

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和4年度】

(評価日 令和5年6月28日)

### 1 施設の概要

施設名	岩手県立図書館 (いわて県民情報交流センター内)
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県盛岡市盛岡駅西通一丁目7番1号 電話 019-606-1730 FAX 019-606-1731 ホームページ <a href="http://www.library.pref.iwate.jp/">http://www.library.pref.iwate.jp/</a> 電子メール <a href="mailto:homepage@library.pref.iwate.jp">homepage@library.pref.iwate.jp</a>
設置根拠	いわて県民情報交流センター条例、図書館条例
設置目的	(設置：平成18年4月1日) 図書館資料を収集し、県民の利用に供すること等により、生涯学習の振興及び文化の発展に寄与する。
施設概要	敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等 (1) 敷地面積：9,000㎡ (2) 建築面積：7,855㎡ (3) 延床面積：45,875㎡ (県立図書館：10,590㎡) (4) 階数：地下1階、地上9階 (県立図書館：1～4階の一部) (5) 建物高さ：最高部高さ 47.4m (6) 構造：鉄骨造 (一部鉄骨鉄筋コンクリート造) (7) 入居施設 次の公の施設及び行政機関等並びに民間施設が入居する大型の複合施設である。 <公の施設> ア 県民活動交流センター (NPO活動交流センター、国際交流センター、環境学習交流センター、青少年活動交流センター、男女共同参画センター、高齢者活動交流プラザ、子育てサポートセンター、ホール・会議室等貸室) イ 岩手県立視聴覚障がい者情報センター ウ <u>岩手県立図書館</u> <行政機関等> 盛岡運転免許センター、岩手県パスポートセンター、岩手県建築住宅センター、岩手県立大学アイーナキャンパス <民間施設> 飲食店3店舗、コンビニエンスストア1店舗
施設所管課	① 岩手県立図書館 (運營業務) 岩手県教育委員会事務局生涯学習文化財課 (電話 019-629-6171、メールアドレス DB0005@pref.iwate.jp) ② いわて県民情報交流センター (図書館を含む県民情報交流センターの維持管理業務) 岩手県環境生活部若者女性協働推進室 (電話 019-629-5198)

### 2 指定管理者

指定管理者名	株式会社図書館流通センター
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (5年間)
連絡先	岩手県盛岡市盛岡駅西通一丁目7番1号 岩手県立図書館事務室内 電話 019-606-1730

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容（主なもの）	岩手県立図書館の運営業務		
職員配置、管理体制	46名 (令和4年4月1日現在)	組織図	
	(内訳) 無期契約職員 27名 有期契約職員 19名	別添「岩手県立図書館指定管理者 株式会社図書館流通センター組織図(2022.4.1)」のとおり	
利用料金	徴収していない		
開館時間	9時00分～20時00分	休館日	月末・年末年始・年度末特別整理日

### 4 施設の利用状況

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前期間	指定管理期間						備考
		元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	期間平均	
第1四半期	98,873	96,088	55,444	70,486	73,785		73,950	
第2四半期	116,893	110,260	73,684	51,135	89,083		81,040	
第3四半期	99,973	93,514	53,041	68,791	81,226		74,143	
第4四半期	98,644	89,363	65,027	68,946	79,016		75,588	
年間計(実績)	414,384	389,225	247,196	259,358	323,110		304,722	

### 5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間	指定管理期間						備考	
		元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	期間平均		
収入	指定管理料	167,744	171,586	173,159	173,159	173,159		172,765	
	複写料金		632	537	514	685		592	
	小計	167,744	172,218	173,696	173,673	173,844		173,357	
支出	人件費	153,335	155,948	156,694	156,886	155,646		156,293	
	一般管理費	14,409	16,270	17,002	16,787	18,198		17,064	
	小計	167,744	172,218	173,696	173,673	173,844		173,357	
収支差額	0	0	0	0	0		0		

## 6 利用者の意見等への対応状況

### (1) 利用者意見（満足度等）の把握方法

把握方法	ご意見箱の設置、来館者アンケート調査及び非来館者アンケート調査の実施、カウンター業務従事者による利用者の声の記録。	実施主体	株式会社図書館流通センター
------	-----------------------------------------------------------	------	---------------

### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 29 件、要望 30 件、その他 2 件		
主な苦情、要望等	対応状況		
① 持込飲料を机の上に置きっぱなしにしないよう注意するのは時代遅れである。	① 図書館条例第 6 条 5 項（飲食禁止）を前提に、ふた付き飲料に限定して持ち込みと飲用を認め、飲用後は机上から下げるよう案内していた。ご意見を踏まえ、ふたが閉まっていれば飲料容器が机上に出ている声掛けをしない運用に改めた。		
② 『岩手県立博物館研究報告書』の続刊を開架に置き貸出可能にしてみたい。	② 同報告書は第 35 号まで所蔵済み。第 36 号以降は電子データの公開のみであったため、県立博物館の許諾を得て製本及び登録作業を行い所蔵資料とした。		
③ 視聴覚資料の開架化に伴い利用が不便になった。所蔵資料の一覧を表示する必要があるのではないかな。	③ 紙媒体の一覧表は掲載情報が限定的で、受入や除籍の都度修正が入り管理が困難であり、レファレンスを通じてご要望の資料の出納に対応している。その後も類似のご意見が複数寄せられたため、OPAC に視聴覚資料の一覧を表示する機能を導入できないか、システム保守管理業者と調整を図った。（※調整の結果、令和 5 年 4 月からこの機能を実装している。）		
<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本の多さすごいですし、貸出冊数 15 冊もすごいです。これだけの本を管理して揃えることは並々ならぬ苦勞でしょうが、これからもよろしく願います。&lt;※ご意見箱への投書にて&gt;</li> <li>・明治時代の住所を確定する上で貴重なアドバイスをいただき、ありがとうございます。&lt;※レファレンスサービスをご利用の方から電子メールにて&gt;</li> <li>・一県民の質問に誠実に応えてくれるサービスに胸が熱くなった&lt;※レファレンスサービスをご利用の方からハガキにて&gt;</li> <li>・企画展がすごく良かった。2 年前にも賢治展を見たが、とても素晴らしく、今も配布資料を部屋に飾っている。&lt;※企画展「田中館愛橋～日本の物理学の夜明け～」をご覧になった方より口頭で&gt;</li> <li>・ニュースを見ました。とても素晴らしい。&lt;※児童コーナー催事「セキネさんと撮っちゃおう」の報道（IBC, 1/26 放送）を見て来館された方より口頭で&gt;</li> </ul>			

## 7 業務点検・評価（※）

### (1) 業務の履行状況

別紙のとおり
--------

※（注 1）県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」  
指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

#### （注 2）評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。
- B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。
- C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

## 8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

### (1) 指定管理者の自己評価

#### ① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

- ・岩手県立図書館創立 100 周年記念式典の挙行に際しては、セレモニーのスムーズな進行に資するよう、会場準備や来場者の受付をはじめ運営に係る諸作業の補助にあたった。また、記念すべき節目の年を盛り上げるべく、館内装飾、広報、展示、催事など、年間を通じて創立 100 周年にちなむ取組みを行った。
- ・新型コロナウイルス感染症対策においては、日本図書館協会のガイドラインや県内の感染状況等を踏まえ、岩手県とも協議しながら、随時制限内容等の見直しを行った。
- ・館内の利用環境整備に関して、岩手日報電子縮刷版の提供に係る運用体制を構築したほか、マイナンバーカードでの貸出サービスの開始、4 階音と映像コーナーの再編に係る資料移動及びデータ修正、また、視聴ブース等撤去後の空きスペースを展示等の実施により有効活用した。
- ・新たに導入していただいた「岩手日報電子縮刷版」は大変好評で、電子資料の利用件数は、昨年度比約 2.6 倍となった。郷土資料担当のレファレンス対応能力の向上はもとより、近隣文化施設職員の利用もしばしばみられることから、導入効果は図書館だけに留まらない広範囲に及んでいるのではないかと考える。
- ・蔵書の活用促進のため、季節や時事に応じた資料展示と関連催事、4 階展示コーナーでの企画展示、館内周遊を伴うラリーイベント等を積極的に実施した。また、他機関との連携展示を通じ、健康、医療、労働、SDGs など、今日的課題に関する情報の提供にも努めた。

#### ② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項

- ・コロナ禍明けを見据え、減少した来館者数やサービス利用数が少しでも新型コロナ流行前の水準に近づくよう、魅力的なテーマでの資料展示の実施や、各種媒体での情報発信により来館の促進を図る。また、コロナ禍をきっかけに開始した来館に依らないサービスについても継続していく考えている。
- ・県内各所から講師派遣の依頼をいただく機会が増えている。運営業務を通じて蓄積したノウハウを地域の読書推進に役立てられるよう、今後も可能な限り対応していきたい。
- ・令和 5 年度の全国図書館大会岩手大会では、児童分科会を担当させていただくことになっている。分科会だけでなく大会全体が成功裏に終わるよう、岩手県職員及び県内図書館職員の方々と協力して取り組みたい。
- ・官公所発行の報告書等について、近年、各機関・団体のホームページで電子データでのみ公開されるケースが増えてきている。どのような形での保管が最適かは判断が難しい所だが、現状、そうした資料は紙媒体に置き換え提供するようにしている。伴って発行事実の確認や製本など、これまでにない作業が出てきている。
- ・地域資料の収集は公共図書館の大切な使命の一つであるが、上記のような状況もあり、岩手県の各部署が発行する資料の収集が十分にできていないのではないかと感じる。庁内 LAN への資料提供依頼の掲載を継続しつつも、他に県発行資料が当館に寄贈される流れを構築できないのか、模索を続けたい。
- ・社会全体の人件費高騰が運営体制の構築に及ぼす影響は大きく、人員規模縮小等やむを得ない状況によりサービスに影響が出ることも懸念される。

#### ① 県に対する要望、意見等

- ・ここ数年来の課題であった 3 階一般開架の照明設備の不調について、関係各所と折衝していただいたことで LED 照明への切り替え工事が実現した。館内に明るい雰囲気に戻り、読書に適する照度が確保されたと感じる。
- ・現在公開しているデジタル画像アーカイブ「イーハトーブ岩手電子図書館」及び「デジタルライブラリーいわて」は、双方とも公開後 10 年以上経過しインターフェースが陳腐化している。令和 5 年度以降に控えている大規模デジタル化作業の成果物活用の観点からも、画像や文書等のデジタルデータを扱う新たなプラットフォームの導入について検討を進める必要があると考える。
- ・戦中から戦後間もなくにかけての図書及び逐次刊行物の中には、劣化が進み取り扱いが困難になっているものが多い。また、16 ミリフィルムやマイクロフィルムには、酸性ガスによりフィルムベースが溶融しているものも見られる。これら劣化が進んだ資料の保管環境の見直し、脱酸処理、複製、媒体変換など、取捨選択も含め保存と活用を両立させるための方針策定が必要と考える。
- ・資料の利活用促進については様々な機会を捉えて取り組んでいるところであるが、収集方針との兼ね合いもあり一般県民が「読みたい」と感じる資料が少なく、他館からの資料借用数も増加傾向が続いている。コロナ禍が一段落し回復基調にシフトする中であって、新たな継続利用者を獲得するべく、利用実績に直結する所蔵資料の鮮度維持及び購入資料数の増加について引き続き予算の確保をお願いしたい。
- ・県内図書館の支援や県図書館協会事務局の運営等、県域単位の業務は県の読書推進施策と同様に所管課様の直接の業務に位置付けたうえで、一施設としての県立図書館の管理・運営は、基本的に指定管理者に一任する指定管理者制度の一般的な導入形態についてご検討いただきたい。

(2) 県による評価等

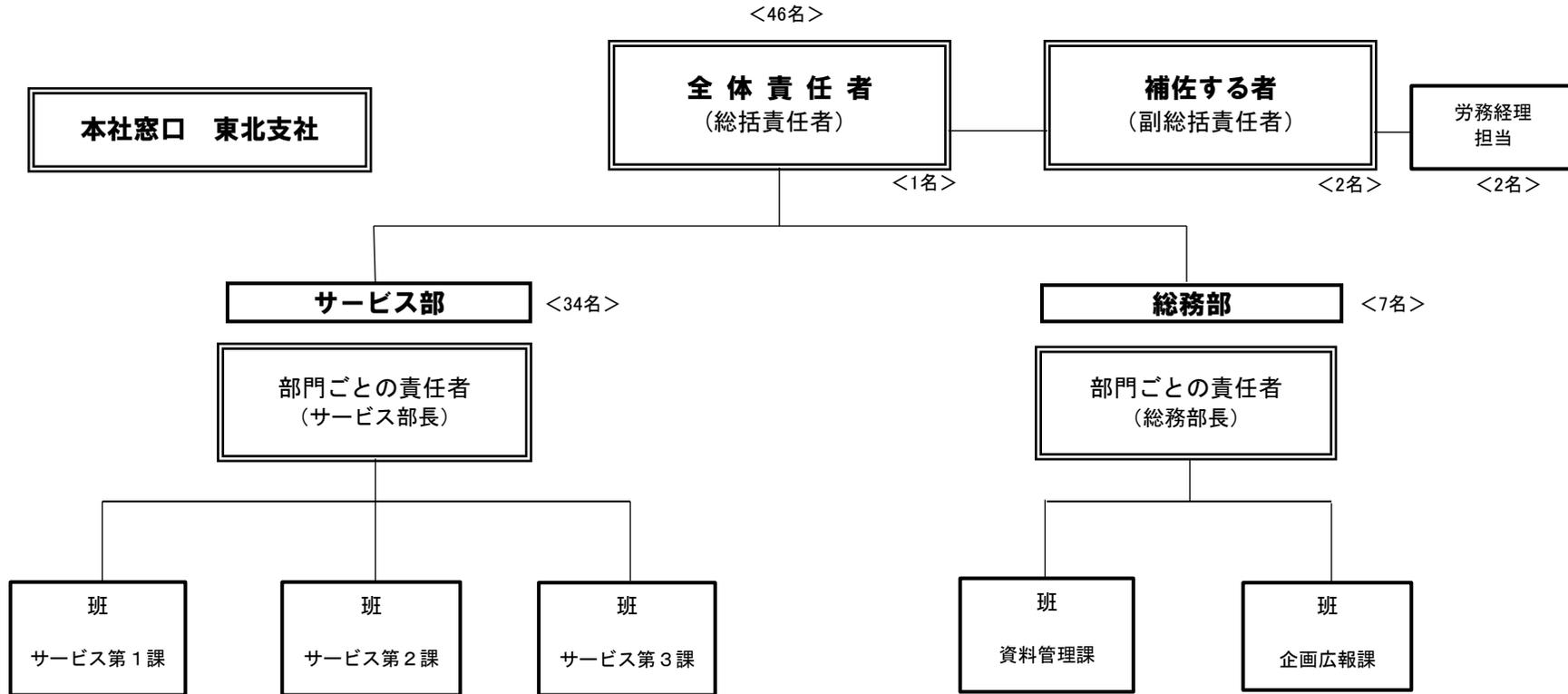
① 指定管理者の運営状況について おおむね要求水準書どおりの運営が行われている。 ・図書館運営の品質向上について 各種研修会へ職員を参加させるとともに、職員向けの研修会をキャリアに応じて開催する等、多様な利用者に適切に対応できる研修を実施している。 ・図書館サービスについて 今日的话题から郷土関係まで幅広い分野にわたる展示・催事を企画し、利用者から好評を得ている。
② 県の対応状況について（自己評価） ・指定管理者の業務については、業務日誌や月次報告書等により確認を行っている。その他、定例的に週次会議や定例会議を行うなど、相互に情報共有を図りながら協力・連携し、適切な図書館運営に努めている。 ・資料費の確保、設備（備品・機器類）の更新・修繕等については、引き続き予算要求を行っている。
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等 ・安定した人員の確保。 ・4階スペース（震災、防災関連）の運営、管理の人員確保。

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）
該当なし
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日：令和 年 月 日）
改善状況の確認
（確認年月日 令和 年 月 日）

2 運営業務の体制に関する事項  
(1) 組織図

令和4年度岩手県立図書館指定管理者株式会社図書館流通センター 組織図



※表の職員の他、書架整理・書庫出納の援助等、司書業務の補助を行う非常勤のサポートスタッフに入ってください予定です。  
※職員数、班の配置は変更になる場合があります。

