

2009年度(平成21年度)

公立図書館における評価に関する報告書

平成22年3月

全国公共図書館協議会

はじめに

全国公共図書館協議会では、平成20年度・21年度の2ヵ年計画で、公立図書館における評価の調査研究に取り組んでまいりました。

近年、公共図書館を取り巻く環境は財政面・人員面ともに大変厳しい状況となっており、指定管理者制度の導入やPFI事業者による運営、サービス事業の委託など、さまざまな運営形態が導入されております。また、生涯学習社会の進展により、地域の学習・情報拠点として公共図書館が果たす役割は重要なものとなってきており、運営形態の如何にかかわらず、効率的・効果的な運営、サービスの実施することが求められています。

そうした情勢のなか、図書館評価の重要性が高まり、平成20年6月に改正された図書館法においては、図書館の運営の状況に関する評価についての項目が新たに設けられました。

全国公共図書館協議会では、そうした状況を背景に、公立図書館における図書館評価をテーマとして調査・研究事業を進めてまいりました。

現在、図書館評価に関する考え方や実施方法についての情報が少ない中、全国公共図書館協議会が、このテーマに取り組んだことには、大きな意義があると考えています。

平成21年度は、平成20年度に実施した「公立図書館における評価に関する実態調査」の主な項目について分析し、この報告書の第1章にまとめています。第2章では、平成20年度の実態調査の回答をもとに、全国7地区のなかから、評価について14館、調査について2館へ追加調査を実施し、事例として紹介しています。行政評価や図書館独自の評価などさまざまな事例を取り上げました。第3章では、「図書館評価作成マニュアル」を作成し、第4章で、実態調査によって明らかになった問題点等の整理を行い、今後、公立図書館においてそれぞれの図書館の実績を踏まえた図書館評価が実施できるよう、提言をまとめています。

本報告書が、公立図書館における図書館評価をさらに充実させるための資料として、図書館サービスや運営の一層の発展に寄与できれば幸いです。

なお、この報告書は慶應義塾大学文学部教授 岸田和明氏の助言のもと、編集委員会において協議を重ね、岸田氏と編集委員の大石氏が中心になって、分担執筆いたしました。

岸田和明教授をはじめ、追加調査に御協力くださった各館の皆様に厚く御礼申し上げます。

平成22年3月

全国公共図書館協議会

全国調整委員会

目 次

第1章	自治体の図書館評価の実施に関する調査結果	1
1	業務統計及び来館者調査に基づく評価の実態	3
2	評価の実施の実態	7
第2章	公立図書館における評価・調査の実態調査(事例)	11
1	青森県立図書館(自己評価)	13
2	郡山市中央図書館(行政評価)	16
3	石川県図書館(重点目標)	18
4	東京都立図書館(自己評価)	19
5	杉並区立図書館(図書館経営評価)	21
6	横浜市中心図書館(目標と振り返り)	23
7	犬山市立図書館(行政評価)	26
8	豊中市立図書館(運営状況に関する評価)	27
9	滋賀県立図書館(組織目標、しがベンチマーク)	30
10	熊取町立熊取図書館(図書館計画)	33
11	岡山県立図書館(中期サービス目標達成評価シート)	36
12	高知県立図書館(事業目標とチャレンジプラン)	38
13	福岡県立図書館(図書館評価)	42
14	伊万里市民図書館(「伊万里市民図書館の望ましい基準」と実績)	45
15	久喜市民図書館(CS(顧客満足度)調査)	46
16	鳥取県立図書館(来館者アンケートと電子アンケート)	47
第3章	図書館評価作成マニュアル	51
1	評価の目的と種類	53
2	マニュアル 方法と留意点	54
3	まとめ	61
第4章	まとめと提言	67
1	日本の公共図書館における評価の実態	69
2	日本の公共図書館における評価の今後	70
	全国調整委員会委員・編集委員名簿	73

第1章

自治体の図書館評価の実施に関する調査結果

第1章 自治体の図書館評価の実施に関する調査結果

2008年度（平成20年度）に実施した調査の結果は当該年度の報告書（『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』、以下、『2008年度報告書』と略記）にまとめたが、一部、そのデータの再集計を実施した。

1 業務統計および来館者調査に基づく評価の実態

(1) 回答数（再掲）

調査票を回答した自治体数について、『2008年度報告書』より再掲する。なお、評価基準が異なるなどの理由により、複数回答をした自治体があるため、「回答数」と「回答自治体数」とが異なっている。表1.1～1.3は「回答数（回収数）」である（回答率は都道府県で100%、市区町村で96%）。

表 1.1 自治体人口規模（都道府県）

人口規模	自治体数
百万人未満	7
百万人～五百万人	33
五百万人超～一千万人	10
一千万人超	1
合計	51

表 1.2 自治体人口規模（市区町村）

人口規模	自治体数
四万人未満	631
四万人超～十万人以下	375
十万人超～五十万人以下	254
五十万人超	33
合計	1,293

表 1.3 自治体区分

人口規模	自治体数
都道府県	51
政令指定都市	16
市	750
町村	504
特別区	23
合計	1,344

(2) 定期的な業務統計に基づく評価

本調査では、調査データに基づいて「何らかの比較を試みている場合」を「評価」として捉えている。具体的な比較としては、前年度との比較、数値目標との比較、他の図書館との比較、何らかの基準との比較などが考えられる。定期的な業務統計調査に基づく評価の状況を表1.4に示す。

ここで「業務統計」とは、日々の業務記録を集計することによって得られる統計であり、データ収集のコストが低いという利点がある。ほとんどの図書館においては、貸出等の業務にコンピュータを導入しているため、この種のデータの自動的あるいは半自動的な集計が可能であり、これを実施している館の比率は当然のことながら高かった。具体的には、都道府県では96.1%、市区町村では79.7%がこの種の調査を実施していた。ただし、人口規模別に見れば、人口四万人未満の市区町村の実施率が72.9%でやや低い。

一方、業務統計調査に基づいて評価を試みている図書館はそれほど多くはない。都道府県の実施率は58.8%であるが、市区町村では半数をかなり下回っている（34.3%）。さらに、数値目標を設定し、

計画的な評価を行っている館は都道府県では41.2%、市区町村では16.7%に留まっている。

表 1.4 定期的な業務統計調査に基づく評価の実施

	全回答数	調査を実施	評価を実施	数値目標を設定
都道府県	51 100.0%	49 96.1%	30 58.8%	21 41.2%
市区町村 (全)	1293 100.0%	1031 79.7%	443 34.3%	216 16.7%
市区町村：四万人未満	631 100.0%	460 72.9%	180 28.5%	71 11.3%
市区町村：四万人超～十万人以下	375 100.0%	317 84.5%	140 37.3%	70 18.7%
市区町村：十万人超～五十万人以下	254 100.0%	226 89.0%	109 42.9%	65 25.6%
市区町村：五十万人超	33 100.0%	28 84.8%	14 42.4%	10 30.3%

都道府県と市区町村(全)についての、より詳細な内訳を表 1.5 に示す。

表 1.5 定期的な業務統計調査に基づく評価の実施 (内訳の詳細表示)

都道府県		数値目標の有無		評価実施の有無		調査の有無		合計
調査あり	評価実施	数値目標あり	21 70.0%	30 61.2%	49 96.1%	2 3.9%	51	
		数値目標なし	9 30.0%					
	評価未実施		19 38.8%					
調査なし								

市区町村 (全)		数値目標の有無		評価実施の有無		調査の有無		合計
調査あり	評価実施	数値目標あり	216 48.8%	443 43.0%	1031 79.7%	262 20.3%	1293	
		数値目標なし	227 51.2%					
	評価未実施		588 57.0%					
調査なし								

表 1.6 定期的な業務統計調査における調査項目数

調査項目数	10未満	10～20	21～30	31以上	無回答	合計
都道府県	6 12.2%	11 22.4%	10 20.4%	21 42.9%	1 2.0%	49 100.0%
市区町村 (全)	331 32.1%	410 39.8%	98 9.5%	153 14.8%	39 3.8%	1031 100.0%
市区町村：四万人未満	187 40.7%	178 38.7%	23 5.0%	52 11.3%	20 4.3%	460 100.0%
市区町村：四万人超～十万人	106 33.4%	131 41.3%	39 12.3%	35 11.0%	6 1.9%	317 100.0%
市区町村：十万人超～五十万人	35 15.5%	96 42.5%	32 14.2%	52 23.0%	11 4.9%	226 100.0%
市区町村：五十万人超	3 10.7%	5 17.9%	4 14.3%	14 50.0%	2 7.1%	28 100.0%

次に、業務統計調査を実施している場合（「評価なし」含む）のその調査項目数を表 1.6 に示す。都道府県では、31 項目以上を設定しているところが最も多く（42.9%）、市区町村全体では10～20 項目が最も多い（39.8%）。この傾向は市区町村を人口規模別にみた場合でもほとんど変わらないが、50 万人を超える自治体が例外で、都道府県と同様に、31 項目以上が最も多くなっている。

(3) 来館者調査に基づく評価

次に、来館者調査に基づく評価の状況を表 1.7 に示す。業務統計調査よりも実施が困難なため、実施館は表 1.4 よりも少なくなっている。それでも、都道府県では 76.5%の調査実施、49.0%の評価実施となっており、市区町村全体では、その比率はそれぞれ 22.4%、13.7%に低下する。当然、数値目標を設定している自治体の割合も低くなっている。表 1.5 と同様に、表 1.7 の詳細な内訳を都道府県と市区町村全体についてのみ、表 1.8 に掲げる。

表 1.7 来館者調査に基づく評価の実施

	総数	調査を実施	評価を実施	数値目標を設定
都道府県	51	39	25	9
	100.0%	76.5%	49.0%	17.6%
市区町村（全）	1293	290	177	31
	100.0%	22.4%	13.7%	2.4%
市区町村：四万人未満	631	92	52	13
	100.0%	14.6%	8.2%	2.1%
市区町村：四万人超～十万人以下	375	96	57	5
	100.0%	25.6%	15.2%	1.3%
市区町村：十万人超～五十万人以下	254	84	54	11
	100.0%	33.1%	21.3%	4.3%
市区町村：五十万人超	33	18	14	2
	100.0%	54.5%	42.4%	6.1%

表 1.8 来館者調査に基づく評価の実施（内訳の詳細表示）

都道府県			数値目標の有無		評価実施の有無		調査の有無		合計
調査あり	評価実施	数値目標あり	9	36.0%	25	64.1%	39	76.5%	51
		数値目標なし	16	64.0%					
	評価未実施				14	35.9%			
調査なし							12	23.5%	

市区町村（全）			数値目標の有無		評価実施の有無		調査の有無		合計
調査あり	評価実施	数値目標あり	31	17.5%	177	61.0%	290	22.4%	1293
		数値目標なし	146	82.5%					
	評価未実施				113	39.0%			
調査なし							1003	77.6%	

表 1.9 来館者調査における調査項目数

調査項目数	10未満	10～20	21～30	31以上	無回答	合計
都道府県	6	17	9	7	0	39
	15.4%	43.6%	23.1%	17.9%	0.0%	100.0%
市区町村（全）	135	102	29	14	10	290
	46.6%	35.2%	10.0%	4.8%	3.4%	100.0%
市区町村：四万人未満	52	24	9	3	4	92
	56.5%	26.1%	9.8%	3.3%	4.3%	100.0%
市区町村：四万人超～十万人	40	39	10	4	3	96
	41.7%	40.6%	10.4%	4.2%	3.1%	100.0%
市区町村：十万人超～五十万人	36	33	7	6	2	84
	42.9%	39.3%	8.3%	7.1%	2.4%	100.0%
市区町村：五十万人超	7	6	3	1	1	18
	38.9%	33.3%	16.7%	5.6%	5.6%	100.0%

一方、来館者調査における調査項目数を表 1.9 に示す。回答者に負担を与える分、当然、調査項目数は業務統計調査に比べて少なくっており、多くの図書館が 20 項目以内に留めていることがわかる。

また、来館者調査における回答者数を表 1.10 に示す。

表 1.10 来館者調査における回答者数

回答者数	100以下	～200	～300	～400	～500	～1000	1001以上	無回答	合計
都道府県	0 0.0%	3 7.7%	5 12.8%	4 10.3%	3 7.7%	12 30.8%	11 28.2%	1 2.6%	39 100.0%
市区町村（全）	59 20.3%	36 12.4%	32 11.0%	27 9.3%	21 7.2%	42 14.5%	43 14.8%	30 10.3%	290 100.0%
市区町村：四万人未満	32 34.8%	12 13.0%	14 15.2%	5 5.4%	6 6.5%	6 6.5%	1 1.1%	16 17.4%	92 100.0%
市区町村：四万人超～十万人以下	19 19.8%	11 11.5%	9 9.4%	15 15.6%	8 8.3%	15 15.6%	11 11.5%	8 8.3%	96 100.0%
市区町村：十万人～五十万人以下	8 9.5%	10 11.9%	9 10.7%	6 7.1%	6 7.1%	18 21.4%	22 26.2%	5 6.0%	84 100.0%
市区町村：五十万人超	0 0.0%	3 16.7%	0 0.0%	1 5.6%	1 5.6%	3 16.7%	9 50.0%	1 5.6%	18 100.0%

表 1.11 住民調査に基づく評価の実施

	総数	調査を実施	評価を実施	数値目標を設定
都道府県	51 100.0%	5 9.8%	3 5.9%	0 0.0%
市区町村（全）	1293 100.0%	101 7.8%	59 4.6%	13 1.0%
市区町村：四万人未満	631 100.0%	41 6.5%	24 3.8%	5 0.8%
市区町村：四万人超～十万人以下	375 100.0%	29 7.7%	17 4.5%	3 0.8%
市区町村：十万人超～五十万人以下	254 100.0%	27 10.6%	15 5.9%	4 1.6%
市区町村：五十万人超	33 100.0%	4 12.1%	3 9.1%	1 3.0%

表 1.12 住民調査における調査項目数

調査項目数	10未満	10～20	21～30	31以上	無回答	合計
都道府県	0 0.0%	4 80.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 100.0%
市区町村（全）	47 46.5%	32 31.7%	10 9.9%	9 8.9%	3 3.0%	101 100.0%
市区町村：四万人未満	22 53.7%	9 22.0%	5 12.2%	3 7.3%	2 4.9%	41 100.0%
市区町村：四万人超～十万人以下	14 48.3%	9 31.0%	2 6.9%	4 13.8%	0 0.0%	29 100.0%
市区町村：十万人超～五十万人以下	9 33.3%	12 44.4%	3 11.1%	2 7.4%	1 3.7%	27 100.0%
市区町村：五十万人超	2 50.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%

(4) 住民調査に基づく評価

来館者調査の実施によって明らかになるのは、図書館に実際に訪れた利用者の意見のみである。図書館を普段利用しない人々にまで調査対象を広げる方法のひとつとして、郵送法等による住民調査がある。住民調査に基づく評価の状況を表 1.11 に示す。住民調査の実施にはコストがかかり、さらには、標本抽出等に高度な統計的な知識が必要になる。そのため、その実施は困難なことが予想されるが、実際に、これを実施した自治体はかなり少ない。調査を実施した自治体は、都道府県では 9.8%、市区町村全体では 7.8%に留まり、さらにそれを評価にまで結びつけた自治体はわずか 5.9%(都道府県)、

4.6%（市区町村全体）に過ぎない。参考として、来館者調査と同様に、住民調査における調査項目数および回答者数を表 1.12 と表 1.13 にそれぞれ示す。

表 1.13 住民調査における回答者数

回答者数	100以下	～200	～300	～400	～500	～1000	1001以上	無回答	合計
都道府県	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%	5 100.0%
市区町村（全）	9 8.9%	9 8.9%	9 8.9%	10 9.9%	3 3.0%	25 24.8%	30 29.7%	6 5.9%	101 100.0%
市区町村：四万人未満	5 12.2%	3 7.3%	8 19.5%	4 9.8%	2 4.9%	6 14.6%	8 19.5%	5 12.2%	41 100.0%
市区町村：四万人超～五十万人以下	3 10.3%	6 20.7%	1 3.4%	4 13.8%	1 3.4%	7 24.1%	7 24.1%	0 0.0%	29 100.0%
市区町村：十万人超～五十万人以下	1 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.7%	0 0.0%	11 40.7%	13 48.1%	1 3.7%	27 100.0%
市区町村：五十万人超	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0.0%	4 100.0%

2 評価の実施の実態

(1) 回答数（再掲）

2008年度（平成20年度）に実施した調査では、業務統計調査・来館者調査・住民調査等のうち少なくとも1つで調査を実施した自治体に対して、その実施に関して詳細に回答してもらっている。ここでは、その一部を再集計した結果を示す。表 1.14 と表 1.15 は『2008年度報告書』からの再掲である（それぞれ、「表 2.1」「表 2.3」）。

表 1.14 実施館・未実施館（都道府県・市区町村）〔『2008年度報告書』表 2.1 を再掲〕

区分	都道府県立 図書館	割合	市区町村立 図書館	割合
実施館	47	92.2%	1,019	78.8%
未実施館	2	3.9%	257	19.9%
無回答・不明	2	3.9%	17	1.3%
合計	51	100.0%	1,293	100.0%

区分	都道府県立図書館	市区町村立図書館
実施館母数	47	1,019
未実施館母数	2	257

表 1.15 図書館評価の実施（都道府県・市区町村）〔『2008 年度報告書』表 2.3 を再掲〕

区分	人口規模	年次計画に沿って実施		年次計画とは関係なく実施		計画中		計画無		無回答		合計	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
都道府県	1 百万人未満	2	28.6%	4	57.1%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	7	100.0%
	2 百万人～五百万人	11	37.9%	6	20.7%	4	13.8%	8	27.6%	0	0.0%	29	100.0%
	3 五百万人超～一千万人	5	50.0%	4	40.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%
	4 一千万人超	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
	合計	18	38.3%	14	29.8%	7	14.9%	8	17.0%	0	0%	47	100.0%
市区町村	1 四万人未満	101	22.3%	99	21.9%	42	9.3%	202	44.7%	8	1.8%	452	100.0%
	2 四万人超～十万人以下	90	28.8%	83	26.6%	32	10.3%	102	32.7%	5	1.6%	312	100.0%
	3 十万人超～五十万人以下	61	26.9%	67	29.5%	35	15.4%	63	27.8%	1	0.4%	227	100.0%
	4 五十万人超	6	21.4%	12	42.9%	5	17.9%	5	17.9%		0.0%	28	100.0%
	合計	258	25.3%	261	25.6%	114	11.2%	372	36.5%	14	1.4%	1019	100.0%
総計		276	25.9%	275	25.8%	121	11.4%	380	35.6%	14	1.3%	1066	100.0%

