

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)

2011年3月1日

社団法人日本図書館協会

図書館評価プロジェクトチーム編集

目次

公共図書館の自己点検・評価の意義と方法	1p
資料 1 公立図書館のための自己点検項目一覧	10p
資料 2 自己点検評価のための図書館主要指標	36 p
参考文献	37 p
別表 評価指標人口段階別目標数値一覧	42 p

図書館評価プロジェクトチーム（五十音順）

岸田 和朗

座間 直壯

中川 恭一

西野 一夫（代表）

三村 敦美

毛利 和弘

山本 宏義

公立図書館の自己点検・評価の意義と方法

はじめに

2008年6月に図書館法が大幅に改正されました。改正点のうち、本件の報告に関わるものとしては、第7条の3（運営の状況に関する評価）及び7条の4（運営に状況に関する情報の提供）があります。これは、旧来の図書館法にはなかった条文です。

7条の3は、「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」とあります。

7条の4は、「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」とあります。

実は、公立図書館においては平成13年7月の文部省告示「公立図書館の望ましい基準」において、自己点検・評価の実行と結果の公開が指示されていました。

すなわち、公立図書館の望ましい基準では「1総則(3)図書館サービスの計画的実施及び自己評価等」で、以下のようにいっています。

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。

改正法7条の3及び4は、以上のような大臣告示の内容を法に実体化したものとと言えます。

本報告書は、以上の法改正のうち特に7条の3（運営の状況に関する評価等）の規定に基づき公立図書館が自己点検・評価を行う際に必要なガイドライン作りを目指したものです。日本図書館協会常務理事会は、法改正を受け2009年2月図書館評価のためのガイドライン案を作るチーム発足を決めました。この決定に基づき同月第1回「図書館評価プロジェクト」が開催されて以降、2011年2月末現在で計20回の検討会議、及び1回の中間報告素案の報告会を第95回全国図書館大会第8分科会にて行っています。法改正が行われてすでに3年が経過しており、多くの方々からガイドラインの公開を催促されているところですが、この中間報告に対してのご意見をいただいた上でできるだけ早期に本報告に仕上げていきたいと考えているところです。

1 日本における自己点検・評価の歴史

1)戦後における図書館のあり方論の変遷と図書館評価

日本において図書館が自ら活動の評価を行うための試みは、比較的早くから行われてきたと言えます。1970年代以降、日本の公共図書館は概ね貸出を重視する運営に基本をおいた活動を行ってきました。このことが、社会的に有効にアピールできるために、登録者数や貸出数の人口対比、さらには予約受付数などを主なる指標としてその図書館の活動レベルを評価する傾向が強まりました。

そのことを典型的に表現し、図書館の社会的有用性を客観的に証明しようとする目的を持って刊行されたのが、『図書館サービスの測定と評価』です。発行者は日本図書館協会で初版は1985年です。

その後、地方財政がますます厳しさをます中でも図書館は設置数を増やしてきました。そして、図書館の貸出数が国民一人当たり4冊を超えた2000年に前後して、いわゆるベストセラーの大量複本貸出し批判が著作権者側から噴出しました。結果的に言われるような現象は極めて限られた地域での表面的な現象であり、出版界への悪影響を引き起こすようなものではないことがほぼ明らかになっていますが、*1) これらの批判を受けて貸出中心型から課題解決型へのパラダイムシフトが文科省内でも議論され、2006年「これからの図書館像―地域を支える情報拠点をめざして」が「これからの図書館を考える在り方検討協力者会議」から報告されることとなります。

2) 図書館評価と社会性としての図書館

このような、図書館のあり方を巡る議論の変遷は、直裁的に図書館の評価のあり方をも規定するものであるといえます。すなわち、どのような図書館像を目指すのかによって、その図書館を評価する視点も変わってくるからです。

私たちも、図書館評価のあり方を巡っては当然このことを論議の対象としてきましたが、日本の図書館のあり方を巡る議論の歴史を省みたとき、それは時代々々の様々なる状況を反映した、図書館のサービスのどこに主眼をおいて語るかの違いであることに気づきました。

図書館法第3条との関係で言えば、その時々で読書普及の課題が、あるいは資料提供の部分が、あるいはレファレンスサービスの部分が、あるいは生活圏の抱える課題に役立つサービスが強調されるということなのです。第3条の規定そのものが、60年の歳月を経てより良く書き換えられるべきとの議論はあるものの、この規定を60年も以前に書き込んだ、当時の図書館関係者の見識の高さを改めて評価したいと思います。

素朴な表現ではありますが、図書館は当然のこととして図書館であり、収集保存した図書を後世に伝えるためのテクノロジーの塊なのであり、現在を生きる多くの国民に情報としての資料提供を行う、また閲覧サービスの提供により心地よい読書環境を提供し、時には社会教育的な機能や博物館的機能をも十分発揮できる可能性を持つ施設なのです。施設という表現に適切さを欠くとすれば公共的機関と言ってもよいと思います。

以上の意味において、社会性と公益性、無料で誰の利用も拒むことのないという意味で3

皆国民性を持った、人類が発明したテクノロジーと智慧が満載された魅力的な機関なのです。

以上において、私たちの立場は経営戦略として貸出を重視すべき時期にあると判断している図書館にも有用なものさしの基準を提供し、一方ではビジネスや地場産業育成、子育て支援、健康や病気治療を集中的に扱う課題解決型サービスに重点をおこうとしている図書館に対しても有用な材料を提供する、あるいは市民参加型の図書館運営にすべく改善計画を建てたいとする図書館に対しても有用なガイドラインを作ることを目指したといえます。

3) まず、市町村図書館のガイドラインを

今回の中間報告は、市町村図書館向けのガイドラインを目指しました。公立図書館には都道府県図書館もあるのですが、これらの図書館の自己点検評価はすでにかんりの図書館において進められていることがわかっています。*2)

現在要望をいただいているのは、主として市区町村の公立図書館の方々からの要望が強く、したがってこのための作業を優先したことをお許し願いたいと思っています。

また、第7条の3、第7条の4は言うまでもなく私立図書館のことも含んだ規定であります。誰に対してどのような評価をするかの視点を含め議論を別に行うこととしました。

2 行政評価の手法と図書館への影響

現在、政府が進めている行政評価制度の導入は1970年代以降、OECD諸国において盛んに行われてきた手法であるといわれています。行政管理・運営のあり方に民間的な経営手法や成果主義を取り入れた様々な手法が提案され取り組まれており、これらの行政改革の手法はNPM (New Public Management)と呼ばれています。

その特徴を以下に示します。*3)

- ①民営化、外部委託化などによる、市場メカニズム・競争原理の公共部門への導入。
- ②分権化・権限委譲等による管理者の裁量権拡大
- ③達成目標の明確化とその評価を通じた業績・成果によるコントロール
- ④顧客主義の重視

この間、図書館界において議論されてきた図書館評価とは、方法としてのNPM特にここでいう③④の考え方を取り込んだ姿勢を言います。

以下、NPMを中心に理論的な発展を遂げた評価方法を援用しながら、図書館の自己点検・評価の手順を解説します。

3 自己点検・評価の手法

1)PDSとは

政策評価の事前・事後の評価が義務付け化されたことは、政策立案（PLAN）にさいしては、その効果や有用性について十分な裏付けとなる資料を用意し説明責任を果たす。実施にあたっては具体的な行動目標を立て実行する（DO）。事後においては政策実績を評価しこれを公表する（SEE）という、マネジメントサイクルが義務化されたことを意味します。*4)

（最近では、SEEをCHECK（点検・評価、改善）とACT（処置、改善）に分ける研究も主張されています）

2)分析・評価（定量・定性）

PLANを立てるためには、その必要性、政策の有用性が客観的に裏付けられている必要があります。そのため事前調査が、自己点検・評価といわれるものです。

私たちのプロジェクトでは、利用者へのサービス（131項目）、サービスのための基盤整備、（57項目）管理運営計画・実施（55項目）にわたって、評価項目を用意しました。これらにより図書館業務のほぼすべてが项目的にはカバーされていると考えています。

館長などの管理職につく方々は基本的にはこれらすべてにわたって目配りをおこなった運営を心がけるべきと考えます。一方では組織全体でこれらの全てにわたって、点検評価が行われるためには、あまりにも膨大な時間と労力がかかりますので、20～30の共通点検項目を指定し、組織的なチェックを行い、評価方法を決めていく必要があります。この項目選びには、凡例として巻末に掲載された館の実例や、参考文献にも紹介した

「IFLA/UNESCOガイドライン」のパフォーマンス指標の項などを参考に別の章でモデルケースを示したいと思います。*5) 一方、「自己点検・評価のための指標一覧」では、その候補として是非取り上げて欲しいものを1、条件的なハンディがあるなどで困難な場合は外してもやむを得ないと思われるものに2、といった区分をしています。

3)インプット、アウトプット、そしてアウトカム

評価を行う場合に、行政効果を図る考え方に、①投資された資源及びその蓄積（インプット）②資源とその活用により生まれた成果（アウトプット）③サービスおよび成果への利用者の評価（アウトカム）という区分を行い、行政努力と図書館運営上の努力を計りながら成果の意味を考え、さらに利用者目線での客観評価を求め、評価の参考にするという視点が必要といわれています。*6)

この中間報告では、「自己点検・評価のための主要指標」31項目を選び、これをインプット、アウトプット、アウトカムに区分し、さらに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を「中間的項目」として区分し、図書館同士の運営上の比較の資する試みもしました。

*7)

4 アクションプランの策定

1) リーダーシップと職員参加

政策立案に向けての自己点検・評価にあたっては、これを組織的に行わないと実行計画が腰砕けに終わる可能性があります。組織的な方法として一般的には、館長のもとに自己点検評価のためのプロジェクトを作り、場合によってはその下にワーキンググループをつくる、あるいは大きな組織においては、課、または係内に評価チームをつくることもあると思います。館長や管理職の方には、プロジェクト内外で十分なリーダーシップを発揮してもらいたいと願っています。

