

会 議 録

会議の名称	令和4年度（2022年度）第1回豊中市立図書館協議会評価部会		
開催日時	令和4年（2022年）12月15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	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	教育委員会事務局長・小野 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	
	その他		
議題	<p>1. 豊中市立図書館の評価システムについて</p> <p>2. 自己点検報告書・来館者アンケートについて</p> <p>3. 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1回豊中市立図書館協議会評価部会 記録

日時：令和4年（2022年）12月15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 吉田 津田 平尾

欠席者：なし

事務局：小野 須藤 佐野 西浦 虎杖 西口 山根 一ノ瀬 小堀 大平

委員紹介

事務局紹介

●教育委員会事務局小野事務局長挨拶

本日はお忙しい中、図書館協議会図書館評価部会にご出席をいただき、ありがとうございます。

委員の皆様には、委員をお引き受けいただくとともに、本市の図書館行政に多大なご協力を賜り、心より感謝申し上げます。

豊中市の図書館は昭和20年（1945年）の開設以来、身近な生涯学習の中核施設として市民に親しまれ、「いつでも・どこでも・誰でも」をモットーに取り組みを進めています。

昨年2月に、豊中市(仮称)中央図書館基本構想を策定し、これまでの本市の図書館の良さを残し、時代や市民ニーズに合うよう、検討を進めているところでございます。

図書館運営の評価に関しまして、皆様の忌憚のないご意見、ご助言を賜り、今後のより良い運営に活かしてまいります。

●事務局

図書館規則第4条4号により、部会に部会長を部会に所属する委員の内から、委員長が指名すると定められています。今回は令和4年度（2022年度）第2回図書館協議会において、岸本委員長より当部会の部会長として瀬戸口委員が指名され、その場で承認されております。

瀬戸口部会長より、ご挨拶をお願いいたします。

●部会長挨拶

今ご紹介いただきました瀬戸口と申します。私は梅花女子大学で司書課程の授業を担当しておりまして、普段は図書館司書の資格科目の授業を担当しております。そのような関係で図書館協議会に関わらせていただいています。他市の図書館協議会にも

参加させていただいていますが、豊中市の図書館運営の外部評価は、他市でほとんどと言って良いほどされていません。とても業務負担が大きいと思いますが、より厳しく評価をして今後の活動につなげていくという形で、全国的に見ても先進的な取り組みをされているとっております。

そういった中で部会長として任命いただきました。委員の皆様からいろいろなご意見を出していただきまして、豊中の図書館の今後の活動に向けて、何らかの提言や方向性を出せたらとっておりますので、よろしく願いいたします。

図書館を取り巻く環境は、デジタル化や少子高齢化、コロナ禍というように、変化が激しくなっている中で、図書館が今後どうしていくかというのは、答えが明確にはまだ見えていないことがたくさんあると思います。

特に、今の教育現場では、やはり読書がとても大事だということを、ネットワーク環境が整ってからより一層、個人的に強く感じておりまして、人が相互理解やコミュニケーションを図っていく上では、ある程度しっかりとした読書経験がないと、なかなかコミュニケーションも上手いかないのではないかとっております。

一方で、図書館でもデジタル化を進めて、サービス展開していく必要があるということで、今後の豊中市の図書館について、委員の皆様からご意見をいただきながら、この評価部会の中でいろいろ学ばせていただきたいとっておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

●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して、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。

次に会議録については、概要という形で、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。豊中市立図書館評価システムについて、事務局から説明をお願いいたします。

●事務局

主に使うのは資料0-1と0-2です。

まず資料0-2のほうから、本市の図書館評価システムの変遷について説明します。

平成17年（2005年）に、図書館協議会の提言で、これからの豊中市立図書館の運営のあり方、指定管理者制度の導入の是非を含む運営のあり方を諮問した結果、現状においてはなじまないとしつつ、図書館内部での徹底した自己点検、自己評価を求めるとの要請があったことが、この評価システムが開始されたきっかけです。

平成19年（2007年）に、豊中市立図書館における評価のあり方についての提言が示され、図書館の使命・理念、そして基本目標を図書館の内部で共有すると同時に、市民にも公表、共有を図り、評価するための仕組みづくりが始まりました。図書館の使命・理念と基本目標の資料は、資料1-1の自己点検報告書の10ページに掲載されておりますので、また後ほど説明させていただきます。

評価システムですけれども、PDCAサイクルでサービス改善につなげるよう、毎年の自己点検と、3年に1度の外部評価という組み合わせで、豊中市立図書館の図書館評価システムが始まりました。先ほど部会長からお話がありましたが、国内では先進的な取り組みとして、各方面から関心を寄せていただきまして、運用してまいりました。

