

平成24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24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	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 資料の収集・提供を迅速に行い、図書館の利用を促進します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●毎週実施している各地区図書館職員との合同選定会議や、館内選定会などで資料の選定を行い、利用者の要望などを迅速に反映させ、資料の収集に努めた。 ●中・高校生向けの本や科学の本を重点的に収集し、中・高校生の利用促進を図った。 ●リクエストを受けた未所蔵の資料について、購入や相互貸借などにより、速やかに用意するよう努めた。 	A	<p>YA世代に向けた資料の収集・提供については、書棚の位置や本の並べ方に工夫が見られることなどを評価したい。</p> <p>迅速な資料の収集・提供には、利用者の要望の反映とともに、図書館の視点による選定も大切である。引き続き、良質な図書を選定と、児童書を含めた迅速な資料の収集・提供に努めていただきたい。</p>
	イ 資料費を有効に活用し、図書資料の充実を図り、利用者に提供します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●合同選定会議・館内選定会を実施し、多岐にわたる利用者の要望に応えた。 ●「千葉市図書館資料収集方針」に基づき、効率的・計画的に各分野の新刊書などを購入し、利用者に提供した。 ●地区館・分館間で資料の一時移管による有効活用を図った。 ●寄贈図書の活用により、古くなった蔵書の入替えを行った。 	A	<p>図書館職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。</p> <p>寄贈図書に多くを頼っているが、適正な蔵書の構成を維持するために必要な資料が整えられるよう、資料費の継続的な確保に努めていただきたい。</p>
	ウ 市民の財産である資料を適正に管理、保存します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●各図書館で定期的に蔵書点検を実施した。 ●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冊は保存するなど、資料の適正な管理と保存を行った。 ●利用者のマナー向上に向け、パンフレットの配布、館内掲示、汚破損資料の展示等を行うとともに、延滞している資料について、繰り返し電話等で督促を行い返却を促した結果、延滞件数は減少した。 	A	<p>延滞件数の減少については評価する。</p> <p>蔵書点検等を着実に実施し、利用者のマナー向上については、引き続き展示や掲示などによる対応を望む。</p>
	エ 新刊図書をはじめ、平成23年度に「住民生活に光をそそぐ交付金」を活用して整備した学校向け団体貸出図書、大活字本などの子どもや高齢者・障害者向けの資料、及び専門書やシリーズ本などの継続収集を含め、計画的な資料収集により、利用者の要望に応えます。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●「住民生活に光をそそぐ交付金」を活用して購入した年版本やシリーズ本は更新するなど、利用者に新しい本を提供した。 ●同交付金を活用した団体貸出用資料の充実を図るとともに、学校からの要望を受け、学校用セット貸出資料を拡充し、利用促進を図った。 	A	<p>団体貸出用の学校用セットの充実の評価する。</p> <p>年版本は、今後も継続して更新していただきたい。</p>

<p>オ 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づくりに努めます。(全館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●施設内への貼り紙掲示(「雨天時のタイル滑りの注意」、「利用者以外の駐車厳禁」等) ●書架サインや案内表示を、わかりやすく、使いやすくなるよう一新 ●館内案内図の見直し ●利用者用検索機からプリントアウトする資料情報票の見方の説明を、各検索機に貼り出し ●児童室の照明の増設 ●ベストセラー書架の面展示の実施 ●図書館ギャラリーをリニューアルし、様々な展示を新たに実施。 ●雑誌の配列の見直し ●居心地の良い環境整備のため、季節ごとに館内掲示を変更 ●本を探しやすいよう、書架の本を適正な量に削減 ●研究個室等の館内に、利用マナー向上を促すサインの掲示 ●配布用の図書館カレンダーに利用マナーを掲載 ●利用マナー向上キャンペーンの実施 ●資料の切り抜きなどが引き続き見られることから、マナー向上に対しては更に対策を図る必要がある。 	<p>A</p> <p>館内表示についてはかなり工夫が見受けられ、わかりやすくなったが、まだ館によって対応の違いがある。各館の実情に合わせた環境整備を図書館職員が主体的に推進することは重要なことである。不断の努力による改善を期待する。 利用マナーについては基本的に利用者側の問題であると考え、図書館として様々な対策がなされ、少しずつ向上していることから、引き続き啓発をお願いしたい。</p>
<p>カ 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>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●緊急時の即時対応を図るため、カウンター内に「防災用具」を保管した。 ●危機管理マニュアルを作成し、全職員に周知した。 	<p>A</p> <p>利用者の安全を最優先に考えた取り組みを評価する。図書館側の取り組みの強化とともに、利用者も参加する防災訓練等の実施についても検討していただきたい。</p>
<p>キ 移動図書館車による、図書館サービスを提供します。(中央館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●市内27か所のステーションを月2回巡回し、貸出、返却、予約受付等を実施した。 *ステーション巡回数:610回(前年比△2回) 貸出冊数:67,767冊(前年比△5,228冊) 	<p>B</p> <p>利用冊数が減少しているのが懸念されるが、固定館の利用が困難な市民にとっては、有効なサービスであり、毎回の移動図書館車の運行を評価する。 ステーション設置場所の見直しなど、今後も利用の活性化に努めていただきたい。</p>
<p>ク 図書館業務に関する専門研修を実施し、職員の業務水準を向上させます。 * 図書館職員初任者研修 (中央館) * 図書館職員全体研修会 (中央館) * レファレンス・スキルアップ研修 (中央館) * 新任児童職員研修会 (全館) * 障害者サービス職員研修会 (中央館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●職員のスキルアップを図るため、障害者サービス、レファレンスサービス(*2)及びおはなし会(*3)等の専門研修(非常勤職員(*4)も含む。)を実施した。 ●非常勤職員を含め、より多くの職員に研修への参加を促す必要がある。 	<p>B</p> <p>職員のスキルアップは、サービスの質を担保するためには不可欠なことである。非常勤職員も含めたより多くの職員を対象に、継続的な研修の実施を望む。 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実施していただきたい。</p>
<p>ケ 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> <ul style="list-style-type: none"> ●非常勤職員も含めた、職員全体を対象とする接遇研修を実施した。 ●館内会議等を通じて、接遇能力の向上やスキルアップにつながる情報の共有を図った。 ●窓口の応対に係る苦情などが引き続き見られることから、更なる業務水準の向上を図る必要がある。 	<p>B</p> <p>窓口対応が業務の中心となる図書館サービスでは、接遇の技術は基本的な能力であり、職員全員に対して不断の研修の実施を望む。特に、業務への慣れによって接遇がなござりになることがあるので、注意が必要である。 図書館に対するクレームも増えてきており、クレーム処理に対する専門研修も必要である。</p>

<p>コ 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> <ul style="list-style-type: none"> ●公民館図書室の初任者向けの研修会を開催した。 ●公民館図書室に対する、選書、レファレンス、相互貸借による資料提供のための支援を行った。 ●月1回の連絡会等において連絡を密にとり、各種相談対応や情報提供などの支援を行った。 ●非常勤職員を含め、より多くの職員の参加を促す必要がある。 	<p>C</p> <p>図書館のない地域にとって、公民館は無くてはならない施設となっている。利用者が公民館図書室において図書館と同じサービスを受けられるよう、職員に対する図書館業務に係る研修等の充実を望む。</p> <p>公民館図書室への支援は図書館が担っていることから、将来的に図書館が管理する組織と位置づけるなど、責任ある対応が必要である。</p>
---	---	--

(2) 多様な媒体による情報提供のための環境整備

<p>取組項目</p>	<p>ア 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)</p>	<p>C</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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、出版が一部の出版社に片寄っていること、国立国会図書館が所蔵資料のデジタル化を進めていることなどから、引き続き状況を見ながら検討する。 	<p>C</p> <p>有料データベースは、今やレファレンスサービス等に不可欠な情報源となっている。また国立国会図書館が電子化した資料を図書館を経由して公開することを予定されており、それを踏まえ、適切な対応が必要である。</p> <p>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、優先的に予算を確保していただきたい。</p>
	<p>イ 館内公衆無線LAN(*5)環境の整備等について、引き続き検討します。(中央館)</p>	<p>C</p> <ul style="list-style-type: none"> ●読書環境整備計画(仮称)骨子への「無線LAN(Wi-Fi)の導入」を位置付けた。 ●携帯電話会社が提供している無料Wi-Fi基地局を設置することにより前倒しでの整備ができないか検討している。 	<p>C</p> <p>無線LAN環境の整備は不可欠な時代となっているため、環境整備に向けた早急な対応を望む。</p>
	<p>ウ 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)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●DVD・CDを中心とした視聴覚資料の購入を進め、資料を充実させた。 ●新しい情報媒体については、世帯への普及率や市場動向など、引き続き状況を見ながら検討する。 	<p>B</p> <p>視聴覚資料の充実については評価する。</p> <p>視聴覚資料サービスは、メディアの変化が激しく、CATV視聴やオンデマンド配信等の普及状況を考慮し、図書館におけるサービスのあり方について、抜本的な見直しを検討する必要もある。</p>

