

# 平成22年度 千葉市図書館の評価指標及び評価項目

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22年度の評価指標と評価項目を示し、その達成に努めます。

## 千葉市図書館の目標

- 目標1 地域を支え、暮らしや仕事に役立つ図書館
- 目標2 生活に潤いを与え、心の豊かさをはぐくむ図書館
- 目標3 文化や知識を伝え、次世代を育てる図書館

**【方針1】図書館サービスの基本である資料の収集・提供機能を拡充します。**

**(1) 資料の収集、整理、保存及び提供機能の充実**

評価項目	①資料費を有効に活用し、各分野の新しい図書資料を購入する。(全館)
	②寄贈による資料収集を行います。(全館)
	③資料を適正に管理し、保存に努めます(全館)
	④書架サインや館内の案内掲示により、使いやすい図書館環境を整えます。(全館)
	⑤利用マナーキャンペーンにより、長期延滞や資料の汚・破損を減らします。(全館)

**(2) 多様な媒体による情報提供のための環境整備**

評価項目	①インターネットデータベースや電子図書の提供などを検討します。(中央館)
	②館内公衆無線LAN環境の整備などを検討します。(中央館)
	③視聴覚資料、電子媒体資料等の収集、提供のあり方について検討します。(中央館)

	評価指標	平成21年度	平成22年度	達成目標設定理由
		実績	達成目標	
1	購入資料タイトル数	25,004タイトル	現状維持	22年度は合同選書会議で効率的な選書をおこない、重複資料を少なくし、現状維持を目指す。
指標の説明	千葉市図書館が、市民の利用に供するため新たに購入した一般流通している図書・雑誌・新聞・CD/DVD等の点数。購入総数ではなく、タイトル数として、資料の蓄積状況を見る。19年度約38,559タイトル 20年度32,563タイトル			
2	寄贈資料受入点数	20,492点	現状維持	行政資料等の発行が減少傾向にあるが、市民への寄贈呼び掛けを含め現状維持を目指す。
指標の説明	ベストセラーなど市販資料で利用の多いものや貴重な地域資料、CDなどを寄贈依頼を含め積極的に収集した資料数。19年度 15,682点 20年度19,041点			
3	市民一人当たり貸出数	一人当たり5.7冊	一人当たり5.8冊	現状は、政令市平均を上回るが、県内平均(21年度5.9冊)は下回っている。市民の図書館利用増に努め、前年度より0.1冊の増を目指す。
指標の説明	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。19年度5.5冊 20年度5.6冊			
4	年間貸出利用者率	市民の16%	市民の17%	利用の少ない層への利用促進を図り、前年度比1%増を目指す。
指標の説明	1年間に、借りて利用した市民の割合。(公民館図書室での貸出を含む)世代別・性別利用者統計も出し、利用者層を分析する。19年度、20年度:市民の15%			

**【方針2】課題を解決するためのサービスに取り組みます。**

**(1)レファレンスサービスの充実**

評価項目	①レファレンスサービスの周知を図り、レファレンスを利用した課題解決を支援します。(全館)
	②事例集、調べ方案内(パスファインダー)を作成し、提供します。(中央館)
	③図書館資料の検索講座を、身近な地区図書館で実施します。(全館)

**(2)だれもが利用しやすい図書館サービスの展開**

評価項目	①地域の実情に即し世代別のニーズを考慮した図書館サービスにより、図書館利用者を増やすように努めます。(全館)
	②ビジネス・就職支援関連資料の充実に努めます。(中央館)
	③図書館利用に障害のある利用者に対する情報提供を進めます。特に著作権法の改正により、利用範囲の広がった録音資料の活用を図ります。(全館)
	④中央図書館では多文化サービスとして外国語資料の収集・提供を図るとともに、サービスのPRに努めます。(中央館)
	⑤図書館・公民館図書室以外での図書館資料の受け渡し場所の設置について検討します。(中央館)

