

# 指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成29年度）

担当部署名	教育委員会事務局 生涯学習課
評価対象期間	平成29年 4月 1日 ～ 平成30年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	129,445,000 円

## 1. 施設の概要等

施設の概要	名称	松阪市松阪図書館及び松阪市嬉野図書館
	所在地	松阪市川井町772番地10及び松阪市嬉野町1429番地1
	設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保有して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。
	設備の概要	<b>【松阪図書館】</b> 一階 (1,620.16㎡) 一般図書開架室・児童図書閲覧室等、 二階 (951.91㎡) 一般書架室・講座室・学習室 <b>【嬉野図書館】</b> 一階 (1,660㎡) 一般図書閲覧室・児童図書閲覧室等

## 2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名称	株式会社 図書館流通センター
	所在地	東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定管理業務の内容		○資料の収集整理、カウンター業務、読書普及活動に係る業務など施設の運営に関すること。 ○施設的环境秩序管理、施設の維持修繕及び保守点検管理、備品の維持管理など施設の管理に関すること。
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	○施設運営 図書館資料の収集整理、蔵書点検、貸出処理、返却処理、相互貸借業務、おはなし会の実施、飯南・飯高地域への配本、ブックスタート事業、ブックトーク事業、図書館だよりの発行、施設見学及び職場体験学習に係る業務などを行った。 ○施設管理 消防訓練や館内巡視など施設的环境秩序管理に関する業務、施設の維持修繕及び保守点検管理に関する業務、備品の維持管理に関する業務などを行った。 ○「図書館を使った調べる学習コンクール」など利用者参加型事業を行った。
	サービスの質の向上	○指定管理者制度導入9年目において貸出利用者数は332,430人、貸出冊数は1,340,191冊、入館者数は563,950人となった。 ○スタッフ研修制度の充実を図り、利用者還元を目指し、資質向上に努めた。 ○「学校読書室等支援事業」を通して、学校図書館との連携をより強化した。
	施設・設備等の維持管理	○松阪図書館：1年間の休館で改修工事を行った。 ○嬉野図書館：特になし

指定期間	平成 28 年 4 月 1 日 ～平成 33 年 3 月 31 日
------	-----------------------------------

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績					
			平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成 年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	129,445,000	118,286,000	118,286,000	120,691,000	129,445,000	
		複写料収入	78,000	155,920	126,010	140,520	50,110	
		カード再発行手数料	85,000	75,900	76,200	70,400	41,100	
		資料賠償代その他収入		256,447	84,260	85,064	36,614	
		計 (A)	129,608,000	118,774,267	118,572,470	120,986,984	129,572,824	0
	支出	人件費	61,650,000	55,970,066	55,537,589	56,990,458	57,644,723	
		事務費	58,209,000	8,605,294	9,527,443	10,567,387	25,798,226	
		事業費	9,749,000	54,188,326	53,487,925	53,420,615	46,116,945	
		計 (B)	129,608,000	118,763,686	118,552,957	120,978,460	129,559,894	0
収支差引額 (A) - (B)		0	10,581	19,513	8,524	12,930	0	

### 3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目		指定管理者自己評価		担当部署評価		
業務運営項目	内容	採点	判定	採点	判定	
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	5	A	5	A
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	5		5	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	5		5	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	5		5	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	4		4	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	4		4	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。（注1）	5	A	5	A
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	5		5	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	5		5	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	5		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	5		5	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	5		5	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	4		4	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	5		5	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	5		5	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	5		5	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	5		5	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		5	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

#### 4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p><b>【努力した点・成果等】</b></p> <p>経常経費の削減に努力し、協定額以上の資料費を確保した。松阪の休館に伴い、嬉野図書館において利用者のニーズに合った選書に努めつつ、多くの予約・リクエスト要求にも応えた。また、ボランティア活動との協働にも務め、読み聞かせ会などの参加者の信頼を得ながら活動を充実したものとした。学校図書館とは「学校図書室等支援事業」との連携の下、資料提供の充実に努め、児童・生徒の学習要求に応えた。</p>	<p><b>【評価すべき点】</b></p> <p>平成21年4月の指定管理者制度の導入後9年目となり、安定した図書館運営がなされている。配置されているスタッフについても、多様な研修により資質の向上が図られている。毎年開催している「図書館を使った調べる学習コンクール」も年々出点数が増えている。また、松阪市図書館が休館中にICタグ貼り付け作業等多大な作業をこなし、改修後の図書館利用が増えるよう工夫がなされていた。</p>
<p><b>【改善すべき点】</b></p> <p>改装後のカウンター周りにおいて人の動線が悪くなり、混雑喧騒が生じている。二つの出入口も開館時に混乱をきたしていることから、館内の誘導サインの工夫充実が必要とされる。</p> <p>また一部利用者のマナー違反に関して他の利用者から苦情を受ける機会が多く、その対応に労力を割かれることから、マナー向上の訴えを間断なく行う必要がある。</p>	<p><b>【指導すべき点】</b></p> <p>学校図書室との連携を深め、児童生徒の読む力・書く力・表現する力を育成するため、学校図書室に司書を派遣し、子どもたちの読書活動を支援しており、その一環として、「調べる学習コンクール」「ビブリオバトル」への参加者の増加を図っていく必要がある。また自動貸出機など新しく導入された機器等について利用者に対し丁寧な説明を心がけていてもらいたい。</p>
<p><b>【所属長意見（今後の方向性等）】</b></p> <p>子どもたちの確かな学力や豊かな人間性を育むためには、言語活動の充実、コミュニケーション能力の重視などの流れの中で、学校図書室の役割がますます大きくなっています。このことから、市の図書館と学校図書室とのさらなる連携により、子どもたちの読書活動の活性化につなげていきたい。また、地域の読書ボランティアの育成を図り、家庭や地域での読書活動についても推進していきたい。</p> <p>また松阪市図書館を1年間かけ改修し、施設として利用しやすいものとなった。指定管理者として講座やイベント等の中身の充実も図ってもらい、利用者数や貸出冊数等、数値としての結果もできるようにしたい。</p>	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる