

豊中市立図書館における評価のあり方について
(提 言)

平成 19 年(2007 年)6月

豊中市立図書館協議会

目 次

1. はじめに.....	1
2. 図書館評価システムの体系.....	2
3. 豊中市立図書館評価システムの構成と活用.....	3
4. 豊中市立図書館評価システム.....	5
5. あとがき.....	12
豊中市立図書館協議会委員.....	13

1. はじめに

図書館協議会は、平成17年(2005年)3月「これからの豊中市立図書館の運営のあり方について」提言を行いました。その中で、図書館の自己点検と外部評価を重要な課題として掲げましたが、引き続き同年8月、岡町図書館長より、その早期導入の必要性の観点から「図書館評価のあり方について」諮問を受けました。

本協議会では、限られた期間ではありましたが、実務に携わる職員の参画した小委員会を設け、現場の意見を尊重しながら、議論を重ね、実践的な自己点検が可能となる自己評価システムの構築に取り組みました。

豊中の図書館活動において実施されている管理・運営、事業を徹底的に洗い出すことから始め、今後取り組むべきことは何か、あるべき図書館像は何かについての議論を重ねながらの作業は簡単なものではありませんでした。

そのプロセスがあったからこそ、数量的な効果性・効率性にとどまらず、公共図書館の理念・使命、豊中市の地域特性や行政全般の計画や施策とも連動した、質的な評価を重視した自己評価システムを作成することができたと思います。特に豊中市立図書館の理念・使命や目標については、豊中市の特色を踏まえた現実的でわかりやすいものにと努めるとともに、評価項目等についても可能な限り図書館運営に役立つ実践に即したものとなるよう工夫しました。

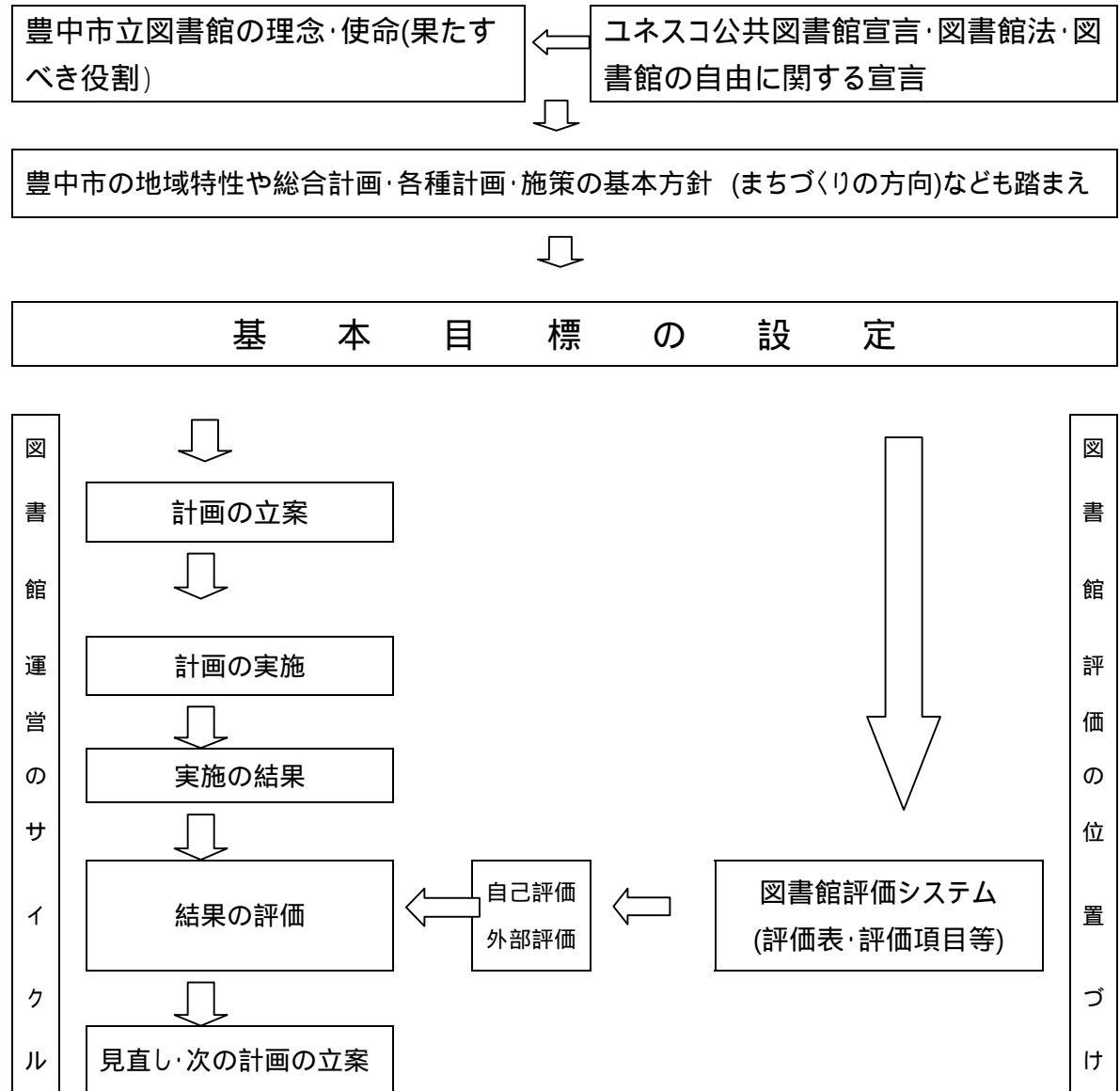
さらに、このような図書館評価システムは、学問的には研究が進み、標準的な参考例は示されているものの、実際に導入している自治体は少なく、多くの自治体では自らに適した内容のシステムについて研究・検討段階にあるのが現状です。全国的にも先駆的な取り組みであるという自負を持って、豊中市のみならず全国の図書館にとっても有益なものとなるよう腐心しました。

