

指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	摂津市民図書館・摂津市立鳥飼図書館センター		全体評価
施設設置目的(条例)	図書と必要な資料を一般に提供し、教養、調査研究及びレクリエーションに資するため(摂津市民図書館条例) 図書と必要な資料を一般に提供し、教養、調査研究及びレクリエーションに資するとともに市民に集会、交流の場を提供し、コミュニティ活動の推進を図るため(摂津市立鳥飼図書館センター条例)		
制度導入年月日	平成23年4月1日		
指定管理者名	株式会社図書館流通センター		
指定管理期間	平成28年4月1日 ～ 平成33年3月31日		A
当年度・指定管理料(円)	98,000,000円		
前年度・指定管理料(円)	98,000,000円		
担当部課	教育総務部生涯学習課		

◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点					
(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
業務マニュアルを作成し、業務改善などによる手順の変更があった場合は即座に更新を行い、最新のマニュアルをもとにスタッフの業務に対する共有化、標準化を行った。		施設設置目的・意義を理解し、効果的かつ効率的なサービスの提供により、情報や教養の収集ができる場として機能している。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
館長が市民図書館、鳥飼図書館センターの2館を統括の上、各館にチーフ(副館長)、サブチーフ(窓口責任者)を配置し、スタッフを取りまとめる体制を構築している。毎月、責任者会議を実施し、運営上の課題の共有化を図るとともに解決に取り組んだ。		図書館の内外で行われるイベント等についても考慮し、職員の配置が適切に行われている。またスタッフ同士の連携や責任者間での会議等による課題の共有と解決への取り組みもできている。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
事業計画書に基づき、管理運営業務を実施し、実績報告(年俸、月次報告)を市に提出することにより管理運営について意思疎通を行った。また、随時必要な事項については、書面や市役所への訪問により、連絡・報告を行った。		毎月の事業報告書の提出に加え、適時市へ報告・情報提供が行われている。また毎週市職員も出席している選書会議の場を利用して課題や依頼事項について密に連絡が行われている。			
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
基本協定書に基づき、年度協定書や事業計画書を作成し、その内容を月間計画(シフト表)に反映することにより体制を整え、基本事項を遵守した。		開館時間や施設の平等利用について、協定書が遵守されており、利用状況等も定期的に報告がされている。			

(5)個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
<p>摂津市個人情報保護条例に基づき、業務を遂行した。また、スタッフに対するPマーク研修の実施や個人情報マニュアルの作成を行った。さらに、社内監査委員による個人情報監査を実施することにより、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていることを確認した。</p>		<p>摂津市個人情報保護条例・規則等を遵守し、情報漏えいを防ぐための対応やスタッフへの研修・指導が徹底されている。また、個人情報監査も行われている。</p>			
(6)非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
<p>TRC危機管理マニュアルに基づき、スタッフに緊急時の対応を共有するとともに、緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を整備した。年1回の消防訓練も消防署の指導の下行った。</p>		<p>防災マニュアルに基づき、緊急時の行動計画を作成し、職員への周知が行われている。また、災害時に備え書架の固定や通路の整理が行われており、緊急館内放送設備の改修も行った。</p>			
(7)運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<p>修繕費の支出は計画より上回ったが、その他の勘定科目については大きな差異はなく、安定した運営管理を行った。</p>		<p>収支計画書の予算の範囲内での資料収集、業務運営に努めていた。</p>			
(8)経費節減の取組み		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<p>水光熱費の管理簿を作成し前年同月との比較をし、室温に対しての空調機稼働の調整、不要な照明の消灯や節水を心がけ、水光熱費の削減に努めた。また、不要な印刷を減らし、印刷コストの削減にも努めた。</p>		<p>館内照明のLED化や空調機器の適切な使用により節電に努めていた。</p>			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9)職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>年間研修計画に基づき、社内研修や大阪府立図書館主催の研修（相互貸借、児童サービス、レファレンスサービス）に参加し図書館員としての専門性の向上を図った。また、日々の指導によりスタッフの利用者対応向上に取り組んだ。</p>		<p>図書館内外での職員研修において、管理者レベル、担当者レベル、全スタッフ対象レベルにおける、職員の資質向上の機会が設けられ、実施されていた。</p>			
(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>来館困難なお客様への対応として、摂津市立コミュニティプラザでの出張おはなし会を実施するとともに、出張おはなし会で絵本の貸出や新規利用者登録のサービスを開始した。また、大量の本の貸出をされる方などを想定したブックカートを導入した。</p>		<p>図書館内外でのイベントは好評であり、また、来館困難な利用者向けへの公民館等での予約資料の貸出は増加傾向にある。今後は図書館来館で受けられる利用者サービスについてさらに広く周知に努めてほしい。</p>			

