

豊中市立図書館の運営状況【平成 29（2017）－令和3（2021）年度】  
に関する評価について  
——概要版——

# 自己点検報告書

平成29年度(2017年度)から令和3年度(2021年度)の図書館運営の自己点検の分析及び評価結果

## 経営・運営・管理状況に関する評価

市政全般の課題として公共施設の老朽化対策が喫緊の課題で、図書館でも同様の問題に直面しています。あわせてデジタル化の推進など社会変動の中で将来を見据えた図書館運営が求められています。

この5年間は、空調設備更新に伴う長期休館(3館)、新型コロナウイルス感染防止の観点から休館及び利用制限のある運営が長期に渡りました。コロナ禍での休館期間は、おうちでも楽しめるコンテンツの紹介などWebページの更新を行いました。SNSを活用したPR・広報活動は依然として課題となっています。平成26年(2014年)3月に策定した「豊中市立図書館の中長期計画(豊中市立図書館グランドデザイン)」に基づき取組みを展開してきましたが、令和3年(2021年)2月に策定した「豊中市(仮称)中央図書館基本構想」(以下、「基本構想」という)の策定を機に、同計画の内容についてその進捗を統括するとともに、今後の施策展開については「基本構想」に包含し、運営の健全化と効率化を進める取組みを継続していきます。

## 図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価

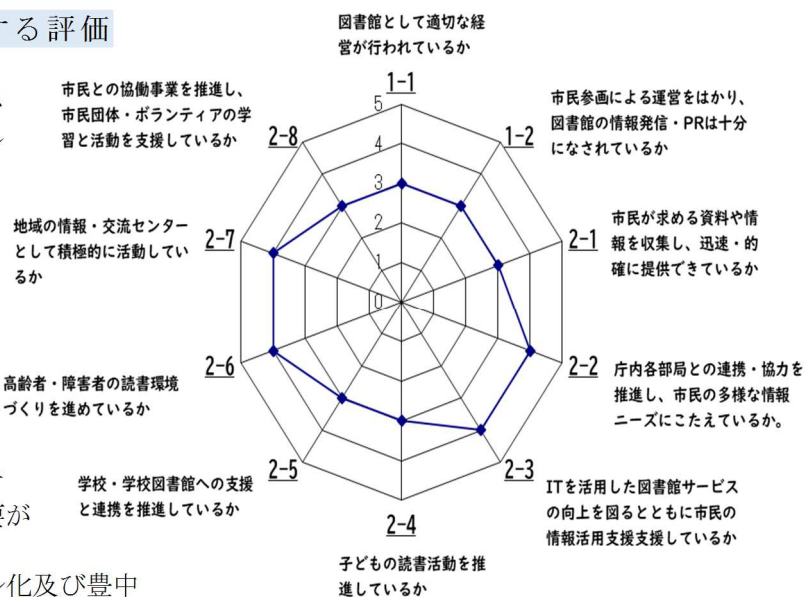
貸出冊数・来館者数の指標は、新型コロナウイルス感染防止の観点からの休館により減少傾向にありましたが、5年間の平均では目標値の80%以上に到達しています。予約に関する指標は数値が伸び、特にWebからの予約件数が増えています。幅広い資料を選択していくための分析が求められています。

暮らしの課題解決に伴う関係部局・機関との連携事業、子ども読書活動をはじめとする市民との協働事業など、対面により実施してきたサービスが一旦休止を余儀なくされる部分がありました。順調に事業が進展していた図書館サポーター制度も含め、再度事業の目的を確認し、地域住民がコミュニティの一員として参加できる仕組みを整備していく必要があります。

長期休館の間、豊中市に関する新聞記事のデジタル化及び豊中市に関するレファレンス事例の登録を行い、進展しました。デジタルによる保存も進め、地域情報・資料を提供する地域の地の拠点となる取組みを進めます。

今回の自己点検では、来館によるサービスの指標が多いことが確認され、数値では情報アクセスを保障する図書館の役割を把握しきれませんでした。

令和4年度の外部評価では、協働や参画に関する評価のあり方、同規模の他自治体との相対的な比較する項目について見直していくよう指摘があり、定性評価などを用いながら各評価指標、目標値は将来を見据え、設定していきます。



