

平成22年度 千葉市の図書館評価

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22年度の図書館評価を示します。

千葉市図書館の目標

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

評価

- A : 計画通りに実施でき、一定の成果があった。
- B : 課題はあるものの、概ね計画通り実施できた。
- C : 不十分な点や課題が多く、計画通りに実施できなかった。

【方針1】図書館サービスの基本である資料の収集・提供機能を拡充します。

(1)資料の収集、整理、保存及び提供機能の充実		内部 評価	外部 評価	取組結果	外部評価者のコメント
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)	B	B	毎週中央図書館、各地区図書館職員による合同選書会議を開催し、資料収集方針に基づき効率的に各分野の新刊書などを購入したが、購入冊数は昨年度を下回った。	選書方針に則り、市民にとって有効な資料を広範に収集してもらいたい。そのためには資料費の増額も必要である。
	②寄贈による資料収集を行います。(全館)	A	A	館内掲示やホームページでの利用者への積極的な寄贈の呼び掛けにより各図書館とも予約の多い本など昨年を上回る寄贈資料の受入れができ資料の充実を図ることができた。	寄贈資料の受け入れが昨年度を上回ったことは職員の努力の結果であり、評価する。しかし、リクエスト処理への解決策として寄贈を呼びかけている部分があり、本来図書館が主体的に購入すべき資料を安易に寄贈に頼るべきではない。このことの拡大は資料費の削減にも繋がりがねないので慎重な対応が必要であり、評価項目として適切かどうかの検討が必要である。
	③資料を適正に管理し、保存に努めます(全館)	B	B	資料を適正に管理するため各図書館で定期的に蔵書点検を実施した。 資料の保存については除籍資料選定委員会での適切な除籍(*1)や同じタイトルの資料は必ず1冊は保存していくなど資料の保存を行った。	知的財産としての資料を収集し、整理し、保存し、そして提供することが図書館の使命である。除籍基準に則って除架、除籍を行い、有用な資料を保存することによって市民が必要とする情報を迅速に提供することができる。今後も引き続き適正管理に努めてもらいたい。
	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)	B	B	各図書館で書架サインや館内案内図の改善を図り利用者が使いやすい、また、本を探しやすい図書館環境を整備した。	使い易い図書館にするためには、わかりやすいサイン計画が必要である。まだわかりにくい書架サインや館内案内があり、市民の目線でのサインや案内表示をお願いしたい。
	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)	B	B	利用マナーについては、利用マナーパンフレットの配布、館内の掲示、また、汚破損資料の展示など啓発をおこなった。延滞については定期的な督促を実施し、返却を促した。	市民の共有財産である資料は適切に管理される必要がある。利用の拡大に向けた啓発活動や本を大切にするための企画展示などを行ない、常に利用マナー向上を呼びかけてもらいたい。

(2)多様な媒体による情報提供のための環境整備

	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)	C	C	レファレンスの高度化に対応するため、ビジネス支援、法律、医療情報分野などの有料データベースについて調査した。 電子図書については、コンテンツや端末機器の市場動向を調査したが、経費の課題により利用者向けのインターネット環境整備を見送っていることから、サービスの具体的な方法について検討が進まなかった。	ハイブリット(*2)な活用が求められる今日、IT環境の整備は急務である。有用なデータベースを吟味し導入すると同時に、電子書籍の活用について研究を進めてもらいたい。
--	--------------------------------------	---	---	--	---

評価項目	②館内公衆無線LAN環境(*3)の整備などを検討します。(中央館)	C	C	公衆無線LAN環境の整備については、経費面の課題があり、機器等の導入に向けた具体的な検討が進まなかったが、セキュリティー対策等について調査した。	館内でパソコンが使えることは、現在では図書館利用の必須条件である。環境整備に向けた取り組みを進める必要がある
	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)	C	C	視聴覚資料については、ビデオからDVDへの切り替えを徐々に進めているが電子媒体資料については、機器の設置など課題が多く、検討が進まなかった。	視聴覚資料、特に映像資料については、日進月歩であり、著作権処理や再生機器の問題を常に孕んでいる。どのように収集し、提供していくか、先を見据えた検討を開始する必要がある。

	評価指標	平成22年度		達成目標設定理由
		達成目標	実績	
1	購入資料タイトル数	現状維持	22,624 タイトル	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、資料の蓄積状況をみる。19年度約38,559タイトル 20年度32,563タイトル 21年度25,004タイトル			
2	寄贈資料受入点数	現状維持	24,992 点	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 21年度20,492点			
3	市民一人当たり貸出数	一人当たり 5.8冊	一人当たり 5.4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を目指し、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 21年度5.7冊			
4	年間貸出利用者率	市民の17%	市民の15%	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% 平成21年度16%			

内部評価

・評価

資料の収集、整理、保存及び提供機能の充実については、限られた予算の中、資料収集方針に基づき効率的に購入を進めたが、購入タイトル数は目標をやや下回った。市民一人当たり貸出数、年間貸出利用率も市民ニーズの高い新刊書の購入減や震災などの影響などもあり、目標に達することができなかった。寄贈資料については積極的なPRにより、目標を上回ることができた。その他の項目については概ね計画通り実施することができた。

多様な媒体による情報提供のための環境整備については予算の確保や機器の設置などの課題が多く、検討が進まなかった。

・課題

図書館利用の増に向けて、新刊資料の充実、図書館未利用者の利用促進、インターネット環境の整備などの課題がある。

・方針

資料の充実を図るため、資料予算の確保に努める。

予約多数本の寄贈を引き続き呼びかけるなど、寄贈図書の有効活用に努める。

インターネット環境の整備については引き続き検討し、予算の確保に努める。

外部評価

・評価

限られた予算の中、職員の方々の努力によって現状が維持されていることを評価する。貸し出し冊数や登録者の伸び悩みの原因を分析し、より多くの市民が利用する図書館にしてもらいたい。

