

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和元年度】

(評価日 令和2年6月25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<br>電話・FAX<br>HP・電子メール | 岩手県盛岡市盛岡駅西通一丁目7番1号<br>電話 019-606-1730 FAX 019-606-1731<br>ホームページ <a href="http://www.library.pref.iwate.jp/">http://www.library.pref.iwate.jp/</a><br>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)<br>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<br>(1) 敷地面積 9,000 m <sup>2</sup><br>(2) 建築面積 7,855 m <sup>2</sup><br>(3) 延床面積 45,875 m <sup>2</sup> (県立図書館：10,590 m <sup>2</sup> )<br>(4) 階数 地下1階、地上9階 (県立図書館：1～4階の一部)<br>(5) 建物高さ 最高部高さ 47.4m<br>(6) 構造 鉄骨造 (一部鉄骨鉄筋コンクリート造)<br>(7) 入居施設<br>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。<br>① 公の施設：<br>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、アイーナホール・会議室等貸室)<br>イ 県立視聴覚障がい者情報センター<br>ウ 岩手県立図書館<br>② 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、ファブテラスいわて、岩手県立大学アイーナキャンパス、岩手県建築住宅センター<br>③ 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                     | 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<br>(電話 019-629-6171、メールアドレス DB0005@pref.iwate.jp)<br>※いわて県民情報交流センター (県立図書館を含む維持管理業務)：<br>岩手県環境生活部若者女性協働推進室   |

### 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<br>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營業務                   |                |
| 職員配置、管理体制   | 46名<br>(平成31年4月1日現在)           | 組織図<br>別紙1のとおり |
|             | (内訳)<br>正職員 18名<br>期限付臨時職員 28名 |                |

|      |              |     |                  |
|------|--------------|-----|------------------|
| 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) | 前期間平均   | 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  |     |     |     |     |      |    |
| 第2四半期       | 116,893 | 110,260 |     |     |     |     |      |    |
| 第3四半期       | 99,973  | 93,514  |     |     |     |     |      |    |
| 第4四半期       | 98,644  | 89,363  |     |     |     |     |      |    |
| 年間計(実績)     | 414,383 | 389,225 |     |     |     |     |      |    |

#### 5 収支の状況

(単位：千円)

| 区分   | 前期間平均  | 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   | 指定管理料金 | 167,744 | 171,586 |     |     |     |      |    |
|      | 複写料金   |         | 632     |     |     |     |      |    |
|      | 小計     | 167,744 | 172,218 |     |     |     |      |    |
|      | 支出     | 153,335 | 155,948 |     |     |     |      |    |
|      | 一般管理費  | 14,409  | 16,270  |     |     |     |      |    |
|      | 小計     | 167,744 | 172,218 |     |     |     |      |    |
| 収支差額 | 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 | 来館者アンケート調査(1回)10月実施<br>非来館者アンケート調査(1回) " | 実施主体 | 指定管理者<br>(株)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 32件、要望 32件、その他 37件  |  |  |
| 主な苦情、要望等   | 対応状況   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>図書館内のWi-Fi利用について</li> <li>図書館の学習席の数を増やしてほしい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>現状、図書館全体をカバーするWi-Fiのアンテナはなく、利用できる環境にないことを丁寧に説明していく。</li> <li>学習席の不足はテスト期間等の一時的な現象と考える。引き続き丁寧な説明と適切な席の運用に努めていく。</li> </ul> |  |  |

その他利用者からの積極的な評価等

- ・郷土コーナーで「武徳殿」を調べていた際、担当者が継続調査を行ってくれた。到着した回答書の日付を見ると、依頼後3日で調査が完了していた。迅速で的確な調査と対応に感謝する。
- ・高齢で足が悪いので、以前は奥にあった大活字本が入り口付近に移動になり大変利用しやすくなった。来館する楽しみが増えました。(新設したシニアコーナーの大活字本を利用された方)
- ・たいへん良い展示で感心した。いつも子どもが本を読む時に、このような(舞台となっている国に関する)本を併せて読ませたいと思っていた。自分ではなかなか見つけられないので、とても助かる。是非リストを作ってほしい。パスファインダーも役に立っています。(児童展示「食うねるところに住むところものがたりのぶたいはこんな国だった」をご覧になった方)
- ・画家の感性の違いがわかるね。リストがあるのも良い。大人が児童コーナーを利用できることを知らなかった。また来ます。(ミニ展示「絵本からひろがる賢治の世界」について)
- ・以前利用した際、せっかく資料を出してもらったが、体調の都合で十分に読み切れないまま戻してしまった。その時にカウンターの職員に快く対応していただき、体調も気遣っていただいた。気遣いと利用者を思いやってくくださったことに御礼申し上げます。
- ・「(5冊セット本について) おもしろそうですね」「ニュースで見て、さっそく来ました」と利用者へ声を掛けていただいた。(コロナウイルス感染拡大防止の企画について)

## 7 業務点検・評価 (※)

### (1) 業務の履行状況

別紙2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

- ・今年度より新たな取組みとして、日常の「知りたい」に答えるため「生活」「健康」「家庭」の3ジャンルの資料をまとめて3階入口付近に配架し展開している「くらしコーナー」に、4つ目のジャンルとして「シニア」を追加した。「超高齢社会」と言われる現在、図書館にもそうした現状における課題解決のために、情報を求めて来館される方が多くいる。そうしたニーズに対応するため、認知症予防、転倒防止など健康づくりに役立つ資料や、年金、終活などライフプランに係る資料、楽しみや生きがいを見つけるための資料などを蔵書の中からピックアップし、「シニア」ジャンルとしてまとめて配架した。提供を開始した直後から利用者の反応も良く、好評の取組みとなっている。

また、岩手県金融広報委員会から派遣していただいたファイナンシャルプランナーの方に、ライフプランも見据えながら、どのように老後の生活資金を考えていくべきか講義いただいた「としょかん金融講座『人生100年時代に備える40代・50代のためのライフプラン』」は、折しも、「老後2000万円」問題が大きく報じられたタイミングであったこともあり、多くの方が参加し、参加者の満足度も高い事業とすることができた。

引き続き県民の関心の高い課題を探りながら、所蔵資料の提供方法の工夫や講演会等の各種事業に取り組んでいきたい。

- ・岩手の自然、風土、文化を紹介する取組みは毎年度、様々な形で実施しているが、猛暑となった昨夏は、“三陸の初夏を満喫しに出かけませんか”と呼びかけ、3階エントランスに面した飾り棚で4月から7月まで「三陸防災復興プロジェクト2019 関連展示」を実施した。期間中、館内に三陸の各自治体の観光パンフレットも取りそろえ、三陸の魅力を発信した。多くの来館者の方に、三陸の現状や復興の現状に関心をもってもらった機会を提供できたものと思う。

秋には、「東京大学大気海洋研究所」「海と希望の学校 in 三陸 盛岡分校」の協力のもと、三陸沿岸に回遊してくる「ウミガメ」について学ぶ子ども向けの講演会を行った。三陸沿岸の現在の状況、海洋生物研究の最新の動向などを知る機会を提供できたものと思う。講演会に先立ちウミガメのはく製を館内に置かせていただく機会にも恵まれ、来館した子どもたちに好評であった。また、岩手県立図書館伝統の「第34回賢治資料展」を実施。「宮沢賢治のおはなし会」や「絵からひろがる賢治の世界」などの関連行事も含め、多くの方に参加いただいた。お気に入りの童話作品に投票してもらおう来館者参加型企画「賢治童話わたしのいちばん!」では、芥川賞作家の沼田真佑さん、直木賞作家の門井慶喜さん、本県ゆかりの斎藤純さん、高橋克彦さんなど著名な作家の方々にもお気に入り賢治童話を寄せていただき、来館者に紹介した。本企画展を通じて、宮沢賢治の文学世界や、岩手にゆかりのある文学者にこれまで以上に親しみを持っていただけたものと思う。

