

---

平成 19 年度  
豊中市立図書館評価システム  
自己点検報告書

---

平成 21 年（2009 年）3 月

豊 中 市 立 図 書 館

# 1. この報告書について

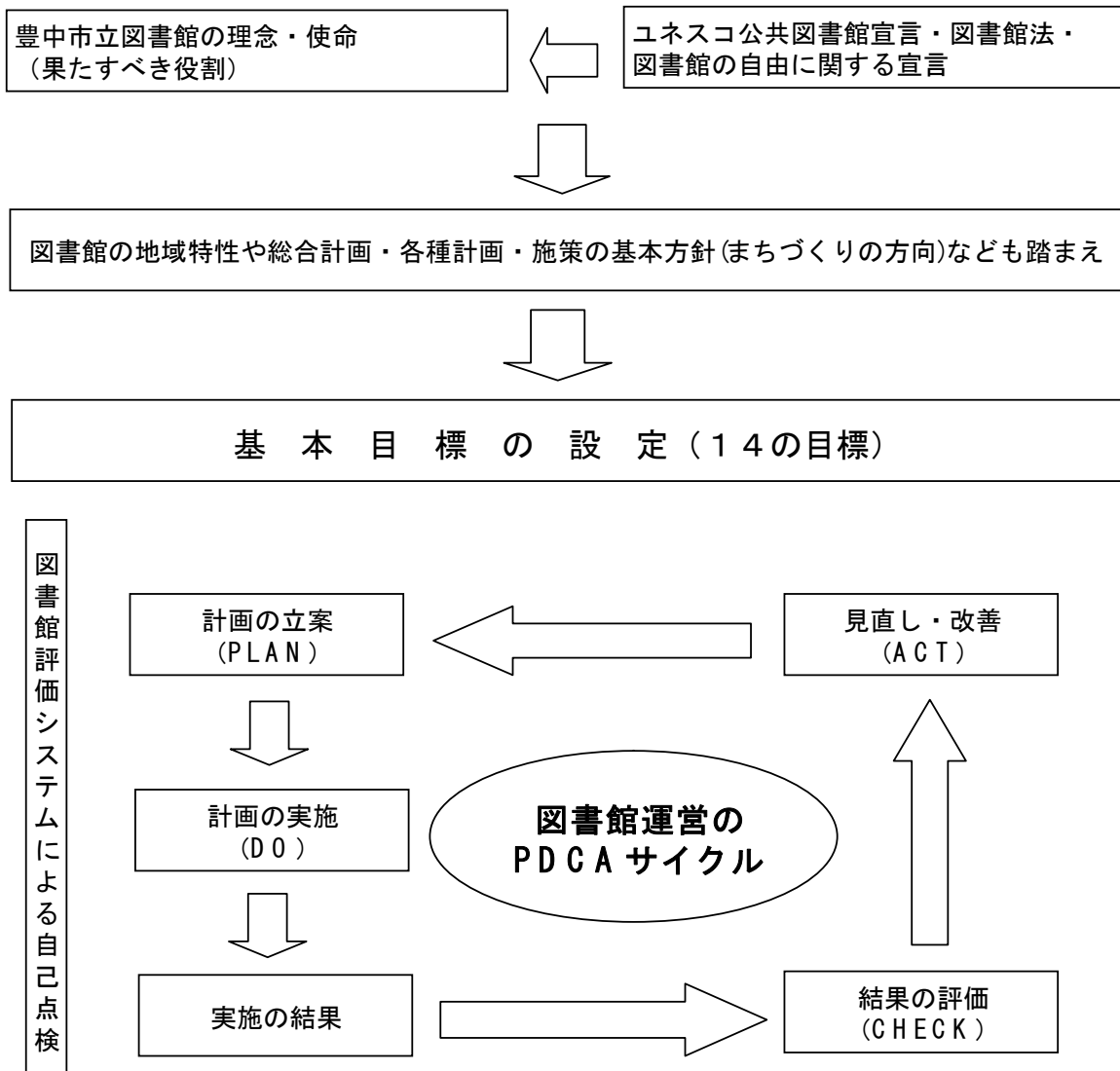
この報告書は、豊中市立図書館の自己点検と外部評価の早期導入の必要性から、豊中市立図書館協議会より提言をいただいた「図書館評価のあり方について」に基づき、図書館職員による実績統計等を経て、図書館職員で構成された評価担当者会による自己点検の分析及び評価結果を、まとめたものである。この自己点検によって明らかになった分析及び評価の結果に基づき、平成 21 年から 23 年度までの重点的取組目標として「豊中市立図書館評価システム評価表 リーディング項目」をまとめ、業務の改善及び効率化並びに市民サービスの向上に、取り組んでいくものとする。

