

# 千葉市図書館サービスプラン2010

～きて、みて、発見！身近で頼れるみんなの図書館～



千葉市図書館



# 目 次

## 第1章 サービスプラン策定に当たって

1 策定の経緯	3
2 位置づけ	4
3 千葉市図書館の現状と課題	5
4 サービス推進のための施策展開、財政上の措置について	11

## 第2章 目標と方針

1 めざす図書館像	15
2 図書館サービスの方針	16


## 第3章 これからの千葉市図書館サービスの展開

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	21
方針2 課題を解決するためのサービスに取り組みます	27
方針3 図書館から積極的に情報を発信します	32
方針4 子どもの読書活動を推進します	37
方針5 他の図書館や関係機関と連携、協力します	43
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	47

## 第4章 サービスプラン推進のための評価と経営資源

1 施策の計画的な実施と評価	55
2 サービス推進のための経営資源について	56

巻末資料	57
------	----



# 第1章

千葉県図書館

サービスプラン2010

策定にあたって



## 1 策定の経緯

公立図書館は、地域における生涯学習を推進する上で重要な地位を占め、市民の身近にあって市民の学習に必要な資料及び情報を提供する社会教育のための機関です。

千葉市では、昭和45年3月に「千葉市立図書館網計画」を策定し、地区図書館、分館と移動図書館により、市内全域への図書館サービス網の整備を進めてきました。平成6年には「(仮称)千葉市中央図書館・生涯学習推進センター等複合施設整備基本計画」を策定し、平成13年4月に中央図書館が開館、中央図書館を核とした図書館網計画の基幹部分は完成しました。その後も、打瀬分館、泉分館の開館、花見川団地分館の改築により、図書館網の整備を図りました。また公民館図書室の資料も含めて、図書館システムの中で一元管理し、市民サービスの利便性を高めております。

一方、今日の社会は、少子・高齢化による人口構造の変化、地球温暖化など環境問題の深刻化、高度情報化と国際化の進展など、さまざまな課題や変化に直面しており、生涯にわたる学習活動の重要性が高まる中、図書館に対する市民ニーズも、高度化・多様化しております。

また、経済金融情勢の変化による景気後退から、行政全般について、人員と経費の削減が求められ、図書館の管理運営についても、利用の平等性、公平性の確保が図られた上で「市民サービスの向上」「コスト削減」等が見込まれる場合、民間事業者を含めた法人その他の団体による指定管理者制度の適用が認められるようになりました。

こうした社会の変化に対応し、千葉市の図書館が、これまで以上に市民・地域の課題解決や地域の発展に欠かせないものとなるため、「これからの時代にふさわしい千葉市図書館サービスの在り方」について、図書館協議会に諮問し、平成21年3月に、答申をいただきました。

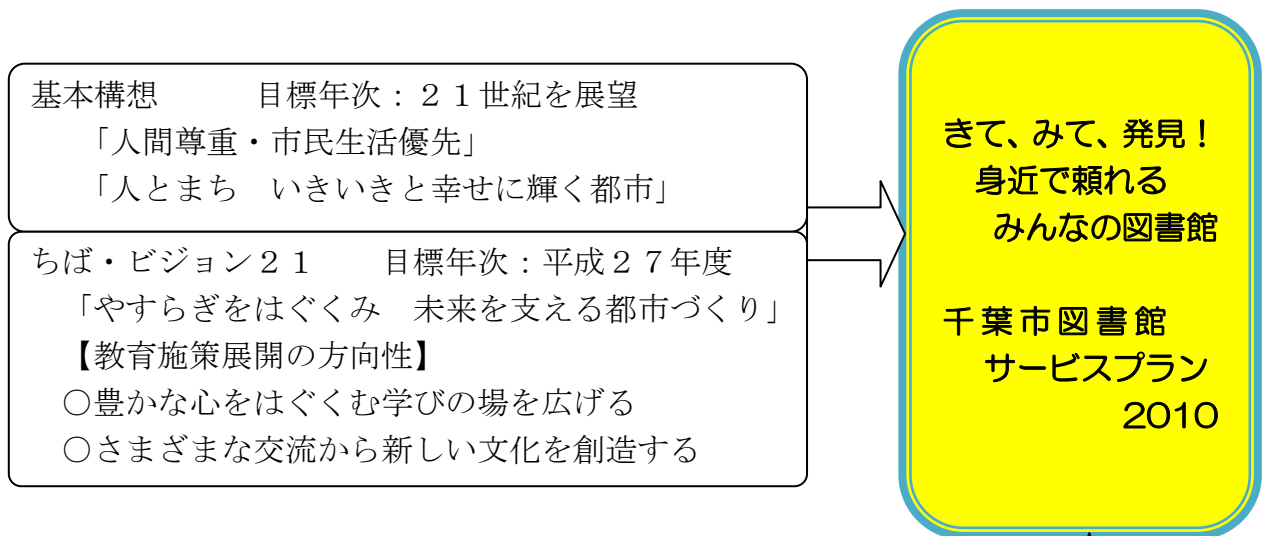
この答申を基に、これまでの図書館業務を再点検するとともに、これからの図書館サービスのめざすべき目標と方針を定め、その実現のため、図書館が取り組むべきサービスの方向性を示した「きて、みて、発見！ 身近で頼れるみんなの図書館～千葉市図書館サービスプラン2010」を策定することとしました。

## 2 位置づけ

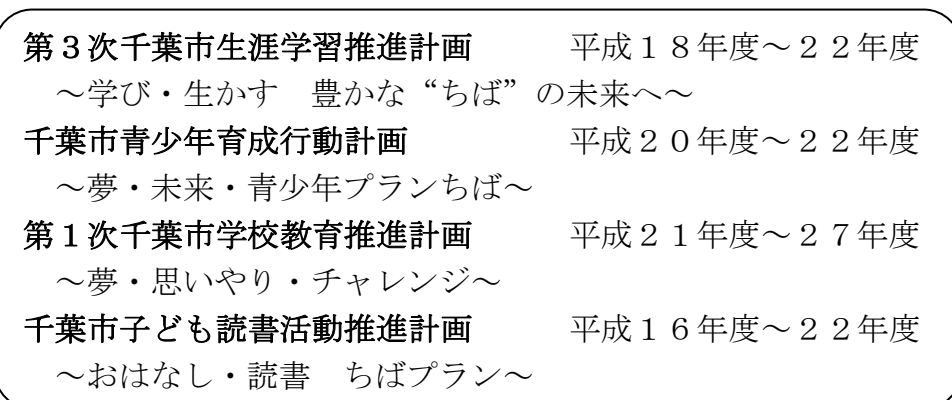
「千葉市図書館サービスプラン2010」は、千葉市中央図書館開館後に出された「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(平成13年7月)、「これからの図書館像～地域を支える情報拠点をめざして～」(平成18年4月)及び平成20年6月の図書館法の一部改正など、図書館をとりまく社会状況の変化に対応し、これからの千葉市図書館サービスを推進するための指針となるものです。

千葉市の総合計画とその個別部門計画である第3次生涯学習推進計画、学校教育推進計画、青少年育成行動計画等、また千葉市子ども読書活動推進計画との整合を図り、プランに基づいた施策、事業の計画的な実施と成果の公表、評価により、今後の社会の変化にも柔軟に対応し、市民に役立つ図書館サービスの推進を図るものです。

### 総合計画



### 個別部門計画



### 3 千葉市図書館の現状と課題

中央図書館を中核とし、各区の6地区図書館、6分館、1分室、移動図書館車1台(27ステーション)、さらに21の公民館図書室により、市内全域への図書館サービスを行っています。すべての図書館と公民館図書室は、オンラインで結ばれ、館内の端末機(OPAC)で、資料の検索や予約ができるほか、インターネットを通じ、自宅のパソコンや携帯電話からも同じサービスを提供しています。また、予約した資料は所蔵館にかかわらず、近くの図書館・公民館図書室を指定して受け取りができ、返却もどこでも可能になっています。このサービスを支えるため、ブックメールカー<sup>①</sup>を週6日運行し、利用者への迅速な資料提供に努めるとともに、市内図書館・公民館図書室の所蔵資料の有効利用を図っています。

児童サービス、レファレンスサービス<sup>②</sup>、各種資料の選定と保存、地域・行政資料の収集整備など、図書館業務全般にわたり、全館の連携と協力により行っています。

#### (1) 貸出と予約

千葉市図書館は、昭和47年の北部図書館(現・稲毛図書館)開館時から、市民への資料の貸出に重点をおいた運営により、市民の本棚として、活用されてきました。

平成20年度の年間貸出総点数は、図書館4,644,566点(前年比1.9%増)、公民館図書室1,002,960点(前年比7.7%増)、合計5,647,526点(前年比3.0%増)で、増加傾向にあります。

しかし、20年度に、1回でも館外貸出を利用した人数は、153,011人であり、中央図書館の開館した平成13年度の180,596人より減少しています。市内在住者だけでみると、13年度は市民の20%にあたる利用があったものが、20年度は15%となっています。利用人数が減少していても、総貸出数が増加しているのは、利用者一人当たりの貸出数が、13年度と比べ、10点以上増え、36.9点になっていることによります。

また、資料を確実に提供するため、予約により、貸出中の資料や市内で所蔵する資料を取り置いて貸し出しています。

平成20年度の予約受付件数は、981,516件(前年比23.1%増)で、この件数はインターネット予約導入前の平成18年度の約2.8倍です。貸出数そのものは、予約の伸び率ほどには増えていないことから、館内で資料を探す時間を短縮する、あるいは、近くの図書館や公民館図書室等で受け取るなど、予約によって読みたい本だけを借りていく、という利用形態が増えていると考えられます。



平成20年度の館外貸出利用率を世代別・性別で見ると、幼児を除き、30代の男性の利用率が最も低く、70代以上の女性、20代男性、50代男性、高校生世代の男性、40代男性と続きます。高齢者を除く各世代で、男性の利用率が低く、勤労者に対するサービスの提供は、これからの大きな課題です。

身体障害などにより図書館を利用しにくい方に対しては、職員が資料を届ける自宅配本サービス<sup>③</sup>を実施しており、視覚障害等で活字から情報を得にくい方のためには、音声資料の収集、制作と郵送による貸出を行っています。また、図書館資料の入手方法の選択肢を増やし、利便性を高めるために、平成19年度からは有料宅配サービス<sup>④</sup>も実施しています。しかし、施設に入所されている方など図書館を利用したくても、しにくい市民の方もまだ多いと考えられ、図書館からの積極的なサービスが求められています。

課題：未利用者に対する図書館利用の促進  
利用が困難な市民に対するサービス

## (2) レファレンスサービス

市民の読書を支援するだけでなく、地域の課題や日常生活、仕事上の問題を解決するために必要な資料や情報を提供することは、図書館の重要な機能です。

利用者のさまざまな質問に、図書館で得られる情報を基に適切な資料を提供して応じるレファレンスサービスは、貸出サービスと並ぶ基本的なサービスですが、その受付件数は、ここ数年約78,000件程度で推移しています。

平成19年度のインターネット予約開始と同時に図書館ホームページからのメールレファレンス受付も開始していますが、メールや文書による受付は、平成20年度で、年間28件で、インターネット予約が大変な勢いで増加したことに比べると、レファレンスサービスの認知度が低く、図書館が、単に本を貸す場所と捉えられているとも言えます。

個人では蓄積できない幅広い資料を所蔵し、資料の検索、読書相談、文献調査を行い、資料と利用者の仲立ちをするレファレンスサービスを、もっとPRし、利用を促進する必要があります。

また、利用者自身が、検索方法や調べる力を身につけ、正確で適切な情報を入手できるよう支援することも、これからの図書館には求められています。

課題：レファレンスサービスの周知  
利用者の情報収集力を高めるための支援

### (3) 資料と職員

平成20年度末の図書資料の所蔵冊数は、中央図書館が790,479冊、地区図書館・分館が1,230,759冊、公民館図書室の520,874冊と合わせて、2,542,112冊となっており、市民一人当りの2.7冊となります。(図書館の所蔵合計では、一人当たり2.1冊。政令指定都市中第4位。) また、図書館全館での雑誌所蔵数は2,147誌(購入タイトル数655)、新聞222紙(購入タイトル数88)です(平成21年4月現在)。

