

# 令和4年度 指定管理者セルフモニタリング評価書

指定管理者：株式会社有隣堂

## 1 基本情報

施設名	綾瀬市立図書館
施設の設置目的	市民の教養の向上及び文化の発展に寄与する。
指定管理者の名称	株式会社 有隣堂
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
指定管理上の目標	5年間で利用者数:125,000人 貸出点数:479,000冊 登録者数:22,100人を目指す。

## 2 利用状況

利用状況等の推移	対象年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	利用者人数	117,269	107,643	82,509	103,749	99,943
	貸出点数	441,096	399,969	307,569	378,184	357,741
	登録者数	20,937	20,186	19,268	18,591	17,609
	予約数	48,200	49,613	53,629	56,979	51,832
	蔵書等回転率	1.68	1.53	1.20	1.47	1.39

## 3 管理経費等

(単位:円)

平成30年度指定管理者の収支状況	計画(年間)		実績(年間)	
	<収入の部>		<収入の部>	
	指定管理料	105,978,889	指定管理料	105,978,889
	コピー利用料	18,000	コピー利用料	13,100
	その他	0	その他	0
	収入合計	105,996,889	収入合計	105,991,989
	<支出の部>		<支出の部>	
	事務費	5,073,000	事務費	5,109,332
	事業費	1,712,000	事業費	1,360,148
	人件費	60,070,000	人件費	60,821,467
	物件費	22,720,000	物件費	24,452,472
	その他	16,421,889	その他	14,253,470
	支出合計	105,996,889	支出合計	105,996,889
<収支差>		<収支差>		
収入合計-支出合計	0	収入合計-支出合計	-4,900	

#### 4 業務評価

事業項目	事業内容	評価結果	
		評価	特記事項
利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館日数の拡大</li> <li>・広域利用: 県央8市1町1村及び藤沢市</li> <li>・アウトリーチプロジェクト               <ul style="list-style-type: none"> <li>電子図書館</li> <li>市役所・各地区センターの屋外返却ポスト管理</li> <li>各地区センター返却ポスト管理運用</li> </ul> </li> <li>・Wi-Fiサービス</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返却ポスト利用は堅調に推移</li> </ul>
蔵書点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特別整理期間 6日間(9月10日～15日)</li> </ul>	B	
広域利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県央8市1町1村及び藤沢市との広域利用を実施</li> </ul>	B	
児童サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館おはなし会の開催／中央公民館・各分室(通年)</li> <li>・こどもの読書週間おはなし会／布えほん展 (4～5月)</li> <li>・出前おはなし会(随時)</li> <li>・おはなし会ボランティア会議(3月)</li> <li>・おはなし会まつり(7月)／感染症対策で中止</li> <li>・ボランティア交流会(3月)／主催者決定により中止</li> <li>・おはなし会講座(6月、11月 2回)</li> <li>・定例以外のおはなし会(7月、10月、12月、1月)</li> <li>・あかちゃんのとしょかん(7月～再開)</li> <li>・絵本ふれあい事業 読み聞かせ講座(通年)</li> <li>・としょかんスタンプラリー(7～3月)</li> <li>・いちねんせいおうえんキャンペーン(3月～5月)</li> <li>・としょかんたんけん(8月)</li> <li>・本の帯コンクール(読書感想画展代替事業)(12月～3月)</li> <li>・ブックスタート(毎月2回)</li> <li>・パスファインダー「ピッキーのあしあと」(11月)</li> <li>・ピッキーの本棚発行(11月)</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策を踏まえた施策実施。</li> <li>・おはなし会講座(6月)→公民館との共催事業</li> <li>・おはなし会講座参加者2名が、図書館ボランティアに登録</li> <li>・定例以外のおはなし会→英語のおはなし会、SDGsおはなし会(参加者なしのため展示に代替)など多様なテーマ展開を実施。</li> </ul>
学校連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校図書館担当者会議・学校司書連絡会議への職員派遣</li> <li>・学習支援・調べ学習支援(選書と学校支援貸出)</li> <li>・学校図書館整備の支援</li> <li>・教員の社会体験研修の受入／感染症対策で中止</li> <li>・学校向けリサイクルブック提供(7月・2月)</li> <li>・市内小中学校国語科授業成果物の展示(第1,3,4半期)</li> <li>・新1年生への電子図書館チラシ配布</li> <li>・放課後児童クラブへの電子図書館・団体利用案内</li> <li>・施設見学受入(第3四半期5校、第4四半期1校)</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「家庭教育推進大会」にて電子図書館チラシ配布(3月)</li> <li>・綾北小学校訪問(11月)</li> </ul>

