

## 第2節 図書館の自己評価・外部評価の実態

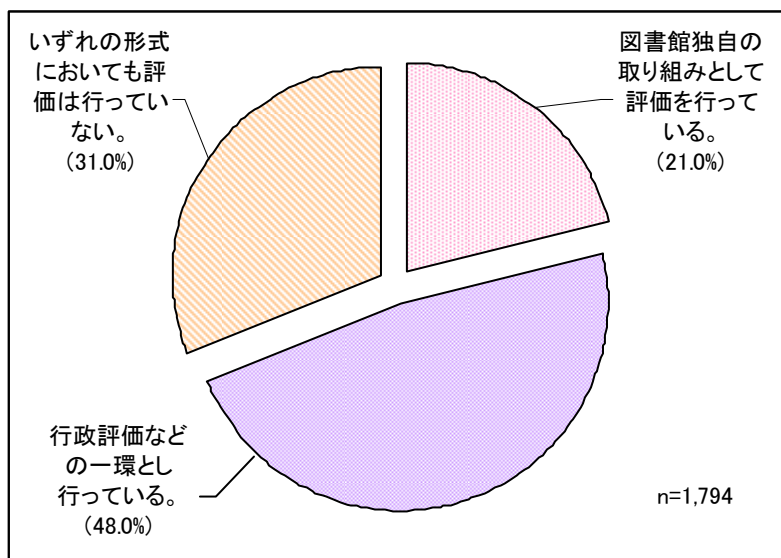
### 1 自己評価・外部評価への取り組み状況（問2）

- 本問に回答のあった1,794館のうち、図書館独自の取り組みとして運営状況に関する自己評価・外部評価を行っているとした図書館は377館（全体の21.0%）であった。
- これを設置主体別に見ると、都道府県が設置する図書館において自己評価・外部評価へ取り組む図書館の割合が高くなっている。
- また、自己評価・外部評価を行っているとした図書館の平均的な正規職員数は9.0人であり、評価を行っていないとした図書館の5.0人を4.0人上回っている。

#### ① 取り組みの状況

本問に回答のあった1,794館のうち、「図書館独自の取り組みとして運営状況に関する自己評価・外部評価を行っている。」とした図書館は377館（21.0%）であった。一方、「行政評価などの一環として評価が行われているが、図書館独自の取り組みとしては、評価は行っていない。」とした図書館が861館（48.0%）と半数近くにのぼった。また、「いずれの形式においても評価は行っていない。」とした図書館も556館（31.0%）であり、図書館の自己評価・外部評価はまだ広く行われていると言える状況とはなっていない。

図表 2 - 10 図書館における自己評価・外部評価への取り組み状況



	件数	構成比
1. 図書館独自の取り組みとして評価を行っている	377館	21.0%
2. 行政評価などの一環として評価を行っている	861館	48.0%
3. いずれの形式においても評価は行っていない	556館	31.0%
合計	1,794館	100.0%

## ② 設置主体別の状況

設置主体別に見ると、都道府県が設置する図書館では27館（45.8%）、市区町村が設置する図書館では346館（20.2%）が自己評価・外部評価を行っているという回答している。

図表 2 - 11 設置主体別に見た自己評価・外部評価への取り組み状況

	図書館独自の取り組みとして評価を行っている。	行政評価などの一環として評価を行っている。	いずれの形式においても評価は行っていない。	合計
1. 都道府県	27館	12館	20館	59館
	45.8%	20.3%	33.9%	100.0%
2. 市区町村	346館	844館	523館	1,713館
	20.2%	49.3%	30.5%	100.0%
3. 一部事務組合	-	-	-	-
	-	-	-	-
4. 民法34条法人	2館	-	10館	12館
	16.7%	-	83.3%	100.0%
5. その他	1館	-	1館	2館
	50.0%	-	50.0%	100.0%
合計	376館	856館	554館	1,786館
	21.1%	47.9%	31.0%	100.0%

(注) 回答のなかった（無回答）図書館を集計の対象から除いているため、合計は単純集計と一致しない。（以下、同様。）

## ③ 規模別の状況

図書館の規模（正規職員数で代替）別に自己評価・外部評価の取り組み状況をみると、自己評価・外部評価を行っているとした図書館の平均的な正規職員数は9.0人（平均）であり、評価を行っていないとした図書館の5.0人（平均）を4.0人上回っている。

図表 2 - 12 評価の実施状況別に見た正規職員数

	平均人数	最大人数
1. 図書館独自の取り組みとして評価を行っている。	9.0人	108人
2. 行政評価などの一環として評価を行っている。	7.3人	85人
3. いずれの形式においても評価は行っていない。	5.0人	171人
合計	6.8人	171人

## 2 自己評価・外部評価の概要

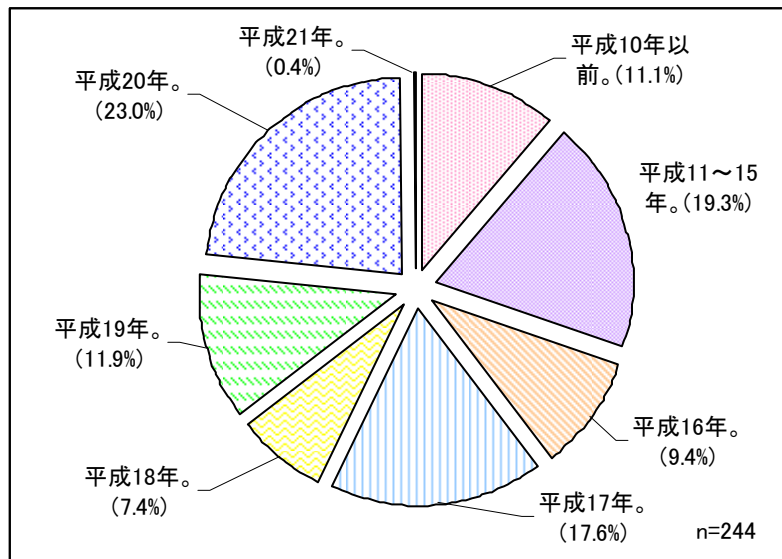
### (1) 評価を開始した時期・ガイドライン等の策定状況（問3-①、②）

- 自己評価・外部評価への取り組みを開始した時期としては「平成20年」とした図書館が56館（23.0%）と最も多くなっている。
- これを設置主体別に見ると、都道府県が設置する図書館では「平成18年」という回答が最も多く、市区町村が設置する図書館では「平成20年」という回答が最も多くなっている。
- 評価に関するガイドライン等の指針やマニュアルの作成状況について、「作成している。」とした回答は76件（20.9%）にとどまっており、評価を実施している図書館においても、多くは統一された方法に基づかずに実施されている状況が読み取れる。

#### ① 評価を開始した時期

自己評価・外部評価を開始した時期としては、「平成20年」56館（23.0%）という回答が最も多かった。また、平成10年以前から行っているとした図書館も27館（11.1%）あった。

図表 2 - 13 自己評価・外部評価への取り組みを開始した時期



	件数	構成比
1. 平成10年以前	27館	11.1%
2. 平成11~15年	47館	19.3%
3. 平成16年	23館	9.4%
4. 平成17年	43館	17.6%
5. 平成18年	18館	7.4%
6. 平成19年	29館	11.9%
7. 平成20年	56館	23.0%
8. 平成21年	1館	0.4%
合計	244館	100.0%

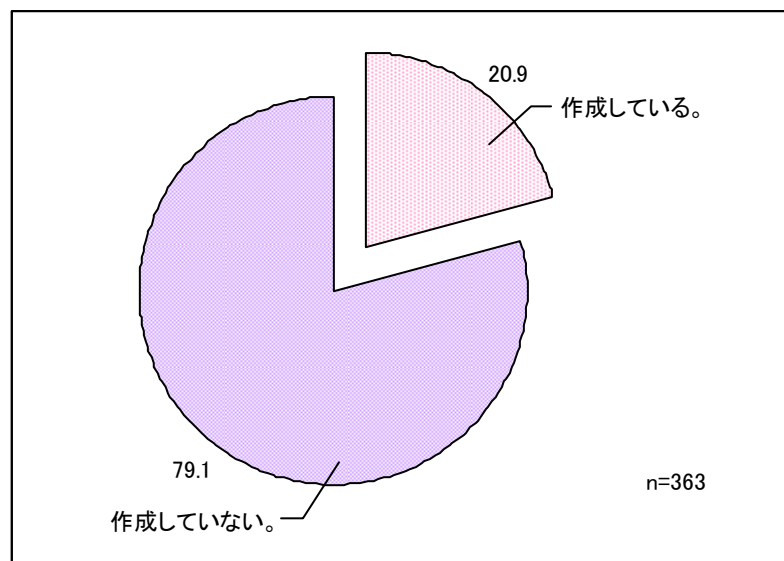
## ② 設置主体別の評価開始時期

これを設置主体別に見ると、都道府県が設置する図書館では「平成 18 年」という回答が最も多く、市区町村が設置する図書館では「平成 20 年」という回答が最も多くなっている。都道府県立図書館において、評価に先行して取り組んだ図書館が多くなっている。なお、その他の設置主体からは回答がなかった。

