

指定管理業務に対する内部評価シート

基本事項	
評価対象業務	大船渡市立図書館管理運営業務
指定管理者	株式会社図書館流通センター
指定管理期間	令和4年4月1日から令和7年3月31日まで
評価年度	令和4年度
所管課 評価者	大船渡市協働まちづくり部図書館 館長 平野辰雄

業務達成度に関する評価	
管理運営業務	<p>施設等の運営に関する業務全般において、管理運営業務仕様書に示されている水準を満たしており、良好なサービスが提供されていると認められる。</p> <p>司書有資格者の増員による専門性の向上、職員の研修等を積極的に実施することによる窓口サービスの向上は、指定管理者制度導入に伴う大きな効果であり、特に評価するものである。</p>
指定事業	<p>児童向け事業、一般向け事業、移動図書館事業のいずれにおいても、市が指定した事業はいずれも適切に実施されていると認められる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により実施見送りとした一部事業については、今後の実施に努められたい。</p> <p>また、指定事業実施にあたっては市民のニーズを的確に把握し、指定管理者の知見を活かした事業展開を期待する。</p>
総括	<p>公立図書館における多数の指定管理者業務実績によって蓄積された経験と識見を活かし、施設の適正な管理運営に努めていると評価できる。</p> <p>引き続き、司書有資格者の適切な配置に留意し、サービス向上に努められたい。</p>

利用者満足度に対する評価	
総括	<p>「開館時間」及び「職員の対応や説明」について満足度が向上しており、窓口サービスをはじめとする業務全般が、良好に実施されていることを確認することができた。</p> <p>なお、利用者アンケート等による意見等を踏まえ、より良いサービス提供に注力されたい。</p>
収支状況に対する評価	
総括	<p>管理運営に関する支出については、指定管理初年度ということもあり、当初計画と変動率が大きい項目が見受けられたが、指定管理者へのヒアリングの結果、適切な支出であることが確認できた。</p> <p>令和4年度の支出状況を精査し、次年度以降の予算額と決算額の整合が図られるよう留意されたい。</p>

指定管理業務に対する総合評価	評価区分
<p>市民に安全・安心な利用環境と質の高い利用者サービスを安定的に提供できていることは、指定管理者による献身的な管理運営の成果である。市とのコミュニケーション及び連携も良好であり、施設の管理運営が適正に実施されていると認められる。</p>	<p>A</p>

※ 評価区分

- A：期待を上回る水準で業務が実施されており、良好なサービスが提供されている。
- B：一部で改善を要する事項等があるものの、概ね期待どおりの業務が実施されている。
- C：期待する水準以下の業務内容であり、サービスの改良が求められる。