

令和2年度 指定管理者モニタリング年度評価表

施設名	徳島市立図書館	
指定管理者名	株式会社 図書館流通センター	
評価期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日(1年目)	
評価者	指定管理者	徳島市立図書館 館長 國金 博和
	教育委員会	社会教育課 管理係 主査 堤 雄志

1 目標の達成度についての評価

別紙のとおり

2 仕様書等に定める管理運営水準についての評価

評価項目		指定管理者 評価	教育委員会 評価
適正な管理運営			
管理運営 体制	人員の配置及び職員体制は適正か。	A	A
	職員の能力向上に向けた取組など人材育成は行われているか。	S	S
	労働基準法など関係法令に従って職員の労働管理は適正に行われているか。	A	A
情報管理	個人情報及び業務上知り得た機密事項を適正に管理しているか。	A	A
	著作権法等を遵守し、資料の無断転載の防止は徹底できているか。	A	A
危機管理	利用者の安全対策(事故防止等)及び危機管理は適切に行われているか。	A	A
	消防法に基づき、防火管理に関する必要な措置は講じられているか。	A	A
環境配慮	省エネルギー等環境への配慮は十分になされているか。	A	A
指定管理者 の責務	法令・協定書等を遵守しているか。	A	A
	申請、届出など必要な手続きを、適切な時期に適正に行っているか。	A	A
事業計画の達成、サービスの水準			
運営業務	施設の設置目的、運営方針に沿って適切に運営されているか。	A	A
	仕様書、事業計画の水準を満たした施設の運営が行われているか。	A	A
	提案事業・自主事業を計画どおり効果的に行っているか。	A	A
	図書館の施設・設備を有効に活用できているか。	S	S
	図書を選定・購入は適切に行われているか。	A	A
	地域・関係機関・ボランティアなど外部団体との連携は推進されているか。	A	A
管理業務	施設・設備等の保守・検査を適正に行い、安全性・快適性を確保できているか。	A	A
	清掃・植栽管理等を適正に行い、衛生的で美しい環境を維持しているか。	A	A
	文書・備品等を適正に管理しているか。	A	A
利用者対応	利用者の意見を取り入れる取組や苦情等の対応は適切に行われているか。	S	S
	利用者に対する接遇及び相談業務は適切に行われているか。	A	A
利用促進	利用促進のための取組を十分に行っているか。	A	A
	ホームページ・パンフレットなど情報発信を積極的に行っているか。	A	A
収支等			
経理	仕様書等に沿って経理処理を適正に行っているか。	A	A
収支	収支の状況に不適切な点はないか。	A	A
経費節減	収入増加又は経費の抑制等が図られているか。	A	A
その他			
今後の課題 等	事業報告書に記載のとおり		

評価項目		指定管理者 評価	教育委員会 評価
総合評価			
指定管理者	事業報告書に記載のとおり		
教育委員会	<p>概ね仕様書に沿った管理運営水準を達成できていた。 今年度はコロナ禍やそごう徳島店の撤退など、図書館を取り巻く環境が大幅に変化した。人の流れが減少し、館内の利用制限を実施しながらの難しい運営となったが、それでも利用者や職員の安全を確保しつつ、手探りながらも状況に対応した管理運営ができた。 臨時休館中は、人材育成に力を入れるなど時間を有効活用し、図書館としてのレベルアップを図ることができた。 また、自習スペースの提供には、会議室の空き状況を充てることで閲覧席を圧迫することなく、施設の有効活用に資することができた。</p>		
総合評価		A	A

【評価基準】

- S: 仕様書、事業計画の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- A: 仕様書、事業計画の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
- B: 仕様書、事業計画の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある。
- C: 仕様書、事業計画の基準を遵守できていない又はその水準を下回る内容である。

令和2年度 徳島市立図書館指定管理における 目標の達成度についての評価

1 施設の概要

施設名 徳島市立図書館
 所在地 徳島市元町1丁目24番地
 設置目的
 図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資するため。
 開館年月日 平成24年4月1日
 総面積 約3,400㎡

2 指定管理者の概要

団体名 株式会社図書館流通センター
 所在地 東京都文京区大塚三丁目1番1号
 指定期間 令和2年4月1日から令和7年3月31日まで(5年間)
 指定管理者が行う業務の内容
 図書館事業に関する業務
 図書館資料貸出及び施設等利用の承諾に関する業務
 図書館及び図書館施設の維持管理に関する業務
 その他教育委員会が必要と認める業務