## ③ ガイドライン等の策定状況

自己評価・外部評価が、ある程度の統一された基準や手続きに従って行われているのかについて確認するため、評価に関するガイドライン等の指針やマニュアルの作成状況について聞いた。その結果、ガイドライン等を「作成している。」とした回答は 76 件（20.9%）にとどまっており、評価を実施している図書館でも 80%の図書館においては統一された方法に基づかずに評価が実施されている状況が読み取れる。

図表 2 - 14 評価に関するガイドライン等の指針やマニュアルの作成状況



	件数	構成比
1. 作成している	76 館	20.9 %
2. 作成していない	287 館	79.1 %
合計	363 館	100.0 %

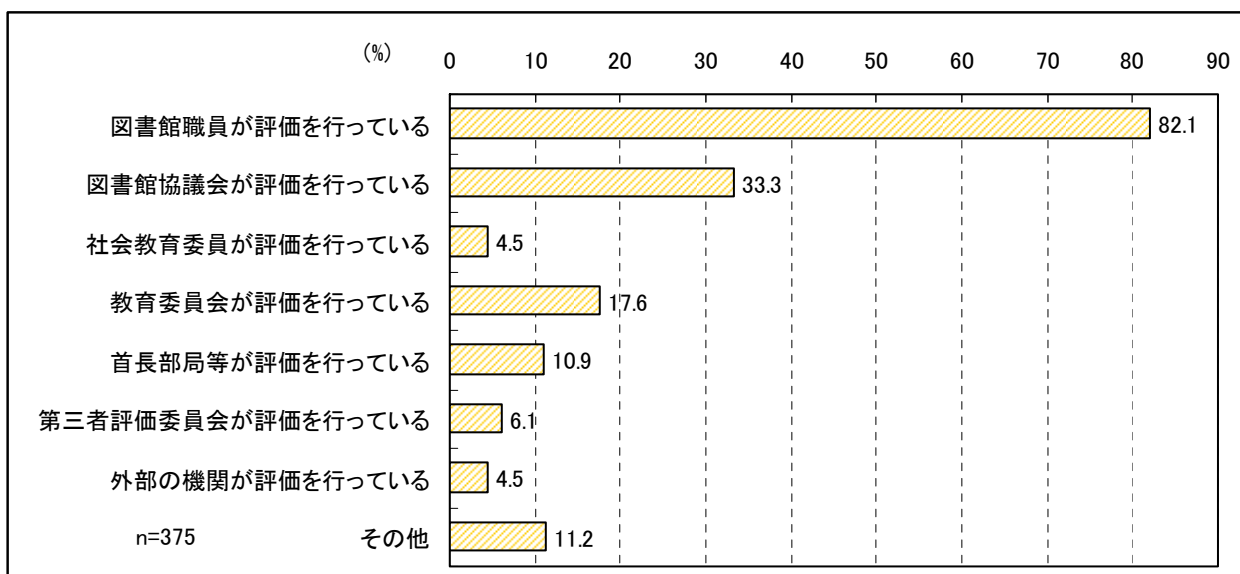
(2) 評価主体（問3-③）

- 評価主体として最も多い形態は「図書館職員が評価を行っている。」（308件、82.1%）となっている。社会教育委員や第三者評価委員会、外部機関が評価を行っている館は少なくなっている。
- 設置主体別でみると、都道府県立図書館は、図書館職員が評価を行いつつ他の評価を組み合わせている。市区町村立図書館にも同じ傾向が見られるが、都道府県立図書館には見られない第三者評価委員会などの設置が見られる。

① 評価主体の状況

評価主体としては、「図書館職員が評価を行っている。」（308件、82.1%）との回答も最も多く見られるが、外部評価に当たる「図書館協議会」や「教育委員会」、「首長部局」という回答が多く、「社会教育委員」や「第三者評価委員会」、「外部機関」が評価を行っている館は少なくなっている。

図表 2 - 15 自己評価・外部評価を行う評価主体（MA<sup>(11)</sup>）



	件数	構成比
1. 図書館職員が評価を行っている	308 館	82.1 %
2. 図書館協議会が評価を行っている	125 館	33.3 %
3. 社会教育委員が評価を行っている	17 館	4.5 %
4. 教育委員会が評価を行っている	66 館	17.6 %
5. 首長部局等が評価を行っている	41 館	10.9 %
6. 第三者評価委員会が評価を行っている	23 館	6.1 %
7. 外部の機関が評価を行っている	17 館	4.5 %
8. その他	42 館	11.2 %
合計	375 館	100.0 %

<sup>(11)</sup> MAとはマルチアンサーの略。選択肢の中から複数の回答を選ぶ方式である（以下、同様）。

図表 2 - 16 外部機関、その他の回答例

外部機関の回答例	その他の回答例
○ 市行政評価にかかる第三者評価委員会	○ 図書館運営委員会NPO法人
○ 住民による評価委員	○ モニター
○ 生涯学習推進委員会	○ 入館者
○ 包括外部監査人	○ 複数の学識経験者
○ 中央図書館に設置された外部評価調査委員会	○ 指定管理者
○ 市施設管理公社など	○ 図書館運営委員会
	○ 図書館協議会委員からなる評価委員会
	○ 臨時職員・ボランティアなど

② 設置主体別に見た評価主体の状況

設置主体別に評価主体を見ると、都道府県立図書館では回答のあったすべての図書館で職員による評価が行われており、さらに他の評価も組み合わせている。

市区町村立図書館においても、80.8%の図書館において職員が評価を行っており、さらに他の評価を組み合わせている。また、都道府県立図書館には見られない第三者評価委員会などの設置が見られる。

図表 2 - 17 設置主体別に見た評価主体

	図書館職員が評価を行っている。	図書館協議会が評価を行っている。	社会教育委員会が評価を行っている。	教育委員会が評価を行っている。	首長部局等が評価を行っている。	第三者評価委員会が行っている。	外部の機関が評価を行っている。	その他	合計
1. 都道府県	27館 100.0%	7館 25.9%	- -	2館 7.4%	1館 3.7%	- -	2館 7.4%	4館 14.8%	27館 100.0%
2. 市区町村	278館 80.8%	117館 34.0%	17館 4.9%	62館 18.0%	40館 11.6%	23館 6.7%	14館 4.1%	38館 11.0%	344館 100.0%
3. 一部事務組合	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
4. 民法34条法人	1館 50.0%	- -	- -	1館 50.0%	- -	- -	1館 50.0%	- -	2館 100.0%
5. その他	1館 100.0%	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1館 100.0%
合計	307館 82.1%	124館 33.2%	17館 4.5%	65館 17.4%	41館 11.0%	23館 6.1%	17館 4.5%	42館 11.2%	374館 100.0%

### ③ 評価主体の相関関係

図書館職員が評価を行っているとした館について、その他にどのような評価主体による評価を実施しているのかを分析した。その結果、職員による評価と図書館評議会による評価を組み合わせている館が 91 館（29.5%）と最も多く、次いで教育委員会と組み合わせている館が 45 館（14.6%）であった。

また、社会教育委員が評価を行っているとした館の 58.8%（10 館）が教育委員会による評価も行っていると回答している。

図表 2 - 18 評価主体の相関関係

	図書館職員が評価を行っている。	図書館協議会が評価を行っている。	社会教育委員が評価を行っている。	教育委員会が評価を行っている。	首長部局等が評価を行っている。	第三者評価委員会が評価を行っている。	外部の機関が評価を行っている。	その他	合計
1. 図書館職員が評価を行っている。		91館 29.5%	16館 5.2%	45館 14.6%	33館 10.7%	20館 6.5%	14館 4.5%	30館 9.7%	308館 100.0%
2. 図書館協議会が評価を行っている。	91館 72.8%		11館 8.8%	29館 23.2%	11館 8.8%	4館 3.2%	2館 1.6%	9館 7.2%	125館 100.0%
3. 社会教育委員が評価を行っている。	16館 94.1%	11館 64.7%		10館 58.8%	4館 23.5%	1館 5.9%	-	-	17館 100.0%
4. 教育委員会が評価を行っている。	45館 68.2%	29館 43.9%	10館 15.2%		13館 19.7%	1館 1.5%	2館 3.0%	5館 7.6%	66館 100.0%
5. 首長部局等が評価を行っている。	33館 80.5%	11館 26.8%	4館 9.8%	13館 31.7%		1館 2.4%	1館 2.4%	14館 34.1%	41館 100.0%
6. 第三者評価委員会が評価を行っている。	20館 87.0%	4館 17.4%	1館 4.3%	1館 4.3%	1館 4.3%		-	1館 4.3%	23館 100.0%
7. 外部の機関が評価を行っている。	14館 82.4%	2館 11.8%	-	2館 11.8%	1館 5.9%	-		1館 5.9%	17館 100.0%
8. その他	30館 71.4%	9館 21.4%	-	5館 11.9%	14館 33.3%	1館 2.4%	1館 2.4%		42館 100.0%
合計	308館 82.1%	125館 33.3%	17館 4.5%	66館 17.6%	41館 10.9%	23館 6.1%	17館 4.5%	42館 11.2%	375館 100.0%

