

## 会 議 録

会議の名称	平成 29 年度 第 1 回豊中市図書館協議会図書館評価部会		
開催日時	平成 29 年 (2017 年) 11 月 21 日 (火) 15 時 00 分～17 時 00 分		
開催場所	豊中市立千里図書館 集会室	公開の可否	㊟・不可・一部不可
事務局	読書振興課 岡町図書館	傍聴者数	1 人
公開しなかった理由			
出席者	委員	瀬戸口 誠 芳村 幸司 天瀬 恵子 村瀬 直子	
	事務局	福山教育委員会次長 北風岡町図書館長 須藤庄内図書館長 虎杖千里図書館長 松井野畑図書館長 西口高川図書館長 山根岡町図書館副館長 永島岡町図書館副館長 河本岡町図書館主査	
	その他		
議題	1 委員の紹介 2 豊中市立図書館の評価システムについて 3 その他		
審議等の概要	別紙のとおり		

## 平成 29 年度（2017 年度）第 1 回図書館評価部会

日時：平成 29 年（2017 年）11 月 21 日（火）15 時～17 時

場所：豊中市立千里図書館4階集会室

出席者：（敬称略）

委員 瀬戸口（部会長） 芳村 天瀬 村瀬

事務局 北風 須藤 虎杖 松井 西口 山根 永島 河本

開 会

資料の確認

委員紹介

職員紹介

### ●福山次長挨拶

本日はお忙しい中図書館協議会図書館評価部会へご出席いただきましてありがとうございます。委員の皆様には本部会の臨時委員をお引き受けいただき御礼申し上げます。また本市の図書館行政について日頃より多大なご協力とご指導を賜り心より感謝を申し上げます。

豊中市の図書館は昭和 20 年に開設以来、身近な生涯学習の中核施設として市民に親しまれ「いつでもどこでも誰でも」をモットーに図書館活動の推進に取り組んでいる。しかし本市の財政は今なお予断を許さない状況であり平成 20 年以降、「豊中市行財政改革大綱」に基づき取組みを計画的に実施している。図書館においてもこれまで時代のニーズにあった新たなサービスの展開や事業の効率化に取り組んできたが、さらに時代のニーズ、市民ニーズに合うようこれらの取組みのいっそうの強化に取り組んでいく必要がある。こうした状況の中で平成 20 年度から図書館協議会の提言を受け全国的に見て先進的な取組みとして評価いただいた「豊中市立図書館評価システム」を導入し、翌年には図書館運営に関する自己点検と外部評価を実施したところである。今年度は 3 回目となる。自己点検の結果や図書館の利用者アンケートの調査結果などにより図書館運営の評価に関して皆様の率直なご意見とお知恵をお借りしたい。どうぞよろしく申し上げます。

## ●事務局

図書館規則第4条4号により

部会に部会長を置き、部会に所属する委員のうちから委員長が指名すると定められている。今回は平成28年度第3回図書館協議会において岸本委員長より当部会の部会長として瀬戸口委員が指名されてその場で承認されている。

図書館評価部会長の瀬戸口部会長よりご挨拶をいただきたい。

## ●部会長

梅花女子大学の瀬戸口です。私自身は現在大学で司書課程の授業を担当している。もともと研究テーマとしては図書館の利用教育、情報リテラシー教育といった図書館を介して利用者の探索能力を高めたりといったことを行っていたが、司書課程の授業を担当することや、利用者として図書館を利用することにより最近では、図書館というものから利用者はどういったものを得ているのか、いわゆるアウトカムと呼ばれるもの、そういうことに関心が向いており、これまでの研究をからめて考えているところである。今回私自身は図書館の経営や評価の専門ではないが、具体的に利用者というところから見たときに、今の豊中市の図書館の活動について、何か提言ないしは客観的な目で活動についての評価ができればと考えている。豊中市はご存知のように様々な活動をされているので、そういった活動が実際に市民にどういった形で還元されていくのか考えていければと思っています。委員の皆様のお力を借りながら将来に向けて実のある評価ができればと思っていますのでよろしくお願いする。

## ●部会長

それではお手元の次第に沿って議事を進めさせていただくが、ここで少し図書館協議会の運営方法について、委員の皆様にご了承いただきたい。図書館協議会の運営方法として、豊中市では原則として審議会を公開しており、本日も1名の傍聴者がある。傍聴については10人を定員にしているが、定員を超えた場合の傍聴者の人数については、その時の状況を見ながら私の方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おり、協議会を傍聴されてのご意見等をお伺いし、特に委員の皆様にもお伝えすべき内容については、報告させていただく。

会議録については概要というかたちで、発言者については個人名を掲載

せずに委員とのみ表記し、公開する。

それでは議題に入る。「豊中市立図書館の評価システムについて」事務局から説明を。

#### ●事務局

本日から計4回にわたって開催し、ご討議いただく図書館評価部会について、ご説明させていただきます。

この図書館協議会の位置づけとしては、図書館規則第4条2項に基づくもので、図書館条例に基づき設置されている図書館協議会の臨時部会となる。

次に、図書館評価システムの成り立ちについては、平成17年図書館協議会の提言「これからの豊中市立図書館の運営のあり方」が示された際に、図書館の自己点検評価が必要との要請があり、あらためて諮問を行い、平成19年「豊中市立図書館における評価のあり方」という提言が示された。

豊中市立図書館では、図書館運営を振り返り効果的・効率的な運営と、図書館サービスの向上および地域との情報共有を図る仕組みとして「豊中市立図書館評価システム」を導入してきた。「図書館の使命・理念・基本目標」に示された方向に向けて、PDCAサイクルでさらなるサービス改善につなげることを第一義とし職員間での共有と市民にお示しすることを目的としている。平成20年度から自己点検評価・外部評価のサイクルを2回実施するなかで課題や今後取り組むべき方向性を見出し、業務の改善につなげてきた。

「豊中市立図書館の中長期計画（通称グランドデザイン）」の策定を機に、毎年度の図書館事業の進行管理については「グランドデザイン」を優先させて進捗管理を行なうこととなり、外部評価のサイクルを3年から5年と間隔をあけるよう変更した。

毎年の自己点検評価の作業についても簡素化を図ることとし、評価項目表の指標類については継続して毎年集計し、毎年度の「豊中市の図書館活動Ⅱ—統計・資料—」編の後ろの方に掲載した。

平成24年度に変更してから5年が経ち、本日お集まりの委員の皆様方に外部評価をお願いする次第である。

先ほど申し上げた「豊中市立図書館の中長期計画（通称グランドデザイ

ン)」については本日配布の「豊中市の図書館活動Ⅰ－報告－平成28年度（2016年度）版」の29ページに進捗管理状況が掲載されている。4つの柱と28のプランに基づきその年度何に力を入れていくかということを図書館の内部で話し合っただけで進捗管理を行っている。

#### ●事務局

次に、図書館評価項目表の仕組みを説明する。オレンジ色の表紙の「豊中市の図書館活動Ⅰ－報告－平成28年度（2016年度）版」2ページ目「図書館の使命と理念 基本目標」と資料3「平成24-28年度 豊中市立図書館評価システム自己点検報告書(案)」1ページの「2. 図書館評価システムの体系」をご覧ください。「豊中市立図書館の基本目標（14の目標）」で示されている方向に向けてどの程度達成できているか、評価指標の数値で毎年の取組み状況を把握する形となっている。

具体的には大項目が2部構成となっており、大項目Ⅰ「経営・運営・管理状況に関する評価」と大項目Ⅱ「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」これはサービス内容と言いかえができるが、この二つの大項目それぞれの中に、中項目さらに小項目の指標があるという構成になっている。これらは以前は「リーディング項目表」と呼んでいたが今回は「図書館評価項目表」としている。

次に「豊中市の図書館活動Ⅱ－統計・資料編一」の38ページを開いていただくと、最近5年間のあゆみを概観していただける。

この5年間の図書館事業について、資料2「豊中市立図書館評価項目表(案)」、資料3「平成24-28年度豊中市立図書館自己点検評価報告書(案)」、それと後ほど説明させていただくが、今年度8月には来館者アンケートを実施した結果をまとめた資料5「来館者アンケート集計速報版」資料6「来館者アンケート自由記述」そして、資料4「豊中市公共施設等総合管理計画策定にかかる市民アンケート結果報告書」これらを実地調査の材料としてご討議いただきたいと考えている。

なお資料4「豊中市公共施設等総合管理計画策定にかかる市民アンケート結果報告書」については図書館が独自に実施したものではなく昨年7月に行われた市民アンケートで、豊中市ホームページに現在掲載されている。特に4ページ「公共施設の利用状況について」の項目の問7、問8、問9などに図書館の記述があるので今回、事前配布資料とした。

●部会長

ただいまの説明について、ご質問・ご意見をいただきたい。ご発言の際には必ず手をあげていただき私が指名してからのちマイクを使つての発言をお願いしたい。

●委員

資料について、大項目が2つに分かれているという部分がよくわからなかった。

●事務局

資料2「豊中市立図書館評価項目表（案）」が大項目・中項目・小項目という図書館評価の項目を全部まとめて載せたもの。表面の左上の濃いグレーの部分「(1) 経営・運営・管理状況に関すること」が1つ目の大項目。その下の薄いグレーの部分の中項目となっており「1. 図書館として適切な経営が行われているか」「2. 市民にとって質の高いサービスが提供されているか」と続き、5つの中項目がある。そして1枚目の裏の「(2) 図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」が2つ目の大項目となり、こちらは「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」「2. 他の自治体の図書館や大学・類縁機関と相互協力をすすめているか」と続き、6つの中項目がある。そしてその中に展開されているのが小項目となる。

これは資料3「平成24-28年度豊中市立図書館自己点検評価報告書（案）」の3、4ページにも掲載されている。大きなくくりでの振り返りを中項目の評価ランクをレーダーチャート図にして表示している。

●委員長

システムの説明がありましたが、内容などに関して基礎データとして提供されているので何か中身について質問があれば発言を願いたい。

●委員

資料3のレーダーチャートについては平均値ということで良いか。中項目内の小項目の5年間の評価を合算して平均したものということか。

●事務局

割り出し方はご質問のとおりだが、案の段階であるので小数点以下を切り捨て、厳しめの値となっている。

●部会長

数値の取り扱いについては次回以降討議したいと思うが、項目の評価につ

いて小項目で個別に見ていくのかあるいは、中項目的に評価をしていくのかこれから委員の皆さんと考えていきたい。数値をベースにすると個別に出てくるが大局的に見たときにそれが評価として妥当かどうか少し議論の余地がある。

そのあたりも含めご意見伺いながらまとめていければと思う。評価システムについては1回目ということで基本的にはここにあげられている「平成24-28年度豊中市立図書館自己点検評価報告書（案）」と「来館者アンケート調査」それから「豊中市公共施設等総合管理計画策定にかかる市民アンケート結果報告書」このあたりをベースにしてこれから評価の方向性を検討できればと考えている。中身に関しては一度具体的に各委員の方で検討した後協議できればと思っている。一応今回で大枠になるベースの確認はできたのではないかと考えている。

#### ●部会長

では次に、8月に実施した来館者アンケートおよび図書館評価の結果を説明願いたい。

#### ●事務局

今年実施した来館者アンケートについて説明する。8月26日（土）から30日（水）の期間、市立図書館各館において、来館者アンケートを実施した。本日配布資料「豊中市立図書館の利用について」というアンケート用紙本体と、「サービスの概要」（A4一枚もの）の両方を一緒に配り、回収した。対象は豊中市立図書館の中学生以上の利用者で、配布総数が2960部、回収総数が2147件。（参考として、前回平成24年度の来館者アンケート調査は、回収件数2456件であった。）

今回配布の「来館者アンケート集計速報版」と「来館者アンケート自由記述」は素材の状態であるが、次回までに「アンケート調査報告書」の形でお示ししたいと考えている。

現時点で前回のアンケートとの比較も含め気づいていることをいくつか報告する。

まず利用頻度についてであるが「2週間に1回程度」と「週に1回程度」を合わせると約7割となっており前回調査時も約7割であったので同様の傾向であると見ている。

次に来館目的とその達成度については、前回の調査報告書で「図書館の機能の一つである「調べもの（レファレンス）」を有効に活用できていると

はいいがたい現状がある」と特記していたが、今回のアンケート結果から、改善にはなお一層地道な取り組みが必要と考える結果となっている。

「本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す」については「おおいに達成」にピークがあったので、不満も少ないようである。

「本を読む」のピークは「おおいに達成」、また「雑誌を読む」・「新聞を読む」のピークは「どちらかといえば達成」にあり、おおむね満足されている。が、雑誌数や紙数が限られ、館内閲覧資料を含む雑誌・新聞に関する満足感はやや低く、後の設問への「閲覧スペースの充実要望」の回答割合の高さとも関係がありそうだと考える。

「調べものをする」は「新聞を読む」と同程度に関心は高いが、満足感がやや低く、不満もあるという結果である。宿題や自習についても同傾向である。

#### ●委員

説明の途中だが、根拠にされているページ数がわかれば一緒に示していただきたい。

#### ●事務局

資料5のところでは各データの左肩のところに番号が打ってあるが、これがアンケートの設問の番号となっている。

#### ●事務局

では、来館目的とその達成度という項目のところでは読み取れるところを説明する。「行事」・「ボランティア」・「集会室利用」は、アンケート期間のイベントの有無による影響もあって、回答率は低かった。これは全体として参加したことのない人の割合も多いものと思われる。来館者の目的の90%以上が今申し上げたような目的で利用されているのが現状である。

図書館利用の効果(B-4)については「人間関係が広がった」の設問に対し、「あまり思わない」「まったくそう思わない」との回答が、88%を占めており、前回調査時の類似の設問に対しては77%だったので、より増加傾向にある。

利用のしやすさに関する満足度(B-5)は全ての項目で満足度点数は増加していた。最も満足度点数が高い項目は職員の対応であった。また、最も満足度点数が低い項目は読みたい本や雑誌の充実度であった。今申し上げた2点についてはどちらも前回よりも数値が高かった。

重要度という点で数値が高いものから低いものへと並べると図書館の立



地→読みたい本の充実度→資料の探しやすさ→職員対応→開館時間→利用者マナー→休館日→閲覧スペース数。

満足度という点で高いものから点数順に並べると職員対応→図書館の立地→休館日→開館時間→資料の探しやすさ→利用者マナー→閲覧スペース数→読みたい本の充実度という順になった。

充実を希望する分野(B-6)については前回調査時と同じ傾向で「医療健康情報」が約4割を占めており、2番目の「子育て」のほぼ倍の数の回答があった。充実を希望する分野は、現在課題解決サービスとして取り組んでいるものとほぼ一致している。

催しの認知のための手段(B-7)に関しては最も多い「市広報」でも約4割強にとどまっている。「見たことがない」という方が14.3%存在しており、これらの方にどのようにお伝えするかが今後の課題といえる。

図書館で実施しているサービスの満足度及び認知度(B-8)については前回調査時から項目が増えたので単純に比較はできないが、今回アンケートから項目に追加された「セルフ貸出機・セルフ返却機・予約棚」に対する認知度と満足度は、ともに非常に高く認知度94.09%、満足度97.2%となっている。

