

(様式3)

## 平成28年度 指定管理業務の評価表

### 1 施設概要

施設名	伊勢市立伊勢図書館	所在地	伊勢市八日市場町13-35
指定管理者名	株式会社 図書館流通センター	指定期間	H26年4月1日からH31年3月31日
設置目的	伊勢市立伊勢図書館は市民の教育と文化の発展に寄与することを目的とした社会教育施設です。		
業務内容	・職員の雇用に関すること ・図書館の管理運営に関する業務 ・市民が読書に親しむ機会を提供する事業の企画及び実施 ・施設及び設備の維持管理に関すること		
施設概要	施設面積: 2,396.99㎡、施設内容: 地上3階SRC造り 一般閲覧室、児童閲覧室、事務室、ふるさと文庫、視聴覚室、展示ホール、小会議室等		
職員体制	事務職員18人、配送員2人		
施設所管課名	社会教育課		

### 2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		平成26年度	平成27年度	平成28年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	70,315,000	70,315,000	70,315,000	0
		利用料金				0
		その他	4,000	0	163,000	163,000
		計(a)	70,319,000	70,315,000	70,478,000	163,000
	支出	人件費	43,273,000	44,849,000	46,489,000	1,640,000
		管理運営費	17,037,000	16,109,000	15,669,000	△ 440,000
		その他	9,726,000	8,748,000	11,043,000	2,295,000
		計(b)	70,036,000	69,706,000	73,201,000	3,495,000
	収支差引額(a)-(b)		283,000	609,000	△ 2,723,000	△ 3,332,000

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	光熱水費の減少があったものの、スタッフの待遇改善のため人件費の増加があった。
----------------------------------	--

### 3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
事業計画に従った管理運営を行った。広報としては、毎月の行事・イベントのお知らせを、チラシ、ポスターの配布の他に広報いせの伊勢市立図書館のページ「図書館へいこう!」での紹介、「図書館だより」の発行、有線放送の行政チャンネルでの告知により行っている。また市立図書館のホームページでも図書館の紹介や施設利用、イベントのお知らせなども行っている。伊勢図書館での講座、「伊勢のもの学び」と「絵本と子育て講座」は参加者多数で毎年好評である。そして、館内の事業だけではなく館外活動においても、小学校、幼稚園への出張おはなし会・ブックトークにも力を入れ、また老人健康施設(豊寿園)での出張おはなし会も始めている。また、定例のおはなし会のほか、季節毎のおはなし会、毎月の上映会を実施している。また年に1回実施している利用者アンケートの結果から、適宜館内環境の改善を行っている。苦情、意見については市担当課と協議して回答、処置している。	施設の管理運営について適正に行われていた。多様な媒体を用いることで、図書館を利用していない人に対しても図書館の情報を発信した。他にも、利用者のニーズ及び指定管理者のネットワークを駆使して、他市の先進的な取り組みを把握することにより、より利便性の高いサービスを提供している。一例として、インターネット予約は、導入後から利用数が増加し続け、現在は、欠かすことのできない図書館サービスとして定着している。 また、伊勢市立図書館として、小俣図書館との公平性のあるサービスの提供が行われている一方で、郷土について学ぶ講座を開催するなど、伊勢図書館の特色を活かした事業を実施し、小俣図書館との差別化がされている。 さらに、子ども読書活動の推進にも力を入れており、乳幼児から中高生まで、年代別に事業の拡充をしている。事業内容や利用者アンケート結果は図書館協議会にて多角的に検討されている。苦情対応や施設修繕などについても、当課との適切な連携がとれている。貸出密度に関しては、引き続き、目標達成に向けた取り組みを期待する。

(様式4)