### (3) 評価方法（問3-④）

- 評価を行っている図書館が採用している評価手法としては、「日報や月報、その他帳票類の確認」という回答が299館（79.5%）と最も多く、次いで「入館者などへのアンケート調査」（193館、51.3%）、「他の類似図書館との比較分析」（132館、35.1%）が多くなっている。
- これを評価主体別に見ると、図書館協議会が評価を行う場合には「有識者等からの意見の聴取」が多く、首長部局等が評価を行う場合には「役職員に対するヒアリング」や「現場視察や接客態度等の観察」が多いなど、評価主体による違いがみられる。

#### ① 評価方法の状況

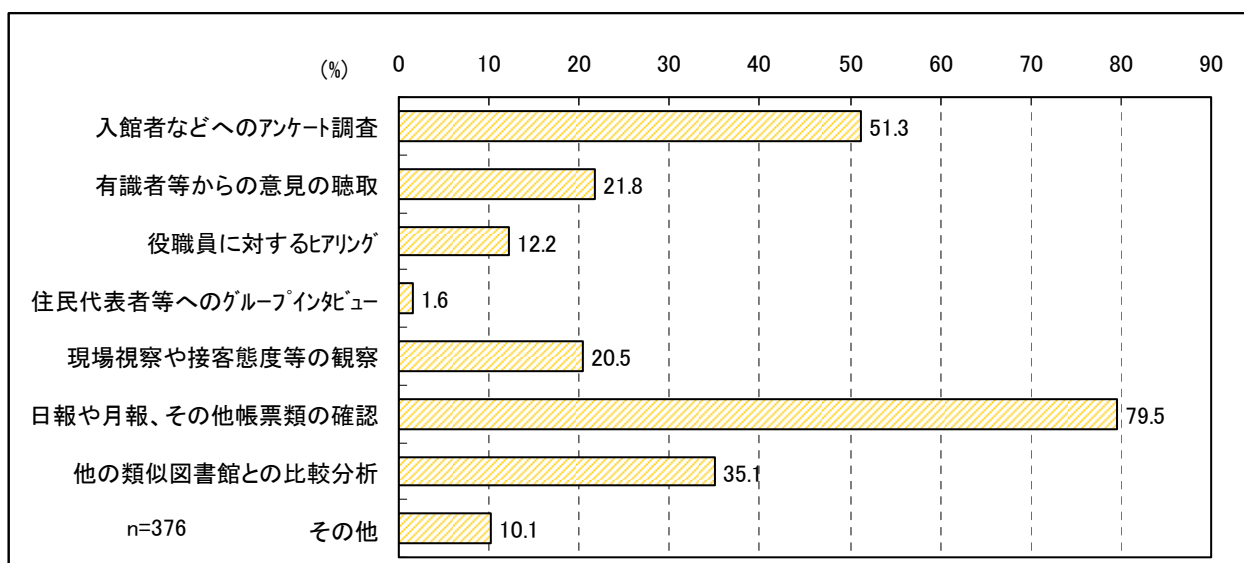
評価がどのように行われているのかについて確認するため、評価方法について聞いた。その結果、評価を行っている図書館が採用している評価手法としては、「日報や月報、その他帳票類の確認」という回答が299館（79.5%）と最も多く、次いで「入館者などへのアンケート調査」（193館、51.3%）、「他の類似図書館との比較分析」（132館、35.1%）となっている。また、「有識者等からの意見の聴取」や「現場視察や接客態度等の観察」などの手法を採用している図書館も2割程度となっている。ヒアリングによれば、「現場視察や接客態度等の観察」では評価者が事前に通知することなく利用者として来館する（覆面調査）方法も採用されている。

なお、その他の意見としては主に以下のものがあつた。

- ご意見箱等の設置
- モニターによる評価
- 過去（の実績）との比較
- 市民意識調査（利用者より範囲を広げる）
- 重点事業に関する自己評価
- 図書館運営に関する各種統計データ
- 図書館協議会、各種委員会での意見聴取、利用者懇談会の開催
- 図書館評価のためのチェックリストを使用、評価シートなど



図表 2 - 19 自己評価・外部評価の評価方法 (MA)



	件数	構成比
1. 入館者などへのアンケート調査	193 館	51.3 %
2. 有識者等からの意見の聴取	82 館	21.8 %
3. 役職員に対するヒアリング	46 館	12.2 %
4. 住民代表者等へのグループインタビュー	6 館	1.6 %
5. 現場視察や接客態度等の観察	77 館	20.5 %
6. 日報や月報、その他帳票類の確認	299 館	79.5 %
7. 他の類似図書館との比較分析	132 館	35.1 %
8. その他	38 館	10.1 %
合計	376 館	100.0 %

## ② 評価主体別にみた評価方法

評価主体別に評価方法の違いを見ると、以下のような特徴が見られる。

- ① 図書館職員が評価を行っている場合：「日報や月報、その他帳票類の確認」、「入館者などへのアンケート調査」、「他の類似図書館との比較分析」などの手法を採用する図書館が多くなっている。
- ② 図書館協議会が評価を行っている場合：他の評価主体に比べて「有識者等からの意見の聴取」を採用する図書館の割合が高くなっている。この傾向は、社会教育委員が評価する場合にもみられる。
- ③ 首長部局等が評価を行っている場合：他の評価主体に比べて「役職員に対するヒアリング」や「現場視察や接客態度等の観察」を採用する図書館の割合が高くなっている。
- ④ 第三者評価委員会が評価を行っている場合：他の評価主体に比べて「入館者などへのアンケート調査」や「現場視察や接客態度等の観察」を採用する図書館の割合が高くなっている。
- ⑤ 外部の機関が評価を行っている場合：他の評価主体に比べて「他の類似図書館との比較分析」を採用する図書館の割合が高くなっている。

図表 2 - 20 評価主体別にみた評価方法

	入館者などへのアンケート調査	有識者等からの意見の聴取	役職員に対するヒアリング	住民代表者等へのグループインタビュー	現場視察や接客態度等の観察	日報や月報、その他帳票類の確認	他の類似図書館との比較分析	その他	合計
1. 図書館職員が評価を行っている。	154館 50.0%	66館 21.4%	36館 11.7%	5館 1.6%	68館 22.1%	264館 85.7%	121館 39.3%	34館 11.0%	308館 100.0%
2. 図書館協議会が評価を行っている。	61館 48.8%	60館 48.0%	4館 3.2%	3館 2.4%	16館 12.8%	89館 71.2%	46館 36.8%	6館 4.8%	125館 100.0%
3. 社会教育委員が評価を行っている。	7館 41.2%	7館 41.2%	3館 17.6%	1館 5.9%	3館 17.6%	14館 82.4%	5館 29.4%	2館 11.8%	17館 100.0%
4. 教育委員会が評価を行っている。	36館 54.5%	20館 30.3%	12館 18.2%	1館 1.5%	8館 12.1%	48館 72.7%	18館 27.3%	5館 7.6%	66館 100.0%
5. 首長部局等が評価を行っている。	27館 65.9%	8館 19.5%	19館 46.3%	-	19館 46.3%	38館 92.7%	9館 22.0%	2館 4.9%	41館 100.0%
6. 第三者評価委員会が評価を行っている。	17館 73.9%	3館 13.0%	7館 30.4%	-	16館 69.6%	19館 82.6%	9館 39.1%	10館 43.5%	23館 100.0%
7. 外部の機関が評価を行っている。	4館 23.5%	1館 5.9%	2館 11.8%	-	2館 11.8%	16館 94.1%	13館 76.5%	-	17館 100.0%
8. その他	34館 81.0%	9館 21.4%	19館 45.2%	1館 2.4%	23館 54.8%	33館 78.6%	5館 11.9%	7館 16.7%	42館 100.0%
合計	192館 51.1%	82館 21.8%	46館 12.2%	6館 1.6%	77館 20.5%	299館 79.5%	132館 35.1%	38館 10.1%	376館 100.0%

