

1. 指定管理者名	公益財団法人 多治見市文化振興事業団
2. 指定期間	平成23年 4月 1日 ~ 平成28年 3月31日
3. 業務の範囲	(1) 図書館法第3条各号に規定する事項に関すること。 (2) 図書館の施設及び設備の維持管理に関すること。 (3) 市史販売等に係る料金の徴収に関すること。 (4) 読書の普及活動及び読書団体の支援に関すること。 (5) 図書館法第2条に掲げる目的のために必要な事業の運営に関すること。

4. 採点表		評価項目		細目		配点		採点基準		実績(パーセントを求める場合は、小数点第1位を四捨五入)		分析、評価、指示等		得点	
1	運営・利用状況 (40点)	(1)利用状況(10点)	①施設の利用率(利用時間/日数×営業時間)	5	平均値比(注) 105%以上:5点、105%未満~95%:4点、95%未満~85%:3点、85%未満:2~0点	平均値比とは、当該評価対象年度の利用率を次に掲げる値で割って求めた率をいう。 (1)指定管理期間1年目 前指定管理期間における利用率の平均値 (2)2年目以降 指定期間における当該評価年の前の年の利用率の平均値(例:4年目の場合は、1~3年目の平均利用率) (3)新規施設の場合又は施設内容の大幅変更等により(1)、(2)によることが不適当であると判断される場合 他の類似施設における利用率実績に所要の調整をして算出した値	105%未満~95% 4点	・図書館本館:平均値比(102%)=利用冊数(665,655冊)÷652,140冊(上記(2)適用) ・子ども情報センター:平均値比(129%)= 利用冊数(54,740冊)÷42,383冊(上記(2)適用)	年次報告書P189,206(利用率・利用人数) ※平均値比●% =(H27度実績)÷(過去4年間実績平均値)) 開館日数:300日(H23:295日、H24:298日、H25:299日、H26:301日) <1日当たりの貸出冊数> 図書館本館 :平均値比103% =2,219冊÷2,160冊 子ども情報センター:平均値比124% =182冊÷147冊	4点					
			②利用人数	5	平均値比(注) 105%以上:5点、105%未満~95%:4点、95%未満~85%:3点、85%未満:2~0点	平均値比とは、当該評価対象年度の利用人数を次に掲げる値で割って求めた率をいう。 (1)指定管理期間1年目 前指定管理期間における利用人数の平均値 (2)2年目以降 指定期間における当該評価年の前の年の利用人数の平均値(例:4年目の場合は、1~3年目の平均利用人数) (3)新規施設の場合又は施設内容の大幅変更等により(1)、(2)によることが不適当であると判断される場合 他の類似施設における利用人数実績に所要の調整をして算出した値	105%未満~95% 4点	・図書館本館:平均値比(103%)=利用人数(延べ166,427人)÷161,048人(上記(2)適用) ・子ども情報センター:平均値比(125%)=利用人数(延べ11,131人)÷8,870人(上記(2)適用)	年次報告書P189,206(利用率・利用人数) ※平均値比●% =(H27度実績)÷(過去4年間実績平均値)) 開館日数:300日(H23:295日、H24:298日、H25:299日、H26:301日) <1日当たりの利用人数> 図書館本館 :平均値比104% =555人÷534人 子ども情報センター:平均値比119% =37人÷31人	4点					
		(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(15)	15	仕様書以上:15~12点、仕様書に忠実:11~9点、仕様書の一部不実施(軽微):8~7点、仕様書の一部不実施(中程度):6~3点、それ以下:2~0点	【図書館】 年次報告書P191~201(文化事業一覧) ・多治見市文芸祭 学校出前授業派遣 2回 236人 【子ども情報センター】 年次報告書P209~213(文化事業一覧) ・子ども情報センターまつり ふきだしプロジェクト ほか 延べ 271人 ・たじみ子どもの権利の日協賛事業 「紙を切ったらなんになる?」 ・子ども会連合会	仕様書以上 14点	適正に実施されている ・文芸祭のための学校出前授業派遣は評価できる。	図書館本館 14点 子ども情報センター 14点	14点						
