

平成23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23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資料の収集・提供機能を拡充することにより、図書館の利用を促進します。(全館)	A	A	「住民生活に光を注ぐ交付金」を活用して資料の拡充を行い、幅広い年齢層にあった資料を拡充し、利用促進を図った。また、各地区図書館にYA(*1)コーナーを充実し、中・高校生の利用促進を図った。	「住民生活に光を注ぐ交付金」により資料の拡充がはかられたことは評価できる。それらが活用され、貸出冊数、蔵書回転率など利用促進につながったかどうかの検証が求められる。YAコーナーの設置は評価するが、中・高校生の利用促進は今後の課題である。資料収集の中で、地域資料の収集は、今後重点を置いて欲しいサービスであり、更なる取り組みの強化を望みたい。
	②効率性、利便性の高い図書館のコンピュータシステムに更新します。(中央館)	A	B	平成24年3月の機器更新に伴い、省スペース・高効率・大容量化を図るとともに、コスト縮減を実現した。また、順番予約の機能を追加するなど、利便性の向上を図った。	定期的なシステム更新であるため積極的な評価にならない。具体的な成果が得られたかどうかの検証が必要である。
	③資料費を有効に活用し、図書資料の計画的な収集を行います。(全館)	A	A	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。また、「住民生活に光を注ぐ交付金」を有効に活用し各分野の資料の充実を図った。	図書館員が主体的に選書を行い、総合的観点で体系的な蔵書構築に努めたことは評価できる。今後も資料費の継続的な確保をお願いしたい。
	④市民の財産である資料を適正に管理、保存します。(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(*2)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。	蔵書管理の基礎となる蔵書点検等を着実に実施していることは評価できる。

<p>⑤館内表示の改善や利用マナー向上の呼びかけなどにより、利用しやすい図書館環境を整えます。(全館)</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>中央図書館:利用者の要望を受けて、一般図書コーナーではコーナー表示や、分類表示、社会、芸術等の表示を大きく見やすく変更した。また、柱に千葉市のキャラクターを貼り、利用者用検索機の案内図で現在地を分かり易くする工夫をした。 みやこ図書館:館内表示の案内図記号(ピクトグラム)化の推進 花見川図書館:雨天時の資料保護意識喚起のためカウンターにビニール袋を用意し声かけを徹底した。また、緑と花の地域リーダーの会(緑の協会所管)の協力を得て、敷地内環境美化を図った。 稲毛図書館:雑誌架のコーナー表示と配列を変更し利用者の利便性向上を図った。 児童室の入口に静かに利用する旨の注意書を表示したほか、携帯電話、飲食禁止等の表示を掲出している。 若葉図書館: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。また、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。 緑図書館:季節ごとに館内掲示を変更し、居心地の良い図書館づくりに努めるとともに、「図書館資料の取り扱いについて」の展示を行いマナーの向上を喚起した。 美浜図書館:書架サインや案内表示を改善し、わかりやすい書架、使いやすい図書館作りに努めた。</p>	<p>各館の実情に合わせた環境整備を図書館員が主体的に推進することは重要なことである。利用アンケートなども参考に継続してもらいたい。</p>
<p>⑥施設を的確に安全管理するとともに、防災体制を整えます。(全館)</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>非常口の案内表示 消火器の設置 書架の転倒防止措置の再点検を実施した。防災訓練を実施し、避難・誘導等について確認した。</p>	<p>全館での取組みをより強化し、安全対策に力を入れる必要がある。特に東日本大震災など過去の教訓を活かし、震災に備えた図書館独自の対策が必要であり、全図書館で利用者也参加する防災訓練等が必要である。</p>
<p>⑦図書館業務に関する専門研修や接遇研修等を実施することにより、職員の業務水準を向上させます。(全館)</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>レファレンスサービス(*3)やおはなし会(*4)等の専門研修により職員のスキルアップを図った。 また、非常勤職員(*5)も含めた職員全体を対象とする接遇研修を行った。</p>	<p>研修の実施回数が増加するとともに、職員全体の接遇能力の向上に力を入れたことは評価できる。利用アンケートを踏まえ職員の意識向上に努めていただきたい。また、レファレンスは、利用者が満足できるようなものとなるよう、実践に活用できるような研修をしてほしい。</p>
<p>⑧公民館図書室に対する選書、レファレンス、研修等の支援を行います。(全館)</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>公民館図書室とは月1回の連絡会を開催し、連絡を密にとり、講師の派遣や相談に応じたり情報提供などの支援を行った。初任者研修、全体研修を行った。</p>	<p>図書館組織として位置づけられていない公民館図書室だからこそ支援の必要性は高い。選書に携わる職員が図書館の選書会議に出席するなど資料費が有効に使われるように支援をお願いしたい。また、今後も公民館図書室での不便が解消されるよう、継続的な支援を行うか、図書館組織として位置付ける必要がある。</p>

(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正確な情報提供のための有料データベース等の活用や、電子図書等の収集と提供のあり方について、引き続き検討します。(中央館)	B	C	有料データベースについては必要な経費が確保できなかったため、引き続き検討する。電子図書については図書館が購入可能な出版点数がまだ少なく、出版も一部の出版社に片寄っているため、また、国立国会図書館が所蔵資料のデジタル化を進めているため、この状況を見ながら引き続き検討する。	レファレンスサービス等に欠かせない有料データベースがいくつかある。そのデータベースが導入されていない現状は早急に改善し、電子資料の必要性や費用対効果について前向きに検討を進める必要がある。
	②館内公衆無線LAN環境(*6)の整備等について、引き続き検討します。(中央館)	C	C	情報収集を行った。 24・25年度に読書環境整備計画(仮称)を策定する中で、具体的に検討する。	LAN環境の整備は不可欠な時代になってきている。早急な検討が必要である。
	③視聴覚資料の収集、提供、保存のあり方や、新しい情報媒体への対応について、引き続き検討します。(中央館)	B	B	視聴覚資料の提供の中心は、ビデオやカセットから、DVDやCDに移行が進んでいる。新しい情報媒体についても館内で引き続き検討する。「住民生活に光を注ぐ交付金」でビデオからDVDへの買い替えや新規購入を行った。	印刷資料と視聴覚資料のバランスを考慮して、計画的な買い替えを今後も進めていただきたい。