20年度は、図書館として、雑誌・新聞を除き約53,000点の資料を受け入れる一方、汚損・破損や利用減、部数超過などにより、約19,700点を除籍しました。

視聴覚資料としては、主に中央図書館で映像資料(ビデオ、DVD)、中央図書館と地区図書館でCDとカセットテープを収集し、所蔵資料については予約受付により、どこの窓口でも借りることができます。(20年度末所蔵点数:ビデオ6,412点、DVD2,128点、CD21,101点、カセットテープ2,180点。)

千葉市の地域・行政資料については、網羅的な収集に努め、各図書館に地域資料コーナーを設け、積極的な活用を図っています。(20年度末所蔵冊数:115,173冊)

しかし、厳しい財政事情の中にあつて、資料費は平成17年度以降21年度まで減少しております。これに対し、図書館では、資料費の確保に努めるとともに、資料費のより一層の有効活用を図るべく、それぞれの館において資料選定を行った後、毎週、中央図書館で合同選書会を開催し、収集資料の調整を行っています。

職員数は平成21年4月1日現在、正規職員112人、非常勤嘱託職員<sup>⑤</sup>68人、非常勤職員<sup>⑥</sup>172人、全体で352人(公民館図書室を除く)となっています。図書館司書資格の有資格者は、正規職員34人、非常勤嘱託職員66人で、正規職員の有資格者率は、政令指定都市の中で、15位となっています。司書資格は、大学等における講習で取得することができますが、専門性を備え、多様化・高度化する利用者のニーズに対応するには、図書館業務の中での経験と研修が不可欠です。

公立図書館の資料費や有資格者率には、法律上の基準は設けられていませんが、千葉市の図書館として、その確保に努める必要があります。

課題：資料費の有効活用  
資料の適正な収集  
職員の専門性と有資格者率の向上

#### (4) 情報の提供方法の多様化

インターネットの普及は、膨大な情報の電子化をすすめ、インターネットからさまざまな情報が入手できるようになっています。これからの図書館には、図書、雑誌、新聞に代表される印刷媒体の資料だけでなく、こうした電子媒体を組み合わせた正確な情報の提供が求められています。

現在、図書館の業務用パソコンからは、インターネット情報を利用できるようになっていますので、国立国会図書館が提供するデータベースや信頼できるサイトの情報を参考にしながら、所蔵資料と合わせて、情報を提供することができます。

図書館のホームページ上には、コンテンツ®として、利用案内、お知らせ、所蔵調査、予約、レファレンス受付、新着資料案内、こどものページ、地域・行政資料のページなどを作成していますが、さらに、見やすく使いやすく、多様な情報源への入口となるよう、図書館から積極的に情報を発信する必要があります。

また、有料データベースの図書館資料としての収集と提供、利用者自身がインターネット情報を収集できる環境の整備、千葉市図書館が所蔵する資料のデジタル化と提供などは今後の課題となっています。

課題：電子情報の収集と機器の整備  
図書館ホームページからの情報発信  
資料のデジタル化と提供

#### (5) 児童・青少年サービス

千葉市では子ども時代の読書体験が非常に重要であると考え、児童サービスに力を入れており、現在では、常駐職員のいない土気図書室を除き、すべての図書館で職員による定期的なおはなし会®などを行い、子どもたちと本を結びつける役割を果たしています。児童書の蔵書冊数、貸出冊数共に増加していますが、平成20年度の15歳未満利用登録者数は32,316人で、利用登録率は、24.4%と、平成17年度の33.4%より、下がっています（注：「千葉市の図書館」による児童登録者数を、その年度の3月31日付千葉市年齢別人口0～14歳で割った数値）。全体の傾向と同様、利用する子どもはよく利用するが、利用していない子どもはまったく利用していない、といった二極化が、進んでいると考えられます。

また、青少年サービスについては、中央図書館にヤングアダルト®コーナーがあるものの地区図書館や分館では、中高校生を意識したサービスはほとんど行われていません。中学生の職場体験学習などの機会を利用するなど、この世代への働きかけも、今後の課題です。

乳幼児から青少年まで、子どもたちへの図書館サービスについては、学校をはじめ各種機関との連携と協力は欠かせないことから、「千葉市子ども読書活動推進計画」や「千葉市学校教育推進計画」に沿って、さまざまな施策をさらに推し進める必要があります。

課題：子どもの図書館利用の促進  
 中高校生を対象とするサービスの実施  
 学校等との連携

## (6) 他機関との連携

千葉市図書館以外の公共図書館との連携では、千葉県立中央図書館が運営する県内の公共図書館の蔵書の横断検索システム<sup>®</sup>と物流のシステム<sup>®</sup>により、県内各図書館の所蔵する資料の紹介や相互貸借による市民への提供を行っています。

また、市内の図書館の間では「千葉市図書館情報ネットワーク協議会」<sup>®</sup>を組織し、加盟している市内の大学図書館、専門図書館等についても相互協力のできる関係づくりを進めています。国立国会図書館や県外公共図書館等との相互協力も含め、平成20年度は、約6,000冊の資料を借り受け、逆に6,500冊を貸し出しています。

現在実施している図書館での講座や企画展示に際しても、一部で関係機関との連携・協力は行っていますが、千葉市の公共施設の中でも、利用者が多い（図書館全体で来館者数1日1万人以上）という図書館の利点を生かし、さらなる連携を進めることで、市民への情報提供機能を高めていくことが可能になります。

課題：図書館間協力の一層の推進  
 他機関との連携による情報提供の強化

## (7) ボランティアとの連携

市民のボランティア活動への意欲が高まる中、市民と行政が協働して豊かな市民社会を構築していくことが求められています。

平成20年6月の図書館法改正において、図書館が行う事業の中に「社会教育における学習の機会を利用して行った学習の成果を活用して行う教育活動その他の活動の機会の提供と奨励」が加えられました。

現在、図書館では、「千葉市子ども読書活動推進計画」での取り組みとして「地

「域おはなしボランティア」<sup>⑬</sup>を計画的に養成し、平成20年4月現在で、116名の方が、ボランティアとして登録、地域や学校、保健福祉センターなどでのおはなし会で活躍されています。

また無償ではありませんが、「音訳協力者」<sup>⑭</sup>「ステーションマスター」<sup>⑮</sup>を委嘱し、それぞれ図書館の障害者サービス業務、移動図書館の貸出・返却業務に協力をいただいています。

今後、他市の例も参考に、図書館サービスがより豊かになり、参加した方にとっても意義あるものとなるさまざまな図書館ボランティア活動を提示し、ボランティアの養成と活動の場の提供を図ることも、必要になっています。

課題：ボランティアとの連携と活動の場の提供  
活動奨励のための研修や事業実施

## (8) 市民要望

図書館では直接市民の方々のご要望や意見を伺い、運営に反映するため、各図書館に意見箱を設置しております。平成20年度には合計241件の要望が寄せられていますが、その内訳は図書館資料の充実や予約、貸出に関すること79件、利用者のマナーや利用規則、利用案内表示などに関すること78件、施設管理に関すること34件、職員の対応に関すること25件、図書館施策に関すること18件及び図書館ホームページに関すること7件でした。

また、「市長への手紙」により直接いただいたご意見・ご要望のほか、市民団体を通じた意見・要望等をいただいております。特に、花見川区の分館の整備をはじめ、開館日や開館時間の拡大、資料費と専門的職員の確保そして効率的な運営など、図書館をもっと使いたい、もっと充実したサービスや資料提供を受けたい、という要望が多くを占めていました。

今後、利用していない市民の図書館に対する意識調査や、利用者に対する図書館サービスの満足度調査など、より多くの市民意見を伺う機会を設けて、サービス向上につなげる必要があります。

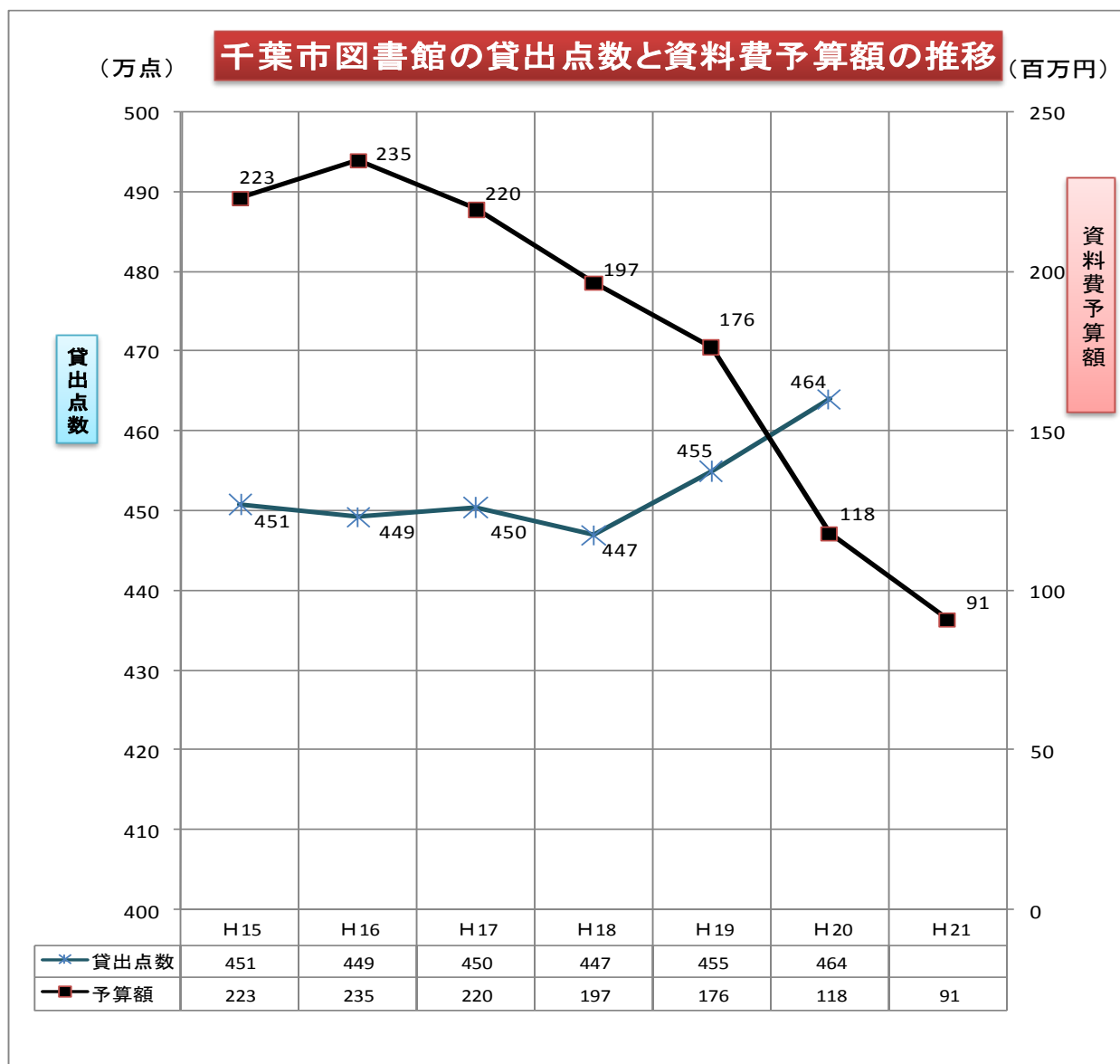
課題：経営資源(職員・資料・施設)の充実  
開館日・開館時間の拡大  
市民意見を生かしたサービスの向上

