様式第２号

会　　議　　録

<table>
<tr><td colspan="2">会議の名称</td><td colspan="3">平成２４年度　第３回豊中市図書館協議会図書館評価部会</td></tr>
<tr><td colspan="2">開催日時</td><td colspan="3">平成２５年（２０１３年）３月１６日（土）１０時～１２時</td></tr>
<tr><td colspan="2">開催場所</td><td>豊中市立岡町図書館　集会室</td><td>公開の可否</td><td>㊀・不可・一部不可</td></tr>
<tr><td colspan="2">事務局</td><td>生涯学習推進部　岡町図書館</td><td>傍聴者数</td><td>２人</td></tr>
<tr><td colspan="2">公開しなかった理由</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">出席者</td><td>委員</td><td colspan="3">是山 康代　松田 美和子　青木 朋美　小早川謙一　村上 泰子</td></tr>
<tr><td>事務局</td><td colspan="3">羽間生涯学習推進部長　山羽生涯学習推進部次長　堀野岡町図書館長
北風千里図書館長　大原野畑図書館長　木村庄内図書館長　江口岡町図書館副主幹　松井岡町図書館副主幹　上杉岡町図書館主査　古森庄内図書館主査</td></tr>
<tr><td>その他</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">議題</td><td colspan="3">１．図書館活動の評価
２．その他</td></tr>
<tr><td colspan="2">審議等の概要
（主な発言要旨）</td><td colspan="3">別紙のとおり</td></tr>
</table>

平成２４年度（２０１２年度）　図書館協議会図書館評価部会

日 時：平成２５年（２０１３年）３月１６日(土）１０時～１２時
場 所：豊中市立岡町図書館　３階集会室
出席者：（敬称略）
　　委　　員　　是山　松田　青木　小早川　村上(部会長)
　　事務局　　羽間　山羽　堀野　大原　北風　木村　江口　上杉　古森　松井

開 会
　資料確認

●部会長
　図書館評価部会の運営方法について、豊中市では原則的に会議を公開しており、本日も数名の方が傍聴に来ておられる。傍聴は１０人の定員としているが、希望者が定員を超えた場合、傍聴していただく方の数については、そのときの状況を見ながら、私のほうで判断させていただくということでよろしいか。なお、傍聴の方にはアンケートをお願いしている。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、ご報告させていただく。
　また、前回会議録について、事前に送付させていただいたものについて、とくに皆さんの方からご意見はなかった。公開の際には、お手元の記録と同じように概要という形で、発言者については個人名を掲載せず委員とのみ表記させていただく。
　それでは、前回の資料に基づいて評価の続きをしていきたい。今回事前にお配りした資料の中に、「指摘事項」として、事務局が会議で出た意見を項目ごとにまとめている。これに沿って進めて行きたい。この中には非常に大きなご指摘と、個別の具体的なご指摘があるので、まずはこれにしたがって私から少し整理するためのお話をさせていただきたい。それで少し時間を取るかもしれないが、その後皆さんにさらにご議論をいただきたいと思う。前回は事務局との間でかなり質疑のような形もあったが、今回は我々の方で、最終的にどういう形に持っていくのかというところを話し合いたいと思っているので、よろしくお願いしたい。
　「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」の欄を見ていただくと、まず特定の項目に該当しない、あるいはいくつもの項目にまたがっているものとして、「図書館評価システム全般について」という項目がある。この評価システム自体は、豊中市は他の自治体に先駆けてこれを導入して、他の自治体からもモデルとして非常に評価をされているということと、それを図書館がこの数年維持をされてきたということに対しては、まずは評価をして良いのではないかと考えている。その上で、非常に社会の動きが早い中で、このシステムを実際のサービスの向上につなげていく、実効性の高いものにしていくために、時代やコミュニティのニーズの変化に対応した、優先順位というものを考えて行く必要があるんじゃないかというのが、ひとつ大きなご指摘だったかと思う。優先順位というのは、必ずしもサービスの重要度が高いとか低いということではなくて、短期間で取り組んでいくべきもの、長期的にじっくり考えて行く必要のあるもの、あるいは目標値の設定度合いに応じて、すぐにできるということもあるだろうし、そういったタイムスパンを明確にすべきだというご指摘だったかと思う。
　もうひとつは、全体的に記述が非常に抽象的なところが多いので、それをより具体的な記述にし

て、明確さをアップしていくべきであるということもあったと思う。

ご指摘の中では、「自己点検評価報告書について」の①として、各項目ごとに定義付けが必要だというご指摘があり、前回これについては、図書館協議会の方でも検討しますということを申し上げたが、よく考えてみると、この評価システム自体を検討するのも我々の部会の担当であるので、次回に向けて、定義に関しては前回資料の中に、「豊中市立図書館における評価のあり方について（提言）」という冊子があったが、この冊子が私達が行っているこの評価の大元になる、根本的な考え方を示した資料である。この中に評価指標がいくつも並んでいるが、その中から重要度の高いものをピックアップしたものをリーディング項目としてＡ３の表にしている。すべての根幹に関わる、定義などの内容を具体的に表したものがこの資料になると思う。とくに、６ページ、７ページ、８ページ、９ページ、１０ページ、１１ページまで、これが中項目小項目と徐々にブレイクダウンして、そしてそれをどういう指標ではかるのか、結果としてどういう成果が期待できるのか、ということを表している。

こうしたものに基づいて今の評価システムがあるわけなので、この記述やアウトプットに関する表現などについて、もっとこうした方が良いのではないかとご提言があれば、これも一つの評価部会の使命だと思うので、今日すぐにというわけにはいかないが、次回の４回までに少し見ていただいて、ご意見をいただければと思うが、よろしいか。

