

## 第3章

# 図書館評価作成マニュアル

## 第3章 図書館評価作成マニュアル

本章では、図書館評価を作成するためのマニュアルを一例として示す。

### 目次

#### 1 評価の目的と種類

(1) 評価の目的、(2) 評価の方法、(3) データ収集方法、(4) 来館者調査、(5) 住民調査、(6) 比較の方法、(7) 評価の項目

#### 2 マニュアル 方法と留意点

(1) 評価の手順、(2) 検討組織、(3) 調査、(4) 関係資料の整理・把握、(5) 図書館評価の目的の設定、(6) 指標の選定、(7) 数値目標の設定、(8) 達成方法・取組、(9) 図書館協議会等の協力、(10) 公開、(11) サービス・運営の実施、(12) 実際の調査、(13) データの集計・分析、(14) 事後調査・分析、(15) 評価、(16) 公開、(17) 改善

#### 3 まとめ

#### 1 評価の目的と種類

##### (1) 評価の目的

図書館評価は、何のために行うのか？ 図書館評価は、図書館奉仕の水準の維持向上や、図書館運営の適正確保等を図るために、図書館法7条の3で図書館の評価と、それによる運営状況の改善に努めることと規定されている。図書館評価は、地域社会における自自治体や自館の図書館の発展段階に応じて、図書館サービスの達成状況や図書館運営の状況、課題点を把握、分析して、サービスや運営の改善に資するために行う。図書館内部で達成状況や成果がわかって、外部からは明確にはわからないことがあるため、達成状況や成果を具体的に示し、きちんと検証していくことが大切である。具体的な評価の内容については、第一義的には評価の実施主体である図書館が定めることとしており、図書館が評価を行い、どのような評価項目で評価するのかについても図書館が判断することとしている。また、図書館自身で評価することについては、図書館同士で連携することも期待されている。さらに、図書館関係団体が、評価、点検項目についてガイドラインを自主的に定め、各図書館を支援することも考えられる。

##### (2) 評価の方法

###### ア 自己評価

図書館自らで図書館のサービスや運営について評価する。

###### イ 第三者評価、外部評価

図書館内部による自己評価について、さらに、図書館の利害に関係する第三者や外部からの評価を受けると、より公平かつ客観的な視点から評価が得られる。

##### (3) データ収集方法

###### ア 量的方法

客観的かつ継続的な評価ができるよう、数値など量的な方法を用いて主観により恣意的に左右され

ないようにする。業務の全数調査であればよいが、住民調査等は標本誤差が必要となる。

#### イ 質的方法

利用者、専門家、職員の意見に基づいて評価する。アンケートの中に「ご意見がありましたらご自由にお書きください」というように、自由回答形式の質問項目を設定する。調査票で設定された調査項目の枠にとらわれない意見を聴くことができる。<sup>1)</sup>

#### (4) 来館者調査

「来館者調査は、基本的には、ある期間を決めて、入館時に利用者に質問紙を渡し、退館時にそれを回収すればよく、図書館員が実施することも可能」であろう<sup>2)</sup>。調査曜日による偏りを防ぐには、1週間とすればよいが、図書館評価のための測定の精度として、3日間程度の調査で十分な回答数が見込めるのであれば、1週間調査する必要はない。ただし、平日だけではなく、土曜か日曜の休日を織り交ぜて「偏りのない」標本とする<sup>2)</sup>。「なお、図書館にある程度満足している人が足を運ぶわけですから、来館者調査で測定された満足度は、多くの場合、過大評価となることに注意する必要」がある<sup>2)</sup>。事例には、久喜市立図書館のCS(顧客満足度)調査、鳥取県立図書館の来館者アンケートが挙げられる。

#### (5) 住民調査

図書館を使わない理由など、来館していない人の意見も含め、広く住民の意見を調査する。「住民調査は、郵送法による標本調査になる場合が多く、複雑な標本抽出が必要」である。<sup>2)</sup>事例には、豊中市立図書館、熊取町立熊取図書館の住民アンケートや鳥取県立図書館の電子アンケートが挙げられる。