なお、この報告書は、平成 20 年 8 月にまとめたものを、一部見直したものである。

# 2. 図書館評価システムの体系

本システムの実施にあたっては、14の基本目標を設定し、中項目・小項目ごとに自己点検を行い、進捗管理と内容の見直し等を行っていく。

具体的には、PDCAサイクル（計画(Plan)－実施(Do)－評価(Check)－改善(Act)）を軸に、小項目を基本評価項目と位置づけ、評価分析を行い、図書館活動全体の自己点検を実施するとともに、図書館評価の的確なプロジェクト管理を行い、効率的・効果的な図書館運営の実現をめざすものである。



### 3. 自己点検結果

#### 平成19年度自己評価するにあたって

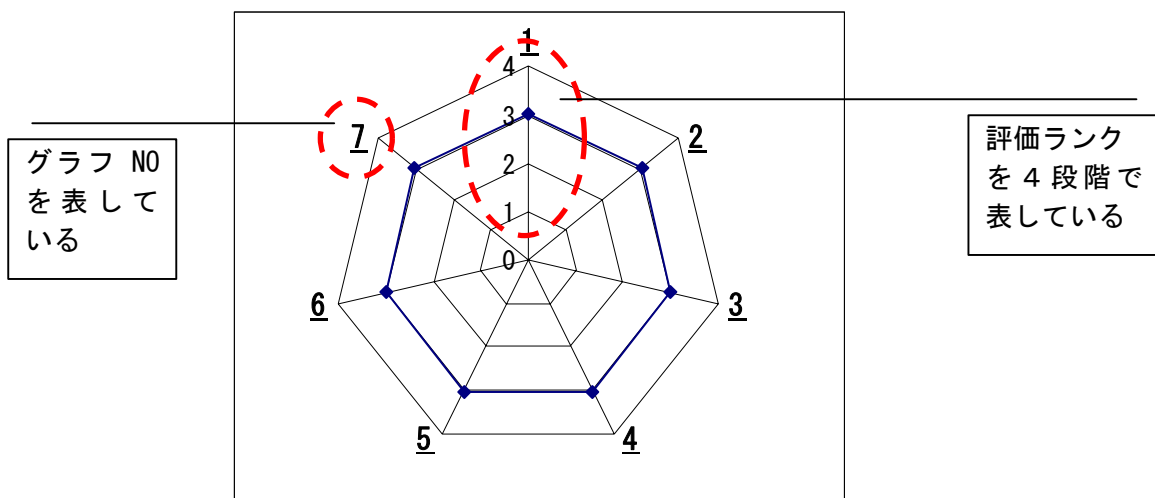
今回、評価を実施するにあたっては、次の2点を参考指標とし、下記表の評価基準に基づき、各中項目及び小項目に対して、相対評価を実施した。

○相対評価の参考指標

- (1) 小項目の平成17年度から平成18年度の経年変化の平均値との比較
- (2) 全国平均値（全国人口30万以上の65市区（ただし、政令指定都市は除く。）との比較  
 ※全国平均値（「日本の図書館 統計と名簿2007」 発行（社）日本図書館協会を参照）  
 ※なお、参考ではあるが、本市図書館の全国的な位置づけは、蔵書冊数としては26位、館外個人貸し出し冊数としては10位、予約受付件数としては5位となっている。

