

令和3年度 指定管理者モニタリング年度評価表

| | | |
|--------|-------------------------|-------------------|
| 施設名 | 徳島市立図書館 | |
| 指定管理者名 | 株式会社 図書館流通センター | |
| 評価期間 | 令和3年4月1日～令和4年3月31日（2年目） | |
| 評価者 | 指定管理者 | 徳島市立図書館 館長 國金 博和 |
| | 教育委員会 | 社会教育課 管理係 主査 堤 雄志 |

1 目標の達成度についての評価

別紙のとおり

2 仕様書等に定める管理運営水準についての評価

| 評価項目 | | 指定管理者 評価 | 教育委員会 評価 |
|------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------|
| 適正な管理運営 | | | |
| 管理運営 体制 | 人員の配置及び職員体制は適正か。 | A | A |
| | 職員の能力向上に向けた取組など人材育成は行われているか。 | S | S |
| | 労働基準法など関係法令に従って職員の労働管理は適正に行われているか。 | A | A |
| 情報管理 | 個人情報及び業務上知り得た機密事項を適正に管理しているか。 | A | A |
| | 著作権法等を遵守し、資料の無断転載の防止は徹底できているか。 | A | A |
| 危機管理 | 利用者の安全対策（事故防止等）及び危機管理は適切に行われているか。 | A | A |
| | 消防法に基づき、防火管理に関する必要な措置は講じられているか。 | A | A |
| 環境配慮 | 省エネルギー等環境への配慮は十分になされているか。 | A | A |
| 指定管理者 の責務 | 法令・協定書等を遵守しているか。 | A | A |
| | 申請、届出など必要な手続きを、適切な時期に適正に行っているか。 | A | A |
| 事業計画の達成、サービスの水準 | | | |
| 運営業務 | 施設の設置目的、運営方針に沿って適切に運営されているか。 | A | A |
| | 仕様書、事業計画の水準を満たした施設の運営が行われているか。 | A | A |
| | 提案事業・自主事業を計画どおり効果的に行っているか。 | A | A |
| | 図書館の施設・設備を有効に活用できているか。 | S | S |
| | 図書を選定・購入は適切に行われているか。 | A | A |
| | 地域・関係機関・ボランティアなど外部団体との連携は推進されているか。 | S | S |
| 管理業務 | 施設・設備等の保守・検査を適正に行い、安全性・快適性を確保できているか。 | A | A |
| | 清掃・植栽管理等を適正に行い、衛生的で美しい環境を維持しているか。 | A | A |
| | 文書・備品等を適正に管理しているか。 | A | A |
| 利用者対応 | 利用者の意見を取り入れる取組や苦情等の対応は適切に行われているか。 | S | S |
| | 利用者に対する接遇及び相談業務は適切に行われているか。 | A | A |
| 利用促進 | 利用促進のための取組を十分に行っているか。 | A | A |
| | ホームページ・パンフレットなど情報発信を積極的に行っているか。 | S | S |
| 収支等 | | | |
| 経理 | 仕様書等に沿って経理処理を適正に行っているか。 | A | A |
| 収支 | 収支の状況に不適切な点はないか。 | A | A |
| 経費節減 | 収入増加又は経費の抑制等が図られているか。 | A | A |
| その他 | | | |
| 今後の課題 等 | 事業報告書に記載のとおり | | |

| 評価項目 | | 指定管理者 評価 | 教育委員会 評価 |
|-------------|--|-------------|-------------|
| 総合評価 | | | |
| 指定管理者 | 事業報告書に記載のとおり | | |
| 教育委員会 | <p>全ての評価項目について、概ね仕様書等に沿った管理運営水準またはそれ以上の水準を達成できた。今年度も昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響があったものの、状況に応じて対応し、積極的に図書館のアピールも行いながら、適切な管理運営を行うことができた。</p> <p>また、職域に応じた研修をオンラインで全てのスタッフが受講するなど人材育成に力を入れており、全体的な図書館の質の向上に繋がった。</p> <p>施設の有効活用の観点では、会議室を自習スペースとして提供し、閲覧席を圧迫することなく、多くの学生に利用してもらうことができたことは評価したい。</p> <p>来年度も引き続き適切な管理運営に努めるとともに、新規利用者開拓に繋がる新しい取組の実施を期待したい。</p> | | |
| 総合評価 | | A | A |

