

会 議 録

会議の名称	令和4年度（2022年度）第3回豊中市立図書館協議会評価部会		
開催日時	令和5年（2023年）2月15日（木曜） 18時～19時45分		
開催場所	豊中市立岡町図書館 集会室	公開の可否	<input checked="" type="radio"/> 可・不可・一部不可
事務局	読書振興課 岡町図書館	傍聴者数	1人
公開しなかった理由			
出席者	委員 (敬称略)	瀬戸口 誠 天瀬 恵子 吉田 哲平 津田 優子 平尾 和久	
	事務局	岡町図書館長・須藤 読書振興課主幹・佐野 読書振興課課長補佐・西浦 野畑図書館長・虎杖 庄内図書館長・西口 千里図書館長・山根 岡町図書館副館長・一ノ瀬 岡町図書館副館長・小堀 岡町図書館主査・大平 岡町図書館主査・浅尾	
	その他		
議題	1. 豊中市立図書館の評価について 2. その他		
審議等の概要 (主な発言要旨)	別紙のとおり		

令和4年度（2022年度）第3回豊中市立図書館協議会評価部会 記録

日時：令和5年（2023年）2月15日（木曜）18時から19時45分

場所：豊中市立岡町図書館 3階集会室

出席者（敬称略）：瀬戸口 天瀬 吉田 津田 平尾

欠席者（敬称略）：なし

事務局：須藤 佐野 西浦 虎杖 西口 山根 一ノ瀬 小堀 大平 浅尾

資料確認（追加資料）

【資料1-5】（案）「豊中市立図書館評価システム」評価項目表（令和4年度～）

【資料1-6】豊中市立図書館評価システム評価項目表対照表（令和4年度～/平成29-令和3年度）

【資料2-8】（案）令和5年度以降（新）豊中市立図書館来館者アンケート

【資料2-9】（案）令和5年度以降（新）豊中市立図書館非来館者アンケート

●部会長

それではお手元の次第に沿って、議事を進めていきたいと思いますが、その前に図書館協議会図書館評価部会の運営方法について、委員の皆様にご了承をいただきたいと思っております。豊中市では、原則的に審議会を公開しております、本日は1名の方が傍聴に来ておられます。傍聴に関しましては10人の定員としておりますけれども希望者が定員を超えた場合は、その時の状況を見ながら私の方で判断させていただくということでしょうか。なお、傍聴の方には、アンケートをお願いしております。協議会を傍聴されてのご意見等をお伺いし、特に皆様にもお伝えすべき内容のものについては、ご報告いたします。

また前回（第2回）の会議録について、事前送付させていただいたものから特にどの委員からもご意見がございましたので、そのまま概要として会議録を公開させていただきます。

なお今回も同様に、会議録の公開の際には、発言者については個人名を掲載せず、委員とのみ表記して公開させていただきますので、よろしく願いいたします。

それでは議題に入りたいと思っております。豊中市立図書館の評価について、事務局から説明を願います。

●事務局

まず前回の振り返りということで簡単にお話させていただきたいと思っております。

前回、評価項目表を含む多数の資料をご覧いただきました。その中で評価項目については、項目ごとの重み付けの必要性をご指摘いただいたり、目標との比較においては平均値と比べるよりも最終年度の値を採用すべきではないかのご提案もいただきました。また、来館者や非来館者など図書館に来る目的が異なる場合も考えられますが、どちらかの目的を優先させるのではなく、現行のサービスを望まれる方

は現行のサービスをより充実させてほしい。非来館者はより魅力的な取り組みに期待する。その視点の違いを踏まえて、どのように評価していくのかを議論していかなければならないとのご指摘もありました。さらに、こちらからお伝えした情報アクセス保障についてお話したときに、アクセス保障をどういうふうに評価すべきなのかということに対しては、それぞれの課題が達成できたかどうかというストレートな確認の仕方で良いのではないかなど、他にもいろいろなご意見をいただきました。

本日はそれらも踏まえまして、次の5年間に向けての評価をどうしていくのかということで、【資料1-5】（案）「豊中市立図書館評価システム」評価項目表（令和4年度～）と、【資料1-6】豊中市立図書館評価システム評価項目表対照表（令和4年度～/平成29-令和3年度）を作成いたしました。まずこの2点の資料の説明をさせていただきます。

【資料1-5】から説明いたします。こちらは今年度から評価項目を変更することを考えておりました、主なものとしましては、項目1-1-4の「出前講座実施回数及び講師派遣回数」を新しく追加しております。（仮称）中央図書館基本構想の中でアウトリーチサービスの充実を打ち出しておりますので、その進捗を評価する指標の1つとして位置付けたいと思います。図書館職員が外部に出向いて実施する事業になります。次に項目1-1-6は「図書館費・資料費」という項目の「資料費（消耗品的資料含む）」です。図書館サービスにとって重要な項目になりますので、こちら指標に採用してはどうかと考えております。また、1-1-8から1-1-14までは、「蔵書状況」としましてこれまで挙げていた4項目にさらに追加して、より詳細に蔵書面の評価ができるようにいたします。受入冊数や総出版点数に占める受入タイトル数の割合などを増やしております。

