

会 議 録

会議の名称	令和4年度（2022年度）第4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）3月23日（木曜） 18時～19時35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	2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 津田 優子 平尾 和久	
	事務局	読書振興課長・須藤 読書振興課課長補佐・西浦 庄内図書館長・西口 岡町図書館副館長・一ノ瀬 岡町図書館主査・大平	読書振興課主幹・佐野 野畑図書館長・虎杖 千里図書館長・山根 岡町図書館副館長・小堀 岡町図書館主査・浅尾
	その他		
議題	<p>1. 豊中市立図書館の評価について</p> <p>2. その他</p>		
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4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）3月23日（木曜）18時から19時35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 津田 平尾

欠席者（敬称略）：吉田

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1-7】貸出密度上位の公立図書館整備状況・2019

【資料1-8】市民意識調査（概要版）

【資料1-9】20230322版_新評価項目表（R4-）

【資料2-10】20230322版_豊中市立図書館来館者アンケート（案）

【資料3-1】令和4年度図書館評価部会第1回～3回ふりかえり

【資料3-2】サポートパック返却確認票

●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2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によろしいでしょうか。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3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、よろしくお願いいたします。

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

今回も資料を追加しました。資料1-7は貸出密度上位の公立図書館整備状況2019です。日本図書館協会のwebサイトに掲載されております。資料1-8は市民意識調査になります。資料1-9は20230322版の新評価項目表、令和4年度からとしている資料です。資料2-10になりますが、こちらは20230322版の豊中市立図書館来館者アンケートの修正案です。資料3-1が今回までの振り返りをまとめたものです。資料3-2はサポート

バック返却確認票ですが、後ほど詳しく説明いたします。

本日はまず資料3-1をご覧くださいながら、説明させていただきます。こちらは来館者アンケートに関することと、評価及び評価項目表の全体についてと、評価項目表の個別のことについて、そしてその他に関することの4つの項目ごとに分けております。各指摘事項やご意見の前に、何回目の審議でご指摘があったのかを示しています。

まず来館者アンケートに関することとなりますが、来館者以外の意見を聞く機会は無かったのかとのご質問に対しましては、(仮称)中央図書館基本構想策定時に郵送市民アンケートを実施いたしましたのを2回目以降に資料2-5としてご覧くださいました。次に、来館者アンケートと非来館者のアンケートの結果に差が見られる場合の優先付けをしているのかとのお尋ねでしたが、登録率の減少から現状維持だけでなく新しい取り組みを行う必要があると回答いたしました。アンケートの自由記述について、こちらにすべてのことが出ているが、子育て世代の保護者がお子さんを預けるニーズはあるのかというご質問については、他自治体のサービス展開から潜在的なニーズを感じていることをお伝えし、資料には下線を引きましたが、これまでの3回のアンケートに寄せられた要望の変遷などの分析ができるのではないかとお答えしました。10年間の推移ですから、皆さんの要望の変化があるのかどうか、近年の特徴的な声が出ていないかなど、注意深く分析していきたいと思っています。自由記述については十分議論していただく機会がなかったことは反省しております。続いて非来館者アンケートであるLINEの良さや実施目的、限定したカテゴリで実施することに対してですが、有効登録者数、実利用者数も減少傾向にあり、利用されていない方の声を聞く必要性を感じています。郵送で実施するとなると効果的な分、まとまった経費も必要になりますので、SNSを活用することを検討しています。また、非来館者にアプローチする困難さや新規登録時に協力をお願いしてはというご意見もありましたが、それも1つの機会と考えられますので、窓口カウンターなどで登録用紙に簡単なアンケートを付けて書いていただけるようなことも検討したいと思います。どのような設問にするか考える必要もありますし、書いていただく負担の軽減はもちろん、集約した後の取り扱いにも負担を増やさないよう工夫がいると考えております。次に課題解決への質問の順番を変えるべきではとのご提案ですが、資料2-10として修正を反映した案をお示しました。令和5年度以降の(新)豊中市立図書館来館者アンケートということで、問2の位置に目的・課題の達成を問う質問を移動させました。それ以降の設問は1つずつ後ろにずらしています。

では次のまとめ、評価及び評価項目表のまずは全体についてになります。5段階評価の評価数値や基準は示されているが、理解しにくいということ。新型コロナウイルスの影響により目標値を配慮しないのかということ。そして、評価項目ごとの重み付けをしないのか。目標値の決め方や毎年の実施についての質問がありました。5段階評価における数値に関する資料は1-4になります。図書館での評価の出発点は、図書館のやるべき業務を全方位的にどれくらいできているのかチェックすることを始まりとしていることから、項目の多さもありませんし、それぞれ重み付けするというよりもどれくらい幅広く取り組んでいるかという観点で評価してきたこととお話ししました。ま

