

# 平成29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29年度の図書館評価を示します。

※評価対象：平成29年度、評価実施：平成30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)資料の収取、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。</p> <p>ア【H28外部評価より】 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><b>A</b></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。 ○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。 ・新刊本書名等をブックガイドとして配布するとともに、背表紙をカラーコピーし、新着案内として掲示した。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (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>△「中高生のページ」での新着資料案内については、「こどものページ」と同様、「中高生のページ」から新着資料を確認できるよう準備を進めている。【No.24参照】</p>	<b>A</b>	<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、様々な視点に立った図書や良質な図書の選定に努めていただきたい。 受入図書資料数が年々減少していることを懸念する(昨年度のみずほハスの花図書館のデータを含まず)。利用者アンケートでは、新しい本が読みたいという意見が多くみられるため、今後も予算の確保に努めてもらいたい。 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」から新着資料が確認できるようになることを望む。 一部の館ではあるが、新刊本のお知らせや新刊本書名等をブックガイドとして配布した取り組みは評価したい。</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。</p> <p>イ【H28外部評価より】 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>	<p><b>B</b></p> <p>○市内26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。 △利用状況が減少している現状を踏まえ、引き続き検討が必要である。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (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>○地域の人に、移動図書館を周知するため、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。 場所：各ステーション(全26ステーション) 日時：4月4日(火)から順次実施 周知方法：利用者、ステーションマスターに配布や表示の依頼</p>	<b>B</b>	<p>近隣に図書館のない地域にとって、移動図書館車の巡回は必要なサービスであり評価する。 移動図書館の利用は、全体として減っているが、仁戸名、椎名、雇用促進、幸町、稲毛海岸3、作新台、横橋、長沼原、あやめ台、青葉ほおじろ、問屋町など増えているところもある。今後、利用状況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。また広報の強化やステーションマスターへの働きかけも必要である。 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。</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。	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2018』 (P.25～31) 年間受入・除籍統計</p>	A	<p>収集方針に則って計画的に収集が行われていることは評価したい。</p> <p>除架が適正に行われ、新鮮な資料を配架するスペースを確保することは、利用の拡大にもつながる。特に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。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ている。</p> <p>また企画展示と結び付けて資料を購入し紹介したことも、工夫が感じられる。</p> <p>受入図書資料数、購入冊数は減少傾向にあるため、資料費の確保に努めていただきたい。寄贈資料が減少しており、寄贈資料に頼ることのない資料収集が進んでいることを評価する。</p>
4	<p>エ 市民の財産である資料を適正に管理、保存します。</p> <p>エ【H28外部評価より】 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>	A	<p>○H29年度は、中央図書館、公民館図書室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>利用者への延滞資料の注意喚起について、下記の取組を実施した。</p> <p>○カウンター対応の際(資料返却等)に、延滞資料がある場合は、注意喚起を行っている。</p> <p>○延滞資料の督促について、館独自の返却依頼文を作成し、宅配時等に直接当該利用者宅に投函した。</p> <p>○延滞資料について、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を評価する。延滞資料の注意喚起についての取り組みがなされ、延滞件数が減少したこともよい結果である。また地道な取り組みとして延滞者宅に直接返却依頼文を投函するなど、その努力を評価する。</p>
5	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。	A	<p>【掲示】</p> <p>○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」等)をした。</p> <p>○パスワード設定についての案内を申込書記載台に設置した。</p> <p>【マナー向上】</p> <p>○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・携帯電話の禁止など)を掲示した。</p> <p>○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し掲示しなおした。</p> <p>○館内見回りの強化と、利用者への声掛けをした。</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。</p> <p>・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、それぞれのようによびわか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。</p> <p>・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>【書架】</p> <p>○書架の面展示を継続実施した。(書架ごとのおすすめ本等)</p> <p>○本を探しやすいよう、以下の取組を実施した</p> <p>・書架の本を適正な量に削減した。</p> <p>・引き続き書架の見出しを見やすくした。</p> <p>○CD資料棚の見出板を新しいものに交換した</p>	A	<p>利用マナーについては基本的に利用者側の問題であり、利用者自身が考えていかなければならない事であるが、図書館として利用マナーの向上に向けたさまざまな対策がなされ、少しずつ向上している。引き続き啓発活動や館内見回りの強化、また返却時の点検をお願いしたい。</p>

6	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。	A	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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>○防災訓練として、避難・誘導の手順等の訓練を行った。また、非常放送等の館内設備について参加者全員で確認を行った。</p> <p>○消火栓、火災報知器の位置、避難・誘導等について非常勤職員を含めて確認した。</p> <p>○消防訓練を実施した。(複合施設は、施設管理者と合同で実施)</p>	A	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。積極的な対応を評価する。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。
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"> <li>* 図書館職員初任者研修</li> <li>* 図書館職員全体研修会</li> <li>* レファレンス・スキルアップ研修</li> <li>* 新任児童職員研修会</li> <li>* 障害者サービス職員研修会</li> <li>* 接遇研修</li> </ul>	A	<p>○県立中央図書館等で行われている児童サービス基礎研修会・スキルアップ研修会に参加して、スキルアップ向上に努めた。</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、図書修理及び接遇能力の向上を図るため、全体研修会を実施した。</p> <p>○職員(非常勤職員を含む)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>○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。(毎月の館内会議等で実施)</p> <p>○職員・嘱託職員の館内研修として、館内整理日に講師を招き、児童サービスについての研修を実施した。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.72) 職員研修の実施</p>	A	<p>職員の資質向上は図書館サービスに直結する。千葉市の場合、質の高いサービスが実施されていると思うが、その基礎は職員の資質によるところが大きい。各種の研修プログラムに職員を派遣していることは評価したい。多様な研修が行われおり、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していることを評価する。職員・嘱託職員の館内研修として、館内整理日に講師を招き、児童サービスについての研修が実施されたことは大変良い取り組みである。</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>
8	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。	B	<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> <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>○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遇能力向上を図るため、全体研修会を実施した。</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>	C	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。公民館図書室において利用者が市図書館と同じサービスを受けられるよう、図書館が責任を持って、図書館業務の基本姿勢を知らせてもらいたい。特に選書について研修を重ねることは必須であり、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。