	評価指標	達成目標	平成24年度実績	達成状況	平成23年度実績	平成22年度実績	備考
1-1	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 5.2冊	未達成 (前年比0.2冊減)	一人当たり 5.4冊	一人当たり 5.4冊	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 24年度 総貸出数 503万冊 23年度 総貸出数 523万冊 22年度 総貸出数 525万冊
1-2	WEB予約件数	対前年度比増	92.0万件	未達成 (前年比0.3万件減)	92.3万件	85.0万件	図書館ホームページからの予約状況
1-3	年間受入図書資料数	現状維持	59,585冊	未達成 (前年比9,160冊減)	68,745冊 (うち「住民生活に光を注ぐ交付金」による購入数: 20,166冊)	46,741冊	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) 24年度 うち購入36,624冊 寄贈22,793冊(うち郷土資料3,502冊) 23年度 うち購入48,527冊 寄贈20,116冊(うち郷土資料4,235冊) 22年度 うち購入26,204冊 寄贈20,366冊(うち郷土資料4,117冊)
1-4	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	127回 延べ528人	未達成 (前年比8回、延べ29人減)	135回 延べ557人	120回 延べ600人	千葉市図書館において開催及び千葉市図書館職員(非常勤嘱託職員(*7)・非常勤職員含む)が参加した、図書館業務に関する研修回数及び受講者数

内部評価

【評価】

- 利用者の要望などを反映させた資料の充実を行ったほか、資料の適正な管理と保存を行った。
- 市民一人当たり貸出数及び総貸出数、WEB予約件数、年間受入図書資料数について、目標を達成できなかった。
- 寄贈図書を活用し、古くなった蔵書の入替えを行った。
- 団体貸出用資料の充実を重点的に図るなど、資料費を有効に活用した。また、マナー啓発等を積極的に実施し、延滞件数の減少につなげるなど、資料の適正な管理を行った。

【課題】

- 図書館利用の増に向けて、図書館未利用者への利用啓発、有料データベース等の活用、館内公衆無線LAN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。
- 資料の切り抜きなどが引き続き見られることから、マナー向上に対しては更に対策を図る必要がある。
- 非常勤職員を含め、より多くの職員に研修への参加を促す必要がある。
- 窓口の対応に係る苦情などが引き続き見られることから、更なる業務水準の向上を図る必要がある。

【方針】

- 資料の充実を図るため、資料費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。
- ICT化への対応について、読書環境整備計画(仮称)を策定する中で、引き続き検討する。

外部評価

【評価】

- ・ 図書館職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。特にYA世代に向けた資料の収集・提供については、書棚の位置や本の並べ方に工夫が見られることなどを評価したい。
- ・ 館内表示についてはかなり工夫が見受けられ、わかりやすくなった。
- ・ 利用マナー向上の取り組みや利用者の安全を最優先に考えた取り組みを評価する。

【課題】

- ・ 貸出冊数減少の分析が必要である。
- ・ 迅速な資料の収集・提供には、利用者の要望の反映とともに、図書館の視点による選定も大切である。引き続き、良質な図書の選定と、児童書を含めた迅速な資料の収集・提供に努めていただきたい。
- ・ 寄贈図書に多くを頼っているが、適正な蔵書の構成を維持するために必要な資料が整えられるよう、資料費の継続的な確保に努めていただきたい。
- ・ 館内展示は、館によって対応の違いがある。各館が歩調を合わせ、サービス向上のための環境整備を進めてもらいたい。
- ・ 利用者も参加する防災訓練等の実施についても検討していただきたい。
- ・ 職員のスキルアップは、サービスの質を担保するためには不可欠なことである。非常勤職員も含めたより多くの職員を対象に、継続的な研修の実施を望む。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実施していただきたい。
- ・ 図書館に対するクレームも増えてきており、クレーム処理に対する専門研修も必要である。
- ・ 図書館のない地域にとって、公民館は無くてはならない施設となっている。利用者が公民館図書室において図書館と同じサービスを受けられるよう、職員に対する図書館業務に係る研修等の充実を望む。また、公民館図書室への支援は図書館が担っていることから、将来的に図書館が管理する組織と位置づけるなど、責任ある対応が必要である。
- ・ 無線LAN環境の整備や有料データベースの活用は不可欠な時代となっているため、環境整備に向けた早急な対応を望む。また、国立国会図書館が電子化した資料を図書館を経由して公開することが予定されている。これを踏まえ、適切な対応を望む。また、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、優先的に予算を確保していただきたい。
- ・ 視聴覚資料サービスは、メディアの変化が激しく、CATV視聴やオンデマンド配信等の普及状況を考慮し、図書館におけるサービスのあり方について、抜本的な見直しを検討する必要がある。

【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	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 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	<ul style="list-style-type: none"> ●図書館ホームページ及びFacebookにおいて、レファレンスサービスのPR等を実施した。 ●図書館ホームページからのメールレファレンスに対して、資料提供等によるサービスを実施した。 ●レファレンス案内の館内掲示による、利用者への周知を図った。 	A	<p>SNSなど様々な手法による広報に努めたことにより、利用件数が増加していることや、案内表示の改善などの取り組みについては評価できる。なお、SNS活用については、公的な機関としての制約もあり、実施における効果や問題点の再評価をする必要がある。</p> <p>また、市民が望む課題解決に対応できているかどうか、検証が必要と思われる。PRIについては、図書館が課題解決の場でもあることを知らない人のために継続的な実施を望む。</p>
	イ 「調べ案内(パスファインダー)(*6)」などの提供内容を充実させます。(中央館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」にレファレンス事例を追加(13件)した。 ●図書館ホームページの「しらべかたのあんない(パスファインダー)」に事例を追加(2件)した。 ●教職員向け講座や出張授業で、提供内容を積極的に紹介し、使い方を説明した。 	B	<p>「レファレンス協同データベース」への登録は評価するものの、当該データベースの特徴を活かし、より多くの事例の登録を望む。</p> <p>また、パスファインダーについても、より多くの件数を追加するとともに、子ども向けや地域情報など、市民が求めている情報を的確につかみ、それに対するパスファインダーの充実を望む。</p> <p>来館した人もパスファインダーを活用できるよう、紙媒体によるパスファインダーの提供等、更なる工夫が必要である。</p>
	ウ 図書館のホームページ「調べもの相談」に、新たに「レファレンス事例集」を掲載します。(中央館)	C	<ul style="list-style-type: none"> ●図書館ホームページの「調べ物相談」に掲載するレファレンス事例の候補(案)を作成した。〔平成25年度中に掲載予定〕 	C	<p>千葉市に関連する独自の事例や、レファレンスに親しみのもてる事例の掲載なども検討し、公開していただきたい。</p>
	エ 図書館資料の検索講座等を実施し、市民の情報収集力・活用力の育成を支援します。(全館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●展示に合わせたパスファインダーを作成し、利用方法を提供するなど、市民の情報収集力・活用力の育成を支援した。 ●利用者用検索機からプリントアウトする資料情報票の見方の説明を、各検索機に貼り出した。<<【方針1】(1)才再掲>> ●個人レッスン形式にて「館内OPAC」に「レッスンコース案内」を掲示し、「検索ミニレッスン」を開催した。 ●引き続き、パスファインダーの拡充を図る必要がある。 	C	<p>育成支援の取り組みは評価できるものの、利用者にその取り組みが周知されていないため、周知方法に工夫が必要である。</p> <p>検索機のそばに人を配置するなど、日々の業務の中でのフォローも必要である。</p>
	オ 定期的な研修を実施し、担当職員のレファレンス技術を向上させます。(中央館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●地区図書館職員・嘱託職員を対象とした「レファレンススキルアップ研修」を実施(5回)した。 	B	<p>定期的な研修の実施は評価する。</p> <p>研修の成果が市民に還元される(利用者が満足する回答を得られる)よう、研修と実践を積み重ねる必要がある。</p>

(2)だれもが利用しやすい図書館サービスの展開

取組項目	ア 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。(中央館)	B ●合同選定会議・館内選定会を実施し、多岐にわたる利用者からの要望に対応した。《【方針1】(1)イ再掲》 ●利用促進を図るため、中・高校生向けの本や科学の本を重点的に収集した。《【方針1】(1)イ再掲》 ●市政だよりや図書館だより、図書館ホームページやFacebookページ等の活用による、図書館事業に関する情報を発信した。 ●図書館未利用者へのPRのため、公民館・区役所などを通じた各事業のお知らせを配布した。 ●新規利用者の発掘のため、YA(*8)コーナーのリニューアルやコンピューター関連本コーナーの新設、就労支援コーナーの継続等を実施した。 ●来館者は減少傾向にあることから、引き続き、図書館未利用者へのPRについて、検討する必要がある。	B YAサービスの実施など、新たな取り組みがなされ、PRの強化により新規登録者数が増加したことは評価する。 図書館利用者が減少傾向にあることから、根本的な原因が何であるのか分析し、分析結果に基づいて、PR方法を工夫する必要がある。
	イ 中央図書館に、新たにビジネス支援コーナーを設置します。(中央館)	A ●ビジネス支援コーナーを設置した。 〔内訳：①参考図書コーナー(統計書・白書・ビジネス関連パンフレット等を配架)、②展示図書コーナー(ビジネス書の展示を年4回実施)〕	A コーナーの設置そのものが、利用者に対するビジネス支援サービスのアピールにもつながり、評価できる。 ただし、サービスはコーナー設置のみでできるものではない。そこで実施されるサービスの内容に左右されるため、引き続き職員の積極的な関与を期待したい。
	ウ 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強化します。(中央館)	A ●新たに設置したビジネス支援コーナーにおいて、経営・就職関連資料の提供や情報発信等のビジネス支援サービスを開始した。 ●千葉市の元気企業を紹介するとともに、その経営者によるビジネス支援講座を開催した。	B コーナーの資料の充実や講座の開催など、取り組みが進んでいることについては評価できるが、具体的な成果が確認できない。 図書の展示などは、そのままビジネス支援につながらない可能性もあるため、検証をお願いしたい。
	エ 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。 * 郵送貸出 (中央館) * 宅配サービス (地区館) * 対面音訳(*9) (中央・みやこ・花見川・稲毛・緑) * 録音資料、点訳絵本の作成 (中央館)	B ●高齢者向けに大活字本の充実を図ったほか、宅配サービスを実施した。 ●障害者向け点訳絵本を作成し充実を図ると共に、体験学習等において、点訳絵本の作成を実施した。 ●サピエ(*10)図書館の活用等による、録音図書の充実を図る必要がある。	B 図書館が行う基本的なサービスであり、その充実に努めている点は評価する。 懇談会の開催などにより、利用者の要望を把握し、サービスの充実に努めてもらいたい。 なお、サピエの活用は早急な実施を望む。
	オ よりよい障害者サービスの実施のために、職員・音訳協力者向けの研修会や、点字体験の場を設けます。(中央館)	A ●障害者サービス担当職員のスキルアップのための研修会及び音訳協力者向けの研修会を実施した。 ●小・中学生向けの点字体験を、夏休み期間や子ども読書まつりにおいて実施した。	A 職員・音訳協力者向けの研修会や、点字体験の場が充実しており、評価する。
	カ 図書館に来館することが困難な高齢者に対するサービスとして、高齢者施設への図書の貸出の事業化に向けた準備を進めます。(中央館)	C ●高齢者施設への団体貸出に向けた準備を行ったが、貸出に適した資料が少なく、また、受入を希望する施設側の課題もあり、実施には至らなかった。 ●高齢者施設に対する、不用雑誌の無料配付(2回)を実施した。	C 受入側とのミスマッチの原因を分析し、適切な情報提供を模索する必要がある。寄贈本の有効活用など、貸出団体の管理負担の削減などの工夫が必要である。 このサービスのための予算確保も必要である。
	キ 外国語資料の収集・提供等、多文化サービス(*11)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 ●外国語資料の充実を図ると共に、外国語資料の企画展示を実施(3回)した。 ●外国語によるおはなし会を実施した。 ●更なるサービスのPRを行い、利用促進につなげる必要がある。	B 企画展示やおはなし会の開催については評価するが、更なる充実を望む。

