

令和元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、令和元年度の図書館評価を示します。

※評価対象：令和元年度、評価実施：令和2年度

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。

評価

- 【A】 計画どおりに実施でき、一定の成果があった
- 【B】 課題はあるものの、概ね計画どおり実施できた
- 【C】 不十分な点や課題が多く、計画どお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 (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	1	ア 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。	<p>A</p> <p>○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。 ○リクエストを受けた未所蔵の資料について、毎週実施する館内での選書会議で選定を行い、購入するか、それ以外の方法(相互貸借等)で手配するか決定し、迅速に処理を行った。 ○来館者に新刊本をお知らせするため、下記の取組を実施した。 ・新刊本に関するリスト(冊子等)を作成し、新刊図書コーナーに設置・配布を実施した。 ・新刊本書名等をブックガイドとして配布するとともに、背表紙をカラーコピーし、新着案内として掲示した。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.25) 年間受入図書資料数の推移 (P.26) 分類別年間受入図書資料数 (P.27) 年間受入その他図書資料数</p>	A	合同選定会議や館内選定会などを通して、資料の収集・提供が迅速に行われていることを評価する。しかし、受入図書資料数は年々減少しているため、この傾向に歯止めをかけてほしい。
	2	イ 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。	<p>A</p> <p>○市内26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。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.52) 移動図書館利用統計: 貸出冊数、巡回数、1回平均貸出冊数</p> <p>○地域の人に、移動図書館を広く知っていただくために、掲示施設があるステーションには、移動図書館訪問予定表の掲示依頼を行ったり、利用者へ訪問予定表を配布し、周知を図った。</p>	A	近隣に図書館のない地域にとって、移動図書館車の巡回は必要なサービスであり、その取組みを評価する。貸出冊数が半数近くのステーションで減少している。新型コロナウイルス感染症への対応があったためか巡回数が約30件減少したことも一因と思われるが、読書施設の有無など周辺状況なども分析して、ステーション設置場所や時間の見直しが必要ではないだろうか。

3	ウ 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。	A	<p>○地図や旅行ガイドブック、年版で出版されている本は、買替の順番を決め、毎年同じものの買替にならないよう計画的に購入した。</p> <p>○中央館・地区館・分館間で資料の一時移管を行い、有効活用した。</p> <p>○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。</p> <p>○「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。</p> <p>○CD等を含めた寄贈資料を積極的に受け入れ、古くなった資料の入替えを行った。</p> <p>○資料を企画展示に併せて購入し、展示・紹介することによる利用促進を図った。</p> <p>○日々のカウンター業務の中で寄贈して下さる利用者との人間関係を培い、継続的な寄贈につなげた</p> <p>○資料費を計画的に執行するため、各週毎の執行計画を作成し計画的に発注を行った。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.25～31) 年間受入・除籍統計</p>	A	<p>資料費を計画的に執行するため、各週毎の執行計画を作成し計画的に発注を行ったことを評価する。</p> <p>受入図書資料数は減少しているため、資料費の確保に努めていただきたい。受入図書資料数のうち、購入資料数は減少しているのに対し、寄贈資料数はH29年度から増加している。寄贈資料に頼ることのない資料収集を望む。</p> <p>寄贈に関しては、図書館の資料収集方針や、主に予約の多い資料・ベストセラーの寄贈を受けていることを広く市民に伝え、貴重な資料費の有効活用に繋げていくことが望まれる。</p>
4	エ 市民の財産である資料を適正に管理、保存します。	A	<p>○令和元年度は、中央図書館・移動図書館・公民館図書室で蔵書点検を実施した。</p> <p>○除籍資料選定委員会での適切な除籍や、同じタイトルの資料のうち1冊は保存に努めるなど、資料の適正な管理と保存を行った。</p> <p>○汚破損が著しくも、利用価値のある資料は、自動出納書庫へ移管することにより、資料の保全及び利用しやすい書架づくりに努めた。</p> <p>○予約確保資料用の棚での保管方法を見直し、より適正に管理できるように改善した。</p> <p>○汚破損、紛失については対象者に弁償の依頼を行い確実に回収した。</p> <p>利用者への延滞資料の注意喚起について、下記の取組を実施した。</p> <p>○カウンター対応の際(資料返却等)に、延滞資料がある場合は、注意喚起を行った。</p> <p>○延滞資料について、繰り返し電話等で督促を行い返却を促すことにより、引き続き延滞件数が減少した。</p>	A	<p>市民の貴重な財産である図書館資料の保全に努め、適切な維持管理が行われていることを評価する。</p>

5	<p>オ 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。</p>	<p>A</p> <p>【掲示】 ○案内カウンターの返却窓口、貸出窓口の導線を整えた。 ○古くなった館内表示、小説コーナーの一部の見出板は新しいものに交換した。 ○施設内への貼り紙掲示(「雨天時の返却カウンター水濡れ注意」等)をした。 ○パスワード設定についての案内を申込書記載台に設置した。 ○カウンターでの利便性を図るため、杖ホルダーを設置した。 【マナー向上】 ○利用マナーの向上のために、新規利用者にマナー向上のための利用案内を手渡した。 ○マナー向上について以下のとおり掲示を行い、注意喚起を行った。 ・資料(新聞)の持ち去りなどが見られたことから、注意喚起を大きく掲示した。 ・新聞・雑誌の閲覧者が“こどもしつ”の座席を占拠しないよう掲示を実施した。 ・利用マナー向上を促すサイン(駐車場使用に関する譲り合い、飲食・携帯通話の禁止、資料指詰め禁止等)を刷新して掲示した。 ○『汚破損資料の展示』については、下記のとおり継続実施し、利用マナーの向上に努めた。 ・展示の際、数年以内に受入した新刊本の中で水濡れ、書き込み、シミ・汚れなどにより除籍に至った資料を用意し、それぞれどのように扱われたことにより汚破損資料となり、除籍に至ったのかの説明を付けた。 ・程度によっては弁償の場合もある旨の説明を加えた。 ○館内見回りの強化と、利用者への声掛けをした。 【書架】 ○書架の面展示を継続実施した。(書架ごとのおすすめ本等) ○雑誌架について、休刊となったもの、購入をとりやめたものを書庫へ移動するとともに、空になった書架を詰めて配置した。その際、最下段には極力配架しないことにより、利用者が手に取りやすい配置とした。 ○本を探しやすいよう、以下の取組を実施した ・書架の本を適正な量に削減した。 ・参考資料室にあった文学全集の参考図書(内容総覧)を文学全集の近くに移動し、全集を見やすくした。 ・引き続き書架の見出しを見やすくした。 ○AV資料を探しやすいよう、以下の取組を実施した ・ファイルで紙データでの提供を行った。 ・CD架について、利用の少ないCDを書庫やカウンターバックへ移動することで、適度な隙間を作った。</p>	<p>A</p> <p>利用しやすい図書館環境づくりの一環として、配架の様々な工夫や改善などが行われたことを評価する。</p>
6	<p>カ 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。</p>	<p>A</p> <p>○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。 ○火災事故発生を想定し、消火班・誘導班等各班に分かれ、実際に消火ホース(水なし)などを使用した防災訓練を行った。 ○法定義務の点検等は、例年どおり実施した。</p>	<p>A</p> <p>いつ発生するか分からない多様な災害に備え、全館で防災体制の強化に努めてもらいたい。</p>

7	<p>キ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 <p>【H30 外部評価より】 図書館としての専門研修に加えて、利用者の多様化に対応した研修も検討していただきたい。</p>	<p>A</p> <p>【館内での研修】 ○職員・嘱託職員の館内研修として、館内整理日に講師を招き、児童サービスについての研修を実施した。 ○館内整理日に職員が交替で職員・嘱託職員の館内研修を実施した。 ○各種研修に参加した職員を講師として、館内研修を実施したり、研修に参加した職員が報告をすることで、職員間で知識を共有した。</p> <p>【千葉県等主催の研修】 ○県立中央図書館等で行われている児童サービス基礎研修会・スキルアップ研修会に参加して、スキル向上に努めた。</p> <p>【千葉市主催の研修】 ○新任図書館職員に対し、業務の基礎学習による知識習得を図るため、初任者研修を実施した。4月18日(木)39人。 ○図書館職員(非常勤職員を含む)を対象に、図書修理技術の習得を図るため、全体研修会を実施した。第1回7月18日(木)20人。第2回11月21日(木)19人。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.72) 職員研修の実施</p> <p>○発達障害等に関する研修を行った</p> <p>【千葉市・生涯学習センター共催研修】 ○図書館職員(非常勤職員を含む)・公民館図書室設置公民館職員初任者及び生涯学習センター職員を対象に、千葉県総務部総務課行政対象暴力対策室の方を招いて、「クレーム対応研修」を実施した。5月16日(木) 150人</p>	<p>B</p> <p>研修受講者数は増加しているものの、毎年行われていたレファレンス・スキルアップ研修が実施されていない。</p>
8	<p>ク 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。</p>	<p>A</p> <p>○公民館図書室の選書の一助となるよう、使用済みの新刊全点案内を提供した。 ○公民館図書室の資料充実のため、寄贈資料を未所蔵図書室に送付するなどの支援を行った。 ○公民館図書室職員に、初任者向け研修会への参加を促したところ参加があった。 ○公民館図書室職員の図書修理及び接遇能力向上を図るため、全体研修会への参加を促したところ参加があった。 ○選書や除籍等、資料収集に係る知識の向上を図るため、公民館図書室運営研修会に講師を派遣した。 ○公民館図書室の訪問調査(全21館)に、図書館職員を派遣して、図書室運営の支援を行った。</p>	<p>B</p> <p>昨年度に引き続き、選書や除籍等、資料収集に係る知識の向上を図るため、公民館図書室運営研修会に講師を派遣したり、公民館図書室の訪問調査(全21館)に図書館職員を派遣して図書室運営の支援を行った取組みを評価する。平成30年度から、千葉市公民館には指定管理者制度が導入され、千葉市教育振興財団による運営となった。研修や訪問調査が行われるようになり、選書や使いやすいレイアウトへの工夫など改善がみられる。一方で懸念されるのは、長期的視点に立った運営である。公民館図書室は市図書館が運営し、図書館の専門知識を持った職員(嘱託・非常勤を含む)を常時置いていただきたい。</p>

