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4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）3月20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>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まとめ
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４回図書館評価部会

日時：平成３０年（２０１８年）３月２０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　西口　山根　永島　河本

●事務局
　定刻となりましたので、ただいまから平成 29 年度第４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
　今回は第４回目の評価部会ということで皆様にお集まりいただくのは最後になる。今回までに出てきた内容は本日の資料にまとめられているが、それをもとに本日討議いただいた後、私のほうでまとめを作成するので皆様にご確認いただきたい。
　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、修正等はあるか。なければ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
　今回事前送付させていただいたのは資料 3-2 の自己点検評価報告書の案。こ

れは前回までに一度みていただいたものについて、レーダーチャートを差し替え、バージョンアップさせた版となっている。もう一つは資料 5-3-1 来館者アンケート調査報告書案。これも以前にいったんお示しした形のものの完成度を高めバージョンアップさせた版となっている。評価部会が終了した後、図書館ウェブサイト等を通じて市民の皆様に公開していく。資料 11 はメールでデータを事前送付したもので、これまでの３回の評価部会を通じてどういうご意見があったかを内容別にグルーピングした振り返りと全体のまとめのための素材である。

●部会長

ただいまの説明についての質問・意見があれば。

●委員

基本的なことであるが、自己点検評価報告書と来館者アンケート調査報告書ともう一つここで話し合ってきた外部評価の報告書ができるということでよいか。というのは、この評価がどこに対してどういうふうに出されるのか。それによって自己点検の評価報告書などは一般向けに出すには分かりにくいところがあるのでそういう意見も述べてよいのか。

●部会長

外部評価は自己点検評価報告書や来館者アンケート調査報告書を素材として、ここで出た意見等もまとめて図書館の活動に対する評価という形になる。自己点検評価報告書については事務局から説明を。

●事務局

今回配布した自己点検評価報告書については、外部評価部会に臨むにあたり素材として用意してお示しする中で、委員の皆様からこういうふうにしたほうが分かりやすい等のアドバイスをいただき完成形に近づけた状態と思っている。過去２回の外部評価の際にもそうであったように、全部まとめて図書館のウェブサイト、あるいは来館者に対してもファイルに綴じるなどして全部を公開したいと考えている。

●部会長

項目で分かりにくいところや読み取りにくいところがあれば、この回でご意見いただき、修正等必要な場合は修正する。それぞれの数値が説明と照合したときに何を言わんとしているか明確になっているか、文言は分かりやすいか等何かご意見あれば。

●委員

振り返りと今後に向けての部分についての文章があるが、この文章が中項目のどれにあたるのかが分かったほうがよい。一つだけではなく複数の項目に関わる部分もあると思うが、その際は２番と４番に関わるというように両方の項

目番号を表記したほうがよい。
　内容については、例えば５ページ中ほどの「ＹＡ世代では・・・」以下の部分など、何ができて何ができていないかを分けて書いてないとわかりづらい。そういったところが何か所かあるのでもう少し分かりやすく修正を。
　意見として、学校図書館の支援の部分で「環境整備が進んだために図書館の達人や子ども読書フォーラムの参加者が増加している」というのは評価として疑問に思うということと、子ども読書活動推進については自分も関わっていた立場から、「子どもをとりまく様々な人によって進められてきた」とあるが、市民団体と幼稚園から小中学校の関係者と行政の三者が一体となってともにすすめて来たから成果があがってきたのであって、この書き方だとそのあたりが分からない。
　もう一つ「セルフ貸出機の導入によってフロアワークの充実につなげた」とあるがフロアワークはしっかり出来ているのか、利用者としては納得できていない。フロアワーク担当者を決めてきちんと取組んでいるのであれば良いが。
　また「りんごの棚を作成」の部分、「りんごの棚」がどういうものなのかの説明がないと分からない。内部で見るならいいと思うが、外向けに公表するにはバリアフリーの資料を広く知ってもらうための展示セットであるという説明が必要だと感じた。
●部会長
　ただいまの意見に対して事務局の説明を。
●事務局
　ご指摘いただいたところは修正していきたい。
前回外部評価の自己点検評価報告書は、中項目単位の振り返りを行い、詳細な記述かつ分量の多いものであった。小項目ごとに、実施したこと、課題、今後こういう取り組みをするということを全ていったん数値とあわせて文章化して洗い出したものをベースに、さらに中項目にまとめるという作業を行っていた。その結果、緻密なものになったが、逆に量的に膨大な資料となってしまった。その結果として図書館の評価システムに関心のある人しか見ないようなものになってしまったのではないかと反省している。グランドデザインによる進捗管理を行うにあたり、毎年度の図書館評価の指標の振り返りを極力数値のコントロールで留め、外部評価のスパンも３年ごとから５年ごとに伸ばした。そのため今回は小項目の細かい振り返りを重ねる形でなく、中項目単位で振り返りをまとめていく形となったため、ご指摘のような欠点につながったのではないかと思った。
　年報「豊中市の図書館活動」編集作業のなかで、毎年の自己点検評価の数値を掲載しているが、自己点検評価報告書として文章化するにあたって推敲が不十分だった。文章を見直したい。

