

様式3

指定管理業務 事業評価書(市及び指定管理者作成)

平成27年度 指定管理業務 事業評価書

施設名	幸手市立図書館外1施設
施設所管課	教育委員会 社会教育課 (内線 643)
指定管理者名	SATTE HAPPINESS TRC GROUP
指定期間	平成27年 4月 1日 ~ 平成32年 3月 31日 (1年目)

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
I 履行の 確認	1 施設全般管理運営に関する業務			
	(1)職員体制	基準に基づき、適正な人員配置がなされたか	3	3
	(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	3	3
	(3)利用の促進	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	3	3
	2 施設利用に関する業務			
	(1)利用状況	利用者数・稼働率等は、適正な水準であるか ※1	3	3
	(2)利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	3	3
	3 保守点検並びに清掃等業務等			
	(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	3	3
	(2)清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理業務が適切に行われたか	3	3
	(3)保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	3	3
	(4)修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	3	3
	4 事業の実施に関する業務			
	(1)指定業務	基準に基づく指定業務が適切に行われたか	3	3
	(2)自主事業	基準に基づく自主事業が適切に行われたか	3	3
	5 個人情報の取扱い	個人情報の取り扱いが適正に行われたか	3	3
	6 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか ※2	3	3
	7 緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	3	3
	8 その他			
	(1)記録管理	業務日誌や点検・修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
	(2)経理	経理処理が適切に行われたか	3	3
	(3)意思疎通	市や関係機関との連携が適正に行われているか	3	3

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅱ サービスの質の評価	1 利用者満足度	利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか	3	3
	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	3	3
	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	3	3
	4 指定事業・自主事業			
	(1) 指定事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	3	3
	(2) 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	3	3

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅲ 安定性の評価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか ※3	3	3
	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 ※4	3	3
	3 団体等の経営状況	団体等の経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※5	3	3
合計得点		Ⅰ・Ⅱ・Ⅲの評価点数の合計(得点/満点)	75 100	75 100

総括	指定管理者の自己評価	指定管理1年目として、利用者増を主目的として運営してきた。結果、利用者数・貸出者数・貸出数・リクエスト数、全てにおいて前年度を上回ることができた。事業回数においては全年を上回った。利用者満足度アンケート結果には、スタッフの接遇、館内の過ごしやすさ等、高い評価をいただいております、さらに良くするよう努力する。年度途中であったが、ホームページを開設、公開し利用者サービスの幅を広げた。今後は、学校等との連携をさらに深め、幸手市民へ提供するサービスの質を高めていく。
	施設所管課の評価	図書館指定管理初年度であったが、仕様書・事業計画書に基づく図書館管理・運営業務については、概ね順調に着手・実施したものと評価する。アンケート調査の結果などからも、利用する市民の評価が良好であることがうかがえ、利用者数・貸出数等の図書館評価指標も上向きであることがそれを実証している。2年目以降も自主事業計画で示された各種事業の企画運営に積極的に取り組み、社会教育施設として市民サービスの向上や、安全で快適な読書空間の維持に努め、誰からも愛され、信頼される図書館づくりが実現するよう期待している。

総合評価	区 分	A
	特記事項	特になし

《評価区分》

評価点数	4	協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
	3	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
	2	協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある
	1	協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である
総合評価	S	極めて良好に施設を管理している。(評価点数がすべて3以上であり、かつ4が2つ以上である)
	A	良好に施設を管理している。(評価点数がすべて3以上である)(上記以外)
	B	概ね適正に施設を管理しているが、内容の一部に課題がある。(評価点数に2が含まれている)
	C	改善を要する管理運営状況である。(評価点数に1が含まれている)