・課題

職員の努力は評価するものの、資料費の削減は、利用に影響していると考えられる。資料費の復活が課題である。

印刷資料と電子情報の両方を活用した情報提供が必要である今日、IT環境の整備は急務であるとする。インターネットが活用でき、各種の有効なデータベースを備え、誰でもが利用できるようにすることが課題である。

図書館未利用者へのより積極的なPRを行う必要がある。

【方針2】課題を解決するためのサービスに取り組みます。

(1)レファレンスサービスの充実		内部 評価	外部 評価	取組結果	外部評価者のコメント
評価 項目	①レファレンスサービス(*4)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)	A	A	新規登録時での説明や、レファレンス案内の館内掲示などでPRに努め、レファレンス件数は昨年度を上回った。	利用者の課題解決をサポートする取り組みの実施と利用数の伸びについては、評価したい。
	②事例集、調べ案内(パスファインダー)(*5)を作成し、提供します。(中央館)	B	C	児童向けと地域資料のパスファインダーを作成し、児童向けは図書館ホームページで公開を開始した。	調べ案内(パスファインダー)作成への取り組みは評価したい。まだ調べ案内の件数が少ないため有効性が見えないが、今後、件数が増えることによってその有効性は確実に高まると考える。また、すべての人がインターネットを活用しているわけではない。印刷資料による調べ案内も必要である。
	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)	B	B	地区館では検索講座などを実施した。しかし、コンピューター研修室がないため、少人数での開催となった。 なお、中央館では学校の教員等を対象とした出張検索講座などを実施した。	図書館利用に対する案内講座は、今後図書館が力をいれる分野であり、積極的な展開をお願いしたい。そのための環境整備も必要である。また回数を増やす工夫や検索方法を日常的にアドバイスしてくれるようなサービスも必要である。
(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)	B	C	高齢化に対応して市民講座も「悪質商法の手口と対応」などをテーマに実施したり、大活字本の充実を図った。 地区館でのYA(*6)コーナーの設置に着手し、中・高校生の利用の促進を図った。 中央館では勤労者が利用しやすいように平日は夜9時まで開館し、利便性を高めている。	誰でも使える図書館をめざしてさまざまなアイデアを出し合い、有効な事業を積極的に展開してもらいたい。勤務体制の問題はあると思うが、職員の確保をしながら、開館時間の延長を考える必要がある。特に地区館については地域の実情に合わせた開館時間の拡大が課題である。
	②ビジネス・就職支援関連資料の充実に努めます。(中央館)	B	B	ビジネス・就職支援関連の新聞、雑誌一覧や関連図書の書架案内を作成し掲示した。また、ビジネス支援センターなどから入手したパンフレットなどを展示し、ビジネス支援を行うとともに関連資料の充実を図った。	大人の利用の拡大や就職難の今日、ビジネス・就職支援サービスの展開によって、利用者のニーズにあった情報を提供することができる。ビジネスや就職支援サービスに詳しい職員を養成し、利用者ニーズに応じたよりきめ細かな案内をする必要がある。 また、パンフレットの展示にとどまらず、関連講座などの開催も必要である。
	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)	B	B	地区館では月2回の自宅配本サービス(*7)、中央館では郵送貸出や、対面音訳(*8)を実施した。録音資料はデージー(*9)機器の整備により自館で作成するなど充実を図った。	著作権法の改正もあり、視覚障害者用の録音図書も作りやすくなっている。またデージー機器の活用や宅配サービス、対面朗読サービス等、図書館利用に障害のある利用者にとって有効な事業を引き続き展開してもらいたい。加えて、中央図書館の障害者サービスコーナーを分かり易くする配慮などが必要と思われる。

④中央図書館では多文化サービス(*10)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)	B	B	ホームページからの資料検索を可能にし、外国語資料提供の利便性を図った。また、外国語資料のテーマ別の展示を定期的実施し、PRを行った。	国際化の進展によって外国の方の利用も増え、かつ情報要求も多様になっている。引き続き、わかりやすいPRのもと、情報提供に努めてもらいたい。
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)	C	C	場所、人員の確保や配送など課題が多く、検討が進まなかった。	来館してもらうことのメリットもあるが、仕事等で来館が難しい人へのサービスとして受け渡し場所の設置は有効であろう。図書館でリクエストした資料や返却したい資料を駅の近くや移動図書館車のステーションで受け渡しができるとうい。引き続き検討してもらいたい。

	評価指標	平成22年度		達成目標設定理由
		達成目標	実績	
5	レファレンス受付数	対前年度比増	89,243件	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受けた件数。 19年度:78,107 20年度:77,765 21年度76,110件			
6	図書館利用に障害のある方への情報提供	対前年度比増	対面音訳件数 102件 増加資料数 293点 貸出冊数 9,221点	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。 21年度 対面音訳件数 112件、増加資料数 323点、貸出冊数 11,268点			
7	新規登録者数	対前年度比増	21,046人	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人 20年度 22,944人 21年度 22,201人			
8	来館者数	対前年度比増	294.7万人	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 292.0万人 20年度 292.3万人 21年度292.6万人			

内部評価

・評価

レファレンスサービスの充実についてはPR効果などもあり、受付件数が増加した。その他は概ね計画通り、実施することができた。

だれもが利用しやすい図書館サービスの展開については、YAコーナーの設置、ビジネス・就職支援、障害者に対するサービスは概ね計画通り、実施することができたが、図書館・公民館図書室以外での図書資料の受け渡し場所については、場所、人員の確保や配送など課題が多く検討が進まなかった。

また、新規登録者数はやや減ったものの来館者数については、さまざまな催し物を実施したことなどから、目標をやや上回ることができた。

・課題

レファレンスサービスの強化など図書館サービスの充実を図るため、レファレンス能力をはじめとした職員資質の一層の向上を図る必要がある。

障害者サービスの利用者数がやや停滞しているため、今後PRが必要である。また、新規登録者や来館者数も伸び悩みがみられることなどから、図書館未利用者へのPRなどが必要である。

