

令和6年度 指定管理者年度総合評価表

(令和6年4月～令和7年3月実施分)

作成日 令和7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	・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	令和6年3月から8月上旬までの本館の長期休館中は、入館者と貸出数が増加し、分館も共通の利用カードを使えることや施設自体の認知度も上がったと感じている。館の運営においては、本との出会いの場であることを意識して、思わず手に取りたくなるような図書の企画展示や書架の整備を心がけてきた。南郷図書館では持ち込みパソコン席の増設や、図書情報センターでは一般書の蔵書構成の見直しをするなど、利用者ニーズの変化に適切に対応できた。前年度に引き続き、児童向けだけでなく一般向けの講座やイベントも実施した。「本のまち八戸ブックフェス」、3館合同のおはなし会、南郷地域のイベントへの参加など、館外での活動により分館のPRや利用促進に努めた。
今後の目標	・利用者ニーズの把握に努め、図書館サービスの質と向上につなげる。 ・スタッフ一人一人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する。 ・利用者の安全に気を配り、安心して利用していただける環境を構築する。 ・来館や利用の促進につながるよう、各種の広報活動により図書館サービスの周知を図る。

■市（所管課）の総合評価

評価	・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。特に、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に参加し、職員のスキルアップや他自治体との情報交換を行うなど、利用者サービスの向上に努めていた。 ・本館が冷房設備等更新のため長期休館していた間は、利用者の受け皿となって窓口サービスの増加に対応した結果、分館の認知度も向上し、本館再開後も分館への来館を継続する利用者が増加した。 ・資料の配架方法の改善や書架スペースの変更、蔵書構成の見直し等、貸出を促進する工夫をした。 ・現在のスタッフ数のまま、本館の長期休館で増加した利用者に対応した上、通常の学校連携や館外イベントへの参加にも継続して積極的に取り組んだ。
----	--

指摘事項	・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、4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の収益確保に努めるとともに、新たな自主事業の展開を検討してほしい。 ・全国各地で図書館を運営している実績とノウハウを活かし、本館と差別化した独自の取組を期待したい。
------	---

〔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。 ・特別図書整理期間は、年1回15日以内の休館と規定されているところ、南郷図書館は5日間、図書情報センターは4日間で実施した。振替休館日や月末休館日を利用して実施することで、臨時休館の日数は、南郷図書館は4日間、図書情報センターは2日間と圧縮され、利用者への影響を小さくすることができた。 ・図書館システムのネットワークに係る回線の移行のため、本館・分館ともに4月1日～5日の5日間を臨時休館とした。
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	◎	業務基準書に示した以上の人員及び資格者を配置していた。 ・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名、図書情報センターは5名配置していた。
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	○	提案内容と概ね同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・近隣学校や高齢者施設からの要望による出張おはなし会・団体貸出、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。八戸三社大祭や八戸えんぶりの時期に合わせて館内入口でDVDを上映したほか、通年で八戸市制作の動画を館内モニターで流したことで、観光客へのPRになった。SNSで、郷土出身の作家やミュージシャンに関する所蔵資料を積極的に発信した。 ・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!! 20」に参加し、読み聞かせやワークショップ・クイズ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。図書情報センターでは、中学生に展示作成を体験してもらい、生徒が作成した本の紹介POPを展示した。
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。 ・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	◎	・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最新版に更新しており、地震発生時の見回り点検、応急処置、本館への報告等、迅速な対応を行っていた。 ・4月2日の震度5弱の地震の際、速やかに被害状況を本館へ報告し、危険区域を立入禁止にするなど適切に対応した。
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現金とは別の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）に引き続き、次期（令和7年度～11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	○	備品の管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。 ・南郷図書館では、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