評価 ランク	評価基準
4	(1) 又は (2) の実績値を基準とし、当該実績値を達成した。
3	(1) 又は (2) の実績値を達成できなかったが、当該実績値の8割以上は達成している。
2	(1) 又は (2) の実績値を達成できず、当該実績値の8割未満であった。
1	取り組んでいない。

自己評価の結果は、中項目を評価の達成基準とし、次頁以降で「経営・運営・管理状況に関する評価」と「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」に分けて、レーダーチャート図により、各中項目の達成状況とパワーバランスを分析している。

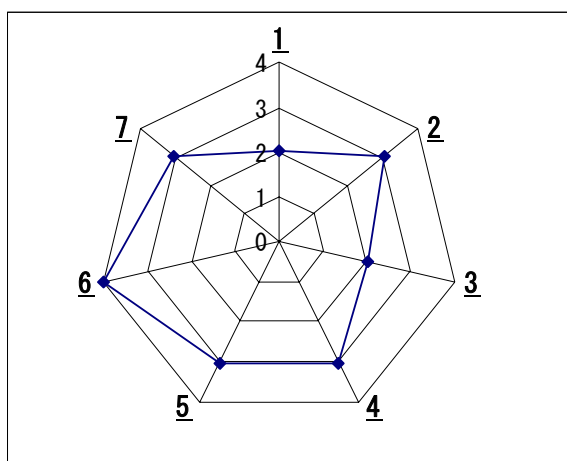


## I-1. 経営・運営・管理状況に関する評価

中項目「図書館として適切な経営が行われているか」（グラフ NO1）は、評価ランクが「2」となっている。これは、職員の人材育成に関して、教育・研修の研修成果を全体で情報共有するための仕組みがないことや、日ごろの業務に直結した職員のスキルアップに繋がる研修の不足等が挙げられる。また、「図書館の数、配置の適切さ」においては、南部地域（庄内・庄内幸町）の貸出密度が他の地域と比較し低いこと、未整備地域への対応その他の図書館サービスエリアの見直しや、図書館業務の改善・集中化による効率的・効果的な運営体制の確立等の課題を、再認識する結果となった。

また、中項目「市民参画による運営が図られているか」（グラフ NO3）が、評価ランク「2」となっているのは、市民・利用者の声を図書館活動に反映するための「市民・利用者アンケート調査」が実施されていないことが大きい。その他の中項目は、評価ランク「3」となっており、更なる業務の工夫及び見直しによっては、目標値（評価ランク「4」）の達成が可能であると推測できる。

なお、中項目「施設や設備の維持管理は適切か」（グラフ NO6）は、評価ランクが「4」となっているが、これは法令又は各保守点検等の委託業務が契約書に基づき、適切に実施されている結果である。



グラフ NO	中項目
(1)	経営・運営・管理状況に関する評価
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
3	市民参画による運営が図られているか
4	図書館の情報発信・PRは十分にされているか
5	利用者にとって施設は使いやすいか
6	施設や設備の維持管理は適切か
7	その他の運営の健全化への対応ははかれているか

## I-2. 中項目の点検結果

中項目 1. 図書館として適切な経営が行われているか

評価ランク 2

### ○自己点検の結果

図書館において、運営方針及び管理体制等については、定期的な会議を通じて、確認及び周知を実施している。ただ、日常業務を円滑に実施するために会議時間の短縮等の効率的な会議を行う必要があるため、それぞれの会議を横断的に連携する仕組みも必要である。また、職員の能力及び資質向上を図るため、図書館として人材育成プログラムの策定に取り組んでいく。

