

平成23年度 千葉市図書館の評価項目

「千葉市図書館サービスプラン2010」の3つの目標を達成するため、6つの方針に沿って実施する平成23年度事業の活動実績について評価を行うため、次のとおり「平成23年度千葉市図書館の評価項目」を定めました。

また、図書館サービスの推進のために不可欠な経営資源に関する取組についても評価を行うため、「サービス推進のための経営資源について」の評価項目を定めました。

【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

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)
	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。(全館)
	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)
	④市民の財産である資料を適正に管理、保存します。(全館)
	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)
	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)
	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)
	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)

(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)
	②館内公衆無線LAN環境の整備等について、引き続き検討します。(中央館)
	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)

	評価指標	平成22年度	平成23年度	目標達成に向けた方向性
		実績	達成目標	
1	市民一人当たり貸出数及び総貸出数	一人当たり5.4冊 (総貸出数525万冊)	対前年度比増	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。
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及び総貸出数 19年度 5.5冊(514万冊) 20年度 5.6冊(530万冊) 21年度 5.7冊(542万冊) ※()は総貸出数 [参考]21年度政令市平均 4.6冊 県内平均 5.9冊			
2	WEB予約件数	85.0万件	対前年度比増	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。
指標の説明	図書館ホームページからの予約状況 19年度 53.4万件 20年度 71.8万件 21年度 83.0万件			
3	年間受入図書資料数	46,741冊 うち購入26,204冊 寄贈20,366冊	対前年度比増	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。
指標の説明	千葉市図書館が、市民の利用に供するために受入した図書の冊数(購入、寄贈、製作) 20年度 53,091冊(うち購入34,056冊、寄贈18,835冊) 21年度 49,436冊(うち購入29,420冊、寄贈19,842冊)			
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	120回 延べ600人	現状維持	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。
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)を対象とした図書館業務に関する研修実施回数及び受講者数 21年度 116回(延べ537人)			

【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利用を促進し、市民の課題解決を支援します。(全館)
	②レファレンス事例集、調べ方案内(パスファインダー)の提供内容を拡充します。(中央館)
	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)
	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)

(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)
	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)
	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)
	④外国語資料の収集・提供等の多文化サービス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)
	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)
	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)

	評価指標	平成22年度	平成23年度	目標達成に向けた方向性
		実績	達成目標	
5	レファレンス受付件数	89,243件	対前年度比増	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。
指標の説明	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 19年度 78,107件 20年度 77,765件 21年度 76,110件			
6	新規登録者数	21,046人	対前年度比増	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。
指標の説明	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) 19年度 23,274人 20年度 22,944人 21年度 22,201人			
7	来館者数	294.7万人	対前年度比増	未利用者へのPRの強化や、魅力ある講座・企画展示の実施等により、対前年度比増を目指します。
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 21年度 292.6万			
8	年間貸出利用者率	市民の15%	対前年度比増	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。
指標の説明	1年間に、図書館を利用した市民の割合(世代別・性別利用者統計も出し、利用者層を分析する) 20年度 市民の15% 平成21年度 市民の16%			
9	図書館利用に障害のある方への情報提供	対面音訳件数 102件 貸出冊数 9,221点	対前年度比増	デージー図書の作成や、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。
指標の説明	対面音訳による情報提供件数 貸出利用数(自宅配本、郵送貸出を含む) 21年度 対面音訳件数 112件 貸出冊数 11,268冊			

【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)
	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)
	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)

(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)
	②出前講座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)

	評価指標	平成22年度	平成23年度	目標達成に向けた方向性
		実績	達成目標	
10	地域行政資料の収集冊数	4,485冊	現状維持	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。
指標の説明	千葉市、千葉県に関する資料の年間収集冊数(紙媒体) 19年度 5,259冊 20年度 4,795冊 21年度 4,712冊			
11	一般向き図書館講座の開催回数及び参加者数	25回 1,358人	対前年度比増	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。
指標の説明	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 19年度 18回 726人 20年度 24回 1,628人 21年度 27回 1,682人			

【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)
	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)
	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)
	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)
	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)
	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)

(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)
	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)
	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)
	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)
	⑤4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)

	評価指標	平成22年度	平成23年度	目標達成に向けた方向性
		実績	達成目標	
12	児童書の貸出冊数	130万冊	対前年度比増	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。
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			
13	おはなし会等の開催回数及び参加者数	970回 20,683人	対前年度比増	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。
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等の開催回数及び延べ参加者数 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			
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	181回 717人	対前年度比増	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。
指標の説明	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 19年度 104回 426人 20年度 128回 563人 22年度 104回 483人			
15	連携事業を行った学校数	118校 (延べ171回)	対前年度比増	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。
指標の説明	図書館見学、職場体験、学校での利用案内、おはなし会、団体貸出等の連携事業を行った市内学校数 21年度 113校(延べ177回)			
16	団体貸出による児童図書の提供数	20,723冊	対前年度比増	学校、地域・家庭文庫等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。
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の冊数 19年度 15,799冊 20年度 16,385冊 21年度 19,606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)
	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)
	③千葉市図書館情報ネットワーク協議会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)
	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)

(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)
	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)

	評価指標	平成22年度	平成23年度	目標達成に向けた方向性
		実績	達成目標	
17	図書館間相互貸借資料数	借受7,621冊 貸出6,230冊	対前年度比増	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。
指標の説明	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 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	13件	対前年度比増	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。
指標の説明	他の機関等との連携により実施した市民を対象とした事業の数 21年度 7件			

【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「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)
	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]
	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)
	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)

(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)
	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)
	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)

	評価指標	平成22年度	平成23年度	目標達成に向けた方向性
		実績	達成目標	
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	満足度 86.1%	現状維持	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。
指標の説明	千葉県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 22年度 満足 38.3% やや満足 47.8% 計 86.1%			

【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

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。
	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。
	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。
	④接遇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。
	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。

	評価指標	平成22年度	平成23年度	目標達成に向けた方向性
		実績	達成目標	
20	司書資格を有する職員の割合	54.6% (正規職員 30.2%) (嘱託職員 95.7%)	対前年度比増	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。
指標の説明	千葉県図書館の職員(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 21年度 54.3% (正規職員 29.6% 嘱託職員 95.7%) (注) 21年度実績は平成22年4月1日現在 22年度実績は平成23年4月1日現在			