

指定管理者評価表（第3回評価委員会による平成28年度の評価結果）

| 1. サービス向上の有効性 | 指定管理者評価・評価理由 | | | 委員会評価・評価理由 | | | | | | | | | | |
|---|--------------|---|--|------------|--|-----|------|-------|-------|------|--------|--------|---|--|
| ①市の継続事業と合わせて事業計画書に沿った自主事業が実施されたか | A | 市の継続事業、平成26・27年度開始の自主事業に加え、新規10事業を延べ40回実施し、参加延べ人数は399名。全体では33事業を延べ250回実施し、参加延べ人数は7,258名。 | | A | 継続事業と指定管理者が実施した自主事業を合わせ、さらに時流に合った新規事業も実施され、利用者が増加したことが評価できる。 | | | | | | | | | |
| ②仕様書に基づいた利用者アンケートにより意見の収集を図り、改善等の意見にはそれを反映させた対応が行われたか | B | <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年12月にアンケートを実施し、全体で236、図書館で225の回答があった。 ・カウンター対応について、「満足」＋「やや満足」の項目で97%（東部台を除くと96%） ・新しい設問としてブックポスト、ホームページ等8つのサービスについての利用を尋ね、概ね70%の認知度。ブックポストは、過去2回のアンケートで要望が多かったが、サンヴェル管理者と交渉を続け、7月より設置。読書記録の要望に対しては、大人向けの読書手帳を作成し対応する。 ・所蔵DVDの目録の要望については、すでにホームページにアップ済み。 ・駐輪場の場所を明確にするために、ポスターを改定し出入口を分かりやすく表記した。 | | B | <ul style="list-style-type: none"> ・ブックポストの設置については、時間をかけて取り組んだ成果が現れ努力が認められる。 ・所蔵DVDの目録への対応等迅速に行われたものもあるが、開館時間の延長等、他のアンケート意見への対応については、更なる改善の余地があると思われる。 | | | | | | | | | |
| ③利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか | B | <table border="1" data-bbox="656 1134 1216 1254"> <thead> <tr> <th></th> <th>導入前</th> <th>導入後</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貸出者数</td> <td>4,674</td> <td>4,588</td> </tr> <tr> <td>貸出冊数</td> <td>15,306</td> <td>14,568</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・導入前－24年度＋25年度月平均 ・導入後－28年度末での月平均 | | | 導入前 | 導入後 | 貸出者数 | 4,674 | 4,588 | 貸出冊数 | 15,306 | 14,568 | B | 来館者数、自主事業数、学校貸出冊数等増加しているものの、貸出者数、貸出冊数が減少している状況である。 |
| | 導入前 | 導入後 | | | | | | | | | | | | |
| 貸出者数 | 4,674 | 4,588 | | | | | | | | | | | | |
| 貸出冊数 | 15,306 | 14,568 | | | | | | | | | | | | |

