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３０年（２０１８年）1月25日（木）１８時００分～２０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>１名</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
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　豊中市立図書館の評価の実施について
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２９年度（２０１７年度）第３回図書館評価部会

日時：平成３０年（２０１８年）１月２５日（木）１８時～２０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　西口　山根　永島　河本

●事務局
　それでは、定刻となりましたので、ただいまから平成 29 年度第３回豊中市立図書館協議会図書館評価部会を開催いたします。
お手元にお配りしております資料の確認をさせていただきます。（資料確認）
それでは早速ですが部会長に議事の進行をお願いいたします。よろしくお願いします。

●部会長
　それではお手元の次第にそって議事を進めさせていただくが、ここで図書館協議会図書館評価部会の運営方法について、委員の皆さまにご了承をいただきたい。
豊中市では原則的に会議を公開している。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おり、評価部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。
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委員とのみ表記する。また、前回会議録について、とくに皆さんから修正がなかったため、これで確定とさせていただく。それでは議題に入る。
まずは事務局から追加資料の説明を。

●事務局
　直前送付、当日配布になり申し訳ないが、追加の資料が資料９と 10 の二種類ある。
資料９「豊中市立図書館来館者アンケート課題まとめ」は、８月に実施した来館者アンケート結果から、２つの視点から読み取って整理した資料となっている。
一枚目①は、達成度・満足度・認知度に着目し、館による違いをとらえた資料で、館によって大きな差が表れたことがらについてピックアップして整理している。
左から項目、差があらわれた数値的なもの、具体的な自由記述、右端にはこの件に関わる現状を備考のように記している。
項目としては、レファレンス・自習室・新聞・集会室の利用・医療健康情報の充実・ＹＡ（ヤングアダルト）サービスについて、達成度や満足度の点で館によって差があらわれた。
ひとつずつ見ていくと、「レファレンス」については、達成度が野畑 68.4％、千里 61.1％、これに対して高川 39.9％、幸町 38.9％と差があらわれた。
調べものをして役に立つ資料群があった、よかったと利用者が実感されたかどうかについては、やはり調べるための資料の種類や冊数が、そもそもたくさんある規模の大きな館で達成度が高いという形であらわれているものと思われる。

「自習室」については、庄内図書館で 56.7%と高い達成度となった。
これは、３階の協働スペースをしょうないＲＥＫの本の販売のない時には自習できる場所として提供しており、これを繰り返し告知し、知っている方、利用している方が増えているあらわれかと思う。一方、東豊中と服部は、限られたスペースで効果的効率的にサービスを提供しようと運営してきた分館で、どちらも立地としては団地の側にあり生活道路に面していて、貸出や返却などでの利用がとても多い館だが、もともとのスペースが本当に限られているために、自習室のようなものは到底設置できないため、東豊中 18.8%、服部 16.7%という達成度だった。
自習室としての機能を提供していないため、当然達成度が低いとも言えるし、また身近な図書館として利用している方にとっては足りない部分があると認識されている面もあるかと思われる。
「新聞」についてでは、野畑 66.7%、庄内 65.9%に対して、岡町 40.7%、東豊中 43.1%となった。
朝から利用される方には高齢の利用者が多いが、図書館で新聞各紙に目を通すといった利用をされる方々がかなりおられる。若干取り合いに近い状態も起こり得る状況もあり、自分が読みたいときには他の人が読んでいる状態が多い、すると複数部置けないのかといった要望が生じるといった展開になりがちだ。しかしながら図書館側の事情としては、各館それぞれに同じ新聞を複数部ずつ置くということは難しいのが実情である。
「集会室の利用」については、野畑 55.3%、に対して、岡町 9.8%、服部 11.8%という差が出た。このアンケート期間中に岡町では集会室の空調工事が始まっており、集会室利用ができなかったことも結果に影響していると思う。また、右端に説明書きがあるとおり、野畑では地域に公民館的な場所がなく利用条件を緩やかにして利用していただいていることによる影響もあるものと思われる。
「医療健康情報の充実」については、岡町の満足度が 95.3%に対して、千里 58.1%と差があらわれた。岡町の医療健康情報コーナーが利用者に浸透し、よく使われており、満足度も高くなっていることがうかがわれる。千里の場合は豊中の図書館の中で、ビジネス・就労について資料面や事業展開で館の重要な役割テーマと意識して取り組んでいることもあり、医療健康情報の入り口から切り取ってみると、このような満足度になるという意味だと見ている。
「ＹＡサービス」については、東豊中 85.7%、庄内 83.9%という満足度に対し、幸町 50.0%という差があらわれた。幸町図書館はもともとペンシル型のとても小さい分室で、仮称南部コラボセンターが出来た暁には、庄内図書館とともに南部コラボセンター内の図書館に発展的統合の予定である。このアンケート実施後の１１月からは貸出や閲覧の機能を縮小し、自習スペースを設けるなどの機能変更を既に行ったので、現在はアンケート当時と少し違うスタイルの館になっていることを申し添えておきたい。

