

年次継続監視評価表(令和3年度)

1 基礎情報

対象施設	庄和図書館
施設の設置目的	図書館法(昭和25年法律第118号)の規定により、社会教育法に基づき、図書館の設置、運営に関して、その健全な発達を図り、市民の教育と文化の発展に寄与することを目的とする。
施設所管部署	社会教育部社会教育課
指定管理者	株式会社図書館流通センター
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
指定管理業務内容	(1) 図書館の利用に関すること (2) 図書館の施設(設備及び物品を含む。)の維持管理に関すること (3) その他目的を達成するために必要な業務に関すること

2 施設利用状況の推移

区分	過去5年間の平均	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
人数(件数)	207,281人	292,336人	289,633人	228,650人	83,483人	142,301人
対前年度比	—	▲12,233人	▲2,703人	▲60,983人	▲145,167人	58,818人

3 施設利用者の満足度(利用者アンケート結果)

区分	回答者数	満足度				全体
		施設・設備管理	接客対応	教室・イベント等	その他	
上半期	266人	96.3%	98.2%	86.1%	90.9%	97.6%
下半期	353人	96.4%	99.6%	87.4%	93.1%	99.7%
利用者の主な意見・要望等	蔵書の充実に関する要望が多いが、全体的な満足度は高い。特に下半期においては接客対応への評価が高い。					

4 主な自主事業実績

自主事業名	内容	参加者数等
図書館だよりの発行	新着資料紹介、行事案内、図書館カレンダーなどを掲載	年12回発行 計1,815部

5 主な修繕実績

修繕箇所・修繕名等	内容	金額
		円
		円
		円

6 収支状況

(単位:円)

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	合計
収入額 A	67,845,740	67,630,010				135,475,750
内、指定管理料 a	67,830,000	67,610,000				135,440,000
内、利用料金収入	15,740	20,010				35,750
支出額 B	67,716,735	64,954,528				132,671,263
内、人件費	48,747,326	46,254,343				95,001,669
収支額 A-B	129,005	2,675,482				2,804,487
対前年度比	-	2,546,477				2,546,477
想定事業費 C	84,685,409	90,883,785				175,569,194
削減額 C-a	16,855,409	23,273,785				40,129,194
特記事項 (増減額の説明等)	機器の撤去費が発生したが、人件費は減少した。					

※「想定事業費」:市が直営で管理した場合に想定される事業費

7 四半期継続監視評価結果

区分	評価結果	特記事項(不適となった事項の有無、指導事項、改善状況 等)
第1四半期	A	・職員間で情報共有が徹底されず、利用者対応の遅れにつながった。
第2四半期	A	・市への協議を行わず、新型コロナウイルス感染防止対策を独自の判断で変更したため、改めて協議をした結果、適切に対応できた。
第3四半期	A	・相互貸借本の貸出条件を独自の判断で変更し、市民サービスに影響を及ぼしたため、指導した結果、改善された。 ・人事異動に伴う所定の手続きが漏れていたため、指導を行った結果、改善された。
第4四半期	A	・本年度は接遇研修が実施されなかったため、次年度は実施するよう指導した。

※評価結果の凡例

A：適切な指定管理業務が実施されている。

B：適切な指定管理業務が実施されておらず、さらなる努力を要する。

C：全体的に適切な指定管理業務が実施されておらず、取組を見直す。

8 年間を通じた個別事項の評価

No.	評価項目	主な内容	適
1	住民の平等な利用が確保されているか。	事業等の内容に偏りがいないか。	○
		施設の利用が一部の利用者に偏った計画・実施となっていないか。	○
2	施設の効用を最大限に発揮させているか。	サービス向上のための適切な方策が実施されているか。	×
		受付等業務従事者の接客態度・対応は適切か。	○
		パンフレットの整備等、積極的な利用案内が行われているか。	○
		自主事業は適正・効果的な実施となっているか。	○
3	施設の適切な管理運営が計画的に実施されているか。	事業計画書で提案された内容が適切に実施されているか。	○
		書類等文書の作成・管理・保存は適正に行われているか。	○
		施設の安全・衛生管理、危機管理、災害時等緊急時の対応は適切か。	○
		適切な計画の下、効果的な修繕・保守点検が実施されているか。	○
4	管理に係る経費の縮減が図られているか。	事業収支は事業計画書による計画と乖離していないか。	○
		指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われているか。	○
		サービス水準を確保した効果的な経費縮減に取り組んでいるか。	○
5	安定的な運営体制が確保されているか。	会計処理業務が適切に行われているか。	○
		職員体制は十分か。	○
		職員の育成指導、研修体制は十分か。	○
6	その他	適正な雇用・労働条件が確保されているか。	○
		個人情報に関する情報の管理体制は十分か。	○
		地域経済の活性化に繋がる市内事業者との連携が図られているか。	○
適(○)の数		19 / 20	

9 総合評価

住民サービスの向上や経費の節減について

利用者から受けた意見について、可能な限り対応策が取られている。ウィズコロナ社会に対応した自宅でも利用できる電子版雑誌の提供など、新たな事業を実施し、市民サービスに努めている。今後も新たな事業を拡充に努めていただきたい。

指導に対する対応・改善状況について

利用者アンケートにおいて接客対応が高く評価されているが、本年度は接遇研修を実施しなかった。次年度は職員間の情報共有を心がけるとともに接遇研修を実施し、接客対応のスキル向上に努めていただきたい。

その他(上記以外の制度導入による効果、業務状況、課題、今後の方向性等)

電子書籍サービスの利用拡大や国立国会図書館デジタル化資料送信サービスの拡充など、図書館のDXを推進している。今後も、社会のDX推進の状況を捉え、民間のノウハウを活用した新たな取り組みを提案していただきたい。また、図書館運営について必要に応じて市と協議等しながら、市民サービスの向上に努めていただきたい。

令和3年度の評価結果

A