取組項目	9	<p>ア 図書、雑誌、新聞に代表される印刷媒体の資料だけでなく、(仮称)瑞穂情報図書センターにタブレット端末を導入するなど、インターネット等による電子媒体を組み合わせた情報提供を推進します。</p> <p>ア【H28外部評価より】 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> <p>ア【H28外部評価より】 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>	A	<p>○印刷媒体以外の電子媒体での情報提供として下記の取組を実施した ・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。 ・地域行政資料の電子媒体での提供として、図書館HPで「なつかしのフォトギャラリー」を引き続き公開した。</p> <p>△Wi-Fi環境について、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。【No.26参照】</p> <p>○デジタルサイネージを利用した、図書館からの情報発信のほか、利用方法の1つとして、庁内でのPRと連携したコンテンツ配信を行った。 ・千葉氏PR動画の配信 ・市政だより(花見川区版)「花見川サイクリングロードを利用してみませんか」 ○発信するコンテンツについては、今後も検討を進めていく。</p>	B	<p>システム機器の更新により新たな機能が追加されていることは評価したい。ただ、新たな機能や活用方法の周知がどの程度市民に浸透しているのかが気になる。ホームページでの書影表示は、便利で資料を特定しやすくなった。みずほハスの花図書館のタブレット端末の活用状況を分析し、有用性の評価と活用方法の周知をする必要がある。</p> <p>みずほハスの花図書館のデジタルサイネージについても費用対効果を含めた有効性を検証し、他図書館の催しや企画展示を配信するなど、さらにコンテンツの工夫をしていただきたい。</p> <p>Wi-Fi環境について、中央館のエリア拡充、地区館への導入は、早急に進める必要がある。</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。</p> <p>イ【H28外部評価より】 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>	C	<p>△導入候補の有料データベースの検討を行ったが、導入には至っていない。</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、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> <p>誰もが多様な資料を入手でき、その目的が達せられる図書館になることが必要である。</p>
	11	<p>ウ 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。</p> <p>ウ【H28外部評価より】 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>	B	<p>○視聴覚資料については、館内において選定会議を行い、購入に努めている。 △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する。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.24) 視聴覚資料数の推移 (P.30) 年間受入視聴覚資料数</p>	B	<p>視聴覚資料の媒体の変化を長期的な視点で勘案することはなかなか難しい。現状を踏まえ、最善の対応を引き続き検討してもらいたい。</p> <p>なお、視聴覚資料は、受入や除籍が行われているものの、貸出数は減少している。利用者アンケートにも意見が寄せられているように、DVD・CDは古いものが多い。この点を踏まえた充実が望まれる。</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	12	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。	A	<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4件追加した。(累計14件)</p> <p>○レファレンス資料の書架の一角に業務端末を設置し、レファレンスコーナーとし要望があれば職員がレファレンスを実施した。</p> <p>○レファレンス案内の館内掲示を実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○図書館ホームページからのメールレファレンス(53件)に対して、資料提供等によるサービスを実施した。</p> <p>○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2018』 (P.49) レファレンス件数の推移</p>	A	<p>統計の取り方にもよるが、レファレンスの受付件数は、前年度比減となっている。適切な対応がされていると思うが、残念である。</p> <p>ただ、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。</p> <p>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。</p> <p>レファレンス資料の書架の一角に業務端末を設置した館があるが、ハイブリッドな情報活用が可能となる。積極的な運用をお願いしたい。</p>
	13	<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)」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。また、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。</p> <p>イ【H28外部評価より】 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。</p>	A	<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「調べ方案内(パスファインダー)」とレファレンス事例を追加した。「調べ方案内(パスファインダー)」4件(累計10件)、レファレンス事例4件(累計14件)</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(45件)した。</p> <p>○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>『千葉市の図書館2018』 (P.49) レファレンス件数の推移</p> <p>○引き続き、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29年度は4種類新規作成)</p> <p>『はじめて図書館で調べものをする方へ』 『国会図書館のデータベースを利用した千葉市図書館の本の探し方』 『法情報を調べる』 『「千葉市の地名の由来や歴史」について調べる』</p> <p>○PRとして、関連する内容の展示の際に配布資料として設置した。また、庁内掲示板に掲載した。</p>	A	<p>レファレンス事例の登録件数はまだ少ないが、確実に増えていることを評価したい。</p> <p>図書館ホームページのパスファインダー、レファレンス事例、「キャッチアップ!!”旬”」への事例追加、国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」へのレファレンス事例の追加が着実に行われている。「地域に関するレファレンス事例集」も役に立つ。</p> <p>また、中央図書館内の紙媒体のパスファインダーもテーマが増え、たいへん読み応えのあるものとなっている。これらの情報を市民が効果的に使えるよう、レファレンス時に使用したり、利用に向けた声かけをするなどして、レファレンス・サービスを積極的にPRしてほしい。</p>

<p>14</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。</p> <p>ウ【H28外部評価より】 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み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>A</p>	<p>○近隣小学校(小中台小学校3年生)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。 ○利用者からの問い合わせが多い「順番予約の仕方」についての案内を利用者用検索機(OPAC)に付近に設置した。 ○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。</p> <p>○資料の検索に関する周知について、下記のアプローチを実施した。 ・専門学校の図書館見学及び高校生のインターンシップの際に利用者用検索機の検索方法を説明した。 ・利用者に積極的に声をかけ、利用者用検索機の使用方法について、説明した。</p>	<p>B</p>	<p>利用者用検索機(OPAC)を利用しやすいようにする取り組みを評価する。今は一部の館にとどまるが、全館での取り組みとしてもらいたい。 問い合わせが多い「順番予約の仕方」についての案内を、OPACの付近に設置したり、専門学校の図書館見学及び高校生のインターンシップの際にOPACの検索方法を説明したことは、新たな取り組みとしてよかった。 小学校の図書館利用体験の時に図書館の利用法を伝えているが、一部の小学校にとどまっている。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てもらいたい。 大人向けには、各種講座やイベントの時に上手な検索のコツをワンポイントで紹介するなど、数分程度のミニ講座シリーズを行ってもよいかもしれない。</p>
<p>15</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。</p> <p>エ【H28年度外部評価より】 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>A</p>	<p>○中央図書館及び地区図書館職員・嘱託職員を対象とした「レファレンススキルアップ研修」を実施した。(研修内容は下記のとおり) 『レファレンススキルアップ研修』 事前課題によるレファレンス演習とその解説、地域・行政資料研修、レファレンス事例研究 『調査班内研修』 文献検索等のデータベースの研修、官報情報サービスの検索方法について</p> <p>○また、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2018』 (P.72) 職員研修の実施</p> <p>○レファレンスについて、千葉市図書館システム内に、「質問」「回答」「回答プロセス」等と併せ、解決に至ったか、などを記録し、情報を蓄積・活用している。</p>	<p>B</p>	<p>定期的なレファレンス研修の実施は開催回数も増え評価するが、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。結果がすぐに出ないことにとらわれすぎずに長期的視点を持って専門的職員を育成していただきたい。</p>

取組項目	<p>16</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。</p>	<p>A</p> <p>ア【H28外部評価より】 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。</p>	<p>○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を実施した。 ○4ヶ月児検診で子ども読書まつりの案内を配布した。 ○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、各種イベントPR用ポスターの掲示を依頼した。 ○近隣小学校の図書館見学を積極的に受け入れ、その後の利用促進のため、利用案内を実施した。 ○近隣施設やスーパーに図書館行事(乳幼児向けおはなし会等)のポスター掲示を依頼した ○1階展示ケース及び2階ギャラリーを一般市民に開放し、絵画や似顔絵等を展示していただき、活動の成果発表の場として活用いただくとともに、本以外の目的で市民にも足を運んでもらえるようPR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。「江戸時代の浮世絵～鈴木春信～」 ○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 ○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。 ○新刊本を参考にした作品(折り紙、手芸作品等)と併せて展示した。 ○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。 ○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。</p> <p>○新規登録者を増やす取組を下記のとおり実施した。 ・近隣小学校(4校)の協力を得て、新入学生を対象に図書館利用カードの作成を促進した。 ・図書館見学を実施する小学校に対して利用カードの作成を行った。 ・市内転入者や期日前投票者など、庁用に来館した図書館未利用者に対し、ポスター掲示やリーフレットの配布等のPRを実施した。</p>	<p>A</p>	<p>図書館の広報活動が、さまざまな形で行われており評価したい。企画展示や市美術館との連携もよいと思う。 今は一部の図書館で実施されている子育て支援コーナーも全館での取り組みとなるとよい。 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に取り組み、地域への働きかけも進められている。市内転入者や期日前投票者など、庁用に来館した図書館未利用者に対し、ポスター掲示やリーフレットの配布等のPRを実施したことはよかった。 ただ、年度内に一回でも貸出を受けた利用登録者は13%から12%に落ちている。各地区館、分館での地域住民への活発な取り組みは、新規登録者、新たな図書館利用者を増やす結果となる。これらの取り組みは図書館の活性化のために続けてもらいたい。</p>
	<p>17</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。</p>	<p>A</p>	<p>○ビジネス参考図書コーナーをPRするために、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。 ○ハローワーク等の就職支援機関と連携して、求人情報や市内開催の企業説明会等の情報を収集し、市民に提供した。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (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>	<p>A</p>	<p>ビジネス支援コーナーは、資料の収集や展示内容に工夫が感じられ、興味深い。ハローワーク等の就職支援機関と連携して、求人情報や市内開催の企業説明会等の情報を収集し、市民に提供した取り組みはとてもよかった。 今後は、ハローワークやビジネス支援センター等の関係機関で、図書館のPRができるとうい。 なお、地域の課題解決支援としてビジネス以外の取り組みも必要である。</p>



<p>18</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、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。</p> <p>ウ【H28外部評価より】 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。</p>	<p>A</p>	<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>○美浜図書館において、子どもを育てる親や家庭が、子育てに関する情報を得られるよう、「子育て応援コーナー」として企画展示を行い、関連資料の充実を図った。</p>	<p>B</p>	<p>あえて「子育て支援コーナー」ではなく、「子育て応援コーナー」としたのは図書館らしくて好感が持てる。スペースの問題はあると思うが、すべての地区図書館・分館に設置し、さらに充実させてもらいたい。</p>
<p>19</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。</p> <p>* 郵送貸出 * 宅配サービス * 対面音訳 * 録音資料、点訳絵本の作成</p> <p>エ【H28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> <p>エ【H28外部評価より】 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。</p>	<p>A</p>	<p>○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、配本時に併せて配布し、サービスの向上を図った。 ○障害者向け点訳絵本等を作成した。 ○社会福祉施設入居者へのおはなし会を実施した。 ○図書館の利用を補助するツールとして、カウンターに「コミュニケーションボード」、「やさしいようあんない」を設置し、サービスの向上を図った。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.50) 障害者サービス</p> <p>○高齢者や障害者へのサービスの促進やPRのために下記の取組を実施した。 ・障害者向け点訳絵本等を作成した。 ・障害者サービス資料展示スペースを増設した。</p> <p>○市図書館外の機関の障害者サービスの研究機会として、障害者サービス研修会において、流山市立森の図書館見学を実施した。</p>	<p>A</p>	<p>障害者サービスへの組織的な対応を評価したい。 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、その充実に努めている点は評価する。また、障害者向け点訳絵本の作成や社会福祉施設入居者へのおはなし会の実施も評価したい。 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をボランティアとして育成することや、点字図書館、市内の関係団体等との連携を図ることも、引き続き取り組んでもらいたい。</p>
<p>20</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。</p> <p>オ【H28外部評価より】 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>	<p>A</p>	<p>○サービスのPRのため、利用案内(墨字版・点字版)等をリニューアルし配布及びホームページで広報をした。 ○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。 *障害者サービス研修会 流山市立森の図書館見学、1回、受講者数7人 *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コース、受講者数32人</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.72) 職員研修の実施</p> <p>○引き続き、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。 ・夏休み点字体験 41人 ・子ども読書まつり点字体験 142人 ○小・中学生向けに下記の取組を実施した。 ・児童カウンターにて点字表・表紙に点図を付けた利用カード入れの配布 ・YAカウンター横において、点字資料等のミニ展示</p>	<p>A</p>	<p>小・中学生向けの点字体験や、点字表・表紙に点図を付けた利用カード入れの配布、点字資料等のミニ展示は良い取り組みである。「子ども読書まつり」での点字体験は142人とたくさんの方が参加した。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などを各館でたびたび実施してほしい。 大人のための音訳の講義も続けてほしい。</p>

<p>21</p>	<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。</p> <p>カ【H28外部評価より】 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>カ【H28外部評価より】 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>	<p>A</p>	<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。 ○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。 ○国際交流課の協力を得て、英語版、中国語版のカウンター対応用の利用案内を作成した。また、韓国語版の翻訳を依頼した。 ○外国語資料の書架に、千葉市が発行する、外国語の生活情報誌などを設置した。 ○新しい資料を購入し、提供に努めた。今年度は、英語一他言語の辞典(英中、英仏、英独等)を多く購入した。 ○国際交流課等の協力で、「外国語おはなし会」(2回、70人参加)を実施した。 ○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) ○多文化サービスの促進のため、団体貸出用の外国語資料について、教育指導課へ紹介し、資料の利用について協力を促した。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.58) 企画展示(中央館) (P.63-64) 主催事業(定例おはなし会を除く)(中央館)</p> <p>○外国語資料の展示方法について、下記の工夫を行った。 ・洋書についても常時、書架の面展示を行うように書架替えを行った。(2月蔵書点検以降) ・洋書絵本について、小型本を別置き、表示等も工夫し書架をより見やすくした。</p> <p>○外国人居住者向けに、外国語資料の書架に、千葉市が発行する、外国語の生活情報誌などを設置した。</p>	<p>A</p>	<p>外国語の利用案内の作成、英中・英仏・英独等の辞典の購入など、多文化サービスの促進のための多彩な取り組みが行われていることを評価する。団体貸出用の外国語資料について、教育指導課へ紹介し、資料の利用について協力を促したことも、よい取り組みである。</p> <p>千葉市の外国人の人口は増加傾向にある。千葉市の外国人居住者は人口967,966人の内24,704人。比率は2.6%。そのうち美浜区は4.6%、中央区は3%。(2018年3月)で外国人の比率の多い地域もある。美浜区の保育所や小学校の子ども達のその比率はさらに高いものがあると思われる。外国語資料の充実とその資料の利用について積極的な働きかけを願う。それぞれの地域において、ニーズに合ったサービスを実施していただきたい。</p>
<p>22</p>	<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。</p> <p>キ【H28外部評価より】 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。</p>	<p>B</p>	<p>○三省堂書店そごう千葉店ブックポスト回収数 ・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) ・H29年度:50,978冊(H29年4月～H30年3月)</p> <p>△サービスポイントの設置については、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>	<p>B</p>	<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、回収数が確実に伸びている。</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、図書館資料の受け渡しができるサービスポイント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勘案し、利便性の高い、効率的なサービスを実現してほしい。</p>

	<p>23 ヌ 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。</p>	<p>B</p>	<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。        ・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        △実施館については、引き続き検討を行った。</p> <p>○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にも開館することで、利用者の利便性の向上を図った。</p>	<p>B</p>	<p>開館日等の拡大を進めている点は評価したい。        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、利用者アンケートには仕事帰りに寄りたいなど閉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>
--	--	----------	--	----------	---

【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	<p>24 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。</p> <p>ア【H28外部評価より】 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。</p> <p>ア【H28外部評価より】 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>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。        ○ブックリスト「本本つなぎ」を発行した。        ○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        △「中高生のページ」での新着資料案内については、「こどものページ」と同様、「中高生のページ」から新着資料を確認できるよう準備を進めている。【No.1再掲載】</p> <p>『千葉市の図書館2018』        (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>○ホームページの利用に関するお問い合わせについては、「よくあるご質問」に追加・修正して掲載した。</p> <p>△「中高生のページ」での新着資料案内については、「こどものページ」と同様、「中高生のページ」から新着資料を確認できるよう準備を進めている。【No.1再掲載】</p>	<p>B</p>	<p>新鮮な情報入手のためにホームページの情報は欠かせないものになっている。更新密度を上げることは市民利用を促進することにもなる。        ホームページのアクセス件数は大きく増えており、市民の図書館への関心の高まりとみられる。しかし、誰もが見たくような、楽しく興味深いものとは言い難い。        ホームページの使いづらさについては、ホームページの「よくあるご質問」に、問い合わせに関する回答が追加・修正された。今後も、利用者の声をキャッチして、随時改善をお願いしたい。        「中高生のページ」の新着資料案内についての改善も、早急に対応していただきたい。</p>

25	<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。</p>	A	<p>○同区内(若葉区)の加曽利貝塚が国の特別史跡となったことを記念して「祝加曽利貝塚 特別史跡指定」のミニ展示を実施した。 ○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。 ○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24件) ○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。 ○地域・行政資料関係のパスファインダーを1件作成した。 ○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:千葉市の海辺)、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。 ○図書館ホームページに地域・行政資料コーナーの配架図を掲載した。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (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>各図書館で地域情報の収集・保存が具体的に行われ、展示も併せて提供されたことを評価する。 歴史的な資料など地域・行政資料を収集・保存することは、図書館の大切な役割である。地域の人々の協力を得たり、公民館が独自で所蔵している資料を千葉市の共有財産として図書館が管理するなどして、積極的に収集し、魅力的な発信をしてほしい。 電子化資料の紙媒体に変換する取り組みも評価したい。</p>
26	<p>ウ 利用者の利便性を高めるため、平成29年3月の図書館システム更新時に導入した、ICT(情報通信技術)を活用した新たなサービスを提供します。 * ICタグの導入 * 図書館HPでの資料の書影表示 * Wi-Fi環境の拡充に向けた検討</p>	B	<p>【ICタグの活用】 ○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。</p> <p>【図書館HPでの資料の書影表示】 ○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>【Wi-Fi環境】 ○中央館内、並びにみずほハスの花図書館において、Wi-Fi環境を整備し、公衆無線LANサービスを引き続き提供した。 △中央館のエリア拡充、地区館への導入については、引き続き検討を行う。</p>	B	<p>ICタグの利便性の検証を行い、費用対効果の視点を踏まえながら拡大すべきかの検討をする必要がある。 中央館でのWi-Fi環境の拡大、地区館への導入を望む。</p>

取組項目	<p>27</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 * 郷土史講座、文学講座</p> <p>ア【H28外部評価より】 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。</p> <p>ア【H28外部評価より】 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>	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。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p> <p>○市民の関心の高いタイムリーなテーマ設定例 ・加曽利貝塚が特別史跡に認定されたことから、みやこ図書館1階展示ケース及び2階ギャラリーにおいて加曽利貝塚パネル展を開催するとともに、加曽利貝塚博物館館長をお招きし、「加曽利貝塚をもっと知ろう」をテーマに市民講座を開催した。</p> <p>○各講座での関連資料の紹介について下記の取組を実施した。 ・著作権セミナーにおいて、関連資料の展示を行った。 ・子ども読書講座終了後、児童フロアにて関連資料の紹介・貸出を行った。 ・特別史跡の認定及び市民講座、「加曽利貝塚をもっと知ろう」の開催に伴い、館内に加曽利貝塚コーナーを常設し関連書籍をPRした。 ・市民講座「加曽利貝塚について」開催時に関連資料の展示とブックリストの配布を実施した。</p>	A	<p>平成29年度は加曽利貝塚の特別史跡認定に伴い、これらの関連の展示や催しが多かった。このことは図書館のPRにもなり有効な取り組みであった。 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。引き続き、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講座や企画展示を実施してもらいたい。市民の力を借りることも必要である。講座開催会場での関連資料の紹介も、さまざまな講座で行い、その場で関連資料が貸りられる工夫もお願いしたい。</p>
	<p>28</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。</p>	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。 ○通年の文学賞受賞作品の展示や、「美術館・博物館へ行こう」等時期に合わせたテーマの展示を行った。 ○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。また、書架の空きスペースにおすすめ本の面展示を実施した。 ○新刊本の書影展示を実施した。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.58-62) 企画展示</p>	A	<p>さまざまな企画展示が行われており、市民の楽しみにもなっている。タイムリーな図書展示も評価したい。 中央図書館の展示は回数も多く、とても見ごたえがある。 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。 展示された本についてのブックトークなど、本を具体的に紹介すれば、より生きた情報として利用者に届くのではないかと。</p>

	29	<p>ウ 図書館の利用を促進するため、地域での広報活動や、各種メディアを活用した広報活動を積極的に実施します。 * 「図書館だより」の発行 * 「市政だより」へのおはなし会等イベント情報の掲載</p> <p>ウ【H28外部評価より】 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。</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。 ○近隣幼稚園、小学校、子育てリラックス館、スーパー等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。 ○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。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.72) 広報紙</p> <p>○市政だより(2月号)に図書館に関する特集記事「見せます！教えます！千葉市の図書館」を掲載した。 ○市政だより花見川区版(6月号)にみずほハスの花図書館に関するPR記事を掲載した。</p>	A	<p>市政だより(2月号)の図書館に関する特集記事「見せます！教えます！千葉市の図書館」は、2ページにわたりイラスト入りで楽しく図書館を紹介していて、とてもよい内容であった。 図書館だよりは、「ちょっとお得！メール登録！」「知って得する！図書館のサービス」などの記事が掲載され、内容に工夫がみられる。見た目が固いので、親しみやすい紙面にして、発行回数も以前のように年4回程度に増えるとよい。一部の地区図書館・分館で発行されているような通信が、いろいろな地域で発行され、その地域ならではの広報がなされることを望む。 スーパーマーケット等へのポスター掲示を依頼したことは、新たなPR場所の開拓としてよい取り組みである。今後も地域の広告媒体を活用し、図書館の利用拡大に努めてもらいたい。</p>
--	----	---	---	---	---	--

【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	30	A	<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方案内等を行った。 ○おはなし会で科学絵本も読み聞かせし、紹介している。 ○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。 ○企画展示の他、時事関連や著名な作家の受賞・訃報等に合わせ、子供の興味をひくタイムリーなテーマで展示を行った。また、千葉市美術館の展示や千葉公園、千葉都市モノレールのイベントに合わせて、関連資料のミニ展示やポスター等の掲示も行った。 ○子ども読書まつりにおいて、水素カー「ミライ」を千葉県から借用し展示するとともに、太陽光を利用し水を水素と酸素に分解する仕組みのわかる模型を東京ガス様からお借りし、実験するコーナーを設け、合わせて関連本を展示しPRした。 ○こども読書まつりにおいて科学絵本の読み聞かせを行う科学おはなし会を実施し科学関係の絵本の読み聞かせと合わせて簡単な科学実験を実施した。 ○小学校低学年及び3歳以上の未就学児を対象に夏休みお楽しみ工作、冬の折り紙教室を実施し、関連する本の展示や紹介を行った。 ○夏休みに勾玉づくりを埋蔵調査文化センター協力の基実施し、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。 ○夏休みに、昆虫の本に興味を持つよう、関連図書とともに、アリの巣づくりを展示した。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.72) 刊行物「おすすめ本のリスト」</p>	A	<p>全館で、内容も新たな様々な企画展示が行われたことを評価する。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。 このような子ども達への様々な取り組みは、小さいころの図書館利用の体験として記憶に刻まれ、図書館利用者としての基礎を築くことになり評価したい。</p>

<p>31</p>	<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。</p> <p>イ【H28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。</p> <p>イ【H28外部評価より】 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>A</p>	<p>○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、関心を持ちそうなテーマを選定し、年間4回入替をし、YAコーナーのテーマ展示を実施している。 ○利用の多い文庫コーナーを拡張した。 ○おすすめ本の展示スペースを拡大した。 ○シリーズ継続中の本については確実に購入し、蔵書の見直しを行うことでコーナーとしてのスペースを確保した。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (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・高校生をターゲットにした企画を下記のとおり実施した ・YAコーナー等へ近隣中学校(椿森・新宿・轟町)によるおすすめ本の掲示や、本の帯の展示を行った。 ・職場体験にて来館した生徒におすすめ本のポップを書いてもらった。(H30年4月掲示予定)</p> <p>○中・高校生のレファレンス等についても、常時図書館員が対応し、働きかけを行っている。</p>	<p>A</p>	<p>YAコーナーが定着してきている。各図書館でサービスのバラつきがないようにしていく必要がある。 また、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。近隣中学や職場体験に来た学生に、本の帯やおすすめ本のポップを書いてもらったことは、とてもよい取り組みであった。 中・高校生の声に耳を傾け、中・高校生が来館したくなるような選書や企画を望みたい。</p>
<p>32</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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 定例おはなし会</li> <li>* わらべうたと絵本の会</li> <li>* 子ども(高校生)が語るおはなし会</li> <li>* 親子おはなし会</li> <li>* 「子ども読書の日」記念事業</li> </ul>	<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。 ○『外国語おはなし会』『高校生が語るおはなし会』も継続して行った。 ○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。 ○定例おはなし会を毎週実施した。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(小学生対象)を実施した。 ○親子おはなし会(未就学児・小学生対象のそれぞれ)を年間3回実施した。 ○「はじめてのおはなし会(2歳児と保護者対象)」を年間4回実施した。 ○乳幼児を対象に、わらべうたと絵本の会を開催した。 ○「英語で楽しむ親子おはなし会」を継続して実施した。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (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>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を評価する。おはなし会開催のためには、おはなしを覚え、語るなど職員の事前の勉強が必要である。児童担当には、そのようなことに関心を持つ人を配置し、図書館の現場で経験を積み重ねていけるような体制づくりをしてもらいたい。</p>

<p>33</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。</p> <p>エ【H28外部評価より】 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>A</p>	<p>○関係諸機関、学校、市民団体、地域おはなしボランティア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」「水素カーミライ展示」「かそりーぬと遊ぼう」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) 「わらべうたであそぼう」「昔話おはなし会」「みんなが語るおはなし会」「紙芝居とパネルシアター」「つくってあそぼう～ダンボールスピナー～」(花見川) 「わらべうたであそぼう」「つくってあそぼう:豆本づくり」「目の錯覚を体験しよう:だまし絵で遊ぶ」を実施した。また、市民ボランティア団体によるリコーダーアンサンブル「ほ～んのあいまのコンサート」を開催した。(稲毛) 近隣高校、読み聞かせボランティアと連携したおはなし会・NPOの協力による算数工作・幼児から参加できる国旗づくり・加曾利貝塚博物館の協力による“かそりーぬマグネット”作り・図書館クイズの実施(若葉) 「わらべうたであそぼう」「おこづかいの話と貯金箱づくり」「あなたの好きな本おしえて!」「甲冑を着てみよう」「大型絵本おはなし会」「大型絵本の読み聞かせ」「ゆかいなこども音楽会」を実施した。(緑) 地元企業と連携して、ケーナ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>○さらなるPRとして、これまで各館のポスター・チラシのみだったところ、H29年度は、全館の開催日を掲載した統一ポスター・チラシを作製した。 ○電子メール・郵送・千葉市図書館HP・千葉市役所HP・FACEBOOK・移動図書館車への掲示・館内掲示等 【参考:ポスター掲示・チラシ配布等依頼場所】 市内小・中学・特別支援学校、公立・私立認可保育施設・幼稚園の他、区健康課、千葉市子育てリラックス館・子育て支援館・加曾利貝塚博物館・千葉市立郷土博物館等子どもが訪れる施設に依頼。</p>	<p>A</p>	<p>14回目となった「子ども読書まつり」は、従来からあるイベントに加え、新たなイベントも工夫され、来場者に喜ばれる催しとして定着している。図書館だけでなく、学校、市民団体、地域おはなしボランティア、地元企業などとの連携で、様々なイベントが実施されたことを評価する。 ポスター・チラシが、全館の開催日を掲載した統一されたものとなり、工夫がみられた。</p>
<p>34</p>	<p>オ 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 子ども読書講座</li> <li>* 読み聞かせ講座・入門編、わらべうたと絵本講座</li> <li>* 親子図書館探検ツアー</li> <li>* 子ども一日図書館員</li> <li>* こどもかるたあそび</li> <li>* 科学あそび・映画会・図書館クイズなど</li> </ul>	<p>A</p>	<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。 ○「子ども読書講座」では、著名な児童文学・絵本作家の高樓方子氏を講師に迎え「お話への思い」と題して講演を実施した。 ○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。 【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、夏休みお楽しみ工作、冬の折り紙教室等 ○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。(子ども一日図書館員等)</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p>	<p>A</p>	<p>子どもの読書推進に向けて、さまざまな取り組みが行われており評価したい。「子ども読書講座」は、小学生から大人までの参加があった講座で、たいへんよい企画だった。様々な親子参加事業が継続して開催されていることを評価する。 子ども一日図書館員など長年続けている行事はどの図書館でも子どもたちは楽しみにしている。学校とも連携してその体験の楽しみを分かち合える記録などを残すことよい。著名な講師を招いての講演会については、PRに努め多くの市民に知らせる努力が必要である。</p>



35	カ 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。	A	○図書館見学で来館した際に、要望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。	B	図書館見学の際に、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。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。 市域が広いのでたいへんなことは承知だが、現在の啓発活動は、来館した学校の子どもたちに限られている。多くの子どもたちに図書館利用の啓発が行われるような工夫をお願いしたい。
36	キ 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。  キ【H28外部評価より】 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。	B	○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。 ○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。  △学校や関係機関へ派遣できる人材の後継者を養成するとともに、派遣しやすい業務体制を整える必要がある。  ○図書館内部での職員のスキルアップとして、職員おはなし研修会にて、わらべうた、読み聞かせ、素話等はスキルアップを図っている。	B	児童サービスに精通した職員の存在は、図書館サービスにとって不可欠であり、時間をかけた育成が必要である。 また、各館には児童サービス担当者が必須であり、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も必要である。外部研修についても積極的に参加してもらいたい。

## 4

## (2)学校・家庭・関係機関等との連携、協力

取組項目	37	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。	A	○同計画(第3次)に位置付けられた施策事業について、各種行事の継続・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、進行管理を行った。 ○平成30年2月に、子ども読書推進担当者会議を開催し、同計画(第3次)の進捗及び課題について共有した。	A	「千葉市子ども読書活動推進計画(第3次)」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。 平成30年2月に行われた子ども読書推進担当者会議での課題を精査し、今後の取り組み内容に反映させてもらいたい。
------	----	--	---	--	---	---

<p>38</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出向いての利用案内やおはなし会等も行います。 * 小・中・特別支援学校の児童・生徒の視察・見学、調べ学習等受入 * 職場体験受入(中学生) * ブックトーク(学校訪問おはなし会)</p> <p>イ【H28外部評価より】 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。</p>	<p>A</p>	<p>○図書館見学や職場体験を積極的に受け入れた。 ○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。 ○近隣の小学校に職員を派遣し、豆本づくりの講座を開催した。 ○近隣の小学校やこどもルーム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。 ○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</p> <p>○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を行っている。(4回)</p>	<p>B</p>	<p>子どもの読書活動の推進について実施されている取り組みは評価したい。また学校の教員や図書館指導員の研修会に職員が積極的に参加していることも評価する。 図書館見学は、図書館がどのような所かを知り、利用を深めるためにも大事な取り組みである。平成29年度の図書館見学は49校であった。ほぼ半分の小学校が参加しているが、あとの半数の小学校は参加していないことになる。学校と連携してすべての子どもが体験できるようになるとよい。 また、職場体験、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。近隣の小学校やこどもルームに出向いて、おはなし会やブックトークが行われていることも評価する。学校等へ地域おはなしボランティアを派遣する際は、ぜひ図書館職員と一緒に出向き、実際の様子を知っておいてもらうとよい。子ども達が図書館へ来たときに顔がわかる職員がいることも大切である。 学校図書館に深く関わっている司書教諭や学校図書館指導員と、子どもの読書についての問題を共有するべく関わりをもつ必要がある。 「まほうの読書ノート」は学校図書館にも掲示されていて工夫がみられる。ただ、図書館が遠い地区の子どもたちにとっては親がかりとなるのもう一つ工夫が必要である。</p>
<p>39</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。</p> <p>ウ【H28外部評価より】 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。</p>	<p>A</p>	<p>○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。(4回) ○貸出・返却時、要望のあった図書資料に関するセット貸出用資料の充実を図った。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.53) 団体貸出利用統計</p> <p>○団体貸出について、利用しやすいように下記の改善を実施した。 ・学校用セット貸出資料は、書架に出し、セット内容が一目でわかるようにした。(H28以前は各コンテナ内に資料を入れた状態で保存していた。) ・貸出の少ないセットについては、来館時に目立つ貸出端末横の書架に移動し、PRした。 ・団体貸出の書架全体について、表示をわかりやすく修正中である。</p>	<p>B</p>	<p>学校への団体貸出について、小学校、中学校合わせて83校の利用は昨年比べて減っている。その理由を分析して利用増に繋げる必要がある。 団体貸出資料見学会で団体貸出について教職員へ周知したことや、要望のあった図書資料に関するセット貸出用資料の充実を図ったことを評価する。 多くの学校が利用しやすいよう、図書館ホームページからの予約や、配送の検討など、さらなる改善と充実を期待する。</p>
<p>40</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。</p> <p>エ【H28外部評価より】 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。</p>	<p>A</p>	<p>○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。(4回) ○教員(1名)の社会体験研修を受け入れた</p> <p>○「学校図書館運営委員会」に地域の図書館担当の出席を依頼するよう学校へ呼びかけることを教育指導課と調整した。</p>	<p>B</p>	<p>教職員向け研修会への講師の派遣、また教員の受け入れもよい取り組みである。 「学校図書館運営委員会」に地域の図書館担当の出席を依頼するよう学校へ呼びかけることを教育指導課と調整したことは評価するが、その後、どのような結果となったのかが問題である。児童・生徒と学校図書館で直接触れ合うのは学校図書館指導員である。学校長を始め教職員と、学校図書館指導員との連携をさらに深めてほしい。</p>

41	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、小学校4年生に引き続き配布します。	A	<p>○H29年7月に市内の全小学校1年生(約8,800人)と全小学校4年生(約9,400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。</p> <p>○H29年11月に市内の幼稚園・保育所等の年長児(約8,600人)に「まほうの読書ノート」を配布した。</p>	A	<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。ただし、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がある。</p> <p>また、「まほうの読書ノート」の取り組みが一過性にならないように、学校、幼稚園への働きかけを今後も継続する必要がある。</p>
42	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。	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。</p> <p>○地域文庫等研修会で「高学年に何を 읽습니다か? — 小学校での読み聞かせ」と題し、研修をした。</p>	A	<p>子どもの読書活動の推進のため、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。</p>
43	<p>キ 千葉県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。</p> <p>キ【H28外部表評価より】 地域おはなしボランティアについて保育所(園)、幼稚園、学校等へさらに周知し、活動の場を増やしてもらいたい。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>	A	<p>○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>○市内小・中学校・特別支援学校その他、新たに市内保育施設へも、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> <p>○近隣小学校、幼稚園、保育園、子育てリラックス館、保健福祉センターや併設施設(高洲CC等)の読み聞かせに地域おはなしボランティアを派遣した。</p> <p>○おはなしボランティアの資質・力量向上のための、読み聞かせのスキルアップ研修を実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○素話の研修を実施した。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.71) 地域おはなしボランティア活動</p> <p>○地域おはなしボランティアについて、新たに市内保育施設へ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結果、5か所の保育施設から新規依頼があり、活動の場を増やすことができた。(みやこ2か所、稲毛1か所、若葉1か所、美浜1か所)</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継続して行われていることを評価する。地域の読書活動を推進する人材として養成を続けていきたい。</p> <p>地域おはなしボランティアの派遣について、新たに保育施設へも周知がなされ、新規依頼があったことはよかった。</p>
44	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。	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(9,200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(9,409部)した。</p> <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した。</p>	A	<p>「ファミリーブックタイム事例集」(2種類)の発行と配布を評価する。子育て支援サービスの一環として有効な取り組みであり充実に努めてもらいたい。</p>

<p>45</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に地域おはなしボランティアを派遣したり、絵本ボランティア研修に講師として職員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。</p> <p>ケ【H28外部評価より】 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。</p> <p>ケ【H28外部評価より】 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。</p>	<p>A</p>	<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。</p> <p>○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>○4ヶ月健診時、担当課にて図書館の来館案内を行っている。今後も連携し、継続をしていく。</p> <p>○4か月児検診の際に、図書館のお薦めする本の紹介として、おはなし会の一覧やお薦めの絵本を掲載している「我が家のファミリーブックタイム」を配布し、図書館利用へつなげている。</p>	<p>A</p>	<p>ブックスタート事業の講師を職員が務めたり、地域おはなしボランティアを派遣していることを評価する。4か月児健康診査で、図書館の来館案内を行ったり、おはなし会の一覧やお薦めの絵本を掲載している「我が家のファミリーブックタイム」を配布したりしていることも評価する。さらに、健康診査時に図書館の利用カードが作れるとよい。</p> <p>29年度は、4か月児健康診査時に地域おはなしボランティアを派遣している。子どもが初めて絵本にふれる大切な事業に対して図書館が関わること、また配布する絵本の選書等に図書館が関わることを継続する必要がある。</p>
<p>46</p>	<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。</p> <p>コ【H28外部評価より】 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。</p>	<p>A</p>	<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区館より地域おはなしボランティアの派遣を行った。</p> <p>○夏休みに子どもルームを対象とした科学あそびを実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○幼稚園の見学受け入れを実施した。</p> <p>〔広報〕</p> <p>○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。</p> <p>○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> <p>○団体貸出のPRの一つとして、子どもルームなどに案内を送付し、周知に努めた。</p>	<p>A</p>	<p>さまざまな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、子ども達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っている。</p> <p>さらに、団体貸出や各館の取り組みをPRして、より多くの子どもが本に触れることが望まれる。</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	47	<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。</p> <p>ア【H28外部評価より】 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。</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2018』 (P.43) 連携機関別相互貸借冊数統計</p>	A	<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。図書館間相互貸借資料数が増加したことを評価し、今後も制度の紹介や提供を進めていただきたい。</p>
	48	<p>イ 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>○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>		

49	<p>ウ 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。</p> <p>ウ【H28外部評価より】 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来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>	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:10/7-10/20(場所:千葉市生涯学習センター) *加盟館紹介展開催中(14日間)の千葉市生涯学習センター入館者数:44,429人 *講演会:10/17(会場:千葉市生涯学習センター)テーマ「図書館で学ぶ認知症とその予防」(参加者数:62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。 ○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> <p>○講演会のPRとして、各加盟館に講演会ポスター・チラシを送付し、配布したほか、千葉市図書館HP及び千葉市図書館情報ネットワーク協議会HPでも講演会のお知らせを掲載した。</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牽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。年1回の講演会は、毎年興味深いテーマで開催されている。</p>
50	<p>エ 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。</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>毎年実施されている「著作権セミナー」は評価するが、それ以外の取り組みへの拡大を期待したい。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を図る取り組みも考えられる。</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	<p>51 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を行います。</p>	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・千葉大学等との連携・協力を図って実施した。 ○動物公園・郷土博物館・科学館と事業協力し、相互に施設の利用促進を図った。 ○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。 ○市科学館の協力を得て、未就学児とその保護者及び小学生を対象に「夏休みお楽しみ工作」を実施した。 ○市美術館の展示と合わせて美術講座「江戸時代の浮世絵～鈴木春信～」を開催した。 ○加曽利貝塚博物館より講師の派遣を受け市民講座を実施した。 ○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。 ○大学と連携・協力し、学生ボランティアによる「英語で楽しむ親子おはなし会」を実施した。 ○夏休みにNPOと協力して、小学生対象に「夏休み工作と絵本の会」を実施した。 ○おはなしボランティアと協力し、高洲CCIによるおはなし会を支援した。</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。 常に千葉市内の施設と協力しあうことは大切である。動物公園・郷土博物館・科学館、さらには千葉市美術館、加曽利貝塚博物館、埋蔵文化財調査センターなどとアカデミックな繋がりを持つことで図書館の力を大いに発揮してもらいたい。 数値のみにとらわれる必要はないが、連携事業等実施数は減少しており、更なる取り組みを期待する。</p>
------	---	---	---	---	--

	ア【H28外部評価より】 開館したみずほハスの花図書館が各種機関とどのような連携をしていくのか、検討する必要がある。		○企画展示や主催事業を通じて各種機関との連携を図った。 *「地域とハスの講演会」(大賀ハスのふるさとの会) *「ちば児童作品展 巡回展」(MOA美術館) *「小学生がえらんだ ぼくたち・わたしたちのおすすめの本」(瑞穂小学校) *花園小学校出張おはなし会(花園小学校)		
52	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。	A	○学校図書館研究協議会における教職員向けの説明会等で、団体貸出や図書館利用の促進を図った。	B	学校図書館研究協議会の教職員に公共図書館利用について説明することで、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に取り組んでもらいたい。 より広範な機関との連携・協力も必要である。
53	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。	A	○庁内職員の求めに応じて調査や資料提供を行った。(17件) ○ビジネス書や地域・行政資料など、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) ○地域資料、外国語資料、ビジネス図書の展示等の情報を庁内掲示板に掲載し、各コーナーや特徴的な資料の紹介を行った。(19回)	A	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の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取り組みである。
54	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。	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。	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。 当該協議会を知り加盟大学で利用カードを作っている市民もいる。

【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	55	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、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。	A	○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》	A	音訳協力者やステーションマスターの協力があつたことを評価する。図書館サービスにおける市民ボランティアの活動領域を拡大することは、市民との協働という視点からも重要であり、さらなる協力関係の強化を望む。
	56	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。	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(素話、読み聞かせ)を実施した。(12回、82人参加) ○素話、読み聞かせのスキルアップ研修を実施した。 ○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。(2回、36人参加)	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。
	57	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。	A	○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。(稲毛：1名) ○高校生インターンシップ実習の受入を行った。(若葉：6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。



58	<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。</p> <p>エ【H28外部評価より】 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>	A	<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。 ○大学と連携・協力し、学生ボランティアによる「英語で楽しむ親子おはなし会」を実施した。 ○子ども読書まつりにおいて、運営に千葉経済短期大学の大学生ボランティアの協力をいただいた。</p> <p>『千葉市の図書館2018』 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p> <p>○学生が主体的に参加する企画として、子ども読書まつりのイベントについて、近隣大学の留学生・近隣中学校の図書委員会へ参加依頼し、イベントの内容については、参加者が発案・企画し実施した。</p>	A	<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。子ども読書まつりのイベントにおいて、近隣大学の留学生・近隣中学校の図書委員会へ参加を依頼し、イベントの内容について参加者が発案・企画したことは、学生の主体的な参加として評価する。千葉経済短期大学の学生がボランティアとして運営に参加し、子ども読書まつりが学生の力で盛り上がったことは嬉しいことである。 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てもらいたい。</p>
59	<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。</p>	A	<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。 ○一般市民に図書館1階展示ケース及び2階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。(「似顔絵展」など計9展示) ○地元企業と連携して、ケーナ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。</p>	A	<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。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。 図書館がその地域の住民と様々な行事を楽しむことも図書館利用に繋がり、図書館が地域住民の拠り所となることを期待する。</p>

6 (2)市民との協働による図書館づくり

取組項目	60	A	<p>○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。</p>	A	<p>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。図書館協議会の日程調整は難しいと思うが、できるだけ多くの委員が出席できるような日程とし、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。</p>
------	----	---	--	---	---

