

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 6 年 4 月 1 日 ～ 令和 7 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
		A	A	A	A
					B

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

利用者アンケートにおいて、「図書館の資料数」と「図書館資料の質・種類」に不満を感じている利用者が見受けられるため、蔵書位置の入れ替えや展示方法に工夫を凝らすなど、指定管理者として対応できる範囲で改善を図り、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。

→ 図書の特集コーナーを大人向け・こども向けに分けて設置して月に一度テーマを入れ替え、季節に合わせた展示や時事を反映した展示など、利用者の関心を引くための取り組みを行っている。また、図書館施設に入っすぐの目立つ場所に新刊を集めた新着図書コーナーを設置し、利用者の目につくところに展示をしている。

そのほか、7 月に図書館システムと更新し、電子図書館を利用するための別途の手続きが不要となったため、サービスの活用方法について、図書館 HP や図書館だより等で改めて利用者呼びかけた。

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	-----	34
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み		30	B (R5:A)	18 (R5:24)
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 今年度は、子ども読書推進活動事業として26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3事業を実施した。また、電子図書館の学校連携事業として、新たに龍ヶ崎小学校の全校生徒に電子図書館IDを配布し、学校での活用を支援した。				
② イベントの開催や周知等、おおむね例年と同様の取組みを行っていた。利用者からの声と昨今の状況を鑑み、試験的に蓋つき飲料の館内持ち込みを許可し、水分の補給を可能にした。しかし、利用者数や貸出冊数は昨年度より減少している。				
③ 不測の事態に対応できるよう、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、分館所蔵図書の納品・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。加えて、コミュニティセンター図書室へ予約図書を配送・回収した。しかし、コミュニティセンター図書室に利用実績の少ない本が配架されたままになっていることもあるので、蔵書の入替えにより力を入れる必要があると思われる。				
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。また、故障箇所などを発見した場合は迅速に対応し、適宜担当課に報告をしている。				
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 (R5:A)	16 (R5:16)
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、6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。令和6年度10月～11月に実施した結果では、ほとんどの項目で満足、どちらかというと満足であり、全体の満足度は95%と、非常に良い評価を得ている。
- 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。
- 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。また、休館などの周知は各媒体において適切に行われ、館内掲示も適切に管理されていた。
- 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、施設の休館日やイベント案内等を図書館HP、フェイスブック、X(旧ツイッター)、メール配信サービスを活用して周知した。
- ⑤ 今までと同様、満足度の高いサービスを提供している。具体的には、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。また、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、市内小中高等学校の図書館へ配付した。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 (R5:B)	12 (R5:12)
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 おおむね収支計画に沿って予算の執行ができています。
- 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、実績等を考慮して業者を選定している。また、館内の植栽管理を職員で行うことで、芝刈りなどの経費を削減した。

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 (R5:B)	12 (R5:9)
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 館長・副館長各1名、窓口責任者5名、司書・司書補社員5名、パート14名（令和7年3月末現在）の26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22回、延べ61名が参加した。また、魔法の文学館（江戸川区）や取手図書館、流通経済大学図書館を視察した。				
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、学校と連携した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。				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など		15	B (R5:B)	9 (R5:9)
① 施設の利用者の個人情報を保護する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。				
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。				

【総合評価】

合計得点	67 点 (R5:70)	総合評価	B (R5:A)
------	-----------------	------	-------------

〔総評〕

中央図書館の管理運営について知り尽くした職員が多く、イベント開催やスケジュール管理、緊急時の対応などは、迅速かつ適切に行われたほか、利用者への対応も丁寧だった。さらに、市内小中学校の児童、生徒に電子図書館 ID の配布をする取り組みを行い、学校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。ただ、開催イベント等が前年踏襲的で、新規事業への積極性に幾分欠けていたところが見られる。

利用者アンケートの結果は 5 年間を通じて総じて利用者の満足度が高い運営ができていた。

令和 6 年度は指定管理期間最後の年度となったが、業務の引継ぎについても真摯に責任感を持って取り組み、市民サービスに影響を及ぼすことなく引継ぎを行った点は評価できる。

〔改善を要する事項〕

次期指定管理者には、今までの指定管理者の運営の良いところを引継ぎつつ、さらなる利用者満足度の向上を目指して取り組んでいただきたい。

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
D	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
E	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】

市内小中学校の児童、生徒に電子図書館 ID の配布をする取り組みを行い、学校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取り組んでいる。また、指定管理期間最終年度にもかかわらず、総じて利用者の満足度が高く、業務の引継ぎについても真摯に責任感を持って取り組み、市民サービスに影響を及ぼすことなく引継ぎを行った点についても評価できる。

一方、開催イベント等が前年踏襲的であり、新規事業への積極性に幾分欠けていたと見受けられた。今後、現在の指定管理者と所管課で協議の上、新規事業として魅力あるイベントを引き続き企画し、より多くの市民が図書に親しむ機会を創出いただきたい。

