

苫小牧市立中央図書館の自己評価並びに自己評価説明及び点検を踏まえ実施した図書館協議会委員による5年間の評価は以下のとおりです。

令和6年3月28日

苫小牧市図書館協議会 会長 松井 操人

### <総評>

平成31年度からの苫小牧市立中央図書館の5年間について総合的に評価いたしますと、多くの市民の皆様が図書館に足を運んでくださったこと、および来館されなくとも楽しめ、活用できる工夫がみられたことから、全体的によりよい運営がなされていたと考えます。

中央図書館自身による5年間の自己評価は全体的に厳しく評価されており、次期5年間の更なる向上が期待できるものと考えております。

入館者数や貸出冊数等は目標値を達成できなかったとありますが、数値はほぼ横ばいを維持しており、コロナ禍であったことも考慮すれば、「C」という自己評価は「B」でも良かったのではないかと考えます。

一方で、評価基準の数値に根拠が乏しく、目標値以外の要素を加味した別の評価基準や評価方法が必要なのではないかと考えます。同様に、成果指標においても、選び方や指標設定の工夫などが課題であり、数値だけではない総合的な評価になるように望みます。さらには、指定管理者の自己評価だけでなく、委託している市の総合評価なども見ると良いと思います。

運営の面では、いつも様々なイベントや企画が実施され、蔵書冊数の充実や郷土資料のデジタル化が着実に進んでいます。一方でブックちゃん事業の利用促進のための対策や対面朗読室のPR、積極的なアウトリーチ、継続的な広報活動を行っていただくことや、デジタル資料の活用調査及びその効果の検討、レファレンス数半減の分析を行うなど、更なる運営の改善を目指していただきたいと考えます。また、職員の入れ替わりが短期的であり、職員の定着や苫小牧をよく知る職員の育成については課題があります。勤務時間の柔軟な対応など勤務条件の改善について考えていただくことが職員の定着と質の向上、良好な図書館運営の維持につながるものと考えますので、総評並びに以下に記載する各委員の意見のまとめを参考に、次期5年間の更なる図書館運営の充実に努めてください。

## 「運営計画 1 基礎的な図書館サービスの充実」について

### 【評価する点】

- ・カウンター前のスペースを利用し、展示や掲示などさまざまな資料や作品が紹介されていて楽しかった。
- ・図書館内はいつ行っても新しい発見がある。これは常に職員の皆さんが配慮し、工夫しながら居心地の良さ等、整備を怠らない成果だと感じている。「職員が短期間で変わる」という批判もあるが、むしろ新しく来た職員による新しい視点からの整備につながるメリットもある。
- ・郷土資料が充実していくのは、苫小牧市にとって、とても大事なことだと思う。デジタル化していくことも、これからの利用者にとって利用しやすいと思う。
- ・蔵書冊数 3.4 冊/人は他市と比較しても多く、充実しているといえる。
- ・本市の周知につながる郷土行政資料のデジタル化も着実に進んでいる点も評価できる。

### 【改善を要する点】

- ・対面朗読室でのサービスについてもっと周知し、利用者が増えてほしい。
- ・デジタル化した郷土行政資料がどの程度利用されているか不明のため、今後はデジタル資料の利用者数を調査し、その効果を見極めた上で今後のデジタル化の推進について検討する必要がある。

## 「運営計画2 家庭生活及び職業上の課題や地域課題解決のための支援機能の強化」について

### 【評価する点】

- ・カウンターの職員に「レファレンスをお願いします」と声かけをすると「どのような内容でしょう」と聞いてくださるので依頼しやすかった。
- ・イクメン講座などの企画内容もすばらしく、図書館が新しい魅力にあふれているのを感じる。民間運営による若い感覚や社会の流れをキャッチしたアイデアが功を奏している。
- ・多くの取組を企画し実施していくことは、大変なエネルギーが必要だと思う。人気のあるユニークな企画も長く続けてほしい。
- ・レファレンス受付件数を成果指標としているが、利用しやすい図書館となれば、利用者の困りごとが減ることになるので、成果指標未達は必ずしも悪いこととは言えない。
- ・コーナーの新設や、セミナー・講座の開設等の取組を多数行っている点は評価できる。

### 【改善を要する点】

- ・探している本を見つけられないという相談者に対し、書棚まで連れていってこられたり、本を取ってきてくれたりする対応と、書棚を「あの辺です」と口頭で伝える場合と差を感じるので、温かい対応に合わせてはどうか。
- ・評価を「C」としているが、コロナ禍での利用者の減少を考慮して「B」としてはどうか。
- ・この項目に限らず、客観的な評価方法の検討を強く要望する。
- ・評価基準の数値に根拠が乏しい。目標数以外の要素など別の評価基準を加味すると良い。
- ・レファレンス受付件数が半減した主な理由をコロナ禍としているが、R5年度に回復していないことや、札幌市の図書館においては半減していないこと等から、コロナ禍以外の理由があると考えられるため、レファレンス受付件数が半減した理由について分析が望まれる。

