

	指摘事項・意見	部会長助言	対応
利用者アンケートについて	<p>・アンケートは全館分を集約しており各館ごとの特徴がわかるよう各館別のものが必要ではないか。館により、来館者も応対する職員も違うので結果も違ってくる。地域に密着したサービスということを考えるならば、地域別に数値を出すべきである。</p> <p>・自由記述は大事なので、系統立て分析・可視化して評価できるものを作成すべきである。</p>		<p>→各館別などの分析を実施し、サービス改善に役立てる。(資料5-1.5-2 資料6-1)</p>
利用者アンケートの自由記述について	<p>・アンケートは自由記述の部分に利用者ニーズが現れており、ジャンル分けすることで、何を求めているかがわかる。</p> <p>・可能なら利用者との対面で意見を得られるような機会を作るとよい。</p> <p>・自由記述は同じ事柄に対しても意見が分かれ正反対の意見がある。これをどう評価してまとめるかは難しい。</p> <p>・地域別、館別そして年代別でも分析してはどうか。</p>	<p>・図書館のサービス全体に対する評価のほか、詳細なデータが館別・年代別で出てくれば、実のある内容となる。</p> <p>・サービスのあり方にも関係してくると思うので、年齢と各館別でクロス集計を。</p> <p>・実際の利用者の認識と図書館の想定しているサービスのズレは評価の項目となる。</p>	<p>→グループインタビュー報告。</p> <p>・図書館の開館時間(前倒しや延長)、休館日の統一、施設設備環境について…自習室の確保、座席の確保および汚れ、空調設定温度の見直し、他図書館との比較、駐車・輪場の混雑、飲食コーナーの要望、</p> <p>・職員等の対応…カウンター&amp;レファレンスお叱り・お褒め両方、警備員の対応</p> <p>・利用者同士のマナー…子どもの泣き声、利用者の居眠りへの対応、本のページ破れ、新聞雑誌を複数独占する利用者への苦情等</p> <p>・貸出冊数・期間・蔵書について…期間の見直し、リクエストを待つ期間の短縮、新刊・専門書・雑誌・マンガ・視聴覚資料等の充実</p> <p>・貸出記録ノートの要望等</p> <p>→各館ごと・年齢別でクロス集計を実施。(資料6-1)</p>
利用者アンケートスペースとゾーニングについて	<p>・利用者アンケートの自由記述で、どこの図書館を見ても自習の場所の話が出てくることから、席の取り合いになっているのだろうか。高齢の利用者と中学生によるスペースの競合も関係しているのかもしれない。</p> <p>・スペースに関する認識の違いというのは、音の問題、飲食の問題など世代だけではなく利用者の認識でも様々な意見があり、それが不満・満足という意見に現れている。このあたりの評価をするのは難しい。</p> <p>・何を求めて図書館に来るかで評価もわかる。静かに本を読みたいというニーズ、交流を楽しむニーズ、どちらも保障され満足できるような形を望む。</p>		
図書館での「アウトリーチ・交流」について	<p>・(欧米などでは利用者の憩いの場として図書館が定着しているが、)日本では図書館は本を借りるところという考え方が主である。 利用者の目線からみて「交流」をどう考えるか。</p> <p>・来館者アンケートで「交流が広がったか」という問いに対する値が低かった。日本では図書館は静かにするところというイメージが強く、お互い邪魔をしてはいけないという遠慮がある。</p> <p>・講演会や市民の活動で集って交流ということはあっても、利用者同士が自由につながるといことは、あまりないように思う。</p> <p>・読書会は高齢の方中心の交流が主で、若い世代の読書会があまりない。</p> <p>・「今日は図書館で楽しめる」という機会があるとよい。図書館が楽しむ場となり、挨拶できるほど司書と親しくなると、小学生は来館しやすい。</p> <p>・同世代の交流もよいが、多世代の交流の場も設けられたらよい。大学生に図書館ボランティアをやってみないかと募集をかけると、新たな交流が生まれるのではないかと。</p> <p>・そもそも図書館は交流をする場ではないという認識がある。なぜ交流の機能を求めようとするのか。