

報告事項 1

第 6 回 茂原市立図書館指定管理者評価委員会による評価結果について

茂原市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例第 7 条に基づき、指定管理者から令和元年度業務報告書が提出されたため、茂原市立図書館指定管理者評価委員会を開催し総合評価及び所見をとりまとめましたので、下記のとおり報告いたします。

- 1 日 時 令和 2 年 7 月 2 9 日 (水) 1 3 : 1 5 ~ 1 4 : 4 0
- 2 場 所 茂原市役所 9 0 1 ・ 9 0 2 会議室
- 3 評価委員会委員 (茂原市立図書館指定管理者評価委員会設置要綱第 3 条第 1 項)

	職	氏 名
委員長	教育部部長	岩瀬 裕之
副委員長	教育部次長	渡辺 裕次郎
委員	生涯学習課長	佐久間 尉介
委員	東部台文化会館長	大和久 正
委員	図書館協議会会長	野田 秀子
委員	図書館協議会副会長	池澤 眞弓
委員	図書館協議会委員	鈴木 小夜子

・ 要綱第 4 条第 2 項により、須藤治朗図書館長・西川友美副館長・瀬戸英輔営業部長出席

4 提出された資料

評 価 項 目	資 料 名
1. サービス向上の有効性	<ul style="list-style-type: none">・ 令和元年度茂原市立図書館の管理等に関する事業計画書・ 令和元年度茂原市立図書館指定管理業務報告書・ 新規自主事業提案書及び報告書・ 利用者アンケート実施報告書・ 月例及び年次報告
2. 管理運営の適正性	<ul style="list-style-type: none">・ 職員シフト表・ 職員研修報告書・ 保守点検報告書・ 大崎コンピュータ報告書・ 備品台帳・ 個人情報保護及び危機管理マニュアル
3. 経費の効率性	<ul style="list-style-type: none">・ 令和元年度茂原市立図書館指定管理業務報告書・ 令和元年度管理運営に係る収支報告書
4. 業務の改善性	<ul style="list-style-type: none">・ 前回の評価結果及び改善報告

5 令和元年度評価の総括及び指摘事項

・総合評価

B（適当）となり、各評価項目に対して概ね一定の成果があった。

・指摘事項

- ① 豪雨災害の対応等はこれまでの経験が活かされたものの、カウンター対応や継続事業等については、慣れによる画一的な業務になりがちなか中で利用者の満足度低下も見られた。
- ② 今後は「新型コロナウイルス感染症との共存」という観点から、これまでの来館者増加を可能にした自主事業の展開や利用者サービスの見直し等を含め、公立図書館の基本である「より良い本及び各種資料を選定し利用者に手渡す」という原点を大切にしながら新たな提案に期待したい。

指定管理者評価表（第6回評価委員会による令和元年度の評価結果）

1. サービス向上の有効性	指定管理者評価・評価理由		委員会評価・評価理由	
① 市の継続事業及び第1期（平成26年度～30年度）と合わせて事業計画書に沿った自主事業が実施されたか	B	<ul style="list-style-type: none"> 市の継続事業に加え、事業計画書に沿って自主事業を実施。新規事業で作家の今西乃子先生講演会、音訳者養成講座を予定していたが、新型コロナウイルス感染症対策の為に中止。その他2月末以降、3月末までで合計9事業14イベントが中止となった。全体として31事業、延べ221回実施し、参加者は延べ7,335名。 	B	<ul style="list-style-type: none"> 新規事業が新型コロナウイルス感染症対策のため中止になったが、参加者は前年度比383名の増でサービス向上に努めた。中でも調べる学習コンクールは、図書館と学校司書等を含む学校図書館との連携が強化され作品数も倍増するなど良い傾向が見られた。
② 仕様書に基づいた利用者アンケートにより意見の収集を図り、改善等の意見にはそれを反映させた対応が行われたか	A	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年7月、図書館の利用目的や借りたい資料などを問うwebによる利用者アンケートを新たに実施し、132件の回答。アンケートの集計結果とご意見への回答を12月に図書館廊下に専用ボードを設置し公開、また図書館ホームページにアップした。 図書館の利用目的は「資料を借りる」が52%、勉強・新聞等の閲覧など「調べる・学習」目的が33%となり、貸出者数の増加傾向の現れといえる。 図書館の利用頻度を上げる施策として「豊富な資料」が51%であり、資料の充実を求める声が多いことがわかる。 特に充実して欲しい資料は「実用書・文芸書」が46%と約過半数を占めており、今後の選書の参考にしていく。 令和元年12月に茂原市立図書館利用者を対象としたアンケートを実施し、174の回答。 カウンター対応については、満足+やや満足90%。（前回は96%）不満+やや不満が7%（前回は0%）と増加している。「図書館のマナー」違反者に対する図書館スタッフの対応がこの不満に繋がっていることも原因の一つと思われる。スタッフ同士の議論を重ね、よりよい利用者対応を目指していきたい。 	A	<ul style="list-style-type: none"> アンケートにおける利用者の意見に対し適切な回答をしていた。 資料に対する要望が多く見られるが第2期については資料購入費を増額しており、それらの要望を精査した上での対応を望む。 カウンター対応に対する満足度の減少については、マナー違反者への声かけなどは受け取り方がそれぞれ違うということを念頭に置いた対応を心掛けてほしい。

