

千葉県立図書館のサービス評価指標

1 目的

千葉県立図書館（中央図書館、西部図書館、東部図書館）の運営の改善を図るため、サービス評価指標を設定し、その達成に努めます。

また、その達成状況の自己点検及び第三者評価を踏まえ、図書館サービスの一層の改善に努めるとともに、第三者評価を踏まえた運営状況を公表します。

2 期間

平成 20 年度から平成 22 年度までの 3 年間とします。

3 千葉県図書館協議会による第三者評価と運営の改善

各年度の図書館サービス評価指標の達成状況については、翌年 6 月末までに千葉県図書館協議会に報告するものとし、同協議会による第三者評価を踏まえ、必要な運営改善に努めます。

また、その改善状況については、同協議会に報告します。

4 第三者評価を踏まえた運営状況の公表

各年度の図書館サービス評価指標の達成状況及び千葉県図書館協議会による第三者評価については、千葉県立図書館ホームページで公表します。

* 1 図書館法第 7 条の 3 及び 4

* 2 公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準（文部科学省告示第 132 号平成 13 年 7 月 18 日）の 1 総則（ 3 ）図書館サービスの計画的実施及び自己評価等

千葉県立図書館サービス評価指標

区分	サービス評価指標	達成目標	達成方法
1 所蔵資料の充実	資料購入冊数	概ね現状維持 平成22年度目標 20,000冊 (平成19年度実績 20,062冊)	県民の調査研究活動を支援するために必要な資料を購入するように努めます。 3館で効果的な分担収集を進めます。
	寄贈資料受入冊数	3年間で1%増 平成22年度目標 8,300冊 (平成19年度実績 8,195冊)	出版情報の収集等に努め、寄贈依頼を積極的に行います。 市町村立図書館等の除籍資料収集のため理解を求める広報を行い、情報交換に努めます。
	千葉県関係資料の受入冊数	3年間で6%増 平成22年度目標 3,200冊 (平成19年度実績 3,006冊)	資料発行状況把握を強化し、特に千葉県刊行資料については収集対象資料は網羅的に収集するよう努めます。 他機関との連携を強化し、資料や情報の交換に努めます。
2 来館利用・情報アクセスの充実	来館者数	3年間で1%増 平成22年度目標 508,000人 (平成19年度実績 503,078人)	県民の課題解決に資する企画展等を実施するなど、積極的な広報活動を進め、県民の来館を促します。 利用者層や利用目的に対応したサービスの充実に努めます。
	来館者満足度	3年間で満足度70%以上(満足度6段階の上位2段階)を保ちながら、さらに向上するように努めます。 (19年度実績77%)	利用者への明るい対応を心掛け、気持ちよく利用してもらえるよう努めます。 研修等により職員のスキルアップを図り、的確な対応で信頼度を高めるように努めます。
	ホームページへのアクセス件数	3年間で20%増 平成22年度目標 580,000件 (平成19年度実績 485,299件)	横断検索や索引など県立図書館ホームページ上の検索、表示項目の充実に努めます。 ホームページに掲載する内容の充実に努めます。 利用者へのパスワード発行を促進し、インターネットによる予約の増加を図ります。 相互協力支援システムの充実に努め、市町村立図書館等からのアクセスを増加させるように努めます。
3 レファレンスサービスの充実	レファレンス件数	概ね現状維持 平成22年度目標 32,000件 (平成19年度実績 32,634件)	利用者へレファレンスサービスについて積極的に広報し、利用の促進に努めます。 レファレンス事例集の充実に努めます。 県立図書館ホームページ上のメールレファレンスの利用促進を図ります。 テーマ別にパスファインダーを作成し、レファレンスの効率化や活性化を図ります。 利用者への明るい対応を心がけるとともに、フロアワークを推進して気軽に相談できる雰囲気作りを努めます。
	調査研究支援ツール作成件数	レファレンス事例集の充実に努めるとともに、パスファインダーの作成に着手します。 a レファレンス事例データ提供:170件 b パスファインダーの作成・更新:30件 (平成19年度実績 a:3件)	レファレンス事例データを国立国会図書館レファレンス協同データベースに提供します。 県民の調査研究を支援するため、特定のテーマや展示等に関連したパスファインダーを作成し、利便性の向上を図ります。
	外部データベース件数	平成22年度目標 17件 (平成19年度実績 15件)	県民の調査研究に役立つよう、多様で大量なデータの中から、最新情報まで迅速、的確に提供できる外部データベースについて、内容や導入方法を検討し、その導入数が現状以上となるように努めます。

区分	サービス評価指標	達成目標	達成方法
4 千葉県関係情報の充実	千葉県関係情報の発信	質的充実を図ります。	千葉県関係のデータベースの充実を図ります。千葉県関係のテーマ企画展を実施するほか、県民ニーズが高い課題やテーマについての定期的な情報発信に努めます。
	資料の電子化	千葉県関係の貴重資料を中心に電子化を行い、利用促進を図ります。 (平成19年度実績 328タイトル)	広く県民の調査研究に資するよう、千葉県関係の貴重資料を中心に電子化を着実にを行い、ホームページ上で閲覧できるデータの蓄積を進めます。電子化候補リストの更新に着手し、さらなる進展を図ります。電子化した資料をより使いやすくするための検討に取り組みます。
5 家庭の教育充実支援	学校教育支援・家庭教育支援の質的充実	学校図書館運営の充実や子どもの読書活動の推進に向けた支援用マニュアルの作成や連携の仕組みづくりに着手します。	支援用マニュアルに必要な内容や課題について図書館職員や学校図書館関係者等に意見を聴取し、実践的な事例を調査研究して、役に立ち、分かりやすい資料作成をめざします。 (例 絵本の読み聞かせ、ブックリスト、学校図書館運営〔選書等〕、乳幼児サービス〔ブックスタート、わらべうた〕等) マニュアルの作成に当り、図書館職員や学校図書館関係者等と検討する中で、併せて、連携の仕組みづくりの検討についても取り組みます。
6 児童サービスの充実	児童サービスの研修内容の質的充実	児童サービス研修内容の質的充実を検討し、段階的に充実します。	子どもの発達に対応した児童サービスの向上をめざし、参加者の経験や課題を考慮して、基本から専門までの知識、技能を身につけられる研修に留意します。 各地域の出張研修のテーマや開催方法などについて図書館職員や学校図書館関係者等への意見聴取や、先進事例を参考に検討します。 地域の図書館サービス状況に応じ、必要な研修のモデルプログラムを段階的に検討し、実施します。
7 障害者サービスの充実	録音図書貸出タイトル数	3年間で 10%増 平成22年度目標8,000タイトル (平成19年度実績7,307タイトル)	ホームページ等で障害者サービスについて積極的にPRするとともに、利用者の拡大に努めます。 より使いやすい目録(例:音声版,点字版)の作成を検討するとともに、メールによる貸出申込みを積極的に受付けるなどをして貸出点数の増加を図ります。 録音図書の目録を全国のネットワークに登録し、県内外の視覚障害者等が相互貸借により利用しやすくします。 利用者の要望の聴取に努め、迅速な対応を心がけます。
8 市町村図書館実	相互協力貸出冊数	3年間で8%増 平成22年度目標 90,000冊 (平成19年度実績 83,415冊)	図書館訪問や運営相談を通じて県立所蔵資料の利用促進を図ります。 市町村立図書館職員や学校図書館職員を対象とした研修会などで利用促進のPRに努めます。 大学との連携の推進を図ります。
	協力レファレンス件数	概ね現状維持 平成22年度目標 2,800件 (平成19年度実績 2,793件)	図書館訪問・広報・事務連絡等で、市町村立図書館や読書施設等に対する県立図書館の援助体制を明確に示し、協力レファレンスの利用を促すように努めます。 レファレンス事例を充実させ、利用促進を図ります。 県立図書館の豊富な蔵書や多様なデータベースを駆使して、迅速・的確な回答に努めます。

区分	サービス評価指標	達成目標	達成方法
9 職員研修等の充実	体系的・実践的な研修の実施	体系的・実践的な研修方法を検討し、段階的に研修の充実を図ります。	研修の体系化・充実方策について総合的な検討を図るため、3館で研修評価のためのアンケート導入を検討します。 アンケート結果や先進事例を検討し、基本的な考え方をまとめます。 課題解決に向け実践的な研修の段階的な実施に取り組めます。
	図書館ボランティアの育成	3年間で 20%増 平成22年度目標 320人 (平成19年度実績 267人)	引き続き、音訳者養成講座等を実施します。 図書館ボランティアの先進事例を調査し、県民に情報提供します。

(参考)

