平成28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28年度の図書館評価を示します。

※評価対象：平成28年度、評価実施：平成29年度

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 (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	1	<p>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)</p> <p>【H27外部評価より】 新刊本は貸出中のものが多く、書架に並べられることが難しいと思われるが、来館者に知らせる工夫がほしい。</p> <p>【H27外部評価より】 新しく収集した資料については、ホームページの「中高生のページ」や図書館だより等で知らせると良いと思う。</p>	<p>A</p> <p>○毎週実施している中央館、地区図書館職員による合同選定会議や、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。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.25) 年間受入図書資料数の推移 (P.26) 分類別年間受入図書資料数 (P.27) 年間受入その他図書資料数</p> <p>来館者に新刊本をお知らせするため下記の取組を実施した。 ○新刊本に関するリスト(冊子等)を作成し、新刊図書コーナーに設置・配布を実施した。 ○背表紙をカラーコピーし、新着案内として掲示した。 ○システム更新に伴い、館内OPAC、図書館ホームページの新着情報検索画面において、書影表示を行った。(データについては、毎日更新を行っている。)</p> <p>△『中高生のページ』での新着資料の案内は検討中である。 ●『図書館だより』については、発行期間や紙面の関係で、新着本をお知らせする媒体としては不向きであるため、新着資料の案内は実施していない。(初校から校正等を含めると発行までにタイムラグが発生し、タイムリーなお知らせは難しい)</p>	A	<p>新聞書評などを見て蔵書検索をするとほとんど資料が購入されている。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いる。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>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、良質な図書の選定に努めていただきたい。</p> <p>新刊本については、リスト作成、背表紙カラーコピーの掲示、館内OPACや図書館ホームページの新着情報検索画面においての書影表示など、工夫がなされたことを評価する。</p> <p>中高生向けの資料の収集は、その年代の利用促進につながると思われるので評価する。ホームページの「中高生のページ」での新着資料案内の検討がすすみ、掲載されるようになることを望む。</p> <p>利用者への新刊本案内は館内opacや図書館ホームページなどで工夫されていて楽しみにして見られるようになった。</p>
	2	<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)</p> <p>【H27外部評価より】 今後、巡回数、貸出冊数が減少した原因を分析し、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等、告知の方法も検討してほしい。</p>	<p>B</p> <p>○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。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.52)移動図書館利用統計:貸出冊数、巡回数、1回平均貸出冊数</p> <p>○移動図書館を告知するため、各ステーションに、移動図書館訪問予定表の表示依頼や、利用者に訪問予定表を配布した。</p> <p>△移動ステーション設置場所等については、これまで利用状況などから検討を行っているが、利用状況が減少している現状を踏まえて、引き続き検討が必要である。</p>	B	<p>近隣に図書館のない地域にとって、移動図書館の巡回は必要なサービスであり評価する。今後、貸出冊数が減少した原因を分析し、ステーション設置場所や巡回曜日・時間などの見直しも必要と思われる。</p> <p>移動図書館を告知するため、各ステーションに訪問予定表の表示依頼や、利用者に訪問予定表を配布したことを評価する。さらに回覧板への掲載依頼など、地域の人々に知らせる工夫も検討してほしい。</p>

3	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	<p>○地図や旅行ガイドブック、年版で出版されている本は、買替の順番を決め、毎年同じものの買替にならないよう計画的に購入した。</p> <p>○利用頻度の低くなった資料の除籍(*1)及び所管替えを行い、空いた書架に新刊書等を購入し配架した。</p> <p>○中央館・地区館・分館間で資料の一時移管を行い、有効活用した。</p> <p>○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。</p> <p>○「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。</p> <p>○CD等を含めた寄贈資料を受け入れ、古くなった資料の入替えを行った。</p> <p>○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。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.25～31) 年間受入・除籍統計</p>	A	<p>地図や旅行ガイドブックなどは日々新しくなり利用頻度も高い。これらの資料の計画的、主体的な購入の試みを大いに評価したい。</p> <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よしとし、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>受入図書資料数、購入冊数は増加しているが、これは「みずほハスの花園図書館」の蔵書であり、市図書館全体としては減少傾向にある。ただし、寄贈資料が減少しているのは良い傾向といえる。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、寄贈本に頼らず、資料費の継続的な確保に努めてもらいたい。</p>
4	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	<p>○地区館、分館で蔵書点検を実施した。</p> <p>○除籍資料選定委員会での適切な除籍や、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。</p> <p>○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努めた。</p> <p>○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。</p>	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。また延滞件数が減少したことも評価する。引き続き延滞資料の減少に努めてもらいたい。</p> <p>除籍資料選定委員会での適切な除籍は大切なことであるが、この委員会の手の及ばない公民館図書室の資料の中には古くても大変価値のある資料が埋もれていると思われる。見過ごすことのないようにされたい。</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等による対応を望みたい。また、延滞している資料は返却に来た人には期限を守るように注意喚起に努めてもらいたい。</p>

<p>5</p>	<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・レイアウト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)</p> <p>【H27外部評価より】 汚破損資料の展示はマナー向上に有効だと思われるので、より目立つような工夫が必要である。</p>	<p>A</p>	<p>【掲示】 ○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、書架見出し、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。 【マナー向上】 ○利用マナー向上を促すサイン(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)を掲示した。 ○資料(新聞・雑誌)の切り抜きなどが引き続き見られることから、注意喚起の文書を大きく掲示しなおした。 ○館内見回りの強化と、利用者への声掛けをした。 ○図書館だより利用マナーに関する記事を掲載した。 【書架】 ○子ども室では、固定式書架に9分類の資料、可動式書架に0～8分類の資料を置く本の移動を行って、高所の配架を取りやめ、安全で利用しやすい書架づくりを実施した。(花見川) ○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。</p> <p>『汚破損資料の展示』については、下記のとおり継続実施し、利用マナーの向上に努めた。 ○展示の際、数年以内に受入した新刊本の中で水濡れ、書き込み、シミ・汚れなどにより除籍に至った資料を用意し、それぞれどのように扱われたことにより汚破損資料となり、除籍に至ったのかの説明を付けた。 ○程度によっては弁償の場合もある旨の説明を加えた。</p>	<p>A</p>	<p>館内展示は頻繁に行われているように見受けられ図書館員の工夫が伝わる。 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。 子ども室(花見川図書館)の書架を改善も評価できる。 汚破損資料の展示については、より工夫がなされ、マナー向上に有効である。新聞や雑誌の切り抜きが目立つようであれば、引き続き注意喚起、見回り、資料のチェックを行うことで利用マナーの向上に努めてもらいたい。</p>
<p>6</p>	<p>カ 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>	<p>○消火器、消火栓、火災報知器の位置について非常勤職員を含めて全員で確認した。 ○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。 ○防災訓練を行い避難、誘導、消火器による消火練習を実施した。 ○併設施設と合同での消防訓練を実施した。(生涯学習センター、あすみが丘プラザ、高洲コミュニティセンター) ○救命救急のため消防局から訓練用AED及び人形を借用し、使い方を実践した。 ○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。</p>	<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る。非常勤職員を含めて全員で消火器などの確認がされたことは評価できる。 東日本大震災、熊本地震等、日本各地で繰り返し地震は起きている。全職員対象の研修や、利用者も参加する防災訓練等についても検討し、いつ発生するかわからない災害に対する意識を高め、全館で防災体制の強化に努めてもらいたい。</p>

7	<p>キ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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) * 児童サービス研修会(全館) * 障害者サービス職員研修会(中央館) * 接遇研修(全館) <p>【H27外部評価より】 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ほしい。</p>	A	<p>○県立中央等で行われているレファレンス研修、児童研修に参加して、スキルアップ向上に努めた。</p> <p>○職員(非常勤嘱託職員も含む)のスキルアップを図るため、レファレンスサービス、おはなし会の専門研修などを実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○図書館職員(非常勤職員を含む)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。</p> <p>○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> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.72) 職員研修の実施</p> <p>○レファレンススキルアップ研修を下記のように実施し、利用者が満足できるレファレンススキルの能力向上に努めた。</p> <p>1事前課題によるレファレンス演習を実施。各自演習において作成した回答を踏まえて解説</p> <p>2レファレンスで使えるWebサイトの紹介</p> <p>3レファレンスブックや国立国会図書館ホームページ等を活用した法令検索方法の解説</p>	A	<p>多様な研修が行われている。専門研修に取り組む姿勢、また研修に参加した職員の報告により知識を共有するということなどを評価する。</p> <p>研修は人を育てる大事な取り組みであり、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。また専門的な仕事が若い人に引き継がれるような専門研修は特に重点を置いてほしい。</p> <p>レファレンススキルアップ研修の内容が工夫され、能力向上に努められたことを評価する。利用者が満足できるようなものとなるよう、さらに実践に活用できる研修を望みたい。</p> <p>研修の成果の現れとして、パスファインダー(子ども向けもあり)がいろいろとあり、図書館の力、役割の深さ、図書館の本質を感じる。このようなレファレンスを受ける利用者が増えることを期待する。</p>
8	<p>ク 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>【H27外部評価より】 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。</p>	B	<p>○公民館図書室職員の初任者向け研修会を実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○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> <p>○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。</p> <p>△より多くの職員に研修会への参加を促す必要がある</p> <p>○選書の研修として、初任者向け研修会の中で選書に関する講義を行い、知識の共有を図った。</p>	C	<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。また市民にとって、市図書館と公民館図書室の区別はない。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。特に選書については研修を重ねることは必須である。また本は古いものが目立つが中には貴重な本もある。市民に最も近い図書館として蔵書構成を意識し、よりよいサービスができる職員を養成する必要がある。さらに、資料費等の増額も望まれる。</p> <p>なお、公民館に指定管理者制度の導入が検討されている今、図書館は公民館図書室に真摯に向き合う必要がある。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している図書館行政を、千葉市の特色にしていってほしい。</p>

1 (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	9	A	<p>○みずほハスの花図書館において、利用者がインターネット等で情報収集できるよう、タブレット端末(5台)、Wi-Fi環境の整備を行い、電子媒体を含めた情報提供を開始した。</p> <p>○デジタルサイネージを設置し、各種情報の提供を行った。</p>	B	<p>みずほハスの花図書館において、タブレット端末、Wi-Fi環境の整備が行われ、電子媒体を含めた情報提供が開始されたことを評価する。他の図書館においても同様の整備が進むことが望まれる。</p> <p>デジタルサイネージは、さらに細かい情報の提供が必要であり、どこまで有効なのかを検証する必要がある。</p>
------	---	---	---	---	--

10	<p>イ 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)</p> <p>【H27外部評価より】 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って予算を確保し、早急な対応をお願いしたい。</p>	B	<p>△有料データベースについては、導入の有効性について検証を行ったが、導入には至っていない。</p> <p>○レファレンスに必要なデータベースについて、種類や費用対効果等を含め検討するとともに、導入の有効性について検証を行った。 ・聞蔵Ⅱビジュアル 朝日新聞記事データベース ・無料お試しサービス 2か月間 ・利用状況 2週間に1回程度</p>	C	<p>有料データベースについては、導入の有効性の検証が行われたものの、導入には至っていない。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って予算を確保し、早急な対応をお願いしたい。</p>
11	<p>ウ 引き続き、地区館等も含めた館内のWi-Fi環境の拡充に向けた検討を進めます。</p> <p>【H27外部評価より】 中央図書館で公衆無線LANサービスが開始されたことは評価するが、限られた場所ではなく、全フロアで使用できるようにしてほしい。市内のすべての図書館で使えるように検討・整備を進めてほしい。</p>	B	<p>○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。平成28年についても継続実施した。 Wi-Fiアクセス数 H26年度[H26年10月～H27年3月]:3,766件 H27年度:10,420件 H28年度:28,607件</p> <p>○みずほハスの花図書館において、新規にWi-Fi環境の整備を行った。</p> <p>△中央館のエリア拡充、地区館への導入については、引き続き検討を行った。</p>	B	<p>地区図書館でのWi-Fi環境の導入を早急に行う必要がある。 中央図書館でのWi-Fi環境の整備については、スペースが限られている。アクセス数も増加しており、全フロアで使用できるように整備してほしい。</p>
12	<p>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)</p> <p>【H27外部評価より】 新しい媒体についても早急に検討を進め、資料を充実させてほしい。</p>	B	<p>○DVD・CDを厳選して収集し、視聴覚資料を充実させた。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.24) 視聴覚資料数の推移 (P.30) 年間受入視聴覚資料数</p> <p>○中央図書館の備品のリースアップに合わせて、視聴覚資料の再生機をブルーレイディスク対応のものを導入した。</p> <p>△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>現在、個人向け携帯情報機器、携帯通信機器の急速な普及で図書館での視聴覚資料の利用は変化している。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してもらいたい また、視聴覚資料は、受入や除籍が行われているものの、貸出数は減少しており、さらなる充実が望まれる。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。 中央図書館の備品のリースアップに合わせて、ブルーレイディスク対応の再生機が導入されたことを評価する。新しい媒体についても早急に検討を進めてほしい。</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

2 (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	13	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)	<p>A</p> <p>○レファレンスのPRのため、図書館ホームページの「調べ物相談(レファレンス・サービス)」のページにレファレンス事例を5件追加した。 ○レファレンス案内の館内掲示や、利用者が困っていたり、本を探している様子を見かけたら声掛けをし、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(43件)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。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.49)レファレンス件数の推移</p>	B	レファレンス件数は減少したものの、ホームページの「調べ物相談(レファレンス)」のレファレンス事例が追加掲載されたり、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りしたことは評価できる。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。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ころ」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。 市民が望む課題解決に対応できるよう、職員が研修や経験を積み重ね、レファレンスサービス向上を意識してもらいたい。
	14	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)	<p>A</p> <p>○図書館ホームページの「調べ物相談(レファレンス)」のページに「調べ案内(パスファインダー)」とレファレンス事例を追加した。(「調べ案内(パスファインダー)」13件、レファレンス事例5件) ○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(26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(15件)した。</p> <p>○来館した人もパスファインダーを活用できるよう、紙媒体にして参考資料コーナーで配布した。 平成28年度は3種類作成 『千葉の城について調べる』 『経済情報について調べる』 『子どもの発達障害について調べる』</p>	A	図書館ホームページへのパスファインダーとレファレンス事例の追加や、国立国会図書館のレファレンス事例集への追加が着実に行われ、件数も増加して評価できる。 「図書館NOW!」の「キャッチアップ!!旬」は、引き続き、タイムリーなものや千葉市ならではの情報が取り上げられていてよい。また、パスファインダーは紙媒体にもなり、館内に置かれるようになった。声かけなどで活用方法を積極的にPRしてほしい。
		【H27外部評価より】 来館した人もパスファインダーを活用できるよう、紙媒体にして誰もが目にしやすいところに置く等、さらなる工夫をしてほしい。			

<p>15</p>	<p>ウ 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)</p> <p>【H27外部評価より】 OPACの検索講座は、全館で行う必要がある。</p>	<p>B</p>	<p>○利用者が自力で資料検索できるように、利用者用検索機(OPAC)に資料情報票の見かた(ワンポイント操作ガイド等)の設置を継続するとともに、利用者に積極的に声をかけてOPACの操作方法を説明した。 ○近隣小学校の定期的な図書館利用体験の際、中学年児童を対象に、利用者OPACの使い方及び本を使って本を調べる方法の実習を実施した。</p> <p>○H29.2システム機器の更新においては、操作の簡易性を仕様を含めたうえで、端末機器を導入し、利用者が自力で資料検索しやすい環境づくりに努めた。</p> <p>●OPAC検索講座については、館内のOPACを使用するため、開催日が図書整理日(第3木曜日)に限定されるなどの制約があり、これまで参加者も少なく、実施が難しい状況であった。そこで講座などを開催する代わりに、検索機でお困りの利用者がいた場合は、積極的に声掛けをするなどして市民の情報収集を支援している。</p>	<p>B</p>	<p>定期的な図書館利用体験については、一部の図書館での取り組みである。千葉市内のすべての小学校に図書館利用体験を呼びかけ、公共図書館の本を使って調べる方法を繰り返し子どもたちに実習し、千葉市の子どもの成長を育む一助にしていきたい。</p> <p>システム機器の更新時に操作の簡易性を仕様を含めた端末機器を導入し、利用者が自力で資料検索しやすい環境づくりに努めた取り組みは評価できる。しかし、アンケートには新検索機の使いにくさについても挙げられていて、検討が必要である。</p> <p>検索講座単独の実施が難しい状況であれば、図書館見学や見学ツアーに組込む方法も考えられる。個別への取組みと共に、多くの利用者にアプローチできるよう望みたい。</p>
<p>16</p>	<p>エ 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)</p> <p>【H27外部評価より】 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。</p>	<p>A</p>	<p>○中央図書館及び地区図書館職員・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」を実施した。 ○レファレンススキルアップ研修に参加できなかった職員にも、研修で用いた課題と、課題を解決するための手順を周知し、レファレンス能力の向上を図った。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.72)職員研修の実施</p> <p>レファレンス能力向上のため、レファレンススキルアップ研修の他、下記の取組を行っている。 ○成人からのレファレンスに対応する機会が多い調査班では、年3回程度、班内でレファレンス等の業務研修を行っている。 *平成28年度の内容 事前課題によるレファレンス演習とその解説 千葉市図書館システムのレファレンス事例登録機能の操作説明等 マイクロフィルムリーダーの操作説明 ○難しい案件については、後で、調査方法や使用した参考資料などを伝え、情報共有を図っている。</p>	<p>B</p>	<p>定期的な研修の実施は評価するが、開催回数また参加人数が減少している。研修の内容、情報共有など工夫もみられるが、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。職員により回答のレベルに差があるのは専門的職員が少なすぎること起因するとも考えられ、司書の充実、育成は必須である。</p> <p>レファレンスは図書館員の対応能力と利用者の課題解決能力が相まって進められます。解決したかどうか、利用者の満足度を調査・記録することも必要である。</p>

<p>取組項目</p>	<p>17 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>【H27外部評価より】 その他、図書館での催しや4か月児健康診査等でも利用カードを作成したり、図書館に足を運ぶ体験を増やす等、さらなる工夫を検討してもらいたい。</p> <p>【H27外部評価より】 特にアンケート調査の中に図書館未利用者へのPRのヒントになる記述がある。せっかく取ったアンケートなので有効に活用してほしい。</p>	<p>A</p> <p>○三省堂書店そごう千葉店設置のブックポストを活用し、ポスター掲示やチラシ配架を行うことで、図書館未利用者に対し積極的に情報発信を行った。 ○各地区図書館職員との合同選定会議を開催し、多岐にわたる利用者の要望に応えた。 ○館内選書会を実施し、資料収集方針に基づき効果的・計画的に各分野の新刊書などの購入に努めた。図書館未利用者に対するPRも兼ねて、庁内掲示板に、資料展示の情報、職員の業務遂行上で有用と思われる資料リスト、レファレンスの紹介を掲載した。 ○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。 ○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。また、緑図書館において、「子育て図書コーナー」を新規に常設設置した。 ○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。 ○近隣小学校(4校)の協力を得て、新入学生に図書館利用カードの作成を促進した。 ○近隣小学校の協力のもと、訪問おはなし会及びブックトークを実施し、低学年の教室にイベントPR用ポスターの掲示を依頼した。 ○近隣の自治会を訪問し、図書館の利用促進と行事のPRをお願いした。 ○近隣施設・スーパーに図書館行事のポスター掲示を依頼した。 ○地域に関連の強いテーマで図書館主催講座を開催した。また、市美術館の展示と合わせて、講座を開催した。「近代日本の美意識～河井寛治郎と棟方志功～」(稲毛) ○電車通勤者を想定し、新書の利用を促すため、新書の面展示を実施した。</p> <p>図書館に足を運ぶ機会を増やすため下記取組を実施した。 【4か月児健康診査において】 ○4か月児健康診査の会場へおはなしボランティアを派遣し、健診の合間に読み聞かせを実施し、子ども読書まつりの案内を配布や、毎週図書館で行うおはなし会のPRをしている。 ○保健福祉センターで行われる育児サークルで図書館行事のポスター掲示の依頼をした。また、NPO主催の子育てフォーラムにおいて、図書館案内や図書館行事のチラシを配布した。 ○美浜エリアでは、外国語の利用案内を配布した。</p> <p>【図書館利用者アンケートからのフィードバック例】 ○新しい本が少ないというアンケート結果から、新着コーナーの充実を図った。 ○図書館ホームページのスマホ版対応を実施した。</p>	<p>A</p>	<p>各図書館で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。 庁内掲示板に、資料展示の情報、職員の業務遂行上で有用と思われる資料リスト、レファレンスの紹介を掲載したことや、緑図書館において「子育て図書コーナー」を新規に常設設置したことを評価する。また、近隣小学校の協力のもと、低学年の教室にイベントPR用ポスターの掲示を依頼したり、近隣の自治会を訪問し、図書館の利用促進と行事のPRをお願いしたり、近隣施設・スーパーに図書館行事のポスター掲示を依頼したりと、地域への働きかけも進められている。 図書館未利用者へ図書館へ足を運んでもらうには、図書館以外の場所での利用カード作成が有効であると思われる。4か月健診時の様々な取り組みは評価するが、さらに利用カードが作成できるようにすることも検討してほしい。新規登録者数、来館者数の減少に歯止めをかけるためにも、さらなる工夫を検討してもらいたい。 またホームページのスマホ対応は好評である。</p>
-------------	---	---	----------	---

18	<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>	A	<p>○ビジネス参考図書コーナーをPRするために、案内チラシ、ビジネス図書展示、元気企業展示の情報を庁内掲示板に掲載した。 ○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> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.58)企画展示 『2階ビジネスコーナー展示(参考図書)』 『2階ビジネスコーナー展示(千葉市の元気企業)』</p>	A	<p>ビジネス参考図書コーナーをPRするために、案内チラシ、ビジネス図書展示、元気企業展示の情報が庁内掲示板に掲載されるようになり、庁内掲示板の活用が進められていることを評価する。 ビジネス支援コーナーは、資料の収集や展示物、展示方法に工夫が感じられ、興味深い。既存の企業にとどまらず、起業のサポート等も行えるよう、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>
19	<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、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>【H27外部評価より】 スペースの問題もあると思うが、中央図書館、花見川図書館だけでなく、全館での設置を進めていただきたい。</p>	A	<p>○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、引き続き、資料収集に努め、充実を図った。</p> <p>○平成28年度より、緑図書館で「子育て図書コーナー」を常設し、子育てに役立つ図書・資料の提供に努めた。</p>	A	<p>子育てコーナーが新たに緑図書館にも常設され、図書館だけでなく他の関連施設の情報も集められていて評価できる。すべての地区図書館・分館に設置し、さらに充実させてほしい。図書館未利用者へもPRができるよう、4か月健診時など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、更に工夫をしてもらいたい。</p>
20	<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) * 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> <p>【H27外部評価より】 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を積極的に行ってほしい。</p>	A	<p>○社会福祉施設入居者に対して、おはなし会を実施した。(年4回)(若葉) ○高齢者向けに大活字本を整備した。 ○郵送貸出(中央館)及び宅配サービス(地区館)を実施した。 ○新着図書等の案内を作成し、配本時に同送するなどした。 ○障害者向け点訳絵本等を作成した。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.50)障害者サービス</p> <p>○サービスのPRのため、利用案内(墨字版・点字版)等の配布及びホームページで広報をした。</p>	A	<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、その充実にも努めている点は評価する。点字の体験学習も評価できる。 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を積極的に行ってほしい。また、地域で音訳、点訳に関心がある人や、点字図書館、市内の関係団体等との連携を図ることも、今後の課題と考える。 また、社会福祉施設でのおはなし会はその入居者と図書館とを結びとても良い企画と評価する。また点訳絵本の作成などの企画も評価する。</p>

21	<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>【H27外部評価より】 中央図書館だけでなく、各地区図書館での取り組みに拡大させていきたい。</p>	A	<p>○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> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.72)職員研修の実施</p> <p>○中央館、地区館、分館の障害者サービス担当職員を対象とした障害者サービス研修会及び音訳協力者を対象とした音訳研修会を実施した。 *千葉市図書館音訳研修会 音訳(理解しやすい読み方の工夫)についての講義、2回、受講者数33人 *障害者サービス研修会 ディスプレイ(識字障害)についての講義、1回、受講者数15人</p>	A	<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る。中央館、地区館、分館の障害者サービス担当職員を対象とした障害者サービス研修会、及び音訳協力者を対象とした音訳研修会を実施され、参加者が増えていることを評価する。</p> <p>また小・中学生向けの点字体験も良い取り組みである。特にオリンピック、パラリンピックが近づいたこの機会に障害者への理解と共存を深めるためにも小中学生向けの点字体験(その他手話など)を中央館、地区図書館、分館でたびたび実施してほしい。</p>
22	<p>カ 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)</p>	B	<p>○大人向けの外国語資料の展示を行った(年3回)。庁内掲示板にてPR活動を行い、周知に努めた。</p> <p>○展示に使用する資料を中心に、新しい資料を購入し、提供に努めた。</p> <p>○国際交流課等の協力で、「外国語おはなし会」(2回、59人参加)を実施した。</p> <p>○児童向けの外国語絵本について、日本語訳版と英語版資料との展示を併せて行った(年1回)</p> <p>△更なるサービスのPRやニーズの把握を行い、利用促進につなげる必要がある。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.58)企画展示(中央館) (P.63-64)主催行事(定例おはなし会を除く)(中央館)</p>	B	<p>大人向けの外国語資料の展示およびそれを庁内掲示板に掲示したことや、国際交流課との協力によるおはなし会などの取組みを評価する。</p> <p>千葉市の外国人住民は人口の約2%である。国別では中国人が半数を占めていて、ある保育所では半数くらいの子どもが中国人と聞く。児童向けの外国語絵本については中国、韓国、フィリピン(タガログ語)などに訳された本も展示し、また、日本語に訳されたその国の本も提供することが望ましい。</p> <p>地域の外国人居住者の調査を行い、地区図書館でニーズに合ったサービスをする必要がある。またサービス対象者や市内の留学生を受け入れている大学などと協力してニーズの把握を行い、より効果的なサービスを目指してもらいたい。</p>
23	<p>キ 利用者の利便性を高めるため、図書館資料の受け取りができるサービスポイントの設置について、三省堂書店そごう千葉店に設置したブックポストの利用動向等を注視し、引き続き検討します。(中央館)</p> <p>【H27外部評価より】 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。</p>	B	<p>○三省堂書店そごう千葉店ブックポスト回収数 ・H26年度:885冊(3月のみ) ・H27年度:38,615冊(H27年4月～H28年3月) ・H28年度:46,573冊(H28年4月～H29年3月)</p> <p>△三省堂書店そごう千葉店ブックポストの動向を踏まえ検討する。</p>	B	<p>三省堂書店そごう千葉店におかれた図書返却ポストは、回収数も伸びており、サービスポイントの設置の第一歩として評価する。</p> <p>利用者アンケート調査では、駅に近い場所等への設置の要望もある。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>
24	<p>ク 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等の見直しについて、引き続き検討します。(全館)</p>	B	<p>○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。実施館については、引き続き検討を行った。 ・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>	R	<p>閉館時間については、中央図書館以外は17時15分となっており、開館時間の延長を望む声も多い。引き続き地域の実情に合わせた開館日・開館時間の拡大を検討してほしい。</p>

	【H27外部評価より】 引き続き地域の実情に合わせた開館日・開館時間の拡大を検討してほしい。	○みずほハスの花図書館は、区役所との併設施設であるため、区役所が開庁している月曜日も開館することで、利用者の利便性の向上を図った。	<p>「みずほハス」を併設してほしい。</p> <p>みずほハスの花図書館の月曜日開館は、窓口業務委託業者からの提案で始まった。市図書館独自の検討を望みたい。</p>
--	---	---	---

【方針3】 図書館から積極的に情報を発信します

3 (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	25	<p>ア 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)</p> <p>【H27外部評価より】 特に「中高生のページ」は改善が必要である。本のリストを載せているだけでは魅力がない。工夫して楽しいページにしていきたい。</p>	<p>B</p> <p>○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。 ○企画展示に合わせた資料紹介を行った。 ○主催事業は、ホームページを活用し、イベントの様態等を紹介した。 ○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。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.51)千葉市図書館ホームページアクセス件数の推移</p> <p>△『中高生のページ』については、引き続き検討が必要である</p>	B	<p>ホームページのアクセス件数は大きく増えている。市民の図書館への関心の高まりとみる。各図書館からの発信も工夫が凝らされ、「お知らせ」は随時新しい情報が掲載され企画展示やイベントの情報を効果的に発信している。「調べもの相談」「図書館NOW！」など、着実に情報を積み重ねている努力も評価する。</p> <p>しかし、アンケートを見ると、ホームページが新しくなってから、使いづらくなったという声も多数ある。わかりやすい説明を加えたり、改善するなどしていただきたい。特に「中高生のページ」については改善されておらず、工夫をして楽しいページにしていきたい。</p> <p>また、今後、学校や地域の自治会等にもPRし、有効に活かせることを望みたい。</p>
	26	<p>イ 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)</p>	<p>A</p> <p>○ホームページで公開している地域のレファレンス事例を2件追加した。(累計22件) ○千葉市の地域・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・保存した。 ○電子化された資料は紙媒体化に努め、市民に提供した。 ○図書館で収集した千葉市の行政資料について、「千葉市行政資料目録」を作成し、ホームページ上で公開した。 ○地域・行政資料コーナーにおいて展示を行い(例：千葉市の姉妹・友好都市)、地域・行政資料や地域情報等の市民提供に努めたほかホームページで周知した。また、庁内掲示板に情報を掲載しPRを行った。 ○若葉区の歴史に関する講座を開催し、関連資料の展示をした。また、これらの情報をホームページで周知した。 ○埋立等美浜区の歴史に関わる資料の展示コーナーを設置した。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.20-21)分類別図書資料数(地域・行政資料) (P.26)分類別年間受入図書資料数(地域・行政資料)</p>	A	<p>地域資料は最も身近な判り易い情報である。地域情報の積極的な収集、地域レファレンス事例集への追加、地域・行政資料コーナーにおける新たな展示が行われたこと、また庁内掲示板に情報を掲載しPRしたことを評価する。</p> <p>「千葉市行政資料目録」の公開や、展示や講座、またそれらに関する資料について周知されたことなど、ホームページが活用されていることも評価できる。</p> <p>各図書館で地域情報の収集・保存が具体的にされているが、地域の人々の協力を得るなどして歴史的な資料を収集することも必要である。公民</p>

					<p>ハベの助力を得るはとして歴史的な資料を収集するしむ必要である。公民館に指定管理者制度の導入が検討されている今、公民館が独自で所蔵している資料などについても、千葉市の共有財産として図書館が管理することも必要である。</p>
	<p>【H27外部評価より】 地区図書館が地域と密に連携し、それぞれの地域情報を意図的に収集することが必要である。</p>		<p>○地域情報については、下記のように収集・保存に努めた。 ・地域誌発行所に依頼 ・新聞(全国紙・千葉日報)の千葉版の記事 ・出版社及び千葉市書店協同組合から送付される新刊情報 ・Yahoo地域情報などのホームページ ・ミニコミ紙</p>		
27	<p>ウ 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として、ICタグの導入や図書館HPでの資料の書影表示などを、引き続き検討します。(中央館)</p> <p>ウ【H27外部評価より】 中央館内の一部ではなく全フロアでのサービスが提供できるようにする必要がある。 ICTの活用は不可欠であり、中央館以外の館内公衆無線LAN環境の整備も必要である。</p>	A	<p>○H29.2システム機器の更新から、図書館HPでの資料の書影表示を行い、利用者の利便性の向上に努めた。</p> <p>【みずほハスの花図書館におけるICTの活用】 ○みずほハスの花図書館において、ICタグを活用した自動貸出機、予約棚(セルフの予約本受取)を導入し、利用者の利便性の向上に努めた。 ○利用者がインターネット等で情報収集できるよう、タブレット端末(5台)、Wi-Fi環境の整備を行った。 ○デジタルサイネージを設置し、各種情報の提供を行った。</p> <p>○みずほハスの花図書館において、新規にWi-Fi環境の整備を行った。 ⇒No.12、【方針1】(2)エ 再掲</p>	A	<p>システム機器の更新により、図書館HPで資料の書影表示が行われるようになったことは、利用者が映像で表紙が確認できるようになり便利になった。また、みずほハスの花図書館において、ICタグを活用した自動貸出機やタブレット端末などが導入されたことも評価できる。 中央館内の全フロアでのWi-Fi環境の整備や、中央館以外の館内公衆無線LAN環境の整備も必要である。また有効活用のための広報や人的支援も望まれる。</p>

3 (2) 出会いのある図書館利用の促進

取組項目	28	A	<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。 ○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。 ○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。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.63-69)主催行事(定例おはなし会を除く)</p> <p>市民の関心の深いテーマのひとつとして、タイムリーなテーマで下記講座を実施した。 ○千葉開府890年に合わせ、講座『千葉氏』を実施 ○子ども読書講座では、『ピーターラビットTM』シリーズの作者であるビアトリクス・ポターTMの生誕150周年を記念し、『海へ渡ったピーターラビットTM～日本での足跡～』と題して実施した。</p>	A	<p>おはなし会やわらべうたの会の後、子育て世代にコミュニケーションの場を提供したことは評価する。今後、どの図書館でも続けてほしい。 図書館市民講座・郷土史講座の開催にあたっては、テーマを選んで市民の興味と関心に応え、図書館での講座にふさわしい企画してほしい。 また、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、タイムリーで魅力のある内容の検討が必要である。また、講座開催会場で関連資料の紹介や貸出を行うと利用に繋がると思う。</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>【H27外部評価より】 27年度であれば戦後70年、マイナンバー、憲法等、タイムリーなテーマの設定も検討してほしい。</p>				

29	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)	A	<p>○各館所定のコーナーを使用し、企画展示を実施した。 ○企画展示以外にも、ミニ展示を設けて、著名な作家が亡くなった場合、市民講座など開催の場合は、関連本の展示を行った。 ○一般・児童の企画展示のほか、地域資料として集めた県内各自治体等が発行する観光用ガイドブック(小冊子)を展示・貸出した。 ○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り本の面展示を実施した。 ○闘病記コーナーを設置した。 ○新刊本を書影展示した。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.58-62)企画展示</p>	A	各館工夫を凝らした展示が行われていて大いに評価する。展示によっていろいろな本を知ることができ、利用者が幅広い分野の本を手取る手助けになっている。 闘病記コーナーの設置、新刊本の書影展示も利用者の目を引く有意義な取組みである。
30	ウ 図書館の利用を促進するため、地域での広報活動を積極的に展開します。 * 図書館市民講座の開催(全館) * ビジネス支援講座の開催(中央館) * 著作権セミナーの開催(中央館)	A	<p>○ビジネス支援講座「起業と事業継続、そして千葉の企業として目指すもの」(中央:参加者19人、12月開催) ○文化庁及び千葉市産業支援課と共催による「著作権セミナー」及び分科会を開催した(参加者:120人、11月開催 会場:千葉市生涯学習センター)。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.63-69)主催行事(定例おはなし会を除く)</p>	B	今回の取組項目は評価するが、地域での広報活動と直結する内容であるかは疑問が残る。地域活性化の取り組みへの更なる工夫が必要である。
31	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)	A	<p>○近隣幼稚園、保育園、小学校に図書館イベントのポスター掲示を依頼し、利用促進を図った。 ○ホームページに中学生の職場体験の様子や開催した行事の様子を掲載した。 ○地元のタウン誌「ベイタウンニュース」に行事の案内を引き続き掲載した。 ○「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月掲載したほか、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。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.72)広報紙</p> <p>【図書館だより】 ○全庁的に紙媒体での刊行物に関する見直す動きがある。イベントの周知はホームページ等を活用することし、発行回数・ページ数を見直すことで、引き続き「図書館だより」を発行することとした。</p> <p>【市政だより】 ●各種市民講座等についても、市政だよりに掲載を行い、イベントの周知・PRに努めている。ただし、市全体で掲載内容を調整するため紙面の制約があること、また初校から校正等を含めると発行までにタイムラグが発生し、タイムリーなお知らせは難しいことなど、制約も多いため、広報についてはホームページ等を併せて活用している。</p>	B	ホームページやFacebook等からの発信について評価する。地区図書館それぞれに、地域の学校、近隣施設を通じてのポスター掲示、ホームページへの職場体験や行事の様子掲載、地元のタウン誌への行事案内など、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。 「図書館だより」については、発行回数、ページ数共に少ないため、内容が物足りない。来館者にとって「図書館だより」を手にするのはうれしいことである。ページ数も限られているので利用マナーも大切だが、読んで楽しい内容、来館して良かったと思える内容の工夫を望む。 新聞・ラジオ・TVなど報道関係については、市民に身近で興味を持たれるような情報を常に提供し、もっと図書館が話題になるように努めてもらいたい。

【H27外部評価より】

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てもらいたい。

【報道関係】

○4月19日放映：千葉テレビ放送 情報番組「シャキット！」の取材を受け入れ、「トクチャー！読み聞かせを学ぶ！」の中でおはなし会の様子を放映しPRした。

○みずほハスの花図書館開館について、新聞・テレビなどから取材を受け、掲載・報道された。

〔新聞〕・毎日新聞 ・読売新聞 ・千葉日報 ・ちいき新聞

〔ラジオ〕・bay FM

〔TV〕・千葉テレビ放送

【方針4】 子どもの読書活動を推進します

4 (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	32	<p>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、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。また、児童コーナーでもテーマを決めた企画展示を行います。 * ブックリストの作成・配布(全館)</p> <p>ア【H27外部評価より】 ブックリスト「よんでみよう」は、更新の準備が進んでいるが、新しい本も取り入れ、発行してもらいたい。</p> <p>ア【H27外部評価より】 夏休みや読書週間に向けて各館で児童サービス担当者のおすすめ本のリストを作り、配布することも検討されたい。</p>	<p>A</p> <p>○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。 ○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。 ○年齢に合わせたブックリスト「よんでみよう」を図書館見学や、学校訪問おはなし会実施時に配布し、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。 ○千葉県埋蔵文化財調査センターの協力を得て夏休みに勾玉づくりを実施し、夏休み期間中、緑区に関連する遺跡展を開催し展示及び資料・関連図書を紹介した。 ○小学生の図書館見学の際、科学の本の調べ方をクイズ形式で紹介した。 ○夏休みに、植物の本に興味を持つよう、関連図書とともに、エアプランツ、食虫植物を展示した。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.72)刊行物『おすすめ本のリスト』</p> <p>○0～2歳向けのブックリスト『よんでみよう』について、次回の発行に向けて、新しい本を取り入れリストを作成している。</p> <p>○夏休みに向け、図書館担当職員のおすすめ本のリストを作成し配布した。</p>	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。埋蔵文化センターと一緒にできたことは子どもたちの興味も深まり良かった。 夏休みに向け、図書館担当職員のおすすめ本のリストを作り配布されたことはよかった。準備が進んでいる0～2歳向けの新しいブックリスト「よんでみよう」の発行が待たれる。</p>
	33	<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)</p> <p>【H27外部評価より】 YAコーナーは定着してきていると思われるので、今後は中・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>A</p> <p>○YAコーナーの資料の充実を図った。 ○蔵書の見直しを行い、中・高校生が関心のある資料をYAコーナーに配架するようになった。また、中・高校生の利用促進を図るため、幅広く選定し、関心を高められるようにした。 ○読書週間に合わせ、YAコーナーの企画展示を行った。 ○おすすめ本の展示スペースを拡大した。(みやこ・あすみ)</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.58-62)企画展示 (P.63)主催行事『子どもが語るおはなし会』 (P.67)主催行事『高校生が語るおはなし会』</p> <p>○『中・高校生が運営側で実施するイベント』を実施した ・子どもが語るおはなし会(中央) ・高校生が語るおはなし会(若葉) ○インターンシップの高校生にも『おはなし会』で読み聞かせを実施してもらった。</p>	B	<p>YAコーナーの展示テーマ選定の工夫、資料の充実などを評価する。 YAコーナーは定着してきていると思われるので、今後は、中・高校生に人気のある作家の講演や、本に興味のない中・高校生にも関心を持ってもらえるような企画をするなど工夫をお願いしたい。 中・高校生が訪れる時間にコーナーに図書館員がいて対応したり、自由にコメントが書けるようなノートを置いたりするなど、積極的な働きかけを期待する。</p>