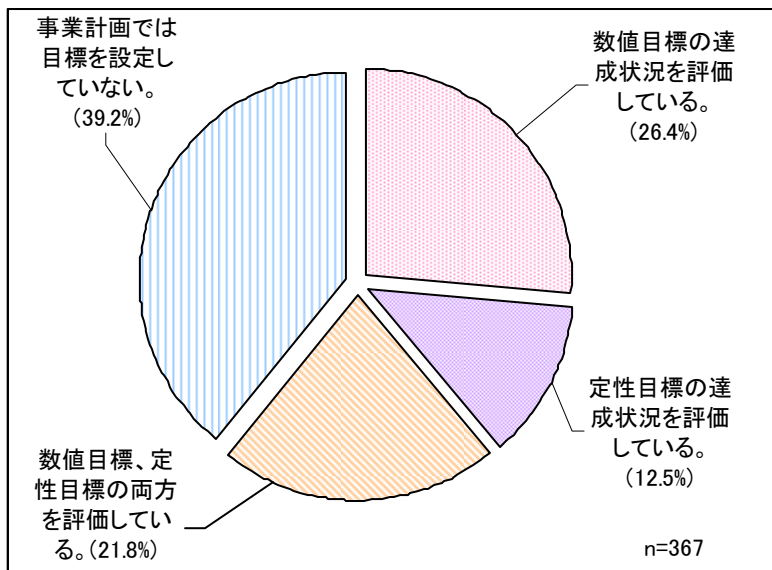
(4) 目標の達成状況についての評価（問3-⑤）

■ 事業計画で定めた目標の達成状況に関する評価では、「数値目標、定性目標の両方を評価している。」とする図書館が 80 件（21.8%）である一方、「事業計画では目標を設定していない。」とした図書館が 144 件（39.2%）あり、P D C A（Plan-Do-Check-Action）のサイクルが構築されていない図書館も見られる。

評価に当たっては、自らが設定した目標に対してその達成状況がどうであったのか、未達成の場合にはその要因は何か、達成した場合には評価できる点は何であったかなど、自らの活動を振り返ることが重要となる。そこで、事業計画等で定めた目標に対する評価がどの程度行われているのかを確認するため、目標の達成状況に対する評価について聞いた。

その結果、「数値目標の達成状況进行评估している。」とする図書館が 97 件（26.4%）、「数値目標、定性目標の両方を評価している。」とする図書館も 80 件（21.8%）であった。一方、「事業計画では目標を設定していない。」とした図書館が 144 件（39.2%）にのぼっており、P D C A（Plan-Do-Check-Action）のサイクルが構築されていない図書館も多く見られる。

図表 2 - 21 事業計画で定めた目標の達成状況に対する評価の状況



	件数	構成比
1. 数値目標の達成状況进行评估している	97 館	26.4 %
2. 定性目標の達成状況进行评估している	46 館	12.5 %
3. 数値目標、定性目標の両方を評価している	80 館	21.8 %
4. 事業計画では目標を設定していない	144 館	39.2 %
合計	367 館	100.0 %

(5) 評価の実施頻度（問3-⑥）

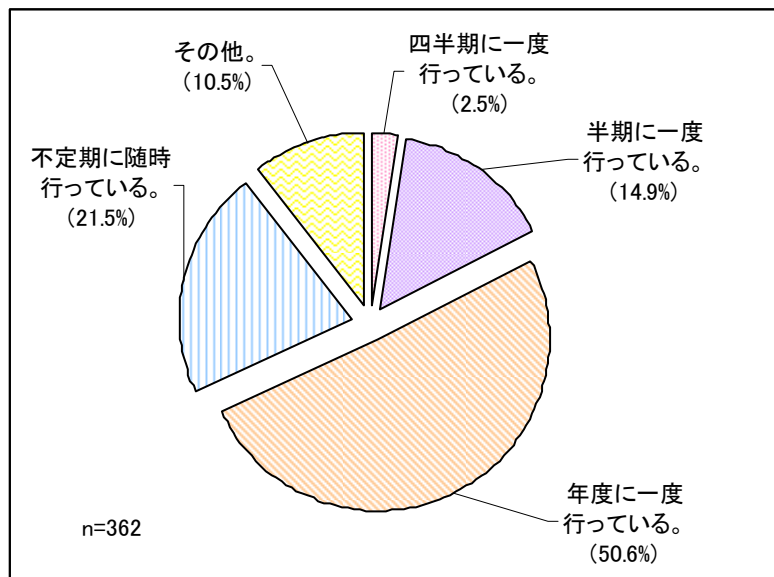
- 評価を行う頻度については、「年度に一度」とする回答が183館（50.6%）と半数を占めている。
- また、最近で評価を実施した時期としては、最も多い回答が平成20年であるが（323館、91.0%）、平成19年以前に評価を実施しその後は評価がなされていない図書館も22館（6.2%）となっている。

① 評価の実施頻度

評価結果をよりタイムリーに図書館運営に反映させるには、評価が年数回行われる必要がある。その一方で、評価には人的負担、経費的負担もあるため、これを頻繁に実施することは難しい。そこで、どの程度の頻度で評価が実施されているのかを確認するため実施頻度について聞いた。

これについては、「年度に一度」とする回答が183館（50.6%）と半数を占めた。また、「半期に一度」が54館（14.9%）、「四半期に一度」も9館（2.5%）であった。その他には、「毎月」や「二ヶ月に一度」という回答や日報をもとに「毎日」という回答もあった。

図表 2 - 22 自己評価・外部評価を行う頻度



	件数	構成比
1. 四半期に一度行っている	9館	2.5%
2. 半期に一度行っている	54館	14.9%
3. 年度に一度行っている	183館	50.6%
4. 不定期に随時行っている	78館	21.5%
5. その他	38館	10.5%
合計	362館	100.0%

## ② 評価主体別にみた評価の実施頻度

評価主体別に評価の実施頻度を見ると、図書館協議会や社会教育委員、教育委員会が評価を行っている場合には「不定期に随時行っている。」という回答が多く、第三者評価委員会が行っている場合には「半期に一度」、外部の機関が行っている場合には「年度に一度」という回答が多くなっている。

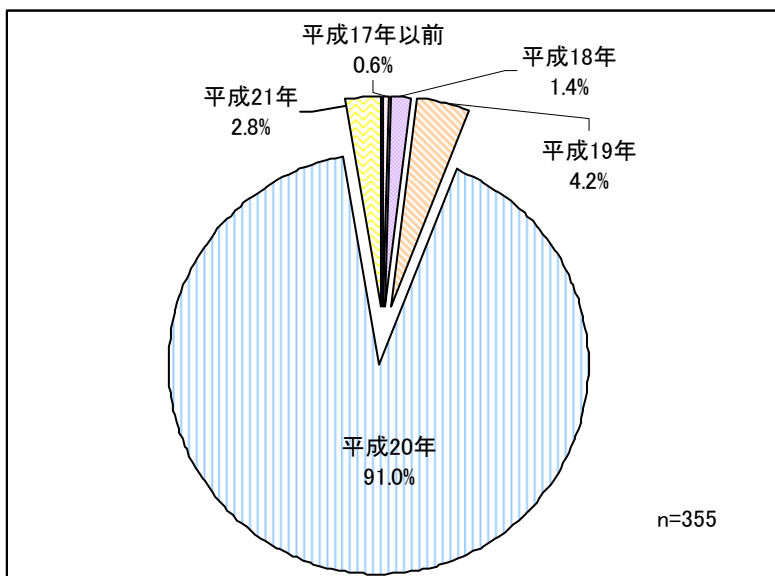
図表 2 - 23 評価主体別にみた評価頻度

	四半期に 一度行っ ている。	半期に一 度行っ ている。	年度に一 度行っ ている。	不定期に 随時行っ ている。	その他	合計
1. 図書館職員が評価を行っている。	5館 1.7%	45館 15.2%	153館 51.5%	60館 20.2%	34館 11.4%	297館 100.0%
2. 図書館協議会が評価を行っている。	5館 4.1%	17館 14.0%	47館 38.8%	47館 38.8%	5館 4.1%	121館 100.0%
3. 社会教育委員が評価を行っている。	- -	1館 5.9%	7館 41.2%	7館 41.2%	2館 11.8%	17館 100.0%
4. 教育委員会が評価を行っている。	3館 4.6%	6館 9.2%	29館 44.6%	21館 32.3%	6館 9.2%	65館 100.0%
5. 首長部局等が評価を行っている。	2館 5.0%	2館 5.0%	13館 32.5%	6館 15.0%	17館 42.5%	40館 100.0%
6. 第三者評価委員会が評価を行っている。	- -	8館 34.8%	11館 47.8%	2館 8.7%	2館 8.7%	23館 100.0%
7. 外部の機関が評価を行っている。	1館 5.9%	1館 5.9%	12館 70.6%	1館 5.9%	2館 11.8%	17館 100.0%
8. その他	1館 2.6%	1館 2.6%	13館 33.3%	9館 23.1%	15館 38.5%	39館 100.0%
合計	9館 2.5%	54館 15.0%	183館 50.7%	77館 21.3%	38館 10.5%	361館 100.0%

### ③ 最近で評価を実施した時期

最近で評価を実施した時期としては、「平成20年」(323館、91.0%)という回答が最も多くなっているが、平成19年以前に評価を実施しその後は評価がなされていない図書館も22館(6.2%)となっている。