二枚目②は、充実の要望・関心度・評価度が高いもの。もしくは全館的に達成度・満足度・認知度・利用率などのいずれかが低いもの。特徴的な傾向があらわれているものについて事務局が整理した表である。
「医療健康情報の充実」については全体に要望が高く、「図書館ごとに個性を持たせること」についての関心度も高い結果になった。「図書館の行事に参加すること」についての達成度は低い結果に、「ボランティア活動をする」についての達成度も低い結果となった。
「人間関係の広がり」については、利用率が低い現状である。これは、これまでの図書館サービスのなかで、交流を生み出すような展開となるサービスが、まだあまりないためかと思われる。
「読みたい本や雑誌の充実度」については 60.0%の満足度となっており、この満足度が決して高

くないということが、引き続き豊中市立図書館の大きな課題と受け止めている。
　資料１０は、これから５年間の図書館評価システム項目表について、簡素化する案である。簡素化する方向性としては、「豊中市立図書館中長期計画（グランドデザイン）」にうたっている４つの目標を優先させながら今後５年間の図書館活動をすすめていく予定であり、図書館評価の作業をコンパクトにして、項目自体をスリム化して分かりやすく、なおかつ図書館評価の仕組みも維持管理しやすい形にするという観点で削って作った案である。これで５年間の図書館評価を行って、また外部評価の年度を迎えたいと考えている。まだ出来たてほやほやで、図書館内部での検討が十分にできていないため、若干の変更を行う可能性はある。
各中項目については、いくつか代表指標に絞り込み、全体の構造や構成については、これまでの図書館評価システムの構成に基づいている。
この簡素化した指標による評価項目表で、引き続き年報「豊中市の図書館活動」に掲載していくような形で維持していきたいと思うが、よろしいか。ご検討をお願いします。

●部会長
　事務局から説明があったように、前回は数字で出された来館者アンケートだったが、達成度や満足度のギャップとそれに関する自由記述と図書館の現状をまとめたのが資料９、図書館評価システム項目表について初回から話題に出ていたが、現状からできるだけコンパクトにして図書館の評価を行っていくための素案が出てきた。このような形で毎年図書館評価を行っていくことについて、部会で検討し修正すべき点について意見や質問をいただきたい。ご発言の際には、挙手し私が指名ののちマイクを使ってご発言願う。
評価部会も今日が３回目で次回が４回目になっており、これまで図書館側の自己点検評価の案やアンケートに関する資料などが提示されたが、こういったものを見て我々の方で、評価の妥当性を考えながら議論していきたい。図書館評価システム項目表というのは図書館の評価に使うための結構大事なものなので、アンケートとあわせてご意見をお願いする。

●委員
　まずは素朴な疑問として、来館者アンケートまとめの「新聞」のところで、同じ新聞を複数置くのが難しいという説明があったが、それはどういう理由からか。

●事務局
　これまでの考え方では難しいという意味で申し上げたが、ひょっとしたら頭を切り替えて今後同じ新聞を複数置くことを一度考えてみることも必要なのかもしれないが、現状では資料費の配分の中で、新聞や雑誌は消耗品的な資料費という枠組みのなかで執行している。館が大中小９館という現状のなかで、本・新聞・雑誌に共通した考え方として、なるべく全体として資料の種類を多く所蔵するために、雑誌など複数の館に同じものを置く場合もあれば一館にしかないものもありつつ、全体として極力基本的なものは置きながらも必要以上の重複はなるべく避けるようにバランスをとってきている。そういうことからこれまで豊中の図書館ではそれぞれの館に五大紙なら各１つずつ所蔵する、スポーツ新聞や英字新聞なら館によって種類を分けて所蔵しているという実情となっているが、そのあたりで利用者からの要望とのずれが生じているというところかと思う。

●委員

同じ新聞を増やしてほしいと言うつもりはないが、このように「新聞」で括ったときに利用者からの要望としてはこういう声が出ているというということであって、これは各単館の図書館それから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と思う。本も基本的にあまり無駄なくということだが、多分最近の本でベストセラーになっているような本ならば借りたいという人はたくさんおられると思うが、そこにあわせていくことを採るのか、もしくはアーカイブスをしたり、資料の種類を増やすということを大切にしていくのかというところでもまた道が分かれると思う。満足度をそれぞれのところでとると、やはり新聞を読みに来ている人は新聞がなかったら下がるだろうし、前回も話が出ていたが、各単館で個性を出して、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と私は感じた。

