



町田市の図書館評価

図書館評価プロジェクトチーム検討報告書

0 . はじめに	2
1 . 町田市立図書館の基本方針 - 「町田市立図書館整備計画」より.....	2
2 . 2008年度のプロジェクトチームの活動概要	3
3 . 図書館評価の目的.....	3
4 . 評価の対象.....	4
5 . 評価の方法.....	4
5 - 1 評価対象事業の分類.....	4
5 - 2 評価一覧表および事業評価シート	5
5 - 3 評価の基準.....	5
5 - 4 評価の方法.....	5
6 . 年間スケジュール.....	6
7 . 公表	6
7 - 1 時期	6
7 - 2 形態	6
7 - 3 『町田の図書館』（事業報告書）の改訂	6
8 . 図書館利用者アンケート	7
9 . 図書館協議会の位置づけ	7
10 . 今後の検討課題.....	7



0 . はじめに

1950年の図書館法施行以来半世紀以上が経過し、近年の公立図書館活動の進展には目覚ましいものがある。自治体財政の逼迫にもかかわらず、全国各地で新しい図書館が次々に設置され続けているのは、図書館が市民生活に無くてはならないものとして、広く認知されつつある証でもあろう。

市民の図書館に対する期待が高まるに連れて、館の運営やサービスのあり方そのものに対する関心もこれまで以上に高まっている。しかし、図書館の社会的な役割や専門性については、必ずしも十分な理解が得られているとは言いがたい。そうした中であって、図書館が、何を目的としてどのような事業を展開し、結果はどうであったかといった情報を、市民に分かりやすい形で公開し、図書館のあるべき姿や課題を市民と共有することは、公立図書館の発展にとってきわめて重要である。

そのためには、運営やサービスのあり方全般について図書館自身が日常的に自己点検及び評価を行い、いつでも市民に説明できる態勢を整えておく必要がある。それはまた、個々の業務に携わる職員にとっても、自らの仕事の意義や可能性を意識化し、誇りと情熱を持って仕事に臨む契機となるはずである。

『最新図書館用語大辞典』（柏書房）によると、「図書館評価」とは、「図書館を経営的な視点からサービスを改善する目的で、組織体としての目標あるいは公的機関が定めた基準に照らして、その達成状況を客観的に査定し、その水準について価値判断すること」とされている。この図書館評価については、2001年7月に施行された『公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準』の「1 総則（3）図書館サービスの計画的実施及び自己評価等」において、「公立図書館は、各年度の図書館サービスの状況について、（中略）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。」とされたほか、2008年6月に改正された図書館法においても、第7条の3で「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」との文言で努力義務が定められた。

こうした動向も踏まえて、町田市立図書館においても、図書館評価に取り組むことが2008年5月の館内会議において決定され、2009年度からの実施に向け、検討および準備を行ってきた。

1 . 町田市立図書館の基本方針 - 「町田市立図書館整備計画」より

図書館評価を行う際には、まず、その図書館の目指すところはどこなのか、どのようなサービスを行おうとしているのかといったビジョンを明確にし、そのビジョンを実現するために、どうすればよいのかを考える必要がある。町田市立図書館の目指すところについては、2003年2月に教育委員会に報告された「町田市立図書館整備

計画」において、以下のように示されている。

図書館の基本的な機能は、利用者が求める資料や情報を提供することである。図書館が何のために存在するかといえば、人がよりよく生きるためである。

町田市立図書館は、「誰でも、いつでも、どこでも」利用できる図書館をモットーとして、次の理念を掲げる。

市民生活とまちづくりに役立つ図書館

市民と共に成長する図書館

市民に信頼され支持される図書館

2．2008年度のプロジェクトチームの活動概要

「評価制度の確立」が課長及び部長の仕事目標に取り上げられ、さらにそれらを受けて、2008年7月、常勤職員3名・嘱託職員1名からなる「図書館評価プロジェクト」が発足した。その後、12月初めまでの4ヶ月間に11回の会議を行い、マニュアル案（本紙）を作成した。

3．図書館評価の目的

町田市立図書館における図書館評価の目的を以下のように定める。

① 図書館活動・事業の適正な運営

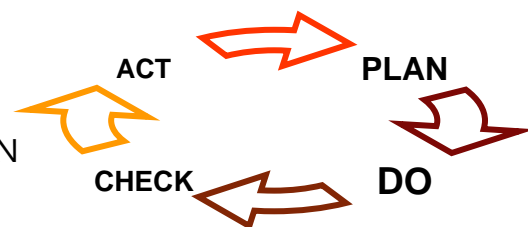
町田市立図書館の基本方針に基づき、中期的な事業計画および単年度の取組目標を定めること、さらに客観的なデータ（統計資料や利用者アンケートの結果）を収集・活用することによって、利用者のニーズを把握し、限られた資源を効果的に活用する観点から戦略的な運営に努める。

② 説明責任の履行

市民に対し評価結果を公表することにより、図書館活動・事業の説明責任を履行するとともに、それに対して寄せられた意見を反映することで、図書館行政の更なる発展を目指す。