以下では、表 1.15 における、評価を「年次計画に沿って実施」「年次計画とは関係なく実施」と回答した自治体について再集計を行う。実数は、都道府県で合計 32 自治体 (=18+14)、市区町村全体で合計 519 自治体 (=258+261) である。

(2) PDS の活用

評価は PDS (Plan-Do-See) あるいは PDCA (Plan-Do-Action-Check) の一環として行われるのが最も自然であると考えられる。表 1.16 は評価を PDS (あるいは PDCA) の一環として取り組んでいる自治体数を示している。なお表 1.16 中の%は、2008 年度調査の全回答数 (表 1.1 および表 1.2 参照) に対して算出されている。都道府県では 43.1%が評価を PDS の一環として活用しているのに対して、市区町村全体ではその比率は 16.7%に留まっている。特に、人口四万人未満の市区町村では、その 11.4%が評価を PDS の一環として活用しているのにすぎない。

表 1.16 PDS (あるいは PDCA) の一環としての評価の実施

	「2008年度調査」の全回答数			PDSで活用	
	件数	(うち) 評価を実施			
		件数	割合	(うち) 評価指標を設定	割合
都道府県	51	32	62.7%	25	49.0%
	100.0%			49.0%	43.1%
市区町村 (全)	1293	519	40.1%	321	24.8%
	100.0%			24.8%	16.7%
市区町村 (四万人未満)	631	200	31.7%	103	16.3%
	100.0%			16.3%	11.4%
市区町村 (四万人超～十万人以下)	375	173	46.1%	115	30.7%
	100.0%			30.7%	17.9%
市区町村 (十万人超～五十万人以下)	254	128	50.4%	91	35.8%
	100.0%			35.8%	27.6%
市区町村 (五十万人超)	33	18	54.5%	12	36.4%
	100.0%			36.4%	21.2%

表 1.16 に示した「評価指標を設定している図書館」がどの程度の個数の指標を設定しているかを示したのが表 1.17 である。具体的には、表 1.17 には、人口規模別に、評価指標の個数を回答した自治体数とその平均とが示されている。都道府県では平均 16.4 個、市区町村全体では平均 12.5 個の評価指標が設定されているが、実際にはばらつきが大きく、市区町村では最多が 121 個、最少が 1 個である。なお、市区町村では人口規模が少ない自治体の平均項目数が比較的多くなっているが、この平均は「評価指標個数を回答した自治体数」を分母とした平均であることに注意が必要である。また、実際にどのような評価指標が採用されているかは『2008 年度報告書』（p. 21～p. 34 参照）に詳細に記載されている。

表 1.17 設定された評価指標の数

	評価指標個数を回答した自治体	評価指標個数		
		平均	最多	最少
都道府県	7	16.4	42	2
市区町村（全）	252	12.5	121	1
市区町村（四万人未満）	76	12.4	50	1
市区町村（四万人超～十万人以下）	90	13.2	121	1
市区町村（十万人超～五十万人以下）	75	12.1	42	1
市区町村（五十万人超）	11	9.4	40	3

最後に、評価方法として、どのような基準との比較を行っているかどうかを尋ねた結果を表 1.18 に示す（この質問は「複数回答可」でなされている点に注意）。比較基準としては、「数値目標との比較」「過去との比較」が圧倒的に多い。「数値目標」の設定には過去の実績が参考になるであろうから、これはある程度予想された結果とも言える。その他の基準としては、「他と図書館との比較」が都道府県・市区町村ともに多い。

表 1.18 評価において採用している比較基準

	都道府県		市区町村（全）		市区町村（人口規模別）							
					四万人未満		四万人超～十万人以下		十万人以下～五十万人以下		五十万人超	
	数	%	数	%	数	%	数	%	数	%	数	%
数値目標との比較	18	56.3%	176	33.9%	46	23.0%	65	37.6%	56	43.8%	9	50.0%
過去との比較	17	53.1%	242	46.6%	85	42.5%	79	45.7%	69	53.9%	9	50.0%
他の図書館との比較	4	12.5%	92	17.7%	28	14.0%	34	19.7%	27	21.1%	3	16.7%
基準類との比較	0	0.0%	23	4.4%	12	6.0%	11	6.4%	7	5.5%	0	0.0%
その他の比較	1	3.1%	2	0.4%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%
比較は行っていない	2	6.3%	32	6.2%	6	3.0%	18	10.4%	8	6.3%	0	0.0%
評価指標を設定している自治体（図書館）数	32	100%	519	100%	200	100%	173	100%	128	100%	18	100%

*複数回答可、また無回答の自治体が存在する

* 報告所の集計・分析上で留意した点

1 調査回答の比率は、その設問の回答者数を基数（n）として、小数点第2位を四捨五入して算定しているため、比率の合計が100%とならない場合も合計欄は100%と表記している。

2 『2008 年度報告書』では、原則として、回答について修正を加えていない（ただし、「共通」調査で「調査を実施している」→「未実施館」に回答、「調査を実施していない」→「実施館」に回答している場合を除く）ため、矛盾を含んだ集計となっている。今回の集計では、矛盾点を除き、新たに集計したため、昨年度の集計結果と異なる場合がある。

第2章 公立図書館における評価・調査の実態調査 (事例)

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	青森県	図書館名:	青森県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名	青森県立図書館自己評価
----	-------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	なし
評価の実施期間・スケジュール	平成20年5月 評価等検討委員会設置 6月～7月 評価項目、アンケート項目検討 8月～9月 アンケート調査実施 10月 アンケート集計 11月～12月数値目標等の設定 平成21年1月 最終調整 2月 公表
評価の主体・実施者	図書館 副館長を委員長とし、各担当部署の代表者計10名で構成する評価等検討委員会を設置
評価の動機・背景・目的	図書館法第7条の3の規定に基づき、当館の運営の改善を図ることを目的に実施
評価指標・項目	別紙のとおり
データ収集方法	業務統計 平成19年度実績 来館者調査 平成20年8月30日、31日、9月3日、4日の4日間実施 住民調査 近隣学校、企業、市町村立図書館利用者、ホームページ等で実施
評価の方法	数値目標との比較
評価の結果	平成19年度実績を基に、平成23年度までに達成すべき数値目標を設定し、併せて目標を達成するための改善方策についても定めたが、毎年度、最新の実績値を基に中間評価を行い、検討することとしている。
評価結果の活用	評価に伴うアンケート調査の結果、図書館を利用しない人の理由の多くが「遠い」ことを挙げていることから、遠方の利用者の利便性を図るため、県立図書館から借りた図書を市町村立図書館等に返却できる「遠隔地返却サービス」を平成21年4月1日から実施した。
評価結果の公表	平成21年2月、ホームページにて公表
評価に要した労力・経費	主担当1名が全体のとりまとめをしたほか、委員会のメンバーが月1～2階程度の会議出席と各担当分の評価項目等の検討を行った。 また、来館者調査実施の4日間、6名の女性職員が交代でアンケート票の配布をしたほか、非常勤職員数名がアンケート結果の集計作業等に従事した。 この評価のための予算措置はしていなかったことから、郵送費、コピー代等は既存予算内で対応した。
評価のウェブ公開	図書館自己評価 http://www.plib.net.pref.aomori.jp/top/guid/hyouka.html

青森県立図書館評価指標一覧

評価項目	実績 (H19)	目標 (H23)	改善方策	
1 資料の収集・保存・提供				
(1) 資料の収集・保存に関する指標				
人口千人当たりの所蔵資料数	517冊	613冊	選書方針に基づき、市町村立図書館等で蔵書しにくいレファレンス資料等も含め様々な分野の資料について、寄贈等を合わせ年間26,500冊を目指して収集し、蔵書の充実を図る。	
人口千人当たりの受入資料数	19冊	19冊		
(2) 提供（利用者）に関する指標				
人口千人当たりの利用者数	288人	299人	来館者サービスの充実に努めるとともに、オンライン貸出サービスなど、非来館者向けサービスの充実及びサービス内容のPR強化を図る。	
人口千人当たりの貸出者数	79人	82人		
人口千人当たりの貸出資料数	241冊	249冊	広報紙等を活用し、サービス内容のPR強化に努める。 また、利用者の意見・要望を基に、引き続きサービスの充実に努める。	
オンライン貸出サービスの周知度	利用者 52%	利用者 57%		
	非利用者 34%	非利用者 37%		
オンライン貸出サービス貸出資料数	8,754冊	10,000冊		
オンライン貸出サービスについての満足度	92%	92%		
アウトリーチサービス貸出件数、資料数（個人）	件数 282件 冊数 1,119冊	件数 300件 冊数 1,170冊		広報紙等を活用し、サービス内容のPR強化に努める。
アウトリーチサービス貸出件数、資料数（学校）	件数 8件 冊数 394冊	件数 10件 冊数 500冊		県内の特別支援学校に対し、引き続き利用を促す。
(3) 児童サービスに関する指標				
人口千人当たりの所蔵資料数	36冊	43冊	選書方針に基づき、年間2,000冊を目指して収集し、蔵書の充実を図る。	
人口千人当たりの受入資料数	2冊	2冊		
人口千人当たりの貸出者数	15人	16人	学校等との連携の下、子どもの読書活動の推進のため、利用促進を図る。	
人口千人当たりの貸出資料数	54冊	57冊		
おはなし会等のイベントへの参加者数	1,111人	1,166人	企画内容の充実を図るとともに、PR強化に努める。	
巡回図書セット貸出の利用館数	20館	24館	県内公共図書館間の協力体制の下、サービス内容の充実とPR強化に努める。	
巡回図書セットの貸出資料数	18,420冊	20,000冊		
巡回図書セット貸出についての満足度	89%	90%		
(4) 図書館満足度				
所蔵資料についての満足度	本 76% 雑誌65%	本 80% 雑誌70%	利用者の意見・要望を今後の選書の参考とするとともに、県民の多様なニーズに対応する役割を担う県立図書館として、選書方針に基づき幅広い分野の蔵書の充実に努める。	
職員の対応についての満足度	83%	90%	接遇に関する研修の機会を増やすなどし、来館者サービスの向上に努める。	
2 図書館間の相互協力				
(1) 相互協力・支援に関する指標				
相互貸借の利用館数	38館	40館	会議や研修会等におけるPR強化を図り、利用を促すとともに、引き続きサービス内容の充実に努める。	
相互貸借資料数（貸出）	6,492冊	6,572冊		
相互貸借についての満足度	100%	100%		
一括貸出の利用館数	20館	24館	会議や研修会等におけるPR強化を図り、利用を促す。 また、利用者の意見・要望を今後の選書の参考とするとともに、蔵書の充実に努める。	
一括貸出資料数	35,184冊	40,000冊		
一括貸出についての満足度	88%	90%		
Applins（青森県図書館情報ネットワークシステム）へのデータ提供館数	17館	20館	会議や研修会等において、参加館の蔵書検索システムの整備等について働きかけるとともに、Applinsの利用を促す。 また、市町村立図書館等の意見・要望を踏まえ、引き続きシステムの充実に努める。	
Applins（青森県図書館情報ネットワークシステム）の利用度	88%	100%		
Applins（青森県図書館情報ネットワークシステム）についての満足度	97%	97%		
市町村職員研修等の参加者数	176人	200人	学校図書館関係者も受講対象に加えるとともに、研修に関する意見・要望を踏まえ、研修体系・内容の充実に努める。	
市町村職員研修等の体系についての満足度	79%	85%		
巡回訪問の利用館数	10館	14館	会議や研修会等におけるPR強化を図り、利用を促すとともに、引き続きサービス内容の充実に努める。	
巡回訪問についての満足度	84%	90%		
協力レファレンスの利用度	60%	70%	会議や研修会等におけるPR強化を図り、利用を促す。 また、研修会への派遣等により、引き続き職員のスキルアップを図る。	
協力レファレンス件数	78件	100件		
協力レファレンスについての満足度	100%	100%		

青森県立図書館評価指標一覧

評価項目		実績 (H19)	目標 (H23)	改善方策
3 学習・調査研究の援助				
(1) レファレンスに関する指標				
レファレンスの周知度	利用者	36%	70%	レファレンスについてのPR強化に努めるとともに、より利用しやすい環境となるよう、整備を進める。 また、研修会への派遣等により、引き続き職員のスキルアップを図る。
	非利用者	21%	30%	
	レファレンス件数	2,036件	2,200件	
レファレンスについての満足度		86%	90%	
(2) 情報発信に関する指標				
ホームページの利用度	利用者	40%	50%	ホームページを活用した広報紙の内容充実を図るとともに、その時々のある有益な情報や、パスファインダー（特定のテーマに関する文献、情報の探し方・調べ方を案内）を掲載するなどして、役に立つホームページを目指す。
	非利用者	16%	20%	
ホームページのアクセス件数		149,103件	160,000件	
ホームページについての満足度		58%	70%	
報道機関への情報提供件数		39件	40件	様々な機会を捉え、情報を積極的に発信し、「身近な図書館」、「役に立つ図書館」をPRする。
新聞、テレビ等の報道件数		16件	20件	
(3) 学習の場の提供に関する指標				
インターンシップ等実習の受入件数		6件	8件	学校へのPR強化を図るとともに、受け入れ体制の充実に努める。
社会見学等の受入件数		17件	20件	
4 地域文化資料の収集・保存・提供				
(1) 郷土資料の収集・保存に関する指標				
人口千人当たりの所蔵資料数		81冊	105冊	郷土資料、県内行政資料や県内出版物について、寄贈等を積極的に働きかけ、年間7,000冊を目指して収集し、蔵書の充実を図る。
人口千人当たりの受入資料数		4冊	5冊	
(2) 郷土資料の提供に関する指標				
人口千人当たりの貸出者数		5人	5人	郷土資料に対する興味・関心を引き出す取組みを行うとともに、より利用しやすい環境となるよう、整備を進める。
人口千人当たりの貸出資料数		10冊	11冊	
(3) 郷土資料に係るレファレンスに関する指標				
レファレンス件数		559件	600件	レファレンスについてのPR強化に努めるとともに、より利用しやすい環境となるよう整備を進める。 また、研修会への派遣等により、引き続き職員のスキルアップを図る。
5 地域を支える情報拠点としての機能強化				
(1) 産業支援サービスに関する指標				
産業支援サービスの周知度	利用者	27%	50%	継続的にPRを行うとともに、関連資料の整備に努める。 また、研修会への派遣等により、職員のスキルアップを図る。
	非利用者	9%	20%	
産業支援レファレンス利用件数		63件	100件	
産業支援コーナー利用件数		3,617件	4,000件	
産業支援サービスについての満足度		65%	75%	
オーダーメイドリスト提供部数		835部	1,000部	各種産業関連団体等との連携を強化し、創業・起業セミナー等でのオーダーメイドリストの提供に努める。
(2) 行政支援サービスに関する指標				
行政支援レファレンス利用件数		171件	200件	継続的にPRを行うとともに、県が主催するセミナー等でのオーダーメイドリストの提供、図書の展示・貸出を積極的に展開する。 また、研修会への派遣等により、職員のスキルアップを図る。
貸出資料数		312冊	800冊	
オーダーメイドリスト提供部数		1,070部	2,000部	
集会室等の利用件数		2件	24件	
(3) 大学との連携に関する指標				
横断検索システム参加学校数		0校	8校	県内の大学等との連携を強化し、大学も含めた横断検索システムの整備を進める。
図書館での公開講座の開催件数		0件	7件	県内の大学等との連携を強化し、県立図書館を会場とした公開講座の開催を進める。

(注) 実績欄の満足度・周知度・利用度については、平成20年度に実施した利用者等アンケート調査に基づいた数値である。

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	福島県郡山市	図書館名:	郡山市中央図書館
-------	--------	-------	----------

件名:	平成20年度行政評価(図書館に関する項目)
-----	-----------------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	郡山市第五次総合計画 第一次実施計画 平成20年度～平成22年度
評価の実施期間・スケジュール	平成20年度～平成22年度。郡山市の電子市役所ポータル総合計画。行政評価に inputs し、教育委員会総務課管理係に「主要事務事業実績表」を平成20年11月中旬に提出。
評価の主体・実施者	図書館 中央図書館管理係、奉仕係
評価の動機・背景・目的	郡山市の行財政改革推進課が効率的かつ効果的な行政運営を図るため、平成18年度以降、本格的に実施してきた。評価は個々の事務事業について「対象」「手段」「意図」「結果」等に対応した数値を検証する「指標の分析」を行うとともに、数値によらない「定性的な評価」を加える。
評価指標・項目	事務事業ごとに活動指標と成果指標を数値化し、数量的に行政活動(事業等)の実施状況を確認する。
データ収集方法	業務統計 平成19年度
評価の方法	別紙参照 ※
評価の結果	別紙参照 ※
評価結果の活用	特になし
評価結果の公表	郡山市のホームページで公開
評価に要した労力・経費	図書館での労力は入力にかかった時間、各係ごと、担当ごとに入力するので3日程度
評価のウェブ公開	郡山市ホームページ http://www.city.koriyama.fukushima.jp/ から組織別＞総務部＞行財政改革推進課＞行政評価

※ 全公図編集委員会補足

郡山市では、下記の事業について評価を実施している。

「図書館施設・設備整備事業」「図書館分館整備事業」「図書館業務電算事業」「図書館管理運営事業」「図書館協議会事業」「資料整備事業」「図書館奉仕活動事業」「子どもの読書活動推進事業」

本報告書においては、紙面の都合上、「図書館奉仕活動事業」のみ掲載した。なお、上記に記載されているホームページ上にすべての事業について掲載されている。

平成20年度 郡山市行政評価結果表

この行政評価結果表は平成 19 年度の事業内容を評価したものです

事業の概要について	
事業名	図書館奉仕活動事業
事業担当	教育委員会中央図書館
政策体系	大 綱 2 とともに学び、ともに育み、未来を拓くまち
	基本施策 2 一人ひとりの学ぶ心を大切にすまち
	施 策 3 生涯学習の推進
事業概要	図書・記録・その他必要な資料を収集・整理保存するとともに、一般市民の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。

指標とコスト						
指標分析	指 標 名 等	H17	H18	H19	指標変化	将来目標値
活動指標	図書館の開館時間 [時間]	2,127	2,235	2,569		2,558
	年間受入冊数 [冊]	46,337	40,314	37,626		45,000
成果指標	市民一人当たりの貸出冊数 [冊]	4.3	4.5	4.5		5.0
	総貸出冊数 [冊]	1,461,145	1,507,739	1,507,252		1,950,000
	登録者数 [人]	135,606	142,661	149,507		146,000
コスト	事業費[千円]	135,550	38,225	37,350		
達成状況	貸出総冊数は現状にとどまったものの、開館時間の延長により、登録者・利用者は増加した。					

