

指定管理者事業報告書（令和2年度末報告）

令和3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 昌太郎	
	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	図書館業務員	37人（11人）	26人		人（人）	人
館長代理	1人（人）	1人	配送員	1人（1人）	0人		人（人）	人
副館長	1人（人）	1人		人（人）	人		人（人）	人
常勤職員（合計）	29人		非常勤職員 （合計）	12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 毎月第一火曜日，年末年始（12/28～1/4），館内整理日，特別休館日（4/1～7/22）以外 本郷，久井，大和 年末年始（12/28～1/4），祝日，毎週火曜日以外	中央 毎月第一火曜日，年末年始，（12/28～1/4），館内整理日，特別休館日（4/1～7/22）以外 本郷，久井，大和 年末年始，祝日，毎週火曜日，臨時休館（4/18～5/6）以外	96.5	A	A	特別休館日として，中央図書館蔵書点検10日間
開館日数(X)	中央図書館：226日 本郷図書館：295日 久井図書館：295日 大和図書館：295日	中央図書館：226日 本郷図書館：282日 久井図書館：282日 大和図書館：282日	96.5	A	A	3館については，新型コロナウイルス感染症対策に係る臨時休館により，13日間休館した。
開館時間	中央図書館 9：30～20：00 本郷・久井・大和図書館 10：00～18：00	中央図書館 9：30～20：00 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 ($Y=a+b$)	112,000	110,068	98.3	A	A	
うち通常業務(a)	-	-	-	-	-	
うち自主事業(b)	-	-	-	-	-	
延べ利用日数(Z)	1,111	1,072	96.5	A	A	条例に従って実施されている。
稼働率 ()	-	中央図書館 100 % 本郷図書館 95.6% 久井図書館 95.6% 大和図書館 95.6%	-	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 $\frac{\text{利用者数}(Y) \div \text{開館日数}(X) \div \text{利用定員}(1日あたり \text{ } \underline{\hspace{1cm}} \text{人}) \times 100}{}$

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 $\frac{\text{利用日数}(Z) \div \text{開館日数}(X) \times 100}{}$

※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	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
中央図書館	226	75,000	—	226	75,374	—
本郷図書館	295	22,000	—	282	22,080	—
久井図書館	295	6,600	—	282	6,462	—
大和図書館	295	8,400	—	282	6,152	—
合計	1,111	112,000		1,072	110,068	

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	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
中央図書館	150	44,517	—	76	30,857	—	226	75,374	—
本郷図書館	187	12,592	—	95	9,488	—	282	22,080	—
久井図書館	187	3,869	—	95	2,593	—	282	6,462	—
大和図書館	187	4,109	—	95	2,043	—	282	6,152	—
合計	711	65,087		361	44,981		1,072	110,068	

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		A	適切に実施されている。	
	職員研修	A		A	適切に実施されている。	
	利用促進業務	A		A	概ね適切に管理されている。	
	設備・備品管理	A		A	適切に実施されている。	
	現金管理	A		A	適切に実施されている。	
	安全体制管理	A		A	適切に実施されている。	
	緊急時の対応	A		A	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	概ね適切に管理されている。	
	利用料金の設定	A		A	適切に実施されている。	
	接客対応	A		A	概ね適切に管理されている。	
	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	概ね適切に管理されている。	
	自主事業	A		A	概ね適切に管理されている。	
	通常事業の内容	図書館運営管理	B	提出物の遅れ等については、三原営業所と図書館の連携を図り、改善に努める。	C	提出物の遅延及び書類内容の不備が見られる。
		建物維持管理	A		A	適切に実施されている。
		フライヤーの導入	S		A	適切に実施されている。
		アフタヌーン・コンサート	A		A	適切に実施されている。
		子ども司書養成講座	A		A	適切に実施されている。
		職員によるおはなし会の開催	A		A	適切に実施されている。
		食育活動の提案（栄養士招聘）	A		A	適切に実施されている。
		講座；フィルムコーティング	A		A	適切に実施されている。
講座；電子図書館使い方		A		A	適切に実施されている。	
講座；観光列車に乗る旅鉄がら		A		A	適切に実施されている。	
講座；図書館とゲーム	A		A	適切に実施されている。		