・方針

内部講師による定期的なレファレンス研修を実施する。

図書館未利用者、特に中高校生や30～40代男性層へのPRや、魅力ある図書館サービスなどについて検討する。

開館時間の延長や祝日開館について検討を進める。

外部評価

・評価

レファレンスサービスへの対応、ビジネス支援や就労支援など、利用者の課題解決への取り組みは評価できる。質の向上を目標に引き続き努力してもらいたい。

図書館利用に障害のある人たちへの宅配サービス等を含めた各種サービスを今後も積極的に展開してもらいたい。

未だ図書館を利用していない人が多い。

・課題

レファレンスサービスの回答の質を高めるために職員のレファレンス能力の向上が課題である。

レファレンス事例のデータベース化を行ない、その後のレファレンスサービスに役立てると同時に、地域に関するレファレンス事例などをホームページで発信し、地域の課題解決に役立てる必要がある。

図書館未利用者の実態を把握し、障害となっていることが何であるかを分析し、対応する必要がある。たとえば、市のイベントに来た市民に図書館のPRなども必要であろう。

【方針3】 図書館から積極的に情報を発信します。

(1)ホームページ等からの情報発信		内部評価	外部評価	取組結果	外部評価者のコメント
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)	B	B	各図書館でホームページの充実を図った。また、こどものページの開設、図書館見学、各図書館の行事案内などのコンテンツの充実を図った。	ホームページを利用することが当たり前になっている現在、その使い勝手は利用者の満足度を左右する。更新頻度を高め、使い易いホームページの維持をお願いしたい。
	②地域情報の収集と発信に努めます。(全館)	B	B	広く情報収集を行い、様々な地域・行政資料(*11)の収集を図ったが、出版点数がやや減少傾向にあるため、前年度をやや下回る収集冊数となった。また、企画展示などにより、地域資料のPRを行った。	地域情報の収集、整理、保存、提供は公立図書館にとって最も重要な事業である。館によって収集にバラつきがあり、地域文化の継承、地域の活性化のためにも地域のあらゆる情報を収集してもらいたい。また収集した情報の整理を行い、ホームページなどを使って発信する事業にも取り組んでももらいたい。特に行政資料が電子媒体で提供されることが多くなっているが、誰でもが行政情報を入手できるような配慮を図書館でも行う必要がある。
(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)	A	A	各図書館で定期的な資料の企画展示や「図書館市民講座・くらしの安心と安全」、園芸講座、美術講座、児童文学講座など積極的に実施した。	千葉市の図書館ではさまざまな講座や企画展示を行っている。職員の方々の努力を評価したい。今後もタイムリーで役に立つ講座や企画展示をお願いしたい。また、各館で作成した展示資料が一館だけの展示で終わるのではなく、持ち回りで展示ができると多くの市民に見てもらえるので有効であろう。
	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)	A	B	「図書館スタンプラリー」、「マイブック・ライブラリーノート」の配布、「教えてくださいあなたの一冊」の実施や既存の事業の充実など様々な事業を実施し、啓発を図った。 (1)「図書館スタンプラリー」市内15か所中10か所以上クリア126人(8,500枚配布) (2)「教えてくださいあなたの一冊」応募者数53人 (3)「マイブック・ライブラリーノート」約8千部作成、約7千部配布	国民読書年に対してさまざまな取り組みがなされている。国民読書年は終了したが、有効な取り組みは継続して実施してもらいたい。
	③地域でのPR活動や出前講座(*12)など図書館の利用促進に努めます。(全館)	B	B	中学校等での教員を対象とした研修会に講師を派遣し、検索方法の出前講座を実施するなど図書館サービスや事業についてPRを行った。	図書館の職員が図書館外に出て図書館をPRすることの意義は大きい。今後も図書館をアピールするためのアイデアを出し合い、広範で有効なPRを実施してもらいたい。

	評価指標	平成22年度		達成目標設定理由
		達成目標	実績	
9	WEB予約件数	対前年度比増	85万件	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 53.4万件 20年度 71.8万件 21年度 83万件			
10	地域・行政資料の収集冊数	現状維持	4,485冊	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 21年度 4,712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)	対前年度比増	25回 1,358人	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) 21年度27回(1,682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	関連事業への市民参加 15,500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。			

内部評価

・評価

ホームページ等からの情報発信については、「こどもページ」の開設、各図書館での各種事業の案内をホームページで随時更新するなど、ホームページの充実を図った。新規登録時にインターネット登録を積極的に促すことなどにより、WEB予約件数が増加した。また、地域情報については、企画展示などによる発信を行うことができたが、収集冊数は目標をやや下回った。出会いのある図書館利用の促進については、各図書館において積極的に実施した国民読書年関連事業など様々な企画展示や講座等に多くの参加者があり、一定の成果を上げることができた。

・課題

普段、図書館を利用していない人たちにアピールし、行事への参加など図書館利用につなげていく必要がある。

・方針

企画展示や講座など各種事業を計画するにあたり、市民の関心の高いテーマ、図書館未利用者を引き付けるテーマなど、社会情勢を考慮し、検討をする。

外部評価

・評価

ホームページを利用することが当たり前になっている現在、その使い勝手は利用者の満足度を左右する。更新頻度を高め、使い易いホームページの維持をお願いしたい。地域・行政情報の収集、整理、保存、提供は公立図書館にとって最も重要な事業である。地域・行政資料の積極的な収集は評価するが、収集点数が減ったことは残念である。行政資料を電子媒体で提供することが増えていることも原因と考えられる。インターネットをまだ使えない人もいるので、電子化された情報を誰でもがみられるように図書館が配慮することも必要である。

地域の課題解決のためにも地域情報の収集と地域の各機関との連携強化を行ってほしい。
千葉市の図書館ではさまざまな講座や企画展示を行っている。職員の方々の努力を評価したい。今後もタイムリーで役に立つ講座や企画展示をお願いしたい。

