

各図書館の取組み状況(案)へのご意見まとめ

		意見	意見に対して(事務局の対応)
1	全体	区別の集計を一覧にして比べてみました。全体に来館者や貸出点数が多いのは南区美原区だったように思います。しかし、区別の図書館利用状況を集計するなら、分館や図書館カウンター、移動図書館なども分けて集計して検討が必要ではないですか？区民人口でサービスを評価するなら、運営の努力の必要性とともに館の立地条件の問題も出てくると思います。区民がどの図書館をよく利用しているかなど、これまでとったアンケートなどで資料があれば出してほしい。	・各区取組みの定量的指標については、それぞれの区で前年度の指標から自館の課題を考えるためのもので、他区図書館との指標を比較することを目的としているわけではありません。この図書館サービス評価において、区域館・分館・移動図書館・図書館カウンター堺東の館ごとの定量的指標を示すことについては、次年度以降検討していきます。 ・来館者アンケートについては、図書館ホームページに公開しておりますのでご覧ください。https://www.lib-sakai.jp/gaiyou/
2	全体	貸出点数、来館者数等の前年度比がありますが、コロナ禍での休館の影響もあると推測され、開館日数等の違いが分からないと、この数値で比較するのは難しく感じました。全体のところで説明が入るのでしょけれど。 評価について、各館の取組み成果、特に地域館については地区に図書館があること存在価値のPRの場でもあると思います。地区によっては、PRが感じられず、活用できていないように感じました。もっと、こんなことをやって、利用者からこんなポジティブな反応があった。こんな価値を生み出したということが分かる表現があってもよいと思います。それが質的な評価にもつながります。	4～12月の開館日数は、令和2年度は187、令和3年度は184でした。日数に大きな差があるわけではありませんが、ご指摘のとおりコロナ感染状況や図書館の対応としては違いがあるため、図書館全体としてのコロナ対応の動きをまとめたものを、図書館サービス評価の全体のところでお示ししたいと考えております。
3	全体	コロナ下、コロナ禍、両方の記載があります。記述を統一した方がよいかもしれません。	コロナ禍・コロナ下は「コロナ禍」に統一しました。
4	堺区	twitter、年間の投稿数やフォロワー数、またホームページアクセス数の目標数字は明記した方がよいと思う。	今年度はtwitter、年間の投稿数やフォロワー数、ホームページアクセス数については前年比で評価することとしましたが、次年度以降は目標設定時に目標値もお示しするようにいたします。
5	堺区	シビックプライドという言葉が一般的ではないので説明はあった方がよいかとも思います。	シビックプライドについての注を追記しました。 (注)シビックプライド:civic pride/都市に対する市民の誇りや愛着を示す言葉。まちづくりや地域活性化の動きの中で注目されている。
6	堺区	学校図書館への支援については、教育委員会学校指導課の管轄だそうですが、中央図書館としても位置づけや評価が必要ではないでしょうか？	学校図書館への支援は中央図書館だけでなく全市で取組んでいることですので、図書館サービス評価においては今回の各区の取組み状況報告ではなく、サービス方針(2)学ぶ力のところで評価できるよう指標等をお示します。