●委員
　細かくしてほしいということではなく、文章を整えて欲しいということと、違和感がある部分についてお伝えした。項目もどの部分に該当するかが分かればよい。
●事務局
　項目については追加する。文章も推敲する。
　図書館協議会の委員長からの助言として、外部評価の結果については、たとえば１枚ものなど、わかりやすくお示しできる資料を作成し、市民にご報告できると良いとのご助言をいただいた。そのあたりについても、こういう形が良いのではというご意見をいただければありがたい。
●部会長
　今のご意見の「りんごの棚」などは確かにわかりにくい。ＵＲＬが掲載されていると多少わかりやすくなるのではないか。また、文章については、文章をまとめるとき、コンパクトにしようとして課題なのか評価なのかがわかりにくくなってしまうことがあり、この文章もそういう印象を受ける。
項目を追加することで根拠がどこかがわかれば、評価ランクと図書館の評価がどう対応しているかがより明確になる。
●委員
　今の委員のご指摘は自分も気になっていた部分だった。特に部会長がおっしゃった、課題がどこかというところが理解しにくかったので、評価できることと課題を分けて書いたほうが良いと思った。また、図書館利用の初心者として読んでいくと言葉としてわからないところがあり、来館者向けに公開されるものであるならば、文章中の語句にアスタリスクをつけ巻末にまとめて語句解説をつけるとよいと思った。「北摂アーカイブス」と「しょうないＲＥＫ」は最後まで読めばわかるが、「とよなかブックプラネット事業」、「豊中市子ども読書活動推進計画」、「ＹＡ世代」、「サピエ図書館」、「デイジー図書」等は語句の解説が無いので内容が曖昧なまま文章を読み進めなければならなかった。図書館利用をしない方でもわかりやすいようにある程度注釈付きにする配慮が欲しい。
●部会長
　図書館独特の固有名詞は一般の方にとっては、例えば「ＹＡ世代」などという言葉は司書でなければなじみのない言葉なので、そういった語句の解説はあってもよいと思う。
●委員
　アンケート調査報告書案だが、グラフの濃淡がないために、書いている文字が消えている部分、線の区切れている部分等の不具合がある。報告書はカウンターに置いて読んでいただく以外に持ち帰り用も準備するのか。

●事務局
　館によって配置する場所は異なると思うが、どの館でも手にとっていただきやすい場所にファイルして置いていたと思う。
●委員
　ボリュームがあるので持ち帰り用も何部か設置してはどうか。報告書をただ置いていても誰も手に取らないと思うので、「アンケートに協力して思いを届けてくださった利用者のみなさんの声を集計にまとめてみました。こんな声がでています。」とか、それに対して「図書館の回答と今後の課題を提示しました。」というような口語体の案内付きで置いて欲しい。そうでなければ利用者は手に取らないと思う。
●部会長
　スーパー等でもお客さんの要望に対する回答を掲示して公表しているところがあるが、この報告書についてもそのような回答があれば、利用者が図書館を身近に感じる部分もあると考える。そのきっかけになればと思うので可能な範囲で対応していただければと思う。
●委員
　一般的にこういった報告書は興味ある人しか読まない。興味のある人でも、中身の文章が多いと飛ばし読みをしてしまいがちである。ここまでの評価部会のなかでも何度かあがっていたように、そもそも図書館に来ない、興味がない方にも図書館を利用していただきたいという思いがあるのなら、そういった方にも何らかの形で伝える必要がある。私なら三つ折くらいのダイジェスト版を作成する。イメージで何となく何をやっているのか分かるようなものがあればよい。もう一点は、例えばここまでの部会の中でどういう形で評価していくかが何度か討議されてきたが、最初のところの「経営・運営・管理状況に関する評価」のところはやむをえないかもしれないが、２番目の「設置目的・使命の達成状況に関する評価」のところ、中項目を挙げそれに対して評価の項目を書いているが、５ページの上から２段落目の「他の自治体の図書館との協力は・・・」の部分は、２番の「他の自治体の図書館や大学と協力して進めているか」のところに該当すると思うが、これまでのやりとりとか図書館自体の目的や使命を知らない方が読むと何のためにやったのかよくわからない。一番顕著なのは一番下の段落あたりで、せっかく市民協働で合同研修を実施したのだが、協働で取組んだことだけが評価されていることになっている。できれば、どういうことが学べて、今後の何につなげることができたのかが分かるように書かれていると、読んでいてしっくりくると思う。何回実施したか等はグラフや数字で表せることなので、せっかく文章で表しているのだから、そのあたりまで書いておくと読んだ人がわかりやすいものになる。

