様式第２号

会　　議　　録

<table>
<tr><td colspan="2">会議の名称</td><td colspan="3">平成２９年度　第２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２９年（２０１７年）12月12日（火）１５時００分～１７時００分</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>読書振興課　岡町図書館</td><td>傍聴者数</td><td>無</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">瀬戸口　誠　吉田　哲平　芳村　幸司　天瀬　惠子　村瀬　直子</td></tr>
<tr><td>事務局</td><td colspan="3">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
萩原岡町図書館副主幹 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</td></tr>
<tr><td>その他</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">議題</td><td colspan="3">1　委員の紹介
2　豊中市立図書館の評価について
3　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２９年度（２０１７年度）第２回図書館評価部会

日時：平成２９年（２０１７年）１２月１２日（火）１５時～１７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　　瀬戸口（部会長）吉田　芳村　天瀬　村瀬
　事務局　　北風　須藤　虎杖　松井　萩原　西口　山根　永島　河本

開　会
資料の確認
吉田委員紹介

●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図書館評価部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、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。傍聴者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。第１回目の議事録についてはとくにご意見がなかったのでこれで確定とする。
それでは議題に入る。「豊中市立図書館の評価について」まずは事務局から追加資料の説明を。

●事務局
　本日になり資料番号の修正等が発生して申し訳ない。同じ種類の資料が追加等で出てきた場合枝番号をつけて展開させたほうが分かりやすいということで改めて資料番号を変更し配布した。変更後の資料番号にそって説明する。
　資料１－１は、Ｈ１９年度の図書館協議会提言「豊中市立図書館における評価のあり方について」。これは、豊中市立図書館の評価の仕組みの成り立ちをあらわした資料であるが、この時の図書館協議会の小委員会では、図書館の職員も共に作業をしてこの仕組みを作った。前回、中項目の根拠についてご質問いただい

たので、豊中の図書館評価システムの仕組みについては、この資料が分かりやすいということで、改めて配布する。

資料２－１は、前回資料２「豊中市立図書館評価項目表（案）」Ａ３四枚ものの資料が、Ｈ２８年度を到達点としての評価ランク付けであったので、この５年間の前年にあたるＨ２３年度との比較ができるか、あるいはＨ２４～２８年度５年間の平均について評価ランク付けしたらどうなるかという視点から、各小項目の右側に欄を増やしてあらわしてみたものである。右端の色が付いた欄の評価ランクは５年間の平均についての評価ランクを入れている。全体を見ての感じだが上がるものもあれば下がるものもあり、はっきりとした変化があるものではないといった印象である。

資料２－２は表の見方についての説明資料が必要ということで、今申し上げた各欄の意味を説明したもの。

資料３－１は、前回資料３「自己点検評価報告書（案）」の４ページ・６ページに掲載したレーダーチャートについては、小数点以下切り捨てて表していたので、評価ランク自体は同じまま四捨五入で表すとどうなるかを表した。
確定させるにあたって、四捨五入で表した方で掲載したいと思うがそれでよろしいか。

資料５－１は、前回資料５「来館者アンケート集計速報版」を、年代別でクロス集計して表したもので、カラー刷りとなっている。この資料は作成した立場から見ても分析の際に役立つ資料になったと感じている。

資料５－２については、本日に間に合わなかったため後日データまたは郵送で送付させていただく。

資料５－３は、未完成ではあるが来館者アンケート調査報告書（案）で、前回事務局が８月末に実施した来館者アンケートの中から読み取れるものについて口頭で報告したが、その内容を落とし込み完成形をイメージして作成した調査報告書の案。

資料６－１は、前回資料６「来館者アンケート自由記述」を年代別に集計したもの。表の左端に館名があり館別・年代別で見ることができる。

資料７は、豊中市立図書館のアウトリーチサービスの一例、および図書館を交流の場として見た場合にどのような事業を行っているかという視点で現在実施している事業を表にしたものである。まず対象者として子ども、ヤングアダルト（こちらは中高生を対象とした１０代の方々を指している）、外国人の市民など日本語が母語ではない方、高齢者の方、心身の障害等で来館が困難な方、また市の職員、図書館職員、小中学校や幼稚園、こども園、保育所の先生といった方々、その他地域市民の方という形で分けている。

利用を拾い上げてみると子どもの部分、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、それぞれの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しに行っている。昨年は計５０回以上のべ１６００人の方に向けて実施した。

また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も行っているが、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。２８年度は２０施設１２９０冊の利用があった。

職員・教員というと少し違和感があるかもしれないが、例えば豊中市で採用された新人職員・係長・課長といった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の話を行っている。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、子ども読書などその内容も多岐にわたっている。