たコロナ禍への配慮はしていないこともお伝えしました。これまで重み付けはしていませんでしたが、今後は（仮称）中央図書館基本構想の進捗管理をするために、重み付けではなく、重視する指標を盛り込んで評価していく考えです。目標値の設定は職員間での話し合いを経て、評価部会にお諮りして決めてきました。数値を高く設定したものが強化すべき取り組みという判断でしておりました。5年間で想定して目標設定しておりますので、途中での変更はしてこなかった点もご説明しました。以上の説明に加えて部会長から、コロナ禍の影響を配慮して括弧付けで評価を示してはどうかとのご助言をいただきました。また重み付けについても豊中市立図書館が今後どのような機能に重点を置くのかを示すことになることのご指摘や、基盤となるサービスを据えずに理念を見失うと根本の質が低下する恐れのあること。全体の視点を欠くといういろいろ展開しても残るものがないというご意見もいただいております。

続けて広報については、SNSに取り組みなかった理由や利用していない人へのアプローチについて、メルマガや広報誌の活用についてご意見をいただきました。それに対して、市全体の配信方針の中で図書館としての配信方針を決めかねたことや、今後は教育委員会のSNSを活用し、発信に取り組んでいきたいことなどお話ししました。部会長からもYouTubeの活用についても自治体主導でない取り組みの可能性や、市民の取り組みと連携することを考えてはどうかということで、こうしたご意見は5年前の評価部会でも伺ったように記憶しています。それから自己点検報告書の市民協働に関する記述についてのご指摘ですが、ワークショップの回数を挙げていたことと協働との関係を質す内容だったと記憶していますが、実際は図書館の呼びかけに応じて参加いただいていることが実態に近いということをお話ししました。ただ意見を伺い交換する場はできる限り設定したいという点を踏まえて、自己点検報告書に記載したことをご説明しました。また民間委託している図書館など自治体の満足度や来館者の動向を示す調査の有無についてお尋ねいただきましたが、貸出冊数の推移など、本市として参考にしている自治体はありますとお答えさせていただいて、明石市などを具体的に挙げたように思います。そして、目標値が設定されていないものは評価に含まないのかということについては、定性評価なり、委員の皆さんからご意見をいただいて評価に反映できればと考えています。

さらに評価の目的のわかりにくさ。評価というよりも統計ではないかのご指摘もいただきました。評価システムは「公立図書館の任務と目標」をもとに図書館が取り組むべきサービスを実施しているかの確認から始まっていて、活動指標の羅列になっている一面があるのは否めません。それでも市民1人あたりの貸出冊数など他自治体と比較できる指標を再考しますとしておりましたが、資料1-7貸出密度上位の公立図書館整備状況や資料1-8の市民意識調査をご用意しました。資料1-7をご覧ください。人口30万人以上の中核市や都市との比較は普段から行っていて、図書館行政に取り組む姿勢がいろいろある中での比較よりも、貸出密度（住民1人あたりの貸出資料数）に着目して上位10%にある自治体平均と比較するほうが適しているのではないかとということで、こちらを比較対象に据えてはどうかと考えています。毎年の統計ではありませんので、ご用意したのも令和元年（2019年）の調査になります。豊中市は人口段階

では一番右端の30万人からに含まれますので、そちらの各項目と比較することになります。例えば人口や図書館数、延床面積などは比較できます。これらは短期間で変化しにくい項目と言えます。14蔵書冊数、16図書年間購入冊数、19登録者数、20貸出点数、21人口あたり貸出点数、22予約件数、24資料費というのは、経年比較も可能な項目になります。23図書館費は人件費を含まない運営費になっていますので比較の際には注意が必要です。これらの比較により順位は明らかになりませんが、相対的なサービスレベルを把握することはできるように考えます。ただ毎年公表される統計ではないため、その時の最新版との比較をしていくことになります。もう1つ資料1-8市民意識調査（概要版）になりますが、活動指標を並べたものではない、成果や変化が分かるものとしてご用意しました。市民意識調査を豊中市では2年に1度行っています。8000人を対象に約3530人から回答を得た調査になります。調査内容は小学校区ごとに豊中市に住み続けたい、子育てがしやすいという項目を尋ねています。図書館に関係のある項目がどれになるのか検討が必要ですが、こちら指標の候補として挙げさせていただきます。今後も2年置きに実施される見込みですので、満足度のアンケート調査に加えて、こちら評価に活用できる調査ではないかと期待しています。

