学附属図書館さん、そちらから就任されました平山委員と、大山副委員長に新たにお願いさせていただきたいと思います。

以上 4 名で構成したいと思っておりますが、よろしいでしょうか。

委員 《異議なし》

委員長 ありがとうございます。それでは新たに部会員となられた皆様におかれましては、よろしく願いいたします。

それでは、事務局から何かありますでしょうか。

事務局 特にありません。

委員長 それでは、本日予定しておりました議事は全て終了いたしました。

活発なご意見をいただき、ありがとうございました。また、初めてご出席された委員の方々におきましては、分かりづらい内容もかなりあったかと思いますが、ご容赦願います。

本日欠席された 2 名の委員も含めた 10 名で、この後 2 年間参りたいと思います。より活発な議論をよろしく願います。ありがとうございました。

それでは、進行を事務局にお返しします。

事務局 ありがとうございました。

以上をもちまして、平成 26 年度第 2 回図書館協議会を閉会します。

なお、本日の議事録につきましては、事務局で議事録案を作成し、委員長の承認をいただいた上で確定とさせていただきます。

確定後速やかに委員の皆様にご報告いたしますので、よろしく願います。

本日は長時間にわたり、慎重なるご審議をいただき、誠にありがとうございました。

<閉会>

問い合わせ先 千葉市教育委員会事務局
生涯学習部中央図書館管理課
TEL 043(287)4081
FAX 043(287)4051

平成26年度図書館評価における様式の見直しについて

現状と課題

[現状]

- ① 86もの取組項目 [H25] 1つ1つに、
記述と3段階 (A・B・C) の評価をしている
⇒ 項目が多く、評価部会員の負担が大きい
- ② 6つの方針ごとに
各取組項目の評価結果を取りまとめている
⇒ 評価結果の記述に重複が生じる
- ③ 取組項目の全体を通した総合評価も行っている
⇒ 評価結果の記述に重複が生じる

事務量の増大・煩雑化

[課題]

負担の軽減を図りつつ、より分かりやすい評価にする必要がある

見直し方針

- ①について
⇒引き続き取組項目の精査を行い、項目数の軽減を図る
※サービスプランの展開項目との整合性は、引き続き維持する
- ②・③について
⇒方針ごとの評価を記載せず、総合評価に一本化する

H24評価を基に組み替えた評価見直し【案】

平成24年度 千葉市図書館の評価

千葉市図書館のサービスの向上を図るため、「千葉市図書館サービスプラン2010」の目標と方針に沿い、平成24年度の図書館評価を示します。

千葉市図書館の目標

- 目標1 地域を支え、暮らしや仕事に役立つ図書館
- 目標2 生活に潤いを与え、心の豊かさをはぐくむ図書館
- 目標3 文化や知識を伝え、次世代を育てる図書館

評価

- A : 計画通りに実施でき、一定の成果があった。
- B : 課題はあるものの、概ね計画通り実施できた。
- C : 不十分な点や課題が多く、計画通りに実施できなかった。

【方針1】図書館サービスの基本である資料の収集・提供機能を拡充します

(1)資料の収集、整理、保存及び提供機能の充実		内部評価	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 資料の収集・提供を迅速に行い、図書館の利用を促進します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●毎週実施している各地区図書館職員との合同選定会議や、館内選定会などで資料の選定を行い、利用者の要望などを迅速に反映させ、資料の収集に努めた。 ●中・高校生向けの本や科学の本を重点的に収集し、中・高生の利用促進を図った。 ●リクエストを受けた未所蔵の資料について、購入や相互貸借などにより、速やかに用意するよう努めた。 	A	<p>YA世代に向けた資料の収集・提供については、書棚の位置や本の並べ方に工夫が見られることなどを評価したい。</p> <p>迅速な資料の収集・提供には、利用者の要望の反映とともに、図書館の視点による選定も大切である。引き続き、良質な図書を選定と、児童書を含めた迅速な資料の収集・提供に努めていただきたい。</p>
	イ 資料費を有効に活用し、図書資料の充実を図り、利用者へ提供します。		<ul style="list-style-type: none"> ●合同選定会議・館内選定会を実施し、多岐にわたる利用者の要望に応えた。 ●「千葉市図書館資料収集方針」に基づき、効率的・計画的に各分野の新刊書などを購入し、利用者へ提供した。 		<p>図書館職員が主体的に選書を行い、総合的観点で体系的な蔵書構築に努めたことは評価できる。</p> <p>蔵書に多くを頼っているが、適正な蔵書の構成を維持する必要が整えられるよう、資料費の継続的な確保を望む。</p>
	ウ 市民の館)		<p>取組項目数を削減〔事業計画(H25第3回協議会承認)：87項目→79項目〕</p> <p>※ サービスプランにおけるこれからの展開項目が47(別掲含む)あり、この項目から取組項目を設定しているため、削減は限定的。但し、サービスプランの展開項目に、複数の取組項目を設定しているものについては引き続き精査を行い、今後も事務負担の軽減に努める。</p>		
	エ 新刊図書をはじめ、平成23年度に「住民生活に光をそそぐ交付金」を活用して整備した学校向け団体貸出図書、大活字本などの子どもや高齢者・障害者向けの資料、及び専門書やシリーズ本などの継続収集を含め、計画的な資料収集により、利用者の要望に応えます。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●「住民生活に光をそそぐ交付金」を活用して購入した年版本やシリーズ本は更新するなど、利用者に新しい本を提供した。 ●同交付金を活用した団体貸出用資料の充実を図るとともに、学校からの要望を受け、学校用セット貸出資料を拡充し、利用促進を図った。 	A	<p>団体貸出用の学校用セットの充実は評価する。年版本は、今後も継続して更新していただきたい。</p>
【中略】					
コ 公民館図書室に対する選書、レファレンス、研修等の支援を行います。(全館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●公民館図書室の初任者向けの研修会を開催した。 ●公民館図書室に対する、選書、レファレンス、相互貸借による資料提供のための支援を行った。 ●月1回の連絡会等において連絡を密にとり、各種相談対応や情報提供などの支援を行った。 ●非常勤職員を含め、より多くの職員の参加を促す必要がある。 	C	<p>図書館のない地域にとって、公民館はなくてはならない施設となっている。利用者が公民館図書室において図書館と同じサービスを受けられるよう、職員に対する図書館業務に係る研修等の充実を望む。</p> <p>公民館図書室への支援は図書館が担っていることから、将来的に図書館が管理する組織と位置づけるなど、責任ある対応が必要である。</p>	

(2) 多様な媒体による情報提供のための環境整備

取組項目	ア 正確な情報提供のための有料データベース等の活用や、電子図書等の収集と提供のあり方について、引き続き検討します。(中央館)	C	<ul style="list-style-type: none"> ●有料データベースについては、必要な経費が確保できなかったため、引き続き検討する。 ●電子図書については、図書館が購入可能な出版点数がまだ少なく、出版が一部の出版社に片寄っていること、国立国会図書館が所蔵資料のデジタル化を進めていることなどから、引き続き状況を見ながら検討する。 	C	<p>有料データベースは、今やレファレンスサービス等に不可欠な情報源となっている。また国立国会図書館が電子化した資料を図書館を経由して公開することを予定されており、それを踏まえ、適切な対応が必要である。</p> <p>電子資料の必要性や費用対効果について、前向きに検討を進め、優先的に予算を確保していただきたい。</p>
	イ 館内公衆無線LAN(*5)環境の整備等について、引き続き検討します。(中央館)	C	<ul style="list-style-type: none"> ●読書環境整備計画(仮称)骨子への「無線LAN(Wi-Fi)の導入」を位置付けた。 ●携帯電話会社が提供している無料Wi-Fi基地局を設置することにより前倒しでの整備ができないか検討している。 	C	<p>無線LAN環境の整備は不可欠な時代となっているため、環境整備に向けた早急な対応を望む。</p>
	ウ 視聴覚資料の収集、提供、保存のあり方や、新しい情報媒体への対応について、引き続き検討します。(中央館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●DVD・CDを中心とした視聴覚資料の購入を進め、資料を充実させた。 ●新しい情報媒体については、世帯への普及率や市場動向など、引き続き状況を見ながら検討する。 	B	<p>視聴覚資料の充実については評価する。</p> <p>視聴覚資料サービスは、メディアの変化が激しく、CATV視聴やオンデマンド配信等の普及状況を考慮し、図書館におけるサービスのあり方について、抜本的な見直しを検討する必要もある。</p>

	評価指標	達成目標	平成24年度実績	達成状況	平成23年度実績	平成22年度実績	備考
1-1	市民一人当たり貸出数及び総貸出数	対前年度比増	一人当たり 5.2冊	未達成 (前年比0.2冊減)	一人当たり 5.4冊	一人当たり 5.4冊	1年間に市民が借りて利用した資料数(公民館図書室での貸出を含む)を人口で割った冊数及び総貸出数 24年度 総貸出数 503万冊 23年度 総貸出数 523万冊 22年度 総貸出数 525万冊
1-2	WEB予約件数	対前年度比増	92.0万件	未達成 (前年比0.3万件減)	92.3万件	85.0万件	図書館ホームページからの予約状況
1-3	年間受入図書資料数	現状維持	59,585冊	未達成 (前年比9,160冊減)	68,745冊 (うち「住民生活に光を注ぐ交付金」による購入数:20,166冊)	46,741冊	千葉県図書館が、市民の利用に供するために受入した図書の冊数(購入、寄贈、製作) 24年度 うち購入36,624冊 寄贈22,793冊(うち郷土資料3,502冊) 23年度 うち購入48,527冊 寄贈20,116冊(うち郷土資料4,235冊) 22年度 うち購入26,204冊 寄贈20,366冊(うち郷土資料4,117冊)
1-4	職員を対象とした図書館業務に関する研修の実施・参加回数及び受講者数	現状維持	127回 延べ528人	未達成 (前年比8回、延べ29人減)	135回 延べ557人	120回 延べ600人	千葉県図書館において開催及び千葉県図書館職員(非常勤嘱託職員(*7)・非常勤職員含む)が参加した、図書館業務に関する研修回数及び受講者数

従前は方針別の評価を記載していたが、総合評価に集約することとし、評価欄を削除

【以降の方針については省略】

【総合評価】

内部評価

【評価】
総合的には、一定の業務水準を確保することができたものとする。
●年間受入図書資料数については、交付金等の削減により、前年度実績に届かなかったものの、団体貸出用資料の充実を重点的に図るなど、資料費を有効に活用するとともに、寄贈を呼びかけ、寄贈資料数を増やした。また、マナー啓発等を積極的に実施し、延滞件数の減少につなげるなど、資料の適正な管理を行うことができた。
●寄付金の受入や募金箱の設置を新たに開始することにより、資料の整備費用の確保に努めた。
●課題を解決するためのサービスについては、図書館ホームページにおいて、掲載項目の拡充を図るなど、レファレンスの活用について広報に努め、受付数の増につなげることができた。
●中央図書館に新たに「ビジネス支援コーナー」を設置し、ビジネス支援サービスを開始するなど、だれもが利用しやすい図書館サービスを展開することができた。
●利用者への情報発信については、図書館ホームページへ新たに「ビジネス情報」を掲載するなど、コンテンツの一層の充実を図り、積極的な情報発信に努めた。さらに、Facebookページを開設して迅速かつ頻りに記事を投稿するなど、新たな層への情報発信を進めた。
●郷土資料のデジタル化に着手するなど、ICT化を推進することができた。
●子どもの読書活動の推進については、「子ども読書まつり」をはじめとした各種事業を実施するとともに、ブックスタート事業への協力や、学校の図書館見学や職場体験の受入れ等を行った。団体貸出は昨年度を上回る貸出数となった。
●地域おはなしボランティア養成講座などでボランティアを育成するなど、市民参加を進めたほか、図書館協議会委員における公募委員を2人に増員し、多様な市民の意見を図書館運営に反映するよう努めた。

【課題】
●来館者数は減少傾向にあり、市民一人当たり貸出数及び総貸出数、WEB予約件数については、目標を達成できなかった。
●図書館サービス満足度は89%と昨年度を若干下回っており、資料の充実、地区館・分館の開館日・開館時間の拡大を望む意見が多く寄せられた。
●図書資料の充実、図書館未利用者へのPR、有料データベース等の活用、館内公衆無線LAN環境の整備のほか、高度なレファレンスなど利用者の多様なニーズに対応するため、職員の専門知識の向上を図る必要がある。
●高齢者福祉施設など他機関との連携の強化や、市民との協働などに取り組んでいく必要がある。
●施設については、今後も修繕を要する地区館等もあり、計画的に整備を

【方針】
以上のことから、引き続き、限られた予算の中で、最大限の図書館サービスを実現することを目指す。
●資料の充実を図るため、資料費予算の確保のほか、予約多数本の寄贈
●図書館未利用者へのPRの強化については、引き続きホームページやFacebook
●各種講座を開催し、普段、図書館を利用していない人々への来館を促
●図書館以外の地域の関係機関、各種団体、ボランティア等との連携を進
●利用アンケートの分析により、市民ニーズを的確に把握し、図書館サービスの改善を目指す。
●「読書環境整備計画(仮称)」を平成25年度に策定し、ICTの活用や施設の機能更新など、読書環境の整備を計画的に実施する。
●職員研修の充実を図るとともに、職員の研修への参加機会の拡大を図る。
●施設整備について、安全面や緊急性等から優先度を勘案し、今後も必要に応じ修繕対応を行う。

取組項目の結果（外部評価はコメント）を集約〔概要版〕
及び今後の取組方針（外部評価は提言等）を掲載

外部評価

【総合評価】
・中央図書館だけでなく図書館全体で前向きな姿勢を感じることが出来、サービスの向上に努めていることは評価できる。
・図書館協議会の公募委員を1人から2人へ増員したことについては評価できる。
・Facebookの活用、ビジネス支援サービスの開始、地域資料のデジタル化など新たな取り組みは評価できる。
・「読書環境整備計画」に着手しソフトとハード両面で今後の千葉市の図書館のあり方を方向付けることは大変重要である。現状を十分に分析して、市民の要望にこたえる計画が作成されるよう期待したい。
・課題もあるが、図書館職員の日々の努力に深く感謝したい。

【課題】
・様々な取り組みがされ、努力もされているのに一般も児童も貸出が減る傾向があることをどのように考えるのか、その原因について分析し、検討することが必要である。
・寄贈や寄附に頼らない図書資料や資料費の充実を望む。
・ICTの活用は不可欠であり、早急な実施を望む。
・市民の課題解決に対応したレファレンスサービスの展開を望む。
・図書館未利用者への積極的なPRの実施を望む。
・市民との協働事業について、より積極的な取り組みを望む。
・司書資格を持って活躍された方が次々と定年退職されている。それを受け継ぎ発展させる人的要件が弱いように見受けられる。人の問題が千葉市の図書館にとって最大の課題だと考える。早急な対策をしないと先に評価した項目の質が達成できない。
・公民館の運営が指定管理者になることが検討されている。公民館図書室は統計にも組み込まれている大切な読書施設で、利用者の20%が利用している。管轄が違うが千葉市の読書環境を全体的に見る責任は図書館にある。公民館図書室がどうあることが市民にとって良いのか図書館の立場で考える時である。

平成 26 年度 千葉市図書館のサービス取組項目 及び評価指標について

千葉市図書館のサービスの向上を図るため、「千葉市図書館サービスプラン 2010」における目標達成に向けた 6 つの方針毎に、平成 26 年度の取組項目及び評価指標を定めました。

【方針 1】 図書館サービスの基本である資料の収集、提供機能を拡充します

●平成 26 年度取組項目

(1) 資料の収集、整理、保存及び提供機能の充実

① 基本的な資料提供サービスの充実

- ・ 図書館の利用を促進するため、資料の収集・提供を迅速に行います。(全館)
- ・ 図書館施設が近くにない地域などに対し、移動図書館車による図書館サービスを提供します。(中央館)

② 計画的な資料の収集と保存

- ・ 資料費を有効に活用するため、図書資料の計画的な充実を図ります。(全館)
- ・ 市民の財産である資料を適正に管理、保存します。(全館)

③ 利用しやすい環境の整備

- ・ 利用しやすい図書館環境づくりの一環として、館内表示の改善や利用マナー向上の呼びかけなどを実施します。(全館)
- ・ 利用者にとって見やすく、使いやすい図書館環境づくりの一環として、館内レイアウト等の改善に努めます。(全館)

平成 26 年 3 月に入口近くに設置した文庫本コーナーの資料や展示を充実させ、利用促進を図ります。(中央館)

- ・ 安心して図書館を利用できるよう、施設の安全管理を的確に実施するとともに防災体制を整えます。(全館)

④ 業務水準の維持と向上

- ・ 職員の業務水準を向上させるため、図書館業務に関する専門研修を実施します。
 - * 図書館職員初任者研修 (中央館)
 - * 図書館職員全体研修会 (中央館)
 - * レファレンス・スキルアップ研修 (中央館)
 - * 新任児童職員研修会 (全館)
 - * 障害者サービス職員研修会 (中央館)
- ・ 「身近で頼れるみんなの図書館」としてのサービス向上を図るため、接客研修を実施するとともに、接客マナーの徹底等を図ります。(全館)

- ・ 公民館図書室のサービス向上のため、選書、レファレンス、研修等の支援を行います。(全館)

(2) 多様な媒体による情報提供のための環境整備

① 印刷媒体と電子媒体を組み合わせた情報提供

- ・ 迅速で正確な情報提供を行うため、有料データベース等の活用や電子図書等の収集と提供のあり方について、引き続き検討します。(中央館)

② インターネット情報の利用環境整備

- ・ 国立国会図書館がデジタル化した資料のうち、絶版等の理由で入手が困難な資料について、全国の図書館に送信するデジタル化資料送信サービスを中央図書館で提供するため、端末機器等のシステムを整備します。(中央館)
併せて、利用者へインターネット利用環境を提供するため、館内に Wi-Fi 環境を整備します。(中央館)

③ 視聴覚資料の収集と保存及び提供

- ・ 図書館としての視聴覚資料の収集、提供、保存のあり方や、ブルーレイディスクなど新しい情報媒体への対応について、引き続き検討します。(中央館)

●平成 26 年度評価指標

No.	評価指標	H25 年度〔24 年度〕 実績	H26 年度 達成目標
1-1	市民一人当り貸出数及び 総貸出数	一人当たり 5.3 点 (総貸出数 508 万点)	対前年度比増
	図書館の利用増を図ることなどにより、対前年度比増を目指します。 ※1 年間に市民が借りて利用した資料数(公民館図書室での貸出を含む)を人口で割った冊数及び総貸出数 24 年度 5.5 点(総貸出数 530 万点) 23 年度 5.7 点(総貸出数 552 万点) 22 年度 5.8 点(総貸出数 555 万点)		
1-2	WEB 予約件数	91.4 万件	対前年度比増
	新規登録時や利用更新時のインターネット登録を促進することなどにより、対前年度比増を目指します。 ※図書館ホームページからの予約状況 24 年度：92.0 万件 23 年度：92.3 万件 22 年度：85.0 万件		
1-3	年間受入図書資料数	57,783 冊 (うち購入 35,643 冊 寄贈 21,932 冊 その他 208 冊)	現状維持
	限られた資料費を有効に活用するため、新しい図書資料を計画的に購入するとともに、寄贈による収集も併せて行い、現状維持を目指します。 ※千葉県図書館が、市民の利用に供するために受入した図書の冊数(購入、寄贈、製作) 24 年度 59,585 冊 (うち購入 36,624 冊 寄贈 22,793 冊 その他 168 冊) 23 年度 68,745 冊 (うち購入 48,527 冊 寄贈 20,116 冊 その他 102 冊) 22 年度 46,741 冊 (うち購入 26,204 冊 寄贈 20,366 冊 その他 171 冊)		

1-4	職員を対象とした図書館業務に関する研修の実施・参加回数及び受講者数	121 回 延べ 546 人	現状維持
	<p>研修内容の向上を図りつつ、実施回数及び受講者数は現状維持を目指します。</p> <p>※千葉県図書館において開催及び千葉県図書館職員(非常勤嘱託職員・非常勤職員含む)が参加した、図書館業務に関する研修回数及び受講者数 24 年度：127 回(延べ 528 人) 23 年度：135 回(延べ 557 人) 22 年度：120 回(延べ 600 人)</p>		