ク 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	<ul style="list-style-type: none"> ●読書環境整備計画(仮称)を策定する中で検討した。 <ul style="list-style-type: none"> ・駅等への返却ポスト等の設置 ・図書館以外の読書施設との連携 	C	利用者ニーズやサービスの優先順位・効果も検証し、引き続き検討する必要がある。
ケ 地域の実情に即し、開館日等の見直しについて、引き続き検討します。(全館)	C	<ul style="list-style-type: none"> ●開館日等の拡大に向けた、必要な予算や人員の確保などの課題を踏まえた検討を行った。 ●新たな経費がかからない取組として、職員は出勤しているが休館としている、年末年始及び特別整理期間の短縮が前倒しで実施できないか検討した。(25年度実施予定) 	C	利用者ニーズやサービスの優先順位・効果も検証し、引き続き検討する必要がある。 地域の状況に応じた、柔軟な運営も必要である。

	評価指標	達成目標	平成24年度実績	達成状況	平成23年度実績	平成22年度実績	備考
2-1	レファレンス受付数	対前年度比増	87,525件	達成 (前年比516件増)	87,009件	89,243件	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
2-2	新規登録者数	対前年度比増	20,648人	達成 (前年比1,570人増)	19,078人	21,046人	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)
2-3	来館者数	対前年度比増	276.4万人	未達成 (前年比7.2万人減)	283.6万人	294.7万人	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
2-4	年間貸出利用者率	対前年度比増	市民の15%	達成 (前年比1%増)	市民の14%	市民の15%	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)
2-5	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100件 貸出冊数8,705点	未達成 (前年比27件、494点減)	127件 9,199点	102件 9,221点	対面音訳による情報提供件数、貸出冊数(自宅配本(*12)・郵送貸出を含む)

内部評価

【評価】

- 図書館ホームページの「調べ物相談」等において、掲載項目の拡充を図るなど、レファレンスの活用について広報に努め、受付数の増につなげた。
- 中央図書館に新たに「ビジネス支援コーナー」を設置し、ビジネス支援サービスを開始するするなど、だれもが利用しやすい図書館サービスの展開を進めた。
- 職員向けに定期的な研修を実施し、研修内容をレファレンスサービスの充実や、館内表示の改善につなげることができた。

【課題】

- 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ことから、利用しやすい環境づくりが必要である。
- 引き続き、パスファインダーの拡充を図る必要がある。
- 来館者は減少傾向にあることから、引き続き、図書館未利用者へのPRについて、検討する必要がある。
- 外国語資料の提供等、多文化サービスについては、利用が進んでいないことから、更なる資料の充実やサービスのPRを行い、利用促進につなげる必要がある。

【方針】

- ホームページやFacebook等によるPRをさらに充実させ、図書館未利用者へのPRの強化を図る。
- 大活字本の更なる充実や、サピエ図書館の活用等による録音図書の充実を図り、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充実させる。
- レファレンスカウンターの作り方などを工夫し、気軽に利用できる環境づくりに努める。

外部評価

【評価】

- ・レファレンスサービスに対してのSNSの活用やホームページでの「調べ物案内」の公開、あるいは案内表示の改善など様々な手法で広報に努めたことによって利用件数が増加していることを評価する。また定期的なレファレンス研修の実施も評価したい。
- ・YAサービスの実施など、新たな取り組みがなされ、PRの強化により新規登録者数が増加したことは評価する。
- ・ビジネス支援コーナーの設置そのものが、利用者に対するビジネス支援サービスのアピールにもつながり、評価できる。
- ・職員・音訳協力者向けの研修会や、点字体験の場が充実しており評価できる。
- ・多文化サービスにおける企画展示やおはなし会の開催についても評価したい。

【課題】

- ・レファレンスサービスによって市民が望む課題解決に対応できているかどうかの検証が必要である。レファレンスサービスを知らない利用者も多い。継続的なPRの実施を望む。
- ・ホームページに千葉市に関連する独自の事例や、レファレンスに親しみのもてる事例の掲載なども検討し、公開していただきたい。
- ・「レファレンス協同データベース」への登録は評価するものの、当該データベースの特徴を活かし、より多くの事例の登録を望む。また、パスファインダーについても、より多くの件数を追加するとともに、子ども向けや地域情報など、市民が求めている情報を的確につかみ、それに対するパスファインダーの充実を望む。来館した人もパスファインダーを活用できるよう、紙媒体によるパスファインダーの提供等、更なる工夫が必要である。
- ・レファレンス研修の成果が市民に還元される(利用者が満足する回答を得られる)よう、研修と実践を積み重ねる必要がある。
- ・市民の情報活用育成支援の取り組みは評価できるものの、利用者とその取り組みが周知されていないため、周知方法に工夫が必要である。検索機のそばに人を配置するなど、日々の業務の中でのフォローも必要である。
- ・ビジネス支援サービスは、コーナー設置のみでできるものではない。、そこで実施されるサービスの内容に左右されるため、引き続き職員の積極的な関与を期待したい。
- ・図書館資料の新たな受け渡し場所や開館日の見直しについては、利用者ニーズやサービスの優先順位・効果も検証し、引き続き検討する必要がある。

【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	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 利用者のニーズに適應した情報提供を行い、図書館の利用を促進するため、図書館ホームページを運営するとともに、コンテンツの拡充などにより積極的な情報発信を図ります。(全館)	A	●図書館ホームページへ、「ビジネス情報」を新たに掲載するなど、コンテンツの一層の充実を図った。	B	図書館ホームページのコンテンツの充実や、デザイン・構成の見直しについては評価する。 ホームページは、図書館業務において不可欠なサービスとなっており、見て楽しく、図書館に足を運びたいようなホームページとなるよう、より一層の充実が望まれる。
	イ 平成24年3月のホームページのリニューアルに合わせて、新たなコンテンツとして立ち上げた「図書館NOW!」では、時節の話題や中央図書館で実施している企画展示などを取り上げ、さらに掘り下げた情報提供を行っていますが、今後は地区図書館の企画展示を取り上げるなど、さらに内容を充実させます。(中央館)	B	●「図書館NOW!」では、時節の話題(アカデミー賞、iPS細胞)や興味関心の高い事柄(東京駅リニューアル、楽しく生きるヒント)などを中心に情報提供した。 ●掲載情報の更なる拡充、更新を図る必要がある。	B	「図書館NOW!」という新たな掲載情報の試みについては評価できる。 利用者の反応が弱く感じられることから、市民の希望やアイデアを取り入れた企画を行うなど、より多くの人に図書館に関心を持ってもらう工夫が望まれる。
	ウ 千葉市の地域・行政資料(*13)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します。(全館)	A	●千葉市の地域・行政資料や地域情報等の千葉市関連資料の積極的な収集・保存を行った。 ●電子化された資料は紙媒体化に努め、市民に提供した。 ●収集した行政資料については「千葉市行政資料目録」を作成し、ホームページで情報を提供した。 ●職員の効率的なレファレンス対応を図るため、「千葉市史」の検索データベースを作成した。	A	行政資料や地域資料の収集・整理・保存、そして提供は図書館の根本的な業務であり、積極的な対応を評価する。郷土資料のデジタル化の試みについても、評価したい。 「千葉市史」の検索データベースは、公開に向けた検討を期待する。
	エ ICT(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、検討します。(中央館)	C	●読書環境整備計画(仮称)骨子への位置付けを行った。 ・無線LAN(Wi-Fi)の導入<<【方針1】(2)イ再掲>> ・郷土資料のデジタル化(一部実施) ・電子書籍への対応 ・タブレット活用の検討	C	ICTの活用は不可欠であり、早急な実施を望みたい。
	オ ソーシャル・ネットワーク・サービス(SNS)(*14)による情報提供を行います。(中央館)	A	●FacebookページをH24年7月に開設、迅速かつ頻繁に情報を掲載した。	A	Facebookの活用については評価する。 実施後の効果や問題点についての検証が必要である。