●部会長
　意図している目的があり、それに向けての取組みをすることによって図書館は何を得て、次の計画に向けてどのような展望が見えたかを明示する。読んでいる方に、それぞれの項目の目的に対して活動がどうつながるかが分かるような書き方をできればということ。これも可能な範囲で対応を。
●事務局
　ご指摘はごもっともなことであり、鋭意努力したい。
●部会長
　紙面にまとめる上で、なるべくコンパクトにというのは難しい部分ではあるが、先ほど委員もおっしゃっていたように、ダイジェスト版を作るというのは図書館の判断になるかと思うが、良いのではないかと考える。あまり短くするとよく分からなくなってしまう。そのあたりのバランスを考えていただければ。
●委員
　来館者アンケートについてだが、第１回目の評価部会の資料として配布の豊中市の公共施設総合管理計画のアンケートについては、図書館独自のアンケートではなくランダムに回答者が選ばれている。その中で図書館は多くの市民に利用されており、優先的に充実させて欲しい施設の上位にあがっていた。全市のアンケートでも図書館は注目度が高いということを、今回どこかに盛り込みアピールできたらいいのかなと思う。
●部会長
　外部評価のなかでもしばしば話題になったが、図書館を見せるという意味では図書館のＰＲは大事である。使わない人にとっても図書館が市にとってどういう位置づけかを伝えていきたい。図書館に期待されている、図書館活動が評価されているということでもあるので盛り込んでいくことを検討いただければと思う。それでは資料についてはここまでとさせていただきたい。ありがとうございました。
　では、ここまでの討議内容の振り返りについて。これまでの部会では、図書館の中で評価するだけではなく、市民に対して図書館がどのようにサービスを見せていくか、それによって図書館の潜在的な利用者に対して図書館をどのように位置づけるかということも考えていくべきではないか。また、図書館において地域に根ざした活動が始められていることについてどう評価するか、これまでの評価の統計データからは見えてこない等のご意見がでたと思う。
　私としては、これまでの評価部会の意見を振り返ると、図書館に対する評価としては概ね肯定的に捉えていただいていると思う。そのような評価を市民になるべく見える形にするにはどうするのか、発展的に考えていくことが課題としてある。ＰＲと表現することが正しいのかどうか分からないが、いずれにしても

取組んでいる活動が統計データからなかなか見えないことについては、方法がむずかしいが将来的にはいろいろな可能性を視野に入れて検討していかなければならないといったことがあったかと思う。

各自でこれまでの討議を振り返り感想やご意見をお願いしたい。

●委員

４回にわたる評価部会でいろいろ質問しながらお聞きしてきて、以前にもお尋ねしたと思うが、そもそも図書館は従来の図書館が担ってきた役割だけではなく、他の役割も担いながら、方向性としては多様化を考えているという認識でよいのか。

●事務局

前回３回目の部会で事務局よりご説明させていただいた、図書館の役割についての２階建ての例え話がそこに関わってくる。市立図書館の役割として多くの方に認識いただいているのが、本を始めとする資料の提供・貸出の利用・レファレンスサービスといった役割。この部分を時代にあわせて今後も展開を続けていくのが１階部分。そして市町村立図書館の整備が進んできた現在、そこに図書館があることでどのように地域が良くなるかということについて、図書館の存在意義をサービスを通して示していくことが問われており、豊中の図書館もそのチャレンジを始めている。これが２階部分である。

●委員

２階建ての話を聞いて、前回非常に分かりやすいと思ったのだが、であれば、２階部分に対する評価、分析が少なすぎる。そのため結果的に来場者アンケートの域を出ていない。かといってそこの部分をどう作っていくかということは、なかなか難しいと思うが、今の説明だとすごく分かりやすい。ところが、送っていただいたたくさんの資料を読むと逆によく分からなかった。図書館は何をめざしているのか。なぜ図書館はいろいろなことをしないといけないと考えているのか。そこをまず伝えて最初に興味を持ってもらい、だからこういう評価をし、こういうシステムを作って、こう変わっていこうとしている、というように説明していただいたほうがすごく分かりやすい。自分は図書館は学生時代に受験勉強に利用していただけで社会人になってからは全く利用していなかった。ということもあって、全く分からない状態で今回の話を聞いたこともあって、逆にすごく強くそう思う。まず、そういったものを知らない人たちが知ることがすごく大事。知らない人が知って、その人たちが図書館を使うことにつながるかどうかは分からないが、とりあえず何らかの形で発信する。それが先ほどのダイジェスト版になるのかもしれない。豊中の図書館はこういうものをめざしています。そのためにこのようなシステム、事業があるので知っていただきたい。こちらのダイジェスト版をご覧いただいてご意見くださいというようなものがないとやっ

