

---

平成24－28年度  
(2012－2016年度)  
豊中市立図書館評価システム  
自己点検報告書

---

平成30年(2018年)6月

豊中市立図書館

# 1. この報告書について

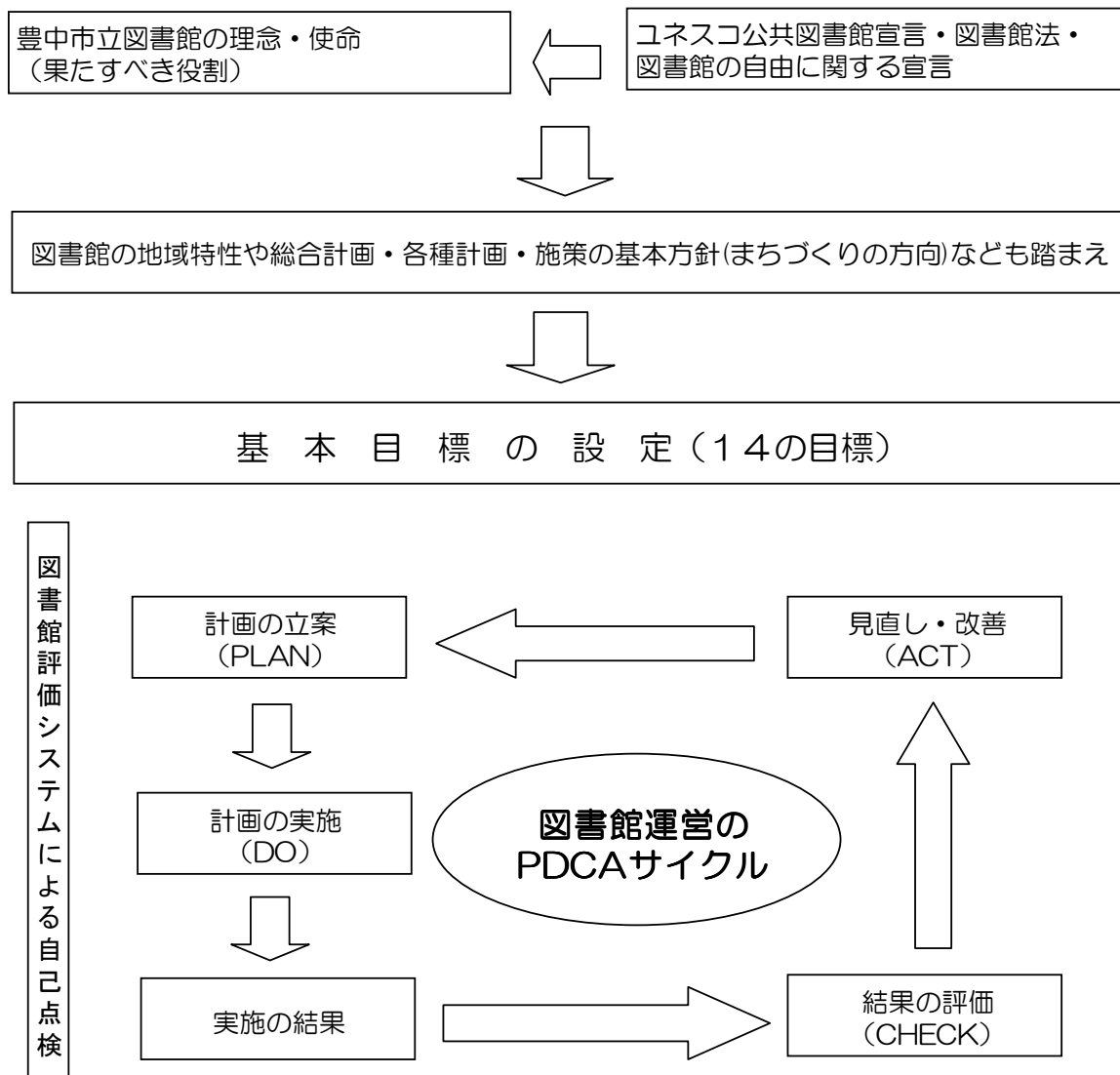
この報告書は、「豊中市立図書館評価システム評価項目表」により、平成 24～28 年度(2012～2016 年度)の図書館運営を振り返り、自己点検の分析及び評価結果をまとめたものである。図書館では、豊中市立図書館協議会より提言をいただいた「図書館評価のあり方について」に基づき、効果的・効率的運営と、より一層の図書館サービスの向上をめざして、自己点検と外部評価を実施している。また、この報告書は外部評価時の検討材料ともなっている。

