

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4年6月20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 伊藤 祥	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)、デジター図書(音声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・デジター図書の貸出・閲覧 ②点訳・音訳・デジター図書の製作・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デジター図書再生専用機(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	R1	17,041 人	R2	17,646 人	R3	17,731 人
直近3年の年間料金収入	R1	千円	R2	千円	R3	千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		38,832	38,668	38,640	39,203	39,647
(内訳)利用料収入		-				
指定管理料		36,665	36,563	36,463	37,039	37,409
その他収入		2,167	2,105	2,177	2,164	2,238
支出計		35,612	36,481	35,073	35,327	35,862
(内訳)人件費		24,569	22,144	21,210	22,002	20,921
人件費以外		11,043	14,337	13,863	13,325	14,941
差引		3,220	2,187	3,567	3,876	3,785

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			
	R2		R3	R3-R2	R4	
目 標	17,041		17,646	605	17,731	
実 績	17,646		17,731	85		
達 成 率	103.6%		100.5%			
実績等の増減原因	利用者数	103.6%	・1回の貸出数を令和2年度から3タイトルから5タイトルにしたこと。 ・令和2年度から定期刊行物のさきがけ新聞、読売新聞のデジター版を発行したこと。 ・新型コロナ禍による外出自粛、猛暑や大雪など、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4年度利用目標設定の考え方	定期刊行物に新刊案内を載せ情報提供を行い選択の幅を広げ、貸し出し数の増加を図るように努めるとともに、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	R1	R2	R3	R3-R2
		92.0	100.0	100.0
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」に掲載している「オススメ図書」が読む本の参考になっているとのことで、引き続きあらす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からの図書貸出の電話などでの、生の要望希取り入れて掲載している。			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	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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) 		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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) 		
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	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「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) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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) 		

○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
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)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R3実績	点訳及び音訳奉仕員養成講座を開催し14名が修了した。また近年需要が高まっているテキストデジタル図書編集の奉仕員の養成講座を開催し5名が修了した。事業所内研修では接遇研修として、県立視覚支援学校教諭を招聘し、視覚障害者の安全なてびきについて学んだ。
		R4計画	新型コロナウイルス感染防止のため令和2年度と3年度に実施出来なかった利用者懇談会等の行事を、適当な感染予防を行いながら実施することで事業の拡大を図る。
	令和4年度取組計画設定の考え方		当館が提供するサービスや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労している方や、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3年度は2年度に続き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。県立視覚支援学校高等部男子生徒1名の職場体験実習を2日間受入れ、進路の選択等の支援に努めた。
A	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。
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナや猛暑、大雪の影響から自宅で読書をする人が増えたことにより、貸出件数を増加させることに成功した。また、利用者の要望に応え、以前は貸出しタイトルが3タイトルまでだったのを5タイトルまでにしたことも、貸出件数が増加した要因として挙げられる。「サビエ」というオンライン上で点字、音声図書が借りられるサービスがあり、今後それが普及していくと、貸出件数が減少する可能性があるが新たに登録者を増やす取り組みや点字図書館の周知活動を行っている。
A	課題としては、高齢の利用者が多く、自身が返却したかどうかが曖昧なケースがあるが利用者に寄り添った対応をしている。

○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) 令和3年度も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。 県と連携し障害者の理解の促進にかかるハンドブックの点訳・音訳版の改訂版の製作、障害理解教室への講師派遣等を行い、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) 令和3年度も利用者満足度調査は電話による聞き取り調査だけであった。基本的に利用者は視覚障害を持っているため、満足度調査が難しい場合もあるようだが利用者に無理のない範囲で行っている様子だった。 毎月発行している「点字図書だより」でオススメ図書やレシピを紹介するなど、工夫しながら情報提供に努めている。 点字図書だけでなく、デジター図書の需要が高まっており、奉仕員の養成にも取り組んでいる。
A	観点Ⅲ、Ⅳの評価項目についても問題なく、適切な施設の運営が行われている。

○令和3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