

## 令和3年度 指定管理者年度総合評価表

(令和3年4月～令和4年3月実施分)

作成日	令和4年6月3日
-----	----------

### ■指定管理者概要

施設名	八戸市立南郷図書館・八戸市図書情報センター	
所在地	八戸市立南郷図書館：八戸市南郷大字市野沢字中市野沢 39 番地 1 八戸市図書情報センター：八戸市大字尻内町字館田 1 番地 1	
施設概要	図書館法（昭和 25 年法律第 118 号）の趣旨に基づき、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存し、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ことを目的として設置した図書館の分館である。	
指定管理者	名称	株式会社 図書館流通センター
	代表者	代表取締役 谷一 文子
	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～令和7年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館資料の整理及び保存に関する業務</li> <li>・ 指定管理図書館の利用に関する業務</li> <li>・ 指定管理図書館の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・ 指定管理図書館の管理業務に付随して必要となる附帯業務</li> <li>・ その他教育委員会が必要と認める業務</li> </ul>	
市所管課 (問合せ先)	教育委員会 図書館 業務グループ	
	電話	0178-22-0266 (直通)
	E-mail	tosho@city.hachinohe.aomori.jp

### ■指定管理者による自己評価

評価	<p>コロナ禍2年目となり引き続き感染予防を徹底し、2館ともに展示やイベントの企画・実施、学校連携に努めてきた。一部のイベントは感染拡大防止のため中止になったが、多くは規模縮小・時間短縮などの対策をとり実施することができた。図書情報センターの「ひゃっか王からの挑戦状」や南郷図書館の「お家で調べる学習」など実施し、図書を活用して調べる楽しさを伝えてきた。南郷図書館は、児童向けだけでなく高齢者向けの出張おはなし会を実施した。</p> <p>臨時休館期間は、eラーニングなどでの研修のほか、書架の収蔵冊数を適正にするために除架作業や、利用者がアクセスしやすい書架サインやレイアウトの見直しなどを行い、館内整備のために有効に活用した。</p>
今後の目標	<p>利用者の安全に気を配り、安心して利用していただけるよう心がけます。</p> <p>利用者のニーズの把握に努め、図書館サービスの質の向上につなげて参ります。</p> <p>スタッフ一人ひとりがスキルアップすることにより、より良いサービスを提供できるよう努めます。</p>

## ■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>書類や現場状況の審査により、業務基準書や法令を遵守し施設を運営していることを確認できた。災害等に備えた独自マニュアルを保有し、必要な修繕を迅速に行うなど適切に施設を管理していた。</li> <li>個人情報の取扱いに関して不適切な事例が1件あったが、速やかに本館に報告し指示を仰いだ上で、適切な事後対応を行った。その後も職員研修を実施して再発防止に努めた。</li> <li>新型コロナウイルス感染予防対策を講じながら各種展示やイベントの実施に努め、来館者数・貸出冊数の回復につなげた。従来からの学校連携や子育て支援に加え、高齢者を対象としたおはなし会や市の施設と連携した展示を実施するなど、地域貢献活動を積極的に進めていた。</li> </ul>
指摘事項	収支状況は昨年度の黒字から赤字に転じた。職員の給与改定や燃料費の高騰などやむを得ない面はあるが、今後も業務の効率化を図り、収支の改善に努めること。自主事業のキャラクターグッズ販売を軌道に乗せ収益を確保すること。

[評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能]