	評価指標	達成目標	平成23年度 実績	平成22年度 実績	平成21年度 実績	平成20年度 実績	備考
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 5.4冊 (総貸出数 523万冊)	一人当たり 5.4冊 (総貸出数 525万冊)	一人当たり 5.7冊 (総貸出数 542万冊)	一人当たり 5.6冊 (総貸出数 530万冊)	[参考]22年度政令市平均 4.8冊 県内平均 5.8冊
達成目標設定理由	図書館の利用増を図ることなどにより、対前年度比増を目指します。						
2	WEB予約件数	対前年度比増	92.3万件	85.0万件	83.0万件	71.8万件	
達成目標設定理由	新規登録時や利用更新時のインターネット登録を促進することなどにより、対前年度比増を目指します。						

3	年間受入図書資料数	対前年度比増	68,745冊 うち購入 48,527冊 寄贈 20,116冊	46,741冊 うち購入 26,204冊 寄贈 20,366冊	49,436冊 うち購入 29,420冊 寄贈 19,842冊	53,091冊 うち購入 34,056冊 寄贈 18,835冊	
達成目標設定理由	限られた資料費を有効に活用するため、新しい図書資料を計画的に購入するとともに、寄贈による収集も併せて行うことなどにより、対前年度比増を目指します。						
4	職員を対象とした図書館業務に関する研修の実施・参加回数及び受講者数	現状維持	135回 延べ557人	120回 延べ600人	116回 延べ537人		
達成目標設定理由	研修内容の向上を図りつつ、実施回数及び受講者数は現状維持を目指します。						

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、「住民生活に光を注ぐ交付金」を活用して、資料収集方針に基づき効率的に購入を進め、購入冊数が目標を大幅に上回った。市民一人当たり貸出数は、目標に達することができなかった。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、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。
新刊資料を、引き続き充実する必要がある。

・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等のICT化への対応について、読書環境整備計画(仮称)を策定(24、25年度)する中で検討する。

外部評価

・評価

「住民生活に光を注ぐ交付金」により資料の充実を図り、図書館員が主体的に選書を行い、総合的観点で体系的な蔵書構築に努めたことは評価できる。また、全館にYAコーナーが設置されたことも評価できる。

各図書館の実情にあった館内展示や環境整備を図書館員が主体的に推進していることは重要であり、利用者アンケートなども参考に継続してもらいたい。
研修の実施回数が増加するとともに、職員全体の接客能力の向上に力を入れたことも評価できる。

・課題

「住民生活に光を注ぐ交付金」により資料の拡充が図られたが、それらが活用され、貸出冊数、蔵書回転率など利用促進につながったかどうかの検証が求められる。また今後も継続的な資料費の確保が課題である。

YAコーナーの設置が進んだが、今後も中・高校生の利用促進を図る必要がある。

専門研修や接客研修によって、市民サービスの向上に結びつくことを期待するが、利用者アンケートを踏まえ、職員の意識向上に努めると同時に、今後もレファレンス研修などを実施し、利用者の満足を得られるような実践的な研修を望みたい。

また、今後も公民館図書室での不便が解消されるよう、継続的な支援が必要である。

LAN環境の整備は不可欠な時代になってきている。特に有効な外部データベースが導入されていない現状は早急に改善し、電子資料の必要性や費用対効果について前向きに検討を進める必要がある。

【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の利用を促進し、市民の課題解決を支援します。(全館)	A	B	図書館ホームページに「調べ物相談」の項目を新設し、レファレンスの活用について広報に努めるとともに、利用者登録などの際に周知を図った。 また、一部地区館において、レファレンスサービス利用促進のため案内サインを作成した。	「調べ物相談」などレファレンスの活用環境が改善された点を評価する。さらなる充実が望まれる。ただ、レファレンスサービスの受付件数は、若干ではあるが、落ち込んでいる。件数だけの問題ではないが、より積極的なサービスの展開が必要であろう。そのためには、利用者がどんな課題解決を望んでいるのか的確に把握し、満足ある回答を得られるようにしてほしい。また、図書館は知りたいことを調べて、問題が解決できるところであることがまだまだ知られていない。レファレンスについては今以上にPRの工夫が求められる。
	②レファレンス事例集、調べ案内(パスファインダー)(*8)の提供内容を拡充します。(中央館)	A	A	国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」にレファレンスデータの提供を開始した。今後も継続的に提供していく。調べ案内も件数は少ないが増やすことができた。	図書館ホームページの「調べ物相談」の項目の新設、またレファレンス協同データベースへのデータ提供は、図書館の専門性強化や資料の有効利用にもつながるので評価したい。地域のレファレンス事例などを含む登録件数の増加を望むと同時に、調べ物の際に市民が利用できるツールのひとつとしてPRにも努めてもらいたい。
	③図書館資料の検索講座等を実施することなどにより、市民の情報収集力・活用力の育成を支援します。(全館)	B	C	資料の検索講座を開催したほか、展示に合わせたパスファインダーを作成し、利用方法等を提供するなど、市民の情報収集力・活用力の育成を図った。	講座等の実施回数はまだ少ないのが現状である。市民の情報リテラシーの向上と図書館に対するニーズの把握のため、利用講習を充実していただきたい。また、日々の業務のなかでのフォローも必要であろう。
	④定期的な研修を実施することなどにより、担当職員のレファレンス技術を向上させます。(中央館)	B	B	地区図書館職員を対象としたレファレンススキルアップ研修を年4回実施した。また、中央図書館職員や嘱託職員を対象にリニューアルされた国立国会図書館ホームページからの資料・情報検索研修を行った。	地区図書館職員へのレファレンススキルアップ研修の実施を評価したい。レファレンスサービスを受けたときの満足度は担当者によって差がある。なるべく差がないように、より広範な職員に対する実践的なスキルアップ研修を行ってほしい。