図表 2 - 24 最近で評価を実施した時期



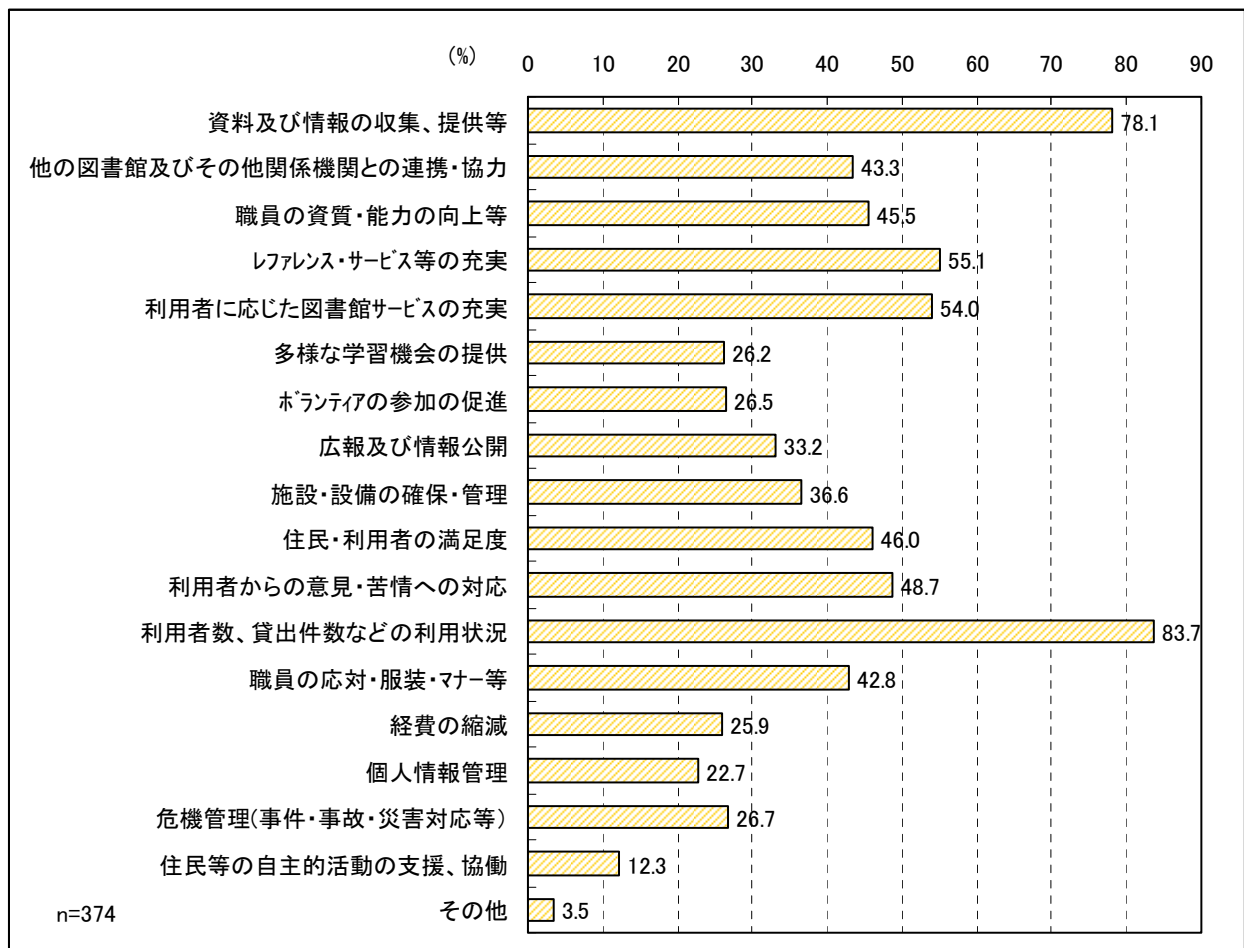
(6) 評価の視点 (問3-⑦)

■ 評価を行う視点については、「利用者数、貸出件数などの利用状況」(313館、83.7%)や「資料及び情報の収集、提供等」(292館、78.1%)とする回答が多くなっている。

図書館は様々な機能を持っており、評価に当たっては図書館の何を対象に評価を行うのかを明確にすることが重要になる。そのため、評価がどのような視点から行われているのかについて聞いた。その結果、「利用者数、貸出件数などの利用状況」について評価を行っている館が313館(83.7%)、「資料及び情報の収集、提供等」について評価を行っている館が292館(78.1%)であった。また、「レファレンス・サービス等の充実」や「利用者に応じた図書館サービスの充実」についても半数以上の図書館が評価を行っている。一方、「多様な学習機会の提供」、「ボランティアの参加の促進」、「経費の縮減」、「個人情報管理」、「危機管理」、「住民等の自主的活動の支援、協働」などについて評価を行っている館は少なくなっている。

その他の回答としては、「ホームページアクセス件数」や「業務の執行体制、職員の配置状況」などを評価するという意見があった。

図表 2 - 25 自己評価・外部評価を行う視点 (MA)



	件 数	構 成 比
1. 資料及び情報の収集、提供等	292 館	78.1 %
2. 他の図書館及びその他関係機関との連携・協力	162 館	43.3 %
3. 職員の資質・能力の向上等	170 館	45.5 %
4. レファレンス・サービス等の充実	206 館	55.1 %
5. 利用者に応じた図書館サービスの充実	202 館	54.0 %
6. 多様な学習機会の提供	98 館	26.2 %
7. ボランティアの参加の促進	99 館	26.5 %
8. 広報及び情報公開	124 館	33.2 %
9. 施設・設備の確保・管理	137 館	36.6 %
10. 住民・利用者の満足度	172 館	46.0 %
11. 利用者からの意見・苦情への対応	182 館	48.7 %
12. 利用者数、貸出件数などの利用状況	313 館	83.7 %
13. 職員の対応・服装・マナー等	160 館	42.8 %
14. 経費の縮減	97 館	25.9 %
15. 個人情報管理	85 館	22.7 %
16. 危機管理(事件・事故・災害対応等)	100 館	26.7 %
17. 住民等の自主的活動の支援、協働	46 館	12.3 %
18. その他	13 館	3.5 %
合計	374 館	100.0 %



## (7) 評価の活用方法（問3-⑧）

- 評価結果の活用方法については、「業務改善の基礎資料として活用している。」（299館、79.7%）や「次年度の事業計画へ反映している。」（245館、65.3%）とする回答が多くなっている一方、「特に活用していない。」とする回答（21館、5.6%）もあった。
- これを評価主体別に見ると、首長部局が評価を行っている場合には、「次年度の事業計画へ反映している。」とする割合が高くなっている。また、図書館協議会が評価を行っている場合には「住民へ情報提供している」という割合が低くなっている。

### ① 評価の活用方法

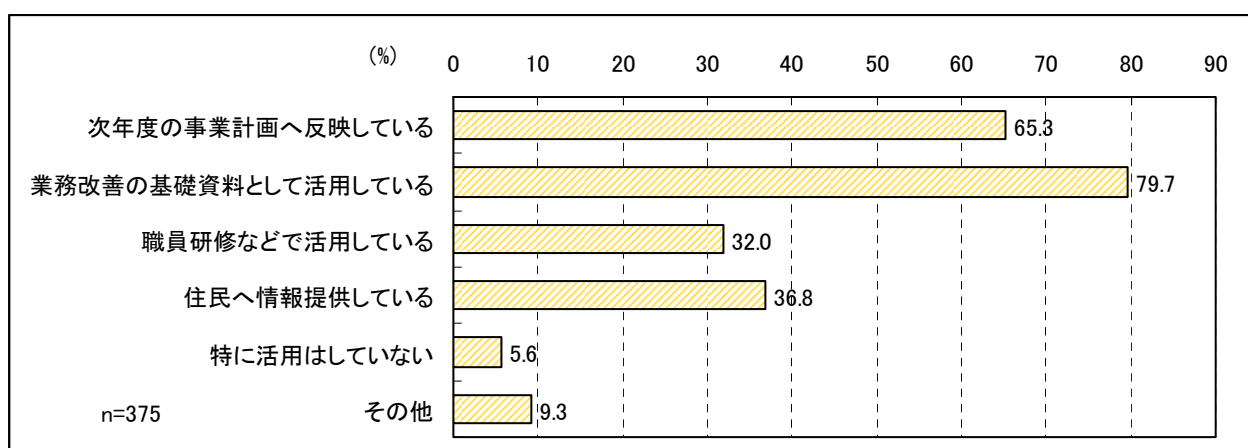
評価の活用方法としては、事業計画への反映など図書館経営における意思決定情報として活用するもの、業務改善に役立てるといふもの、職員向けの意識啓発に役立てるといふもの、住民等の理解促進のための情報提供として活用するものなどが考えられる。