## 来館者アンケート

実施期間: 令和4年(2022年)10月1日(土曜)~10月7日(金曜) 回答数: 1,599人

### ●来館の目的と達成度

今回、来館目的の選択肢として「図書館の職員にしらべてもらう(レファレンス)」の項目を追加しました。「調べものをする」とあわせた目的での来館は、全体の11%(前回8.5%)という現状です。

「図書館の職員にしらべてもらう(レファレンスサービス)」による達成度は88.6%、「調べものをする」の満足度・達成度70.6%となりました。図書館の機能の一つ「レファレンス」への認知度を高めるため、回答を蓄積・共有、有効的で満足度の高いレファレンスサービスを継続・発信していく必要があります。

| 来館目的           | (※1)  | 達成度(※2) | 達成度(平成29年度) |
|----------------|-------|---------|-------------|
| 本や雑誌、CDを借りる・返す | 81.9% | 92.6%   | 92.8%       |
| 本を読む           | 26.5% | 86.7%   | 85.6%       |
| 雑誌を読む          | 15.3% | 81.5%   | 83.3%       |
| 新聞を読む          | 6.8%  | 84.3%   | 80.8%       |
| 調べものをする        | 8.8%  | 71.5%   | 75.4%       |
| 図書館の職員にしらべてもらう | 2.2%  | 88.6%   | —           |

※1: 全体に対するパーセンテージ

※2: おおいに達成・どちらかといえば達成の合計

●利用のしやすさ（満足度と重要度）

満足度については、前回の調査（平成 29 年度（2017 年度））と比較して改善が見られましたが、「閲覧用のいすや机の数」については満足度の数値が下がりました。

「読みたい本や雑誌の充実度」は改善されましたが、重要度は他の項目に比べて高い反面、満足度は相対的に低い傾向にあります。

「職員の対応について」は重要度と満足度のギャップが最も少ない項目です。

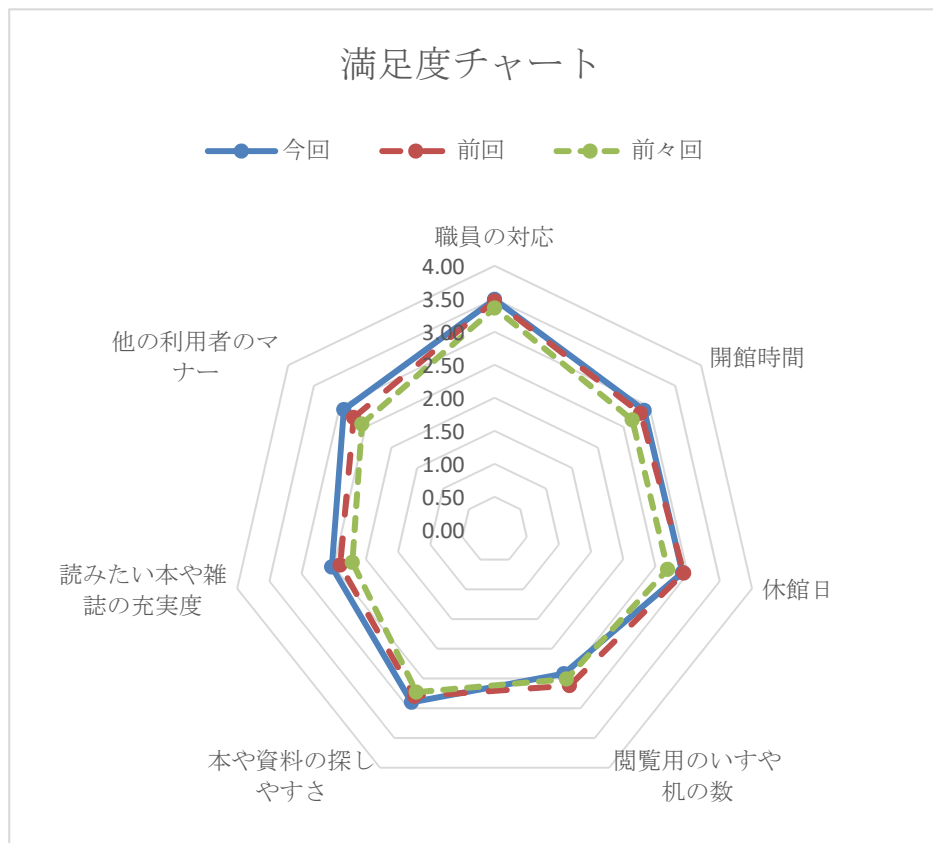
●課題解決支援サービス

「ビジネス・就労」「医療・健康情報」「子育て・DV」「多文化共生」の各テーマの認知度は 40～50%ですが、利用した方の満足度は 70～80%となり、一定の評価があり前回アンケートよりも数値が上昇しています。

