

## 図書館運営の評価と指標

山本昭和( 椋山女学園大学 )

はじめに

### 1. 図書館評価とは何か

【図書館評価 (library evaluation)】「図書館全般の活動ならびに運営の実態について点検ならびに測定し、その存在意義、機能の発揮状況、目標の達成具合などについて判断すること」(『図書館情報学用語辞典』)

表 1 定期的な業務統計調査に基づく評価の実施(参考文献 6 より)

	全回答数	調査を実施	評価を実施	数値目標を設定
都道府県数	51(100)	49(96.1)	30(58.8)	21(41.2)
市町村数	1,293(100)	1,031(79.7)	443(34.3)	216(16.7)

表 2 来館者調査に基づく評価の実施(参考文献 6 より)

	全回答数	調査を実施	評価を実施	数値目標を設定
都道府県数	51(100)	39(76.5)	25(49.0)	9(17.6)
市町村数	1,293(100)	290(22.4)	177(13.7)	31(2.4)

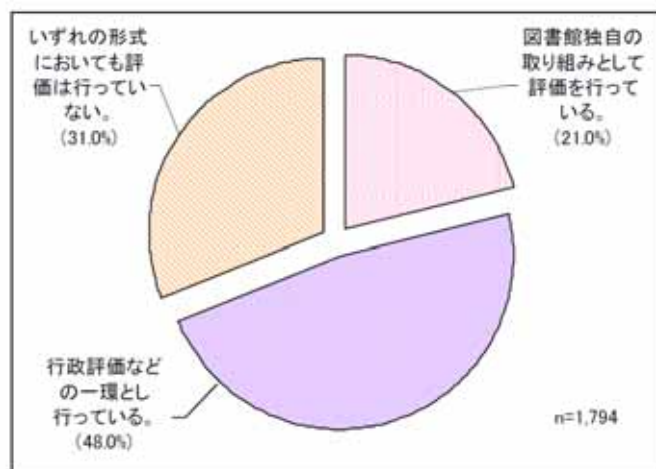


図 1 図書館における自己評価・外部評価への取り組み状況  
(参考文献 4 より)

2 . なぜ評価するか ( 背景 )

( 1 ) マネジメントサイクルの一つとしての評価

計画(Plan)      実行(Do)      評価(See)      計画(Plan)  
 計画(Plan)      実行(Do)      評価(Check)      改善(Action)      計画(plan)

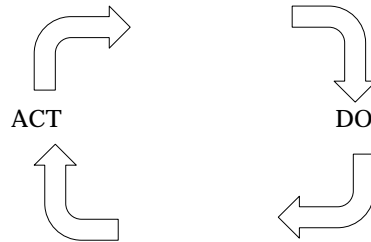


図2 PDCA サイクル

表3 PDS (あるいはPDCA) の一環としての評価の実施 (参考文献6より)

	全回答数	評価を実施	指標を設定	PDS で活用
都道府県数	51(100)	32(62.7)	25(49.0)	22(43.1)
市町村数	1,293(100)	519(40.1)	321(24.8)	216(16.7)

( 2 ) サービスの向上と運営の効率化 NPM(New Public Management)

民間企業の経営手法を取り入れて、サービス向上やコスト削減を図る。  
 市民は顧客・消費者であると考え、その満足度を向上させる。

( 3 ) 説明責任(accountability)

( 4 ) 大学図書館 ( 大学 ) の状況

点検・評価・公表 + 認証評価 ( 学校教育法 109 条 2004 年改正 )

### 3. 公立図書館界では

#### (1) 公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準(2001年告示)

##### 1 総則

##### (3) 図書館サービスの計画的実施及び自己評価等

公立図書館は、そのサービスの水準の向上を図り、当該図書館の目的及び社会的使命を達成するため、その図書館サービスについて、各々適切な「指標」を選定するとともに、これらに係る「数値目標」を設定し、その達成に向けて計画的にこれを行うよう努めなければならない。

公立図書館は、各年度の図書館サービスの状況について、図書館協議会の協力を得つつ、前項の「数値目標」の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うとともに、その結果を住民に公表するよう努めなければならない。

#### 図書館の設置及び運営上の望ましい基準(案1)

これからの図書館の在り方検討協力者会議(第8回・2010年)配付資料

##### 1 総則

##### (2) 設置・運営の基本

2. 図書館は、その設置目的を達成するために、図書館の使命・目的を定め、それをもとに、経営・サービス目標を定め、それに基づき、必要な経営に努める。
3. 図書館は、その経営・サービス目標に基づき、図書館運営に関する適切な評価に努める。