指標	評価	評価に対する説明			
図書館利用状況	◎	本館が令和7年3～7月に長期休館していた間、分館が利用者の受け皿となって、来館者が増加した。			
		【南郷図書館】			
			入館者数	開館日数	1日当たり入館者数
		令和5年度	64,958人	318日	204人
		令和6年度	75,186人	324日	232人
		前年度比	115.7%	101.9%	113.7%
		【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5年度	53,564人	332日	161人
		令和6年度	61,975人	326日	190人
前年度比	115.7%	98.2%	118.0%		

図書館資料貸出状況	○	本館が令和7年3～7月に長期休館していた間、分館が利用者の受け皿となって、貸出者数・貸出点数とも増加した。貸出者1人当たりの貸出点数は、前年度と同水準であった。 【南郷図書館】 <table><tr><td></td><td>貸出者数</td><td>貸出点数</td><td>貸出者1人当たりの貸出点数</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>令和6年度</td><td>17,724人</td><td>86,988点</td><td>4.9点</td></tr><tr><td>前年度比</td><td>125.8%</td><td>126.1%</td><td>100.0%</td></tr></table> 【図書情報センター】 <table><tr><td></td><td>貸出者数</td><td>貸出点数</td><td>貸出者1人当たりの貸出点数</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>令和6年度</td><td>15,656人</td><td>60,697点</td><td>3.9点</td></tr><tr><td>前年度比</td><td>120.6%</td><td>119.7%</td><td>100.0%</td></tr></table>		貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出点数	令和5年度	14,091人	68,992点	4.9点	令和6年度	17,724人	86,988点	4.9点	前年度比	125.8%	126.1%	100.0%		貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出点数	令和5年度	12,982人	50,699点	3.9点	令和6年度	15,656人	60,697点	3.9点	前年度比	120.6%	119.7%	100.0%
	貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出点数																															
令和5年度	14,091人	68,992点	4.9点																															
令和6年度	17,724人	86,988点	4.9点																															
前年度比	125.8%	126.1%	100.0%																															
	貸出者数	貸出点数	貸出者1人当たりの貸出点数																															
令和5年度	12,982人	50,699点	3.9点																															
令和6年度	15,656人	60,697点	3.9点																															
前年度比	120.6%	119.7%	100.0%																															
各種イベントへの参加 （指定管理業務）	○	除籍本・雑誌のリサイクルは、両館とも対象となる資料数が少なかったにもかかわらず、参加者は前年度より増えた。その他のイベントは、南郷図書館は大人向けのイベントをこれまでより多く開催したことで参加者が増加したが、図書情報センターはイベントの開催自体が少なく、参加者も減少した。 <table><tr><td></td><td>南郷図書館</td><td>図書情報センター</td></tr><tr><td>除籍本・雑誌のリサイクル</td><td>235人 915冊配布</td><td>314人 1,167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>1,359人</td><td>143人</td></tr></table>		南郷図書館	図書情報センター	除籍本・雑誌のリサイクル	235人 915冊配布	314人 1,167冊配布	その他イベント （おはなし会、図書館体験等）	1,359人	143人																							
	南郷図書館	図書情報センター																																
除籍本・雑誌のリサイクル	235人 915冊配布	314人 1,167冊配布																																
その他イベント （おはなし会、図書館体験等）	1,359人	143人																																
自主事業	△	・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年度に、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）を500枚作製し、販売を開始した。令和6年度の売上は74枚で、販売開始以降最も多い売上だったが、累計では225枚と、令和6年度までに完売する目標は達成できなかった。令和7年度以降も引き続き販売し、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。目標達成のためには、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、収益を上げる一層の工夫が必要である。																																
その他の取組 （運営に関する工夫）	○	（南郷図書館） ・開架室の空きスペースに複数の返却棚を設置し、カウンターや書架以外でも本を返却できるようにした。また、前年度からパソコン席を増やしたところ、利用件数が39%増加し、利用者の利便性が向上した。 ・企画展示以外でも、常時季節の絵本を並べたり、本を平置きにして表紙を見せたりするなど、本を手に取りやすい読書環境づくりを行った。 ・大人向けの工作イベントは、エントランスで開催し、短時間で完成できる内容にするなど、気軽に参加しやすい工夫をした。 （図書情報センター） ・臨時休館を利用して椅子の清掃や書架スペースの拡張を行い、利用者の快適性・利便性を向上させた。また、文庫中心の蔵書構成を見直し、単行本の新刊書を増やして一般書の貸出数の増加につなげた。 ・SNS上でオリジナルキャラクター「分類男女」が本をおすすめしたり、4コマ漫画の連載で図書館員の仕事を紹介するなど、図書館に親しみをもってもらおう工夫をした。また、オリジナルキャラクターのグッズを製作し、イベントでの無料配布を行った。 （両館） ・八戸ポータルミュージアムでの「クリスマスおはなし会&工作会」（3館合同）「本のまち八戸ブックフェス2024」への参加を通じて、施設PRや利用者アンケートを行った。																																

