
平成21年度
豊中市立図書館評価システム
自己点検報告書

平成22年（2010年）12月

豊 中 市 立 図 書 館

1. この報告書について

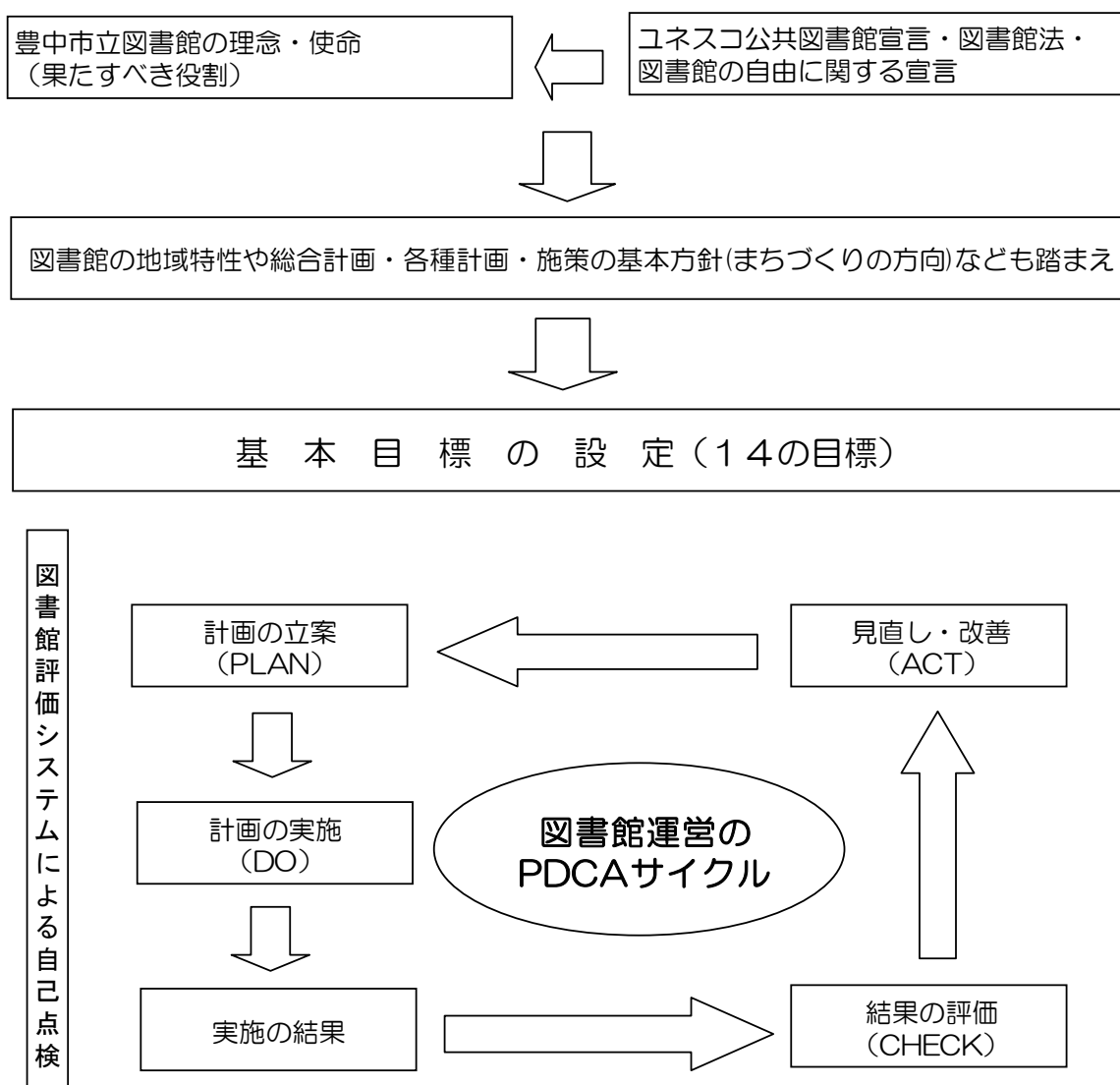
この報告書は、「豊中市立図書館評価システム評価表 リーディング項目」により、平成21年度の図書館運営を振り返り、自己点検の分析及び評価結果をまとめたものである。豊中市立図書館協議会より提言をいただいた「図書館評価のあり方について」に基づき、効果的・効率的運営と、より一層の図書館サービスの向上をめざして、自己点検と外部評価を実施している。

