

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	伊奈町教育委員会 生涯学習課

伊奈町図書館指定管理者評価表（H30 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	中央館及び移動図書館において、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を予定通り全て行っており、施設の保守点検の中で不備等発覚した際は、速やかに町への報告を行い、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	提案書に基づき質の高い図書館サービスと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、従事者の 80%が有資格者となっている。
	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た。また、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。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	7	危機管理体制は整っているか	2	3	スタッフの基本行動として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。
サービスに関する事項	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	3	3	毎年1回実施している「利用者アンケート」、常時設置しているアンケートボックス、自主事業開催後のアンケートや日々の利用者との会話から積極的に利用者の意見・要望を捉えるよう努めている。また、利用者から得たニーズや改善点は図書館運営や資料の選書、次回の事業へと繋げている。 また今年度は、WebOPAC での書影の表示、高齢者施設への団体貸出サービスの開始、集会室を学習室として開放（夏季）するなど利便性の向上が図られ、利用者の満足度向上に向けて取り組みがなされた。

	2	施設の使用率向上に向けた取組みは積極的であるか	2	3	施設の使用率の向上のため、集会室を学習室として開放したり、資料を検索しやすくするために WebOPAC で書影の表示を開始したり新たな取組みを行った。また、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、図書館だよ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、「伊奈町フェイスブック」など、広報媒体を幅広く活用し、利用者に情報提供を行っている。 平成 30 年度はこれらに加えて埼玉新聞社へプレスリリースをして、イベントの開催を新聞掲載することにより町内外へ広く周知する取組みを行った。 また、より広報効果の高い方法を検討するため、様々な媒体から発信される図書館からの情報が、どのような反響・効果をあたえているか自主事業後のアンケート等で分析を行っている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

4	窓口での対応は親切丁寧であるか	3	3	平成30年度の利用者アンケートでは、スタッフ対応満足度は「満足」(75%)「おおむね満足」(24%)合わせて99%と高い結果となっている。(昨年度97.4%) また、接遇の質を向上する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したり、館全体の対応力が向上するよう努めている。
5	施設の設置目的に対して、適切な自主事業が行われているか	3	3	当初計画通り、自主事業をすべて行った。これまで非常に反響、アンケート結果がよかったTOSS (Teacher's Organization of Skill Sharing) 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継続して開催している。また、町の歴史・文化への関心が高まる中、伊奈氏に関する講座を開催するなどニーズに合った学びの場の提供し、多くの参加があった。 さらに地域の様々な機関と連携して行う障害者福祉サービス事業所「まつぼっくり」、ウニクス伊奈、総合センター、ゆめくるへの出張よみきかせは、普段図書館に来館しない方々にも図書館事業をアピールする機会となっている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	6 利用者アンケートの結果は良好であるか	3	3	平成 30 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 87%と高い結果となっている。特にスタッフ対応満足度は「満足」「おおむね満足」合わせて 99%、館内の過ごしやすさ満足度では同 89%と高評価を得ている。
	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	フロアに常時設置されたアンケート BOX への意見書や、10 月に行った利用者アンケートから利用者の意見や要望を積極的に収集するよう努めている。また、これらの意見を取り入れて検討を行い、業務の改善につなげている。具体的には、図書館敷地内の高木の実が落ち、周辺住宅や道路に影響があるとの意見に対しては、職員自ら道路清掃を行ったり、該当高木の剪定を実施したりして対応を行った。 併せて、利用者のニーズに対しては迅速にレスポンスを行うように努めており、アンケート BOX に入った意見やそれに対する図書館の返答は常に掲示している。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	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	平成 30 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自主事業実施を検討し開催した。（3 事業） また新たな取り組みとして、WebOPAC での資料の書影表示、集会室を学習室として開放（夏季）、高齢者福祉施設への団体貸出サービスの開始等関係各所と協議を重ね実施した。
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	日ごろからコスト意識を持ち業務を行っており、消耗品の無駄やエネルギーの節約を常に考えて効率性の高い業務、運営を行うよう努めている。また電気使用量は、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、スタッフへ節電を喚起する工夫を行っている。そのため、今年度の電気使用量が前年度比 17.7%のマイナスとなった。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

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、社内外の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。
	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、迅速に関連部署や町に報告や相談、結果の共有などを行い、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、再発防止のためにルール作りをするなど改善に努めている。さらに、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高く評価できる。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。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	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	図書館で活動するボランティア団体とは定例会を定期的開催し蜜に連絡を取りあっている。また、年度当初に町内の各学校を訪問し、団体貸出の案内や情報交換などを行い、利用の促進に努めており団体貸出数の増加につながっている。さらに、図書館利用者とも大きなトラブルや事故発生0件の達成など、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、スタッフ全員に節電を心がけるよう注意喚起を普段から行っている。 その結果、今年度は電気使用量を前年度比で17.7%の削減を達成している。また、移動図書館の燃料使用量は、ユニクス伊奈への臨時運行による稼働量増加もあったが、アイドリングストップを心がけ、昨年度比97.6%と削減を行い、公用車も昨年度比93.4%と削減した点は評価できる。
総合評価			A	

(総合コメント)

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、図書館には欠かせない専門性の高い職員の配置に努めています。

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。

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。

今年度、WebOPACで資料の書影表示、高齢者福祉施設への団体貸出サービス、夏季期間中の集会室の開放など利用者の利便性の向上のために常に新たな取り組みを行なっている点は高く評価できます。

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、取組んでいただくことを期待します。

○ 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。