- ・ 今年度は岩手県立図書館をたくさんの方に知っていただく、多くの貴重な機会を得た。11月12日から11月14日、横浜市で行われた「第21回図書館総合展」で、当館の東日本大震災関連資料に係る取り組みを紹介した。国立研究開発法人防災科学技術研究所主催の「災害アーカイブの発展と継承 ～東日本大震災を例に」と題したフォーラムで当館の他、岩手県復興局、東北大学附属図書館とともに、災害アーカイブ構築にどのように取り組んできたか発表した。当館の取り組みのユニークな点は、「紙一枚」ものについても、一枚一枚、書誌データを作成し、整理保存していることである。冊子体の中に情報の一つとしてまとめられてしまう前の状態も積極的に収集し後世に伝えていく取り組みであるが、この点に多くの方が関心を持ち、発表後、質問を寄せくださった方も多かった。災害に際し、図書館がどのように向き合うか、私たちも依然、模索のさなかにある。他機関の取り組みや今回の発表を機に得たつながりなどを活かし、引き続き検討を進めていきたい。

岩手朝日テレビの夕方のニュース番組では、2週に渡って当館を取り上げていただく機会を得ることができた。テレビ番組の収録対応は大変なものであることは理解していたが、今回は放送される時間が長いこともあり更に苦労も多かった。その分、12月10日、17日の2日間に渡り放送された内容は当館の様子を分かりやすく伝えるものとなり、県民の方々に当館の様子や機能をお知らせする良い機会となった。番組で取り上げていただくきっかけは、通年で実施している見学会に番組関係者の方が参加されたことであった。日頃からの地域とのつながりや、利用促進の取り組みが重要であることを再認識する機会ともなった。その意味では10月頃を中心に数多く受け入れた、小学生の見学、中学生の職場体験学習も当館のことを多くの方に知っていただく良い機会であった。小学生から届いたお礼の手紙を読むと、本は涼しくて暗いところが好きだと教えてもらったことなど、当日学んだことを素直な感想とともに記してくれている。中学生は、1日あるいは2日程度の職場体験、岩手県立一関第一高等学校附属中学校など数校は職員へのインタビューを通じて、働くことや図書館司書について学んでいかれた。

- ・ 今年度は危機管理上の対応がいくつか生じた。10月には台風19号の上陸を受け、盛岡市内の状況も勘案し、12日15時から13日終日を臨時休館とした。東日本大震災を除き、現在の図書館になってから気象状況による休館は初めてである。利用者の安全等を考えての対応で、概ね利用者にも受け入れられた。

1月以降は、新型コロナウイルス関係の対応が続いている。1月中旬頃、2009年の新型インフルエンザ拡大時の対応状況を見直すなどの取り組みを始め、2月中旬には国内での感染拡大を受け、ホームページに「新型コロナウイルス感染症に関する情報リンク集」を開設し県民の皆さんの情報収集の支援に努めた。その後、政府方針等に基づき、イベント参加者への手指消毒や咳エチケットのお願い、イベントそのもの中止又は延期、来館者への手洗いやマスク着用のお願い、3月からは閲覧席の縮減、一部共有機器の利用制限又は利用停止等の館内における感染拡大防止策の実施、臨時休校となった子どもたち向けに「学校がお休みのみなさんへおすすめリンク集」の開設、館内での滞在時間をできるだけ短くしていただくことなどを目的に、「図書館職員によるおすすめ本セット」の提供を行った。「おすすめ本セット」については、いくつものマスコミが興味を持ってくださり、連日の取材対応が続いた。ニュースなどをご覧になってお越しくくださる方も多くあり、こうした状況下でも読書の楽しさを感じていただける機会を作ることができた。

利用者からの問い合わせ内容は、状況の推移により変わり、学校の一斉休校が始まった時期は「開館しているのか?」ということを確認するものが多数を占めた。その後、閲覧席の縮減や共有機器の利用制限、イベントの中止に対する意見や終了時期を問い合わせる内容が多くなり、「おすすめ本セット」のニュースが流れてからは、この取り組みに対する問い合わせやお褒めの言葉が多くを占めるようになった。

新型コロナウイルスへの対応については、新年度も引き続き情報の収集に努め、関係各所と協議・検討しながら取り組んでいきたい。

- ・ 職場体験実習等の受入れを通じて以前から交流がある岩手県立盛岡峰南高等支援学校から、12月、利用者への配布用として、生徒さん手作りの「しおり」1000枚の提供を受けた。1ヵ月足らずで無くなってしまふほどの人気で、提供開始直後には「素敵なしおりをありがとうございます。1枚、頂きます。」とのお礼の投書も寄せられた。こうした形も含め引き続き、様々な形で地域との連携を深め、地域とのつながりを大切にしながら、図書館運営に努めていきたい。

- 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
- ・ 地域資料の収集は公共図書館の大きな使命の一つであるが、岩手県の各部署が刊行する各種資料の収集を十分行うことができていない現状にある。年2回庁内LANへ資料の提供依頼を掲出しているが、各部署からの反応は少ない。県のホームページを一箇所一箇所当たっていくと、提供いただいていない資料が掲載されていることも多く、現在の取り組みだけでは効果が不十分であることを裏付けている。引き続き、提供依頼の定期的な掲出に努めるとともに、県が刊行する資料の当館への提供の流れを構築できないか模索したい。
  - ・ 各県有施設が、岩手県ホームページウェブアクセシビリティ方針への適合を求められているところであるが、適合作業など、難しい内容ではあるが、全ての利用者が使いやすくなるよう引き続き工夫していきたい。また、県庁ホームページに導入されている適合CMSの導入や専門業者への作業依頼等について、県側と検討させていただければと考えている。
  - ・ 新型コロナウイルスとの共生を求められる現状において、「新しい生活様式」に応じた図書館運営、図書館サービスの在り方が求められている。県内の感染状況、試行的な実践とその評価、利用者の動向などを踏まえながら、現状に合わせた在り方を模索していきたい。

- ③ 県に対する要望、意見等
- ・ 資料の利活用には、さまざまな方法を用いて取り組んでいるところであるが、当館の利用実績に直結する所蔵資料の鮮度の維持、所蔵数の増加について、引き続き予算の確保をお願いしたい。
  - ・ 市町村立図書館等の支援や県図書館協会事務局等の県域単位の業務は、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づけたうえで、一施設としての県立図書館の管理・運営等については、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  
概ね要求水準通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  
各種研修会の参加、全職員向けの研修会を開催する等、多様な利用者のニーズ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・催事を企画実施し、利用者から好評を得ている。また、図書館でのイベント情報など、利用者に必要な情報をホームページに掲載し発信をしている。
  - ・ 危機管理について  
新型コロナウイルス感染症に係る対応では、施設の一部利用制限を設ける対応など、県と連携して対応した。また、感染症の拡大防止の観点から、本の貸出がスムーズに行えるよう「おすすめ本セット」などを準備する取り組みを行い利用者から評価されている。
- 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
- ・ なし

