

3 業務体制・運営業務・管理業務

評価項目		自己評価		市	
仕様書項目	内容	評価点	評価内容	評価点	評価内容
業務体制	職員配置等 9(4)~(8)	3	資料担当責任者：仕様書の通り業務を行った。 図書館学習担当：学校やこども園へ司書の選書により団体貸出を行った。 システム担当：適宜迅速に対応した。	3	適切に実施している。
		4	図書館流通センター主催の8月「接遇研修」9月「個人情報保護研修」11月「事故防止・交通安全運転研修」を実施。また、長崎市立図書館黒岩チーフを講師に招き10月「児童書選定研修」を実施。いずれもスタッフ全員受講した。県立図書館主催 6月「初任者研修」にスタッフ1名参加した。	4	関係機関の研修にも参加するなど、職員の資質向上や人材育成に熱心に取り組んでいる。
運営業務	利用者サービス 10-(2)(6)(17)(18), 15-(2)	4	正確かつ迅速な対応を心掛けた。問い合わせをしやすい環境づくりに努め、利用者アンケートの職員対応では、「非常に満足」「やや満足」の合計回答が85%を占めた。	4	職員の接遇については、利用者満足度が高く、利用者の納得できる対応が出来ている。
		3	資料収集方針に基づき購入。購入できない場合は、相互貸借により対応した。	3	適切に実施している。
		3	利用者の課題解決への対応に努め、調査依頼に対応した。	3	適切に実施している。
		4	小学校6校へOPAC検索方法と電子図書利用推進を目的とした出前授業を実施した。	4	積極的に出前事業を実施するなど、適切に実施している。
		3	中学校・義務教育学校(後期課程)へYA通信を配布し、読書の大切さや楽しさなどの啓発に努めた。	3	適切に実施している。
		3	高齢者の方へ、資料の検索・予約について、スマホやPCからweb予約ができる旨の説明を行い、利用推進に努めた。	3	適切に実施している。
		3	学校図書館司書や学校教職員の求める資料を提供した。	3	必要図書資料を随時、適切に準備、実施している。

	評価項目		自己評価		市	
	仕様書項目	内容	評価点	評価内容	評価点	評価内容
運営業務	利用者サービス 10-(2)(6)(17)(18), 15-(2)	郷土資料コーナー	3	令和5年4月～令和5年8月まで、「広島G7サミットコーナー」を設置し、郷土の歴史、文化に関する資料の収集に努めた。	3	適切に実施している。
		特設コーナー	4	新着図書コーナー、行事コーナーなど、時事ニュースに合わせ幅広い分野の資料の紹介を昨年より継続して実施。新たなジャンルコーナーとして、昨年2月より俳句ポストを設置。応募された作品の中から、雑誌「現代俳句」1月号に入選者として2名選出され、館内掲示でお知らせした。また、1月から2月末まで竹原市と包括連携協定を結んでいるドラゴンフライズ「寺嶋良」選手のおすすめ本コーナーを設置し、寺嶋選手の活動の応援、支援を行った。	4	行事・時事コーナーで幅広く、時節に合わせた資料の展示を行い、新しく広島ドラゴンフライズ寺嶋選手のコーナーを設置するなど、特色あるコーナー作りに取り組んでいる。
		利用者からの意見・要望等の対応	3	利用者の声の投書箱への投書はなし。今後も意見・要望の投書には、出来るだけ迅速に回答していく。	3	適切に実施している。
		利用者満足度調査等の実施	3	webでの利用者アンケート(期間:令和5年11月28日～12月28日 人数:171名)を実施し、職員の対応については、「非常に満足」「やや満足」の合計回答が85%の評価を得た。	3	適切に実施している。
		個人情報保護	3	図書館流通センター主催での「個人情報保護」における研修を全スタッフ受講。個人情報保護における認識を更に高め、漏洩防止に努めた。	3	適切に実施している。
資料管理 10-(3)(4)	資料収集計画の策定	3	資料収集方針に基づき、これまでの蔵書構成を踏まえた計画を策定した。	3	適切に実施している。	
	蔵書構築	3	資料収集計画を策定し、これまでの蔵書のバランスを保ちつつ、近年の傾向も取り入れた。	3	適切に実施している。	
	資料選定・受入発注	3	蔵書バランスを考慮のうえ選定し、発注、受入を行った。	3	適切に実施している。	
	資料の除籍・廃棄	4	昨年より除籍手順・データ削除年数(5年→1年)を改定し、資料的価値や蔵書状況等に留意し、慎重に選定したうえで除籍した。除籍した資料は利用者ヘリサイクルで提供し、有効活用を図った。	4	除籍手順、作業方法等について、新たな方法を考慮しながら、順調に進められている。	
	資料の整理(蔵書点検)・防虫等	3	防虫作業を5月～7月、蔵書点検を11月に実施した。	3	適切に実施している。	

