

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	教育委員会事務局 文化・生涯学習課
評価対象期間	令和3年4月1日 ～ 令和4年3月31日

### I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市立図書館北竜台分館				
	所在地	龍ヶ崎市小柴5丁目1番地2 サプラスクエアサプラ2階				
	関係条例等	龍ヶ崎市立図書館の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市立図書館の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般市民の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。さらに学校教育を援助し、及び家庭教育の向上に資することとなるよう留意した事業を実施する。				
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制                 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制                 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制				
指定管理者	名称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社				
	所在地	東京都調布市調布ヶ丘3丁目6番地3				
	事業内容	給食業務（学校給食，社員食堂）／図書館業務／人材派遣業務（OA機器操作，受付，電話交換，秘書，ファイリング，経理）／管理サービス業務（メールサービス，ロビー案内，清掃）／警備業務（建物警備，駐車場管理，防災管理）／指定管理業務				
指定管理業務の内容		・ 施設の利用及び運営に関すること。 ・ 施設の附帯設備及び資料の維持管理に関すること。 ・ その他龍ヶ崎市が必要と認める業務に関すること。				
指 定 期 間		令和3年度（令和3年7月） ～ 令和6年度（3年9カ月間）				
総合評価（年度評価）		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和 年度
		A				

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

## 2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	40
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A	24
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 開館年度に行う事業についての多くは、新型コロナウイルス感染症対策のため、日程を変更することはあったが、適切に実施され、令和3年度の入館者数は目標の17,500人を大きく上回る結果となっている。また、分館オープン後に中央図書館と共同で計画したおはなしイベントは、感染対策のために中止した。			
② 主に下記の取組みを評価した ・新規開設のPRに努め、施設利用案内の作成やオープン記念イベントとして館内でアルパミニコンサートとおはなし会を開催し、コンサートへ26人、おはなし会へ12人が参加した。オープニングの式典後に開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、別日に開催した。コンサートは、サプラの管理者である筑波都市整備(株)からも好評であった。 ・市立図書館のキャラクターが描かれた分館入口上の看板は、中央図書館職員のデザインによるものである。			
・発売前の新刊を発注して迅速に購入する近刊予約配本システムを導入し、閲覧サービスの向上を図った。			
③ 感染対策等で休業する職員がいる場合にも必要な人員数が確保できるよう、中央図書館・北竜台分館が相互に協力し合う体制を整えた。また、分館図書の納品・受入作業を中央図書館で行い、搬送車を運行して受入図書や予約資料を分館へ届けているほか、分館のイベント開催時には中央図書館から職員が応援に出向いている。			
④ 主な備品の納品時には分館職員が当課職員に同席して使用方法や注意事項等を確認し、適切に管理している。			
⑤ 主に下記の取組みを評価した ・オープニングイベントでは、担当課と式典の準備を行い、豊島宙氏との対談及び似顔イベントは感染対策のため中止となったが、先着100名にオリジナルノベルティとコーヒー無料券(1杯分)、利用案内を配布してPRを行った。 ・ガラス越しに館内が見える通路に面した場所に、レシピ本や写真集、絵本など親しみやすい本を並べ、気軽に立ち寄れる雰囲気作りを行っている。 ・中央図書館HP、SNS、市メールでの図書館だより配信などインターネットを活用して広報活動を行ったほか、イベントチラシ・ポスターを作成し配布・掲示を行った。			

(2) 利用者の満足度	20	A	16
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。			
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
① 中央図書館に倣う形式で、7項目のアンケートをオープン3カ月目の12月に実施した。職員対応90%、開館日数86%、施設・設備84%と満足度が高い。			
② 館内に「ご意見箱」を設置したほか、窓口、メール等で問い合わせや意見を受付しているほか、利用者アンケートにも自由記述欄を設けて、意見を広く受け入れる体制を整えている。 受付件数は、ご意見箱1件、口頭13件、メール・電話等11件である。			
③ 主に下記の取組みを評価した ・分館蔵書を貸出しないことへの苦情・問い合わせが多くあり、分館の「新刊や人気がある本を手にとって読むことができる」コンセプトを丁寧に説明して理解を求めた ・対応可能な要望に迅速に対応した 例1) 貸出タブレット用のペンがあると便利だという意見に対し、タッチペン2本を購入した 例2) 隣接する銀行ATMに並ぶ人の目線を気にする意見には、卓上パーテーションを購入して貸し出すなどの対応を行った。			
④ 初めて利用する方から寄せられる多くの質問等に、中央図書館や当課と協議を行いながら適切に対応している。入口及び館内にデジタルサイネージを導入し、問い合わせの多い事項を入館時や滞在時に確認しやすい工夫をした。入口に設置している大型サイネージは、ショッピングモールを通行する人へ図書館をPRするのも役立つ。また、分館専用の利用案内を作成し、県内図書館各館へも配布を行っている。			
⑤ POPを添える・図書の帯を活用するなど展示方法を工夫することで、図書の紹介を行った。ショッピングモール内の施設であることを意識し、周辺の店舗に合わせた季節の展示や飾りなど、買い物のついでに自然と図書館に足が向くような環境作りに努めた。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み</b>	20	-----	12
<b>(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など</b>	20	B	12
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			