【方針 2】課題を解決するためのサービスに取り組みます

●平成 26 年度取組項目

(1) レファレンスサービスの充実

① レファレンスサービスの周知と利用促進

- ・市民の課題解決を支援するため、レファレンスサービスを周知し利用促進を図ります。(全館)

② レファレンス事例集や調べ案内の作成と公表

- ・市民が自ら効率的に情報を入手できるよう支援するため、「調べ案内(パスファインダー)」などの提供内容を充実させるとともに、図書館ホームページ内の「レファレンス事例集」を充実させます。(中央館)

③ 課題解決に役立つ情報収集と活用力の育成支援

- ・市民の情報収集・活用を支援するため、図書館資料の検索講座等を実施します。(全館)

④ レファレンスサービス担当職員の研修

- ・担当職員のレファレンス技術を向上させるため、定期的な研修を実施します。(中央館)

(2) だれもが利用しやすい図書館サービスの展開

① ライフステージにあった図書館サービスの提供

- ・図書館利用者を増やすため、地域の実情や世代別のニーズ等を考慮した図書館サービスを拡充するとともに、図書館未利用者に対する PR を強化します。(全館)
- ・ビジネス支援サービスを強化するため、経営・就職関連資料の提供やホームページからの関連情報の発信等を充実させます。(中央館)
- ・子育て世代への情報提供を行い、様々な課題解決を支援するため、平成 25 年度に新設した子育て支援のコーナーにおける関連資料の充実を図ります。(中央・花見川)

② 図書館利用に障害のある利用者のためのサービス

- ・誰もが等しく図書館を利用できるよう、高齢者や図書館利用に障害のある利用者に対するサービスを実施します。
 - * 郵送貸出（中央館）
 - * 宅配サービス（地区館）
 - * 対面音訳（中央・みやこ・花見川・稲毛・緑）
 - * 録音資料、点訳絵本の作成（中央館）
- ・より良い障害者サービスの実施のために、職員・音訳協力者向けの研修会や、点字体験の場を設けます。（中央館）
- ・図書館に来館することが困難な高齢者に対し、高齢者施設への図書の貸出サービスを推進します。（中央館）

③ 多文化サービス

- ・日本語以外の言語を母国語とする市民の利用を促進するため、外国語資料の収集・提供等、多文化サービスを拡充するとともに、サービスの周知を図ります。また、外国語絵本の整備や英語おはなし会の実施など、外国人市民の家庭に対するサービスも推進します。（中央館）

④ 資料提供方法の工夫

- ・図書館資料の受け取りと返却の利便性を高めるため、図書館・公民館図書室以外での図書館資料の受け渡し場所の設置について、引き続き検討します。（中央館）
- ・利用者の利便性を高めるため、地区図書館 6 館において祝日開館を実施するとともに、中央図書館を含め振替休日を開館日とします。また、地区図書館分館を含めた地域の実情に即した開館日等の見直しについて、引き続き検討します。（全館）

●平成 26 年度評価指標

No.	評価指標	H25 年度 [24 年度] 実績	H26 年度 達成目標
2-1	レファレンス受付件数	86,822 件	対前年度比増
	サービスの PR を強化することなどにより、市民の一層の利用を促進し、対前年度比増を目指します。 ※市民から、図書館窓口・電話・メールにより、必要な資料について問い合わせを受けた件数 24 年度：87,525 件 23 年度：87,009 件 22 年度：89,243 件		
2-2	新規登録者数	22,300 人	対前年度比増
	転入市民や図書館未利用者への PR の強化等により、対前年度比増を目指します。 ※新たに登録した図書館利用者の数(公民館図書室での登録者を含む) 24 年度：20,648 人 23 年度：19,078 人 22 年度：21,046 人		

2-3	来館者数	268.6 万人	対前年度比増
	<p>未利用者への PR の強化や、魅力ある講座・企画展示の実施等により、対前年度比増を目指します。</p> <p>※館内での閲覧利用も含め、図書館に来館した利用者の延べ人数 24 年度：276.4 万人 23 年度：283.6 万人 22 年度：294.7 万人</p>		
2-4	年間貸出利用者率	市民の 14%	対前年度比増
	<p>利用の少ない層への利用促進を図り、対前年度比増を目指します。</p> <p>※1 年間に、図書館を利用した市民の割合 24 年度：15% 23 年度：14% 22 年度：15%</p>		
2-5	図書館利用に障害のある方への情報提供	対面音訳件数 104 件 貸出冊数 10,407 点	対前年度比増
	<p>デジター図書(デジタル録音図書)の作成や、著作権法改正に伴い利用対象が拡大した録音資料の活用を図るとともに、サービスの PR を強化することなどにより、対前年度比増を目指します。</p> <p>※対面音訳による情報提供件数、貸出冊数(自宅配本・郵送貸出を含む) 24 年度：対面音訳件数 100 件・貸出冊数 8,705 冊 23 年度：対面音訳件数 127 件・貸出冊数 9,199 冊 22 年度：対面音訳件数 102 件・貸出冊数 9,221 冊</p>		

【方針 3】 図書館から積極的に情報を発信します

●平成 26 年度取組項目

(1) ホームページ等からの情報発信

① 図書館ホームページコンテンツの拡充

- ・ 利用者のニーズに適応した情報提供を迅速に行い、図書館の利用を促進するため、図書館ホームページにおけるコンテンツの拡充やタイムリーな更新などによる積極的な情報発信を図ります。(全館)

② 地域情報の発信と地域・行政資料サービス

- ・ 図書館が地域情報の入口となるように、地域・行政資料や地域情報等の千葉市関連資料を積極的に収集し、体系的に整理・保存して提供します。
また、これらの情報をホームページ等から発信します。(全館)
- ・ 地域情報の発信を推進するため、デジタル化した郷土資料のうち、広報映画等の映像を収録した DVD の貸出や図書館ホームページによる写真の一部公開を平成 26 年 3 月から開始したところですが、著作権法等の制約から現在のところ公開に至っていない映像・写真・冊子等の公開や活用について検討します。(中央館)

③ インターネットの特性を活かした情報提供

- ・ 利用者の利便性を高めるため、ICT(情報通信技術)を活用した新たな情報提供サービスについて、引き続き検討します。(中央館)

- ・ 市民への図書館サービスの情報発信および図書館の利用を促進するため、ソーシャル・ネットワーク・サービス「フェイスブック」を引き続き運営するとともに、情報発信頻度の向上と内容の充実に努めます。（中央館）

(2) 出会いのある図書館利用の促進

① 講座や企画展示等による情報発信

- ・ 図書館の利用促進につなげるため、各種講座を開催します。
講座については、市民の関心の深いテーマを選定するとともに関係機関との連携などにより関連する企画展示を同時期に実施するなど、さらなる工夫を図ります。
 - * 図書館市民講座（全館）
 - * 郷土史講座、文学講座（地区館）
- ・ 図書館資料の広がりや豊かさを実感してもらい資料への関心と理解を促すため、企画展示を実施します。（全館）

② 図書館サービスについての情報発信

- ・ 図書館の利用を促進するため、出前講座をはじめとした地域での広報活動を積極的に展開します。
 - * 市政出前講座の受付(中央館)
 - * 著作権セミナーの開催(中央館)
- ・ 図書館の利用を促進するため、各種メディアを活用し効果的な広報活動を実施します。
 - * 「図書館だより」の発行（中央館）
 - * 「市政だより」へのおはなし会等イベント情報の掲載（全館）

●平成 26 年度評価指標

No.	評価指標	H25 年度〔24 年度〕 実績	H26 年度 達成目標
3-1	地域行政資料の収集冊数	3,762 冊	現状維持
	行政資料の紙媒体の発行点数は減少傾向にありますが、収集・保存方法を工夫することなどにより、現状維持を目指します。 ※千葉市、千葉県に関する資料の年間収集冊数(紙媒体) 24 年度：4,027 冊 23 年度：4,950 冊 22 年度：4,485 冊		
3-2	一般向き図書館講座の開催回数及び参加者数	20 回 703 人	対前年度比増
	市民にとって魅力あるテーマ設定や PR 方法の工夫等により、対前年度比増を目指します。 ※一般市民を対象とした図書館講座等の開催回数及び参加者数 24 年度：29 回・1,851 人 23 年度：22 回・1,676 人 22 年度：25 回・1,358 人		

【方針 4】子どもの読書活動を推進します

●平成 26 年度取組項目

(1) 児童・青少年向けサービスの深化と拡充

① フロアワーク(読書相談・レファレンス)の充実

- ・ 子どもが知的好奇心を満たすことのできる本と出会えるよう、資料の紹介や展示、相談等を行います。(全館)
 - * ブックリストの作成・配布 (全館)

② 読書環境の整備と充実

- ・ 中・高校生の利用を促進するため、YA コーナーを充実させます。(全館)
- ・ 子どもと本との出会いの場を提供するため、児童コーナーでもテーマを決めた企画展示を行います。絵本・お話の本だけでなく、科学読み物等についても積極的に紹介します。(全館)

③ おはなし会等の実施

- ・ 子どもの読書への関心を高めるため、年齢別・対象別におはなし会等を実施します。
 - * 定例おはなし会 (全館)
 - * わらべうたと絵本の会 (全館)
 - * 子ども(高校生)が語るおはなし会 (中央・若葉)
 - * 親子おはなし会 (全館)
- ・ 子どもにさまざまな本への関心を持ってもらうため、絵本や文学以外の資料を紹介するとともに、工作や科学あそび等も行います。(全館)
- ・ 子どもやその保護者、さらにより多くの市民の読書への関心を高めるため、子ども読書まつりを開催し、学校や地域との連携により魅力あるイベントを企画・実施します。(全館)
- ・ 子どもたちの学校休業中などに、身近な図書館で本や図書館に親しむためのイベントを実施します。
 - * 子ども一日図書館員 (地区館)
 - * 親子図書館たんけんツアー (中央館)* こどもかるたあそび (中央・みやこ・花見川)
 - * 科学あそび・映画会・図書館クイズなど (全館)

④ 情報提供と講座、啓発事業の実施

- ・ 子どもの読書や図書館利用の促進のため、一般向け講座や親子参加事業を開催します。
 - * 子ども読書講座 (中央館)
 - * 読み聞かせ講座・入門編 (中央館)、わらべうたと絵本講座 (地区館)

- * 「子ども読書の日」記念事業（全館）
- * 親子図書館探検ツアー（中央館）
- ・ 子どもの図書館利用に関する啓発事業として、子ども向け図書館資料検索講座等の実施について引き続き検討します。（中央館）
- ・ 子どもの図書館利用を促進するため、図書館のホームページ内「こどものページ」の掲載内容を充実させます。（全館）
- ⑤ 児童・青少年サービス担当職員の研修
 - ・ 担当職員の知識・技能を向上させるとともに、講師として派遣できる人材を育成するため、内部研修や派遣研修等を行います。（全館）

(2) 学校・家庭・関係機関等との連携、協力

① 千葉市子ども読書活動推進計画の策定

- ・ 子どもたちがあらゆる機会にあらゆる場所において自主的に読書活動を行うことができるよう、会議の開催などによる千葉市子ども読書活動推進計画(第2次)の推進及び進行管理を行います。（全館）

② 学校や教育機関との連携、協力

- ・ 子どもの読書活動を継続的に推進するために、学校と連携し児童・生徒の図書館見学や職場体験を積極的に受け入れるとともに、図書館から職員が学校に向いての利用案内やおはなし会等も行います。
 - * 小・中・特別支援学校の児童・生徒の視察・見学、調べ学習等受入（全館）
 - * 職場体験受入(中学生)（全館）
 - * ブックトーク(学校訪問おはなし会)（地区館）
- ・ 市内小・中・特別支援学校に対し、図書館資料の団体貸出を行います。（中央館）
- ・ 教育センター等と連携し、教職員の社会体験研修受け入れ、図書館利用案内、学校図書館指導員研修への協力などを行います。（全館）

③ 家庭・地域との連携、協力

- ・ 親子のふれあいや家庭での読書活動の推進を図るため、自分が読んだ本の書名や感想を書き込める「ファミリー読書ノート」を作成します。（中央館）
- ・ 子どもの読書習慣を形成するため、大きな役割を担う家庭・地域の団体等に対する図書の出借と活動への支援を拡充します。（全館）
- ・ 千葉市図書館地域おはなしボランティアの育成及び資質向上を図るため、研修等を実施するとともに、地域団体等の依頼を受けて派遣するなど活動の場を拡充します。（全館）
- ・ 家庭での読書をすすめるため、「ファミリーブックタイム事例集」を発行します。（中央館）

④ 関係機関との連携、協力

- ・ 図書館以外で行われる子どもの読書活動推進にかかわる事業との連携・協力の一環として、ブックスタート事業に協力し、4か月児健康診査における読み聞か

せの実演や、絵本ボランティア研修に職員及び地域おはなしボランティアを派遣するとともに、配布する絵本の選書に関する助言を行います。(全館)

- ・ 子どもの読書環境を豊かにするため、保育所・子どもルームなど子育て支援施設と連携・協力していきます。(全館)

●平成 26 年度評価指標

No.	評価指標	H25 年度〔24 年度〕 実績	H26 年度 達成目標
4-1	児童書の貸出冊数	117 万冊	対前年度比増
	<p>年齢と関心にあった資料の充実・提供や、YA コーナーの充実などにより、対前年度比増を目指します。</p> <p>※1 年間に個人貸し出した児童書(絵本～中学生向き図書、雑誌、紙芝居)の冊数 24 年度：123 万冊 23 年度：126 万冊 22 年度：130 万冊</p>		
4-2	おはなし会等の開催回数及び参加者数	1,066 回 21,558 人	対前年度比増
	<p>イベント内容にさらに工夫を加えることなどにより、対前年度比増を目指します。</p> <p>※図書館で行うおはなし会、絵本とわらべうたの会等の開催回数及び延べ参加者数 24 年度：1,024 回・22,055 人 23 年度：898 回・17,901 人 22 年度：970 回・20,683 人</p>		
4-3	地域おはなしボランティア活動実施回数及び派遣人数	213 回 740 人	対前年度比増
	<p>地域おはなしボランティアの活動の場を拡大することなどにより、対前年度比増を目指します。</p> <p>※地域おはなしボランティア活動の実施回数及び延べ派遣人数 24 年度：218 回・583 人 23 年度：220 回・673 人 22 年度：181 回・717 人</p>		
4-4	学校等関連施設と連携事業を行った回数	438 回	対前年度比増
	<p>学校等に対して各種事業を積極的に PR することなどにより、対前年度比増を目指します。</p> <p>※図書館見学、おはなし会、調べ学習、職場体験、学校での利用案内等の連携事業を行った回数 24 年度：406 回 23 年度：419 回 22 年度：374 回</p>		
4-5	団体貸出による児童図書の提供数	23,996 冊	対前年度比増
	<p>学校、地域・家庭文庫等に対する団体貸出の利用の働きかけを強化することなどにより、対前年度比増を目指します。</p> <p>※団体貸出により千葉市の子どもたちが利用した図書の冊数 24 年度：23,389 冊 23 年度：23,094 冊 22 年度：20,723 冊</p>		

【方針 5】他の図書館や関係機関と連携、協力します

●平成 26 年度取組項目

(1) 図書館間協力の一層の推進

① 相互貸借等による資料提供

- ・ 市民が必要とする資料を提供するため、図書館間の相互貸借等により、千葉市図書館に所蔵していない資料を市民に提供します。(全館)

② レファレンス、課題解決のための相互協力

- ・ 国立国会図書館のレファレンス協同データベースに引き続き千葉市の事例を掲載し、登録事例を増やしていきます。(中央館)
- ・ レファレンスサービスの充実を図るため、千葉市以外の図書館施設とのサービスに関する相互協力を行います。(中央館)

③ 千葉市図書館情報ネットワーク協議会活動の推進

- ・ 館種を超えた図書館ネットワークを通じて図書館サービスの向上を図るため、千葉市図書館情報ネットワーク協議会加盟館間の連携による資料の相互利用や、企画展示などの事業を実施します。(中央館)

④ 研修・共同事業の実施

- ・ 職員の資料に関する知識を深めるとともに幅広い資料を利用者に提供するため、他の図書館との協力による共同研修や共同事業を実施します。(中央館)

(2) 地域の生涯学習施設、公的機関、各種団体等との連携

① 生涯学習施設との連携事業の実施

- ・ 市内の生涯学習施設、教育機関、公的機関、類縁機関等と連携し、資料の収集や提供を行うとともに、各種事業の実施に際して相互に事業協力を行います。(全館)

② 教育機関や公的機関との連携、協力

- ・ 高等学校や大学、教育センター等教育機関との連携を図り、高校生、大学生、教員の図書館利用促進と、相互の資料活用について検討します。(中央館)

③ 庁内レファレンスによる情報提供

- ・ 行政サービスの向上を支援するため、庁内の職員に対して業務遂行に必要な資料・情報の提供を行います。(中央館)

④ 市内類縁機関との連携

- ・ 市民にとって、より利便性の高い情報提供機能の充実を図るため、千葉市内で市民に資料貸出や閲覧を行っている施設との連携や協力について、引き続き検討します。(中央館)
- ・ 高齢者福祉施設と連携し、泉分館で大人向けおはなし会を実施します。(若葉)

●平成 26 年度評価指標

No.	評価指標	H25 年度〔24 年度〕 実績	H26 年度 達成目標
5-1	図書館間相互貸借資料数	借受 6,327 冊 貸出 8,363 冊	対前年度比増
	<p>他の図書館との協力を一層推進することにより、対前年度増を目指します。</p> <p>※他の図書館等との間で、千葉市図書館にない資料を借受した冊数と、千葉市図書館の資料を貸出した冊数 24 年度：借受 6,449 冊・貸出 6,765 冊 23 年度：借受 7,378 冊・貸出 5,697 冊 22 年度：借受 7,621 冊・貸出 6,230 冊</p>		
5-2	連携事業等実施数	333 件	対前年度比増
	<p>学校以外の機関等との連携を一層推進することにより、対前年度増を目指します。</p> <p>※学校以外の機関(保育所・公民館等)との連携により実施した、市民を対象とした事業の数 24 年度：343 件 23 年度：317 件 22 年度：277 件</p>		

【方針 6】 市民参加と協働による図書館づくりをめざします

●平成 26 年度取組項目

(1) 図書館活動への参加機会の提供

① ボランティアとしての活動参加

- ・ 図書館サービスがより豊かになり、参加した方にとっても意義あるものとなるさまざまな図書館ボランティア活動を提示するため、「図書館サポーター(仮称)」制度など、図書館サービスにおける市民ボランティアの活動領域の拡大について、引き続き検討します。(中央館)

② 地域おはなしボランティア活動の推進

- ・ 地域おはなしボランティアを育成し、地域での活動を支援します。(全館)

③ 体験学習や実習の受け入れ

- ・ 大学生の司書課程実習やインターンシップ実習を受け入れます。(全館)
- ・ 中高校生や大学生の学生ボランティアの受け入れについて、引き続き検討します。(全館)

④ 図書館施設の市民活用

- ・ 図書館が地域の交流の場となるように、市民の企画・参加による事業を実施します。(全館)

(2) 市民との協働による図書館づくり

① 図書館協議会の設置と開催

- ・ 図書館運営に多様な市民の意見を反映させるため、公募による委員を引き続き登用します。(中央館)

② ともに創る図書館をめざす活動

- ・ 図書館ホームページのお問い合わせメールフォーム等に寄せられる意見等を適切に把握し、図書館運営の改善に向けた基礎資料とします。(中央館)
- ・ 市民が図書館業務の現状や課題などに関し理解を深める機会を提供するため、市民との協働による「中央図書館見学ツアー」を計画的に実施します。

(中央館)

- ・ 「中央図書館見学ツアー」の後に参加者から意見を聴くため、市民懇談会を実施します。(中央館)

③ 図書館サービスの評価

- ・ 図書館サービスの向上に役立てるとともに、図書館サービスの評価に活用するため、図書館利用者に対し図書館利用アンケート調査を実施します。(全館)

●平成 26 年度評価指標

No.	評価指標	H25 年度〔24 年度〕 実績	H26 年度 達成目標
6-1	千葉県図書館利用アンケート調査(利用者満足度調査)における満足度	満足度 90.9% (満足 44.3%・やや満足 46.6%)	現状維持
<p>満足度の達成目標は現状維持としますが、図書館サービスの一層の向上により、満足度の構成割合における「満足」の比率が増加することを目指します。</p> <p>※千葉県図書館利用アンケートにおいて、市全体の図書館サービス満足度を、「満足」または「やや満足」と回答した利用者の割合 24 年度：満足 35.9%・やや満足 53.6%・計 89.6% 23 年度：満足 37.9%・やや満足 53.1%・計 91.0% 22 年度：満足 38.3%・やや満足 47.8%・計 86.1%</p>			