## ■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	◎	八戸市図書館条例施行規則を遵守した運用を行っていた。 <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止のための令和3年度の臨時休館は42日間であった。（臨時休館：R4.1.24～R4.3.6）</li> <li>特別図書整理期間の予定日（南郷図書館 2/1～2/4、図書情報センター3/1～3/3）と臨時休館が重なったため、休館日を増やすことなく図書整理を実施できていた。</li> </ul>
法令の遵守	○	業務基準書に示した関係法令等は遵守されていた。
適正な人員配置	◎	業務基準書に示した人員配置をしていた。 各館2名以上としている司書資格について、南郷図書館は3人、図書情報センターは2名を配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令は遵守されており、労働環境は確保されていた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合（選定時加点）	○	提案内容とおおむね同水準の地域貢献活動が行われていた。 <ul style="list-style-type: none"> <li>近隣学校へ出張講座、地域の集会所で高齢者対象のおはなし会、地元の写真クラブの写真展、地元のプロスポーツチームをPRする展示等を実施した。</li> <li>職場体験やボランティアの受入れを行った。読み聞かせのボランティアが1団体増えた。</li> </ul>
従事者の教育・研修	◎	運営に必要な研修に参加させ、適切な指導、教育を行っていた。 <ul style="list-style-type: none"> <li>青森県立図書館主催の研修のほか、入社時研修、指定管理者独自の勉強会、eラーニング等に参加していた。</li> </ul>
緊急事態への対応	◎	災害や事故等の緊急事態に備えた危機管理マニュアルを作成しており、台風や大雪時の見回り点検、応急処置、本館への報告等、迅速な対応を行っていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備され、作成、受領した文書が適切に管理されていた。

報告書等の提出	○	事業計画書、四半期報告書、事業報告書、その他必要と思われる報告書は、適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理料の口座管理は、本社が専用口座で行っていた。また、各館において、月ごとの予算科目ごとの収支内容がわかるものを備えており、経理は適切に行われていた。
通帳、印鑑の管理	○	印鑑は本社での保管となっていた。 各館用の小口現金用通帳、キャッシュカードは手提げ金庫に保管の上施錠できるキャビネットに保管し、責任者のみが解錠するなど、適切に管理されていた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	今期（令和2年度～6年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和2年度～6年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	届出の必要な事例なし。
施設の使用許可及び条件	○	施設の使用許可は、八戸市図書館条例施行規則に基づき適切に行われていた。
施設、設備の保守管理	○	施設・設備の保守管理（点検や簡易補修）は適切に行われていた。
備品の管理	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁用備品については、一覧表との確認を行い、適切な管理が行われていた。</li> <li>・ 年1回の曝書（蔵書点検）の結果、不明本は2点あった。館内見回り等の注意義務を果たしても発生しうる事例と考えられるため、備品管理は適切に行われていたと判断した。</li> </ul>
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	施設の維持管理業務は、適切に行われていた。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 清掃業務、警備業務等は業者に委託し、報告書等により実施状況を確認していた。</li> </ul>

## 2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明																																
図書館利用状況	○	臨時休館や利用制限付きでの開館の時期はあったが、南郷図書館、図書情報センターともに入館者数が増加した。新型コロナウイルス感染拡大の影響で外出を控える中、在宅で可能な読書に関心が向き、来館者増につながったものと思われる。  <b>【南郷図書館】</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>入館者数</th> <th>開館日数</th> <th>1日当たり入館者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>51,059人</td> <td>293日</td> <td>174人</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>53,258人</td> <td>297日</td> <td>179人</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>104.3%</td> <td>101.4%</td> <td>102.9%</td> </tr> </tbody> </table> <b>【図書情報センター】</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>入館者数</th> <th>開館日数</th> <th>1日当たり入館者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>41,807人</td> <td>294日</td> <td>142人</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>43,326人</td> <td>297日</td> <td>146人</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>103.6%</td> <td>101.0%</td> <td>102.8%</td> </tr> </tbody> </table>		入館者数	開館日数	1日当たり入館者数	令和2年度	51,059人	293日	174人	令和3年度	53,258人	297日	179人	前年比	104.3%	101.4%	102.9%		入館者数	開館日数	1日当たり入館者数	令和2年度	41,807人	294日	142人	令和3年度	43,326人	297日	146人	前年比	103.6%	101.0%	102.8%
	入館者数	開館日数	1日当たり入館者数																															
令和2年度	51,059人	293日	174人																															
令和3年度	53,258人	297日	179人																															
前年比	104.3%	101.4%	102.9%																															
	入館者数	開館日数	1日当たり入館者数																															
令和2年度	41,807人	294日	142人																															
令和3年度	43,326人	297日	146人																															
前年比	103.6%	101.0%	102.8%																															