#### (6) 比較の方法

##### ア 過去との比較

自自治体や自館の図書館の過去と比較する方法である。昨年度の状況と一昨年度の状況の比較など、最も基本的である。

##### イ 数値目標との比較

数値目標を設定し、達成状況と比較する。

##### ウ 他の図書館との比較(規模・状況)

都道府県内の図書館や、全国の図書館、規模や状況が類似した図書館と比較する。熊取町立図書館の事例では、近隣市町村図書館との比較や、全国市町村図書館平均との比較をしている。

#### (7) 評価の項目

一例として、次のような項目<sup>3)</sup>が考えられる。来館者・利用者数、蔵書数等、住民の利用状況、所蔵資料、図書館サービス、図書館資料のレイアウト、施設、職員、利用者や住民の満足度調査(多面的、多角的な評価となる。)

## 2 マニュアル 方法と留意点

図書館法に運営の状況に関する評価や情報の提供の努力義務が規定され、公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準にも規定があることから、図書館評価作成の手順を示す。

(1) 評価の手順

基本的な考え方は、図 3.1 図書館評価の手順<sup>1) 4)</sup>のようになる。評価の目的（何のために評価するのか）、対象（何を評価するのか）や、活用（評価の結果を何のために活用するのか）を明確にしておくことが大切である。

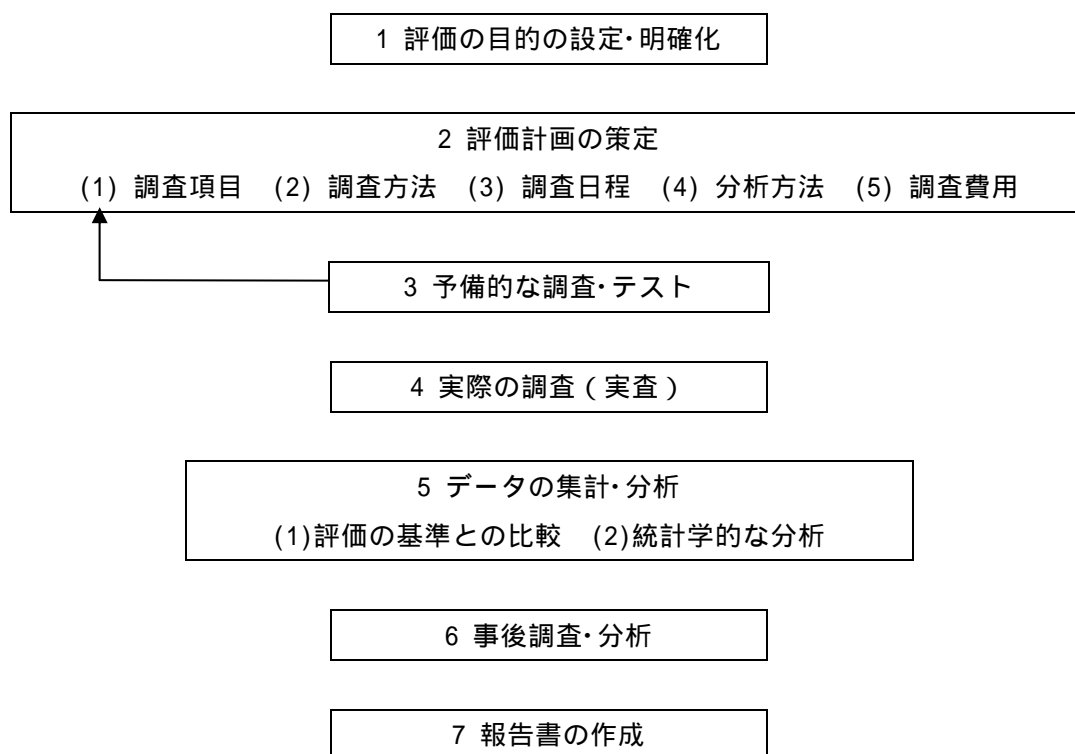


図 3.1 図書館評価の手順

図 3.1 図書館評価の手順の考え方を基に、図書館が図書館協議会の協力を得て、評価を作成するとともに、実施する一事例についての流れを示す。

|            |   |
|------------|---|
| 開始         | ・ 図書館評価作成の指示  |
| 検討組織の作成    | ・ 検討組織の作成、検討開始  |
| 調査         | ・ 必要事項の洗い出し、先進事例調査、文献資料・情報調査、<br>・ 研修参加                                       |
| 関係資料の整理・把握 | ・ 図書館の使命、運営方針・基本方針、具体的方針・役割・機能、<br>各業務・サービス計画、課題への取組、<br>地域の諸条件、まちづくり、教育・生涯学習 |
| 目的の設定      | ・ 図書館評価の目的の明確化  |

