

令和元年度 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

令和2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	292日	24,672人	755人	25,427人	90%	80日	8,246人	283人	8,529人	86%	
前年度	316日	27,399人	827人	28,226人	97%	89日	9,667人	305人	9,972人	115%	

	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	292日	116,956冊	27,724冊	144,680冊	169,800	98%	80日	21,526冊	1,311冊	22,837冊	27,350冊	83%	
前年度	316日	131,509冊	30,174冊	161,683冊	173,950	93%	89日	24,722冊	1,326冊	26,048冊	28,540冊	91%	

※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 置 制・	5	5	<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78%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。 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。 スタッフの変更もなく、安定した業務を遂行できた。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の参加やAED講習など公共施設での業務に必要な資質、能力を積極的に習得している。
	② 情 報 公 開	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。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や本社からの個人情報保護監査を実施するなど、事故防止対策が適切に実施されている。

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	5	5	(自己評価意見) ・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。 (所管評価意見) ・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	5	5	(自己評価意見) ・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。 (所管評価意見) ・毎月「図書館だより(ふれあい新聞)」を発行し情報周知を行ったほか、ホームページ上でも公開するなど周知拡大が行われていた。 ・事業PRに関してはポスターを関係各所に設置依頼することに加え、マスコミを活用するなど積極的な広報活動が行われていた。
	⑥ 各種管理記録等の整備保管	5	5	(自己評価意見) ・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) (所管評価意見) ・各種文書類は整備保管され、設備点検記録は月次報告として定期的に提出された。 ・加入している保険に関する証書の写しが提出された。
	⑦ 非常時・緊急時の危機管理体制	5	5	(自己評価意見) ・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。 (所管評価意見) ・全スタッフを対象に避難訓練が実施されている。
	⑧ 連絡調整	5	5	(自己評価意見) ・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。 (所管評価意見) ・月1回の連絡調整会議を実施し、月次報告書を基に詳細な説明を受けた。 ・随時、連絡打ち合わせを行い、館内の細かな情報共有を行っていた。
	⑨ 財務状況	5	5	(自己評価意見) ・団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。 (所管評価意見) ・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	5	5	(自己評価意見) ・蔵書点検時に外部委託を実施。事前報告にて了済みである。実施後の報告についても提出済み。 (所管評価意見) ・事前報告、実施後の報告は十分な内容であった。	

評価対象	評価項目	自己評価		評価項目	
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	5	<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が築年数が相当数経過しているため十分な注意が必要である。 必要に応じて施設設備の修繕を適正に実施している。 法定保守点検は町の管理下であるが、常に確認し不都合があった場合は対応済みである。前年同様、空調の効果が極端に不具合部分として懸念されるものである。 BM担当者の適正な管理により車内外ともに常に清潔な状態を維持し快適な図書館サービスが提供できた。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 異常や不具合が認められた場合には、速やかに対応・報告が行われていた。 館外周辺環境への目配りも積極的に行われていた。
	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"> 3月の新型コロナウイルス感染拡大防止による休館があり開館日が前年比24日減。10月の台風、3月の休館が大きく響き本館貸出冊数は前年比89%。 計画に従い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"> 事業を滞りなく行っていた。 自然災害や感染症の流行により休館や短縮開館をしながらも、可能な限り開館し利用者にサービス提供をしていた。 アンケートの結果によると、利用者の満足度は高い。
	⑬ 利用者確保 保対応 ・平	<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に従い、適切に行っている。 <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た。
管理 運営 事項	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	5	<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。 今年度は対応に苦慮するような事例発生は見られなかった。 スタッフ一人ひとりの業務成熟度が高くなり必要な説明をわかりやすく的確に行えるようになったことで利用者からの苦情等はほとんどなかった。 月次報告の場で利用者のご意見について報告を行った。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 苦情・要望は随時報告があり、月ごとの連絡調整会議で詳細な報告を受けている。 早急に対処が必要なものに関しては担当課立ち合いの元、適切な対応が行われている。
	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た。 本館貸出人数、貸出冊数は10月の台風、3月の休館が大きく影響し前年を大幅に下回った。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 自然災害や感染症の拡大防止による休館・短縮開館などが相次ぎ、厳しい状況の中適切な対策を行いながら可能な限り開館していた。
	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内々であった。 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	<ul style="list-style-type: none"> 利用者サービス向上の取組み(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、地域との交流が図れた。 図書館まつりを実施し、多くの町民の方に来館頂き、地域交流が図れた。 <p>(所管評価意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 好評な事業を継続実施しつつ新規事業を展開し、全体的に参加者数が増加している。 事業の事前準備が適切に行われており、新規事業においても利用者から良い評価を受けている。

