

H24年度 図書館協議会図書館評価部会 指摘事項

豊中市立図書館評価システム全般について・・・自己点検評価と外部評価		指摘事項について今後の方向性
評価システム	<p><u>図書館評価システム全般について</u></p> <p><u>外部評価について（市民アンケート・利用者アンケート・図書館評価部会）</u></p> <p><u>自己点検評価報告書について</u></p> <p>①中項目が大きく、漠然としている。取組みをしやすくするために、各項目ごとに定義づけが必要である。 ②全体で15の中項目があるが、取組みに優先順位をつけるべきである。 ③各項目の「課題」や「今後の取組み」の記述が漠然としている。もっと具体的に記述すべきである。 ④「今後の取組み」に、タイムスパンの異なるものが混在していて、わかりにくい。</p>	<p>①今後の課題とさせていただきたい。 ②目標値の設定により優先順位をつけたい。 ③毎年度の自己点検評価報告書をより具体的な記述にしていく。 ④時間的な見通しを書き込むようにする。</p>
サービス全般	<p>①図書館サービスのPRについて。 ②時代やコミュニティのニーズの変化に応じた、サービスの開発と提供、および選択と集中の見直し。 ③図書館というものが、その地域の中で、どれだけまちづくりに貢献できるのか。その街の魅力をアップさせるのに、どれだけ貢献できるのかという視点は大事。 ④隣接している市町村と比べることはとても大事。可能ならば、共通のスケール（尺度）で比較する視点も必要だ。 ⇒（別の委員より）図書館としては自治体単独で成立しているのではなく、他の自治体図書館とも協力しているということも、忘れてはならない。</p>	
大項目Ⅰ 経営・運営・管理状況に関する評価		
I-1	中項目1 図書館として適切な経営が行われているか について	指摘事項について事務局の補足説明
	<p>指標①市民の要望や苦情の窓口はあるか。利用する方の声を吸い上げるシステムとして、リーディング項目の中に設けなければならない。 ②研修の回数はわかるが、成果についてはあまり触れられていない。 研修の成果が新しい企画や実践につながっていることは、アピールをするべき。 研修の満足度・自己達成度を含めた、質的な評価をするべき。 経営の質を上げることは、職員の資質を上げることだ。 ③Ⅰの5項目中評価ランク「2」が3項目ある。どこに重点をおくかを明確にするべき。 どれから評価ランク「3」へ引き上げるか、優先順位と重みをつけるべき。 ④図書館職員の専門性については、どういうものと考えているか。 現在その専門性は高いのか、低いのか。 人材育成で、専門性として何を高めていくのか、もう少し具体性がほしい。 ⑤人材育成では、組織的に継承・継続することを計画的に考える必要がある。</p>	<p>①市民の声、ご意見箱はあるが、指標としては測っていない。 ②研修の満足度・自己達成度は測っており、リーディング項目表にも掲載している。 ④人・地域の実情を知り、資料を知り、人と資料を結びつける方法を知って、的確に必要な情報を必要な人に届けることが専門性と考えている。 専門性が高いか低いか一言で表現するのは難しい。 図書館サービスには、多様な切り口があり、その都度求められるものが異なる。</p>