|            |  |
|------------|--|
| 指標の選定      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・指標の候補検討、これまでの指標、</li> <li>・JIS規格「図書館パフォーマンス指標」</li> <li>・指標の特徴の把握、選定のバランス</li> </ul>   |
| 数値目標の設定    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・数値目標の検討</li> <li>・候補指標を対象に業務統計や情報システムからの数値算出、</li> <li>・比較的簡易な調査統計による数値算出、</li> <li>・評価計画の策定：調査項目、調査方法、調査日程、分析方法、調査費用</li> <li>・予備的な調査・テスト 測定可能</li> <li>・達成目標設定の高低の度合い</li> </ul> |
| 達成方法・取組    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標の達成方法・取組の検討</li> <li>・取組に必要なサービス・運営、職員の能力や資質の向上、図書館経営資源（資料・情報、職員、施設・設備、予算等）の確保、関係機関との連携協力、調査研究の整理</li> </ul>   |
| 図書館協議会等の協力 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価の作成に当たっての意見、協議</li> <li>・評価の目的・方法、指標の選定、数値目標の設定</li> <li>・合意形成（図書館内、図書館協議会、教育委員会）</li> </ul>   |
| 公開         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館ホームページ等で公開</li> <li>評価の目的、指標、数値目標、達成方法等</li> </ul>  |
| サービス・運営の実施 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該年度の図書館サービス・運営の実施</li> </ul>  |
| 実際の調査      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・該当調査項目についての実際の調査（実査）</li> </ul>  |
| データの集計・分析  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価の基準との比較</li> <li>・統計学的な分析</li> </ul>   |
| 事後調査・分析    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事後の調査・分析</li> </ul>  |
| 評価         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己評価（数値目標に対する達成状況、評価、分析）</li> <li>自己評価の報告書の作成</li> <li>・第三者評価・外部評価（図書館協議会等の評価）</li> </ul>  |
| 評価の公開      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館ホームページ等で公開</li> <li>自己評価や第三者評価・外部評価等</li> </ul>   |

|    |   |
|----|---|
| 改善 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価に基づき、達成できなかった要因、改善点の把握</li> <li>・達成に必要な課題の整理、課題解決案の検討</li> <li>・サービスや運営の改善</li> </ul> |
|----|---|

図 3.2 図書館評価の作成手順

## (2) 検討組織の作成

図書館長の指示により、図書館評価の作成や検討のための組織（委員会、プロジェクトチーム、ワーキンググループ、事務局等）をつくり、複数の図書館職員により検討すると、効果的、効率的である。

## (3) 調査

### ア 必要事項の洗い出し

検討しなければならない事項を、洗い出す。図書館サービス計画、指標の候補・選定、数値目標の設定、自己評価、図書館協議会の協力、数値目標の達成状況、自己点検・評価、住民への公開（情報提供）、運営の改善などが考えられる。

### イ 調査

#### (ア) 先進事例調査

先進的な事例や類似自治体（人口規模）の図書館評価の事例を調べる。インターネットの検索エンジンにより、「図書館」、「評価」、「指標」等のキーワードで検索すると、公開事例が見つかる。また、『日本の図書館：統計と名簿』（日本図書館協会）の人口段階別図書館状況一覧から奉仕人口規模が類似した図書館の名称を調べ、該当館のホームページ掲載の事例を調べる方法がある。

#### (イ) 文献、インターネット情報の調査

インターネットにより国立国会図書館のNDL-OPACの蔵書検索の雑誌記事索引や一般資料の検索、Genii、日本図書館情報学会の文献目録BIBLIS for Webなどにより、図書館評価や指標などについての文献<sup>5)</sup>を調べる。実例を中心に取り上げる。このほかに、研究書<sup>6)</sup>や論文もある。

- ・全国公共図書館協議会のページから、『2008年度（平成20年度）公立図書館における評価に関する実態調査報告書』（2009.3）<sup>7)</sup>

実態調査による指標の具体的な内容などがわかる。

- ・文部科学省のホームページから、『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）<sup>8)</sup>