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	×	業務基準書に示した以上の人員を配置していることや基本給の上昇、有資格者の増加により、人件費の支出が計画を大幅に上回った。施設管理経費が前年度実績より減少したのは、前年度は3年に一度の建物定期点検があり支出が多かった一方、令和6年度は南郷図書館の灯油式エアコンの故障で灯油の使用量が減少したことによるものであり、全体としては4年続けての赤字収支となった。 (単位：円) <table><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><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>50,030,000</td></tr><tr><td>複 写 資 料 収 入</td><td>25,000</td><td>30,300</td><td>32,120</td></tr><tr><td>自動販売機電気料</td><td>30,000</td><td>23,093</td><td>28,923</td></tr><tr><td>電気・ガス価格高騰対策支援補助金</td><td>0</td><td>0</td><td>527,000</td></tr><tr><td>東北電力節電達成特典金</td><td>0</td><td>2,532</td><td>33,044</td></tr><tr><td>修繕料繰越金</td><td>30,105</td><td>30,105</td><td>76,465</td></tr><tr><td>計</td><td>49,862,105</td><td>49,863,030</td><td>50,727,552</td></tr><tr><td rowspan="5">支出 ②</td><td>人 件 費</td><td>31,956,146</td><td>37,047,170</td><td>35,685,518</td></tr><tr><td>維持管理経費</td><td>13,028,445</td><td>15,501,746</td><td>15,794,785</td></tr><tr><td>事業費・一般事務費</td><td>1,820,000</td><td>1,779,197</td><td>1,701,420</td></tr><tr><td>租 税</td><td>3,057,514</td><td>2,857,789</td><td>2,912,019</td></tr><tr><td>計</td><td>49,862,105</td><td>57,185,902</td><td>56,093,742</td></tr><tr><td></td><td>次年度修繕料繰越金③</td><td>0</td><td>905</td><td>30,105</td></tr><tr><td></td><td>収入-支出(①-②-③)</td><td>0</td><td>△ 7,323,777</td><td>△ 5,396,295</td></tr></table> ※収支実績の次年度修繕料繰越金905円については、指定期間満了により精算・返納済み。		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	25,000	30,300	32,120	自動販売機電気料	30,000	23,093	28,923	電気・ガス価格高騰対策支援補助金	0	0	527,000	東北電力節電達成特典金	0	2,532	33,044	修繕料繰越金	30,105	30,105	76,465	計	49,862,105	49,863,030	50,727,552	支出 ②	人 件 費	31,956,146	37,047,170	35,685,518	維持管理経費	13,028,445	15,501,746	15,794,785	事業費・一般事務費	1,820,000	1,779,197	1,701,420	租 税	3,057,514	2,857,789	2,912,019	計	49,862,105	57,185,902	56,093,742		次年度修繕料繰越金③	0	905	30,105		収入-支出(①-②-③)	0	△ 7,323,777	△ 5,396,295
	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	25,000	30,300	32,120																																																															
	自動販売機電気料	30,000	23,093	28,923																																																															
	電気・ガス価格高騰対策支援補助金	0	0	527,000																																																															
	東北電力節電達成特典金	0	2,532	33,044																																																															
	修繕料繰越金	30,105	30,105	76,465																																																															
	計	49,862,105	49,863,030	50,727,552																																																															
支出 ②	人 件 費	31,956,146	37,047,170	35,685,518																																																															
	維持管理経費	13,028,445	15,501,746	15,794,785																																																															
	事業費・一般事務費	1,820,000	1,779,197	1,701,420																																																															
	租 税	3,057,514	2,857,789	2,912,019																																																															
	計	49,862,105	57,185,902	56,093,742																																																															
	次年度修繕料繰越金③	0	905	30,105																																																															
	収入-支出(①-②-③)	0	△ 7,323,777	△ 5,396,295																																																															
自主事業の収支状況	○	・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、単年度では黒字であったものの、令和3年度から令和6年度までの売上枚数は225枚で目標の500枚を達成できなかった。 【令和6年度の収支】 <table><tr><td>収入</td><td>11,100円</td><td>(計画</td><td>15,000円、前年度実績</td><td>6,300円)</td></tr><tr><td>支出</td><td>968円</td><td>(計画</td><td>968円、前年度実績</td><td>968円)</td></tr><tr><td>収支</td><td>10,132円</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	収入	11,100円	(計画	15,000円、前年度実績	6,300円)	支出	968円	(計画	968円、前年度実績	968円)	収支	10,132円																																																					
収入	11,100円	(計画	15,000円、前年度実績	6,300円)																																																															
支出	968円	(計画	968円、前年度実績	968円)																																																															
収支	10,132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	○	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。 ・各館で常設のアンケートを実施したほか、館外イベントの際にも実施した。 【南郷図書館】常設アンケート回答 29枚 【図書情報センター】常設アンケート回答 8枚 イベントでのアンケート回答 101枚 ・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	○	・広報はちのへ、ホームページ、ラジオ、Facebook、X、八戸ブックセンターHP、八戸市美術館のLINE公式アカウント、近隣学校への出張講座を活用し、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。 ・3館共通の利用案内を窓口置くほか、各館で独自の利用案内を作成し、入口付近に設置していた。

