

指定管理者評価表（第5回評価委員会による平成30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	<p>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。新規事業で予定していた「ほのおか館図書館寄席」が駐車場工事のため、図書館での出版社社長講演会に変更。全体として31事業を延べ230回実施し、参加者は延べ6,952名。</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> 継続事業は、旧図書館からの事業で若干マンネリ化し参加者数が少ないものも見受けられた。 事業計画書に新規事業として計画されたものについては、変更のないように事前に綿密な計画を立てる必要がある 									
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31年2月にアンケートを実施し、172の回答。 カウンター対応について、「満足」+「やや満足」で96%。 自由記述の意見75件中30件が資料についてのものであり、今後その意見を尊重し、各読書施設の利用状況も鑑み蔵書の更新、構築をしていく。 令和元年5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。併せて図書館ウェブページ上でも公開。 	A	<ul style="list-style-type: none"> アンケートにあった「借りたい本がない」というような『資料』についての意見に対しては、設問等を検討し、利用者のニーズの掘り起こしに努められたい。 									
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="656 895 1216 1011"> <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>4,515</td> </tr> <tr> <td>貸出冊数</td> <td>15,306</td> <td>14,255</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 導入前：24年度+25年度の月平均 導入後：26年度～30年度の月平均 		導入前	導入後	貸出者数	4,674	4,515	貸出冊数	15,306	14,255	B	
	導入前	導入後											
貸出者数	4,674	4,515											
貸出冊数	15,306	14,255											

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	
			H26	H27	H28	H29	H30	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者数の増加については、11月～翌年4月までの東部台文化会館図書室閉館が大きく影響している。 ・自主事業については、情報発信はしたものの、前年度と比較すると事業の未実施が目立った。 ・調べる学習コンクールについては、学校に出向く説明会の回数は減ったが、作品に関わった児童数と作品数は増加しており、学校との連携が深まっている。 ・学校貸出については、平成29年度より一部の小学校で学校司書が配置されたことにより、各学校図書室の図書を活用する方向が見られるものの、市立図書館として学校への支援は継続して実施されたい。
来館者数	115,438	162,928	168,219	177,331	185,547			
学校貸出件数	18	36	73	191	183			
学校貸出冊数	433	1,368	1,757	2,833	2,305			
自主事業数	18	26	33	36	31			
自主事業実施回数	154	202	250	267	230			
自主事業参加人数	4,422	5,777	7,258	7,965	6,952			
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。 					A	<p>図書館の情報だけでなく、前述の東部台文化会館図書室閉室についてもホームページに掲載するなど、更新の頻度も早く、常に新しい情報の発信を図った。</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	<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。全13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。(13名中司書5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。 				A	<ul style="list-style-type: none"> 図書館司書資格保有者はもとより、全スタッフが効率的な人員配置によってサービスの提供を行っており、適当である。 司書率の向上を図るため、資格取得を推奨している点も評価できる。 															
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="656 483 1312 600"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>参加回数</td> <td>54</td> <td>68</td> <td>76</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>延べ人数</td> <td>85</td> <td>120</td> <td>85</td> <td>51</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 回数、人数の減少については、スタッフ個々の習熟度が上がり、研修内容を精査した上で参加したため。 					H27	H28	H29	H30	参加回数	54	68	76	46	延べ人数	85	120	85	51	B	<p>前年度より回数は減少しているものの、専門性を向上させるため、より高度な研修に参加している点は評価できる。</p>
	H27	H28	H29	H30																		
参加回数	54	68	76	46																		
延べ人数	85	120	85	51																		
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が適切に行った。 風雨の強い日は特定の窓枠から浸水するが、迅速に処置を行い利用者の不便を最小限に抑えた。書庫天井からの雨漏りはポリバケツ(90ℓ)を常時設置し対応した。 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。 書庫天井からの雨漏りについて、南総からは来年3月末までのサンヴェルビルの大規模改修によって改善が見られるとの回答を得ているため、事務局として注視する。 															
④ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか	B	<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳を作成し、適切な管理を行っており、平成30年度の新規備品購入はなかった。 				B	<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	B	<ul style="list-style-type: none"> 茂原市個人情報保護条例の遵守を徹底した。9月の館内整理日に図書館流通センター作成の個人情報保護マニュアルとプライバシーマークに基づく研修を行い全員が受講した。 個人情報を記載した帳票類に関しては保存年限を定め、経過後は生涯学習課決裁の上、シュレッダーで廃棄。 				B	<p>適正に管理できるか否かは、個々のスタッフに条例やマニュアルの内容がどれだけ周知されているかが大切である。会社による内部監査も受けているとのことだが、今後もしっかり研修をした上で業務に当たっていただきたい。</p>															

