

2018 年 9 月 3 日 (第 9 回)

2018 年度 JLA 中堅職員ステップアップ研修 (2)

領域：図書館経営

図書館経営の評価

須賀千絵 (実践女子大学)

第一部 図書館評価の背景と現状

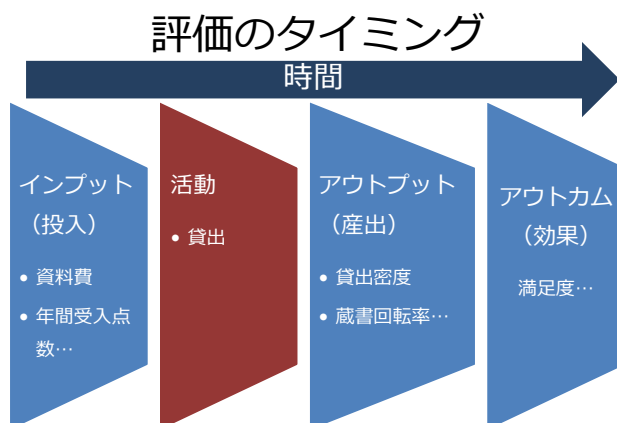
1 評価が注目されるようになった背景

1990 年代末頃からの New Public Management (NPM) への着目

NPM の基本的特徴：

- ①業績・成果による統制
- ②市場メカニズムの活用 (例 民間事業者への委託)
- ③顧客主義
- ④ヒエラルキーの簡素化 (→組織のフラット化)¹

パフォーマンス測定： 経営計画の立案や改善に活用するために、資源の投入にあたるインプット、サービスの産出にあたるアウトプット、住民や社会に対してもたらされた便益にあたるアウトカムを測定すること



2 図書館界における評価研究と実践の歴史

2.1 サービス指標の開発

基本用語の解説 **指標** (indicator) : 評価における良し悪しの「めじるし」。目標達成の程度を数量的に示すもの。

表 1 公共図書館における伝統的な評価指標

指標	定義 (計算方法)
蔵書新鮮度	受入冊数 / 蔵書冊数
貸出密度	貸出延べ冊数 / 定住人口 (= 実質貸出密度 × 登録率)
実質貸出密度	実質貸出密度貸出延べ冊数 / 登録者数
蔵書回転率	貸出延べ冊数 / 蔵書冊数

表 2 図書館評価に関する国際・国内規格・テクニカルレポート

国際規格・テクニカルレポート	対応する国内規格
ISO2789 図書館統計	JIS X 0814 「図書館統計」(最新版 2011 年改訂)
ISO11620 : 図書館評価の指標 (最新版 2014 年改訂)	JIS X 0812 「図書館パフォーマンス指標」(後述) (最新版 2012 年改訂 * ISO2008 年改訂版に対応)
ISO/TR 28118: 国立図書館のための パフォーマンス指標	国立図書館のためのパフォーマンス指標 (2009 年)

(注) テクニカルレポート: 国際規格と同様に国際標準化機構によって制定されるが、規格よりコンセンサスが低いもの)

参考: 表 3 JISX0812:2012(ISO11620:2008)⁹ で規定されている指標

サービス, 活動, あるいはその他測定されるもの	指標
資源・アクセス・基盤	
(1)コレクション	要求タイトル利用可能性, 要求タイトル所蔵率, 主題目録探索成功率, 不受理セッションの割合
(2)アクセス	配架の正確性, 閉架書庫からの資料出納所要時間 (中央値), 図書館貸出の迅速性, 図書館間貸出の充足率
(3)施設	人口当たり利用者用ワークステーション数, 人口当たりワークステーション利用可能時間, 人口当たり利用者用領域の面積, 人口当たり座席数, 開館時間と利用者ニーズとの一致度

(4)職員	人口当たり職員数
利用	
(1)コレクション	蔵書回転率, 人口当たり貸出数, 利用されない資料の所蔵率, 人口当たりダウンロードされたコンテンツ単位数, 人口当たり館内利用数
(2)アクセス	人口当たり来館回数, 情報要求サービスにおける電子的手段による申込割合, 外部利用者の割合, 外部利用者による貸出率, 人口当たり図書館の催物参加者数, 人口当たり利用者教育参加者数
(3)施設	利用者用座席占有率, ワークステーション利用率
(4)全般	ターゲット集団の利用率, 利用者満足度
効率性	
(1)コレクション	貸出当たり費用, データベースセッション当たり費用, ダウンロードされたコンテンツ単位当たり費用, 来館当たり費用
(2)アクセス	資料の受入に要する期間 (中央値), 整理に要する時間 (中央値)
(3)職員	職員の利用者サービス従事立, 正答率, 職員人件費に対する資料購入費の割合, 資料整理における職員の生産性
(4)全般	利用者当たり費用
発展可能性	
(1) コレクション	電子的コレクション提供にかかる経費の割合
(2) 職員	電子的サービスに従事している職員の割合
(3)全般	特別助成金または創出収入によって得た資金の割合, 図書館向けに措置される機関の資金の割合