●豊中市立図書館の特徴（良さ）を他者に推奨するという質問にも回答いただきました。（複数選択可）

- ・親切に対応する職員がいる（24.0%）
- ・館内で資料が読みやすい（20.7%）
- ・新しい資料が並んでいる（17.9%）
- ・いつでも開館している。（16.6%）

その他として、「ネットで予約できる・貸出延長ができる」、「展示がわかりやすい」、「動く図書館が便利」、「絵本が充実している」、「アクセスがよい」など利用者の利用方法に応じて多くの回答をいただきました。



自由記述でいただいた意見（抜粋）（改善を求める意見と評価していただいた意見の両方を含みます）

●世代間のニーズ

- ・10～20代：自習スペースや学習参考書の充実へのニーズが高い。
- ・30代：ビジネス書や電子書籍、語学学習の参考書の充実をあげ、総じて学習のための資料充実へのニーズが高い。
- ・40～50代：専門書や参考図書等、実用主義的な資料ではなく、教養や調査研究に資する資料に対するニーズが高い。
- ・全世代を通じて高いニーズは閲覧スペースの充実。

●豊中市（仮称）中央図書館基本構想に対して

- ・徒歩圏内に図書館が必要である。
- ・身近にある図書館がなくなってしまう。不安である。今のままがよい。
- ・中央図書館ができるのは楽しみである。

●ご意見をいただいて改善した点

- ・電子雑誌閲覧サービスを開始、電子書籍も追加、資料の充実を図りました（令和5年4月）
- ・野畑図書館2階に常設の自学自習スペースを開設、岡町図書館では夏休み期間に集会室を開放し、自学自習スペースを提供しました。（令和5年7・8月）

## 図書館評価部会（外部評価）

令和4年（2022年）12月15日（木曜）～令和5年（2023年）3月23日（木曜） 全4回開催

図書館協議会の臨時部会である図書館評価部会において、図書館運営に関する評価を実施しました。全4回の部会を通して、豊中市立図書館は概ね堅実な活動を行っているとは評価いただきました。一方で、自由記述から「基本構想」への利用者の懸念が読み取れます。行政サービスとして丁寧に情報を発信していくことが求められています。今後の図書館サービスは、数字以上に図書館の役割や使命が十分に果たしているかどうか重要であるとしてご意見をいただきました。

これからの5年間の図書館運営に対して「基本構想」を進捗管理し、ベンチマークとなる代表指標を評価項目表にも組込むことになりました。さらに、利用者満足度が「基本構想」の指標となることから、来館者アンケートは項目を簡素化し、頻度も上げて進めていくことになりました。

### 図書館評価部会でいただいた意見（抜粋）

- ・非来館者の声をきく必要がある。様々なツールを活用するべきではないか。
- ・利用者の要望は自由意見にきっちり記載されている。しっかり分析してほしい。
- ・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くべきではないか。
- ・学校図書館への資料提供は統計的把握とともに活用度などが大事である
- ・公立図書館の運営において市民協働と参画は不可決。その評価にWebページへのアクセス数ではなく、その評価方法について継続して検討していくべきである。
- ・調べるには技術がいる。調べるのは司書の専門性。そういう技術の活用が指標となればよいのではないか。

#### 運営方針・事業報告

- > [図書館条例・規則など](#)
- > [個人情報の取り扱いについて](#)
- > [豊中市の図書館活動](#)
- > [豊中市立図書館協議会（提言）](#)
- > [豊中市子ども読書活動推進計画](#)
- > [豊中市立図書館評価システム](#)
- > [とよなかブックプラネット事業](#)
- > [（仮称）中央図書館基本構想](#)

豊中市立図書館のこれまでの外部評価の結果は、豊中市立図書館ホームページ「運営方針・事業報告」の「豊中市立図書館評価システム」からご確認いただけます。

自己点検、来館者アンケート、及び外部評価を踏まえ、「豊中市（仮称）中央図書館基本構想」に沿って利用者満足度を維持・上昇させながら、市民・庁内・外部機関との連携・協働を進めていきます。利用者への新しいサービス提供をしながら効果的かつ効率的な運営をめざし、地域の発展に寄与する図書館をめざしてまいります。