

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 ~ 令和3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)+D8:L9	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(98%)=利用冊数(662,333冊)÷675,244冊(上記(2)適用)	105%未満~95% 4点	年次報告書P247(利用冊数) ※平均値比●%=(H30度実績)÷(過去2年間実績平均値) 開館日数:日(H30:299日、過去2年間平均日数:296日) H30:662,333冊 過去2年間平均:675,244冊 (H29:680,520冊、H28:669,967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(97%)=利用人数(延べ164,904人)÷169,388人(上記(2)適用)	105%未満~95% 4点	年次報告書P.247(貸出人数) ※平均値比●%=(H30度実績)÷(過去2年間実績平均値) 開館日数:日(H30:299日、過去2年間平均日数:296日) H30:164,904人 過去2年間平均:169,388人 (H29:169,591人、H28:169,185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P249~264(文化事業一覧) ・第52回多治見市文芸祭 一般の部 904人 小中学生の部 7,248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 37回 季節のミニ展示 85回 【郷土資料室】 ・うつりかわりたじみのむかし展示 9回 ・古文書講座 5回 ・調査	仕様書以上 14点	・文芸祭は、市内をはじめ全国からの継続的な参加に加え、他県の高校生の参加も多数あり、昨年の数値を更に上回ることができた。 ・企業との連携等の新たな試みや防災に関する展示等により、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し、講座により資料整理ボランティアの創出にもつながった。	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かなり劣る 2~0点	【図書館】 年次報告書P249~264(文化事業一覧) ブックスタート事業 ・ブックスタート 24回 646組 ・小さなおともだちのためのおはなしの会 24回 366組 ・ファミリーウェルカムプロジェクト らららライブラリー~音を楽しむ図書館~2回 60人、 図書館の魅力丸かじり2days トショカンフェス4回 650人 ・図書館ガイダンス 3回 20人 学校へのガイダンス 小学校 6校 さわらび 英語多読支援事業 ・図書館の魅力丸かじり2days トショカンフェス「メガネチャレンジ・多読マラソン」2回 155人 多読マラソン47人 英語多読講座2回 70人 英語多読ワークショップ28人 読書活動団体連携事業 ・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 12回 136人 ケア帽子の手作り会 22人 ほか ・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。 ・ボランティアとともに図書館の魅力や活用法を知らせる催しができた。 ・図書館の既存概念にとらわれない新しい楽しみ方が提案され、良い効果を生み出すことができた。 ・英語多読支援事業において、親子講座や読書会等を通して、多世代の多言語での交流を深めることができた。 ・「らららライブラリー~音を楽しむ図書館~」では、「図書館では静かにすること」というルールを覆し、楽器の演奏を交えて読み聞かせするなど奇抜な発想で実施され、お父さんが読み聞かせするという姿も見られた。	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P265(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P266(有償修理の内訳) 有償修理 全6件 総額3,205,382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、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。 ・図書館独自に大規模な地震の発生を想定し、屋外へと誘導する訓練を重ねている。	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・業務フロアが2階、3階、4階に分かれることから、各階に設置する業務用パソコンをLANで結び、職員全員が業務連絡やメールの最新情報を把握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。	11点	
			②環境への配慮		<ul style="list-style-type: none"> ・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ている。室内温度が高くなる3階ブラウジングコーナーは、ガラス面にUVフィルム加工を施すとともにブラインドを併用し、遮熱効果を高めた。 ・除籍資料は、リサイクルフェア等を活用して利用者や公民館へのリユースを行っている。 	適正(普通) 2点	適正に実施されている。		
			③バリアフリー		<ul style="list-style-type: none"> ・WebOPAC(インターネットからの本の検索)に障がい者支援ブラウザを導入し、視力が弱い利用者の図書館利用を支援した。 ・館内の案内は、小さな子どもから高齢者まで幅広い年代に応えられるようイラストや大きな文字を用いている。 ・開架フロアに「車いす優先席」を2箇所設置。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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・WebOPAC(インターネットからの本の検索)に障がい者支援ブラウザを導入し、視力が弱い利用者の図書館利用を支援した。 		
			④備品管理		<ul style="list-style-type: none"> ・やさしすと文庫基金や環境整備事業等を活用して、開架の書架を増設。 ・経年劣化や不具合のみられる機器等は、迅速な修繕、更新を心掛けている。30年度は、返却ポスト室内の保護用クッションの張替修繕、公用車のタイヤ他交換、ロボットクリーナーを修繕。 ・協定書に基づき、図書館システムの保守点検を適切に実施。昨年度まで落雷(瞬電)時にインターネットサービスが停止するトラブル(Webサーバの不具合)が発生したが、30年度は一度も発生することがなく、全ての問題を解消できた。 	適正(普通) 2点	適正に実施されている。		
