

令和3年度(2年度実績) 総合評価書 <施設名 図書館笠原分館>

1. 指定管理者名	公益財団法人 多治見市文化振興事業団
2. 指定期間	平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日
3. 業務の範囲	(1)維持管理に関すること。 (2)運営業務に関すること。

4. 採点表

評価項目	細目	配点	採点基準	実績(パーセントを求めるとは、小数点第1位を四捨五入)	分析、評価、指示等	得点	
1 運営・利用状況 (40点)	(1)利用状況(10点)	①施設の利用率(利用時間/日数×営業時間)	5 新型コロナウイルス対応一律4点(令和2年度のみ)	年次報告書P343(利用冊数) 開館日数:日(R2:258日) R2:77,452冊 (新型コロナウイルス対応 一律4点)	4点	新型コロナウイルス対応一律4点(令和2年度のみ)	4点
		②利用人数	5 新型コロナウイルス対応一律4点(令和2年度のみ)	年次報告書P343(貸出人数) 開館日数:日(R2:258日) R2:14,611人 (新型コロナウイルス対応 一律4点)	4点	新型コロナウイルス対応一律4点(令和2年度のみ)	4点
	(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(15点)	15	仕様書以上:15~12点、仕様書に忠実:11~9点、仕様書の一部不実施(軽微):8~7点、仕様書の一部不実施(中程度):6~3点、それ以下:2~0点	年次報告書P343~346(文化事業一覧) <読書普及活動> ・一般、児童、絵本展示 35回	仕様書以上 13点	・館内おススメの展示コーナーをコロナ対応で間引いた机を展示台として利用し、本の見せ方を工夫するなど一新した。 ・幅広い世代に趣向を凝らしたテーマで展示し、大幅な貸出増加に結び付いた。 ・本棚の整理に取り組み、探しやすく手に取りやすくなり、貸し出しが短時間でできるようになっている。 ・お家時間におすすめの展示コーナーを設けるなどコロナ対応もできている。 ・利用者から問い合わせの多い本は常設展示し迅速に案内出来るよう工夫している。	13点
	(3)自主事業の企画・運営・実施(15点)	15	内容・事業数等が期待以上:15~12点、内容・事業数等が例年通り:11~9点、内容・事業数等が例年よりやや劣る:8~7点、内容・事業数等が例年より劣る:6~3点、内容・事業数等が例年よりかなり劣る 2~0点	年次報告書 P346~P351 <読書普及活動> 展示35回 ・笠原保育園(年長組)わくわく図書館体験 2回42人 ・笠原小学校2年生 町探検 図書館見学 60人 ・笠原小学校 図書館交流として除籍本お届け1回 <職員による出張講座> ・笠原福祉センター認知症サロン読み聞かせ 1回15人 ・笠原中央公民館 悠々塾読み聞かせ 1回13人 <その他> ・本のリサイクル会(フリー配布)・雑誌リサイクル(応募者44人) ・季節のお楽しみプレゼント ハロウィン30人 クリスマス132人	期待以上 13点	・公民館と連携し、図書館職員が講座へ出向いて読み聞かせを行うなど、事業を通じた利用促進が図られている。 ・地域の教育機関と連携・交流がなされ、子ども達の読書推進に取り組んでいる。 ・新たにかさはら福祉センターと連携し、幅広い対象に図書館の活用を促進した。 ・図書館業務のみならず、職員による出張講座も積極的にを行い、分館のより良い利用方法が認知され、新規利用・貸出増につながった。	13点
2 施設管理状況 (25点)	(1)施設管理業務の実施状況(10点)	①清掃	10 ①チェック細目の丸数字の各項目を3段階評価する(適正(普通):2点、一部不備あり:1点、不備あり:0点) ②5項目の合計点とする。 ※駐車場は、期待以上:8点、適正(普通):6点、一部不備あり:4点、不備あり2点	年次報告書P332(維持管理業務) ・環境衛生業務参照	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	10点
		②保守・点検		年次報告書P332、333(維持管理業務) ・建築設備管理参照	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
		③保安・警備		年次報告書P333(維持管理業務) ・防災・防犯管理参照	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
		④小規模修繕		・年次報告書P333、334(有償修理の内訳) ※笠原中央公民館 26件 総額 1,365,768円(図書館笠原分館含む)	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
		⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)		・多治見市公共施設マニュアルを基準とし、日々の点検に加えて毎月第4金曜日に職員による点検を行い、チェックシートに記入して職員間の情報共有を行っている。不備を発見した際には迅速に対応している。 ・毎朝の館内清掃や、日中2回行う消毒巡回の際、本棚・机・椅子の不具合などを点検。 ・館内の死角になっている箇所はミラーを利用して確認し、利用者の安全を確保している。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
	(2)その他管理業務の実施状況(15点)	①文書管理	15 ①チェック細目の丸数字の各項目を4段階評価する(期待以上:3点、適正(普通):2点、一部不備あり:1点、不備あり:0点) ②5項目の合計点とする。	・文書はキャビネットに収め、管理は多治見市のファイリングシステムに準じている。 ・年度末に職員全員でファイリングの入替を行い、職員の意識向上と情報の共有を図っている。 ・個人情報に記載されている文書は確認後シュレッダーにかけて処理している。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	10点
		②環境への配慮		・業者による館内空調機のフィルター清掃を行った。 ・館内に空気清浄機、扇風機、サーキュレーターを設置して換気し、良好な館内環境を保っている。 ・除籍本を活用し、リサイクルフェアを実施。残った本は古紙として再利用をしている。 ・学習コーナーや閲覧用の机は使用後掃除をし、清潔に保っている。	適正(普通) 2点	適正に管理されている。	
		③バリアフリー		・入口扉は常時開放し、車椅子やベビーカーでの来館がスムーズとなるよう配慮。 ・視覚障がい者や文字が見づらいと言われる方に大活字本を案内し、定期的な入替を実施。 ・聴覚障がい者には、カウンターに「筆談致します」を表示して案内し、即座に筆談に対応できるよう文字盤も用意している。 ・視力の弱い利用者には、職員手書きの返却期日票を渡している。 ・困っている利用者に気付くこと、声をかけることから始まる心のバリアフリーを大切にしている。	適正(普通) 2点	適正に管理されている。	
	④備品管理		・職員による日常点検を徹底し異常箇所の早期発見に努め、備品が安心・安全に利用できるよう努めている。	適正(普通) 2点	適正に管理されている。		