中項目 2. 市民にとって質の高いサービスが提供されているか

評価ランク 3

○自己点検の結果

個人サービス、団体向けサービス及び動く図書館サービスの貸出及び開館条件等については、市民ニーズに合わせながら、市民サービスの向上に取り組んでいる。今後は、平成20年度に実施を予定している利用者アンケート調査の結果等から、さらなる市民サービスの向上及び業務改善に取り組んでいく。また、蔵書については、収書方針を明確にし、より効果的な図書購入と運用を実施する必要があるとともに、蔵書の亡失対策が大きな課題である。

中項目 3. 市民参画による運営が図られているか

評価ランク 2

○自己点検の結果

諮問機関である図書館協議会に助言及び提言を受けながら、円滑な図書館活動の推進を実施している。なお、図書館協議会には、平成19年度から市民の公募委員も加わっている。また、しょうがないREKをはじめとする市民団体及び市民等と協働事業を実施しており、図書館活動の活性化及び図書館と地域をつなぐための大きな役割を担っており、今後も一層の市民参画による図書館運営を進めていく。

中項目 4. 図書館の情報発信・PRは十分になされているか

評価ランク 3

○自己点検の結果

行政内部及び市民への情報発信及びPRについては、ホームページその他の様々な媒体等を通じて実施している。特に、ホームページは、トップページのアクセス件数が93万件を越えており、当該ホームページを活用した市民への情報発信及びPR活動はその効果が期待できる。また、今後は、新着図書案内や推薦本、行事等の情報の提供や、転居されてきた市民に窓口等で、図書館案内を手渡すことも検討していく。

中項目 5. 利用者にとって施設は使いやすいか

評価ランク 3

○自己点検の結果

施設の設備としては概ね充実はしているが、案内標示については、改善が必要な部分もある。集会室については、平成20年度に全館共通した集会室の内規・運用手順を作成し、利用者にとってわかりやすいものとし、市民サービスの向上及び業務改善に努めていく。

中項目 6. 施設や設備の維持管理は適切か

評価ランク 4

○自己点検の結果

各保守点検等については、法令、当該契約書に基づき、適切に実施している。

中項目 7. その他運営の健全化への対応は図れているか

評価ランク 3

○自己点検の結果

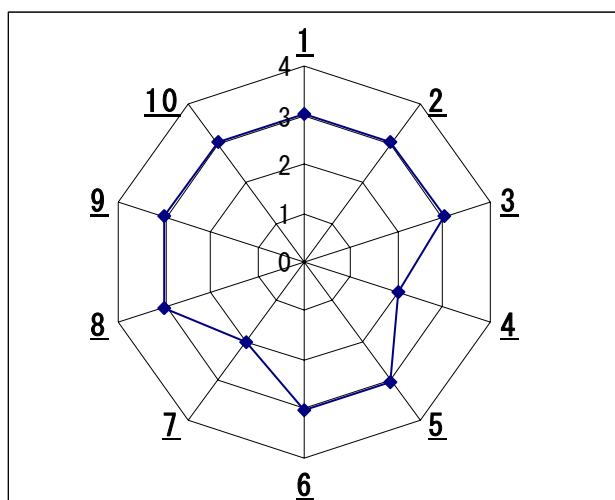
図書館運営の健全化への対応は、リスク管理及び個人情報保護等について、適正に実施している。ただし、蔵書の亡失対策と苦情トラブルの減少に向けた取組については、継続して対策に取り組んでいく必要がある。また、評価や説明責任については、平成20年度に実施する利用者アンケートの結果等に基づきながら、図書館の役割及び位置づけを再認識し、業務の見直し及び改善を図りながら、図書館行政の推進に取り組んでいく。

## II-1. 図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価

中項目「ITを活用した図書館サービスの向上を図るとともに市民の情報活用を支援しているか」(グラフ NO4)は、評価ランクが「2」となっている。これは、利用者用検索端末OPACの操作支援(市民講座)の不足や、e-レファレンスサービスが未実施であることが挙げられる。