満足度は各項目70%を超える回答が得られた。ただ、かならずしも利用率の多い少ないと満足度に積極的な関係を読み取っていいのかどうかについては、若干、集計をしながら留意が必要なところではないかと感じている。

事業評価(B-9)は最近図書館が力を入れている部分に関しての質問である。

今回のアンケートから項目に追加された「地域のニーズに対応し、図書館ごとに機能を見直し個性を持たせることは望ましい」に対して、「そう思う」「少しそう思う」は約64%に達しており、地域に根ざした機能が求められていると感じる。この設問に関してはおおむね肯定的な回答や関心度、評価度が高いが、これは設問自体がプラスの印象をあたえるような設問で成り立っているためとも考えられる。

施設の充実に関しては、調べものや自習については、来館目的でチェックのあった割合よりも、高い数値が出ている。

一方、交流スペースや学習成果の発表の場としての期待は数値としてあまりでていない。おそらく現在十分な取り組みが行われていないため、どう

いうものかというイメージを持っておられる方が多くないからだと思います。

サービスポイントの拡大は、来館者アンケートで、立地の満足度も高かったので、あまり高い割合で要望として出ていない。

以上資料5の速報版から読み取ったものを説明した。次回までには調査報告書の形で提示させていただく。

#### ●事務局

次に資料6の自由意見についてであるが、本日配布のものは館別になっており同じ設問に対して正反対の意見も見られるが、グルーピングという形でどういうテーマでご意見がだされていたかだけでも紹介させていただく。

図書館の開館時間・休館日については、例えば開館時間の前倒しや延長についてあるいは休館日の統一など。

施設・設備・環境については例えば自習室の確保、座席の確保や汚れに対する対策、空調設定温度の見直し、他市、市内の他の図書館との比較、駐車（輪）場の混雑に対する要望、飲食コーナーについての要望など。

職員等の対応についてはカウンターでの対応やレファレンスではお叱りとお褒めの意見両方が出ており、また警備員の対応についての意見もあった。

利用者同士でのマナーについては、例えば子どもの泣き声や叫び声、走り回ることへのご意見、利用者の居眠りへの職員の注意がないこと、本のページ破れ、手あか、付着物、落書きに対するご意見、携帯電話の使用、音楽プレーヤーの音漏れ、新聞や雑誌等、複数資料を独占していることに対するご意見等。

貸出冊数・期間・蔵書については、具体的には貸出冊数や貸出期間の見直しやリクエストを待つ期間の短縮、新刊・専門書・雑誌・マンガ本・視聴覚資料等の充実についてのご意見、本の貸し出し記録ノートの導入に対する要望など。

その他このアンケート自体に対して、設問が専門的で項目が多いといったご意見もあった。

#### ●部会長

様々な項目についてのデータがあり、図書館の評価に関しても、図書館のサービスを何を目的として提供しているか、図書館のサービス内容によ

っても変わってくる。閲覧や貸出等についてもそうだが、一般の方々が図書館に対してどのようなものを求めているのかが、自由記述などを見るとよくわかる。

ただいまの報告について意見を。

●委員

自由記述のほうは各館ごとのものがあるが、アンケート自体は全館分を集約しているものとなっている。各館ごとの特徴がわかるようなアンケート自体の各館別のものはないのか。

●事務局

今のところ各館別のものはないが、せっかく行ったアンケートであるので、各館別などの分析をしたうえでサービス改善に役立てたい。

●委員

この後分析するということでよろしいか。

●事務局

図書館では、前回の外部評価で図書館の取組を分析して可視化すること、PRを常に意識することが課題として求められ、この5年間意識して取組んできた。職員で構成している分析・PRチームの方でこのアンケートについては分析してサービス改善に役立てるツールとして使っていきたい。

●委員

ぜひお願いしたい。

一般的にアンケートとして定量的な評価と、定性的な評価をとると思うが、岡町と野畑と千里では来館者も違い対応する職員も違うので結果が違ってくると考える。地域に密着したサービスということを考えるなら是非とも地域別に数値をだしていただきたい。

もう一点、自由記述は大事であるので、是非とも系統立てて分析・可視化して評価できるものを作成していただきたい。

●部会長

数値データから見えてこないところがこの自由記述に現れてきているので、この評価部会の方で重要な情報として使っていきたい。

●委員

アンケートは自由記述の部分に利用者の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。この部分が評価にはすごく大事だと考える。数字だけでは何を考えて丸をつけたのかというところが

分からない。可能なら利用者と対面で意見を得られるような機会を作っていただきたい。文化芸術センターの設計前に子育て世代の意見を聞く会が開かれそこに参加したことがあるが、設計者、市議会議員、市民がフラットな立場で自由な意見を付箋に書いて貼り付けるといった内容だった。そういう堅苦しくない場を設けることで図書館について知らなかったことをその場で参加者に積極的に伝える機会ともなる。

●部会長

評価の方向性として既存の資料をベースにはするが、これから評価を行っていくときに今回のご意見を評価に組み込んでいくというのは現在大学でもよくある手法である。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させていただきたい。

