

平成28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28年4月1日 ～ 平成29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)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 ～ 平成32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】4972.250㎡・2799.64㎡ 【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: 目標以上の結果(5以外) / 3: 目標値に達している場合 / 2: 目標値をやや下回る場合 / 1: 目標値を大きく下回る場合

1 指定管理者の健全性

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 また、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

2 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	314,000 人	333,193 人	-	106.1%	
貸出点数	624,000 点	646,551 点	102.6%	103.6%		
新規利用登録者数	2,100 人	2,240 人	108.5%	106.7%		
PC・タブレット端末貸出件数	2,000 件	2,300 件	122.7%	115.0%		
集会室・ホール利用件数	720 件	765 件	106.4%	106.3%		
(特記事項) 来館者数の対前年度比は前年度の指定管理期間が6か月のため算出していない。						
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"> 施設及び設備の維持管理に関する業務 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 図書館資料選定、購入、受入、装備、整理、除籍等、蔵書管理業務 レファレンス業務 移動図書館巡回業務 上福岡西公民館図書室運営業務 施設の利用許可に関する業務 図書館まつり、おはなし会、えいが会等、行事の開催 スタッフ研修 	パソコン講習会はパソコンの用意が困難で未実施			
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 学校図書館支援事業(モデル校3校) ICタグ導入 書籍消毒機「ハッピークリーン」の設置 館内Wi-Fiスポットの設置 タブレット端末の館内貸出 情報データベースの導入 物販コーナーの設置 図書館育児アドバイザーの配置 					
サービス向上の取組						

3 利用者評価

区分	内容		評価
利用者の要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケートおよび投書箱の常時設置。	3
	(2) 調査、会議等の内容 【利用者アンケート】 ・実施時期：平成28年10月23日～11月6日 ・調査方法：施設利用者に用紙を配布し記入していただく形でアンケートを実施。755人回答中上福岡図書館397人西公民館図書室63人の回答をいただいた。 ・調査項目：①接遇について②サービスおよび新規事業について③施設管理について		
	(3) 調査、会議等の結果 「わからない・無回答」を除いたベースで「満足」「やや満足」が80%前後と、各項目とも満足度は概ね高い結果となった。特に「①接遇」では、全体の90%以上の方から「満足」「やや満足」という評価をいただいた。 ①接遇(4問)：満足68%、やや満足23%、やや不満2%、不満1%、わからない・無回答6% ②サービスおよび新規事業(15問)：満足34%、やや満足24%、やや不満6%、不満2%、わからない・無回答34% ③施設管理(4問)：満足46%、やや満足31%、やや不満8%、不満2%、わからない・無回答13%		
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・対応が非常に親切で満足している。 ・服装が統一されて清潔感を覚える。 ・休館日が月1回になったことに加え、開館時間が長くなり、とてもありがたく思っている。 ・サービスがよく、スタッフの方たちの対応がとても素敵で、図書館が大好きな場所になった。 ・1歳の子どもがいるので図書館育児アドバイザーがいるのはとても助かる。		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①蔵書をふやしてほしい。 ②トイレを改修してほしい。 ③空調設備の不具合を何とかしてほしい。 ④閲覧席の汚れなど改修してほしい。 ⑤こちらには非がないにもかかわらず、ICゲートが作動するのは気分が悪い。 《対応措置》 ①貸出時のICタグ解除処理、ならびにICタグ付き他館資料貸出時のていねいな説明を再確認するとともに、ICゲート作動時の対応をルール化。 ②女性用トイレを改修(和式一洋式)(市の事業)したことに加え、男性用トイレ1か所にもウォッシュレットを設置。 ③空調設備修繕(市の事業)の状況をフォローするとともに、不具合発生時には、業者への速やかな対応の依頼と、利用者へのていねいな状況説明に努めた。 ④駐車場の改修(市の事業)		

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支(平成28年度)				市の収支				評価				
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算(前年度)						
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額					
収入	利用料金	0	利用料金	0	歳入	施設使用料		施設使用料		3			
	指定管理料	136,348,644	指定管理料	136,348,644		行政財産使用料	144,807	行政財産使用料	42,766				
	自主事業※	110,000	自主事業※	120,535		国庫支出金		国庫支出金					
	その他収入	96,000	その他収入	110,960		県支出金		県支出金					
						その他		その他					
	計	136,554,644	計	136,580,139		計	144,807	計	42,766				
	支出	人件費	76,375,644	人件費		73,080,389	歳出	修繕料	373,278		修繕料	3,659,904	3
		設備管理費	11,556,000	設備管理費		11,555,995		保険料	57,990		保険料	0	
備品購入費		22,200,000	備品購入費	22,226,895	指定管理料	136,348,644		指定管理料	68,174,322				
修繕費		2,160,000	修繕費	1,958,580	業務委託料			業務委託料	153,360				
光熱水費		8,530,000	光熱水費	7,203,449	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料					
事業費		5,743,000	事業費	5,555,731	その他	15,310,752		その他	6,775				
事務経費		1,920,000	事務経費	2,064,924									
本社経費		0	本社経費	0									
その他		8,070,000	その他	12,934,176									
計		136,554,644	計	136,580,139	計	155,450,168		計	71,994,361				
損益	0		0	差引	△ 155,305,361		△ 71,951,595						
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主事業		収入										
	支出		支出										
	自主事業損益	0	自主事業損益	0									
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】									53.5%				
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由													