アンケートによる実態調査、事例調査（13例）、情報提供の状況などがわかる。

- ・日本図書館協会のホームページから、「公共図書館の評価項目一覧表」（案）について（日本図書館協会「図書館評価」プロジェクトチーム）<sup>9)</sup>

評価項目は、主に市町村立図書館の第三者評価に資するものとしている。

- ・日本図書館協会編『「図書館における自己点検・評価等のあり方に関する調査研究」報告書：平成15年度文部科学省委託調査研究』日本図書館協会,2004.3

3館における住民調査、来館者調査の具体例について記載がある。

- ・日本図書館協会編『「図書館における自己点検・評価等のあり方に関する調査研究」報告書：平成14年度文部科学省委託調査研究』日本図書館協会,2003.3  
住民調査、来館者調査の事例紹介がある。
- ・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,2007.10 (JLA図書館実践シリーズ9)  
現場の視点で書かれた図書館評価についての実践的な案内書である。

#### (ウ) 研修参加

図書館評価の研修に参加し、評価の意義、方法、統計、指標、実際などについて、知識やスキルを取得すれば、取組への意欲が高まり、正しい理解に基づき、実践的な評価の作成に役立つ。近年、全国規模、ブロック、都道府県などの研修や、図書館司書専門講座、新任図書館長研修、中堅ステップアップ研修、国立国会図書館の研修などでテーマに取り上げられている。

#### (4) 関係資料の整理・把握

都道府県立図書館、政令指定都市立図書館、市区町村立図書館では、役割・機能や業務で異なる面と共通する面がある。自自治体の図書館の使命・理念、運営方針・基本方針を確認し、具体的方針、役割や機能に沿った各業務・サービス計画における目標や重点業務の位置づけ、図書館の業務やサービスの体系と特徴、これからの課題への取組(サービス改善を含む。)等について把握し、整理する。図書館の業務年報、館報、要覧、併せて、図書館協議会の会議録、これからの図書館の在り方や課題を示す資料があれば、関係資料を整理する。

また、図書館をめぐる地域の諸条件の特性、まちづくりの基本方針を示す自治体の総合計画や施策、教育や生涯学習の計画や施策も視野に入れる。図書館サービスを担う経営体として、住民の目線で図書館を外から見たときに正しく理解してもらえよう、どのような特徴、業務、課題への取組を図書館として評価してもらいたいのか、評価するのがふさわしいかを考え、話し合う。図書館評価の指標の選定や数値目標の設定は、図書館が行うものであるから、作成時に図書館の考えを反映することができる。

#### (5) 図書館評価の目的の設定

図書館奉仕の水準の維持向上や、図書館運営の適正確保等を図れるよう、サービスや運営の達成状況を達成目標と比較し、改善に資するために行うなど、図書館評価の目的を設定し、明確化する。

#### (6) 指標の選定

##### ア 指標の候補

図書館の運営方針・基本方針、具体的方針、役割、機能、業務・サービス計画の目標や位置づけ、課題への取組の各側面から、どのような指標が考えられるかを検討する。数値目標や取組みへの達成目標をどのように示したらよいかも検討する。

また、職員に指標や数値目標の提案(指標、数値目標、理由、他館の先事例など)を募集する方法もある。「図書館員の倫理綱領」の第7に「図書館員は、自館の運営方針や奉仕計画の策定に積極的に参画する」<sup>10)</sup>とあるように、提案募集は、職員の参画を促し、意識を醸成することにつながる。さらに、教育委員会と連絡をとり、博物館等他の評価があれば把握しておくようにする。

## イ これまでの指標

都道府県内で共通に使われている指標（熊取町立図書館の事例）や図書館界でこれまでよく使われている指標（人口一人当たり貸出冊数、蔵書回転率など）があれば、図書館の運営方針や在り方、取組状況を勘案し、これらの指標を活用する方法がある。さらに、付け加えるべき指標があれば検討する。

## ウ JIS規格「図書館パフォーマンス指標」<sup>11)</sup>

「図書館パフォーマンス指標」の中から、図書館の運営方針や在り方、取組状況の各側面から考え、業務統計など、日常の統計や比較的簡易な調査で対応できるよう、適用可能な指標があるかどうかについて検討する。さまざまな指標や測定方法を参照することで考え方が深まる。