●委員

自由記述は両極端で、同じことでも是非が分かれる。これをどう評価としてまとめるかは難しい。地域別、館別という意見はあったが年代別でも分析してはどうか。

●部会長

今のご意見は非常に大事な視点である。評価の際はどちらかというとな図書館のサービス全体に対しての評価という形で考えがちだが、今後詳細なデータが各館から出てくれば、そのあたりの齟齬があるかどうかも評価に反映でき、実のある内容となる。人口の年齢別の偏在が意見に影響しているかもしれない。サービスのあり方にも関係してくるかと思うのでそのあたりも加味しながら考えていければ。データは年齢と各館をクロス集計できるのか。

●事務局

クロス集計をかけ各館ごとで年齢別の値を割り出すことも可能である。

●部会長

そういったことが見えてくると、自由記述についても説得力のあるものなのか、わりと固定の利用者が言っているものなのかが明示できると思うのでお願いしたい。

図書館業界の中にいると分からないのだが、他の委員の方にお聞きしたい。図書館はこれから利用者との交流が大事といわれるが、図書館の「交流」についてどの程度のイメージがあるか。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

というのがメインであったりする。利用者の目線から見たときに「交流」とはどのようなものなのかお聞きしたい。

#### ●委員

先ほどの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が、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、何か講演会なり市民の活動なりで集っての交流はあっても、利用者同士が自由にとつながりはないように思う。お互い邪魔をしてはいけないという遠慮がある。

#### ●委員

現状としてはそんなに交流があるというイメージはなく、読書会で「とよ読書会」があり、少し上の年代の方が交流されている、梅田で若い世代がされているような読書会のような交流があるという印象はない。

小学生など、これから10代となり読書から離れていく年代を読書以外の形で図書館に呼び込むのは大事なことだと思っている。小学生は知らない大人から「静かにしなさい」注意されるととても怖く、そうなると図書館に行きたくなくなってしまう。「今日は図書館で楽しめる」という機会があり図書館の本を見て工作をしたり、関連の本を眺められるなど図書館が楽しむ場であったり、挨拶ができるくらいの親しめる司書がいると小学生は来館しやすい。

伊丹市などでは色々な方が入って盛り上がっているが、高齢者だけの集いとか20代、子育て世代など同世代の交流も楽しいし、多年齢で関わりあう交流の場も設けられたらと思う。

以前、野外活動協会で活動していたが、大学生のボランティアと小学生とは大変相性が良い。おじいちゃんおばあちゃんとはまた違った形ですごく元気に遊んでくれ、子どもの目線で遊んでもらえる大学生は子どもにとってとても嬉しく、大学生に図書館ボランティアをやってみませんか、小学生と本をつないでみませんかと募集をかけると新たな交流が生まれると思う。

また、高齢者で時間のある方、一人でさびしいという方もいらっしゃると思うので、絵本カバーでのかばん作りを高齢者に呼びかけて一緒に作り、かつ作るだけではなく子ども達にクリスマスプレゼントとして配布することにすれば、作業としては高齢者同士で楽しく話しながらでき、子どもたちの役に立っているというやりがいがあり、子ども達もおしゃれな絵本の

バッグをもらって嬉しいといったように、どちらかが支える、与えるという場ではなく、お互いに支えあえるような関係作りをしていくと図書館での「交流」も広がっていくのではないか。

#### ●委員

私自身があまり図書館を利用したことがないためでもあるが、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。やはり図書館は本を読みに行く、静かに調べ物をするというイメージがあり、なぜそこに交流の機能を求めようとするのか。辛らつな言い方になるかもしれないが、図書館が生き残るためなのかという思いがある。と、いうことであればビジネススペースの話になってしまうが、もっと今までの常識を覆すような形で、例えば外に出て行くとかオープン図書館デーのようなもっと門戸を開いていくとか、今までの図書館のイメージを払拭していかないと、なかなか生産性はあがらないと考える。

#### ●部会長

最近、図書館の交流機能がとりあげられているのはインターネット等の広がりから、図書館自体の情報の提供というところでの優先権のようなものが失われている部分もあるかと思うが、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。このような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だと思う。

私自身も授業ではそのような話はするが、実際自分が利用者の目線としてみた時には図書館に何を求めているかというところ、交流という部分では日本の図書館ではイメージしにくい。一方で理想論としては、別の委員もおっしゃっていたが居場所という意味で昔の静かな図書館ではなく、多少くつろげたり、特に中高生の居場所という意味合いもあっても良いと考える。そのあたりをどういう形で図書館活動に活かしていけるかということの答えはなかなか見つからないかもしれないが、それも含め外部評価ということで図書館の活動と実際の利用者のニーズを客観的に評価していきたい。

#### ●部会長

その他、アンケート・自由意見記述のところで様々な意見がでてきている。評価の方向性としては色々考え方はあると思うが、先ほどの資料2の項目については、そのまま使えるので、今後検討できればと思っている。例え

ば小項目だと非常に専門的でありメリットとしては個別の活動状況がクリアになるが、一方で図書館外部の者にとっては数値と活動がリンクしにくいところがあり、そのあたりをどうするかも検討したい。委員はそれまでに項目等を読み込んでいただき、次回こういった形で評価の方向性を持っていくかをお聞きしたい。