## 4 サービス推進のための施策展開及び財政上の措置について


これまで実施してきたサービスもプランの方針に沿って再点検し、施策・事業項目として整理しました。

本プランに基づいて、毎年、具体的な達成目標をたて、これを評価、公表して、千葉市図書館サービスの向上を図っていくものとします。

また、サービスプランの実現に必要な財政上の措置を講じるよう努めます。







## 第2章

### 目標と方針





## 1 めざす図書館像

図書館の役割は、図書その他の資料を収集し、整理し、保存して、利用者である市民に提供することによって、市民の知る権利と学問の自由を保障し、また教育と文化の発展に寄与することにあります。

図書館は、市民の身近にあつて、誰もが自由に無料で利用でき、何か知りたい、学びたいと思ったときに、適切な資料や情報を提供できる場であり、過去から現在にわたって蓄積された文化や知識に触れることができ、生活や気持ちを豊かにし、新しい発見に出会える場であり、また、人と人との出会いがあり、次の世代を育て、将来の市民へ文化を継承していく場でもあります。

千葉市図書館は、施設の規模にかかわらず、ひとつの図書館として、市民に図書館サービスを提供してきましたが、第1章の現状と課題にあるように、まだ図書館の役割や機能について充分周知されておらず、一部の市民の利用にとどまり、また、情報や資料の収集と提供が不十分な面もあります。

こうした課題を克服し、社会の変化に対応した図書館サービスをすすめるための指針として、3つの目標を掲げ、これを実現するための施策を展開します。

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

また、わからないことや知りたいことがあった時、「図書館に行ってみよう」と、誰もが考え、気軽に立ち寄り、頼れる存在になるために、

### **「きて、みて、発見！ 身近で頼れるみんなの図書館」**

を、千葉市図書館のめざすべき図書館像とします。

赤ちゃんから高齢者の方まで、すべての市民が、図書館の施設と資料と職員を日常的に活用し、必要な情報と新たな知識を手に入れることで、いきいきと暮らしていける千葉市となることをめざします。

## 2 図書館サービスの方針

目標達成のために、以下の6つの方針を立て、これに沿った施策・事業を展開します。

千葉市図書館協議会による答申「これからの時代にふさわしい図書館サービスの在り方」では、5つの重点項目があげられましたが、これに、図書館の基本的な機能である「資料の収集と提供」を加えて、6つの方針としました。

### 6つの方針

#### 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

- ・資料の収集、整理、保存及び提供機能の充実
- ・多様な媒体による情報提供のための環境整備

#### 方針2 課題を解決するためのサービスに取り組みます

- ・レファレンスサービスの充実
- ・だれもが利用しやすいサービスの展開

#### 方針3 図書館から積極的に情報を発信します

- ・ホームページ等からの情報発信
- ・出会いのある図書館利用の促進

#### 方針4 子どもの読書活動を推進します

- ・児童・青少年サービスの深化と拡充
- ・学校・家庭・関係機関との連携、協力

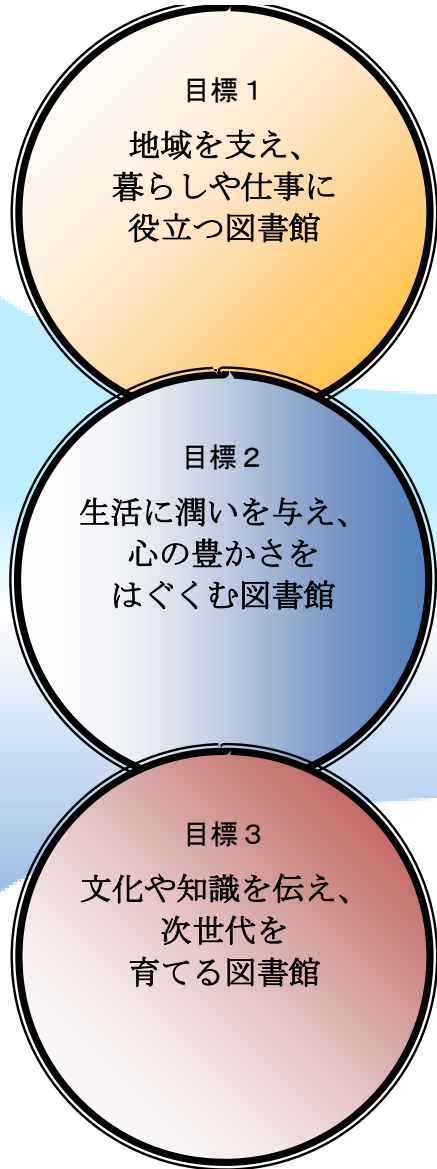
#### 方針5 他の図書館や関係機関と連携、協力します

- ・図書館間協力の一層の推進
- ・地域の生涯学習施設、公的機関、各種団体との連携

#### 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

- ・図書館活動への参加機会の提供
- ・市民との協働による図書館づくり

# めざす図書館像



きて、みて、発見！  
身近で頼れるみんなの図書館


## 方針

- 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
- 方針2**  
課題を解決するためのサービスに取り組みます
- 方針3**  
図書館から積極的に情報を発信します
- 方針4**  
子どもの読書活動を推進します
- 方針5**  
他の図書館や関係機関と連携、協力します
- 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

## 施策の展開

- ・資料の収集、整理、保存及び提供機能の充実
- ・多様な媒体による情報提供のための環境整備
- ・レファレンスサービスの充実
- ・だれもが利用しやすいサービスの展開
- ・ホームページ等からの情報発信
- ・出会いのある図書館利用の促進
- ・児童・青少年サービスの深化と拡充
- ・学校・家庭・関係機関との連携、協力
- ・図書館間協力の一層の推進
- ・地域の生涯学習施設、公的機関、各種団体との連携
- ・図書館活動への参加機会の提供
- ・市民との協働による図書館づくり





第3章  
これからの  
千葉市図書館の  
サービス展開

施策・事業項目の今後の取り組みについては、右側の欄に記号で表しました。

→ =実施している内容を維持して継続

↗ =実施している内容を拡充

◎ =未実施だが今後実施

○ =未実施だが実施を検討

## 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

#### ①基本的な資料提供サービスの充実

「いつでも、どこでも、だれでも」図書館の資料が利用できるように、中央図書館と地区図書館、分館・分室、移動図書館及び公民館図書室で、登録、貸出、予約及び返却方法を統一し、全市の利用者に提供していきます。また、千葉市で未所蔵の資料であっても、購入や借用、複写あるいは関係機関の紹介等により、提供に努めます。

そのための図書館のコンピュータシステムの維持・管理、図書館間ブックメールカーの適切な運用を行い、迅速で的確な資料提供を行います。

施策・事業項目	展開の方向	
1 図書館資料貸出・予約・返却の利便性の向上	必要な資料を、確実に入手し、各図書館、公民館図書室の窓口で、受け取れるようにします。 予約の受付方法、返却方法の利便性を高めます。	↗
2 移動図書館車による図書館サービスの提供	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。	→
3 図書館所蔵資料情報の提供	各図書館・公民館図書室の所蔵資料を、館内の端末機と図書館のホームページから、在庫状況も含めた検索と予約ができるようにします。	→
4 未所蔵資料の情報提供	所蔵していない資料についても、購入・借用・複写による提供や、関係機関等の紹介を行います。	→
5 図書館コンピュータシステムの運用	個人情報保護について十分配慮しながら、適切に管理、運営します。 効率性、利便性の高いものとなるよう、システムの改良をしていきます。	↗
6 図書館間ブックメールカーの運行	資料相互協力に役立つブックメールカーを適切に運行し、迅速に資料を提供します。	↗



## ②計画的な資料の収集と保存

「資料収集方針」に基づき、資料費を有効に活用し、図書館全体としての計画的な収集を行います。特に予約の多い図書などを中心に寄贈による資料の収集を図り、限られた資料費の効率的な運用に資するとともに、有効に活用します。

千葉市に関する資料は、地域の政治・経済・民俗・社会などを調査・研究するための貴重な情報源であり、積極的に収集します。

資料保存にあたっては、千葉県立図書館その他県内公共図書館との分担保存も視野に入れつつ、千葉市として必要な資料を中央図書館で保存します。

資料の除籍は、除籍要綱に基づいて、適正に行うとともに、公共施設での活用や市民提供など、除籍資料の有効活用も図ります。

施策・事業項目	展開の方向	
7 計画的な図書館資料の収集と保存	資料費の有効活用を図り、収集方針に基づいた資料収集を行い、毎年、各分野における新しい資料を増やします。	↗
8 千葉市関連資料の収集と保存	千葉市に関する資料は、パンフレットや非売品も含め、形態にかかわらず収集し、体系的に整理、保存して提供します。	↗
9 寄贈による資料の収集	発行者、市民に呼びかけ、寄贈による資料の収集を進め、収集した資料を有効に活用します。	↗
10 資料の分担収集、分担保存の検討	千葉市図書館間及び他の図書館と協力した資料の分担収集、分担保存について検討します。	↗
11 除籍資料の有効活用	除籍した資料のうち再利用が可能なものは、公共施設や社会福祉施設、市民への提供などにより、有効活用を図ります。	↗



### ③利用しやすい環境の整備

市民の財産である資料を、適正に管理し、整理と定期的な点検、開架資料の更新を行い、書架サインや館内の掲示物等により、利用者にとって、見やすく、使いやすい図書館環境を整えます。

館内の衛生環境にも配慮するとともに、利用マナーの向上を図り、また、地震などの自然災害やその他の防災体制を整え、安全・安心で気持ちよく使える図書館とします。

施策・事業項目	展開の方向	
12 資料の整理	整理基準に基づく体系的な整理を行い、館内表示、館内検索機等によって、資料を探しやすく整備します。	↗
13 資料の配架と点検	返却された資料は速やかに配架し、また館内整理日や蔵書点検期間を設けて、資料の状態を点検し、破損・汚損した資料の補修や除架 <sup>®</sup> を行います。	→
14 資料の管理	無断持ち出しや未返却による資料亡失を減らすための対策を講じます。	↗
15 利用マナーや館内環境の整備	利用マナーの向上のための呼びかけや館内の閲覧・衛生環境の整備に努めます。 掲示物、配布物を管理し、適切な情報の提供に努めます。	↗
16 危機管理体制の整備	自然災害やその他の防災体制を整えます。	↗

#### ④業務水準の維持と向上

図書館業務のマニュアルを整備し、中央図書館、地区図書館、分館などの施設規模にかかわらず、高い水準のサービスが提供できるよう、窓口対応を共通化するとともに、定期的に職員研修を実施し、接遇、資料に関する知識、情報検索技術等の向上を図ります。

公民館図書室については、図書館からの支援体制を拡充します。

定期的な業務別の検討会を設け、マニュアル等の内容を見直すほか、職員間の連絡・連携を密にし、ひとつの図書館として、「身近で頼れるみんなの図書館」としてのサービスの向上を図ります。

施策・事業項目	展開の方向	
17 カウンターマニュアルの整備	利用登録・貸出・返却・予約受付・予約受け渡し・簡易な資料案内について、マニュアルを整備し、業務水準の向上を図ります。	↗
18 レファレンスマニュアルの整備	レファレンスサービスについてのマニュアルを整備し、業務水準の向上を図ります。	↗
19 職員研修の実施	初任者研修、接遇研修、資料検索研修等を実施し、業務水準の向上を図ります。	↗
20 業務別サービス検討会の設置	図書館システム、図書館広報、児童サービス、障害者サービス、レファレンスサービスなど、業務別のサービス検討会を設け、サービスの向上を図ります。	↗
21 公民館図書室への支援体制の拡充	公民館図書室と連携を図り、選書、レファレンス、企画資料展示、研修等、市民への資料提供を進めるため一層の支援を行います。	↗

## (2) 多様な媒体による情報提供のための環境整備

### ①印刷媒体と電子媒体を組み合わせた情報提供

図書、雑誌、新聞に代表される印刷媒体の資料だけでなく、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ができるよう図書館のハイブリッド化<sup>⑩</sup>を進めます。