その後、豊中市の行政内部で事務事業評価であったり、各分野別の計画の進捗管理であったり、豊中市教育委員会の権限に属する事務の管理及び執行状況の点検及び評価であったり、市の行政評価の仕組みがさまざまと変わってきました。

その中で豊中市立図書館評価システムは、もともと豊中市立図書館の使命や基本目標に照らして、図書館の運営及びサービスの取り組み全般を全方位からチェックするという構成になっていましたので、指標がたくさんありました。約200項目ですから、毎年200項目の統計をとるということをしておりました。

実際に図書館事業が2010年代に入りますと、行財政改革の特定事業ということになりまして、コスト削減の要請や、一定の効率的、効果的な取り組みが求められる中で、平成25年度（2013年度）末に「豊中市立図書館の中長期計画」（通称：豊中市立図書館グランドデザイン）を策定しました。

それまで全方位から検証し、図書館の評価システムを運用してきましたけれども、グランドデザインは取り組む方向のメリハリ、優先すべき事項を示すものです。この進行管理をするということで、図書館評価関連の一部作業を簡略化しまして、毎年の自己点検評価指標は、年報である「豊中市の図書館活動」に組み込んで、外部評価も3年に1度から5年に1度ということで、間隔をあけるようになりました。

前回の外部評価は平成29年に行いましたが、それ以降も豊中市立図書館グランドデザインをもとに図書館事業を進める中で、社会的変化に伴う将来的ニーズへの対応、公共施設マネジメントの推進を念頭に、図書館サービスや（仮称）中央図書館を核とした新たな図書館サービス網の構築に関する方向性をまとめた「豊中市（仮称）中央図書館基本構想」を令和3年（2021年）2月に策定しました。

この構想策定により、平成25年度（2013年度）以降、グランドデザインを基本に進めてきました図書館事業を、同構想に包括する形で継承し、取り組みも継続して行うことになりました。

資料0-2の裏面をご覧ください。簡単にまとめたものが上の変遷図になります。評価システムを運用し、図書館の運営を見ていこうということで全方位的に評価してきましたが、平成25年度（2013年度）からはコストを意識した業務の効率化の方向性を明示した豊中市立図書館グランドデザインを進めてきました。

そして、そこからまたさらに発展させまして、豊中市立図書館ネットワークの再構築ということで、サービス面とコスト面の進捗管理を両方行っているということで、評価システムの中身も少し変わってきています。さらに下図を見ていただきますと、豊中市図書館評価システムのPDCAサイクルということで模式図を示しています。内側の小さな円のPDCAを5年繰り返した後、外側に示したPDCAで5年おきに外部評価を行うという仕組みになっています。

先ほど評価項目表にある項目数を約200項目とお伝えしましたが、毎年それだけの項目数取り組んできたのを、現在は、毎年度の進捗管理は中央図書館が完成するまで、（仮称）中央図書館基本構想の評価指標に従って行います。そして、5年おきに外部評価を行って評価システムを見直していくという形をとらせていただいています。

次に0-1の資料ですけれども、今年度は外部評価の年に当たっておりますので、まず、10月にアンケートを実施しました。外部評価は図書館協議会の臨時部会という位置付けで、協議会委員が2名、市民公募委員1名、今回は商工会議所の方が1名、NPO法人の方1名ということで外部委員2名入っていただきました計5人で、12月から翌年3月まで4回、ご討議を予定しております。

評価対象は資料1-1の自己点検報告書というものと、これから作成します来館者アンケートの報告をまとめたものを中心に、図書館事業の5年間の評価を見ていただくということになります。これ以外にも1回目、2回目の意見をいただいたあと資料をさまざま提示しながら、図書館の外部評価を行っていきたくと思っています。

そして、資料0-1の3実施スケジュールの第3回のところに、評価項目表の見直しと書いておりますが、これから外部評価だけではなく、評価項目表についても見直しを行っていこうと考えております。理由といたしましては、（仮称）中央図書館基本構想の中に評価指標が出ていまして、6項目挙げておりますが、その評価指標がこれまでの評価項目表、つまり今まで図書館が積み重ねてきた評価の項目に入っていないということがあります。さらに具体的に言いますと、今年度から電子書籍の貸出を始めましたが電子書籍に対する評価がどこにも入っていないということもあわせて、評価項目表を見直す必要があると認識しております。

また基本構想では、数年ごとに利用者の満足度をとるようには定めていますが、これ

まで5年おきにしかとっておりません。5年おきのアンケートはかなり分量がありますので、数年ごとにということになりますと、もう少し満足度に特化したアンケートをするべきではないかと感じておりました、アンケートも少し見直す必要があるのではないかと考えています。皆様のご意見をいただきたいと思います。

