

平成26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26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	H26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)	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・高校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>受入冊数が減少している状況の中で、資料収集・提供の迅速化や利用者の要望に応えるための取り組みがなされており、貸出冊数の減少に歯止めがかかっている点は評価したい。ただし、貸出冊数が増えていない原因を分析し、利用の促進を図る必要がある。</p> <p>また、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、良質な図書を選定に努めていただきたい。</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 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)	A	<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:616回(前年比 8回増)貸出冊数:61,495冊(前年比 47冊増) 	A	<p>移動図書館車の巡回数の増加が、貸出増にもつながっていると思われるが、どちらも微増である。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。ステーション設置場所の見直しや移動図書館の案内(場所・日時)を目につきやすいようにするなど、告知の方法を検討してほしい。</p>
	ウ 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)	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。 ●「千葉県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、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、またその約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>
	エ 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"> ●地区館、分館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>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みたい。</p>
	オ 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)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●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した。 ●施設内への貼り紙掲示(「雨天時の返却カウンター水濡れ注意やタイル滑り注意」、「利用者以外の駐車厳禁」出口、入口の床に大きく矢印表示)等)をした。 ●書架案内図や掲示を改定した。 ●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た。 ●利用マナー向上を促すサインを掲示(駐車場使用に関する譲り合い、飲食・喫煙・携帯電話の禁止など)した。 ●館内見回りの強化と、利用者への声掛けをした。 ●書架の面展示を継続実施した。(ベストセラー書架、書架ごとのおすすめ本等) ●本を探しやすいよう、書架の本を適正な量に削減した。 ●配布用の図書館カレンダーに、利用マナーを掲載した。 ●汚破損資料の展示など、利用マナー向上キャンペーンを実施した。 <p>●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>取り組みの成果が見えにくい点ではあるが、細やかで地道な対応が継続されている点が評価できる。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。館内表示については工夫が見受けられ、以前よりは分かりやすくなっている。</p> <p>ただ、検索機からプリントされる資料情報票や書架表示などが分かりにくいところもあり、個々に改善を望む。</p> <p>利用マナーについては基本的に利用者側の問題であるので、利用者自身が考えていかなければならない事だと思うが、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。汚破損資料の展示は、マナー向上に有効だと思う。より目立つような工夫が必要である。</p> <p>また、館内の見回りも必要であるが、監視しているようにならないよう注意が必要である。</p>
	カ 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)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●書架の見出しを見やすくし、手に取った本を気軽に読めるよう窓際に丸椅子を設置するなど館内レイアウトの改善を行った。(稲毛) 	B	<p>稲毛図書館で新しい取組の一步が始まったことは評価できる。書架の見出しや館内レイアウトの改善が行われた箇所は、見やすく、使いやすくなっている。</p> <p>稲毛図書館に限らず、どの館も、利用者の目線を考え、気付いたところから改善をしてもらいたい。</p>

<p>キ 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)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●ビデオを、開架書架から自動書庫やカウンターバックに移動し、その書架を活用し、通勤・通学者に需要の高い文庫本を集めたコーナーを1階入り口周辺に増設した。 	<p>A</p>	<p>利用者のニーズを捉え、中央図書館の文庫本を置かない方針を変更し、文庫本コーナーを設置したことは評価できる。</p>
<p>ク 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)</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。 ●非常口用誘導灯の改修を実施した。 ●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。 ●消火器の位置を確認した。 ●合同での消防訓練を実施した。(生涯学習C、高洲CC) 	<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、近隣施設との合同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。 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>ケ 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)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●新任図書館職員に対し、業務の基礎学習による知識習得を図るため、初任者研修を実施した。 ●図書館職員を対象に、図書修理及び接客能力の向上を図るため、全体研修会を実施した。 ●職員(非常勤職員(*2)も含む)のスキルアップを図るため、レファレンスサービス(*3)、おはなし会(*4)の専門研修などを実施した。 ●研修に参加した職員が報告をすることで、職員間で知識を共有した。 <p>●より多くの職員に研修への参加を促す必要がある。</p>	<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。多様な研修が実施されていることは評価する。中央館以外の研修の充実や他自治体や他館種での実地経験も業務水準向上に効果的と思われる。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。 また、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>コ 「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)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●図書館職員の接客能力の向上を図るため、職員(非常勤職員も含む)を対象とする接客研修を実施した。 ●館内会議等を通じて、接客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。 ●研修に参加した職員が報告をすることで、職員間で知識を共有した。 ●朝のミーティングで、具体的な事例を紹介し、接客マナーの向上をはかるよう伝えた。(美浜) <p>●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>	<p>B</p>	<p>接客研修としては充実した内容と思われるが、更なる業務水準の向上を図り、苦情等を減らす努力を望みたい。また、接客マナーの徹底は図書館サービスの基本であり、サービスの向上につなげてもらいたい。</p>
<p>サ 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)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●公民館図書室職員の初任者向け研修会を実施した。 ●公民館図書室職員の図書修理及び接客能力向上を図るため、全体研修会を実施した。 ●公民館図書室の資料充実のため、寄贈資料を未所蔵図書室に送付するなどの支援を行った。 ●公民館図書室事務連絡会等において、各種相談対応や情報提供などの支援を行った。 <p>●より多くの職員の研修会への参加を促す必要がある。</p>	<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な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、職員に図書館業務の基本姿勢を身につけていただきたい。特に選書についての研修は必須であり、さらに、資料費等の増額も望まれる。 なお、組織が違うため、公民館図書室に対して図書館が研修等の支援を行う形になっており、その点では、適切な対応をしていると考える。しかし、市民にとって“公民館図書室”は、“図書館”である。高齢社会の到来によって、あるいは子どもたちの育成にとって、公民館図書室は最も身近で重要な施設である。図書館行政を充実させるために公民館図書室を図書館として位置付け、図書館が責任をもって管轄してほしい。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いきたい。</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 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)	B	●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。	B	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、資料費の中で優先順位を検討したり、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。 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。
	イ 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)	A	●端末機器等のシステムを整備し、26年10月より国立国会図書館のデジタル化資料送信サービスの提供を開始した。	A	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」が開始されたことは、大いに評価する。有効活用のための広報や人的支援、中央館以外への導入も望まれる。
	ウ 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)	A	●中央館内にWi-Fi環境を整備し、26年10月より公衆無線LAN(*5)サービスの提供を開始した。	A	中央図書館において公衆無線LANサービスが開始されたことは評価する。有効活用のための更なる広報と人的支援により、利用促進を図っていただきたい。今後は全館への対応が望まれる。
	エ 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)	B	●DVD・CDを厳選して収集し、視聴覚資料を充実させた。 ●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。	B	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。 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。