7	堺区	p.4の行政部門の「各部署が作成した行政資料の収集・公開までには至らなかった」とあると、もっと収集・公開するつもりだったけど、何らかの原因で至らなかったように思えてしまいます。それならば原因についても記載があると良いと思います。初年度は仕組みを整えることで手一杯だったのなら、目標が高すぎたこともあるのかと思います。仕組みづくりができたということも評価対象になると思います。	2月に広報課および市民人権総務課と調整し、2点の行政部門の部署が作成した行政資料の収集・公開ができましたので、「PDFデータ等から電子書籍化する仕組みを構築し、広報さかい全市版(広報課)・令和3年度区政概要(市民人権総務課)・令和3年度堺市立図書館概要の3点を公開した。」という表現に修正しました。今後さらに推進していきます。
8	堺区	非来館型サービスを中心とした図書館サービスの利用促進について、各属性別に具体的に内容を記して欲しい	堺っ子読書フォーラムを例にすると、今年度は動画配信とし、堺市電子申請システムで申込み受付を行いました。 これまで対面開催の折は図書館来館者や活動団体対象にちらし・ポスター等紙媒体中心に広報を行っていましたが、市広報紙のリニューアルにともないイベントの記事掲載が大幅に削減され、本イベントの記事が掲載されなかったことから、図書館ホームページやTwitterのほか子育て世代が多く登録している「さかい子育て応援アプリ」等の電子媒体での広報に力を入れました。 82名の申込みがあった中で20～40代が59名と全体の72%で、20～40代の39%が子育てアプリを見て、17%が図書館ホームページやTwitterを見て申し込まれました。 対面開催した昨年度は参加者36名のうち図書館ボランティア11名・学校関係者17名で78%だったところ、今年度は図書館ボランティア14名・学校関係者15名で35%、その他一般の方が52名で63%でした。 今年度は図書館ボランティア・学校関係者の参加数を保ちながら、電子申請システムでの申込みと電子媒体での広報がマッチした結果、その他一般からの参加者を大幅に増やしたと考えます。 今年度は実施できませんでしたが、今後は来館型サービスを中心に利用している層には電子書籍利用講座等を開催する、ティーンズには地域の学校との連携など、ご指摘いただいたように、いつでも・だれでも・どこからでも学べる環境の充実をめざして属性別に非来館型サービスの促進をはかっていきたいと考えています。
9	中区	「土塔」について、継続ではなく、拡充でも良いのではないのでしょうか。	「堺歴史文化市民講座」は毎年度市内図書館で開催しており、「継続」とさせていただきます。「土塔」については、今回、郷土史家の方にこれまでの研究成果をまとめてご講演いただきましたが、中区の重要な史跡であり、今後も引き継いでいくべきテーマの一つと考えています。
10	中区	ホームページ(行事の広報記事)のアクセス数は明記した方がよいと思う。	堺市ホームページ上での歴史文化市民講座のお知らせ記事のアクセス数は378回でした。取組み状況への記載にその旨を追記いたします。
11	中区	p.9の実施結果として12月の数字がありますが、今年度の目標でなぜ12月の数字だけなのかが不明でした。12月から開始したのであればその旨の記載が必要かと思えます。	図書館ホームページのマイライブラリのパスワード取得促進は12月から取り組みました。取組み状況への記載にその旨を追記いたします。

12	東区	閲覧席の削減は、具体的な席数や理由などを(総括で記載はあるが)上部に明記した方がよいと思います。	目標としてはあげていないので記述が難しく、『令和2年度図書館サービス評価を踏まえての課題』に昨年度の概況を追記しました。
13	東区	p.15～16ブックフェアの実施について。評価欄の記述として、今年度の実施内容とその評価という流れのほうが、読み手にとって分かりやすいと思いました。実施内容は実施結果欄に記述しても、評価欄の記述が全体的に、「できると考えている」「好評を得ている」という表現であることが気になりました。評価であるので、「行くことが出来た」や「好評を得た」と書く方がよいと思いました。	・『評価』欄の記述から実施内容を抜き、『実施結果』を移動しました。 ・「できると考えている」→「できた」と改めました。「好評を得ている」に関しては1年に1回のいれかえであり、今回のいれかえがまだですので、そのままの表現としています。POPは館内の3か所に常設していますが、東図書館の人気コーナーです。
14	東区	P.16の評価欄「満足度も高く、開催の意義あるものとあった」というのがちょっと分かりにくいと思いました。→「満足度も高く、開催意義があった」などとした方がよいと思います。	「満足度も高く、開催意義があった」と改めました。
15	東区	p.18取組み総括のところ、「〇〇席を〇〇に」という推移の表現が冗長で、館内を分からない読み手には理解できず、また、詳細な推移を理解してもらう必要もあり感じられないため、言いたいことを簡潔にまとめた方がよいと思いました。	『令和2年度図書館サービス評価を踏まえての課題』に昨年度の概況を追記し、『総括』の記述を改めました。
16	東区	2.関係部局との連携によるブックフェア等の実施について、東保健センター、黒山警察署のブックフェアの期間等いつ実施したのかわかるように示して欲しい	実施月を追記しました(記述ごと「実施結果」に移動しています)。
17	西区	p.19読み手には拡充整備計画がどのようなスケジュールなのか不明で、今年度の目標も曖昧な記述(意見を反映した運用を行います)となっているため、実施結果欄を読んで、現在、整備する内容を検討する段階にあって、関係者のニーズ調査(キャプション評価)等を実施したのか?と推測しましたが、評価欄に新施設開館前という記述もあり、もう整備は終わったのか?と混乱しました。すでに整備が出来ていて、その改善の検討を今行っているのでしょうか。もう少し説明があった方がよいと思いました。	実施結果に2階フロアを整備しオープンした日を加えました。拡充整備計画は平成30年度から令和3年度までの事業です。今年度はキャプション評価を実施し、令和4年1月に図書館新施設がオープンしました。令和4年1月以降も3月末までは部分的な工事を行っているため、工事において関係者のニーズを反映しています。サインなども検討、改善していくところです。なお、満足度調査は11月に実施したため新施設開館前と表記しました。
18	南区	南区基本計画とSENBOKU New Designで示されてる課題を明記した方がよいと思います。	修正しました。
19	北区	地域の歴史文化の発信・継承など、なぜ北区だけ目標にも取組み内容紹介にも無いのでしょうか?実際には書棚も充実していますし、コロナで延期しているとは言え、堺歴史文化市民講座も計画していただいています。追記してほしい。	「令和3年度 of 取組み総括」に追記いたしました。
20	北区	2. 利用者が来館せずとも参加できる事業の実施について、思い出の絵本を共有する取り組みは面白いと思いますが、どの属性の人の参加が多いのか、細かい点は無理でも一言添えて欲しい。子ども・青少年に限定しているのか?	非来館型イベントは、いつでも・だれでも・どこからでも参加できるようになっています。年齢や性別は回答項目には入れておらず不明ですが、内容からは現在子育て中の方やお孫さんに読み聞かせをされている方が多いと思われます。

