

様式第 1 号

令和 2 年度指定管理モニタリングチェックシート

施設名	図書館藤沢分館	指定期間	平成 2 8 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 3 1 日
指定管理者	株式会社ヴィアックス	施設所管課	教育部図書館

評価項目及び評価基準	所管課評価					
	5	4	3	2	1	該当無
1 組織、職員配置などの実施体制						
組織的に安定しているか		○				
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか		○				
職員のシフトは適正であるか		○				
従業員の労働条件（労働時間・賃金・健康管理）は適正か			○			
業務遂行に必要な資格を有するものの配置がなされているか		○				
2 施設全般の管理運営状況						
仕様書等に基づき適正に維持管理業務が実施されているか		○				
事業計画書どおり事業が実施されているか		○				
施設の目的に沿った事業（自主事業）が適切に行われたか		○				
法定点検が実施されているか						○
外部委託先は適正か			○			
備品等に過不足なく、適正に管理されているか			○			
整理整頓、清掃、植栽等について、手入れがなされているか			○			
3 サービス向上への取り組み状況						
利用者に対して満足度の調査（アンケート等）を行ったか		○				
特定の利用者を優遇したり、利用を制限している例はないか			○			
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか			○			
緊急時の連絡体制は整っているか			○			
防犯、防災、事故等に対する対応策が講じられているか			○			
事業実施に必要な保険に加入しているか			○			
4 個人情報の保護						
個人情報は、適正に管理されているか			○			
情報漏えいを防止する仕組みが構築されているか			○			
5 経理の執行状況						
適正に経理処理が実施されているか						○
経費の縮減について、工夫がなされているか		○				
収支計画と比較して大きな隔たりはないか			○			
定められた利用料金等を収受しているか						○
6 施設の利用状況						
前年同期と比較して、利用者数、施設稼働率に著しい差異はないか			○			
7 市への報告体制						
月次、年次報告等、その他必要な報告が適切に提出されているか			○			

- 5：目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
- 4：目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
- 3：目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
- 2：目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
- 1：不適切な管理運営がなされている。（要是正）

評価点	78 / 115	目標達成値 (60%以上)
		68%

※評価項目に該当しない場合には「該当無」とする。

施設名	図書館藤沢分館	指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	株式会社ヴィアックス	施設所管課	教育部図書館

1 組織、職員配置などの実施体制

組織的に安定し適切な人員配置がなされ、入間市担当の本部社員も定期的に訪れ、事業等についてサポートしている。

司書資格者は10名で、全職員の58.8%配置されており、目標値を達成できている。業務量と来館者数等を考慮して、職員のシフトを作成しており、それに基づき運営されている。また、休日開館業務にもよく対応している。

トラブル対応のため、全体のマニュアルの見直し、修正、更新し、全体研修を行っている。職員全員が同じ手順で業務を行うよう手順書を作成し、個々の配布だけではなく、いつでも確認できるように事務室内に掲示している。また、担当内だけで共有していた業務の見直しを図り、担当者が不在であっても対応できる体制作りを行っている。

2 施設全般の管理運営状況

1時間に1回の巡回と、一日2回アルコール製剤による館内の消毒により、館内の状況把握と感染症対策に努めている。また、照明器具もこまめに点検している。休日管理のため、危機管理シミュレーションを実施している。館内・館外美化のため公民館と連携しサークル清掃に協力している。施設の異常は速やかに公民館へ報告している。今年度は男児トイレの洗面と空調設備の修理が完了している。

3 サービス向上への取り組み状況

返却ポストに“ただいまの時間、図書館は閉館しています”の掲示（土日祝日のみ）を出したり、学生が多く利用する歩道に面した公民館敷地内のフェンスに、図書館の入口を案内する掲示物を取り付けたり、公民館ロビーに「事業のお知らせ」を出して、図書館利用者以外にもPRをしている。

公民館との連携により、試験前臨時学習室を設け、閲覧席の混雑を緩和している。また、臨時学習室の利用者は、学生の他に一般利用者もおり、利用者数の増加がみられる。

本を入替えしたり、ポップをつけて目立つように配置している。また、「時代小説特集」「警察小説特集」などジャンルで分けた展示を行うことで、貸出増加につなげている。

カウンター利用で混雑時の順番のわかりやすくするため、1列で待機していただくための目印を床に貼りスムーズな対応を実施している。また、返却漏れ防止のため、返却処理を3度してから配架をするなど、カウンター作業を見直している。

