

(様式3)

令和元年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	伊勢市立図書館	所在地	伊勢図書館:伊勢市八日市場町13-35 小俣図書館:伊勢市小俣町本町2
指定管理者名	株式会社図書館流通センター	指定期間	H31年4月1日からR6年3月31日
設置目的	市民の教育と文化の発展に寄与すること		
業務内容	・図書館の運営に関する業務 ・小俣図書館生涯学習施設の利用に関する業務 ・図書館の維持管理に関する業務 ・図書館の管理に必要な業務		
施設概要	【伊勢図書館】 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 【小俣図書館】 施設面積:3,936.26㎡、施設内容:地上3階RC造り 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、パソコンコーナー室等		
職員体制	伊勢図書館:事務職員17人、配送員2人 小俣図書館:事務職員12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29年度	平成30年度	令和元年度	比較(C-B)
事業 収支	収入				
	指定管理料	124,457,000	124,457,000	136,038,000	11,581,000
	利用料金	1,476,000	1,099,000	695,000	△ 404,000
	その他	311,000	179,000	110,000	△ 69,000
	計(a)	126,244,000	125,735,000	136,843,000	11,108,000
	支出				
	人件費	86,521,000	87,765,000	87,789,000	24,000
	管理運営費	33,091,000	32,384,000	33,720,000	1,336,000
その他	15,270,000	15,118,000	15,332,000	214,000	
計(b)	134,882,000	135,267,000	136,841,000	1,574,000	
収支差引額(a)-(b)		△ 8,638,000	△ 9,532,000	2,000	9,534,000

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	収入:指定管理料が増額となったが、利用料金がコロナウイルス感染拡大のため減少した。 支出:管理運営費のうち建物管理業務費と修繕費が増加した。
----------------------------------	---

3 評価(別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
<p>事業計画に沿った管理運営を行った。行事・イベントのお知らせを、紙媒体の広報として、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!」、「図書館だより」などで実施し、電子媒体での広報では、有線放送の行政チャンネルでの告知、また市立図書館のホームページ、SNS(Twitter)と幅広く広報を行った。</p> <p>定例のおはなし会のほかにも、季節毎のおはなし会や毎月の上映会を実施し、館外活動では、小学校、幼稚園、老人福祉施設での出張おはなし会、ブックトークに力を入れた。なお3月はコロナウイルス感染拡大予防のためすべての行事を中止、延期とした。</p> <p>令和元年度からは資料の予約方法に在架予約を可能とし、資料利用の利便性を図った。</p> <p>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い、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は、事業計画に沿って適正に行われていた。情報発信においては、駐車場不足を解消するためにイベント情報欄に最寄のバス停を記載するなど、工夫されている。</p> <p>また、伊勢図書館では、郷土の詩人をテーマにした「詩のゼミナール」の開催、小俣図書館では、認知症の特集コーナーの設置や市高齢者支援課の「高齢者や認知症にやさしい応援団 こども作文コンクール」「認知症に関するおすすめ本の処方箋」作成への協力など、各館の特色を活かした事業を実施した。</p> <p>また、指定管理者からの提案により開始した在架予約については、図書館利用の利便性を向上させるものであり、利用者から特に好評を得ており、貸出冊数や予約冊数が増加した。</p> <p>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。</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	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は事業計画書にも記載があり、日々の業務にも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。貸出冊数の対人口比である貸出密度も前年度より増加したが5.66と目標の6.01に達していない。	B	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、分室利用の促進などに取り組み、目標達成に向けた取り組みを期待する。	
	④運営状況	A	台風の影響による臨時休館を除き、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。災害時には利用者の安全に配慮した対応がなされた。	
	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(2名)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。	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。	
	⑥意思疎通	A	仕様書にうたわれた毎月の報告、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	月報、年報、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	各種の記録について、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	地域を題材とした講座の開催や施設の貸出など、地域との連携を意識した事業が実施できた。	
	⑨使用許可等	A	使用許可等申請の取扱は公平性と個人情報保護の観点からも適正、慎重に行った。	A	使用許可書等申請の取り扱い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	徴収・減免等、各種帳票が作成され、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	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おり、適切に取扱いがなされた。	
	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

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。また館内でのおはなし会を実施、老人福祉施設への出張おはなし会も行った。インターネットからの在架予約を可能とし、資料利用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、学校等への情報提供に努め、子ども読書活動の推進に取り組んだ。在架予約の実施については、利用者の利便性向上に繋がり、貸出冊数・予約冊数ともに増加した。		
	②利用者の平等な利用	A	朝礼、日報および、毎月のミーティングにより情報共有を図り、サービス水準の確保を図った。また館長次長会開催により、伊勢市立両図書館の情報交換を行い、業務対応の統一化を行っている。	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	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。また、SNSも活用するなど拡充に努めている。		
	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	緊急時の行動担当、連絡網は整備しており、作業員訓練については毎年、伊勢市消防の協力を得て総合訓練を行っている。また本社の安否確認システムに登録しスタッフの安全管理にもこころがけている。	A	マニュアルや連絡網の整備、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	館内に設置している「利用者の声」投稿に真摯に対応し、それらの市への報告により情報共有を行い、改善できる所は迅速に改善している。	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	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	講座、「伊勢のもの学び」と「子育て絵本塾」は参加者多数で毎年好評であり、利用者のニーズをとらえている。また外国語のおはなし会や障がいのある方の利用機会として「バリアフリー上映会」を開催した。	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、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・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	A	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	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	備品について丁寧な扱いを心がけ、必要に応じて修繕を行い、備品寿命以外には破損、紛失等がなかった。また一年に一度備品の全件調査を行っている。	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、蔵書点検や利用者に対するマナーアップ活動に取り組んでいる。
	③修繕業務	A	点検に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。	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	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。	A	適切に清掃が行われた。
	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。	A	鍵の管理は適正に行われていた。戸締りや夜間機械警備等、防犯に関する事案も発生しなかった。