●事務局

少し補足説明をしたい。本についてのお話も出たので、本の買い方についても簡単にご説明したいと思う。基本的には一つの本についてまず１冊購入を検討するというところを常にスタート地点としている。何百件も予約がつく場合もあるが、予約のつき方というのにも様々なパターンがあり、口コミやマスコミで紹介されることでそれまで落ちついた利用だったのが、じわじわとふくらんでいくようなつき方もあれば、人気作家の作品のように最初から多くの予約がつく場合など様々なケースがあり、何百件と予約がついた場合でも豊中の場合はだいたい３５から４０冊までが複本数の最大となっている。先ほども申し上げたように、あくまでも資料費を有効に使うよう、資料費は今年 6,900 万、去年より 200 万増えたという状況だが、その資料費を最大限多様な本を揃えることに使いたいと思って、そのような買い方をしている。

●委員

予約が何百件もつくものがあるとのことだったが、それは借りるタイミングが来た時に受取りに来られない方というのも結構おられるのだろうか。だいたい順番が回ってきたら皆さん期間内にとりに来ているのか。

●事務局

一応取り置き期限を設定しているのだが、最近はホームページや館内の利用者端末等からご自分で検索し予約をかけ、予約がとれた状況を確認してとりにこられるという利用が定着してきて、予約の利用については全体としてはスムーズかと思う。大量の予約がかかっているというのが豊中の特徴でもあり、ちょっと人気のある本はなかなか棚に並ばないということになり、一方で悩みともなっている。

●委員

どこかの図書館で、予約を取りに来られないのに取り置き期間ばかり過ぎてしまい困るというような話を聞いたことがあって、豊中の図書館システムだと、予約したものの順番が回ってきたけれどやはりこの期間には取りに行けないという時に、ネット上で取消しができなくなって、電話で連絡をしてくださいという風に書いているので、そういう場合にネットで取消しできるシステムがあったら、次の方に早く回せる場合があるのかなと思ったのだが。だいたいスムーズに回っているということならば、あまりそういう影響が大きくないということかもしれないが。

●委員

図書館評価システム項目表の案についてだが、前回から各館の特色それぞれ違いがあるという話が出ていて、どういう観点で評価するのかと考えると、ざっくりこれを全館に当てはめて採るということは果たして適切なのかどうか。岡町だと医療健康の分野に力を入れている分、それだけ満足度も高い、でも千里の場合は多分要望は高いけれど、資料が結構岡町に集中していて相対的に千里には少ないので、そういう面で満足度が低いのだと思うので、そういう風に館別の観点というのがあってもいいのかなと思った。グランドデザインの方にも、地域の課題解決であるとか地域に根ざしたサービスをと図書館の将来像が書いてあって、各地域の問題を見据えた目標を各館で立てるというような記述があったので、そういう目標がもしあるのであれば、その目標に対してどれくらい達成できているかみたいなことも、一つの評価の視点になるのではないか。

●部会長

今のご意見に関して、事務局からは何かあるか。

●事務局

資料 10 の絞り込んだ評価項目表案で、館別の側面が少しあるという項目は、これまでの評価項目表では中項目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」だったものを、中項目２－７「地域の情報・交流センターとして積極的に活動しているか」と変更した。前回までの評価部会のなかで「交流」という視点について討議があり、実際に資料７「図書館のアウトリーチサービスの一例」で交流につながるような取り組みをこんな風に行っているとご説明し確認したことから、これを中項目の文言に加えて変更をした。これまでは、各館取り組みのテーマも異なっているところを、「暮らしの課題解決支援サービス」としてまとめて扱っていたが、ここを４つの地域館それぞれのテーマ「ビジネス・就労（千里)」「医療健康情報（岡町)」「多文化共生（庄内)」「子育て・ＤＶ（野畑)」という風に特色をもたせている部分については、ひとつずつ独立させて表すような形で可視化するよう分けた。それらにあてはまらないその他の地域課題等と向き合って行う事業の小項目も一つ別に立てた。そのあたりが、各館の違いを少しでも表そうとした部分だ。

●委員

先ほどの委員とよく似た意見だが、たとえば「医療健康情報」の部分でアンケートを見ると、岡町が満足度 95.3%に対して千里 58.1%というところで、その説明で千里は「ビジネス・就労」というテーマを持っているということで差が出ているということだったが、これを一緒に同じ土俵で評価してもしょうがないだろう。各館がいろいろ特色を出して取り組むということであれば、そこは別に評価すべきだろう。共通して定量的に評価すべきところと、各館の特色に対しての達成度を評価する定性的な評価も加えながらやっていってはどうか。たとえば千里が「ビジネス・就労」というテーマでやっているのならば、もちろん情報提供とか、どのくらい開催したとか何冊置いているとかいうことも必要かと思うが、たとえば全体的に見て豊中の就業率がどうなっているか、千里地区では失業率がどうなっているかというあたりと少し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。いわば解決していこうとしている地域課題に関して、実際に図書館として取り組んでいるものが、どんな貢献をしているのかということもきちっと評価に入れられる方が望ましいと思う。非常にわかりにくい項目にはなると思うが、そこは考えてやった方がいいのではないかと思う。

