

平成30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30年度の図書館評価を示します。

※評価対象：平成30年度、評価実施：令和元年度

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	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>A</p> <p>○特別展示コーナーについては、現在の展示リストが見ることができるようQRコード付きのチラシを作成し、資料の利用促進を図った。 ○毎週実施している各地区図書館職員との合同選定会議や、館内選定会などで資料の選定を行い、利用者の要望などを迅速に反映させ、資料の収集に努めた。 ○リクエストを受けた未所蔵の資料について、毎週実施する館内での選書会議で選定を行い、購入するか、それ以外の方法(相互貸借等)で手配するか決定し、迅速に処理を行った。 ○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。 ・新刊本書名の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2019』 (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>	A	特別展示コーナーについて、展示リストを見ることができるようQRコード付きのチラシを作成し資料の利用を促進を図ったことや、中高生の利用促進に向けた情報発信として、図書館ホームページ『貸出・予約ベスト』に貸出ベスト『青少年』を追加したことを評価する。受入図書資料数は年々減少している。(一昨年度のみずほハスの花図書館のデータ含まず)
		ア【H29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」から新着資料が確認できるようになることを望む。	○中高生の利用促進に向けた情報発信として、図書館ホームページ『貸出・予約ベスト』に貸出ベスト『青少年』を追加した。		
	2	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>A</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。</p> <p>『千葉市の図書館2019』 (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>	A	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、その取組みを評価する。 貸出冊数は多少減少している。貸出冊数の減少が激しいステーションには原因の分析から適切な対応が必要と考える。
		イ【H29外部評価より】 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。	○地域の人に、移動図書館を広く知っていただくために、掲示施設があるステーションには、移動図書館訪問予定表の掲示依頼を行ったり、利用者に訪問予定表を配布し、周知を図った。		

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>○OD等を含めた寄贈資料を積極的に受け入れ、古くなった資料の入替えを行った。</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>○資料費を計画的に執行するため、各週毎の執行計画を作成し計画的に発注を行った。</p> <p>『千葉市の図書館2019』 (P.25～31) 年間受入・除籍統計</p>	A	<p>資料費を計画的に執行するため、各週毎の執行計画を作成し計画的に発注を行ったことを評価する。</p> <p>受入図書資料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。寄贈資料が増加している。寄贈資料に頼ることのない資料収集を望む。</p>
4	エ 市民の財産である資料を適正に管理、保存します。	A	<p>○H30年度は、地区図書館・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>○資料の状態、利用状況を踏まえ、除籍、移管等の処理を実施した。</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、注意喚起を行った。</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、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。</p>

5	<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。</p>	A	<p>【掲示】 ○案内カウンターの返却窓口、貸出窓口の導線を整えた。 ○開館前の整列時及び開館時の混雑を回避するため、入口のシャッターに並び方のサインを掲示した。 ○古くなった館内表示、小説コーナーの一部の見出版は新しいものに交換した。 ○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」等)をした。 ○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。 【マナー向上】 ○資料(新聞)の持ち去りなどが見られたことから、注意喚起の文書を大きくし掲示した。 ○利用マナーの向上のために、新規利用者にマナー向上のための利用案内を手渡した。 ○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。 ○『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。 ○館内見回りの強化と、利用者への声掛けをした。 【書架】 ○書架の面展示を継続実施した。(書架ごとのおすすめ本等) ○本を探しやすいよう、以下の取組を実施した ・書架の本を適正な量に削減した。 ・引き続き書架の見出しを見やすくした。 ○AV資料を探しやすいようにファイルで紙データでの提供を行った。</p>	A	<p>図書館環境作りのための努力が感じられた</p> <p>利用マナーの向上のために、新規利用者にマナー向上のための利用案内を手渡したり、AV資料を探しやすいようにファイルで紙データでの提供を行ったりした新たな取組みを評価する。</p>
6	<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。</p>	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。 ○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。 ○法定義務の点検等は、例年どおり実施した。</p>	A	<p>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備え、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。 * 図書館職員初任者研修 * 図書館職員全体研修会 * レファレンス・スキルアップ研修 * 児童サービス研修会 * 障害者サービス職員研修会 * 接遇研修</p>	A	<p>【館内での研修】 ○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。 【千葉市主催の研修】 ○新任図書館職員に対し、業務の基礎学習による知識習得を図るため、初任者研修を実施した。 ○図書館職員(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。 ○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。 【千葉県等主催の研修】 ○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、スキル向上に努めた。 ○研修に参加した職員が報告をすることで、職員間で知識を共有した。(毎月の館内会議等で実施) 『千葉市の図書館2019』 (P.72) 職員研修の実施</p>	A	<p>図書館としての専門研修に加えて、利用者の多様化に対応した研修も検討していただきたい。</p> <p>研修の参加回数及び受講数の増加を評価する。</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。	A	<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>○公民館図書室職員に、初任者向け研修会への参加を促した。</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、全体研修会への参加を促した。</p>	B	<p>公民館図書室は市民の身近な図書室として、図書館の分館であってほしい。</p> <p>選書や除籍等、資料収集に係る知識の向上を図るため、公民館図書室運営研修会に講師を派遣したり、公民館図書室の訪問調査(全21館)に図書館職員を派遣して図書室運営の支援を行った新たな取組みを評価する。</p> <p>平成30年度から、千葉市公民館には指定管理者制度が導入され、千葉市教育振興財団による運営となった。向上も見られ、これからのさらなる取組みを期待する一方、長期的視点に立ち、公民館図書室は市図書館が運営し、図書館の専門知識を持った職員(嘱託・非常勤を含む)を常時置いてもらいたい。</p>
	ク【H29外部評価より】 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。		<p>○選書や除籍等、資料収集に係る知識の向上を図るため、公民館図書室運営研修会に講師を派遣した。</p> <p>○公民館図書室の訪問調査(全21館)に、図書館職員を派遣して、図書室運営の支援を行った。</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	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、みずほハスの花図書館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。	B	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館HPでの資料の書影表示を引き続き行い、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>△タブレット端末の活用方法は検討する必要がある。</p>	B	<p>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よい。</p> <p>『みずほハスの花図書館効果検証報告書』では、タブレット端末はC、デジタルサイネージはB評価となっている。それらの活用方策について検討が必要である。</p>
	10	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。	B	<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。導入には、ランニングコストが発生することなどから調整が必要であり、引き続き検討する。</p>	B	<p>新聞データベースは利用が期待できるが、利用者のニーズ調査を行うなどして積極的に取り組んでいただきたい。</p> <p>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	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。	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。</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> <p>『千葉市の図書館2019』 (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が、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>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。DVD・CD等、古いものが多いので、この点を踏まえた充実が望まれる。ビデオテープ、CD、障害者サービスのカセットテープなどは、再生機器の変化とともに変えていくことも必要である。</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	A	<p>○時間のかかるレファレンスについては、なるべく複数の職員で対応し、利用者の待ち時間の短縮に努めた。</p> <p>○レファレンス案内の館内掲示を実施した。</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4件追加した。(累計18件)</p> <p>○引き続き、参考資料の書架の一角にレファレンスコーナーを設置し、適宜職員がレファレンス対応を行った。</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(28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2019』 (P.49) レファレンス件数の推移</p>	A	レファレンス件数は減少したものの、受付・回答件数は、規模・開館日数に比して十分であると評価する。さらに、利用者への声かけなど積極的な応対はレファレンス以外の部分でも利用者サービス向上と考えられる。時間のかかるレファレンスについて、なるべく複数の職員で対応し待ち時間の短縮に努めたことは、利用者にとっては有難いことである。一方で、図書館未利用者に対してのレファレンスサービスの周知(広報活動)も必要と考える。レファレンスの内容について分析を行い、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。
	13	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(バスファインダー)」とレファレンス事例を追加した。(「調べ方案内(バスファインダー)」2件(累計12件)、レファレンス事例4件(累計18件))また、バスファインダーについては紙媒体で配布し、庁内掲示版に掲載した。</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した。(今年度追加:20件、累計159件)</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掲載(10件)した。</p> <p>『千葉市の図書館2019』 (P.49) レファレンス件数の推移</p>	A	「調べ方案内(バスファインダー)」と各種「レファレンス事例」の区別が分かりにくい。これらを統合的に検索できる情報提供を検討していただきたい。事例追加は着実に実行されている。
	14	A	<p>○職場体験で来館した高校生にOPACの操作方法を案内した。</p> <p>○近隣小学校(例: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。</p> <p>○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)付近に継続して設置した。</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、利用者積極的に声をかけてOPACの操作方法を説明した。</p>	A	レファレンスサービスと同じく、図書館未利用者に対して、図書館の資料がOPAC(インターネット)で検索できること自体を周知(広報)する必要があると考える。利用者用検索機(OPAC)を利用しやすいように工夫している取り組みを評価する。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たい。

