

図書館・博物館における地域の知の拠点推進事業

社会教育施設の評価に関する調査研究

【報告書】

平成 22 年 3 月



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

【目次】

第1部 本研究の考え方

. 本研究の目的

1. 研究フロー 1

2. ロジックツリーの活用 2

3. ロジックツリーを用いるメリット 7

. 利用者アンケート調査による検討の全体像

1. 研究の方法 13

第2部 社会教育施設（図書館・博物館・公民館）の評価に関するガイドライン

. ガイドラインの目的

. 評価の方法

1. 評価の流れ 22

2. 評価の方法 23

第3部 ロジックツリーの作成方法～ケーススタディより～

. ロジックツリーの作成方法

1. 第3階層（アウトカム）の作成 33

2. 第4階層（アウトプット）の作成 34

3. アウトカム指標とアウトプット指標 35

. 図書館

1. 第3階層（アウトカム）の作成 36

2. 第4階層（アウトプット）の作成 40

. 博物館

1. 第3階層（アウトカム）の作成 48

2. 第4階層（アウトプット）の作成 52

.公民館

1. 第3階層(アウトカム)の作成 58

2. 第4階層(アウトプット)の作成 61

.分析イメージ

1. 図書館 69

2. 博物館 79

3. 市立公民館 88

第 1 部 本研究の考え方

1. 本研究の目的

平成20年6月、社会教育法等の一部を改正する法律が成立し、社会教育法・図書館法・博物館法においてそれぞれ公民館・図書館・博物館の評価を行うことが努力義務とされたことを受け、文部科学省では、これまで地方自治体で取り組んでいる図書館及び博物館の評価の現状を調査するとともに、博物館については評価指標の研究を行ってきた。

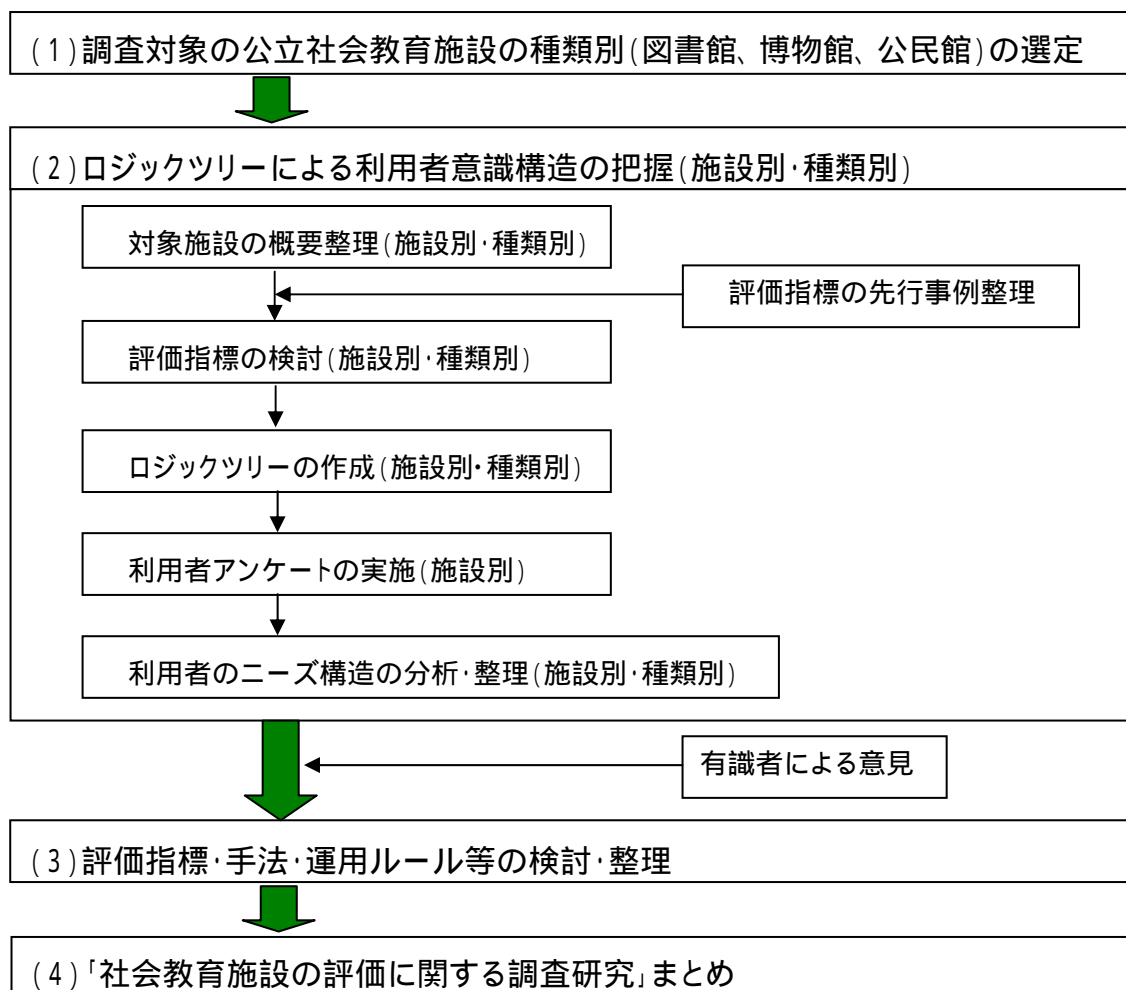
このような背景のもと、今般、文部科学省より委託を受け、社会教育施設が利用者のアンケート調査等を通じて自らの業務を評価し、運営の改善を図れるようにするため、評価に携わる職員が手軽に参照できるアンケート調査手法を検討した。手法としては、民間企業のマーケティング等に用いられるロジックツリーによるアンケート調査方法を構築している。