## 指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価					
		指定管理者		市			
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由		
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の目的や基本方針を十分理解し管理を行った。	A	施設の目的や基本方針について、日々の業務に理解の程が見受けられた。		
	②施設設置目的の達成度	A	管理運営を通して、施設の目的である資料の収集とその一般公衆への提供を通じて教養、研究等の生涯学習に資することができた。	A	施設の利用状況、管理状況から施設の設置目的は達成できたと思われる。		
	③利用者数	B	図書館として、貸出人数は増加している。貸出密度は5.48と目標の6.0に達していない。	B	今後も、魅力ある書架づくりや、各館の特色を活かした行事とその周知などに取り組み、目標達成に向けた取り組みを期待する。		
	④運営状況	A	事業計画書のと通りの供用日数・時間を達成した。	A	事業計画書に計画された運営が行われた。		
	⑤職員の配置状況・勤務実績	A	責任者に館長・次長・窓口責任者を任命し、業務担当者を定め、勤務体制を2交代制とし効率化を図りながら、業務が滞らないよう行うことができた。年度途中より窓口責任者を2名とし、業務の効率化を図った。	A	従事職員及び責任者の報告があり、勤務体制も効率化を図りながら、業務が滞らないよう人員を適正に配置している。また、仕様書で75%以上と定めた職員の司書資格所有率は、現在83.3%である。		
	⑥意思疎通	A	仕様書にうたわれた毎月、毎四半期、年報、図書館概要を通して報告を行った。また突発的な連絡報告事項については、発生時に電話や直接にて行った。	A	事業計画書どおり月報、四半期報告、年報、館別図書館概要が提出され、確認ができた。また、日々の事務連絡のみならず、突発的な協議事項に対しても連絡体制がとれていた。		
	⑦各種管理記録等の整備・保管	A	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。	A	点検記録、修繕記録等について、適正に整備・保管を行った。	A	各種の記録については、適正に整備・保管がなされている。
	⑧地域の振興	A	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図れていたか。	A	伊勢地域の歴史を学ぶ講座として、「伊勢のもの学び」を8年連続で開催している。また「絵本と子育て講座」では子育て世代の住民の交流の場としての効果もある。	A	地域を題材とした講座の開催など、地域との連携を意識した事業の充実を目指す姿勢が認められる。
	⑨使用許可等	A	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	使用許可等申請の取扱は公平性と個人情報の観点からも適正、慎重に行った。	A	使用許可書等申請の取扱及び個人情報の保護は適正に行われていた。
	⑩利用料金等の徴収状況	A	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。	A	各種の帳票はもれなく作成を行った。	A	徴収・減免等は、帳票が作成され、適切に行われていた。
	⑪個人情報	A	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報の取扱については、責任者を担当係としている。また毎年全員対象にPマーク研修を実施し、本社からの個人情報監査も毎年実施され受検している。	A	Pマーク研修会や本社による個人情報監査を毎年受検することにより、スタッフ全員が個人情報の取扱の重要性を認識している。また、個人情報漏洩などの問題も発生していない。
	⑫法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	図書館法、地方自治法、著作権法、伊勢市立図書館条例、伊勢市立伊勢図書館規則など各種法令を理解し、遵守した。	A	法令違反は見受けられなかった。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
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り組み	A	「図書館活用プロジェクト」のチラシを学校幼稚園等に配布し、図書館からの出張おはなし会等の拡充に努めた。また老人保健施設への出張おはなし会も行った。二見公民館に新たにブックポストを設置し、資料返却の利便性向上を図った。	A	館外事業の拡充により、普段図書館を利用していない方にも、図書館サービスの周知や提供を行った。また、ブックポストの新設をはじめとする、利便性向上の取り組みについて、提案・実施がされた。
	②利用者の平等な利用	A	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り組みを行なったか。	A	各館内だけでなく、伊勢市立図書館として両館が統一された平等なサービスを実現しており、期待されるサービス水準にあった。
	③適切な情報提供	A	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なったか。	A	多様な媒体を利用し、広く情報提供を行った。
	④非常時・緊急時の対応	A	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	マニュアル整備、従業員訓練の実施をし、緊急時の対応に備えている。また、スタッフの安全についても配慮されている。
	⑤苦情解決体制及び対応	A	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。	A	必要に応じて協議を行い、適切な処理がされている。苦情や要望には、現状に合わせた精査を行い速やかに図書館運営に反映させ、サービスの向上に努めている。
	⑥自主事業	A	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	アンケートやリクエストなどで利用者のニーズを探り、図書の整備や自主事業に積極的に取り込んでいる。利用者アンケートでの満足度はおおむね満足と評価されている。
	⑦事業の評価	A	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	A	月報・四半期報告・年報で各種業務、行事、イベント等について報告しその解析を行い、今後に向けての検討と展望をのべている。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	施設管理専門業者との契約を行い、定期的に施設の安全点検、機能確認、美観確認を行い、記録にまとめている。	A	定期的な点検、確認が行われており、記録もなされている。
	②備品等の管理	A	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	備品や設備について、適正に管理されていた。また、図書資料においては、近年、不明本が減少傾向にあり、蔵書点検や利用者に対するマナーアップ活動の効果が現れたものと思われる。
	③修繕業務	A	点検のよって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。	A	異常があった場合は、機器にあった適切な処置を行ない、毎月の記録、報告を行った。また、規模の大きな修繕については速やかに市に報告を行った。
	④清掃業務	A	清掃は適切に行なわれていたか。	A	年間計画、月間スケジュールを立て、予定に従って清掃を行った。
	⑤防犯体制	A	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	閉館時にはチェックリストに基づきチェックを行った。鍵は定められた箇所に保管し、貸出簿も利用した。また、退館時には責任者による戸締りを行った。委託期間中に防犯に関する問題はなかった。

〈各項目ごとの判定〉

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。