また、JIS規格の元になるISO（国際標準化機構）の図書館パフォーマンス指標の改訂版<sup>12)</sup>では、「レファレンスサービスにおける電子的手段による申込割合」や、発展可能性の指標として、電子のサービス（「資料購入・提供にかかる経費に占める電子的所蔵資料の割合」、「電子的サービスに従事している職員割合」等）、「職員当たり公式研修参加時間数」など新たな指標が加わるとともに、見直しによる削除があった。このような電子的図書館サービスの評価<sup>13)</sup>が、徐々に加わるようになることと思われる。指標は、バランス・スコアカードの考え方にに基づき、それぞれ「情報資源・アクセス・基盤」「利用」「効率性」「発展可能性」の4つの視点<sup>14) 15)</sup>のバランスやつながりを考えた経営評価となった。

## エ 指標の特徴

指標には、いくつかの種類がある。それぞれの特徴をつかみ、各業務・サービス面に適切な指標を選定する。都立図書館自己評価の指標一覧表の事例が挙げられる。

- ・ インプット指標（投入指標）：業務・事業や活動に投入する職員、資料等資源、予算等の指標
- ・ アウトプット指標（産出指標）：産み出される活動、利用サービスなどの指標
- ・ アウトカム指標（成果指標）：活動やサービスが利用者や地域社会に及ぼす成果や貢献の指標  
例：利用者満足度
- ・ プロセス指標（効率指標）：業務や活動に当たっての効率の指標

## (7) 数値目標の設定

業務統計、情報システムで取れる統計などからそのまま数値が取れたり、算出できるものや、比較的簡単な調査統計で測定できる数値を使った数値目標など、図書館評価の目的を考え、数値算出のための労力、経費やデータの信頼性を含めて総合的に勘案し、現実的に設定できるものを精査する。

評価計画を策定する。具体的には、調査項目、調査方法、調査日程、分析方法、調査費用である。

また、アンケート調査など、指標によっては、予備的な調査をしたり、実際に可能かどうかを実験的に測定しテストする必要がある。

さらに、図書館によっては複数館を設置しているため、複数館の位置づけにより各館ごとの数値目標や合計値などを検討する。

なお、厳しい財政状況において図書館の資料購入費などの予算も厳しく、職員数も厳しい中では、業務やサービスの向上において必ずしも右肩上がりの数値目標が設定できるとは限らない。毎年度、職員ができる範囲や予算にも限りがあるので、あまり高すぎる目標では達成できず、低すぎる目標で



はすぐ達成できてしまうため、無理のない適切な目標設定とともに、目標に向かって職員がサービス向上に取り組む意識を持つことも大切な一面と考えられる。

このほか、利用者の図書館のさまざまな側面に対する満足度をアンケートにより調査することにより評価を受ける方法もある。数値目標の設定がなじみにくい場合は、達成目標の状態を描き、目標までの各段階を定性的な達成目標として設定することも考える。

#### (8) 達成方法・取組

指標の選定や数値目標の設定に当たり、どのようにしてその目標を達成するかという達成方法・取組について検討する。図書館においてどのような取組を行うことにより目標の達成をめざすのか、案を整理する。また、そのために必要なサービス・運営の開発や改善、職員の能力や資質の向上、図書館経営資源（資料・情報、職員、施設・設備、予算等）の確保、関係機関との連携協力、調査研究などの達成方法・取組を整理する。指標、数値目標、達成方法・取組をわかりやすくまとめる。

#### (9) 図書館協議会等の協力

##### ア 指標の選定や数値目標の設定

図書館が図書館協議会の協力を得て、図書館評価の目的、指標の選定、数値目標の設定などについて複数回にわたり作成段階から委員の意見を伺い、協議しながら検討し、まとめることも効果的である。

最初は、基本的な指標を選定し、次の段階で指標数の幅を広げること、指標を見直して指標を精査するとともに、達成すべき新たな指標を設定することも考えられる。

##### イ 合意形成

図書館協議会の意見を踏まえ、図書館内部での合意形成や、教育委員会への連絡等を適宜行う。

#### (10) 公開

図書館のホームページ等に、評価の目的、指標、数値目標、達成方法・取組などを公開する。図書館の取組が、利用者や住民から見えるようになり、取組について聞かれる可能性もあるので、職員も取組についての意識を持つ環境に置かれる。