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書		
1 図書館機能充実に係る業務					
(1) 運営体制の整備					
1	1-4	運営業務事業計画書の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度2月末までに、翌年度にかかる事業計画書並びに岩手県立図書館運営業務月別支出見込額調査を県に提出し、承認を得ること。</li> <li>・上記事業計画等を変更しようとする場合は、「岩手県立図書館の運営業務に関する基本協定書」(以下、「協定書」という。)第8条第2項に基づいて対応すること。</li> <li>・定期報告については、協定書第13条に基づいて報告すること。</li> <li>・実績報告については、協定書第14条に基づいて報告すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に実施。</li> </ul>	B
	1-5	県と連絡調整会議の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館として一体的運営が行われるために週次及び月次で定期的かつ必要な時期に行い、その結果は適切かつ迅速に対応すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・100周年記念事業、新型コロナウイルス感染拡大防止に係る対応、4階音と映像コーナーの再編、来年度に控えている全国図書館大会についてなど、定例会の場等を通じて随時協議・検討を行った。</li> </ul>	B
	1-6	図書館運営の品質向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者、市町村図書館等のニーズの把握に努め、利用者の満足度向上等、図書館運営の品質向上に努めること。</li> <li>・利用者の満足度、ニーズについてはアンケート等で随時把握し、その結果及び対応策について取りまとめの上、月次報告書において県に報告すること。</li> <li>・県が実施する事業等に参加・協力すること。(当館創設100周年(2022年)に関わる事業等を含む)</li> <li>・職員の各種研修への参加及び司書等資格の取得を促進するとともに、安定した雇用の確保に努めること。</li> <li>・職員の配置については、協定書別紙「岩手県立図書館運営業務仕様書」(以下、「仕様書」という。)第4条に基づいて配置すること。</li> <li>・協定書別紙3第1に示す備品(備品I種・備品II種)については、協定書第21条及び第22条に基づいて管理すること。</li> <li>・運営業務の実施において知り得た秘密については、協定書第26条に基づいて保持すること。</li> <li>・運営業務を通じて取得した個人情報については、協定書第27条に基づいて保護すること。</li> <li>・図書館において利用者の被災その他の事故が発生したときは、協定書第30条に基づいて対応すること。</li> <li>・危機管理対策については、仕様書第9条に基づいて対応すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内投書箱に寄せられるご意見やご要望は、対応方針を記載の上、県職員及びスタッフ全体で情報共有を図った。また、自己評価のため10月に館内で来館者アンケート調査を、10月から11月にかけて県内3市町で非来館者を対象としたアンケート調査を実施。来館者アンケートの集計結果は当館ホームページにも掲載。</li> <li>・創立100周年に関して、ロゴマークとキャッチコピーの設定や館内装飾をはじめ、企画展及び各コーナーでの資料展示、特別映画会など記念イベントの実施、利用者向け広報紙での通年企画、『岩手県立図書館レファレンス100選』や『岩手県立図書館誕生物語』の発行など、年度一杯を通じて独自に100周年関連企画を実施した。</li> <li>・職員研修について、自社が実施する職層別研修と県図書館協会等が主催する研修への参加を基本に、各教育事務所や教育委員会が開催する図書館業務関連の研修にも積極的にスタッフを派遣。このほかにも、視聴覚障がい者情報センター主催の障害者差別解消法に関する研修、アイーナ管理事務室主催の普通救命講習、国立国会図書館等主催の日本古典籍講習会など、広く図書館運営に関わる研修に参加し、サービス運用や危機管理対応等に係る職員の資質向上に努めた。</li> </ul>	A
(2) 図書館情報システム					
3	1-8	図書館情報システムを活用したサービスの提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 日常の図書館情報システムを活用したサービスの提供</li> <li>○ 図書館情報システムに不具合が生じた場合の県への情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の業務において、図書館情報システムを効果的に活用したサービスを提供すること。</li> <li>・図書館情報システムに不具合が生じた場合は、保守管理業者と連絡するとともに、県に報告し対応を協議すること。</li> <li>・随時、図書館情報システムの改善や活用方法等について提言すること。</li> <li>・システムリプレースの構想に意見を提言すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内機器及び図書館情報システムの不具合発生時には、状況を整理の上、県及びシステム保守管理業者との速やかな情報共有を図り、早期復旧につながるよう努めた。</li> </ul>	B
(施設所管課評価) ○成果のあった点 ・多様な研修会に積極的に参加し、職員の能力向上、図書館業務の品質向上につながっている。 ・創立100周年に関して、記念式典運営への協力のほか、ロゴマークやキャッチコピーを設定、記念のイベントの実施、記念出版物の発行等年度を通して盛り上げた。 ○改善を要する点 ・特になし					

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標	
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書			
2 広報活動の充実に係る業務						
(1) 広報						
4	2-1	印刷物の発行 ○ 要覧、館報、利用者用広報の企画・編集・原稿作成・発行・配付 ・ 要覧： 事業年報として発行（図書館利用状況等統計等） ・ 館報： 年2回 図書館の取組、市町村へ取組等紹介 ・ 利用者用広報： 年4回 図書館からの情報紙として発行（新刊情報、企画展等） ・ リーフレット・チラシ： 図書館利用活性化のための事業案内及び館内利用上の注意等の発行	・ 要覧と館報の内容は県と事前に協議すること。 ・ 利用者用広報・チラシ等は発行前に内容を県に報告すること。 ・ 分かりやすく親しみやすい広報を目指すこと。		・ 要覧：令和4年5月発行 館報：令和4年11月、令和5年3月発行 利用者用広報：令和4年5、8、11月、令和5年2月発行 ・ 日本図書館協会の「新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドライン」の改訂に際して、各種制限内容の見直しとあわせて館内掲示物の更新を行った。 ・ 上記のほか『岩手県立図書館誕生物語』（子ども向け郷土資料）及び『岩手県立図書館レファレンス100選』を発行するとともに、利用者用広報紙で通年で100周年関連の特集を組み、図書館への親しみの醸成に努めた。	B
	2-2	インターネットによる情報提供 ○ ホームページの作成・更新（随時） ○ メールマガジンの発行等 ○ ツイッターなどのソーシャルメディアネットワークを活用した情報提供（随時）	・ ウェブアクセシビリティに配慮のあるホームページ実現に向けて、「岩手県ホームページウェブアクセシビリティ方針」で示された対象範囲と期限、目標とする適合レベルに対応すること。 ・ 内容は正確にわかりやすくすること。 ・ ホームページの更新は随時行い、速やかな情報提供を行うこと。 ・ 大規模な更新や提供方法の見直しについては県と協議すること。 ・ コンテンツは現在のホームページに掲載している内容を必ず盛り込むこと。 ・ 県及び岩手県読書推進運動協議会から掲載依頼のあった情報を掲載すること。 ・ ソーシャルメディアネットワーク等を活用した情報発信に取り組むこと。 ・ インターネットを活用した情報提供は、効果等を検証し、適宜提供方法等の見直しを行うこと。		・ ホームページの運用にあたっては正確な情報の発信を心掛け、当館館事情を中心に、各読書週間期間中には県内館事情や岩手県読書推進運動協議会主催事業の情報等を随時掲載した。 ・ Twitterを活用して日々の業務や館内の様子、資料展示や企画展の開催情報を発信。令和4年度は特に創立100周年にちなむツイートを多数投稿した。 ・ 動画サイトYouTubeに5作品目のおはなし会動画「100かんの かなぼうを ふりまわす 力もち！ こんび太郎」を掲載。 ・ 新たに地域情報を扱う旅行情報ポータルサイト「*and trip.」への情報提供を行った。	B
	2-3	報道機関等への情報提供、取材対応 ○ 岩手県立図書館の事業案内、お知らせを報道機関等に情報提供	・ 提供する内容は正確で分かりやすいものにする。こと。 ・ 投稿期限のあるものは、期限を厳守し、広報の時期を失しないこと。 ・ 情報提供を行った場合は、速やかに県に報告すること。 ・ 県の方針等に関する取材は、事前に対応を県と協議すること。		・ 情報誌や報道機関への定期的な情報提供、原稿依頼があった際は期日を厳守するなど適正に実施。 ・ 上記のほか、岩手日報『ジュニアウィークリー』での児童書紹介、創立100周年関連催事のニュースリリースを行った。	A
(施設所管課評価) ○成果のあった点 ・ 100周年を記念し、『岩手県立図書館誕生物語』（子ども向け郷土資料）及び『岩手県立図書館レファレンス100選』を発行するとともに、利用者用広報紙で通年で100周年関連の特集を組み、図書館への関心を高めた。 ・ 児童コーナーに、卯年にちなんだ撮影スポットを設け、テレビのニュースに取り上げられるなど注目を集め、図書館への来館につながった。 ○改善を要する点 ・ 特になし						