●部会長

ありがとうございます。今のご意見は、非常に重要な視点だと思う。各館個別でやっているサービスを豊中という視野で相対化してみる、それが実際に図書館の外部にどういう波及効果を及ぼしているかということで、おそらく数値だけではなかなか見えてこないところかと思う。図書館評価項目表というのは、これはこれで行っていって、自己評価の時にはそういった視点を盛り込む必要性があるかと思う。数値の方では他に、たとえばウェブページの更新頻度という指標があるが、業務統計上豊中市立図書館ではこのようにやっている、今年度はこれだけしたということだが、これの目安というか、昨年度比較というのはあるとしても、もう少し相対化したときに、どう評価するかという評価軸はどういうところにあるのかなと、国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業に関わる指標についても、同様のことを思った。他の蔵書回転率とかいったものは、全国的に見ていくとだいたい同一人口規模の自治体との比較が可能かと思うが、このあたりは自分としてもよくわからないところだが。前回までの話にも出ていたように、数値自体の高い低いということについては、豊中市立図書館として頑張ってやっているのに、目標数値自体がとても高い設定に上がってしまっていると、全然達成できていない、取り組めていないように見えてしまうというあたりも気になるところだ。

定性評価というのは、非常に大事な視点だと思うが、関連したご意見はないか、またそのあたり事務局としてはどのような考えか。

●事務局

目標の適正な数値という部分から申し上げると、すべての目標数値にあてはまるかどうかは別として前回までの反省点として、繰り返しになるが、「市民との協働」ということは豊中の図書館としてとても重要であると考え取り組みを進めようとしているが、」そのため大きな目標値を掲げてしまって、達成度がどこまでいっても低くなってしまうことがあり、数値目標を立てる場合には、あまり高すぎる数値ではなく、もう少しがんばったら手が届くという数値を目標値として掲げるのが賢明ではないかと思っている。

また、レファレンス協同データベースの件では、豊中市立図書館はつい先頃も国立国会図書館から、レファレンス協同データベースへの登録件数や登録事例に関する参照件数つまりアクセス件数が高い図書館として、国立国会図書館から礼状をいただくことになった。６年連続していただいているので、豊中市立図書館としては少なくとも前年度と同じ程度の事例登録は続けていきたいというのが、この件についての目標ということになる。

●委員

先ほど、「市民との協働」は図書館にとってとても大切なことと考えているという発言があったが、そもそもなぜそのように考えているのかというところを確認したい。「協働」が必要というときに、当然「協働」というのは、図書館側のミッション的なもの、市民側のミッション的なもの双方にとって生産性が上がっていかなければならないわけなので、図書館側の縦軸のミッションというのは、何をもって「協働」が必要だと言っているのか。そうなることによって、それを達成するために、逆にここで言えば、登録者数が何人であるかとか、事業実施回数がどうなったのかとかいうような数値が当然出てくるのだと思う。もし５回やって元々図書館が考えている縦軸のミッションについてあまり向上しないということであれば、目標達成に向けてその回数もまた増やしていかなければならないということになる。そういうことが個々に無いような気がするの

だが、そういう意味で、そもそもというところが何かということを聞きたい。

●事務局
「豊中市の図書館活動Ｉ」本編のＰ２に、豊中市立図書館の使命・理念、基本目標を掲げている。これはそもそもユネスコの公共図書館の使命・理念をベースにした豊中市の図書館の使命・理念、基本目標で、これまで図書館活動をすすめていくにあたっては、絶えず図書館協議会に豊中の図書館の取り組みを諮り、方向性を検証し、ご意見をいただきながら、図書館運営をしてきた。豊中市立図書館の主体は誰であるかというと、やはり豊中市民が主体であること、絶えずその視点を一番根本に置くということを、図書館協議会からご意見をいただく中でも絶えず認識してきたところである。実際豊中の図書館の歴史のなかでは、児童サービスを行ううえで豊中子ども文庫連絡会との協働で、協働という言葉がなかった当時は連携とか協力というところから一緒に取り組んできた。図書館独自でやるだけではなく、図書館が市民の活動と一緒にすすむことで、豊中の図書館の活動が本物になるというか、市民生活とのつながりが本物になっていくということ。また、これらの取組みを通して、よりよい効果を生み出すことを実感するなかで、豊中の図書館にとって、資料情報の提供という一つの役割と、地域としっかり向き合い地域市民の活動とともに歩む図書館であるという、二つの柱を大事にしてきたというところである。