所蔵資料と信頼できるインターネット上の情報の活用、有料データベースの利用により、正確な情報の提供に努めます。

また、増加する電子図書、電子雑誌等の状況を調査し、図書館での閲覧や貸出による提供方法について、研究、検討します。

施策・事業項目	展開の方向	
22 印刷媒体とインターネット上の情報を合わせた提供	職員が著作権等を配慮した上で、インターネット上の信頼できる情報を活用して、所蔵資料と合わせた的確な情報提供を行えるようにします。	↗
23 有料データベースの利用	職員が情報提供のために利用できる有料データベースを増やします。	↗
24 電子図書等の収集と提供	電子図書や電子雑誌等の状況を調査し、図書館での閲覧、貸出等の提供について検討します。	○

### ②インターネット情報の利用環境整備

図書館内で、職員がインターネット上の情報を収集、活用するだけでなく、利用者自身が、所蔵資料とインターネット上の情報を合わせて利用できるよう、館内環境の整備を図ります。

図書館におけるインターネット上の情報の提供目的と利用の許容範囲等を明らかにし、図書館内での利用に関するガイドラインを作成し、インターネット利用端末機の提供、有料データベースの提供を検討していきます。

施策・事業項目	展開の方向	
25 館内LAN環境の整備	利用者自身のパソコンでインターネット上の情報を入手できるよう、 <u>公衆無線LAN環境</u> <sup>⑪</sup> を整えます。	◎
26 利用ガイドラインの作成	図書館におけるインターネット上の情報の提供範囲等についてのガイドラインを作成します。	◎
27 インターネット上の情報利用端末機や有料データベースの利用	利用者用インターネット端末機器の設置や有料データベースへのアクセス利用を検討します。	○

### ③視聴覚資料の収集と保存及び提供

視聴覚資料として、音声資料であるCDやカセットテープ、映像資料であるビデオテープやDVDを収集して、提供していますが、カセットテープ、ビデオテープについては、新たな収集は行っていません。

技術革新による新しい情報媒体の出現により、これまでの媒体が利用できなくなる可能性もあります。民間事業者によるレンタルやデータ配信サービスが進んでいる分野でもあり、図書館としての提供範囲、保存のあり方の検討が必要です。

なお、視覚障害等で活字による情報収集が困難な方のためのカセット録音資料に替わる媒体として、長時間の録音と検索が可能なDAISY（デイジー）図書<sup>⑨</sup>の収集と製作を進めます。

施策・事業項目	展開の方向	
28 DAISY図書の収集、製作と提供	DAISY図書の収集と、テープ資料からの変換を進め、視覚障害等のある利用者に提供します。	↗
29 視聴覚資料の収集、提供と保存	視聴覚資料の収集、提供のあり方と保存について検討します。	→
30 新しい情報媒体への対応	新しい情報媒体について、その図書館資料としての収集の必要性を検討します。	○

## 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

#### ①レファレンスサービスの周知と利用促進

市民が日々の生活の中で抱えるさまざまな課題を解決するために役立つレファレンスサービスについて、レファレンス専用カウンターの設置や、図書館ホームページからの案内により、このサービスの周知を図ります。

また、専用カウンター以外でも、利用者が気軽に質問できるよう配慮し、資料が少ない分館等で受けても、回答できるよう協力体制を整えます。

施策・事業項目	展開の方向	
31 レファレンス専用カウンターの設置	貸出、返却カウンターとは別に専用窓口を設置し、レファレンスサービスの周知を図り、利用者の課題解決を支援します。	↑
32 メールによるレファレンス受付	図書館ホームページから、メールによるレファレンスを受付、利用者の課題解決を援助します。	↑
33 レファレンスサービスのPR	図書館からの案内、広報、見学など、さまざまな機会を捉えて、レファレンスサービスについて周知を図ります。	↑
34 レファレンスマニュアルの整備(再掲)	レファレンスサービスについてのマニュアルを整備し、業務水準の向上を図ります。	↑
35 レファレンス協力体制の整備	レファレンスサービスの協力体制をつくり、分館等で受けた質問にも、全館の資料を駆使した的確な回答に努めます。	↑
36 フロアワーク <sup>®</sup> 、書架案内の充実	テーマ別書架案内の作成や資料を探している利用者への積極的な声掛けにより質問が気軽にできるよう配慮します。	↑
37 案内ボランティアによるサービス提供	利用案内、資料検索や書架案内について、ボランティアの協力による実施を検討します。	○

#### ②レファレンス事例集や調べ案内の作成と公表

よくある質問については、問い合わせなくても回答が得られるように、受け付けた質問と回答の記録をとり、事例集として紹介します。

質問の多いテーマについて、調べ案内(パスファインダー)<sup>21</sup>を作成し、市民が自ら、効率的に、情報を入手できるよう支援します。

医療、法律分野についても、関係機関の紹介や文献案内を行います。

施策・事業項目	展開の方向	
38 レファレンス事例集の作成と公表	レファレンスの事例集を作成し、館内や図書館ホームページ、図書館だよりなどで紹介します。	↗
39 調べ案内の作成と公表	質問の多いテーマや時事的なテーマについての調べ案内を作成し、提供します。	↗
40 医療・健康情報提供	闘病記データの作成や患者・家族の会の情報、地域の医療機関情報の提供に努めます。	↗
41 法律情報提供	法律関係書、判例、官報等の資料を整備し、行政や専門機関の法律相談情報の提供、紹介を行います。	↗

### ③課題解決に役立つ情報収集と活用力の育成支援

図書館資料の検索講座や図書館資料とインターネット上の情報を組み合わせた情報検索講座を行い、市民が必要な情報を効率的に収集、活用できるよう支援します。

施策・事業項目	展開の方向	
42 図書館資料検索講座の実施	図書館資料の検索について、年代や経験を考慮した講座を実施し、利用者が求める資料を容易に検索、利用できるようにします。	↗
43 主題別情報活用講座の実施	問い合わせの多いテーマについて、情報検索講座を実施し、図書館資料やインターネット上の情報を組み合わせた検索方法や資料の活用方法を紹介します。	◎

### ④レファレンスサービス担当職員の研修

レファレンスサービス担当職員が専門的な知識を深め、また、利用者の求める要望に沿った情報を提供でき、講座の講師も務められるよう、外部研修に、積極的に派遣します。

施策・事業項目	展開の方向	
44 レファレンスサービス担当職員の研修	専門性やコミュニケーション能力、プレゼンテーション能力を高めるための外部研修に積極的に派遣します。	↗

## (2) だれもが利用しやすい図書館サービスの展開

### ① ライフステージにあった図書館サービスの提供

趣味や教養のための読書だけでなく、暮らしや仕事の上でかかえる課題を解決できる図書館になるためには、それぞれの課題に沿った資料や情報が利用しやすく整備されている必要があります。

現在貸出による利用が少ない20代から30代男性、勤労者に対するサービス、これからの千葉市を支える子育て世代、地域活動の担い手となる中高年層、高齢者など、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を進めます。

(子ども・青少年に対するサービスについては方針4で述べます。)

施策・事業項目	展開の方向	
45 20代から30代の若年層や勤労者に対するサービス	ビジネスや就職、資格取得に役立つ資料を充実させるとともに、関連機関とも連携した情報提供を進めます。	↗
46 子育て世代へのサービス	子育てに関連する資料を充実させ、子育て支援施設と連携した情報提供を進めます。	↗
47 中高年層の地域活動促進につながる資料の提供	退職後や子育て後の暮らしに役立つ資料、経験、知識、技術を活かせるボランティア活動やまちづくり活動などの情報を提供します。	↗
48 高齢者世代へのサービス	高齢者のニーズの高い生きがいや健康づくりに関する資料を充実させ、関連機関とも連携した情報提供を進めます。	↗
49 大活字資料の収集と提供	大活字資料を収集し、分館や公民館図書室でも、展示、紹介して利用促進を図ります。	↗
50 子育て世代や高齢者に配慮した利用環境の設備	施設のバリアフリー化、ベビーカー、車椅子、老眼鏡・拡大鏡等の設置、授乳場所、親子で閲覧できる場所や優先席の配慮など利用しやすい環境整備に努めます。	↗



## ②図書館利用に障害のある利用者のためのサービス

「図書館利用に何らかの障害のある人すべて」に対して、資料を利用する上での障害を、対応機器の整備や拡充、人的配慮などにより取り除き、情報提供に努めます。

また、病院や高齢者福祉施設などに入所している市民に資料を提供するためのサービスを検討していきます。

利用者ニーズの把握と図書館サービスのPRを積極的に行い、利用を促進します。

施策・事業項目	展開の方向	
51 自宅配本・郵送サービスの実施	身体障害等で来館に支障のある市民に対する自宅配本サービス、視覚等に障害のある市民に対する郵送サービスを実施します。	↑
52 音声化による情報の提供	視覚等に障害のある市民に対し、 <u>対面音訳</u> <sup>22</sup> や音声資料の収集と製作、貸出による情報提供を行います。	↑
53 障害に配慮した資料と目録の整備	障害に配慮した資料を収集、提供するとともに、所蔵資料目録についても、音声版や大活字版、点字版を作成して提供します。	↑
54 障害に配慮した施設設備	施設のバリアフリー化をすすめ、車椅子用閲覧机、拡大読書機や音声読み上げ機を整備します。	↑
55 障害に配慮した館内案内	聴覚障害者に対してカウンターに筆記用具などを常備するほか、視覚障害者に対するガイド、基礎的な手話・点字・音訳の研修等を行います。	↑
56 施設入所者等に対するサービス	高齢者施設、病院、その他の施設入所者に対する資料提供サービスの実施を図ります。	◎
57 利用者ニーズの把握とPR	障害者団体や関連機関と連携して、利用者のニーズの把握や図書館サービスのPRを行います。	↑
58 音訳協力者、ボランティアによるサービスの提供	音声資料の製作と対面音訳サービスについて、音訳協力者を養成、委嘱して実施します。また、図書館利用に障害のある市民のためのサービス拡大について、ボランティアの協力による実施も検討します。	↑

## ③多文化サービス<sup>23</sup>

日本語以外の言語を母語とする市民のニーズを把握し、中央図書館を中心に、外国語資料の収集・提供や地域の中で生活する上で必要な情報の提供に努めます。

外国語による資料案内、館内の端末機及び図書館ホームページからの検索などを充実させ、地区図書館・分館などでも、所蔵資料が容易に利用できるよう整備します。

施策・事業項目	展開の方向	
59 外国語資料の収集と提供	英語、中国語、ハングルを中心に、千葉市在住の外国人利用者の使用言語を考慮した資料の収集と提供に努めます。	↗
60 千葉市の生活情報の提供	各国語の千葉市に関する資料を収集するだけでなく、配布用としても収集し、必要な利用者に提供します。	↗
61 利用者ニーズの把握と図書館サービスのPR	国際交流課や国際交流協会と連携し、利用者ニーズの把握に努めるとともに、外国語の図書館利用案内を作成し、図書館サービスをPRします。	↗
62 外国語資料検索と目録の整備	ハングル等原綴りでの検索がまだできない資料について、目録を作成し提供します。また、館内端末機や図書館ホームページからの検索方法を検討します。	◎
63 館内案内サービスの向上	英語による窓口接遇マニュアルの作成と研修を行います。	◎
64 案内ボランティアによるサービス提供(再掲)	利用案内、資料検索や書架案内について、ボランティアの協力による実施を検討します。	○

#### ④資料提供方法の工夫

来館しないで図書館資料を受け取る手段として、有料宅配サービスを実施します。また、図書館以外の施設等での図書館資料の受け渡しについて、個人情報保護に配慮しつつ利便性、効率性を考慮して、検討します。

図書館ホームページから利用できる図書館情報を増やし、利便性を高めるとともに、開館日・開館時間の拡大や変更について検討します。

(ホームページからの情報提供については、方針3-1で述べます。)

