

**平成26年度（通期）
指定管理施設管理運営状況報告書**

施設担当課：教育委員会事務局 生涯学習 部 図書館

1. 基本情報

1502

施設名	伊丹市立図書館北分館		
施設の設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、市民の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資する。		
伊丹市総合計画（第5次）における関連施策	政策目標：未来を担う人が育つまち 施策目標：ライフステージごとに学び活躍する人づくり 主要施策：生涯にわたる主体的な学習の支援		
指定管理者の名称	特定非営利活動法人 まちづくりステーションきらめき （団体の住所又は所在地） 伊丹市千僧5丁目91番地1 10-205		
選定方法（公募・非公募）及び指定期間	非公募	平成 25 年 4 月 1 日 ～ 平成 30 年 3 月 31 日	
管理運営上の目標 （管理運営を行う上での指定管理者の具体的な目標）	指標名	来館者数・貸出冊数 （単位： 人・冊 ）	
	指標の意味	年間の来館者数・延べ貸出冊数	
	今年度の目標値	148,500人 ・ 308,000冊	今年度の実績値 144,913人 286,548冊

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H22	H23	H24	H25	H26 (上期)	H26 (通期)
	来館者数（人）	140,159	164,477	154,933	155,127	148,513	75,555	144,913
	事業開催回数(回)	65	204	180	168	165	78	156
	事業参加者数(人)	686	3,121	3,613	3,237	2,756	1,649	2,630
	貸出冊数	251,684	315,724	301,016	303,912	289,063	148,601	286,548

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 管理経費等

平成26年度 指定管理者の 収支状況 〈単位:千円〉	計画（通期）		実績（通期）	
	＜収入の部＞		＜収入の部＞	
	指定管理委託料	24,362	指定管理委託料	24,362
	事業収入（講座料収入等）	0	事業収入（講座料収入等）	0
	その他	22	その他	26
	合計	24,384	合計	24,388
	＜支出の部＞		＜支出の部＞	
	人件費	22,567	人件費	22,369
	維持管理経費	83	維持管理経費	83
	事業等経費	1,734	事業等経費	1,644
	その他		その他	
	合計	24,384	合計	24,096
	＜収支差＞		＜収支差＞	
	収入合計－支出合計	0	収入合計－支出合計	292

施設の管理運営に係る実質経費（市の負担）※ 〈単位:千円〉		H21	H22	H23	H24	H25	H26
	市の収入	0	0	0	0	0	0
	（内、使用料収入）	0	0	0	0	0	0
	市の支出	30,970	30,970	30,970	30,970	31,242	31,862
	（内、指定管理委託料）	23,470	23,470	23,470	23,470	23,742	24,362
	実質経費（歳出－歳入）	30,970	30,970	30,970	30,970	31,242	31,862

※施設建設等に係る市債償還などの経費は、支出に含んでいません。

4. 業務評価

評価項目		(具体的内容)	評価結果			
			指定管理者自己評価		施設担当課評価	
			評価	特記事項	評価	担当課所見
管理体制等に関する事項	維持管理業務の実施状況	館内の清掃を定期的に実施し、常に清潔に保たれているか。	A	いずれの項目も「協定書」及び「仕様書」の規定事項を遵守し、伊丹市の方針に従い、適切に対処している。	A	維持管理業務では、仕様書等に基づき、適切に対処している。その中でも、特に館内の清掃が行き届いており、利用者から好評を得ている。
		保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。	A		B	
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	B		B	
		修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。	A		B	
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A		B	
	職員配置などの実施体制	館長等、必要な職員の配置をおこなっているか。	A	職員の資質向上のため必要な職場内研修の実施や外部研修への積極的参加を促すとともに必要な職員配置を行い、利用者へのサービス向上を図っている。	B	本館と分館の交流研修や市主催の接遇研修に参加するなど、利用者サービスの向上に努めている。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	B		B	
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。	B		B	
	防犯・防災対策への取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。	A	消防法に定められた避難訓練を行うとともに、緊急時対応マニュアルを作成し、危機管理意識の向上に努めている。	B	一斉連絡するための職員全員のメーリングリストを作成し、緊急時の連絡体制の強化に努めている。
		避難訓練を実施しているか。	B		B	
運営等に関する項目	サービス向上への取組状況等	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか。	A	図書館の業務はサービス業であることを認識し、常に利用者サービスの向上に努めている。	B	上期に比べて、接遇態度の評価を上げている。今後も引き続き、職員の意識改革や研修等を通じて、利用者サービスの更なる向上に期待している。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。	A		B	
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	B		B	
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。	B		B	
	事業等の実施状況	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。	B	事業計画どおり、実施しており、読み聞かせ等の読書啓発事業を効果的に実施するために、2階の児童館機能との連携を図っている。	B	読書啓発事業の一環である講座やおはなし会などの行事について、96%の満足の評価を得ており、児童館機能との連携が生きている。
		施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。	A		B	
	個人情報保護・情報公開への取り組み	各種申請書類等は、適切に保管しているか。	B	個人情報保護条例等の規定に基づき個人情報の遵守に努めるとともに、ホームページや広報誌等による情報の提供を積極的に行っている。	B	館で取り扱う個人情報を適切に管理している。広報では、館内外に広く発信している。
		利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。	B		B	
		ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供を積極的に行っているか。	B		B	
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	毎月、経理処理のチェックを行い適正経理に努めている。	B	適切な経理処理のための取り組みがなされている。
		経理処理は、適切に行っているか。	A		B	

「評価」欄の記号の意味

「A」＝協定書・仕様書等の水準を上回っている。

「C」＝協定書・仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「－」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	通期の利用状況については、目標値に届かないものの前年度並みの実績を維持しており、協定書・仕様書に基づいた適切な管理運営がなされている。次年度の活動により目標を達成することを期待している。
総合評価	
B	

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」＝管理運営が非常に優れていると認められる。

「B」＝管理運営が適正であると認められる。

「A」＝管理運営が優れていると認められる。

「C」＝管理運営が改善を要する水準である。

☆利用者満足度調査(アンケート)結果と対応【実施期間】平成27年3月2日 ～ 平成27年3月15日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	・図書館北分館職員の接遇態度について →「たいへん良い」24%、良い「43%」 「わからない」22%	より一層気持ちよくご利用頂けるよう今後も接遇研修に努めます。
回答者数	・本の貸出・予約等について →「たいへん満足」45%、「やや満足」45%	本館や他の分館との連携を密にし、迅速、丁寧な手続きができるよう努めます。
138	・本や調べものの相談について →「たいへん満足」34%、「やや満足」59%	一層レファレンスの充実に努めます。

5. 改善指摘事項等

市からの指摘事項	指摘事項に対してとられた措置