

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3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	
<p>【総合評価】 A優良 1 B適正 12 C改善 1</p> <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>令和3年度には、利用者の要望も踏まえ、開館時間の繰り上げにより従来よりも30分早い開館が実現し、利用者からの好評を得ている。また、ホームページのリニューアル、Twitterの新設、電子図書館の子育て世代向けPRチラシの配布など、情報発信の面でも新たな試みにチャレンジするなど評価できる。</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、スタッフの接遇や館内の案内表示のわかりにくさ等に対する不満の声を頂いている。今後も利用者アンケートなどを参考にしながら業務改善に取り組み、利用者満足度の向上に努めていきたい。</p> <p>【評価事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間の繰り上げ(10時 → 9時30分) ・ホームページのリニューアル、Twitterの新設による情報発信の強化 ・テラスの活用(日本工業大学との連携) ・子育て世代に向けた電子図書館のPR ・館内照明のLED化 ・ブックポスト設置箇所の拡大(ドラッグストアセキ姫宮店、東武ストア) ・無印良品、杉戸町との三者連携による紙芝居の読み聞かせイベントの実施 <p>【改善事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの接遇 ・利用者満足度のさらなる向上 ・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150ポイント以上の回復を見せている。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>しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響のなかった令和元年度に比べると、ほぼ全ての実績で落ち込みが見受けられる。白岡市の図書館リニューアルオープンの影響は多少なりともあるかもしれないが、今後もより一層のサービスの充実や効率化などを期待する。</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ・開館日数: 290日(R2年度: 181日) ・入館者数: 117,196人(R2年度: 72,869人) ※対前年比: 160.8% ・新規登録者数: 587人(R2年度: 378人) ※対前年比: 155.3% ・貸出者数: 77,012人(R2年度: 49,361人) ※対前年比: 156.0% ・資料貸出数: 271,541点(R2年度: 167,657点) ※対前年比: 162.0% ・行事参加者数: 2,692人(R2年度: 961人) ※対前年比: 280.1% 	<ul style="list-style-type: none"> 【R1年度: 288日(100.7%)】 【R1年度: 149,353(78.5%)】 【R1年度: 714人(82.2%)】 【R1年度: 80,695人(95.4%)】 【R1年度: 282,958点(96.0%)】 【R1年度: 3,793人(71.0%)】 	
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	C 改善
<p>人員は計画書に則った組織体制を維持している。また、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。</p> <p>一方で、利用者アンケートによりスタッフの接遇に対して「不満(やや不満・とても不満)」とする回答が2.3%あった。ご意見欄には、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し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務めていただきたい。</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務めていただきたい。</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3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取組姿勢(開館時間の繰り上げ、館内照明のLED化)が見られる。</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。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響により、えほんの会が開催できなかった。 ・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。 ・ビブリオトークなど既存事業を改良した催物にも期待している。 ・ブックポストの新設2件(ドラッグストアセキ姫宮店、東武ストア)は評価できる。今後も和戸方面を含め、さらなる展開を期待している。 		
11. 経費節減	評価	A 優良
<p>経費節減の努力は年間を通して励行されている。特に電気料に関しては、昨年度の電力会社の見直しに加え、館内照明のLED化を実施し、経費削減に対する努力は大きな成果であると考えている。</p> <p>一方で、業務委託料が大きく増加している。人件費や燃料費の高騰などやむを得ない部分はあるが、業者の見直しもさることながら、委託内容に関しても今後整理し見直していく必要があるのではないかと考える。</p>		
12. 環境への配慮	評価	B 適正
<p>ごみの分別をはじめ、適切な処理を行っている。</p>		
13. 利用者への情報提供	評価	B 適正
<ul style="list-style-type: none"> ・HPの更新及びTwitterの新設を行い、情報発信に積極的に努めている。 ・電子図書館については、子育て世代向けにチラシを作成し子育てひろば等にて配布。電子図書館のより一層の普及を期待している。 		
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>		