

平成 29 年度

## 豊中市立図書館の運営状況に関する評価報告書（案）

平成 30 年（2018 年）6 月

豊中市立図書館協議会

## 1 評価の概要

### 第1節 目的

豊中市立図書館は、図書館運営に関する自己点検と外部評価の早期導入の必要性から、平成19年度より、豊中市立図書館協議会による提言「図書館における評価のあり方」（平成19年（2007年）6月）に基づき、「豊中市立図書館外部評価システム」を確立し、平成20年度よりその運用を開始した。

外部評価は平成21年度（2009年度）、平成25年度（2015年度）に続き、3度目の実施となる。図書館協議会のもとに豊中市立図書館評価検討部会（以下「部会」と称する。）を設置し、評価を行った。本報告書は、部会での検討結果を受け、図書館協議会として報告するものである。

### 第2節 評価内容

部会は、豊中市立図書館（以下「図書館」と称する。）の運営状況を評価するための基礎となる「豊中市立図書館評価システム評価表、図書館評価項目表（以下「評価項目」と称する。）」を用いて、次の通り評価を実施することになった。

- （1）評価項目の妥当性の評価
- （2）評価項目の達成目標の妥当性の評価
- （3）評価項目及び平成29年度（2017年度）豊中市立図書館来館者アンケート調査報告書から見える課題の評価
- （4）評価項目の達成状況の評価

### 第3節

名前	団体名・役職
◎瀬戸口 誠	梅花女子大学文化表現学部准教授（図書館協議会委員）
天瀬 恵子	豊中図書館の未来を考える会（図書館協議会委員）
吉田 哲平	豊中商工会議所事務局長
芳村 幸司	とよなか市民公益活動協議体「らっぷ」代表
村瀬 直子	市民公募委員

◎部会長

#### 第4節 評価対象の文書

- (1) 平成24年～28年度豊中市立図書館評価システム自己点検報告書
- (2) 平成29年度豊中市立図書館来館者アンケート調査報告書（以下、来館者アンケートと称する。）
- (3) 前2号に掲げるもののほか、図書館の運営状況に関し、評価に必要な文書

#### 第5節 実施日程

実施日程は次の通りである。

	日時	内容
第1回	平成29年11月21日（火） 15時から17時	豊中市立図書館の評価についての説明
第2回	平成29年12月12日（火） 15時から17時	豊中市立図書館の評価の実施
第3回	平成30年1月25日（木） 18時から20時	豊中市立図書館の評価の実施
第4回	平成30年3月20日（火） 15時から17時	豊中市立図書館の評価のまとめ

## 2 評価項目に対する評価

### 第1節 評価項目の妥当性の評価

評価項目については、図書館活動の評価をするために重要であるものの、図書館活動自体が図書館の利用者だけでなく豊中市民全員にいかに関係しており、地域にどのような貢献をしているのかを明確に示すことができるかどうか、という点について議論された。

従来、図書館の評価については、貸出数やレファレンス件数、貸出密度や蔵書回転率、蔵書更新率といった量的指標が中心となってきたが、近年は利用者のアウトカム（成果）をいかに測定するのかに焦点が移ってきている。それに伴い、図書館も地域に合わせた評価のあり方を検討する必要がある。図書館も、図書館利用を通じて利用者が得たアウトカムが何だったのかを把握する必要性を認識しており、従来の詳細な評価項目からなるべく評価項目を簡素化する方向に変化している。

「豊中市立図書館中長期計画（グランドデザイン）」にうたっている4つの目標を優先させつつ、今後5年間の図書館活動を進める予定としており、評価項目を簡素化し、維持

管理しやすい形にすることとしている。

外部評価部会では、この方向性について概ね妥当であるとの評価が得られた一方、評価項目を豊中市内の各図書館に一律適用することについてはいくつかの意見が出された。豊中市内の各図書館は、各地域の実状に合わせたサービスを展開している。例えば、図書館で力を注いでいる課題解決支援サービスでは、岡町図書館では医療健康支援をテーマにする一方、千里図書館ではビジネス・就労支援がテーマになっている等、地域住民のニーズ等を考慮して各図書館の活動に特色を持たせている。このような状況を考慮すると、評価項目を一律に全館に当てはめて数量化する評価方法では、各図書館のサービス特性が埋没するだけでなく、不当に評価が低くなる懸念も生じてしまう。そのため、地域に根差した図書館サービスを指向するならば、そのための評価項目を検討すべきことが提言された。

