

指定管理者事業報告書(平成 31 年度末報告)

令和2年4月 30 日提出

担当課	生涯学習課
-----	-------

施設名	三原市立図書館		連絡先	0848-62-3225
指定管理者団体	団体名	三原知域みらい創造グループ		
	代表者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社 代表取締役 関口 昌太朗		
	所在地	東京都調布市調布ヶ丘三丁目 6 番地 3		

1 職員体制(人数欄のうち()内は非常勤職員の内数)

職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数
館長	1 人(人)	1 人	配送員	1 人(1 人)	人		人 (人)	人
副館長	1 人(人)	1 人		人 (人)	人		人 (人)	人
図書館業務員	28 人 (4 人)	24 人		人 (人)	人		人 (人)	人
常勤職員 (合計)	26 人		非常勤職員(合計)	5 人				

2 開館日・開館時間・利用状況等

	実施計画【年間ベース】 α	実績【年間実績】 β	達成率 $\beta \div \alpha$	自己 評価	市担当課評価	
					評価	評価の内容
開館日	中央 年末年始(12/28～1/4), 祝日, 特別休館日以外 本郷, 久井, 大和: 年末年始 (12/28～1/4), 祝日, 火曜日以外	中央 年末年始(12/28～1/4), 祝日, 特別休館日以外 本郷, 久井, 大和: 年末年始 (12/28～1/4), 祝日, 火曜日以外	100	A	A	特別休館日として, 中央図書館蔵書点検実施 15 日間 図書館システム更新 10 日間
開館日数(X)	中央図書館:332 日 本郷図書館:281 日 久井図書館:281 日 大和図書館:281 日	中央図書館:315 日 本郷図書館:281 日 久井図書館:281 日 大和図書館:281 日	98.55	A	A	中央図書館移転作業に係る総合的な蔵書点検と システムの更新時期を迎えたものでやむを得ない。 中央図書館の特別休館日を通常の蔵書点検 10 日間とした実施計画は, 計画時に積算する必 要があった。
開館時間	中央: 平日 9:30～19:00 土日 9:30～18:15 本郷・久井・大和図書館 10:00～18:00	中央: 平日 9:30～19:00 土日 9:30～18:15 本郷・久井・大和図書館 10:00～18:00	—	A	A	条例に従って実施されている。
延べ利用者数 (Y=a+b)	129,000	111,026	86.07	A	A	
うち通常業務(a)						
うち自主事業(b)						
延べ利用日数(Z)	1,175	1,158	98.55	A	A	条例に従って実施されている。
稼働率 (②)	—	中央図書館 100% 本郷図書館 100% 久井図書館 100% 大和図書館 100%		A	A	

※1 稼働率の計算式 (単位: %)

- ① 利用者数で稼働率を算定する場合の計算式 利用者数 (Y) $\div$ 開館日数 (X) $\div$ 利用定員 (1 日あたり _____ 人) $\times 100$
 ② 施設の区分ごとの利用日数で稼働率を算定する場合の計算式 利用日数 (Z) $\div$ 開館日数 (X) $\times 100$

※2 稼働率欄の () 内には, 使用した計算式に応じ, ①又は②と記入すること。

※3 施設の区分ごとに, 利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は, 別表 1 に記入すること。

※4 曜日ごとに, 利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は, 別表 2 に記入すること。

別表1 施設の区分ごとの利用件数・利用者数・稼働率

	実施計画【年間ベース】			実績【年間実績】		
	件数（日数）	人数	稼働率（％）	件数（日数）	人数	稼働率（％）
中央図書館	332	91,000	—	315	74,232	—
本郷図書館	281	22,000	—	281	21,790	—
久井図書館	281	6,500	—	281	6,622	—
大和図書館	281	9,500	—	281	8,382	—