【サービス推進のための経営資源について】

●平成 26 年度取組項目

図書館サービスに欠くことのできない「施設」「資料」「人」の 3 つの経営資源の充実に努めます

- ・ 図書館の安全性・快適性を確保するため、施設の点検や老朽化部分の改修を行います。(全館)
 - * 非常用照明設備改修(みやこ)
 - * 高圧幹線設備改修(花見川)
 - * 空調設備改修等(西都賀)
- ・ 図書資料費の確保に努めるため、引き続き予算対応を行うとともに、寄付金受入や募金箱の設置及びパンフレットラックの設置等による広告料の収入増を図ります。(全館)
- ・ 図書館サービスをはじめ、行政分野や地域の課題にも精通し、高度で的確なサービスを提供できる専門職員の確保と育成に努めます。(中央館)

●平成 26 年度評価指標

No.	評価指標	H24 年度 実績	H25 年度 達成目標
7-1	司書資格を有する職員の割合	54.5% (正規職員 29.7% 嘱託職員 95.8%)	対前年度比増
	司書資格を有する正規職員の配置を要望することなどにより、対前年度比増を目指します。 ※千葉市図書館の職員(正規職員及び嘱託職員)のうち、司書資格を有する職員の割合 24 年度：54.0% (正規 29.7% 嘱託 95.7%) 23 年度：52.9% (正規 27.7% 嘱託 97.1%) 22 年度：54.6% (正規 30.2% 嘱託 95.7%) (注) 実績は翌年度 4 月 1 日現在		

H26 事業計画 〔H25第3回協議会承認事項〕	H26サービス 取組項目(案)	サービスプラン 該当箇所	備考(コメント)
図書館の利用を促進するため、資料の収集・提供を迅速に行います。(全館)	→	【方針1】(1) ①	
資料費を有効に活用するため、図書資料の計画的な充実を図ります。(全館)	→	【方針1】(1) ②	
市民の財産である資料を適正に管理、保存します。(全館)	→	【方針1】(1) ②	
利用しやすい図書館環境づくりの一環として、館内表示の改善や利用マナー向上の呼びかけなどを実施します。(全館)	→	【方針1】(1) ③	
利用者にとって見やすく、使いやすい図書館環境づくりの一環として、館内レイアウト等の改善に努めます。(全館) 平成26年3月に入口近くに設置した文庫本コーナーの資料や展示を充実させ、利用促進を図ります。(中央館)	→	【方針1】(1) ③	H26新規
安心して図書館を利用できるよう、施設の安全管理を的確に実施するとともに防災体制を整えます。(全館)	→	【方針1】(1) ③	
図書館施設が近くにない地域などに対し、移動図書館車による図書館サービスを提供します。(中央館)	→	【方針1】(1) ③	サービスプランでは「①基本的な資料提供サービスの充実」の項目のため、移動
職員の業務水準を向上させるため、図書館業務に関する専門研修を実施します。 * 図書館職員初任者研修(中央館) * 図書館職員全体研修会(中央館) * レファレンス・スキルアップ研修(中央館) * 新任児童職員研修会(全館) * 障害者サービス職員研修会(中央館)	→	【方針1】(1) ④	
「身近で頼れるみんなの図書館」としてのサービス向上を図るため、接客研修を実施するとともに、接客マナーの徹底等を図ります。(全館)	→	【方針1】(1) ④	
公民館図書室のサービス向上のため、選書、レファレンス、研修等の支援を行います。(全館)	→	【方針1】(1) ④	
迅速で正確な情報提供を行うため、有料データベース等の活用や電子図書等の収集と提供のあり方について、引き続き検討します。(中央館)	→	【方針1】(2) ①	
国立国会図書館がデジタル化した資料のうち、絶版等の理由で入手が困難な資料について、全国の図書館に送信するデジタル化資料送信サービスを中央図書館で提供するため、端末機器等のシステムを整備します。(中央館) 併せて、利用者へインターネット利用環境を提供するため、館内にWi-Fi環境を整備します。(中央館)	→	【方針1】(2) ②	
図書館としての視聴覚資料の収集、提供、保存のあり方や、ブルーレイディスクなど新しい情報媒体への対応について、引き続き検討します。(中央館)	→	【方針1】(2) ③	
市民の課題解決を支援するため、レファレンスサービスを周知し利用促進を図ります。(全館)	→	【方針2】(1) ①	
市民が自ら効率的に情報を入手できるよう支援するため、「調べ案内(パスファインダー)」などの提供内容を充実させます。(中央館)	市民が自ら効率的に情報を入手できるよう支援するため、「調べ案内(パスファインダー)」などの提供内容を充実させるとともに、図書館ホームページ内の「レファレンス事例集」を充実させます。(中央館)	【方針2】(1) ②	「②レファレンス事例集や調べ案内の作成と公表」の項目。下の項目と目的がほぼ同一のため、統合

H26 事業計画 〔H25第3回協議会承認事項〕	H26サービス 取組項目(案)	サービスプラン 該当箇所	備考(コメント)
よくある質問については問い合わせなくても回答が得られるように、図書館のホームページ内「レファレンス事例集」の掲載内容を充実させます。(中央館)	－ (削除)	【方針2】(1) ②	(上記参照)
市民の情報収集・活用を支援するため、図書館資料の検索講座等を実施します。(全館)	→	【方針2】(1) ③	
担当職員のレファレンス技術を向上させるため、定期的な研修を実施します。(中央館)	→	【方針2】(1) ④	
図書館利用者を増やすため、地域の実情や世代別のニーズ等を考慮した図書館サービスを拡充するとともに、図書館未利用者に対するPRを強化します。(全館)	→	【方針2】(2) ①	
ビジネス支援サービスを強化するため、経営・就職関連資料の提供やホームページからの関連情報の発信等を充実させます。(中央館)	→	【方針2】(2) ①	
子育て世代への情報提供を行い、様々な課題解決を支援するため、平成25年度に新設した子育て支援のコーナーにおける関連資料の充実を図ります。(中央・花見川)	→	【方針2】(2) ①	
誰もが等しく図書館を利用できるよう、高齢者や図書館利用に障害のある利用者に対するサービスを実施します。 * 郵送貸出(中央館) * 宅配サービス(地区館) * 対面音訳(中央・みやこ・花見川・稲毛・緑) * 録音資料、点訳絵本の作成(中央館)	→	【方針2】(2) ②	
録音資料を充実させるため、引き続き視覚障害者情報ネットワークに加盟し資料収集活動を強化します。(中央館)	－ (削除)	【方針2】(2) ②	加盟により取組が完了したため削除
より良い障害者サービスの実施のために、職員・音訳協力者向けの研修会や、点字体験の場を設けます。(中央館)	→	【方針2】(2) ②	
図書館に来館することが困難な高齢者に対し、高齢者施設への図書の出借サービスを推進します。(中央館)	→	【方針2】(2) ②	
日本語以外の言語を母国語とする市民の利用を促進するため、外国語資料の収集・提供等、多文化サービスを拡充するとともに、サービスの周知を図ります。 また、外国語絵本の整備や英語おはなし会の実施など、外国人市民の家庭に対するサービスも推進します。(中央館)	→	【方針2】(2) ③	
図書館資料の受け取りと返却の利便性を高めるため、図書館・公民館図書室以外での図書館資料の受け渡し場所の設置について、引き続き検討します。(中央館)	→	【方針2】(2) ④	
利用者の利便性を高めるため、地区図書館6館において祝日開館を実施するとともに、中央図書館を含め振替休日を開館日とします。また、地区図書館分館を含めた地域の実情に即した開館日等の見直しについて、引き続き検討します。(全館)	→	【方針2】(2) ④	
利用者のニーズに適切した情報提供を迅速に行い、図書館の利用を促進するため、図書館ホームページにおけるコンテンツの拡充やタイムリーな更新などによる積極的な情報発信を図ります。(全館)	→	【方針3】(1) ①	
図書館が地域情報の入口となるように、地域・行政資料や地域情報等の千葉市関連資料を積極的に収集し、体系的に整理・保存して提供します。 また、これらの情報をホームページ等から発信します。(全館)	→	【方針3】(1) ②	
地域情報の発信を推進するため、デジタル化した郷土資料のうち、広報映画等の映像を収録したDVDの貸出や図書館ホームページによる写真の一部公開を平成26年3月から開始したところですが、著作権法等の制約から現在のところ公開に至っていない映像・写真・冊子等の公開や活用について検討します。(中央館)	→	【方針3】(1) ②	H26も拡充メニューがあるため、引き続き掲載。
利用者の利便性を高めるため、ICT(情報通信技術)を活用した新たな情報提供サービスについて、引き続き検討します。(中央館)	→	【方針3】(1) ③	

H26 事業計画 〔H25第3回協議会承認事項〕	H26サービス 取組項目(案)	サービスプラン 該当箇所	備考(コメント)
市民への図書館サービスの情報発信および図書館の利用を促進するため、ソーシャル・ネットワーク・サービス「フェイスブック」を引き続き運営するとともに、情報発信頻度の向上と内容の充実に努めます。(中央館)	→	【方針3】(1) ③	
図書館の利用促進につなげるため、各種講座を開催します。 講座については、市民の関心の深いテーマを選定するとともに関係機関との連携などにより関連する企画展示を同時期に実施するなど、さらなる工夫を図ります。 * 図書館市民講座(全館) * 郷土史講座、文学講座(地区館)	→	【方針3】(2) ①	
図書館資料の広がりや豊かさを実感してもらい資料への関心と理解を促すため、企画展示を実施します。(全館)	→	【方針3】(2) ①	
図書館の利用を促進するため、出前講座をはじめとした地域での広報活動を積極的に展開します。 * 市政出前講座の受付(中央館) * 著作権セミナーの開催(中央館)	→	【方針3】(2) ②	
図書館の利用を促進するため、各種メディアを活用し効果的な広報活動を実施します。 * 「図書館だより」の発行(中央館) * 「市政だより」へのおはなし会等イベント情報の掲載(全館)	→	【方針3】(2) ②	
子どもが知的好奇心を満たすことのできる本と出会えるよう、資料の紹介や展示、相談等を行います。(全館) * ブックリストの作成・配布(全館)	→	【方針4】(1) ①	
中・高校生の利用を促進するため、YAコーナーを充実させます。(全館)	→	【方針4】(1) ②	
子どもと本との出会いの場を提供するため、児童コーナーでもテーマを決めた企画展示を行います。、絵本・お話の本だけでなく、科学読み物等についても積極的に紹介します。(全館)	→	【方針4】(1) ②	
子どもの読書への関心を高めるため、年齢別・対象別におはなし会等を実施します。 * 定例おはなし会(全館) * わらべうたと絵本の会(全館) * 子ども(高校生)が語るおはなし会(中央・若葉) * 親子おはなし会(全館)	→	【方針4】(1) ③	
子どもにさまざまな本への関心を持ってもらうため、絵本や文学以外の資料を紹介するとともに、工作や科学あそび等も行います。(全館)	→	【方針4】(1) ③	
子どもやその保護者、さらにより多くの市民の読書への関心を高めるため、子ども読書まつりを開催し、学校や地域との連携により魅力あるイベントを企画・実施します。(全館)	→	【方針4】(1) ③	
子どもたちの学校休業中などに、身近な図書館で本や図書館に親しむためのイベントを実施します。 * 子ども一日図書館員(地区館) * 親子図書館たんけんツアー(中央館) * こどもかるたあそび(中央・みやこ・花見川) * 科学あそび・映画会・図書館クイズなど(全館)	→	【方針4】(1) ③	
子どもの読書や図書館利用の促進のため、一般向け講座や親子参加事業を開催します。 * 子ども読書講座(中央館) * 読み聞かせ講座・入門編(中央館)、わらべうたと絵本講座(地区館) * 「子ども読書の日」記念事業(全館) * 親子図書館探検ツアー(中央館)	→	【方針4】(1) ④	
子どもの図書館利用に関する啓発事業として、子ども向け図書館資料検索講座等の実施について引き続き検討します。(中央館)	→	【方針4】(1) ④	
子どもの図書館利用を促進するため、図書館のホームページ内「こどものページ」の掲載内容を充実させます。(全館)	→	【方針4】(1) ④	
担当職員の知識・技能を向上させるとともに、講師として派遣できる人材を育成するため、内部研修や派遣研修等を行います。(全館)	→	【方針4】(1) ⑤	

H26 事業計画 〔H25第3回協議会承認事項〕	H26サービス 取組項目(案)	サービスプラン 該当箇所	備考(コメント)
子どもたちがあらゆる機会にあらゆる場所において自主的に読書活動を行うことができるよう、千葉市子ども読書活動推進計画(第2次)の推進及び進行管理を行います。(全館)	→	【方針4】(2)①	
子ども読書活動推進会議を開催・運営します。(中央館)	- (削除)	【方針4】(2)①	上の項目と目的が同一のため、統合
子どもの読書活動を継続的に推進するために、学校と連携し児童・生徒の図書館見学や職場体験を積極的に受け入れるとともに、図書館から職員が学校に向いての利用案内やおはなし会等もを行います。 * 小・中・特別支援学校の児童・生徒の視察・見学、調べ学習等受入(全館) * 職場体験受入(中学生)(全館) * ブックトーク(学校訪問おはなし会)(地区館)	→	【方針4】(2)②	
市内小・中・特別支援学校に対し、図書館資料の団体貸出を行います。(中央館)	→	【方針4】(2)②	
教育センター等と連携し、教職員の社会体験研修受け入れ、図書館利用案内、学校図書館指導員研修への協力などを行います。(全館)	→	【方針4】(2)②	
親子のふれあいや家庭での読書活動の推進を図るため、自分が読んだ本の書名や感想を書き込める「ファミリー読書ノート」を作成します。(中央館)	→	【方針4】(2)③	
子どもの読書習慣を形成するため、大きな役割を担う家庭・地域の団体等に対する図書の出貸と活動への支援を拡充します。(全館)	→	【方針4】(2)③	
千葉市図書館地域おはなしボランティアの育成及び資質向上を図るため、「スキルアップ研修等を実施します。(全館)	千葉市図書館地域おはなしボランティアの育成及び資質向上を図るため、研修等を実施するとともに、地域団体等の依頼を受けて派遣するなど活動の場を拡充します。(全館)	【方針4】(2)③	下の項目と一連の取り組みのため、統合
図書館で育成した地域おはなしボランティアの活動の場を拡充するとともに、地域団体等の依頼を受けて派遣します。(全館)	- (削除)	【方針4】(2)③	(上記参照)
家庭での読書をすすめるため、「ファミリーブックタイム事例集」を発行します。(中央館)	→	【方針4】(2)③	
図書館以外で行われる子どもの読書活動推進にかかわる事業との連携・協力の一環として、ブックスタート事業に協力し、4か月児健康診査における読み聞かせの実演や、絵本ボランティア研修に職員及び地域おはなしボランティアを派遣するとともに、配布する絵本の選書に関する助言を行います。(全館)	→	【方針4】(2)④	
子どもの読書環境を豊かにするため、保育所・子どもルームなど子育て支援施設と連携・協力していきます。(全館)	→	【方針4】(2)④	
市民が必要とする資料を提供するため、図書館間の相互貸借等により、千葉市図書館に所蔵していない資料を市民に提供します。(全館)	→	【方針5】(1)①	
国立国会図書館のレファレンス協同データベースに引き続き千葉市の事例を掲載し、登録事例を増やしていきます。(中央館)	→	【方針5】(1)②	
レファレンスサービスの充実を図るため、千葉市以外の図書館施設とのサービスに関する相互協力を行います。(中央館)	→	【方針5】(1)②	
館種を超えた図書館ネットワークを通じて図書館サービスの向上を図るため、千葉市図書館情報ネットワーク協議会加盟館間の連携による資料の相互利用や、企画展示などの事業を実施します。(中央館)	→	【方針5】(1)③	
職員の資料に関する知識を深めるとともに幅広い資料を利用者に提供するため、他の図書館との協力による共同研修や共同事業を実施します。(中央館)	→	【方針5】(1)④	
九都県市首脳会議において構成都県市の図書館との広域的連携を進めるため、同会議の「知識・情報資源としての図書館利活用研究会」に引き続き参画します。(中央館)	- (削除)	【方針5】(1)④	これ以上の進展は見込めず、また、千葉市として対応が難しいことから、削除
市内の生涯学習施設、教育機関、公的機関、類縁機関等と連携し、資料の収集や提供を行うとともに、各種事業の実施に際して相互に事業協力を行います。(全館)	→	【方針5】(2)①	

H26 事業計画 〔H25第3回協議会承認事項〕	H26サービス 取組項目(案)	サービスプラン 該当箇所	備考(コメント)
高等学校や大学、教育センター等教育機関との連携を図り、高校生、大学生、教員の図書館利用促進と、相互の資料活用について検討します。(中央館)	→	【方針5】(2) ②	
行政サービスの向上を支援するため、庁内の職員に対して業務遂行に必要な資料・情報の提供を行います。(中央館)	→	【方針5】(2) ③	
市民にとって、より利便性の高い情報提供機能の充実を図るため、千葉市内で市民に資料貸出や閲覧を行っている施設との連携や協力について、引き続き検討します。(中央館)	→	【方針5】(2) ④	
高齢者福祉施設と連携し、泉分館で大人向けおはなし会を実施します。(若葉)	→	【方針5】(2) ④	
図書館サービスがより豊かになり、参加した方にとっても意義あるものとなるさまざまな図書館ボランティア活動を提示するため、「図書館サポーター(仮称)」制度など、図書館サービスにおける市民ボランティアの活動領域の拡大について、引き続き検討します。(中央館)	→	【方針6】(1) ①	
地域おはなしボランティアを育成し、地域での活動を支援します。(全館)	→	【方針6】(1) ②	
大学生の司書課程実習やインターンシップ実習を受け入れます。(全館)	→	【方針6】(1) ③	
中高生や大学生の学生ボランティアの受け入れについて、引き続き検討します。(全館)	→	【方針6】(1) ③	
図書館が地域の交流の場となるように、市民の企画・参加による事業を実施します。(全館)	→	【方針6】(1) ④	
図書館運営に多様な市民の意見を反映させるため、公募による委員を引き続き登用します。(中央館)	→	【方針6】(2) ①	
図書館ホームページのお問い合わせメールフォーム等に寄せられる意見を適切に把握し、図書館運営の改善に向けた基礎資料とします。(中央館)	→	【方針6】(2) ②	
市民が図書館業務の現状や課題などに関し理解を深める機会を提供するため、市民との協働による「中央図書館見学ツアー」を計画的に実施します。(中央館)	→	【方針6】(2) ②	
「中央図書館見学ツアー」の後に参加者から意見を聴くため、市民懇談会を実施します。(中央館)	→	【方針6】(2) ②	
図書館サービスの向上に役立てるとともに、図書館サービスの評価に活用するため、図書館利用者に対し図書館利用アンケート調査を実施します。(全館)	→	【方針6】(2) ③	
図書館の安全性・快適性を確保するため、施設の点検や老朽化部分の改修を行います。(全館) * 非常用照明設備改修(みやこ) * 高圧幹線設備改修(花見川) * 空調設備改修等(西都賀)	→	【サービス推進のための経営資源について】	本文は、別掲方針は文章のみで、「施設」「資料」「人」の3つの経営資源の充実を目指していることから、3点それぞれの項目のみ残す。これは「施設」の項目。
読書環境整備計画の推進 平成25年度策定の「千葉市読書環境整備計画」を推進するため、「資産経営基本方針」の基本的な考え方を踏まえ、施策・事業を市の実施計画に位置付けた上で進捗を図ります。(中央館)	— (削除)	【サービス推進のための経営資源について】	取組(計画の策定)が完了したため、削除(計画の推進は、それぞれの関連項目で対応)
図書資料費を有効に活用するため、図書資料の計画的な充実を図るとともに、引き続き予算等の確保に努めます。(全館)	図書資料費の確保に努めるため、引き続き予算対応を行うとともに、寄付金受入や募金箱の設置及びパンフレットラックの設置等による広告料の収入増を図ります。(全館)	【サービス推進のための経営資源について】	これは「資料」の項目、下の項目と統合資料費の有効活用についての記載は、【方針1】の再掲のため、削除
図書資料費の確保に努めるため、寄付金受入や募金箱の設置を引き続き実施するとともに、パンフレットラックの設置等による広告料の収入増を図ります。(全館) 児童書購入のために寄せられた寄附金で購入した図書を「寄附金による新購入本コーナー」に配架して紹介し、利用を促すとともに、より多くの利用者に寄附を呼びかけ、更なる図書資料費の確保につなげます。(中央館)	— (削除)	【サービス推進のための経営資源について】	(上記参照)

