61 01 10 05 04 003

事務事業評価表

1．基本事項

作成日　令和04年02月02日（水）

事務事業	資料閲覧・貸出事務	担当課	図書館	担当係	奉仕係	管理番号	6172
第2次総合計画 行政分野別 大項目	200002 次代を担う人と文化を育むまちづくり（教育・文化）	事業区分	■ 自治事務	□ 法定受託事務 →	対象拡大 有□ サービス拡充 有□		
第2次総合計画 行政分野別 中項目	200002 誰もが生きがいを持ち、学ぶことのできるまちづくり	根拠法令個別計画等	図書館法、図書館法施行令、図書館法施行規則、深谷市図書館条例、深谷市図書館条例施行規則				
第2次総合計画 行政分野別 小項目	200001 生涯学習の推進						

事業概要	図書館本館と４分館の窓口業務及び蔵書等の管理業務の効率化を図るため、業務を委託する。
目的 ※何のために	蔵書管理、貸出返却などの窓口業務の合理化と迅速化を図り、利用者のニーズに適切に対応する。
対象 ※誰・何を対象に	図書館利用者（市内在住・在勤在学及び広域在住・広域在勤在学者、所在が市内にある団体）
手段 ※どのように	貸出、返却、予約・リクエスト、資料整理等の窓口業務に民間委託を導入する。
成果 ※何を求めるか	蔵書の適正管理と窓口業務の円滑化により、利用者へのサービス向上を図る。
執行体制	■ 市職員　■ 一部委託　□ 全部委託　□ 指定管理　□ 市民ボランティア　□ ＮＰＯ 民間団体　□ その他（　　）

事務事業を構成する予算事業	会計区分	款		項		目		細事業名	前年度決算額（円）
	一般会計	10	教育費	05	社会教育費	04	図書館費	図書館窓口業務運営事業	52,745,000
		00		00		00			0
		00		00		00			0
		00		00		00			0
		00		00		00			0

本事業の主な業務	
・ 利用者登録	・ 図書資料延滞者への督促
・ 利用券再発行	・ 資料紛失者への対応
・ 図書資料の貸出	・ レファレンス業務
・ 図書資料の返却	・ 予約・リクエスト
・ 図書郵送貸出・返却	・ 図書館資料の回送
・ 図書郵送貸出登録	・

2．事業費（投入コスト）

単位：円

区分		平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
年度別計画		・窓口業務委託（第３期２年目）	・窓口業務委託（第３期３年目）	・窓口業務委託（第４期１年目）	・窓口業務委託（第４期２年目）	・窓口業務委託（第４期３年目）	・窓口業務委託（第５期１年目）
事業費	予算（現額）	43,632,000	43,632,000	52,266,000	52,745,000	52,745,000	72,105,000
	決算額	43,632,000	43,632,000	52,265,500	52,745,000	0	0
財源内訳	国支出金	0	0	0	0	0	0
	県支出金	0	0	0	0	0	0
	地方債	0	0	0	0	0	0
	他特定財源	0	0	0	0	0	0
	一般財源	43,632,000	43,632,000	52,265,500	52,745,000	52,745,000	72,105,000
人件費	従事職員数（人）	1.20	1.20	1.15	1.15	1.30	1.30
	人件費相当試算 ※１	9,334,800	9,338,400	9,040,150	9,356,400	10,576,800	10,576,800
		0	0	0	0	0	0
（総事業費試算）		52,966,800	52,970,400	61,305,650	62,101,400	63,321,800	82,681,800

