

平成30年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成30年4月1日 ～ 平成31年3月31日

施設状況

施設名称	上福岡図書館	所管課	社会教育課大井図書館
指定管理者名	FUJIMINO TRC GROUP 代表団体 株式会社 図書館流通センター	施設分類	社会教育系施設
指定期間	平成27年10月1日 ～ 令和2年3月31日	利用料金制導入	なし(指定管理料のみ)
導入年月日	平成27年10月1日	指定回数	1回
施設設置目的	図書館法に基づき、市民の文化、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。		
施設概要	【開設】平成6年4月設置 【敷地面積・延床面積】4,972.25㎡・2,799.64㎡ 【主な施設】(地下)書庫、機械室(1階)閲覧室、くつろぎコーナー、歩歩、事務室(2階)集会室1、集会室2、視聴覚ホール		
管理運営の基本方針	設置目的、市政運営上の位置づけ、地域特性、地域ニーズを基に、無駄な出費のない、透明性の高いサービスを心がける。		
指定管理者の主な業務	施設維持管理、図書館サービス全般、施設貸出		

【評価項目】

【評価基準】 5: 目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合 / 4: 目標値以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外)、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合 / 3: 業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりであった場合 / 2: 実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合 / 1: 目標値を大きく下回る場合

1 施設の設置目的の達成に関する取組

施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか		評価
管理運営状況	児童への読書推進、調べ学習促進に重点を置き、それによる図書館の活性化を図った。 市内小学校全13校への学校図書館支援員の配置、「第2回ふじみ野市図書館を使った調べる学習コンクール」の開催など提案事業を実施した。 館内においては図書館育児アドバイザー(保育士)の配置による子育て支援、書籍消毒機の設置、ICタグ貼付等、提案事業を計画通り実施した。	3
区分	具体的な取組の状況・実績	
学校図書館支援員の配置	市内小学校全13校に対し、学校図書館支援員を配置(週2日)。学校図書館整備、オリエンテーション、ブックトーク、読み聞かせ等を恒常的に実施。 授業支援として上福岡図書館から資料団体貸出を年間259回実施(貸出点数6,618点)。	
提案事業	「第2回ふじみ野市図書館を使った調べる学習コンクール」を開催。市内小学生を中心に356作品の応募(前年度比+202作品)。19作品を表彰。 関連事業として、コンクールへの取り組みのポイントをまとめた「調べる学習講座」を開催(延べ14回開催、延べ参加人数349人)。	
提案事業	資料の館外持ち出しを防止するとともに、将来的な業務の効率化とサービスの向上に向け、既存図書約6万冊にICタグを貼付。 前年度実施分と併せ、ほぼすべての開架図書にICタグを貼付。	

2 指定管理者の健全性

団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか		評価
特記事項(問題等があった場合)		3

3 施設の有効活用

施設利用状況		利用区分等	予定(計画・目標) 単位	利用実績 単位	対前年比	年度目標達成率	評価
		来館者数	339,000 人	335,886 人	99.8%		3
		貸出点数	636,000 点	619,893 点	97.4%		
		予約件数	73,000 件	74,811 件	101.9%		
		情報支援用PC貸出件数	2,200 件	2,404 件	116.2%		
		学習室利用者数	780 人	862 人	120.7%		
		(特記事項) 施設の有効活用を図るべく、12月より、団体の利用がない日は、2階集会室を学習室として開放した。					
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及びその理由			
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設及び設備の維持管理に関する業務</li> <li>利用者登録、貸出、返却、予約リクエスト受付等、窓口サービス業務</li> <li>図書館資料選定、購入、受入、装備、整理、除籍等、蔵書管理業務</li> <li>レファレンス業務</li> <li>移動図書館巡回業務</li> <li>上福岡西公民館図書室運營業務</li> <li>施設の利用許可に関する業務</li> <li>図書館まつり、おはなし会、えいが会、行事の開催</li> <li>スタッフ研修</li> </ul>					
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校図書館支援事業</li> <li>ICタグ導入</li> <li>書籍消毒機「ハッピークリーン」の設置</li> <li>館内Wi-Fiスポットの設置</li> <li>タブレット端末の館内貸出</li> <li>情報データベースの導入</li> <li>物販コーナーの設置</li> <li>図書館育児アドバイザーの配置</li> <li>「図書館を使った調べる学習コンクール」の開催</li> </ul>		<b>【追加事業】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>おりがみ教室：毎月第4日曜日に開催</li> <li>調べる学習講座：夏休み前からスタートし市内3会場で開催</li> <li>子ども司書講座：小学4年生から中学生を対象に夏休みに開催</li> <li>バリアフリー映画会：年に一度、字幕と音声ガイド付きの映画を上映</li> <li>ぬいぐるみおとまり会：子どもたちの「ぬいぐるみ」を図書館で1週間お預かり</li> </ul>			
利用サービス向上の取組		<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者(図書館流通センター)主催研修会、県立図書館主催研修会等、各種研修に積極的に参加し、スタッフ個々のスキルアップに努め、利用者サービスの向上に繋げた。</li> <li>図書館来館者に対し、季節、郷土、時事等をテーマに様々な資料展示を展開し、図書館の利用促進に努めた。</li> </ul>					