その一つの方向性として、定量的評価に加えて、各種アンケート等で得た自由記述等のデータを基にした定性的評価を加えていく必要があるという意見が出された。今回の外部評価においては、来館者アンケートに基づいた検討も行ったが、この種の調査データを含めた評価を行うことにより、定量的データだけでは見えなかった図書館活動の実態を明らかにする必要のあることが提言された。また、個別の評価項目についても定性的評価の視点が重要であるとの提言がなされた。例えば、評価項目「8. 地域の情報センターとして積極的に活動しているか」について関連する事柄として、図書館での交流機能についても議論された。来館者アンケートでは、図書館で交流が広がったとする項目が低かったが、図書館での交流に関する認知度や期待度は利用者によって多様である。当然ながら、図書館が図書館での交流機能をどのように捉えているのかを明確にする必要があり、それを具体化するサービス展開が必要であることが指摘された。そのため、今後の図書館活動の評価に先立って、図書館における交流機能の必要性等について図書館側で整理し、サービス展開していく必要性があろう。また、評価項目「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」についても、外部評価委員から想定されているのは既存団体の支援のように映るが、どこの団体にも属していない個人利用者同士の交流機会を図書館側が用意していくという観点も必要ではないかという意見が出された。住民同士、個人と個人をつなぐことは図書館の交流機能であるが、図書館側でどのような図書館を指向していくかによって、サービスの内容や方法も異なるため、地域住民が望むサービスの形を図書館が把握する必要がある。図書館サービスに関して、地域住民が必要としているサービス提供こそが、図書館発展の第一条件であることは言うまでもない。

## 第2節 評価項目の達成目標の妥当性の評価

達成目標については概ね妥当であると考えられる。ただし、第1節でも指摘したことがあるが、定量的評価だけでは図書館活動の適切な評価が難しいことも検討すべき事柄である。現在の評価項目は項目ごとに前年度（過去の）実績や全国平均値に基づいた数値目標が設定されており、その数値の達成状況によって以下の5段階のランク付けが行われている。

ランク5：業務の目標指標を1割以上、越えた。

ランク4：業務の目標指標以上であった。

ランク3：業務の目標指標の76%以上であった。

ランク2：全業務の目標指標75%以下であった。

ランク1：取り組んでいない。

しかし、項目によっては、全国の図書館での数値データがほとんどないもの等も存在するため、図書館の実績に主として基づく達成目標も存在する。特に、課題解決支援サービス等、図書館が全国に先駆けて実施しているサービス等は、実績を上げれば上げるほど、達成目標が上がることになる。そうすると、当該サービスが前年度実績を下回る場合、全国に比較して活発なサービスを展開しているにもかかわらず、達成目標を下回るため低いランク付けになってしまうことも懸念される。その他にも、「9. 市民との協働事業を推進しているか」は、ランク2となっている。しかし、図書館では、2013年と2016年に「豊中図書館の未来を考える会」との協働で合同研修会を実施、また「しょうないREK」のような取り組みを積極的に推進してきた。これらの実績を考慮すると、他市町村と比較して、図書館は決して活動を怠ってきたわけではなく、むしろ積極的に事業を進めてきたと評価できるだろう。評価項目の妥当性とも関連するが、図書館活動の評価の妥当性を担保するという意味でも、定性的評価や評価項目以外の既存データを活用する等して、図書館活動の評価をいっそう多角的に行っていく必要があるだろう。

## 第3節 評価項目及び平成29年度（2017年度）豊中市立図書館来館者アンケート調査報告書から見える課題の評価

今回の外部評価でしばしば議論された事項として、図書館活動の評価自体の目的が挙げられる。個別の評価項目とも関連するが、そもそも図書館活動自体の目的をどこに置くのかによって、評価の中身や方法が異なるだろう。通常、図書館活動の目的は、図書館法や

