

守谷市立図書館等指定管理者  
業務評価報告書

平成30年2月  
守谷市図書館協議会

## 目 次

1	守谷市立図書館等施設概要	1
2	指定管理者について	1
3	第三者評価について	2
	(1) 守谷市図書館協議会による評価	2
	(2) 守谷市図書館協議会委員名簿	2
	(3) 図書館評価に係る会議の開催経過	3
	(4) 評価の対象	4
	(5) 評価の手順	4
	(6) 評価項目	4
	(7) 客観的な評価のための根拠資料	5
4	評価結果	6

## 1 守谷市立図書館等施設概要

### (1) 中央図書館

(単位：㎡)

1階		2階		3階	
1,254		1,348		919	
児童フロア	455	一般フロア 成人書架, 青少年・視聴覚・雑誌等コーナー	891	調査・研究フロア	268
事務室, 作業室	250			視聴覚室	118
おはなしのへや	30			集会室1	44
応接室	28			集会室2	29
コンピュータ室	21	閉架書庫	139	ボランティア室	27
スタッフラウンジ	29	休憩コーナー	56	閉架書庫	128
その他	441	その他	262	その他	305

### (2) 分室

施設名	所在地	設置年月日	図書室面積 (単位：㎡)
中央公民館図書室	百合ヶ丘2-2450-1	S56. 5.25	216
郷州公民館図書室	みずき野5-3-3	H 4. 4. 2	119
高野公民館図書室	高野935	H 8. 4.26	166
北守谷公民館図書室	板戸井1977-2	H11. 4.22	169

## 2 指定管理者について

名称	図書館流通センター・常総ビル整美共同事業体
代表企業	株式会社図書館流通センター
代表者	代表取締役 石井 昭
所在地	東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	平成28年度～平成30年度

### 3 第三者評価について

#### (1) 守谷市図書館協議会による評価

守谷市は、指定管理者制度を導入した施設について、施設の管理が適正かつ確実に履行され、住民サービスの向上が図れているかなどを確認・評価する「モニタリング」を平成30年度から実施し、必要に応じて改善に向けた指導や助言を行うことで、当該施設の適正な管理やサービスの向上を図ることとしています。このモニタリングにおいて、指定期間内（平成28年度～平成30年度）に1度各施設において第三者評価を行うことが定められており、守谷市立図書館等の第三者評価は平成29年度に実施することになりました。

そこで、守谷市教育委員会は、当協議会が既に図書館等の運営の評価に着手していること、また、図書館法の定めや文部科学省が示す「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」に合致するものであるため、指定管理者の運営を評価する第三者委員会として、評価を担うことが適当と判断しました。

このことにより、守谷市教育委員会から「守谷市立図書館等の運営に対する評価」について諮問を受け、当協議会が守谷市図書館等指定管理者業務評価を実施しました。

#### (2) 守谷市図書館協議会委員名簿

(任 期：平成28年6月1日～平成31年5月31日)

守谷市図書館協議会設置 条例第3条選出区分		氏 名	所 属
1	学校教育関係者	渡辺 幸夫	学校長会
2	社会教育関係者	戸嶋 博之	P T A連絡協議会
3		大塚 宏子	お話ボランティア
4		長谷川 登代	地区文庫
5		赤堀 久美子	図書館利用団体
6		堀込 安子	社会教育委員の会議
7	家庭教育の向上に資 する活動を行う者	濱野 清	社会教育指導員
8	学識経験のある者	堤 茂信	市議会
9		野口 武悟	専門的知識を有する者
10	公募に応じた者	伊藤 智子	公募

### (3) 図書館評価に係る会議等の開催経過

#### 第1回（第2回図書館協議会）

平成29年8月14日（月）午前10時00分～11時45分

守谷市立中央図書館 集会室1

- ・指定管理者総合評価シートに基づくプレ評価結果について
- ・指定管理者総合評価追加項目（案）について

#### 第2回（第3回図書館協議会）

平成29年11月2日（木）午前10時00分～12時00分

守谷市役所 庁議室

- ・守谷市立図書館等の運営に対する評価について（諮問書受理）
- ・守谷市立図書館等指定管理者事業計画表（案）について
- ・指定管理者総合評価追加項目（案）について

