

平成 21 年度

# 豊中市立図書館の運営状況に関する評価報告書

平成 21 年（2009 年）8 月

豊中市立図書館評価検討委員会



## 目 次

1	評価の概要.....	1
	第1節 目的.....	1
	第2節 評価内容.....	1
	第3節 当委員会の委員.....	1
	第4節 評価対象の文書.....	2
	第5節 実施日程.....	2
2	リーディング項目一覧.....	5
	第1節 リーディング項目の構成.....	5
	第2節 典拠記号.....	5
	第3節 市区立の比較.....	5
	第4節 評価内容（客観的変化/方向性等）.....	6
	第5節 H20 評価.....	6
	第6節 リーディング項目の詳細.....	6
	第7節 リーディング項目－中項目－の詳細.....	7
3	リーディング項目に対する評価.....	10
	第1節 評価の概要.....	10
	第2節 評価結果.....	10
4	リーディング項目以外からの評価.....	12
	1. 図書館を利用したことがない人への啓発・PR.....	12
	2. 図書館の施設・整備.....	12
	3. 図書館の地域性.....	13
	4. 社会ニーズに対応した図書館.....	13
5	評価のまとめ.....	14

## 1 評価の概要

### 第1節 目的

豊中市立図書館は、図書館運営に関する自己点検と外部評価の早期導入の必要性から、豊中市立図書館協議会による提言「図書館における評価のあり方について」（平成19年（2007年）6月）に基づき、「豊中市立図書館評価システム」を確立し運用を実施している。

今回、豊中市立図書館の運営状況の効率的、かつ、発展的な改善及び見直しを行なうことを目的とし、豊中市立図書館評価検討委員会（以下「当委員会」という。）を設置し、外部評価を実施した。

### 第2節 評価内容

当委員会は、豊中市立図書館（以下「図書館」という。）の運営状況の評価するための基礎となる「豊中市立図書館評価システム評価表 リーディング項目」（以下「リーディング項目」という。）について、次のとおり評価を実施した。

- (1) リーディング項目の妥当性の評価
- (2) リーディング項目の達成目標の妥当性の評価
- (3) リーディング項目及び平成20年度（2008年度）豊中市立図書館利用者アンケート調査報告書から見える新たな課題の評価
- (4) 前3号のほか平成23年度（2011年度）からは、リーディング項目の達成状況の評価

### 第3節 当委員会の委員

名 前	団体名・役職等
◎ 村 上 泰 子	豊中市立図書館協議会委員
○ 上 口 佐知子	豊中市立図書館協議会委員
本 莊 泰 司	豊中市実施機関
小早川 謙 一	豊中商工会議所
中 井 靖 子	市民公募委員

◎委員長 ○委員長職務代行者

#### 第4節 評価対象の文書

リーディング項目に対する評価は、次の文書に基づき行なうものとした。

また、リーディング項目以外についても、豊中市立図書館利用者アンケート調査報告書等から評価を行なった。

- (1) 平成19年度豊中市立図書館評価システム自己点検結果報告書
- (2) 平成20年度豊中市立図書館利用者アンケート調査報告書
- (3) 豊中市の教育に関するアンケート調査 単純集計結果概要  
(図書館抜粋版)
- (4) 前3号に掲げるもののほか、図書館の運営状況に関し、評価に必要な文書

#### 第5節 実施日程

実施日程は次のとおりである。

	日 時	内 容
第1回	平成21年4月23日(木) 9時30分から11時30分	豊中市立図書館の評価についての説明
第2回	平成21年5月14日(木) 18時から20時	豊中市立図書館の評価の実施
第3回	平成21年5月28日(木) 18時から20時	豊中市立図書館の評価の実施
第4回	平成21年6月11日(木) 18時から20時	豊中市立図書館の評価のまとめ

場所は、いずれの日程も、豊中市立岡町図書館3階集会室で行った。

## 第6節 豊中市立図書館評価検討委員会設置要綱

## (設置)

第1条 この要綱は、豊中市立図書館の運営状況に関する評価についての検討を行うため、豊中市立図書館評価検討委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

## (検討事項)

第2条 委員会は、次の各号に掲げる事項について検討を行うものとする。

- (1) 図書館評価システムの自己点検結果に関すること。
- (2) 図書館利用者アンケートの調査結果に関すること。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、図書館の運営状況に関する評価に必要な事項

