

ニューズレター 別冊

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)

2007年11月15日

【全国公共図書館協議会研究集会講演記録】

テーマ 国立国会図書館の活動評価について

講師 国立国会図書館 企画課長 山口 和之氏

平成19年6月8日(金)に開催された、全国公共図書館協議会研究集会の講演記録を別冊としてまとめました。

近年、公立図書館ではさまざまな運営形態が導入されるとともに、ますます図書館におけるサービスや活動の評価が重要となってきています。そこで、山口企画課長から「国立国会図書館の活動評価について」と題し、お話をいただきました。

本日は、国立国会図書館の活動評価について説明の機会を与えていただき、どうもありがとうございます。

さて、はじめに制度の概略を述べます。活動評価に関連して、国の行政機関では政策評価という制度が平成13年に導入されています。当館は立法府に属しているため、行政府の政策評価制度の直接的な適用を受けるものではありませんが、業務を効率的に行い、また納税者である国民に対して説明責任を果たしていくという点では、他の国の機関と同じであります。したがって、当館においても、その活動を評価する制度が必要であると考えました。ただし、立法府に属しているため、行政府の政策評価をそのまま適応するには難しい点もあり、館全体の方向性を示した国立国会図書館のビジョンを頂点とした独自の評価制度をつくったものです。

「活動評価の体系」の図にあるように、一番上位のビジョンの下に、これに対応する形で、重点目標をつくっています。この2つは、当館

のホームページや刊行物で公表しています。

重点目標の下に、もう少し具体的な重点事業計画、さらにその下に各種の実施計画があります。これらの計画を実施することによって、重点目標を実現し、最終的にはビジョンの示す当館の使命を実現するという体系になっています。

また、当館がお客様である利用者に対してどのような水準のサービスを提供するかについては、サービス基準という形で公表しています。

重点目標とサービス基準は、毎年、その実績を評価し、達成できたかどうかをチェックしています。そして、その結果を重点目標とサービス基準と同様に公表しています。

それでは、資料にそって各項目をもう少し詳しく説明します。

はじめは導入の経緯です。先ほど述べたように、行政府では政策評価制度が平成13年に始まっています。当館では平成13年から14年にかけて、外部の評価制度を調査しました。平成15年に評価の体系をつくるとともに、体系の一番上

位の国立国会図書館ビジョン2004を策定しました。平成16年度から活動評価制度を導入し、1年サイクルで、最初に目標を示し、それを評価し、翌年の目標を見直すという活動を続けています。昨年度までに3回実施し、平成19年度は4回目の活動評価サイクルに入っています。

活動評価の目的は2つあります。1つは当館の活動・事業の適正な運営を図ることです。このため、目標を設定し、計画を策定し、それを実施し、その結果を評価し、目標を再設定するというサイクルを繰り返すことによって、適正な運営を実現しようとするものです。もう1つは、説明責任の履行です。設定した目標を公表し、その実施結果を公表することによって、納税者である国民に対して説明責任を果たそうとするものです。

これらの目的を実現することによって、上位のビジョンを実現するというのが最終の目的ということになります。

目標には、館全体にかかわる大きな目標（ビジョン、重点目標、サービス基準）と、個別具体的な目標（内部部局のそれぞれの目標、プロジェクトの目標）があります。

それらの目標を実現するための計画として重点事業計画や各種実施計画を策定して、それを実施していきます。

目標の公表については、先ほど述べたように、重点目標とサービス基準を、ホームページ、当館の月報、年報で公表しています。昨年度（平成18年度）の活動の評価と今年度（平成19年度）の目標については、月報の7月号に掲載される予定です。また、ホームページでも、今月（6月）末に公表する予定です。

公表しない重点事業計画や個別の実施計画等についても、重点目標の評価に織り込んだ形で間接的に公表されています。

一番上位の目標であるビジョンは、館の使命と役割を示すとともに、5年から10年間を対象とした中長期的な基本方針を示すものです。こ

の中には、今後取組みを強化していく重点領域を含んでいます。

使命と役割では、国立国会図書館法の前文の使命を引用して、3つの役割を示しています。1つは、国民の知的活動の成果を、これには印刷物のみならず電子情報も含んでいますが、収集して、国民の共有の情報資源として構築するという役割です。構築には、収集もありますし、利用できるよすという意味では、書誌情報をつくることも含んでいます。

