

令和5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5年4月1日～令和6年3月31日（4年目）	
評価者	指定管理者	徳島市立図書館 館長
	教育委員会	社会教育課 管理係 主査

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。	S	S
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。	S	S
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>全ての評価項目について、仕様書及び事業計画の基準を遵守し、概ねそれらに沿った水準または一部ではそれより優れた内容の項目もあった。今年度は新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、手探り状態の中での管理運営となったが、慎重かつ丁寧に対応し、大きなトラブルもなく乗り切ることができた。</p> <p>人材育成面では、各スタッフの職域に応じた各種研修の受講や、休館日を利用した全体研修、目標の設定と評価等、図書館職員のレベルアップに繋がる取組がなされ、サービスの質的向上に大いに役立った。</p> <p>外部団体等との連携では、新規連携先の開拓に積極的に取り組み、また既存の連携先との協議も進めながら、利用者に対し高水準のサービスを提供することができた。</p> <p>情報発信では、X(旧ツイッター)とホームページを中心に様々な内容の周知を行い、図書館を知ってもらうことで、新たな利用者の獲得にも繋がった。</p> <p>今年度は電気料金の高騰など、指定管理者にとって厳しい1年であったが、教育委員会と連携しながら無事に終えることができたことは大いに評価したい。教育委員会の総合評価は、S評価とする。引き続き工夫を凝らし、熱意のある管理運営に努めてもらいたい。</p>		
総合評価		S	S

【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5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	指定管理者 評価	教育委員会 評価
基本的事項						
入館者数	420,000	人/年	・毎月35,000人×12ヶ月 ・新規登録者数、アンケート満足度などを重視	457,606	S	S
貸出冊数(一般室)	480,000	冊/年	・毎月各館40,000冊、25,000冊、10,000冊×12ヶ月 ・特集展示の回数や内容、実利用者数を重視	517,888	S	S
貸出冊数(こども室)	300,000	冊/年		326,346	S	S
貸出冊数(移動図書館)	120,000	冊/年		123,287	S	S
所見	「入館者数」については、目標値を大きく上回る成果を残すことができた。新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い手探りの運営となったが、新規登録者数も順調に伸び、多くの方に図書館の存在を知ってもらうことができた。アンケート調査でも利用に関する満足度は高く、高水準のサービスを提供することで図書館の質を高め、入館者数増加に繋がった。 「貸出冊数」についても、各館において目標値を大きく上回る成果を残すことができた。年間100回を超える様々な特集展示は各館それぞれの工夫が凝らされており、利用者の本への興味を引き出し、多くの貸出に繋がった。 今後も引き続き利用者ニーズに合わせた取組を行うことで、リピーターの確保はもちろん、新規利用者の獲得も同時に目指してもらいたい。					
運営方針 (子どもの成長支援)						
子どもサービス参加人数(館外含む)	4,200	人/年	・毎月350人×12ヶ月 ・アニメーションに係る取組、アンケート満足度、ボランティアとの協同などを重視	5,696	S	S
YAボランティアの延べ参加人数	180	人/年	・毎月15人×12ヶ月 ・活動内容を重視	171	B	B
所見	「子どもサービス参加人数」については、目標値を大きく上回ることができた。ボランティア団体協力のもと毎日2回実施するおはなし会や各種イベントには、コロナ禍が明け人の流れが増えてきたことで、昨年度と比べて約1.2倍の参加があった。館外活動も精力的に実施しており、特に読書のアニメーション活動は、特徴的な取組として徳島市立図書館の認知度向上に大きく貢献した。 「YAボランティアの延べ参加人数」については、目標値には届かなかったが、様々な活動を通じてボランティアの皆さんに本に親しんでもらうことができた。紀伊國屋書店との連携で、おすすめ本の選書とPOPの作成を行い、紀伊國屋書店にて展示を行えたことは、ボランティアにとってとても良い経験になった。今後も、ボランティア活動を通じて、読書から遠のきがちな中高生世代の本への興味を引き出してもらいたい。					

外部との連携事業	60	件 / 年	・毎月5件×12ヶ月 ・新規連携先の開拓、連携先の満足度、参加者の満足度、図書館としてのアピールなどを重視	97	S	S
データベースの利用	60	件 / 年	・毎月5件×12ヶ月 ・6データベースの合計件数 ・周知に係る取組、活用講座の参加者数や満足度などを重視	63	A	A
所見	<p>「外部との連携事業」については、目標値を大きく上回る実績を残すことができた。新規連携先の開拓も順調にできており、各団体の協力のもと、図書館だけではできない様々なサービスを提供することで、利用者サービス及び満足度の向上に繋げることができた。</p> <p>「データベースの利用」については、目標値を達成することができた。一部のデータベースは利用があるものの、それ以外は低迷している状況なので、今後も周知に力を入れ、いかに知ってもらい、使ってもらうかを意識した取組をお願いしたい。</p>					

運営方針（市民の学習支援）

電子図書館の閲覧回数	7,200	回 / 年	・毎月600件×12ヶ月 ・周知に係る取組などを重視	11,030	S	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	60	件 / 年	・毎月5件×12ヶ月 ・国立国会図書館からの御礼状、活用方法や件数などを重視	89	S	S
所見	<p>「電子図書館の閲覧回数」については、昨年度に引き続き、目標値を大きく上回る実績を残すことができた。コロナ禍の際に捉えたニーズにより、確実に周知が進み定着してきている。今年度は、徳島市の偉人マンガ「AWADECO 天狗久と阿波人形浄瑠璃」を電子書籍として登録しており、このような地域資料の登録により、価値の向上を今後も図ってみたい。また所蔵冊数は少ないが、限られた予算の中でどのような資料を追加していくかについては、戦略的に考えていってほしい。</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、順調に実績を重ね、目標値を大きく超えて達成することができた。昨年度に引き続き、国立国会図書館からの御礼状をもらえたことも評価できる。</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 ・積極的な売り込みなどを重視	13	B	B
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）	300	件 / 年	・毎月25件×12ヶ月 ・閲覧数や「いいね」の数、教育委員会との連携、移動図書館のツイッター掲載数などを重視	556	S	S
読書記録帳新規登録数	600	件 / 年	・毎月50件×12ヶ月 ・周知に係る取組などを重視	733	S	S
所見	<p>「広報活動」については、メディアからの取材が少なく、目標値を達成することができなかった。メディアに取り上げられる効果は大きいため、図書館の特徴的なサービスやイベントについて、もっと積極的に情報提供してほしい。</p> <p>「広報活動」については、今年度も目標値を大きく上回り達成することができた。ホームページはもちろん、X（旧ツイッター）も様々な情報を投稿することができた。</p> <p>「読書記録帳新規登録数」についても、目標値を大きく上回り達成することができた。徳島市立図書館の特徴的なサービスの一つであり、定着してきており、認知度向上にも一役買っている。</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、管理運営状況は仕様書等に定める水準を満たしており、一部でその水準を上回る取組も確認できており、良好である。		S	S
----	--	--	---	---

総合点数（100点満点）

90点

総合評価（S～C）

S

S

【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。