

## 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



## 1. ガイドラインの目的

平成20年6月に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。社会教育施設の運営機関が評価を行うことにより、**自ら運営の改善に努めていくことを目的**としたものである。

このような背景のもと、本ガイドラインは、全国の図書館、博物館、公民館において、評価に携わる職員が、評価を行い、運営の改善に向けたPDSサイクルを回していくに当たり、手軽に参照できる評価の考え方や方法等を整理したものである。

特に、図書館、博物館、公民館が知の拠点として地域に根ざした施設として設置されていることを踏まえ、本ガイドラインでは、図書館、博物館、公民館の利用者満足度の向上を図るための評価の方法を提示している。

具体的には、ロジックツリーを構築（23～25ページ）し、アンケート調査等によって利用者の意向を把握し、**どのような運営の改善が効果的・効率的に利用者の満足度（又は利用頻度）を引き上げるのかを、構造的に分析・把握**することによって、PDSサイクルの中で業務改善に繋げていくものである。

## 11. 評価の方法

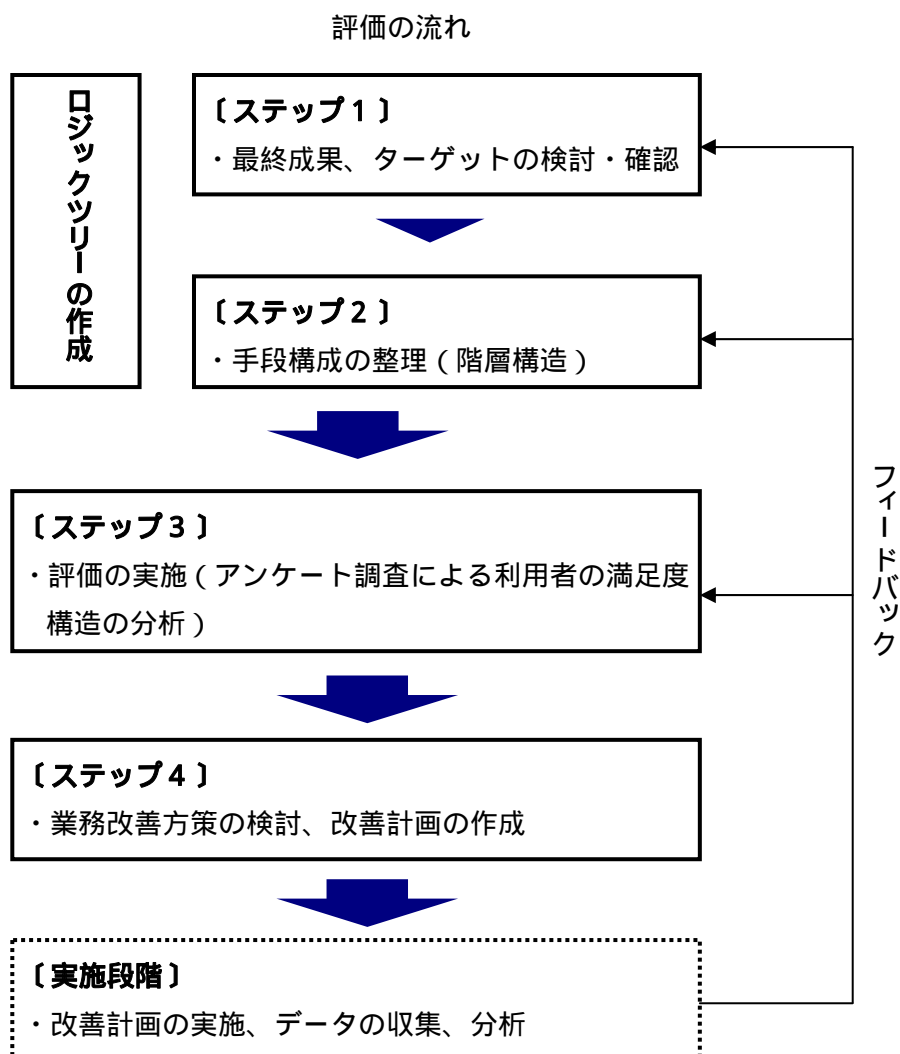
### 1. 評価の流れ

評価の作業は、大きく4つのステップから成り、次のように流れる。

まず、ステップ1として最終成果とターゲットを検討・設定する。ステップ2では、設定したターゲットを対象に最終目標を実現するための手段構成を検討・整理する。整理した目標と手段の構成がロジックツリーである。

