

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28年 4月 1日 ~ 平成33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 ・図書館本館:平均値比(102%)=利用冊数(680,520冊)÷669,967冊(上記(2)適用)	105%未満~95% 4点	年次報告書P243(利用冊数) ※平均値比●% =(H29年度実績)÷(過去1年間実績平均値)) 開館日数:日(H28:296日、H29:296日) <1日当たりの貸出冊数> 図書館本館 :平均値比103% =2,299冊÷2,233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 ・図書館本館:平均値比(100%)=利用人数(延べ169,591人)÷169,185人(上記(2)適用)	105%未満~95% 4点	年次報告書P243(貸出人数) ※平均値比●% =(H29年度実績)÷(過去1年間実績平均値)) 開館日数:日(H28:296日、H29:296日) <1日当たりの利用人数> 図書館本館 :平均値比102% =573人÷564人	4点		
	(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(15点)	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P245~260(文化事業一覧) ・第51回記念多治見市文芸祭 一般の部 854人 小中学生の部 7,222人 ・文芸祭作品展示、文芸祭表彰式 ・企画展示事業 まちの関心ごと展示 27回 季節のミニ展示 91回 【郷土資料室】 ・うつりかわり多治見のむかし展示 12回 ・古文書講座「郷土の歴史を読む」 ・調査	仕様書以上 14点	・文芸祭は、積極的な広報と出前授業を続けた結果が、応募増につながった。 ・企画展示に加え、職員からのオススメ本「もう1冊この本もどうですか?」で、利用者の方に、職員の思いを伝えることができ、貸出人数と貸出冊数の増加につながった。 ・郷土資料を活用した市民講座と出前講座を多く実施することができた。	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P245~260(文化事業一覧) ・ブックスタート 24回 945組 ・お母さんと赤ちゃんのためのおはなし会 24回 303組 ・ヤマカまなびパークサマーフェスタ2017 「子育て」と「子育て」をテーマにした親子イベント 超大型絵本読み聞かせ、絵本に登場するキャラクターとの記念撮影会 ・図書館ガイダンス 3回 67人 学校へのガイダンス 小学校 6校 幼稚園 1園 さわらび ・英語多読講座 レベルアップ英語多読講座 41人 レッツ・トライ・親子多読 20組 ・がんサロン 「綿の実会」医療情報コーナーと利用者をむすぶ場 がん患者やその家族が情報交換を行えるサロン 12回 168回 ケア帽子の手作り会 22人 ・図書館出張隊	期待以上 14点	・継続的な取組みにより、新規利用者が増えた。 ・英語多読は、今後の英語教育を見据えた事業として先見の目があった。それを踏まえ、親子を対象とした講座を開催することができた。 ・やさしすと文庫からのひろがりにより、サロンを開設することができ、患者やその家族の心に寄り添う事業となった。※やさしすと文庫:寄付を基に書の整備をした図書 ・男性館長による読み聞かせは、お父さんの良い見本となった。	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:学習館と同じ 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P261(維持管理業務) 機器等保守点検(図書館システム)	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	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P261、262(有償修理の内訳) 有償修理 全6件 総額 19,146,140円	適正(普通) 2点	適正に実施されている。				
	⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)		・毎朝の日常点検から本棚や机、椅子等のネジの緩みの確認や、エンジェルカート、ワゴンカートの動作確認を行っている。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。				

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	①チェック細目の丸数字の各項目を4段階評価する (期待以上:3点、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。	・多治見市のファイリングシステムに準拠する方法で適切に文書管理を行い、情報の共有を図っている。 ・「個人貸出登録申請書」、「図書等特別貸出申請書」、「予約カード」等の一時的に発生する文書について、随時廃棄文書として取扱い、フォルダにて管理。システムへの入力等業務の完了を確認したら確実にシュレッダー処理を行う。退館する際は、施錠が可能なキャビネットに移して管理している。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	11点
