

豊中市立図書館グランドデザイン（案）1004

I. これまでの豊中市立図書館

豊中市立図書館は昭和20年の岡町図書館の開館以来、豊中市がめざす「教育文化都市」の生涯学習を担う教育文化施設として、市民の要望に応じて9つの図書館を設置し、児童サービス、団体貸出サービス、障害者サービス、動く図書館の活用、学校図書館への支援などに力を入れてきた。近年ではインターネットによる予約サービスを開始し、その時々課題に応じてシステムの機械化や物流システムの構築、選書／整理業務の集中化を行い、また祝日開館など効果的な運営を行っている。さらに運営状況を評価し改善を図るため、いち早く「豊中市立図書館評価システム」を導入した。

市のまちづくりのキーワードである協働とパートナーシップに関わる事業では、子ども読書活動推進事業、しょうないREKや千里文化センター市民運営会議、北摂アーカイブス事業などさまざまな分野で市民との協働事業を行っている。また平成23年度には、関連部局とも連携して「暮らしの課題解決支援サービス」を実施し、資料の充実と情報ガイド「検索ナビ」の整備やホームページでの情報提供、講演会等を実施した。

この結果、平成23年度時点で年間の利用は約100万人に達し、貸出冊数は338万冊、登録者は人口の約39.8%となっている。平成22年度、人口30万～50万人の54市区においては、貸出冊数は7位、登録者数は15位であった。1つの指標として過去5年間の利用を示す登録率を年代別で見ると、平成24年度現在、10代では実に8割近くに達している。しかし20代では4割に落ち、30代・40代ではいくらか上がるものの、50代以降は年齢を追うごとに下がり60代の登録率は3割である。

II. 豊中市の現状

市は平成13年度に平成32年度を目標とする「第3次豊中市総合計画」を策定し、「人と地域を世界と未来につなぐまちづくり」を基本理念に豊中市の将来像の実現に向けて取り組みを進めてきた。平成23年度からは後期基本計画を策定し、平成32年には市の人口が約31万5千人になると予測されることから「人口減少社会に対応した生活環境の整備と自律したまちづくり」を基本方針とし、人口減少によって生まれるゆとりを環境整備や社会基盤の余力の転用などでまちづくりに活かし、将来人口を35万人程度と想定している。

後期基本計画の主要テーマの1つ「少子・高齢社会への対応」について、豊中市の状況を概観する。平成20年10月1日の住民基本台帳によると65歳以上の高齢人口は全人口の21.1%、15歳以下の年少人口は13.7%であり、また小学校区別に見ると少子高齢化の進み具合が異なっていることがわかる。なお、豊中市の高齢化は府や国の平均を上回る速度で進んでいる。また地域福祉に関する意識調査によると、男性では40代や50代の壮年層、女性では壮年層および18歳から39歳までの青年層に、地域のボランティア活動や小地域ネットワ

ーク活動に参加したい意向が見られるが、日常的に福祉と関わりのない層では実際の参加には至っていない。

さらに平成 22 年国勢調査の結果を見ると、豊中市に住む一般世帯のうち、高齢者のみの世帯は 22%、20 歳以下の子どもがいる世帯は 25.8%であり、前回の調査時より少子高齢化が進んでいる。また 20 代後半の失業率が生産年齢人口中で最も高いなど、若者の生きづらさを示すデータもいくつか見られる。平成 22 年 2 月に設置された「豊中市若年者就労問題等連絡会議」では、関係部局や外部機関・団体が若い世代に関する問題を共有し施策等の連携を図っている。

また後期基本計画は「自治都市の確立」をもう 1 つの主要テーマとしている。市は地域と行政とが協働してよりよい地域をつくり、地域自治を発展させられるよう平成 24 年度に「豊中市地域自治推進条例」を施行した。(仮称) 南部コラボ構想では庄内地域の資源を活かし、この地域をさらに活気にあふれた魅力あるまちにするべく検討が進んでいる。

「平成 23 年度豊中市市民意識調査報告書」では、市民の行政施策全般に対する満足度と重要度について調査した結果が報告されている。市民は生涯学習の推進と地域特性を活かした都市の拠点づくりについて重要だと考え、施策の現状にもおおむね満足している。しかし、今以上に社会参加し生きがいを持ちたいと考えているにもかかわらず十分に果たせていないことから、これまでの取り組みを再検討する必要がある。地域の活性化、協働とパートナーシップ、そして市政への参画については、市民に重要性を PR していく必要があると分析されている。