施策・事業項目	展開の方向	
65 有料宅配サービスの実施	図書館資料の受け取り手段のひとつとして、有料宅配サービスを実施します。	→
66 図書館資料受け渡し場所の拡大検討	図書館資料の受け取りと返却の利便性を高めるため、図書館以外での、受け渡し場所の設置について、検討します。	○
67 電子図書等の収集と提供(再掲)	電子図書や電子雑誌等の状況を調査し、図書館での閲覧、貸出等の提供について検討します。	○
68 開館日・開館時間の検討	地域の実情に即し、開館日・開館時間の拡大や変更について検討します。	○

### 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

##### ①図書館ホームページコンテンツの拡充

利用者の興味、関心に合わせた情報紹介ができるよう、資料の検索機能の向上やコンテンツの拡充により、情報提供サービスの向上を図ります。

図書館で行っているサービスの紹介と共に、テーマ別調べ案内や各種ブックリスト、信頼できる調査研究サイトへのリンクなど、ホームページから入手できる情報を増やします。

施策・事業項目	展開の方向	
69 使いやすく探しやすい資料検索システムの提供	図書館資料の検索方法をホームページ上で紹介するとともに、さらに使いやすく、探しやすい検索システムとなるように改善を図ります。	↑
70 利用対象に合わせたコンテンツの作成	「こどものページ」「地域・行政資料のページ」のほか、「青少年（ヤングアダルト）」「ビジネス支援」「子育て支援」等のページの作成を検討します。 問い合わせの多い「新聞」「雑誌」目録の整備に努めます。	↑
71 テーマ別資料リストの作成と提供	市民の関心が高いテーマについて、さらに深く知ることができるよう、資料リストを作成し提供します。	↑
72 調べ案内の作成と提供	質問の多いテーマや時事的なテーマについての調べ案内を作成し、提供します。	↑
73 信頼できる調査研究サイトへのリンク	図書館ホームページから移行すると便利な信頼できる調査研究サイトへのリンクを増やします。	↑

##### ②地域情報の発信と地域・行政資料サービス

図書館が千葉市の地域情報の入口となるように、千葉市の行政資料・地域資料、地図、新聞、雑誌、ミニコミ誌、地域の機関・団体の情報その他の資料の収集、提供に努め、検索のための目録や索引を作成します。

所蔵する貴重資料について、電子化し、インターネット上から閲覧できるよう整備を図ります。

千葉市の行政情報など、地域に関する情報も、電子化されホームページ上に公開されることが多くなっているため、こうした情報を図書館ホームページ上にリンクさせて提供するとともに、収集基準を設け、電子媒体または印刷媒体に変換しての収集、保存を検討します。

施策・事業項目	展開の方向	
74 千葉市関連資料の収集と保存(再掲)	千葉市に関する資料は、パンフレットや非売品も含め、形態にかかわらず収集し、体系的に整理、保存して提供します。	↗
75 全国紙・千葉版の原紙製本版の作成	全国紙の千葉版(京葉版)は、原紙を製本して、保存します。	→
76 千葉市に関する新聞記事の検索提供	千葉市に関する新聞記事をその内容から検索、提供できるようにします。	↗
77 千葉市行政資料目録の作成と提供	千葉市の行政資料は、市政情報室と連携、協力して収集、提供し、目録を図書館ホームページ上で公開します。	↗
78 郷土人著作物の収集と紹介	千葉市出身または在住者による著作物を収集し、郷土人著作物として整理し、展示や資料リストにより紹介します。	◎
79 地域の団体に関する資料の収集と提供	千葉市内の団体や機関の発行物について収集、整理して提供します。	↗
80 教科書の収集と紹介	千葉市立小中高等学校使用教科書を収集、保存し、展示等により紹介します。	→
81 子ども向け地域資料の収集と提供	子ども向けの地域資料の収集に努め、図書館ホームページ等からの紹介を行います。	↗
82 千葉市の貴重資料の電子情報化	千葉市図書館が所蔵する貴重資料について、著作権に配慮しながら、電子情報化し、ホームページから閲覧できるようにします。	○
83 千葉市に関連するインターネット上の情報へのリンクとデータベース化	千葉市に関連するインターネット上の信頼できる情報サイトへのリンクを増やすとともに、必要なものは、著作権者の許諾を得た上で、図書館資料として保存し、データベースとして整備し提供します。	◎

### ③インターネットの特性を活かした情報提供

メールレファレンスや図書館サービスに関する問い合わせに回答するほか、図書館メールマガジンの発行や特定分野の新着資料情報提供など、インターネットの特性を活かした情報提供サービスを検討します。

施策・事業項目	展開の方向	
84 メールによるレファレンス受付（再掲）	図書館ホームページから、メールによるレファレンスを受付、利用者の課題解決を援助します。	↑
85 図書館への問い合わせ・各種申し込みの受付と回答	図書館ホームページから、図書館に対する問い合わせを受け、すぐに回答することで、図書館サービスに対する理解と信頼を深めます。  利用申込書のダウンロードや事業申し込みについて、実施を検討します。	↑
86 登録者への新着情報提供サービスの検討	利用者に新着図書のうち希望する分野の資料情報を提供して利用促進を図ります。	○
87 図書館メールマガジンの発行の検討	図書館の利用促進のため、メールマガジンを発行し、希望する利用者へ送付します。	○
88 図書館ホームページを活用したアンケートの実施	図書館利用に関するアンケートを、ホームページを活用して実施します。	◎

## (2) 出会いのある図書館利用の促進

### ①講座や企画展示等による情報発信

図書館で新たな資料との出会いがあるように、所蔵資料の企画展示を定期的に行います。

所蔵する資料の紹介と合わせて、テーマに沿った講座等を開催し、最新の知識や複数の見解を、専門家の解説を通して紹介します。

施策・事業項目	展開の方向	
89 企画展示の実施	図書館資料をテーマに沿って展示、紹介し、さまざまな資料との出会いを広げます。	↑
90 各種講座の実施	さまざまなテーマについて、専門家の研究成果や最新の知識、見解を知ることができる各種講座を、図書館資料の紹介と合わせて、実施します。	↑
91 集会事業の実施	所蔵する映像資料を図書資料と関連付けて紹介、提供する映画会や、読書会、朗読会など、作品を複数で鑑賞することで読書の幅を広げる事業を、実施します。	↑
92 テーマ別資料リストの作成と提供(再掲)	市民の関心が高いテーマについて、さらに深く知ることができるよう、資料リストを作成し提供します。	↑
93 調べ案内の作成と提供(再掲)	質問の多いテーマや時事的なテーマについての調べ案内を作成し、提供します。	↑



## ②図書館サービスについての情報発信

市民の図書館利用を促進するため、積極的な広報活動を行います。

申し込みを受けての出前講座<sup>24</sup>だけでなく、図書館から地域の集会事業などに出向き、図書館サービスについてPRします。

また、図書館サービスの中で、著作権制度の啓発に努めます。

施策・事業項目	展開の方向	
94 各種メディアを活用した広報活動の推進	市政だより、市の広報番組、新聞、地域フリーペーパーその他さまざまなメディアを活用して、図書館サービスや事業の広報に努めます。	↗
95 図書館だよりの発行と配布	定期的に図書館だよりを発行し、図書館サービスや事業の広報に努めます	↗
96 地域での広報活動	市政出前講座として地域の要請に応じて、図書館サービスの説明に出向くほか、図書館から積極的に、地域の活動や集会に参加し、図書館サービスや事業について広報し、利用を促進します。	↗
97 図書館運営概要の発行	毎年の図書館運営概要を「千葉市の図書館」として発行するとともに、図書館ホームページで公開します。	→
98 図書館サービスの方針、関係法規等の公開	図書館サービスの方針、関係法規等を、図書館ホームページでも公開します。	◎
99 利用案内などの配布	市民が多く利用する施設などに利用案内を設置し、利用の促進に努めます。	↗
100 著作権についての理解促進	著作権の基本的な知識と著作権者への配慮について、理解と啓発を図ります。	↗

## 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

#### ①フロアワーク（読書相談・レファレンス）の充実

図書館にきた子どもたちが、読書を楽しみ、知的好奇心を満たすことのできる本と出会えるように、ひとりひとりに丁寧に対応します。

資料の展示や年齢別テーマ別リストを作成し提供します。

施策・事業項目	展開の方向	
101 フロアワークの充実	子どもと本との出会いをすすめるため、子ども室・子どもの本のコーナーに職員を配置し、読書相談や調べ学習等について、きめ細かな対応を図ります。	↗
102 資料展示や年齢にあった資料の案内	季節や話題にあった資料の展示や年齢を考慮した資料案内を行い、本の魅力を感じられるよう努めます。	↗
103 ブックリストの作成と提供	子どもや子どもの周囲の大人が、本を選ぶときの参考になるように、ブックリストを作成し、提供します。	↗

#### ②読書環境の整備と充実

身近に本があることで、活字に親しみ、読書意欲と生涯にわたる読書習慣が身につきます。そのため、障害のある子ども向けの資料、外国語の子ども向け資料にも留意し、すべての子どもの読書活動を支える資料の充実を図り、読書環境の整備に努めます。

病院に入院している子どもや来館が困難な子どもへの資料提供に配慮します。中高校生のニーズに対応した資料も収集し、コーナーを設けるなど、子どもから大人へと成長する過程にある世代に対するサービスを実施します。

施策・事業項目	展開の方向	
104 子ども向け資料の充実及び提供	子どもの読書活動を支える、年齢と関心にあった資料の充実と提供を図ります。	↗
105 障害のある子どもに配慮した資料の充実及び提供	障害のある子ども向けの大活字図書、音声資料等の充実を図ります。また、図書館に来館が困難な子どものための自宅配本、郵送サービスを実施します。	↗



106 外国語の子ども向け資料の充実及び提供	外国語の子ども向け資料について、千葉市在住の外国語を母語とする子どもの使用言語を考慮した資料の充実と提供に努めます。	↑
107 親子で閲覧できる環境の整備	子ども室など、親子がくつろいで本に親しむ環境の整備を図ります。	↑
108 中高校生向け資料の充実と展示	一般向け資料も含んだ中高校生向け資料の充実と企画展示やコーナー設置を行います。	↑
109 学習コーナーの設置	グループで図書館資料を利用した調べ学習ができる場所の設置に努めます。	↑
110 子ども向け地域資料の収集と提供(再掲)	子ども向けの地域資料の収集に努め、図書館ホームページ等からの紹介を行います。	↑

### ③おはなし会等の実施

言葉のリズムや響きを楽しみ、本の楽しさを知り、話し手と聞き手のコミュニケーションも図れるおはなし会やわらべうたの会を、定期的を実施します。

年齢別、対象別のおはなし会だけでなく、家族や親子で楽しめる会も開催し、家庭での読書活動（「ファミリーブックタイム」運動<sup>25</sup>）につなげます。また、中高校生が語るおはなし会など、世代間の交流につながる事業も行います。

施策・事業項目	展開の方向	
111 おはなし会の定期的な実施	様々な年齢層に対する定例のおはなし会やわらべうたの会、親子や家族で楽しめる親子おはなし会、かるた会などを実施します。	↑
112 ボランティアとの連携によるおはなし会の実施	地域や学校、子どもの読書活動に関心のある市民や学生ボランティアの協力を得て、おはなし会や子ども向け事業を実施します。（中高校生が語るおはなし会・外国語おはなし会その他）	↑
113 出張おはなし会の実施	図書館に来館できない子どもたちのところへ、職員や地域おはなしボランティアが出向いておはなし会などを行います。	↑
114 工作や科学遊び事業の実施	図書館の資料を使った工作や、科学遊びを行い、絵本や文学以外の資料の紹介も行います。	↑
115 子ども読書まつりの実施	地域や学校とも連携し、図書館全体で子ども読書まつりを実施します。	↑

#### ④情報提供と講座、啓発事業の実施

子どもたちが、図書館を十分に活用し、必要な情報を収集できるよう、図書館の見学会や資料の検索講座等を行います。また、図書館ホームページ上に専用ページを作り、情報を提供します。

