

令和3年度 今治市立図書館 指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市立中央図書館、今治市立波方図書館、今治市立大西図書館、今治市立大三島図書館
所在地	今治市常盤町5丁目203番地2、今治市波方町樋口甲72番地1、今治市大西町宮脇甲506番地1、今治市大三島町宮浦5713番地
指定管理者	<p>名称 TRC今治図書館サポート</p> <p>代表者 株式会社図書館流通センター 代表取締役 谷一 文子 四国通建株式会社 代表取締役 高木 康弘</p> <p>住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号 今治市南大門町一丁目1番地の15</p>
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。その後、指定管理業務の課題ごとに、指定管理者による自己評価及び市による評価結果を取りまとめました。
担当部課(問合せ先)	<p>今治市教育委員会事務局 教育政策局 生涯学習課</p> <p>TEL: 0898-36-1602</p> <p>E-mail: sgakusyuu@imabari-city.jp</p>

評価内容

課題	指定管理者自己評価		市による評価		
総則	総則	B	<p>施設の目的や基本方針からはずれることなく運営をしました。新型コロナウイルスのために、臨時休館やイベントの中止 施設利用の制限などありましたが、感染防止第一で行いました。</p>	B	<p>設置目的や管理運営の基本方針を理解して取り組んでいる。</p> <p>また、昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応を要する状況下で、緊急的な臨時休館を設けつつ、館内閲覧禁止期間の設定やイベントの中止に加え消毒、三密回避、資料貸出点数・期間の変更処理等様々な対策をおこない可能な限りの事業の継続、および長期休館等の際の返却日や受取待期間の調整など、利用者の公平性・利便性に配慮する柔軟な対応が実施されている。</p> <p>事業計画書に記載された事業以外にも、市や関係団体の要請・要望、また市の課題やオリンピックパラリンピック等時事に関するテーマについて取り扱った展示を行うなど、柔軟に事業が実施された。</p> <p>単独館は敷地内禁煙、複合館は施設内禁煙の実施が継続されている。</p>
	利用状況	B	<p>今年度も、新型コロナウイルスのために、臨時休館やサービスの制限などの影響で、利用者数が減少しましたが、感染防止対策を徹底し、人数を制限しながらも、イベントなどを開催しました。コロナ対策で、貸出冊数の増や、貸出期間の延長を長期に渡り実施し、好評なご意見をいただきました。年度後半には徐々に利用者の数が戻ってきました。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため外出自粛等来館利用に制限がかかる状況が継続し、長期臨時休館、イベント参加人数枠も縮小する、現段階で利用統計数の増減のみで利用状況を判断することは難しい中、資料貸出点数・貸出期間制限の拡大を実施するなど工夫して利用者の利便への配慮と利用率の向上に努めていた。アンケート調査ではコロナへの対応や新規サービスの認知確認を含めた図書館の運営課題について利用者の傾向把握に努めている。自主事業である電子図書館の活用を含めた非来館型サービスの展開やウイズコロナの現状を踏まえどのような形で利用回復をはかり市民のための図書館であり続けるか、その対策を課題として、今後の動向に注視する必要がある。</p>
	事業収支	A	<p>入出金に関するトラブルはありませんでした。予算については光熱費等で、節約しましたが、新型コロナ対策での支出がありました。資料費に関しては、予算以上の購入をしました。</p>	B	<p>協議により、会計の独立について本社経理システムの利用を認めているため、対象の項目は評価外とする。</p> <p>概ね関係書類も適正に処理されている。施設の特色上事業収入により維持される性質ではないため、安全性やサービスの低下につながらない範囲で経費削減の努力は継続されたい。</p> <p>市の指定額を満たして資料の購入を実施されている。</p>