		<ul style="list-style-type: none"> ・自由記述の 84 件中 44 件が資料についての意見(前回は全 75 件中 30 件)であり、予約・リクエストを加えると 52 件(全体の 1/3)を占めている。このうち 40 件が選書やリクエスト関連であり、資料のリクエスト方法の簡素化など、利用者の立場に立ったサービスの提供を目指すとともに、選書については資料購入費の制限や収集方針などと併せて、これらの意見を尊重し、茂原市立図書館の蔵書を更新・構築していく。 ・令和 2 年 3 月に、アンケートの集計結果とご意見への回答を図書館廊下の専用ボードに公開。同時に図書館ホームページにアップした。 																																																			
<p>③ 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前、第 1 期(平成 26 年度～30 年度)よりも増加しているか</p>	B	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>導入前</th> <th>第 1 期</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貸出者数(人)</td> <td>4,674</td> <td>4,515</td> <td>4,022</td> </tr> <tr> <td>貸出冊数(冊)</td> <td>15,306</td> <td>14,255</td> <td>12,161</td> </tr> </tbody> </table>				導入前	第 1 期	令和元年度	貸出者数(人)	4,674	4,515	4,022	貸出冊数(冊)	15,306	14,255	12,161	B	<ul style="list-style-type: none"> ・第 1 期と比較するとまず災害、コロナウイルス感染症等による自主事業中止があったため、実績減は否めない事態であったと理解する。 ・今後爆発的な感染拡大がなければ今年度中に来館者数が 100 万人を超える見込ではあるが、今後も不透明な状況が続くと思われるので再度検討していただきたい。 																																			
	導入前	第 1 期	令和元年度																																																		
貸出者数(人)	4,674	4,515	4,022																																																		
貸出冊数(冊)	15,306	14,255	12,161																																																		
<ul style="list-style-type: none"> ・導入前 平成 24 年度+平成 25 年度の月平均 ・第 1 期 平成 26 年度～平成 30 年度の月平均 ・令和元年度 令和元年度の月平均 ・貸出者数、貸出冊数、来館者数は図書館システム入替(6 月)、自然災害(10 月 2 回)による休館や新型コロナウイルス対策(2 月末～)によるイベント中止や来館自粛要請により大幅減となった。 		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26 1 年目</th> <th>H27 2 年目</th> <th>H28 3 年目</th> <th>H29 4 年目</th> <th>H30 5 年目</th> <th>R1 更新 1 年 目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者数</td> <td>115,438</td> <td>162,928</td> <td>168,219</td> <td>177,331</td> <td>185,547</td> <td>148,761</td> </tr> <tr> <td>学校貸出件数</td> <td>18</td> <td>36</td> <td>73</td> <td>191</td> <td>183</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>学校貸出冊数</td> <td>433</td> <td>1,368</td> <td>1,757</td> <td>2,833</td> <td>2,305</td> <td>1,970</td> </tr> <tr> <td>自主事業数</td> <td>18</td> <td>26</td> <td>33</td> <td>36</td> <td>31</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>自主事業実施回数</td> <td>154</td> <td>202</td> <td>250</td> <td>267</td> <td>230</td> <td>221</td> </tr> <tr> <td>自主事業参加人数</td> <td>4,422</td> <td>5,777</td> <td>7,258</td> <td>7,965</td> <td>6,952</td> <td>7,335</td> </tr> </tbody> </table>				H26 1 年目	H27 2 年目	H28 3 年目	H29 4 年目	H30 5 年目	R1 更新 1 年 目	来館者数	115,438	162,928	168,219	177,331	185,547	148,761	学校貸出件数	18	36	73	191	183	123	学校貸出冊数	433	1,368	1,757	2,833	2,305	1,970	自主事業数	18	26	33	36	31	32	自主事業実施回数	154	202	250	267	230	221	自主事業参加人数	4,422	5,777	7,258	7,965	6,952	7,335
	H26 1 年目	H27 2 年目	H28 3 年目	H29 4 年目	H30 5 年目	R1 更新 1 年 目																																															
来館者数	115,438	162,928	168,219	177,331	185,547	148,761																																															
学校貸出件数	18	36	73	191	183	123																																															
学校貸出冊数	433	1,368	1,757	2,833	2,305	1,970																																															
自主事業数	18	26	33	36	31	32																																															
自主事業実施回数	154	202	250	267	230	221																																															
自主事業参加人数	4,422	5,777	7,258	7,965	6,952	7,335																																															