H26 事業計画 〔H25第3回協議会承認事項〕	H26サービス 取組項目(案)	サービスプラン 該当箇所	備考(コメント)
「身近で頼れるみんなの図書館」としてのサービス向上のため、接遇研修を実施するとともに、接客マナーの徹底等を図ります。(全館)《方針1(1)再掲》	－ (削除)	【サービス推進のための経営資源について】	(上記参照)再掲のため削除
図書館サービスをはじめ、行政分野や地域の課題にも精通し、高度で的確なサービスを提供できる専門職員の確保と育成に努めます。(中央館)	→	【サービス推進のための経営資源について】	これは「人」の項目。
87項目	79項目		

(案)

平成25年度 千葉市図書館の評価

千葉市図書館のサービスの向上を図るため、「千葉市図書館サービスプラン2010」の目標と方針に沿い、平成25年度の図書館評価を示します。

千葉市図書館の目標

- 目標1 地域を支え、暮らしや仕事に役立つ図書館
- 目標2 生活に潤いを与え、心の豊かさをはぐくむ図書館
- 目標3 文化や知識を伝え、次世代を育てる図書館

評価

- A : 計画通りに実施でき、一定の成果があった。
- B : 課題はあるものの、概ね計画通り実施できた。
- C : 不十分な点や課題が多く、計画通りに実施できなかった。

【方針1】図書館サービスの基本である資料の収集・提供機能を拡充します

(1)資料の収集、整理、保存及び提供機能の充実		内部評価	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 資料の収集・提供を迅速に行い、図書館の利用を促進します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●毎週実施している各地区図書館職員との合同選定会議や、館内選定会などで資料の選定を行い、利用者の要望などを迅速に反映させ、資料の収集に努めた。 ●中・高校生向けの本や科学の本を重点的に収集し、中・高生の利用促進を図った。 ●リクエストを受けた未所蔵の資料について、購入や相互貸借などにより、速やかに用意するよう努めた。 	B	<p>結果として貸出冊数の増加や来館者の増加につながっていない。その原因を分析し、利用の促進を図る必要がある。</p> <p>迅速な資料の収集・提供には、利用者の要望の反映とともに、図書館の視点による選定も大切である。引き続き、良質な図書を選定と、児童書を含めた迅速な資料の収集・提供に努めて、減少している貸出数に歯止めをかけていただきたい。</p> <p>中・高校生向けの本を重点的に収集されたことは評価できるが、利用がどのぐらい伸びているか分かる資料が無く、YA世代の利用促進に繋がったのかは疑問が残る。</p>
	イ 資料費を有効に活用し、図書資料の充実を図り、利用者に提供します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●合同選定会議・館内選定会を実施し、多岐にわたる利用者の要望に応えた。 ●「千葉市図書館資料収集方針」に基づき、効率的・計画的に各分野の新刊書などを購入し、利用者に提供した。 ●中央館及び地区館間等で資料の一時移管による有効活用を図った。 ●CD等を含めた寄贈資料を積極的に受け入れ、古くなった資料の入替えを行った。 ●資料を企画展示に併せて購入し、展示・紹介することによる利用促進を図った。 	B	<p>資料費の伸び悩みはあるものの、様々な工夫で市民にとって適切な資料を収集し、提供していることを良しとしたい。図書館職員が主体的に選書を行い、総合的観点で体系的な蔵書構築に努めたことは評価できる。資料を企画展示と結び付けて購入、紹介したことも、工夫が感じられ、高く評価したい。</p> <p>しかしながら資料費が増加せず、受入図書資料数は減少しており、またその40%を寄贈に頼っている現状には疑問が残る。適正な蔵書の構成を維持するために必要な資料が整えられるよう、資料費の継続的な確保に努めていただきたい。</p>
	ウ 市民の財産である資料を適正に管理、保存します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●中央館、公民館図書室で蔵書点検を実施した。 ●除籍資料選定委員会での適切な除籍(*1)や、同じタイトルの資料のうち1冊は保存に努めるなど、資料の適正な管理と保存を行った。 ●汚破損が著しくも、利用価値のある資料は、自動出納書庫へ移管することにより、資料の保全及び利用しやすい書架づくりに務めた。 ●延滞している資料について、繰り返し電話等で督促を行い返却を促すことにより、引き続き延滞件数が減少した。 	A	<p>市民の貴重な財産である図書館資料の保全に努め、適切な維持管理が行われていることは評価する。引き続き延滞資料の減少に努めてもらいたい。</p> <p>蔵書点検が隔年実施となった。今後の経過の見守りをお願いしたい。</p> <p>利用者のマナー向上については、引き続き展示や掲示などによる対応を望む。</p>

<p>エ 館内表示の改善や利用マナー向上の呼びかけなどにより、利用しやすい図書館環境づくりに努めます。(全館)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●書架サインや案内表示を、わかりやすく、使いやすくなるよう一新 ●利用案内・利用カードの改訂及び仕様(サイズ・材質)の見直し ●館内案内図の見直し ●居心地の良い環境整備のため、季節ごとに登録カウンターや障害者サービスの館内掲示を変更 ●施設内への貼り紙掲示(「雨天時のタイル滑りの注意」、「利用者以外の駐車厳禁」等) ●利用者用検索機からプリントアウトする資料情報票の見方の説明を、各検索機に貼り出し ●ベストセラー書架の面展示の継続実施 ●本を探しやすいよう、書架の本を適正な量に削減 ●利用マナー向上を促すサインの掲示(駐車場使用に関する譲り合い、飲食・喫煙・携帯通話の禁止など) ●配布用の図書館カレンダーに利用マナーを掲載 ●汚破損資料の展示など、利用マナー向上キャンペーンの実施 ●館内見回りの強化と利用者への声掛けの実施 ●資料の切り抜きなどが引き続き見られることから、マナー向上に対しては更に対策を図る必要がある。 	<p>A</p>	<p>利用しやすい環境の整備や利用マナー向上への取り組みなど、随時適切な対応が行われている。これによって利用の促進が図られることを望みたい。館内表示についてはかなり工夫が見受けられ、わかりやすくなっている。また、利用カードの仕様の見直しも使いやすくなると思う。</p> <p>特に、利用マナーについては基本的に利用者側の問題であるが、議会でも取り上げられ、その対策を考えねばならない。図書館として様々な対策がなされ、少しずつ向上していることから、引き続き啓発をお願いしたい。また、館内の見回りが必要かもしれないが、監視されているようにならないよう注意が必要である。</p>
<p>オ 施設を的確に安全管理するとともに、防災体制を整えます。(全館)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●エレベータ、非常放送設備等の館内設備について、定期的な点検を実施した。 ●非常口の案内表示・消火器の設置・書架の転倒防止措置の再点検を実施した。 ●防災訓練を実施し、避難・誘導等について確認した。 ●緊急時の即時対応を図るため、カウンター内に「防災用具」を保管した。 ●救命救急のため、心肺蘇生法とAEDの使い方について実習した。 ●地域の自治会の消防訓練にも参加し、連携を深めた。 	<p>A</p>	<p>施設の安全管理や防災への備えは、市民の生命を守る基本的な行為であり、必要な対応は行われていると思う。特に心肺蘇生法とAEDの使い方についての実習、地域の自治会の消防訓練への参加等、防災に関する取り組みの広がりを評価する。地域の中の施設として、今後も引き続き安全対策に努めてもらいたい。</p> <p>なお、図書館側の取り組みの強化とともに、利用者も参加する防災訓練等の実施についても検討していただきたい。</p>
<p>カ 移動図書館車による図書館サービスを提供します。(中央館)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●市内27か所のステーションを月2回巡回し、貸出、返却、予約受付等を実施した。 *ステーション巡回数:608回(前年比 2回減) 貸出冊数:61,448冊(前年比 6,319冊減) 	<p>B</p>	<p>固定館まで行けない市民にとって移動図書館車の巡回は必要なサービスである。</p> <p>利用冊数が減少しているのが懸念されるため、利用冊数の減少の原因を分析し、ステーション設置場所の見直しなど、今後も利用の活性化に努めていただきたい。</p>
<p>キ 図書館業務に関する専門研修を実施し、職員の業務水準を向上させます。 * 図書館職員初任者研修(中央館) * 図書館職員全体研修会(中央館) * レファレンス・スキルアップ研修(中央館) * 新任児童職員研修会(全館) * 障害者サービス職員研修会(中央館)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●職員(非常勤職員(*2)も含む)のスキルアップを図るため、障害者サービス、レファレンスサービス(*3)及びおはなし会(*4)等の専門研修を実施した。 ●より多くの職員に研修への参加を促す必要がある。 	<p>B</p>	<p>職員のスキルアップは、サービスの質を担保するためには不可欠なことである。非常勤職員も含めたより多くの職員を対象に、継続的な研修の実施を望む。</p> <p>レファレンスサービスは、利用者が満足できるようなものとなるよう、実践に活用できるような研修を実施していただきたい。</p>
<p>ク 接遇研修の実施や接客マナーの徹底等により、「身近で頼れるみんなの図書館」としてのサービス向上につなげます。(全館)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●職員(非常勤職員も含む)を対象とする、接遇研修を実施した。 ●館内会議等を通じて、接遇能力の向上やスキルアップにつながる情報の共有を図った。 ●窓口の応対に係る苦情などが引き続き見られることから、更なる業務水準の向上を図る必要がある。 	<p>B</p>	<p>接客マナーの徹底は図書館サービスの基本であり、引き続き実施に努め、サービスの向上につなげてもらいたい。</p>

<p>ケ 公民館図書室に対する選書、レファレンス、研修等の支援を行います。(全館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●公民館図書室の初任者向けの研修会を開催した。 ●公民館図書室に対する、選書、レファレンス、寄贈等の資料の移管、相互貸借による資料提供のための支援を行った。 ●月1回の連絡会等において連絡を密にとり、各種相談対応や情報提供などの支援を行った。 ●より多くの職員の研修会への参加を促す必要がある。 	<p>C</p> <p>市民の一番身近にあり、市図書館の無い地域の市民にとって無くてはならない施設となっている公民館図書室の存在意義は大きい。そのため、利用者が公民館図書室において市図書館と同じサービスを受けられるよう、職員に対する図書館業務に係る研修等の充実と資料費等の増額が必要である。アンケート調査ではプライバシーについての苦情があがっているため、図書館業務の基本姿勢についての研修強化をお願いしたい。</p> <p>なお、高齢社会の到来によって、あるいは子どもたちの育成に身近な図書館はより重要になる。図書館行政を充実させる最も重要な図書館施設として公民館図書室を位置付け、図書館が責任をもって充実させることは、今後の千葉市の特色にもなる。市民の身近にある小さな図書館を大切にす図書館行政を、千葉市の特色にしてもらいたい。</p>
---	---	---

(2) 多様な媒体による情報提供のための環境整備

<p>取組項目</p>	<p>ア 正確な情報提供のための有料データベース等の活用や、電子図書等の収集と提供のあり方について、引き続き検討します。(中央館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●有料データベースについては、必要な経費が確保できなかったため、引き続き検討する。 ●国立国会図書館が配信を開始した「図書館向けデジタル化資料送信サービス」に対応するため、予算措置を行った。〔26年度導入予定〕 ●引き続き状況を見ながら検討していく必要がある。 	<p>B</p> <p>電子情報に対する取り組みの遅れは以前から指摘している。有効な有料データベースもあり、現代の図書館サービスには不可欠であることを財政当局にも理解してもらい、早急な対応が必要である。</p> <p>国立国会図書館が配信を開始した「図書館向けデジタル化資料送信サービス」に対応するため、迅速に予算措置を行ったことは大いに評価する。</p> <p>電子資料の必要性や費用対効果については、状況を見ながら検討していただきたい。</p>
	<p>イ 館内公衆無線LAN環境(*5)の整備等について、引き続き検討します。(中央館)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●館内公衆無線LAN環境の整備について、予算措置を行った。〔26年度導入予定〕 ●25年度に策定した「千葉市読書環境整備計画」に、無線LAN(Wi-Fi)の導入に向けた方向性を示した。引き続き地区館等への設置について、推進を図っていく。 	<p>A</p> <p>館内公衆無線LAN導入の予算措置については、一歩前進であり期待したい。</p> <p>今後、全館への対応を望みたい。</p>
	<p>ウ 視聴覚資料の収集、提供、保存のあり方や、新しい情報媒体への対応について、引き続き検討します。(中央館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●DVD・CDを厳選して収集し、視聴覚資料を充実させた。 ●VHSの需要が少なくなったことを考慮し、開架のVHSをすべて自動書庫・カウンターバックへと移動した。 ●新しい情報媒体については、普及率や市場動向など、引き続き状況を見ながら検討する。 	<p>B</p> <p>視聴覚資料サービスは、媒体の変化が激しく先の見通しが立てにくい。図書館資料としての価値判断をして、収集・提供・保存を行う必要がある。VHSの保存場所を移動し、より利用の多い資料を提供するよう工夫されたことは評価する。</p> <p>なお、利用者アンケートにも多数意見が寄せられているように、DVD・CDは古いものが多い。さらなる視聴覚資料の充実を望む。</p>

	評価指標	達成目標	平成25年度実績	達成状況	平成24年度実績	平成23年度実績	備考
1-1	市民一人当たり貸出数及び総貸出数	対前年度比増	一人当たり 5.0冊	未達成 (前年比0.2冊減)	一人当たり 5.2冊	一人当たり 5.4冊	1年間に市民が借りて利用した資料数(公民館図書室での貸出を含む)を人口で割った冊数及び総貸出数 25年度 総貸出数 483万冊 24年度 総貸出数 503万冊 23年度 総貸出数 523万冊

1-2	WEB予約件数	対前年度比増	91.4万件	未達成 (前年比0.6万件減)	92.0万件	92.3万件	図書館ホームページからの予約状況
1-3	年間受入図書資料数	現状維持	57,783冊	未達成 (前年比1,802冊減)	59,585冊	68,745冊 (うち「住民生活に光を注ぐ交付金」による購入数: 20,166冊)	千葉県図書館が、市民の利用に供するために受入した図書の冊数(購入、寄贈、製作) 25年度 うち購入35,643冊 寄贈21,932冊 その他208冊 24年度 うち購入36,624冊 寄贈22,793冊 その他168冊 23年度 うち購入48,527冊 寄贈20,116冊 その他102冊
1-4	職員を対象とした図書館業務に関する研修の実施・参加回数及び受講者数	現状維持	121回 延べ546人	達成 (前年比6回減、 述べ18人増)	127回 延べ528人	135回 延べ557人	千葉県図書館において開催及び千葉県図書館職員(非常勤嘱託職員・非常勤職員含む)が参加した、図書館業務に関する研修回数及び受講者数

内部評価

<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用者の要望などを反映させた資料の充実を行ったほか、資料の適正な管理と保存を行った。 ●市民一人当たり貸出数及び総貸出数、WEB予約件数、年間受入図書資料数について、目標を達成できなかった。 ●資料を企画展示に併せて購入し、展示・紹介することによる利用促進を図った。 ●寄贈図書を活用し、古くなった蔵書の入替えを行った。 ●中・高校生向けの本や科学の本を重点的に収集し充実を重点的に図るなど、資料費を有効に活用した。また、マナー啓発等を積極的に実施し、延滞件数の減少につなげるなど、資料の適正な管理を行った。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●市民一人当たり貸出数及び総貸出数の減少傾向に歯止めがかかっていないことから、図書館未利用者への利用啓発、新しい情報媒体への対応等の環境整備について、検討を進めていく必要がある。 ●資料の切り抜きなどが引き続き見られることから、マナー向上に対しては更に対策を図る必要がある。 ●より多くの職員に研修への参加を促す必要がある。 ●窓口の対応に係る苦情などが引き続き見られることから、更なる業務水準の向上を図る必要がある。 <p>【方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●資料の充実を図るため、資料費予算の確保に努める。 ●予約多数本の寄贈を引き続き呼びかけるなど、寄贈図書の有効活用を努める。 ●無線LAN(Wi-Fi)の地区館等への設置について、推進を図っていく。

外部評価

<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●図書館が様々な事業を展開しているが、貸出冊数や来館者数などは減少している。インターネットの普及なども考えられるが、その原因を究明し、更なる利用の拡大に努めてもらいたい。 ●「千葉県読書環境整備計画」に基づき、中央図書館の館内公衆無線LAN環境の整備に予算がつき、一歩前進できたことは大変良かった。 ●企画展示に際して、資料の展示・紹介が地区図書館でも良くなされていた。 ●資料費が増加せず、資料購入数が減少している。年間受け入れ冊数の40%を寄贈本に頼るのは蔵書構成、資料の充実の視点からも問題である。 ●案内表示の工夫、延滞件数の減少、マナー啓発について努力がされている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●資料の充実を図るために、資料費の増額に更なる努力が必要である。 ●科学の本について、実物を展示し、興味を深める試みがされ、大変良かった。次に、展示する段階から、参加し、体験して図書館を身近に感じて、恒常的な利用者になってもらう工夫が必要だと思う。 ●監視を強める方法ではなく、利用者のマナー向上の対策を工夫する必要がある。 ●高齢社会の到来によって、あるいは子どもたちの育成に身近な図書館はより重要になる。図書館行政を充実させる最も重要な図書館施設として公民館図書室を位置付け、図書館が責任をもって充実させることは、今後の千葉市の特色にもなる。市民の身近にある小さな図書館を大切にしている図書館行政を、千葉市の特色にしたい。

【方針2】課題を解決するためのサービスに取り組みます

(1)レファレンスサービスの充実		内部評価	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア レファレンスサービスの利用を促進し、市民の課題解決を支援します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●図書館ホームページ及びFacebookにおいて、レファレンスサービスのPR等を実施した。 ●電話や図書館ホームページからのメールレファレンスに対して、資料提供等によるサービスを実施した。 ●レファレンス案内の館内掲示や利用者への声掛けによる、利用者への周知を図った。 	B	<p>レファレンス件数については減少しているが、インターネットの普及によって簡易な調査は利用者自身が行っていることも考えられる。今後は、レファレンス内容の分析を行い、質問の傾向と対応へのノウハウの蓄積を行う必要がある。</p> <p>案内掲示や利用者への声掛けにより、利用者への周知をはかったことは評価できるが、レファレンス件数は若干減少している。図書館に対する認識が「本を借りるところだけではなく、問題解決の手助けもしてもらえる」となるよう工夫が必要であり、図書館が課題解決の場でもあることを知らない人のために、さらなるPRの実施を望む。また、学校と密に連携し、子ども達に図書館でのレファレンスサービスをPRすることも、将来の利用者に対する対応として大切である。</p> <p>的確なレファレンスサービスの回答が得られない場合があるため、職員の本を知る努力と研修の必要を感じる。市民が望む課題解決に対応できるよう、的確で迅速なレファレンスサービスを望む。</p> <p>SNS活用については、公的な機関としての制約もあり、実施における効果や問題点の再評価をする必要がある。</p>
	イ 「調べ方案内(パスファインダー)(*6)」などの提供内容を充実させます。(中央館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」にレファレンス事例を追加(35件)した。 ●教職員向け講座や出張授業で、図書館ホームページの「しらべかたのあんない(パスファインダー)」を積極的に紹介し、使い方を説明した。 	B	<p>「レファレンス協同データベース」への事例の登録が増加したことは評価できる。</p> <p>パスファインダーについては、若干件数が増加したが、更なる件数の追加を望む。また、来館した人もパスファインダーを活用できるよう、紙媒体による提供等、更なる工夫が必要である。</p>
	ウ 図書館のホームページ内「レファレンス事例集」の掲載内容を充実させます。(中央館)	C	<ul style="list-style-type: none"> ●図書館ホームページの「調べ物相談(レファレンス)」に掲載するレファレンス事例の候補について検討を行い、公開に向けた準備を進めた。[26年度公開予定] 	C	<p>よい企画であり、今後に期待したい。</p> <p>なお、千葉市に関連する独自の事例や、レファレンスに親しみのもてる事例の掲載なども検討し、公開していただきたい。</p>
	エ 図書館資料の検索講座等を実施し、市民の情報収集力・活用力の育成を支援します。(全館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●新規登録や更新時に、個人レッスン形式で図書館資料の検索・予約法を指導した。 ●利用者用検索機の使用説明を随時行った。 ●利用者用検索機に、検索機から資料情報票を印刷する方法の説明を貼り出すことで、資料情報票持参によるカウンター予約が増えた。 ●引き続き、パスファインダーの拡充を図る必要がある。 	B	<p>図書館の姿勢として市民の情報収集力・活用力を支援することは不可欠であり、新規登録や更新時に検索・予約法を知らせたり、利用者用検索機の使用説明を随時行う等、個別への取り組みは評価できる。</p> <p>現状は図書館の検索機利用の初歩の案内である。より深く、情報や資料の活用に対する支援は講座をするなり、より積極的な試みが必要である。</p>