2) ビジョンステートメント（運営理念）とミッションステートメント（戦略目標）

プロジェクトの職員が如何に優秀有能であっても、図書館全体としての戦略的な目標や指針が決まらないうちは、議論の方向が進みません。この部分については、館長及び管理職の立場にある職員の十分な議論が必要です。参考文献にもある「図書館の望ましい基準や」「これからの図書館像」などを参考に、職員に幾度となくフィードバックをしながら、ビジョン（理念、長期目標）とミッション（戦略、中期目標）を掲げて行き、職員の心を一つにしていきたいと思います。

3) 中期目標と数値目標

中期目標は、ここ数年のICTイノベーションのめまぐるしい展開を考慮すると、3年程度のサイクルが適切でしょう。中期目標で具体的な表現にならない部分は、さらに下位の業務目標を立てていきます。実績と利用者要望の高さ、職員の業務経験などを総合的に判断し、議論をするべきでしょう。

4) アクションプランと工程表

中期目標が決まりましたら、これを年度ごとできたら半年ごとの達成目標、実行計画を決め、工程表として書き込んで行く作業をしていきます。ここでも、職員との意思疎通は十分図る必要があります。工程表つきの中期、短期計画全体がアクションプランとして、基本的に公開されるべきです。この段階で、注意したいのができるだけ数値目標を書き込む作業です。数値なき目標は、後での評価を曖昧なものにしがちです。根拠のない数値ではなく、現実的でしかも職員集団としてのやる気みえる値をきめ、書き込んでいきましょう。

5) 担当分野の目標設定

館全体のアクションプランができたら、これをもとに各係、担当ごとのアクションプランを決めていきます。この作業は課、係ごとにおこない、担当者も自分で書き込んでいきます。全体の中期計画と課、係の計画、そして担当レベルでの中期計画、アクション

プランに齟齬がないように、調整作業をきちんと行うことが必要です。6

6) 行政全体のアクションプランとの整合性

図書館のアクションプランを作るにあたっては、行政全体の目標やアクションプランに合致しているか、その業務が行政側からも期待されているものかの判断も必要です。

一般的に、行政側や教育委員会などから示される中期目標は、図書館に関するものは項目としてそれほど多いことはありません。短期目標でも数項目が一般的です。これらの目標と整合性をとりながら、これに図書館としての目標を加えていく作業となります。

図書館のアクションプランの項目数ですが、図書館の役割と組織の大きさによる違いがありますが、15～30項目ぐらいが適当と思われます。

あまり、少なすぎても図書館の意欲や議論の質そのものが問われますし、多すぎても計画づくり自体に相当な精力を費やし、肝心の本来業務の妨げになることとなります。

5 業績評価としての自己評価および外部評価

1) 評価指標一覧と指標設定

アクションプランに基づく実行成果をあげるためには、組織体制自体を変更していかななくてはならないもの、予算獲得が前提となるものなどもあります。そのため、それらの実行経過を含めて、少なくとも半年ごとの経過観察を行い、年度ごとの総括を組織的行なっていく必要があります。予算がつかなくなったり、期待した資金的目処がつかない場合には目標自体を変更する必要もあります。また、実行の結果目標が甘く達成期間が短くてすむ場合などは、目標値を高く見直す必要がある場合もあります。

2) 第2ステージとしての行動計画へ

3年の中期目標年度の最終年度には、3年間の総括と評価を行います。評価は、実績評価と目標自体の評価に区分して行います。

評価は、実績達成度に応じ、A,>B>C>Dのランク付けを行います。

Aは達成率100%以上、Bは達成率80%以上、Cは、50%以上、Dはそれ以下

C,Dの評価が行われた場合は、その原因を実行体制、予算、目標設定の各面から総括を行っていく必要があります。各担当、課、係、評価チームごとに総括を行い、内容の調整をしていきます。

同時に、利用者へのアンケート調査や利用者との懇談会などを行い、サービス強化部分への評価と今後の課題について、意見を求めます。

また、図書館協議会などへの具申として、図書館活動への外部評価を求め、これらの意見を参考にしながら次のステージの行動計画に大いに生かす必要があります。*8) 7

6 自己点検評価の実践と指標選択

先に上げた「これからの図書館像」では、図書館サービスの指標例と対応する目標数値の基準を示しています。図書館数、延べ床面積、専任職員数、蔵書冊数、内開架冊数、図書年間購入冊数、雑誌年間購入種数、新聞年間購入紙数、資料費、貸出点数の10項目、目標とする数値は同じレベルの人口規模の自治体比較で貸出上位10%の図書館の実績数値平均を目標にすべきと提言しています。

ISO11620図書館パフォーマンス指標（日本語訳は、JIS X 0812）は、図書館サービスの効率性、有効性、を立証するための指標として34項目を提示しています。

IFLA/UNESCOガイドラインにおいても、ISO11620を取り入れながら図書館パフォーマンス指標を19項目あげています。利用指標で7項目、資源指標で3項目、人的資源指標で3項目、図書館サービスの質的指標で2項目、費用指標で3項目、比較指標で1項目を選び、推定人口や特色において類似する図書館との比較を行い評価に生かすことを推奨しています。
*9)

また、全国公共図書館協議会は2010年3月にまとめた『公共図書館における評価に関する報告書』で、23項目の指標を例示しています。これらを総合し、私たちは「自己点検・評価のための主要指標」（資料2）をまとめました。

また、客観的な評価判定に資するため、アウトカム指標を除く29項目について、人口段階別にそれぞれ上位10%、上位1/4値、平均値を算出し一覧にしてあります。（別表）

残念ながら、No.28及びNo.29はまだ『日本の図書館』作成のための基本統計資料となる「公共図書館調査票」でも調査項目になっておらず、今回数値的な表示はできませんでしたが、中間報告が本報告になった場合は、これを反映して質問項目に入れていただきたいと願っています。

7 アクションプランにおける指標選定

アクションプランの作成においては、自己点検評価の結果はあくまでも参考資料として行動計画を立てていくことが重要です。自己点検結果をもとに、ミッションの立ち上げや見直しを行っていきながら、ミッションを具体化するための行動計画を立案していきます。

行動計画は、評価一覧にあげたA利用者サービスに関わるグループ、B基盤整備に係わるグループ、C管理運営に関わるグループごとに5～10項目を選考し、あわせて15～30の中項目を抽出します。これについては、以下の実例集をご覧ください。

8 実例集

<町田市関係>

(「町田市立図書館のサービス理念と目標」)

<http://www.city.machida.tokyo.jp/shisetsu/cul/cul08library/announce/announce02/index.html>

(「町田市の図書館評価/同プロジェクトチーム検討報告書」2009)

<http://www.city.machida.tokyo.jp/shisetsu/cul/cul08library/announce/tosyokanhyouka/files/hyoukati-mu.pdf>

(「町田市の図書館評価/評価項目一覧表」2010)

<http://www.city.machida.tokyo.jp/shisetsu/cul/cul08library/announce/tosyokanhyouka/files/2010hyoukakoumoku.pdf>

(町田市立図書館図書館協議会「町田市立図書館の図書館表会に関する報告」平成22年)

<http://www.city.machida.tokyo.jp/shisetsu/cul/cul08library/announce/tosyokanhyouka/files/kyougikaihoukoku.pdf>

<豊中市関係>

(豊中市立図書館評価検討委員会「豊中市立図書館の運営状況に関する評価報告書」平成21年)

<http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/593/1/houkoku.pdf>

(「平成21年度豊中市立図書館評価システム自己点検報告書」)

http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/512/1/jikotenken_houkokusho_h21.pdf

<熊取町関係>

(熊取町教育委員会「熊取町図書館計画/町民との協同による「まちづくり」の拠点をめざして」平成19年)

<http://www.town.kumatori.lg.jp/soshiki/ky/toshokan/download/tosyokankeikaku01.pdf>

<http://www.town.kumatori.lg.jp/soshiki/ky/toshokan/download/tosyokankeikaku02.pdf>

注：

1) (社)日本図書館協会 (社)日本書籍出版協会『公立図書館貸出実態調査報告書-平成15年10月22日』

2) 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2008年度』によれば、都道府県立図書館の評価実施率は68%、市町村立図書館の実施率は52%となっている。

(P.19)

3) 行政管理研究センター編『政策評価－評価新時代の到来』ぎょうせい2006 p5-6

4) 前掲書p.35

5) 資料2「自己点検・評価のための図書館評価主要指標」

6) 萩原幸子「ニュー・パブリック・マネジメント論と公共図書館経営論」『図書館の経営評価』勉誠出版 2003 p.15-16

7) インプット指標とアウトプット指標の中間的指標として、「プロセス指標」を指定する学説が紹介されている（糸賀雅児「アウトカム指標を中心として図書館パフォーマンス指標の類型と活用」前掲書2003 p.88-90）が、図書館の現場において適用できる程度に研究が進められているわけではないので、今回その概念はとらなかった。

8) 豊中市立図書館評価検討委員会「豊中市立図書館の運営状況に関する評価報告書2009年8月を参照下さい。

<http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/593/1/houkoku.pdf>

9) 『理想の公共図書館のために-IFLA/UNESCO ガイドライン』日本図書館協会 2004 p.112-114

資料1 「公立図書館の自己点検評価項目一覧」

(見出し※1:「適用区分 1=規模にかかわらず評価する項目、2=規模または図書館の状況により評価項目からはずしてもよい項目、※2:「貸出密度上位の公立図書館整備状況」(『図書館雑誌』2010.5,p.296-7)設定項目)

自己 評価 項目	外部 評価 項目	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
----------------	----------------	----------	---------	-----------	--	-----------	----------------	--------------	----------

A 経営計画及び実施

I 基本計画

1 図書館理念の明示

1		基本理念の設定と明示	表明・文書、掲示、HP等への掲載	存在確認		・「図書館の自由に関する宣言」等図書館奉仕の基本的理念が住民に広く知られるような工夫をしているか	1	84 図書館の経営は図書館計画に基づきなされる必要がある	
---	--	------------	------------------	------	--	--	---	------------------------------	--