また教育委員会は平成 22 年度に「人とつながり、未来を拓く『学びの循環都市』をめざして」を基本理念とする「豊中市教育振興計画」を策定し、大人と子どもが学びを通じて互いにつながる豊かな地域社会の創造をめざして、家庭や地域の支援、学校園・家庭・地域の連携、社会教育の充実、教育に関わる環境や条件の整備などの取り組みを進めている。

一方で、社会経済情勢の変化を受け市税収入が減少し、市の財政は厳しい状態にあるが、公共サービスの需要はむしろ増大しており、資源の再配分によるさらなる効率的・効果的な市政運営が求められている。

Ⅲ. これからの豊中市立図書館

1. 図書館のめざす姿

市民一人ひとりの学びを支え生涯学習の機会を保障するという図書館本来の役割を担いつつ、市民ニーズや意識、社会情勢の変化に対応した図書館の新たな役割を果たしていく。市民が知識や経験を地域に還元すること、つまり「学びの循環」を支える「自主学習の拠点」「相互に学び合う拠点」「社会参加の拠点」として図書館はこれまで以上に重要な役割を果たしていく必要がある。

そのため、図書館は全市的な課題に対応した事業に重点を置くとともに、地域課題に対応した特色ある図書館づくりを行う。社会参加や生涯学習を通じての自己実現をめざす市

民には、多様な情報の中から目的にあったものを選び出し、活用することが大切である。資料・情報の宝庫である図書館では、これまでも情報収集・提供を専門とする司書が市民の支援を行ってきた。

今後の地域課題の解決のためには、積極的に地域に出かけることで、地域の生きた情報やさまざまな資源を掘り起こし新たな価値を生み出して地域に還元することが重要である。図書館は北摂アーカイブス事業やしょうないREKなどでの協働の実績を活かし、市民とともに情報を集め編集し発信する役割をさらに強めていく。

市民が豊かに学び発信する環境を整え、「活力あふれる個性的・自律的なまち」「豊かな市民力があるまち」「創造性あふれるまち」「住み続けたい愛着あるまち」豊中の実現に寄与する。

2. キャッチフレーズ

図書館のキャッチフレーズを「まち、ひと、つながる 好“寄”心の駅 ——あなたのこれからと地域の未来を応援します 豊中市立図書館」とし、豊中市立図書館グランドデザインの柱とする。

まち、ひと、つながる 好“寄”心の駅

—— あなたのこれからと地域の未来を応援します

豊中市立図書館

好“寄”心とは、市民の好奇心に応えるという本来の意味合いとともに、人や情報が図書館で「好んで寄り」合ってほしい、市民の心が「好きなものに寄って」いってほしいという意味を持たせた造語である。また“駅”は、人と情報が行き交い、情報の発信源ともなるにぎやかな場所、市民が自分たちの持っているものの価値に気づき、生きがいを見出せる場所をイメージしている。

「駅」である図書館から司書が地域へ出向くことで、図書館の中で待っているだけではわからなかった地域や個人の情報やニーズをつかむことが可能になる。その際、図書館の持つ情報と地域の情報を組み合わせて課題解決の手助けをし、その経験を図書館サービスに活かして、図書館と地域を結ぶ「線路」を作っていく。また、この「線路」をたどって地域のさまざまな情報をもった人たちが図書館に集まり、情報を交換したり個々の課題を解決したりしながら、新たな価値を生みだし地域の知の資源として活用する。さらに市内外の関係団体や機関などと図書館が連携することで、より遠くへ「線路」をつなぎ、広い視野で情報を収集し発信していく。こうしたことができる「好“寄”心の駅」になることをめざして、今後10年間の図書館サービスを行う。

3. グランドデザインの4つの目標

豊中市立図書館は「公共図書館の使命・理念」、「豊中市立図書館の使命・理念」、「豊中

市立図書館の基本目標」をもとに、先にみたような市の現状を踏まえた図書館サービスを行う。今後はシステム更新などによる業務の省力化を図り、市民が必要としているサービスを見極め、図書館のめざす姿を実現するため4つの目標を設定し、経営資源を再配分して重点的に事業を実施していく。