この自己点検及び評価結果に基づき、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

平成21年度自己評価するにあたって

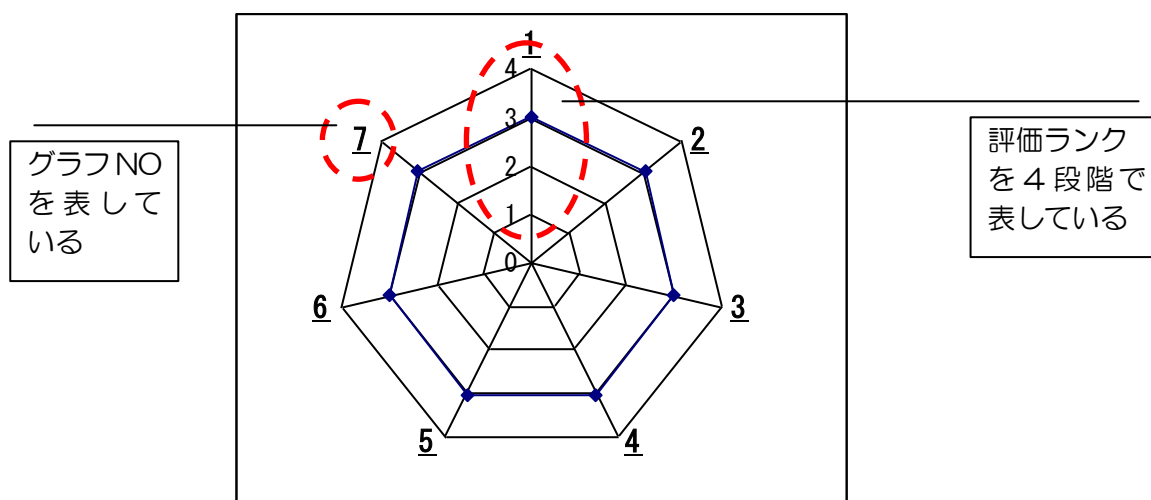
今回、評価を実施するにあたっては、次の2点を参考指標とし、下記表の評価基準に基づき、各中項目及び小項目に対して、相対評価を実施した。

○相対評価の参考指標

- (1) 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2009」 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15位、市民一人当たりの貸出冊数としては7位、となっている。
- (3) 平成19年度から平成20年度の経年変化の平均値との比較

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

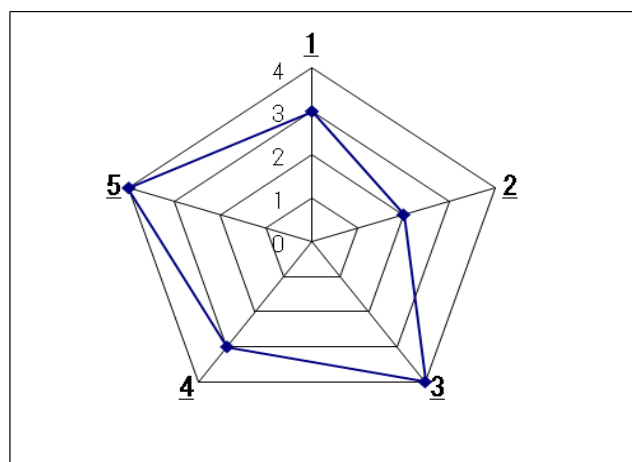
中項目「図書館として適切な経営が行われているか」（グラフ NO1）は、評価ランクが前回評価の「2」から「3」となった。前回の評価結果に基づいて改善に取り組んだ結果を反映したものである。研修成果の情報共有の仕組み作りと、日ごろの業務に直結した職員のスキルアップに繋がる研修に取組み、このことにより、一人が受講した研修であっても、全館への還元が可能になり、職員間においても研修の結果共有が大切であるとの認識も生まれた。業務に直結した研修については、とくに今後とも引き続いて取り組むことが必要と認識している。また、「図書館の数、配置の適切さ」においては、南部地域（庄内・庄内幸町）の貸出密度が他の地域と比較し低いこと、未整備地域への対応が必要であること等の前回評価結果に基づいて、図書館サービスエリアの見直しの検討を開始した。図書館業務の改善・集中化による効果的・効率的な運営体制の確立という課題に取り組む観点から見直しをすすめ、教育委員会をはじめ行政内部の方針決定に反映させていきたい。