市立図書館には、今後このシステムを図書館運営に導入し、この図書館評価システムが十分に活用され、図書館の職員を力づけるものとなり、市立図書館が効果的・効率的に運営されるとともに、この評価システムが定着し、市民に親しまれ、喜ばれる図書館づくりに生かされることを期待します。

また、この自己評価システムが将来にわたってより良く機能し続けるためには、職員が意識的に活用しながら進化させていくことが何より大切です。

今後、外部評価システムも構築され、さらに一層市民や市民活動団体の参画を得ながら、豊中の図書館活動がより一層充実していくことを願って、協議会の意見をとりまとめ、提言するものです。

2. 図書館評価システムの体系



3. 豊中市立図書館評価システムの構成と活用

本協議会では、この評価システムの構築にあたり公共図書館が持つ社会的使命を基本に検討しました。

評価システムは、図書館が実施する施策・サービスから生み出されたサービスの量（アウトプット）と、その結果もたらされる社会的変化（アウトカム）の視点から、図書館が担うべき社会的使命と個々のサービスとの関係や、サービスの状況を評価するものです。

また、このシステムは経済性・効率性とともに、市民ニーズの充足度などを含めた総合的な観点から、図書館評価を行う構成としております。

さらにこのシステムによって自己点検や評価を行い、その結果を図書館運営やサービスに反映し、より質の高いサービスの提供に向けた取り組みをめざすものとしています。

○評価表について

今回は、「(1) 経営・運営・管理状況に関する評価」と「(2) 図書館サービスの達成状況に関する評価」の二部構成とし、(1) 管理・運営業務と、(2) 直接的な市民サービス業務に分けて評価するよう作成しました。

理念・使命

公共図書館は、民主主義社会を支える基盤施設であることが「ユネスコ公共図書館宣言 1994 年」で明記されています。わが国でも昭和 25 年（1950 年）国民の教育と文化の発展に寄与することを目的として「図書館法」が制定されました。

また、資料情報の収集・提供の自由については日本図書館協会から「図書館の自由に関する宣言」（1979 年改訂）が出されています。豊中市立図書館においてもこれらの理念・使命がその基本となっています。