・課題

ホームページの充実や出前講座などを積極的に行い、図書館の有効性を市民にPRすることが必要である。またインターネットを使えない人もいるため、ホームページだけでなく、紙資料でのPRも行う必要がある。

普段、図書館を利用していない人たちに図書館の有効性や魅力をアピールし、行事への参加も含めた図書館利用を促していくことが課題である。

【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		内部評価	外部評価	取組結果	外部評価者のコメント
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)	A	B	<p>テーマ別企画展示の工夫やレファレンスサービスの充実を図った。ブックリスト「よんでみよう」を図書館見学、小学校でのブックトーク(*13)実施時に配布し、本の紹介を行った。</p> <p>読み聞かせボランティア団体には、本の選び方の相談に応じた。</p> <p>また、小学生を対象に「図書館クイズ」を実施し、本に出会う機会の創出を図った。</p>	<p>子どもたちの読書環境を豊かにするためには、図書館による本の紹介や子どもたちの質問に応じていくことが重要である。テーマ別企画展示やレファレンスサービスの充実は評価できる。また学校を訪問し、ブックトークを行い、ブックリストを配布することも有効であろう。今後も図書館利用の仕方についての案内を積極的に実施するなど、子どもたちの図書館利用を促進してもらいたい。なお、ブックリストを随時見直していく必要もある。</p>
	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)	B	B	<p>中央図書館、みやこ図書館、花見川図書館のYAコーナーの充実に努めた。</p> <p>未設置館についても開設に向けて検討を進めた。</p>	<p>地区図書館にYAコーナーが設置され、中・高校生に活用されるようになったことは評価したい。未実施の館でも引き続き実施に向けた検討をお願いしたい。YAコーナーは中・高校生が興味を持って訪れ、実際に彼らが活用できることが大切である。そのためにはYAサービスを行う専門的な知識をもった職員が必要であり、その養成にも努めてもらいたい。</p>
	③定期的なおはなし会等を年齢別・対象別に実施するほか、科学あそびなど、絵本や文学以外の資料の紹介もを行います。(全館)	A	A	<p>各図書館では定例おはなし会(*14)を実施した。</p> <p>中央館ではわらべうたと絵本の会を毎月1回開催し、子ども読書まつり等で物語以外の本も紹介した。高校生が語るおはなし会、外国人の語るおはなし会を施設見学に組み込むなど工夫して実施した。</p> <p>地区館では夏休み期間に、幼児・児童と保護者を対象にアニメ上映会・コマ作りや小学生を対象に「かがくであそぼう」を実施したほか、3歳児以上小学生対象の定例おはなし会、0・1・2歳児向けの「わらべうたであそぼう」、小学生かんたん工作など様々な事業に取り組んだ。</p> <p>特に「子ども読書まつり」の参加者は昨年度を大きく上回った。</p>	<p>各図書館における定期的なお話会等は、子どもたちの読書への動機付けにもなっている。評価したい。また毎年行われる子ども読書まつりの参加者も増加し、職員、各種ボランティアグループの活動の成果であると思う。今後も子どもたちの年代にあったさまざまな取り組みを実施してもらいたい。</p>
	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)	B	C	<p>中央図書館では読み聞かせ講座・児童文学講座の開催や学校・地域公共施設等の依頼団体へ講師を派遣した。地域おはなしボランティア(*15)の読み聞かせのスキルアップ研修なども実施した。</p> <p>地区館では近隣の小学校・幼稚園の保護者に読書案内と絵本の読み聞かせ方の講座や0・1・2歳児と保護者を対象に「わらべうたであそぼう」、3歳児と保護者を対象に「親子で楽しむ絵本講座」を実施し、多くの参加を得た。</p>	<p>子どもの読書活動を推進するための各種の講座や研修会の開催は、それぞれの団体の質の向上にもなる。これらの取り組みを評価するとともに、今後も継続的に実施してもらいたい。ただ、学校の事情もあり、図書館との連携がうまくいかず地域格差が生じているところもある。学校の理解を深める努力を続けてもらいたい。</p>

(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)	A	B	平成23年3月に策定し、23年度からスタートした。	この計画推進にあたっては図書館の積極的な関わりが必要であり、関連部署をうまく糾合して計画内容の実現を図ってもらいたい。
	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を行います。(全館)	A	B	各図書館では図書館見学や職場体験を積極的に受け入れた。 また、学校への出張おはなし会、ブックトークや連絡会の開催や隣接の小学校と連携して図書館の活用を学んでもらうなど、利用促進の働きかけを行った。	児童・生徒の図書館利用を促すために図書館見学会や職場体験はたいへん有効である。今後も学校との連携を強化してもらいたい。ただ、学校の事情もあり、図書館との連携がうまくいかず地域格差が生じているところもある。学校の理解を深める努力を続けてもらいたい。
	③子どもの読書活動推進を担う団体に対し図書の出借と支援を行います。(全館)	A	A	団体貸出資料コーナーの見学会を実施し、小・中学校での調べ学習や朝読書、 <u>地域・家庭文庫(*16)</u> に必要な資料を収集・提供し、利用促進を図った。 また、地域のおはなしサークルへの研修場所の提供、読み聞かせの支援、関係団体の勉強会への資料提供、学童保育施設への団体貸出を実施した。 地域・家庭文庫への貸出数は減少しているが、中学校への団体貸出が増加したため全体として昨年度を上回る成果があった。	必要な資料を関連団体や小中学校に団体貸出をすることは、各施設での利用促進につながる。今後も学校等への本を運ぶ物流システムの整備の検討も含め、積極的に展開してもらいたい。また各種関連サークルのバックアップも公立図書館が行う大切な事業であり、地域での子育て支援にもつながる。今後もその充実に努めてもらいたい。ただし、地域・家庭文庫への貸出数が減少しているため、より使いやすい団体貸出制度の検討が望まれる。

	評価指標	平成22年度		達成目標設定理由
		達成目標	実績	
13	児童書の貸出冊数	132万冊	130万冊	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 21年度 132万冊			
14	おはなし会等の参加者数	対前年度比増	970回 20,683人	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) 21年度1,028回(15,849人)			
15	連携事業を行った学校数	対前年度比増	延べ171校	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。 21年度 延べ177校			
16	団体貸出による児童図書の提供数	20,000冊	20,731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 21年度 19,606冊			

内部評価

・評価

児童・青少年向けサービスの深化と拡充については、「子ども読書まつり」をはじめ「千葉市子ども読書活動推進計画」に基づく各種事業を展開するなど、概ね計画通り実施することができた。

学校・家庭・関係機関等との連携、協力については、学校の図書館見学や職場体験を積極的に受け入れ、一定の成果を上げることができた。また、団体貸出は昨年度を上回る貸出数となった。

・課題

図書館利用の少ない高校生を引き付ける資料の充実や事業の実施が必要である。

団体貸出における貸出・返却ポイントの拡大(分館までなど)や、図書館未利用学校への更なるPRが必要である。

学校以外の子どもルームや保育所等、子育て支援施設との連携に努める必要がある。

・方針

中・高校生の利用促進を進めるため、地区図書館全館にYAコーナーを設置し、資料の充実を図るなど、YAサービスの拡充に向け検討する。また、図書館未利用学校に対する更なる利用促進を図っていく。

外部評価

・評価

児童書の貸出冊数の減少は震災の影響が大きく、日々の行われているさまざまな取り組みは評価したい。「子ども読書活動推進計画」の計画的な実施によって、より充実したサービス展開を望む。また、教育委員会の学校教育所管課との連携を強め、学校と図書館が読書活動の推進に向け連携し、全体を見据えた取り組みが必要である。特に、学校教育の中で先生方に図書館の利用や読書活動についての理解が広がるよう、図書館からの働きかけを期待する。

各図書館における定期的なお話会等は、子どもたちの読書への動機付けにもなっている。そして、毎年行われる子ども読書まつりの参加者も増加し、職員、各種ボランティアグループの活動の成果であろう。

地区図書館にYAコーナーが設置され、中・高校生へのサービス環境が整いつつあることは評価できる。

・課題

地区図書館全館にYAコーナーを設置し、YAサービスの充実を図り、図書館利用の少ない高校生を引き付ける資料の充実や事業を実施する必要がある。またYAサービスに対する専門的な知識をもった職員を養成し、その充実に努めてもらいたい。

団体貸出の冊数が若干ではあるが増えたことは評価したい。特に中学校への貸出が増えていることはよい兆候であろう。地域家庭文庫への貸出数が減少した点は、その原因を究明し、文庫等、他団体への本の物流システムを含む支援策を考える必要がある。なお、団体貸出制度を市政だより等でPRしたり、幼稚園や保育園でも団体貸出が受けられるようにするなど、利用団体を増やす工夫が必要である。

また、団体貸出における貸出・返却ポイント(分館など)を拡大する必要がある。

学校以外の子どもルームや保育所等、子育て支援施設との連携に努めてもらいたい。

地区図書館にYAコーナーの設置が始まった。専門的な知識を持った職員を配置し、実際に中・高校生が活用できるようなコーナー作りをしてもらいたい。

【方針5】 他の図書館や関係機関と連携・協力します。

(1) 図書館間協力の一層の推進		内部評価	外部評価	取組結果	外部評価者のコメント
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)	B	B	千葉県図書館が所蔵していない資料についても、積極的に相互貸借で対応することにより、利用者に提供した。 また、未所蔵図書を求める利用者に対しては図書館間協力制度の紹介を行った。 貸借件数は利用者の資料ニーズの多様化などに伴い増加した。	相互貸借のメリットを十分に活用して情報提供に努めてもらいたい。ただ、必要な資料を購入した上で相互貸借を行うのがルールであり、その点を踏まえた活用をお願いしたい。
	② 千葉県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)	B	B	千葉県図書館情報ネットワーク協議会(*17)加盟の25館による加盟館紹介展を実施した。(10/30~11/9) アジア経済研究所図書館との共催事業として「アジアに生きる人々」と題して企画展示を実施した。(1/21~2/16)	地域のさまざまな関連機関を紹介する取り組みは、市民に多様な情報源を知らせることになり有効である。千葉県図書館情報ネットワーク協議会等との連携による事業はぜひ今後も進めてもらいたい。また地区図書館も含めた企画展示の実施を望みたい。
(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)	A	A	各図書館では他機関と連携・協力し、一般向け、児童向け事業を積極的に実施した。各図書館の実施状況は以下のとおり。 ① アジア経済研究所等の資料の展示会 ② 消費生活センターなどと連携して市民講座 ③ 小中台公民館のサークルの作品展示 ④ 千葉県美術館と連携した美術講座と関連図書の展示 ⑤ 桜林高等学校の生徒を対象とした絵本講座 ⑥ 国際交流課と連携した資料の展示 ⑦ おゆみ野公民館の歴史講座「おゆみ野歴史散歩」における地域資料を展示し、資料リストを配布した。 ⑧ コミュニティセンター行事とタイアップした雑誌のリサイクル ⑨ 植草学園大付属高校のおはなし会や子ども読書まつりへの参加・協力 ⑩ 花園公民館主催事業「秋休み子供チャレンジ ~図書館へ行こう~」 その他、千葉県科学館、千葉県金融協会、千葉県ビジネス支援センターや地域団体、グループと連携・協力し、積極的に事業を実施した。	各図書館が他機関と連携し、展示会や講座など、さまざまな取り組みを行っている点を評価したい。今後も市内にある類縁機関との連携強化を図ると同時にそのPRを行い、幅広い情報提供ができる環境を整えてもらいたい。
	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)	B	B	他課から資料提供依頼や調査依頼があった場合に対応している。	図書館は、行政執行上の情報源として有効であり、市職員が図書館を使うことで、市民生活の向上につながる。今後も市内部との連携強化を図ってもらいたい。 また地域の情報拠点として機能している公民館図書室への支援体制を強化する必要がある。

