

(様式3)

令和6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	令和6年4月1日から令和11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	教育メディア課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		令和4年度	令和5年度	令和6年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	142,916,000	139,577,000	158,633,000	19,056,000
		利用料金	1,696,000	775,000	864,000	89,000
		その他	92,000	74,000	83,000	9,000
		計(a)	144,704,000	140,426,000	159,580,000	19,154,000
	支出	人件費	91,348,000	92,238,000	98,032,000	5,794,000
		管理運営費	42,856,000	39,055,000	43,678,000	4,623,000
		その他	17,206,000	18,734,000	22,353,000	3,619,000
		計(b)	151,410,000	150,027,000	164,063,000	14,036,000
	収支差引額(a)-(b)		△ 6,706,000	△ 9,601,000	△ 4,483,000	5,118,000

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	令和6年度から第5期がスタートし、昨今の物価高騰や賃金アップを反映して、指定管理料がアップしている。光熱水費については、昨年は金額が高騰したため補填していただいたが、今年度は金額が落ち着いたので、指定管理料の中から返還している。
----------------------------------	--

3 評価（様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
<p>前年度に試験導入を開始した電子図書館は、6年度より本格導入となり、11月から開始された子ども読書支援プロジェクト実証事業でも活用された。</p> <p>10月からは図書館システムが従前とは別のシステムに変更になり、伊勢・小俣両館9月に長期休館をし、データ移行作業などを実施した。</p> <p>休館のため、開館日数が減少し、入館者数など各数字も減少したが、1日当たりで換算すると昨年よりも増加傾向にみられた。</p> <p>おはなし会や各種行事は、ボランティアグループ、外部講師、伊勢市教育委員会ALT、保健センター保健師等の皆様にもご協力いただき計画通り実施し、多くの方にご参加いただいた。</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、すみやかに対処した。</p>	<p>施設の管理運営は、年間計画に基づき適正に実施された。</p> <p>電子図書館については、コンテンツ選定に携わるとともに、体験会を実施するなど、利用拡大につながった。</p> <p>システム更新にあたっては、市・施行业者と調整、連携して、新システムへの切替に円滑に対応できた。</p> <p>おはなし会などの継続イベントに加え、新たに魅力あるイベントを企画し実施したことで、1日あたりの入館者数増につながったと評価する。</p> <p>また、日常的に市と連絡調整を行うとともに、2か月毎に市と指定管理者の会議を開催し、情報共有・意思疎通できたことは非常に有益であった。</p> <p>今後も、利用者の声を参考にしながらサービスの質の向上に努め、図書館の利用促進を図られたい。</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	施設の設置目的や管理の基本方針を理解し、公平な利用の確保と円滑な管理運営に努めた。
	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	施設の設置目的や基本方針・基本理念をもとに、管理運営が行われた。
	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・リクエスト冊数などの諸数値は9月の長期休館の影響で減少したが、1日当たりに換算すると増加している。	A	システム更新に伴う休館のため、開館日数が減ったことで利用者数等に減少がみられたが、1日当たりの数値は上昇した。
	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	事業計画書どおり適正な運営が行われた。
	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	両館4名ずつの責任者が配置され、適正な体制がとれた。また、業務ごとに担当をおき、明確な業務執行体制がとれた。
	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	日常的に市と連絡調整をとり、迅速な情報共有に努めた。また、定期的に市との会議を設定し、意思疎通を図り、管理運営に活かされた。
	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	各種記録について適正に整備、保管されていた。
	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	図書館まつりや展示スペースでの利用者作品の展示や会議室等の利用など、館内での取り組みに加えて、地域の施設からの要請に基づく出張おはなし会など、地域とつながる活動を多数行い、地域振興を図った。
	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	条例・規則に基づき、適正な利用手続きが行われた。
	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	適正に徴収、減免等を行い、帳簿が正しく作成された。
	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	館長を始め、全スタッフが個人情報保護の知識を身に付け、適切に取り扱いがなされた。また、内部監査も行われており、取扱いの重要性を理解している。
	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	各種関係法令を遵守していた。

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、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	図書館だより、広報、ホームページ、SNSによる情報発信を行い、利用促進を図った。また、人気のイベントを継続実施し、かつ、新たに魅力的なイベントを企画実施することで、入館者数の確保につなげた。館内の取り組みのみならず、1歳半健診でのブックスタート絵本の配付や保育園・介護施設等への出張おはなし会など館外での活動にも力を入れて取り組んだ。
	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	スタッフの8割が司書資格者であり、知識と経験を活かした対応ができています。また、利用者アンケートの結果からスタッフの接遇に対する満足度が高いことがうかがわれ、期待されるサービス水準にあったといえる。
	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	多様な媒体を活用し広く情報提供を行った。また、WEBサイトやSNSにより最新情報の発信が行われた。
	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	緊急時マニュアルの整備、訓練の実施により、緊急時の対応に備えている。
	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	利用者からの意見・苦情等は、館長が主となり随時、市へ報告を行い、困難なものは市と協議のうえ対応する体制がとれた。
	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」「上映会」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、伊勢消防の協力を得て「大好き！はたらく車☆」イベントを開催した。図書館まつりでは、地元出身のミステリー作家大門剛明さんを招き「原作者と楽しむ鑑賞会&ミートアップイベント」を開催。また、三重県図書館協会の助成金事業を活用し「謎の生物「チリモン」発見！！」を行い、体験型の調べ学習を行った。伊勢市在住の絵本作家二見正直さんのおはなし会は両館で行った。幅広い内容の事業を実施することで、多様な利用者ニーズへの対応を行った。	A	参加者アンケートやこれまでの実績を踏まえて、人気のイベントについては継続して実施し、かつ新たな利用者層確保に向けて魅力あるイベントを企画するなど、各館の特色を活かしたさまざまな自主事業に取り組んでおり、利用者から好評を得た。
	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	事業実施後の確認・見直しを行うとともに、参加者アンケートをとり、効果検証をしながら今後の取り組みにつなげた。

(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				
		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	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、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	建物管理等の専門業者による施設設備点検を定期的を実施し、日常的な確認・簡易点検と合わせ、安全性の確保及び良好な機能維持に努めた。
	②備品の管理	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	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	備品の管理・運営・保守は適正に行われた。
	③修繕業務	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	異常が発覚した場合は、迅速に市へ報告し、対応について協議できた。指定管理者が対応すべき小修繕等の処置は速やかに実施できた。
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	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	清掃は適切に行われた。
	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。防犯上の懸念となる利用者などについては、その都度担当課と共有・協議している。	A	鍵の管理、施錠は徹底されていた。また、防犯対策、対応は適切であった。