

指定管理者総合評価シート

施設名	守谷中央図書館		
指定管理者	図書館流通センター・常総ビル整美共同事業体		
指定期間	平成28年度 ～ 平成30年度		2 年目
施設所管課	生涯学習課		

	評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	B	B
	人員体制	仕様書等に従った人員（人数、有資格者）を配置しているか	C	C
		スタッフのシフトは適正であるか（管理部門）	B	B
		スタッフのシフトは適正であるか（現場）	B	B
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	B	B
	法令遵守	関係法令等の規定を遵守し、適正な管理を行っているか	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		消防機器の点検は定期的に実施されているか	A	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられているか	A	A
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	B	B
	【総括 I】	実施体制に関する評価	B	
	指定管理者の自己評価	実施体制に関する評価は、有資格者率が28年度（52.9%）→29年度（58.8%）仕様の（60%）に（1.2%）足りませんでした。又、図書館利用者の安全・安心を確保するための、スタッフ研修（危機管理・個人情報保護等）を定期的に開催しています。		
	施設所管課の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に定めている正規職員に占める司書率が未だ60%に達していません。至急達成してください。 ・職員研修について、内部研修は計画書どおり実施されました。また、外部研修においても積極的な参加が見られました。 		

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
Ⅱ サ ー ビ ス の 内 容 や 水 準 に 関 す る 評 価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	利用案内 利用状況	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	B	B
		施設の利用者数は市の期待（または事業計画書に定めた目標）に沿っているか	A	A
	事業の実施	施設の利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
		事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	B	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	B	B
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
	参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A	
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか（節電、グリーン製品購入等）	B	B
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	B	B
		苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか	A	A
	利用者の意見の反映	利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させる仕組みはあるか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		台帳等の記録により備品が適切に保管されているか	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
	【総括Ⅱ】	サービス等の内容や水準に関する評価	B	
	指定管理者の 自己評価	サービス等の内容や水準に関する評価は、特に問題ナシと判断します。28年度維持管理の施設・設備保守管理で不備が発生しましたが、改善され「B」評価となりました。昨年評価で対応がよくない、遅くなった等の指摘がありましたが、管理者による指導強化・先輩スタッフによるOJT等でスキル向上に努めました。		
施設所管課の評価	<ul style="list-style-type: none"> 利用促進に対して、積極的な姿勢が見て取れました。入館者数、貸出利用者数、貸出点数が、前年度対比103～105%と増加しました。 事業の実施については、平成28年度の遅れを取り戻す所からスタートしたため、非常に苦しい取組だったと判断します。3年間の提案に対する事業の実施計画の見直しを行い、それに基づく取組が行われました。 「お客さまアンケート」に、スタッフの接遇が良くなったという評価とともに、マナー・ルール違反者への対応が不十分であるという意見もありました。公共図書館の利用という観点に立ったスタッフの言動が徹底されるよう、更なる指導に努めてください。 			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
Ⅲ 収 支 等 に 関 す る 評 価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	B	B
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	B	B
	経費削減	経費削減に向けた取組を積極的に実施したか	B	B
	【総括Ⅲ】	収支等に関する評価	B	
指定管理者の 自己評価	経理事務・予算執行については、適正に管理・処理を行っています。経費削減については、昨年に引き続き館長セミナーで「原価意識」「原価構成」等をテーマに研修会を開催しました。又、コスト削減に向けて様々な行動を取っています。			
施設所管課の評価	事業費内の報償費と図書館事業費の予算執行率（36.04%）が低い状況です。事業計画に見合った適正な予算計上と執行に努める必要があります。			

Ⅳ	【総合評価】	I～Ⅲの総括による総合評価	B	
---	--------	---------------	---	--

指定管理者総合評価追加項目シート

平成29年度実績に対する評価結果

施設名	守谷中央図書館		
指定管理者	図書館流通センター・常総ビル整美共同事業体		
指定期間	平成28年度 ～ 平成30年度	2 年目	
施設所管課	生涯学習課		