次第（1）の豊中市立図書館評価システムについては以上になります。

● 部会長

ただ今の説明に関しまして、ご質問、ご意見をいただきたいと思いますが、委員の皆様におかれましては、ご発言の際に必ず手を挙げていただきまして、私が示してからですね、マイクを使っての発言をお願いしたいと思います。

説明をお聞きになって、何か疑問に思ったことであるとか感想であるとかですね、何かございますでしょうか。

● 委員

アンケートに関しまして随分、豊富なアンケートの結果がここに書かれていますが、これは来館された方々にどのくらい回答のための時間がかかるのかなと気になりました。ネットの口コミでも皆さん良いコメントが書かれてありますし、このアンケートを見ても概ね好評価されているように感じましたが、アンケートの内容はやはり答えやすい分量や質問内容を意識して、しっかり決めていかなければいけないなと思いました。

● 事務局

回答の所要時間につきましては、資料2-1が実際のアンケートになりますが、ご覧のように例えば5ページでは21項目についてチェックをしていただくことになっておまして、アンケート後半にこれは負担が大きいだろうなと感じております。およそ10分から20分は最低、しかも自由意見欄を書いていただくとなると、20分ぐらいは回答にかかるのかなと考えています。

今回、表紙にQRコードを載せまして、インターネットで回答できるように実施してみましたが、回答者1,599名の内、149名がインターネットによる回答でした。回答システムの不具合もあり、改善する必要がありますが、インターネット回答なら協力するという方もいらっしゃいましたし、若年層の方が以前よりも回答して下さる割合が増えたように感じています。

● 部会長

また後ほどアンケートの形式などについても議論していきたいと思います。

● 委員

委員がまず取り組むことは、評価項目の妥当性の評価など、評価対象として挙げられている4項目になるのでしょうか。

● 事務局

はい、そうです。自己点検報告書をお示ししております。例えば、それに対して、こういう意見が出ているから評価できるのではないかとか、逆に見方が甘いのではないかとか、そういうところを想定しております。

● 委員

実は自己点検報告書の中でもちょっと疑問に思うこともありましたので、そのような意見も出して差支えないのですね。

● 部会長

評価対象の検討する事項に加えて、配布資料についても、こういう資料が必要だということがありましたら、事務局で検討いただけると思います。今配付されている資料が主な検討対象になると思いますが、その他にもご要望がありましたらお伝えいただければと思います。自由記述をご覧になって、その内容に関連する資料があれば良いとか、そういうご要望はお出してください。よろしくお願いします。

● 委員

部会長のご発言もありましたのでお聞きします。来館者アンケートを実施されたことですが、一方に豊中市民でも来館されない方も比率としては多いのではないのでしょうか。例えば、図書館の半径500メートルや1キロメートルといった徒歩圏内を対象に、図書館の活用についてや来館経験も含めて、地域の中の図書館ということであれば、利用しない人は来館することさえしない訳ですから、来館者以外から意見をいただける方法。こうだったら図書館を利用できるのにという声や、図書館がまったく想定していない利用方法ですとか、地域にとって図書館がこうであったら良いのにという声を集めて、活用することが必要だと考えます。それによって将来の図書館の有効活用や地域の中での存在意義を高めていくことになるのではないかと感じています。

来館者の中でアンケートを取り続ける限りは、図書館を良く利用する人の意見に偏って収集されてしまう点を懸念しています。来館者以外の視点がわかる資料もあればと思います。

●事務局

非来館者の意見をいただくのは簡単ではない中で、（仮称）中央図書館基本構想を策定する際に、郵送の市民アンケートを実施しまして、対象者は無作為抽出いたしました。その内、来館していない方の割合は半分近くありまして、アンケート内容は来館者とは違っていたように思います。

非来館者にどのようにアプローチするかは常に課題となっておりまして、インターネットの活用なども可能性としてはありますが、その場合でもどうしても世代の偏りがあつたりとか、いろいろ懸念事項があつたりします。基本構想策定時の市民アンケートでは、住民基本台帳から無作為に抽出した15歳から89歳の市民に対して、Webと郵送で2,986配布しまして、829（回答率は27.8%）回答がありました。そのアンケート結果を比較のために皆様にご提示させていただこうと思っております。

●部会長

それでは次に、10月に実施しました来館者アンケート及び図書館評価の結果に関する説明をお願いします。

●事務局

続きまして、資料1-1から1-3までの資料をもとに説明させていただきます。

まず資料1-2をご覧ください。豊中市立図書館評価システム評価項目表になりますが、こちらの数値に基づき自己点検報告書等を書いております。併せて資料1-1豊中市立図書館評価システム自己点検報告書の1ページもお開きください。そのページに載せています図書館評価システムの体系から説明いたします。