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標	
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書			
(1) 図書館資料の収集						
5	3-4	<p>図書館資料に関する有用な情報収集、整理、図書資料の選定作業への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市町村立図書館等や利用者からの推薦図書等の受付（口頭・電話・ファックス・電子メール等）</li> <li>○ 出版物、報道機関、インターネット等からの情報収集</li> <li>○ 「収集方針」等に従い、必要と判断される資料情報の収集</li> <li>○ 選定に関する情報提供</li> <li>○ 選定会議への参加</li> <li>○ 寄託に関する情報提供</li> </ul> <p>(選定資料の最終決定及び発注先の決定は県が行う。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館資料に係る有用な情報の収集に努めるものとし、収集した情報は1週間分をとりまとめの上、翌週始めに県に提供すること。</li> <li>・ 推薦図書等については、岩手県立図書館の所蔵確認と県内の他の市町村の所蔵確認（横断検索による）を実施した結果を含めて、所定の様式に整理すること。</li> <li>・ 一般利用者からの推薦図書等の受付に当たっては「必ず準備できるとは限らない」など趣旨を説明すること。</li> <li>・ 県に提供する情報については、図書館資料の種類ごとに情報を整理のうえ「収集方針」に基づいた意見を付して行うこと。</li> <li>・ 問い合わせには丁寧に対応すること。</li> <li>・ 寄託については、県と協議すること。</li> <li>・ その他、県が行う図書資料の選定作業に協力すること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出版情報冊子や毎朝の新聞記事のチェック、それらへの継続受入情報や版違い情報の付加など、岩手県立図書館の資料収集業務に資するよう適宜の情報を付加して県へ提供した。</li> </ul>	B
	3-5	<p>資料の収集、納品の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 図書情報システムへの選定結果入力による、購入等に必要資料の作成</li> <li>○ 寄贈依頼（電話又は文書等）</li> <li>○ 納品した資料の確認（現物と資料データ）</li> </ul> <p>(購入手続等は県が行う。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書情報システムへの入力は選定後速やかに行うこと。</li> <li>・ 発注リストは正確に作成すること。</li> <li>・ 納品の確認は複数で行うなど誤りのないようにすること。</li> <li>・ 定期購入のものは受入もれのないよう特に留意すること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 岩手県の各出先機関、県内報道機関及び出版社等に向け、郷土資料及び東日本大震災関連資料の寄贈を呼び掛ける文書を発送した。</li> <li>・ 「第35回 啄木資料展」の開催にあわせ、未所蔵資料の洗い出しと集中的な寄贈依頼を実施。石川啄木文庫の充実に努めた。</li> </ul>	B
(2) 図書館資料の整理						
6	3-6	<p>資料の整理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 受入資料確認</li> <li>○ 状況確認（落丁・汚損等） 落丁の場合 → 取替え手続き 汚損等の場合 → 時期・原因を調査の上、修繕要求等処理</li> <li>○ 郷土関係記事抽出</li> <li>○ 資料データ登録 全資料（一部の資料を除く）の図書情報システムへの登録</li> <li>○ 装備（一部の資料を除く）</li> <li>○ 原簿の整理（マイクロフィルム等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館資料の整理においては、誤りが生じないよう執行体制、点検体制を構築し、運用すること。</li> <li>・ 一冊一冊を確実に確認すること。</li> <li>・ 対象データの発生の都度速やかに、かつ、正確に入力すること。</li> <li>・ 「岩手県立図書館整備仕様書」等に基づいて正確に、かつ、速やかに処理すること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県内地形図及び土地利用図の大口寄贈に際して、所蔵状況の確認と燻蒸作業を行い、郷土資料の充実に努めた。</li> <li>・ 原敬文庫の中に直筆メモと思しき書き込みがある資料が見つかったことを受け、原敬記念館主任学芸員に確認を依頼。自筆でまず間違いのないとの確認がとれたため、その旨を書誌中に反映させ、今後の問い合わせと閲覧に備えた。</li> </ul>	B

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標	
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書			
(3) 図書館資料の保存						
7	3-7	配架、書架整理 ○ 整理された資料の配架 ○ 貸出等利用資料の再配架 ○ 定期的な書架整理 ・ 書庫間の入替 (随時) ・ データ修正 (随時) ・ ラベル修正 (随時) ・ 欠本の把握 (随時)	・ 受入登録された資料は、図書・逐次刊行物・古文書等、マイクロ資料等の資料区分毎に、それぞれの請求記号に従って整理し、正確に配架すること。 ・ 利用された資料は、当日のうちに元の場所へ再配架すること。 ・ 書架整理は、毎開館日の準備時間中のほか、乱れに気が付いた都度行うこと。 ・ 書棚に垂直に、かつ背表紙を揃えること。 ・ 欠本に気が付いた都度、県に報告すること。		・ 適正に実施	B
	3-8	図書資料、視聴覚資料、マイクロ資料等の返却時及び随時点検 ○ 破損・汚損等の点検 ○ ビデオ等の画像及び音声の点検 ○ 当館所蔵資料であることの確認	・ 返却の都度、確認すること。 ・ 視聴覚資料等は、中身 (カセット・ディスク等) を確認すること。 ・ 随時、破損・汚損等の点検を行うこと。 ・ 劣化が著しい資料については、対応について県と協議すること。 ・ ブックポスト返却の処理は、毎開館日の朝に行うこと。また、長期休館や臨時休館等により、ブックポストが満杯になる恐れがある場合には、適宜、返却処理を行うこと。		・ 適正に実施	B
	3-9	蔵書点検 ○ 配架された資料について、その所蔵状態の確認及びデータとの照合 ○ 年1回実施 ・ 不明本のリスト作成等点検結果の取りまとめ ・ 書庫間の入替 ・ データ修正 ・ ラベル修正	①毎年3月に連続した7日以内に行うこととして、予め実施計画を県と協議の上策定し、計画的に実施すること。 ②予め利用者への周知を徹底すること。 ③不明本等は、追跡調査を実施した後にリスト作成を行うこと。 ④蔵書点検結果を点検実施後10日以内に、県に報告すること。		・ 令和5年3月25日から31日にかけて実施。開架並びに団体書庫配架資料約23万冊、貴重書庫資料約1万5千点の所蔵状況を確認した。 ・ 蔵書点検実施期間の周知は1月から開始。点検結果については令和5年4月に報告済み。	B
	3-10	資料の燻蒸 ○ 年間の作業計画を作成 ○ 作業計画に従い燻蒸を実施	①年度当初に年間計画を策定し、県に報告すること。 ②作業日等の詳細については、実施月の前月20日までに県と協議すること。		・ 9月、11月、2月に実施。貴重書庫に保管している古絵図、検地帳、貴重資料のほか、大口の寄贈資料の燻蒸を行った。	B
	3-11	製本、修理 ○ 簡単な修理	・ 紙の破れなど、糊等での修理・補強で足りるものは、日々のカウンター業務の合間に行うこと。 ・ 見返し部分と本の中身とが破れて取れてしまった場合等、本の構造上の修理が必要となるものは対象外とすること。 ・ 特殊な資料や高度な技術を要する場合は、県と協議すること。		・ 資料の状態に日頃から目を配り、図書館ボランティアの協力も得ながら破損が軽微な段階で修理するよう努めた。	B
	3-12	資料のデジタル化 ○ 古文書等のデジタルアーカイブ ○ デジタルライブラリーいわて (インターネットによる公開システム) の運営	①貴重な古文書等のデジタル化は計画的に行うこと。なお、当該年度にデジタル化する資料については、7月までに計画を立て、県に報告すること。 ②デジタル化の活用状況について、年1回県に報告すること。 ③デジタルライブラリーいわてのコンテンツの充実を努めること。		・ 令和4年度は昨年度提出のリストに基づき資料の補修を実施。また、令和5年度の大規模デジタル化作業に向け、候補資料リストを作成・提出した。令和4年度の活用状況は3月に報告済み。	B

