

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

伊奈町立図書館指定管理者評価表（令和3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	仕様書・事業計画書や条例等に沿って実施されている。
	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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、各種設備の保守管理業務は予定通り行われている。
	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	仕様書や事業計画書等の内容のほか、提案書では司書配置目標が70%以上となっているが、80%以上の司書率を確保し、質の高い図書館サービスの提供に努めている。また、安定した運営を続けるため、1日単位で綿密に人員配置を計画し実施したり、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

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				の事態にも対処できる組織づくりに努めていることが高く評価できる。
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	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、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	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、適切に管理を行っている。 また、社内監査員による内部監査をチェックリストに基づいて行っており、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+理解度テストを実施し理解度、重要度の認識の向上を図っている。
6	会計処理は適切であるか	3	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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行い、会計処理を適切に行っている。
7	経費縮減への取り組みが常になされているか	3	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、常にコストの削減を意識し、消耗品の無駄の削減や節約に努

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					めている。
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	4	仕様書や事業計画書等の内容のほか、令和3年度は、今まで電話のみだった予約資料の督促連絡をメールでも始め、資料の回転率の向上に努めている。また、電子図書館の開始に伴い、小中学校児童・生徒の利用者登録の推進を図り、719名の新規登録につながった点は高く評価できる。
	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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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、埼玉中央よみうり新聞社にイベント記事掲載を依頼して町内外への広報も行っていた。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、利用者に対し情報発信を行っている。
	3	窓口での対応は親切丁寧であるか	4	4	令和3年度のアンケートでは、スタッフ対応満足度は「満足」(76%)「おおむね満足」(20%)で9割以上となって

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				おり高い評価を得ている。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、館全体の対応力の向上にも取り組んでいることも高く評価できる。
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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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ている。毎年好評を得ている講座に加え、新しく取り組んだ大人の技能講座「フラワーアレンジメント」、文化教養講座「はじめての古文書」なども好評を得ていた。
5	利用者アンケートの結果は良好であるか	4	4	令和3年度の利用者アンケートでは、総合的満足度が「満足」(50%)「おおむね満足」(45%)合わせて95%となっており、高く評価できる。
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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、アンケートボックスの設置を行い、館内に掲示することで、

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					利用者の意見を把握し改善点などを利用者に周知している。また、10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。
	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	4	4	仕様書や事業計画書等の内容のほか、令和4年2月から電子図書館サービスが開始され、当初計画していなかった業務についても柔軟に対応を行っていたことが高く評価できる。
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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、事前に修繕計画を町と協議し、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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、休館日以外は館内の清掃を実施している。また、開館時には図書館周辺のチェックをして、ゴミや汚れを確認し清掃をしている。
その他	1	職員の研修等は適切に実施しているか	3	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、館長ならびにスタッフは、社内外のさまざまな研修を受講し

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					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いる。
2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	3	3	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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、適切な対応に努めている。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	3	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、学校関係者や地域の関連施設、団体との連絡調整を行い、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、図書館のボランティアについては、定例会・講座の開催等を通じて活動の支援をしている。
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	3	3	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、こまめに電気を消した

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					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ている。
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		仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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、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組み、更に、専門的ノウハウを活かした取り組みを行っており、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、各種スタッフ研修等を受講し、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>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。</p> <p>令和3年度は電子図書館の開始にともない、本の選書や利用者登録の推進など基本協定や仕様書以上の内容で業務を行った点は高く評価できる。</p> <p>今後も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事業を行い地域に根差した図書館となるとともに、「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>					

別紙2 指定管理者用評価記入シート

○ 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。