(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を強化することなどにより、図書館利用者を増やします。(全館)	B	B	中・高校生や勤労者向けに図書を充実させ、新規利用者の発掘に努めた。また、蔵書更新を行った。市政だよりや図書館ホームページで、情報発信したが利用者増には繋がらなかった。	蔵書を充実することとともに、未利用者のニーズを把握するための努力をお願いしたい。また、地区図書館すべてにYAコーナーを設けたことは評価する。YA世代のニーズを聞き、選書に生かし、かつYA関連図書の充実を望みたい。
	②経営・就職関連資料の提供や関連情報の発信等のビジネス支援サービスを拡充します。(中央館)	B	B	(仮)ビジネス関連図書展示コーナーの設置の準備に着手し、平成24年度に設置を予定している。	コーナー設置の実現に向けた対応とコーナー設置に止まらないサービスの展開を望みたい。また、図書の展示がそのままビジネス支援につながらない可能性があるため、検証をしていただきたい。
	③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拡充します。(全館)	B	B	高齢者向けに大活字本の充実を図った。また、一部地区館において高齢者向けおはなし会、いきいきプラザ事業協力、「闘病記コーナー」設置を実施し、中央図書館では、24年度に高齢者施設への団体貸出を実施するための準備を行った。	前年度並みに高齢者、障害者へのきめ細かい対応や新たにサービスを開始しようとする姿勢を評価する。
	④外国語資料の収集・提供等の多文化サービス(*9)を拡充するとともに、サービスのPR等により利用を促進します。(中央館)	B	B	外国語資料の充実を図ると共に、外国語資料のテーマ展示や外国語によるおはなし会なども実施した。	外国語資料の充実とその活用を合わせて行ったことで相乗効果が期待され、評価できる。今後の拡大を望みたい。
	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、引き続き検討します。(中央館)	C	C	情報収集を行ったが、検討は進まなかった。	利用者ニーズやサービスの優先順位・効果も検証しながら引き続き検討する必要がある。返すことが便利であれば、借りやすくなる。駅など利用しやすい場所に新たな受け渡し場所を設置することも検討する必要がある。
	⑥地域の実情に即し、開館日等の見直しについて、検討に着手します。(全館)	C	C	ワーキンググループによる検討を行ったが、経費や人員増等の課題整理に止まり、検討が進まなかった。	利用者ニーズやサービスの優先順位・効果も検証しながら引き続き検討する必要がある。

	評価指標	達成目標	平成23年度 実績	平成22年度 実績	平成21年度 実績	平成20年度 実績	備考	
	5	レファレンス受付数	対前年度比増	87,009件	89,243件	76,110件	77,765件	
達成目標設定理由	サービスのPRを強化することなどにより市民の一層の利用を促進し、対前年度比増を目指します。							
	6	新規登録者数	対前年度比増	19,078人	21,046人	22,201人	22,944人	
達成目標設定理由	転入市民や図書館未利用者へのPRの強化等により、対前年度比増を目指します。							
	7	来館者数	対前年度比増	283.6万人	294.7万	292.6万	292.3万	
達成目標設定理由	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。							
	8	年間貸出利用者率	対前年度比増	市民の14%	市民の15%	市民の16%	市民の15%	
達成目標設定理由	利用の少ない層への利用促進を図り、対前年度比増を目指します。							
	9	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 127件 貸出冊数 9,199冊	対面音訳件数 102件 貸出冊数 9,221冊	対面音訳件数 112件 貸出冊数 11,268冊	対面音訳件数 135件 貸出冊数 10,471冊	対面音訳(*11)による情報提供件数 貸出利用数(自宅配本(*12)、郵送貸出を含む)
達成目標設定理由	デージー図書(*10)の作成や、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るとともに、サービスのPRを強化することなどにより、対前年度比増を目指します。							

内部評価

・評価

図書館ホームページリニューアルに伴い、「調べ物相談」等の項目を新設するなど、レファレンスの活用について広報に努めた。
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。
レファレンス受付件数等の評価指標について、目標を下回った。

・課題

来館者のレファレンスサービスについての認知度はアンケート調査では決して低くないが、利用する人はまだ限られている。レファレンスカウンターの作り方など気軽に利用できる環境づくりに工夫が必要である。また、図書館未利用者へのPRが充分できなかったことなどにより、図書館来館者はやや減少した。

・方針

図書館未利用者へのPRの強化については、ホームページでのPRや市外からの転入者、小中学校の新入生に利用案内の配布などを検討する。

外部評価

・評価

図書館ホームページの「調べ物相談」の項目の新設、また国立国会図書館のレファレンス協同データベースへのデータ提供は、図書館の専門性強化や資料の有効利用にもつながるので評価したい。また、地区図書館職員へのレファレンススキルアップ研修の実施も評価したい。
全館にYAコーナーを設置したことや、前年度並みに高齢者、障害者へきめ細かに対応し、また、ビジネス関連図書展示コーナーの設置など新たにサービスを開始しようとする姿勢を評価する。

・課題

来館者と年間貸出利用者率を増やす取り組みが必要である。
また、レファレンスサービスについては、利用者がどんな課題解決を望んでいるのか的確に把握し、満足ある回答を得られるようにしてほしい。特に、レファレンスサービスを受けたときの満足度は担当者によって差がある。なるべく差がないように、より広範な職員に対する実践的なスキルアップ研修を行うと同時に、レファレンスサービスについてのPRの工夫が求められる。
新たなコーナー設置は評価するが、コーナー設置に止まらないサービスの展開を望みたい。
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や地域の実情に即した開館日等の見直しは未だ検討段階であり、利用者ニーズやサービスの優先順位・効果を検証し、実現に向けた検討を続けてもらいたい。

【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利用者のニーズに適応した情報提供ができるよう、図書館ホームページのコンテンツを充実させます。(全館)	A	A	定例のおはなし会や企画展示の紹介、また、新規に「調べ物相談」「図書館NOW」「イベント情報」等のコンテンツの充実を図った。	コンテンツの充実や親しみやすく使いやすいホームページのデザイン・構成について評価する。それによりホームページの利用がどのくらい増えたかを検証し、コンテンツを使いやすいものにした、利用者ニーズにあったものに更新したりする必要がある。
	②千葉市の行政資料・地域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することについても、検討に着手します。(全館)	B	B	千葉市の地域情報を市民に発信するための企画展示とリストの作成を行うとともに、千葉市関連資料について、積極的な収集を行った。また、電子化された資料は紙媒体化に努め、市民に提供した。	行政資料・地域資料をできるだけ収集・提供するための努力を着実に進めている点を評価する。また、パソコンを使えない人もおり、だれでもが使える図書館を目指していることについても評価したい。
	③ICT(情報通信技術)を活用した新たな情報提供サービスについて、検討に着手します。(中央館)	C	C	情報収集を行った。 検討については、24. 25年度に読書環境整備計画(仮称)を策定する中で行う。	ICTの活用は不可欠であり、さらなる検討が必要である。時代にあったICTやメディアの利用環境を整えて、他市に後れを取らないように留意願いたい。