注1 「タイトル」: ある一冊の図書やある一冊の雑誌などの「ある一点の資料」

注2 「利用可能性 (availability)」: ある特定のタイトルが実際にその図書館で入手可能かどうかを意味する概念。あるタイトルを選んで (図書館員が選ぶこともあれば利用者が実際に要求した文献を使うこともある), それを所蔵しているか, 書架上に存在するか, 相互貸借で入手するまでにどれくらい時間がかかるか調べるなどして測定する。

2.2 公共図書館基準

基本用語の解説

基準 (standard): 最終的に評価の良し悪しを判定するうえでの「よりどころ」

- ① 量的基準: 数値指標のセット
- ② 質的基準: 文章で望ましい形を示すなど, 数量によらない基準

アメリカ・イギリスの公共図書館評価の動向

アメリカ

全国共通の評価基準の設定

- 指標の算出方法の共通化。使用する指標，目標値は各図書館が設定。
- 測定の重点は，アウトプットからアウトカムへ^{2 3}

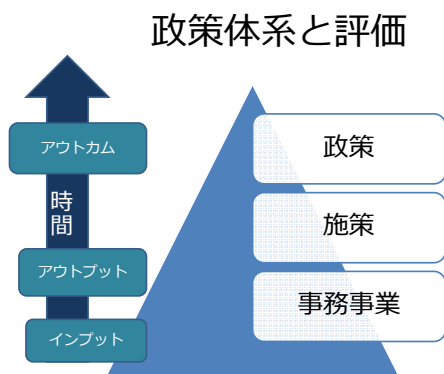
イギリス

2001年 全国共通の評価基準（指標と目標値）の制定⁴ → 約10年後に廃止

3 日本における公共図書館評価の2つの文脈

- ①自治体全体の評価体系に基づく評価
- ②図書館独自の評価

3.1 政策・施策・事務事業評価



政策「未来を拓く人と豊かな文化の育成」

施策「生涯学習・スポーツの推進」

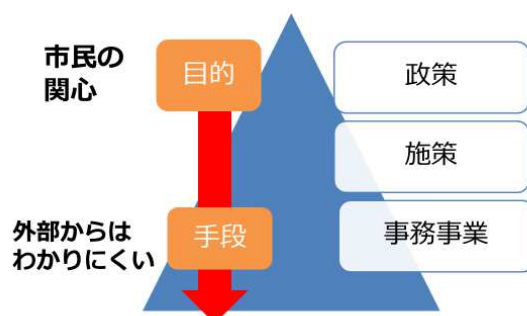
事務事業「図書館事業」（架空の例）

一般的な事務事業評価の方法：

共通の評価シートを使って，年度ごとに，部署別・事業別に，数値目標を設定して事後評価する。

⇒評価の実施率（2016年） 政策評価：26.8% 施策評価：61.0% 事務事業評価：95.7%⁵

外部からみたとき…



現在，従来の事務事業評価を廃止，
転換する自治体も現れている。

3.2 図書館独自の評価

公共図書館

- 2001 年「**公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準**」
数値目標の設定と自己評価, 評価結果の住民への公開 (努力義務)
 - 2008 年 **図書館法**改正 (第 7 条の 3, 第 7 条の 4)
図書館の運営状況に関する評価と改善及び運営状況に関する情報提供 (努力義務)
 - 2012 年「**図書館の設置及び運営上の望ましい基準**」
自己評価 + 外部評価・第三者評価, インターネット等を通じての評価結果の公開 (努力義務)
- ⇒市区町村立図書館における評価の実施率 58.1% (2016 年)⁶

大学図書館

- 1999 年「**大学設置基準**」大学の自己点検・評価 (義務)
 - 2002 年 **学校教育法**改正
認証評価制度の導入 (第三者機関による大学評価) (第 109 条)
- ⇒2018 年度より, 7 年ごとの評価の 3 巡目が開始

