平成29年実施の外部評価（平成24-28年度）での課題に対する（平成29－令和3年度）の取組みについて

◎課題；「図書館サービスの PR」
・図書館の取り組みをいかに市民全体にいきわたらせるかが、継続課題となるだろう。情報環境の変化等によって、図書館活動も多様化している一方で、図書館利用者や図書館を利用していない利用者の図書館に対する認識はそれほど変化していないとも考えられる。
・地域住民のニーズに合わせて図書館サービスを多様化させていく一方で、図書館の諸サー ビスがそもそも何のために行われているのかを明確に提示し、地域住民に理解してもらう ことが重要となる。

大	中	平成24-28年度での課題	平成29-令和3年度の取組みなど
1	1	・多様な雇用形態を踏まえ、職員一人ひとりのキャリア形成の視点を大事にした中長期的研修プラン ・豊中市立図書館中長期計画（グランドデザイン）における役割分担を踏まえた研修の取組み ・市の「施設再編計画」、「事務事業の見直し」、社会変動のなかで、将来を見据えた運営および人材育成	・児童図書館研究会、国立教育研究所が実施する研修にキャリアや現行業務を考慮のうえ派遣、オンラインによる研修機会が増加。 ・「将来的な司書業務の在り方懇談会」を開催し「将来的な司書業務の在り方懇談会報告書」を作成。 ・グランドデザインを包含した「豊中市（仮称）中央図書館基本構想」に沿った図書館業務を担う人材育成への取組み。
1	2	・開館日・時間について、ニーズの把握と費用対効果、館の立地の違いによる見直しの実施。 ・資料購入費の増額に努める。 ・効果的な資料の運用、市民の課題解決に役立つ資料・情報提供に引き続き努める。 ・フロアワークの充実に引き続き努める	・千里図書館（月曜開館）、分館においての土日と重なる祝日開館継続 ・平成29年度6,900万→令和3年度約7,300万 ・暮らしの課題解決に関する資料の継続購入、沖縄市との「兄弟都市文庫プロジェクト」の開始 ・各館による展示資料の工夫
1	3	・引き続き図書館事業の可視化に取り組み、図書館活動に関する情報発信に努める必要がある。 ・多様な市民の暮らしに役立つ図書館サービスを常に目指す必要がある。 ・引き続き図書館協議会を定期的に開催し、課題に応じた意見反映をはかっていく。 ・今後も外部評価によって、図書館活動を市民の視点で検証していく。	・Webページの更新頻度をあげ、写真をいれた行事報告を掲載。 ・コロナ禍により庁内部局等連携した講座は休止となったが、認知症サポーター養成講座などを各館で再開・継続。 ・図書館協議会は定期的に開催し、高齢者サービス、障害者サービスについて議論。
1	4	・引き続き図書館を利用したことが無い市民へのＰＲを意識する必要がある。 ・図書館サポーター制度の定着を目指し、図書館理解者の拡がりにつながるよう努める	・1-3によるWebによる情報発信（更新頻度）は増えたが市民アンケートからは改善が図られたと言えず地道な取組みが必要。 ・サポーター制度はコロナ禍により休止していたが、令和3年度より感染予防対策をとりながら取組みを継続。
1	5	・市の施設再編計画・方針のなかで、フロア面積総量の２割削減が目標となっており、図書館もその方向を目指して取り組む必要がある。 ・行財政改革の視点から、事務事業の見直し（旧：特定事業の見直し）の対象事業として、業務の効率化とコスト削減を目指す必要がある。	・「グランドデザイン」、「基本構想」に沿って、業務の効率化とともに運営を見直し。一部分館職員体制を変更し運営。
