

## 平成27年度 指定管理業務の評価表

## 1 施設概要

施設名	伊勢市立小俣図書館	所在地	伊勢市小俣町本町2番地
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系施設です。		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の雇用に関すること</li> <li>・図書館の管理運営に関する業務</li> <li>・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</li> <li>・施設及び設備の維持管理に関すること</li> </ul>		
施設概要	施設面積:3,936.26㎡、施設内容:地上3階RC造 一般閲覧室、児童閲覧室、事務室、ホール、視聴覚室、ギャラリー、学習室、会議室等		
職員体制	事務職員13人、夜間用務員1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 年度	平成26年度	平成27年度	比較(C-B)
事業 収支	収入	指定管理料	54,142,000	54,142,000	0
		利用料金	1,591,000	1,242,000	△ 349,000
		その他	4,000	4,000	0
		計(a)	55,737,000	55,388,000	△ 349,000
	支出	人件費	33,724,000	33,978,000	254,000
		管理運営費	17,024,000	16,670,000	△ 354,000
		その他	5,259,000	5,341,000	82,000
		計(b)	56,007,000	55,989,000	△ 18,000
収支差引額(a)-(b)			△ 270,000	△ 601,000	△ 331,000

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	利用料金収入の減少が収支差額の増加に影響した。
----------------------------------	-------------------------

## 3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
<p>事業計画に従った管理運営を行った。</p> <p>広報としては、広報いせの伊勢市立図書館のページ「図書館へいこう!」にて毎月の行事を紹介している。</p> <p>また、別途毎月「図書館だより」を発行し、その他市立図書館のホームページでは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。</p> <p>また、有線放送の行政チャンネルにもイベントの告知を行っている。その他、小俣図書館では、幼児から小学校3年生までを対象に「こどもの本ニュース」を年3回発行して、市内小学校、幼稚園保育所、児童館等へ配布している。</p> <p>そして、入館者を待つだけでなく、小学校、幼稚園、保育所への出張おはなし会・ブックトークにも力を入れている。</p> <p>また、定例のおはなし会のほか、季節に合った特別おはなし会をほぼ毎月実施している。</p> <p>また年に1回利用者アンケートを実施している。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。</p>	<p>施設の管理運営について適正に行われていた。</p> <p>様々な媒体を用いて広く図書館の周知を行ったり、需要の多い公衆無線LANフリースポットサービスや、電話・インターネットを利用した貸出延長サービスを実施するなど、ニーズを把握し、利用者増を目指し積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、伊勢市立図書館として、伊勢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、お月見おはなし会の開催やブックキャラバンを招くなど、小俣図書館の特色を活かした事業を実施し、伊勢図書館との差別化がされている。</p> <p>他にも、子ども読書活動の推進にも力を入れており、事業の拡充がされている。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している。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している。</p>

(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	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	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	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。	A	管理運営を通して、施設の目的である資料・情報の収集と提供を行った。	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	利用者数は当初の目標を達成したか。	B	利用者数を貸出人数と読み替えば、増加している。なお、貸出密度は5.49で目標の6.0に達していない。	B	貸出密度が目標値に達していないものの、貸出人数や貸出冊数とともに増加している。引き続き、目標達成に向けた取り組みを期待する。
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	事業計画書のとりの供用日数・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	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。	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。	A	従事職員名簿にて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82.8%である。
	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間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	事業計画書どおりに、月報、四半期報告、年報、館別図書館概要を作成し、報告提出した。また平日開館日には毎日事務連絡打ち合わせを実施した。	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	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	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	地域住民団体での研究会、学習会の要に供し、また成果発表の場も提供している。	A	学習会等の要に供するほか、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	使用許可申請が適正に行なわれていたか。	A	使用許可書等申請の取扱は市の生涯学習関連施設貸出基準にのっとり公正に行い、個人情報の保護にも適正、慎重に取り扱っている。	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	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	各種の帳簿等はもちろん適正に作成し、整理も行っている。	A	帳簿等は適正に作成され、整理も行われていた。
⑪個人情報	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報の取扱いについては、次長を中心に日々事故防止に努めている。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実施することにより、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	関係法令を遵守していたか。	A	地方自治法、図書館法、伊勢市立図書館条例伊勢市立図書館規則など各種法令規則を理解し、伊勢市立図書館の管理に関する基本協定書及び年度協定書等を遵守している。	A	法令違反は見受けられなかった。	

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	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行なわれていたか。	A	公衆無線LANフリースポットサービスを開始。インカム簡易無線機を常時携帯し、利用者案内に努めている。電話・インターネット等による貸出延長サービスを開始した。	A	利用者のニーズを把握した取り組みの効果もあり、利用者の増加につながった。
	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り組みを行なったか。	A	朝礼で注意事項の情報の共有を図り、毎月の定例会での業務研修を実施している。また、毎月の高館館長次長会において、情報交換し業務対応の統一化を行い、内規の整備にあたっている。	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	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	ホームページや市の広報、図書館だよりを利用した情報提供を行った。	A	広報いせやホームページ、テレビ放送などの媒体を利用し、広く情報提供を行った。
	④非常時・緊急時の対応	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	緊急時のマニュアルを整備し、各種の災害に応じた研修を実施している。ほかに火災防火訓練を毎年実施している。また、全員が本社の安否確認システムに登録しスタッフの安全にも留意している。	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	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	すべての意見・苦情について、市担当と協議のうえ回答し、対応している。軽微な案件は直ちに館で処置し、重要案件や、予算・条例規則改正が必要なのは市担当課での処理をお願いしている。	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	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に対し、館予算や人員配置で可能な限り、図書購入し、おはなし会、研修会、学習会を企画開催している。	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	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。	A	月報・四半期報告・年報での定期的な報告があり、確認・見直し・次年度へつなげる取り組みがされている。また、図書館協議会において報告し、多角的な意見をいただき、検討している。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	毎月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、記録もされている。
	②備品等の管理	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	高額備品設備についてそれぞれ専門の業者により点検し、必要に応じて、補充、修繕している。また図書資料においては、年に一度蔵書点検を実施し、全件一斉調査を行っている。	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も現れたものと思われる。
	③修繕業務	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	異常が発生したり、点検で修繕の提案を受けた設備・機械・備品は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録している。	A	処置は適正であり、市で行うべき修繕等が発生した場合は速やかに報告があった。
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	開館日には毎日業者により日常清掃を行っている。また塩ビ床・カーペットはそれぞれ年数回(伊勢2回・小俣4回)清掃し、ガラス清掃も年2回実施し、利用者からの根本的な苦情はなかった。	A	適切な清掃が行われた。利用者からの根本的な苦情もなかった。
	⑤防犯体制	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	鍵は定められた箇所に保管し、貸出簿も整備している。また、退庁時には、専任の夜間用務員(小俣)なり当番の責任者により、戸締りを行い、その後は夜間機械整備を実施している。	A	鍵の管理は適正に行われていた。戸締りや夜間機械整備等、防犯に関するトラブルも発生しなかった。

〈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。