

令和 4 年度

## 豊中市立図書館の運営状況に関する評価報告書

令和 5 年（2023 年）8 月

豊中市立図書館協議会

# 1 評価の概要

## 第1節 目的

豊中市立図書館は、図書館運営に関する自己点検と外部評価の早期導入の必要性から、平成19年度豊中市立図書館協議会による提言「図書館における評価のあり方」（平成19年（2007年）6月）に基づき、「豊中市立図書館外部評価システム」を確立し、平成20年度よりその運用を開始した。

外部評価は平成21年度（2009年度）、平成24年度（2012年度）、平成29年度（2017年度）に続き、4度目の実施となる。図書館協議会のもとに図書館評価部会（以下「部会」と称する。）を設置し、評価を行った。本報告書は、部会での検討結果を受け、図書館協議会として報告するものである。

## 第2節 評価内容

部会は、豊中市立図書館の運営状況を評価するための基礎となる「豊中市立図書館評価システム評価表、図書館評価項目表（以下「評価項目」と称する。）」を用いて、次の通り評価を実施することになった。

- (1) 評価項目の妥当性の評価
- (2) 評価項目の達成目標の妥当性の評価
- (3) 評価項目及び令和4年度（2022年度）豊中市立図書館来館者アンケート調査報告書から見える課題の評価
- (4) 評価項目の達成状況の評価

## 第3節 当部会の委員

名 前	団 体 名・役 職
◎ 瀬戸口 誠	梅花女子大学文化表現学部教授（図書館協議会委員）
天瀬 恵子	豊中図書館の未来を考える会（図書館協議会委員）
吉田 哲平	豊中商工会議所事務局長
津田 優子	NPO法人「ZUTTO」代表
平尾 和久	市民公募委員

◎部会長

#### 第4節 評価対象の文書

- (1) 平成29年－令和3年度（2017-2021年度）豊中市立図書館評価システム自己点検報告書（以下、自己点検報告書と称する。）
- (2) 令和4年度（2022年度）豊中市立図書館来館者アンケート調査報告書（以下、来館者アンケートと称する。）
- (3) 前2号に掲げるもののほか、図書館の運営状況に関し、評価に必要な文書

#### 第5節 実施日程

実施日程は次の通りである。

	日 時	内 容
第1回	令和4年12月15日（木曜） 18時から20時	豊中市立図書館の評価についての説明
第2回	令和5年1月19日（木曜） 18時から20時	豊中市立図書館の評価の実施
第3回	令和5年2月15日（水曜） 18時から20時	豊中市立図書館の評価の実施
第4回	令和5年3月23日（木曜） 18時から20時	豊中市立図書館の評価のまとめ

## 2 評価項目に対する評価

### 第1節 評価項目の妥当性の評価

評価項目については、図書館サービスを網羅するために全方向的であることによって、図書館活動の評価を困難にしている面が指摘された。図書館の評価については、近年は市民目線で理解しやすい、利用者にとってのアウトカム（成果）（例えば、調べ物が解決した等）を中心に据えつつある。公立図書館は立地する地域の状況に合わせた活動をする事、その地域に何らかの貢献をするための役割を担うことによって、その地域に活動の成果を還元することが求められており、図書館評価についてもそれらを視野にいれたものにしていく必要がある。豊中市立図書館においても、『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、従来の詳細な評価項目からなるべく評価項目を明確に（簡素化）する方向にシフトしている。これに関しては、部会においても、図書館の役割等を加味した上で、さらに集約、簡素化しつつ、何のための評価項目なのかを明示していくことが必要であることが指摘された。

その上で、平成 29 年度から令和 3 年度における「豊中市立図書館評価システム評価項目表」における評価項目については、概ね妥当なものと評価できるだろう。ただし、各評価項目がどのような活動に基づいているのかが重要であることを踏まえると、何をもちて評価が行われたのかについては、慎重に検討する必要があるだろう。例えば、「Ⅱ 図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」の中項目 1「市民が求める資料や情報を収集し、迅速・的確に提供できるか」について「迅速・的確に」に該当する指標がないのではないかという指摘が部会でなされた。これについては、指標の再検討等の対応がなされた。また、評価項目の数値を集約・簡素化していくことによって、逆に客観性をいかに担保するかについても考慮していかねばならないだろう。