保護者や子どもに関わる大人に対し、子どもの読書の意義及び目的を啓発するための資料の収集と提供、講座等を実施します。

施策・事業項目	展開の方向	
116 図書館たんけん隊・一日図書館員の実施	図書館たんけん隊や一日図書館員の事業を通じて、図書館サービスへの理解を深めます。	↑
117 ブックラリーや本の紹介コーナーなど参加型事業の実施	図書館が紹介するテーマに沿って本を読んだり、読んだ本の紹介をするなど、子どもが主体的に参加して、楽しみながら読書に親しむ事業を実施します。	↑
118 子ども向け資料検索講座の実施	子ども向けの図書館資料検索講座を実施します。	◎
119 図書館ホームページからの情報提供	「こどものページ」「ヤングアダルトのページ」等のコンテンツを設け、情報を提供します。	↑
120 児童文学、子どもの読書に関する資料の充実	児童書研究関連資料の充実を図り、児童文学や子どもの読書について調査研究する利用者を支援します。	↑
121 子どもの読書に関する講座の開催	子どもの読書活動に関する理解と関心を深めるための講座を開催します。	↑
122 保護者向け読書相談窓口の設置	子どもの成長に合わせた読書を進めるために、保護者向けの読書相談窓口を設置します。	◎

#### ⑤児童・青少年サービス担当職員の研修

児童・青少年サービスの担当職員については、子どもを知り、子どもの本を知り、本を手渡す術を知るために、必要な研修を実施するとともに、講師として講座事業が実施できるよう、段階的な研修体制の整備を図ります。

施策・事業項目	展開の方向	
123 児童・青少年サービス担当職員の研修	図書館内での研修に加え、外部研修にも積極的に派遣します。	↑

## (2) 学校・家庭・関係機関等との連携、協力

### ①千葉市子ども読書活動推進計画の策定

平成16年に策定した「千葉市子ども読書活動推進計画」を推進し、千葉市の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に、読書環境を整えていきます。

計画推進のため、地域おはなしボランティアの育成を図り、協働して、学校、地域、施設等での活動を進めます。

施策・事業項目	展開の方向	
124 千葉市子ども読書活動推進計画の策定と進行管理	計画の推進、第2次推進計画の策定、進行管理を行います。	→
125 地域おはなしボランティアの育成と派遣、研修	地域おはなしボランティアを育成し、学校、保健福祉センター、地域団体等の依頼を受け、派遣と事前研修を行います。	→
126 地域おはなしボランティアのステップアップ研修の実施	地域おはなしボランティアの資質向上のための研修、一般を対象とする読み聞かせ等の講座の講師養成講座を実施します。	↗

### ②学校や教育機関との連携、協力

子どもの読書活動を継続的に推進するために、学校や教育機関との連携、協力を進めます。図書館見学や職場体験を積極的に受け入れ、また、図書館から地域の学校に出向いて、利用案内やおはなし会などを行います。

学校への団体貸出、資料案内を行い、学校図書館の蔵書構成や資料選定などの相談に応じ、学校図書館の支援に努めます。また、教職員や学校図書館指導員<sup>26</sup>との交流会や研修の機会を設けます。

施策・事業項目	展開の方向	
127 図書館見学や職場体験の受け入れ	子どもたちが図書館の役割や仕事の内容を学ぶことができるように、図書館内の見学や、職場体験を積極的に受け入れます。	↗
128 学校に出向いての図書館利用案内	小学校の新入生に対する定例的な図書館利用案内の実施を図ります。	◎

129 学校等でのおはなし会の実施	地域の学校や幼稚園、特別支援学校、院内学級等でのおはなし会や本の紹介を行います。	↑
130 学校への団体貸出の推進	小中学校での調べ学習や朝読書等に必要な資料を収集し提供します。	↑
131 図書館ホームページからの情報提供	団体貸出用資料の一覧の閲覧やレファレンスサービスなど、図書館のホームページから提供できる情報の充実に努めます。	↑
132 学校図書館への支援	学校図書館の環境整備、資料選定、蔵書構成等の相談に応じます。	◎
133 教育センターとの連携	教育センターと連携して、教職員、学校図書館指導員との交流会や研修会を行います。また、資料の相互協力等について検討します。	↑

### ③家庭・地域との連携、協力

読書習慣を形成する上で、大きな役割を担う家庭での読書活動をすすめるための「ファミリーブックタイム」運動を推進します。家族ぐるみで参加できるイベントを地域の協力を得て実施します。

地域で読書活動を進める地域・家庭文庫<sup>27</sup>などを支援するため、団体貸出を行い、児童書の選定や子どもの読書に関する相談窓口となり、研修や講座を開催します。

地域団体や施設へ出向いて、利用案内やおはなし会などを行います。

施策・事業項目	展開の方向	
134 「ファミリーブックタイム」運動の推進	4か月児健康診査と小学校入学時に、読書体験とブックリストからなるパンフレットを全員に配布するなど、家庭での読書活動を進めます。	↑
135 子ども読書まつりの実施(再掲)	地域や学校とも連携し、図書館全体で子ども読書まつりを実施します。	↑
136 保護者向け読書相談窓口の設置(再掲)	子どもの成長に合わせた読書を進めるために、保護者向けの読書相談窓口を設置します。	◎
137 地域・家庭文庫等への団体貸出の実施	地域・家庭文庫やその他の地域団体、保育所、子どもルームなどに団体貸出による資料の提供をします。	↑

138 地域・家庭文庫等への資料案内、研修、講座等の実施	地域・家庭文庫等に対し、資料選定情報の提供、研修、講座の実施等により、支援します。	↑
139 地域団体・施設での利用案内やおはなし会の実施	地域団体や施設の要望を受け、利用案内やおはなし会を行います。	↑

#### ④関係機関との連携、協力

子育て支援施設、生涯学習施設その他で行われる子どもの読書活動推進にかかわる事業について、資料提供、講師派遣などにより、連携、協力します。特に、乳幼児に対するブックスタート事業<sup>28</sup>と連携し、その後の、成長段階に合った読書活動へつなげていきます。

関係機関に対しても、団体貸出による資料提供を行います。

施策・事業項目	展開の方向	
140 ブックスタート事業への連携と協力	ブックスタート事業について、連携・協力して、その後の成長段階にあった読書活動へつなげます。 また、乳幼児の読書活動の推進を図れるおはなしボランティアの育成や資料の紹介を行います。	◎
141 子育て支援施設、育児サークルとの連携	子育て支援施設や育児サークルと連携・協力して、子どもの読書活動を推進します。	↑
142 生涯学習施設等との連携と協力	公民館や生涯学習センター、コミュニティセンターで行われる事業に連携、協力して、子どもの読書活動を推進します。	↑
143 団体用資料の貸出	子どもの読書活動の推進にかかわる団体に対して、図書館の団体用資料の提供をします。	↑

## 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

#### ①相互貸借等による資料提供

市民が必要とする資料を提供するために、千葉市図書館に所蔵していない図書や雑誌を、千葉県内公共図書館、国立国会図書館およびその他の公共図書館等から借用して、提供します。また、千葉市図書館の資料についても、国立国会図書館の総合目録ネットワークシステム<sup>29</sup>や千葉県内横断検索システムに情報を提供し、他館に貸し出します。

借用できない資料については、文献複写サービスを紹介します。

施策・事業項目	展開の方向	
144 千葉県内公共図書館との相互貸借	千葉県公共図書館協会加盟館間資料相互貸借規約に沿って資料の相互貸借を行い、利用に供します。	→
145 国立国会図書館資料の借用提供	国立国会図書館資料利用規則に沿って資料を借用し館内で閲覧提供します。	→
146 県外図書館との相互貸借	借用館の規定に沿って相互貸借を行います。	→
147 市内大学図書館との相互貸借	借用館の規定に沿って相互貸借を行います。	↗
148 文献複写サービスの紹介	借用できず、著作権法の範囲内で複写可能な資料については、文献複写サービスを紹介します。	→

#### ②レファレンス、課題解決のための相互協力

千葉市図書館の所蔵資料だけでは解決できないレファレンスには、国立国会図書館や県立図書館、大学図書館等にも協力依頼し、専門的資料群から得られる情報を活用して回答します。また、大学図書館等の利用について紹介します。

千葉市に関するレファレンスデータについて、国立国会図書館レファレンス協同データベース<sup>30</sup>に情報提供していきます。

施策・事業項目	展開の方向	
149 レファレンスサービスに関する相互協力	千葉市の資料で解決できないレファレンスについて、相互協力を活用し、情報提供に努めます。	↗

150 大学図書館等への利用支援	市民が大学図書館等を利用するために紹介状の発行等、必要な支援を行います。	→
151 レファレンス協同データベースへの情報提供	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します。	◎

### ③千葉市図書館情報ネットワーク協議会活動の推進

千葉市内にある公共図書館、大学図書館、専門図書館等の図書館、博物館、美術館の図書室等、館種を越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と協力を一層進めます。

施策・事業項目	展開の方向	
152 ネットワーク協議会活動の推進	加盟館の増加を図り、機関紙の発行、研修会の開催、加盟館紹介展により、各館の利用の促進や図書館サービスの向上をめざします。	↗
153 加盟館の特長を活かした連携事業の実施	資料の相互利用による企画展示その他の事業を行い、さまざまな資料と出会う機会を増やし、各館の利用を促進します。	◎
154 所蔵資料の相互活用	所蔵データの横断検索による一元化や、相互協力のための物流の確保などについて、検討します。	○

### ④研修・共同事業の実施

千葉県公共図書館協会<sup>31</sup>や他の図書館と協力した研修会、講演会、資料展示会等共同事業の実施を図ります。また、資料の分担収集や保存について検討します。

施策・事業項目	展開の方向	
155 研修会の実施	研修会などを共同して実施することで、効率性を高め、職員の交流を図ります。	↗
156 資料の分担収集、分担保存の検討(再掲)	千葉市図書館間及び他の図書館と協力した資料の分担収集、分担保存について検討します。	↗
157 資料展示会など共同事業の実施検討	共同事業の実施により、幅広い資料を提供するとともに、職員の資料に関する知識も深めます。	○

## (2) 地域の生涯学習施設、公的機関、各種団体等との連携

### ①生涯学習施設との連携事業の実施

生涯学習センター、公民館、博物館、美術館、科学館等市民の生涯学習を推進するための各施設の事業に、図書館資料の提供等を通して協力します。

図書館においても、各施設の資料、職員等の協力を得た事業の実施を図り、より豊かで、効果的な情報提供を行います。

施策・事業項目	展開の方向	
158 生涯学習施設などで行われる事業への協力	各施設で行われる事業に図書館資料の提供、資料リストの提供、職員や地域おはなしボランティアの派遣などにより協力します。	↗
159 図書館事業における連携	図書館事業の実施に際し、各施設の資料、職員等の協力を得ることで、事業内容を豊かにします。	↗

### ②教育機関や公的機関との連携、協力

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。

また、千葉市の機関だけでなく、国や県の機関とも連携して、生活支援、ビジネス支援等に係る資料の収集と事業協力を図ります。

施策・事業項目	展開の方向	
160 高等学校との連携と協力	地域の高等学校と連携して高校生の図書館利用の促進、資料の相互協力などについて検討します。	○
161 大学との連携と協力	地域の大学と連携して学生の図書館利用の促進、資料の相互協力などについて検討します。	○
162 教育センターとの連携（再掲）	教育センターと連携して、教職員、学校図書館指導員との交流会や研修会を行います。また、資料の相互協力等について検討します。	↗
163 千葉市の行政機関との連携と協力	千葉市の行政機関と連携、協力して、施策に関する情報の提供、展示や講座等を実施します。	↗
164 千葉市にある国や県の機関との連携と協力	千葉市にある国や県の機関と連携、協力して、市民に役立つ情報の収集と提供、展示や講座等を実施します。	↗