<p>オ 定期的な研修を実施し、担当職員のレファレンス技術を向上させます。(中央館)</p>	<p>A</p>	<p>●地区図書館職員・嘱託職員(*7)を対象とした「レファレンススキルアップ研修」を実施(4回)した。</p>	<p>B</p> <p>定期的な研修の実施は評価するが、研修の成果が市民に還元される(利用者が満足する回答を得られる)よう、研修と実践を積み重ねる必要がある。 的確なレファレンスサービスの回答が得られないことがあり、職員により差がある。分野により専門的に答える体制ができていないので難しいことは理解できるが、改善は必要である。研修の回数ではなく中味が大切だと考える。 この原因は専門的職員が少なすぎることに起因するとも考えられ、司書の充実、育成が必要である。</p>
--	----------	--	---

(2)だれもが利用しやすい図書館サービスの展開

<p>取組項目</p>	<p>ア 地域の実情や世代別のニーズ等を考慮した図書館サービスを拡充するとともに、図書館未利用者に対するPRを強化することなどにより、図書館利用者を増やします。(全館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●合同選定会議・館内選定会を実施し、多岐にわたる利用者の要望に応えた。《【方針1】(1)イ再掲》 ●子育て世代を支援するため、「子育て応援コーナー」を新設した。《【方針2】(2)ウ参照》 ●書架の移動など館内レイアウトの見直しや、「岩波ジュニア新書」を対象世代である中・高校生が目にしやすいYA(*8)コーナーに移すなど、資料配置の見直しを行った。 ●メダカ、カブトムシ、稲の成長などの実物を展示し、併せて関連図書の展示を行った。 ●中・高校生向けの本や科学の本を重点的に収集し、中・高生者の利用促進を図った。《【方針1】(1)ア再掲》 ●市政だよりや図書館だより、図書館ホームページやFacebookページ、千葉市ホームページ等の活用による、図書館事業に関する情報を発信した。併せて、ポスター掲示、チラシ配布(カウンターでの手渡し)等による周知も積極的に実施した。 ●図書館未利用者へのPRのため、公民館・区役所などを通じて各事業のお知らせを配布した。 ●「みやこ図書館だより」を発行し、地域の学校、自治会を通じて回覧を行い、図書館の利用促進を図った。 ●来館者は減少傾向にあることから、引き続き、図書館未利用者へのPRについて、検討する必要がある。 	<p>A</p> <p>全体として、実施された施策に関しては、評価したい。 新規登録者数が増加したことはよかったが、来館者は減少傾向にあることから、根本的な原因が何であるのか分析し、分析結果に基づいて、更なるPR方法の工夫をしていただきたい。 「子育て応援コーナー」の新設や、YAコーナーの資料配置の見直し、実物も併せた展示など、新たな取り組みがなされたことは大いに評価する。 地域の学校や自治会を通じて図書館の広報を回覧した地区図書館の取り組みは、図書館の利用促進につながると考えられる。 様々な取り組みを見れば、よく頑張っている。地区図書館において多少の差があるものの、その奮闘振りがうかがえる。ある館長さんが「図書館は面白いところだ」と思ってもらえる企画を考え「日常生活の中に図書館があってほしい」と話され、そのために努力されていることが伝わった。市民に図書館への認識が少しずつ広がっていると感じた。</p>
	<p>イ 経営・就職関連資料の提供や、ホームページからの関連情報の発信等の、ビジネス支援サービスを強化します。(中央館)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ビジネス支援コーナーにおいて、企業等の社史コーナーを新設したほか、CSR(*9)報告書等の積極的な収集を行い、経営・就職関連資料の充実を図った。 ●ビジネス支援コーナー内に、ハローワーク等の就職支援機関の紹介コーナーを設置した。 ●展示図書コーナーでは、ビジネス書の展示を年6回実施した。 ●千葉市の元気企業と連携し、当該企業の製品等の展示を含めた紹介を行ったほか、経営者によるビジネス支援講座を開催した。 	<p>A</p> <p>企業等の社史コーナーや、ハローワーク等の就職支援機関の紹介コーナーを設置したことは、サービスの拡大にもつながる。資料の展示に留まらず、製品の展示や支援講座を開催したことは評価できる。 中央館のビジネス支援コーナーの設置場所は目につきやすいので、関心を引きやすい反面、プライバシーへの配慮が欠けている面もある。また、ビジネス支援に強い職員の継続的な育成をお願いしたい。</p>
	<p>ウ 子育て支援コーナーを設置し、子育て世代への情報提供を行います。(中央館)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●子ども(主に入園・入学前の)を育てる親や家庭が、子育てに関する情報を1か所で得られるよう、児童フロアに「子育て応援コーナー」を、花見川図書館に「子育て支援コーナー」を新設した。 	<p>A</p> <p>コーナーの新設は、子育てに関する情報が一望でき、評価できる。 図書館未利用者へもPRできるよう、4か月健診時等にコーナーを紹介したり、利用カードを申し込めるようにするなど、更に工夫をしていただきたい。他の地区図書館にも設置されることを望みたい。</p>

<p>エ 高齢者や、図書館利用に障害のある利用者に対するサービスを実施します。 * 郵送貸出(中央館) * 宅配サービス(*10)(地区館) * 対面音訳(中央・みやこ・花見川・稲毛・緑) * 録音資料、点訳絵本の作成(中央館)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ●高齢者向けに大活字本の充実を図ったほか、宅配サービスを実施した。 ●配本時に新着図書等の案内を同送し、サービスの向上を図った。 ●闘病記コーナーを設置した。 ●障害者向け点訳絵本を作成し充実を図ると共に、体験学習等において、点訳絵本の作成を実施した。 	B	<p>図書館が行う基本的なサービスであり、その充実に努めている点は評価する。 懇談会の開催などにより、利用者の要望を把握し、サービスの充実に努めてもらいたい。また、闘病記コーナーの資料等は、最新の情報が得られるものを置いてほしい。</p>
<p>オ 視覚障害者情報ネットワークに加盟し、録音資料を充実させます。(中央館)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ●視覚障害者情報ネットワーク(サピエ(*11)図書館)に加盟することにより、新たに54タイトルの録音資料の充実が図れた。 	A	<p>視覚障害者情報ネットワークへの加盟が実施され、録音資料の充実が図られたことは評価できる。</p>
<p>カ より良い障害者サービスの実施のために、職員・音訳協力者向けの研修会や、点字体験の場を設けます。(中央館)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ●障害者サービス担当職員のスキルアップのための研修会及び音訳(*12)協力者向けの研修会を実施した。 ●小・中学生向けの点字体験を、夏休み期間や子ども読書まつりにおいて実施した。 	A	<p>職員・音訳協力者向けの研修会の実施は評価でき、継続的に実施されたい。また小・中学生向けの点字体験も良い取り組みであり、評価する。</p>
<p>キ 図書館に来館することが困難な高齢者に対するサービスとして、高齢者施設への図書の貸出の事業化を推進します。(中央館)</p>	C	<ul style="list-style-type: none"> ●高齢者施設への団体貸出に向けた準備を行ったが、貸出に適した資料が少なく、また、受入を希望する施設側の課題もあり、実施には至らなかった。 ●高齢者施設に対する、不用雑誌の無料配付(2回)を実施した。 	C	<p>受入側とのミスマッチの原因を分析し、適切な情報提供を模索する必要がある。寄贈本の有効活用など、貸出団体の管理負担の削減などの工夫が必要である。 このサービスのための予算確保も必要である。</p>
<p>ク 外国語資料の収集・提供等、多文化サービス(*13)を拡充するとともに、サービスのPR等により利用を促進します。(中央館)</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> ●国際交流課等の協力で、「外国語おはなし会」を実施した。 ●外国語絵本の充実を図るとともに、展示を工夫し利用促進を図った。 ●更なるサービスのPRを行い、利用促進につなげる必要がある。 	B	<p>国際交流課等との協力、企画展示やおはなし会の開催については評価するが、更なるPRや充実を望む。</p>
<p>ケ 本の返却を終日可能にするため、ブックポストを設置します。(美浜)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ●25年度末に夜間・早朝に建物の外側から利用できる返却ポストを設置した。〔運用は26年度から〕 	A	<p>利用者ニーズを反映したサービスの拡大は評価できる。</p>
<p>コ 図書館・公民館図書室以外での図書館資料の受け渡し場所の設置について、引き続き検討します。(中央館)</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> ●26年3月に策定した「読書環境整備計画」の「サービス拠点の整備」の項目の中で、以下の方向性を示した。今後も検討を進めていく。 <ul style="list-style-type: none"> ・駅等への返却ポスト等の設置 ・図書館以外の読書施設との連携 	B	<p>利用者ニーズやサービスの優先順位・効果も検証し、引き続き検討する必要がある。</p>
<p>サ 地域の実情に即し、開館日等の見直しについて、引き続き検討します。(全館)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ●25年度から特別整理期間(蔵書点検)を2日短縮するとともに隔年実施とし、25年度は地区館・分館の実施を見送ることにより、開館日の拡大を図った。 *24年度地区館・分館における実施期間:7日〔休館日を除く〕 ●中央館の特別整理期間を、24年度の7日〔休館日を除く〕から5日に短縮した。 ●終日休館していた1月4日を、全館で午後(1時)から臨時開館した。 ●26年度から、地区館を祝日開館、中央館及び地区館の振替休日を開館(翌日を休館)とするため、環境整備を行った。 *26年度 祝日:14日 振替休日:2日 ●26年3月に策定した「読書環境整備計画」の「既存施設の機能更新等」の項目の中で、開館日・開館時間の拡大の方向性を示した。 	A	<p>蔵書点検を隔年実施にする等、様々な工夫をして開館日が拡大されたことは、評価できる。 特に地区図書館の祝日開館が実現したことはサービスの拡大になり大変良かった。図書館の努力に感謝したい。</p>

	評価指標	達成目標	平成25年度実績	達成状況	平成24年度実績	平成23年度実績	備考
2-1	レファレンス受付数	対前年度比増	86,822件	未達成 (前年比703件減)	87,525件	87,009件	市民から、図書館窓口・電話・メールにより、必要な資料について問い合わせを受けた件数
2-2	新規登録者数	対前年度比増	22,300人	達成 (前年比1,652人増)	20,648人	19,078人	新たに登録した図書館利用者の数(公民館図書室での登録者を含む)
2-3	来館者数	対前年度比増	268.6万人	未達成 (前年比7.8万人減)	276.4万人	283.6万人	館内での閲覧利用も含め、図書館に来館した利用者の延べ人数
2-4	年間貸出利用者率	対前年度比増	市民の 14%	未達成 (前年比1%減)	市民の 15%	市民の 14%	1年間に、図書館を利用した市民の割合(世代別・性別利用者統計も出し、利用者層を分析する)
2-5	図書館利用に障害のある方への情報提供	対前年度比増	104件 10,407点	達成 (前年比4件、 1,702点増)	100件 8,705点	127件 9,199点	対面音訳による情報提供件数、貸出冊数(自宅配本・郵送貸出を含む)

内部評価

【評価】

- 25年度から特別整理期間(蔵書点検)を隔年実施とし、25年度は地区館・分館の実施を見送るとともに、中央館の特別整理期間を2日短縮し、開館日を増やした。
- 1月4日を、全館で午後(1時)から臨時開館した。
- 26年度から、地区館を祝日開館、中央館及び地区館の振替休日を開館とするため、環境整備を行った。
- 親や家庭が子育てに関する情報を1か所で得られるよう、「子育て応援コーナー」・「子育て支援コーナー」を新設した。
- 職員向けに定期的な研修を実施し、研修内容をレファレンスサービスの充実や、館内表示の改善につなげることができた。

【課題】

- 引き続き、パスファインダーの拡充を図る必要がある。
- 来館者は減少傾向にあることから、引き続き、図書館未利用者へのPRについて、検討する必要がある。
- 外国語資料の提供等、多文化サービスについては、利用が進んでいないことから、更なる資料の充実やサービスのPRを行い、利用促進につなげる必要がある。

【方針】

- ホームページやFacebook等によるPRをさらに充実させ、図書館未利用者へのPRの強化を図る。
- 策定した「読書環境整備計画」に基づき、サービス拠点の整備や開館日・開館時間の拡大について、今後も検討を進めていく。

外部評価

【評価】

- レファレンス件数は若干減少している。図書館に対する認識が「本を借りるところだけではなく、問題解決の手助けもしてもらえ」となるよう工夫が必要であり、図書館が課題解決の場でもあることを知らない人のために、更なるPRの実施を望む。
- 「子育て応援コーナー」の新設や、YAコーナーの資料配置の見直し、実物も併せた展示など、新たな取り組みがなされたことは大いに評価する。
- 地域の学校や自治会を通じて図書館の広報を回覧した地区図書館の取り組みは、図書館の利用促進につながると考えられる。
- 蔵書点検の工夫、1月4日の午後の開館、地区図書館の祝日開館など開館日を増やすために努力されたことは高く評価する。
- 地区図書館で地域の人材を発掘した企画が行われたり、地域に図書館の情報を提供したり、積極的な取り組みがされていることは高く評価したい。中央のみではなく地域の図書館が元気なことは大変良い。

【課題】

- 来館者が減少傾向にあることについて、原因を検討することが必要である。
- 今後ますます必要となる市民の情報活用能力を支援するため、もう少し積極的な方策が考えられる必要がある。
- 職員のレファレンス能力を高めることが必要で、分野ごとに専門の人が、継続的に育成されることが必要である。

【方針3】 図書館から積極的に情報を発信します

(1)ホームページ等からの情報発信		内部評価	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 利用者のニーズに適応した情報提供を行い、図書館の利用を促進するため、図書館ホームページを運営するとともに、コンテンツの拡充などにより積極的な情報発信を図ります。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●図書館ホームページに、24・25年度に実施したデジタルアーカイブのコンテンツの一部(写真資料)である「なつかしのフォトギャラリー」を新たに掲載するなど、コンテンツの一層の充実を図った。 ●図書館ホームページに新しい機能を追加した マイライブラリー: 貸出状況や予約状況、図書館等の休館日などがひと目でわかるサービス マイブックリスト: 蔵書検索システムで検索した資料をリストに登録し整理できる機能 	A	<p>広報媒体としてホームページの存在は大きく、その充実は不可欠な業務となっている。今回、新たなコンテンツや機能が追加され、使いやすさが追求されており評価する。特に地域資料のデジタル化は大変意義深く、貴重な資料作成となった。</p> <p>今後、学校や地域の自治会などにPRし、有効に活かせることを望む。</p>
	イ 地域・行政資料(*14)や地域情報等の千葉市関連資料を積極的に収集し、体系的に整理、保存して提供します。また、これらの情報をホームページ等から発信します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●千葉市の地域・行政資料や地域情報等の千葉市関連資料の積極的な収集・保存を行った。 ●電子化された資料は紙媒体化に努め、市民に提供した。 ●収集した行政資料については「千葉市行政資料目録」を作成し、ホームページで情報を提供した。 ●地域・行政資料コーナーにおいて展示を行い、地域・行政資料や地域情報等の市民提供に努めたほか、展示情報についてホームページで周知した。 	A	<p>地域・行政資料コーナーにおいて展示が行われ、市民へのPRを試みたことは評価できる。行政資料や地域資料の収集・整理・保存、そして提供は図書館の根本的な業務である。</p> <p>収集冊数が減少しているの、より多くの人にPRし、積極的な対応をしていただきたい。</p>
	ウ 郷土資料をデジタル化し、活用します。(中央館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●24・25年度に実施したデジタルアーカイブのコンテンツを活用し、DVD(広報映画等の映像資料)の貸出を開始するとともに、「なつかしのフォトギャラリー」(写真資料)の図書館HPでの公開を開始した。 	A	<p>貴重な郷土資料がデジタル化され、千葉市の過去の様子が映像や写真資料で市民に提供されたことは、大いに評価する。</p>
	エ ICT(情報通信技術)を活用した新たな情報提供サービスについて、引き続き検討します。(中央館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●電子図書については、国立国会図書館が配信を開始した「図書館向けデジタル化資料送信サービス」に対応するため、予算措置を行った。《【方針1】(2)ア再掲》 ●26年3月に策定した「読書環境整備計画」の「ICTの利活用」の項目の中で、下記の方向性を示した。今後も検討を進めていく。 <ul style="list-style-type: none"> ・無線LAN(Wi-Fi)の導入《【方針1】(2)イ再掲》 ・郷土資料のデジタル化(一部実施) ・電子書籍への対応 ・タブレット活用の検討 	B	<p>国立国会図書館の「図書館向けデジタル化資料送信サービス」への対応や、中央館の館内公衆無線LAN環境の整備について予算措置が行われたことは評価する。</p> <p>ICTの活用は不可欠であり、中央館以外の館内公衆無線LAN環境の整備をはじめ、他のサービスについても早急な実施を望みたい。</p>
	オ 平成24年7月より新たに開始したソーシャル・ネットワーク・サービス(*15)「フェイスブック」による情報提供について、引き続き運営するとともに、情報発信内容の充実に努めます。(中央館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●Facebookページを運営し、頻繁に情報を掲載するとともに、利用者からコメントをいただいた際には、すみやかに返信のコメントを掲載するなど、双方向性メディアの特徴を活かした運用を図った。 <p>*記事アクセス件数 24年度:24,539 25年度:33,204</p>	B	<p>Facebookの活用は、利用者との新しいコミュニケーション手段として、その導入を評価したい。</p> <p>返信等の労力負担が懸念されるため、費用対効果についても検証しながら運用にあたってもらいたい。</p>