資料3-1の3ページの下をご覧ください。評価項目の見直しがないまま中央図書館基本構想の指標を用いるのか、基本構想の目標水準は図書館で設定したものか。これについては評価項目を見直し、評価のスリム化を図る中で、代表的な指標として6つお伝えしました。ただしその6つだけに限定するのではなく、これまでどおりある程度、全方位的な評価項目から確認していきたいと考えています。そして基本構想の目標水準は図書館で設定したものです。続いて4ページ、デジタル化が進んでいるなら、リクエストの分析を行い蔵書構築に取り組んでいるかというお尋ねですが、100万件の予約があり、ニーズや傾向などノウハウの蓄積はされています。図書館の場合、リクエストへの対応に焦点を当てるだけでなく幅広い要求に答えていくことも必要と考えています。下線部分は別途費用がかかりますが、本棚にアンテナを埋め本に装備しているICタグを読み込み、どの本が取り出されたかを分析することも可能です。貸出だけでなく、手に取られたかどうかのデータを試行的に収集している自治体もあるようです。JIS規格に図書館パフォーマンス指標がございまして、その中でも図書館の配架ができているかどうかを定点観測して調べることや、資料の購入についてもリクエストで発注したものとそうでないものを区別すべきではないかということも書かれています。実際にリクエストにより購入する場合も多いのですが、例えば購入後にリクエストがあることもあります。そうしたことも詳細にフィードバックできる図書館システムになっているのかという問題もあります。実際の運用にあたっては課題もありますが、JIS規格の指標を活用するという事も検討しています。また、目標値へのアプローチは最終年にすべきか、期間内の平均とするべきかですが、今後の建物更新なども控えていまして、利用の安定度が見込めない状況も含めて、想定する必要があると認識しています。

では評価項目表（個別）に移ります。まず、迅速・的確にということの評価する指標があるのかというご質問です。これまでそれに対しては提供率を充てていましたの

で、改めて提供率を戻した資料として、1-9の20230322版_新評価項目表を提案し直します。項目2-1-8をご覧ください。リクエストに対しての提供率は94～95%に達しています。迅速・的確にということを示すための指標にしてはどうかと考えて、再度採用することにしました。先ほどのJIS規格のパフォーマンス指標にもどれだけのタイトルを受け入れなかったかどうか1つに挙がっていましたので、リクエストに対応しているかどうかの提供率を評価していくようにしたいと思います。同じようにインターネット情報へのアクセスを示すのにデータベースの利用件数が適切かという問題ですが、データベース利用は主に調べることやレファレンスとの関係があるため、レファレンスサービス（参考業務）の項目2-1-17に移すことを提案します。このレファレンス関係の指標については、アクセス件数だけではなく、順位等を入れてはどうかというご意見をいただいていたと思います。令和4年（2022年）のアクセス件数は約75万件でした。全国で7位、政令指定都市を除く市町村では1位になります。前回は95万アクセスでしたから数値は落ちています。そもそものレファレンス協同データベース全体へのアクセスも減少していることも影響したようです。この項目にそのアクセス件数順位を指標に採用しようかどうか悩みましたが、自己点検報告書や年報で経年の変化を示すことはできると思いますので、評価項目への採用は見送りました。

次に評価項目2-2-5広域利用の項目です。広域利用統計と評価の関係ですが、（仮称）中央図書館基本構想では、広域連携の推進を重点的な取り組みに掲げています。推進を図り、利便性を向上させるにはシステムの共同調達や資料の効果的な保存など運営面での連携が求められますが、数値で示すのに適当な指標が見あたらないとお答えしました。その中で連携の推進を示す活動指標の1つとして採用していることもお伝えしました。部会長からも、北摂地域は生活圈域と行政区域が合致しない傾向にあることや、この項目は多い少ないで測ることが難しいとのご意見もいただいております。実際のところ千里ニュータウンにお住まいの方には豊中市や吹田市という括りでなく千里市民とおっしゃる方も中にはいらっしゃいます。私たちの住む地域は千里ニュータウン、千里地域だと認識されていて、行政区域を強く意識されていないのかと感ずることもあります。そういう点からも広域連携に係るこの指標がしっくりきている訳でもありませんが、活動指標の1つとして挙げております。続いて学校図書館への資料提供に関わりまして、調べ学習のサポートパックを提供する際に、学校司書や教員から利用後のアンケートを実施していますので、ご紹介します。本日の資料3-2をご覧ください。課題の1つと考えております図書館の貢献や目的を果たせたのかを把握する方法として、利用者の声を直接聞き取っている取り組みになります。現在、図鑑セットとサポートパックがございまして、例えば図鑑のほうですと、こちらにシリーズ名を挙げていますそれぞれの図鑑を1クラス人数分セットにして貸出しております。それを活用いただいた後に、役立った度合いや使われてのご意見、要望を書いていただく内容です。学校司書や教員の皆さんにご協力いただいております、それが課題解決の1つの解にもなるのかと考えています。この取り組みの評価をこうしたアンケートから量ることもできるのではないのでしょうか。具体的には項目2-4-5に追加してはどうかと考えています。