項目1-2からは、「webページ（トップ）のアクセス件数」は情報発信の項目に移動させました。1-2-5や1-2-6は図書館協議会に関する一部小項目を1つにまとめるなど整理しました。項目1-2-7として「図書館サービスの満足度」を設けますが、こちらはアンケートを説明する際に詳しく説明させていただきます。

そして大項目2「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」ですが、2-1「ICTを活用し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」については、これまで実利用者数を設けていませんでしたが、1回でも図書館を利用したことのある人の割合を「実（貸出）利用率（対人口）」として立項しております。また、「リクエストサービス」も受付総数だけでなく、アクセス手段ごとの内訳もお示ししてはどうかと考えています。2-1-7から2-1-10がリクエストに関する項目です。さらに「レファレンスサービス（参考業務）」は2-1-13から2-1-16の4項目になりますが、ICTに係る項目と分かれていたものを1か所に集約しました。

裏面からは2-2「庁内各部局及び他自治体との連携・協力を推進し、市民の多様な情報ニーズに答えているか」としまして、六市三町で実施しています「広域利用」に係る3指標を追加しました。基本構想の中で広域連携の推進を掲げていますので、その進捗を測る指標と考えています。項目2-3は「子どもの読書活動を推進しているか」ということで、2-3-3を少し変えまして、「子どもの本の貸出冊数（個人+団体）」を項目

に入れました。個人利用者だけでなく、おはなしボランティア活動など団体利用者も含めて、子どもの本がどれだけ行き渡っているのか児童書の貸出冊数に着目してみたいと思っています。2-4-1から5までは前回同様、様々な学校へのサービス指標になっています。2-5「障害者等読書バリアフリー環境充実に向けて取り組んでいるか」では、項目見出しを「障害者等来館困難者への資料提供」と変更いたしました。2-6からは暮らしの課題解決サービスを1つの項目に集約しました。2-7「市民との協働事業を推進し、市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか」の中では、千里文化センターの市民実行委員会が2021年3月末に解散したことを項目見出しに反映させております。

以上の諸点を新旧対照できるように【資料1-6】をご用意しました。左側が新しくなった今回の改訂内容です。右側から削除したものとして、例えば右側の1-1-7は、受入平均単価と貸出冊数を掛け合わせ、そこから図書館費合計を引き算して、それを人口で除した数値になりますが、行政効果を示す指標として図書館界で使われることがあるものです。この数値が市民1人当たり図書館費をどれくらい上回っているのかということに注目して、効果を測っていました。また、1-1「資料亡失数」は10年前と比較して激減しておりまして、これはICタグ導入による効果ということですが、今後一層の効果を期待できるものでもありませんので、削除することにしました。個人利用については登録人数や貸出冊数、貸出密度だけでしたが、今後は項目数を増やして、より詳細に見ていこうと思っています。右側の2-3（ICT関連）から個人利用のほうに移動させたものもございます。レファレンスや市内との連携、広域利用を2-2に持ってきました。

続きまして、【資料2-8】【資料2-9】をご覧ください。これまで5年に1度、アンケート調査を実施してまいりましたが、アンケート内容の分量の多さは回答いただく側と集計する側、双方にとって負担が大きいものでした。そこでより簡単に、かつ頻度を高めて実施できるよう工夫してはどうかと考えまして、2～3年に1度の頻度になるでしょうか、このように設問数を減らした案を提案したいと思います。属性の質問の後で図書館の利用目的や満足度を尋ね、問3では情報アクセスの保障や課題解決をどのようにアンケートや数値を取るかということでご審議いただきましたが、課題が解決したかどうかをストレートにお聞きすることにしました。問4は他者に推奨するとしたら何かという尋ね方での設問です。情報アクセスの保障を意識しまして、選択肢に「地域のチラシ・パンフレット・案内がそろっている」を設けました。問5は図書館の役割を問うものです。さいごに情報発信手段として教育委員会の公式ツイッターがありますので、そちらのPRも兼ねて登録のお誘いを掲載してみました。

【資料2-9】です。こちらは非来館者向けのアンケート案です。前回実施した回答結果も来館者との違いが際立っていましたので、できる限り非来館者の声を聞き取っていきたいと思っています。実施対象として豊中市LINE（公式）アカウントに登録されている方の中から、受信設定時に配信カテゴリーの子育て・教育を選択している方に限って、実施する見込みです。所管課との調整で、カテゴリーに関係なく登録者に一斉配信するのは災害時等の緊急通知に限っての運用となっておりまして、図書館は「子