基本目標

豊中市立図書館の基本目標は、図書館の理念を現実のものとするため、現在豊中市立図書館が全館で取り組んでいる重点目標を 14 に整理し列記したものです。

サービス指針

サービス指針（中項目）は基本目標を実現させるためのサービスの適切さや有効性について問う項目です。

サービス内容

サービス内容（小項目）は、サービス指針をもとに実施している個々のサービスを具体的に記している項目です。但し、囲み枠が破線で表記されている項目は、現段階では未実施または取組みが十分でないものです。

アウトプット（提供したサービス量）

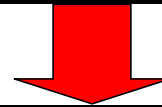
提供したサービスを数量として計る項目。機械上集計が可能である項目とそうでない項目があります。今回は、できるだけ集計作業が日常業務を圧迫しないよう、指標を選択しました。

アウトカム（成果：中間的アウトカム / 基本目標該当項目）

中間的アウトカムは、個々のサービスの提供によって得られる効果・社会的変化で、これらの積み重ねや相乗効果が基本目標に反映し、最終的に理念に結びつくものと考えています。また、基本目標該当項目欄は、中間的アウトカムが反映している 1 から 14 までの主たる基本目標の番号を表記しています。

4. 豊中市立図書館評価システム

豊中市立図書館は「ユネスコ公共図書館宣言」・「図書館法」・「図書館の自由に関する宣言」に基づき
多様な資料や情報を収集・保存し提供する。
豊中市立図書館は、すべての市民に知る自由を保障することにより、民主主義や市民自治の発展に寄与する。
豊中市立図書館は、教育・文化・情報・社会参加の機関として、その任務を果すことを使命とする。



豊中市立図書館の基本目標

1. 図書館活動全般を通じて、教育と文化の向上に貢献し、人権を尊重するまちづくりをめざします。
2. 図書館活動を活発に展開することにより、市民生活に密着した、より質の高いサービスを提供します。
3. 図書館の運営については、納税者が納得できるよう透明性が高く、無駄のない、効果的な運営に努めます。
4. 資料提供については、利用者の秘密を守り、知る自由を保障するため、最善を尽くします。
5. 市民が、より豊かで潤いのある文化的な生活を営むために、必要な資料や場を提供し、市民の人的・文化的教養の醸成を支援します。
6. 日常生活や仕事における、さまざまな課題を解決するために、必要な情報や知識を提供し、個人の能力開発や地域のビジネス活動を支援します。
7. メディアリテラシーの向上にむけ環境を整え、情報格差を解消し、市民の情報生活がより豊かになるよう努めます。
8. 「豊中市子ども読書活動推進計画」に基づき読書環境を整備し、子ども読書活動を推進します。
9. 高齢者や障害者等に優しい情報提供や読書環境を整備し、誰もが共生できる地域社会の実現に貢献します。
10. 地域情報を図書館に集め、地域の活動拠点や居場所として、地域の文化創造に積極的に参画し、コミュニティの活性化に努めます。
11. 図書館協議会や市民活動団体・市民等の参加や協力を得ながら、「豊中市市民公益活動推進条例」等をふまえて、より魅力的な図書館の運営に努めます。
12. 行政機関に対して適切な情報支援を行い、行政の政策立案等を側面からサポートすることにより、市民生活の向上に努めます。
13. 他の図書館や地域の大学・専門機関等とも連携・協力し、より高度で幅広い市民ニーズに対応できるよう努めます。
14. 図書館活動全般を通じて、多文化共生社会の確立に貢献します。