4 利用者評価

区分	内容	評価
利用者の要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 ①投書箱の設置②中学生に対する読書アンケートの実施</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 ①館内に投書箱を設置し利用者の意見・要望を収集。 ②市内全中学校の2年生約1,000人に対し読書に関するアンケートを実施(回収935人)。</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 ①全体として好意的な意見が多く、その他では資料や運営面、施設面に関する要望があった。 ②直接、上福岡図書館にかかわる設問としては「中学生になってから公共図書館に行きましたか。その際、何の目的で行きましたか」の1問のみ。調査報告書は教育委員会、校長会、図書館協会へ提出し結果報告。</p>	
利用者からの評価・要望・苦情等	<p>(1) 良好とする評価 ①好意的な意見としては以下のとおり。 ・本の場所をやさしく教えてくださいます。・展示がいいなあと思いました。 ・蔵書が充実している図書館です。・これからがんばってください。 ②「中学生になってから公共図書館に行きましたか」という設問に対し、「はい」が72%（「中学校の図書室を利用したことがありますか」という設問に対する「はい」の回答は63%）。</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 ①以下の要望があった。 ・「てんかん」に関する本をもっと置いてほしい。・「ぬいぐるみおとまり会」の実施を検討してほしい。 ・夏休み以外も学習室を開放してほしい。・館内に冷水機を設置してほしい。 ②「中学生になってから公共図書館に行きましたか」という設問に対し「はい」と答えた670人のうち、43%にあたる289人が図書館に行く目的を「勉強をする」と回答。</p> <p>《対応措置》 ①上に挙げた要望については、今年度対応済み。引き続き、利用者の声に真摯に耳を傾け、利用サービスの向上に努めていく。 ②学習室を開放する等、引き続き、中学生が勉強のしやすい環境を整えるとともに、アンケート結果から中学生の読書に対するニーズをとらえ、読書活動の推進に繋げていく方針。</p>	3

5 事業収支

	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
指定管理業務 事業収支 (単位:円)	収入	利用料金	0	利用料金	0	歳入	施設使用料		施設使用料	
		指定管理料	136,348,644	指定管理料	136,348,644		行政財産使用料	69,354	行政財産使用料	70,086
		自主事業※	125,000	自主事業※	160,060		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	110,000	雑入	96,070		県支出金		県支出金	
		計	136,583,644	計	136,604,774		その他	49,811	その他	48,437
	支出	人件費	71,110,000	人件費	76,168,692	歳出	修繕料	660,906	修繕料	8,150,868
		消耗品費	1,400,000	消耗品費	2,017,118		保険料	58,741	保険料	58,741
		光熱水費	7,900,000	光熱水費	8,881,265		指定管理料	136,348,644	指定管理料	136,348,644
		委託料	17,357,000	委託料	15,770,580		業務委託料	540,000	業務委託料	
		賃借料	872,000	賃借料	893,135		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	1,865,000	通信費	1,928,441		その他	777,806	その他	10,349,160
		保険料	60,000	保険料	56,383					
		修繕費	1,500,000	修繕費	1,796,341					
		事業費(市指定事業)	0	事業費(市指定事業)	0					
		事業費(自主事業)	8,502,200	事業費(自主事業)	8,111,877					
		公租公課	0	公租公課	0					
		現場管理費	0	現場管理費	0					
		一般管理費(本社経費等)	6,000,000	一般管理費(本社経費等)	6,000,000					
		資料費	22,200,000	資料費	22,187,296					
		その他	247,000	その他	206,672					
計	139,013,200	計	144,017,800	計	144,326,097	計	154,907,413			
損益	△ 2,429,556		△ 7,413,026		差引	△ 144,206,932		△ 154,788,890		
自主事業収支 (単位:円)	収入		収入							
	支出		支出							
	損益	自主事業損益 0		自主事業損益 0						
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】							52.9%		
	事業収支における経営分析			ベースアップの影響による人件費の増加を主因として、平成30年度は計画未達となった。						
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由									

