

図書館の評価とサービス計画

三村(葉山)敦美(座間市立図書館)



本日の内容

- 1. 図書館経営の視点とは？
- 2. 図書館を評価すること
- 3. 図書館サービス計画
- 4. 職員の役割
- 5. 住民の視点と図書館
- 6. 今後の図書館を考える



1. 図書館経営の視点とは？



図書館経営の視点とは？

- NPM (New Public Management : 新公共経営)
 - 業績・成果による統制
 - 市場メカニズムの活用
 - 顧客基点
 - ヒエラルキー構造の簡素



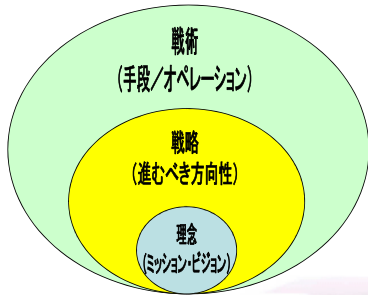
新自由主義的思考方として批判も多い



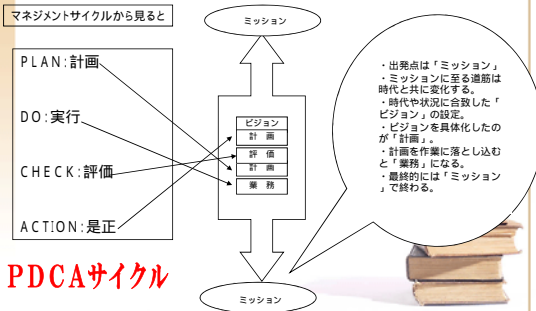
手法を借りつつ、「使命」「公共性」「自治」を軸に考える



使命・戦略・戦術とは？



図書館経営の流れを見る



PDCAサイクル



2. 図書館を評価すること



7

図書館を評価すること

- 評価の視点
 - ある時点の図書館評価
 - サービス計画の評価
 - 職員の評価
- 評価者の観点
 - 館自身による評価
 - 設置者による評価
 - 専門家による評価
 - 利用者による評価



8

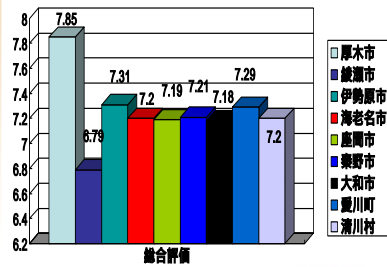
ある時点の図書館評価

- 「数値による評価」
 - 「図書館パフォーマンス評価」
 - 「図書館満足度調査」
 - 「蔵書の評価」
- ↓
- プロセスの評価
 - →行政経営品質評価(三鷹市)



9

図書館満足度調査 - 来館調査の一例として -



神奈川県央地区で2003年9月実施

10

神奈川県内各自治体の図書館活動の比較

職員に関する事項				資料に関する事項			
自治体名	人口千人当りの正規職員数(人)	自治体名	有資格率	自治体名	人口一人当りの蔵書数(冊)	自治体名	人口千人当りの雑誌数(タイトル)
自治体名	蔵書回読率(回)	自治体名	人口一人当りの貸出(冊)	自治体名	職員一人当りの予約件数(冊)	自治体名	人口千人当りの読書館開設件数(千枚)
自治体名	自治体名	自治体名	人口一人当りの予約件数(冊)	自治体名	職員一人当りの予約件数(冊)	自治体名	人口千人当りの読書館開設件数(千枚)
費用に関する事項							
自治体名	資料費千円に対する貸出冊数(冊)	自治体名	人口一人当りの資料費(円)2006年度決算	自治体名	人口一人当りの読書館開設件数(千枚)2006年度決算	自治体名	人口千人当りの読書館開設件数(千枚)