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書		
3-13	定点撮影 ○ 盛岡市内の特定箇所の撮影	・ 2年毎の撮影のため、次回は令和5年度に実施すること。(前回は、令和3年度に実施済であること。)		----	
3-14	除籍 ○ 除籍基準等に基づく除籍 ○ 図書館情報システムによるデータ修正・登録	・ 除籍の場合はリストを作成し、県に報告をすること。 ・ データ修正は正確に入力し、確認は複数人で行うこと。		・ 適正に実施。	B
(4) 図書館資料の閲覧・貸出等					
8	3-15 カウンター業務及びフロア管理対応業務 ○ 個人向けサービス ・ 館内利用 ・ 館外貸出・返却 ・ 利用者カードの交付 ・ 貸出予約 ・ 他館資料の利用 ・ 読書案内、資料案内 ○ 読書援助サービス ・ 在宅障がい者等の特別な事情により、来館が困難な方への郵送貸出等 ○ 利用者の案内、支援 ○ 安全管理等のためのフロア見回り ○ 業務日誌の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「利用要綱」等関係規程を熟知し、これに従うこと。</li> <li>・ 職員の配置を確実にし、土曜日、日曜日、祝日、夏休み等の繁忙期にもサービスを低下させないこと。</li> <li>・ 業務日誌には、利用者からの意見及びその対応等についても記載し、翌日県に報告すること。</li> <li>・ 交代時の引継ぎを適切に行うこと。</li> <li>・ 館内で自由に閲覧できる資料以外の資料の利用に当たっては、図書館情報システムに必要な情報を入力する等、適切に管理すること。</li> <li>・ 利用者を待たせないこと。</li> <li>・ 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の趣旨等に基づいた図書館サービスに努め、障がい者や高齢者等の要支援利用者については、関係法令等を踏まえ、丁寧に対応を行うこと。</li> <li>・ 要支援利用者の要望等に対応することが困難な場合は、丁寧に事情を説明し、理解を得られるようにするとともに、対応を県等と協議すること。</li> <li>・ 利用者が迷わず速やかに目的の場所に行けるよう案内すること。</li> <li>・ 利用者が話し掛けやすいよう、態度や身だしなみに留意すること。</li> <li>・ 「岩手県立図書館拾得物取扱規程」に基づき、落し物や忘れ物を管理すること。</li> <li>・ 掲示物等やチラシ類の管理・補充を行うこと。</li> <li>・ 利用者用機器の操作説明を行うこと。</li> <li>・ 利用者が快適に過ごせるよう環境を維持すること。</li> <li>・ 一般席、学習席及び持ち込みパソコン等利用席の適正な利用が図られるよう指導すること。</li> <li>・ フロアにおけるトラブル(騒音・迷惑行為等)に適切に対応すること。</li> <li>・ フロアの見回り等を随時行うこと。</li> <li>・ フロアの見回り中に利用者から相談を受けた場合には、その場で親切に、かつ、問題解決まで責任をもって対応すること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「岩手日報電子縮刷版」の提供開始にあたって、利用者向けマニュアルの整備や業務手順の確認を行い、スムーズな運用開始に努めた。</li> <li>・ 岩手県科学・情報政策室及び機器保守管理業者と調整を図り、新たにマイナンバーカードでの貸出サービスを開始した。</li> <li>・ 4階音と映像コーナーの再編に向け、岩手県立図書館利用要綱の改訂について岩手県と協議を行った。また、閉鎖した視聴ブースに代わり、再生デッキとモニタを設置した席を設け、簡易な試見・試聴サービスを開始した。このほか、撤去工事に備えて配架資料の移動、装備変更、登録データの修正などを行った。</li> </ul>	A
3-16	相互貸借 ○ 都道府県立図書館、国立国会図書館等(以下「都道府県立図書館等」という。)からの申込受付。 ○ 資料の検索・選択 ○ 都道府県立図書館等との連絡調整 ○ 図書館情報システム処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当(部門)を設け、適切な対応を行うこと。</li> <li>・ 資料を検索・選択し、申し込み内容との確認を行うこと。</li> <li>・ 申し込みを受理した際に、都道府県立図書館等の求める資料が何らかの理由で貸出できない場合又は貸し出しが困難な場合等は、対処方法等について必要に応じて県と協議すること。</li> <li>・ 処理内容を記録すること。</li> <li>・ 図書館情報システムへの入力は速やかに、かつ、正確に行うこと。</li> </ul>		・ 適正に実施。	B

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目		評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標
			要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書		
3-17	セット貸出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「セット貸出実施要領」の規定に基づき貸し出しを行うこと。</li> <li>・「郷土資料セット貸出」は、市町村立図書館等巡回展示資料のうち、貸し出しニーズが見込まれるテーマを選定してセットで貸し出すこと。</li> <li>・「震災関連資料」については、貸出対象施設の要望に沿って資料を選定して貸し出すこと。</li> <li>・「学校向けセット貸出」は、テーマに基づいた資料を選定してセットで貸し出すこと。</li> <li>・その他、セット貸出の効果等を確認して、適宜見直しを行うこと。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度は6件、213冊の利用があった。</li> </ul>	B	
3-18	震災関連資料コーナーの継続運営 ○震災関連資料の収集 ○震災関連資料コーナーによる展示 ○震災関連資料の整理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・震災関連資料の収集に努めること。</li> <li>・震災関連資料コーナーを利用した展示に努めること。</li> <li>・資料の整理が終了したものから、速やかに利用に供すること。</li> <li>・資料は、キーワードで検索できるように整備すること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・視聴ブース等撤去後の4階多目的スペースにて、展示内容にあわせた震災関連資料を紹介した。</li> </ul>	B	
3-19	複写等のサービス ○ 利用者の求めに応じた複写サービス ・ 紙資料の複写 ・ マイクロフィルム及び電子資料の複写 ○ 複写サービスの提供に当たっての留意事項 ・ 利用者への著作権法上の制限の説明 ・ 機械の操作方法 ・ 利用料金及び支払方法 ・ 他館貸出資料の扱い ○ サービスの利用に伴う料金の收受	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「岩手県立図書館におけるマイクロ資料等の複写交付要領」等の規定及び全国公共図書館協議会等のガイドラインに従うこと。</li> <li>・所要の手続きに従い「図書館資料複写申込書」に必要事項を記入のうえ提出させること。</li> <li>・図書館資料の利用者向けの複写サービスにおける複写機（マイクロフィルム及び電子資料を除く。）は、指定管理者において設置のこと。</li> <li>・なお、利用料金及び設置場所は県と協議すること。</li> <li>・複写申込等に必要な用紙は切らずに用意すること。</li> <li>・複写機の故障は、速やかに対処すること。</li> <li>・マイクロフィルム等使用機器の故障は速やかに県に報告すること。</li> <li>・マイクロフィルム・電子資料の複写実績については、毎日取りまとめの上、閉館後に県に報告すること。</li> <li>・複写物が複写機以外によるものときは、「図書館資料撮影等許可申請書」に必要事項を記入の上、提出させること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・著作権法等の関連法規を順守し、適正に実施した。</li> </ul>	B	
3-20	弁償事務 ○ 亡失等の内容確認 ○ 弁償事務処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館資料の汚損、損傷、亡失等が判明した場合は、「岩手県立図書館の弁償事務処理要領」に基づき、速やかに弁償事務を進めること。</li> <li>・弁償事務の処理状況について、定期的に県に報告すること。</li> <li>・貴重品等の損害については、処理方法について県と協議すること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・弁償発生時には、手続きがスムーズに進むよう丁寧な説明と対応を心掛けた。</li> </ul>	B	

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書		
3-21	延滞資料の督促 ○ 延滞資料の把握 ○ 延滞者への督促	・ 随時、貸出資料の延滞状況の把握に努めること。 ・ 延滞者への督促手続きをマニュアルに定めること。 ・ 延滞者が確認された場合は、速やかに返却するよう督促すること。 ・ 延滞資料の督促については、個人情報に関する業務であることから、正確かつ慎重に対応し、処理状況については、毎月県に報告すること。		・ 適正に実施。	B
3-22	苦情処理等の対応 ○ 苦情対応マニュアルの作成 ○ 当該マニュアルに従った対応 ○ 苦情処理等の統計及び進捗管理	・ 作成したマニュアルは、県に報告すること。 ・ 苦情は担当者が責任をもって対応し、その結果は、その都度県に報告すること。 ・ 県の方針等に関する苦情は、一旦話を聞いた上で、対応を県と協議すること。 ・ 図書館として回答を行う場合等は、県と協議すること。 ・ 苦情内容を踏まえて、利用者の満足度向上につなげるよう内部で検討すること。 ・ 苦情処理等の統計及び進捗管理について、毎月県に報告すること。		・ 利用者から寄せられるご意見やご要望について、内容と対応方針を日誌や定例会議の場を通じ県との共有を行った。また、出勤時ミーティングの際にスタッフ全体でも共有し、類似の問い合わせに対して一貫した対応となるよう努めた。	B
(5) 国立国会図書館への情報提供					
33-23	所蔵する資料の書誌情報提供・更新 ○ 提供するデータ(図書、新聞等)の整備	・ 「国立国会図書館総合目録ネットワーク参加規程」に従い提供すること。		・ 適正に実施。	B
(施設所管課評価)					
○ 成果のあった点 ・ 「岩手日報電子縮刷版」の提供開始にあたって、利用者向けマニュアルの整備や業務手順の確認を行い、スムーズな運用開始に努め、利用につながった。 ・ 4階音と映像コーナーの改編にあたり、県と協議し、ブース撤去後の震災関連展示や、新たな試聴コーナーの設置等を行い、利用者サービスの向上に努めた。 ○ 改善を要する点 ・ 特になし					
4 相談機能の維持充実に係る業務					
(1) レファレンス・サービス					
9	4-1 受付・調査・回答 ○ 口頭、文書、電話、ファックス、電子メール	・ 高品質なレファレンス・サービスを提供できるよう職員の資質の向上に努めること。 ・ 利用者の時間的な予定等を確認し、その希望に沿うよう柔軟に対応すること。 ・ 必要により県と連携し、レファレンスに役立つ資料の収集に努めるとともに、日々その使い方の訓練に努めること。		・ 適正に実施。	B
	4-2 レファレンス事例の集約 ○ レファレンス事例の取りまとめ ○ レファレンス処理の統計	・ レファレンス処理状況を取りまとめの上、毎月県に報告すること。 ・ 報告書類は所蔵照会とそれ以外に分けて作成すること。		・ 令和4年度は文書、口頭、電話での依頼17,818件に対応した。	B