	評価項目	評価基準	H28年度実績	H29年度実績	自己評価	所管課評価	
I 実施体制に関する評価	スタッフの専門性	有資格者数（司書）	正規職員の 52.9%	正規職員の 58.8%	C	C	
		司書資格新規取得者数	0人	0人	C	C	
		内部研修の実施回数（自社研修を含む）	15回	14回	A	A	
		内部研修の受講者数（自社研修を含む）	221人	369人	A	A	
		外部研修の派遣件数（外部主催の研修全て）	3回	14回	A	A	
		外部研修の受講者数（外部主催の研修全て）	5人	21人	A	A	
	【評価項目（大区分）別評価】					B	
	市民との協働	図書館ボランティア登録数	18団体	19団体	B	B	
		ボランティアとの協働事業実施回数	2回	3回	B	B	
		図書館ボランティア連絡会開催回数	2回	2回	B	B	
	【評価項目（大区分）別評価】					B	
	【総括 I】	実施体制に関する評価				B	
	指定管理者の自己評価	<p>1. 29年度末現在、正規職員17人に対して司書有資格者10人で司書率58.8%です。今後も60%以上の取得に努めます。</p> <p>2. 内部研修は29年度スタッフ育成計画に基づき図書館の館内整理日を利用し研修会を開催しました。スタッフ全員が受講しました。</p> <p>3. 外部研修について、県立図書館主催の研修、TRC・関連機関開催の研修等は、担当者割当てで受講しました。</p> <p>4. 市民との協働、図書館ボランティアとの協働については、事業計画に基づき全て実施しました。又、市民ボランティアとの交流も同時に行いました。</p> <p>5. 30年度、スタッフ育成計画に基づき、スタッフ各自の知識向上・技能向上に努めます。</p>					
	施設所管課の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 正規職員に占める司書率が未だ60%に達していないため、引き続き対応に努めてください。 ・ 職員研修について、内部研修は計画書どおり実施されました。また、年間14回の外部研修に参加したことも高く評価します。参加のみならず、研修成果の共有に努めてください。 ・ 既存団体のメンバーが中心となって、新たなおはなしボランティア団体が結成され、北守谷公民館でおはなし会を開催できるようになりました。今後も、ボランティアの育成と支援に努めてください。また、新規ボランティアの加入にも努めてください。 					

評価項目		評価基準	H28年度実績	H29年度実績	自己評価	所管課評価	
Ⅱ サービスの内容や水準に関する評価	図書館利用の普及	開館日数	343日	343日	B	B	
		新規登録者数	1,993人	1868人	B	B	
		来館者数	284,969人	300,183人	A	A	
		貸出点数（全館）	952,042点	985,864点	A	A	
		貸出利用者数	268,502人	276,305人	A	A	
		市民一人当たり貸出数	14.4冊	14.7冊	A	A	
		予約・リクエスト受付件数	204,044件	216,358件	A	A	
		団体貸出数（学校以外）	4,095冊	4,169冊	B	B	
		インターネット端末利用回数	634回	667回	C	B	
	【評価項目（大区分）別評価】					B	
	指定管理者提案によるサービスの普及	貸出し用タブレット利用回数	7回	81回	B	B	
		電子図書館利用数	1,321件	904件	B	B	
		ナクソス・ミュージックライブラリーコンテンツ閲覧数	3,281回	2,835回	B	B	
		育児コンシェルジュ利用数（利用項目合計）	1,006回	948回	B	B	
		育児コンシェルジュショート託児利用数	H29年6月から実施	293人	A	B	
		書籍消毒機（ブックシャワー）利用回数	8,591回	9,933回	A	A	
	【評価項目（大区分）別評価】					B	
	多様な資料の収集・整理・保存	図書資料数	410,293冊	419,832冊	B	B	
		視聴覚資料数	17,575点	18,290点	B	B	
		雑誌タイトル数	320タイトル	337タイトル	B	B	
新聞タイトル数		35紙	32紙	B	B		
蔵書冊数（市民一人当たり）		6.19冊	6.26冊	A	B		
資料回転率（図書）		2.11回	2.35回	A	B		
地域・行政資料の受入冊数		189冊	186冊	C	B		
寄贈資料受入冊数		699冊	767冊	B	B		
電子書籍のタイトル数（青空文庫を除く）		4,093タイトル	4,341タイトル	B	B		

