

平成28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番地の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 石井 昭 TRCファシリティーズ株式会社 代表取締役 中藤 龍一郎</p> <p>住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号 東京都千代田区岩本町一丁目3番9号</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 社会教育課 図書情報サービス係</p> <p>TEL: 0898-36-1602</p> <p>E-mail: shakyou@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 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。開館日、開館時間も適切に実行しました。</p>	<p>B</p> <p>指定管理者として施設の目的や基本方針などを理解し、関係条例、規則に基づき、利用者の公平性を確保しつつ、適切な運営が行われている。個々の職員に至るまで理解度が浸透されることを期待する。</p> <p>計画された事業だけでなく、市からの要請や関係団体の要望等を受け、また、市の課題に関するテーマについて、自主的に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>夏季に中央図書館で空調が故障し館内の温度管理が困難な状況にあったが、グリーンカーテンを設置し、省エネ対策や環境にも配慮した対策が取られた。</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た。</p>
	<p>利用状況 B</p> <p>利用者数減少の要因には、人口の減少、スマホやパソコン等のインターネット環境の普及による情報源としての相対的価値の低下、近隣の大型複合商業施設のオープンによる休日の過ごし方の変化などが考えられますが、今年度は空調設備の故障もあり、中央館の来館者数などの数字が伸び悩みましたが、その他の点につきましては良好に推移しました。</p>	<p>B</p> <p>電子図書館などの取り組みにより、新しい図書館のサービスにアプローチしている。</p> <p>アンケート調査により、図書館の運営課題について利用者の傾向を把握しようとしている。</p> <p>利用者数・貸出資料数等は減少傾向ではあるが、人口減少や物価上昇による資料購入点数の減少など、経営努力では抗えない要因も大きく、また電子図書館やAVブースの機器更新など結果的に貸出統計数の減少を招くことが予想される取り組みにも挑戦しているところから、現段階での利用統計数の減少を否定的に捉える必要は低いと考える。</p> <p>指定管理者制度導入より9年目となり、開館時間・開館日の拡大やイベントへの注力など現行指定管理料の中でまた図書館としての目的内で可能な利用者増につながる効果が高いと思われる施策は凡そ実施してきたと思われるが、細かな工夫の積み上げにより人口減の比率の範囲内で利用者数を維持することを期待する。</p>
	<p>事業収支 A</p> <p>入出金に関するトラブルはありませんでした。予算については節約に努め、図書費については予算以上の購入をいたしました。</p>	<p>B</p> <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>伝票や経理の状況について、市からの確認に適切に対応できていた。</p> <p>報告書外の経理書類について、提供依頼した際にも速やかに対応されている。</p> <p>図書館振興財団からの助成金を誘致し、事業を継続していることも評価の対象としている。</p> <p>緊急の修繕が必要となった際も、初期の対応が速やかにまた柔軟に実施された。</p> <p>中央図書館の空調故障に対し、緊急を要する修繕や利用者のための備品購入など自主事業等による収入を適切に活用した対応がなされた。収支で約5百万円の残ができたのは、夏季に空調設備が故障し、光熱水費が使用されなかったことなどによる。</p>
	<p>管理・運営体制 A</p> <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。出張研修も積極的にに行い、それぞれのスキルも年々上達してきています。</p>	<p>B</p> <p>奉仕総時間に対する司書の配置は、全館では5割を超えているものの、館により配置に偏りがある。</p> <p>障がい者雇用に関しては基準を上回る雇用がなされている。</p> <p>子育てファミリー応援事業への協賛を実施した。</p> <p>職員の対応については全館満足が約7割、不満は全体で2%と満足度は高い水準であった。</p> <p>状況に応じ、充実した内容の研修を実施した。</p>
	<p>事故及び災害等発生時の対応 B</p> <p>大きな事故もなく、安全な環境を保つことができました。</p>	<p>B</p> <p>TRC危機管理マニュアル、インフルエンザ罹患時の行動基準を作成し職員に周知、事故・災害時の体制作りがなされている。</p> <p>事故発生の際の初期対応も館長を中心に柔軟に対応し、被害の拡大を抑制している。</p>
	<p>個人情報保護 A</p> <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>	<p>A</p> <p>プライバシーマークを取得する企業として、組織内監査がなされるなど、厳重に管理されており、図書館の運営上、利用者情報管理の上で適正に実行されている。</p>