2		⑤個人情報保護	①チェック細目の丸数字の各項目を4段階評価する (期待以上:3点、適正(普通):2点、一部不備あり:1点、不備あり:0点) ②5項目の合計点とする。	・個人情報がかかれていた登録申請書や予約カードを、使用後速やかにシュレッダーにかけて処理している。 ・電話番号やメールアドレスを聞く際は、口頭ではなく筆談にて対応し、他の利用者に漏れないようにしている。 ・写真等をブログなどに掲載する時ことに関しては、対象に掲載許可を確認している。 ・個人情報の載った書類を使用するとき時は、衝立に囲まれた作業機で行っている。 ・警察からの個人情報の開示を求められた時は、「捜査関係事項照会状」の提示を求め、必要に応じて多治見市からの指導を仰ぎ、情報を開示するようにしている。	適正(普通) 2点	適正に管理されている。		
		⑥事故等への対応	0 事故等への対応は減点対象とする(事故なし及び事故等の対応に不備なし:0点、事故等対応に不備あり:△1点)	・来館中に具合が悪くなられた利用者があり、救急車を呼んで早急に対応した。	事故なし・対応に不備なし 0点		0点	
3	当該施設の経営状況(5点)	①事業収支	5 当該年度の収入÷支出が、105%以上:5点、105%未満～100%:4点、100%未満:3点	収入118,178,589円÷支出125,138,507円=94.4% 笠原地区文化体育施設事業として全体収支としています。	100%未満 3点	新型コロナウイルス対応一律4点(令和2年度のみ) 事業収入とは別に指定管理者緊急支援金2,520,413円を交付	4点	
4	より良い施設運営のための取組(30点)	(1)市民・利用者の声の反映(15点)	①ニーズの把握・事業への反映	10 期待以上:10～8点、適正(普通):7～5点、不備あり:4～1点	・マンガの利用から学習につなげる。 →子ども達に読みやすく描かれた学習マンガを紹介するコーナーを作った。 ・沢山の本の中から読みたい本を探したい。 →本に関するお問合せに対して、利用者のニーズを聞き取りながら他館からの取り寄せも含め迅速丁寧に対応した。 ・コロナウイルスが心配な方に対する様々な対応。 →館内に除菌機を設置したり、換気の徹底、返却本や共用備品の消毒を徹底した。 ・返却本すべてアルコール消毒、マンガ・雑誌は3日間閉架へ ・空気清浄機、サーキュレーター、扇風機、除菌機設置 ・1日2回 館内の消毒 ・隣接する保育園や子育て支援センター利用の若い利用者に向けた新たな雑誌を増やした。	期待以上 8点	・利用者の要望に対し、迅速・丁寧に対応できている。 ・マンガコーナーの利用者に対して学習マンガの充実を図り、案内することで読書の幅を広げ、子どもの読書を学習へ転換するよう取り組んだ。 ・本を探す問い合わせに丁寧な対応がされている。自館のみならず他館の本を取り寄せるなど、図書館のネットワークを活用して読書意欲に応えている。 ・カウンターでの利用者とのコミュニケーションを大切に、気軽に相談できる関係・環境づくりがされている。 ・新型コロナウイルスに対する感染防止を徹底することで安全・安心につなげている。	8点
			②苦情対応	5 期待以上:5点、適正(普通):4点、不備あり:3～1点 ※苦情なしは5点とする	・苦情なし。	苦情なし・期待以上 5点	苦情なし。	5点
