

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５年４月１日 ～ 令和６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		・ 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

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

【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。】

→利用者からの要望に応え、１階の学習席のうち６席を指定席から自由席に変更し、カウンターでの手続きなしで利用できるようにした。また、雑誌の切り取りや紛失防止のため、最新刊を閲覧するのにカウンターに申し出る必要があったが、利用者の要望により、自由に手に取れるよう最新刊も雑誌棚に配架することとした。

利用者アンケートの結果からは、窓口対応について高評価を得ていることが分かる。資料展示など館内環境の充実や接遇の向上など、窓口サービスの環境を整え、さらに利用しやすい図書館を目指している。

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 (R4:A)	24 (R4:24)
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症がかなり落ち着いたため、イベント参加者数もコロナ禍前の水準に回復しつつある。また、今年度から読み聞かせボランティアの新規募集を再開し、ボランティア向けの研修会を実施した。さらに、駒馬台小学校をはじめとした市内の小中学校の児童、生徒に電子図書館IDの配布を行い、授業で活用できるよう図った。 ② 貸出規則を変更し、より多くの本をより長い期間借りられるようにした。今年度は、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3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 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9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 (R4:A)	16 (R4:16)
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。本年度10月に実施した結果では、ほとんどの項目で満足、どちらかというと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1件、口頭5件、メール等14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。読書をするためのスペースや椅子を増やしてほしいという意見に対し、テーブルと椅子を増設した。
- 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、X(旧ツイッター)、市メールサービスを活用して周知した。
- 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95%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 (R4:B)	12 (R4:12)
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。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。			
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	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など		15	B (R4:A)	9 (R4:12)
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5名・窓口責任者4名・パート13名（令和6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26回、延べ86名が参加した。また、佐原中央図書館や取手図書館を視察した。				
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。 「たつのこワクワワーク」にエントリーして子どもたちに職業体験場所を提供し、参加者に図書館の楽しさを体験してもらう機会を作った。				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など		15	B (R4:B)	9 (R4:9)
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。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	70 点 (R4:73)	総合評価	A (R4:A)
[総評] 今年度は新型コロナウイルス感染症の状況をかんがみ、各種イベントの再開を目指して取り組んだ。「管理運営実績データ」上でも、イベント実施状況や参加者数など、コロナ禍以前の水準に戻りつつあることは高く評価できる。また、利用者の声に柔軟に対応し、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。 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。今後も更なる取り組みに期待する。 [改善を要する事項] コロナ禍の収束に伴い、今年度はボランティアの新規募集等、自粛していた事業を再開し始めているため、今後、コロナ禍以前の利用者の水準に戻るようさらに取り組んでいていただきたい。			

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
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】

学校図書館との連携、こども読書推進活動事業、職場体験学習の受入れ等に注力し、さらには市内小中学校の児童、生徒に電子図書館 ID を配布するなど、こどもたちが本に親しみ、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。 令和 5 年度の新規事業として実施した、おやこ英語イベント「ジャズルス」のような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。 また、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。

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	Ⅰ 運営目標 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 その他の図書館の運営 2 新規事業の実施 ① 健康促進イベント ② ビジネスセミナー ③ 段ボール迷路 3 既存事業の継続実施
実績	Ⅰ 運営目標 ① 図書資料の充実 図書購入冊数は 6,727 冊、AV 購入点数は 98 点だった。市民の方からのリクエストにこたえ、今年度は 1,570 冊購入した。 ② 電子図書館の充実 電子図書館の資料を 1,131 点購入した。また、自館制作で市広報誌「りゅうほー」を 45 点電子化した。 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「来迎院多宝塔について調べる」と一般向けパスファインダー「牛山純一について調べる」を作成して館内に設置した。さらに、児童向けパスファインダーを市内の小中学校に配布した。ナクソスミュージックライブラリーの利用は 97 回あり、そのうち分館での利用が 23 回と増加している。また、相互貸借の貸出が 532 点、借受が 991 点あり、昨年度よりも増加している。 ④ 市民の声・要望を取り入れた運営 利用者から館内の座席についての希望を受け、増設した。また、相互貸借の貸出申請をシステム化し、貸出レシートに印字できるよう運用を変更した。 ⑤ 生涯学習イベントの開催 外部講師を招き「自己治癒力を高める、心とからだの整え方」を開催した。また、親子で楽しめる英語体験イベントと段ボール迷路という体験型イベントを提供した。今年度の文化講演会には作家の藤崎翔氏を招待し、「文学とお笑い」