### ③庁内レファレンスによる情報提供

千葉市の施策に係わる業務の実施に必要な情報を提供するために、庁内のシステムを活用したレファレンスサービスを実施します。

また、庁内各部署で所蔵する図書、雑誌等のデータ管理、保存について、検討します。

施策・事業項目	展開の方向	
165 庁内行政担当者へのレファレンスサービス	庁内の職員に対するレファレンスサービスを実施します。	◎
166 庁内所蔵資料のデータ管理と保存	資料の有効活用のため、庁内資料の保存やデータ管理について検討します。	○

### ④市内類縁機関<sup>32</sup>との連携

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検討し、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ります。

施策・事業項目	展開の方向	
167 市内類縁機関情報の収集と提供	市民が資料を利用できる施設の情報を収集し、提供します。	↗
168 市内類縁機関との連携と協力	市内の資料貸出施設と連携して、市民の利用の促進、資料の相互協力等について検討します。	○
169 図書館資料受け渡し場所の拡大検討(再掲)	図書館資料の受け取りと返却の利便性を高めるため、図書館以外での、受け渡し場所の設置について、検討します。	○

## 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

#### ① ボランティアとしての活動参加

市民の持つ様々な技術、知識、経験を、ボランティアとして、図書館サービスに資することで、豊かな体験ができる活動の場を増やします。

また、図書館でのボランティア活動の位置づけを明確化し、参加者自らが活動領域を設定、登録する制度の整備を図るとともに、さらに技術・知識の向上を図り、活動領域を広げ図書館への理解を深めるための養成講座や研修体制の整備を検討します。

施策・事業項目	展開の方向	
170 案内ボランティアによるサービス提供(再掲)	利用案内、資料検索や書架案内について、ボランティアの協力による実施を検討します。	○
171 音訳協力者、ボランティアによるサービスの提供(再掲)	音声資料の製作と対面音訳サービスについて、音訳協力者を養成、委嘱して実施します。また、図書館利用に障害のある市民のためのサービス拡大について、ボランティアの協力による実施も検討します。	↑
172 ボランティアとの連携によるおはなし会の実施(再掲)	地域や学校、子どもの読書活動に関心のある市民や学生ボランティアの協力を得て、おはなし会や子ども向け事業を実施します。(中高校生が語るおはなし会・外国語おはなし会その他)	↑
173 ステーションマスター、ボランティアによる移動図書館サービスの提供	移動図書館ステーションでの貸出サービスとその周辺でのおはなし会など、利用促進のための事業を実施します。	◎
174 「図書館サポーター」(仮称)登録制の検討	市民の持つ様々な技術、知識、経験を、ボランティアとして図書館で生かしていただくための活動の位置づけ、登録制度、研修等について検討します。	○

## ②地域おはなしボランティア活動の推進

子どもの読書活動をすすめるために、地域の団体や学校、検診会場その他で、わらべうたや読み聞かせ等を行う地域おはなしボランティアを育成し、また、資質向上のための研修を行い、常にスキルアップを図ります。

施策・事業項目	展開の方向	
175 地域おはなしボランティアの育成と派遣（再掲）	地域おはなしボランティアを育成し、学校、保健福祉センター、地域団体等の依頼を受け、派遣と事前研修を行います。	→
176 地域おはなしボランティアのステップアップ研修の実施（再掲）	地域おはなしボランティアの資質向上のための研修、読書講座などの講師養成講座を実施します。	↗
177 ブックスタート事業への連携と協力(再掲)	ブックスタート事業について、連携・協力して、その後の成長段階にあった読書活動へつなげます。 また、乳幼児の読書活動の推進を図れるおはなしボランティアの育成や資料の紹介を行います。	◎

## ③体験学習や実習の受け入れ

図書館業務の体験を、子どもの頃から行うことで、図書館が身近になるとともに、将来の進路選択の参考にもなることから、体験学習の機会を設けます。

司書課程の学生の実習受け入れはもとより、インターンシップ実習やボランティア体験としても受け入れます。

施策・事業項目	展開の方向	
178 図書館見学や職場体験の受け入れ（再掲）	子どもたちが図書館の役割や仕事の内容を学ぶことができるように、図書館内の見学や、職場体験を積極的に受け入れます。	↗
179 大学生の司書課程実習、インターンシップ実習の受け入れ	将来、図書館員を目指している学生に対し、司書課程における実習生として受け入れます。 大学生の職業意識の向上と図書館サービスへの理解を深めるため、千葉市の <u>インターンシップ事業</u> <sup>33</sup> による実習生を受け入れます。	↗
180 学生ボランティアの受け入れ	中高校生や大学生の図書館サービスへの理解を深め、社会体験を豊かにするため、学生ボランティアを受け入れます。	◎

#### ④図書館施設の市民活用

市民の読書活動や生涯学習活動を支援するため、集会室等を貸し出し、施設の有効活用を図ります。

図書館がより身近になり、地域の交流の場となるように、市民参加、市民提案による講座や企画展示などの事業実施を検討します。

施策・事業項目	展開の方向	
181 図書館施設の貸出	図書館資料を活用した生涯学習活動を支援するため集会室や展示スペースなどを貸し出します。	↑
182 市民企画による展示事業等の実施	市民の企画、参加による講座や展示事業等の実施を検討します。	○

## (2) 市民との協働による図書館づくり

### ①図書館協議会の設置と開催

図書館協議会については、図書館運営に幅広い視点から意見を出していただくため設置していますが、学校教育、社会教育の関係者、学識経験者に加えて、家庭教育の向上に資する活動を行っている方も委員とします。

また委員の公募についても検討し、多様な人材の参画を図ります。

施策・事業項目	展開の方向	
183 図書館協議会の設置と開催	館長の諮問機関として、図書館協議会を設置し、幅広い視点での意見を、図書館運営に反映させます。	↗
184 公募委員の登用	多様な人材の参画により市民の意見を反映させるため、公募による委員の登用を検討します。	◎

### ②ともに創る図書館をめざす活動

各図書館に設置されている意見箱には、様々な要望をいただいておりますが、相反する意見もあります。

よりよい図書館運営を図るために、多くの市民のご意見を伺う機会を設け、ともに創る「身近で頼れるみんなの図書館」をめざします。

また、市民との協働の在り方として、図書館利用者が自主的に活動・交流し、図書館サービスをよりよくしていく仕組みづくりについて、調査研究します。

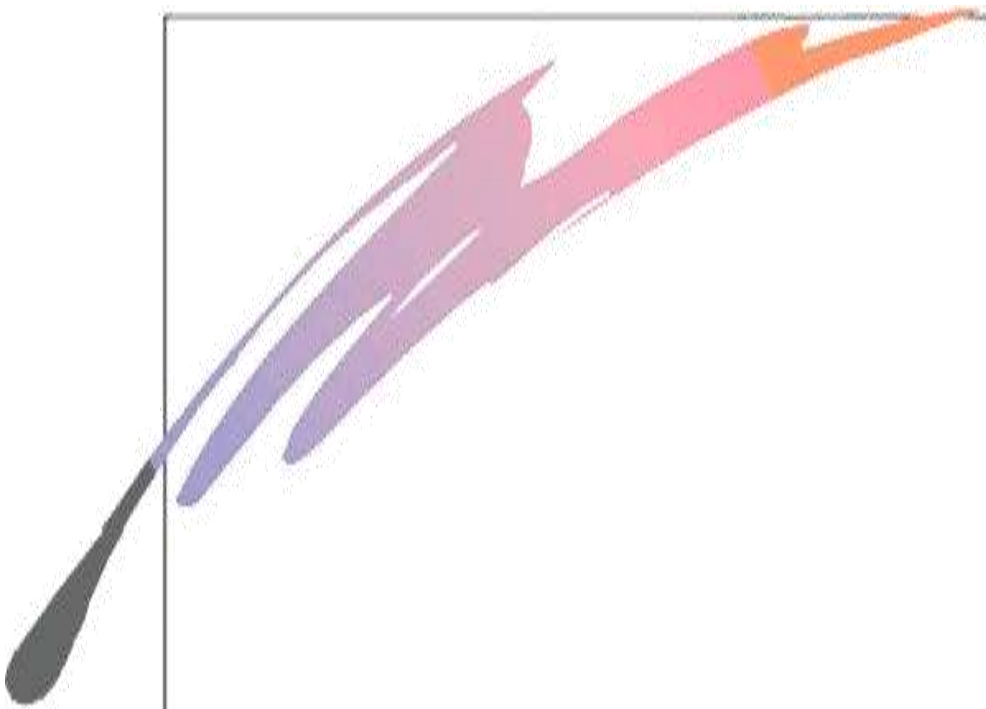
施策・事業項目	展開の方向	
185 意見箱の設置等による意見募集	意見箱、窓口及びホームページからの、市民要望や意見把握と、迅速な回答により、図書館への信頼度を高めます。	→
186 市民アンケートの実施	図書館運営の参考とするため、市政モニター、図書館ホームページなどからのアンケートを行い、図書館来館者以外の意見も伺います。	◎
187 利用者懇談会等の開催	利用者との意見交換により、図書館サービスの向上を図るため、懇談会等の開催を検討します。	○
188 市民との協働の在り方についての調査	市民の自主的な活動と参加による仕組みづくりについて調査研究します。	○

### ③図書館サービスの評価

実際に図書館を利用している市民の意見を図書館サービスに反映するため、図書館利用の満足度調査を定期的実施し、図書館サービスの評価に活用します。

施策・事業項目	展開の方向	
189 図書館利用満足度調査の実施	図書館利用者に対し、図書館利用の満足度調査を定期的実施します。	◎





## 第4章

### サービスプラン 推進のための 評価と経営資源



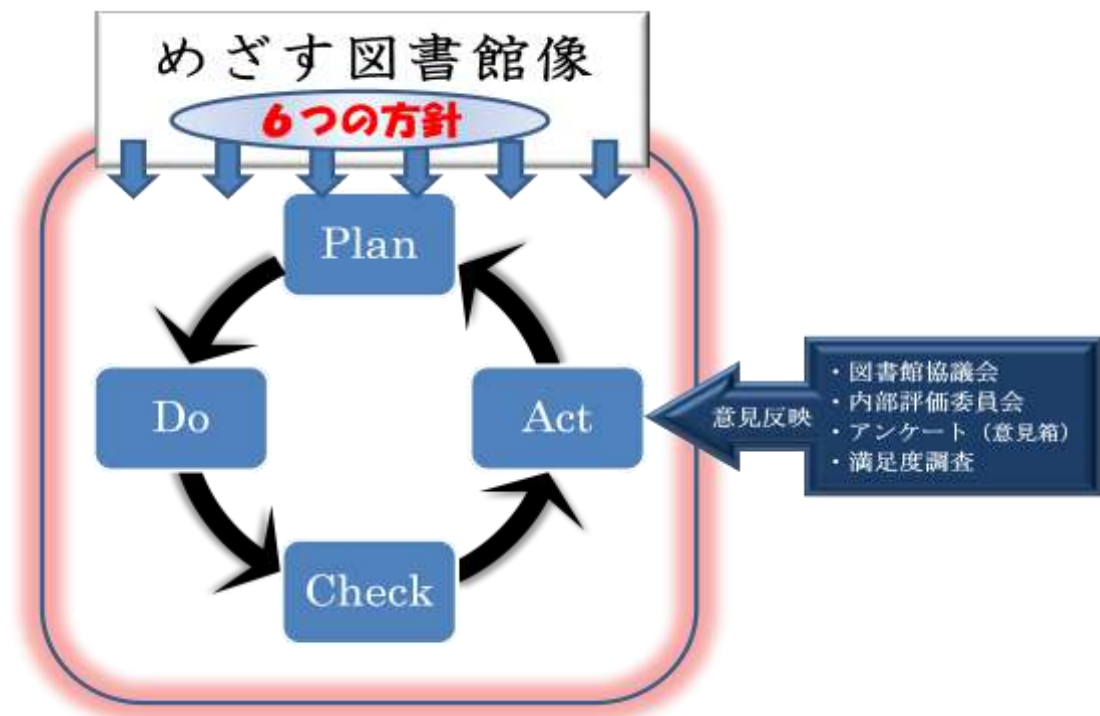


## 1 施策の計画的な実施と評価

サービスプランに沿って、施策を推進するために、毎年度、具体的でわかり易い達成目標を定め、計画的に事業を実施し、その事業活動実績について、内部評価及び図書館協議会による第三者評価を行い、結果を公表します。評価結果により、施策・事業の見直しなど次年度の事業活動に反映させます。