3

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」、「4」、「5」、「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
市との連携	1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか	適	3
	2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか		
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか	適	
	配置実績 館長1人、副館長1人、図書館業務責任者4人、図書館スタッフ19人、 学校図書館支援責任者2人、学校図書館支援員10人 合計37人(司書:26人、司書率70.3%)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	適	
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	適	
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	適	
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか		
その他	2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	適	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
特記事項	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか		

7 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも空欄の場合は「1」、「4」、「5」、「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	3
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	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であったか	適	
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		
特記事項			

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている/A:優れている/B:やや優れている/C:適正である/D:努力が必要である/E:改善が必要である

評価項目		評価	総合評価	社会教育系施設		
総合評価	施設の設置目的の達成	3	C			
	指定管理者の健全性	3				
	施設の有効活用	3				
	利用者評価	3				
	事業収支	3				
	管理運営全般	3				
	危機管理体制	3				
	評価理由	<p>小学校全13校に学校図書館支援員を配置して小学校の図書室の整理、掲示、並べ替え、図書利用のオリエンテーションなどを行っており、前年度に引き続き小学生への読書支援活動を行っている点は評価できる。「子ども読書活動推進計画」策定の基礎データになるものとして、中学生対象の読書動向に関するアンケートを実施していることも評価できる。また、定期的な図書の展示と利用者への資料案内によりとサービス拡大と利用促進につなげる試みも評価できる。「第2回ふじみ野市図書館を使った調べる学習コンクール」を通して学校との連携を図る試みも評価できる。</p> <p>しかし、前年度にも指摘したように、スタッフの司書資格率が70%以上に達しているにもかかわらず、チラシ作成のスキル向上には課題が多く、選書会議における選書の理由、廃棄図書の理由などがあいまいである事が多く、指摘事項が解決されていない。担当者を中心に、スタッフの共通認識となっていないことが見受けられた。また、施設全体の空調機の不具合が恒常化しており、施設内と併せて日常的なチェックが欠かせないにもかかわらず、7月に図書館システムのデータベースサーバーに障害が発生し、業務システム及び利用者向けサービスが5時間利用停止となり利用者に迷惑をかけるとともに、修復に大変な作業が伴った。</p> <p>システム保守会社の報告では、ディスク故障発生の原因は、温度異常が考えられるとのことであり、引継ぎの際に、サーバーの置いてある部屋の温度管理を気を付けるよう伝えていたが、活かされていなかった。毎月のメンテナンス状況の記録では、6月の時点でサーバーの点滅に気付いた上福岡図書館スタッフのメモ書きがあり、責任者に報告をしたとのことだが、大井図書館には連絡がなく、対策もとられていなかった。</p> <p>施設管理者としての意識の向上が望まれる。</p>				
取組・改善案等	前年度からの課題・改善事項	図書資料の配架替え、資料所蔵データ変更は、サービスの低下にもつながる事も考えられるので、スタッフ全員の理解と館長への報告、市への報告をしっかりと行うように指導する。ケアレスミスや市民への不適切な対応を無くすことについて、スタッフ研修指導について支援、助言する。	実施状況	選書会議においては、選書理由を必ず述べてもらい、両館担当で話合う事とし、廃棄においてもリストに理由を明記してお互いに話し合うこととした。施設管理・接遇や業務上のミスについて連絡調整会議で指摘し、組織としての改善につながるように指導・助言した。	次年度へ向けての目標・取組・改善事項	予約・レファレンスなどの市民へのサービスをはじめとして、図書資料の選書・廃棄・保存・修理、施設の管理など課題は多岐にわたっているため、管理の徹底とサービス向上を意識して、スタッフ全員の理解と館長への報告、市への報告の徹底を指導する。