3 評価結果

1 目標の達成度

評価項目	目標値	単位	備考	実績	評価
基本的事項					
入館者数	500,000	人/年	移転オープン時の目標値	383,466	A
貸出冊数(一般室)	600,000	冊/年	実績による	508,406	A
貸出冊数(こども室)	350,000	冊/年		296,680	A
貸出冊数(移動図書館)	120,000	冊/年		123,600	S
所見	「基本的事項」については、目標値を達成できなかった項目もあるが、コロナ禍による臨時休館やそごう徳島店の撤退などの外的な要因で減少していることから、これを加味して目標値の75%を基準として評価の判断をした。今年度は、コロナ禍において難しい判断を迫られることが多かったが、利用者の安心・安全に最大限配慮しながら、職員が一丸となって運営に取り組んだ結果、各数値とも予想を上回る実績を残すことができた。各館それぞれが特色ある特集展示をたくさん行い、利用者の本に対する興味を引き出すとともに、各事業を通じて地道なアピールを行うことで貸出利用に繋げ、新規利用者の獲得にも力を入れた。アンケート結果にも好意的な意見が多く、利用者これらの取組が伝わっていると感じられる。特に、移動図書館はコロナ禍により利用がシフトしたが、利用者からの要望に即応するなど、ネットワークの軽さを活かした細やかな対応を行い、需要に応えたことは評価できる。				
運営方針 (子どもの成長支援)					
子どもサービス参加人数 (子どものみ、館外含む)	5,000	人/年	実績による	2,328	B
ブックスタート参加件数	1,500	件/年	実績による	1,521	A
所見	「子どもサービス参加人数」については、コロナ禍等により来館者数が減少した中、目標値を達成できなかったことは仕方ない。コロナ対策をしながら、細心の注意を払っておはなし会等を実施し続けたことは職員の大きな負担となったと思われる。それでも感染者を出すことなく1年間やり遂げたことは、次年度に繋がる手応えがあった。読書のアニメーションへの参加者も増えてきている。今後に期待したい。 「ブックスタート参加件数」については、臨時休館や引き渡しの中止があったりした中でも着実に実施し、目標値を達成できた。このことは図書館が行うこの事業が必要とされているということである。今年度の引換率は80%を割っており、まだまだ潜在的な需要を見込められると思われるので、周知に向けた取組の強化を図ってほしい。				

運営方針 (地域の成長支援)

外部との連携事業	100	件 / 年	実績による	51	A
データベースの利用	100	件 / 年	実績による 6データベースの合計件数	59	B
所見	<p>「外部との連携事業」については、コロナ禍の影響を大きく受け、目標値を達成することができなかったが、徳島大学附属図書館との連携や徳島ヴォルティスとの連携、ボランティア団体や各種団体との連携など、難しい状況の中でも対策をしながら実績を残せたことは評価できる。図書館としてできることを今後も模索してほしい。</p> <p>「データベースの利用」については、なかなか利用に繋がらない中、コロナ禍によりコーナーが閉鎖するなど苦しい運営が続いた。今年度は利用促進イベントも開催できなかったが、次年度以降、周知に向けた取組に力をいれ、利用に繋がってもらいたい。</p>				

運営方針 (市民の学習支援)

電子図書館の閲覧回数	4,000	回 / 年	実績による	8,437	S
国立国会図書館レファレンス協同データベース登録件数	100	件 / 年	実績による	102	S
所見	<p>電子図書館については、コロナ禍による需要のシフトを確実に捉え、利用を増やすことができた。新規利用者も増え、予算を手厚く配分することでコンテンツの充実にも努めたことは大いに評価できる。今後も周知を続けるとともに、内容の充実も図り、更なる利用者の増加・獲得を目指してもらいたい。</p> <p>「国立国会図書館レファレンス協同データベース登録件数」については、着実に実績を重ね、目標値を達成することができた。国立国会図書館から御礼状をもらい、その貢献度を高く評価してもらい、同時にアピールにも繋がった。</p>				

利用促進

広報活動 (メディア掲載数等)	24	件 / 年	毎月2件 × 12ヶ月	23	A
広報活動 (ホームページ及びツイッター掲載数、チラシ作成数)	120	件 / 年	定例的なものを除く	300	S
読書記録帳新規登録数	600	件 / 年	毎月50件 × 12ヶ月	662	A
所見	<p>「広報活動」については、目標値には届かなかったものの、コロナ禍における取組やその他取材を積極的に受けるなど、図書館に当たったスポットを逃すことなく良いアピールに繋げることができた。</p> <p>「広報活動」については、ホームページやツイッターを上手く利用し、アピールに繋がった。ツイッターの更新頻度も増え、気軽に図書館の情報を利用者に得てもらうことができている。目標値を大きく上回り達成できたことは、そのまま情報の提供を図書館から積極的に行うことができたことを物語っている。</p> <p>「読書記録帳新規登録数」については、着実に実績を重ね、目標値を達成することができた。</p>				

2 仕様書等に定める管理運営水準の達成状況

管理運営水準(適正な管理運営、事業計画の達成・サービスの水準、収支等)

所見	モニタリング(事業報告、連絡調整会議、実地調査等)を通じて確認したところ、コロナ禍により一部実施できなかった事業があったが、仕様書等に定める管理運営水準を満たしており、問題は見当たらなかった。	A
----	--	---

総合点数(100点満点)

73点

総合評価(S~C)

A

【評価基準(1目標の達成度)】

- S:優れた事業や取組が見られ、目標値を大きく上回る顕著な成果があった。
- A:事業計画のとおり事業を実施し、目標値を達成することができた。
- A:目標値を達成することができなかったが、優れた取組が見られた。
- B:事業計画のとおり実施したが、目標値を達成することができなかった。
- C:事業計画のとおり実施できず又は実施したが工夫が見られず、目標値を達成できなかった。

【評価基準(2仕様書等に定める管理運営水準の達成状況)】

- S:仕様書等に定める管理運営水準を達成できており、問題は見当たらなかった。
- A:仕様書等に定める管理運営水準について、改善を要する軽微な事項があった。
- B:仕様書等に定める管理運営水準について、改善を要する軽微な事項が多数あった。
- C:仕様書等に定める管理運営水準について、重大な瑕疵があった。(または業務改善に関する通知書を受けた。)

【総合評価】

- S(80点以上):管理運営状況は著しく良好である。今後も継続して同様の取組を推進すること。
- A(70点以上):管理運営状況は概ね良好である。更なる発展のための取組を行うことが望ましい。
- B(60点以上):管理運営状況は水準並みと認められるが不十分な面もある。事業の総括等が必要である。
- C(60点未満):管理運営状況に問題が見られる。問題点を早急に整理し、事業の見直し等を行うこと。