「指摘事項」に戻りたい。評価システム全般については今お話したようなところだが、続いてサービス全般についても、これは多くの項目でも指摘されたことであるが、やはりＰＲ不足という点が一番大きい、全てに亘る指摘であったのではないか。利用者を巻き込んだ形でのＰＲというような、より一層の工夫があってよいところだろう。図書館が地域の中で、まちづくりとか、まちの魅力のアップに貢献できているかどうかという視点で、積極的にその持てる魅力を発揮していってもらいたいというのが、皆さんのご意見を要約したところであろうかと思う。続いて各個別項目にまいりたい。

大項目Ｉ「経営運営管理状況に関する評価」、その中項目１「図書館として適切な経営が行われているか」。指標は主として研修、そして施設配置に関わるものであった。自己評価のポイントは、「２」が散見されて低めだが、そういったところから考えても改善の余地が残されている部分という風に見ることができると思う。とりわけご指摘として挙がっていたのが、職員の資質をどう高めていくのかという研修の部分であったと思う。職員の資質を高めるということは、サービスの根幹に関わる重要な部分なので、ここは計画的に実施していくことに努めていただきたいということだと思う。今でも研修成果を職員全体で、それも専任職員だけではなくて、非常勤の職員も含めた情報共有ということはやっているということで、そういった意味ではレベルアップに努めているということで評価できるが、より一層長期的な計画ということも含めて努力をしていただきたいということだと思う。

それからＩ－２、こちらはサービスの質ということでインプットの部分だが、開館時間それから蔵書の構成というところに触れられている部分である。

開館日を増やす。祝日開館をする。それから開館時間を柔軟にするというようなご指摘があったかと思う。祝日開館にはこれまでも対応されてきていて、一定の評価ができる部分だと思うが、やはりニーズに応じたものであることが必要である。投入コストに見合う成果というものが得られているのかどうかということも含めて、適切に評価をして適宜見直しをしていく必要もある。大学図書館でもそうだが、利用者からは２４時間開けてほしい、毎日開けてほしい、というニーズは挙が

ってくるが、かといって晩に開けてどれだけの利用者が来るのかというと、その分光熱費もかかるし、スタッフも要るわけなので、そのへんは利用の状況などもよく見極めたうえで、適切に判断をしていく必要がある部分かと思うところである。すぐには判断できない部分でもあり、広報がされていないためにまだ利用が拡がらないのか、そもそもニーズがないのかというところも含めて、考えていただきたいと思う。それから蔵書の新鮮度についても、ご指摘が具体的にあった。これまでも外部資金を導入して、重点分野の資料の充実を図られたという点は評価できるが、それでもなお旅行ガイドなどが古いというご指摘は、アンケートの中にも、この評価部会のなかにもあった。この点はやはり改善が必要で、教育の街というのを掲げている豊中なので、資料費の拡充は求めていきたいという風に要望すべきところではないかと思うところである。

Ｉ－３、これは市民参画に関わるところで、評価の高い項目の一つであった。市民と対等な立場で、相互理解を含めながら取組んでこられたという部分であった。こちらから提案するだけではなくて、市民からの提案を受け入れた取組みというのも、一部展開されているようだが、そうしたことをさらに進めていただきたいということではないかと思う。

Ｉ－４、ＰＲについて。ここは先ほどの全体に関わるところと一部重複しているので、省略をさせていただく。

Ｉ－５、運営の健全化について。これについては前回とくにご指摘はなく、項目としてはリスク管理と個人情報保護、この評価システム自体についてである。それは冒頭に申し上げたとおりなので、そこも飛ばしていきたい。

次のページの大項目Ⅱは、「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」ということで、こちらはアウトプットの評価になるかと思う。

Ⅱ－１は「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」。サービスの適時性、的確性ということだが、貸出冊数が非常に伸びてきているということは評価すべき点だと思う。そのなかで、限られた蔵書の中でその蔵書の効果的な配置や、蔵書の魅力の発掘に努める。リクエストなどで、ピンポイントで利用があるというところは、それに対応するということはもちろんとして、それ以外の資料にも利用が拡がるというようなことも、具体的なご指摘の中にはあったかと思う。それと、レファレンスサービスについても、この中でご指摘があった。レファレンスサービスの充実なども含めて、利用をより一層拡げていくことにつなげていっていただきたいということだったかと思う。中項目Ⅱ－１でご指摘のあった、少子高齢化に対して市民ニーズを吸い上げることが、設置の基本目標に組み込まれているのかどうか、それから市民ニーズを吸い上げてほしいということについては、基本目標の中で「市民ニーズに対応したサービス」と掲げているという事務局からの答えであったかと思う。

続いてⅡ－２とⅡ－３をまとめて見ていきたい。こちらは、他の自治体の図書館、それから大学の図書館あるいは専門図書館、それから市内のその他の公共施設との連携協力というものをいかに進めていくかという指標である。こちらに関しても、大学図書館との連携は今も部分的に行われているし、現在も他の自治体との広域利用というのは進められているわけであるが、これらはより一層、大学図書館の良いところについては吸収をしていただき、そして広域利用も施設配置とも関わることだが、取組みをすすめていく必要があるだろうということかと思う。

他の自治体との関係は、このように相互協力の協力関係というのも重要であるが、別のところで言われたように、ある意味良いライバル関係でもある。協力関係とライバル関係ということをバランスをとって、良い意味でＷＩＮＷＩＮの関係、両方の図書館サービスが充実する方向に持ってい

くということが必要だろうと、前回のご意見を伺って考えたところである。それから市内の公共施設との連携協力ということに関わっては、具体的に商工会議所なとの施設名を挙げて、その関係の強化を行っていくべきだろうというご指摘であった。