自治体の条例に基づいて決まる。一方、図書館活動の評価という観点から考えると、図書館自身が具体的な活動目標を据えた上で、その到達度を検討することが必要になる。従来の図書館評価では、図書館活動に関する数値の高低を検討し、各項目の評価を行う傾向にある。それ自体は特に問題ではないが、ともすると図書館の使命や設置目的と図書館活動の評価が分離してしまい、評価のための評価活動になってしまうことにも留意が必要である。そのために、評価項目の検討の際には、「豊中市立図書館中長期計画（グランドデザイン）」はもちろんのこと、各図書館個別の達成目標も合わせて考慮することが必要である。例えば、今回の来館者アンケートの自由記述でも、高齢の利用者と若年層の利用者（主に中高生）では、図書館内のスペースについても異なるニーズを持っていることが明らかになった。自由記述欄から読み取れる傾向としては、高齢の利用者は通常の閲覧スペースを必要としているが、若年層の利用者は自習スペースを必要としている。これら異なるニーズをすべて充足させることは困難であるため、各図書館の目指すべき方向性を明確にして、館内のゾーニングを行っていく必要があるだろう。例えば、ある図書館では学習支援に力を注ぐために、自習スペースを通常よりも多く確保することも一つの方法である。

また、図書館活動の可視化についても議論された。通常、図書館活動の評価は、貸出冊数やレファレンス件数等の定量的評価が中心になることは上述した通りであるが、これらの数値は図書館を利用している住民の実績に基づく数値である。しかし、今後の図書館活動を発展的に展開していくことを期待するならば、現在図書館を利用していない住民である潜在的利用者を視野に入れた評価軸も検討が必要ではないかという指摘がなされた。これについては、外部評価部会の中でも、図書館の利用者について、図書館を日常的に利用している住民とほとんど（あるいは全く）利用していない住民の断絶があるのではないかという意見も出された。特に、これまで図書館を全く利用してこなかった利用者に対する広報等については、図書館が力を注ぐ必要のある部分である。このような潜在的利用者層に対する働きかけについては、図書館の既存サービスの枠組みだけでなく、外部機関等との連携によって新たな利用者を開拓していくような試みを行う必要があるのではないかという意見も出された。

図書館の広報については、前回の外部評価においても、「図書館サービスのPR」として課題として指摘された部分である。今回の外部評価を迎えるに当たって、図書館では広報映像の作成やWebを介した情報発信等、広報の充実に努めてきた。しかし、依然として潜在的利用者への広報は図書館の課題となっている。これに関して、外部評価委員から広報等に関する考え方を転換させる必要性も意見として出された。2018年現在、図書館は豊中市が直接運営していることもあり、民間企業に比べると広報展開においては制約がある。

そのため、民間企業のように SNS 等を活用して、広報を自由かつ積極的に行うことは容易ではない。そのような制約を考慮すると、図書館が広報に力を入れる必要性は理解できるが、市民団体等外部の機関等を活用していくことも一つの方向性ではないかというものである。これについては、外部の団体が主催するイベント等に図書館が資料の提供等を行うことで、イベント参加者に図書館を知ってもらう機会を設ける等、いろいろな方法が考えられる。これについては、「市民の参画」とも関連するが、市民同士のネットワークを活かしつつ、新たに図書館利用者を開拓していく一つの方法として検討すべき事柄であると考えられる。図書館が、市内の団体と住民とをつなぐ地域の「情報ハブ」としての役割を担うことが期待されている。加えて、図書館活動の評価文書等をもう少し市民にわかりやすく工夫していくことも必要であることも意見として提案された。図書館に関する各種文書はかなりの分量があり、日常的に図書館に関心を持っている人を除くと、多くの人が読む体裁になっていない。そのため、報告書本体は従来そのまま、その簡易版（リーフレットあるいはパンフレット）を作成し、誰でも気軽に読むことができるものを作成してはどうかという提案である。

また、新規利用者の開拓とも関連するが、図書館の実施するイベントについてもいくつかの意見が出された。既存の図書館利用者に焦点を合わせるのではなく、これまで図書館が利用者として想定してこなかった住民等を対象にしたイベント等を企画することも一つの方向性ではないかというものである。これについても、図書館が外部の団体等と積極的に連携しつつ、さまざまな可能性を模索していく必要があるだろう。