【評価基準】

- S:仕様書、事業計画の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- A:仕様書、事業計画の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
- B:仕様書、事業計画の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある。
- C:仕様書、事業計画の基準を遵守できていない又はその水準を下回る内容である。

令和3年度 徳島市立図書館指定管理における 目標の達成度についての評価

1 施設の概要

施設名 徳島市立図書館
 所在地 徳島市元町1丁目24番地
 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、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資するため。
 開館年月日 平成24年4月1日
 総面積 約3,400㎡

2 指定管理者の概要

団体名 株式会社図書館流通センター
 所在地 東京都文京区大塚三丁目1番1号
 指定期間 令和2年4月1日から令和7年3月31日まで(5年間)
 指定管理者が行う業務の内容
 図書館事業に関する業務
 図書館資料貸出及び施設等利用の承諾に関する業務
 図書館及び図書館施設の維持管理に関する業務
 その他教育委員会が必要と認める業務

3 評価結果

| 1 目標の達成度 | | | | | |
|------------------------|---|-----|--|---------|----|
| 評価項目 | 目標値 | 単位 | 備考 | 実績 | 評価 |
| 基本的事項 | | | | | |
| 入館者数 | 380,000 | 人/年 | ・実績による ・新規登録者数、アンケート満足度などを重視 | 398,657 | S |
| 貸出冊数(一般室) | 500,000 | 冊/年 | ・実績による ・特集展示の回数や内容、実利用者数を重視 | 506,588 | S |
| 貸出冊数(こども室) | 290,000 | 冊/年 | | 320,294 | S |
| 貸出冊数(移動図書館) | 120,000 | 冊/年 | | 126,648 | S |
| 所見 | 「入館者数」については、目標値を大きく上回ることができた。昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響で臨時休館や時間短縮があったものの、昨年度の実績を上回っており、多くの方に図書館に来ていただいた。アンケートにおいても好意的な意見が多く寄せられ、満足度も高く、このことは図書館スタッフの質及び提供するサービスが高水準であることを示している。研修等を通じて人材育成に努めており、その結果が現れている。 「貸出冊数」についても、昨年度の実績を上回ることができた。各館合わせて年間100件を超える特集展示が、利用者と本とを結び付け、貸出に繋がっている。テーマ選びもさることながら、選書や展示方法にも各館それぞれの工夫が凝らされている点を大いに評価したい。 今後も引き続き、利用者ニーズに合ったサービスの提供を行い、新規利用を含めた利用者の増加に努めてもらいたい。 | | | | |
| 運営方針 (子どもの成長支援) | | | | | |
| 子どもサービス参加人数(館外含む) | 2,300 | 人/年 | ・実績による ・アニメーションに係る取組、アンケート満足度、ボランティアとの協同などを重視 | 2,523 | S |
| ブックスタート参加件数 | 1,500 | 件/年 | ・実績による ・周知に係る取組、新規ボランティア参加人数などを重視 | 1,399 | B |
| 所見 | 「子どもサービス参加人数」については、新型コロナウイルスの影響で館内実施のおはなし会等への参加が少なかったものの、館外でアニメーション活動を積極的に行ったことなどから、目標値を上回ることができた。副館長の絵本専門士資格の取得もあり、アニメーションを含め、子どもサービスの付加価値を高められており、大いに評価したい。 「ブックスタート参加件数」については、目標値に届かなかった。新型コロナウイルスの影響もあるが、今後も事業の周知に力を入れ、できるだけ多くの方に参加いただけるよう工夫を凝らしてもらいたい。 | | | | |