	評価指標	達成目標	平成26年度実績	達成状況	平成25年度実績	平成24年度実績	備考
1-1	市民一人当たり貸出数及び総貸出数	対前年比増	一人当たり 5.0冊	未達成 (前年比増減なし)	一人当たり 5.0冊	一人当たり 5.2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 26年度 総貸出数 483万冊 25年度 総貸出数 483万冊 24年度 総貸出数 503万冊
1-2	WEB予約件数	対前年比増	92.2万件	達成 (前年比0.8万件増)	91.4 万件	92.0 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	55,515冊	未達成 (前年比2,268冊減)	57,783冊	59,585冊	千葉市図書館が、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、制作) 26年度 うち購入34,637冊 寄贈20,761冊 その他107冊 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
1-4	職員を対象とした図書館業務に関する研修の実施・参加回数及び受講数	現状維持	85回 522人	未達成 (前年比36回減、 24人減)	121回 述べ546人	127回 述べ528人	千葉市図書館において開催及び千葉市図書館職員(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。

【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	H26取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	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を周知し利用促進を図ります。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●図書館ホームページにおいて、レファレンスサービスのPR等を実施した。 ●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。 ●電話によるレファレンスにも迅速に対応し、市民の課題解決の効率化を図った。 ●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>レファレンス件数が増加したことは評価する。今後も、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を蓄積していただきたい。また、館内掲示や利用者への声掛けにより、利用者への周知を図ったことは評価できる。図書館に対する認識が誰にも「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>ホームページで一般向けには「調べ物相談(レファレンス)」の中でレファレンスの説明があり、メール等で受け付けられるようになっていて良いが、「こどものページ」の中でもレファレンスについて説明してほしい。</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>
	イ 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(7件)した。 ●図書館ホームページ「図書館NOW!」の「キャッチアップ!!“旬”」に時事に関する資料のリストを掲載(6件)した。 	B	<p>「レファレンス協同データベース」への登録は、昨年の35件から減少している。また、「キャッチアップ!!“旬”」への掲載は昨年と同数、一昨年から減少している。より充実させることを望む。</p> <p>パスファインダーは「こどものページ」からでなくても見られるようにし、件数が増えるといい。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> <p>「図書館NOW!」は企画展示の本のリストやその時に話題に上がっているテーマを取りあげていて評価できる。</p>
	ウ 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)	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った。 	C	<p>掲載済の地域に関するレファレンス事例はとても興味深いものが多い。26年度中に追加公開できなかった原因を分析し、現在掲載されている千葉市に関連する独自の事例を充実させてもらいたい。また、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。今後も千葉市ならではの内容で継続的な充実が望まれる。</p>
	エ 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)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●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の貼紙をした。(稲毛) ●利用者が必要とする資料を、自身で探し出せるよう、機能や案内表示の検討のほか、検索事例資料の作成を検討する必要がある。 	C	<p>図書館の姿勢として市民の情報収集・活用を支援することは不可欠である。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。しかし、検索機の使い方が分かりづらかったり、プリントアウトされた資料情報票も分かりづらい。使用方法や票の見方が分かる工夫をしてほしい。また、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>直接的な支援とともに判りやすい利用案内やパスファインダー等、利用者が自力で解決するための環境整備も重要と思われる。</p>
	オ 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)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●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(3回)した。 	B	<p>研修をより有効なものにするため、受講後実務においてパスファインダーの作成等と組み合わせるような構成にする必要がある。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が得られる)よう、研修と実践を積み重ねる必要がある。また、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。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 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)</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。 ●中・高校生向けの本や科学の本を重点的に収集し、中・高校生の利用促進を図った。 ●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。 <ul style="list-style-type: none"> ・保健福祉センターに乳幼児向けおはなし会のポスターを掲示した。(花見川) ・図書館所蔵の法律関連資料を紹介したパンフレットを作成し、区役所・市民センターで配布した。(若葉) ●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。 ●メダカ、カブトムシ、貝の標本、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。 ●子育て世代を支援するため、子育て支援のコーナーを継続して設置した。(中央・花見川) ●学校の協力のもと、希望者に図書館利用カードを発行した。(近隣小学校の全学年の児童を対象に実施(みやこ)、小学校見学受入時に実施(若葉)) ●こども室のイスとテーブル・書架を移動し資料を探しやすくした。(緑) <p>●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>	<p>A</p> <p>全体として、実施された施策とその努力を評価したい。特に、学校の協力のもと、希望者に図書館利用カードを発行した取組は大いに評価できる。ぜひ全館で積極的に取り組み、将来を担う子ども達に図書館利用を広めていただきたい。</p> <p>また、各館、それぞれの地域や世代のニーズに合った、個性豊かなサービスが行われたと思う。今後も地域に合ったサービスを拡充してほしい。</p> <p>図書館だよりは、おはなし会のお知らせが多いが、各館の様子やその他一般向けのお知らせ等も載せるようにしたら良いと思う。</p> <p>新規登録者数が増加したことは評価する。世代や分野など各層に応じたニーズの調査・分析に基づく施策や未利用者に対する広報等、継続した取り組みの成果があらわれたものと思われる。ただし来館者は、昨年度に比べて少し増えてはいるものの、従来から見ると減少傾向にあり、また年間貸出利用者率も減少している。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。</p> <p>なお、貸出利用率減は資料費不足による新規受入資料の減少に関連するのではないかと。資料費への配慮が必要である。</p>
	<p>イ 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)</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、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。 ●展示図書コーナーでは、ビジネス書の展示を年7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>関連資料の収集、効果的な提供により、多面的な情報サービスを実現している。また、企業の製品等も含めた展示が行われたことは評価する。既存の企業にとどまらず、起業のサポートなども行えるよう、千葉市ビジネス支援センター等の関係機関との連携を図っていただきたい。</p>
	<p>ウ 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)</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」を設置している。(中央) ●引き続き、資料収集に努め、コーナーの充実を図った。(花見川) 	<p>A</p> <p>子育て応援コーナーが継続的に設置され、資料の収集、充実を図っていることは評価できる。</p> <p>図書館未利用者へもPRできるよう、4か月児健康診査時等で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>また、子育て世代の利用の敷居を低くするためのPR等が必要である。</p>
	<p>エ 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)(*10) * 対面音訳(*11)(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>	<p>A</p> <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。 ●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。 	<p>A</p> <p>図書館が行う基本的なサービスであり、障害者サービス担当を中心に必要とされるサービスを実施し、利用数も増加しており、その充実にも努めている点は評価する。点字で本を読みたいと思っている人がいること等、高齢者や障害者のニーズを把握し、更なるサービスの促進やPRを積極的に行っていただきたい。また、点字図書館や市内の関係団体との連携を図ることも、今後の課題と考える。</p>

