

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和3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	令和3年4月1日～令和4年3月31日
評価対象年度指定管理料	149,960,000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（1,620.16㎡）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」など利用者参加型事業を行った。 ●コロナ禍の中、利用者の理解のもと、適切に対策を実施しながら読書活動の継続を図った。
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ●指定管理者制度導入13年目において貸出利用者数は215,087人、貸出冊数は771,831冊、入館者数は244,411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：雨漏り修繕
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績					
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	149,960,000	129,445,000	131,189,000	132,177,760	130,847,850	149,960,000
		複写料収入	110,000	50,110	137,860	109,680	76,270	73,690
		カード再発行手数料	110,000	41,100	167,400	115,700	80,000	81,300
		その他収入	205,000	36,614	218,340	199,370	15,319	26,050
		その他委託料					2,908,425	
		計 (A)	150,385,000	129,572,824	131,712,600	132,602,510	133,927,864	150,141,040
支出	人件費	75,519,000	57,644,723	62,429,414	67,794,483	67,590,951	73,051,963	
	事務費	14,575,000	25,798,226	13,408,412	14,746,338	9,765,031	11,283,826	
	事業費	8,980,000	46,116,945	62,075,065	57,017,691	61,964,478	65,798,194	
	管理費	5,977,000						
	その他	45,334,000						
	計 (B)	150,385,000	129,559,894	137,912,891	139,558,512	139,320,460	150,133,983	
収支差引額 (A) - (B)		0	12,930	-6,200,291	-6,956,002	-5,392,596	7,057	

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	4		4	
	④運営状況	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	4		4	
	⑥意思疎通	5		5	
	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		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	5	A	4	A
	②利用者の平等な利用	5		5	
	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	4		4	
	⑦自主事業	5		4	
	⑧利用者アンケートの実施	4		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	4		4	
	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>【管理業務について】 社会教育施設の一つであることを念頭におき、市民の自立をめざし文化施設との協力や学校との連携に務めた。コロナ禍であっても安全で安心できる施設運営を心掛けた。</p> <p>【サービスについて】 いつも利用者の目線に立ち、公平を保ちながら望ましいサービスの提供と提案を行った。利用者アンケートに関しては感染対策上、設問を絞り実施した。</p> <p>【施設・設備等について】 安全で安心して利用していただけるよう、設備の保守と清掃を行った。植栽の管理については管理会社と協力し、体制を強化して行った。</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13年目となり、安定した図書館運営がなされている。新型コロナウイルスの影響のある中、拡大防止に係る施設運用の変更について、しっかりと対応をしてくれている。新型コロナウイルスにより施設の利用に制限が設けられている中、利用者からの要望は多いが今後とも可能な範囲で答えていってほしい。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>【管理業務について】 利用者の行動様式の変化に対応し、図書館活動を活発化させていくことが課題。SDGsの視点から環境にも配慮した運営を目指す。制限と緩和が繰り返され、柔軟な対応が求められている。</p> <p>【サービスについて】 非接触が求められ、ホームページ、電子図書館、デジタルアーカイブシステムやSNSなどを利用し多様な手法で読書体験や必要とされる情報を提供し続けること。</p> <p>【施設・設備等について】 嬉野図書館において、利用者がWEB情報へアクセスする手段に課題が残る。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>新型コロナウイルス対策において状況に応じた柔軟な対応をしていくとともに、社会や行政のデジタル化が急速に進む中、利用者のニーズに応じながらデジタル・ディバイドの解消に向けて図書館のICT化を進めていってほしい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>令和4年度は「第三次松阪市子ども読書活動推進計画」の見直し時期にあたる。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る。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。</p> <p>指定管理も令和3年度から第4期の指定管理期間となり、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。コロナ禍により利用者の行動様式が変化しデジタル化が進む状況の中で、継続的に利用者の増加を図るためにも、SDGsの視点やICTを取り入れつつ、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出るようにしたい。</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