

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県点字図書館		
指定管理者	社会福祉法人 秋田県社会福祉事業団		
作成者	事務局 伊藤 大嗣	作成日	令和3年6月16日
確認者	健康福祉部 障害福祉課	地域生活支援班	
職氏名	主事 飯坂 美乃里	TEL	018-860-1332

1 施設の概要

設置年	昭和 47 年	営業期間・時間	8:30～17:00(第1・第3・第5土曜日は12:00まで)			
設置目的	「視覚障害者情報提供施設」として目の不自由な方々のために点訳図書(活字図書を点字にしたもの)、音訳図書(音声テープに録音したもの)、デージー図書(音声をCDに録音・編集したもの)などを備え、図書貸出等の情報提供を行う					
指定管理業務の内容	①点訳・音訳・デージー図書の貸出・閲覧 ②点訳・音訳・デージー図書の製作・編集 ③図書製作ボランティアの養成 ④目の不自由な方々への総合的な情報提供					
自主事業の実施状況	①デージー図書再生専用機(プレクストーク)の貸出 ②毎日のニュースを点字新聞やメールマガジンで配信 ③電話で1週間分の新聞から希望する記事を読み上げるテレフォンニュースサービス(毎週月曜日10:00～12:00)					
直近3年の年間利用者数	H30	16,528 人	R1	17,041 人	R2	17,646 人
直近3年の年間料金収入	H30	千円	R1	千円	R2	千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	R1	R2	
収入計	38,922	38,832	38,668	38,640	39,203	
(内訳)利用料収入	-	-				
指定管理料	36,769	36,665	36,563	36,463	37,039	
その他収入	2,153	2,167	2,105	2,177	2,164	
支出計	34,076	35,612	36,481	35,073	35,327	
(内訳)人件費	23,463	24,569	22,144	21,210	22,002	
人件費以外	10,613	11,043	14,337	13,863	13,325	
差 引	4,846	3,220	2,187	3,567	3,876	

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況						
利用目標指標名		図書貸出件数	定義	0		
		R1	R2	R2-R1	R3	
目 標		16,528	17,041	513	17,646	
実 績		17,041	17,646	605		
達 成 率		103.1%	103.6%			
実績等の増減原因	利用者数	103.6%	・1回の貸出数を点字・デージーとも3タイトルから5タイトルにしたこと。 ・連休、お盆、正月等の長期休みの貸出タイトル数を、5タイトルから10タイトルにしたこと。 ・定期刊行物のさきがけ新聞、読売新聞のデージー版を発行したこと。 ・猛暑や大雪、新型コロナ禍による外出自粛など、自宅で読書を楽しむ時間を多く持ったこと。			
	料金収入					
令和3年度 利用目標設定 の考え方		引き続き、図書や読書機器に係る情報提供、機器の貸出など、利用支援の充実を図るとともに、未登録の方々に点字図書館の利活用の情報が届くように取り組むこととし、前年度実績を目標値として設定した。				評価欄
						A

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30	R1	R2	R2-R1
	97.0	92.0	100.0	8.0
利用者アンケート調査結果の活用例	毎月1回発行している「点字図書館だより」に載っている「オススメ図書」が読む本の参考になっていると、あらずじが伝わりやすい工夫をして提供した。また、同じく「点字図書館だより」のレシピの紹介では利用者の希望も取り入れて掲載することとした。			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況		A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)	10	10
②職員の勤務実績は適切か	●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)	10	10
③職員の処遇等は適切か	●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)	10	10
④施設・設備は適切に管理されているか	●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)	10	10
⑤備品は適切に管理されているか	●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)	10	10
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)	10	10
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)	10	10
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)	10	10
⑨計画的な修繕等がなされているか	●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)	10	10
⑩健全な経営がなされているか	●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)	10	10