#### (11) サービス・運営の実施

当該年度の図書館サービス・運営、業務、事業の達成に向けた取組を実施する。

#### (12) 実際の調査

調査を要するものについては、該当調査項目について実際の調査（実査）を行う。

#### (13) データの集計・分析

データの集計を行い、評価の基準との比較や統計学的な分析<sup>16)</sup>を行う。図や表にして眺めてみると、何か発見できるかもしれない。

#### (14) 事後調査・分析

必要に応じて事後調査や分析を行う。

## (15) 評価

### ア 自己評価

業務統計が整い、必要な調査がまとまったら、指標ごとに、数値目標や達成目標に対する達成状況を出して、達成数値や達成割合を評価する。例えば、達成状況を、A：十分達成、B：達成、C：ある程度達成、D：達成しないというようにランク付けする方法もある。また、達成できた状況とできなかった状況とを記述し、これらの状況や達成できなかった要因を分析することも大切である。事例としては、東京都立図書館、横浜市立図書館などが挙げられる。

### イ 報告書の作成

自己評価の内容を判りやすく報告書などにまとめる。図や表を工夫するとよい。

### ウ 第三者評価、外部評価

第三者評価、外部評価を受けるに当たり、図書館長に意見を述べる機関である図書館協議会等の協力を得る方法がある。事例には、豊中市立図書館の評価検討委員会の設置、東京都立図書館の自己評価委員会の設置とともに評価実施要綱が制定されている。

## (16) 評価の公開

図書館のホームページ等に、評価の目的、指標、数値目標、達成方法・取組とともに、達成状況、自己評価（報告書等）や第三者評価・外部評価など、図書館の運営状況の情報を掲載し、住民に提供することにより、図書館の業務、サービスや取組に対する理解の幅が一層広まる。図書館は、公の施設として住民が利用する施設であり、住民の意思（希望）に裏打ちされていると、説得力のある図書館サービスができる。図書館サービスの質的向上をめざし、社会の変化や住民のニーズを把握して図書館サービス計画を企画・立案するとともに、サービスを実施して評価するというサイクルにおいて図書館職員が専門的力を十分発揮していくことが大切である。

## (17) 改善

自己評価、第三者評価、外部評価を得ることにより達成状況と達成できなかった状況、改善すべきところが把握できるようになる。達成できなかった要因や達成するために必要な課題を整理し、課題解決に何が必要かを見いだすことで、サービスや運営の改善を図る土台となる。また、サービスや運営の改善に対する住民の理解や職員の意識の向上につながる。改善に当たっては、人的、物的資源や予算を必要とする場合や、短期的な課題と長期的な課題があるため、段階的な取組や、予算要求資料としても活用できる。事例としては、青森県立図書館、杉並区立図書館、熊取町立図書館、福岡県立図書館などが挙げられる。

## 3 まとめ

時代や社会の変化に対応しながら、図書館のサービスや運営も見直し、図書館計画や図書館評価も見直す。このような図書館の成長と発展に向け、図書館のめざすものを共有して、館長のリーダーシップにより、図書館のサービスと運営を担う図書館職員ひとり一人が持てる力を活かし、組織的な力を発揮したいものである。

<参考 1> 図書館法<sup>17)</sup>

( 運営の状況に関する評価等 )

第七条の三 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 )

第七条の四 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。

<参考 2> 公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準<sup>18)</sup>

文部科学省告示第百三十二号 平成十三年七月十八日

一総則 (三) 図書館サービスの計画的実施及び自己評価等

(三) 図書館サービスの計画的実施及び自己評価等

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。

<参考 3> これからの図書館像 - 地域を支える情報拠点をめざして - (報告)<sup>19)</sup>

(これからの図書館の在り方検討協力者会議 2006.3)

第2章 提案 これからの図書館の在り方 3. これからの図書館経営に必要な視点

(5) 図書館サービスの評価

「図書館サービスの評価は、地方公共団体が行う政策評価の一環として位置づけられるようになってきている。図書館サービスの必要性、有効性、効率性等の観点から評価を行い、住民に公表していくことが求められている。

評価に当たっては、図書館では多様なサービスが展開されてきていることを踏まえ、これまでの貸出冊数を中心とした評価の在り方を現在の社会のニーズに応じて見直し、多様なサービスに対応した評価の在り方を考える必要がある。また、評価指標には、どれだけの資料やサービス等を提供したか(アウトプット)だけでなく、サービス等を提供した結果として地域や住民に対して実際どのような成果がもたらされたか(アウトカム)を表す指標が必要である。さらに、設置者と住民、図書館と連携協力する諸機関の三者の視点からの評価が必要である。