#### 第3回（第5回図書館協議会）

平成29年12月19日（火）午後3時00分～5時00分

守谷市役所 中会議室

- ・守谷市立図書館等指定管理者事業計画表について
- ・指定管理者総合評価追加項目について
- ・守谷市立図書館等指定管理者業務評価について
- ・労働環境等に関する実態調査について

#### 指定管理者訪問

平成30年1月12日（金）午後1時30分～2時50分

守谷市立中央図書館 応接室

- ・指定管理者へのヒアリング

#### 第4回（第6回図書館協議会）

平成30年1月18日（木）午後1時00分～3時45分

守谷市役所 小会議室

- ・守谷市立図書館等指定管理者事業計画表12月の報告
- ・労働環境等に関する実態調査の結果について
- ・指定管理者訪問報告
- ・守谷市立図書館等指定管理者業務評価について

#### 第5回（図書館協議会勉強会）

平成30年1月31日（水）午後1時30分～

守谷市役所 庁議室

- ・守谷市立図書館等指定管理者業務評価について

#### 第6回（第7回図書館協議会）

平成30年2月15日（木）午後2時00分～

守谷市役所 庁議室

- ・守谷市立図書館等指定管理者業務評価について（最終審議）
- ・「守谷市立図書館等の運営に対する評価及び今後の運営体制について」（答申書提出）

#### （4）評価の対象

当該指定期間の業務を対象とし、調査時点における状況・実態及び平成28年度の実績について評価しました。

#### （5）評価の手順

- ア 図書館協議会による評価項目の設定
- イ 指定管理者による自己評価の実施
- ウ （7）に示した資料内容の審議
- エ 指定管理者訪問（ヒアリング）
- オ 総合的審議
- カ 評価報告書の作成

#### （6）評価項目

次の3つの側面について、図書館協議会による評価項目及び、（7）に示す資料内容の点検及び評価を基に評価シートにまとめました。

##### I 実施体制に関する評価

- 1 人員体制と有資格者数
- 2 図書館業務におけるスタッフ教育・研修（スタッフの専門性）
- 3 個人情報保護及び情報公開に関する教育・研修
- 4 市民との協働に基づく活動

## Ⅱ サービス内容や水準に関する評価

- 1 図書館利用の普及
- 2 指定管理者提案によるサービスの普及
- 3 資料の収集・整理・保存
- 4 図書館利用に障がいのある人へのサービス
- 5 子ども読書活動推進計画に基づく取組
- 6 講演会や講座等の市民の学びを支援する取組
- 7 環境への配慮
- 8 利用者意見の聴取・及び反映
- 9 施設・設備の維持管理

## Ⅲ 収支等に関する評価

- 1 計画に基づく適正な予算執行
- 2 経費削減への取組

### (7) 客観的な評価のための根拠資料

#### ア 行政が作成した資料

- (ア) 守谷市指定管理者総合評価シート
- (イ) 守谷市立図書館等指定管理者総合評価追加項目シート
- (ウ) (事業評価資料) 守谷市立図書館等指定管理者事業計画表
- (エ) 定例会議録(平成28年4月から調査時点まで)
- (オ) 平成30年度ベース指定管理と直営の経費比較
- (カ) 守谷市立図書館運営基本方針(案)

#### イ 指定管理者が作成した資料

- (ア) 平成29年度守谷中央図書館の管理運営に関する事業計画書
- (イ) 平成29年度もりやの図書館等概要(平成28年度実績)
- (ウ) 平成29年度「お客様アンケート」結果報告
- (エ) 平成28年度「お客様アンケート」結果報告
- (オ) 平成28年度事業報告書
- (カ) 月次報告書(平成28年4月から調査時点まで)