		(3)自主事業の企画・運営・実施(15点)	15	内容・事業数等が期待以上:15~12点、内容・事業数等が例年通り:11~9点、内容・事業数等が例年よりやや劣る:8~7点、内容・事業数等が例年より劣る:6~3点、内容・事業数等が例年より劣る 2~0点	【図書館】 年次報告書P191~201(文化事業一覧) ・Library of the Year 2015大賞受賞 ・英語多読講座・交流会・多読クラブ ・はじめての古文書講座 ・ママ&キッズウエルカムプロジェクト ブックスタート~お母さんと赤ちゃんのためのお話し会~絵本の企画展 ・まなバ・フェスティバル 環境学習の読み聞かせ ・本を届ける(一団体貸出)取組み 【子ども情報センター】 年次報告書P205~208(文化事業一覧) ・たじみアグレッション部 ・夏休みおたすけ窓口&アフタースタディ ・おはなしのかい ぼっぼ おはなしのかいE-ぼっぼ ・わくわく親子講座、子育てママのスタート講座 ほか	期待以上 14点	【図書館】 ・Library of the Year 2015大賞受賞が、益々図書館の知名度をあげ、利用者が増につながった。 ・ブックスタートから始まる事業のフォローがうまくできている。 ・古文書講座は、若い世代からシニア世代まで幅広い学びの場となった。郷土資料室から世代交流が実現できた。 【子ども情報センター】 ・地道な積み重ねによる成果が結果にあらわれている。 ・市内の高等学校全てが何かしらかわった活動が行われ活躍の場を提供している。	図書館本館 14点 子ども情報センター 14点	※ 点数の比率を2施設の指定管理料の割合で計算(図書館本館:子ども情報センター=8:2) 総合点 14点	14点					
		(1)施設管理業務の実施状況(10点)	①清掃	10	①チェック細目の丸数字の各項目を3段階評価する (適正(普通):2点、一部不備あり:1点、不備あり:0点) ②5項目の合計点とする。 ※駐車場は、期待以上:8点、適正(普通):6点、一部不備あり:4点、不備あり2点	本館:年次報告書P180(維持管理業務)学習館と同じ 子ども情報センター:年次報告書P215(維持管理業務) 定期清掃、日常清掃を実施。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	10点						
	②保守・点検		本館:年次報告書P180(維持管理業務) 子ども情報センター:年次報告書P215(維持管理業務)			適正(普通) 2点	適正に実施されている。								
	③保安・警備		本館:学習館があわせて実施 子ども情報センター:機械警備業務を委託して実施(毎日)			適正(普通) 2点	適正に実施されている。								
	④小規模修繕		本館:年次報告書P202(有償修理の内訳) 有償修理 全3件 総額 40,384円 子ども情報センター:年次報告書P215(有償修理の内訳) 有償修理 全11件 総額 689,899円			適正(普通) 2点	適正に実施されている。 「まな美・プロジェクト」の実施								
	⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)		特になし			適正(普通) 2点									

2	施設管理状況 (25点)	(2)その他管理業務の実施状況(15点)	①文書管理	15	市に準拠した方法で管理している(ファイリングシステム)。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	10点
			②環境への配慮		<p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 館内照明のLED化。 夏季の冷房稼働時は、壁掛扇風機を併用し冷気を循環。 職員間で共有する資料は、チラシ等の裏紙を利用。 除籍資料はリサイクルフェアで活用。リサイクルセンターへ運搬。 <p>【子ども情報センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 網戸を活用し、自然の風を取り入れることで空調に頼らない室内環境を心がけている。 窓にはUVカットのシートを張り、ブラインドを全開にすることで、時間によっては3/5の蛍光灯を消灯できるようになり、節電効果につなげている。 こみはすべて分別し、再利用できるものは資源化。 敷地内の緑化スペースを確保し、業者による年1回の植木の剪定、花壇の整備。 トイレの電気は、使用時の点灯をお願いしている。 	適正(普通) 2点	両館ともに省エネに努めており、評価できる。	
			③バリアフリー		<p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 難聴者には、耳マークをカウンターに設置。筆談用の小型ホワイトボードを常備。 視覚障がい者には、総合受付から連絡を受け、職員が1階から案内できる体制を整えている。 文字が見づらい利用者には、録音図書や大活字本を案内。来館が困難な視覚障がい者へは郵送サービスを実施。 入院患者には、県病院患者図書室と連携し、寝ながらでも読書が楽しめるよう大活字本を案内。視覚障がい者に関わるボランティアの活動や録音図書を紹介。 <p>【子ども情報センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 障がいのある方が利用される場合には、その都度職員が対応。 スロープに危険がないかどうか毎日チェックし、安全性を確認。 