	評価指標	平成22年度		達成目標設定理由
		達成目標	実績	
	17 図書館間相互貸借資料数	対前年度比増	借受 7,621冊 貸出 6,230冊	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	千葉県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県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 21年度 借受6,788冊 貸出6,237冊			
	18 連携事業等実施数	8件以上	13件	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 21年度 7件			

内部評価

・評価

図書館間協力の一層の推進については、県内外図書館との相互協力による資料の提供の制度が図書館利用者に浸透しつつあることなど、成果が上がっている。地域の関係機関、各種団体等との連携については、千葉県図書館情報ネットワーク協議会加盟館、学校、関係機関との連携事業も概ね計画通り実施することができたが、庁内職員に対する行政サービスについては図書館からの積極的な発信にまでは至っていない。

・課題

他機関との連携については図書館情報ネットワーク協議会との研修や企画展示等での協力を行ったが、資料の相互協力の物流の確保など課題がある。庁内職員への図書館サービスの周知など、積極的なPRが課題となっている。

・方針

行政サービス向上のための庁内職員に対する支援サービスの充実などについて検討する。
図書館情報ネットワーク協議会内の相互協力を促進するため物流の確保について検討する。

外部評価

・評価

他の図書館や関連機関との連携強化については、利用者のニーズに応え、かつ地域の課題解決をめざす公立図書館にとって不可欠な事業である。相互貸借が増えたことは他の図書館との連携がうまくいっていることであり評価したい。ただし、資料を借用する理由が自前では購入できないということであれば問題となる。十分な資料費を確保し、その上で市民の広範な情報要求に応えるために相互貸借を活用してもらいたい。千葉県図書館情報ネットワーク協議会の活用や行政内部との連携、情報提供は評価できる。今後もより緊密な関係を作り上げていってもらいたい。

・課題

より広範な関連機関、行政内部の部署との連携を深めると同時に行政内部に図書館の有効性を理解してもらおう努力も継続的に行っていく必要がある。千葉県図書館情報ネットワーク協議会を活用した連携を強化し、物流システムの確保が図られるようにしてもらいたい。

【方針6】 市民参加と協働による図書館づくりをめざします。

(1) 図書館活動への参加機会の提供		内部評価	外部評価	取組結果	外部評価者のコメント
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)	A	A	今年度から地区館でも派遣依頼の受付を始め、保健福祉センター、小学校、中学校、教育センター等からの依頼により、おはなし会・わらべうた等を行うためボランティアを派遣し、活動回数も増加した。 また、中央図書館では定期的にスキルアップ研修、派遣前研修を行い読み聞かせの技術の向上を図った。 中央図書館・若葉図書館では高等学校のボランティア部の生徒に読み聞かせ講座を実施し、「高校生によるおはなし会」を開催した。	中央図書館の定期的なスキルアップ研修、地区図書館の小・中学校等へのボランティア派遣、そして高校生によるお話会の実施などは評価したい。継続的な実施を望む。図書館におけるボランティア活動は、市民との協働作業であり、図書館業務を肩代わりさせるためものではない。市民とともに作り上げる図書館を具現化するために協働の取り組みを継続的に実施してもらいたい。
	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)	C	C	非常勤職員(*18)、非常勤嘱託職員(*19)との業務のすみ分けなど課題があり、検討が進まなかった。	非常勤職員、非常勤嘱託職員の業務を十分に考慮すべきであり、その上での検討を望む。
(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)	B	A	平成22年7月の改選にあたり、「家庭教育の向上に資する活動を行う者」として委員1名を公募し、委員に加えた。	広く市民の意見を取り入れるという視点で協議会委員の公募制を評価したい。現在は一名だが、公募委員が複数名になることを望みたい。
	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)	A	A	平成22年11月～12月に実施した利用者満足度調査は、2,260部を配布し、回答は2,028部で回収率89.7%で、満足度は86.1%と高かった。	今後、回答内容の分析、特に満足度の内容を吟味し、サービスの向上に役立ててもらいたい。 また平成23年1月に市が行った「インターネットモニターアンケート調査」の中には、図書館未利用者の利用していない理由を聞いている設問がある。この結果を参考としながら、図書館利用の妨げになっている点を明らかにし、より多くの人々が図書館を利用できるような環境整備を進める必要がある。ただし、アンケートのより精度を高める検討をお願いしたい。

	評価指標	達成目標		達成目標設定理由
		達成目標	実績	
19	ボランティア活動参加数と活動数	対前年比増	181回(717人)	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) 21年度 104回(483人)			
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)	満足度86.1%	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			

内部評価

・評価

図書館活動への参加機会の提供については、地域おはなしボランティア活動の拡充、スキルアップ研修の実施など充実を図ることができた。
市民との協働による図書館づくりについては、図書館協議会委員に公募委員を加えることができた。また、利用者アンケート調査も回収率が約90%となるなど図書館に対する関心度も高く、満足度は86.1%と目標を上回った。

・課題

地域おはなしボランティアの欠員補充や活動の場の提供が、今後必要となってくる。
利用者アンケートについては、満足度は達成したものの、開館時間、新刊資料の不足など様々な要望が寄せられた。今後、改善に向け検討が必要である。

・方針

地区館の開館時間の延長及び祝日開館については、内部の検討委員会を設置し、検討する。
ボランティアとの協働については、子ども読書まつりなどへの企画段階からの参加を検討する。