次は、国会に対する役割、立法活動に対する補佐機能です。

最後は、利用者に対するサービス提供の役割です。これは、国会以外の行政・司法部門、それから、一般の国民に対してサービスを提供するというものです。また、提供は一時的なものではなくて、永続的、長期間にわたって、それらへのアクセスを保障するという含んでいます。

これらの役割の中で、急速に進展するインターネット環境などの外部状況変化に対応するため、取組みを強化する4つの重点領域を定めています。

1つは、立法補佐機能の強化です。これは、従来から重点的にサービスを行っている領域です。以前は、調査手段が印刷物中心であったため、主に当館の蔵書を使ってサービスを行ってきました。情報環境の変化に伴って、現在は、国会議員自らがインターネットを調べ、様々な情報を持っているような状況が生じています。このため、単なる情報提供ではなく、それらを使ってさらに分析した情報を提供するという機能の高度化が求められています。

2つ目はデジタル・アーカイブの構築です。これはインターネットの進展に伴って、従来の紙資料と同様の情報もネットワーク上に発生しています。これらについても、後世に保存すべき文化財という側面を含んでいますので、保存していく必要があると考えています。また、収集した情報を保存、提供するシステムを構築

することが必要となります。

3つ目は情報資源へのアクセスの向上です。これまで、当館は、来館サービス、図書館経由のサービス、遠隔地への郵送複写サービスなどを行っていますが、今後は、さらにインターネットを通じて、利用者個人に直接サービスを提供することが求められています。

最後は協力事業の推進です。本日ご出席の皆様が一番関心を持っているのは、この領域かもしれません。内外の図書館等との連携を強化して、情報資源の共有・流通を促進するとともに、図書館員の育成のための研修協力、図書館サービスの発展に寄与することも、重点領域の1つとしています。

これらの重点領域に対応した形で、1年から3年の単位で重点的に取り組む活動として重点目標を設定しています。

平成18年度は、ビジョンの4つの重点領域に対して13の重点目標を掲げていました。

立法補佐機能の強化の領域では、2つの重点目標を設定しました。1つは、「立法府のブレーン」機能の強化です。これは、先ほど述べた情報に対する分析能力の強化を図るという目標です。

2つ目は、「議員のための情報センター」機能の強化です。これは、従来からも行ってきた情報提供機能を一層強化するという目標です。具体的には、国会議員専用のホームページを設けて、それらを利用してより濃密なサービスを提供しようとするものです。

デジタル・アーカイブの構築の領域では、3つの目標を設定しました。1つ目の目標は、既にご存じとは思いますが、近代デジタルライブラリー、当館所蔵の明治期の図書を電子化してインターネットで提供しているものですが、の推進です。この収蔵資料をさらに大正期まで拡大して、平成21年度までに公開することを目標に、電子化を進めています。

2つ目は、インターネット上にある情報を収集・保存するという目標です。そのためのシス

テムの構築、また、収集・保存が法的に容易にできるような制度の構築を目指しています。

最後が、情報を案内する窓口、ポータルサイトと呼ばれていますが、を構築して、それによって国内のデジタル情報などへ総合的に案内する仕組みを作ろうという目標です。

情報資源へのアクセスの向上の領域では、5つの目標を設定しました。この領域は、主に従来の図書館のサービスに該当しています。

1つ目の目標は、インターネット時代に対応した社会ニーズを反映する資料を収集し、それらの永続的な利用を保障するというものです。永続的な利用の保障とは、言いかえると、永続的に保存していくということになります。そのために、マイクロ化など資料の劣化対策をすすめるというものです。

2つ目の目標は、書誌情報の作成、提供です。現状では当館所蔵資料の書誌情報をすべてインターネット上で提供できるようにはなっていません。図書や雑誌以外の資料には、まだ書誌情報をインターネット上で検索できないものがあります。それらについても、順次データを作成・公開して、どこからでも当館の所蔵がわかるようにしようというものです。

