

2-3 様式例（指定管理者評価表）

施設名	伊奈町立図書館
指定管理者	株式会社 図書館流通センター
施設所管課	生涯学習課

伊奈町図書館指定管理者評価表（H29年度）

評価項目		指定管理者による自己評価	町評価	町評価理由
基本的事項	1 利用時間、利用日等が遵守されているか	2	2	利用時間、利用日などが遵守されており、特段の問題は見受けられない。
	2 施設維持管理において、募集要項及び仕様書に位置づけられた義務的業務が適切に行われているか	2	3	各種設備の保守管理業務はすべてを予定通り行っており、施設の保守点検の中で、不備等発覚した際は町への報告、対策案の提示、業者と連携を迅速に行い対応した。 また、修繕計画を策定し、事前に町との共有を行うことで、年間を通じて必要な修繕を計画的に行った。 さらに、日常から職員が道路の清掃を行うなど、率先して施設の維持管理に努めている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

3	外部委託を含め、適正な人員が配置されているか	2	3	提案書に基づき安定した運営をし続けるため、1日単位で綿密に人員配置を行っている。また業務に支障がでないよう、特定の個人しかできない業務が出ないよう、年間をとおして定期的に担当のローテーションを行う等不測の事態にも対応できる組織作りを行っている。さらに、専門的なスキルを持つ司書の配置を積極的に行っており、当初の目標である70%の配置率を上回っている。
4	賃金の支払い及び職員の処遇は労働関係法令を遵守しているか	2	2	賃金の支払及び職員の処遇は労働関係法令を遵守している。
5	個人情報保護に関して、書類等の整備や問合せへの対応が適正に行われているか	2	2	要綱、仕様、協定、および社内規定に基づき、適切に管理を行っている。今年度も社内監査員による内部監査を行い、指摘事項の改善に努めており、全スタッフに対しては個人情報保護研修+理解度テストを実施し理解度、重要度の認識を高めている。
6	会計処理は適切であるか	2	2	本社経理担当と図書館現場で1か月ごとに収支の確認をしており、会計処理は適切に行われている。
7	危機管理体制は整っているか	2	3	本社作成の図書館における危機管理マニュアルをスタッフ全員に浸透させている。また、企業としてAED講習や危機管理研修を行う他、スタッフミーティング

			<p>時に火災発生時を想定した防火設備の確認や各スタッフの役割・行動をシミュレートする訓練を行い、実際の災害に対応できるよう危機管理体制の整備に努めている。さらに、各種のトラブルなどに備え、スタッフ、責任者、本社への連絡体制の構築を行っている。</p>
<p>サービスに関する事項</p>	<p>1 利用者の満足度向上に向けた取組みは積極的であるか</p>	<p>3</p>	<p>3</p> <p>アンケートボックスを設置し、常時、利用者の意見を伺える体制を整え、自主事業ごとの、参加者アンケートや毎年実施している「利用者アンケート」により、多くの利用者の意見、要望を取り入れ、利用者ニーズ、改善点や新たな事業のヒントを探し、図書館運営や資料の選書、次回の事業へ繋げている。今年度は、実際に駐車場の「前向き駐車」サインのデザインの変更など改善施策を検討し実施をした。</p> <p>また、今年度より図書消毒機（LIVA）を設置したことにより、衛生意識が高まりつつある中、利用者がより本を手にしたくなる図書館づくりにつながった。</p> <p>さらに、ユニクス伊奈への移動図書館巡回数の増加、ユニクス伊奈へのブックポスト増設を行ったことで、利便性の向上が大幅に図られ、満足度が向上に向けて</p>

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				取り組みがなされた。
2	施設の使用率向上に向けた取り組みは積極的であるか	2	3	昨年度より特別事業の数を10事業増加させ、51事業を行い、延べ参加人数は平成28年度の837人に対して平成29年度は982人と145人の参加者増となった。その他、町内の小学校、幼稚園、保育所向けに、除籍となった児童本のリサイクルフェアを図書館集会室で開催するなど、施設使用率向上と共に、地域の関連施設との連携も深めることができた。
3	利用者に対する情報提供は適切か	3	3	図書館ホームページへの各種情報掲載、ブログでの自主事業等の広報、利用者へのメルマガ配信、図書館便りの関係各所への配布・掲示、「広報いな」、伊奈町役場デジタルサイネージなど、広報媒体を幅広く活用している。 平成28年度から活用を始めた「伊奈町フェイスブック」は、昨年度と比較し、3倍以上の活用があり、新しいツールも積極的に利用をしている。 また、様々な媒体から発信される情報が、どのような反響、効果があるかを自主事業後のアンケート等で分析し、事業ごとに効果的な情報発信を行っている。
4	窓口での対応は親切丁寧であるか	3	3	アンケートでは、スタッフ対応満足度は

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				<p>「満足」(66.5%)「おおむね満足」(30.9%)合わせて97.4%と高い結果となっている。図書館では接遇の質を維持、上げていくため研修や他自治体の図書館の事例などから対応を学んだり、伊奈町立図書館で起こったトラブル事例を全スタッフで共有し、ロールプレイングをするなど、館全体の対応力が向上するよう努めている。</p>
5	施設の設定目的に対して、適切な自主事業が行われているか	3	3	<p>当初計画通り、自主事業をすべて行い、追加事業を7事業行った。これまで非常に反響、アンケート結果がよかった TOSS 埼玉の先生を講師に迎えた読書感想文、理科の実験講座や、赤ちゃんと保護者向けのミニコンサートなどは参加者も多く、継続して開催している。</p> <p>また、地域の様々な機関と連携して行う出張よみきかせは、障害者福祉サービス事業所「まつぼっくり」、総合センター、ゆめくるの他に、今年度より新たにユニクス伊奈でも開催し、普段図書館に来館しない方々にも広く図書館事業をアピールする機会となった。</p>
6	利用者アンケートの結果は良好であるか	3	3	<p>平成29年度の利用者アンケートでは、総合的満足度は「満足」「おおむね満足」合わせて89.2%と高い結果となっている。</p>