(2) 出会いのある図書館利用の促進

<p>取組項目</p>	<p>ア 各種講座については、市民の関心の深いテーマを選定するとともに、関係機関との連携などにより、関連する企画展示を同時期に実施するなど、図書館の利用促進につながる内容とするため、更なる工夫を図ります。 * 図書館市民講座(全館) * 郷土史講座、文学講座(地区館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●地域の子育て世代にコミュニケーションを図る場の提供・支援を図るため、定例おはなし会やわらべうたの会等を実施した。 ●地域の子育て世代のコミュニケーションを図る場の提供として、定例おはなし会に合わせ、集会室を「親子読書ルーム」として開放した。 ●読書活動の普及・啓発のため、図書館市民講座を開催した。 (「美力アップセミナー」、「失敗しないリフォーム」、「正岡子規と千葉県」、「やさしい生命保険のはなし」、「気象による地震の備えと対応を考えよう」、「考古学から見た若葉区の歴史」、「冬の感染症対策」、「収納の工夫術」等) ●市民講座に関連するテーマの企画展示を行い、関連資料の貸出を行った。 ●講座の魅力をより一層高め、参加者の増加につなげる必要がある。 	<p>B</p> <p>定例おはなし会やわらべうたの会の実施、市民講座の実施による利用の啓発は評価する。また、市民講座に関連するテーマの企画展示を行い、関連資料の貸出に繋がったことや、定例おはなし会に合わせ、集会室を「親子読書ルーム」として開放したことは、積極的な取り組みである。 図書館で行う講座の内容は、本と結びつき、読書活動の推進や図書館利用を推進するための催しとなることが望ましい。市民のニーズを把握し、より魅力ある内容の検討が必要である。また、講師の人材発掘や、市民との協働など、積極的に地域に目を向ける姿勢も求められる。</p>
	<p>イ 図書館資料の広がりや豊かさを実感してもらい、資料への関心と理解を促すため、企画展示を実施します。(全館)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●各館所定のコーナーを使用し、企画展示を実施した。 (「過去10年のベストセラー」、芥川賞・直木賞・本屋大賞などの過去の受賞作品の紹介、小学生を対象とした参加型展示「図書館クイズ」等) 	<p>A</p> <p>企画展示については、各館とも内容が充実し、来館者の関心を引くものとなっており評価する。 優れた企画展示もあり、各館で巡回展示などが行われることを望む。 また、館により取り組みの姿勢にばらつきがあるので、各館とも足並みをそろえた取り組みを望みたい。</p>
	<p>ウ 図書館の利用を促進するため、出前講座をはじめとした地域での広報活動を積極的に展開します。 * 市政出前講座(*16)の受付(中央館) * 著作権セミナーの開催(中央館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●文化庁及び千葉市経済企画課と共催による「著作権セミナー」及び分科会を開催した(12月開催 会場:千葉市生涯学習センター)。 ●出前講座の利用を増やすため、更なるPRに努める必要がある。 	<p>C</p> <p>出前講座が、どの程度市民に受け入れられているのかわからない。 講座を受けたいと思うような、複数の興味深いタイトルが用意される必要がある。</p>
	<p>エ 各種メディアを活用し、効果的な広報活動を実施します。 * 「図書館だより」の発行(中央館) * 「市政だより」へのお話し会イベント等の掲載(全館)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「図書館だより」にレファレンス事例を毎号掲載したほか、ホームページやFacebookページによる広報を実施した。 ●図書館未利用者へのPRのため、市政だよりにイベント等の掲載を行い、より幅広い広報活動を実施した。 ●「みやこ図書館だより」を発行し、地域の学校、自治会を通じて回覧を行い、図書館の利用促進を図った。《【方針2】(2)ア再掲》 ●地域広報誌に事業の案内を掲載した。 ●地区内小学校への利用啓発を行った。 	<p>A</p> <p>地区館独自の図書館だよりを発行し、地域の学校、自治会を通じて回覧を行ったことは、地域に密着した伝わりやすい広報として評価できる。 今後、広報やチラシの配布先・配布方法を更に工夫し、広報活動の拡充を期待したい。 市政だよりにはおはなし会のお知らせ以外に図書館の他の役割をPRする内容を掲載してほしい。一般の新聞にも掲載されている実績はあるが、報道関係に常に情報を提供し、図書館が話題になるように努める必要がある。</p>

	評価指標	達成目標	平成25年度実績	達成状況	平成24年度実績	平成23年度実績	備考
3-1	地域・行政資料の収集冊数	現状維持	3,762冊	未達成 (前年比265冊減)	4,027冊	4,950冊	千葉市、千葉県に関する資料の年間収集冊数(紙媒体)
3-2	一般向き図書館講座の開催回数及び参加者数	対前年度比増	20回 703人	未達成 (前年比9回、 1,148人減)	29回 1,851人	22回 1,676人	一般市民を対象とした図書館講座等の開催回数及び参加者数

内部評価

- 【評価】**
- 地域情報アーカイブ「なつかしのフォトギャラリー」を作成し、映像資料(DVD)の貸出及び写真資料の図書館ホームページでの公開を開始し、新たな情報発信等を図った。
 - Facebookの運営のほか、図書館広報誌を発行し、地域の学校、自治会を通じて回覧を行うなど、新たな層への情報発信を進め、図書館の利用促進を図った。
 - 各種図書館市民講座等を開催し、併せて講座に関連するテーマの企画展示などを行うとともに、関連資料の貸出を行った。
- 【課題】**
- 来館者数・貸出者数の減少傾向が続いていることから、普段、図書館を利用していない人たちに図書館の有効性や魅力をアピールし、行事への参加も含めた図書館利用を引き続き促していく必要がある。
 - 図書館ホームページ掲載情報の更なる拡充、更新を図る必要がある。
 - 各種講座の魅力をより一層高め、参加者の増加につなげる必要がある。
 - 出前講座の利用を増やすため、更なるPRに努める必要がある。
- 【方針】**
- 市民講座や出前講座など、各種講座を引き続き積極的に開催し、普段、図書館を利用していない人たちへの来館を促すとともに、講座の魅力をより一層高めることにより、参加者の増加につなげる。
 - インターネットを使えない人もいるため、ホームページだけでなく、紙媒体等による利用PR等についても引き続き行う。
 - 行政資料については、図書館ホームページコンテンツの充実など、ICTの活用にも努める。

外部評価

- 【評価】**
- 全体として図書館が情報発信のために様々な努力をされていることは評価したい。
 - 地域資料のデジタル化が進み、映像資料の貸出や写真資料のホームページでの公開は画期的なことで、高く評価したい。また、貸出に関するPRや一般新聞にも掲載されるなど、広報活動も行き届いた。
 - 地域の学校、自治会など地域との繋がりに目を向け、情報発信がされ始めたことは、図書館の新たな利用者に働きかけるため大切な試みである。一部の図書館に留まらず、地区図書館全体の取り組みに発展してほしい。
 - 参加者が多い市民講座もあり、どの講座でも、関連資料を展示・紹介することがよくされていた。
- 【課題】**
- 中央図書館からはホームページやFacebookなど全体的な情報発信の充実が求められる。地区図書館ではすでに試みられているところもあるが、地域の実情にあった情報発信の手段が考えられる必要がある。
 - 出前講座については、魅力ある内容の工夫が必要である。
 - デジタル化された地域資料を、有効に活かす方法を工夫する必要がある。

【方針4】 子どもの読書活動を推進します

(1)児童・青少年向けサービスの深化と拡充		内部評価	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 子どもが知的好奇心を満たすことのできる本と出会えるよう、資料の紹介や展示、相談等を行います。(全館) *ブックリストの作成・配布(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●児童フロアで、企画展示・児童書研究展示・科学の本展示・YA展示のテーマ展示を行うとともに、レファレンスサービスの充実を図った。 ●ブックリスト「よんでみよう」を図書館見学や、学校に向いてのおはなし会、ブックトーク(*17)実施時にも配布し、お薦めの本を紹介した。 ●ブックリスト「よんでみよう」の本を常設展示し、貸出を行った。 ●夏休みに向けた図書館担当職員のお薦め本のリストを作成・展示した。 ●「わたしのおすすめ本 帯、書いちゃいました」を読書週間に合わせて実施、推薦文を帯に書いてもらい本につけて展示した。 ●小学生を対象とした参加型展示「図書館クイズ」を実施した。《【方針3】(2)イ再掲》 ●フロアワークを通して積極的に本の紹介や本の探し方案内等を行った。 	B	<p>企画展示や相談に対する積極的な対応は評価できる。特に夏休みに向けたお薦め本のリストを作ったり、推薦文を帯に書いてもらい本につけて展示する「私のおすすめ本 帯、書いちゃいました」など担当職員の努力が感じられる。</p> <p>なお、ブックリストは、新しい本も取り入れ、内容を更新する必要がある。また季節や行事など企画に合わせたお薦め本のリストがあると良い。</p> <p>児童書の貸出冊数は減少していることから、サービスに対する実績や効果について検証し、対応する必要がある。</p>
	イ YAコーナーを更に充実させ、中・高校生の利用を促進します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●YAコーナーの資料の充実を図った。 ●中・高校生の利用促進を図るため、年間4回入れ替えをしてYAコーナーのテーマ展示を実施しているが、テーマ選定も、「部活動」「旅」「古典」「教科書に載った名作」と幅広く選定し、関心を高められるようにした。 	A	<p>YAコーナーの展示のテーマ選定の工夫は評価する。中・高校生が魅力を感じるような資料の充実、情報の発信が始まっていることも評価したい。</p> <p>今後は、地域の学校へのPRや連携も必要である。ただ、YAコーナーは館によって取り組みに差があり、設置場所を工夫した方が良い館もある。コーナーを作っただけではなく、中・高校生が夏休みなどを利用して、活躍できる場を設けるなど、今後の各館の積極的な取り組みに期待する。</p>
	ウ 児童コーナーでもテーマを決めた企画展示を行い、絵本・お話の本だけでなく、科学などの読み物についても積極的に紹介し、子どもと本との出会いの場を演出します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●児童書コーナーでの企画展示を実施した。 ●「科学の本」のコーナーは、ほぼ毎月テーマを変えて展示を行い本を紹介した。 	B	<p>「科学の本」のコーナーでは実物を展示するなどして、興味を喚起する試みがあったのは大変良かった。</p> <p>科学の分野は単に本を展示するだけではなく、体験することを踏まえた企画が必要である。今後、子どもたちに関心のあるテーマを選定し、より充実した実施を期待する。地域の学校への働きかけも必要である。</p>
	エ 子どもの読書の関心を高めるため、おはなし会等を年齢別・対象別に実施します。 * 定例おはなし会(全館) * わらべうたと絵本の会(全館) * 子ども(高校生)が語るおはなし会(全館) * 親子おはなし会(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●各図書館で、定例おはなし会を毎週開催し、わらべうたと絵本の会を開催(月1回)した。 ●「高校生が語るおはなし会」や「外国語おはなし会」の拡充に努めた 	A	<p>図書館でのおはなし会は定着してきている。おはなし会などは大切な基本のサービスであるため、よく行われていることは評価したい。</p>

<p>オ 工作や科学あそび等を通じ、絵本や文学以外の資料の紹介も行います。(全館)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●地域文庫(*18)等研修会で「科学の本って面白い！」と題し、科学の本や科学あそびを紹介した。 ●子ども読書まつりで、千葉市科学館の協力を得て、工作や科学遊び等を実施した。 ●「環境教育講座-段ボール工作・恐竜作り-」などの工作教室、「オリジナル豆本づくり教室」や「科学教室」などを通じ、絵本や文学以外の資料を紹介した。 ●工作教室に合わせ、関連する資料の紹介・貸出を実施した。 	<p>A</p>	<p>環境教育講座など、新たな取り組みは評価できる。子どもたちに関心のあるテーマを選定し、より充実した実施を期待する。 文学だけではなく、科学の本に関する資料の紹介が積極的に行われたことは、子ども達の広い読書活動につながりとても良かった。</p>
<p>カ 子ども読書まつりを開催し、関係機関や学校、市民団体などとの連携により、魅力あるイベントを企画・実施します。(全館)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●関係諸機関や学校、市民団体などと連携して子ども読書まつりを実施した。様々なイベントで本や読書の魅力を発信した。[(中央館)10月19日開催、実施イベント数:24、延べ4,574人参加 ~別途、各地区館・分館で実施] 	<p>A</p>	<p>子ども読書まつりは、市民の関心も高く、内容も充実しており評価する。 学校や他の機関、市民団体などと連携して、より多くの市民が参加するよう努力された。 参加人数減少の要因を分析し、地域のイベントと日程が重ならないようにするなど、工夫していただきたい。</p>
<p>キ 子どもたちが学校休業中などに、身近な図書館で本や図書館に親しむためのイベントを実施します。 * 子ども一日図書館員(地区館) * こどもかるたあそび(中央・みやこ・花見川) * 科学あそび・映画会・図書館クイズなど(全館)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●子どもたちが学校休業中やその前後に、身近な図書館で本や図書館に親しむためのイベントを実施した。(子ども1日図書館員、子どもワークショップ、親子図書館たんけんツアー、高校生が語るおはなし会、夏・冬の親子おはなし会、子どもかるた会、図書館クイズ、上映会、工作教室等) 	<p>A</p>	<p>子どもたちに関心のあるテーマを選定し、より充実したイベント実施を期待する。夏休みを利用して、中・高校生が参加できる企画を行い、図書館の日常的な利用につながる試みが必要である。</p>
<p>ク 子どもの読書や図書館利用に関する一般向け講座や親子参加事業を開催します。 * 子ども読書講座(中央館) * 読み聞かせ講座・入門編(中央館)、わらべうたと絵本講座(地区館) * 「子ども読書の日」記念事業(全館) * 親子図書館探検ツアー(中央館)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●市民対象に「読み聞かせ入門講座」を実施し、絵本の選び方や読み聞かせの仕方等について実演を交えての講義を行った。(6/6・13[2回]、延べ103人参加) ●大人のための「子ども読書講座」では、絵本作家の鈴木のりたけ氏を講師に、「絵本ができるまで」の講演を実施した。(3/6[1回] 参加47人) ●その他、子どもの読書や図書館利用に関する一般向け講座や、親子参加事業を開催した。 [一般向け講座]地域おはなしボランティア(*19)養成講座[親子参加事業]子ども読書まつり、わらべうたと絵本の会、子ども読書の日記念親子おはなし会、夏・冬の親子おはなし会、親子図書館たんけんツアー、みやこ寄席 	<p>A</p>	<p>親子で参加できるイベントや一般向け講座は需要も高く、積極的な実施について評価する。継続的な実施を期待する。 特に市民対象の「読み聞かせ入門講座」の実施は、家族とともに読書活動を推進するために良い企画である。</p>
<p>ケ 子ども向けの図書館資料検索講座等、子どもの図書館利用に関する啓発事業の実施について、引き続き検討します。(中央館)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●小学校へ出向いて資料検索講座や利用指導に関する授業を行う「出張授業」を実施した。 ●図書館見学で来館した際に、学年に応じて、検索端末の使い方や情報資料票の見方、配架の仕方等の説明を行った。 	<p>B</p>	<p>図書館員が小学校等へ積極的に足を運ぶことは、たいへん重要であり、その中で行われる講座や利用指導の効果は高い。より積極的な実施を望む。 一部の学校だけではなく、すべての子ども達が利用講座を受けられるよう、より広域での実施が望まれる。図書館見学に来た子ども達に資料の検索について説明することは良い取り組みである。 図書館は問題解決の手助けもできることを、事例をあげながら知らせてほしい。</p>
<p>コ 図書館のホームページ内「こどものページ」の掲載内容を充実させます。(全館)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●児童青少年サービス部会で、2つのワーキンググループを作り、「季節の読み聞かせ絵本のリスト」と「中・高校生向け読み物リスト」の作成作業を実施した。[26年度中に「こどものページ」に掲載予定] 	<p>B</p>	<p>「こどものページ」の充実に向けたリスト作成作業の実施は評価できる。 リストはホームページだけでなく、紙媒体で広く活用できるものにしてほしい。</p>

<p>サ 内部研修や派遣研修等を行い、担当職員の知識・技能を向上させるとともに、講師としても育成します。(全館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●児童担当の職員・非常勤嘱託職員に対する、読み聞かせやサービス提供についての研修を実施し、全員が1回以上参加した。 ●素話や読み聞かせの館内研修を実施した。 ●養護学校や幼稚園協会の新任者研修会の講師をした。 ●中央館・地区館で協力して、学校や関係機関等に講師として派遣できる人材育成のための取組を継続した。 ●学校や関係機関へ派遣できる職員を増やす必要がある。 	<p>B</p> <p>児童サービスに精通した職員の存在は、図書館サービスにとって不可欠であり、人材育成の取り組みについては評価する。</p> <p>以前の児童サービスに精通した職員は管理的な職務にあり、次の人を育てる必要がある。志のある職員を広く庁内から募集し、育成することも考えられる。</p> <p>また、講師を務めることのできる人材育成については、外部派遣もさることながら、図書館内部での講師役を増員することが急務である。</p>
--	--	---

(2) 学校・家庭・関係機関等との連携、協力

<p>取組項目</p>	<p>ア 千葉市子ども読書活動推進計画(第2次)の推進及び進行管理を行います。(全館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●同計画に位置付けられた施策事業について、子ども読書まつりなど各種行事の充実を図った。 ●関係部局に対し、事業計画等の調査を実施し、進行管理を行った。 	<p>B</p> <p>子どもの読書推進は保育園・幼稚園・学校・地域の文庫や子どもと本に関わる団体などと連携して進めないと効果は上がらない。図書館がそれらをつなぐ役割を担ってほしい。</p> <p>同時に現在の計画は来年度で終わるので、5年間の成果をまとめる必要がある。</p>
<p>イ 子ども読書活動推進会議を開催・運営します。(中央館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●26年2月に庁内の推進事業担当職員による「千葉市子ども読書活動推進担当者会議」を実施し、推進計画の進捗状況報告及び意見交換を行った。 	<p>B</p> <p>図書館として積極的な働きかけを望みたい。</p> <p>特に学校との連携を深くしなければ、推進が効果的に行えないと思う。</p>	
<p>ウ 学校と連携し、児童・生徒の図書館見学や職場体験を積極的に受け入れるとともに、図書館から学校に向いて利用案内やおはなし会等も行います。 * 小中学校等の視察・見学、調べ学習受入(全館) * 職場体験受入(中学生)(全館) * ブックトーク(学校訪問おはなし会)(地区館)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●図書館見学や職場体験を積極的に受け入れた。 ●高校生インターンシップを受け入れた。 ●近隣の小学校や特別支援学校に職員や地域おはなしボランティアを派遣し、おはなし会やブックトークを実施した。 ●小学校へ向いて資料検索講座や利用指導に関する授業を行う「出張授業」を実施した。《【方針4】(1)ケ再掲》 ●図書館見学で来館した際に、学年に応じて、検索端末の使い方や情報資料票の見方、配架の仕方等の説明を行った。《【方針4】(1)ケ再掲》 	<p>A</p> <p>子どもたちに図書館を知ってもらうことの意義は大きく、図書館見学等への積極的な対応を評価する。</p> <p>地区図書館での対応も含めた、図書館から離れた学校への支援など、多くの児童・生徒がサービスを受けられるよう、更なる充実を期待する。</p> <p>学校で学校図書館に一番深く関わっているのは司書教諭と図書館指導員である。児童担当者と彼らの懇談会や互いの研修などで子どもの読書について問題を共有し、共に千葉市の読書推進に当たってほしい。</p>	
<p>エ 市内小中学校に対し、図書館資料の団体貸出を行います。(中央館)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●団体貸出についての説明資料を、よりわかりやすく印象的に改訂し、利用促進を促した。 ●夏季休業中に団体貸出資料見学会を実施し、教職員に団体貸出についての周知を図った。 ●弁天小学校の研究報告会で行ったポスターセッションで、団体貸出について広く参加者に紹介した。 	<p>B</p> <p>学校への団体貸出についての周知の方法を改善し、工夫されたことは評価できる。</p> <p>配本の便については課題が多く、配送等の改善を図り、移動図書館ステーションでの受け渡しができるようにするなど、更なる充実を期待したい。</p>	
<p>オ 教育センター等と連携し、教職員の社会体験研修受け入れ、図書館利用案内、学校図書館指導員研修への協力などを行います。(全館)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●教職員向けの講座や校内研修会の講師を務め、図書館利用や読書指導、おはなし会やブックトークについての講義や講演を実施した。 ●教育センターの「教職員社会体験研修」を受入れた。 	<p>B</p> <p>教育センターとの連携は、図書主任等の教職員に対しては、図書館に対する理解を深め、生徒への指導による利用促進の啓発がなされていると考えられるが、最も重要なことは、児童・生徒と学校図書館で直接触れ合う学校図書館指導員への働きかけである。</p> <p>司書教諭や学校図書館指導員との関係強化を進めていく必要がある。</p>	