また、中項目「高齢者、障害者および外国人の読書環境づくりをすすめているか」(グラフ NO7)は、評価ランク「2」となっている。これには、高齢者サービスは図書の貸出冊数自体少なく、PR不足の面もあるが、高齢者サービスについては個人・団体とも利用が増加していくと見込まれる。また、障害者サービスは、個人の利用は減少しているが、施設に対するサービスは定着している。多文化サービスは、統計上貸出冊数を出せないが、「庄内REK」や「おやこでにほんご」の活動等により需要は増加していると思われる。

中項目「子ども読書活動を推進しているか」(グラフ NO5)及び中項目「市民との協働事業を推進しているか」(グラフ NO10)については、どちらも評価ランクを「3」となっているが、子ども読書活動の推進にあっては、関係団体・部署との連携が進み取り組み進んでいる。全体として市の施策として計画作りから取り組んだ成果となっている。平成17年度から始まった「庄内モデル事業」はリサイクル本の活用による図書館の活性化と地域における共生を推進するための事業として始まり、市民と図書館が協働ですすめ、3年を経過し地域に定着した事業となった。これらの2つの事業は、今後も大きな発展が期待できるものである。



グラフ NO	中項目
(2)	図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価
1	市民が求める資料や情報を収集し、迅速・的確に提供できるか
2	広域サービス 近隣の自治体の図書館や大学・関係機関との相互協力
3	市内の公共施設との連携・協力を推進し、市民の多様なニーズに responding しているか
4	ITを活用した図書館サービスの向上を図るとともに市民の情報活用を支援しているか
5	子どもの読書活動を推進しているか
6	学校・学校図書館への支援と連携を推進しているか
7	高齢者、障害者及び外国人の読書環境づくりをすすめているか
8	市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか
9	地域情報センターとして積極的に活動しているか
10	市民との協働事業を推進しているか

## II-2. 中項目の点検結果

中項目 1. 市民が求める資料や情報を収集し、迅速・的確に提供できるか

評価ランク 3

### ○自己点検の結果

貸出冊数は平成17年以来3年連続の減少となっているが、平成19年度の減少は千里図書館リニューアルのため1ヶ月半の休館によるものと推測される。一人でも多くの市民が利用できる図書

館をめざすため、今後とも利用者ニーズのさらなる把握に努め貸出冊数を増加させることが課題である。また、利用者のニーズにそった適切な図書館運営をおこなうため、職員への好感度調査など、外部評価を取り入れて改善する必要がある。リクエストサービスのうち、リクエスト総数は毎年増加しており、それに比例して提供件数も増えている。インターネットからの予約が可能となり、来館せずにリクエストができるようになったことで利便性は向上した。リクエスト総数の増加が貸出総数の増加につながっていない事から、幅広い資料の利用につなげることが課題である。レファレンスサービスは、市民の日常生活や仕事におけるさまざまな課題を解決するためにも重要なサービスである。受付・回答件数を増加させるとともに、回答の内容においても利用者の満足度を高め利用を増やしていく。

中項目 2. 他の自治体の図書館や大学・類縁機関との相互協力をすすめているか

評価ランク 3

○自己点検の結果

広域利用の実施により、市民の図書館利用の選択肢が広がった。今後も、図書館未整備地域の市民の利便性につながる広域利用について検討していきたい。  
また、利用者が求める資料を的確にかつ迅速に提供するために、新鮮で魅力ある蔵書構成を構築していくとともに 今後も相互貸借システムを有効的に活用する。  
なお、今後は紹介状や国立国会図書館への複写依頼など本や資料で提供できない場合の利用者への二次的なサービスも図書館サービスの一環であることを市民に周知されるようにPRに努める。