<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>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故、災害等は発生しなかった。 ・8月と9月に、台風接近のため閉館時間を早めた。 ・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31年2月に消防訓練を実施。消防署員の派遣要請をし、訓練後、講評を受けた。 	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練については、休館日である2月の蔵書点検期間時のみに実施するため、年1回である。そのため今回は、AED講習はもとよりスタッフが少人数の配置時で、どう避難誘導を行うかについても訓練した点は評価できる。 ・AEDの設置場所が来館者に分かるような掲示をTRCと事務局で検討していただきたい。 ・中学生の図書館利用について問題が発生し、校長会を通してマナーの啓発に努めた経緯があるので、今後も問題等が発生した場合は、大小に関わらず報告を願いたい。
---	--	---

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	
<p>①指定管理料が効率的で適正に予算執行されたか</p>	<p>A</p> <p>効率的で適正に執行された。</p>	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱費は、全国的な電気料金の値上げもあって他とのバランスを見ると金額が大きいですが、他の費用の中には、約500館の図書館の指定管理業務を一括する上でのスケールメリットもあるとの報告があり、適正に執行されている。 ・収支報告書の項目については、この5年の中で見直し、今年度から反映させているとの点を了解した。 		
<p>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</p>	<p>B</p> <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。 	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人員の配置については、東部台文化会館図書室を含むレファレンスサービスなど専門性が問われる業務への対応にも配慮しており、評価できる。 		

	<ul style="list-style-type: none"> ・エアコンの温度設定をこまめに調整した。 ・書庫と晴天時の児童室の蛍光灯を間引。 ・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。 ・印刷ミスを減らしコピー用紙・トナーを節約した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減の結果が、利用者への還元へ目に見える形にしていきたい。
--	--	--

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
①前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか	B <ul style="list-style-type: none"> ・1-② アンケート内容について、教育委員会と協議し駐車場に関する設問を取り入れた。 ・1-③ 貸出者数、貸出冊数の減少については、福祉センター等の子ども向事業の中でおはなし会を実施するなど市内の図書施設も含めた利用促進を図った。 平成 30 年度は、自主事業開催回数及び参加数が減少したが、5 年間で検証すると、大人のための朗読会、調べる学習コンクール等定番事業として定着しつつある。 ・1-④ WEB 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行った。 ・2-② スタッフが参加した研修報告については、朝礼・終礼時を活用すると共に、蔵書点検期間中の休館日には、研修に行ったスタッフを講師とした講演会を行うなどお互いに情報共有を図った。 ・2-③ 令和元年度に情報システム更新を控えていたため定例会に加えて会議を多く設けた。 	B

	<ul style="list-style-type: none"> ・2-⑤ 個人情報の厳正な管理のため、ビデオカメラの使用に際し撮影許可証を導入し、画像は撮影当日にPCへデータ移行するよう徹底した。 ・2-⑥ 消防訓練は、より実際の業務体制に近い形(3～6人のスタッフ)での避難訓練を実施し、有事の際の対応を確認した。 <p>・総合評価及び所見</p> <p>年度途中(11月)に副館長の異動があったものの、迅速にスタッフ補充を行った。</p> <p>指定管理5年目となり、中堅職員向けや上級編の内容となる研修にも参加し、より高い専門性を身に付けサービスの質の向上に努めた。</p>	
--	---	--

総合評価及び所見	
B	<p>指定管理者として5年目の業務を遂行し、新規事業の計画変更があったものの、スタッフの習熟度も上がり、利用者に対するより良い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、未実施の自主事業については、各関係機関とも連携を取り、内容を再考するなどした上で市民に対して提供できるよう努めていただきたい。</p> <p>また、前年度の消防訓練に対する要望については対応できたようだが、今後も継続して訓練を怠らず、有事の際の対応をしていただきたい。</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。