国立国会図書館

- 2004 年度 活動評価の開始 (現在は名称を**活動実績評価**に変更)

第二部 評価の実施から見えてきた課題

4 図書館における課題

表 4 図書館の現場で認識されている評価導入上の課題

課題	都道府県	市区町村
適切な評価基準の策定	96.3%	74.9%
適切な数値目標の設定	81.5%	59.3%
評価結果の具体的な活用	81.5%	55.2%
評価実施の仕組みづくり	51.9%	46.3%
費用対効果の測定方法	22.2%	36.9%
評価を行うことの意義をすべての職員が理解	55.6%	28.3%

出典: 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』p.42⁷

基本用語の解説

費用対効果とは： サービスの効果をそのサービスを提供するためにかかった費用に対比して評価する方法。公共図書館では、初期投資や人件費などを含めた総費用の把握が難しいことが問題。

⇒ 図書館評価上の課題は、行政評価全般において指摘されている課題と共通

5 行政評価全般における指摘

表5 市町村における行政評価についての悩みや課題

- ①評価の自己目的化
- ②職員の理解，意識改革をいかに図るか
- ③一部の職員が担当するため事務負担の増大を招き，成果が得られない
- ④総合目的の施策体系，実施計画システム，財務会計システム等と評価対象の単位（政策，施策，事務事業の体系）の整合
- ⑤評価対象事業の範囲
- ⑥妥当性，効率度が低い首長の公約や義務的事務事業，住民要望で行っている事業などの取り扱い
- ⑦所管する部署による意図的な評価の改ざん
- ⑧行政の種類による評価方法や様式の選択
- ⑨活動指標や成果指標の基準づくり
- ⑩内部指標と外部評価
- ⑪議会や監査委員による監査と評価の関係をどう整理するか
- ⑫評価結果の公表にあたっての工夫

出典：古川俊一「第8章自治体評価」三好皓一編『評価論を学ぶ人のために』p. 145-146^{8 9}。下線は表1に類似の内容がある項目

今井照の挙げる自治体評価の問題点¹⁰

- 評価に耐えうる目的の不在
- 政策の体系化が十分でない（目的と手段の関係になっていない場合がある）
- 関連ある計画が複数存在し，計画間に整合性がない
- 事業実施にあたって外部との調整が必要
- コスト感覚が不十分
- 政策決定や執行に対する責任があいまい
- 政策循環の不在

