

令和5年度 指定管理者年度総合評価表

(令和5年4月～令和6年3月実施分)

作成日	令和6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"> ・資料の整理及び保存に関する業務 ・施設の利用に関する業務 ・施設、設備等の維持管理に関する業務 ・施設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 管理グループ	
	電話	0178-22-0271 (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5類移行により5月から通常通り運営し、2館ともに入館者数は前年度より増加している。また、徐々に長時間の利用者も増えていることから、南郷図書館ではパソコン席を増やし、図書情報センターでは検索しやすいインデックスに更新するなど、利用者が快適に利用できるよう館内環境を整備してきた。さらに、前年度に引き続き、展示やイベントを実施したほか、児童対象だけでなく一般を対象とした「図書館で写経」、「オトナの源氏物語講座」も実施した。「本のまち八戸ブックフェス」や南郷地域のイベントに参加するなど、図書館のPRや利用促進に努めた。</p>
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。 ・SNS等を活用した広報活動を積極的に行い、利用の促進を図る。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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ていた。 ・感染症予防のための座席配置や衝立設置の継続による館内の快適性確保、館内整備による利用者の利便性向上及びスタッフの作業効率化など、業務改善に向けた工夫が見られた。また、業務量の増加による人員不足の中、サービスなどの向上に努めながら、積極的に地域連携に取り組んでいた。
----	---

指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、3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側面もあるが、引き続きエネルギーの節減に取り組むとともに、赤字が顕在化する前に当市との定期ミーティングにおいて業務の内容について相談するなど、収支の改善につなげてほしい。 ・ 館内アンケートの回答者を増やす方法を検討するほか、SNSを活用するなど、利用者ニーズを把握した上で、特色ある運営に努めること。 ・ 自主事業のキャラクターグッズ販売が低調であることから、PRの工夫や、販売機会を増やすなど、収益確保に努めること。
------	---

[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	○	<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4日間、図書情報センターは3日間であった。 ・ 南郷図書館では1階開架室天井補修工事（R6.1.15～R6.1.27）と蔵書点検（R6.1.28～R6.1.31）を続けて実施し、休館時期を集約し、利用者への影響を小さくした。 ・ 南郷図書館では大雪の影響で開館時間を2時間遅らせた。（R6.2.27）
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、南郷図書館は3名、図書情報センターは5名（2名増加）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。
障がい者の雇用状況	—	障がい者の雇用はなかった。
協働のまちづくりへの協力	◎	<p>提案内容と概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出張おはなし会・団体貸出、高齢者を対象とした地域の集会所への出張おはなし会、南郷図書館ロビーにおける地元の写真クラブの写真展等が行われた。 ・ 施設所在地はもとより、地域外の学校や団体の施設見学に対応した。 ・ 図書情報センターでは、地元のプロスポーツチームに関するクリッピング資料を常設し、図書館だよりにホーム戦の情報を掲載した。さらに、八戸三社大祭や八戸えんぶりの時期に合わせて、例年どおり館内入口でDVDを上映したほか、八戸市制作の動画を館内モニターで流し、観光客へのPRになった。 ・ 南郷図書館では、地域の催事である南郷産業文化まつりや「VIVA! BOSSA!! 19」に参加し、読み聞かせやワークショップを行って地域交流に参加した。 ・ 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の最新版を常備しており、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>

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、責任者及び経理担当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。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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、不明本が1冊あった。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		評価に対する説明			
指標	評価	評価に対する説明			
図書館利用状況	○	入館者数は、南郷図書館・図書情報センターともに、毎月前年度比で110%前後、増加しており、コロナ禍（令和2年度）以降では最も多くなった。			
		【南郷図書館】			
			入館者数	開館日数	1日当たり入館者数
		令和4年度	57,189人	321日	178人
		令和5年度	64,958人	318日	204人
		前年度比	113.6%	99.1%	114.6%
		【図書情報センター】			
			入館者数	開館日数	1日当たり入館者数
		令和4年度	47,674人	330日	144人
		令和5年度	53,564人	332日	161人
前年度比	112.4%	100.6%	111.8%		

