

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 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		<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	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

【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、市民への電子図書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ほしい。】

→中央館と分館で違った設置目的とすることにより、様々な利用目的をもつ市民に幅広く利用していただけていると考えている。今後も各館の特色を生かした運営を行い、広報活動にも努め、市民の生涯教育に不可欠な施設となるよう努力していく。

また、同一指定管理という利点を生かし、連携を取りながら図書館業務をよりスムーズに行っていく。

【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、利用者と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。】

→利用者アンケートについては、従来のアンケートの他に、まだ図書館利用のない方向けにHPなどからアンケートを募るなど、項目を見直したアンケートを別途実施し、中央館・分館ともに幅広く意見を聴取し運営を見直していく。

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
	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】			
<p>① 会館1周年を記念するイベントを開催し、ジャズライブ、スペシャルコーヒーの販売、スタンプカードの配布など実施した。また、当該年度の管理運営目標についてもおおむね達成できた。</p> <p>② 分館の特色でもある、ワークスペースの貸出、新刊本を常時閲覧できる環境、中央館から配送の予約本の貸出等、利用者の利便性向上と、読書環境の向上に努めている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤ 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。</p>			
(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 中央図書館に倣う形式で、7項目のアンケートを施した。職員対応98%、開館日数100%、施設・設備96%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2件、口頭4件、メール・電話2件である。
- ③ 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) テレワークスペース利用の待機時間についてのご意見があり、変更した。
- 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するのも役立っている。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
	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 新型コロナウイルス感染対策で、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
	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B (R3:B)	9 (R3:9)
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】			
<p>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。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。</p> <p>② 職員は、図書の装備及び著作権について学ぶ自社研修、茨城県図書館協会主催の電子書籍・電子図書館研修に参加し、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。</p> <p>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、サプラ店长会議に月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。さらに、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。</p>			

(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】			
<p>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、新規採用者に対し、事前研修として個人情報保護の講習を行っている。</p> <p>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、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			

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。

【総合評価】

合計得点	73 点 (R3:70)	総合評価	A (R3:A)
------	------------------------	------	--------------------

[総評]

北竜台分館は開館して1周年を迎えたが、来館者は多く、利用者の満足度も高い。そこには、運営側の努力が感じ取れる。北竜台分館は、ショッピングモール内に位置し、買い物客の通りもあることから、コーヒーの提供や話題の書物を配置するなど、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。最近、ワークスペースの利用も増加している中、利用者間のトラブルにも適正に対応している。また、魅力的な展示やイベント企画に努め、利用所の増加につなげようという意欲を感じる。

[改善を要する事項]

テレワークスペースの利用が増える中、利用者間のトラブルも増えているため、テレワークスペース利用にあたってのより丁寧な説明と注意喚起の徹底が必要となる。

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

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

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。

開館2年目で約7万7千人の入館者数を記録しており、コーヒーの提供、話題の書物を配置、テレワークスペースの設置など、一般的な「図書館」という概念に捉わられることなく、斬新なアイデアをもって施設運営を行う姿勢は高く評価できる。

ショッピングモール内の開放的なスペースに位置し、民間事業者との連携等による活用の幅が広がっている一方、常にアップデートが必要な施設とも言えるため、他事例の調査研究や利用者アンケートを通じて、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。

管理運営実績データ

	<p>龍ヶ崎市立図書館北竜台分館</p>
<p>運営状況</p>	<p>1 読書推進活動の強化 2 社会の場としての図書館 3 生涯学習の場としての図書館</p>
	<p>1 読書推進活動の強化 今年度も継続してポップや、本の帯を利用して、館内の本の紹介を行い、読書の啓発を心がけた。また、予約の多い新刊をいつでも読める場所として、新刊を月に50冊程度購入し、人気のある本は残し、中央図書館へ移して常に新刊を設置して魅力的な書架を維持した。さらに、キッズスペースでは季節に合わせた展示を実施して、親子での読み聞かせや読書を楽しめる、親しみのある場所を提供した。</p> <p>2 社会の場としての図書館 フリーWi-Fi や持ち込み PC の利用可、電源の利用可能といったワークスペースの充実を図り、館内で飲み物を飲みながら利用できる場として多くの方が気軽に立ち寄った。</p> <p>3 生涯学習の場としての図書館 イベントでは、ジャズの生演奏によるミニコンサートを実施し、多くの方が参加した。また親子で参加できる子供向けイベントも大変喜ばれた。</p> <p>【事業内容】 パートさんと身近な税金～今から準備を始めよう 【期 間】 令和5年6月17日 【参加人数】 5人</p> <p>【事業内容】 子ども映画会「SING」 【期 間】 令和5年10月1日 【参加人数】 14人</p> <p>【事業内容】 会館1周年記念イベント 【期 間】 令和5年11月6日 【参加人数】 33人</p> <p>【事業内容】 AGRIBATONPROJECT 絵本&アートワークショップ 【期 間】 令和5年12月18日 【参加人数】 22人</p> <p>【事業内容】 来館者10万人達成記念イベント 【期 間】 令和5年2月25日 【参加人数】 35人</p>

利用状況

■北竜台分館入館者数及び貸出冊数

項目	R4
入館者数	76,946人
利用者数	4,585人
貸出冊数	7,631冊

■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	244	65	10	29

■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)	1,438	2,259	2,626	6,368

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
1,401杯	140,100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

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 12/1～12/15

■回答数 68

① 図書館の利用頻度 (％)

	週3回 以上	週1、 2回	月2、3回	月に1回	年に数回	初めて	その他
利用の割合	22	33	28	3	6	5	3

② 図書館の利用内容（複数回答可） (％)

	利用の割合
予約した本を受け取る	44
図書館の中で本を読む	80
iPadで雑誌や新聞を読む	25
探している本、調べものを職員に頼む	36
予約、リクエストサービスを利用する	31
電子図書館を利用する	8
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	11
イベントに参加する	18

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	76	20	4	0	0
図書館の開館日数	92	8	0	0	0
図書館の開館時間	88	10	2	0	0
図書館の資料数	57	31	12	0	0
図書館資料の質・種類	63	30	7	0	0
職員の対応	87	11	2	0	0
探している本や調べもの の手助け	77	23	0	0	0

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	18,154,000	指定管理料	18,154,000
販売（コーヒー・バッグ）	141,700	販売（コーヒー・バッグ）	150,000
計	18,295,700	計	18,304,000
支 出		支 出	
人件費	10,659,170	人件費	12,030,800
給与	9,090,914	給与	10,120,000
通勤費	478,838	通勤費	370,800
法定福利費	1,089,418	法定福利費	1,540,000
管理費	2,332,932	管理費	2,566,500
図書購入費	1,191,920	図書購入費	900,000
データベース使用料	197,574	データベース使用料	233,040
修繕費	0	修繕費	50,000
消耗品費	224,624	消耗品費	388,500
燃料費	60,982	燃料費	120,000
通信費	123,714	通信費	119,160
保険料	70,482	保険料	132,000
委託費（図書業務）	98,098	委託費（図書業務）	269,800
委託費（施設管理）	62,700	委託費（施設管理）	100,000
賃借料	277,200	賃借料	0

	備品購入	14,784		備品購入	100,000
	社員研修費	10,854		社員研修費	154,000
	事業費	413,945		事業費	300,000
	未払い消費税	1,018,033		未払い消費税	1,166,000
	管理経費	3,871,620		管理経費	2,240,700
	計	18,295,700		計	18,304,000