課題		指定管理者自己評価	市による評価
基本的業務	自主事業	A 図書館振興財団の助成金で実施中の「古文書『国府叢書』の翻刻・デジタル化・公開・刊行事業」の中間報告会を開催しました。また、「タオルびと制作プロジェクト」も順調に記録の集成が進んでいます。	A 事業計画に記載された事業のみならず、柔軟に追加の事業を提案・実施した。年間を通じて、各館で様々な講座、イベント、作品展示等を企画実施した。中央館だけでなく地区館での活動も充実している。図書館振興財団の助成金を活用した『国府叢書』の翻刻・電子化事業を継続するなど、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。充実した子ども向け事業の実践により、大西図書館が「子どもの読書活動優秀実践図書館」として文部科学大臣表彰を受けた。
	地域団体との連携	A 「タオルびと制作プロジェクト」は城西大学および地元タオル企業様と連携して進めています。また、図書館振興財団の助成事業は愛媛大学、今治史談会様協力のもとに実施しています。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ました。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」様と協力のもと実現しました。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に実施しています。	A 「タオルびと制作プロジェクト」に見られるように地域的な特質があるテーマを掘り下げて継続して実施していることを評価する。今治史談会と連携し、『国府叢書』の翻刻・電子化事業の実施を評価。
	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 中央図書館にブックシャワーを設置し、26年12月から無料でサービスを提供。災害対策型の自動販売機設置。水分補給を目的とした自動販売機の設置は利用者にとって定着してきている。また、物品販売など、目的外使用許可の仕組みを活用したサービスを展開している。得られた収益についても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、受託してからの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 館長・職員の地道な苦情への対応について評価する。事故の報告についても速やかに対応・報告されており、二次的な問題の発生が抑止されている。
課題		指定管理者自己評価	市による評価
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 中央図書館では、剪定・刈込を年4回(基準表は年1回)実施し、美観または衛生上良好な状態を保った。TRCFの巡回など仕様以上の点検を実施している。施設の老朽化により、対応事項が多くなっているが、市からの要請にも誠実に対応している。公衆電話廃止に伴う特殊簡易公衆電話の設置も継続されている。帳簿が適切に管理されていることにより、市からの問い合わせにも的確な回答がなされた。
	修繕管理業務	A 専門技術者のもとに適正な管理を行い、大きな事故等はありませんでした。	B 中央図書館の空調設備などについて、応急措置から市への報告・協議・対応が適切になされた。こまめな日常点検等により施設・設備等に不具合を発見した際は適切な対応がなされていることを評価する。
	備品管理業務	A ブックポストに投函された資料の受け皿として、不衛生なフトンからカート式の箱を製作購入しました。	B 中央図書館のソファなどについて、適切な素材で計画的な張替えを実施するなど、効果的な備品管理がなされていることを評価する。
課題		指定管理者自己評価	市による評価
利用業務	利用業務	B 受託当初に比べて様々な点で改善が進み運営上のトラブルも適切に管理することができました。	B 多彩なイベント・講座を開催するとともに、FMラヂオバリバリへの出演など、積極的な広報活動により図書館への集客と活動の周知が図られた。地域の課題をテーマにした展示など、司書の企画力によるPR効果も発揮された。らいぶらりいや利用案内に加え、図書館マナーブックの作成・配布を継続した。電子図書館に立川文庫などの地域資料を電子化・掲載し、貴重な資料を展示するだけでなく、広く利用できるようにしている。ブックシャワーの無料化継続など、利用促進が図られた。利用業務の評価は「入館者数」「貸出冊数」「登録者数」など単に数値の増減で測るものではないが、右下がりの状況となってきたことは否めない。地道で細やかなサービスの質の向上による利用促進を期待する。
	利用者アンケート	A 本年も、例年同様に1000人以上の方にご協力いただきました。また、調査項目も必要に応じて内容を変更しました。	B 利用者アンケートは実施することが目的ではなく、アンケートの回答・意見を分析しそれを業務にフィードバックできているかが肝要である。例年図書館のサービスについての認知度が低いことから、利用者の情報収集手段について項目を設けて調査した。今後の運営に反映されたい。