</p> <p>・交流の場となろうとするならば、もっと常識を覆すように今までの図書館のイメージを払拭しなければいけないのではないかと。</p> <p>・何を求めて図書館に来るかで評価もわかる。静かに本を読みたいというニーズ、交流を楽しむニーズ、どちらも保障され満足できるような形を望む。</p> <p>・交流に力を入れて事業実施している館と他はどう違うか評価が必要。それをもとにその地域の力をいれるべきサービスの見極めが行われるべき。</p> <p>・市民が行くことのできる図書館は市内でせいぜい1、2館。普段自分の利用しない図書館で実施している面白そうなもの、人気のあるものは全館で実施してほしい。</p>	<p>・現状日本の図書館ではイメージしにくい、居場所としてくつろげる場という意味合いもあってよい。</p> <p>・検討資料の追加を。</p> <p>・最近図書館の交流機能がとりあげられているのは、図書館の情報提供での優先権がインターネット等の広がりによって失われている背景があるかと思う。 欧米等では読書体験を共有するソーシャルリーディングのように、人間同士のつながりが希薄になっているところで人々がどうつながるかという手段の一つとして、読書があげられている。</p> <p>・実際の利用者の認識と図書館の想定しているサービスのズレは評価の項目となる。</p>	<p>・豊中では芽吹きといった状態。</p> <p>・高川図書館ではフロアの一部を機能見直しし、交流スペースとしてオープンスペースで使用できるように改装。南部コーポセンターのサテライトとして機能していく。</p> <p>・本をコミュニケーションツールとしたイベント実施にも着手。(ビブリオバトル・回し読み新聞等)</p> <p>・ブックスタート～おはなし会～親子同士の出会いの場へきっかけづくりとなっている。</p> <p>・図書館サポーターの仕組みがスタートした。</p> <p>→追加資料(資料7.8)を作成、提出。 ・アウトリーチサービスの一例、図書館を交流の場として見た場合の事業について資料を作成、提出。</p> <p>対象者:子ども、ヤングアダルト、日本語が母語ではない方、高齢者、心身の障害等で来館が困難な方、市の職員、図書館職員、小中学校や幼稚園、こども園、保育所の先生方、その他地域市民。</p> <p>市内にある子育て支援センター、子育てサークル・サロン等での出前絵本講座では要望に応じ、地域の図書館職員が子育ての集まりに出向き、絵本の読み聞かせや子育ての中での絵本についてお話しを行っている。</p> <p>高齢者を対象としたサービスの中では施設への団体貸出サービス。一方で資料の管理が施設側の負担となる場合もあり、平成26年度より庄内図書館から豊中市全域の高齢者施設に向けて団体リサイクルの利用を呼びかけている。</p> <p>職員・教員…各職階別の研修の場に職員が出向き業務に役立つ図書館活用について話。</p> <p>また最近では他府県の図書館やさまざまな機関からの依頼で職員が講師として豊中市立図書館のサービスについて話す機会も増えている。…学校図書館と公共図書館間の連携事業であるブックプラネット事業や障害者サービス、レファレンス協働データベース、子ども読書など。</p>

<p>フラットな繋がり・交流につながるイベントの持ち方を</p>	<p>・こんな活動をやっているという情報発信や、顔合わせの場を設定することで、若い世代の人が入りやすくなる。パイプ役を図書館が果たしていく必要があるのではないか。既存団体への支援だけでは新しさがなくなっていく。</p> <p>・交流を広げる観点からは、図書館のイベントは、読み聞かせなどを含めて、参加者が受身の立場になるイベントが多い。しかし、たとえば読書会では、フラットな関係で意見交換が出来てすごく楽しい。そういうところが、図書館ではまだ弱いところではないか。</p> <p>・絵本の読み聞かせに関しても、せっかくお母さんたちが集まるのだから、「子どもが好きな絵本を持って来て話し合いませんか」とか、「ちょっと手遊びをやってみませんか」など、図書館が動きかけることで参加者同士が繋がる機会も増える。もっとフラットな、横の繋がりのできるイベントをこれからやっていく必要があるのではないか。</p>		