それから5ページをご覧ください。相互貸借とはどういうことかというご質問に対しまして、図書館間で資料を融通する仕組みで図書館サービスの1つではありますが、一般的な表現に改めています。項目2-5-4、2-5-5をそれぞれ他自治体等からの借用、貸出としました。そして、これを指標とする理由として図書館職員の仕事をアピールするよりも実際に障害のある人に利用されたかどうかの方が大事ではないかとのご指摘がありました。これについては、相互貸借は利用の活発さとニーズに沿った音訳図書等を作成、提供を行っていることを表す数値と考えていることをお話ししました。実際に他自治体から借用する件数も多いですし、本市の資料を活用して全国的に利用者に提供されている様子が伺えます。こうした資料は製作ボランティアの皆さんと職員が選定のための会議を開いて、意見交換しながら作成しています。意見交換してみると、内容は良くては図表が多用されているものは音声だけで伝えようとした時に困難を伴うことも教えていただきました。視覚表現のわかりやすさと音訳図書としてのわかりやすさの違いなども会議を通して確認しながら製作に当たっています。こうした動きも含めて、この数値は利用の活発さを表していると考えているところです。次に項目2-7と1-2の市民協働と市民参画の関係についてお尋ねがありました。2-7は市民と行政お互いの立場から事業、行事を実施した回数を集計しています。図書館協議会は図書館長の諮問機関であり、市民委員など様々な意見を伺い議論することは参画と考えております。参画に対してwebページの閲覧数を指標として良いのか悩むところですが、定性評価をきちんとしていく必要があると認識しています。ただ他自治体と比べて、協議会を年に3度開催して、評価部会を含めまして閲覧数は常時一定数ございますので、他自治体からの問い合わせのあることも考え合わせますと、この指標で評価していくことも意味のないこととも言えませんので、引き続き指標に用いてはどうかと考えています。

長くなりましたが最後にその他として、事務局からコロナ禍における図書館の果たす役割としまして、市民の情報アクセスを保証することをどのように評価していくかという問い掛けをさせていただきました。それに対して、学校図書館で情報リテラシーの育成に取り組んでいることや、評価指標としては得たい情報が得られたのか。役立つ情報が手に入ったのかどうか。そういう観点から量ることになるのではないかとのご意見もいただきました。それを示すものとして先ほどご説明した資料3-2を今回お示ししたところです。また経営支援に取り組む中で、補助金提供者から支援対象者に直接的にこの支援で課題が解決したかどうかを問うことで、明確に支援事業の成果を測る仕組みにしている事例をご紹介いただきましたので、来館者アンケートに同様の設問を設けることにいたしました。そして、調べることは技術がいる。代わって調べるのは図書館の専門分野だからそのような技術を活用して指標としたり、情報発信したりしていけば良いのではないかと。館内に設置した掲示板を通して情報発信しているのは見える化の取り組みとして高齢者にも有益だとのお声もいただきました。部会長からは、情報の並列状態の中から必要かそうでないかを判断するのは図書館が果たせる役割でもあるように感じる。それをどのように評価するかは簡単ではないというご指摘もありました。情報教育を受けているかどうかで市民の間で差が生じているよう

に思う。自由意見欄にも調べ方を知りたいという意見もあって、レファレンス協同データベースにある事例も活用してはどうか。現代社会の課題として日常範囲の知見で物事を判断するのに止まっていて、より広い視野から解決を探るということのできるくさも指摘されていることなどご紹介いただきました。情報アクセスの保障を評価指標に盛り込めませんでしたし、さらに検討したいと思います。定性評価についても考えをお伝えしていますが、利用者の声を分析して、図書館の役割を丁寧に表していきたいと考えております。

● 部会長

ありがとうございます。事務局から説明がありましたように、これまでの議論の中で出てきたご意見に対する追加資料であるとか、資料の修正などございました。それらについて皆さんのご意見、ご質問等いただきたいと思います。前回同様、委員の皆様におかれましてはご発言の際には必ず手を挙げていただきまして、私が指名してからマイクを使っての発言をお願いいたします。本日は評価部会としては最終回となっておりますので委員の皆様自由にご意見をいただきたいと思います。それではよろしくをお願いいたします。

● 事務局

資料1-9につきまして追加説明をさせていただきます。一部の項目の欄外に印を付けていますが、アスタリスクは（仮称）中央図書館基本構想の指標と共通の項目です。黒丸は資料1-7の貸出密度上位10%の平均値と比較できる指標に当たります。これは順位や目標ではありませんが、先ほど比較できるものとしてお伝えしたものにになります。ただし項目1-1-5に三角印を付けたように、図書館費は人件費を含む数値を本市は挙げておりますが、貸出密度上位10%の平均のほうは人件費を含んでいないという違いがある点をご留意いただきたいと思います。以上、説明が抜けておりました点を補足いたします。

● 委員

今比較というお話が出ました。数値の比較は簡単ではありません。似たような人口規模の自治体との比較なのかもしれませんが、平均値を上回ったから、あるいは下回ったからということ把握して、どういう意味があるのでしょうか。評価としては平均値と比較して豊中市がどうだったということ載せるのですか。