回答では、「業務改善の基礎資料として活用している。」とする図書館が299館（79.7%）、「次年度の事業計画へ反映している。」とする図書館が245館（65.3%）であった。また、「住民へ情報提供している。」が138館（36.8%）、「職員研修などで活用している。」が120館（32.0%）といずれも3割を超えている。一方、「特に活用していない。」とする図書館が21館（5.6%）あり、活用に課題のある図書館も見られた。

その他の意見としては主に以下のものがあつた。

- 評価に基づく改善策の作成
- サービス計画策定の基礎資料
- 運営協議会への報告
- 議会への報告
- 業務委託の検証
- 指定管理者としての業務実施状況の評価
- 次回の指定管理者公募・選定時の事業者に付与するインセンティブなど

図表 2 - 26 評価結果の活用方法



	件数	構成比
1. 次年度の事業計画へ反映している	245 館	65.3 %
2. 業務改善の基礎資料として活用している	299 館	79.7 %
3. 職員研修などで活用している	120 館	32.0 %
4. 住民へ情報提供している	138 館	36.8 %
5. 特に活用はしていない	21 館	5.6 %
6. その他	35 館	9.3 %
合計	375 館	100.0 %

## ② 設置主体別・評価主体別に見た評価の活用方法

設置主体別には、評価の活用方法に違いは見られない。

評価主体別には、首長部局が評価を行っている場合には、「次年度の事業計画へ反映している。」とする割合が相対的に高くなっている。また、図書館協議会が評価を行っている場合には「住民へ情報提供している」という回答が相対的に低くなっている。

図表 2 - 27 設置主体別に見た評価結果の活用方法

	次年度の 事業計画 へ反映して いる	業務改善 の基礎資 料として活 用している	職員研修 などで活用 している	住民へ情 報提供し ている	特に活用 はしてい ない	その他	合計
1. 都道府県	16館	26館	10館	15館	-	1館	27館
	59.3%	96.3%	37.0%	55.6%	-	3.7%	100.0%
2. 市区町村	225館	269館	108館	122館	21館	34館	344館
	65.4%	78.2%	31.4%	35.5%	6.1%	9.9%	100.0%
3. 一部事務組合	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
4. 民法34条法人	2館	2館	1館	-	-	-	2館
	100.0%	100.0%	50.0%	-	-	-	100.0%
5. その他	1館	1館	-	-	-	-	1館
	100.0%	100.0%	-	-	-	-	100.0%
合計	244館	298館	119館	137館	21館	35館	374館
	65.2%	79.7%	31.8%	36.6%	5.6%	9.4%	100.0%

図表 2 - 28 評価主体別にみた評価結果の活用方法

	次年度の 事業計画 へ反映して いる	業務改善 の基礎資 料として活 用している	職員研修 などで活用 している	住民へ情 報提供し ている	特に活用 はしてい ない	その他	合計
1. 図書館職員が評価を行っている。	206館 67.1%	254館 82.7%	109館 35.5%	125館 40.7%	15館 4.9%	34館 11.1%	307館 100.0%
2. 図書館協議会が評価を行っている。	98館 78.4%	106館 84.8%	47館 37.6%	34館 27.2%	5館 4.0%	1館 0.8%	125館 100.0%
3. 社会教育委員が評価を行っている。	14館 82.4%	15館 88.2%	6館 35.3%	7館 41.2%	- -	- -	17館 100.0%
4. 教育委員会が評価を行っている。	51館 78.5%	56館 86.2%	28館 43.1%	17館 26.2%	3館 4.6%	1館 1.5%	65館 100.0%
5. 首長部局等が評価を行っている。	38館 92.7%	33館 80.5%	18館 43.9%	18館 43.9%	1館 2.4%	13館 31.7%	41館 100.0%
6. 第三者評価委員会が評価を行っている	16館 69.6%	13館 56.5%	6館 26.1%	18館 78.3%	- -	6館 26.1%	23館 100.0%
7. 外部の機関が評価を行っている。	4館 23.5%	15館 88.2%	2館 11.8%	13館 76.5%	1館 5.9%	- -	17館 100.0%
8. その他	29館 69.0%	37館 88.1%	25館 59.5%	27館 64.3%	2館 4.8%	14館 33.3%	42館 100.0%
合計	245館 65.3%	298館 79.5%	120館 32.0%	138館 36.8%	21館 5.6%	35館 9.3%	375館 100.0%

(8) 評価にあたっての課題（問3-⑨）

■ 評価にあたっての課題については、「適切な評価基準の策定」（283館、76.5%）や「適切な数値目標の設定」（223館、60.3%）が課題だとする図書館が多くなっている。

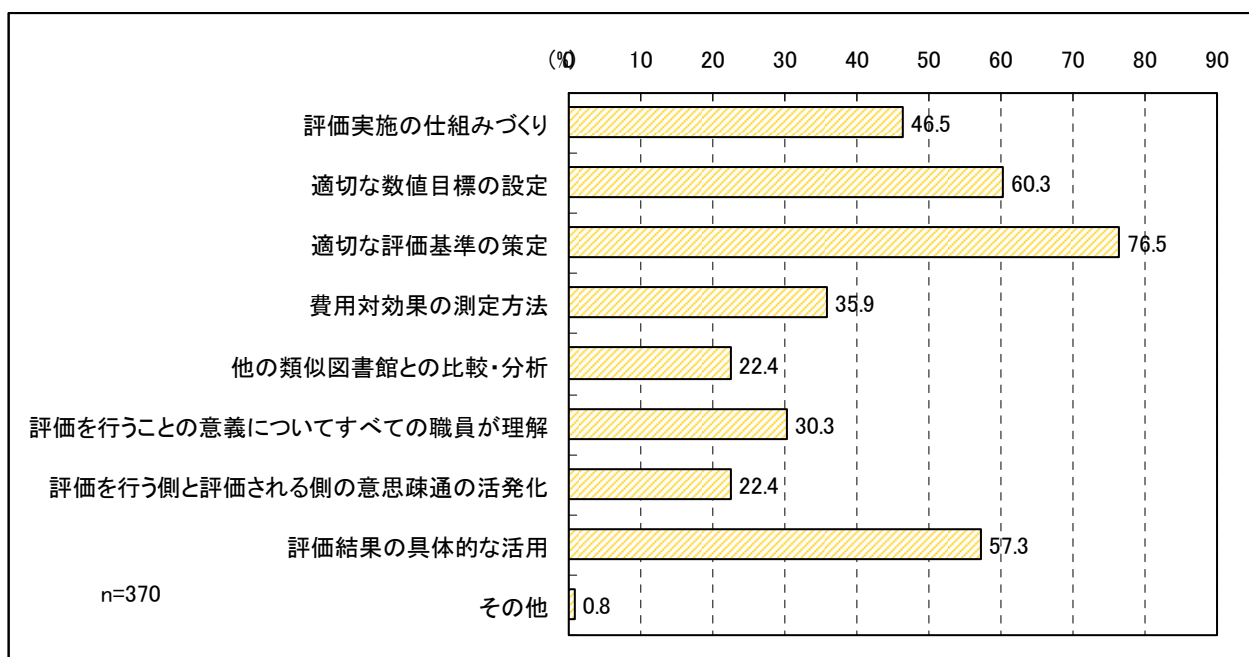
自己評価・外部評価を行っている図書館（377館）が、実際に評価を行って感じている課題としては、評価基準や数値目標などを適切に設定することであった。この点についてはかなり早い段階から指摘されており、数多くの研究もなされてきているが、そのことが裏付けられる結果となった。

また、評価を行っている図書館の90%は、評価結果を何らかによって活用しているが（問3⑧参照）、同時に「評価結果の具体的な活用」が課題であると感じている図書館も6割（212館、57.3%）であった。

一方、「他の類似図書館との比較・分析」（83館、22.4%）や「評価を行うことの意義についてすべての職員が理解すること」（112館、30.3%）、「評価を行う側と評価される側の意思疎通の活発化」（83館、22.4%）については、課題と感じている図書館は2割～3割にとどまっており、相対的には低い結果となった。

設置主体や評価主体別に課題を分析したところ、これらの違いによる課題認識の違いは見られなかった。

図表 2 - 29 評価にあたっての課題 (MA)



	件 数	構 成 比
1. 評価実施の仕組みづくり	172 館	46.5 %
2. 適切な数値目標の設定	223 館	60.3 %
3. 適切な評価基準の策定	283 館	76.5 %
4. 費用対効果の測定方法	133 館	35.9 %
5. 他の類似図書館との比較・分析	83 館	22.4 %
6. 評価を行うことの意義についてすべての職員が理解すること	112 館	30.3 %
7. 評価を行う側と評価される側の意思疎通(コミュニケーション)の活発化	83 館	22.4 %
8. 評価結果の具体的な活用	212 館	57.3 %
9. その他	3 館	0.8 %
合計	370 館	100.0 %

