## 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
	職員配置等 9(4)~(8)	資料・図書館学習・システム担当	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:学校や幼稚園への団体貸出における選書を行った。 システム担当:図書館システムのトラブルにも,適宜迅速に対応した。	2	各担当者の配置が、年度後半になる 等、業務体制の調整に時間がかかっ た。
		職員の資質向上・人材育成の取組	4	図書館流通センター主催の「接遇研修」を実施。県内市立図書館で「電子図書研修」を実施した。オンラインでも15件の研修を実施した。県立図書館主催「情報検索入門」など4件の研修に参加した。	4	日々,館内職員間での意見交換が見られ,細かな職員の人材育成に取り 組まれている。
	利用者サービス 10-(2)(6)(17)(18), 15-(2)	窓口サービス	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、8割超の利用者が「非常 に満足」「やや満足」の回答で あった。	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。
		リクエスト	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	適切に対応している。
		レファレンス	3	利用者の課題解決への対応に努め, 古文書の調査依頼に対応した。	3	適切に対応している。
		乳幼児・児童と保護者	3	児童書コーナーに行事棚を設置 し、時節事や年齢に応じた展示を 実施した。 人気の児童書を別置で設置した。	3	適切に実施している。
		青少年	3	青少年向けの新刊、話題作の購入 に努めた。	3	青少年向けの本の配置等,工夫され ている。
運営		高齢者・障害のある人	3	わかたけ号に大活字本を多く積み 込めるよう、書架の並びを変更した。 電子図書の利用普及に努め、読み 上げ機能の説明などを行った。	3	高齢者・障害のある人に配慮するため、わかたけ号書架の並びの変更や電子図書の利用方法の紹介など、取り組みを行っている。
業 務		学習支援	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	適切に実施している。
		郷土資料コーナー	3	新たに郷土資料コーナーを設置 し、郷土の歴史や文化に関する資 料の収集に努めた。	3	適切に実施している。
		特設コーナー	3	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 い分野の資料を紹介した。	3	適切に実施している。
		利用者からの意見・要望等の対応	3	利用者の声を集約できるよう,入口に投書箱を設置した。希望に対し,出来るだけ迅速に回答するよう努めた。	3	適切に対応している。
		利用者満足度調査等の実施	3	館内での利用者アンケートを実施 し,そこで出たご意見から課題を 把握し,出来ることから改善を 行った。	3	適切に実施している。
		個人情報保護	2	予約レシート紛失による流出を防ぐため、氏名記載を廃止した。 メールアドレスの登録ミスが発生 したため、すぐに再発防止策を講じた。	2	即時適切に対応し, 再発防止に向け 改善している。

	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	
	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	資料収集計画に基づき,体系的に資 料の充実を図っている。
		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	3	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へリサ イクルで提供し,有効活用を図っ た。	3	適切に実施している。
		資料の整理(蔵書点検)・防虫等	3	防虫作業を10月~12月, 蔵書点検 を2月に実施した。	3	適切に実施している。
		絵本の会	3	4~10月は、コロナ禍において中止したが、11月、12月は開催した。 どちらも多くの参加があり、賑わった。	3	新型コロナウイルス感染症の感染状 況を考慮し,絵本の会を開催してい る。
		文庫まつり	_	コロナ禍の為開催を見送り, 令和4 年5月開催予定.	_	
		読書会	3	読書会における資料の準備, 感想 文の掲載を行った。	3	適切に実施している。
運営業務		新規・自主事業	4	「映画会」8月の開催予定を、コロナ禍の為、10月に延期して開催した。1月の開催予定は、コロナ禍の為中止とした。 「児童文学作家くすのきしげのり氏講演会」を11月に実施。会場19名、オンライン68名の参加があった。 「ぬいぐるみのお泊り会」を12月に実施、6名の参加があった。 「電子図書体験会」を12月、3月に開催した。 「こくりプロブラミングワークショップ」を3月の休館日に開催した。「こくりプロブラミングワークショップ」を3月の休館日に開催した。午前、午後各定員(3組)数の参加があった。	4	コロナ禍であり、大きな催しは開催 できなかったが、新規の事業に、積 極的に取り組んでいる。
	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行った。読み語り,ブックトーク等も計画していたがコロナ禍のため実施を見送った。次年度より実施予定。	3	適切に実施している。
		見学・体験学習の受け入れ	3	3 校からの申し出があり、対応した。 (中通小学校、大乗小学校、東野小学校)	3	適切に対応している。
		学校図書館司書との連携	3	学校図書館司書の求める資料の収 集,提供を行った。	3	学校図書司書と連絡会を行う等連携 を図り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	4	図書館のホームページを継続運用 し、積極的に情報を発信した。	4	適切に実施している。
		「としょかんだより」等の広報	4	隔月発行から、毎月発行とした。	4	「としょかんだより」を毎月発行 し、内容の工夫など積極的な広報を 行っている。
	電子図書サービスの運用 10-(9)	電子図書資料管理	4	積極的に、特集の更新を行った。	3	電子図書の情報発信を月1回定期的 に行うなど,利用の拡大に繋がる取 り組みを求める。

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)	利用案内	4	図書館にて、タブレットで説明しながら利用者のスマートフォンで電子図書を体験してもらう「電子図書体験会」を、12月に実施。コロナ禍における利用制限に伴い、1月・2月は中止し、3月に開催。電子図書の利用方法について、東野小学校、中通小学校で、先生向けの広報活動を行った。	4	電子図書の利用者増加に向けて,体 験会や市内小学校での説明会等適切 に実施している。
運営業	10-(10)	移動図書館の巡回	4	新たに祝日の運行を行った。(合 計5日)	4	まん延防止等重点措置による巡回休止があったが、学校や巡回施設との連携を図りスムーズに対応している。本館の祝日開館と並行して移動図書館車の巡回を実施している。
務		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	事故時に現場対応を優先したため 報告が事故直後ではないことが あったが、その後速やかに報告を 行った。	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	毎月の企画会議に,事務局として 参加した。	3	適切に実施している。
		図書館ボランティアの構築	_	次年度以降実施予定	_	
	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,協力に努め 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	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	日常の定期清掃を行った。	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に参加した。	3	適切に実施している。
	備品等の管理 11-(4)		3	備品台帳に基づき管理を行った。	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		祝日を開館したことにより、利用者から便利になったとの声をいただいた。一方で緊急事態 宣言やまん延防止等重点措置の期間中は、新型コロナウイルス感染防止対策として館内の一部利用制限や移動図書館車の運行を中止したため来館者数・貸出者数が伸び悩んだが、その 状況下においても登録者数は着実に増えており目標数を達成できた。電子図書の利用については、導入当初に比べて貸出冊数が伸びていないため、次年度は更に普及活動に力を入れていく。	
市	3	指定管理者による図書館の管理運営初年度においてコロナ禍の為,館内利用の制限や移動図書館車の巡回,行事の休止も余儀なくされ事業計画の実施に支障があったと思われるが,工夫しながら各事業を行った。市直営時からの変更点として,祝日開館や「としょかんだより」の毎月発行,映画会,「児童文学作家くすのきしげのり氏講演会」や利用者アンケート実施等の新規事業を行い利用者サービス向上に努力している。	