#### ●委員

資料について。当初設定目標は最初の評価部会で立てられた目標なのか。図書館独自で立てたものなのか、根拠がわからないのと、中には目標がないものもある。また、ここまで必要なのか目標自体の妥当性もわからないのでお聞きしたい。

#### ●事務局

最初に評価システムを考える時に、できるだけアウトカムで計ることのできる構成にしたかったが、そればかりでは構成できず、では次なるものとしてアウトプットで浮かび上がらせようということでの形となった。当初、3年から5年のサイクルをスタートするにあたり、小項目についての数値目標を設定するとしたらということ、走り出す時点で目指す目標としたゴール地点というイメージで設定された。その際の目標の立て方のまずさも5年間経過した現在、振り返る時には感じるところである。

先に申し上げるが、5年前の外部評価の際には資料3の「自己点検報告書案」は21年度から23年度までの3年間を中項目ごとに振り返ったものであった。現在は「中長期計画（グランドデザイン）」の進捗状況管理が優先しているため自己点検評価は簡素化されている。2ページの評価ランクは今回は5段階で評価しているが、前は4段階であった。これは少し見づらいということで前回の評価の際に5段階にしてはというご意見があり、それを受けたもの。このランク分けも5を追加したことにより業務の目標指標を突き抜けるような勢いで1割以上超えたものを5にしている。この評価ランクの振り分け方によっても違いがある。ほぼ達成を5とするのであれば1から5の評価ランクも自ずと変わってくる。このあたりは自分たちで作業しながらも小項目や中項目の目標設定とこの評価ランクの適正さについては迷いがあり、この点についてもご助言いただきたい。

#### ●部会長

当初設定目標が現実的かどうかというところで、自治体の異なる図書館のなかで統一した指標というものがなく、基本的に公開されている平均値

をベースにしている。そのため豊中の図書館独自の活動について数値化することが難しい。一方、実績ベースであると甘くなってしまうので目標値を高くしてしまうと逆に活動は盛んにしたのにランクは低くでてしまう。評価データとして若干ちぐはぐになってしまう時もある。そのあたりも含め、数値の妥当性は難しいと思うが例えば項目によってはランク付けをしないほうが良いものもある。数値が一人歩きしてしまいランク 1 だとやっではないように見えてしまう。このデータは参考にはなるが、外部に出す時どう使うかについては外部評価部会のほうでこれらの問題点や設定目標の妥当性も含めて検討したい。

現実的に見て数値がそぐわない部分もあるので、このままこれを小項目で出してしまうと図書館の活動の実態と合わない部分もある。客観性ということで、例えばレファレンス統計をとっても豊中ではしっかりとっているが、図書館業界の中では図書館によって数の取り方が異なり、同じ 100 件でも中身が違っているといったデータ取得の難しさがある。そのあたりも留意して行う必要がある。その他、これが基礎データということになるが何か質問があれば。

●委員

大項目、中項目、小項目について。そもそもこの中項目についての根拠は。

●事務局

「豊中市の図書館活動 I ー報告ー平成 28 年度（2016 年度）版」2 ページ目「図書館の使命と理念 基本目標」の部分に豊中市立図書館の基本目標が 14 項目掲載されているが、過去にそれぞれの目標について小項目で表す時にどのような指標で設定するかということ洗い出した全項目と呼ばれるものがあり、そこから基本目標への達成度を測るために代表的な指標をピックアップして構成したものである。

●部会長

他に質問があれば。

●委員

中項目の「市民にとって質の高いサービスが提供されているか」という部分、この部分の指標は祝日の開館、閉館時間と蔵書の状況の 2 点となっているが、そもそもここで表されている「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。



●事務局

市民にとって利用しやすいということを、利便性を切り口として考えた場合、開館時間、開館日の問題は長年市民からの要望が強かったもの。それとやはり、図書館は資料情報提供が第一義の役割としてあるので蔵書状況に関わるものは基本的な条件として大事なもの、ということで、これらの指標を中項目であてはめている。

●委員

と、いうことは豊中市立図書館の基本目標の14項目の中の細分化した様々な形の中でサービスの提供に関してはこういったことをもう少し充実してほしいという要望があったからということによろしいか。

●事務局

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部分である。

●委員

どうしても我々にとってサービスというと、すこし違和感があったが理解できた。

●部会長

サービスの中に蔵書構成のことが出てくるので違和感があるかもしれないが、蔵書構成については図書館にとっては専門的などということでも長年にわたって資料群を作っていくということ。資料はそろえるのではなく作っていくというイメージで捉えていただくと良いが、そのあたりが蔵書の新鮮度や更新率として表される。なるべくニーズをあわせ、かつ長期間にわたって資料の耐用年数を見据えて作っていくというところが、利用者に見えにくい業務であるところで「質の高いサービス」の指標としてあげられている理由にもなっている。

このように、言葉と図書館の業務がリンクしにくい部分もあるのでこういった点や、言葉の意味のわかりにくい部分についても確認いただき次回の評価の検討材料としたい。

●委員

セルフ貸出機が導入された分、カウンター業務が軽減されたと思うが、その代わりに別のサービスが充実したことが市民からは見えないが、どのようなところにその業務があてられているのか。