続いてⅡ－４、ＩＴ活用についてもご指摘があり、なによりもホームページの魅力を早急に向上すべきだということが挙がっていたかと思う。更新を頻繁に行って、フレッシュな情報の提供が求められる。それから次期のシステム更新に向けて期待される部分は大きく、よく考えて取組んでいただきたい。その一方でＩＴを使わない人、使いづらい人、情報弱者と言われる人達の存在にも意識・目配りをしつつ、取組みを行ってほしいということであったかと思う。

その次のⅡ－５、Ⅱ－６は主に子ども、乳幼児期から学童期、青少年期に至るまでの子どもに向けてのサービスというところで、これはご指摘にもあったが、非常に具体的で従来から非常に力を入れてこられている部分だということが分かった。その分非常に効果も高い部分かと思うが、前回のご指摘でとくに大きな点としては、子どもへのサービスなのだけれども、子どもだけではなくて、その背後に居る親の世代も含めての取組みに留意してほしい、特に教育委員会全体としての取組みに期待したいということであったかと思う。なお、学校図書館との連携の評価ランク３を４に引き上げてほしいというご意見があったが、これに関しては、私も含めて評価指標についてここでもう一度確認をしておきたいと思う。実は５段階ではない。てっきり「５」があっての「４」かと、勘違いをしている部分があったが、「４」というのが一番上で、全部目標が達成されていれば「４」という評価になる。目標に対して８０％以上の達成はできているけれども、もうちょっとまだ完成には足りない部分がある、もう少し伸び代があるという部分に関して「３」という評価が与えられるので、「３」は中間ではない。８０％以上ということで、あと一歩というのが「３」である。「２」が８０％未満ということになっており、「１」というのは全然やっていないということなので、これまでの指標の評価の中で「１」というのはなかったのではないかと思う。そういった意味では、「２」「３」「４」という、ある意味では３段階評価である。まだまだというのが「２」、ある程度できているけれどもあと一歩というのが「３」、もうある程度十分にできているというのが「４」ということで言えば、この「学校・学校図書館への支援と連携」というのは、まだやるべきことは残されているという意味で、「３」という評価になっている、というように理解するといいと思う。

続いてⅡ－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」であるが、これに関してもいろんなご意見があったが、特に大きな点としては、他自治体の先進的な事例についてよく研究して、取り入れられるものは取り入れてほしいということ。それからバリアフリーについても複数のご指摘があったかと思う。バリアフリーについての検討を進めていくべきであるということ。それからもう一つは、事務局からのご回答のなかでも出てきたが、この部会のご意見としてもあったもので、高齢者の方の中には非常にいろんなノウハウ、知識や技能を持った方がたくさんいらっしゃる、そういった方の得意分野を活かして、地域に還元していけるような取組み、企画にも積極的に取り組んで行っていただきたいということであったかと思う。

最後のⅡ－８、Ⅱ－９、Ⅱ－１０については、「市民との協働」ということだが、図書館のサービスの基本というものをもちろん大事にしながら、市民の方のご意見も受けた企画をというお話もあったが、市民との息の長い協働というものを、いろいろと工夫をして企画していただきたい。いろんなアイディアを出して、取組んでいっていただきたいということであったかと思う。この項目も、元々評価の高い、これまでも一所懸命取組んでこられた部分であろうかと思うが、その部分をさらに一層強めていただきたいというご意見だったかと思う。

以上少し長くなったが、前回のご議論をこちらの方でまとめて提示させていただいた。今日はこれに基づいて、さらにこの部分については、前回言い忘れていたけれども非常に重要な部分なので、落とさないでほしいとか、あるいは前回出ていたことについて、いや私は少し別の意見があるというようなことを、自由に発言していただいて、次回第４回には報告書の形に文章化させていただいて、ご提示したいと思っているので、うまく文章化できるような形に今日議論をまとめていきたいと思う。よろしくご協力をお願いしたい。とくに順番は定めないので、ご意見のある方からご発言いただければと思う。

●委員
項目の表現が少しざっくりしているので、もう少し項目の表現自体を、成果とかエビデンス・根拠が見えるように、評価を少し成果に近づけられるように入れてはどうかと思う。それと、もう少し絞り込んだ考え方というか、包括した考え方ができるかと思うが。

●部会長
例えばということで、なにか出していただけるだろうか。

●委員
例えばⅡ－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」というところについても、どのような相互協力ということをほんの少し追加して入れると、少し見え方が変わり、いろいろ見えてくるのかなと思う。すべてにわたってなのだが。

●部会長
例えば、他の自治体との協力関係のところであれば、「相互協力」の前に何か修飾語を付けるということか。

●委員
そういうことだ。

●部会長
そのあたりは、中項目で入れられるかどうかというところが難しいところかと思う。自治体同士の連携と大学との連携では、目指すものが変わってくるところもあるので。

●委員
ほんの少し何かあればいいかなと思う。

●部会長
そのあたりはこちらからも具体的に提案すると、図書館の方も助かるだろうと思うが。

●委員
全部について、目指すところが見えるように。

●部会長
　目指すところが見えるような形で、少し表現の工夫をしたほうがいいのではないか、ということで、例えば「息の長い相互協力」であるとか、「サービスの向上につながる相互協力」であるとか、いろんなことが考えられるかと思うが。

●委員
　同じようにやっていくよりも、維持をするのか、向上をするのか、というところでもレベルが少し違ってくると思うので、そこが見えるようにしないと、具体的に掴みにくいところがある。お役所的というか、なにかグレーゾーンのような書き方になりがちというところがある。

●部会長
　そこで、目標レベルがはっきりするような、表現に改めていただきたいというご要望ですね。

●委員
　全部にわたってそう思う。

●部会長
　それについて、他の委員の方はいかがだろうか。これは前回出ていた、内容を明確化するということと、たぶん通じているご指摘だと思う。

●委員
　一つ一つの項目が、プロジェクトやプログラムであるというイメージで取組みをされたらどうか。一つ一つの取組みが、プロジェクトであったりプログラムであったり、向かって行く取組み姿勢というものを、文章化出来たらいいと思う。