	15	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。	A	<p>○大人からのレファレンスを受ける機会が多い中央図書館情報資料課調査班では年2回、レファレンスの班内研修を行った。</p> <p>○中央図書館及び地区図書館、分館職員・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)</p> <p>『レファレンススキルアップ研修』</p> <p>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、レファレンスに役立つデータベースの使い方</p> <p>『調査班内研修』</p> <p>基本的な参考資料を使ったレファレンス、統計情報等の調べ方</p> <p>○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2019』 (P.72) 職員研修の実施</p>	A	レファレンス研修の実施は参加人数が増え、研修の内容、情報共有など工夫もみられ評価する。引き続き、研修と実践を積み重ね、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。 利用者は一度レファレンスで満足する結果が得られないと、再び聞くことを躊躇してしまう。利用者の意図を汲み取り、適切な対応をお願いしたい。
--	----	---------------------------------------	---	--	---	--

2 (2)だれもが利用しやすい図書館サービスの展開

取組項目	16	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。	A	<p>【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】</p> <p>○子育て世代を支援するため、子育て応援コーナーを継続して設置した。</p> <p>○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>○地域に関連の強いテーマで図書館主催講座を開催した。 (実施例)市美術館の展示と合わせて、講座を開催した。「木版画の魅力～木版画の神様平塚運一の魅力に迫る～」</p> <p>【PR】</p> <p>○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。おはなし会のちらしにカラーペンやマスキングテープでデコレーションして、利用者の目に留まるように工夫した</p> <p>○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(近隣施設、スーパー等)、チラシ配布(カウンターでの手渡し)による周知も積極的に実施した。</p> <p>○図書館で実施するイベントのポスター・チラシ等を市内小・中・特別支援学校等に配布し、校内での周知を依頼した。</p> <p>○近隣保育所・幼稚園を受け入れし、おはなし会、子ども室での自由閲覧を実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○みやこ図書館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。</p> <p>○新規登録者を増やす取組を下記のとおり実施した。</p> <p>・近隣小学校の協力を得て、新入学生や転入生を対象に図書館利用カードの作成を促進した。</p>	A	様々な取り組みが行われており、総合的に成果が出ていると評価できる。 Facebookは比較的用户数が少ないSNSなので、twitterやLINEの利用も検討する価値があると考えます。 未利用者へのPRとしては、マスコミへの頻繁な発信や、図書館以外の公共施設や民間施設へポスター掲示を依頼する等、さらなる工夫をお願いしたい。
------	----	---	---	---	---	---

17	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。	A	<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、ビジネス支援講座の情報を庁内掲示板に掲載するとともに図書館ホームページ、市ホームページでも周知した。</p> <p>○ビジネス支援コーナーにおいて、企業等の社史、CSR(Corporate Social Responsibility)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。</p> <p>○展示図書コーナーでは、ビジネスで活用できるような資料の展示を年6回実施した。</p> <p>○千葉市産業振興財団と連携し、「千葉市の元気企業」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>○千葉市産業振興財団やハローワーク等で行われる就職や起業関係のイベントのチラシを置くコーナーを設けた。</p> <p>『千葉市の図書館2019』 (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>千葉市産業振興財団やハローワーク等の関係機関との連携は重要なので、今後も密接に取り組んでいただきたい。</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。</p>
18	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。	A	<p>○企画展示「子育て応援BOOK」を行った。こども室に「赤ちゃん絵本コーナー」を設置した。</p> <p>○子育て支援のコーナーの、内容が古い資料は引き上げ、代わりに新刊資料を受入・配置し、情報の更新を図った。</p> <p>○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>	B	<p>良い試みなので、地区館・分館すべてに広がってほしい。</p> <p>企画展示「子育て応援BOOK」、こども室への「赤ちゃん絵本コーナー」の設置、子育て支援コーナーの資料除籍や受入が実施された館があったことを評価する。</p>
19	<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 【H29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。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ほしい。</p>	A	<p>○高齢者向けに大活字本を整備した。</p> <p>○郵送貸出(中央館)及び宅配サービス(地区館/毎月2回)を実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○障害者向け点訳絵本等を作成した。</p> <p>○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2019』 (P.50) 障害者サービス</p> <p>○社会福祉施設入居者に対して、年4回おはなし会を実施した。</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。</p> <p>⇒研修(育成)に関しては、【No.20に記載】</p>	A	<p>ますます必要とされるサービスであり、今後も継続と充実を期待する。</p> <p>障害者サービスへの組織的な対応を評価したい。</p>

