

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成30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30年 4月 1日 ～ 平成31年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	131,189,000 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	【松阪図書館】一階（1,668.53㎡）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 【嬉野図書館】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		<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●指定管理者制度導入10年目において貸出利用者数は244,133人、貸出冊数は910,169冊、入館者数は381,683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	<ul style="list-style-type: none"> ●松阪図書館：特になし ●嬉野図書館：特になし
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日 ～令和3 年 3 月 31 日	

(単位：円)

	事業計画	事業収支実績			
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	
事業収支推計	収入				
	指定管理料	131,189,000	120,691,000	129,445,000	131,189,000
	複写料収入	156,000	140,520	50,110	137,860
	カード再発行手数料	170,000	70,400	41,100	167,400
	資料賠償代その他収入		85,064	36,614	218,340
	計 (A)	131,515,000	120,986,984	129,572,824	131,712,600
支出	人件費	61,550,000	56,990,458	57,644,723	62,429,414
	事務費	53,120,000	10,567,387	25,798,226	13,408,412
	事業費	16,845,000	53,420,615	46,116,945	62,075,065
	計 (B)	131,515,000	120,978,460	129,559,894	137,912,891
収支差引額 (A) - (B)		0	8,524	12,930	-6,200,291

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	5	A	5	A
	②施設設置目的の達成度	5		5	
	③利用者数	5		5	
	④運営状況	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	5		4	
	⑥意思疎通	4		4	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	5		5	
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	4	A	4	A
	②利用者の平等な利用	5		4	
	③適切な情報提供	5		5	
	④利用促進・PR	5		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	5		5	
	⑥苦情解決体制及び対応	5		5	
	⑦自主事業	4		4	
	⑧利用者アンケートの実施	5		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	5		5	
	③修繕業務	5		5	
	④樹木・植栽等管理業務	5		5	
	⑤清掃業務	5		5	
	⑥鍵管理	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>【努力した点・成果等】</p> <p>松阪図書館改修で利用者が増加したが、新規に導入した機器類を活用し対応した。講座室、グループ研修室なども市民グループの文化活動に多く供された。ボランティアグループへの参加も増え活動も活発化している。中学生の職場体験、教職員研修、自治体見学も受入れ、図書館アピールに努めた。また小学校、幼保育園などの施設見学に際しては、適宜おはなし会などの催事を併せて行うなど、単なる見学に終わらないように工夫している。特別行事も積極的に行うことで図書館への誘いをスタッフ一丸となって行った。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>平成21年4月の指定管理者制度の導入後10年目となり、安定した図書館運営がなされている。図書館改修により、利用者が増え市民の注目も集まる中、職場体験や他市からの視察にもしっかりと対応をしてくれている。リニューアルオープンに伴い自動貸出機など新しく導入された機器等についても利用者に対し丁寧な説明をしてもらい、図書館利用者アンケートも「満足している」という声がとても多い。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。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>松阪図書館ではリニューアルによって初めて利用する方が増え、一時的にはあるが館内マナーが守られない状況があった。また館内配架などの状況が変わったことで、批判的なご意見も受けたところである。一年が経過し、ご意見も取り入れながら変えるべきところは対応し、徐々に新しい図書館が受け入れつつあるが一層の努力が必要である。嬉野図書館においては設備面で旧く感じられることが多く、松阪図書館と同等の設備の導入など要望が上がっている。マナーの向上を今まで以上に留意し、対応可能な事柄については改善努力する。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>リニューアルによって新たな利用者が増える中、利用者からの要望は多いが可能な限り答えていってほしい。またこれまで以上に学校読書室との連携を深め、図書館としても子どもたちの読む力・書く力・表現する力を育成してほしい。子どもたちの読書活動を支援の一環として、「調べる学習コンクール」「ビブリオバトル」を行っているが、マンネリ化防止のため創意工夫を、また参加者の増加を図っていく必要がある。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</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、学校読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、市の図書館と学校読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。また飯南飯高など遠隔地での図書サービスについても共に取り組んでいきたい。松阪市図書館改修から1年が経過し、指定管理者としてより一層講座やイベント等の中身の充実も図ってほしい。特に図書館協議会で委員からの意見があったように、現在は子ども向けの講座は豊富に企画してもらっているが、大人向けの講座がない。大人が参加できる講座を企画してほしい。改修後、一時的に新たな利用者が増えるのではなく、継続的に利用者の増加を図るためにも、新たな講座の企画、展示など意欲的に取り組んでいってほしい。企画参加者数、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