61	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。	A	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	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「よくあるご質問」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。
62	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。	C	△併設する、生涯学習センターアトリウム改修工事等の関係で、イベント時期の組み換えなどもあり、「中央図書館見学ツアー」の実施には至らなかった。	C	「中央図書館見学ツアー」は、図書館の現状を楽しく市民に知ってもらえるよい企画である。30年度はぜひ実施してほしい。
63	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。	A	<p>○H30.2.3(土)～2.9(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。</p> <p>○図書館サービスの満足度は95.1%と、昨年と同様に高水準である。(0.7ポイント上昇)</p> <p>○図書館未利用者も含めた、図書館に関する意見聴取を行うため、市民意識調査(アンケート調査)の予算計上を行った。</p>	A	<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。職員の方々の努力の賜物と考える。</p> <p>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。</p> <p>図書館未利用者も含めた図書館に関する意見聴取のため、市民意識調査を適切に実施し、慎重な分析をしてもらいたい。</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	64	A	<p>○当初計画どおり実施した。</p> <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>施設の点検・改修については、継続的な対応がなされており評価する。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。</p>
	65	A	<p>○図書資料費(H30予算)の確保については、厳しい財政状況下において可能な限りの予算確保に努めた。</p> <p>要望額:98,185千円→内示額:95,789千円</p> <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し、資料費の確保に努めた。</p> <p>*寄附金収入(H29決算見込):382,646円(前年比 201,542円減)</p> <p>○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、雑誌カバー等への広告を実施した。</p> <p>*広告料及び目的外使用料(H29決算見込):1,593,000円(前年比 236,667円増)</p>	A	<p>予算獲得のための取り組みを評価したい。</p> <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。</p> <p>図書館は、寄付金や広告収入の状況を利用者(及び市民)に知らせるとともに、関心を寄せてもらう必要がある。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。</p> <p>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るが、募金や寄付に頼ることなく、資料費の確保に向けた努力もお願いしたい。</p>
	66	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>○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>△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2018』 (P.5) 職員数(有司書資格者数等)</p>	C	<p>千葉市という地域を熟知していて、文化の継承と発展を担う人材が必要である。長期的な視点に立った人材育成を望みたい。その第一歩として司書の採用が必要である。</p> <p>今年度は千葉市図書館職員の司書有資格者の比率は29%と若干上がったが、これは職員数が減ったことによるもので、有資格者の人数は昨年度と同じである。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が必要である。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> <p>また、嘱託職員を含めた、職員研修の実施については評価できるが、実践につながる仕組みを確立することが必要である。本を知り、資料や情報の活用方法に精通した専門的職員を確保、育成する体制を確立してもらいたい。</p>

	No.	評価指標	達成目標	平成29年度実績	達成状況	平成28年度実績	平成27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 4.73冊	達成 (前年度比 0.02(冊/人)増)	一人当たり 4.71冊	一人当たり 4.87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29年度 462万冊 ◇平成28年度 459万冊 ◇平成27年度 474万冊
	1-2	WEB予約件数	対前年度比増	92.6万件	達成 (前年度比 1.6万件増)	91.0万件	93.4万件	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	46,620冊	未達成 (前年度比 22,408冊減)	69,028冊	54,069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) ◇平成29年度 うち購入31,794冊 寄贈14,690冊 その他136冊 ◇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
	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	81回 延べ364人	達成[回数] (前年度比8回増) 未達成[受講者] (前年度比109人減)	73回 延べ473人	85回 延べ569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・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	92,491件	未達成 (前年度比 469件減)	92,960件	94,133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	22,378人	達成 (前年度比 1,015人増)	21,363人	22,561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	273.8万人	達成 (前年度比 16万人増)	257.8万人	266.0万人	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 12.4%	未達成 (前年度比 0.2ポイント減)	市民の 12.6%	市民の 13.0%	1年間に、図書館を利用した市民の割合。

	No.	評価指標	達成目標	平成29年度実績	達成状況	平成28年度実績	平成27年度実績	備考
	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	13件 9,130点	未達成 (前年度比 87件減、 763点減)	100件 9,893点	95件 10,104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	3,457冊	達成 (前年度比 127冊増)	3,330冊	3,658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	26回 1,014人	達成[回数] (前年度比5回増) 未達成[参加者] (前年度比42人減)	21回 1,056人	20回 1,301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	125.9万冊	達成 (前年度比 4.5万冊増)	121.4万冊	122.2万冊	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	983回 21,932人	未達成[回数] (前年度比39回減) 未達成[参加者数] (前年度比2,993人減)	1,022回 24,925人	1,070回 24,701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	211回 518人	未達成[回数] (前年度比20回減) 達成[派遣人数] (前年度比10人増)	232回 508人	235回 652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	551回	達成 (前年度比 62回増)	489回	528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	22,564冊	未達成 (前年度比 1,171冊減)	23,735冊	26,159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

	No.	評価指標	達成目標	平成29年度実績	達成状況	平成28年度実績	平成27年度実績	備考
方針5	5-1	図書館間相互貸借資料数	対前年度比増	借受7,312冊 貸出9,282冊	達成 (前年度比 借受400冊増 貸出423冊増)	借受6,912冊 貸出8,859冊	借受7,069冊 貸出9,330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	314件	未達成 (前年度比 16件減)	330件	311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 95.1%	達成 (前年度比 0.7ポイント増)	満足度 94.4%	満足度 93.3%	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	54.9%	達成 (前年度比 1.6ポイント増)	53.3%	53.7%	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29年度 正規職員 29.0% 嘱託職員 93.2% ◇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%

## 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。

- 千葉県図書館利用者アンケートにおける、サービスの満足度は95.1%であり、昨年度を0.7ポイント上回った。
- みずほハスの花図書館の新規開館等もあり、市図書館全体の貸出冊数、来館者数等が昨年度と比較し増加した。(来館者数273.8万人(前年度比16万人増)、貸出冊数462万冊(前年度比3万冊増))
- 地域の人に、移動図書館を周知するため、各ステーションに、移動図書館訪問予定表の表示依頼や、利用者へ訪問予定表を配布した。
- 利用者への延滞資料の注意喚起について、カウンター対応の際(資料返却等)に、延滞資料がある場合は、注意喚起を行う等の取組を実施した。
- 引き続き、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29年度は4種類新規作成)また、PRとして、庁内掲示板に掲載した。
- 図書館資料の検索について、専門学校図書館見学や、高校生のインターンシップの際に検索機での検索方法を説明するなどし、図書館での情報収集の支援を図った。
- レファレンスについて、千葉県図書館システム内に、「質問」「回答」「回答プロセス」等と併せ、解決に至ったか、などを記録し、情報を蓄積・活用した。
- 近隣小学校の協力を得て、新入学生を対象に図書館利用カードの作成を促進する等、新規登録者を増やすための取組を実施した。
- 美浜図書館において、子どもを育てる親や家庭が、子育てに関する情報を得られるよう、「子育て応援コーナー」として企画展示を行い、関連資料の充実を図った。
- 障害者向け点訳絵本等を作成、障害者サービス資料展示スペースの増設等、高齢者や障害者へのサービスの促進やPRのための取組を実施した。
- 市図書館外の機関の障害者サービスの研究機会として、障害者サービス研修会において、流山市立森の図書館見学を実施した。
- 児童カウンターにて点字表・表紙に点図を付けた利用カード入れの配布等の取組を小・中学生向けに実施した。
- 洋書絵本について、小型本を別置き、表示等も工夫し書架をより見やすくする等、外国語資料の展示方法について工夫を行った。
- 外国人居住者向けに、外国語資料の書架に、千葉市が発行する、外国語の生活情報誌などを設置した。
- ホームページの利用に関するお問い合わせについては、「よくあるご質問」に追加・修正して掲載する等、改善を図った。
- 市民講座について、加曽利貝塚が特別史跡に認定された際に、加曽利貝塚をテーマとして講座を開催する等、市民に関心の高いタイムリーなテーマ設定を行った。
- 市政だより(2月号)に図書館に関する特集記事「見せませ！ 教えます！ 千葉市の図書館」を掲載し、図書館のPRを図った。
- 職場体験にて来館した生徒におすすめ本のポップを書いてもらう等、中・高校生をターゲットにした企画を実施した。
- 子ども読書まつりのPRについて、これまで各館のポスター・チラシのみだったところ、H29年度は、全館の開催日を掲載した統一ポスター・チラシを作製した。
- 児童サービスについて、職員のスキルアップとして、職員おはなし研修会にて、わらべうた、読み聞かせ、素話聞かせ、素話等のスキルアップを図っている。
- 団体貸出のPRについて、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、その中で周知を図った。
- 団体貸出について、学校用セット貸出資料は、書架に出し、セット内容が一目でわかるようにする等、利用しやすいように改善を実施した。
- 学校図書館との連携として、「学校図書館運営委員会」に地域の図書館担当の出席を依頼するよう学校へ呼びかけることを教育指導課と調整した。
- 地域おはなしボランティアについて、新たに市内保育施設へ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結果、5か所の保育施設から新規依頼があり、活動の場を増やすことができた。
- 4か月児検診の際に、図書館のお薦めする本の紹介として、おはなし会の一覧やお薦めの絵本を掲載している「我が家のファミリーブックタイム」を配布する等、図書館利用につなげている。
- 相互貸借について、制度の周知として、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。
- ネットワーク協議会のPRについて、各加盟館に講演会ポスター・チラシを送付し、配布したほか、千葉県図書館HP及び千葉県図書館情報ネットワーク協議会HPでも講演会のお知らせを掲載し、周知を図った。