20	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せん。	A	<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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏休み点字体験 33人 ・子ども読書まつり点字体験 89人 <p>○小・中学生向けに下記の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>『千葉市の図書館2019』 (P.72) 職員研修の実施</p>	A	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。音訳研修会も引き続き実施してもらいたい。
	オ【H29外部評価より】 大人のための音訳の講義も続けてほしい。		<p>○引き続き音訳の講義として、中央館、地区館、分館の障害者サービス担当職員及び音訳協力者を対象とした音訳研修会を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 『障害者サービス研修会』(1回、受講者数9人) 『千葉市図書館音訳研修会』 <p>音訳(聴きやすい読みの工夫)についての講義、2コース、受講者数35人</p>		
21	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。	A	<p>○所蔵のなかったベトナム語の絵本を購入した。</p> <p>○国際交流課等の協力で、「外国語おはなし会」(2回、103人参加)を実施した。また、おはなし会終了後、児童フロアにて外国語絵本を展示した。</p> <p>○児童向けの外国語図書について、多読入門絵本「オックスフォードリーディングツリー」等を購入し新刊展示を行った。</p> <p>○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2019』 (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>	A	ますます必要とされるサービスであり、今後も継続と充実を期待する。 所蔵のなかったベトナム語の絵本や、多読入門絵本「オックスフォードリーディングツリー」等が購入されたことを評価する。新刊展示により周知も図られた。 千葉市の外国人の人口は増加傾向にある。2019年3月現在、千葉市の外国人居住者は人口970,455人の内26,520人で比率は2.7%(昨年同月2.6%)。そのうち美浜区は4.7%(昨年4.6%)、中央区は3.2%(昨年3%)で外国人の比率の多い地域もある。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。
22	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。	B	<p>○三省堂書店そごう千葉店ブックポスト回収数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) ・H30年度:53,272冊(H30年4月～H31年3月) <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>	B	素請らしい取り組みだと評価する。新たなサービスポイントの設置に向けて積極的に検討していただきたい。 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。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。
23	ク 利用者の利便性を高めるため、地域の实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。	B	<p>○近隣小学校において、運動会の代休にあたる月曜日に「こども開放日」として、子どものための臨時開館を実施した。</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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>△実施館については、引き続き検討を行った。</p> <p>○引き続き、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>	B	労働条件等との関係で難しい面もあると思われるが、想定される効果や重要度を考慮して取り組んでいただきたい。 小学校の「こども開放日」の試みは評価したいが、貸出業務は行えないなど、本格的な開館ではないことが残念である。 引き続き地域の实情に合わせた開館日・開館時間の拡大を検討してほしい。

【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	24	A	<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、展示資料のブックリスト作成を行った。 ○主催事業・企画展示は、ホームページを活用し、イベントの模様等を随時情報発信した。 ○ブックリスト『本本つなぎ』を発行した。</p> <p>『千葉市の図書館2019』 (P.51)千葉市図書館ホームページアクセス件数の推移</p>	A	<p>メニューのグルーピングや細部のリンクなどで、利用者が立ち止まってしまう部分が見受けられるので、見直しを検討していただきたい。(トップページ左側メニュー、「千葉市図書館購入雑誌一覧」など)</p> <p>ホームページのアクセス件数は年々大きく増加している。</p>
	25	A	<p>○埋蔵文化財センターに協力いただき、緑区古墳・遺跡についての展示を行った。 ○埋立等美浜区の歴史に関す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26件) ○地域・行政資料関係のバスファインダーを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・行政資料や地域情報等の市民提供に努めた他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。 【中央図書館2階企画展示コーナー】 ○年3回展示(例:「千葉市の神社・仏閣」等) 【中央図書館2階地域・行政資料コーナー】 ○例:「千葉市内に現存する明治時代の建物」、「平成時代の千葉市の出来事」等</p> <p>『千葉市の図書館2019』 (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。</p> <p>一方、『みずほハスの花図書館効果検証報告書』では、地域資料の充実度の評価はCとなっている。</p> <p>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。図書館が積極的に地域に向き、地域の人々の協力を得るなどして、積極的に地域・行政資料を収集し魅力的な発信をしていただきたい。</p>
	26	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。 【図書館HPでの資料の書影表示】 ○図書館HPでの資料の書影表示を引き続き行い、利用者の利便性の向上に努めた。 【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。 ○H30年度、みやこ図書館に導入した。 △中央館のエリア拡充、他の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>Wi-Fiは、電子的な資料提供のためだけでなく、公共施設の基本的なインフラとなっているので利用規則を含めて積極的な導入に取り組み、活用を進めていただきたい。</p> <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。</p> <p>H30年度、みやこ図書館にWi-Fi環境が導入されたことを評価する。Wi-Fi環境の地区館への導入が望まれる。</p>