豊中市立図書館の基本目標14目標に示されていることに対して、どの程度達成しているかという観点から評価指数を毎年数値で確認していることになっております。その14の目標に対する具体的な取り組み内容が書かれていますが、資料1-2の評価項目表になります。

以前は14目標すべてに対して、あらゆる事業を洗い出しておりましたので、項目が200も並んでいましたが、前回、それを見直しまして、評価部会の皆様のご意見をいただきながら、評価項目を100弱まで縮小させていただいたということになります。これらの目標に対して、この5年間、取り組んできた内容（小項目）ごとに指標の数値を挙げまして、その変遷をもとに評価しているのが自己点検報告書になります。

では評価項目表について具体的に説明します。大項目が2つありまして、大きく2部構成になっています。資料1-2の表の見出しの下に1経営・運営・管理状況に関する評価というのが1つ目の大項目です。2ページ目の上に2図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価とありますが、それが2つ目の大項目です。1が経営に関する項目、2が

サービスに関する項目と大まかに捉えていただければと思います。2つの大項目ごとに中項目を設定し、さらにそこに対して小項目を設けるという形になっています。最小単位が小項目になりますが、これは実際の事業内容となっております。5年間の取り組みを具体的な数値を示して、評価項目表の形で現在掲載しています。

次に自己点検報告書の説明を続けます。この報告書は最初に説明いたしました本市の事務事業評価や、教育委員会の点検及び評価報告書というものを意識しながら、それらの内容を反映させています。

自己点検報告書の2ページまでは、この報告書の見方を解説しています。評価システムの体系であったり、評価基準、このシステムをPDCAのサイクルで運用していることであったりを記載しています。3ページ目からが先ほど説明しました大項目に当たる経営・運営・管理状況に関する評価としまして、5年間の振り返りと今後の課題について記載し、中項目ごとに5年間の取り組みをまとめています。

ここで2ページの評価基準の表をご覧ください。5段階評価になっておりまして、小項目ごとに設定した目標値に対して、1割以上超えると評価ランクは5、そこまでではないけれども目標値以上であればランク4としています。また、75%を境に、超えていたら3、以下であれば2という評価になっています。そのように5段階評価したものを中項目ごとに平均をとって、評価ランクを決定するということをしています。

これらの全国平均値を2ページの(2)として掲載しています。全国の人口30万人以上、65市区（ただし政令指定都市を除く）と比較しますと、現在の豊中市の状況は市民一人当たりの蔵書冊数は42番目、市民一人当たりの貸出冊数に注目しますと、全国で8位となっております。人口30万人以上の都市の中では健闘していると言えると思います。

では3ページからの評価内容の説明を進めます。最初の大項目の2つの中項目の評価ランクはどちらも3としました。この5年間の振り返りますと、東豊中図書館、服部図書館、高川図書館において長期休館を伴う空調設備の更新工事を行いました。地震や台風による臨時休館、また新型コロナウイルスの感染予防の観点から休館及び利用制限する期間がありましたので、貸出冊数等の利用の数値の伸びはありませんでした。

令和元年度（2019年度）のシステム更新ではセルフ貸出機やセルフ返却機を導入し、利用者自身で返却や予約の受け取りができるコーナーを増設しました。また、新規利用に当たり、インターネットから仮登録申請ができるということを開始しております。繰り返しになりますが、平成26年（2014年）策定しました豊中市立図書館の中長期計画（グランドデザイン）に基づき取り組みを展開してきました。令和3年（2021年）2月に（仮称）中央図書館基本構想を策定しまして、進捗管理をしていくというのが現在の状況にあります。

運営の健全化と効率化を進めるために、司書自身が図書館業務とともに付随する施

設管理の業務も行うようになっていきます。自然災害と感染症による感染者増加などで危機的な状況に遭遇した場合も想定し、重要業務を継続し早期復旧できるBCP（事業持続計画）というのをも策定しまして、市民への情報サービスを安定して提供できるような環境も整備してきた5年間でした。

5ページから2つ目の大項目、図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価になります。8つの中項目の評価ランクはご覧いただいているように評価ランクを付けました。例えば、評価項目表の2-1-1から2-1-3をご覧いただきますと、今回どのような影響を受けたのかが顕著になっています。実際、新型コロナウイルス感染症の影響を02年度は大きく影響を受けまして、それまでは320万冊の貸出がありましたが、02年度には270万冊弱で、50万冊ほど下振れています。03年度は314万冊ですから、回復傾向にあるということが、数値の変化を通してご理解いただけたと思います。同じく少し視点を変えまして、例えば2-7-1をご覧いただきますと、令和元年（2019年）の後半あたりから来館者数が減ってきてまして、令和2年度（2020年度）には119万人まで落ち込みました。