① 市民と地域のつながりと学びの循環を支える

- ・積極的に地域に出ていく（仮称）地域連携司書を配置する。
- ・関係機関・団体と連携して就労支援や子育て支援をするなどして、若年層のサポートを強化する。
- ・シニア世代やリタイア世代の知識や経験を地域に還元する機会を創出し、そのために学習機会を保障する。
- ・市民団体や市の部局と司書が連携し必要な情報を提供する。

② 最新の情報通信技術の導入により、利便性を向上やさせ多様な情報を提供する

- ・あらゆる情報に図書館からアクセスできるようにする。
- ・市民が信頼できる情報を探せるようサポートする。
- ・レファレンスやフロアでの利用者対応を強化するため、ICタグ導入によるセルフ貸出／返却／予約受取を可能にする。
- ・情報へのアクセス手段を増やすため、電子書籍配信、音楽配信サービスを導入する。

③ 市民の利便性や地域課題に対応した施設の配置と運営をめざす

- ・予約図書を受取場所を図書館以外でも設置する。
- ・南部コラボ構想にともなう南部地域の図書館体制の見直し。
- ・就労支援や子育て支援など特色ある図書館づくりを含め、分館のあり方を検討する。
- ・西部地域の利便性向上をめざした広域連携のさらなる拡大。
- ・豊中市立図書館評価システムに基づき効果的・効率的な運営をめざす。

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る

- ・環境整備を中心に行ってきた「とよなかブックプラネット事業」のさらなる活用に向けて、公共図書館と学校図書館の連携を強化する。
- ・学校司書の研修や各校の図書館運営などを支援する（仮称）学校図書館支援コーディネーターを専任で配置し、教育推進部とともに学校図書館教育を充実させる。
- ・学校図書館支援ライブラリーの中心的機能を蛍池図書館が担い、教育センターとの連携を強化する。

【数値目標】

図書館登録率を現行より 20%上げる

4つの目標を達成することで、より多くの市民に図書館を活用してもらおう。その指標の1つとして登録率を用い、特に今後10年間は20～30代と60代に重点を置いて、全体として登録率を現行より20%上げる。

4. 図書館職員の行動指針と求められる資質

「まち、ひと、つながる 好“寄”心の駅」である図書館をつくっていくにあたっては、貸出カウンターの中で利用者を待っているのではなく、図書館のフロア全体で案内を行い、さらに図書館の外へと出かけて情報を提供していく積極的な姿勢が必要となる。すなわち「好“寄”心の駅」を支えるために必要な職員の行動指針は「待ちからまちへ」である。そして常勤職員には下記の3つの資質のさらなる向上が求められる。

- ① 分析立案：市民ニーズや地域課題・社会情勢を調査分析して、サービスを企画立案する。
- ② 編集例示：長期的な視点で地域が必要とする資料や情報を体系的に編集し、例示し提供する。
- ③ コーディネート：資料や情報の水先案内をする司書として、人と情報・地域をつなぎ地域の活性化に寄与する。

5. グランドデザインの28の戦略

図書館のめざす姿を実現するためには、これまでのありようを大胆に変革し、新しい発想で事業を行う必要がある。以下は、グランドデザインの4つの目標を達成するために重点を置く28の戦略である。

ここでは直接的に目標を達成するためのマーケティング戦略と、事業を維持する資源を確保するための経営資源戦略に事業を分類し、この2つを効果的に結び付けることで目標達成をめざす。これらの戦略は市民のニーズや市の政策など、さまざまな状況に応じて柔軟に見直ししながら、優先順位を定めて実行していく。

【経営資源戦略】

- A. 職員に関する戦略（a 組織 b 人材育成）
- B. 施設・物流に関する戦略（a 施設活用 b 物流）
- C. 調査・分析に関する戦略
- D. 情報に関する戦略（a 業務システム b 情報共有）