#### ウ 図書館協議会による指定管理者に対する実態調査(「労働環境等に関する実態調査」)

評価項目

- 1 人員体制と有資格者数
- 2 図書館業務に関するスタッフ教育・研修
- 3 個人情報保護及び情報公開に関する教育・研修
- 4 市民との協働に基づく活動

指定管理者 記述

図書館協議会 記述

1 人員体制と有資格者数

①平成29年度12月末現在の全館人員は42名。(フルスタッフ18名, シェアスタッフ24名) 42名中2名が育児休暇による休職中ですが, 平成30年4月から1名が復帰する予定です。

②有資格者数は22名です。(フルスタッフ10名, シェアスタッフ12名)

③仕様書で定められた司書率(正規職員・フルスタッフの60%以上)に対し, 現在は55.5%となっています。平成29年11月, 司書資格取得中フルスタッフ1名が土浦市立図書館へ異動となったため, 今年度中に60%を達成することは難しい状況ですが, 新たに資格取得を希望するスタッフと現在調整しています。

①平成28年度は責任者を含め6人が9月までに退職し, 人員体制が整っていなかった。現在は42人体制であるが, 2人が育児休暇を取得中であり, その欠員補充対応が十分とは言い難い。「労働環境等に関する実態調査」(以下, 「実態調査」という)※1からも, 安定した運営を行うだけの人員が確保されていないという意見が多数見られた。スタッフの欠員補充に努めるとともに, 経験等も考慮した配置が求められる。

※1 サブチーフ以下のスタッフに実施。形式は, 15の設問への回答と自由記載による。

②当初から業務仕様書で定めた司書率60%以上を達成できていない。平成30年1月現在, 58.8%(有資格者の2人が育休中)だが, 早急な対応が求められる。

I 実施体制に関する評価

2 図書館業務に関するスタッフ教育・研修

①平成29年11月末現在のスタッフ研修受講実績は, 平成28年度合計18回(館内15回, 館外3回), 平成29年度19回(館内9回, 館外10回)です。

②平成28年度は, 指定管理者移行に伴う館内研修を4月～6月に集中して開催し, スタッフ教育に努めました。しかし, 館外研修はスタッフの人員調整が難しかったため, 3回と低い参加率となりました。

③平成29年度は, 館内研修は事業計画に基づき全セミナーを開催し, スタッフ全員が受講しています。また, 館外研修については, 開催案内があったものについて, ほぼ全て受講させています。

①平成28年度下期からは, 事業計画書に基づいた内容で定期的なスタッフ育成研修が実施されていることは評価できる。しかし, 「実態調査」では研修内容が実務に即したのではなく不満だという意見が多数あった。研修計画策定に当たっては, スタッフの意見や希望を積極的に取り入れ, スタッフの専門性を高める内容となるよう努める必要がある。

②市民等からレファレンス力が低下しているとの指摘があるが, 現状では具体的方策が講じられているとは言えない。例えば, 3階調査研究フロアのカウンターには, レファレンスに精通したスタッフを配置するなど具体的な対応を行う必要がある。

③図書館「お客さまアンケート」(以下, 「利用者アンケート」という)結果において, スタッフの業務の習熟度の確認や, 新人スタッフのフォローアップ研修が十分ではないという利用者意見があった。窓口業務においては, 均一な対応ができるような対策が必要である。

④経費削減への取組(Ⅲ-2)の一つに業務の多能工化について記載があるが, 「多能工化」※2を目指す前提として, 全てのスタッフが備えるべき知識や技術のレベル設定が明確ではない。一定レベルの業務を全員が行えるようになることは必要だが, その上で専門性を高めることが重要で



