

将来を展望した国立国会図書館の運営
- 「国立国会図書館ビジョン 2004」の策定と評価制度の導入 -

国立国会図書館 総務部企画・協力課
課長補佐 遊佐 啓之

1 . はじめに - 国立国会図書館の運営と新しい取組み -

基調報告で御説明したとおり、新たな体制への再編の変革期を乗り切った当館では、安定的発展に向け、着実な業務運営を図ることを意図し、当館の果たすべき使命・役割及び将来目指すべき方向性を明確にするため、「国立国会図書館ビジョン 2004」を策定しました。

また、当館は、当館の活動・事業の適正な運営及び国民に対する活動・事業内容の説明を目的として、2004 年度から評価制度を導入しています。

評価制度においては、「国立国会図書館ビジョン 2004」の実現に向けて、年度ごとに具体的な目標・基準を掲げ、年度終了後にその評価結果を公表します。こうした取組みによって、更なるサービスの向上を目指します。

本日は、当館のこれらの取組みの一端を御紹介するとともに、この機会に当館が目標と評価について、何を目指しどのように実現しようとしているのか、どのような問題や課題があるのかということについて、実際に初めて評価を実施する前の段階ではありますが、御報告したいと思います。

2 . ビジョン

「国立国会図書館ビジョン 2004」は、目標設定の最上位の概念として、全館レベルの 5～10 年を対象とした中長期の基本方針を示すものです。

当館では、「ビジョン」を定め、社会に公表することによって、(1)職員が同じ目標に向かって一丸となって事業を推進する、(2)外部から見た組織イメージに一貫性を持たせる、(3)利用者、さらには社会から賛同・理解・協力を得て、より良い事業環境を得るなどの効果を得られると考えています。

「国立国会図書館ビジョン 2004」においては、当館の「使命と役割」を示すとともに、「立法補佐機能の強化」、「デジタル・アーカイブの構築」、「情報資源へのアクセスの向上」及び「協力事業の推進」という四つの「重点領域」を設定しました。

それでは、参考資料 1 国立国会図書館ビジョン 2004 を御覧ください。

3 . 活動評価

3 - 1 . 活動評価導入の経緯及び準備

我が国では、国の行政機関において政策評価が 2001 年 1 月より導入され、同年 6 月には「行政機関が行う政策の評価に関する法律」が制定され、翌 2002 年 4 月より施行されています。

政策評価制度は、我が国の厳しい財政事情の下、行政府において、(1) 国民本位の効率的で質の高い行政の実現、(2) 国民的視点に立った成果重視の行政への転換、(3) 国民に対する行政の説明責任の徹底を目的として導入されたものです。立法府に属する当館においても、効率的な運営を図り、また、国の機関として国民に対し説明責任を果たしていく上で評価制度の導入は不可欠な仕組みであると考えました。

しかしながら、当館の活動目的は、行政機関の活動とは自ずと異なっており、行政府の評価制度そのものではないという意味を含め、政策評価ではなく、ビジョンを頂点とした独自の体系を構築した上で、活動評価と名付けました。

当館での活動評価導入に向けた取組みが始まったのは、3 年前のことで、2001 年度に実施した評価制度に関する諸外国の国立図書館を含む外部状況調査がその始まりでした。2002 年度は、当館に適用可能な評価手法についての検討を外部委託にて行いました。続いて、2003 年度は、当館独自の活動評価体系を構築するとともに評価の試行を行い、また、2004 年度の活動評価導入に向け、2004 年度目標の設定のための作業を実施しました。

なお、当館で実施する評価制度は、予算の要否に関わりなく、業務執行方法や人材育成等も含め、短・中期的な目標の達成に必要な取組みのすべてを対象に評価を行うものです。

3 - 2 . 活動評価導入の目的

当館に活動評価を導入した目的は、次の 2 点です。

(1) 活動・事業の適正な運営

i) 妥当性の検証と資源配分を踏まえた目標の設定と実施計画の策定を行い、ii) 計画に従って事業を実施し、iii) その成果を評価し、iv) 新たな目標を設定するという評価サイクルを継続することにより、当館の活動・事業の適正な運営をはかるとともに全館的な運営管理体制を確立します。