(2) 出会いのある図書館利用の促進

取組項目	ア 各種講座については、市民の関心の深いテーマを選定するとともに、関係機関との連携などにより関連する企画展示を同時期に実施するなど、図書館の利用促進につながる内容とするため、さらなる工夫を図ります。 * 図書館市民講座(全館) * 郷土史講座、文学講座(地区館)	B	●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・支援を図るため、定例おはなし会やわらべうたの会等を実施した。 ●読書活動の普及・啓発のため、図書館市民講座を開催した。 (「身近な気象と減災」、市民防災講座「直下型地震に備えて」、市民防犯講座「地域の安心・安全～防犯力を高めよう～」、郷土文学講座「浅田次郎と千葉県」、「やさしい生命保険のしくみ」、美術講座「文人画再発見!」等) ●講座の魅力をより一層高め、参加者の増加につなげる必要がある。	B	定例おはなし会やわらべうたの会の実施、市民講座の実施による利用の啓発は、評価する。 図書館における市民講座は、会場に関連書籍を展示するなど図書館資料を活用し、読書活動の推進や図書館の利用を推進するための催しとなることが望ましい。 参加率の低い講座もあり、市民ニーズの把握も必要とされる。 また、講師の人材発掘や、市民との協働など、積極的に地域に目を向ける姿勢が必要である。
------	---	---	--	---	---

<p>イ 図書館資料の広がりや豊かさを実感してもらい、資料への関心と理解を促すため、企画展示を実施します。(全館)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●各館所定のコーナーを使用し、企画展示を実施した。(「過去10年のベストセラー」、芥川賞・直木賞・本屋大賞などの過去の受賞作品の紹介、小学生を対象とした参加型展示「図書館クイズ」等) 	<p>A</p> <p>企画展示については、各館とも内容が充実し、来館者の関心を引くものとなり評価する。優れた企画展示もあり、各館で巡回展示などが行われることを望む。</p>
<p>ウ 図書館の利用を促進するため、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します。 * 市政出前講座(*15)の受付 (中央館) * 著作権セミナーの開催 (中央館)</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「図書館を上手に使いこなそう」をテーマとした、市政出前講座を実施した。 ●文化庁及び千葉県との共催による「著作権セミナー」及び分科会を開催した。(H25年1月 会場:千葉市生涯学習センター) ●出前講座の利用を増やすため、更なるPRに努める必要がある。 	<p>B</p> <p>実施については評価するものの、出前講座等の開催件数(1回)がまだ少ない。 また、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。</p>
<p>エ 各種メディアを活用し、効果的な広報活動を実施します。 * 「図書館だより」の発行 (中央館) * 「市政だより」へのおはなし会イベント等の掲載 (全館)</p>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ●秋の読書週間にあわせて「市政だより」10月15日号の1面全面を使用し、図書館の利用促進に関する啓発を行った。 ●「図書館だより」にレファレンス事例を毎号掲載したほか、ホームページやFacebookによる広報を実施した。 ●図書館未利用者へのPRのため、公民館・区役所などを通じた各事業のお知らせを配布した。《【方針2】(1)ア再掲》 ●地域広報誌に事業の案内を掲載した。 ●地区内小学校への利用啓発を行った。 	<p>A</p> <p>「市政だより」1面で、秋の読書習慣にあわせた図書館利用に関する広報を行うなど、積極的な対応を評価する。 「教育だより」など各種メディアの活用や、おはなし会以外の図書館利用案内の掲載、チラシの配布先・配布方法の工夫など、更なる拡充を期待したい。</p>

	評価指標	達成目標	平成24年度実績	達成状況	平成23年度実績	平成22年度実績	備考
3-1	地域・行政資料の収集冊数	現状維持	4,027冊	未達成 (前年比923冊減)	4,950冊	4,485冊	千葉市、千葉県に関する資料の年間収集冊数(紙媒体)
3-2	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	29回 1,851人	達成 (前年比7回、175人増)	22回 1,676人	25回 1,358人	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

内部評価

- 【評価】
- 図書館ホームページへ、新たに「ビジネス情報」を掲載するなど、コンテンツの一層の充実を図り、積極的な情報発信に努めた。
 - Facebookページを開設し、迅速かつ頻繁に記事を投稿するなど、新たな層への情報発信を進めた。
 - 郷土資料のデジタル化に着手するなど、郷土資料のICT化を推進した。
- 【課題】
- 来館者数・貸出者数の減少傾向が続いていることから、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引き続き促していく必要がある。
 - 図書館ホームページ掲載情報の更なる拡充、更新を図る必要がある。
 - 各種講座の魅力をより一層高め、参加者の増加につなげる必要がある。
 - 出前講座の利用を増やすため、更なるPRに努める必要がある。
- 【方針】
- 市民講座や出前講座など、各種講座を引き続き積極的に開催し、普段、図書館を利用していない人たちへの来館を促すとともに、講座の魅力をより一層高めることにより、参加者の増加につなげる必要がある。
 - 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、紙媒体等による利用PR等についても引き続き行う。
 - 行政資料については、図書館ホームページコンテンツの充実など、ICTの活用に努める。

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、デザイン・構成の見直し、特に「図書館NOW!」という新たな掲載情報の試みについては評価する。
 - ・ 行政資料や地域資料の収集・整理・保存、そして提供は図書館の根本的な業務であり、積極的な対応を評価する。地域資料のデジタル化の試みについても評価したい。
 - ・ 定例おはなし会やわらべうたの会の実施、市民講座の実施による利用の啓発は、評価する。
 - ・ 企画展示については、各館とも内容が充実し、来館者の関心を引くものとなっており評価する。
 - ・ 「市政だより」1面で、秋の読書習慣にあわせた図書館利用に関する広報を行うなど、積極的な対応を評価する。
- 【課題】
- ・ ホームページは、図書館業務において不可欠なサービスとなっており、見て楽しく、図書館に足を運びたいくなるようなホームページとなるよう、より一層の充実が望まれる。
 - ・ ICTの活用は不可欠であり、早急な実施を望みたい。
 - ・ 各種講座の開催では、参加率の低い講座もあり、市民ニーズの把握も必要とされる。また、講師の人材発掘や、市民との協働など、積極的に地域に目を向ける姿勢が必要である。
 - ・ 企画展示の中には、優れた展示もあり、各館で巡回展示などが行われることを望む。
 - ・ 「教育だより」など各種メディアの活用や、おはなし会以外の図書館利用案内の掲載、チラシの配布先・配布方法の工夫など、更なる拡充を期待したい。

【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	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 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。 * ブックリストの作成・配布（全館）	A	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●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、本を紹介した。 ●夏休みに向けた図書館担当職員のお薦め本のリストを作成・展示した。 ●小学生を対象とした参加型展示「図書館クイズ」を実施した。《【方針3】(2)イ再掲》 	B	企画展示や相談に対する積極的な対応は評価できる。ただし、児童書の貸出冊数は減少していることから、サービスに対する実績や効果について検証し、対応する必要がある。ブックリストは、新しい本も取り入れ、内容を更新する必要がある。
	イ YAコーナーをさらに充実させ、中・高校生の利用を促進します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●YAコーナーのリニューアルによる充実を図った。 ●中・高校生の利用促進を図るため、YAコーナーにおけるテーマ展示を実施した。 ●中・高校生に好きな作家・作品のアンケートを取り、選書に反映させた。 	A	YAコーナーの設置など、中・高校生向けサービスの実施については評価する。今後の利用促進に向け、アンケートによる選書などを引き続き実施し、中・高校生が魅力を感じるような資料の充実、情報の発信を期待する。また館によってサービスのばらつきがあるため、各館が積極的な取り組みを行うことを期待する。
	ウ 児童コーナーでもテーマを決めた企画展示を行い、絵本・お話の本だけでなく、科学などの読み物についても積極的に紹介し、子どもと本との出会いの場を演出します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●児童書コーナーでの企画展示を実施した。 ●「科学の本」のコーナーを新設し、定期的にテーマを変えて展示した。 	A	子どもたちに関心のあるテーマを選定し、より充実した実施を期待する。
	エ 子どもの読書の関心を高めるため、おはなし会等を年齢別・対象別に実施します。 * 定例おはなし会（全館） * わらべうたと絵本の会（全館） * 子ども(高校生)が語るおはなし会（全館） * 親子おはなし会（全館）	A	<ul style="list-style-type: none"> ●各図書館で、定例おはなし会を毎週開催し、わらべうたと絵本の会を開催(月1回)した。 ●子ども読書まつりで、絵本や物語以外の資料を紹介した。 ●「高校生が語るおはなし会」や「外国語おはなし会」の拡充に努めたほか、平日の定例おはなし会に参加できない小学生に向けた「小学生土曜日おはなし会」を実施した。 	A	通常のおはなし会だけでなく、対象別や曜日別のおはなし会など、積極的な開催について評価する。
	オ 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)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●子ども読書まつりで、千葉市子ども科学館の協力を得て、工作や科学遊び等を実施した。 ●「オリジナル豆本づくり教室」や「科学教室」などを通じ、絵本や文学以外の資料を紹介した。 	A	子どもたちに関心のあるテーマを選定し、より充実した実施を期待する。
	カ 平成24年度は子ども読書まつりを「政令指定都市20周年記念事業」として位置付け、関係機関や学校、市民団体などとの連携により、魅力あるイベントを企画・実施します。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●「政令指定都市移行20周年記念事業」として、関係機関や学校、市民団体などと連携して子ども読書まつりを実施した。〔10月20日開催、実施イベント数:25、延べ参加者数:6,374人〕 ●近隣の大学と連携し、「外国語おはなし会」(英語・中国語の絵本の読み聞かせ)を実施した。 	A	市民の関心も高く、内容も充実しており評価する。更なる充実を期待する。
	キ 子どもたちが学校休業中やその前後に、身近な図書館で本や図書館に親しむためのイベントを実施します。 * 子ども一日図書館員（地区館） * こどもかるたあそび（中央・みやこ・花見川） * 科学あそび・映画会・図書館クイズなど（全館）	A	<ul style="list-style-type: none"> ●子どもたちが学校休業中やその前後に、身近な図書館で本や図書館に親しむためのイベントを実施した。(親子図書館たんけんツアー、高校生が語るおはなし会、夏・冬の親子おはなし会等) 	A	子どもたちに関心のあるテーマを選定し、より充実した実施を期待する。