I 実施体制に関する評価		<p>ある。誰もが何でもできるというレベルで満足することなく、高い専門性を兼ね備えた人材を育成する体制の整備が必要である。</p> <p>※2 組織の人材を、様々な業務に対応できる社員「多能工（マルチスキル）」として教育・訓練する仕組み</p> <p>⑤「スタッフマニュアル」に新規事業を記載していない等内容の更新が不十分である。スタッフ全員が携わる業務内容に関しては、マニュアルに記載する必要がある。</p>
	<b>3 個人情報保護及び情報公開に関する教育・研修</b>	
	<p>①個人情報保護研修（Pマーク研修）1回／毎年の受講，研修受講後のテスト受験が必須となっています。平成28年度は新体制による運営開始に伴い，通常1回の所を3回実施しています。</p> <p>②個人情報監査は，1回／毎年実施していますが，平成29年度は平成30年2月に実施予定です。</p>	<p>①個人情報保護に関しては，「個人情報保護セミナー」の年1回の受講が義務付けられている。また，社内監査により，個人情報保護に関する職場点検及び指導がなされており，監査結果を受けて，書類等の保管場所の変更や，施錠できる棚を購入するなどの対応を行っている。</p> <p>②情報公開に関しては，事業者の規定を整備している。</p>
	<b>4 市民との協働に基づく活動</b>	
<p>①図書館ボランティア登録数は，平成29年4月，「おはなしぐうちよきばあ」（おはなしボランティア）が発足され，18団体となりました。</p> <p>②平成29年度図書館まつり，ボランティア協働事業として，工作会（ヴェルデ），朗読会（各おはなしボランティア代表）を開催しました。平成30年2月には，恒例協働事業「図書館見学会」（守谷の図書館を考える会）を開催予定。平成27年度実績の4回に対し，平成28年度は2回と半減してしまいましたが，今年度は3回の実績となる予定です。</p> <p>③定例開催のおはなしボランティア連絡会を，平成30年2月に開催予定です。</p>	<p>①ボランティア予算を確保し，ボランティアが使用する消耗品等の購入に努めている。</p> <p>②平成28年度は，図書館ボランティアとの協働事業実施回数の減少（前年度4回から2回）が見られたが，平成29年度は3回となる見込みであり，努力が見られる。ボランティアは図書館運営に欠かすことのできない存在であることを認識し，ボランティアが活動しやすくなるような取組が不可欠である。</p>	

評価項目

- 1 図書館利用の普及
- 2 指定管理者提案によるサービスの普及
- 3 資料の収集・整理・保存
- 4 図書館利用に障がいのある人へのサービス
- 5 子どもの読書活動推進計画に基づく取組
- 6 講演会や講座等の市民の学びを支援する取組
- 7 環境への配慮
- 8 利用者意見の聴取及び反映
- 9 施設・設備の維持管理

指定管理者 記述

図書館協議会 記述

1 図書館利用の普及

①平成28年4月より、開館日数の増加（対前年63日増）・開館時間の延長（1時間30分延長）で全ての図書館データで増加しているが、前年との比較条件が異なるため、対比に無理があります。平成29年度は28年度とほぼ同条件になるため、正確な判断ができます。

②平成29年度（対前年）

評価基準	平成28年10月末	平成29年10月末	対前年比
開館日数	208日	※ 204日	98%
新規登録者	1,343人	1,220人	91%
来館者数	174,833人	184,691人	106%
貸出点数	572,942冊	593,082冊	104%
貸出利用者数	163,038人	165,760人	102%

※開館日数の減少は、蔵書点検の実施月の違いによる

③図書館利用の普及として、1階児童フロア、2階一般フロアに企画展示コーナーを設置し、季節や時節に関わる資料の紹介をしています。

④多くのイベント開催はもとより、イベントに合わせた資料紹介も同時に実施しました。

⑤利用者が容易に目的の本が探せるよう、小説棚（9類）・自然科学棚（4類）に請求記号4桁を活かした案内板（見出し）を設置しました。今後、他の分類も逐次設置していく予定です。

①開館日の増加と開館時間の延長は、市民サービスの向上につながるものである。それに伴い、平成28年度及び平成29年度（4月～11月）の比較において、入館者数107%、貸出利用者数103%、貸出点数104%と増加している点は評価できる。