課題		指定管理者自己評価		市による評価	
総則	管理・運営体制	A	配員に無理のない職場環境を整えています。そのため、職員の有給休暇取得率も高く、勤務日数、勤務時間も適正に管理されています。コロナウイルス対策のため、webでの社内研修に積極的に参加し、個々のスキルアップになりました。	B	計画の通り適切な人員配置での運営がなされている。コロナの影響により研修も制限されたと推測されるが、各種職員研修も実施しており、社内で職員のスキルアップのための研修がWebを利用した体制を構築されていること等今後の研修活動の可能性が広がっていることを評価する。職員の接客態度・マナー等の点について全館満足が74.7%、不満は全体で0.5%と利用者からの評価は高い。障害者雇用に関しては基準を上回る雇用がなされている。図書館事業の性質上、子育てファミリー応援事業への参加は困難と考えていたが、指定管理者の努力により継続されている。
	事故及び災害等発生時の対応	A	施設の経年劣化などの不具合などがありましたが、その都度対応し安心・安全な環境を保つことができました。また、中央図書館では、大規模地震を想定した、避難訓練を行い、スタッフの災害時の意識向上を図りました。	B	指定管理者が請け負っている図書館全般に対する標準的な危機管理マニュアルが細かいところまで整備されている上、今治市立図書館個別に対応したマニュアルの作成もされており、連絡体制も概ね整備されている。また新型コロナウイルス感染症感染の疑い発生時点におけるフローも追加作成され、変異株の状況に応じて仕様を更新していることを評価する。
	個人情報保護	A	個人情報の漏えいは1件もありませんでした。個人情報保護監査を各館ごとに適正に行いました。また、プライバシーマークのテストを各人適正に行いました。	A	個人情報保護について正しい見解のもと、適正に取り扱われている。コンソーシアムの代表団体であるTRCはプライバシーマークを取得し、個人情報保護チェックリスト作成マニュアルを整備、監査員による内部監査、全職員に対する研修・確認テストは継続実施されており適正な個人情報の管理体制が実行されている。
基本的業務	自主事業	A	コロナ禍の中、非来館者サービスとしての電子図書館が目ざされたのに加え、雑誌の電子サービスの実証実験にも参加しました。「タオルびと制作プロジェクト」もタオル産業の貴重な記録遺産として継続しました。今治市立図書館の名物企画になりつつある、中央図書館の著名な作家による読書講演会で、今年度は直木賞作家で、若者に絶大な人気のある朝井リョウ氏をお迎えしました。また、波方図書館の読書講演会でも、直木賞作家の門井慶喜氏をお迎えし、著者の歴史小説についてお話いただきました。愛媛出版文化賞の奨励賞に「FC今治」のJ昇格のいきさつを描いた本が受賞され、その著者である江刺伯洋氏の巧みな話術で参加者に充実した時間を提供できました。「かなしきデブ猫ちゃん」の著者である今治市出身の絵本作家かのうかりん氏と愛媛県在住の早見和真氏とのトークショーを中央図書館で開催し、作品の面白さを伝えていただきました。「平和講演会」として開催していた戦争体験者の講演会を新型コロナウイルスの影響で、今年も「平和展示」として開催し多くの方に貴重な資料をみていただけました。岡山理科大学獣医学部とのコラボ企画「今治サイエンスクラブ」を中央図書館で開催し、地元野間馬などについて興味あるお話を理科大学の宇根先生のわかりやすい解説により、とても楽しく、ためになる講座となりました。また、各館でも多彩で特色のあるイベントを開催しました。今年度も、愛媛新聞を始め、多くの新聞等に行事が紹介され今治市立図書館の活動が広く認知されました。	B	新型コロナウイルス感染症に配慮しつつ、多様なイベント等が企画され自主事業に関して、積極的な取り組みにより効果が上がっていると思われる。感染症拡大防止のため長期の臨時休館、主に児童対象イベントの中止・参加人数枠の制限等自主事業の運営にも困難が伴う中、「読み聞かせ会」「テーマ展示」「講演会」「体験会」等多岐にわたる事業をのべ360件近く実施しており、利用者に定着しているものも多いと感じられる。一方で有名作家と地元高校生が交流する参加型講演会、地元出身作家および愛媛出版文化賞受賞記念講演など、指定管理制度ならではの独創性、即時性のある取組みは市民の関心をひき地域に文化を還元している。今治独自の地域資料である『国府叢書』の翻刻・電子化事業の公開継続等、図書館業務を専門とする自社の強みを活かした事業を展開したことは大いに評価される。
	地域団体との連携	A	「タオルびと制作プロジェクト」は城西大学様および地元タオル企業様と連携して進めています。また、「国府叢書」の後半部の出版について、今治史談会様からの要望で、協議を行いました。国際ソロプチミスト今治様とは坊ちゃん初版本等の展示において協力させていただき継続展示をしています。また、中央館2階の参考コーナーにおける平和展示は「今治市の戦災を記録する会」様と協力のもと継続しています。岡山理科大学様とも、利用者カードの登録の協力、企画展示やセミナーを開催し積極的に連携を行いました。その他、継続事業におきましても諸団体様とは良好な関係のもと実施しています。	B	史談会や地元企業、大学などの地域団体と積極的に連携を図りイベントや企画展を実施されている。感染症対応のため開催中止や利用制限にかかる案件もありつつ、「タオルびと制作プロジェクト」「古文書『国府叢書』の翻刻・デジタル化・公開・刊行事業」の継続など可能な範囲で実施された地域団体との連携が評価できる。今後とも各種団体・地域活動との連携を進められたい。