## 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

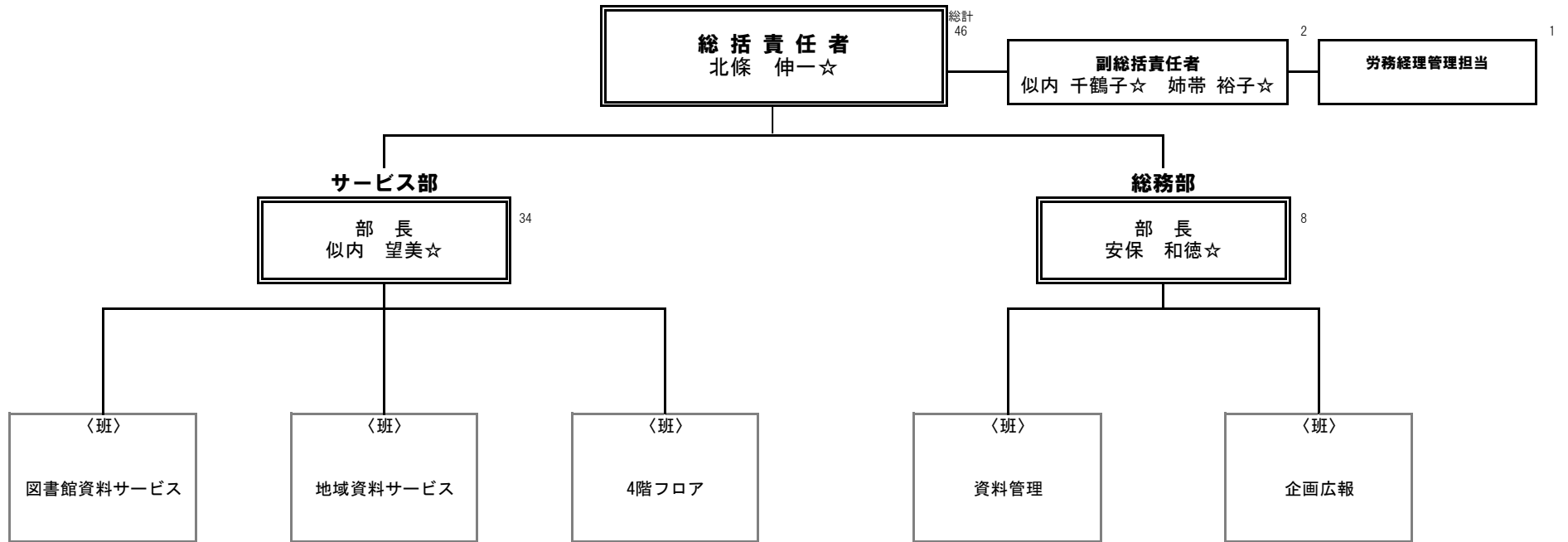
（指定管理者から県への報告年月日：令和 年 月 日）

改善状況の確認

(確認年月日 令和 年 月 日)

2019.4.1

### 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



## 別紙 2 業務点検・評価

| No.            | 評価項目 | 評価指標         |   | 履行状況等<br>(自己評価) | 評価<br>指標   |  |   |
|----------------|------|--------------|---|-----------------|--|--|---|
|                |      | 要求水準・仕様書等    | 事業計画書<br>・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書を県に提出し、承認を得ること。令和元年度分の事業計画書等にあつては、県が指定する期日までに提出し、その承認を得ること。</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>   |                 | 適正に実施  | 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>  |                 | 適正に実施  | 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に基づいて配置すること。</li> <li>・協定書別記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に基づいて対応すること。</li> </ul> |                 | 適正に実施<br>・10月に来館者、非来館者のアンケート採取を実施。<br>結果をホームページ上にも掲載済。 | 職員育成については、下記の各種研修等に積極的に参加した。<br>・視聴覚障がい者情報センターをはじめ、アイーナ内の組織が企画する研修。<br>・日本図書館協会及び他機関が企画する研修。<br>・自社が実施する研修。<br>・有事に備えた館内の防火設備の確認、及び使用方法を学ぶ危機管理関連の研修。 | A |



## 別紙 2 業務点検・評価

| No.   | 評価項目  | 評価指標  |               | 履行状況等<br>(自己評価)  | 評価<br>指標 |
|---|---|---|---------------|--|----------|
|   |   | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書 |  |          |
| (2) 図書館情報システム   |   |   |               |  |          |
| 3   | 1-8<br>図書館情報システムを活用したサービスの提供<br>○ 日常の図書館情報システムを活用したサービスの提供<br>○ 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   | <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、保守管理業者に連絡するとともに、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> |               | 適正に実施  | B        |
| (施設所管課評価)<br>・成果のあった点<br>○多様な研修会に積極的に参加し、職員の能力向上、図書館の品質向上に努めている。<br>・改善を要する点<br>○特になし |   |   |               |  |          |
| 2 広報活動の充実に係る業務  |   |   |               |  |          |
| (1) 広報  |   |   |               |  |          |
| 4   | 2-1<br>印刷物の発行<br>○ 要覧、館報、利用者用広報の企画・編集・原稿作成・発行・配付<br>・ 要覧： 事業年報として発行（図書館利用状況等統計等）<br>・ 館報： 年2回 図書館の取組、市町村へ取組等紹介<br>・ 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）<br>・ 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・要覧と館報の内容は県と事前に協議すること。</li> <li>・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。</li> <li>・分かりやすく親しみやすい広報を目指すこと。</li> </ul>   |               | 適正に実施<br>・要覧 令和元年5月発行<br>・館報 令和2年2月、3月発行<br>・利用者広報 平成31年5月、令和元年8月、11月、令和2年2月発行。<br>・新型コロナウイルス感染拡大防止関連<br>当館を利用する際の手洗いの徹底やマスク着用をお願いするポスターを作成。掲示を2月末より実施。<br>ご自宅でも感染予防に努めていただくようお願いするしおりを作成し、貸出する本に挟み、「感染症にお気を付けてください」など一言添えて手渡した。 | B        |