## ●事務局

事務事業の見直しと施設の再編計画という二つの市の取組みに対して図書館は対象事業となっている。この間、行財政改革の中でコスト削減をすすめてきている。特定事業といういくつかの事業の一つになった時もあり、サービスの維持向上とコストの削減の両方を同時にめざすという取組みを進めてきた。その中でICTの発展により機械に任せることができるよう、利用者が自分でできることに関してはやっていただいて、図書館のホームページの「マイページ」のようにネット環境による様々なサービスを付加することができたので、そういったものを上手に使っていただき、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いうことでフロアでの利用者へのお声がけをし、よりスムーズに探している資料を案内して利用者の時間を短縮するように取組んできた。また、その効果性を昨年度半ばからの千里図書館の開館日拡大につないだというところである。

## ●部会長

今の点は評価というところで、小項目で見ると、もう少し広く見るのかというところでデータを見ながら我々のほうでこれが達成されているのか否かを含め、市民に見える形で外部評価をしていかねばならない。

先ほどのセルフ貸出機が入り業務が軽減された部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と思うがそのあたりも含め、実際どの程度サービスの維持向上に効率化された部分が充当されているか資料等読み込んでいき、ある部分で向上が見込めるなら向上をめざし、ある部分で達成されているなら外部に評価を出す時に盛り込んでいけば図書館の評価を客観的に示すことができる。

今のような視点は非常に重要である。このような形で数値と他の項目の関連性を見合わせながら、数値を読み込んで結論を出していきたい。

## ●事務局

ここで資料 4「豊中市公共施設等総合管理計画策定にかかる市民アンケート結果報告書」について補足説明をさせていただきます。

これは図書館協議会でも配布した資料であるが、昨年7月に市の方で施設活用の視点で公共施設等総合管理計画を策定するにあたりとられた市民アンケートをまとめたもので豊中市のホームページにも載っているものである。

前回までの図書館評価の時には郵送による市民アンケートも来館者アンケート以外に実施していた。それは予算の関係で最初の外部評価の時には生涯学習に関わるアンケート、2 回目はスポーツ振興計画に関するアンケートの際に図書館の設問も一緒に載せてもらってアンケートを実施した。

今回は他の課や部局で一緒にとることのできるアンケートがなかったので、直近の市民アンケートのなかで図書館のことが取り上げられているアンケートということでこれを配布した。

公共施設等総合管理計画は国からの要請もあり豊中のみならず全国の自治体が取組んでいる計画であり、公共施設等を将来に向けて総合的・計画的に維持管理していくためのもので建物・施設とインフラ施設を対象に、これまで作ってきたものを、いかに老朽化によるサービスの低下や停止を避けながら安定的に維持していくかという視点で作られている計画である。施設の総量フレームという設定もあり、市有施設では平成 26 年度ベースでの施設の総延べ床面積を 80 パーセントにしていくというという目標もあるなかでの計画となっている。

先ほどのコストの問題、事務事業の見直しと施設の総合管理計画のなかでの施設の持ち方も豊中の図書館が同時に取組んでいく大きな課題ともなっているため今回資料の 4 として配布させていただいた。

●部会長

資料 4 では図書館は非常に利用されているというデータが出ている。このあたりも含めて今後の評価に関する検討材料にできればと考える。

●委員

資料 4 の 4 ページ、過去 1 年間に利用した公共施設について図書館最も多く、436 人（回答者の 39.5 パーセント）になっているが前年度との比較ではどうか。

●事務局

このアンケートは単発のアンケートであるので比較対象がない。

●委員

過去 2 回アンケートをとったのでは。

●事務局

図書館が作成したアンケートではないため設問が必ずしも一致していない。

●部会長

総合管理計画であるので様々な施設がある中で、図書館について問われているが、これまでの来館者アンケートは図書館の中でどう使われているかといったアンケートだったので切り口が異なる。

●部会長

議論のベースとなるので各委員は次回までに資料をご検討の上、評価のあり方等についてご意見いただきたい。

●部会長

では事務局から、その他何かあれば。

●事務局

来館者アンケートで交流についてのご意見があったがこれについて補足したい。

豊中の図書館はまだはっきりした取組みが見えている状態ではないが、現在は芽吹きといった状態である。例えば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イベント的なものをフロアの人たちがつながる形で壁などのないオープンスペースで使用できるように改装した。これは南部コラボセンターができる際のひとつのサテライトとしての機能を果たしている。現在も様々な地域の団体とコラボしてのイベントを行い、そこでの多世代交流が生まれており、ただ本を読みに来館した方にもイベントの雰囲気が伝わるような工夫をしている。

大学生による宿題のサポートを行っている図書館もある。また、コミュニケーションツールとしての本ということでは、ビブリオバトルの取り組みであるとか新聞を使ったコミュニケーションゲーム的なもので居合わせた人が親しくなれるイベントを実施している。あるいはブックスタート等で絵本に出会い、図書館のおはなし会などに参加された親子が、そこに本があつて場所を提供されているので親しく話すきっかけとなり、連絡先を交換するなどして交流がひろがっていくというようなことは各館で見られる状況である。