次に、ステップ3として作成したロジックツリーに基づきアンケート調査票を作成し、利用者にアンケート調査を実施する。調査票を回収・分析し、利用者の満足度構造を把握する。第4ステップでは分析結果を踏まえ、改善計画を整理する。

詳細は次頁以降の通りである。



## 2. 評価の方法

### 〔ステップ1〕最終成果、ターゲットの検討・確認

#### (1)最終成果の設定

評価の趣旨から、利用者満足度を最終成果とする。従って、整理するロジックツリーは、利用者満足度を向上させるための手段構成を階層的に整理したものとなる。

但し、社会教育施設（図書館、博物館、公民館）は、それぞれ固有の施設目標を持っている。検討の中で、これら施設の固有の施設目標を最終成果に据える必要がある場合には、検討の上、適切な項目を最終成果としても良い。

#### 【最終成果】

- ・ 利用者満足度（総合満足度）
- ・ その他適切な施設目標

#### (2)ターゲットの明確化

利用者満足度の向上を図るにあたり、どの利用者の満足度を上げていくのかを明確にすることが、手段構成を検討するのに必要である。

同じ博物館であっても、趣味として来館する利用者と研究活動に必要な情報収集のために来館する利用者では、展示すべき内容や求められるサービス等が異なる。児童生徒の教育の一環としての学校が博物館を利用するのであれば、その違いはもっと明確である。

そこで、これまでの利用者層の分析から、一般的な利用者や特に満足度を上げたい利用者をターゲットとして設定する。

#### ターゲット明確化の手順

整理項目	概要
施設の目的	施設の政策的な位置づけなどをふまえながら、当該施設の目的を明確にする。既存のものがあればそれを再整理する。
当初のターゲット	施設当初の、あるいは現在でも本来ターゲットとしている利用者層を整理する。
実際の利用者	上記のターゲットにかかわらず、実際に施設を利用している利用者層を、利用者データなどから整理するとともに、当初のターゲットとの相違を整理する。
今後のターゲット	上記をふまえた上で、今後の施設のターゲットを検討する。

## 〔ステップ2〕手段構成の整理（階層構造）

### (3)ロジックツリーの階層

ロジックツリーでは、上記で検討した最終成果（ゴール）を第1階層とし、第2階層をターゲットとする。

そのもとに、下図に示すように第3階層をアウトカム（顧客（利用者）の状態の変化）、第4階層をアウトプット（顧客（利用者）に提供する価値）、第5階層を活動と、全体で5階層からなるツリーとする。

ロジックツリーの階層構造

第1階層	第2階層	第3階層	第4階層	第5階層
<b>最終成果</b> (ゴール)	<b>ターゲット</b> (顧客属性)	<b>アウトカム</b> (顧客の状態の変化)	<b>アウトプット</b> (顧客に提供する価値)	<b>活動</b> (実施しているサービス・活動)

### (4)第3階層から第5階層の構築

第3階層から第5階層について、目的 - 手段の関係となるように整理する。第3階層と第4階層は実際に設計する段階では混同しやすいものであるが、第3階層のアウトカムは顧客（利用者）サイドの状況を対象としているのに対し、第4階層のアウトプットは施設サイドのサービスを対象としているという点で明確に異なるものである。