(2) 出会いのある図書館利用の促進

評価項目	①図書館で新たな資料と出会い、人と人とのコミュニケーションが生まれるように、企画展示や各種講座等を積極的に開催するとともに、読書週間事業をはじめとした各種事業を実施することなどにより、読書活動の普及・啓発を行います。(全館)	B	B	親子で楽しめる図書の紹介・提供に努めたほか、定例おはなし会やわらべうたの会等、各種事業を実施することにより、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・支援を行った。 また、図書館市民講座を開催し、読書活動の普及・啓発に努めた。	資料を核とした集い、出会い、コミュニケーションは図書館の重要な機能であり、例年並みの実績ではあるが着実な成果を評価する。また、幼い子供への対応は積極的に評価したい。地域にはさまざまな活動をしている人材や市民団体などが多数ある。図書館は敷居をより低くし、多くの市民と協力して多様な企画を行い、積極的に地域に目を向ける姿勢が必要である。
	②出前講座(*13)をはじめとした地域での広報活動を積極的に展開することなどにより、図書館利用を促進するほか、各種メディアの活用等の効果的な広報活動についても、検討に着手します。(全館)	B	C	図書館ホームページ、市広報紙及び民間の情報誌を活用し、幅広い世代への広報活動や「図書館を上手に使いこなそう」をテーマに出前講座を行った。	出前講座等の件数がまだ少ない状況であり、図書館活用の広報が自己満足に終わらないよう、幅広い広報活動の工夫と展開を望みたい。また、講座の申し込みを待っているだけではなく、図書館から積極的に出て行くことも必要である。

	評価指標	達成目標	平成23年度 実績	平成22年度 実績	平成21年度 実績	平成20年度 実績	備考
10	地域・行政資料(*14)の収集冊数	現状維持	4,950冊	4,485冊	4,712冊	4,795冊	
達成目標設定理由	行政資料の紙媒体の発行点数は減少傾向にありますが、収集・保存方法を工夫することなどにより、現状維持を目指します。						
11	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	22回 1,676人	25回 1,358人	27回 1,682人	24回 1,628人	
達成目標設定理由	市民にとって魅力あるテーマ設定やPR方法の工夫等により、対前年度比増を目指します。						

内部評価

・評価

図書館ホームページのリニューアルに伴い、新規に「調べ物相談」「図書館NOW」「イベント情報」等を加えるなど、コンテンツの充実を図った。
地域・行政資料については、前年度実績を上回って収集した。
一般向き図書館講座については、参加者数が前年度を上回り、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

ホームページの充実や出前講座などを積極的に行うとともにソーシャル・ネットワーク・サービス(SNS)(*15)の活用を検討し、図書館の有効性を市民にPRする。
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も引き続き行う。

外部評価

・評価

図書館ホームページのコンテンツの充実や親しみやすく、使いやすいデザイン・構成について評価する。
行政資料・地域資料をできるだけ収集・提供するための努力を着実に進めている点を評価する。また、パソコンを使えない人もおり、だれでもが使える図書館をめざしていることについても評価したい。
また、資料を核とした集い、出会い、コミュニケーションは図書館の重要な機能であり、例年並みの実績ではあるが着実な成果を評価する。また、幼い子供への対応は積極的で評価したい。

・課題

ホームページの利用がどのぐらい増えたかを検証し、コンテンツを使いやすいものにしたたり、利用者ニーズにあったものに更新したりする必要がある。
資料収集の中で、地域資料の収集は、今後重点を置いて欲しいサービスであり、更なる取り組みの強化を望みたい。
現状の図書館を考えた場合、ICTの活用は不可欠であり、時代にあったICTやメディアの利用環境を整えて、他市に後れを取らないように留意願いたい。
地域にはさまざまな活動をしている人材や市民団体などが多数ある。図書館はそれらに目を向け、図書館の敷居をより低くし、彼らと協力して、多様な企画をすることができる。図書館が積極的に地域に目を向ける姿勢が必要である。また、出前講座等の件数がまだ少ない状況であり、幅広い広報活動の工夫と展開を望みたい。