(1) 経営・運営・管理状況に関する評価

サービス指針 中項目	サービス内容 小項目	アウトプット 提供したサービス量	アウトカム 成果 ----- 中間的アウトカム ----- 基本目標該当項目 -----	
1. 図書館として適切な経営が行われているか。	運営方針の明確化・職員への周知	館長会・全体職員会議等の開催数	全館でサービス目標を共有化することにより、公平で分かりやすいサービスが提供できる。 サービスエリアごとの地域特性に応じた効果的なサービスが提供できる。 長期にわたり安定した良質なサービスが提供できる。 職員のコーディネート力が発揮されるようになる。 業務の時間短縮等の効果により、新たに多様なサービスが提供できるようになる。 先進事例の研究により、サービスの高質化が促進される。 適正な人員配置・図書館配置の検討から、より効果的な運営が図れる。 地域施設として地域の課題に向き合うことにより、住みやすいまちづくりにつながる。 職員の人権意識が高まり、人権擁護の意識の高いサービスができるようになる。	
	一体的な管理運営の推進	館長会・地域ブロック別会議・各館ごとの職員会議等の開催数		
	各館事業の理念とスキルの共有	担当者連絡会・課題別のプロジェクト会議等の開催回数、担当者向け研修会の開催数とその参加人数		
	人材育成による職員の能力・資質向上	内部職員研修の件数と参加人数 外部職員研修の件数と参加人数		
	館長・管理職の資質向上	館長・管理職研修の件数と参加率		
	業務改善・効率化への取り組み	業務改善・効率化の会議等、取り組み件数		
	最新の図書館に関する研究	これからの図書館経営に関する調査件数(視察・見学・依頼件数など)		
	図書館の数、配置の適切さ	全館・各館のコスト・地域別貸出密度など		
	地域課題への取り組み	地域課題に関する事業数・参加者数		
2. 市民にとって質の高いサービスが提供されているか。	個人貸出(動く図書館を含む)	貸出条件(貸出冊数・貸出期間)	市民の生活に密着したサービス提供を行うことで、より使いやすいサービス機関となる。	
	動く図書館サービス	巡回周期、巡回箇所数、駐車時間		
	団体貸出サービス	貸出条件(貸出冊数・貸出期間)		
	開館日・開館時間	年間開館日数、祝日開館の有無、開館時間		
	蔵書	市民一人当たりの蔵書冊数 蔵書更新率		
3. 市民参画による運営が図られているか。	図書館協議会の活動状況	図書館協議会の委員構成、開催回数、傍聴人数	地域が必要とする図書館サービスの内容がより明確になり、図書館運営の適正化につながる。	
	市民・ボランティア等との協働	共催事業等の数、協働事業等に関する会議の数、ボランティアの人数		
	市民、利用者の声の反映	アンケート調査(定期的)の実施回数、改善への反映件数		
	市民シンポジウム、公開討論等	開催回数、参加人数		

サービス指針 中項目	サービス内容 小項目	アウトプット 提供したサービス量	アウトカム 成果 ----- 中間的アウトカム ----- 基本目標該当項目 -----	
4.図書館の情報発信・PRは十分になされているか。	行政内部へのPR	庁内への情報提供件数	行政内部での図書館サービスに対する理解が深まる。 行政職員の知識が増え市民サービスの質があがる。 市民の図書館サービスへの理解が広がる。 地域での図書館サービスへの理解が広がり、利用者が増える。	
	市民への図書館サービスのPR	ホームページへのアクセス件数・更新回数、各種情報誌(図書館作成)の発行件数と部数		
	職員の地域とのかかわり	地域行事への参加件数と人数		
	出前講座等の講師	出前講座への派遣件数と派遣人数		
	新聞・雑誌・テレビ・ラジオ等への図書館に関する記事の掲載	新聞・雑誌等の種類別(全国紙、地方紙、コミュニティ紙)と掲載回数		
	利用案内	種類・発行枚数とその設置場所		
5.利用者にとって施設は使いやすいか。	集会室	集会室の利用条件(利用時間帯・曜日・事前予約等)	誰でも使える身近な施設として、図書館がより使いやすいものとなる。	
	施設のバリアフリー化	点字ブロック、スロープ、エレベータ、手すり、ベビーベッド等の整備状況、車椅子・拡大読書器等の設備の点検回数		
	案内表示(ビクトサイン・外国語)	案内掲示の視認性、位置に関する点検、改害回数 図書館外での図書館への案内表示の有無		
6.施設や設備の維持管理は適切か。	建物及び建築設備の維持管理	清掃、警備、保守点検等が管理基準の内容どおり行われているかについての点検回数	快適で安心して使える環境を提供できることになる。	
	独自設備の維持管理	AV機器、情報端末、電算設備の点検回数とセキュリティソフトの更新回数		
7.その他運営の健全化への対応は図れているか。	リスクへの対応取り組み	防災対策(避難訓練等の実施回数・防災設備の点検回数)、迷惑行為対策(対応マニュアル・非常時連絡網の周知と点検回数・研修回数)、資料亡失対策(資料亡失数)、その他(苦情・トラブル件数)	図書館がより安全な場所となり、信頼性が高まる。 個人情報保護についての職員の知識が向上し、安全・安心なサービス提供が充実する。 図書館への理解者が増える。	
	個人情報保護とデータの適正管理	豊中市情報セキュリティポリシー・図書館の自由宣言等に基づく研修回数・監査件数		
	評価や説明責任への取り組み	市議会・図書館協議会・市民・利用者への回答件数・数、評価システムに基づく会議の回数		