その他、部会において、「Ⅰ 経営・運営・管理状況に関する評価」の評価項目に対する課題も指摘された。中項目 2「市民参画による運営をはかり、図書館の情報発信・PR は十分になされている」について、各種事業や行事の実施回数、図書館協議会や図書館のウェブサイトへのアクセス数といった指標から評価しているが、市民参画という観点からは不十分ではないかというものである。市民参画は多様な解釈が可能であり、何を重視するかによって、その内実は異なると考えられる。現状、直接的な市民参画については、図書館協議会の活動が中心となっているが、その他の方法についても検討してはどうだろうか。いずれにしても、公立図書館運営において市民参画は不可欠なものである。市民に図書館運営への扉を開いておくことは、市民の意見が地域行政サービスに反映されることを意味し、結果として市民のシビックプライド醸成にもつながる。その意味でも、市民参画のあり方については、継続して多角的に検討し、多様なあり方を模索していく必要があるだろう。

## 第2節 評価項目の達成目標の妥当性の評価

評価項目の達成目標については意見が出された。前回の部会でも指摘されたことであるが、定量的評価だけでは図書館活動の適切な評価が難しいことはもちろんであるが、定量的評価そのものについても検討の余地がある。現在の評価項目は項目ごとに前年度（過去の）実績や全国平均値に基づいた数値目標が設定されており、その数値の達成状況によって以下の5段階のランク付けが行われている。

ランク5：業務の目標指標を1割以上、越えた。

ランク4：業務の目標指標以上であった。

ランク3：業務の目標指標の76%以上であった。

ランク2：全業務の目標指標75%以下であった。

ランク1：取り組んでいない。

前回の外部評価以降、特に、コロナ禍の図書館運営では、休館や利用制限を余儀なくされる中で、図書館サービスのあり方を見つめ直すことが求められた。

部会では、この5段階の数値・基準について、全方的かつ並列的であるため、図書館活動の評価項目としてわかりにくいという意見が出された。例えば、豊中市立図書館では、今後〇〇のサービスを重点的に行っていくというのであれば、特定の評価項目に対して重み付けすべきであるといった意見が出された。また、目標値についても、5年間変更しないことについては、毎年の実施状況を鑑みて、適正な数値に修正・変更してはどうかといった意見も出された。これは令和2年以降、新型コロナウイルス感染症の流行拡大を受けて、臨時休館や滞在時間の制限等を余儀なくされたことを受けてのものである。加えて、少子高齢化が急速に進行している日本において、従来のように経年比増をめざした数値目標が現実的でなくなりつつあることもその背景にある。

今後の図書館サービスの評価が、量から質にその重点をシフトしていくことは必然となる。前回の部会でも議論されたように、図書館評価に関しては、評価の中心を量的評価から質的評価にシフトしていく時期にさしかかっている。これらのことを考慮すると、数値目標についても、経年比増ではなく、現状維持であればプラス評価とすることも一つの考え方となるだろう。いずれにしても、図書館活動を全体としてみた場合の評価基準について慎重に検討していく必要がある。

そのためにも、事前に豊中市立図書館において、重点となる目標について検討し、ある程度の重み付けと、現実的に達成可能な指標の設定が肝要となろう。

## 第3節 評価項目及び令和4年度（2022年度）豊中市立図書館来館者アンケート調査報告書から見える課題の評価

来館者アンケート結果から見えてくる課題としては、本や雑誌等の貸出が主要な来館目的となっている一方、レファレンスの認知度が低いことがあげられる。実際にレファレンスを利用した利用者の満足度は極めて高い結果（おおいに達成が6割以上）であったが、来館目的における本の貸出が8割以上に上る反面、レファレンスは2.2%と極めて低い。図書館としては、レファレンス協同データベース事業の登録等によって、レファレンスや市民の調べものに高く貢献していると評価できるが、図書館の機能としてレファレンスを見た時には依然として一部の利用者の利用にとどまっているといえよう。これは今後の公立図書館の役割をどのように考えるのかとも深く関わる問題である。紙の本の出版市場は縮小傾向にあり、将来的にもその傾向は続くだろう。加えて、ソーシャルメディア等のインターネット情報資源を好む若年層が将来的に紙の本を利用する可能性は高くはないだろう。

他方、テレビの視聴率の低下や新聞購読率の減少等、マスメディアの影響力は年々低下しており、もはや従来のようなマスメディア（やその役割）が成立し得なくなりつつある。加えて、若年層を中心として、SNS等のソーシャルメディアを情報入手のツールとして利用する人々の割合が増加している。その中で「ポスト真実」の時代と評されるように、フェイクニュースの増加等、信頼できる情報資源が社会的に求められている状況にあると言えよう。そのため図書館におけるレファレンスサービスは、今後の図書館サービスにおいても極めて重要かつその中核となるサービスであると考えられる。情報アクセスの保障を公立図書館の使命と位置付けるならば、レファレンスの認知度を高める、さらにその利用を促す取組みについては一層重点的に取り組む必要があるだろう。