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標	
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書			
4-3	情報発信 ○ 図書情報システムへの入力によるデータベース化 ○ 郷土に関するレファレンス事例の館報等での紹介、ホームページでのデータ公開 ○ 国立国会図書館への事例提供	・事例については、広く県民に提供すること。 ・公開する事例の選択については県と協議すること。		・当館ホームページで公開している「レファレンス事例データベース」に21件、国立国会図書館運営の「レファレンス協同データベース」に16件の事例を新たに追加した。	B	
(2) 利用案内						
10	4-4	来館者に対する利用案内 ○ 図書館の各種サービスの案内 ○ 書架案内 ○ 主催行事の案内	・利用案内は、カウンターにおいて対応するとともにフロア巡回時にも利用者の求めに応じて対応すること。 ・利用者の求めに応じて速やかに図書館資料を提供できるよう、職員間で連携する等、適切な案内をすること。 ・図書館資料、図書館サービス、主催行事等を熟知し、利用案内できるようにしておくこと。 ・県立図書館で所蔵していない場合には、他館資料の検索や利用方法等を説明すること。		・コロナ禍のため多数の一斉来館による館内見学を制限していたが、今年度から段階的に制限を緩和。 コロナ禍を受けて開始した出前見学会とあわせ、令和4年度は104件、2,754名の見学を受け入れた。 ・出前見学会として岩手保健医療大学、盛岡白百合中高等学校、岩手県立水沢商業高等学校等に出張し、図書館の活用方法等について案内を行った。	B
	4-5	ホームページによる利用案内（再掲） ○ 図書館の各種サービスの案内 ○ 主催行事の案内	・ウェブアクセシビリティに配慮のあるホームページ実現に向けて「岩手県ホームページ実現に向けて、「岩手県ホームページウェブアクセシビリティ方針」で示された対象範囲と期限、目標とする適合レベルに対応したホームページを作成すること。		・適正に実施。	B
(3) 郷土関係書誌情報データサービス						
11	4-6	郷土関係レファレンス事例データベース（再掲） ○ 協力レファレンスを含め、受理したレファレンス事例全ての取りまとめ ○ 所定様式への記入及び整理 ○ 郷土関係レファレンス事例データの図書情報システムへの入力	・受理したレファレンスは文書により取りまとめること。 ・入力する事例内容については、県と協議すること。 ・入力は速やかに、かつ、正確に行うこと。		・「レファレンス事例データベース」に新たに21件の事例を追加した。	B
	4-7	岩手日報郷土関係記事索引 ○ 見出し記事データの図書情報システムへの投入作業の管理 ○ 岩手日報社等との連絡調整	・岩手日報社、図書情報システム保守管理者等と調整し、滞りなく投入作業が行われるよう管理すること。 ・処理状況について、毎月県に報告すること。		・岩手日報社から提供いただいている記事見出しデータを毎月定期的に取り込んだ。令和4年度は22,607件の見出しデータを投入。	B
	4-8	郷土関係雑誌目次集 ○ レファレンス・サービス等に有効な郷土雑誌の目次データの図書情報システムへの入力	・入力は速やかに、かつ、正確に行うこと。 ・カウンター業務等における需要等を把握すること。 ・処理状況について、毎月県に報告すること。		・令和4年度は253件入力。また、新たに『街もりおか』『国際啄木学会会報』『宮沢賢治Annual』の3誌を採録対象に追加した。	B

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標	
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書			
4-9	市町村図書館等が所蔵している雑誌・新聞所蔵目録 ○ 市町村立図書館への照会及び提出されたデータの確認・取りまとめ ○ 図書情報システムへの入力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入力はやや速やかに、かつ、正確に行うこと。</li> <li>・取りまとめた内容は、年に1度県に報告すること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・12月から3月にかけて調査及び調査結果の取りまとめを行った。データは令和5年4月に公開済み。</li> </ul>	B	
4-10	県人台帳 ○ 新たに登録すべき県人についての関係する情報の収集 ○ 図書情報システムへの入力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入力はやや速やかに、かつ、正確に行うこと。</li> <li>・県人著者に注意を払い、各種情報収集に努めること。</li> <li>・既存の県人の新たな出版情報等は、所定の様式に整理すること。</li> <li>・取りまとめた内容は、毎月県に報告すること。</li> <li>・個人情報の取扱いについては、十分に注意すること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度は新たに32件のデータを登録した。</li> </ul>	B	
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○成果のあった点</li> <li>・図書館が学校などへ出向いて図書館の活用方法を案内する「出前見学会」を大学、高等学校、中学校で開催し、図書館への関心を高め利用へつなげるよう努めた。</li> <li>○改善を要する点</li> <li>・特になし</li> </ul>						
<p>5 今日的課題への対応に係る業務</p> <p>(1) 課題解決支援等情報発信サービス</p>						
12	5-1	今日の課題の解決支援 ○ 資料・情報の提供及び各種相談の実施(レファレンス・サービス含む) ○ 県民のニーズに応じた課題解決のための情報の発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題解決の支援については、県と連携の上、取り組むこと。</li> <li>・県民にとって今日の課題であると考えられるテーマ(少子化、超高齢社会、人口減少、産業振興等)について、関係機関と連携し、所蔵資料の展示や講演会の実施等、多様な手法により情報発信し、解決支援を図ること。</li> <li>・必要な情報収集に努めること。</li> <li>・利用者からの依頼には速やかに対応すること。</li> <li>・必要に応じて、関係機関と連携し、対応すること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・「くらしコーナー」や「子育て応援本コーナー」での資料提供のほか、岩手医科大学附属図書館との連携展示及び「がん情報ギフト」での健康・医療情報の提供、盛岡市環境企画部との連携による気候変動対策パネル展、SDGs関連展示、岩手県自閉症協会や岩手県労働委員会等との連携展示を行った。</li> <li>・上記のほか、長期休業期間中の子ども向けに「宿題おうえん隊」を実施。また、利用者自身によるセルフレファレンスを支援するツールとしてパスファインダーNo.133「漆」(一般向け)及びNo.39「うし」(児童向け)を発行した。</li> </ul>	B
	5-2	震災関連資料コーナーの利活用促進、改編 ○ 震災関連資料コーナーの利活用促進 ○ 震災関連の全国的な会議や連携、情報交換 ○ 震災関連資料コーナーの改編	<ul style="list-style-type: none"> <li>・震災関連資料コーナーの利活用促進に努めること。</li> <li>・震災関連の全国的な会議や連携、情報交換会等(大学、国立国会図書館等が主催するもの)、参加依頼があったものについて、できる限り対応すること。</li> <li>・東日本大震災津波及び本県の過去の災害関連資料について、利活用できる資料整理を進めること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・4階多目的スペースでの震災をテーマとした展示を実施するとともに、各テーマに関連する資料を紹介した。</li> <li>・震災関連資料の利活用促進に向け、「東日本大震災アーカイブシンポジウム」へのオンライン参加、放送大学面接授業「震災関連資料と情報システム」への講師派遣を行った。</li> </ul>	B
	5-3	音と映像コーナー及びビジネス支援コーナーの利活用促進、改編 ○ 音と映像コーナー及びビジネス支援コーナーの利活用促進 ○ 音と映像コーナー及びビジネス支援コーナーのスペースを活かした新規事業の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音と映像コーナー及びビジネス支援コーナーの利活用促進に努めること。</li> <li>・音と映像コーナー及びビジネス支援コーナーのスペースを活かした新規事業の構築に協力すること。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・視聴ブース撤去後の4階多目的スペースを活用し、震災をテーマとした展示を実施するとともに、各テーマに関連した所蔵資料を紹介した。</li> </ul>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○成果のあった点</li> <li>・岩手医科大学附属図書館との連携展示及び「がん情報ギフト」での健康・医療情報の提供、盛岡市環境企画部との連携による気候変動対策パネル展、SDGs関連展示、岩手県自閉症協会や岩手県労働委員会等との連携展示を行い課題解決支援を図るとともに関連本の展示を行い利用促進へ努めた。</li> <li>・4階多目的スペースで震災関連の他機関との連携展示を行うとともに、震災関連資料コーナーの資料を紹介した。</li> <li>○改善を要する点</li> <li>・特になし</li> </ul>						