以上、評価項目や来館者アンケート、さらにそれらの資料を通じて外部評価を行う中で見えてきた課題としては、図書館の地域に対する貢献（影響力）をいかに可視化していくか、という点に集約できるだろう。例えば、図書館におけるビジネス・就労支援の評価を行う場合、地域の就業率や市内の企業の売上高の推移等、図書館活動以外のデータも合わせて検討する必要があるだろう。図書館サービスの基礎となる貸出やレファレンスサービスの評価の重要性は当然であるが、図書館の活動全体が豊中市の住民にどのような波及効果を及ぼしているのか、そしてそれをどのように評価として取り込んでいくのかが、図書館の検討課題となるだろう。そのためには、繰り返しになるが、図書館が何を目指しているのかを住民全員に伝えていくことが不可欠である。その上で、図書館の活動に関する説明や評価項目を住民に対して伝えていく必要がある。

#### 第4節 評価項目の達成状況の評価

外部評価部会では、図書館から提出された評価項目の達成状況に関し、自己点検報告書、

来館者アンケート等の関連文書を基に評価を実施した。

評価項目全般については、概ねランク 3 以上の項目であり、図書館が積極的に業務に取り組んだ成果が表れていると言える。「Ⅰ 経営・運営・管理状況に関する評価」では、特に市民の参画において図書館サポーター制度の開始等、積極的に取り組まれている。

また、「Ⅱ 図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」では、全国に先駆けて図書館の課題解決支援サービスに積極的に取り組み、先進事例として紹介される等、大いに評価できる。また、北摂 7 市 3 町の広域利用の開始等、住民サービスの向上にも積極的に取り組んできたと言える。以前から取り組まれている「北摂アーカイブス」や「しょうない REK」のような事業についても、着実に地域に定着し、市民同士のネットワーク拡大や地域課題の解決に貢献している。さらに、子どもの読書活動推進についても、2015 年度より「子ども読書活動連絡会」の立ち上げ等、積極的に取り組み、着実に成果も上がっている。

他方、繰り返し指摘したように、これら図書館の取り組みをいかに市民全体にいきわたらせるかが、継続課題となるだろう。情報環境の変化等によって、図書館活動も多様化している一方で、図書館利用者や図書館を利用していない利用者の図書館に対する認識はそれほど変化していないとも考えられる。図書館が様々な取り組みを行い、その成果を地域に発信していくことで、新たな利用者の開拓はもちろんのこと、すでに図書館を利用している住民にとっても図書館の新しい活用法につながることも期待できるだろう。

### 3 評価のまとめ

図書館の運営状況に関する第 3 回外部評価の過程において、図書館が中長期的展望を持ちつつ、着実にサービスを展開していることが明らかになった。地域特性に応じて、図書館サービスにも特色を持たせる等、これまで以上に地域住民のニーズにこたえる図書館づくりに努めてきた点は大いに評価すべきであろう。例えば、「豊中市公共施設等総合管理計画策定にかかる市民アンケート」においても、「過去一年間に利用した公共施設」では第 1 位、「優先的に充実させていくべき施設」でも第 2 位という結果となっており、豊中市民にとって図書館が生活に不可欠なインフラとなっていることがわかる。

一方、図書館サービスが多様化していくことで、図書館活動に関する評価項目も細分化していくことが懸念されるが、これについても「豊中市立図書館中長期計画（グランドデザイン）」に基づき評価項目を簡素化していく方向性が採られていることも評価すべき点である。



ただし、第2回の外部評価でも指摘された「図書館サービスのPR」が課題としてある。地域住民のニーズに合わせて図書館サービスを多様化させていく一方で、図書館の諸サービスがそもそも何のために行われているのかを明確に提示し、地域住民に理解してもらうことが重要となる。そのためにも、図書館全体の目的はもちろんであるが、市内の各図書館が行っている活動がどのように地域住民に還元されているのかを整理し、発信していくことが望まれる。これを行うには、従来のように貸出数やレファレンス件数のような図書館活動のアプトット指標ではなく、地域住民のアウトカムを把握していく必要があり、図書館の評価システムについてもそのような視点や工夫を取り込むことが望ましい。

インターネットが普及し、メディア環境が激変する中で、図書館に対する地域住民のニーズも変化していくことが予想される。そのため、図書館の使命や役割を常に意識しつつ、地域住民のアウトカム向上に資する図書館サービスが一層展開されることを期待したい。