課題		指定管理者自己評価		市による評価	
基本的業務	行政財産の目的外使用許可手続業務	A	中央館と波方館における自動販売機の設置、および中央館における「ぶっくんのおみせ」の手続きを適正に行いました。	A	適正に行政財産の目的外使用の手続きの上、中央館と波方館への自動販売機の設置および中央館の「ぶっくんのおみせ」など利用者ニーズに応じてサービスの向上に取り組んでいることを評価する。得られた収益についても経費に反映し適切に図書館業務に活用し、市民に還元されている。
	事故・苦情	B	利用者様のご意見に対しては「ご意見箱」を設置し、すべてのご意見にたいする回答を常時閲覧できるようにしています。	B	概ね適正に処理されている。意見箱に寄せられた苦情・要望等につき、丁寧な対応を行っており、また、市への報告等により情報共有を行い、問題の発生を最小限にとどめるよう努めていることを評価する。感染症対策等今だからこそ発生する事案も出てくる中、今後とも事故・苦情の情報について職員間でも迅速に情報共有し問題を最小限にされるよう努められたい。
管理業務	一般管理業務	A	業務基準表に基づき適正に管理しました。また特段の苦情等もありませんでした。	B	定められた業務基準を満たし概ね適正に管理している。また波方図書館の剪定・刈込等は仕様で指定する以上に保守され、中央図書館についても利用者からの視界確保への要望対応としても刈込を実施し、景観も美しく清潔に保たれ、安全上良好な状態を保つ努力をしている。施設の老朽化により対応事項が増加しているが、市からの要請にも誠実に対応しており、引き続き利用者が快適に利用できるよう施設や設備の管理を適切に行っていただきたい。
	修繕管理業務	A	専門技術者のもとに適正に管理を行いました。経年劣化による施設に不具合がありましたが、安全対策を実施して運営を行いました。	B	市と協議しながら、専門技術者のもとに適正に管理を行っている。施設の老朽化が進む中、修繕を要する箇所が年々増加、その修繕規模も大きくなり、修繕箇所の優先順位を見定める必要があるところ、専門技術者のもとに適正に管理を行っていた。今後とも応急的な修繕等や日常点検等により、大きな事故につながらないよう努めながら、修繕を要する箇所の早期発見をお願いしたい。
	備品管理業務	A	今期も、故障などで、必要とされるものを購入しました。備品管理も適切に行いました。	B	応急的な修繕等や日常点検等により、概ね適正に管理されている。既存備品も経年劣化が進んでおり、必要な大型備品については計画的な買い替えのため、早めに市と協議するようお願いする。
利用業務	利用業務	A	運営上のトラブルも適切に、対応し、管理することができました。	B	利用者からの評価は高く、丁寧に業務を行っている。感染症拡大防止のための制限下においても各種イベント・講座を適切な対策の上開催するとともに、年齢対象別に作成した図書館報らいぐらりの発行、FMラジオの利用、ホームページの随時更新等常に利用情報が発信されている。また電子図書館に立川文庫や国府叢書などの地域資料を電子化・掲載し、貴重な資料を施設に展示するだけでなく、デジタル媒体にて市内外に向けて発信されている。今後は新しいSNS媒体も視野に入れた情報発信の拡充についても検討し、なお一層の利用促進に向けた掘り起こし等に期待する。
	利用者アンケート	A	今年度も、「来館者アンケート」に加え、「非来館者アンケート」も実施しました。回収数も1,500人以上の方にご協力をいただきました。また、調査項目も必要に応じて内容を変更しました。	B	地元企業との協力で非来館者アンケートを実施する等多くのサンプル回収を行い、広く評価を行っている。継続調査項目に加え、Webからの貸出延長サービスの認知度、新型コロナウイルス対策についての満足度を調査し時事に併せた利用要望の分析に努めている。報告書は図書館サイトで公表されており、広く情報公開もなされている。アンケートの結果を反映できるよう努めているが、今後の図書館運営に傾向・内容・要望をよりフィードバックされるよう努力されたい。また実施方法もlogoホームの利用などのオンラインを活用した方法も検討いただきたい。
運營業務	電算システム運營業務	A	システムに異常が発生した場合は専門業者と早急に連絡をとり、利用者へのご不便をおかけすることはありませんでした。	B	適正にシステム運用を行っている。またシステム上のトラブルや改修を要する場合には速やかに対応できるよう、指定管理者・システム管理委託業者・行政の三者で常時情報を共有し、必要に応じて協議の場を設けている。プライバシーマーク取得企業であることを活かし、適切な対応がされている。
	図書館資料運營業務	A	指定の資料購入費を、上回る購入しました。また、選書 廃棄等も適切に行いました。	B	資料運営管理に関しては毎週選書会を開催し、選定・発注・図書館システムへの登録作業等仕様で定められた業務が概ね計画的かつ概ね適正に実施されている。長期未返却資料について直接訪問し返却を促すなど適切に督促業務も実施され、図書館資料としての役目を終え廃棄する資料については、感染症対策のため、以前のようなイベントと併せた形式での譲渡は難しくなったものの、リサイクルコーナーを一定期間設置し利用者にも広く再利用を広報することで有効に再活用されている。

