

図書館のサービス計画

鳥取県立図書館 小林隆志



本日の構成

1. 図書館のサービス計画とは
2. 図書館のサービス計画の法的根拠は
3. 図書館のサービス計画の位置
4. 現状分析の手法
5. 図書館の基本計画の構造
6. 自館をめぐる状況を再確認しよう

本日の獲得目標

必要性を理解する

必要性を説明できる

構造を理解し、作成の手順が考えられる

『サービス計画』という視点で
自館の置かれている状況を理解する

『図書館サービス』とは

図書館サービスは、広義には資料の選択・収集、組織化、保管・保存などの**収集・整理業務**であるテクニカルサービスと、資料・情報の利用・提供に係る**閲覧・奉仕業務**であるパブリックサービス（利用者サービス）を含む概念である。狭義には、パブリックサービスだけを指して使われることが多く、本書でもこの意味で用いている。

出典：図書館ハンドブック第6版補訂2版・2016、P64
(以下、図書館ハンドブック)

『図書館サービス』とは

・図書館が利用者に提供する種々の便宜または、図書館の事業。図書館法では、図書館奉仕という。

- (1) 資料提供サービス
- (2) 情報提供サービス
- (3) 文化活動
- (4) 施設の提供

出典：最新図書館用語大辞典、2004

図書館サービス＝図書館奉仕

- ・図書館法では
- ・第三条

図書館は図書館奉仕のため、土地の事情及び一般公衆の希望に沿い、更に学校教育を援助し、及び家庭教育の向上に資することになるように留意し、おおむね次に掲げる事項の実施に努めなければならない。

一
～
九

資料：参照

『計画』とは

物事を行うに当たって、方法や手順を考え企てること。また、その
 全ての内容。もろろみ。なかりごと。

出典：広辞苑第7版（以下、広辞苑）

『計画を作成する』とは

事業計画は、「あなた」の頭の中にある夢・アイデアを「文字」、
 「数字」を使い「自分が見えるものにしていく作業です。」
 事業計画書を作成することで、事業を客観的に見つめる機会を得られ
 実現するために何をしなければならぬかが整理されそいごと
 になります。

一般的には会社の経営目標を実現するための具体的な行動を示す計
 画で、3～5年後の「会社のあるべき姿」を描いたものをいいます。

出典：経営目標を必ず突破できる事業計画書のつくり方 総合法令出版 2012

何故、計画は必要なのか？

経営の成果と効率をあげるため

出典：公共図書館運営の新たな動向2018

これまでのサービスや運営をただ、漫然と続ける
 のではなく、自己の活動を常に点検し、改善
 の方策を立てることが必要である。さらに、そ
 の際の改善の方向は、**地域の変化に対応し、住
 民の要望に的確に応えるようなものでなければ
 ならない。**

出典：図書館ハンドブックP130

計画を考えることによって図書館サービスを 変化する地域の実情にフィットさせる

- ・ 行政の方向性の変化
- ・ 教育の変化
- ・ 地域経済の変化
- ・ 自然環境の変化
- ・ 技術の変化
- ・ 住民生活の変化
- ・ 図書館を巡る環境の変化
- ・ 等等

常に世の中は変化している

地方の最大の課題は 急速な人口減少

図書館はそれに対して
 何か考えていますか

鳥取県立図書館の各サービスの位置づけ

子育て支援、高齢化社会への対応	地域活性化への貢献
子育て支援コーナーの設置 子ども連れでも使いやすい図書館の実現 (環境整備) 学校図書館支援 いきいきライフ応援サービスの充実 いきいきライフ応援コーナーの設置 大活字本の充実 録音図書の出貸の充実 (サビエ図書館の活用) あたまいきいき音読教室の普及	ビジネス支援の充実 起業支援 商工業支援 農業支援 働く気持ち応援コーナーの設置 就職支援 元気に楽しく働く環境を実現するために