<p>図書館資料貸出状況</p>	<p>△</p>	<p>入館者数が増加した一方、貸出点数は南郷図書館・図書情報センターともに減少した。要因としては、図書等の貸出よりも複写サービスや持込パソコンの利用を目的とする来館者が増加していることが挙げられる。</p> <p>【南郷図書館】</p> <table border="1" data-bbox="651 322 1442 479"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出者数</th> <th>貸出点数</th> <th>貸出者1人当たりの貸出点数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>14,757人</td> <td>73,251点</td> <td>5.0点</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>14,091人</td> <td>68,992点</td> <td>4.9点</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>95.5%</td> <td>94.2%</td> <td>98.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【図書情報センター】</p> <table border="1" data-bbox="651 528 1442 685"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出者数</th> <th>貸出点数</th> <th>貸出者1人当たりの貸出点数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>12,795人</td> <td>51,217点</td> <td>4.0点</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>12,982人</td> <td>50,699点</td> <td>3.9点</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>101.5%</td> <td>99.0%</td> <td>97.5%</td> </tr> </tbody> </table>		貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出点数	令和4年度	14,757人	73,251点	5.0点	令和5年度	14,091人	68,992点	4.9点	前年度比	95.5%	94.2%	98.0%		貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出点数	令和4年度	12,795人	51,217点	4.0点	令和5年度	12,982人	50,699点	3.9点	前年度比	101.5%	99.0%	97.5%
	貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出点数																															
令和4年度	14,757人	73,251点	5.0点																															
令和5年度	14,091人	68,992点	4.9点																															
前年度比	95.5%	94.2%	98.0%																															
	貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出点数																															
令和4年度	12,795人	51,217点	4.0点																															
令和5年度	12,982人	50,699点	3.9点																															
前年度比	101.5%	99.0%	97.5%																															
<p>各種イベントへの参加 (指定管理業務)</p>	<p>○</p>	<p>リサイクルフェアの持出人数は、南郷図書館は増加したが、図書情報センターは微減した。その他イベントは、開催回数が減ったことに伴い参加者が減少した。</p> <table border="1" data-bbox="651 819 1442 999"> <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>180人 1,411冊配布</td> <td>261人 995冊配布</td> </tr> <tr> <td>その他イベント (おはなし会、図書館体験等)</td> <td>1,526人</td> <td>608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)	180人 1,411冊配布	261人 995冊配布	その他イベント (おはなし会、図書館体験等)	1,526人	608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)	180人 1,411冊配布	261人 995冊配布																																
その他イベント (おはなし会、図書館体験等)	1,526人	608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枚の作製に対し、令和5年度の売上は42枚、累計でも151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ほか、SNSを活用してPRするなど、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"> ・一部の座席はスペースを広めに確保したり、感染予防のための衝立を相席しやすいように残しておくなど、利用者の快適性を考慮した座席配置をした。 ・利用者増を見越してパソコン席を増やし、利用者の利便性に努めた。 ・利用者の読書意欲を喚起するため、広いジャンルで選書したり、反対に1つの事柄を深く知るための選書をしたりと、展示テーマに工夫を凝らした。 ・SDGsを意識したイベントとして、昨年度に引き続き、本の帯の切れ端を工作に利用する「オビリサイクル」、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を実施した。 ・例年は児童向けのイベントが多いが、源氏物語に関する講座や展示、写経体験など大人向けのイベントも実施し、好評を得た。 ・八戸ポータルミュージアムでの3館合同イベント「七夕おはなし会」「本のまち八戸ブックフェス2023」への参加を通じて、施設PRを行った。 ・AVコーナーのインデックスの見直しにより利用者の利便性を向上したとともに、スタッフの配架スピードが向上し、作業効率が高まった。 																																