⇒ 評価の問題は，評価だけを改善すれば解決するものではない。むしろ計画や政策体系全体の問題。

6 政策の逆引きとロジックモデル

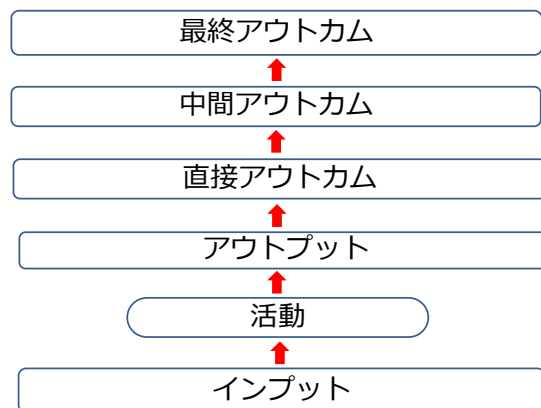
6.1 政策の逆引き

「政策の逆引き」(今井)¹⁰とは： 計画や当初の目的に戻るのではなく、現在のサービスや事業をもとに「どう役立っているのか」「将来役立ちそうか」を考える

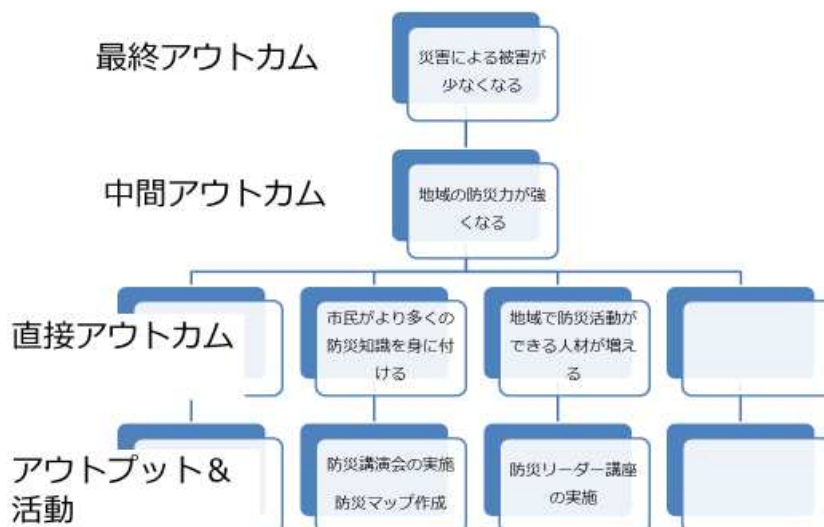
6.2 目的と手段の論理的関係

アウトカムを直接評価するのではなく、プロセスの途中経過を評価する

ロジック (logic, 論理) モデル¹¹



ロジックモデルの例 (源(2016)p.37 を参考に作成)



ロジックモデルに基づく評価は、正式には、プログラムに対する評価という形で、組織横断的に実施される。しかし個々の部署でも、事業実施に際して、なんらかのロジック（にあたるもの）は普段から考えているはず。

第三部 評価実務のプロセスと留意点

7 操作的定義

操作的定義 (operational definition) とは： 評価したいこと、すなわち、抽象的（概念的）内容の目標を、評価しうる具体的な形として定義すること

例) 目標「児童サービスの充実」

→操作的定義「児童書の貸出」、尺度「貸出冊数」、指標「貸出密度」

→操作的定義「おはなし会の実施」、尺度「利用満足度」、指標「おはなし会参加者の満足度」

基本的用語の解説 尺度の種類

質的データ（本来数値化できないもの）

①名義尺度：あるものとあるものの区別 例：性別，居住地域，利用資料の種類

②順序尺度：区別＋大小関係。ただしどれだけの差があるのかは不明。

例：「満足」「ふつう」「不満」，順位

- ・ アンケート調査の場合に、便宜的に、順序尺度に数値を割り当てて（例えば「満足」：3，「ふつう」：2，「不満」：1），平均値等を計算することもある。しかし本来、順序の差は、回答者によって異なるものであることに注意。
- ・ 期待していたサービスの水準（期待度，重要度）と実際に認知したサービスの水準（満足度）との格差（ギャップ）を調査するような複雑な調査方法もある¹²（SERVQUAL とその図書館版の LibQUAL+）^{13 14}。

量的データ（数値化できるもの）

③間隔尺度：区別＋大小関係＋差の大きさ。数値であるが、原点を持たず，割り算に意味のないもの

例：気温（0の位置は恣意的に決定。例えば摂氏と華氏では0の位置が異なる）

④比例尺度：区別＋大小関係＋差の大きさ＋倍数関係。原点を持つ（＝値0が何も無いことを示す）数値で，割り算に意味のあるもの。

例：金額，時間，距離など

表 6 抽象的目標と数値指標の対応の例（さいたま市）

ビジョンの目標	基本方針	指標
知的な好奇心に応える図書館	図書館利用の普及と PR 及び情報発信の強化	新規登録者数
		貸出総数
		来館者数
		貸出利用人数
		市民一人当たり貸出数
		メールマガジン配信件数
	幅広く計画的な資料の収集・保存	資料回転率
		雑誌タイトル数
		新聞タイトル数
		所蔵タイトル数（図書）
		蔵書冊数（市民一人当たり）
	寄贈資料受入点数	
	地域の歴史と文化の保存	地域・行政資料の蔵書数
	ICT（情報通信技術）を活用したサービスの充実	ホームページコンテンツの充実
		インターネットの延利用人数
自動貸出機の導入の推進		
文化事業の開催	講座等の実施回数	
	映画会の開催回数	
	展示会の開催回数	
生きる力を支える図書館	あらゆる世代に向けたサービスの充実	(略)
	レファレンスサービスの充実	
	地域の課題解決	
	生活支援サービスの展開	
	バリアフリーサービスの充実	
	多文化サービスの充実	
	子ども読書活動への支援及び学校図書館との連携	
市民とともに歩む図書館	図書館評価と市民意識の反映	(略)
	市民との協働	
	関連機関（公共機関・民間機関・NPO）との連携	
	地域の特色を生かした運営	
誰もが安心して使える図書館	親しみやすい図書館づくり	(略)
	職員の資質・能力の向上	
	専門的職員の配置	
	施設・設備の充実	
	持続的で安定して図書館の運営	
	危機管理体制の強化	