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日（日）			土日祝日（日）			通年（日）		
	件数（日数）	人数	稼働率（％）	件数（日数）	人数	稼働率（％）	件数（日数）	人数	稼働率（％）
中央図書館	225	48,827	—	90	25,405	—	315	74,232	—
本郷図書館	187	13,044	—	94	8,746	—	281	21,790	—
久井図書館	187	4,121	—	94	2,501	—	281	6,622	—
大和図書館	187	5,605	—	94	2,777	—	281	8,382	—

※1 平日・土日祝日・通年欄の（日）にそれぞれ該当の日数を記入すること。

※2 通年の稼働率は平均値とする。

3 事業評価

項目	事業計画書の概要	自己評価		市担当課評価	
		評価	B以下の場合、改善・課題の具体的内容	評価	評価の内容
1 施設管理体制	職員配置	A		C	久井・大和図書館において、司書配置が適正に行われていない期間があった。
	職員研修	A		B	計画にあった研修が実施されていない。
	利用促進業務	A		A	概ね適切に実施されている。
	設備・備品管理	A		A	適切に管理されている。
	現金管理	A		A	適切に管理されている。
	安全体制管理	A		A	適切に管理されている。
	緊急時の対応	A		A	概ね適切に実施されている。
2 利用者に関する業務	利用状況	A		A	概ね適切に実施されている。
	利用料金の設定	—		—	—
	接客対応	A		A	概ね適切に実施されている。
	個人情報保護	A		A	適切に実施されている。
3 施設維持管理状況	保守点検業務	A		A	適切に実施されている。
	清掃等維持管理業務	A		A	適切に実施されている。
4 実施事業	企画運営事業	A		A	概ね適切に実施されている。
	自主事業	A		B	計画にあった事業が多数実施されていない。
	通常事業の内容	A		C	提出物の遅延及び書類内容の不備が多々あり、市が指摘する状況であった。
					利用者アンケートの回収数が少なく、改善が必要である。
	建物維持管理	A		A	適切に実施されている。
	自主事業の内容	A		A	利用者から好評だった。
		A		A	利用者から好評だった。
		A		A	利用者から好評だった。
		A		A	利用者から好評だった。
		A		A	利用者から好評だった。
		A		A	適切に実施されている。
		A		A	適切に実施されている。

項目		事業計画書の概要	自己評価		市担当課評価	
			評価	B以下の場合、改善・課題の具体的内容	評価	評価の内容
		ビブリオバトル	A		A	適切に実施されている。
		雑誌総選挙	A		A	中央図書館移転後に購読する雑誌の選定に利用者の声を取り入れた。
		各種本展・展示	A		A	適切に実施されている。
		ギャラリー展示	A		A	適切に実施されている。
		放課後児童クラブへの貸出	B	連携児童クラブの拡充に取り組む。	B	事業計画の見直しが必要である。
		図書館マナーブック作成・配布	B	作成済。令和2年度に配布を行う。	B	新図書館パンフレットと合わせて、中央図書館移転時に配布が必要である。
		食育活動の提案・県立大と協働	B	事業の再検討を行う。	B	事業計画の見直しが必要である。
		ボランティア養成講座	B	図書装備講座のみ実施。内容の拡充に取り組む。	B	事業計画の見直しが必要である。