この期間の図書館の取り組みとしては、2-7-3や2-7-4のあたりをご覧いただきますと、新聞記事の見出しをデジタル化して、データベースを作成してまして、その作業がそれまで以上に進んだことが分かります。目標値を大きく上回りました。地域資料のデジタル化件数も閉館期間を利用して目標値を超える件数を達成することができています。目立ちにくい項目ですが、新型コロナウイルス感染症が流行する期間にも、図書館としてできることを充実させてきたことがこれらの数値から読み取ることができるように感じています。

逆に、2-7-6から2-7-15にかけての事業は対面型のサービスになりますが、ビジネス支援や講演会という取り組みが02年度や03年度はほとんど実施できなかった状況になります。その中でも図書館と長寿安心課とで取り組んでいます認知症サポーター養成講座については、優先課題ということも踏まえまして、この期間も継続して取り組んできました。対面で実施しているサービスがこの5年間で最も大きく影響を受けたのではないかと分析しています。

それ以外にもICT化の促進ということで、セルフ貸出機も導入しましたので、予約資料の貸出だけでも利用いただけたのは前倒しで進めたICT化の効果だったと思います。さらに、そのWeb会議システムを導入しまして、会議参加だけでなく、視覚に障害のある人に利用いただいている対面朗読サービスについても、来館して実施しておりましたが、Web会議システムを使用することにより、在宅のまま対面朗読サービスを利用していただけました。この5年間で新たにICTを柔軟に取り入れて、サービスを進めることができた点だと認識しています。

続きまして、資料1-3をお手元にご用意ください。

こちらは前回の評価部会でご指摘いただいた項目について、この5年間でどのように対応してきたかというのを右の欄に取り組みを挙げています。これをまとめまして反省すべきと感じているのは1-3の広報に関わるご指摘で、図書館事業の可視化や図書館活動に関する情報発信の必要性を挙げていただいておりますが、SNSの活用など取り組むべきことが全くと言って良いほど、取り組めませんでした。ただ図書館Webサイトのページ更新の頻度は上がりまして、意識して取り組んできたところです。資料1-2の評価項目表の1-2-1ホームページ更新頻度をご覧くださいと、目標が250回のところ03年度は300回を超えていまして、ホームページの更新頻度に関しては、情報提供を意識してやってきた表れかと思えます。対象者に直接情報を届けられるSNSによる情報発信の取り組みは足りなかったと認識しています。他にも感染状況の厳しい中で、出前講座の実施もできませんでしたし、そうした項目は数値に直接表れています。来館せずに利用していただけるように在宅で楽しめるデジタルコンテンツの紹介に取り組むこともありました。

自己点検報告書につきましては以上になります。引き続き、来館者アンケートの結果を報告します。資料2をご覧ください。資料2-1は実施したアンケートの原本になります。10月1日から7日まで行いました。QRコードを印刷しオンライン回答も可能にしまして、幅広い年齢層から回答を得られるように工夫しました。

資料2-2はアンケートの自由記述欄に寄せられた内容です。若年層ほど勉強のスペースに対するニーズが強く出ているように感じています。他に施設のことや、スタッフの対応に関すること、蔵書のあり方などについてご意見をいただいております。とりあえず年代と図書館ごとにまとめましたが、細かくどういう声があったかというのは分析しきれておりませんが、ご覧いただいてご意見をお聞かせください。

次に、資料2-3来館者アンケート集約速報版の説明に移ります。資料2-3は選択式の回答を単純集計したものです。年齢や職業などの前にアンケートの項目番号を付けてありますので、アンケート原本と照らし合わせていただけます。現時点で注目していることとしては、B-5の設問は満足度と重要度とを調べる項目になりますが、後ろのほうに満足度チャートを掲載しています。職員の対応や開館時間、本や資料の探しやすさなど回ごとに向上しております。こちらでも新型コロナウイルス感染症の影響の表れとしては閲覧用のいすや机の数という項目が、席数を半分にするなどの措置をとりましたので、0.2ポイント数値が下がっています。年代ごとの結果などより詳細に分析する必要のある項目だと考えています。

またB7の棒グラフをご覧ください。満足率は概ね7割以上を超えているということで、一定の評価をいただいているように感じておりますが、サービスの認知率と利用率とのギャップを認識しておかなければならないように感じています。例えば、電子書籍に対する認知率は58%、それに対して利用率は18.7%です。来館者に利用されていない