(2)多様な媒体による情報提供のための環境整備

取組項目	9	ア 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を推進します。	B	<p>○印刷媒体以外の電子媒体での情報提供として下記の取組を実施した</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館HPでの資料の書影表示を引き続き行い、利用者の利便性の向上に努めた。 ・地域行政資料の電子媒体での提供として、図書館HPで「なつかしのフォトギャラリー」を引き続き公開した。 <p>△タブレット端末の活用方法は検討する必要がある。</p>	B	<p>図書館ホームページでの書影表示については、中高生のページの「オススメの本」などでも取り入れてほしい。</p> <p>みずほハスの花図書館のタブレット端末やデジタルサイネージの活用方法については検討が必要である。</p>
	10	<p>イ 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。</p> <p>【H30 外部評価より】 現代の図書館サービスには不可欠であることを財政当局にも理解してもらって予算を確保し、早急な対応をお願いしたい。</p>	B	<p>△導入候補の有料データベースの検討を行ったが導入には至っていない。導入には、ランニングコストが発生することなどから調整が必要であり、引き続き検討する。</p> <p>△導入に向け複数社の検討をしたが実現に至らなかった。引き続き予算確保に努める。</p>	B	<p>有料データベースは、現代の図書館サービスには不可欠であることを財政当局にも理解してもらって予算を確保し、早急な対応をお願いしたい。</p>
	11	ウ 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。	B	<p>○視聴覚資料については、館内において選定会議を行い、購入に努めている。</p> <p>△新しい情報媒体については、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> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.24) 視聴覚資料数の推移 (P.30) 年間受入視聴覚資料数</p>	B	<p>視聴覚資料の貸出数は減少している。</p> <p>図書館の視聴覚資料の選定は「文化的」「教養的」「時代を反映させた作品」を基準とし、またレンタルビデオ店やダウンロードサイトでの流通が少ないものを積極的に選定することとされている。この選定基準に沿いながら、今後の情報媒体については検討を進めていただきたい。</p>

【方針2】課題を解決するためのサービスに取り組みます

2 (1)レファレンスサービスの充実		内部評価	取組結果(部会後)	外部評価	外部評価者のコメント(決定案)
取組項目	12		<p>○レファレンス案内の館内掲示を実施した。</p> <p>○レファレンスのPRのため、図書館ホームページの「調べ物相談(レファレンス・サービス)」のページにレファレンス事例を掲載した。(累計18件 ※令和元年度に新規の記載なし)</p> <p>○引き続き、参考資料の書架の一角にレファレンスコーナーを設置し、適宜職員がレファレンス対応を行った。</p> <p>○カウンターにレファレンス担当職員が常駐するだけでなく、レファレンス資料の書架付近及び“こどもしつ”にレファレンス用端末を設置し、レファレンス利用者に対応した。</p> <p>○利用者が困っていたり、本を探している様子を見かけたら声掛けをし、レファレンスサービスのPR等を実施した。</p> <p>○図書館ホームページからのメールレファレンス(29件)に対して、資料提供等によるサービスを実施した。</p> <p>○電話によるレファレンスにも迅速に対応し、市民の課題解決の効率化を図った。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.49)レファレンス件数の推移</p>		<p>レファレンスを専用カウンターだけでなく、レファレンス資料の書架付近及び“こどもしつ”にレファレンス用端末を設置して対応したことを評価する。</p> <p>図書館ホームページ「調べ物相談(レファレンス・サービス)」のページへのレファレンス事例は着実に追加してほしい。</p> <p>B 図書館未利用者に対してのレファレンスサービスの周知については、まずはレファレンスという言葉や「調べ物相談」など誰にでもわかりやすい言い方にし、図書館が本を借りるだけの場所ではないことを広く市民にアピールしてほしい。図書館ホームページの「レファレンスサービスとは」の説明が実例を挙げていてとてもわかりやすいので、それを公的機関や生涯学習施設などに掲示したり、Facebookなどで発信するなど一案である。</p>
		<p>B</p>	<p>△図書館未利用者に対してのレファレンスサービスの周知については図書館だよりに掲載など検討しているが、実施に至っていない。未利用者に対し周知するにあたって最適な方法を引き続き検討する。</p>		
		<p>【H30 外部評価より】 図書館未利用者に対してのレファレンスサービスの周知(広報活動)も必要と考える。</p>			

13	<p>イ 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。また、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。</p>	A	<p>○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。(今年度追加:7件、累計168件) ○図書館ホームページ「図書館NOW!」の「キャッチアップ!!”旬”」に時事に関する資料のリストを掲載(3件)した。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.49) レファレンス件数の推移</p>	A	<p>国立国会図書館「レファレンス協同データベース」へのレファレンス事例や、地域に関するレファレンス事例集(2件)が着実に追加されている。</p> <p>一方、「調べ案内(パスファインダー)」と「レファレンス事例集」への追加はない。</p> <p>「キャッチアップ!!”旬”」の「感染症のことについて調べてみよう」は正に旬の情報であった。ホームページのトップに置くなど見やすい工夫が望まれる。多くの人が関心を持つような情報が埋もれていてはもったいない。</p>
14	<p>ウ 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。</p> <p>【H30 外部評価より】 図書館未利用者に対して、図書館の資料がOPAC(インターネット)で検索できること自体を周知(広報)する必要があると考える。</p>	B	<p>○職場体験で来館した中、高校生にOPACの操作方法やレファレンスを指導した。</p> <p>○近隣小学校(例:小中台小学校3年生)の定期的な図書館利用体験の際、中学年児童を対象に、利用者OPACの使い方及び本を使って本を調べる方法の実習を実施した。</p> <p>○利用者からの問い合わせが多い「順番予約の仕方」についての案内を利用者用検索機(OPAC)付近に継続して設置した。</p> <p>○利用者が自力で資料検索できるように、利用者用検索機(OPAC)に資料情報票の見かた(ワンポイント操作ガイド等)の設置を継続するとともに、利用者に積極的に声をかけてOPACの操作方法を説明した。</p> <p>△図書館未利用者に対して、図書館の資料がOPAC(インターネット)で検索できること自体についての周知方法を検討する。</p>	B	<p>利用者用検索機(OPAC)を利用しやすいように工夫している取り組みを評価する。図書館資料がインターネットで検索できることを図書館未利用者にもっと広報していただきたい。</p>
15	<p>エ 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。</p>	C	<p>△令和元年度は実施していないが、レファレンス能力の向上を図るための研修を定期的に行っていきたい。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.72) 職員研修の実施</p>	C	<p>取組項目12とあわせて「レファレンス」の位置づけと対応策を明確にすべきと考える。</p> <p>レファレンスでは利用者の要求を的確に把握し、資料・情報についての豊富な知識を効果的に使える探索技術が必要である。それら技術向上のために研修は必須で、毎年度確実に実施していただきたい。</p>

<p>取組項目</p>	<p>16</p>	<p>ア 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。</p>	<p>A</p> <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○子育て世代を支援するため、子育て応援コーナーを継続して設置した。 ○集会室を「親子読書ルーム」として毎週開放することで、小さなお子さんのいる子育て世代も他の利用者に気を使うことなく読書に親しめるようにした。 ○電車通勤者を想定し、新書の利用を促すため、新書の面展示を実施した。 ○地域に関連の強いテーマで図書館主催講座を開催した。(実施例)市美術館の展示と合わせて、講座を開催した。「チェコのジャポニズム展」 <p>【PR】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○新刊本を参考にした作品(折り紙、手芸作品等)と併せて展示した。おはなし会のちらしにカラーペンやマスキングテープでデコレーションして、利用者の目に留まるように工夫した ○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、千葉県ホーム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。併せて、ポスター掲示(近隣施設、スーパー等)、チラシ配布(カウンターでの手渡し)による周知も積極的に実施した。 ○図書館で実施するイベントのポスター・チラシ等を市内小・中・特別支援学校・近隣の書店等に配布し、周知を依頼した。 ○近隣保育所・幼稚園を受け入れし、おはなし会、子ども室での自由閲覧を実施した。 ○近隣小学校の協力のもと、訪問おはなし会及びブックトークを実施し、各種イベントPR用ポスターの掲示を依頼した。 ○近隣小学校の図書館見学を積極的に受け入れ、その後の利用促進のため、利用案内を実施した。 ○1階展示ケース及び2階ギャラリーを一般市民に開放し、絵画や似顔絵等を展示していただき、活動の成果発表の場として活用いただくとともに、本以外の目的で市民にも足を運んでもらえるようPRした。 ○新規登録者を増やす取組を下記のとおり実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・近隣小学校(4校)の協力を得て、新入学生を対象に図書館利用カードの作成を促進した 	<p>A</p> <p>未利用者へのPRとしては、テレビ局や新聞社などマスコミへの頻繁な発信も願いたい。</p>
-------------	-----------	--	--	---

