

第2号様式

令和元年度 指定管理業務総括評価票

施設担当課：教育委員会 生涯学習課

施設名	三沢市立図書館
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28年4月1日～令和3年4月31日

1. 施設利用状況

指標	当該年度数値	前年度数値	増減理由等
入館者数(人)	92, 529	97, 683	新型コロナウイルス感染防止のためイベントの中止や利用者制限をしたため減となった
貸出者数(人)	26, 424	26, 643	新型コロナウイルス感染防止のためイベントの中止や利用者制限をしたため減となった
貸出冊数(冊)	82, 945	84, 178	新型コロナウイルス感染防止のためイベントの中止や利用者制限をしたため減となった
施設利用者満足度 (満足と答えた割合%)	34	39	前年度満足度39%→34%に減少 (減少分はやや満足・普通へ移行)
各種イベント参加 数(人)	3, 313	3, 160	会議室の利用者が前年度より増えたため増となった

2. 収支状況

収入科目	金額(千円)	支出科目	金額千円
指定管理料	54, 499	人件費	26, 496
利用料金	0	維持管理費	17, 727
その他	292	事業費	8, 202
		その他	2, 366
合計(①)	54, 791	合計(②)	54, 791
		収支差額(①-②)	0

3. 総合評価に対するコメント

指定管理者	運営に関しては、利用者に不便をかけないサービス提供を心掛け、スタッフに声がけしやすい環境づくりに努めています。アンケート調査では、要望と激励の声が多く、緊急に回答を求める投書は皆無でした。 令和元年度に計画した事業やイベントは、新型コロナウイルス対策としての3月を除いてすべて実施することができましたが、事業・イベントは同じものを繰り返すのではなく、前回の反省点から利用者の満足度を高めるように改善を図ります。
-------	--

	<p>設備老朽化の進行に伴う大がかりな修繕を必要とする不具合が次々と発生しており、市から迅速な対応をしていただきましたが、改善を必要とする箇所は未だ存在しており、利用者の安全面を重視した対応が急務となっています。</p> <p>令和元年度も研修を通し、スタッフの専門的な能力の育成を図りました。</p> <p>今後も、市民の皆様に安心して利用できるよう、相手の立場を尊重し、効率的な図書館経営を目指します。</p>
施設担当課	<p>図書館施設は、単なる本の貸借や学生が勉強する空間だけではなく、地域住民の生涯学習を推進する社会教育施設であることから、多種多様なイベントの実施や館内の企画展示等を年間通して実施しており、利用者から好評をいただいている。これも館長及びスタッフの懸命な運営努力の取組姿勢の結果であると考えられる。</p> <p>また、今年度末には新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、イベントの中止や小・中・高校生の利用者制限を設けることとなり、市民からの通常開館を待ち望む声が多数寄せられ、図書館の必要性を大きく感じた。</p> <p>今後も、更なる入館者数の増加、継続事業の充実を図るとともに、多様化する住民ニーズの把握、関係機関との連携を強化し、図書館サービス提供を継続していただく。</p>

4. 総括評価シート

	評価項目	施設担当課 評価	指定管理者 評価
サービスの提供	開館日、開館時間、使用期間等は守られているか。	S	S
	利用者への接遇、服装、サービス等は適切か。	S	S
	利用者に不平等が無いよう対応しているか。	S	A
	利用料の徴収、減免手続き等は適正に行われているか。	—	—
	情報公開、個人情報の保護等は適正に行われているか。	S	S
	苦情や要望等に対して適切に対応しているか。	S	S
	施設の目的に合致したサービス・事業を行っているか。	S	A
施設の維持管理	事業計画書、基準書等を遵守した管理を行っているか。	S	S
	適正な人員配置及び管理体制となっているか。	S	S
	報告書の提出等、市への報告は適切に行われているか。	S	S
	事故、災害、救急時等の体制が整備されているか。	S	S
	外部委託の内容は適切であるか。	S	S
	設備、備品の管理、保守管理等は適切に行われているか。	S	S
	修繕は適切に行われているか。	A	A
経費等	省エネルギー、省資源等への配慮がなされているか。	A	A
	収支予算書と比較して収支状況は妥当であるか。	S	S
	経費は縮減され、または縮減に向けた努力は行われているか。	S	S
専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っているか。		S	S
総合評価		S	S

※総括評価シート区分

①評価項目

S	協定書、基準書等の遵守等に加え、より優れたサービスが提供されている。
A	協定書、基準書等に沿った適切なサービスが提供されている。
B	概ね協定書、基準書等に沿ったサービスが提供されているが、一部に課題がある。
C	協定書、基準書等に沿ったサービスについて改善すべき点が多数ある。

②総合評価

S	評価項目が全てA以上かつ半分以上がSである。
A	評価項目が全てA以上である。
B	評価項目にBが含まれている。
C	評価項目にCが含まれている。