この自己点検及び評価結果に基づき、職員は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。

# 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、効果的・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

#### 自己評価するにあたって

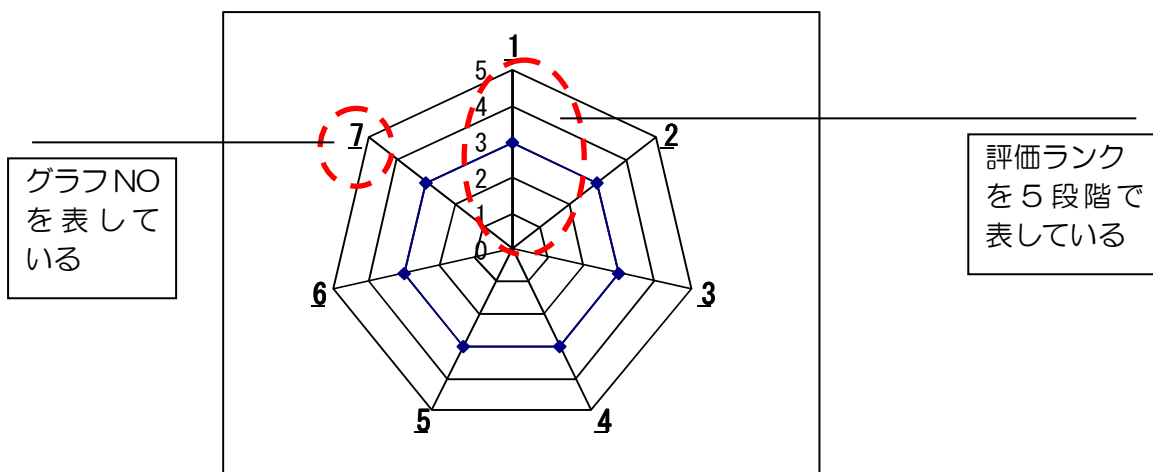
評価を実施するにあたっては、次の3点を参考指標とし、下記表の評価基準に基づき、各中項目及び小項目に対して、相対評価を実施した。

○相対評価の参考指標

- (1) 目標値に対する達成度
- (2) 全国平均値（全国人口30万以上の68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2016」 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、市民一人当たりの蔵書冊数としては9位、市民一人当たりの貸出冊数としては8位となっている。
- (3) 平成24年度（2012年度）から平成28年度（2016年度）の経年変化の平均値との比較

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。

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 経営・運営・管理状況に関する評価

### 中項目

	項目名	評価ランク
1	図書館として適切な経営が行われているか	3
2	市民にとって質の高いサービスが提供されているか	4
3	市民参画による運営が図られているか	4
4	図書館の情報発信・PRは十分になされているか	3
5	その他運営の健全化への対応は図られているか	4

### <振り返りと今後の課題>

市の「事務事業の見直し（業務の効率化とコスト削減）」、「施設再編方針」、そして社会変動のなかで将来を見据えた図書館運営が常に求められている。

この5年間は、コンピュータシステムの更新を契機に貸出手続確認装置（BDS：ブックディテクションシステム）を導入、雇用創出事業により就労支援の取組みのなかで蔵書にICタグを貼付、順次セルフ貸出機などの機器を設置した。平成26年度（2014年度）、セルフ貸出機（岡町・野畑・千里図書館）、セルフ返却機（野畑・千里図書館）、予約e棚（※）（千里図書館）を設置し、翌年は5館（庄内・東豊中・服部・高川・蛸池図書館）にセルフ貸出機を設置した。

※予約e棚：予約資料自動受渡システム。来館した利用者が予約しておいた本やCDの貸出手続きを自分自身で行うことができる。

### 中項目1. 図書館として適切な経営がおこなわれているか

職員の人材育成の観点では、地域の課題への理解を深め、業務のレベルアップにつながるような研修の実施と参加調整を意識している。「豊中市立図書館の中長期計画（通称：グランドデザイン、以下「グランドデザイン」という。）」に沿って、雇用形態ごとの役割分担表を作成するなど、職員の果たすべき役割の明確化、業務の効率化に取り組んできた。