## 内部評価

### 【課題】

- △年間貸出利用率(1年間に、図書館を利用した市民の割合)は減少傾向にあるため、図書館の未利用者へのPRについて引き続き検討する必要がある。
- △「中高生のページ」での新着資料案内については、「こどものページ」と同様、「中高生のページ」から新着資料を確認できるよう準備を進める必要がある。
- △移動図書館車については、利用状況が減少している現状を踏まえ、引き続き検討が必要である。
- △引き続き、より多くの職員に研修会への参加を促す必要がある。
- △Wi-Fi環境について、中央館のエリア拡充、地区館への導入については、引き続き検討を行う必要がある。
- △有料データベースについては、引き続き検討を行う。
- △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。
- △サービスポイントの設置については、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。
- △図書館の開館日・開館時間の拡大については、実施館等について引き続き検討する。
- △児童サービスについて、学校や関係機関へ派遣できる人材の後継者を養成するとともに、派遣しやすい業務体制を整える必要がある。
- △「中央図書館見学ツアー」の実施内容について検討が必要である。
- △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に、次のように施策展開を図る。

- 図書館未利用者を含めて、市民が図書館に求めているニーズを把握するため、無作為抽出による市民意識調査を実施する。
- みずほハスの花図書館について、新たな取組等を評価するため、効果の検証を行う。
- 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、引き続き資料費予算の確保に努める。



## 外部評価

### 【評価】

図書館サービス向上にむけたPDCAサイクルが機能しており、さまざまな点で改善が行われサービスの充実につながっている。課題がないわけではないが、今後も一步一步着実に努力をしていただき、サービスの向上に努めてほしい。

個々の項目の評価と重複するが、主要な部分について列記する。

- ・収集方針に則って計画的に資料収集が行われており、除架についても適正に行われ、新鮮な資料を配架するスペースを確保することによって利用の拡大にもつながっている。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ている点も評価したい。
- ・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を評価する。
- ・図書館として利用マナーの向上に向けたさまざまな対策がなされ、少しずつ向上している。また、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。積極的な対応を評価する。
- ・千葉市図書館で質の高いサービスが実施されているその基礎は職員の資質によるところが大きい。各種の研修プログラムに職員を派遣していることは評価したい。
- ・システム機器の更新により新たな機能が追加されていることは評価したい。ホームページでの書影表示は、便利で資料を特定しやすくなった。
- ・レファレンス事例の登録件数はまだ少ないが、確実に増えていることを評価したい。また、図書館ホームページのパスファインダー、レファレンス事例、「キャッチアップ！！旬」への事例追加、国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」へのレファレンス事例の追加が着実に実行されている。「地域に関するレファレンス事例集」も役に立つ。
- ・図書館の広報活動が、さまざまな形で実行されており評価したい。企画展示や市美術館との連携もよい。
- ・あえて「子育て支援コーナー」ではなく、「子育て応援コーナー」としたのは図書館らしくて好感が持てる。スペースの問題はあると思うが、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。
- ・障害者サービスへの組織的な対応を評価したい。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。また、障害者向け点訳絵本の作成や社会福祉施設入居者へのおはなし会の実施も評価したい。
- ・開館日等の拡大を進めている点は評価したい。
- ・各図書館で地域情報の収集・保存が具体的に行われ、展示も併せて提供されたことを評価する。電子化資料の紙媒体に変換する取り組みも評価したい。
- ・タイムリーで魅力のある講座や企画展示が行われており、市民の楽しみにもなっている。
- ・市政だより(2月号)の図書館に関する特集記事「見せます！教えます！千葉市の図書館」は、2ページにわたりイラスト入りで楽しく図書館を紹介していて、とてもよい内容であった。
- ・YAコーナーが定着してきている。各図書館でサービスのバラつきがないようにしていく必要がある
- ・児童サービスは、全館で内容も新たな様々な企画展示が行われたことを評価する。このような子ども達への様々な取り組みは、小さい頃の図書館利用の体験として記憶に刻まれ、図書館利用者としての基礎を築くことになり評価したい。
- ・14回目となった「子ども読書まつり」は、従来からあるイベントに加え、新たなイベントも工夫され、来場者に喜ばれる催しとして定着している。
- ・「千葉市子ども読書活動推進計画(第3次)」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。
- ・教職員向け研修会への講師の派遣、また教員の受け入れもよい取り組みである。
- ・「まほうの読書ノート」への取り組み、「ファミリーブックタイム事例集」(2種類)の発行と配布を評価する。
- ・地域おはなしボランティアに対しての研修や交流会が継続して行われていることを評価する。地域の読書活動を推進する人材として養成を続けていただきたい。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。職員の方々の努力の賜物と考える。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。

## 外部評価

### 【課題】

- ・受入図書資料数が年々減少していることを懸念する(昨年度のみずほハスの花図書館のデータ含まず)。利用者アンケートでは、新しい本が読みたいという意見が多くみられるため、今後も予算の確保に努めてもらいたい。
- ・移動図書館の利用は、全体として減っているが、場所によっては増えているところもある。今後、利用状況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。また広報の強化やステーションマスターへの働きかけも必要である。
- ・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。
- ・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。
- ・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。公民館図書室において利用者が市図書館と同じサービスを受けられるよう、図書館が責任を持って、図書館業務の基本姿勢を知らせてもらいたい。特に選書について研修を重ねることは必須であり、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。
- ・Wi-Fi環境について、中央館のエリア拡充、地区館への導入は、早急に進める必要がある。
- ・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。
- ・視聴覚資料の媒体の変化を長期的な視点で勘案することはなかなか難しい。現状を踏まえ、最善の対応を引き続き検討してもらいたい。
- ・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。
- ・定期的なレファレンス研修の実施は開催回数も増え評価するが、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。結果がすぐに出ないこととらわれすぎずに長期的視点を持って専門的職員を育成していただきたい。
- ・小学校の図書館利用体験の時に図書館の利用法を伝えているが、一部の小学校にとどまっている。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てもらいたい。
- ・障害者サービスでは、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。
- ・三省堂書店そごう千葉店におかれた図書返却ポストは、回収数が確実に伸びている。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、図書館資料の受け渡しができるサービスポイント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勘案し、利便性の高い、効率的なサービスを実現してほしい。
- ・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、利用者アンケートには仕事帰りに寄りたくないなど閉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・閉館時間の拡大を検討してほしい。
- ・ホームページのアクセス件数は大きく増えており、市民の図書館への関心の高まりとみられる。しかし、ホームページの使いづらさの指摘もある。利用者の声をキャッチして、随時改善をお願いしたい。また、「中高生のページ」の到着資料案内についての改善も、早急に対応していただきたい。
- ・ICタグの利便性の検証を行い、費用対効果の視点を踏まえながら拡大すべきかの検討をする必要がある。
- ・図書館だよりは、内容に工夫がみられるが、見た目が固いので、親しみやすい紙面にして、発行回数も以前のように年4回程度に増えるとよい。一部の地区図書館・分館で発行されているような通信が、いろいろな地域で発行され、その地域ならではの広報がなされることを望む。
- ・児童サービスに精通した職員の存在は、図書館サービスにとって不可欠であり、時間をかけた育成が必要である。また、各館には児童サービス担当者が必須であり、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も必要である。外部研修についても積極的に参加してもらいたい。”
- ・「まほうの読書ノート」は学校図書館にも掲示されていて工夫がみられる。ただ、図書館が遠い地区の子どもたちにとっては親がかりとなるのもう一つ工夫が必要である。また、この取り組みが一過性にならないように、学校、幼稚園への働きかけを今後も継続する必要がある。
- ・学校への団体貸出について、小学校、中学校合わせて83校の利用は昨年と比べて減っている。その理由を分析して利用増に繋げる必要がある。多くの学校が利用しやすいよう、図書館ホームページからの予約や、配送の検討など、さらなる改善と充実を期待する。
- ・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。図書館間相互貸借資料数が増加したことを評価し、今後も制度の紹介や提供を進めていただきたい。
- ・図書館がその地域の住民と様々な行事を楽しむことも図書館利用に繋がり、図書館が地域住民の拠り所となることを期待する。