ぱり分からないなというのが率直なところである。
●事務局
　外部評価のたびに図書館の情報発信、ＰＲの下手さを最大の課題としてご指摘いただき、自分たちもそれが課題と認識しつつ、今行っていることを「見える化」していこうということを合言葉に進めてきてはいるが、まだまだという状況なのだと改めて感じている。
●委員
　そもそも「見える化」しようとしているところが違うのではないかと思う。細かいところを「見える化」していっても、興味のない方には広がらない。「こう変わります」というビジョン的なものがあれば興味のない方も興味を示す。興味があれば細かいところも関心を寄せるようになる。そういう順番だと思う。
　自分が関わっている市民活動団体や生業でやっている株式会社も同じで、今はそういう時代である。まずビジョン、それから細かいところに目線がいくようにという流れとなる。やり方として協働をして他部署とつながっていくというのであれば、図書館と全く関係ない団体とつながっていくと良い。市民活動団体でも、「活動が広がらない」という声をきくが、一つの狭い穴を深く深く掘り下げていっているからであって、ちょっと全体を俯瞰してみれば土地って結構大きいなあということが分かる。こっちも掘れる、あっちも掘れる。そういった形で見ていけば、もっと広がりが出ると思う。福祉の活動をしている人が同じ福祉の方とつながっても将来的な福祉課題は減少しない。例えば福祉の方が商工会議所の人とつながれば将来的な福祉課題は減っていく。そういう形で広げていければ面白いのではないか。
●委員
　今の意見にからんでであるが、まさにそういうところで、商工会議所では事業所のサポートをさせていただいているが、その世界から出ることはなかなかない。福祉の業界のことは一部の企業と業務上関わりはあるものの、よくわからない。こういった垣根を超える場としての機能という意味でも、図書館はつなげられるのではないか。以前の部会でも述べたが、事業者も市民だし、市民も市民だが、多くの方と交われるところはそんなにない。事業者も市民という目線でみていただくと、事業者をまず取り込むこと。イベントをしていただく、またイベントをするときに事業者に物販をしていただく。指定管理ではないので難しいかもしれないが、本の貸出返却の際に有料のマーケティングも行う。利用者の方が借りるときに用紙をお渡しし、返却の時に回収する。なかなか直接市民の方に対して事業者はコネクションがなくできないので、そこをつなげられる。どなたでも利用できるというのは図書館の強みだと思う。いままでリーチしていなかったところとリーチしていくことで幅がひろがっていくし、さらにはそれが来館

していなかった方が来館するきっかけになるのではないか。事業者もうまく取り込んでいただけたらよいと思う。

定性評価という話も以前出ていたが、図書館が地域にどのように影響しているのかについては、声を集める、実績をあつめるということを地道にやるしかないと思う。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とは思うが、もし発信できるような内容であれば、それを外向きに発信してもよいと思う。実際の利用者の声として、岡町図書館でこんなことが起きているというようなことを発信することは、他の図書館にとって、もしくは図書館でなくてもヒントとなるかもしれない。文章だらけになるかもしれないが、一つの評価としてそれを集めたシステムだけでも価値のあるものになるのではないか。

●部会長

事務局より２階建ての話がでていたが、全国で図書館の数が 3000 を超え、図書館自体が市民にとってより身近な存在になっている。その一方で、出版業界から見ると不況であり、市民は紙媒体だけではなく、様々な媒体で情報を入手するような状況である。図書館は従来から図書の閲覧や貸出、紙の本を中心に資料を提供してきてはいるが、本来図書館自体は情報の提供をベースにして地域の活性化を担っていく。そこに平等であったり公開であったりの特性を持っている。そのような状況のなかで、現在、貸出サービスに代わる２階部分、つまり従来の使命である１階部分をベースにして、どういう展開をしていくかが世界的に図書館の課題としてある。そういった状況のなかで、もともと図書館は何をやってきたかということがいまひとつ一般的に伝わっていない。そのため図書館は紙媒体を提供している機関という一般認識で留まっている部分が大きいのかなと思う。

そのような状況の中で、図書館にとって今何が重要なのかを考えてみると、最近図書館でレファレンス、情報リテラシーという言葉が出てきている。時代の流れの中で図書館の役割を考えた時に、何が大事かなのかというと、委員の方から出てきた意見でもそうだったが、もともとの図書館機能や使命について考えていくとき、従来の資料提供に留まる部分ではなく外部とつなげる部分、利用者の学び、利活用者が図書館を通じて得たものを発信していくというところなどは、重要な部分であると思う。図書館の難しさとして、図書館は豊中市という組織のなかにあって、こういった動きをするのは困難であることは欧米等と比較しても非常によくわかるが、そのあたりを市民の方に見えやすくしていく必要がある。定性評価でいうと、図書館利用者の体験記を蓄積し公開していくこと、間接的に発信していくことも大事である。最近でこそ課題解決ということで利用者の方が図書館利用についてこういう形で利用しましたという発信がされるようになった。欧米等だと古くはカーネギー等の図書館での成功物語などがあり、市

