

# 平成28年度堺市立図書館 サービス評価

堺市立図書館

第三者評価：堺市立図書館協議会

第三者評価凡例

- A:非常に評価できる
- B:評価できる
- C:あまり評価できない
- D:全く評価できない

## 1. 地域の知の拠点として、市民のくらしに役立つ資料・情報を提供します。

市民の多様化・高度化するニーズに対応し、地域の課題解決に必要な資料・情報を提供します。また、レファレンス（調査相談）機能を強化するとともに、ICT を積極的に活用し、情報へのアクセスポイントとしての機能の充実に努めます。

定量的指標・政令市比較	堺市	政令市平均	順位
蔵書数	1,889,247 点	2,348,959 点	16/20 市
市民千人あたり	2,261 点	1,931 点	8/20 市
年間貸出点数	4,339,884 点	5,993,627 点	13/20 市
市民千人あたり	5,195 点	4,621 点	6/20 市
相互貸借借受数	6,660 点	5,984 点	10/20 市
市民千人あたり	8 点	5 点	3/20 市
資料費	98,005 千円	139,825 千円	16/20 市
市民一人あたり	117 円	120 円	10/20 市

平成 29 年度政令指定都市立館長会議資料より

具体的取組	指標	実施状況	目標値	評価
ICT を活用した情報の提供	「本の紹介・ブックリスト」ページ閲覧回数	347,477 回	380,000 回	○
	新着図書お知らせメール送信点数 (冊数)	212,276 冊	230,000 冊	○
	さかい☆HUG はぐメール送信件数 (平成 28 年度で事業終了)	278 件	300 件	○
司書の専門性	職員研修参加人数(館外研修含む)	146 人	150 人	○
	司書資格保有率(正規職員)	84.4%	90%	○
広報活動	ゆづりは等の広報物発行回数	45 回	50 回	○
	広報誌掲載件数、報道提供、新聞への掲載 件数	広報さかい 55 件、 区広報 84 件、報道 提供・資料提供 2 件、新聞への掲載 件数 3 件	合計で 150 件	○
	チラシ等発行枚数	54,294	59,700	○
利用者満足度	来館者調査「全体の満足度」	3.87	4	○

◎：達成できた ○：おおむね達成できた △：あまり達成できなかった ×：ほとんど達成できなかった

### 今年度の取組について

- ・「本の紹介・ブックリスト」は、図書館ホームページ上で、各種テーマごとに作成したブックリストを掲載しています。定例のブックフェアで展示した本を集めたブックリストや、「子育て支援関係資料 新刊リスト」、「教育関連ブックリスト」など、新しい情報を順次更新しました。
- ・「さかい☆HUG はぐメール」は、堺市の子育て情報（親子対象のイベント、子育てに必要な手続き、制度や相談窓口の紹介等）をまとめてメールで配信するもので、図書館からはイベントの案内や新刊絵本の紹介等を行いました。（平成29年度からは、「さかい子育て応援アプリ」にサービスが移行しています。）
- ・積極的に外部の研修に参加するとともに、館内研修を実施しました。4月に新任・転任者に向けた研修を実施した他、館内整理日を利用し、レファレンス協同データベース事業報告会等外部に参加した研修の伝達を行いました。
- ・広報物については、堺市図書館だより「ゆづりは」の他にも、北図書館の行事や新刊絵本のお知らせを掲載している「ぼくぼく」、美原図書館でティーンズ向けの情報誌として発行している「from TEENS AREA」など、各区域館でも独自に発行しました。

### 図書館協議会委員の意見と評価

- ・すべての項目で目標値に達してはいないが、ブックリストの作成など様々な取り組みを行っている。
- ・「資料情報を提供する」上での基盤となる資料費（『活動指標』）が前年度よりも上がっている状況等を考慮して評価した。
- ・今ある条件の中ではがんばっていると思う。しかし、資料費が少ない、市民アンケートでも蔵書の充実がトップにあがっている。その限りではB評価になる。
- ・ICTを利用した情報は、ネットを使い慣れている若い人は多く利用できるツールで、さかい☆Hug はぐメールなども、タイムリーでいいと思った。しかし、高齢者層は、ネットを見ることができない、そういう機会のない人が多い。同じようなやり方でなく、紙媒体で目にする市の広報、福祉関係、地域の広報誌、チラシ等でのPRで、身近な図書館としてさらに情報提供して欲しい。
- ・今後も外部の研修に積極的に参加することで館内研修に大いに役立てていただきたい。
- ・広報や情報発信は相当数なされているが、『中央図書館基本構想基礎調査』をみると来館者でさえその認知は低く、また市民全体となるともっと低くなるのではないか。発信の対象や方法について検討すべきでは。図書館でどういうサービスがなされ、何ができるかについて市民全体に向け積極的な発信を。
- ・情報提供の基本である個人貸出が減少していることは問題である。