4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		212,442,542	212,429,442		支出 事務費について、消耗品費の増に対して、通信費の抑制に努めたことは評価する。 自主事業の予算執行率が 5.6%に留まっているため改善を要する。 中央図書館移転作業に係る人件費と自動貸出機導入に伴う I C タグ貼付のための委託費が大幅に増加し、収支が 7,297 千円の赤字となっている。中央図書館移転業務に係る一時的なものであるが、事業計画の見直しが必要である。
	利用料金				
	自主事業収入				
	指定管理料	212,394,542	212,394,542		
	その他	48,000	34,900		
	複写機利用費	48,000	34,900		
【支出】 支出		212,442,542	219,726,113		
	人件費	69,690,720	78,069,799	計画人数よりも増員の為に人件費増	
	常勤		69,887,418		
	非常勤		8,182,381		
	事務費	5,633,520	5,552,137		
	消耗品費	466,920	1,648,129		
	他、事務費	5,166,600	3,904,008	インターネット料金、郵送料、電話料金通信費の抑制	
	事業費	23,081,880	21,563,806		
	通常業務	22,719,960	21,543,457		
	自主事業	361,920	20,349		
	施設維持管理費	11,476,938	11,181,046		
	設備管理費他	10,397,838	10,601,280		
	保安警備費	294,300	294,300		
	水道光熱費		0		
	修繕費	784,800	285,466		
	その他	102,559,484	103,359,325		
	保険料		326,899		
	税金等		40,000		
	移転費等他	102,559,484	102,992,426		
【収 支】		0	▲7,296,671		
支出のうち委託費		3,693,300	13,593,510	*追加で閉架書庫の I C タグ入力をナカバヤシに委託	

5 利用者等からのクレーム対応等(具体的事例を簡潔に)

主な内容	対応措置	対応に対する反応	検証
4/29～5/5 を休館することについて サービス業が一般企業と同じ様に休まないで欲しい。	条例に従っての休館である。 休館については、広報等で周知に努めた。	特になし	適切に対応している。
本郷図書館の明るさ不足について 電球が切れてもそのままになっている。 本を読む場所として、明るくして欲しい。	学習机付近の照度不足が指摘されているものであり、閲覧用机や学習機の付近の電球の入れ替えを行った。後日、切れている電球をすべて入れ替えた。	明るくなって、本を読みやすくなったとの声があった。	適切に対応している。
図書の購入について 『正論』の購入は止めるべき、極右の情報のためなげ。	三原市立図書館事務処理要項に、「思想的、宗教的、政治的立場にとらわれることなく、それぞれの観点にたった資料を広く収集する。」と定めており、これに従い適切な収集と対応を行っている。	匿名による苦情であり、直接の回答はできていない。 その後、特になし。	適切に対応している。
図書の準備について 新刊本を早く借りたいという利用者の気持ちを理解し、早く配架できるよう手続きを見直すべきではないか。 リクエスト本について なぜ、こんなに遅くなったのか。リクエストしたら2ヶ月かかるということか？	処理期間が長くなり迷惑をかけたことについて、謝罪をした。 リクエスト依頼のあった本について、依頼者への連絡ができるまでの手続きの流れを説明し、現段階では適切な手続きである旨を伝える。	電話での回答をし、理解を得た。 その後、特になし	意見に対する対応は適切だが、利用者に不信感を抱かれないよう、処理を徹底してほしい。
図書の破損について 大和図書館で、閉館後にポスト返却された本が破れていた。当該利用者に電話連絡し、破れのことを話し注意を促すと、「破らないとは約束できない」、「もう子どもの本は借りない」と憤慨された。	資料を破損させた場合の対応については、一定のルールがある。今回のケースも、ルールに従って適正な対応をすすめていると考えている。	特になし	適切に対応している。
絵本の配架について 絵本の並べ方を児童書や一般のように、作者名順に分類してほしい。現在の“あ”行・“か”行のタイトル順だと、探すのに時間がかかりすぎる。 新図書館移転に際し、ぜひ改善していた	絵本の場合、作者名より本のタイトル名の認知度が高いこと、また、タイトルから探す利用者のほうが多いとの判断から、中央図書館ではタイトルの五十音順で配列しているところである。また、新図書館移転に向けて、よ	特になし	適切に対応している。