(2) 活動・事業内容について国の機関としての説明責任の履行

当館の活動・事業内容に対する評価結果を、国立国会図書館法に義務付けられている両院議長に対する当館の年次報告（年報）に組み込んで議長に報告した上、年報の刊行及び当館ホームページへの掲載を通じて国民に公表します。

3 - 3 . 活動評価の体系とサイクル

参考資料 2 活動評価の体系とサイクル（イメージ図）を併せて御覧ください。

当館における評価サイクルは、単年度周期です。評価の実施は、次年度目標の設定に合わせて実施する中間評価と次年度当初に実施する評価の 2 段階で行います。

3 - 3 - 1 . 目標設定

目標は、組織全体としての目標と、部局を基本とした目標の 2 階層で設定します。その上で、全館レベルの目標を公表します。

3 - 3 - 1 - 1 . 全館レベル

(1) ビジョン

5～10 年を対象として、中長期的な基本方針を示します。

(2) 重点目標

1～3 年を対象として、組織として重点を置くべき取組みについて目標を設定します。重点目標は、ビジョンの重点領域ごとに対応させて設定します。また、これらの目標は、部局目標及びプロジェクト目標を踏まえ、具体的で達成可能なものとし、達成の期限を明確に示すことを目指します。この達成度を測るため、重点目標に対応する評価項目（非公表）を設定しています。評価項目は、可能な限り、客観的な指標を設定します。

（参考資料 3 2004 年度重点目標 参照）

(3) サービス基準

利用者（国民、図書館）に対し、サービスの基準となる数値を具体的に示し、当館のサービス品質の保証とします。

言い換えれば、この基準の意図は、当館がそれに合致するように努力すべき、また、それ以下になってはならない最低限のレベルを定義しようとするものです。

（参考資料 4 2004 年度サービス基準 参照）

また、当館ホームページでは、「2004 年度サービス基準の説明」も掲載しています。

3 - 3 - 1 - 2 . 部局レベル

目標の策定においては、予算の要否に関わりなく、「サービスの向上」「業務の改善」「組織の活性化」という相互に関連する三つの視点をを用い、業務運営を多面的に捉えます。

部局レベルの目標についても、評価指標及び目標数値の設定を目指していますが、初年度である 2004 年度の目標設定にあたっては、評価指標及び目標数値の設定は見送りました。

(1) 部局目標

部局目標は、1～3 年を目途とした短・中期的な方向性を示すものです。目標の内容は、具体的で、達成期限が明確なものとします。部局目標は、基本的に、組織として最優先で取り組む重点事業計画によって詳細化されます。

(2) プロジェクト目標

当館の運営に大きな影響を与える事業のうち、特別な体制による全館的な調整及び進行管理が必須である事業については、その目標をプロジェクト単位で設定します。プロジェクト目標は、組織として最優先で取り組む重点事業計画によって詳細化されます。

3 - 3 - 2 . 評価及び目標の再設定

3 - 3 - 2 - 1 . 評価方法の原則

活動評価における評価は、目標設定部局による一次評価と組織による二次評価の二つです。外部機関による第三者評価は、当面、導入の予定はありません。

3 - 3 - 2 - 2 . 部局レベルの目標の評価及び再設定

部局は、評価結果を次年度目標の設定に活かすため、当該年度の第 3 四半期までの重点事業計画の進捗状況をもとに、全目標の中間評価を実施します。また、この評価を踏まえ、次年度の部局目標及びプロジェクト目標を設定します。

部局目標及びプロジェクト目標の達成評価は、次年度当初に重点事業計画の達成度を用いて部局が一次評価を実施した上で、組織として二次評価を実施します。

3 - 3 - 2 - 3 . 全館レベルの目標の評価及び再設定

重点目標及びサービス基準の評価は、次年度当初に実績測定（アンケート、統計、サンプル調査）の結果、部局目標・プロジェクト目標の評価等をもとに一次評価を実施した上で、組織として二次評価を実施します。また、この前年度の評価結果を、次年度の目標設定に反映させます。

3 - 3 - 2 - 4 . 評価と目標再設定のサイクル

	N年度			N + 1年度		
	1月	2月	3月	4月	5月	6月
N年度目標評価						
重点目標 サービス基準					一次評価 二次評価	評価公表
部局目標 プロジェクト目標	中間評価			一次評価	二次評価	
N + 1年度目標再設定						
重点目標 サービス基準		見直し	確定			公表
部局目標 プロジェクト目標	(案)策 定		確定			