●部会長
　それぞれの取組み、企画に対する方向性・姿勢が表れるような表現で、中項目の表現を見直すということでよろしいか。

●委員
　中項目の表現については、中項目の表現如何によって、小項目自体をいじる必要が出てくる。そこは少し気をつけておかないといけないのではないか。小項目は固定されているものだったか。

●部会長
　今は、評価システムとしては変更していないが、それも必要であれば、この評価部会から提案することができるものである。

●委員
　ならば、中項目でそういう表現をしたら、それに対応する小項目も当然検討していく必要が出て

くるのではないか。表現だけの変更では、とどまらないのではないか。

●部会長

先ほど委員が言われたのは、現在の小項目からボトムアップした形で、中項目から小項目にトップダウンで影響を及ぼすということではなく、今の小項目を前提として、その方向性をより明確化するような中項目の表現にしてほしいということであったかと思う。しかし、小項目自体に、これからの図書館の方向性を考えた時に、何か足りないものがあるとか、この小項目はもっとこういう風に変えた方がいいというようなことがあれば、それはこの部会の中で提言をして行く。それも仕事の一つなので、して行く必要があると思う。

今、皆さんの手元の机の上にある、評価表のリーディング指標見直し案の一覧を見ながら、ご議論・ご発言をいただいているので、この話は最後にしようと思っていたのだが、ちょうど良いタイミングなので、この資料について事務局からご説明をいただきたい。

●事務局

それでは指標見直し一覧について、ご説明させていただく。まず、網掛けのついていないものが現行の項目一覧になっている。見直し案として図書館内の評価担当者会で、このような指標に見直したら良いのではないかと考えているところを、網掛けで示している。こちらの見直し案を元にご説明させていただく。

まず、Ｉ－１「図書館として適切な経営が行われているか」の、人材育成については、いろいろご議論をいただいた。こちら前回は、内部研修・外部研修の２段階に分けていたが、あまり分ける意味はないのではないかということで、項目の一本化をし、達成度としては同じく受講者アンケートを、研修を受けてどうだったかを測っている。この研修の中身が、どんなサービスに活かされているかというところは、なかなか指標としては考えつかなかったところで、こちらは文章化するところでしっかり書き込んで、どういう成果につながったかを意識した人材育成・研修のあり方を、次の年度に向けて考えていけるような書き振りにしていきたいと思っている。

Ｉ－４「図書館の情報発信・ＰＲ」では、前回から環境が変わっており、ホームページの更新だけではなくて、より魅力アップを目指すために手を加えて更新していくという意味で、登録の追加データ、豊中市新聞記事見出し検索データベースや、レファレンス事例の追加などが、ホームページの更新数には入っていない数字だったので、それらも参考数値として挙げる。またメールマガジンも、ここに入れている。それからその下の広報活動については、わかりやすくするため中身の具体例を横に書き込んだことと、それとチラシ等の配布枚数は、なかなか業務のなかで掴みにくいので、むしろどれだけの種類を出したかということで、数値を表そうとしている。Ⅱ－１の「本の展示・紹介」については、新たにということではなく、以前はⅡ－８の「地域の情報センターとして積極的に活動しているか」の中にあったものを、むしろこちらの方に入れた方がいいのではないかということで移動させたものである。

次にⅡ－２の広域連携については、以前は箕面との広域だけだったが、吹田・豊能三市二町と拡がってきたので、それをもう少し書けるような書き振りにするということにしたい。

Ⅱ－３の「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応えているか」については、まず新たに付け加えたのが「庁内仕事応援事業」、これは庁内の他の部局の職員向けに、仕事に役立つ図書館の新着案内を載せたり、「ｅレファレンス」としてレファレンスを受ける

仕組みを作ったりとか、研修等で図書館を仕事で使っていただく案内をした回数などを入れている。前はこの項目を対象別に四つに分けて、すでに連携が進んでいるところと、子ども読書活動推進計画関係のところ、多文化共生の関係と、それ以外というように、連携の相手先別に数を取っていたが、それもちょっと分かりにくいということで、そういう分け方を止めて、連携の相手数、こちらからどれだけ資料を提供したか、ということを入れた。それから子ども読書活動推進計画関連の連携事業は非常に大きいので、それを一本化して、「その他成人対象」と、分け方を変えている。

その下、「データベースの活用」については、元々はビジネス支援サービスとしていたところだが、データベースだけでビジネス支援を考えるのは少し無理があるということで、Ⅱ－８の「暮らしの課題解決支援サービス」のところに含めることにし、ここは「ＩＴを活用した」というところなので、データベースをどれだけ活用いただいているか、数を表すように整理した。

Ⅱ－４の「ＩＴを活用した図書館サービス」ということでは、今のｅレファレンスとともに、新規でレファレンス協同データベースの入力件数を加えたい。

なかなかこちらからご紹介できる機会がないので、ちょっと付け加えさせていただくと、「レファレンス協同データベース」というのは、国立国会図書館が大きな枠組を用意し、各公共図書館の参加館を対象に、それぞれがレファレンスを受けたものを一括登録して、どなたでもその項目に対して検索ができて、いろんなところで見ていただけるというサービスだが、実は今年度、豊中の図書館からのデータ登録の数が多いということと、データベースに登録したものを実際に全国の方々に見ていただいた閲覧件数がすごく多かったということで、優良図書館として表彰していただいた。これは担当が頑張ったこともあるが、職員の専門性を大切に業務を組み立ててきたこと、積み重ねの結果と考えている。これについては、豊中市立図書館のホームページから、豊中がデータ登録したものだけをピックアップして検索できるようにしている。豊中に関する独自の項目も増えてきたので、皆さまに是非ご活用いただきたいと考えている。