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市立中央図書館
事業計画の内容	① 図書館資料の充実 ② 電子図書館の充実 ③ レファレンスサービスの向上 ④ 市民の声・要望を取り入れた運営 ⑤ 生涯学習等イベントの開催 ⑥ 学校図書館支援の充実 ⑦ 子ども読書活動の推進 ⑧ コミュニティセンター図書室との連携 ⑨ 図書館案内・広報活動 ⑩ 使いやすい図書館の運営

① 図書館資料の充実

図書購入冊数は 5,629 冊、AV 購入点数は 59 点だった。そのうち、市民の方からのリクエストにこたえて 1,433 冊購入した。

② 電子図書館の充実

電子図書館の資料を 930 点購入した。また、自館制作で市広報誌「りゅうほー」を 56 点電子化した。7 月からは図書館システムの更新に合わせて、電子図書館を利用するための別途の手続きが必要でなくなった。これによってサービスはより使いやすくなったので、改めて利用者に活用を呼びかけた。

③ レファレンスサービスの向上

児童向けパスファインダー「龍ヶ崎とんび凧について調べる」と一般向けパスファインダー「木村安兵衛について調べる」を作成して館内に設置し、児童向けパスファインダーは市内の小中学校に配布した。

④ 市民の声・要望を取り入れた運営

利用者からの声に応じて、試験的に蓋つき飲料の館内持ち込みを許可し、水分の補給を可能にした。

⑤ 生涯学習等イベントの開催

絵本原画展やフルート＆ピアノコンサートなど多様なイベントを開催したほか、今年度の文化講演会には絵本作家の宮西達也氏を招待し、「ティラノのやさしさ、ニャーゴのやさしさ」の講演を開催した。参加者は 230 名で好評を得ることができた。

⑥ 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」は市内小中学校からのレファレンス受付が 119 件あり、2,159 冊の配送貸出を実施した。夏休みには学童保育ルーム 8 校へ出向き、計 284 名の児童におはなし会を実施した。また、図書館見学の希望のあった 5 校と出前講座の依頼があった 3 校に対応した。

⑦ 子ども読書活動の推進

こどもの読書週間では「いきものづくり ものづくり」特別展示、スタンプラリー、読書の木、SP おはなし会、リサイクルブック、こども映画会等を実施した。また、新しく 1 日に 5 回おはなし会を開催する「おはなしマラソン」を実施した。

ブックスタートの参加者は 279 名で、そのうち図書館カードを作成したのは 223 名だった。小学生向けのたつの子おはなしタイムでは、季節に合わせた SP おはなし会を開催し、延べ 69 名の参加者があった。

⑧ コミュニティセンター図書室との連携

各コミュニティセンター図書室と分館への予約配送貸出実績は 29,031 冊となり、昨年度より増加している。また、コミュニティセンターの希望に応じて図書館システムの研修を開催し、定期的に蔵書の入れ替えを行った。

⑨ 図書館案内・広報活動

新刊案内、図書館だより等を毎月発行して、HP、X（旧ツイッター）でお知らせをアップした。図書館広報誌「おいでよ！龍ヶ崎の図書館」を作成し、HPにアップした。

⑩ 使いやすい図書館の運営

つばみ園からの希望に応じて本を毎月配送し、療育に必要な本を選定して25冊購入した。文部科学省や茨城県図書館協会等主催の研修会や自館研修会等へ延べ61名が参加した。今年度の北竜台分館への配送は10,604冊と昨年に比べ増加した。さらに利用者からの要望に応じて、分館でCDの貸出返却ができるようにした。

■中央図書館利用状況

	R2	R3	R4	R5	R6
入館者数 (人)	83,473	92,916	123,368	125,279	126,342
利用者数 (人)	51,371	55,862	61,646	65,625	64,835
貸出冊数 (冊)	219,973	230,916	250,120	252,217	240,387

※「入館者」とは、施設に滞在して読書や学習席の利用等をした利用者。

※「利用者」とは、入館した利用者のうち、図書館会員カードを持ち、貸出・返却・予約・資料検索等の処理を行った利用者。

■各コミュニティセンター図書室利用状況

	松葉	大宮	馴柴	長山	八原	久保台	龍ヶ崎西	馴馬台	城ノ内
利用者数 (人)	2,114	42	1,664	2,015	1,286	818	363	640	442
貸出冊数 (冊)	5,244	76	4,041	4,939	3,358	1,759	710	1,455	1,092

※令和6年7月より、長戸・北文間・川原代コミュニティセンター図書室の図書サービスは廃止。

■総合計

	R2	R3	R4	R5	R6
利用者数 (人)	59,593	64,804	71,514	76,163	74,247
貸出冊数 (冊)	240,147	237,221	274,508	277,672	263,120