<p>集会室について</p>	<p>・図書館で交流の場を作るとした場合、集会室を使用することになる。イベントをしようとする人は、インターネットで情報を得ている。費用、どれだけの人数が収容可能かを調べるために、豊中市は公共施設の予約システムを持っているが、図書館はその中に入っておらず不便。借りられる場として認識されていない。</p> <p>・図書館の集会室は読書活動であれば無料で借りられるので、読書活動をする人にとっては最適な場所である。</p> <p>・ネットで情報が得られるように、条件等を明記して、申込みに行く前に、使用できるかできないかの判断を市民ができるようにしてほしい。</p>		<p>・図書館の集会室利用については、図書館法に基本的に必要な役割ということであつたわれている。豊中の現状としては、岡町図書館と野畑図書館の2館に複数の部屋があり利用申し込みも多い。他の館はスペースの問題もあり集会室は潤沢ではない。岡町図書館の場合は読書関係団体、社会教育関係団体に絞って提供している。希望曜日が重複しがち。駅が近いこともあり利用希望が多い。野畑は公民館のない地域のため、30年前に施設ができたときから、公民館の代わりとなるような利用、岡町では受けていないような地域の会議やボランティアで行われているようなサークル活動等にも、主催事業や読書関係団体など優先すべき利用予定がない時には無料で利用いただくなど、ルールの異なる運用をしている。これらの情報は、電話や来館の際に決まりをご説明するのが現状である。今詳しい情報があらかじめインターネットでわかるようにすることも検討が必要と考える。</p> <p>・図書館の集会室は現在のところ無料で使えるため、他の公共施設のように料金設定がない。公共施設の再編にも関わって、市全体で使用料金の設定のルール見直しも課題となっているようなので、今後の展開も参考にしながら考えていく。</p>
<p>当初設定目標が現実的かどうか</p>		<p>・自治体間比較のための統一した指標がなく豊中の図書館独自の活動について数値化して比較・評価することが難しい。</p> <p>・設定目標の妥当性については、項目によってはランク付けしない方が良いものもある。</p> <p>・現実的に見て目標数値がそぐわない部分もある。</p> <p>・レファレンス統計については、元々データ取得の難しさがある。</p>	
<p>「質の高いサービス」とは</p>	<p>・中項目「市民にとって質の高いサービスが提供されているか」で、指標が祝日の開館、閉館時間と蔵書の状況の2点となっているが、「質の高いサービス」とはどういうサービスをイメージしているのか。</p>	<p>・サービスの中に蔵書構成が出てくると違和感があるかもしれないが、長年かけて資料群を作っていくというイメージ。なるべくニーズにあわせ、かつ長期間にわたって資料の耐用年数を見据えてつくっていく。蔵書構成やレファレンスなどは、利用者には見えにくい業務。</p>	<p>・市民にとって利用しやすいという利便性を切り口とすると、開館時間、開館日の問題は長年要望が強かったもの。図書館の第一義の役割として資料情報提供があり、蔵書状況に関わるものは基本的条件として大事なもの。長年にわたり継続的な要望があり、図書館としても課題として継続して取り組んでいる。</p>
<p>セルフ機の導入効果について</p>	<p>・市民からは見えにくい、セルフ機が導入され、カウンター業務が軽減された分、代わりにどのサービス部分が充実したのか。</p>	<p>・セルフ化で業務が軽減された分がどうなったかということや、蔵書構成、レファレンスなど利用者からは見えにくいところがあるが、効率化された部分で実際の程度サービスの維持向上に充当されているか、資料等を読み込み、図書館の評価を客観的にしめすことができたか。</p>	<p>・図書館事業は、市の「事務事業の見直し」と「施設の再編計画」という二つの対象事業となっている。</p> <p>・サービスの維持向上とコストの削減の両方を同時に目指してきている。ICTの発展で利用者自身にできることはやっていただき、図書館の職員は職員でないとできないところ、フロアワークに注力しようと取り組んできている。</p> <p>・セルフ機導入の効果をH28年度半ばからの千里図書館開館日拡大につなげた。</p>