中項目「市民にとって質の高いサービスが提供されているか」（グラフ NO2）が、前回評価ランク「3」から今回「2」に下がったことについては、平成20年度実施の「市民・利用者アンケート調査」に現れた祝日開館についての需要の高まりと、これに対する平成21年度の状況を示した結果である。なお、この点においては平成21年度に行った検討により、平成22年度当初に祝日開館の実現へつなげたことで、次回においては目標達成に近づくことが推測できる。

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「4」となっているのは、平成21年度に豊中市立図書館評価検討委員会において外部評価としてリーディング項目の検討を行なったこと、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」を平成20年度に実施、今後3年ごとに実施するなど、豊中市立図書館評価システムが確立できたことを反映している。

中項目「図書館の情報発信・PRは十分にされているか」（グラフ NO4）は、引き続き評価ランク「3」である。平成21年3月の図書館情報処理システムリニューアルで図書館ホームページ等を活用した情報発信機能の整備・強化をし、新しい仕組みを開始したが、それらによる実際の効果・成果は今後の活用および情報更新の頻度などにかかわるためである。

中項目「その他の運営の健全化への対応ははかれているか」（グラフ NO5）は、個人情報保護とデータの適正管理において目標を達成し、評価ランクが「3」から「4」へ改善された。また、リーディング項目にはないが評価や説明責任の取組みという観点からも図書館評価システムの確立が有効であった。



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

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 3

○自己点検の結果

人材育成について、内部研修には職員が多く参加出来たが、図書館の専門研修が多い外部研修には参加の機会が少なかった。一方職員情報共有用のグループウェアの活用により、研修内容の共有化が図れた。平成21年度から各研修について達成度を自己評価。今後その情報をもとに、より適切な研修を計画的に実施していく。

図書館の数、配置の適切さについては、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が必要であること等の前回評価結果に基づいて、図書館サービスエリアの見直しの検討を開始した。図書館業務の改善・集中化による効果的・効率的な運営体制の確立という課題に取組む観点から見直しをすすめ、教育委員会をはじめ行政内部の方針決定に反映させていきたい。

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 2

○自己点検の結果

平成20年度に行ったアンケート調査等により祝日開館に対する需要の高まりを受けて、平成22年度から4地域館の全祝日開館実施に向けて調整を行った。

図書購入費が減少し、受入れ冊数が増加しない中で蔵書新鮮度が伸び悩んでいる。一方蔵書の亡失や切り取り、水ぬれなど資料の状態が悪化しており、マナーアップキャンペーン等利用者に対する啓発の取組みをおこなっていく。

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 4

○自己点検の結果

平成21年度は豊中市立図書館の運営状況に関する評価についての検討を行うため、豊中市立図書館評価検討委員会を設置し、外部評価を実施した。

また図書館協議会には課題解決支援サービスについて諮問。地域の課題解決を支援し発展を支える情報拠点としての役割を2年かけて検討していただいている。

いずれも公開で開催し、議事録や資料も全てホームページ等で公開している。ホームページのアクセス件数はいずれも目標値を達成。関心の高さがうかがえる。

その他、しょうないREKをはじめとする市民団体及び市民と協働事業を継続して実施しており、

図書館活動の活性化及び図書館と地域とをつなぐことにつながっている。今後も図書館の運営に対する市民の積極的な参画の機会をつくり、より効果的な図書館運営をすすめていく。

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・PRについては、ホームページその他の媒体等を通じて実施している。平成21年3月に図書館ホームページをリニューアルし、当該ホームページを活用した情報発信機能を強化した。新着案内、図書館でのイベント情報、市役所内の生活に役立つ情報を図書館のメールマガジンとして発信していくことでPR効果が期待できる。動く図書館が運行60周年を迎え、記念誌を発行、ホームページでも公開して図書館サービスの情報発信の機会となった。また、「ええやん、しょうない」、「YA!BOOK通信」をはじめ窓口での配布物の充実も進めていく。

