

令和4年度 指定管理者年度総合評価表
(令和4年4月～令和5年3月実施分)

作成日	令和5年6月9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">・図書館資料の整理及び保存に関する業務・指定管理図書館の利用に関する業務・指定管理図書館の施設、設備等の維持管理に関する業務・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・その他教育委員会が必要と認める業務	
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	新型コロナの影響で中止になったイベントが1件あったが、それ以外の年度当初に計画していた図書展示やイベントなどは感染予防対策をして実施することができた。参集型のイベントは少なかったが、おはなし会も状況を見ながら通常どおりに開催できた。身近な素材を使用したワークショップや端材で作った工作キットの配布をするなど、SDGs を意識した企画を実施した。継続してきた学校連携の他に、高校生の作品の館内展示や3年ぶりに開催された地域イベントに参加するなど、協働の機会を得た。除籍作業は順調に進められた。統計では1日当たりの入館者数や1人当たりの貸出数が微減となっているので、図書館利用や来館を促進のためSNS などを利用した有効的な広報活動が必要である。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none">・利用者が安心して利用できるよう、施設の安全・衛生に気を配る。・利用者のニーズの把握に努め、図書館サービスの充実と質の向上につなげていく。・スタッフ一人ひとりのスキルアップにより、より良いサービスを提供する。

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>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。</p> <p>各種研修や本社主催の会議で職員のスキルアップや他自治体との情報交換の機会を作り、利用者サービスの向上に努めた。</p> <p>SDGs やジェンダー等の時事問題を扱った展示を行うなど、利用者のニーズに応える工夫をしていた。従来からの学校連携や子育て支援・高齢者支援のほか、地元高校との展示協力や郷土出身のアスリート関連の展示を行うなど、地域に密着した活動が増加した。来館者数・貸出冊数は伸び悩んでいるが、本館も同じ状況にあり、図書館全体の課題と考える。</p>
指摘事項	<p>職員の昇給や燃料費の高騰などで計画以上に支出が増加し、2年連続の赤字となった。人材確保や施設維持管理のためやむを得ない面もあるが、業務の効率化や節エネルギーに努め、収支の改善につなげてほしい。</p> <p>自主事業のキャラクターグッズ販売が低調である。PR を工夫する、販売機会を増やすなど収益確保に努めること。</p>

[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	○	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 規定されている特別図書整理期間（年1回15日以内の休館）は、南郷図書館は9日間、図書情報センターは3日間であった。南郷図書館の図書整理は館内照明設備修繕工事に伴う臨時休館期間中（R4.11.24～R4.12.2）に実施し、利用者への影響を小さくした。 南郷図書館では館内水漏れ事故への対応のため R5.1.26～R5.1.31 を臨時休館とした。
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	◎	<p>業務基準書に示した以上の人員配置をしていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 各館2名以上としている司書資格について、南郷図書館・図書情報センターとも3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（選定時加算点）	○	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 例年の活動として近隣学校へのおはなし会・団体貸出、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等を行ったほか、地元のプロスポーツチームのホーム戦情報を図書館だよりに掲載する、八戸西高校の短歌・俳句作品を展示する、南郷地区に関するクイズイベントを実施するなど、地域に関心を持ってもらう企画を実施した。 地域の催事である南郷雪蛭まつりに協力し、雪洞を作って図書館前の歩道沿いに置き来場者を迎えた。 職場体験やボランティアの受入れを行った。
従事者の教育・研修	◎	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。
緊急事態への対応	◎	<p>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毎年改訂しており、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。</p> <p>南郷図書館の水漏れ事故の際は迅速に現場確認・応急処置をするほか、速やかに本館へ報告、指示を仰いだ。</p>

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	○	代表者変更の届出が適切に行われた。
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	○	・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。 ・年1回の曝書（蔵書点検）の結果、不明本は1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。
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。 ・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。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明																																
図書館利用状況	△	<p>臨時休館があった昨年度に比べ、年間の入館者数は増加したが、1日当たりで比較すると南郷図書館、図書情報センターともに減少している。</p> <p>【南郷図書館】</p> <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3年度</td> <td>53,258人</td> <td>297日</td> <td>179人</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>57,189人</td> <td>321日</td> <td>178人</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>107.4%</td> <td>108.1%</td> <td>99.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【図書情報センター】</p> <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3年度</td> <td>43,326人</td> <td>297日</td> <td>146人</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>47,674人</td> <td>330日</td> <td>144人</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>110.0%</td> <td>111.1%</td> <td>98.6%</td> </tr> </tbody> </table>		入館者数	開館日数	1日当たり入館者数	令和3年度	53,258人	297日	179人	令和4年度	57,189人	321日	178人	前年比	107.4%	108.1%	99.4%		入館者数	開館日数	1日当たり入館者数	令和3年度	43,326人	297日	146人	令和4年度	47,674人	330日	144人	前年比	110.0%	111.1%	98.6%
	入館者数	開館日数	1日当たり入館者数																															
令和3年度	53,258人	297日	179人																															
令和4年度	57,189人	321日	178人																															
前年比	107.4%	108.1%	99.4%																															
	入館者数	開館日数	1日当たり入館者数																															
令和3年度	43,326人	297日	146人																															
令和4年度	47,674人	330日	144人																															
前年比	110.0%	111.1%	98.6%																															

