

## 令和2年度千葉市図書館のサービス取組項目及び評価指標(案)

千葉市図書館のサービスの向上を図るため、「千葉市図書館ビジョン 2040」における目標達成に向けた2つの基本目標と施策の柱を基本に、令和2年度事業計画に基づく、令和2年度の取組項目及び評価指標を定めました。

### 【基本目標 1】特長のある「知の拠点」の実現

#### ■ 令和2年度取組項目

#### 1 未来へつなぐ「知」の収集・保存、利活用の促進

##### (1)「知」のアーカイブ化計画の立案・実行

ア 市制 100 周年 を迎えるに当たり、まちづくりに貢献した市民等の本市発展の記憶を、民間事業者のインタビュー手法などのノウハウを活用して収集・保存します。

##### (2)本市の歴史的文書の整理・保存など

ア 本市の歴史的な資料の整理・保存について、検討します。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
地域行政資料の収集冊数	3,509 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) 30 年度:3,622 冊      29 年度:3,457 冊      28 年度:3,330 冊		

##### (3)「知」の提供プラットフォーム(基盤)の構築(「知」の見える化)

ア 地域情報をインターネット上で閲覧できるシステムを構築します。

##### (4)デジタル・アーキビスト 等の専門人材の養成

ア 中長期的な視点に立脚した人材育成方針を定め、デジタルの知識や技能を有するデジタル・アーキビスト等の専門人材の養成について検討します。

##### (5)「知」の発掘などに関する市民協働体制の構築

ア 市民と協働した「知」の収集体制について検討します。

(ア)ボランティア組織の編成、活用などの検討

(6)学習成果などの「市民の知」の発表などに対する支援

ア 地域の歴史などについて、自主的・主体的に研究などを行っている団体への支援内容に関する調査について検討します。

(7)その他の取り組み

ア 資料費を有効に活用し、図書館全体としての計画的な収集、適正な管理、迅速な提供及び基本的な資料提供サービスの充実に努めます。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
新規登録者数	18,977 人	対前年度比増
<p>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。</p> <p>※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) 30 年度:21,018 人 29 年度:22,378 人 28 年度:21,363 人</p>		
来館者数	250.5 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 30 年度:257.7 万人 29 年度:273.8 万人 28 年度:257.8 万人</p>		
年間貸出利用率	市民の 11.4 %	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 30 年度:12.1% 29 年度:12.4 % 28 年度:12.6 %</p>		
年間受入図書資料数	43,218 冊 (うち購入 26,938 冊 寄贈 16,106 冊 その他 174 冊)	現状維持
<p>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。</p> <p>※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) 30 年度 44,810 冊(うち購入 28,654 冊 寄贈 16,023 冊 その他 133 冊) 29 年度 46,620 冊(うち購入 31,794 冊 寄贈 14,690 冊 その他 136 冊) 28 年度 69,028 冊(うち購入 51,766 冊 寄贈 17,115 冊 その他 147 冊)</p>		
市民一人当り貸出数 及び総貸出数	一人当たり 4.41 冊 (総貸出数 432 万冊)	対前年度比増
<p>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。</p> <p>※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 30 年度 4.58 冊(総貸出数 448 万冊) 29 年度 4.73 冊(総貸出数 462 万冊) 28 年度 4.71 冊(総貸出数 459 万冊)</p>		

WEB 予約件数	102.0 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 30 年度:97.0 万件    28 年度:92.6 万件    28 年度:91.0 万件		

## 2 「知」をつなげるプラットフォーム(基盤)などの構築(多様な主体による知の創出・活用)

### (1) SNS(Social Networking Service) を活用した知識の交流を促す仕組みの構築

ア SNS を活用した知的な交流の場の設定について検討します。

### (2) 学びや調査研究を支援する知的な交流の場の提供

ア 公衆無線 LAN(Wi-Fi)環境が整った、市民が集まって学べるスペースや市民間で議論ができるミーティングルームなどの整備を検討します。

### (3) 市民と知識、知識と知識をつなぐ活動の推進

ア 市民の課題解決を支援するため、レファレンスサービスの充実を図ります。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
レファレンス受付件数	90,056 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 30 年度:92,124 件    29 年度:92,491 件    28 年度:92,960 件		

イ 出会いのある図書館利用の促進のため、講座や企画展示などによる情報発信をします。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
一般向き図書館講座の開催回数及び参加者数	25 回 843 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 30 年度:23 回・1,136 人    29 年度:26 回・1,014 人    28 年度:21 回・1,056 人		

### (4) 生涯学習センター・公民館等との連携・協力の強化

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。

イ 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

(5)その他の取り組み

ア 図書館の利用を促進するため、地域での広報活動や、各種メディアを活用した広報活動を積極的に実施します。

### 3 未来を担う子どもたちの読書環境の充実

(1)計画的なこどもの読書活動の推進

ア 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、令和2年度に千葉市子ども読書活動推進計画(第4次)を策定します。

