指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成26年度）

担当部署名	いきがい学習課
評価対象期間	平成26年 4月 1日 ～ 平成27年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	118,286,000 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、整理、保存して、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（1,562㎡）一般図書閲覧室・児童図書閲覧室等、二階（913㎡）学習室・郷土資料閲覧室・参考図書閲覧室等 【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。 ●施設の環境秩序管理、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の環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」、「図書館まつり」、「ビブリオバトル」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6年目において、貸出冊数は両館で824,088冊となり前年度を12,246冊下回った。しかしながら利用者数について4,451人、来館者数では23,434人、いずれも前年度を上回った。さらに子育て支援の取り組みとして特別事業を開催した。 ●図書館における提供コンテンツ拡大のため、NAXOS MUSIC LIBRARYを導入した。 ●学校との連携を図り、おでかけ図書館事業を積極的に展開した。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ●松阪図書館：トイレ漏水修繕、トイレ換気扇取替修繕、2F漏水補修工事、ブラインド修繕 ●嬉野図書館：水銀灯修繕、トイレ漏水修繕、トイレ給水設備修繕

指定期間 平成26年 4月 1日 ～ 平成28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 年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	118,286,000	118,286,000				
		複写料収入	150,000	155,920				
		カード再発行手数料	70,000	75,900				
		資料賠償代その他収入	250,000	256,447				
		計 (A)	118,756,000	118,774,267	0	0	0	0
	支出	人件費	57,411,000	55,970,066				
		事務費	7,589,000	8,605,294				
		事業費	53,756,000	54,188,326				
		計 (B)	118,756,000	118,763,686	0	0	0	0
		収支差引額 (A) - (B)		0	10,581	0	0	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。	5		5	
	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		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	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。	4		4	
	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。	5		5	
	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		5	
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		4	
	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>スタッフ研修では本社研修プログラムを基軸に、e-ラーニングを取り入れつつ、館内でも多様な研修を実施し、スタッフの資質向上を図った。「おでかけ図書館」に向くとともに、社会教育並びに学校教育現場からの講師派遣などの多種要請にも応ずることで学校・地域連携の積極的推進を図った。松阪嬉野両図書館で利用者参加型の事業を行い、多数の参加者を得た。資料購入においては、図書館に必要とされる基本的図書の確保に留意し、蔵書の充実を図った。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>指定管理年数が6年目となり、安定した運営がなされている。あわせて、スタッフの資質向上にも力を入れており、来館者のニーズに応えることができる体制づくりを行っている。また、新規事業として、「おでかけ図書館」と称して小学校の授業へ参画、「図書館まつり」の企画運営、「ビブリオバトル」の開催など市の要請に臨機応変に応じて、市の社会教育・学校教育に貢献する取り組みを行った。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>依然として来館者のマナー違反が目立ち、トラブルに繋がるケースがある。未然防止の為、館内定時巡回などを行ない、利用者のマナー向上を図っているが、なお継続して行なう必要がある。</p> <p>地域、学校との連携についても「調べ学習コンクール」を更に発展させ、児童生徒の読書習慣を確立する手立てを講ずる必要がある。また参加型事業としてビブリオバトルの展開を伸ばさせる必要がある。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>新規事業に力を入れていただいているところであるが、読書習慣の定着を目指して、より一層の内容充実と地域・家庭・学校への働きかけに工夫を講じる必要があると考える。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>スタッフの資質向上及び参加型イベント等による事業展開により、図書館の利用拡大に向けてご尽力いただいている。特に、「おでかけ図書館・ビブリオバトル」など、子どもたちの読書活動の活性化に対して積極的な取り組みをいただいております。今後の事業発展に期待したい。学校との連携を深める中において、家庭内の読書活動への働きかけていただき、「家読（ウチドク）」を推進していきたい。さらに、地域での子育て支援を推進するため、図書館によるボランティア育成講座等の実施をお願いしたい。</p> <p>また、事業展開に対して、より効果的な情報発信を行うことで、これまで図書館を利用してこなかった方々へも啓発を図り、更なる利用拡大につなげていきたい。「豪商のまち 交流創造型図書館」基本計画のコンセプトである「人とまちとともに育つ図書館」として、図書館から多角的に働きかける事業展開を大いに期待する。</p>	