			⑤個人情報保護		<ul style="list-style-type: none"> ・警察や検察等から個人情報の照会を求められた場合は、これまで「捜査関係事項照会状」により情報開示を行っていたが、日本図書館協会の方針に従い、裁判所からの令状を必要とするよう改めた。 ・日常的なカウンター業務以外で個人情報へアクセスする場合は、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	<ul style="list-style-type: none"> ・3階窓ガラスの破損(9/4) ・台風21号の影響から屋上の避雷針が折れ落下し、図書館3階の南西側の窓に衝突したためガラスが割れる事故が発生。 →開館中の事故だったが館内外の利用者への被害はなかった。 ・二次的な被害を防ぐため、館内外の現場付近を立入禁止にし、窓枠に残ったガラスを全て除去後、ブルーシートにて養生を行った。 ・多治見市にて緊急修繕を実施し復旧した。 	事故なし・対応に不備なし 0点		適正に対応されている。
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284,349,206円÷支出284,762,820円=100%(図書館、子ども情報センター、市民生活交流支援センター含む)	105%未満~100% 4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。	4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	<ul style="list-style-type: none"> ・視力の弱い利用者や視力に障がいを持つ利用者も、Webから資料の検索や予約等が簡単にできる環境を考えてほしい。→図書館では「障害を理由とする差別解消の推進に関する法律」の合理的配慮の観点から、障がい者の方も健常者と同等のサービスを提供するよう努めている。 ・総務省や経済産業省等でも使われる支援ブラウザをホームページ上に導入し、利用者が求める文書の音声読み上げ、背景色の切替え、文字拡大、ふりがな表示、ディスプレイへの対応を可能にした。 ・録音図書の利用増加に備え、録音図書郵送用袋を追加した。 ・郷土資料室を利用するにあたり重厚感ある扉に施設への距離を感じる。→郷土資料室と同じく4階の東濃西部少年センターや子ども権利相談室は、扉を開放することで入室しやすい雰囲気をつくっているが、郷土資料室は学習コーナーに面していることから扉を常時開放することが難しいため、室内の様子がわかる窓枠を設けた扉に変更した。 ・商店街で行う講座のPRIに協力してほしい。→全国的に企業等の図書館活用を支援する図書館が増えており、多治見まちづくり株式会社から多治見市図書館へ協力依頼を受けた。 ・シリーズ本は同じ本棚に配置するようにしてほしい。→図書館では日本十進分類法(NDC)に基づき、分類番号を設け分類番号順に本を排架。今回の声を企画展示のテーマとして取上げ、関心の高い本を一堂に集めて紹介した。 	期待以上 9点	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズに迅速かつ適切に対応している。 ・WebOPAC(インターネットからの本の検索)に障がい者支援ブラウザを導入し、視力が弱い利用者の図書館利用を支援している。 ・全国的に企業等の図書館活用を支援する図書館が増えており、多治見まちづくり株式会社から多治見市図書館へ協力依頼を受け、実施している。 	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	<ul style="list-style-type: none"> ・CDの貸出に時間がかかりすぎる。 →AV資料のうちCDは現物排架をすることでお待ちいただく時間を解消した。 ・一方で、「現物排架は盗難を助長する行為であり直ぐに戻してほしい」との意見もあり、相反する声がある中で、効果を説明し現物排架へのご理解をお願いした。 ・以前に借りた本が検索できなくなった。 →当該資料は除籍資料で、除籍資料は、利用者の端末からは非表示の設定にしており、検索してもヒットしない状態にあるため、職員の業務端末では除籍資料も検索でき、要望に応じて他館から借受けを行い、利用者へ提供できるよう案内。 ・図書館内での水分補給を可能にしてほしい。 →図書館では1つのテーブルを複数人で利用、万が一のため館内での飲食はお断りしてきたが、今年の酷暑において熱中症対策として水分補給を行っていただけたようにした。 ・一方で、もし他人が倒した水筒により自分に被害が生じた場合は、誰が責任をとるのかとの意見があり、各自で飲み物には最大限の注意を払うといった相互理解をお願いした。 	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	<ul style="list-style-type: none"> ・市民と一緒に図書館の利用方法を考え、みんなで図書館の魅力を発信する 既成概念にとらわれるのではなく、利用者と一緒に情報を共有しながら、より良い方法を考え、相互理解に基づく多治見市図書館を築く。 ・図書館を飛び出し新しい利用者の近くへ 様々な機関との連携を深めながら、様々な場所へ出向き、新しい利用者の創出に取り組む ・ビジネス支援への取組み 今、全国の図書館ではビジネス支援の考えが広がっており、企業等に対して、人が集まる空間の活かし方や豊富な資料の活用など、図書館の特色を最大限に生かすことのできる提案を行っていく。 ・開架図書の充実 ・1階エリアの活用 図書館への関心を抱いてもらえるような取り組みやPRを1階でも進めていく。 	期待以上 14点	より良い事業実施の提案がされている。 <ul style="list-style-type: none"> ・既成概念にとらわれるのではなく、利用者と一緒に情報を共有しながら、より良い図書館としての方法を考えている。 ・様々な機関との連携を深めながら、様々な場所へ出向き、新しい利用者の創出に取り組んでいる。 	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 ・新たな提案による事業開催により、新規利用者の拡大につながっている。 ・利用者が昨年より減ったものの図書館の現状や利用者のニーズを的確に把握し、質の高い取り組みがされている。 ・企業との連携など全国の図書館の動向を掴み、利用率アップの努力がうかがえる。 ・WebOPAC(インターネットからの本の検索)に障がい者支援ブラウザを導入し、視力が弱い利用者の図書館利用を支援している。	合計88点 極めて良好