

## 平成 24 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」における目標達成のための 6 つの方針に沿って、平成 24 年度の活動実績について評価を行うため、次のとおり取組項目及び評価指標を定めました。

(「千葉市図書館サービスプラン 2010」より)

### ■千葉市図書館の目指すべき図書館像

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

### ■千葉市図書館サービスの方針【評価項目】

- 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  
サービス推進のための経営資源について

## 【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 24 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

- ・ 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)

##### ② 計画的な資料の収集と保存

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

##### ③ 利用しやすい環境の整備

- ・ 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)
- ・ 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)
- ・ 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)

##### ④ 業務水準の維持と向上

- ・ 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)
- ・ 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)
- ・ 公民館図書室に対する選書、レファレンス、研修等の支援を行います。(全館)

#### (2) 多様な媒体による情報提供のための環境整備

##### ① 印刷媒体と電子媒体を組み合わせた情報提供

- ・ 正確な情報提供のための有料データベース等の活用や、電子図書等の収集と提供のあり方について、引き続き検討します。(中央館)

##### ② インターネット情報の利用環境整備

- ・ 館内公衆無線 LAN 環境の整備等について、引き続き検討します。(中央館)
- ③ 視聴覚資料の収集と保存及び提供
- ・ 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)

●平成 24 年度評価指標

No.	評価指標	H23 年度 実績	H24 年度 達成目標
1-1	市民一人当り貸出数及び 総貸出数	一人当たり 5.4 冊 (総貸出数 523 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 H20 : 5.6 冊(総貸出数 530 万冊) H21 : 5.7 冊(総貸出数 542 万冊) H 22 : 5.4 冊(総貸出数 525 万冊) H22 政令市平均 : 4.8 冊 県内平均 : 5.8 冊		
1-2	WEB 予約件数	92.3 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 H20 : 71.8 万件 H21 : 83.0 万件 H22 : 85.0 万件		
1-3	年間受入図書資料数	68,745 冊 (うち購入 48,527 冊 寄贈 20,116 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) H20 : 53,091 冊(うち購入 34,056 冊、寄贈 18,835 冊) H21 : 49,436 冊(うち購入 29,420 冊、寄贈 19,842 冊) H22 : 46,741 冊(うち購入 26,204 冊、寄贈 20,366 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	135 回 延べ 557 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 H21 : 116 回(延べ 537 人) H22 : 120 回(延べ 600 人)		

## 【方針 2】 課題を解決するためのサービスに取り組みます

### ●平成 24 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

- ・ レファレンスサービスの利用を促進し、市民の課題解決を支援します。(全館)

##### ② レファレンス事例集や調べ案内の作成と公表

- ・ 「調べ案内(パスファインダー)」などの提供内容を充実させます。(中央館)
- ・ 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)

##### 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)

##### ④ レファレンスサービス担当職員の研修

- ・ 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)

#### (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

- ・ 地域の実情や世代別のニーズ等を考慮した図書館サービスを拡充するとともに、図書館未利用者に対する PR を強化することなどにより、図書館利用者を増やします。(全館)
- ・ 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)
- ・ 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)

##### ② 図書館利用に障害のある利用者のためのサービス

- ・ 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 (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)
- ・ 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)
- ・ 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)

③ 多文化サービス

- ・ 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 PR 等により利用を促進します。(中央館)

④ 資料提供方法の工夫

- ・ 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)
- ・ 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)

●平成 24 年度評価指標

No.	評価指標	H23 年度 実績	H24 年度 達成目標
2-1	レファレンス受付件数	87,009 件	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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 H20 : 77,765 件 H21 : 76,110 件 H22 : 89,243 件</p>		
2-2	新規登録者数	19,078 人	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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) H20 : 22,944 人 H21 : 22,201 人 H22 : 21,046 人</p>		
2-3	来館者数	283.6 万人	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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 H20 : 292.3 万人 H21 : 292.6 万人 H22 : 294.7 万人</p>		
2-4	年間貸出利用者率	市民の 14%	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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) H20 : 市民の 15% H21 : 市民の 16% H22 : 市民の 15%</p>		
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 127 件 貸出冊数 9,199 点	対前年度比増
	<p>デージー図書の作成や、著作権法改正に伴い利用対象が拡大した録音資料の活用を図るとともに、サービスの PR を強化することなどにより、対前年度比増を目指します。</p> <p>※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) H20 : 対面音訳件数 135 件・貸出冊数 10,471 冊 H21 : 対面音訳件数 112 件・貸出冊数 11,268 冊 H22 : 対面音訳件数 102 件・貸出冊数 9,221 冊</p>		

## 【方針 3】 図書館から積極的に情報を発信します

### ●平成 24 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)
- ・ 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)

##### ② 地域情報の発信と地域・行政資料サービス

- ・ 千葉市の行政資料・地域資料や地域情報等の千葉市関連資料を積極的に収集し、体系的に整理、保存して提供します。また、これらの情報をホームページ等から発信します。(全館)

##### ③ インターネットの特性を活かした情報提供

- ・ 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)
- ・ ソーシャル・ネットワーク・サービス(SNS)による情報提供を行います。(中央館)

#### (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

- ・ 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)
- ・ 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)

##### 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、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。

- \* 市政出前講座の受付（中央館）
- \* 著作権セミナーの開催（中央館）
- 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」へのお話し会イベント等の掲載（全館）

