

平成27年度 モニタリング評価表

施設名 壬生町立図書館

壬生町立図書館指定管理者

平成28年4月28日

株式会社 図書館流通センター

【指定管理者記入欄】

	本館開館日数	本館貸出人数(人)			前年度比	移動図書館運行日数	移動図書館貸出人数(人)			前年度比	備考
		個人	団体	計			児童・生徒	一般	計		
本年度	317日	28,981人	520人	29,501人	109%	92日	7,841人	1,363人	9,204人	98%	
前年度	281日	26,486人	394人	26,880人	%	91日	6,788人	2,601人	9,389人	%	

	本館開館日数	本館貸出冊数(冊)				達成率	移動図書館運行日数	移動図書館貸出冊数(冊)				達成率	備考
		個人	団体	計	年間利用見込			児童・生徒	一般	計	年間利用見込		
本年度	317日	149,563冊	22,256冊	171,819冊	136,389冊	126%	92日	22,682冊	3,806冊	26,488冊	52,217冊	51%	
前年度	281日	127,612冊	2,282冊	129,894冊	冊	%	91日	21,594冊	28,136冊	49,730冊	冊	%	

※自己評価・・・指定管理者、所管評価・・・町教委生涯学習課

評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
総則事項	業① 務人執行配体制・	5	4	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 万全な組織体制を確保した。人員配置については、司書率60%以上を常時確保し図書館の基本業務、およびレファレンス業務に力を注いだ。 業務執行体制の変更については事前に口頭で報告したのち文書での報告を実施した。 スタッフの資質、能力向上のため各機関への研修に参加させるとともに、法改正等に対応するための館内研修等も含め積極的に開催・参加により資質・能力向上が図れた。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書館の管理運営にあたる人員を合理的に配置していた。しかし、当初の体制より人員の入れ替わりがあった。図書館サービスを維持するためにも長期的な雇用が望まれる。 移動図書館運転手として1名をさらに追加募集し、十分な人員を確保することはできている。
	② 情報公開	5	4	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 壬生町情報公開条例及び同施行規則の規定に準拠し、必要な処置を構ずるため、スタッフへの周知徹底と共通理解を図った。また、必要に応じて公開できる体制づくりが図れた。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 基本協定書に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制が整っている。 スタッフへの周知徹底が図られている。
	③ 個人情報保護	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護については、「図書館流通センター個人情報保護マニュアル」に沿って、個人情報管理の教育を重点的に行い、個人情報保護の重要性について周知徹底を図った。 事故防止に向けたマニュアルを整備し、研修や実践訓練も行った。 カウンター内PCに目隠しスクリーンを取り付け、利用者から個人情報が見えないよう配慮した。 帳票類の内容等の精査、保管に十分配慮した。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> マニュアル等の作成や個人情報保護に関する研修を実施するなど、情報管理に関するスタッフへの教育が十分に実施されている。 カウンター内PCに目隠しスクリーンを取り付けるなど個人情報の漏洩防止に配慮している。 プライバシーマークを取得している。