■市内団体等による施設利用状況

	R2	R3	R4	R5	R6
鑑賞室(回)	14	71	208	229	215
学習室(人)	—	809	2,888	3,373	3,474
ギャラリー(回)	0	1	2	2	49

■レファレンス受付件数

	R2	R3	R4	R5	R6
利用指導(件)	—	1,475	856	868	1,023
所蔵調査(件)	—	852	924	779	726
事項調査(件)	—	62	32	28	28

利用状況

利用料(使用料)
収入及び減免の
状況

その他(件)	—	36	21	10	7
--------	---	----	----	----	---

■相互貸借

	R2	R3	R4	R5	R6
借受(件)	—	698	858	774	724
貸出(件)	—	566	489	532	502

■商用データベース利用状況

	R2	R3	R4	R5	R6
日経テレコン(件)	13	4	13	7	5
ヨミダス歴史館(件)	18	5	10	6	8
茨城新聞データベース(件)	4	10	12	25	10
ナクソス・ミュージックライブラリー (人)	145	135	107	97	47

■コピー利用料実績

	R2	R3	R4	R5	R6
利用枚数 (モノクロ)	2,058	4,451	2,721	2,233	1,854
利用枚数 (カラー)	228	295	282	165	180
収入額(円)	27,420	53,360	38,490	27,280	23,940

※モノクロ 10 円/枚、カラー30 円/枚

■データベース印刷料実績

	R2	R3	R4	R5	R6
利用枚数	20	2	40	41	77
収入額(円)	200	20	400	410	770

※100 円/枚

■読書通帳販売実績

	R2	R3	R4	R5	R6
販売冊数	—	40	131	138	147
収入額(円)	—	32,000	19,650	20,700	22,050

※150 円/冊

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 10月26日～11月9日

■回答数 470

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	2	14	43	33	7	0	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	35
図書館の中で本を読む	51
雑誌や新聞を読む	39
調べものをする	42
学習席を利用する	16
インターネットパソコンを利用する	13
探している本、調べものを職員に頼む	47
予約・リクエストサービスを利用する	57
館内でDVD、VHS等を視聴する	5
資料リサイクルの本、雑誌を活用する	27
電子図書館を利用する	18
ナクソス・ミュージック・ライブラリーを利用する	4
新聞などのオンラインデータベースを利用する	3
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	13

③ 満足度

(%)

	満足	どちらかとい うと満足	どちらかとい うと不満	不満
図書館の施設・設備	42	48	8	1
図書館の開館日数	73	26	1	0
図書館の開館時間	70	27	2	0
図書館の資料数	29	50	18	3
図書館資料の質・種類	29	53	16	2
開催しているイベント	29	63	8	1
職員の対応	76	23	0	0
探している本や調べもの の手助け	59	38	3	0

	R2	R3	R4	R5	R6
全体の満足度	92%	71%	95%	94%	95%

事業費内訳

決 算

予 算

収 入

収 入

指定管理料	98,868,370
事業収入	46,750
計	98,915,120

指定管理料	98,868,370
事業収入	40,000
計	98,908,370

支 出

支 出

人件費	49,929,172
-----	------------

人件費	52,880,000
-----	------------

	給与	43,284,082	給与	45,600,000
	通勤費	946,554	通勤費	1,280,000
	法定福利費	5,698,536	法定福利費	6,000,000
	管理費	35,000,909	管理費	37,312,000
	図書購入費	17,296,603	図書購入費	18,900,000
	データベース使用料	1,009,800	データベース使用料	970,000
	光熱水費	6,327,693	光熱水費	5,800,000
	修繕費	510,268	修繕費	500,000
	消耗品費	1,098,060	消耗品費	1,650,000
	燃料費	125,167	燃料費	150,000
	通信費	1,955,884	通信費	2,030,000
	保険料	226,167	保険料	220,000
	委託料（図書関連）	1,846,366	委託料（図書関連）	1,970,000
	委託料（施設管理）	4,042,550	委託料（施設管理）	4,563,000
	賃借料	279,677	賃借料	450,000
	備品購入	215,024	備品購入	50,000
	国・県負担金	67,650	国・県負担金	59,000
	事業費	1,139,829	事業費	1,402,000
	報償費	497,600	報償費	542,000
	ブックスタート 図書購入費	438,130	ブックスタート 図書購入費	600,000
	企画展示費	14,073	企画展示費	10,000
	その他事業経費	190,026	その他事業経費	150,000
	新規事業費	0	新規事業費	100,000
	未払い消費税	4,898,262	未払い消費税	5,288,000
	管理経費	7,946,948	管理経費	2,026,370
	計	98,915,120	計	98,908,370
	事業収支差額 98,915,120-98,915,120=0			