③ マネジメントサイクルに基づいた職務遂行

上記の ・ の目的を果たすため、図書館評価をPLAN（計画） DO（実行） CHECK（評価） ACT（見直し・改善）というマネジメントサイクルの中に位置づける。具体的には、当該業務にかかわる職員が業務の評価を行う際に話し合いを持つことで、日常的に行われている業務の本来的な意義や可能性を改めて意識化し、図書館活動・事業の目的の共有を図り、サービスの向上に努める。



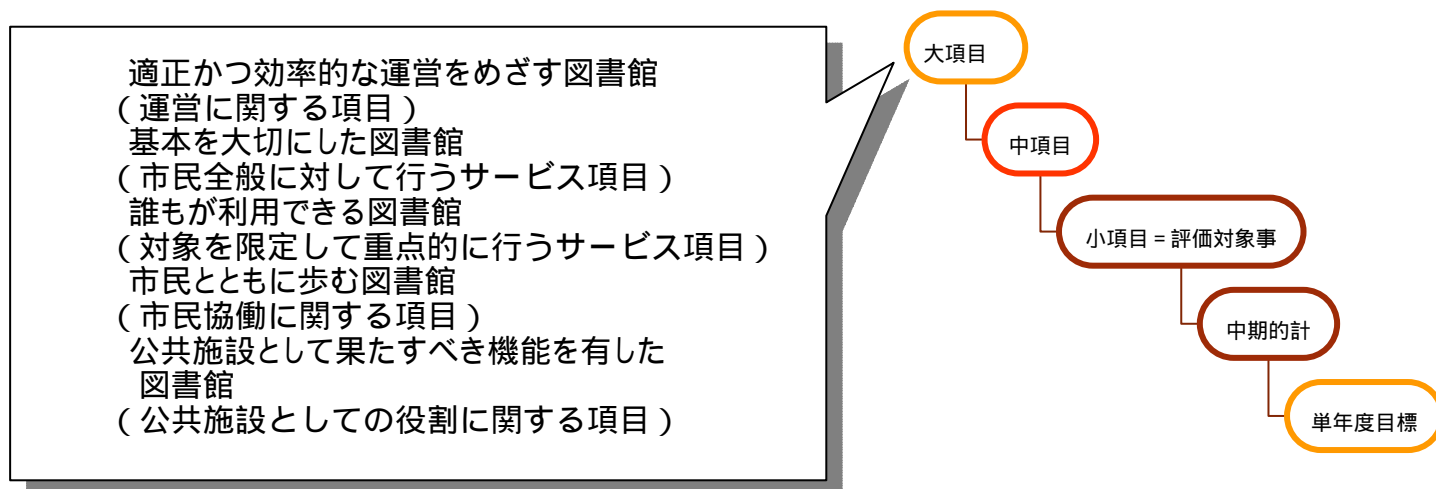
4 . 評価の対象

町田市立図書館における図書館評価の対象は、文学館を除く図書館運営およびサービス全般とする。

5 . 評価の方法

5 - 1 評価対象事業の分類

図書館で行う活動・事業を下記の5項目(~)に大別し(大項目) さらにその中を中項目、小項目に分け、小項目ごと(必要に応じてさらに細分化した事業もある)に「中期的計画」と「単年度の取組目標」を定めることとする。



[目標の設定]

図書館評価も「評価」である以上、基準となるべき指標として「単年度の取組目標」を設定する。ただし、対象事業によって必ずしも年度内に達成することを前提とする目標ではなく、町田の図書館としてのあるべき姿、望ましい状態を数値等で掲げることがある。いずれにしても、本報告が志向する図書館評価は、目標の達成そのものに過大な意味を見出すのではなく、実務に当たる職員が互いに目標を念頭におきながら、現状の課題を共有し対応策を考え合うといった過程そのものに、最大の意義を見出すものである点を改めて強調しておきたい。

また、図書館評価では、目標を数値で設定(定量評価)することが一般的であるが、図書館の業務には数値で表すことが困難なものも多く存在する。数値化できないことを理由に目標として掲げるべき事項を評価対象から外すことにも問題があると考え、町田市においてはあえて数値化できないものも記述による目標を設定(定性評価)し、組み込むこととした。

なお、評価の対象となる事業については、本来的には頻繁に変わるべきものではないと考えるが、制度開始当初については、項目の設定の是非も含めた判断が必要であることから、当初の数年間については、毎年、適宜見直しをすることとしたい。もちろん、見直し期間経過後についても、「時代の変化に敏感に反応する」という意味で、

必要な見直しについては、適宜行っていく。

5 - 2 評価一覧表および事業評価シート

ア、評価一覧表について（様式）

評価項目全体を一覧で示したもの。この中から必要事項を選択し、公開する。

イ、事業評価シートについて（様式）

評価対象事業ごとに、取組目標・取組実績・それに対する評価・評価の根拠等を、このシートに記入する。翌年度当初に取りまとめ、総合評価を行う。

5 - 3 評価の基準

町田市立図書館における図書館評価は、A B C 3段階で行うものとする。評価の基準は、以下のとおりとする。

- A...計画通り実施し一定の成果があった。
- B...概ね計画通りだが、不十分な点や今後の課題が残った。
- C...不十分な点や課題が多く、計画通りにはいかなかった。