評価項目	評価基準	H28年度実績	H29年度実績	自己評価	所管課評価
多様な資料の収集・整理・保存	地域資料等のデジタル化（ADEAC作成件数）	0件	3件	B	B
【評価項目（大区分）別評価】				B	
多様な利用者ニーズに応える図書館	宅配サービス等登録者数	4人	4人	B	B
	宅配サービス等貸出点数	473点	454点	B	B
	外国語資料の受入冊数	6冊	36冊	A	A
	一般向け講演会，講座等の実施回数	2回	5回	A	A
	展示会の開催回数	2回	7回	A	A
	レファレンス受付件数	3,705件	4,299回	A	A
【評価項目（大区分）別評価】				B	
図書館ネットワークの活用	県立図書館，県内公共図書館との相互貸借数	2,496冊	2,674冊	B	B
	国立国会図書館，他県立図書館等との相互貸借数	320冊	397冊	B	B
	同一自治体内の学校などの教育機関や，他の機関との連携協力	0件	1件	B	B
【評価項目（大区分）別評価】				B	
子どもの読書活動推進	おはなしボランティア養成講座及び研修等の実施回数（同一講座は1回とカウント）	1回	3回	A	A
	読み聞かせや本に関する講座・講演会の実施	1回	1回	B	B
	子ども向け行事開催数	7回	9回	A	A
	子ども向けの資料案内の作成数	8件	12件	A	B
	図書館スタッフによるおはなし会の実施回数	14回	17回	A	A
	ボランティアによるおはなし会の実施回数	130回	129回	A	A
【評価項目（大区分）別評価】				A	
学校図書館支援	学校への団体貸出冊数	1,416冊	2,559冊	B	B
	学校図書館（相互利用）への貸出冊数	360冊	304冊	B	B
	ブックトークの実施数	8回	10回	A	A
【評価項目（大区分）別評価】				B	
【総括Ⅱ】	サービスの内容や水準に関する評価			B	

Ⅱサービスの内容や水準に関する評価

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">II サービスの内容や水準に関する評価</p>	<p>指定管理者の自己評価</p>	<p>1. 図書館利用統計（入館数・利用者数・貸出数）は、28年度と同一条件の中で対前年比3～5%UPはスタッフ一人ひとりの行動が利用者に評価された結果と判断します。条件は異なりますが、27年度（直営）入館数（219,273人）に対して、29年度入館数（300,183人）約80,000人増えています。</p> <p>2. 指定管理者提案による新図書館サービスは、課題はありますが利用者へ浸透は徐々に進んでいます。特にデータベースサービスは、利用促進を目的とした、定期的な体験説明会を開催し、より多くの方にとって頂くための行動に努めます。</p> <p>3. 資料の収集・整理・保存について、この一年間で資料収集知識及び技能は確実に向上しています。今後も引き続き資料管理等のスタッフ研修を開催し、スキル向上に努めます。ADEACについては、守谷市に特化した新たな取組を行います。</p> <p>4. 利用者ニーズに応える図書館について、29年度多くの講演会・企画展示等を実施しました。30年度も利用者ニーズに応える様々な講演・展示会等を企画します。</p> <p>5. 子どもの読書活動推進について、第三次守谷市子ども読書活動推進に沿った取組を行いました。</p> <p>1) 図書館と学校の連携について ①ブックトーク ②図書館と司書教諭・学校奉仕員との意見交換会の開催 ③ブックパック構築準備（30年5月より開始）</p> <p>2) 図書館で開催している各種イベント及び養成講座等はより充実させ継続します。①おはなし会 ②ブックスタート ③おはなしボランティア養成・育成講座開催 ④行事や企画等の充実 ⑤障害児への読書活動推進 他</p> <p>6. 学校図書館支援について、団体貸出及びブックトークは学校からの依頼が増える傾向にあります。相互利用の冊数について、大幅な減少傾向にある為、原因調査を行います。</p> <p>7. 図書館ボランティア支援について ①ボランティア活動支援費の予算化 ②おはなしボランティア養成講座の開催（3回/年） ③図書館とボランティア代表者との定期意見交換会の開催（1回/年）</p>
	<p>施設所管課の評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館の来館者数や貸出冊数などは、前年比で3%から4%の伸びを示しており、比較的順調です。ただし、電子図書館やナクソス・ミュージックライブラリーなどのサービスは利用がまだまだ低く、電子図書館においては、新しいコンテンツを増やすなどの対策が必要です。また、指定管理者が始めた新たなサービスを、もっと多くの利用者に使っていただくような取り組みが必要と思われます。 ・ アデアック（デジタルアーカイブ）や育児コンシェルジュについては、利用状況も多く図書館利用者のニーズに応えています。 ・ 学校図書館との連携については、守谷市の図書館の大きな特色の一つでもあります。団体貸出の利用冊数が増加している反面、図書館及び学校間の借受・貸出冊数（相互協力）が減少しているため、原因を分析し連携を強化する必要があると思われます。新規事業のブックパックの貸出については、学級文庫のない学校への支援として、また、児童が新しい図書に触れる機会の提供という意味からも意義ある取組と評価します。現場の需要にマッチしたサービスとするために、ブックパック回収時のアンケート結果を踏まえた対応にも取り組んでいただきたい。