<p>34</p>	<p>ウ 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>【H27外部評価より】 日本語以外の言語を母国語とする子どもが増えている今、地域の実情に合わせ、「外国語おはなし会」を地区図書館でも実施してほしい。</p>	<p>A</p>	<p>○年齢別・対象別のおはなし会を継続的に実施した。 ○平日の定例おはなし会に参加しにくい小学生のために、土曜日おはなし会(小学生版)を実施した。(稲毛) ○職場体験の中学生におはなし会で読み聞かせを実施してもらった。(緑)</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.63) おはなし会(定例) (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p> <p>○『外国語おはなし会』(中央館)、『英語のおはなし会』(美浜)を継続して実施した。</p>	<p>A</p>	<p>全館で多様な企画が継続して実施されており、各館の独自の取り組みも評価する。図書館でのおはなし会は定着してきているが、さらなるスキルアップを望みたい。</p>
<p>35</p>	<p>エ 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>	<p>○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。 【実施イベント例】 ・「昔なつかし紙芝居」「みやこ寄席」「はたらく自動車(移動図書館)」を、地域のおはなしボランティア等の協力で実施した。(みやこ) ・近隣高校、読書ボランティアと連携し、おはなし会を実施した。NPOの協力を得て算数工作を実施、また、幼児から参加できる国旗づくりをし、その作品を館内に展示をした。(若葉) ・「わらべうたであそぼう」「あなたの好きな本おしえて!」「大型絵本おはなし会」「大型絵本の読み聞かせ」を実施した。(緑・土気) ・地元企業と連携して、チェロ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>	<p>A</p>	<p>「千葉市子ども読書活動推進計画」に基づき開催されている「子ども読書まつり」は13回を重ねている。当初から見ると素晴らしい発展があり喜ばしく思う。図書館だけでなく学校、市民団体、お話ボランティア、地域企業などとの連携ができ様々なイベントが実施されたことを評価する。繋がりが途切れないうちにも本や図書館に親しむイベントを企画してもらいたい。 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。 ただし、まだ「子ども読書まつり」ということで一般の利用者に遠慮して行っている館もあるように思われる。図書館は一般の利用者にも、この「子ども読書まつり」はなぜ行うのか、その意義を知らせ、千葉市の大人が(地域の大人も)子どもたちを育てる寛容な気持ちを持つことを求めてもよい。 学校や他の機関、市民団体などと連携して多くの市民が参加してもらえるよう、さらなるPRに力をいれていただきたい。子どもにチラシ作成の協力をしてもらうと印象が変わって、目を引くかもしれない。</p>
<p>36</p>	<p>オ 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>	<p>○子どもたちが学校休業中やその前後に、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、子どもかるた会等)</p> <p>【千葉市の図書館2017』 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p>	<p>A</p>	<p>各館での多様なイベントを評価する。学校休業中のイベントは、子ども達にとって楽しい時間になっている。中央図書館の親子図書館たんけんツアーでの、テーマにあう本や、新聞縮刷版で誕生日の新聞を探す「資料を探す体験」は、子ども達が図書館の使い方を知る良い経験になった。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>

37	<p>カ 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。</p> <p>* 子ども読書講座（中央館）</p> <p>* 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）</p> <p>* 「子ども読書の日」記念事業（全館）</p> <p>* 親子図書館探検ツアー（中央館）</p>	A	<p>○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た講義を行った。</p> <p>○「子ども読書講座」では、昨年度好評であった大東文化大学の河野芳英氏を再度講師に迎え、「海を渡ったピーターラビットTM～日本での足跡～」の講演を実施した。</p> <p>○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。</p> <p>〔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、青少年の日フェスタ親子おはなし会、親子図書館たんけんツアー</p> <p>○NPOと協力し「みやこ寄席」を開催した。</p> <p>【千葉市の図書館2017】 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p>	A	<p>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>
38	<p>キ 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>【H27外部評価より】 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もらいたい。</p>	A	<p>○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、配架の説明を行った。</p> <p>○「図書館なるほど体験」を実施し、小学2年生以上を対象に、資料検索方法を説明した。</p> <p>○図書館見学について、引き続き、市内の全小・中・特別支援学校に案内通知を行い、参加実績の少ない小学校にも参加を促した。</p> <p>結果として、小・中学校各1校ずつ新規に見学を受け入れた。</p>	B	<p>図書館見学や「図書館なるほど体験」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、本や図書館への興味につながり評価できる。</p> <p>図書館からの働きかけにより、新規見学が受け入れられたことを評価する。</p> <p>今後も、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もらいたい。図書館が問題解決の手助けもできることをぜひ多くの子ども達に伝え、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教えてほしい。</p>
39	<p>ク 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>【H27外部評価より】 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>【H27外部評価より】 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向上を図れる仕組みがあると良い。</p>	B	<p>○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。</p> <p>○素話や読み聞かせの館内研修を実施した。</p> <p>○ブックトークの内部研修に参加した。</p> <p>△学校や関係機関へ派遣できる人材を増やす必要がある。</p> <p>○人材公募の制度を用いて、広く庁内から、志のある職員を募った。</p> <p>○おはなし会のスキルアップを図るため、研修以外にも、内部で練習会等を行い、能力の向上に努めている。</p>	B	<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。各館で児童サービス担当者は必ず必要であり、今まで蓄積されたサービスの質を引き継ぐための十分な研修をお願いしたい。外部研修についても積極的に参加してもらいたい。</p> <p>図書館職員の仕事としてその力を問われるレファレンス同様、学校でのブックトークはその担当者の力が問われ子どもたちの読書にとっても大きく左右する。このようなスキルの蓄えが図書館では重要である。この重要性を認識し人材の育成に力を注いでほしい。</p> <p>人材公募制度による志のある職員の募集は、今後も継続していただきたい。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>

取組項目	40	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、平成27年度に策定した千葉市子ども読書活動推進計画(第3次)を推進します。(全館)	A	○同計画(第3次)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、計画事業の進捗状況調査の実施に合わせて会議を開催し、進捗管理を行った。	A	計画に基づき、目標を立てて事業を推進していることを評価する。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本に関わる団体等と連携して進めていく必要がある。図書館がそれらをつなぐ役割を担ってほしい。
	41	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かいで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)	A	○図書館見学や職場体験を積極的に受け入れた。 ○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1年生を対象に、近隣の小学校10校を訪問し、おはなし会と魔法の読書ノートの説明を実施した。(美浜) ○高校生インターンシップを受け入れた ○小学生の図書館見学の際、「まほうの読書ノート」の説明を実施した。	A	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い。近隣の小学校や特別支援学校に向かいでのおはなし会やブックトーク、また、おはなし会と合わせ、まほうの読書ノートの説明がされる等の工夫を評価する。小学1年生へのおはなし会と魔法の読書ノートの説明はすべての地区図書館で区内の小学校で行ってほしい。 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学校図書館指導員である。彼らと図書館児童担当と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。
	42	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)	A	○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。 ○学校の教員や図書館指導員への研修会に積極的に出席し、団体貸出のPRを行った。(3回) ○各学校へのアンケート調査を踏まえ、教科書に沿った図書資料に関するセット貸出資料の充実を図った。 『千葉市の図書館2017』 (P.53) 団体貸出利用統計	B	教職員に団体貸出について周知した取り組みを評価する。学校が必要としている本を図書館が把握するために、アンケート調査に加え、学校図書館指導員と図書館職員との話し合いの場を設ける等、更なる工夫が必要である。 配本の便については、学校用セット貸出資料受取館について、みずほハスの花図書館でも受取ができるようになったことを評価する。多くの学校が利用しやすいよう、また学校用セット以外も受け取れるなど、さらなる改善と充実を期待する。
		【H27外部評価より】 配本の便については課題が多く、配送等の改善を図り、更なる充実を期待したい。		○学校用セット貸出資料受取館について、各地区図書館に加え、みずほハスの花図書館でも受取ができるようになった。		
	43	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)	A	○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。(3回)	B	教育センターとの連携では、図書主任等の教職員に対して図書館に対する理解を深め、児童・生徒への指導による利用促進の啓発がなされている。教職員には子どもと読書のみならず、図書館での調査・研究(調べ学習)がどれほど子どもの心を捉えるかを説明してほしい。 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。学校長・教職員と学校図書館指導員との連携をさらに深めてほしい。教育指導課との連携も必要である。