## (組織)

第3条 委員会は、委員5人以内で組織する。

委員は、次の各号に掲げる者のうちから、教育委員会が委嘱する。

- (1) 図書館条例（昭和25年豊中市条例第22号）第2条に規定する図書館協議会の委員（委員長は除く。）
- (2) 実施機関（市長、教育委員会、選挙管理委員会、公平委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、上下水道事業管理者、消防長及び議会をいう。）の職員
- (3) 学識経験者
- (4) 市民

2 前項第4号に掲げる者は、公募により選考する。ただし、応募がなかったときその他やむを得ない理由があるときは、この限りでない。

## (任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 委員は、前条第1項第4号の委員を除き、再任されることができる。
- 3 教育委員会は、特別の事情があると認める場合は、第1項の規定にかかわらず、委員を解嘱することができる。

## (委員長)

第5条 委員会に委員長を置く。

- 2 委員長は、委員の互選によって選任する。
- 3 委員長は、委員会の事務を総理し、委員会を代表する。
- 4 委員長に事故があるときは、あらかじめ委員長の定めた委員が、その職務

を代理する。

(会議)

第6条 委員会は、委員長が招集する。

(関係者の出席)

第7条 委員長は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。

(庶務)

第8条 委員会の庶務は、豊中市立岡町図書館において処理する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、委員長が定める。

#### 附 則

- 1 この要綱は、平成21年1月1日から実施する。
- 2 この要綱の実施後最初に委嘱する委員の任期については、第4条第1項の規定にかかわらず、平成21年6月30日までとする。
- 3 この要綱の実施後最初に招集される委員会の招集及び委員長が決定されるまでの委員会の委員長は、豊中市立岡町図書館長が行う。

## 2 リーディング項目一覧

### 第1節 リーディング項目の構成

別添の「リーディング項目」の構成は次のとおりである。

構成 大項目－中項目－小項目－指標

(例)

項目	年度	合計	全館	岡町	館外	庄内	庄内幸町	千里	野畑	東豊中	
<b>(1)経営・運営・管理状況に関する評価</b>											
<b>1.図書館として適切な経営が行われているか。</b>											
小項目 人材育成による職員 の能力・資質向上	<b>職員研修(内部)</b>										
	回数	23年度(目標)	58								
		21年度(目標)	58								
		20年度(推定)	58								
		19年度	32								
		18年度	31								
	人数	23年度(目標)	100								
		21年度(目標)	100								
		20年度(推定)	64								
		19年度	119								
		18年度	171								
	<b>職員研修(外部)</b>										
	件数	23年度(目標)	45								
		21年度(目標)	45								
		20年度(推定)	44								
	19年度	36									
	18年度	23									
人数	23年度(目標)	55									
	21年度(目標)	50									
	20年度(推定)	44									
	19年度	55									
	18年度	35									

### 第2節 典拠記号

「典拠記号」の欄にある典拠記号は次のとおりである。

1＝豊中の図書館活動 2＝各館からの聞き取り 3＝業務統計  
4＝その他 5＝図書館利用者アンケート調査

### 第3節 市区立の比較

「市区立の比較」の欄にある数値は、「日本の図書館 2008 統計と名簿」(社団法人日本図書館協会発行)の人口30万以上の市区立の平均値である。

#### 第4節 評価内容（客観的变化/方向性等）

「評価内容（客観的变化/方向性等）」の欄に、【現状】と【今後の取組】に分けて記載している。

#### 第5節 H20 評価

「H20 評価」の欄に、平成 19 年度豊中市立図書館評価システム自己点検結果報告書の評価基準に基づき、次の4段階で自己点検を実施した結果を記載している。

評価	評価基準
4	(1) 又は (2) の実績値を基準とし、当該実績値を達成した。
3	(1) 又は (2) の実績値を達成できなかったが、当該実績値の8割以上は達成している。
2	(1) 又は (2) の実績値を達成できず、当該実績値の8割未満であった。
1	取り組んでいない。

(1) 小項目の平成 17 年度（2005 年度）から平成 18 年度（2006 年度）の経年変化の平均値との比較

(2) 全国平均値（全国人口 30 万以上の 65 市区（ただし、政令指定都市は除く。）との比較

※全国平均値（「日本の図書館 統計と名簿 2007」（社団法人日本図書館協会発行）

#### 第6節 リーディング項目の詳細

リーディング項目は、大きく「経営・運営・管理状況に関する評価」「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」に分けられる。

大項目「経営・運営・管理状況に関する評価」では、図書館運営及び管理に係る項目を主にまとめている。大項目「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」では、実際に行なわれている図書館事業を主にまとめている。