5 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
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	3
	配置実績 館長1名、副館長1名、業務責任者3名、他スタッフ		
	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		
	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		
平等利用	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	適	3
	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	適	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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行われたか	適	3
	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		
その他	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	適	3
	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		

6 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」とする場合は、評価理由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	3
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	3
	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	3
	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		

7 施設の設置目的の達成に関する取組

区分	具体的な取組の状況・実績	評価
資料提供、情報提供サービス	資料や情報提供のための幅広い知識取得のため、スタッフを研修に参加させている。 Wi-Fiアクセスポイントの導入を行った。 タブレットを使い導入されている情報リテラシー講座を実施したが、参加数が少なかった。	3
課題解決型サービスの取組	医療健康情報サービスやビジネス支援サービスは展示は実施はしている。講座は野菜ソムリエによる健康講座を実施した。	
文化教養に資する取組	自由研究応援講座、風呂敷講座、ポップアップカード講座を行った。	

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	指定管理者の健全性	3	C	<p>指定管理者の健全性 5 4 3 2 1 0</p> <p>施設の設置目的の達成</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p>	
	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			
	施設の設置目的の達成	3			
	評価理由	概ね良好であるが、資料の案内などについて、利用者の聴き取りを深く行えず、利用者の要求に対応できていないところなどがあり、アンケート調査においても資料に関する項目については若干満足度が下がっている。図書館実務経験が少ないスタッフが多いので、地道な研修、蔵書資料の活用が求められる。			
取組・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題・改善事項	実施状況	次年度へ向けての目標・取組・改善事項		
	従来から実施されているサービス項目をスタッフ全員が理解し、問題、課題などは館長に集約し、速やかに大井図書館に報告すること、ケアレスミス無くすることについて、スタッフ研修、手順のマニュアル作成する。	数回の研修、マニュアルの作成などに取り組み、職員の担当替えなどを実施した。	細やかな報告を行うこと、上福岡図書館、大井図書館の各担当者レベルでの会議、研修などを行い、意思疎通、スキルの標準化を図っていくこと。また、民間企業の良さを発揮し、取組を行うこと。		

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

- ・次年度の市内全小学校への支援員配置に向け、平成28年度はモデル校3校に支援員を配置し、学校図書館の運営支援を行った。
- ・Wi-Fiスポットを館内に設置し、利用者に学習や調査等のための情報収集の場を提供した。
- ・「日経テレコン」「ジャパンレッジ」等、新たに4種類の情報データベースを利用者に提供し、利用者の学習、調査、研究、趣味等への活用を支援した。
- ・「子ども司書講座」「自由研究相談会」「工作教室」「映画会」等、夏休みの期間を利用して、小学生向けに各種イベントを開催した。
- ・「図書館育児アドバイザー」と児童担当スタッフとの協力により、乳幼児および母親への支援サービスを強化した。
- ・障がい者サービスの一環として、聴覚に障がいのある方も楽しめるよう字幕をつけた「バリアフリー映画会」を開催した。
- ・工夫を凝らした効果的な飾り付けと展示により、来館者数、利用者数の増大を図った。

② 業務の効率化に対する取組

- ・効率的な業務運営を可能にするため、前年度に引き続き、研修の積極的な受講により、スタッフ一人一人のスキルのレベルアップを図った。
(入社1年未満のスタッフを対象とした「図書館の接遇」「レファレンス」「MARCとTOOLi」等、新人研修。入社1年以上のスタッフを対象とした「障がい者サービス研修」「児童サービス研修」「郷土資料サービス研修」「レファレンス研修」等、テーマ別研修等)
- ・その上で、スタッフの汎用性を高めるべく、適宜、担当業務の見直しを行った。

③ その他

- ・平成28年11月5日(土)開催の「図書館まつり」において、幅広い年代層をターゲットとした多彩な催しを開催した(来館者数は前年対比113.2%)。
- ・平成28年10月23日～11月6日に実施した利用者アンケートを集計、分析。この結果は、今後のより一層のサービス向上に繋げていく。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・築20年以上経過している施設のため、日常点検を励行し、安全面に配慮した管理を行っていく。
- ・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、更新を実施すること等により、館内の快適な環境づくりに努めていく。

(3) 次年度以降の取組

- ・市内全小学校(13校)へスタッフを派遣し、学校図書館の充実を図る。
- ・「第1回ふじみ野市図書館を使った調べる学習コンクール」を主管。公共図書館と公立小中学校との間の新たな関係を構築する。
- ・開架図書約16万冊へのICタグの貼付。資料の盗難、紛失を防止する。
- ・スタッフの継続的な研修受講により、知識、スキルの一層の向上を図る。