別紙 2 業務点検・評価

| No. | 評価項目  | 評価指標   |               | 履行状況等<br>(自己評価)   | 評価<br>指標 |
|-----|---|--|---------------|---|----------|
|     |   | 要求水準・仕様書等  | 事業計画書<br>・提案書 |   |          |
| 2-2 | インターネットによる情報提供<br>○ ホームページの作成・更新（随時）<br>○ メールマガジンの発行等<br>○ 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） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・内容は正確にわかりやすくすること。</li> <li>・ホームページの更新は随時行うこと。</li> <li>・速やかな情報提供を行うこと。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・県から掲載依頼のあった情報を掲載すること。</li> <li>・ソーシャルメディアネットワークを活用した情報発信に試行も含め取り組むこと。</li> <li>・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。</li> </ul> |               | <p>適正に実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内イベント等をホームページに掲載・更新し、周知を図った。</li> <li>・ツイッターを活用して、読書のきっかけづくりにも努めるとともに、イベント案内や利用案内などインターネットを活用した情報発信に取り組んだ。</li> <li>・第34回賢治資料展に関連した投票企画「賢治童話わたしのいちばん！」について、12月にTwitterにて投票結果の中間報告、1月に最終発表を行った。</li> <li>・リツイートやお気に入りなどの反応があり、企画展会場で行っているアンケートにもSNSで開催情報を知り来館されたとの回答が幾つか寄せられた。</li> </ul>  | B        |
| 2-3 | 報道機関等への情報提供、取材対応<br>○ 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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・提供する内容は正確で分かりやすいものにする。</li> <li>・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。</li> <li>・情報提供を行った場合は、県に報告すること。</li> <li>・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。</li> </ul>   |               | <p>適正に実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企画展、イベント等の情報提供を定期的に実施</li> <li>・岩手朝日テレビ番組「Jチャンネルいわて」内コーナー「ミルキクマナブ」にて当館の様子が放映された。コンシェルジュが案内役となり、館内各コーナーや複数ある閉架書庫、修理作業の様子などを紹介するという内容であった。</li> </ul> <p>6月に開催した一般向けセミナー「としょかん金融講座『人生100年時代に備える40代・50代のためのライフプラン』」、11月からの児童虐待防止推進月間にちなんで開催した特別展示「児童虐待防止と子育て」、12月から1月にかけて開催した企画展関連イベント「作家による『賢治童話わたしのいちばん！』」をそれぞれ開催するにあたって、県内報道機関17社にプレスリリースを発信した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ラジオ番組出演、地域誌取材などに随時対応した。</li> </ul> | A        |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No.  | 評価項目 | 評価指標  |  | 履行状況等<br>(自己評価) | 評価<br>指標  |   |
|--|------|---|--|-----------------|---|---|
|  |      | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書  |                 |   |   |
| (施設所管課評価)<br>・成果のあった点<br>○IBCラジオ番組「盛岡駅前探偵団」に出演し、4月・5月の各種催事を紹介した。<br>○エフエム岩手の新番組「夕刊ラジオ」の「月曜ブックシェルフ」のコーナーで、第1回に出演し利用促進に努めた。<br>○岩手朝日テレビ番組「Jチャンネルいわて」内コーナー「ミルクマナブ」にて当館が取り上げられ、2週連続の放映により県内へのPRにつなげた。<br>○「新型コロナウイルス感染症に関する情報リンク集」を迅速に作成し、県内の感染予防に努めた。<br>○新聞社やテレビ局など6社から、当館の新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組に主眼をおいた取材に対応した。外出自粛の中で、読書推進の取組についても併せて紹介した。<br>・改善を要する点<br>○特になし |      |   |  |                 |   |   |
| 3 図書館資料の収集・整理・保存と活用に係る業務<br>(1) 図書館資料の収集   |      |   |  |                 |   |   |
| 5  | 3-4  | 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<br>○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）<br>○出版物、報道機関、ネット等からの情報収集<br>○収集方針等に従い、必要と判断される資料情報の収集<br>○選定に関する情報提供<br>○選定会議への参加<br>○寄託に関する情報提供<br><br>(選定資料の最終決定及び発注先の決定は県が行う。) | ・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て翌週初めに県に提供すること。<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・問い合わせには丁寧に対応すること。<br>・寄託については、県と協議すること。<br>・その他、県が行う図書資料の選定作業に協力すること。 |                 | 適正に実施<br>・隔年で開催している「賢治資料展」に合わせ、過去2年間に発行された宮沢賢治に関する資料の情報収集、寄贈依頼を行った。 | B |
|  | 3-5  | 資料の収集、納品の確認<br>○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<br>○寄贈依頼（電話又は文書等）<br>○納品した資料の確認（現物と資料データ）<br><br>(購入手続等は県が行う。)  | ・図書情報システムへの入力は選定後速やかに行うこと。<br>・発注リストは正確に作成すること。<br>・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。<br>・定期購入のものは受入もれのないように特に留意すること。   |                 | 適正に実施   | B |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No.          | 評価項目 | 評価指標  |  | 履行状況等<br>(自己評価) | 評価<br>指標                                    |   |
|--------------|------|---|--|-----------------|---|---|
|              |      | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書  |                 |   |   |
| (2) 図書館資料の整理 |      |   |  |                 |   |   |
| 6            | 3-6  | 資料の整理<br>○ 受入資料確認<br>・ 状況確認（落丁・汚損等）<br>落丁の場合 → 取替え手続き<br>汚損等の場合 → 時期・原因を調査のうえ修繕要求等処理<br>○ 郷土関係記事抽出<br>○ 資料データ登録<br>全資料（一部の資料を除く）の<br>図書情報システムへの登録<br>○ 装備（一部の資料を除く）<br>○ 原簿の整理（マイクロフィルム等） | ・ 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。<br>・ 一冊一冊を確実に確認すること。<br>・ 対象データの発生の都度、早く正確に入力すること。<br>・ 「岩手県立図書館装備仕様書」等に基づいて、正確かつ速やかに処理すること。  |                 | 適正に実施                                       | B |
| (3) 図書館資料の保存 |      |   |  |                 |   |   |
| 7            | 3-7  | 配架、書架整理<br>○ 整理された資料の配架<br>○ 貸出等利用資料の再配架<br>○ 定期的な書架整理<br>・ 書庫間の入替（随時）<br>・ データ修正（随時）<br>・ ラベル修正（随時）<br>・ 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、マイクロ資料などの資料区分毎に、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。<br>・ 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。<br>・ 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。<br>・ 書棚に垂直に、かつ背表紙を揃えること。<br>・ 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<br>○ 破損・汚損等の点検<br>○ ビデオ等の画像及び音声の点検<br>○ 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。<br>・ 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。<br>・ 随時、破損・汚損等の点検を行うこと。<br>・ 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。<br>・ 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<br>○ 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<br>○ 年1回実施<br>・ 不明本のリスト作成等点検結果のとりまとめ<br>・ 書庫間の入替<br>・ データ修正<br>・ 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うえ策定し、計画的に実施すること。<br>② 予め利用者への周知を徹底すること。<br>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。<br>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。   |                 | 適正に実施<br>・ 令和2年3月25日～31日の期間に実施。<br>4月報告提出済。 | B |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No.  | 評価項目   | 評価指標   |               | 履行状況等<br>(自己評価)   | 評価<br>指標 |
|------|--|--|---------------|---|----------|
|      |  | 要求水準・仕様書等  | 事業計画書<br>・提案書 |   |          |
| 3-10 | 資料の燻蒸<br>○ 年間の作業計画を作成<br>○ 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。<br>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。  |               | 適正に実施<br>・貴重書庫内の古文書、古絵図等貴重資料の燻蒸処理について、機械故障のため当初予定していた時期とずれてしまったが3回実施。修理後の試運転時の臨時燻蒸にも対応した。 | B        |
| 3-11 | 製本、修理<br>○ 簡単な修理   | ・紙の破れなど、糊等での修理・補強で足りるもの等は、日々のカウンター業務の合間に行うこと。<br>・見返し部分と本の中身とが破れて取れてしまった場合など、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。<br>・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。 |               | 適正に実施<br>・資料の状態には目を配り、軽微な破損は初期の段階で修理するよう努めるとともに、作業にあたってはボランティアの方々の協力を得ながら作業を進めた。          | B        |
| 3-12 | 資料のデジタル化<br>○ 古文書等のデジタルアーカイブ<br>○ 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。<br>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。<br>③デジタルライブラリーいわてのコンテンツの充実に努めること。    |               | 適正に実施<br>・令和元年度は5点をデジタル化し、ホームページ上で公開。<br>・令和2年度は古文書の修理等を予定。                               | B        |
| 3-13 | 定点撮影<br>○ 盛岡市内の特定箇所撮影  | ・2年毎の撮影のため、今回は令和元年度に実施すること。（前回は、平成29年度に実施済であること。）  |               | 適正に実施<br>・今年度は改元の年に当たることから、平成元年と令和元年に撮影した写真を見比べられるように、令和2年2月1日から3月24日まで展示した。              | B        |
| 3-14 | 除籍<br>○ 除籍基準等に基づく除籍<br>○ 図書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。<br>・データ修正は正確に、確認は複数で行うこと。  |               | 適正に実施   | B        |

別紙 2 業務点検・評価

| No.              | 評価項目 | 評価指標  |   | 履行状況等<br>(自己評価)       | 評価<br>指標   |   |
|------------------|------|---|---|-----------------------|--|---|
|                  |      | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書   |                       |  |   |
| (4) 図書館資料の閲覧・貸出等 |      |   |   |                       |  |   |
| 8                | 3-15 | <p>カウンター業務及びフロア管理対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 個人向けサービス</li> <li>・ 館内利用</li> <li>・ 館外貸出・返却</li> <li>・ 利用者カードの交付</li> <li>・ 貸出予約</li> <li>・ 他館資料の利用</li> <li>・ 読書案内、資料案内</li> <li>○ 読書援助サービス</li> <li>・ 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</li> <li>○ 利用者の案内</li> <li>○ 安全管理等のためのフロア見回り</li> <li>○ 業務日誌の作成</li> </ul> | <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>・ フロアの見回りなどを随時に行うこと。</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> | <p>事業計画書<br/>・提案書</p> | <p>カウンター、フロア等における各種のサービス提供など、適正に実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ くらしコーナーへ「シニア」ジャンルの追加<br/>「超高齢社会」と言われる現在、図書館にもそうした現状における課題解決のために、情報を求めて来館される方が多くいる。このようなニーズに対応するため、認知症予防、転倒防止など健康づくりに役立つ資料や、年金、終活などライフプランに係る資料、楽しみや生きがいを見つけるための資料などを蔵書の中からピックアップし、「シニア」ジャンルとしてまとめて配架した。</li> <li>・ 大活字本の移動<br/>図書館の奥に配架されていた大活字本を、シニアコーナーに続く書架へ移動し、コーナーを利用する高齢者にも動線上利用しやすい環境を整えた。</li> <li>・ 利用案内の改訂<br/>蔵書点検期間中の書架移動およびコーナー再編を踏まえ、掲載情報を整理し、各コーナーや館内機器の案内、また、図書館ホームページの機能紹介を追加した。</li> <li>・ 白書の混架<br/>これまで、白書を一か所にまとめ、参考図書コーナー内に配架していたが、白書とともに統計資料を参考にする場合が多いことなど、潜在的な課題を改善するため、白書を参考資料コーナーに混架した。</li> </ul> | A |