2 計画の作成・評価

2		基本理念に基づいた目的の設定	表明・文書	文書の存在確認、浸透度調査		・館内に表示されているか。周知されているか。 ・計画策定に住民が参加しているか	1	4 4-長期・短期の計画を立案・作成、自治体の施策として実行 5 5-一年次計画の策定、日常の図書館活動の企画に住民参加	
3	1	中期計画書(施設計画、組織・運営計画)	各計画書	運営委員会・専門委員会等における事業計画化の調査		・新しい図書館像が描けているか ・自治体の基本計画等との調整ができて いるか ・公に周知され、理解・支持を得ているか ・時代を見据え適宜見直されているか ・職員はどの程度かかわっているか	1		
4		図書館の効率的運営		費用対効果の測定など 施設の利用率など		・各業務や施設の運用等が効率的に行わ れているか	1	95 予算の効率は、住民サービスの質と量を基準に測定。最終的には住民の評価がその適否を決定	
5		予算の獲得(外部資金含む)	事業費の確保	充足率		・自治体予算とのバランスはどうか	1		
6	2	サービス計画の策定	計画書	達成度		・事前の分析が適切に行われているか ・サービス全般について妥当な計画が作ら れているか ・計画策定に住民が参加しているか ・職員が積極的に関わっているか	1	4 4-長期・短期の計画を立案・作成、自治体の施策として実行 5 5-一年次計画の策定、日常の図書館活動の企画における住民参加	

自己 目 評価 項目	外部 目 評価 項目	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
7		他館との比較		・同規模図書館との比較 ・類似自治体との比較 ・都道府県内図書館との比較 など		・適正な指標が選ばれているか ・定期的に行われているか ・職員のかかわり方	1	4 前掲 5	
8		年次計画書作成	実施状況	達成度		・達成できない場合、原因はなにか ・職員のかかわり方	1		
9	3	サービス計画の評価	達成状況等	達成度、進捗度		・計画どおり進んでいるか ・見直しの項目はないか	1	95 予算の効率は、住民サービスの質と量を基準に測定。最終的には住民の評価がその適否を決定	

II 管理運営計画・実施

1 組織運営等

10	4	図書館長	役割・有資格者	役割の明文化・司書資格の有無			1	88 館長の役割－図書館の基本的任務の自覚、職員の指導－から、館長は専門職でなければならない	
11		図書館組織	本館、分館等の役割分担			図書館組織が有機的に機能しているか	1		
12		規則・規程類の整備	図書館管理規程・利用規程・選書規程・運営委員会類規程・廃棄基準などの諸規程など実情との照応	規則及び規程類の確認		・現状を反映した規則・規程になっているか ・職員のかかわり方	1		
13		事務分掌事項の整備	事務分掌事項の実態	事務分掌事項明文化の確認		・実態に即した内容か	1		
14		業務マニュアルの整備・見直し	スタッフマニュアル	業務マニュアル文書の確認、更新状況調査		・最新のもので維持されているか ・適宜見直しされているか	1		
15		危機管理マニュアルの整備	危機管理マニュアル	マニュアル文書の確認、更新状況調査		・外部危機、内部危機に対応したものか ・最新のもので維持されているか ・適宜見直しされているか	1		
16		外部図書館関係団体等への参加	参加・活動状況	報告書・発表等の分析調査		・図書館界に貢献しているか	1		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区 分※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
2 図書館協議会									
17	5	図書館協議会	組織の構成及び活動 状況(開催頻度・課題内 容など)	議事録・報告書の分析調査		・議事の公開 ・改善・改革・提言など建設的な内容か ・開催頻度は適切か	1		
18	6		委員の選出・公開状況	報告書の分析調査		・公募委員の有無 ・市報などへの告知	1		
3 人事									
19		組織体制	業務分担	作業量の分析調査		・業務内容・量に応じた人的配置が出来て いるか ・新しいニーズに応じ組織が再編成されて いるか	1		
20			構成(年齢・経験年数な ど)	専門職と非専門職の配置、図 書館経験年数、超過勤務の均 衡化		・組織間の連絡調整は円滑に行われてい るか	1	7 住民と資料を結びつ ける専門職員の配置 の必要性	
21			人員体制	実態調査、聞き取り調査	図書館総職員 数 専任職員数 常勤職員に換 算した非常勤・ 臨時職員数 職員のうち司書 有資格率の確 保 非常勤・臨時職 員全体のうち司 書有資格率の 確保	・常勤・専門職員の比率は適切か ・繁忙時・休日開館・夜間開館などの体制 は十分か	1	91 開館時間に応じた職 員体制の整備	10 ～ 13
22	7	採用	専門職員の確保			・図書館のリーダーシップが発揮されてい るか ・職員のかかわり方	1	87 専門職員の制度化	7 ～ 8
23			資格取得の機会提供	制度の存在		・資格取得を望む職員の希望に応えられ る制度があるか	1	89 資格取得のための多 様な道が開かれてい ることが望ましい	
24			派遣職員・業務委託	派遣職員・業務委託の割合		・専門職と非専門職の業務バランス	1		
25			職種の均衡			・組織が活性化しているか	1		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2	
26		人事異動	専門職の確保			・採用に際し、公開公募されているか ・組織が活性化しているか(生きがい・やりがい)	1	90 ・全ての職員に研修の機会を ・専門職員は自己学習により基礎的教養と専門技術を高める努力を ・館長は職員の研修参加を奨励		
27			職種の均衡	人員配置が適正か		・組織が活性化しているか(生きがい・やりがい)	1			
28			自己申告制度	制度として実行され浸透しているか		・実際に反映されているか	1			
29		研修	研修制度	研修制度があるか	公式研修の開催回数、時間数、公式研修への参加人数	・研修制度は明文化されているか ・職員のかかわり方	1		90 ・全ての職員に研修の機会を ・専門職員は自己学習により基礎的教養と専門技術を高める努力を ・館長は職員の研修参加を奨励	
30			正規職員研修		同上		1			
31			非正規職員研修		同上		1			
32			派遣職員研修		同上		1			
33			研修の種類	プログラムのチェック 外部研修の援助制度はあるか		・体系化された研修か	1			
34	8		研修の受講状況	研修機会は均等に与えられているか		・要員の再教育は十分なされているか	1			
35			研修後のフィードバック	制度としてフィードバック機能はあるか		・報告書など実績資料はあるか	1			
36			実務研修(OJT)	聞き取り調査(頻度など)			1			
37		リカレント教育*1	制度や機会の有無		・適切な頻度で行えるような体制や制度があるか	1				
38		人事交流	人事交流の状況	都道府県立図書館との人事交流、県内自治体間との人事交流、自治体内の教育的施設等との人事交流		・一定期間または継続的な交流が行なわれているか ・原職場への復帰が可能か	1	51 職員研修、採用試験などでも相互協力		
39		職場環境整備	作業環境(照明・空調・防音など)	アンケート調査		・職員のかかわり方	1			
40	9		職場満足度	アンケート調査		・職員の能力を最大限に発揮出来ているか	1			
41		定期健康診断	実施状況				1			
42		防災訓練	実施状況				1			

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
--------------------	--------------------	----------	---------	-----------	--	-----------	----------------	--------------	----------

4 予算

43	10	予算案の作成	配分比率	経年比較	図書館費、人件費、資料費、システム維持費、事業費比較	<ul style="list-style-type: none"> 経費の節減に務めているか 各項目のバランスはとれているか 独自の収入源はあるか 業務の継続・発展に必要な人件費は十分か 	1	92-予算の拡大充実 は住民の要求と支持、 図書館の強い確信と実践 93-予算は最大限に 効果をあげるよう編成 94 94-一定水準以上の サービス維持に足る 経費を予算化する	23
44			職員参加			<ul style="list-style-type: none"> 職員のかかわり方 	1		
45	11		類規模館比較		人口あたり資料費比較		1		
46		予算管理	執行の適時性	決算書の確認、監査報告書の確認		<ul style="list-style-type: none"> 新規事業への予算配分に柔軟性があるか 	1		28

5 広報活動

47		図書館報・年次報告書	編集体制(規程・企画・刊行回数など)	アンケート調査、広報実績		<ul style="list-style-type: none"> 記事内容は時宜を得ているか 	1	35 館報、広報等によって 宣伝するとともに、 マスコミ等も通じて理 解を深める	
48		図書館概要(冊子)	配布方法	配布実績		<ul style="list-style-type: none"> 刊行物の配布先・方法は適切か 	1		
49	12	ホームページ	管理運営に関するメニュー	コンテンツの充実(統計情報、方針・計画に関する情報、会議・委員会等に関する情報、法規等に関する情報など)		<ul style="list-style-type: none"> 利用者が知りたい情報が十分盛り込まれているか 職員のかかわり方 更新頻度は適切か 	1		
50	13	地域メディアの活用や協力など	掲載状況	マスコミ、ミニコミ誌への記事掲載回数		<ul style="list-style-type: none"> ミニコミ誌や地域FM放送、ケーブルテレビ等を利用したPRや、それらと協力しての情報発信がされているか 	1		
51		インターネットを活用したPR	活用状況	実地調査		<ul style="list-style-type: none"> 動画サイトの利用や、ブログの活用などがされているか 	1		
52		自治体広報誌への参加	掲載状況	広報誌掲載の実地調査		<ul style="list-style-type: none"> 広報メディアは適切か 	1		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
--------------------	--------------------	----------	---------	-----------	--	-----------	----------------	--------------	----------

6 市民との協働

53	14	図書館ボランティアへの支援		構成、開催頻度		・情報提供は十分か	1		
54	15	地域住民との連携、協働		連携や協働の実例		・商工会、市民団体や個人との連携や協働は行われているか ・担当職員を配置しているか	1		
55	16	友の会との協力・連携				・協働事業がどの程度行われているか ・友の会の自主性が損なわれていないか ・協働事業だけでなく、友の会の独自事業も行われているか	1		