図表 2 - 30 設置主体別にみた評価にあたっての課題

	評価実施の仕組みづくり	適切な数値目標の設定	適切な評価基準の策定	費用対効果の測定方法	他の類似図書館との比較・分析	評価を行うことの意味についてすべての職員が理解すること	評価を行う側と評価される側の意思疎通(コミュニケーション)の活発化	評価結果の具体的な活用	その他	合計
1. 都道府県	14館 51.9%	22館 81.5%	26館 96.3%	6館 22.2%	6館 22.2%	15館 55.6%	4館 14.8%	22館 81.5%	1館 3.7%	27館 100.0%
2. 市区町村	157館 46.3%	201館 59.3%	254館 74.9%	125館 36.9%	77館 22.7%	96館 28.3%	78館 23.0%	187館 55.2%	2館 0.6%	339館 100.0%
3. 一部事務組合	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. 民法34条法人	-	-	2館 100.0%	1館 50.0%	-	-	-	2館 100.0%	-	2館 100.0%
5. その他	1館 100.0%	-	-	-	-	1館 100.0%	-	-	-	1館 100.0%
合計	172館 46.6%	223館 60.4%	282館 76.4%	132館 35.8%	83館 22.5%	112館 30.4%	82館 22.2%	211館 57.2%	3館 0.8%	369館 100.0%

図表 2 - 31 評価主体別にみた評価にあたっての課題

	評価実施の仕組みづくり	適切な数値目標の設定	適切な評価基準の策定	費用対効果の測定方法	他の類似図書館との比較・分析	評価を行うことの意味についてすべての職員が理解すること	評価を行う側と評価される側の意思疎通(コミュニケーション)の活発化	評価結果の具体的な活用	その他	合計
1. 図書館職員が評価を行っている。	142館 46.4%	200館 65.4%	246館 80.4%	111館 36.3%	73館 23.9%	98館 32.0%	73館 23.9%	170館 55.6%	3館 1.0%	306館 100.0%
2. 図書館協議会が評価を行っている。	64館 51.6%	70館 56.5%	98館 79.0%	52館 41.9%	36館 29.0%	39館 31.5%	26館 21.0%	76館 61.3%	-	124館 100.0%
3. 社会教育委員が評価を行っている。	10館 58.8%	10館 58.8%	13館 76.5%	8館 47.1%	4館 23.5%	4館 23.5%	5館 29.4%	14館 82.4%	-	17館 100.0%
4. 教育委員会が評価を行っている。	30館 46.9%	31館 48.4%	45館 70.3%	27館 42.2%	17館 26.6%	17館 26.6%	22館 34.4%	37館 57.8%	-	64館 100.0%
5. 首長部局等が評価を行っている。	17館 42.5%	30館 75.0%	33館 82.5%	16館 40.0%	5館 12.5%	8館 20.0%	21館 52.5%	29館 72.5%	1館 2.5%	40館 100.0%
6. 第三者評価委員会が評価を行っている。	9館 39.1%	17館 73.9%	18館 78.3%	16館 69.6%	3館 13.0%	7館 30.4%	3館 13.0%	19館 82.6%	-	23館 100.0%
7. 外部の機関が評価を行っている。	3館 17.6%	14館 82.4%	16館 94.1%	14館 82.4%	12館 70.6%	2館 11.8%	2館 11.8%	4館 23.5%	1館 5.9%	17館 100.0%
8. その他	13館 31.7%	26館 63.4%	29館 70.7%	13館 31.7%	7館 17.1%	14館 34.1%	22館 53.7%	32館 78.0%	-	41館 100.0%
合計	171館 46.2%	223館 60.3%	282館 76.2%	133館 35.9%	83館 22.4%	112館 30.3%	83館 22.4%	211館 57.0%	3館 0.8%	370館 100.0%

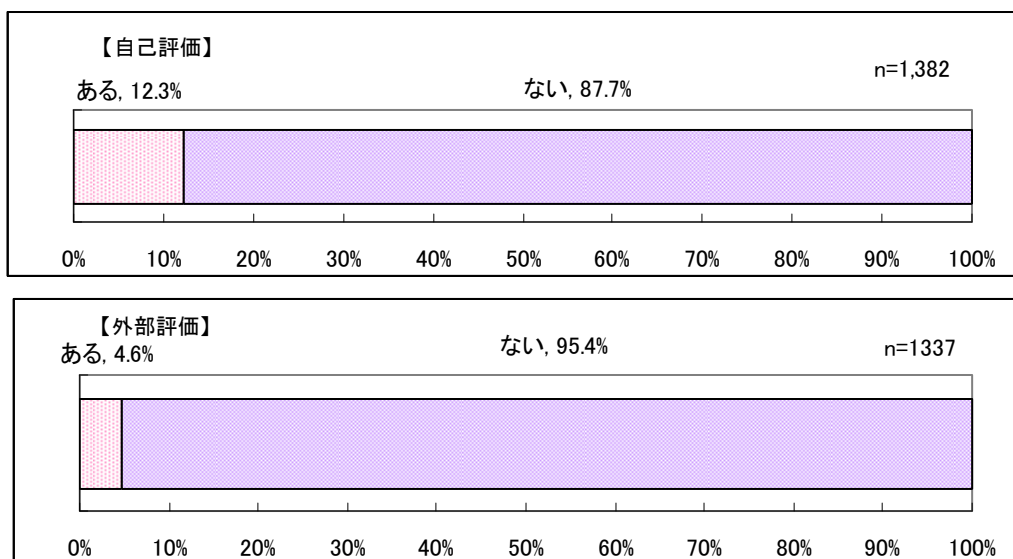
### 3 評価を行っていない図書館における今後の方向性と課題

#### (1) 今後の自己評価・外部評価への取り組みの方向（問4-①）

- 自己評価・外部評価を行っていない（行政評価として実施している館を含む）とした1,417館のうち、今後、「評価を行う予定がある。」とした図書館は自己評価で170館（12.3%）、外部評価で62館（4.6%）であった。
- このうち、自己評価、外部評価ともに予定があるとした図書館は43館（3.2%）、自己評価のみ予定があるとした図書館は127館（9.4%）、外部評価のみ予定があるとした図書館は19館（1.4%）、どちらもない図書館が1,158館（86.0%）となっている。

自己評価・外部評価を実施していないとした図書館に対して、今後、評価を行う予定があるかについて、自己評価・外部評価それぞれの実施予定を聞いた。その結果、自己評価を行う予定があると回答した図書館は170館（12.3%）、外部評価を行う予定があると回答した図書館は62館（4.6%）であった。

図表 2 - 32 自己評価、外部評価それぞれの実施予定の有無

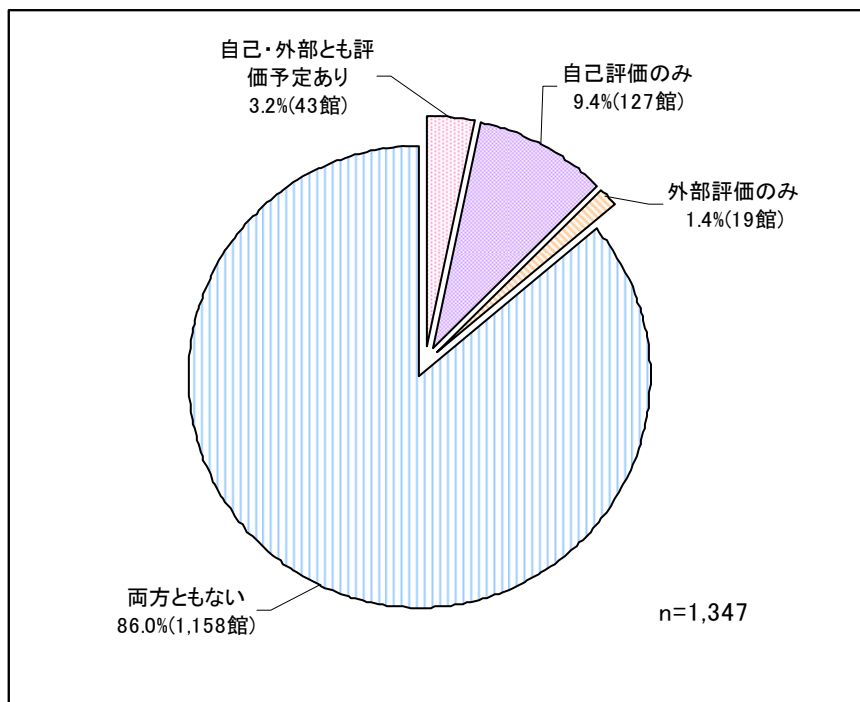


これをさらに詳しく見ると、自己評価・外部評価ともに実施の予定があるとした図書館（両方の実施予定について「ある」と回答した図書館）は43館（3.2%）、自己評価のみ予定があるとした図書館は127館（9.4%）、外部評価のみ予定があるとした図書館は19館（1.4%）であり、全体の14%にとどまっている。