● 事務局

これまで自己点検報告書には人口30万人都市の平均で、貸出冊数と登録者数に触れる程度でした。そこで1度再考する必要を感じまして今回、資料1-7をお示ししました。これらの数値は参照してこなかった統計ですから、まず数値を出したうえで、検討はこれからになります。どのように評価するのかはご指摘のとおり悩ましいところです。例えば予算が低くても貸出冊数が多ければ良いのか。資料費が多いのに貸出冊数が少

なければどうなのか。資源を有効に活用しているのかどうかを考える材料になるのではないかと認識しています。北摂地域との比較は意識しておりましたが、貸出密度上位10%の他自治体との比較は初めての試みですから、5年後の経過を追いかける中でどのように評価するのかを検討していくことになるのではないかと思います。

●委員

この表に豊中市の数値は記載されていますか。

●事務局

平均値として含まれますが、本市の数値を記載はしておりません。右端の人口30万人からとの比較になりますので、その欄外に載せるのか、これから検討することになります。

●委員

資料1-9評価項目表につきまして、実績値があつての目標値だと思えます。できましたら現状値など比較の対象となる数値を載せたほうが良いことを指摘しておきます。そのうえで目標に対してどうしていくのかを意思表示して取り組んでも良いのではないのでしょうか。反対に数値が下がっても説明できれば構わないでしょうし。レファレンス協同データベース事例のアクセス数は、目標値60万のところ現在は75万ですから、今後は60万程度で良しとするということでもまったく構わないと思えますが、そうした数値の意味合い、現状に対してこうしたいから目標値はこれですということが伝わるような工夫が必要です。もちろんこの表自体で示すのではなく、説明として示せると良いでしょう。数値が下がっても、一緒であっても構いません。今後5年間でこの項目は重点的に取り組むから目標を高く設定したり、これは現状維持として据え置いたり、そういう必要性を感じました。

●事務局

目標値の隣に令和4年度、令和5年度と数値を記載していくことになります。そちらの動きを説明できるようにしておくことはご指摘のとおりだと思います。そしてレファレンス協同データベースの目標値ですが、意図して低く設定した訳ではありません。（仮称）中央図書館基本構想で示した60万という数値をそのまま充てております。その時は40万超でしたが、その後大きく伸びて現在は75万件に落ち着きました。予測は難しいところがあつて、当時は5万件ずつ増えて60万に達すればと考えていたと思えます。件数の伸びは新規事例の登録数と関係があるため、本市の事例登録を一定数継続してできるかということとつながります。例えば高校野球が開催される時にアクセス数も伸びますが、本市が高校野球発祥の地であることと関係します。そうした登録事例とアクセス数の関係も分析すると見えてきますので、ある程度予測ができる面もあります。60万という目標値は基本構想から引き継いでいることをお伝えしておきます。

●部会長

委員のご指摘のように図書館の資源をどのように振り向けるかによって数値の意味合いも変わってきます。どのように図書館サービスの向上につなげるかという点が大事になりますね。実際に指標となる数値が上下することはありますし、レファレンスに関しては件数がどんどん増えるということは予想しにくい代わりに、質が変わってくると思いますので、そうした点をどう評価に反映していくかも検討が必要です。新規事例の登録や市民へのPRももちろんですし、自己評価の際には質の変化といった視点を持っておくことも図書館にとって重要だと思います。目標値は基礎データとして示す必要はありますが、それにこだわり過ぎるのは日本全体で人口減少が見込まれる中ではサービスの実態を見えなくしてしまいます。やはり指標の取り扱いは図書館がしっかり見据えて、取り組むことが今後の評価において重要になります。

●委員

今回お示しくくださった評価項目表は最初に作られたものより随分分かりやすくなっています。資料1-8市民意識調査（概要版）を拝見しまして、年々評価が高まっています。8防犯や防災、交通安全への対策が充実している、14人権が尊重されている、2子育てがしやすいという項目が伸びていることから、豊中市が住み良い環境にあることを感じられます。ですから図書館は市民にとって絶対必要な存在なのだと思います。学校図書館との関わりに力を入れていくと随分違って来るだろうと思います。ショコラの図書館も過ごしやすい建物ですし、皆さんがゆっくり落ちついて読書されている姿も見られます。窓口対応も接客業と共通するものを感じました。笑顔での対応や、お尋ねしたことにきちんと対応してくださいます。課題の解決につながるものを紹介いただけたり、これまでの評価でも高く出ていたと思います。それらは引き続き充実させて、図書館利用も増えていくのだろうなと感じています。

