

平成 24 年度

豊中市立図書館の運営状況に関する評価報告書（案）

平成 25 年（2013 年）●月

豊中市立図書館 図書館協議会

目 次

1	評価の概要	1
第1節	目的	1
第2節	評価内容	1
第3節	当部会の委員	1
第4節	評価対象の文書	2
第5節	実施日程	2
2	リーディング項目一覧	6
3	リーディング項目に対する評価	7
第1節	リーディング項目の妥当性の評価	7
第2節	リーディング項目の達成目標の妥当性の評価	9
4	リーディング項目の達成状況の評価	10
第1節	評価の概要	10
第2節	評価結果	10
第1項	全般について	10
第2項	大項目「経営・運営・管理状況に関する評価」について	11
第3項	大項目「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」について	12
5	評価のまとめ	13

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年度より、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について」（平成19年（2007年）6月）に基づき、「豊中市立図書館評価システム」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）に続き、2度目の実施となり、図書館協議会のもとに豊中市立図書館評価検討部会（以下「部会」という。）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（以下「図書館」という。）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 リーディング項目（以下「リーディング項目」という。）について、次のとおり評価を実施することとした。

- (1) リーディング項目の妥当性の評価
- (2) リーディング項目の達成目標の妥当性の評価
- (3) リーディング項目及び平成22年度（2012年度）豊中市立図書館利用者アンケート調査報告書から見える新たな課題の評価
- (4) 前3号のほか平成23年度（2011年度）からは、リーディング項目の達成状況の評価

第3節 当部会の委員

名前	団体名・役職等
◎ 村上 泰子	豊中市立図書館協議会委員
松田 美和子	豊中市立図書館協議会委員

是山 康代	N P O 法人
小早川 謙一	豊中商工会議所
青木 朋美	市民公募委員

◎ 部会長

第 4 節 評価対象の文書

リーディング項目に対する評価は、次の文書に基づき行うものとした。

また、リーディング項目以外についても、豊中市立図書館利用者アンケート調査報告書等から評価を行った。

- (1) 平成 24 年度豊中市立図書館評価システム自己点検結果報告書
- (2) 平成 24 年度豊中市立図書館利用者アンケート調査報告書
- (3) 豊中市の教育に関するアンケート調査 単純集計結果概要
- (4) 前 3 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

実施日程は次のとおりである。

	日時	内容
第 1 回	平成 25 年 1 月 19 日 (土) 10 時から 12 時	豊中市立図書館の評価についての説明
第 2 回	平成 25 年 2 月 16 日 (土) 10 時から 12 時	豊中市立図書館の評価の実施
第 3 回	平成 25 年 3 月 16 日 (土) 10 時から 12 時	豊中市立図書館の評価の実施
第 4 回	平成 25 年 4 月 13 日 (土) 10 時から 12 時	豊中市立図書館の評価のまとめ

場所は、いずれの日程も、豊中市立岡町図書館 3 階集会室で行った。

第 6 節

図書館協議会図書館評価部会設置要綱

(設置)

第 1 条 図書館規則（昭和 25 年豊中市規則第 12 号。以下「規則」という。）

第 4 条第 2 項の規定に基づき、図書館協議会に図書館評価部会（以下「評価部会」という。）を置く。

(定義)

第 2 条 この要綱で使用する用語の意義は、図書館条例（昭和 25 年豊中市条例第 22 号）又は規則の定めるところによる。

(所掌事項)

第 3 条 評価部会は、次に掲げる事項について検討を行うものとする。

- (1) 図書館評価システムの自己点検結果に関すること。
- (2) 図書館利用者アンケートの調査結果に関すること。
- (3) 前 2 号に掲げるもののほか、図書館の運営状況に関する評価に必要な事項

項

(会議)

第 4 条 評価部会は、部会長が招集し、部会長が議長となる。

2 評価部会は、所属する委員（臨時委員を含む。以下同じ）の過半数が出席しなければ会議を開くことができない。

3 評価部会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(関係者の出席)

第 5 条 部会長は、必要があると認めるときは、評価部会への関係者の出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。

(庶務)

第 6 条 評価部会の庶務は、豊中市立岡町図書館において処理する。

(細目)

第 7 条 この要綱に定めるもののほか、評価部会について必要な事項は、部会長が定める。

附 則

この要綱は、平成 24 年 10 月 1 日から実施する。

2 リーディング項目一覧

ここ埋める。

3 リーディング項目に対する評価

ここでは、リーディング項目の妥当性の評価、および達成目標の妥当性の評価結果について述べる。

第1節 リーディング項目の妥当性の評価

評価に先だって、評価表リーディング項目（案）では、各リーディング項目について、量的に測定可能な指標が列記されているが、評価に当たってはこの量的指標と、評価内容欄に記述されている質的な事業内容の実施状況等を併せて判断すべきものであることが確認された。

その上で、新たに実施されたサービスに対応して、また運営やサービスの実態により即したものとして、リーディング項目について見直し案が提示された。主な修正点は次の通りである。