このPDCAサイクル{Plan（計画）→Do（実施）→Check（評価）→Act（改善）}により継続的な施策・事業の改善を行い、図書館サービスの推進、向上を図ります。

また、アンケート調査などにより、市民の要望や満足度を継続的に把握し、反映するよう努めます。



## 2 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かすことのできない「施設」「資料」「人」の3つの要素は、図書館運営のための非常に重要な経営資源と言えます。

これまで千葉市の図書館計画は、主に、施設の設置計画であり、新設と既設の図書館の改修・改築を軸に図書館サービスの拡大と推進を図ってきました。

この「千葉市図書館サービスプラン2010」の策定にあたっては、現在の施設状況を前提として、時代の変革やニーズの変化にあった図書館サービスとは何か、今、そして将来図書館に求められる機能は何か、それに図書館はどうか対応できるのか、という視点で検討を行い、限られた経営資源を最大限に活用し、図書館の理念に沿ったサービスの展開と新たな取り組みの方向性を示しました。

しかし、より豊かで、質の高いサービスを提供していくためには、経営資源の充実は不可欠です。ここで、図書館の「施設」、「資料」を充実させるための資料費、図書館サービスを担う人と提供される人である「職員と市民」についてまとめておきます。

「施設」については、第1章（8）市民要望で触れた花見川区の分館整備のほか、老朽化した施設の改修・改築の課題があります。さらに、図書館施設のない地域にサービスを提供している移動図書館の機能の拡充や公民館図書室の位置づけも課題になっており、現在策定中の千葉市の新たな基本計画とこれに基づく実施計画の中で、具体的な整備についての検討を行います。その際には、市民ニーズの把握に努めるとともに、生涯学習施設や教育機関その他市民に資料提供をしている様々な機関との連携や既存施設の有効活用によるサービスの向上を図ります。

また、サービスに直結する「資料」は、19年度から3か年間の図書費の削減率が大きく、資料の収集が大幅減となり、図書館サービス低下を少なからず招いています。市民の生涯にわたる学習を支援し、次代を担う子どもたちの読書活動を進めるために、図書館のサービス対象、規模に見合った資料費の確保に努めます。また、資料費以外の図書館運営のための経費などについても最大限の工夫と努力による、効率的な運営を行います。

最後に、図書館の経営資源としての「人」についてですが、サービスプランを推進するためには、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職員、情報提供に使命感と責任を持って従事する職員が必要です。こうした職員の確保と能力向上のための研修、育成に努めます。

また、これまでのサービスする側とサービスを受ける側といった画一的なサービス提供だけでなく、利用者である市民の参加の場を広げ、職員と市民が図書館サービスの理念を共有し、一体となって千葉市図書館をともに支える仕組みづくりを推進します。

## 巻 末 資 料

千葉市図書館サービス状況 .....	58
用語解説 .....	59

## 千葉市図書館サービス状況

項目	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
図書館数	13館	14館	14館	14館	14館
資料					
所蔵図書資料冊数	1,793,559冊	1,875,193冊	1,931,464冊	1,986,328冊	2,021,238冊
(内数：児童図書)	412,124冊	429,501冊	438,900冊	449,643冊	454,835冊
所蔵視聴覚資料点数	30,445点	31,933点	32,254点	32,927点	33,049点
所蔵新聞数	263紙	262紙	262紙	251紙	222紙
所蔵雑誌数	2,335誌	2,441誌	2,438誌	2,387誌	2,147誌
市民1人当たりの資料購入費(公民館図書室含む)	239円	250円	216円	178円	122円
利用者					
来館者数	2,927,838人	2,898,590人	2,873,181人	2,919,637人	2,922,627人
登録者数(公民館図書室含む)	483,173人	509,284人	532,568人	556,006人	578,504人
(内数：市内在住者)	444,820人	466,816人	490,285人	510,058人	529,869人
貸出利用者累計数	1,307,881人	1,315,682人	1,301,298人	1,357,417人	1,415,975人
貸出サービス・障害者サービス等					
図書資料等館外貸出数(図書・雑誌・紙芝居)	4,173,017冊	4,176,548冊	4,136,960冊	4,227,247冊	4,325,802冊
視聴覚資料館外貸出数	319,207点	327,963点	329,293点	326,535点	318,764点
団体貸出冊数*	19,762冊	18,798冊	21,616冊	15,807冊	16,385冊
大活字本所蔵数	9,189冊	9,391冊	9,558冊	9,840冊	9,988冊
録音資料所蔵数	855本	923本	991本	1,086本	1,157本
対面音訳室利用件数	151件	125件	96件	110件	135件
自宅配本貸出点数*	2,752冊	2,938冊	2,828冊	3520冊	4,116冊
郵送貸出点数*	1,784冊	1,700冊	1,743冊	2,173冊	2,727冊
有料宅配貸出数*	—	—	—	198冊	388冊
移動図書館ステーション数	26か所	26か所	26か所	28か所	28か所
移動図書館貸出数*	51,130冊	46,449冊	52,590冊	61,601冊	70,268冊
市内相互協力による貸出*	516,090件	549,636件	550,231件	729,068件	888,989件
相互協力借受数	4,347冊	5,447冊	4,402冊	4,396冊	5,929冊
事業ほか					
レファレンス受付件数	77,480件	76,006件	78,369件	78,107件	77,765件
文献複写枚数	319,739枚	280,845枚	253,651枚	216,568枚	171,291枚
企画展示回数	93回	131回	138回	188回	197回
おとな向け事業数	34回	50回	28回	18回	24回
おとな向け事業参加者数	819人	1,467人	1,121人	726人	1,628人
子ども向け事業数	797回	864回	884回	921回	791回
子ども向け事業参加者数	11,954人	14,717人	16,381人	18,832人	16,716人
地域おはなしボランティア登録者数	—	19人	42人	71人	90人
地域おはなしボランティアの活動回数	—	10回	78回	104回	128回
図書館ホームページアクセス数	196,003件	217,412件	211,350件	171,600件	1,566,183件
*の貸出数は「図書資料等館外貸出数」「視聴覚資料館外貸出数」の内数					

用語解説

- ① **ブックメールカー**：図書館資料を運搬する図書館巡回車。地区図書館・分館・分室・公民館図書室を7コースに分け、月曜、祝日を除き、委託業者が午前中に資料を集荷し、中央図書館で仕分け、午後、再び配送している。
- ② **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。
- ③ **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。20年度の登録者数100人、貸出数4116点。
- ④ **有料宅配サービス**：市内在住・在勤・在学利用者が、宅配料金を負担し、来館しなくても自宅または勤務先で借りたい資料を受け取れるサービス。料金は350円（平成21年10月現在）。中央図書館で申し込みを受け付ける（インターネットや電話、窓口でも受付可）。20年度の利用は62件、388点。
- ⑤ **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。
- ⑥ **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。
- ⑦ **コンテンツ（英 contents）**：内容、中身、ひとかたまりの情報。
- ⑧ **おはなし会**：読み聞かせ、素話、わらべうた等の会の総称。
- ⑨ **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。中央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。
- ⑩ **横断検索システム**：複数の図書館の蔵書を一度に検索できるシステム。ここでは、千葉県立図書館のホームページ <http://www.library.pref.chiba.lg.jp/>にある「千葉県内図書館横断検索」を指す。
- ⑪ **物流のシステム**：千葉県立図書館が県内図書館間の相互貸借資料を搬送するため連絡車・協力車を巡回させており、千葉市からは千葉県立図書館に、週2回委託業者が資料の受け渡しに行くことで、相互貸借資料を円滑に提供している。
- ⑫ **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25館。千葉市中央図書館が事務局となっている。
- ⑬ **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。

⑭ **音訳協力者**：千葉市またはその他の公共団体が実施した対面音訳に関する研修等を修了した方の中で、図書館での対面音訳や録音資料作成に従事できる方。教育委員会より、2年ごとに委嘱。（対面音訳については、注22を参照）

⑮ **ステーションマスター**：職員とともに移動図書館ステーションでの貸出、返却業務や利用推進に協力できるステーション周辺地域の方。教育委員会より、2年ごとに委嘱。

⑯ **除架**：書架の新鮮さと魅力を保つため、汚れた本や内容が古くなった資料を開架書架からのぞいて書庫に納めたり、除籍すること。

⑰ **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。

⑱ **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。

⑲ **DAISY**（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。

㉑ **フロアワーク**：書架の間をめぐって利用者（特に子ども）と接しながら、質問に答えたり、本の紹介をして、資料と利用者を結びつける仕事。

21 **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。

22 **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。

23 **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。

24 **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。

25 **ファミリーブックタイム運動**：「千葉市子ども読書活動推進計画」の重点事業で、家族で本に親しむ時間をつくろう、と呼びかける運動。

- 26 **学校図書館指導員**：学校図書館教育充実のために、図書館の環境整備や図書紹介、調べ学習のための図書相談等、読書活動推進を支援する指導員（非常勤嘱託職員）。21年度は中学校に全校配置、小学校は規模によって、1校1名または2校1名で配置されている。
- 27 **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。千葉市図書館に利用登録している文庫は27（21年4月現在）。
- 28 **ブックスタート事業**：乳幼児健康診査などの機会を捉えて赤ちゃんと保護者に、絵本を開く楽しい体験と、地域で子育てを応援するメッセージを伝えながら、絵本を手渡す事業。これまで千葉市では、4か月児健康診査などで絵本の読み聞かせやリストの配布を行っていたが、絵本を配布するブックスタート事業としては、平成23年度実施を目途に子育て支援課が準備を進めている。
- 29 **総合目録ネットワークシステム**：国立国会図書館及び都道府県立、政令指定都市立図書館が所蔵する和図書の総合目録データベース構築システム。平成21年3月末現在、書誌データ38,725,923件、データ提供館64館です。
- 30 **レファレンス協同データベース**：国立国会図書館と公共図書館、大学図書館、専門図書館等におけるレファレンス事例、調べ方マニュアル、特別コレクション及び参加館プロフィールに係るデータを蓄積し、並びにこれらのデータをインターネットを通じて提供することにより、図書館等におけるレファレンスサービス及び一般利用者の調査研究活動を支援することを目的とする事業。千葉市は参加しているが、レファレンス事例の提供はまだ行っていない。
- 31 **千葉県公共図書館協会**：千葉県内の図書館活動の振興を図り、房総文化の進展に寄与することを目的とし昭和32年9月設立。図書館に関する調査研究、図書館活動の広報、読書普及活動の推進、図書館等の職員の研修等を行う。平成21年度の加盟館は92館。千葉県立中央図書館が事務局となっている。
- 32 **類縁機関**：性格や役割が似ていて、近い関係にある組織や施設。ここでは、ある程度の資料を所蔵し、市民が資料を閲覧や貸出、複写などにより利用できる施設を指している。例としては、専門分野の資料を所蔵している女性センター資料情報センター、消費生活センター暮らしのプラザ資料情報コーナーやコミュニティセンター内の図書室などがあげられる。
- 33 **インターンシップ事業**：学生が自らの専攻、将来のキャリアに関連した実習・研修的な就業体験を企業や自治体で行うこと。千葉市では、職業意識の向上及び市政に対する理解の促進を目的とし、平成19年から公募制による千葉市インターンシップ事業を行っている。（人事課所管）





千葉市図書館サービスプラン2010  
～きて、みて、発見！ 身近で頼れるみんなの図書館～

発行／平成22（2010）年3月  
千葉市教育委員会生涯学習部中央図書館  
〒260-0045千葉市中央区弁天3丁目7番7号  
TEL043-287-3980  
発行者／千葉市