B. サービスの基盤整備

I 資料の整備

1 資料の選定・収集

56	17	蔵書構成・収集方針	蔵書構成方針 収集方針	収集方針が明文化されているか 人口当たり資料数の確保 地域の状況に応じた蔵書構成	蔵書数/当該自治体人口	・方針・計画・基準などが公開されているか	1	38 図書館の責任、収集方針・選択基準の作成・公開	
57						・分館や分室など地域の状況の状況を踏まえて、その地域に適した蔵書構成になっているか	1	40 地域の実情に応じた選択	
58	18	資料収集計画		年次的な収集計画があるか 十分な資料が確保できているか		・図書、逐次刊行物、新聞、視聴覚資料、デジタル資料、ネットワークデータベースへの総合的な配慮がされているか	1	39 収集資料の網羅性	17 ~18
59	19	資料費の確保	資料費の中期計画の策定	資料収集計画の裏付け 人口あたり資料費の確保	年間資料費/当該自治体人口	・対出版点数カバー率 ・同規模自治体資料費ランクの位置把握 ・外部からの資金確保	1		24 27
60	20	選定基準		選定基準が明文化されているか		・年齢別、障害別などの対象者別の基準があるか ・外国語雑誌などに留意しているか ・全国紙、地方紙、政党機関紙や地域の状況に応じた専門紙などに留意しているか ・CD、DVD、BRなど図書・雑誌・新聞以外の資料収集に留意しているか	1		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区 分※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
61		資料の選定	資料選定会議	選定会議の有無・開催頻度と構成		・選定会議の結果は選書に反映しているか	1	42 全国紙、地方紙、政党機関紙や地域の状況に応じた専門紙などの収集	
62			見計らい	採択率、配本周期		・配本の内容が希望通り充実しているか	1	43 CD、録音テープ、フィルム、ビデオソフト、CD-ROMなど	
63		出版情報などの把握	選書ツールの種類と利用頻度の割合	情報量と採択率		・包括的に出版情報を把握しているか	1		
64			中小出版社情報・灰色文献情報について				1	40 地域館での資料収集	
65	21	購入希望への対応	・リクエストへの対応率 ・全購入点数に対する比率	作業統計	対応率＝購入件数/希望受付件数 希望購入率＝希望購入件数/全購入件数	・希望図書比率 ・図書館員の係わり方	1	41 多様な雑誌の整備 42 新聞資料の整備 43 各種資料の整備 44 地域資料の整備 45 図書館の出版活動	
66		資料・情報の自主作成	資料を購入するだけでなく独自の資料を作成する	図書館刊行物リスト		・地域資料、講演記録集などの発行	1		

2 資料の受入・登録・整理

67		発注	処理速度	発注から納品までの日数		・適切な業者選定が行われているか ・適切な価格で購入しているか(差別価格など) ・入荷速度(発注から納品まで)は適正か	1		
68		寄贈・交換依頼				・利用者に受け入れ情報を周知しているか	1		
69		検収・登録				・未納品の追跡管理を行っているか	1		

自己 目評価 項	外部 目評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
3 資料の組織化									
70	22	目録データの作成	・作成速度 ・作成コスト	作業統計、標本調査	1点あたり単価 ＝データ作成 費用/受入れ点 数	・滞貨はないか ・目録作成コストは適正か	1	46 迅速・的確な資料の 提供が出来るように	
71			目録規則との整合性	標本調査		・正確・適切な目録情報が入手できている か	1	47 地域内のどのサービ スポイントでも一元的 に検索できるシステ ム	
72	23	OPACの性能維持	検索速度、検索精度、 検索項目、書誌データ の更新頻度	聞き取り調査 アンケート調査		・応答速度、使いやすさ ・データ更新頻度は適切か ・検索メニューは豊富か ・主題探索に十分応えられるか	1		
73			OPACの利用可能性	タイトル目録探索成功率 主題探索成功率	利用者が OPACで見つけ られたタイトル 数 JISX0812 B.2.7.1.4/利用 者が探索した 資料のうち、目 録にタイトル名 (または、件名 や分類番号)が 付与されている タイトル数 JISX0812 B.2.7.2.4	・OPACが利用者ニーズに合っているか	1		
74		資料整理	・整理基準の点検 ・受け入れ後、配架まで の期間	整理基準の明文化 サンプル調査		・整理基準通りに履行されているか ・整理基準の見直しは必要ないか ・受け入れ後、配架までの期間は適切か	1		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2	
4 資料の配置・保存										
75		排架	排架の適切さ	アンケート調査		・利用しやすい排架となっているか	1	48 利用者が直接、自由に手にでき、見つけやすく、利用しやすい配架		
76		開架図書管理		BDS ^{※2} 等の設置		・資料の新鮮さ	1	49 新鮮で適切な資料構成		
77	24	書庫の管理	書架整理、補修	書庫の位置、出納システム		・書庫からの所要時間は適正か	1			
78		蔵書点検				・個々の資料の点検が可能か	1			
79	25	資料更新・廃棄基準		資料更新・廃棄基準が明文化されているか		・廃棄基準の妥当性 ・資料区分ごとの基準があるか	1	49 資料構成の充実を図るため資料の更新・除籍を行う		
5 分担・共同保存										
80		地域分担保存協定		協定文書の確認			1	49 広域的な再利用が見込める資料は県立図書館での再活用を		
81		都道府県立図書館と市町村立図書館との協定	分担収集・保存の規準 共同保存のシステム化	実態聞き取り調査		・分担収集・保存のシステムができているか ・利用者への周知はされているか	1			
II 情報アクセス環境の整備										
82		横断検索システム	自治体や館種を超えた検索システム			・利用しやすいシステムになっているか	1	36 外部ネットワークの情報源に自由にアクセスできるか		
83		データベースの選定と契約	選定方法	作業統計		・基本的データベースの提供がなされているか	1			
84	26	情報端末の整備	OPAC、インターネット端末	利用あたりの情報コスト調査		・対費用効果は十分上がっているか	1			
85				利用者用ワークステーション数	ワークステーション数/入館者数=入館者1人当たり数 6.4.4	・入館者数に比べ配置数は十分か ・利用者の求めている情報が入手できているか				
86		公衆無線LAN等の整備	施設内整備の範囲			・電源は十分に確保されているか	1			

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区 分 ※1	「任務と目標」の該当箇 所	上位 ※2
Ⅲ 情報発信体制の整備									
87		ホームページの作成 と維持	作成体制	点検項目のメニュー化		・総務省の『「公共分野におけるアクセシビリティの確保に関する研究会」報告書』(平成17年12月)に沿った作成がされているか	1	35 図書館の役割を住民に周知するため・・・	
88			更新頻度			・情報データの更新頻度は適正か	1		
Ⅳ 施設設備の整備									
89	27	施設整備計画		全域サービスの拠点整備	可住面積5平方 キロごとに1館 または、中学校 区に1館		1	4 4-図書館計画 8 8-地域の隅々まで 9 9-図書館システムと 10 して形成 11 10-身近なサービス 12 ポイントで 13 11-身近なところでレ ファレンス 12-中央館を要に統 一したサービスを 13-圏内の人口に応 じた適正配置を	4
90	27		全域サービス	分館、分室、移動図書館等 サービスポイントの配置状況、 物流体制		・分館、分室、移動図書館等が地域の状況に合わせて配置されているか ・サービスポイント間の物流は確保されているか	1	8 8-どこに住んでいて 9 も図書館サービスを 10 受ける権利を有する 11 9-サービスポイント 12 は有機的に結ばれた 13 組織体 14 10-身近なサービス ポイント 11-サービスポイント を通じてのレファレン ス 12-中央館を要とし た統一された運営 13-人口に応じた適 切な配置 14-必要な物流体 制の整備	6

自己 目評価 項	外部 目評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
91			建築計画	利用からの要望、住民説明		・施設建築の手順は	1	96 図書館建築計画書の作成	
92			各サービススペースの 配置	利用あたりの情報コスト調査		・各サービススペースに過不足はないか	1	97 図書館は単独スペースが望ましい。複合の場合でも図書館施設として損なわないよう独立して管理・運営できること	
93				利用動線・有効利用率			1	98 図書館は住民の生活動線上に	
94	28	資料収容能力			収容能力/人口 6.4.5.1	・蔵書計画の策定の有無 ・資料保存計画と適合しているか	1	98 図書館は住民の生活動線上に	
95		建物	適正環境の維持	図書館占有延べ床面積	人口1人当面積 =床面積/自治体人口		1	98 建物は明るく、親しみやすく、気軽に使える 99 館内は利用者にとってわかりやすい構成	
96			安全管理対策	定期訓練		・機能性と快適性が確保されているか		99 書架の転倒防止や死角などの配慮	
97						・防災計画の有無			
98		設備	各種設備の維持管理 (図書館家具、搬送設備、情報提供設備、障害者用設備、防災・避難設備など)	定期点検		・設備点検マニュアルの作成・実施	1		
99		スタッフ用設備	事務及び作業のスペース及び数の確保、スタッフ用アメニティーの確保			・職員の業務効率化仕事への満足度を高める ・清潔・安全な環境が確保されているか	1		
100		コンピュータ・システムの管理	導入・更新計画の企画・立案			・計画が適切に作成されているか	1		
101			ネットワークの連絡調整			・必要なネットワークが構築されているか	1		
102			担当職員の配置			・コンピュータ・システムや機器に詳しい職員が配置されているか	1		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
103			職員への研修			・非常勤職員等も含めた研修が行われているか	1		
104			利用者への利用指導			・定期的に行われているか	1		
105			ICチップ等新技術の活用			・地域や当該館の状況に応じてICチップやその他新しい技術の導入が検討あるいは活用がされているか	1		
106			メーカーとの連絡調整			・障害時だけでなく、定期的に意見交換等が行われているか	1		
107			導入システムの検証			・更新時だけでなく定期的に検証が行われているか	1		
108			機器のリース契約、執行管理			・適切に行われているか	1		
109			システムソフトの開発・管理委託等の契約			・適切に行われているか	1		
110			システムの保守管理			・適切に行われているか	1		
111			機器の保守管理			・適切に行われているか	1		
112			システムのセキュリティ管理			・サイバー攻撃等を受けた場合の危機管理に対応できる体制ができているか	1		