【新規指標】

- (1) 項目 2-6「学校・達校図書館への支援と連携を推進しているか」に「教員支援資料の貸出」を追加すること。
- (2) 項目 2-8「地域の情報センターとして積極的に活動しているか」に「暮らしの課題解決支援サービス」を追加すること。従来項目 2-4 に挙がっていた「ビジネス支援サービス」の評価はこちらの項目で行うこととする。

【修正指標】

- (1) 項目 1-1「図書館として適切な経営が行われているか」の「職員研修」について、「内部」と「外部」の区別をなくし、一本化すること。
- (2) 項目 1-4-1「市民への図書館サービスの PR」を「市民への図書館サービスの情報発信・PR」と改め、指標として「ホームページ更新頻度」のほかに「登録追加データ件数（新聞記事・レファレンス）」と「メールマガジン配信回数」を追加すること。
- (3) 項目 1-4-2/3「広報活動」を「広報活動（リスト・リーフレット・パスファインダー・チラシなど）」と具体的に表記し、指標のひとつである「配布枚数」

を「配布種類数」に改めること。これは実際の配布枚数が捕捉不能であり、実効性を伴わないことによる。

(4) 項目 2-1「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」の指標として、従来項目 2-8「地域の情報センターとして積極的に活動しているか」の中にあった「本の展示・紹介」を移動すること。

(5) 項目 2-3「しない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答えているか」の小項目区分および指標を、実態により即したものになるよう、以下のように修正すること。

- ・従来連携先ごとに分かれていた小項目の分け方を変え、まず全体の「連携数」を小項目として設定し、連携先に関しては「子ども読書活動連携事業」と「その他成人対象連携事業」に大別してそれぞれを小項目とすること。

- ・「連携数」の指標を「連携相手数」および「資料提供件数（学校・幼稚園・保育所を除く）」とすること

- ・「庁内各部署及び市政情報コーナーとの連携」を「庁内仕事応援事業」に改め、指標も「事業実施回数」、「参加人数」、「資料情報提供数」を「新着リスト冊数」、「レファレンス件数」、「研修での図書館案内実施回数」に変更すること。

(6) 項目 2-4「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」の小項目「ビジネス支援サービス」を「データベースの活用」に改めること。

(7) 同項目 2-4 の小項目「eレファレンスの実施」を「ITを活用したレファレンスサービス」に改め、指標に「レファレンス協同データベース入力件数」を加えること。

(8) 項目 2-8 の小項目「地域資料・情報の収集・保存・提供」の指標として「北摂アーカイブス」のデータ登録件数を追加すること（村上追加）

(9) 項目 2-9「市民との協同事業を推進しているか」のうちの「庄内モデル事業（しょうない REK）」を、この間に開始した事業もあわせ、「庄内モデル事業（しょうない REK）・千里コラボ事業・北摂アーカイブス」と改めること。

(10) 同項目 2-9 の協同先によって分かれていた小項目を協同内容によって「地域の子ども文庫など市民との共催・協力事業」（これは項目 2-5「子どもの読書活動を推進しているか」のうちの小項目を再掲したもの）、「上記 2 項目以外の一般向け連携事業」との大別すること。

当部会では、これらの修正提案はいずれも妥当なものであると判断した。

またこれらの修正点に加えて、各項目の表記は目指すべき方向性がより明らかになるよう言葉を補うことが望ましいと考える。いくつか例示しておきたい。

・中項目 1-1

図書館としての質の向上を図るための適切な経営が行われているか。

・中項目 1-2

市民のニーズに合った質の高いサービスが提供されているか。

・中項目 1-4

図書館の情報発信は常に時代のニーズに合ったものとしてPRされているか。

・中項目 2-5

子どもの読書活動は、親世代を含めて推進されているか。

第2節 リーディング項目の達成目標の妥当性の評価

達成目標の値については概ね妥当と思われるが、以下については再考を求めたい。

(1) 項目 2-1 中「リクエストサービス」

ウェブでの予約ができるようになり、リクエスト件数が増加し、それに伴って提供件数も増加している。いずれも実態に即して適切な目標値に改訂すべきである。

(2) 項目 2-3 中「公民館・人権まちづくりセンター・教育センター・地域教育振興室との連携」「学校・幼稚園・保育所・子育て支援センターとの連携」「庁内各部署及び市政情報コーナーとの連携」

項目自体が再編される部分ではあるが、連携・協力事業の実施回数等は着実に増加していることから、目標値の改訂が必要である。

(3) 項目 2-7 中「高齢者への資料提供」「高齢者・老人保健施設への貸出」

豊中市の人口構成をみると、65歳以上の高齢者人口が増加傾向にあることに鑑みれば、図書館利用者においても高齢者の増加が予想される。よって今後3年を見据えるならば、関連指標は現状よりも高く設定すべきであろう。