ベビーカーの置き場所を広く確保し、スムーズに館内へ入ることができるようにしている。 	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			④備品管理		<p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 経年劣化し不具合のみられる機器は迅速な更新を心掛ける。地下保管庫内(B1、B2)の除湿機、4階事務室の給湯機、郷土資料室のカメラの更新、3階録音室の録音図書用マイクの修繕。 業務用のロボットクリーナーを導入し、これまでの清掃に加え、閉館時間を活用。 防犯防止ミラーを設置し、事件、事故を未然に防ぐ危機管理への意識を高めた。 <p>【子ども情報センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 備品はすべて定位置を決めて保管。 必要以上に在庫を持たない。 	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			⑤個人情報保護		<p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報が必要以上に収集しない、業務完了後にはシュレッダーで粉砕処理を行い、直接焼却場で廃棄を行っている。 個人情報が記された書類は、施錠が可能なキャビネットに保管。 カウンターでの利用者の呼び出しは、番号札を用いて個人名は呼ばない。 延滞の問い合わせ等で個人情報へのアクセスを必要とする際は、施設長の確認のもと、取扱者を明確にしている。 <p>【子ども情報センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 不要な個人情報は収集しない。名簿などの保管場所は、退社時に施錠。 各種申請書など個人情報が記載されている書類は、確認処理が済み次第シュレッダーで粉砕処理。 図書館システムのサーバーは、事務用回線から独立させ、情報流失防止対策を取っている。 	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			⑥事故等への対応		0	<p>事故等への対応は減点対象とする(事故なし及び事故等の対応に不備なし:0点、事故等対応に不備あり:△1点)</p>	<p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 酔客の発生(2件)→施設管理員の立ち合いで退館をお願いした。 視察帰途の際に、職員が自動車同士の接触事故を起こした。→警察による現場確認を行い、加入する保険にて対処。 利用者同士がソファの場所取りを原因に口論となった。→職員が仲裁し、譲り合っての利用をお願いした。 	
3	当該施設の経営状況(5点)	①事業収支	5	当該年度の収入÷支出が、105%以上:5点、105%未満~100%:4点、100%未満:3点	収入136,275,756円÷支出140,640,492円=97%	100%未満 3点	事業収支は、97%となっているが、図書資料充実のための費用増によるもの。	3点
4	(1)市民・利用者の声の反映(15点)	①ニーズの把握・事業への反映	10	期待以上:10~8点、適正(普通):7~5点、不備あり:4~1点	<p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者が低い棚の資料を手にする際に、不慣れな様子が見受けられた。→低い棚の資料を手にする際安全な動作が行えるようサポートチェアを配置。 絵本は、子どもが触るため衛生面への配慮があると良い。→図書除菌機を導入。 資料が棚をまたいで排架される場合に、迷うことがある。→職員へ遠慮なく問い合わせいただくよう案内。回転書架を5台増置することで、開架資料の充実を図った。 県病院患者さんの資料の提供について相談があった。→図書館が所有する大活字本を同施設へ団体貸出するようにした。 <p>【子ども情報センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 英語でのおはなしの会開催の要望→英語でのおはなしの会を「E-ぼっぼ」として、月に一度、留学経験のある方に講師をお願いし、乳幼児とその保護者向けに、4回の「E-ぼっぼ」を開催。絵本の読みきかせからアクティビティにつながる講座内容は大変好評。 1才以下の赤ちゃんを持つお母さんから、親子で参加出来、終了後にちょっとした悩みや子育ての相談が出来る講座があったらうれしい→「ママのおしゃべりタイム～赤ちゃんとの生活リズムあれこれ」といった講座を開講。赤ちゃんとお母さんが一緒に参加し親子の時間を大切に過ごすこと、親同士の交流を深めること、を重視した内容となり、大変満足度の高い講座となった。 	期待以上 9点	さまざまなニーズに迅速かつ適切に対応し、利便性向上につながった。	9点

