

平成30年度市立釧路図書館指定管理者業務の外部評価結果

平成30年度の釧路市図書館施設指定管理者業務について、事業計画書、事業報告書等の資料を参考にしながら外部評価を実施しましたので、結果を報告します。

1. 評価実施日 令和元年10月16日（水）
2. 評価機関 釧路市社会教育施設等運営審議会
3. 評価項目と評価基準

(1) 評価項目

評価項目	評価内容
管理体制等に関する評価	①仕様書に基づき適正に維持管理業務が実施されているか。 ②仕様書・事業計画書どおり人員が配置されているか。 ③事業計画に即した職員研修が実施されているか。
運営等に関する評価	①仕様書・事業計画書どおりに施設の設置目的に合致した事業が実施されているか。 ②サービス向上や利用者増へ向けた取組が行われているか。 ③苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。 ④緊急時の連絡体制が整備され、避難訓練等は実施されているか。 ⑤前年同期と比較した利用者数等の状況。 ⑥個人情報 は適正に管理されているか。 ⑦ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供は積極的に行われているか。

(2) 評価基準

満足度	評価	評価内容
90%以上	5	非常に優れている。
80%以上90%未満	4	優れている。
50%以上80%未満	3	適正である。
30%以上50%未満	2	努力が必要である。
30%未満	1	かなり努力が必要である。

4. 評価結果

施設名	指定管理者名	所管課	総合評価	
釧路市中央図書館 釧路市西部地区図書館 釧路市東部地区図書館 釧路市中部地区図書館	釧路市民文化振興財 団、くしろ知域文化財 団コンソーシアム	教育委員会生涯学習部 生涯学習課	3	適正である

5. 評価コメント

- (1) ブックフェスティバルや「読書活動サポートセット」活用事業について、実施している小学校の数を増やすように努力をしてほしい。また、収容能力がオーバーしない程度に本を入れてほしい。
- (2) 教育活動との連携が図られていて、とてもいいと思う。他から訪れた人からの感想だが「全国を旅行している中でもトップクラスの図書館ですね」という声があった。
- (3) スタッフのモチベーションを上げるために図書館スタッフの待遇改善を望む。以前より給与が下がっているのではないか。
- (4) 関係スタッフの努力に敬意を表す。これからも頑張ってもらいたい。
- (5) ①年間研修が以前の指定管理者の頃より少ない。サービスマナー講習は毎年実施してほしい。
サークルメンバー（図書館利用団体2つ）の多くが、スタッフの対応を疑問視している。
②中央図書館内の横のつながりはしっかりとできているのか。4Fの児童コーナーのスタッフが学校図書館支援については何も知らない、図書館バスの本を貸出してもらえない等。よりよい連携を望む。
③自由研究サポート事業、とてもよい事業と感じた。今年度も予定しているか。
④学校図書館に関して より一層関わっていただきたい。例えば学校図書館に導入している図書管理ソフト（桐）の使い方等、講習会の企画を求める。

【問合せ先】

釧路市教育委員会生涯学習部生涯学習課

〒085-0016 釧路市錦町2丁目4番地 釧路フィッシャーマンズワーフMOO 4階

電話 0154-31-4579 ファックス 0154-22-9096

メールアドレス sh-shougaigakushuu@city.kushiro.lg.jp