図書館資料貸出状況	○	<p>南郷図書館・図書情報センターとも貸出者数・貸出冊数が増加した。</p> <p><b>【南郷図書館】</b></p> <table border="1" data-bbox="624 217 1458 376"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出者数</th> <th>貸出点数</th> <th>1人当たり貸出冊数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>13,448人</td> <td>71,331点</td> <td>5.3冊</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>14,567人</td> <td>74,465点</td> <td>5.1冊</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>108.3%</td> <td>104.4%</td> <td>96.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>【図書情報センター】</b></p> <table border="1" data-bbox="624 434 1458 593"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出者数</th> <th>貸出点数</th> <th>1人当たり貸出冊数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>11,290人</td> <td>45,993点</td> <td>4.1冊</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>12,168人</td> <td>49,270点</td> <td>4.0冊</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>107.8%</td> <td>107.1%</td> <td>97.6%</td> </tr> </tbody> </table>		貸出者数	貸出点数	1人当たり貸出冊数	令和2年度	13,448人	71,331点	5.3冊	令和3年度	14,567人	74,465点	5.1冊	前年比	108.3%	104.4%	96.2%		貸出者数	貸出点数	1人当たり貸出冊数	令和2年度	11,290人	45,993点	4.1冊	令和3年度	12,168人	49,270点	4.0冊	前年比	107.8%	107.1%	97.6%
	貸出者数	貸出点数	1人当たり貸出冊数																															
令和2年度	13,448人	71,331点	5.3冊																															
令和3年度	14,567人	74,465点	5.1冊																															
前年比	108.3%	104.4%	96.2%																															
	貸出者数	貸出点数	1人当たり貸出冊数																															
令和2年度	11,290人	45,993点	4.1冊																															
令和3年度	12,168人	49,270点	4.0冊																															
前年比	107.8%	107.1%	97.6%																															
各種イベントへの参加 (指定管理業務)	○	<p>規模縮小や人数制限等の感染予防対策をとりながら、各種イベントを行い、集客に努めた結果、前年度より参加人数が微増した。</p> <table border="1" data-bbox="624 719 1458 913"> <thead> <tr> <th></th> <th>南郷図書館</th> <th>図書情報センター</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本と雑誌のリサイクルフェア (雑誌のリサイクルコーナー)</td> <td>148人</td> <td>284人</td> </tr> <tr> <td>その他イベント (おはなし会、図書館体験等)</td> <td>1,517人</td> <td>710人</td> </tr> </tbody> </table>		南郷図書館	図書情報センター	本と雑誌のリサイクルフェア (雑誌のリサイクルコーナー)	148人	284人	その他イベント (おはなし会、図書館体験等)	1,517人	710人																							
	南郷図書館	図書情報センター																																
本と雑誌のリサイクルフェア (雑誌のリサイクルコーナー)	148人	284人																																
その他イベント (おはなし会、図書館体験等)	1,517人	710人																																
自主事業	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動販売機設置事業を実施し、利用者の利便性向上を図った。</li> <li>令和3年度から、南郷図書館のイメージキャラクターを使用したグッズ(クリアファイル)の作製・販売を開始した。1枚150円で70枚の売上があった。指定管理期間が終了する令和6年度末までに黒字収支とし、収益は利用者用ブックカートの購入に充てる計画である。</li> </ul>																																
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナ感染予防対策を工夫しながら各種イベントを実施した。感染拡大で出張読み聞かせができない場合は、団体貸出を行って読書の機会を提供した。</li> <li>南郷図書館の子育て支援事業として、集会室等を開放して赤ちゃん連れで図書館を楽しめる空間を提供する「あかちゃんのおにわ」を月1回実施した(感染拡大期は中止)。</li> <li>自分で調べる楽しさを伝えるイベントとして、南郷図書館では「お家で調べる学習」セットの貸出、図書情報センターでは「ひゃっか王からの挑戦状」を実施した。</li> <li>当初予定していた図書展示のほかに、作家の追悼や戦争がテーマの展示を急遽行うなど、利用者の関心や要望に応える工夫をした。</li> <li>臨時休館を利用して館内清掃、書架資料の除架作業や配置換え、表示の追加等を行い、館内整備と利用者の利便性の向上に努めた。</li> <li>図書情報センターのプラズマテレビのモニターを電子掲示板として活用し、利用案内等の発信を始めた。</li> <li>協働作業として、図書情報センターに八戸のプロスポーツをPRする展示コーナーを設置した。「八戸ブックセンターのソムリエたち」と題し、八戸ブックセンターのスタッフが選書した図書情報センター所蔵のおすすめ資料を展示した。合わせて、八戸ブックセンターの施設概要や行き方を掲示することで、施設や本のまち八戸のPRを図った。</li> </ul>																																