また、指標は、5項 - 1で述べたとおり、「数値」目標（定量評価）と「記述」目標（定性評価）に分類され、それぞれ以下の点が評価の基準となる。

- 「数値」目標（定量評価）...具体的な数値の増減、または目標値との距離。
- 「記述」目標（定性評価）...原則として現状の改善がみられる取組みの有無。

5 - 4 評価の方法

評価はまず、担当・館（責任所在）が自己評価（一次評価）を行う。その後、評価の精度向上また相互チェックのため、係長会での評価（二次評価）を経て、館長が総合評価を行う。さらに、図書館協議会による評価を行う。外部に公表するのは、総合評価と図書館協議会による評価とする。（図書館協議会の位置づけについては後述 9 項）

※評価の方法（表）※

名称	主体	公表	補足説明
一次評価	実施者	×	
二次評価	係長会	×	一次評価に優先
総合評価	館長		一次・二次評価に優先
第三者評価	図書館協議会		総合評価の妥当性を判断する（後述 9 項）

6. 年間スケジュール

4～5月…担当・館（責任所在）ごとに事業評価シートを作成する（前年度の取組の評価および当該年度の目標設定を行う）。

↓
6月…係長会メンバーにて、前年度の二次評価および当該年度の目標の妥当性について、検討する。これを評価プロジェクトチームにて取りまとめる。

↓
7月…係長会および館内会議での討議を経て、前年度の取組みに対する総合評価および当該年度の目標と取組み内容を決定し、評価表を作成する。

↓
7月（館内会議承認後）…上記の内容を印刷配布またホームページにて公開する。

↓
8月以降…図書館協議会にて、評価の内容について、検討および評価をしていただく。

↓
4～5月…担当・館（責任所在）ごとに事業評価シートを作成する（前年度の取組の評価および当該年度の目標設定を行う）。

↓
以降繰り返す

2009年度分の事業評価シートについては、内容の精査等を行う必要があるため、2008年度中（2009年3月末まで）の完成を目指す。

7. 公表

7-1 時期

当該年度7月（館内会議後）に、前年度の取組みに対する評価の公表および当該年度の目標の公開を行う。

また、利用者アンケートについては集計後すぐ公開する。（後述8項）

7-2 形態

印刷して配布およびホームページ公開を行うとともに、これに対する市民からの意見を募集する。その方法については、別途検討する。

7-3 『町田の図書館』（事業報告書）の改訂

あわせて、現在毎年発行されている『町田の図書館』を2009年度版（2010年発行分）より『（仮称）新・町田の図書館』とし、上記の内容を集約したものとす

る。
内容の詳細は、別途統計データに関するプロジェクトチームを編成し、検討する。このチームは、図書館業務に係る統計データ全体を精査・分析する作業を行い、その一環として、『（仮称）新・町田の図書館』を改訂する。

8．図書館利用者アンケート

一般に行政評価においては、指標をインプット(投入)、アウトプット(産出)、アウトカム(成果)に分類する。近年、そのなかでアウトカム指標が注目されている。

行政が資源を提供(インプット)し、図書館が活動し住民にサービスを提供(アウトプット)する。その結果、サービスの対象となる住民に現れた変化を測定する指標がアウトカムである。本報告では、アウトカムを測定する指標として利用者アンケートを採用する。

満足度調査を中心とした利用者アンケートをとりあえず、2009年度中に1回、実施する(下記の日程で行う)。その後の調査頻度等については、改めて検討する。

7月～9月…調査項目・内容・実施日・実施時間帯等について検討する。

10月実施…曜日の異なる3日間、全館で行う。

11月～12月…アンケート集計。集計が終わり次第、結果を印刷して配布およびホームページで公開する。

9．図書館協議会の位置づけ

評価の透明性・客観性を担保するためには、自己評価とは別に第三者による評価が必要となる。本報告では、図書館運営に市民や有識者の視点を取り入れるため、法的に保障された機関であるところの図書館協議会を、当面の「外部評価組織」として位置づける。

図書館協議会には、館側の内部評価に関する説明や関係者へのヒアリングの機会を設け、それを踏まえて外部評価組織としての評価・講評を行っていただく。評価は、総合評価の妥当性を中心に判断していただくという観点から、評価項目すべてに対して実施する。外部評価の結果についても公表する。

10．今後の検討課題

[全般について]

- 評価に関わる事務量の増大が懸念される。実施状況により必要な措置を講ずるものとする。
- 部・課長の仕事目標や教育プラン等との関連を検討する。

[目標・指標について]

- 個々の評価指標(例:蔵書構成の評価方法等)を研究していく必要がある。
- 長・中・短期的目標の整理および、個々の評価事業の重要度・緊急度(重点目標の選別)を検討する。
- アウトカムを意識した指標の選定。
- ベンチマークとなる自治体や指標の設定。

2009年3月 作成 6月 改定
町田市立図書館 評価プロジェクトチーム
大野恵市 吉岡一憲 野角裕美子 栗山千咲