今後の課題は、「グランドデザイン」に掲げている通り、多様な雇用形態を踏まえ職員一人ひとりのキャリア形成をめざし、長期的な人材育成を計画的にすすめていくことである。

施設配置については、「グランドデザイン」の工程に沿って、分館のあり方について検討を行ってきた。高川図書館では多機能化に向けてフリースペースを創出し、連携事業の実施や世代間交流等をはかるため活用している。学校図書館支援ライブラリー所蔵の教員向け資料を蛸池図書館に、調べ学習用資料を岡町図書館に移設し、教職員の利用推進や物流便の効率化に努めた。

今後は、分館のあり方について継続して検討をすすめるとともに、施設の最適配置と図書館ネットワークの再構築について検討をすすめる。

### 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

システム整備により、資料の所蔵状況に関する信頼性が高まった。ICT化により、カウンターでの待ち時間短縮、プライバシー保護、カウンター業務効率化をすすめ、資料点検期間の短縮と千里図書館の開館日の拡大につなげた。千里図書館では平成28年（2016年）10月から、これまで休館日であった月曜日を開館した。職員は、利用者へのより細かな対応や、フロアワークの充実につなげるよう取り組んだ。4地域館で祝日開館を継続し、4分館で土日の祝日開館を実施した。

広域利用については、豊能地区3市2町および吹田市（隣接する一部の図書館）から、北摂地区7市

3町全域への拡大をめざして取り組んだ。

蔵書構築については、資料費は少し増加傾向にある。「医療・健康情報」「多文化共生」「ビジネス・就労」「子育て・DV（ドメスティック・バイオレンス）」のテーマで、「暮らしの課題解決」支援サービスに係る資料の整備に引き続き取り組んだ。豊中市出身の映画監督・脚本家の山田洋次さんに名誉市民の称号が贈られることを記念して、「名誉市民・山田洋次ライブラリー」を岡町図書館に開設した。

今後の課題は、開館日・時間について、ニーズの把握と費用対効果の検討、館の立地条件の違いによる見直しの実施、フロアワークの充実、資料費の増額に努めること等である。

### 中項目3. 市民参画による運営が図られているか

豊中市立図書館協議会では「指定管理者制度のあり方（部分委託も含めて）について」（答申）、「豊中市立図書館の今後の戦略的な施設配置について」（答申）、「（仮称）南部コラボセンターにおける図書館機能」（提言）、図書館サポーター制度導入について討議いただき、運営へ反映するよう努めている。

豊中市立図書館の取り組みが他自治体から認められ、市民協働事業としての「北摂アーカイブス」「しょうないREK」への視察や研究会などでの報告依頼も多かった。平成28年度（2016年度）より図書館サポーター制度の立ち上げ準備を行い、開始につなげた。

今後の課題は、引き続き図書館事業の可視化に取り組むとともに、多様な市民の暮らしに役立つ図書館サービスをめざすことである。

### 中項目4. 図書館の情報発信・PRは十分になされているか

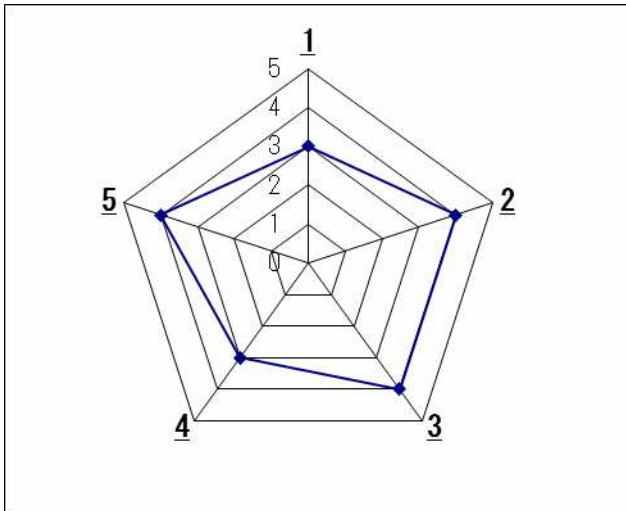
前回外部評価で受けた指摘、図書館の実施する種々のサービスについて市民に十分に伝わっていないことに対し、情報発信の工夫など改善が求められた。図書館では従来より、図書館ウェブサイトやメールマガジン、広報とよなか、メディアリリース、チラシの配布やポスターの掲示などで情報発信を行ってきたが、市の他部局をはじめとして地域の様々な機関や人々となつながら、市民へのPR、図書館事業の可視化をさらに意識して取り組んだ。これにより、「とよなかブックプラネット事業」や行政支援サービス、市民協働事業としての「北摂アーカイブス」「しょうないREK」への他自治体からの視察が多くなった。

今後の課題は、引き続き図書館を利用したことが無い市民へのPRを意識し、図書館サポーター制度の定着など、図書館理解者の拡がりにつなげることである。

### 中項目5. その他運営の健全化への対応は図れているか

効率的・効果的な運営をめざして岡町図書館に市立図書館の管理事務を集中化し、読書振興課が岡町図書館内に移転した。

今後の課題は、市の施設再編方針のなかで、図書館についても、フロア面積総量の2割削減が目標となっていること、行財政改革の視点からは、事務事業の見直し（旧：特定事業の見直し）の対象事業として、業務の効率化とコスト削減が引き続き求められていることである。市民が求めているサービスをうまく運営につなげていくことができるように、今後も取り組んでいく。



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	その他の運営の健全化への対応ははかれているか

## II 図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価

### 中項目

	項目名	評価ランク
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	4
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	4
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 responding しているか	4
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	3
5	子どもの読書活動を推進しているか	4
6	学校・学校図書館への支援と連携を推進しているか	3
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	3
8	地域の情報センターとして積極的に活動しているか	4
9	市民との協働事業を推進しているか	2
10	市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか	3

### <振り返りと今後の課題>

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

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 responding しているか

中項目8. 地域の情報センターとして積極的に活動しているか

この5年間は、暮らしの課題解決に役立つ資料情報提供を意識して取り組みをすすめた。平成26年度(2014年度)「公立図書館における課題解決支援サービスに関する実態調査」(全国公共図書館協議会)で、積極的に課題解決支援サービスを実施している図書館として、全国7地区のうち近畿地区からは豊中市が選ばれた。他部局・機関と連携して事業を行うことで、事業の効果が一層あがることを実感している。

個人への貸出サービスでは、インターネットで必要な資料を予約して受け取る利用形態が定着している。セルフ機の導入を機に、職員は利用者サポート(フロアワーク)に力を入れるよう意識している。

庁内の各部局とのつながりが深まり、「庁内仕事応援サイト」の運営や職員研修への資料提供のなかで、庁内からのレファレンス利用も増えている。レファレンス事例については、国立国会図書館レファレンス協同データベースへの登録を積極的にすすめており、豊中市立図書館は登録データが多くアクセスも多く集めていることから5年連続礼状授与が続いている。

中項目 1. 3. 8に関して、引き続き多様な資料の収集・提供に努めるとともに、利用者と必要とされる資料・情報を結びつける工夫が求められている。今後の課題は、レファレンスサービスの市民への周知、導入したばかりの国立国会図書館のデジタル化資料の活用推進、多様な資料を紹介する魅力的なしかけづくり等、PR や情報発信に努めること、また、デジタル・アナログ（紙媒体）両方の情報提供・利活用における市民の情報リテラシー支援の具体化について検討することである。

#### 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

他自治体の図書館との協力では、豊能地区3市2町および吹田市との広域利用を継続実施し、北摂地区7市3町の検討につなげた。従来から実施中している大阪府内をはじめとする図書館間で本を借り合う相互貸借の事業とあわせて取り組んでいる。

今後の課題は、交通の便のよい図書館に利用が集中するなど利用の不均衡への対応等である。

#### 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

個人への貸出サービスでは、インターネットで必要な資料を予約して受け取る利用形態が定着している。セルフ機の導入を機に、職員は利用者サポート（フロアワーク）に力を入れるよう取り組んでいる。

図書館ウェブサイトでは、行事やコレクションを紹介するほか、レファレンスの受付と事例の発信も行っている。ICT化の推進により、千里図書館では資料点検期間中に予約e棚を開放し、部分的な開館を行った。千里図書館にて国立国会図書館のデジタル化資料の閲覧開始など、多様な資料の提供にも取り組んでいる。

平成26年（2014年）には全館で公衆無線LAN（Wi-Fi）の提供を開始し、来館者が手軽に（快適に）Web情報にアクセスできる環境整備を行っている。

今後の課題は、ICTタグの特性を活かし各館の実情に合わせたセルフ予約棚の導入の研究と地域の特性に応じたコレクション・サービスの整備をすすめること、ソーシャルメディア等による多様な広報手段を効果的に活用・運用する方法を検討すること等である。

