

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4年4月1日 ~ 令和5年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市立中央図書館				
	所在地	龍ヶ崎市馴馬町 2630 番地				
	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		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 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		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用及び運営に関すること。 ・ 施設の使用の許可に関すること。 ・ 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2年度 ~ 令和6年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
		A	A	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

<p>【中央図書館と図書館北竜台分館の事業費の区分について】 →中央図書館と図書館北竜台分館という同種の管理運営を受託していることによる、人員配置、物品等の相互利用、イベント調整などの強み（スケールメリット）を活かしつつ、指定管理料の用途をそれぞれの指定管理業務別に明確にし、適正な管理に努める。</p> <p>【利用者アンケート調査について】 →令和4年度の新規の利用者の獲得の一例としては、馴馬台小学校全児童への電子図書館IDの発行を行い、広く電子図書館の普及を図った。今後も市内小学校への配布活動を進めていく。また、「読書の記録」（通帳型の読書履歴）の引換券を毎年市内小学校新一年生に配布しているが、配布の枠の拡大を検討するなど、より多くの児童が図書館に対して興味を持ってもらえるようなきっかけづくりを積極的に行っていく。 また、利用者アンケート結果については、おおむね高評価をいただいていると認識しているが、まだまだ反省</p>

点や改善点も多く、今後も利用者の意見の反映を心がけ、運営の向上を図っていく。

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
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A (R3:A)	24 (R3:24)
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 新型コロナウイルス感染に対する各種対策を取りながら、今年度は、企画したイベントをほぼ実施することができた。また、館内で行われた中学生の職場体験学習については、令和3年度3校だったところ希望数も5校に増え、ここ数年見送られてきた小学校の図書館見学についても2校の希望があり、こうした団体の利用も受け付けることができた。さらに、今年度も引き続き市内小学校1年生に「読書の記録」の無料配布を実施した。			
② 子ども読書推進活動事業として29事業、生涯学習支援事業として19事業、ボランティア活動支援事業として17事業を実施した。また、入り口展示、中央展示、児童展示、一般展示等の各種展示を毎月企画しながら実施した。			
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ができている。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。加えて、コミュニティセンター図書室10カ所へ予約図書を配送・回収したほか、希望があったコミュニティセンター職員へシステム操作研修を実施した。			
④ 施設設備の維持管理は、仕様書の内容に沿って適切に行われており、緊急性の高い修繕を優先して計画的に行っている。			
⑤ 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、図書館だより、図書館瓦版（おいでよ龍ヶ崎市の図書館）、イベント毎のチラシ・ポスターを作成し配布・掲示を行った。また、利用が少ない中高生に向けた図書館だよりを制作して配布した。			
(2) 利用者の満足度	20	A (R3:A)	16 (R3:16)
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 毎年度、7項目の同じ質問で利用者アンケートを行い、前年比の結果から分析を行っている。本年度10月に実施した結果では、ほとんどの項目で満足、どちらかという満足という回答を得ている。
- ② 館内に「ご意見箱」を設置しているほか、窓口、メール等で問い合わせや意見を受付けており、また、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6件、口頭9件、メール等17件である。また、市内在住利用者からの図書購入リクエストにより図書の購入を行い、蔵書作りを行っている。
- ③ ②の意見等については、館内掲示・図書館HPで回答を公開するほか、職員内で情報を共有し、管理運営に反映させている。
例) 子どもを抱きながら本を借りるのは大変なので、カート置いてほしいという意見に対し、試験的にカートの貸し出しを開始した。
- ④ 利用案内やパンフレット等を正面玄関入口付近に集約して設置し、施設利用や市の情報を行ったほか、施設の感染対策や休館日、イベント案内等を図書館HP、フェイスブック、ツイッター、市メールサービスを活用して公表した。特に感染対策については、文化・生涯学習課と協議しながら内容やタイミングなど、市の他施設と足並みを揃えて情報提供を行っている。
- ⑤ ・イベント開催 子育て世代や大人向け・子ども向けなど世代別のイベントを開催した。
・レファレンス 館内利用案内、所蔵・事項調査等のレファレンスを行い、調査の参考となるパスファインダーを作成して利用者に提供すると共に、市内小中高等学校図書館へ配付した。アンケートでは「探している本や調べものの手助け」の満足度が98%と高い。
・相互貸借 自館に所蔵がない資料は、県内外の図書館から借り受けて提供を行っている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B (R3:B)	12 (R3:12)
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 1時間毎に館内・館外の温度差を計測して空調を調節することにより、電気料金の節減に取り組んでいる。			
② 新型コロナ感染対策で、消毒用アルコールや使い捨て手袋などの支出が増となったが、収入の範囲内で対応できている。			
③ 清掃業務、機械警備、設備保守等は、教育委員会の承認を得て再委託され、仕様書に規定した水準で適切に行われている。また、業者の選定が可能な業務については、見積額やサービス、信頼度等を考慮して業者を選定している。			