育て・教育」カテゴリーにチェックをされている方を対象にしたセグメント送信ができないことが判明しています。その枠組みの中に限られてしまいますが、非来館者向けのアンケートも実施することにしたいと思っています。問1では利用状況について、問2は利用経験のない方にその理由を尋ねています。問3は来館者アンケートと同じ満足度の設問です。4問目で、図書館に行きたくなる要素をお聞きできたらと思い、このような設問を作成してみました。問5は来館者と同じく図書館の役割を問う質問になっています。

アンケートのボリュームはこれくらいが適当ではないかと考えていますが、内容や選択肢の工夫は検討が必要だと思います。委員の皆様のご検討をお願いいたします。以上で資料の説明を終わります。

● 部会長

ありがとうございました。

ただいまの説明についてご意見、ご質問等をいただきたいと思います。

委員の皆様におかれましてはご発言の際ですね、必ず手を挙げていただきまして、私が指名してから後、マイクを使っての発言をお願いいたします。

前回から評価項目表の修正や削除されたものもありますが、新たに追加されたものであるとか、アンケートに関しましては、来館者と図書館に来ていない人に対するアンケートということで、今説明がありましたように、設問の後ろに括弧でその質問の意図も書いてあります。それぞれですね、ここをこうしたほうが良いんじゃないとか、説明を聞いていただいているいろいろ疑問に思ったこととかですね、ご自由にご発言いただければと思いますので、よろしくをお願いいたします。

● 委員

事前に送付いただいて、説明もしていただいたんですけども、前からもお伝えしてありますが、この評価システムが何のための評価システムなのか、まだ理解できないでいます。一般企業ですと業績評価ということで業績を良くするためだと思うんですね。会社だと基本的に売上と利益という大前提があるから、そのためにどうするのか。もっと集客を図ろうということで、一般的に利益が大きくなるほうが良いという目標があって、評価をすることになる訳ですが、図書館でも来館者や資料の貸出冊数などは多いほうが良い指標だと思います。例えばこの中でも図書館費という項目は、多ければ良いというのではないと思います。するとどの辺りが適しているのかを知る必要があって、評価基準が重要になると考えます。以前お聞きした時には、各自治体で指標の数え方が統一されていないために比較が難しいとお答えいただきましたが、それでも他の類似の自治体、例えば同じ人口規模の自治体の図書館と比べるとという基準は考えられますし、その他にも何か基準はあるでしょうから、各項目に基準を設けておく必要はあると思います。

先ほどの説明で削除した項目に行政効果という、計算式に基づく指標がありました。こうした統計を組み合わせ、使われたお金の効果を示すことは1つの基準になる

のではないかと感じました。多ければ良い、少なければ良いという単純な項目でない場合には有効になってくると思います。

それと全体的にこの項目表については、評価というよりもただ統計数値を並べているだけではないでしょうか。例えば蔵書の内訳で電子書籍数などを挙げてありますが、統計数字としての意味は認められても、評価かどうかというと評価ではないと思います。項目数も多い訳ですから、そうした統計項目は分けて記載するという必要ではないでしょうか。

さらに評価をどう利用するかという視点も必要です。一般企業では評価や目標はそれを達成し、上げていくために何をしていくかというところが大事なんですけど、この評価システムに載っている数値をどのように上げる努力をしているのか。実際に図書館でどのように利用しておられるのか教えてほしいです。これまで評価を実践している中で、いわゆるPDCAを実行して、どういう結果が出ているのか。こうした統計数値だけでは見えてきません。この表に載せる必要はないとは思いますが、そうしたことは念頭において評価に取り組むほうが良いと感じます。

また、細かいことになりますが、項目「インターネット情報へのアクセス」の中で「データベースの利用件数」が設けられていますが、実際にどの程度利用されているのか。図書館のwebサイトでデータベースの種類を拝見しましたが、あまり使いたくなるようなものがないという印象を受けました。いろんな種類を揃えるには相応の予算が必要となりますから、そういう要求もできないでしょうが、市民の声を拾ってあげばもう少し有用なものに切り替えることもできるのではないかと気がしています。

レファレンスについては、レファレンス協同データベースの順位を出してはどうでしょうか。順位であれば1位をめざすとか、目標設定がしやすくなります。件数についても、どうやって上げていくのか今後、考えていく必要もありますね。広域利用も評価との関係がわかりにくいです。活用されることが望ましい指標ですから、広域利用数が多いほど良いのでしょうか、目的も含めた見直しが必要だと思います。

本日は始まる前に余裕がありましたので、2階の書架で『図書館評価の有効性』（明石書店）を見つけて、借りました。これから読もうと思いますが、こうして予算と人員を集めて実施している評価システムですから、自分たちの業務を良くするためにも利用できるし、市民にとっても使い勝手の良い図書館を作るためにも活用できますから、うまく評価システムを運用できると良いのではないかと感じています。