(2) 出合いのある図書館利用の促進

取組項目	27	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	A	○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。 例) 市民講座「女性の健康 40代からのからだのケア」「千葉市稲毛区長沼周辺の歴史～御成街道を中心に～」 「千葉市の古墳～前方後円墳から考える～」 「おゆみ野の古墳」「女性のためのからだの冬じたく」、郷土史講座「千葉氏と里見氏の攻防」「伊藤左千夫と千葉県」 『千葉市の図書館2019』 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)	A	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のが望ましい。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。講座開催会場では関連資料の紹介をし、その場で貸りられる工夫もお願いしたい。
	28	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。 イ 【H29外部評価より】 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。	A	○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、タイムリーな情報として、ミニ展示を設けて、話題になった出来事や作家の作品、講座開催や著名な作家が亡くなった場合は、関連本の展示などを行った。 ○一般展示、児童展示を行ったほか図書架の空きスペースにおすすの本の面展示を実施した。 ○オリンピック・パラリンピック関連の展示を通年で実施した。 ○通年の文学賞受賞作品の展示を行った。 ○通年の作家の命日展示(毎月更新)を行った。 ○「梅雨を楽しもう」等時季に合わせたテーマの展示を行った。 『千葉市の図書館2019』 (P.58-62) 企画展示 企画展示の本を紹介する工夫として下記の取組みを引き続き実施した。 ○中央図書館2階スタッフおすすめの本として、スタッフのコメントを短冊にして本に挟み展示した。 ○オリンピック・パラリンピック展示では、車いすやユニフォームなど実物なども展示した。	A	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。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にとる手助けになっている。
	29	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	A	○「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。 ○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。 (実施例) 小中台小学校 ○地元タウン誌「ベイタウンニュース」に行事の案内を引き続き掲載した。 『千葉市の図書館2019』 (P.72) 広報紙	A	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。 まずは新聞や地域広報誌など各種メディアへ数多く発信することも、関心ある人へ情報が届く一端になると思う。

【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	ア 子どもが知的好奇心を満たすことのできる本と出会えるよう、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	A	<p>【企画展示】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○児童展示コーナーに季節・行事に関する本の展示をした。 ○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。 ○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。 <p>【本などの紹介】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○児童フロアで、企画展示・児童書研究展示・科学の本展示・YA展示のテーマ展示を行うとともに、レファレンスサービスの充実を図った。 ○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。 ○おはなし会で科学絵本も読み聞かせし、紹介した。 ○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。また、勾玉づくりを埋蔵調査文化センター協力のもと実施した。 <p>【ブックリスト】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。 <p>『千葉市の図書館2019』 (P.72) 刊行物「おすすめ本のリスト」</p>	A	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る。
	31	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。	A	<ul style="list-style-type: none"> ○YAコーナーの資料の充実を図った。また、書架を見直し、書庫にあった資料を開架に配架した。 ○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回入れ替えし、YAコーナーのテーマ展示を実施している。 ○YAコーナーに新たに新書コーナーを設置した。 ○YAコーナー等へ近隣中学校(椿森・轟町)によるおすすめ本の作品展示を行った。 ○YAコーナーの新着本コーナーに洋書の新着本も展示した。 ○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い、YAコーナーに展示した。 ○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。 ○利用の多い文庫コーナーを拡張した。 ○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>『千葉市の図書館2019』 (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>	A	<p>市内の中学校・高等学校との連携がより展開されると良いのではないかと考える。</p> <p>YAコーナーでは、書架を見直し書庫にあった資料を開架に配架したり、洋書の新着本の展示をしたり、新書コーナーを設けたりするなど、新たな工夫が見られる。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。</p> <p>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>

32	<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"> * 定例おはなし会 * わらべうたと絵本の会 * 子ども(高校生)が語るおはなし会 * 親子おはなし会 * 「子ども読書の日」記念事業 	A	<p>○地域の子育て世代にコミュニケーションの場を提供し、支援を図るため、定例おはなし会やわらべうたと絵本の会等を実施した。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。</p> <p>○定例おはなし会に合わせ、みやこ図書館集会所を「親子読書ルーム」として開放し、利用拡大を図った。</p> <p>○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はかる場を提供した。</p> <p>○『外国語おはなし会』『英語で楽しむ親子おはなし会』『高校生が語るおはなし会』を継続して行った。</p> <p>○職場体験の中学生による、おはなし会での読み聞かせを実施した。</p> <p>○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(春、夏、冬)実施した。</p> <p>○『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。</p> <p>○ボランティア団体によるおはなし会を引き続き実施した。</p> <p>『千葉市の図書館2019』 (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>	A	<p>企画、回数、参加人数ともに充実していると評価する。</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。また、定例おはなし会に合わせ「親子読書ルーム」として開放したり、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て子育て世代にコミュニケーションを図る場を提供した館があったことも良い取組みである。</p>
33	<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>	A	<p>○子ども読書まつりのさらなるPRとして、これまで各館のポスター・チラシのみであったが、H29年度に引き続き、全館の開催日を掲載した統一ポスター・チラシを制作した。(近隣施設に配布を依頼)</p> <p>○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・館内掲示等で周知を図った。</p> <p>【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、区地域振興課、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、イオン等子どもが訪れる施設に依頼。</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。</p> <p>【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～消防自動車～」 「つくってあそぼう! パルーンアート」「つくってあそぼう:トコトコマ」「わらべうたであそぼう」「紙芝居と大型絵本」「昔話おはなし会」「みんなが語るおはなし会」「図書館クイズ」「幼児から参加できる国旗づくり」「本だいすきあなたの好きな本おしえて!」を、地域のおはなしボランティア等の協力で実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の高校、読み聞かせボランティアと連携したおはなし会の実施 ・NPOの協力による算数工作の実施 ・加曾利貝塚博物館の協力によるかそりーぬ、土偶マグネット作り ・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 ・地元企業と連携して、歌・ピアノ・弦楽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 	A	<p>企画、回数、参加人数ともに充実していると評価する。</p> <p>千葉市文庫連絡協議会、としよかんふれんず千葉市については記載がない。</p> <p>15回目となった「子ども読書まつり」は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。</p>

