

小田原駅東口図書館自己評価表（令和2年度分）

評価点 5：優れている 4：やや優れている 3：概ね適正である 2：改善に向けた検討が必要である 1：早急な改善が必要である

評価項目	評価基準	評価点	評価の理由
施設コンセプトに基づく取組	次世代育成につながる具体的な取組を実施した。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・オープニングイベントにおいて、おだぴ子育て支援センターと連携し、ブックトーク、工作会、おはなし会を行った。 ・コロナ禍を考慮し、次世代育成のために計画していた他のイベント等は、密を避けるために自粛した。
	利用者拡大につながる具体的な取組を実施した。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・オリジナルHP、Twitterで図書館情報を発信している。 ・幅広い世代に親しみを持ってもらえるよう、北原白秋の詩「赤い鳥小鳥」をモチーフとしたオリジナルキャラクターを作成し、リーフレット、チラシ等に活用している。 ・ミナカ小田原のグランドオープンに合わせ、イベントを実施し、参加者にオリジナルバックを配布した。その他計画していた自主事業等は、密を避けるため自粛した。 ・「今日は何の日」他、一般利用者向けの企画展示を随時行っている。
	まちの活性化につながる具体的な取組を実施した。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・おだわら情報・企画展コーナーに、観光案内パンフレット、市の情報チラシ、広報、タウンニュース等を置くコーナーを設置した。 ・オープニングに合わせ、片野呉服店より借用した「豆相人車鉄道ディスプレイ」を1か月展示した。 ・小田原市内の商店を紹介する展示を行った。（第1回は倭紙茶舗江島） ・小田原歴史鉄道会と協力してイベントを行った。（オープニングイベント/クリスマスイベント） ・令和3年度に向け、小田原ガイド協会との連携について打ち合わせを行っている。
	立地を生かした事業など具体的な取組を実施した。	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ハルネ小田原において、利用者カードの事前登録会を行った。 ・コロナ禍を考慮し、UMECOをはじめとする近隣施設との連携は行っていない。
職員の育成	適切な研修体制を整備し、職員の指導育成を図った。	5	<ul style="list-style-type: none"> ・職員研修、新人研修、接遇研修、装備研修を実施し、職員・スタッフのスキル向上に努めた。

小田原駅東口図書館自己評価表（令和２年度分）

評価点 ５：優れている ４：やや優れている ３：概ね適正である ２：改善に向けた検討が必要である １：早急な改善が必要である

評価項目	評価基準	評価点	評価の理由
窓口サービスに関する取組	窓口業務をはじめとした利用者への対応は、常に適切であった。	5	<ul style="list-style-type: none"> ・混雑時でも臨機応変に対応できる人員配置を心掛け、適切に図書館業務を行っている。 ・新人研修、接遇研修等で、服装や言葉使いなどの指導を行い、「専門知識を持ったおもてなしのプロ」を育成している。 ・利用者対応におけるクレームはほぼない。
	利用者ニーズを把握するため、利用者の声を聞いたりアンケートをとるなど、具体的な取組を行った。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査を3月にアンケートに実施した。 ・意見箱を設置し、利用者からの意見、指摘を基に、業務の改善を図っている。 ・ご意見箱からの意見、カウンターへの口頭での意見を参考に改善できることは、すぐに対応している。
	レファレンス機能の充実を図るための取組を行い、レファレンス利用者からの求めに対し、的確に応じることができた。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス業務が的確に行える司書資格保有者を優先的に採用している。 ・スタッフの手に余るような場合は、職員が引き継いで行っている。 ・レファレンスに役立つ資料も徐々に増やしている。
	高齢者、障がい者、外国人等に配慮するため、具体的な取組を実施した。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席に高齢者、障がい者のための優先席を設置した。 ・外国語のサイン、利用案内の作成等、外国人に配慮する取り組みは令和3年度以降に行う予定。
	地域の魅力を発信するため、地域の諸団体と連携するなど具体的な取組を実施した。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍のため、密となるような集客のための取り組み、打ち合わせ等は極力は自粛している。 ・おだわら情報・企画展示コーナーを中心に、小田原出身の作家コーナー、小田原関連資料の充実を図っている。 ・市との協力により、もあ展（工芸と現代アート）を多目的スペースで実施した。 ・小田原ガイド協会、中央図書館、朗読サークル声の万華鏡と協力して、文学散歩、朗読会を実施の予定（緊急事態宣言発令のため、実施が3月から4月に変更された）。

小田原駅東口図書館自己評価表（令和２年度分）

評価点 ５：優れている ４：やや優れている ３：概ね適正である ２：改善に向けた検討が必要である １：早急な改善が必要である

評価項目	評価基準	評価点	評価の理由
事業実施・情報発信	学校、ボランティア団体等との連携体制を築いた。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・城山中学校を訪問。ティーンズ通信で校内図書館と司書を紹介した。 ・来年度からのおはなし会についてボランティア団体すずの会とおはなし会の協議を行っている。
	子どもの読書活動の推進を目的とした具体的な取組を実施した。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍のため、密となるような集客のための取り組み、打ち合わせ等は自粛している。 ・12月にティーンズ、児童向けを中心とした「お楽しみ袋」の貸し出しを実施した。
	図書館の業務内容、イベントの周知を効果的に行い、利用者層の拡大につなげた。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ハルネギャラリーで図書館紹介の展示を行った。 ・コロナ禍のため、密となるような集客のための取り組み、打ち合わせ等は自粛している。 ・イベント等は、小田原広報、HP、Twitter、チラシ、ポスターで利用者に周知している。 ・デジタルサイネージ、図書館情報誌等で図書館周知を行っている。