評価基準及び評価のポイント		配点	評価 RANK	得点
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		30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など		15	A (R3:A)	12 (R3:12)
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 館長・副館長各1名・業務責任者6名・窓口責任者4名・パート12名（令和5年3月末現在）の24名により、必要な人員を交替勤務制で配置し業務を行っている。また、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 茨城県図書館協会主催研修ほか多様な研修会に17回、延べ59名が参加した。年度中は新型コロナウイルス感染症拡大が懸念される状況が長かったが、リモートによる開催が増えたために多くの職員が参加した。				
③ 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。また、学校との連携を強化し、「管理実績運営データ」に示すとおり多くの事業を行ったほか、市民協働事業の1つである「花植え美化活動」において文化会館・中央図書館エリアで活動するNPOへ協力を行った。さらに、市内在住の絵本作家のワークショップなどのイベントを開催し、地域で活躍する方とのコラボを実施することで地域貢献を図った。				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など		15	B (R3:B)	9 (R3:9)
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。				
【評価の理由、要因・原因分析】				
① 会社として（一財）日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークを取得しており、新規採用職員へ研修を実施するなど、茨城営業所長を個人情報保護責任者として個人情報保護の遵守に取り組んでいる。				
② 利用者の希望により、窓口での筆談対応や車いすの介助を行ったほか、介護施設入居者への宅配を行っている。				
③ 開館時、12時前後、17時前後、閉館前に館内の見回りを行い、利用者に注意喚起が必要な場合は、声掛けや館内掲示を行う等の対応を行った。				
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。6月と2月に避難訓練を行った。				
⑤ 夜間・休日の地震発生や台風通過等の際は、必ず被害の有無と対応について報告があった。				

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】

合計得点	73点 (R3:73)	総合評価	A (R3:A)
<p>[総評]</p> <p>今年度は新型コロナウイルス感染対策を行いながら、各種イベントを再開した。感染状況に柔軟に対応し、「管理運営実績データ」のとおり事業を実施したことは高く評価できる。また、継続事業のほか、新規事業も手掛けていくなど利用者満足を意識した取り組みがなされていることも評価できる。</p> <p>さらに、学校図書館との連携を強化するなど、図書館の利用促進と読書推進への熱意が感じられる。今後も更なる取り組みに期待する。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>外観が損なわれているように感じられるため、施設周囲の草刈りの回数を増やすなど取り組んでもらいたい。</p>			

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】

<p>令和3年度に引き続き、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、総じて効率かつ良好な管理運営がなされていると評価できる。特に、学校図書館との連携、こども読書推進活動事業、職場体験学習に注力し、こどもたちが図書に親しみ、教養を高めるといふ、施設の設置目的を誠実に遂行している点は高く評価できる。</p> <p>施設利用者の増加と市民の読書推進に十分寄与しているが、利用者の声やアンケート結果を調査・研究し、さらなる利用者満足度の向上と新規利用者の獲得につなげていただきたい。</p>