【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子どもが知的好奇心を満たすことのできる本と出会えるよう、資料の紹介や展示、相談等を行います。(全館)	A	A	児童書の企画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。 また、ブックリスト「よんでみよう」を図書館見学、中学校でのブックトーク(*16)実施時に配布し、本の紹介を行った。 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。	企画展示や相談を熱心に行ったことは評価できる。 ブックリストの改訂版を千葉市文庫連絡協議会など子どもの本について長年活動している団体などと協同で作ることも考えられる。
	②YAコーナーの設置拡大等により、中・高校生を対象とした資料を充実し、利用を促進します。(中央館・地区館)	A	A	全地区図書館にYAコーナーを設置し、中・高校生の利用促進を図った。	全館へのYAコーナーの設置は評価できるが、今後の利用促進に向けたさらなる方策が必要と思われる。 中・高校生が魅力を感じるような資料を充実させてほしい。
	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、工作や科学あそび等を通じ、絵本や文学以外の資料の紹介も行います。(全館)	B	B	各図書館で、定例おはなし会を実施した。わらべうたと絵本の会を月1回開催し、子ども読書まつりでは、絵本や物語以外の資料を紹介や高校生が語るおはなし会、外国人の語るおはなし会を実施した。	図書館でおはなし会があることは市民に定着しており、着実に実績を積み上げていると思われる。次の段階として、子どもたちには、絵本や読み物などはもちろん、より多様な企画で調べ物や、疑問の解決ができる場所であることをPRすることが必要である。
	④子ども向けの図書館資料検索講座等、子どもの図書館利用に関する講座の実施について、検討に着手します。(中央館)	C	C	子ども向けの図書館利用に関する講座を、次年度近隣の小学校に出向いて実施する方向で調整中。広く呼びかけて参加者を募集する子ども向けの図書館利用講座の実施についても次年度以降検討に着手したい。	児童に対する図書館の利用指導は重要であり、前向きに取り組んでいただきたい。子ども向けの図書館利用に関する講座は、ブックトークに図書館の児童担当がかけけているように講座内容を作成し、小・中学校に出向いて、ぜひ実施していただきたい。
	⑤子どもの読書に関する講座を開催するほか、担当職員を講師として派遣します。(中央館・地区館)	B	B	3歳児と保護者を対象に「親子で楽しむ絵本講座」を実施したほか、地域おはなしボランティア(*17)のスキルアップ研修や、ブックスタート事業説明会の講師として、担当職員を派遣した。	講座や研修等の事業を予定どおり実施したことはよいが、アンケートなどにより受講者側の感想、要望などを吸い上げて、次に活かす工夫が必要である。
	⑥内部研修や派遣研修等により、担当職員の知識・技能を向上させるとともに、講師としても育成します。(中央館・地区館)	B	B	児童担当の職員・非常勤嘱託職員に対して、読み聞かせやサービスについての研修を実施している。中央館・地区館で協力して講師として派遣できる人材育成のための取組も検討を始めている。	当初の目標をほぼ達成しているといえる。

(2) 学校・家庭・関係機関等との連携、協力

評価項目	① 千葉市子ども読書推進計画(第2次)の推進及び進行管理を行います。(全館)	B	B	千葉市子ども読書活動推進計画(第2次)の推進のため、同計画に位置づけられた施策事業について、各種行事の拡充を図るとともに、各地区図書館にYAコーナーを新設し、青少年向けの資料提供・サービスの充実に努めた。 また、子どもの読書活動推進への理解と関心の普及を推進するため、「子ども読書活動推進トークショー」を開催した。	予定どおり計画の推進を行ったといえる。「子ども読書活動推進トークショー」の実施により関心度を高めた点を評価する。関連部局と連携を図り、より充実した取組みを望む。
	② 地域おはなしボランティアを育成し、地域団体等の依頼を受けて派遣するとともに、資質向上のための研修等を実施します。(中央館・地区館)	A	A	これまでに育成した地域おはなしボランティアを、学校や地域団体、公共機関に派遣している。「ブックスタート」事業にも派遣して読み聞かせを行っている。ボランティアに対してはスキルアップ研修を実施し技能向上を図っている。	積極的な取り組み状況を評価する。
	③ 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、図書館から学校に出向いて利用案内やおはなし会等も行います。(全館)	B	B	近隣の小学校や特別支援学校に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開催するとともに、職場体験学習を積極的に受け入れた。	能動的な活動が具体的な実績として表れるように今後の努力を期待する。また、子ども向けの図書館利用に関する講座は、小・中学校に出向いて、ぜひ実施していただきたい。
	④ 学校や子どもの読書活動推進を担う団体等に対する図書の貸出と支援を拡充します。(全館)	A	B	小中学校への団体貸出を実施したほか、地域のおはなしサークルに研修場所を提供するなどの読書活動の支援を実施した。	小中学校や地域団体への支援は、学校教育や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。特に学校に貸し出す本が増えたことを評価したい。学校用の本は学校側と話し合い、ニーズに合った選書が望まれる。また、配送などの改善を図り、学校や各団体の近くまで図書を届けることができる団体貸出制度にしてもらいたい。
	⑤ 4か月児健康診査における読み聞かせの実演に、職員及び地域おはなしボランティアを派遣することや、配布図書選書の検討に職員が加わることなどにより、ブックスタート事業に協力します。(中央館・地区館)	A	A	平成23年8月から本格実施となった「ブックスタート」事業に地域おはなしボランティアを派遣した。また、区健康課と連携し、絵本ボランティア養成講座の講師を務めるなど、ブックスタート事業に協力した。	積極的な取り組み状況を評価する。

	評価指標	達成目標	平成23年度 実績	平成22年度 実績	平成21年度 実績	平成20年度 実績	備考
	12 児童書の貸出冊数	対前年度比増	126万冊	130万冊	132万冊	132万冊	
達成目標設定理由	年齢と関心にあった資料の充実・提供や、YAコーナーの設置拡大などにより、対前年度比増を目指します。						
	13 おはなし会等の開催回数及び参加者数	対前年度比増	898回 17,901人	970回 20,683人	1,028回 15,849人	997回 15,980人	
達成目標設定理由	イベント内容にさらに工夫を加えることなどにより、対前年度比増を目指します。						
	14 地域おはなしボランティア活動実施回数及び派遣人数	対前年度比増	220回 673人	181回 717人	104回 483人	128回 563人	
達成目標設定理由	地域おはなしボランティアの活動の場を拡大することなどにより、対前年度比増を目指します。						
	15 連携事業を行った学校数	対前年度比増	131校 (延べ202回)	118校 (延べ171回)	113校 (延べ177回)		
達成目標設定理由	学校に対して各種事業を積極的にPRすることなどにより、対前年度比増を目指します。						
	16 団体貸出による児童図書の提供数	対前年度比増	23,094冊	20,723冊	19,606冊	16,385冊	
達成目標設定理由	学校、地域・家庭文庫等(*18)に対する団体貸出の利用の働きかけを強化することなどにより、対前年度比増を目指します。						

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、8月に本格実施となったブックスタート事業に「地域おはなしボランティア」を派遣し連携、協力を努めた。また、学校の図書館見学や職場体験を積極的に受入れ、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。

全地区図書館にYAコーナーを設置し、中・高校生の読書活動を促進した。

・課題

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

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。

引き続きYA資料の収集を図る。

外部評価

・評価

児童・青少年向けサービスは、各種の事業展開によって概ね計画通りに実施され、評価できる。特に企画展示の実施やさまざまな相談に対応していること、全館へのYAコーナーの設置、「地域おはなしボランティア」の育成・派遣、「子ども読書まつり」の実施、また小中学校や地域団体への支援などは評価できる。