<p>ク 子どもの読書や図書館利用に関する一般向け講座や、親子参加事業を開催します。 * 子ども読書講座（中央館） * 読み聞かせ講座・入門編（中央館）、わらべうたと絵本講座（地区館） * 「子ども読書の日」記念事業（全館） * 親子図書館探検ツアー（中央館）</p>	A	<p>●子どもの読書や図書館利用に関する一般向け講座や、親子参加事業を開催した。 (子ども読書講座、読み聞かせ講座、地域おはなしボランティア(*17)養成講座第6期、わらべうたと絵本の会、「子ども読書の日」記念親子おはなし会、親子図書館たんけんツアー等)</p>	A	<p>親子で参加できるイベントや一般向け講座は需要も高く、積極的な実施について評価する。 継続的な実施を期待する。</p>
<p>ケ 子ども向けの図書館資料検索講座等、図書館利用に関する啓発事業の実施について検討します。(中央館)</p>	A	<p>●小学校へ出向いて検索講座や利用指導に関する授業を行う「出張授業」を開始した。 ●近隣小学校と連携した、図書館利用講座を実施した。(図書館に来館してもらい、学年に合わせた図書館利用、調べ学習の進め方や検索端末の利用方法を案内)</p>	B	<p>図書館員が小学校等へ積極的に足を運ぶことは、たいへん重要であり、その中で行われる講座や利用指導の効果は高い。より積極的な実施を望む。 一部の近隣の学校だけではなく、すべての子ども達が利用講座を受けられるよう、より広域での実施が望まれる。</p>
<p>コ 内部研修や派遣研修等を行い、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。(全館)</p>	B	<p>●児童担当の職員・非常勤嘱託職員に対する、読み聞かせやサービス提供についての研修を実施した。 ●中央館・地区館で協力して、学校や関係機関等に講師として派遣できる人材育成のための取組を開始した。 ●学校へ出向いて教職員へのブックトーク講座を実施した。 ●おはなしや読み聞かせ、パネルシアターの館内研修を実施した。 ●学校や関係機関へ派遣できる職員を増やす必要がある。</p>	B	<p>児童サービスに精通した職員の存在は、図書館サービスにとって不可欠であり、人材育成の取り組みについては評価する。 講師を務めることのできる人材が新たに育っていないことから、育成は急務であると考えます。</p>

(2) 学校・家庭・関係機関等との連携、協力

取組項目	<p>ア 千葉市子ども読書活動推進計画(第2次)の推進及び進行管理を行います。(全館)</p>	<p>B</p> <p>●同計画に位置付けられた施策事業について、子ども読書まつりなど各種行事の充実を図った。 ●関係部局に対し、事業計画等の調査を実施し、進行管理を行った。 ●啓発・広報活動について、一層の充実を図る必要がある。</p>	B	<p>子どもの読書推進は保育園・幼稚園・学校・地域の文庫や子どもと本に関わる団体などと連携して進めないと効果は上がらない。図書館がそれらをつなぐ役割を担って欲しい。</p>
<p>イ 子ども読書活動推進会議を開催・運営します。(中央館)</p>	<p>C</p> <p>●前項の関係部局に対する事業計画等の調査を実施することで代え、会議は開催しなかった。</p>	C	<p>図書館として積極的な働きかけを望みたい。</p>	
<p>ウ 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。 * 小中学校等の視察・見学、調べ学習受入（全館） * 職場体験受入(中学生)（全館） * ブックトーク(学校訪問おはなし会)（地区館）</p>	<p>A</p> <p>●図書館見学や職場体験を積極的に受け入れた。 ●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実施した。 ●小学校へ出向いて検索講座や利用指導に関する授業を行う「出張授業」を開始した。《【方針4】(1)ケ再掲》</p>	A	<p>子どもたちに図書館を知ってもらうことの意義は大きく、積極的な対応を評価する。 年齢に応じた見学内容の工夫や、分館での対応も含めた、図書館から離れた学校への支援など、多くの児童・生徒がサービスを受けられるよう更なる充実を期待する。</p>	
<p>エ 市内小中学校に対し、図書館資料の団体貸出を行います。(中央館)</p>	<p>A</p> <p>●利用促進を促すため、団体貸出についての周知徹底を図った。</p>	A	<p>小中学校への支援は、学校教育に対する図書館の活動として極めて重要であり、評価する。 配送などの改善を図り、学校の近くまで図書を届けることができる団体貸出制度の実現など、更なる充実を期待する。</p>	
<p>オ 教育センター等と連携し、教職員の社会体験研修受け入れ、図書館利用案内、学校図書館指導員研修への協力などを行います。(全館)</p>	<p>A</p> <p>●教育センターの「教職員社会体験研修」を受入れた。 ●教職員向けの講座や校内研修講師を務め、図書館利用や読書指導、おはなし会やブックトークについての講義や講演を実施した。</p>	A	<p>教職員に図書館の実態を知ってもらうことは、図書館に対する理解や、生徒への指導による利用促進にもつながる。積極的な対応を評価したい。</p>	

カ 子どもの読書活動推進を担う家庭・地域の団体等に対する図書の貸出と、活動への支援を拡充します。(全館)	A	●子どもの読書活動推進を担う家庭・地域の団体等に対する図書の貸出と、活動への支援を行った。 ●子どもたちの科学の本への関心を高めることができるよう、「子供の科学」元編集長を講師に招いて、地域文庫等研修会を開催した。	A	地域団体への支援は、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、評価する。 更なる充実を期待する。
キ 「千葉県図書館地域おはなしボランティア養成講座」を実施し、ボランティアを育成・補充するとともに、資質向上のための研修等を実施します。(全館)	A	●「千葉県図書館地域おはなしボランティア養成講座第6期」を実施し、新たに21人のボランティアを育成した。 ●既に登録して活動しているおはなしボランティアの資質・力量向上のための、スキルアップ研修を実施した。(12回、延べ90人参加)	A	ボランティアの新たな育成について評価する。 今後も継続し、実施願いたい。
ク 図書館で育成した地域おはなしボランティアを、地域団体等の依頼を受けて派遣します。(全館)	B	●図書館で育成した地域おはなしボランティアを、地域団体等の依頼を受けて派遣した。	A	地域の様々な団体の要望に応え、より積極的な展開を期待する。
ケ 家庭での読書をすすめるため、「ファミリーブックタイム事例集」を発行します。(中央館)	A	●4か月児向けの事例集を各区保健福祉センターに配布(9,100部)し、小学校の新入学児童向けの事例集を市内全小学校に配布(10,170部)した。	A	事例集の内容が改善されたことについては評価する。 図書館の利用案内に関する項目など、保護者に対する利用啓発を行うなど、内容を検証し、継続的な実施を期待する。
コ 4か月児健康診査における読み聞かせの実演や研修に、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。(全館)	A	●引き続き「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、各区健康課の要請に応じて、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。	A	継続的な取り組みについて評価する。
サ 保育所・子どもルームなど子育て支援施設と連携・協力し、子どもの読書環境を豊かにしていきます。(全館)	B	●保育所・子どもルームなどの子育て支援施設に地域おはなしボランティアを派遣したり、団体貸出を行った。 ●地域おはなしボランティアの活動の場として、広く周知を図っていく必要がある。	B	継続的な取り組みについて評価する。 子育て支援施設の開拓など、更なる活動機会の拡大が望まれる。

	評価指標	達成目標	平成24年度実績	達成状況	平成23年度実績	平成22年度実績	備考
4-1	児童書の貸出冊数	対前年度比増	123万冊	未達成 (前年比3万冊減)	126万冊	130万冊	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
4-2	おはなし会等の開催回数及び参加者数	対前年度比増	1,024回 22,055人	達成 (前年比126回、 4,154人増)	898回 17,901人	970回 20,683人	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
4-3	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	218回 583人	未達成 (前年比2回、90 人減)	220回 673人	181回 717人	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
4-4	学校等関連施設と連携事業を行った回数	対前年度比増	406回	未達成 (前年比13回減)	419回	374回	図書館見学、おはなし会、調べ学習、職場体験、学校での利用案内等の連携事業を行った回数
4-5	団体貸出による児童図書の提供数	対前年度比増	23,389冊	達成 (前年比295冊 増)	23,094冊	20,723冊	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

