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

	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
施設の概要	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

	定管理者		株式会社 図書館流通センター
1	日上官理有	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		美務の内容	●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	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。
営実施状況	サービスの質の向上		●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	●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				
			尹未可凹	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
		指定管理料	149, 960, 000	129, 445, 000	131, 189, 000	132, 177, 760	130, 847, 850	149, 960, 000
	収	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
	入	その他収入	205, 000	36, 614	218, 340	199, 370	15, 319	26, 050
事		その他委託料					2, 908, 425	
業		計 (A)	150, 385, 000	129, 572, 824	131, 712, 600	132, 602, 510	133, 927, 864	150, 141, 040
収支		人件費	75, 519, 000	57, 644, 723	62, 429, 414	67, 794, 483	67, 590, 951	73, 051, 963
推		事務費	14, 575, 000	25, 798, 226	13, 408, 412	14, 746, 338	9, 765, 031	11, 283, 826
計	出	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
	Į	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

	<u> 旧比官 </u>	評 価 項 目	指定管 自己	管理者 評価	担当部	署評価
	業務運営項目	内 容	採点	判定	採点	判定
	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		5	
	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	
管理業	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		4	
業務の	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	A	5	A
実施状	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。	4		4	
況	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		4	
	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		4	
	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、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	
サ	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	
ービス	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	
の質の	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	A	5	A
向上	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。	4		4	
	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		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		
	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		5	
施 設	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	
設備等	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。 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	Λ
の維	④樹木・植栽等管理業務			A	4	A
持管理	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

1. Un H H IM			
指定管理者自己評価	担当部署評価		
【努力した点・成果等】	【評価すべき点】		
【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┃|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 けた。

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。

【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。

た図書館運営がなされている。新型コロナ感染症の影響のある 【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▋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。新型コロナ感染症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もらいたい。

【改善すべき点】

【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。SDG s 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。

【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。

【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。

【指導すべき点】

新型コロナ感染症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化を進めていってもらいたい。

【所属長意見(今後の方向性等)】

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 ⅳ。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。 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 もらいたい。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もらいたい。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。

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、独自の数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
В	全てが3以上
С	2が含まれる
D	1 が含まれる