

(様式3)

令和3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	2019年4月1日から2024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)
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(C-B)
事業 収支	収入				
	指定管理料	136,038,000	137,286,000	137,286,000	0
	利用料金	695,000	577,000	670,000	93,000
	その他	110,000	91,000	107,000	16,000
	計(a)	136,843,000	137,954,000	138,063,000	109,000
	支出				
	人件費	87,789,000	88,065,000	89,991,000	1,926,000
	管理運営費	33,720,000	33,404,000	34,684,000	1,280,000
その他	15,332,000	16,485,000	17,282,000	797,000	
計(b)	136,841,000	137,954,000	141,957,000	4,003,000	
収支差引額(a)-(b)		2,000	0	△ 3,894,000	△ 3,894,000

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	電気料金の値上がりと並行して、気象的状况から夏季、冬季ともに空調の稼働率が上がり、水光熱費が増大した。新型コロナウイルス感染予防のための消毒用アルコールをはじめとする消耗品費の増大が継続し、施設修繕費も高止まりとなっている。小俣図書館の生涯学習施設利用料金は、催事自粛の緩和、伊勢市内の同様施設の利用制限などから増加、回復の傾向にある。
----------------------------------	--

3 評価（別表様式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のため緊急事態宣言発令に伴い、8月25日から9月30日まで臨時休館となった。小俣図書館では9月下旬から10月上旬に予定していた特別整理を臨時休館中に前倒しで実施、10月1日からの再開館に備えた。</p> <p>再開館後は、前年度から引き続き、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、増設など感染予防策をとりながら、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、引き続き参加人数の制限を設けて実施し、安心、安全への配慮に努めた。臨時休館中の催事は、日程を変更して開催するなどして、出来得る限りの実施を図った。催事に関する広報としてはチラシ、ポスターの配布のほか、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」などで行うとともに、電子媒体上では、有線放送の行政チャンネルでの告知、市立図書館のホームページ、SNS(Twitter)と幅広く実施した。</p> <p>定例のおはなし会のほかにも、季節毎のおはなし会、上映会を実施し、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力を入れた。</p> <p>利用者の声として得られる苦情、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は、新型コロナウイルス感染症の状況に応じ、国及び三重県等の指針や日本図書館協会のガイドライン等に基づき、必要となる対策を実施し、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、適切な感染要望措置がとられており、安全を優先しながら実施に向けた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、定期的な連絡会議を開催するなど、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

評価項目		施設名					
		伊勢市立図書館					
業務運営項目	評価の基準	指定管理者		市			
		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に理解し、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して、教養、研究などの生涯学習に資することができた。	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	B	入館者数は前年度から1割以上の回復。新型コロナウイルス感染症の影響で、昨年度は前年度比2、3割減少していた。インターネットによる資料予約の伸長が長期にわたって維持されていることが大きく寄与しているが、窓口予約も堅調な伸びを記録している。対人口比である貸出密度も、目標の6.0に向けて伸びている。	B	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けながらも、本の貸出し方法の工夫などもみられ、インターネットによる貸出し予約数においては堅調に伸びている。		
	④運営状況	A	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	新型コロナウイルス感染症拡大による臨時休館を除き、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	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	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	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	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、修繕記録をはじめ各種管理記録の整備、保管を適切に行った。	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	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	地域の団体との連携、協力体制の充実を図り、館内外でおはなし会を実施するなどした。展示スペース、小俣図書館のホールなどでは、地域の各種団体による利用が継続して行われた。	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	A	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	使用許可をはじめとする申請では、公平性の確保、個人情報保護などに十分な配慮を行いながら、適切に実施された。	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	左記に関する帳票は全て適切に作成され、処理された。	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	A	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	毎年、スタッフ全員が個人情報保護に関する研修を受け、個人情報に関する自主監査も毎年、全社をあげて取り組んでいる。	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	A	関係法令を遵守していたか。	A	図書館、地方自治法、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

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
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」のお知らせを小学校、幼稚園などに配布し、出張おはなし会などの拡充に努めた。館内で各種おはなし会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、さまざまな資料の提供などを行うことで利用の拡充を継続して図った。	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工夫がされていた。
	②利用者の平等な利用	A	図書館サービス全般にわたって、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、利用者へのサービス水準の向上に努めた。	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	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	図書館だより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、ツイッターによるお知らせ、館内の多様な掲示物などを通して、広く利用者に情報を発信することを継続して行った。
	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	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、整備した。総合防災訓練を市の消防署、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毎年実施している。
	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、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行うとともに、速やかな改善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」を再開し、「子育て絵本塾」「赤ちゃんおはなし会」「ブ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計画的に実施した。「ストーリーテリングおはなし会」は開催時間の変更、事前告知の充実を図って参加者を急増させ、潜在的ニーズの掘り起こしも実践した。
	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	年報、月報などに実施情報を記載し、動向の解析などを行った。催事開催直後には毎回、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を図るとともに、新規事業の発案、計画も実行している。
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	建物、施設管理専門業者と契約し、定期的、計画的な管理、保守、修繕を実施して、安全性の確保、良好な機能の維持、美観の保全に努めた。
	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	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なかった。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。
	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	故障をはじめとする異常に際し、適切な処置を速やかに行い、その実施状況を記録し、報告を行っている。大規模な修繕、改修事業については、速やかに報告し、計画的な実施に必要な情報共有を行っている。
	④清掃業務	A	清掃は適切に行なわれていたか。	A	年間並びに月間のスケジュールに従い、日常的な清掃をはじめとする各種の取り組みを確実に実施している。
	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	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。