現段階では1,158館（86.0%）が今後も自己評価・外部評価を行う予定はないとしている。

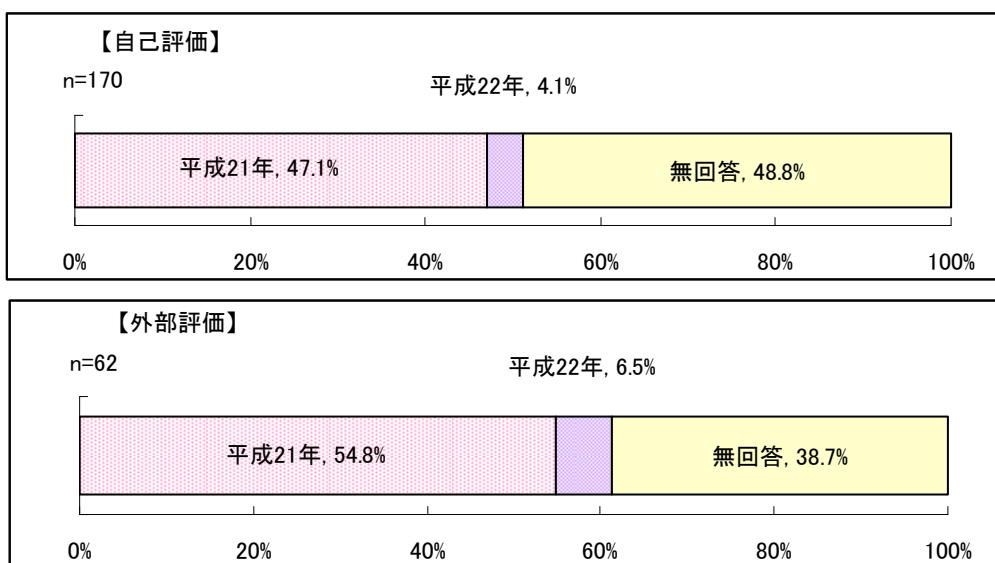


図表 2 - 33 今後の自己評価・外部評価への取り組み予定



今後、自己評価・外部評価を行う予定があるとした図書館の実施予定時期としては、自己評価で「平成21年中」が80館(47.1%)、「平成22年中」が7館(4.1%)、「未定(無回答)」が83件(48.8%)、外部評価で「平成21年中」が34館(54.8%)、「平成22年中」が4館(6.5%)、「未定(無回答)」が24件(38.7%)であった。

図表 2 - 34 自己評価・外部評価の実施予定時期

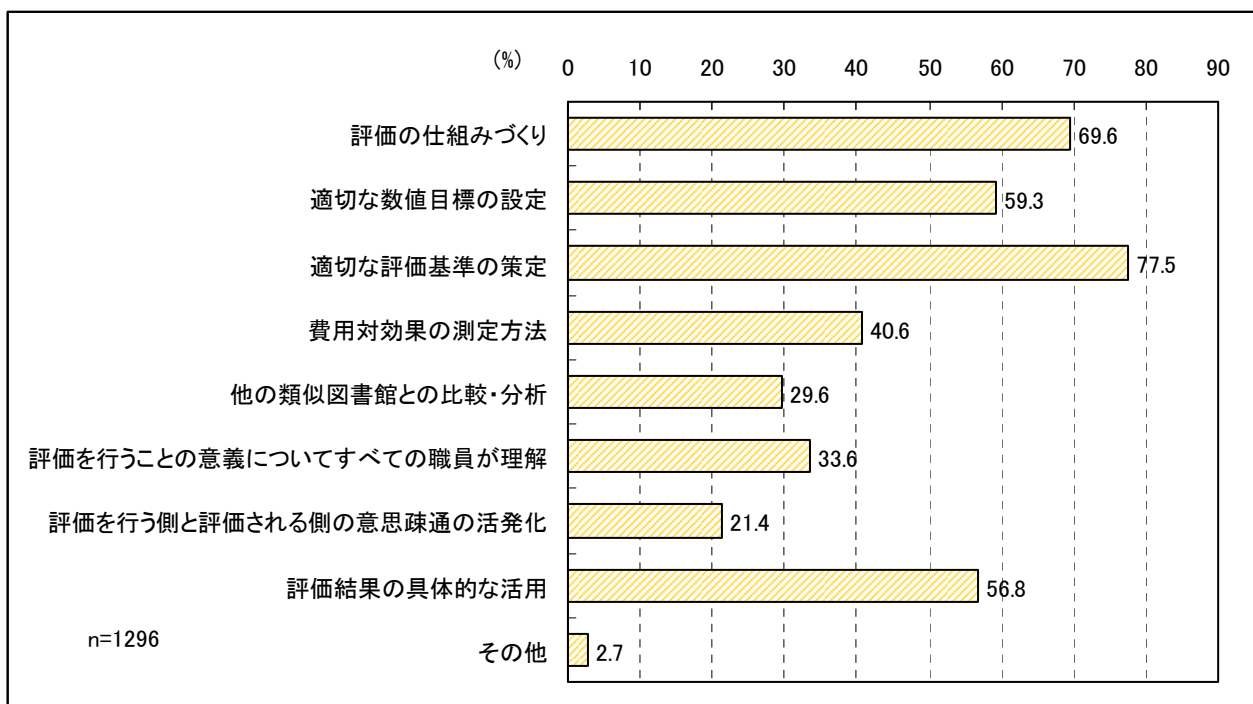


(2) 今後、評価に取り組むにあたっての課題（問4-②）

■ 今後、評価に取り組む際に課題となる事項としては、「適切な評価基準の策定」（1,005館、77.5%）や「評価の仕組みづくり」（902館、69.6%）、「適切な数値目標の設定」（769館、59.3%）を指摘する図書館が多くなっている。

今後、評価に取り組む際に課題となる事項としては、「適切な評価基準の策定」（1,005館、77.5%）や「評価の仕組みづくり」（902館、69.6%）、「適切な数値目標の設定」（769館、59.3%）を指摘する図書館が多くなっている。既に評価を行っている図書館が課題として指摘する事項と同様の傾向が見られるが、「評価の仕組みづくり」が課題であると感じる図書館の割合が相対的に高くなっている。

図表 2 - 35 今後、評価に取り組むにあたっての課題



	件数	構成比
1. 評価実施の仕組みづくり	902館	69.6%
2. 適切な数値目標の設定	769館	59.3%
3. 適切な評価基準の策定	1005館	77.5%
4. 費用対効果の測定方法	526館	40.6%
5. 他の類似図書館との比較・分析	384館	29.6%
6. 評価を行うことの意義についてすべての職員が理解すること	435館	33.6%
7. 評価を行う側と評価される側の意思疎通(コミュニケーション)の活発化	277館	21.4%
8. 評価結果の具体的な活用	736館	56.8%
9. その他	35館	2.7%
合計	1,296館	100.0%

## 【その他の内容】

- 外部評価の場合、評価者が図書館運営の特殊性についてよく理解していること。
- 臨時職員が多い職場における評価のあり方。
- 数字で表せられない項目の評価。事業評価の数値化。質的評価をいかに数値に置きかえるか。
- 図書館の役割に対する共通認識がないうでは適切な評価項目の設定が困難。目指す図書館のビジョンの明確化
- 他館と客観的に比較できる共通の指標・基準の研究。全国の公立図書館間における共通指標・基準の必要性の認識。
- 予算の確保（評価に対応する予算措置が困難）。
- 「子どもの頃図書館で借りて読んだ」経験を持つ人が親になり、子どもと共に公共図書館を利用する。2～3世代の継続が『読書力』『図書館力』となるので、短年間の評価に重心を置きすぎないこと。
- 必要とする事務量に比例する効果が見えない。
- 評価の意義とその根拠（評価を実施するとすれば）。
- 十分な職員数の確保、評価実施のための時間や人手の不足、職員数の不足（カウンター業務で精一杯）。

図表 2 - 36 設置主体別にみた今後の評価の課題

	評価の仕組みづくり	適切な数値目標の設定	適切な評価基準の策定	費用対効果の測定方法	他の類似図書館との比較・分析	評価を行うことの意味についてすべての職員が理解すること	評価を行う側と評価される側の意思疎通(コミュニケーション)の活発化	評価結果の具体的な活用	その他	合計
1. 都道府県	25館 80.6%	22館 71.0%	29館 93.5%	18館 58.1%	11館 35.5%	12館 38.7%	6館 19.4%	22館 71.0%	2館 6.5%	31館 100.0%
2. 市区町村	871館 69.3%	744館 59.2%	970館 77.2%	503館 40.0%	370館 29.5%	416館 33.1%	267館 21.3%	707館 56.3%	33館 2.6%	1,256館 100.0%
3. 一部事務組合	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. 民法34条法人	3館 60.0%	-	4館 80.0%	3館 60.0%	-	3館 60.0%	2館 40.0%	3館 60.0%	-	5館 100.0%
5. その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	899館 69.6%	766館 59.3%	1,003館 77.6%	524館 40.6%	381館 29.5%	431館 33.4%	275館 21.3%	732館 56.7%	35館 2.7%	1,292館 100.0%