A:4名  
B:5名  
C:0名  
D:0名

## 2. 市民の生涯学習の場として、さまざまな学習機会を支援します。

市民の自主的・自発的な学習活動を支援し、講習会等、さまざまな学習機の充実に努めます。また、市民との協働により、学びを通じた市民の交流を推進します。

定量的指標・政令市比較	堺市	政令市平均	順位
団体貸出点数	83,690 点	82,590 点	8/20 市
市民千人あたり	100 点	68 点	5/20 市
レファレンス受付件数	108,526 点	93,262 点	7/20 市
市民千人あたり	129.9 点	66.7 点	2/20 市

平成 29 年度政令指定都市立館長会議資料より

具体的取組	指標	実施状況	目標値	評価
市民の生涯学習の場の提供	ブックフェア開催回数	344 回	360 回	○
	読書会等への団体貸出冊数	1,829 冊	2,000 冊	○
	家庭・地域文庫、公共施設、のびのびルーム等への団体貸出冊数	23,755 冊	26,000 冊	○
	市民との協働事業実施回数・延べ参加人数 (堺図書館サポーター倶楽部、堺メモリー倶楽部、堺図書館ビブリオバトル倶楽部)	*堺図書館サポーター倶楽部: 1,141 回・3,205 人 *堺メモリー倶楽部: 26 回・216 人 *堺図書館ビブリオバトル倶楽部: 6 回・19 人	(目標値を設定しない)	—
	子どもゆめ基金助成事業・市民主催事業参加者数	延べ 639 人	(目標値を設定しない)	—
	子どもの読書に関わる「ボランティア養成講座」参加人数	延べ 185 人	200 人	○
	「ボランティアステップアップ講座」平均参加率	平均 91%	平均 80%	◎
多様な学習活動支援	図書館主催講演会等開催回数・延べ参加人数(地域資料記念講演会、堺歴史文化市民講座、課題解決支援講座、市民参加型イベント等)	73 回・1,135 人	80 回・1,300 人	○

◎：達成できた ○：おおむね達成できた △：あまり達成できなかった ×：ほとんど達成できなかった

### 今年度の取組について

- ・例年は年に1回開催の郷土資料展を2回実施しました。「引札でたどる明治期堺の商工業」と、図書館開館100周年の記念にあわせ、「堺市図書館100年のあゆみパネル展」を実施しました。「堺市図書館100年のあゆみパネル展」は堺メモリー倶楽部の市民ボランティアと協働によりパネルを作成し、中央図書館を含む全区域館の巡回展示を行いました。
- ・「100周年記念 市民発シンポジウム」として、「図書館でつくろう！私たちの暮らしと堺の未来」を市民と一緒に開催しました。図書館協議会会長である常世田良・立命館大学教授の講演や100年史編集に携わったボランティアからの報告、パネルディスカッションなどが行われ、延べ45人の参加がありました。
- ・市民の主催行事の協力を行いました。「伊東静雄菜の花忌」では「けやき通りまちづくりの会」が主催となり、図書館が広報等に協力して講演会を実施しています。53名の参加がありました。