④ 利用促進を図るため市広報、ホームページ、図書館だより等のほか、更なる効果的な情報提供が行われたか	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報もばらに毎月事業の掲載、ホームページ・ブログの随時更新、毎月の図書館だより発行。 ・ 小学生向け図書館だより（低中高学年向け3種）年3回と、ティーンズ向けに年2回発行。 ・ 新聞、地域広報紙や地域雑誌へ事業の掲載 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通常の情報提供だけでなく、地域情報紙面の利用や館内入口にデジタルサイネージを設置するなど新たなツールでの発信をしており評価できる。
--	---	--	---	---

2. 管理運営の適正性	指定管理者評価・評価理由					委員会評価・評価理由																				
① 十分なサービスを提供できる適切な人員配置が行われたか	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 館長を含め責任者4名のうち1名以上が必ず開館中在籍。全15名の体制で早番・遅番のシフトどおりに業務にあたり、十分なサービスを提供。(館長・副館長を除く13名中司書9名) ・ 年末年始6日間の休館中にブックポスト回収のため4日出勤。 					A	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供に支障が生じないよう適切な配置がなされている。 																		
② 職員の知識向上等を図るための研修が適切に行われたか	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修には適切に参加した。特に図書館休館中に館内へ講師を呼んだ集合研修を多く開催した結果、研修受講人数が大幅に増加した。 <table border="1" data-bbox="678 820 1267 970"> <tr> <td></td> <td>H27</td> <td>H28</td> <td>H29</td> <td>H30</td> <td>R1</td> </tr> <tr> <td>参加回数</td> <td>54</td> <td>68</td> <td>76</td> <td>46</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>延べ人数</td> <td>85</td> <td>120</td> <td>85</td> <td>51</td> <td>138</td> </tr> </table>						H27	H28	H29	H30	R1	参加回数	54	68	76	46	62	延べ人数	85	120	85	51	138	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 集合研修も開催され専門性の向上が図られたが、更に個々人の資質を向上させるために、事業方針に沿って各々に目標を持たせて育成するとのことなので今後に期待する。
	H27	H28	H29	H30	R1																					
参加回数	54	68	76	46	62																					
延べ人数	85	120	85	51	138																					
③ 施設の維持管理、保守点検、修繕及び図書管理システム関連への対応が適切に行われたか	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の維持管理、保守点検は清掃を除き図書館が入居するサンヴェル(太平ビルサービス)が適切に行った。 ・ 風雨の強い日は特定の窓枠から浸水し床を濡らすことも多いが、迅速に処置が行えるよう対応手順を作成・実施し、利用者の不便を最小限に抑えた。 ・ 書庫天井からの雨漏り対策としてポリバケツ(900)を常時設置。 ・ 新図書館管理システムの令和元年7月稼働に向けて、新システムの課題対応を行った。 ・ 図書館管理システムの保守点検は適切な対応を行った。 					B	<ul style="list-style-type: none"> ・ サンヴェルビルの雨漏りについては指定管理者として概ね迅速に対応しているが、引き続き雨漏り発生時の経過状況及び結果等について報告を上げるよう要望する。 																		

④ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 備品台帳を作成し、適切な管理を行っている。 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概ね適切な管理を行っている。
⑤ 茂原市個人情報条例を順守し利用者の個人情報を適正に管理できたか	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 茂原市個人情報保護条例を読み直しながらその遵守を徹底しました。令和元年6月の図書館システム入替に伴う臨時休館日に、図書館流通センター作成の個人情報保護マニュアルと「プライバシーマーク*」(Pマーク)に基づく研修を行った。館長は適正な個人情報の取り扱いと保護について継続的に監督・指導し、スタッフは常に個人情報の重要性を自覚しながら業務にあたるよう再徹底している。 ・ 個人情報を記載した帳票類に関しては保存年限を定め、その経過後は生涯学習課の決裁後シュレッダーで廃棄している。 ※ 「プライバシーマーク」適切な個人情報保護措置を講ずる体制を整備している事業者としての認定。 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書類上の管理に加えて今後も職員の個人情報保護に対する理解度の管理にも十分考慮いただきたい。
⑥ 事故、災害等が発生した際の危機管理体制が機能していたか【台風19号(10/12)、豪雨(10/25)等に関する対応を含む】また、それに伴う避難訓練等の実施状況はどうか	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大きな事故は発生しなかったが、自然災害(台風・豪雨)により大きな館内浸水が計4回発生。 ・ 令和元年10月に、台風および豪雨の影響のため臨時休館や閉館時間を早めたりした。またこれらの経験からスタッフ用の「台風対応」手順を作成し台風前後で行うべき作業を明確にした。 ・ 図書館流通センター作成の危機管理マニュアルを遵守。 ・ 令和2年2月に消防訓練を実施し消防職員の講評を受けた。 ・ 令和元年6月に実施したAED研修に12名参加。 ・ 緊急連絡先を掲示。 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の豪雨等についてはこれまでの経験を活かしより迅速に対応できた。今後も豪雨に対する対応はスタッフ全体に意識づけて行動できるようにお願いしたい。

3. 経費の効率性	指定管理者評価・評価理由		委員会評価・評価理由	
① 指定管理料が効率的で適正に予算執行されたか	B	・効率的で適正に執行された。	B	・概ね適正に執行された。
② 経費節減に対する具体的な取組を行い効率が上がったか	B	<ul style="list-style-type: none"> ・人員の適正配置。 ・基本的に残業はせず、効率的な事務処理を行った。 ・複数枚に渡る文書は原則両面コピーとし、カラーコピーは必要な時に限り使用。 ・エアコンの温度設定をこまめに調整。 ・書庫、天気の良い日の児童室の蛍光灯を間引。 ・週2回の回送等自動車を使う場合、交通規則を守りスピードは控えめに走行することで、燃費を向上させガソリン代を節約。 ・スタッフ研修の際の資料はスタッフになるべく配布せず、プロジェクタを使用することで印刷及び用紙代を節約。また配布や回覧等が必要な場合は2up 両面印刷で用紙代を節約。 	B	・概ね一定の成果があった。

4. 業務の改善性	指定管理者評価・評価理由		委員会評価・評価理由	
① 前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか	B	<p>1-① おはなし会ボランティア養成講座などを通じて、新しい素ばなしを覚えるなどのマンネリ化防止の取り組みを行った。 また新規事業開催前には十分時間を取り、確実に実施できるよう複数スタッフで対応した。</p> <p>1-② アンケートについては新たに令和元年7月にwebアンケートを実施し、利用者が望む「資料」の深堀を行い、選書の際の参考としている。</p> <p>1-③ 学校貸出についての件数は減少傾向であるが、1回の貸出冊数は増加しており、特に類似本が多く必要な場合の協力要請が増加している。</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に発生した中高生による利用マナーの乱れが教育委員会との連携により収束したことは、他の利用者にとっても良い結果である。 ・経費削減により館内の椅子を新調するなど、第1期を踏まえた新たな対応が成された点は評価できる。