民に共有されている部分があるが、なかなか日本ではそういうところが薄い。そういうものがあれば、少し外部への発信ということになるのではないか。ここまでの委員のご意見は、図書館という視点だけではなく広い視点でのご意見であると思うので、外部評価のまとめではそのあたりについても少し触れたいと思う。その他何かあれば。

●委員

来館しない方へのＰＲでは、４か月児健診で絵本を配布するブックスタート事業「えほんはじめまして」の機会に、今まで以上に図書館のＰＲをしてもっと利用につなげられるといいと思う。その際、もともと図書館をよく利用している保護者の先輩たちに「私たちは子育てでこんなふうに図書館を利用しています。たくさん借りて子どもたちは絵本を好きになってくれました。その後子どもは絵本と親しむことでこんな風に育っています。」といった声を紹介してはどうか。読まれた方は、わが子がこうなるんだったら図書館を利用してみようかと思うようになると思う。

利用者の声が利用者に届くということ。図書館がこれから市民参加をめざしていくということであれば、もっと図書館に来た時に、市民の声が直接目に触れるようにすることが大切であると思う。例えば図書館の「ママ倶楽部」を作り、単発の講座で気楽に参加できるようにする。「うちの子はこんな絵本がすきでした」というコーナーを作成したり、読書会で保護者自身が保護者に紹介しあう市民同士の会を作ったりしても良い。

また、図書館ではよく学校のポップがずらりと展示されているが、たくさんになると目立つものにしか目がいかない。貸し出す本につけていただければ、それを読んで借りようかなと思う。ポップ作りを市民にしていただくという場合も、できるだけ少人数で、この棚のこの部分から選ぶと決めて作るなど、本とポップを対比させてのポップ作りをすればよいのではないか。例えば中学生に対して３０代の先輩がすすめる本。高齢者が読んで健康づくりに役立った本などいろいろ市民同士で紹介しあえたらよいと思った。

それから、庄内図書館ではリサイクル本を販売しているが、庄内だけでなく外に出ることも考えてみてはどうか。「とよ１ぶっくる」であれば緑地公園など大きな公園に出て外で本を読む機会を作ることができる。普段は館内で行っているような本の販売や落ち葉の中で落ち葉の本を読む、原っぱで原っぱの本読むなど体験と絵本が結びついて、想像力が育つようなイベントをすることで、図書館への来館のきっかけとなるような機会があっても良いと思った。

また、現在図書館が所蔵している資料のなかで、別の使い方ができないかも検討していけたらよい。外国人の知人で子育て中の外国人の方がいる。日本語が読めないが図書館の蔵書に１冊だけローマ字がふってある絵本あって、紹介する

とそれなら読めるということでとても役立った。こういった絵本も現状は書架に並んでいるだけであるので、日本語を学ぶ段階の外国人に英語の説明をつけて置いてみる。「童謡、子ども向けのＣＤを聴いてみませんか。」等、日本語を学びたい方のために、英語の表記をつけて案内してはどうか。

デイジー図書もどのくらい所蔵しているかわからないが、視覚障害者優先とは思うが、可能であれば、高齢者に音声の図書として貸出できるならば、活字を読みにくくなった高齢者に文学とふれあう機会を持っていただけて、図書館の蔵書を眠らせずたくさんの資料が回るようにできるのではないか。

●部会長

市民同士の交流という点は非常に大事な視点。図書館対利用者という部分よりは、インターネット等、利用者同士の口コミは大事である。図書館を使った人がどう感じているかの事例は盛んになっており、自分自身も読書体験もそうだし、図書館の利用法など、利用者から利用者へ伝わるほうが、これまで知らなかった利用法を知ることになる。

これまでの図書館は、利用方法をあらかじめ図書館側で想定した形のサービスを行ってきたようなところがあるが、実際は利用者の使い方は多様であり、それに合わない方は図書館に来にくかったのかもしれない。そういう意味ではたまたま口コミを見ることによって、様々な利用者の図書館の使い方を知り、それが口コミで広がってきて新たな図書館の利用につながる。そういったことはこれから時代的には必要となってくる。具体的なサービスに対する意見等であるので参考にしていただきたい。