また、図書館利用の効果に関しては、「人間関係が広がった」とする回答者が、依然として低い（「強くそう思う」「そう思う」の割合が20.2%）。ただし、前回調査に比べると、「あまり思わない」「まったく思わない」の割合が72.2%から47.4%になっており、コロナ禍を経て、徐々に図書館の機能や役割に対する認識に変化が生じつつあるとも読取れる。コロナ禍では、外出を控える等の行動制限に代表されるように、人々にとって非常に多くの負担が強いられたが、あらためて日常生活を見直す機会となった側面もあるだろう。その中で図書館という公的な機関が提供するサービスの重要性に気づくことで、図書館に期待する新たな役割等も市民のニーズとして生じている可能性もある。コロナ禍を経た社会において、図書館という機関が果たすべき役割を慎重に検討し、新たな市民ニーズに応えていくことも検討していくことも必要であろう。

次に「利用のしやすさに関する調査」では、「読みたい本や雑誌の充実度」が重要度4点満点中3.85と最も高い反面、満足度は2.53と差が見られる。前回、前々回の調査結果に比べると、徐々に満足度も向上し、図書館の取組みの成果も出始めていると考えられる。ただし、この数値の解釈は慎重に行うべきだろう。もちろん、数値差が縮小することが望ましいが、メディアや市民の興味関心の多様化を踏まえると、市民の多くが満足する蔵書を維持するにはか

なりの資料費が必要となることが予想される。一方、上述したように、電子メディアやネットワーク情報資源等、人の情報入手手段が多様化し、電子書籍やその他の電子情報資源の充実も求められる状況下において、やみくもに数値の向上をめざすことが本当の市民ニーズに合致することになるのかも慎重に検討すべきだろう。今後の豊中市立図書館のあるべき使命やめざすべき方向性を検討し、最大限市民ニーズに配慮しつつ、中長期的な蔵書構築が必要となるだろう。

サービスの認知度という点で見ると、「子育て・DV 情報支援サービス」「医療健康情報支援サービス」「ビジネス・就労支援情報支援サービス」といった課題解決支援サービスの認知度は「子育て・DV 情報支援サービス」の 51.1% 以外はいずれも 5 割を下回っている。対して、それらのサービスの満足度については、いずれも 8 割以上の高い結果となっており、サービスの認知度向上が必要である。

利用者アンケートの自由記述からは、世代間で図書館に対するニーズに多少の異同が確認できる。若年層のニーズとしては、10～20 代の記述では自習スペースや学習参考書の充実が、30 代の記述ではビジネス書や電子書籍、語学学習の参考書の充実が挙げられており、総じて学習のための資料充実へのニーズが高い傾向にある。40～50 代の記述では、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傾向にある。60 代以上の記述では、(仮称) 中央図書館基本構想に対する懸念等の記述が多く見られた。高齢者層においては、図書館の規模に関係なく、身体機能の衰え等により徒歩で図書館に行けることが強調されており、物理的空間(建物)としての図書館が依然として重要であることが示唆されている。若年層や中年層では同様の記述が見られたが、特に高齢者層で地域の図書館がなくなってしまうことに対する不安が大きいことが読取れる。

全年代を通じて高いニーズとしては、閲覧スペースの充実がある。特にコロナ禍では、日常生活における行動制限等もあり、娯楽や調査等目的に関係なく、利用者自身の閲覧スペースに対するニーズも高まったことが考えられる。ただし、閲覧スペースについても、中高生の利用者と子育て中で子どもと一緒に来館する利用者、中年層の利用者、高齢の利用者では、その利用方法やそのニーズは異なることが予想され、単純にスペースの拡充で解決できるものでもない。これについても、豊中市立図書館の地域での役割等を考慮しつつ、どのように閲覧スペースを確保していくのか、あるいは、図書館全体のゾーニングの仕方等を検討していく必要があるだろう。

