

指定管理者評価表（第4回評価委員会による平成29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	市の継続事業に加え、事業計画書に沿って自主事業を実施。新規6事業は延べ10回実施し、参加延べ人数は526名。全体として36事業を延べ267回実施し、参加者は延べ7,965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	A	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年12月にアンケートを実施し、242の回答。 ・カウンター対応について、「満足」+「やや満足」で96%。 ・前回から開始したブックポスト等のサービスの認知度について同じ設問で尋ね、その変化を確認。結果は全体として「知らない」の割合が平均24.5%から7.4ポイント減り17.1%。 ・前回と比較して資料についての意見が増加したが、資料費や書架等の制限がある中で収集方針と併せて蔵書の更新、構築をしていく。 ・平成30年3月に集計結果と意見への回答について冊子にしてカウンターで公開。併せて図書館ホームページ上でも公開。 		A	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートについては、項目や内容について市側としても活かせる方向での実施を検討されたい。 									
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 1038 1216 1158"> <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>4,546</td> </tr> <tr> <td>貸出冊数</td> <td>15,306</td> <td>14,345</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：29年度末での月平均 			導入前	導入後	貸出者数	4,674	4,546	貸出冊数	15,306	14,345	B	<ul style="list-style-type: none"> ・貸出者数、貸出冊数の減少については、全国的に同様の状況がある中で、市としての状況を各年代別の統計等から把握し、対策を講じる必要がある。
	導入前	導入後												
貸出者数	4,674	4,546												
貸出冊数	15,306	14,345												

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="654 256 1335 754"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者数</td> <td>115,438</td> <td>162,928</td> <td>168,219</td> <td>177,331</td> </tr> <tr> <td>学 校 貸出件数</td> <td>18</td> <td>36</td> <td>73</td> <td>191</td> </tr> <tr> <td>学 校 貸出冊数</td> <td>433</td> <td>1,368</td> <td>1,757</td> <td>2,833</td> </tr> <tr> <td>自 主 事業数</td> <td>18</td> <td>26</td> <td>33</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>自主事業 実施回数</td> <td>154</td> <td>202</td> <td>250</td> <td>267</td> </tr> <tr> <td>自主事業 参加人数</td> <td>4,422</td> <td>5,777</td> <td>7258</td> <td>7,965</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="654 799 976 826">※H26：26.7.20～27.3.31</p>						H26	H27	H28	H29	来館者数	115,438	162,928	168,219	177,331	学 校 貸出件数	18	36	73	191	学 校 貸出冊数	433	1,368	1,757	2,833	自 主 事業数	18	26	33	36	自主事業 実施回数	154	202	250	267	自主事業 参加人数	4,422	5,777	7258	7,965	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者数、自主事業数、学校貸出冊数等については増加している。 ・自主事業については、来年度に最終的な5年間の評価をまとめる際に、人数等の統計だけでなく、各事業自体の増減や内容の検証ができるような資料の提示をお願いしたい。
	H26	H27	H28	H29																																					
来館者数	115,438	162,928	168,219	177,331																																					
学 校 貸出件数	18	36	73	191																																					
学 校 貸出冊数	433	1,368	1,757	2,833																																					
自 主 事業数	18	26	33	36																																					
自主事業 実施回数	154	202	250	267																																					
自主事業 参加人数	4,422	5,777	7258	7,965																																					
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)	A	<ul 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。 ・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。 ・入館者50万人の記事が新聞2紙に掲載。 ・入館者50万人の記事が7月に市facebookに掲載。 			A	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、ホームページやブログ等は、随時更新して常に新しい情報提供をする必要がある。																																			