また、地域・市民の項目にも見られるように２０１３年から本格的に始まった暮らしの課題解決事業を通じ、ビジネス支援、医療支援などでさまざまなところと連携する中で関係も深まり他の関係部局・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。最近では口コミで広がったのか外部からの要請で出向く機会も多くなった。図書館にとってはこれらの取り組みの全てが新しい発見であり、交流を目的とした取り組みというよりも、これらの事業を継続して行うことでさまざまな交流の機会提供につながっていると考える。

続いて資料８の説明を行う。先ほどの資料７を作る過程で「交流」「アウトリーチ」と同様に評価項目表からは読み取っていただきにくい部分で、実はこの５年間力を注いできたというところを表した資料である。今年度の監査のために作った資料で、そのため平成２９年度の取組み状況を表してはいるが、そもそも平成２３年度に総務省の「住民生活に光をそそぐ交付金」をもとに取り組みをスタートし、５年間取り組みを継続して積み重ねてきた結果、現在このように展開中という風に見ていただけるものとして資料に追加した。以上が資料の説明である。

●部会長

前回の議論から交流など評価項目では見えないところが出てきたので実際図書館で取組んでいるアウトリーチ活動、課題解決の取り組みについて検討材料として加えることで図書館評価につなげていきたい。

ただいまの説明について質問、意見がある委員は挙手し、私が指名してからのち

マイクを使って発言願います。
●事務局
　その前に前回の質問について少し報告したいがよろしいか。
●部会長
　報告を。
●事務局
　前回討議の中で資料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」に関連してお尋ねをいただいことについて、口頭で報告する。
　５年前に実施しました郵送市民アンケート結果の内容と、昨年度実施された前回資料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」の比較からわかることについて、５年前の郵送市民アンケートでは、回答のあったうち半分弱４８．５％にあたる５２９人が「豊中市立図書館を利用することがある」と回答された。利用頻度については、回答の多い順に数ヶ月に１回程度　　３５．６％、毎月３１．５％、毎週１１．１％、年に１回程度９．６％、年に１回程度５．９％、数年に１回程度６．３％となっていた。
　資料４の公共施設の市民アンケートでは、４ページに「過去一年間に利用した公共施設としては、図書館が４３６人（回答者の３９．５％）と最も多く、次いで「本庁舎・出張所・パスポートセンター」４００人（３６．２％）市立豊中病院２１６人（１９．６％）となっています」とある。さらに、「図書館の利用者のうち月１回以上利用している人の割合は約５割を占めますが、「本庁舎・出張所・パスポートセンター」のその割合は約７％となっています。」とある。
ここから言えることとして、市の公共施設のなかで、多くの市民が繰り返し利用されている施設としての図書館、と言う姿が５年前と昨年度とも共通するものとして見えてくる。
つづいて、５年前の郵送市民アンケートでは、回答のあったうち５１．５％にあたる５６１人が「豊中市立図書館を利用することがない」とし、その方々に「豊中市立図書館を利用されない理由は何ですか」とお尋ねしました。回答は項目を選択していただく方式ですが、回答の多い順に、利用したい時間が合わない　２２．１％、その他１９．９％、必要と思わない１８．０％、場所がわからない１５．７％、利用するには場所が不便１４．８％、読みたい図書がない９．６％であった。
　資料４の公共施設の市民アンケートでは、６ページに「利用したいが利用できない公共施設」とその理由を問う質問があり、それぞれ５つまで選んで回答する仕組みになっている。「利用したいが利用できない公共施設」としては、温水プールが１０４人と最も多く、次いで図書館７４人、体育館５１人となっている。

「上位３施設（図書館、温水プール、体育館）の利用できない理由」としては、「図書館については、「施設のある場所が不便」の割合が２７．０％と最も高く、次いで「開館日時が合わない」が２３．０％、「その他」も３３．８％と多くなっています。」とある。

「場所が不便」ということと「開館日時が合わない」が上位に来るところ、以前の郵送市民アンケートと今回の公共施設の市民アンケートの結果は共通している。また、「その他」３３．８％という中に、「必要と思わない」や「読みたい図書がない」なども含まれているものと考える。

また、５年前の郵送市民アンケートにはない項目なので蛇足ではあるが、今回の公共施設の市民アンケートの７ページ「今後どの公共施設を優先的に充実させていくべきと考えますか（３つまで選べる）」のところで、「優先的に充実させていくべき施設としては、高齢者福祉施設が３５．１％と最も高く次いで図書館２７．０％、保健医療施設２６．２％、こども園２３．２％、スポーツ施設１９．３％となっています。」とあるので、図書館への市民の関心は高いと感じている。