評価結果について	
継続	継続して取り組むものとする。

指標変化は前年度と比べて 10%以上の増減があった場合、増加(減少)傾向があるものと判断します。

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	石川県	図書館名:	石川県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	平成20年度の重点目標
-----	-------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	「運営方針」に基づいた「重点事項」について施策や数値目標を設定し、実施する。
評価の実施期間スケジュール	1月初旬に運営改善委員による当該年度の目標値に対する実績評価を行い、同時に次年度の数値目標の設定(案)作成、1月下旬運営改善委員会を開き、数値目標を決定する。2月月末休館日に職員全員に周知する。6月に開く第1回図書館協議会にて公表する。
評価の主体実施者	図書館が主体 「運営改善委員会」で取り組む
評価の動機背景目的	具体的に取り組む以前から、評価について研修会を実施 「図書館法」の改正により、具体的に取り組み始めた
評価指標項目	下記「平成21年度数値目標(案)参照 指標について:運営改善委員6名による対前年度比から限りなく目標に近づける数値を検討
データ収集方法	統計データ:『要覧』『石川の公共図書館』などの「業務統計」 アンケート:「石川県立図書館利用者アンケート」平成21年2月27日～3月6日 32項目 150件
評価の方法	当該年度の実績に対して、数値目標の達成率を分析し、評価ランクをつける(A、B、C)。改善点を列挙してそれらを総合的に委員が判断して、次年度の目標値(案)を設定する。
評価の結果	休館日の変更、広報の工夫、展示の見直し等、評価に伴って検討する、改善策で実施できるものについては取り組むようにしている。
評価結果の活用	評価項目の「各種行事参加者数」を増やすため、研修会ごとのアンケート結果を基に、ほぼ金曜日で固定していた図書館実務者講習会(年6回)を、(水)(木)(金)と曜日を振り分けて実施。
評価結果の公表	年4回開催する図書館協議会の第1回目(6月上旬開催)で公表する。
評価に要した労力経費	経費:なし 運営改善委員6名が約半月間、13項目にわたるデータを評価し、2回程度の委員会を経て数値目標(案)を作成。
評価のウェブ公開	なし

石川県立図書館の平成21年度数値目標(案)

	項番	目標項目	数値目標	対20年度比	
1直接利用サービス	①	利用者(入館者数)	220,000	平成20年度の 2%増	
	②	貸出冊数(個人貸出)	145,000	平成20年度の 5%増	
	③	サロン活用	20	平成20年度の 5%増	
	④	レファレンス・サービス件数	13,500	平成20年度の 4%増	
	⑤	国立国会図書館登録件数	200	平成20年度の 11%増	
	⑥	行政支援			
			レファレンス・サービス件数	30	平成20年度の 25%増
			図書貸出冊数	200	平成20年度の 11%増
	⑦*1	相互貸借数	17,500	平成20年度の 4%増	
		(うち貸出)	16,400	平成20年度の 4%増	
	(うち借受)	1,100	平成20年度の 11%増		
2企画・行事	①*2	各種行事参加者数	2,700	平成20年度の 4%増	
3学校支援	①	児童生徒の貸出冊数(SC)	2,000	平成20年度の 7%増	
	②	学校支援貸出冊数(試行)	1,000	平成20年度の 16%増	

追加目標項目

- ・ホームページアクセス件数
- ・複写サービス枚数

*1 図書館等への貸出冊数

*2 集会活動 講座等開催回数

- 参加者数
- ・職員研究活動、成果発表件数
- ・市町立図書館職員等研修参加者数

- ・県内・県外図書館の区別
- ・宅配の配送数

- ・おしゃべりサロンの職員発表数
- ・市町立図書館職員対象研修の回数、参加者

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	東京都	図書館名:	東京都立中央図書館
-------	-----	-------	-----------

件名:	都立図書館自己評価
-----	-----------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	<p>○第23期東京都立図書館協議会提言「都立図書館のサービスと図書館改革の評価について」(平成20年11月) http://www.library.metro.tokyo.jp/18/pdf/18230.pdf</p> <p>○東京都図書館評価実施要綱及び東京都図書館自己評価委員会設置要綱の制定(図書館内部の要綱、平成21年2月)</p>
評価の実施期間・スケジュール	<p>○<平成16年度～平成18年度> 図書館内に、図書館サービス指標経営指標開発プロジェクトチームを結成、評価についての勉強や評価指標を洗い出し、検討した。</p> <p>○<平成19年度> 第23期東京都立図書館協議会が、図書館評価について協議テーマとして取り上げ、業務の一環として取り組んだ。平成18年度までに洗い出した指標をもとに、予備テストを実施、最終的な指標を決定した。→上記の協議会提言へ</p> <p>○<平成20年度> 上記の協議会提言を受けて、東京都図書館評価実施要綱を制定、図書館内に、東京都立図書館自己評価委員会を設置、平成21年3月、自己評価(12月までの指標をもとにした中間評価)を実施した。</p> <p>○<平成21年度> 6月、平成20年度の評価(年度末までの本評価)を実施、7月、第24期東京都立図書館協議会に対し意見聴取を行った。9月、協議会委員の意見を付して、東京都立図書館のホームページに全文を公開した。 http://www.library.metro.tokyo.jp/15/15k003.html</p>
評価の主体・実施者	東京都立図書館(管理部企画経営課、サービス部資料管理課、同部情報サービス課、多摩図書館)
評価の動機・背景・目的	目的は、「都立図書館改革の具体的方策」に係る事業及び都立図書館のサービス全般について、経費と効果や利用者満足度の視点を取り入れて評価することにより、利用者本位の質の高いサービスを提供するためである。
評価指標・項目	別紙参照。
データ収集方法	<p>○業務統計(年度)</p> <p>○業務統計外の統計(年度、図書館評価のために数値取得しているもの)</p> <p>○利用実態・満足度調査</p> <p>・実施期間:平成21年2月22日(日)、23日(月)、25日(水)の3日間</p> <p>・調査対象館:都立中央図書館のみ実施。</p> <p>・調査方法:質問紙調査による(委託)。</p> <p>・設問数:31 最大回答数:53</p> <p>・3日間での配布数:1,799枚 回収数:1,400枚 回収率:77.8%</p> <p>・調査内容:利用者の属性、サービスの認知度、利用度、目的達成度(5段階)、重要度及び満足度(各5段階評価)等</p>
評価の方法	前年度比較、経年比較、数値目標との比較(※すべての指標ではない)
評価の結果	初めて評価を実施し、自己評価結果及びそれに対する都立図書館協議会委員の意見をホームページに公開した。
評価結果の活用	現時点では特になし
評価結果の公表	<p>○平成21年9月ホームページにて公開。</p> <p>○東京都立中央図書館及び多摩図書館に印刷物を閲覧用に備え付け</p> <p>○東京都立中央図書館には、印刷物を蔵書として受入れ予定</p>
評価に要した労力・経費	評価に要した労力・経費は、特に算出していない。
評価のウェブ公開	<p>○平成20年度都立図書館自己評価結果(東京都立図書館、平成21年8月) http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/20hyouka.pdf</p> <p>○平成20年度都立図書館自己評価結果に対する意見(第24期東京都立図書館協議会、平成21年7月6日) http://www.library.metro.tokyo.jp/15/pdf/24-2iken.pdf</p>

指 標 一 覧 表

		事業1	事業2	事業3	事業4	事業5	事業6	事業7	事業8	事業9	事業10	事業11		
		タイムリーな企画展等の実施	インターネットの活用① インターネットによる情報の発信	インターネットの活用② オンラインデータベースの活用・インターネットパソコンの利用	蔵書の充実	ワンストップサービスの導入① レファレンスサービスの充実	ワンストップサービスの導入② 利用しやすい蔵書記置(館内環境)	子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援	重点的情報サービスの推進① 都市・東京に関するサービス	重点的情報サービスの推進② 都民及び企業等の活動の支援	資料保存と収蔵対策	協力支援サービス		
マ ク ロ	アイ ン フ ォ ー メ ー シ ョ ン	指標1	展示イベント等の開催回数	ホームページ作成コスト	オンラインデータベース提供コスト	資料購入費	レファレンス対応所要時間数	開架冊数及び開架率	児童青少年サービスコスト	東京資料書誌数	重点的情報サービス資料数	資料保存等コスト	協力支援サービスコスト	
		指標2		ホームページ数	インターネットパソコン利用可能人数				子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業数				協力レファレンス回答時間	
	ア ウ ト ア カ ム	指標1	展示イベント等の来場者数	ホームページアクセス数	オンラインデータベース総利用時間	資料購入率	レファレンス件数	来館者資料利用冊数	子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業参加者数	東京関係レファレンス件数	重点的情報サービスレファレンス件数	収蔵可能冊数	区市町村立図書館の協力支援事業利用数	
		指標2		ホームページ全アクセス数	インターネットパソコン稼働率			資料入手所要時間		東京資料利用目的来館者数		補修・製本冊数	「東京都公立図書館横断検索」アクセス数	
	ア ウ ト ア カ ム	指標1	来場者新規認知者数	ホームページ満足度	利用目的来館者数	資料に対する満足度、蔵書期待度	レファレンス満足度	来館者資料閲覧時間	児童青少年資料協力貸出冊数	東京資料利用者満足度	重点的情報サービス利用者満足度	長期保存資料利用可能率	区市町村立図書館協力支援事業満足度	
		指標2		作成費用単位アクセス数	プリントアウト件数(情報入手有効度)				都内児童生徒の読書活動			資料保存環境	区市町村立図書館相互貸借冊数及び充足率	
ミ ク ロ	アイ ン フ ォ ー メ ー シ ョ ン	指標1	展示イベント等の開催コスト	蔵書検索データベースレコード数	な 当 た 事 業 、 に ま つ く い て は 指 標 の マ ク ロ 指 標 と ミ ク ロ 指 標 の 切 り 分 け が 困 難	参考図書資料購入費		子供読書活動推進資料配布数	東京資料開架冊数及び開架率	重点的情報サービスコスト	「東京」地域資料総合目録データベース入力件数			
		指標2		コンテンツ作成・更新数					東京資料灰色文献比率					
	ア ウ ト ア カ ム	指標1	来場者のコメント数及びコメント率(満足度)	蔵書検索データベースのアクセス数及び検索回数		灰色文献収集冊数	レファレンス回答所要時間			東京資料蔵書検索可能性	重点的情報サービス関連事業参加者数		「東京」地域資料総合目録データベース蓄積件数	
		指標2		コンテンツアクセス数		来館者資料利用冊数							協力レファレンス回答件数(質問種別、NDC分類別)	
	ア ウ ト ア カ ム	指標1	マスコミ露出度	蔵書検索データベース満足度		来館者資料閲覧時間率			来館者満足度	都内児童生徒図書館利用率	東京資料利用者満足度	重点的情報サービス利用者満足度		「東京」地域資料総合目録データベース利用件数
		指標2		コンテンツ満足度		要求タイトル所蔵率								

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	杉並区	図書館名:	中央図書館
-------	-----	-------	-------

件名:	図書館経営評価
-----	---------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	第3次スマートすぎなみ計画(区立図書館運営の経営改革) モニタリングのガイドライン
評価の実施期間・スケジュール	平成19年7月 評価指標等の検討 9月 図書館協議会で評価指標等に関する意見聴取 平成20年5月 評価実施方法決定 平成20年6月 利用者満足度調査実施 7月 各図書館による自己評価実施 8~9月 中央図書館による総括評価策定 9~10月 図書館協議会で評価内容審議 11月 図書館協議会の意見・提言 平成21年1月 図書館協議会へ評価結果報告 2月 公表
評価の主体・実施者	図書館(図書館経営評価委員会)
評価の動機・背景・目的	サービスの成果や達成度を明らかにし、図書館運営の効率化及び図書館サービスの向上を図るとともに、その結果を区民に公表することで図書館運営の透明性を高める
評価指標・項目	<p>○運営、管理業務の執行状況評価</p> <p>①基本方針等 基本方針の徹底/基本方針に基づく運営/計画的な運営</p> <p>②執行体制 組織の管理体制の確立/適正な人員配置/人材育成/業務の問題点の解決</p> <p>③管理運営 管理資料の適正な選定と管理/窓口業務の正確性、迅速性/レファレンスの充実/創意工夫による事業実施/ 利用者ニーズの反映/利用者の要望・苦情への対応/積極的な情報発信/関係法令の遵守/個人情報保護の徹底/ 危機管理体制の確立</p> <p>④利用者満足 「五つ星の区役所」運動の実践/快適な施設管理/利用者懇談会の実施</p> <p>⑤維持管理 施設設備の安全管理/施設の衛生管理/環境基準の遵守</p> <p>○サービス水準及び運営コスト評価</p> <p>①執行体制(職員) 司書有資格者比率: 司書有資格者数÷職員数(指定管理館、業務委託館は、司書有資格者勤務時間数÷職員勤務時間数)</p> <p>②蔵書水準 蔵書冊数: 実績/購入冊数: 実績/地域人口1人あたりの蔵書数: 蔵書数÷地域人口/開架新書率: 購入冊数÷開架冊数</p> <p>③サービス水準 入館者数: 実績/利用登録者数: 実績/年間貸出冊数: 実績/リクエスト件数: 実績/蔵書予約率: リクエスト件数÷蔵書数/蔵書回転率: 貸出冊数÷蔵書数/地域人口1人あたり貸出数: 年間貸出冊数÷地域人口/レファレンス件数: 実績/レファレンス率: レファレンス件数÷入館者数/中央図書館へのレファレンス取次ぎ件数: 実績/複写サービス: 利用者用コピー枚数/団体貸出団体数: 団体別登録数/団体貸出冊数: 実績/学校への支援(団体貸出を除く): 実績/障害者サービス別実施回数: 実績/事業実施回数: 実績/協働(ボランティア)事業実施率: 協働事業数÷事業実施回数/事業参加者数: 実績/要望苦情件数: 区政への要望及びわたしの声件数/要望対応率: 対応数÷要望数</p> <p>④経費(コスト) 蔵書1冊あたり経費: 年間経費÷蔵書数/貸出し1冊あたり経費: 年間経費÷貸出冊数/貸出し1冊あたり経費(人件費除く): 年間経費(人件費除く)÷貸出冊数/利用者1人あたり経費: 年間経費÷入館者数</p> <p>○利用者満足度調査 住所/利用カードの有無/年代/利用頻度/利用目的/区立図書館の基本方針等について/職員の接客等について/図書館の本、新聞、雑誌等の資料について/リクエストについて/レファレンスについて/図書館の事業について/利用者用端末機について/図書館ホームページについて/利用者用インターネットパソコンについて/図書館の施設について</p>

評価指標・項目	<p><重点施策評価></p> <p>○図書館情報化の推進</p> <p>①利用者用インターネットパソコンの利用 図書館設置台数:実績/延べ利用件数:実績/1台あたりの利用件数:延べ利用件数÷レファレンス用を除く利用者パソコン設置台数/利用率:延べ利用件数÷最大利用可能時間/「インターネットパソコンは調べものに役立ったか」:利用者満足度調査の結果</p> <p>②オンラインデータベースの利用 データベース提供数:実績/延べパソコン利用件数:実績/データベース利用件数:実績/「データベースは調べものに役立ったか」:利用者満足度調査の結果</p> <p>③ホームページによる情報提供 ホームページ機能の改善件数:実績/トップページアクセス件数(月平均):実績/ホームページ蔵書検索件数(月平均):実績/ホームページ予約件数(月平均):実績/「ホームページの内容に満足か」:利用者満足度調査の結果</p> <p>④利用者用端末機(OPAC)の利用 設置台数:実績/OPAC蔵書検索件数(月平均):実績/「利用者用端末機(OPAC)は使いやすいか」:利用者満足度調査の結果</p> <p>○レファレンスサービスの充実</p> <p>①レファレンスサービスの利用 レファレンス総業務時間(年間):実績/レファレンス件数:実績/レファレンス調査件数:実績/利用率:レファレンス件数÷入館者/「レファレンスは問題解決に役立ったか」:利用者満足度調査の結果</p> <p>②ホームページレファレンスサービスの利用 受付可能総時間数(年間):実績/レファレンス受付件数:実績/調査別件数:実績</p>
データ収集方法	<p>業務統計/利用者満足度調査(来館者アンケート)</p> <p>利用者満足度調査(平成20年6月16日～29日、1館は6月25日～7月10日)</p> <p>35項目</p> <p>2,526人回答</p>
評価の方法	<p>○運営、管理業務の執行状況評価 各指標ごとに個別評価シートにより予め設定したチェック項目(最大3つ)に沿って評価</p> <p>○サービス水準及び運営コスト評価 「執行体制(職員)」は、目標値を基準値として比較。その他の評価項目は、前年度数値を基準値として比較。</p> <p>※ 指標の評価は A:基準値比が基準値+5%超、B:基準値比が基準値±5%以内、 C:基準値比が基準値-5%超</p> <p>※ 「要望苦情件数」及び「経費(コスト)」の項目は、評価基準が A:基準値比-5%超 B:基準値比±5%以内 C:基準値比+5%超</p> <p>※ 「執行体制(職員)」の評価基準は A:基準値以上 C:基準値未満</p>
評価の結果	<p>評価結果に基づく主な改善事項</p> <p>(1)地域の課題解決、区民の日常生活上の問題解決に向けた支援の充実と区民への情報発信の強化</p> <p>(2)レファレンスの利用率の向上及び職員のレファレンス技能の向上</p> <p>(3)重点収集資料についての利用者へのPR</p> <p>(4)利用者用インターネットパソコン、オンラインデータベースの利用率向上</p> <p>(5)ホームページに対する改善要望への対応を含めた利便性の向上</p>
評価結果の活用	<p>特別な用途での活用なし</p>
評価結果の公表	<p>平成21年2月23日 評価結果報告書を図書館に設置(閲覧)</p> <p>2月25日 区公式ホームページで公表</p> <p>2月28日 図書館ホームページで公表</p>
評価に要した労力・経費	<p>予算措置なし(紙代、印刷用品代等でおおよそ10万円)</p> <p>労力は不明</p>
評価のウェブ公開	<p>区公式ホームページ: http://www2.city.suginami.tokyo.jp/library/file/h20library_keieihyouka.pdf</p> <p>図書館ホームページ: http://www.library.city.suginami.tokyo.jp/toshow/html/unei/hyouka20.html</p>