●部会長
公共図書館にとって市民とのつながりを模索してのこうした項目ということで、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、やや事業と指標自体の関連性がぼやけてしまうところかと思うが、評価数値自体はこうした形で出していきつつ、先ほど委員がおっしゃったような定性的というか、図書館の方で設定しているターゲットというか活動の目標と、行っている事業との関係をしっかり結びつけて、図書館活動に活かしていく必要があるのかなと思うところだ。このあたりの関わり方というのは、図書館によって違いがあってしかるべきかと思う。今はまだこういった事業自体が始まって歴史が浅い状況であって、培われてきたものが形となって外部に現れて来て、たぶん進行形で変わっていくところかと思う。そのあたりがこれから図書館の方で具体化していく作業が求められているのかと思う。

●事務局
もう一言補足させていただきたい。以前の図書館協議会のなかで学識経験者の委員がおっしゃった言葉だが、資料情報提供という、日本全国の市立図書館に共通するような部分があり、そこを一階部分とすると、そこに根ざした二階建ての部分が、それぞれの地域に住まう人々とのつながりで特徴づけられる部分、特色、地域性で、一階部分を活かしたその自治体の図書館ならではの取り組みになる。そういうイメージとおっしゃっていて、一階無しの二階は有り得ないし、二階が魅力的になるためには、やはり共通部分でなかなか見えにくい一階をしっかりやっているから二階が効果を生み出せるという、そういう一階と二階の関係があるというお話を図書館協議会でおっしゃったのを思い出した。

●部会長
資料についての質疑は以上としたい。ありがとうございました。
これより３回目の外部評価の会議になるが、これまで提示された資料を元にこれから討議していきたいと思う。こういったアンケートに関する資料や項目表案等にも目を通して、外部評価を

実施するにあたってのご意見を委員からいただきたい。図書館の方で行っている評価に対して、我々の方から妥当性や、課題があるとすると何なのか、皆さんご自由に出していただきたい。このあたりはたぶん委員の方の関心によっても多少違いのあるところかと思うが、皆さんのお気づきになった点など、ご自由にご意見いただきたい。

●委員

先ほどの委員の発言と同じようなことになるが、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、あるようでないというのをずっと感じていた。実際、資料 10 の指標のなかで、2-7 のような指標もあるものの、これも当然ながらすべて来館ありきの数字の指標になっているし、こられていない方というか、例えば岡町図書館がここにあるということで、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のか、それは数字で読めるもの以外の定性的な評価でしか見えてこない部分が多分にあるのではないかと思う。分野は違うけれども、商工会議所で 10 年間やってきた“地域資源を活用して新たなビジネスを立ち上げる方を、助成金を出して応援します”という事業を平成 19 年から 10 年間やってきた。この 12 月ですべての事業が終わったのだが、これ自体は大阪府全体の事業だが、大阪府を８地域に分けて、各地域で各地域の方向性に合った事業を提案してくるビジネスプランを、応募を受け審査し選定したところに助成金を出して３年間応援するというもの。それは当然応募数が何件で、採択数が何件で、そこにいくらの助成金を出して、そこがどうなったのかという、いわゆる数字で測れるものは非常に大事な視点ではあるが、このあたりは豊能三市二町でやっていたが、この地域にどんな波及効果をもたらしたのかというのを、今ヒアリングを含め洗い出しして振り返りを始めている。まったく数字には出てこないが、まずこの 10 年の採択事業者を横断して経営者コミュニティができて、それを中心に採択事業者ではない方も巻き込んで勉強会が立ち上げて月一回動いているところだ。そのなかで事業者同士が自由に結びついて新たなビジネスが立ち上がり、それが結構大きなビジネスになっているとか、その企業がそこに生まれたことによって、そのまわりの小学校に食育の授業に行く企業が生まれて、例えば魚で食育をした時に、魚が好きな子どもたちが非常に増えて、実は来店も増えているんだとか、まったく見えないところへの波及効果が非常に大きかったんだなあということを、今調べながらつくづく感じているところである。おそらく各図書館においても、地域・市民との協働ということで言うと、数字に表せない地域への波及効果みたいなところを、数字で表せる部分も含めて追いかけていって、なんらかの指標として、達成できているのか達成できていないのかを、達成している・していないが測れないことであっても、こういう効果が出ているということを、何らかの形で可視化できるようにすることが必要なのではないかなと思う。そうでなければ逆に図書館が地域・市民と協働していくというところの指標は、なかなか採りづらいのではないかと思った。

●部会長

外部評価の指標として妥当かどうかは措いておくが、図書館活動の外部への波及効果を考える際、基本的に業務の連携などの部分については、個人に対するアウトカムも含め、よく見える部分ではあるが、図書館でやるかどうかは別にして、やはり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と思う。今の委員の話と関連するが、大学院に社会人枠ができた時院生であったが、図書館員も多く学びに来ていて、そこでコミュニティができ館種の違う人達が交流や研修を行い、それが外部に波及していくというのが、同様の事例かなと感じた。大学院で学位をとるという目的とは別の形で、社会や図書館界に波及している効果であり、その繋がりは非常に強固で普段出来な