11

3. 図書館サービス計画



12

サービス計画はなぜ必要か

- 1. 社会状況の変化
- 2. 行政の変化
- 3. 図書館を巡る環境の変化
- 4. 自治体の危機的状況
- 5. 図書館の危機的状況への対応策



究極的には、「使命」を果たすため



13

サービス計画策定の手順

- 自治体と地域の分析
- 図書館の現状分析・評価
- ミッションとビジョンの確認
- 課題と課題解決の方策
- 年次計画



- 「サービス計画」の具体例



14

サービス計画の評価(1)

- 改めて評価を考える
 - インプット
 - アウトプット
 - アウトカム
- →教育・文化のアウトカム評価は可能か？
- プロセスの評価
- ロードマップの評価



15

サービス計画の評価(2)

- 評価の階層(ミュージアムの場合)
 - オペレーションレベル
 - 現場サービス、業務手順の効率運用
 - マネジメントレベル
 - 館の持つ潜在価値を最大限に活かす各種戦略
 - ガバナンスレベル
 - 経営の健全・安定性、企業や行政との連携、対外コミュニケーション
 - 社会体制レベル
 - 館の存在基盤としての資金、人材、ボランティアなどの資源供給、外部効果の循環メカニズム

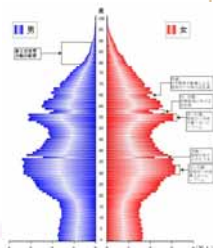
上山信一、稲葉都子「ミュージアムが都市を再生する」(日本経済新聞社 2003)より



16

「サービス計画」策定の手順(1)

1. 自治体と地域の分析
 - 1) 自治体の地理的特徴、歴史的特徴
 - 2) 自治体の基本構想、長期計画、実施計画などの調査・分析
 - 3) 地域の現状分析
 - 人口構成
 - 産業構造
 - 財政状況
 - 文化、教育、情報などの特徴
 - 教育・文化に関する住民の意識

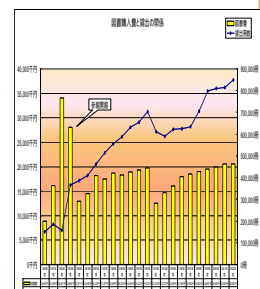


	第1次産業	第2次産業	第3次産業
1) 自治体の産業就業人口構造	%	%	%
2) 当該都道府県の産業就業人口構造	%	%	%
3) 近隣自治体の産業就業人口構造	%	%	%
4) 全国の産業就業人口構造	%	%	%

17

「サービス計画」策定の手順(2)

2. 図書館の現状分析・評価
 - 1) 統計分析
 - 各種指標の活用
 - 同規模自治体との比較
 - 経年変化(過去10年間程度)の分析
 - 2) 利用者調査
 - 3) 市民アンケート調査
 - 4) 利用者満足度調査
 - 5) サービス品質調査



18

「サービス計画」策定の手順(3)

3. 基本的事項の確認

- 1) 理念、法律、規定、国の施策などの確認
- 2) 先進事例、典型事例の採取
 - ・インターネットの活用
 - ・報告書、全国図書館大会などの情報収集
- 3) 最新の研究動向調査
 - ・研究団体への加入
 - ・雑誌の活用
 - 「図書館雑誌」現代の図書館、「図書館界」「日本図書館情報学会誌」、「みんなの図書館」など
- 4) 館内での共通理解
 - ・ミッションや自館のビジョンを共有する→リーダーシップの重要性



19

「サービス計画」策定の手順(4)

4. ミッションとビジョンの確認

1. ミッション
当該図書館の使命(ミッション)を記入します。ここに記入するのは、策定するサービス計画に関するものです。(例えば児童サービスに関するサービス計画を策定する場合には、児童サービスに関する使命を記入します。)
2. ビジョン
ビジョン欄には、策定するサービス計画に関して10年くらいで実現したい内容を記入します。

5. 課題と課題解決の方策

- 1) 比較や自館の位置づけから課題を探る
- 2) 課題の問題点を具体的に列挙する
- 3) 問題点の解決方法を考える
- 4) 優先順位や条件により時間軸上に配置する

図書館サービス計画(策定手順 課題と課題解決の方策編)