内部評価

【評価】

- 子ども読書活動の推進については、「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(第2次)」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。
- ブックスタート事業に事例集の作成・配布や、「地域おはなしボランティア」を派遣するなど、学校・家庭・関係機関等との連携、協力を努めた。
- 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。
- 団体貸出は昨年度を上回る貸出数となった。

【課題】

- 児童書の貸出冊数が減少していることから、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。
- 学校や関係機関へ派遣できる職員を増やす必要がある。
- 地域おはなしボランティアの活動の場を、更に広げていく必要がある。

【方針】

- 引き続き、団体貸出用資料やYA資料の充実を図る。
- 図書館以外の関係機関や団体との連携を強化し、更なる利用促進策を図っていく。

外部評価

【評価】

- ・児童サービスへの積極的な対応は全体として評価したい。
- ・YAコーナーの設置など、中・高校生向けサービスの実施についても評価する。
- ・「子ども読書まつり」は、市民の関心も高く、内容も充実しており評価できる。
- ・児童サービスに精通した職員の存在は、図書館サービスにとって不可欠であり、人材育成の取り組みについては評価する。
- ・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する。
- ・教職員に図書館の実態を知ってもらうことは、図書館に対する理解や、生徒への指導による利用促進にもつながる。積極的な対応を評価したい。
- ・地域団体への支援は、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、評価する。
- ・「ファミリーブックタイム事例集」の内容が改善されたことについては評価する。

【課題】

- ・児童書の貸出冊数は減少していることから、サービスに対する実績や効果について検証し、対応する必要がある。
- ・ブックリスト「よんでみよう」は、新しい本も取り入れ、内容を更新する必要がある。
- ・YAサービスでは、今後の利用促進に向け、アンケートによる選書などを引き続き実施し、中・高校生が魅力を感じるような資料の充実、情報の発信を期待する。まだ館によってサービスのばらつきがあるため、各館が積極的な取り組みを行うことを望みたい。
- ・講師を務めることのできる人材が新たに育っていないことから、育成は急務であると考える。
- ・子どもの読書推進は保育園・幼稚園・学校・地域の文庫や子どもと本に関わる団体などと連携して進めないと効果は上がらない。図書館がそれらをつなぐ役割を担って欲しい。
- ・図書館員が小学校等へ積極的に足を運ぶことは、たいへん重要であり、その中で行われる講座や利用指導の効果は高い。より積極的な実施を望む。
- ・年齢に応じた見学内容の工夫や、分館での対応も含めた、図書館から離れた学校への支援など、多くの児童・生徒がサービスを受けられるよう更なる充実を期待する。
- ・一部の近隣の学校だけではなく、すべての子ども達が利用講座を受けられるよう、より広域での実施が望まれる。

【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	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 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	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●未所蔵図書を求める利用者に対し、図書館間協力制度の紹介を行った。 ●大学図書館との物流体制の整備を図る必要がある。 	B	<p>継続的な実施について評価する。</p> <p>公共図書館間の相互協力制度は確立しており、当然の事業となっている。今後も継続されたい。なお大学図書館は、市民に開放されているところも多く、その点を踏まえた相互協力体制の整備が必要である。</p>
	イ 平成24年3月から、国立国会図書館の協同データベースに千葉市のレファレンス事例掲載を開始しましたが、今後も引き続き千葉市の事例を掲載し、登録事例を増やしていきます。(中央館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」に、レファレンス事例を追加した。≪【方針2】(1)イ再掲≫ ●図書館ホームページの「しらべかたのあんない(パスワード)」に、事例を追加した。≪【方針2】(1)イ再掲≫ 	B	レファレンス協同データベースの特徴を把握し、登録事例を増やすとともに、利用者のニーズに沿った対応を望む。
	ウ レファレンスサービスに関する相互協力を行います。(中央館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●千葉市所蔵の資料だけでは回答が難しいレファレンスについて、千葉県内外の図書館や類縁機関に協力を求めた。 	A	各種の機関の特徴や所蔵情報を把握し、相互に活用しあうことが必要であり、今後も広範な関連機関との連携を図るよう望む。
	エ 千葉市図書館情報ネットワーク協議会(*18)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	<ul style="list-style-type: none"> ●加盟館紹介展を実施した。併せて期間中に講演会を開催した。 *加盟館紹介展：10-11月(場所：千葉市生涯学習センター) *講演会：11月(会場：千葉市生涯学習センター) テーマ「電子書籍の可能性～利用と課題～」 ●資料の相互利用を高めるため、引き続き検討を行う。 	B	<p>継続的な実施について評価する。</p> <p>ネットワーク協議会の主旨を踏まえ、個々の図書館の資質向上に向けた取り組みを積極的に展開していく必要がある。</p>
	オ 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	<ul style="list-style-type: none"> ●文化庁及び千葉県との共催により「著作権セミナー」及び分科会を開催した。≪【方針3】(2)ウ再掲≫ ●更なる事業の拡充を図る必要がある。 	B	事業の実施について評価するが、更なる充実が望まれる。
	カ 平成24年1月に設置された「九都県市首脳会議 知識・情報資源としての図書館利活用研究会」に参画し、構成都県市の図書館との広域的連携などについて検討します。(中央館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●「自慢したい風景」と題し、九都県市の図書館で企画展示を同時に開催した。 *千葉市中央図書館展示：10-12月(場所：1階エントランス展示コーナー) ●今後の連携体制について、検討を進める必要がある。 	B	<p>新たな取組みについて評価する。</p> <p>更なる連携や、独自の取り組みに関するアピールなど、引き続き検討していただきたい。</p>

(2) 地域の関係機関、各種団体等との連携

取組項目	ア 市内の生涯学習施設、教育機関、公的機関、類縁機関等と連携し、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。(全館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●「子ども読書まつり」の中で、「千葉市の姉妹都市・友好都市」の展示をおこなった際、国際交流課より資料の提供を受けた。 ●「図書館市民講座」、「ビジネス支援講座」を、生涯学習センターの「学びフェスタ」と連携して実施した。 ●「千葉市科学館」の協力を得て、子ども読書まつりにて「科学遊び」、「エイムズの部屋」を実施した。 ●公民館と共催で、おはなし会やわらべうたの事業を実施した。 ●コミュニティセンターと協賛にて、親子映画会、科学教室、親子おはなし会、市民講座を開催し、関係資料の展示・貸出を行った。 ●動物公園、科学館、埋蔵文化財センター、県警、町内自治会、NPO、高齢者社会福祉施設、私立高校、おはなしボランティアグループと連携・協力した事業を実施した。 	A	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。また、さまざまな機関と連携して幅の広い企画が出来るように工夫されたことはよかった。
	イ 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。(中央館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●教育センターにおける教職員向け講座の講師を務め、図書館利用や読書指導、おはなし会、ブックトークについての講義を行った。 ●学校図書館協議会における教職員向けの説明会や夏休み中の団体貸出資料見学会で、団体貸出や図書館利用の促進を図った。 ●高校生の図書館見学及び利用指導も要望に応じて実施した。 	A	教職員向けの講座や説明会の開催など、積極的な対応を評価する。
	ウ 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	<ul style="list-style-type: none"> ●庁内の職員に対して、行政サービス支援のPRをした。 ●求めに応じて調査や資料提供を行った。 ●利用件数が少ないため、更なるPRを行う必要がある。 	B	継続的な実施を評価する。 地道な事業展開によって、庁内における図書館の理解者の増加につながることも、より積極的な展開を望みたい。
	エ 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ます。(中央館)	A	<ul style="list-style-type: none"> ●読書環境整備計画(仮称)骨子に「図書館以外の読書施設との連携」の位置付けを行った。 	B	具体的な連携や協力について、引き続き実施に向けた検討を望む。
	オ 高齢者福祉施設と連携し、泉分館で大人向けおはなし会を実施します。(若葉)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●泉分館において、継続的に実施した。 ●更なる連携施設の拡充を図る必要がある。 	B	泉分館の取り組みを評価する。 更なる拡大を望みたい。

	評価指標	達成目標	平成24年度実績	達成状況	平成23年度実績	平成22年度実績	備考
5-1	図書館間相互貸借資料数	対前年度比増	借受6,449冊 貸出6,765冊	一部達成(前年比 借受:929冊減、貸出:1,068冊増)	借受7,378冊 貸出5,697冊	借受7,621冊 貸出6,230冊	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
5-2	連携事業等実施数	対前年度比増	343件	達成 (前年比 26件増)	317件	277件	学校以外の機関(保育所・公民館等)との連携により実施した、市民を対象とした事業の数

内部評価

【評価】

- 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提供を増やすなど、図書館間協力の一層の推進を図った。
- 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。(利用者アンケートによるサービス認知度 H23:76.9% H24:82.2%)
- 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。

【課題】

- 庁内職員に対する支援は、利用件数が少なく、有効な施策にまで至っていない。
- 大学図書館との物流体制の整備を図る必要がある。
- 他の図書館間協力については、更なる事業の拡充を図る必要がある。
- 千葉市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。
- 他機関との連携については、高齢者福祉施設など更なる連携施設の拡充を図る必要がある。

【方針】

- 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、更なるPRや支援サービスの充実策について検討する。
- 高齢者福祉施設等、更なる地域の関係機関、各種団体等との連携を進展させる。

外部評価

【評価】

- ・国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」への事例登録は評価する。今後、レファレンス協同データベースの特徴を把握し、登録事例を増やすとともに、利用者のニーズに沿った対応を望む。
- ・市内の各種機関・団体との連携によって多彩な事業が展開され、図書館利用の活性化が図られている点を評価する。さまざまな機関と連携して幅の広い企画が出来るように工夫されたことはよかった。
- ・千葉市図書館情報ネットワーク協議会での加盟館との連携協力、また研修会への参加を評価する。
- ・教職員向けの講座や説明会の開催など、積極的な対応を評価したい。
- ・庁内職員への情報提供が始まっており、さらなる充実に努め、庁内における図書館理解者の増加を図りたい。