いような繋がりが可能であったと同じように、図書館の知らないところで市民の交流があり、地域に何かを貢献している可能性を考えていく必要がある。

●委員
　私は図書館と市民協働の関係で５０年近く活動している「子ども文庫」の関係者だが、目に見える形で言えば、子ども読書活動推進計画を１０年間やってきた中で、図書館を中心とした市民のネットワークがどれだけ広がったかという図があったが、もともとは子ども文庫連絡会が中心のネットワークだったが、それを図書館中心に置き換えてどんどん広がっていった経緯がある。かなりの大きな成果で、目に見える形のものだと思う。

●部会長
　市民協働の部分で見れば、たとえば「子ども文庫」活動は歴史的に見ても、深く広くなってきているが、こういった形で出てくる新たな協働事業を企図されたところでは、広がりというのは、多様な方向に出てくるのかなと思う。活動実績の副次効果的なものが見えるようなかたちで出てくれば、図書館があることでの地域社会での貢献度というのが、図書館評価以外で活用できる定性評価になると思う。そのあたりは難しいところだが、そういう視点が大事である。

●委員
　資料１０の市民との協働の項目は、既存団体への支援というふうに見える。これから協働を広げていく場合、たとえば「子ども文庫」は何十年と活動されているが、世話人の年齢が上がっていく中で、若い人たちが入ってこないという現状もあるのではないか。図書館に読書会の件で相談したところ、市民１０名以上の団体であることが必要だということで一度断られたことがある。以前はもっと集まりやすかったと思うが、現状だと１０名の団体を他所でつくってから団体登録するのは、すごく難しいことだと思う。しかし、意欲のある個人というのはやはりいると思うし、たとえば子どもの読書活動に関わることをやってみたいと思っている人を集めることは、一人の力では無理なので、図書館側でこんなことをやってみたい人はいませんかと新規事業の立ち上げサポーターを募集することで可能になると思う。また、「子ども文庫」などもなくなったら本当にもったいないし、図書館ホームページには写真もなく簡単な情報しか記載されていない、図書館に連絡してそのボランティア団体へ自分で行けと言われても、すごくハードルが高く感じる人が多い。そこでこんな活動をやっているよという情報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ずっとつないでいけるような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。既存団体の支援だけでは新しさがなくなっていくということになると思う。交流を広げるということで言えば、図書館のイベントというのは、読み聞かせなどでも参加者が受身の立場のイベントがすごく多い。もちろん、そういうのが好きな人もいるが、たとえば読書会になると、恥ずかしくても自分の意見を言うことで、フラットな関係でいろいろな意見交換が出来てすごく楽しい。そういうのが好きな人もいると思う。そういうところが、図書館ではまだまだ弱いところではないか。絵本の読み聞かせについても、せっかくお母さんたちが集まるのだから、子どもが好きなおススメ絵本を持って来て話し合いませんか、とか、ちょっと手遊びグループでやってみませんか、など図書館が働きかけることで参加者同士が繋がりをもてる機会も増えると思う。受身のイベントだけではなく、フラットな横の繋がりのできるイベントっていうのもこれからどんどんやっていく必要があるのではないか。

●委員

少し補足すると、以前研究者に市民協働の考え方について話を聞いたが、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という話であった。今の意見のように、意識の高い市民がいたら、そこを一つの活動団体にしていくという視点もあっていいのではないか、また、既存団体の支援だけではなくという意見は大事にしていきたい。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という気がした。

●委員

先ほどの事務局発言の１階２階の話はよく分かったが、図書館の基本的な機能としての１階部分をしっかりしながら２階部分を充実させていくことで町全体がよくなり、図書館の存在意義もでてくるだろうという話だと理解したが、ただ、今言われていたように、たとえば市民を育てるとか、あれもこれもそれもというと、たぶん出来ないと思う。しかし、見ている方向は一緒だと考えているので、この評価の中で言えば庁内各部局との連携・協力を推進するという項目があるが、それだけではなく豊中には「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。それらは他市に劣らないぐらい一生懸命がんばっているところでもある。もちろん市民と一緒にやるのは必要だが、それらとの連携をどんな形で何回実施したなど、他の中間支援組織とどれだけ関われたかというような評価もあればいいだろう。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。１階部分ももっと充実していくのではないかとこの表を見て感じた。

●部会長

前回の外部評価で指摘があった人材育成の項目で、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であると思うが、実際に向能力や資質が向上したのかというとよくわからない。このあたりを、どう評価していくかが将来的に見て課題になっていくのではと考えている。海外では職務表があって、職員のキャリアパスみたいなものが明確に出ていたりするが、日本の図書館界ではまったくないのが実情である。