従って、第3階層の検討に当たっては、下表のように、利用者の視点に立って、施設利用の流れに応じて項目を検討するとわかりやすい。

アウトカム（第3階層）の検討の視点（例）

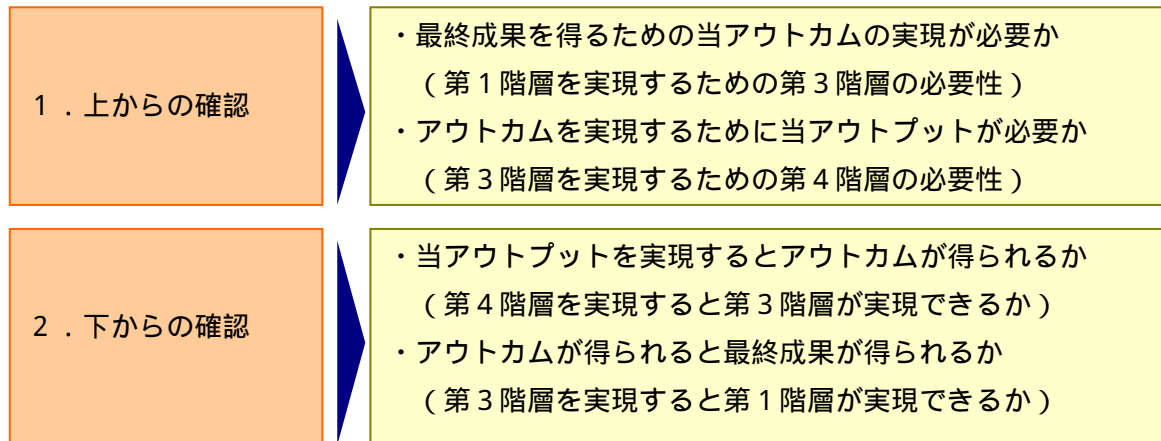
視点	視点の説明	対象となる施策・事業
1．情報入手	・当該施設に関する情報、利用するための情報などの入手のしやすさ	全施設
2．利用申請、手続	・当該施設を利用するための申請や手続の容易さ、分かりやすさ	申請等が必要なもの
3．利用条件	・当該施設を利用するための条件、要件	利用制限のあるもの
4．サービス提供場所	・当該施設を提供する場所の利便性や分かりやすさ	全施設
5．利用可能時間、頻度	・当該施設を利用できる曜日、時間、利用回数など	左記に制限のあるもの
6．利用料金	・当該施設の利用料金の妥当性	有料のもの
7．施設・設備 (設備ごと)	・当該施設、設備の質、使いやすさ、新しさなど	施設・設備のあるもの
8．サービスの内容	・当該施設のサービスの内容、メニュー、コンテンツの充実度など	全施設
9．スタッフの質・量	・当該施設の主要部分に関わるスタッフの人数と待遇・能力など	全施設

#### (5)ロジックの流れの確認

以上の検討により、ロジックツリーを一通り整理することができるが、次の通りにロジックの流れに問題がないか、再度確認する必要がある。

最終成果からアウトカム、アウトプット、活動へと上から下に確認していく方法と、活動からアウトプット、アウトカム、最終成果と確認していく方法と2つの方法があるが、両方の方法による確認が必要である。

#### アウトカム（第3階層）の検討の視点（例）



### 〔ステップ3〕評価の実施 ～アンケート調査による利用者満足度構造の把握～

#### (6)アンケート調査票の作成

次に作成したロジックツリーを用い、利用者の満足度構造を分析する。

アンケート調査票の作成に当たっては、利用者の属性及びロジックツリーの第1階層、第3階層及び第4階層を用いる。第2階層はターゲットであり属性の中で把握する。第5階層は施設内の活動内容であり、利用者には評価ができないことから、調査票には含めない。

アンケート調査票には、ロジックツリーの第3階層、第4階層に整理した文言をそのまま用いる。但し、回答者がわかりにくいと考えられる文言は、わかりやすい言葉に置き換える。

次頁に調査票イメージを示す。

#### (7)アンケート調査の実施

利用者を対象にアンケート調査を行う。少しボリュームがあるため、担当者を置き、アンケートへの協力を利用者にお願いするとともに、調査票に記入する場所を設置するなど、その場で記入してもらい回収できる環境を整える。

小学校が児童教育のために施設を利用するときなど、利用する小学生自身ではなく小学校の先生の意向を把握したほうが良い場合がある。ターゲットによっては、利用者とアンケート対象者が異なる場合に留意する。

#### 【アンケート調査の実施要領（例）】

- ・ 対象：施設利用者
- ・ 回収サンプル数：400通（95%の信頼度水準を確保）
- ・ 方法：来館者に手渡し、回収（調査実施施設の職員による配布・回収）
- ・ 調査日：平日・休日から設定 等

