

## 平成 29 年度 千葉市図書館のサービス取組項目 及び評価指標について

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」における目標達成に向けた 6 つの方針毎に、平成 29 年度の取組項目及び評価指標を定めました。

### 【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

#### ●平成 29 年度取組項目

#### (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

- ・ 図書館の利用を促進するため、資料の収集・提供を迅速に行います。
- ・ 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。

##### ② 計画的な資料の収集と保存

- ・ 資料費を有効に活用するため、図書資料の計画的な充実を図ります。
- ・ 市民の財産である資料を適正に管理、保存します。

##### ③ 利用しやすい環境の整備

- ・ 利用しやすい図書館環境づくりの一環として、館内表示・レイアウトの改善や利用マナー向上の呼びかけなどを実施します。
- ・ 安心して図書館を利用できるよう、施設の安全管理を的確に実施するとともに防災体制を整えます。

##### ④ 業務水準の維持と向上

- ・ 職員の業務水準を向上させるため、図書館業務に関する専門研修を実施します。
  - \* 図書館職員初任者研修
  - \* 図書館職員全体研修会
  - \* レファレンス・スキルアップ研修
  - \* 児童サービス研修会
  - \* 障害者サービス職員研修会
  - \* 接遇研修
- ・ 公民館図書室のサービス向上のため、選書、レファレンス、研修等の支援を行います。

#### (2) 多様な媒体による情報提供のための環境整備

## (案)

### 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、みずほハスの花図書館にタブレット端末を導入するなど、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を推進します。

### ② インターネット情報の利用環境整備

- ・ 引き続き、「みずほハスの花図書館」に導入した Wi-Fi 環境の提供を行うとともに、他館等への Wi-Fi 環境の拡充に向けた検討を進めます。
- ・ 迅速で正確な情報提供を行うため、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。

### ③ 視聴覚資料の収集と保存及び提供

- ・ 図書館としての視聴覚資料の収集、提供、保存のあり方や、ブルーレイディスクなど新しい情報媒体への対応について、引き続き検討します。

## ●平成 29 年度評価指標

No.	評価指標	H28 年度 実績	H29 年度 達成目標
1-1	市民一人当たり貸出数及び 総貸出数	一人当たり 4.7 冊 (総貸出数 459 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。 ※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 27 年度 4.9 点(総貸出数 474 万冊) 26 年度 5.0 点(総貸出数 483 万冊) 25 年度 5.0 点(総貸出数 483 万冊)		
1-2	WEB 予約件数	91.0 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。 ※図書館ホームページからの予約状況 27 年度：93.4 万件 26 年度：92.2 万件 25 年度：91.4 万件		
1-3	年間受入図書資料数	69,028 冊 (うち購入 51,766 冊 寄贈 17,115 冊 その他 147 冊)	現状維持
	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い、現状維持を目指します。 ※千葉県図書館が、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) 27 年度 54,069 冊 (うち購入 35,641 冊 寄贈 18,299 冊 その他 129 冊) 26 年度 55,515 冊 (うち購入 34,637 冊 寄贈 20,761 冊 その他 107 冊) 25 年度 57,783 冊 (うち購入 35,643 冊 寄贈 21,932 冊 その他 208 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	73 回 延べ 473 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。 ※千葉県図書館において開催及び千葉県図書館職員(非常勤嘱託職員・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 27 年度：85 回(延べ 569 人) 26 年度：85 回(延べ 522 人) 25 年度：121 回(延べ 546 人)		

## (案)

### 【方針 2】 課題を解決するためのサービスに取り組みます

#### ●平成 29 年度取組項目

##### (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

- ・ 市民の課題解決を支援するため、レファレンスサービスを周知し利用促進を図ります。

###### ② レファレンス事例集や調べ案内の作成と公表

- ・ 市民が自ら効率的に情報を入手できるよう支援するため、「調べ案内(パスファインダー)」などの提供内容を充実させるとともに、図書館ホームページ内の「レファレンス事例集」を充実させます。