<p>オ 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>	<p>A</p>	<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。 	<p>A</p>	<p>サービス提供者、利用者の両面から取り組みが実施されていて、評価できる。特に職員・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>カ 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)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●試行貸出に協力してくれる高齢者施設が見つかったので、施設側と協議し、27年3月から貸出を開始した。 ●資料収集については、寄贈本を団体用として受け入れるなど蔵書確保に努めたい。 	<p>B</p>	<p>図書館に来たくても来られない高齢者は多いと思われる。協力施設を得て試行を開始できたことは大きな前進である。寄贈本ばかりではなく、このサービスのための予算確保等サービス内容の充実および継続した提供を実現してほしい。</p>
<p>キ 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(*12)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)</p>	<p>B</p>	<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。 ●大人向けの外国語資料の展示を行い(年3回)利用促進を図った。 ●外国語地図の買替えを行い、新しい資料の提供に努めた。 ●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。 	<p>B</p>	<p>「外国語おはなし会」の開催や外国語地図の買替えが行われ、新しい資料が提供されたことは評価する。他部署やサービス対象者の協力を得てニーズを明確化し、より効果的なサービスを目指してほしい。</p>
<p>ク 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)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●27年3月に三省堂書店そごう千葉店に返却ポストを設置し、返却の利便性を高めた。 ●第2次実施計画に「図書館サービスポイントの設置」として位置付けた。今後も引き続き検討を進めていく。 	<p>B</p>	<p>人が多く集まり利便性の高い商業施設に返却ポストを設置したことは高く評価できる。第2次実施計画に「図書館サービスポイントの設置」が位置付けられたことから、三省堂書店そごう千葉店の返却ポストだけではなく、市民にとって利便性の高い他の場所での図書館資料の受け渡し場所の設置を検討する必要がある。今後も費用や利用率等を充分精査し効率的なサービスの向上を実現してほしい。</p>
<p>ケ 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。</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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)した。 *26年度 祝日開館日数:14日、振替休日開館日数:2日 来館者数:22,706人増(地区館計) ●第2次実施計画に「図書館の開館日・開館時間の拡大」として位置付けた。 	<p>A</p>	<p>地区館の祝日開館、中央館及び地区館の振替休日の開館は市民が希望していたことでもあり評価できる。図書館の努力に感謝したい。</p>
<p>コ 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)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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)した。 *26年度 祝日開館日数:14日、振替休日開館日数:2日 来館者数:22,706人増(地区館計) ●《【方針2】(1)ケ再掲》 ●25年度に引き続き、全館で1月4日を午後(1時)から臨時開館した。また、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た。 ●第2次実施計画に「図書館の開館日・開館時間の拡大」として位置付け、以下の取り組み項目を示した。 ・地区図書館の開館時間拡大 1館 ・分館における祝日開館実施 3館 	<p>A</p>	<p>利用者の要望に即した開館日程を導入することで確実な成果をあげている。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たいへん良かった。図書館の努力に感謝したい。引き続き第2次実施計画に位置付けられた「図書館の開館日・開館時間の拡大」については、利用者ニーズやサービスの優先順位・効果も検証し、検討していただきたい。</p>

	評価指標	達成目標	平成26年度実績	達成状況	平成25年度実績	平成24年度実績	備考
2-1	レファレンス受付数	対前年比増	93,024件	達成 (前年比6,202件増)	86,822件	87,525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	対前年比増	23,049人	達成 (前年比749件増)	22,300人	20,648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	対前年比増	269.2万人	達成 (前年比0.6万人増)	268.6万人	276.4万人	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	年間貸出利用率	対前年比増	市民の 13%	未達成 (前年比1%減)	市民の 14%	市民の 15%	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	対前年比増	102件 10,433点	達成 (前年比2件減、 26点増)	104件 10,407点	100件 8,705点	対面和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。)

【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	H26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)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●平成26年に実施した「まほうの読書ノート」の専用ページを作成し、使い方の説明や、様式をダウンロードできるようにし、ホームページを活用した事業の展開を図った。 ●通年開催おはなし会などのページを別に作成し、利便性の向上を図った。 ●企画展示やイベント情報などを更新し、積極的な情報発信を図った。 ●主催事業は、ホームページで随時情報提供した。 	A	ホームページは見やすい構成で情報量も豊富である。また、「お知らせ」は随時新しい情報が掲載されており、企画展示やイベントの情報を効果的に発信している。特に「まほうの読書ノート」「中高生のページ」など新しい取組は評価できる。しかし、使い方が分かりづらいものがあり、分かりやすい説明を加えたり、改善が必要と思われる。また、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。
	イ 図書館が地域情報の入口となるように、地域・行政資料(*13)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。 ●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「千葉市行政資料目録」を作成し、ホームページで周知した。 ●地域資料の中から、特に、近隣のおゆみ野関連の資料をまとめて配架し、探しやすくした。(緑) 	A	<p>地域情報の積極的な収集に加えて、電子化資料の紙媒体への変換を実施していることは高く評価できる。また、地域・行政資料コーナーにおいて展示が行われ、それに関して「千葉市行政資料目録」が作成されたこと、また昨年度減少していた収集冊数が、回復傾向にあることも評価できる。地区館で、その地域の資料をまとめて探しやすくしたことや、パブリックコメント関連資料の紙媒体での迅速な提供がされたこともよかった。他の地区館でも特色を出して行われると良い。</p> <p>また、ホームページ上で「地域・行政資料のページ」が独立しており、アクセスしやすい構成になっている。</p> <p>千葉市は、市の歴史や文化などをもう一度見つめなおし、市民にそれらを感じられる街づくりを進め、市外にも発信できるよう取り組むとしている。このような政策こそ、図書館がバックアップできることを大いに示していただきたい。庁内各署と密に連携し、資料の収集、保存、提供に努めてほしい。</p>
	ウ 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)	C	<ul style="list-style-type: none"> ●引き続きDVD(広報映画等の映像資料)の貸出、「なつかしのフォトギャラリー」(写真資料)の公開を行った。 ●子ども読書まつりにて、「なつかしのフォトギャラリー」(写真資料)を使ったブックカバー作成のイベントを開催した。(中央) ●1階エントランス展示コーナー横にて、「なつかしのフォトギャラリー」(写真資料)の展示、DVD及び写真資料のチラシの配布を行った。(中央) <p>●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の検討は未実施である。</p>	B	郷土資料のデジタル化やDVD貸出、一部ではあれホームページでの公開を開始したことは評価できる。著作権処理は困難な面が多いと思われるが、着実に公開を進めてほしい。また、1階エントランス展示コーナー横にて、「なつかしのフォトギャラリー」(写真資料)の展示、DVD及び写真資料のチラシの配布や子ども読書まつりでの「なつかしのフォトギャラリー」(写真資料)を使ったブックカバー作成のイベントなど、とても良い企画だと思う。利用者へのデジタル化資料のPRになっていた。今後、公開に至っていない資料についても検討を続けてほしい。