本報告書は、その成果を「社会教育施設の評価に関する調査研究」として取りまとめたものである。

1. 研究フロー

以下に示す通り、ロジックツリーによるアンケート調査方法を構築するため、公立の社会教育施設を対象にケーススタディを実施し、その成果をとりまとめた。

研究フロー



2.ロジックツリーの活用

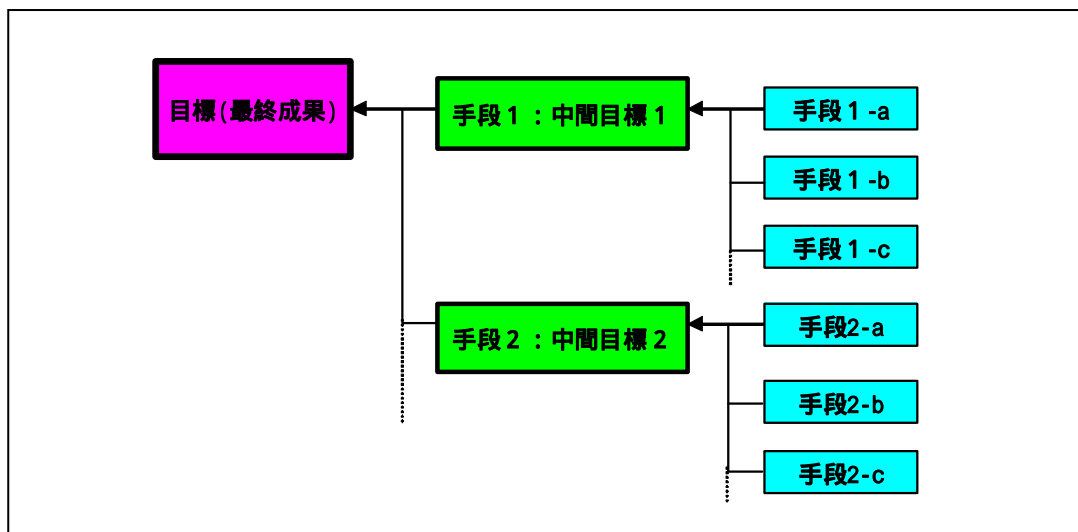
(1)ロジックツリーとは

ロジックツリーとは、目標と手段の論理的に結びついた関係を表したものである。論理的に結ばれた目標と手段の関係はしばしば階層的になり、この階層的な論理関係がツリー状に整理されることからロジックツリーといわれる。

例えば、博物館の来館者の満足度を上げることが目標に、来館者への展示品等の解説・説明の充実を図る。来館者の満足度を上げることが目標での展示品等の解説・説明を充実させることが手段である。このとき、さらに展示品等の解説・説明を充実させるためパネル等の文字を大きく読みやすくするような場合、解説・説明を充実することが目標となり、文字を大きくすることがその手段となる。

来館者の満足度を上げるための手段は、展示品の解説・説明の充実以外にも多くあり、また解説・説明の充実を図るための手段も文字を大きくすること以外にも多くの手段がある。このような関係を整理していくと最初に設定した目標（以下、「最終成果」）を頂点に末広がりになっている論理的に結ばれたツリー、つまりロジックツリーが出来上がる。

ロジックツリーの構造



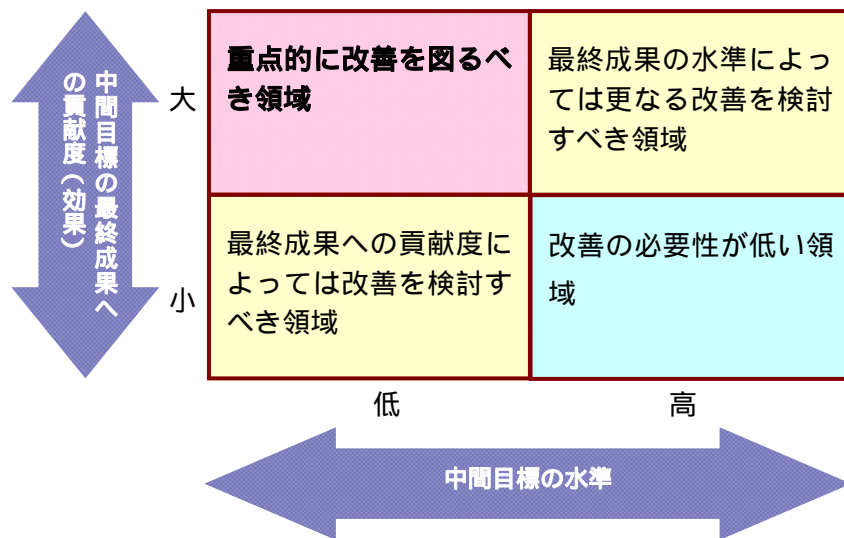
(2)アンケート調査でのロジックツリーの活用

目標と手段の論理的に結びつけながら階層的に整理したものがロジックツリーであるが、社会教育施設が利用者へのアンケート調査を行うにあたり、このロジックツリーを用いることによって運営の改善に活用できる重要な情報を容易に得ることが可能となる。

最終成果と中間目標、また中間目標と手段の結びつきの強さ、効果の大きさや、中間目標、手段の水準を利用者へのアンケート調査によって把握することができれば、最終目標を得るためにどのような中間目標に視点を置き、どのような手段を重点的に改善したら良いのかを検討することができるからである。

下図に示すとおり、ある中間目標の水準と、当中間目標の最終成果の貢献度（効果）から、重点的に改善すべき中間目標であるかどうかを把握できる。当中間目標自体の水準が他の中間目標に比べ低く、かつ最終成果への貢献度が高いと考えられる中間目標が、重点的に改善すべき中間目標である。同じように、中間目標と手段の関係から、重点的に改善すべき手段を抽出することができる。

最終成果との関係からみた中間目標の改善の視点



アンケート調査により、最終成果と中間目標の関係、及び中間目標と手段の関係を分析し、情報を重ね合わせることで、最終成果に対しどのように手段を講じていくべきかを把握することが可能となる。