### 「運営計画3 教育的役割を重視した取組の推進」について

#### 【評価する点】

- ・取組内容に毎年工夫がみられ、企画力に優れていると感じる。
- ・児童の貸出冊数が目標未達となっているが、コロナ禍にあつて、貸出冊数をほぼ維持している点はむしろ評価すべきである。

#### 【改善を要する点】

- ・ブックちゃんの貸出アップについては、①「学校長宛、担当者宛（学校司書にも）」にブックちゃん利用促進・活用について、文書で依頼する。②校長会の読書の担当者からブックちゃん活用について各校に文書を送っているのので、「年間1回は利用するよう検討してほしい」と月1回の校長研修会で話してもらうよう、依頼する。
- ・評価を「C」としているが、コロナ禍での利用者の減少を考慮して「B」としてはどうか。
- ・取組内容は充実しているが、それらを受け取る側との熱量の差を感じる。今後のアプローチに期待する。
- ・評価基準の数値に根拠が乏しい。目標数以外の要素など別の評価基準を加味すると良い。
- ・どんな子どもにも何か好きなことがある。好きなことを詳しく知りたいと思ったときに「図書館に何か本があるかな？」と思うといい。
- ・「ブックちゃん」の利用が小中学校合わせて9校というのは、やはり少ないと感じる。もっと利用してもらうため、校長会や学校の教諭、司書などと協力して、利用を増やしていけると良いと思う。
- ・この5年間で児童数が大きく減少しているにもかかわらず、目標値は年々増加しており、当初の計画そのものが適切であったか疑問がある。この点を考慮すれば、B以上の評価が妥当と考える。

#### 「運営計画 4 魅力的かつ効果的・効率的な運営体制の構築」について

##### 【評価する点】

- ・「いつ行っても同じ雰囲気」ではなく、館内の行事や図書の展示のテーマなどが頻繁に変更されていて、楽しさが増える。
- ・アウトリーチとして自分の職場へ図書館職員に来てもらい大変好評だった。
- ・利用者満足度が約 95%ととても高い点は大いに評価できる。

##### 【改善を要する点】

- ・新型コロナウイルスの5類移行もあり、今後はどんどん情報を発信し人材派遣等を行うことで、図書館と図書館職員が市民にとってより身近な存在になると思う。
- ・町内会だよりへのサービス周知や市内病院と連携した市民向け情報提供の実施が単年度のみとなっているが、広報活動は継続的に実施するのが好ましい。

## 「図書館運営計画全体評価」について

### 【評価する点】

- ・コロナ禍中の手さぐりの運営は大変苦労が多かったことと思うが、素晴らしい成果をあげられていると心から感じた。
- ・自己評価を全体的に厳しく評価している点。
- ・いろいろなところでデジタル化が進む中で、図書館へ足を運んでもらえるよう、様々な企画を立てていることは評価する。
- ・数値のみの評価により、自己評価がCでしたが、運営計画2・3の内容など多彩な活動を行ってきたことは評価できる。「固定概念にとらわれず検討していく」とあり、今後に期待したい。

### 【改善を要する点】

- ・成果指標については目標を下回ったものの、計画期間中の入館者数や貸出人数はほぼ現状維持の状態であり、コロナ禍であったことを考慮すれば評価はBでもよいと考える。
- ・評価が「C」となっているが、コロナ禍での利用者減少によりかえって様々な点で工夫が見られたので、そこを考慮に入れてB評価でもよいと考える。
- ・TRCの職員が辞めざるを得ない事情として、土日祝日勤務や遅い時間までの開館などの勤務体制を考えると、家族との関わりの中で考慮することがあることがわかった。
- ・例えば、A=80%以上 B=70%以上 C=60%以上などといったA・B・C評価の見直し。
- ・A・B・C評価という数値評価のみならず社会的評価や意義を加味した総合評価システムへの移行の必要性。
- ・世代別数値などを出す場合は、母数分の分子を大切にしなければ比較できず、常に60歳以上の占有だけが目立つ結果となりうる。
- ・単なるTRCの自己評価であり、委託している市の費用対効果・目標・期待値などの総合評価が見えない。市のHPではTRCの自己分析数値が一人歩きしそうである。
- ・職員の入れ替えが多いという原因の1つには、待遇が悪いことがある。待遇改善を考えると質の向上と充実、及び維持に繋がるのではないかと考える。
- ・全体評価は入館者数等の数字だけで判断するのではなく、事業内容や利用者満足度がとても重要であると考え。成果指標の達成率から全体評価がCとなっているが、内容を総合的に判断すれば、AまたはBの評価が妥当であると考え。次期の計画策定において、成果指標の選び方を工夫することが望まれる。