44	<p>オ 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「まほうの読書ノート」を未就学児(5歳)、小学校1年生に加え、新たに小学校4年生にも配布します。(中央館)</p>	A	<p>○28年7月に市内の全小学校1年生(約9,000人)と全小学校4年生(約9,500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を行った。 ○10月の中央図書館子ども読書まつりにて、イベント『ファミリー読書月間制定記念～ようこそ「まほうの読書ノートの世界」へ～』にて、子ども読書まつり版まほうの読書ノート等を配布し活用促進した。 ○28年10月に市内の幼稚園・保育所等の年長児(約9,100人)に「まほうの読書ノート」を配布した。</p>	B	<p>「まほうの読書ノート」への取り組みを評価する。読書は数字だけを追うものではないが、本を手にとることへのきっかけになると思う。学校と図書館が連携して、さらに子どもの読書推進にあたっていただきたい。ただ、使っていない子どももいるので、「まほうの読書ノート」の活用の実際を検証する必要はある。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も考える必要もある。</p>
45	<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行います。(全館)</p> <p>【H27外部評価より】 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。さらに近くに地区図書館や移動図書館ステーションがないところへの配慮として、公民館図書室まで配送を検討する必要がある。</p>	A	<p>○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「このよこびをあのこにー子どもの本を作り、手わたすことー」と題し、研修をした。</p> <p>●現在のステーション配送も移動図書館の通常巡回に併せて行っている。その巡回ルートに本来入っていない公民館までの配送が可能か検討する必要がある。また、配送量が、車両の積載量限度内に収まるかも検討が必要である。 ●移動図書館車以外を利用する場合、委託費用、もしくは公用車利用にしても人員の配置が必要である。</p>	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。地域文庫等研修会は大変好評であった。 配送については、近くに地区図書館や移動図書館ステーションがないところへの配慮として公民館図書室までの配送や、それに関する積載量、費用、人員配置などの検討を進めていただきたい。</p>
46	<p>キ 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、研修を受けたボランティアを地域団体等に派遣することで、活動の場を確保します。(全館)</p> <p>【H27外部評価より】 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ほしい。</p>	A	<p>○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。 ○ボランティアの交流会を支援し、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するための調整を行った。</p> <p>『千葉市の図書館2017』 (P.71) 地域おはなしボランティア活動</p> <p>○市内小・中学校・特別支援学校に向けて、地域おはなしボランティアの派遣について案内を行い周知した。</p>	A	<p>地域おはなし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、さらなる研修をしてほしい。 地域おはなしボランティアについて保育所(園)、幼稚園、学校等へさらに周知し、活動の場を増やしてほしい。また、ボランティアからの申し出があれば図書館が施設との調整を行ってほしい。</p>

47	<p>ク 家庭での読書をすすめるため、毎年10月及び11月を「ファミリー読書月間」とし啓発に努めるとともに、「ファミリーブックタイム事例集」を発行します。(中央館)</p>	A	<p>○4か月児向けの事例集を各区保健福祉センターに配布(9,500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(9,203部)した。 ○幼保支援課が作成したイクメンハンドブック(育男手帳)に、妊娠期向け事例集を掲載した。</p>	A	<p>幼保支援課が作成したイクメンハンドブック(育男手帳)に、妊娠期向け事例集を掲載されたことを評価する。</p>
48	<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>【H27外部評価より】 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。</p>	A	<p>○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するために調整をした。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やブックスタート事業研修会の講師を務めるなど、ブックスタート事業に協力した。</p> <p>○担当職員からの相談を受け助言を行っている。 ●ただし、現状として、健康課の配布絵本の一人あたりの購入予算が少なく、図書館の薦めたい絵本が購入できない場合が多い。</p>	B	<p>絵本ボランティア養成講座の講師や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。乳幼児期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を検討してほしい。 ブックスタート事業での絵本の配本については、購入予算の関係で図書館の薦めたい本が購入できないのであれば、配本はやめて、おすすめする本のリスト配布や図書館利用へつなげる企画などを検討するとよいのではないかと。</p>
49	<p>コ 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>	A	<p>○子どもルーム、子育てリラックス館などの子育て支援施設に団体貸出や地域おはなしボランティアの派遣を行った。 ○幼稚園や保育園の見学を受け入れた。 ○近隣の保育所・子どもルームに訪問おはなし会を行うとともに、園児を図書館に招き、おはなし会を実施した。 ○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。 ○併設の子どもルームに定例おはなし会のお知らせを配布した。 ○併設の子育てリラックス館に、「わらべうたと絵本の会」の広報・呼びかけ等をおこなった。</p>	B	<p>これら子どもの施設への積極的な呼びかけと連携は有意義であり、全ての子どもたちに物語の楽しみや人と触れ合う喜びを味わってもらえる機会となる。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、子どもルーム、子育てリラックス館への働きかけたことは評価できる。 統計的には件数が減少している。子どもルームなどには団体貸出についてPRし、多くの子ども達が本に触れるよう促すとよいのではないかと。</p>

【方針5】 他の図書館や関係機関と連携・協力します

5 (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	50	<p>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)</p> <p>【H27外部評価より】 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。</p> <p>【H27外部評価より】 アンケートの中で相互貸借のサービスをまだ知らない利用者がいる。周知をしっかりとする必要がある。</p>	<p>A</p> <p>○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。</p> <p>【千葉市の図書館2017】 (P.43) 連携機関別相互貸借冊数統計</p> <p>●千葉市図書館情報ネットワーク協議会加盟館による相互貸借を実施しているが、利用は数件にとどまっている。利用動向を踏まえ、連絡体制の拡充については引き続き検討する。</p> <p>○未所蔵資料の要望を受けた際に、相互貸借制度の紹介を行うように心がけている。</p>	B	<p>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。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、図書館間相互貸借資料数は減少しており、より一層の制度の紹介、提供、PRを望む。 なお、地域に開かれている大学図書館での利用を紹介することは相互貸借を待つより問題解決が早い場合もある。それらの情報提供を綿密に行ってほしい。</p>
	51	<p>イ 図書館等におけるレファレンスサービス及び一般利用者の調査研究活動を支援するため、引き続き国立国会図書館のレファレンス協同データベースに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)</p> <p>【H27外部評価より】 レファレンス協同データベースにレファレンス事例が13件追加されたことを評価する。レファレンスの処理件数からするとまだ登録できる可能性はあり、何がネックになっているのかを検証する必要がある。</p>	<p>A</p> <p>○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(26件)した。</p> <p>【千葉市の図書館2017】 (P.49) レファレンス件数の推移</p> <p>●図書館システムに登録されている事例の中から、類似事例のないものやクイックレファレンスを除外するなどして、登録する事例を精査している。 ●レファレンス協同データベースへの登録は調査班の正規職員が行っているが、全員がレファレンス以外の業務と兼務しているため作業時間の確保に課題がある。</p>	A	<p>レファレンス協同データベースにレファレンス事例が着実に追加されていることを評価する。登録に専任を置くことは難しいかもしれないが、時間の確保に向け工夫をしていただきたい。</p>
	52	<p>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。</p>	<p>A</p> <p>○中央館、地区館、分館において、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。</p>	A	<p>千葉市以外の図書館施設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。</p>

53	<p>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)</p> <p>【H27外部評価より】 この協議会を知らない市民も多いので、広く知らせることが必要である。</p>	A	<p>○利用者の調査に有用な加盟館の紹介を行った。 ○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：10/21-11/11(場所：千葉市生涯学習センター) *加盟館紹介展開催中(22日間)の千葉市生涯学習センター入館者数：69,395人 *講演会：11/1(会場：千葉市生涯学習センター)テーマ『夜明けの図書館』の編集現場から－実際のレファレンス・サービスを取材し、作品化のバックアップをする中で－(参加者数：63人) ○ネットワーク協議会HPに加盟館のイベント情報などを掲載するなど、加盟館の情報発信に努めた。</p> <p>○ネットワーク協議会の周知のため、中央図書館自習室前フロアにて、パンフレット・リーフレット等の配布を行った。</p>	A	<p>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。継続的な取り組みを評価する。</p> <p>年1回の講演会は、興味深いテーマで開催されているが、たまたま中央図書館、生涯学習センターに会場した者には講演会の開催も知ることができた。もっと広く知らせる工夫がほしい。演題から聴いてみたいと思った人も多かったはずである。</p>
54	<p>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)</p>	A	<p>○文化庁及び千葉市産業支援課と共催による「著作権セミナー」及び分科会を開催した。</p>	B	<p>「著作権セミナー」以外にも、他の図書館や市内の大学や関連機関と協力をして職員の資質向上に努めてもらいたい。</p>

5 (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	55	A	<p>○「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。 ○毎月1回「わらべうたと絵本の会」を生生涯学習センターとの共催で引き続き実施した。 ○子ども読書講座について、生涯学習センターとの共催事業として引き続き行った。 ○NPO及びボランティアの協力により、夏休みと秋休みにわくわく体験教室やみやこ寄席(落語)を実施した。(みやこ) ○動物公園及び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) ○郷土博物館の協力を得て、郷土史講座を実施した。(花見川) ○千葉市科学館の協力を得て、夏休みに「科学あそびの部屋」を実施した。(花見川) ○市美術館の展示と合わせて「近代日本の美意識～河井寛治と棟方志功」美術講座を開催した。(稲毛) ○千葉市埋蔵文化財調査センターの協力を得て、市民講座を開催した。(若葉) ○近隣高校・消防署・NPO・読書ボランティアと協力し、おはなし会や子ども読書まつりを実施した。(若葉) ○千葉市埋蔵文化財調査センターの協力を得て企画展示及び講座を実施した。(緑) ○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・打瀬) ○夏休みにNPOと協力して、小学生対象に「多面体折り紙づくり」を実施(美浜・打瀬) ○おはなしボランティアと協力し、高洲CCによるおはなし会を支援した。(美浜)</p>	A	<p>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、各館でユニークな取り組みがなされている。減少していた連携事業等実施数が増加し、努力されていることも評価する。</p> <p>開館したみずまハスの花図書館が各種機関どのような連携をしていくのか、検討する必要がある。</p>
------	----	---	---	---	--