I-2	中項目2 市民にとって質の高いサービスが提供されているか について	
	<p>①無断持ち出し防止装置BDS（ブックディテクションシステム）を早く導入するべき。</p> <p>②旅行ガイド等の資料の更新に努めてほしい。</p> <p>指標③図書館のそれぞれの地域特性に関わる取組みにはどのようなものがあるか。 入口はたくさんあるようだが、それぞれの実際の内容がどうか、しっかり測ってほしい。</p> <p>④医療情報提供は、ニーズが高いがアンケートでみると知られていない。使っている人の満足度もあまり高くない。始まって間がないところもあるが、対策が必要。</p> <p>⑤祝日開館7%増と記述しているが、それに対し自己評価として、満足なのか、もっと増やしていきたいのか、評価の甘さがある。たとえば、14%増を目指しているが現在7%であるとか、数値目標を出して評価してほしい。</p> <p>⑥ニーズに応じた開館時間や動く図書館の巡回頻度を考えるべき。</p>	<p>①千里で試行し、順次導入を計画。</p> <p>③「暮らしの課題解決」支援サービスを「住民生活に光をそそぐ交付金」を活用して実施している。 千里：ビジネス・就労支援 野畑：子育て・DV 岡町：医療健康情報 庄内：多文化共生</p> <p>⑤もう少し認知度を高め利用につなげたい。</p>
I-3	中項目3 市民参画による運営が図られているか について	
	<p>①協働イメージ、参画イメージについて、どのようなイメージを持っているか。 例えば、「手と手を結ぶ」「小さな歯車と大きな歯車を重ねあわせて大きな力にする」「ジグソーパズルの抜けているピースを埋める」等</p> <p>②図書館が企画するものだけでなく、市民からの提案を受け入れていくしくみを作ってほしい。</p> <p>③今行っている協働事業の継続をしていくのなら、自己点検報告書の「今後の取組み」に、協働事業をどう継続していくか記述が必要。</p>	<p>①同じ目標を目指して、対等な立場で、相互理解を深めながら取り組んでいくもの。</p> <p>②市民協働提案制度で生まれた、「しょうないREK」の取組み。「千里コラボ」でも展開中。</p>
I-4	中項目4 図書館の情報発信・PRは十分にされているか について	
	<p>①「マスコミもPRの手段として積極的に活用していく」とは具体的にはどういうことか。</p> <p>②自分のことは伝えにくい。自己評価は低くなりがち。 利用者に募ってPR隊のようなものを作ってはどうか。 いろんな団体を使ってPRを協力依頼してはどうか。</p> <p>③「分かりやすく」と記述しているが、どのようにするのか。 高齢者にとって、障害者にとって、子どもにとって等、対象者別にわかりやすさ、ビジュアル化を考えるべきだ。</p> <p>④サービスの認知度の低いものを引き上げることは無理だ。この中でどれに重点を置くのか、的を絞るべきだ。</p> <p>⑤図書館を利用したことがない市民への情報発信・PRについては、図書館はどう考えているのか。 図書館は義務じゃないので、知らない人にとっては知らない。 一市民としては、本を揃えるのにお金をかけたほうがいいと思う。</p> <p>⑥コスト意識は大切である。コストを考えてやってほしい。 優先順位をつけて、これとこれはやる。 一方で市民に対して、これは我慢してくれと、遠慮せずに言ってい。</p>	<p>①CATVやFM千里などを活用して、PRに努めたい。</p> <p>⑤図書館の機能と役割を周知することで、必要な人へのサービスを拡げ、登録率40%から60%にすることをめざしている。 (豊中市立図書館の中長期計画ーグランドデザインを策定中 この中で記述している。)</p>
I-5	中項目5 その他の運営の健全化への対応ははかられているか について	

大項目Ⅱ 図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価		
Ⅱ－1	中項目1 市民が求める資料や情報を収集し、迅速・的確に提供できているか について	
	①時代のニーズにあった取組みとして、少子高齢化に対しては、図書館の設置目標にどのように組込まれているのか。できるだけ様々な市民ニーズを吸い上げてほしい。	①基本目標のなかでは、「市民ニーズに対応」したサービスとしている。
Ⅱ－2	中項目2 他の自治体の図書館や大学・類縁機関との相互協力をすすめているか について	
	①大学図書館の良いところ、吸収しようとしているところがあるか。 市民への開放や、コミュニティづくりへの関わりなど、大学も時代とともに変化している。 良いところを吸収してほしい。 ②課題で、「連携について、まだ未着手の部分」とは何か。 具体的な記述（千里コラボで検討中の計画など）を付け加えたほうがよい。 ③連携は大事。アクセスのしやすさも大事。駅中ストアのように、通勤途上で本が借りられるとよい。 ④広域利用の自治体間連携もこの視点に基づくことだ。 例えば図書館HPに、豊中の市民が使える大学図書館の一覧があればよい。	①役割の違いによるすみわけと、図書館協力という関係は今後もすすめていく。 ②大学との連携で事業を展開する可能性として、千里ニュータウン関連の論文等を公共図書館HPからアーカイブとして提供する方法などを、千里コラボの取組みにおいて検討中。
Ⅱ－3	中項目3 市内の公共施設との連携・協力を推進し、市民の多様な情報ニーズに込えているか について	
	①さらにならばしてほしい。 連携施設名を具体的に記述し、例えば、商工会議所の名前も掲載したほうがよい。	
Ⅱ－4	中項目4 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	