4 . 実績測定のための取組み

当館では、活動評価制度の導入にあたり、実績測定のため、利用者アンケートの実施及び統計の整備に取り組んでいます。

4 - 1 . 利用者アンケートの実施

2003年度においては、1989年度に行って以来の大規模な利用者アンケート調査を実施し

ました。対象は、東京本館、関西館及び国際子ども図書館の来館者、国内図書館及び関係機関並びに当館ホームページ利用者です。調査内容は、活動評価導入にあたっての目標設定及び評価のためのデータ採取を兼ねて、利用実態のほか、利用満足度や改善希望点等、サービス全般について広く尋ねました。

また、利用者アンケートの調査集計及び分析を外部委託するとともに、当館の業務に合致した分析技術を習得しました。利用者アンケートの調査結果については、国立国会図書館ホームページ及び『国立国会図書館月報』2004年3月号において公表しています。

引き続き、2004年度においては、遠隔利用者を対象としたアンケート調査を当館ホームページで実施しました。遠隔利用者について回答の記入・送付が煩瑣なため回答数が少なかったという昨年の反省を踏まえ、配布・回収については、当館ホームページ上にアンケートフォームを用意し、利用者が回答を簡便に作成・送信できるように工夫しました。

アンケートの質問項目については、継続性の観点から、昨年度の質問項目を踏まえ、必要に応じ修正し、ホームページの利用、インターネット経由のサービスについて、その満足度、改善希望点等について質問を設けています。

実施期間2か月間で総数808件の回答を得て、現在、集計・分析中です。

今後は継続して、隔年で、来館利用者アンケートと遠隔利用者アンケートを交互に実施していく予定です。

4 - 2 . 統計の整備

統計の整備に当たっては、「国立国会図書館統計内規」に定められている「館の運営の実態を正確に把握し、館の業務の改善及び能率の向上に資すること」を実現し、今年度から導入した活動評価において目標設定及び評価に必要なデータが網羅されるよう留意しています。

また、統計の整備に当たっては、調査を行い、問題点の把握に努めました。

問題点を踏まえた、今回の統計整備の方針のポイントは、次のとおりです。

- (1) 国際標準：統計数値の正確性を担保し、内外の図書館との比較を容易にするため、統計項目・単位について国際標準（ISO2789）に準拠する。
- (2) 合理化：統計の採取目的を明確にし、採取方法、採取範囲及び集計ルートの見直しを行い、また、電子図書館基盤システムからの抽出データを活用し、統計業務の合理化を図る。
- (3) 情報共有：統計を館内イントラネットで一元的に閲覧できるようにし、統計情報の共有化を図る。
- (4) 施設別：同一のサービス・業務について、施設（東京本館、国会分館、関西館及び国際子ども図書館）別の統計採取を行う。
- (5) サービス対象別：対象者（国会、行政・司法各部門、一般）別のサービス量を示す。

この方針の下、今年度中に整備を完了し、来年度2005年4月から新統計の採取を目指しています。

5 . おわりに - これからの目標 -

これまでお話したとおり、当館の活動評価に対する取組みは、まだ第一歩を踏み出したに過ぎません。今後、直面する課題に対応しつつ、改善を積み重ねていくことにより成熟を図りたいと考えています。

まず、当館は、活動評価を行うことで当館の業務が一步ずつでも目標に向かって改善すること、また、社会により適切に貢献できることを目指しています。そのためには、当館の使命や役割が達成されているかどうかを自ら検証・確認し、継続的なサービス改善のために、サービス要求にいかに対応していくか、また、どの点を改善しなければならないかを把握していかなければなりません。そして、評価の結果を事業計画、意思決定、資源の配分・最適利用に結びつけ、サービスの優先順位の設定を行い、当館に対するニーズを最大限満たしていく必要があります。

それに加え、国の機関としての説明責任を果たすとともに、ビジョンの着実な推進を図り、我が国唯一の国立図書館としての存在意義をより確固たるものにすることを目指します。

(参考資料 1)

国立国会図書館ビジョン 2004

○ 使命と役割

国立国会図書館は、「真理がわれらを自由にするという確信に立って、憲法の誓約する日本の民主化と世界平和とに寄与することを使命として」(国立国会図書館法前文) 次の役割を果たしています。