※１　人件費相当額試算は、従事職員数に平均人件費を用いて試算したものです。

事務事業評価表

３．評価指標

グラフ表示	区分	指標名		単位	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標なし
■	活動指標１	窓口業務にかかる総事業費	目標値	千円							■
			実績値		43,632.00	43,632.00	52,265.50	52,745.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		複数年契約の委託であり、一律な目標値の設定は不適							
		当該事業の総額									
■	成果指標１	図書・視聴覚資料貸出数	目標値	千点	0.00	578.20	564.90	565.24	570.24	575.24	□
			実績値		573.20	559.90	560.24	380.91	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		１年度につき５，０００点増加を目標値とする。							
		当該年度実績									
□	成果指標２	分館貸出点数	目標値	千点	0.00	129.94	132.19	210.23	144.81	144.81	□
			実績値		129.94	132.19	210.23	144.81	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		前年度実績を下回らない							
		当該年度実績									
□	成果指標３	利用登録者数	目標値	人	0.00	38,819.00	42,017.00	41,319.00	39,544.00	39,544.00	□
			実績値		38,819.00	42,017.00	41,319.00	39,544.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		前年度実績値を目標とする							
		当該年度実績									
■	成果指標４	窓口業務に対する利用者の満足度	目標値	%	0.00	59.20	57.60	53.50	56.80	56.80	□
			実績値		59.20	57.60	53.50	56.80	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		「満足」と回答した割合が前年度を下回らない							
		利用者アンケート									
□			目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠									

４．観点別評価　（A：目標値どおり（以上）　B：ほぼ目標値どおり　C：目標未達成　－：目標値の設定がないもの）

活動 （意図した活動を行っているか）	A	目標が設定できないものは、活動指標の数値の推移を説明 各図書館における窓口業務を業者委託にて行っているが、資料の貸し出しや図書等の整理業務について的確に行われている。
成果 （意図した成果が上がっているか）	A	目標が設定できないものは、成果指標の数値の推移を説明 利用者からの満足度は、「満足している」「おおむね満足している」を合わせると８５．４％であり、満足度は高いと考える。
効率性 （効率的に事務を行っているか）		目標が設定できないものは、効率指標の数値の推移を説明
		評価者　奉仕係長　関根　克己

５．前年度改善改革プラン達成状況

前年度 改善・改革案	利用者に適切なサービスが提供できるよう委託業者と連絡調整を密に行い、連携を強化していく。
達成状況 及び その効果	月に一回、委託業者との定例会を行うことにより、業務改善や、利用者からの要望などの情報の共有化を図った。 また、業務リーダーによる定期的な分館巡回と打ち合わせが行われ、職員にその都度、フィードバックされることにより、より効果的な業務執行が行えた。

事務事業評価表

6．所属長評価（今後の方向性）

事務事業	資料閲覧・貸出事務	担当課	図書館	担当係	奉仕係	管理番号	6172

■ ① 現状のまま継続
□ ② 見直して継続 →
□ ③ 拡充・重点化（コスト投入）
□ ④ 目的達成による終了
□ ⑤ 廃止を検討

□ 委託化等の検討
□ 成果向上のための改善
□ 効率化のための改善
□ 事業規模の縮小
□ 他の事務事業と統合

評価の内容説明

分館への職員の配置がないため、委託業務員への依存度が上がってきている。そのため、職員と委託業務員の連携を緊密に図ることにより、サービスの向上に努めていく。

評価者	図書館長　吉岡　紀久江

上記を実施するための具体的な取り組み内容は？

7．改善改革プランと今後の課題

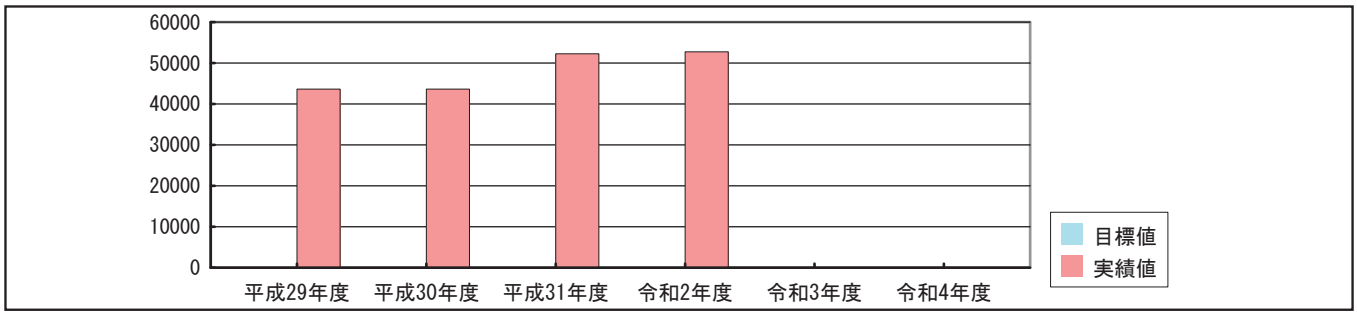
改善・改革案	利用者に適切なサービスが提供できるよう、委託業者と連絡調整を密に行い、連携を強化していく。