###### ③ 課題解決に役立つ情報収集と活用力の育成支援

- ・ 市民の情報収集・活用を支援するため、図書館資料の検索講座等を実施します。

###### ④ レファレンスサービス担当職員の研修

- ・ 担当職員のレファレンス技術を向上させるため、定期的な研修を実施します。

##### (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

- ・ 図書館利用者を増やすため、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 を強化します。
- ・ ビジネス支援サービスを強化するため、経営・就職関連資料の提供やホームページからの関連情報の発信等を充実させます。
- ・ 子育て世代への情報提供を行い、様々な課題解決を支援するため、子育て支援のコーナーにおける関連資料の充実を図ります。

###### ② 図書館利用に障害のある利用者のためのサービス

- ・ 誰もが等しく図書館を利用できるよう、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実施します。
  - \* 郵送貸出
  - \* 宅配サービス
  - \* 対面音訳
  - \* 録音資料、点訳絵本の作成
- ・ より良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。

###### ③ 多文化サービス

- ・ 日本語以外の言語を母国語とする市民の利用を促進するため、外国語資料の収集・提供等、多文化サービスを拡充するとともに、サービスの周知を図ります。

(案)

また、外国語絵本の整備や英語おはなし会の実施など、外国人市民の家庭に対するサービスも推進します。(中央館)

④ 資料提供方法の工夫

- ・ 利用者の利便性を高めるため、図書館資料の受け取りができるサービスポイントの設置について、三省堂書店そごう千葉店に設置したブックポストの利用動向等を注視し、引き続き検討します。(中央館)
- ・ 利用者の利便性を高めるため、地域の実情に即した開館日等の見直しについて、引き続き検討します。(全館)

●平成 29 年度評価指標

No.	評価指標	H28 年度 実績	H29 年度 達成目標
2-1	レファレンス受付件数	92,960 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。 ※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 27 年度：94,133 件 26 年度：93,024 件 25 年度：86,822 件		
2-2	新規登録者数	21,363 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。 ※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) 27 年度：22,561 人 26 年度：23,049 人 25 年度：22,300 人		
2-3	来館者数	257.8 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。 ※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 27 年度：266.0 万人 26 年度：269.2 万人 25 年度：268.6 万人		
2-4	年間貸出利用者率	市民の 12%	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。 ※1 年間に、図書館を利用した市民の割合 27 年度：13% 26 年度：13% 25 年度：14%		
2-5	図書館利用に障害のある方への情報提供	対面音訳件数 100 件 貸出冊数 9,893 点	対前年度比増
	DAISY 図書(デジタル録音図書)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。 ※対面音訳による情報提供件数、貸出冊数(自宅配本・郵送貸出を含む) 27 年度：対面音訳件数 95 件・貸出点数 10,104 点 26 年度：対面音訳件数 102 件・貸出冊数 10,433 点 25 年度：対面音訳件数 104 件・貸出冊数 10,407 点		

## (案)

### 【方針 3】図書館から積極的に情報を発信します

#### ●平成 29 年度取組項目

##### (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

- ・ 利用者のニーズに適応した情報提供を迅速に行い、図書館の利用を促進するため、図書館ホームページにおけるコンテンツの拡充やタイムリーな更新などによる積極的な情報発信を図ります。

###### ② 地域情報の発信と地域・行政資料サービス

- ・ 図書館が地域情報の入口となるように、地域・行政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します。

###### ③ インターネットの特性を活かした情報提供

- ・ 利用者の利便性を高めるため、平成 29 年 3 月の図書館システム更新時に導入した、ICT(情報通信技術)を活用した新たなサービスを提供します。
  - \* IC タグの導入
  - \* 図書館 HP での資料の書影表示

##### (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

- ・ 図書館の利用促進につなげるため、各種講座を開催します。  
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、さらなる工夫を図ります。
  - \* 図書館市民講座
  - \* 郷土史講座、文学講座
- ・ 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。

###### ② 図書館サービスについての情報発信

- ・ 図書館の利用を促進するため、地域での広報活動や、各種メディアを活用した広報活動を積極的に実施します。
  - \* 「図書館だより」の発行
  - \* 「市政だより」へのおはなし会等イベント情報の掲載

#### ●平成 29 年度評価指標

(案)