34	<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"> * 子ども読書講座 * 読み聞かせ講座・入門編、わらべうたと絵本講座 * 親子図書館探検ツアー * 子ども一日図書館員 * こどもかるたあそび * 科学あそび・映画会・図書館クイズなど 	A	<p>○市民対象に「読み聞かせ入門講座」(グループ向け)、(家庭での読み聞かせ)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>○地域文庫等研修会、子ども読書講座を実施した。</p> <p>○子ども読書講座、地域文庫等研修会終了後、児童フロアにて関連資料の紹介・貸出を行った。</p> <p>○「子ども読書講座」では、佐藤多佳子氏を講師に迎え、講演を実施した。</p> <p>○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、冬の折り紙教室、かんたん工作、高校生が語るおはなし会、図書館クイズ等</p> <p>○子どもが学校休業中に本や図書館に親しむためのイベントを実施した。「科学あそび」「子ども一日図書館員」</p> <p>『千葉市の図書館2019』 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p>	A	<p>企画、回数、参加人数ともに充実していると評価する。</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。講座や研修会後に、児童フロアにて関連資料の紹介・貸出を行ったことは、催しを図書館利用に繋げるよい取組みである。</p> <p>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さを分かち合える記録などを残すとよい。</p>
35	<p>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。</p>	A	<p>○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。</p>	A	<p>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ことを評価する。</p> <p>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。</p>
36	<p>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。</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>○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>△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。</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り、時間をかけた育成が必要である。外部研修への参加があったことを評価する。</p> <p>外部へ派遣できる人材の後継者を養成することは急務であり、同時に派遣しやすい業務体制も整えていただきたい。</p>
	<p>キ 【H29外部評価より】</p> <p>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。</p>		<p>○児童サービス担当者のスキルアップのため、外部研修に参加した。</p> <p>【千葉県立図書館主催】児童サービス基礎研修会 【千葉県公共図書館協会主催】スキルアップ研修会</p>		

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県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し、進捗管理を行った。	A	「千葉県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。
	38	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)	A	○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。 ○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。 ○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。	A	児童・生徒の図書館見学や職場体験を積極的に受け入れたことを評価する。学校と連携して市内すべての子どもが体験できるようになるとよい。 近隣の小学校や子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。 図書館職員は、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し、連携をとってもらいたい。
	39	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。	A	○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。 ○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。 『千葉市の図書館2019』 (P.53) 団体貸出利用統計	A	団体貸出の利便性向上のための改善策が今年度から実施されるので、効果を期待したい。 引き続き、団体貸出自体の周知を進めていただきたい。 学校の団体貸出の利用は、小・中学校合わせて91校となり(前年度比8校増)、冊数も増加した。 さらに学校が利用しやすくなるよう、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。
		ウ【H29外部評価より】 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。		団体貸出の利便性向上のため、改善策を検討し、H31年度から実施できるようにした。 ○図書館ホームページで団体貸出資料一覧を閲覧するのに必要なID・パスワードを簡略化。 ○団体貸出のセット貸出の申込みを、FAXからメールへ変更。 ○利用者の要望に応え、団体貸出の利用時間の見直し。		
40	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。	A	○教育センターに、おはなしボランティアを派遣し、訪れた子ども向けにおはなし会を実施した。(年5回) ○教職員向けの研修会の講師を務め、図書館利用について説明した。 ○教員の社会体験研修を受け入れた。	A	教職員向け研修会で図書館利用について説明したり、社会体験研修を受け入れたりしたことは、教員が図書館に対する意識を深める機会となり評価する。	

41	<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、小学校4年生に引き続き配布します。</p> <p>オ【H29外部評価より】 「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ります。</p>	A	<p>○夏休み期間、小学生に「まほうの読書ノート夏休み読書チャレンジ」事業を実施した。 ○H30年4月に市内の全小学校1年生(約7,800人)と全小学校4年生(約8,200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。 ○H30年11月に市内の幼稚園・保育所等の年長児(約8,800人)に「どくしょてちょう」を配布した。</p> <p>○より多くの児童生徒に利用してもらえよう、名称(「まほうの読書ノート」⇒「どくしょてちょう」)、デザインを刷新し、年長児版の配布を行った。</p>	A	<p>ホームページの「まほうの読書ノート」と「どくしょてちょう」のページで、これらの違いや目的などが分かりづらいので改善していただきたい。</p> <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、本手に取ることへのきっかけになる。</p>
42	<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。</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。 ○児童文学作家・翻訳家の小風さち氏を講師に招き、地域文庫等研修会を実施した。</p>	A	<p>団体貸出の利便性向上のため、ホームページの団体貸出閲覧のID・パスワードの簡略化や、利用時間の見直しなど改善策が検討され、H31年度から実施されるようになったことを評価する。</p> <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。</p>	A	<p>○市内小・中学校・特別支援学校の他、引き続き市内保育施設へも、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。 ○近隣小学校、幼稚園、保育園、子育てリラククス館、保健福祉センター、コミュニティセンター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。 ○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。 ○素話の研修を実施した。 ○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。</p> <p>『千葉市の図書館2019』 (P.71) 地域おはなしボランティア活動</p>	A	<p>外部への職員派遣はとも評価できる。</p> <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。</p> <p>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。</p>
44	<p>ク 家庭での読書をすすめるため、「ファミリーブックタイム事例集」を発行します。</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(9,200部)し、小学校の新入児童向けの事例集を市内全小学校に配布(9,432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、妊娠期間向け事例集を掲載した。</p>	A	<p>この事例集はとても評判が良いので続けていってほしい。</p> <p>「ファミリーブックタイム事例集」とイクメンハンドブック掲載の「我が家のファミリーブックタイム」には、図書館職員が厳選した本が紹介されていて、とても良いものになっている。</p>

45	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の派遣や、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。	A	○緑図書館職員が絵本ボランティア研修の講師を務めた。 ○配布する絵本の選書に関する助言を行った。 ○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。 ○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。(4か月児健康診査は、各区で養成した絵本ボランティアでまかなえるようになったため、図書館からおはなしボランティアの派遣は実施しなかった。)	A	ブックスタート事業として、絵本ボランティア研修の講師を務めたり、配布する絵本の選書に関する助言を行ったことを評価する。 子どもが初めて絵本に触れる大切な時期に、図書館には積極的に関わっていただきたい。
46	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。	A	○地区館より、幼稚園、保育所、子どもルーム、子育てリラックス館など子育て支援施設に地域おはなしボランティアの派遣を行った。 ○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。 ○幼稚園の見学受け入れを実施した。 ○保育所、子どもルームなどの子育て支援施設に団体貸出を行った。	A	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。 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られるようにお願いしたい。