C.利用者へのサービス

I サービス全般

113	29	利用者満足度	個別及び全体の図書館サービス	利用者調査アンケート (サービスごとの1～5評価 ※ 3) 1)開館日・開館時間 2)調査研究用設備 3)資料の利用可能性 4)図書館間貸出サービス 5)レファレンスサービス 6)利用者教育 7)図書館職員の態度 8)図書館サービス全体	個々のサービスの 得点合計/回答者数 (数値は小数点 以下1位) JISX0812 B.1.1.1.2	・要望意見を聞き参考にする ・重点施策については、結果の追跡調査を行う ・調査結果を公開する	1		
-----	----	--------	----------------	--	--	--	---	--	--

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
114		来館者数		・来館者カウント実績数	・人口当たり来館者数=1年間の来館者数/自治体人口 JISX0812 B.2.1.3.4 ・来館当たり用=図書館総費用/来館者数 JISX0812 B.2.1.4.4	・来館者当たりの対費用効果 ・同規模図書館や、地域の他のサービスとのコスト比較	1		
115				・来館者目的調査アンケート	・目的別図書館費用/目的別来館者数 ・非居住者来館数の把握	・目的別来館者の対費用効果 ・費用対経済効果の把握	2		

II 資料提供サービス

116	30	利用登録	個人登録率(自治体住民)	年間有効登録率	当該自治体居住者の年間有効登録者数/当該自治体の人口	・当該年度に1度でも利用したことのある人口	1		19
117	31			増加率	当年度/前年度最近5年間の増加率	・人口増加率を追い越しているか	1		
118		個人登録率(広域利用住民)	個人登録率(広域利用住民)	年間有効登録率	当該自治体居住者以外の年間有効登録者数/当該自治体の人口	・共通利用を認めた自治体別	1		
119				団体登録対象・範囲	利用頻度	・対象団体が網羅されているか	1		
120	32	閲覧	開館日・開館時間	開館日数率	開館日数/365	・開館日・開館時間が利用者要求を満たしているか	1	} 23 利用しやすい日時の設定	
121						・休日開館の体制は整っているか	1		

自己 目評価 項	外部 目評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
122			閲覧サービス体制	アンケート	・開館時待機人数 ・利用者への質問票	・席数(一般、児童、ブラウジング)は十分か	1		
123			閲覧数実績	実地調査	・再配架した資料数 ・閲覧席観察調査	・よく利用されているか、アメニティーは十分か	1		
124			タイトル利用可能性	システム統計抽出	少なくとも1点が利用可能なタイトル数/総タイトル数 JISX0812 B.2.2.1.4	・蔵書の幅広さと利用可能性の把握	2		
125		資料の貸出	貸出規則	内容		・簡単な手続きで貸出を受けられるか ・どのサービスポイントでも利用できるか ・利用者の秘密が守れるような貸出方式となっているか	1	24	簡単な利用手続き、利用者の秘密が守れる貸出方式など
126			サービス体制	貸出数上限、貸出期限		・貸出制限を可能な限り緩和しているか ・貸出の延長手続きは簡便か	1	15	図書館サービスの基礎は貸出である
127	33		蔵書回転率	年間の貸出点数/蔵書点数 JISX0812 B.2.4.1.4		・魅力ある蔵書構成になっているか	1		20 14
128	34		開架蔵書更新率	年間受入冊数/開架冊数		・蔵書の新鮮度の数値化	1		15
129			自動貸出機の利用状況			・機器数は十分か、説明はわかりやすいか、職員の配置は十分か、対投資効果は十分か	2		
130			BDSの設置			・対投資効果は十分か	2		
131			資料搬送頻度			・自治体内での資料搬送体制は整備されているか	1		

自己 目評価 項目	外部 目評価 項目	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇 所	上位 ※2
132	35		サービス状況	人口あたり貸出数	当該自治体居 住者の年間貸 出数/当該自治 体の人口 JISX0812 B.2.4.2.4	・図書館利用密度は相対的に高いか ・貸出限度数、貸出期間の適正化を図る	1	8—どこに住んでいて も図書館サービスを受 ける権利を有する 9—サービスポイント は有機的に結ばれた 組織体 10—身近なサービス ポイント 11—サービスポイント を通じてのレファレン ス 12—中央館を要とし た統一された運営 13—人口に応じた適 切な配置	21
133				貸出当たり費用	図書館経常経 費総額/年間貸 出数 JISX0812 B.2.4.4.4	・貸出しサービスのコスト把握 ・効率的な貸し出しサービスが出来るか	1		
134	36			登録者あたり貸出数	年間貸出点数/ 年間有効登録 者数	・登録者の図書館利用密度は高いか (有効年数を確認する)	1		
135	37			職員あたり貸出数	1年間の貸出数/ 常勤に換算し た職員数 JISX0812 B.2.4.5.4	・職員配置が効率的に利用に結びついて いるか	1		
136				年齢区分別、出版年別、主題 別貸出状況の把握		・児童書などの貸出数割合の把握 ・出版経過年数別貸出状況の把握 ・主題別(分類別)貸出数の把握	2		
137				書庫出納数		・未利用資料の活用 ・閉架図書の貸出回転率	2		
138			資料の返却	サービス体制	館外返却ポイントの利用状 況、資料の回収頻度		・返却時間の短縮になっているか、対投資 効果は十分か		1
139			サービス状況	督促頻度、督促後の返却率		・有効な手段で督促しているか、予約資料 への督促連絡は迅速か	1		
140	38	団体貸出	サービス体制	団体あたり貸出数	団体貸出冊数/ 利用団体数	・専用資料の有無、利用方法、PRは適切 か、搬送方法は十分か	1	読書グループや文庫 27 などの団体や施設へ の貸出	
141			サービス状況	利用統計		・一般団体、児童対象施設、障害者等別	1		
142	39	予約 ^{※4} ・リクエスト ^{※5}		予約・リクエスト貸出率	予約リクエスト 受付件数/貸出 冊数	・利用者の要望の答える蔵書になっている か ・提供のための予算・体制は整っているか	1		※ 22

自己 目評価 項目	外部 目評価 項目	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
143	39			人口あたり予約・リクエスト数	予約・リクエスト 受付件数/自治 体人口数	・同規模自治体とのサービス比較	1		
144				予約・リクエスト提供率	提供可能件数 (予約処理件数 +借用提供数 +購入提供数) /予約リクエスト 受付件数	・利用者の要望の答える蔵書になっているか ・提供のための予算・体制は整っているか	1		
145				予約リクエストキャンセル率	提供準備連絡 後キャンセル数 /提供準備冊数	・処理は迅速か ・運用規則は適切か	1		
146			予約	予約サービス規則		・制限は適切な範囲内か、Web上で予約 可能か	1	26 どんな資料でも提供 できるよう予約・リクエ ストに対応できる体 制を整える	
147				貸出までの平均所要日数	JISX0812 B.2.5.1.4	・処理は迅速か	1		
148				予約上位資料の待機日数(平均)		・複本の数は適切か	1		
149				キャンセル率		・予約可能数は適切か、提供システムは十分か	1		
150			リクエスト	リクエスト可能数		・制限は適切な範囲内か、Web上で予約 可能か	1		
151				リクエスト受付数			1		
152				提供率、購入率、キャンセル 率		・予算額は適切か	1		
153			Web予約・リクエスト	Web予約・リクエスト率	Web予約・リク エスト受付数/ 予約・リクエスト 受付件数	・Webによるリクエストを受付けているか	1		
154			相互貸借による提供	借用提供率	借用提供数/予 約・リクエスト受 付数	・制度の周知は十分か ・提供までの期間は適切か ・連絡体制は十分か	1		
155		複写サービス	サービス体制	実地調査、インタビューによる 確認		・職員の配置は十分か、機器の数は十分 か	1	32 資料提供の一環とし て複写を行う	
156			サービス状況	複写枚数			1		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区 分 ※1	「任務と目標」の該当箇 所	上位 ※2
157		資料の宅配サービス	サービス体制 (サービスの範囲・料金 など)	根拠文書調査、実地調査		・事業根拠は明確にしているか、職員体 制、予算措置は十分か	2		
158			サービス状況	利用統計(実績数、登録数)		・ニーズに応えているか、利用密度は高い か	2		

III 情報提供サービス

1 参考調査サービス

159		レファレンスサービ ス、レフェラル・サー ビス	サービス体制	レファレンス・カウンター(デスク)		・レファレンス担当職員は十分か ・カウンター(デスク)の配置は適切か ・レファレンス・インタビュー、書架案内、所 在情報の提供は十分か ・職員の案内は的確か ・正確な回答ができているか ・質問の手段、時間の設定は適切か	1	15-資料や情報提供 の手段として貸出や レファレンスをおこな う 31-従来レファレンス 制限事項とされた事 柄への情報提供 サービス			
160	40				レファレンス・マニュアルの作成		・実態に即して作成されているか ・マニュアルに沿って実施しているか ・バージョンアップなどのメンテナンスを 行っているか ・情報共有のためのミーティングを行って いるか				
161					調査・研究用参考図書の収集 資料数		・市民の調査・研究活動を援助できている か		1		
162	41		サービス状況		レファレンス受付件数		・記録の体系化や活用が図られているか ・利用対象者別(年齢、在住とそれ以外) ・質問形態別(窓口、電話、メールなど) ・質問ジャンル別(件名、分野別) ・調査種別(書誌、事実など)		1	28 レファレンスサービスの 実施	
163	42				ホームページ上での公開事例 件数		・レファレンス事例検索システムは十分か ・ホームページでの事例公開、事例研究 に役立っているか		2		
164					国立国会図書館レファレンス 共同データベース事業への データ提供件数		・共同データベース事業に参加しているか		1		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区 分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
165		情報検索、インターネット利用サービス	サービス体制	利用者OPAC数、商用データベース提供数、インターネット台数、配置、サポート体制		・利用者OPACの数・配置は適切か、データベースの内容・公開は十分か	1	36 外部情報源への自由なアクセス	
166	43		サービス状況	OPACアクセス数、Web-OPACアクセス数、データベース利用件数		・人口あたりアクセス数は多いか、データベース利用は多いか、利用者ニーズに対応しているか	1		