No.	評価指標	H28 年度 実績	H29 年度 達成目標
3-1	地域行政資料の収集冊数	3,330 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。 ※千葉市、千葉県に関する資料の年間収集冊数(紙媒体) 27年度：3,658 冊 26年度：3,942 冊 25年度：3,762 冊		
3-2	一般向き図書館講座の開催回数及び参加者数	21 回 1,056 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。 ※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 27年度：20 回・1,301 人 26年度：20 回・1,507 人 25年度：20 回・703 人		

【方針 4】子どもの読書活動を推進します

●平成 29 年度取組項目

(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

- 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、絵本・お話の本だけでなく、科学読み物等についても積極的に紹介します。  
また、児童コーナーでもテーマを決めた企画展示を行います。

\* ブックリストの作成・配布

② 読書環境の整備と充実

- 中・高校生の利用を促進するため、YA コーナーを充実させます。

③ おはなし会等の実施

- 子どもの読書への関心を高めるため、年齢別・対象別におはなし会等を実施します。

\* 定例おはなし会

\* わらべうたと絵本の会

\* 子ども(高校生)が語るおはなし会

\* 親子おはなし会 (全館)

- 子どもやその保護者、さらにより多くの市民の読書への関心を高めるため、子ども読書まつりを開催し、学校や地域との連携により魅力あるイベントを企画・実施します。
- 子どもたちの学校休業中などに、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。

## (案)

- \* 子ども一日図書館員
- \* 親子図書館たんけんツアー
- \* こどもかるたあそび
- \* 科学あそび・映画会・図書館クイズなど

### ④ 情報提供と講座、啓発事業の実施

- ・ 子どもの読書や図書館利用の促進のため、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
  - \* 読み聞かせ講座・入門編、わらべうたと絵本講座
  - \* 「子ども読書の日」記念事業
  - \* 親子図書館探検ツアー
- ・ 子どもの図書館利用に関する啓発事業として、子ども向け図書館資料検索講座等の実施について引き続き検討します

### ⑤ 児童・青少年サービス担当職員の研修

- ・ 担当職員の知識・技能を向上させるとともに、講師として派遣できる人材を育成するため、内部研修や派遣研修等を行います。

## (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推進

- ・ 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、平成 27 年度に策定した千葉市子ども読書活動推進計画(第 3 次)を推進します。

### 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、図書館から職員が学校に向いての利用案内やおはなし会等も行います。
  - \* 小・中・特別支援学校の児童・生徒の視察・見学、調べ学習等受入
  - \* 職場体験受入(中学生)
  - \* ブックトーク(学校訪問おはなし会)
- ・ 市内小・中・特別支援学校に対し、図書館資料の団体貸出を行います。
- ・ 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。

### ③ 家庭・地域との連携、協力

- ・ 子どもの読書習慣を形成するため、大きな役割を担う家庭・地域の団体等に対する図書の貸出と、活動への支援を行います。
- ・ 千葉市図書館地域おはなしボランティアの育成及び資質向上を図るため、研修を受けたボランティアを地域団体等に派遣することで、活動の場を確保します。
- ・ 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。

(案)

④ 関係機関との連携、協力

- ・ 図書館以外で行われる子どもの読書活動推進にかかわる事業との連携・協力の一環として、ブックスタート事業に協力し、4 か月児健康診査における読み聞かせの実演に地域おはなしボランティアを派遣したり、絵本ボランティア研修に講師として職員を派遣するとともに、配布する絵本の選書に関する助言を行います。
- ・ 保育所・子どもルームなど子育て支援施設と連携・協力していきます。

●平成 29 年度評価指標

No.	評価指標	H28 年度 実績	H29 年度 達成目標
4-1	児童書の貸出冊数	121 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 コーナーの充実などにより、対前年度比増を目指します。 ※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 27 年度：122 万冊 26 年度：122 万冊 25 年度：117 万冊		
4-2	おはなし会等の開催回数及び参加者数	1,022 回 24,925 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。 ※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 27 年度：1,070 回・24,701 人 26 年度：1,020 回・22,930 人 25 年度：1,066 回・21,558 人		
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	232 回 508 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。 ※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 27 年度：235 回・652 人 26 年度：205 回・614 人 25 年度：213 回・740 人		
4-4	学校等関連施設と連携事業を行った回数	489 回	対前年度比増
	学校等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。 ※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 27 年度：528 回 26 年度：495 回 25 年度：438 回		
4-5	団体貸出による児童図書の提供数	23,735 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。 ※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 27 年度：26,159 冊 26 年度：23,774 冊 25 年度：23,996 冊		