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標	
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書			
6 学習機会の提供と読書活動の奨励に係る業務						
(1) 交流の場の提供						
13	6-1	主催事業の企画・実施 ○ 映画会（児童・一般向け：毎月） ○ 読み聞かせ会（絵本、紙芝居：毎月） ○ 図書館体験ツアー（利用方法、案内：毎月） ○ 講演会（郷土資料紹介等：随時） ○ その他各種図書館イベント（随時）	・実施に当たっては、実施計画を事前に県に報告し、実施結果を速やかに県に報告すること。 ・利用者アンケートの実施等により、利用者ニーズの把握とPDCAサイクルの的確な実施に努めること。	・事業計画書に基づいて実施すること。	・新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、企画展の内容に応じた特別映画会、図書館ボランティアやスタッフによる読み聞かせ会、テーマ性を持たせた図書館体験ツアーなどを開催。この他、令和4年度は創立100周年にちなむイベントも多数開催した。 ・児童向けとして「みんなでいって博士になっちゃおう!」「みんなが本でしった・きづいた・発見したことおしえて!」「SDGsの木」など紙上参加のイベント、また、「宿題おうえん隊」や「新春わくわく運だめし本」など季節に合わせたイベントを多数開催した。 ・一般向けとして、盛岡市環境企画部の主催による環境学習講座、また、オンライン配信による講演会「希望郷いわたの未来」を開催した。	A
	6-2	県立図書館ボランティア活動の実施 ○ ボランティアの募集 ○ ボランティアとの連絡調整	・「岩手県立図書館ボランティア活動実施要綱」に従うこと。		・令和4年度は読み聞かせ22名、書架整理10名、図書修理10名に活動いただいた。 ・令和5年度岩手県立図書館ボランティアの募集に係り、新規登録者を対象に、活動内容ごとの養成研修会を開催した。	B
	6-3	施設利用（読書推進活動、図書館活動、文化的活動における施設利用） ○ 利用希望者及び団体との連絡調整等 ○ 利用上の説明 ○ 利用許可等結果の伝達 ○ 会場の管理 ・調査研究室 ・お話し室 ・児童図書研究室 ・ミニシアター ・閲覧スペース等	・施設の利用について、適切な指示を行うこと。 ・調査研究室の利用は、「利用要綱」に基づき、予め「調査研究室利用許可申請書」に必要事項を記入の上、提出させること。なお、「利用要綱第10(5)その他前各号に準ずる場合」は、対応を県と協議すること。 ・お話し室の利用に当たっては、図書館ボランティアと共同で行う等、県民が親しみやすい事業運営に努めること。		・令和4年度のおはなし会は、新型コロナウイルス感染症対策の一環として換気の容易な児童図書研究室を会場として開催。また、あわせて不特定多数が密集しないよう、一家族ごとの読み聞かせとした。 ・外部団体によるミニシアターを会場とした催事の開催に際しては、設備等が適切に使用されるよう操作方法の説明や操作の補助を行った。	B
(2) 学校教育の支援・援助						
14	6-4	読書活動の推進 ○ 読み聞かせの実施 ○ お勧めする資料の紹介及びリストの作成、提供	・学校の要望に応じ、読み聞かせやお勧めする資料を紹介すること。 ・お勧めするブックリストを作成し、提供すること。		・出前見学会や学校向けセット貸出など、適正に実施。	B
	6-5	調べ学習等学校教育の援助 ○ 調べ学習等に役立つ資料・ツールの作成及び提供 ○ 新学習指導要領に対応する学校教育の援助	・調べ学習等学校教育に役立つ資料及びツール（パスファインダー）を作成し、提供すること。 ・学校の要望に応じ、授業改善のための援助をすること。		・スタッフ2名が盛岡教育事務所から読書推進委員の委嘱を受け、県内学校図書館等の環境改善に向けたアドバイスや図書修理の指導にあたった。 ・滝沢市立柳沢小学校の調べ学習の受け入れに際し、先方からの要望を受け火山防災に関する資料を予めピックアップ。時間内に授業を終えられるよう協力した。	B
	6-6	就労体験実習、司書実習、研修の受入 ○ 就労体験実習（体験学習）、インターンシップ、司書実習、研修等の積極的な受け入れと県立図書館業務の実務指導	・それぞれの趣旨に従い、実務指導を実施すること。		・中学生の体験学習及び高校・大学・専門学校生のインターンシップを受け入れた。高等支援学校のインターンシップについては、予め配慮事項等をうかがい、生徒の特性に応じたメニューとなるよう努めた。 ・司書課程実習の受け入れに際しては、専門的な業務をまんべんなく経験していただけるようメニューを組み立てた。	B

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標	
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書			
(3) 団体貸出						
15	6-7	申込手続等処理 ○ 電話・文書等での申込受付 ○ 申込書類の記載内容確認	・「利用要綱」に従うこと。 ・利用状況を取りまとめの上、毎月県に報告すること。		・適正に実施。	B
	6-8	貸出・返却の内容確認 ○ 団体貸出希望団体の選書に係る連絡調整 ○ 貸出手続きと団体の作業補助 ○ 貸出データの図書情報システムへの入力指導・確認 ○ 返却資料の確認・書架への配架 ○ 返却データの図書情報システムへの入力指導・確認 ○ 書架整理	・返却後は「図書館資料の保存(3-8)」と同様に確認すること。 ・借受団体の作業が速やかに終了するよう、作業のサポートを行うこと。 (団体用貸出図書のみ) ・一般貸出用図書への所管換える場合は、リストを作成し、県と協議すること。		・適正に実施。	B
(4) 図書館資料の展示等						
16	6-9	企画展の実施 ○ 各種展示の企画 ○ 展示資料の選定 ○ 展示会場の設営	・年間5～6回程度実施すること。 ・年間計画及び個別の企画案は、事前に県と協議すること。 ・手づくり絵本展の開催に当たっては、岩手県読書推進運動協議会と連携すること。 ・手づくり絵本展開催期間中は、開館時間中、常時監視員を展示会場に配備すること。		・令和4年2月からの「岩手県立図書館創立100周年展」をはじめ、「今こそ、縄文。」「りんごものがたり」「第35回 啄木資料展」「田中館愛橋」を開催。各テーマに応じた資料を紹介した。 ・「第43回 手づくり絵本展」の開催期間中は、作品の紛失・毀損が発生しないよう、開館時間帯(9:00～20:00)に常時会場当番を配置した。	A
	6-10	展示資料の貸出・巡回・返却 ○ 市町村立図書館等の巡回スケジュールの作成・調整 ○ 資料貸出及び図書情報システムへの入力 ○ 展示資料発送 ○ 資料返却及び図書情報システムへの入力	・貸出資料の確認を行うこと。 ・破損等のないよう丁寧に梱包すること。 ・返却後は「図書館資料の保存(3-8)」と同様に確認を行うこと。 ・入力は速やかに、かつ、正確に行うこと。		・県内図書館等から希望を募り、巡回日程を調整。令和4年度は「今こそ、縄文。」「りんごものがたり」「第35回 啄木資料展」「文学賞受賞図書展」「手づくり絵本展」の5テーマで、令和5年8月末までに延べ84館を巡回する。	B
(施設所管課評価)						
<p>○成果のあった点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童向けイベント「みんなでいわて博士になっちゃおう!」「みんなが本でしった・きづいた・発見したことおしえて!」「SDGsの木」等参加型のイベントを行い児童が関心を持ち、楽しんで図書館が利用できるよう努めた。</li> <li>・企画展示では、「今こそ、縄文。」「りんごものがたり」等広い年齢層に興味を持ってもらえるようなテーマを設定し、関心も高く、好評を得た。</li> </ul> <p>○改善を要する点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul>						