調査票のイメージ

【第1階層（最終成果：総合満足度）】

博物館に来て満足されましたか？	1. 大変満足 2. 満足 3. 不満 4. 大変不満 5. わからない
-----------------	---

【第3階層（アウトカム）】

質問と選択肢	あなたの満足度は？ (印は1つずつ)				
	大変満足している	満足している	不満である	大変不満である	わからない・ 利用していない
「博物館」の施設・イベント・サービス					
(記入例) 展示品の構成や配置	1	2	3	4	5
展示品の構成や配置	1	2	3	4	5
展示品に対する解説・説明	1	2	3	4	5
体験や参加機会の充実	1	2	3	4	5
博物館内の環境	1	2	3	4	5
博物館外の環境	1	2	3	4	5
カフェやミュージアムなどの付帯施設の充実	1	2	3	4	5

関係を分析

関係を分析

【第4階層（アウトプット）】

質問と選択肢	あなたの満足度は？ (印は1つずつ)					
	そう思う	少しそう思う	そう思わない あまり	そう思わない	わからない・ 利用していない	
「博物館」の施設・イベント・サービス						
(記入例) 展示品を説明するパネル等が適切に配置されている	1	2	3	4	5	
明 展示品 に対する 解説・ 説明	展示品を説明するパネル等が適切に配置されている	1	2	3	4	5
	学芸員等による解説が工夫されている	1	2	3	4	5
	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	1	2	3	4	5
	パネル等の説明が平易な言葉でわかりやすい	1	2	3	4	5
	パネル等の文字の大きさが適切である	1	2	3	4	5

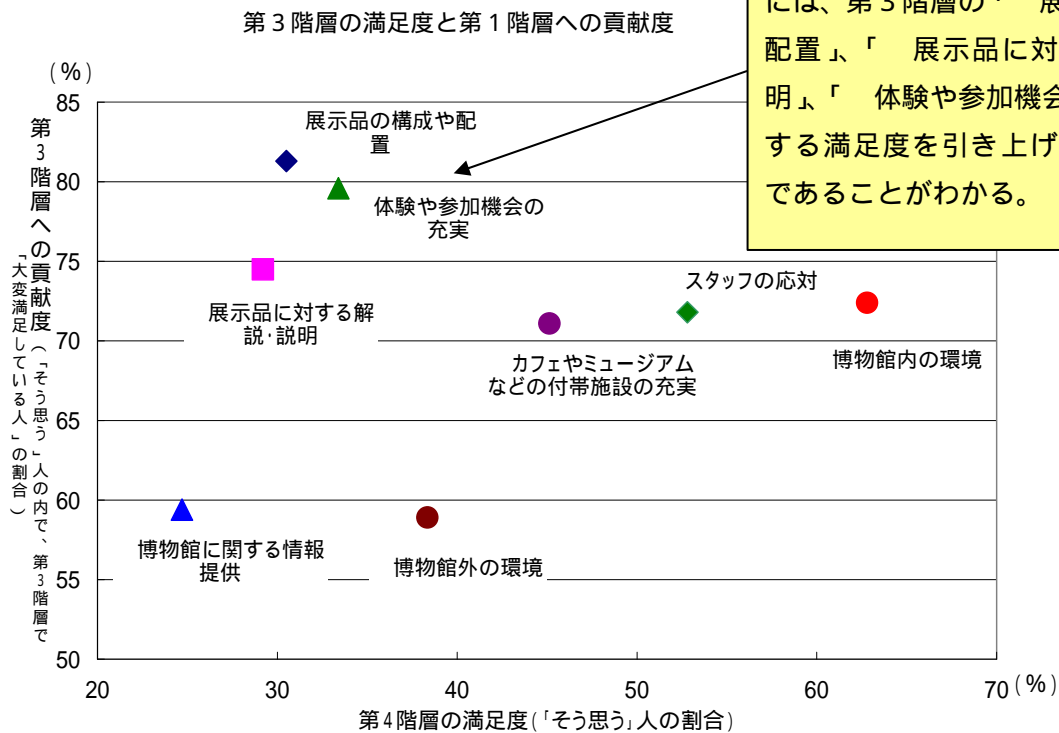


(8)利用者満足度構造の分析・整理

総合満足度とアウトカムとの関係（アウトカム（第3階層）の実現が総合満足（第1階層）の実現にどの程度貢献しているか）及び、アウトカムとアウトプットの関係（アウトプット（第4階層）の実現がアウトカム（第3階層）の実現にどの程度貢献しているか）を分析する。