・課題

児童書の貸出冊数の向上と、中・高校生が魅力を感じるような資料の充実が今後も必要である。

図書館でおはなし会があることは市民に定着してきており、着実に実績を積み上げていると思われる。次の段階として、子どもたちには、絵本や読み物などはもちろん、より多様な企画で調べ物や、疑問の解決ができる場所であることをPRすることが必要である。

子ども向けの図書館利用に関する講座は、ブックトークに図書館の児童担当が出かけているように講座内容を作成し、小・中学校に出向いて、ぜひ実施していただきたい。

小中学校や地域団体への支援は、学校教育や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。特に学校に貸し出す本が増えたことを評価したい。学校用の本は学校側と話し合い、ニーズに合った選書が望まれる。また、配送などの改善を図り、学校や各団体の近くまで図書を届けることができる団体貸出制度にしてもらいたい。

【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するとともに、他の図書館等を通じて千葉市図書館の資料を有効活用します。(全館)	B	B	千葉市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。	ほぼ例年並みの実績であるが、利用者ニーズを満たすため迅速な提供を継続していただきたい。
	② 千葉市のレファレンス事例を、国立国会図書館のレファレンス協同データベースに提供することについて、検討に着手します。(中央館)	A	A	件数的には多くはないが、新規にレファレンス事例を提供することができた。引き続き、提供する。	小さな一歩ではあるが、レファレンス事例は図書館の大きな財産であり、極めて有効な情報基盤であるので、今後の充実に向けた期待を込めて評価する。
	③ 千葉市図書館情報ネットワーク協議会(*19)加盟館の連携による資料の相互利用や企画展示などの事業を実施します(中央館)	B	A	加盟館紹介展を実施した。併せて期間中市民参加の講演会を開催した。	千葉市図書館情報ネットワーク協議会の活動参加や事務局としての実績を評価する。今回はじめて市民に公開された講演会が行われたことを評価したい。
	④ 他の図書館との協力による共同研修や共同事業を実施します。(中央館)	B	C	九都県市の図書館が連携し、平成24年度秋の共同企画展示開催に向けて準備に着手した。また、「著作権セミナー」も平成25年1月開催に向け千葉県と共催で準備に着手した。	まだ検討・準備段階に止まっている。共同企画展示などで十分な実績をあげられるよう期待すると同時に、セミナー等のPRに努め多くの市民が参加できることを望む。

(2) 地域の関係機関、各種団体等との連携

評価項目	①市内の生涯学習施設、教育機関、公的機関、類縁機関等との連携により、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行います。(中央館・地区館)	A	A	<p>中央図書館:「図書館市民講座」を生涯学習センターの「まなびフェスタ」と連携して実施した。</p> <p>みやこ図書館:ケアセンターの出張相談時に関連資料の展示と貸出しを行うなどの事業協力を行った。</p> <p>花見川図書館:放射線医療研究所、埋蔵文化財調査センター、花見川いきいきプラザ、千葉市科学館、中学校、地域の団体、グループと連携・協力した事業実施を図った。</p> <p>稲毛図書館:市内の大学図書館等の類縁機関と「千葉市図書館ネットワーク協議会」を組織し、資料の相互貸借、研修会及び合同で加盟館紹介展を実施している。稲毛図書館では相互貸借の実績はない。</p> <p>若葉図書館:埋蔵文化財調査センター・若葉区内高齢者社会福祉施設・桜林高等学校・おはなしボランティアグループと連携した事業を実施した。</p> <p>緑図書館:埋蔵文化財調査センターの巡回展と講演会開催に協力したほか、関係資料の展示・貸出を行った。</p> <p>美浜図書館:公民館と共同で「わらべうたを楽しもう」の事業を実施した。埋蔵文化財センターの巡回展に協力するとともに関連資料リストを作成し情報提供を行った。</p>	<p>多彩な事業により、図書館利用の活性化がはかられている点を評価する。特に花見川図書館のように地域の団体や機関に目を向け、協働で事業を行っていることは大変評価でき、このような姿勢が図書館全体で共有できることを望みたい。</p>
	②庁内の職員に対して、業務遂行に必要な資料・情報を提供することなどにより、行政サービスの向上を支援します。(中央館)	B	C	<p>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。</p>	<p>他課に向けた図書館機能の有用性のPRや、行政サイドのニーズの把握を踏まえた情報・資料提供を行っていただきたい。また、依頼があるのを待っているだけでなく、「図書館は〇〇〇の仕事をサポートします」と宣伝ビラを作るなど積極的に働きかけをする必要がある。</p>

	評価指標	達成目標	平成23年度実績	平成22年度実績	平成21年度実績	平成20年度実績	備考
17	図書館間相互貸借資料数	対前年度比増	借受7,378冊 貸出5,697冊	借受7,621冊 貸出6,230冊	借受6,788冊 貸出6,237冊	借受5,929冊 貸出6,441冊	
達成目標設定理由	他の図書館との協力を一層推進することにより、対前年度増を目指します。						
18	連携事業等実施数	対前年度比増	23件	13件	7件		
達成目標設定理由	他の機関等との連携を一層推進することにより、対前年度増を目指します。						

内部評価

・評価

図書館間協力の一層の推進については、国立国会図書館のレファレンス協同データベースへ、千葉市のレファレンス事例の提供を開始した。また、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、千葉市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については職員ニーズの把握に努める必要がある。

・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。

外部評価

・評価

図書館間の相互貸借は、ほぼ例年並みの実績であり、利用者にも浸透してきている。また図書館間協力として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提供や千葉市図書館情報ネットワーク協議会の加盟館との関連事業の実施など、評価できる。

各図書館が市内の関連部局と連携して多彩な事業により、図書館利用の活性化が図られている点を評価する。特に花見川図書館のように地域の団体や機関に目を向け、協働で事業を行っていることは大変評価でき、このような姿勢が図書館全体で共有できることを望みたい。

・課題

行政サービスを向上させるために他課に向けた図書館機能の有用性のPRや、行政サイドのニーズの把握を踏まえた情報・資料提供を行っていただきたい。

【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「図書館サポーター(仮称)」制度など、図書館サービスにおける市民ボランティアの活動領域の拡大について、引き続き検討します。(中央館)	C	C	「図書館サポーター(仮称)」制度については検討が進まなかったが、試行で実施した「図書館見学ツアー」についてはボランティアに参加してもらい、今後、ボランティアで運営出来るか検討をはじめた。	市民との協働とは何かを十分に検討し、図書館とボランティアのよりよい関係を模索してもらいたい。特に地域にいるさまざまな能力を持った人達—シニアボランティア等の育成、協働も検討されたい。
	②地域おはなしボランティアを育成し、地域団体等の依頼を受けて派遣するとともに、資質向上のための研修等を実施します。(中央館・地区館)[再掲 →方針4(2)②]	A	A	地域おはなしボランティアの派遣依頼は増加傾向にあり、それに対応できるよう、スキル向上のための研修会や練習会を実施した。	地域おはなしボランティア育成への積極的な取り組みについて高く評価したい。
	③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るほか、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も、検討に着手します。(全館)	B	B	司書課程実習等については、要望のあった大学については受入れをした。また、随時受け入れる体制を整えた。インターンシップについては、平成24年度からの受入れ体制を整えた。 学生ボランティアについては「高校生が語るおはなし会」を一部館で実施した。	学生等の社会経験の場としての図書館について、環境整備を着実に進めている点を評価する。
	④図書館が地域の交流の場となるように、市民の企画・参加による事業の実施について、検討に着手します。(中央館)	C	C	子ども読書まつりは、地域の団体、学校、ボランティアなど昨年を上回る参加、協力により前年を大きく上回る参加者があった。	地域文化の中核となる図書館活動の成果が見られた点を評価するが、企画段階からの協働など、今後に期待することがまだ残っている。

(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多様な市民の意見が反映できるよう、次回の図書館協議会委員改選(平成24年度)における公募委員の登用について、増員も含めて検討します。(中央館)	A	A	平成24年度より2人に増員をすることとした。	市民の声を図書館行政に反映させるため、公募委員の増員は評価できる。また公募委員の増員により、市民の視点を反映した図書館協議会の運営と議論の活発化が期待される。
	②市政モニターや図書館ホームページからのアンケート調査等を行うことにより、図書館未利用者の意見等を把握し、図書館運営の改善に向けた基礎資料とします。(中央館)	B	B	市政モニターによるアンケートは実施したが、ホームページからのアンケート調査については、システムの改修などの課題があり、今後も継続して実施に向けた検討をしていく。	アンケートの実施が目的化するのではなく、多様な手法により市民ニーズを把握・分析するための基礎データとして活用していただきたい。
	③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、その結果を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します。(全館)	A	A	図書館サービス満足度は91%と昨年を上回ったが、資料の充実、地区図書館の開館日・開館時間の拡大の意見が多く見られた。また、レファレンスサービス、催し物の認知度は高いが利用が少ないためPRの工夫や気軽に相談できる体制づくりが必要である。	満足度が上がった点はひとまず評価するが、さらにアンケート内容の分析とその活用を心がけていただき、図書館サービスの向上に結びつけてほしい。特にアンケートをする事により、どれだけサービスに反映されたかわかるようなアンケートの内容や手法についても再検討してもらいたい。

	評価指標	達成目標	平成23年度実績	平成22年度実績			備考
19	千葉県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 91.0%	満足度 86.1%			22年度 満足 38.3% やや満足 47.8% 計 86.1% 23年度 満足 37.9% やや満足 53.1% 計 91.0%
達成目標設定理由	満足度の達成目標は現状維持としますが、図書館サービスの一層の向上により、満足度の構成割合における「満足」の比率が増加することを目指します。						

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増員を図った。また、利用者アンケート調査は、2月に実施し、利用者満足度は昨年を上回り91.0%であったが、「満足」の割合が「やや満足」の割合に比べ低くなっている。
- ・課題
地域おはなしボランティアの登録者が転居などにより年々減少しているため欠員の補充が必要となっている。
利用者満足度は昨年度を上回ったが、満足の割合が伸びていない。引き続きサービスの向上を図る必要がある。
- ・方針
地域おはなしボランティアの養成講座を実施し、欠員の補充を行うとともに活動の場の拡大を図っていく。
アンケート分析により、市民ニーズを的確に把握し、図書館サービスの改善を目指す。

外部評価

- ・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育成への積極的な取り組みや「子ども読書まつり」の実施によって、地域文化の中核となる図書館活動の成果が見られた点を評価する。
また、市民の声を図書館行政に反映させるため、公募委員の増員は評価できる。また公募委員の増員により、市民の視点を反映した図書館協議会の運営と議論の活発化が期待される。
図書館利用アンケート調査における満足度の数値があがった点は評価するが、さらにアンケート内容の分析とその活用を心がけていただき、図書館サービスの向上に結びつけてほしい。
- ・課題
市民との協働とは何かを十分に検討し、図書館とボランティアのよりよい関係を模索してもらいたい。特に地域にいるさまざまな能力をもった人達—シニアボランティア等の育成、協働も検討されたい。

