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７年４月１日から令和 12 年３月 31 日まで
評価年度	令和７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　迎山　光

業務達成度に関する評価	
管理運営業務	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。 司書有資格者の適切な配置や、継続的な職員研修の実施により専門性が確保されており、窓口サービスの向上につながっている点は、指定管理者制度導入に伴う大きな効果として、高く評価するものである。
指定事業	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正かつ効果的に実施されていると認められる。 引き続き、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、指定管理者の専門的知見を活かした魅力ある事業展開を期待する。
総括	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、施設の適正かつ安全な管理運営がなされていると評価できる。 引き続き、司書有資格者を中心とした専門人材の適正な配置に留意し、更なるサービス向上に努められたい。

利用者満足度に対する評価	
総　　括	利用者アンケート等による評価において、昨年度と同様に全般的に高い満足度を維持しており、安定した施設運営が図られていることがうかがえる。特にも「職員の対応や説明」については、昨年度から「やや不満・不満」が１％を継続しており、日々の接遇スキルの高さが裏付けられており、高く評価するものである。 また、昨年度のアンケートにおける「ホームページが分かりにくい」との意見に対しては、リニューアルを実施するなど、改善に対する真摯な対応が見られ利用者の声に真摯に向き合う指定管理者の運営方針を示すものとして評価できる。 今後においても、利用者の意見等を踏まえ、利用者の視点に立ったより良いサービス提供に注力されたい。
収支状況に対する評価	
総　　括	管理運営に関する支出については、当初の計画と変動率が大きい項目が一部見受けられたが、指定管理者へのヒアリング等を通じて執行状況を精査した結果、業務遂行上必要な支出であり、適切な支出であることが確認できた。 令和７年度の支出状況を精査し、次年度の予算額と決算額の整合が図られるよう留意されたい。

指定管理業務に対する総合評価	評価区分
市民に対し、安全・安心な利用環境と質の高い図書館サービスを継続的かつ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。市などの関係機関との緊密な連携体制も構築されており、多様なニーズに応える事業展開も見られることから、施設の管理運営が適正に実施されていると認められる。	A

※　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。

（参考）利用者アンケート調査方法についての評価

区　　分	評　　価
調査期間	年度内に実施し、集計を行っており、適切である。
調査票の形式	紙ベースで実施しており、適切である。
対象者	性別、年齢、職業、居住地、利用目的・頻度等を問わず、市立図書館利用者全般を対象としており、適切である。
調査票の配布・回収方法	利用者に対し、館内で配布・回収を行っており、適切である。
サンプル数	回答総数 150 であり、100 人分以上の回答を確保しており、適切である。
調査項目	項目を満たしており、適切である。
①年齢	（項目あり）
②職業	（項目あり）
③利用目的	（項目あり）
④利用頻度	（項目あり）
⑤利用時間	（項目あり）
⑥施設設備、開館時間、貸出期間、貸出点数	（項目あり）
⑦セルフ貸出機について	（項目あり）
⑧ホームページについて	（項目あり）
⑨案内表示、探しやすさ、職員の対応、すごしやすさ、予約・リクエスト	（項目あり）
⑩図書館サービスについて（知らないもの）	（項目あり）
⑪資料	（項目あり）
⑫本を読むきっかけについて	（項目あり）
⑬今後、力を入れていってほしい取り組みについて	（項目あり）
⑭自由記載	（項目あり）
前年度との相違	（概ね同様）

（参考）指定事業・自主事業についての評価

区　　分	名　　称	評　　価
児童向け事業	おはなしパレード	計画どおり実施しており、適切である。(計24回)
	ブックスタート	計画どおり実施しており、適切である。7カ月児健康相談時に実施（計12回）
	おたのしみ親子劇場	計画どおり実施しており、適切である。
	だっこでおはなし会	計画どおり実施しており、適切である。
	講座・イベント	計画どおり実施しており、適切である。 ・サイエンスショー ・プログラミングワークショップ
	調べる学習コンクール全国大会入賞作品展示	計画どおり実施しており、適切である。
児童・一般共通	企画図書展	計画どおり実施しており、適切である。 （計26回）
	としょかんおみくじ	計画どおり実施しており、適切である。
	講座・イベント	計画どおり実施しており、適切である。 ・カラーマーカーお絵かき体験
移動図書館車の運営		津波警報･クマ目撃情報による運行中止を除き、計画どおり実施しており、適切である。 （巡回130日、613か所、52ステーション）
配本		計画どおり実施しており、適切である。
学校図書館等への支援		計画どおり実施しており、適切である。