

指定管理者の期末モニタリング

施設名	町立図書館	年度	令和4年度
指定管理者	株式会社図書館流通センター	担当課	教育推進課
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	期別	第3期
施設の目的	図書その他の資料提供を中心とする活動によって、町民の文化・教養・調査・研究・レクリエーション等に資することを目的に設置するもの。		
業務の内容	生涯学習及び情報提供の拠点施設として、第2次図書館ビジョンの実現に向けた図書館業務を実施する。		

総合的な評価	
【総合評価】	A優良 0 B適正 14 C改善 0
<p>図書館ビジョンに掲げられた目標像を踏まえ、専門事業者としてのノウハウや組織力を活かし、図書の収集・貸出、行事開催、施設管理などのサービスを適切かつ効果的に実施していると認められ、その成果は利用者アンケート等の結果からも確認できる。</p> <p>また、令和4年度には、日本工業大学、社会福祉協議会、町健康介護課との学民官連携による取組をはじめ、保健センターとの共催企画による食育展など、他分野との連携事業を積極的に展開するなど、地域力を生かした図書館の新たな魅力アップへの取組は高く評価できる。</p> <p>一方で、利用者アンケートからは、図書館運営の総合的な満足度については8割以上が満足と高い回答を得ているものの、スタッフの接遇や蔵書に関する要望などの声を頂いている。今後も利用者の声に耳を傾けながらニーズに沿った業務改善への取り組み、利用者満足度の向上に努めていただきたい。</p>	
【評価事項】	<ul style="list-style-type: none"> ・保健センターと連携した食育月間の取組(展示に合わせた本の特集を同時開催) ・日本工業大学や社会福祉協議会、町行政部局などと連携した合同展や行事への参画 <ul style="list-style-type: none"> →認知症合同展 →西原自然の森フェスタ
【改善事項】	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの接遇改善 ・利用者満足度のさらなる向上(利用者アンケートや窓口等での聞き取り結果の業務反映を含む) ・電子図書館、デジタル郷土資料のさらなる利用促進

1. 施設の管理運営・事業	評価	B 適正
<p>事業計画書に基づく開館日、事業、行事等の実績については、昨年度に比べて全体的に伸びている。コロナ禍にあっても、感染症対策を施しながら各種行事や電子図書を含む蔵書の充実など図書館の努力は評価できる。</p> <p>また、行政や大学などと連携した特集図書や企画展は学民官の新たな取組として評価できる。</p> <p>一方で、行事参加者数に関しては、全体としては伸びているものの、「紙芝居と折り紙」、「おはなし会」、「こども映画会」といった子供向けの月例行事の参加者数は、昨年度に比べて15～25ポイント落ち込んでいる。原因究明とともに必要な対策を講じつつ、今後も一層のサービス向上や効率化などを期待する。</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ■開館日数: 290日 (R3年度: 290日) ■入館者数: 127,390人 (R3年度: 117,196人) ※対前年比: 109% ■新規登録者数: 653人 (R3年度: 587人) ※対前年比: 111% ■貸出者数: 75,679人 (R3年度: 77,012人) ※対前年比: 98% ■資料貸出数: 266,832点 (R3年度: 271,541点) ※対前年比: 98% ■行事参加者数: 3,351人 (R3年度: 2,692人) ※対前年比: 124% 		
2. 利用者の公平確保	評価	B 適正
<p>利用登録、図書及び有料施設の貸出等は、条例及び規則に基づき適切に実施されている。</p>		

3. 職員の配置、研修等	評価	B 適正
<p>人員は計画書に則った組織体制を維持している。 ほぼ全てのスタッフが認知症サポーター養成講座を受講し、質の高い接遇を目指している。 スタッフの接客対応については利用者から例年高い評価を得ている。一方で、昨年度に引き続き一部職員の接遇に対する不満が寄せられている。業務内容に関する知識・スキルの向上もさることながら、スタッフ一人ひとりが挨拶や受け答えなど接遇の基本をしっかりと身に付け日々の業務を遂行していくことが肝要である。</p>		
4. 施設の維持管理業務(清掃、植栽管理など)及び保守点検	評価	B 適正
<p>引き続き、適切に維持管理されるよう努めていただきたい。</p>		
5. 施設の修繕	評価	B 適正
<p>引き続き、適切に修繕されるよう努めていただきたい。</p>		
6. 備品管理	評価	B 適正
<p>図書館の什器備品については適切に管理されている。</p>		
7. 安全・危機管理	評価	B 適正
<p>消防法に基づき、防火管理者の配置、消防計画の作成、年1回の避難訓練を適切に実施している。 また、地元警察とも連携を図り、お客様に安心して利用いただける環境の確保に努めている。</p>		
8. 個人情報の管理	評価	B 適正
<p>個人情報の取り扱いについては、本社から派遣される監査員の監査を定期的実施しており、適切に履行されている。また、図書館システムのクラウド化(平成27年度実施)によって、利用者情報等のセキュリティ強化が図られている。さらに、令和4年度においても全スタッフがプライバシーマーク研修を受講し、個人情報の取り扱いを適切に行う体制の整備に力を入れている。</p>		
9. 利用者ニーズの把握・反映	評価	B 適正
<p>図書館協議会委員や図書館ボランティアからの意見聴取のほか、毎年度末に利用者アンケートを実施し利用者ニーズの把握に努めるとともに読書環境の向上に向けた新たな企画(子供向け行事や行政、大学等との連携事業)にも着手している。</p>		
10. 自主事業の実施	評価	B 適正
<ul style="list-style-type: none"> ・月例行事及び季節行事ともに概ね事業計画に基づき実施できている。 ・行事への参加者総数は増加しているものの、一部の子供向け行事では昨年度比で15～25ポイント減少しているため、対策を講じる必要がある。 ・夏休みの子ども行事や人形劇団みやしろ、おはなしの会スウスなどの団体と協働による行事は人気も高く、今後も継続して実施していただきたい。 ・食育展や認知症合同展などは、行政や大学、社会福祉協議会など民学官連携による取組は、図書館の新たな魅力として積極的な展開を期待している。 		
11. 経費節減	評価	B 適正
<p>経費節減の努力は年間を通して励行されている。一方で、社会情勢の変化による急激な燃料価格の高騰を受け、光熱費の負担増は避けられなかった。経費節減にも限界はあるかもしれないが、業者の見直しや委託内容の精査など取り得る限りの対策を引き続き期待している。</p>		
12. 環境への配慮	評価	B 適正
<p>ごみの分別、館内照明のLED化など適切な配慮を行なっている。</p>		
13. 利用者への情報提供	評価	B 適正
<p>・HPやTwitterにて情報発信に努めている。今後は、人気行事の報告やその他事業のさらなる認知度の向上に向けてより一層積極的な情報発信に期待する。</p>		
14. 会計管理	評価	B 適正
<p>会計管理については、指定管理者(本社)の会計担当により適切に実施されている。</p>		