

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5年度】

1 基本情報					2 施設情報(休館など)					
施設名		市民図書館			○移動図書館は台風の影響のため8月9日連休。 ○同じく移動図書館において、車体不良のため11月29日、30日にかけて3ステーションで連休。					
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								
3 利用者数										
指定期間		1年目		2年目	3年目		4年目		5年目	
		R4年度		R5年度	R6年度		R7年度		R8年度	
年 度				前年度比			前年度比		前年度比	
貸出者数		合計		159,916人	185,247人	116%				
施設内訳		本館		151,345人	177,015人	117%				
		移動図書館		8,571人	8,232人	96%				
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 ・移動図書館車後部ステップ板修繕 ・館内椅子座面張替(一人用4台、ソファەر1台)		
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298日) ・移動図書館は台風の影響のため8月9日連休。 ・同じく移動図書館において、車体不良のため11月29日、30日にかけて3ステーションで連休。 □指定事業 計画通り実施することができた。「第5回春日市図書館を使った調べる学習コンクール」では、ビンゴ等を使って調べることに親しみを感じるイベントを実施。過去最多の152作品の応募があった。子どもの読書活動推進を目的とした講演会では、子ども参加型のライブイベントを実施した。 ・毛勝児童センターの改修工事による長期休館を期に移動図書館ステーションの見直しを行い、周辺自治会と協議を重ね、大土居公園多目的広場へ移設した。 □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、理科読かすがの実施 ・電子図書館サービスの継続・雑誌読み放題サービスの提供開始 ・個別選書サービス「ホンシェルジュ」の新規実施 ・金曜の夜の読書会の新規実施 ・防災体験、気象予報士講座の実施		
	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5年10月実施、1,001件) 利用者満足度 満足・どちらかと言えば満足 96.1% 総合的な評価 良い・まあまあ良い 97.2% ・アンケート結果を反映し、本の配置や書架サインを変更 ・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、情報共有シートでの課題の共有と協議、改善策への取組、定期的な接遇研修の実施 ・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。 ・webでのレファレンス(調べ物相談)受付開始		
	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行いながら、安全で堅実な図書館運営を行った。		
状況理	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。		
運営体制	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、各部門サービス主任(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88.0%(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 56回(延べ119人参加) (社内研修29回、県立図書館等外部研修会参加27回) ・人事評価制度と能力に応じた昇給制度の導入 ・ハラスメント研修受講 ・接遇研修の実施 ・車いす介助体験研修の実施		
	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、要望のスタッフ間での共有化(全体ミーティング、朝礼) ・接遇においては、月1回の全体ミーティングで、対応の不十分な点について、スタッフ全員でロールプレイング研修を行い、対応の向上を図った。 △初期対応の不足により、利用者から文化担当へ苦情が入ることがたびたびあった。		
	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	○	・緊急連絡網の整備 ・危機管理研修(全員) ・ふれ文総合防災訓練参加(11月27日) ・市民参加型のAR防災体験(2月11日～12日)		
	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。 ・地域教育課と連携し、学校図書館との学校連絡便、学校団体貸出を実施 ・文化財課と連携し、郷土講座の実施 ・徳洲会病院と連携し、健康講座の実施 ・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)に加え、新たに本の簡易修理ボランティアを募集 ・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)、図書館内にふれあい文化センター自主事業コーナーを設置 ・若年層層の利用促進として、「理科読」をはじめとするイベント活動で、福岡女学院中学、高校と連携		
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非来館型サービスから、滞在型サービスへのスムーズな移行					(1)新型コロナの感染拡大防止策を利用者に違和感がないよう徐々に緩和した。 透明シールドの撤廃、体温計センサーの撤去、イス等の増設 (2)市報による電子図書館サービスの広報活動、電子図書館体験会の実施、雑誌読み放題サービス開始、受付フォームによるレファレンスの開始などを行った結果、電子図書館の登録者数が2,584人(前年度比118%)と大幅に増加した。 (3)滞在型のサービスの復活と新しいアイディア 司書が利用者のカルテを作成し、司書が本を選ぶ個別選書サービス「ホンシェルジュ」の開始、推し本(本の福袋)テーマに沿った本を選書し、福袋形式で貸出					
6 総合評価										
評 価					コメント					
B+ 適正であり、概ね優れている。					(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)コロナ禍で開発された非来館型サービスを更に発展させた。(電子図書館による雑誌読み放題サービス、受付フォームによるレファレンス) (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96.1%)、総合的な評価(良い・まあまあ良い)97.2%という評価を得た。 (4)接遇面において、利用者の苦情に対して、月1回の全体ミーティングにおいて、対応の不十分な点をスタッフ全員でロールプレイングして検証するなど対応を強化した。 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。					