	(2)より良い施設運営・事業実施のための提案・姿勢、上記1～3の評価に反映されないその他の成果ポイント(15点)	15 提案、姿勢、その他の成果ポイント(アピール)が期待以上:15～12点、適正(普通):11～9点、普通未満～物足りない:8～0点	・人気児童書の最新刊を利用者にいち早く案内するコーナーを設置した。 ・館内の書棚の本を見直す整備を進め、児童書の棚を増やして更に見やすく手に取りやすい工夫した。 ・季節の展示を盛り上げる装飾を毎月施して、図書館での本選びの時間をより一層楽しいものにした。 ・展示中の資料のPOPを図書館前に掲示することで、利用者の興味を引き、来館・貸出につなげる効果を生み出した。 ・職員が他の図書館での事例を通じて、積極的に人材育成や他館の展示の方法を工夫し、新しい取り組みを実施した。 ・劣化の目立つ絵本を新しく買い替えたり、人気の新シリーズの購入で、利用者のニーズに応え、大幅な利用増につなげた。 ・日頃から利用者とのコミュニケーションを大切に、本選びのアドバイスを行うことで、貸出・予約へと結びつけた。 ・利用者のニーズを考慮して選書した新刊が人気で、新刊が出される日に合わせ来館される利用者も多い。 ・近隣の保育園・小学校と交流を図っている。 ・手作りのプレゼントが来館時の楽しみとなり、カウンターでのコミュニケーションに繋がっている。	期待以上 13点	・利用者の動線を考慮した工夫で、本の予約の促進に取り組んでいる。 ・本棚に子ども達が自分で本を探しやすい工夫をしたことで、子ども達が主体的に本を借りる環境を整え、読書推進につながっている。 ・館内装飾に変化をつけ、利用者が心地よく過ごせる環境づくりができています。 ・近隣の保育園と交流を図り、園児の読書推進のみならず、保護者のニーズに応える取り組みで親子での図書館利用促進が図られている。 ・小学校と連携し、教育現場での図書資料の活用や学校図書館の課題解決の一端を担う取組がされている。 ・職員によるサービスや工夫で、利用者の来館への動機を生み、レポートでの利用を促進している。	13点		
5	その他(減点方式)	(1)報告書類の提出状況	0 提出書類の遅れ・不備に応じて減点対象とする(遅れ・不備内容の程度により△1～△3点) 一部遅れ・不備あり(軽微):△1、一部遅れ・不備あり(中程度):△2、一部遅れ・不備あり(それ以下):△3	書類提出の遅れ・不備なし。	遅れ・不備なし 減点なし		0点	
		(2)市からの指示等への対応(報告書類の提出以外)等	0 指示への対応等に応じて減点対象とする(対応等の内容により△1～△3点) 指示等なし・対応等が期待どおり:減点なし、対応等が期待以下(軽微):△1、対応等が期待以下(中程度):△2、対応等が期待以下(それ以下):△3	なし	指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし		0点	
合計		100	【4段階評価】 極めて良好 100～85点 良好 84～65点 努力が必要 64～45点 取消し等を検討 44点以下			全体的な評価 ・コロナによる休館等があったにもかかわらず利用人数、利用冊数は例年並みとなった。 ・利用者目線で本の並べ方・見せ方などが工夫され、貸出増加につながっている。 ・保育園、学校関係と連携し、子どもたちに本を楽しむ機会を提供している。 ・職員が福祉センターへ出張するなど利用促進に向けた積極的な取り組みがされている。 ・館内の装飾等により明るい雰囲気を出し、幅広い世代の利用者にとって親しみやすい場所となっている。 ・全体的な施設の管理運営が、良好に行われている。	合計84点 良好	