<p>公共施設等総合管理計画にかかる市民アンケート</p>		<p>・市の施設のなかで図書館は非常によく利用されている。</p>	<p>・他部局実施の市民アンケートだが、図書館関連の設問回答が含まれている。</p> <p>・延べ床面積を80%にする計画における施設の持ち方も今後の大きな課題。</p>
<p>課題解決支援サービスやアウトリーチサービスについて</p>	<p>・課題解決やアウトリーチサービスとして、取り組みを行っているが、北摂アーカイブのような良い事業があるが、アンケートでは利用率が低い。</p> <p>・従来図書館を利用している人はそこそ満足しているが、それ以外の人にも図書館がどういうものか知ってもらい、利用法を広めていきたいところ。</p> <p>・来館者以外の人たちをターゲットとした取り組みが重要。</p>		<p>・地域・市民との協働、暮らしの課題解決事業を通じ、ビジネス支援、医療支援などで他の関係部局・機関の主催事業の場で関連本の紹介や展示、図書館のPRをする機会も増えた。最近では外部からの要請で出向く機会も多い。これらの事業を継続実施することで様々な交流の機会提供にもつながると考えている。</p>
<p>既に図書館を利用している人の満足度と、利用の広がりへの課題</p>	<p>・多様なサービス…認知度はそれほどではなく、利用度は低く、満足度が高いという点に驚いた。北摂アーカイブスもしかり。</p> <p>・実施館では、他の図書館との利用の違いが明確になっているか。</p>	<p>・サービスの認知度・利用度の面で、課題解決支援サービスについては過渡期だろう。</p> <p>・従来の図書館のイメージと課題解決型のイメージは、市民全体として見たときにまだリンクしていない感がある。</p> <p>・PR等、情報発信の仕方も含め課題。</p>	<p>・暮らしの課題解決…身近なテーマの資料を充実し、関連する部局・機関と連携してセミナーやレクチャーを実施。</p> <p>・館による違いは、館別集計で確認したい。</p>

<p>利用者アンケートの認知度・利用度・満足度の関係から読み取れること、今後の方向性</p>	<p>・認知度、利用度、満足度の視点から・・・認知度の低いものは基本的に告知、広報に務めなければならない。 認知度が高いが、利用度が低く満足度は高いものは、おそらく良い内容の事業をしていると見てよい。 認知度が高く、満足度が高く、利用度は低いもの。これにあてはまるものが、図書館と現在図書館ユーザーではない人とを今後結びつける、事業展開のチャンスになり得る。</p> <p>・図書館は事業者も一市民として入って来ることができ、事業者と市民が接点を持つ場として可能性がある。テーマ設定次第で、事業者と市民が集う場に出来れば、事業者にとっても貴重な、市民にとっても見識を深める機会となり、そこに集う人々が横のつながりを作るなど、本を介在させて図書館だからこそこできる場として、新たな方々の図書館利用を推進できるのではないかと。</p> <p>・テーマの設定では、浅く広くよりも、ぐっと絞り込んだテーマのものをたくさん行うことが有効だろう。</p> <p>・情報サロンやコミュニティカフェ等、様々な団体と共催でイベントを行う際、図書館と同じく、以前は広いテーマでイベントを行っていたが、有効でなかった。 ニーズではなく、もっと深いところに働きかけなければならない。深いテーマにすることで、本当に切実に求める人は来る。市民活動に興味がない人たちが情報サロンや市民活動に触れることで、その中の何人かは再び来られる。そういったことを続けることで、徐々にイベント、セミナーに人が来るようになった。参考にしてほしい。</p>	<p>・図書館はこれまで、どちらかという利用者には広く平等にサービス展開をしてきたが、課題解決では、そういったサービスとは少し違いが出てくる。意図的に違いを出すというのも一つの方法である。</p> <p>・特に近年はインターネット等で興味関心が細分化し、そこに多くのユーザーが集まってきている。もう少しテーマを絞ったほうが良いのかもしれない。そうすることで利用率が上がった結果図書館の認知が変わり、それに伴いユーザー層が少し変わってくる。</p> <p>・中長期的に見た時に図書館の利用の形態や認知がある程度変わっていかないと。