②インターネット端末の利用回数の減少に関しては、検証が必要である。

2 指定管理者提案によるサービスの普及

平成29年度（対前年）

評価基準	平成28年度実績	平成29年10月末
貸出用タブレット利用回数	7回	51回
電子図書館コンテンツ閲覧数	1,321件	179件
ナクソス・ミュージックログイン数	3,638回	1,562回
育児コンシェルジュ利用数	1,006回	568回
書籍消毒機利用回数	8,591回	5,793回

①休憩コーナーのレイアウト変更により、一人でも利用しやすい雰囲気づくりに努めた。

②書籍消毒機（ハッピークリーン）、香りの空間（エアアロマ）、空間音響（クーネ）、セルフカフェ（GEORGIA）の導入において、民間ならではの創意工夫が見られた。

II サービスの内容や水準に関する評価

①貸出用タブレットは、平成29年2月より貸出を開始しました。29年度も同様にタブレットを貸出していますが、PC利用者が圧倒的に多い(10月末現在299件)。平成29年10月にデジタルアーカイブ(ADEAC)の公開による、タブレット利用の促進を図ります。

②電子図書館については、平成28年度電子書籍(4,093コンテンツ)でスタートしました。当初は興味を示した多くの利用がありました。その後電子書籍コンテンツが増えなかったため、利用推移は右肩下がりとなりました。しかし、平成29年7月66コンテンツ追加、10月120コンテンツ追加により、徐々に利用が増えていきます。平成30年1月電子書籍体験説明会を開催し、利用促進を図ります。

③ナクソス・ミュージックライブラリーは、ID発行数は増加傾向にありますが、アクセス数が昨年度より減少しています。しかし、9月の体験説明会開催後からアクセス数が増えています。平成30年3月にも第2回体験説明会を開催し、利用促進を図ります。

④育児コンシェルジュは順調に推移しています。利用者の口コミによる、多くの利用があります。平成29年6月より、読書応援タイム(図書館利用を補助する託児サービス)を実施しています。

⑤1階、2階に設置した書籍消毒機は、多くの方に利用されています。年度末には、昨年度実績を超える見込みです。

③複数台の「デジタルサイネージ」設置による広報、パンフレット架の配置など利用者の視覚に訴える広報活動に努めている。

④「育児コンシェルジュ」については県内初の導入であり、小さな子どもを持つ利用者への新たなサービスを開拓した。今後も市内の子育て機関との連携を維持しながら、図書館利用のための託児サービスの趣旨の範囲を逸脱することがないよう努められたい。

⑤オンラインデータベースのタイトル(ジャパンナレッジ、ポプラディアネット)の増加に努めた。

⑥「電子図書館」の導入により、新たな図書館利用サービスを開拓した。しかし、平成28年度及び平成29年度(4月～11月)の比較において、ID発行数5%、コンテンツ閲覧数15%、ログイン数15%と減少している。平成29年度は、「守谷市電子図書館体験会」を開催して利用促進に努めているが、魅力あるコンテンツの増加も欠かせない。

⑦「ナクソス・ミュージック・ライブラリー」の導入により、新たな図書館利用サービスを開拓した。しかし、平成28年度及び平成29年度(4月～11月)の比較において、ID発行数128%に対し、ログイン数は82%と若干減少している。今後も「ナクソク・ミュージック・ライブラリー体験会」の予定があるが、更なるサービスの周知に取り組む必要がある。

⑧「ADEAC(デジタルアーカイブ)」の開設が予定より大幅に遅れたが、新たなサービスを導入した点においては評価できる。平成29年10月～11月の総アクセス数は13,826件と好調である。今後も、デジタル化する資料を精査し、タイトル数の増加に努める必要がある。

⑨貸出し用タブレットの利用回数が少なく、サービス導入の効果がでない。「ADEAC(デジタルアーカイブ)」の公開に伴い、体験会の開催による利用促進を図るとのことだが、更なる検討が求められる。