	評価指標	平成21年度	平成22年度	達成目標設定理由
		実績	達成目標	
5	レファレンス受付数	76,110件	対前年度比増	レファレンスのPRに努め、前年度比増を目指す。
指標の説明	市民が、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した数。 19年度:78,107 20年度:77,765			
6	図書館利用に障害のある方への情報提供	対面音訳件数 112件 増加資料数 323点 貸出冊点 11,268点	対前年度比増	寄贈されたデジタイズ機器を有効に使ってデジタイズ図書の作成を拡充し、資料数の増加を図る。また、著作権法改正に伴い利用対象が拡大した録音資料の活用を図り、前年度比増を目指す。
指標の説明	資料の収集、製作数と貸出利用数(自宅配本、郵送貸出含む) 対面音訳による情報提供と著作権法改正に伴い利用対象が拡大した録音資料の活用。			
7	新規登録者数	22,201人	対前年度比増	転入市民と図書館未利用者へのPRに努め図書館利用者を増やす。前年度比増を目指す。
指標の説明	新しく図書館を利用するための登録した利用者の数(公民館図書室での登録者を含む) 19年度:23,274 20年度:22,944			
8	来館者数	292.6万人	対前年度比増	ここ数年、停滞している来館者数の対前年度比増を目指す。
指標の説明	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 19年度:292.0万 20年度:292.3万			

**【方針3】 図書館から積極的に情報を発信します。**

(1)ホームページ等からの情報発信

評価項目	①図書館ホームページのコンテンツの充実を図ります。(全館)
	②地域情報の収集と発信に努めます。(全館)

(2)出会いのある図書館利用の促進

評価項目	①図書館で新たな出会いがあるように、企画展示や講座等を積極的に開催します。(全館)
	②国民読書年の周知を図り、読書週間事業等を全館的に実施することで、読書活動の普及、啓発に努めます。(全館)
	③地域でのPR活動や出前講座など図書館の利用促進に努めます。(全館)

	評価指標	平成21年度	平成22年度	達成目標設定理由
		実績	達成目標	
9	WEB予約件数	83万件	対前年度比増	図書館ホームページの拡充やインターネット登録の促進を図り、前年度比増を目指す。
指標の説明	図書館ホームページからの予約状況 WEB予約件数 19年度:53.4万 20年度:71.8万			
10	地域行政資料の収集冊数	4,712冊	現状維持	行政資料の発行点数が減少傾向にあるため、現状維持を目指す。
指標の説明	千葉市、千葉県に関する資料の年間収集冊数。 19年度:5,259冊 20年度:4,795冊 特に、千葉市に関する資料の収集と整理、活用を図る			
11	一般向き図書館講座(実施数、参加者数)	27回 1,682人	対前年度比増	既存の行事をより魅力ある内容にし、PRに努め、対前年度比増を目指す。
指標の説明	一般市民を対象とする図書館講座等の実施数、講座等参加者数による指標。 (19年度18回726人) (20年度24回1,628人)			
12	国民読書年関連事業の実施	---	関連事業への市民参加 15,000人	21年度に1回でも貸出を受けた利用登録者153,445人の約10%を目指す。
指標の説明	2010国民読書年の周知。関連事業の全館的な実施により、読書意欲を喚起し、利用を促進する。			

## 【方針4】 子どもの読書活動を推進します。

### (1) 児童・青少年向けサービスの深化と拡充

評価項目	①子どもと本の出会いをすすめるため、本の紹介や相談を行います。(全館)
	②コーナー設置などにより、中・高校生を対象とした資料の紹介・提供に努めます。(中央館・地区館)
	③定期的なおはなし会等を年齢別・対象別を実施するほか、科学あそびなど、絵本や文学以外の資料の紹介も行います。(全館)
	④子どもの読書に関する講座開催と講師派遣を行います。(中央館・地区館)

### (2) 学校・家庭・関係機関等との連携、協力

評価項目	①千葉市子ども読書活動推進計画(第2次)を策定します。(中央館)
	②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、図書館から学校への働きかけも行います。(全館)
	③子どもの読書活動推進を担う団体に対し図書の貸出と支援を行います。(全館)