2	1	・リクエストや貸出返却により偏る本の偏在の解消 ・リクエスト資料以外の多様な資料を紹介する蔵書や書架構成 ・引き続きレファレンスサービスの市民への周知に取り組む必要がある。 ・Webサイトに来館を促す魅力的な仕掛けづくり ・館内資料の入れ替え、書架配置・展示の工夫 ・フロアワーク・窓口対応により、必要とされる資料・情報と利用者を結びつける工夫 ・蓄積しているレファレンス事例を分析し、さらなる活用を考える	・選書など購入時に各館の特徴を意識した実践。 ・リプレイス時にホームページのデザインを変更。 ・館どうしの資料の入替えは十分ではなかったが、書架の鮮度を維持する除架作業の実施。 ・レファレンスの蓄積をおこない、国立国会図書館レファレンス協同データベースでも事例へのアクセス件数は毎年増加。 ・レファレンス事例の活用は今後も検討。
2	2	・広域については、貸出冊数の不均衡や交通の便のよい図書館に利用が集中するなどバランスがとれていない部分もある。 ・相互貸借サービスの周知が十分ではない。 ・大学・類縁機関等の連携に着手できていない。（協定を結んでいる阪大は市民が利用できる） ・広域利用の格差是正に向けて ・伊丹、尼崎など府外の隣接自治体	・北摂7市3町・大阪市（庄内図書館のみ）での広域利用の開始。 ・大学については図書館としてアプローチしきれていない。包括協定など交わしている大学の図書館と連携していく可能性。 ・他自治体から資料を貸借する冊数は増加。 ・NATS（西宮市・尼崎市・豊中市・吹田市）による職員意見交換会を実施。
2	3	・事業・行事だけではなく、調査業務に関する図書館サービスの認知度を高める。 ・他部局や関係団体をはじめ、市民団体との協力が不可欠。 ・課題解決サービス連携を継続しながら、効果的な実施にむけた検討 ・行政支援サービスにおいては、各職階の研修を通じて、庁内仕事応援サイトの広報、充実をはかり、レファレンスなどにつなげていく。	・メールによる庁内からのレファレンスの実施。 ・研修での関連資料の展示、サイトを含めたリストの提供の継続。 ・コロナ禍の影響で課題解決に関する事業・行事は休止。
2	4	・ｅ－レファレンス、データベースの利用があがってこない ・Ｗｅｂ予約の受け渡し場所になっている ・ネット環境に慣れない利用者へのフォロー ・FacebookをはじめSNSを通じた情報発信 ・電子書籍をどうするか ・公衆無線LAN環境の今後の展開 ・スマホへの対応	・ｅ－レファレンス、データベースへの広報はまだ不十分（満足度は高い） ・Web予約は増加傾向。 ・予約資料受取コーナーで職員を配置し利用方法などを説明。 ・SNSに関しては運用基準を含め未実施。 ・電子書籍導入にむけた検討会を令和3年度に実施（令和4年度導入）。 ・リプレイス時にwifi環境を改善。 ・スマホに限らず、Webでできるサービスを段階的にリリース。
2	5	・子育てに関するさまざまな課題の解決に結びつく資料・情報を積極的に収集・提供できるよう、地域に出向き子どもに関わる関係部局・機関や市民等との情報共有を継続する。 ・引き続き「子ども読書活動連絡会」において、子どもの読書環境に関する情報や課題を共有していく。 ・引き続き「子ども読書活動連絡会」における具体策の検討等を踏まえて未就学施設に向けての読書環境整備と、本が届きにくい障害のある子ども、外国人の子どもに対する働きかけを行う。 ・ブックスタート事業「えほんはじめまして」では、関係部局や市民等の関係者間で情報を共有するとともに、新たなボランティアスタッフを対象とした研修を実施し、スタッフ間において、事業の目的や理念の共有を図る。	・平成27年度（2015年度）より「子ども読書活動連絡会」を立ち上げ年に2回のペースで子どもの読書環境に関わる職員、市民の情報共有やつながりづくりの場として取り組む。 ・ブックスタート事業「えほんはじめまして」では、コロナ禍のよる感染拡大防止のため、健診会場での絵本のお渡しができなかった。引換券、保健師からのブックスタートパックを手渡した。スタッフミーティング、研修は赤ちゃんと絵本について理解を深める機会として継続して開催。