より良い施設運営のための取組 (30点)	②苦情対応	5	期待以上:5点、適正(普通):4点、不備あり:3~1点 ※苦情なしは4点とする	【図書館】 ・近隣図書館との相互貸借、返却日の延長についての苦情。一ルールに基づき運用が行われているため、ご理解いただくようお願いした。 【子ども情報センター】 ・1階図書室の畳スペース窓のブラインドが開いていると、直接日が当たるので、閉めてほしい。→ブラインドが部分的に壊れていて、日よけが出来ない箇所がある状態だったため、防災防火の樹脂を使用したブラインドに新調した。	苦情なし・適正(普通) 4点	苦情に適切に対応した。	4点
	(2)より良い施設運営・事業実施のための提案・姿勢、上記1~3の評価に反映されないその他の成果ポイント(15点)	15	提案、姿勢、その他の成果ポイント(アピール)が期待以上:15~12点、適正(普通):11~9点、普通未満~物足りない:8~0点	【図書館からの提案】 ○地域力を活かし他施設との連携から、図書館に来館することができない人への図書館サービスの提供、これまで図書館を利用することのなかった人々へ来館動機を生むことを考えてきた。今後も他機関や施設との連携を深め、図書館を通じて様々な情報や人が「あつまる・まなびあう・つながる」機会を広げていく。 ・図書館から離れた地域の子どもたちに、直接本を届けた。また、年間を通じて小学校からの図書館ガイダンスを受入れ、学校図書館と公共図書館との連携を図った。 ・地域のギャラリーやカフェ、博物館、高齢者福祉施設、自治会との連携を深め、市民に図書館の活用を提案。また、親育ち4・3・6・3多治見プランの推進など、市や事業団施設との連携事業を実施し、図書館から各種事業を支援。 【子ども情報センターからの提案】 ・秀作である昔話絵本や読み継がれている絵本は、常設展示のコーナーをつくり、副本を揃える等、いつでも手に取ってもらい、レファレンスにも対応できるようにした。蔵書が少なくても必要とされる本を十分に揃えることで、満足度の高い図書館となるよう運営していく。 ・家族単位での来館増加に備えて、雑誌のラインナップ見直しの他、ソファの設置などブラウジングスペースの充実をしてきた。第2のリビングとして来館するファミリー層が、小学生や学習する中学生、高校生と住み分けつつもお互いを感じて過ごせるような場所にしたと考えている。今後も気持ちよく利用して頂くことが出来るよう可変性のある備品を利用しながら、空間づくりをしていく。 ・市内の子ども向けの情報を各施設から頂いて、市内の幼稚園、保育園児、小学生、中学生に配布、市内20ヶ所に設置し、情報を届けている。年間3回発行の「子ども夢ネット」今後、高校生のアドバイスを受けながら、子ども達が自分で読んで、楽しいと思える情報紙となるようにしていく。	期待以上 14点	【図書館】 ・民間施設との連携により、図書館の活用を提案できた。 ・小中学校へのアプローチも積極的に取組んでいるので、学校側がそれに応えてくれることを期待する。 【子ども情報センター】 ・貸出人数、貸し出し冊数ともに年々増加している。 ・子ども夢ネットのリニューアルを大いに期待する。 ・中学生と高校生の活躍の場を今後も期待する。 図書館本館 14点 子ども情報センター 14点 ※ 点数の比率を2施設の指定管理料の割合で計算(図書館本館:子ども情報センター=8:2) 総合点 14点	14点
5 その他 (減点方式)	(1)報告書類の提出状況	0	提出書類の遅れ・不備に応じて減点対象とする(遅れ・不備内容の程度により△1~△3点) 一部遅れ・不備あり(軽微):△1、一部遅れ・不備あり(中程度):△2、一部遅れ・不備あり(それ以下):△3		遅れ・不備なし 減点なし		0点
	(2)市からの指示等への対応(報告書類の提出以外)等	0	指示への対応等に応じて減点対象とする(対応等の内容により△1~△3点) 指示等なし・対応等が期待どおり:減点なし、対応等が期待以下(軽微):△1、対応等が期待以下(中程度):△2、対応等が期待以下(それ以下):△3		指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし		0点
合計		100	【4段階評価】 極めて良好 100~85点 良好 84~65点 努力が必要 64~45点 取消し等を検討 44点以下	/		全体的な評価 【図書館本館】 ・Library of the Year 2015大賞受賞の好影響を逃さず事業展開につなげている。 ・ブックスターとから始まるつながりのある事業で子育て世代の利用増になった。 ・文芸際の学校出前事業は、児童の創作意欲をかりたて、参加増につながった。 ・図書館施設の快適な運営を考え新たな発想(ロボットクリーナー、図書除菌機)の導入ができた。 【子ども情報センター】 ・部活サポートシリーズは、長年の努力が実を結んだかたちとなった。 ・押しつけではない事業の展開に関わる人の辛抱強さを感じる。 ・常に子どものことを聴きたいと思って事業を企画していてすばらしい。	合計86点 極めて良好