中項目 5. 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 4

○自己点検の結果

図書館運営の健全化への対応として、リスク管理及び個人情報保護等について講座やeラーニングによる研修を館長・係長・コンピュータ委員等が受講し、適正な管理に努めている。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、リーディング項目にはないが、評価や説明責任の取組みという観点からも図書館評価システムの確立が有効であった。平成21年度の取組みとして、外部評価委員会に評価項目の検討を行っていただいた。今後、精査されたリーディング項目について毎年自己点検を行うとともに、3年ごとの外部評価を通じ、図書館サービス全体の適正化を図っていく。また、評価作業に取り組むことを通じて、図書館の使命と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、図書館運営に取り組んでいきたい。

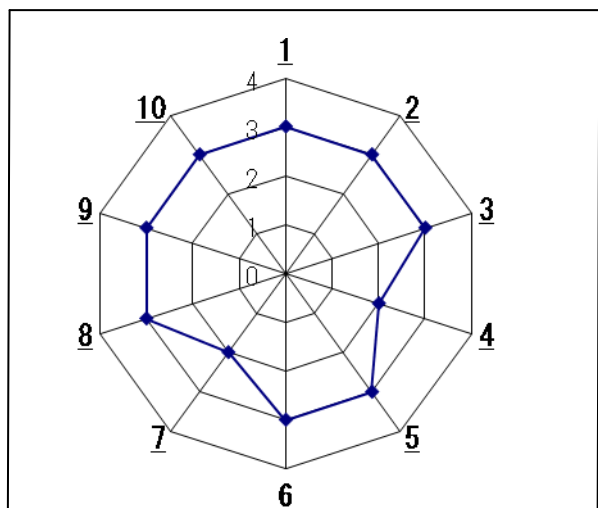
Ⅱ-1. 図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価

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、評価ランクが前回の「2」から「3」に改善した。コンピュータシステムの更新により、ホームページの機能強化や携帯電話サイト及び北摂アーカイブスの開設、メールマガジンの発行など、新たなサービスを開始できたことを反映したものである。

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。高齢者サービスについては選書や展示の工夫により、個人の貸出冊数は増加した。しかし一方で、団体については新規登録が伸び悩んでいる。今後もPRを十分行うことが出来れば、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。なお障害者サービスについては、新規登録者の開拓などの課題が残されている。PRの必

要性と同時にサービス体制の改善についても考えていく必要がある。多文化サービスについては、カウンターで使える外国語によるコミュニケーションツールや多言語利用案内等を作成し、利便性の向上をはかった。

中項目「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」（グラフ NO3）や中項目「子どもの読書活動を推進しているか」（グラフ NO5）については、評価は「3」となっているが、各施設との連携事業や子ども読書活動推進事業など取組みが定着していることがうかがえる結果となっている。



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	他の自治体の図書館や大学・関係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応えているか
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

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

貸出冊数は千里図書館リニューアル（平成20年3月）をきっかけに2年連続で前年実績を上回ったが、目標値を達成することはできなかった。1 開館日あたりの貸出冊数については平成21年度は平成20年度を下回った。ここ2年間は新型インフルエンザの流行やコンピュータシステム更新にともなう長期休館といった特別な要素があったことが主な原因と考えられる。引き続き、平成22年度実績と合わせて分析することにより課題を明確化するとともに、一人でも多くの市民に利用される図書館をめざして、変化する利用者ニーズの把握に努めつつ、貸出冊数の増加につなげたい。

リクエストサービスは、リクエスト総数、提供件数とも目標値を達成した。コンピュータシステムを整えたことが利用者ニーズにかなった結果と推測される。予約内容を分析し、資料運用や選書等に反映させることで、より充実したサービスを提供できるよう努力する。

レファレンスサービスは目標値を超えなかったが、簡易なレファレンスを含む資料案内数は増加している。平成19年度以降、年度ごとの件数にあまり変化は見られないが、インターネット上の情報利用が市民生活に定着し、資料の所在情報等も図書館ホームページの活用により容易に得られるようになったことから、レファレンスはより専門的な内容のものが増加する傾向にあると考えられる。なお、この項目は機械的に集計する指標とは異なり、職員の意識の差により数値が大きく変