小田原駅東口図書館自己評価表（令和2年度分）

評価点 5：優れている 4：やや優れている 3：概ね適正である 2：改善に向けた検討が必要である 1：早急な改善が必要である

評価項目	評価基準	評価点	評価の理由
開館準備業務	資料の移転計画を作成し、効率よく作業を実施した。	5	・資料の受け入れ、搬入、書架整理等は効率よく滞りなく実施することができた。
	業務体制を整え、開館に向けた準備を滞りなく進めた。	5	・人材の確保も予定通り終了した。 ・中央図書館の協力により、業務研修も予定通り実施し、滞りなく進めることができた。
事業者の特質に基づく積極的な提案事業	利用者ニーズを的確に捉えた事業を実施し、それぞれの事業について見込まれた効果が得られた。	3	・近隣施設からの本、雑誌の資料調達、図書館内での装備により、利用者への新刊資料の早期提供ができています。 ・コロナ禍を考慮し、オープニングイベント、クリスマスイベント以外、計画した自主事業は実施していない。
	初めての利用者にも参加しやすい工夫をした。	3	・チラシ、ポスターは、図書館の雰囲気に合わせてデザイン、楽しさが伝わるようなデザインを心がけている。 ・デジタルサイネージ、ロボホンによる利用案内等で、子どもから一般まで利用者に親しみやすい雰囲気の演出を行っている。
連携事業に関する事項 (おだびよ子育て支援センターからの意見も反映した評価とすること)	それぞれの施設の特性や性格を生かした魅力ある連携事業を実施した。	3	・オープニングイベントでは、小田原短大の学生と連携し、ブックトーク、工作会、おはなし会を行った。また、学生が制作した顔はめを図書館のこどもコーナーへ設置した。
	利用者ニーズを的確に捉えて、成果のある事業を実施した。	3	・図書館でのおはなし会を含めたイベントを自粛したいため、図書館員2名がおだびよ子育て支援センターと連携し、おはなし会を月2回実施している。
	小田原市のPRや魅力の発信に配慮した取組を実施した。	3	・小田原情報を盛り込んだ図書館だより、おだびよ通信を相互の施設に設置し、お互いの利用者に周知している。
	施設の維持管理について、適切な管理ができた。	5	・年間計画に基づく定期清掃、トイレ備品の補充、ごみの仕分けなど適切に行っている。

小田原駅東口図書館自己評価表（令和２年度分）

評価点 ５：優れている ４：やや優れている ３：概ね適正である ２：改善に向けた検討が必要である １：早急な改善が必要である

評価項目	評価基準	評価点	評価の理由
その他事項	施設の運営について、利用者の安全確保に配慮した運営ができた。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・職員による館内の巡回、監視カメラ画像の確認を定期的に行い、不審者やマナー違反者への注意を行っている。 ・動線の確保、書架、テーブルなどの角には保護用のプラスチックを貼るなど、利用者の安全に配慮している。 ・危機管理マニュアルを作成し、災害時の対応について、避難誘導の手順、避難路の確認を職員・スタッフ会議で確認した。 ・施設全体の防火管理者（ミナカ小田原）による防災訓練は一度行われたが、避難訓練はまだ実施されていない。
	トラブルの際には、適切な対応ができた。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム、トラブルがあった場合、朝礼や連絡ノートに内容を記入し職員・スタッフに周知し、再発防止を図っている。 ・クレーム等は責任者に必ず引継ぎをして、早期解決を心掛け、内容によっては中央図書館に相談をしている。
	個人情報について、個人情報保護方針や対応マニュアルに準じた運用ができた。	5	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取り扱いに関する研修を行い、個人情報に対する適切な運用を行っている。 ・事務所内に個人情報の取扱いに関する注意書きを貼りだし、職員・スタッフの個人情報の取扱いに関する意識を常に高めている。
	管理運営経費の節減に努めた。	5	<ul style="list-style-type: none"> ・不要な照明の電源オフや、適切な空調管理に努めている。 ・書類等の印刷は必要最低限に止め、ペーパーレスに努めている。

小田原駅東口図書館自己評価表（令和２年度分）

評価点 ５：優れている ４：やや優れている ３：概ね適正である ２：改善に向けた検討が必要である １：早急な改善が必要である

評価項目	評価基準	評価点	評価の理由
	子育て支援センターとの連携など、事業者としての特徴や強みが、本施設の運営にとって有益であった。	4	<ul style="list-style-type: none">・図書館員2名が月2回参加しているおだぴよ子育て支援センターのおはなし会のあとには、今後の連携のあり方について意見交換を行っている。・連携したおはなし会を通して、おだぴよ子育て支援センターの利用者に図書館周知を行っており、図書館からおだぴよ子育て支援センターへ、子育て支援センターから図書館への人の流れができつつある。・図書館とおだぴよ子育て支援センターのクリアな仕切りを通して、お互いの活動や様子を見ることができ、両施設の活動のアピールができています。・ゆうりん・おだたんグループの構成員である小田原短大から学生がボランティアとして開館準備に参加した。