●事務局

市民との協働のところを少し補足する。中間支援組織のことが話題になっていたが、庄内図書館では、「しょうないＲＥＫ」の事務局として関わる中で「国際交流協会」や「アジェンダ」などの担当者と市役所の各部局や市民と一緒に、図書館で廃棄した本を販売した収益で、地域課題に貢献していくために何をしていくのかという会議を定期的に開催している。その中で、いろんな繋がりができ、しょうないＲＥＫの加盟団体が増えてきているのは、この何年かの目に見える効果なのかなと考えている。先ほど委員からも発言のあった図書館ネットワーク図だが、最初は本当に単純な円だったが、どんどん複雑な関係図になっていき、最後には１枚の紙に収まりきれないほど連携先が可視化できるようになった。一方の評価に関しては、図書館の存在価値を、目に見える形でこういうふうに効果があるということを見せていく定量のアウトプットになる。しかし、実際にあった成果というアウトカム的なところを、シンプルな形で落とし込む事がすごく難しい。そのことは、子ども読書活動推進計画の振り返りを、市民や各部局の担当者と相談して決めた数値を、毎年指標として落としていったが、それで表わしきれないものについては、こんな変化がありましたよというふうに成果のアウトカムなものを、コラム的に文章に出していく形でなんとか切り抜けた経験が

ある。ただ、そのあたりの定性アウトカム的な変化を評価の中にどう位置づけていくのか、なかなか難しい問題だ。たとえば数年に一度の外部評価の中でまとめることができるなら、それを経年でたどることで、書きぶりの変化や表現の仕方などを見ながら、なるべくシンプルな方向に持っていけないかと考えてはいるが、すごく困難な課題だと考えている。

●部会長

アウトカム評価というのは、図書館でやろうとしてもすごく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、方法的にも人員的にも図書館のほうでそれをやるよりはいいだろう。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。海外の文献を見ても、研究者の発言を拾ってきてこの図書館にはこんなところがあるとか、市民のコメントで、図書館がやることで自分にはこういう形で利するところがあったとか、そういうものを社会に発信しているものが多い。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と思う。

●委員

評価項目は大部分数値が占めているので、今までに発言のあった効果というのが、わかりにくいなと思った。しかし、以前のこの会議で市民アンケートや来館者アンケートの結果が、グラフなどの図解で満足度や理解度で表されていたが、あれがうまくリンクしているような質問であれば抽出できるのではないかと考えたりしている。また、自由記述の中からも、結構読み取れることがあったので、何かこの指標に沿った形のものがあれば、少しは幅広く見えるのかなと思った。

●委員

この問題は確かに難しい。たとえば、オリンピック開催の経済波及効果は、誰がどう計算しているのかと同じ様な話だが、それでも図書館がベースになるものはベースになるものとしてきちっとやりながら、何か新しいものを地域の課題も考えながら動いていくのであれば、アンケートの話が出たが、これは来館者アンケートなので反対に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。そういう意味で、新規にアンケートを取る機会があれば、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聞いた時、その内容がどう変化したかとか、イメージがどう違っているかなど、そういう形でアウトカム的な評価を考えて行くほうがいいのかなと思う。実は「豊中まつり」はその形を取っている。来場者には一切アンケートを取らず、千里地域とか来場しない地区を中心に行っている。「豊中まつり」を、市内全域に広げていきたいので、いろんなところで、いろんなことをやっている。それがどんな効果をもたらしたかということは、来た人に聞くのではなく、来ないところやほとんど来ていないところとか、知らない人などに、いろんな話を聞いていくやり方をしている。

●部会長

潜在利用者の動向を考えるという意味でも、やっぱり市民アンケートというのは有効だと思う。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、それによって図書館の課題とかが見えてくると思うので、このような市のアンケートに乗っかっていくとともに、他の方法と併せていくことで、抽出されたデータをもとに経年変化をまとめることで、より具体的なものが見えてくるのではないかと考える。

●事務局
　話が戻るが、図書館では、この評価システムが始まった時から、アウトカム評価を大事にする気持ち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を抱えている。図書館でも、いろん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、職員間では仕事のモチベーションをあげるという意味でも情報共有を計っているが、それをどういう形で情報発信していけばいいのか考えあぐねている状況である。今のお話を聞いて、そういうところももう少し発信できたらいいのかなというふうに感じている。

●部会長
　そういった声というものを、ある程度体系立てて意図的に聞き出していくことは、それにより補える部分というのもあるのではないか。図書館では、最近外部との連携や交流の動きもあるので、あまり図書館を使っていない方の図書館に対する意見とかを組み込んでいくことで、少し見えてくる部分というのがあると思う。大学図書館でも、来なかった人に話を聞くというのは、なかなか難しいところではある。図書館という機関は、市民に開かれている場であるので、その視点を持ちながら図書館運営を行っていくことのアウトカムは、この評価項目表以外のところで、多少でも組み込むことが出来たらいいのかと思う。