【評価の理由, 要因・原因分析】

- ① 東京オリンピック 2020 に提供した感染防止用パーテーションや消毒液等が, 使用されずに返却されたことから, 一部を分館で使用して感染対策費を抑えることができた。
- ② 主に下記のとおり評価・分析した
  - ・新型コロナウイルス感染症対策のため, 館内でのコーヒー販売の中止, 座席の縮小等で, 収支計画どおりの執行は出来なかった。
  - ・デジタルサイネージをリースから購入に変更したこと, 発注した搬送車が年度内に納車されないことにより, 賃借料及び燃料費の支出実績はない。
  - ・中央図書館職員を分館へ異動し, 担当職員が中央図書館業務を行いながら分館業務を進めたため, 人件費・教育費が抑えられている。
- ※中央図書館の人件費は増額となっている。
- ・当初は分館図書購入分に書誌データ料金を計上していたが, 提供会社の判断で不要となったため, 図書業務委託費が低くなっている。
- ③ 清掃業務及び事務システムの保守について, 中央図書館で実績のある業者に委託し, 適切に業務が行われている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	30	-----	18
<b>(1) 施設の管理運営の実施状況 など</b>	15	B	9
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され, また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献(地域経済活性化や地域との連携など)のための取組みがなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
① 責任者(司書社員)1名・社員2名・パート1名の4名で, 交替勤務制で業務を行っている。開館当初には, 全員が中央図書館で勤務していた職員であったため, 窓口業務を円滑に開始することが出来た。開館時には, 営業所の支援担当をはじめ, 中央図書館を含む職員が準備に当たっている。令和3年度は該当する職員がいなかったが, 社員には, 勤続年数に応じた旅行券とリフレッシュ休暇の付与, 結婚や出産祝いなどの制度がある。			
② リモートにより図書の装備及び著作権について学ぶ自社研修(個別研修)へ職員全員が, 茨城県図書館協会主催の電子書籍・電子図書館研修に1名が参加し, 図書業務の基礎知識と, 館内で提供している電子図書館に対する専門知識を深めた。 一方, 指定管理者で館内資料の複写サービスは行わないという方針であったが, 開館当初, 職員間で共有されなかったために, 一部の利用者に資料の複写を行っている。			
③ 主に下記の取組みを評価した <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館資料と書誌データは市内書店組合を介して購入し, 地域経済に貢献している。</li> <li>・サプラ店長会議に月1回出席して施設・店舗との情報交換を行い, イベント情報を図書展示等に活かしているほか, 施設(サプラスクエア)の奉仕活動に参加している。</li> </ul>			

・障がい者支援を目的に、市内の障害福祉サービス事業所「かんぱにい」のペンやメモ等の商品を窓口付近に置いて販売代行を行った。販売代行手数料は、全額を寄付等の社会貢献に活用する予定である。

**(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など**

- ① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。
- ② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

15

B

9

**【評価の理由、要因・原因分析】**

- ① ショッピングモール内の開放的なスペースに位置するため、個人情報が記載された文書は、事務スペースドアと文書箱扉に二重で鍵をかけて管理している。また、新規採用者へは、事前研修として個人情報保護の講習を行っている。
- ② テレワークスペースはリモートワークの場としての需要が高く、オープンに先行して9月14日から利用を開始し、年度を通して利用が多い。特定の利用者が座席を占有する状況を回避してより多くの方が利用できるよう利用時間を3交替にし、席札により管理している。
- ③ 施設は、カウンターから全体の大部分を目視できるが、死角となるキッズスペースはカウンター内に映し出されるカメラモニターで、テレワークスペースの一部は、定期的に見回りを行っている。
- ④ 緊急連絡網により、夜間または休館日の連絡体制が出来ている。また、サプラスクエアサプラ保安部の主導による防災訓練を1回・消防訓練を2回行った。
- ⑤ 対応を要する事故や災害は発生しなかったが、地震の際には担当課へ状況報告があった。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