<p>エ 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)</p>	<p>A</p>	<p>●国立国会図書館のデジタル化資料送信サービスを提供するため、端末機器等のシステムを整備し、26年10月より中央図書館でサービスの提供を開始した。(中央)《【方針1】(2)イ再掲》 ●26年10月より、館内にWi-Fi環境を整備し、公衆無線LANサービスの提供を開始した。(中央)《【方針1】(2)ウ再掲》</p>	<p>A</p>	<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」や、中央館の館内公衆無線LAN環境が整備されたことは評価する。 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。有効活用のための広報や人的支援も望まれる。</p>
<p>オ 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(SNS)(*14)「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)</p>	<p>A</p>	<p>●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。 *記事アクセス件数 24年度:24,539 25年度:33,204 26年度:30,689</p>	<p>B</p>	<p>SNS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評価したい。ただし、アクセス数が減少している点がやや気にかかる。返信等の労力負担が懸念されることや、SNSの利用動向はサイクルが短いので効率的な運用を期待する。</p>

(2) 出会いのある図書館利用の促進

<p>取組項目</p>	<p>ア 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)</p>	<p>B</p> <p>●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。 ●読書活動の普及・啓発のため、図書館市民講座・郷土史講座を開催した。また、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。 ・市民講座「転ばぬさきの相続・遺言」(みやこ)、「インターネットにひそむ危険性」(稲毛)、「終活ー遺言を書いて長生きしましょうー」(若葉)、「よりよいハッピーライフを過ごすために知っておきたいこと」(緑)、「上手な電気の使い方」(美浜)等 ・郷土文学講座「高村光太郎・千恵子と千葉県」(稲毛)、若葉区歴史探訪「考古学から見た若葉区の歴史」(若葉)等 ●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、利用拡大を図った。(みやこ) ●「絵本とおしゃべり広場」と題し、おはなし会の後にフリータイムを設け、子育て世代にコミュニケーションを図る場を提供した。(花見川) ●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>	<p>B</p>	<p>各館で定例おはなし会やわらべうたの会、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、形骸化することなく、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。市民の方々に主催者側に積極的に加わっていただくことで、より多様かつ活発な企画が生まれるのではないかと期待する。</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> <p>●各館所定のコーナーを使用し、企画展示を実施した。 ・常設展示「過去10年のベストセラー」のリスト兼読書記録の小冊子を配布した。 ※小説編とノンフィクション編に分類して、毎月更新。(みやこ) ・月命日の作家の著作と関連本をそろえた企画展示を行った。(みやこ) ・文学賞に関する展示や「食と健康」「整理力」「コミュニケーション」等のテーマで展示を実施した。(美浜) ●一般展示・児童展示を行ったほか、書架の空きスペースにおすすめ本の面展示を実施した。(若葉)</p>	<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。リスト兼読書記録の小冊子の配布等の工夫も良い。企画展示に合わせた講座、講演会も企画することを検討してほしい。なお、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、ホームページで過去の展示が蓄積されているのも有意義である。</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(*15)の受付(中央館) * 著作権セミナーの開催(中央館)</p>	B	<p>●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>身近に参加できる講座があるのは有意義であるが、出前講座の回数も少なく、どの程度市民に受け入れられているのかがわからない。出前講座の趣旨と図書館利用の促進を踏まえつつ、ニーズの把握や参加しやすさについての工夫が必要である。また、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 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)</p>	A	<p>●「図書館だより」にレファレンス事例や図書館利用マナーに関する記事を毎号掲載したほか、市政だより、ホームページ、Facebookページなどによる広報を実施した。(中央) ●近隣小学校の構内に図書館行事の案内ポスターを掲示し、図書館の利用促進を図った。(みやこ) ●区版市政だより(稲毛区版6月)に、図書館利用に関する特集を掲載した。(稲毛) ●近隣施設にポスター掲示、チラシ配布を依頼した。(若葉) ●実施事業の様子やお知らせ・話題など、図書館の情報提供をする「きてみてみはま」を図書館ホームページに掲載した。(美浜) ●地元のタウン誌「ベイタウンニュース」に行事の案内を掲載した。(打瀬)</p>	A	<p>地区館それぞれに、地域の学校、近隣施設を通じてのポスター掲示や、地元のタウン誌に行事案内を掲載する等、地域に密着した伝わりやすい広報が行われたことを評価する。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。 「図書館だより」「市政だより」にはおはなし会のお知らせ以外に、図書館の役割(レファレンス等)や他のイベントをPRする内容も掲載してほしい。また、一般の新聞への掲載等、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26年度実績	達成状況	平成25年度実績	平成24年度実績	備考
3-1	地域・行政資料の収集冊数	現状維持	3,942冊	達成 (前年比180冊増)	3,762冊	4,027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 1,507人	達成 (前年比回数増減なし、804人増)	20回 703人	29回 1,851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

【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	H26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うよう、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、学校に出向いてのおはなし会、ブックトーク(*15)実施時にも配布し、お薦めの本を紹介した。また、「よんでみよう」の本を常設展示し、貸出を行った。 ●フロアワークを通して積極的に本の紹介や本の探し案内等を行った。 ●企画展示で「私のオススメよんでみて！」と題し、利用者や近隣小学校児童にポップを記入してもらい、本と共に展示、貸出を行った。(花見川) ●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。(若葉) 	A	<p>全館で様々な企画展示が行われ、相談に対する積極的な対応は評価できる。「私のオススメよんでみて！」などは、利用者も巻き込んだ企画で楽しい。図書館員の作成したお薦め本のリスト(若葉)のようなものを他の館でも行われると良い。その時には、新しい本も検討し取り入れ、毎年内容を更新した物が出されると良い。また、利用者や近隣小学校児童にポップを書いてもらう等、担当職員の努力が感じられる点も評価したい。</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>
	イ 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)	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、「図書館や書店が舞台の本」「上橋菜穂子」「仕事」「青春小説」と幅広く選定し、関心を高められるようにした。(中央) 	A	<p>YAコーナーの展示のテーマ選定の工夫、資料の充実、情報の発信が始まっていることは評価する。YAコーナーも設置され定着していることで、今後はコーナーを作るだけでなく、中・高校生が本を中心に集まれるような もう一歩踏み込んだ企画を期待する。</p> <p>今後は、地域の学校へのPRや連携も必要である。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 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)	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。(科学の本を含めた企画展示を実施。)読み物・絵本・科学読み物など幅広い分野で選定するようにした。 ●「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。 	A	<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>