| 1. サービス向上の有効性 | 指定管理者評価・評価理由 | | | | 委員会評価・評価理由 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---------|--|------------|-----|-----|-----|------|---------|---------|---------|--------|----|----|----|--------|-----|-------|-------|-------|----|----|----|---------|-----|-----|-----|---------|-------|-------|------|--|--|
| | <table border="1" data-bbox="656 256 1290 528"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者数</td> <td>115,438</td> <td>162,928</td> <td>168,219</td> </tr> <tr> <td>学校貸出件数</td> <td>18</td> <td>36</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>学校貸出冊数</td> <td>433</td> <td>1,368</td> <td>1,757</td> </tr> <tr> <td>自主事業数</td> <td>18</td> <td>26</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>同事業実施回数</td> <td>154</td> <td>202</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>同事業参加人数</td> <td>4,422</td> <td>5,777</td> <td>7258</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="656 544 976 576">※H26－26.7.20～27.3.31</p> | | | | | H26 | H27 | H28 | 来館者数 | 115,438 | 162,928 | 168,219 | 学校貸出件数 | 18 | 36 | 73 | 学校貸出冊数 | 433 | 1,368 | 1,757 | 自主事業数 | 18 | 26 | 33 | 同事業実施回数 | 154 | 202 | 250 | 同事業参加人数 | 4,422 | 5,777 | 7258 | | |
| | H26 | H27 | H28 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 来館者数 | 115,438 | 162,928 | 168,219 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 学校貸出件数 | 18 | 36 | 73 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 学校貸出冊数 | 433 | 1,368 | 1,757 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 自主事業数 | 18 | 26 | 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 同事業実施回数 | 154 | 202 | 250 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 同事業参加人数 | 4,422 | 5,777 | 7258 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p data-bbox="163 624 573 799">④利用促進を図るため積極的な情報提供が行われたか (市広報・ホームページ・図書館だより等)</p> | <p data-bbox="595 624 618 647">A</p> <ul data-bbox="656 624 1379 1038" style="list-style-type: none"> ・市広報に毎月事業の掲載、ホームページ・ブログの随時更新、毎月の図書館だよりの発行。 ・新規に小学生向け図書館だよりを年3回、ティーンズ通信を年2回発行。 ・新規事業「ショート託児サービス」が新聞2紙に掲載。 ・「図書館へ行こう」のタイトルで平成29年3月の市広報に見開きで掲載。 ・ブックポスト設置の記事が8月の市facebookに掲載。 ・ポスター掲示場所として総合市民センターを追加。 | <p data-bbox="1408 624 1431 647">A</p> <p data-bbox="1464 624 2074 799">新規事業の周知や図書館内の掲示については、積極的に行われていたが、駅の近くにある有効性をPRし、新規利用者を開拓する更なる努力と新しい工夫が必要である。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 2. 管理運営の適正性 | 指定管理者評価・評価理由 | | 委員会評価・評価理由 | | | | | | | | | | |
|--|--------------|---|------------|---|-----|------|----|----|------|----|-----|---|---|
| ①十分なサービスを提供できる適切な人員配置が行われたか | A | 館長を含め責任者4名のうち1名以上が必ず開館時間中は出勤した。責任者を含め全14名の体制で早番・遅番のシフトどおりに業務に当たり、十分なサービスを提供できた。(14名中司書7名) | B | 効率的な人員配置に見合うサービスの提供は行っており、適当である。 | | | | | | | | | |
| ②職員の知識向上等を図るための研修が適切に行われたか | A | <table border="1" data-bbox="658 435 1189 552"> <tr> <td></td> <td>H27</td> <td>H28</td> </tr> <tr> <td>参加回数</td> <td>54</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>延べ人数</td> <td>85</td> <td>120</td> </tr> </table> | | H27 | H28 | 参加回数 | 54 | 68 | 延べ人数 | 85 | 120 | A | 前年度より回数等が増加しており、さらに実務経験のない司書資格者に対して重点的に研修に参加させている点も評価できる。 |
| | H27 | H28 | | | | | | | | | | | |
| 参加回数 | 54 | 68 | | | | | | | | | | | |
| 延べ人数 | 85 | 120 | | | | | | | | | | | |
| ③施設の維持管理、保守点検、修繕及び図書館情報システム関連への対応が適切に行われたか | B | 施設の維持管理は、清掃を除き図書館が入居するサンヴェルとして行われた。風雨の強い日は特定の窓枠から浸水するが、迅速に設置を行い利用者の不便を最小限に抑えた。図書館情報システムは、利用者に支障をきたすようなトラブルはなかった。 | B | <ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理は、状況に合わせて適切に行われている。 図書館情報システムについては、利用者に支障をきたすトラブルはなかったが、業者との連携や非常時の対応に努められたい。 | | | | | | | | | |
| ④備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか | A | 備品台帳を作成し、適切な管理を行った。 | A | 良好である。 | | | | | | | | | |
| ⑤茂原市個人情報保護条例を順守し利用者の個人情報を適正に管理できたか | A | 茂原市個人情報保護条例及び図書館流通センター作成個人情報保護マニュアルを順守し、利用者の個人情報を適正に管理した。適切な個人情報保護措置を講ずる体制を整備している事業者としての認定である「プライバシーマーク」を、図書館流通センターは取得している。そこに定められている個人情報保護の研修を平成29年2月17日に全員が受講した。個人情報を記載した帳票類に関しては保存年限を定め、その経過後は生涯学習課の決裁後、シュレッダーで廃棄している。 | B | 適正に管理されているが、個人情報の管理と取扱いについては、常に慎重な対応をお願いする。 | | | | | | | | | |