(2)子どもたちが利用しやすい読書環境の整備・充実

ア 子どもの本を知り、本を手渡す術を知るために、必要な研修を実施するとともに、講師として講座事業が実施できるよう、人材の育成を図ります。

(3)子どもの本の充実

ア すべての子ども(乳幼児から青少年)の読書活動を支える資料の充実を図り、読書環境の整備に努めます。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
児童書の貸出冊数	118.9 万冊	対前年度比増
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。		
※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 30 年度:122.2 万冊    29 年度:125.9 万冊    28 年度:121.4 万冊		

(4)子どもや保護者を対象とした取組みの充実

ア 本の楽しさを知り、話し手と聞き手のコミュニケーションを図れるおはなし会やわらべうたの会を、定期的実施するほか、家族や親子で楽しめる会も開催し、家庭での読書活動につなげます。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
おはなし会等の開催回数及び参加者数	765 回 9,262 人	現状維持
イベント内容にさらに工夫を加えることなどにより、現状維持を目指します。		
※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 30 年度:927 回・19,617 人    29 年度:983 回・21,932 人    28 年度:1,022 回・24,925 人		

イ 子どもたちが、図書館を十分活用し、必要な情報を収集できるよう、図書館の見学会や資料の検索講座などを行うほか、保護者などに対し、子どもの読書の意義及び目的を啓発します。

ウ 親子の読書活動を推進するため、読んだ本の記録や感想を書き込める「どくしょてちょう」を未就学児(5歳)、小学校1年生から6年生に配布します。

(5)移動図書館車の活用

ア 移動図書館車が学校に訪問することで、子どもたちが学校にいながら本市図書館の図書資料に触れる機会の提供について検討します。

(6)学校・学校図書館との連携・協力の推進

ア 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出向いての利用案内やおはなし会等、学校への団体貸出を行います。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
学校等関連施設と連携事業を行った回数	300 回	現状維持
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、現状維持を目指します。 ※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 30 年度:469 回      29 年度:551 回      28 年度:489 回		
団体貸出による児童図書の子供数	20,909 冊	対前年度比増
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。 ※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 30 年度:23,367 冊      29 年度:22,564 冊      28 年度:23,735 冊		

(7)「千葉市民の知」の学校教育での活用

ア 収集した「千葉市民の知」を授業で活用する際の支援について検討します。

(8) その他の取り組み

ア 地域おはなしボランティアの育成を図り、協働して、学校、地域、施設などでの活動を進めます。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
地域おはなしボランティア活動 実施回数及び派遣人数	89 回 271 人	現状維持
<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、現状維持を目指します。</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 30 年度:108 回・294 人      29 年度:211 回・518 人      28 年度:232 回・508 人</p>		

イ 読書習慣を形成する上で、大きな役割を担う家庭での読書活動をすすめるための「ファミリーブックタイム」運動を推進します。また、地域で読書活動を進める地域・家庭文庫などを支援します。

ウ 子育て支援施設、生涯学習施設その他で行われる子どもの読書活動推進にかかわる事業について、連携・協力します。

エ 図書館業務の体験学習の機会を設けます。また、司書課程の学生の受け入れ、インターンシップ実習、ボランティア体験の受け入れを行います。

オ 図書館が地域の交流の場となるように、子ども読書まつりにおける各種イベントなど、市民の企画・参加による事業を実施します。

## 【基本目標 2】新たな時代に適応する運営の実現

### ■ 令和2年度取組項目

#### 1 誰もが利用しやすいサービス環境の実現

##### (1) 利便性の高い場所へのサービスポイントの設置

ア 土気図書室を改修し、子どもたちが読書に親しむ場や、予約本の受取返却などのサービスを提供します。

イ 図書館施設が近くで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。

##### (2) 開館日・開館時間の最適化

ア 利用者の利便性を高めるため、地域の実情に即した開館日・開館時間の最適化について、引き続き検討します。

##### (3) インクルーシブ(包括的)な利用環境の整備

ア 「図書館利用に何らかの障害がある人すべて」に対して、資料を利用する上での障害を、対応機器の整備や人的配慮などにより取り除き、情報提供に努めます。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
図書館利用に障害のある方への 情報提供	対面音訳件数 14 件 貸出冊数 7,414 点	対前年度比増
DAISY 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。		
※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)		
30 年度:対面音訳件数 3 件・貸出冊数 8,836 点      29 年度:対面音訳件数 13 件・貸出冊数 9,130 点		
28 年度:対面音訳件数 100 件・貸出冊数 9,893 点		