**【総合評価】**

<b>合計得点</b>	<b>70 点</b>	<b>総合評価</b>	<b>A</b>
-------------	-------------	-------------	----------

**[総評]**

ショッピングモール内に位置する北竜台分館は、一般的な「図書館」という概念に納まらないサービスを提供している。利用等の説明や案内には、時間と労力が必要であったと思われるが、アンケートの満足度が高いように、丁寧な利用者対応が行われていて評価できる。また、開館時間10時間を、年度内2日の休館で運営する職員は、窓口対応のほかにも魅力的な展示やイベント企画に努め、新館を盛り上げようとする意欲を感じる。また、開館直後は想定外の対応を求められることがあり、混乱する場面も見られたが、中央図書館と連携・協力して対処した。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症対策等により業務が制限されたが、今後、より多彩で安定した運営を期待する。

**[改善を要する事項]**

北竜台分館の特徴としているフリーWi-Fiを完備したテレワークスペースやiPadを使用した新聞電子版やdマガジン・電子書籍の閲覧などは、電子機器を得意としない年代に馴染みにくいイメージがある可能性がある。電子機器の利用方法については、PRとより丁寧な説明が求められる。

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90点以上
A	優れていると認められる。	70点以上 90点未満
B	適正であると認められる。	60点以上 70点未満
C	努力を要すると認められる。	50点以上 60点未満
D	相当の努力を要すると認められる。	50点未満

**【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】**

施設開設初年度にもかかわらず、他施設と同様に、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、利用者の満足度も高く、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、同一の指定管理者が運営する中央図書館との利便性やサービス内容等の差異を極力なくしつつ、図書館北竜台分館の立地や特色を活かした施設運営を心掛けていただき、市民への電子図書館の普及やテレワークスペースの認知度向上に取り組み、市民にとって必要不可欠な施設になれるよう取り組みを継続していただきたい。

なお、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者和管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市立図書館北竜台分館
事業計画の内容	<p>1 オープン準備</p> <p>2 オープニングイベントの開催</p> <p>3 カフェコーナーの開設</p> <p>4 特色のある図書コーナー作り</p>
実績 運営状況	<p>1 オープン準備</p> <p>① 施設環境の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務環境の整備（事務用インターネットの整備、備品の購入・設置等）</li> <li>・デジタルサイネージの導入（入口1台、テレワークスペース前1台）</li> <li>・図書購入（オープン日に合わせ、新刊を準備）</li> <li>・リーフレット作成（A4 版両面の利用案内）</li> </ul> <p>② 人員配置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中央図書館職員から4名を配置（分館専任職員）</li> <li>・筑波都市整備（株）から店子としての研修を受講</li> </ul> <p>2 オープニングイベントの開催（9月25日）</p> <p>① 担当課と協力し、開館記念式典を開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会場設営</li> <li>・式典用品の調達</li> <li>・受付・案内等</li> <li>・愛称命名者に似顔絵をプレゼント</li> </ul> <p>② 先着100名にオリジナルノベルティグッズとコーヒー無料券をプレゼント</p> <p>③ アルパミニコンサートとおはなし会（開館記念イベント）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アルパミニコンサート 26人 演奏者：古江かをり氏（スタジオ・アルパ茨城南教室講師）</li> <li>・おはなし会 12人</li> </ul> <p>※式典後の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、別日に単独で開催</p> <p>④ 豊島宙氏と図書館職員の対談 中止</p> <p>⑤ 豊島宙氏が描く似顔絵プレゼント 中止</p> <p>※豊島宙氏は、分館キッズスペースの壁面のイラストを描いた龍ヶ崎市出身のイラストレーター。</p> <p>3 カフェコーナーの開設</p> <p>コイン式カフェマシーンを導入して飲み物を提供（2種類 各100円/杯） 館内は、蓋付き飲み物の持ち込みが可能</p> <p>4 特色のある図書コーナー作り</p> <p>① 図書資料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書資料購入数 1,493冊</li> <li>・発売前の資料を選書して発注する、近刊予約配本システムを導入して迅速な図書の閲覧提供を行っている。人気作家の図書、話題の図書、時事問題の図書を中心に、利用者が館内で読むことを意識した資料を購入した。</li> <li>・蔵書数 1,493冊</li> </ul> <p>② Web サービスを活用した資料の提供</p> <p>iPadを館内貸出して、電子資料の閲覧サービスを行っている。収蔵する蔵</p>