管理運営実績データ

<p>施設名</p> <p>事業計画の内容</p>	<p>龍ヶ崎市立中央図書館</p> <p>1 運営目標</p> <p>① 図書館資料の充実 ② 市民の声・要望を取り入れた運営 ③ 生涯学習等イベントの開催 ④ 学校図書館支援の充実 ⑤ ボランティア活動の支援 ⑥ 図書館案内・広報活動 ⑦ コミュニティセンター図書室との連携 ⑧ 北竜台分館との連携 ⑨ 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策 ⑩ スタッフ研修の充実</p> <p>2 新規事業の実施</p> <p>① こども読書週間イベント ② 本の帯制作教室 ③ 消費者情報提供サービス ④ 先進図書館の合同見学会</p> <p>3 既存事業の継続実施</p>
<p>実績</p> <p>運営状況</p>	<p>1 運営目標</p> <p>① 図書資料の充実 図書購入冊数 6,936冊、AV購入点数104点。電子書籍は1,034点購入。今年度の市民の方からのリクエスト購入は1,360冊。各コミセンと分館への予約配送貸出実績は25,188冊。今後も市民の読みたい本の資料購入を行い、迅速に配送を実施し読書推進を進める。また、市広報誌「りゅうほー」を電子図書館に295点登録。計1,329点が新規に電子図書館で閲覧可能となる。今後も「りゅうほー」を歴史民俗資料館等より借り受け、電子化する作業を進め、創刊号から最新号まで、電子図書館上で閲覧、貸出できるよう進める。</p> <p>② 市民の声・要望を取り入れた運営 市民の方からの要望を取り入れ、おはなしの部屋のフロアマットの交換、児童コーナーのカーテン設置を実施。</p> <p>③ 生涯学習イベントの開催 消費者情報サービス講座「相続手続き」を実施。12名参加。子ども映画会は7月と10月各2回計4回実施して53名の参加があった。また、今年度から、シダックスが主催の絵本原画展が開始。今年度は「ヤマネコ毛布」の絵本の版画原画を展示し、利用者に好評を得た。原画展は次年度以降も継続予定。</p> <p>④ 学校図書館支援の充実 学校図書館からのレファレンスによる配送「セレクト便」は毎週月曜日に配送を行い、小学校へは72テーマ、2,160冊。中学校は21テーマ926冊の配送をした。ま</p>

た、学校図書館からのリクエストは204冊、498, 414円購入。学校からのリクエスト購入を今後も継続して行い、学校図書館を支援。

⑤ ボランティア活動の支援

読み聞かせボランティア研修会は、先進的ボランティア活動の取り組みをしている取手市立ふじしろ図書館に視察見学を実施。2日に分けて少人数で視察見学を行い、お話し会を見学後、質疑応答等や情報交換を実施。15名の参加があった。

⑥ 図書館案内・広報活動

「おいでよ図書館」を作成配布し、図書館の利用促進と利便性を伝えた。

⑦ コミュニティセンター図書室との連携

コミュニティセンター図書室への配送は25, 188冊。各図書室へ新しい本の配送を行い古い本との入れ替えを実施。また、新しい管理人さんを中心に、図書館システムの研修を4日間行い、計8館へ出向いた。また、日常での電話での問い合わせ対応は随時行い、コミュニティセンター図書室が円滑な作業ができるよう支援。

⑧ 北竜台分館との連携

北竜台分館への予約本配送は、9, 726冊。情報を共有する為に、打ち合わせを随時行い、イベント事業で必要な機材を搬送するなど、円滑にイベントが行えるよう協力。

⑨ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策

館内の換気や消毒を行い、感染対策に努めた。

⑩ スタッフの研修の充実

茨城県図書館協会主催の研修会など、15回延べ42名が研修会に参加。毎朝にミーティングを行い、周知事項の共有を行い、休館日には、常勤スタッフを中心にミーティングで、情報の共有を行い専門性の向上を図った

2 新規事業の実施

① こども読書週間イベント

【事業内容】特別展示「問題をといておはなしマイスターになろう！」

【期 間】令和5年4月23日～5月31日

【参加人数】108人

② 本の帯制作教室

【事業内容】職場体験学習受け入れ「本の帯制作教室」

【期間・参加人数】

7/28 竜ヶ崎一高付属中学校（3人） 11/10～11 龍ヶ崎中学校（3人）

11/24～25 城西中学校（3人） 12/1～2 中根台中学校（3人）

12/15～16 城ノ内中学校（3人）

③ 消費者情報提供サービス

【事業内容】暮らしの講座知って安心「相続手続き」

【期 間】令和5年11月5日

【参加人数】12人

④ 先進図書館の合同見学会

【事業内容】おはなしボランティア研修会「先進図書館合同見学会」

【期 間】令和5年11月19日

【会 場】取手市ふじしろ図書館

【参加人数】2人

3 既存事業の継続実施

■中央図書館入館者数及び貸出冊数

	H29	H30	R元	R2	R3	R4
入館者数	186,408人	181,022人	161,117人	83,473人	92,916人	123,368人
利用者数	82,776人	86,275人	77,603人	51,371人	55,862人	61,646人
貸出冊数	299,025冊	303,391冊	285,882冊	219,973冊	230,916冊	250,120冊