56	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	○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	教職員に効果を説明することで、児童・生徒に図書館の有用性が効果的に伝わるとされる。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もらいたい。
57	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)	A	○庁内職員の求めに応じて調査や資料提供を行った。(14件) ○地域資源に関する資料やビジネス書など、職員の業務遂行上で有用と思われる資料リストを庁内掲示板に掲載し、同時にレファレンスサービスのPRを行った。(8回) ○ビジネス図書展示、地域行政資料展示、外国語資料展示の情報とともに、各コーナーや特徴的な資料の紹介を庁内掲示板に掲載した。(14回)	A	庁内での行政サービスとして資料の提供は大変重要で、行政サービスの質向上に直結するとともに、千葉市の図書館の力を発揮し、庁内職員に対し図書館への信頼を高めることにも繋がる。 したがって庁内職員の求めに応じた調査や資料提供、ならびに庁内掲示板の活用件数が増え、資料の掲示やレファレンスサービスのPRが行われたことを大いに評価する。 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。
58	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) 【H27外部評価より】 ネットワーク協議会加盟施設以外の施設との連携・協力を検討する必要もある。	A	○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。 ○ネットワーク協議会加盟館以外の施設との連携・協力として、千葉大学学術国際部国際企画課との協力で、国立ロシア人文大学千葉大学日本センターへ不用雑誌等資料の寄贈を実施した。	A	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・協力関係が構築されている。ネットワーク協議会加盟施設以外の施設との連携・協力があつたことも評価する。

【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

6 (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	59	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、音訳協力者やステーションマスターによるサービスの提供など、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)	A	<p>○「子ども読書まつり」「図書館見学ツアー」を、市民団体、市民ボランティアの協力により実施した</p> <p>○図書館サービスの一部を有償ボランティアの協力により実施した。 ≪音訳協力者:22人≫ ≪ステーションマスター:32人≫</p>	A	音訳協力やステーションマスター、および市民団体などの協力があつたことを評価する。 「子ども読書まつり担当者会議」以外にも、企画段階から市民とともに知恵を出し合うような工夫をして、市民参加と協働とは何かを十分に検討していただきたい。
		【H27外部評価より】 ボランティアや市民団体を単なる補助的要員としてとらえることなく、市民参加と協働とは何かを十分に検討し、企画段階から市民とともに知恵を出し合うような工夫をしてもらいたい。		○「子ども読書まつり」については、企画段階より「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、より魅力あるイベントとなるよう努めた。		
	60	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	<p>○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。</p> <p>○素話、読み聞かせのスキルアップ研修を実施した。</p> <p>○外部講師を迎え、わらべうたのスキルアップ講座を実施した。</p>	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。
61	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	<p>○要望のあつた大学から、インターンシップ実習の受入を行った。(中央:2人、稲毛:2人、美浜2人)</p> <p>○高校生のインターンシップ実習の受入を行った。(中央:2人、若葉:2人)</p>	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。	

<p>62</p>	<p>エ 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)</p> <p>【H27外部評価より】 現在はごく一部の学校にとどまっていることから、受け入れる範囲を広げ、学生が主体的に運営するような企画に発展させてほしい。例えばYAコーナーについて等、中高校生、大学生対象に、同年代の学生ボランティアが企画をする等が考えられる。</p>	<p>B</p>	<p>○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。 ○子ども読書まつりにおいて、運営に千葉経済大学の大学生ボランティアの協力をいただいた。 ○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・打瀬)</p> <p>【千葉市の図書館2017】 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p> <p>△中高校生や大学生が企画から参加するような事業については、実施にいたっていない。</p>	<p>B</p>	<p>中高校生、大学生ボランティアの活動の場を設け、実践していることは評価する。 しかし現在はごく一部の学校にとどまっていることから、受け入れる範囲を広げ、学生が主体的に運営するような企画に発展させてほしい。例えば中央図書館で行われたナイトライブラリー参加者が、同年代を対象とした催しを企画する等が考えられる。定時制高校や通信制高校、大学生の参加導入は難しいか。一考を望む。</p>
<p>63</p>	<p>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)</p>	<p>A</p>	<p>○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。 ○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。(「(指で描く)パステル絵画展」など計10展示)(みやこ) ○地元企業と連携して、チェロ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>	<p>A</p>	<p>「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う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。 まだまだ、図書館＝本との考えが強い市民が多い中で絵画や音楽を取り入れた企画は図書館未利用者の比率を下げることになり、歓迎すべきことである。他の地区図書館でも実施してほしい。</p>

(2)市民との協働による図書館づくり

取組 項目	64	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	○H28年度に委員の改選を行い、H29年度は引き続き2人の公募委員を含めた10人の委員を委嘱した。	A	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。図書館協議会の中では活発な意見交換が行われている。そこで出た意見を図書館運営やサービスに反映させることが必要である。
	65	イ 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) イ【H27外部評価より】 参加者に好評であったが、「だからこそ、もっとPRを」との声があった。職員の負担もあると思うが、図書館のことを市民に知ってもらうにふさわしい企画である。市民団体と協力し、回数、内容、広報等について検討して、より良い企画としていただきたい。	A	○「中央図書館見学ツアー」を実施した。 実施日時等：平成29年3月15日(水)参加者20名 参加者を2班に分けて、館内を見学し、終了後感想などをいただいた。 ○図書館ホームページ、館内掲示(ポスター、リーフレット)等によりPRに努めた。	A	「中央図書館見学ツアー」は図書館のことを市民に知ってもらうにふさわしい企画であり、実施されたことを評価する。参加人数が昨年度より増えた。市民団体と協力し、回数、内容、広報等について検討して、より良い企画としていただきたい。
	66	ウ 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)	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。 ○特によく寄せられる照会事項については、図書館ホームページ内『よくあるご質問』に掲載をし、利便性の向上に努めた。	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。

	<p>67 エ 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)</p> <p>【H27外部評価より】 図書館を利用していない潜在的利用者に対するアンケート調査も必要であろう。</p> <p>【H27外部評価より】 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汲み取ってもらいたい。</p>	<p>B</p> <p>○H29.2.4(土)～2.10(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94.4%と、昨年と同様に高水準である。(1.1ポイント上昇) ○自由記述の設問に対しては、資料の充実や読書環境に関する意見が多く寄せられた。</p> <p>△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。</p> <p>△図書館を普段利用しない人からの意見を聴取する工夫は必要であり、市民の意識調査等を実施している他自治体のノウハウなどについて、情報収集のうえ、実施方法の検討をしている。</p>	<p>B</p> <p>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、さらに満足度が上がっ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。 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る必要がある。図書館を利用していない潜在的利用者に対するアンケート調査について、実施方法の検討がされており、期待したい。 また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汲み取ってもらいたい。</p>
--	--	--	---

【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	68	A	<p>○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。</p>	A	<p>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。また、自動出納書庫のシステム管理は資料の保管・保全のため優先されるが、地区図書館の車椅子対応、トイレの改修なども早く進めていただきたい。</p>
	69	A	<p>○平成29年3月28日『みずほハスの花図書館』として開館 ○来館者数:2,958人 ○貸出冊数:3,516冊 ○新規登録者数:231人 ※平成28年度(3月28日～3月31日 計4日間の統計) ○取材対応 <<No.31【方針3】(2)エ再掲>> 〔新聞〕:毎日新聞・読売新聞・千葉日報・ちいき新聞 〔ラジオ〕:bay FM 〔TV〕:千葉テレビ放送</p>	B	<p>花見川区の図書館がない地域に図書館が開館したことは、市民の長年の念願でもあり、評価できる。しかしながら「窓口業務委託」が導入されたことにより、図書館サービスおよび千葉市全体の図書館行政の今後について懸念が持たれる。</p>

70	<p>ウ 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雑誌カバーを活用した新たな広告事業等による広告料の収入増を図ります。(全館)</p> <p>【H27外部評価より】 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。</p>	A	<p>○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、不用雑誌等の無償配布会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:584,218円(前年比 150,459円増) ○広告料収入を確保するため、民間事業者による、大学案内用パンフレットラック設置のほか、新たな広告事業として、雑誌カバー等への広告を実施した。(全館) *広告料及び目的外使用料:1,356,333円(前年比 414,833円増)</p> <p>○厳しい財政状況であるが、限られた予算の範囲でできる限り資料費の確保に努めた。</p>	A	<p>厳しい財政状況の中の資料費の確保、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。雑誌カバー等への広告は、新たな事業として有効である。 図書館はこの寄付金や広告収入の状況を利用者(及び市民)に知らせることも必要である。このことは同時に図書館への愛着を増幅させ継続的な図書館利用につながる。引き続き寄付金や、広告収入をお願いし資料の充実に務められたい。 一方、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られるが、募金や寄附に頼ることなく、資料費の確保に向けた努力もお願いしたい。</p>
71	<p>エ 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)</p> <p>【H27外部評価より】 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、実践につなげる仕組みを確立することが必要である。</p> <p>【H27外部評価より】 庁内にいる図書館業務に関心のある職員を図書館に配置したり、職員が司書資格を取りやすい体制を作る等、司書資格を有する職員の割合を増やす努力も必要である。</p>	B	<p>○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。</p> <p>△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。</p> <p>【千葉市の図書館2017】 (P.5) 職員数 (有司書資格者数等)</p> <p>研修以外にもOJTにより、能力向上に努めた 【レファレンス】 ⇒No.16、2(1)エ再掲 ○成人からのレファレンスに対応する機会が多い調査班では、年3回程度、班内でレファレンス等の業務研修を行っている。 *平成28年度の内容 事前課題によるレファレンス演習とその解説、千葉市図書館システムのレファレンス事例登録機能の操作説明等、マイクロフィルムリーダーの操作説明 ○調査班の嘱託職員が対応できなかった案件については、後で、調査方法や使用した参考資料などを伝えるようにしている。 【児童サービス】 ⇒No.39、4(1)ク再掲 ○おはなし会のスキルアップを図るため、研修以外にも、内部で練習会等を行い、能力の向上に努めている。</p> <p>No.39、4(1)ク再掲 ○人材公募の制度を用いて、広く庁内から、志のある職員を募った。</p>	C	<p>嘱託を含めた、職員研修の実施については評価できるが、学んだままにするのではなく、実践につなげる仕組みを確立することが必要である。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ければ、市民が求める要求に対応できない。 人材公募の制度を用いて、広く庁内から志のある職員を募ったことは評価するが、今年度も千葉市図書館職員の司書有資格者の比率は26%と低い。その数を増やし、また職員が司書資格を取りやすい体制を作る等、司書資格を有する職員の割合を増やす努力も必要である。図書館業務に精通し、意欲ある人材の育成は、世代交代の今、ますます急務となっている。</p>