余談になりますが、団体登録をしようとお願ひしましたら、登録用紙がまだ準備されていなくてできませんでした。個人登録はできましたが、後日改めて登録手続きに伺うことになりました。リニューアルしたところですから、少し混乱もあるようですが、全体的に良い印象を受けております。今後も活用させていただきたいと思っています。

●事務局

ありがとうございます。ご迷惑をおかけしております。明らかに利用者層も変わっておりまして、新しく登録にお見えになる方に対して、継続して利用していただけるよう丁寧な説明を心がけているところです。本来ですと、事情をよくお聞きして、しるべき対応をさせていただくべきですので、職員間で共有しておきます。

以前の庄内図書館は駐輪場から歩いてすぐに図書館の入り口があって、窓口カウンターもその近くに設置されていました。予約資料の受け取りも職員が対応していましたが、そうしたことが新しく変わったことに対してご意見をいただくこともあります。それでも座席が増えたことは評価いただいていますし、利用者層は増えて喜んでいま

すが、以前から利用されていた方のご意見もいただく中で、日々サービスに取り組んでいます。

●委員

市民意識調査に関連して、18ボランティア活動や市民活動、地域の活動に取り組んだという項目が、減少傾向になっていることが気になります。図書館や博物館は基本的に生涯学習の場という側面があります。まさにボランティア活動も生涯教育という側面が私自身の経験を振り返ってもあるように感じます。活動の中で自分も勉強しています。特に博物館のボランティアは学んでいながら、今度は説明する立場や資料作成側になって活動していくことがよくあります。同じような機能を図書館でも充実して欲しいという思いがあります。

先日、庄内栄町の郷土資料館を訪れました。その際に新しくなった庄内図書館にも寄りました。これまでの豊中の図書館のイメージにない綺麗な図書館で、中央図書館もこうした施設になるのかなと想像していました。「場」としての図書館、皆で交流したり、グループ学習したりするような場づくりという事例もありますので、面白い試みだと感じています。

●事務局

確かに項目18だけが3ポイント以上低下していますので、コロナ禍の影響も考えられますが、それだけでない理由もあるのではないかと考えています。実際、図書館の取り組みとして図書館サポーターの活動を再開させまして、本の表紙を見せて展示するためのスタンドを来館して製作をお願いしています。レシートロールの芯をまとめて組み合わせて作りますが、先日はそれを何十個も作っていただきました。図書館が必要としていて、図書館ならではの取り組みを探しながら進めています。これまでは外からは見えにくい場所で活動していただいていたのですが、図書館と同じ建物の1階オープンスペースに活動場所を確保することで、いろいろな人に活動内容を知っていただけるのではないかと期待しています。それをご覧になった中から、私も参加したいという流れを増やせるのではないかと考えています。

●委員

恐らくこの意識調査に協力したことがあったように思います。これ以外にも地域のお祭りに参加したという項目もありまして、私が住んでいる地域は新しい町ですから、隣町のようにお祭りがありません。そうすると「参加していない」に印を付けたいのですが、その選択肢がなくて困ってしまいました。この結果が実態をどれだけ反映できているのか少し疑問を持っています。

●事務局

この資料の全体は140ページを超えていまして、すべてを見切れておりません。今後そうした細かい点も確認する必要を感じました。確かに大幅に数値が上昇している点

など首をかしげる項目があるのはありますが、小学校区別に分析できると伺いましたので、そうした点で有効に活用していきたい調査結果だと思えます。

先ほどはJIS規格の指標をご紹介しましたが、ISO（国際標準化機構）でも図書館のインパクト評価というものがございまして、図書館の存在が個人の幸福度を高めて、それによって自治体の人口が増えて、さらに地域全体のシビックプライド醸成につながっていくということがISOで規定されております。どう評価するのかは示されていない中で神奈川県海老名市では実際の試みを始めているとのことですから注目しています。シビックプライドの醸成をどのように評価するのかのモデルとなるようなケースになるのではと期待もしています。海老名市の試みも参考にしながら、本市の市民意識の変化を分析していくのも有効かと考え、資料提供させていただきました。

●部会長

千里地域の市民意識に関して事務局説明にあったように、地域によつての違いを踏まえて分析できるデータがあるのでしたら参考にしたいですね。私も海外の調査研究事例でアンケートやインタビュー内容を報告に触れたことがあります。実際のシビックプライドを量るのは簡単ではないでしょうが、市民意識調査や紹介のあった事例を参考にしつつ、今後は豊中全体でなくても地域ごとの変化を注目していくと市民の実像をより知ることにつながるのではないのでしょうか。新しい庄内図書館に対していろいろな意見が市民から寄せられているのも、それまで庄内図書館が地域の人から居場所として活用されてきたことの確認にもなっています。地域の実情はいろいろな方法で集められるのだと感じました。