評価対象	評価項目	自己評価	所管評価	評価項目
経 理 事 項	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"> ・スタッフ全員が集まる日に研修を実施するなど、必要に応じて情報共有が図られている。
	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。 ・大きな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。 <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はSEとの連絡連携体制が整っており、システムの運用に関して適宜SEと打ち合わせを行っていた。
	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た。 ・指定管理に関する経費を適正に管理していた。
	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予算を執行していた。
	㉒ 経費削減	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削減プランが実施され、又はその削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"> ・蔵書点検については最低金額の月に実施するなどの工夫がされていた。
	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 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	おはなしひろば	計画通り 実施済み	250	330	132	5	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度から「大人の折り紙教室」を開催するなど、新規事業の実施に積極的である。 多くの事業で達成率が100%を超えており、図書館利用者の増加が期待できる。 3回目の開催となった「調べる学習コンクール」では参加作品が全国大会で優秀な結果を残しており、今後も期待する事業の1つである。 「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。 読書週間「みんなの好きな本を投票しよう」では「おはなし会」参加者に配布する投票シールを通常の2倍にし、他事業への参加を促している。また、投票期間と発表期間を別に設けることにより、利用者が何度も図書館へ足を運ぶことが期待できる事業が行われていた。
2	読書週間 みんなの好きな本を投票しよう		100	152	152		
3	たなばた		120	228	190		
4	親子おはなし会（0・1・2歳向け）		90	131	146		
5	親子おはなし会（3・4・5歳向け）		42	49	117		
6	調べる学習教室 全2回		40	15	38		
7	おはなしアライグマ 夏のおはなし会		20	14	70		
8	夏休みフェア		20	8	40		
9	一日子ども司書体験		8	7	88		
10	工作教室 自分で作れる！スーパーボール		15	27	180		
11	調べる学習コンクール作品募集		20	33	165		
12	調べる学習コンクール審査会		20	33	165		
13	読書週間 暴け！この本の正体を		60	61	102		
14	図書館まつり		1,594	2,016	126		
15	図書館バックヤードツアー		15	11	73		
16	大人のための朗読の集い 全3回		60	84	140		
17	大人の折り紙教室 全5回		100	83	83		
18	クリスマスおはなし会		20	44	220		
19	おはなしアライグマ 冬のおはなし会		20	32	160		
20	図書館寄席		30	38	127		
21	図書館利用者アンケート		295	299	101		
22	ボランティア募集説明会		12	中止			

No.11、12 は 作品応募点数の達成率、No.14は 対前年参加人数
No.21 は 対前年アンケート回収人数

■ 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

○企画、展示、事業等については年間を通して計画通り行い、利用者からは好評であった。
○全体的に事業に関しては参加者も多く、利用者に喜んで頂いたと思う。
○「図書館を使った調べる学習コンクール」は、3回目となり地域コンクール開催に向け多くの応募をいただき、全国大会でも奨励賞を戴く作品を推薦することができた。
○図書館ボランティア活動も定着し、地域住民との連携が図れた。
○図書館まつりではボランティア、町の団体の方と連携をはかり、多くの町民の方に来館頂き喜んで頂いた。
○各事業では広報に力を入れ、下野新聞やケーブルTVに取材、掲載をお願いし、さらには事業のポスターを関係各所に配布し認知度を高めた。
○次年度はさらに利用者のニーズを捉え、創意工夫をし推進を図りたい。

・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、マスコミ等への情報提供を積極的に行っていた。各種事業のPR効果は参加者数増加などに表れている。
- 「栃ナビ」に情報提供を開始したことにより、今まで以上に広範囲の利用者へ情報公開することが可能となった。

 【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。
- 毎月テーマに応じた蔵書展示を実施し、特に児童向けのミニ展示に力を入れていた。

 【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）		
規定外の取組みを自主的に実施  協定書・仕様書どおり  協定書等の内容も未達成	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