(2) 図書館サービスの達成状況に関する評価

サービス指針 中項目	サービス内容 小項目 (破線枠は未実施または取り組みが十分でないもの)	アウトプット 提供したサービス量 (破線枠は未実施または取り組みが十分でないもの)	アウトカム 成果 -----中間アウトカム----- -----基本目標該当項目-----
1.市民が求める資料や情報を収集し、迅速・的確に提供できているか。	個人貸出	登録人数 貸出冊数 貸出密度	日常生活、仕事のために必要な情報・知識を得る。 生活における課題を解決する。 市民一人一人の趣味を伸ばし、生活にうおいをもたらす。 レファレンス業務の認知度があがる。
	カウンターサービス	職員に対する好感度調査 資料案内の件数	
	リクエストサービス	リクエスト総数 提供率 自館対応率	
	レファレンスサービス(参考業務)	レファレンス件数(回答率)	
	複写サービス	件数 枚数	
2.他の自治体の図書館や大学・類縁機関との相互協力を進めているか。	近隣自治体との相互利用	対象自治体数 登録人数 貸出・借出冊数	日常生活、仕事のために必要な情報・知識を得る。 相互協力サービスの認知度があがる。 生活における課題を解決する。 市民一人一人の趣味を伸ばし、生活にうおいをもたらす。
	相互貸借	対象自治体数 件数 貸出・借出冊数	
	紹介状の作成	件数	
	照会・複写	件数	
	図書館実習生の受け入れ	受入校数 受入人数 日数(時間)	
3.市内の公共施設との連携・協力を推進し、市民の多様な情報ニーズに込えているか。	公民館・教育センター・人権まちづくりセンターとの連携	事業実施回数 参加人数 資料情報提供数	行政内部での図書館サービスに対する理解が深まる。 行政職員の知識が増え、政策提案が増える。 議員の政策提案が増える。 生活における課題を解決でき、住みやすいまちになる。 市民一人一人の趣味を伸ばし、生活にうおいをもたらす。 日常生活、仕事のために必要な情報・知識を得る。
	とよなか国際交流協会との連携	事業実施回数 参加人数 資料情報提供数	
	病院図書室との連携	資料情報提供数	
	すてっぷ情報ライブラリーとの連携	資料情報提供数	
	とよなか都市創造研究所(旧市政研究所)との連携	資料情報提供数	
	庁内各部署及び市政情報コーナーとの連携	資料情報提供数	
	議会図書室との連携	資料情報提供数	

