

指定管理施設事業評価票(令和元年度分)

1. 施設所管課 **教育委員会事務局生涯学習課**

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市立図書館(今市・日光・藤原)		
	所在地	日光市中央町29-1 日光市御幸町4-1 日光市鬼怒川温泉大原1404-1		
指定管理者	名称	株式会社図書館流通センター・株式会社近代ビル管理社共同事業体		
	代表者名	代表取締役 細川 博史		
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号		
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日	5年間
選定方法	公募	評価実施年	5年間のうち3年目	
施設設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、市民の利用に供し、その教養、調査研究、レクレーション等に資するとともに、郷土文化の発展に寄与することを目的として、日光市立図書館を設置する。			
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口業務(資料の貸出・返却・予約・検索・調査相談・相互貸借)</li> <li>・資料発注業務及び資料の登録、整理、除籍等(資料の選定、発注、データ処理、配架、除籍処理、リサイクル)</li> <li>・自主事業の開催(展示、各講座等の企画及び実施.事後報告)</li> <li>・市内小学校への移動図書館の定期的実施</li> </ul>			

3. 利用状況(目標と実績)

jigo

成果指標	単位	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a 資料貸出数	点	364,000	356,338	368,700	377,418	369,000	375,991				
b 市民一人あたり貸出数	点	4	4	4	4	4	4				
c 事業開催件数	回	84	163	86	145	87	138				
d 管理運営全般の満足度	%	80	89	82	86	80	92				
e 接遇の満足度	%	80	99	82	95	80	96				

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入計 A	156,389,000	157,019,000	159,918,000	0	0
指定管理料	156,389,000	157,019,000	159,918,000		
利用料収入 C					
自主事業収入					
その他					
支出計 B	156,236,769	156,773,000	158,990,392	0	0
指定事業費	154,409,660	153,873,000	154,270,071		
内人件費 D	86,131,240	83,229,000	86,268,873		
内外部委託費 E	18,834,735	4,739,000	4,895,000		
自主事業費	1,827,109	2,900,000	4,720,321		
事業収支 A-B	152,231	246,000	927,608	0	0
人件費率 D/B	55.13%	53.09%	54.26%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	12.06%	3.02%	3.08%	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	市民開放用インターネットパソコンを日光館と藤原館あわせ合計4台設置をしたため外部委託費が増加した。
------	---

サービス改善の状況

藤原図書館の市民開放用インターネットパソコンを1台から2台に増設した。
-------------------------------------

5. 管理運営状況

評価項目		評価基準	指定管理者 自己評価	施設所管課 評価
① サービスの履行の確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。	B	B
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	B	B
		事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。	A	A
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	B	B
		外部委託業者に対して、協定書を遵守させている。	B	B
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守している。	A	A
		個人情報の漏えい、滅失等の事故防止策に対する研修を年1回行っている。	B	B
	情報公開	情報公開に関する法令や条例に準拠した運用がなされている。	B	B
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B	B
管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	B	
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B	
連絡調整	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	B	B	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	B	
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	B	B	
	緊急時のマニュアルが整備され、年1回訓練を行っている。	B	B	
	避難経路が適切に確保されている。	B	B	
総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	B	B	
② サービスの質の評価	施設管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	B	B
		事故防止及び安全確保のための研修を年1回行っている。	B	B
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	B	B
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	B	B
	事業運営	言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B	B
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B
		施設の目的に沿った自主事業を実施している。	B	B
	維持管理	事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B
		仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っている。	B	B
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	B
	環境配慮	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B
		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	B	B
	環境配慮	環境配慮率選考計画取組点検表において、(1)が取組項目の2/3に達している。	B	B
広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	B	B	
苦情等対応	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	B	B	
利用者アンケート	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B	
利用状況	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	B	B	
総括	利用実績は、目標水準である。	B	B	
	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B	
③ 安定性	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	B	B
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。	B	B
	経費縮減	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	A	A
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	B	B
	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	B
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
	<p>寄席、落語、エンディング(終活)ノートの書き方など 様々な年代、地域のニーズに合わせた事業を行い市民の生涯学習の場を提供してきた。また、高齢福祉課からの依頼で、認知症への理解と普及・啓発活動の一環としてリーフレットやチラシとともに関連の図書の展示を行った。大活字本やLLブックなどの図書も積極的に収集図書館でできるバリアフリー環境づくりに努めた。更に図書館員も理解を深めるため、「認知症サポーター養成講座」や「全国視覚障害者情報提供施設大会」などの研修も積極的に参加し学んだ。今後もスタッフの資質向上をめざし、全員で社内外研修等の受講に努めていく。</p>			
	(所管課評価)			
	<p>図書館3館ともに、地域のニーズや時代を的確に捉えた自主事業を展開し、一定の評価を得ている。</p> <p>図書館利用状況及び貸出総数においては、人口の減少から目標には達していませんが、市民1人当たりの貸出冊数が4.05冊と目標に達した。</p> <p>今後もスタッフの資質の向上を目指して、各種研修を積極的に受講し、サービスの質の向上に努めてほしい。</p>			
前年度総合評価	B(良好)	総合評価	B(良好)	

※評価区分

評価基準	A(優良) = 協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。	総合評価	A(優良) = 自己評価、所管課評価の《総括》にCが含まれず、かつAが4つ以上ある。
	B(良好) = 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。		B(良好) = A、C以外
	C(要改善) = 一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。		C(要改善) = 自己評価、所管課評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。
※施設所管課は、指定管理者に対するモニタリングや事業報告書の内容等を踏まえ、評価します。			
※数値が記載されているものに関しては、数値目標達成がB評価となります。			