何故、『計画』は必要なの か？

ステークホルダーに対する図書館の意志や事業
 の内容などを説明するため

※ステークホルダーとは、企業（行政、NPO法人）
 に利害関係をもつ人や組織のこと。社員（職員）、
 株主取引先のほか、消費者や地域住民を含め
 ることもある

出典：広辞苑（一部加筆）

図書館のステークホルダーを 考えてみよう

- ・館内
- ・教育委員会内
- ・県庁・市役所・役場内
- ・上記以外

図書館サービス計画の法的根拠

図書館に係わる法の体系

憲法

⇒ 教育基本法

⇒ 社会教育法 ⇒ 図書館法

⇒ 学校教育法 ⇒ 学校図書館法
(参考) (参考)

図書館が計画を策定することの法的根拠

図書館法

(設置及び運営上望ましい基準)

第七條の二 文部科学大臣は、図書館の健全な発達を図るために、**図書館の設置及び運営上望ましい基準**を定め、これを公表するものとする。

(運営の状況に関する評価等)

第七條の三 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、その結果に基づき当該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)

• **第七條の四** 図書館は、当該図書館の図書館奉仕にすむ地域の住民その他の関係者の理解を深めるとともに、**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。

図書館が計画を策定することの法的根拠

公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準
(平成24年12月19日文部科学省告示第172号)

第二 公立図書館

一 市町村立図書館

1 管理運営

(一) 基本的運営方針及び事業計画
1 市町村立図書館は、その設置の目的を踏まえ、社会変化や地域の実情に応じ、当該図書館の事業の実施等に関する**基本的な運営の方針**(以下「基本的運営方針」という)を策定し、公表するよう努めるものとする。
2 市町村立図書館は、基本的運営方針を踏まえ、図書館サービスその他図書館の運営に関する適切な**指標**を選定し、これらに係る目標を設定するとともに、**事業年度ごとに、当該事業年度の事業計画を策定し、公表する**よう努めるものとする。
3 市町村立図書館は、基本的運営方針並びに前項の指標、目標及び事業計画の策定に当たっては、利用者及び住民の要望並びに社会の要請に十分留意するものとする。

図書館が計画を策定することの法的根拠

あれ、都道府県立図書館の運営方針や事業計画の必要性についてはどこに書かれているの？

6 準用

第二の一に定める市町村立図書館に係る基準は、都道府県立図書館に準用する。

※準用…標準として適用すること。ある事項に関する法規を、類似する他の法規に必要な修正を加えて適用すること。(広辞苑)

告示って何？

『法律学小辞典第5版 有斐閣 2016』 によると

公の機関が、必要な事項を“公示”する行為又はその形式。(一部略) 告示は、国の機関にあっては官報、地方公共団体の機関にあっては公報に掲載する方法によって行われるのが通例である。告示の形式で行われる行為は、“法規命令”、“行政規則”、“一般処分”、“事実行為”など様々なものを含んでおり、その法的性質は個別的に判断されなければならない。

図書館ハンドブックによると

公立図書館に関係した国の基準に「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（一部略）がある。これは、図書館法第7条2の規定に基づき定められたもので、同基準に関する各都道府県教育委員会教育長あての通知では、同基準を図書館行政を推進するにあたっての指針とするように述べていることから、この基準は満たすことを求められる要件というよりは、目標としてめざされる運営上の指針であるといえよう。

図書館ハンドブック P134

『図書館のサービス計画』とは何か

公立図書館における各種の計画

1. **基本計画**・・・5年から10年程度の期間を想定して策定される計画。この上位に基本構想が策定される場合もある。
2. **事業計画**・・・図書館の基本方針や年度の重点事業を明らかにするもの。
年次単位で立案・執行され予算措置を伴う各種計画
3. **各種事業の運営（実施）計画**

出典：図書館ハンドブックP132

図書館のサービス計画の位置

「総合計画」
「まち・ひと・しごと
創生総合戦略」
「大綱」

と

「教育振興基本計画」
「子どもの読書活動
推進計画」

図書館のサービス計画
(図書館の運営計画)

図書館のサービス計画の位置

首長部局が関わる上位の計画など

「総合計画」・・・根拠：「地方自治法」
1969年の改正で義務化したが
2011年の改正で規定を削除

「まち・ひと・しごと創生総合戦略」
・・・根拠：「まち・ひと・しごと創生法」
努力義務

「大綱」・・・根拠：「地方教育行政の組織及び
運営に関する法律」
定めるものとする。

必須

図書館のサービス計画の位置

教育委員会が関わる上位の計画など

「教育振興基本計画」

根拠：教育基本法、策定については努力義務

教育委員会関わる関連の計画など

「子供の読書活動推進計画」

根拠：子どもの読書活動の推進に関する法律
策定については努力義務

図書館のサービス計画の位置

教育委員会が関わる上位の計画など

「教育振興基本計画」

根拠：教育基本法、策定については努力義務

教育委員会関わる関連の計画など

「子供の読書活動推進計画」

根拠：子どもの読書活動の推進に関する法律
策定については努力義務

大綱と教育振興基本計画

	大綱	教育振興基本計画
根拠法令	地方教育行政の組織及び運営に関する法律 (昭和31年法律第162号)	教育基本法 (平成18年法律第120号)
策定主体	地方公共団体の長	地方公共団体
策定方法	国の「教育振興基本計画」を参照し、その地域の実情に応じて策定 (教育基本法第17条第2項)	
範囲等	地方公共団体の教育、学術及び文化の振興に関する総合的な施策の大綱 定めるものとする= 必須	地方公共団体における教育の振興のための施策に関する基本的な計画 努めなければならない= 努力義務

図書館のサービス計画の位置

- 図書館のサービス計画の下位の計画

年度毎の事業計画

サービス内容ごとの事業計画

担当毎の事業計画

鳥取県の場合を見てみよう

図書館について掲載されている計画・指針
鳥取県の『教育に関する大綱』
鳥取県元気づくり総合戦略 (2018 改訂版)
鳥取県教育振興基本計画

図書館について掲載されていない計画・指針
鳥取県の将来ビジョン (追補版)

※ちなみに鳥取県は総合計画を作っていない

鳥取県立図書館が作成している計画

- 鳥取県立図書館の目指す図書館像 (5年間)
- 総合的なデジタル化計画 (5年間)
- 学校図書館活用教育推進ビジョン (5年間)
- 各課の年間事業計画
- ワーキンググループの年間事業計画
- 各事業ごとの実施計画

<参考> 子どもの読書活動推進計画 (社会教育課・5年間)

突然ですが

- 自治体の人口は
- 面積は
- 自治体の予算は
- 図書館費は
- 図書館費 + 図書館職員の人件費は
- 資料費は

特に最低資料費ぐらいには関心を持っておきたい

図書館のサービス計画立案のための現状分析

都道府県 / 市町村の状況を理解する

歴史・地理・風土を知る

地域の文化を知る

地域の産業構造を知る

学校 (小、中、高、大、その他) の状況を知る

行政課題を知る (自治体の施策を知る)

