

「図書館運営の評価と指標」
2017 年度中堅職員ステップアップ研修（1）
領域2A③

豊中市立高川図書館
西口 光夫

本日の内容

- I. 図書館評価システム策定の経緯
- II. 豊中市立図書館 図書館評価システム
- III. 豊中市の図書館活動（年報）の改訂
- IV. さいごに



豊中市の概要



- ▶ 人口約40万人の中核市
- ▶ 昭和20（1945）年
市立図書館開館
- ▶ 高校野球・高校ラグビー・
高校サッカー発祥の地



図書館評価システム策定の経緯

策定の経緯

図書館協議会

平成16（2004）年 行財政改革の中で広く運営のあり方を諮問

平成17（2005）年3月提言
「これからの豊中市立図書館の運営のあり方について」

- ▶ **現状においては、**指定管理者制度はなじまないとする
- ▶ 一方で、**自己点検・評価、外部評価の必要性**を指摘



図書館協議会小委員会

- ▶ 当初協議会委員数人と地域図書館長（2名）程度から、委員の方々から地域実態を理解している現場の職員の参加を求められ、職員4名も参加する小委員会で素案作成。

| 回数 | 開催日 | 内容 |
|-----|----------------------|-------------------|
| 第1回 | 平成18（2006）年5月10日（木） | 図書館評価システムのあり方について |
| 第2回 | 平成18（2006）年6月13日（火） | |
| 第3回 | 平成18（2006）年7月29日（木） | |
| 第4回 | 平成18（2006）年10月13日（金） | |
| 第5回 | 平成19（2007）年1月25日（木） | |
| 第6回 | 平成19（2007）年3月22日（木） | |

※9月、11月、2月に図書館協議会開催



公立文化施設における政策評価等のあり方に関する調査研究 平成17(2005)年



- ▶ 財団法人地域創造
- ▶ 4つの評価軸
 - ▶ 1. 設置目的・使命の達成状況に関する評価
 - ▶ 2. 運営・管理状況に関する評価
 - ▶ 3. 経営状況に関する評価
 - ▶ 4. 派生的効果に関する評価
- ▶ 1・2・3は公共性・政策的有効性・効率性—館長
- ▶ 4は直接サービスを担う職員



評価システム素案 初版

1) 設置目的の達成目的・使命の達成状況に関する評価

| 項目 | 評価項目 |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 設置目的の達成目的・使命の達成状況に関する評価 | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |

評価システム素案 第14版

| 項目 | 評価項目 |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 設置目的の達成目的・使命の達成状況に関する評価 | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |
| | 設置目的の達成状況 |

「豊中市立図書館における評価のあり方について」

平成19(2007)年6月 提言
職員も参画した小委員会を素案を作成。
実践的な自己点検が可能となる自己評価システムの構築



- システム更新/平成21(2009)年3月に反映
統計項目・抽出機能の追加
- 行事統計の見直し

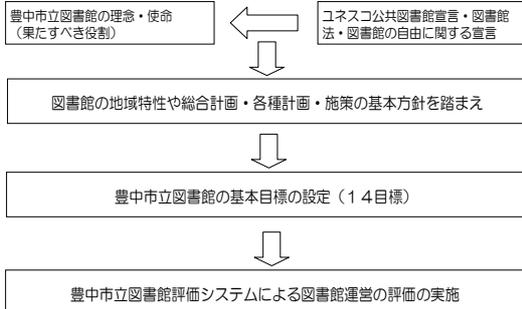


行事統計表

| 年度 | 月 | 日 | 行事名 | 開催場所 | 開催時間 | 開催回数 | 参加人数 | 開催費 | 備考 |
|------|----|----|-----|------|------|------|------|-----|-----|
| 2004 | 10 | 10 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2004 | 10 | 10 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2004 | 10 | 10 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2004 | 10 | 10 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2004 | 10 | 10 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2004 | 10 | 10 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2004 | 10 | 10 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2004 | 10 | 10 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2004 | 10 | 10 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