い点については分析、検討していく必要があるように思っています。北摂7市3町の広域利用も満足率は高い反面、利用率との差が大きくなっています。こうした点もしっかり分析していきたいと思えます。

最後のB9の問いになりますが、図書館協議会からいただいたご意見も踏まえまして、豊中市立図書館の特長（良さ）を回答していただく質問を設けました。この設問では、親切に対応する職員がいるという選択肢が最も多く選ばれました。続く館内で資料が読みやすいという回答とも合わせて、来館者に評価していただける環境を提供できているというのは職員の励みになる結果でした。

この速報版も次回までに前回との比較なども加えた形にまとめる予定にしております。説明は以上になります。

● 部会長

はい、ありがとうございました。ただ今の事務局の報告に対して、ご意見やご質問がございましたらお願いいたします。

● 委員

評価の方法につきまして、今回の5段階評価がありますので、数値を確認していくことになると思います。その際に参考指標として3つ挙げられていますが、これに対する評価項目表の中に比較できるものが少ないように感じています。目標値は斜線が引かれて該当のない項目も多いですし、全国平均値もここに記載しているもの以外の数値も気になります。また、(3)として示されている平成29年度（2017年度）から令和3年度（2021年度）の経年変化の平均値との比較が、どこに記載されているのかも教えていただきたいです。相対評価の参考指標の(1) (2) (3)が確認できる記述がどこにあるのでしょうか。

そして、評価基準については経験上、目標に対して100%達成したらランク3というのが当たり前のように感じますが、76%以上を3にした理由はこういったところにあるのかなと疑問に感じました。さらに評価に際しては目標と実績との比較が中心になると思うのですが、各項目の重み付けで決めていく場合もあります。項目ごとに重みの配分点があって、そこに達成率を掛けて出した数値から全体を把握していく方法も考えられまして、自己評価報告書では各項目の重み付けがされていないので、数値は挙げられていますが、評価ランクがどうしてその数値になっているのか、理解しにくい内容になっています。

また、新型コロナウイルス感染症の影響が大きくあったと思いますが、目標値を変えるなどの具体的な措置が必要だと思えます。そこは少し工夫が必要かなという感じはしております。事前に資料を拝見して、評価ランクがどのように決められているの

か、気になったというのが正直なところですよ。

● 部会長

ありがとうございました。事務局から補足はございますか。

● 事務局

実は評価項目表作成に当たりましては、平均値も算出しております。それらも合わせて表にしますと見にくくなるように感じましたので割愛しておりました。その平均値に対して評価ランクを付けているものもありますので、今回平均値も載せて作成させていただこうと思います。

そして、評価ランクにつきましては、平成24年度（2012年度）までは4段階評価をしておりましたが、1割超えると4、80%以上の達成で3としていました。そうしますと多くの項目が3になってしまい、評価の差が出ないという反省がありまして、次の自己点検から5段階にすることになりました。評価ランクも評価部会で議論していただく中で、4が100%、5が1割以上、それ以下ではさまざまな条件も踏まえる必要のあることから、75%を境にしてはというご意見が出まして、評価ランクの2と3も決まったという経緯があります。数値に関しては以上のことを補足いたします。

また、項目ごとの重み付けの必要性というご指摘ですが、優先度のことも考えますとご指摘の通り大事な視点だと思います。ただこの評価システムの出発点は、全方位的に図書館がやるべき事を、どの程度実施しているのか確認しようというのがその考えとしてありました。公共サービスとして公平性の観点からあえて重みを付けずに評価していこう。そういうところから始まっていますので、グランドデザインに移行してからはサービスの優先順位や方向性を付けようということになりましたが、図書館評価システムにはまだ当初の全方位的に評価しようという考え方が引き続き残っていて、一律に重みを付けずに評価するというのが現状でございます。

● 部会長

今の委員のご指摘にもありますように、私も新型コロナウイルス感染症の影響によって参加回数などの数値が出てこない項目があるのは当然だと受け止めていますが、府立図書館など他の事例として、何かそういった場合には、括弧付けで評価ランクを付けるといったことがあります。途中で目標値を変更するのは難しいですが、実施できなかったことを、実施しなかったのではなくて、実施できなかったと示すなどの対応も考える必要性を感じました。今後コロナ禍と同じような事象が発生した時に、図書館評価をできるだけ正確に、現状を反映させたものにしていくにはどうするかという観点でも評価部会の中で議論ができればと思います。