#### 中項目 5. 子どもの読書活動を推進しているか

乳幼児から児童・生徒へのサービスについては、子どもを取り巻く様々な人々によってすすめられてきた「豊中市子ども読書推進計画」二期10年間により、環境整備が一定整い、国や府の子ども読書活動推進計画のめやす以上に豊中の取り組みは充実してきたと認識している。この成果を踏まえ「豊中市子育て・子育て支援行動計画」に理念を盛り込み、継続して子どもの読書環境について全市的全庁的に見守っていくための新しい連携のあり方として、平成27年度（2015年度）より「子ども読書活動連絡会」を立ち上げ取り組んでいる。

また、4か月児健診時に絵本を手渡すブックスタート事業を平成23年度（2011年度）より実施、市民・関係部局と連携するとともに、新たなボランティアスタッフを迎えて内容の充実にも努めている。ブックスタート事業などにより、図書館が子育て支援を行っていることが広く認知され、乳幼児連れの保護者の来館が増加し児童書の貸出増につながっている。

今後の課題は、子ども読書活動連絡会を通して子どもの読書環境の見守りを継続して行っていくことと、中学生以降の世代に向けての支援や読書に興味を持つための働きかけを検討していくことである。

## 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

学校図書館への支援と連携では、「とよなかブックプラネット事業」により学校図書館と公共図書館の蔵書を一体的かつ効果的に活用する環境整備が進んだ。学校図書館からの資料要求やレファレンスに応え、調べ学習用資料や教員向け資料の充実を図り、教職員への情報発信等にも取り組んできた。「知的探究合戦めざせ！図書館の達人」や「子ども読書活動フォーラム」の参加者も増加している。

今後の課題は、学校図書館の活動を支援する立場から、引き続き連携を深め、学校図書館の活用推進をめざすことである。

## 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

高齢者人口の増加に伴い、個人で気軽に利用できる施設として図書館が認識されている。認知症への理解を深めるために、高齢者支援課と連携して実施している市民対象の認知症サポーター養成講座に、研修の一環として職員が参加し、カウンターでの高齢者への対応に活かすよう取り組んでいる。今後の課題は、高齢者施設の増加で需要の高まりが想定されるなか、団体貸出の利用やリサイクル本の譲渡以外のサービス、例えば高齢者向けのおはなし会等、新たなサービス展開の検討である。

障害者サービスについては、サピエ図書館（※）への施設登録を機に、豊中市所蔵のデイジー図書（※）や点字図書の情報周知につながり、利用が広がっている。障害者差別解消法の施行に前後して、絵で見てわかる利用案内を図書館ウェブサイトに掲載、マルチメディアデイジー図書（※）の貸出開始、「すべての人へ本の喜びを」展の開催等に取り組んだ。より広く多様なメディアを知ってもらうために「りんごの棚」（※）を作成、多様な場面での活用を図っている。今後の課題は、引き続き幅広い市民周知を図ること、また、各市民団体にも協力を依頼することによって、さらにサービスの方法を検討することである。

※サピエ図書館：点字図書や録音図書の全国最大の書誌データベース

※デイジー図書：音声情報を圧縮して記録したCD

※マルチメディアデイジー図書：音だけでなく、文章と画像を同時に再生できるデジタル図書

※りんごの棚：活字を読むことが困難な子どもたちの読書の手段を紹介する展示セット

## 中項目9. 市民との協働事業を推進しているか

## 中項目10. 市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか

地域・市民との協働の取組みとしては、平成25年（2013年）と平成28年（2016年）に「豊中図書館の未来を考える会」と協働で合同研修を実施した。テーマ設定から協働で取組み、今後の魅力ある図書館づくりについて共に学び、図書館事業の可視化およびPRの観点から、各館の目標や方向性の検討につなげた。また「しょうないREK」や地域教育協議会のように、コミュニティの一員としての役割を各館が意識して取り組んだ5年間でもあった。