### 3 資料の収集・整理・保存

①指定管理2年目となり、選書に関する基礎知識は研修や実践によりスタッフ全員が理解し、選書に参加できるようになりました。次の段階として、一般向けの資料以外の専門図書や参考資料も、積極的に選書できるようOJTを実践します。また、将来的には現在固定の分類担当をローテーションし、幅広い視野を持てるようにします。

②除籍については、平成29年度より分類担当者が各公民館図書室を回り、資料の入れ替えや除籍資料の抜き出しを行っています。平成30年度は巡回の回数を増やし、資料の整備を進めます。平成30年度に、選書・除籍についてのレベルアップ研修を実施します。

①平成28年度は、選書会議の記録に同じ指摘が繰り返されており、スタッフの経験値の低さが見受けられた。平成29年度に入ってから指摘事項が減少したが、十分とは言えない。生涯学習課職員の助言に頼ることなく、指定管理事業者からの指導を強化し、選書に関わるスタッフが守谷市の選書に関する共通認識を深めることが求められる。

②平成29年度には、指定管理者からの依頼により、除籍に関する指導を生涯学習課職員が実施した。除籍は、選書と共に図書館業務の核となるものであることから、理論と実践の両面から内部における業務指導を徹底させるとともに、研修等による能力向上に取り組む必要がある。

	<p>③地域・行政資料の受入冊数が減少している。図書データの作成は時間を要する専門的業務であることから、継続的で地道な努力が求められる。</p> <p>④外国語資料の受入冊数が減少している。外国人に対する資料収集とともに、外国語学習者の利用に対応した図書の選定にも努める必要がある。</p> <p>⑤図書館協議会において、指定管理者から『視聴覚資料のビデオやカセットの利用が低い中で、一般フロアの視聴覚資料コーナーに配置する必要性があるのかを検証する』との発言があったが、一般フロアと書庫にある視聴覚資料全体の配置についても検討すべきである。</p>
<p><b>4 図書館利用に障がいのある人へのサービス</b></p>	
<p>①宅配サービス登録者数（4名）に変更はありませんが、貸出点数は平成28年度実績473点に対して、今年度は10月末時点で330点と増加しています。</p> <p>②これまで宅配サービス利用の視覚障害者のみに提供していたDAISY資料（ボランティアから提供された音訳資料をDAISY化して提供）を、一般利用者の館内視聴に供するため、2階視聴覚コーナーに機械を設置しました。</p>	<p>①宅配サービスの訪問回数と貸出点数が、少数ながら伸びている。</p> <p>②「拡大読書器」の配置については、指定管理者自らが『場所が悪く、利用者への認知度が低いことに対応する』との提案があったが、いまだ何の改善も図られておらず、早急な対応が求められる。</p> <p>③登録者に対するサービスとともに、広報紙等を活用しサービスの周知に努める必要がある。</p>
<p><b>5 子どもの読書活動推進計画に基づく取組</b></p>	
<p>①平成29年度おはなしボランティア養成講座（ボランティア養成講座初級3日、パネルシアター講座3日）。平成30年3月ボランティア育成講座を開催予定です。昨年度の1回から増加し、ボランティアの養成に努めています。</p> <p>②平成29年度読み聞かせ講演会は、「『聞かせ屋。けいたろう氏がやってくる』」を2部構成で実施し、合計163名の参加者がありました。</p> <p>③子どもたちが読書に関心を持つきっかけになることを目的に、平成29年4月23日から5月12日まで「子ども読書週間ブックラリー」を開催しました。</p> <p>④小学生の図書館利用促進のきっかけとして、「夏休み小学生一日司書」を開催しました。</p>	<p>①平成29年度は、既存の取組に加えて「子供読書週間ブックラリー」「夏休み小学生一日司書」等の新たな企画を実施した。また、季節の行事に関連したおはなし会を開催し、子どもの図書館利用促進に努めた。</p> <p>②第三次子ども読書活動推進計画の行動目標である「出張おはなし会」について、積極的に対応し成果を上げている。</p> <p>③学校図書館支援について、貸出数は平成27年度の6,256冊に対して、平成28年度は1,416冊と大幅に減少したが、ブックトークの実施は、5件から8件に増加した。一方、「図書館の使い方オリエンテーション」や、「司書教諭・学校図書館奉仕員向け研修会」においては、積極的な取組が実施されず、生涯学習課職員が主体となって実施することとなった。学校教育・生涯学習両課と連携を図りながら、学校図書館支援、学校との連携に積極的に努める必要がある。</p>