2 情報発信サービス

167		新着資料案内(一般、児童、分野別)	サービス体制	テーマ別展示(期間限定)、新着案内等		・新刊・展示資料の利用は可能か、時機にあったテーマ設定をしているか、テーマの設定の仕方に工夫があるか、全館ではどのような取り組みをしているか ・新着資料の案内を様々な方法でおこなっているか	1		
168			サービス状況	展示資料利用率		・ニーズに込えているか、利用密度は高いか	1		
169		コンテンツシート※6、SDI※7サービス	サービス体制(サービスの範囲・料金など)	配信件数、登録項目数、新規作成数		・利用状況と投下費用の関係は適切か、利用者の声を反映できているか	2		
170			サービス状況	受付件数、配信件数		・ニーズに込えているか、利用密度は高いか	2		
171		パスファインダー※8	サービス体制	閲覧対象別(成人、児童)作成件数、更新頻度		・利用者の要望に応じて作成されているか、また適宜更新されているか ・インターネットを活用しているか	2		
172			サービス状況	閲覧回数、関連資料の利用状況		・資料の充実に役立っているか	2		
173		インターネットの活用(図書館活動情報BBS※9・電子メールサービスなど)	サービス体制	広報体制の調査		・広報のための体制は適切か、広報機関の利用は十分行われているか	2		
174			サービス状況	マスコミ、自治体広報紙、他の広報機関での広報実績		・図書館の活動が市民や自治体幹部に認知されているか	2		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区 分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
175		ホームページ	利用者サービスに関するメニュー	コンテンツの充実(利用案内、お知らせ、蔵書検索、Web予約、未所蔵予約、貸出期間の延長、予約資料受取期間の延長、各種サービスの案内、お問い合わせ対応、リンク集など)		<ul style="list-style-type: none"> 各種サービスと有機的に連結しているか 利用者の求める情報がすぐわかるか 視覚障害者への配慮は十分か 閲覧者にとって価値のある情報を提供できているか 利用者サービスに関する情報が十分提供されているか 	1	30-類縁機関、専門機関との連携 44-地域に関する資料の収集と提供	
176	44		サービス状況	アクセス件数、Web予約率、お知らせ閲覧回数		<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせに対応できているか 	1		
177		地域・行政資料サービス	地域に関する資料、行政資料の組織的な収集、整理、保存、提供	資料数(対象地域別、受入種別)		<ul style="list-style-type: none"> 収集先との定期的な連絡を行なっているか 	1		
178			児童向け地域・行政に関する参考資料等の作成	発行回数		<ul style="list-style-type: none"> 程度に応じた内容を提供できるか 	2		
179			関係機関(市役所、郷土資料室、他市の図書館等)との協力の推進	協議回数		<ul style="list-style-type: none"> 企画・立案を積極的に提案し、協議しているか 	1		
180			市民情報の収集	刊行物収集点数、団体数		<ul style="list-style-type: none"> 収集のための情報網を形成できているか 	1		
181			市民の研究・調査の成果を編集、発行	発行タイトル数		<ul style="list-style-type: none"> 編集のためのノウハウを獲得できているか 	2		
182			地域の人材を活かしたボランティアとの協働	協働会議回数、会場提供数		<ul style="list-style-type: none"> 企画・立案を積極的に提案し、協議しているか 	2		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
--------------------	--------------------	----------	---------	-----------	--	-----------	----------------	--------------	----------

IV 連携・協力サービス

183		資料	他館との相互協力	提供冊数、借用冊数		・利用協定などを遵守しているか (同一自治体内の移動を除く)	1	6 図書館相互の協力	
184			相互貸借体制	貸出/借用比率、対象自治体別提供率	借用(提供)冊数/エリア内全自治体の借用(提供)冊数	・利用協定などを遵守しているか	1	50 相互貸借、広域利用	
185			大学・機関への紹介(紹介状、共通閲覧証などの発行数など)	受付件数			・より簡易な方法で利用者の求めに応じているか	1	30 30-類縁機関、専門 52 機関との連携 52-他館種の図書館、類縁機関等との連携

V 施設・設備の提供

186	45	図書館占有床面積	必要な床面積の確保	同規模自治体図書館との比較		・蔵書のためのスペースは十分か ・サービスエリアは十分か ・スタッフの作業スペースは十分か	1		
187		施設の整備	閲覧空間および関連施設(個人向け・グループ向けの学習室、視聴覚スペース、対面朗読室、駐輪場など)の構成、癒しの施設としての空間構成、自然環境の活用度	閲覧施設、関連施設のユニバーサルデザイン※10化		・場所または機能の確保は十分できているか ・自己学習、集団としての利用は活発か ・癒しの場、コミュニティーの場として機能しているか	1	8 どこに住んでいても図書館サービスを受ける権利を有する	
188		設備の提供	公開書架、書庫、無線LAN、AVブース、OPAC数、インターネット検索端末数、持ち込みPC利用席、ショッピングカート、BDS、ロッカーなどの提供、集会・行事のための施設や用品の提供	書架の整理状態、備品の利用回数		・利用者の視点を確保しているか。	1	33 集会機能の必要性、集会・行事のための施設や用品の提供	

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
VI 利用の促進、支援									
189		利用案内	案内体制、配置図、書架案内	アンケート調査		・館内での広報、インターネットHPでの広報、職員の配置は十分に行われているか	1	25 資料案内の一環としてフロアサービスが有効	
190			案内受付件数	実績件数		・案内の方法が適切に行われているか	1		
191		サインおよび案内図		実地調査		・館内での広報、インターネットHPでの広報、職員の配置は十分行なわれているか ・利用者の状況に合わせて分かりやすいものとなっているか ・デザイン的に優れているか	1		
192		フロア・サービス	サービスへの取り組み姿勢と体制 サービスの状況	実地調査		・フロア・サービスの重要性や効果を職員が自覚しているか ・フロア・サービスに取り組めるような体制があるか ・適切なサービスが行われているか	1		
193		ライブラリートツアー、オリエンテーション、PC/OPAC利用支援講座の開催	実施体制・参加状況	利用対象者参加率		・案内の方法が適切に行われているか	2		16－資料提供の機能の展開として集会・行事を行う。図書館機能の宣伝、普及をはかるための活動 34－資料提供機能の展開として、展示、講座、講演会その他の行事を行う
194	46	集会・行事・サークル活動	講演会、講座、展示会、集会(フェスティバル)、演奏会、朗読、読書会、研究会など	集会毎のアンケート調査、満足度調査、講師派遣回数	実施回数、参加者数、参加者満足度	・利用者の視点で企画されているか ・利用促進効果が得られているか ・実施効果が得られているか	1		
195		館外サイン	図書館への案内			・利用者の立場に立った案内ができているか、サインによる利用促進効果が得られているか ・利用者の状況に合わせて分かりやすいものとなっているか	1		

