

令和3年度 四国中央市指定管理業務事業評価表

公の施設の名称	図書館（三島図書館、川之江図書館、土居図書館、おやこ図書館） 博物館等（歴史考古博物館、暁雨館）		
施設所管課	教育委員会事務局 教育管理課 文化・スポーツ振興課		
指定管理者名	NPO法人紙のまち図書館		
指定期間	令和2年4月1日～令和6年3月31日（5年）		
			2年目

1. 総則

項目	評価基準	自己評価結果	所管評価結果	
			評価結果	評価内容
開館実績	開館日、開館時間は仕様書要求事項を順守出来ているか。	A	A	開館日及び開館時間について要求事項が順守されている。
人員体制	職員（非常勤を含む）の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A	図書館・博物館等共に職員の配置は適切である。
	勤務職員の労務管理等は適切になされているか。	B	A	専門家への相談委託のうえ適正な労務管理が行われており、関係法令の順守が図られている。
	有資格者又は経験を有する職員を確保、又は研修等実施のうえ資質向上に努めているか。	B	B	図書館司書及び学芸員の確保は適正になされており、資質の向上に努めている。
法令等順守	法令、条例等は順守されているか。	B	B	法令・条例は順守されているものと認める。
サービス履行	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の接客マナーは適切か。	B	B	利用者目線での接客を行い、トラブルや苦情等についても迅速かつ適切な対応がなされている。
	個人情報保護に係る法令等を順守のうえ、個人情報の漏洩・滅失等事故防止策を講じているか。	B	B	マイナンバー法などの取扱いにおいても規程を定めており、期待される水準を満たしている。
	管理記録（業務日誌の記録、点検・修繕等の履歴等）は適切に整備、保管されているか。	B	B	ほぼ期待される水準を満たしている。
	緊急時の連絡体制やマニュアルの整備はされているか。緊急時等に適切な措置が講じられているか。	B	B	緊急時の連絡体制は整備されている。マニュアルについては国が示した標準マニュアルを使用し、適切に対応している。
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。条例、協定書に従い各種報告書が提出されているか。	B	B	市及びボランティア団体との連絡調整に努めるとともに、各種報告書についても適切に提出されている。
総括		B	B	概ね事業計画書どおりであり、期待する水準にあると認める。

2. サービスの質の向上に関する事項

項目	評価基準	自己評価結果	所管評価結果	
			評価結果	評価内容
利用の促進	利用者ニーズに添ったサービスを展開する等、施設の利用促進に努めているか。	B	A	バリアフリー化の推進を実施するなど、滞在環境の改善により、施設の利用促進に努めている。
事業運営	事業計画に即し、各事業を実施しているか。	B	B	事業計画書どおりであり、期待する水準にあると認める。
	施設の目的に添った自主事業を実施しているか。	B	B	仕様書の要求事項を満たしつつ、自主事業の展開が図られている。
	利用者ニーズに添った効果・効率的な事業運営がなされているか。	B	B	事業計画書に沿った運営がなされており、期待する水準にあると認める。
	事業内容がサービス水準の向上に寄与しているか。	B	B	図書館及び博物館等との一体管理を活かした事業展開がなされており、期待する水準にあると認める。
	利用者アンケート調査を実施する等、利用者ニーズに対応したサービスの展開に努めているか。	B	B	概ね事業計画書どおりであり、期待する水準にあると認める。
苦情対応等	要望、苦情等に対応して迅速かつ適切に処理している。また、必要に応じ市に報告しているか。	B	B	トラブルの再発防止に努めており、市への報告も適切に行われている。
地域住民との連携	地域や地域住民との連携を深め、協働による事業展開がされている。	B	B	ボランティアとの協働により館内掲示の充実をはかるなど地域との連携が図られている。
広報活動	広報誌やホームページを活用する等、具体的な取り組みを実施し、利用者への周知に努めているか。	A	A	ホームページにおいて各館からのイベント案内やお知らせなど積極的な情報発信を行い利用者への周知を図っている。
サービス水準の確保	職員間で適切に各種情報の共有化がなされているか。	B	B	月1回のモニタリング会議の開催や館長会、司書会などを定期的に行い、情報の共有がなされている。
	対応施設、職員によりサービス格差が生じないよう、サービス水準を確保するための取り組みがなされているか。	B	B	職員間の情報共有がサービスの平準化につながっており、期待する水準に達している。
総括		B	B	概ね事業計画書どおりであり、期待する水準にあると認める。

