

# 指定管理業務 事業評価書

平成28年度 指定管理者業務 事業評価表

施設名	那須烏山市立南那須図書館・烏山図書館
施設所管課	生涯学習課
指定管理者名	大高商事・大新東ヒューマンサービス・藤井産業共同事業体 代表者 株式会社 大高商事 代表取締役 高橋 和夫
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日 (5年間)

確認項目	評価基準	自己評価	所管評価
<b>I 履行の確認</b>			
1 施設全般の管理運営に関する業務		A	B
(1) 職員配置	適切な人員配置がされたか	A	C
(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	A	B
(3) 利用促進業務	利用拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	A	A
2 利用者に関する業務		A	A
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準であるか	A	A
(2) 利用料金	利用料金の設定・徴収・手続きは適切であるか	A	B
3 保守点検業務		A	B
(1) 保守点検業務	保守点検が適切に行われたか	A	B
(2) 清掃業務・維持管理業務	清掃業務・維持管理が適切に行われたか	A	B
(3) 保安・警備業務	保安・警備業務が適切に行われたか	A	B
(4) 修繕業務	修繕業務が適切に行われたか	A	B
4 事業の実施に関する業務		A	B
(1) 指定業務	事業が適切に行われたか	A	B
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか	A	B
(3) 事業報告	報告の提出は、期日が守られているか	A	B
5 個人情報の取扱	個人情報の取扱が適正に行われたか	A	B
6 設置目的の達成度(管理目標)	設定目標に対する結果は妥当であるか	A	B
<b>II サービスの質の評価</b>			
1 利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	A	B
2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか	A	B
3 運営業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用許可など利用者への接客対応は適切であるか	A	B
4 指定・自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	A	B
<b>III サービスの安定性の評価</b>			
1 事業収支	事業収支は妥当であるか	A	B
2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	A	B
3 団体等の経営状況	団体の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	A	B
総合評価		A	B
その他特記事項(成果・改善等)			
1 指定管理者	指定管理の最終年として、これまでの事業をすべて展開し、自主事業等を通じ、利用者の図書館への関心と利用増加を目標とし、達成されました。施設管理に関しても、各館経年劣化が進み、いろいろ支障をきたし始めていますので点検や修繕については、早めの報告と対応を心がけました。		
2 施設所管課	毎年貸出冊数やイベント数が増加している点、職員の半数以上が司書資格を有している点は評価できるが、「市民で創る図書館」の具体化や政策的内容のアンケートを実施した点、職員配置の現状などに課題があった。指定管理業務全体を把握できている者がいないように見受けられた。		
総合評価の理由	事業計画と比較して「市民運営委員会」など着手されていない計画もあり、開催したイベントの成果を図るアンケートも十分と言えない。接遇で若干の苦情もあった。政策的な内容に指定管理者が関与することも望ましくはないが、図書館の大きな目的である貸出冊数は計画を大幅に上回る水準で推移している点は大きく評価できる。 総合的に評価すると仕様書や事業計画の内容を概ね満たしていると判断し、Bと評価。		

※ 施設の特性等に応じて確認項目を追加・修正して使用すること。