●部会長

公共施設に関する市民アンケートと郵送での市民アンケートとの比較で気付いた点、また、先ほどのレーダーチャートについて前回は切捨てをしていたものを四捨五入するということで、こうすると少し評価値もあがる。四捨五入は一般的であるので表記としては良いと考えるが、この点についても意見があれば。

●委員

事務局の意見をお聞かせいただきたい。前回資料４についてアンケートの比較等の説明があったが、図書館は比較的繰り返して利用する市民が多いということで、ある一定の利用者が結構な頻度で利用しているというイメージがある。個人的に興味があるのは、課題解決やアウトリーチサービスといったところであるが、先ほどの報告では結構な数の取り組みを行い、一定の評価も出ている。ただ、アンケート分析を見ているとこれらの事業は個別なアンケートの項目がないので分かりづらいところではあるが、例えば北摂アーカイブなどはすばらしい事業ではあるが、非常に利用率が低い。結局実際にそれらのサービスを利用しているのは来館者ではない確率が高いというイメージで捉えていいのか。

つまり従来図書館を利用している人は十二分に満足しているが、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いうことであると思うので、これらの事業は主に来館者というよりも、それ以外の人たちをターゲットとしているのかどうかという意味合いである。

●事務局

まさにおっしゃるとおり、そういう方々に図書館のことを知っていただきたいという取り組みで、資料を情報提供ということで厳選しながらアウトリーチ的な取り組みをしている。アンケート調査等では来館者アンケートということでその辺の声が必ずしも一致しない。来館してとか、貸出ではない利用もあるので、どれだけの方がということが、このアンケート分析では出てこず、その辺は測りにくいところである。北摂アーカイブスもＷＥＢ利用を主体としておりそういった形で自由に使われて二次利用につながっている。

●委員

今の話について、多様なサービスというところに入るところであるが、表を見た時に、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。北摂アーカイブスにしてもメールマガジンの利用率も低くそのあたりにも原因があるのではないか。

●委員

すでに図書館を利用されている方の満足度は、平成１９年以降の取り組みで上がっていき、チャートが大きな円になっているのはその表れであると思うが、一つの方向性として、アウトリーチ、いわゆる図書館と接点を持っていない人の来館や貸出数を増やしていくというのが仮に最大の目的であるとするならば、それらの方に書籍を何らかの形で結びつけていかないと成就して行きようがないのではないか。セミナーを開催しておしまい、聞きにきた人は帰ってしまうということと同じで、仕掛けとしては最後まで行ききっていないのだろうと考える。

図書館の方はご存知だと思うが「まちライブラリー」という活動がある。いろんな場所に本を持ち寄って小さな紙に感想を書き次に送っていくこと。またそれを基軸に様々なイベントを行ったりするのだが必ずそこは本が基軸となっており普段図書館を利用しない人が来るきっかけになってもいると仕掛け人の磯井さんがおっしゃっていた。本を基軸に仕掛けを打ち、単発のセミナーやイベントで終わらないような工夫が必要である。

●委員

先ほどの説明で総務省の交付金を受けて行っている事業があるとのことだったが、助成の期間が終了した後もその事業は継続して行われているのか。

●事務局

最初は交付金をもとに暮らしの課題解決ということで身近なテーマの資料を充実するというところからスタートさせた。交付金はなくなったがそれに関連する資料の充実とそれぞれのテーマについて専門の部局や関連する機関と連携してのセミナーやミニレクチャーの実施は、そこからスタートして現在も継続している。

例えば岡町図書館では医療健康情報をテーマに資料を充実させるとともに専門の知識を身につけた豊中病院の認定看護師を講師に招いてのミニ講演会と個別相談を合わせて行い、病院等で限られた時間で相談するのではなく、普段暮らしの中で使っている図書館を場所として専門の話が聞け、ちょっとした相談も出来るということで好評を得ており、現在２０回以上回数を積み重ねている。このようなことが各テーマで現在進行中である。

●委員

岡町図書館でそういった活動を続けていると、他の図書館と異なりそういった医療関係の情報が必要な人、例えば高齢者、子育て世代の利用が上がっているといったことはあるのか。

●事務局

そこのところは館別の集計がまだであり、データが確定したところで見えてくると良いなあと考えている。

確認のため申し上げると岡町図書館が「医療健康情報」庄内図書館が「多文化共生」千里図書館が「ビジネス・就労」野畑図書館が「子育て・ＤＶ」のテーマで取組んでいる。

●委員

レファレンスサービスについても認知度は７０～８０％、満足度も９０％と高いが利用度だと５０％以下という結果になっている。いろいろ広報していっているということで、先日「広報とよなか」にもレファレンスの記事が掲載されていたが、認知させるように「知っているが利用したことがない」という人たちがレファレンスという言葉についても調べものをしてくれるといった程度の認知なのか、知っているが必要ないとしているのか、もしくは詳しく知らないから使えないのか。そういった人に例えばレファレンスとはというのが分かるようにレファレンスの具体例として質問と回答例を掲示したりとか言葉が難しいので使えないのだが、図書館としては当たり前の「レファレンス調査」というものを市民がふらっと図書館を訪れた時にちょっと聞いてみようかなと思えるような、知っているけど使ったことがない人へのアプローチが必要であると考える。

