

平成29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	<p>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。</p> <p>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。</p>
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>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>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、適切な業務運営が行われている。また、職員が共通の問題認識をもって図書館運営を実施できるように職員研修等が実施されている。長期休館等の際の返却日や受取待期間の調整など、利用者の公平性に配慮した管理・運営がされている。</p> <p>事業計画書に記載された事業だけでなく、市からの要請や関係団体の要望を受け、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3階テラスにグリーンカーテンを設置し、省エネ対策や環境に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>入館者数が、ずっと減少していたが、やっと歯止めがかかりました。</p> <p>それに伴い貸出数でも、若干ですが、目標数を超えました。</p> <p>もちろん 昨年度の中央館での空調の不調などで、大きく数字が落ちていたためもありますが、行っている企画などが来館・貸し出しに寄与したと考えます。</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。様々な基礎データを適切に分析し、直接のアンケート実施により利用者の要望をいかに実現できるかにより指定管理者の手腕が問われる。</p> <p>利用者数・貸出資料数等は減少傾向ではあるが、図書館の運営評価が利用者数・貸出資料数の伸びだけで判断されるべきものではない。人口減少やインターネットの普及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>部分的に上昇している指標も見受けられるが、今後の動向に注視したい。</p>
	<p>入出金に関するトラブルはありませんでした。</p> <p>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>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>独自に図書館振興財団の助成金を活用して貴重な郷土資料の掘り起こしを継続実施したことを評価する。</p>
	<p>配員に無理のない職場環境を整えています。</p> <p>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。</p> <p>出張研修も積極的に行い、各個人のスキルアップにつながっています。</p>	<p>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。</p> <p>本来、図書館の事業の性格上、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実施を継続している。</p> <p>職員の対応については全館満足が72.4%、不満は全体で1.3%と満足度は高い水準であった。</p> <p>職員に対する各種研修も一般業務・図書館の専門業務とも充実しているように見受けられる。</p>

課題		指定管理者自己評価		市による評価	
総則	事故及び災害等発生時の対応	B	大きな事故もなく、安全な環境を保つことができました。	B	指定管理業務を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は細かいところまで整備されている。 今後、今治市立図書館各館の個別事情に対応したマニュアルの作成及び対応研修等を実施されたい。
	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館適正に行いました。	A	図書館で取り扱っている個人情報は大量でかつ多種の内容にわたっている。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、監査を各館ごとに行い、職員に対する内部研修も毎年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。
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」も、公開に向け継続して行いました。また、「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て行いました。	A	報告書によると全館で年間のべ370あまりの各種自主事業を実施しており、内容としては「読み聞かせ会」、「展示」、「講演会」、「体験会」、など多岐にわたっており利用者にとっては定番事業として定着しているものも多いと感じられる。 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、中央図書館が「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。(平成29年度報告の実績を基に県の推薦を受け、平成30年度4月に受賞) 参考:H28年度にも大西図書館が受賞
	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。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。	A	「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」など地域団体との連携が評価できる。更に地元団体等と交流することにより、幅広い図書館事業となることを期待する。
	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うえ、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」など利用者への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	意見箱に寄せられた苦情・要望等につき、柔軟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。
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に管理を行い、大きな事故等はありませんでした。	B	応急的な修繕等や日常点検等により、大きな事故につにつながらないよう努めている。 今後、施設の老朽化が進む中、市と協議しながら修繕箇所の優先順位を決める必要がある。
	備品管理業務	A	今期は、備品購入も少なく、廃棄も、ありませんでした。備品管理も適正に行いました。	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、適切な管理・運用がされている。 今後、備品購入にあたり、サービスの低下につながらないよう、市と協議しながら計画的に購入するようお願いしたい。

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	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	多彩なイベント・講座を開催するとともに、FMラヂオバリバリの「こんにちは！図書館です」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効果も十分に発揮された。 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。
	利用者アンケート	A	本年も、昨年を上回る1300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	継続して調査する項目に加え、返却方法の認知度について調査を行っており、アンケートの調査報告書は図書館サイトで公表している。
課題		指定管理者自己評価		市による評価	
運営業務	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	システム保守管理者及び市担当者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。 個人情報の取扱いやシステムセキュリティに関し、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。
	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	リクエスト等利用者のニーズにより積極的に対応することを期待する。 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。 市の指定する資料費よりも270,612円超過して資料の購入を実施した。
	その他の運営業務	B	「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ました。	B	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	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。 オンラインデータベースの利用が継続され、利用者への情報支援が充実している。 また、学校図書館への支援について評価。 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

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ことと評価する。

最終年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、タオルびと制作プロジェクトや、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、えひめ国体図書館応援イベント、波方図書館20周年記念企画、芥川賞作家と高校生のコラボレーション企画など、自主事業に積極的に取り組んでいることを評価する。

中央図書館でのブックシャワーの無料化継続やブラウジングコーナーソファの張替え、指定額以上の資料購入など、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。