また昨年度末から図書館サポーター制度が庄内図書館でスタートし、今年度から野畑図書館でもスタートしているが、本を借りる返すなどの利用者としての接点だけではなく、少し図書館の中に踏み込んで本の修理やCDの装備等を切り口として図書館のことを今までより少し詳しく知っていただく、そしてそれができればその方を通じて口コミで楽しさが伝わっていくことを願いつつ図書館サポーター制度を立ち上げたところである。

### ●委員

自分としてはそういったことを望んでいるが、今回のアンケートを見た時に必ずしもそういったことを望んでいない方もたくさんいらっしゃるように見受けられる。自分が図書館でイベントをする時も、会場をでたら静かにしてねと参考室で調べものをしている人にとっては騒音になりかねないので配慮している。

何を求めて図書館に来るのかということで評価も分かれる。その方向が正しい、間違いということではなく、分けて考える。そういう取組みをするために理解してもらおう。やはり、どちらも保障されないといけないと思う。静かに本を読みたいというニーズもあるので。そこを上手くどちらも満足できるような形を考えて欲しい。

### ●委員

自分はすごくいいと思う。ただ考え方からすると、どの館でもそういう仕掛けをして、例えば高川でもそういったスペースを設けているということであれば、本来ならその部分をきちんと事業として考えて実施している高川と他はどう違うかという評価をし、そのなかで良いという意見、悪いという意見がでてくるので、それをもとに、その地域の力をいれるべきサービスを見極めていくことになるのが通常と思うが、今回のアンケートの中ではそういったことが読み取れず、図書館をあまり知らない者にとっては、そういった取組みをしているということすら今教えていただかないとわからない。ぜひもっといろいろな資料、データをいただき外からの考え方を含めた形のなかで考えてもらいたい。せっかくやっているのにもったいないと思う。

### ●部会長

数値だとそういった部分が見えないので、何かしら評価をする際の検討材料があればより客観的に評価ができる。広報部分の問題もあるかもしれないが、数値が読み取りにくいので、せっかくの新しい取組みであり、いい意味での課題が見つかれば評価する意味が増すので可能な範囲で検討材料について追加をお願いしたい。

### ●委員

先ほどのどちらのニーズも満たしていかないといけないという意見があったが、子どもを連れている身としては泣かない騒がないというのは非常

に難しいこと。岡町図書館は階が分かれているのでそこが良いという人もいるが、自分は子連れだと大人の本を読みたいのに成人室に行けない。「本日返却の図書です」という大人の本を子ども室に置いておくだけでもいいので子連れの保護者にも大人の本が手に取れる機会を作ってほしい。

別の図書館では「あかちゃんタイム」という時間を設けているところもあるそうだが、曜日と日時を決めてオルゴールなどをBGMで流せば子連れの保護者も来やすい時間として、他の利用者にも認知されやすい。BGMはともかく、親が読書をしていると子どもは本を好きになっていく。子育てで時間のない保護者に読書の機会を与えるような取り組みもしていただきたい。

また、市民が行くことのできる図書館は市内でせいぜい1、2館だと思うので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、人気のあるものは是非全館で実施してほしい。

医療健康情報やビジネスの講座も担当館だけではなく全館でやっていただけたらと思う。それからPRについては広報に掲載はされているが、情報が少なく写真もなく、電話番号だけ載せられてもイベント内容がわかりにくく行きにくい。図書館のホームページも予約サービスを使っている人がたまたま目に触れている印象で一般の人には届かない情報である。もしSNS等を使用できるならFacebookで誰かが「いいね」を押すと自動的にアップされたものがその人のところに届くようになる。全館の情報が来ても困るので必要な館だけフォローする。そうすればその館のイベントでこんなのがありますよという情報が届く仕組みがあったり、参考室で新聞縮刷版を見れば自分の誕生日の記事が見られるとか、調べものだけではなく一般の人にも参考室を使っただけでも面白いんだよという司書だけが知っているようないろいろな使い方を伝えていけば、市民にも使い方がわかり、図書館の隠れた資料が活用されていくと考える。

#### ● 部会長

広報的なところで、我々がどう評価するかというのが関係するところである。現在、図書館で行っている広報手段等が数値として見られているところとそれ以外の部分を検討していきたい。また、フロアの問題についてはアンケートの自由記述でも様々な意見があるのでその辺りも含めてまた次回以降データをつき合わせながら検討していく。

#### ● 委員

資料3の自己点検報告書案はいつの段階で案ではなくなり、どこで公表されるものなのか。

●事務局

評価部会でご意見をいただいた上で最終的にはこれらの資料類をもとに公表内容を確定させて図書館ウェブサイトに出す予定にしているなのでその時にはこの自己点検報告書案も案ではなくなる。

●委員

この自己点検報告書の内容も検討の中で意見があれば言っていいたいということか。

●部会長

先ほどのわかりやすさやランクのつけ方など、もう少し検討の余地があるかと思うのでそこを含めていろいろと色々のご意見いただきたい。

以上で第一回豊中市立図書館協議会図書館評価部会を終了する。

次回は12月12日15時から岡町図書館で開催する。