●事務局

今の発言にあったレファレンスの事例については、少しでもお知らせしたいということで定期的にひとつふたつの事例を載せたものを更新しながら各図書館の館内に掲示している。ただ、館内掲示なので広がりは弱いがすでに行ってはいる。せっかく市民の方が「知りたい。」「調べたい。」と、自身で気付いた課題について図書館にお声をかけていただいているということで、図書館活用の例としてお返しできるよう、もう少し積極的にしていきたいと考える。

ただ良い面と悪い面の両方あるのだが、図書館によってフロアが同じの館と異なる館があり、ひとつの大きいフロアの中にレファレンスコーナーがあるところは調べたいことについて職員に声がかけやすいのではないか。わざわざ調べたいことのために階の違うところまで足を運ぶとなると、来る人は減ってしまうと日頃感じているところである。

●部会長

今、色々ご意見が出たが、サービスの認知度と利用度については課題解決についてはちょうど過渡期であり、図書館に来ている層についてはアンケートを見る限りヘビーユーザーという形で従来の図書館のイメージと変わらない。課題解決型は近年の図書館の情報発信とも関連があり、潜在的な利用者を図書館と結び付けようという活動で、両方が有機的に結びつけばよいのだが、従来の図書館のイメージというのと実際の課題解決型のイメージは市民全体としてみた時にまだリンクしていない感がある。

前回の評価でもあったがＰＲ等はすぐにできるものではないが、どう考えていくか、情報発信の仕方も含め課題ではある。利用度があがらないというのはインターネットが普及してきたので、単純な事実確認であればインターネットで済ませる場合が増え、世界的に見てもレファレンスは件数自体減っている。が、やはり図書館でレファレンスサービスを利用するという認識はいまだに利用者全体にとって、知っていてもできない場合があり敷居の高いサービスであると考える。

国立国会図書館レファレンス協同データベースが一般に公開されており、豊中市立図書館もデータを蓄積しているが、皆が利用しているかというとＧｏｏｇｌｅで検索して引っかかったから見てみたというケースが多く、レファレンスというものが日本で定着していないということが一つ要因として考えられる。そのあたりも今後レファレンスがもう少し身近になるような仕組み、せっかくこのように課題解決支援サービスを行っているので、そのあたりと図書館の利用が有機的に結びつくような形で市民全体の認識が変われば、よい方向に向かっていくのではないかと考える。これは全国の図書館のジレンマでもあると考える。

●委員

今の部会長の話と少し重複する部分もあるかもしれないが、アンケート分析を見て思うことだが、認知度、利用度、満足度という点で、これは来館者の方に対するアンケートであるので、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。ただ、認知度が高くても利用度は低くそして、満足度は高いものこれは、おそらく良い内容の事業をされていると見ている。逆に認知度が高くて、満足度が高くて、利用度は低いもの。こういったものがこれから

図書館と今図書館ユーザーではない人とを結びつける何かの事業展開のチャンスになるのではないかと考える。

●委員

商工会議所では事業者との接点は非常に多いが、逆に市民との接点はほとんどない。商工会議所で市民に向けて何か事業をするとなると非常に困難な状況で、ある程度費用をかけて新聞の折込広告等で広報しないとアプローチができない。図書館は事業者も一市民として入って来ることが出来るし、当然一般の市民も入って来ることの出来る場であるので、事業者と市民が接点を持つ場としては、先ほどの施設のアンケートで出てきた病院やパスポートセンターではできないことであり、図書館だからこそと言うことができる。

以前にある会合で話をした時に、たまたま府の図書館の職員がおり、普段利用しない人にどうすれば利用していただけるかという話になり、例えば先ほど本ともリンクをという話もあったが、みそ、納豆などの「発酵」をテーマとすると、物を作って売ったり、飲食店を経営している事業者は見込み客との接点を作っていきたいと思っている。一方で、「発酵」をテーマにした時に、そのテーマが好きな市民もたくさんいるのではないか。テーマを掲げて事業者と市民を集わせる場に出来れば、事業者は普段提供しているものを知っていただきお客さんになってもらえる機会にもなるし、市民にとってはそういった事業者があることを知ったり「発酵」に関する様々な見識を深め、さらにはそこに集う人々が横のつながりを作ったりと、図書館だからこそ本を介在させて事業者と一般市民と深いテーマで集めることができれば、事業者が本を介在して２次的３次的に将来つながっていくような場として機能させることができ、新たな方々の図書館利用を推進できるのではないかと考える。

