

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6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)

○移動図書館は台風の影響のため、8月29日午後運休、30日全休。雪の影響により1月10日午前運休
○同じく移動図書館において、車体不良のため1月28日(火)、29日(水)にかけて3ステーションで運休

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	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8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%	180,891人	98%
施設内訳	本館	151,345人	177,015人	117%	172,761人	98%
	移動図書館	8,571人	8,232人	96%	8,130人	99%

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 ・一般書書架面の破損(8カ所)、読書席机天板修繕
運営業務	運営状況			◎	・開館状況(年間開館日数301日) ・指定事業は計画通り実施することができた。 ・移動図書館車ステーション大土居公園多目的広場への運行開始 ・指定管理者の提案によるサービスの拡大 ・市民活動団体や企業との協働事業、利用者間のコミュニケーションを促進し、相互に本の紹介を行い新たな分野の図書への関心を高める取組を行った。
	サービス水準の維持			◎	・利用者アンケート実施(令和6年10月実施、1,123件)アンケート結果を反映し、館内用カートの導入、ウェブサイトリニューアル、書架サインを変更 ・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(雑誌読み放題含む)及び郵送サービス、ウェブでのレファレンス(調べもの相談)受付を継続
	利用状況の把握			○	・新型コロナ禍以前の水準を保ち、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。
運営体制	人員の適正な管理			◎	・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配置、司書有資格率80.7%(協定書70%以上)、研修回数63回(延べ133人参加)
	利用者の苦情・要望等の対応体制			○	・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)月1回の全体ミーティングで、実際の事例を基にスタッフ全員でロールプレイング研修実施。 ・初期対応不良による苦情件数に改善は見られた。
	危機管理体制の確保			○	・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25日)、AED、心臓マッサージ講習受講(7月25日)
	関係機関・地域との連携体制			○	・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か月健診の会場で絵本の読みかせと絵本の配布を行った。(ブックスタート事業・令和6年度より再開)福岡女学院大学の学生がブックスタート推進員として活動
その他					

5 加点項目への評価

評価内容	特記事項
来館、非来館を問わず図書館サービスを受けられる環境の提供	今後の利用の多様化に対応するために、来館型サービスと非来館型サービスをバランスよく実施し、市民に広くサービスを提供できるように努めた 1【来館型】 地域や社会に活かす事ができる多様な学びを提供する講座等の実施、特集コーナーの充実、個別選書サービスホンシェルジュ、推し本(本の福袋)の実施 2【非来館サービス】 電子図書館サービス広報活動、電子図書館体験会の実施、電子図書館出張講座(新規)、ウェブでのレファレンス(調べもの相談)を継続、・電子図書館総登録者数8,083人 3【アウトリーチサービス】 移動図書館車出張サービス(高齢者施設等)や団体貸出の運用変更によるサービス向上

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)コロナ禍を経て、来館者サービスと非来館型サービスをバランスよく実施し、市民に広く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97.1%)、総合的な評価(良い・まあまあ良い98.3%)という評価を得た。 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。