その他何かあれば。

●委員

さきほどのアウトカムというところに関連して、先般私は岡町図書館で「クラウドファンディング」についての講演を行ったが、その際図書館で関連書籍のリストを作成し受講者に配布しており、非常に良い取組みだと思った。ただ可能であればあの講演会の参加者には図書館利用をされていない方もいらっしゃったと思うので、それらの関連書籍を実際に会場の壁際に並べ、その場で見られたり利用券の登録・貸出しを行い、本来の図書館の利用につなげていける場として活用したらよいのではと思った。できれば事前に講師からもおすすめ書籍を聞いておき、それも合わせて展示して貸出すればよい。

特設コーナーを会場内に設け、少なくともその場で借りて帰れば、再度返却のために来館する。初めて図書館と接点を持った方に対して、地道に本来の利用の仕方をリーチしていけるような、ちょっとした仕掛けではあるが、そういった一歩ずつ一歩ずつの作業が来館者増につながると考える。

●委員

一つ疑問がある。先ほど本の販売の話が出たが、「しょうない REK」はすごい取り組みであると思う。「しょうない REK」の開始当初からの関係者と親しいのでいろいろ話は聞いているのだが、今までの常識の中では不可能と思えることを可能にしてリサイクル販売をしながら活動資金にという新たな取組みをしたことにより、図書館関係だけでなく地域の人とつながるようになってきたという、他市にはないすばらしい図書館と市民が協働してつくりあげた事例であると思う。ただ、なぜ庄内だけなのか。他の図書館ではできないのか。絶対量の問題なのか。

●事務局

他の館でもできないことはない。実際「しょうない REK」が１０周年を迎えた時、庄内から飛び出してみようということで他の図書館を会場に行ったこともある。が、そもそもの本の販売をするにあたり様々な出発点があり、市民は地域の活性化のための様々な取組みをするための財源が必要、図書館としては多量の廃棄本の有効活用をしたい、南部の図書館特に庄内の図書館は老朽化しており駅からも離れていて利用も少ないので活性化したい、そのあたりの思惑が合致したのが「しょうない REK」である。庄内図書館ではもともと参考業務を行っていた３階の部屋を「しょうない REK」の活動の場として利用しており、それが実際いろいろな人の動きを生み出し活動にもつながっているが、他館でそれができるかというと、集会室の利用などスペースの関係では結構一杯という状況である。常設での販売という点で、庄内図書館は条件的に合っていた。ただその場所のみで活動するだけではなく、市民の方からいただいた本を古本市として環境展に出向いたり、市内の公園での販売も行っている。その販売収益は「しょうない REK」の収益としたり、環境展であれば環境のために寄付したりといった形でも行っている。また、事務局としての業務量のこともある。庄内図書館として、利用者の来館を待つよりも、逆に外にでかけていき地域活性の活動をやっていこうという方向にあり、そのあたりが上手くフィットし、スペースと人手の問題も合致したのが庄内図書館であった。また、南部地域の活性化、少子高齢化を何とかしたいという市民と行政と事業者の思いが合わさって始まったのが「しょうない REK」である。

●委員

自分の質問の意図としては、本を売るという行為は庄内図書館ではできているので、それは諸条件が合えば他の図書館でもできるのかということだった。できるということであれば、個々の図書館でも利活用しながら他部署、他分野でも様々な人たちと同様のつながりを持つ仕掛けができないかということである。

●事務局

他部局とのつながりというと庄内はたまたま「しょうない REK」というつなが

りがあるが、本の販売ということはさて置き、千里だとビジネス関連の産業振興課とつながりがあり、野畑は子育て支援関連で里親支援などを行うといったように、図書館から遠いところと各館がそれぞれの分野ごとに地域の課題を確認しながらつながる工夫を行っている。

●委員

そういうことではなく、他部局という言い方に語弊があったのかもしれないが、課題解決していく上では他のカテゴリとつながりながら、図書館の来館者数とか認知度も上げていかなければならないということであるから、人と繋がりながら図書館本来の課題を解決する。他のカテゴリのところも同様に市民と組めば課題解決できるのではないか。これを一つのツールとして、本のリサイクルだけではなく、そういった仕掛けを使えばこういうことができますよという、プロポーザル的な投げかけをしてもらうことができないかと思う。せっかく「しょうないREK」といういい前例があるので、その前例のいいところを引っ張ってきて、個々の図書館での地域課題に合ったような形の事業を募集したら面白いと思ったので提案した。

●委員

先ほどのお話に戻るが、子どもの本の講座では、すでに本のリスト作成・展示貸出を行っているのに事業者の講座ではできないのか。要請がなかったらしないのか。ノウハウを持っておりできるのだからもっとやっていったらよいと思うが。