自主事業の内容	開館20万人記念しおりの配布	A		A	適切に実施されている。
	展示；キッズエリア事業者おすすめ本	A		A	適切に実施されている。
	節分の日の取組（福だるま）	A		A	適切に実施されている。
	リサイクル市	A		A	適切に実施されている。
	各種本展・展示	A		A	適切に実施されている。
	ミステリーバック	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	連携する放課後児童クラブの拡充に取り組む。	B	拡充への取組が必要である。
	図書館マナーブックの配布	A		A	適切に実施されている。
	作家への手紙	A		A	適切に実施されている。
	大和図書館30周年感謝祭	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。
	学校連携「ビブリオバトル」	A		A	適切に実施されている。
	学校連携「YAコーナーづくり」	A		A	適切に実施されている。
	オリジナルグッズの開発・販売	S		A	適切に実施されている。

4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		145,129,481	144,868,581		<p>【令和2年7月に計画していた中央図書館の移転・開館業務を確実に実施するため、人件費、事務費及び資料移転に伴う委託費などの支出が大幅に予算超過し、28,782千円のマイナス収支となった。</p> <p>事務費（消耗品費）及び移転費については、移転・開館業務に係る一時的なものであるが、令和3年度は業務仕様書や事業計画書の業務内容、業務水準を維持しつつ、個々の業務を点検し、効率化と無駄の削減に努めるなど、収支の改善が必要である。</p>
利用料金		240,000	0		
自主事業収入		0	0		
指定管理料		144,841,481	144,841,481		
その他		48,000	27,100		
	複写機利用費	48,000	27,100		
【支出】 支出		145,129,481	173,650,865		
人件費		92,087,448	102,193,176	人員配置が当初計画より増員となったことによる給与の超過。	
	常勤	92,087,448	96,572,551		
	非常勤		5,620,625		
事務費		8,193,900	18,109,757		
	消耗品費	1,138,500	16,133,863	中央図書館移転・開館に伴い、不足が想定された消耗品及び備品を計画額超過で購入。	
	その他	7,055,400	1,975,894	費用弁償費、ネット料金、電話料金の抑制。	
事業費		27,723,198	26,925,214		
	通常業務	27,345,198	26,724,610		
	自主事業	378,000	200,604	774円導入、大和図書館30周年、中央200万人達成事業。	
施設維持管理費		4,858,741	4,894,087		
	設備管理費	4,110,741	4,471,951		
	施設用備品費	418,000	0		
	水道光熱費	0	2,596		
	修繕費	330,000	419,540		
その他		12,266,194	21,528,631		
	賃借料等	0	2,444,731	職員駐車場借上料、制服費増。	
	負担金等	43,972	47,300		
	移転費等	12,222,222	19,036,600	資料移転及び配架作業委託費等の計画額超過。	
【収 支】		0	▲ 28,782,284		
支出のうち委託費		17,942,222	24,711,885		