**6 講演会や講座等の市民の学びを支援する取組**

平成29年10月、茨城県近代美術館の印象派（モネ他）・五浦の画家作品（横山大観他）をデジタル映像で紹介しました。

市民の学びを支援するための講演会や講座開催は、平成28年、29年度共に1回に留まった。他市の図書館や直営時の図書館における様々な取組を参考にしながら、生涯学習の拠点であるとの認識に基づく役割を、再考することが求められる。

**7 環境への配慮**

守谷中央図書館を利用する多くの市民が集うための居住性や利便性、ストレスを感じさせない館内環境向上を図るため、移行当初に着手しました。これらの内容については、平成29年度以降も同じ内容でサービスを継続します。内容は次のとおりです。

- ・書籍消毒機（ハッピークリーン）2台
- ・香りの空間（エアアロマ）1台
- ・空間音響（クーネ）1台
- ・セルフカフェ（GEORGIA）1台
- ・エントランスホール館内緑化 1セット

①移行当初に、館内緑化（フェイクグリーン）に対して利用者からのマイナス意見があり、一部撤去し改善を行った。

②グリーン製品の購入等にも積極的に取り組まれない。

**8 利用者意見の聴取及び反映**

①平成28年度図書館アンケートの数は175枚、指定管理者導入後、初めての図書館アンケートであったため、低い回収数となった。平成29年度図書館アンケートについては、12月に実施し、目標回収数500枚のところ、486枚でした。

②平成28年度ご意見箱の内容は、要望・指摘事項等がほとんどであったが、29年度は要望・指摘事項等の他に指定管理者の運営を評価する意見も含まれています。平成28年度図書館アンケートの特記事項（弊社に対するご意見・ご要望欄）、また、ご意見箱によるご意見については、頂いた全ての内容に対して、図書館としての対応を明確にし、館内に掲示・フィードバックをしています。この対応が、昨年度のご意見箱によるご意見数44件に対して、今年度は12月末時点で46件という数値となって表れていると思います。

①「利用者アンケート」を実施し、利用者の意見聴取に努めている。平成28年度は175枚とサンプル数が少なかったが、平成29年度は490枚を回収し、努力が見られた。

②「利用者アンケート」による意見、ご意見箱への意見に対する回答を、館内に掲示するようになり、図書館としての考えを利用者に公開している点に努力が見られるが、改善に向けた取組を計画的に実施する必要がある。

③「利用者アンケート」結果において、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が、平成28年度より増加した。公共施設の利用という観点から、適切な指導や対応が必要である。

④「利用者アンケート」結果において、接遇に対する評価の一部に否定的な意見もあった。サービス業における接遇としての視点だけでなく、公共図書館としての接遇を考慮する必要がある。

**9 施設・設備の維持管理**

『基本協定書』第15条に基づき、経費の負担をしています。

**平成28年度修理・改善実績**

発生日	不具合内容	対応内容	費用(円)
10月	外灯不具合	外灯電球交換	27,000
	図書館駐車場白線不具合	白線補修	6,646
12月	サーバー室空調不具合	空調機部品交換	30,569
	放置自転車対策	放置自転車保管場設置	1,647
1月	小型サイネージ不具合	ハードディスク交換	32,400
	消防点検不具合指摘事項	消防用水槽修理	33,350