(3)社会教育施設を対象とした利用者アンケートへの適用

ロジックツリーの階層構造を複雑にすると、アンケート調査の設計が難しくなるため、実際にロジックツリーを用いる場合には階層構造をできるだけ簡単な構造にするのが望ましい。

そこで、本研究の中では、下に示すとおり、ロジックツリーを第1階層から第5階層までの5階層とした。

利用者への実際のアンケート調査では、利用者から見えない社会教育施設の職員の活動に関する第5階層は対象としない。また、第2階層は属性で把握できることから、アンケート調査の分析は、第1階層と第3階層、第3階層と第4階層の関係のみを対象とし、シンプルな構造とする。

なお、具体的な手順等については第2部を参照されたい。

本研究でのロジックツリーの階層構造とアンケート調査の対象



(4)最終成果とアウトカム、アウトプットの関係

先に示したロジックツリーの階層のうち、第1階層の最終成果(ゴール)、第3階層のアウトカム(顧客の状態の変化)及び第4階層のアウトプット(顧客に提供価値)については次のように考える。

第1階層の最終成果は、ここでは社会教育施設利用者の総合満足度とする。第3階層のアウトカムは顧客の状態の変化を示す指標であり、第1階層が総合満足度であることから、利用者の部分満足度とした。先程挙げた「来館者の満足度を上げるために展示品等の解説・説明を充実させる」といった例では、「来館者の満足度」が総合満足度であり、「展示品等の解説・説明」の対する満足が利用者の部分満足度となる。展示品等の解説・説明に満足することで総合満足度が上がるといった関係となる。

また、第4階層の顧客に提供価値を示すアウトプットは、社会教育施設側に立った指標であり、ここでは、利用者の部分満足度を上げるために社会教育施設として提供しているサービスとする。先の示した「展示品等の解説・説明を充実させるためパネル等の文字を大きく読みやすくする」といった例では、「展示品等の解説・説明」の満足度(部分満足度)を上げるために、「パネル等の文字を大きく読みやすくする」ことが第4階層のアウトプットとなる。

このように最終成果、アウトカム、アウトプットを設定することにより、社会教育施設の運営改善に資する利用者アンケート調査を容易に実施することが可能となる。

最終成果、アウトカム、アウトプットの意味合いと本研究での成果

| | 意味 | 本研究での定義 |
|-------------|----------|-----------------|
| 第1階層 最終成果 | ゴール | 利用者の総合満足度 |
| 第3階層 アウトカム | 顧客の状態の変化 | 利用者の部分満足度 |
| 第4階層 アウトプット | 顧客に提供価値 | 社会教育施設の提供するサービス |

なお、社会教育施設の適用するアウトカム及びアウトプットの検討に当たっては、第3部を参照されたい。

アウトカムの設定例は次頁に整理した。

図書館のアウトカム（第3階層）の設定例

- 以下に関する満足度（部分満足度）
 - 利用案内、イベント案内などの情報提供
 - 利用時間
 - 図書館までのアクセス
 - 館内の案内
 - 貸出・返却の仕組み
 - 予約の仕組み
 - レファレンス・サービス
 - コーナーの内容
 - 室の内容
(や には、児童書、社会科学、郷土、オーディオなどが入る)
 - 各階
 - 他図書館（市内、同一県内、国会図書館）との相互利用
 - 電子端末の利用
 - 自宅からの利用
 - 講座、講演会などのイベント
 - 補助的施設

博物館のアウトカム（第3階層）の設定例（1）

～「展示内容」をテーマ（フロア、コーナー）別に整理する場合～

- 以下に関する満足度（部分満足度）
 - の展示
 - の展示
 - の展示
 - の展示
 - パネル解説やガイドの説明
 - 気持ち良く観覧できる館内環境
 - スタッフの対応
 - 休憩等ができる場所
 - 施設の情報提供
 - 施設の利用料金

博物館のアウトカム（第3階層）の設定例（2）

～「展示内容」の要素毎に整理する場合～

以下に関する満足度（部分満足度）

- 博物館全体の順路構成
- 展示品の内容や目新しさ
- 体験・実験できる展示
- パネルや映像などによる解説
- 気持ち良く観覧できる館内環境
- 休憩等ができる場所
- スタッフの対応
- 施設の情報提供
- 施設の利用料金

公民館のアウトカム（第3階層）

以下に関する満足度（部分満足度）

- チラシ、ホームページ等による施設の情報提供
- 公民館で開催される講座
- 学んだことを次につなげるための支援
（登録サークル、社会貢献など）
- 練習時の施設利用（貸館サービス）
- 練習成果の発表機会
- 職員の対応
- 休憩スペース
- 施設の清掃
- 施設の案内
- 施設へのアクセス

3.ロジックツリーを用いるメリット

これまで整理してきた通り、ロジックツリーは、最終的に実現しようとする「目標（最終成果）」とその目標を実現するための「手段」の関係を整理することにより、「目標」と「手段」の関係を階層的・体系的に図式化したものである。