【マーケティング戦略】

- E. 資料に関する戦略
- F. サービスを届ける戦略（a 利便性の向上 b 地域との関係促進）
- G. 広報に関する戦略

【経営資源戦略】

[A. 職員に関する戦略 a 組織 b 人材育成]

a 組織

①全市的な課題に基づいたグループ制を導入する

- ・ 世代ごとにサービス対象を分け、分析／PR／子ども／若年層／高齢者などのグループを作り、グループリーダーを置く。
- ・ グループごとの目標を設定し、人的資源を柔軟に配分する。
- ・ 常勤職員がグループの核となり進行管理を行う。

②地域課題に基づいた館ごとの目標を設定する

- ・ 各館は地域的な視点でサービスを行う。

③業務を見直し、省力化・効率化する

- ・ ICタグ導入によるカウンターワークの省力化を行う。
- ・ 整理業務など省力化・効率化できるものを見直す。

④研究・学習を業務として行える体制を整える

- ・ 職員がそれぞれの役割に応じて、業務に活かすことができるように研究・学習する人的・時間的余裕を組織として作り出す。

⑤常勤職員の年齢構成バランスを考慮した採用計画を作成する

- ・ 長期的な事業の継続とノウハウの継承をめざす。

b 人材育成

⑥関連部局との人事交流を行う

- ・ 目標に関連する分野（若年層支援、まちづくり、地域との連携など）を担当する部局の事務職員と人事交流を行うことで、事務職員には知識と経験を図書館で活かしてもらい、司書は図書館経営に必要な行政知識を習得する。
- ・ 事務職員には業務に必要な情報を調べる効果的・効率的な方法や図書館の情報資源の活用方法を知る機会となり、司書には他部局の業務を理解し図書館サービスに活かす機会となるような人事交流を行う。

⑦長期的な視点でこれからの図書館サービスに必要な人材を育てる

- ・ 常勤職員と非常勤職員との役割に応じて、人材育成のあり方を明確化する。
- ・ グランドデザインを担う職員の資質やグループ制の進行管理に必要なスキル習得のために研修を行う。

⑧館内のサービスに責任を負うフロアマネージャーを育成する

- ・ 館ごとに常勤職員のフロアマネージャーを配置する。

⑨新規採用職員の育成計画をつくる

- ・ 常勤職員に求められる役割やスキルを効果的に得られるように人材育成を行う。

⑩学校図書館を支援する人材を配置する

- ・ 「とよなかブックプラネット事業」での環境整備の取り組みを受け、引き続き教育推進部と連携をとりつつ学校図書館の支援を行うために、読書振興課に（仮称）学校図書館支援コーディネーターを配置する。

[B. 施設・物流に関する戦略 a 施設活用 b 物流]

a 施設活用

⑪施設配置の最適化を図る

- ・「豊中市市有施設有効活用計画」に沿って配置の最適化を図る。
- ・教育センターと連携し、学校図書館支援ライブラリーの中心的機能を蛍池図書館が担う。
- ・動く図書館の機能を見直す。

b 物流

⑫効率的な物流体制を整える

- ・例えば、他市からの借用資料が届く日は巡回ルートを変更するなど、利用者に効率的に資料を届ける柔軟な物流体制を整える。

[C. 調査・分析に関する戦略]

⑬全市的な視野で調査分析を行い、事業の進行管理や業務内容に活かす

- ・調査分析を専任で担当するグループを新設する。
- ・調査分析業務を恒常化し、目標達成のために必要とするデータの収集・分析を行うなど、分析結果をサービスに反映する業務の流れを作る。
- ・目標達成や地域課題解決のために、各部局が持つ情報を積極的に収集する。
- ・効率性の観点から、調査分析グループは同じ館に所属することも検討する。
- ・地域の分析などをもとに具体的かつ明確にサービスのターゲットを設定する。
- ・図書館で収集した地域資料や地域のデータを分析に活用する。

[D. 情報に関する戦略 a 業務システム b 情報共有]

a 業務システム

⑭分析に必要なデータを、簡単に共有できる業務システムにする

- ・簡易な操作で日次統計が見られるなど、職員が日々利用動向を把握しやすい業務システムを導入する。

b 情報共有

⑮図書館サービスに有効な情報を一人ひとりの職員が積極的に収集し、共有・活用する

- ・情報共有ツールを効果的に活用し、会議を省力化し、研修内容を共有する。
- ・ICタグ貼付などのように新規事業に活用できる補助金の情報を収集し共有する。
- ・重点事業に関する情報や図書館経営に関する情報、広告事業など特にPRしたい事業などをすべての職員が意識できるようにする。