イ 日本語以外の言語を母語とする市民のニーズを把握し、中央図書館を中心に、外国語資料の収集・提供や地域の中で生活する上で必要な情報の提供に努めます。

##### (4) 自動貸出機 などによる貸出サービスのセルフ化

ア 利用者の利便性を高めるため、ICT を活用したサービスを提供します。(IC タグの導入等)

##### (5) 情報環境の整備

ア 利用者の利便性を高めるため、ICT を活用したサービスを提供します。(公衆無線

## LAN(Wi-Fi)の拡充に向けた検討)

### (6)電子書籍の調査研究

ア 図書・雑誌・新聞に代表される印刷媒体の資料だけでなく、インターネット等による電子媒体を組み合わせた情報提供ができるよう研究、検討します。また、動画による情報発信について検討します。

### (7)利便性の高い利用認証システムの調査研究

ア 利用者にとって、見やすく、使いやすい図書館環境を整えるとともに、さまざまな危機事案に適切に対応できる体制を整えます。

イ 市民の図書館利用を促進するため、積極的な広報活動を行います。

ウ よりよい図書館運営を図るため、多くの市民のご意見を伺う機会を設けます。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
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 94.9% (満足 53.8%・やや満足 41.1%)	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」の比率を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            30年度:満足 53.3%・やや満足 41.3%・計 94.6%            29年度:満足 52.8%・やや満足 42.3%・計 95.1%            28年度:満足 50.9%・やや満足 43.5%・計 94.4%</p>		

## 2 新たな「知の拠点」づくりに向けた運営基盤の再構築

### (1)図書館職員の知識経験を活かす効果的な配置と人材の育成

ア 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。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
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	65 回 延べ 414 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            30年度:85回(延べ 397人)    29年度:81回(延べ 364人)    28年度:73回(延べ 473人)</p>		



司書資格を有する職員の割合	51.9% (正規職員 20.8% 嘱託職員 94.8%)	対前年度比増
<p>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。</p> <p>※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  30年度:55.0%(正規27.4% 嘱託94.6%)  29年度:54.9%(正規29.0% 嘱託93.2%)  28年度:53.3%(正規26.5% 嘱託95.8%)  (注)実績は翌年度4月1日現在</p>		

## (2)中央図書館の機能強化

ア 司書等の専門分野を特定するとともに、その分野における能力開発を進め、市民等からの高度な情報ニーズに的確・迅速に対応できる人材、知的交流をファシリテートできる人材の養成について検討します。

## (3)地区図書館・地区図書館分館の再編

ア 地区図書館・地区図書館分館の再編について検討します。

## (4)図書資料等の保存・物流機能の一元化

ア 図書資料の物流機能の拡大や施設価値の最大化のため、図書資料の保管機能と物流機能を一元的に担う新たな拠点を整備することについて、図書館利用者や地元住民などの意見を聴取しながら、具現化に向けて検討します。

## (5)図書館施設の老朽化への対応

ア 「千葉市公共施設等総合管理計画」が示す基本方針及び資産の総合評価の結果の見直し方針などを踏まえ、利用ニーズの動向や地域に必要な「知の拠点」としての機能などを整理した上で、学校等との複合化や施設規模のコンパクト化、拠点性のある商業施設への移転の可能性などについて検討を行い、適切に対応します

## (6)民間機能の活用

ア サービスポイントとして再整備した施設の運営については、庁内関係部署や関係機関との協議を行った上で、民間機能を活用した運営について慎重に検討します。

## (7)運営資金を確保する新たな手法の検討

ア 運営資金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雑誌カバーを活用した新たな広告事業等による広告料、地元企業などからの支援やクラウドファンディングなど、新たな手法について検討します。

## (8)関係機関との連携

ア 市民の持つ様々な技術、知識、経験をボランティアとして、図書館サービスに資することで、豊かな体験ができる活動の場を増やします。

イ 図書館相互間、地域の生涯学習施設、公的機関、各種団体などとの協力を推進します。

評価指標	R1 年度実績	R2 年度達成目標
図書館間相互貸借資料数	借受 7,476 冊 貸出 9,378 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            30 年度：借受 8,414 冊・貸出 9,262 冊      29 年度：借受 7,312 冊・貸出 9,282 冊            28 年度：借受 6,912 冊・貸出 8,859 冊</p>		
連携事業等実施数	131 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            30 年度：203 件      29 年度：314 件      28 年度：330 件</p>		

#### (9) 施設名称の検討

ア 市民と「知の拠点」との距離感を縮め、また、「知」の創出への参加意識を醸成するため、すべての市民の「知の拠点」に相応しい名称や愛称などについて検討します。

#### (10) その他の取り組み

ア 図書館運営に多様な市民の意見を反映させるため、図書館協議会に、公募による委員を引き続き登用します。