このようなロジックツリーを整理することにより、利用者へのアンケート調査による評価を通じ、以下のような運営の改善を講じていくことができるようになる。

(1)自己評価によるP D Sサイクルの運用

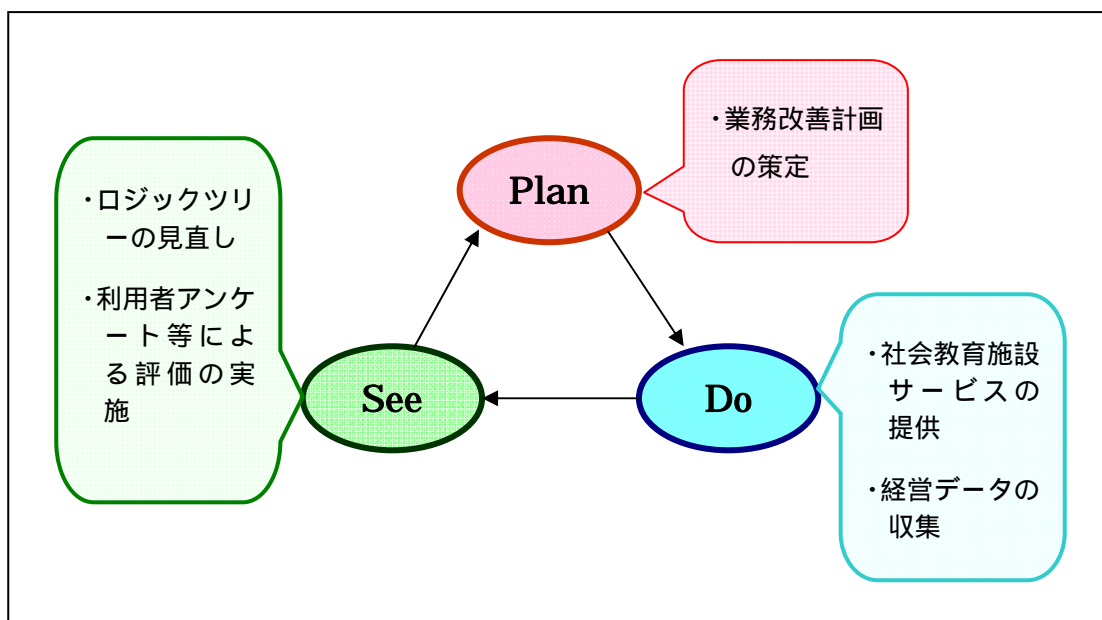
「目標」と「手段」の関係を階層的・体系的に図式化したロジックツリーを用い、「目標」と「手段」の結びつきの強さや効果を利用者アンケートにより検討することで、利用者の視点に立った効果的な業務改善計画を策定することができる。

しかし、これらの分析を踏まえたとしても、必ずしも計画通りの効果が得られるとは限らない。時間とともに外的又は内的な様々な要因が変化し、「目標」と「手段」の関係は次第に変化する。分析時には想定できなかった新たな要因を考慮しなければならなくなるかもしれない。

ロジックツリーを作成することにより、当初把握していた「目標」と「手段」の関係の変化を踏まえつつ、内的外的環境にあったより適切な「目標」と「手段」の関係を見いだしていくことができるようになる。

このようなロジックツリーを用いたP D Sサイクルを回すことにより、環境の変化に応じたより適切な業務改善を講じていくことを初めて可能とする。

ロジックツリーを用いたP D Sサイクル



(2)施設運営者の意識の改善

「目標」と「手段」の関係は常に変化していくことは先に整理した通りである。このような中でロジックツリーを更新していくことにより、業務の運営が常に「目標」を中心に検討・改善されていくこととなる。

このようなプロセスを経ることにより、社会教育施設の現場では、個々の業務が何のために実施されているのかを職員に強く意識させるとともに、結果として業務改善に向けた強いインセンティブを提供する。

(3)第三者への説明ツール

ロジックツリーは、「目標」と「手段」の関係を論理的・階層的に整理したものであることから、社会教育施設の活動内容を地域住民等の第三者に説明するためにも大きな役割を果たす。

また、新しい業務改善や投資などを講じるにしても、ロジックツリーを用いることでその理由や効果について説明を論理的に可能とすることから、予算の検討に役立てるとともに、地域住民等への説明責任も果たすことを可能とする。

11.利用者アンケート調査による検討の全体像

本研究の研究成果である、社会教育施設を対象としたロジックツリーによる利用者アンケート調査の全体像を次頁に整理した。

利用者アンケートは、社会教育施設の利用者の総合満足度を最終成果としたロジックツリーを検討することから始まる。

まず、どのような利用者の総合満足度を引き上げるべきか、第2階層のターゲットを検討する。初めてロジックツリーによるアンケート調査を実施する場合には、ターゲットは「展示に興味を持つ来館者」程度に広く設定したほうが良い。何度か繰り返し行った中で来館目的や年齢等で絞り込んでいくことも考えられる。

次に設定したターゲットに応じた第3階層のアウトカム、第4階層のアウトプットの検討を行い、ロジックツリーを完成させる。

さらに、完成したロジックツリーに従い、アンケート調査票を作成し、利用者へのアンケート調査を実施し、回収した調査票により分析するが、ここでは、特に最終成果とアウトカムの関係、アウトカムとアウトプットの関係に視点をあて、関係を分析する。

次頁の例では、第1階層「来館者の満足度を高める」に対応した第3階層として「A-a.展示品構成・配置に満足する」、「A-b.解説・説明に満足する」、「A-c.体験・参加機会に満足する」等のアウトカム（部分満足度）を設定している。

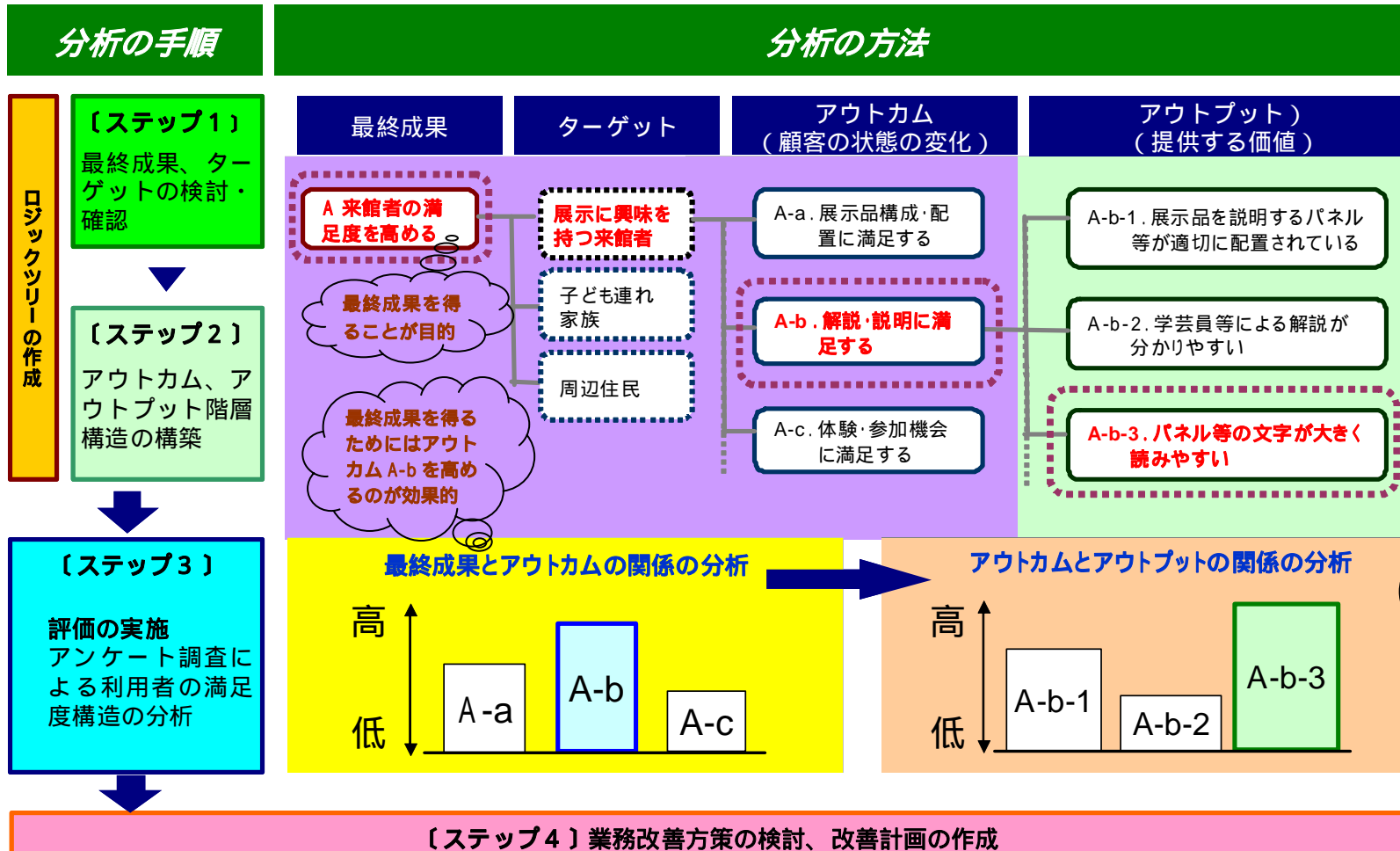
分析の結果、「A-b.解説・説明に満足する」ことが総合満足度を高めるために効果的であることを示している。同様の分析により、第3階層のアウトカム「A-b.解説・説明に満足する」を高めるためには「A-b-3.パネル等の文字が大きく読みやすい」環境を創り出すことが効果的であることとした。

このように、アンケート調査により利用者の満足度構造を把握した上で、業務改善方策を検討し、改善計画を策定していくこととなる。

なお、11～12ページに図書館、博物館、公民館のロジックツリーの作成例を示しておく。

利用者アンケート調査による検討の全体像

利用者満足度調査（アンケート調査）によって、来館者の満足度（最終成果）を効果的に高めるための運営改善方法の検討を、以下の手順・方法に従い実施



図書館の来館者満足度を高めるためのロジックツリー（作成例）

| 最終成果 （ゴール） （第1階層） | ターゲット （顧客属性） （第2階層） | アウトカム （顧客の状態の変化） （第3階層） | アウトプット （提供する価値） （第4階層） |
|-------------------------|---|-----------------------------------|--|
| 来館者の満足 が高まる | 月1回以上の利用 者 ただし、調査ではそ れ以下の利用者も いることを想定する | 図書館案内、イベント案内 などの施設の情報提供が よい | 市の広報紙での紹介が分かりやすい |
| | | | 図書館のホームページの内容は充実している |
| | | | 図書館利用案内の冊子の内容は充実している |
| | | | イベント案内のチラシの内容は充実している |
| | | 図書館を利用できる時間 がよい | 平日の開館時間は適切である |
| | | | 土・日曜日の閉館時間は適切である |
| | | | 休館日は適切である |
| | | | 蔵書点検の休館期間は適切である |
| | | 図書館に行きやすい | 最寄り駅から図書館までの行き方が分かりやすい |
| | | | 駐車場の収容台数は適切な規模である 駐輪場の収容台数は適切な規模である |
| | | 図書館内の案内が分かり やすい | 貸出・登録カウンターの場所が分かりやすい |
| | | | 案内表示の場所が適切である スタッフの対応がよい |
| 貸出・返却の仕組みが良 い | 貸出・返却の方法が分かりやすい | | |
| | 貸出できる冊数は適切である | | |
| | 貸出できる期間は適切である | | |
| | 予約冊数は適切である 予約図書が届くまでの待ち時間が許容範囲である | | |

