

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		<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
		A	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

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り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

→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。また、子ども向け製作イベントを分館で初めて開催し、好評を得た。そのほか、利用者の声を反映して、アイスコーヒーのLサイズを追加してさらにカフェサービスを充実させたり、館内で閲覧した本を記録できる「読書ノート」を作成して無料配布を実施した。

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	-----	40
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A (R5:A)	24 (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】			
<p>① 今年度は、6事業を実施し、令和6年度の管理運営業務は事業計画通り行われた。</p> <p>② 分館では初めてとなる、子ども向け製作イベント「スノードーム&きらきらサンキャッチャーを作ろう!」を開催した。図書館スタッフと参加者が楽しくやりとりをして、有意義なイベントとなった。また、アイスコーヒーの好評を受けてLサイズを追加し、さらにカフェサービスを充実させた。</p> <p>③ 急に休む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。中央図書館・北竜台分館が連携して行うイベントとして、電子図書館まつりを開催した。</p> <p>④ 施設及び備品の維持管理は、仕様書の内容に沿って適切に行われており、必要に応じて計画的に備品の購入を行っている。</p> <p>⑤ 館外からもよく見える通路側にブックトラックを配置し、季節やイベントに関連する本を展示することで来館を促した。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。広報の文面などは前年踏襲的であったので、より市民に訴えかける文面となるよう意識してほしい。</p>			
(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】			
<p>① 中央図書館に倣う形式で、6項目のアンケートを施した。今年度12月に実施した結果では、ほとんどの項目で満足、どちらかといえば満足であり、全体の満足度は97%と、非常に良い評価を得ている。</p> <p>② 館内に「ご意見箱」を設置したり、窓口、メール等による問い合わせや意見を受付けたり、利用者アンケートに自由記述欄を設けたりするなど、意見を広く受け入れる体制を整えている。今年度は</p>			

口頭でのご意見が４件あった。利用者の声を反映し、館内ルールを細かく見直したり、「読書ノート」を作成して無料配布するなど、積極的に取り組んでいた。

- 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、読書やテレワークスペースなど多様な目的を持った利用者の意見を丁寧に聞き取り、利用者の公平な利用を心がけて館内のルールを整備している。
- ④ 入口及び館内に設置されたデジタルサイネージで、利用者が入館時や滞在時に問い合わせの多い事項を確認できるようにしている。また、分館の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）、メールサービスを活用して周知した。
- 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
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が、予算と決算の金額が大きく違う項目が目立つ。			
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、問題なく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
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:A)	12 (R5:12)
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 責任者（司書社員）１名・社員２名・パート３名の計６名で、交替勤務制で業務を行っている。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。
- ② 職員は、ＡＥＤ研修や自社で行うリーダー研修会、茨城県図書館協会主催の初任者研修会に参加した。
- 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、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。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。

(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
(R5:B)

9
(R5:9)

【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。
- 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。しかし、テレワークスペースの利用に関する意見や苦情は多かった。
- 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監視し、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。また、事故やトラブル防止のための館内掲示や館内ルールの整備がされていた。
- 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。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】

合計得点	73 点 (R5:73 点)	総合評価	A (R5:A)
------	-------------------	------	-------------

[総評]

北竜台分館の管理運営について知り尽くした職員の取組みにより、開館以来利用者数は増加傾向にあり、非常に満足度の高い施設となっている。ショッピングモール内に位置しているということと、「滞在型図書館」を目指すといった一般的な図書館の概念におさまらない運営により、普段図書館を訪れない層にも北竜台分館のアピールができていと考えられる。加えて、利用者の増加に伴い、閲覧席の追加や利用者間のトラブルへの対応など、柔軟に運営している。

また、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、次期指定管理者へ十全に引継ぎを行った。

[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は引継ぎ、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】

開館 4 年目で 91,156 人（前年度比 103.8%）の入館者数を記録しており、開館以来利用者数は増加が続いており、新たに子ども向け製作イベントや、カフェサービスの充実を図るなどの工夫を凝らし、アンケート結果からも利用者満足度の高さが伺える。また、滞在型図書館を目指し、一般的な図書館の概念に囚われない施設運営を行う姿勢は評価できる。

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も高く、3 交替制や職員による見回り等、管理上の対応は行っているものの、利用者数の増加に伴う、利用者間のトラブルやクレームも発生していることから、さらなる利用者満足度の向上に向けて、公平・公正なサービス提供に努めていただきたい。