Ⅱ－５については、「子どもの本や読書に関する情報提供」について、リストやチラシの作成の件数ということで、取りやすい数にしたこと。そしてホームページの子ども向けページ、これはキッズページという言い方をしていたが、そういう言い方をしなくなったので、表現を改めた。

Ⅱ－６の「学校・学校図書館への支援と連携」のところは、教員支援資料の貸出を新たに追加したところなので、豊中が取組んでいる「学校図書館支援ライブラリー」の大きな一つの柱である、教員支援の資料の貸出の数も別に測りたいということで、入れさせていただいた。

Ⅱ－８の中の「暮らしの課題解決支援サービス」、これは新たに取組んでいる医療健康情報とかを、全部含めて示すという新設項目である。

市民との協働事業、こちらも前の分け方が、図書館内部でなかなか指標を分けにくかったので、それを整理したものである。まずは大きな協働事業として取組んでいる「しょうないＲＥＫ」、千里コラボの事業、「北摂アーカイブス」といったものの指標と、「再掲」として地域の子ども文庫など「子どもの読書活動を推進しているか」という項目を、こちらにもう一度持ってきて子どもへのサービスに関する市民協働事業を一つ表し、それ以外の一般向けの連携事業とで、ここの三つを単純に足すと、市民との連携協働事業がはっきり分かる様にまとめている。以上である。

●部会長

今の説明にあったとおり、従来のリーディング項目の指標に関して、二つの視点からの見直しだったかと思う。一つには、サービス自体がこの間変化をしてきた。それに対応して設けられた新た

な指標。もう一つは指標の取り易さということから、いずれも量的な指標なので、実際に取っていく上で、あまり取っていく意味がないと思われたり、元々把握ができないと思われたり、あるいはその分け方が実際に評価をするのに合っていないというふうに思われるところを、より分かり易くそして取り易く反映したいという提案であったかと思う。

これについて、先ほど出ていた評価システムの指標の表現の問題、項目の見直しの問題など、先ほどは図書館サイドからのご提案だったので、その適否も含めて、こちらから追加の提案もあればしていきたいと思う。

これも事前配布ではなく、今回当日配布されたものなので、急にこれを見てすぐに判断を求められても難しいところはあろうかと思うので、次回までにしたいと思うが、特に今お気づきの点があればここで伺っておきたいが、いかがでしょうか。

●委員

最後の方の「市民との協働事業を推進しているか」のところについて、「上記２項目以外の一般向け連携事業」というところは、ざっくりしすぎていて、「以外」という言葉が失礼な感じを受けてしまうので、表記の仕方を具体的にするよう考慮した方が良い。

●部会長

次回までに見ておいていただくということでよろしいか。

それでは元に戻って、先ほど出たのが中項目の表現についての見直しというご提案だった。それ以外ではいかがでしょうか。

●委員

Ⅱ－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」についてのところで、「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み込まれているのか。」「できるだけ様々な市民のニーズを吸い上げてほしい。」というところに対しての答えで、「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。」となっているが、様々なニーズを吸い上げるということがとても大事で、どのように吸い上げるのかというところで、企画や対象によりニーズも多様だろうし、吸い上げ方もいろいろだと思う。そこに対して、「市民ニーズに対応した」というだけでは少し大きすぎるのではないかと思う。もう少し具体で教えてほしい。

●部会長

市民ニーズは、幅広く例えば市民アンケート調査を行われたり、窓口で日々対応されている中でそうしたニーズを市民の声として拾われたりということが、おそらくあると思う。それを踏まえたうえで、市民ニーズをよりよく吸い上げるためには、例えばこういうことをもっとやった方がいいのではないかというご提案を、多分私達はする必要があると思うので、そういったアイディアがあれば、是非ここで提案をすると良いと思う。

●委員

企画をすること。要するにコミュニティにもならなければならないので、そのために図書館がで

きるような様々な対象にあった企画、例えば高齢者向けの調べ方の催しとか、それぞれの対象者に合う企画をすることによって、対象者のニーズを少しずつ汲みあげることができると思う。アンケートなどの紙媒体だけでは、なかなか吸い上げられない部分が、そこで分かるのではないかと思う。

●部会長
　こういうニーズがあるだろうと思うところに、企画を投入してみて、その結果の反応を見ながら、よりよいものにしていくことが必要だというご意見だと思う。

●委員
　見直し案ということで、前と比べてだいぶ追加されているようだが、全体としては改善されていると思う。あとは、今おっしゃっているように表現をどうするかという問題はあろうかと思うが、全体的にはこんな感じかなと思う。

●部会長
　では、市民のニーズをもっと把握していくためには、という提案などはいかがでしょう。商工会議所で取組みなどをされる場合、ニーズの把握はどういうふうにされているのでしょうか。

●委員
　オーソドックスな方法として、アンケートというのは一つの方法だと思うが、アンテナを張って世の中の動きを見ておれば、こういう方向に向くんではないかということが分かる。アンテナを張って先取りをする。トライ＆エラーで良いので、とりあえずやってみる。そこそこ考えたら、あとはやってみるしかない。我々の一つの方法としては、継続的にアンケートで状況を収集しながら、一方では世の中の動きを見て、とりあえずやって反応を見てみる、という両方のやり方を取っている。これだけのスタッフがおられるので、それぞれが職場の集会や研修会で意見を出し合えば、いろいろなアイディアが出てくるのではないか。むしろ我々が提案するよりも、そういうことを職員研修のなかで、しっかり議論していくということも大事なのかなという気がしている。

●部会長
　世の中の情勢を良く見ましょう。その中で良いと思われるものは、積極的にやって反応を見ながら回転をしていきましょうということだった。

●委員
　あとは、言葉は悪いが「パクリ」で、全国の図書館がどういう動きをしているかをウォッチしておき、ここの図書館が結構良いことをやっていると思えば、真似をしてアレンジをして豊中方式にすればいい。世の中の進歩というものは、前例を上手く改善することによって、新しい発展につながる。ゼロからはなかなか出ないので、そこを職員の皆さんで他の動きをしっかりウォッチしていくということが大事だと思う。