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	横浜市	図書館名:	横浜中央図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	横浜中央図書館の目標、目標と振り返り
-----	--------------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	横浜市役所 都市経営の基本方針 横浜市教育委員会運営方針
評価の実施期間スケジュール	目標策定の検討調整開始:前年度2~3月 目標の確定:4月 目標の公表:5~6月 達成状況の中間報告策定:10月 達成状況の中間報告公表:11月 達成状況の策定:3~4月 達成状況の公表:翌年度5月
評価の主体実施者	図書館(中央図書館企画運営課を中心に、各事業の所管課)
評価の動機背景目的	横浜市役所では、毎年度「都市経営の基本方針」を策定しており、この方針に基づき、各局区事業本部が「運営方針」を策定している。「横浜中央図書館の目標」は、「横浜市教育委員会運営方針」に基づいて策定しており、全庁的に進められている「目標による事業管理」の一環として取り組んでいるものである。
評価指標項目	別紙「平成21年度横浜中央図書館の目標」を参照。 http://www.city.yokohama.jp/me/kyoiku/library/mokuhyou010.pdf
データ収集方法	業務統計(平成21年度) ※過去、利用者アンケートによる評価を行ったこともある(平成18年度)。 「平成18年度図書館サービスの数値目標 達成状況」 http://www.city.yokohama.jp/me/kyoiku/library/mokuhyousuti06.html 「平成18年度 横浜中央図書館ご利用者アンケート調査結果報告」 http://www.city.yokohama.jp/me/kyoiku/library/enq/18houkokusho.pdf
評価の方法	項目ごとに設定した「達成目標」との比較 達成状況により、「A(優れた取組が多く、十分成果が上がっている)」から「E(成果がほとんど上がっておらず、抜本的な見直しが必要である)」までの5段階で評価する。 A: 優れた取組があり、目標を大きく上回る成果があった B: 目標どおり取組を実施し、目標を上回る成果をあげた C: 目標どおり取組を実施し、一定の成果をあげた D: 目標どおりの取組ができなかったため、十分な成果をあげることができなかった E: 実施できていない。課題の整理計画の見直しが必要である
評価の結果	評価結果を受けて、サービスの改善や業務手法の見直し等を進めている。
評価結果の活用	評価結果に直結した新規事業展開などの例はない。
評価結果の公表	達成状況の中間報告については11月頃、ホームページ及び図書館内の掲示により公表している。 達成状況については翌年度5月頃、ホームページ及び図書館内の掲示により公表している。また、6月頃発行する『横浜市の図書館(横浜中央図書館年報)』にも掲載している。
評価に要した労力経費	特別な労力(人員)及び経費は要していない。通常業務経常経費内で実施している。
評価のウェブ公開	平成21年度横浜中央図書館の目標 http://www.city.yokohama.jp/me/kyoiku/library/mokuhyou010.pdf 平成20年度横浜中央図書館の目標 達成状況の報告(平成21年3月末日現在) http://www.city.yokohama.jp/me/kyoiku/library/mokuhyou09.pdf

平成21年度 横浜市立図書館の目標

この「目標」は、中央図書館と17の地域図書館が進める事業の内容と取組姿勢について取りまとめたものです。
基本目標：市民の課題解決や暮らしに役立つ情報を提供し、積極的な図書館サービスを展開します。

目標	項目	具体的取組(何を、いつまで)	主なサービス指標	達成目標値
1 利用者にとって、より便利で快適な図書館を目指します。	1-1 安全で快適な環境づくり	①利用者へのあいさつ・声かけを励行し、親切・ていねいな対応に努めます。(全館、通年) ②館内のレイアウトやサイン等を見直し、わかりやすいフロアや資料を探しやすい書架になるように努めます。(中央 12月、一部の地域図書館) ③金沢図書館の耐震補強等工事を実施・完了します。(金沢 10～3月) ④ホームページでの予約・貸出状況確認においてシングルサインオン(注1)を開始します。(全館)(新規) <small>注1 シングルサインオン: ユーザーが一度のログインするだけで、許可されているすべての機能が利用できるようにする仕組みです。</small> ⑤館内における事故や盗難の防止に努めます。(全館 通年) ⑥市民からの提案等を、図書館サービスの向上に活かすように努めます。	入館者数 総図書貸出冊数(注「貸出冊数」と「貸出延長冊数」の和) インターネットからの予約冊数	対前年比増 (前年度実績 9,057,644人) 対前年比増 (前年度実績 11,867,411冊) 対前年比10%増 (前年度実績 2,003,759冊)
	1-2 身近な公共施設での図書の貸出・返却の試行	①行政サービスコーナーや地区センター、駅返却ポストなどでの図書の貸出・返却サービスを区役所と連携し、試行的に実施します(図書取次サービス)。 ②新たに金沢区役所と連携し、京急線・金沢文庫駅に返却ポストを設置し、図書返却サービスを円滑に運用します。(通年)(新規) また、図書取次サービスの方針を策定・整理します。		
2 市民の調査研究を支援するとともに、図書館からの情報発信に努めます。	2-1 市民への広報の充実	①図書館ホームページのコンテンツの充実、分かりやすいホームページ作りに努めます。(通年) ②図書館情報紙「@Lib」などを通し、図書館情報の発信に努めます。(通年) ③広報よこはま区版で図書館情報を提供します。(一部の地域図書館、通年)	ホームページへのアクセス件数	対前年度比5%増 (前年度実績 ホームページアクセス件数 約638 万件、蔵書検索 ページ 約786万 件)
	2-2 図書館未利用者への働きかけ	新規登録者を増やすように努めます。(全館、通年) まだ市立図書館を利用していない市民への登録・利用の働きかけに努めます。	新規登録者数	85,000人 (前年度実績 83,395人の2% 増)
	2-3 企画事業の実施	①開港150周年にあわせた所蔵資料の展示や講演会等を行います。(全館、通年)(新規) ②市内の大学と連携した市民向け講座を開催し、図書館は情報検索をテーマとした講座を担当します。(中央、9～11月) ③地域と連携したイベント・展示等を開催します。(全館 通年) ④夏期子ども向け事業や読書週間事業を全館的に実施・広報することでより効果的な事業を実施します。(全館、7月・10～11月)	開港150年記念の企画事業の全体での入場者	4万人
			地域の特色を活かした魅力ある企画事業の実施により、新たな図書館利用者等を創出します。	
	2-4 課題解決に役立つ情報の収集・提供と市民の調査研究支援	①市民の調査研究支援のためにレファレンス(注2)の推進に努めます。(全館、通年) ②目録やパスファインダー(注3)を作成、提供します。(中央、通年) ③医療情報、ビジネス資料、外国語本、法情報の各コーナーの資料の充実に努めます。(中央、通年) ④課題解決に役立つホームページリンク集を充実させていきます。(中央、通年) <small>注2 レファレンス: 利用者の調べものや資料の相談などに対し、必要とする図書館資料の紹介や提供、情報入手の手助けを行うことです。 注3 パスファインダー: ある特定のトピックに関する資料や情報を収集する手順をまとめたものです。</small>	レファレンス受付件数	対前年度比5%増 (前年度実績 202,833件)
			パスファインダー作成数	作成目標数12
2-6 行政への支援	市政の業務遂行に必要な資料・情報を提供することで、行政サービス向上のための支援を行います。(通年)	庁内レファレンス数	対前年度比5%増 (前年度実績 1,398件)	
2-5 地域の情報拠点化の推進	地域情報の収集・発信に努めます。(全館、通年)			

目標	項目	具体的取組(何を、いつまで)	主なサービス指標	達成目標値
3 「横浜市子ども読書活動推進計画」に基づく、子どもの読書活動の推進に努めます。	3-1 児童サービスの推進	児童サービス2か年計画に基づき、 ①年齢別読書プログラムを作成します。(新規) ②学校図書館の運営に関する支援計画を作成します。(全館、通年)(新規)		
	3-2 家庭・地域での読書の支援	①幼児や親子等を対象としたおはなし会などを通じて、子どもの読書推進や図書館利用を促します。(全館、通年) ②「子ども読書の日」にちなみ、子どもとその保護者等を対象に読書啓発の事業を実施します。(全館、4～6月) ③読書週間に、「横浜読書フェスティバル」を開催する(中央図書館)ほか、さまざまな読書啓発の事業を実施します。(10～11月)	おはなし会等事業の参加者数	対前年比増 (前年度実績 おはなし会等事業 の参加者19,960 人)
	3-3 学校教育及び学校図書館への支援	①司書が「まち」とともに歩む読書活動推進校等に対しブックトーク、学校図書館の整備等に関する案内や助言を行います。(全館、通年) ②教職員向け貸出制度、学校向け図書館利用案内の普及に努めます。(全館、通年) ③司書教諭等学校図書館担当者・学校図書ボランティア向けの研修に講師として司書を派遣します。	教職員向け貸出冊数	対前年比増 (前年度実績 貸出冊数15,182冊)
			司書の講師派遣回数	対前年比増 (前年度実績68回)
	3-4 読み聞かせ等ボランティアの養成・支援	①読み聞かせ等ボランティア養成講座を実施すると共に、子どもの読書活動推進に関わるボランティアの研修会に司書を講師として派遣します。(中央、一部の地域図書館 通年) ②ボランティア交流会を実施します。(中央、一部の地域図書館 通年)	読み聞かせ等ボランティア養成講座の受講者数	継続して実施 (前年度実績 受講者数 延べ 799人)
交流会実施館数			対前年比増 (前年度実績 8館)	
4 これからの図書館を視野においた取組を進めます。	4-1 山内図書館への指定管理者制度の円滑な導入	サービスの充実・向上と効率的な管理運営手法として、平成22年度から山内図書館へ指定管理者制度を導入するため、指定管理者の公募、指定、引継ぎ等を行い、円滑な移行を目指します。(通年)		
	4-2 図書館運営の第三者評価の検討	図書館の運営評価について、第三者評価を検討します。		
	4-3 市民協働の推進とボランティアの養成・支援	①市民との意見交換や協働を行なうための仕組みづくりを、地域図書館においてモデル事業として実施します。(12月)(新規) ②移動図書館、障害者支援、団体貸出の各事業において市民との協働を実践します。(中央、12月) ③区役所、地域団体との共催、支援を通して市民協働を推進します。(全館、通年) ④修理ボランティア等の養成講座を開催し、養成したボランティアによる活動の機会を提供します。(通年)	地域図書館数館で市民の意見を反映した図書館運営の仕組みづくりの実現	
			修理等のボランティア養成講座の受講者数	対前年比増 (前年度実績 延べ124人)
	4-4 効率的な図書館運営と財源確保	管理運営経費の節減に努めるとともに、広告事業等により自主財源の確保を図ります。(通年)	広告導入等による歳入確保額および節減額	対前年比増 (前年度実績 歳入確保額 約 300万円、節減額 約400万円)
4-5 多言語利用者に対するサービスの充実	①多言語利用者に対して館内環境の配慮、PRに努めます。(通年) ②外国につながりをもつ子どもたちを対象に図書館見学会等を開催します。(中央、12月)			
5 その他	5-1 職員の職務遂行能力の向上	①求められている知識・技能を修得するための各種研修を実施するとともに、外部専門研修へ職員を派遣します。(全館 通年) ②AED(自動体外式除細動器)の、緊急時における対応力の向上に努めます。(全館 通年) ③防災訓練を実施します。(年2回)		

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	犬山市	図書館名:	犬山市立図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	行政評価
-----	------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	第4次犬山市行政改革大綱・集中改革プラン
評価の実施期間・スケジュール	5月 評価シート記入説明会 6月 評価シートに成果指標、数値目標等を記入し提出 7月 行政評価支援業務を委託した監査法人による記入内容のチェック。チェック結果等を受け、評価シートを修正し再提出。行政改革推進委員会による外部評価 8月 評価シートの承認・決定 9月 市ホームページ等で公表
評価の主体・実施者	その他(市総務課が実施) 監査法人、行政改革推進委員会による外部評価実施
評価の動機・背景・目的	マネジメント手法「Plan(計画)→Do(実施)→Check(評価)→Action(改善)」を導入し、行政の仕事の有効性・効率性・経済性などの様々な視点から評価・改善につなげ、行政の顧客である市民に「事業を実施した結果、何がもたらされたか(=成果)」を示すためである。 導入目的としては、①成果重視の事業実施②コスト意識を持った効率的な事業実施③市民への説明責任を果たす の3点が上げられる。
評価指標・項目	下記のとおり
データ収集方法	業務統計(平成20年度)
評価の方法	数値目標との比較
評価の結果	評価結果 図書館資料貸出事業:A 図書館施設の整備充実事業:A 視聴覚資料の整備充実事業:B 楽田地域図書館管理事業:B 図書購入事業:B 教育振興基金運営事業:C 図書館講座・講演会等開催事業:A 図書館協議会事業:A
評価結果の活用	特になし
評価結果の公表	公表 市ホームページ、紙媒体等による 時期 9月頃
評価に要した労力・経費	労力 統計データ作成 1人 調査票作成 2人
評価のウェブ公開	http://www.city.inuyama.aichi.jp/hyouka/001.html

評価指標の項目

事業名	活動指標	成果指標
図書館資料貸出事業	開館日数	貸出冊数
	蔵書数	市民一人当たり貸出冊数(貸出冊数/人口)
図書館施設の整備充実事業	小破修繕件数	年間図書館利用者数
	一般修繕件数	
	空調関係修繕件数	
視聴覚資料の整備充実事業	館外貸出点数	館内利用者数
	所蔵点数	
	購入件数	
楽田地域図書館管理事業	蔵書数	年間貸出冊数
	開館日数	年間利用者数
図書購入事業	図書購入冊数	貸出冊数
	新刊更新率(新規増加冊数/蔵書数)	
教育振興基金運営事業	基金利息	購入冊数
図書館講座・講演会等開催事業	児童、親子講座受講者数	受講者数・参加者数
	映画劇場等参加者数	
図書館協議会事業	協議会の開催日数	委員の出席率
	資料作成回数	

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	豊中市	図書館名:	岡町図書館
-------	-----	-------	-------

件名:	豊中市立図書館の運営状況に関する評価
-----	--------------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	図書館協議会の提言 「これからの豊中市立図書館の運営のあり方について(平成17年3月)」 「図書館評価のあり方について(平成19年6月)」
評価の実施期間・スケジュール	文部科学省がまとめた豊中市立図書館の評価への取組(抜粋) (「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報告書」発行:みずほ情報総研 株式会社 (文部科学省)平成21年3月) http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/593/1/monbu.pdf
評価の主体・実施者	図書館協議会及び図書館評価検討委員会
評価の動機・背景・目的	豊中市立図書館の運営及び管理に関するPDCAサイクルの確立をめざすために実施した。 背景としては、当時、全国的に行財政改革への取り組みがなされる中で指定管理者制度が登場し、本市図書館においても指定管理者制度の導入が噂される状況にあった。そのような中、制度導入を前提とした議論ではなく、これまでの図書館運営について振り返りを行い、課題は何か、どのような図書館を目指すべきかを議論したうえで運営手法について議論すべきであるという声が内部に高まり、図書館長が図書館協議会に対して「図書館の運営のあり方」について諮問を行ったことが取り組みの第一歩となっている。
評価指標・項目	評価指標及び項目(別紙参照※) http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/593/1/koumoku.pdf
データ収集方法	住民アンケート及び図書館活動 住民アンケート http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/management/hyouka_matome_2.html 図書館活動 http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/management/katsudou_2007_2.html
評価の方法	評価の方法 http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/593/1/houkoku.pdf
評価の結果	評価の結果 http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/data/open/cnt/3/593/1/houkoku.pdf この外部評価結果は、初めての試みであったことから、住民アンケート結果及び図書館活動(年度報告書)に基づき、目標値の設定及び平成21年度以降の事業に反映するとともに、PDCAサイクルの確立につながった。
評価結果の活用	住民アンケートの結果に基づき、見直し及び改善できる点は速やかに実施した。アンケート結果の詳細な見直し及び改善の内容は、図書館(9館)で報告書を設置し、市民に自由に閲覧をしてもらえるようにしている。
評価結果の公表	3年に1回の外部評価及び図書館による自主点検による評価結果の公表
評価に要した労力・経費	評価項目の検討に伴う職員の人件費及び外部評価実施に伴う委員謝礼等
評価のウェブ公開	http://www.lib.toyonaka.osaka.jp/management/hyouka_matome.html

※ 全公図編集委員会補足

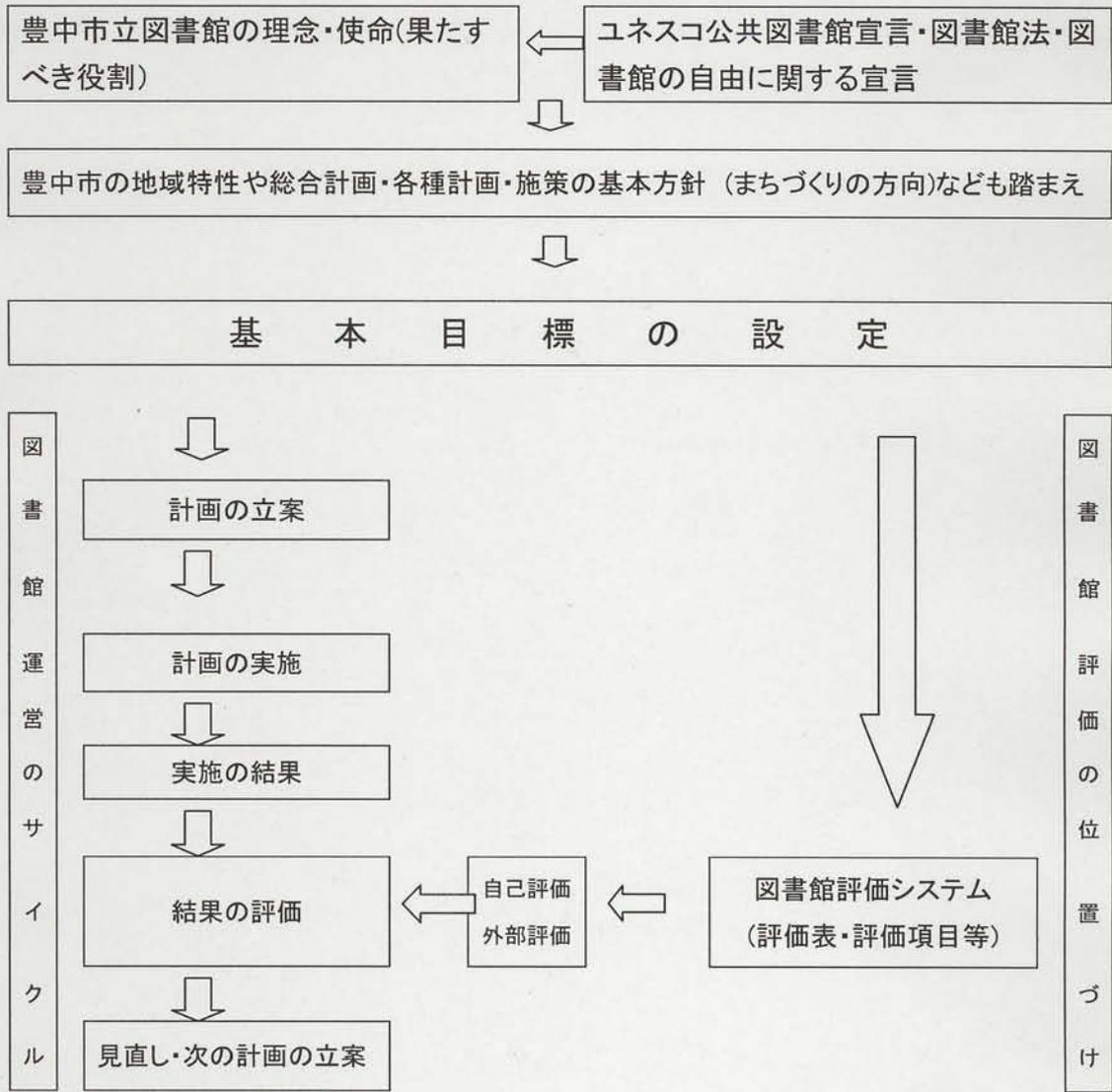
豊中市では、下記の事業について評価を実施している。

「経営・運営・管理状況に関する評価」「図書館の設置目的・使命の達成状況に関する評価」

本報告書においては、紙面の都合上、「経営・運営・管理状況に関する評価」のうち、「図書館として適切な経営が行われているか」について掲載した。

なお、上記に記載されているホームページ上にすべての項目について掲載されている。

2. 図書館評価システムの体系



公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	滋賀県	図書館名:	滋賀県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	組織目標設定
-----	--------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	『滋賀県基本構想』
評価の実施期間・スケジュール	実施期間: 毎年度4月～3月の1年間 スケジュール: 4月 組織目標設定 10月頃 中間評価(進捗状況の把握、目標達成に向けての手段・方策の策定) 3月 評価(達成状況、今後の対応方針)
評価の主体・実施者	滋賀県教育委員会
評価の動機・背景・目的	滋賀県基本構想の基本理念である「未来を拓く共生社会」の実現を最終目標として、限られた経営資源で県民満足度を高められるよう県庁力の最大化に努めるとともに、県民にわかりやすい県政づくりを目指し、県政経営の行動目標「思い・つなぐ・支え合う」を踏まえ、毎年度、各部局が組織の目標を策定して公表しているもの。県が行政運営に目的志向や成果重視の視点を取り入れることにより、職員一人ひとりの意識の改革や効果的・効率的な組織運営を展開するため、平成15年度より導入している。職員の人的活力や情報力が結びつくことで、県が組織体としての力を最大限に発揮できるよう、知事のトップマネジメントのもと、部や課、グループなど組織ごとに職員が議論することで、目標を共有し、その達成に向けて、一丸となって取り組んでいる。
評価指標・項目	目標指標: 県民1人が年間に借りている図書の冊数 算出方法: (市町立図書館の年間個人貸出冊数+県立図書館の年間個人貸出冊数) / 当該年度当初の県人口
データ収集方法	中間評価: 中間評価時点までの月別の個人貸出冊数を成人、児童に分け問い合わせ調査。中間評価時期が年度により異なるため、調査時期は不定。 平成21年度は、4月～9月の実績による中間評価となったため、10月1日～6日の間に県内23市町立図書館に対して4月～9月の月別貸出冊数の報告を求める。 年間評価: 4月当初に前年度の月別貸出冊数(成人、児童別)の速報値を23市町立図書館に報告を求める。(各図書館とも速報値のため、その後実施される『日本の図書館』の調査数値(確定値)と異なる。)
評価の方法	年度当初の当該年度の目標値と実績を比較し、目標達成率を%で評価
評価の結果	評価結果については、webサイトの平成21年度教育委員会組織目標ならびに平成21年度滋賀県立図書館組織目標を参照 毎年度組織目標設定において、目標達成のための手段、方策を検討し公表している。(別紙参照)
評価結果の活用	
評価結果の公表	毎年度4月に滋賀県ホームページで前年度実績ならびに当該年度目標を部局目標、各課室別目標を公表。また、各課室においても状況に応じて個別に目標を公表することになっている。(インターネットサイトを持つ所属については、個別にページを立ち上げたり、県ホームページへのリンクをはる等の対応をする。)
評価に要した労力・経費	通常業務の範囲内であるため計上が必要な労力や経費はない。
評価のウェブ公開	Webサイトトップページお知らせコーナーに組織目標へのリンクを設け当該年度の目標値と評価数値の推移をグラフにあらわし公開している。 URL http://www.shiga-pref-library.jp/

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	滋賀県	図書館名:	滋賀県立図書館
-------	-----	-------	---------

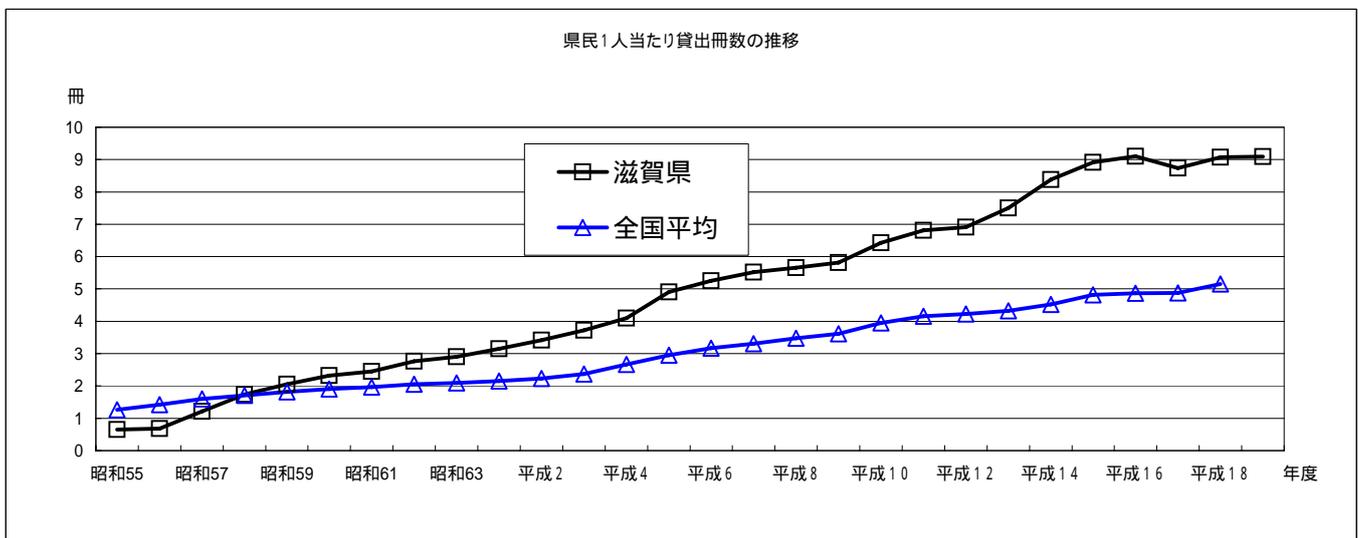
件名:	しがベンチマーク
-----	----------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	平成12年4月 しがベンチマーク 第1版公表 平成12年8月 『県政の目標 しがベンチマーク2000』策定 平成15年10月 「滋賀県中期計画」策定 しがベンチマークを中期計画の政策目標として位置づけ 平成16年3月 「中期戦略プログラム」策定 しがベンチマークを成果目標として位置づけ 平成19年9月 『県政の目標 しがベンチマーク2007』策定 平成19年12月 『滋賀県基本構想』策定
評価の実施期間・スケジュール	最新のベンチマークの目標年度:平成22年度 スケジュール: 毎年度1回 到達度等を評価
評価の主体・実施者	滋賀県、滋賀県教育委員会
評価の動機・背景・目的	「しがベンチマーク」は、県民が滋賀の現在を見つめ、将来をともに考えることができるように、地域づくりの現状や政策の方向を身近な指標を用いて、現在の水準や目標に対してどのくらい達成できたかを、ひと目でわかるようにしたもの。アメリカ合衆国の州などで用いられている行政分野のベンチマーキングの手法を参考にして平成12年に全国に先駆けて導入。 平成12年4月に「第1版」を公表。同年8月に「県政の目標『しがベンチマーク2000』」を策定後、毎年度、関連するデータ等の更新を行い公表されている。最新版は『県政の目標 しがベンチマーク2007』。 『しがベンチマーク2007』の策定された数値は、平成15年10月「滋賀県中期計画」、平成16年3月「中期戦略プログラム」、平成19年12月「滋賀県基本構想」、平成15年度から実施されている組織目標等の成果目標としても位置づけられている。
評価指標・項目	目標指標: 県民1人が年間に借りている図書の冊数 算出方法: (市町立図書館の年間個人貸出冊数+県立図書館の年間個人貸出冊数) / 当該年度当初の県人口
データ収集方法	年1回の改訂にあわせて、データを差し替え。 『日本の図書館』日本図書館協会刊 の公表数値を使用するため、問い合わせ調査等はなし。
評価の方法	目標値に対する到達度を★印の数で表す。
評価の結果	県ホームページに公開されている『県政の目標 しがベンチマーク2007』参照(最新年度版は現在改訂中)
評価結果の活用	目標値に対する達成度や到達度を評価することにより、毎年度の運営方針や具体的な方策を策定し、事業を実施している。
評価結果の公表	県の担当部署が毎年度関連データ等を改訂し、本編、別冊資料編を出版するとともに、県のホームページ上でも公表している。
評価に要した労力・経費	通常業務の範囲内であるため計上が必要な労力や経費はない。
評価のウェブ公開	滋賀県ホームページ URL http://www.pref.shiga.jp/gyokaku/hyoka/

平成20年度の組織目標

使命 (ミッション)	県民の誰もが必要な資料・情報を確実に入手できるようにします。
メッセージ	滋賀県の公立図書館で平成19年度に貸し出された図書の冊数は、県民一人あたり9.1冊で、これは全国第1位となっています。 平成14年度以降全国トップを続けているこの水準をさらに高めていくために、県立図書館は予算額149,189千円、人員31名により、蔵書の充実をはじめとした図書館サービスの基盤整備を進めていきます。 県立図書館に来館される利用者への直接サービスの質を高めることに努めるとともに、県下23市町の46図書館を利用されている県民の方々が必要な図書をいつでも気軽に読むことができるように、インターネットの積極的な活用や、県立図書館の資料保存センター機能の充実を図っていきます。 また、県内の公立図書館職員全体の能力の向上を目指して、専門的な研修の実施や県立図書館と市町立図書館間での職員の人事交流を進めていきます。 図書館を通じて誰もが必要な資料や情報を確実に得られるように、県立図書館は下記目標の達成に向けて市町立図書館と連携して全力で取り組みます。

	目標	目標指標	平成20年度の目標値	備考
目標	県内の公共図書館全体の利用を増やします。	県民一人が年間に借りている図書の冊数	9.2冊	19年度 9.1冊 『県基本構想』の計画目標値 10.0冊(22年度)



公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	熊取町	図書館名:	熊取町立熊取図書館
-------	-----	-------	-----------

件名:	熊取町立図書館計画
-----	-----------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	<ul style="list-style-type: none"> ・文部科学省「これからの図書館像～地域を支える情報拠点をめざして～」(「これからの図書館の在り方検討協力者会議」報告) ・「これからの熊取図書館に望むこと～熊取町教育委員会諮問に依る答申～」(熊取町図書館協議会・H18年7月答申) ・「(仮称)熊取町立図書館基本構想及び基本計画」(図書館建設基本構想検討委員会・H2年8月策定) ・熊取町図書館年報及び活動報告
評価の実施期間・スケジュール	H17(2005)年9月～H19(2007)年1月 スケジュールは別紙資料参照
評価の主体・実施者	教育委員会 熊取町図書館協議会(図書館法に基づく協議会)
評価の動機・背景・目的	H2年8月に策定された「(仮称)熊取町立図書館基本構想及び基本計画」に基づきH6年11月の開館以来サービスを行ってきたが、図書館を取り巻く社会情勢・財政状況の大きな変化を鑑み、これまでの図書館サービスの成果をふまえて、今後10年間の図書館のあり方を新たに計画するため。(住民の生活に役立つ図書館を目指す) また、H17年に策定された「熊取町子ども読書活動推進計画」をあわせて熊取町全体の読書活動を推進し、図書館が行政あるいは住民のシンクタンクとなり、「まちづくり」を支えていくために果たすべき役割や必要な機能について基本となる考え方、施策の方向性を示すため。
評価指標・項目	10年間(H7～H17)の <ul style="list-style-type: none"> ・各サービスの実績(実績の指標から)*「実績の指標」…別紙参照(登録者数・蔵書数・貸出数・広域サービス等) ・各サービスの評価(一般・児童・館外・集会機能) ・アンケート分析による図書館活動の現状把握・評価の分析
データ収集方法	<ul style="list-style-type: none"> ・業務統計(H7～H17) ・住民アンケート(H17年12月実施、郵送・設問数:9、回収数:279) ・来館者アンケート(H18年1月20・21・23日実施、設問数:9、回収数:1,060) ・広域利用者(大阪府内各市町村子ども文庫連絡会宛)アンケート(H18年3月実施、設問数:6、回収数:45)
評価の方法	<ol style="list-style-type: none"> ①近隣市町村図書館との比較 ②全国市町村図書館平均との比較 ③各アンケートの分析 ④「これからの図書館像～地域を支える情報拠点をめざして～」(文部科学省・H18)であげられている「地域や住民にとって役立つ図書館として存在意義を確立する図書館」となるための課題の考察 ⑤④の課題を推進するための施策の計画
評価の結果	「まちづくり」の核となる図書館を目指して <ol style="list-style-type: none"> ①情報収集の場としての図書館機能の活用 ②熊取町内すべての方へのサービス ③児童サービスの拡充 ④集会機能を充実させ活用していくための検討 について検討し、具体的な施策を計画し推進する。
評価結果の活用	<ol style="list-style-type: none"> ①「情報コーナー」「健康コーナー」の新設と「くまどりコーナー」の拡充、図書の企画展示の増、受付カウンターの整理・変更、町行政部局への「行政関連新着リスト」のイントラネットでの配信及びレファレンスの受付 ②インターネット予約の拡充、福祉施設への利用(団体貸出)案内の作成・配布・行事への参加呼びかけの実施、町内大学図書館との連携・協力に関する覚書締結 ③学校図書館への支援協力の拡充、受付カウンターの整理・変更(子どもの本の相談業務に特化) ④コンサートボランティアスタッフの募集・養成
評価結果の公表	H19年1月より町ホームページ及び冊子にて公開(冊子は図書館で貸出可能)
評価に要した労力・経費	H17(2005)年9月～H19(2007)年1月まで主担1名・副担1名・館長・副館長の4名で策定作業に当たる。(アンケート集計は全職員(7名)で当たる) 予算措置は冊子印刷製本費(122,000円)及び冊子郵送料(20,000円)、アンケート返信用切手代(額不明)のみ
評価のウェブ公開	熊取町図書館計画 http://www.town.kumatori.lg.jp/soshiki/ky/toshokan/download/tosyokankeikaku01.pdf http://www.town.kumatori.lg.jp/soshiki/ky/toshokan/download/tosyokankeikaku02.pdf

図書館計画策定スケジュール

2005

2006

			9			10			11			12			1			2			3				
			上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬											
協議会	小委員会															1/11 (水)				2/15 (水)				3/15 (水)	
	図書館協議会										●													3/29 (水) 中間 答申	
庁内調整	定例教育委員会																								
	部長会																								
	町長ヒア			●																					
	議員全員協議会																								
	その他																								
	予算関係							経常			臨時														
実務	住民アンケート									起案	発送														
	原稿作成																								
	印刷																								

2006

			4			5			6			7			8			9		
			上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬									
協議会	小委員会																			
	図書館協議会										答申									
庁内調整	定例教育委員会													答申 提出						
	部長会																			●
	町長ヒア																		●	
	議員全員協議会																			
	その他																			
	予算関係																			
実務	原稿作成																			
	印刷																			

2007

			10			11			12			1			2			3		
			上旬	中旬	下旬															
協議会	図書館協議会																			
庁内調整	定例教育委員会	●									報告			策定						
	部長会							●												
	町長ヒア				●															
	議員全員協議会										●									
	その他																			
	予算関係							経常			臨時									
実務	原稿作成																			
	印刷																			

実績の指数

A	人 口 (3月末)
B	登 録 者 数 (町 内)
B'	“ (町外含む)
C	登 録 率 (B/A)
D	職 員 数(3月末)
E	開 館 日 数
F	貸出冊数 (AV資料含む) (町内)
F'	“ “ (町外含む)
G	貸出のべ人数 (町内)
G'	“ (町外含む)
H	1日あたりの貸出冊数 (AV資料含む) (町外含む) (F'/E)
I	1日あたりの貸出人数 (町外含む)(G'/E)
J	蔵 書 冊 数 (家庭地域文庫用図書含む)
K	蔵 書 回 転 率 (F'/J)
L	年間受入冊数 (家庭地域文庫用図書含む)
L'	年間購入冊数(家庭地域文庫用図書含む)
M	図 書 費 (家庭地域文庫用図書費含む)
N	購入図書の平均単価 (M/L')
O	住民1人あたりの貸出冊数 (F/A)
P	住民1人あたりの図書費 (M/A)
Q	住民1人あたりの年間増加冊数 (L/A)
R	住民1人あたりの蔵書冊数 (J/A)
S	登録者1人あたりの貸出冊数 (町内) (F/B)
S'	“ (町外含む) (F'/B')
T	住民1人あたりのサービス効果 (【F×N】÷A)
U	登録者1人あたりのサービス効果 (【F'×N】÷B')
V	職員1人あたりの奉仕人口(A/D)
W	職員1人あたりの貸出冊数(F'/D)

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	岡山県	図書館名:	岡山県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	中期サービス目標達成度評価シート
-----	------------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	「岡山県立図書館基本計画(H11.7岡山県教育委員会策定)」、「岡山県立図書館サービス計画(H16.9 岡山県立図書館策定)」に基づき、図書館サービスの自己点検評価のために、「岡山県立図書館の中期サービス目標(H18.4)」を策定し、それに基づいて自己評価を実施している。
評価の実施期間・スケジュール	「岡山県立図書館の中期サービス目標(H18.4)」は、県立図書館サービス全般の定着を目指し21項目の数値目標を示したもので、平成18年度から22年度までの5か年計画で取り組んでいる。 <流れ> ①前年度の実績に基づき、各課長が自己評価を行う。 ②とりまとめた内容について、館内で再協議しまとめる。③結果については、ホームページで公開する。
評価の主体・実施者	評価の主体は、図書館(館長、副館長、サービス第一課長、サービス第二課長、メディア・協力課長、資料情報課長)があたる。
評価の動機・背景・目的	平成16年度開館した県立図書館のサービスについて、県民に周知するため、具体的な指標として示した。
評価指標・項目	(別紙参照)※
データ収集方法	業務統計:「岡山県立図書館『年報』」 来館者調査:「来館者アンケート」(平成21月1月25日・30日) (http://www.libnet.pref.okayama.jp/tosyokan/toukei/enquete/enquete-h20.htm)
評価の方法	評価については、自館内での自己評価としており、目標指数については、平成18年度以降、前年度比較を行っている。 他館との比較は、行っていない。
評価の結果	評価結果については、「平成19年度中期サービス目標達成度評価表」を参考とされたい。 (URL: http://www.libnet.pref.okayama.jp/tosyokan/mokuhyou/mid-term/hyouka.htm) この結果に基づき、翌年度以降の運営に生かしている。
評価結果の活用	特になし
評価結果の公表	評価結果については、ホームページにより公開している。 (平成20年度については11月中旬に公開予定)
評価に要した労力・経費	なし
評価のウェブ公開	岡山県立図書館ホームページを参照 http://www.libnet.pref.okayama.jp/tosyokan/mokuhyou/mid-term/hyouka.htm

※ 全公図編集委員会補足

岡山県では、下記の項目について評価を実施している。

「県民に開かれた図書館」「県域の中核としての図書館(メディア)」「調査・研究センターとしての図書館(サービス)」「メディアセンターとしての図書館」「資料保存センターとしての図書館(資料)」

本報告書においては、紙面の都合上、「メディアセンターとしての図書館」のみ掲載した。なお、上記に記載されているホームページ上にすべての項目について掲載されている。

メディアセンターとしての図書館

	重点的取り組み	主な成果等	課題等	
1	デジタル岡山大百科（メディア） 図書館横断検索システムへの参加館の拡大 郷土情報ネットワークのコンテンツの充実 レファレンスデータベースの充実 メディア工房の利用の促進 各種講座等の充実	公立図書館設置市町村接続率 100%を維持 ・横断検索可能冊数 H18：687万冊 H19：726万冊 ・分館を含む公立図書館接続率 H18：83.8% H19：88.5% 郷土情報コンテンツ数 H18：40,967件 H19：68,236件 (前年比66.6%増) レファレンスデータベース事例件数 H18：1,485件 H19：2,990件 (前年比2倍増) 編集加工室利用率 H18：93.9% H19：98.3% 撮影室利用率 H18：52.7% H19：37.5% ビデオ制作講座、デジタル絵本講座、ホームページ制作講座、デジタル岡山大百科活用講座の実施	大学の参加について、大学図書館協議会等において働きかける 郷土情報ネットワークのコンテンツ及びレファレンスデータベースの一層の充実 バックヤードツアー等を活用し、メディア工房の利用についてPRする	4
2	デジタル情報の提供（サービス二） 有料データベースの提供 アクセス端末の提供と検索支援 情報リテラシー学習の支援 情報コンセントの提供	7種類のデータベースを提供 データベース利用者の減少 H18:571人 H19:504人 アクセスコーナーの利用者数の減少 1日平均利用者数 H18:158.5人 H19:152.7人 平日の午前中を除きほとんど満席の状態 情報検索支援サービス・パソコン操作支援サービスの利用は増加し好評である。 H18:60件 H19:79件 館内約200の閲覧席で情報コンセントを提供	必要なデータベースの検討を進めるとともに、既存のデータベースのPR活動を推進し、利用の拡大を図る	3
3	情報拠点（メディア） 資料・情報の整備充実 県内全域サービスの充実 アクセス環境の活用支援	デジタル岡山大百科のコンテンツ充実を図った 相互貸借システム・インターネット予約システム、搬送システム等の充実により、県内全域サービスの充実が図られた	周知に向けた広報の拡充	4

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	高知県	図書館名:	高知県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	事業目標とチャレンジプラン
-----	---------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	チャレンジプラン(19年度～24年度)(「高知県立図書館の目的と運営方針・事業目標」に基づいている)事業目標をたて、その進捗状況を県立図書館協議会で協議したり、HPにアップしたりして公開している。
評価の実施期間・スケジュール	19年度～24年度 各々の事業目標に対して、年内3回評価をしているが、その年の重点目標の取り組みを中心に総合評価している。(別紙参照)※
評価の主体・実施者	図書館…館長、次長、チーフ 及び高知県立図書館協議会
評価の動機・背景・目的	図書館運営状況の公開と説明責任を果たす。 当館が設定している目的(高知県立図書館の目的と運営方針、事業方針、事業目標)に沿って運営しているかを振り返るツールとして活用したいと思った。
評価指標・項目	入館者数、貸出返却冊数等、統計的なものは前年度と比較し、運営状況や利用状況を客観的に把握するのに活用。 数値のみに着目せず、目標への達成状況を評価する。
データ収集方法	事業統計H21. 4. 1～H21. 9. 30 調査項目数 24
評価の方法	前年度比較及び達成度の評価
評価の結果	年次ごとに進捗状況を評価しており、達成状況の振り返りを行うことにより、更なるレベルアップや目標達成のものについては手段を変更したりし、翌年につないでいく。
評価結果の活用	地域活性化支援では、鳥取、津山、新宿、鎌倉と相互観光PRを実施するなど、県外へ目を向けた。
評価結果の公表	年3回 HPで公開 前半(9月)、後半(2月)、年度末
評価に要した労力・経費	予算措置無し
評価のウェブ公開	結果を公開 http://www.pref.kochi.lg.jp/~lib/youran-toukei/youran2008saikei-challengeplan-new20090318.pdf

※ 全公図編集委員会補足

高知県では、下記の項目について事業目標を設定している。

「県内の読書環境の整備」「地域活性化支援」「政策立案支援」「企業・創業支援」「若者就業支援」「健康生活支援」「郷土・行政資料の整備・充実と利用促進」

本報告書においては、紙面の都合上、「県内の読書環境の整備」及び「地域活性化支援」のみ掲載した。なお、上記に記載されているホームページ上にすべての事業について掲載されている。

① 県内読書環境の整備

平成21年9月末現在

■県内図書館職員の人材養成に重視し「人的支援」に軸足を移した。

- (1) 図書館未設置地域に配置された子ども読書活動支援員に対し、県立図書館にて研修を実施。(6月)
- (2) 研修に引き続き、子ども読書活動支援員をフォローするため訪問を開始。(6～8月)
- (3) 「県外図書館研修派遣事業」を本格的に実施。宿毛市立図書館の職員を派遣。(9月初旬)

事業目標		年次・年度						備考
		0年次	1年次	2年次	3年次	4年次	5年次	
a. 当事業に係る基盤（インフラ）整備・環境醸成		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	物流システムを整備する	実施	実施	→	効果検証			
2	事業の目的達成に必要なIT環境を整備する		メルマガの発行とMLの開設	→	効果検証			メルマガ、メーリングリストの開設には至っていないが、子ども読書活動推進支援員の相談やレファレンスにメールで応じたり、こちらから情報提供を個々に行った。また、県庁の全庁向けメールの内容を県政との関連で読むことができるものに改善した。
3	県内図書館職員の研修を進める	実施		→	効果検証			高知県図書館協会との連携による「県外図書館研修派遣事業」で今年度は宿毛市立坂本図書館の職員を著作権実務講習及び岡山市立幸町図書館視察に派遣。その成果を第37回高知県図書館大会で報告してもらい、県内図書館職員で共有した。
4	事業の目的達成に必要な啓発活動を実施する	実施		→	効果検証			NHK「高知情報BOX」「のほほんBooks」のコーナーで季節にかなったテーマで県立図書館の本を紹介し、図書館利用や読書を促している。
5	県内図書館への協力レファレンス体制を整備する	対応		→	効果検証			以前は文書により対応していた協力レファレンスを、電話でも気軽に問い合わせてもらっている。県立図書館のしきいが高い感じを取り払いたい。
6	県内図書館利用者のリクエストとそれに伴う相互貸借を活発化させる	実施	実施	→	効果検証			来館者に対しては、リクエストができることを積極的に伝えているが、今後、マスコミ等を活用したい。
b. 当事業の目的達成する方法		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	移動図書館を巡回させる	実施	実施	実施				4月より委託業務となったが、実施状況も問題なく、良行である。
2	県内図書館に対し、物流システムを活用して読書環境整備に係る事業を実施する	実施	実施	→	効果検証			「健康づくり」に関してブックリストを作成、ホームページに掲載するとともに、パッケージ化して希望する県内市町村図書館等で巡回した。その他、館内展示した本を適宜、パッケージ化して貸出している。
3	「対面音訳」とともにその他の障がい者サービスにも取り組む		実施			→	効果検証	移動図書館バスの広告料収入を経費に充当して実施している「宅配貸出サービス」の登録者数は19人、貸出冊数は9月末現在で173冊で20年度同期（143冊）よりも伸びてきている。
4	重点的に支援する市町村を設定し、物的・人的支援を傾斜配分する	実施	いの・安芸中間評価		室戸中間評価			21年度前半は県内の図書館、図書室の現状把握に巡回した。要請支援に応じて図書館、図書室を9月末現在で計27回（学校4回含む）の人的支援をした。
5	学校図書館（室）を支援する	調査研究	実施	→	効果検証			学校からの要望に応じ、読み聞かせやブックトークの現地指導を行うとともに、学校図書館の運営やレイアウトの相談にのった。
c. 当事業遂行のための環境醸成		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	資料展示、その他の関連事業を実施する	実施		→	効果検証			時事的なテーマ、健康、就職などニーズの高いテーマについて展示を行い、市町村立図書館等に展示したものをパッケージ化して貸し出した。NHK「龍馬伝」の放映を見越して、龍馬に関する展示を掘り下げて行っている。また、相互交換観光展示を新宿区と鎌倉市と行った。
2	事業の遂行に必要な図書館職員の研修を進める		実施	→	効果検証			21年度も、県外の先進図書館などに県立図書館職員を派遣し実地研修させる予定である。
3	関連機関との連携	実施		→	効果検証			高知県図書館協会との連携による「県外図書館研修派遣事業」を今年度すでに実施。その成果を第37回高知県図書館大会で報告してもらい県内図書館職員で共有した。
総評	①市町村支援は「人的支援」に軸足を移す。また、市町村支援をしていることを積極的にPRしていく。 ②その中で県協会の「県外図書館研修派遣事業」は、職員数の少ない市町村立図書館職員でも参加できるよう対策を考える。 ③企画展示の貸出を希望する市町村立図書館等が増えるなど、来館者へのサービスと市町村支援の「循環」が生まれている。							

② 地域活性化支援

■「龍馬伝」を視野に「相互交換観光展示」に力を入れている。

- (1) 「龍馬伝」放送開始を視野に入れ、新宿区、鎌倉市の図書館と「相互交換観光展示」を実施。
- (2) 上記(1)に加え、ミュージアム・ネットワーク参加館等の協力を得て展示を実施。
- (3) 「龍馬伝」など観光振興以外にも「産業振興計画」等、県政課題に関する展示を実施。

事業目標		年次・年度						備考
		0年次	1年次	2年次	3年次	4年次	5年次	
a - 1. 当事業の目的を達成する方法 (商工・観光業・地場産業支援)		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	商工・観光業・地場産業等に携わっている人の資料・情報ニーズを調査する		取り組み開始					
2	商工・観光業・地場産業等に携わっている人の必要とする資料・情報を収集し提供する	未実施	弱い面を強化		効果検証			観光及び観光学、地域づくりについて、必要と考えられる資料をリストアップし、22年度の資料費要求に盛り込んでいる。
3	上記の資料・情報提供に際して、必要なレファレンスサービスを行なう	実施			効果検証			特に、まちづくりとグリーンツーリズム等地域特性に応じたものに目を配る。
4	商工・観光業・地場産業等に携わっている人の仕事の参考になるセミナー・講演会を開催する	実施			効果検証			特に、まちづくりとグリーンツーリズム等地域特性に応じたものに目を配る。
a - 2. 当事業の目的を達成する方法(人づくり)		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	人づくりに関する事業を企画・立案し、実施する	未実施	企画立案・実施					
2	人づくりに必要な資料・情報・その提供方法を検討し、実施する	未実施	企画立案・実施					
a - 3. 当事業の目的を達成する方法(当事業に関連するPR)		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	県内の商業施設や観光スポットを紹介したパンフレットを収集し館内で配布する	実施	実施	効果検証				
2	地場産品のPRパンフレットを収集し館内で配布する	実施	実施	効果検証				
b. 当事業遂行のための環境醸成		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	備考
1	事業の目的達成に必要なIT環境を整備する	実施					効果検証	
2	資料展示、その他の関連事業を実施する	実施	実施		効果検証			「龍馬伝」関連、郷土、観光、時事、県政課題、他機関等との連携、子どもの本等各種の展示を行った。
3	関連機関の支援	実施	実施		効果検証			引き続き(財)高知県観光コンベンション協会を応援していく。
4	事業の遂行に必要な図書館職員の研修を進める	実施		実施				ビジネスライブラリアン講習会に派遣予定。
5	関連機関との連携	実施				効果検証		NHK「龍馬伝」放映を見越して、「こうちミュージアム・ネットワーク」参加館等の協力を得て展示を行っている。また、それらの文化施設への誘客も図る展示内容としている。全国の図書館と協力して、相互交換観光展示を実施している。仁淀川町の武田勝頼キャラクター候補の展示・投票を行った。
総評	①最小の経費で効果的な観光PRが可能な「相互交換観光展示」の利点を広く周知し、県外に配布するパンフ等を増やす。 ②ニーズ調査については、新館建設に向けたアンケート調査の中に組み込むことも考えたい。 ③資料費が少ないと効果を十分に発揮できないので、増額を生涯学習課等関係方面に働きかけている。							

平成21年度上半期に取り組んだこと

① 県内読書環境の整備

■県内図書館職員の人材養成に重視し「人的支援」に軸足を移した。

- (1) 図書館未設置地域に配置された子ども読書活動支援員に対し、県立図書館にて研修を実施。(6月)
- (2) 研修に引き続き、子ども読書活動支援員をフォローするため訪問を開始。(6～8月)
- (3) 「県外図書館研修派遣事業」を本格的に実施。宿毛市立図書館の職員を派遣。(9月初旬)

② 地域活性化支援

■「龍馬伝」を視野に「相互交換観光展示」に力を入れている。

- (1) 「龍馬伝」放送開始を視野に入れ、新宿区、鎌倉市の図書館と「相互交換観光展示」を実施。
- (2) 上記(1)に加え、ミュージアム・ネットワーク参加館等の協力を得て展示を実施。
- (3) 「龍馬伝」など観光振興以外にも「産業振興計画」等、県政課題に関する展示を実施。

③ 政策立案支援

■県・市町村の職員に図書館資料を活用してもらうことを重視している段階である。

- (1) 新型インフルの流行や厳しい雇用情勢等、県政課題に即した資料展示やブックリストの作成。
- (2) 高知新聞のデータベースが導入できるように準備。
- (3) その他のデータベースについてもトライアルに参加。

④ 起業・創業支援

■まずは資料の充実を図る。セミナー等、集会事業のあり方を再検討した。

- (1) 「創業支援セミナー」のアンケート結果から、「広告」「宣伝」等の資料を意識して選択。
- (2) 新制度になった情報処理試験に関する資料展示を実施。
- (3) セミナー等は、図書館資料の活用を重視した相乗効果を生むような在り方を検討。

⑤ 若者就業支援

■関連機関と連携し、就職・資格取得に役立つ資料の収集と提供に努めた。

- (1) 無料の求人情報誌だけでなく、「派遣村」発行のパンフレットも取り寄せて配布。
- (2) 資格取得関係の図書を新たに購入し、利用に供している。
- (3) 企画展示「広がる未来への雇用不安 自己研鑽で働く場の確保を！」を5月に実施。

⑥ 健康生活支援

■健康情報サービス担当の司書が資料展示を企画し、それと連動した資料リストを作成した。

- (1) 健康情報サービス担当の司書を初めて配置。
- (2) 上記司書が、資料展示を実施し、ブックリスト作成、ウェブサイトの開設を担当した。
- (3) 企画展示等で障害福祉課・健康づくり課と連携し、支援している。

⑦ 郷土・行政資料の整備・充実と利用促進

■「龍馬伝」を視野に入れ、龍馬関係の資料は網羅的に収集。「相互交換観光展示」も実施した。

- (1) 郷土の作家の小説などは郷土資料コーナーから一般開架に移動。
- (2) 『土佐國群書類従』販売促進のために郷土資料担当職員が5月に講演会を実施。
- (3) 「龍馬伝」に関連した展示を実施中。

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	福岡県	図書館名:	福岡県立図書館
-------	-----	-------	---------

件名:	福岡県立図書館 図書館評価
-----	---------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	なし
評価の実施期間・スケジュール	評価は単年度で行っている。21年度の基本的なスケジュールは、6月 20年度評価確定・HP公表、その後21年度の評価計画策定(指標の選定、数値目標の設定等)に入り、9月 21年度の評価計画決定、HP公表、図書館協議会に前年度評価及び当該年度の評価計画を報告、10月 利用者満足度調査、2月 市町村支援満足度調査を予定している。なお今年度は9月以降図書館非利用者を対象にした周知度調査を随時実施している。
評価の主体・実施者	主体・実施者は図書館。評価の検討・実施は評価検討チーム(構成員 総務課長(総括)、各係長・副長 合計9名)で原案を作成し、それを運営会議(館長、副館長、各課長 合計7名)で審議し決定している。なお、評価の結果及び実施計画は図書館協議会に報告している。
評価の動機・背景・目的	「公立図書館の設置及び運営の望ましい基準」を受け、平成17年度に検討チームを発足し導入の検討を開始する。平成19年度に評価計画をまとめるとともに平成20年度実施に向けての施行を行う。(結果等非公表)同年の図書館協議会で計画案を協議、了承される。20年度から評価を開始。目的については図書館の運営の改善を図るためと定め、図書館の5機能の評価と運営全体の評価を行っている。
評価指標・項目	別紙のとおり(HPでも公開中)
データ収集方法	市町村立図書館(室)支援業務に関するアンケート(平成20年3月 調査項目数10項目、回収数63) 業務統計(20年度) 利用者満足度調査(平成21年10月8日～10月15日、調査項目数20項目、回収数444(10月15日現在)) 図書館周知度調査(平成21年9月～、調査項目数13～14、回収数192(10月15日現在))
評価の方法	数値目標との比較(数値目標は過去2か年の平均値を元に決定)
評価の結果	平成20年度は資料収集保存センター機能で目標達成ができなかった。図書資料の提供の遅れが原因との分析結果が出たため、業務マニュアル作成に着手した。 子ども読書活動推進拠点としての機能の評価で、入館者数、貸出冊数とも目標を達成したにもかかわらず、資料の質や量についての利用者満足度が低下した結果が出た。このため汚破損が見受けられる基本図書の買い替えを進めることにした。
評価結果の活用	特になし
評価結果の公表	評価結果全文はHPで公表し、一部を図書館要覧に掲載している。公表時期は4月以降早期を目指しているが、人事異動、年度初めの業務繁忙等により遅れ、20年度は6月の公表となった。
評価に要した労力・経費	予算については、既定経費での執行で特に予算措置していない。 労力については20年度実績で、検討チーム会議が年間3回、運営会議3回、各担当の実施する調査(準備、集計)、評価報告書作成、HP公表業務等で負担は軽くない。
評価のウェブ公開	福岡県立図書館ホームページ http://www.lib.pref.fukuoka.jp