動する項目でもあるため、集計方法を工夫することで精度を高め、より実態を反映した集計を行う必要がある。

平成21年度途中から、レファレンスサービスを充実させるためe-レファレンスを開始したが、今のところ利用は多くない。市民への周知がすすんでいないことが原因にあると思われるので、より積極的なPRを行っていく。レファレンス回答の内容においても利用者の満足度を高める一層の努力が必要と考えられる。

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
--

評価ランク 3

○自己点検の結果

平成19年3月より、千里図書館および箕面市立西南図書館が新たに広域利用の対象となり、相互に利用が増加している。市内の図書館未整備地域における市民への利便性を図るためにも、広域利用未実施の市との連携についても検討をすすめたい。限られた予算で効率のよい蔵書構成にするためにも、相互貸借を利用した資料の有効活用は必須である。今後も借用・貸出とも増加傾向にあると考えられる。

大学図書館は、地域住民への開放を行い、紹介状を必要としないところもあるが、紹介状の発行や複写依頼については公共図書館を通すよう求めている大学図書館も少なくない。公共図書館と大学図書館の連携事例などの研究を通じて、連携の新たな可能性も検討していきたい。

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

評価ランク 3

○自己点検の結果

項目に具体的に挙げられている各施設や部局に対しては、共催事業や講座等の定着により相互理解が深まり、細やかに連携がとれつつあると言える。数値目標から見てもほぼどれも、目標値に達している。しかし、具体的に示されていない他の施設や部局に対しては、図書館サービスに対する認知度はまだ低いと感じられるため、来年度本格実施する庁内LANを使った市職員向けのサイトで認知度を高め、今までつながりのなかった部局等と連携して、市民サービス向上に努める。

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 3

○自己点検の結果

平成21年3月の図書館システムのリプレイスを契機に、ITを活用した図書館活動を推進した。PC及び携帯ホームページの機能の強化から予約件数は増加しており、市民向けインターネット端末も周知されてきたことから利用が順調に推移している。また、北摂アーカイブスの開設、メールマガジンの発行など地域情報を発信することも可能となった。しかし、e-レファレンス、新聞記

事見出し検索及びビジネスデータベース等まだPRが十分でない情報もあり、図書館利用の幅をもっと広げる意味でも広報活動に努めたい。

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

子どもの貸出冊数は増加したが、貸出人数は減少している。新型インフルエンザにより外出を控える状況が続いたことが影響したものと考えられる。図書館での啓発事業や共催事業の実施回数は減少しているが、図書館以外の施設を会場とした出前講座等の取組みはすすんでおり、市の施策として子ども読書活動推進事業が位置付けられ、子ども読書活動推進協議会を中心とした取組みの定着がうかがえる。今後は子ども読書活動に関する評価の報告書等を参考にしながら、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

平成21年度よりインターネットでの継続貸出が可能になり、9,536冊の利用があった。システム更新の結果、有効に資料が活用されている様子がうかがえる。資料貸出件数は減少傾向にあるが、原因として学校図書館資料の充実や、学校図書館間における資料の相互利用の増加等が考えられる。

平成21年度より通常の貸出分に加え、学期ごとに絵本や読みものを貸出する取り組みを開始した。学校図書館への資料支援のあり方については、団体向けのリサイクル図書譲渡を含め、今後も多様な手法を検討していきたい。

要請に応じて図書館のホームページを利用した本の探し方を学ぶ授業において、図書館職員が講師として出向いている。図書館のより深い理解につながる活動として今後も様々な機会において協力していきたい。

日頃から市立図書館司書と学校司書が情報共有をはかり、個々の学校図書館の状況に応じてサービス提供を行い、連携を進めていくことが今後も必要である。

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、個人貸出冊数は増加している。高齢者の利用傾向に則した選書や、蔵書を手に取りやすい展示の工夫等を各館で試みた結果といえる。