【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	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。(全館)	B	B	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、平成23年度は、若葉図書館屋上防水改修工事や、同館西都賀分館アプローチ改修工事を実施した。	緊急性を考慮して、例年並みの規模で整備を行ったと理解する。
	②市民の良好な読書環境を整備するため、ICT化への対応や、図書館整備も含めた今後の図書館サービス拠点等のあり方などについて検討に着手します。(中央館)	B	B	市民の良好な読書環境を整備するため、「読書環境整備計画(仮称)」の策定を、市の第1次実施計画に位置付けた。	「読書環境整備計画(仮称)」が実施計画に位置付けられたことは評価したい。今後は、ソフト面のみならず、図書館の空白地帯の調査などを実施し、ハード面の長期的な整備計画もぜひ考慮願いたい。
	③「住民生活に光をそそぐ交付金」の有効活用により図書資料を整備するとともに、引き続き図書資料費の確保に努めます。(全館)	A	A	「住民生活に光をそそぐ交付金」を有効に活用し、資料の充実を図った。	交付金の有効活用も含め、大幅な資料冊数の増加が図られた点を高く評価する。
	④接客研修の実施や接客マナーの徹底等により、「身近で頼れるみんなの図書館」としてのサービス向上に、引き続き取り組みます。(全館)	B	B	外部講師による接客の全体研修、全庁的な取り組みである「接客向上宣言」による取り組み、館単位での研修・啓発によりサービス向上に努めた。	対人サービスの基本である接客の質を向上させ、利用者満足度を高めていただきたい。ゆくゆくは職員が講師を務めることにより講習の頻度を高め、接客の重要性に対する職員の意識を高く維持していただきたい。図書館に行って調べ物や、問題解決ができた利用者が増える経験をする、利用者が増えていくと考えられる。そのためには確実なレファレンス能力を持った人がどこの図書館にもいることが必要で、質の高い研修を期待する。
	⑤図書館サービスをはじめ、行政分野や地域の課題にも精通し、高度で的確なサービスを提供できる専門職員の確保と育成に努めます。(中央館)	B	C	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・派遣研修により育成を図った。	正規職員の司書比率が低下傾向にあることは大きな懸念材料であり、評価が下がる要因となっている。司書資格にとどまらず図書館サービスに必要な専門的能力・資格を持った人材確保に努めていただきたい。また、職員が司書資格取得をとりやすい体制を作るなどして、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。現在、退職職員が再雇用されているが、研修講師となるなど、経験ある人材を生かす運営を望みたい。

	評価指標	達成目標	平成23年度 実績(推計)	平成22年度 実績(推計)	平成21年度 実績(推計)		備考
20	司書資格を有する職員の割合	対前年度比増	52.9% (正規職員 27.7%) (嘱託職員 97.1%)	54.6% (正規職員 30.2%) (嘱託職員 95.7%)	54.3% (正規職員 29.6%) (嘱託職員 95.7%)		(注) 実績は4月1日現在
達成目標設定理由	司書資格を有する正規職員の配置を要望することなどにより、対前年度比増を目指します。						

内部評価

- ・評価
施設の修繕は、予定通り実施できた。
市民の良好な読書環境を整備するため、「読書環境整備計画(仮称)」の策定を、市の実施計画に位置付けた。
「住民生活に光をそそぐ交付金」を有効に活用し、資料の充実を図った。
- ・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
「読書環境整備計画(仮称)」を、25年度までに策定する。
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
図書館の安全性・快適性を確保するために行われた施設の修繕は 的確に実施された。
市民の良好な読書環境を整備するために「読書環境整備計画(仮称)」が市の実施計画に位置づけられたことを評価する。
交付金の有効活用も含め、大幅な資料冊数の増加が図られた点を高く評価する。
- ・課題
防災訓練について、全館での取組みをより強化し、安全対策に力を入れる必要がある。特に東日本大震災など過去の教訓を活かし、震災に備えた図書館独自の対策が必要であり、全図書館で利用者也参加する防災訓練等が必要である。
正規職員の司書比率が低下傾向にあることは大きな懸念材料であり、評価が下がる要因となっている。司書資格にとどまらず図書館サービスに必要な専門的能力・資格を持った人材確保に努めていただきたい。また、職員が司書資格取得をとりやすい体制を作るなどして、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。現在、退職職員が再雇用されているが、研修講師となるなど、経験ある人材を生かす運営を望みたい。

【総合評価】

内部評価

総合的には、一定の業務水準を確保することができたものとする。

資料の収集・提供機能については、「住民生活に光を注ぐ交付金」を活用して十分な予算を確保したため、新刊図書の購入や買い替えによる図書資料の充実を図ることができたほか、積極的なPR活動により、多くの寄贈資料を確保できたため、一定の成果をあげることができた。

課題を解決するためのサービスについては、国会図書館へのレファレンスデータの提供を開始したほか、図書館ホームページに「調べもの相談」の項目を新設するなど、一定の成果をあげることができた。

積極的な情報発信については、ホームページのコンテンツの充実を図るなど、一定の成果をあげることができた。

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。

市民の良好な読書環境を整備するため、「読書環境整備計画(仮称)」の策定を、市の実施計画に位置付けた。

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や図書館未利用者の利用促進のほか、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を今後も図る必要がある。また、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状況である。

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必要がある。

外部評価

全体として図書館が前向きにさまざまなサービスに取り組んでいることは評価する。特に「住民生活に光を注ぐ交付金」が活用できたことやYAコーナーの全館設置、また図書館ホームページに「調べもの相談」の項目設置や国立国会図書館のレファレンス協同データベースへのデータ提供など、新たな取り組みも行われていることを評価したい。

また、市民との協働事業の展開や市民の良好な読書環境を整備するための道筋を作り上げていることも期待できる。

PRについて、『サービスプラン2010』のキャッチフレーズである「きて、みて、発見！身近で頼れるみんなの図書館」を使い、積極的に情報発信に努められたい。

逆に懸念されることは、司書有資格者の減少やICTへの取り組みの遅滞、また図書館の空白地帯の解消、公民館図書室のさらなる支援の必要性などがあげられる。

特に政令指定都市の中でも正規職員の司書率が大変低いことが以前から問題になっていたが、改善の兆候が見られないことは残念である。市民に向けた講座や企画もそれを企画立案実行するには人が必要であり、それを担えるのは専門職員である。千葉市の図書館にそのような専門職員が少ないことがサービスを拡大するときのネックになっていると考えられる。

最後になるが、課題もあるが、日々の図書館職員の努力に深く感謝するとともに、図書館サービス向上にむけたさらなる研鑽をお願いしたい。

【用語解説】

- *1 **YA(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に使う用語。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。
- *2 **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。
- *3 **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。
- *4 **おはなし会**: 読み聞かせ、素話、わらべうた等の会の総称。
- *5 **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。
- *6 **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。
- *7 **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。
- *8 **調べ方案内(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。
- *9 **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。
- *10 **デージー図書**: 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
- *11 **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。
- *12 **自宅配本**: 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。
- *13 **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。
- *14 **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。
- *15 **ソーシャル・ネットワーク・サービス(SNS)**: 人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型の会員制インターネットサービスのこと。
- *16 **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。
- *17 **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。
- *18 **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。
- *19 **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。