### 図書館協議会委員の意見と評価

- ・展示もイベントもがんばっている。市民グループの支援もよくしてくれている。しかし集会室等がなかなか使えない、イベントの広報が遅く、カウンターで参加を促す利用者への働きかけがなく、参加者増への職員の意欲が低い。
- ・多くのフェアや展示、講習会がなされているとは評価できるが、いずれも図書館愛好者向けの小規模な催しが多いように思われる。もっと市民全体に関心を引き起こす大きな仕掛けが必要なのでは。
- ・目標値に達したものは「ボランティアステップアップ講座」平均参加率だけであるが、市民の生涯学習の場の提供としてブックフェアなどさまざまな取り組みを行っている。
- ・団体貸出冊数も大切だが、中味が大切では。
- ・堺図書館サポーター倶楽部など、目標値設定されていないが、実施回数等の状況を拝見すると市民との協働事業にも力を入れていることがわかる。もう少し具体的にどのようなことで図書館が貢献しているか判断材料が欲しい。
- ・多様な学習活動支援として、図書館主催の講演会が目標回数に届いていないものの地道に回数を重ねていることは評価できる。今後も内容の充実に期待する。
- ・子どもの読書活動にかかわる人のステップアップ等、また市民主催事業の応援などの場や援助があるのは、とてもよい。多様な学習の場という意味では、図書館での講習で、例えば「植栽、緑」「健康」「食や健康」「高齢者のこれから」「紀行」等、文学、歴史以外でも関心をもって参加でき、そのテーマでの本の紹介もしていくような柔軟なやり方が、より多くの市民が図書館を理解してくれるのでは、と思う。また、学習では、グループでの調べや話し合いながら、勉強ができる場所の提供も必要と思う。
- ・100周年という大きな節目に相応しい市民参加イベントの開催が不十分であった。

A:3名  
B:6名  
C:0名  
D:0名

### 3. 快適な利用空間の提供につとめます。

市民が安全で安心して利用できるよう、親しみやすく快適な読書環境の充実に努めます。また、高齢者や図書館利用に障害のある方が、安心して利用できる場の提供に努めます。

定量的指標・政令市比較	堺市	政令市平均	順位
図書館延床面積	18,572 m <sup>2</sup>	25,852 m <sup>2</sup>	14/20 市
市民千人あたり	22.23 m <sup>2</sup>	20.44 m <sup>2</sup>	7/20 市
中央図書館延床面積	4,635 m <sup>2</sup>	9,440 m <sup>2</sup>	15/20 市
市民千人あたり	5.61 m <sup>2</sup>	6.84 m <sup>2</sup>	13/20 市
開館日数(中央館)	306 日	309 日	8/19 市

平成 29 年度政令指定都市立館長会議資料より

#### 今年度の取組について

- ・夏休み期間中のみ設置していた「読書席」を、7月からロビーを使用しない時期に「読書・学習席」として通年で設置し、市民の自主的な学習活動の場を提供しました。(中央図書館)
- ・市民が利用しやすい書架にするため、利用実態と照らし合わせ、CDと一般書の配置を変更しました。(美原図書館)
- ・「平成 28 年度 堺市立図書館利用者アンケート調査」では、「開館日・開館時間」についての満足度は全館平均 3.82 となりました。自由記述欄には「施設や設備の古さ」についての指摘や、読書スペースの拡充を要望する声があり、今後の課題と認識しています。
- ・上記調査の「職員の応接態度」を尋ねる項目では、満足度が全館平均 4.21 となり、特に満足度を尋ねる項目の中でも上位となりました。
- ・設備については、中央図書館では平成 27 年度に耐震工事を行いました。平成 28 年度も各施設で必要箇所の修繕等を行い、施設の安全面に配慮しています。

### 図書館協議会委員の意見と評価

- ・データが少ないので判断が難しい。また高齢者や図書館利用に障害のある方に対して、どのような利用空間を提供しているのか記述がない。
- ・各館の現状に応じて職員の方が努力されていることはわかるが、それにも限界がある。中央図書館はじめ「親しみやすく快適な読書環境」の新たな実現に向けて、市民の期待と盛り上がりを醸成する必要があると感じる。
- ・建物の状況等によって各館ごとの評価についてはバラつきがあるのはやむを得ないと思うが、中央図書館のロビーや2階閲覧室については、もう少し工夫ができるのではと思う。
- ・「読書席」→「読書・学習席」として通年開放されていることが、まだ市民に周知されていないように思う。つい最近も「中央図書館では学習できない」と言われた。
- ・子ども連れでも快適に利用できる読書室や学生が受験勉強などにも利用できる学習室(かつては2階の広い学習室が解放されていた)など幅広い年齢層を取り込む努力が必要だと思う。
- ・特に中央図書館では、1階のロビーが、学習室のようにになっているが、時としては原画展や色々な展示もしてほしいし、ビブリオバトルも初めての人でもなんとなく参加できる場でもあるので、これからその利用方法を考えてほしい。また、閲覧の大きい机は、隣の人との距離が近く、使いつらい。今後の参考に。
- ・快適な利用空間に明るく。
- ・ほとんどの施設は老朽化陳腐化しており、ユニバーサルデザインにも対応不十分である。