17	イ 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。	A	<p>○ビジネス参考図書コーナーをPRするために、ビジネス図書展示、元気企業展示、ビジネス支援講座の情報を庁内掲示板に掲載するとともに図書館ホームページ、市ホームページでも周知した。</p> <p>○ビジネス支援コーナーにおいて、企業等の社史、CSR(Corporate Social Responsibility)報告書等の積極的な収集を行い、経営・就職関連資料の充実を図った。</p> <p>○展示図書コーナーでは、ビジネスで活用できるような資料の展示を年7回実施した。</p> <p>○千葉市産業振興財団と連携し、「千葉市の元気企業」の製品等の展示を含めた紹介を行ったほか、経営者によるビジネス支援講座を開催した。</p> <p>○千葉市産業振興財団やハローワーク等で行われる就職や起業関係のイベントのチラシを置くコーナーを設けた。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.58) 企画展示 『2階ビジネスコーナー展示(参考図書)』 『2階ビジネスコーナー展示(千葉市の元気企業)』</p>	A	<p>コロナウイルスの影響によるビジネス支援関係の資料を揃えてほしい。</p> <p>ビジネス支援コーナーは、資料の収集や展示内容に工夫が感じられ、興味深い。</p>
18	ウ 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。	A	<p>○企画展示「子育て応援BOOK」を行った。</p> <p>○こども室に設置している「赤ちゃん絵本コーナー」の資料収集に努めた。</p> <p>○子育て支援のコーナーの、内容が古い資料は引き上げ、代わりに新刊資料を受入・配置し、情報の更新を図った。</p> <p>○子育てに関する情報を1か所で得られるよう、児童フロアに「子育て応援コーナー」を設置し、引き続き、資料収集に努め、充実を図った。</p>	A	<p>子育て支援コーナーは、小さくてもよいので全ての地区図書館・分館への設置が望ましく、中央図書館のように乳幼児コーナーの近くにあるとよい。</p> <p>また、そのコーナーについて子育て世代へ情報提供するため、SNSの活用を進めていただきたい。</p>
19	エ 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	A	<p>○高齢者向けに大活字本を整備し、利用の少なくなった大活字資料は分館へ移管した。</p> <p>○郵送貸出(中央館)及び宅配サービス(地区館/毎月2回)を実施した。</p> <p>○新着図書等の案内を作成し、配本時に併せて配布し、サービスの向上を図った。</p> <p>○障害者向け点訳絵本等の作成、見やすい掲示物を心掛けた。</p> <p>○図書館の利用を補助するツールとして、カウンターに「コミュニケーションボード」、「やさしいりようあんない」を設置し、サービスの向上を図った。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.50) 障害者サービス</p>	A	<p>障害者サービスへの組織的な対応を評価したい。</p>

20	オ 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。	A	<p>○引き続き、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。 ・夏休み点字体験 48人 ・子ども読書まつり点字体験 82人</p> <p>○引き続き音訳の講義として、中央館、地区館、分館の障害者サービス担当職員及び音訳協力者を対象とした音訳研修会を実施した。 ・音訳研修会「聴きやすい読みとは」全2回 35人 ・障害者サービス研修会「見えないママの楽しい子育て」〜とくべつなんかじゃないんだよ〜 1回 25人(※令和元年度は市民講座として開催)</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.72) 職員研修の実施</p>	A	<p>障害者への理解と共存を深めるためにも、小・中学生向けの点字体験などを各館で度々実施してほしい。 障害者サービス研修会が市民講座として実施されたことを評価する。音訳研修会も引き続き実施してもらいたい。</p>
21	カ 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。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。	A	<p>○国際交流課等の協力で、「外国語おはなし会」(年2回、97人参加)を実施した。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.58) 企画展示(中央館) (P.63-64) 主催事業(定例おはなし会を除く)(中央館)</p>	A	<p>千葉市の外国人の人口は増加傾向にある。2020年3月現在、千葉市の外国人居住者は人口973,121人の内28,525人で、比率は2.9%(昨年同月2.7%)。うち美浜区は4.9%(昨年4.7%)、中央区は3.3%(昨年3.2%)。 区によって国別の内訳は様々であり、それぞれの地域のニーズに合った資料収集が必要である。さらにその提供方法も工夫し、外国人の生活や生涯学習に寄り添った積極的なサービス展開が求められている。</p>
22	キ 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。	B	<p>○三省堂書店そごう千葉店ブックポスト回収数 ・H29年度:50,978冊(H29年4月～H30年3月) ・H30年度:53,272冊(H30年4月～H31年3月) ・R元年度:52,552冊(H31年4月～R2年3月)</p> <p>○R元年7月6日より、新たにブックポストを「イオンモール幕張新都心」に設置し、サービスを開始しました。 イオンモール幕張新都心ブックポスト回収数 ・R元年度:6,974冊(R元年7月～R2年3月)</p> <p>△サービスポイントの設置については、三省堂書店そごう千葉店ブックポストの動向を踏まえ検討する。</p>	A	<p>2つ目のブックポストが幕張イオンモールに設置されたことを評価する。今後も、市民にとって利便性の高い場所で、図書資料の受け渡しができるサービスポイントの設置が望まれる。</p>

23	ク 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。	<p>B</p> <p>○近隣小学校において、運動会の振替休業日にあたる月曜日に「こども開放日」として、子どものための臨時開館を試行的に実施した。</p> <p>○第2次実施計画に「図書館の開館日・開館時間の拡大」として位置付け、以下の取り組み項目を示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区図書館の開館時間拡大 1館 ・分館における祝日開館実施 3館 <p>△実施館については、引き続き検討を行った。</p> <p>○引き続き、みずほハスの花図書館は、区役所との併設施設であるため、区役所が開庁している月曜日も開館することで、利用者の利便性の向上を図った。</p>	<p>B</p> <p>開館日・開館時間は、地域の実情を十分に分析した上で検討してほしい。</p>
----	--	--	--

【方針3】 図書館から積極的に情報を発信します

3 (1)ホームページ等からの情報発信		内部評価	取組結果(部会後)	外部評価	外部評価者のコメント(決定案)
取組項目	24		<p>○企画展示やイベント情報などを更新し、積極的な情報発信を図った。</p> <p>○企画展示に合わせた資料紹介、展示資料のブックリスト作成を行った。</p> <p>○主催事業・企画展示は、ホームページを活用し、イベントの様態等を随時情報発信した。</p> <p>○一般企画展示、児童展示のポスターを図書館ホームページのお知らせに掲載した。</p> <p>○企画展示や市民講座は、ホームページを活用して資料の紹介や、講座の募集・PR等を随時情報発信した。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.51)千葉市図書館ホームページアクセス件数の推移</p>	B	<p>ホームページのアクセス件数は年々大きく増加している。しかし、ホームページには多くの情報が掲載されているにもかかわらず、使い勝手がよくないため見逃されているものが多い。特にスマートフォンでは、蔵書検索以外は目に入りにくい。特に「お知らせ」は、イベント案内が探しにくく、過去のお知らせは削除されてしまうものがある。過去のお知らせは資料として必要な場合もあるので、ある程度の期間は保存してほしい。</p> <p>今後、ホームページ掲載を望むものは、インターネット上の情報の紹介(例:R2年度の東京子ども図書館読み聞かせ動画サイト)。また、図書館で市民が行う講座や勉強会なども、主催者が希望すれば載るとよいと考える。</p>
	25	A	<p>○千葉市埋蔵文化財調査センターの協力の基、緑区の古墳・遺跡についての展示を行った。</p> <p>また、市民講座についても、協力を得て実施した。</p> <p>○埋立等美浜区の歴史に関わる資料の展示コーナーを設置した。</p> <p>○緑区の関連資料コーナーを、引き続き設置した。</p> <p>○千葉市の地域・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・保存した。</p> <p>○電子化された資料は紙媒体化に努め、市民に提供した。</p> <p>○図書館で収集した千葉市の行政資料について、「千葉市行政資料目録」を作成し、ホームページ上で公開した。</p> <p>○地域・行政資料や地域情報等の市民提供に努めた他ホームページで周知した。また、庁内掲示板に情報を掲載しPRを行った。</p> <p>【中央図書館2階企画展示コーナー】 ○年3回展示(例:「千葉市のまつり」等)</p> <p>【中央図書館2階地域・行政資料コーナー】 ○例:「千葉市のあゆみ～平成時代の出来事～」、「全国高等学校野球選手権 千葉大会」等</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.20-21)分類別図書資料数(地域・行政資料) (P.26)分類別年間受入図書資料数(地域・行政資料)</p>	A	<p>各図書館で地域情報の収集・保存が具体的に行われ、展示も併せて提供されたことを評価する。歴史的な資料など地域・行政資料を収集・保存することは、図書館の大切な役割である。図書館が地域に向き、地域の人々の協力を得るなどして、積極的に地域・行政資料を収集し魅力的な発信をしていただきたい。</p>

	26	<p>ウ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> * ICタグの導入 * 図書館HPでの資料の書影表示 * Wi-Fi環境の拡充に向けた検討 	<p>B</p> <p>【ICタグの活用】 ○みずほハスの花図書館において、ICタグを活用した自動貸出機、予約棚(セルフの予約本受取)を導入し、利用者の利便性の向上に努めた。</p> <p>【図書館HPでの資料の書影表示】 ○図書館HPでの資料の書影表示を引き続き行い、利用者の利便性の向上に努めた。</p> <p>【Wi-Fi環境】 ○中央館内、みやこ図書館、みずほハスの花図書館において、Wi-Fi環境を整備し、公衆無線LANサービスを引き続き提供した。 △中央館のエリア拡充、他の地区館への導入については、引き続き検討を行った。</p>	<p>B</p> <p>ICタグの利便性の検証を行い、費用対効果の視点を踏まえながら拡大すべきかの検討をする必要がある。 Wi-Fi環境の地区図書館への導入について、みやこ図書館に続いて他の図書館への導入も検討していただきたい。</p>
--	----	---	--	---

(2) 出会いのある図書館利用の促進

取組項目	27	<p>ア 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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 図書館市民講座 * 郷土史講座、文学講座 	A	<p>○読書活動の普及・啓発のため、図書館市民講座・郷土史講座を開催した。また、講座に関連するテーマの企画展示を行い、関連資料の貸出を行った。</p> <p>例) ギャラリー展示「千葉氏入門Q&Aパネル展」、市民講座「蒙古襲来と千葉氏」、市民講座「稲毛海岸物語(いなげさんぼ)」、郷土史講座「川端康成・太宰治と千葉県」、市民講座「千葉市の貝塚を紹介します!」、市民講座「美浜区でオリパラ! フェンシングの楽しい応援術~オリンピック登場!~」</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p>	A	<p>図書館では様々な講座が企画されている。市民のニーズもあるためか歴史や文学が多いが、「美浜区でオリパラ」のような、さらに多様な講座を企画していただきたい。</p> <p>講座開催会場では関連資料の紹介をし、その場で貸りられる工夫もお願いしたい。参加者と本とを結び、読書活動の推進や図書館利用を推進するための催しとなることを望む。</p>
	28	<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。</p>	A	<p>○各館所定のコーナーを使用し、企画展示を実施した。例) 一般企画展示6回、児童企画展示6回(若葉)</p> <p>○企画展示以外にも、タイムリーな情報として、ミニ展示を設けて、話題になった出来事や作家の作品、講座開催や著名な作家が亡くなった場合は、関連本の展示などを行った。</p> <p>○オリンピック・パラリンピック関連の展示を通年で実施した。</p> <p>○通年の文学賞受賞作品の展示を行った。</p> <p>○通年の作家の命日展示(毎月更新)を行った。</p> <p>○「夏の暑さに負けないダイエットトライ!」等時季に合わせたテーマの展示を行った。</p> <p>○メダカの飼育に関する資料と合わせ、本物のメダカも飼育・展示することで、図書館資料や生物への関心を促した。(緑)</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.58-62) 企画展示</p>	A	<p>いつも中央図書館の展示は感心させられる。</p> <p>さまざまな企画展示が行われており、市民の楽しみにもなっている。各館工夫を凝らした展示が行われていて大いに評価する。展示によっていろいろな本を知ることができ、利用者が幅広い分野の本を手取る手助けになっている。</p>