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評 価 項 目			指定管理者 1次評価欄	所 管 課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A
(参考)	サービス改善のための 具体的取組	①開館日、開館時間等は守られているか	10	10
		●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)		
		②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか	10	10
		●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)		
		③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か	10	10
		●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)		
		●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)		
		④職員の接客マナーは適切か	10	10
		●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)		
		●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)		
		⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか	10	10
		●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)		
		●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)		
		⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか	10	10
		●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)		
		●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)		
		⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか	10	10
		●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)		
		⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか	10	10
		●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)		
		●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)		
		⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか	10	10
		●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)		
		●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)		
		⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか	10	10
		●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)		
		●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)		
		R2実績	新型コロナ禍で外出自粛が続いたこともあり、1回の貸出タイトル数を増やしたり、連休等の長期休みの貸出タイトル数を増やすなど便宜を図り見直しを行った。県等が発信した新型コロナの情報等を当館のホームページでの情報提供に努めた。	
		R3計画	デジ図書再生機の体験貸出や入手サポート、各市町村に出向いての利用者懇談会、視覚障害者情報機器展では機器や日常生活用具等の紹介や体験を行うなど、利用者に寄り添ったサービスを展開するほか、小学校の点字体験学習の受入れや講師派遣、市町村へのPR活動等により視覚障がい者の支援にかかる理解促進と普及啓発に努めます。また、コロナ禍で増えた自宅で過ごす時間がより充実するよう、読書が楽しめるような情報の発信や読書意欲が向上するような選書に努めます。	
		令和3年度取組計画設定の考え方	当館が提供するサービスやサビエを利用したサービスの提供、情報機器と日常生活用具の紹介や体験、相談を行い、利用者のよりよい生活への支援に努める。また、視覚障がい者やそのご家族等に当館の情報が届くようPRに努めるとともに、加齢等により利用等に苦勞している方や、未登録者の利用相談等の対応に努め、利用者の増加を図る。	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 令和2年度は新型コロナの感染予防対策を講じながら運営に努めた。新型コロナの影響により外出自粛や気分転換のために加え、猛暑や大雪のため読書を楽しんだ方が多かった。その需要に対して迅速に対応することで増加することができた。近年増加しているデジタル機器や日常生活用具等の相談、未登録の方からの相談等に応じ支援に努めた。また、体験型のイベントはほとんどを見合わせたが、小学校の点字体験学習への講師派遣に応じ、点字の普及啓発、視覚障がい者への支援と理解に努めた。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) H30年度から図書貸出件数は年々増加しているが、これは読書の需要が高まったことに対して貸出数を増やしたり、新聞のデジタル版を発行する等、利用者の希望に柔軟に対応しているからだと思われる。また、何を讀んだらいいかわからない利用者に対して、おすすめの本を紹介したり、未登録の方からの相談にも適宜応じる等、利用者に寄り添った支援に努めている。小学生への点字体験学習への協力等により、幅広い世代の県民が点字等に関心を持てるよう普及啓発に取り組む、今後も引き続き多様な役割を担った点字図書館となるような運営を期待したい。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 新型コロナ感染症の予防対策を講じながら運営に努めた。点訳・音訳奉仕者養成講座を開催し9名が終了した。利用者満足度調査は利用者懇談会、情報機器等の展示体験会を中止したため電話による聞き取り調査だけとなった。障害者の理解の促進にかかるハンドブックの点訳・音訳版の製作、障害理解教室への講師派遣等により、県と連携し点字の普及啓発、視覚障害を持つ方への支援と理解に努めた。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者懇談会等の中止により直接利用者と顔を合わせる機会が減ったことは残念だったが、広報誌でおすすめ図書や料理レシピを紹介するなど内容を工夫しながら、利用者へ積極的な情報提供に努めている。視覚障害者が読書を楽しめるよう、点訳・音訳奉仕者養成講座の開催だけでなく、現在活動中の奉仕者に対しても指導助言等を行うことで、点訳及び音訳の技術向上のため人材養成にも引き続き取り組んでもらいたい。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点を用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合