| 運営方針（地域の成長支援） | | | | |
|-------------------------------------|---|-----|---|---------|
| 外部との連携事業 | 50 | 件/年 | ・実績による ・新規連携先の開拓、連携先の満足度、参加者の満足度、図書館としてのアピールなどを重視 | 69 S |
| データベースの利用 | 50 | 件/年 | ・実績による ・7データベースの合計件数 ・周知に係る取組、活用講座の参加者数や満足度などを重視 | 100 S |
| 所見 | <p>「外部との連携事業」については、目標値を大きく上回り達成することができた。新たな連携先もあり、図書館単独では提供できない内容の事業も実施することができ、利用者に還元することができた。</p> <p>「データベースの利用」についても、目標値を大きく上回り達成することができた。新型コロナウイルスの影響で活用講座は開催できなかったが、地道な周知を行うことでアピールし、利用に繋がった。今後も、周知に向けた取組の強化をお願いしたい。</p> | | | |
| 運営方針（市民の学習支援） | | | | |
| 電子図書館の閲覧回数 | 6,000 | 回/年 | ・実績による ・周知に係る取組などを重視 | 8,330 S |
| 国立国会図書館レファレンス協同データベース登録件数 | 100 | 件/年 | ・実績による ・国立国会図書館からの御礼状、活用方法や件数などを重視 | 101 A |
| 所見 | <p>「電子図書館の閲覧回数」については、昨年度に引き続きコロナ禍での需要を捉え、目標値を大きく上回る実績を残すことができた。地道な周知イベントの実施により貸出冊数や新規登録も順調に伸びている。今年度は新たに「第一生命文庫」を立ち上げ、アピールにも繋がった。今後も利用増加が見込まれるため、コンテンツ数の増加はもちろん、その内容も充実させられるよう、選書を工夫してもらいたい。</p> <p>「国立国会図書館レファレンス協同データベース登録件数」については、着実に実績を重ね、目標値を達成することができた。今年度もその貢献度が高く評価され、国立国会図書館から御礼状をもらうことができた。</p> | | | |
| 利用促進 | | | | |
| 広報活動（メディア掲載数等） | 24 | 件/年 | ・毎月2件×12ヶ月 ・積極的な売り込みなどを重視 | 20 B |
| 広報活動（ホームページ及びツイッター掲載数、チラシ作成数） | 180 | 件/年 | ・毎月15件×12ヶ月 ・閲覧数や「いいね」の数、教育委員会との連携、移動図書館のツイッター掲載数などを重視 | 478 S |
| 読書記録帳新規登録数 | 600 | 件/年 | ・毎月50件×12ヶ月 ・周知に係る取組などを重視 | 675 S |
| 所見 | <p>「広報活動」については、残念ながら目標値には届かなかったものの、様々なイベント等がメディアに取り上げられ、一定の周知に繋がった。</p> <p>「広報活動」については、ツイッターの投稿数を大幅に増やすことで、目標値を大きく上回ることができた。通常イベント告知のほか、ブックスタートの案内や移動図書館のことなど様々な情報を掲載し、昨年度とは違ったアピールを行うことができたことは評価できる。</p> <p>「読書記録帳新規登録数」については、着実に実績を重ね、目標値を達成することができた。新規登録増加にも一役買っている。</p> | | | |
| 2 仕様書等に定める管理運営水準の達成状況 | | | | |
| 管理運営水準（適正な管理運営、事業計画の達成・サービスの水準、収支等） | | | | |
| 所見 | モニタリング（事業報告、連絡調整会議、実地調査等）を通じて確認したところ、コロナ禍への対応も十分行っており、管理運営状況は仕様書等に定める水準を満たしており、概ね良好である。 | | | A |
| 総合点数（100点満点） | | 85点 | 総合評価（S～C） | S |

【評価基準（1目標の達成度）】

- S: 優れた事業や取組が見られ、目標値を大きく上回る顕著な成果があった。
- A: 事業計画のとおり事業を実施し、目標値を達成することができた。
- A: 目標値を達成することができなかったが、優れた取組が見られた。
- B: 事業計画のとおり実施したが、目標値を達成することができなかった。
- C: 事業計画のとおり実施できず又は実施したが工夫が見られず、目標値を達成できなかった。

【評価基準（2仕様書等に定める管理運営水準の達成状況）】

- S: 仕様書等に定める管理運営水準を達成できており、問題は見当たらなかった。
- A: 仕様書等に定める管理運営水準について、改善を要する軽微な事項があった。
- B: 仕様書等に定める管理運営水準について、改善を要する軽微な事項が多数あった。
- C: 仕様書等に定める管理運営水準について、重大な瑕疵があった。（または業務改善に関する通知書を受けた。）

【総合評価】

- S（80点以上）: 管理運営状況は著しく良好である。今後も継続して同様の取組を推進すること。
- A（70点以上）: 管理運営状況は概ね良好である。更なる発展のための取組を行うことが望ましい。
- B（60点以上）: 管理運営状況は水準並みと認められるが不十分な面もある。事業の総括等が必要である。
- C（60点未満）: 管理運営状況に問題が見られる。問題点を早急に整理し、事業の見直し等を行うこと。