A:0名  
B:4名  
C:3名  
D:2名

#### 4. 地域の情報を収集・保存・提供し「歴史文化のまち堺」の発信と継承に貢献します。

堺の地域資料の収集・保存および電子化に取り組むことで、「歴史文化のまち堺」の情報の発信に努め、次世代への継承に貢献します。また、地域資料を活用した文化活動の支援に努めます。

具体的取組	指標	実施状況	目標値	評価
堺の歴史文化に関する資料や市政情報を収集・保存・提供	図書館作成デジタル地域資料閲覧回数	1,993 回	3,000 回	○
	地域資料のページ全体の閲覧回数	475,748 回	405,000 回	◎
	マイクロフィルム化・デジタル化したコンテンツ数	2,038 点	3,000 点	○
	郷土資料展記念講演会参加者満足度	「とてもよかった」、「よかった」が 100%	85%	◎
	「堺歴史文化市民講座」参加者満足度(平均)	「とてもよかった」、「よかった」が 91%	85%	◎

◎：達成できた ○：おおむね達成できた △：あまり達成できなかった ×：ほとんど達成できなかった

#### 今年度の取組について

- ・例年は年に1回開催の地域資料関係展示会を2回実施しました。「引札でたどる明治期堺の商工業」と、図書館開館100周年の記念にあわせ、「堺市図書館100年のあゆみパネル展」を実施しました。「堺市図書館100年のあゆみパネル展」は堺メモリー倶楽部の市民ボランティアと協働によりパネルを作成し、中央図書館を含む全区域館の巡回展示を行いました。
- ・平成29年1月、図書館情報システムの更新に伴い、所蔵する絵図や古写真などをホームページ上で閲覧できる「地域資料デジタルアーカイブ」を検索しやすく、見やすい画面にリニューアルしました。コンテンツの増加や広報により順調に閲覧回数は増加し、「図書館作成デジタル地域資料閲覧回数」、「地域資料のページ全体の閲覧回数」は目標値を上回りました。
- ・マイクロフィルム化・デジタル化したコンテンツについては、資料のマイクロフィルム化にあたり、可読性を高めるよう作業工程を見直した結果、1件あたりの作業時間が増え、マイクロフィルム化できる件数が減少しました。目標値には到達していませんが、計画通り事業を進められているとして評価は「おおむね達成できた」としました。また、平成26年度は3,017点、平成27年度は2,807点とコンスタントにマイクロフィルム化・デジタル化を進めているところです。
- ・「堺歴史文化市民講座」は年4回開催。「中区ってこんなところ！－中区の誕生と歩みを振り返る－」、「河内木綿－過去から現在まで－」、「鳳での宮本常一と小谷方明～二人の交流を通じて大阪・民俗学の黎明期をさぐる～」、「五箇荘と大和川」と題して、それぞれ関連する区の図書館で実施しました。
- ・歴史的資料のみならず、市政情報を積極的に収集しました。堺市が発行している行政資料や、パンフレット等も収集の対象とし、図書館情報システムでの検索を可能にしています。具体的には「基本的な図書館活動指標」の「行政資料受入点数」に点数(794点/平成28年度)を掲載しました。