豊中市立図書館 図書館評価システム

評価の基本的な考え方



「豊中市立図書館評価システム」の体系

- I 「経営・運営・管理状況に関する評価」 (大項目)**
 1. 図書館として適切な経営が行われているか。
 (中項目 一全5項目)
 人材育成による職員の能力・資質向上
 職員研修 (サービス指標)
- II 「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」 (大項目)**
 1. 市民が求める資料や情報を収集し、迅速・的確に提供できているか。
 (中項目 一全10項目)



評価表の構成

| 項目 | 大項目 | 年度 | 合計 | 達成 | 未達成 | 達成率の比較 | 評価内容(特徴/改善/方向性等) | 2022 評価 |
|-----------------------------|-------------------|----------|----|----|-----|--------|------------------|-----------------|
| (1) 経営・運営・管理状況に関する評価 | | | | | | | | |
| 1. 図書館として適切な経営が行われているか。 | | | | | | | | |
| 内閣府調査(国公立)との比較(国公立のみの場合) | | | | | | | | |
| 中項目 | 読書 | 20年度(目標) | 82 | | | | | 【現状】 【今後の取組】 |
| | | 21年度 | 82 | == | == | | | |
| 中項目 | 人材育成による職員の能力・資質向上 | 20年度(目標) | 60 | | | | | 4 |
| | | 21年度 | 60 | == | == | | | |
| 小項目 | 読書 | 20年度(目標) | 82 | | | | | |
| | | 21年度 | 82 | == | == | | | |
| 小項目 | 読書 | 20年度(目標) | 82 | | | | | |
| | | 21年度 | 82 | == | == | | | |
| 小項目 | 読書 | 20年度(目標) | 82 | | | | | |
| | | 21年度 | 82 | == | == | | | |



典拠/評価基準

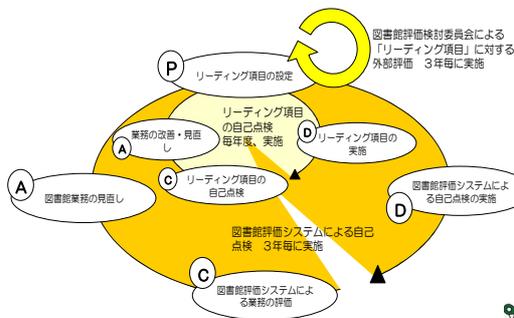
典拠記号：1=豊中の図書館活動 2=各館からの聞き取り 3=業務統計 4=その他(シンプライト等) 5=図書館利用者アンケート調査

| 評価 | 評価基準 |
|----|----------------------------------|
| 4 | 目標値を基準とし、当該目標値を達成した。 |
| 3 | 目標値を達成できなかったが、当該目標値の8割以上は達成している。 |
| 2 | 目標値を達成できず、当該目標値の8割未満であった。 |
| 1 | 取り組んでいない。 |

- 参考として
 (1) 小項目の経年変化の平均値との比較
 (2) 全国平均値(全国人口30万以上の65~68市区(ただし、政令指定都市は除く)との比較 各中項目のレーダーチャートを作成