中項目 3. 市内の公共施設との連携・協力を推進し、市民の多様な情報ニーズに応えているか

評価ランク 3

○自己点検の結果

総体的に、大人向けの共催・協力事業は少ないが、子ども読書推進に関わる大人への講座や乳幼児とその保護者対象の事業、また、各施設でのおはなし会など子ども向けの連携事業は継続的に行われている。平成19年度より、庁内の総務担当課長会議等を通じて、庁内向けのレファレンスサービスの周知とPRを実施したことにより、資料情報提供数が前年に比べ増加している。各機関と連携を深めることにより、それぞれが持っているノウハウを生かして図書館来館者だけではない幅広い利用者へのサービスにつなげる。そのためには、日常的に相互理解を深める中でお互いの状況を把握しあう。担当者が変わっても継続してサービスが行えるような関係づくりが必要である。

中項目 4. ITを活用した図書館サービスの向上を図るとともに市民の情報活用を支援しているか

評価ランク 2

○自己点検の結果

平成19年度から利用者用検索端末OPACや市民向けインターネットPCの台数増加、各種有料データベースの提供等の環境を整備してきた。今後さらにITを活用した図書館活動を推進していくために、ホームページを活用して地域に密着した情報を提供したり、レファレンスデータベースを公開する等、図書館利用の幅をもっと広げていきたい。また、情報格差をなくし、様々な層の



市民の要望に応えられるよう、より幅広い情報の積極的な発信・提供に努めていくとともに、情報活用のための市民向け講座や研修を開催する等のバックアップ体制を充実させていく必要がある。

中項目 5. 子どもの読書活動を推進しているか

評価ランク 3

○自己点検の結果

子どもの貸出人数・冊数は減少しているが、児童書の貸出冊数は全体に減少傾向の中増加している。子どものために保護者等の大人が本を借りるケースが増加していることがうかがえる。子ども読書活動の推進により関係団体・部署との連携がすすみ、取り組みが増加しており、団体貸出やおはなし会・啓発事業の参加者の増加につながっている。全体として市の施策として計画作りから取り組んだ成果があらわれている。今後は事業の精査をした上で、本の情報提供など必要なサービスを実施していく必要がある。また職員の専門性についても今以上に期待が高まってくるので、研修等計画的な人材の育成が必要である。

中項目 6. 学校・学校図書館への支援と連携を推進しているか

評価ランク 3

○自己点検の結果

子どもの全生活時間における読書活動を推進していくことが重要と考え、学校図書館への資料提供やレファレンスサービス、また学校図書館関係者の研修への支援・協力を進めている。それとともに、子どもや学校・学校図書館関係者に図書館がより深く理解されるよう、今後も連携を深め、義務教育課や教育センターとも協力しあっていくことが必要である。

中項目 7. 高齢者、障害者および外国人の読書環境づくりをすすめているか

評価ランク 2

○自己点検の結果

高齢者サービスについては個人・団体とも利用が増加している。大活字本の収集やニーズをふまえた選書等を行っているが、今後さらに高齢者の状況・ニーズが多様化すると思われるので、それをふまえた取り組みを進めていく必要がある。

障害者サービスについては個人の利用は減少しているが、施設に対するサービスは定着している。課題としては潜在利用者へのアプローチ（PR等）があげられる。障害者手帳交付者（12,730人）の数から見ても、目や体の不自由な方の中で図書館利用の希望者はまだ多いと思われる。今後はボランティアの協力を得ながら効率的なサービス体制を確立し、PRに努め、ニーズに合わせたサービスを行っていく必要がある。

多文化サービスについては統計上貸出冊数を出せないが、「庄内REK」や「おやこでにほんご」の活動等により需要は増加していると思われる。国際交流協会等との連携により取り組みを進めているところである。今後は英語以外の言語の受入等地域住民のニーズをふまえた資料の収集とPRを継続的に行っていく必要がある。

中項目 8. 市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか

評価ランク 3

○自己点検の結果

読書会は活動団体が減り貸出冊数が減少。おはなしボランティアは子ども読書活動の推進等により講座の参加人数・貸出冊数とも増加している。点訳・音訳ボランティアはおはなしボランティアと同様図書館に関わりの深い活動内容のため、その成果を図書館サービスに活かす等連携・協働が進んでいる。その他の市民団体・ボランティアにおいても、集会室提供だけでなく活動の成果を活かす場や活動に役立つ情報の提供が今後の課題である。