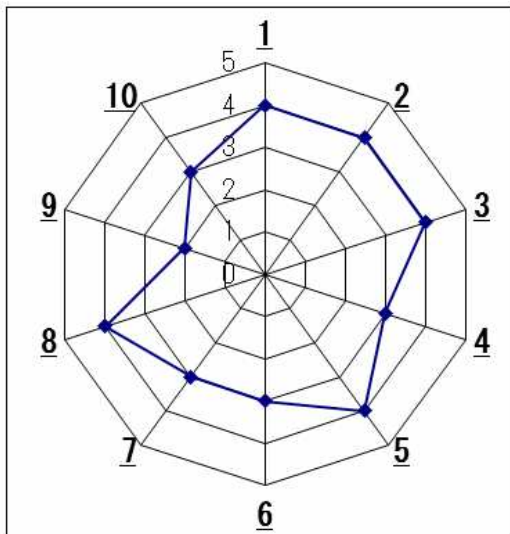
「北摂アーカイブス」は“地域の記憶を地域の記録へ”を合言葉に、写真展、講演会、ウェブサイトの更新を活動の中心として、地域情報の価値を再発見する取組みを市民と協働で行い、出版物への編集協力も行った。

しょうないREKについては、平成27年（2015年）に活動10年を迎えた。庄内図書館が事務局となり、リサイクル本の販売益によって地域の課題解決の一助となる多様な事業に、市民と協働で取り組んできた。この事業の成果も含めて、豊中市の多様な文化芸術の取組みが認められ、平成27年度（2015年度）に文化芸術創造都市部門で豊中市が被表彰都市となった。市民協働の事業として、平成28年度（2016年度）より図書館サポーターの活動も開始した。

今後の課題としては、図書館職員が市民や関係団体とよりよい協働のあり方や地域課題を共有し、認識を深め経験を蓄積すること、また図書館が地域の一員として引き続き地域課題解決の一翼を担えるよう、地域との関わりを深めていくこと、図書館サポーター制度の定着を図ること等である。



今後も、社会情勢の変化や新しい情報技術の展開に目を配りながら、「地域の知の拠点」として社会や人づくりに寄与していけるよう、サービスの維持向上に取り組んでいく。



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	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
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	地域情報センターとして積極的に活動しているか
9	市民との協働事業を推進しているか
10	市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか

## 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

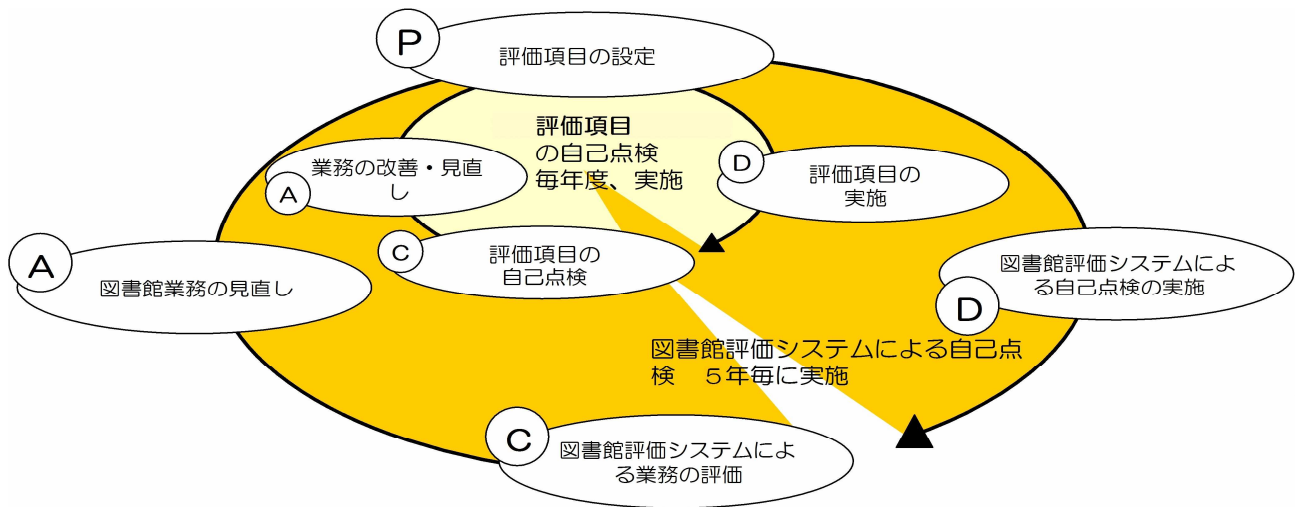
平成24年度以降の中項目・小項目の評価の方法は、各項目の達成状況に応じて、次の5段階の数値で表す。評価を数値化し、可視化することにより、達成状況の的確な把握と評価、対策の検討に役立てていくものとする。

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、5年に一度、実施する。また、別途、定める評価項目は、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