別紙 2 業務点検・評価

| No.  | 評価項目 | 評価指標      |               | 履行状況等<br>(自己評価)   | 評価<br>指標 |
|------|------|-----------|---------------|---|----------|
|      |      | 要求水準・仕様書等 | 事業計画書<br>・提案書 |   |          |
| 3-15 |      |           |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・催事案内掲出スペースの整理<br/>図書館3階入り口に各種催事のポスターを掲出するスペースを設けているが、催事の数が増え、雑然とした雰囲気になっていたため、カテゴリーごとに出しを貼り出し、必要な情報を探し出しやすいよう改善した。</li> <li>・カウンター業務マニュアルの改訂<br/>「返却」の改訂と「BDS 作動時の対応」の新規追加<br/>利用者から返却資料の汚損に関わる声掛けとBDS作動時の対応についてご指摘を受けたことを機に、再発防止のためにマニュアルの改訂を行った。<br/>カウンター業務マニュアルの「返却」の項目には、返却後、利用者へ汚破損状況を確認する際の注意事項と実際の声掛け例を追加。<br/>これまでマニュアルには記載されていなかった「BDS 作動時の対応」の項目を新設し、具体的な声掛けと行動、私たち職員の姿勢を明記してご来館される皆様に図書館を気持ちよく利用いただけるよう、接遇レベルの一層の向上に努めている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大抑制のための各種取り組み<br/>新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、学習席、閲覧席の削減、共用機器類の利用停止または一部利用停止、イベントの中止とスペースの閉鎖など、サービスを一部制限し、換気、手洗いおよびマスク着用等のお願いの取り組みを行った。また館内掲示やHP、ツイッターなどを使用し周知に努めた。サービスの制限にあたっては、貸出など読書支援の継続に重点を置いた判断をしたが、利用者により不便を強いる形となった。ただ、多くの利用者はこの取り組みに理解いただき、大きなトラブルが発生することはなかった。</li> </ul> |          |

別紙 2 業務点検・評価

| No.  | 評価項目  | 評価指標  |               | 履行状況等<br>(自己評価)                       | 評価<br>指標 |
|------|---|---|---------------|---------------------------------------|----------|
|      |   | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書 |                                       |          |
| 3-16 | 相互貸借<br>○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。<br>○資料の検索・選択<br>○都道府県立図書館等との連絡調整<br>○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に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やや速やかに、かつ、正確に行うこと。</li> </ul>  |               | 適正に実施                                 | B        |
| 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」、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>  |               | 適正に実施<br>・ 小学校向けは3校（貸出総冊数92冊）の利用があった。 | B        |
| 3-18 | 震災関連コーナーの継続運営<br>○震災関連資料の収集<br>○震災関連資料コーナーによる展示<br>○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>   |               | 適正に実施                                 | B        |
| 3-19 | 複写等のサービス<br>○ 利用者の求めに応じた複写サービス<br>・ 紙資料の複写<br>・ マイクロフィルム及び電子資料の複写<br>○ 複写サービスの提供に当たっての留意事項<br>・ 利用者への著作権法上の制限の説明<br>・ 機械の操作方法<br>・ 料金の額及び支払方法<br>・ 他館貸出資料の扱い<br>○ 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。<br/>なお、利用料金及び設置場所は県と協議すること。</li> <li>・ 複写申込等に必要用紙は切らさずに用意すること。</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特殊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> |               | 適正に実施                                 | B        |



## 別紙 2 業務点検・評価

| No.   | 評価項目  | 評価指標  |               | 履行状況等<br>(自己評価) | 評価<br>指標 |
|---|---|---|---------------|-----------------|----------|
|   |   | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書 |                 |          |
| 3-20  | 弁償事務<br>○ 亡失等の内容確認<br>○ 弁償事務処理  | ・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。<br>・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。<br>・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。  |               | 適正に実施           | B        |
| 3-21  | 延滞資料の督促<br>○ 延滞資料の把握<br>○ 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。<br>・延滞者への督促手続きをマニュアルに定めること。<br>・延滞者が確認された場合は、所要の手続きにより速やかに返却するよう督促すること。<br>・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<br>○ 苦情処理対応マニュアルの作成<br>(県に報告)<br>○ 当該マニュアルに従った対応<br>○ 苦情処理等の統計及び進捗管理<br>(県に定期的な報告) | ・作成したマニュアルは、県に報告すること。<br>・苦情は担当者が責任をもって対応し、その結果は県に報告すること。<br>・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。<br>・図書館として回答を行う場合等は、県と協議すること。<br>・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。<br>・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。 |               | 適正に実施           | B        |
| (5) 国立国会図書館への情報提供   |   |   |               |                 |          |
| 3-23  | 所蔵する資料の書誌情報提供・更新<br>○ 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)<br>・成果のあった点<br>○中高齢以上の利用者向け資料と大活字本の配架場所を移動し利用しやすい環境に整備した。<br>○新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、サービスの制限や取組を行い、適切に感染予防対策を実施している。また、館内掲示やHP、ツイッターなどを使用し周知に努め、大きなトラブルが発生することなく運営している。<br>・改善を要する点 |   |   |               |                 |          |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No.              | 評価項目 | 評価指標  |  | 履行状況等<br>(自己評価) | 評価<br>指標   |   |
|------------------|------|---|--|-----------------|--|---|
|                  |      | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書  |                 |  |   |
| 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<br>○口頭、文書、電話、ファックス、<br>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。<br>・利用者の時間的な予定等を確認し、その希望に沿うように柔軟に対応すること。<br>・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<br>○ レファレンス事例の取りまとめ<br>○ レファレンス処理統計   | ・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。<br>・報告書類は所蔵照会とそれ以外に分けて作成すること。  |                 | 適正に実施  | B |
|                  | 4-3  | 情報発信<br>○ 図書情報システムへの入力によるデータベース化<br>○ 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<br>○ 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。<br>・公開する事例の選択については県と協議すること。  |                 | 適正に実施<br>・当館で受付けたレファレンス事例のうち汎用性や地域性のある事例を、国立国会図書館が運営する「レファレンス協同データベース」や当館の「レファレンス事例データベース」に提供および掲載しているが、国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業において、平成31年および令和元年の被参照件数が250,614件となり、国立国会図書館からお礼状を頂戴した。 | B |
| (2) 利用案内         |      |   |  |                 |  |   |
| 10               | 4-4  | 来館者に対する利用案内<br>○ 図書館の各種サービスの案内<br>○ 書架案内<br>○ 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。<br>・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、職員間で連携するなど適切な案内をすること。<br>・図書館資料、図書館サービス、主催行事等に熟知し、利用案内できるようにしておくこと。<br>・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を説明すること。 |                 | 適正に実施<br>・小学校施設見学133件、3,513名に対応し、当館所蔵の古い本や新聞をご覧いただくことで岩手県立図書館が資料を保存する役割を担っていることを知っていただくようご案内に努めた。  | B |
|                  | 4-5  | ホームページによる利用案内（再掲）<br>○ 図書館の各種サービスの案内<br>○ 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 |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No.  | 評価項目 | 評価指標  |  | 履行状況等<br>(自己評価) | 評価<br>指標   |   |
|--|------|---|--|-----------------|--|---|
|  |      | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書  |                 |  |   |
| (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)<br>○ 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<br>○ 所定様式への記入及び整理<br>○ 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受理したレファレンスは文書により取りまとめること。</li> <li>・入力する事例内容については、県と協議すること。</li> <li>・入力は速やかに、かつ、正確に行うこと。</li> </ul>   |                 | 適正に実施  | B |
|  | 4-7  | 岩手日報郷土関係記事索引<br>○ 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<br>○ 岩手日報社等との連絡調整  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・処理状況について、毎月県に報告すること。</li> </ul>  |                 | 適正に実施  | B |
|  | 4-8  | 郷土関係雑誌目次集<br>○ 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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・入力は速やかに、かつ、正確に行うこと。</li> <li>・カウンター業務等における需要等を把握すること。</li> <li>・処理状況は毎月県に報告すること。</li> </ul>  |                 | 適正に実施  | B |
|  | 4-9  | 県内の市町村図書館等が所蔵している雑誌・新聞所蔵目録<br>○ 市町村等への照会及び戻出されたデータの確認・取りまとめ<br>○ 図書情報システムへの入力                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・入力は速やかに、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>   |                 | 適正に実施<br>・令和元年12月各市町村に依頼し、取りまとめ結果を4月にホームページに掲載済。 | B |
|  | 4-10 | 県人台帳<br>○ 新たに登録すべき県人についての関係する情報の収集<br>○ 図書情報システムへの入力  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・入力は速やかに、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> |                 | 適正に実施  | B |
| (施設所管課評価)<br>・成果のあった点<br>○参考図書の排架について見直しを図り、利用促進に努めた。<br>○小学校からの施設見学に対応し、県立図書館の役割と伝えるなどの案内を行った。<br>・改善を要する点<br>○特になし |      |   |  |                 |  |   |