●部会長
　研修にもつながる意見であった。

●委員
　他の市がどうやっているか、図書館の目線でリサーチするのも大事かと思うが、流通など全然違う業種の動きにも目を配る、違うところはどうしているのか見ることも大事になってくると思う。

●委員
　ホームページで市民からの意見などが書き込めるようになっているか。

●事務局
　市民からの意見は、各館に置いている御意見箱や、豊中市の広報広聴課にご意見をいただいている。直接図書館のホームページからご意見を書き込めるようなことはできていないが。

●委員
　ホームページから一言直接要望が書けるようになっていたら良いと思う。
　ニーズに関することだが、豊中は貸出期間が２週間だが、他市では３週間が当たり前ではないのか。高槻は３週間だったが。

●事務局
　どちらかと言えば２週間が多いかもしれない。リクエストしてお待ちの方が多いということで、回転を早めるということで、２週間が適当と考えている。

●委員
　アンケートで、２週間が短いという意見も散見された。

●部会長
　貸出冊数も貸出期間も設定については、それぞれの自治体の事情もあり、ニーズの多さなど一概には言えない要素もあって決めるのは難しいものだが、そのへんも豊中のニーズにあった形を、今まで２週間だからこれからも２週間というのではなくて、考えながら進めていっていただきたいということでよろしいか。

●委員
　システムの更新にもこれから取組んでいくが、そこらあたりがビジュアル化というか、しっかりと見える形で、そのプロセスに職員それぞれが参加できる仕組み、システム作りが必要だと思う。そのなかで、職員意識が統一でき、ベクトルの一致ができて、それが利用者へのホスピタリティにつながり貢献できるのではないかと思う。例えばＩ－１で、職員の質の向上というのがかなり注目されていて、どのように満足しているかとか、自己達成度というのも測られてはいるが、その目的というのが漫然と図書館の仕事をするのでなく、少し競争というか切磋琢磨できるように、システム的な何か仕掛けが必要なのかなと思うし、どんどんそういう中で、こういう風に改善した、革新したというイノベーション的なところがしっかりビジュアル化できるように、やっていることはやっていると言える形でお願いしたい。

●部会長
　先ほどの評価指標のところでも、最初の人材育成による職員の能力・資質向上の、量的な部分に現れない指標のことを今言われた。新しい事業・企画に、研修を通して得たものが活かされたとか、そういったことを、一つは評価指標の記述の中に、見える形で表現をして行くということがあるだろうし、さきほどレファレンスで表彰を受けたという話もあったが、それも職員の方がレファレンスの研修をされて、努力をしてこられた成果だと思う。そういったものは、もっと市民の方にも知ってもらうようなことが必要だろうし、せっかくやっていることが外に分かるように、もっとやって行っていただきたいということでよろしいか。

●委員
　図書館を、もっと市民の誇りになるようにしていただけたらと思う。

●委員
　確認だが、見直し案の右の枠の中にあるⅡ－１０の「おはなしボランティア」、これはどういう内容か。

●事務局
　図書館と関わっていただきながら活動されている方達で、図書館でも「おはなしボランティア養成講座」やフォローアップ研修講座等も含めて関わり、おはなしグループとして活動いただいている方達だが、それ以外にも豊中子ども文庫連絡会などの元からある地域のグループや、ストーリーテリングを主に活動するグループもあり、そういったところ全般を指している。

●委員
　これは登録制ボランティアのようなものか。

●事務局
　登録制ではない。

●委員
　なぜ確認させていただいたかと言うと、右側の表の全体に関わるが、高齢者の方、市民の協働、高齢者もサービスを受ける側としての周知・把握ということかと思うが、一言で高齢者と言っても、いろんな方がおられる。受益者ではなくて、提供する側、自分の能力を提供できる方もおられると思う。そういう方にボランティアとして登録をしていただいて、例えば子どもに対する読み聞かせの担当を担ってもらう、そうすることによって高齢者の方も生きがいにつながる。子どもと触れあうということは、すごく大事なことになってくるので、高齢者の中のできる人に登録をしていただいて、各施設や学校などに出向いていただいて、読み聞かせ講座とかできる方が、豊中は文化教育都市をテーマにしているので、大勢おられるのではないかと思う。そういうことが仕組みとしてあってもいいのかなと思う。それを図書館が切り回しをしていく。スキームをつくっていく。そういうところから、またいろいろな展開やニーズが見えてくるかもしれない。さっきのニーズの話も、

間接的にとらえるよりも、直接的にフェイストゥフェイスでいろいろお話することによって、いろんなニーズとか要望とかが、しっかり意識をもっていれば掴めるケースがすごくあると思う。それはやはり、組織としてトライ＆エラーというか、「少々失敗してもええやん」というような仕事のやり方を、ある程度認めていく。そうしないと失敗を恐れてガチガチになってしまう。
失敗するとまた上から怒られるし、そんなことならやらない方がいい、前のとおりやっていたらいいということに絶対なるので、そこを組織としてある程度許容の幅を持つというか、人を育てること、職員の教育・人材育成につながるのだが、そういうことが必要だと思う。温かく見てあげる、やる人の気持ちを酌んであげる、そういうことが必要なのかなという気がする。

●事務局
　少し補足をさせていただきたい。今おっしゃったような、受け手の視点ではなくて、参加側の視点での評価指標ということで、そのへんは登録制をとっていないので、数としては出していないが、かなり多くの方々が関わりを持っていてくださっているのは事実である。何かの形で示すことができるようにしたいと思っている。図書館ではすでに、今おっしゃったような出前講座や出前のおはなし会などを、市民の方と関わりながらいろいろやっているところで、その中では図書館が直接行くこともあれば、図書館と市民の方が一緒に行くこともあるし、図書館がコーディネーターとしてセッティングをして行っていただくこともある。いろんな形の関わりができている分野である。そのへんは皆さんに、もう少し分かっていただけるようにすることが、必要だと感じている。