	No.	評価指標	達成目標	平成28年度実績	達成状況	平成27年度実績	平成26年度実績	備考
方針1	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 4.7冊	未達成 (前年度比 0.2冊減)	一人当たり 4.9冊	一人当たり 5.0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。年度毎の総貸出数は下記のとおり ◇平成28年度 459万冊、◇平成27年度 474万冊、◇平成26年度 483万冊
	1-2	WEB予約件数	対前年度比増	91.0万件	未達成 (前年度比 2.4万件減)	93.4万件	92.2万件	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	69,028冊	達成 (前年度比 14,959冊増)	54,069冊	55,515冊	千葉市図書館が、市民の利用に供するために受入れた図書の冊数(購入、 寄贈、制作) ◇平成28年度 うち購入51,766冊 寄贈17,115冊 その他147冊 ◇平成27年度 うち購入35,641冊 寄贈18,299冊 その他129冊 ◇平成26年度 うち購入34,637冊 寄贈20,761冊 その他107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	73回 延べ473人	未達成 (前年度比 12回減・96人減)	85回 延べ569人	85回 延べ522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 (*6)・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	2-1	レファレンス受付数	対前年比増	92,960件	未達成 (前年度比 1,173件減)	94,133件	93,024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	21,363人	未達成 (前年度比 1,198人減)	22,561人	23,049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	257.8万人	未達成 (前年度比 8.2万人)	266.0万人	269.2万人	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	対前年比増	市民の12%	未達成 (前年度比 1ポイント減)	市民の 13%	市民の 13%	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	100件 9,893点	未達成 (前年度比 5件増 211点)	95件 10,104点	102件 10,433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	3-1	地域・行政資料の収集冊数	現状維持	3,330冊	未達成 (前年度比 328冊減)	3,658冊	3,942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	21回 1,056人	未達成 (前年度比 1回増 245人減)	20回 1,301人	20回 1,507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	4-1	児童書の貸出冊数	対前年度増	121.4万冊	未達成 (前年度比 0.8万冊減)	122.2万冊	121.9万冊	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	1,022回 24,925人	未達成[回数] (前年度比48回減) 達成[参加者数] (前年度比224人増)	1,070回 24,701人	1,020回 22,930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	232回 508人	未達成 (前年度比 3回減、144人減)	235回 652人	205回 614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	489回	未達成 (前年度比 39回減)	528回	495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	23,735冊	未達成 (前年度比 2,424冊減)	26,159冊	23,674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	5-1	図書館間相互貸借資料数	対前年度比増	借受6,912冊 貸出8,859冊	未達成 (前年度比 借受157冊減 貸出471冊減)	借受7,069冊 貸出9,330冊	借受6,874冊 貸出8,782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	330件	達成 (前年度比 19件増)	311件	326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	6-1	千葉市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 94.4%	達成 (前年度比 1.1%増)	満足度 93.3%	満足度 89.7%	千葉市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	7-1	司書資格を有する職員の割合	対前年度比増	53.3%	未達成 (前年度比 0.4%)	53.7%	54.3%	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) ◇平成28年度 正規職員 26.5% 嘱託職員 95.8% ◇平成27年度 正規職員 28.4% 嘱託職員 94.4% ◇平成26年度 正規職員 28.0% 嘱託職員 97.1%

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と考える

○千葉市図書館利用者アンケートにおける、サービスの満足度は94.4%と、昨年度を1.1ポイント上回った。

○平成29年3月28日「みずほハスの花図書館」を開館した。同館では、ICTを活用した、自動貸出機、タブレット端末、デジタルサイネージなどを千葉市図書館で初めて導入した。

○みずほハスの花図書館において、新規にWi-Fi環境の整備を行った。

○みずほハスの花図書館は、区役所との併設施設であるため、区役所が開庁している月曜日も開館することで、利用者の利便性の向上を図った。

○システム更新に伴い、館内OPAC、図書館ホームページの新着情報検索画面において書影表示の導入、スマートホン版に対応など利便性の向上に努めた。

○緑図書館において、新たに「子育て図書コーナー」を常設設置し、子育てに役立つ図書・資料の提供に努めた。

○引き続き、まほうの読書ノートを配布し、親子のふれあいや家庭での読書活動の推進を図った。(平成28年7月に市内の全小学校1年生(約9,000人)、4年生(約9,500人)、10月に市内の幼稚園・保育所の年長児(約9,100人)に配布)

【課題】

△来館者数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PRIについて、検討する必要がある。

△Wi-Fi環境の整備における、中央館のエリア拡充、地区館への導入については、引き続き検討が必要である。

△視聴覚資料のブルーレイディスクなどの新しい情報媒体については、普及率や市場動向など、引き続き状況を観ながら検討する。

△サービスポイントの設置については、三省堂そごう千葉店ブックポストの動向を踏まえ検討する。

△有料データベースについては、種類や費用対効果を含め、導入の有効性について検討を行ったが、導入には至っていない。

△中高生のページの内容については検討を行う。

【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に、次のように施策展開を図る。

●図書館未利用者が図書館に求めているニーズを把握するため、図書館未利用者からの意見聴取の実施方法について検討を行う。

●みずほハスの花図書館において新規導入したサービス等について効果検証を行う。

●システム更新に伴い、導入した情報提供サービスについて効果検証を行うとともに、新たな情報提供サービスについて引き続き検討を行う。

●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3次)を推進する。

●資料の充実を図るため、引続き資料費予算の確保に努める。

外部評価

【評価】

- ・全体として一定の水準の維持しており、さまざまな取り組みがなされている。図書館職員の努力に感謝したい。そのことは「図書館利用アンケート調査」で満足度が上がっている点からもわかる。このアンケート調査の細部を検証し、よりよいサービスにつなげてもらいたい。
- ・花見川区の市民にとって念願であった「みずほハスの花図書館」がオープンしたことは評価すべきことである。市の図書館として先進的な取り組みも行われており、そのノウハウを他の図書館にも活かしてもらいたい。
- ・平成27年度に外部評価で指摘した項目の改善に努めている点は、毎年実施している点検・評価を次につなげる取り組みとして評価したい。
- ・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。
- ・多彩な研修が行われている。専門研修に取り組む姿勢、また研修に参加した職員の報告により知識を共有するという点などを評価する。
- ・システム更新に伴い、館内OPAC、図書館ホームページの新着情報検索画面において書影表示の導入、スマートホン版に対応などは評価できる。
- ・図書館ホームページへのパスファインダーとレファレンス事例の追加や、国立国会図書館のレファレンス事例集への追加が着実に進められ、件数も増加している点も評価できる。
- ・「図書館NOW!」の「キャッチアップ!!」旬は、引き続き、タイムリーなものや千葉市ならではの情報が取り上げられていてよい。また、パスファインダーは紙媒体にもなり、館内に置かれるようになった。
- ・障害者サービスは、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、その充実にも努めている点は評価できる。点字の体験学習も評価できる。
- ・ホームページのアクセス件数は大きく増えている。各図書館からの発信も工夫が凝らされ、「お知らせ」は随時新しい情報が掲載され企画展示やイベントの情報を効果的に発信している。「調べもの相談」「図書館NOW!」など、着実に情報を積み重ねている努力も評価する。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。
- ・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。夏休みに向け、図書館担当職員のおすすめ本のリストを作り配布されたことはよかった。
- ・図書館だけでなく学校、市民団体、お話ボランティア、地域企業などとの連携ができて様々なイベントが実施されたことを評価する。繋がりが途切れないよう今後も本や図書館に親しむイベントを企画してもらいたい。
- ・「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。
- ・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評価したい。
- ・厳しい財政状況の中の資料費の確保、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。雑誌カバー等への広告は、新たな事業として有効である。

【課題】

- ・「みずほハスの花図書館」の窓口業務が民間業者に委託されたが、図書館の運営は行政が責任をもって行うべきであり、この手法が他の図書館へ拡大されてはならない。
- ・経験と実績のある専門的職員の確保が大きな課題である。これは簡単に達成できるものではなく、時間をかけて職員を育てていく必要がある。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ければ、市民が求める要求に対応できない。
- ・人材公募の制度を用いて、広く庁内から志のある職員を募ったことは評価するが、今年度も千葉市図書館職員の司書有資格者の比率は26%と低い。その数を増やし、また職員が司書資格を取りやすい体制を作る等、司書資格を有する職員の割合を増やす努力も必要である。
- ・公民館に指定管理者制度の導入が検討されている今、図書館は公民館図書室に真摯に向き合う必要がある。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したい。
- ・有料データベースについては、導入の有効性の検証が行われたものの、導入には至っていない。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、現代の図書館サービスには不可欠であることを財政局にも理解してもらって予算を確保し、早急な対応をお願いしたい。
- ・地区図書館でのWi-Fi環境の導入を早急に行う必要がある。
- ・市民が望む課題解決に対応できるよう、職員が研修や経験を積み重ね、レファレンスサービス向上を意識してもらいたい。
- ・定期的な図書館利用体験については、一部の図書館での取り組みである。千葉市内のすべての小学校に図書館利用体験を呼びかけ、公共図書館の本を使って調べる方法を繰り返し子どもたちに実習し、千葉市の子ども達を育てる一助にしたい。
- ・子育てコーナーが新たに緑図書館にも常設され、図書館だけでなく他の関連施設の情報も集められていて評価できる。すべての地区図書館・分館に設置し、さらに充実させてほしい。
- ・アンケートを見ると、ホームページが新しくなってから、使いづらくなったという声も多数ある。わかりやすい説明を加え、改善に努めてもらいたい。特に「中高生のページ」については改善されておらず、工夫をして楽しいページにしたい。
- ・「まほうの読書ノート」への取り組みを評価する。読書は数字だけを追うものではないが、本を手にとることへのきっかけになると思う。学校と図書館が連携して、さらに子どもの読書推進にあたっていただきたい。ただ、使っていない子どももいるので、「まほうの読書ノート」の活用の実際を検証する必要はある。