別紙 2 業務点検・評価

| No. | 評価項目                                  | 評価指標  |   | 履行状況等<br>(自己評価) | 評価<br>指標   |   |
|-----|---------------------------------------|---|---|-----------------|--|---|
|     |                                       | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書   |                 |  |   |
| 5   | 今日の課題への対応に係る業務<br>(1) 課題解決支援等情報発信サービス |   |   |                 |  |   |
| 12  | 5-1                                   | <p>今日の課題の解決支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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）</li> <li>○ 県民のニーズに応じた課題解決のための情報の発信</li> </ul> | <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> |                 | <p>適正に実施</p> <p>県民の課題解決の一助として「パスファインダー」等による情報発信の他、次のような取り組みを実施した。また、関連機関から講師を派遣していただき、幅広い世代の参加者から好評を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度に続き、「としょかん金融講座」を開催。県民の関心の高いテーマを取り上げており、好評のイベントである。</li> <li>・あかちゃん向けおはなし会<br/>子育て世代を図書館からも応援しようと令和元年9月と10月、令和2年2月に開催した。9月に参加された保護者から「冬は室内で過ごす期間が増えるので、冬季間も開催してほしい」という声を頂き、2月にも実施。イベント期間後半は新型コロナウイルスの影響で利用者は外出を控える傾向にあったようだが、多数の参加があった。</li> <li>読み聞かせや手遊びを行うことで親子のコミュニケーションを図るようアドバイスをしたり、乳幼児向けのおすすめ本を数冊紹介するなど、何を読んであげたらよいのか等の悩みに寄り添った対応を心掛けた。</li> </ul> | B |

別紙 2 業務点検・評価

| No. | 評価項目 | 評価指標      |           | 評価指標  |
|-----|------|-----------|-----------|---|
|     |      | 要求水準・仕様書等 | 事業計画書・提案書 |   |
|     |      |           |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館さんぽ防災月間スペシャル 「新聞紙でスリッパを作って本の倉庫を見に行こう!!」<br/>防災月間である9月に、防災について考えていただくきっかけづくりとして標記イベントを開催。新聞紙で簡易スリッパを作成してもらい、それを履いて書庫を見学していただいた。家や避難所で手に入る物で簡易に作成できる防災グッズ作成を通して防災意識が高まった。</li> <li>・「やさしいヨガ」、「脳活音読講座～体を動かしながら声も出して、脳リフレッシュ～」 「脳活～図書館で体力&amp;能力UP～」など気軽に生活にとり入れていただけるようなイベントを開催した。</li> <li>・コロナウイルス感染拡大防止関連<br/>コロナウイルス感染拡大防止に関連してホームページ上に、「新型コロナウイルス感染症に関する情報リンク集」「学校がお休みのみなさんへおすすめリンク集」を作成したほか、「おうちでゆっくり時代小説」、「じっくり読もう長編シリーズ」などの展示のほか、中身の見える福袋形式の「スタッフおすすめ 5冊詰め合わせ（一般向け）」、「なやまなくて大丈夫おもしろい5冊セットの本を作りました（児童向け）」などを作成し、マスコミ各社からの取材を受けるなど、好評であった。</li> </ul> |

別紙 2 業務点検・評価

| No. | 評価項目   | 評価指標   |               | 履行状況等<br>(自己評価)  | 評価<br>指標 |
|-----|--|--|---------------|--|----------|
|     |  | 要求水準・仕様書等  | 事業計画書<br>・提案書 |  |          |
| 5-2 | 震災関連資料コーナーの利活用促進、改編<br>○ 震災関連資料コーナーの利用促進<br>○ 震災関連の全国的な会議や連携、情報交換<br>○ 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、利活用できるよう資料整理を進めること。</li> </ul> |               | <p>適正に実施</p> <p>東日本大震災津波から9年が経過し、震災関連資料コーナーにおける関連資料の収集・整理作業を進めつつ、様々な機関の協力を得るなどし、次のような事業に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「三陸防災復興プロジェクト2019」関連展示<br/>三陸防災復興プロジェクト推進室よりご提供いただいたロールアップバナー、のぼり、ポスター、および配布用のパンフレットを設置するとともに、当館所蔵の震災関連資料を展示。あわせて、岩手県観光協会からご提供いただいた沿岸各市町村の観光パンフレットも配布した。</li> <li>「東日本大震災関連雑誌記事索引」の更新</li> <li>岩手県復興ポスター展<br/>震災への関心の風化を防ぐこと、来館者に復興の取り組みを知っていただくために、岩手県が製作したポスターの掲出を行った。また、冊子「いわて復興の歩み」を設置したところほとんどが持ち帰られており、発災から9年と年月が経ち風化が進む中であっても、被災地として関心が高いことがわかった。</li> <li>図書館さんぽ「東日本大震災～あの日を忘れない」パネル展示<br/>例年東日本大震災の発生した11日に特別催していた「図書館さんぽ」だが、今年は新型コロナウイルス感染拡大抑制のため中止した。代わりにパネルにて震災当時の当館の被害の様子やアイナの避難者支援の様子を紹介した。11日の前後数日間図書館入口にパネルを置いたところ、多くの方が立ち止まってご覧になっていた。</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<br>○ 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<br>○ 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>   |               | <p>適正に実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>バリアフリー映画会<br/>岩手県立視聴覚障がい者情報センターと共同で音声ガイドや字幕によりバリアフリー化された映画作品の上映会を7月と11月に実施した。</li> </ul>   | B        |

(施設所管課評価)

・成果のあった点

○今日的課題解決支援として昨年度要望事項であった、「赤ちゃんの読み聞かせ」を実施した。参加者から再実施の要望もあり、好評であった。

・改善を要する点

○特になし

別紙 2 業務点検・評価

| No.                    | 評価項目 | 評価指標  |   | 履行状況等<br>(自己評価)  | 評価<br>指標   |   |
|------------------------|------|---|---|--|--|---|
|                        |      | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・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  | <p>主催事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 映画会（児童・一般向け：毎月）</li> <li>○ 読み聞かせ会（絵本、紙芝居：毎月）</li> <li>○ 図書館体験ツアー（利用方法、案内：毎月）</li> <li>○ 講演会（郷土資料紹介等：随時）</li> <li>○ その他各種図書館イベント（随時）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施に当たっては、実施計画を事前に県に連絡し、実施結果を速やかに県に報告すること。</li> <li>・利用者アンケートの実施などにより、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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書に基づいて実施すること。</li> </ul> | <p>適正に実施<br/>主なイベント、企画は下記のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「図書館さんぽ♪」<br/>定期開催のほか、ゴールデンウィークや長期休業、読書週間等にあわせて、特別開催した。この他、新たな形での開催も盛り込み、図書館の利用促進に努めた。</li> <li>・「ビブリオバトル」<br/>自分が面白いと思った本を紹介し、人とのコミュニケーションを図るイベント。<br/>初めての方にも参加しやすい工夫をするなどした結果、多くの参加を促すことができた。</li> <li>・ものづくり体験講座<br/>「ハンドメイドで休日を楽しく ハーバリウム刺繍アート」、「夏休みハンドメイド ハーバリウムを手作り」、「こぎん刺しでピンクッションを手作り」など、自分の手で作品を作り上げるイベントを開催し、毎年好評を得ている。</li> <li>・季節のイベント<br/>クリスマスリース作成講座「まだ間に合う！クリスマスに飾ろう！ファブリックリース講座」や、しめ飾りを手作りする「手作りの松飾で新年を迎えよう！」を季節に合わせて開催し、好評を得ており、毎年参加している方もある。</li> <li>・企画展関連イベント「鹿踊の太鼓を作ってみよう！」<br/>第34回賢治資料展関連イベントとして開催。<br/>春日流八幡鹿踊保存会の協力で、鹿踊装束の解説や実演も交えながら、身近な材料を使って鹿踊で使用する太鼓のミニチュア版を作成した。</li> <li>・企画展関連イベント「ハーバリウムで味わう賢治の世界」<br/>宮沢賢治をテーマとし、賢治のシルエットを透明なシートに描いたものや、賢治が推奨した水稲品種で、現在も花巻市で栽培されている陸羽132号」の稲穂を入れるなどしたハーバリウムを作成した。</li> </ul> | A |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No.            | 評価項目   | 評価指標  |               | 履行状況等<br>(自己評価)  | 評価<br>指標 |
|----------------|--|---|---------------|--|----------|
|                |  | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書 |  |          |
| 6-2            | 県立図書館ボランティア活動の実施<br>○ ボランティアの募集<br>○ 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。  |               | 適正に実施<br>・ 新年度のボランティア募集を実施。岩手県立図書館の役割や業務について理解を深めていただくとともに、説明会や研修会を設け、各活動内容について担当者から詳しい説明を受けることで当館での活動をスムーズに開始できるよう内容を工夫した。  | 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）<br>○ 利用希望者及び団体との連絡調整等<br>○ 利用上の説明<br>○ 利用許可等結果の伝達<br>○ 会場の管理<br>・ 調査研究室<br>・ お話し室<br>・ 児童図書研究室<br>・ ミニシアター<br>・ 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。<br>・ 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。<br>・ 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。 |               | 適正に実施  | B        |
| (2) 学校教育の支援・援助 |  |   |               |  |          |
| 14             | 6-4<br>読書活動の推進<br>○ 読み聞かせの実施<br>○ 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。<br>・ お勧めするブックリストを作成し、提供すること。   |               | 適正に実施<br>・ としょかん出前講座<br>6月に岩手県立盛岡青松支援学校小学部からの依頼を受け、同校に通う高学年の児童を対象に出前講座Bコース（読み聞かせ）を行った。<br>10月、岩手大学教育学部附属小学校5年生に対し、Cコース（岩手県立図書館を知ろう）を行った。<br>・ レクリエーション見学<br>6月、盛岡市立桜城小学校2年生の学年レクリエーションとして、館内見学のご案内を行った。2年生とその保護者並びに教員約120名の見学者が4グループに分かれて館内を巡った。 | B        |
| 6-5            | 調べ学習等学校教育の援助<br>○ 調べ学習等に役立つ資料・ツールの作成及び提供<br>○ 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。<br>・ 学校の要望に応じ、授業改善のための援助をすること。   |               | 適正に実施  | B        |