<p>エ 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)</p>	<p>A</p>	<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。また、親子おはなし会を開催した。 ●「外国語おはなし会」を継続して実施した。(中央) ●「高校生が語るおはなし会」を継続して開催した。(中央・若葉) ●「はじめてのおはなし会」を開催した。(稲毛) 	<p>A</p>	<p>多様な企画が継続して実施されており、回数、参加者ともに前年から増加している。各館での独自取り組みも評価できる。図書館でのおはなし会も定着してきている。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 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)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●「わくわく体験教室」と題して専門の方に講師を依頼し、さまざまな分野へ関心をむける事業を行った。(「変身! 国蝶オオムラサキ」「誰でも簡単パステルアート」)国蝶オオムラサキでは、オオムラサキを部屋に放蝶して生態を観察した。また、「わくわく体験教室」に合わせ、関連する資料の紹介・貸出を実施した。(みやこ) ●工作教室にあわせ、関連する資料の紹介・貸出を実施した。(花見川) ●小学生土曜日おはなし会にて、よみきかせとともに、科学遊びや工作などを実施し、併せて資料の紹介も行った。また、お楽しみ会として、「くるくるレインボー」作り(工作)を行った。(稲毛) ●夏休みにかんたん工作を実施した。(若葉) ●「オリジナル豆本づくり教室」「科学教室」を実施した。(緑) ●「勾玉づくり」の実施と勾玉づくりに合わせた「おゆみ野の遺跡」の展示・関連資料の展示と貸出を実施した。(緑) ●夏休みにNPOと協力して、小学生対象に「工作あそび」を実施した。また、カブトムシ・クワガタ・貝の標本の展示を児童室で実施した。(美浜) 	<p>A</p>	<p>オオムラサキを部屋に放蝶して生態を観察したり、カブトムシ・クワガタ・貝の標本を展示する等、本と共に実物が見られる企画はとともよい。各館で様々な企画が実践されている。毎回のテーマや内容の検討や工作等の実習的な面で苦労が多いと思われるが、是非継続してほしい。このような企画は、絵本や文学以外の本を子ども達が手にする良い機会になったと思う。</p>
<p>カ 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)</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。 ・「昔なつかし紙芝居」「みやこ寄席」を、地域のボランティアの協力で実施した。(みやこ) ・NPOと協力して算数工作を実施した。(若葉) ・近隣高校・読書ボランティアと連携しておはなし会を行った。(若葉) ・地元企業と連携して、馬頭琴の演奏と絵本の読み聞かせのコラボレーション「絵本の音楽会」を開催した。(打瀬) 	<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。</p>
<p>キ 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)</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。 (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、こども一日図書館員、子どもかるた会等) ・ゴールデンウィークイベント「親子で作るペーパークラフト」「風太武者人形と甲冑を着て写メしよう!」 ・『動物園の住人たち写真展』に合わせたお絵かきを実施した。(みやこ) ・夏休みイベント「わくわく体験教室」「みやこ寄席～夏のこわーいお話」などを実施した。(みやこ) ・科学あそび、映画会を行い、関連本の展示と貸出を実施した。(花見川) ・アニメ上映会を実施した。(稲毛) ・「かんたん工作」を実施した。(若葉) ・図書館クイズを実施した。(美浜・打瀬) ・夏休みにNPOと協力して、小学生対象に「工作あそび」を実施した。(美浜) 	<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。今後も子ども達が図書館は楽しい場所だと思ってくれるような企画・展示を期待する。</p>

<p>ク 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)</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。(6/12・7/5[2回]、延べ64人参加)(中央) ●「子ども読書講座」では、児童文学作家の松原秀行氏を講師に、「パスワードはひみつ」の講演を実施した。(1/24[1回] 参加110人)(中央) ●その他、子どもの読書や図書館利用に関する親子参加事業を開催した。(中央) [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(4回)を開催した。(みやこ) 	<p>A</p>	<p>「子ども読書講座」は子どもが多く参加している。講師の選定が難しいかもしれないが、子ども向けの講座の開催は評価したい。講座の後、中央図書館でたくさん子ども達が講師の本を借りていた。継続的な実施を期待する。 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。一般向け講座や親子参加事業等は需要も多く、積極的な実施について評価する。</p>
<p>ケ 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)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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>利用方法に加えて図書館業務を楽しみながら知ってもらうことは、本および図書館への興味につながる良い取り組みと思われる。したがって、図書館見学に来た子ども達に、検索端末の使い方等の説明がされたことは良い取り組みである。 ただし、見学が実施された一部の学校だけではなく、すべての子どもが図書館利用に関する啓発を受けられるように、学校との連携を深めていただきたい。 今後も検索端末の説明にとどまらず、資料の使い方や図書館が問題解決の手助けもできることを、ぜひ子ども達に伝え、図書館は使えば使うほど便利で面白い場所だということを伝えてほしい。</p>
<p>コ 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)</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。[「中・高校生向け読み物リスト」は27年4月に「中高生のページ」に掲載、「季節の読み聞かせ絵本のリスト」は27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」は見やすく、「しらべものリンク集」は子どもたちが安心して見ることができる楽しいサイトにつながっていてとても面白い。おすすめの本などのリストについては、昔から評価されている本があげられていて良いと思うが、最近出版された本もリストに取り入れてほしい。 「中高生のページ」ができた事は良いと思う。しかし、ホームページへのリスト掲載だけでは、子ども達が実際に本を手にとることは繋がらない。リストの見せ方を工夫し、内容の充実を切に願う。また、「中・高校生向け読み物リスト」については、本の紹介コメントを付けて掲示、また紙媒体で配布するなどの工夫が必要である。また、アクセス増加のための広報活動にも注力してほしい。</p>
<p>サ 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)</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た。 ●素話や読み聞かせの館内研修を実施した。 ●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る。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、次の人材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。また、研修後、講師として派遣できる人材になるまでの間になにかしら実践でスキルの上昇を図れる仕組みがあると良い。外部研修についても積極的に参加していただきたい。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