具体的な評価指標の例としては、従来から用いられている貸出冊数や利用者数に加え、レファレンスサービス件数、ホームページアクセス数、集会・行事講座等の開催状況及び参加状況、利用者の満足度(各種図書館資料、各種サービス、利用環境等)等がある。また、あわせて本報告書参考

資料「3. 図書館サービスの指標の例、及び人口段階別の上位の数値」に掲げる指標及び数値も、その参考になると思われる。これらを自館（地方公共団体）において時系列で分析したり、他の類似の図書館（地方公共団体）と比較したりすることで、自館の実績を相対的に評価することができる。

評価は、実施するだけでなく、その結果を確実に業務の改善に結びつけていくことが重要である。評価結果を踏まえて業務の改善方針や計画を策定し、図書館協議会の協力を得つつ定期的に見直すことが必要である。」

参考資料「3. 図書館サービスの指標の例、及び人口段階別の上位の数値」<sup>20)21)</sup>

\*このマニュアルの作成に当たり、岸田和明教授の助言と了解により、次の著作から引用するとともに、参考とした。

- 1 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,2007.10 (JLA 図書館実践シリーズ9)  
第3部 図書館員のための統計の基礎編(岸田和明〔著〕) p112-115
- 2 岸田和明「図書館経営の評価 2009年度 JLA 中堅職員ステップアップ研修第4回〔2009年5月18日〕領域:図書館経営」(日本図書館協会 2009.5) p6  
日本図書館協会のホームページの研修事業委員会のページから閲覧できる。  
<http://www.jla.or.jp/kenshu/resume2009-2/4kishida2009.pdf>

注

- 1) 岸田和明「図書館経営の評価 2009年度 JLA 中堅職員ステップアップ研修第4回〔2009年5月18日〕領域:図書館経営」(日本図書館協会 2009.5) p6-7  
<http://www.jla.or.jp/kenshu/resume2009-2/4kishida2009.pdf>
- 2) 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,2007.10 (JLA 図書館実践シリーズ9) p112-115  
第3部 図書館員のための統計の基礎編(岸田和明〔著〕) p79-126のうち,p112-115.
- 3) 平成20年5月23日の衆議院文部科学委員会会議録における図書館法の一部改正における文部科学省前生涯学習政策局長加茂川政府参考人の答弁を参考にまとめたもの  
衆議院文部科学委員会第169回(常会)平成20年5月23日11号  
[http://www.shugiin.go.jp/index.nsf/html/index\\_kaigiroku.htm](http://www.shugiin.go.jp/index.nsf/html/index_kaigiroku.htm)
- 4) 日本図書館協会編『「図書館における自己点検・評価等のあり方に関する調査研究」報告書:平成15年度文部科学省委託調査研究』日本図書館協会,2004.3 p12
- 5) 桑原芳哉「図書館評価」『図書館界』vol.61,no.5(350),2010.1,(図書館・図書館学の発展-21世紀初頭の図書館 図書館経営と図書館員(4))
- 6) 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,2003.11(シリーズ・図書館情報学のフロンティア 3)  
Hernon, Peter; Whitman, John R. 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,2002.9.  
Hernon, Peter; Dugan, Robert E. 永田治樹〔ほか〕訳『図書館の価値を高める:成果評価への行

動計画』丸善, 2005.2.

