

令和5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	令和5年4月1日～令和10年3月31日(5年間)
指定管理上の目標	5年間で利用者数:120,000人 貸出点数:450,000冊 登録者数:21,000人を目指す。

2 利用状況

利用状況等の推移	対象年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	利用者人数	107,643	82,509	103,749	99,943	98,575
	貸出点数	399,969	307,569	378,184	357,741	339,998
	登録者数	20,186	19,268	18,591	17,609	16,898
	予約数	49,613	53,629	56,979	51,832	48,960
	蔵書等回転率	1.53	1.20	1.47	1.39	1.32

3 管理経費等

(単位:円)

	計画(年間)		実績(年間)	
	<収入の部>		<収入の部>	
令和5年度指定管理者の 収支状況	指 定 管 理 料	103,000,000	指 定 管 理 料	103,000,000
	コ ピ ー 利 用 料	18,000	コ ピ ー 利 用 料	9,620
	そ の 他	0	そ の 他	
	収 入 合 計	103,018,000	収 入 合 計	103,009,620
	<支出の部>		<支出の部>	
	事 務 費	4,098,000	事 務 費	3,912,435
	事 業 費	1,270,000	事 業 費	1,523,091
	人 件 費	61,912,000	人 件 費	63,591,150
	物 件 費	22,815,000	物 件 費	24,220,962
	そ の 他	12,923,000	そ の 他	9,770,362
	支 出 合 計	103,018,000	支 出 合 計	103,018,000
	<収支差>		<収支差>	
	収 入 合 計 - 支 出 合 計	0	収 入 合 計 - 支 出 合 計	-8,380

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"> ・開館日数の拡大 ・広域利用：県央8市1町1村及び藤沢市 ・アウトリーチプロジェクト ・移動図書館運行 ・電子図書館 ・市役所・各地区センターの屋外返却ポスト管理 ・商業施設図書返却ポスト新設 ・自治会館図書返却ポスト管理運用 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・綾瀬こぼと幼稚園にて移動図書館運行開始 ・蓼川自治会館図書返却ポスト移設 ・MEGAドン・キホーテ、ライズモール綾瀬図書返却ポスト新規設置
蔵書点検	<ul style="list-style-type: none"> ・特別整理期間 6日間(9月9日～14日) 	B	
広域利用	<ul style="list-style-type: none"> ・県央8市1町1村及び藤沢市との広域利用を実施 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・賃借倍率2.2倍
児童サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館おはなし会の開催／中央公民館・各分室(通年) ・こどもの読書週間おはなし会／布えほん展 (4～5月) ・出前おはなし会(随時) ・図書館おはなし会ボランティア会議(3月) ・おはなし会まつり(11月) ・Hello!えいごひろば(通年) ・おはなし会講座(6月、7月、11月 3回) ・定例以外のおはなし会(7月、10月、12月) ・あかちゃんのとしょかん(通年) ・絵本ふれあい事業 読み聞かせ講座(通年) ・絵本コーナーリニューアル(4月) ・としょかんスタンプラリー(7～3月) ・いちねんせいおうえんキャンペーン(3月～5月) ・ブックスタート(通年) ・「ミニあやせ」模擬図書館体験協力(7月) ・パスファインダー「ピッキーのあしあと(児童向け)」(3月) ・りんごの棚 ・マタニティブックリスト発行 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止対策を規制緩和し実施(5月以降) ・絵本コーナーリニューアル(4月)→児童向け椅子等新規設置 ・定例以外のおはなし会→英語のおはなし会などテーマを決めて実施
学校連携	<ul style="list-style-type: none"> ・学校図書館担当者会議・学校司書連絡会議への職員派遣 ・学習支援・調べ学習支援(選書と学校支援貸出) ・学校図書館整備の支援 ・学校向けリサイクルブック提供(7月・2月) ・市内小中学校国語科授業成果物の展示 ・放課後児童クラスへの電子図書館団体利用案内 ・施設見学受入(第2四半期2校、第3四半期3校) 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・電子図書館チラシ配布 市内小学校10校(3月) ・「家庭教育推進大会」開催時電子図書館案内チラシ配布
YA(ヤングアダルト)サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・YA掲示板設置 ・YA通信発行(年4回) ・職場体験学習の受入(7月、8月) ・電子図書館団体利用案内 ・パスファインダー「ピッキーのあしあと(中高生向け)」(3月) 	A	
シニアサービス・障がい者サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌「ほんわか」の発行 ・シニアセカンドライフ作品随時募集 ・大活字本の収集 ・時代小説リストの発行 ・高齢者施設訪問貸出・配本(通年) ・リーディングトラッカー館内・館外貸出実施 ・拡大読書器の設置 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・館内利用機器の拡充

