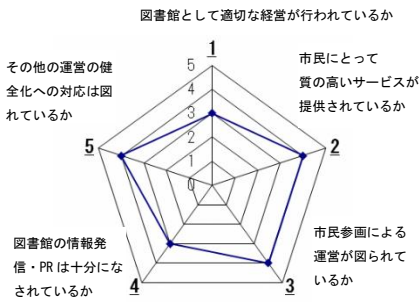


**豊中市立図書館の運営状況【平成 24（2012）－28（2016）年度】**

**に関する評価について**

**—概要版—**

経営・運営・管理状況に関する評価



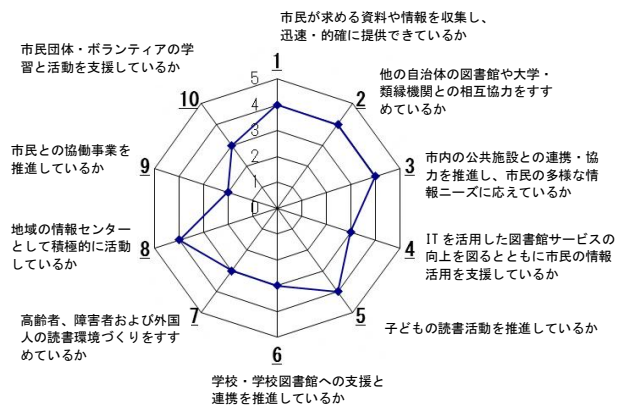
市の「事務事業の見直し」「施設再編方針」により、業務の効率化とコスト削減、フロア面積総量の2割削減が求められるなか、この5年間はICタグによる貸出・返却・予約のセルフ化を導入し、プライバシー保護とカウンター業務の効率化を進め、資料点検期間の短縮、千里図書館の開館日の拡大をはかりました。課題としてきたPR・情報発信では、他部局や地域の機関、人との繋がりを活かした市民へのPRに取り組んでいます。

「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、施設配置（分館機能）の見直し、管理部門の集中化、職員の役割分担、体系的な研修計画等を進めました。今後も効率化を進め、社会変動の中で将来を見据えた図書館運営をめざします。

図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価

貸出冊数等の利用に関する指標は、全国的な傾向と同様、横ばい・減少傾向にあります。貸出手続確認装置（BDS：ブックディテクションシステム）により来館者数の把握が可能となり、地域における居場所としての図書館の姿も明らかになりました。今後も継続的なデータ集計と分析に努めます。

地域・市民との協働、関係部局・機関との連携の取組みは、暮らしの課題解決、レファレンスサービス、子ども読書活動をはじめ各事業で進展しました。活動10年を迎えた「しょうないREK」、新たにスタートした「図書館サポーター」制度等、引き続き図書館がコミュニティの一員として地域課題解決の一翼を担えるよう取組みを進めます。



今回の自己点検では協働事業の広がりを目指して十分把握することができませんでした。平成 29 年度の外部評価では、指標の数値や達成度だけによる評価方法や、評価項目自体のあり方について見直していくよう指摘があり、各評価指標、目標値は将来を見据え設定していきます。

来館者アンケート 実施期間：平成 29 年（2017 年）8 月 26 日（土）～8 月 30 日（水） 回答数：2,147 人

●来館目的と達成度

「調べものをする」目的での来館は全体の 8.5%と少ない現状ですが、サービスの満足度および認知度の項目では、レファレンスサービスを利用したことがある人は全体の 38.5%、そのうち「おおいに満足」と「どちらかといえば満足」の合計は 93.5%と職員による支援を受けた方からは高い満足度をいただいています。レファレンス機能（調べもの・調査）をより多くの方の方に利用していただけるような工夫が必要です。

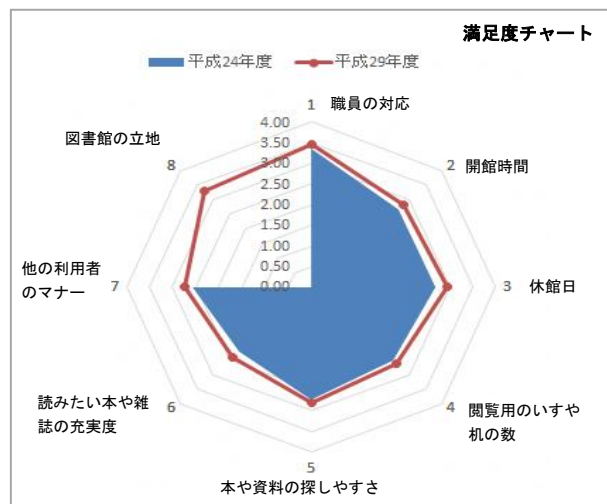
来館目的	(※1)	達成度 (※2)
本や雑誌、CDを借りる・返す	84.5%	92.8%
本を読む	24.7%	85.6%
雑誌を読む	12.6%	83.3%
新聞を読む	7.5%	80.8%
調べものをする	8.5%	75.4%

※1：全体に対するパーセンテージ

※2：おおいに達成・どちらかといえば達成の合計

●利用のしやすさ（満足度と重要度）

満足度については、前回の調査（平成 24 年度（2012 年度））と比較して改善が見られました。「読みたい本や雑誌の充実度」は、重要度は他の項目に比べて高い反面、満足度は相対的に低い傾向にあります。「職員の対応について」は重要度、満足度ともに高い傾向にあります。