博物館の来館者満足度を高めるためのロジックツリー（作成例）

| ゴール （最終成果） （第1階層） | ターゲット （顧客属性） （第2階層） | アウトカム （顧客の状態の変化） （第3階層） | アウトプット （提供する価値） （第4階層） |
|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 来館者の満足 度を高める | 展示に興味を持つ 来館者 | 展示品構成・配置に満 足する | コーナー毎のテーマ設定が工夫されている |
| | | | ジオラマや立体パネル等により実物が良く再現されている |
| | | | 資料が豊富で多面的である |
| | | | 他にはない新しい展示品が工夫されている |
| | | | 展示品の種類が豊富である |
| | | | 映像・音声、立体パネル等による演出が工夫されている |
| | | 解説・説明に満足する | 広さ・スケール感が創出されている |
| | | | 目を惹くよう順路・配置が工夫されている |
| | | | 展示品が適正に管理されている |
| | | | 展示品を説明するパネル等が適切に配置されている |
| | | | 学芸員等による解説が工夫されている |
| | | | 音声・映像・電子パネル等を用い解説・説明が工夫されている |
| 体験・参加機会に満足す る | パネル等の説明が平易な言葉でわかりやすい | | |
| | パネル等の文字の大きさが適切である | | |
| | さわって遊べるよう展示が工夫されている | | |
| | パズルやクイズなど興味を惹くよう工夫されている | | |
| | | 作業・創作等の疑似体験機会が工夫されている | |
| | | 展示品の出展など住民の参加機会が工夫されている | |

公民館の来館者満足度を高めるためのロジックツリー（作成例）

| 最終成果 （ゴール） （第1階層） | ターゲット （顧客属性） （第2階層） | アウトカム （顧客の状態の変化） （第3階層） | アウトプット （提供する価値） （第4階層） |
|-------------------------|----------------------------|---|------------------------------|
| 来館者の満足 度を高める | 講座参加者 （何かについて学 びたい人） | チラシ、ホームページ 等による施設の情報提 供に満足する | 講座のお知らせは回覧等で適切な時期に行われている |
| | | | 講座案内のチラシは入手しやすい場所で配布されている |
| | | | 登録サークルに関する情報提供が充実している |
| | | | 公式ホームページの内容は充実している |
| | | 公民館で開催される講 座に満足する | 公民館だよりを通じた情報提供が充実している |
| | | | 学習テーマは多様である |
| | | | 学習テーマはいつも新鮮である |
| | | | 講座は参加しやすい曜日に開催されている |
| | | | 講座は参加しやすい時間帯に開催されている |
| | | 学んだことを次につな げるための支援に満足 する（登録サークル、 社会貢献など） | 講座の申し込み方法は簡易である |
| | | | 講座の参加費用は適切である |
| | | | 講座に必要な設備・備品は適切である |
| | | 継続して学び続けるための企画が充実している | |
| | | 学んだことを社会で活かすための企画が充実している | |

1. 研究の方法

研究にあたり、以下に示す要件に従い、図書館、博物館、公民館からケーススタディ実施先を選定し、ケーススタディによる検討を行った。

(1)調査対象の公立社会教育施設の種別（図書館、博物館、公民館）の選定

選定要件の設定

図書館、博物館、公民館は、それぞれ施設の設立目的、利用形態が異なるため、施設の種別ごとに調査対象とする施設の選定要件を設けた。

ア.共通の選定要件

社会教育施設の一般的な傾向として、施設の規模が大きいものほど、知の拠点の「量の魅力」が高く、施設が新しいほど閲覧等の環境の魅力が高いと考えられる。ただし、小規模で古い社会教育施設であっても、適切な維持管理を行い、特定テーマに特化するなどにより魅力を高めているところもある。

そこで、調査対象の選定にあたっては、施設の規模や施設の設立年度（新旧）を考慮することとした。

選定要件 1：施設規模 選定要件 2：施設の新旧（設立・改修年次）

イ.図書館の選定要件

図書館が蔵書している資料の「種類」は、どの図書館でも概ね同じと考えられるため、知の拠点として魅力を高める要件としては、蔵書数が多いことと、図書館が利用しやすいことの2つの要素が大きいと考えられ、これらは選定要件 1 及び選定要件 2 に類似するものである。

そこで、利用対象者の居住エリアの広さの違い、すなわち、都道府県立と政令指定都市立、市町村立の違いに着目して、施設を選定することとした。

図書館の選定要件：設置者（都道府県立、政令指定都市立、市町村立）

ウ.博物館の選定要件

博物館は、下表の通り様々な館種がある。知の拠点としての魅力を高める要件は、館種により異なると考えられるため、館種ごとに施設を選定することとした。

博物館の選定要件：展示内容による分類（6種類）

博物館の展示内容による分類

| 大分類 | 中分類 | 小分類 |
|-----|---------|--------------------------------|
| 人文系 | 美術系博物館 | 古美術館、現代美術館 |
| | 歴史系博物館 | 歴史博物館、考古学博物館、民族博物館、マンガ・おもちゃ博物館 |
| 自然系 | 自然史博物館 | |
| | 科学技術博物館 | |
| | 産業博物館 | |
| | 動植物園 | 動物園、植物園、水族園 |

I. 公民館の選定要件

公民館は、地域と密接に関係した施設であることから、地域性を考慮することが必要と考えられる。ここでいう地域性は、生活エリアレベルのものである。

そこで、市町村レベルでの人口密集度の高・中・低に着目して、施設を選定することとした。選定にあたっては、人口密集度の「高」を3,000人/k m²以上、「中」を500~3,000/k m²、「低」を500人/k m²未満とした。

公民館の選定要件：人口密集度による分類（3区分）

調査対象の候補となる施設（候補）の選定

選定要件に基づき、下表の通り、図書館16施設、博物館33施設、公民館15施設を、調査対象の候補として選定した。

選定要件に基づき選定した施設数

| 図書館 | 博物館 | 公民館 |
|---------------|---------------|---------------|
| 都道府県立 : 2施設 | 美術系博物館 : 6施設 | 人口密度(高) : 5施設 |
| 政令指定都市立 : 4施設 | 歴史系博物館 : 5施設 | 人口密度(中) : 5施設 |
| 市町村立 : 10施設 | 自然史博物館 : 6施設 | 人口密度(低) : 5施設 |
| | 科学技術博物館 : 6施設 | |
| | 産業博物館 : 3施設 | |
| | 動植物園 : 7施設 | |