財政を知る

歳入・歳出・財政力指数、経常経費比率、図書館費

他

図書館のサービス計画立案のための現状分析

■図書館の統計・評価指標による分析

1. インプットに関する指標

- 人口当たりの図書館費
- 人口当たりの資料購入費
- 図書購入費
- 人口当たりの購入冊数
- 人口当たりの職員数・司書率

出典：図書館サービスの測定と評価 日本図書館協会 1985

図書館のサービス計画立案のための現状分析

図書館の評価指標

2. アウトプットに関する指標

- 貸出密度
- 登録率
- 実質貸出密度
- 人口当たりの予約件数
- 集会・行事開催数、参加者数

出典：図書館サービスの測定と評価 日本図書館協会 1985

図書館のサービス計画立案のための現状分析

3. アウトカム、プロセスに係わる指標

- 行政効果
- 蔵書の回転率
- 職員1人当たり貸出冊数
- 貸出の便益

出典：図書館サービスの測定と評価 日本図書館協会 1985

図書館の活動を評価するための指標を考えてみよう

指標は、目標値の設定が可能

図書館のサービス計画立案のための現状分析

■アンケートによる調査

- 利用者アンケート、利用者満足度調査
- 本当は住民アンケートが行いたいが、予算が・・・
- インターネットを使って収集 バイアスはかかっているか？

■類似自治体との比較

■最新動向の調査（雑誌・報告書の活用）

■検討体制の検討

図書館のサービス計画立案のための現状分析

■現状の課題の洗い出しと対応策の検討

- ・いかに日常の問題意識があるかが問われる。
- ・いかに蝸壺状態から抜け出して、考えられるか
- ・他館の見学は有効 だけど 人と話さないと人に伝えないと

※参考に『大人の遠足』の話

■事業の選択

- ・重要度 ・緊急性
- ・実現可能性（職員・資料・予算）
- ・上位計画との整合性
- ・図書館の事業としてどうか

検討体制の検討＝誰が作成するのか

検討委員会の設置

図書館協議会の存在

住民ワークショップの開催

パブリックコメント実施の意味

※計画を自分事とする 指定管理者や委業者の立場でも
※行政も現場の人たちからの意見を聞く態度が必要では

計画をどこで決定するのか

議会＞知事＞教育委員会＞教育長＞
主管課の課長＞館長＞（課長）＞職員

※この順は自治体によって異なる

図書館の設置条例は？ 管理規則は？
基本計画は？ 課の年間計画は？
ワーキンググループの年間計画は？

図書館の基本計画の構造

『基本計画』には、一般に次のような事項が盛り込まれている。

1. 図書館の役割・使命（ミッション）

現状認識をもとに、図書館が当該自治体で果たすべき役割を簡潔に明らかにする。（なお、この部分は「基本構想」として別にまとめられることもある。）

図書館ハンドブックP133

図書館の基本計画の構造

『ミッション』の重要性＝経営理念

ある知事はいいました。
すべての課がミッションを考えなさい。
あなたの課の仕事は何か、
なんのために仕事をしているのか

皆さんの図書館に『ミッション』はありますか？

図書館の基本計画の構造

2. 現状分析
3. 役割を達成するためのサービス機能とその達成目標
4. サービス目標を達成するための施設、設備等の整備事項とその目標
5. 計画の推進と管理

鳥取県立図書館の図書館像

• 策定の経緯・・・これらの図書館サービスを県民に約束

1. 平成18年3月に最初の図書館像を策定
6つの柱
2. 平成25年3月、図書館像の改訂版を策定
3つの柱と3つのキーワード
3. 平成30年3月、図書館像の第2次改訂版を策定
4つの柱と4つのキーワード

鳥取県立図書館の目指す図書館像

1. ミッション

『県民に役立ち、地域に貢献する図書館を』

2. 役割を達成するためのサービス機能とその達成目標

ミッションを実現するための4つの柱

- ①「仕事と暮らしに役立つ図書館」
- ②「人の成長・学びを支える図書館」
- ③「鳥取県の文化を育み世界に発信する図書館」
- ④「知の拠点としての図書館」

鳥取県立図書館の目指す図書館像

3. サービス目標を達成するための施設、設備等の整備事項とその目標

- ①ネットワーク ②専門性 ③発信力
- ④保存と公開

4. 計画の推進と管理

アクションプラン

- ①計画期間 ②進行管理 ③サービス指標

※現状分析は、HPや会議資料

チェック体制と評価

- PDCA回していますか？
- 誰がチェックするのか？
 - ・ 一定期間ごとにチェックできていますか？
 - ・ 子どもの読書活動推進計画チェックされていますか？
- 場合によっては**目標の変更もあり**得る
- 評価は**公表**しなければならない

自館の状況をチェックしてみよう

ワークシートに記入してみよう

- ①には、『総合計画』に当たるもの
- ②には、『まち・ひと・しごと創生総合戦略』にあたるもの
- ③には、『大綱』にあたるもの
- ④には、『教育振興基本計画』にあたるもの
- ⑤には、『図書館のサービス計画（基本計画）』にあたるもの