

**平成24年度（通期）
指定管理施設管理運営状況報告書**

施設担当課： 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。		
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 22 年 4 月 1 日 ~ 平成 25 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目標)	指標名	利用者数・貸出冊数 (単位: 人・冊)	
	指標の意味	年間の利用者数・延べ貸出冊数	
	今年度の目標値	160,000人・312,000冊	今年度の実績値

2. 利用状況

利用状況等の推移			H17※	H20	H21	H22	H23	H24 (上期)	H24 (通期)
	来館者数(人)		140,159	156,325	151,727	164,477	154,933	82,551	155,127
講座開催回数(回)		65	147	212	204	180	91	168	
講座参加者数(人)		686	2,245	2,354	3,121	3,613	2,116	3,237	
貸出冊数		251,684	295,086	286,712	315,724	301,016	159,886	303,912	

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 管理経費等

平成24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	23,470	指定管理委託料	23,470
	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	0	その他	
	合計	23,470	合計	23,470
	<支出の部>		<支出の部>	
	人件費	21,930	人件費	21,853
	維持管理経費	81	維持管理経費	81
	事業等経費	1,459	事業等経費	1,627
その他		その他		
合計	23,470	合計	23,561	
<収支差>		<収支差>		
収入合計－支出合計	0	収入合計－支出合計	-91	

施設の管理運営に係る実質経費 (市の負担) ※ <単位:千円>			H20	H21	H22	H23	H24	H25
	市の収入		30	0	0	0	0	-
(内、使用料収入)		30	0	0	0	0	-	
市の支出		30,970	30,970	30,970	30,970	30,970	-	
(内、指定管理委託料)		23,470	23,470	23,470	23,470	23,470	-	
実質経費（歳出－歳入）		30,940	30,970	30,970	30,970	30,970	-	

※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	担当課意見	
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	協定書・仕様書に基づき、適正に維持管理し、環境に配慮した施設運営を実施している。
		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。	B		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。	B		B	
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A		A	
	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。	B	職員の資質向上のため必要な職場内研修や専門機関での研修を行う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	専門的な研修により、職員能力の向上やレファレンス等のサービス向上に努めている。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	B		A	
		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。	B	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	日々の朝礼において、危機管理の重要性を認識し、適正に取り組んでいる。
		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。	B	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。	A	市民へのサービス業であることを十分認識し、利用者サービス向上に向けて、積極的に取り組んでいる。
		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		A	
		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。	A		A	
	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	魅力的な図書事業を継続的に展開している。
		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。	B		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	個人情報について、法令遵守及び適正管理を行っている。
		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	収支計画どおり適正に運営している。
経理処理は、適切に行っているか。		B	B			
施設所管課総評	年間の利用状況は前年比で利用者数は0.1%増、貸出冊数は1.0%増で共に微増ではあるが、着実に伸びている。また、図書館サービス向上にも意欲的に取り組むなど評価できる事業内容であり、市が期待する管理者としての責務は果たされている。					

「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。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「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。「-」＝当該項目での評価対象外。

☆利用者満足度調査(アンケート)結果の概要

実施の有無	アンケート実施日 3月初旬～3月末 回答数 111件
有り	主な回答内容
	・施設内の清掃は行き届き、清潔に保たれていますか。・・・「はい」92%
	・北分館職員の接遇はいかがですか。・・・「たいへん良い」21%、「良い」36%
	・施設を利用しての全般的な満足度・・・「たいへん満足」53%、「満足」33%
	・本の貸出・予約について・・・「たいへん満足」45%、「やや満足」55%
	・本や調べものの相談について・・・「たいへん満足」36%、「やや満足」60%
	・講座やおはなし会など行事について・・・「たいへん満足」39%、「やや満足」58%
・開館日、開館時間など管理運営について・・・「たいへん満足」47%、「やや満足」43%	

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