

春日市指定管理者導入施設の業務実績評価【対象年度:令和4年度】

1 基本情報

施設名	市民図書館
指定管理者	株式会社 図書館流通センター
指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで(5年間)
担当所管	文化スポーツ課文化担当

2 施設情報(休館など)

○防火設備改修工事のため9月1日から9月30日まで臨時休館。→その間に蔵書点検実施。
○移動図書館車は、積雪の影響により12月23日、1月24日午後運休。

3 利用者数

指定期間	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
年度	令和4年度	令和5年度		R6年度		R7年度		R8年度	
		前年度比		前年度比		前年度比		前年度比	
貸出者数	合計	159,916人							
施設内訳	本館	151,345人							
	移動図書館	8,571人							

4 履行確認項目への評価

分類	履行確認項目	評価の視点	確認内容	評価	特記事項
施設維持管理	清掃	適正に実施されているか	・管理運営業務実施報告書(月報) ・現地確認	○	
	設備保守点検	・適正に実施されているか ・事故等が発生していないか ・不具合の対応は適切か	・管理運営業務実施報告書(月報)・事故の発生の有無 ・施設状況の把握	○	
	警備	・適正に実施されているか ・事故等が発生していないか	・管理運営業務実施報告書(月報) ・事故の発生の有無	○	
	小規模修繕	・適正に実施されているか ・不具合の対応は適切か	・管理運営業務実施報告書(月報) ・施設状況の把握	○	・定期的に施設状況を把握し、適切かつ迅速な不具合の対応を実施
運営業務	運営状況	・公共性・公平性を確保しているか ・事業計画等どおり実施しているか	・開館状況・理運営業務実施報告書(月報)・各種事業の実施状況・図書館要覧	◎	□開館状況(年間開館日数273日) 防火設備改修工事のため9月1日から9月30日まで臨時休館。→その間に蔵書点検実施。 学校、公民館で出張講座を実施。 □指定事業 換気・消毒などの感染対策を行い、計画通りに実施することができた。令和4年度から新規に子どもの読書活動推進を目的とした講演会を実施した。 □指定管理者の提案によるサービスの拡大 ・リフレッシュ理科教室、理科読の実施 ・電子図書館サービスの継続・地域資料の電子化 ・本の郵送サービスの継続 ・LINE開設 ・市制50周年記念事業の実施(夜の図書館、あの人の思い出の一冊)
	サービス水準の維持	・サービスの水準を維持する努力はなされているか ・課題解決の努力をしているか	・運営業務実施報告書(月報) ・課題解決に向けた取組	◎	・利用者アンケートを実施(令和4年10月実施、1135件) 利用者満足度 満足・どちらかと言えば満足 95.1% 総合的な評価 良い・まあまあ良い 96.9% ・毎月のレポート提出による課題認識と解決への取組(全員) ・全体ミーティングでの課題の共有と協議、改善策への取組 ・非来館型サービスとして、電子図書館サービス及び郵送サービスを継続。 ・読書バリアフリー法の考えに基づき、読書サポートコーナーを新設した。
	利用状況の把握	適切な施設の利用状況か	・理運営業務実施報告書(月報) ・図書館要覧	○	・新型コロナの影響のある中、感染防止対策を十分にしながら、安全で堅実な図書館運営を行った。
状経況理	収支決算状況	・適正に執行されているか ・管理コストが上昇していないか	・帳票の管理・収支状況 ・予算と決算の比較 ・利用者あたりの管理コスト	○	・適正に執行されている。

4 履行確認項目への評価

分類	履行確認項目	評価の視点	確認内容	評価	特記事項
	人員の適正な管理	・人員の適正な配置 ・継続的なレベルの維持に努めているか	・人員の配置状況・勤務体系 ・勤務表(毎月)・指導研修体制 ・知識・経験を有する人の配置	◎	・館長、統括責任者、副統括責任者、サービス主任(3人)を配置 ・開館中に常時業務責任者を配置 ・司書有資格率88.5%(協定書70%以上) ・経験とスキルに応じた研修の実施 研修回数 68回(延べ186人参加) ※社内研修55回、県立図書館等外部研修会参加13回 ・人事評価制度と能力に応じた昇給制度の導入 ・メンタルヘルス研修の実施 ・接遇研修の実施 ・車いす介助体験研修の実施
運営体制	利用者の苦情・要望等の対応体制	苦情等への対応は適切か	・苦情・要望への対応体制 ・報告書の作成状況	△	△苦情等への対応に苦慮することがあった。 【改善策】 苦情、要望のスタッフ間での共有化(全体ミーティング、朝礼) 対応の不十分な点をスタッフ全員で検証する場を設けるよう予定している。
	危機管理体制の確保	事故・災害発生時の対応はできているか	・訓練等の実施実績 ・危機管理マニュアルの作成 ・緊急時の勤務計画の作成	○	・危機管理マニュアルの整備 ・危機管理研修(全員)
	関係機関・地域との連携体制	連携をはかるために組織・体制を整えているか	・定期的な情報交換等の開催実績 ・共同事業の実施実績	○	・読書ボランティア団体との定期的な協議を実施。 ・学校図書館と連携し、学校連絡便、学校団体貸出を実施した。 ・郷土講座・健康講座の継続 ・子育て支援課と連携し、4か月健診対象者へ案内を送付。対面で絵本の読みきかせと絵本の配布を行った。(ファーストブック事業) ・図書館サポーター(個人登録ボランティア)の活動を再開した。 ・ふれあい文化センターとの協働事業実施(ふれぶん探検隊・新規) ・ふれあい文化センター自主事業コーナーの新設
その他					

5 加点項目への評価

評価内容	特記事項
新型コロナの影響下における図書館サービスの維持	(1)新型コロナの感染拡大防止策として、次のような対策を行い、安全安心な図書館運営に努めた。 透明シールドの設置、2時間ごとの消毒 (2)換気、手指消毒など感染拡大防止策を実施しながら、おはなし会全ての事業を計画通り実施した。 (3)令和2年度より始めた電子図書館サービス及び本の郵送サービスを継続した。また、地域資料の電子書籍化を行った(春日市史平成編、未来へつなぐ春日市の協働のまちづくり)。

6 総合評価

評価	コメント
A 優れている。	(1)これまでの図書館運営を継承しつつ、新たな運営形態による組織づくり、人材の育成に重点を置いた運営が行われた。 (2)防火設備改修工事のため9月1日から9月30日まで臨時休したが、移動図書館車での巡回を継続し、また、学校、公民館で出張講座を実施。電子図書館サービスと郵送サービスを引き続き行うなど代替サービスを提供することができた。 (3)利用者アンケートを実施し、利用者満足度(満足・どちらかといえば満足95.1%)、総合的な評価(良い・まあ良い96.9%)という評価を得た。 (4)感染防止策を実施しながら事業を計画通り実施し、多様な利用者へ向けたサービスを実施した。 以上の点から、適正かつ確実なサービス提供がなされていると評価するものである。