

(様式3)

令和4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	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
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 ・図書館の管理運営に必要な業務		
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、小会議室など 【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など		
職員体制	伊勢図書館:事務職員17人、配送員1人 小俣図書館:事務職員13人		
施設所管課名	社会教育課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(C-B)
事業 収支	収入				
	指定管理料	137,286,000	137,286,000	142,916,000	5,630,000
	利用料金	577,000	670,000	1,696,000	1,026,000
	その他	91,000	107,000	92,000	△ 15,000
	計(a)	137,954,000	138,063,000	144,704,000	6,641,000
	支出				
	人件費	88,065,000	89,991,000	91,348,000	1,357,000
	管理運営費	33,404,000	34,684,000	42,856,000	8,172,000
その他	16,485,000	17,282,000	17,206,000	△ 76,000	
計(b)	137,954,000	141,957,000	151,410,000	9,453,000	
収支差引額(a)-(b)		0	△ 3,894,000	△ 6,706,000	△ 2,812,000

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	収入のうち、小俣図書館の生涯学習施設利用料金は、新型コロナウイルス感染症対策の緩和などから施設の利用機会が増えるとともに、同施設が新型コロナウイルス対応ワクチンの集団接種会場となるなどして増加。 支出は、電気料金をはじめとする光熱費が大幅に増大。気象的状况から夏季、冬季ともに空調の稼働率が上がり、使用エネルギー量も増大した。
----------------------------------	--

3 評価（様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
<p>新型コロナウイルス感染対策による臨時休館がなく、開館日数は平年並みに回復。感染症対策の緩和、解除に即時で対応しながら、閲覧室、学習室などでの席の間引き、検温器の稼働、アルコール消毒器の設置、増設などの処置を引き続き行いながら、事業計画に沿った管理、運営を行った。</p> <p>行事・イベントについても、参加人数の適切な管理、制限を設けて実施するなどし、安心、安全への配慮を継続して行った。定例のおはなし会に加え、季節や年中行事を織り込んでのおはなし会、上映会を実施するとともに、幼稚園、こども園、保育園、老人福祉施設での出張おはなし会にも力を入れ、新規や中断先からの要請も得て、実施機会の増加が図られた。</p> <p>利用者の声として得られる意見、提案、苦情などについては市担当課と協議して回答を行い、すみやかに対処している。</p>	<p>施設の管理運営については、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、必要となる対策を実施するなど、事業計画に沿った管理運営が適切に行われていた。</p> <p>行事・イベントにおいても、適切な感染予防措置がとられており、安心・安全に配慮しながら、時季や対象の関心に応じた企画を実施するなど、積極的な取り組みが見受けられた。</p> <p>日々の運営や施設管理についても、定期的な連絡会議の開催や速やかな連絡・報告など、随時、適切な連携が図られていた。</p>

指定管理業務の項目別評価表

施設名

伊勢市立図書館

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	施設の設置目的、管理運営上の基本方針を十分に理解し、運営に努めた。	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	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	施設の管理運営を通して、施設の設置目的である資料の収集と保管、資料の一般公衆に向けた提供を行って、研究活動の増進、教養の涵養など生涯学習に資する活動を行った。	A	管理運営状況から、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。	A	入館者数、新規登録者数、貸出人数、貸出冊数、予約・リクエスト冊数、レファレンス数などの諸数値が増加し、増加率も増大した。	A	新型コロナウイルス感染症の状況が落ち着きを見せる中で、各種取り組みを行った結果、入館者数等の増加につながった。
	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	事業計画書に沿った施設の適切な運営を継続して実施し、供用日数、供用時間が達成された。	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	それぞれの図書館で館長、次長、窓口責任者2人の計4人を責任者として配置し、各業務の担当者を定めて業務を行った。交代制の効率化を図った勤務体制を敷き、遅滞のない運営が実施された。	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	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。	A	月ごとの報告、年報、図書館概要を通して報告を行うとともに、年に4回連絡調整会議の実施、市担当課へ日常的に出頭して継続的な連絡、報告、相談を行った。突発的に発生する連絡、報告事項については、出頭、電話などによる直接的な連絡、報告を行って、調整を行った。	A	月報、年報、図書館概要が適切に提出された。また、定期的に開催される連絡調整会議や日常の連絡調整など、十分な体制がとられていた。
	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	各種管理記録は適切な整備、保管を継続的に実施した。	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	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	地域の団体、機関、組織との連携、協力体制の構築、拡充に注力し、要請に応じての館内外でのおはなし会・朗読会などを実施した。展示スペース、会議室などの利用促進にも努め、積極的な活用を得た。	A	各種団体との連携を図りながら施設の利用がされており、また、館内外でおはなし会を実施するなど、地域と交流する取り組みが図られていた。
	⑨使用許可等	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	公平性、公正性の確保、個人情報保護などに十分な配慮を行いながら、規則にのっとった使用許可等申請の適切な実施を達成した。	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	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	すべての帳簿、帳票の適正な作成、処理を実施した。	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	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	スタッフ全員が個人情報保護に関する研修を受講するとともに、個人情報に関する自主監査も実施して厳格な取り扱いに注力した。	A	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い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	関係法令を遵守していたか。	A	図書館、地方自治に関する法令、著作権法、伊勢市図書館条例、伊勢市立図書館規則をはじめとする各種法令、規則を理解し、遵守した。	A	法令違反は見受けられなかった。