## 3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																													
指定管理業務の収支状況	△	<p>昨年度の黒字から赤字に転じた。維持管理経費や事業費・一般経費は節減努力や臨時休館の影響で支出が抑えられたものの、職員数の増加や給与改定により人件費の支出が計画を上回ったためとみられる。 (単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>49,777,000</td> <td>49,777,000</td> <td>50,030,000</td> </tr> <tr> <td>複写資料収入</td> <td>35,000</td> <td>19,970</td> <td>22,870</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>19,585</td> <td>19,585</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自動販売機電気料</td> <td>30,000</td> <td>31,793</td> <td>40,031</td> </tr> <tr> <td>諸収入</td> <td>0</td> <td>10,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>49,861,585</td> <td>49,858,348</td> <td>50,092,901</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>31,953,156</td> <td>33,417,650</td> <td>32,459,338</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>12,553,813</td> <td>12,287,220</td> <td>11,111,741</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>2,290,000</td> <td>1,601,737</td> <td>1,731,961</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>3,064,616</td> <td>3,163,347</td> <td>3,288,743</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>49,861,585</td> <td>50,469,954</td> <td>48,591,783</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>48,135</td> <td>19,585</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>△659,741</td> <td>1,481,533</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	49,777,000	49,777,000	50,030,000	複写資料収入	35,000	19,970	22,870	修繕料繰越金	19,585	19,585	0	自動販売機電気料	30,000	31,793	40,031	諸収入	0	10,000	0	計	49,861,585	49,858,348	50,092,901	支出②	人件費	31,953,156	33,417,650	32,459,338	維持管理経費	12,553,813	12,287,220	11,111,741	事業費・一般事務費	2,290,000	1,601,737	1,731,961	租税	3,064,616	3,163,347	3,288,743	計	49,861,585	50,469,954	48,591,783		次年度修繕料繰越金③	0	48,135	19,585		収入－支出(①－②－③)	0	△659,741	1,481,533
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																											
収入①	指定管理料	49,777,000	49,777,000	50,030,000																																																											
	複写資料収入	35,000	19,970	22,870																																																											
	修繕料繰越金	19,585	19,585	0																																																											
	自動販売機電気料	30,000	31,793	40,031																																																											
	諸収入	0	10,000	0																																																											
	計	49,861,585	49,858,348	50,092,901																																																											
支出②	人件費	31,953,156	33,417,650	32,459,338																																																											
	維持管理経費	12,553,813	12,287,220	11,111,741																																																											
	事業費・一般事務費	2,290,000	1,601,737	1,731,961																																																											
	租税	3,064,616	3,163,347	3,288,743																																																											
	計	49,861,585	50,469,954	48,591,783																																																											
	次年度修繕料繰越金③	0	48,135	19,585																																																											
	収入－支出(①－②－③)	0	△659,741	1,481,533																																																											
自主事業の収支状況	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動販売機設置事業については、収支ゼロとなっている。 (設置に係る目的外使用料及び電気料分を設置事業者から徴収。)</li> <li>キャラクターグッズ販売事業については、グッズ(クリアファイル)を令和6年度分までまとめて作製したため計画より支出が増加したこと、新型コロナウイルス感染拡大の影響でイベント会場での販売機会が少なく売上計画を達成できなかったことで支出が収入を上回った。 収入：10,500円 支出：52,360円 収支：△41,860円</li> </ul>																																																													