<p>図書館資料貸出状況</p>	<p>△</p>	<p>南郷図書館・図書情報センターとも貸出者数は横ばいだが、貸出者1人当たりの貸出冊数が減少した。本の貸出よりも複写サービスや持込パソコンを利用する来館者が増加している。</p> <p>【南郷図書館】</p> <table border="1" data-bbox="635 286 1465 450"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出者数</th> <th>貸出点数</th> <th>貸出者1人当たりの貸出冊数</th> </tr> </thead> <tbody> <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>令和4年度</td> <td>14,757人</td> <td>73,251点</td> <td>5.0冊</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>101.3%</td> <td>98.4%</td> <td>98.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【図書情報センター】</p> <table border="1" data-bbox="635 506 1465 669"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出者数</th> <th>貸出点数</th> <th>貸出者1人当たりの貸出冊数</th> </tr> </thead> <tbody> <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>令和4年度</td> <td>12,795人</td> <td>51,217点</td> <td>4.0冊</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>105.2%</td> <td>104.0%</td> <td>98.9%</td> </tr> </tbody> </table>		貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出冊数	令和3年度	14,567人	74,465点	5.1冊	令和4年度	14,757人	73,251点	5.0冊	前年比	101.3%	98.4%	98.0%		貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出冊数	令和3年度	12,168人	49,270点	4.0冊	令和4年度	12,795人	51,217点	4.0冊	前年比	105.2%	104.0%	98.9%
	貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出冊数																															
令和3年度	14,567人	74,465点	5.1冊																															
令和4年度	14,757人	73,251点	5.0冊																															
前年比	101.3%	98.4%	98.0%																															
	貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出冊数																															
令和3年度	12,168人	49,270点	4.0冊																															
令和4年度	12,795人	51,217点	4.0冊																															
前年比	105.2%	104.0%	98.9%																															
<p>各種イベントへの参加 (指定管理業務)</p>	<p>○</p>	<p>感染状況が落ち着いてきたことから参集型のイベントを再開した結果、実施回数・参加者数とも増加した。</p> <table border="1" data-bbox="635 775 1465 969"> <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>151人</td> <td>250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>1,777人</td> <td>755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)	151人	250人	その他イベント (おはなし会、図書館体験等)	1,777人	755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)	151人	250人																																
その他イベント (おはなし会、図書館体験等)	1,777人	755人																																
<p>自主事業</p>	<p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。500枚の作製料52,360円(令和3年度支出済み)に対し、令和4年度の売上は39枚、累計109枚と低調である。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。各種イベントでの販売機会を設けるなど、収益を上げる工夫が必要である。 																																
<p>その他の取組 (運営に関する工夫)</p>	<p>○</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症の落ち着き具合に応じ、おはなし会の時間を20分から30分に戻すなど、イベント等を感染症拡大前の状態に戻して行う工夫をした。 ・本の帯の切れ端を工作に利用する「オビリサイクル」、敷地内のドングリを使ったワークショップ、ティッシュの空き箱など業務で発生する端材を再利用した工作キットの配布など、各館でSDGsの取り組みにつながるイベントを実施した。 ・図書情報センターでは、センター開館と東北新幹線八戸開業の20周年を記念して、開館当時の新聞記事や八戸駅に関する郷土資料の展示を行った。合わせてプラレールの設置やスタッフ手製の「新幹線ぬりえ」の配布を行い、好評を得た。 ・南郷図書館では、例年実施している「ぬいぐるみのおとまり会」と季節のおはなし会を組み合わせ実施し、絵本に親しむきっかけとなる機会を提供した。 ・予約多数の本について、複数の館に所蔵がある場合、受取館を分館に指定すると分館所蔵の本が割り当てられて早く貸し出せる場合があることを周知し、利用者の利便性を高めるとともに分館の利用を促進した。 ・DVDの書架サインを増やし資料を探しやすくするなど館内整備に努めた。 ・Twitterで図書を紹介するなど読書の入口となる情報の発信に努めた。 																																