情報環境が非常に変化している中で、従来の図書館の形に加えて、豊中の図書館が様々な事業を行っていることには、そういった意図があると思う。今後、活動にどのような方向性を打ち出せるかは重要である。</p>	<p>・産業振興課と共催で取組んでいるビジネスセミナーという形で続けている事業が少しそれに近い。しかし、テーマに直接的な関心のある方が集まり単発で終わりがちである。</p> <p>・様々な人が関わりたいと思うようなテーマの設定によって、横のつながりや、事業者と市民が会いお互いにとってよい機会づくりとするには、今行っている課題解決の取り組みのような事業を継続しながら、センスアップしていく必要がある。</p>
<p>調べ方・図書館活用・情報リテラシーへの関わり</p>	<p>・図書館は資料がありそこで調べ物をするには有効だが、一般にインターネットのウィキペディアで済ませることも多い。いちばん調べて信憑性のある文章を書く必要のある世代の学生対象に、どういう風に図書館を活用したらいいかかを伝えていくと良い。 検索ナビ等も置いてあるだけでは何も伝わらない。</p>	<p>・現代は学生に限らず白か黒かはっきりしたいという傾向にある。実際世の中そうではないのだが。論文はそういうグレーなところを整理していく作業が大事である。一般の人向けに図書館でも哲学サロンをされているが、そういったことがあっても良い。</p>	
<p>その他</p>	<p>・自由記述の様々な意見は、館による差があるわけでもないようだ。現在図書館のユーザーは、従来の図書館のイメージを維持されると満足度が高く、そのイメージを逸脱するような何かがあれば不快に感じるのだろう。</p> <p>・アンケートの達成度のレーダーチャートを見ると、資料を借りる、本や雑誌、新聞を読む、調べ物をするなど従来の図書館機能については達成度も高く満足度も高い。</p> <p>・様々な形で図書館の可能性を広げていこうとして、例えば図書館の中で行事をする、集会室を利用するなどとなると、そこで価値観の差が表れるが、その中で新しい図書館像が出来上がっていくのではないかと。</p> <p>・図書館によって地域性を考慮して特色、特徴を出すという形はどうあるべきか。従来の図書館の価値観の範囲では新しい事はできない。</p> <p>・結局図書館はどうしたいのかが一番大きな問題ではないか。</p>	<p>・そのあたりは日本の図書館のジレンマであると思う。欧米の図書館ではゲーム大会やライブ等も実施しており、わりと誰もが使うイメージがある。これを日本の図書館ですると拒否反応を示す人も出てくる。</p> <p>・地域によって特色をあえて出して行き、意図的に絞り込みをしかけていくことは、これからの図書館には必要。広く全体に行きわたらせるのは資源が豊富にある時期には可能だが、今後は難しくなる。 評価を見据えながら図書館のあり方、方向性を考える必要が出てくるだろう。</p>	<p>・暮らしの課題解決支援サービスをテーマを各館に振り分けてスタートするまでは、各地域で資料に特色を出すことに対する恐れのようなものがあった。 それぞれの地域に赤ちゃんから高齢者まで様々な興味関心がある方がおられるので、各館で資料の特色を出すことに踏み切るには決断が必要だった。 総務省の交付金をきっかけに、これまで買えなかった資料の充実という要素があって踏み切れた。 これまで来館されなかった人が、口コミで勧められて医療健康情報コーナーを利用しに来館されるなど、実際に広がりを感じた。そういうことから、あえて館によって特色を出すことは必要であると職員自身も気付いた。</p>
<p>多様な利用目的と今後に向けて</p>	<p>・データベースが図書館にあることを知って、もっと早く知っていたかという声を聞いた。様々な資料の使い方を教えてほしいという人もいるはずだ。</p> <p>・交流に関して、利用者が図書館から受ける情報としては、文字ベースの案内が多く写真や口コミでの情報は少ない。どんなに楽しかったかなどの口コミの部分は大事。例えば野畑図書館の「書庫に入れるDAY」は、イベントの楽しさが分かりにくい、継続して行われているということなどはとても魅力があるということだろう。参加者がこんな資料を見られて面白かった等の感想を、写真つきで紹介すると良い。