取組項目	<p>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、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)</p>	B	<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後、会議を開催し、進行管理を行った。 	B	<p>明確な計画・目標を立てて事業を推進していることは評価できる。ただし、子どもの読書推進は保育所(園)・幼稚園・学校・地域の文庫や子どもと本に関わる団体等と連携して進めていか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。なお、現在の計画の終わりには、5年間の成果と課題をまとめることが必要である。</p>
	<p>イ 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(*16)(学校訪問おはなし会)(地区館)</p>	A	<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(*18)を派遣し、おはなし会やブックトークを実施した。 ●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い、全校児童の貸出カード作成した。 ●図書整理日に学年単位で図書館見学を受け入れた。 	A	<p>職場体験やインターンシップで図書館の業務内容を子どもたちに知ってもらうことの意義は大きく、図書館見学に関しては、図書整理日に行く館がある等、実施の工夫が見受けられるが、図書館と学校との打ち合わせをしっかりと行い、連携をより密にする必要がある。 図書館から職員が学校に向向いての利用案内等は、積極的に学校に働きかけ、連携を強めていただきたい。また、中学校との連携が希薄にならないよう“朝の読書活動”など、必要とする支援の工夫が必要である。 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。図書館児童担当と彼らの懇談会や互いの研修等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あたってほしい。</p>
	<p>ウ 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)</p>	A	<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。 	B	<p>団体貸出については、ほぼ前年度並の貸出冊数を維持しており、学校への周知の方法を改善し、工夫されたことは評価できる。 しかし、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>エ 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>	A	<ul style="list-style-type: none"> ●教職員向けの研修会の講師を務め、図書館利用について説明した。 ●教育センター及び袖ヶ浦特別支援学校の「教職員社会体験研修」を受入れた。 	B	<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。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。 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。小・中学校の校長先生や先生方に対して、図書館利用の仕方を広める機会を、指導課とも連携して計画してほしい。</p>
	<p>オ 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「まほうの読書ノート」を作成します。(中央館)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ●26年7月に市内の全小学校1～3年生(約25,000人)に「まほうの読書ノート」を配布し、図書館等でスタンプサービス等を開始した。 	A	<p>読書活動推進のための特筆すべき取り組みと思われる。初めて「まほうの読書ノート」が配布された夏休みの図書館は、多くの子ども達が活用したようで、その成果は評価できる。さらに学校においてもノートを活用し、学校と図書館が連携して子どもの読書推進にあたっていただきたい。なお、今後は 近くに図書館、公民館図書室がなく、スタンプをもらう事の難しい子ども達への対応を考えてほしい。</p>
	<p>カ 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貸出と活動への支援を拡充します。(全館)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ●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(*17)等研修会で「絵本の読み聞かせをたのしむ」と題し、読み聞かせの研修をした。 	A	<p>地域団体等との連携・協力が実践されている。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。文庫に対する配送は、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良かった。更なる充実をお願いしたい。地域文庫等研修会の内容については評価できるが、地域団体との連携を充分に取りつつ行ってほしい。</p>

<p>キ 千葉市図書館地域おはなしボランティア(*18)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)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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。(15回、延べ165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。 ●素話の研修を実施した。 ●近隣施設に地域おはなしボランティアを派遣した。 	<p>A</p>	<p>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。また、地域おはなしボランティアについて保育所(園)、幼稚園、学校等へ積極的に周知し、活動の場を増やしていただきたい。</p>
<p>ク 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)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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(9,940部)した。 	<p>A</p>	<p>該当年齢者全員を対象に継続して実施していること、事例集には図書館が薦める本が掲載されることなど、内容が充実していることは評価できる。効果を検証し今後の読書活動推進につなげてほしい。</p>
<p>ケ 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)</p>	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 	<p>A</p>	<p>図書館ならではのノウハウをうまく提供している。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。ブックスタート事業で配布している絵本については、選書に関する助言を行うだけでなく、図書館と健康課と一緒に相談して選書することも必要であろう。また、幼時の段階から図書館との結びつきをPRするために、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も考えてみてはどうだろうか。</p>
<p>コ 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)</p>	<p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●映画会や科学あそびなど、子どもルーム全員が参加できるように、専用日を設けた。(花見川) ●子育てリラックス館と連携して、地域おはなしボランティアを派遣し、おはなし会を実施した。(若葉) ●子どもルームにおはなし会の勧誘を行った。(美浜) <p>●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。</p>	<p>B</p>	<p>団体貸出や各館の取り組み等、子育て支援施設との連携・協力活動が行われている。特に子どもルーム、子育てリラックス館へ働きかけた企画は評価できる。この活動については多様な可能性があると思われるので、更に周知を図り、子ども達の読書環境が豊かになるよう工夫していただきたい。</p>

	評価指標	達成目標	平成26年度実績	達成状況	平成25年度実績	平成24年度実績	備考
4-1	児童書の貸出冊数	対前年度増	122万冊	達成 (前年比5万冊増)	117万冊	123万冊	1年間に個人に貸し出した児童書(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	対前年度増	1,020回 22,930人	達成 (前年比46回減、 1,372人増)	1,066回 21,558人	1,024回 22,055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	対前年度増	205回 614人	未達成 (前年比8回減、 126人減)	213回 740人	218回 583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	対前年度増	495回	達成 (前年比57回増)	438回	406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	対前年度増	23,674冊	未達成 (前年比322冊減)	23,996冊	23,389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

【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	H26取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 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)	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	資料費が不足する中、相互貸借をはじめとする図書館間協力は重要になっている。また、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。連携協定締結や分担収集などに関する協力体制の検討があっても良いと思われる。また、千葉市には「千葉市図書館情報ネットワーク協議会」があり、その活用強化も考えられる。
	イ 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)	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した。 	B	「レファレンス協同データベース」への登録は、昨年の35件から減少している。より積極的な登録が望まれる。
	ウ 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)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●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	他館や類縁機関との協力関係の構築・維持については評価したい。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 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(*19)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)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●加盟館紹介展を実施した。併せて期間中に20周年記念講演会を開催した。 *加盟館紹介展：10/18-10/24(場所：千葉市生涯学習センター) *講演会：10/24(会場：千葉市生涯学習センター)テーマ「図書館における情報ネットワークの意義と必要性」 ●ネットワーク協議会HPのデザインをリニューアルした。 ●20周年記念誌を作成した。 	A	千葉市図書館情報ネットワーク協議会という組織があり、地域の図書館が館種を越えて連携・協力することは有意義なことで、千葉市の特徴でもある。それを事務局としてけん引している中央図書館の存在は大きい。20年継続していることで協力体制も確立されている。特にホームページのリニューアルや20周年記念誌の作成など、積極的な取組みを評価する。 このような素晴らしいネットワークがあることを知らない市民が多いので、広く知らせることが必要である。
	オ 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)	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。 ●更なる事業の拡充を図る必要がある。 	B	他の図書館との協力をより深めた企画の実施も期待する。

(2)地域の生涯学習施設、公的機関、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を始め、国際交流課や国際交流協会、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。 ●NPO、ボランティアの協力により、夏休みわくわく体験教室やみやこ寄席(落語)を実施した。(みやこ) ●動物公園、郷土博物館と事業協力し、相互に施設の利用促進を図った。(みやこ) ●加曽利貝塚の協力を得て、歴史探訪講座を実施した。(若葉) ●近隣高校・消防署・NPO・読書ボランティアと協力し、おはなし会や展示・工作を実施した。(若葉) ●大学と連携・協力し、学生ボランティアによる「英語のおはなし会」を実施した。(美浜) ●NPO法人に、夏休みの工作の指導を依頼した。(美浜) 	A	各種の機関と連携して多様な事業を継続して実践しており、各館でのユニークな取り組みも評価できる。これからも、継続してほしい。
	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。 	A	利用促進に向けて周知活動を実践している。教職員に効果を説明することで学生・生徒へ図書館の有用性が効果的に伝わると思われる。さらに、教職員への図書館利用を広める取り組みを広げていただきたい。
	ウ 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)	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。 	B	庁内職員に対するサポートは行政サービスの質向上に直結するとともに、信頼関係の構築による図書館活動への理解にもつながり図書館運営上も非常に重要なことである。具体的な活用事例の提示等、より積極的な取り組みを期待する。専任職員の配置や効果的なPR等についても工夫していただきたい。
	エ 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)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●千葉市図書館情報ネットワーク協議会事業等により、千葉市内の図書館施設との連携を図った。 ●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、引き続き検討する。 	B	千葉市図書館情報ネットワーク協議会を仲立ちとして、組織間の連携・協力関係は構築されている。その上で、利用者の利便性向上のための事業の検討が求められる。また、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。
	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"> ●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た。(17人)(泉) ●更なる連携施設の拡充を図る必要がある。 	B	高齢者へのサービスは潜在的な需要が高いと思われる。ニーズの調査・分析を進め、一層の拡充を期待する。