別紙 2 業務点検・評価

| No.      | 評価項目  | 評価指標  |  | 履行状況等<br>(自己評価)  | 評価<br>指標 |   |
|----------|---|---|--|--|----------|---|
|          |   | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書  |  |          |   |
| 6-6      | 就労体験実習、司書実習、研修の受入<br>○ 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。  |  | 適正に実施<br>・「インターンシップin東北」（岩手県立大学岩手大学、盛岡大学）」のほか、県内の小中学校の体験学習を受け入れ、指定管理者として指導を行っている。今後は、盛岡峰南高等支援学校、青松支援学校高等部、盛岡公務員法律専門学校も受け入れた。このほか各学校 から中堅教諭等資質向上研修社会体験研修も受け入れ、今後の図書館利用の一助となるような対応を心がけた。 | B        |   |
| (3) 団体貸出 |   |   |  |  |          |   |
| 15       | 6-7   | 申込手続等処理<br>○ 電話・文書等での申込受付<br>○ 申込書類の記載内容確認  | ・「利用要綱」に従うこと。<br>・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<br>○ 団体貸出希望団体の選書に係る連絡調整<br>○ 貸出手続きと団体の作業補助<br>○ 貸出データの図書情報システムへの入力指導・確認<br>○ 返却資料の確認・書架への配架<br>○ 返却データの図書情報システムへの入力指導・確認<br>○ 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。<br>・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。<br>(団体用貸出図書のみ)<br>・一般貸出用図書への所管換えする場合は、リストを作成し、県と協議すること。 |  | 適正に実施    | B |

別紙 2 業務点検・評価

| No.  | 評価項目   | 評価指標   |               | 履行状況等<br>(自己評価)   | 評価<br>指標 |
|--|--|--|---------------|---|----------|
|  |  | 要求水準・仕様書等  | 事業計画書<br>・提案書 |   |          |
| (4) 図書館資料の展示等  |  |  |               |   |          |
| 16   | 6-9<br>企画展の実施<br>○ 各種展示の企画<br>○ 展示資料の選定<br>○ 展示会場の設営   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間5~6回程度実施すること。</li> <li>・年間計画及び個別の企画案は、事前に県と協議すること。</li> <li>・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。</li> <li>・手づくり絵本展開催中間中は、開館時間中、常時監視員を展示会場に配備すること。</li> </ul> |               | <p>適正に実施</p> <p>各企画展ともに、利用者からの反響があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「岩手の馬文化」<br/>取材対応では報道各局3社のほか、岩手県馬事文化地域連携連絡協議会の方が来館され、同会ホームページに企画展開催情報を掲載していただいた。アンケートではチャグチャグ馬コやオシラサマなど馬に関わる 民俗に興味を持つ方が多くみられ、定期開催を望む声も複数いただいた。</li> <li>・「深沢省三・紅子の仕事 ~挿絵と文学~」<br/>アンケートで寄せられた観覧者の評価も高く、美術館では触れられない二人の関連資料を見ることができた、二人の情熱が解説文からうかがえたといった感想から、美術館とは異なる図書館らしい展示内容を評価していただいた。</li> <li>・「第34回賢治資料展」<br/>目録配布部数は350部、取材件数は5件であった。</li> <li>・「第40回手づくり絵本展」<br/>岩手の読書週間に合わせて開催。多くの方に手づくり絵本をご覧いただいた。</li> <li>・「人をつくる ~岩手・江戸期の教育~」<br/>アンケートからは観覧者の関心の高さがうかがえ、広い視点で深い内容、盛岡藩と仙台藩の両方を取り上げているのが良いなどの感想もいただいた。</li> </ul> | B        |
|  | 6-10<br>展示資料の貸出・巡回・返却<br>○ 市町村立図書館等の巡回スケジュール<br>○ 資料貸出及び図書情報システムへの入力<br>○ 展示資料発送<br>○ 資料返却及び図書情報システムへの入力 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸出資料の確認を行うこと。</li> <li>・破損等のないよう丁寧に梱包すること。</li> <li>・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。</li> <li>・入力は速やかに、かつ、正確に行うこと。</li> </ul>                                    |               | <p>適正に実施</p> <p>5タイトルの巡回日程をアンケートにより調整。新型コロナウイルスの関係で延期を希望する館もあり、再度調整が必要となった。</p>   | 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>○主催事業では、子ども向けから一般向けのものまで、様々な企画を実施し、図書館の利用促進につなげるとともに、参加者から好評を得ている。</li> <li>○地域に関連したテーマで質の高い展示を企画し好評を得ている。</li> <li>・改善を要する点</li> <li>○特になし</li> </ul> |  |  |               |   |          |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No. | 評価項目 | 評価指標      |               | 履行状況等<br>(自己評価) | 評価<br>指標 |
|-----|------|-----------|---------------|-----------------|----------|
|     |      | 要求水準・仕様書等 | 事業計画書<br>・提案書 |                 |          |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No.              | 評価項目  | 評価指標   |               | 履行状況等<br>(自己評価)  | 評価<br>指標 |
|------------------|---|--|---------------|--|----------|
|                  |   | 要求水準・仕様書等  | 事業計画書<br>・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<br>個別業務相談<br>○ 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。<br>・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。  |               | 適正に実施  | B        |
|                  | 7-3<br>市町村立図書館職員等の研修への講師派遣への協力<br>○ 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。   |               | 適正に実施<br>・「図書館等初任職員研修」、「令和元年度市町村立図書館等職員専門研修」の他、県内各教育事務所主催の研修会等に派遣した。各要請には岩手県立図書館の業務に支障の無い範囲で可能な限り派遣している。 | A        |
| (2) 協力貸出・相互貸借    |   |  |               |  |          |
| 18               | 7-7<br>市町村立図書館等からの申込受付<br>○ 電話、ファックス、電子メール等による協力貸出・相互貸借の受付                      | ・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<br>資料の検索・選択<br>○ 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<br>市町村等との連絡調整<br>○ 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。<br>・処理内容を記録すること。  |               | 適正に実施  | B        |
|                  | 7-10<br>資料搬送事業の活用<br>○ 県立図書館と市町村立図書館等との間で宅配便を利用した搬送<br>○ 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うえ、毎月県に報告すること。<br>・協力貸出については、冊数や申し込み先、申し込みの傾向などの統計を作成・分析の上、毎月県に報告すること。<br>・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        |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No.   | 評価項目   | 評価指標  |               | 履行状況等<br>(自己評価) | 評価<br>指標 |
|---|--|---|---------------|-----------------|----------|
|   |  | 要求水準・仕様書等                                       | 事業計画書<br>・提案書 |                 |          |
| 7-11  | 宅配業者との連絡調整<br>○ 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<br>○ 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<br>○ 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        |
| (3) 市町村等への情報提供  |  |   |               |                 |          |
| 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<br>○ 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。<br>・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<br>○ 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)<br>・成果のあった点<br>○市町村支援については、研修会や会議の講師を務め、図書館利用促進に取り組んでいる。<br>・改善を要する点<br>○特になし |  |   |               |                 |          |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No. | 評価項目   | 評価指標  |               | 履行状況等<br>(自己評価)   | 評価<br>指標 |
|-----|--|---|---------------|---|----------|
|     |  | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書 |   |          |
| 8   | 関係団体等連携に係る業務<br>(1) アイーナ内の各施設との連携  |   |               |   |          |
| 20  | 8-1<br>連携事業の企画・実施<br>○ 各事業の企画<br>○ 各施設との連絡調整<br>○ 各事業の実施<br>・ 各施設のイベント等に合わせた協力展示<br>・ 各施設向けの県立図書館所蔵紹介リストの作成・提供<br>・ 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。<br>・実施に当たっては、内容等について県に報告すること。<br>・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。 |               | 適正に実施<br>毎日、朝夕2回開催しているアイーナ指定管理者のミーティングへの参加、年3回のアイーナ防災訓練での連携、広報紙「アイーナニュース」「アイーナインフォメーション」への催事情報の提供の他、次のような取り組みを行った。<br>・隔月でアイーナ内「子育てサポートルーム」に出向き「図書館出前読み聞かせ『おはなしきいて♪』』と題し、読み聞かせ活動を行った。<br>・岩手県立視聴覚障がい者情報センターと共同で、音声ガイドや字幕によりバリアフリー化された映画作品の上映会を7月、11月に実施した。  | 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<br>県内図書館等行事への協力・連携<br>○ 各機関等のイベント等に合わせた協力展示<br>○ 当館行事への各機関等の協力<br>○ 共催行事の実施  | ・各機関等の要望を踏まえた取組とすること。<br>・実施に当たっては、内容等について県に報告すること。<br>・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。                     |               | 適正に実施<br>展示関連<br>・“世界自閉症啓発デー(4/2)”および“発達障害啓発週間(4/2~8)”にちなんで資料展示「自閉症・発達障害とは何だろう？」を開催。岩手県自閉症協会からご協力いただき啓発グッズを配布した。<br>・盛岡市制130周年を記念し、8月、アイーナにて「第1回 盛岡国際俳句大会」が開催された。これにちなみ、資料展示「Emotion of the Moment ~俳句/Haikuに詠む心」を開催。句集、歳時記、俳人や作句に関する資料、また、海外の俳句事情についての資料などを展示。事前投句を受け付けていたため、大会事務局から応募用紙を兼ねたチラシおよびポスターをご提供いただき設置・掲出した。<br>・岩手医科大学附属図書館と連携し、連携展示企画「気づいてください こころの不調」を開催。県内図書館で同時に同じテーマで企画展示をすることにより、図書館の医療情報・健康情報サービス、各図書館の特色、県内図書館の連携活動をアピールすることができた。 | A        |