【課題】

- ・図書館が第一に考える連携先は公民館図書室であり、公民館図書室との連携を強化し、公民館図書室のサービス向上に積極的に関わる必要がある。
- ・国立国会図書館の「レファレンス協同データベース」への事例登録を増やし、利用者が使えるデータベース構築に寄与してもらいたい。
- ・今後も広範な関連機関との連携・協力を図る必要がある。
- ・庁内職員に対する情報提供は地道な対応が必要であり、継続的に実施していく必要がある。

【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	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 「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	●「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、「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実施した。今後、ボランティアによる運営を進めていく。	C	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いただきたい。 「図書館サポーター(仮称)」制度についても、改めて意義・内容の検討が必要である。
	イ 地域おはなしボランティアを育成し、地域での活動を支援します。(全館)	A	●「千葉県図書館地域おはなしボランティア養成講座第6期」を実施し、新たに21人のボランティアを育成した。≪【方針4】(2)キ再掲≫ ●既に登録して活動しているおはなしボランティアの資質・力量向上のための、スキルアップ研修を実施した。≪【方針4】(2)キ再掲≫	A	ボランティア育成への積極的な取り組みについて評価する。更なる充実を期待したい。
	ウ 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ます。(全館)	A	●平成24年度より新たに、要望のあった大学から司書課程実習、インターンシップ実習の受入を行った。(各3名)	A	司書の養成のために実習やインターンシップの果たす役割は大きく、積極的な受け入れを評価する。 継続的な対応を望む。
	エ 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検討します。(全館)	B	●市内の高校からの協力を受け、「高校生が語るおはなし会」を実施した。 ●大学生の受入について検討する必要がある。	B	高校生の受入は、大切な事業であり、評価する。 更なる対象範囲や、実施件数の拡大が望まれる。
	オ 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引き続き検討します。(中央館)	B	●「政令指定都市移行20周年記念事業」として、関係機関や学校、市民団体などと連携して子ども読書まつりを実施した。≪【方針4】(1)カ再掲≫ ●更なる事業の拡充を図る必要がある。	C	企画段階において市民が参画する機会が見当たらないため、より積極的な取り組みが望まれる。 市民との協働について、指針を定める必要がある。また、市民の多彩な能力を発掘し、それを活かす場になっていない。中央図書館が担当館になっているが、地区館が担当してもよいのではないか。

(2) 市民との協働による図書館づくり

取組項目	ア 図書館運営に対する多様な市民の意見を反映するため、委員の改選にあたり、公募委員を増員させます。(中央館)	A	●従来の「家庭教育の向上に資する活動を行う者」へ、新たに「社会教育関係者」を公募委員として加え、2人に増員した。	A	市民の声を図書館行政に反映させるため、公募委員の増員については評価できる。 図書館利用者から、公募への応募が多くなることを期待したい。
	イ 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	●市政モニターによるアンケートは実施したが、図書館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。	B	アンケートの実施を目的化せず、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の活用を望む。
	ウ 市民懇談会を実施します。(中央館)	B	●「中央図書館見学ツアー」後にツアー参加者との市民懇談会を実施し、活発な意見交換を行った。 ●開催数・参加者数の増に向け検討する必要がある。	B	市民の意見を聞く貴重な機会でもあり、懇談会の実施は評価する。 開催数や参加者数の増加に向けた取り組みをお願いしたい。

<p>エ 平成24年3月に試行実施した「中央図書館見学ツアー」を、平成24年度は計画的に実施し、市民が図書館業務の現状や課題などに関する理解を深めるための機会を提供します。(中央館)</p>	<p>A ●参加者10名による「中央図書館見学ツアー」を実施した。</p>	<p>A ツアーの実施について評価する。開催数の増加を期待したい。</p>
<p>オ 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)</p>	<p>C ●図書館サービス満足度は89%と昨年を若干下回った。意見としては、資料の充実、地区館・分館の開館日・開館時間の拡大を望むものが多く見られるため、これらの課題解決に向けて検討を行う。 ●特に催し物(おはなし会・講座など)については、認知度は高いが参加者が少ないため、募集方法や広報の工夫を工夫する必要がある。</p>	<p>B アンケート調査を継続的に実施し、結果を検証しながら改善に向けた努力を行っていることは評価できる。満足度が下がったことについては、アンケート内容の分析とその対応を検証し、図書館サービスの向上に活用していただきたい。</p>

	評価指標	達成目標	平成24年度実績	達成状況	平成23年度実績	平成22年度実績	備考
6-1	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 89.6%	未達成 (前年比1.4%減)	満足度 91.0%	満足度 86.1%	<p>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(小数点2位以下は四捨五入)</p> <p>24年度 満足 35.9% やや満足 53.6%</p> <p>23年度 満足 37.9% やや満足 53.1%</p> <p>22年度 満足 38.3% やや満足 47.8%</p>

内部評価

【評価】

- 地域おはなしボランティア養成講座を実施し、新たに21人のボランティアを育成するとともに、スキルアップ研修の実施など、ボランティアの育成に努めた。
- 近隣の小学校や特別支援学校で、おはなし会やブックトークを実施するなど、ボランティアの図書館活動への参加機会の提供を行った。
- 図書館協議会委員における公募委員を2人に増員し、多様な市民の意見を図書館運営に反映するよう努めた。

【課題】

- 利用アンケート調査において、図書館サービス満足度は89%と昨年を若干下回った。また、資料の充実、地区館・分館の開館日・開館時間の拡大を望む意見が多く見られるため、これらの課題解決に向け検討する必要がある。
- 学生ボランティアの受け入れについては、大学生の受入について検討する必要がある。
- 子ども読書まつりの他に、更なる市民の企画・参加による事業の拡充を図る必要がある。
- 市民懇談会の開催数・参加者数の増に向け検討する必要がある。

【方針】

- 利用アンケートの分析により、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。
- 地域おはなしボランティアの養成講座を引き続き実施し、継続的に地域おはなしボランティアの登録者を確保していく。
- 図書館見学ツアー及び市民懇談会の開催数・参加者数の増など、市民参加及び協働事業の拡充に向け検討する。

外部評価

【評価】

- ・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評価する。
- ・司書の養成のために実習やインターンシップの果たす役割は大きく、積極的な受け入れを評価する。また「高校生が語るおはなし会」の実施も評価できる。
- ・市民の声を図書館行政に反映させるため、公募委員の増員については評価できる。図書館利用者から、公募への応募が多くなることを期待したい。
- ・市民懇談会は、市民の意見を聞く貴重な機会でもあり、懇談会の実施は評価する。開催数や参加者数の増加に向けた取り組みをお願いしたい。
- ・アンケート調査を継続的に実施し、結果を検証しながら改善に向けた努力を行っていることは評価できる。満足度が下がったことについては、アンケート内容の分析とその対応を検証し、図書館サービスの向上に活用していただきたい。

【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いただきたい。「図書館サポーター(仮称)」制度についても、改めて意義・内容の検討が必要である。
- ・「子ども読書まつり」は、市民の関心も高く、内容も充実しており評価するが、市民参加という点では、企画段階で市民が参画する機会が見当たらず、消極的であると感じる。市民との協働について、指針を定める必要がある。また、市民の多彩な能力を発掘し、それを活かす場になっていない。中央図書館が担当館になっているが、地区館が担当してもよいのではないか。

【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	取組結果	外部評価	外部評価者のコメント
取組項目	ア 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) * 空調設備の改修に伴う実施設計(みやこ)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●施設の点検及び修繕を実施した(小破修繕)。 *みやこ図書館:空調設備改修に伴う実施設計を行った。白旗分館の返却ポストの整備を行った。 *美浜図書館:返却ポスト設置に向けた予算措置を行った。 ●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、今後も必要に応じ修繕対応を行う。なお、一定規模以上の修繕は、必要に応じ中長期保全計画に位置付け計画的に実施する。 	B	<p>継続的な対応について評価する。</p> <p>施設の老朽化は、市民の安全やサービスの質にも影響する。財政状況の厳しさは理解しながらも、市民の安全・安心のためにも、予算の確保と先を見越した対応をお願いしたい。</p>
	イ 読書環境整備計画調査の実施 良好な読書環境を整備するため、ICTの活用や施設の機能更新など、読書環境の整備にかかる計画を策定します。平成24年度は、市民意識調査や有識者からの意見聴取などを実施します。(中央館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●市のインターネットモニターアンケート調査を活用したアンケート調査を実施したほか、骨子(案)について、図書館協議会へ報告を行った。 ●有識者への意見聴取については、ICTの専門家を招いた講習会の実施等を行ったほか、図書館向けの展示会等に参加し今後の方向性を調査した。 	B	<p>計画的な実施について評価できる。</p> <p>平成25年度の策定に向け、市民の意見や要望、図書館の空白地帯の検証を行い、ハード面の長期的な整備計画も入れていただきたい。</p>
	ウ 図書資料費の有効活用により、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	<ul style="list-style-type: none"> ●図書資料の整備に充てるため、寄付金の受入や募金箱の設置を開始した。 ●合同選定会議・館内選定会を実施し、多岐にわたる利用者の要望に対応した。《【方針1】(1)イ再掲》 ●「千葉市図書館資料収集方針」に基づき、効率的・計画的に各分野の新刊書などを購入し、利用者に提供した。《【方針1】(1)イ再掲》 	B	<p>新たな取り組みについて評価する。</p> <p>子どもたちの育成や地域の課題解決に役立つ図書館の価値を理解してもらい、募金や寄附に頼ることなく、資料費の確保に向けた努力をお願いしたい。</p>
	エ 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。(全館)	B	<ul style="list-style-type: none"> ●外部講師による接遇の全体研修、全庁的な取り組みである「接遇向上宣言」による取り組み、所属単位での研修・啓発等を実施することにより、サービス向上に努めた。 ●窓口の対応に係る苦情などが引き続き見られることから、更なる業務水準の向上を図る必要がある。《【方針1】(1)ケ再掲》 	B	<p>継続的な対応について評価する。</p> <p>対人サービスの基本である接遇の質を向上させ、利用者満足度を高めていただきたい。</p>
	オ 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	<ul style="list-style-type: none"> ●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や派遣研修により育成を図った。 ●より多くの職員を専門的な研修に派遣できるよう、予算の確保に努める必要がある。 	B	<p>嘱託を含めた、職員研修の実施については評価できる。</p> <p>正規職員の司書比率は、微増だが増加しており評価したい。司書の確保は、図書館サービスの質に直結するため、今後も専門的能力を持った有資格者の確保に努めていただきたい。</p> <p>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。世代交代の時期を向かえ、新しい人材の育成も急務となっている。</p>