出典：『平成 29 年度さいたま市図書館評価 報告書』より抜粋¹⁵

8 操作的定義の妥当性と信頼性

妥当性とは：尺度や指標を用いて測定する内容と操作的定義（測定したいと考えている内容）が一致している程度

例)「市民の貸出冊数」という操作的定義を「利用登録者の延べ貸出冊数」という尺度で測定する → 利用登録者には市外在住者も含まれるので、妥当性の点で問題。

信頼性とは：測定の精度（正確に計測できるかどうか）。信頼性が高ければ何回測定しても同じ結果が出るはずである。

例)機械化された貸出システムによって「延べ貸出者数」を測定する → 機械処理の誤りは非常に少ないと考えられるので、信頼性は高い。

- アンケート調査における質問の適切さについても、同様に、妥当性と信頼性の両面から検証することが可能。
- 統計的手法の詳細については岸田を参照¹⁶

9 目標レベル

- 相対的位置（例 規模等が同じ自治体の上位 10%など）で決める方法がよく使われる。ただしいつまでも右肩上がりの目標では現実離れするので、維持することも目標になりうる。
- キリのいい数値（例 100 万冊など）は一見わかりやすいが、目標としての妥当性が判定しづらい。

10 省力化と重点化

経営資源（ヒト、モノ、カネ、時間…）の制約 → 評価の省力化と重点化

10.1 省力化

過度に精緻化せず、方向性と進捗度を「おおよそ」把握することをめざす。

- 評価したいことに業務統計の形を合わせる。

例) あらかじめデータに適切な区分（利用資料の主題や利用者の属性など）を設定し、それが業務の遂行に際して収集されるよう準備する（例えば、主題分野別の貸出延べ冊数を集計するには、貸出

処理に際して収集されるデータの中に、資料の NDC データが含まれるようにしておく必要がある。

- 既存の調査統計（『日本の図書館』，社会生活基本調査（総務省），自治体が行う各種住民調査など）を活用する。

● 表 7 代表的な図書館評価指標と『日本の図書館』データの対応

		指標	備考	区分(注1)
インプット指標	1	人口		A
	2	図書館数		A
	3	占有床面積		A
	4	専任職員数		A
	5	専任+非常勤・臨時+委託・派遣		A
	6	蔵書数		A
	7	開架資料数		A
	8	図書館費（人件費を除く）		A
	9	資料費		A
	10	年間受入点数		A
	11	人口当資料費		A
中間的指標 注2	12	開館日数	中央図書館の開館日数	B
	13	有効登録者	数年度内に登録または利用した人数	B
	14	有効登録者登録率	有効登録者数/人口	A
	15	専任司書率（%）	専任司書/専任職員	A
	16	雑誌購入種数		A
	17	新聞種数		B
	18	蔵書更新率	(年間受入点数-年間除籍数) / 前年度末蔵書数	A
	19	開架資料更新率	年間受け入れ数/開架資料数	A
	20	利用者端末数		B
アウトプット指標	21	来館者数		B
	22	予約件数		A
	23	貸出点数		A
	24	人口当貸出点数	年間貸出点数/人口	A
	25	蔵書回転率	年間貸出数/蔵書数	A
	26	団体貸出数		A
	27	レファレンス・読書案内受付件数		B
	28	集会行事参加人数		C
	29	ホームページアクセス件数		C
アウトカム指標	30	項目別及び全体の図書館利用者満足度		C
	31	職員の職場満足度		C

出典『図書館評価プロジェクト中間報告』(2011)¹⁷

(注1) 区分 A:『日本の図書館』掲載または、計算が可能, B:『日本の図書館』調査項目にあり, C:『日本の図書館』調査項目になし

(注2) 中間的指標「従来はインプットかアウトプットのどちらかに区分されていたもので、多分に図書館側の努力により数値が変わると思われるもの」

10.2 重点化

評価対象を重点項目に絞る（重点項目外でも、業務進捗度のチェックは別途行う）。

表 5 重点を絞った評価の例（神奈川県立図書館）

活動指標	数値目標	備考
1 テーマによる資料展示回数	130 件	本館展示室の展示をはじめとして、トピックス展示、ミニ展示など、テーマによる資料展示を行った回数
2 県民公開講座参加者数	2000 人	主催する県民公開講座の参加者数
3 職員の文献執筆及び講師実績件数	110 件	職員の日頃の研究活動及び成果の発信状況を表す文献等の執筆、研修会の講師、研究集会での発表等の件数
4 ホームページコンテンツの新規作成件数	100 件	デジタル・アーカイブの整備や、ブログ風記事「司書の出番！」など、独自に作成するホームページコンテンツの新規作成件数
5 メディア掲載件数	70 件	活動・取組みが新聞・雑誌・放送・ウェブサイト等の外部メディアに掲載された件数
6 電子ファイル資料登録件数	310 件	「神奈川県行政資料アーカイブ」事業の電子ファイル等登録件数