●委員
　せっかくやっているのならば、どんどんアピールされたらいいと思う。

●部会長
　今それを測る指標はまだないということか。

●事務局
　参加していただいた方の数ということでは、例えばブックスタート事業の中では、参加していただいた方の数とか、ボランティアの参加人数とか入っているところもあるが、これはいつも記録として残すため測れるが、なかなか全体の人数把握まではできていないのが現状である。

●部会長
　今委員がご指摘になったところは、最後の「市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか」になっているが、必ずしも「支援」というだけではなくて、市民の方の参加を受ける、それを発掘するというか、そういったニーズを汲み上げるということも、この中に重要な視点として含むべきだというご指摘だったかと思う。これは次回の指標の見直しの中でも、できれば反映させていきたいと思うが、皆さんいかがでしょうか。

●委員
　先ほどのビジュアル化については、図書館に何ができるのか。「今すでにコーディネーターの役割もやっているんですよ」ということであれば、コーディネーターもできる、パイプ役もできると

か、社会的な役割として図書館が何ができるのかというところは、何か別枠で見える形にしていただければ、「こういうことが図書館にできるのであれば、私達もこういうことを頼みたいな」と言う人がたくさん出てくると思うので、それは別枠で何かほしいなと思った。

●部会長
職員の方の知識や技能が、よりよく見える形での項目を設けるというご提案だったかと思うが、それは他の皆さんもよろしいか。今、項目について二つご提案があり、職員の技能と、市民の方の参加が、いかにそのニーズを取り入れているかということだったかと思う。他にはいかがでしょうか。

●委員
図書館の防犯面について、安全性などについての指標があってもいいのではないかと思う。図書館には子ども達がたくさん来館しており、いろんな方がいらっしゃる空間なので、何かがあってからでは困るので、そういうところへの対処についての項目があってもいいと思う。

●部会長
安全性ということで言うと、中項目で入るとすれば、Ｉ－５「その他運営の健全化への対応は図れているか」で、ここの指標は「個人情報保護とデータの適正管理」ということになっているが、もともとの「評価のあり方について」では、「リスクへの対応・取組み」という項目もあり、そこに防災対策であるとか、迷惑行為対策であるとか、資料亡失対策やその他があり、この並びとしてさきほどの危機管理・安全性の対策ということがあってもいいかと思う。そういったことも配慮しながら、Ｉ－５の項目を表記していくということだと思うがいかがでしょうか。

●委員
今のこういうご時世では、何があるかわからない。道を歩いていても、不審な人に危害を加えられたりすることもあり、そういうことに関する危機管理はとても大事だ。子ども達はもちろん、大人にとってもそうだ。そういう危機管理にどう取り組むかということを項目に入れて、それにプラス実地訓練と言うのは大げさかもしれないが、職員の訓練や研修も必要だ。

●部会長
ぜひ危機管理というところを重視して取組んでいただきたいということだ。
他にはいかがでしょうか。今日は、実質的に議論できる最終にあたるので、ぜひ言い残すことがないようにお願いしたい。

●委員
職員の人材育成というところに関係するが、図書館はサービス機関であり、サービスとは何かということについては、当然研修の中でもいろいろご議論いただいていると思う。もうすでにやっておられるかもしれないが、名札は皆つけているが、さらに「私が」という主語でサービスができるように、何かそういう仕組みがほしい。名札ももっと分かりやすい、はっきりひらがなでドーンと書いて、「相談を受けているのは私だ」とはっきり分かるようにする。単純なことだが、結構そう

いうことが効いてくるので、お客様の目線をしっかり受け取って、「私が対応しておりますよ」という意識をはっきり持っていただく。ちょっとしたことだが、そういう仕組みも大事だ。研修も大事だが、それをしっかり発揮できるようなこと。例えとして名札を言っているが、それ以外にもいろいろなやり方があるのかなと思う。というのは、せっかく能力がある方が、埋もれてしまうというのは、組織にとっても非常にもったいないと思うので、そういう力のある人を、上に立つ方がしっかり見てあげて、どんどん能力を伸ばしてあげる。さっきレファレンスですごく良いお話があったので、そういうことはどんどんアピールしていかなくてはいけないし、その方を表彰するとか、そういうことがあってもいいのかなと思う。それだけの成果を挙げたということは、誇るべきことだと思うので、そういう仕組みもあって、賞罰の「罰」ばかりでなく、「賞」の方もしっかり用意されたらいいのかなと思う。

●部会長

皆さんうなずいておられる。おそらく、研修と裏表の問題として、職員の方々のモチベーションをいかにして上げていくかということにつながってくるかと思う。そういった意味で、さきほど「賞」と言われたが、良いものをどんどん伸ばしていくということが大事だし、職員の方の研修の結果、市民にとって質の高いサービスということで、祝日開館とか蔵書構築が項目として挙がっているが、その裏にはサービスを提供する方のホスピタリティであったり、その知識であったり、質問があったらすぐに答えられるというようなことであったり、それを受け手の側に不快感なく提供できることであったり、そういうことがまた利用のリピーターにつながってくるというところで、そういうところを開発し伸ばしていくことで、良い循環が生まれてくるということかと思った。

●委員

学校の司書の人選については、どこに権限があるのだろうか。各学校の司書の人選はとても大事なことだと思うが、どういう風にされているのだろうか。ふさわしい方をどういう基準で、どう選んでおられるのか、どういう評価を受けているのか。チェックとか見回りとかはされるのか。