##### 6. 図書館経営(または、図書館運営)

- ア. 図書館は、地域住民、及び地域社会の要請に基づき、適切な図書館サービスを提供するため、それぞれの図書館がめざす使命や目的を定め、公表するものとする。
- イ. 図書館は、運営及びサービスの改善を図るため、使命や目的のもとに、経営・サービス目標を定めるとともに、その目標について、各々適切な指標を選定し、数値化が可能な指標については、これらに係る数値目標を設定するよう努めるものとする。
- ウ. 公立図書館は、各年度の図書館経営・サービスの状況について、図書館協議会の協力を得つつ、経営(運営)・サービス目標及び数値目標等の達成状況に関し自ら点検及び評価を行うとともに、運営状況に関する情報を積極的に住民に提供することにより説明責任を果たし、住民との共通理解の下、運営を行うよう努めるものとする。

( 2 ) 公立図書館の任務と目標 ( 2004 年改訂 )

第 4 章 公立図書館の経営

84.公立図書館の経営は、図書館計画に基づき職員、経費、施設の適切な措置の上で、継続的・安定的になされる必要がある。

運営においては、不断に計画・評価を組み込んで、地域住民の要求に応える体制を維持しなければならない。

( 3 ) これからの図書館像 これからの図書館の在り方検討協力者会議 ( 2006 年 )

3.これからの図書館経営に必要な視点

( 5 ) 図書館サービスの評価

図書館サービスの評価は、地方公共団体が行う政策評価の一環として位置づけられるようになってきている。図書館サービスの必要性、有効性、効率性等の観点から評価を行い、住民に公表していくことが求められている。

評価に当たっては、図書館では多様なサービスが展開されてきていることを踏まえ、これまでの貸出冊数を中心とした評価の在り方を現在の社会のニーズに応じて見直し、多様なサービスに対応した評価の在り方を考える必要がある。また、評価指標には、どれだけの資料やサービス等を提供したか(アウトプット)だけでなく、サービス等を提供した結果として地域や住民に対して実際どのような成果がもたらされたか(アウトカム)を表す指標が必要である。さらに、設置者と住民、図書館と連携協力する諸機関の三者の視点からの評価が必要である。

具体的な評価指標の例としては、従来から用いられている貸出冊数や利用者数に加え、レファレンスサービス件数、ホームページアクセス数、集会・行事講座等の開催状況及び参加状況、利用者の満足度(各種図書館資料、各種サービス、利用環境等)等がある。また、あわせて本報告書参考資料「3.図書館サービスの指標の例、及び人口段階別の上位の数値」に掲げる指標及び数値も、その参考になると思われる。これらを自館(地方公共団体)において時系列で分析したり、他の類似の図書館(地方公共団体)と比較したりすることで、自館の実績を相対的に評価することができる。

評価は、実施するだけでなく、その結果を確実に業務の改善に結びつけていくことが重要である。評価結果を踏まえて業務の改善方針や計画を策定し、図書館協議会の協力を得つつ定期的に見直すことが必要である。

(4) 図書館法(2008年改正)

(運営の状況に関する評価等)

第七条の三 図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(運営の状況に関する情報の提供)

第七条の四 図書館は、当該図書館の図書館奉仕に関する地域住民その他の関係者の理解を深めるとともに、これらの者との連携及び協力の推進に資するため、当該図書館の運営の状況に関する情報を積極的に提供するよう努めなければならない。

社会教育法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議

2008年5月23日 衆議院文部科学委員会

三 公民館、図書館及び博物館が自らの運営状況に対する評価を行い、その結果に基づいて運営の改善を図るに当たっては、評価の透明性、客観性を確保する観点から、可能な限り外部の視点を入れた評価となるよう、国がガイドラインを示す等、適切な措置を講じるとともに、その評価結果について公表するよう努めること。

社会教育法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議

2008年6月3日 参議院文教科学委員会

四、公民館、図書館及び博物館が自らの運営状況に対する評価を行い、その結果に基づいて運営の改善を図るに当たっては、評価の透明性、客観性を確保する観点から、可能な限り外部の視点を入れた評価となるよう、国が関係団体による評価指標作成等に対して支援する等、適切な措置を講じるとともに、その評価結果について公表するよう努めること。その際、公民館運営審議会、図書館協議会及び博物館協議会等を通じて、地域住民等の意見が反映されるよう十分配慮すること。

4 . 何を評価するか

( 1 ) 評価の視点



図3 図書館サービスモデル (参考文献3より)

( 2 ) 評価指標

「図書館パフォーマンス指標」( JIS X0812 2002 年 ) 34 項目  
 『図書館評価プロジェクト中間報告 公立図書館の自己点検評価のためのマニュアル』( JLA 図書館プロジェクトチーム編 2011 年 ) 主要指標 31 項目  
 各地の図書館での評価指標

表4 設定された評価指数の数 (参考文献6より)

	全回答数	平均	最多	最少
都道府県数	7	16.4	42	2
市町村数	252	12.5	121	1

( 2 ) 数値目標

表5 評価において採用している比較基準 (参考文献6より)