- 7) 『2008年度(平成20年度)公立図書館における評価に関する実態調査報告書』  
<http://www.library.metro.tokyo.jp/15/15h2008.html>
- 8) 『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』  
[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/tosho/shiryu/1284904.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/shiryu/1284904.htm)
- 9) 「公共図書館の評価項目一覧表」(案)について(日本図書館協会「図書館評価」プロジェクトチーム) <http://www.jla.or.jp/evaluations/index.html>
- 10) 日本図書館協会図書館員の問題調査研究委員会編『「図書館員の倫理綱領」解説』日本図書館協会,2002,p8.  
「第7 図書館員は、自館の運営方針や奉仕計画の策定に積極的に参画する。  
個々の図書館員が積極的な姿勢を持たなければ、図書館は適切・円滑に運営することができない。  
図書館員は、その図書館の設置目的と利用者の要求をよく理解し、全員が運営方針や奉仕計画等を十分理解していなければならない。そのためには、図書館員は計画等の策定にたえず関心をもち、積極的に参加するようつとめるべきである。」としている。
- 11) JIS規格『図書館パフォーマンス指標 JISX 0812:2007(ISO11620:1998)』(日本規格協会,2007)  
「図書館パフォーマンス指標 JISX0812」(制定:2002/10/20,最終改正:2007/02/20)  
<http://www.jisc.go.jp/app/pager?id=52922>  
日本工業標準調査会(JISC)のホームページからJIS検索による「図書館パフォーマンス指標 JISX0812」(制定:2002/10/20,最終改正:2007/02/20)インターネット情報のJISの閲覧は可能だが、閲覧用の印刷や購入はできない。  
2007年の主な改正点(五つの指標の追加): 1. 利用されない資料の所蔵率(B.2.2.7),配架の正確性(B.2.2.8),所蔵資料の貸出率(B.2.4.6),人口当たり利用者サービス従事職員数(B.5.1.1),職員の利用者サービス従事率(B.5.1.2)
- 12) 「ISO11620:2008 Information and documentation Library performance indicators」2<sup>nd</sup> ed., 2008.8.15, 86p. 平成22年1月現在,JIS規格はまだない(翻訳の予定)。
- 13) 「E846 ISO11620 図書館パフォーマンス指標の改訂版が発行される」『カレントアウェアネス-E』no.137,2008.10.15. 『Current Awareness Portal カレントアウェアネス・ポータル』  
<http://current.ndl.go.jp/e846>  
なお、バランスト・スコアカードの考え方の導入については、アビームコンサルティング株式会社熊谷弘志氏の図書館未来構想研究会におけるISO11620:2008 version2.0の発表の示唆による。
- 14) 徳原直子「図書館評価:パフォーマンス指標と統計」『情報の科学と技術』56(7)(2006) P323-330のうち,p326-327,329  
GeNii(国立情報学研究所)からタイトル等で検索し,インターネットで閲覧できる。
- 15) 岸田和明「電子的な図書館サービスの評価への取り組みとその課題」『情報の科学と技術』54(4) 2004,p162-167.  
GeNii(国立情報学研究所)からタイトル等で検索し,インターネットで閲覧できる。
- 16) 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,2007.10(JLA図書館実践シリーズ9)p112-115  
第3部 図書館員のための統計の基礎編(岸田和明〔著〕)p79-126

17) 図書館法

法令データ提供システム（電子政府）の法令索引検索で「図書館法」を検索すると、インターネットで閲覧できる。

<http://law.e-gov.go.jp/cgi-bin/idxsearch.cgi>

18) 公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準

[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/sports/dokusyo/hourei/cont\\_001/009.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/dokusyo/hourei/cont_001/009.htm)

19) これからの図書館像 - 地域を支える情報拠点をめざして - (報告)

[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/18/04/06032701.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm)

20) 参考資料「3. 図書館サービスの指標の例、及び人口段階別の上位の数値」

[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/18/04/06032701/007/003.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701/007/003.htm)

21) 池内淳氏ホームページから「これからの図書館像 - 地域を支える情報拠点をめざして - (報告)」

[http://www.daito.ac.jp/~ikeuchi/publib/itsumo\\_korekara\\_1.html](http://www.daito.ac.jp/~ikeuchi/publib/itsumo_korekara_1.html)

筑波大学准教授の池内淳氏のホームページ<sup>19)</sup>に、『これからの図書館像 - 地域を支える情報拠点をめざして - (報告)』の参考資料「3. 図書館サービスの指標の例、及び人口段階別の上位の数値」の中に示された表:貸出活動上位の公立図書館における整備状況 2005」から算出した基準値がされている。人口を入力し、演算ボタンをクリックすると、その数に応じた市町村立図書館(政令指定都市、特別区を除く)における「図書館数」、「職員数」、「司書数」、「蔵書冊数」、「開架冊数」、「図書年間購入冊数」、「雑誌年間購入冊数」、「新聞年鑑購入冊数」、「映像資料数」、「聴覚資料数」、「登録者数」、「貸出点数」、「図書館費」、「資料費」、「図書費」の基準値が表示される。