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標	
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書			
7 市町村支援及び連携に係る業務						
(1) 市町村立図書館等の支援						
17	7-2	個別業務相談 ○ 貸出業務、著作権、クレーム対応、資料紹介展示及び資料リスト作成等	・実務レベルの相談について、県立図書館での実践事例を紹介すること。 ・実践事例の照会だけでは、対応が難しい場合は、県に報告し対応を協議すること。		・サービス運用等に関する実務レベルの個別相談に随時対応したほか、当館ホームページ「催し物ヒント集」へのイベント開催事例の掲載、館報「とよかんいわて」での電子図書館サービスの特集など、有用な情報の提供にも努めた。	B
	7-3	市町村立図書館職員等の研修への講師派遣への協力 ○ 県や市町村立図書館等から研修講師の依頼があった場合の講師の派遣への協力	・図書館の運営やサービスが低下しないように配慮しながら、適任者を選任してできるだけ協力すること。		・図書館等主催の図書館サービスに関する研修、県内各教育委員会及び教育事務所主催の読書推進に関する研修など、講師派遣依頼にはできる限り対応した。	A
(2) 協力貸出						
18	7-7	市町村立図書館等からの申込受付 ○ 電話、ファックス、電子メール等による協力貸出の受付	・担当（部門）を設け、適切な対応を行うこと。		・適正に実施。	B
	7-8	資料の検索・選択 ○ 申し込みに基づく資料確認	・資料を検索・選択し、申込み内容との確認を行うこと。		・適正に実施。	B
	7-9	市町村立図書館等との連絡調整 ○ 協力貸出の対応について支障等があった場合の対処	・申し込みを受理した際に、市町村立図書館等の求める資料が何らかの理由で貸し出しできない場合又は貸し出しが困難な場合等は、対処方法等について必要に応じて県と協議すること。 ・処理内容を記録すること。		・適正に実施。	B
	7-10	資料搬送事業の実施 ○ 県立図書館と市町村立図書館等の間での宅配便を利用した搬送 ○ 岩手県図書館協会加入館以外の図書館等への発送	・資料搬送事業の頻度・冊数等については、各市町村別の統計及び市町村間の相互貸借の統計を作成の上、毎月県に報告すること。 ・協力貸出については、冊数や申し込み先、申し込みの傾向等の統計を作成・分析の上、毎月県に報告すること。 ・発送時期が遅れないよう計画的な処理を行うこと。		・適正に実施。	B
	7-11	宅配業者との連絡調整 ○ 搬出・搬入日の連絡等	・宅配業者との契約内容に従うこと。		・適正に実施。	B
	7-12	返却資料の確認、排架・整理 ○ 返却資料の確認、書架への排架	・返却資料については、貸出履歴と照合し、「図書館資料の保存（3-8）」と同様に確認を行うこと。		・適正に実施。	B
	7-13	図書情報システム処理 ○ 図書情報システムへの入力	・入力は速やかに、かつ、正確に行うこと。		・適正に実施。	B

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標	
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書			
(3) 市町村立図書館等への情報提供						
19	7-14	専用ネットワーク「市町村ログイン」による情報提供 ○ 市町村立図書館等の専用ネットワーク「市町村ログイン」内における各種情報提供	・内容は正確にわかりやすくすること。 ・速やかな情報提供を行うこと。		・適正に実施。	B
	7-15	市町村立図書館等への郷土資料データ提供 ○ 提供するデータの集約	・郷土資料データは、要望に応じて速やかに市町村立図書館等へ提供すること。		・適正に実施。	B
(施設所管課評価) ○成果のあった点 ・図書館職員初任者研修では、初任者向けに著作権やレファレンスの講師を努め、実務経験豊かな講師としてわかりやすい講義を行った。 ・市町村から要望を受け、図書館職員やボランティアに向け、図書修理の講義を行った。 ○改善を要する点 ・特になし						
8 関係団体等連携に係る業務						
(1) アイーナ内の各施設との連携						
20	8-1	連携事業の企画・実施 ○ 各事業の企画 ○ 各施設との連絡調整 ○ 各事業の実施 ・各施設のイベント等に合わせた協力展示 ・各施設向けの県立図書館所蔵紹介リストの作成・提供 ・各施設のリーフレット、チラシ等の配置	・各施設との連携を密にするとともに、利用者のニーズ等を的確に把握して実施すること。 ・実施に当たっては、内容等について県に報告すること。 ・利用者アンケートの実施等により、利用者ニーズの把握とPDCAサイクルの的確な実施に努めること。		・朝夕のミーティングでの情報共有を基本に、定期防災訓練での連携、共通の広報媒体への情報提供などを行った。 ・アイーナ指定管理者グループとの地域清掃活動、子育てサポートセンターでのスタッフによる読み聞かせ会の開催、視覚障がい者情報センターとの共催によるバリアフリー映画会の開催など、個別の入居団体との連携にも努めた。	B
(2) 学校・大学・専門図書館及び関係機関・団体との連携						
21	8-3	県内図書館等行事への協力・連携 ○ 各機関等のイベント等に合わせた協力展示 ○ 当館行事への各機関等の協力 ○ 共催行事の実施	・各機関等の要望を踏まえた取り組みとすること。 ・実施に当たっては、内容等について県に報告すること。 ・利用者アンケートの実施等により、利用者ニーズの把握とPDCAサイクルの的確な実施に努めること。		・図書館を起点として、より専門的な情報や機関へのアクセスの促進を図るため、岩手県自閉症協会、岩手医科大学附属図書館、岩手県労働委員会、岩手県福祉総合相談センター等との連携展示に取り組んだ。	A
	8-4	岩手県図書館協会、岩手県読書推進運動協議会活動への参加・協力・連携	・岩手県図書館協会加入館として、活動に参加し、関連する事業に協力すること。		・県図書館協会主催の研修会への講師派遣、県読書推進運動協議会主催事業の広報への協力、また、「手づくり絵本展」の開催に際しては、会場設営や会場当番などに協力した。	B
(施設所管課評価) ○成果のあった点 ・岩手県自閉症協会、岩手医科大学附属図書館、岩手県労働委員会、岩手県福祉総合相談センター等との連携展示に取り組み、図書館からの情報発信に努めた。 ○改善を要する点 ・特になし						

別紙 7 業務点検・評価

No.	評価項目	評価指標		履行状況等 (自己評価)	評価 指標
		要求水準・仕様書等	事業計画書 ・提案書		
8 利用者の安全安心の確保 (1) 危機管理対策					
22	9-1	日常安全点検	・日常業務の中で、図書館利用者の安全に支障があると認められる危険箇所等を発見した場合は、速やかに県に報告すること。アイーナ指定管理者の管理に係る箇所の場合は、当該指定管理者に改善を要請すること。	・適正に実施	B
	9-2	危機管理対策 ○館内で発生するトラブル等への対応 ○災害・事故発生時の対応	・危機管理対策については、「岩手県立図書館運営業務仕様書」に基づき、適正に対応すること。 ・迷惑行為等、館内でトラブル等が発生した時は、状況等を的確に把握し、周囲の利用者の安全に配慮し対応すること。 ・館内において利用者の被災その他の事故が発生した時は、直ちに県に報告し、指示に従うこと。なお、使節が起因となった場合には、アイーナ指定管理者と連携して対応すること。	・7月、10月、2月に実施された定期防災訓練に参加。7月の水害対策に係る止水板設置訓練については、新型コロナ対策のため参加人数が限定されたため、後日訓練内容を全体共有した。 ・日本図書館協会の「新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドライン」に基づき、各種の感染防止対策を実施。ガイドライン改定の際は、改定内容に応じて制限の見直しを行った。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ○コロナ対策については、ガイドラインに基づき対策を行うとともに、改訂にも素早く対応した。 ・改善を要する点 ○特になし					
10 その他					
23	10-1	利用状況等の把握（その他統計調査・分析含む）	・利用実績（月間、年間）を集計し、県に報告すること（月次報告書、事業報告書において報告）。	・適正に実施。	B
	10-2	運営に必要な消耗品費の支出に係る情報提供	・必要とする品目の名称、数量及び目的を県に連絡すること。 ・品目の購入・納品には期間を要することから、余裕をもって連絡すること。	・適正に実施。	B
	10-3	郵便物・宅配便等の收受・発送	・郵便物・宅配便等を收受し、担当部署に配付すること。 ・收受・発送に必要な切手については、県から受け取り、郵便発送整理簿に記載すること。	・適正に実施。	B
	10-4	電話受付・交換	・当館代表電話番号の受け付けを行い、担当部署に取り次ぐこと。	・適正に実施。	B
(施設所管課評価) ○成果のあった点 ・県内図書館等との連携を図り、相互の利用促進等に積極的に取り組んでいる。 ○改善を要する点 ・特になし					

※(注1) 県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」  
指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

(注2) 評価指標  
 A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。  
 B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。  
 C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。  
 D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。