課題		指定管理者自己評価		市による評価	
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、利用者へのご不便をおかけすることはありませんでした。	B	個人情報の取扱いやシステムセキュリティに関して、図書館システムネットワークと事務用端末の使い分けなどについて、市からの要請にも誠実に対応している。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。システム保守管理者及び市担当と連絡を密にしてトラブル等に対応していることを評価する。
	図書館資料 運営業務	A	指定の資料購入費を大幅に上回って購入しました。また、選書、廃棄等も適正に行い、リサイクル・ブック・フェアも混乱もなく行うことができました。	B	定期的を実施している「選書会」で市と綿密に協議して、適切な資料収集が実施できている。長期督促者などに直接訪問し返却を促すなど、適切に督促業務が実施されている。貴重資料については、郷土資料である立川文庫の電子化や収集した郷土資料の細やかな書誌作成など、基本と発展両面に積極的な運営がなされている。引き続き、国分叢書の電子化により貴重な郷土資料の収集保存を推進した。
	その他の 運営業務	B	「今治市の戦災を記録する会」横と平和展示コーナーを新設しました。	B	今治市から協力依頼があった教育的事業にも積極的に協力していることを高く評価する。様々な工夫によりライブラリー・シネマの参加者が安定して確保できるようになり、視聴覚室の有効活用が図られた。以前から関連のあった団体等との協議・連携を適切に行い、教育的事業の実施が図られた。図書館協議会が適正に開催された。
課題		指定管理者自己評価		市による評価	
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、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、大きな不備等もなく、概ね順調に管理することができました。	B	貸出・返却等の基本サービスなどについては職員全員で真摯に努力している。その結果アンケートで「スタッフ対応の満足度」が高く評価されていることは喜ばしいことであるが、これに満足することなく、なお一層質の高い利用者サービスを目標とされたい。レファレンスについては、事例の蓄積や的確なインタビューなど、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			提出された決算関係書類や過去5年間の「貸借対照表」、「損益計算書」をもとに「経営分析指標」を算出したところ、収益性、安全性、効率性、成長性の各項目とも特に問題となる項目もなく、概ね良好であると判断する。	

総合コメント(市)

指定管理者は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する。4年目となる事業実施であったが、昨年度に引き続き安定した運営を行っている。その上で、公益財団法人図書館振興財団の助成事業を活用した今治の郷土資料『国府叢書』の翻刻・電子化事業の継続など、自主事業に積極的に取り組んでいることを評価する。ブックシャワーの無料化継続や中央図書館ベビーカー買替えなど、自主事業等による収入を適切にサービスへと還元していることを評価する。積極的なパブリシティや司書の専門性を活かした企画力により、中央図書館だけでなく地区館での企画においても、メディアへの露出が高い水準で継続しており、市民へのPRに加え、市外へのPRにも効果があったことを評価する。充実した子ども向け事業の実践により、大西図書館が「子どもの読書活動優秀実践図書館」として文部科学大臣表彰を受けたことを評価する。中央図書館の空調故障が夏季と重なり、館内の快適な環境を維持することが困難になった際にも、市からの要請に誠実に応え、またグリーンカーテンの設置を行うなど、柔軟な対応を行ったことを評価する。

指定管理者選定審議会による総合評価

B	<p>全国規模の運営実績があり、利用者のニーズに応えたサービスの提供や積極的な自主事業の取り組みなど、管理運営、サービス内容全般について経験やノウハウが活かされている。今後さらに利用者を増やす工夫を期待する。収支状況についても、適切な収支計画に加えて、助成金の活用や経費の削減に努めており、健全な事業収支である。</p> <p>総合的に図書館運営についての理解度が高く、仕様書に基づいた適正な図書館の管理運営を行っていると評価する。</p>
---	--