項目	サービスの現状	サービスの課題と問題点	課題解決の方策



20

「課題と課題解決の方策」の記入例

項目	サービスの現状	サービスの課題と問題点	課題解決の方策
おはなし会	月一回実施。幼年向けのみ、職員1名で行っている。	問題点としては、多くの図書館が週一回程度おはなし会を実施しているのに対し、月一回は少ない。幼年向けのみ実施され、小学生向けが行われていない。職員1名では内容的に広範囲に欠ける。課題は、週一回実施するだけの職員がいない。また、小学生向けに行うためのスキルが職員にない。	週一回実施を目指す。内容は幼年向けと小学生向けとする。そのためには、おはなしボランティア養成のために養成講座を実施する。職員のスキルアップのために、日本図書館協会が行う児童図書館員養成講座に毎年1名ずつ派遣する。また、県立図書館が実施する研修にも職員を派遣する。

記入例

- 項目は、一括りに出来る程度の内容ごとに記述します。
例えば、児童サービスの計画であれば、おはなし会、行事、出前、団体貸出、おはなし会、職員研修、等の項目が考えられます。
- ここは「項目」に対しての現状のサービス内容を記述します。
例えば「おはなし会」という項目では「月一回実施。幼年向けのみ、職員1名で行っている。」といった内容になります。
- 「サービスの現状」に対しての課題や問題点を記入します。
ここは現状に対する評価となる部分です。ミッションやビジョンに基づいて現状をどの程度クリアしているかを十分評価して下さい。
- ここは先の項目で出された「課題」や「問題点」に対してどの方向で解決していくのかが内容を記述します。
この部分に書かれたことが、骨格として年次計画の項目になります。

21

「サービス計画」策定の手順(5)

6. 年次計画

- 1) 「課題と課題解決の方策」の方策を年次に落とし込む。
- 2) 即実行可能なものは1年次から、実行に時間がかかるものは準備期間も考慮して落とし込む。

図書館サービス計画(策定手順 年次計画編)

項目	事業	初年度		2年度		3年度		4年度		5年度		備考
		内容	経費	内容	経費	内容	経費	内容	経費			



22

「年次計画」の記入例

項目	事業	指標	初年度		2年度		3年度		4年度		5年度		備考
			内容	経費	内容	経費	内容	経費	内容	経費			
おはなし会	職員のスキルアップ(独立の研修へ派遣)	職員13名中3人の専門研修を行う	旅費 2,500円	2500円			旅費 2,500円	2500円			旅費 2,500円	2500円	一年おきに派遣