評価項目		自己評価		市	
仕様書項目	内容	評価点	評価内容	評価点	評価内容
行事の企画・実施 10-(5)	絵本の会	3	4月(8月を除く)より毎月第2土曜日に定例の絵本の会を実施。3年目となり定例化として根付いてきた。参加者からは楽しかったの声をいただいた。	3	適切に実施している。
	文庫まつり	3	読み語りグループの協力により、文庫まつりの開催継続実施。準備、設営など滞りなく実施した。	3	適切に実施している。
	読書会	3	読書会における会場・課題本の手配や資料の準備、図書館ホームページに感想文の掲載を行った。	3	適切に実施している。
	新規・自主事業	4	[新規事業] 6月竹原市キャリアスタート・ウィークと併用して「子ども司書体験」を実施。7月「近隣図書館との連携」(東広島中央図書館)として竹市地元観光情報誌を東広島中央図書館入口横のラックにて紹介、配布を実施。 8月参加型イベント「ボードゲーム」を初めて実施。 12月webによる「利用者アンケート」を実施。回答者171名。 [自主事業] 5月～3月竹原郷土文化研究会「竹原学歴史講座 第1回～第6回」開催実施。(参加者 各回30名) 10月絵本作家「羽尻利門講演会」(参加者28名)実施。	4	「子ども司書体験」や「ボードゲーム」、通年での「歴史体験講座」の実施など、新規・自主事業を多く取り組んでいる。
学校、こども園等との連携 10-(7)	団体貸出等	3	学校、こども園、保育所への団体貸出を継続して行った。先生からのリクエスト本に対し、図書の準備及び貸出対応を行った。	3	適切に実施している。
	見学・体験学習の受け入れ	3	図書館見学:竹原西小学校、東野小学校、大乘小学校からの申し出があり、対応した。 キャリアスタート・ウィーク:竹原中学校1名、賀茂川中学校2名受入、図書館業務、司書業務の説明及び指導を行った	3	適切に実施している。
	学校図書館司書との連携	3	学校図書館司書の連絡会を毎月行い、求める資料の収集、提供を行った。	3	適切に実施している。
広報 10-(8)(20)	図書館ホームページの運用	3	図書館のホームページを継続運用し、適宜に情報を発信した。	3	適切に実施している。
	「としょかんだより」等の広報	3	毎月発行実施。市内地域回覧。内容に新しく俳句ポストコーナーを設け、情報発信を行った。	3	適切に実施している。