●事務局

先ほど具体的なところを説明できなかったが、実は「クラウドファンディング」の講演でもおっしゃるような本の展示・貸出は行っていた。時間の関係で、最後の職員からの案内がカットされたため分かりにくかったのかもしれないが、最後には図書館のレファレンスの利用法や本の紹介も含めて紹介していた。現在では図書館で主催の事業だけではなく、他部局独自の事業においても声がかかるようになったため、様々な事業で本の展示・登録・貸出を行っている状況である。

●委員

以前に図書館職員と一緒に協働で研修をしたが、その時に鳥取からお招きした講師に「できない理由を探すな。」と言われたと思う。できないはなく、そこでできる方法をどんどん探して進んでいきましょうとのことだった。図書館はすでにそういう姿勢で取組んでいるので可能性は広がってきている。

先日「チャンプル屋台村」という催しに参加した際、図書館にエコロジー工作と科学の本を見繕ってもらったら、すばらしいラインナップでセッティングしてくださり、もったいないので終了後に文庫で再度活用させていただいた。こん

なすばらしいラインナップで整えていただける力があるのなら、もっともっといろいろと可能性があると思った。
●部会長
　図書館をよく使っているとそういったことがわかるが、図書館を利用していない方、借りるだけの方にとっては図書館の作成するリストがどういうものでどんなに役立つかが伝わらない。出版社を網羅してできるということは図書館の得意なところだと思うので、外部にどう見せていくかというのが課題としてあると思う。
●部会長
　今回が最終回となるので、ここまで議論いただいた自己点検評価の項目等についてなど何かご意見があれば。
●委員
　今後の評価基準については、グランドデザインにのっとり、現在と同様の形で評価していくということでよいのか。図書館を利用されない方の意見を反映させるという意見も出ていたが、それを評価システムの中に組み込むというのは難しいのか。
●部会長
　今回の外部評価の中でわれわれの意見として取り上げていくということは課題としてあるが、事務局としての方向性はどうか。
●事務局
　確実なお約束まではできないが、今回の外部評価を通じて何度もいただいたご意見として、定性評価の必要性のご指摘があった。今回は公共施設総合管理計画の市民アンケートを、図書館に来館していない方を含む市民への郵送アンケートの代わりに資料としてお示ししたが、やはり来館されていない市民を対象に含んだデータの必要性についてご意見をいただいた。本日もまたそのようなご指摘をいただいているので、次回５年後の外部評価の際にお示しする材料の中には、そういったことも反映できるよう、何か工夫していくことを考えたいと思う。
　いろいろインターネット上の仕組みも変わってきているので、インターネットでのアンケートも手法として検討していければと思う。いただいたご意見は今後に活かしていきたいと思っている。
●委員
　図書館としての限界はあると思う。それと先ほどおっしゃられていたように豊中市の組織ということで、例えば武雄市の図書館のようにはいかない部分もある。そのような中で図書館は、やはり図書館としての機能を広げて行ったり、地域の中の図書館という存在をもう少し明確にしていきたいという思いがある。

そのような状況の中で、定性的な評価もそうだし、図書館に来館した人以外の情報をなかなかとれない、ＰＲが苦手といった苦手部分が多くある。しかし、苦手なものは追求しても苦手なままであるし、できないことを一生懸命やろうとしても限界がある。いつまでたっても課題が残っていく。そのために提案公募制度といったような、外の人間と得意技を出し合って組むという制度がある。せっかく豊中市にいるのだから、そういったものを利用して、苦手なものは外部に出したらどうかと思う。自分はすごくそう思う。そうすれば、例えば図書館の中で一生懸命考えて、図書館に来館されない方にどうやって聞こうかと思いつつもできなくてということにならず、図書館ではないところでやっているところがあり、そこと課題が一定一致すれば一緒にやれるのであって、そこに聞いてもらうなどすればおそらく生産性もあがると思う。

●部会長

外部との連携というところで、図書館はどちらかというと提供するという機関としての意識が強いが、ギブアンドテイクというところで、外部と相乗効果を図っていったほうがよいのではないか。図書館のＰＲということで言えば、市長がリーダーシップがあるので上手くいっている所もあるにはあるが、基本的には図書館は自治体設置であり、あまり目立った運営はできないという実情がある。しかしながら、一つの方法として、今後５年間、取組みのひとつとしてやっていく方法はあると思うのでご検討いただきたい。