中項目 9. 地域の情報センターとして積極的に活動しているか

評価ランク 3

○自己点検の結果

地域資料については、今後も積極的な収集・保存に努めるとともに、必要な情報を迅速に取り出せる検索ツールを整備する必要がある。また、これら地域情報も含め、各館で継続的に行ってきた本の展示や紹介、講演会・パネル展等の開催などの事業についても全館で共有化していきたい。平成20年9月より「特集展示」として各館で企画した展示を全館で巡回させ、資料のリスト作成など利用者に向けて情報発信していく準備をすすめている。今後は、地域の情報センターとしての図書館の役割を果たすために必要と思われる条件整備について検討していきたい。

中項目 10. 市民との協働事業を推進しているか

評価ランク 3

○自己点検の結果

平成17年度から始まった「庄内モデル事業」はリサイクル本の活用による図書館の活性化と地域における共生を推進するための事業として始まり、市民と図書館が協働ですすめ、3年を経過し地域に定着した事業となった。また、千里図書館の立替にともない市民の市政参画となる「千里創造会議」も平成17年度から始まった。今後も協働事業を推進することによって、市民と行政が協働し、互いの良い部分をのばしながら、より暮らしやすい街作りをすすめていく。

### Ⅲ. まとめ

平成17年（2005年）3月に図書館協議会からの提言「これからの豊中市立図書館の運営のあり方」に沿って、平成19年度の事業目標の一つとして設定した「子ども読書活動推進計画」は、当該計画の実施計画に基づき、「豊中市子ども読書活動推進連絡協議会」の設置やおはなし会等の各事業の展開により、一定の目標達成が評価できる結果となった。また、同目標の一つである「庄内図書館を拠点とした地域とのモデル協働事業」においても、様々な事業の展開や参加者が広がり好評を得る等、今後の事業展開を大いに期待できる評価結果となった。

ただし、一方で、「高齢者、障害者及び外国人に対する読書環境」や「ITを活用した図書館サービスの向上」の評価ランクは低い結果となっている。なお、「ITを活用した図書館サービスの向上」については、今年度末に予定している図書館システムリプレースに合わせて、携帯電話を活用したe-レファレンス及び予約サービスの開始等、利用者サービスの向上に努めていく。また、図書館運営全体については、計画的な人材育成や、図書館サービスエリアの見直し、図書館業務の改善・集中化による効率的・効果的な運営体制の確立等の課題を、再認識する結果となった。

今回の調査結果により、各中項目の達成状況とパワーバランスを分析・把握することができたので、今後は各小項目への取組の優先度や業務のバランス等を見直していくとともに、乳幼児から高齢者まで様々な利用者のニーズや時代に即応した地域密着型の図書館をめざして、本評価システムに基づき、新しい方向性を検討していくものとする。

なお、今回の評価は、相対評価を採用し、実施した。

本来、評価を実施するにあたっては、相対評価ではなく絶対評価による指標設定を行うことが望ましいが、小項目によっては他に比較基準値がなく経年度変化によって評価しているものや、定量評価ができず、定性評価によってのみ事業を評価しているもの等が含まれているため、次年度以降への改善・見直しを前提としながら、相対評価を実施した。

また、今回、評価ランクとして、「3」と判断したものの中には、今後の事業展開を拡大するものも含まれており、このあたりは次年度以降の取組として、図書館利用者アンケート調査の結果等を踏まえながら、次年度以降の年度目標の設定等に反映していく。

さらに、今回の本システムの実施を通して、当該システムの改善・見直しを、検討すべき点があることが分かった。特に、改善・見直しを検討すべき点としては、別添のとおり評価対象とする項目数が多く、多岐にわたることから、統計処理や自己分析の記述等による業務的な負担が大きく、継続的な本システムの実施に問題があることがわかった。また、図書館本来の役割である図書貸出についても、もう少し利用者層に応じての利用状況等を、分析できるような項目の設定も新たに必要であることもわかった。