【2. マーケティング戦略】

[E. 資料に関する戦略]

⑩地域の状況などをさらに細やかに分析し棚に並ぶ資料に反映させる

- ・利用動向を世代別や主題別などに詳細に分析し、地域で必要とされている資料について調べる。
- ・展示や行事の効果を詳細に分析し、ターゲット層に対しての効果の有無や効果があった要因などについて調べ、次回に活かす。

[F. サービスを届ける戦略（a 利便性の向上 b 地域との関係促進）]

a 利便性の向上

⑪セルフ貸出・返却・予約受取ができるように環境を整える

- ・①すべての所蔵資料に IC タグを貼付②BDS（ゲート）の設置③自動貸出機・自動返却機の設置④セルフ式予約受取書架の設置の4段階で環境を整え、IC タグ導入の効果の最大化をめざす。
- ・上記①～③に伴いカウンタースペースを縮小し、セルフ式予約受取書架を配置する。また図書館閉館時の予約受取についても検討する。
- ・IC タグ導入のメリットにより資料点検期間を短縮することなどにより、開館日数を増やす。

⑫ICTを活用した高水準のサービスを提供する

- ・電子書籍や音楽配信など新しい技術・サービスを取り入れる。

⑬予約資料の受取場所拡充を検討する

⑭地域の状況に合わせた開館時間・休館日を検討する

⑮広域連携のさらなる拡大を行う

- ・隣接自治体の図書館の配置と豊中市民の移動経路・交通手段の傾向を調べ、市民の利用が見込まれる図書館を持つ自治体との連携を行う。
- ・高価なデータベースや電子書籍などの、近隣自治体との共同購入を検討する
- ・業務システムのクラウド化を検討する。

⑯カウンターを飛び出して、よりきめ細やかな接客を行う

- ・貸出や返却作業などカウンターワークからフロアワークメインにシフトする。
- ・フロアで利用者に気軽に声かけができ、また、かけてもらえるような体制にする。

⑰図書館サービスを具体的に例示し発信する

- ・利用者がサービスを受けた実感を得られるよう「こんなことができます」「こんなことをしています」などを例示する。
- ・地域課題や問い合わせの多い分野、実績がある分野、これから広がっていく分野など抽出して発信する。
- ・e レファレンスの使い方をPRし、図書館を24時間、どこからでも活用してもらう。

㊸集会室の利用を活性化する

- ・市民が地域の活動のために自ら企画運営する事業や、自由に参加できる勉強会、情報交換会などに活用してもらう。
- ・大阪音楽大学や大阪大学の公開講座、市の他部局のイベントなどを共催してもらう。

b 地域との関係促進

㊹市民の社会参加や地域との関わりづくりを支援する

- ・（仮称）地域連携司書を配置することによって、市民の社会参加や地域参加のニーズを把握し、図書館独自あるいは他部局、市民団体の取り組みや企画と結びつける。
- ・経験や知識のある市民が活躍できる場を提供する。
- ・積極的に連携・協働することで図書館独自で行うよりも、効果的な課題解決をめざす。

㊺地域の情報を収集・提供・保存し、市民が地域情報を活用し発信する機会を提供する

- ・行事に直接参加できない市民に向けて、ホームページを活用した映像の発信など情報提供を行う。
- ・夏休みに地域のお年寄りの話を聞く場を作る、学生や社会人などが地域研究を行うための橋渡しをするなど、地域情報を発信・入手できる機会を提供する。

㊻図書館のサポーターを募る

- ・活動を通じて図書館への親近感を抱き、やりがいや生きがいを感じてもらう。図書館や図書館資料を市民のものと実感してもらう機会とする。
- ・館内の飾りつけや本の修理などを行う図書館サポーターを募る。

[G. 広報に関する戦略]

㊼方針を定めて効果的な広報を行う

- ・PRを専任で担当するグループを新設する。
- ・図書館の広報の方針と一体感のある統一したイメージを決める。
- ・キャッチコピー「まち、ひと、つながる 好“寄”心の駅—あなたのこれからと地域の未来を応援します」のシンボルマークや図書館のイメージカラーなどを決める。