

釧路市図書館施設指定管理者外部評価について

1 評価の目的

指定管理者が図書館の設置目的達成とサービスの向上に努め、適正な管理運営を実施しているかどうかを公平かつ客観的に評価し、その結果を生かすことにより、一層効果的な図書館運営が行われることを目的とする。

2 評価方法

社会教育施設等運営審議会委員が、事業報告書等資料と指定管理者による現状説明を参考に、指定管理者業務評価表（別紙）により下記の項目について5段階評価を行い、委員個々の評価結果を集計して、釧路市社会教育施設等運営審議会としての評価結果をまとめる。

3 評価項目

<項目 1> 管理体制等に関する評価

- 維持管理業務の実施状況
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。
- 職員配置などの実施体制
仕様書・事業計画書どおり人員が配置されているか。
- 職員研修の実施状況
事業計画に即した職員研修が実施されているか。

<項目 2> 運営等に関する評価

- 事業実施状況
仕様書・事業計画書どおり施設の設置目的に合致した事業が実施されているか。
- サービス向上への取組状況
サービス向上や利用者増に向けた取組が行われているか。
- 苦情等への対応
苦情等に対して、適切・迅速に対応しているか。
- 防犯・防災対策への取組状況
緊急時の連絡体制が整備され、訓練等は実施されているか。
- 施設利用状況
前年同期と比較した利用者数等の状況
- 個人情報保護の措置状況
個人情報は適正に管理されているか。
- 情報公開への取組
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。

4 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。(改善指導)

5 参考資料等

- (1) 指定管理者業務評価資料
- (2) 釧路市図書館施設指定管理者業務仕様書
- (3) 釧路市図書館施設 年度事業計画書 (平成31年度)
- (4) 平成31年度 釧路市図書館施設 指定管理者事業報告書