事業項目	事業内容	評価結果	
		評価	特記事項
YA(ヤングアダルト)サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・YA掲示板設置</li> <li>・YA通信発行(年4回)</li> <li>・CDランキング(8月)</li> <li>・職場体験学習の受入(8月)</li> <li>・本の帯コンクール実施(読書感想画展代替事業)(12月~3月)</li> <li>・高校への電子図書館・団体利用案内配布</li> </ul>	B	
シニアサービス・障がい者サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「ほんわか」の発行</li> <li>・シニアセカンドライフ作品随時募集</li> <li>・大活字本の収集</li> <li>・時代小説リストの発行</li> <li>・高齢者施設訪問貸出・配本(通年)</li> <li>・リーディングトラッカー館内・館外貸出実施</li> </ul>	B	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者サービス</li> <li>・宅配サービス</li> <li>・視覚障がい者への郵送サービス</li> <li>・視覚障がい者対面朗読サービス</li> </ul>	B	
読書普及	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企画展示(テーマ・時機ごとに随時実施)(本館、分室、地区センター等)</li> <li>・書庫開放日(通年)</li> <li>・本館リサイクルブックコーナー設置(通年)</li> <li>・映画「さかなのこ」公開にあわせ、さかなクン関連図書と映画ポスターを本館・3分室で巡回展示(市との連携企画)(8月)</li> <li>・出張リサイクルブックフェア(10月)</li> <li>・本の福袋(1月)</li> <li>・「手づくり講座」(4月)</li> <li>・あやせブッククラブ・大人のためのおはなし会(10月)</li> <li>・電子図書館サービス運用</li> </ul>	A	
生涯学習の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郷土を知る講座(2月)</li> <li>・パスファインダー「ピッキーのあしあと(一般向け)」配布(3月)</li> <li>・郷土資料電子化・電子図書館での公開(3月)</li> <li>・市民・利用者から郷土資料(映像・画像他)提供受付</li> <li>・国立国会図書館他データベース導入</li> <li>・データベース「ヨミダス歴史館」利用講座開催(一般)(9月)</li> </ul>	B	・所蔵郷土資料デジタル化5点電子図書館で貸出開始

事業項目	事業内容	評価結果	
		評価	特記事項
広報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館広報誌発行(情報発信・PR) 図書館だより(毎月) ピッキーだより(年4回) YA通信(年4回) ほんわか(年4回) 分室だより(年2回)</li> <li>・図書館ホームページ、SNSによる情報発信</li> <li>・本館内デジタルサイネージの活用</li> <li>・広報あやせ(毎月)</li> <li>・マスメディアへの情報提供(随時)</li> <li>・あやせトウデイへの電子図書館案内(7月)</li> <li>・市ホームページトップスライドデザインへの電子図書館掲載(12月～1月)</li> <li>・市庁舎内デジタルサイネージへの利用案内掲載</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報あやせ10/1号図書館特集掲載。</li> <li>・市庁舎内デジタルサイネージ活用(図書館利用案内)。</li> </ul>
予約サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約サービスの実施</li> </ul>	B	
分室の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な蔵書入替の実施</li> <li>・遞送車の運行</li> <li>・分室独自の展示の実施</li> </ul>	B	
配本サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校10校</li> <li>・児童館3カ所、保育園15カ所、幼稚園7カ所</li> <li>・地区センター3カ所</li> </ul>	A	保育園は3カ所追加
生涯学習推進審議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第1回(8月)</li> <li>・第2回(2月)</li> </ul>	B	
図書館年報の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度図書館の概要(4月)</li> </ul>	B	
夜間警備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間開館時に警備員を配置継続</li> </ul>	B	利用者の安全の確保
環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・花壇の植栽維持管理</li> <li>・バラのアーチ維持管理</li> <li>・モビールの維持管理</li> <li>・図書館内への写真展示</li> <li>・館内に季節の紙・布の工作等を展示</li> <li>・第2工作部の募集</li> <li>・Wi-Fi利用促進</li> <li>・タブレット設置(本館2台、分室各1台)</li> <li>・図書除菌機設置・運用</li> <li>・感染症対策関連設備の維持管理</li> </ul>	A	バラのアーチは、バラがアーチ状に成長し一定の到達点・完成形となった。
図書費の執行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書費の適正執行</li> </ul>	B	
選書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見計り選書を実施</li> <li>・毎週火曜日に選書会議を開催</li> </ul>	A	外国語資料の店頭引抜き
装備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内装備を実施</li> </ul>	B	