| 2. 管理運営の適正性 | 指定管理者評価・評価理由 | | 委員会評価・評価理由 | |
|---|--------------|--|------------|--|
| ⑥事故、災害等が発生した際の危機管理体制が機能していたか また、それに伴う訓練の実施状況はどうか | B | 事故、災害等は発生しなかった。 図書館流通センター作成の危機管理マニュアルを順守。 平成 29 年 2 月には消防訓練を実施。緊急連絡先を常に掲示している。 | B | 消防訓練については、ビル管理者に対し引き続きビル全体の訓練実施を申し入れすると共に、特に 4 箇所の非常階段を適切に活用する訓練を実施していただきたい。 |

| 3. 経費の効率性 | 指定管理者評価・評価理由 | | 委員会評価・評価理由 | |
|-----------------------------|--------------|---|------------|--|
| ①指定管理料が効率的で適正に予算執行されたか | A | 効率的で適正に執行された。 | A | 適正に執行されている。 |
| ②経費節減に対する具体的な取組を行い、効率が上がったか | B | <ul style="list-style-type: none"> ・ 人員の適正配置。 ・ 残業はせず効率的な事務処理を行った。 ・ 複数枚に渡る文書は原則として両面コピーとし、カラーコピーは必要時に限り使用した。 ・ エアコンの温度設定をこまめに調整した。 ・ 主として書庫の蛍光灯を間引した。 | B | 人員の配置およびエアコンの調整等については効率が上がっている。さらなる経費節減の取り組みを検討願いたい。 |

| 4. 業務の改善性 | 指定管理者評価・評価理由 | 委員会評価・評価理由 |
|-------------------------------|--|---|
| <p>①前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか</p> | <p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1-② ブックポストは平成 28 年 7 月から運用開始。 ・ 1-④ ブックポストについて市 facebook に掲載。今後市と連携し、情報発信に努めたい。 ・ 2-⑥ ビル全体としての避難訓練について 28 年度は実施できなかったが、引き続き粘り強くビル管理者と交渉していく。 ・ 3-① 収支報告についてわかりやすくするため、マトリクスの表を改善した。 ・ 総合評価 昨年度の総合評価及び所見を受け、図書館の基本である資料の提供につながる事業という観点から、新規事業を実施した（マイ図書バッグ・本の福袋・ビブリオバトルなど）。 第 2 回茂原市図書館を使った調べる学習コンクールを通じて学校との連携を図ってきた。また、28 年度後半から一部で学校司書が配置されたこともあり、団体貸出が大幅に増加している。 ・ 今後は幼稚園、保育所とも連携を密にする計画である。 | <p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブックポストの設置や図書館資料の提供につながる新規事業の実施等かなり改善がみられる。 ・避難訓練に関しては、消防署員を迎えるなど、新たな視点で実践に即した緊張感のある訓練を検討願いたい。 |

| 総合評価及び所見 | |
|----------|--|
| B | <p>指定管理者として3年間の業務を遂行し、多くの改善と新規サービス等の実施を通して、新たな視点の図書館運営が図られたことは一定の成果があったと評価できる。</p> <p>しかし、今後は未だ図書館に足を運んだことのないような市民に対して、図書館を生活の中に取り込み、読書に親んでもらえるようになるためにどのようなアプローチをしていくか、様々なPRを含めた改善を図っていただきたい。</p> |

《評価方法》

- ・評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じて総合評価を行う

《評価内容及び基準》

| 評価 | 評価内容及び基準 |
|--------|---|
| A：優良 | 評価項目に対して積極的な取り組みがなされ、協定書等で市が求めた水準を超える成果があった |
| B：適当 | 評価項目に対して一定の成果があった |
| C：課題あり | 協定書等で市が求めた水準をみたしているが、一部に課題がある |
| D：要改善 | 評価項目に対する課題が解決されておらず、改善が必要である |