豊中市立図書館評価システムのPDCA (Plan-Do-Check-Act) サイクル



アンケートの実施

〈図書館利用者アンケート〉

3年毎に図書館利用者のニーズ等を把握するために実施。

〈市民アンケートの実施〉

平成20(2008)年：教育振興計画策定の事前調査のため、教育委員会として郵送による「豊中市の教育に関するアンケート調査」を実施

平成24(2012)年：スポーツ振興計画策定のため郵送によるアンケート調査を予定、そこに図書館関連の質問を加えて実施



外部評価

豊中市立図書館評価検討委員会（～H23）

委員定数は5人以内
任期は評価実施の期間
3年周期の開催

H21（2009）年度の委員

〈委員〉 図書館協議会委員（2名）
豊中市実施機関（政策企画部）
学識経験者（豊中商工会議所）
市民公募委員

H21（2009）年度の実施回数は全4回



外部評価の仕組み変更 H24（2012）～

図書館協議会図書館評価部会（臨時部会）

委員定数は5人以内
任期は評価実施の期間
3年周期の開催

H24（2012）年度の委員

図書館協議会委員（2名）
学識経験者（2名 豊中商工会議所・NPO法人）
市民公募委員（1名）



外部評価の対象

- ▶ リーディング項目の妥当性の評価
- ▶ リーディング項目の達成目標の妥当性の評価
- ▶ リーディング項目及び豊中市立図書館利用者アンケート調査結果等から見える新たな課題の評価
- ▶ 前3号のほか平成24年度からは、
リーディング項目の達成状況の評価



実施のポイント

- ▶ 目指すべき図書館像の明確化、使命を達成するための目標管理を行う
- ▶ P D C A サイクルに基づき、業務改善につなげる
- ▶ 図書館運営の中で、優先順位を反映し、資源の最適化を行う
- ▶ 自己点検・評価として振り返り、目標や課題を職員全体で共有する
- ▶ 外部評価として客観性を保ち、住民の視点を反映する
- ▶ 評価結果を公表し、市民や関係団体、行政他部局と情報共有する



図書館評価システムにおける課題

- ▶ アウトカム指標による評価の構築
- ▶ 全国的に比較可能な指標の構築
- ▶ 行政評価との連動
- ▶ 継続実施していくため、統計等を改善し効率的なシステム運用を行う

外部評価として特に

- ▶ 市民の継続的な意見反映
- ▶ わかりやすさの工夫
- ☆そんななかで新たな事態が・・・



豊中市立中長期計画（ランドデザイン）の策定・進捗管理の必要性

- ▶ 行財政改革の仕上げ（および市有施設有効活用）
- ▶ 「新・豊中市行財政改革プラン（新大綱達成プラン）」
15の「特定事業」
- ▶ 目標年度H32（2020）「特定事業の見直しについて」とりまとめ

工程・実施事項を明らかにし市全体として進行管理し公表

コスト削減とサービスの維持向上を同時にめざす
→ グランドデザインを描く約束



グランドデザインの進捗管理

豊中市立図書館中長期計画（グランドデザイン）策定
 目標年度H35年
 →進捗管理のしくみづくりが必要に

- ▶ 政策評価/事務事業評価、教育に関する点検評価、各分野別計画の評価等、行政評価の作業が年々緻密に
- ▶ 「豊中市の図書館活動」（年報）・図書館評価システム・中長期計画(グランドデザイン)の進行管理をどのように組み合わせシンプルにするか・・・という課題に直面



図書館評価作業の簡略化

- ▶ 豊中市立図書館中長期計画（グランドデザイン）の目標年度までは、グランドデザインの進行管理を優先させる

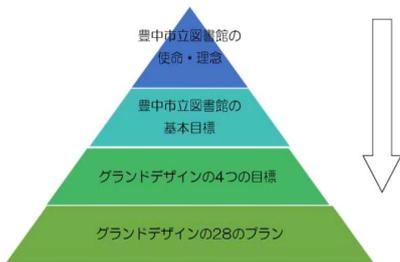
⇔図書館評価システムの経験を活かす
全方位から 優先順位の明確化△

- ▶ 評価の指標類については、数値として把握し、年報「豊中市の図書館活動」の統計資料編に掲載する（自己評価分析作業を省力化）
- ▶ 外部評価のアンケート実施年度の見直し（3→5年）