図書館協議会委員の意見と評価

- ・他の公共図書館と比較すると歴史・文化の情報発信に力を入れている点を評価する。
- ・堺の貴重な資料の収集、保存、電子化への取り組みは、よくされていると思う。それを活かす発信、地域資料を文化活動の支援をしていることもいい。その活動をPRして資料を生きたものにしてきていったら、と思う。
- ・「地域資料デジタルアーカイブ」等、すばらしい資料をもっと一般市民へアナウンスをする。
- ・地域資料関係の展示や講演会は毎回興味深く堺ならではの資料をアピールできて良いと思う。行政資料の内容紹介や利用促進につながるアピールも必要では。
- ・「地域資料デジタルアーカイブ」をホームページで閲覧したが、とても見やすくわかりやすいものに仕上がっていると思う。より多くのユーザーを増やすため、発信の工夫をすれば良いと思う。
- ・どんな地域資料があるのかを知ってもらうより積極的な情報発信。その魅力を知ってもらうための講習会や地域資料を扱うサポーター養成講習会の開催。またできれば常設展示コーナー、なお行政資料、公文書については、公文書館設立を図書館側からも市へ積極的な要望を。
- ・マイクロフィルム化・デジタル化したコンテンツは充実しているが、小学生でもそのコンテンツを活用して学習できるようなやさしい説明などもつけ、学校での生活、総合の時間に有効活用できる工夫がほしい。
- ・発信と継承を続けている中何を優先するか。
- ・「文化活動の支援」に関する実績が低い。

A:4名  
B:4名  
C:1名  
D:0名

## 5. 子どもの読書環境の充実につとめます。

乳幼児期から青少年期まで読書に親しめる事業や保護者への啓発活動を推進します。子どもの読書活動を計画的に推進するため、地域のボランティアや学校・幼稚園・保育所園等との連携の強化を図り、子どもの読書環境の醸成に取り組みます。

定量的指標・政令市比較	堺市	政令市平均	順位
児童書蔵書数	529,617 点	598,087 点	12/20 市
市民千人あたり	634 点	435 点	6/20 市
児童書貸出点数	1,668,662 点	1,846,189 点	8/20 市
市民千人あたり	1,997 点	1,343 点	3/20 市

平成 29 年度政令指定都市立館長会議資料より

具体的取組	指標	実施状況	目標値	評価
区域の 読書活動推進	子どもを対象とした図書館主催事業実施回数・延べ参加人数 (おはなし大会、子ども司書講座、児童を対象とした各種講座・堺市図書館まつり等の事業) ※おはなし会等定例行事は「基本的な図書館活動指標」に記載	90 回・4,337 人	100 回・ 4,700 人	○
	子どもの読書に関わる「ボランティア養成講座」参加人数(再掲)	延べ 185 人	200 人	○
	「ボランティアステップアップ講座」平均参加率(再掲)	平均 91%	平均 80%	◎
市民の主催事業の支援	子どもゆめ基金助成事業・市民主催事業参加者数(再掲)	延べ 639 人	(目標値を設定しない)	—
乳幼児とその保護者への啓発活動	「保護者向け講座」平均参加率	63.50%	平均 80%	△

◎：達成できた ○：おおむね達成できた △：あまり達成できなかった ×：ほとんど達成できなかった

### 今年度の取組について

- ・各区の図書館ではおはなしや読み聞かせのボランティア養成講座を実施しています。また、現在活動しているボランティアを対象に、「ボランティアステップアップ講座」を実施しました。延べ 110 人の参加があり、今後も継続してボランティアの養成・育成に取り組めます。
- ・区民まつりではボランティアと協働し、人形劇、おはなし大会、絵本の読み聞かせなど、様々な催しを実施しました。延べ 5,666 人の参加がありました。
- ・子どもゆめ基金助成事業の支援として、「ことばと心を育む絵本の世界～幼い子と楽しむおはなし会～」(主催:「キッズパル」)、「子どもと本をつなぐ 2016～物語を楽しむ～」(主催:堺市子ども文庫連絡会)について広報等の協力を行いました。
- ・北図書館と堺市子ども文庫連絡会の共催で「夏休み子ども科学教室『のぞいてみよう！不思議の世界』」を実施しました。また、キッズパルが他団体と共催する「ちびっこひろば de えほんのひろば 2016」について、南図書館が広報や資料等の協力を行いました。このように、市民が企画する事業に共催・協力等を行いました。
- ・ボランティアの皆さまと連携強化するため、「ボランティアと図書館との連絡会」を 3 回実施しました。
- ・「from TEENS AREA」や、「おもしろ BOOKS 探偵帖」など、ティーンズ(中・高校生)層へ向けた発行物を作成し、HPでも公開しています。また、美原図書館では従来から中高生向けの資料を集めたティーンズエリアを充実してきましたが、新たに東図書館でも大阪府立登美丘高校との連携によりティーンズコーナーを充実し、書架の拡充や看板の設置したほか、登美丘高校の生徒がお勧めする本のPOPを使ったブックフェアを行いました。