事業項目	事業内容	評価結果	
		評価	特記事項
国際資料の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子書籍による外国語資料の充実（英語他多言語）</li> <li>外国語資料の整備・補強</li> </ul>	A	
利用者の要望の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見箱の設置</li> <li>「利用者の声」の収集と活用</li> <li>利用者アンケート調査の実施</li> </ul>	A	利用者アンケート調査結果（総合満足度）は80%程度で推移
司書の配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>常時窓口に司書を配置</li> </ul>	B	
繁忙期の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>シフト変更等によりスタッフを増員</li> </ul>	B	
職員研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内研修の実施</li> <li>館外研修の実施</li> </ul>	B	
情報の共有・周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>会議・ミーティングの開催 職員会議 全体会議 リーダー会議</li> </ul>	B	
綾瀬市への事業報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>月間報告書</li> <li>年間報告書</li> <li>事業報告会 令和3年度通期活動報告会（6月） 令和4年度上半期活動報告会（11月）</li> </ul>	B	
セルフモニタリング会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>四半期ごとに実施 前年度第4四半期（4月） 第1四半期（7月） 第2四半期（10月） 第3四半期（1月）</li> </ul>	B	
市民や市内団体の活動支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルサイネージ運用</li> <li>ボランティア団体との定期ミーティング（随時）</li> </ul>	B	
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者登録データの管理・除籍の実施</li> <li>節電対応（クールビズの実施）</li> <li>第3次綾瀬市子ども読書活動推進計画に関する委員派遣</li> <li>綾瀬市役所への選書・配本サービス</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策の立案・実施</li> </ul>	B	

評価	基準
A	計画以上に成果があった。
B	計画どおり実施できた。
C	改善を要する。

## 5 指定管理者コメント

### 指定管理者評価

#### 1 事業の概要

2020年1月以降猛威を振るった新型コロナウイルスは2023年に入り落ち着きを見せ、登録者数や貸出数は前年に比べやや落ちたが、全体的には復調傾向である。

##### ・利用者の動向

第4四半期において感染者数も落ち着きをみせ、2023年5月には新型コロナウイルスが2類相当から5類へ変更になるとの国の計画も発表され利用者の様子にも変化が感じられた。

##### ・事業・イベント等

感染症対策を継続し、おはなし会、講座等行事開催についても従前と同様に最善の注意をし、行うこととした。

##### ・利用者数・貸出者数等

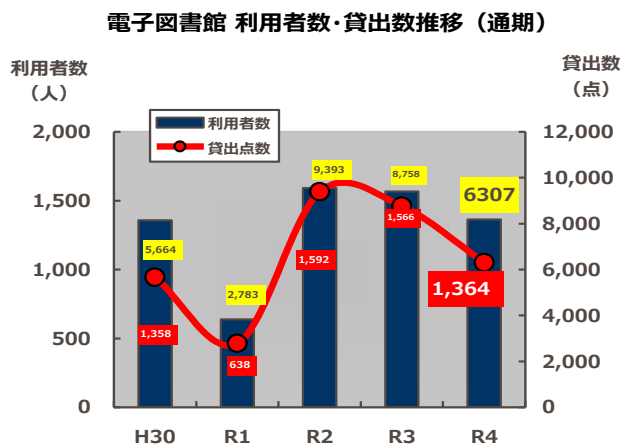
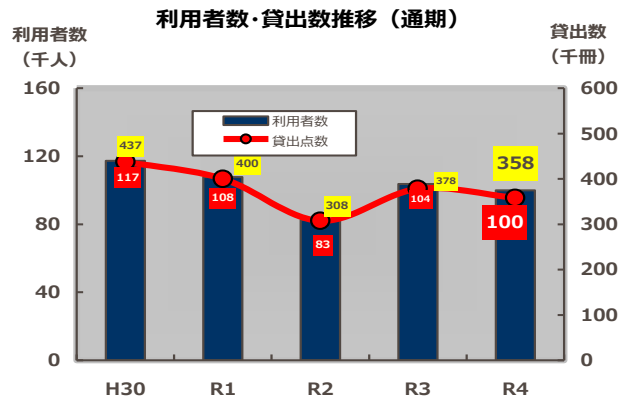
コロナ以前の令和元年度と比較して利用者数・貸出数は同水準に回復しつつある。

##### ・電子図書館の利用

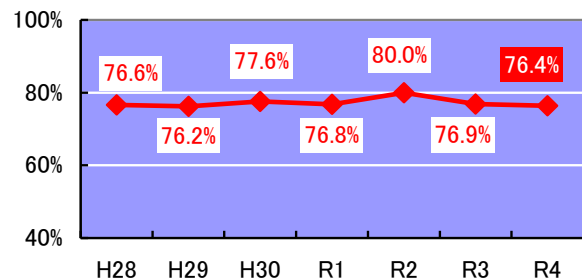
サービス5年目を経過した電子図書館は、新型コロナウイルスの終息傾向と共に一時の加熱傾向はおさまりをみせ、貸出数はやや減少傾向である。