	評価指標	達成目標	平成26年度実績	達成状況	平成25年度実績	平成24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6,874冊 貸出8,782冊	達成 (借受前年比547冊増;貸出419冊増)	借受6,327冊 貸出8,363冊	借受6,449冊 貸出6,765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	326件	未達成 (前年比7件減)	333件	343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

【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	H26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)	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。	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	●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。 ●素話、読み聞かせのスキルアップ研修を実施した。	A	図書館の持つノウハウを提供し、有意義な支援活動を実施している。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	●要望のあった大学から、インターンシップ実習の受入を行った。(中央:5人 稲毛:2人 緑:2人) ●高校生のインターンシップ実習の受入を行った。(若葉:2人)	A	インターンシップ実習の受入には相応の負担が伴うが、将来を担う人材育成のため、今後も積極的な取り組みを継続してほしい。
	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。(中央・若葉)《【方針4】(1)エ再掲》 ●大学と連携・協力し、学生ボランティアによる「英語のおはなし会」を実施した。(美浜)	B	ボランティアの活動の場を設け実践している。学生の受け入れは大切な事業であり、評価する。今後さらに活動の幅を広げ、ボランティアが主体的に運営するような企画に発展させてほしい。
	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。(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。「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。 ●地域の読書会の会場に集会室を提供した。 ●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として提供した。(「動物園の住人たち写真展」など計11展示)(みやこ) ●地元企業と連携して、馬頭琴の演奏と絵本の読み聞かせのコラボレーション「絵本の音楽会」を開催した。(打瀬)《【方針4】(1)カ再掲》	B	「子ども読書まつり担当者会議」に市民団体代表が出席して、計画の段階から一緒にできるよになっていることは評価する。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。 市民の企画・参加による事業については、定着しつつある館もあるようだが、まだ、一部の図書館のみでの成果のように思える。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。 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 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)	A	●委員の改選を行い、引き続き2人の公募委員を含めた10人の委員を委嘱した。	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を評価したい。公募委員が活動しやすい支援の充実・継続を希望する。
	イ 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)	A	●図書館ホームページ「お問い合わせメールフォーム」から寄せられた意見や「意見箱」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	市民からの率直な意見を聞き改善に役立てることはとても重要である。寄せられた問い合わせや意見は「良くあるご質問」にも反映されており、情報公開の観点からも良い仕組みとなっている。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 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)	C	●「中央図書館見学ツアー」は準備等の関係で実施ができなかった。	C	見学ツアーや市民懇談会は、図書館の利用を促進するために重要な事業であると思われる。職員体制に余裕がない面もあるかもしれないが、是非実施していただきたい。企画・運営についてボランティアや市民団体に主体的に係っていただき、職員負担を軽減するとともに市民目線を重視した情報・意見交換の場の実現を期待する。
	エ 「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)	C	●「中央図書館見学ツアー」の実施ができなかったため、市民懇談会についても実施ができなかった。	C	見学会ツアーの後の懇談は、市民の率直な意見を聞く貴重な機会でもある。ぜひ行ってほしい。
	オ 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)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●H27.2.7(土)～2.13(金)に来館者に対し、市図書館(分館含む)でアンケートを実施した。 ●図書館サービスの満足度は90%と、昨年とほぼ同様の結果となった。 ●休館を希望する曜日の項目では、現行のまま(月曜)との結果が88.3%であった。意見としては、慣れている月曜以外に見直しをするなら、全日閉館してほしい、といった意見があった。 ●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	毎年全館における利用者アンケートを実施していること、さらに90%前後の満足度を維持していることは高く評価できる。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。アンケートの結果を活かして、祝日開館などが実施されている。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。多様な意見の中から必要性や実現可能性等を慎重に検討し、図書館機能の向上に努めてほしい。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26年度実績	達成状況	平成25年度実績	平成24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 89.7%	未達成 (前年比1.2%減)	満足度 90.9%	満足度 89.6%	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)

【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) * 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)	B	●当初計画とおり実施した。(みやこ・花見川・西都賀・美浜) ●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 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、寄附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)	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)ウ再掲》 ●「千葉県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。 ●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し、資料費の確保に努めた。 *寄附金収入:417,245円(前年比 75,402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:955,000円(前年比 375,000円増)	A	厳しい財政状況の中、数年来同水準の資料費を確保していることは評価できる。また、外部資金の確保や予算執行にも努力・工夫がみられる。一方、資料費は図書館サービスの基幹に関わる問題なので、図書館の実績や必要性などを関係部署に積極的にアピールし、少しでも多くの予算確保に努めてほしい。 なお、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。また、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。アンケートにもあったが募金箱をもう少し目立つようにしても良いのではないかと思う。
	ウ 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。研修については機会の増加も必要だが、学んだままにするのではなく、小さな部分でも良いので業務に取り入れる、成果物を作成する等、実践につなげる仕組みを確立すると効果的と思われる。 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26年度実績	達成状況	平成25年度実績	平成24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	54.3%	未達成 (前年比0.2%減)	54.5%	54.0%	千葉県図書館の職員(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) 26年度 正規職員 28.0% 嘱託職員 97.1% 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%

【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。
- 国立国会図書館のデジタル化資料送信サービスを提供するため、端末機器等のシステムを整備し、26年10月より中央図書館でサービスの提供を開始した。(中央館)
 - 26年10月より、館内にWi-Fi環境を整備し、公衆無線LANサービスの提供を開始した。(中央館)
 - 27年3月に三省堂書店そごう千葉店に返却ポストを設置し、返却の利便性を高めた。
 - 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)した。*26年度 開館日数:65日増(地区館計)、来館者数:22,706人増(地区館計)
 - 第2次実施計画に「図書館の開館日・開館時間の拡大」として位置付け、以下の取り組み項目を示した。・地区図書館の開館時間拡大 1館 ・分館における祝日開館実施 3館
 - 平成26年に実施した「まほうの読書ノート」のページを作成、使い方の説明や、様式をダウンロードできるようにし、ホームページを活用した事業の展開を図った。
 - 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「まほうの読書ノート」を作成し、市内の全小学校1～3年生(約25,000人)に配布した。
 - 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、図書館ネットワーク協議会加盟館紹介展を実施した。併せて期間中に20周年記念講演会を開催した。また、20周年記念紙を作成した。
 - 要望のあった大学等からインターンシップ実習の受入を行った。
 - 施設の修繕は、予定どおり実施できた。
 - 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し、資料費の確保に努めた。
 - 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。

