

令和4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 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	<p>総則</p> <p>B</p> <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影響は続き、イベントの人数制限 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>	<p>B</p> <p>設置目的や管理運営の基本方針を理解し取り組んでいる。 昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響下で制限のある運営状況だったが、利用者への公平性・利便性・安全性を考慮しながら、適正に事業継続されている。 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、また市の進める村上海賊関係展示への協力や広くマスコミにも取り上げられ県外からの取材もあった平和展示等時事のテーマについて取り扱った展示を行うなど、可能な範囲で積極的かつ柔軟に事業が実施された。</p>
	<p>利用状況</p> <p>B</p> <p>今年度も、新型コロナウイルスのために、サービスの制限を継続しましたが、臨時休館はありませんでしたので、利用状況に関しては、数字的に臨時休館のあった前年との比較では、大きく増えました。ただ、コロナ前の数字にはまだまだ戻っていません。</p>	<p>B</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大傾向は続き、イベント参加の人数枠制限も継続し、外出自粛のやむを得ない状況下での利用状況について、利用統計数の増減のみで判断することは難しいが、非来館型のサービスも取り入れながら事業継続と利用回復に努めていることは評価べき点である。アンケート調査では新規サービスの認知確認含めた図書館の運営課題について利用傾向の把握に努めており、各サービス別の利用統計データも収集されている。今後ウィズコロナの現状を踏まえ、市民のための図書館として新たな活動の提案をいただき、利用回復に繋がりたい。</p>
	<p>事業収支</p> <p>A</p> <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が、原材料価格の上昇により大幅に増えました。資料費に関しては、予算以上の購入をしました。</p>	<p>B</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、原材料価格高騰による物価上昇の影響は非常に大きな負担となっているが、今後とも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について継続的な取り組みをお願いする。</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	<p>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。コロナウィルス対策もあり、webでの社内研修を必須とし、個々のスキルアップを図りました。</p>	B	<p>障がい者雇用に関して基準を上回る雇用率が維持され、また全体でも計画の通り適切な人員配置がされており、コロナ禍において職員の自宅待機等への対応も必要とされる中、適切に事業継続されたことを評価する。</p> <p>組織外研修への参加には制限も続中、職員研修も各種実施され、研修を重ねた職員の接客態度・マナー等の点について利用者からの評価も満足が72.1%、不満は0.6%と満足度が高い水準にあることを評価する。今後オンライン開催の研修への参加も継続することで、研修活動の可能性が広がり、より一層のスキルアップに繋がることを期待する。</p>
	事故及び災害等発生時の対応	A	<p>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。</p>	B	<p>指定管理者を請け負う代表団体が、標準的な図書館全般に対する危機管理マニュアルを整備の上、今治市立図書館に対応したマニュアルも個別に作成、連絡体制も概ね整備され、事故時には市への報告も速やかになされている。新型コロナウイルス感染症対応のフローも適時更新されていることを併せて評価する。</p>
	個人情報保護	A	<p>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。</p>	A	<p>図書館で取り扱う個人情報は大量でかつ多岐の内容にわたっている。コンソーシアムの代表団体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。</p>
基本的業務	自主事業	A	<p>「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、また絵本プロジェクトにも協力しました。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、今年度は本屋大賞作家で人気ミステリー作家の東川篤哉氏をお迎えし、東川作品による地元高校生のビブリオバトルを行いました。波方図書館の読書講演会でも、松山在住の人気作家宇佐美まこと氏をお迎えし、著者の作品についてお話いただきました。大三島図書館 開館20周年記念講演会を、人気作家 椎名誠氏にお越しいただき、「海と島の話」という題で、講演をしていただきました。大西図書館では、いま一番人気のある絵本作家の柴田ケイコ氏をお迎えし、「パンどろぼう」などの読み聞かせや、作品にまつわる貴重なお話をお聞きました。「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、今年度も、「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。岡山理科大獣医学部とのコラボ企画「今治サイエンスクラブ」や、せとうちみなとマルシェに、PRを兼ねて出車など地域と連携した企画を行いました。また、各館でもそれぞれ特色のある企画を行いました。以前から、提案をしていた「障害のある方への郵送サービス」を開始し、利用いただいています。かねてから、利用者からの要望の高かった、中央図書館でのWifi環境の整備を行い、これで、今治市立図書館4館すべてで、Wifiを利用いただける環境を提供しました。今年度も、愛媛新聞を始め、新聞やテレビに、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。</p>	A	<p>感染症拡大防止のため自主事業の運営にも困難が伴う中、多岐にわたる積極的な事業展開により効果が上がっていると思われる。コロナ禍の影響で計画に記載する講演会の開催からインタビュー取材映像の公開と展示への企画内容を切り替えた「平和展示」においても広く報道関係に取り上げられた結果、国内外から反響があり、また、大三島館の20周年記念講演会をはじめ、すべての図書館で本と人を結ぶ各種事業が企画されており、指定管理者ならではの独創性のある取組みは本を通じて地域に文化を還元していることを大いに評価する。</p>
	地域団体との連携	A	<p>「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。</p> <p>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、協議を続けています。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>岡山理科大様とも、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。</p> <p>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。</p>	B	<p>史談会や地元企業、大学などの地域団体と連携を図りイベントや企画展を実施されている。</p> <p>感染症対策のため、直接的な会合や活動に制限がかかる場合もありつつ、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。</p> <p>今後とも各種団体・地域活動との連携を進められたい。</p>

