

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和元年度）

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31年 4月 1日 ～ 令和 2年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	132,177,760 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 (1,620.16㎡) 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 【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11年目において貸出利用者数は238,198人、貸出冊数は868,165冊、入館者数は364,495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	令和元年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	150,050,000	120,691,000	129,445,000	131,189,000	132,177,760
		複写料収入	156,000	140,520	50,110	137,860	109,680
		カード再発行手数料	329,000	70,400	41,100	167,400	115,700
		資料賠償代その他収入		85,064	36,614	218,340	199,370
		計 (A)	150,535,000	120,986,984	129,572,824	131,712,600	132,602,510
支出	人件費	80,249,000	56,990,458	57,644,723	62,429,414	67,794,483	
	事務費	17,523,000	10,567,387	25,798,226	13,408,412	14,746,338	
	事業費	52,763,000	53,420,615	46,116,945	62,075,065	57,017,691	
	計 (B)	150,535,000	120,978,460	129,559,894	137,912,891	139,558,512	
収支差引額 (A) - (B)		0	8,524	12,930	-6,200,291	-6,956,002	

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。	3		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。	5		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)	4	A	4	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		4	
	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。	5		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>【努力した点・成果等】</p> <p>【管理業務の実施状況】業務要求水準書に基づき管理運営を行い、設置目的の達成に注力した。松阪・嬉野それぞれ特色を活かした利用の動きが活発化した。</p> <p>【サービスの質の向上】職員の質的向上を第一に、研修会等へ積極的に参加している。飯高地区の地域開放図書室へも資料提供と共に職員を配置し地域格差の解消に努めた。</p> <p>【施設・設備等の維持管理】建物維持管理会社と協力し、日常/定期清掃および設備の定期点検を滞りなく実施することで、快適な読書環境の提供を行うことが出来た。</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11年目となり、安定した図書館運営がなされている。また令和元年3月に策定された「第三次松阪市子ども読書活動推進計画」では、委員として専門的な視点で意見をいただき計画に盛り込むことができた。施設での異常があった場合も迅速に報告いただくなどしっかりと対応をしてくれている。また毎年開催している「図書館を使った調べる学習コンクール」についても今年度は親子でも参加できるよう工夫し取り組んでいる。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>【管理業務】利用者ニーズへの迅速で適正な対応と、新たな利用者層の開拓が課題である。「豪商のまち 交流創造型図書館」「第三次松阪市子ども読書活動推進計画」の実現に向けた事業を、市、地域団体、そして学校図書館との意思疎通を活発にし、理解と協力を得ることに努める。</p> <p>【サービス】リニューアルされた松阪図書館は利用者層から一定の支持を得られた。嬉野図書館の特色としていたことが地域間のサービス格差とならないよう改善努力する。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>図書館は利用者が幅広く利用者によって様々な要望があるが、可能な限り答えていてもらいたい。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欲しい。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、マナーリ化防止のため創意工夫を、また参加者の増加を図るための工夫が必要となってくる。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>図書館の指定管理も10年以上経過し、指定管理者としてこれまで知識や経験を活かして、継続した利用が見込めるような新たな取り組みや工夫をしていただきたい。特に講座やイベントも充実を図り、図書館協議会でも意見があったようなこれまで実施できていない大人向けの講座等の実施をしてもらいたい。結果が企画参加者数、利用者数や貸出冊数等の増加として数値で表れるのが理想である。また子どもたちの学力や成長には、学校読書室の役割が今後も重要となると考えられる。そのため市の図書館と学校読書室との連携を行うことで、子どもたちの読書活動の活性化につなげていきたい。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。さらに飯高の遠隔地での図書サービスについても今年度からスタートしたため今後は地域にあった連携や支援が必要となる。地域での格差を可能な限り減らし市民サービスが平等に受けられるようにしていきたい。</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