以下に示すように、クロス分析等により各階層間の関係を統計的に整理することができる。

〔分析イメージ：第1階層と第3階層の関係〕

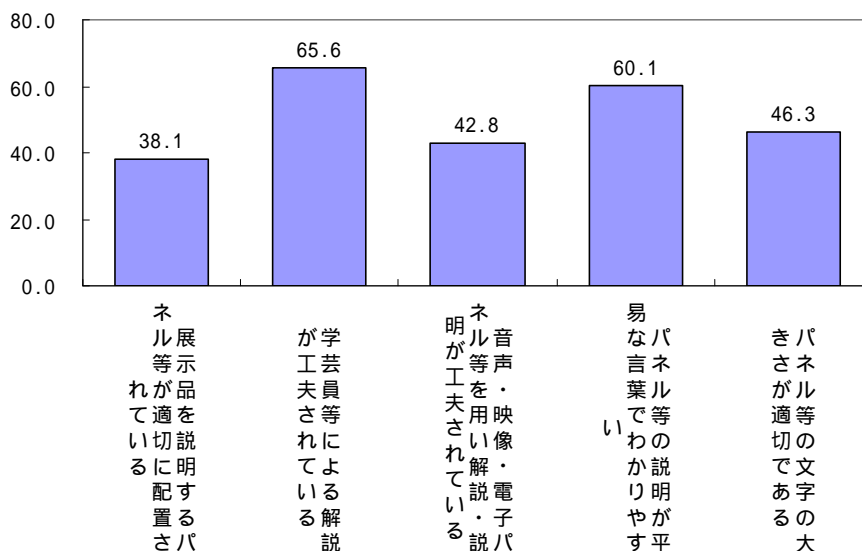


第1階層の総合満足度を上げるためには、第3階層の「展示品の構成や配置」、「展示品に対する解説・説明」、「体験や参加機会の充実」に関する満足度を引き上げるのが効果的であることがわかる。

〔分析イメージ：第3階層と第4階層の関係〕

第4階層の各項目に「十分である」と回答した人のうち、第3階層の

「展示品に対する解説・説明」に「大変満足している」と回答した人の割合



また、上の例では、第3階層の「展示品に対する解説・説明」に関する満足度を引き上げるには、「学芸員等による解説が工夫されている」、「パネル等の説明が平易な言葉でわかりやすい」の項目について、利用者の満足度を引き上げるのが効果的であることがわかる。