団体利用は、登録をしている団体においては継続して利用が増加する傾向にあるが、新規登録数

は伸び悩んだ。登録団体数を増やすためのPRなど次年度も課題として残る。

障害者サービスについては、新規登録者の開拓など課題が残されている。PRの必要性は現場で痛切に感じているのだが、サービス体制に改善すべき点があり、両面から取り組む必要がある。宅配サービスは各館ごとの改良にとどまり、全館的な配本体制をつくるには至っていない。

多文化サービスについては、他の関係機関との連携が進み、カウンターでのやり取りをスムーズに進めるためのコミュニケーションツールとして「指さし確認シート」及び多言語利用案内（7ヶ国語）を作成することができた。今後はとよなか国際交流協会の協力で作成中の、言語別リストの完成をめざす。多言語資料の収集については購入に加えて寄贈を募ったが、まだ十分ではないので、今後とも力をいれていく。

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

評価ランク 3

○自己点検の結果

図書館としてこれまで蓄積してきた豊中関連の新聞記事のデータベースを「豊中市新聞記事見出し検索」データベースとしてホームページに公開。また、地域情報のアーカイブ化事業に取り組み、ホームページ上に公開し、今後も市民との協働事業として継続していくことになった。本の展示回数も増え、企画展示の巡回も継続し、市民への情報発信の機会を増やすことができたと考えられる。市民に向けての人権啓発活動については、今年も課題解決にむけて取り組んだ。今後も地域情報センターとしての図書館の役割を果たすようあらゆる機会をとらえ、方法を検討していきたい。

中項目 9. 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「しょうないモデル事業」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」（しょうないREK）として、市民と図書館が協働ですすめ、4年を経過した現在、地域に定着した事業となっている。

平成17年度から始まった「千里創造会議」も「千里コラボ市民運営会議」として継続中である。図書館が、「市民公益活動促進」の場としても活用されるよう、今後も協働事業を推進し、より暮らしやすいまちづくりにつなげていく。

また、豊中子ども文庫連絡会やおはなしボランティア、対面・音訳・点訳ボランティアや朗読グループなど図書館事業における協働のパートナーである各グループとともに地域の課題解決に向けた取り組みをすすめるために、意見交流を重ねていきたい。

なお、平成21年度は、新たに事業者・市民ボランティアとともに豊中・箕面地域情報アーカイブ化事業に取り組み、「北摂アーカイブス」を図書館ホームページ上で公開開始した。

指標の実数は減少しているが、これは今回集計方法の調整・変更をおこなったためである。

今後とも、市民と図書館が対等な立場で相互理解を深めながら協働し、よりよい図書館づくりへつなげていきたい。

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

評価ランク 3

○自己点検の結果

市民団体、ボランティアとも登録団体数はほぼ横ばいであるが、貸出冊数・参加人数など図書館の利用については減少傾向にある。読書会用に貸出できる複本数の減少、集会室を利用する社会教育団体自体の少人数化等の理由があげられる。その一方で、会議数は増加しており、情報共有の機会となっている。また、おはなしボランティア活動については貸出冊数が増加しており、「子ども読書活動推進計画」の成果としてその活動が広がったためと考えられる。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。

今後とも、図書館関係団体やグループと話し合う機会を増やしていくことで、相互の情報交流を行いニーズにあったサービスを検討していきたい。

また、集会室利用について千里図書館では、休館日にも使用が可能となるよう休館日の管理方法を検討して、有効利用をはかった。

集会室提供だけでなく、市民活動の成果が活かされる情報支援も今後の課題である。

Ⅲ. まとめ

今回の評価は目標値に対する達成度を中心として行った。個々のサービスに対して指標の目標値を明確にすることによって、図書館としてあるべき姿に近づくために、何をすべきかということが見えやすくなり、職員全体での課題の共有化が容易になったと感ぜられる。

全体として、前回の評価内容に記している【今後の取組み】については、約8割が実施または一部実施しており業務改善につながっていると考えられる。

1の経営・運営・管理状況に関する評価では、「市民参画による運営が図られているか」と「その他の運営の健全化への対応ははかれているか」については目標値を達成しており、評価「4」となった。これは豊中市立図書館評価システムが確立できたことなどを反映している。一方「市民にとって質の高いサービスが提供されているか」については評価「2」となっており、平成20年度実施の「市民・利用者アンケート調査」に現れた祝日開館についての需要の高まりと、これに対する平成21年度の状況を示した結果である。ただし、これについては平成21年度に行った検討により、平成22年度当初の祝日開館実現へつなげることができた。