書数が限られるため、電子資料の提供により閲覧できる資料を充実させている。

- ・新聞電子版 朝日新聞，日経新聞，毎日新聞
- ・d マガジン 約 500 誌
- ・電子書籍 龍ヶ崎市電子図書館（ID・パスワード不要）

5 中央図書館のサテライト業務

- ① 予約図書の出借・返却
- ② 図書の予約，簡易なレファレンス
- ③ 会員カード，インターネット予約等のパスワード，電子図書館 ID・パスワード，ナクソス・ミュージックライブラリー ID・パスワードの発行

6 新型コロナウイルス感染症拡大防止の主な対策

- ① 利用制限
  - ・開館予定（9月4日）延期
  - ・テレワークを先行し利用制限をして提供開始 9月14日～  
(市民のみ，予約制)
  - ・正式オープン 9月25日（式典のみ，イベント中止・延期）
  - ・テレワーク通常利用開始 10月1日
  - ・利用制限（市民のみ，館内飲み物不可）1月27日～3月21日
  - ・通常運用 3月22日
- ② 貸出冊数の増冊・貸出期間の延長
- ③ 検温・手指消毒・アマビエちゃん利用の呼びかけと館内消毒

利用状況

■北竜台分館入館者数及び貸出冊数

項目	R3
入館者数	41,370 人
利用者数	1,784 人
貸出冊数	2,926 冊

■レファレンス受付件数

	利用案内	所蔵調査	事項調査	その他
件数	244	31	2	64

■テレワークスペース利用者数

	午前 10 時～ 午後 1 時	午後 1 時 15 分 ～午後 4 時	午後 4 時 15 分～ 午後 7 時 15 分	計
利用者数（人）	618	1,005	1,109	2,732

利用料（使用料）  
収入及び減免の  
状況

■カフェ利用実績

利用数	収入額
437 杯	43,700 円

※100 円/杯



■オリジナルトートバッグ販売実績

利用枚数	収入額
2枚	1,600円

※800円/枚

■その他 コピー利用料金 50円

アンケートの  
実施状況

【利用者アンケートの実施状況】

■実施期間 12/9～12/24

■回答数 88

① 図書館の利用頻度 (%)

	週3回以上	週1回以上	月2,3回	月に1回	初めて	その他
利用の割合	14	31	21	8	25	1

② 図書館の利用内容（複数回答可） (%)

	利用の割合
本や雑誌を借りる	50
図書館の中で本を読む	85
Ipadで雑誌や新聞を読む	29
探している本、調べものを職員に頼む	41
予約、リクエストサービスを利用する	47
電子図書館を利用する	22
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	7
イベントに参加する	31

③ 満足度 (%)

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満
図書館の施設・設備	47	37	15	1	0
図書館の開館日数	54	32	14	0	0
図書館の開館時間	40	24	16	1	1
図書館の資料数	22	22	45	12	1
図書館資料の質・種類	22	26	37	14	1
職員の対応	55	35	10	0	0
探している本や調べものの手助け	31	21	47	1	0

事業費内訳

決 算			予 算		
収 入			収 入		
指定管理料	14,638,000		指定管理料	14,638,000	
販売(コーヒー・バッグ)	45,344		販売(コーヒー・バッグ)	345,000	
計	14,683,344		計	14,983,000	
支 出			支 出		
人件費	6,717,273		人件費	7,199,000	
給与	5,798,684		給与	6,132,000	
通勤費	192,479		通勤費	191,000	
法定福利費	726,110		法定福利費	876,000	
管理費	4,365,447		管理費	4,897,000	
図書購入費	2,772,957		図書購入費	3,203,000	
データベース使用料	91,589		データベース使用料	124,000	

	修繕費	26,400	修繕費	46,000
	消耗品費	524,004	消耗品費	459,000
	燃料費	0	燃料費	64,000
	通信費	75,127	通信費	45,000
	保険料	20,244	保険料	94,000
	委託費（図書業務）	213,554	委託費（図書業務）	494,000
	委託費（施設管理等）	97,735	委託費（施設管理等）	106,000
	印刷費	19,558	印刷費	136,000
	賃借料	0	賃借料	35,000
	備品購入	524,289	備品購入	91,000
	事業費	516,927	事業費	835,000
	イベント等費用	309,907	イベント等費用	307,000
	カフェ事業	140,824	カフェ事業	315,000
	広告費	61,600	広告費	73,000
	教育費	4,596	教育費	140,000
	未払い消費税	652,479	未払い消費税	733,000
	管理経費	2,431,208	管理経費	1,319,000
	計	14,683,344	計	14,983,000