

事務事業評価表

1. 基本事項

作成日 令和04年06月09日(木)

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	
総合計画	大項目	2	次代を担う人と文化を育むまち		事業区分	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務				
	中項目	2	誰もが生きがいをも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				
	小項目	1	生涯学習の推進							
	主要プロジェクト	0	(未使用)							
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、業務を委託するものである。								
目的 ※何のために		利用者のニーズに適切に対応できるよう、蔵書管理、貸出及び返却などの窓口業務の合理化と迅速化を推進								
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の民間委託を行う。								
成果 ※何を求めるか		利用者へのサービス向上を図るため、蔵書の適正管理と円滑な窓口業務の体制整備する。								
執行体制		<input checked="" type="checkbox"/> 職員 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 市民ボランティア <input type="checkbox"/> NPO等 <input type="checkbox"/> その他（ ）								
事務事業を構成する 予算事業		区分	款		項		目		細事業名	前年度決算額（円）
		一般会計	10	教育費	5	社会教育費	4	図書館費	図書館窓口業務運営事業	52,745,000
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	71,632,000
	決算額	43,632,000	43,632,000	52,265,500	52,745,000	52,745,000	0
	財源内訳	国支出金	0	0	0	0	0
		県支出金	0	0	0	0	0
		地方債	0	0	0	0	0
		他特定財源	0	0	0	0	0
	一般財源	43,632,000	43,632,000	52,265,500	52,745,000	52,745,000	71,632,000
人件費	従事職員数（人）	1.20	1.20	1.15	1.15	1.30	1.25
	人件費相当試算※	9,334,800	9,338,400	9,040,150	9,356,400	10,090,490	10,164,185
総事業費試算		52,966,800	52,970,400	61,305,650	62,101,400	62,835,490	81,796,185

※ 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。

3. 評価指標

区分	指標名		目標値	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
			実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所									
実績値の算出式										
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		43632	43632	52265.5	52745	52745	0
	目標値の算定根拠/実績値の出所			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						
	実績値の算出式									
成果指標 1	図書・視聴覚資料貸出数		目標値	千点	0	578.2	564.9	565.24	380.91	487.07
			実績値		573.2	559.9	560.24	380.91	487.07	0
	目標値の算定根拠/実績値の出所			1年度につき5, 000点増加を目標値とする。 / 当該年度実績						
	実績値の算出式									
成果指標 2	分館貸出点数		目標値	千点	0	129.94	132.19	210.23	144.81	195.18
			実績値		129.94	132.19	210.23	144.81	195.18	0
	目標値の算定根拠/実績値の出所			前年度実績を下回らない / 当該年度実績						
	実績値の算出式									
成果指標 3	利用登録者数		目標値	人	0	38819	42017	41319	39544	37985
			実績値		38819	42017	41319	39544	37985	0
	目標値の算定根拠/実績値の出所			前年度実績値を目標とする / 当該年度実績						
	実績値の算出式									
成果指標 4	窓口業務に対する利用者の満足度		目標値	%	0	59.2	57.6	53.5	56.8	48.1
			実績値		59.2	57.6	53.5	56.8	48.1	0
	目標値の算定根拠/実績値の出所			「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						
	実績値の算出式									
			目標値							
			実績値							
	目標値の算定根拠/実績値の出所									
	実績値の算出式									

4. 観点別評価

観点別評価は、指標達成の有無の他、その達成率も勘案して総合的に評価します。
目標値の設定がないものについても、進捗状況等を踏まえA～Cの三段階にて評価します。
事業達成度評価は、意図した活動により事業目的に適う成果がでているかを評価します。
(評価基準) (A:達成している B:おおむね達成している C:達成していない)

(1) 事業達成度評価

区分	評価の観点	評価	評価理由・指標数値の推移
活動	・活動実績は、見込みに沿い、かつ投入資源に見合っているか。	A	窓口等業務委託を行い、各館における資料の貸出や図書等の整理などの業務を滞りなく実施できた。
成果	・意図した成果が上がっているか。 ・指標未達成の場合は、その原因を分析できているか。	A	利用者アンケートでは、総合的な満足度は「満足している」「おおむね満足している」が62.6%であった。
			評価者 奉仕係長 眞下 綾子

(2) 事業効率性評価

事業効率性評価は、執行体制や手段など効率的に事務事業を執行しているかを評価します。
(評価基準) (A:効率的である B:高める余地あり C:効率的でない)

区分	評価の観点	評価	評価理由
効率性	・ICTの活用や業務改善が充分か。 ※検証必須 ・コスト面など効率的に執行できているか。 ・民間委託や他事業との統合・連携が可能か。	B	図書館情報システムの更改により、セルフ貸出機を導入し、貸出業務の効率化を図ることができた。 今後は、さらにICTを活用した図書館サービスについて検討していく必要がある。
			評価者 奉仕係長 眞下 綾子

5. 前年度改善改革プラン達成状況

令和2年度の評価を受けて 設定した改善・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	窓口業務の委託業者とは毎月定例会を行い、情報共有し業務改善に努めた。 また、業務リーダーによる分館との打ち合わせ、巡回を行うことにより、効率的に窓口業務を行うことができた。

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
<div><div><input type="checkbox"/> ①拡充, 重点化(コスト投入)</div><div><input checked="" type="checkbox"/> ②現状のまま継続</div><div><input type="checkbox"/> ③見直して継続</div><div><input type="checkbox"/> ④目的達成による終了</div><div><input type="checkbox"/> ⑤廃止を検討</div></div> <div><div><input type="checkbox"/> 委託化等の検討</div><div><input type="checkbox"/> 成果向上のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 効率化のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 事業規模の縮小</div><div><input type="checkbox"/> 他の事務事業と統合</div></div>		評価の内容説明					
		分館には職員の配置がないため、分館委託業者と本館職員の連携、情報共有を図ることにより、サービスの向上に努めた。					
上記を実施するための具体的な取組内容は？		評価者	図書館長	吉岡	紀久江		

7. 改善改革プラン・今後の課題

令和4年度に実施する 改善・改革案 (事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善)	分館を含めた委託業者との連絡調整を密に行い、利用者の求めるサービスが提供できるよう努める。
令和5年度以降に取り組む 改善・改革案・今後の課題 (事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善)	委託業者のスキル向上のため、県立図書館等が主催する各種サービスの研修や図書館情報システムの操作研修などを受講することにより、利用者サービスの向上を図る。

8. 評価指標グラフ