●部会長

今の意見について事務局から何かありますか。

●事務局

千里図書館の方で、産業振興課と共催で取組んでいるビジネスゼミナールという形で続けている事業が少しそれに近いが、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り、テーマ設定のセンスを磨く必要があると考える。様々な人が関わりたいと思えるようなテーマの設定によって、横のつながりであったり、事業者が将来の顧客と出会い、市民は専門家がずらりといる場で喜びを感じるという展開にしていくには、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。

チャレンジセンターのほうで実施されている事業で起業セミナーがあり、現在は遊びの学校という名称だが、図書館の職員が勤務時間外に参加させていただき、そこに来られた起業家の方々にテーマにそった本の紹介やリストアップ

した資料の紹介をさせていただいている。職員がそういったところに出向き様々な方と出会いお話を伺うことで知識が深まり、職員自身の学びの機会ともなっている。人脈やつながりを持つことで先ほど委員がおっしゃったような新たな形が考えられる。

●委員

図書館が実施しているチャレンジセンターとかビジネスゼミナールなどの事業の延長上で、図書館の新たな利用を掘り起こし、そこで得た利用者が図書館の従来行ってきたサービスも利用していただけるように仕掛けていかなければならない。そういった意味では、テーマの設定ということで言えば浅く広くというよりも、ぐっと絞り込んだテーマのものをたくさん行う。例えば、先ほどの「発酵」でいえば発酵食品が大好きな市民に来てもらい、業者から発酵の話をじっくり聞き、発酵の本を借りて帰るといった、そういう方法で得た利用者は図書館利用との親和性は高いと思われる。どうしても浅く広く網かけをしようと考えがちだが、思い切り起伏のあるフックを豊中市立図書館の海の中に投げ込んでみたら、多くはないかもしれないが、それにかかってくる方は深く関わってくる方なのではないか。

●委員

情報サロンやコミュニティカフェ等で様々な団体と共催でイベントを行っているが、実は図書館と同じような形で、以前は社会一般のニーズをテーマにからめて「高齢になってもみんなが住みやすい町」といった広いテーマでイベントを行っていた。ところが、そういったテーマだと人が来ない。日時と場所とテーマを決めるだけで、出かける人にとってバリアとなってしまう。バリアを払拭するためにはニーズではなく、もっと深いところに働きかけなければならない。例えば最近は「ヒートショック」ならそれだけを深めて「ヒートショックってどうすれば防げるの」といった深いテーマにする。そうするとそのことを本当に切実に思っている人は来る。その人たちは市民活動に興味があるかといえば全く興味はない人たちである。ただ、来ることによって情報サロンや市民活動に触れてもらい、その中の何人かは再び来てもらえる。そういったことを続け、ようやく３年目くらいから徐々にイベント、セミナーに人が来るようになった。参考になれば。

●部会長

図書館はどちらかというと利用者には平等に広くということで、これまでサービス展開をしてきたと思うが、課題解決になると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。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ことを考えると、先ほど委員がおっしゃったように、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識が変わり、それに伴いユーザー層が少し変わってくる。中長期的に見た時に図書館の利用の形態や認識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が、今後、活動にどういう方向性を打ち出せるかは重要な点である。
その他評価のあり方について提示されている資料等について質問や意見があれば。
●委員
　先ほどの続きでテーマ設定についてであるが、単発で終わるということであれば、毎年シーズンになると利用のある大学生の卒業論文についてはどうか。図書館は資料がありそこで調べ物をするのは良いとは思うが、一般の人は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。学生でもウィキペディアを引用してくる人もいるようだが、いちばん調べ物をしっかりして信憑性のある文章を書く必要のある世代の利用が見込まれる「論文の信憑性のある書き方」とか「卒論大丈夫ですか」というテーマで、どういう風に図書館を活用していったらいいか、検索なび等も置いてあるだけでは何も伝わらないので、そういう機会に、必要な人にそれがどういう風に使えるのかを説明していくと良いと思う。
●部会長
　まさに現在勤務先の大学でも卒業論文の締切がせまっているような状況だが、大学図書館はあるのだが、大学図書館や教授に聞くのは学生にとっては意外と難しいようである。公共図書館でそういったことを１０月頃に実施すると、結構ニーズはあると考える。現代は議論することの意味合いは、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で、それが大事である。一般の人向けに図書館でも哲学サロンをされている。課題解決と言えるかどうかは分からないがそういったことがあっても良い。
　また、自習については、今回のアンケートの自由記述を見ていると、人によって賛否両論ある。このあたりはどうなのか。人により設ける設けないで意見が分かれている。高齢の利用者と中高生によるスペースの競合ということにも関係しているのかもしれない。どこの図書館を見ても場所の話が出てくることから、実情は分からないが、一定の年齢層の人が占拠して学生との取り合いになっているのだろうか。交流機能というと違うのかもしれないが、自習室は利用者のニーズとして昔からあるものであり、今回のアンケートでも目についた。難しいとは思うが、図書館にとって望ましいあり方はどういったものであ