●委員
　今回の案にヤングアダルトについての項目がなくなっているように見えるが、ヤングアダルトについての指標はとらない、何かとあわせたということか。

●事務局
　項目から落としているというのは、「豊中市の図書館活動」（年報）で把握ができ、継続的に事業として続けていくものなどはあえて落としている。たとえば、相互貸借や高齢者や障害者へのサービスも、全般的に取り組みは継続させるけれども、その項目についての指標として見るときには、代表だけ取り上げてその項目全体を表す、代表指標として扱うという意味で、やらないという意味ではないということである。

●部会長
　項目表の課題として、評価項目がたくさんありすぎて煩雑になりがちであるということもあり、業務統計などに記載されているもので、いわゆる一階部分にあたるものは、基本的には継続実施するものは割愛して、なるべく評価というものを軸において、図書館の中長期計画（グランドデザイン）と連動させた形で、項目を簡素化していくということか。

●委員
　この評価項目表には、暮らしの課題解決支援サービスとして館が分散しているので、そこは館別に数値を取ると思うが、それ以外の部分は全館での数字を出しているという考え方でいいか。

●事務局
　この表の数値は、全館でまとめたものになる。ただ、館ごとの集約を一段階目として、評価シス

テムの中では全体の数字をまとめている。

●委員
　たとえば、暮らし課題解決支援サービス（子育て・DV）の事業実施回数・参加者数は、特定の館で特化してやったというだけでなく、最終的に、図書館全体での累計の報告になるとともに、個別の館の回数やその増減などのデータも把握できるということと理解した。

●委員
　資料「豊中市立図書館来館者アンケート課題まとめ」にあるような課題も、その評価の中に含めて考えていくということで良いか。全然関係ない話になるかも知れないが、前回の資料の「来館者アンケート自由記述」を読んでいた時、読書ノートの要望が多かった。自分の借りた本を知りたい、自分がどれだけ読んだか、読書履歴の通帳が欲しい、そういう要望が自由記述の中にとてもたくさんあった。今図書館ホームページに自分の貸出や予約の状況が見られるマイページ機能があるが、それを使って貸出履歴を確認することは、簡単に出来ると思うが、その点はどうか。

●事務局
　今の図書館システムではできないが、次のシステム改変でマイページ内の資料貸出状況や予約の状況を、利用者自身で管理できるように検討中である。

●部会長
　確かに。読書通帳等の例もある。

●委員
　要望には、他に自習室のこともすごく多かった。図書館の評価を考える時に、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カバーできることも考えられるので、どういうふうに捉えていけばいいのか難しいところだと思う。

●部会長
　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、図書館の意見の妥当性についてこの評価部会で判断していくことになる。自習室機能については、いろんな要素もあり図書館にいるかどうかなど位置づけにより変わるので、そのあたりも含めて考えていく必要がある。

●事務局
　岡町図書館もかなりの席数がある自習室があったが、平成４年（１９９２年）大改修で今の自習室のない形になった。他の自治体図書館では自習室を設けているところもあるが、豊中の場合は、スペースの限られた館が多く、閲覧できる席と資料を少しでもたくさん置ける場所を確保するというスタンスで、自習室を設けずにやってきた。自習室の問い合わせも多く寄せられているが、豊中の図書館ではそういった事情で自習席はありませんという説明でずっと来ていた。しかし、最近の図書館コンセプトの多様化で、ブックカフェや本を楽しみながら、あるいは語らいを楽しみながら、といったいろんなスタイルが出てきている。豊中でも今までの形にこだわらず、そういう要望も踏まえながら、先ほど説明があった、庄内図書館では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ところである。

●事務局
　この自習スペースに関しては、図書館だけでは解決できない問題だと、基本的には認識している。
　自習室の問題については、いろんな地域課題に関わることでもあるので子ども施策の担当課が、さまざまな障害のある人も学習できるような少し広い意味での学習スペースも含め市内の自習スペースの一覧にした冊子を今作製しようとしている。そういった意味で、図書館だけでなく学びを支援するという意味でみていきたいと考えている。

●事務局
　南部地域に関して、高川と庄内幸町と庄内図書館では３館とも自習室を設置している。これは、近隣の小中学校の校長先生から、教育環境になかなかきびしい差をもつ家庭も多く子どもたちにそういう勉強する場が必要であるということは以前から言われており、また一方で、図書館としてもそういうスペースを設ける余裕があったことによる。図書館利用が中北部よりも少なく、なかなか子どもたちに来てもらえない環境もあり、学習するスペースが地域的なニーズとしてあると判断して設けている。

●部会長
　図書館に何を求めているのか、滞在型図書館とかよく言われるが、図書館に何をしに利用者が来るとか、そういったことも含めていろいろ検討すべきところだと考えている。
それでは、平成２９年度第３回豊中市図書館協議会・図書館評価部会を閉会する。