【課題】

- 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。
- 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。
- 図書館の利用促進につなげるため、各種市民講座を実施した。また、市民講座に関連するテーマの企画展示を行い、関連資料の貸出を行った。
- 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。
- 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。
- 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。

【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、資料費予算の確保に努める。
 - 図書館に来館するのが困難な高齢者への貸出サービスの資料収集については、寄贈本を団体用として受け入れるなど蔵書確保に努めたい。
 - 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。
 - 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の活用を努める。
 - 図書館以外の関係機関や団体との連携を強化し、さらなる利用促進を図っていく。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 第2次実施計画に基づき、花見川区瑞穂地区における図書館機能の整備に向けた準備を進めていく。

外部評価

【評価】

- 全体として「読書環境整備計画」「第2次実施計画」に基づいて新たな取組が行われ、図書館の努力を評価したい。また、予算、施設、人的資源等さまざまな制約がある中、工夫を凝らし図書館機能の維持に努めている。特に市民に対するニーズの把握や協働において積極的に取り組む姿勢がみられる。
- 「花見川図書館分館の整備」「図書館の開館日・開館時間の拡大」(地区図書館の開館時間拡大1館・分館における祝日開館実施3館)「まほうの読書ノートの配布」「親子ふれあい本の提供」等、今後の取組みについても具体視されている。
- 新規取組として、中央館における国立国会図書館デジタル化資料送信サービス提供のための端末機器等のシステム整備、公衆無線LANサービス提供のためのWi-Fi環境の整備、地区図書館の開館日の拡大、返却ポストの設置等たくさんの事業が行われ、図書館の前向きな姿勢が感じられる。特に、地区館の祝日開館、中央館及び地区館の振替休日の開館は市民が希望していたことでもあり評価できる。来館者数、レファレンス受付数、新規登録者数が増えた。職員の努力に感謝する。
- 積極的な働きかけでレファレンスサービスの向上に努め、実績をあげている。
- ホームページは、見やすく情報量が多く適切な更新も行われている。また、ホームページにおける「中高生のページ」は、子どもの読書活動を推進する新しい取り組みとして良いと思う。今後はさらにもう一步踏み込んだ魅力あるものにしてほしい。
- 子どもや中高生のための資料収集や展示に工夫が見られ、児童書については貸出冊数が増加するなど成果があらわれている。
- 子どもの読書活動推進のためのイベントや講座が各館で多彩に実施されている。また、市民や団体、関係機関との連携・協力も図られている。
- 市内全域の該当年齢者を対象として「まほうの読書ノート」、「ファミリーブックタイム事例集」の配付していることは、千葉市全体として読書活動を推進していることのあらわれとして高く評価できる。
- 中央館および各館で市内各機関・施設との連携を図り、それぞれ意欲的な市民サービス事業を展開している。
- 中央館の企画・展示は充実し、「子育て応援コーナー」や「ビジネス支援コーナー」にも工夫がみられる。地区館でも地域のニーズに合った企画・展示があり、図書館に来てもらえるように意欲的な取組が行われたことを評価したい。
- アンケートを毎年実施し利用者の要望に応えようとする姿勢がみられ、結果としても高い満足度が継続していることは高く評価できる。
- 施設の維持・管理について計画に基づき適切な対応がなされている。
- 資料費の確保および執行について努力・工夫がみられる。
- 大学等のパンフレットラックの設置等で収入を得られるような努力をしている。

【課題】

- 中央館以外にも国立国会図書館のデジタル化資料送信サービスやWi-Fi環境の整備など、あらたなサービスの充実を図る必要がある。
- 子どもの読書活動を推進させるためには、図書館だけでなく学校、幼稚園、保育所、地域との連携がとても重要である。特に学校の司書教諭、図書館指導員とともに、どのように連携をすると効果的に子どもの読書を推進することができるかを一緒に考えてほしい。
- 子どもへのサービスについて「おはなし会」が定着しているのは喜ばしいが、小・中学生が本を借りるだけでなく、図書館を多様に利用できるよう案内が必要である。調べるための資料検索講座などの充実が求められる。
- パスファインダーやレファレンス事例紹介の充実等により利用者自身による問題解決、職員間の情報共有を図る必要がある。
- 各種講座については、開催の趣旨と利用者のニーズをすり合わせることでさらに充実させることが可能と思われる。
- 各館でさまざまなイベントが実施されているが、それらを定型フォーマットで記録するなどして情報共有を図ればさらに良い企画に結びつくのではないかと期待できる。さらにそれらをホームページ等で公開することで利用の促進にも役立つことが期待できる。
- 長年の活動で構築してきた他機関との連携・協力体制を活用し、図書館機能や利便性の向上、利用の活性化等に結びつく事業の展開を期待する。
- 「図書館サポーター制度(仮称)」や見学ツアー・懇親会等、未達成の事案について、事業目的をあらためて確認し、必要であれば実現可能な段階からでも実施していくことが望まれる。
- 年間受入冊数40%を寄贈に頼ることは問題である。寄贈に頼らないような資料の収集ができる資料費の確保を考えてほしい。資料費の安定的な確保のためにさらなる努力・取り組みを期待する。
- 開館日が増えたが、貸出冊数が増えていない。原因の分析が必要である。
- 経験と実績のある専門的職員の退職が続く時期において、それを引き継ぐ職員の育成は急務である。資料や情報の活用方法に精通し、意欲のある司書資格所有者を増やすよう努めていただきたい。
- 公民館図書室は市民に身近な読書施設であり、高齢化社会を目前にした今、その充実は大きな課題である。千葉市全体の読書環境を考える責任は図書館にあり、公民館図書室を所管する部署と十分に話し合い、よりよいサービスができるように検討していただきたい。
- 千葉市は、加曾利貝塚を「国指定特別史跡」にするように働きかけるなど、市の歴史や文化などをもう一度見つめなおし、市民にそれらを感じられる街づくりを進め、市外にも発信できるよう取り組むとし、市政において千葉らしさのイメージづくりをしている。図書館はこのような動きをバックアップし、庁内各署と密に連携して、地域・行政資料の収集、保存、提供に努めてほしい。また、庁内職員へ図書館が支援できるサービスについて、周知と充実が必要である。
- 第2次実施計画に基づき、花見川図書館瑞穂分館の整備、図書館システム刷新計画の策定、親子にふれあい本の提供等について積極的に取り組んでいただきたい。
- 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望まれる。

【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 **調べ方案内(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一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 (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。

*12 **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。

*13 **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。

*14 **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。

*15 **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。

*16 **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。

*17 **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。

*18 **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。

*19 **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。