	29	<p>ウ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 「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 	A	<p>○「図書館だより」にレファレンス事例やオリ・パラ関連資料に関する記事を毎号掲載したほか、市政だより、ホームページ、Facebookページなどによる広報を実施した。(令和元年度は62号と63号を発行)</p> <p>○地元のタウン誌「ベイタウンニュース」に行事の案内を引き続き掲載した。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.72) 広報紙</p>	A	<p>SNSの活用を推進すべきと考える。</p> <p>「図書館だより」は、多くの人に手に取ってもらえるようなデザインや内容を検討してほしい。</p> <p>既定の広報の他にも、新聞社、テレビ局、地域広報誌など各種メディアへ数多く発信し、図書館の魅力を広めてほしい。</p>
--	----	---	---	---	---	---

【方針4】 子どもの読書活動を推進します

4 (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(部会后)	外部評価	外部評価者のコメント(決定案)
取組項目	30	A	<p>【企画展示】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○児童展示コーナーに季節・行事に関する本の展示をした。 ○企画展示の他、時事関連や著名な作家の受賞・訃報等に合せて、子供の興味をひくタイムリーなテーマで展示を行った。 ○小学校低学年及び3歳以上の未就学児を対象に夏休みお楽しみ工作、冬の折り紙教室を実施し、関連する本の展示や紹介を行った。 ○小学生を対象として夏休みに科学に関する教室を行った。 <p>【本などの紹介】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○児童フロアで、企画展示・児童書研究展示・科学の本展示・YA展示のテーマ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。 ○フロアワークを通して積極的に本の紹介や本の探し方案内等を行った。 ○おはなし会で科学絵本も読み聞かせし、紹介した。 ○夏休み期間中、緑区に関連する遺跡展を開催し展示及び資料・関連図書を紹介した。 <p>【ブックリスト】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年齢に合わせたブックリスト「よんでみよう」を図書館見学実施時に配布し、お薦めの本を紹介した。また、「よんでみよう」の本を常設展示し、貸出を行った。 ○千葉県おすすめブックリスト「よんでみよう」を改訂した。 <p>『千葉市の図書館2020』 (P.72) 刊行物「おすすめ本のリスト」</p>	A	全館で、子どもへの様々な取組みが行われている。千葉県おすすめブックリスト「よんでみよう」が改訂されたことを評価する。

31	イ 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。	<p>A</p> <p>○YA関係資料の収集をおこない、YAコーナーの資料の充実を図った。 ○中・高校生の利用促進を図るため、関心を持ちそうなテーマを選定し、随時入替をしながら、YAコーナーのテーマ展示を実施している。 ○若葉区出身の作家「神戸遥真先生」の著書を収集するとともにミニ展示を実施した。 ○傷んだり、内容が古くなった資料は書庫へ引き上げや廃棄等をおこなう一方、新刊書も随時受け入れ、情報の更新をはかった ○職場体験にて来館した生徒におすすめ本のポップを書いてもらい、YAコーナーに展示した。 ○漫画コーナーを新たに設置した。 ○中高生向けの新聞コーナーを新たに設置した。 ○一般の書架へ繋がる書架づくりを行った。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.58-62)企画展示 (P.63)主催行事『子どもが語るおはなし会』 (P.67)主催行事『高校生が語るおはなし会』</p>	<p>A</p> <p>YAコーナーでは、中高生向けの新聞コーナーの設置や、一般の書架へ繋がる書架づくりなど、この年代に寄り添った工夫を評価する。YAコーナーについてtwitterやLINEなどで発信し、中・高生の声にも耳を傾け、中・高校生が来館したくなるような選書や企画を望みたい。</p>
32	<p>ウ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 * 「子ども読書の日」記念事業 	<p>A</p> <p>○地域の子育て世代にコミュニケーションの場を提供し、支援を図るため、年齢別・対象別の定例おはなし会やわらべうたと絵本の会等を実施した。平日の定例おはなし会に参加しにくい小学生のために、土曜日おはなし会(小学生対象)を実施した。 ○小学生対象のおはなし会では、所蔵資料を手に取りやすくするために、素話だけでなく、朗読を取り入れた。 ○新たに紙芝居の会を行った。 ○定例おはなし会に合わせ、みやこ図書館集会室を「親子読書ルーム」として開放し、利用拡大を図った。 ○『英語で楽しむ親子おはなし会』『高校生が語るおはなし会』を継続して行った。 ○職場体験の中学生による、おはなし会での読み聞かせを実施した。 ○親子おはなし会(未就学児・小学生対象のそれぞれ)を年間3回(春、夏、冬)実施した。 ○『はじめてのおはなし会(2歳児と保護者対象)』を年間4回実施した。 ○ボランティア団体によるおはなし会を引き続き実施した。 ○子どもの読書活動の推進として、外部の出張読み聞かせを行った。(イオンモール(9/14)検見川浜ビーチフェスタ(9/22) 稲浜ショップ(10/26)幸町公民館(2/19))</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.63) おはなし会(定例) (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p>	<p>A</p> <p>全館で多様な企画が継続して実施されており、各館の独自の取り組みを評価する。小学生への朗読や紙芝居の会など新たな取組みもある。 おはなし会開催回数及び参加者数は減少している。回数は多ければよいというものではないが、参加者が前年19,617人から、9,262人と半減している原因の分析が必要である。</p>

33	<p>エ 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。</p>	<p>A</p> <p>○子ども読書まつりのさらなるPRとして、全館の開催日を掲載した統一ポスター・チラシを作製した。(近隣施設に配布を依頼)</p> <p>○千葉市図書館HP・千葉市役所HP・Facebook・移動図書館車への掲示・館内掲示等で周知を図った。</p> <p>○関係諸機関、学校、市民団体、地域おはなしボランティア、学生ボランティア、NPO法人、ボランティアサークル等と連携して子ども読書まつりを実施した。様々なイベントで本や読書の魅力を発信した。</p> <p>【実施イベント例】</p> <p>「昔なつかし紙芝居」「みやこ寄席」「スタンプラリー」「クイズ」「ぬり絵」「おとも楽しむおはなし(素話)の世界」「似顔絵の世界」「つくってあそぼう！バルーンアート」「わらべうたであそぼう」「紙芝居と大型絵本」「昔話おはなし会」「発砲入浴剤作り」「図書館クイズ」「絵本等の読み聞かせ」「本だいすきあなたの好きな本おしえて！」「かんたんおもちゃ教室」「つくってあそぼう」</p> <p>○親子おはなし会の実施。</p> <p>○地元企業と連携して、ハーブの演奏と絵本の読み聞かせのコラボレーション「絵本の音楽会」を開催した。</p>	<p>A</p> <p>若い世代は、FacebookよりもtwitterやLINEの方が利用者が多いのでは。</p> <p>16回目となった「子ども読書まつり」は来場者に喜ばれる催しとして定着している。図書館だけでなく、学校、市民団体、地域おはなしボランティア、地元企業などとの連携で、様々なイベントが実施されたことを評価する。</p>
34	<p>オ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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 * 親子図書館探検ツアー * 子ども一日図書館員 * 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 	<p>A</p> <p>○市民対象に「読み聞かせ入門講座」「紙芝居講座」を実施し、実演を交えた講義を行った。</p> <p>○地域文庫等研修会、子ども読書講座を実施した。</p> <p>○子どもの読書や図書館利用に関する親子参加事業を開催した。</p> <p>〔親子参加事業〕子ども読書まつり、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、夏・冬の親子おはなし会、青少年の日フェスタ親子おはなし会、親子図書館たんけんツアー、冬の折り紙教室、かんたん工作、図書館クイズ等</p> <p>○学校の休みに合わせ、子どもが本や図書館に親しむためのイベントを実施した。「科学あそび」、「おもしろ算数と絵本の会」、「子ども一日図書館員」</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p>	<p>A</p> <p>子どもの読書推進に向けて、さまざまな取り組みが行われていて評価したい。子ども一日図書館員など長年続けている行事は、どの図書館でも子どもたちが楽しみにしている。</p>

<p>35</p>	<p>カ 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。</p> <p>【H30 外部評価より】 多くの子どもたちに図書館利用の啓発が行われるような工夫をお願いしたい。</p>	<p>A</p>	<p>○図書館見学で来館した際に、要望に応じて検索端末の使い方や情報資料票の見方、配架の仕方等の説明を行った。</p> <p>○企画運営班と協力して、読書手帳の裏面に、図書館利用に関する欄を設けた。</p>	<p>A</p>	<p>図書館見学で来館した際に、要望に応じて検索端末の使い方や情報資料票の見方、配架の仕方等の説明を行ったことを評価する。</p>
<p>36</p>	<p>キ 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。</p>	<p>A</p>	<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。</p> <p>○素話や読み聞かせの館内研修を実施した。</p> <p>○おはなし会を二人一組で行うことにより、知識・技能の向上を図った。</p> <p>○児童担当者のスキルアップのため、外部研修に参加した。</p> <p>【千葉県立図書館主催】児童サービス基礎研修会 【千葉県公共図書館協会主催】スキルアップ研修会</p> <p>○おはなし会のスキルアップを図るため、研修以外にも、内部で練習会等を行い、能力の向上に努めている。</p>	<p>B</p>	<p>内部の研修も充実してほしい。(内部にも研修出来るだけの人材を)</p> <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、時間をかけた育成が必要である。まずはどの館にも児童担当の研修を受けた職員を配置することが急務と考える。</p> <p>図書館に依頼されている学校や関係機関のおはなし会については、地域おはなしボランティアに任されているところもあるが、図書館職員も同行してどのように実施されているのか現状を把握し、学校図書館指導員とも話してほしい。</p>