【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	A	○希望の資料が県内他市図書館に所蔵がない場合は、国立国会図書館や県外図書館に所蔵がないか確認し、資料を提供できるよう努めた。 ○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。 『千葉市の図書館2019』 (P.43) 連携機関別相互貸借冊数統計	A	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の借受は大きく増加している。今後も制度の紹介や提供を進めていただきたい。
	48	A	○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。	A	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。

49	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。	A	<p>○利用者の調査に有用な加盟館の紹介を行った。</p> <p>○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。</p> <p>*加盟館紹介展：10/13-10/31(場所：千葉市生涯学習センター)</p> <p>*加盟館紹介展開催中(20日間)の千葉市生涯学習センター入館者数：57,981人</p> <p>*講演会：10/21(会場：千葉市生涯学習センター)テーマ「世界の図書館を巡る旅～知の冒険への招待～」(参加者数：67人)</p> <p>○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> <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>館種を超えた協議会として貴重であり、講演会や加盟館展示など、市民に関心を持っていただけるような企画・広報を期待する。</p> <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。</p>
50	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。	A	<p>○引き続き、千葉県公共図書館協会が主催する研修会の企画・運営のため、運営委員として職員を派遣した。</p>	A	<p>千葉県公共図書館協会への職員の派遣を評価する。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> <p>今後とも研修会等に参加・運営等に関わり、他の図書館との共同研修・共同事業を実施していただきたい。</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	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。	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、埋蔵文化財調査センター、市内小・中・特別支援学校、近隣高等学校等との連携・協力を図った。</p> <p>○年1回「子ども読書講座」、毎月1回「わらべうたと絵本の会」を生涯学習センターとの共催で実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○千葉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『夏休みに科学あそび』『夏休みお楽しみ工作』を実施した。</p> <p>○市美術館の展示と合わせて美術講座「木版画の魅力～木版画の神様 平塚運一の魅力に迫る～」を開催した。</p> <p>○千葉市埋蔵文化財調査センターの協力を得て市民講座「千葉市の古墳」、「おゆみ野の古墳」を実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○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</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。</p> <p>連携事業等実施数が減少している原因を分析する必要がある。</p>
	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	<p>○千葉市教育研究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。</p>	A	<p>千葉市教育研究会にて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、教職員へ図書館利用を促める取組みをしていただきたい。</p>

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。(12件) ○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のリストを庁内掲示板に掲載し、レファレンスサービスのPRを行った。(6回) ○地域資料、外国語資料、ビジネス図書の展示の情報を庁内掲示板に掲載し、各コーナーや資料の紹介を行った。(13回)	A	庁内職員への情報提供は、行政やビジネススキル向上に貢献し、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評価できる。 庁内職員の求めに応じた調査や資料提供、業務遂行上有用と思われる資料のリストを庁内掲示板に掲載したことを評価する。
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。

【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	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:21人》 《ステーションマスター:30人》	A	音訳協力者やステーションマスターの協力があったことを評価する。 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	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。(13回、80人参加) ○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、42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組みについて評価する。
	57	A	○大学生のインターンシップ実習の受入を行った。(中央:2人、美浜:2人) ○高校生インターンシップ実習の受入を行った。(中央:6人、若葉:4人) ○千葉経済短期大学の依頼による館内見学を実施した。	A	インターンシップ実習の受入数は昨年度より増加し、短期大学の依頼による館内見学も実施して評価する。将来を担う人材育成のため、今後も積極的な取組みを継続していただきたい。

58	エ 中高生や大学生の学生ボランティアの受け入れについて、引き続き検討します。	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。</p> <p>○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。</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> <p>『千葉市の図書館2019』 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p>	A	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。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。
59	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。	A	<p>○関係諸機関や学校、市民団体等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。</p> <p>○一般市民にみやこ図書館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。(「切り絵作品展」など計12展示)</p> <p>○地元企業と連携して、歌・ピアノ・弦楽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	「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き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。

6 (2)市民との協働による図書館づくり

取組項目	60	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。	A	OH30年度に委員の改選を行い、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。図書館協議会で出た意見は、図書館運営やサービスに反映させたい。
	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。
	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	△市民との協働について、自主的に協力していただく方法などを含めて検討していたが、調整がまとまらなかったため、「中央図書館見学ツアー」は実施に至らなかった。	C	<p>実施に至らず残念であるが、バックヤードツアーなどは他の図書館でも人気があるのでぜひ実現を期待する。</p> <p>図書館未利用者に図書館に興味を持ってもらうために「自動出納書庫を見ませんか」とPRするの一案である。</p>

	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	○H31.2.2(土)～2.8(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94.6%と、昨年と同様に高水準である。	A	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、満足度が高いことは評価できる。職員の方々の努力の賜物と考える。
--	----	--	---	---	---	---

【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>ア 図書館の安全性・快適性を確保するため、施設の点検や老朽化部分の改修を行います。</p> <p>○当初計画どおり実施した。 ○厳しい財政状況であるが、安全面や緊急性等から優先度を勘案し、今後も必要に応じ修繕対応を行う。なお、一定規模以上の修繕は、必要に応じ中長期保全計画に位置付け計画的に実施する。</p>	A	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。
	65	A	<p>イ 図書資料費の確保に努めるため、引き続き予算対応を行うとともに、寄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。</p> <p>○図書資料費(H31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。 要望額:92,214千円→内示額:92,214千円 ○図書資料の整備に充てるため寄付金の受入や募金箱を設置し、資料費の確保に努めた。 *寄付金収入(H30決算見込):470,197円(前年比 66,875円増) ○広告料収入を確保するため、民間事業者による、ホームページバナー広告のほか、雑誌カバー等への広告を実施した。 *広告料及び目的外使用料(H30決算見込):561,948円(前年比 648,714円減)</p>	A	<p>広告収入は単に資金確保だけでなく、新たな図書館利用者へのアプローチにもつながるビジネスモデルとして取り組んでいただきたい。</p> <p>予算獲得のための取り組みを評価したい。 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。 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、関心を寄せてもらふ必要がある。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。 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	ウ 図書館サービスをはじめ、行政分野や地域の課題にも精通し、高度で的確なサービスを提供できる専門職員の確保と育成に努めます。	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、予算の確保等に努める必要がある。</p> <p>『千葉市の図書館2019』 (P.5) 職員数(有司書資格者数等)</p>	B	<p>司書資格以外にも、ビジネスライブラリアン講習など、修了証が発行される研修への参加を修了者数の集計も検討できると思う。</p> <p>千葉市という地域を熟知した文化の継承と発展を担う人材が必要である。正規職員の司書有資格者は27.6%と少ない。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り、職員が司書資格を取りやすい体制を作る等、継続的に勤務することができる、有資格者の正職員を増やしてほしい。</p> <p>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。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、実践につなげ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>
67	エ 『新たな図書館計画の策定』[新規] 地域の実情に応じた特長のある図書館づくりを総合的に進めていくための新たな図書館計画の策定に向けて、市民意識調査を実施します。	A	<p>○市図書館の施策等に対する市民意識を把握するため、市民意識調査を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郵送法(無作為抽出 市民3,000人対象) ・回収数1,023人(回収率34.1%) <p>○平成30年度第3回図書館協議会で報告書(素案)について審議を行った。</p>	B	<p>新たな図書館計画策定に向けて実施された市民意識調査には、「みずほハスの花図書館」の特徴を踏まえて回答する設問があった。開館日拡大と民間事業者への委託を結び付け、民間委託を良しとする回答に導くような設問は疑問であった。意識調査は複数回行った方が良かったのではないかと、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>