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、3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="8">収入 ①</td> <td>指定管理料</td> <td>50,030,000</td> <td>50,030,000</td> <td>49,777,000</td> </tr> <tr> <td>複写資料収入</td> <td>25,000</td> <td>32,120</td> <td>19,380</td> </tr> <tr> <td>自動販売機電気料</td> <td>30,000</td> <td>28,923</td> <td>30,671</td> </tr> <tr> <td>電気・ガス価格高騰対策支援補助金</td> <td>0</td> <td>527,000</td> <td>597,000</td> </tr> <tr> <td>東北電力節電達成特典金</td> <td>0</td> <td>33,044</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>76,465</td> <td>76,465</td> <td>48,135</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>50,161,465</td> <td>50,727,552</td> <td>50,472,186</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>32,175,902</td> <td>35,685,518</td> <td>34,710,299</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>13,085,273</td> <td>15,794,785</td> <td>14,217,711</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>1,805,000</td> <td>1,701,420</td> <td>1,630,044</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>3,095,290</td> <td>2,912,019</td> <td>3,046,451</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>50,161,465</td> <td>56,093,742</td> <td>53,604,505</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>30,105</td> <td>76,465</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>△ 5,396,295</td> <td>△ 3,208,784</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	50,030,000	50,030,000	49,777,000	複写資料収入	25,000	32,120	19,380	自動販売機電気料	30,000	28,923	30,671	電気・ガス価格高騰対策支援補助金	0	527,000	597,000	東北電力節電達成特典金	0	33,044	0	修繕料繰越金	76,465	76,465	48,135	計	50,161,465	50,727,552	50,472,186	支出 ②	人件費	32,175,902	35,685,518	34,710,299	維持管理経費	13,085,273	15,794,785	14,217,711	事業費・一般事務費	1,805,000	1,701,420	1,630,044	租税	3,095,290	2,912,019	3,046,451	計	50,161,465	56,093,742	53,604,505		次年度修繕料繰越金③	0	30,105	76,465		収入-支出(①-②-③)	0	△ 5,396,295	△ 3,208,784
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																															
収入 ①	指定管理料	50,030,000	50,030,000	49,777,000																																																															
	複写資料収入	25,000	32,120	19,380																																																															
	自動販売機電気料	30,000	28,923	30,671																																																															
	電気・ガス価格高騰対策支援補助金	0	527,000	597,000																																																															
	東北電力節電達成特典金	0	33,044	0																																																															
	修繕料繰越金	76,465	76,465	48,135																																																															
	計	50,161,465	50,727,552	50,472,186																																																															
	支出 ②	人件費	32,175,902	35,685,518	34,710,299																																																														
維持管理経費		13,085,273	15,794,785	14,217,711																																																															
事業費・一般事務費		1,805,000	1,701,420	1,630,044																																																															
租税		3,095,290	2,912,019	3,046,451																																																															
計		50,161,465	56,093,742	53,604,505																																																															
	次年度修繕料繰越金③	0	30,105	76,465																																																															
	収入-支出(①-②-③)	0	△ 5,396,295	△ 3,208,784																																																															
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、売上計画を達成できなかったものの、黒字であった。 <p>【令和5年度の収支】</p> <table> <tr> <td>収入</td> <td>6,300円</td> <td>(計画</td> <td>15,000円、</td> <td>前年度実績</td> <td>5,850円)</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>968円</td> <td>(計画</td> <td>968円、</td> <td>前年度実績</td> <td>968円)</td> </tr> <tr> <td>収支</td> <td>5,332円</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	収入	6,300円	(計画	15,000円、	前年度実績	5,850円)	支出	968円	(計画	968円、	前年度実績	968円)	収支	5,332円																																																			
収入	6,300円	(計画	15,000円、	前年度実績	5,850円)																																																														
支出	968円	(計画	968円、	前年度実績	968円)																																																														
収支	5,332円																																																																		

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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査を実施したが、回答が少なかった。 【南郷図書館】10枚 【図書情報センター】11枚 ・通年で同じ内容としている。アンケートより窓口で直接意見を伝える利用者が多い。 ・意見への回答をアンケートコーナーに掲示した。 ・窓口での意見を選書の参考にした。
施設概要(利用方法)の周知	○	<ul style="list-style-type: none"> ・広報はちのへ、ホームページ、ラジオ、Facebook、X(旧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掲示していた。 ・図書情報センターでは3館共通の利用案内を窓口に着くほか、独自にセンターの利用案内を作成し、入口付近に設置した。
苦情・要望等の受付体制	○	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。

苦情・要望等への対応	○	<ul style="list-style-type: none"> ・南郷図書館・図書情報センターともに、苦情はなかった。 ・要望は8件（南郷図書館4件、図書情報センター4件）であった。いずれも対応済みである。 ・設備改善の要望があれば、修繕見積をとって本館に報告した。 ・昨年度まで苦情・要望が多かった新聞閲覧方法について、窓口で閲覧希望を受け付けて貸し出す方法に変えたところ、時間制限が守られトラブルがなくなった。
個人情報の保護	○	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護の規程が整備されており、遵守されていた。 ・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	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績なし）
秘密保持義務	◎	秘密保持義務に対する研修が行われ、適切に対応されていた。
環境への配慮	○	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組がなされており、リサイクルの推進等が適切に行われていた。
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。業務の一環としての館内巡視により、事件・事故の未然防止に努めた。施設や備品の故障や不具合については本館に逐一報告して指示を仰いだ。			
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				
実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	6回	5月22日 5月23日	GL、担当	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営状況の確認（図書情報センター） ・施設の管理運営状況の確認（南郷図書館）
		随時	担当 (必要に応じてGL)	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕箇所の特定に係る現場確認、修繕結果の確認 ・事務連絡及び施設状況確認 ・その他、要因に係る実地調査
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者からの報告を受け設備故障を確認し、随時修繕を実施した。 ・窓口業務の近況を確認し、改善点の把握に努めた。 				