評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見	
総 則 事 項	④ 法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> 関係法令、条例等を遵守し、それらに基づいて必要な点検、報告等を行っている。 	5	4	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 法令等の情報を提供するとともに内容の理解を図るため研修を実施しスタッフ間での遵守に対する意識の向上と周知徹底を図った。 必要な点検は日々実施し必要に応じて報告実施した。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係法令、条例を遵守し、理解するための研修を行っていた。 必要な点検等を随時実施していた。
	⑤ 広報関係	<ul style="list-style-type: none"> 図書館の利用に関する情報や手続きは、町民にとってわかりやすいものになっている。 図書館内の案内表示等は適切である。 図書館のパンフレット類は整備されている。 図書館のホームページは見やすく、適宜更新されている。 “図書館だより”を毎月発行している。 	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用に関する情報・手続きについては常に最大限の注意を払い、正確で公正な情報提供を心掛けた。 パンフレット等は風除室を中心に整備し積極的な提供を図った。 ホームページには最新の情報を掲載するとともに、新たに「ふれあい新聞」も掲載した。 「図書館だより」（ふれあい新聞）は毎月発行し、必要な機関に送付し情報提供を図った。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書館の利用に関する情報や手続きについて、新しいパンフレットの作成などをして積極的にPRした。 書架の案内表示をわかりやすくするため、新しく追加した。 図書館のHP上に「図書館だより」の掲載を開始した。
	⑥ 各種管理記録等の整備保管	<ul style="list-style-type: none"> 各種業務計画書が適切に整備、保管されている。 点検記録は適切に整備、保管されている。 整備・修繕・事故・故障の履歴は適切に整備保管されている。 業務日誌等の報告書は適切に整備、保管されている。 加入している保険を町教委に通知している。（傷害保険等） 	5	4	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種書類については細分化し適切な整備・保管に努めた。 自動車保険が本社都合で変更契約があった。その際報告が遅滞した。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 基本協定書どおり、各種書類は整備保管され、点検記録は月次報告として定期的に提出された。 一部関係書類の提出が遅延した。
	⑦ 非常時・緊急時の対応等の危機管理体制	<ul style="list-style-type: none"> 緊急事態発生時の対応マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管され、連絡体制及びスタッフ配備体制が確保されている。 緊急事態発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じ、町教委に報告した。 定期的に訓練等を実施し各スタッフへの教育が行き届いている。 施設の管理責任者及び防火責任者を配置している。 	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時の対応については、「危機管理マニュアル」に基づき、迅速な対応と臨機応変に心がけ、全スタッフが情報を共有し、大事に至らぬように努めた。 安全管理研修、危機管理研修、救命救急講習(AED操作等)、避難訓練を実施し、安全管理を図った。 地震発生の際の館内外の確認。水害発生時の対応等の連絡、報告を速やかに実施した。 管理責任者等は配置済みである。 館内でめまいによりふらつき、書架の角にて裂傷した利用者へ速やかな処理対応が実施でき、利用者本人、ご家族からも感謝の言葉がいただけた。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> スタッフ全員に対して、安全管理研修、危機管理研修、救命救急講習（AED操作等）、避難訓練を実施し、安全管理の徹底が図られた。
	⑧ 連絡調整	<ul style="list-style-type: none"> 協定書等に従い、各種報告書を町教委に提出している。 報告書の内容に不備はなかった。 町、関係団体等との連絡調整を適切にしている。 町教委と指定管理者との間で適宜十分な連絡打合せがなされた。 	5	4	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 基本協定書等優先順位に従い、必要な報告書は充分に確認の上提出した。 町、関係団体等とは十分な意思疎通を図るとともに連絡等も密にし調整が図れた。 教育委員会とは、定期的な連絡調整会議を実施するとともに必要に応じて連絡調整を実施した。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 月1回の連絡調整会議で提出された各種報告書の説明を受けることで図書館の状況を把握することができた。 毎週、関係書類を提出するために来庁し、その際、細かな図書館の状況について報告があった。
	⑨ 財務状況	<ul style="list-style-type: none"> 団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。 	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 健全財政の経営であり、全国的に受注業務も拡大中である。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 団体の財政状況は健全に経営されており、業務の継続が十分可能な状態である。
	⑩ 外部委託	<ul style="list-style-type: none"> 外部委託の内容は、事前に町教委の承認を受けており、適切である。 	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 蔵書点検時に外部委託を実施。事前報告にて了解済みである。実施後の報告についても提出済み。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 蔵書点検作業を外部委託することについて、事前協議を適切に行った。 外部委託することで、蔵書点検以外に館内のレイアウト変更や館内整理の時間を確保することができた。