これらの改善・見直しについては、次年度以降の評価に用いる小項目の絞込みや、リーディング項目を選択しての評価の実施等、本システムの改善・見直しとともに、さらなる運用の工夫に取り組んでいきたい。

## 4. 今後の方向性

### 豊中市立図書館評価システムのマネジメント

#### (1) 今後の評価基準

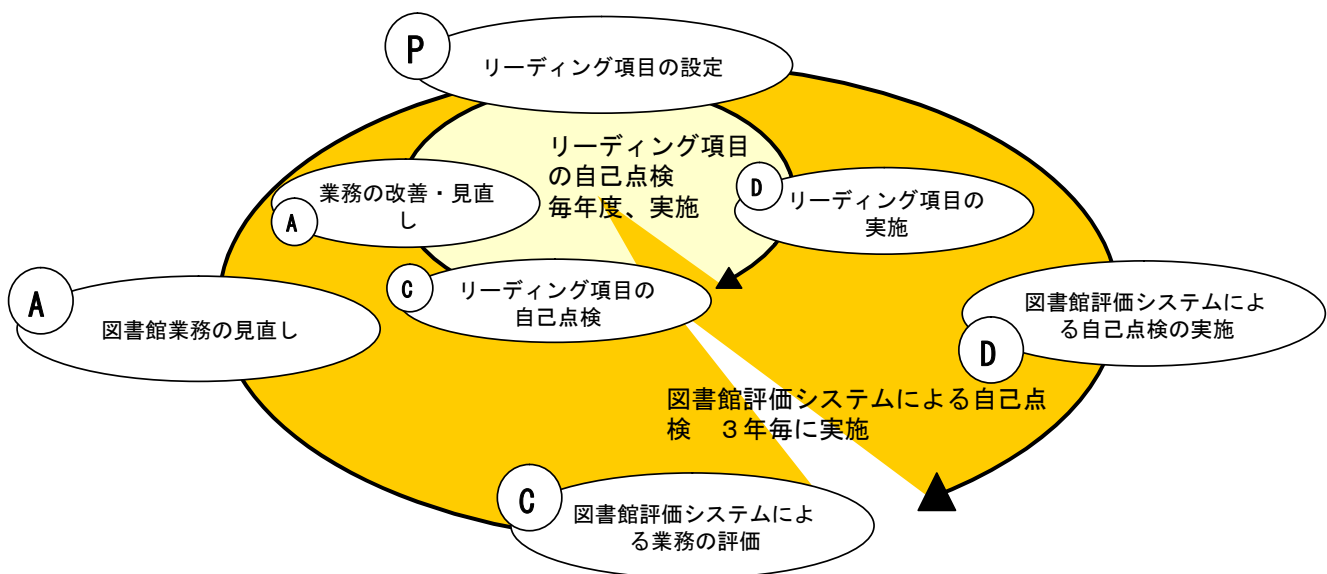
平成23年度以降の中項目・小項目の評価の方法は、各項目の達成状況に応じて、次の5段階の数値で表す。評価を数値化し、可視化することにより、達成状況の的確な把握と評価、対策の検討に役立てていくものとする。

評価 ランク	評価基準
5	業務の目標指標を1割以上、超えた。
4	業務の目標指標以上であった。
3	業務の目標指標の76%（（貸出冊数の全国平均）／（貸出冊数の豊中市））以上であった。
2	全業務の目標指標の75%以下であった。
1	取り組んでいない。

※中項目・小項目によっては、定量ではなく定性によって評価を実施しているものがある。それらについては、上記の評価基準に準じて、評価を行うものとする。

#### (2) 本評価システムのPDCAサイクル

本評価システムに基づく自己点検は、3年に一度、実施する。また、別途、定めるリーディング項目は、毎年度、進捗状況の自己点検を行なう。



豊中市立図書館評価システムのPDCA（Plan-Do-Check-Act）サイクル