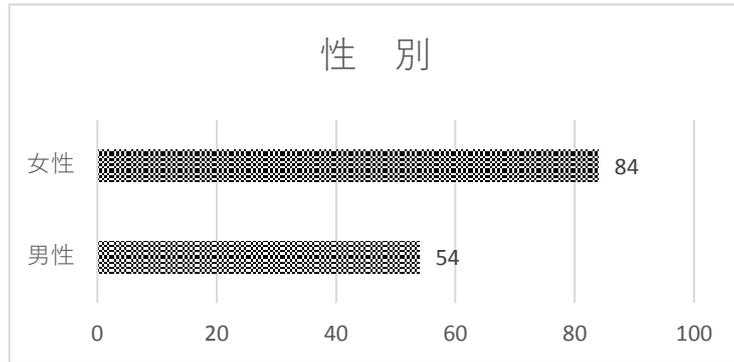
評価項目	評価基準			
収支状況	<収支状況> (資料費等生涯学習課予算は含まない)			
	収入総額 (指定管理料)	128,584千円	指定管理料	126,528 千円
			28年度繰越金(ADEAC)	1,477 千円
			指定管理料精算分	86 千円
			雑収入・その他	493 千円
	支出総額	122,312千円	人件費	79,483 千円
			事務費	3,909 千円
			事業費	38,920 千円
		消費税・地方消費税	6,226 千円	
収 支	46千円		46 千円	
III 収 支 等 に 関 す る 評 価	計画に基づく適切な予算執行が行われたか			
	予算と決算に10%以上の差異があった項目があれば説明してください			
経費削減	1. 事業費 (予算比率36.04%)			
	子ども読書週間, 図書館まつり, 講師料			
	予算	100千円	子ども読書週間	0 千円
		100千円	図書館まつり	11 千円
500千円		講師料	289 千円	
600千円		図書館事業費	0 千円	
①子ども読書週間の予算100千円に対して, 支出(ブックラリー金メダル賞品代は28年度購入品を流用したため, 0円)				
②図書館まつりの予算100千円に対して, 支出(ハローミュージアム茨城県近代美術館からの講師派遣のため, 0円・・その他費用11千円)				
③29年度講師料の予算は講師6名で500千円を計上, 支出(ア. 聞かせ屋78千円, イ. ボランティア養成講座78千円, ウ. パネルシアター56千円, エ. ハロー・ミュージアム 0円, オ. 図書館寄席34千円, カ. ボランティア育成講座34千円, ク. その他9千円)				
④図書館事業費の予算600千円に対して, 支出0円は材料・文具・教材のため, 消耗品費に計上ため。				
2. 修繕費 (予算比率134%)				
予算	600千円	クーネ LAN配線改造工事	143 千円	
		非常灯改修工事	178 千円	
		合 計	321 千円	
上記修理については, 100千円以上の修理費であるが, 自治体と協議の上, 緊急性を重視した結果, TRC負担としました。				