2の図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価では、「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」について、評価ランクは前回の「2」から「3」に改善された。この理由としては、コンピュータシステムの更新により、ホームページの機能強化や携帯電話サイトなど新たなサービスを開始できたことがあげられる。

「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」については評価「2」となっている。新規開拓やPRが遅れていることは否めないが、平成21年度多言語利用案内を作成したように、できることから形にしていける取組みをすすめていきたい。

今回は全項目ではなくリーディング項目についての評価を行ったが、評価作業には少なからずの時間を要している。今後さらに作業方法の改善が必要である。また、同時期に『豊中市の図書館活動』の編集作業を行っており、業務分析など関連することも多く、両方のつき合わせをしながら作業を進める結果となった。さらなる運用の工夫・改善にも取り組んでいきたい。

評価システムの取り組みは、業務を振り返り、その結果を自己点検し、それを全職員で見える化・共有することが重要であるが、一方で、評価システムに指標として現れているものは、図書館運営やサービスの一部にすぎない。指標にあらわれない業務についても、基本目標をふまえて改善を行っていけるよう、今後も全職員で努力を積み重ねていきたい。

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

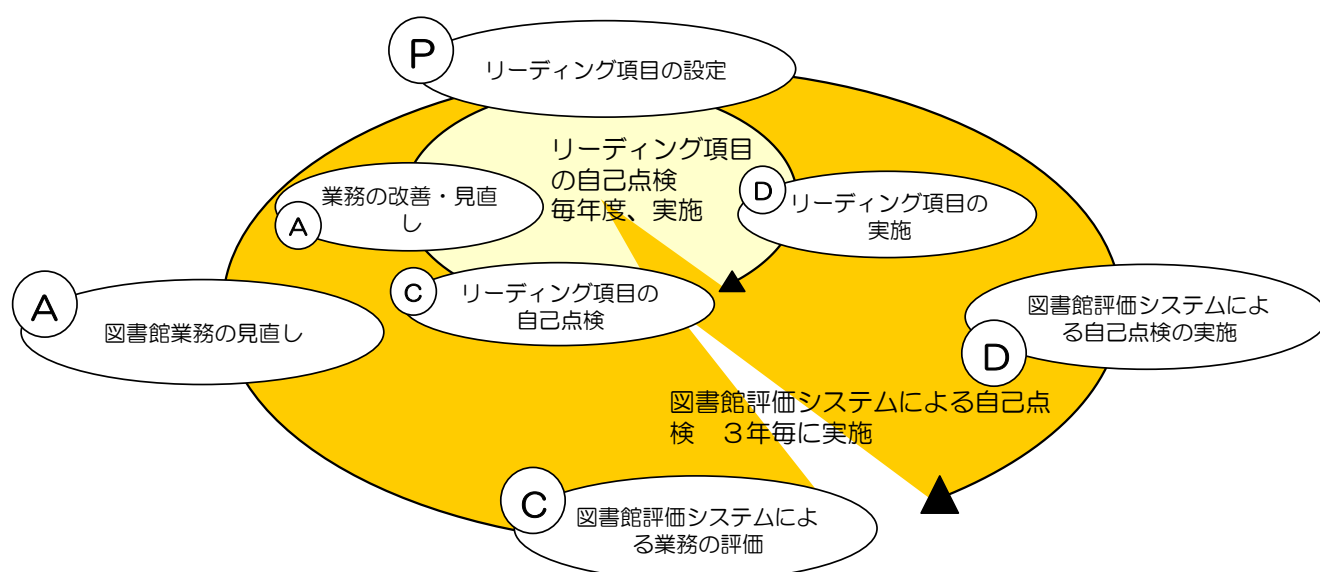
平成23年度以降の中項目・小項目の評価の方法は、各項目の達成状況に応じて、次の5段階の数値で表す。評価を数値化し、可視化することにより、達成状況の的確な把握と評価、対策の検討に役立てていくものとする。

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