●事務局

評価システムを立ち上げた背景としては、『公立図書館の任務と目標解説』（日本図書館協会）の平成16年（2004年）改訂に際して、第4章公立図書館の経営について書かれたか所に運営における「評価」が位置付けられましたし、平成20年（2008年）には図書館法が改正され、第七条の二（設置及び運営上望ましい基準）、第七条の三（運営の状況に関する評価等）、第七条の四（運営の状況に関する情報の提供）が設けられました。この時に望ましい基準ということで大まかな数値が示されましたし、

評価や運営状況の情報提供に係る条文も盛り込まれました。それに先立って『公立図書館の任務と目標解説』では図書館の取り組むべきサービスを列挙した後に、その任務をはたし、目標を達成できているかどうかを確認するための凡その目標が謳われました。それ以降、毎年のように人口規模ごとに予算の平均値などを調査しています。そのデータと本市の統計数値を比較し、相対的な位置付けを知ることは可能だと思います。

また、いただいた評価を受けて、どのような取り組みをしているかということですが、【資料1-3】平成29年度外部評価での課題に対する取り組みと題しましてお渡ししている資料をご覧ください。課題に対しての取り組みを表にまとめておりますが、数値で把握できるものがあまりありません。把握している課題を左に記載しまして、右欄にそれに対応する取り組みを掲載しました。

さらにレファレンスの実績について、レファレンス協同データベースに係る順位を指標にして、評価のわかりやすさや、目標の明確化による職員の動機付けの強化など、メリットが多いことも理解できます。同規模の自治体の中では登録事例へのアクセス数で上位にきていることも確かです。順位を出すのをためらうところもあって、アクセス件数を指標に採用しております。

1点、説明を補足します。【資料1-5】の欄外にアスタリスクを付した項目がございますが、これは基本構想を推進するうえで重視する項目として扱いたいものです。それも踏まえて、ご検討いただけたらと思います。

● 部会長

ただ今の事務局の説明でよろしいでしょうか。

● 委員

はい

● 部会長

【資料1-5】評価項目の内、2-1-2「データベース利用件数」は項目「インターネット情報へのアクセス」に分類されていますが、この項目内容を契約データベース利用だけに限定してしまうのは、インターネット利用の現状を反映させているとは考えにくいのではないのでしょうか。

● 事務局

以前は契約データベース数及び利用件数としていましたが、契約料が発生することなども考えますと、実際に契約数を目標にしても本市の財政規模では意味をなさないと判断しまして、利用の件数を残してみました。ご指摘のように項目と指標との関係については改めて考え直したいと思います。

● 委員

データベースの利用率は実際どの程度でしょうか。

●事務局

【資料1-2】をご覧ください。5年前が194回、令和元年度に390回に達していますが、コロナ禍で100回前後に落ち着いております。職員が日常的に利用している数は含んでおりません。

●委員

先ほど統計数値を載せているだけの項目も多いとのご指摘がありましたが、いずれの項目も実施回数や参加人数で把握する傾向にあります。それよりも例えば学校図書館への資料提供であれば、それらの資料が活用できたのかどうか。そのほうが知りたい点だと思いますが、いかがでしょうか。人材育成の項目に達成度が指標になっているように、使ってみてどうだったかということを知る必要があるように感じます。利用する側もそれを伝えることで内容が充実していくことを期待する側面もあります。来館、非来館に関わらず自由記述のところで質的な評価をすることでアンケート結果の分析価値は高まりますので、利用してどうだったかという声を集められるように工夫できないかなと思います。

また、非来館者向けのLINEを利用したアンケートの良さはどういう点にあるのでしょうか。他の手段も検討されているのでしょうか。

●事務局

まず例えばということでお話しいただいた学校図書館への資料貸出については、サポートパックの貸出に際し、利用後の感想や意見を書いていただく用紙を付けております。その回答を評価項目表に反映させることはできないことはないだろうと思います。どのような反応が届いているのか確認しておきたいと思います。

LINEアンケートは本市の公式アカウントをお友だち登録している方の内、子育て情報が必要とチェックされた方だけに向けて発信できる設定になっています。現状LINEではその方々だけになりますが、情報発信を始めてみようと思っています。また今年の1月から教育委員会の公式ツイッターの運用が始まっています。そちらに登録されている方向けに図書館のアンケートサイトに誘導するようなツイートを発信するというようなことも考えられます。どれくらい図書館を利用していない人が含まれているのかは、アンケート回答を集計してみないとわかりませんが、複数のツールを利用して取り組んでみるつもりになっています。

●委員

非来館者アンケートを実施する目的はありますか。手段や対象もそれに応じて変わってくるように思います。

●事務局

例えば郵送アンケートですと無作為抽出で規模も大きく試みられると思いますが、有効登録者数が減少する傾向にあり、実利用者数も増加させる必要を感じていまして、そうしますと利用されていない方の声に耳を傾けることから対策を始めたいと考えています。民間のリサーチサービスを活用するとより確実、より効果的に意見を集約することは可能ですが、依頼するには費用負担が必要となります。1件4～50万円。対象を広くとったり、市民に絞り込んだり、集計と分析も含めて依頼するごとに金額も増えていきますので気軽に活用できません。SNSを活用することは引き続き研究していきたいと思っています。