サービス指針 中項目	サービス内容 小項目 (破線枠は未実施または取り組みが十分でないもの)	アウトプット 提供したサービス量 (破線枠は未実施または取り組みが十分でないもの)	アウトカム 成果 ----- 中間アウトカム ----- 基本目標該当項目 -----	
4.ITを活用した図書館サービスの向上を図るとともに市民の情報活用を支援しているか。	図書館ホームページの公開	アクセス件数 WEB 予約件数 更新頻度	情報が収集できる。 知識が獲得できる。 時間・金銭の節約になる。 生活における課題を解決する。 ホームページへの市民一人あたりのアクセス件数が増える。 情報格差が解消する。 日常生活、仕事のために必要な情報・知識を得る。	
	有料データベースの活用	利用回数 データベースの保有数		
	有料データベースの提供(利用者用)	利用人数 利用時間 提供データベース数		
	インターネット情報へのアクセス	利用人数 利用時間		
	利用者支援(OPACの使い方講座)	実施回数 参加人数		
	資料検索機能の提供(OPACの活用)	予約件数 設置台数		
	レファレンスの実施	受付件数 回答件数		
	レファレンスデータベースの公開	アクセス件数 更新頻度		
5.子どもの読書活動を推進しているか。	子どもへの資料提供	貸出冊数 登録人数 貸出人数	子どもの来館者が増える。 乳幼児を連れた来館者が増える。 (「えほんはじめまして」の実施効果によるものか、アンケート調査で把握する) 図書館の理解者が増える。 おはなしボランティアへの登録人数が増える。 おはなしボランティアのスキルが向上する。 PTAなどの読み聞かせなどが増える。 本を読む楽しさを知る。 想像力が豊かになる。 読書習慣が身につく。 本の好きな子どもが増える。	
	おはなし会(館内)	実施回数(対象別) 参加人数		
	おはなし会(館外:施設)	実施回数 参加人数 実施箇所数		
	おはなし指導者派遣事業	実施回数 参加人数		
	地域の子ども文庫・乳幼児施設・放課後こどもクラブ(旧留守家庭児童会)への団体貸出	登録団体(施設)数 貸出冊数		
	子どもの本や読書に関する情報提供	リスト配布数 キッズページ(ホームページ)のアクセス件数		
	子どもの本や読書に関わる大人への啓発事業	つどい・講座の実施回数 参加人数		
	ヤングアダルト向け資料の充実と読書環境の整備	貸出冊数 貸出人数		
	出前講座(職員・ボランティアによる)	実施回数 参加人数 ボランティア参加人数		
	地域の子ども文庫などとの共催・協力事業	開催数 参加人数 ボランティア参加人数		
	えほんはじめまして(豊中版ブックスタート)	実施回数 参加人数 ボランティア参加人数		
	子ども向け各種行事(工作など)	実施回数 参加人数		
	地域子ども教室の開催	実施回数 参加人数		

サービス指針 中項目	サービス内容 小項目 (破線枠は未実施または取り組みが十分でないもの)	アウトプット 提供したサービス量 (破線枠は未実施または取り組みが十分でないもの)	アウトカム 成果	
			中間アウトラム	基本目標該当項目
6.学校・学校図書館への支援と連携を推進しているか。	学校図書館への資料提供	貸出冊数 予約件数	学校図書館の機能が十分に発揮される。 学校図書館が授業に欠かせないものとなる。 学校図書館をきっかけに公共図書館を利用する子どもが増える。 子どもの図書館の使い方が上手になる。 満足のいく資料提供がなされる。 学校図書館司書の公共図書館への満足度が上がる。 図書館を使って自ら主体的に学ぶ姿勢が身につく。 図書館が学習に欠かせない存在になる。	
	調べ学習・教材研究のためのレファレンス	レファレンス件数 回答数(率)		
	学校図書館関係者との懇談会	実施回数 参加人数		
	学校図書館教育関係者への研修支援・協力	対象別実施回数		
	地域職場体験(CUL)の受入	受入校数 受入人数 日数(時間)		
	ようこそ図書館へ(図書館見学)	実施校数 参加人数 登録人数 達成率(クラス数/全クラス数)		
7.高齢者、障害者および外国人の読書環境づくりをすすめているか。	障害者・高齢者サービス利用案内の作成	【配布場所(設置施設)数】	高齢者・障害者・外国人の登録・貸出が増える。 来館困難者が情報収集できる。 市民一人一人の趣味を伸ばし、生活にうおいをもたらす。 生活における課題を解決でき、住みやすいまちになる。 日常生活、仕事のために必要な情報・知識を得る。 情報格差が解消する。 多文化共生の地域社会の実現に役立つ。	
	宅配・郵送貸出	登録者数 件数 冊数 予約受付数		
	対面朗読	登録者数 件数 のべ時間		
	点字・録音図書の収集	受入タイトル数		
	点字・録音図書・布の絵本の貸出	貸出冊数 相互貸借数		
	障害児向けおはなし会(館外)	実施回数 参加人数		
	障害者施設への貸出	実施回数 貸出冊数 登録団体		
	高齢者・老人保健施設への貸出	実施回数 貸出冊数 登録団体		
	大活字本の収集・提供	受入冊数/年度 貸出冊数		
	拡大読書器などの設置	台数 使用回数		
	動く図書館の障害児通園施設・養護学校への巡回	実施回数 貸出冊数 登録団体		
	市民関係団体との協働	共催事業 合同会議数		
	多言語資料(図書・雑誌・新聞)の収集	受入冊数/年度 貸出冊数 言語数		
	多言語版利用案内の作成	作成言語数 配布枚数		
	多言語おはなし会	実施回数 参加人数 言語数		