(2)学校・家庭・関係機関等との連携、協力

取組項目	37	ア 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。	A	<p>○同計画(第3次)に位置付けられた施策事業について、各種行事の継続・充実を図った。</p> <p>○関係部局に対し、計画事業の進捗状況調査の実施し、進行管理を行った。</p>	A	「千葉市子ども読書活動推進計画(第3次)」に基づき、目標を立てて事業を推進していることを評価する。
	38	<p>イ 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。</p> <p>* 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</p> <p>* 職場体験受入(中学生)</p> <p>* ブックトーク(学校訪問おはなし会)</p> <p>【H30 外部評価より】 図書館職員は、学校図書館に深く関わっている司書教諭や学校図書館指導員と子どもの読書についての問題を共有し、連携をとってもらいたい。</p>	A	<p>○図書館見学や職場体験を積極的に受け入れた。</p> <p>○小学生の図書館見学の際、「まほうの読書ノート」の説明を実施した。</p> <p>○ホームページに中学生の職場体験の様子や開催した行事の様子を掲載した。</p> <p>○近隣の小学校や幼稚園に職員や地域おはなしボランティアを派遣し、おはなし会を実施した。</p> <p>○学校図書館部会からの要望を受けて、団体貸出の時間を変更や、「よんでみよう」の改訂を行った。</p> <p>○学校図書館指導員や司書教諭の研修会に積極的に参加した。</p> <p>○学校図書館指導員の研修会に図書館のグループ研修室を提供した。</p> <p>○千葉県立千城台高校の学校図書館の担当者と意見交換を実施。(若葉)</p>	B	<p>児童・生徒の図書館見学や職場体験を積極的に受け入れたことを評価するものの、学校等関連施設と連携事業を行った回数は、昨年度469回から、300回に減少している。市内すべての学校で行われるとよい。引き続き、学校の司書教諭や学校図書館指導員との連携をとっていただきたい。</p> <p>新型コロナウイルス感染症への対応により、R元年度末(R2年3月3日)から市立学校が休校となった。この影響により、令和2年度は授業時間の確保も厳しくなると思われる。図書館見学や訪問おはなし会以外に、学校との連携や支援の方法を考える必要がある。</p>
	39	ウ 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。	A	<p>○学校の教員や図書館指導員への研修会に積極的に出席し、団体貸出のPRを行った。</p> <p>○要望のあった図書資料に関するセット貸出用資料の充実を図った。</p> <p>○団体セット貸出の貸出拠点に花見川団地分館を追加した。</p> <p>団体貸出の利便向上のため、令和元年度から実施を行った。</p> <p>・図書館ホームページで団体貸出資料一覧を閲覧するのに必要なID・パスワードを簡略化。</p> <p>・団体貸出のセット貸出の申込みを、FAXからメールへ変更。</p> <p>・利用者の要望に応え、団体貸出の利用時間の見直し。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.53) 団体貸出利用統計</p>	A	団体貸出が使いやすくなるように改善を進めていることを評価する。団体貸出貸出冊数は減少しているため、団体貸出そのものの周知を進め、配送など更なる改善と充実を期待する。

40	エ 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。	A	<p>○教育センターに、おはなしボランティアを派遣し、訪れた子ども向けにおはなし会を実施した。(年5回)</p> <p>○学校図書館指導員研修会、千葉市学校図書館研究協議会で学校向け団体貸出の説明をした。</p> <p>○教員の社会体験研修を受け入れた。</p>	A	<p>学校図書館指導員研修会、千葉市学校図書館研究協議会で学校向け団体貸出の説明をしたり、社会体験研修を受け入れたりしたことは、教員が図書館に対する意識を深める機会となり評価する。</p>
41	オ 親子の読書活動を推進するため、読んだ本の記録や感想を書き込める「まほうの読書ノート」を未就学児(5歳)、小学校1年生、小学校4年生に引き続き配布します。	A	<p>○より多くの児童生徒に利用してもらえるよう、デザインを刷新した。「どくしょてちょう」を、年長児、小学1年生、4年生に配布した。</p> <p>H31年4月に年長児(約8,200人)に配布した。</p> <p>H31年5月に小学1年生(約7,700人)、4年生(約8,100人)に配布した。</p>	A	<p>デザイン刷新により「どくしょてちょう」となり、簡潔で使いやすくなった。読書は数字だけを追うものではないが、本を手にとることへのきっかけになり、よい取組みである。</p>
42	カ 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。	A	<p>○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。</p> <p>○小澤俊夫氏を講師に招き、地域文庫等研修会を実施した。</p>	A	<p>団体貸出の利便性向上のため、ホームページの団体貸出閲覧のID・パスワードの簡略化や、利用時間の見直しなど改善策が検討され、H31年度から実施されるようになったことを評価する。団体貸出貸出冊数は、文庫は減少し、子どもルーム・読書会などの団体利用が増えている。</p> <p>子どもの読書活動推進のため、地域団体等との連携・協力が実践されている。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できる。</p>

43	キ 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。	A	<p>○市内小・中学校・特別支援学校の他、引き続き市内保育施設へも、地域おはなしボランティアの派遣について案内を行い周知した。</p> <p>○近隣小学校、幼稚園、保育園、子育てリラックス館、保健福祉センター、コミュニティセンター等の読み聞かせに地域おはなしボランティアを派遣した。</p> <p>○地域おはなしボランティア養成講座を実施した。(8期目)</p> <p>○おはなしボランティアの資質・力量向上のための、読み聞かせのスキルアップ研修を実施した。</p> <p>○素話の研修を実施した。</p> <p>○ボランティアの交流会を支援し、知識・経験の共有化を図るとともに、意見交換を行った。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.71) 地域おはなしボランティア活動</p>	A	地域おはなしボランティア養成講座が実施され、年13回と時間をかけて丁寧に養成したことを大いに評価する。また、すでに登録しているおはなしボランティアに対しても、スキルアップ研修や交流会が継続して行われている。地域の読書活動を推進する人材として養成を続けていただきたい。
44	ク 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。	A	<p>○4か月児向けの事例集を各区保健福祉センターに配布(8,200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(9,701部)した。</p> <p>○幼保支援課が作成したイクメンハンドブック(育男手帳)に、妊娠期向け事例集を掲載した。</p>	A	「ファミリーブックタイム事例集」とイクメンハンドブック掲載の「我が家のファミリーブックタイム」には、図書館職員が厳選した本が紹介されていて、良いものになっている。
45	ケ 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の派遣や、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。	A	<p>○3歳児健診へのおはなしボランティアの派遣。(若葉)</p> <p>○4か月児健診の際に、図書館のお薦めする本の紹介として、おはなし会の一覧やお薦めの絵本を掲載している「我が家のファミリーブックタイム」を配布し、図書館利用へつなげている。(4か月児健康診査は、各区で養成した絵本ボランティアでまかなえるようになったため、図書館からおはなしボランティアの派遣は実施しなかった。)</p>	A	子どもが初めて絵本に触れる大切な時期に、図書館には積極的に関わっていただきたい。 3歳児健診への地域おはなしボランティア派遣のように、保健福祉センターや社会福祉協議会との連携も必要である。

46	<p>コ 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。</p>	<p>A</p>	<p>○地区館より、幼稚園、保育所、子どもルーム、子育てリラックス館など子育て支援施設に地域おはなしボランティアの派遣を行った。 ○近隣の保育所・子どもルームに訪問おはなし会を行うとともに、園児を図書館に招き、おはなし会を実施した。 ○幼稚園の見学受け入れを実施した。 ○保育所、子どもルームなどの子育て支援施設に団体貸出を行った。 ○併設の子どもルームに定例おはなし会のお知らせを配布した。(美浜) ○併設の子育てリラックス館に、「わらべうたと絵本の会」の広報・呼びかけ等をおこなった。(美浜)</p>	<p>A</p>	<p>さまざまな子どもの施設への積極的な呼びかけと連携は有意義であり、子ども達に物語の楽しみや人と触れ合う喜びを味わってもらえる機会となっている。併設の関係機関にイベントのPRをしていることも評価する。</p>
----	---	-----------------	---	-----------------	---

【方針5】 他の図書館や関係機関と連携・協力します

5 (1)図書館間協力の一層の推進		内部評価	取組結果(部会后)	外部評価	外部評価者のコメント(決定案)
取組項目	47	ア 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。	<p>A</p> <p>○希望の資料が県内他市図書館に所蔵がない場合は、国立国会図書館や県外図書館に所蔵がないか確認し、資料を提供できるよう努めた。 ○千葉市が所蔵していない資料についても、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。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.43) 連携機関別相互貸借冊数統計</p>	A	資料費が不足する中、相互貸借をはじめとする図書館間協力は重要になっている。今後も制度の紹介や提供を進めていただきたい。
	48	イ 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。	<p>A</p> <p>○中央館、地区館、分館において、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。 ○千葉市ネットワーク協議会加盟館に複写を依頼した。</p>	A	千葉市以外の図書館施設との協力関係の構築・維持について評価したい。各種機関の特徴や所蔵情報を把握して相互に活用し合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。

49	ウ 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。	A	<p>○利用者の調査に有用な加盟館の紹介を行った。</p> <p>○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。</p> <p>*加盟館紹介展：10/11-10/31(場所：千葉市生涯学習センター)</p> <p>*加盟館紹介展開催中(20日間)の千葉市生涯学習センター入館者数：59,402人</p> <p>*講演会：10/25(会場：千葉市消費生活センター)テーマ「図書館サービスとICT活用～AI,VR,DA～」(参加者数：21人)</p> <p>○ネットワーク協議会HPに加盟館のイベント情報などを掲載するなど、加盟館の情報発信に努めた。</p> <p>○ネットワーク協議会の周知のため、中央図書館自習室前フロアにて、パンフレット・リーフレット等の配布を行った。</p> <p>○講演会のPRとして、各加盟館に講演会ポスター・チラシを送付し、配布したほか、千葉市図書館HP及び千葉市図書館情報ネットワーク協議会HPでも講演会のお知らせを掲載した。</p>	A	千葉市図書館情報ネットワーク協議会という組織があり、地域の図書館が館種を越えて連携・協力することは有意義なことで、千葉市の特徴でもある。それを事務局として牽引している中央図書館の存在は大きい。継続的な取り組みを評価する。
50	エ 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。	A	○引き続き、千葉県公共図書館協会が主催する研修会の企画・運営のため、運営委員として職員を派遣した。	A	今後とも研修会等に参加・運営で関わり、他の図書館との共同研修・共同事業を実施していただきたい。