【総括Ⅲ】	収支等に関する評価
Ⅲ 収 支 等 に 関 する 評 価 指定管理者の自己評価	<p>H28年度，指定管理者制度導入当初に人事関係の不備，予算管理の不備や事業関係の未着手等が発生し，指定管理者としての信頼を失ってしまいました。H29年度は，この信頼関係を取り戻すことが最優先事項として行動してきました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人事面・・・適正人員の確保・29年度司書資格取得状況については，前述の通りです。 2. 予算管理面・事業費の予算1,565千円に対し，実績額が564千円となったことにつきましては，図書館事業費は事業用に使用した消耗品費と事務用の消耗品費を厳密に区分することが困難なため，需用費の消耗品費に含めて報告していますので，1,000千円ほどの差額が出ています。しかし，当初予算を上回る実績となった費目(光熱水費395千円・修繕費210千円)に充当しており，全体を通して概ね適正に予算を執行したと考えております。 3. 事業面・・・29年度事業計画に沿って，事業執行しました。 (調べる学習コンクールに挑戦及び雑誌スポンサーについては，自治体との調整で実施しない) 4. その他管理・運営面・・・特に問題なしと判断します。 <p>総合評価：B</p>
	<p>収支については，特に問題なく適切に処理されています。また，経費削減の取組(セミナー)も評価できます。しかし，図書館事業費予算執行率が著しく低いため，事業計画に見合った予算計上と執行に努める必要があります。今後もコスト意識を持って業務に当たってほしい。</p>