①平成28年度におけるBDS（主に図書館で取り入れられているセキュリティシステム）点検の契約不備による点検未実施は、管理能力の欠如によるものであったと指摘せざるを得ない。再発防止のため、チェック機能の強化に努める必要がある。

②施設設備の不具合等については、今後も生涯学習課と連携を密にし、迅速かつ的確な対応に努められたい。

II サービスの内容や水準に関する評価

平成29年度修理・改善実績

発生日	不具合内容	対応内容	費用(円)
4月	2階女子トイレ便座不具合	暫定対策(応急処置)	0
5月	サーバー室空調不具合	空調機洗浄作業	7,776
6月	OPAC不具合	HDD交換	0
	カウンター混雑時対策	呼出しパトライト設置	19,981
7月	2階男子トイレ洗浄水異常	センサー部調整	0
	3階男子トイレ水漏れ	バルブ部シール処理	642
9月	2階書架照明装置不具合	ソケット交換	53,784
	2階男子多目的トイレ結り	便器分解洗浄作業	16,200

①施設管理・危機管理の一環として、定期的に巡回を実施しています。巡回等で発見した施設不備については、都度、生涯学習課に報告して改善に向けて協議を行っています。

②施設管理委託業者の担当者と毎朝コミュニケーションを取り、施設不備の有無について確認を取り合っています。

評価項目

- 1 計画に基づく適正な予算執行
- 2 経費削減への取組

指定管理者 記述

図書館協議会 記述

1 計画に基づく適正な予算執行

平成28年度収支1,494千円において、デジタルアーカイブADEC未達のため、1,477千円を平成29年度に繰越しました。予算計上したものが、執行されていないことは絶対にあってはならない事であり、事の重要性を再認識すると共に、再発防止に努めています。平成29年度については、現時点で、予算計画に基づき執行しています。

平成28年度、ADEC成果品が完成されなかった。これは、計画に基づいた業務遂行力の欠如によるものであったと指摘せざるを得ない。事業計画に基づいた予算執行は基本的業務であることを認識する必要がある。

2 経費削減への取組

- ①原価意識の向上  
館長セミナーを開催し、スタッフ全員で「原価意識」「原価構成」を学んだ。
- ②「コスト削減」  
事務用品・消耗品は、必要な数で購入し、余剰在庫を持たない「ムダ」の排除を行った。
- ③「ムダの排除」  
a 不必要な電灯は消灯  
b 両面印刷の励行  
c 不必要なカラー印刷禁止  
d 大量印刷物は印刷機を使用(市了解済)
- ④「業務の多能工化」  
より多くの業務に対応できるようスキルアップを実践している。

経費削減への取組については評価できるが、“業務の多能工化”を経費削減への取組と捉えることは適切ではないと判断する。(P-6図書館業務に関するスタッフ教育・研修の項目にも記載)

III 収支等に関する評価

## 総合評価

開館日数及び開館時間の拡大等による利用実績の向上に努めている。平成28年度及び平成29年度（4月～11月）の比較において、入館者数107%、貸出利用者数103%、貸出点数104%と増加しており、評価できる。利用者アンケート結果においても、開館日数及び時間の拡大について評価する意見があった。

その一方で、市民等からレファレンス力の低下などが指摘されていることに対して、迅速な対応が図られてはならず、多様化する市民ニーズに対応するための運営体制の整備が十分とはいえない。

とりわけ、組織におけるマネジメント力及び専門性を備えた人員配置が不可欠である。専門的知識を有するスタッフが少ない、研修内容や業務指導が十分ではない、「業務レポート」※3は形骸化しており本来の目的が果たされていないという「実態調査」に見るスタッフの意見は、看過できない。早急な見直し等の検討が必要である。

以上に関して、図書館指定管理者受託において実績を持つ事業者として、本社からの支援や人事交流、運営ノウハウの共有がもっと活発に図られるべきである。

※3指定管理業者のスタッフに毎月提出が課せられているレポート。業務を行う上での改善点や、希望などを上司に伝える手段の一つ