

平成28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28年度の市立釧路図書館指定管理者業務について、事業計画書、活動報告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 平成29年10月27日（金）
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	
市立釧路図書館	株式会社図書館流通センター	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などのイベントについては、もう少しアトラクション性を加え、子どもたち、更には引率の保護者達も楽しめる工夫があっても良いように思う。例えば「動物」「植物」「魚」「武将」などカテゴリーに分け、それぞれのセクションで語り聞かせや紙芝居を行ったり、屋台を出したり、保護者向けの料理教室やお菓子作りなどのイベントをするなど、お祭りの要素をお盛り込むことで来場者を増やせるかもしれない。その際には、近隣の高校・大学のボランティアサークル・団体などに声をかけることで地域の連携も強化できる。
- (2) 総体的に適正であると判断する。
- (3) 友人より色々と図書館の対応の欠点等を聞かされるが、私個人としてはいつもの如く、何とか頑張っていると思う。
- (4) 各地区図書館の開館時間が19時30分となったため、仕事帰りに利用しやすくなった。また、電話やホームページでの予約・本の在館状況がわかるなど、サービスの向上に努めている事が分かる。スタッフの対応も良く、図書館のイメージアップにも繋がっていると感じている。だが、避難訓練は難しいとは思いますが、スタッフだけではなく利用者を含めた訓練の実施が望ましいと思う。
- (5) ブックフェスティバルの取組は本離れの傾向にある昨今、子どもたちが本に親しむ良い機会になると思うので、実施校を少しずつでも増やしていただければと思う。また、貸出冊数の低下は人口減少との判断だが、市民がより多く利用できる、利用しやすい環境づくりの方策がないのか検討をお願いしたい。
- (6) 利用機会の拡大に努めている。また、管理体制・安全性に関わる箇所では進んで修繕を行っている。
- (7) 運営等に関する評価は良く事業がなされていると思う。
- (8) 本館と地区図書館での職員対応に差がある。また、事故記録には起票されていないクレームもあると思う。ともに経験済み。
- (9) ホームページをもう少し分かりやすくリニューアルして欲しい。フェイスブックへのリンクが分かりづらい。また、職員・スタッフの皆さんのサービス等の研修を毎年実施願いたい。笑顔を大切に。サークル仲間から相談がしづらいという意見も上がっている。新図書館ではスタッフの皆さん一人一人が図書館の顔！とても楽しみにしている。

【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