管理運営実績データ

事業計画の内容	施設名	龍ヶ崎市立図書館北竜台分館
	事業計画の内容	<ul style="list-style-type: none"> ① 蔵書の充実 ② 市民の声・要望を取り入れた運営 ③ 読書活動推進 ④ イベントの開催 ⑤ 施設内サービスの充実 ⑥ スタッフの研修
実績	運営状況	<ul style="list-style-type: none"> ① 蔵書の充実 令和6年度の新刊購入冊数は561冊で、利用者からの要望の多い資料は購入するなど、利用者のニーズを反映させた蔵書構成となるよう取り組んだ。 ② 市民の声・要望を取り入れた運営 来館者を対象としたアンケートやイベント開催後のアンケートを実施し、そこで得た意見等の検討結果を図書館HPに公開した。 また、利用者の要望を取り入れ、館内で閲覧した本の記録ができる「読書ノート」を作成し、無料で配布した。 ③ 読書活動推進 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つつ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。 ④ イベントの開催 バイオリンとピアノの生演奏によるミニコンサートや映画会を開催し、多くの方に図書館の存在を知ってもらい、足を運んでもらうきっかけとなった。 ⑤ 施設内サービスの充実 フリーWi-Fiの提供や持ち込みPC、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。また、カフェサービスにおいては、アイスコーヒーが利用者から好評を得ていることから、Lサイズの販売も開始した。 ⑥ スタッフの研修 茨城県図書館協会やシダックス主催の研修に参加し、日常業務の向上に役立てることができた。そのほか、サプラ主導の防災訓練やサプラ店長会議に出席し、店舗テナントとの連携に努めました。

利用状況

■北竜台分館入館者数及び貸出冊数

項目	R3*	R4	R5	R6
入館者数(人)	41,370	76,946	87,737	91,156
利用者数(人)	1,784	4,585	5,364	5,793
貸出冊数(冊)	2,926	7,631	9,086	10,480

※北竜台分館の開館は令和3年9月25日。

※「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。

■レファレンス受付件数

	R3*	R4	R5	R6
利用指導(件)	244	244	308	262
所蔵調査(件)	31	65	117	36
事項調査(件)	2	10	2	0
その他(件)	64	29	0	0

■テレワークスペース利用者数(人)

	R3*	R4	R5	R6
10:00～13:00	618	1,438	2,069	2,137
13:15～16:00	1,005	2,259	2,611	2,591
16:15～19:15	1,109	2,626	2,876	2,882
計	2,732	6,368	7,556	7,610

利用料（使用料）
収入及び減免の
状況

■カフェ利用実績

	R3*	R4	R5	R6
利用数(杯)	437	1,401	2,380	4,114
収入額(円)	43,700	140,100	243,170	469,350

※ホットコーヒー(M)100円/杯

アイスコーヒー(M)110円/杯

※R6年6月より各メニューにLサイズ追加150円/杯

※R6年10月よりMサイズ10円、Lサイズ20円値上げ

ホットコーヒー(M)110円/杯

アイスコーヒー(M)120円/杯

Lサイズ170円/杯

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 84

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	17	30	37	11	2	2	0

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	59
図書館の中で本を読む	53
iPadで雑誌や新聞を読む	11
探している本、調べものを職員に頼む	24
予約、リクエストサービスを利用する	42
電子図書館を利用する	5
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	0
イベントに参加する	10
テレワークスペースを利用する	46

④ 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	71	25	3	1
図書館の開館日数	90	10	0	0
図書館の開館時間	83	11	3	4
図書館の資料数	50	37	10	3
図書館資料の質・種類	27	41	7	3
開催しているイベント	51	44	5	0
職員の対応	89	11	0	0
探している本や調べもの の手助け	76	24	0	0

	R3*	R4	R5	R6
全体の満足度	92%	98%	100%	97%

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	18,402,000	指定管理料	18,402,000
販売 (カフェサービス)	469,350	販売 (カフェサービス)	150,000
計	18,871,350	計	18,552,000
支 出		支 出	
人件費	12,238,370	人件費	13,130,800
給与	10,458,932	給与	11,120,000
通勤費	281,434	通勤費	470,800
法定福利費	1,498,004	法定福利費	1,540,000

		管理費	2,427,434		管理費	2,442,700		
		図書購入費	919,649		図書購入費	900,000		
		データベース使用料	241,266		データベース使用料	233,040		
		修繕費	0		修繕費	50,000		
		消耗品費	510,477		消耗品費	388,500		
		燃料費	24,435		燃料費	50,000		
		通信費	134,860		通信費	119,160		
		保険料	127,470		保険料	132,000		
		委託費（図書業務）	132,298		委託費（図書業務）	300,000		
		委託費（施設管理）	69,300		委託費（施設管理）	80,000		
		賃借料	254,100		賃借料	120,000		
		備品購入	5,817		備品購入	50,000		
		社員研修費	7,762		社員研修費	20,000		
		事業費	689,952		事業費	400,000		
		未払い消費税	1,208,441		未払い消費税	1,266,000		
		管理経費	2,307,153		管理経費	1,312,500		
		計	18,871,350		計	18,552,000		
		事業収支差額 18,871,350-18,871,350=0						