サービス指針 中項目	サービス内容 小項目 (破線枠は未実施または取り組みが十分でないもの)	アウトプット 提供したサービス量 (破線枠は未実施または取り組みが十分でないもの)	アウトカム 成果 -----中間アウトカム----- -----基本目標該当項目-----	
8.市民団体・ボランティアの学習と活動を支援しているか。	読書会への支援	登録団体数 貸出冊数 集会室提供件数 利用人数	ボランティア活動をする人が増える。 ボランティアのスキルがあがる。 ボランティアによる図書館への政策提言が増える。 参加者層が広がる。 社会貢献の機会が増える。 地域文化の創造に参画する。 市民と行政の協働の社会が生まれる。 コミュニティが活性化する。 地域の居場所・活動拠点になる。 情報が共有化される。	
	図書館関係団体・グループへの活動支援	登録団体数 図書館と団体との会議数		
	おはなしボランティアへの活動支援	実施回数 参加人数 貸出冊数		
	点訳・音訳ボランティアグループへの活動支援	レファレンス件数 著作権処理件数		
	各種団体、地域の活動団体・グループとの共催事業	実施回数 参加人数		
	展示・講座・講演会等の開催	実施回数 参加人数		
	地域の活動団体・グループへの集会室の提供	利用団体数 利用人数 利用回数		
9.地域の情報センターとして積極的に活動しているか。	地域資料・情報の収集・保存・提供	資料数	各館に地域に関する資料が増える。 地域に関するレファレンスが増える。 地域に関する資料の貸出冊数が増える。 講演会などに参加し、文化的な生活を楽しむ。 市民どうして資料の情報交換ができる。 地域の情報が図書館に集まる。 まちが魅力的になる。	
	広報活動(館報・図書館だよりなど)	発行頻度 マスコミ・ミニコミ掲載数		
	催し案内 チラシ・ポスター(図書館以外も含む)の設置	配布枚数・回数		
	本の展示・紹介	市民からの投稿枚数 展示された本の貸出冊数		
10.市民との協働事業を推進しているか。	庄内モデル事業	開室日数 提供冊数 出前事業数	参加者層が広がる。 市民と行政の協働の社会が生まれる。 コミュニティが活性化する。 まちが魅力的になる。 地域文化の創造に参画する。	
	市民・図書館関係団体・グループとの協働事業	実施回数 参加人数		

５．おわりに

今回の「豊中市立図書館評価システム」は、主に図書館運営の自己点検・評価のためのツールとして検討しました。

評価システムとしては、自己評価に加えて、外部評価も必要であり、いずれもその結果が市民に公表されることが重要です。

評価のための指標として、今回十分議論できなかった満足度調査等（定性評価）や「外部評価」のあり方については、予算措置も含めて今後の課題といたしました。

また社会状況や市民ニーズの変化に対応し、図書館評価システムの見直しとさらなる充実に取り組むことも必要です。

本協議会は、この「豊中市立図書館評価システム」の活用をスタートとして、より図書館サービスの向上が図られ、市民の期待に十分応えられる図書館として発展していくことを期待します。

豊中市立図書館協議会委員(平成 17 年 7 月～平成 19 年 6 月)

氏 名	団体名・役職等	
吉 田 正 寛	小学校長会	～平成 18 年 6 月
船 曳 弘 栄		平成 18 年 7 月～
中 野 寛 子	中学校長会	
角 井 啓 子	幼稚園長会	
久 山 信 子	婦人団体連絡協議会	
上 口 佐知子	豊中子ども文庫連絡会	
鵜 川 ま き	豊中図書館の未来を考える会	
○塩 見 昇	学識経験者	
中 川 幾 郎	学識経験者	
村 上 泰 子	学識経験者	
中 島 紳 一	学識経験者 (市議会)	～平成 18 年 6 月
坂 本 保 子		平成 18 年 7 月～平成 19 年 4 月

委員長 ○委員長職務代理者