リーディング項目の構成の詳細は、次のとおりである。

大項目 経営・運営・管理状況に関する評価

中項目 1. 図書館として適切な経営が行われているか

- 中項目
2. 市民にとって質の高いサービスが提供されているか
  3. 市民参画による運営が図られているか
  4. 図書館の情報発信・PRは十分になされているか
  5. その他運営の健全化への対応は図れているか

大項目 図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価

- 中項目
1. 市民が求める資料や情報を収集し、迅速・的確に提供できているか
  2. 他の自治体の図書館や大学・類縁機関との相互協力をすすめているか
  3. 市内の公共施設との連携・協力を推進し、市民の多様な情報ニーズに応えているか
  4. ITを活用した図書館サービスの向上を図るとともに市民の情報活用を支援しているか
  5. 子どもの読書活動を推進しているか
  6. 学校・学校図書館への支援と連携を推進しているか
  7. 高齢者、障害者および外国人の読書環境づくりをすすめているか
  8. 地域の情報センターとして積極的に活動しているか
  9. 市民との協働事業を推進しているか
  10. 市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか

## 第7節 リーディング項目－中項目－の詳細

リーディング項目“中項目”の詳細は、次のとおりである。

### (1) 大項目「経営・運営・管理状況に関する評価」の中項目

「1. 図書館として適切な経営が行われているか」は、人材育成による職員の能力・資質向上及び図書館の数や配置の適切さに関するの評価項目を設定している。

「2. 市民にとって質の高いサービスが提供されているか」は、図書館の祝日開館・開館時間及び蔵書状況に関するの評価項目を設定している。

「3. 市民参画による運営が図られているか」は、市民参画及び関心度を測るものとして、豊中市立図書館協議会の活動状況や当委員会の活動状況に関するの評価項目を設定している。

「4. 図書館の情報発信・PRは十分になされているか」は、市民への図書館サービスのPRとして図書館ホームページの更新頻度を、広報活動として図書館だより等の配布枚数等を、また平成20年（2008年）11月に行なった豊中市立図書館利用者アンケート調査結果から、図書館の各種サービスの認知度に関しての評価項目を設定している。

「5. その他運営の健全化への対応は図れているか」は、図書館職員の個人情報とデータの訂正管理に関しての評価項目を設定している。

(2) 大項目「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」の中項目

「1. 市民が求める資料や情報を収集し、迅速・的確に提供できているか」は、図書館の基本サービスである個人貸出、カウンターサービス、リクエストサービス及びレファレンスサービスに関しての評価項目を設定している。

「2. 他の自治体の図書館や大学・類縁機関との相互協力をすすめているか」は、主に近隣自治体との相互利用に関しての評価項目を設定している。

「3. 市内の公共施設との連携・協力を推進し、市民の多様な情報ニーズに答えているか」は、豊中市内の様々な施設との連携・協力の状況を、4種の施設の区分（子どもから大人を幅広く対象、子ども対象、外国人を対象、その他）に関しての評価項目を設定している。

「4. ITを活用した図書館サービスの向上を図るとともに市民の情報活用を支援しているか」は、利用者の観点から、図書館ホームページの利用状況、図書館ホームページやOPAC（図書館館内端末）からの予約状況、ビジネス支援サービス等に関しての評価項目を設定している。

「5. 子どもの読書活動を推進しているか」は、子どもに関する事業の視点から、子どもへの資料提供、おはなし会の実施状況、子どもの本や読書に関する大人への啓発事業等に関しての評価項目を設定している。

「6. 学校・学校図書館への支援と連携を推進しているか」は、学校図書館への資料提供や調べ学習・教材研究のためのレファレンスに関しての評価項目を設定している。

「7. 高齢者、障害者および外国人の読書環境づくりをすすめているか」は、高齢者、障害者及び外国人への読書環境づくりに関しての評価項目を設定している。

「8. 地域の情報センターとして積極的に活動しているか」は、図書館内にある地域資料・情報の収集・保存・提供及び本に関する展示並びに人権

に関する講演会・パネル展示に関するの評価項目を設定している。

「9. 市民との協働事業を推進しているか」は、庄内モデル事業、市民・図書館関係団体・グループとの会議回数や共催・協力事業に関するの評価項目を設定している。

「10. 市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか」は、読書会、図書館関係団体・グループ及びおはなしボランティア等への活動支援に関するの評価項目を設定している。

### 3 リーディング項目に対する評価

#### 第1節 評価の概要

当委員会は、図書館から提出された「リーディング項目」の設定に関し、評価を実施した。

今回の「リーディング項目」に対する評価は、図書館事業の全体及び市民の視点に立った豊中市立図書館利用者アンケート調査結果等に基づき、「リーディング項目」設定の妥当性・分かりやすさについて、評価を行なった。

#### 第2節 評価結果

当委員会の評価を経て見直された「リーディング項目」は、別添のとおりである。当委員会によって、主に追加された「リーディング項目」の項目及び指標は次のとおりである。

##### (1) リーディング項目全体

- ア リーディング項目一覧に、「市区立の比較」欄（「日本の図書館 2008 統計と名簿」（社団法人日本図書館協会発行）人口 30 万以上の市区立の平均値）を加えた。
- イ リーディング項目一覧に、「評価内容（客観的変化/方向性等）」欄に【現状】【今後の取組】の区分を設けた。
- ウ 豊中市立図書館利用者アンケート調査結果の「利用者満足度」に関する指標を該当する小項目に加えた。

##### (2) 大項目「経営・運営・管理状況に関する評価」

- ア 中項目「図書館として適切な運営を行なわれているか」の小項目「人材育成による職員の能力・資質向上」に関する指標として、「達成度」を加えた。
- イ 中項目「市民にとって質の高いサービスが提供されているか」に小項目「祝日開館・開館時間」を加えた。  
また、小項目「個人貸出」を小項目「蔵書状況」に見直した。さらに、小項目「蔵書状況」の指標である「蔵書状況」を「図書資料」と「視聴覚資料」の内訳を加えた。
- ウ 中項目「市民参画による運営が図られているか」の小項目「図書館協議会の活動状況」「図書館評価検討委員会の活動状況」の指標として、

「ホームページでの資料公開のアクセス件数」を加えた。

また、小項目「市民・ボランティア等の協働」を削除した。考え方としては、市民参画による運営という視点で豊中市立図書館協議会と当委員会に絞り、協働という視点で中項目「市民との協働事業を推進しているか」にまとめることとした。

エ 中項目「図書館の情報発信・PRは十分になされているか」に小項目「サービスの認知度」を加え、指標としては豊中市立図書館利用者アンケート調査結果の「認知度」とした。

(3) 大項目「図書館の設置目的・使命の達成」

ア 中項目「高齢者、障害者および外国人の読書環境づくりをすすめているか」の小項目「対面朗読」の指標として、「ボランティア参加人数」を加えた。

イ 中項目「地域情報センターとして積極的に活動しているか。」の小項目「広報活動」を削除し、中項目「図書館の情報発信・PRは十分になされているか」にまとめた。

第3節 今後の課題

中項目「市内の公共施設との連携・協力を推進し、市民の多様な情報ニーズに答えているか」の小項目「公民館・人権まちづくりセンター・教育センター・地域教育振興課との連携」は、子どもから成人までを対象としていることや、事業又は施設の区分も分かりにくいと思われるので見直しの検討を行なったが、今回は当該小項目の見直しを見送るものとする。

また、ボランティア団体（又は個人）数の指標化については、グループ登録制度を導入していないことや、すべてのボランティア活動をされている方を把握していない現状もあることから、ボランティア人数を把握している一部の指標を除き、今後の課題とする。

そして、各指標には「目標値」が設定されているが、当該目標値が適切であるかどうかについては、現時点での判断は難しいので、目標値の達成状況を見ながら、次回の当委員会から評価を行なうものとする。

今後、このリーディング項目に基づく評価を進めていくに当たっては、「リーディング項目」の評価項目が多岐にわたり、評価項目数も多いことから、評価のための評価とならないよう、評価項目の適宜見直しを行なうとともに、スピード感ある対応を行っていく必要がある。

## 4 リーディング項目以外からの評価

当委員会では、「リーディング項目」の設定に対する評価の他に、「リーディング項目」以外の評価として、豊中市立図書館利用者アンケート調査結果等の関連文書に基づき、図書館運営に関する評価を実施した。

主な評価としては、次のとおりである。

### 1. 図書館を利用したことがない人への啓発・PR

図書館を日ごろ利用していない人への啓発・PRが課題である。

「豊中市の教育に関するアンケート調査単純集計結果概要（図書館抜粋版）」は、日ごろ図書館を利用していない人たちの意見を把握し、対策を考える上で参考になる。特に、このアンケート結果の「豊中市立の図書館を利用しない理由」を見てみると、「場所が分からない」「利用したい時間が合わない」と回答された方は、これらの理由が改善されると潜在的な利用者になっていく可能性がある。このようなアンケート結果を活用し、アンケート回答者（利用者）に還元していくことで、利用者の増加にも繋がっていく。