### 図書館協議会委員の意見と評価

- ・目標値だけを見ると A 評価に届かないところもあるが、『活動指標』の項目から見ても、児童サービスの意識が高いと感じている。
- ・子ども読書活動推進については、ボランティアとの協働は進んでいると思う。少子化の時代なので、親向けの啓発活動がもっと必要と思う。今回の評価指標にはないが OLA の統計データで見ると、子どもの登録率が低いので、充分充実しているとは認めがたいので B とした。
- ・最も市民の参加も多く、熱心に行われている分野と感じます。子ども自身や保護者が主体となって自由にのびのびと本と親しめるような場になることを願う。
- ・おはなしや読み聞かせのボランティアの養成など子どもの読書環境の改善に努力している。評価項目には掲げられていないが、学校図書館に対しても団体貸し出しや選書支援など先進的な取り組みを進めている。
- ・図書館、子ども読書にかかわるボランティアの活動、とても頑張っていると思う。また、子どもゆめ基金による催しも啓発だと思う。ただ、これに参加するのは、熱心な家庭では？と思うと、子ども全体に広がることを考えると、学校図書館の充実も大きな働きだと思う。
- ・乳幼児とその保護者への啓発活動「保護者向け講座」の平均参加率がもう少し上昇することを期待する。図書館が親子のコミュニケーションの「架け橋」になれるとよい。
- ・期待している。
- ・青少年センター等子どもたちも利用しやすい。
- ・保護者向け講座より図書館内を明るく、充実させること。
- ・本を読むいい子ばかりでなく心に問題を抱えた幼児から10代への対応を考えたい。

A:5名  
B:4名  
C:0名  
D:0名

## 総評

- ・全ての項目において、相対的に継続的な努力が伺え、評価できる。今後も利用者が増加していくようさかい広報を上手に利用し(掲載の仕方を工夫)、発信していただくことを期待する。
- ・具体的な取組や指標の中で図書館は、市民・利用者のために新しいことに挑戦する雰囲気があり、様々なサービスを積極的に展開、提供しようする姿勢を評価したい。
- ・各項目において、優先的にどこに力を入れたのか、事業のボリューム等がわかればなお良い。
- ・『中央図書館基本構想基礎調査』の回答にあったのが図書館に必要なのが広く、明るくする事の希望である。
- ・多分委員の中では、実際に図書館をよく利用している方だと思うので、その利用実感も加味して評価させてもらった。3の利用空間の快適さについては、提供する側の図書館や職員がどう思おうと快適な利用空間と認めるかどうかは利用者の判断であり、利用者による絶対評価ということになると思う。利用者の思いを反映させる評価指標が必要と思う。5について子どもの登録率も指標に加えるべきであると思う。全体的には府内の中でもサービス水準は高い方だと思うが、より向上をめざしてほしい。
- ・堺の図書館と職員の方々、またそれを取り巻く子ども読書活動に参加しているボランティアの方々、みな頑張っていると思う。どういったことが、これから必要か、またこれから高齢化してくる社会でどうしていったらよいか、障がい者などの対応と理解、市民の必要としている情報の確保等これから計画していく新しい中央図書館像を考えていくヒントにもなると思う。
- ・各館で精一杯の努力をされているように感じる。そしてそれが来館者或は利用者向けサービス中心になるのも当然と思える。が、一方では、施設の拡大新設とともに、市民全体に図書館では何ができるかということの関心を引きおこし、魅力を知ってもらうための情報発信の新たな工夫や大きな企画が必要なのではと感じた。なお、その点とも関連するが、文芸・趣味書を借りるだけの利用者が多い一方、調べものをしようとする利用度が低く、専門書の要望の多さも調査書からは伺える。この両立は難しいことだろうが、図書館では何ができるかを知ってもらうためにも後者への積極的配慮が必要ではと感じた。
- ・総合的に堺市の図書館は多面にわたり市民のニーズを探り努力しようとしているが、市民ニーズの多様化に見合う、ハード面、システム面で改革を視野に入れていく必要があると思われる。
- ・図書館非利用者への働きかけが弱い。地域の変化による市民ニーズの変化に対応したサービスの創出が望まれる。