</p> <p>・イベントアーカイブのような形で様々なイベントのデータを残すことができると良い。</p>	<p>・豊中は地域課題に特色を持たせており、将来的には「自分の図書館」という利用者の認識につながっていくだろう。 アメリカ、シアトルの調査を見ると、自分は利用していないけれど良い図書館だという市民の声が聞かれるなど、その地域に根ざしている感がある。</p> <p>・公共図書館で世代間での学び、特に大人が勉強している姿を見ると、子どもの勉強自体に対する意識や向き合い方も変わってくるだろう。これからも継続して地域に応じた課題に取り組んでほしい。</p> <p>・貸出やレファレンス等は数値に出るが閲覧は統計データに出ない。最近一部で閲覧利用について、評価をするための調査を行うところもあるが、数値化できない部分も含めた図書館全体の利用をどう計るかも今後の課題である。</p> <p>・貸出は滞在時間が短い。閲覧メインもしくはその他の目的で来ている人は利用者層自体も異なるのではないかと。</p>	<p>・分館の見直し・・・南部では、庄内図書館と庄内幸町図書館が統合した形で(仮)南部コラボセンターの図書館となっていく。高川図書館は南部コラボセンターのサテライトの役割となる。フロアを見直し、オープンスペースでイベント実施を可能にした。そうすることで高川図書館は、貸出人数に比較して来館者数はたいへん多い。機能変更によって、変化が現れている。</p> <p>・南部の庄内・庄内幸町・高川の3館では、地域的な課題を意識し自習スペースの提供をしている。高川では、高校生がボランティア活動として子どもたちに勉強を教えることもした。庄内図書館3階の協働事業スペースでも、夏休みに大学生の学習ボランティアに来てもらい宿題を片付けようというコーナーを開設した。 図書館が本来に求めて欲しい10代の高校生から20代前半までの大学生の世代が来館し、自分の資格試験の勉強や中高生が試験前の勉強をしに来ている。ちょっとした調べものも楽しみもすべてスマホという時代に、そういう場を求めて来ている。</p> <p>・そこから一歩進めて図書館を使っていたく工夫が難しいところ。 小学生が夏休みの勉強をしている横で大人の人も勉強しており、様々な世代の人が勉強している姿にふれる機会になるなどといった発見もあった。</p>

PR・発信について	<p>・これまで図書館は、利用者同士のつながりにあえてタッチしてこなかったところがあるのかもしれないが、口コミはPR効果がある。口コミを見た印象で通院する病院を決めるケースもある。図書館としては口コミなどの利用者ベースのPRの取り組みの予定などはあるか。</p>	<p>・SNSは誰か中心となる人、荒れないように調整をする人を置くことができれば、見る人が気軽に知ることができる情報源となり、効果的にPRできる。</p> <p>・図書館の利用は我流が多く、利用者同士でお互いの図書館の使い方を知る機会があれば、結構知りたい人はいるかもしれない。</p> <p>・何らかのフォーマットを設けておけば混乱しないのではないかと。そういった方法があれば大学案内の冊子を例にとってもそうだが、内容が膨大すぎてよくわからないため内容を簡素にする傾向もある。</p> <p>・発信は情報量が多大になればなるほど伝わらない。</p>	<p>・ウェブページなのでどうしても一方的な発信となっている。SNSは豊中の図書館としては弱い部分である。お互いにキャッチボールして利用者のご意見を集約するような関わり方を、今後進めていく必要があるのかもしれない。</p>
地域課題への取り組みをいかに評価するか	<p>・各図書館、そして豊中市立図書館全体として何を大事にするかというところに尽きる。各館で、ここに行けばこういう情報はしっかりとれるという個性を出していくのが方向性の一つではないか。</p>	<p>・「地域課題に即した」というのは、豊中という地域の抱えている課題に対して、いかに図書館がアプローチしていくかということ。従来の本の貸出とは違った対応と、その活動の評価が必要。地域の課題解決に向けた図書館活動を評価していくことが必要。</p> <p>・「グランドデザインの4つの目標の「学校図書館の支援を通じて子どもたちの学びの基礎づくりを支えます。」