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	意見箱に寄せられた苦情・要望等につき、市への報告等により情報共有を行いつつ、公表、対応を行い、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。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、課題解決に向けて努められたい。
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	美観または安全上良好な状態を保つよう、定められた業務基準を満たし概ね適正に管理されている。コロナ対策や施設の老朽化に対応すべき事項が増え、管理の難易度も上がっている状況下、市の要請にも誠実に対応している。引き続き利用者が快適かつ安全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	施設の老朽化が進み、修繕箇所・修繕規模共に増大する中、市と協議しながら修繕箇所の優先順位の確認を進め、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、概ね適正に備品の維持管理されている。中央館にWiFi機材を導入し、利用者から要望の高いフリーWiFiの環境を整えたことを評価する。既存備品も経年劣化が進み、必要な大型備品については計画的な買い替えが必要となるため、市への協議と情報共有が早め実施できるよう環境整備されたい。
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	利用者からのアンケートの評価は高く、丁寧に業務を行っている。年齢対象別に作成した図書館報の配布、FMラジオの活用、ホームページの随時更新し、加えて電子図書館には立川文庫や国府叢書などの地域資料を電子化・掲載することで、貴重な資料をデジタル媒体にて市内外に向けて発信している。今後、SNS等新しい媒体による情報発信も検討し、より一層の利用促進に向けた掘り起こし等を期待する。
	利用者アンケート	A	今年度も、「来館者アンケート」を実施しました。回収数も1,300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	例年実施する項目に加え、4年度に取り組んだWeb予約サービス拡大の認知度、新型コロナウイルス対策についても満足度等時事に併せた利用要望の分析に努める姿勢がみられる。報告書は図書館ホームページで公表されており、広く情報公開もなされている。アンケートで得られた分析結果を運営改善等に反映されるよう今後一層の努力をお願いする。また実施方法も、オンラインを活用した方法等も検討いただきたい。
運営業務	電算システム運営業務	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、利用者に不便をおかけしないように対応しました。	B	適正にシステムを運用している。トラブル発生時には復旧に向け適切な協力がなされた。改修案件についても常時情報を共有し、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、適切な登録情報の管理がされている。
	図書館資料運営業務	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	毎週選書会を開催し、仕様に定められた業務を概ね計画的かつ適正に管理運営されている。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し、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、学校等公の施設での再活用を案内の上、リサイクルコーナーを開設することで利用者に再利用を広報することで有効活用している。

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教育的事業の運営にも困難が伴う中、各団体との積極的な連携により企画展示等に取り組む様子が見られたこと、視聴覚室の利用促進事業を可能な範囲で継続されていることを評価する。
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	概ね適正に業務が行われていると評価する。スタッフの対応について、高い満足度を利用者が得ているという評価がアンケートの集計結果から読み取れる。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の継続等既存サービスに加え、新たに障がい者手帳所持者への郵送貸出サービスを開始するなど新しい取り組みを評価する。レファレンスについては、事例の蓄積を踏まえ研修により今後のサービスの向上を期待する。
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)

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。

新型コロナウイルス感染症の影響が継続する中、日常的な消毒・座席数制限等様々な感染対策の上、公共図書館として事業継続に努め、概ね安定した運営が実施されました。

中央図書館へのWiFiの整備も完了したことで、4図書館すべてにフリーWiFiの環境が整えられ、収益を適切にサービスへと還元されています。

大三島図書館開館20周年記念講演をはじめ、4図書館すべてにおいて著名作家を招聘した講演会が企画、『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取材成果をホームページで情報発信、電子図書館の運営など、自主事業にも積極的に取り組み、市内外へのPRにも効果がありました。

また障がい者対象の貸出資料無料郵送サービスの開始といった読書バリアフリーへの新たな取り組みも見受けられます。

今後大きな変化が見込まれる社会情勢を見据えながら、図書館から発信できること、SNS等を活用した新たな情報発信についても検証、提案いただけることを期待します。