の講演を開催し、171名が参加した。

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198件あり、2,565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293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3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「発見科学の本っておもしろい！」の特別展示と、スタンブラリー、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。ブックスタートの参加者は327名だった。昨年参加者の少なかった小学生向けのたつの子おはなしタイムでは、季節に合わせてSPおはなし会を年に3回開催するなど工夫をしたため、延べ92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28,440冊となり、昨年度より増加している。そのうちコミュニティセンター図書室への配送は18,967冊だった。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、コミュニティセンター図書室の蔵書の入替を行った。

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 その他の図書館の運営

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85名が参加した。今年度の北竜台分館への配送は7,781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、分館で相互貸借の受取や返却ができるようにした。

2 新規事業の実施

ビジネス支援事業を新規事業として計画していたが、おやこ英語イベント「ジャズルス」に変更した。

① 段ボール迷路

【事業内容】夏休み！「図書館で迷路に挑戦」

【期 間】令和5年8月2日～8月5日

【参加人数】72人

② ジャズルスイベント

【事業内容】おやこ英語イベント「ジャズルス」

【期 間】令和5年12月3日

【参加人数】6人

③ 健康促進イベント

【事業内容】「自己治癒力を高める、心とからだの整え方」

【期 間】令和5年12月24日

【参加人数】11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	R5
入館者数	186,408人	181,022人	161,117人	83,473人	92,916人	123,368人	125,279人
利用者数	82,776人	86,275人	77,603人	51,371人	55,862人	61,646人	65,625人
貸出冊数	299,025冊	303,391冊	285,882冊	219,973冊	230,916冊	250,120冊	252,217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※		馴柴	
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
2,429	6,046	63	144	165	295	1,900	5,050

※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
2,024	4,895	1,399	3,189	874	2,081	352	699

馴馬台		城ノ内	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
797	1,825	535	1,231

■総合計

利用者数	貸出冊数
81,527	286,758

■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	229回	3,373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	868	779	28	10

■相互貸借

	借受	貸出
点数	774	532

■電子図書館利用状況 登録者数 186人／年（総数2,292人）
貸出冊数 13,366点／年（分館を含む）

利用状況

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29日～11月12日

■回答数 519

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	4	12	45	30	8	0	0

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	98
CDを借りる	37
図書館の中で本を読む	53
雑誌や新聞を読む	39
調べものをする	33
学習席を利用する	15
インターネットパソコンを利用する	11
探している本、調べものを職員に頼む	44
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	26
電子図書館を利用する	14
ナクソス・ミュージック・ライブラリーを利用する	2
新聞などのオンラインデータベースを利用する	4
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	9

③ 満足度

(%)

	満足	やや満足	やや不満	不満
図書館の施設・設備	37	52	8	2
図書館の開館日数	67	32	1	0
図書館の開館時間	65	32	2	0
図書館の資料数	27	51	18	4
図書館資料の質・種類	27	50	19	3
職員の対応	73	27	0	0
探している本や調べものの手助け	56	39	5	0

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	36,700
計	98,905,070

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	50,903,765
給与	43,837,719
通勤費	1,247,305
法定福利費	5,818,741
管理費	35,187,999
図書購入費	19,086,681

人件費	51,780,000
給与	44,600,000
通勤費	1,280,000
法定福利費	5,900,000
管理費	38,527,000
図書購入費	18,900,000

	データベース使用料	963,600	データベース使用料	952,000
	光熱水費	5,244,796	光熱水費	7,700,000
	修繕費	519,277	修繕費	500,000
	消耗品費	1,059,963	消耗品費	1,160,000
	燃料費	192,809	燃料費	120,000
	通信費	1,746,948	通信費	2,030,000
	保険料	174,248	保険料	220,000
	委託料（図書関連）	1,576,485	委託料（図書関連）	1,770,000
	委託料（施設管理）	4,078,443	委託料（施設管理）	4,508,000
	賃借料	267,725	賃借料	555,000
	備品購入	215,024	備品購入	50,000
	国・県負担金	62,000	国・県負担金	62,000
	事業費	868,587	事業費	1,342,000
	報償費	447,285	報償費	542,000
	ブックスタート 図書購入費	183,150	ブックスタート 図書購入費	600,000
	企画展示費	3,750	企画展示費	10,000
	その他事業経費	229,402	その他事業経費	70,000
	新規事業費	5,000	新規事業費	120,000
	未払い消費税	4,989,271	未払い消費税	5,178,000
	管理経費	6,934,546	管理経費	2,081,370
	計	98,905,070	計	98,908,370