図書館活動の数値指標（平成 29 年度）¹⁸

注）神奈川県立図書館では、入館者数、個人等への図書等貸出点数、レファレンス件数などは、基礎的なデータとして取ることとし、年間数値目標として掲げることはしていない。

11 外部評価

(1) 図書館協議会やその他の有識者による評価

(2) 利用者による評価

来館者や住民全体に対するアンケート調査（後述）

ワークショップ形式の評価

- 対話を通して、参加者が「納得した」評価基準に基づいて評価する
- 図書館を対象としたものではないが、参加型評価（兵庫県豊岡市，品川区）¹⁹
協働型評価（習志野市）²⁰ などの例がある。

12 質的評価

言葉で図書館の「よさ」を説明する方法

例) 蔵書のレベルや多様性，図書館の持つ雰囲気，新たな発見を導くような展示の工夫など

- 最終的なアウトカムは，本来，質的方法による表現がふさわしい。
参考)「図書館で夢を実現しました大賞」（鳥取県立図書館のビジネス支援サービス）²¹
- 数値以上のインパクトを伝える力がある一方，相対的比較は難しく，あらかじめ目標として設定することはできない。

第四部 評価データの取得のための調査

業務統計で得られない必要項目のみとし，最小限の範囲で行う。

- 継続実施する場合は，前回，改善した結果が出ているか検証できる時間をおく。
- 調査方法： アンケート調査，インタビュー調査，観察，職員による測定（例 利用座席数）など

13 標本誤差と測定誤差

標本誤差

- 全数調査ではなく標本抽出したことによって発生する誤差（母集団と標本のずれ）。
- 標本誤差の推定は，推測統計学の理論・手法を用いて行うことができる。住民調査のように，母集団と標本の差が大きい場合には，専門家の支援を受けることが望ましい。

測定誤差

- 測定が正しく行われていないことに起因する誤差。
- 測定誤差の要因： 測定者のミス，機器の誤作動，回答者の誤解，回答者間の主観的変動など
- 測定誤差を減らす対策： 回答者にとってわかりやすい調査票を作成する，測定者のトレーニングを事前に行うなど

14 来館者調査と住民調査

14.1 来館者調査

- 公共図書館における実施率（2009年） 都道府県 76.5%，市区町村 13.7%²²
- 偏りのないデータを得るためには，8月の夏休み期間，年末年始，地域のイベントの実施日，大学図書館では試験期間など，利用傾向が特殊な期間を避けて実施する必要がある。
- 公共図書館では，一般に，曜日や時間によっても利用傾向が異なると思われるので，すべての曜日のすべての時間帯（午前，午後，夜間など）について1週間実施できれば理想的。しかし，1日あたりの来館者が500名を超える図書館での調査では，半分の3日程度でも十分な数の標本が得られることが確認されている²³。
- 予備的な調査を必ず実施し，調査票の内容や調査方法に問題がないか検証することが必要。他の部署や他の図書館の調査事例が参考になる²⁴ ²⁵。
- 来館者調査は，その性格上，住民全体の調査に比べて，満足度は高めに出る²⁶。

14.2 住民調査

- 公共図書館における実施率(2009年) 都道府県 9.8%，市区町村 7.8%²⁷
- 非利用者を含めた住民全体を対象に調査を行うには，住民全体から，住民基本台帳等の記録を使って無作為に調査対象を抽出し，調査票を対象者に郵送等で届けなければならない。これらの作業を図書館が独自で行うのは，實際上，困難。

- 行政モニター（住民から広くモニターを公募し、登録したモニターに、アンケートへの回答や会議等の参加を通し、行政に対する意見を調べる制度）を活用する方法が現実的。ただ無作為抽出ではないので、モニターの回答に一定の偏りがあることは意識しておく必要がある。実施例 近江八幡市（2016）²⁸，浜松市（2016）²⁹，相模原市（2015）³⁰など

15 調査票の設計

調査票の設計における基本的注意事項は、浅井(1987)³¹，大谷(2013)³²などの文献を参照。

参考) 市町村の総合計画策定のための意識調査を対象とした大谷らの研究³³でも、具体例を多く引用しながら調査の問題点を検証している。

来館者調査の注意点（浅井(1987)による）

- ① 不必要な質問は含めないこと
- ② 質問を設定する前に、それからどのような統計ができるかを想像して考えること
- ③ 質問あるいは説明の言葉使いは平易な話し言葉そのままに。

