

令和7年12月4日
第32期東京都立図書館協議会

令和6年度都立図書館自己評価に対する意見

第32期東京都立図書館協議会は、第2回定例会（令和7年12月4日開催）において、東京都立図書館が実施した「令和6年度東京都立図書館自己評価」に対し、意見を述べた。主な意見は以下のとおりである。

○来館型・非来館型サービスの指標においては、電子書籍や都立図書館デジタルアーカイブなどのデジタル資料の導入、オンラインサービスの拡充など、利用者ニーズの変化に応じたサービス改善を積極的に進めている点を評価する。特に非来館型サービスのオンラインサービスに関する指標では、各種サービスのアクセス数や利用者数が増加しており、利用拡大につながっていることを高く評価する。今後もさらなる充実と利用拡大を期待する。

○中央図書館、多摩図書館ともに、利用者満足度や今後の利用意向の数値が高く、日本を代表する公共図書館のまさに面目躍如だと感じる。

○利用者に漠然と図書館利用によるアウトカムを尋ねると、往々にして漠然と「役立った」「良かった」「満足している」という回答を得る。アウトカム評価指標を検討している文献や他館の事例を参考にしながら、具体的に質問を組み立てることによって、図書館利用が利用者個人やコミュニティにもたらす影響をより立体的に捉えていくことができるのではないか。

○アウトカム評価については、手間がかかるが大変であり、現状の方法での実施は難しい。図書館界では、国立国会図書館が実施している活動実績評価以外は、評価はコストがかかりすぎておそらくできない。今回実施した評価方法にこだわらず、息切れしない方法での評価を今後検討してほしい。

○アウトカム指標を重視した質的評価は、量的評価では見えない改善点を把握する上で重要である。協議会や研究者と協力しつつ、効果的かつ継続的な評価の実施の方法・体制等の構築を進めてほしい。また、評価は「改善」のために行うべきであり、「評価のための評価」にならないよう、量的評価も含め、評価方法や内容を常に見直していく必要がある。

○指標一覧は、現在3年度分が記載されている形式になっているが、指標によっては10年程度の長いスパンで、かつビジュアル的にわかりやすく比較した形でまとめてはどうか。