	<p>① I Tに関わる部分はこれから重要度を増す。「オンラインtoオフライン」。携帯デバイスを使ったサービスも必要。 利用者視点からいうと携帯からのアクセス、情報入手が重要。</p> <p>② I Tを使わない人への対応も大切である。</p> <p>③ H Pの更新が今はスムーズにできていないのか。</p> <p>④ この項目の記述の中に、スマートフォン、携帯端末、携帯デバイスに関する表現があった方がいい。</p> <p>⑤ インターネット端末の増設と、無線LANの環境整備とでは、どちらが得策か。 それによってお客さんを呼び込むことにつながる。</p> <p>⑥ システムの改編は5年に1度が適切か。 ⇒ リース期間が短くなるとそれだけコストがかかる。</p> <p>⑦ 次期システムについては、HPだけではなくクラウドや電子書籍など、大きな取組みの課題について触れてほしい。</p> <p>⑧ ホームページのアクセシビリティについて触れる必要があるのではないか。</p> <p>⑨ 自殺予防の観点や、引きこもりなどの情報弱者へのさらなる取組みとしては、どのようなものがあるか。また今後に向けて考えているか。</p>	<p>① 携帯端末からアクセスする方へのサービスも、現在実施している。</p> <p>③ HP更新は随時行っているが、仕組み自体の作り替えは、システム更新時になる。</p>
II-5	中項目5 子どもの読書活動を推進しているか について	
	<p>① この項目は具体的に書かれていて、力の入れようが伝わってくる。 子育て中のお母さんはパソコンから情報を得るので、ホームページ上の情報を充実してほしい。 外に出るのが苦手なお母さんにも届くようにしてほしい。</p> <p>② 子ども向けHPの作りはよいが、古い情報がいつまでも載ってはいけけない。</p> <p>③ YAサービス強化といっても、中学生には本を読む時間がないのでは。</p> <p>④ 図書館の掲示板が暗い。図書館に興味のない人でも目をつけてくれるようなポスターを。</p> <p>⑤ 子どもに本に親しんでもらうには、家庭環境も大事で、教育委員会として取り組む必要がある。</p>	<p>③ 豊中では、小中学校全校に学校司書が配置された学校図書館が整備されていることに加え、公共図書館では、読書を広くとらえて、YAコーナーを設けるなど、資料や情報の提供に努めている。</p>
II-6	中項目6 学校・学校図書館への支援と連携を推進しているか について	
	<p>① 子どもの読書環境に関しては、専門的司書、空間デザイン、設備、教育に役立つ様々な資料など、総合的なデザインが問われるが、もう少し具体的な記述が必要だ。</p> <p>② 評価ランク「3」を、「4」に引き上げてほしい。</p>	
II-7	中項目7 高齢者、障害者および外国人の読書環境づくりをすすめているか について	

	<p>①アンケートには、高齢者が席を独占しているという声がある。 居心地の良い居場所づくりの視点と、他の利用者との共存を考える必要がある。</p> <p>②来館してもらうためには、もっとバリアフリー化が必要である。</p> <p>③お年寄りには本が重い。車輪付きのカートなどがあると良い。</p> <p>④高齢者は様々なニーズがあるが、特にそれをすくいあげるしくみはあるか。</p> <p>⑤先進事例の研究をして取り組めばよい。</p> <p>⑥自己点検評価の中で、バリアフリーに全く触れていないのは違和感がある。</p> <p>⑦表示の工夫によるバリアフリーも必要。</p>	<p>①高齢の利用者の得意分野が、地域に還元されるような取組みを考えたい。</p> <p>④本のニーズに関しては、リクエスト制度がある。また、今回のようなアンケート調査等でいただいたご意見を参考にしていく。</p>
<p>II-8 中項目8</p> <p>II-9 中項目9</p> <p>II-10 中項目10</p>	<p>地域の情報センターとして積極的に活動しているか</p> <p>市民との共同事業を推進しているか</p> <p>市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか について</p>	
	<p>①市民との協働の中でこれからやっていきたい取組みは何か。</p> <p>②「豊中らしい図書館のあり方」を示すキャッチフレーズを作り、アピールしてほしい。</p> <p>③来館してもらうためには、何でもありでやってみたらどうか。 ⇒(別の委員より)きっかけづくりとしてはいいが、図書館の基本を大事に上手に企画してほしい。</p>	<p>①高齢者・成人サービスに関して行いたい。具体的には、広くご意見をお聞きして取り組んでいく。</p>