るのか。
　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も様々な意見があり、それが不満であるとか満足であるとかいう意見に現れているように思えた。このあたりの評価をするのは記述だけでは難しいとは思うが。
●委員
　私もアンケートの自由記述を読みながら感じたところである。各図書館別の色々な意見が載っているが、館によって賛否に隔たりがあるというわけでもないようだ。そもそも現在図書館のヘビーユーザーである人は、従来の図書館のイメージを持っており、そのイメージが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というところがあるのだろうと思う。アンケートの達成度のレーダーチャートを見ると、当然資料を借りる、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ければ満足度も高い。ただ新たに様々な形で、違う接点を見つけながら図書館の可能性を広げていこうとする動きの中に、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いったものが入ってくる。そうなると必然的に価値観の差はどうしようもないので、来なくなる人は来なくなり新しい人は来る、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。
　前回も申し上げたが図書館によって地域性を考慮した上で特色、特徴を出すという形はどうであるのか。従来の図書館の価値観の中だけで右往左往していると新しい事はできない。結局図書館はどうされたいのかというのが一番大きな問題ではないだろうか。
●部会長
　そのあたりは日本の図書館のジレンマであるとも思う。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。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つつ進めていくことは、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、今後は難しくなってくるので、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と考える。このあたりについて事務局の方で説明等あれば。
●事務局
　暮らしの課題解決支援サービスを各館にテーマを振り分けてスタートした際には、一つの大きなハードルを越えた感があった。それまで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。特に豊中のように市域全

体が住宅街という町だと、どこの地域をとっても様々な興味関心のある方がいることが前提なのに、各館で資料の特色を出すことに踏み切るということには決断が必要だった。ただ、総務省の交付金をきっかけに、これまで買えなかったような資料部分の充実ということで、図書館の内部では踏み切れたというところもあった。スタートしてみると、これまで来館されなかった人が、例えば口コミなどで、使ってみたご近所の方に勧められて医療健康情報コーナーを利用しに来館され「こういう資料はどこにあるんですか。」とお尋ねいただくなど、実際に広がりを感じた。そういう意味で、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感がある。

その後、分館の見直しというテーマが大きく浮上してきたとき、自分の館にはこんな特色があるからこういうところに力を入れていこうというようなワークショップ形式の職員研修を行なった。例えば南部の図書館では（仮称）南部コラボセンターの中に図書館ができることになり、現在の庄内図書館と庄内幸町図書館が統合した形で南部コラボセンターの図書館となっていく、その中で高川図書館は同じ南部でもコラボセンターから少し離れた場所にあるので、南部コラボセンターのサテライトといった役割をすることになっている。すでに高川図書館では少しフロアを見直し、貸出フロアからつながった形でイベントを実施したり、地域の方々がそこに集っている様子がわかるような形でコーナーが設けられ、様々な世代の方がそこで活動される様子を、従来のように貸出の利用で来館された方、新聞を読みに来た方にも伝わるように変更した。そうすることで高川図書館は、貸出の人数は少ないが来館者の人数はたいへん多いといったように、場所としての図書館として少し機能変更することによって、変化が徐々に現れてきつつある段階にある。

●事務局

自習室の話が出たが、自習室の要望はどこの地域も高く、ただし北部に関してはスペースの問題と利用者の多さでなかなかで難しいものがある。先ほど地域によって違うことをしてもいいというご意見もあったが、南部に関しては家庭に課題のある子どもたちが多いということもあり、庄内・庄内幸町・高川の３館では自習スペースの提供を先行して始めている。学力の問題や地域的な課題を意識した上で行っているが、高川のフリースペースの活用に関しても高校の中でボランティア活動として子どもたちに勉強を教えるということも含めての使用があった。庄内図書館３階の協働事業スペースでも、普段は庄内 REK が火曜日に本を販売しているが、夏休みにはその販売利益を使って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。図書館が本当に来て欲しい１０代の高校生から２０代前半までの大学生の世代が庄内図書館の３階のスペースをめざして来館し、自分の資格試験の勉強や中高生

が試験前に勉強しに来たりしている。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の中で、そういう場を求めて来ている。そこから一歩進めて図書館を使っていただく工夫が難しいところではある。また小学校の子どもたちが夏休みの勉強をしている横で大人の人もそこで勉強しており、様々な世代の人が勉強している姿にふれる機会になったりするなど南部についてはそういった発見もあったということで報告させていただいた。