- 国民の知的活動の成果を、印刷物から電子情報にいたるまで広く収集し、国民共有の情報資源を構築する。
- 国政課題に関する調査・分析及び情報の提供によって、国会の立法活動を補佐する。
- 行政・司法各部門及び広く国民に対し図書館サービスを提供し、現在及び将来にわたり、情報資源へのアクセスを保障する。

○ 重点領域

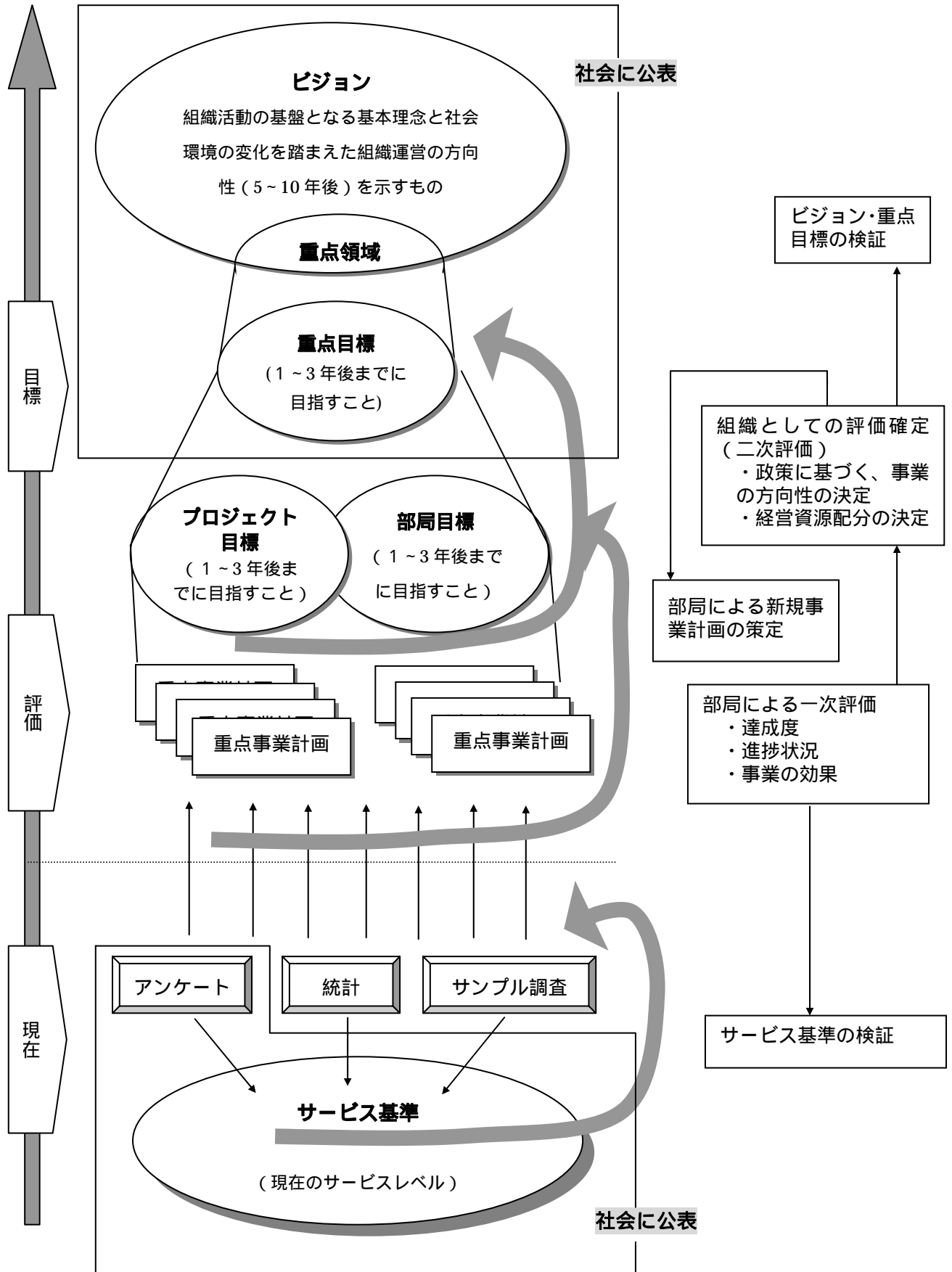
情報ネットワークの急速な発達により、社会における情報流通の在り方が大きく変化しています。また、社会の枠組みが見直され、価値観が多様化する中で、個人や組織が情報を収集・選択し、判断を下すことがますます重要になってきています。

