

## 指定管理者総合評価シート

平成28年度実績に対する再評価結果

<b>施設名</b>	守谷中央図書館		
<b>指定管理者</b>	図書館流通センター・常総ビル整美共同事業体		
<b>指定期間</b>	平成28年度 ～ 平成30年度	1	年目
<b>施設所管課</b>	生涯学習課		

	評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	B	B	
	人員体制	仕様書等に従った人員（人数、有資格者）を配置しているか	C	C	
		スタッフのシフトは適正であるか（管理部門）	A	B	
		スタッフのシフトは適正であるか（現場）	B	C	
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B	
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A	
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A	
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A	
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A	
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	B	B	
	法令遵守	関係法令等の規定を遵守し、適正な管理を行っているか	A	A	
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A	
		避難経路は適切に確保されているか	A	A	
		消防機器の点検は定期的実施されているか	A	A	
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A	
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A	
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A	
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられているか	A	A	
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A	
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	B	B	
		<b>【総括 I】</b>	<b>実施体制に関する評価</b>	<b>B</b>	
		指定管理者の自己評価	①人員体制：仕様書に従った（人数・有資格者）配置しているか。・・現在(28年度末現在)人員体制について、下期1月～3月副館長（病気療養）不在となりました。有資格者の配置については、職員の入替りがあり、職員配置基準有資格者（60%）を達成できていません。今後の対応として、29年度末までに有資格者（60%）達成に向けて努めてまいります。自己評価：B		
		施設所管課の評価	人員体制における自己評価との相違は、次の内容によります。年度当初、館長の退職、その他のスタッフから多数の退職者がでたことによる混乱がありました。また、10月には副館長の退職があり、正式な後任者が決まるまでに時間がかかりました。これらのことから学ぶことは多かったと思います。スタッフが向上心を持って働ける職場環境を整えば、自ずと有資格者の増加にも繋がるものと思われます。その他の項目においては良好です。特に、利用者の安全な利用に関して、しっかりと取り組んでいます。		

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅱ サービスの 内容や 水準に 関する 評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	利用案内 利用状況	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	B	B
		施設の利用者数は市の期待（または事業計画書に定めた目標）に沿っているか	B	B
	事業の実施	利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	B
		事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	B	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	B	B
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
	参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	B	
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか（節電、グリーン製品購入等）	B	B
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	B
		苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか	A	A
	利用者の意見の反映	利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させる仕組みはあるか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	C	C
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		台帳等の記録により備品が適切に保管されているか	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
	【総括Ⅱ】	サービス等の内容や水準に関する評価	B	
	指定管理者の 自己評価	施設、設備の保守管理について：B D S点検について契約不備が発生し、実施できていなかった。（2回/年実施予定→1回実施）自己評価：B		
施設所管課の評価	施設的环境整備に関しては、新たな取組みを含め積極的な姿勢が見て取れます。また、「お客さまアンケート」を実施し、利用者の意見を聞いて、可能なものを反映させる仕組みが整っていることは評価できます。しかしながら、アンケート結果や、意見箱に寄せられた内容に、以前よりも対応が良くない、遅くなったというものも見受けられました。スタッフの経験値が低いことが要因かと思われませんが、適切で迅速な対応に更に努めてください。利用促進、事業の参加促進については、仕様書、協定書等の水準以上の取組みがあったとは判断できなかったため、評価をBとしました。事業の実施については、教育機関としての図書館の役割を再認識し、“学び”を意識した新たな事業を展開されることを期待します。			

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅲ 収支等 に関する 評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	C	C
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	B	B
	経費削減	経費削減に向けた取組を積極的に実施したか	B	B
	【総括Ⅲ】	収支等に関する評価	B	
指定管理者の 自己評価	28年度収支計画書のADEC予算(1,477千円)は、ADECの着手が遅れ、現在進行中であるが28年度未達となっている。このADEC予算は29年度繰越として対応する。 自己評価：B			
施設所管課の評価	ADECが年度内に公開できなかったことは、残念でした。ADECの導入は、利用者の郷土史の調べものに貢献できるものなので、一日も早く公開できるように努めてください。収支に関するその他の事項は、良好です。			

Ⅳ	【総合評価】	I～Ⅲの総括による総合評価	B	
---	--------	---------------	---	--