(4) 項目 2-7 中「多言語資料（図書）の収集」

平成 23 年度に集中的に整備された資料群により、当初設定目標を大きく上回っている。現在の資料群は今後も維持すべきであり、目標値の改訂が必要である。

(5) 項目 2-10 中「図書館関係団体・グループへの活動支援」

図書館と市民との協働の取り組みを推進していくとき、打合せの回数は必然的に増加すると考えられる。会議ばかりして行行動が伴わないのは問題外であるが、現状に合わせた適切な目標値の設定が必要であろう。

4 リーディング項目の達成状況の評価

第 1 節 評価の概要

部会は、図書館から提出された「リーディング項目」の達成状況に関し、自己点検結果報告書、利用者アンケート調査結果等の関連文書を参考にしつつ、評価を実施した。なお、図書館の運営のあり方については現在、図書館長が図書館協議会に対して別途諮問されていることから、部会での検討の対象とはしないこととした。

主な評価結果は以下のとおりである。

第 2 節 評価結果

第 1 項 全般について

(1) 実施の優先順位について

他の自治体に先駆けて評価システムを導入し、着実に実施していることをまずは評価したい。ただし、この評価システムを動きの早い時代や多様なコミュニティのニーズに即応した実効性の高いものにしていくためには、短期的に推進すべきもの、長期的な展望のもとに段階的に進めていくべきものなど、優先順位を定めて実施することが望まれる。

(2) 図書館サービスの PR について

今回の評価においてとりわけ頻繁に指摘されたことは、図書館の実施する多くの取り組みが「知られていない」ことであった。前回の評価以降、北摂アー

カイクスの構築や課題解決のための資料の充実、eレファレンスの導入など意欲的な取り組みも数多く実施されている。しかしそれらの活動は利用したことのある人には好評価である一方、図書館利用者の半数以上に知られていない。利用者の声を広報に活用する、SNSを活用するなど、コストをかけずにできることも多い。一層の工夫を通じて、市民に対して図書館がどのようにして地域のまちづくりやまちの魅力づくりに貢献しているかを、分かりやすく伝えてほしい。

第2項 大項目「経営・運営・管理状況に関する評価」について

(1) 職員の能力・資質向上について

職員の資質を高めることはサービスの根幹に関わる重要な部分である。正規職員、非正規職員を問わず、研修成果を全体で共有するなど、レベルアップに努めている点は評価できる。しかし研修はその成果が職場で活かされてこそのものである。研修成果がどのような形で実を結んだのか、分かる形で提示していただきたい。職員が互いに切磋琢磨し、モチベーションを高められる環境づくりが必要である。

(2) 蔵書状況について

蔵書の新鮮度を高めるために、外部資金によって重点分野の充実を図られたことは評価できるが、利用者アンケートでも資料が古いことを指摘する声は依然として多い。引き続き改善を求めたい。また、古い資料の魅力を発掘することや、レファレンスサービスを充実させること等によって、多様な資料へと利用を誘うことも重要である。

(3) 市民の参画について

豊中市立図書館はこれまで長い年月をかけて、市民と対等な立場で相互理解を深めながら事業に取り組んできた点は、大いに評価される。市民と対等な立場で取り組むという点では、図書館側から企画提案するのみならず、千里コラボで実施されたような、市民からの提案を一緒になって形にしていく取り組みも重要であろう。市民との息の長い協働を今後も続けていっていただきたい。

(4) 危機管理について

図書館は様々な利用者が出掛ける場所である。子どもがひとりで利用することも多い。事故や災害時の対応、保健・衛生問題、犯罪への対応など、未然の防止や危機発生時の安全確保に対する十全な備えが必要である。日ごろから研修の実施、マニュアルの整備などに努めていただきたい。

第3項 大項目「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」 について

(1) 社会ニーズへの対応について

社会変化に対応した図書館運営を考えていくことは、前回に引き続き大きな課題といえる。書籍、雑誌、新聞、映像などあらゆるコンテンツがウェブを通じて提供されるようになってきている。また、それを閲覧する機器もパソコンから、スマートフォン、タブレット端末などの携帯情報端末へと移行している。今後も加速するであろう図書館を取り巻く環境の変化に対し、たとえば次期システム更新に向けては、ホームページの魅力の向上に加え、モバイル端末での利用やデジタルコンテンツの導入などに大胆に取り組んでいただきたい。その一方で、こうした情報通信技術になじめなかったり、利用が困難であったりする利用者への目配りも忘れてはならない。

本来の図書館サービスを基本に置きつつも、常に世の中の動きを注視し、市民ニーズを汲み上げ、先進事例の研究を通して、新しいサービスを導入することにも果敢であってほしい。スピード感をもって動き、反応を見ながら軌道修正していくことも必要であろう。

(2) 他自治体、他館種等との連携・協力について

他自治体との連携は、箕面市に続き、吹田市との広域利用の試行も開始された。勤務・通学・買い物等の移動経路の中で、市民にとってより利便性の高いアクセスポイントの提供が重要である。今後も市内の適切な施設配置とあわせ、十分に検討していただきたい。

5 評価のまとめ

(未完)

スピード感をもって
優先順位を明確にして
コスト意識をもって

教育委員会全体の課題として、

学校図書館司書の研修について、親世代の読書の問題については、
ここで触れる。