調査対象の候補となる施設の選定

調査対象の候補となる施設に連絡をとり、調査の趣旨等を説明した上で、調査(ケーススタディ)への協力を依頼した。その結果、下記の施設に協力いただくこととなった。

ケーススタディにご協力いただいた施設

| | 選定要件 | 施設名 |
|-----|---------|-------------------|
| 図書館 | 都道府県立 | 鳥取県立図書館 |
| | 政令指定都市立 | 大阪市立中央図書館 |
| | 市町村立 | 豊中市立岡町図書館 |
| 博物館 | 美術系博物館 | 芦屋市立美術博物館 |
| | 歴史系博物館 | 大阪歴史博物館 |
| | 自然史博物館 | ミュージアムパーク茨城県自然博物館 |
| | 科学技術博物館 | 大阪市立科学館 |
| | 動植物園 | 京都府立植物園 |
| 公民館 | 人口密度(高) | 神戸市立住之江公民館 |
| | 人口密度(中) | 名張市桔梗が丘公民館 |
| | 人口密度(低) | 横手市横手地域7公民館 |

(2) ケーススタディの実施

対象施設の問題意識等の把握（施設別・種類別）

評価指標の検討やロジックツリーの作成に向けて、ケーススタディ施設を訪問し、各施設の特徴や問題意識、今後伸ばしていきたい点、ケーススタディにおいて特に焦点をあてるポイントなどを把握した。

ロジックツリーの作成（施設別・種類別）

アウトカムやアウトプット等の検討成果やケーススタディ施設担当者との意見交換をもとに、各施設の「利用者満足の上昇」を最終成果（ゴール）とするロジックツリーを作成した。

社会教育施設の評価においてロジックツリーを用いるメリットや、ロジックツリーの作成方法については、「第2部 社会教育施設の評価に関するガイドライン」（21～25ページ）に整理しているので参照されたい。

利用者アンケートの実施（施設別）

ケーススタディ実施施設の協力のもと、利用者アンケートを実施した。調査の実施にあたっては、当該施設の職員に対するガイダンスを行った上で、施設の概況や問題意識についての意見交換を踏まえて評価指標とすべき事項を抽出するとともに、ロジックツリーとして整理した。

次いで、ケーススタディ施設担当職員の意向や、アンケート回答者の回答のしやすさなどを考慮して、ロジックツリーに基づくアンケート調査票を設計した。

アンケート調査票の作成方法や実施方法については、「第2部 社会教育施設の評価に関するガイドライン」（25～26ページ）に整理しているので参照されたい。

利用者のニーズ構造の分析・整理（施設別・種類別）

回収した調査票のデータを入力し、単純集計を行うとともに、利用者の満足度構造の分析を行った。

利用者の満足度構造とは、総合満足度とアウトカムとの関係（第1階層と第3階層の関係）及びアウトカムとアウトプットとの関係（第3階層と第4階層）を分析し、第1階層の総合満足度を上げていくにあたって、最も効果的なアウトカム（第3階層）やアウトプット（第4階層）を見出そうとするものである。

利用者の満足度構造の分析方法については、「第2部 社会教育施設の評価に関するガイドライン」（27～28ページ）に整理しているので参照されたい。

(3)評価指標の先行事例整理

評価指標の検討にあたっての参考として、評価指標を設定して施設の運営を行っている施設事例を探し、当該施設が用いている評価指標を把握・整理した。

参考とした先行事例として把握した指標数と種類は下表の通りである。

先行事例の整理に用いた資料

- ・みずほ情報総研株式会社「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）
- ・財団法人日本博物館協会「博物館評価制度等の構築に関する調査研究報告書」（平成21年3月）
- ・国立教育政策研究所社会教育実践センター「公民館における学級・講座等の実態に関する調査研究報告書」（平成19年4月）
- ・社会教育施設や自治体等のホームページ

先行事例として把握した指標数と種類

| | 施設名 | 指標数 | 内訳 | | | | |
|-------|-----------|-----|------|------|-------|-------|-----|
| | | | 数値把握 | 自己評価 | 利用者評価 | 第三者評価 | その他 |
| 都道府県立 | 茨城県立図書館 | 44 | 42 | | 2 | | |
| | 神奈川県立図書館 | 8 | 8 | | | | |
| | 千葉県立図書館 | 18 | 11 | 6 | | 1 | |
| | 埼玉県立浦和図書館 | 15 | 14 | | 1 | | |
| | 鳥取県立図書館 | 4 | | 3 | 1 | | |
| 市町村立 | 千代田区立図書館 | 12 | 11 | | 1 | | |
| | 北九州市立図書館 | 20 | | | | 20 | |
| | 豊中市立図書館 | 308 | 308 | | | | |
| | 横浜市立図書館 | 17 | | 17 | | | |
| | 広島市立図書館 | 5 | | | 5 | | |
| | 岐阜市立図書館 | 14 | 8 | 4 | | | 2 |
| | 大阪市立図書館 | 10 | 2 | 7 | 1 | | |
| 合計 | | 475 | 404 | 37 | 11 | 21 | 2 |

| | 施設名 | 指標数 | 内訳 | | | | |
|-----|--------------|-----|------|------|-------|-------|-----|
| | | | 数値把握 | 自己評価 | 利用者評価 | 第三者評価 | その他 |
| 博物館 | 山梨県立博物館 | 28 | 14 | 12 | 2 | | |
| | 埼玉県立近代美術館 | 24 | 21 | 0 | 3 | | |
| | 徳島県立近代博物館 | 77 | 54 | 18 | 5 | | |
| | 斎宮歴史博物館 | 27 | 23 | 3 | 1 | | |
| | 青森県立三沢航空科学館 | 3 | | 3 | | | |
| | 岩手県立博物館 | 148 | | 148 | | | |
| | 千葉県立中央博物館 | 107 | 3 | 103 | 1 | | |
| | 館林市立資料館 | 54 | | 27 | | 27 | |
| | 多摩六都科学館 | 9 | | 9 | | | |
| | 自己点検システムWeb版 | 110 | | 110 | | | |
| 合計 | | 587 | 115 | 433 | 12 | 27 | 0 |

| | 施設名 | 指標数 | 内訳 | | | | |
|-----|-----------|-----|------|------|-------|-------|-----|
| | | | 数値把握 | 自己評価 | 利用者評価 | 第三者評価 | その他 |
| 公民館 | 彦根市中地区公民館 | 19 | | 19 | | | |
| | 名張市公民館 | 10 | 10 | | | | |
| | 久喜市公民館 | 6 | 4 | | 2 | | |
| | 狭山市中央公民館 | 4 | 4 | | | | |
| 合計 | | 39 | 18 | 19 | 2 | 0 | 0 |