国立国会図書館は、このような情報環境・社会環境の変化に対応するために、インターネット等による情報発信の強化と図書館サービスの充実に取り組んできました。今後さらに、次の四つを重点領域として、サービスの一層の向上を目指します。

- 立法補佐機能の強化
国会の立法活動を補佐するため、調査サービスの高度化を図る。また、内外の情報資源を駆使し、的確な情報を一層効果的に提供する。
- デジタル・アーカイブの構築
国民共有の情報資源として、電子情報を蓄積・提供するデジタル・アーカイブを構築する。
- 情報資源へのアクセスの向上
情報資源への自由で平等なアクセスを保障するため、利用機会の拡充及びサービスの質的向上を図る。
- 協力事業の推進
内外の図書館及び関係機関との連携を強化して、情報資源の共有化と流通を促進する。また、図書館人の育成のために協力し、図書館・情報サービスの発展に寄与する。

(参考資料2)

活動評価の体系とサイクル(イメージ図)



(参考資料3)

2004年度 重点目標

当館では、「国立国会図書館ビジョン2004」で示した重点領域においてサービスの一層の向上を実現するため、重点領域ごとに1～3年で実現すべき重点目標を掲げています。

【立法補佐機能の強化】

国会の立法活動を補佐するため、調査サービスの高度化を図る。また、内外の情報資源を駆使し、的確な情報を一層効果的に提供する。

当館の立法補佐機能に対する期待が高まり、調査・情報サービスへの需要は年々増大しています。国会からの求めに、正確、迅速かつ的確に応えるため、当館は依頼調査・予測調査の強化を行うとともに、電子情報に対応したサービスの拡充に取り組んでいます。

<重点目標>

- 特定テーマを多角的に分析する「総合調査」を積極的に推進する。
- 国政の重要課題への対応、特に憲法関連の調査体制を強化する。
- 国会に対する電子的な情報発信を強化する。

【デジタル・アーカイブの構築】

国民共有の情報資源として、電子情報を蓄積・提供するデジタル・アーカイブを構築する。

社会のあらゆる領域で電子情報が流通・利用されている現在、電子情報に対しても従来の出版物に対して果たしてきたのと同様の役割を果たすため、当館は2003年度に「国立国会図書館電子図書館中期計画2004」を策定しました。

この計画に基づき、当館は、所蔵資料の電子化を進めるとともに、デジタル・コンテンツを収集、蓄積、保存し、幅広く提供していきます。

<重点目標>

- 「近代デジタルライブラリー」のコンテンツとして、明治期刊行図書の電子化を2005年度中に完了し、提供を行う。
- デジタル・アーカイブの基本的枠組みを2004年度中に策定する。

【情報資源へのアクセスの向上】

情報資源への自由で平等なアクセスを保障するため、利用機会の拡充及びサービスの質的向上を図る。

当館は、内外の広範な情報ニーズに対応するため、遠隔利用サービスと館内利用サービスを2本の柱としてサービスを行っています。資料の収集・整理・提供・保存および検索ツールの整備という基本機能の改善を図ることにより、サービスを強化し、国民の共有財産である情報資源の利用機会を広げます。また、当館の豊富な資料をいかし、情報に付加価値を付けた発信型サービスの強化に取り組んでいます。

<重点目標>

2004年10月から東京本館の開館日・開館時間の拡大およびサービスの拡充を行う。
施設内における電子ジャーナルの提供サービスを拡充する。

インターネット経由の複写申込みをはじめとして、当館の利用がより便利になる登録利用者制度の周知に努める。

国の科学技術の振興に資するため、電子情報環境に対応した科学技術情報を整備し、サービスを向上させる。

書誌情報の提供件数および種別を拡大する。

国会会議録フルテキストデータベースに加え、日本法令索引データベースを平成16年度中にインターネットで公開する。[2004年6月7日公開済み]

【協力事業の推進】

内外の図書館及び関係機関との連携を強化して、情報資源の共有化と流通を促進する。また、図書館人の育成のために協力し、図書館・情報サービスの発展に寄与する。

図書館を取りまく環境が著しく変化する中、当館は、各種協力事業を実施し、また図書館情報学に係る調査研究を進めることにより、全国の図書館情報資源の連携を強化し、国内外の図書館人の知識・技術取得に資することを目指しています。