	<p>2-③ 8月から行われていた施設外壁工事が3月で完了したが、窓枠からの浸水及び雨漏りは引き続き発生、更なる対策を引き続き南総に依頼中。</p> <p>2-⑤ 例年通り、個人情報保護に関する研修及び理解度テストを令和元年6月に実施し、個人情報保護の重要性をスタッフ全員が理解したうえで業務にあたっている。</p> <p>2-⑥ AEDの設置場所についてはカウンター脇にAED設置場所を明示した。学生の図書館利用マナーは青少年指導センターのご指導のおかげで向上し、令和元年度は問題となる事案が、ほぼ発生しなかった。</p> <p>3-② 経費削減できた費用で館内の椅子(42脚)の新調、新規事業企画・開催(追加4事業:大人の塗り絵・ブックスタートボランティア養成講座・音訳者養成講座(中止)・作家講演会(中止))、デジタルサイネージの導入などで利用者に還元。</p> <p>総合評価及び所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回答においてカウンターサービスの満足度低下がみられる。指定管理が6年目となり、仕事に対する慣れが「こなし」や「事務的」になっていないか自問し、更なる利用者サービス向上に向け、今後も業務改善し続けていく。 ・令和元年度は災害(台風・大雨・感染症)が多く発生し、計画していたいくつかの利用者サービスが中止となった。今後は「3密」を避けながら利用者に「安全・安心」なサービスを届けられるよう、イベントの運営方法などを一つ一つ検証していく。 ・一昨年未実施だった自主事業(落語)については令和2年度実施で再企画中。(10月11日総合市民センターにて開催予定) ・消防避難訓練では、スタッフ全員で実施に加え最小人数での避難訓練も実施。また足の悪い方の避難サポートなど、実際のケースに即した形を体験。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルス感染症拡大防止のため、図書館や図書室の滞在時間を短縮している中で、利用者自身も注意し短い時間での利用が見受けられるため、本の手渡し方については他の公立図書館での事例(本の郵送等)を参考に検討願いたい。
--	--	--

総合評価及び所見

B	<p>第2期の1年目となる令和元年度は、豪雨災害の対応等はこれまでの経験が活かされたものの、カウンター対応や継続事業等については、慣れによる画一的な業務になりがちの中で利用者の満足度低下も見られた。</p> <p>今後は「新型コロナウイルス感染症との共存」という観点から、これまでの来館者増加を可能にした自主事業の展開や利用者サービスの見直し等を含め、公立図書館の基本である「より良い本及び各種資料を選定し利用者に手渡す」という原点を大切にしながら新たな提案に期待したい。</p>
---	--

《評価方法》

- ・評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じて総合評価を行う

《評価内容及び基準》

評価	評価内容及び基準
A：優良	評価項目に対して積極的な取り組みがなされ、協定書等で市が求めた水準を超える成果があった
B：適当	評価項目に対して一定の成果があった
C：課題あり	協定書等で市が求めた水準をみたしているが、一部に課題がある
D：要改善	評価項目に対する課題が解決されておらず、改善が必要である

報告事項 2

行事の共催、後援及び協賛について

令和2年8月に教育委員会の共催、後援又は協賛を決定した行事について、次のとおり報告します。

(用語の定義)

「共催」： 行事の企画又は運営に参加し、共同主催者としての責任の一部を負担することをいう。

「後援」： 行事の趣旨に賛同し、その開催を援助することをいう。

「協賛」： 行事の趣旨に賛同することをいう。

※「行事の共催、後援及び協賛に関する規程」（平成12年教育委員会訓令第3号）より

「後援」

開催期間					担当課	行事名	主催者
月	日		月	日			
11	8				生涯学習課	第17回千葉県ウォークラリー大会茂原会場	茂原市レクリエーション協会

令和 2 年第 1 2 回茂原市教育委員会会議日程
(10 月定例会)

日程及び場所
10 月 28 日 (水) 15 : 00 ~ 市役所 9 階 9 0 1 ・ 9 0 2 会議室

令和 2 年第 1 3 回茂原市教育委員会会議日程
(11 月定例会)

日程及び場所
11 月 17 日 (火) 15 : 00 ~ 市役所 9 階 9 0 1 ・ 9 0 2 会議室