●平成 24 年度評価指標

No.	評価指標	H23 年度 実績	H24 年度 達成目標
3-1	地域行政資料の収集冊数	4,950 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) H20 : 4,795 冊 H21 : 4,712 冊 H22 : 4,485 冊		
3-2	一般向き図書館講座の開催回数及び参加者数	22 回 1,676 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 H20 : 24 回・1,628 人 H21 : 27 回・1,682 人 H22 : 25 回・1,358 人		

## 【方針 4】子どもの読書活動を推進します

### ●平成 24 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、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)

##### ② 読書環境の整備と充実

- ・ 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)
- ・ 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)

##### ③ おはなし会等の実施

- ・ 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)
- ・ 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)
- ・ 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)
- ・ 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)

##### 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）

- ・ 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)
- ⑤ 児童・青少年サービス担当職員の研修
- ・ 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)

## (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

- ・ 千葉市子ども読書推進計画(第2次)の推進及び進行管理を行います。(全館)
- ・ 子ども読書活動推進会議を開催・運営します。(中央館)

### ② 学校や教育機関との連携、協力

- ・ 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）
- ・ 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)
- ・ 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)

### ③ 家庭・地域との連携、協力

- ・ 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)
- ・ 「千葉市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)
- ・ 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)
- ・ 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)

### ④ 関係機関との連携、協力

- ・ 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)
- ・ 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)

●平成 24 年度評価指標

No.	評価指標	H23 年度 実績	H24 年度 達成目標
4-1	児童書の貸出冊数	126 万冊	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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 H20 : 132 万冊 H21 : 132 万冊 H22 : 130 万冊</p>		
4-2	おはなし会等の開催回数及び参加者数	898 回 17,901 人	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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 H20 : 997 回・15,980 人 H21 : 1,028 回・15,849 人 H22 : 970 回・20,683 人</p>		
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	220 回 673 人	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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 H20 : 128 回・563 人 H21 : 104 回・483 人 H22 : 181 回・717 人</p>		
4-4	学校等関連施設と連携事業を行った回数	419 回	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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 H20 : 416 回 H21 : 385 回 H22 : 374 回</p>		
4-5	団体貸出による児童図書の提供数	23,094 冊	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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 H20 : 16,385 冊 H21 : 19,606 冊 H22 : 20,723 冊</p>		

## 【方針 5】他の図書館や関係機関と連携、協力します

### ●平成 24 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

- ・ 図書館間の相互貸借等により、千葉市図書館に所蔵していない資料を市民に提供するとともに、他の図書館等を通じて千葉市図書館の資料を有効活用します。(全館)

##### ② レファレンス、課題解決のための相互協力

- ・ 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)
- ・ 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)

##### ③ 千葉市図書館情報ネットワーク協議会活動の推進

- ・ 千葉市図書館情報ネットワーク協議会加盟館の連携による資料の相互利用や、企画展示などの事業を実施します。(中央館)

##### ④ 研修・共同事業の実施

- ・ 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)
- ・ 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)

#### (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。(全館)

##### 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。(中央館)

##### ③ 庁内レファレンスによる情報提供

- ・ 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)

##### ④ 市内類縁機関との連携

- ・ 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ます。(中央館)
- ・ 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)

●平成 24 年度評価指標

No.	評価指標	H23 年度 実績	H24 年度 達成目標
5-1	図書館間相互貸借資料数	借受 7,378 冊 貸出 5,697 冊	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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 H20：借受 5,929 冊・貸出 6,441 冊 H21：借受 6,788 冊・貸出 6,237 冊 H22：借受 7,621 冊・貸出 6,230 冊</p>		
5-2	連携事業等実施数	317 件	対前年度比増
	<p>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。</p> <p>※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 H20：179 件 H21：196 件 H22：277 件</p>		

## 【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 24 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

- ・「図書館サポーター(仮称)」制度など、図書館サービスにおける市民ボランティアの活動領域の拡大について、引き続き検討します。(中央館)

##### ② 地域おはなしボランティア活動の推進

- ・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。(全館)

##### 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。(全館)
- ・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)

##### 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、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)

#### (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)

##### ② とともに創る図書館をめざす活動

- ・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)
- ・市民懇談会を実施します。(中央館)
- ・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)

##### ③ 図書館サービスの評価

- ・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)

●平成 24 年度評価指標

No.	評価指標	H23 年度 実績	H24 年度 達成目標
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	満足度 91.0%	現状維持
	<p>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。</p> <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  H22：満足 38.3%・やや満足 47.8%・計 86.1% H23：満足 37.9%・やや満足 53.1%・計 91.0%</p>		

## 【サービス推進のための経営資源について】

### ●平成 24 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。(全館)
  - \* 空調設備の改修に伴う実施設計 (みやこ)
- ・ 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)
- ・ 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)
- ・ 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)
- ・ 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)

### ●平成 24 年度評価指標

No.	評価指標	H23 年度 実績	H24 年度 達成目標
7-1	司書資格を有する職員の割合	52.9% (正規職員 27.7%) (嘱託職員 97.1%)	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 H21 : 54.3% (正規 29.6% 嘱託 95.7%) H22 : 54.6% (正規 30.2% 嘱託 95.7%) (注) H21 : H22.4.1 現在 H22 : H23.4.1 現在 H23 : H24.4.1 現在		