(2)地域の生涯学習施設、公的機関、各種団体等との連携

取組項目	51	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を行います。	A <ul style="list-style-type: none"> ○「子ども読書まつり」では、共催の生涯学習センターを始め、国際交流課や国際交流協会、埋蔵文化財調査センター、市内小・中・特別支援学校、近隣高等学校等との連携・協力を図った。 ○年1回「子ども読書講座」、毎月1回「わらべうたと絵本の会」を生生涯学習センターとの共催で実施した。 ○幼保運営課、生涯学習センターとの共催で「音楽とパネルシアターを楽しもう」を実施した。 ○雇用促進課の「千葉県夏休みおしごと感動体験」に協力し子どもを受け入れた。 ○動物公園・科学館・子ども交流館と事業協力し、相互に施設の利用促進を図った。 ○NPO法人と協力してみやこ寄席(落語)や、小学生対象に「おもしろ算数と絵本の会」を実施した。 ○千葉県立郷土博物館の協力を得て市民講座「蒙古襲来と千葉氏」、ギャラリー展示「千葉氏入門Q&Aパネル展」を実施した。 ○図書館市民講座の講師を加曽利貝塚博物館より派遣してもらった。 ○市美術館の展示と合わせて美術講座「チェコのジャポニズム展」を開催した。 ○千葉県科学館の協力を得て、未就学児とその保護者及び小学生を対象に『夏休みに科学あそび』『夏休みお楽しみ工作』を実施した。 ○千葉県埋蔵文化財調査センターの協力を得て市民講座「千葉市の墨書土器」を実施した。 ○大学と連携・協力し、学生ボランティアによる「英語で楽しむ親子おはなし会」を実施した。 ○おはなしボランティアと協力し、高洲CCによるおはなし会を支援した。 	A	各種の機関と連携して多様な事業を継続して実践しており、各館でユニークな取り組みがなされている。連携事業等実施数は減少している。
	52	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。	A <ul style="list-style-type: none"> ○千葉県教育研究会における教職員向けの説明会等で、団体貸出や図書館利用の促進を図った。 ○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。 ○子ども読書まつりに高校生にボランティアとして協力してもらった。 ○高等学校の教員の社会体験を受け入れた。 	A	千葉県教育研究会にて教職員に公共図書館利用について説明することで、児童・生徒に図書館の有用性が効果的に伝わると思われる。

53	ウ 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。	A	<p>○庁内職員の求めに応じて調査や資料提供を行った。(15件)</p> <p>○ビジネス書など職員の業務遂行上で有用と思われる資料のリストを庁内掲示板に掲載し、レファレンスサービスのPRを行った。(6回)</p> <p>○地域資料、外国語資料、ビジネス図書の展示の情報を庁内掲示板に掲載し、各コーナーや資料の紹介を行った。(17回)</p>	A	<p>庁内職員への情報提供は前年比増で評価できる。</p> <p>庁内職員への資料・情報提供は行政サービス向上に貢献し、信頼関係の構築による図書館活動への理解にもつながり評価できる。庁内職員の求めに応じた調査・資料提供や、業務遂行上有用と思われる資料や情報を庁内掲示板に掲載した件数が増えていることを評価する。</p>
54	エ 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。	A	<p>○千葉市図書館情報ネットワーク協議会事業等により、千葉市内の図書館施設との連携を図った。</p>	A	<p>千葉市図書館情報ネットワーク協議会を仲立ちとして、組織間の連携・協力関係が構築されている。</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

6 (1)図書館活動への参加機会の提供		内部評価	取組結果(部会后)	外部評価	外部評価者のコメント(決定案)
取組項目	55	A	<p>○図書館サービスの一部を有償ボランティアの協力により実施した。 ≪音訳協力者:21人≫ ≪ステーションマスター:30人≫</p>	A	音訳協力者やステーションマスターの協力があつたことを評価する。地域との協働という視点も必要だと思われる。
	56	A	<p>○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(素話、読み聞かせ、わらべうた)を実施した。(12回、66人参加) ○外部講師を迎え、わらべうたのスキルアップ講座を実施した。(1回、20人参加)</p>	A	図書館の持つノウハウを提供し、有意義な支援活動を実施している。

57	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。	A	<p>○大学生司書課程実習の受入を行った。(中央:1人) ○大学生のインターンシップ実習の受入を行った。(中央:2人、美浜1人) ○高校生インターンシップ実習の受入を行った。(中央:1人、若葉:5人) ○千葉経済短期大学の依頼による館内見学を実施した。</p>	A	大学生司書課程実習の受入を行ったことを評価する。将来を担う人材育成のため、今後も積極的な取組みを継続していただきたい。
58	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、引き続き検討します。	A	<p>○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。 ○大学と連携・協力し、学生ボランティアによる「英語で楽しむ親子おはなし会」を実施した。 ○近隣大学の学生に呼びかけ、子ども読書まつり・夏休みの工作等におけるボランティアを受け入れた。 ○子ども読書まつりに高校生にボランティアとして協力してもらった。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.63-69) 主催行事(定例おはなし会を除く)</p>	A	中高校生、大学生ボランティアの活動の場を設け実践している。子ども読書まつりでの高校生ボランティアは、参加者と楽しく交流していた。大学生主体の企画を夏休みなどにもっと取り入れてはどうか。
59	オ 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。	A	<p>○関係諸機関や学校、市民団体等と連携して子ども読書まつりを実施した。「子ども読書まつり担当者会議」に市民団体代表にも出席してもらい、より緊密な連携を図った。近隣の飲食店にも「子ども読書まつり」に協賛してもらった。 ○子ども読書まつりにおいて、読み聞かせボランティア団体、地元高校の生徒によるおはなし会を実施した。 ○一般市民にみやこ図書館1階展示ケース及び2階ギャラリーを生涯学習の成果を発表する場として提供した。(「切り絵作品展」など計12展示) ○地元企業と連携して、ハーブの演奏と絵本の読み聞かせのコラボレーション「絵本の音楽会」を開催した。</p>	A	近隣の飲食店に「子ども読書まつり」に協賛してもらった新たな取組みを評価する。「子ども読書まつり担当者会議」に市民団体代表が出席して、計画の段階から一緒にできるようになっている。他団体の会議への参加を検討してはどうか。市民に生涯学習の成果を発表する場の提供をしたことも評価できる。図書館で市民の企画・参加による事業ができることをPRし、各館で実施していただきたい。

取組 項目	60	ア 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。	A	○H30年度に委員の改選を行い、令和元年度は引き続き2人の公募委員を含めた10人の委員を委嘱した。	A	市民の声を図書館行政に反映させるため、継続的に公募委員を登用していることを評価したい。図書館協議会で出た意見は、図書館運営やサービスに反映させていただきたい。
	61	イ 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。	A	○図書館ホームページ「お問い合わせメールフォーム」から寄せられた意見や「意見箱」に寄せられた意見等について、図書館運営の改善に向けた基礎資料とするとともに、回答を希望する利用者への回答を行った。	A	市民からの率直な意見を聞き改善に役立てることはとても重要である。
	62	ウ 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。	C	△3月14日(土)の閉館後に実施予定だったが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため中止した。	B	市民との協働での実施が企画・準備されていたものの、やむを得ない理由で中止となり残念である。バックヤードツアーなどは他の図書館でも人気があるのでぜひ実現を期待する。
	63	エ 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。	A	○R2.2.1(土)~2.7(金)に来館者に対し、市図書館(分館含む)でアンケートを実施した。 ○図書館サービスの満足度は94.9%と、昨年と同様に高水準である。	A	アンケートの周知方法に工夫がほしい。 毎年全館における利用者アンケートを実施していること、満足度が高いことは評価できる。職員の方々の努力の賜物と考える。アンケート実施は早めのPRをお願いしたい。また、移動図書館車や公民館図書室でも実施してほしい。

【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(部会後)	外部評価	外部評価者のコメント(決定案)
取組項目	64	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。	A	<p>○当初計画どおり実施した。</p> <p>○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。</p>	A	施設の点検・改修については、継続的な対応がなされており評価する。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。
	65	イ 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。	A	<p>○図書資料費(R2予算)の確保については、厳しい財政状況下において可能な限りの予算確保に努めた。 要望額:89,492千円→内示額:88,621千円</p> <p>○図書資料の整備に充てるため寄附金の受入や募金箱を設置し、資料費の確保に努めた。 *寄附金収入(H31決算見込):495,017円(前年比 24,820円増)</p> <p>○広告料収入を確保するため、民間事業者による、ホームページバナー広告のほか、雑誌カバー等への広告を実施した。 *広告料756,726円(前年比 194,778円増)</p>	A	予算獲得のための取り組みを評価したい。厳しい財政状況の中の資料費の確保、また外部資金の確保や予算執行にも努力・工夫がみられる。寄付金や広告収入の状況を利用者(及び市民)に知らせ、関心を寄せてもらう必要がある。一方、募金や寄附が図書資料の充実の一端を担っている現状は認めるが、募金や寄附に頼ることなく、資料費の確保に向けた努力もお願いしたい。