	No.	評価指標	達成目標	平成30年度実績	達成状況	平成29年度実績	平成28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 4.58冊	未達成 (前年度比 0.15冊/人)減	一人当たり 4.73冊	一人当たり 4.71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30年度 448万冊 ◇平成29年度 462万冊 ◇平成28年度 459万冊
	1-2	WEB予約件数	対前年度比増	97.0万件	達成 (前年度比 4.4万件増)	92.6万件	91.0万件	図書館ホームページからの予約状況
	1-3	年間受入図書資料数	現状維持	44,810冊	未達成 (前年度比 1,810冊減)	46,620冊	69,028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30年度 うち購入28,654冊 寄贈16,023冊 その他133冊 ◇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
	1-4	職員を対象とした図書館業務に関する研修の実施・参加回数及び受講数	現状維持	85回 延べ397人	達成[回数] (前年度比4回増) 達成[受講者] (前年度比33人増)	81回 延べ364人	73回 延べ473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	92,124件	未達成 (前年度比 367件減)	92,491件	92,960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	21,018人	未達成 (前年度比 1,360人減)	22,378人	21,363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	257.7万人	未達成 (前年度比 16.1万人減)	273.8万人	257.8万人	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 12.1%	未達成 (前年度比 0.3ポイント減)	市民の 12.4%	市民の 12.6%	1年間に、図書館を利用した市民の割合。

	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	3件 8,836点	未達成 (前年度比 10件減、 294点減)	13件 9,130点	100件 9,893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	図書館ホームページアクセス件数	対前年度比増	2,330,087件	達成 (対前年度比 1,910件増)	2,328,177件	1,511,473件	千葉市図書館ホームページ(トップページ)のアクセス件数
	3-2	地域・行政資料の収集冊数	現状維持	3,622冊	達成 (前年度比 165冊増)	3,457冊	3,330冊	千葉市、千葉県に関する資料の年間収集冊数(紙媒体)
	3-3	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	23回 1,136人	未達成[回数] (前年度比3回減) 達成[参加者] (前年度比122人増)	26回 1,014人	21回 1,056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	122.2万冊	未達成 (前年度比 3.7万冊減)	125.9万冊	121.4万冊	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	927回 19,617人	未達成[回数] (前年度比56回減) 未達成[参加者数] (前年度比2,315人減)	983回 21,932人	1,022回 24,925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	108回 294人	未達成[回数] (前年度比103回減) 未達成[派遣人数] (前年度比224人減)	211回 518人	232回 508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	469回	未達成 (前年度比 82回減)	551回	489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	23,367冊	達成 (前年度比 803冊増)	22,564冊	23,735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8,414冊 貸出9,262冊	達成[借受] (前年度比1,102冊増) 未達成[貸出] (前年度比20冊減)	借受7,312冊 貸出9,282冊	借受6,912冊 貸出8,859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	203件	未達成 (前年度比111件減)	314件	330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 94.6%	未達成 (前年度比0.5ポイント減)	満足度 95.1%	満足度 94.4%	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	55.0%	達成 (前年度比0.1ポイント増)	54.9%	53.3%	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30年度 正規職員 27.4% 嘱託職員 94.6% ◇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%

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られる。

- 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94.6%であり、昨年と同様に高水準である。
- 中高生の利用促進に向けた情報発信として、図書館ホームページ『貸出・予約ベスト』に貸出ベスト『青少年』を追加した。
- 地域の人に移動図書館を広く知っていただくために、掲示施設があるステーションには移動図書館訪問予定表の掲示依頼を行ったり、利用者に訪問予定表を配布し周知を図った。
- 選書や除籍等、資料収集に係る知識の向上を図るため、公民館図書室運営研修会に講師を派遣した。
- 公民館図書室の訪問調査(全21館)に、図書館職員を派遣して、図書室運営の支援を行った。
- 有料データベースの検討にあたり、読売新聞データベースのトライアルを行った。
- 社会福祉施設入居者に対して、年4回おはなし会を実施した。
- 高齢者や障害者へのサービスの促進やPRのために点訳絵本等を作成した。
- 引き続き音訳の講義として、中央館、地区館、分館の障害者サービス担当職員及び音訳協力者を対象とした音訳研修会を実施した。
- 企画展示の本を紹介する工夫として、中央図書館2階スタッフおすすめの本として、スタッフのコメントを短冊にして本に挟み展示した。また、オリンピック・パラリンピック展示では、車いすやユニフォームなど実物なども展示した。
- 講師を招いての講演会(絵本作家 小風さちさん・作家 佐藤多佳子さん)についてPRIに努め、より多くの市民の参加を促した。
- 児童サービス担当者のスキルアップのため、外部研修に参加した。
- 団体貸出の利便性向上のため、改善策を検討し、H31年度から実施できるようにした。
- まほうの読書ノートについて、より多くの児童生徒に利用してもらえるよう、名称(「まほうの読書ノート」⇒「どくしょてちょう」)、デザインを刷新し、年長児版の配布を行った。
- 市図書館の施策等に対する市民意識を把握するため、市民意識調査を実施した。