#### 〔ステップ4〕業務改善方策の検討、改善計画の作成

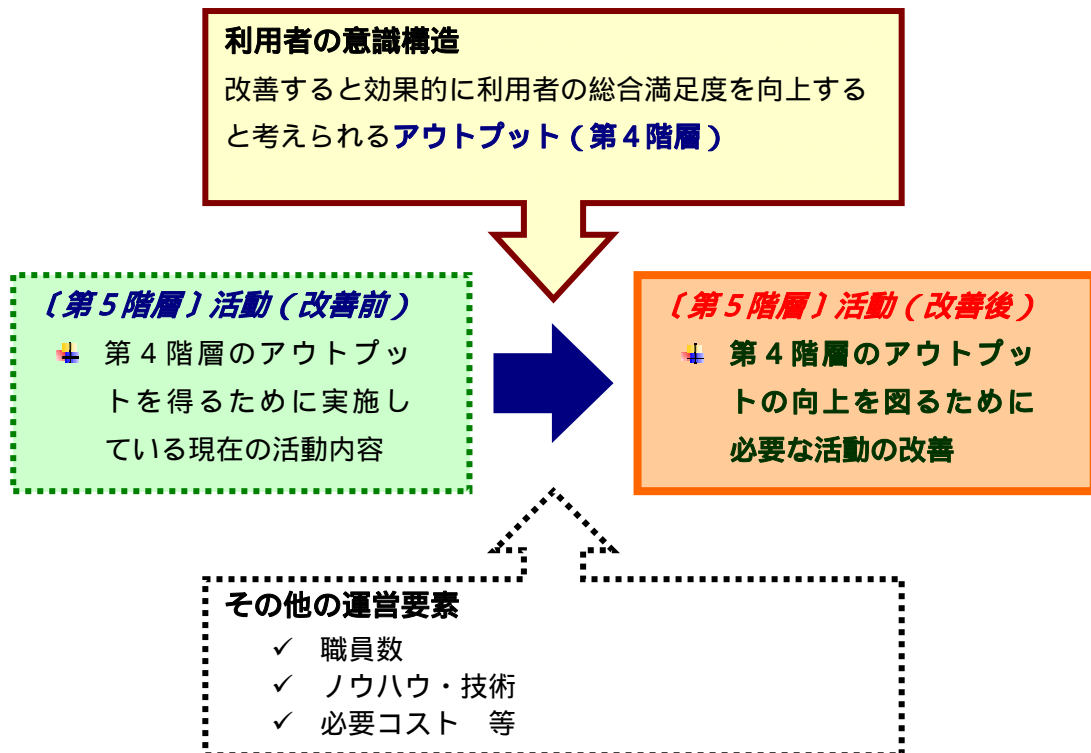
以上の分析を踏まえ、本ステップで業務改善を図るための計画を検討する。

特に、ステップ3で把握した利用者の総合満足度を引き上げるため効果的と考えられる第4階層のアウトプットの改善を図ることを目的とし、先にロジックツリーの第5階層として整理した「現在の活動内容」を踏まえ、当活動を「どのように改善したら良いのか」について検討を深める必要がある。

但し、業務改善は、利用者意識からのみ検討することはできない。改善方策の検討にあたっては、当該サービスを提供するための職員の数やノウハウ・技術、またコスト等も重要な検討項目となる。

これらを踏まえつつ、総合的な視点から改善方策を検討する。

#### 業務改善方策の検討のイメージ



以上の評価・検討のための改善シートの例を次ページに示す。

## 〔実施段階〕改善計画の実施、データの収集、分析

改善計画の実施段階は、次の改善計画を検討するための準備段階でもある。

次の改善計画を作成に向け、改善計画の実施による効果の把握を進めるとともに、次に重点的に満足度構造を検討・分析・把握すべきターゲットや、改善すべき業務を把握していくための情報を継続的に収集していくことが大切である。

例えば、次のような情報の収集が考えられる。

### 〔改善計画の実施による効果の把握〕

- ・ 利用者数、利用頻度、滞留時間、利用者の声（要望、苦情、感想等）
- ・ 職員の声（やりがい、達成感、課題・問題点等）等

### 〔次に検討すべきターゲット・業務内容を検討するための情報収集〕

- ・ 上の改善計画実施による効果の状況とその要因
- ・ 利用者の要望、苦情、その他利用を促進又は阻害している要因 等

[業務改善シート]

改善テーマ (第4階層)	講座・イベントの有効性の改善
-----------------	----------------

[現状の整理]

生じている問題、改善したいこと(第4階層)	現在、実施している活動(第5階層)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査により、講座・イベントの満足度を高めるためには、その内容を充実させることが、有効であることがわかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在は、本の利用促進という目的を中心に講座やイベントを実施していることが多い。</li> <li>・その効果の検証などはこれまではあまり行っていない。</li> </ul>

[問題が生じている要因の分析・考察]

<ul style="list-style-type: none"> <li>・本の利用促進という目的を実現するために、図書館での講座・イベントの開催という方法が良いのかどうかの検証が行われていない。</li> <li>・社会教育施設であるにもかかわらず図書館機能として、講座・イベントをこれまであまり重視していなかった。</li> <li>・他都市での講座・イベントを見ると、特定のテーマに特化したイベントを開催しているところもある。</li> </ul>
---

[必要な取り組み]

<p>講座・イベントの役割を見直す</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館における講座・イベントの機能が重要であることが分かったので、担当者で議論をし、これからの講座・イベントのあり方、位置づけを再検討する。</li> </ul> <p>講座・イベントのターゲットを明確にし、それにあった企画をする</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館のターゲットは特に子育て世代が中心であるため、子育て世代向けの講座やイベントを通じてこれらの世代が抱える問題を解決できるよう支援していく。</li> </ul>
---

[実現したい状態(ゴールイメージ)]

