

平成28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

株式会社 図書館流通センター

平成29年3月31日

【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	313日	29,043人	708人	29,751人	101%	89日	8,933人	420人	9,353人	102%	
前年度	317日	28,981人	520人	29,501人	109%	92日	7,841人	1,363人	9,204人	98%	

	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	313日	143,270冊	28,281冊	171,551冊	180,410冊	95%	89日	24,956冊	1,549冊	26,505冊	27,812冊	95%	
前年度	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%	

※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	<p>業① 務人 執行 配 体 置 制・</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業計画書等に即し、図書館の管理運営にあたる人員を過不足なく合理的に配置している。 事業計画書等に即し、必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。 業務執行体制(各業務、業務責任者等)が明確になっているか、また変更があった場合は速やかに町教委に届け出ているか 事業計画書等に即し、計画的に研修等を実施しスタッフの資質、能力向上を図る取組がなされている。 	5	4	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 人員配置については、司書率は年間平均74%を確保し、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資質・能力向上が図れた。 スタッフが経験を積み、個々のスキルが向上したことにより利用者アンケートからも高い満足度が得られた。 人員の入れ替えが若干発生したが、提供する図書館サービスに影響が出るような体制変更ではなかった。 <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は確保されていた。しかし、有能な人材が長期出張となり、代わりの人員が配置されるなど、業務執行体制の変更があった。図書館サービス向上のためには有能な人材の長期的な勤務が望まれる。
	<p>② 情 報 公 開</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制が整っている。 	5	5	<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、必要な処置を構じた。 スタッフへの周知徹底と共通理解を図った。 必要に応じて公開できる体制を整えた。 <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おり、スタッフへの周知徹底も図られている。
	<p>③ 個 人 情 報 保 護</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者等の個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策(規定、マニュアル等の作成及びスタッフへの教育)が適切に実施されている。 	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。個人情報保護監査において的確な処理を実施していると確認済みである。 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ている。 帳票類の内容等の精査、保管に十分配慮した収納をしている。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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おり、全スタッフに対して、プライバシーマーク研修会を実施していた。

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	5	<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、必要な点検等も随時実施していた。
	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掲載を心掛けた。 「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。 計画的に事業のPRに努め、事業参加者数の増大が図れた。 マスコミ等も十分活用し情報提供ができた。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者がわかりやすいように書架の表示を増やすなどの工夫をしていた。 図書館だよりを毎月発行し、ホームページ上にも公開していた。
	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	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種文書類については細分化し適切な整備・保管に努めた。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種文書類は整備保管され、施設点検記録は月次報告として定期的に提出された。
	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処マニュアル(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・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10月、11月と持病の悪化により状態変化の利用者に対し、状態の安全を図りつつ救急車要請し、病院搬送となった事例に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"> 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行っている。 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	5	<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、必要な報告書は十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。 地域史料デジタル化実施に伴い外部委託を行った。契約書等を整備し町教委への届出も速やかに実施した。 <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、事前報告が適切に行われた。 地域史料デジタル化に関する外部委託、および契約書等について、適切に処理された。

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	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <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。 <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。
	⑫ 事業運営	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館日が4日減であったため前年比100%前後であった。 ・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、十分な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。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資料館と連携した工作や展示などを行い、新規利用者の開拓を図っていた。 ・新規事業として、図書館キャラクターの作成、地域史料デジタルアーカイブの公開が実施された。 ・アンケート結果によると、利用者の満足度は高い。
	⑬ 平等利用者保対	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <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。 <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している。
管理運営事項	⑭ 苦情等対応	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <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。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カウンターや意見箱などに寄せられる、苦情や要望に対して、適切に対処されており、会議等で報告を受けている。
	⑮ 利用状況	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数等は、適正な水準にある。 <p>(所管評価意見)</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、徹底した市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た。 ・事業実施数及び参加者数は着実に増加している。
	⑯ アンケート調査	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <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。 <p>(所管評価意見)</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。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートに関して、集計・分析の報告があった。 ・利用者の要望等は、実施可能なものから改善が図られている。
⑰ 運営・サービス向上の取組	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、前年度好評だった事業を継続して開催している。 ・資料館との連携や、創意工夫した事業が行われ好評を得ている。 ・まちかど文庫への配本事業を開始するなど、地域との交流を深める努力をしている。 	

評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価意見
経理事務	⑱ 業務関連情報の共有化	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、情報を共有するための努力が確認できた。
	⑲ システム管理	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 常にSEとの連絡を密にし更新、変更を図った。 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。 図書館システムの入替えに伴う事前研修を実施し理解を深めた。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書館システムに関してSEとの連携が図られていた。 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	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 予算の範囲内で適正に執行された。
	㉒ 経費縮減	5	5	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>(自己評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 妥当である。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 責社（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 2. ぼく☆わたしのおすすめ本 3. 日頃の感謝の気持ちを込めて 本のしおりプレゼント！ 4. たなばた 5. リサイクル工作教室 6. かんぴょう剥き体験教室 7. 夏休みフェア 8. 一日子ども司書体験 9. 工作教室 10. こわーいおはなし会 11. わたしの好きなおすすめの本 12. クロスワードパズル 13. ナクソスミュージックライブラ リー体験教室 14. 図書館キャラクター投票 15. 図書館キャラクターしおり配布 16. 親子おはなし会(0.1.2歳向け) 17. 親子おはなし会(3.4.5才向け) 18. 図書館まつり 19. クリスマスおはなし会 20. 読み聞かせボランティア交流会 21. ボランティア募集説明会 22. 鎧武者になろう！ 23. 図書館奇席 24. 図書館利用者アンケート	計画通り 実施済み	250	283	113	5	<ul style="list-style-type: none"> 定期的におはなし会（読み聞かせ）を行い、読書活動の推進を図っている。 「たなばた」「夏休みフェア」「クリスマスおはなし会」など、季節に合わせた事業を行っている。 「かんぴょう剥き体験教室」「鎧武者になろう」などの、資料館と連携した事業が好評だった。 新たに図書館キャラクターを作成し、好評である。記念に作成したシオリは予定配布数の倍以上となる人気であった。 ナクソスミュージックライブラリーの利用が低調なため、体験教室を実施したり、広報に力をいれた。 図書館まつりに関して、セレモニー前にリサイクル本のコーナーに人が集まってしまっていた。次年度開催時には配慮するように要望した。
※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		1,000	2,744	274		
		1,000	2,574	257		
		90	180	200		
		42	29	69		
		1,473	1,193	81		
		20	30	150		
		15	11	73		
		22	13	59		
		10	20	200		
		30	34	113		
		259	258	86		

■ 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

- ・図書館資料の見直しを計画的に実施、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、地域との交流が図れた。
- ・「図書館ボランティア活動」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るとともに、館内外の環境整美が強化され地域住民との連携が図れた。
- ・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。
- ・公募時に提案した事業が予定より早い時期に実施可能となり、より一層の利用促進が図れた。

・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。

【管理運営事項⑪～⑰】

- ・多種多様なイベントを実施しておりその効果は評価できる。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。
- ・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評価できる。
- ・毎月テーマに応じた蔵書展示を実施し、また、児童向けのミニ展示に力をいれていた。

【経理事項⑱～⑳】

- ・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ていた。
- ・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>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>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