

令和2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 細川 博史 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 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	B 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。	B 図書館施設の目的や基本方針などを理解し、関係条例、規則に基づき、適切な業務運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症拡大という例年にない制約の多い状況下で、感染対策としての緊急的な臨時休館、イベントの中止・延期といったこと以外にも資料貸出点数・期間の変更処理、日常的な消毒・座席数制限等施設内での三密回避他様々な感染対策の上での適切な開館・行事運用等の対応をされ公共図書館としての役割を果たしている。 長期休館等の際の返却日や予約取り置き期間の調整など、利用者の公平性・感染症防止の安全性に配慮した管理・運営がされている。 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・要望等を随時受け、また市の課題に関するテーマ、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。 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。
利用状況	B 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があり一時は大きく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する事により徐々に利用者数が回復していききました。	B 感染症拡大防止のため長期の臨時休館、イベント参加人数の制限、外出自粛等来館利用に制限がかかる状況が継続する中、現段階で利用統計数の増減のみで単純に比較評価できないが、開館1日あたりの貸出数等一定の回復傾向が見られる数字もあり、工夫しながら利用促進に努めていると評価できる。自主事業として取り組まれている電子図書館の活用や感染症対策終了後の利用回復への対策を課題として、今後の動向に注視したい。 また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に努めている。
事業収支	A 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。	B 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。 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。 市の指定額を満たして資料の購入を実施されている。

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。新型コロナウイルスのために出張研修には参加できませんでしたが、webでの社内研修に積極的に参加し、各個人のスキルアップにつながっています。	B	計画の通り適切な人員配置での運営がなされている。職員の接客態度・マナー等の点について利用者アンケートの評価は全館満足が72%、不満は全体で0.5%と満足度は高い水準にある。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。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。新型コロナウイルス感染症の影響下で各種研修も開催が制限された面もあるが、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。
	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。	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	図書館で取り扱う個人情報とは大量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、コロナ感染症対策のため例年実施される本社による監査等は電話実施となったが、職員に対する内部研修・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	「古文書『国府叢書』の翻刻・デジタル化・公開・刊行事業」も、後半部分の翻刻も終了し、全刊のデジタル化公開を行いました。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。今治市立図書館の名物企画になりつつある、中央図書館の著名作家による読書講演会で、今年度は、直木賞作家で、現代文学の巨匠の一人である角田光代氏をお迎えしました。松山市出身で、ショートショート作家としていま人気の田丸雅智氏をお迎えし、波方図書館と大西図書館にて「ショートショートの書き方講座」を行いました。愛媛出版文化賞に今治在住の方が2名受賞し、その両氏と両方の出版を手掛けた出版社の代表のトークショーを中央図書館にて開催し、地元今治と愛媛の出版文化について、熱く語ってもらいました。例年「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、「平和展示」として開催し多くの方に貴重な資料を見ていただけました。新型コロナウイルスのために、今年度は開催できませんでしたが、波方図書館で平成30年度から行っている「小学生プログラミング体験講座」が文部科学省の「公共図書館事業事例集」に掲載されました。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。	B	感染症拡大防止のため長期の臨時休館、予定されたイベントの中止・延期または参加人数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余り実施しており、定番事業として利用者に定着しているものも多いと感じられる。一方で有名作家とのコラボレーション企画、愛媛出版文化賞受賞記念講演など、指定管理者ならではの獨創性、即時性のある取組みは地域に文化を還元している。今治市の貴重な地域資料である『国府叢書』の翻刻・電子化事業を継続し、そのデータを公開・今治の歴史を発信したことは図書館業務を専門とする自社の強みを活かした事業であり大いに評価される。今後図書館利用者のみならず広く市民全般にPRするような事業展開に期待する。
	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、「国府叢書の翻刻・デジタル化事業」では愛媛大学様、今治史談会様協力のもとに実施しました。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	「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。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	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。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。また中央図書館の剪定・刈込等は仕様で指定する以上の頻度で実施し、美観または衛生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っており、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、備品の維持管理に努めている。指定管理業務遂行上必要な機材、利用者からの要望の高い機材について今後とも検証されたい。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	利用者アンケートにおいても評価は高く、丁寧に利用案内業務を行っている。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、図書館報らいぶらりの発行、FMラジオの利用など、積極的な広報活動により図書館とその活動の周知が図られている。ホームページも随時更新、利用情報が発信されており、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、外部に向けて発信されている。
	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。回収数も昨年を上回る1800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	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、館内閲覧実態調査、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。アンケートで得られた傾向・内容・要望を次年度の図書館運営にフィードバックされるよう努力されたい。
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・行政の三者で定期的に協議を実施するなど概ね適正に図書館システム運用を行っている。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に定められた業務が概ね計画的かつ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リサイクル頒布会を開催することで有効活用されている。

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・延期または参加人数の制限等教育的事業の運営にも困難が伴う中、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。「教科書展示会」など展示スペースで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	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おります。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にするなど、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)

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する。

新型コロナウイルス感染症拡大という例年になく制約が多く課される状況下で、緊急的な臨時休館、イベントの中止・延期を伴いながらも日常的な消毒・座席数制限等施設内での三密回避他様々な感染対策の上での適切な開館・行事の運用等の対応をされ公共図書館としての役割を果たし、概ね安定した運営を行っている。

また中央図書館に加え、大三島図書館でのブックシャワーの無料提供、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。

今治の郷土資料『国府叢書』の翻刻・電子化事業を完了・ホームページに公開し、郷土の産業史を発掘するタオルびと制作プロジェクトや、著名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。

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文部科学省の事例報告に紹介される等市民へのPRに加え、市外へのPRにも効果があったことを評価する。