	都道府県数	市町村数
数値目標との比較	18(56.3)	176(33.9)
過去との比較	17(53.1)	242(46.6)
他の図書館との比較	4(12.5)	92(17.7)
基準類との比較	0(0.0)	23(4.4)
その他の比較	1(3.1)	2(0.4)
比較は行っていない	2(6.3)	32(6.2)
計	32(100)	519(100)

( 3 ) 「来館者アンケート」「市民アンケート」

表 6 住民調査に基づく評価の実施 ( 参考文献 6 より )

	全回答数	調査を実施	評価を実施	数値目標を設定
都道府県数	51(100)	5(9.8)	5(5.9)	0(0.0)
市町村数	1,293(100)	101(7.8)	59(4.6)	13(1.0)

( 4 ) チェックリスト

「図書館評価のためのチェックリスト(改訂版)」(『公立図書館の任務と目標』  
 日本図書館協会 2004 年)

『図書館評価のための目標・指標数値リスト』(OLA 研究委員会図書館評価グループ  
 2006 年)

5 . 誰が評価するのか

( 1 ) 自己評価 ( 2 ) 外部評価 ( 3 ) 行政評価

参考) A B C ( Activity Based Costing 活動基準原価計算 ) による分析

「事業別行政コスト決算書(図書館事業)」(新宿区 2006 年)

「事業別行政コスト計算書 A B C ( 活動基準原価計算 ) 分析 ( 図書館運営・  
 施設維持管理事業 )」( 杉並区 2010 年 )

6 . どのように評価するのか(マニュアル)

「第 3 章 図書館評価作成マニュアル」(参考文献 7)

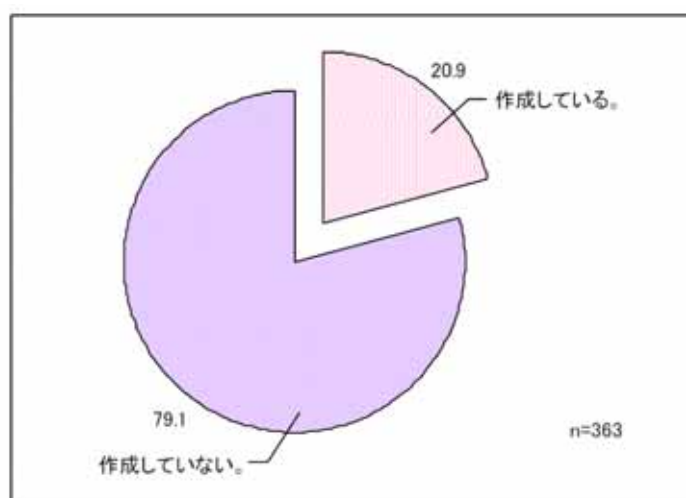


図 4 評価に関するガイドライン等の指針やマニュアルの作成状況  
 ( 参考文献 4 )

## 7 . 何のために評価するのか

## 8 . 図書館評価の実例

- ( 1 ) 神奈川県立図書館「活動評価」 数値目標+自己評価
- ( 2 ) 横浜市立図書館「目標と振り返り」 目標+自己評価
- ( 3 ) 町田市市立図書館「図書館評価」  
中期計画+自己評価 + 利用者アンケート+外部評価(図書館協議会)
- ( 4 ) 豊中市市立図書館 「豊中市立図書館の運営状況に関する報告書」  
リーディング項目+自己点検報告書+利用者アンケート+外部評価(評価委員会)
- ( 5 ) 熊取市市立図書館 「図書館活動の点検・評価」  
図書館計画+自己評価+来館者アンケート+外部評価(図書館協議会)

## まとめ

### 【参考文献】

- 1) 大阪公共図書館協会研究委員会図書館評価研究グループ『大阪府内公立図書館の目的とその評価 便利で重宝で頼りがいのある図書館を目指して』2006 年
- 2) OLA 研究委員会図書館評価グループ『図書館評価のための目標・指標数値リスト』2006 年
- 3) 神奈川県図書館協会図書館評価特別委員会編『公共図書館の自己評価入門』日本図書館協会 2007 年
- 4) みずほ情報総研『図書館の自己評価、外部評価及び運営の状況に関する情報提供の実態調査』2009 年 [http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/shiryo/1284904.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/shiryo/1284904.htm)
- 5) 全国公共図書館協議会『2008 年度(平成 20 年度)公立図書館における評価に関する実態調査報告書』2009 年 [http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/2008\\_all.pdf](http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/2008_all.pdf)
- 6) 全国公共図書館協議会『2009 年度(平成 21 年度)公立図書館における評価に関する報告書』2010 年 [http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/2009\\_all.pdf](http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/2009_all.pdf)
- 7) 日本図書館協会図書館プロジェクトチーム編『図書館評価プロジェクト中間報告 公立図書館の自己点検評価のためのマニュアル』2011 年  
<http://www.jla.or.jp/portals/0/html/hyoka.pdf>