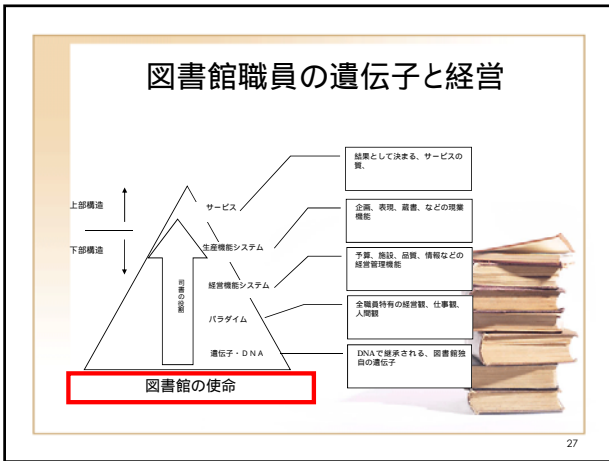
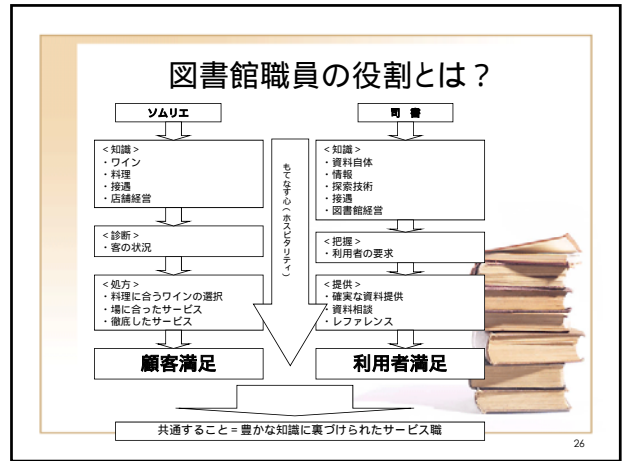
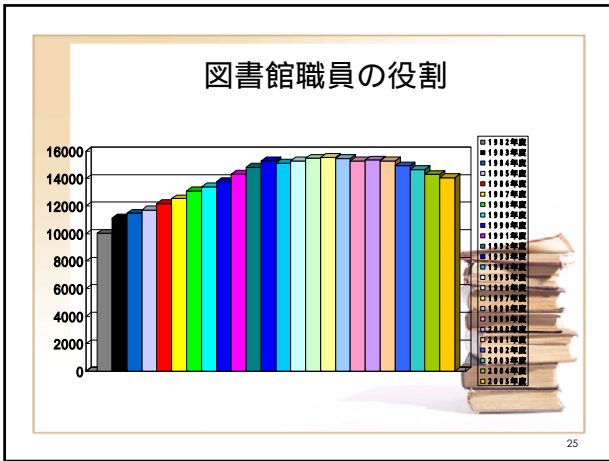
- 「策定手順 課題と課題解決の方策」の項目がこの項目になります。
- 「課題解決の方策」に書かれたものを、具体的な事業としてここに記入します。
- 各事業の概要あるいは目標の数値、状態や指標を記入します。
- 各事業に関する内容と計算式を記入します。
- 年度ごとの計算できるような数値のみ記入します。
- その項目の補足説明を記入します。

23

4. 職員の役割



24



5. 住民の視点と図書館

28

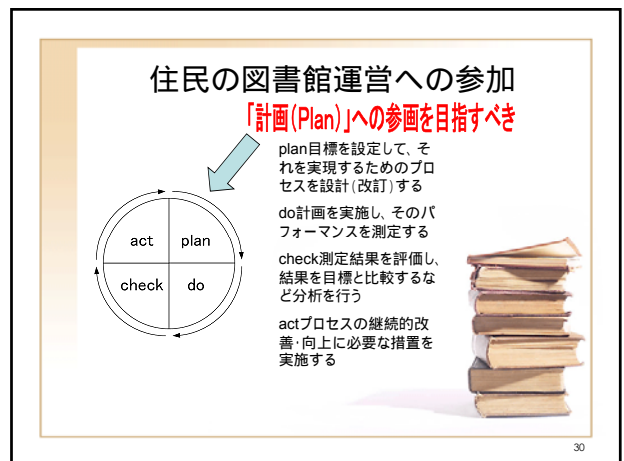
住民の視点と図書館

- 住民の3つの側面
 - サービス利用者
 - 納税者
 - 行動主体

↓

住民の満足度はそれぞれの側面から考える必要がある。

29



岡崎図書館倶楽部の取り組み(1)

NPMによるNPMのためのNPM講座

「岡崎市新図書館基本計画」

からのミッション



評価指標作り
 戦略目標の設定
 戦略項目の設定
 ベンチマーク



31

岡崎図書館倶楽部の取り組み(2)

あるべき図書館像	市民が図書館を「自分ごと」として利用する
	図書館の役割を「市民生活の質を向上させる文化施設」として位置付ける
	市民生活の質を向上させるための「情報発信」の役割を担う
	市民生活の質を向上させるための「情報発信」の役割を担う
	市民生活の質を向上させるための「情報発信」の役割を担う

メニューの区分	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる
市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる
市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる
市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる
市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる
市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる
市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる
市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる
市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる
市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる	市民生活の質を向上させる



32

6. 今後の図書館を考える



33

今後の図書館は？

- 2極化
 - 運営の方法
 - 図書館の「使命」に近づこうとする
 - 漫然とした運営
 - 都市型と地域密着型
- 厳しいときこそチャンス
 - 注目されている状況
 - 「使命」を目指した改革の時



34