福岡県立図書館 評価項目一覧(平成21年度)

評価項目	設定理由	数値目標の設定	過去2年平均	21年度目標
1 資料収集保存センターとしての機能に関する評価				
(1) 受入資料数	計画的に収集するため	過去2年平均と同程度	27,185 冊	27,200 冊
内数 ①購入受入資料数	計画的に収集するため	過去2年平均と同程度	19,916 冊	19,930 冊
②寄贈受入資料数	計画的に収集するため	過去2年平均と同程度	7,269 冊	7,270 冊
(2) 録音図書収集タイトル数	録音資料の充実度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同数	63 タイトル	63 タイトル
(3) 大活字資料購入率(=購入点数/出版点数)	障がい者・高齢者サービス指標として	全点購入	100 %	100 %
(4) 新着資料回転率(=新着資料貸出点数/新着資料貸出可能数)	資料の有効活用度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同程度	1.49 回	1.50 回
(5) 資料の質や量についての利用者満足度(子ども図書館を除く。)*アンケートによる。	利用者の満足度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同率	78 %	78 %
2 資料情報センターとしての機能に関する評価				
(1) 入館者数(全体)	図書館がより多くの県民に利用されているかの指標となる。	過去2年平均の2%増	379,811 人	388,000 人
(2) 新規登録者数	図書館がより多くの県民に利用されているかの指標となる。	過去2年平均の2%増	5,471 人	5,600 人
(3) 貸出点数(子ども図書館、録音図書を除く。)	一般資料の利用に関する指標として	過去2年平均の約10%増	175,472 冊	193,000 冊
(4) 貸出点数(録音図書)	障がい者サービス指標として	過去2年平均と同程度	2,868 タイトル	2,900 タイトル
(5) レファレンス件数(本館2階閲覧室)	レファレンスの利用状況を客観的に把握できるため	過去2年平均に重点サービス増分を加算	18,226 件	18,400 件
内数 ○重点サービス(ビジネス支援)	レファレンスの利用状況を客観的に把握できるため	過去2年平均の10%増	676 件	750 件
○重点サービス(行政支援件数)	レファレンスの利用状況を客観的に把握できるため	過去2年平均の10%増	604 件	670 件
(6) コピー、マイクロフィルム複写枚数(本館第2閲覧室)	所蔵資料が利用者にとって有効であったことを示す指標となるため	過去2年平均と同程度	117,436 枚	117,500 枚
(7) 福岡県立図書館ホームページアクセス件数	ホームページの充実度を見る指標となる。	過去2年平均の10%増	266,144 件	293,000 件
(8) 県民対象講座満足度(平均)*アンケートによる。	県民対象講座参加者の満足度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同率	97 %	97 %
(9) 目的の資料・情報が入手できたかの利用者満足度*アンケートによる。	利用者の満足度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同率	87 %	87 %
3 郷土資料センターとしての機能に関する評価				
(1) 資料受入点数(郷土資料)	郷土資料を計画的に収集するため	過去2年平均と同程度	1,125 冊	1,130 冊
(2) 入館者数(郷土資料室)	郷土資料室の利用に関する指標として	過去2年平均の2%増	8,573 人	8,750 人
(3) レファレンス件数(郷土資料室)	郷土資料に関するレファレンスの利用状況を客観的に把握できるため	過去2年平均と同程度	4,353 件	4,360 件
(4) コピー、マイクロフィルム複写枚数(郷土資料室)	所蔵資料が利用者にとって有効であったことを示す指標となるため	過去2年平均と同程度	85,570 枚	85,600 枚
(5) 郷土資料室ホームページアクセス件数	ホームページの充実度を見る指標となる。	平成20年度実績と同程度(19年度データなし)	4,116 件	4,120 件
(6) 郷土(福岡県)資料の質や量についての利用者満足度*アンケートによる。	利用者の満足度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同率	94 %	94 %
4 市町村立図書館活動の援助センターとしての機能に関する評価				
(1) 相互貸借冊数	相互利用の協力活動の指標となる。	過去2年平均の6%増	13,108 冊	13,900 冊
(2) レファレンス件数(市町村立図書館)	市町村からのレファレンスを受け支援しているため	過去2年平均と同程度	1,284 件	1,300 件
(3) 職員研修会満足度*アンケートによる。	市町村立図書館等職員の資質・能力向上の指標となる。	過去2年平均と同率	99 %	99 %
(4) 市町村支援満足度*アンケートによる。	市町村支援の指標となる。	過去2年平均と同率	96 %	96 %

評価項目	設定理由	数値目標の設定	過去2年平均	21年度目標
5 子どもの読書活動推進拠点としての機能に関する評価				
(1)資料受入点数(子ども図書館)	子ども資料を計画的に収集するため	過去2年平均と同程度	4,111冊	4,150冊
(2)レファレンス件数(子ども図書館)	レファレンスの利用状況を客観的に把握できるため	過去2年平均と同数	2,000件	2,000件
(3)子ども図書館ホームページアクセス件数	ホームページの充実度を見る指標となる	過去2年平均と同程度	12,233件	12,300件
(4)青少年と暮らしの交流室ホームページアクセス件数	ホームページの充実度を見る指標となる	平成20年度実績と同程度(19年度データなし)	8,694件	8,700件
(5)入館者数(子ども図書館)	子ども図書館の利用に関する指標として	過去2年平均の2%増	68,250人	69,700人
(6)貸出点数(子ども図書館)	子ども図書館の利用に関する指標として	過去2年平均と同程度	67,970冊	68,000冊
(7)学校貸出セットの活用	学校との連携・市町村支援の効果を測る指標として設定する。	過去2年平均と同数	42回	42回
(8)定例お話し参加者数	子ども図書館の利用に関する指標として	過去2年平均と同程度	2,992人	3,000人
(9)子ども図書館の資料の質や量についての利用者満足度*アンケートによる。	利用者の満足度を測る指標として設定する。	過去2年平均と同率	90%	90%

注

- 1 重点的に取り組む事項は数値目標の設定欄をカラー表示しています。
- 2 入館者数は計測器及び手でカウントした数字です。評価項目2-(1)入館者数(全体)は、3-(2)入館者数(郷土資料室)と5-(4)入館者数(子ども図書館)と評価項目にあがっていない入館者数(郷土資料室、子ども図書館以外)の合計値です。参考までに一覧を掲載します。

評価項目	設定理由	数値目標の設定	過去2年平均	21年度目標
2-(1)入館者数(全体)	図書館がより多くの県民に利用されているかの指標となる。	過去2年平均の2%増	379,811人	388,000人
3-(2)入館者数(郷土資料室)	郷土資料室の利用に関する指標として	過去2年平均の2%増	8,573人	8,750人
5-(5)入館者数(子ども図書館)	子ども図書館の利用に関する指標として	過去2年平均の2%増	68,250人	69,700人
入館者数(郷土資料室、子ども図書館以外)			302,988人	

- 3 2-(8)県民対象講座満足度の21年度の対象講座は①布の絵本制作講座、②音声訳(録音図書制作)講座、③特許検索入門講座、④読書週間講演会、⑤郷土史講座の5講座とします。
- 4 3-(5)郷土資料室ホームページアクセス件数、5-(4)青少年と暮らしの交流室ホームページアクセス件数は21年2月から件数データ計測開始のため、20年度実績は2、3月実績×6で算定しています。(郷土資料室4116件、青少年と暮らしの交流室8694件)

公立図書館における評価に関する実態調査

自治体名:	伊万里市	図書館名:	伊万里市民図書館
-------	------	-------	----------

件名:	「伊万里市民図書館の望ましい基準」と実績(平成18年度)
-----	------------------------------

項目	記入欄
評価の根拠となる計画	なし
評価の実施期間・スケジュール	平成13年12月:国の望ましい基準告示を教育委員会へ報告 平成14年4月:国の基準を市民へ公開 平成14年3月~5月:アンケート調査 平成15年5月5日から11月13日まで4回検討委員会 平成16年3月:教育委員会で検討 平成16年3月:定例教育委員会へ報告
評価の主体・実施者	図書館と図書館協議会
評価の動機・背景・目的	活字離れ、人員や予算の削減が予想される中、図書館経営として目指すものの必要性を感じ作成に着手した。
評価指標・項目	施設:図書館数、自動車図書館台数 職員:正規職員数、嘱託職員数、臨時職員数 資料:資料購入費、蔵書冊数、年間図書購入冊数、雑誌新聞購入数、視聴覚購入数、新規図書冊数比 提供:登録者数、貸出資料数、貸出密度、レファレンス、団体貸出数 『公立図書館の設置及び望ましい基準活用の手引き』を参考とし、数値は当市と同規模の人口を持つ市立図書館の中で貸出点数が上位15館の平均値と当館の貸出等の実績を参考にした。
データ収集方法	業務統計(平成20年3月)
評価の方法	前年度比較、数値目標との比較
評価の結果	予算要求資料として活用(下記参照)
評価結果の活用	自動車図書館の買い替えができた。
評価結果の公表	毎年、図書館ホームページと館内掲示で市民へ公開している。
評価に要した労力・経費	労力を計算したことはありません。
評価のウェブ公開	伊万里市民図書館ホームページ http://www.library.city.imari.saga.jp/

平成18年度実績

	目標値	実績(平成18年度)	達成率
1. 施設			
1-1 図書館数	1館	1館	100%
1-2 自動車図書館数	2台	2台	100%
2. 職員			
2-1 職員数(内司書数)	6(6)人	5(4)人	83%
2-2 嘱託職員数(内司書数)	8(8)人	8(8)人	100%
2-3 臨時職員数(内司書数)	3(3)人	3(3)人	100%
3. 資料			
3-1 資料購入費	3,000万円	2,000万円	67%
3-2 蔵書冊数 (注:寄贈本、雑誌、視聴覚資料を含む)	350,000冊	315,479冊	90%
3-3 図書年間購入冊数(注:雑誌を除く)	15,725冊	10,563冊	67%
3-4 雑誌年間購入種数	250タイトル	223タイトル	89%
3-5 新聞年間購入種数	15紙	11紙	73%
3-6 視聴覚資料年間購入	550点	259点	47%
3-7 新刊図書冊数比 (注:年間購入冊数の開架冊数に占める割合)	11.30%	10.70%	
4. 提供			
4-1 登録者数(市民登録率)(%)	78%	83%	106%
4-2 貸出資料数	550,000冊	491,718冊	89%
4-3 貸出密度(点数)(登録者1人当りの貸出) (注:算出方法は、貸出冊数÷登録者数)	11.7点	10.0点	85%
4-4 予約受付件数	9,000件	7,091件	79%
4-5 参考業務受付件数(レファレンス)	15,100件	17,143件	114%
4-6 団体貸出冊数	60,000冊	89,422冊	149%

1. 施設について

市民図書館も開館12年目を迎え、補修すべき箇所が随所に出てきている。利用者へのより良いサービスと快適な読書環境を提供していくためには、維持管理費の確保が必要であるが、地方自治体は今までに無い財政難に直面しており、維持管理費についても徹底的な削減を求められている。職員の努力と、ボランティア、図書館利用者の協力をお願いして、お金のかからない図書館運営を模索していきたい。

また、自動車図書館『ぶっくん』も16年目と14年目を迎えるため、更新を検討していきたい。

2. 資料について

資料購入費については、毎年その確保に努力しているが、目標に到達していない。

蔵書冊数についても、予算が確保できていないため、目標値350,000冊に対して、315,479冊の90%の達成率となっている。今後も資料費の確保に努め、市民の要望に沿った資料の提供に努めていきたい。

また、未所蔵の資料については、県立図書館や、県内図書館等との相互貸借によって市民へ提供していくことも行っており、一人一人の要望に沿った対応を行ってきたい。

3. 提供状況について

登録者の目標を市民の78%としている。3月末時点で、48,962人の登録がっており、人口(1月末:58,841人)に対して83%の登録率となっている。

個人登録者数も順調に伸びているが、人口の減少が登録率のUPに寄与しているという、皮肉な結果も出ている。

レファレンス業務受付件数、団体貸出冊数ともに目標値を達成しているが、貸出密度は目標の85%に止まっており、今後の課題であると考えている。

平成18年度から土曜、日曜の開館時間を延長し、サービスの充実に努力しているが、貸出冊数の増加に必ずしも結びついていない。今後、市民の皆さんの、図書館に対する要望がどのような点にあるのかを調査検討し、『市民とともに育つ 市民の図書館』を創っていきたい。

公立図書館における調査に関する実態調査

自治体名:	埼玉県久喜市	図書館名:	久喜市立図書館
-------	--------	-------	---------

件名:	CS(顧客満足度)調査
-----	-------------

項目	記入欄
調査の根拠となる計画	久喜市CS(顧客満足度)調査実施マニュアルに基づき、各部が主体となって実施するもの。 (平成19年度は市立図書館が実施した)
調査の実施期間・スケジュール	平成19年11月の実施についての起工(案)から平成20年3月の調査報告まで
調査の主体・実施者	教育委員会市立図書館
調査の動機・背景・目的	利用者の多様化する図書館に対するニーズを把握し、図書館資料の整備充実を図る参考資料とするため。
調査項目	1 所蔵資料の量及び内容 2 資料の探しやすさ 3 資料の貸し出し点数上限 4 資料の貸し出し機関 5 リクエスト(予約) 6 資料相談(レファレンスサービス)について 7 開館日 8 開館時間 9 全般的な態度 10 最も満足度が增大と思われるもの 11 自由意見 回答は、「1 満足」「2 概ね満足」「3 ふつう」「4 やや満足」「5 不満足」から選択
データ収集方法	来館者調査
調査の結果	アンケート各項目について「満足」「概ね満足」との回答をいただいた。
調査結果の活用	全祝日開館の検討(平成21年度実施)
調査結果の公表	図書館内調査報告書を配架及び図書館ホームページに掲載(平成20年3月)
調査に要した労力・経費	経費は特になし
調査のウェブ公開	公開無し

公立図書館における調査に関する実態調査

自治体名:	鳥取県	図書館名:	鳥取県立図書館
件名:	来館者アンケートと電子アンケート		

項目	記入欄
調査の根拠となる計画	鳥取県立図書館では、「県民の情報拠点、生涯学習拠点、知的ネットワークの核として県民の役に立つ図書館づくり」を目指して平成17年度に「鳥取県立図書館の目指す図書館像」を策定した。次いでその「図書館像」を実現するための具体的な施策を盛り込んだ行動計画（アクションプラン）を策定することとし、その参考資料を得るため、平成18年度において、利用者、県民の図書館利用状況や図書館に関するアンケートを行った。その結果を参考に平成19年8月に策定したアクションプランにおいて、「図書館サービスに対する県民のニーズを掌握し、県民の期待に応える新たなサービスを創造する」ため、今後2年に1回調査を行うこととし、この計画に基づいて平成20年度にもアンケートを実施したところである。
調査の実施期間・スケジュール	当館の調査は、来館者を対象とし質問紙法による「鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査」及びインターネットによる「県政参画電子アンケート“図書館に関するアンケート”」の2種類の手法で行っている。 1 「県政参画電子アンケート“図書館に関するアンケート”」(平成20年度実施)の日程等 平成20年2月末 県総務部に県政参画電子アンケート調査実施の事前申込を行う。 8月 県総務部に電子アンケート素案を添えて調査実施申込書を提出 9月19日～10月9日 アンケート実施期間 10月下旬 データ受領。分析開始 11月～12月 県総務部のホームページ、図書館のホームページで結果を公表 2 「鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査」(平成20年度実施)の日程等 平成20年8月 アンケート案作成 9月5日～9月25日 アンケート実施期間 10月～12月 集計、分析 12月 図書館のホームページで結果を公表
調査の主体・実施者	1 「県政参画電子アンケート“図書館に関するアンケート”」 図書館が実施。(データベースへの登載、電子アンケート会員への通知、集計等は県総務部による) 2 「鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査」 図書館が実施
調査の動機・背景・目的	1 「調査の根拠となる計画」への回答を参照してください。
調査項目	1 「県政参画電子アンケート“図書館に関するアンケート”」 ①回答者属性、②各種サービスの認知状況、③県内図書館利用経験、④よく利用する図書館の館種、⑤よく利用する図書館の利用頻度、⑥同利用目的、⑦同満足度、⑧同不満の理由、⑨図書館を利用しない理由、⑩図書館利用経験が無い者の情報取得源、(⑪以下は県立図書館についての質問)⑪県立図書館来館経験、⑫定期休館日について、⑬開館時間について、⑭遠隔地サービス認知状況、⑮同利用経験、⑯同満足度、⑰県立を利用しない理由、⑱今後注力すべき分野、⑲さらに役に立つ図書館になるため重要なこと 2 「鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査」 ①回答者属性、②来館頻度、③他館の利用有無、④定期休館日について、⑤開館時間について、⑥各種サービスの利用経験、同認知状況、⑦主な利用目的、⑧総合的満足度、⑨「やや不満」又は「不満」の理由、⑩一般図書以外の資料利用経験・認知状況、⑪蔵書について、⑫貸出期間・限度冊数の適否、⑬検索用端末利用経験等、⑭窓口の対応について、⑮ホームページについて、⑯館内でのパソコン利用について、⑰講座、展示等について、⑱今後注力すべき分野、⑲さらに役に立つ図書館になるため重要なこと
データ収集方法	1 「県政参画電子アンケート“図書館に関するアンケート”」: 行政モニタアンケート 2 「鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査」: 来館者調査
調査の結果	別紙のとおり
調査結果の活用	開館時間、開館日数の適否検討等、県立公共施設見直しの際の参考資料としている。
調査結果の公表	2 「調査の実施期間・スケジュール」への回答を参照してください。
調査に要した労力・経費	約0.02人役。予算措置はなし。
調査のウェブ公開	調査結果を公表している。 名称:鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査 URL: http://www.library.pref.tottori.jp/mission/question_answer.html