			②環境への配慮			・冷房運転を行う時は、壁掛扇風機を併用し冷気を循環させる。 ・除籍資料はリサイクルフェアや公民館で活用するとともに、リサイクルセンターへ運搬。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			③バリアフリー			・視覚障がい者や文字が見つらなくなった利用者には、録音図書や大活字本を案内。団体貸出を行う岐阜県立多治見病院の患者図書室の利用も提案している。高齢者福祉施設等へ出向き図書の郵送サービスを案内し、継続的な図書館利用を提案しています。 ・開架フロアに「車いす優先席」を2箇所設けている。図書館からのお願いは、イラストを交え利用者の立場を考えて行っている。 ・音声読み上げに対応できるPDFデータの公開。	期待以上 3点	・適正に実施されている。 ・障がい者サービスの拡充がされている。	
			④備品管理			・システムのリニューアルを実施し、ソフトウェア及びハードウェアの不具合を大きく解消。最新となる日本十進分類法(NDC)10版の導入やスマートフォンを利用した読書記録アプリの提供、館内OPAC(検索機)からの所在確認票の印刷など、最新の利用環境を構築した。 ・赤ちゃんにも安心して図書館の利用が進められるよう、図書除菌機の活性炭フィルターや紫外線除菌ランプ等の更新、デリバリーカートのバスケットを更新。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			⑤個人情報保護			・警察から個人情報の照会を求められた場合は、「捜査関係事項照会状」の提出を求め、必要に応じて多治見市から指導を仰ぎ、情報開示を行うようにしている。 ・日常的なカウンター業務以外で個人情報へアクセスをする場合は、施設長の確認のもと取扱者を明確にしている。	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	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)	・データベースサーバの不具合 →同日は休館日であったためデータには影響がなく、翌日開館前に手で復旧。 ・落雷によるインターネット環境の不具合 →休館日であったため、翌日朝一番でサーバの再起動により復旧。当トラブルに対して、ホームページにて利用者へのお詫びを行った。	
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287,166,459円÷支出299,587,519円=96% 学習館、子ども情報センター、市民活動交流支援センター含む。	100%未満 3点	事業収支は、97%となっているが、備品の整備等のための費用増によるもの。	3点	
4	より良い施設運営のための取組 (30点)	(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	・小学校での英語授業の実施に向けて、英語多読のことを教えてほしい。→「レッツ・トライ・親子多読」講座を開催し、図書館の英語多読資料の活用や親子での多読の進め方等を紹介。 ・地域資料を用いた古文書講座の定員を増やしてほしい。→講座を有料で企画。できるだけ多くの参加が得られるように各回で参加者を募るとともに、1回ごとの料金設定を設けた。 ・小さな子どもたちが集う機会に絵本や図書館の利用方法等を紹介してほしい。→図書館出張隊として、保健センターの子育てセミナーや公民館の乳幼児の親子を対象にした講座等に出向き、読みきかせや絵本の紹介、図書館のおやなしのへややベビーカート、図書除菌機等の設備を紹介した。 ・頻りに図書館を利用しています。いろいろな情報が得られるのが嬉しい。→情報が行き交うポータルとして、市内の催しやヤマカまなびパークの催し、行政からの暮らし情報を提供。 ・郷土資料室の「多治見の昔の写真」の利用をもっと広めてほしい。→高齢者施設やながせ商店街、岐阜県立多治見病院、小学校等への活用が広がり、写真パネルを用いた回想法の講座へと発展した。 ・お母さんと赤ちゃんのためのおはなし会に兄弟で参加したい。→保健センターでの4ヶ月児健診の対象親子を主にして開催していますが、幼児の方々も参加いただける催し。今後、参加者の幅を広げるため、平成30年度からは「小さなおともたちのためのおはなしの会」に改名して開催。	期待以上 9点	ニーズに迅速かつ適切に対応している。	9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	・警備員がいつも裏出入り口の民家の前に立っている。 →警備員が、豊岡駐車場の案内やエンジントップの協力を行っている。その業務に理解を得られていなかった。常に利用者の厳しい目があることを再認識し、施設の警備業務を管轄する学習館とともに情報共有を図った。 ・閉架書架の本を依頼し、その間に駐車券の時間が切れてしまった。 →迅速な対応を心がけるとともに、時間がかかる場合は、途中その旨を案内するようにした。	苦情なし・適正(普通) 4点	適切に対応されている。	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	【事業実施】 ・図書館を応援してくれる人々の力から図書館の価値を高める。 ・様々な場所で図書館ガイダンスを企画し今の図書館の魅力を伝える。 ・本棚から生まれる人と人とのつながり「心の寄り添う場」を大切にする。 ・利用者と一緒に図書館の楽しみ方を発信する。 【その他の成果】 ・新システム・便利なアプリの導入。	期待以上 14点	・より良い事業実施の提案がされている。 ・新システムとアプリの導入により、利用を便利に楽しめた。(自分の読んだ過去の記録など)	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87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 ・「やさしと文庫」の拡がりから展開された新たな事業が、人と人とのつながりを大切にする心に寄り添う形となった。 ・新たな利用者を獲得するために、いろいろなアイデアが出され、実行されている。 ・利用者を毎年確実に増やしている。 ・読み聞かせの事業は、多くのボランティアの方に協力いただき、質の高いものとなっている。	極めて良好