外部評価

・評価

市民参加と協働について、中央図書館の定期的なスキルアップ研修、地区図書館の小・中学校等へのボランティア派遣、そして高校生によるお話会の実施などは評価したい。継続的な実施を望む。図書館におけるボランティア活動は、市民との協働作業であり、図書館業務を肩代わりさせるためものではない。市民とともに作り上げる図書館を具現化するために協働の取り組みを継続的に実施してもらいたい。
利用者アンケート調査については、アンケートの精度を高めるための実施方法を検討してもらいたい。また、回答内容の分析、特に満足度の内容を吟味し、サービスの改善に役立ててもらいたい。

・課題

利用者アンケート調査の回答内容の分析を行い、利用者のニーズを把握すると同時に、サービスの改善に役立てることが課題である。
また平成23年1月に市が行った「インターネットモニターアンケート調査」の中には、図書館未利用者の利用していない理由を聞いている設問があり、この結果を参考としながら、図書館利用の妨げになっている点を明らかにし、より多くの人々が図書館を利用できるような環境整備を進める必要がある。

【その他】 施設・職員		内部 評価	外部 評価	取組結果	外部評価者のコメント
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)	B	C	各図書館で年一回の防災訓練などを実施した。	市民の安全を最優先で考えていただき、万一の場合の避難・誘導に対しての職員訓練等の実施をお願いしたい。
	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)	B	B	各図書館の取り組みは以下のとおり。 (中央)新規採用となった職員や非常勤職員に対して、ベテラン職員を配置して接遇等を指導した。 (みやこ)挨拶や言葉かけを行い、親切・丁寧な対応を図った。 (花見川)接遇の目的と内容、話し方について資料の配布と研修を行ったほか、毎日のミーティングでも徹底した。 (稲毛)全庁的に取り組んでいる「接遇向上宣言」に、「公平なサービス・あいさつ・丁寧な対応」を掲示して取り組んだ。 (若葉)「スマイルinわかば」のスローガンのもと、『笑顔でオアシスがいっぱいにしよう』で利用者への気持ちの良い丁寧な対応に努め、図書館サービスの向上につながげた。 (緑)窓口や電話での利用者への挨拶や丁寧な対応を全員で心がけ、図書館としてよりよいサービスの向上を図った。 (美浜)サービス向上の職員への共通理解を図るため、朝打合せを行った。 また、職員の資質向上を目指し、図書館司書専門講座など外部研修に積極的に参加させ、内部研修においても本の修理など実務的な研修を積極的に実施し、非常勤職員・嘱託職員も多数参加させた。	サービスの基本として、市民に対する接遇研修やマナーの徹底は不可欠である。各図書館で独自の取り組みを行い、親切で気持ちのよい対応に努めていることを評価する。千葉市全体で意識の統一を図り、利用しやすい図書館を作ってもらいたい。
	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。	B	A	若葉図書館 給水設備及びトイレ修繕を実施した。 花見川図書館 外壁・屋上修繕を実施した。	市民の安全で快適な図書館利用を確保するために、二館の修繕はありがたい。各図書館の点検整備を行い、老朽化部分の修繕について適宜実施してもらいたい。
	④花見川区の分館整備について検討します。	B	C	分館整備について検討を進めたが場所の選定など課題が多い。	花見川区の分館整備はぜひとも進めてもらいたい。

	評価指標	平成22年度		達成目標設定理由
		達成目標	実績(推計)	
21	職員の図書館業務に関する研修受講数	対前年比増	120回 (延べ600人)	非常勤職員・嘱託職員の参加を積極的に行う。
指標の説明	千葉県図書館職員(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 21年度 116回(延べ537人)			

内部評価

・評価

施設の修繕は、予定通り実施できた。職員の窓口対応については、利用者アンケートでも概ね良好であった。また、職員の図書館業務に関する研修についても概ね目標に達することができた。

・課題

施設については、今後も修繕を要する地区館等もあり、計画的に整備を進める必要がある。
高度なレファレンスなど利用者の多様なニーズに対応するため、職員の専門知識の向上を図る必要がある。

・方針

中・長期的な図書館整備計画の策定に着手する。
図書館業務の業務別内部研修計画を作成し、実施する。

外部評価

・評価

サービスの基本として、市民に対する接遇研修やマナーの徹底は不可欠である。各図書館で独自の取り組みを行い、親切で気持ちのよい対応に努めていることを評価する。千葉市全体で意識の統一を図り、利用し易い図書館を作ってもらいたい。また職員の研修についても非常勤職員や嘱託職員も含め、研修会への参加をより進めてもらいたい。
安全で快適な図書館利用を確保するため、老朽化への対応等は評価できる。

・課題

今後も修繕の必要な図書館には、適切な対応をする必要がある。また懸案となっている花見川区の分館整備はぜひとも実現させてもらいたい。
また再整備計画の策定にあたっては、図書館空白地域の解消に向けた計画案の策定に努力してもらいたい。
市民サービスの向上には職員が基本的な図書館の理念や役割を再確認し、知識・技術の向上を図り、接遇やマナーに対する意識を高めることの向上が不可欠である。そのための研修体制を計画的に進める必要がある。また、正規の専門職員の確保に努めてもらいたい。

【総合評価】

内部評価

個別には様々な課題があるものの、総体的には、一定の業務水準を確保することができた。
資料の収集・提供については、十分な予算が確保できず、新刊図書が不足する状況の中で積極的なPRにより多くの寄贈資料を確保できたことは一定の成果である。
レファレンスサービスの充実や企画展示などの事業実施については、目標を上回る成果を上げた。
子どもの読書活動の推進については、子ども読書まつりなど様々な事業を展開し、多くの市民の参加を得ることができた。また、地域おはなしボランティアの活動の充実などでも成果をあげることができた。
しかしながら、図書資料の充実、インターネット環境の整備、図書館未利用者の利用促進、高度で多様になったレファレンスに対応するための研修を強化し、職員の専門性の向上、開館日、開館時間の拡大や変更による市民の利便性の向上、他機関との連携の強化、市民との協働、など、取り組んでいかなければならない課題も多い。
今後は限られた予算の中で、最大限の図書館サービスを目指し、ひとつひとつの課題を解決していく必要がある。