評価対象		評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
管理 運 営 事 項	⑪ 施設管理	<ul style="list-style-type: none"> • 利用者が安全、快適に使用でき、施設の機能、安全面等が確保されている。 • 備品台帳に基づき、備品を適切に管理しており、町と指定管理者の備品が明確に区分されている。 • 協定書等に従い、適切に指定管理者が実施すべき修繕を行っている。 • 機器等の取扱説明書が整備保管されている。 • 法定保守点検は点検内容、時期等が法令基準に基づいて実施され、選任資格者の責任によって計画的に実施されていることを確認している。 • 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、調整等を行っている。 • 不都合が生じた場合の報告を適切に行い、修理更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告している。 • 清掃委託外の整理整頓が出来ている。 • マスターキー等の管理を適切に実施。 	5	4	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 施設・設備の維持については、安全で総合的な管理業務を行った。 • 施設に対する点検等を実施し安全性の確保に日々努めている。 • 必要に応じて施設設備の修繕も適正に実施している • 法定保守点検は指定管理の業務外であるが常に確認し不都合があった場合は対応済みである。現在不都合箇所として空調の不具合が懸念されるものである。
					<p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 点検によって異常が認められる場合は速やかに報告された。 • 館外周辺環境への目配りも行い、除草、環境整備を積極的に行っていた。 • 車庫のシャッターの修理に日数がかかり、長期間に渡って移動図書館車が車庫外に置かれる状態が続いた。移動図書館車の管理に配慮が必要。
	⑫ 事業運営	<ul style="list-style-type: none"> • 協定書、事業計画書等に基づく事業（資料の貸出業務等の各種業務及び提案事業）を実施している。 • 施設の目的に沿って、自主事業を実施している。 • 事業計画書で設定された目標値（利用者数等）が達成されている。 • 利用者アンケート等の結果から図書館利用者の満足が得られている。 	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設定の目標値が十分達成できた。また新たな自主事業の実施が図れた。利用者満足度調査・意見箱等から、利用者満足度が得られている。頂いたご意見に対し速やかな対応ができた。今後の課題等も抽出できたので解決に向け努力したい。
管 理 運 営 事 項	⑬ 平利 等 用 者 確 保 対 応	<ul style="list-style-type: none"> • 資料の貸し出し、案内、説明等を迅速かつ適切に実施している。 • 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 • スタッフの言葉遣い、マナー（態度）、服装等の接遇について適切である。 • 利用者が平等に利用できるよう配慮されている。 	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用者対応・平等の確保については十分に配慮している。 • スタッフの接遇については利用者の満足度も高く、スムーズに対応提供できている。服装については規定のベスト着用統一している。
					<p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用者対応・平等の確保については十分に配慮されている。 • アンケート結果より、利用者の満足度が高い。
	⑭ 苦情 等 対 応	<ul style="list-style-type: none"> • 苦情、要望等に対して、迅速かつ適切に対応している。 • 苦情、要望等を整理し、遅滞なく町教委に報告している。 	5	4	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 苦情・要望等の対応については真摯に対応し、ご理解いただくことに努めている。 • 町教委への報告は遅滞なく実施し解決後の報告も実施済みである。
管 理 運 営 事 項	⑮ 利用 状 況	<ul style="list-style-type: none"> • 利用者数等は、適正な水準にある。 	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 図書館の基本業務である図書館資料の提供については、徹底した町民ニーズに対応した利用サービスを心掛け、利用しやすい図書館づくりを目指し、入館者数や貸出数を増大させた。 • 事業実施の参加者数も着実に増えている。
					<p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開館時間・日数の増大により利用者の利便性が向上し、貸出点数の変更による町民ニーズへの対応で、利用者数が増大した。 • 各種イベントを実施することで新規利用者の獲得を図った。
	⑯ アン ケ ー ト 調 査	<ul style="list-style-type: none"> • 利用者満足度等のアンケート調査を実施し、その結果は妥当である。 • 利用者からの意見や要望等を町教委に報告するとともに、可能なものは管理運営に反映している。 	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • アンケートを実施し集計・分析については報告済みである。結果は大変好意的で満足のいくものであった。 • いただいた意見等については、実施可能なものより速やかに実施し改善を図ることができた。 • 検討し改善の可能なものは順次改善していく方針である。
取 組	⑰ 運 営 ・ サ ー ビ ス 向 上 の	<ul style="list-style-type: none"> • 利用者サービス向上の取り組み(利用者ニーズに応じたサービスの提供、利用者とのコミュニケーション、利用申込受付の工夫、等)の実施。 • 事業運営について、創意工夫が見られる。 • 地域との交流を実施している。 	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 地域に根ざした図書館を目指し、利用者サービス向上の取り組みができた。 • 創意工夫した新規事業が、地域の皆様と共に数多く実施でき、地域との交流が図られた。
					<p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「図書館まつり」「一日司書体験」「夏休み工作教室」など、創意工夫した事業が行われ好評を得ている。 • セルフ書籍消毒機「ハッピークリーン」やアロマディフューザー「エアアロマ」を導入し、サービス向上が図られている。

評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
経 理 事 務 項	⑱ 業務関連情報の共有化	5	4	(自己評価意見) ・早番・遅番共に業務開始前、業務終了時にミーティングを実施し、情報の共有化が図れた。 ・日誌や連絡ノートによる情報共有を図った。 ・スタッフ研修日には、特に重要事項を強調し内容の共通理解を図るとともに資質向上に努めた。 ・業務関連情報・利用者情報等は守秘義務を厳守するとともに情報を共有しご満足いただける業務遂行を図った。 (所管評価意見) ・早番・遅番のスタッフが業務開始前、業務終了時にミーティングを実施するなどし、情報の共有化が図られていた。
	⑲ システム管理	5	5	(自己評価意見) ・常にSEとの連絡を密にし更新、変更を図った。 ・ウィルス侵入事例対応の研修を実施し、確認が取れた。 ・幸いなことにシステムのトラブルは発生しなかったが今後も十分に注意し管理していくこととした。 (所管評価意見) ・システム管理に関して実践的な研修も行われた。 ・トラブルには適切に対応できる体制が整っている。
	⑳ 経理事務	5	5	(自己評価意見) ・専用の口座・帳簿等にて経理事務を執行し、適正管理ができた。 ・人件費については本社管理として区分処理された。 (所管評価意見) ・経理事務を適切に行っている。 ・指定管理に関する経費を適正に管理している。
	㉑ 予算執行	5	5	(自己評価意見) ・予算の範囲内で適正に予算を執行している。 ・年間の運営は事業計画書(収支計画)の各費目の金額から逸脱することなく執行されている。 (所管評価意見) ・予算の範囲内で適正に執行された。
	㉒ 経費縮減	5	4	(自己評価意見) ・提案書等に基づく経費節減プランが実施され、又はその縮減に向けた努力を行っている。 ・“蔵書点検”等の再委託が適切な水準、内容かつ最小の経費で実施されるよう工夫されている。 (所管評価意見) ・業務効率化・資源集中化を図り、経費削減に向けた努力を行っていた。
	㉓ 収支状況	5	5	(自己評価意見) ・妥当である。 (所管評価意見) ・妥当である。