自己 目 評 価 項	外部 目 評 価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区 分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
VII 対象別サービス									
196		乳幼児・児童サービス	良質な資料の計画的な収集	・蔵書基準や利用状況調査		・蔵書基準が利用と合っているか ・利用状況が定期的に測定されているか ・担当者の配置は適正か	1	18 ・乳幼児・児童・青少年に対する図書館サービスの重視 ・学校との連携	
197	47		乳幼児への読書案内(ブックスタート、出前サービスなど)の実施	・実施回数、満足度		・他の部署とも連携しながら、適切に行なわれているか ・ボランティア等との連携がされているか	1		
198			幼稚園、保育所、保健センター等との連携	・各施設との連携・相談・研修など		・企画・立案を積極的に提案し、協議しているか	1		
199	48		小・中学校等の学校図書館との連携	・学校、学校司書、図書室担当者、巡回読書指導員等との連携・相談・研修など		・企画・立案を積極的に提案し、協議しているか	1		
200			学校、地域・家庭文庫、公共施設等への貸出	利用頻度、利用件数		・PRや選書相談などが適切に行なわれているか	1		
201			読書案内の作成	作成・配布部数、テーマ別ブックリスト作成件数		・読書意欲の増進に努めているか	1		
202			学校との連携	学校への職員派遣、図書館への誘導・見学・オリエンテーションなど		・学校の課題に対応できるだけでなく、調べるという基礎的学習が行なえるような企画・運営・配慮がされているか	1		
203			地域ボランティアとの協働	・おはなしボランティア養成講座		・児童文化に関わる活動をしているボランティアとの連携を深めているか	1		
204			体験・ボランティア活動の受入れ	受入人数		・年間で受入計画を策定してるか	1		
205	49		「子ども読書活動推進計画」の推進	・事業参加人数 ・協働した施設等の数		・子どもの読書環境の整備を推進しているか	1		
206		ヤングアダルトサービス	計画的な資料の収集	アンケート調査		・読書要求や読書傾向を把握できているか	1	18 ・乳幼児・児童・青少年に対する図書館サービスの重視 ・学校との連携	
207			読書案内及びヤングアダルト世代の情報交換の場の提供	実地調査		・ヤングアダルト世代との共同編集など利用者との協働を行っているか	1		
208			職場体験、生徒・学生等ボランティアの受け入れ	受入人数		・年間で受入計画を策定してるか	1		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
209		シニア(高齢者)サービス	・シニアの活躍の場の提供 ・社会弱者としての高齢者へのサービス	・経験を活かした講演会や研修会、体験を語る会等の開催回数 ・障害者施設、高齢者施設、老人保健施設、病院等への貸出実施回数など		・シニアの自主的活動を推進しているか ・他団体、多機関との協働をすすめているか ・ボランティアとの協働をすすめているか	1	19 高齢者へのサービス。資料、設備、機材の整備充実。図書館利用の介助等、きめこまかなサービス	
210	50		・大活字資料の所蔵数、開架率	所蔵冊数 開架冊数		・利用促進のための排架がしてあるか	1		
211				貸出数			1		
212	51		・宅配サービスの実施	宅配実績		・ボランティアとの協働を進めているか ・利用者のプライバシーが配慮されているか	1		
213		病院(入院)サービス	サービス方針の作成、施設との連絡・調整			・サービス方針等について施設と協議を継続しているか	2	20 図書館の利用を疎外されてきた人々へのサービスの保障	
214			資料の選定、搬送・貸出方法の検討	貸出数			2		
215			職員体制・研修、ボランティアの参加			・職員やボランティアの研修体制はあるか ・ボランティアの参加を促進しているか	2		
216			除菌処理等資料の維持管理			・病院の状況、入院患者の状況を踏まえ、適切な処理が行われているか	2		
217		矯正施設へのサービス	サービス方針の作成、施設との連絡・調整			・サービス方針等について施設と協議を継続しているか	2		
218			資料の選定、搬送・貸出方法の検討	貸出数			2		
219		障害者サービス	利用者ニーズの把握	アンケート実施、新規利用登録者数		・実施のための会議回数 ・担当者の配置は十分か	1		
220	52	(視覚覚障害)	対面朗読サービスの充実	利用者数、サービス利用時間数、延べ音訳者参加人数、実数		・投入費用は適切か ・ボランティアだけに頼っていないか ・受付後の迅速な対応ができる体制を維持しているか	1		
221	53		録音資料、点訳図書・拡大写本、さわる絵本の作成、購入	資料区分別タイトル数(うちデジタル※11図書、うち自館作成タイトル数)		・購入費・作成費は十分か ・マニュアルの作成により、図書館の方針が明記されているか ・質の高い資料の収集・作成に努めているか	1		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
222			録音資料、点訳図書・ 拡大写本、さわる絵本、 の貸出	資料区分別貸出タイトル数		・資料の活用が十分図られているか	1	図書館の利用を疎外 されてきた人々への サービスの保障	
223			録音資料、点訳図書・ 拡大写本、さわる絵本、 の相互貸借	資料区分別相互貸借タイト ル数(他自治体・機関との貸出・ 借用)			1		
224			録音資料、点訳図書・ 拡大写本、さわる絵本、 の宅配サービス	宅配件数、延べ宅配資料数			1		
225			音訳資料再生機、拡大 読書機等の活用	機器貸出・利用回数、機器使 用法説明回数		・機器の使用方法が丁寧に説明されてい るか ・利用しやすい環境の整備に努めている	2		
226			新たな音訳者の養成	講座・各種研修回数、参加人 数		・養成レベルの維持に努めているか	2		
227			音訳者専門研修等の 実施	講座・各種研修回数、参加人 数		・質の高い資料の収集・作成に努めている か	2		
228			利用者交流会の実施	交流会参加人数(利用者、音 訳者)		・参加者の利便性の確保に努めているか	2		
229			デイジー編集者の養成	デイジー編集者養成数		・養成レベルの維持に努めているか	2		
230	54	(聴覚障害)	手話・筆談・口話による 対話	受付件数			1		
231			手話通訳者・職員の養成	養成者数		・職員等への定期的な研修の場が確保さ れているか	2		
232			筆談用品の設置やその 案内など	設置状況		・適切に配置されているか	1		
233		(学習障害・ディスレ クシア※12)	ディスレクシア児童への サービス方針の作成と サービスの実施	・方針の作成状況 ・受付件数		・職員間でディスレクシアに関する認識を 共有するとともに、最新の研究や取り組み について情報収集を行い、方針の策定や サービスの実施につなげているか	2		
234			その他のディスレクシア の方へのサービス方針 の作成とサービスの実 施	・方針の作成状況 ・受付件数		・職員間でディスレクシアに関する認識を 共有するとともに、最新の研究や取り組み について情報収集を行い、方針の策定や サービスの実施につなげているか	2		
235		(その他・内部障害・ 肢体不自由など)	代行検索	受付件数			2		

自己 目 評価 項	外部 目 評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区 分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
236			家庭訪問サービス	貸出数			2	20 図書館の利用を疎外されてきた人々へのサービスの保障	
237			宅配サービス	宅配実績			2		
238		多文化サービス	多文化サービスの方針の作成	作成状況		・民族的、言語的、文化的に多様な住民のニーズに即した資料や情報の提供が盛り込まれているか	1	21 22 21-被差別部落の住民へのサービス 22-アイヌ等少数民族並びに在日朝鮮・韓国人その他在日外国人への有効なサービスを行う	
239	55		多言語資料の収集(図書・雑誌・新聞)	蔵書数			2		
240				受入冊数、貸出冊数、言語数		・資料収集情報を確保しているか	2		
241			多言語版利用案内の	作成言語数、配布部数		・ボランティアの協力を得ているか	2		
242			アイヌ等少数民族並びに在日朝鮮・韓国人その他在日外国人の多様な文化に関する資料の収集・提供	受入冊数、貸出冊数		・資料収集情報を確保しているか ・幅広く収集できているか ・適切な提供ができているか	2		
243			集会・行事	実施回数、参加人数、言語数		・多文化に関わる活動をしているボランティア・個人・団体との連携を深めているか	2		

<用語解説>

※1 「リカレント教育」とは、主に学校教育を終えた後の社会人が大学等の教育機関を利用した教育のことを指す。生涯教育を受けて発展した概念であり、職業能力向上となるより高度な知識や技術、生活上の教養や豊かさのために必要な教育を生涯に渡って繰り返し学習することを意味する。これには、仕事に就きながら必要な知識や技能を習得する教育訓練を行うOJT、仕事を一時的に離れて行う教育訓練(OFFJT)も包含されている。(ウィキペディアより)

※2 「BDS」とは、Book Detection Systemの略称。磁気を利用した図書館資料の亡失防止システム。(『図書館情報学用語辞典 第3版』丸善 2007より)

※3 5 満足、4 やや満足、3 どちらでもない、2 やや不満、1 不満、の5段階評価

※4 「予約」-所蔵している資料で、貸出中かあるいはインターネット等で検索した時在架しているものに対する利用希望申込みを指す。

※5 「リクエスト」-当該館に未所蔵である資料に対する利用希望申込みを指す。

※6 「コンテンツサービス」とは、カレントアウェアネスサービスの一種。特定の主題分野の雑誌の目次をコピーして編集し、目次速報誌の形で提供する方法と、利用者の求めに応じて必要なタイトルの新刊が到着するたびに目次をコピーして送付する方法とがある。(『図書館情報学用語辞典 第3版』丸善 2007より)

※7 「SDI(Selected Dissemination Information)サービス」とは要求に応じて、特定主題に関するカレントな情報を検索して、定期的に提供する情報サービス。(『図書館情報学用語辞典 第3版』丸善 2007より)

自己 目評価 項	外部 目評価 項	活動(作業)項目	点検・評価対象	点検方式等(例示)	計算式 (主として、 JISX0814、 JISX0812 による)	評価の視点(例示)	適用 区分 ※1	「任務と目標」の該当箇所	上位 ※2
----------------	----------------	----------	---------	-----------	--	-----------	----------------	--------------	----------

※8 「パスファインダー(Pathfinder)」は、直訳すると道しるべ。特定のトピックや主題に関する資料・情報を収集する際に、図書館の提供できる関連資料のリスト。(愛知淑徳大学図書館HPより)

※9 「BBS」とは—Bulletin Board System (or Service)の略称。利用者がネットワーク上の特定のサーバにアクセスし、主にテキストによる「記事」を投稿し合い、お互いに閲覧できるようにしたシステム。多くのシステムでは、記事間の参照・応答関係がわかるようになっている。(『図書館情報学用語辞典 第3版』丸善 2007より)

※10 「ユニバーサルデザイン」とは、文化・言語・国籍の違い、老若男女といった差異、障害・能力の如何を問わずに利用することができる施設・製品・情報の設計(デザイン)をいう。(ウィキペディアより)

※11 「デージー(DAISY)」(Digital Accessible Information System)とは、活字による読書が困難な人々のための国際的なデジタル録音資料制作システム。(『図書館情報学用語辞典 第3版』丸善 2007より)

※12 「学習障害(ディスレクシア)」とは学習障害の一種である。失読症、難読症、識字障害、読字障害ともいう。知的能力及び一般的な学習能力の脳内プロセスに特に異常がないにもかかわらず、書かれた文字を読むことができない、読めてもその意味が分からない(文字と意味両方ともそれぞれ単独には理解できていることに注意)などの症状が現れる。(ウィキペディアより)

資料2 自己点検評価のための図書館評価主要指標

	インプット指標	備考	区分	自己点検評価指標番号	外部評価指標番号
1	人口		A		
2	図書館数		A	89	27
3	占有床面積		A	95,186	45
4	専任職員数		A	21	7
5	専任+非常勤・臨時+委託・派遣		A	21	
6	蔵書数		A	94	28
7	開架資料数		A		
8	図書館費(人件費を除く)		A	43	10
9	資料費		A	59	
10	年間受入点数		A		
11	人口当資料費		A	59	19

中間的指標

12	開館日数	中央図書館の開館日数	B	120	32
13	有効登録者数	年度内に登録または利用した人数	B	116	
14	有効登録者登録率	有効登録者数/人口	A	116	30
15	専任司書率(%)	専任司書/専任職員	A	21	7
16	雑誌購入種数		A	60	
17	新聞種数		B	60	
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	79	
19	開架資料更新率	年間受け入れ数/開架資料数	A	128	34
20	利用者端末数		B	165	

*=蔵書数-(年間受け入れ数-年間除籍数)

アウトプット指標

21	来館者数		B	114	
22	予約件数		A	143	39
23	貸出点数		A	132	
24	人口当貸出点数	年間貸出点数/人口	A	132	35
25	蔵書回転率	年間貸出数/蔵書数	A	127	33
26	団体貸出数		A	140	38
27	レファレンス・読書案内受付件数		B	162	41
28	集会行事参加人数		C	194	46
29	ホームページアクセス件数		C	176	44