## (案)

### 【方針 5】他の図書館や関係機関と連携、協力します

#### ●平成 29 年度取組項目

##### (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、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します。

###### ② レファレンス、課題解決のための相互協力

- ・ 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ため、引き続き国立国会図書館のレファレンス協同データベースに千葉市の事例を掲載し、登録事例を増やしていきます。
- ・ レファレンスサービスの充実を図るため、千葉市以外の図書館施設とのサービスに関する相互協力を行います。

###### ③ 千葉市図書館情報ネットワーク協議会活動の推進

- ・ 館種を超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。

###### ④ 研修・共同事業の実施

- ・ 職員の資料に関する知識を深めるとともに幅広い資料を利用者に提供するため、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。

##### (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

- ・ 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。

###### 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。

###### ③ 庁内レファレンスによる情報提供

- ・ 行政サービスの向上を支援するため、庁内の職員に対して業務遂行に必要な資料・情報の提供を行います。

###### ④ 市内類縁機関との連携

- ・ 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るため、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、引き続き検討します。

(案)

●平成29年度評価指標

No.	評価指標	H28年度 実績	H29年度 達成目標
5-1	図書館間相互貸借資料 数	借受 6,912 冊 貸出 8,859 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。  ※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 27年度：借受 7,069 冊・貸出 9,330 冊      26年度：借受 6,874 冊・貸出 8,782 冊 25年度：借受 6,327 冊・貸出 8,363 冊		
5-2	連携事業等実施数	330 件	対前年度比増
	学校以外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。  ※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 27年度：311 件      26年度：326 件      25年度：333 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

●平成29年度取組項目

(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

- ・ 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するため、音訳協力者やステーションマスターによるサービスの提供など、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。

② 地域おはなしボランティア活動の推進

- ・ 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。

③ 体験学習や実習の受け入れ

- ・ 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。
- ・ 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、引き続き検討します。

④ 図書館施設の市民活用

- ・ 図書館が地域の交流の場となるように、子ども読書まつりにおける各種イベントなど、市民の企画・参加による事業を実施します。

(案)

(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

- ・ 図書館運営に多様な市民の意見を反映させるため、公募による委員を引き続き登用します。

② とともに創る図書館をめざす活動

- ・ 図書館ホームページのお問い合わせメールフォーム等に寄せられる意見等を適切に把握し、図書館運営の改善に向けた基礎資料とします。
- ・ 市民が図書館業務の現状や課題などに関し理解を深める機会を提供するため、市民との協働による「中央図書館見学ツアー」を計画的に実施します。

③ 図書館サービスの評価

- ・ 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するため、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ます。

●平成29年度評価指標

No.	評価指標	H28年度 実績	H29年度 達成目標
6-1	千葉市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 94.4% (満足 50.9%・やや満足 43.5%)	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。		
	※千葉市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 27年度：満足 50.8%・やや満足 42.5%・計 93.3% 26年度：満足 45.4%・やや満足 44.2%・計 89.7% 25年度：満足 44.3%・やや満足 46.6%・計 90.9%		

(案)

【サービス推進のための経営資源について】

●平成 29 年度取組項目

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

- ・ 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。
- ・ 図書資料費の確保に努めるため、引き続き予算対応を行うとともに、寄付金受入や募金箱の設置及び雑誌カバーを活用した新たな広告事業等による広告料の収入増を図ります。
- ・ 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。

●平成 29 年度評価指標

No.	評価指標	H28 年度 実績	H29 年度 達成目標
7-1	司書資格を有する職員の割合	53.3% (正規職員 26.5% 嘱託職員 95.8%)	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。		
	※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 27 年度：53.7% (正規 28.4% 嘱託 94.4%)      26 年度：54.3% (正規 28.0% 嘱託 97.1%) 25 年度：54.5% (正規 29.7% 嘱託 95.8%) (注) 実績は翌年度 4 月 1 日現在		