

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		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	

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いえるため、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。】

→今年度は運営方針として定めた来館者数の目標値を大幅に上回り、年間来館者数 87,737 人（達成率 283%）を達成することができた。利用者の増加に対応するため、子供向け学習席 2 席、読書用丸テーブルに 4 席を追加し、さらにカウンター席を 2 席増やした。また、新型コロナウイルスが落ち着いたこともあり、北竜台分館のコンセプトでもある「コーヒーを飲みながら読書」ができるようになって、カフェにいる感覚でリラックスして読書や仕事に励めるという声が聞けるようになった。さら

に利用者満足度を上げるため、利用者アンケートで好評を得ているコーヒーの提供サービスを拡大し、アイスコーヒーの提供も始めた。

今後も利用者の声に耳を傾け、目的の違う一人一人が同じ空間で心地よい時間を過ごせる場所を提供できるよう、さらなる工夫と努力を続けている。また、中央図書館との共同事業や、より良い図書館サービスを日々考え、協力して取り組んでいく。

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 (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 映画鑑賞会や演奏会などを開催し、子供から大人まで、幅広い世代が図書に親しむ環境を創出した。また、龍ヶ崎市の共同事業に参画している団体「AGRI BATON PROJECT」と共同で「絵本＆アートワークショップ」のイベントを開催した。 ② ワークスペースの貸出、新刊本を常時閲覧できる環境等の分館の特色である取り組みのほか、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。また、新しく子育てコーナーを設け、乳幼児向けの絵本や子育てに役立つ本を展示し、親子での読み聞かせや育児に関する調べ物ができるスペースとしたことで、子どもと一緒に読書の時間を過ごすことができるようになった。また、電子版の新聞・雑誌の利用者数を増やすため、カウンターにお試し用のタブレットを用意して、実際に触ることのできるスペースを設けた。 ③ 感染症等で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。 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。 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。			
(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 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という回答を得ている。
- 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。受付件数は、ご意見箱１件、口頭７件、メール１件である。
- 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。
- 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）、市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
	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。			
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	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A (R4:B)	12 (R4:9)
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 責任者（司書社員）1名・社員2名・パート2名の計5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		15	B (R4:B)	9 (R4:9)
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】				
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。 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。 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。

【総合評価】

合計得点	73 点 (R4 : 73)	総合評価	A (R4 : A)
[総評] 北竜台分館は開館以来、利用者の満足度が高く利用者も増加傾向にあり、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、立ち寄りやすいようなサービスを提供している。また、映画鑑賞会や演奏会など、一般的な「図書館」という概念におさまらないイベントを開催することにより、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、適正に運営している。 [改善を要する事項] 市立図書館全体の図書サービスの充実のため、引き続き北竜台分館と中央図書館の連携を意識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
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】

開館 3 年目で 87,737 人（前年度比 109.7%）の入館者数を記録しており、要求水準で示している年間来館者数 10,000 人を大きく上回っている。また、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。

管理運営実績データ

	龍ヶ崎市立図書館北竜台分館
運営状況	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 ④ 電子資料の利用促進 ① 読書推進活動の強化 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。 ② 社会の場としての図書館 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。 ③ 生涯学習の場としての図書館 ジャズの生演奏によるミニコンサートや映画会を開催することで、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るよう、今後も定期的にイベントを開催して生涯学習を支援する。 ④ 電子資料の利用促進 新聞・雑誌は紙版の問い合わせが多く、タブレットを使うことへの抵抗感からか電子版の新聞・雑誌を利用する人は極めて少数となっている。そのため、カウンターにお試し用のタブレットを用意して、実際に触ることのできるスペースを設けた。使いやすさを体感し、電子資料の利用促進につなげていく。

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 95

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	16	29	25	11	8	6	4

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	37
図書館の中で本を読む	74
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	17
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	7
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	1
イベントに参加する	10
テレワークスペースを利用する	75

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	53	18	2	0
図書館の開館日数	58	13	0	0
図書館の開館時間	63	12	0	0
図書館の資料数	27	28	11	1
図書館資料の質・種類	32	28	10	0
職員の対応	65	11	0	0
探している本や調べもの の手助け	41	23	0	0

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	18,154,000
販売 (コーヒー・バッグ)	256,170	販売 (コーヒー・バッグ)	150,000
計	18,658,170	計	18,304,000
支 出		支 出	
人件費	10,926,180	人件費	13,030,800
給与	9,409,519	給与	11,120,000
通勤費	291,796	通勤費	370,800
法定福利費	1,224,865	法定福利費	1,540,000
管理費	2,393,680	管理費	2,312,500
図書購入費	833,395	図書購入費	900,000
データベース使用料	199,676	データベース使用料	233,040
修繕費	0	修繕費	50,000
消耗品費	505,715	消耗品費	388,500
燃料費	24,435	燃料費	50,000
通信費	122,326	通信費	119,160
保険料	81,408	保険料	132,000
委託費（図書業務）	91,146	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	192,691		備品購入	50,000
		社員研修費	2,988		社員研修費	20,000
		事業費	514,360		事業費	100,000
		未払い消費税	1,071,579		未払い消費税	1,266,000
		管理経費	3,752,371		管理経費	1,594,700
		計	18,658,170		計	18,304,000