(4)評価指標・手法・運用ルール等の検討・整理

調査対象施設におけるケーススタディで得られた知見及び有識者に対するインタビュー調査の結果を活用し、社会教育施設（図書館・博物館・公民館）における評価指標を精査した。

また、利用者に対するアンケート調査の分析結果などの情報をもとに、施設の運営者が自らPDSサイクルを回していくことによって、運営の改善を図っていくことができるよう、業務改善方策の検討や改善計画の作成方法を検討した。

施設の運営改善の方法については、「第2部 社会教育施設の評価に関するガイドライン（28～32ページ）」に整理しているので参照されたい。

ご意見をいただいた有識者（50音順）

| |
|---------------------|
| 伊東静一氏（福生市公民館 館長） |
| 小田光宏氏（青山学院大学 教授） |
| 片山泰輔氏（静岡文化芸術大学 准教授） |
| 樺山紘一氏（印刷博物館 館長） |
| 山本順一氏（桃山学院大学 教授） |

有識者によるご意見の概要

| 意見の概要 | |
|-------|---|
| 図書館 | <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットで得られない情報の提供により利用者の課題を解決するのがこれからの図書館の役割。 ・パソコンを持ち込むなど滞在型の図書館が主流になると思われる。 ・商用データベースの提供や無線LANなども今後増えていくだろう。館内でのインターネット利用は重要な評価項目になるだろう。 ・メールでのレファレンス対応は著作権の関係から難しい。 ・公立図書館から地域に関するレファレンスの成果の発信が望まれる。 ・専門図書館などの機能は、社会教育施設としてはグレーゾーンではないか。 ・レファレンスがどれだけニーズに合致していたかという質に着目することが重要。その際、「レファレンスで解決できた」ことにかぎらず、「納得できるサービス」だったかという点を見てはどうか。 |
| 博物館 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者はミッション（ある文化的な理想の達成）を理解して施設を訪れるとは限らない（単に作品が好きなど）ので、学芸業務の達成状況を測るのは難しい。そのため、管理業務の評価に視点が向きがちになるがそれでよいのか。 ・設置者・運営者・第三者（専門家・利用者等）がそれぞれ評価を行い、評価結果をもちよりコミュニケーションを行うことが重要。運営者は設置者や第三者に適切に情報を提供すること。 ・博物館に閉じこもらず、地域の団体と関わり（コラボ）をもちながら、ミッ |

| | |
|-----|---|
| | <p>ション（ある文化的な理想の達成）に沿って行動していくことが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会教育だけでなく、地域振興にも寄与しているので博物館の位置づけそのものを見直すことも必要ではないか。 |
| 公民館 | <ul style="list-style-type: none"> ・同じ市内でも公民館の立地環境が異なると、活動の重点や評価の視点が異なるため、一つの評価システム、評価基準での評価は難しい。 ・公民館は自治の最前線。公民館では「顧客」ではなく「住民」という言葉を使う。地域の公共課題の解決にむけた社会教育機能を発揮しないと公民館は生き残れないのではないかと。評価にあたっては、生涯学習事業と社会教育事業の両方の側面を評価する必要がある。ただし、社会教育事業における「公共課題の解決」を最終成果とすると活動を評価するのが難しくなる。 ・公民館には、社会的に教育が必要な人に教育を行う機能があり、このような活動を通じた利用者の行動の変化も評価の視点の一つ。 ・公民館職員が地域を把握する力が落ちている。地域の状況を把握・分析し、そこから課題解決のための学習を提示する力が必要である。また、経験が少ない職員が異動してきても、公民館の事業評価を行えるような仕組みが必要である。 |
| 全般 | <ul style="list-style-type: none"> ・現在の満足度をみるよりも、以前との比較ができるようにした方がよい。 ・利用者の属性により評価の視点は異なる。 ・利用者に知られていないサービスの項目を調査票に取り入れることにより、サービスの認知を高めていくことも期待される。 ・マネジメントの評価として、投書箱での利用者の声にどれだけ対応したかという評価項目も考えられる。 ・短いサイクルでの異動、専門職員の減少などにより、現場の職員の力量が低下。日々の業務で忙しく、運営評価の仕組みなどを考える余裕がない。 ・社会教育施設は「公の施設」なので、施設を利用していない層に対するベネフィットも考慮することが必要。施設を利用していない層へのアンケート調査が必要。また、リピーターを増やすだけでなく、未利用者が利用する「きっかけ」を提供することも重要。 ・利用者を通じて、非利用者（家族・知人など）に及ぼす影響（インパクト）も考慮してはどうか。 |

(5)「社会教育施設の評価に関するガイドライン」の作成

調査対象施設におけるケーススタディを通じて確立した社会教育施設の評価の考え方や、具体的な評価手法を、全国の社会教育施設（図書館・博物館・公民館）に周知するとともに、評価に携わる職員が手軽に参照でき、各施設における運営改善に結びつけることができるように、本調査研究の研究成果を「第2部 社会教育施設の評価に関するガイドライン」としてとりまとめた。