カ 子どもの読書活動推進を担う家庭・地域の団体等に対する図書の貸出と、活動への支援を拡充します。(全館)	A	●子どもの読書活動推進を担う家庭・地域の団体等に対する図書の貸出と、活動への支援を行った。 ●地域文庫等研修会で「科学の本って面白い！」と題し、科学の本や科学あそびを紹介した。≪【方針4】(1)才再掲≫	A	地域団体への支援は、社会教育に対する図書館の活動として極めて重要であり、評価できる。文庫に対する配本は、近くの移動図書館のステーションまで運んでもらうことができ改善された。 家庭・地域の団体への配送など、更なる充実をお願いしたい。
キ 「千葉県図書館地域おはなしボランティア養成講座」を実施し、ボランティアを育成するとともに、資質向上のための研修等を実施します。(全館)	A	●「千葉県図書館地域おはなしボランティア養成講座第7期」を実施し、新たに15人のボランティアを育成し、登録者は124人となった。 ●既に登録して活動しているおはなしボランティアの資質・力量向上のための、スキルアップ研修を実施した。(14回、延べ161人参加) ●子ども読書まつりで、ボランティアの交流会を実施し、知識・経験の共有化を図るとともに、意見交換を行った。	A	ボランティアの新たな育成及び既に登録しているボランティアに対しての研修や交流会が持たれたことは評価する。 地域の読書活動を推進する人材として、養成を続けてほしい。
ク 図書館で育成した地域おはなしボランティアの活動の場を拡充するとともに、地域団体等の依頼を受けて派遣します。(全館)	B	●図書館で育成した地域おはなしボランティアを、地域団体等の依頼を受けて派遣した。	B	育成されたボランティアが、健診時以外にも更に活動できるよう、保育所・幼稚園・学校等へ地域おはなしボランティアについて周知し、活動の場を増やしていただきたい。
ケ 家庭での読書をすすめるため、「ファミリーブックタイム事例集」を発行します。(中央館)	A	●4か月児向けの事例集を各区保健福祉センターに配布(9,100部)し、小学校の新入学児童向けの事例集を市内全小学校に配布(10,170部)した。	A	事例集には図書館が薦める本が掲載されるなど、内容が充実したことは評価できる。
コ 4か月児健康診査における読み聞かせの実演や研修に、職員及び地域おはなしボランティアを派遣するとともに、配布図書選書の検討に職員が加わることなどにより、ブックスタート事業に協力します。(全館)	A	●引き続き「ブックスタート」事業に地域おはなしボランティアを派遣した。また、各区保健福祉センター健康課の要請に応じて、絵本ボランティア養成講座の講師を務めるなど、ブックスタート事業に協力した。	A	ブックスタート事業に地域おはなしボランティアを派遣していることは評価する。 なお、配布図書については予算との兼ね合いがあるためか、望ましい選書になっているか疑問である。 4か月児健康診査で、健康課とタイアップして利用カードをつくることを考えてはどうか。幼時の段階から図書館との結びつきをPRすることが必要だと考える。
サ 保育所・子どもルームなど子育て支援施設と連携・協力し、子どもの読書環境を豊かにしていきます。(全館)	B	●保育所・子どもルームなどの子育て支援施設に地域おはなしボランティアを派遣したり、団体貸出を行ったりした。 ●地域おはなしボランティアの活動の場として、広く連携を図っていく必要がある。	B	継続的な取り組みについて評価する。 子育て支援施設への周知を図り、新たな活動の場を開拓するなど、更なる活動機会の拡大が望まれる。 また、子どもルームの図書資料は不十分など多い。更なる充実を望みたい。

	評価指標	達成目標	平成25年度実績	達成状況	平成24年度実績	平成23年度実績	備考
4-1	児童書の貸出冊数	対前年度比増	117万冊	未達成 (前年比6万冊減)	123万冊	126万冊	1年間に個人貸し出した児童書(絵本～中学生向き図書、雑誌、紙芝居)の冊数
4-2	おはなし会等の開催回数及び参加者数	対前年度比増	1,066回 21,558人	未達成 (前年比42回増、 497人減)	1,024回 22,055人	898回 17,901人	図書館で行うおはなし会、絵本とわらべうたの会等の開催回数及び延べ参加者数
4-3	地域おはなしボランティア活動実施回数及び派遣人数	対前年度比増	213回 740人	未達成 (前年比5回減、 157人増)	218回 583人	220回 673人	地域おはなしボランティア活動の実施回数及び延べ派遣人数
4-4	学校等関連施設と連携事業を行った回数	対前年度比増	438回	達成 (前年比32回増)	406回	419回	図書館見学、おはなし会、調べ学習、職場体験、学校での利用案内等の連携事業を行った回数

4-5	団体貸出による児童図書の提供数	対前年度比増	23,996冊	達成 (前年比607冊増)	23,389冊	23,094冊	団体貸出により千葉市の子どもたちが利用した図書の冊数
-----	-----------------	--------	---------	------------------	---------	---------	----------------------------

内部評価

【評価】

- 子ども読書活動の推進については、「子ども読書まつり」をはじめ「千葉市子ども読書活動推進計画(第2次)」に基づく各種事業を展開するなど、概ね計画通り実施することができた。
- 「千葉市図書館地域おはなしボランティア養成講座」を実施し、新たなボランティアの育成を行った。
- 学校の図書館見学や職場体験を積極的に受け入れ、一定の成果を上げることができた。
- 団体貸出は昨年度を上回る貸出数となった。

【課題】

- 児童書の貸出冊数の減少傾向が引き続きみられることから、団体貸出における貸出・返却ポイントの拡大(分館までなど)や、図書館未利用学校への更なるPRが必要である。
- 学校以外の子どもルームや保育所等、子育て支援施設との連携に努める必要がある。
- 学校や関係機関へ派遣できる職員を増やす必要がある。
- 地域おはなしボランティアの活動の場を、更に広げていく必要がある。

【方針】

- 引き続き、団体貸出用資料やYA資料の充実を図る。
- 図書館以外の関係機関や団体との連携を強化し、更なる利用促進策を図っていく。

外部評価

【評価】

- 子どもの読書活動推進に対する取り組みは、全体として良く努力されている。
- 季節やYA向けのリストがチームで検討されていることは、職員の研修と育成もかねて行うことができ、大変良い試みであると評価したい。
- 文学の分野以外の科学の本に目を向けた、様々な取り組みがあったことは良かった。

【課題】

- 児童サービスに関しては、子どもを取り巻く社会の状況が変化していることもあり、社会全体で子ども達への知のアクセスを保障できるように考えていく必要がある。図書館がその中心となり、学校、関連機関、子どもに関わる人たちをつなぐ役割を担ってほしい。特に、子どもみんなが通う学校との連携は不可欠であり、学校図書館の充実が早急な課題である。図書館が学校指導課など関係各署とも連携し、学校図書館指導員の充実を図るなど、具体的な対策をとっていただきたい。子どもが本に関心を持つことは、市の図書館利用にもつながっていくと考えられる。
- 子どもの読書推進は図書館と学校が両輪となって推進しなければ十分な成果につながらない。個々の連携はあるものの、指導課と図書館、児童担当と司書教諭・学校図書館指導員との懇談や研修による密なる連携が必要で、推進のためのそれぞれの役割と課題を共有する必要がある。
- 児童担当の専門的職員の充足、育成が課題である。継続して勤務ができ、専門的力が積み重ねられる人事が必要である。
- 新しい本を視野に入れて、既存のブックリストの見直しを随時行う必要がある。また、図書館の行事や企画に併せてブックリストを作り、本の紹介を続けてもらいたい。
- 資料の活用の仕方や、情報検索の方法などを支援するサービスを増やす必要がある。

【方針5】 他の図書館や関係機関と連携・協力します

(1)図書館間協力の一層の推進		内部評価	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 図書館間の相互貸借等により、千葉市図書館に所蔵していない資料を市民に提供するとともに、他の図書館等を通じて千葉市図書館の資料を有効活用します。(全館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●千葉市が所蔵していない資料についても、相互貸借で対応することにより、利用者に提供した。 ●未所蔵図書を求める利用者に対し、図書館間協力制度の紹介を行った。 ●大学図書館との更なる連携体制の整備を図る必要がある。 	B	公共図書館間の相互協力制度は確立しており、当然の事業となっているが、継続的な実施について評価する。 なお大学図書館は、市民に開放されているところも多く、その点を踏まえた相互協力体制の整備が必要である。
	イ 国立国会図書館の協同データベースに、引き続き千葉市の事例を掲載し、登録事例を増やしていきます。(中央館)	A	●国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」に、レファレンス事例を追加した。《【方針2】(1)イ再掲》	A	国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」は、参加図書館が自館の事例を多く登録することによって、有効に機能するシステムである。千葉市の登録事例が増えたことは評価でき、更なる登録を望みたい。
	ウ レファレンスサービスに関する相互協力を行います。(中央館)	A	●千葉市所蔵の資料だけでは回答が難しいレファレンスについて、千葉県内外の図書館や類縁機関に協力を求めた。	A	各種機関の特徴や所蔵情報を把握し、相互に活用し合うことが必要であり、今後も広範な関連機関との連携を図るよう望む。 なお、レファレンス・サービスへの対応は、中央図書館だけのサービスではなく、すべての館で積極的に展開してもらいたい。
	エ 千葉市図書館情報ネットワーク協議会(*20)加盟館の連携による資料の相互利用や、企画展示などの事業を実施します。(中央館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●加盟館紹介展を実施した。併せて期間中に講演会を開催した。 *加盟館紹介展：10/26-11/5 (場所：千葉市生涯学習センター) *講演会：11/5 (会場：千葉市生涯学習センター) テーマ「東日本大震災 図書館活動から見えてくるもの」 ●資料の相互利用を高めるため、引き続き検討を行う。 	A	館種の違う図書館がネットワークを組み、協力しあって事業を展開していることは、千葉市の特徴であり、それを事務局としてけん引している市図書館の存在は大きい。 継続的な取り組みを評価する。
	オ 他の図書館との協力による共同研修や共同事業を実施します。(中央館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●文化庁及び千葉市経済企画課と共催による「著作権セミナー」及び分科会を開催した。《【方針3】(2)ウ再掲》 ●更なる事業の拡充を図る必要がある。 	B	事業の実施について評価するが、更なる充実が望まれる。
	カ 「九都県市首脳会議 知識・情報資源としての図書館利活用研究会」に参画し、引き続き構成都県市の図書館との広域的連携を進めます。(中央館)	C	<ul style="list-style-type: none"> ●具体的な活動はなかった。 ●今後の連携体制について、検討を進める必要がある。 	C	当該年度の実施はなかったが、図書館が広域的な連携を進め、研究や情報交換をすることは、図書館の活性化につながる。 今後、連携を進めることを期待する。

(2) 地域の関係機関、各種団体等との連携

取組項目	ア 市内の生涯学習施設、教育機関、公的機関、類縁機関等と連携し、資料の収集や提供を行うとともに、各種事業の実施に際して相互に事業協力を行います。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●「子ども読書まつり」では、共催の生涯学習センター始め、国際交流課及び国際交流協会、千葉市科学館、市内小・中・特別支援学校、近隣高等学校等との連携・協力を図って実施した。 ●引き続き、毎月1回「わらべうたと絵本の会」を生涯学習センターとの共催で実施した。 ●千葉市美術館、千葉市科学館、埋蔵文化財センター、加曽利貝塚、郷土館等と連携・協力して企画展示を実施した。 ●大学と連携・協力し、外国語のおはなし会を実施した。 ●動物公園、科学館、県警、町内自治会、NPO、高齢者社会福祉施設、高校、おはなしボランティアグループ等と連携・協力した事業を実施した。 	A	<p>多彩な事業により図書館利用の活性化が図られており、様々な機関と連携して幅の広い企画ができるように工夫されたことは評価できる。</p> <p>埋蔵文化財センターとは展示に留まらず、学芸員による講座などを取り入れ、子どもと共に楽しむことができる企画なども欲しい。</p>
	イ 高等学校や大学、教育センター等教育機関との連携を図り、高校生、大学生、教員の図書館利用促進と、相互の資料活用について検討します。(中央館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●学校図書館研究協議会における教職員向けの説明会や夏休み中の団体貸出資料見学会で、団体貸出や図書館利用の促進を図った。 ●中学校教育課程研究協議会(8/6開催)全大会での発表の「千葉市図書館と学校との連携協力について」の資料作成と発表準備に協力し、教職員の図書館利用促進を図った。 ●近隣の高校生の図書館見学及び利用指導を、要望に応じて実施した。 	A	<p>様々な機会を使って学校の教職員や生徒等に図書館利用を促したことは評価する。</p> <p>子ども達の図書館利用は先生方の図書館理解が大きな鍵になるので、小・中学校の校長先生や先生方に対して、図書館の利用の仕方を広める機会を、指導課と連携して計画してほしい。</p>
	ウ 庁内の職員に対して、業務遂行に必要な資料・情報を提供することなどにより、行政サービスの向上を支援します。(中央館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●庁内職員の求めに応じて調査や資料提供を行った。 ●利用件数が少ないため、PRを行う必要がある。 	C	<p>地道な事業展開によって、庁内における図書館理解者は増加するものである。より積極的な展開を望みたい。専任職員の配置、効果的なPR等についても工夫していただきたい。</p> <p>地味なサービスかもしれないが、実績を積み重ねて信頼を得ていく努力が必要である。</p>
	エ 千葉市内で、市民に資料貸出や閲覧を行っている施設との連携や協力について、引き続き検討します。(中央館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●26年3月に策定した「読書環境整備計画」の「サービス拠点の整備」の項目の中で、コミュニティセンター図書室等及び学校図書館などその他の読書施設等との連携について方向性を示した。今後も検討を進めていく。 	B	<p>それぞれの施設の特徴を見極めながら、具体的な連携や協力について、引き続き検討することを望む。</p>
	オ 高齢者福祉施設と連携し、泉分館で大人向けおはなし会を実施します。(若葉)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●泉分館において、継続的に実施した。 ●更なる連携施設の拡充を図る必要がある。 	B	<p>高齢化が進むため、高齢者福祉施設等との連携は今後の課題でもある。更なる拡大を望みたい。</p>

	評価指標	達成目標	平成25年度実績	達成状況	平成24年度実績	平成23年度実績	備考
5-1	図書館間相互貸借資料数	対前年度比増	借受6,327冊 貸出8,363冊	一部達成(前年比借受:122冊減、貸出:1,598冊増)	借受6,449冊 貸出6,765冊	借受7,378冊 貸出5,697冊	他の図書館等との間で、千葉市図書館にない資料を借受した冊数と、千葉市図書館の資料を貸出した冊数
5-2	連携事業等実施数	対前年度比増	333件	未達成(前年比10件減)	343件	317件	学校以外の機関(保育所・公民館等)との連携により実施した、市民を対象とした事業の数

内部評価

【評価】

- 国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」へのレファレンス事例提供を増やすなど、図書館間協力の一層の推進を図った。
- 市内の各種機関・団体等と連携し、企画展示など各種事業の実施に際して相互に事業協力を行った。
- 地域の関係機関、各種団体等との連携については、千葉市図書館情報ネットワーク協議会加盟館、学校、関係機関との連携事業も概ね計画通り実施することができた。

【課題】

- 庁内職員に対する支援は、利用件数が少なく、有効な施策にまで至っていない。
- 大学図書館との更なる連携体制の整備を図る必要がある。
- 他の図書館間協力については、更なる事業の拡充を図る必要がある。
- 千葉市図書館情報ネットワーク協議会との研修や、企画展示等での協力を行ったが、資料の相互協力の物流の確保など課題がある。
- 他機関との連携については、高齢者福祉施設など更なる連携施設の拡充を図る必要がある。

【方針】

- 庁内職員への図書館サービスについては、職員ニーズの把握に努め、更なるPRや支援サービスの充実策について検討する。
- 高齢者福祉施設等、更なる地域の関係機関、各種団体等との連携を進展させる。

外部評価

【評価】

- 市内の各種機関との連携協力は多くなり、図書館の行事が豊かになったことは実感できる。

【課題】

- 公民館図書室について、管轄が違うので図書館サービスの中で言及しないのであるならば、他の読書施設との連携で、第一に取り上げるべきである。そして公民館図書室を管轄する部署と運営の仕方、職員の研修なども含め綿密な連携を願いたい。公民館図書室は市民にとって大切な読書施設であり、管轄が違うが千葉市の読書環境を全体的に見ることは図書館の任務であると考え。超高齢化社会を目前にし、公民館図書室がどうあることが市民にとって良いのか図書館の立場で考えることが課題である。
- 連携協力のあり方はそれぞれのところで違ったものになるだろうが、公民館図書室や学校とは今以上に深い連携が必要である。縦割り行政の弊害を取り除いて横の連携が必要である。

【方針6】 市民参加と協働による図書館づくりをめざします

(1)図書館活動への参加機会の提供		内部評価	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 「図書館サポーター(仮称)」制度など、図書館サービスにおける市民ボランティアの活動領域の拡大について、引き続き検討します。(中央館)	C	●「図書館サポーター(仮称)」制度については検討が進まなかったが、「図書館見学ツアー」については市民団体に参加してもらい実施した(12月[1回])。今後、ボランティアによる運営を進めていく。	C	ボランティアと市民団体やサポーターの捉え方が共通理解されていない。市民との協働とは何かを十分に検討し、図書館とボランティアのより良い関係を模索していただきたい。 「図書館サポーター(仮称)」制度についても、改めて意義・内容の検討が必要である。
	イ 地域おはなしボランティアを育成し、地域での活動を支援します。(全館)	A	●「千葉県図書館地域おはなしボランティア養成講座第7期」を実施した。≪【方針4】(2)キ再掲≫ ●既に登録して活動しているおはなしボランティアの資質・力量向上のための、スキルアップ研修を実施した。≪【方針4】(2)キ再掲≫	A	ボランティア育成への積極的な取り組みについて評価する。更なる充実を期待したい。
	ウ 大学生の司書課程実習やインターンシップ実習を受け入れます。(全館)	A	●要望のあった大学等から、司書課程実習(中央:1人)、インターンシップ実習(中央:2人 稲毛:2人 若葉[高校生]:2回延べ8人 美浜:1人)の受入を行った。	A	司書の養成のために実習やインターンシップの果たす役割は大きく、積極的な受け入れを評価する。 継続的な対応を望む。
	エ 中高生や大学生の学生ボランティアの受け入れについて、引き続き検討します。(全館)	B	●市内の高校からの協力を受け、「高校生が語るおはなし会」を実施した。 ●大学と連携・協力し、外国語のおはなし会を実施した。 ≪【方針5】(2)ア再掲≫	B	学生の受け入れは大切な事業であり、評価する。 中・高校生・大学生のボランティアにはどのような内容があるのか検討し、更なる対象範囲や、実施件数の拡大が望まれる。
	オ 図書館が地域の交流の場となるように、市民の企画・参加による事業を実施します。(全館)	A	●関係諸機関や学校、市民団体などと連携して子ども読書まつりを実施した。≪【方針4】(1)カ再掲≫ 「子ども読書まつり担当者会議」に市民団体代表にも出席してもらい、より緊密な連携を図った。 ●市民に図書館ギャラリーを生涯学習の成果を発表する場等として提供した。(「風太一家のきもち展」「動物園の住人たち写真展」)	B	「子ども読書まつり担当者会議」に市民団体代表が出席できるようになったことは評価する。市民に生涯学習の成果を発表する場の提供をしたことも評価できる。 みやこ図書館の図書館ギャラリーは市民参加の良い例であり、交流の場としての図書館のあり方が市民に広がっている。図書館で市民の企画・参加による事業ができることをPRし、各館で実施していただきたい。 ただ、全体として図書館に参画して図書館と共に何かをするという市民の意識が醸成していない。更なる取り組みが必要である。

(2) 市民との協働による図書館づくり

取組項目	ア 公募による委員を引き続き登用し、図書館運営に多様な市民の意見を反映させます。(中央館)	A	●引き続き、2人の公募委員を含めた10人の委員による運営を行った。	A	図書館協議会は委員の意見が良く反映されている。市民の声を図書館行政に反映させるため、継続的に公募委員を登用していることは評価したい。
	イ 市政モニターや図書館ホームページからのアンケート調査等を行うことにより、図書館未利用者の意見等を把握し、図書館運営の改善に向けた基礎資料とします。(中央館)	A	●インターネットモニターアンケート調査を実施した(12月[1回] 協力者数:1,332人)。 ●図書館ホームページから送信できる、お問い合わせメールフォームに寄せられた意見等について、図書館運営の改善に向けた基礎資料とするとともに、回答を希望する利用者への回答を行った。	A	大変な手間をかけて市民の意見を聞いていることを高く評価したい。その内容がサービス改善に活かされていることも評価する。 アンケートの実施を目的化せず、多様な手法により市民ニーズを把握・分析するための基礎データとしての活用を望む。
	ウ 「中央図書館見学ツアー」の後に参加者から意見を聴くため、市民懇談会を実施します。(中央館)	B	●「中央図書館見学ツアー」後にツアー参加者との市民懇談会を実施し、活発な意見交換を行った。 ●開催数・参加者数の増に向け検討する必要がある。	B	市民の意見を聞く貴重な機会でもあり、懇談会の実施は評価する。特に見学ツアーの後の懇談は、参加者の率直な意見を聞くことができ、有意義である。 開催数や参加者数の増加に向けた取り組みをお願いしたい。
	エ 「中央図書館見学ツアー」を市民との協働により計画的に実施し、市民が図書館業務の現状や課題などに関する理解を深めるための機会を提供します。(中央館)	A	●「中央図書館見学ツアー」を実施した(12月[1回] 参加者8人)。	B	ツアーの実施について評価する。 開催数の増加を望む。
	オ 図書館利用者に対し、図書館利用アンケート調査を実施し、その結果を図書館サービスの向上に役立てるとともに、図書館サービスの評価に活用します。(全館)	B	●図書館サービス満足度は91%と、昨年を若干上回った。意見としては、資料の充実、地区館・分館の開館日・開館時間の拡大を望むものが多く見られた。 ●特に催し物(おはなし会・講座など)については、認知度は高いが参加者が少ないため、募集方法や広報の仕方を工夫する必要がある。	B	アンケートの実施と集計に多大な労力を要すると思うが、市民の意見を聞くことは大切である。今回はアンケートの結果を活かして、祝日開館などが実施された。アンケート調査を継続的に実施し、結果を検証しながら改善に向けた努力を行っていることを評価する。 利用者アンケートは公民館図書室でも実施し、利用者の意見を公平にくみ取っていただきたい。