●部会長

人選ということもあるだろうし、その方達の研修を、どういう風に行っているか、ということもあると思う。

●事務局

学校図書館司書、正確には「学校図書館専任職員」として学校管理業務を行う者として、豊中市の人事で採用委員会を設けて採用試験をしている。任期付き短時間勤務職員という職種で配置を行っている。

読書振興課が昨年度から発足し、中学校１８校小学校４１校に配置されている学校司書も、公共図書館の職員全員とともに、組織としては配属されているという形だが、学校の場合にはまずそれぞれの校長先生が学校についての責任者であるので、一方では読書振興課に属しながら、各校特色ある学校づくりを目指しながら、その中の一員として学校司書も仕事をしているという状況である。

前回会議の終わりに「とよなかブックプラネット事業」として、その日の午後にフォーラムを開催することをご案内したが、読書振興課ができて、その中で学校図書館と公共図書館の連携を進め

ることで、学校図書館をより活性化させようという、３年がかりのプロジェクト的な事業を豊中市としては進めている。その中で、「人」と「もの」と「情報」の交流を、より一層充実させようと取組んでいる。豊中の場合は１９９３年から学校司書の配置がスタートして、という前段としての歴史があって、今では読書振興課という形になり、学校司書の研修の仕組みなども、この数年で大きく様変わりしてきているところである。教育センターの方で主催される教育推進部としての研修もあり、校内の研修等も当然あり、そして読書振興課が市内の全校の学校司書を対象にした研修を行う場合もあるし、司書教諭対象の研修もある。いろいろな形での研修なり育成の仕組みがあるとご理解いただけたらと思う。

●部会長
　どうしても学校司書の方は、一人職場なので研修の機会とか、他の全体の姿を見て学ぶという機会が少なくなってしまうということはあろうかと思うが、読書振興課ができたことで、その中で知識等の共有化を図っていただいて、できるだけどの学校でも良いサービス・指導が受けられるような体制をすすめつつあるということかと思う。
　豊中は、確か学校司書の連絡会もあったと思うが。

●事務局
　毎月一回読書振興課主催で、学校司書の連絡会を行っている。その他にも有志による絵本の勉強会とか、ヤングアダルト向けの本の勉強会なども、学校司書と公共図書館の司書の有志が参加して行われていて、いろいろな交流が生まれている。

●部会長
　他にはいかがですか。

●委員
　やるんだったら、スピード感を持ってやること。同じやるならばできるだけ早く、手をつけられるところから実施していく。「いつやるんですか」「今でしょ」という感覚で、この会議で貴重な時間を費やして語られたことも、スピード感を意識してできるところから取り組んでほしい。

●委員
　一所懸命やっていることも分かるので、それをいかにしてＰＲするかということ、そしてＰＲする努力も惜しまずにやっていただきたい。せっかく良い企画をしても、誰も知らないとか、後から「そんなことやっているんだ」などという声が出てこないように、お願いしたい。

●委員
　私は、図書館の高い壁を低くしていくということで、市民に近づけて行くことを今一所懸命やっているわけだが、それを担うというところで、非常に作業量が多くなったり、リスク管理が出てきたりということもあるかと思う。そのことによって、逆に質が下がってくるということも考えられるので、できるだけインテリジェンス高くシステム化するというところで、頑張っていただきたいと思う。できるだけ負担がかからないように、システム化しながら賢く改善できたらと思う。

●部会長

全体的な進め方という視点で、いくつかご指摘があった。

スピードは大事なところであるし、知られないと意味がないということ、そしてどうしても敷居が高いと思われがちな図書館の壁を低くしていく、しっかり効率的に進めて行きましょう、というところであった。

昨日別の会議に出た時に話題になったが、実際に壁を低くして、皆さんが利用されるようになると、利用されなかった時には出てこなかったいろんな要望がたくさん出てくる。その時に、要望が出てきて困るということではなくて、それだけいろんな意見や要望が出てくるということをプラスにとらえて、それを次のサービスに活かしていくということが大事だという話が出ていた。同じことが、豊中の図書館でも言えるのではないかと思う。アンケートの自由記述にも、すごくたくさん書いていただいていたと思う。自由記述を書くということは結構大変だと思うが、あれだけ市民の方からいろんな意見が出るのは、良いことだと思った方がいい。そして次につなげてほしい。

●委員

我々ここに出席している者は、意見を言うだけではなく、協力はいくらでもしたい。言った以上は責任を感じるし、できることとできないことがあるが、努力する。何かあれば言ってきていただきたい。それは皆さんにもお願いをしておいたらいいのだと思う。こんなことに困っているが、どうしたらいいだろうかと。それが我々の仕事だと思う。

●部会長

力強い言葉をいただいた。我々も協力を惜しまずに臨みたいと思う。

それでは、これを元に次回に向けて評価報告書を作成していきたいと思う。出来次第、次回の資料として皆さんに事前配布をさせていただいて、それを確定させる作業を次回に行いたい。もうひとつは、先ほど申し上げた、リーディング指標の見直しを、最終的にどういう形にしていくか、次回検討をしたいと思う。これについては、できればお気づきの点を次回までに、事務局の方に出していただけるとありがたい。次回が最終の検討になるので、次回検討した結果を修正の程度で、報告書に反映したものを、皆さんにも再度お見せして、会議を開かずにそこで了解をいただいて確定版にしたものを、図書館協議会に報告するということにしたいので、ご協力をお願いします。リーディング指標に関するご意見は、今日から１週間後の土曜日、２３日までにお寄せいただければと思う。

ありがとうございました。以上で第３回の図書館協議会の図書館評価部会をいったん閉会する。

最後に今日ご参加の傍聴者からご感想をいただければと思うが、ございませんか。よろしいか。

●事務局

次回は、４月１３日土曜日時間は１０時から１２時で、よろしくお願いします。