66	ウ 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。	A	<p>○司書資格を有する職員や地域課題に精通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スキルアップを図った。</p> <p>『千葉市の図書館2020』 (P.5) 職員数(有司書資格者数等)</p>	A	<p>千葉市という地域を熟知した文化の継承と発展を担う人材が必要である。正規職員(106名)の司書有資格者率が昨年度27.4%から、20.8%と7名減り、極度に減少していることは大きな問題で、長期的な視点に立った人材育成を望む。まずは管理職に有資格者登用を増員し、職員が司書資格を取りやすい体制を作るなど、継続的に勤務することができる有資格の正職員を増やすこと。そして、図書館のスペシャリストとして、頼れる図書館員を育てる必要がある。会計年度任用職員(前 嘱託職員)の有資格者は94.8%であり、非正規職員に頼る実情がうかがえる。図書館業務に精通した意欲ある人材の育成は、世代交代の今、ますます急務となっている。</p>
67	エ 『新たな図書館計画の策定』 [H30新規]→[R1継続] 地域の実情に応じた特長のある図書館づくり・持続的に発展する図書館づくりを総合的に推進するため、新たな図書館計画を策定します。	A	<p>○「知」の拠点として、豊かな市民生活や本市の発展に貢献できるよう、将来の図書館の在り方や施策展開の方向性を示す「千葉市図書館ビジョン2040」を策定した。</p>	A	<p>「千葉市図書館ビジョン2040」の策定過程では、パブリックコメントや図書館協議会で多くの意見が出ていたが、ビジョンへの反映はごくわずかであった。図書館の基本に立ち返ってのビジョンの見直しが必要であり、その際は図書館の在り方を学ぶ等している市民との話し合いを重視していただきたい。</p> <p>令和元年度末から2年度にかけて新型コロナウイルス感染症が流行し、市図書館は長期休館となった時期があった。市民がことさらに知識や情報を必要とする時期にこそ、ビジョンで明示された「知の拠点」は何らかの形で利用できることが必要だったのではないかと考える。</p>

	No.	評価指標	達成目標	令和元年度実績	達成状況	平成30年度実績	平成29年度実績	備考
方針1	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 4.41冊	未達成 (前年度比 0.17冊/人)減	一人当たり 4.58冊	一人当たり 4.73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。年度毎の総貸出数は下記のとおり ◇令和元年度 432万冊 ◇平成30年度 448万冊 ◇平成29年度 462万冊
	1-2	WEB予約件数	対前年度比増	102.0万件	達成 (前年度比 5万件増)	97.0万件	92.6万件	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	43,218冊	未達成 (前年度比 1,592冊減)	44,810冊	46,620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、制作) ◇令和元年度 うち購入26,938冊 寄贈16,106冊 その他174冊 ◇平成30年度 うち購入28,654冊 寄贈16,023冊 その他133冊 ◇平成29年度 うち購入31,794冊 寄贈14,690冊 その他136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・参加回数及び受講数	現状維持	65回 延べ414人	未達成[回数] (前年度比20回減) 達成[受講者] (前年度比17人増)	85回 延べ397人	81回 延べ364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・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。
方針2	2-1	レファレンス受付数	対前年比増	90,056件	未達成 (前年度比 2,068件減)	92,124件	92,491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	対前年比増	18,977人	未達成 (前年度比 2,041人減)	21,018人	22,378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	対前年比増	250.5万人	未達成 (前年度比 7.2万人減)	257.7万人	273.8万人	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	対前年比増	市民の 11.4%	未達成 (前年度比 0.7ポイント減)	市民の 12.1%	市民の 12.4%	1年間に、図書館を利用した市民の割合。

	2-5	図書館利用に障害のある方への情報提供	対前年比増	14件 7,414点	達成[件数] (前年度比11件増) 未達成[冊数] (前年度比1,422点減)	3件 8,836点	13件 9,130点	対面和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。)
方針3	3-1	図書館ホームページアクセス件数	対前年度比増	2,410,879件	達成 (対前年度比 80,792件増)	2,330,087件	2,328,177件	千葉市図書館ホームページ(トップページ)のアクセス件数
	3-2	地域・行政資料の収集冊数	現状維持	3,509冊	未達成 (前年度比 113冊減)	3,622冊	3,457冊	千葉市、千葉県に関する資料の年間収集冊数(紙媒体)
	3-3	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	25回 843人	達成[回数] (前年度比2回増) 未達成[参加者] (前年度比293人減)	23回 1,136人	26回 1,014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
方針4	4-1	児童書の貸出冊数	対前年度増	118.9万冊	未達成 (前年度比 3.3万冊減)	122.2万冊	125.9万冊	1年間に個人に貸し出した児童書(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	対前年度増	765回 9,262人	未達成[回数] (前年度比162回減) 未達成[参加者数] (前年度比10,355人減)	927回 19,617人	983回 21,932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	対前年度増	89回 271人	未達成[回数] (前年度比19回減) 未達成[派遣人数] (前年度比23人減)	108回 294人	211回 518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	対前年度増	300回	未達成 (前年度比 169回減)	469回	551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	対前年度増	20,909冊	未達成 (前年度比 2,458冊減)	23,367冊	22,564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

方針5	5-1	図書館間相互貸借資料数	対前年度比増	借受7,476冊 貸出9,378冊	未達成[借受] (前年度比938冊減) 達成[貸出] (前年度比116冊増)	借受8,414冊 貸出9,262冊	借受7,312冊 貸出9,282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	131件	未達成 (前年度比 72件減)	203件	314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
方針6	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	現状維持	満足度 94.9%	達成 (前年度比 0.3ポイント増)	満足度 94.6%	満足度 95.1%	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(小数点2位以下は四捨五入)
サービス推進のための経営資源	7-1	司書資格を有する職員の割合	対前年度比増	51.9%	未達成 (前年度比 3.1ポイント減)	55.0%	54.9%	千葉市図書館の職員(正規職員及び会計年度任用職員)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) ◇令和元年度 正規職員 20.8% 会計年度任用職員 94.8% ◇平成30年度 正規職員 27.4% 嘱託職員 94.6% ◇平成29年度 正規職員 29.0% 嘱託職員 93.2%

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と考える。

○千葉市図書館利用者アンケートにおける、サービスの満足度は94.9%であり、昨年度を0.3ポイント上回った。

○発達障害等に関する研修を行った。【千葉市・生涯学習センター共催研修】

○図書館職員(非常勤職員を含む)・公民館図書室設置公民館職員初任者及び生涯学習センター職員を対象に、千葉県総務部総務課行政対象暴力対策室の方を招いて、「クレーム対応研修」を実施した。5月16日(木) 150人

○読書手帳の裏面に、図書館利用に関する欄を設けた。

○学校図書館部会からの要望を受けて、団体貸出の時間を変更や、千葉市おすすめブックリスト「よんでみよう」の改訂を行った。

○学校図書館指導員や司書教諭の研修会に積極的に参加した。

○学校図書館指導員の研修会に図書館のグループ研修室を提供した。

○千葉県立千城台高校の学校図書館の担当者と意見交換を実施した。(若葉)

○レファレンスを専用カウンターだけでなく、レファレンス資料の書架付近及び“こどもしつ”にレファレンス用端末を設置して対応した。

○R元年7月6日より、新たにブックポストを「イオンモール幕張新都心」に設置し、サービスを開始した。イオンモール幕張新都心ブックポスト回収数 R元年度:6,974冊(R元年7月～R2年3月)

○小学生対象のおはなし会では、所蔵資料を手に取りやすくするために、素話だけでなく、朗読を取り入れたり、紙芝居の会を行った。

○団体セット貸出の貸出拠点に花見川団地分館を追加した。

○団体貸出の利便向上のため、令和元年度から以下実施を行った。

・図書館ホームページで団体貸出資料一覧を閲覧するのに必要なID・パスワードを簡略化。

・団体貸出のセット貸出の申込みを、FAXからメールへ変更。

・利用者の要望に応え、団体貸出の利用時間の見直し。

○「知」の拠点として、豊かな市民生活や本市の発展に貢献できるよう、将来の図書館の在り方や施策展開の方向性を示す「千葉市図書館ビジョン2040」を策定した。

【課題】

△来館者数、年間貸出利用者数などは減少傾向にあるため、誰もが利用しやすいサービス環境について引き続き検討する必要がある。

△タブレット端末の活用方法は検討する必要がある。

△有料データベースの導入に向け複数社の検討を行ったが導入には至っていない。導入には、ランニングコストが発生することなどから調整が必要であり、引き続き予算の確保に努める。

△新しい情報媒体については、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。

△図書館未利用者に対して、レファレンスサービスおよび図書館の資料がOPAC(インターネット)で検索できることについて、周知方法を引き続き検討する。

△レファレンス能力の向上を図るための研修を定期的に行っていく。

△サービスポイントの設置については、三省堂書店そごう千葉店ブックポストの動向を踏まえ検討する。

△公衆無線(Wi-Fi)中央館のエリア拡充、他の地区館への導入については、引き続き検討する。

△市民との協働事業(中央図書館見学ツアー)は、企画・準備をしていたものの、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため中止した。