豊中市立図書館中長期計画（グランドデザイン）

豊中市立図書館グランドデザインのイメージ図



豊中市立図書館中長期計画（グランドデザイン）

グランドデザインの28のプラン

| 項目 | 達成状況と課題、予定 |
|--|--|
| ④ 【設備充実計画の確立】 サービスの質の維持・向上を図るための設備的・物的・人的な改善策を計画的に実施し、読書環境を整えていくとともに、施設特性を活かした特色ある読書環境づくりをすすめていくため、サービス改善の観点から実施の実態もあわせて、数値的な実施計画を策定していきます。 | 【年度 28年度事例】 導入したセルフ貸出機等のさらなる活用、利用向上をめざし、配置場所などの再検討を行いました。また高川図書館については多機能化に向けて一部リノベーションを実施し、読書事業などの実施など、多様な活用に取り組みしています。 【現状】 庄内庫貯を除く市内全館、分館すべてに設置されたセルフ貸出機の活用をすすめています。また豊中市の読書事業の発展の進捗管理において、読書事業の効率化および読書・読書事業の発展の分館のありかたについても検討しています。 【課題】 ○コスト削減をもちながら、読書のニーズに合った図書館サービスの提供、特に読書・読書事業における多機能化 ○読書事業の発展の状況や今後の読書のありかたについて職員間における情報共有 |
| 【年度 28年度の予定】 読書および読書事業の発展を一部縮小するとともに、多機能化に向けての検討をすすめます。またリノベーションの高川図書館のサービス提供方法、値い手についても検討し、読書環境の刷新に役立つ事業を実施します。読書事業においては昨年度とともに庄内図書館との一体的活用に取り組みします。 | 【達成度：○】 【優先順位：△】 |



前半まとめ

- ▶ 完成形ではない
- ▶ 図書館内部はもちろん、(庁内・議会)市民にとって図書館の使命や目指すべき方向性とその達成状況を共有出来るようなものにしていきたい
- ▶ ちなみに11月21日(火) 外部評価部会開催(5年ぶり)



豊中市の図書館活動（年報）の改訂

おさらい

- ▶ 「これからの豊中市立図書館の運営のあり方」
平成17（2005）年3月
- ▶ 「豊中市立図書館における評価のあり方」
平成19（2007）年6月
- ▶ 「豊中市立図書館評価システム」確立
平成20（2008）年



豊中市の図書館活動

年次報告書

議会・市民・視察者等
に対して図書館事業を説明
する基本資料



この資料を「誰にとってもわかりやすく・みやすい」ものにすることが図書館をPRし経営の透明性を高める！

改訂作業

- ▶ 平成14（2002）年度版 発行：平成15（2003）年10月
- ▶ 平成17（2005）年度版 発行：平成19（2007）年1月
- ▶ 平成18（2006）年度版 発行：平成20（2008）年2月
- ▶ 平成19（2007）年度版 発行：平成20（2008）年8月
- ▶ 平成20（2008）年度版 発行：平成21（2009）年9月
- ▶ 平成28（2016）年度版 発行：平成29（2017）年9月



改訂（例）

- ▶ （中央館）館長のことば
- ▶ 基本目標、理念に沿って事業を実施しているか。また行う事業はどの基本目標、理念に沿ったものか。
- ▶ アウトプット（統計数値）と事業報告を分冊
 - ▶ この数値の意味、背景は・・・
 - ▶ 年表の見直し
- ▶ 図書館の「今」伝えたいことはなにか？
 - ▶ 重点課題に関する報告、トピックス
 - ▶ 市民協働、リプレイス、70周年…



さいごに

図書館評価

- ▶ 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、目標の達成具合について判断すること（図書館情報学用語辞典 第4版）
- ▶ 今自治体では、『計画』と名がつけば『評価』がセットとなっている。**効率的・効果的**に事業が行われているかなどを常にチェックする状況にある。図書館に限ったことではない。
- ▶ 図書館で事業実施する際には必ず**使命・政策有効性**・効率性を考え、評価軸を考え実施、チェックする。



目標／年報

- ▶ 目標を定め、経年変化や他市図書館との比較、分析をする評価システムに基づいて『自己点検・評価』を積み重ねたことで、豊中の現在地を理解できるようになった。図書館の仕事を俯瞰する機会を得る効果があった。

⇒実績・統計書の域を出ていなかった『年報』も変化。

[1年間の事業（評価）報告書へ。](#)

- ▶ 図書館の各事業・仕事の方向性が明確になり、図書館を管理するから図書館を経営するという目が養われている。