	評価指標	平成21年度	平成22年度	達成目標設定理由
		実績	達成目標	
<b>13</b>	<b>児童書の貸出冊数</b>	131万冊	132万冊	3年間で3万冊の伸びのため、年間1万冊の増を目指す。
指標の説明	1年間に個人貸し出した児童書(絵本～中学生向き図書、雑誌、紙芝居)の冊数。 19年度 129万冊 20年度 132万冊			
<b>14</b>	<b>おはなし会等の参加者数</b>	1,028回 15,849人	対前年度比増	読書への興味、関心を高めるためおはなし会を実施し、対前年度比増を目指す。
指標の説明	図書館で行うおはなし会、絵本とわらべうたの会、などに参加した延べ人数(19年度932回16,667人)(20年度997回15,980人)			
<b>15</b>	<b>連携事業を行った学校数</b>	延べ177校・	対前年度比増	学校への積極的なPRを行い、対前年度比増を目指す。
指標の説明	団体貸出・図書館見学・職場体験・学校での利用案内やおはなし会など、連携事業を行った市内学校数。			
<b>16</b>	<b>団体貸出による児童図書の提供数</b>	19,606冊	20,000冊	「千葉市学校教育推進計画」に準ずる目標値とする。中学校への団体貸出の強化を図り、対前年度増を目指す。
指標の説明	団体貸出により千葉市の子どもたちが利用した図書数 19年度 15,799冊 20年度 16,385冊			

**【方針5】 他の図書館や関係機関と連携・協力します。**

**(1) 図書館間協力の一層の推進**

評価項目	①図書館間の相互協力により、資料提供の充実を図ります。(全館)
	②千葉市図書館以外の市内にある図書館、類縁機関についての紹介展を開催します。(中央館・地区館)

**(2) 地域の関係機関、各種団体等との連携**

評価項目	①他機関と連携・協力した図書館事業実施を図るとともに、資料の紹介、貸出などによる事業協力を行います。(中央館・地区館)
	②庁内の職員に対して、業務遂行に必要な資料・情報を提供し、行政サービス向上のための支援を行います。(中央館)

	評価指標	平成21年度	平成22年度	達成目標設定理由
		実績	達成目標	
17	図書館間相互貸借資料数	借受6,788冊 貸出6,237冊	対前年度比増	他の図書館と協力して、市民に様々な資料提供することをPRし、幅広い資料の提供を図り、対前年度比増を目指す。
指標の説明	千葉市図書館にない資料を県立図書館、県内図書館、国立国会図書館等から借用して市民に提供した冊数と、他市図書館等を通じて千葉市図書館の資料が活用された冊数。 20年度 借受5,929冊 貸出6,441冊			
18	連携事業等実施数	7件	8件以上	前年度以上に他機関と連携し、事業を実施する。
指標の説明	市民対象事業における他機関との連携事業数			

**【方針6】 市民参加と協働による図書館づくりをめざします。**

**(1) 図書館活動への参加機会の提供**

評価項目	①地域おはなしボランティアの育成、研修をおこない、地域団体等の依頼を受けて、派遣します。(中央館・地区館)
	②図書館でボランティアとして活動する「図書館サポーター(仮称)」制度について検討します。(中央館)

**(2) 市民との協働による図書館づくり**

評価項目	①図書館運営に対する館長の諮問機関である図書館協議会委員の改選にあたり、一部を公募し、多様な人材の参画を図ります。(中央館)
	②図書館運営の参考とするためのアンケート調査や利用満足度調査を実施します。(全館)

	評価指標	平成21年度	平成22年度	達成目標設定理由
		実績	達成目標	
19	ボランティア活動参加数と活動数	483人 104回	対前年比増	保健福祉センターが4ヶ所から6ヶ所になるため、対前年度比増を目指す。
指標の説明	ボランティア活動に参加した市民の数と活動回数。 (22年度は地域おはなしボランティアの活動)			
20	利用者満足度調査(利用者アンケート調査)	---	満足度70%以上 (満足度4段階中上位2段階)	2010年の経済産業省による顧客満足度指数調査における平均中央値67.8点(100点満点中)をやや上回る目標とする。
指標の説明	千葉県図書館来館利用者が、図書館サービスについて、満足しているかどうかアンケートにより調査する			

**【その他】 施設・職員**

評価項目	①施設内の安全な管理につとめ、必要な防災訓練を実施します。(全館)
	②利用者へのあいさつ、カウンターやフロアでの丁寧な対応により、「身近で頼れるみんなの図書館」としてのサービス向上を図ります。(全館)
	③若葉図書館・花見川図書館の老朽化した施設の一部を修繕します。
	④花見川区の分館整備について検討します。

	評価指標	平成21年度	平成22年度	達成目標設定理由
		実績	達成目標	
21	職員の図書館業務に関する研修受講数	116回 延べ537人	対前年比増	非常勤職員・嘱託職員の参加を積極的に行う。
指標の説明	千葉市図書館職員(非常勤嘱託職員・非常勤職員含む)の図書館業務に関する研修受講者数			