図書館の専門用語や業界用語を使わないように気をつける。例「資料」「レファレンス」「相互貸借」など

- ④ 回答が難しい表現を必要とするものは避けること。

抽象性の高い概念（例 デザインやメロディ等の「感じ」）を言葉で表現させるなど。どうしても必要な場合は、選択肢を設けて選ばせるという方法をとることができる。

- ⑤ 質問によって回答を誘導することがある。

例) 言葉のもつイメージによる誘導

ステレオタイプ（本来の意味内容のほかに、特別な価値的ニュアンスを持っている単語）な言葉を選

け、より中立な表現に変える³⁴。

例) 過剰な前置きによる誘導

質問の前置きにおいて、政治家などの権威ある人や社会の多くの人が持っている見解であることを伺わせる表現があることによって、回答が誘導されることがある（威光顕示効果）³⁵。

例) 質問の順序による誘導

ある質問への回答が後の質問への回答に影響を与えてしまうことがある（キャリアオーバー効果）³⁶。

⑥ 複数の内容をもった質問は避けること

ひとつの質問文の中に、複数の内容が同時に含まれることがないように注意する。

⑦ 個々の質問の無回答を極力なくすよう努力すること

直感的に回答できる内容にする。回答者にとって関心のないこと、知られていないことはあまり尋ねない。

⑧ 質問の量は多すぎないこと

- ・ 質問の多さは回収率を下げる。また評価は、本来、改善を行うために実施するものである。
- ・ 改善の見込みのない事項について尋ねても意味がなく、かえって回答者に不満が残るだけである。

16 調査結果の分析

全体の傾向の把握

- 主な調査の項目について、結果をグラフや表にまとめる。データの集約を通して、全体の傾向が見えてくるはず。
- **クロス集計** あらかじめ設定した仮説に即して、調査項目を設定しておく（利用の多い（少ない）利用者はどのような属性を持つ人々か/ どのような条件のもとで利用が増える（減る）か など）

比較による評価

- さらに平均値や中央値のような統計量を算出することによって、過去のデータや他の自治体のデータとの比較を行うことが容易になる。しかし統計量は、全体の分布に関する情報のかなりの部分を捨象している点に注意する必要がある。
- 比較対象としては、あらかじめ合意された「基準」や「ガイドライン」類、近隣自治体の実績などがある³⁷。

¹ 荻原幸子「ニュー・パブリック・マネジメント論と公共図書館経営論」日本図書館情報学会研究委員会編『図書館の経営評価：パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性』勉誠出版，2003，p.3-28（シリーズ・図書館情報学のフロンティア 3）。

² Public Library Association. Project Outcome.

<https://www.projectoutcome.org/>

³ 7つの図書館サービス領域（住民／地域への関与，デジタル学習，幼児のリテラシー，経済的発展，教育／生涯学習，職業能力，夏休みの読書）について，サービスの終了直後の即時調査と終了後4～8週間後の追跡調査を行う方法によって評価する。アメリカ公共図書館協会が調査ツールを作成，公開している。

久常香織「E1911 - 北米の公共図書館におけるサービスやプログラムの効果を測る」『カレントアウェアネス-E』No.324，2017年4月27日。 <http://current.ndl.go.jp/e1911>

⁴ ①図書館まで一定の距離内に住む住民の割合 ②人口当たり開館時間 ③④インターネット端末の提供の割合と端末数 ⑤一定期間内に予約資料が用意できる割合 ⑥人口当たり来館者数 ⑦⑧利用満足度 ⑨人口当たり年間資料購入点数 ⑩貸出用資料が更新されるまでの年数（Public Library Standards 2006年改訂）

⁵ 総務省自治行政局行政経営支援室「地方公共団体における行政評価の取組状況等に関する調査結果（2016（平成28）年10月1日現在）」

http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/02gyosei04_04000001.html