課題		指定管理者自己評価		市による評価	
運営業務	その他の運営業務	A	「今治市の戦災を記録する会」様と平和展示コーナーを継続しています。また、岡山理科大学様との、連携を積極的に行いました。	B	感染症拡大防止のため長期の臨時休館、行事の中止または参加人数制限等教育的事業の運営にも困難が伴う中、協議会の開催、視聴覚室の利用促進事業は可能な範囲で継続されていることを評価する。 岡山理科大学による展示スペースの活用や大学図書館との協力事業等積極的な連携はじめ外部団体と連携して啓発・展示を実施している。
奉仕業務	一般奉仕業務	A	当年度のアンケート調査結果においても、7割以上の方がスタッフの対応にご満足いただいています。また、大きなトラブルもなく、適切に業務を行いました。	B	適切に業務を行っている。当年度のアンケート調査結果においても、スタッフの対応について利用者からの満足度が高く、一般的な奉仕業務の実施状況については概ね良好であると評価する。 国立国会図書館の資料送信サービス・オンラインデータベースの利用が継続するなど、利用者への情報支援が充実している。 レファレンスについては、全国での事例の蓄積を踏まえた研修成果により充実したサービスを期待する。
指定管理者の経営状態				指定管理者として問題なく経営が行われている。	

総合コメント(市)
<p>指定管理者は図書館施設の目的や基本方針などを理解し、関係条例、規則、業務仕様書に基づき、事業計画を立て、適切な業務管理・運営を実施していると評価します。</p> <p>昨年度から継続し新型コロナウイルス感染症拡大の影響による多くの制約が課される状況下で、緊急の臨時休館等を併いながらも日常的な消毒・座席数制限、または時期によっては利用サービスを資料の館外貸出のみに限定する等施設内での三密回避他様々な感染対策の上での開館・行事の運用等の対応をされ公共図書館として事業継続に努め、概ね安定した運営を行っている。</p> <p>また中央図書館、大三島図書館での図書消毒機の無償提供、自主事業としての電子図書館の運営など、収益を適切にサービスへと還元している。著名作家と高校生のコラボレーション企画の継続、今治の郷土資料『国府叢書』の翻刻・電子化事業で作成した地域資料データ、郷土の産業史を発掘するタオルびと制作プロジェクトの成果等を図書館ホームページでの情報発信など、自主事業に積極的に取り組み、市民へのPRに加え、市外へのPRにも効果がありました。</p> <p>利用者の安心安全な利用に注力しながら、今後大きな変化が見込まれる社会情勢に対し、図書館ができること、図書館から発信できることについても検証、提案いただけることを期待します。</p>

指定管理者選定審議会による総合評価	
B	<p>まず、指定管理者仕様書に則して業務を行っているものと評価する。</p> <p>また、全国規模の企業の強みを生かし多岐にわたるイベントが企画されており、図書館が地域の中で知の拠点として地域社会に貢献していく姿勢を大切に、能動的に運営されているとも評価できる。</p> <p>今後について利用者アンケート結果を経年で比較分析する形での取りまとめしていただき、その結果も踏まえた事業改善が望まれる。</p> <p>着実に様々な改善を行ってもらっている。また、来館者の減少、自主事業や連携事業の抑制等の制約もあるコロナ禍の厳しい状況は理解できるが、電子図書館の活用を含めた非来館型サービス等のデジタル化に向けた取り組みや地域の中でより図書館の存在をアピールする広報活動の実施等もう一歩進んだ図書館からの発信の高みを目指してほしい。</p>