だきたい。	り利便性を高めるためにも、図書記号2文字（シリーズ名、タイトル）に改善したところである。		
ホームページの更新について 生涯学習課メールに、つぎの内容が届いた。「詳細検索」ページのときに「ホーム」を選択（クリック）すると本来表示されるべき内容の一部しかない画面に遷移している。バグだと思います。きちんと動作検証してから公開していただきたい。	当初、「詳細検索」ページのときに「ホーム」を選択（クリック）することで、カレンダー付ホームに移行するよう設定されており、混乱を招いたと考えられる。 指摘の後、設定変更を行い、ホームページ自体の入口であるホームに戻るよう改めた。 十分な確認がなされないままでの公開となり、混乱を招きご迷惑をおかけしたことを申し訳なく思っている。	生涯学習課メールへの意見であり、今回の問い合わせに対する対応等については、生涯学習課に依頼した。 その後、特になし。	ホームページは図書館の窓口であり、利用者に不便をかけないようにしてほしい。
ホームページの更新について インターネットで検索結果が見づらい。数冊ずつ、下へスクロールしないと見られない。全部を一覧できるよう、表のような表示にしてほしい。また、本の詳細を見て、検索結果一覧に戻ると、先頭の本に戻るの使いづらい。改良してほしい。	不便をかけていることへのお詫びをする。図書館システム更新に伴い、画面や操作等が以前と異なっている。現状の設定からの変更ができないので、新しいホームページに慣れていただきたい。「検索結果一覧に戻ると、先頭の本に戻る。」という点についても同様に、ブラウザの仕組み上、変更は困難である。	要望のあった本郷図書館から、本人への回答を行う。 特になし。	意見に対する対応は適切だが、ホームページは図書館の窓口であり、利用者に不便をかけないようにしてほしい。

※ 検証欄は、担当課が検証・分析を行い、記入すること。

6 運営上の課題、市への要望等(ご自由にお書きください。)

内容	担当課回答
三原市立図書館は古い資料を多く所蔵している。その価値等がわからないものを専門者会議等で、きちんとした位置づけをしていただきたい。	文化課と協議し、対応を検討します。
仕様書に記載の「古文書」の位置づけを整理したい。	文化課と協議し、対応を検討します。
仕様書では新図書館への移行選定から外れた資料については引き続き現中央図書館で保管することとなっている。図書館の蔵書として残しておき、館外書庫という位置づけかどうか等、確定させたい。	移行選定から外れた資料である永年保存の新聞・雑誌、古文書等については、文化課及び広島県立図書館外他館への移管を含め、対応を検討します。

7 市担当課総合評価

令和2年7月に開館予定の新中央図書館移転業務のため、新刊本の準備、I C タグの貼付、担当部署との調整、その他図書館システム及びホームページの更新等、通常の実管理運営に加えた業務を遂行している。 管理運営開始直後は、移転業務について、市と指定管理者の協議が整わず業務に課題があったが、改善され、概ね計画に沿って業務を遂行している。 社会教育施設として、市と連携を取りながら、市民のニーズにあった施設となるよう業務を遂行している。 職員の配置について、久井・大和図書館に司書有資格者の配置が適正でなかったが、改善された。 移転に向けた総合的な蔵書の点検、図書館システムの更新、感染症対策による図書館サービスの一部休止などにより、利用者数は前年度比で減少した。 休館等についてはやむを得ないが、今後は、利用者の維持拡大に取り組む必要がある。 自主事業については、計画どおりの実施が行われておらず、事業計画書の精査が必要である。令和2年7月からの城町での運営を踏まえた鬼の豆の配付やミステリーバッグ等の新たな取組は、利用者から好評であり、今後も継続していただきたい。 中央図書館の新着図書コーナーを、見て分かりやすく手に取りやすい掲示にリニューアルし、利用者から好評である。 提出が定められた書類について遅延することが多く、また、内容について計算式の誤り、誤字が多く、再三指摘しているが改善されない。提出前に複数人での確認、精査を行ってほしい。 中央図書館の移転開館に向けて、市民の期待に沿える図書館となるよう市と連携し、円滑に業務が行える人員配置や新しい取組等、努力をしていただきたい。