21	北区	<ul style="list-style-type: none"> ・児童向けのレファレンスコーナーの開設は、とてもよい取り組みだと思う。ますますの充実を希望する。 ・子ども司書養成講座もよい取り組みだと思う。ますます参加者が増えて盛り上がっていくことを願う。 ・非来館型の事業は、どれも工夫が凝らされた面白そうな内容となっている。コロナを契機に新しい読書推進の道が拓かれていると思う。 	ご意見ありがとうございます。今後もそれぞれの事業を工夫して、より良いものにしていきます。
22	美原区	<p>・p.35の評価について、一日平均数値が増加した原因が、この取り組みがあったからかどうかの因果関係は断言(「取り組みが一定成果を上げていると言える」という表現)はできないように思います。増加した要因は他に、コロナによる外出自粛が緩和されていた時期があったり、人々の警戒心が緩み外出が増えたからかもしれません。もちろんこの取り組みが数値を増加させた一つの要因であったかもしれません。「増加した」くらいの表現にとどめておいた方が統計に詳しい人から指摘されなくてよいかと思えます。コロナ禍という外的要因が多い時期に指標で判断するのは難しいですね。補足する情報として、「ブックリストを見て来館した人がいた」などの事実があれば追記しておくとも良さそうです。</p>	<p>・昨年度は緊急事態宣言期間中の臨時休館や、感染拡大を受けての外出自粛で利用が落ちたものの、65歳以上の利用者は全市平均と比べて減少率が少なく、当館においては開館後利用を再開した方が一定数いたものと思われます。それに比べ、特に子ども、若年層の利用はかなり減少が見られたため、今年度広報等の取り組みに力を入れました。ティーンズの利用が増加しており、近隣の学校が新型コロナウイルスの感染を受けて度々休校になっていることや、保護者同伴で本を選ぶことの多い乳幼児や小学生と異なり中高生は主体的に利用することが多いと思われることから、利用が増加した＝効果があったという書き方をしましたが、ご指摘の通り関係性について断言できるものではないため、書き方を訂正します。</p>
23	美原区	p.36下から6行目「ブックファア」→「ブックフェア」	誤記について修正しました。
24	美原区	令和2年度図書館サービス評価を踏まえた課題等について、具体的に記して欲しい	修正しました。