平成20年度実施の鳥取県立図書館利用に関するアンケート調査結果（前回対比表）
（来館者アンケート、電子アンケート）

鳥取県立図書館

1 質問紙法による来館者アンケート

質問項目等	今回概要	前回(H18)概要	所見等
実施期間	20. 9. 5～9. 25	18. 9. 1～9. 10	
1 回答者属性等			県庁内図書室経由の回答者比率増 前回23% 今回42%
回答者数 計	121	149	
性別 男	77 (64%)	60 (40%)	
女	38 (31%)	85 (57%)	
不明	6 (5%)	4 (3%)	
職業	勤労者67%、無職15%	勤労者50%、家事従事15%、無職13%	
2 来館頻度	月1回以上なら77%	月1回以上なら80%超	ほぼ同様の傾向
3 他館の利用有無	他館も利用 54%	他館も利用 52%	ほぼ同様
4 定期休館日について	満足又は普通 87% 不満 8%	満足又は普通 94% 不満 3%	満足度は高いが「不満」が増加→
5 開館時間について	満足又は普通 76% 不満 16%	満足又は普通 83% 不満 6%	慎重な検討を要す
6 各種サービスの利用 経験・認知状況	貸出、予約上位変わらず。館内複写17ポイント、レファレンス22ポイント増、インターネット15ポイント増→利用の高度化の兆しか		
7 主な利用目的	趣味娯楽52%、仕事の調べもの27%	趣味娯楽55%、仕事の調べもの20%	複数回答者多数につき参考値
8 総合的満足度	「普通」以上93%	「普通」以上94%	高水準を維持
9 「やや不満」又は「不満」の理由	開館時間・開館日数関係 6人	質問せず	
10 一般図書以外の資料 利用経験・認知状況	新聞・雑誌、郷土資料の上位変わらず。児童図書の認知度も高い。（児童図書については前回質問せず）		
11 蔵書について	揃っている 80% 探しやすい 77%	揃っている 69% 探しやすい 78%	
12 貸出期間の適否	はい 87%	はい 92%	若干低下→
限度冊数の適否	はい 89%	はい 91%	慎重な検討を要す
13 検索用端末利用経験 等	経験有71%、使いやすい72%、レシートで到達可能81%	経験有65%、使いやすい72%、レシートで到達可能72%	
14 窓口の対応について	落ち着いて相談できた87% 相談で解決できた 95%	落ち着いて相談 90% 相談で解決できた 83%	高水準を維持
15 ホームページ	見やすい 84%	見やすい 78%	
16 館内でのパソコン利用	商用DB利用経験 7%	商用DB利用経験 5%	低水準；要啓発
17 講座、展示等	講座参加経験者37%。「不満」は0（前回は23%、展示に不満3人）		
18 今後注力すべき分野 （設問は同じではない）	幅広い分野、地域資料、仕事や生活に役立つ資料	蔵書の充実、地域資料、講座・催し物	
19 さらに役に立つ図書 館になるため重要な こと	仕事や生活の資料 地域の課題解決資料 新しいサービス	60% 38% 37%	前回設問なし

2 電子アンケート（県政参画電子アンケート会員対象：会員は18歳以上の県内在住又は通勤通学者でインターネット利用可能な者）

質問項目等	今回概要	前回(H18)概要	所見等
実施期間	20. 9. 19 ～10. 9	18. 8. 10 ～8. 31	
1 回答者属性等 対象者 回答者数 職業	会員293名 170人(回答率58%) 勤労者41%、無職21%、家事従事18%	会員179名 94人(回答率53%) 勤労者45%、無職26%、自営業13%	性別は識別しない 設定
2 各種サービスの認知 状況	(貸出、予約以外にとの設問) リクエスト、複写、取寄、 インターネットが高い	貸出、予約、複写、リク エスト、取寄、インター ネットが高い	ほぼ同様の傾向
3 県内図書館利用経験	有 143人(84%)	有 70人(75%)	
4 よく利用する図書館	市町村立図書館110人 県立図書館 43人	地域の図書館57% 県立図書館 40%	今回は一肢選択の 設問に複数回答多 くそのまま集計
5 よく利用する図書館 の利用頻度	週1回 14人 月1回 21人 月2回 19人 他	週1～3回 10人 月1～3回 27人 年数回 25人 他	
6 よく利用する図書館 の利用目的	趣味娯楽 83人 生活上の調べ物 36人 (仕事の調べ物=22人)	趣味娯楽 44人 一般的な調べ物 25人 (仕事の調べ物=8人)	一肢選択の設問に 複数回答多くその まま集計
7 よく利用する図書館 の満足度	「普通」以上 79%	「普通」以上 79%	
8 よく利用する図書館 の不満の理由	蔵書少ない、専門的資料がない(少ない)、 利用環境不良、データベース利用環境不備等		18年度は質問せ ず
9 図書館を利用しない 理由	近くに図書館がない、他 に手段あり	自分で購入する、他に手 段あり、必要を感じない	
10 情報の取得源 (図書館利用経験無)	インターネット、テレビ ・ラジオ、新聞雑誌	インターネット、テレビ、 新聞雑誌	

以下は県立図書館についての質問

11 県立図書館来館経験	有 56%	有 46%	
12 定期休館日について	満足又は普通 89% 不満 8%	満足又は普通 92% 不満 4%	
13 開館時間について	満足又は普通 85% 不満 12%	満足又は普通 72% 不満 20%	
14 遠隔地サービス認知	知らない 52%	知らない 49%	要啓発
15 遠隔地サービス利用 経験	市町村図書館経由貸出と 横断検索以外は0	市町村図書館経由貸出、 予約、複写取寄他	
16 同上満足度	「普通」以上100%	「普通」以上86%	
17 県立を利用しない理 由	地域の図書館を利用、必 要を感じず、他に手段有	他に手段有、自分で購入	
18 今後注力すべき分野 (設問は同じではない)	幅広い分野、地域資料、 仕事や生活に役立つ資料	電子媒体、蔵書充実、地 域資料	
19 さらに役に立つ図書 館になるため重要な こと(複数回答)	仕事や生活の資料 地域の課題解決資料 新しいサービス 市町村立図書館等支援	59% 39% 38% 31%	前回設問なし

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。¹⁾

(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²⁾。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²⁾。「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²⁾。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。²⁾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³⁾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^{1) 4)}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。

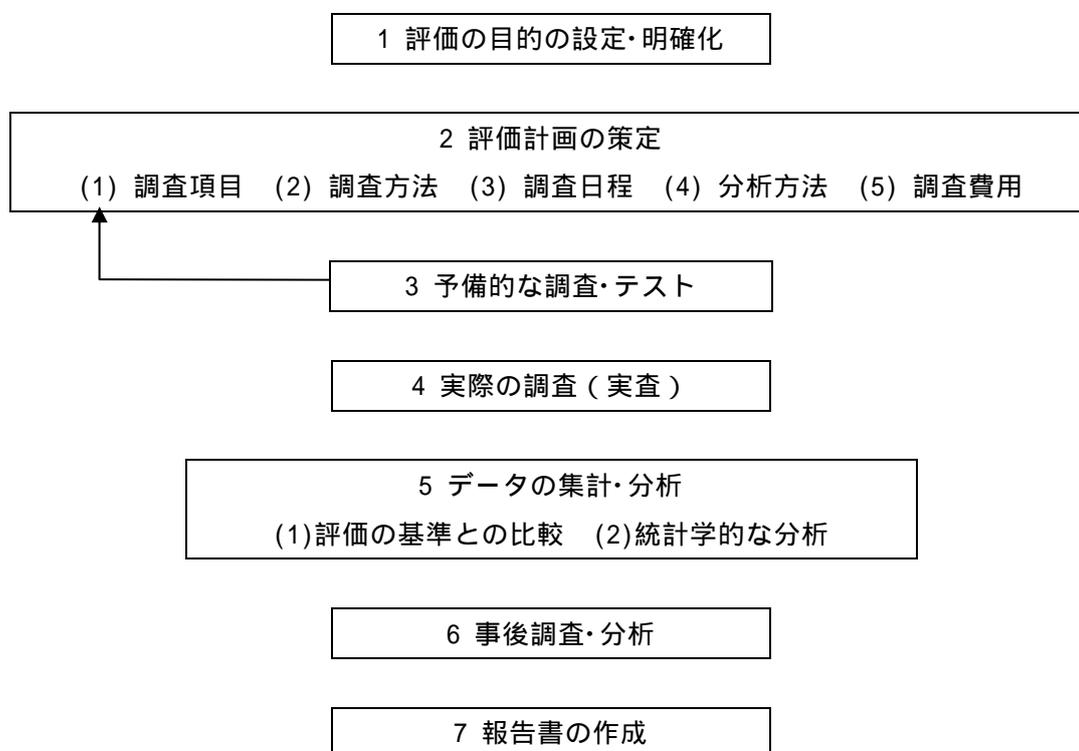


図 3.1 図書館評価の手順

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、 ・ 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、 各業務・サービス計画、課題への取組、 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"> ・ 指標の候補検討、これまでの指標、 ・ JIS 規格「図書館パフォーマンス指標」 ・ 指標の特徴の把握、選定のバランス
数値目標の設定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 数値目標の検討 ・ 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、 ・ 比較的簡易な調査統計による数値算出、 ・ 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 ・ 予備的な調査・テスト 測定可能 ・ 達成目標設定の高低の度合い
達成方法・取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目標の達成方法・取組の検討 ・ 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
図書館協議会等の協力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価の作成に当たっての意見、協議 ・ 評価の目的・方法、指標の選定、数値目標の設定 ・ 合意形成（図書館内、図書館協議会、教育委員会）
公開	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館ホームページ等で公開 評価の目的、指標、数値目標、達成方法等
サービス・運営の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当該年度の図書館サービス・運営の実施
実際の調査	<ul style="list-style-type: none"> ・ 該当調査項目についての実際の調査（実査）
データの集計・分析	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価の基準との比較 ・ 統計学的な分析
事後調査・分析	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事後の調査・分析
評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自己評価（数値目標に対する達成状況、評価、分析） 自己評価の報告書の作成 ・ 第三者評価・外部評価（図書館協議会等の評価）
評価の公開	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館ホームページ等で公開 自己評価や第三者評価・外部評価等

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

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⁵⁾を調べる。実例を中心に取り上げる。このほかに、研究書⁶⁾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）⁷⁾

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）⁸⁾

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）⁹⁾

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るよう、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」¹⁰⁾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」¹¹⁾

「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¹²⁾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¹³⁾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^{14) 15)}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¹⁶⁾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¹⁷⁾

(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¹⁸⁾

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)¹⁹⁾

(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」²⁰⁾²¹⁾

*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
- 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
- 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」2nd 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

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

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

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

筑波大学准教授の池内淳氏のホームページ¹⁹⁾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。

第4章

まとめと提言

第4章 まとめと提言

1 日本の公共図書館における評価の実態

(1) 評価実施の概要

「評価」にはさまざまな種類・方法がある。例えば、チェックリスト表に基づく評価、専門家や利用者等による質的な評価なども一般には「評価」に含まれるが、特に、本調査では、「何らかの数量的なデータを調査によって収集し、それに基づいて計算された評価指標を何らかの基準と比較する」ことによって行われる評価に限定した。

何らかの調査に基づいて、この定義に基づく評価を行っている（あるいは行ったことがある）自治体は、都道府県で約 63%、市区町村で約 40%に留まった（全回答自治体数に対する比率、本報告表 1.15 参照）。

(2) PDSまたはPDCAの一環としての評価

評価を単独で行い、その結果から何らかの問題点を洗い出すことには意義があるだろうし、また一種の「説明責任」を果たすために評価を試みる場合もある。しかしながら、図書館経営学的な視点からは、PDS（あるいは PDCA）のサイクルの中に評価を位置づけ、計画的に業務・サービスの改善を図っていくことが望ましい。残念ながら、このような位置付けで評価を実施した自治体は、都道府県で約 43%、市区町村で約 17%に留まった（本報告表 1.16 参照）。

(3) 業務統計調査に基づく評価

業務統計の収集（集計）は比較的容易であり、データとしての信頼性も高く、この点、業務統計は図書館評価のための貴重な情報源である。実際、この種の集計は、ほとんどの自治体でなされている（都道府県で約 96%、市区町村で約 80%、本報告表 1.4 参照）。しかしながら、その調査結果を具体的な評価に結びつけている自治体は、都道府県で約 59%、市区町村で約 34%に留まっている（本報告表 1.4 参照）。なお、業務統計の調査項目数に関しては、都道府県では 30 を超える自治体が少なくないものの、市区町村では「10～20」あるいは「10未満」と回答した自治体が多かった（本報告表 1.6 参照）。

(4) 来館者調査・住民調査に基づく評価

業務統計調査の問題点は、最近重要視されている「顧客満足度（利用者満足度）」などのアウトカム指標をそこからは算出できないことである。その算出のためには、来館者調査あるいは住民調査等を通じて、直接、回答者に質問しなければならない。しかしながら、これらの調査は経費的・技術的に難しい面を持っている。実際、来館者調査を実施したことのある自治体は、都道府県で約 77%、市区町村で約 22%であり、業務統計に比べて、特に市区町村では少なくなっている（本報告表 1.7 参照）。また、住民調査については、都道府県でわずか約 10%、市区町村で約 8%に過ぎない（本報告表 1.11 参照）。

(5) 調査項目と評価指標

全国の公共図書館において、さまざまな調査項目、評価指標が設定・使用されていた。その詳細に関しては、『2008年度報告書』に記載してあるので参照されたい。

評価指標の個数については（業務統計調査・来館者調査・住民調査等すべてまとめて）最少で1、最多で121という回答であった（平均では都道府県は約16個、市区町村は約13個、本報告表1.17参照）。なお、この結果については、自己評価用の評価指標、第三者評価用の評価指標、行政評価用の評価指標など、やや異質なものが混ざっている点に注意が必要である。

(6) 評価において採用している比較基準

評価のための比較基準としては、「数値目標との比較」「過去との比較」が最も多く、「他の図書館との比較」がそれに続いた（本報告表1.18参照）。図書館経営学的な視点からすれば、過去の実績に基づき数値目標を設定し、それに到達するよう業務・サービスの改善を計画・実施するという手順になるため、その評価方法として「数値目標との比較」「過去との比較」が最も多いことはある程度当然であろう。また、「他の図書館との比較」が三番手ながらも、いくつかの自治体で実践されているのは、個票レベルでのデータ開示を行っている『日本の図書館』（日本図書館協会）の存在が影響していると推察される。

2 日本の公共図書館における評価の今後

(1) 評価の実践の必要性

実態調査の結果、日本の公共図書館において評価活動をさらに広げていく余地の大きいことが明らかになった。評価を通じて、業務・サービスの改善を実現し、その成果を地域住民に周知・還元していく姿勢が現在の図書館には欠かせない。この点、評価未実施の自治体は早急にその方策を講ずるべきである。

ただし、評価はあくまで業務やサービスの改善のための道具・プロセスに過ぎない点を忘れてはならない。評価に力を割いたがゆえに、業務・サービスがおろそかになってはそれこそ本末転倒であり、いわゆる「評価疲れ」はあってはならない。

この点、データ収集・集計が容易な業務統計の有効活用をまずは検討し、その試みの中から評価のノウハウを蓄積していくことが重要であると考えられる。

(2) 評価コストの削減の必要性

本調査で調査・評価実施の問題点を尋ねたところ、「人手・時間の不足」を回答した自治体が数多かった（都道府県・市区町村ともこの回答が第1位であり、調査や評価を実施している自治体の半数以上がこれを回答している。『2008年度報告書』の図2.24、図2.25を参照）。本調査では、負担軽減の方策を調査項目として設定してあり、実際、いくつかの興味深い回答が得られている（2008年度報告書のp.47参照）。これらを参考にして、より少ない経費で評価を実践していくためのノウハウを図書館界全体で構築・共有することが重要であろう。

また、調査項目数や回答者数を尋ねたところ、非常に多くの項目を設定している自治体や、非常に大きな標本を対象に来館者調査を行っている自治体が存在することが分かった（本報告表1.6、表1.9、

表 1.10)。図書館評価は、学術的な知見を得るための科学的調査ではなく、あくまで業務・サービス改善のための道具に過ぎないことを念頭に置き、統計学的な標本理論の活用も視野に入れ、その効率化を図っていくことが肝要である。

(3) 図書館界としての評価のノウハウの構築・共有の必要性

既に述べたように、図書館界全体として、評価のノウハウの構築・共有を図っていくことが重要である。本調査において、「調査・評価の実施を容易にするために必要なもの」を尋ねたところ、数多くの自治体が「調査・評価に関する職員研修」(都道府県で2位、市区町村で1位、『2008年度報告書』図2.26および図2.27参照) および「調査・評価に関する全国的な事例集」(都道府県で1位、市区町村で2位)を回答した。

各自治体(特に都道府県立図書館)あるいは各種協会・協議会は、評価に関する研修の開催を積極的に検討すべきである。また、「事例集」あるいは「マニュアル」作りを図書館界全体として取り組んでいかなければならない。本調査における『2008年度報告書』には、各図書館が設定した各種の調査項目や評価指標が列挙されているし、本報告書の第2章の評価事例あるいは第3章の「図書館評価作成マニュアル」はこのために企画・作成されたものである。この種の取組を一層発展させていくことが今後の公共図書館界には重要となるだろう。

全国調整委員会委員

平成21年度

地区名	所属図書館	委員氏名
北日本	秋田県立図書館	山崎 博樹
関東	千葉県立中央図書館	武内 喜美子
	神奈川県立図書館	神谷 まさ子
東海北陸	三重県立図書館	出井 隆裕
近畿	大阪府立中央図書館	大西 登貴子
中国	鳥取県立図書館	藤井 美華子
四国	徳島県立図書館	岸本 真弓
九州	鹿児島県立図書館	田尻 勢津子
事務局	全国公共図書館協議会 東京都立中央図書館内	事務局長 関口 栄一
		事務局次長 高木 順一 *
		事務局担当 樋渡 えみ子 *
		事務局担当 高木 順子 *

* 編集委員を兼ねる

編集委員	千葉県立中央図書館	大石 豊
	神奈川県立図書館	柿澤 淳子
	埼玉県立浦和図書館	村中 登
	東京都立中央図書館	栗村 公子

公立図書館における評価に関する報告書

発行日 平成22年3月26日

編集発行 全国公共図書館協議会
〒106-8575 東京都港区南麻布5-7-13
東京都立中央図書館内
03-3442-8451(代)

印刷所 東京都同胞援護会事務局
東京都千代田区外神田1-1-5昌平橋ビル