外部評価

職員の努力によって図書館サービスが維持されていることを高く評価したい。これをバックアップするため、また市民サービスの質を向上させるためにも資料費、特に市民一人あたりの資料費の増額が必要である。
国民読書年にあたって各種のイベントが行われた。有効なイベントについては継続的に実施してもらいたい。
利用者アンケートでは、満足度が目標を上回っている。今後、個別の回答内容、特に満足度の内容の分析を行い、利用者ニーズの把握とサービスに対する指標づくりに役立ててもらいたい。また、図書館未利用者があるため図書館利用の妨げになっている点を明らかにし、より多くの人々が図書館を利用できるような環境整備を進める必要がある。
図書館の情報提供には、印刷資料とデジタル資料を組み合わせたハイブリッド活用が不可欠な時代になっている。インターネットなどIT活用ができる環境になっていないことは千葉市図書館の大きな課題である。改善に向けた取り組みをお願いしたい。
図書館サービスの質を確保するためには、図書館・公民館図書室に携わる職員の資質の向上が重要である。研修等を積極的に行い、職員の資質向上に努めてもらいたい。また、正規の専門職員の確保に努めてもらいたい。
再整備計画の策定にあたっては、図書館空白地域の解消に向けた計画案の策定に努力してもらいたい。

【用語解説】

*1除籍：図書館に受入登録されている資料の記録を抹消すること。

*2ハイブリッド（英：Hybrid）：二つ（またはそれ以上）の異質のものを組み合わせて一つの目的を達成すること。図書館では、印刷媒体資料と電子媒体資料（データベースや電子雑誌）など多様な情報資源を複合的に活用して、利用者に迅速・的確に情報提供すること。

*3公衆無線LAN環境：無線LANによってノートパソコンなどから、インターネットへの接続サービスを利用出来る場所を設定する。利用に際しては、利用者自身の接続業者との契約が必要となる。

*4レファレンスサービス：利用者からの質問に対し、図書館で得られる情報を基に答えるサービス。回答そのものを与えるものと、回答を得るために必要な資料や情報源を提供する場合がある。

*5調べ案内（パスファインダー）：特定のテーマに関する資料や情報の調べ方を一覧できるようにまとめたもの。網羅的な文献リストや全般的な検索方法の紹介とは異なる。

- *6YA（ヤングアダルト）**：図書館界や出版界で、主に10代の読者や利用者を、児童と成人の中間に位置し独特の配慮を要する利用者層として意識して呼称するときを使う用語。千葉市図書館のサービス対象としては、中・高校生を想定している。
- *7自宅配本サービス**：身体障害等で、図書館への来館が困難な市民に対して、地区図書館から職員が、月2回、図書館資料を届けるサービス。
- *8対面音訳**：視覚などに障害を持ち、活字資料を読むことが困難な利用者に対し、1対1で、資料を読むサービス。「対面朗読」とも言うが、文章だけでなく、図・表・写真も音声化することが求められるため、「音訳」という言葉を使っている。
- *9DAISY（ダイジー）図書**：DAISYはDigital Accessible Information Systemの略称。音声版は、CD-ROMに世界各国の点字図書館が合意した規格により音声情報を記録したもの。音質の劣化がなく、長時間の録音と検索が可能。マルチメディア版は、日本ではまだ普及していないが、画像と文字も合わせることができ、学習障害や読み書き障害のある方への情報提供に有効といわれている
- *10多文化サービス**：地域に暮らすマイノリティ（民族的・言語的・文化的少数者）に対し、母語を中心とした資料・情報を提供することで、知る権利・学ぶ権利を保障する図書館サービス。多言語サービスとも言う。
- *11地域・行政資料**：特定の地域で刊行、出版され、また、その地域に関して記述されている資料、図書、逐次刊行物、小冊子等の文献資料などその地域の事情を知り、研究の手がかりとなる資料。
- *12出前講座**：市の施策や制度・事業について市の職員が説明に出向き、質疑応答や意見交換を通して、市政への理解を深め、参加と協働のまちづくりを推進するもの。（地域振興課所管事業）21年度は158テーマを掲げており、図書館は「図書館を上手に使いこなそう」と「知って得する図書館利用法」の2テーマで申し込みを受けている。
- *13ブックトーク**：グループを対象として数冊の本を紹介する仕事またはその集会。
- *14おはなし会**：読み聞かせ、素話、わらべうた等の会の総称。
- *15地域おはなしボランティア**：千葉市における子どもたちの読書活動の推進を目的に実施する「おはなし会」等の趣旨に賛同し、自らの自由意思により、その知識及び技能を無償で提供する者。登録には千葉市生涯学習センター及び千葉市図書館主催のボランティア養成研修を修了することが条件となる。
- *16地域・家庭文庫**：自宅を開放したり団地やマンションの集会所等を借りて、子どもたちに本を貸し出したり読み聞かせをしたりする団体及び個人。
- *17千葉市図書館情報ネットワーク協議会**：千葉市内の館種を越えた図書館ネットワークを通じて、情報提供能力を強固にし、図書館サービスの向上を図ると共に、学術研究及び生涯学習の発展に寄与することを目的として、平成6年1月に設立。平成21年度の加盟館は24館。千葉市中央図書館が事務局となっている。
- *18非常勤職員**：一般職の常時勤務を要しない職員。図書館では、週3日勤務。雇用期間は原則1年だが、図書整理業務は経験が必要であり、継続雇用手続きをとっている。
- *19非常勤嘱託職員**：特別職の地方公務員。教育委員会が委嘱し、委嘱期間は1年（再委嘱可）。図書整理業務については、司書有資格者を、中央図書館は週4日勤務、地区図書館・分館は週3日勤務で委嘱している。