●事務局

全国平均に関するご質問もありましたが、実は全国平均をお示しできる項目は非常に限られております。例えば、大項目2の評価項目表で言いますと、2-1-1、2-1-2、2-1-3、2-1-4辺りは全国平均が出せそうな項目です。さらに大項目1では、1-1-8、1-1-9は全国平均をお示しできそうです。それで市町村の規模によっても目標は変わりますし目標値をどのように比較するのかは難しい面もありますが、日本図書館協会から望ましい基準というものが示されています。都市規模ごとの基準になりますから、それとの比較も可能だと思います。

比較する場合に簡単でないと感じますのは、例えば2-1-1登録人数に関して言えば、豊中市の場合は5年に1度利用登録更新を実施していますが、他の自治体では開館当初からの累積登録者数を登録人数としている例もあります。そのように計上の仕方が全国一律でなく、各自治体の運用になっておりますので、比較するにしても日本図書館協会が発表している数値をそのまま比較に使えない場合もあるところに難しさを感じております。そういった点も補足いたします。

●部会長

他にございませんか。

●委員

評価項目表にたくさん項目があります。それぞれに目標値を設定してありますが、どのように目標値を定めているのでしょうか。

●事務局

はい。目標値は基本的に職員で議論する中で数値を設定しています。それを評価部会にお諮りして、委員の皆様にご検討いただくということになっております。目標値を高く掲げている項目は取り組みを強化すべきとの判断が働いておりますし、逆に現状を維持すべきと考える項目というものもあります。そうしたことを職員間で話し合っていて、決めていくというのが実態です。

●委員

関連して質問します。目標値は5年ごとに設定するのか、毎年見直してきたのか。いずれでしょうか。項目によっては早い段階で目標値を超えているものもあります。毎年見直して、場合によっては目標値をさらに高く設定するというようなこともあるのでしょうか。

●事務局

目標値は5年間で想定して最初に設定しています。途中で目標値を設定し直すということはしておりません。評価部会で承認された数値を事務局の判断で変更することにもなりますので、最初の時点で5年間を見据えた目標値を設定するよう心掛けています。

●委員

これまでの議論をお聞きして質問します。先ほど事務局から説明のあったコロナ禍における取り組みの進捗の中に、資料1-2で言いますと3ページの地域資料・情報の収集・保存・提供に含まれる項目に当たりますが、コロナ禍でも時間を有効活用して、取り組みが進捗したけれども、SNSなどによる発信ができなかったという説明がありました。SNSに取り組みなかった理由はあるのでしょうか。

●事務局

本市の各部局がそれぞれTwitterやFacebookといったSNSを独自に取り組んだ結果、発信方法がある意味で乱立するという状況になってしまいましたので、現在それらを整理する段階にきております。図書館としても独自に取り組みを検討する中で、例えば子育てに関わる情報ということであれば、子育て支援を所管する部局とも内容が共通する部分もありますので、それを個別に出すよりも、市としての方針のもとにまとめて発信するほうがあるべき姿ではないかと図書館としても判断しまして、他部局が運営しているSNSを利用して、例えばおはなし会の情報を提供するという試みはさせていただきました。それでも図書館に関心のある方には、その試みだけでは不十分のように感じておりまして、そうした方々に情報を届ける手段として、SNSの活用は有効ではないかと考えております。

●委員

ホームページの更新頻度を上げるのは評価できますが、関心のある方が閲覧しにくるのを待つツールがホームページですから、やはり普段図書館を利用する人がアクセスすることのほうが多い側面があると思います。利用していない方へどのように働きかけるかと考えた時に、地域の中の図書館の存在意義を高めるということを考えても、今、来られていない方へのアプローチをどうしていくかというのは非常に重要だと思います。ホームページの更新頻度を高める取り組みに加えて、PRを強化する1つのツールとして図書館のSNSを運用する。Twitterですと、リツイート機能の活用も考えられます。図書館から発信するのは、健康や医療の蔵書を増やして欲しいとの声もあるのであれば、そうした本の情報を単純に発信するというので十分だと思います。図書館

が他部局の運用するSNSを活用すると併せて、図書館から情報を発信することが大事だと思います。

私の家族は図書館を利用していますが、私自身は利用できていませんし、周りの人に聞いても図書館を利用したことがないという人もいます。図書館を活用ということが認知されていないし、新しい図書館の使い方を提案し、働きかけていくぐらいでないといけないと考えていますので、SNSはたとえ乱立状態であっても、積極的に活用して、外部に向けて情報発信していくことが必要ではないでしょうか。SNSによる発信がなかったというのは非常に寂しいと感じています。