●部会長

豊中は地域課題に特色を持たせているということで、将来的に見れば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。アメリカではシアトルのパブリックライブラリーに関する調査を見ていると、図書館は自分は利用していないけれど、良い図書館なんだという市民の声が聞かれ、その地域に根ざしている感がある。地域の課題は地域によって異なり、学生・生徒が多いが居場所がない地域であれば図書館がそれをカバーすることと、他人が勉強している姿はいい影響を与えており、大学図書館のラーニングコモンズもあえてたくさんの人が学んでいる姿を見せる仕掛けもそうだが、公共図書館もそういったところで世代間での学び、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と思われる。これからも継続して地域に応じた課題に特化してやっていってもらえればと考える。

また、利用という点からみると、図書館は貸出やレファレンス等は数値に出てくるが閲覧は統計データに出てこない。最近一部では閲覧の利用についての評価をするための調査を行っているところもあるが、数値化できない部分も含めた図書館の全体の利用をどう計るかも今後の検討すべき課題である。

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。私自身の状況と照らしあわせると、公共図書館での貸出は子どもの本だけを借りる。参考図書は利用するが資料自体の貸出は大学図書館を利用している。調べ物と利用者層についても検討すべきところである。

●委員

論文の話に戻るが、学生で本の引用は多いのだが雑誌新聞が活用できていないということで、新聞を読んで自分の必要なテーマに関する部分を１年かけて集めていた学生がいたそうだが、その後新聞にはデータベースがあることを知り、それを早く知りたかったと言っていたそうなので、他の色々な資料の使い方を教えていただきたい。

また、交流に関してであるが、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て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。どんなイベントをして参加者からどんなコメン

トをもらったか、例えば野畑図書館の「書庫に入れるＤＡＹ」は現状ではそのイベントの楽しさが分かりにくいが、継続して行われているということはとても魅力があるということだと思う。参加者がこんな資料を見られて面白かったなど、写真つきで紹介するといいと思った。他の自治体の図書館でイベントアーカイブのような形でデータを残していっているところがあるそうだが、そうすることで他の図書館でも同じようなイベントを実施することができる。豊中の図書館でも良いイベントを実施しているので、写真と文字で新聞のようにみられるデータがあると良いと思う。

●部会長

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効果があり病院でも口コミを見た印象で通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。

●事務局

図書館のホームページで、イベントを行った後に報告をしたりしているのだが、顔が映らないように配慮した結果、後姿の写真ばかりになり、あまり良い写真が載せられない場合もあったりと、なかなか上手な情報発信が出来ていないかもしれない。同じやるなら次につながるよう、楽しさが伝わるということをもう少し意識したものにしたい。「書庫に入れるＤＡＹ」でもアンケートには定期的に来てくださる方の声や、お知らせを見て初めて参加してこんな懐かしい本がたくさん並んでいて嬉しかったとの喜びの声などがあり、それを使わせていただいてイベント報告の際には意識して発信していきたいと考える。

●事務局

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。そういうところのツールを活用しながら、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。

●部会長

ＳＮＳは誰か中心となる人がおり、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る。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。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。そういった方法もあれば効果的にＰＲできる。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。発信は情報量が多大になればなるだけ伝わらない。そういったことも加味して検討していくべきだと考える。その他何かあれば。

●委員

２０％利用率を上げるなら、幅広くではなく１％のニーズのある事業を２０個という研修も、今年の２月に図書館職員全員で行った研修の中でであったと思う。その際にはたくさんのアイデアが出ており、図書館内で騒げる日を作るとか、少し常識を打ち破るようなものもあり、とにかく職員が楽しく元気に事業を行うのが一番という意見が出たのと、南部コラボでの話し合いに行った時も、飲食ができる場所があったり、自由におしゃべりができたり、若者が活動できるところがあったりと色々な意見が出ていた。

ところが、今回のアンケートでは逆の意見、例えば高川の自由記述を見ているとフロアの機能を変更したことに対して「ざわざわしている」等、批判の意見もでており難しさを感じた。

この評価をどうまとめるかは、図書館がどうしたいかというところにかかってくるので、静かな図書館が必要という風にまとめるならそのようにきっちりと評価し、それでもたくさんの人に来てもらいたいというならそこを評価してまとめなければならないし、どう捉えるのか、ニーズをとるのか、図書館としてこれからあるべき姿をとるのかがすごく難しく思った。

●部会長

非常に重要な点だと思うが、図書館は潜在利用者を捉えて従来の図書館像からは脱却していこうという思いが、いきなり抜本的に変えるのではないにしても、課題解決支援サービスを積極的に行っているあたりから感じられるがそのあたりはどうか。