あるいは「学びによる市民と地域の自立を支えます。」について、それを重点的に行っていく必要のある館もある。</p> <p>・図書館を利用していない人と図書館がどう結びつか、いくつかの提案および検討すべきPR方法などをふまえていけば、次の活動につながっていくのではないかと。</p> <p>・課題解決の事業について、豊中は全国にさきがけて実施している。継続していくことで数年後には次の成果が見えてくるのではないかと。</p> <p>・グランドデザインと照らし合わせて振り返るのは、次の評価になるだろうが、今出ている材料から何が必要なのか確認し、検討していただければ。</p>	<p>・「グランドデザイン」は、豊中の図書館が弱い部分に注力しようという、全方位ではなく凹凸のある中長期計画。4つの柱と28のプランがある、今後5年間継続して進むべき目標であり方向性。</p> <p>4つの目標とは、 ①「学びによる市民と地域の自立を支えます。」 ②「市民の利便性を向上させあらゆる情報を提供します。」 ③「地域課題に対応した図書館サービスを提供します。」 ④「学校図書館の支援を通じて子どもたちの学びの基礎づくりを支えます。」</p>
図書館評価システム項目表について	<p>・各館それぞれ違いがあるという話を前提とすると、全館同一の視点から評価することが適切かどうか。館別の観点というのがあっても良い。グランドデザインにも、地域の課題解決や地域に根ざしたサービスを、各地域の問題を見据えた目標を各館で立てるといったような記述があった。その目標に対してどれくらい達成できているかということも、一つの評価の視点になるのではないかと。</p>	<p>・評価の方向性としては、既存資料をベースにはするが、今回のご意見を評価に組み込んでいく。</p> <p>・評価のデータの取得方法についても意見として今後の検討材料としていく。</p> <p>・大きな視点としては、地域への波及効果というものを図書館で長期的に見据えていかないと、数値目標だけだと、なかなか活動の軸が定まらないということになる。</p>	
定性評価について	<p>・各館が特色を出しテーマを設定して取り組むところは、別に評価すべき。</p> <p>・共通して定量的に評価すべきところと、各館の特色に対する達成度を評価するための定性的な評価も加えて行うべき。</p> <p>・例えばビジネス就業というテーマの場合、情報提供や開催回数とか関連図書の量も必要だろうが、豊中の就業率がどうなっているか、千里地区で失業率がどうなっているかということとリンクをさせながら評価をしていくことが大事ではないか。</p> <p>・解決していこうとしている地域課題に関して、図書館として実際に取り組んでいるものが、どんな貢献をしているのか評価することが望ましい。非常にわかりにくい項目にはなると思うが。</p> <p>・各館が地域にどれくらい波及効果をもたらしているかというような指標がない。例えば、岡町図書館がここにあることで、この岡町の地域にどういう波及効果がもたらされているか、それは定性的な評価でしか見えてこないのではないかと。各館においても、地域・市民との協働では、数字には表せない地域への波及効果みたいなところを、何らかの形で可視化することが必要なのではないかと。</p>	<p>・アウトカム評価というのは、図書館でやろうとしてもすぐハードルが高い問題だ。現実的には、外部の調査機関や研究者などを交えてやるのが、図書館でやるよりも方法的にも人間的にも良い。自己評価は別として、そういった調査で定性的な部分を補っていくしかないのではないかと。</p> <p>・図書館でやるかどうかは別にして、地域への波及という視点を何らかの形で見ていく必要がある。</p>	<p>・この評価システム導入当初から、アウトカム評価を大事にするつもりでやってきているが、なかなかいい評価指標が見つからないというジレンマがある。</p> <p>・様々なところと連携して事業を実施している中で、図書館を使うことで有意義に感じておられる利用者の声を集めてきた。これらの声を、図書館内部では職員のモチベーションをあげる意味で情報共有しているが、どういう形で情報発信に活用していけば有効か、考えあぐねている状況。</p>
