

(様式3)

令和5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3年度	令和4年度	令和5年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	137,286,000	142,916,000	139,577,000	△ 3,339,000
		利用料金	670,000	1,696,000	775,000	△ 921,000
		その他	107,000	92,000	74,000	△ 18,000
		計(a)	138,063,000	144,704,000	140,426,000	△ 4,278,000
	支出	人件費	89,991,000	91,348,000	92,238,000	890,000
		管理運営費	34,684,000	42,856,000	39,055,000	△ 3,801,000
		その他	17,282,000	17,206,000	18,734,000	1,528,000
		計(b)	141,957,000	151,410,000	150,027,000	△ 1,383,000
	収支差引額(a)-(b)		△ 3,894,000	△ 6,706,000	△ 9,601,000	△ 2,895,000

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

支出は、電気料金、ガス料金の光熱費が依然として高い数値ではあるものの前年度よりは減少をしている。
それに伴い、光熱費の補填額が減少したため、収入が減少している。

3 評価（様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
5月8日より感染症対策が緩和され、館内の席数や行事の募集人員の増加などを段階的に行った。それに伴い入館者が増加した。 同じく5月から電子図書館の試験導入を開始し、伊勢市内の小中学生を中心にサービスを展開している。 定例のおはなし会に加え、季節や年中行事を織り込んだのおはなし会、上映会を実施するとともに、小俣図書館では開館25周年記念事業を伊勢図書館との共同事業も交えて展開して利用者、来場者の増加が見られた。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。 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。	施設の管理運営については、社会情勢に応じ段階的な制限緩和を行い、入館者増など利用促進が図られた。また、事業計画に沿った管理運営が適切に行われていた。 伊勢市電子図書館の試験導入にあたっては、市と綿密に連携しながら円滑な導入準備を進めた。その結果、市内公立小中学校の児童生徒を中心に活用され、新たな非来館型サービスを展開したことは、非常に評価できる。 行事・イベントにおいても、周年記念のほか、出張おはなし会など館外での積極的な取り組みが増加したことは、評価できる。 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。

(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			
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、基本方針を理解したうえで日々の業務が展開された。
	②施設設置目的の達成度	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	A	入館者数、新規登録者数、貸出人数、貸出冊数、予約・リクエスト冊数などの諸数値が増加し、増加率も増大した。	A	感染症対策の終了とともに積極的な事業展開が図られた結果、入館者数等の増加につながった。
	④運営状況	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	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。急を要する案件に際しても、適切な対応ができるよう配慮されていた。
	⑥意思疎通	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。システム更新など多種多様な情報が必要とされる案件に対しても、的確な対応がなされたことは評価できる。
	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、とりわけ館外での出張おはなし会の機会が増加するなど、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	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	適宜相談を交えつつ、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	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	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

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	「図書館だより」や「図書館活用プロジェクト」など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。ホームページやSNS(X)での情報発信にも努めた。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い、小俣図書館開館25周年事業を伊勢図書館との共同開催も交えて行って利用者、来場者の増加を図った。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。WebサイトやSNSによる情報発信に加え、来館者向けの発信にも工夫をこらしつつ、利用促進に向けた情報発信が展開がされている。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。今後は、利用者の特性・ペルソナを意識した情報発信を通して、利用者増やサービス向上に努められたい。
	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、Webサイトや館内掲示など情報提供の充実に努めている。
	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。警報発令時など、緊急の対応を要する際も、スタッフの安全について配慮しつつ、図書館運営がなされている。。
	⑤苦情解決体制及び対応	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。	A	意見や苦情に対しては、発生から時間を置かず、市と情報共有がされており、迅速に対応されていた。
	⑥自主事業	A	講座「伊勢ものまなび」「子育て絵本塾」「あかちゃんおはなし会」「ぬいぐるみのおとまり会」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」も継続開催して新たな参加者を得た。小俣図書館開館25周年事業は地域出身の著名作家による講演会、親子で楽しめるイベントなど新規事業を数多く展開して広く指示を集めた。	A	各館の特性を生かした図書整備や自主事業に積極的に取り組んでいる。今後は、従来の取組にとどまらない新たな取組についても、積極的な展開を期待したい。
	⑦事業の評価	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。	A	各事業について、日常的にスタッフが連携し、改善に努めている様子がうかがえる。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。

(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、確認により、良好な機能・環境が維持されている。
	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。不要な備品について、処分を行う際も、市と綿密に連携し、円滑に実施されていた。
	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。