2	6	・学校図書館授業活用データベースの活用 ・サポートパックのあり方 ・とよなか読書活動支援システム稼働後の「人・物流・情報」の連携を把握する指標の設定 ・教員向け資料・学校図書館活用研修の充実、研修などを通じた「とよなかスタンダード」の周知 ・公共図書館との連携の深化 ・新学習指導要領への対応	・百科事典、図鑑セットの積極的な広報と貸出の増加。 ・学校図書館授業活用データベースへの登録の増加。 ・コロナ禍ではあったが、『知的探究合戦「めざせ！図書館の達人」』や「ビブリオバトル」についても手法を工夫し継続的に実施。
2	7	・図書館サービスを知らない高齢者が多い ・高齢者の心身の状態に応じた柔軟な対応。ICTに不慣れな高齢者への支援。 ・来館困難になった高齢者に対する利用継続の方法（宅配等） ・小規模多機能ホームも含めた、地域の高齢者施設の把握と広報 ・デイジー図書普及に伴う再生機器の更新・既存の録音図書（カセット）のデイジー化の促進 ・対面・音訳を支えるボランティアの育成？ ・多文化共生という理念が浸透していない。豊中市在住外国人のニーズが把握できていない ・外国語資料が足りない。外国語おはなし会などの実施運営 ・とよなか国際交流センターをはじめとする様々な団体と連携を図りながらニーズを把握する ・外国語資料の収集とその活用法	・図書館職員も認知症サポーター養成講座受講し、高齢者への支援を学習。 ・コロナ禍のなか感染予防対策を講じながらフォローアップ講座を継続実施。 ・対面朗読をオンラインで実施するなど利用者の要望に対応。 ・コロナ禍によりとよなか国際交流センターとの事業実施は難しかったが、図書館所蔵の外国語資料を配本しセンター内の資料を定期的に入替え。 ・毎年度地域の状況を見ながら外国語資料を購入（近年はベトナム語）。
2	8	・恒常的なボランティアの発掘・育成体制の確立 ・デジタル・アナログ（紙媒体）を問わない情報提供 ・SNSなど情報発信方法への対応 ・さらに暮らしに役立つ情報の発信 ・引き続きセミナーなどへの関連資料の展示と情報提供に努める。 ・引き続き他部局・専門機関との連携に努める。	・ブックリストやパネル展示、モバイルスタンプラリーなどセミナーが困難のなか工夫をして情報提供。 ・感染症のよる感染者増加等など危機的な状況に遭遇し臨時休館を余儀なくされたなかでの情報提供。 ・SNSは運用未実施。 ・来館・対面方式だけではないWeb会議システムによるオンラインミーティングの実施による情報提供と情報収集。
2	9	・図書館職員は、市民や関係団体とよりよい協働のあり方を共有するため、引き続き研修等を行い、協働の原則に基づき認識を深め経験を蓄積し、今後も図書館が地域の一員として地域課題の解決の一翼を担えるよう、地域との関わりを深めていく必要がある。 ・恒常的なボランティア ・図書館サポーター制度の定着化	・協働のあり方を図書館職員で共有、継承していくため行事など実践でできるだけ多くの職員が関わるように配慮。 ・コロナ禍により図書館サポーターの活動は休止したが、活動されている方の意見を伺いながら継続的に実施。
2	10	・読書会への支援および活動把握の難しさへの対応 ・図書館関係団体、グループ活動支援における、日常的な情報共有 ・ボランティア協力者への活動支援予算（交通費などの実費）の確保 ・集会室のあり方（地域にどう還元するか） ・フォローアップ講座など学ぶ機会を継続実施。図書館員が資料などに対する専門的な知識を深めるとともに、地域のボランティア活動の状況を把握するよう努める。	・読書会への資料提供を継続的に実施。 ・各図書館で活動する関係団体への定例会に参加し情報共有。 ・対面朗読などボランティア協力者に実費を支援。 ・集会室利用者に地域にどう還元するかについての議論は未実施。 ・コロナ禍のなか感染予防対策を講じながらフォローアップ講座を継続実施。