<重点目標>

国際図書館連盟（IFLA）との連携およびアジアの図書館との交流を中心として、国際的な図書館連携を強化する。

当館および都道府県立・政令指定都市立図書館が所蔵する和図書の総合目録データベースを2004年度中にインターネットで公開する。

主として国内の図書館職員を対象として、Web技術を用いた遠隔研修事業の準備に着手し、2005年度中に実施する。

(参考資料 4)

2004 年度 サービス基準

当館では、当館が提供する図書館サービスの水準を明確にするため、具体的な数値を用いたサービス基準を設定しています。

< 遠隔利用サービス >

インターネット経由の複写依頼にかかる日数

複写物の発送：80%以上について、受理日から 5 日（休館日を除く）以内

複写できない理由の通知：80%以上について、受理日から 4 日（休館日を除く）以内

図書館を通じて申し込まれた資料貸出しにかかる日数

資料の発送：70%以上について、受理日から 4 日（休館日を除く）以内

貸出しできない理由の通知：70%以上について、受理日から 4 日（休館日を除く）以内

図書館を通じて申し込まれた文書レファレンス・サービスにかかる日数

回答の発送：75%以上について、受理日から 20 日以内

当館ホームページ提供時間

利用提供：提供時間（週 7 日 24 時間いつでも）の内 99.8%以上

当館ホームページの NDL-OPAC 提供時間

利用提供：提供時間（月-土曜日：7-28 時(翌 4 時)、日曜日：7-25 時(翌 1 時)、第 3 日曜日は 7-22 時）の内 95%以上。

当館ホームページの各種総合目録データベース更新頻度

総合目録ネットワーク：毎日 平成 16 年度内公開予定

点字図書・録音図書全国総合目録：月 1 回

全国新聞総合目録データベース：随時

児童書総合目録データベース：週 1 回

「納本制度」に基づき収集する国内刊行資料の利用

当館ホームページの「日本全国書誌」(週刊)への掲載：80%以上について、受入日から 60 日以内

当館ホームページの NDL-OPAC による利用開始：80%以上について、受入日から 70 日以内

当館ホームページ上の電子展示会の内容追加頻度

国立国会図書館ホームページの「ギャラリー」：年間 3 件追加

国際子ども図書館ホームページの「絵本ギャラリー」：年間 1 件追加

< 東京本館館内利用サービス >

電子資料室で利用可能な電子ジャーナルのタイトル数

全分野にわたる海外電子ジャーナル 1 万タイトル以上

書庫内資料の閲覧にかかる時間

出納：95%以上について、申込みから 30 分以内

出納できない理由の通知：95%以上について、申込みから 30 分以内

複写にかかる時間

即日複写：80%以上について、申込みから 30 分以内

後日複写：申込日から 4 日（休館日を除く）

関西館資料の取寄せにかかる時間

申込日から 4 日（休館日を除く）

< 関西館館内利用サービス >

閲覧できる開架資料冊数

総合閲覧室の開架：各分野の参考図書、主要な雑誌・新聞等を 5 万冊以上

アジア情報室の開架：アジア言語資料・アジア関係資料を 3 万冊以上

電子ジャーナルの閲覧：1 万タイトル以上

書庫内資料の閲覧にかかる時間

出納：95%以上について、申込みから 30 分以内

出納できない理由の通知：95%以上について、申込みから 30 分以内

東京本館資料の取寄せにかかる時間

申込日から 4 日（休館日を除く）

< 国際子ども図書館館内利用サービス >

展示会・催し物の開催頻度

展示会の開催日数：開館日の 90%以上

講演会等の催し物開催数：年間 7 回以上

閲覧できる開架資料冊数

子どものへや：昔話や読み継がれてきた絵本・読み物を中心に 8,000 冊以上

世界を知るへや：世界各国を紹介する本や海外の絵本を 80 か国 1,000 冊以上

メディアふれあいコーナー：子どもたちが親しめる電子資料を 100 点以上

第一および第二資料室における開架書庫資料の閲覧にかかる時間

出納：95%以上について、申込みから 20 分以内

出納できない理由の通知：95%以上について、申込みから 20 分以内