	評価指標	達成目標	平成25年度実績	達成状況	平成24年度実績	平成23年度実績	備考
6-1	千葉県図書館利用アンケート調査(利用者満足度調査)における満足度	現状維持	満足度 90.9%	達成 (前年比1.3%増)	満足度 89.6%	満足度 91.0%	千葉県図書館利用アンケートにおいて、市全体の図書館サービス満足度を、「満足」または「やや満足」と回答した利用者の割合(小数点2位以下は四捨五入) 25年度 満足 44.3% やや満足 46.6% 24年度 満足 35.9% やや満足 53.6% 23年度 満足 37.9% やや満足 53.1%

内部評価

【評価】

- 利用アンケート調査において、図書館サービス満足度は91%と昨年を若干上回った。
また、寄せられた意見のうち多くを占めている、地区館の開館日の拡大について、26年度からの実施に向けた環境整備を行った。
- 大学生の司書課程実習や、高校生を含めたインターンシップ実習を、広く各館において受け入れた。
- 近隣の小学校や特別支援学校で、おはなし会やブックトークを実施するなど、ボランティアの図書館活動への参加機会の提供を行った。
- 子ども読書まつりを企画する、「子ども読書まつり担当者会議」に市民団体代表にも出席してもらい、より緊密な連携が図れるようにした。

【課題】

- 子ども読書まつりの他に、更なる市民の企画・参加による事業の拡充を図る必要がある。
- 市民懇談会の開催数・参加者数の増に向け検討する必要がある。

【方針】

- 利用アンケートの分析により、市民ニーズを的確に把握し、図書館サービスの改善を目指す。
- 地域おはなしボランティアの養成講座を引き続き実施し、継続的に地域おはなしボランティアの登録者を確保していく。
- 図書館見学ツアー及び市民懇談会の開催数・参加者数の増など、市民参加及び協働事業の拡充に向け検討する。

外部評価

【評価】

- ボランティア育成や、学生等の実習受入を積極的に実施していることは評価できる。
- 市民団体との協働や図書館が市民の交流の場となるような試みが実行され、図書館が市民に開かれてきていることは評価できる。
- 様々な方法で市民の意見を聞くことが行われ、図書館に対する信頼が高まっている。
- アンケートの結果を図書館のサービス拡大に活かしたことは、高く評価したい。

【課題】

- 市民との協働について、図書館と市民が話し合い、共通理解をすることが必要である。図書館と市民のより良い関係が模索され、一定の指針作りが必要である。
- 図書館が市民の交流の場になるような企画が市民と共に実行できると良い。少しずつ実践例を積み重ねられることを望みたい。
- 市民の潜在的な能力をキャッチした企画が一部行われているが、図書館は地域にもっと目を向け、共に働ける人材の発掘をすると良い。多彩な能力を持った市民は多い。

【サービス推進のための経営資源について】

図書館サービスに欠くことのできない「施設」「資料」「人」の3つの経営資源の充実に努めます		内部評価	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 図書館の安全性・快適性を確保するため、施設の点検や老朽化部分の改修を行います。(全館) * 空調設備の全面改修工事(みやこ) * 昇降機の部品交換修繕(みやこ) * 非常用井戸のポンプ修繕(みやこ)	B	●施設の点検及び修繕を実施した(小破修繕)。*みやこ図書館:当初計画に基づき、改修工事等を実施した。 ●厳しい財政状況であるが、安全面や緊急性等から優先度を勘案し、今後も必要に応じ修繕対応を行う。なお、一定規模以上の修繕は、必要に応じ中長期保全計画に位置付け計画的に実施する。	B	継続的な対応について評価する。 施設の老朽化は、市民の安全やサービスの質にも影響する。財政状況の厳しさは理解しながらも、市民の安全・安心のためにも、予算の確保と先を見越した対応をお願いしたい。
	イ 読書環境整備計画の策定 良好な読書環境を整備するため、ICTの活用や施設の機能更新など、読書環境の整備にかかる計画を策定します。(中央館)	A	●26年3月に策定した「千葉市読書環境整備計画」において、サービス拠点の整備・ICTの利活用・既存図書館の機能更新等に関する方向性を示した。	A	「千葉市読書環境整備計画」を策定したことを高く評価し、策定された計画に基づいた読書環境整備の着実な実施を望む。
	ウ 図書資料費の有効活用により、図書資料を整備するとともに、引き続き図書資料費の確保に努めます。(全館)	A	●合同選定会議・館内選定会を実施し、多岐にわたる利用者の要望に対応した。<<【方針1】(1)イ再掲>> ●「千葉市図書館資料収集方針」に基づき、効率的・計画的に各分野の新刊書などを購入し、利用者に提供した。<<【方針1】(1)イ再掲>>	B	資料費の増額が無く、蔵書の40%を寄贈に頼る現状は改善する必要がある。 更なる資料費の確保に努力してほしい。
	エ 図書資料の整備に充てるための寄附金受入や募金箱の設置を引き続き実施するとともに、広告料の収入増を図り、資料費の確保に努めます。(全館)	A	●図書資料の整備に充てるため、寄附金の受入や募金箱を設置するとともに、雑誌リサイクルにおいて会場内に募金箱を設置するなど、資料費の確保に努めた。 *寄附金収入:492,647円(前年比 122,812円減) ●広告料収入を確保するため、民間事業者による、大学等のパンフレットラックを設置した。 *広告料収入:580,000円(前年比 415,000円増)	A	募金や寄附が図書資料の充実の一端を担っている現状は認めるが、募金や寄附に頼ることなく、資料費の確保に向けた努力をお願いしたい。 図書館のために寄附をしたい市民は潜在的に多いと思う。寄附が資料の充実に結びつくようなPRを積極的に行い、図書館基金のような制度を作ることも検討されたい。
	オ 接遇研修の実施や接客マナーの徹底等により、「身近で頼れるみんなの図書館」としてのサービス向上につなげます。(全館) <<【方針1】(1)ク再掲>>	B	●外部講師による接遇の全体研修、全庁的な取り組みである「接遇向上宣言」による取り組み、所属単位での研修・啓発等を実施することにより、サービス向上に努めた。 ●窓口の対応に係る苦情などが引き続き見られることから、更なる業務水準の向上を図る必要がある。<<【方針1】(1)ク再掲>>	B	利用者とのよりよいコミュニケーション、接遇などは、サービスの基本である。継続的な対応について評価する。
	カ 図書館サービスをはじめ、行政分野や地域の課題にも精通し、高度で的確なサービスを提供できる専門職員の確保と育成に努めます。(中央館)	B	●司書資格を有する職員の配置を要望するとともに、有資格の嘱託職員について内部研修や派遣研修によりスキルアップを図った。 ●より多くの職員を専門的な研修に派遣できるよう、予算の確保に努める必要がある。	C	嘱託を含めた、職員研修の実施については評価できる。 図書館の仕事は本を知り、資料や情報の活用方法に精通した専門的職員でないと、市民が求める要求に対応できない。それぞれの分野に強い専門的職員が少なすぎる。少ない人数でよくサービスを維持していると思う。意欲のある専門的職員の育成は急務である。 また、職員が司書資格取得をとりやすい体制を作るなどして、司書資格を有する職員の割合を増やす努力が必要である。世代交代の時期を向かえ、新しい人材の育成も急務となっている。

	評価指標	達成目標	平成25年度実績	達成状況	平成24年度実績	平成23年度実績	備考
7-1	司書資格を有する職員の割合	対前年度比増	54.5%	達成 (前年比0.5%増)	54.0%	52.9%	千葉市図書館の職員(正規職員及び嘱託職員)のうち、司書資格を有する職員の割合(翌年度4月1日現在) 25年度 正規職員 29.7% 嘱託職員 95.8% 24年度 正規職員 29.7% 嘱託職員 95.7% 23年度 正規職員 27.7% 嘱託職員 97.1%

内部評価

【評価】

- 施設の修繕は、予定通り実施できた。
- 「千葉市読書環境整備計画」を26年3月に策定し、サービス拠点の整備・ICTの利活用・既存図書館の機能更新等に関する方向性を示した。
- 図書資料の整備に充てるため、寄附金の受入や募金箱の設置、民間事業者による大学等のパンフレットラックを設置した。

【課題】

- 施設については、今後も修繕を要する地区館等もあり、計画的に整備を進める必要がある。
- 高度なレファレンスなど利用者の多様なニーズに対応するため、職員の専門知識の向上を図る必要がある。
- 窓口の対応に係る苦情などが引き続き見られることから、更なる業務水準の向上を図る必要がある。
- より多くの職員が専門的な研修に派遣できるよう、予算の確保に努める必要がある。

【方針】

- 安全面や緊急性等から優先度を勘案し、今後も必要に応じ修繕対応を行う。なお、一定規模以上の修繕は、必要に応じ中長期保全計画に位置付け、計画的に実施する。
- 職員研修の充実を図るとともに、職員の研修への参加機会の拡大を図る。

外部評価

【評価】

- 「千葉市読書環境整備計画」を策定し、今後の図書館整備の方向性を示したことは高く評価したい。よくできた計画書であった。
- 計画に沿って内容が着実に実行されつつあることは誠に嬉しい。
- 多くの市民の善意として募金や寄附が集まっていることは高く評価したい。ただし、募金や寄附に頼ることなく、資料費の確保に向けた努力をお願いしたい。

【課題】

- 課題は資料費の増額と図書館で仕事することに意欲のある人の確保に尽きる。特に図書館の仕事は本を知り、資料や情報の活用方法に精通した専門的職員でないと、市民が求める要求に対応できない。それぞれの分野に強い専門的職員が少なすぎる。意欲のある専門的職員の育成は急務である。千葉市図書館は、世代交代の時期を向かえており、新しい人材の育成が必要になっている。

【総合評価】

内部評価

【評価】

- 総合的には、一定の業務水準を確保することができたものとする。
- 特別整理期間(蔵書点検)を隔年実施とするとともに整理期間を短縮、また、1月4日午後(1時)からの臨時開館により、開館日数を増やした。
 - また、26年度からの地区館の祝日開館等に向け、環境整備を行った。
 - 親や家庭が子育てに関する情報を1か所で得られるよう、「子育て応援コーナー」・「子育て支援コーナー」を新設した。
 - 地域情報アーカイブ「なつかしのフォトギャラリー」を作成し、公開等を開始した。
 - Facebookの運営のほか、図書館広報誌を発行し、地域の学校、自治会を通じて回覧を行うなど、新たな層への情報発信を進めた。
 - 学校の図書館見学や職場体験を積極的に受け入れ、一定の成果を上げることができた。
 - 市内の各種機関・団体等と連携し、企画展示など各種事業の実施に際して相互に事業協力を行った。
 - 利用アンケート調査において、図書館サービス満足度は91%と昨年を若干上回った。
 - 大学生の司書課程実習や、高校生を含めたインターンシップ実習を、広く各館において受け入れた。
 - 「千葉県読書環境整備計画」を26年3月に策定し、サービス拠点の整備・ICTの利活用・既存図書館の機能更新等に関する方向性を示した。
 - 図書資料の整備に充てるための寄附金の受入や募金箱の設置、広告料収入確保のための民間事業者による大学等のパンフレットラックを設置した。

【課題】

- 市民一人当たり貸出数及び総貸出数の減少傾向に歯止めがかかっていないことから、図書館未利用者への利用啓発、新しい情報媒体への対応等の環境整備について、検討を進めていく必要がある。
- 各種講座の魅力をより一層高め、更なるPRに努めることで参加者の増加につなげるとともに、図書館未利用者への利用啓発につなげていく必要がある。
- 児童書の貸出冊数の減少傾向が引き続きみられることから、団体貸出における貸出・返却ポイントの拡大(分館までなど)や、図書館未利用学校への更なるPRが必要である。
- 他機関との連携については、高齢者福祉施設など更なる連携施設の拡充を図る必要がある。
- 子ども読書まつりの他に、更なる市民の企画・参加による事業の拡充を図る必要がある。
- 高度なレファレンスなど利用者の多様なニーズに対応するため、職員の専門知識の向上を図る必要がある。

【方針】

- 以上のことから、引き続き、限られた予算の中で、最大限の図書館サービスの提供を目指し、一つ一つの課題を解決していくため、次のように施策展開を図る。
- 資料の充実を図るため、資料費予算の確保のほか、予約多数本の寄贈を引き続き呼びかけるなど、寄贈図書の有効活用に努める。
 - ホームページやFacebook等によるPRをさらに充実させ、図書館未利用者へのPRの強化を図る。
 - 各種講座を引き続き積極的に開催し、普段、図書館を利用していない人たちへの来館を促すとともに、講座の魅力をより一層高めることにより、参加者の増加につなげる。
 - 図書館以外の地域の関係機関、各種団体、ボランティア等との連携を進展させる。
 - 利用アンケートの分析により、市民ニーズを的確に把握し、図書館サービスの改善を目指す。
 - 職員研修の充実を図るとともに、職員の研修への参加機会の拡大を図る。
 - 施設整備について、安全面や緊急性等から優先度を勘案し、今後も必要に応じ修繕対応を行う。

外部評価

【評価】

- 千葉県読書環境整備計画が策定され、祝日開館やICTの利活用等、実際にサービス向上が図られている。また、前年度の評価における課題がいくつも改善されていたり、新たなサービスの試みがなされる等、図書館の工夫と努力がよくわかり、図書館の前向きな姿勢が以前にも増して感じられる。
- 限られた予算と人の中で、サービスはお金をかけず、知恵を出してよく努力されたと評価したい。とりわけ「千葉県読書環境整備計画」が策定され、今後のサービスの方向性が示され、それに沿って実行されつつあることは、今までの図書館では考えられないくらい画期的である。
- 地区図書館が地域に密着して、地域の人材を活かした企画に取り組んだり、地域に積極的に情報発信をしていることは高く評価できる。図書館が待つ姿勢ではなく、出て行く姿勢が良い。

【課題】

- 長年の課題(ICT環境の整備、地区館の祝日開館、分館の開館など)は「千葉県読書環境整備計画」で、解決の方向が示された。今後、年度毎に実施される内容が明示されることが必要である。
- 細かい個々の課題はあるが、残るのは資料費の確保、専門職員の確保、公民館図書室のあり方の問題である。
- 寄贈や寄附に頼らない資料費の継続的な確保に努力していただきたい。
- 専門的職員の確保は現在のサービスを維持発展させるために急務である。専門職員の退職が続く時期を間近に控え、専門的職員の育成は重要課題と考えられる。
- 市民の課題解決に対応したレファレンスサービスの充実が必要である。
- 図書館未利用者への積極的なPRの実施が必要である。
- 学校図書館や市内の各種団体との連携強化が必要である。
- 現在の図書館利用者の約20%は公民館図書室の利用者であるが、公民館図書室は、本も古く、サービスが低下している。しかし平成25年10月に実施された「公民館に関するアンケート調査」において「図書室の利用が60.8%で最も多い」との結果が示すように、公民館図書室は読書施設として大変必要とされている。高齢社会を迎えるとき、身近な図書館として公民館図書室の充実はより大きな課題となる。千葉県全体の読書環境を考える責任は図書館にあり、公民館図書室を管轄する所管と十分な話し合いをして、公民館図書室のサービスがより良くなる方策を検討してほしい。なお、公民館の運営について検討が行われているため、公民館図書室を統括する所管の再検討が必要である。

【用語解説】

- *1 **除籍**: 図書館に受入登録されている資料の記録を抹消すること。
- *2 **非常勤職員**: 一般職の常時勤務を要しない職員。図書館では、週3日勤務。雇用期間は原則1年だが、図書整理業務は経験が必要であり、継続雇用手続きをとっている。
- *3 **レファレンスサービス**: 利用者からの質問に対し、図書館で得られる情報を基に答えるサービス。回答そのものを与えるものと、回答を得るために必要な資料や情報源を提供する場合がある。
- *4 **おはなし会**: 読み聞かせ、素話、わらべうた等の会の総称。
- *5 **公衆無線LAN環境**: 無線LANによってノートパソコンなどから、インターネットへの接続サービスを利用出来る場所を設定する。利用に際しては、利用者自身の接続業者との契約が必要となる。
- *6 **調べ案内(パスファインダー)**: 特定のテーマに関する資料や情報の調べ方を一覧できるようにまとめたもの。網羅的な文献リストや全般的な検索方法の紹介とは異なる。
- *7 **(非常勤)嘱託職員**: 特別職の地方公務員。教育委員会が委嘱し、委嘱期間は1年(再委嘱可)。図書整理業務については、司書有資格者を、中央図書館は週4日勤務、地区図書館・分館は週3日勤務で委嘱している。
- *8 **YA(ヤングアダルト)**: 図書館界や出版界で、主に10代の読者や利用者を、児童と成人の中間に位置し独特の配慮を要する利用者層として意識して呼称するときに使う用語。千葉市図書館のサービス対象としては、中・高校生を想定している。
- *9 **CSR(企業の社会的責任)**: 企業が利益を追求するだけでなく、組織活動が社会へ与える影響に責任をもち、あらゆる利害関係者(社会全体)からの要求に対して適切な意思決定をすることを指す。企業の経済活動には利害関係者に対して説明責任があり、説明できなければ社会的容認が得られず、信頼のない企業は持続できないとされる。
- *10 **宅配サービス**: 身体障害等で、図書館への来館が困難な市民に対して、地区図書館から職員が、月2回、図書館資料を届けるサービス。
- *11 **サピエ**: 視覚障害者を始め、目で文字を読むことが困難な方々に対して、さまざまな情報を点字、音声データで提供するネットワーク。日本点字図書館がシステムを管理し、全国視覚障害者情報提供施設協会により運営されている。
- *12 **(対面)音訳**: 視覚などに障害を持ち、活字資料を読むことが困難な利用者に対し、1対1で、資料を読むサービス。「対面朗読」とも言うが、文章だけでなく、図・表・写真も音声化することが求められるため、「音訳」という言葉を使っている。
- *13 **多文化サービス**: 地域に暮らすマイノリティ(民族的・言語的・文化的少数者)に対し、母語を中心とした資料・情報を提供することで、知る権利・学ぶ権利を保障する図書館サービス。多言語サービスとも言う。
- *14 **地域・行政資料**: 特定の地域で刊行、出版され、また、その地域に関して記述されている資料、図書、逐次刊行物、小冊子等の文献資料などその地域の事情を知り、研究の手がかりとなる資料。
- *15 **ソーシャル・ネットワーク・サービス(SNS)**: 人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型の会員制インターネットサービスのこと。
- *16 **出前講座**: 市の施策や制度・事業について市の職員が説明に出向き、質疑応答や意見交換を通して、市政への理解を深め、参加と協働のまちづくりを推進するもの。(地域振興課所管事業)25年度は150テーマを掲げており、図書館は「図書館を上手に使いこなそう」と「知って得する図書館利用法」の2テーマで申し込みを受けている。
- *17 **ブックトーク**: グループを対象として数冊の本を紹介する仕事またはその集会。
- *18 **地域(家庭)文庫**: 自宅を開放したり団地やマンションの集会所等を借りて、子どもたちに本を貸し出したり読み聞かせをしたりする団体及び個人。
- *19 **地域おはなしボランティア**: 千葉市における子どもたちの読書活動の推進を目的に実施する「おはなし会」等の趣旨に賛同し、自らの自由意思により、その知識及び技能を無償で提供する者。登録には千葉市生涯学習センター及び千葉市図書館主催のボランティア養成研修を修了することが条件となる。
- *20 **千葉市図書館情報ネットワーク協議会**: 千葉市内の館種を越えた図書館ネットワークを通じて、情報提供能力を強固にし、図書館サービスの向上を図ると共に、学術研究及び生涯学習の発展に寄与することを目的として、平成6年1月に設立。平成25年度の加盟館は26館。千葉市中央図書館が事務局となっている。