● 委員

非来館者へのアプローチは困難を伴います。例えば初来館時にアンケートをお願いすることはできる環境にありますか。登録者を増やすという目的があるのでしたら、新規登録者の数も指標の1つに加えても良いように思いました。

また先ほどご意見のあったことと共通しますが、評価の基準を定めておくことは必要だと感じます。どのレベル、どの状態ということを明確にわかるようにしておきたいところです。目標値があってそれをクリアしているかどうかという評価ができるように、せめて数値を指標として示せる項目は基準値を定めておいてはどうでしょうか。

もう1点は細かいことですが、評価項目表2-1にある「迅速・的確に」というのは、該当する指標があるのでしょうか。ないようでしたら言葉を削除する必要も出てくるかと思っています。

● 事務局

おっしゃるように始めて来館された方にお話しをお聞きできると良いですね。新規登録者数の件数は統計項目にございます。1万人前後になろうかと思いますが、登録時にお時間をとっていただけるようであればアンケートを試みることもできるかも知れません。

基準値は今回お示ししていませんが、毎度目標値を設けるようにはしております。不測の事態も起こり得ますので5年後を見据えて設定するのに苦勞が伴いますが、今後は上昇傾向を追い求めるような状況でもありませんので、達成度なども組み合わせていく必要を感じているところです。次回には目標値も含めて評価項目表の内容を検討していただけるよう準備したいと思っています。

先ほどご紹介した人口規模ごとの職員数などの基準はあるのですが、サービスに関する基準はほとんどありません。貸出冊数などが上位にある図書館の予算規模がどの程度ということの比較は可能ですが、どのサービスに力点を置いているのかは自治体によって様々ですから、サービスごとに比較できるような共通する基準を見つけることに困難を感じています。

● 部会長

委員からご指摘のあった「迅速・的確に」ということを測る指標はあるのでしょうか

か。

●事務局

例えばリクエスト件数が増えていることはそれだけ提供をお待たせしているということでもあり、人気のあるものを1か月以内にお借りいただけているかという点と困難な状況にあります。ただその点ばかりが「迅速」ということでもないと思いますので、この点につきましては扱いをどうするか考えたいと思います。

●委員

【資料1-5】評価項目表にあります「相互貸借」とは何を指しているのでしょうか。

また2-7に市民協働に係る中項目にまとめられている内容がある一方で、1-2の「市民参画」として項目が設けられているのは1-2-5や6のことが連動しているのでしょうか。

もう一つ、2-5-7「障害者施設・支援学校への資料提供」に対応する指標は貸出冊数だけですが、どのくらい相談件数があったのかという点からも評価できるように思います。

●事務局

まず「相互貸借」とありますのは、図書館では自治体の枠を越えて資料を融通する仕組みがございます。その貸し借りを指して「相互貸借」という言葉を用いています。いろいろな立場の方がご覧になることを想定して、言葉を見直したいと思います。

障害者施設等へのサービスについては、刀根山支援学校や豊中支援学校に移動図書館で巡回していますが、そこで直接生徒や先生方とやり取りすることもありますので、相談件数を数えることができているかどうか不確かですが、それらも反映する指標として貸出冊数を充ててみました。

2-7の市民協働では市民とのお互いの立場を活かした取り組みということで各項目それぞれ挙げました。しょうないREKは図書館以外の市役所関係部局も一緒に取り組んでいる事例です。ここに挙げた項目と中項目1-2との関係については違いに注目すると難しいところもありますが、1-2はどちらかということ図書館経営や計画を共に取り組んでいくことを「参画」と捉えておりますので、その視点では図書館協議会にご参加いただいていることが項目や指標として妥当かなと思うところではありますが、これだけで十分、表せていないということも認識しております。前回にもご指摘のあったように、「参画」を表わす評価や指標は今後ご意見をいただきながら、考えていきたいと思っております。

●部会長

ただ今の事務局の説明でよろしいでしょうか。

●委員

はい

●委員

非来館者のLINEによるアンケートでは対象者が子育てに関心のある方に限定されるということですが、範囲を広げることにはできないのでしょうか。いろいろな関心から図書館利用につながっているのが疑問に感じます。

来館者アンケートの設問順で問1と問3が同じ目的に関する内容だから、続けて聞くほうが良いと思います。問2の設問の接続詞「では」は誤植でしょうか。

また評価項目表で先ほど話題になっていた「相互貸借」について、項目で「障害者等来館困難者への」と限定してあるのはどうしてでしょうか。

●事務局

「では」はお見込みのとおりですので、削除します。

「相互貸借」に関しましては以前の項目が点字・録音図書の貸出としていまして、それだとして理解いただきやすかったのですが、項目名を変更したことによって伝わりにくくなった部分については改めたいと思います。