指標説明

区分	サービス評価指標	説明
1 所蔵資料の充実	資料購入冊数	・ 県立図書館が、一般流通している図書の中から県民に役に立つ資料をどれくらい購入しているかを測る指標。
	寄贈資料受入冊数	・ 県立図書館が、書店等では入手できない専門的な図書資料を寄贈資料としてどれだけ集めているかを測る指標。
	千葉県関係資料の受入冊数	・ 千葉県に関する図書、雑誌、新聞など様々な資料は、官公庁刊行物や自費出版物など一般に流通していないことが多く散逸しやすい。購入と寄贈とも一層の収集に努め、将来にわたって提供できるよう資料を収集している度合いを示す指標。
2 来館利用の情 報充 実	来館者数	・ 県立図書館サービスを受けるため、どのくらい県立図書館に直接来館して利用しているかを示す指標。
	来館者満足度	・ 県立図書館サービス等に対し、来館した利用者がどのくらい満足しているかを示す指標。 (これまでの満足度〔非常に満足+満足+やや満足〕から満足度〔非常に満足+満足〕に変更する。)
	ホームページへのアクセス件数	・ インターネットの急速な普及に伴い、県立図書館ホームページの情報発信サービスの充実度を把握するため、その利用の度合いを示す指標。
3 レサ ファ ビ レ ン の 充 実	レファレンス件数	・ 県内の中核的調査研究図書館として機能しているか測る指標。 (メールレファレンスは、非来館型のサービスであり、まだ増加する可能性がある。)
	調査研究支援ツールの充実	・ 国立国会図書館レファレンス協同データベースにどのくらい情報を提供できたかを示す指標。 ・ 県民の調査研究を支援するためのパスファインダーの作成状況を示す指標。
	外部データベース件数	・ 県民の調査研究に役立つよう、外部データベースの提供をどのくらい図っているかを示す指標。

区分	サービス評価指標	説明
4 千葉県関係情報の充実	千葉県関係情報の発信	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民の調査研究を支援する千葉県関係情報の質的充実が図れたかを示す指標。 ・ ホームページにデータベースを公開している千葉県歴史関係雑誌記事索引，千葉県新聞雑誌記事索引のほか，千葉県関係のテーマ企画展，県民ニーズが高い課題やテーマについての定期的な情報発信を示す指標。
	資料の電子化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民の調査研究に資するため，千葉県関係資料の電子化の進展の度合いを示す指標。
5 学校・家庭教育支援の充実	学校教育支援・家庭教育支援の質的充実	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学校教育や家庭教育を支援するため，学校図書館の運営や子どもの読書活動の推進に向けた支援用マニュアルの作成や連携の仕組みづくりの取組を示す指標。
6 児童サービスの充実	児童サービスの研修内容の質的充実	<ul style="list-style-type: none"> ・ 児童サービスの研修内容の質的充実の度合いを示す指標。
7 障害者のサービス充実	録音図書貸出タイトル数	<ul style="list-style-type: none"> ・ 視覚障害者等活字による読書の困難な利用者の資料要求にこたえるため，県立図書館がどのくらい録音図書の貸出しサービス（自館製作，全国の公共・点字図書館から取寄せによる提供）を実施しているかを示す指標。
8 市町村図書館ネットワークの充実・援助	相互協力貸出冊数	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民が，県立図書館の所蔵資料を取り寄せ，身近な図書館（*）を通じて利用する度合いを示す指標。県外の図書館の依頼に応じて県立図書館の所蔵資料を貸し出しする度合いを示す指標。 * 市町村立図書館，図書館未設置市町村読書施設，高等学校図書館等
	協力レファレンス件数	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市町村立図書館等で解決しにくいレファレンスの質問を県立図書館が回答処理した件数で，県立図書館の中核的調査研究機能による援助の度合いを示す指標。
9 職員研修等の充実	体系的・実践的な研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館法の改正により図書館職員の研修の充実方策が課題となっており，体系的・実践的な研修の充実化の度合いを示す指標。
	図書館ボランティアの育成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 音訳ボランティアをはじめ，活動に必要な知識や技術を習得した図書館ボランティアを育成するために開催した講座の回数で，育成の度合いを示す指標。 （図書館音訳者養成講座〔3館〕，子どもの本の読み聞かせ講座〔中央〕，図書館ボランティア養成講座・体験講座〔西部〕の参加人数）