

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

伊奈町立図書館指定管理者評価表（令和2年度）

評価項目		指定管理者による自己評価	町による年度評価	町による年度評価理由
基本的事項	1 利用時間、利用日等が遵守されているか	3	3	図書館及び移動図書館において、利用時間、利用日を遵守している。
	2 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	3	3	仕様書等に沿って、各種設備の保守管理業務は予定通り行っている。施設の保守点検の中で不備等発覚した際には、対策案と報告を受け、対策案について確認した。令和2年度においても施設関連の事故0件となっている。また、修繕計画に基づいた必要な修繕を計画的に行った。
	3 必要な資格を有する人員や、事業計画に沿った職員が適正に配置されているか	4	4	80%以上の司書率を確保し、専門的な知識を持った職員を多く配置することで、質が高い図書館サービスを提供している。また、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計

				画し実施、さらに、特定の個人しかできない業務が出ないように、定期的に担当のローテーションを行い、不測の事態にも対処できるような組織づくりに努めており、町が求める基準以上の成果を挙げている。
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	3	3	賃金の支払及び職員の処遇は労働関係法令を遵守し運営している。
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	3	3	要綱、仕様、協定、および社内規定に基づき、適切に個人情報の管理を行っている。また、社内監査員による内部監査を行い、監査員による指摘事項には速やかに運用改善している。 さらに、全スタッフに対しては個人情報保護研修及び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	3	3	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、適正な会計処理を行っている。
7	経費縮減への取り組みが常になされているか	3	3	常にコストの削減を意識し、消耗品の無駄やエネルギーの節約に努め、効率性の高い業務、運営を行っており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。

サービスに関する事項	1	施設の使用率向上に向けた取り組みは積極的になされているか	3	3	アンケートボックスへの意見や、利用者との会話、自主事業開催後の参加者アンケートから様々なニーズを捉え、改善施策を検討し実施しており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	2	施設内への掲示やホームページ等による利用者への情報発信が積極的になされているか	3	3	図書館ホームページ・ブログ・メールマガジン・図書館だより・広報いな・Twitter など広報媒体を幅広く活用している。また、令和2年度はこれらに加えて埼玉よみうり中央新聞社にイベント記事掲載を依頼して町内外へ広報を行った。さらに、新型コロナウイルス対策に関連する資料を集め、紹介する特集ページをホームページ上に設け、利用者に対し、積極的な情報発信を行っている。概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	3	窓口での対応は親切丁寧であるか	3	3	令和2年度のアンケートでは、スタッフ対応満足度は「満足」(69%)「おおむね満足」(29%)と9割以上となっている。また、研修や他自治体の図書館の事例を参考にし、接遇の質を高めるよう努めている。さらに、館で起こりうる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にも取り組んでおり、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
4	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	生涯学習の推進のため、様々な世代に向けた事業を実施した。特に新しく取り組んだ大人の技能講座「フェイクスイーツ講座」や親子講座「バイリンガルおはなし会」などは好評であり、事業計画どおりに自主事業が行われている。
5	利用者アンケートの結果は良好であるか	3	3	令和2年度の利用者アンケートでは、総合的満足度は「満足」(37%)「おおむね満足」(56%)合わせて91%となっており、概ね町が求める結果が達成されている。
6	利用者等の満足度やニーズを把握し、結果を施設運営に反映させるなど、運営改善への積極的取り組みを実施しているか	3	3	提案書どおりアンケートBOXの設置を行い、館内に掲示することで、利用者の意見を把握し改善点などを利用者へ周知している。また、12月に利用者アンケートを実施し、業務改善につなげている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	7	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	令和2年度は、身近で関心の高い薬についての知識や健康な生活習慣の本などをそろえた「医療・健康コーナー」の新設を行い、町民への情報発信と貸出冊数の向上に努めており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
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	3	3	仕様書等に沿って、法令点検を実施し、適切に建物の維持管理を行っている。
	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	3	3	仕様書等に沿って、修繕計画を策定し、事前に町との協議をし、適切に施設の修繕を行っている。
	3	施設の清掃や衛生管理が適切に実施されているか	3	3	休館日以外は館内の清掃を実施。開館時には図書館外部チェックをして、ゴミや汚れを確認し清掃をしており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
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、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。また、Web研修のeラーニングの活用も行った。さらに、研修後には、参加したスタッフが内容をまとめ、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努

				めており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	3	3	事故・苦情の対応として、初期対応、経過、結果など町に適宜報告するなど、適切な対応に努めた。また小さなトラブルでも全スタッフに周知して、さらなるトラブルを回避するよう努めており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
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	4	学校関係者や地域の関連施設、団体との連絡調整を積極的に行い、団体貸出や調べる学習コンクールの開催など行っている。また、図書館ボランティアについては新たに令和2年4月に布絵本作成ボランティアが発足し、定例会を通じて活動の支援をしている等、町が求める以上の成果が挙げられている。
4	省エネルギー、省資源等環境への配慮、リサイクル等の推進に努めているか	4	3	こまめに電気を消したり、事務室の冷暖房を必要最低限にするなど光熱費削減に努めた。電気使用料金は前年度と比べ10%（前々年度比13%）の削減となった。新型コロナウイルス感染症による閉館等の影響もあるため仕様書、

					事業計画に概ね沿った内容であるとし、標準的な評価とした。
5	事故・災害・感染症等の対策、対応について適切に実施されているか また、緊急時の連絡体制が整備されているか	3	3		緊急時連絡フローを事務室に掲示し緊急時に備えている。また、新型コロナウイルス感染症については、町のガイドラインに従い、図書の消毒等の対応を実施し、適切に図書館の運営を行っている。
町による総合評価				B	
<p>(町による総合コメント)</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り組み、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おり、質の高いサービスを提供するため、図書館には欠かせない専門性の高い職員の配置にも努めている。</p> <p>また、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、運営改善や資料の選書、次回の事業へ繋げており、利用者の利便性の向上につながっている。スタッフにおいては、各種研修等を受講し、専門的なスキルの獲得だけではなく、幅広い知識の獲得も図っており、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る。</p> <p>さらに、町民の生涯学習の場・子どもたちの学習支援の場として幅広い世代に向けた各種事業を行い地域に根差した図書館となっている。</p> <p>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する。</p>					

○ 指定管理者による自己評価及び町による年度評価の基準

区分	評価基準
4	仕様書、事業計画に記載されている内容に加え、積極的な活動により客観的に大きな効果が確認できる。
3	仕様書、事業計画に概ね沿った内容である。
2	仕様書、事業計画を遵守しているが、一部に課題がある。
1	仕様書、事業計画を遵守しておらず、改善の必要がある。

○ 町による総合評価の基準

区分	評価基準
A	項目別評価がすべて「3」以上であり、かつ「4」が過半数以上である。
B	項目別評価がすべて「2」以上であり、かつ「3」が8割以上である。 (Aの条件を除く)
C	項目別評価がすべて「2」以上である。(A及びBの条件を除く)
D	項目別評価に「1」が含まれている。