■各コミュニティセンター図書室の利用者数及び貸出冊数

松葉		大宮		北文間※		駒柴	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
2,204	5,304	51	77	132	242	1,823	5,054

※北文間は、図書室の設置なし。返却・予約・予約本の貸出業務のみ。

長山		八原		久保台		龍ヶ崎西	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
2,114	5,186	1,276	3,256	795	1,922	346	744

駒馬台		城ノ内	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
659	1,512	468	1,091

利用状況

■総合計

利用者数	貸出冊数
71,514	274,508

■市内団体等による施設利用状況

	鑑賞室	学習室	ギャラリー
利用回数・人数	208回	2,888人	2回

■レファレンス受付件数

	利用指導	所蔵調査	事項調査	その他
件数	856	924	32	21

■相互貸借

	借受	貸出
点数	858	489

■電子図書館利用状況 登録者数 221人／年（総数2,106人）

貸出冊数 11,258点／年（分館を含む）

■商用データベース利用状況 ・日経テレコン 13件

・ヨミダス歴史館 10件

・茨城新聞データベース 12件

■ナクソス・ミュージックライブラリー利用数 107人/年(分館を含む)

利用料(使用料)収入及び
減免の
状況

■コピー利用料実績

利用枚数(モノクロ)	利用枚数(カラー)	収入額
2,721枚	282枚	38,490円

※モノクロ10円/枚、カラー30円/枚

■データベース印刷料実績

利用枚数	収入額
40枚	400円

※100円/枚

■読書通帳販売実績

販売冊数	収入額
131冊	19,650円

※150円/冊

■オリジナルトートバッグ販売実績

販売枚数	収入額
15枚	12,000円

※800円/枚

【利用者アンケートの実施状況】

■実施期間 10月17日～10月31日

■回答数 517

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	年に数回	初めて	その他
利用の割合	1	13	39	41	5	1	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	99
CDを借りる	36
図書館の中で本を読む	51
雑誌や新聞を読む	43
調べものをする	42
学習席を利用する	17
インターネットでパソコンを利用する	15
探している本、調べものを職員に頼む	59
予約、リクエストサービスを利用する	64
館内でDVD、VHSを視聴する	6
資料リサイクルの本、雑誌を活用する	43
電子図書館を利用する	17
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	3
新聞などのオンラインデータベースを利用する	6
おはなし会や牛山純一上映会など、図書館のイベントに参加する	51

③ 満足度 (％)

	満足	やや満足	やや不満	不満
図書館の施設・設備	44	47	8	1
図書館の開館日数	75	24	1	0
図書館の開館時間	72	24	3	1
図書館の資料数	31	46	21	2
図書館資料の質・種類	31	47	19	2
職員の対応	77	23	0	0
探している本や調べものの手助け	62	36	2	0

アンケートの
実施状況

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	96,250,000	指定管理料	94,937,000
事業収入	70,540	事業収入	40,000
計	96,320,540	計	94,977,000
支 出		支 出	
人件費	49,825,274	人件費	49,950,000
給与	42,797,372	給与	43,400,000
通勤費	1,195,970	通勤費	1,250,000
法定福利費	5,831,932	法定福利費	5,300,000
管理費	36,879,073	管理費	40,428,000
図書購入費	19,091,700	図書購入費	18,900,000
データベース使用料	971,202	データベース使用料	840,000

光熱水費	5,710,420	光熱水費	4,600,000
修繕費	544,475	修繕費	500,000
消耗品費	1,638,398	消耗品費	1,260,000
燃料費	150,402	燃料費	180,000
通信費	1,721,747	通信費	1,940,000
保険料	168,718	保険料	240,000
委託料（図書関連）	1,688,577	委託料（図書関連）	2,026,000
委託料（施設管理）	4,514,806	委託料（施設管理）	4,250,000
賃借料	331,146	賃借料	485,000
備品購入	288,482	備品購入	150,000
負担金	59,000	負担金	5,057,000
事業費	1,738,758	事業費	1,550,000
報償費	441,600	報償費	520,000
ブックスタート 図書購入費	1,137,840	ブックスタート 図書購入費	800,000
企画展示費	7,052	企画展示費	10,000
その他事業経費	146,826	その他事業経費	70,000
新規事業費	5,440	新規事業費	150,000
管理経費	4,862,930	未払い消費税	4,995,000
管理経費	3,014,505	管理経費	2,909,000
計	96,320,540	計	94,837,000