また、子どもの利用状況は高いのに比べ、大人への利用状況が低い。このことも、大人への啓発・PR不足であると思われる。

図書館は、様々な機会を活かし図書館事業の啓発・PRに努めるとともに、豊中市の他の庁内部署との連携や図書館活動に関する様々な団体及びボランティアを通じて、図書館の利用を広げていくよう努めなければならない。

### 2. 図書館の施設・整備

図書館の施設・整備の充実について、考える必要がある。

最近では車社会でもあるので、駐車場の有無が図書館の利用状況にも影響しているかもしれない。しかしながら、豊中市の図書館の場合、一番大きな駐車場がある野畑図書館で15台程度、東豊中図書館で10台程度である。決して駐車上に恵まれた環境ではないが、豊中市には図書館が9館あり、「歩いて、自転車で利用できる範囲で地域に根付く図書館である」ことを、豊中市の基本姿勢としている。ただし、図書館の未整備地域については、既存サービスの拡大又はその時代に合った図書館の資源の再分配を検討し、常に時代にあった図書館サービスを維持できるよう努めていく必要がある。

また、豊中市立図書館利用者アンケート調査結果の中に「自習室を整備してほしい」との意見があった。本を借りるだけでなく、静かに勉強できるスペ

ースを求めている利用者もいる。一方で、千里図書館のようにある程度の広さを持つ施設であったとしても、図書を閲覧できるスペースがないとの利用者の声がある。これらの意見は対照的なものである。

図書館は、図書館本来の機能を確保しながらも、利用者ニーズにあったサービス・環境整備の向上について、常に利用者の声を聞くとともに、図書館の現状とすり合わせながら、対応を行なっていく必要がある。

### 3. 図書館の地域性

図書館には地域に根付いた地域性があり、この地域性を大切にしていかなければならない。

例えば、南部地域には豊中市全体 20%程度の方の居住区域であるが、少子高齢化が進んでいる地域でもある。この庄内図書館は、公民館及び老人福祉センターとの複合施設であることから、地域の居場所としての役割を持つことや、他の施設に来られたついでに利用してもらうこともできる。

図書館は、資料を貸し出すという主たる機能以外にも、地域ニーズの掘り起こしを行い、地域に即したサービス展開及び図書館運営を進めていく必要がある。

また、豊中市の人口が減少し財政規模が縮小していく中で、様々な団体やボランティアと連携をより一層に強め、図書館事業を支える仕組みづくりも大切である。

### 4. 社会ニーズに対応した図書館

社会変化に対応した図書館運営を考えていくことは、大きな課題である。

最近では、インターネット上でグーグルが行なっているような「図書のデジタル化」による図書の閲覧サービスや、大規模の本のリサイクルショップの出現により安価に図書が購入できる等、図書館を取り巻く環境は変化してきている。

図書館は、社会ニーズに即した事業展開が不可欠であり、図書のデジタル化等によるリーディング項目の変化も生じると予想される。また、一方で、行政の大きな課題であるコスト削減も大きな課題である。

図書館は、社会変化及び社会ニーズにあった図書館運営を行なうよう努めなければならない。

## 5 評価のまとめ

今回の評価は、リーディング項目の各項目を一つひとつ、評価を行なうのではなく、リーディング項目全体及びリーディング項目以外の豊中市立図書館利用者アンケート調査結果等から、総合的な評価を行なった。

これには2つの理由がある。

1 つ目は、数値だけでは図書館の運営全体を評価することができないことがあげられる。これは、数値だけの評価を行なってしまうと、サービスの偏りを見落としてしまう恐れがある。

2 つ目は、利用者ニーズ及び社会ニーズの視点を重視し、図書館運営のあり方と利用者等のニーズについて、客観的な評価を行なうためである。

なお、今回の評価が図書館において初めての試みであったことから、リーディング項目の達成目標値に関する評価までは至らなかった。ただ、図書館は、リーディング項目を実施する中で、評価項目も多岐にわたることから“評価のための評価”にならないよう、状況にあった達成目標値やリーディング項目の改善及び見直しを行なっていただきたい。

また、図書館は今回の評価結果からも分かるように、図書の貸出だけではなく多岐に渡る事業に取り組まれている。図書館は、ホームページ等を活用して、多くの市民に図書館活動を知ってもらえるように、積極的に情報発信・情報公開に取り組んでいただきたい。

そして、今回の評価は、図書館運営を映す鏡となると思われるので、図書館職員は評価結果に基づき、業務の改善及び見直しに取り組むとともに、図書館の活動目標の達成に向けて、戦略性を持ってスピード感ある図書館運営に取り組む必要がある。そのためにも、職員間の情報共有及び市民への情報発信・情報公開は不可欠である。