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名 伊勢市立図書館			
		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	「図書館だより」や「図書館活用プロジェクト」のお知らせを小学校、幼稚園などに配布し、出張おはなし会をはじめとする活動の拡充に努めた。館内では創意工夫を凝らしたおはなし会、イベントを実施したのに加え、老人福祉施設への出張おはなし会も行った。時節に合わせて特集、テーマコーナーの設置を定期的に行い、点字資料も含めたさまざまな資料の提供なども実施して、利用促進のための活動を継続して実施した。	A	図書館の活用についてのチラシを小学校等へ配付するなど、利用促進の取り組みがされている。また、時事に沿った幅広い内容の特集コーナーを設置し、随時更新することで、利用者が望む本を手に取りやすいような工夫がされていた。
	②利用者の平等な利用	A	スタッフのスキル向上を図る取り組みを日常的に実施して、図書館サービス全般にわたって利用者への奉仕水準を全般的に向上させる取り組みを行った。	A	研修会のみならず、職員が自主的に学べる環境が見受けられた。また、伊勢・小俣図書館において職員の情報共有が図られており、期待されるサービス水準にあった。
	③適切な情報提供	A	月ごとの「図書館だより」の発行、「広報いせ」への情報掲示をはじめとする各種発行物、図書館ホームページでの告知、館内におけるさまざまな掲示物を通して、広範な情報発信を継続して行った。	A	多様な媒体を利用し、広く情報提供を行った。また、各種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	自然災害、火災、事故などに関する緊急時に対応したマニュアルを作成、整備し、随時で更新を行った。総合防災訓練を市消防署、建物管理会社の協力、連携を得て、スタッフ全員が参加して実施している。	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	「利用者の声」投稿箱を館内に設置し、意見、提案、苦情などに真摯な対応を行っている。市担当課と緊密に連絡を取って情報共有を日常的に行いながら、速やかな改善、処置が図られるよう努めている。
	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「伊勢ものまなび」「子育て絵本塾」「赤ちゃんおはなし会」「ブラックライトおはなし会」など、利用者からの要望の多い事業を継続的に実施した。小俣図書館では、「ストーリーテリングおはなし会」は潜在的ニーズの掘り起こしに努めて参加者を急増させ、地域の歴史や地理を体験的に学ぶ「ふるさと講座」も新設して新たな参加者を得た。
	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	事業開催直後に毎回、反省会を実施し、問題点の洗い出し、改善点の考察などを行って内容の充実、刷新を図っている。年報、月報などに記載する実施情報を活用し、ニーズの動向などを統計的数値による解析なども行っている。新規事業の発案、計画も積極的に行っている。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

施設名

伊勢市立図書館

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・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	建物、施設管理専門業者、清掃業者、機器保全業者、樹木・緑地管理業者と契約し、定期的、計画的な管理、保守、修繕を実施している。安全性の確保、良好な機能の維持とともに、日常的な清掃、保守作業を行って美観の保全に努めた。	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	年間の管理スケジュールに従って、定期的な点検、保守を行っている。設備、備品の適切、丁寧な取り扱い、管理に努め、耐用年数に満たない破損などの事例は見られない。	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	異常に際し、速やかで適切な処置を行い、その実施状況を記録し、報告している。突発的な故障には即座に対応し、大規模な修繕、改修事案については、速やかな報告に努め、計画的な実施に必要な情報共有を行っている。	A	対応は適正であり、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	日常的な清掃とともに、年間並びに月間のスケジュールに従った計画的な各種取り組みを確実に実施している。	A	適切に清掃が行われた。
	⑤防犯体制	A	鍵台帳を作成して適切な管理を行っている。鍵は定められた場所に常時保管し、貸出簿も利用して管理を徹底している。閉館時はチェックリストに従って防犯対策を確実に実施し、戸締まりは責任者が行っている。防犯に関する問題事例は発生していない。	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。