

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)				
	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。
	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「安全運転研修，個人情報保護研修」を実施。県内市立図書館での「レファレンス研修」をスタッフ1名受講。オンラインでも6件の研修を受講した。 県立図書館主催「企画提案型事業（先進図書館等視察）」で，東京都（中央区立京橋図書館），埼玉県（埼玉県立久喜図書館）の視察にスタッフ1名が参加した。	4	常勤職員全員が司書資格を有し，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)				
	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，「非常に満足」「やや満足」の合計回答が91%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。
	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	適切に実施している。
	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。	2	図書館資料の調べ方や他施設との連携など，問合せについて対応に時間を要する場面が見られた。
	乳幼児・児童と保護者	3	読書週間で小学校との共同イベント「この一冊に，ありがとう」をテーマに，生徒による本の紹介とそのポスターの展示を実施した。	3	既存事業と合わせ，適切に実施している。
	青少年	3	各中学校へ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。
	高齢者・障害のある人	3	わかたけ号では，高齢者の利用が多い大活字本やエッセイ本等を書架の低い位置のところへ配置変更し，手に取りやすくした。 資料の検索・予約について，スマホやPCからweb予約できる旨の説明を行い，利用普及に努めた。	3	適切に実施している。
	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	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4年4月～令和5年1月まで、「池田隼人コーナー」を設置し、郷土偉人の功績や郷土の歴史、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。2月には俳句ポストを設置し、新たなジャンルコーナーを開設した。応募された作品の中から、雑誌「現代俳句」の選句委員会が選句を決定し、応募月の3か月後の雑誌「現代俳句」に掲載。竹原から選句された場合には、館内掲示でお知らせしていく。	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、新しく俳句ポストを設置した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2件の投書があり、意見・要望に対し、出来るだけ迅速に回答した。	3	適切に実施している。
		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(期間:令和4年11月8日～11月20日 人数:256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91%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	除籍手順・データ削除年数を改定し、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へ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。

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。8月は図書館スタッフのみでの絵本の会を(テーマ:妖怪・おばけだよ)実施。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、3年ぶりに文庫まつりを開催。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〕5月「行政情報サービス」としての各情報誌と、9月「観光協会との連携」として、各パンフレット及び各情報誌を、入口横のラックにて紹介、配布を実施。8月「スタッフによるおはなし会」を初めて実施。 12月「バリアフリー上映会(ハンサムスーツ)」を実施。参加者10名。 2月 季語を使用した俳句、自由俳句など投句していただく、「俳句ポスト」を開設。 〔自主事業〕10月、児童文学作家「村中李衣講演会」(参加者28名)実施。2月、こども六法著者「山崎聡一郎講演会」(参加者30名)を実施。	4	映画会や、講演会、俳句ポストの設置など、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、中通小学校、大乗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3名受入、業務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。内容に新しく電子図書館コーナーを設け、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	4	新たに期限付き(1年)児童書読み放題パック(同時接続数に制限のないマルチライセンスコンテンツのセット)を購入し、小・中学校へ朝読図書としての案内を行った。	4	期限付き(1年)児童書読み放題パック(同時接続数に制限のないマルチライセンスコンテンツのセット)を新たに購入するなど、電子図書資料管理に熱心に取り組んでいる。
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Twitter、図書館だより等で発信を行った。 保健センターにて、読み語りや絵本の紹介・貸出時に育児関連の本を紹介したチラシを配布。	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	3	運転手について、より安全運転重視の観点から、スタッフ対応から大型車運転経験豊富な人材へ変更。(シルバー人材センターへ委託)	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	駐車場内にて、建物支柱に接触事故発生。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3年ぶりに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	3	今年度新しく、図書館ボランティア募集し、9名登録。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
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2名・12月2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	スキャナー1台、ブックカート1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	課題であった蔵書冊数(システム容量20万冊以下)について、除籍に関するマニュアルを見直し、除籍後の不要タイトル削除において「除籍後データ5年経過したものを年1回削除から除籍したデータを年度末に年1回削除する」とし、システム容量の適正蔵書冊数とするための改正を行った。 講演会においては、児童文学作家「村中李衣講演会」、こども六法著者「山崎聡一郎講演会」を2回実施。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。 昨年の新型コロナウイルス感染防止のための利用制限などの影響からか、来館者数は増加したが、貸出者数、貸出冊数では減少となっており、これらに対して、現状の蔵書数や貸出数の分類毎の実績の分析を行い、今後開架部分におけるレイアウト変更に向けて取り組む。
市	3	指定管理2年目となり、図書館サービス及び管理運営業務も、スムーズに行われている。特に、除籍に関するマニュアルを状況に則した改正を行い、蔵書冊数適正化に対応している。 また、図書館サービス理解につながる図書館ボランティアの募集や映画会の開催などの新規事業に熱心に取り組んでいる。昨年に続き、児童作家など著名人による講演会開催や3年ぶりの「文庫まつり」や図書館での「絵本の会」などを市内の読み語りグループと協力して行い利用者の好評を得ている。 図書館内においては毎月の特集コーナーの設置、入れ替え、書架レイアウトの変更、案内サインの工夫をしており、新たに、利用者参加コーナーとして俳句ポストを設置し利用者数、登録者数増加に繋げる取り組みが見られる。また、利用者アンケートを実施し利用者の声に傾聴している。 今後、郷土資料も含めたレファレンス全般の能力向上を期待する。