## 4 運営に係る体制整備等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	<p>利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。意見の記入に対しては、回答をアンケートコーナーに掲示した。</p> <p>【南郷図書館】4/1～3/31実施、回答枚数21枚 【図書情報センター】4/1～9/30実施、回答枚数5枚 10/1～3/31実施、回答枚数0枚</p>
施設概要(利用方法)の周知	○	<p>広報はちのへ、ホームページ、ラジオ、Facebook、Twitter、近隣学校への出張講座の際等、周知を図っていた。 南郷図書館の休館日のお知らせを近隣スーパーに依頼の上、掲示していた。</p>
苦情・要望等の受付体制	○	<p>施設内には、苦情・要望を投函できるアンケート箱が設置されていた。</p>

苦情・要望等への対応	○	<p>苦情・要望等に対し、適切に対応していた。</p> <p>【南郷図書館】前年度に引き続き苦情・要望とも実績なし 【図書情報センター】令和2年度実績なし 令和3年度実績6件（苦情4件、要望2件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情には迅速な説明または謝罪で対応した。本館へも速やかに報告があった。</li> <li>・利用者の氏名や連絡先が記載された予約カードが他の利用者の手に渡る事例が1件あったが、謝罪するとともに再発防止策を文書で説明した。職員研修を実施し、再発防止に努めた。</li> </ul>
個人情報の保護	○	<p>個人情報保護の規程が整備されており、遵守されていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業としてプライバシーマークを取得していた。</li> <li>・年に一度、指定管理者独自の監査が行われていた。</li> <li>・積極的な研修を行い、適切な運用に努めていた。</li> </ul>
情報公開	○	<p>情報公開の規程が整備されており、遵守されていた。（開示請求はなかった。）</p>
秘密保持義務	◎	<p>秘密保持義務に対する研修や運用が徹底されていた。</p>
環境への配慮	○	<p>グリーン購入調達方針に基づいた物品購入、省エネルギーへの取り組みがなされており、リサイクルの推進等が適切に行われていた。</p>
障がい者への配慮	○	<p>来館者の話をよく聞き、話が的確に伝わるよう明確に、ゆっくり、丁寧に話し、必要に応じて本のある書架の場所へ案内し、説明を行っていた。カウンターに耳ボードや筆談ボード、拡大鏡などを設置し、来館者が要望を伝えやすい環境を整えていた。</p>

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング				
自主点検状況	実施状況			
	<p>利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、定期的な保守点検の実施や、日常的な施設内の巡視を行った。館内巡視により事件・事故の未然防止に努めた。施設の備品の故障や不具合については本館に逐一報告し、指示を仰いだ。</p>			
2 定期モニタリング				
定期報告状況	実施状況			
	<p>指定管理者との月例ミーティングにおいて、毎月の定期報告を実施した。四半期業務報告書や年間事業報告書は、提出期限が厳守され、内容も適切であった。</p>			
3 随時モニタリング				
実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	139回	回送日、電話代集金、事案発生時	館長 副館長 担当 移動図書館運転手	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料回送日における確認</li> <li>・南郷図書館ピンク電話代集金日に確認</li> <li>・修繕箇所の特定に係る現場確認</li> <li>・その他、要因に係る実地調査</li> </ul>
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕に係る対応等はその都度指示した。</li> <li>・南郷図書館駐車場の法面が、令和元年度に一部崩落して以降、大雨や地震があると崩落面積が広がっているのを確認した。</li> </ul>				