##### ・利用者満足度

例年実施しているアンケート調査の総合満足度は、ほぼ例年通りで推移しており、利用者からの高い評価を得ている。特にサービス面は総合評価を上回っているが、改善が困難な設備・施設面での課題が多く挙げられた。



#### 利用者アンケートによる満足度調査



#### 2 指定管理料の執行

感染症対策のために消毒液や感染症対策用品消耗品や備品について一部継続した。全体としては予算の執行は概ね遅滞なく行えた。

#### 3 次年度の課題

- ・北の台図書室建替えに伴う、利用者サービスの継続のための代替事業の実施。
- ・来館の難しい市民や利用の少ない地域へのサービス提供方法の実現。
- ・ハンディキャップを持つ市民・利用者へのサービスの検討と実施。

## 6 第三者による評価

### 第三者評価

#### 1. 図書館資料

- (1) 【本、雑誌】 選書・資料整備等十分に配慮されている。利用者の動向、資料の新鮮度等、またコロナに配慮しつつ、年代別の利用状況の推移にご注目下さい(少子高齢化)。
- (2) 【AV・CD・DVD、紙芝居等】 コロナに関連してか利用度が高い若年層の利用とどう関わるのか在宅利用(スペースの活用)を含めて注目したい。
- (3) 【電子書籍】 県内各館の導入もコロナを契機としてか増えてきているが、提供数等はこれからである。登録者のうちで40・50代の数が多いのが注目される。メリットデメリットをふまえて導入されたい。
- (4) 【郷土資料】 市内資料だけでなく県央に視点をあてた収集に留意されたい。また、原資料の収集・保存とあわせて電子資料での保存・活用が望まれ、デジタル化の事業は大いに推奨される。
- (5) 【除籍と活用】 順当な処理がされている。今後郷土資料等保存資料が増えてきた時の対応、またリサイクル等にも留意下さい。

#### 2. 図書館サービス

- (1) 【一般成人】 コロナへの対応はもう少し様子をみたい。少子高齢化の時代となり利用者の年代別動向をみたサービスが必要となってくる。従来利用の多くは児童になっていたが、少子化により、利用の多くは高齢者に向かうこととなると思われる。サービスや職員の接遇、また読書環境の整備については十分評価される。
- (2) 【児童】 少子化に向けての対応が求められてくる。従来利用統計とは数値が異なってくると思われる。児童・青少年の動向を注視しつつ、学校等との連携、電子化等を進められたい。
- (3) 【高齢者】 60代・70代の高齢者の利用が高い。児童の利用が減少する一方で利用が増加してくると思われるので中高年向けのサービスを拡張されたい。(滞在型)
- (4) 【障がい者】 高齢化社会において障がい者も増えてくると思われる。バリアフリー化への対応、読書環境、障がい種別への対応等、検討されたい。
- (5) 【アウトリーチ】 来館できない利用者にはいかに対応できるか。高齢者、障がい者、外国人、病人その他それぞれの状況にあわせた対策が必要となる。

#### 3. 運営・管理

- (1) 【開館時間等】 コロナ禍での対応は十分なされてきたと評価される。未だ様子をみつつ対応に努められたい。
- (2) 【広報】 市民全般に読書の意義、大切さについて伝わるよう、市の他組織とも連携しつつ広報に努められ、また、市民の協力、支援についてお願いしたい。  
県央地区の図書館が活発化している中、大いに活動を周知させたいところである。
- (3) 【分室】 3分室の運営は順調と判断される。また、北の台図書室の十分な整備が期待される。
- (4) 【市民協働、ボランティア】 図書館サービスの市全体への普及・拡大には市民の協力は不可欠である。ボランティアの支援も大いに望まれる。
- (5) 【学校・地域との連携】 生涯学習推進のためには学校や地域団体との連携が肝要であり、読書普及や読書力の向上に協力して努めていって欲しい。

#### 4. その他

- (1) 【滞在型とスペース】 アンケートで座席、机の増加、飲食スペース、読書室、自習室、駐車場等について設備の狭小にともなう要望が出されているが、滞在型を含めて検討課題となろう。
- (2) 【資料】 重要資料の収集、保存と活用、電子化、相互協力と職員の専門性を合わせて図書館の信頼性を高めたい。
- (3) 【専門性と継続性】 資料と職員は図書館運営の根幹をなすものである。貴社の十分なるノウハウを継続的な運営に生かして行って欲しい。

#### ◎ 評価

第3期はコロナへの対応が主となったと思われるが、順当に対応したと判断される。施設の運営・管理・諸サービス、職員・読書環境等によく配慮されている。コロナ後を見据えつつ諸課題を解決し利用者の望ましい図書館となるよう願っている。