(11) 情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度を把握する取組みができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
8月に利用者満足度アンケートを実施し、お客様の要望やニーズを業務に反映した。また、イベント実施時に満足度や参加したいイベント内容に関するアンケートを実施し次年度の自主事業の参考にした。さらに、「利用者の声」の箱を設け、都度のご意見・ご要望を受ける体制を整えている。		利用者満足度を把握するためのアンケートを実施し、積極的にサービス向上への取組みを行っている。また図書館等協議会での意見を反映した取組みを行っている。			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
市広報紙への掲載内容について、市との協議を行い、写真を多く活用する等により、図書館の情報が市民に伝わるように工夫をした。		わかりやすい表記方法で、イベントや講座等に関するポスターやチラシを作成するなど、市民への情報発信ができていた。			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
利用者からの意見、要望、苦情はスタッフから責任者に即座に報告するように日々指導を行った。責任者は、指定の様式で市へ迅速に報告するとともに、市民図書館と鳥飼図書館の責任者と共有し、各館のスタッフにはミーティング時に内容や対応方法を徹底する体制を構築した。		レファレンス室や読書ラウンジの利用について苦情等が寄せられ迅速に報告と対応がなされた。多様化する利用者のニーズに対応するため、利用者サービス等の改善について検討する体制が必要である。			
◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
事業計画書に基づき、施設の保守点検を行った。修繕の必要な箇所については迅速に対応し、建物・設備の維持管理に努めた。		定期的に館内設備の点検が行われており、修繕に対しても迅速かつ適切に行われている。			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
備品については、備品台帳を作成し、内容の更新を行い適正な管理を行った。各種報告については、種別毎にファイル管理を行い、記録や報告書の適切な保管に努めた。		報告は定期的に提出がなされ適切に管理されている。また、点検記録簿や備品台帳等についても、適切にファイルング、保管されている。			
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 公平・公正な選書		利用者のニーズに配慮するとともに、公平で公正な選書を行っていたか。分野別や利用対象者別にみて、バランスのとれた選書がなされていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
市の図書館担当者と図書館の責任者を含む選書担当者で選書会議を行い、選書基準に基づいた図書を選書を実施した。また、利用者からのリクエストには迅速な対応を行い、要望の資料の提供に努めた。		選書会議にて協議し、話題性のある資料の取り入れや、市民からのリクエスト、ニーズの反映等を積極的に行っている。また、書架担当者の点検によりニーズに対して資料が不足していると判断した棚の資料を適時補充している。			

(17) 適正な蔵書管理		利用者が利用しやすいように、書架の整理整頓が適切に行われていたか。書架案内図や、見出しの整備等の工夫が行われていたか。汚損、破損された図書が配架されていなかったか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
NDC(日本十進分類)に基づいた図書の並べ替え、書架の整理整頓、書架案内図の更新など利用者が利用しやすい環境づくりに努めた。また、汚破損のあった図書についてはできる限りの修理を行うとともに、汚破損の状態が分かるように表示を行った。修理の不可能なものについては、除籍基準に基づき除籍を行った。なお、絵本については読み継がれていくものというのを考え、買い替えのできるものについては買い替えを実施した。			書架の整理整頓が維持されており、利用に支障が出る汚損や破損した資料に関して、修理の可能なものは早めに修理を行い、不可能なものについて、必要度に応じて買替、除籍の処理ができています。		
(18) 講座・イベントの実施		市民の学習活動の向上、図書館の利用促進に繋がる講座やイベントを適切に実施し、親しまれる図書館とするための特色ある取り組みができていたか。適切な人員配置、スムーズな進行でイベントが実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
子ども向けの各種おはなし会やイベントの実施、時節を反映した資料の展示を通じて、読書のきっかけ作りを積極的に行った。館外での活動も行い、図書館の広報や来館促進に努めた。大人向けには書庫ツアーや工作イベントなど、図書館や読書に関心を持ってもらえる講座やイベントを実施した。			季節ごとの特設コーナーの設置やお話し会、講演会の実施等、来館へのきっかけ作りができています。また、子どもだけでなく、成人向け、男性親向けなどのイベントを実施し、新たな利用者への働きかけを行っている。		
(19) 高齢者、障害者、外国人への対応		高齢者、障害者、外国人が快適に図書館を利用できるように配慮した、バリアフリー化、館内案内の表示、対面音訳ボランティア等への取り組み、イベントの実施等が行われていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
配慮を必要とする利用者に対応できるよう通路の確保やカウンターの表示など、館内整備に努めた。また、聴覚障がいの方には手話のできるスタッフの配置や視覚障がい(高齢者を含む)の方には大活字本、LLブック、点字本の積極的な購入を実施した。			高齢者を対象とした、大活字本の導入や、新刊案内の工夫、障害者用資料の導入などの取り組みが実施されている。一方で、館内表示や表記についてひらがなを使用する等改善を図る必要がある。		
(20) 子ども読書活動の推進		子どもの読書のきっかけとなる資料展示やおはなし会、イベント等が適切に実施されていたか。子どもが本に手を伸ばしやすい雰囲気となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
「ぬいぐるみのおとまり会」や「特別おはなし玉手箱」など、親子で本に親しむ機会を提供する活動を積極的に行った。絵本の書架を著作者順からタイトル順に変更したり、絵本のシリーズについてはシリーズ名のラベルを添付したりして、絵本を探しやすくする工夫を行った。男性の育児参加を推進する「読みメン」活動の一環として作成している『読みメンブックリスト』の更新をした。			ぬいぐるみおとまり会や、季節ごとのイベントに参加特典をつけて、本に親しむ機会を提供するなど、取り組みに工夫が見られた。図書館のお仕事体験や、見学ツアーを企画し、図書館への興味を持ってもらえるイベントを実施している。一方で、児童書・絵本の貸出冊数が前年に比べ減少しており、図書館に来館し、多くの本に触れ選んでもらえる工夫が必要である。		