【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に次のような取り組みを実施する。

●「知」の拠点として、豊かな市民生活や本市の発展に貢献できるよう、将来の図書館の在り方や施策展開の方向性を示した「千葉市図書館ビジョン2040」を推進する。

●より一層子どもの読書活動を推進するため、第3次計画を改定し、千葉市子ども読書活動推進計画(第4次)を策定する。

●資料の充実を図るため、引き続き資料費予算の確保に努める。

外部評価

【評価】

引き続き、図書館サービス向上に向けて評価・点検によりPDCAサイクルを機能させて図書館サービスの向上に努めてもらいたい。

- ・利用しやすい図書館環境づくりの一環として、配架の様々な工夫や改善などが行われたことを評価する。
- ・レファレンスを専用カウンターだけでなく、レファレンス資料の書架付近及び“こどもしつ”にレファレンス用端末を設置して対応したことを評価する。
- ・2つ目のブックポストが幕張イオンモールに設置されたことを評価する。
- ・全館で、子どもへの様々な取組みが行われている。千葉市おすすめブックリスト「よんでみよう」が改訂されたことを評価する。
- ・YAコーナーでは、中高生向けの新聞コーナーの設置や、一般の書架へ繋がる書架づくりなど、この年代に寄り添った工夫を評価する。
- ・子どもの読書への関心を高めるため、全館で多様な企画が継続して実施されており、各館の独自の取り組みを評価する。小学生への朗読や紙芝居の会など新たな取組みもある。
- ・団体貸出が使いやすくなるように改善を進めていることを評価する。団体貸出の利便性向上のため、ホームページの団体貸出閲覧のID・パスワードの簡略化や、利用時間の見直しなど改善策が検討され、H31年度から実施されるようになったことを評価する。
- ・「まほうの読書ノート」がデザイン刷新により「どくしよてちょう」となり、簡潔で使いやすくなった。読書は数字だけを追うものではないが、本を手取ることへのきっかけになり、よい取組みである。
- ・さまざまな子どもの施設への積極的な呼びかけと連携は有意義であり、子ども達に物語の楽しみや人と触れ合う喜びを味わってもらえる機会となっている。併設の関係機関にイベントのPRをしていることを評価する。
- ・庁内職員への情報提供は前年比増で評価できる。庁内職員への資料・情報提供は行政サービス向上に貢献し、信頼関係の構築による図書館活動への理解にもつながり評価できる。庁内職員の求めに応じた調査・資料提供や、業務遂行上有用と思われる資料や情報を庁内掲示板に掲載した件数が増えていることを評価する。
- ・大学生司書課程実習の受入を行ったことを評価する。将来を担う人材育成のため、今後も積極的な取組みを継続していただきたい。
- ・近隣の飲食店に「子ども読書まつり」に協賛してもらった新たな取組みを評価する。
- ・障害者サービス研修会が市民講座として実施されたことを評価する。
- ・ホームページのアクセス件数は年々大きく増加している。
- ・図書館では様々な講座が企画されている。市民のニーズもあるためか歴史や文学が多いが、「美浜区でオリパラ」のような、さらに多様な講座を企画していただきたい。
- ・合同選定会議や館内選定会などを通して、資料の収集・提供が迅速に行われていることを評価する。
- ・障害者サービスへの組織的な対応を評価したい。
- ・さまざまな企画展示が行われており、市民の楽しみにもなっている。各館工夫を凝らした展示が行われていて大いに評価する。展示によっていろいろな本を知ることができ、利用者が幅広い分野の本を手取る手助けになっている。
- ・16回目となった「子ども読書まつり」は来場者に喜ばれる催しとして定着している。図書館だけでなく、学校、市民団体、地域おはなしボランティア、地元企業などとの連携で、様々なイベントが実施されたことを評価する。
- ・「千葉市子ども読書活動推進計画(第3次)」に基づき、目標を立てて事業を推進していることを評価する。
- ・学校図書館指導員研修会、千葉市学校図書館研究協議会で学校向け団体貸出の説明をしたり、社会体験研修を受け入れたりしたことは、教員が図書館に対する意識を深める機会となり評価する。
- ・地域おはなしボランティア養成講座が実施され、年13回と時間をかけて丁寧に養成したことを大いに評価する。
- ・「ファミリーブックタイム事例集」とイクメンハンドブック掲載の「我が家のファミリーブックタイム」には、図書館職員が厳選した本が紹介されていて、良いものになっている。
- ・千葉市図書館情報ネットワーク協議会という組織があり、地域の図書館が館種を越えて連携・協力することは有意義なことで、千葉市の特徴でもある。それを事務局として牽引している中央図書館の存在は大きい。継続的な取り組みを評価する。
- ・毎年全館における利用者アンケートを実施していること、満足度が高いことは評価できる。職員の方々の努力の賜物と考える。

【課題】

・移動図書館について貸出冊数が半数近くのステーションで減少している。新型コロナウイルス感染症への対応があったためか巡回数が約30件減少したことも一因と思われるが、読書施設の有無など周辺の状況なども分析して、ステーション設置場所や時間の見直しが必要と考える。

・受入図書資料数は減少しているため、資料費の確保に努めていただきたい。受入図書資料数のうち、購入資料数は減少しているのに対し、寄贈資料数はH29年度から増加している。寄贈資料に頼ることのない資料収集を望む。寄贈に関しては、図書館の資料収集方針や、主に予約の多い資料・ベストセラーの寄贈を受けていることを広く市民に伝え、貴重な資料費の有効活用に繋げていくことが望まれる。

・毎年行われていたレファレンス・スキルアップ研修が実施されていない。「レファレンス」の位置づけと対応策を明確にすべきと考える。レファレンスでは利用者の要求を的確に把握し、資料・情報についての豊富な知識を効果的に使える探索技術が必要である。それら技術向上のために研修は必須で、毎年度確実に実施していただきたい。

・みずほハスの花図書館のタブレット端末やデジタルサイネージの活用方法については検討が必要である。

・有料データベースは、現代の図書館サービスには不可欠であることを財政当局にも理解してもらって予算を確保し、早急な対応をお願いしたい。

・視聴覚資料の貸出数は減少している。図書館の視聴覚資料の選定は「文化的」「教養的」「時代を反映させた作品」を基準とし、またレンタルビデオ店やダウンロードサイトでの流通が少ないものを積極的に選定することとされている。この選定基準に沿いながら、今後の情報媒体については検討を進めていただきたい。

・図書館未利用者に対してのレファレンスサービスの周知については、まずはレファレンスという言葉で「調べ物相談」など誰にでもわかりやすい言い方にし、図書館が本を借りるだけの場所ではないことを広く市民にアピールしてほしい。図書館ホームページの「レファレンスサービスとは」の説明が実例を挙げていてとてもわかりやすいので、それを公的機関や生涯学習施設などに掲示したり、Facebookなどで発信するなども一案である。

・図書館ホームページ「キャッチアップ！ ！ ”旬”」の「感染症のことについて調べてみよう」は正に旬の情報であったが、多くの人が関心を持つような情報が埋もれていてはもったいないため、ホームページのトップに置くなど見やすい工夫が望まれる。

・図書館未利用者へのPRとしては、テレビ局や新聞社などマスコミへの頻繁に発信を行い、図書館資料がインターネットで検索できることについても、もっと広報していただきたい。

・コロナウイルスの影響によるビジネス支援関係の資料を揃えてほしい。

・子育て支援コーナーは、小さくてもよいので全ての地区図書館・分館への設置が望ましく、中央図書館のように乳幼児コーナーの近くにあるとよい。また、そのコーナーについて子育て世代へ情報提供するため、SNSの活用を進めていただきたい。

・障害者への理解と共存を深めるためにも、小・中学生向けの点字体験などを各館で度々実施してほしい。

・ホームページには多くの情報が掲載されているにもかかわらず、使い勝手がよくないため見逃されているものが多い。特にスマートフォンでは、蔵書検索以外は目に入りにくい。特に「お知らせ」は、イベント案内が探しにくく、過去のお知らせは削除されてしまうものがある。過去のお知らせは資料として必要な場合もあるので、ある程度の期間は保存してほしい。今後、ホームページ掲載を望むものは、インターネット上の情報の紹介(例：R2年度の東京子ども図書館読み聞かせ動画サイト)。また、図書館で市民が行う講座や勉強会なども、主催者が希望すれば載るとよいと考える。

・「図書館だより」は、多くの人に手に取ってもらえるようなデザインや内容を検討してほしい。既定の広報の他にも、新聞社、テレビ局、地域広報誌など各種メディアへ数多く発信し、図書館の魅力を広めてほしい。

・YAコーナーについてtwitterやLINEなどで発信し、中・高生の声にも耳を傾け、中・高校生が来館したくなるような選書や企画を望みたい。

・おはなし会開催回数及び参加者数は減少している。回数は多ければよいというものではないが、参加者が前年19,617人から、9,262人と半減している原因の分析が必要である。

・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、時間をかけた育成が必要である。まずはどの館にも児童担当の研修を受けた職員を配置することが急務と考える。図書館に依頼されている学校や関係機関のおはなし会については、地域おはなしボランティアに任されているところもあるが、図書館職員も同行してどのように実施されているのか現状を把握し、学校図書館指導員とも話をしてほしい。

・児童・生徒の図書館見学や職場体験を積極的に受け入れたことを評価するものの、学校等関連施設と連携事業を行った回数は、昨年度469回から、300回に減少している。市内すべての学校で行われるとよい。引き続き、学校の司書教諭や学校図書館指導員との連携をとっていただきたい。新型コロナウイルス感染症への対応により、R元年度末(R2年3月3日)から市立学校が休校となった。この影響により、令和2年度は授業時間の確保も厳しくなると思われる。図書館見学や訪問おはなし会以外に、学校との連携や支援の方法を考える必要がある。

・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、3歳児健診への地域おはなしボランティア派遣のように、保健福祉センターや社会福祉協議会との連携も必要である。

・学生ボランティアの受け入れについて、大学生主体の企画を夏休みなどにもっと取り入れてはどうか。

・「子ども読書まつり担当者会議」に市民団体代表が出席して、計画の段階から一緒にできるようになっている。他団体の会議への参加を検討してはどうか。

・アンケート実施は早めのPRを行い、周知方法も工夫が必要と考える。また、移動図書館車や公民館図書室でも実施してほしい。

・厳しい財政状況の中での資料費の確保、また外部資金の確保や予算執行にも努力・工夫がみられるが、寄付金や広告収入の状況を利用者(及び市民)に知らせ、関心を寄せてもらう必要がある。一方、募金や寄附が図書資料の充実の一端を担っている現状は認めるが、募金や寄附に頼ることなく、資料費の確保に向けた努力もお願いしたい。

・千葉市という地域を熟知した文化の継承と発展を担う人材が必要である。正規職員(106名)の司書有資格者率が昨年度27.4%から、20.8%と7名減り、極度に減少していることは大きな問題で、長期的な視点に立った人材育成を望む。まずは管理職に有資格者登用を増員し、職員が司書資格を取りやすい体制を作るなど、継続的に勤務することができる有資格の正職員を増やすこと。そして、図書館のスペシャリストとして、頼れる図書館員を育てる必要がある。会計年度任用職員(前 嘱託職員)の有資格者は94.8%であり、非正規職員に頼る実情がうかがえる。図書館業務に精通した意欲ある人材の育成は、世代交代の今、ますます急務となっている。

・「千葉市図書館ビジョン2040」の策定過程では、パブリックコメントや図書館協議会で多くの意見が出ていたが、ビジョンへの反映はごくわずかであった。図書館の基本に立ち返ってのビジョンの見直しが必要であり、その際は図書館の在り方を学ぶ等している市民との話し合いを重視していただきたい。令和元年度末から2年度にかけて新型コロナウイルス感染症が流行し、市図書館は長期休館となった時期があった。市民がことさらに知識や情報を必要とする時期にこそ、ビジョンで明示された「知の拠点」は何らかの形で利用できることが必要だったのではないかと考える。