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				特にスタッフ対応満足度はスタッフ対応満足度は「満足」「おおむね満足」合わせて97.4%、館内の過ごしやすさ満足度では同93%と非常に高評価を得ている。
7	利用者等からの声を施設運営に反映させるなど、運営改善への積極的姿勢があるか	2	3	<p>平成29年度はすべての事業においてアンケート調査を行い、利用者のニーズの把握に努めた。</p> <p>また、10月13日～29日にかけて利用者アンケートの実施を行い、現状把握と改善するためのヒントとして活用した。アンケート結果はフロアに掲示し、利用者に知らせている。</p> <p>さらに、アンケートBOXを設置し、利用者のニーズに対して迅速なレスポンスを行えるよう心掛けた。具体的には利用者のご意見が記入された用紙に対し、図書館からの返答を追加記入し、こちらもフロアへの掲示を行っている。</p>
8	新たに提案した事業等は計画的に遂行（又は予定）されているか	3	3	<p>平成29年度事業計画に基づき提案時の各種事業を計画的に実施した。これに加えて追加の特別企画事業実施を検討し開催した。（7事業）</p> <p>また、利用者の利便性向上のための施策として、「ユニクス伊奈への移動図書館巡回回数が増加」と、「ブックポストの新設」を実施し、利用人数、貸出・返却冊数と</p>

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					もに大幅に増加し、利用者の利便性が向上した。
建物維持管理関連事項	1	建物及び備品機器など、適切な維持管理に努めているか	2	2	法令点検を実施し、建物の維持管理に努めた。
	2	施設の修繕の実施について、適切な箇所に行われているか	2	2	施設の修繕については修繕計画を策定し、事前に町との協議の上、適切に行った。
	3	経費縮減への取り組みが常になされているか	2	3	スタッフ全員がコストを意識して業務している。具体的には、電気使用量を当年と過去2年間の月毎のデータが比較できるようグラフを事務室内に掲示し、常にスタッフが節電を意識し、電気量の削減を意識し、業務を行なうよう努めている。また、消耗品の無駄やエネルギーの節約は常に考え、効率性の高い業務、運営を行っている。
その他の事項	1	職員の研修等は適切に実施しているか	3	3	館長ならびにスタッフは各種の図書館サービス、スキルアップ研修等、さまざまな研修を受講している。それだけで終わるのではなく、参加したスタッフは内容をまとめ、全員参加のミーティングでアウトプットすることにより、全員のスキルが向上するよう意識を高く保っている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	2	3 提案書どおり、事故・苦情の対応に関しては、関連する部署へ周知し、町への報告や相談、結果の共有など適切な対応に努めた。また小さなトラブルでも必ず全スタッフで情報共有を行い、他館の事例からも対応方法を学んで館全体で対応力の向上に努めている点は評価できる。このような取り組みにより今年度大きな事故等の発生はなかった。
3	関係団体や利用者との連絡調整は適切に行われているか	3	3 ボランティア団体とは定例会を定期的に開催している。 また、学校関係者などには、年度初めに団体貸出の案内を行い、積極的に利用促進に努めており、団体貸出数が増加傾向にある。 さらに図書館利用者とも円滑に運営することができた。
4	省エネルギー、省資源化に向けた取り組みを行っているか	2	3 電気使用量は事務室にグラフで見える化（グラフ掲示）し、スタッフ全員に注意喚起を普段から行っている。そのため、平成22年度の電気使用量に対し10%削減することを目標数値に定めているが、平成29年度は30.8%削減と目標を上回ることができ、昨年度（32.6%）とほぼ同等の削減率を達成することができた。

総合評価	A	/
<p>(総合コメント)</p> <p>伊奈町立図書館の管理に関する基本協定書及び業務に関する仕様書に基づき施設運営に取組み、更に、専門的ノウハウを活かした取り組みを積極的に行っています。また、司書資格の取得支援等、恒常的に専門性の高い職員の配置に努めています。</p> <p>さらに、利用者アンケートやレファレンスにより、利用者ニーズを把握・分析し、図書館運営改善や資料の選書、次回の事業へ繋げており、利用者からは、高い評価をいただいています。</p> <p>各種スタッフ研修等を受講し、全スタッフで内容を共有するなど、社全体・館全体でサービスや知識、技術の向上に努めており、アンケート結果においても高いスタッフへの対応満足度がうかがえます。</p> <p>今年度、ユニクス伊奈への巡回回数増加や、ブックポストの増設を行ったことにより、利用者や資料の貸出・返却冊数が大幅に増加したことは高く評価できます。</p> <p>他の施設や学校等関係機関とも積極的に連携し、地域の図書館として、今後も「町民の課題解決の一助となり、それにより心豊かな人と文化を育むことができる図書館」の実現を目指し、取り組んでいただくことを期待します。</p>		

○ 自己評価及び町評価の基準

- 3…評価項目に対して積極的な取り組みがなされ、十分な成果があった。
- 2…評価項目に対して一定の成果があった。
- 1…評価項目に対する課題が解決されていない。

○ 総合評価の基準

- A…町評価において、「1」がないこと。  
さらに、町評価の全項目中「3」の評価が3割以上あること。
- B…A評価以外で、町評価の全項目中「1」の評価が1割未満であること。
- C…町評価の全項目中「1」の評価が1割以上あること。