各図書館の取組み状況(案)へのご質問まとめ

		質問	質問に対して(事務局の回答)
1	全体	貸出点数等の区民千人当たりというのは、単純に前者を区民人口で計算しているのでしょうか？ そうだとしたら、来館者等を区民1人当たりと計算することに問題を感じます。中央図書館や図書館カウンターは全市からの利用が集中しています。各区の区民が区内の図書館を利用しやすいわけでもありません。北区や西区などは堺区の方が利用しやすいなど事情があるでしょう。美原区が健闘しているのはなぜか、ぜひ明らかにしてほしい。	各区取組みの定量的指標については、それぞれの区で前年度の指標から自館の課題を考えるためのもので、他区図書館との指標を比較することを目的としているわけではありません。それぞれの区の人口規模が異なるため、サービス対象を意識して利用の度合いを検証するために区民千人あたりの指標をお示ししています。ご指摘のように、各館や図書施設の利用者(サービス対象)は区民だけではありませんので、市の他部局や区役所、区内学校園や事業所と連携するなど図書館サービスの利用促進をはかっていきたいと考えています。
2	堺区	図書郵送サービスの送料往復有料の件ですが、送料、どうにかありませんか。一般市民にはしきいが高いです。	図書館からお送りする際の送料は利用者に負担いただいておりますが、返却時はお近くの図書館の返却ポスト等もご利用いただけます。
3	堺区	twitterのアクセス数などを伸ばすための具体的な広報戦略を教えてください。	今年度は、市各部局の公式Twitterで関連するツイートをリツイートするなどして図書館のフォロワー以外へのアピールを行いました。今後はデジタルアーカイブや堺独自の電子書籍など堺の地域資料に関するツイートを行い、反対に市各部局の公式Twitterからリツイートされることでフォロワーの確保とアクセス増をはかっていきたいと考えています。
4	堺区	堺区というくくりで中央図書館や図書館カウンターの実績を入れていいのでしょうか？ 中央館にしかない蔵書やレファレンスへの期待があって市民や市外からも利用があるのではないですか？ 移動図書館や電子図書利用などの集計は入っているのですか？ 「堺区の図書館」というのは存在するのでしょうか？	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館カウンター堺東は所在する堺区に統計を入れています。主に堺東駅周辺の住民および事業所等に勤務の方が予約資料を受け取れる、という利便性から堺区に統計を入れるべきと考えます。レファレンスに関しても指標は他区図書館との比較をするものではありません。 ・移動図書館や電子図書館の利用は、図書館サービス評価における市全体の指標の方でお示しします。『中央図書館基本指針』第5章において、「1図書館ネットワーク (1)中央図書館に求められる機能 現在の中央図書館は、中央館機能と、堺区の区域館としての機能を併せ持っています。」と明記しており、今回の各区の取組み状況においては、中央図書館と堺区とに分けて目標を定め、評価を行っています。

5	堺区	堺市においてそもそも外国人はどこまで取り組むべき状況にあるのか？	堺市の外国人住民は令和3年12月末現在堺市の外国人住民は14,971人です。平成27年からの年間で約3,000人増加し、令和2年5月1日現在堺市立小・中・支援学校に580人の外国籍児童・生徒が在籍しています(令和3年5月策定『堺市国際化方針』より)。ご指摘の「どこまで」ということについては、ユネスコ公共図書館宣言に記載の「公共図書館サービスは、年齢、人種、性別、宗教、国籍、言語、あるいは社会的身分を問わず、すべての人が平等に利用できるという原則に基づいて提供される」ように堺市立図書館としては、「いつでも、だれでも、どこからでも学べる環境の充実」を図るということだと考えています。具体的取組みとしては、南図書館の多文化資料情報コーナーをはじめとした母語資料や日本語学習資料の提供からではありませんが、それで十分というわけではなく、また、市の国際化の方向性とはかかわりなく、多様な利用者の1人として外国人住民へのサービスの提供は、市立図書館の業務であるべきという認識は持っていなければならないと考えています。
6	中区	P.10の評価について。昨年度から45%増加と大きく増えた原因について、職員の対応結果のみが要因なのでしょうか。(いじわるな見方をすれば、記録をきちんと取り始めたことも影響しているのではないかと思えました。)	チラシの配布や利用者への声かけの効果はすぐにできるものではありませんので、ご指摘の通り、昨年度から大きく増加した要因は職員のレファレンスへの意識づけによるところが大きいと考えています。
7	東区	登美丘高校は「行う」とあるのはこれから行う予定ということでしょうか。	3月末までに昨年度分と入れ替えを行い、以降一年間POPと本を合わせて展示します。その旨シートに追記しました。なお、現在、POPの加工(ラミネート、QRコード添付等)は終了し、展示本の準備を行っています。
8	西区	PRが課題とありますが、具体的な課題を教えてください。	今年度は窓口でレファレンスを受けた場合にはオンラインツールの存在をお伝えすることは出来たが、今後は少人数でのオンラインツール講座の実施(実施できるための職員のスキルアップ)や、オンラインツールの紹介等を窓口や閲覧用端末に掲示する工夫が課題と考えています。
9	西区	新施設「学びと交流の場」と整備事業との関係性がよく分かりません。整備事業の一部が新施設なののでしょうか？	整備事業の一部が新施設です。西区子育て・教育環境整備事業により1・2階にあった保健センターが移転し、1階に保育施設(令和4年4月開園)、2階に図書館施設が拡充されました。2階新施設を「学びと交流の広場」と呼称しています。
10	西区	P.21の評価について、調べものサポートが3.65とありますが、評価指標は調べ物サポート満足度です。3.65という数字は満足度の数字ですか？数値の単位は何(%)ですか？	満足度の数字で数値単位は点です。毎年実施する満足度調査は5段階評価でその回答の平均値です。