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	○	・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15件（南郷図書館10件、図書情報センター5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。 ・利用者に問題行動があれば本館に報告し、交番にも協力を仰ぐなど適切に対応した。
個人情報の保護	○	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	○	・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。 ・記載台の回転椅子を安定性の高い四つ足の椅子に変え、身体の不自由な利用者が使いやすくした。

■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 利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、日常的に施設内の巡視を行い、定期的な保守点検を実施した。館内巡視により、事件・事故の未然防止に努めたほか、問題利用者に関する情報を本館と共有し、適切に対応をしてきた。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	
定期報告状況	実施状況 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
	11回	4月2日	GL、担当	地震の被害状況の確認（南郷図書館）
		5月28日	GL、担当	施設の管理運営状況の確認（図書情報センター）
		5月29日	GL、担当	施設の管理運営状況の確認（南郷図書館）
		7月24日	GL、担当	修繕箇所の特定期限に係る現場確認（図書情報センター）
		8月5日	館長・GL・担当	施設状況確認（南郷図書館）
		9月13日	GL、担当	施設改修に係る現地調査（南郷図書館）
		10月10日	館長	事務連絡及び施設状況確認（図書情報センター）
		11月18日	GL、担当	施設状況確認（南郷図書館）
		1月6日	GL	迷惑電話への対応及び施設状況確認（図書情報センター）
		3月14日	GL、担当	修繕に係る現地調査（南郷図書館）
		3月20日	GL、担当	修繕に係る現地調査（南郷図書館）
	実施結果			
	・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。 ・今後の施設改修計画のため、建築住宅課や業者と現場確認を行った。 ・窓口業務の近況を確認し、改善点の把握に努めた。			

※GL：グループリーダー