<p>子育て世代のニーズに合致した本と直接は関係のないイベントも含めて実施し、メインターゲットである子育て世代の利用を増やす。</p>
---

[業務改善シート]

改善テーマ (第4階層)	パネルの設置場所や説明文・デザイン等の改善
-----------------	-----------------------

[現状の整理]

生じている問題、改善したいこと(第4階層)	現在、実施している活動(第5階層)
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度調査により、解説・説明に関する満足度を上げるためには、パネル等の説明を平易な言葉でわかりやすくすることが効果的であることがわかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在設置されているパネルは、設置場所が展示コーナーによってばらばらであり、また学術的な言葉も多用されているなど、一般の来館者にはわかりにくい箇所がある。</li> <li>更新の効果の検証は行っていない。</li> </ul>

[問題が生じている要因の分析・考察]

<ul style="list-style-type: none"> <li>パネルの作成・設置は各展示コーナーの担当学芸員に任されており、来館者にわかりやすく、また理解してもらうための効果的なパネルの配置や説明文の工夫、またデザイン等の見せ方の工夫を検討してこなかった。</li> <li>また、パネルの展示説明をコーディネートする館内の責任者が不明確であった。</li> </ul>
---

[必要な取り組み]

<p>パネルの設置場所、説明文・デザインの更新</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>わかりにくい文章だけでなく、一般の来館者には難しい内容のパネル等を対象に、文章・デザイン等を工夫し、わかりやすいパネルに差し替えるとともに、解説の流れなどを踏まえつつ設置場所を工夫する。</li> </ul> <p>全体のパネル等をコーディネートする責任者の明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各展示コーナーのパネル等の設置担当者を置くとともに、館全体のパネル等による解説・説明をコーディネートする責任者を置き、館全体として効果的なパネル等の設置を実現する。</li> </ul>
--

[実現したい状態(ゴールイメージ)]

<p>展示物についてのわかりやすい説明(パネル)により、来館者の展示物への興味をかき立て、また理解を深めてもらうことにより、リピーターとなってもらう。</p>
---

[業務改善シート]

改善テーマ (第4階層)	公民館で開催する講座への参加しやすい環境づくり
-----------------	-------------------------

[現状の整理]

生じている問題、改善したいこと(第4階層)	現在、実施している活動(第5階層)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査により、「勤めている人」の満足度がやや低い。</li> <li>・公民館の講座の満足度を上げるためには、講座の開催曜日や開催の時間帯を工夫することが効果的であることがわかった。</li> <li>・また、情報提供の満足度を高めるためには、ホームページを工夫することが効果的であることがわかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公民館の主催講座については主に平日午後実施している。(子ども向けは土日や夏休みなどの長期休暇時に実施)</li> <li>・市内には公民館が複数あるが、公民館ごとにホームページを開設している。</li> </ul>

[問題が生じている要因の分析・考察]

<ul style="list-style-type: none"> <li>・既存利用者の大半が、高齢の女性であることから、これまで、主催講座の日程については平日午後を中心として開催してきた。「勤めている人」にとっては参加したくても参加しにくい状況であった。利用者満足度調査の結果をみると、「勤めている人」だけでなく、「高齢の女性」も“土曜日の午後”が最も参加しやすい時間帯であることがわかった。</li> <li>・自由意見より、市民が興味・関心に応じた講座を探しにくい状況にあることがわかった。情報提供の状況を見ると、市内の公民館で開催される講座の情報は、館毎に個別実施されており、講座情報が一元的に整理・発信されていないことを再認識した。</li> </ul>
--

[必要な取り組み]

<p>講座の開催日程の見直し(土曜日の午後開催)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査の結果より市民が最も参加しやすい時間帯である土曜日の午後公民館主催講座を開催する。</li> </ul> <p>市内で行われる公民館講座情報の提供方法の見直し(一時的な提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページにおいて、講座情報を一元的に整理・提供する。</li> </ul>
--

[実現したい状態(ゴールイメージ)]

<p>市内で開催されている公民館講座の情報をホームページを通じて一元的に提供するとともに、市民が参加しやすい曜日・時間帯に主催講座を開催することにより、多くの利用者にとって公民館の講座に参加しやすい環境を整える。</p>
--