これまで何度か出てきたように、図書館を利用していない人に対していかに図書館を見せていくか、図書館をどうアピールしていくかということは課題としてある。図書館としてはこれから、さっきの１階建て、２階建ての話の２階部分をしっかりやっていこうという段階で、そういったところは非常に重要な課題である。それを視野に入れながら、次回まで活動を展開していくのは方向性として重要である。これまで図書館評価というと、図書館の活動自体の評価ということになり、私自身も「公共図書館宣言」のような図書館の目的と実際のサービスが上手く結びつかないということが、利用者としてみた場合の印象として感じていた。それは各図書館としても明示しにくいというところがあるが、そこを明確に、例えばレファレンス、課題解決、情報リテラシーといった部分１階と２階が串刺しになるような仕組みであることを明確にしていかないと、なかなか本だけを借りる場所という意識の方にとっては、図書館は自分にとって関係ない場所になってしまう。若い世代が成長していく頃には、情報の利用形態が変わり、図書館が使われないままに終ってしまうという可能性もあるので、そのあたりも意識してサービスに取組む必要がある。これまで図書館評価部会において、いろいろな意見が出ていたが、総じて今出たような話にまとめられると思うので、そのあたりは外部評価に盛り込ませていただきたい。

なお、この後私の方で素案を作成するので、その段階で不足な点等、ご意見をいただければ盛り込ませていただく。後日、本日の議事録や資料等を見てご意見を頂戴できればと思う。最後に何かご意見、ご質問があれば。

●委員

以前にも出たかもしれないが、調べ物調査レファレンスをいかに有効活用するかという課題が残されているという話だが、一般的にスマホで調べ物が済む時代に、図書館がどんな調査ができるのかという具体例がわからないから利用しないのではないか。そんなことも調べられるのかということが分かれば、借りるだけではない図書館の使い方ができて利用につながるのではないか。たくさんの調べる技を持った司書によって、図書館の利用教育を知らない方々にも「図書館活用学校」と題した講座を開催するなどして、借りる以外に図書館にはこういう利用方法があるということを市民に知らせてみてはどうか。

また、図書館に来ない理由として書店で買うから行かないということがあると思うが、書店をライバルとしてみた場合に、例えば書店にできなくて図書館にできることは何なのか。豊富な資料であったり、高価な蔵書の紹介や利用者の必要な資料のラインナップを作るサービスなど、書店に行く人は何を求めて行っているのか、書店では足りないものを、図書館はどれだけ提供できるのかということをもっと利用者に対してＰＲしていっても良いのかなと思う。

●部会長

現在、インターネットで一見何でも出てきているように見えるので、図書館の書誌はグーグルと比べると見ていくのが難しい。分類記号も今の若い人にはよくわからないかもしれない。昔に比べると、リテラシーという言葉が妥当かどうかわからないが、おそらく利用者の情報リテラシーは低くなっているのではないかと考える。主題やキーワードに基づいて、多様な情報のなかから必要なものを選びだしてまとめていく力が、簡単にダイレクトに情報を引き出せるようになっている現在だからこそ、いろいろな情報の中から自分が必要な情報を見つけることは、面倒で効率が悪いという印象を持たれている。ほとんどそういったことをしなくなっているために、そのような経験は図書館でしか得られなくなってきている。しかし、本格的に調べなければならないことについては、グーグル等の検索ではなかなか出てこない。30 代～40 代以上の人には紙の時代の経験、つまり紙の情報の中から必要な情報を得た経験を持っているが、受けた教育によっても違うとは思うが、社会風潮もあって、現代の若者はより効率のよい方法を求める傾向にある。そういった意味では図書館で情報リテラシーを身につけることは、図書館の意義として今後大事になってくる。そういう意味で、さきほどの本のリストと絡めて図書館のＰＲポイントとしての重要性は高まってくる。そういったところを図書館の強みとしてこれからの活動を展開していただけれ

ばと思う。
●事務局
　4回にわたってご議論いただきありがとうございました。図書館内部でサービスの向上・改善をしていくために、職員内での共有が大事と思っており、いただいた中身を職員の中できちんと咀嚼して、新たな展開にぜひつなげていきたいと考える。その際には優先順位をつけ、コストも意識しながら行いたい。
　今までの外部評価のなかで、図書館はＰＲが下手であるとのご意見があり、それに対しては職員一同、常に意識し、過去の図書館評価でいただいたご意見も参考にしながら取組んで来たが、今回、やっていることをただ伝えるのではなく、図書館のビジョンや本来の機能・役割をまず伝えることが重要であると再認識した。今後具体的な提案をしていきたいと思う。
　今まで豊中は市民協働、関係機関・部局との連携を大事にしており、それが豊中の特徴のひとつであるが、サービスの提案をいただくなどその可能性を広げていけるのではないかと考えている。そのためにも、自己点検や外部評価の内容をわかりやすく利用者に示すことで、図書館を知っていただく機会としていきたい。今後ともよろしくお願いします。

●部会長
では、これ以降は私の方で委員の皆様からいただいたご意見をもとにまとめていきたい。報告案は委員の皆様に見ていただき、確定版を図書館協議会に提出するという流れになる。本日で会議は終了となるが今後も皆様からのご意見を頂戴することになる。どうぞよろしくお願いします。それでは、平成２９年度第４回豊中市図書館協議会図書館評価部会を閉会する。