●事務局

教育委員会等でもSNSの見直しをしているところですので、そうした動きと連動しながら取り組みを進めたいと思います。国立国会図書館や鎌倉市立図書館などの取り組みもありますし、タイミング良く情報を提供することは重要だと考えています。国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業において、豊中市に関する調べものであったり、本市の職員が調査した内容のレファレンスであったり、そうしたレファレンス情報へのアクセス件数が6~70万件あります。それらを発信することも想定しますと、図書館として発信できる情報は十分蓄積されています。それらを上手く発信していくことが今後も課題になりますし、取り組んでいきたいと思っています。

●部会長

YouTubeの活用に関しても、必ずしも自治体主導でない取り組み方も考えられます。市民の皆さんが活用する中で取り組めることもあるのではないかという意見も前回の評価部会に出ていたと記憶しています。あらゆることを図書館が主体になってというよりも、市民の力を活用して取り組める方向でも検討する必要性はあるように思います。

他にご質問、ご意見などございませんでしょうか。

●委員

いろいろある中で、自己点検報告書の大項目Ⅰの中項目で言いますと2について、市民参画による運営と図書館の情報発信が一括されていますが、同じにできないような内容が1つの項目に集約されているように感じました。市民参画による運営を評価する項目として、評価項目表で該当する項目があまりありません。図書館協議会の開催数がそれに当たるのだと思います。大項目Ⅱの中項目に市民との協働事業とありますが、それは個人的に参画と協働に当たらないと考えています。8ページの振り返りに書かれている内容も（仮称）中央図書館整備に向けた図書館からの情報発信や関係団体との

勉強会、そこでの意見を参考に事業を進めるといったことが挙げられていますが、協働でも、参画でもないと思います。意見は聞くけれども最終的な決定の場に市民は参加できないし、ボランティア団体も加わることはできない。そういう状況を指して、協働事業を実施したということにはならないと感じています。

また、SNSに関することではメールマガジンの配信に取り組む図書館もありますし、私も主宰する子ども文庫の登録者に向けて月1回、本の案内を届けています。それらをきっかけに読んでみようという行動につながることも良くあります。Twitterでの本の紹介は国際児童文学館が取り組んでいる例もあります。他にも市の広報誌に図書館のページがあるべきだという思いもありまして、公民館のページが新しくできたように図書館のページがあれば、図書館からの案内を定期的に市民の皆さんに届けることができます。広報誌の紙面に限りがあるという事情も耳にしますが、SNSに加えて、広報誌の活用も改めて考えることも必要だと思います。

先ほどの認知率と利用率の差というところで、電子書籍の話題がありましたが、利用が少ないのは恐らくコンテンツの魅力に欠けるということではないでしょうか。図書館協議会でもそのようなご意見があったように思います。

●事務局

協働事業につきましてはご指摘のように、図書館の呼びかけに応じて参加いただいたというのが実態に近いのかもしれませんが。ただ意見をいただく場を可能なかぎり設けたいというのも図書館として常に考えているところでして、そういうことも踏まえてこのような自己点検をさせていただきました。

電子書籍につきましては、コンテンツの不足については市民の方からご指摘をいただいておりますので、来年度さらなる充実に向けて準備しているところです。皆さんが期待できるものを少しずつ増やしていきたいと考えております。

●部会長

自己点検報告書や評価項目表をご覧くださいまして、疑問点やご意見を今後も出していただいて、より良いあるべき形にまとめていきたいと考えていますので、ご協力をお願いします。

●委員

できましたら評価項目表の中で、小項目ごとの評価ランクを教えていただけないでしょうか。

●事務局

はい。今後お示しできるようにさせていただきます。

●部会長

それでは次第のその他として、事務局からお願いします。

●事務局

ただ今来館者アンケートの報告書を作成中です。資料2-4として次回の会議の前に各委員にご覧いただけるようにしたいと思っています。また本日いただいたご意見の中から、非来館者へのアンケート結果など必要なものも、今後ご覧いただけるようにしたいと思います。資料が多くなりますが、よろしくお願いします。

今回は1月19日18時からの開催を予定しております。追加の資料や、アンケート結果の追加の分析など必要なものがありましたら、事務局までお知らせください。よろしくお願いします。事務局からは以上になります。

●部会長

事務局から次回に向けて報告がありました。追加でのご要望等ございましたら、事務局にご連絡いただければと思います。

それではたくさんの資料がございますが、自由記述の意見などいろいろとお気づきの点がありましたら、次回の評価部会でお聞きしたいと思います。今回は1月19日18時から会場は岡町図書館で開催となりますので、よろしくお願いいたします。

本日の予定は以上になります。委員の皆様ありがとうございました。令和4年度（2022年度）第1回豊中市立図書館協議会評価部会を閉会します。