【課題】

- △来館者数、年間貸出利用者数などは減少傾向にあるため、誰もが利用しやすいサービス環境について引き続き検討する必要がある。
- △タブレット端末の活用方法は検討する必要がある。
- △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。
- △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。
- △公衆無線LAN(Wi-Fi)について、中央館のエリア拡充、他の地区館への導入については、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。
- △市民との協働事業(中央図書館見学ツアー)は実施に至らなかった。
- △より多くの職員を専門的な研修に派遣できるよう、予算の確保等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な取り組みを実施する。

- 地域の実情に応じた特長のある図書館づくりを総合的に進めていくための新たな図書館計画を策定する。
- 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】

引き続き、図書館サービス向上に向けて評価・点検によりPDCAサイクルを機能させて図書館サービスの向上に努めてもらいたい。

・特別展示コーナーについて、展示リストを見ることができるようQRコード付きのチラシを作成し資料の利用を促進を図ったことや、中高生の利用促進に向けた情報発信として、図書館ホームページ『貸出・予約ベスト』に貸出ベスト『青少年』を追加したことを評価する。

・利用マナーの向上のために、新規利用者にマナー向上のための利用案内を手渡したり、AV資料を探しやすいようにファイルで紙データでの提供を行ったりした新たな取組みを評価する。

・研修の参加回数及び受講数の増加を評価する。

・レファレンス件数は減少したものの、受付・回答件数は、規模・開館日数に比して十分であると評価する。さらに、利用者への声がけなど積極的な対応はレファレンス以外の部分でも利用者サービス向上と考えられる。

時間のかかるレファレンスについて、なるべく複数の職員で対応し待ち時間の短縮に努めたことは、利用者にとっては有難いことである。

・企画展示「子育て応援BOOK」、こども室への「赤ちゃん絵本コーナー」の設置、子育て支援コーナーの資料除籍や受入が実施された館があったことを評価する。

・障害者サービスへの組織的な対応を評価したい。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。

・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。図書館が積極的に地域に向き、地域の人々の協力を得るなどして、積極的に地域・行政資料を収集し魅力的な発信をしていただきたい。

・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。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に入る手助けになっている。

・YAコーナーでは、書架を見直し書庫にあった資料を開架に配架したり、洋書の新着本の展示をしたり、新書コーナーを設けたりするなど、新たな工夫が見られる。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。

・全館で多様な企画が継続して実施されており、各館の独自の取組みを評価する。また、定例おはなし会に合わせ「親子読書ルーム」として開放したり、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て子育て世代にコミュニケーションを図る場を提供した館があったことも良い取組みである。

・15回目となった「子ども読書まつり」は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。

・「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。

・教職員向け研修会で図書館利用について説明したり、社会体験研修を受け入れたりしたことは、教員が図書館に対する意識を深める機会となり評価する。

・「まほうの読書ノート」への取組みを評価する。読書は数字だけを追うものではないが、本を手取ることへのきっかけになる。

・地域おはなしボランティアに対して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組みについて評価する。

・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。継続的な取組みを評価する。

・庁内職員への情報提供は、行政やビジネススキル向上に貢献し、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評価できる。

・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、満足度が高いことは評価できる。職員の方々の努力の賜物と考える。

【課題】

- ・受入図書資料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。寄贈資料が増加している。寄贈資料に頼ることのない資料収集を望む。
- ・移動図書館車について貸出冊数は多少減少している。貸出冊数の減少が激しいステーションには原因の分析から適切な対応が必要と考える。
- ・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備え、全館で防災体制の強化に努めてもらいたい。
- ・図書館としての専門研修に加えて、利用者の多様化に対応した研修も検討していただきたい。
- ・有料データベースは、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。DVD・CD等、古いものが多いので、この点を踏まえた充実が望まれる。ビデオテープ、CD、障害者サービスのカセットテープなどは、再生機器の変化とも変えていくことも必要である。
- ・図書館未利用者に対するレファレンスサービスの周知(広報活動)も必要と考える。レファレンスの内容について分析を行い、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。
- ・利用者は一度レファレンスで満足する結果が得られないと、再び聞くことを躊躇してしまう。利用者の意図を汲み取り、適切な対応をお願いしたい。
- ・子育て支援のコーナーは、良い試みなので、地区館・分館すべてに広がってほしい。
- ・障害をもつ利用者へのサービスはますます必要とされるサービスであり、今後も継続と充実を期待する。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。
- ・千葉市の外国人の人口は増加傾向にある。2019年3月現在、千葉市の外国人居住者は人口970,455人の内26,520人で比率は2.7%(昨年同月2.6%)。そのうち美浜区は4.7%(昨年4.6%)、中央区は3.2%(昨年3%)で外国人の比率の多い地域もある。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。
- ・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。
- ・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。
- ・図書館ホームページについて、メニューのグルーピングや細部のリンクなどで、利用者が立ち止まってしまう部分が見受けられるので、見直しを検討していただきたい。(トップページ左側メニュー、「千葉市図書館購入雑誌一覧」など)
- ・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。図書館が積極的に地域に出向き、地域の人々の協力を得るなどして、積極的に地域・行政資料を収集し魅力的な発信をしていただきたい。
- ・Wi-Fiは、電子的な資料提供のためだけでなく、公共施設の基本的なインフラとなっているので利用規則を含めて積極的な導入に取り組み、活用を進めていただきたい。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・児童サービスについて、外部へ派遣できる人材の後継者を養成することは急務であり、同時に派遣しやすい業務体制も整えていただきたい。
- ・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。
- ・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の借受は大きく増加している。今後も制度の紹介や提供を進めていただきたい。
- ・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。
- ・市民との協働事業の「中央図書館見学ツアー」は実施に至らず残念であるが、バックヤードツアーなどは他の図書館でも人気があるのでぜひ実現を期待する。
- ・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。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、実践につなげ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。
- ・千葉市図書館に関する市民意識調査については、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。