	評価指標	達成目標	平成24年度実績	達成状況	平成23年度実績	平成22年度実績	備考
7-1	司書資格を有する職員の割合	対前年度比増	54.0%	達成 (前年比1.1%増)	52.9%	54.6%	千葉市図書館の職員(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(翌年度4月1日現在) 24年度 正規職員 29.7% 嘱託職員 95.7% 23年度 正規職員 27.7% 嘱託職員 97.1% 22年度 正規職員 30.2% 嘱託職員 95.7%

内部評価

【評価】

- 施設の修繕は、予定通り実施できた。
- 市の実施計画の位置付けとなる「読書環境整備計画(仮称)」の骨子(案)を策定し、図書館協議会へ報告を行った。
- 図書資料の整備に充てるため、寄付金の受入や募金箱の設置を開始した。

【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。
- 窓口の対応に係る苦情などが引き続き見られることから、更なる業務水準の向上を図る必要がある。
- より多くの職員を専門的な研修に派遣できるよう、予算の確保に努める必要がある。

【方針】

- 「読書環境整備計画(仮称)」を、平成25年度に策定し、ICTの活用や施設の機能更新など、読書環境の整備を計画的に実施する。
- 安全面や緊急性等から優先度を勘案し、今後も必要に応じ修繕対応を行う。なお、一定規模以上の修繕は、必要に応じ中長期保全計画に位置付け、計画的に実施する。
- 職員研修の充実を図るとともに、職員の研修への参加機会の拡大を図る。

外部評価

【評価】

- ・計画されていた施設の点検及び修繕は実施されており、計画的な実施について評価したい。
- ・嘱託を含めた、職員研修の実施については評価できる。
- ・正規職員の司書比率は、微増だが増加しており評価したい。

【課題】

- ・施設の老朽化は、市民の安全やサービスの質にも影響する。財政状況の厳しさは理解しながらも、市民の安全・安心のためにも、予算の確保と先を見越した対応をお願いしたい。
- ・「読書環境整備計画調査」では、平成25年度の策定に向け、市民の意見や要望、図書館の空白地帯の検証を行い、ハード面の長期的な整備計画も入れていただきたい。
- ・図書資料費の確保については、子どもたちの育成や地域の課題解決に役立つ図書館の価値を理解してもらい、募金や寄附にたよることなく、資料費の確保に向けた努力をお願いしたい。
- ・対人サービスの基本である接遇の質を向上させ、利用者満足度を高めていただきたい。
- ・司書の確保は、図書館サービスの質に直結するため、今後も専門的能力を持った有資格者の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。世代交代の時期を向かえ、新しい人材の育成も急務となっている。

【総合評価】

内部評価

【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。
- 年間受入図書資料数については、交付金等の削減により、前年度実績に届かなかったものの、団体貸出用資料の充実を重点的に図るなど、資料費を有効に活用するとともに、寄贈を呼びかけ、寄贈資料数を増やした。また、マナー啓発等を積極的に実施し、延滞件数の減少につなげるなど、資料の適正な管理を行うことができた。
 - 寄付金の受入や募金箱の設置を新たに開始することにより、資料の整備費用の確保に努めた。
 - 課題を解決するためのサービスについては、図書館ホームページにおいて、掲載項目の拡充を図るなど、レファレンスの活用について広報に努め、受付数の増につなげることができた。
 - 中央図書館に新たに「ビジネス支援コーナー」を設置し、ビジネス支援サービスを開始するなど、だれもが利用しやすい図書館サービスを展開することができた。
 - 利用者への情報発信については、図書館ホームページへ新たに「ビジネス情報」を掲載するなど、コンテンツの一層の充実を図り、積極的な情報発信に努めた。さらに、Facebookページを開設して迅速かつ頻りに記事を投稿するなど、新たな層への情報発信を進めた。
 - 郷土資料のデジタル化に着手するなど、ICT化を推進することができた。
 - 子どもの読書活動の推進については、「子ども読書まつり」をはじめとした各種事業を実施するとともに、ブックスタート事業への協力や、学校の図書館見学や職場体験の受入れ等を行った。団体貸出は昨年度を上回る貸出数となった。
 - 地域おはなしボランティア養成講座などでボランティアを育成するなど、市民参加を進めたほか、図書館協議会委員における公募委員を2人に増員し、多様な市民の意見を図書館運営に反映するよう努めた。

【課題】

- 来館者数は減少傾向にあり、市民一人当たり貸出数及び総貸出数、WEB予約件数については、目標を達成できなかった。
- 図書館サービス満足度は89%と昨年度を若干下回っており、資料の充実、地区館・分館の開館日・開館時間の拡大を望む意見が多く寄せられた。
- 図書資料の充実、図書館未利用者へのPR、有料データベース等の活用、館内公衆無線LAN環境の整備のほか、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。
- 高齢者福祉施設など他機関との連携の強化や、市民との協働などに取り組んでいく必要がある。
- 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。

【方針】

- 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ため、次のように施策展開を図る。
- 資料の充実を図るため、資料費予算の確保のほか、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。
 - 図書館未利用者へのPRの強化については、引き続きホームページやFacebookページ、図書館だより等により積極的にPRを行う。
 - 各種講座を開催し、普段、図書館を利用していない人々への来館を促すと同時に、講座の魅力をより一層高めることにより、参加者増を図る。
 - 図書館以外の地域の関係機関、各種団体、ボランティア等との連携を進展させる。
 - 利用アンケートの分析により、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。
 - 「読書環境整備計画(仮称)」を平成25年度に策定し、ICTの活用や施設の機能更新など、読書環境の整備を計画的に実施する。
 - 職員研修の充実を図るとともに、職員の研修への参加機会の拡大を図る。
 - 施設整備について、安全面や緊急性等から優先度を勘案し、今後も必要に応じ修繕対応を行う。

外部評価

【総合評価】

- ・中央図書館だけでなく図書館全体で前向きな姿勢を感じる事が出来、サービスの向上に努めていることは評価できる。
- ・図書館協議会の公募委員を1人から2人へ増員したことについては評価できる。
- ・Facebookの活用、ビジネス支援サービスの開始、地域資料のデジタル化など新たな取り組みは評価できる。
- ・「読書環境整備計画」に着手しソフトとハード両面で今後の千葉市の図書館のあり方を方向付けることは大変重要である。現状を十分に分析して、市民の要望にこたえる計画が作成されるよう期待したい。
- ・課題もあるが、図書館職員の日々の努力に深く感謝したい。

「課題」

- ・様々な取り組みがされ、努力もされているのに一般も児童も貸出が減る傾向があることをどのように考えるのか、その原因について分析し、検討することが必要である。
- ・寄贈や寄附に頼らない図書資料や資料費の充実を望む。
- ・ICTの活用は不可欠であり、早急な実施を望む。
- ・市民の課題解決に対応したレファレンスサービスの展開を望む。
- ・図書館未利用者への積極的なPRの実施を望む。
- ・市民との協働事業について、より積極的な取り組みを望む。
- ・司書資格を持って活躍された方が次々と定年退職されている。それを受け継ぎ発展させる人的要件が弱いように見受けられる。人の問題が千葉市の図書館にとって最大の問題だと考える。早急な対策をしないと先に評価した項目の質が達成できない。
- ・公民館の運営が指定管理者になることが検討されている。公民館図書室は統計にも組み込まれている大切な読書施設で、利用者の20%が利用している。管轄が違うが千葉市の読書環境を全体的に見る責任は図書館にある。公民館図書室がどうあることが市民にとって良いのか図書館の立場で考える時である。

【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 **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 **おはなし会**: 読み聞かせ、素話、わらべうた等の会の総称。
- *4 **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。
- *5 **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。
- *6 **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。
- *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 **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。
- *9 **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。
- *10 **サピエ**: 視覚障害者を始め、目で文字を読むことが困難な方々に対して、さまざまな情報を点字、音声データで提供するネットワーク。日本点字図書館がシステムを管理し、全国視覚障害者情報提供施設協会により運営されている。
- *11 **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。
- *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 **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。
- *14 **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。
- *15 **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。(広聴課所管事業)24年度は144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。
- *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 **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24年度の加盟館は26館。千葉市中央図書館が事務局となっている。