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	113	29
31	職員の職場満足度		C	40	9

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』調査項目に無し

参考文献

<基本文献>

/ 森耕一（編）『図書館サービスの効果と測定』日本図書館協会 1985

日本における図書館サービスの評価のあり方について論述した、最初の本格的な労作。

刊行後 20 年以上にわたり、公共図書館自己点検評価のバイブルとして扱われ続けた。

1970 年に刊行された『市民の図書館』がめざす図書館像がどのぐらい実現しているかという視点が基調となっている。内容的には古典的レベルになろうが、統計上の調査を「投下」(Input)と産出(Output)に体計非行化を図ったり、利用者の充足度や住民による図書館サービスのチェックリストを提案したり、欧米においてすでに始まった今日的な評価方法の採用についても提案されている。

/ 「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準（文部科学省告示第 132 号平成 13 年 7 月 18 日）」（文部科学省ホームページ 2010. 3. 20 確認）

http://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/287175/www.mext.go.jp/b_menu/houdou/13/07/010742.htm

1950 年図書館法制定後、永らく実現しなかった国による「図書館の望ましい基準」の策定が、2001 年になりようやく行われた。2009 年の法改正により、望ましい基準は公立に加え私立図書館にも適用されるべきものとなり、現在改訂に向けた議論が行われている。

/ 日本図書館協会町村図書館活動推進委員会『図書館による町村ルネサンスLプラン 21—21 世紀の町村図書館振興をめざす政策提言』日本図書館協会 2001

地方分権推進法の制定（1995 年）がありながら、これを裏付ける国の財政措置がとられずにいる閉塞的な状況下において、地方、特に町村部における図書館の振興を図るための具体的戦略を、文部科学省の助成制度を活用した調査結果をもとに、図書館協会町村図書館活動推進委員会（当時）がまとめた。読書、資料提供など図書館の従来型機能以外に「住民コミュニケーションの場」「地域の情報基地」「人づくり」といった、社会教育的役割に期待する自治体の強い要望の受け皿として、21 世紀型図書館の図書館像を「課題解決型図書館」というイメージで始めて表現した文書でもある。

/ 国際図書館連盟公共図書館分科会ワーキング・グループ（編）山本順一（訳）『理想の公共図書館のために—IFLA/UNESCOガイドライン』日本図書館協会 2004

1994 年「国際図書館連盟/ユネスコ公共図書館宣言」の第 3 版を受けて、新しい時代の公共図書館サービスと運営のガイドラインを IFLA として、2001 年に公表した。公共図書館の役割と目的、法的制度と財政的枠組み、図書館利用者の情報ニーズを満足させること、資料コレクションの構築、人的資源、公共図書館の管理運営とマーケティングの 6 章構成。

最終章のなかに「管理のためのツール」として、パフォーマンス指標を活用した図書館評価の在り方について解説がある。主要なパフォーマンス指標として、18項目をあげている。

/ 日本図書館協会政策特別委員会（編）『公立図書館の任務と目標 解説』（改訂版）日本図書館協会 2005

「公立図書館の任務と目標」は、『中小都市における公共図書館の運営』（1963年）、『市民の図書館』（1970年）につき、図書館協会の基本政策文書として位置づけ作成された。図書館の管理・運営、サービスのあり方、人事制度などについて指針を示す、IFLA『公共図書館のガイドライン』の日本版とも言える。

1989年の第1版の発表後、増補、修訂をへて2004年改訂版をもって、確定版とした。

図書館システム整備のための数値基準の提示や、図書館の運営、サービスなどを網羅的に点検するチェック項目（121）をまとめたチェックリストを付属文書としてつけ、活用しやすく配慮されている。

/ 日本工業標準調査会（審議）『JIS X 0812(ISO 11620) 図書館パフォーマンス指標』財団法人日本規格協会 2007

1998年に第1版として発行された、ISO11620:1998の日本語訳版である。IFLA/UNESCOガイドライン（2001）で示されたような、従来からの業績評価指標の取り方を一歩進め、効率性、迅速性、信頼性、対費用効果などの視点から、サービスの質を数字上で測れるような指標を多く提案している。指標数33全体を見たとき、市場の失敗を補足する機関としての図書館の公共性をどう図るかの視点はやや欠ける感もある。今後提案された新たな諸指標が多くて多くの図書館で採用されていくかは意見がわかれるところでもあるが、利用者の視点で評価対象を定めるという意味において定着していくものもあろう。

/ 日本工業標準調査会（審議）『JIS X 0814(ISO 2789) 図書館統計』財団法人日本規格協会 2007

2003年に第3版として発行されたISO2789:2003の日本語翻訳版として刊行された。

図書館の種類ごとの定義、サービス内容の定義、資料内容の定義、および取り上げることが望ましい統計事項とその定義などが記述されている。

所蔵資料の種別区分、登録者数、レファレンス区分、図書館のサービス対象別区分、雇用形態別職員数など、国際規格としての指針を示しており、参考となる部分が多い。

付属文書のAは電子図書館サービスに関する同様の定義、Bは統計分析上推奨されるより細かな区分について提案している。

/ ピーター・ハーノン ジョン・R・ウィットマン（共著） 永田治樹（訳）『図書館の評価を高める－顧客満足とサービス品質』丸善 2002

欧米諸国で発達した近年の行政評価の方法を図書館に応用する目的で書かれたものとして

は、最もまとまったもの。図書館サービスの品質と利用者の満足度を客観的に図り、行動計画を立てていく段取りが、比較的わかりやすくまとめられている。

/ 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

前半は、欧米などですすめられている行政評価の手法や、図書館評価への応用に関する研究成果をまとめたもの。公共・大学図書館での点検評価活動の実例がついている。

萩原論文は、欧米各国における NPM 理論による行政評価の実践の構築過程と今日的な到達点がコンパクトにまとめられている。事例集は、1) 自己点検・評価の際の統一的指標とベンチマークを提供するために作成された秋田県「公立図書館の設置及び運営に関するガイドライン」の作成、2) 文教大学越谷図書館における、図書館利用により得られた成果、図書館の社会的貢献度を利用者自身により評価してもらうアンケート手法が注目される。

/ 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

神奈川県図書館協会における研究チームの成果をもとにした、図書館の自己点検・評価の実践マニュアルを目指した入門書。アウトカム指標としての利用者満足度調査と分析手法など参考になることが多い。

/ (財) 行政管理研究センター『政策評価ハンドブック』 ぎょうせい 2006

国の政策評価に関する最近の動向を詳細に解説。2002年4月に施行された「行政機関が担う政策の評価に関する法律」に基づき3～5年の基本計画と実施計画の基づく実施を経て、「新ガイドライン」の策定へと至る流れがわかる。政策評価の方向が事前チェックから事後評価へとという流れに定着していることが理解できる。

<調査・報告書>

/ 日本図書館協会『図書館における自己点検・評価のあり方に関する調査研究 報告書』（平成14年度文部科学省委嘱調査研究）2003

利用率の高い3つの町村図書館の住民意識調査と分析。ほかに、来館者・住民調査などの事例集がつく。

日本図書館協会『図書館における自己点検・評価のあり方に関する調査研究 報告書』（平成15年度文部科学省委嘱調査研究）2004

利用率の比較的高い、3つの市立（町立）図書館の来館者調査と住民調査の比較検討を行っている。

/ 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 2008年度』 2009

公立図書館を設置している都道府県、市区町村すべてを対象にした、自己点検・評価に関する悉皆調査の結果。

/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報告書 2009年度』2009
前出冊子の続編。図書館評価の実施事例集が豊富。また、自己点検評価から目標設定に至る過程がマニュアル的に記述してある。

『/「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」（平成21年3月）文部科学省ホームページ 2010.3.20 確認

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

文部科学省の委託により、みずほ情報総研が実施した、図書館の点検・評価に関する総合調査。対象の図書館を全ての公立図書館（分館を含む）と私立図書館に対して行っている。また、第3章は、事例報告になっている。調査員がヒヤリングを行って評価自体の評価を行っている。事例には、いわゆる直営施設のほか指定管理者による運営を行っている自治体や、外部評価を取り入れている図書館の例や、私立図書館の例も含まれており、参考になる。

/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—重宝で頼りがいのある図書館を目指して』大阪公共図書館協会 2006

<雑誌等特集>

/特集：評価/経営する図書館に向けて（桑原芳哉・大塚敏高・三村敦美・岸田和明）『現代の図書館』vol.41 no.1 2003.3 日本図書館協会

丸善 2005

/特集：図書館パフォーマンス指標と経営評価の国際動向（糸賀雅児・徳原直子・鎌倉治子・橋詰秋子・杉山誠司・池内淳・塩崎晃）『現代の図書館』vol.40 no.3 2002.9 日本図書館協会

<その他機関>

/国立大学図書館協議会自己点検基準検討委員会「国立大学図書館における自己点検・評価について—よりよき実施に向けての提言」『大学図書館研究』No.42 1993 学術文献普及会
本中間報告の資料1「公立図書館の自己点検評価項目一覧」は、ここで掲げられた点検項目をベースに作成された。

/「学校図書館評価基準」『学校図書館』2009.1/通巻第699号 全国学校図書館協議会

/『静岡県立美術館自己評価報告書 平成20年度』（一次評価）静岡県立図書館ホームページ 2010.3.20 確認

http://www.spmoa.shizuoka.shizuoka.jp/japanese/eva_system/outline/

/「学校図書館活動チェックリスト 2002年版」（学校図書館問題研究会ホームページ 2010.3.20 確認）<http://homepage3.nifty.com/gakutoken/checklistannai.html>

/ 図書館問題研究会職員問題委員会「公共図書館職務区分表 2003年版」(図書館問題研究会ホームページ 2010.3.20 確認) <http://www.jca.apc.org/tomonken/itiran03.html>