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													
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	<ul style="list-style-type: none"> 館長を含め責任者4名のうち1名以上が必ず開館中は出勤した。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。(14名中司書7名) 年末年始6日間の休館中にブックポスト回収のため4日出勤。 			B	<p>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。</p>												
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="658 531 1366 647"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>参加回数</td> <td>54</td> <td>68</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>延べ人数</td> <td>85</td> <td>120</td> <td>85</td> </tr> </tbody> </table>				H27	H28	H29	参加回数	54	68	76	延べ人数	85	120	85	A	<ul style="list-style-type: none"> 前年度より回数は増加しており、通常の業務と併せて研修に参加している点は評価できる。 参加者が研修内容についてスタッフ同士で話し合える機会があると尚良い。
	H27	H28	H29															
参加回数	54	68	76															
延べ人数	85	120	85															
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	<ul style="list-style-type: none"> 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の保守点検は適切な対応を行い、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、非常時に限らず常に業者との連携に努められたい。 												
④備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか	A	<p>備品台帳を作成し、適切な管理を行った。</p>			A	<p>良好である。</p>												
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	C	<ul style="list-style-type: none"> 小学校の児童が一部映っているビデオカメラのSDカードを誤って廃棄する事例が発生した。教育委員会に報告した上で、個人情報取り扱いの適正化について再発防止に努めるため、本社とも協議しビデオカメラ使用規定を定めた。 <p>この件を教訓とし、改めて茂原市個人情報保護条例及び</p>			C	<p>今回発生した事例については、本社も含め迅速に今後の対応策を講じたものの、通常の図書館業務と併せて、各自主事業においても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。</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	
		<p>図書館流通センター作成個人情報保護マニュアルに則り、常に個人情報の重要性を自覚し、適正に管理した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・TRCは、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9月の館内整理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。 		
<p>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</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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し、緊急連絡先を常に掲示している。 ・平成30年2月には消防訓練を実施。消防署員の派遣要請をし、訓練後、講評を受けた。 	B	<p>消防訓練については、非常階段を使った避難誘導やAEDの使用も含め確実にできるよう実施していただきたい。</p>

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。 ・ 基本的に残業はせず、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。 ・ 週2回の回送等で自動車を使用する場合、交通規則を順守しスピードは控えめに走行することで、燃費向上とガソリン代を節約した。 	B	人員の配置およびエアコンの調整と併せて、ガソリン代の節約等を通して効率が上がっている。

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 アンケートへの対応について、自由意見に対する回答を8項目から20項目に大別し具体的に回答した。 ・1-③ 貸出者数、貸出冊数が減少したものの、小学校への団体貸出は増加した。 ・1-④ 駅の近くにある有効性のPRに努め、市内の高校を訪問し、県立高校図書館部会へ図書館を会場として提供するなど交流を図った。 ・2-⑥ ビル全体の消防訓練については、数度に渡り交渉したが実施には至らなかった。 非常階段については、生涯学習課と実地検証した上で、避難誘導に関する案内図を作成し館内数か所に掲示した。 ・総合評価 昨年度の総合評価及び所見を受け、図書館の未利用者に対するアプローチとして以下の3点を重点的に展開した。 <ol style="list-style-type: none"> 1) 「子育て支援サービスコーナー」を設置し、保護者や幼児を対象とした各種事業を実施することで、全体の貸出者数は前年比98.4%だが、20～30代の女性貸出者数は前年比102.0%、6歳前の幼児貸出者数は117.3%と増加した。 2) 「調べる学習コンクール」を継続して開催し、参加者が前年度47名から391名に増加した。 3) 新規登録者は、3市2町の貸出地域拡張もあって市内・市外の合計は998人から1,061人に増加した。 	<p>B</p> <p>駅の近くにある有効性を活かすため、高校生に対する働きかけや、子育て支援サービスの充実を図ることで新規利用者の拡充を図った点は評価できる。</p>

総合評価及び所見	
B	<p>指定管理者として4年の業務を遂行し、乳幼児から児童、生徒に対する新たなサービスの実施を通して、更なる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>一方で、一般成人・高齢者の満足度を上げるためには、図書資料の充実にも関連があるが、その点は市側も次期指定管理期間に向けて考慮するとともに、指定管理者としては、スタッフの採用や定着性にも重点を置くよう検討し、より高い専門性を持つスタッフによる質の高い利用者サービスに努めていただきたい。</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。