●委員

【資料1-6】の新旧対照表の2-6-7にあったボランティア参加人数は削除されてしまっていますが、削除理由を教えてください。

●事務局

対面朗読ボランティアの皆さんに1日1回2時間を目安に活動いただいています。実施件数も同じように数えていますので、参加人数のほうを削除することにしました。

●部会長

問3を問1に続けてはどうかというご提案についてはいかがですか。

●事務局

その方向で検討したいと思います。LINEでアンケートをする際の対象カテゴリーは関係課との調整中ですが、当面図書館は子育てに関心をお持ちのグループを対象にすることになっております。ただ福祉やそれ以外のカテゴリーに関心をお持ちの皆さんにも届けられるよう努力は続けます。市の公式LINEアカウントの運用上、一斉に送信するのは重大な出来事をお知らせする場合に限っている現状の中で、まずはできることに取り組んでいくことも必要だと認識しています。教育委員会のツイッターのフォロワーを増やして、より広くアンケート調査できるよう努力することも併せて行ってまいります。

●事務局

先ほどの「相互貸借」に関連しまして、少し戻りますが追加で情報提供いたします。点字図書や音声デージー図書を図書館でも製作しておりますが、本市の所蔵だけでは皆さんの希望に添えるだけの種類は確保できません。そのための全国的なネットワークを活用して、日常的に利用されている方々のご要望にお応えしております。そのやり取りの数を指標として追いかけることで、視覚障害者等の皆さんへのサービス提供が十分に行えているのかどうかを測っていきけるのではないかと考えています。

●委員

「相互貸借」についてですが、そうしますと豊中市が製作する資料を増やす方向で今後力を入れていこうという訳ですか。それとも図書館が「相互貸借」にかける仕事量の多い少ないを測って、大変さをアピールするためにも思えますが、いかがでしょうか。

●事務局

評価項目表を最初に作成した時には、図書館のあらゆる取り組みをまず抽出するところから始めました。何百項目その時に挙がってきた中の1つに「相互貸借」も含まれていて、それがこうして残されてきたのは、特にこれが業務上の負担を測ろうというのではもちろんありません。どちらかという見えにくい取り組みを洗い出して、知ってもらおうということで取り上げてきた項目だったように記憶しております。今の評価の指標にそぐわないというご指摘ですので、考えてみたいと思います。

●委員

働いた人の評価ではなくて、障害のある人にどれだけ利用されたかということの評価するという認識でいたのですが、そもそものところでズレがあるのでしょうか。

●事務局

あくまでも障害のある人の要望に応じて発生した「相互貸借」の件数になりますので、障害のある人にどれだけ利用されているのかを測り、お示しする指標と考えています。

●委員

では、改めて統計の扱い方についてですが、建築設計の仕事をしていた経験から、仕事を評価してもらうために統計を用いることもよくありました。準備した統計からすべてを出すのではなくて、必要なものに絞り込んで将来どうするかというのを決めてきました。統計をとることと、それを使うということに分けて考えることが大切です。どの項目を評価に活かして、事業の目標を立てていくのかから検討すべきではないかと思えます。

また適宜その時々で見直すことも重要です。「相互貸借」の数は貸出の数に含まれているのですか。でしたら、その数を追いかけるだけでも十分かも知れません。職員

の実績も表に出すかどうかは別にして、測っていくほうが良いと思います。自分の仕事の満足度や働き甲斐、年休の取得率や残業時間なども評価としてはありますから、図書館サービスの評価とは異なりますが、把握しておく必要はあるのでしょうか。協議会の場でそういう観点からも議論していくことは悪いことではないように思います。

●事務局

記憶があいまいなところもありますが、評価を始めた頃を振り返りまして「相互貸借」の項目については先ほどご説明した経緯があったように思います。

さて、本日の【資料1-5】評価項目表に欄外にアスタリスクを付けた項目がございます。それについて説明させていただきます。これまでとは違う内容の指標を評価に取り入れたいと思ひまして、6つの指標を選んでいきます。例えば実利用者数については登録者数を積み上げることを評価するのではなく、くり返し図書館を利用いただいているかどうかを追いかけてみようと考えました。（仮称）中央図書館基本構想で図書館を利用したことのない人にも親しんでもらう図書館をめざしていますので、そのためにも必要な指標として重きを置いてみたいと思っています。受入タイトル数も蔵書冊数だけではなくて、いろいろなタイトルを揃えているかどうかという点にも注目して、多様なニーズに応えられているのかどうかを見ていければと思います。重点や重視ということとは違って、この5年間に限りアスタリスクを付した6項目については特に注目しなければいけないのではないかと考えているところです。