●委員

先日の図書館協議会で庄内図書館を見学した際に、図書館のフロアには点字ブロックが敷かれていましたが、ショコラの図書館外の部分にはエレベーターの前など限られた場所にしかありませんでした。視覚に障害のある人が初めて来た時に、どのようにトイレまでたどり着くのだろうと感じました。何うと、人が案内するというコンセプトでそうなっているとのことでしたが、トイレにまで付いてきてもらわなければならないのはどうかと思いました。以前、高齢者サービスをテーマに審議したことがありました。図書館内の表示にピクトグラムを用いて瞬時に認識できるような工夫も必要ではないかと話題になったことを覚えています。ショコラのセミナー室や学習室、会議室など同じような部屋が並んでいるのですが、そうした工夫もないため、どう見分けをつけたら良いのかと迷いました。どういう用途の部屋なのか札に書いてある文字からでは伝わってきません。視覚に障害のある人の点字ブロックと同じように、図書館の中まで確認しませんが、直観的にその部屋のことを認識できるような工夫もあればと感じました。いろいろな立場の人に分かりやすくなっているのか。この評価にも案内や表示のバリアフリーという視点を取り入れても良いのではないのでしょうか。

●事務局

ご指摘の点は抜けておりますので、どのような表し方が良いのかを含めて、今後検討させていただきたいと思っております。ハード面での改善にはお時間をいただくことにはなりますが、定性評価やこのように施設に変更を加えたといったことを示せるようにしたいと思っています。シヨコラは委員からもお話がありましたように、誘導チャイムや点字ブロックなどと、人による案内を組み合わせるということで、警備担当者を他施設より多く配置しております。図書館内には静寂読書室などに丸印などビジュアル面での表示を意識して取り入れています。

●委員

改めて資料1-9評価項目表の参画や協働について述べます。大項目1は経営・運営・管理状況に関する評価の中の参画ということで、図書館協議会がそれに当たります。一方、項目2-7は大項目2図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価に含まれていまして、こちらは市民との協働事業を推進しているという点で考えますと違うように思います。私の関係している団体の活動にブックスタート事業がありますが、どちらに含まれるのだろうか。子どもと本のつどいや子どもと本のまつりはどうか。子ども文庫の活動は項目2-7としても、ブックスタート「絵本はじめまして」は豊中市の取り組みでもありますので、大項目1になるのだろうか。いろいろ考えてみますと、参画と協働の使い分けはどこに置くのか。参画（項目1-2）には図書館協議会だけではなく、図書館の経営や運営に関係することに市民が参画する場があるのかどうかも気になります。そのせいで項目自体が他にないのでしょうか。市民と一緒に運営に関わる会議を催した回数などを指標にするようなことは今後ないのでしょうか。事務局の考えをお聞かせいただきたいです。

●事務局

赤ちゃんに絵本を手渡すブックスタートの初期段階に市民の皆さんと取り組んでまいりましたので、ともに事業を作ってきたという感覚を持っています。参画の項目にその事業を取り入れるかという、これは項目2-3-8にボランティア参加人数ということで反映しているところです。子どもの読書活動を推進しているかという項目に含んでいますが、それを参画に移すことも考えられますし、これからの5年間でいろいろな展開もあり得ますので、そういう点でも委員のご指摘の点は今後も考えていきたいと思っております。これまでの経過に重きを置くとこのままにしておくのも1案だと思っております。項目名の変更なども考えられますし、参画と協働については事業主体から区分けするのか、対象ごとにまとめるのかということだと認識しています。他にも項目2-7-5、2-7-6は市民との共催・協力事業の会議なども含めた数値になりまして、職員も入っている事業についての会議を含んでおります。参画でもあり、協働でもあり、それらを参画のほうに寄せていくのであれば、これまで対象別にまとめてきた経緯から、名称の変更などの対応を考えても良いのかと思います。今後検討してまいります。

●部会長

参画については図書館事業に市民が一緒に取り組んでいる側面を指すのででしょうし、図書館の今後の方針を決定する場所に市民も関与していることを指すこともあるでしょうし、評価に表すことは困難を伴うのは確かです。ただ参画を示すことで、図書館が市民に開かれていることを伝えるメッセージにはなります。なるべく図書館の方針決定の際に市民に扉を開いておくことが、地元の地域のことに意見が投影されたということで、先ほどのシビックプライドの醸成にもつながるのではないのでしょうか。私もその指標に適したものを考えついていませんが、こうしたことを評価する項目があるほうが市民の皆さんに参加してもらうのに望ましいと思います。難しいでしょうが、検討いただければと思います。

●委員

資料3-2のサポートパックのアンケートは学校図書館にフィードバックされているのでしょうか。

●事務局

本日はそこまで把握できていませんが、活用の仕方としては例えば資料は更新していく必要がありますから、アンケートなどの声をサポートパックの選書に生かすということをしております。公共図書館での活用の1例です。

