

令和 6 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 教育管理部 文化・スポーツ振興課	
指定管理者名	N P O 法人紙のまち図書館	
指定期間	令和 2 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日（5 年）	
		5 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・開館時間共に要求事項が順守されている。また、図書館の開館日は仕様書より多く、評価できる。
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。また、人件費を総事業費の60%以下に抑えており、求める以上の実績を上げている。
	勤務職員の労務管理等は適切になされているか。	B	B	専門家へ相談委託のうえ適正な労務管理が行われており、関係法令が順守されている。
	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	仕様書で求める以上の図書館司書及び学芸員を配置しており、適正に管理がなされている。
法令等順守	法令、条例等は順守されているか。	B	B	気になることがあればその都度確認しており、法令・条例については、順守されている。
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	利用者目線できめ細かな接客を行っており、苦情についても丁寧に説明し、対応している。
	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	マイナンバーカード連携への対応として、マイキープラットフォーム利用についての研修を行うなど積極的に対策を講じており、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。	A	A	市に対して、些細な事でも、適宜文書での報告があり、必要場合は協議を実施するなど円滑な運営ができている。
総括		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。

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	B	滞在環境に工夫して、居心地のよい空間の提供に努めるとともに、スマホによる貸出しの実現など、利用者ニーズに沿ったサービスを展開し、利用促進を図っている。
事業運営	事業計画に即し、各事業を実施しているか。	B	B	事業計画に沿って各館の事業の充実に努めている。
	施設の目的に添った自主事業を実施しているか。	B	B	それぞれの施設の特性を活かした、積極的な事業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。	A	B	以前から利用者ニーズが高かった仕様書にない電子図書館をオープンさせ、コンテンツの充実に努め順調に運営できている。
	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。	A	A	利用者アンケートを実施し、常に利用者ニーズの把握に努めている。
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、トラブルが発生した場合は速やかに対処するとともに、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、読み聞かせイベントの実施や本の修復作業を行い、読書環境の充実に努められている。
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	イベント情報等についてはホームページ等での積極的な情報発信及び、広報誌、図書館だより、ケーブルテレビの活用により幅広く利用者への周知が行われている。
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	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開催するほか、グループウェアを利用し、職員間で情報の共有が確実になされている。
	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図られており、サービスの平準化につながっている。
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	B	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、専門家指導のもと適切に運営している。
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	財務諸表を的確に作成しており、また収支のバランスは保たれている。
	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	予算は、各館のヒアリング実施後、理事会で協議し決定しており、バランスの取れた予算編成を心がけている。また、予算の執行率もチェックしており、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なされているが、施設の老朽化に伴い、突発的な修繕の費用が多くなっている。
経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	A	A	職員間で節電を徹底し、使用料の確認や照度の調整など、根気よく節電対策を行っている。
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。

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、調査からつかんだ利用者のニーズにこたえられるよう各館の事業を実施したり、電子書籍の蔵書充実などサービスを向上させる手立てを実施いたしました。
施設所管課	B	図書館については、電子図書館、紙媒体ともに年間利用者数が増加しており、利用者が自分に合った方法で本を読むことができる環境を提供できている点を高く評価します。一方、歴史考古博物館では市発足20周年記念事業の一環として実施した妻島陵墓参考地「東宮山古墳」展に多くの人が来場し、貴重な資料を見ることができました。暁雨館でも魅力的なイベントを多数企画し、年間6,000人以上が来館しており、高く評価できます。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、にぎわいがある施設となることを期待します。

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。