●委員

書店でもそうですが、デジタル化した商品管理のもと、商品の動きを追いかけることは比較的しやすくなっています。こういったものが読まれる傾向にあるのかや、分類ごとの動きを調べることもできます。リクエストの傾向と蔵書の充実度を見比べることも容易にできます。今読んでいる本の中で、図書館がそうしたデータから利用実態を把握することを怠っているのではないかということが書かれていました。市民のリクエストやニーズを掴んだうえで、蔵書構築にも取り組むべきだなと共感しました。すでに分析できるデータやツールはお持ちなので手間さえあれば、お金もかからずに取り組めますが、いかがでしょうか。

●事務局

例えばリクエスト件数は100万件ほどありますので、何とか分析しようと試みています。さらにリクエスト対象にならない資料に焦点を当てることも必要です。どのように紹介するのか。人気のある分野でも他にも読める本があることを伝えていくか。受入タイトル数比率に注目しているのも幅広い蔵書を伝えていこうと考えているからです。その点を意識的に取り組んでいますし、選書に当たってもリクエストの集中するものの周辺にあるタイトルに目配りするよう努めています。一方に偏らないよう両論に触れることのできる本棚づくりというのは、従来より選書委員会を設け取り組んできましたが、委員からお話しのあった分析にも取り組みながら蔵書構築を進めている

ところでは。

● 委員

岡町図書館にはあまり来ることはありませんが、今日来た時に館内で資料展示をされている中で興味のある本を見つけることができました。いろいろな工夫をされているのは良くわかりました。

● 部会長

2-2-5以降の広域利用の項目ですが、他市の登録者の利用が多いことをどのように評価することになるのでしょうか。

● 事務局

実は豊中市民が広域利用参加自治体に出向いて借りているほうが超過傾向にあります。特に箕面市や吹田市、池田市は新館を整備されてもいますので、それを目当てに訪れている方も増えているのかも知れません。また市境を跨いですぐ立地している図書館も少なくありませんので、広域利用しやすい市民も多くいらっしゃるのだと思います。逆に千里図書館は交通の便の良さからか、8割くらい本市の広域利用が集中していたと思います。

● 部会長

北摂地域では生活圏域と行政区域が必ずしも合致しない傾向もありますが、広域利用の数値の多い少ないでどう測るのが難しいところもあるのではないのでしょうか。皆さん他にございませんか。

● 委員

【資料2-8】来館者アンケートの問4は、図書館を友人に紹介するにはという尋ね方になっています。ここだけ回答を1つに絞るようになっていますが、他の質問同様、複数選べるようにしてはどうでしょうか。職員さんの励みにもなるのではないですか。

● 事務局

どこに強みがあるのか明確にするには選択を1つに絞るほうが良いのかと思ったのですが、特に強い意味合いはありません。前回のアンケート結果を見ても、自然と複数に印を付けてくださる方も多かったので、最終的に複数回答を活かす形にしました。仰るように職員が勇気づけられる選択肢もございますので、複数にすることに問題はないと思います。

● 委員

評価項目表を拝見していて、2-6の6、7に当たる「暮らしの課題解決支援サービス」の内容を教えてください。

●事務局

本市では平成23年（2011年）に、住民生活に光をそそぐ交付金を活用して、「医療・健康情報」（岡町）、「多文化共生」（庄内）、「ビジネス・就労支援」（千里）、「子育て・DV」（野畑）、「学校図書館支援」に係る蔵書の充実を図るとともに、図書以外の情報も提供していこうということで、ビジネス関係部局と連携してビジネス関連の講演会を催したり、医療・健康情報ですと市立豊中病院の認定看護師の方にそれぞれの専門分野に関わるお話しをしていただいたりしました。会場には関係図書をもち込んで紹介しながら、専門的な質問や相談には連携先の専門家にお応えいただいていた。コロナ禍などの事情から課題別に項目を設けていたのを1つに集約しています。現在は認知症サポーター養成講座を定期開催していきまして、引き続き図書や情報提供に取り組ませていただいております。以上、「暮らしの課題解決支援サービス」について簡単にご説明させていただきました。

●委員

この項目では「暮らしの課題解決支援サービス」での催しなどに参加された方がどれくらいいらっしまったのか、また何回開催したのかという指標で評価していくことになるのです。面白い試みだと思いますし、非来館者に来ていただくうえで大きな役割をはたせそうに感じました。他にもコーヒーの淹れ方など、より身近で気軽に参加できるような取り組みがあっても良いのかなと思いました。図書との関係が強なくても、コーヒーに興味のある人に来てもらえるよう少し敷居を下げてみると、まったく別の視点から図書館に来ていただける機会を増やせるのではないのでしょうか。評価方法と直接関わらない意見ですが、どのようなテーマでも会場に図書が展示してあれば間接的に本との出会いを演出できるように思います。このサービスはいろいろ可能性を感じられる内容だと感心しました。