	評価項目		自己評価		市	
	仕様書項目	内容	評価点	評価内容	評価点	評価内容
	電子図書サービスの運用 10-(9)	電子図書資料管理	3	期限付き(1年)児童書読み放題パックの期限切れに伴い、今年度は新たな読み放題パックの入れ替えと、調べ学習のコンテンツも多く購入し、小・中学校へ案内を行った。	3	電子図書資料の管理に適切に取り組んでいる。
運 営 業 務	電子図書サービスの運用 10-(9)	利用案内	3	電子図書の情報を、毎月ホームページやX、新刊案内、図書館だより等で発信を行った。 保健センターにて、絵本及び育児関連本の紹介を行った。	3	適切に実施している。
	移動図書館 10-(10)	移動図書館の巡回	4	より安心・安全にを心掛け、移動図書館車の出発時間を早くし、時間にゆとりある巡回を行った	3	より安全に考慮し、巡回を行っている。
		車両の点検	3	日常点検、定期点検を行った。	3	適切に実施している
	移動図書館 10-(10)	事故発生時の対応	3	図書館駐車場内にて、建物フードに接触事故発生。事故時に現場対応処置後、事故報告実施。その後速やかに修繕対応も実施。	3	事象に則した、対応をしている
	図書館ボランティア 10-(11)	読み語りボランティアとの連携	3	ボランティア団体との連携により、昨年に続き文庫まつりを開催した。ボランティア団体の自主研修や定期会議に出席した。	3	適切に実施している
		図書館ボランティアの構築	4	図書館ボランティア、今年度新たに3名登録。計12名。配架・修理を主に活動実施した。今後もボランティア募集を継続していく。	4	図書館サービス理解につながる図書館ボランティアを募集し、活動を進めている。
	県内図書館等関係機関との連携 10-(12)		3	各関係機関との連携、協力を努めた。	3	適切に実施している
	事業（月次・年次）報告実施状況 14-(1)		3	毎月の月次報告を適切に行った。	3	適切に実施している
管 理 業 務	施設及び設備の保守管理 11-(1), 12		3	施設の保全に努めた。	3	適切に実施している
	施設及び設備の清掃・衛生・維持管理管理 11-(3)		3	日常の定期清掃及び年3回のワックスかけ・窓清掃を委託し実施した。	3	適切に実施している
	緊急時対応及び安全管理 11-(2)(9)(10)		3	フジ竹原店の避難訓練(4月1名・8月1名)に参加した。	3	適切に実施している
	備品等の管理 11-(4)		3	FAX1台、ブックカート2台を購入し、備品購入届を提出。	3	適切に実施している
	テナント関係機関との連携・協力 11-(10)エ		3	フジ竹原店の会議に参加するなど、関係機関との連携に努めた。	3	適切に実施している

\*評価点について

評点の考え方	点数
特に優れている	4
出来ている	3
概ね出来ている	2
改善が必要(劣っている)	1

4, 総合評価

評価者	評価点	内 容
指定管理者	3	<p>利用者へ図書館利用を更に高めていく目的として、①竹原郷土書の浸透(関心拡大)、②絵本の面出しの拡大(絵本コーナー)、③利用者の館内回遊性(郷土書と小説の配置変更)を良くしていく。3つのコンセプトで、本館館内レイアウトの変更を実施した。今後も案内版やサイン表示などを工夫し、利用者がより楽しめる図書館づくりに取り組んでいく。</p> <p>講演会においては、絵本作家「羽尻利門講演会」を実施。また、地元郷土の歴史・文化の伝統の継承として、竹原郷土文化研究会へ働きかけ、「竹原学 歴史講座」を年6回開催実施。市民のイベント参加による知識向上の喜びや楽しさの普及に尽力した。参加者からの高評価もあり、今後も市民の読書活動に繋げる事業を継続していく。</p> <p>今年度、初めてwebによる「利用者アンケート」を実施。webでのアンケートということもあり、使い慣れている若年層にはスムーズに取り入れられたが、高年層には課題(機器操作など)が残った。次回開催には課題検証、工夫・改善を行い、より多くの方へアンケートしていただけるよう取り組んでいく。</p>
市	3	<p>指定管理3年目となり、図書館サービス及び管理運営業務を適切かつスムーズに運営できている。また、図書館の利用を促進するために、館内の蔵書レイアウトの変更やWEBアンケートなどに取り組んでいる。特に蔵書レイアウトの変更により、竹原郷土書の認知度が上がったり、絵本の面出しをすることで、絵本を手にする人が増えたなど、成果があった。</p> <p>竹原市の歴史・文化についての講座「竹原学 歴史講座」を開催し、5月末までに全6回の講座すべてが満席になり、市民の関心に沿った事業が運営できている。</p> <p>現代俳句協会と連携し、利用者が自由に俳句を投函できる俳句ポストには、市内の小学生も参加し、2名が現代俳句に入選した。</p> <p>全国の図書館の受託による管理運営や事業展開により培った図書館運営のノウハウと人材ネットワークを活かした更なる図書館サービスの充実を期待する。</p> <p>また、事業提案した新規・自主事業については、5年間の指定期間内に計画的に実施すること。</p>