#### **第 4 節 評価項目の達成状況の評価**

部会では、図書館から提出された評価項目の達成状況に関し、自己点検報告書、来館者アンケート等の関連文書を基に評価を実施した。

評価項目全般については、概ねランク 3 以上の項目であり、図書館が積極的に業務に取り組んだ成果が表れていると言える。

「Ⅰ 経営・運営・管理状況に関する評価」については、上述したように、市民参画のあり方を継続的に検討していくことが今後の課題と言えよう。

また、「Ⅱ 図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」については、全てランク 3 以上の項目であり、図書館の取組みが概ね順調に展開されてきたと評価することができる。特に 4 以上の項目としては、中項目 2「市内各部局との連携・協力を推進し、市民の多様なニーズに答えているか」があり、コロナ禍で予定通り事業が実施できなかったこともあったが、歯科衛生士と連携した図書館内での事業等の成果があった。また、中項目 3「IT を活用した図書館サービスの向上を図るとともに市民の情報活用を支援しているか」についても、これまで岡町・千里・野畑図書館に加え予約資料受取コーナー、セルフ返却機の設置を分館でも進め、市民の図書館利用の利便性を向上させる取組みとして評価できる。そして、中項目 4「子どもの読書活動を推進しているか」については、平成 27 年度に立ち上げられた「子ども読書活動連絡会」を基盤として、継続的に子どもの読書環境整備のための情報共有やつながりづくりを行っており、子どもの読書活動推進を進める取組みとして評価できるだろう。さらに、中項目 6「高齢者・障害者への読書環境づくりをすすめているか」については、図書館協議会での討議を経て「豊中市立図書館における高齢者サービスのあり方」の報告書をまとめ、高齢化社会における図書館の役割を整理する等、ネットワーク社会における高齢者サービスの方向性を示すものとして評価できる。障害者サービスについても市民ボランティアの協力による録音図書や点字図書のタイトル数の増加等の成果があり、読書バリアフリーの取組みとして評価できる。中項目 7「地域の情報・交流センターとして積極的に活動しているか」については、豊中市に関する新聞記事を地域資料としてデジタル化を推進する等、コロナ禍においても着実に地域の情報センターとしての活動を行ってきたと評価できる。反面、交流センターとしての活動については、コロナ禍で臨時休館等を余儀なくされ、十分に展開できていない。

今後は、医療・生活支援情報といった生活に不可欠な情報へのアクセスの保障はもちろん、市民同士が気軽に交流できることで社会関係資本を醸成できる仕組みづくりに関する活動を豊中市立図書館に期待したい。

前回の外部評価で指摘された課題については、様々な取組みが開始される等の対応がとられ、一定の成果が上がっていると評価できるだろう。前回の外部評価で指摘された図書館サービスの PR については、Web ページの更新頻度を上げる等の対応がなされた。一方、e レファレンスやデータベースの利用についてはそれほど成果が上がっておらず、広報を含め継続して取り組むべき課題となろう。



### 3 評価のまとめ

全 4 回にわたる部会での討議において、豊中市立図書館の運営状況に対する外部評価を行った。自己点検報告書及び来館者アンケート、その他関連文書等を検討した結果、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できる。

他方、部会において、課題も指摘された。上述したように、来館者アンケートの自由記述からは「(仮称) 中央図書館基本構想」(以下、「基本構想」と称する。)に対する利用者の懸念等が読取れた。これは市民参画といった事とも関連するが、行政サービスとしての図書館のあり方について、市民の意見をどのように反映させるかといった点について、継続的に検討していかなければならないことを示唆している。図書館の立場に立てば、基本構想や「豊中市立図書館みらいプラン」(以下、「みらいプラン」と称する。)については、たびたび市民に広報し、市民の意見をなるべく取り入れるべく図書館協議会での意見聴取やウェブを通じたパブリックコメントを受けるといった形で、市民参画を図ってきた。ただし、その結果として、市民の意見がどの程度計画に反映されたのかについては、丁寧な検討が必要となるだろう。これは、基本構想やみらいプランの問題だけにとどまらない。たしかに、世代間や地域間で図書館に対する市民ニーズにも差異があり、全ての市民ニーズを実際の計画やサービスに反映させることは現実的に困難である。ただし、市民から提示された意見がどのような理由によって実現困難であるのか、あるいは、その他の意見がどのような理由で優先的に計画に反映されたのかについては、丁寧に回答していただくことが求められるのではないだろうか。

豊中市立図書館のウェブサイトや市の広報を通じて、なるべく情報発信し、行政サービスとしての図書館の方向性や基本的な計画等を公開し、透明性の高い図書館運営がより求められつつあるのではないだろうか。

部会でも検討したように、今後の図書館サービスについては、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ことが重要となる。そのため、今後の図書館サービスの社会的役割をしっかりと検討し、豊中市民に対して図書館がどのような貢献をなしているかといった観点からサービス体制を整え、日々のサービスの充実が図られることを願っている。