⁶ 図書館流通センター『平成27年度「公立図書館の実態に関する調査研究」報告書』2016。（文部科学省委託研究）

http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/1378719.htm

⁷ 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報告書』2009。

http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/shiryo/1284904.htm

-
- 8 古川俊一「第 8 章自治体評価」三好皓一編『評価論を学ぶ人のために』世界思想社, 2008, p. 134-150
- 9 次の文献で, 12 類型は, 2000 年に総務省行政評価研究会が市町村に対して調査した結果をまとめたものであると述べている。
- 古川俊一「自治体行政評価の可能性と課題」『都市問題』vol. 92, no. 7, 2001, p. 3-16.
- 10 今井照『新自治体の政策形成』学陽書房, 2001, 212 p.
- 11 源由理子『参加型評価』晃洋書房, 2016, 237p.
- 12 糸賀雅児「アウトカム指標を中心とした図書館パフォーマンス指標の類型と活用」『図書館の経営評価：パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性』日本図書館情報学会研究委員会編, 勉誠出版, 2003, p.87-104 (シリーズ・図書館情報学のフロンティア 3).
- 13 須賀千絵「サービスの質を評価する方法：図書館への SERVQUAL の適用」『図書館の経営評価：パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性』日本図書館情報学会研究委員会編, 勉誠出版, 2003, p.65-84 (シリーズ・図書館情報学のフロンティア 3).
- 14 佐藤義則, 永田治樹「図書館サービスの品質測定について：SERVQUAL の問題を中心に」『日本図書館情報学会誌』. Vol.49, No.1, 2003, p.1-14.
- 15 さいたま市立中央図書館「平成 29 年度さいたま市図書館評価 報告書」2017.
<https://www.lib.city.saitama.jp/images/upload/evaluationH29.pdf>
- 16 岸田和明『図書館情報学における統計的方法』樹村房, 2015.7, 252p.
- 17 図書館評価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（別表：評価指標人口段階別目標数値一覧つき）』日本図書館協会, 2011. <https://www.jla.or.jp/portals/0/html/hyoka.pdf>
- 18 神奈川県立図書館「図書館活動の数値指標（平成 29 年度）」
http://www.klnet.pref.kanagawa.jp/yokohama/performance/knrt_hyouka_h29_honbun.pdf
- 19 源(2014)
- 20 眞殿弘一ほか「習志野市における協働型評価プログラムの実践」平成 27 年度政策評価に関する統一研修（総務省）, 2016 年 1 月 29 日.
http://www.soumu.go.jp/main_content/000420761.pdf
- 21 鳥取県立図書館「図書館で夢を実現しました大賞」
<http://www.library.pref.tottori.jp/business/cat/cat6/>
- 22 全国公共図書館協議会『公立図書館における評価に関する実態調査報告書』2009,

71p. https://www.library.metro.tokyo.jp/pdf/15/pdf/2008_chap00.pdf

²³ 岸田和明, 小池信彦, 阿部峰雄, 井上勝, 植田佳宏, 下川和彦, 早川光彦「来館者調査
についての方法的検討：利用者満足度に関する実証分析を通じて」『現代の図書館』
Vol.43, No.1, 2005, p.34-50.

²⁴ 全国公共図書館協議会 (2009)

²⁵ みずほ情報総研 (2009)

²⁶ 岸田和明「図書館経営の評価法：図書館パフォーマンス指標の利用について」『現代の図書館』 Vol.41, No.1, 2003, p.34-39.

²⁷ 全国公共図書館協議会(2009)

²⁸ 近江八幡市(2016)

<http://www.city.omihachiman.shiga.jp/cmsfiles/contents/0000010/10448/H27.3.kikka.pdf>

²⁹ 浜松市(2016) <https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/koho2/moni/28-3/index.html>

³⁰ 相模原市(2015)

http://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/014/813/20180802_2/h27_01.pdf

³¹ 浅井晃『調査の技術』日科技連, 1987, 291p.

³² 大谷信介 [ほか] 編著『新・社会調査へのアプローチ：論理と方法』ミネルヴァ書房, 2013, ix, 399 p.

³³ 大谷信介編著『これでいいのか市民意識調査：大阪府 44 市町村の実態が語る課題と展望』ミネルヴァ書房, 2002, 255p.

³⁴ 大谷[ほか](2013)

³⁵ 世論調査 長～い「前置き」外務省「お手盛り」の声も：G7 外相会合の評価聞く。朝日新聞。2016 年 4 月 29 日。

³⁶ 大谷[ほか](2013)

³⁷ 文部科学省の『望ましい基準』本体には、数値目標が含まれていない。しかし『望ましい基準』の解説書として作成された『図書館の設置及び運営上の望ましい基準：活用の手引き』では、数値目標の例として、貸出密度上位 10%の市町村図書館の統計値が示されている。

日本図書館協会図書館政策委員会望ましい基準検討チーム『図書館の設置及び運営上の望ましい基準：活用の手引き』2014, 112p.