●委員

外部評価の結果をどのように市民に知らせることをお考えですか。概要版を用意するとともに、皆さんの目の届くところに置いて欲しいです。図書館を利用した人が図書館の自己点検と外部評価をご覧になって、今後どのように進んでいくのかを知ることができるように取り扱ってください。どのように見せていくのかはとても重要だと思います。

話題に出ておりましたレファレンス協同データベースの表彰も、ひっそりとエレベーターの中に賞状が掲出されていますが、もっと自慢しても良いと感じています。豊中市の図書館が対応したというよりも、そうした使い方をしている市民がたくさんいるということに焦点を当てると、より強く、より目立つように伝えてはどうかと思います。謙虚過ぎると思いますので、もっと大々的に自慢しても良いのではないのでしょうか。

●事務局

控えめにしがちなところですが、せっかくいただいた表彰状ですので、各館にカラーコピーしたものを掲示するだけにせず、Twitterでも発信するなど工夫してみます。上手に使って予算獲得している自治体もありますし、TwitterやFacebookを通じて発信して誇りにして、それを継続することがモチベーションになっている場合もあります。うまく発信してみたいと思います。

●委員

エレベーターに掲示するにしても、その横に豊中ってスゴイというpopを付けるだけでも効果が違うと思います。レファレンス自体があまり一般的でない中で、もっと分かりやすく伝えていただけたらと感じています。上手にアピールしてください。

●事務局

ありがとうございます。頑張ります。

●委員

今のやり取りをお聞きして、庄内図書館でも庄内小学校の児童が選んだ図書を上手に紹介してあるのに、あっさりとした案内になっていました。他にもアピールできることはあるだろうに、同じものが変わらず置いてあります。最も目立つ位置でもありますから、うまく活用してはどうかと行くたびに感じていました。

●部会長

豊中市の学校図書館との連携やレファレンス協同データベースでの取り組みは他でもよく耳にします。図書館業界で話題になるだけでなく、先ほど委員の発言にあったようにそれが市民の凄さとつながって受け止められることになると、豊中市や地域に対する市民意識にも何らかの変化が芽生えるのではないかと思います。伝え方の工夫にはぜひ取り組んでいただけるようお願いします。

評価の取りまとめについてはどうでしょうか。

●事務局

概要版の必要性も前回から伺っていますので、今回も報告書とともに概要版もしっかり作り込んでお示しすることにしております。少しお時間をいただきたいと思いません。

●部会長

他に皆さんからご意見はございませんか。

それではこれまでのご意見も参考にさせていただいて、取りまとめさせていただきたいと思えます。今後の外部評価の最終調整は私と事務局にお任せいただけたらと考えております。委員の皆様には部会長一任としていただけるようご了承いただけますでしょうか。

では、事前に案をお示しいたしますので、よろしく願いいたします。

次に事務局からその他報告等ございますでしょうか。

●事務局

読書振興課の須藤でございます。4回にわたり貴重なご意見をありがとうございます

た。

直近の工事予定の報告をさせていただきます。4月3日から5月末まで岡町図書館の空調更新工事を予定しています。また野畑図書館でも工事休館を予定しております。両館とも工事休館中も予約資料の受け渡しは継続して実施いたします。1、2階の空調更新のための工事ですので、関係団体との定例の会議等で3階集会室も利用していただきます。

ショコラ的话题に関連しまして、ショコラの横にこの4月に豊中で初めての義務教育学校として庄内さくら学園が開校いたします。数年来学校図書館に関係して読書振興課として継続して支援してきました。庄内小学校と野田小学校が同居する時や、今回の統合に際しても各校の資料を集約する作業を進めてまいりました。必要な資料を各学校司書と読書振興課の企画調整係の学校支援担当職員が協力しまして、開校に間に合わせるよう引っ越しの準備をしているところです。

● 部会長

ただ今の報告についてご意見ご質問等ございましたらお願いいたします。

● 委員

空調工事の報告に関連しまして、図書館のwebサイトで確認しますと、告知は掲載されておりました。その横にあるカレンダーは通常のまま、休みになるのかどうか分かりにくいと思うのですが。

● 事務局

館内の掲示物も含めて伝わりにくい点がございますので、早急に対策を考えたいと思います。よろしくをお願いいたします。

● 事務局

最後になりますが、昨年12月から毎月こうしてお集まりいただいて、本当に貴重なお意見をありがとうございました。感謝しております。部会長のお話にもありましたように、最終取りまとめを行いまして、評価報告書を挙げさせていただきます。それを市内外に発信していこうと思います。概要版も作成して、皆さんに見ていただけるよう努めます。4回にわたっていただいたご意見は評価にもしっかり反映させます。事務局メンバーだけで共有するのではなく、職員も含めて市民の皆さんと共有してまいりますので、今後ともよろしくをお願いいたします。

● 部会長

それでは以上で令和4年度第4回豊中市立図書館協議会図書館評価部会を閉会いたします。ありがとうございました。