8．今後の課題(年度別計画等により実施する取り組み等)

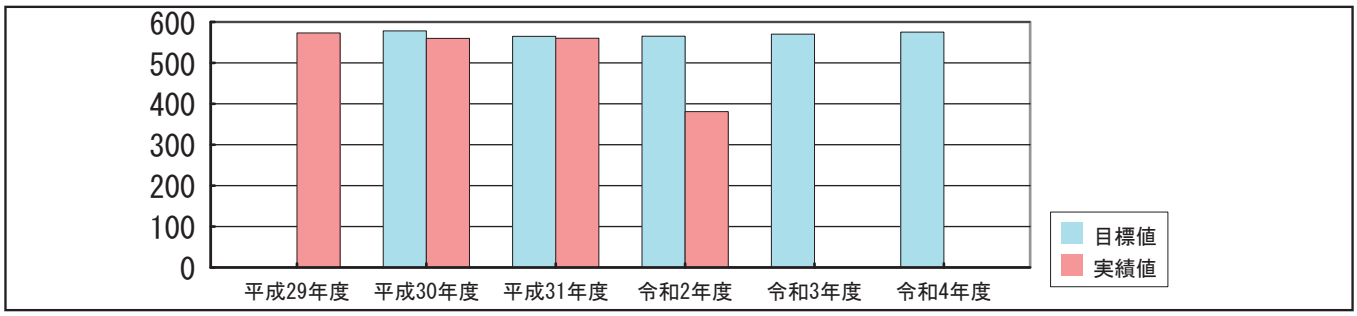
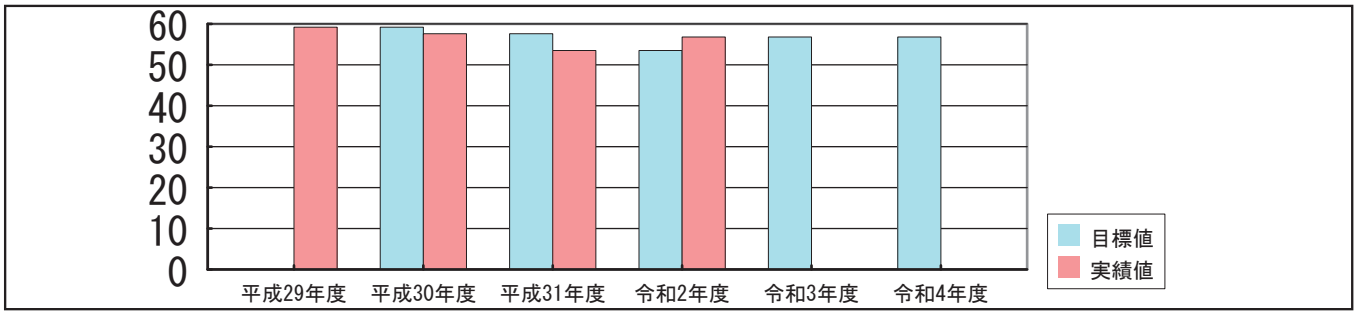
今後の課題	業務員のスキル向上のため、図書館協議会の研修等の受講の要請や図書館システム機器等の操作の研修を行い、利用者サービスの向上に努める。

9．評価指標グラフ

区分	活動指標１	指標名	窓口業務にかかる総事業費



区分	成果指標１	指標名	図書・視聴覚資料貸出数



区分	成果指標４	指標名	窓口業務に対する利用者の満足度