評価の視点について	<p>・豊中市内には、「とよなか国際交流協会」「とよなか男女共同参画推進センター すてっぷ」「とよなか市民環境会議アジェンダ21」「豊中商工会議所」のサロン事業や「とよなか起業・チャレンジセンター」など、中間支援をやっている組織がたくさんある。</p> <p>・中間支援組織とどれだけ関わったかというような評価もあれば良い。中間支援組織との連携により、図書館利用者が新たな分野で増えてくる可能性がある。</p>	<p>・元々公共図書館の性質上、利用目的がかなり多様であるため、事業と指標自体の関連性がぼやけてしまうところがある。評価数値自体はこうした形で出していくつつ、定性的あるいは、図書館が設定する活動の目標と事業との関係をしっかりと結びつけて、図書館活動に活かしていく必要がある。</p> <p>・図書館によって違いがあつてしかるべき。</p>	

	<p>・図書館が市民の力をより高めていくような働きかけも重要である。意識の高い市民を一つのきっかけにしていくという視点もあっていいのではないかな。</p> <p>「既存団体の支援だけでなく…」という意見は大事にしていきたい。</p> <p>・評価の視点として、どれだけ市民を育てたか、というようなのもあっていいのではないかな。</p> <p>・来館しない人のアンケートを取ったほうが、定性的なものがよくわかるのではないかな。</p> <p>たとえば、ターゲットを新規利用者に絞り込み、そこでいろいろ聞くことで地域課題を解決する方策を考えていく。また次のアンケートで同じようなことを訊ねて、どのように変化したか、イメージがどう違ってきたかを見るなどしてアウトカムの評価を考えて行くほうがいい。</p>	<p>・潜在利用者の動向を考えるとという意味でも、市民アンケートは有効。</p> <p>図書館を利用しない人の声が届きにくいという面はあるが、図書館の課題等が見えてくる。</p> <p>・他部局のアンケートに乗せてもらうとともに、他の方法と併せることで、経年変化をとらえることができる、より具体的なものが見えてくるのではないかな。</p>	
<p>人材育成、職員の能力・資質向上、キャリアパスについて</p>		<p>・人材育成の項目では、職員の能力や資質向上について職員研修の回数を取っているが、評価項目案としては妥当としても、実際に能力や資質が向上したかどうかよくわからない。このあたりを、どう評価していくか、将来的に見て課題になっていくのではないかな。</p>	
<p>自習室について</p>	<p>・自習室は利用者のニーズとして昔からあるもので、今回のアンケートでも目についた。</p> <p>図書館にとって望ましいあり方はどういったものだろうか。</p> <p>・自習室がある館とない館があり、また、将来の南部コラボのような複合施設では図書館ではなく部分でカバーできることも考えられる。図書館の評価を考える時に、どのように捉えていけばいいのか、難しいところだ。</p>	<p>・自習室を図書館機能のどこに位置づけるかということも含め、図書館の自己点検評価や来館者アンケートなどを参考にして、妥当性をこの評価部会で判断していくことになる。</p> <p>自習室機能については、いろいろな要素もあり、図書館に要るかどうかなど、位置づけによっても変わる。そのあたりも含めて考えていく必要がある。</p> <p>・図書館に何を求めているのか、滞在型図書館などという言葉もよばれるが、図書館に何をしに利用者が来るかも含めて検討すべき。</p>	<p>・豊中の場合、スペースの限られた館が多く、閲覧席と資料を少しでもたくさん置けるよう、場所を確保するスタンスで、自習室を設けずにやってきた。</p> <p>自習室の問い合わせも多く寄せられているが、「自習席はありません」と説明して来た。最近の図書館コンセプトの多様化で、ブックカフェのようなものを含め、いろんなスタイルが出てきた。</p> <p>豊中でもそういう要望も踏まえながら、庄内図書館3階の市民協働スペースで、REKの本の販売がない日に自習OKにしていたり、野畑図書館は2階ロビーに机・イスを設置して自習OKもできるフリースペースにしたりして、シフト換えを少しずつしている。</p> <p>・図書館だけでなく学びを支援するという意味で考えていきたい。</p>