3つ目は、科学技術情報の提供、来館利用者の電子情報利用環境の整備、複写サービスの改善などをすすめるという目標です。

4つ目は、関西館におけるサービスの目標です。当館は、東京本館のほかに関西館と国際子ども図書館があり、一体となってサービスを提供していますが、それぞれの施設独自にサービスをしている部分もあります。特にアジア情報サービスは、関西館が中心になって提供しています。そういう部分や来館利用サービスを強化していくというものです。

最後が、上野にある国際子ども図書館のサービスの拡充をすすめるという目標です。

図書館に対する協力事業の推進の領域では、3つの目標を設定しました。

1つ目は、昨年ソウルで行われた I F L A 大

会への参加について目標です。

2つ目は、レファレンス協同データベース事業に関する目標です。同事業に参加している図書館からの出席者もいらっしゃるかと思いますが、レファレンス協同データベースは、図書館利用者からの質問と回答のデータを協同でデータベース化し、参加機関に提供するものです。インターネット上での公開も開始したため、昨年から今年にかけて、利用数が相当増えています。このデータベースには、図書館のレファレンスサービスの中で、図書館員が辞書とかを調べて、根拠に基づいたレファレンスの回答が入っています。類似したサービスとしては、民間の「教えてサービス」などがありますが、当館の事業とは幾分性質が異なっているのではないと考えています。

最後は、総合目録ネットワークに関する目標です。総合目録ネットワークは、都道府県立図書館等の総合目録です。このデータベースもインターネットで公開した結果、利用数が増加しています。

これらの重点目標のもとに具体的な重点事業計画、各種実施計画等を策定しています。これらの事業計画等を実施することによって、重点目標の実現が図られるという仕組みになっています。

サービス基準は、利用者に対して当館が提供するサービスの水準を数値で示したものです。具体的には、4つの領域でサービス基準を設けています。遠隔利用サービスと3つの施設の館内利用サービスです。

遠隔サービスでは、インターネットを経由した複写の申し込みに対してどれくらいの日数で製品を提供しますとか、納本された資料がどれくらいの期間で利用できるようになりますかなどの項目について、基準を定めています。

館内利用サービスでは、利用者が申し込んでからどれくらいの時間で資料が手元に届くかというような項目について、基準を定めています。

具体的な達成目標を例示すると、遠隔利用サービスでは、インターネット経由で複写を申し込んだとき、提供に要する期間を定めています。申し込みから5日以内に80%を提供できることを目標として、それを実現できるように努めています。

当館が現在行っている評価は、内部の評価です。外部の方が評価するのではなく、自分たちで評価しています。この評価は、「評価の方法」で示すような幾つかの段階を経て確定します。

重点目標の評価では、最初に、事業を担当実施した部門が、自分たちがどこまでできたかということを経験評価します。この段階で実施部門が評価するのは、重点目標の下にある重点事業計画です。あわせて、関連した統計数値があります。これらに基づいて、評価部門が、これは総務部企画課が担当していますが、重点目標の評価案を作成します。重点事業計画と重点目標のそれぞれの評価案を館全体で議論して、最終的な評価を確定させます。

平成17年度の重点目標評価の具体例をいくつか示します。

立法補佐機能の強化という重点領域の下に、特定テーマを多角的に分析する総合調査を積極的に推進するという重点目標があります。この目標評価では、最初に前年度までの経緯、実績が、次に平成17年度の実績が記されています。この中では、「地方再生」というテーマを設けて、総合的な調査報告「地方再生 分権と自律による個性豊かな社会の創造」という資料を刊行したことが挙げられています。さらに、今後の取組みとして、平成17年～18年には、「拡大EUの現状と今後の課題」をテーマとして調査を進めること、そのほかにも、「平和の定着」、「人口減少社会の外国人問題」というテーマでも、調査体制を整えて、調査を行うことが記載されています。このように目標に対して実績を示すという形で評価を行っています。

もう1つの例は、協力事業の推進という重点領域の下の、国内外の図書館と協力して、レフ

ファレンス協同データベースの事例の収集・蓄積を拡大するとともに、平成17年度中にインターネットでそれらを公開するという重点目標です。最初に前年度までの実績を示し、次に平成17年度の実績として、事業への参加館とデータ登録数の増加、およびホームページを通じて一般公開したことによる利用数の増加を記し、最後に今後の取り組みという構成になっています。