別紙 2 業務点検・評価

| No.   | 評価項目                              |                                       | 評価指標      |               | 履行状況等<br>(自己評価)   | 評価<br>指標 |
|---|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------|---------------|---|----------|
|   |                                   |                                       | 要求水準・仕様書等 | 事業計画書<br>・提案書 |   |          |
|   |                                   |                                       |           |               | <p>出張図書館</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>いわてサイエンスシンポジウム実行委員会主催の「いわてまるごと科学館 ～アイーナスペシャル～」、特定非営利活動法人accommon（アコモン）主催の「災害時の防災ハックを学ぼう！2019」盛岡中央消防署主催の「防災フェア」にてそれぞれ出張図書館を実施。</li> <li>講座、講演会                     <ul style="list-style-type: none"> <li>小学生向け講演会「絶滅危惧種 ウミガメのなぞを追え！」、海を知る連続講座「鮭から見えるいわての海～食べるだけじゃもったいない！～」には、海と希望の学校in三陸 盛岡分校と東京大学大気海洋研究所・国際沿岸海洋研究センターの協力をいただいた。</li> </ul> </li> <li>「きららなおそうじ」盛岡駅前清掃活動                     <ul style="list-style-type: none"> <li>“「きららな街」盛岡を創る会”と盛岡駅前地区商店街連合会とが実施する盛岡駅前清掃活動に7月、10月参加。</li> </ul> </li> <li>企画展開連イベント                     <ul style="list-style-type: none"> <li>工作教室「鹿踊の太鼓をつくってみよう！」では、講師に春日流八幡鹿踊保存会会員の協力をいただいた。</li> </ul> </li> <li>配布用「しおり」提供                     <ul style="list-style-type: none"> <li>岩手県立盛岡峰南高等支援学校から生徒が作製した「しおり」1000枚の提供を受けた。</li> </ul> </li> </ul> |          |
| 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。 |           |               | <p>適正に実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>岩手県図書館協会主催の平成31年度図書館等初任職員研修会、令和元年度 図書館職員・図書館協議会委員合同研修会への職員派遣、研修への参加。</li> <li>岩手県読書推進運動協議会主催の。「岩手県読書をすすめるつどい」への協力、手づくり絵本展の開催。同企画展示の監視を担当。</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<br/>関係機関との連携について、積極的に協力し企画等を実施し利用促進に努めている。</li> <li>改善を要する点<br/>特になし</li> </ul> |                                   |                                       |           |               |   |          |

## 別紙 2 業務点検・評価

| No.  | 評価項目                      | 評価指標  |  | 履行状況等<br>(自己評価)  | 評価<br>指標 |
|--|---------------------------|---|--|--|----------|
|  |                           | 要求水準・仕様書等                                   | 事業計画書<br>・提案書  |  |          |
| 8  | 利用者の安全安心の確保<br>(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。いわて県民情報交流センターの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<br>・閲覧席の椅子の安全点検を実施。  | B        |
|  | 9-2                       | 危機管理対策<br>○館内で発生するトラブル等への対応<br>○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。<br>・迷惑行為等、館内でトラブル等が発生した時は、状況等を的確に配慮し、周囲の利用者の安全に配慮し対応すること。<br>・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。 | 適正に実施<br>・防災訓練<br>6月、10月、2月に実施される同訓練に取り組んだ。<br>・閲覧席の椅子の入替に際し、耐用可能な椅子の選別を実施。<br>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に係る取り組みを実施。 | B        |
| (施設所管課評価)<br>・成果のあった点<br>○新型コロナウイルス感染症対策において、サービス利用制限の実施と周知について迅速な対応をした。また、関連情報のリンク集を作成し、県内の感染予防に努めた。<br><br>・改善を要する点<br>○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、数量と目的を県に連絡すること。<br>・品目の購入・納品には期間を要することから、余裕をとること。  | 適正に実施  | B        |



## 別紙 2 業務点検・評価

| No.   | 評価項目           | 評価指標  |               | 履行状況等<br>(自己評価) | 評価<br>指標 |
|---|----------------|---|---------------|-----------------|----------|
|   |                | 要求水準・仕様書等   | 事業計画書<br>・提案書 |                 |          |
| 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。<br>・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、当部署に取り次ぐこと。   |               | 適正に実施           | B        |
| (施設所管課評価)<br>・成果のあった点<br><input type="checkbox"/> 各資料の作成等、適切に行われている。<br><input type="checkbox"/> 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。<br>・改善を要する点<br><input type="checkbox"/> 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。