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>職員数の増加や昇給による人件費の増加、電気・ガス・灯油等の価格高騰による維持管理経費の著しい増大により、2年続けての赤字収支となった。</p> <p style="text-align: right;">(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="7">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>49,777,000</td> <td>49,777,000</td> <td>49,777,000</td> </tr> <tr> <td>複写資料収入</td> <td>25,000</td> <td>19,380</td> <td>19,970</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>48,135</td> <td>48,135</td> <td>19,585</td> </tr> <tr> <td>自動販売機電気料</td> <td>30,000</td> <td>30,671</td> <td>31,793</td> </tr> <tr> <td>諸収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>10,000</td> </tr> <tr> <td>電気・ガス価格高騰対策補助金</td> <td>0</td> <td>597,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>49,880,135</td> <td>50,472,186</td> <td>49,858,348</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>32,078,065</td> <td>34,710,299</td> <td>33,417,650</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>12,700,063</td> <td>14,217,711</td> <td>12,287,220</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>2,018,000</td> <td>1,630,044</td> <td>1,601,737</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>3,084,007</td> <td>3,046,451</td> <td>3,163,347</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>49,880,135</td> <td>53,604,505</td> <td>50,469,954</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>76,465</td> <td>48,135</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>△3,208,784</td> <td>△659,741</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	49,777,000	複写資料収入	25,000	19,380	19,970	修繕料繰越金	48,135	48,135	19,585	自動販売機電気料	30,000	30,671	31,793	諸収入	0	0	10,000	電気・ガス価格高騰対策補助金	0	597,000	0	計	49,880,135	50,472,186	49,858,348	支出②	人件費	32,078,065	34,710,299	33,417,650	維持管理経費	12,700,063	14,217,711	12,287,220	事業費・一般事務費	2,018,000	1,630,044	1,601,737	租税	3,084,007	3,046,451	3,163,347	計	49,880,135	53,604,505	50,469,954		次年度修繕料繰越金③	0	76,465	48,135		収入－支出(①－②－③)	0	△3,208,784	△659,741
	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	49,777,000																																																															
	複写資料収入	25,000	19,380	19,970																																																															
	修繕料繰越金	48,135	48,135	19,585																																																															
	自動販売機電気料	30,000	30,671	31,793																																																															
	諸収入	0	0	10,000																																																															
	電気・ガス価格高騰対策補助金	0	597,000	0																																																															
	計	49,880,135	50,472,186	49,858,348																																																															
支出②	人件費	32,078,065	34,710,299	33,417,650																																																															
	維持管理経費	12,700,063	14,217,711	12,287,220																																																															
	事業費・一般事務費	2,018,000	1,630,044	1,601,737																																																															
	租税	3,084,007	3,046,451	3,163,347																																																															
	計	49,880,135	53,604,505	50,469,954																																																															
	次年度修繕料繰越金③	0	76,465	48,135																																																															
	収入－支出(①－②－③)	0	△3,208,784	△659,741																																																															
自主事業の収支状況	△	<ul style="list-style-type: none"> ・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。) ・キャラクターグッズ販売事業については、単年度収支では黒字であるものの、新型コロナ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。令和6年度末までに最終的に黒字化する計画である。 <p>【令和4年度の収支】</p> <p>収入 5,850円 (計画 15,000円、前年度実績 10,500円)</p> <p>支出 968円 (計画 0円、前年度実績 53,328円)</p> <p>収支 4,882円</p>																																																																	

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を実施したが、回答枚数が少なかった。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9枚</p> <p>【図書情報センター】4/1～6/29 実施、回答枚数1枚</p> <p>7/1～3/30 実施、回答枚数7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。</p> <p>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】令和3年度 実績なし 令和4年度 2件（スタッフの対応への疑問1件、 情報提供1件）</p> <p>【図書情報センター】令和3年度 6件（苦情4件、要望2件） 令和4年度 4件（苦情）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情やトラブル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。 ・利用者間のトラブル制止のため警察に通報する事例が1件あった。そのことについて当事者の一人からスタッフの対応への苦情があり、通報理由を説明し理解を求めた。 ・八戸駅前駐車場の駐車サービス券発行手続きについて苦情があり、図書情報センター・本館・本庁の関係各課で対応するとともに、今後の事務手続き等について協議した。
個人情報保護	○	<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"> ・企業としてプライバシーマークを取得していた。 ・年に一度、指定管理者独自の監査が行われていた。 ・積極的な研修を行い、適切な運用に努めていた。
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。 (開示請求あり3件)</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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・車椅子を各館に1台設置し、移動手段を確保していた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
	実施状況
自主点検状況	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。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	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。

3 随時モニタリング				
	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査 状況	144回	回送日、 事案発生時	館長、 副館長、 業務 GL、 指定管理館担当、 移動図書館巡回担当	<ul style="list-style-type: none"> ・資料回送日における確認 ・修繕箇所の特定に係る現場確認 ・その他、要因に係る実地調査
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> ・修繕に係る対応等はその都度指示した。 ・南郷図書館の天井補修・エアコン改修のため現場確認を行い、今後の工程を検討した。 ・1月に発生した南郷図書館内の水漏れ事故に際しては現場を確認し、6日間の臨時休館を実施し修繕等の対応を行った。 				

※GL：グループリーダー