サービス基準の評価は、重点目標とは異なり、基準自体が数値で示されているので、実績値を測定することによって、はっきりした形で達成の評価ができるようになっていきます。実績値の測定は、最初にサービスを提供する部門で測定を行います。評価部門は、その実績値の妥当性を検証するとともに、評価案を作成します。この評価案を館全体で議論して、最終的に前年度のサービスの基準の達成度の評価を確定させます。

これまでの評価結果の概要を「サービス基準の評価」に示しています。

平成16年度は、18のサービス基準の34項目のうち、31項目の基準を達成しました。達成できなかった項目はレファレンスの回答日数などです。平成17年度は、18のサービス基準の30項目のうち、28項目が達成できました。達成できなかった項目は、総合目録の更新頻度と電子展示会の追加頻度です。平成18年度の17のサービス基準の30項目の達成状況は、現在、取りまとめているところです。

平成17年度のサービス基準評価の具体例をいくつか示します。評価は、基準値に対して、実績値を示す形で行っています。

遠隔利用サービスのうち、インターネット経由の複写依頼にかかる日数という項目では、5日以内に複写物を発送する割合を80%以上とすることを基準としています。実績は90%でしたので、達成状況は という評価になりました。

その一方、総合目録データベースの更新頻度という項目では、更新頻度を毎日とすることを

基準としていましたが、実績ではメンテナンス期間などがあったため、更新回数は303回で、基準の達成できませんでした。また、電子展示会の追加頻度の項目でも、基準は2件で、実績は1件であったため、達成できませんでした。

東京本館などの館内利用サービスについても、同様に基準と実績を示して、達成状況の評価を行っています。

また、このような実績数値に基づくサービス基準の評価とは別に、利用者に対するアンケート調査も実施しています。

当館では、以上のように重点目標の評価、サービス基準の評価の結果をふまえて、次年度の目標計画を策定するというサイクルを回すことによって組織全体の最適化を目指して、活動を進めています。

「評価サイクル」の図のとおり、現在(6月)は前の年の最終的な評価を確定している段階です。6月末に評価結果を公表することを予定しています。

評価サイクルでは、1年間の事業終了後、評価を行うこととなります。一方、12月にも中間評価を実施しています。これは、6月の最終評価が固まらないと、次の目標や計画を策定することができないということになると、次年度の事業計画が4月から始められないことになるからです。このため、次年度の目標計画は、12月の中間評価を勘案して策定しています。一方、年度の評価は、年度が終了した4月から5月にかけて行っています。6月に最終的な確定・公表という形で、年間のサイクルを回しています。

先ほど当館の活動評価は、内部評価であると述べましたが、利用者に対するアンケート調査を通じて、当館のサービスが利用者にとどのように評価されているかについて、満足度という観点でも評価をしています。

「評価活動によるサービスの改善」の図で示したものは、平成18年度の利用者アンケート調査から満足度の部分を抜粋したものです。この図では、縦軸が満足度で、横軸が改善要望度を

表しています。図の右下の部分は、満足度が低く、かつ改善要望度が高いため、ここにある項目については優先的に対応しなければならないこととなります。一方、左上の部分は、満足度が高く、かつ改善の要望度も低いものとなります。したがって、右下にある項目を左上の部分に移動させることによって、利用者の満足度を上げることができることとなります。

活動評価を実施してきた3年間で、当館のサービスに対する利用者の評価がどのように変化したかを示したものが次の図です。この間、右下の部分から左上の部分に移動した項目があります。郵送複写の日数、検索システムのNDL-OPACの応答速度、全文の電子的提供の項目などで、利用者の満足度が上がっていることがわかります。

これらは、活動評価の中で、問題がある部分に気づき、その部分の改善を図った結果でもあると考えています。

本日の説明のうち、いくつかの項目については、例をあげて述べましたが、全ての内容は当館のホームページなどご覧になることができます。

当館ホームページでのこれらの資料の利用方法ですが、図に示したようにホームページのトップページの下部に「国会図書館について」または「当館の役割」という項目があります。ここをクリックすると、活動評価へのリンクがあります。

また、当館の年報と月報は、同じページの右上にある「刊行物」という表示をクリックすると、電子化された年報と月報へのリンクがあります。

以上で説明を終わらせていただきます。

ご清聴、ありがとうございました。

了