●課題解決支援サービス

「ビジネス・就労」「医療・健康情報」「子育て・DV」「多文化共生」の各テーマの認知度は 40～50%ですが、利用した方の満足度は 70～80%となり、一定の評価をいただいています。

●今後コストをかけて重点的に取組みを充実させるべき課題についてお尋ねしました。（複数選択可）

	サービス対象別	サービス内容別	施設の充実
1位	乳幼児向けサービス (37%)	レファレンスサービス（調べもののお手伝い）・情報提供 (46%)	くつろいで閲覧できる場所 (57%)
2位	高齢者向けサービス (34%)	SNS やブックリストなどインターネットを使ったサービスの充実 (38%)	自習可能な場所 (30%)
3位	一般成人向けサービス (29%)	電子書籍サービス (24%)	集中して調べものができる場所 (26%)

自由記述で多くいただいた意見の集計（改善を求める意見と評価していただいた意見の両方を含みます）

1位 資料の充実について

例：新しい本が少ない、本の種類を増やしてほしい、本の購入の希望を聞くシステムがあるとよい、雑誌・CD・DVDの充実など

2位 開館時間の拡大について 例：朝9時から、閉館時間の延長、土日18時まで、夏のこども室の閉館時間延長が嬉しいなど

3位 インターネットサービス（蔵書検索やホームページの使いやすさ）について

例：検索機能の向上、マイライブラリーで貸出履歴が確認できるとよい、WEBで検索をした時のページ移動の仕様が不便など

4位 閲覧スペースについて 例：本を読んだり調べたりするのに机や椅子が少ない、椅子の汚れや座り心地について、荷物による長時間の席の確保についてなど

5位 職員の対応について 例：職員によって対応にばらつきがある、子どもが質問しにくいみたい、親切で利用しやすいなど

6位 リクエストサービスについて 例：WEB予約サービスは便利、リクエスト数が多いものは冊数を増やす等してほしい、予約件数の多い本を何冊も購入するのは賛成しない、電話でのリクエストを可能にしてほしいなど

7位 自習スペースについて 例：中高生が自習できる場所を設置してほしい、社会人用の自習スペース、グループ活動をする場所、学生の自習室を別に設け自習は禁止してほしいなど

その他、休館日について、利用者同士でのマナーについて、施設の設備や環境について等、多くのご意見をいただきました。年代別では、シニア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異なるニーズ（閲覧・自習）をもっていることが明らかになりました。今後、館内のゾーニングについて検討していきます。

● ご意見をいただいて改善した点

- ・ 読書通帳の導入や貸出履歴が確認できるサービスのニーズを受け、インターネットサービスで、現在借りている資料の情報をデータ保存できるようになりました。（2018年3月）
- ・ アンケートのご意見を受け、岡町図書館・庄内図書館で、閲覧室の椅子の買い替えやシートの交換を行いました。（2018年3月・4月）

## 図書館評価部会（外部評価）

平成 29 年（2017 年）11 月 21 日（火）～平成 30 年（2018 年）3 月 20 日（火） 全 4 回開催

図書館協議会の臨時部会である図書館評価部会において、図書館運営に関する評価を実施しました。

全 4 回の部会を通して、図書館が中長期的な展望を持ちつつ、地域特性に応じて図書館サービスに特色をもたせるなど地域住民のニーズに応える図書館づくりに努めてきたこと、また「グランドデザイン」に基づき評価項目を簡素化していくことについて評価いただきました。

図書館評価部会でいただいた意見（抜粋）

- 図書館のサービスが具体的に地域にどう波及しているのかが見えるような評価項目の設定、評価のあり方の検討が求められる。
- 課題解決支援サービス等、地域によって特色を持って行われている図書館サービスが、評価とリンクされるとよい。
- 図書館活動の可視化、図書館の多様な活動が何のために行われているのか、それが地域住民の暮らしにどう影響しているのかが見えることが、図書館の PR に繋がる。
- 図書館がやろうとしていることと、図書館を利用されていない住民が図書館に持つイメージにズレがあるのでは。
- これまで図書館を全く利用してこなかった利用者（潜在的利用者）に対する広報に力を注ぐ必要がある。
- PR の課題については、市民のネットワークや外部の機関との連携を活かすとよい。
- 貸出冊数やレファレンス件数といった量的指標だけでなく、アンケートの自由記述や、評価項目以外のデータも活用し、図書館活動の評価を多角的に行っていく必要がある。

評価の結果は、豊中市立図書館ホームページでご確認いただけます。



### 運営方針・事業報告

- |                                  |                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| ▶ <a href="#">図書館条例・規則など</a>     | ▶ <a href="#">豊中市子ども読書活動推進計画</a>  |
| ▶ <a href="#">個人情報の取り扱いについて</a>  | ▶ <a href="#">豊中市立図書館評価システム</a> ← |
| ▶ <a href="#">豊中市の図書館活動</a>      | ▶ <a href="#">とよなかブックプラネット事業</a>  |
| ▶ <a href="#">豊中市立図書館協議会（提言）</a> | ▶ <a href="#">リサイクル本を販売しています</a>  |
|                                  | ▶ <a href="#">図書館の職員研修</a>        |

自己点検、来館者アンケート、及び外部評価を踏まえ、「グランドデザイン」に沿って、新しいサービスを積極的に取り入れ、市民・庁内・外部機関との連携・協働を進めていきます。費用対効果も考慮しながら地域に根ざし、地域の発展を支える図書館となるようサービス向上に努めてまいります。