館内利用専用の手提げカゴやカートを設置することで、利用者の利便性向上と貸出点数の増加を図っている。利用者に対して常に明るい対応と丁寧な言葉遣いに心掛け、「こんにちは」など声をかけることで利用者が気軽にレファレンスや利用に対する質問ができるよう努めている。

4 個人情報の保護

個人情報保護を常に意識し、決められた手順で個人情報を保管し、定期的に廃棄するなど、確実に管理されている。

個人情報保護に関しては定期的に社内研修を行い、職員教育もなされている。

貸し出し資料と予約確保票レシート枚数の照合を行い、抜けや漏れがないか確認している。1日利用券など個人情報が含まれるものは閉館時にまとめてシュレッダーにかけている。リクエスト用紙などは所定の場所で保管している。

プライバシーマーク制度に基づくプライバシーマークを付与されていることも上記の証といえる。

5 経理の執行状況

消灯や冷暖房のこまめな温度管理により、省エネルギーと電気料金の節減に積極的に取り組んでいる。裏紙の再利用、再生トナーの利用などで経費削減に努めている。収支計画は適切に運用されている。

6 施設の利用状況

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために下記のような対応となったため、対前年度比で入館者数▽52.1%・貸出者数▽38.0%・貸出冊数▽38.9%となった。そのような中で貸出促進のため始めた「3冊セット」は利用者の滞在時間短縮につなげ、特に未就学児をもつ保護者からは好評を得た。その後、通常開館になってから、家族で来館してくれる利用者が戻り始めたのを機に、親子で座って選べる「あれこれBOX」を実施。「3冊セット」での反省点を元に改善された「あれこれBOX」は、1か月で1,000冊を超えるなどの好評価を得た。他にも「お手紙ください」のように直接貸出につながらなくても、利用者離れを抑えることをねらう事業や、図書館資料の有効活用を図るために、一般向け図書で飲食店のメニューに見立てた「お品書き」ブックリストを作成するなどユニークな事業を展開した。

- 令和2年3月14日～5月25日まで臨時休館
- 令和2年5月26日～6月12日まで部分開館（9時～17時、予約取り置き済資料の貸出のみ）
- 令和2年6月13日～6月30日まで部分開館（9時～17時、書架室資料の貸出再開）
- 令和2年7月1日～7月22日まで開館（完全再開）
- 令和2年7月21日～7月23日まで臨時休館
- 令和2年7月24日～12月27日まで開館（完全再開）
- 令和3年1月6日～3月21日まで部分開館（9時～17時、予約取り置き済資料の貸出のみ）
- 令和3年3月22日～開館。

7 市への報告体制

月次、年次報告等滞りなく提出され、必要な会議等には全て出席している。また、必要な報告は適切になされている。

設備機器の故障、館内トラブル等緊急時の対応も適切に対応できている。

8 指定管理者により、充実・改善・向上したサービス

地域の団体に直接働きかけ、利用促進を図っている。また、新規事業を積極的に計画し、利用促進を図っている。窓口対応については利用者アンケートにおいて、満足・やや満足の割合が92.9%となっている。

公民館とも良好な関係を築き、連携協力して事業を実施している。

9 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

新規登録者数・新規来館者数増加に結び付ける新たな取組みの検討が望まれる。

10 上記の他、特記事項

新聞や雑誌の閲覧で来館される方、自習のためにくる学生、保護者に連れられてやってくる児童など、さまざまな人に足を運んでいただける地域の分館として認知されていることが、アンケートからも感じられる。

事業に関しては児童向けの事業には定評があり、毎回大勢の人が参加してくれた。定例のおはなし会でも会場に人が入りきらないこともあった。そのため、今年度おはなし会が再開できたときは喜んでくれた利用者も多かった。12月のおはなし会では開場前から並ぶ利用者のために急遽整理券を配布することになり、今までの実績が実を結んだと思われる。

これまでの事業でも、一般では“町の先生”による「お片付け講座」や「エンディングノート講座」などは、新規利用者の開拓につなげた。

地域連携として「放課後学習」「FUJISAWAハロウィン」などの共催事業、「武蔵野うどん」の展示など積極的に地域団体と関わるよう努めた。

大勢の利用者を獲得できたのは、職員も藤沢分館に愛着があり親しみやすい地域の分館になってほしいという想いがあったからではないかと思う。先が見えないコロナ禍後の図書館運営は、今まで以上に難しくなると思うが、楽しみにしている多くの利用者があることを忘れずに更なる飛躍を遂げることを期待したい。

※指定管理モニタリングチェックシート（様式第1号）に基づき、総括的な評価を記載する。