■ 事業の実施状況

壬生町立図書館指定管理業務要求水準書 貴社(団体)の事業計画書等に基づき、 本上・下半期中に実施すべき事業	実施の 可 否	参加者数 (計画)	参加者数 (実績)	達成率 (%)	評点	実施内容・結果に対する所見・指導 【町教委生涯学習課記載欄】
1. おはなし会	計画通り実 施済み	260	312	120	5	・毎週土曜日のおはなし会のほかに、親子おはなし会の立ち上げや、美術館と連携した「キュッパのおはなし会」を開催するなど、ボランティアと協働し、読書推進活動を積極的に実施している。 ・「こいのぼり」「たなばた」「クリスマス」など、季節に合わせた事業を行い、企画展示とあわせて図書館利用の促進を図っている。 ・移動図書館車を町内9ステーションに毎月巡回し、遠隔地の利用者サービスに努めている。 ・一般向けに図書館利用促進につながる事業として、企画された「図書館寄席」は好評につき、開催の継続を期待する。
2. みんなで読書こいのぼりをつくろう!		18	18	100		
3. たなばた		120	142	118		
4. 読み聞かせ講座		15	11	73		
5. 夏休みフェア		前年79	60	76		
6. 一日子ども司書体験		定員8	7	87.5		
7. 工作教室		定員12	21	175		
8. キュッパのおはなし会		15	8	53		
9. 本の木をいっばいにしよう!		200	337	169		
10. クイズラリー		48	74	154		
11. しおり配布		1,000	1,000	100		
12. 親子おはなし会(0.1.2歳向け)		12	32	267		
13. 図書館まつり		500	1,473	295		
14. クリスマスおはなし会		30	15	50		
15. あなたの夢は何ですか		50	68	136		
16. ボランティア募集説明会		15	22	147		
17. 図書館寄席		30	31	103		
※その他利用者サービス・企画・展示等 詳細は年報にて報告済み						

■ 総評（総合的に判断した年間の管理運営に関する評価・コメント）

・指定管理者

- ・図書館の内外がすっきりし、きれいになった。
- ・各種商材の導入により独特の空間が創設提供され、利用が促進された。
- ・図書資料の見直しを実施し、より資料が精選されたことにより、利用が増大した。
- ・常に季節等に応じた企画・展示等を実施し利用者の読書意欲の喚起が図られた。
- ・利用者の年代層に対応した事業が実施できた。
- ・学校との連携を強化し、求める資料の提供ができた。
- ・利用のルールを周知徹底することと、毎月の督促処理により適切な蔵書管理が行えた。
- ・新規事業を数多く実施することにより、地域との交流が図られた。
- ・「ボランティア活動」事業実施に伴い、地域住民の図書館に対する興味関心度が把握でき連携が図られた。
- ・利用者アンケート実施により、利用者のニーズが把握できた。

・町教委生涯学習課

- 【総則事項（①～⑩）】
- ・協定書及び水準書に従い、情報管理のマニュアルや危機管理マニュアルが作成され、研修や訓練日を設けていた。
 - ・広報関係では、計画的に事業のPRに努めて欲しい。
 - ・多種多様なイベントを実施しておりその効果は高く評価できるが、今後はマスコミ等の活用を図り、広く町民への情報提供に努めて欲しい。
- 【管理運営事項⑪～⑰】
- ・各種事業を積極的に行い、図書館利用の促進が図られており高く評価できる。
 - ・新たな読み聞かせの事業をボランティアと協働で立ち上げ、子どもの読書活動推進を担っている。
 - ・毎月テーマに応じた企画展示を実施し、又新着図書の案内にも工夫が見られた。
 - ・貸出冊数、貸出利用者数共に増加しており評価できる。
 - ・督促業務が適切に実施されていた。
- 【経理事項⑱～㉓】
- ・全員がなかなか揃わない変則的な勤務体制の中、日誌や連絡ノートを活用することで業務関連情報の共有化を図った。
 - ・システム管理について、担当SEと連絡を密にし、随時必要な更新や変更を行った。

内容確認 (町教委生涯学習課担当者)

(町教委生涯学習課長)

評価基準(全モニタリングで使用)		
<p style="text-align: center;">規定外の取組みを自主的に実施</p> <p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">協定書・仕様書どおり</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">協定書等の内容も未達成</p>	優れている	5点
	やや優れている	4点
	普通	3点
	やや劣っている	2点
	劣っている	1点