施設利用の満足度アンケート結果

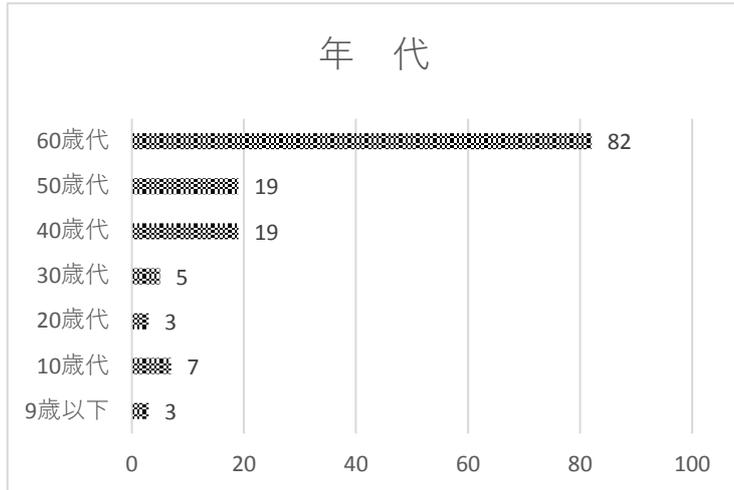
性別

男性	54人
女性	84人
不明	1人
合計	139人



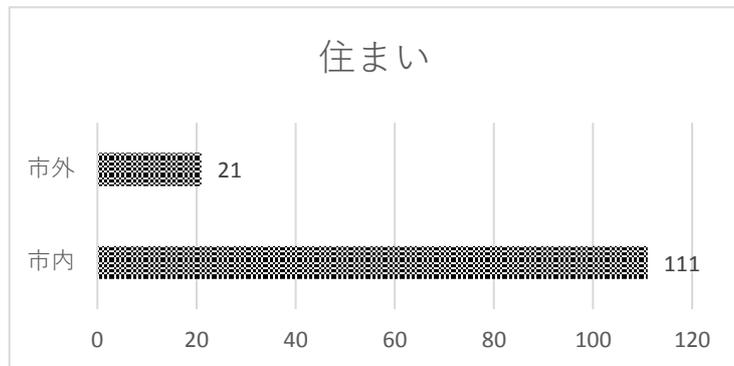
年代

9歳以下	3人
10歳代	7人
20歳代	3人
30歳代	5人
40歳代	19人
50歳代	19人
60歳代	82人
不明	1人
合計	139人



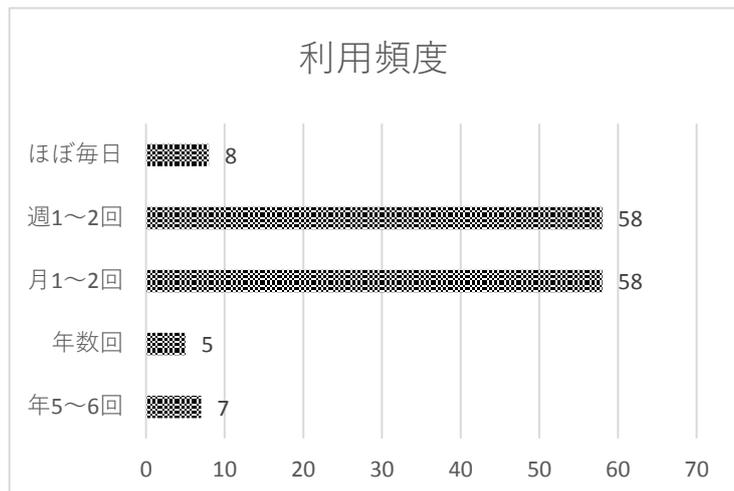
住まい

市内	111人
市外	21人
不明	7人
合計	139人



利用頻度

ほぼ毎日	8人
週1~2回	58人
月1~2回	58人
年数回	5人
年5~6回	7人
不明	3人
合計	139人

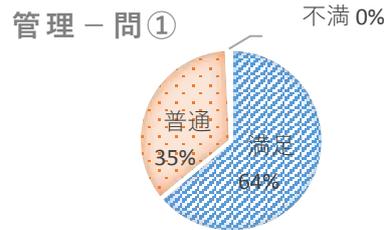


施設利用の満足度アンケート結果

【管理運営】

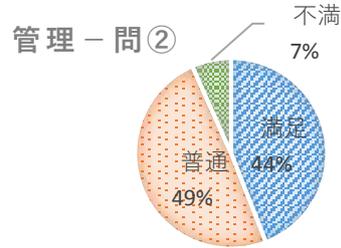
問① 職員の対応

満足	87人
普通	48人
不満	1人
合計	136人



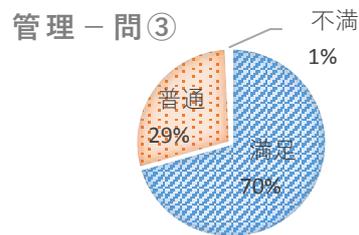
問② 備え付けられている器具・備品の種類

満足	60人
普通	67人
不満	9人
合計	136人



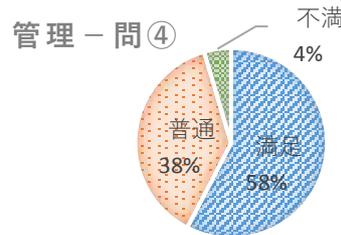
問③ 施設の清潔さ

満足	96人
普通	39人
不満	1人
合計	136人



問④ 施設の利用しやすさ

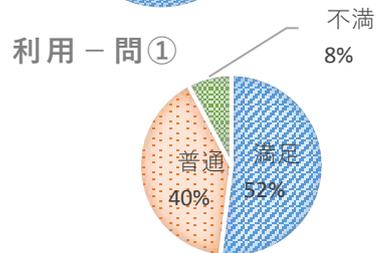
満足	76人
普通	50人
不満	6人
合計	132人



【利用環境】

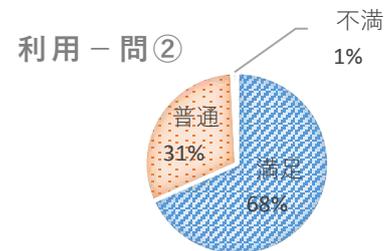
問① 利用できる曜日, 時間

満足	67人
普通	52人
不満	10人
合計	129人



問② 利用手続きの便利さ (登録, 申請, 資料貸出等)

満足	84人
普通	38人
不満	1人
合計	123人



【総合】

問① 施設を利用した総合的な満足度

満足	78人
普通	50人
不満	2人
合計	130人