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	回答	対応措置	対応に対する反応	検証
図書予約制限は5冊となっており、予約希望した5冊に多くの予約が入っていると何ヶ月間も次の予約ができない。そのため、長期間待つような図書をキャンセルすると、次に予約しても順位が下がる。	資料の予約については、図書館利用案内に示しているとおり、1人5冊までとしている。また、予約の順位については、一度キャンセルするとリセットされるシステムとなっていることを理解してもらう。	左記のとおり	生涯学習課メールへの意見であり、今回の意見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、特に問題はない。	適切に対応している。
図書館のWi-Fiが繋がらない。ipadでテストするとWi-Fiにつながる。	Wi-Fiについては、業者対応を行い、Android Ver10のスマホでつながるように設定を変更した。	左記のとおり	電話での回答をし、理解を得た。その後、特に問題はない。	適切に対応している。
駐輪場が少なく置くことができない。広げることの検討を。また、駐輪場に屋根があるべきだと思う。屋根が無いので雨の日には自転車が濡れる。屋根の設置の検討を。	利用者の声として改善要望があったことを、生涯学習課に伝えた。 館内では、JR三原駅高架下の駐輪場利用も案内する。	左記のとおり	複数の利用者からの声がある。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、特に問題はない。	適切に対応している。
三原市立図書館のシールの貼る位置をタイトルとずらしてほしい。	装備の仕様は、一定のルールのもとに行っている。タイトルについては、文字が隠れないよう柔軟な対応をしている。	左記のとおり	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、特に問題はない。	適切に対応している。
徳島市の図書館では1人20冊まで借りられたが、三原市は10冊となっている。コロナ禍の状況でもあり、貸出冊数の上限を増やすことを検討して欲しい。	行規則で「原則、1人10冊以内」と定めており、これに従って対応している。 コロナ禍でもあり、特例的な方法も検討したが、現行どおりとさせていただく。	左記のとおり	生涯学習課メールへの意見であり、今回の意見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、特に問題はない。	適切に対応している。
新聞・雑誌の閲覧スペースに、1席だけ天井に電気がなく、とても暗いテーブルがある。	雑誌コーナーの照度不足が指摘されている。テーブルと椅子を明るい場所に移動するなど、配置を工夫した。	左記のとおり	複数の利用者からの声がある。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、特に問題はない。	適切に対応している。
キオラテラスのカウンター席の下収納板が、膝と同じ高さで設置してあるため、邪魔になってカウンター席が使いにくい。	利用者の声として改善要望があったことを、生涯学習課に伝えた。 協議の結果、席下の収納板を撤去した。	左記のとおり	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、特に問題はない。	適切に対応している。
図書館の休館日や閉館した後、返却ポストを利用して本を返却した。駐車場を利用したが、5分程度で200円の料金がかかった。	図書館や駐車場の入口に、休館日の文書を掲示し、周知を図った。また、図書の返却は、イオンの啓文社でできることでの周知文書を掲示した。駐車料金制度の見直しについて、生涯学習課を通してお願いする。	左記のとおり	複数の利用者からの声がある。匿名による苦情であり、直接の回答はできていない。	適切に対応している。
学習目的の人が席を占領しているため、席がない。席の数を増やして欲しい。席の利用制限をして欲しい。	仕切り板が設置してある2階・3階の学習席は、全席使用可に変更した。また、1階の雑誌・新聞コーナーは、学習での利用を遠慮するようお願いの文書を設置した。 また、児童館と連携し、同施設内にある学習スペースの周知文書を館内に掲示した。	左記のとおり	コロナ禍で座席数減としているため、複数の利用者からの声がある。匿名による苦情であり、直接の回答はできていない。	適切に対応している。

※ 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
<p>現在、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、一部閲覧席の数を減らしているとはいえ、座席数が少ないとの利用者の声が多く聞かれます。 とりわけ、1階フロアーに対する声が多く聞かれます。 利用者の声に対し、将来的な対応として、椅子を備品として設置していただくことは可能でしょうか。</p>	<p>閲覧席が少ないという利用者の声の報告を受けています。館内の椅子の数を増やす前に、新型コロナウイルス感染拡大防止で着席をご遠慮いただいている椅子などを利用状況に応じて別の場所へ移動し席数を確保するなど、臨機応変な対応をお願いします。</p>

7 市担当課総合評価

<p>施設維持管理について、概ね適切に実施されており、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。 また、一方で市民の期待に沿える図書館となるよう市と連携し、また、円滑に業務を行うため、仕様書や事務処理要項に沿った対応を行って欲しい。 図書館サービスの一部休止等、図書館の利用者の減少が今後も見込まれるが、魅力的な自主事業の実施や電子図書館の周知などにより利用者の拡大、維持に取り組んでいただきたい。</p>