3. 施設・設備の維持管理

項目	評価基準	自己評価結果	所管評価結果	
			評価結果	評価内容
建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	B	B	協定書及び仕様書の要求事項に沿った管理・保持のみならず、管理者側の提案により、より良好な保守が行われている。
備品の管理	備品は適切に管理されているか。	B	B	協定書及び仕様書の要求事項に沿った適正な管理・保持がなされている。
清掃業務	仕様書に掲げる適切な業務が実施されているか。	B	B	協定書及び仕様書の要求事項に沿った適正な管理・保持がなされている。
警備業務	仕様書に掲げる適切な業務が実施されているか。	B	B	協定書及び仕様書の要求事項に沿った適正な管理・保持がなされている。
維持修繕	仕様書、協定書等に従い適切に修繕が行えているか。	B	A	協定書及び仕様書の要求事項以上の適正な管理・保持がなされている。
外部委託	外部委託は仕様書、協定書に掲げる範囲の業務に限られているか。また、委託管理は適切に行えているか。	B	B	協定書及び仕様書の要求事項に沿った適正な管理・保持がなされている。
総括		B	B	概ね事業計画書どおりであり、期待する水準にあると認める。

4. 指定管理料の執行状況

項目	評価基準	自己評価結果	所管評価結果	
			評価結果	評価内容
指定管理料の執行状況	指定管理料は適切に執行されているか。	B	B	協定書及び仕様書の要求事項に沿った適正な執行がなされており、専門家指導のもと節税にも努めている。
収支決算状況	施設の管理運営上適切な収支決算となっているか。	B	B	収支のバランスは保たれており、期待する水準以上である。
	指定管理業務に関し償却資産等を保有する場合、当該資産の管理は適正になされているか。	B	B	償却資産の管理は適正であり、期待する水準以上である。
予算編成関係	特定の施設や事業に著しく偏重し、他の施設や事業運営を圧迫する予算編成となっていないか。	B	B	予算編成の偏りはなく、事業運営に合わせた適切な予算管理がなされている。
	当初の見込みが適切な積算に基づいた予算編成となっていたか。（決算と比較して判断。）	B	B	概ね予算に沿った運営がされており、期待する水準以上にあると認める。
経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	B	B	図書館における選書の一元化等経費節減の努力はなされており、評価できる。
総括		B	B	概ね事業計画書どおりであり、期待する水準にあると認める。

5. 総合評価

区分	総合評価結果	所見
指定管理者	B	業務仕様書及び指定申請内容に則り、着実な基本事業の執行に努めた他、コロナ禍にあっても感染防止対策の徹底を図りながら、利用者のサービス向上に向けた効果的な事業実施を図りました。
施設所管課	B	コロナ禍の影響による施設の休館等によりイベントが中止になるなど集客に苦慮したところではあるが、6館共通でのイベントを実施するなど集客に努めており一定の成果を上げている。施設に関してもバリアフリー化の推進など館内環境改善を図るなど、市民目線での運営がなされている。今後も図書館・博物館等施設の一体管理を活かした運営管理に努め施設の魅力づくりと市民サービス向上に努めていただきたい。

各項目ごとの評価基準

1. 個別事項に係る評価基準

区分	内容	評価基準
A	優良	事業計画を上回っている。又は期待する水準を上回っている。
B	良好	ほぼ事業計画どおりである。又はほぼ期待する水準どおりである。
C	一部良好でない	一部を除き事業計画どおりである。又は一部を除き期待する水準どおりである。
D	良好でない	事業計画を大幅に下回っている。又は期待する水準に達していない。

2. 項目単位ごとの総括評価基準

区分	内容	評価基準
A	優良	評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数である。
B	良好	評価基準がすべてC以上であり、かつBが8割以上である。
C	一部良好でない	評価基準がすべてC以上である。
D	良好でない	評価基準にDが含まれている。

3. 総合評価基準

区分	内容	評価基準
A	優良	評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数である。
B	良好	評価基準がすべてC以上であり、かつBが8割以上である。
C	一部良好でない	評価基準がすべてC以上である。
D	良好でない	評価基準にDが含まれている。