11	西区	国立がん研究センターの巡回展示資料について、「小学生から高齢の方まで、幅広い年代に利用してもらえました。」とあるが、小学生が利用してもらえた内容とは何か？小学生とがんが結び付きにくいのでお尋ねします。	近年、学校におけるがん教育が推進されていることもあり、子供向けに書かれたがんに関する本が出版されています。写真やイラストを多用し、どのような病気なのか、その治療法等がわかりやすく書かれているため、小学生だけではなく、大人の利用も見受けられました。また、乳がんになったお母さんや白血病の友達にどう接したらよいか描かれた絵本を展示した所、よく貸出に出ていました。
12	南区	満足度の単位は何ですか？何の数字なのでしょう。アンケートで満足と答えた人の割合？西区でも出てきましたね。最初に凡例が入りますか？	毎年全館で実施している図書館来館者アンケートでの項目別満足度集計(5点満点)となります。来館者アンケートについては、堺市立図書館サービス評価内で説明を入れます。
13	南区	2.大型児童館「ビッグバン」との連携事業の実施について、参加者は15組だが、申し込み・問い合わせはどれほどあったのか？WSとはいえ参加組数は適切であったのか？	申込開始から数日で満員となり、速やかにポスターへの追加掲示及びHPでの情報提供を行いました。参加者以外からの問い合わせや申込み等については、記録していないため不明です。参加者数は、定員を20組としていましたが、開催の直前にまん延防止等重点措置が発令されたため、5組のキャンセルが生じ、15組となりました。今回は会場の特性(床で作業ができる)を活用するためワークショップ形式を取りました。内容は保護者と子どもと一緒にオリジナルのとびだす絵本を作るというもので、絵本作家の講師が個々のグループを巡回しアドバイスをを行い、好評でした。ワークショップでは、講師が個々の参加者と関わり、きめ細やかな助言を行うことが満足度の向上に不可欠と考えていますので、参加組数は適切だったと考えております。
14	北区	ペーパーレスの取り組みは、いつ頃の予定でしょうか	堺市としてペーパーレス推進の取り組みは、すでに行っているところです。現在もSNS等を利用して広報していますが、次年度は更に進めていきます。
15	北区	北図書館は単独館では利用がトップだったと聞いてきました。他の分館などがある図書館と同じに比較するのはおかしくないですか。	各区取り組みの定量的指標については、それぞれの区で前年度の指標から自館の課題を考えるためのもので、他区図書館との指標を比較することを目的としているわけではありません。
16	北区	子ども司書の養成はこれまでもされていたのを知りませんでした。募集や講座受講後の子どもたちなど、実際の様子や成果を教えてください。	前年度はコロナの影響で実施していませんが、子ども司書養成講座は、平成28年度から開催しています。当初は小学校と連携して実施していましたが、令和元年度からは公募制での募集となっています。受講後、子どもたちには、本の紹介文を書いてもらったり、イベントに参加して絵本の読み聞かせの実演をしてもらいました。

17	美原区	情報発信は、SNSなどツールの流行の移り変わりが激しく、何が効果的なのか見極めが難しいとありますが、現段階ではどのSNSサービスが効果的だとおもいますか？	ティーンズへの情報発信の難しさを表す要因の一つとして、SNSの流行が激しいことをあげましたが、実際のところ流行を追って次々アカウントを作ることは困難であり、またツールによって図書館サービスの広報として向き不向きもあります。現状では、検索エンジンで情報がヒットしやすい図書館HP、リツイートで情報共有が容易なTwitterという現状の媒体をよりこまめに更新することが現実的と考えています。 またSNS等の電子媒体だけではなく、刊行物やちらし等を配架してくれる連携先の拡大など、ティーンズがいる「場」で情報を目にする機会を増やすことにも力を入れていきます。書き方も修正しております。
----	-----	---	--