●事務局

複数の委員の方から「(図書館は）どうしていきたいのかが大事」というお声をいただき考えていたのだが、この図書館評価システムに関わる図書館内部の作業を簡略化し、図書館事業全体の毎年の進捗管理はグランドデザインで行うことになったという話を前回ご説明した。「豊中市の図書館活動」の本編Ｉの２９ページのところに平成２８年度のグランドデザインの進捗業状況が掲載されている。平成２５年から始まり、目標到達年度が平成３５年という１０年間の計画となっている。来年度が中間地点となる。「グランドデザイン」のスタート地点で、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、わりと凹凸のある中長期計画である。４つの柱と２８のプランがあり、この４つの柱が今後５年間を計画年度として残しているので、今後５年間継続して進まないといけない目標であり方向性である。４つの目標の一つ目は「学びによる市民と地域の自立を支えます。」二つ目は「市民の利便性を向上させあらゆる情報を提供します。」三つ目が「地域課題に対応した図書館サービスを提供します。」四つ目が「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。」この４つの目標自体も大きい目標ではあるが、図書館がどうしたいか、これからの５年間掲げていくべきことと考える。

●部会長

地域課題に即したというのはまさにそういうところで、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が求められるので、従来の本の貸出だけとは違った対応、それに向けての活動の評価という形になっていく。あえて反対意見が出たとしても、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我々に求められている。そういった方向性でこの評価部会を捉えていただければと思う。

地域課題は地域によって違うが、豊中での課題としてはグランドデザインの４つの目標のなかの「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。」は、まさにそういうところで地域によってはそれを重点的に行っていく必要のある図書館が存在しているので、仮に利用者の中で反対意見があったとしても、それに対しての活動をわれわれはどう捉えるか、そういった観点で検討資料を読み活動の評価を行う。

課題としては、最初に戻るが図書館を利用していない人と図書館の利用がどう結びつくかは見えづらいが、そのあたりも含め先ほど委員よりいくつか提案のあった方法、今後の検討すべきＰＲ方法などをふまえて進めていけば、次の活動につながっていくのではないか。

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ので、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。そのあたりをグランドデザインに盛り込まれているものと照らし合わせた時に、どういう風に見えるのかはおそらく次の評価になるが、今出ている材料から何が必要なのかを確認し、検討していただければと考える。その他何か質問等あれば。

●委員

図書館で交流の場を作っていくという時に集会室を使用すると思うが、ここに集会室の利用度は出ていない。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。費用はいくらで、どれだけの人数を収容できるのかということを調べるために、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、借りられる場としてインターネットで見た時に認識されていない。図書館の集会室は読書の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と思う。概要がつかめて初めて市民のほうから依頼が来ると思うので、ネットでそれらの情報が得られるように、何か条件があるならそれも明記して、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な形にしてもらえたら、図書館から来て

もらうようお願いするだけではなく、市民の方から利用しに来てもらえるという形もとることができると思う。
●部会長
ただいまの意見について、補足説明があれば。
●事務局
　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うたわれているが、現在十分な集会室があるのは岡町図書館と野畑図書館で、この２館には複数の部屋があり、申込みが絶えずある状況である。他の館はスペースの問題もあって部屋数自体が限られており、集会室は潤沢な状況ではない。そのような中で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が、活動したい曜日が重複したりなど、駅が近いこともあって利用希望が多い状況である。
　野畑図書館は豊中駅からバスで行かなければならないが、地域活動は盛んに行われている。野畑図書館は公民館のない地域にあるので、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、例えば岡町図書館では受けていないような地域の会議やボランティアが行うちょっとしたサークル活動等も、図書館の主催事業や読書関係団体、社会教育団体などの優先的な団体の利用がなく空いている時には無料でご利用いただくなど、若干ルールの異なる運用をしている。
　そういう情報は、電話や来館の際にきまりをお示ししながら説明するのが現状であるので、先ほど委員がおっしゃたように、今後は詳しい情報があらかじめインターネットでわかるといったことも考えなければいけないと思っている。公共施設の再編にも関わることではあるが、図書館の集会室は無料で使えるという前提なので、他の公共施設のように料金設定がない。公民館についても最近認定のルールが改定されたと聞いている。市全体で目的ごとに使用料金の設定のルール見直しも必要という声があがっているようなので、その辺りの変更も参考にしながら考えていきたい。
●部会長
　その他について事務局から何かあれば。
●事務局
　グランドデザインと館別のアンケートは後日データで送付の予定。
　次回は１月２５日（木）１８時から岡町図書館で開催する。
●部会長
　以上で平成２９年度第二回豊中市立図書館協議会図書館評価部会を終了する。