●事務局

連携により取り組むサービスでもありまして、公民館講座に図書館から本を持って行くこともよくあります。ブックトークといった手法で本の紹介を行うこともあります。それぞれの施設の持つ機能をうまく組み合わせ、連携して取り組んでいく必要性を感じています。自主事業に取り組む良さも職員養成上のメリットなど考えられますが、さまざまなニーズがある中では連携により応えていくことも必要だと思います。

●委員

以前、図書館のPR研修を受けた時に、マニアックなマイナーなニーズを掘り起こしましょうと講師から話題提供があったことを思い出しました。

さて、先ほどの1-2の市民が参画しという参画について改めて意見を述べます。情報提供やPRのことを参画とは言いません。すると項目としては図書館協議会だけになりますので、この中項目から参画という言葉削除するのが適当ではないでしょうか。

また先日来、気持ちの整理がつかないことがありますして、図書館協議会の委員を長く務めさせていただいていますが、この間、協議会からの意見書が反映されないで図書館行政が進められています。それなのに協議会の開催でもって、市民参画の度合いを測ることに疑問を持っています。今回みらいプラン（素案）が発表されましたが、来館者アンケートや立地条件を示して、そこから評価、判定を導き出して、高川図書館と螢池図書館の廃止を含む内容になっています。今こうして評価部会で、この5年間の外部評価に取り組んでいる途中なのに、どなたが評価して、判定したのでしょうか。そもそも外部評価は図書館の運営に役立てるために、こうして時間を確保して取り組んでいるのに、図書館の大きな方向性が評価部会とは別の主体によって評価、判定された結果に基づき決められることに強い違和感を覚えます。12月から評価項目表の指標として何が適しているのかを検討してきましたが、みらいプラン（素案）では貸出人数や貸出冊数などの数値を挙げて、各図書館の今後のあり方を判定しています。どういう経緯で出されているのかよくわかりませんし、あの内容の正当性が疑われて、納得できないでいます。

市民が図書館協議会の内容をwebサイトで確認すれば、それで参画と言えるのでしょうか。私は参画とは言えないと考えています。

●事務局

参画につきましてはどのように評価していくのかは、協働とは異なりますし、運営に対して出された意見がいくつ反映されたかを数えるのとも違うように思いますし、正直なところ今でも頭を悩ませているところです。どのような項目が適しているのか。指標として表していくのか。事務局でこれに代わる指標を探しあぐねています。

●委員

そもそも参画の実例がないから、評価できないのではないかと思います。

●事務局

先ほど市民の皆さんと企画した職員研修という話がありましたように以前はございましたが、最近はそうした事例も持てなくなっているのはご指摘のとおりです。

●事務局

協議会は図書館のサービスについてご意見をいただく機会にさせていただいております。項目の「市民への図書館サービスの情報発信・PR」は参画という言葉と結び付きにくいように思いますが、協議会を開催し、議論していただいていること自体は、市民の参画の1つだと考えています。

●委員

そこでの意見が反映されるかどうかとは関係がないというお考えですね。

●事務局

協議会でご議論いただいたことすべてを取り込むというのではなく、その意見も踏まえて私たちと一緒に考えていただくというように受け止めています。さまざまな状況がある中で、協議会の意見をそのまま採用させていただくことは多くないかも知れないですが、置かれた状況の中でより適したものを一緒に考えていただくというのが協議会の場になるのかなと考えております。

●委員

もちろんすべてを否定されたとは言いません。基本構想に関しては、最も重要な2点を挙げました。1つは、豊中の図書館のあり方・強みを大切にすること。もう1つは地域館・分館の活動をバックアップするための中央図書館構想であること。この2点を蔑ろにした方向に進んでいます。それを協議会の意見を反映したと書かれるのは、残念で仕方ありません。研修を効果的に行うことや、レファレンスをワンストップで取り組むといった内容は反映されているようですが、最も肝心な点が無視されているのに反映とされてしまうのは、その意見をまとめた協議会委員の1人として気持ちの整理をつけかねているところです。

みらいプラン（素案）の評価と判定をしたのは誰か、ぜひ教えてください。

●事務局

あくまでも行政計画になりますので、行政のほうで評価しております。

●委員

今取り組んでいる外部評価は、まったく考慮しないと受け止めてよろしいですか。

●事務局

評価を考慮しないということはありません。図書館評価システムの中で評価されたものを次のサービスに反映させていくということに今後も変わりございません。

●部会長

では、続きましてその他の案件を事務局からお願いします。

●事務局

庄内コラボセンター内に移転開設します庄内図書館ですが、2月20日（月曜日）10時からグランドオープンいたします。約6週間近く休館しておりましたが、リニューアルを迎えますのでよろしくごお願いいたします。

●部会長

はい。ありがとうございます。

それでは以上で令和4年度第3回豊中市立図書館協議会図書館評価部会を閉会したい

と思います。

次回は3月23日の木曜日の18時からで、会場は岡町図書館になります。次回は最終回ですので、皆さんよろしく願いいたします。