## 指定管理者自己評価

### (1) 評価期間の取組に対する評価

#### ① サービス向上に向けての取組

- ・ふじみ野市内全小学校に学校図書館支援員を配置。学校図書館運営支援、活性化を行った。
- ・調べ学習促進によるふじみ野市の小中学校との連携強化、図書館利用促進を図った。
  - 「第2回ふじみ野市図書館を使った調べる学習コンクール」を開催。応募356作品、入賞19作品を表彰。
  - 「調べる学習講座」を開講。延べ14講座、延べ349人が参加。
- ・「子ども司書講座」「工作教室」「スペシャルおはなし会」「平和を考えるおはなしとえいがの会」等、夏休み期間を利用し小中学生向けイベントを実施した。
- ・はじめての試みとして2月に「ぬいぐるみおとまり会」を開催した。
- ・「おりがみ教室(毎月開催)」「手袋人形作り教室」「親子で楽しむわらべうたの会」など、子どもから高齢者まで同時に楽しめるイベントを開催した。
- ・「図書館育児アドバイザー(保育士)」を週4日配置し、図書館児童サービス担当と協力し子育て支援サービスを継続強化した。
- ・障がい者サービスとして、「バリアフリー映画会」「聴導犬デモンストレーション」「大人のための朗読会」等を実施。
- ・「郷土歴史講座『ふじみ野市の歴史と文化財』」「ライブプランセミナー」「知っておきたい認知症講座」「図書館ホームページを使った本の検索講座」等の講座を開催した。
- ・上福岡図書館まつりにおいて、郷土特別展示「舟運」を開催。多くの利用者に郷土歴史を紹介した。
- ・年間136種類のテーマ展示と飾り付けを実施し、来館者への利用を促進した。

#### ② 業務の効率化に対する取組

- ・業務改善については全社を挙げて取り組んでおり、当館でも棚の高さの変更や事務室内の整理整頓により作業動線の確保を図る等して、業務の効率化に努めている。
- ・図書館スタッフ、学校図書館支援員全員に対し研修を強化実施した。
  - TRC主催研修: 延べ24人、県立図書館等外部研修: 延べ42人、休館日館内研修12回(延べ240人)、学校支援員館内研修12回(延べ132人)
  - 研修内容: 「接客研修」「レファレンス研修」「MARC研修」「障がい者サービス」「児童サービス」「郷土資料」「著作権」「メンタルヘルス」「クレーム対応」他
  - 個人情報取り扱い「Pマーク研修」全スタッフ受講、消防訓練2回

#### ③ その他

- ・「ふじみ野市中学生読書アンケート」を実施した。(対象: 市内中学生2年生996人、回収935人)
  - 「学校図書室利用状況」「公共図書館利用状況」「読書量」「読書内容」「インターネット利用状況」等を調査した。
  - 調査結果を冊子にまとめ教育委員会、校長会、図書館協議会に提出の上、報告。
- ・「上福岡図書館まつり」を開催。幅広い年代層をターゲットとした催しを開催し、図書館利用を促進した。

### (2) 管理業務実施上の課題

- ・築25年以上経過している施設の為、日常点検、館内巡回を励行し安全に配慮した運営を行う。
- ・空調設備をはじめ施設の維持管理を適切に行うとともに、必要箇所の修繕、更新を実施し館内の快適な環境維持に努める。
- ・現在市場流通していない視聴覚資料(LD,VHS,カセットテープ)及び視聴覚機器(LD,VHS)の将来的な取り扱い方法の検討。

### (3) 次年度以降の取組

- ・市内小学校図書館支援員の活動充実を図り、更なる学校図書館の活性化、読書活動の推進に努める。
- ・「第3回ふじみ野市図書館を使った調べる学習コンクール」の推進により、調べ学習促進、図書館利用促進、地域活性化、学校との連携強化を図る。
- ・図書館スタッフへの継続的な研修受講を促進し、サービスレベルの維持向上に努める。