事業項目	事業内容	評価結果	
		評価	特記事項
	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者サービス ・宅配サービス ・視覚障がい者への郵送サービス ・視覚障がい者対面朗読サービス ・アクセシブルライブラリー利用開始(5月) 	A	・神奈川県内初導入アクセシブルライブラリー導入
読書普及	<ul style="list-style-type: none"> ・企画展示(テーマ・時期ごとに随時実施)(本館、分室、地区センター等) ・書庫開放日(通年) ・本館リサイクルブックコーナー設置(通年) ・「としょかんフェスタ」(5月) ・大人のためのおはなし会(6月) ・おはなし会まつり(11月) ・リサイクルブックフェア(12月) ・図書館・公民館共済事業「絵本と鳥の巣のふしぎ」(12月) ・図書館の達人講座 ・【行政書士会×図書館】相続について知ろう(3月) ・本の福袋(1月) ・電子図書館運用 	B	
生涯学習の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・郷土を知る講座(2月) ・パスファインダー「ピッキーのあしあと(一般向け)」 ・郷土資料電子化・電子図書館での公開 ・市民・利用者から郷土資料(映像・画像他)提供受付(随時) ・国立国会図書館他データベース利用 	B	・郷土資料デジタル化3点電子図書館で貸出開始
広報	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・図書館ホームページ、SNSによる情報発信 ・本館内デジタルサイネージの活用 ・広報あやせ(毎月) ・マスメディアへの情報提供(随時) ・市庁舎内デジタルサイネージへの利用案内掲載 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・タウンニュース商業施設図書返却ポスト新規設置掲載(2/16号) ・市庁舎内デジタルサイネージ活用(図書館利用案内)
予約サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・予約サービスの実施 	B	
分室の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な蔵書入替の実施 ・遞送車の運行 ・分室独自の展示の充実 	B	
配本サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校10校、地区センター3カ所 ・児童館3カ所、保育園15カ所、幼稚園7カ所 ・子育て支援センター3カ所 	A	子育て支援センター3カ所開始
生涯学習推進審議会	<ul style="list-style-type: none"> ・第1回(8月開催) ・第2回(2月開催) 	B	
図書館年報の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度図書館の概要(4月) 	B	
夜間警備	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラの設置 	A	・利用者の安全確保

事業項目	事業内容	評価結果	
		評価	特記事項
環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・花壇の植栽維持管理 ・バラのアーチ維持管理 ・モビールの維持管理 ・図書館内への写真展示 ・館内に季節の紙・布の工作等を展示 ・第2工作部の募集 ・タブレット設置(本館2台、分室各1台) ・図書除菌機設置・運用 ・カウンター案内サインの新設 	A	・利用者案内サインの新設
図書費の執行	<ul style="list-style-type: none"> ・図書費の適正執行 	B	
選書	<ul style="list-style-type: none"> ・見計り選書を実施 ・毎週火曜日に選書会議を開催 ・英語絵本を専門書店より取り寄せ、現物を選定し購入 	A	
装備	<ul style="list-style-type: none"> ・館内装備を実施 	B	
国際資料の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語資料コーナー設置(5月) ・ラオス語の資料を追加(2月) 	A	
利用者の要望の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の設置 ・「利用者の声」の収集と活用 ・利用者アンケート調査の実施 	B	・利用者アンケート調査結果(総合満足度)は73%で推移
司書の配置	<ul style="list-style-type: none"> ・常時窓口に司書を配置 	B	
繁忙期の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・シフト変更等によりスタッフを増員 	B	
職員研修	<ul style="list-style-type: none"> ・館内研修の実施 ・館外研修の実施 	B	
情報の共有・周知	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	B	
綾瀬市への事業報告	<ul style="list-style-type: none"> ・月間報告書 ・年間報告書 ・事業報告会 令和4年度通期活動報告会(6月) 令和5年度上半期活動報告会(11月) 	B	
セルフモニタリング会議	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 	B	
市民や市内団体の活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルサイネージ運用 ・ボランティア団体との定期ミーティング(随時) 	B	

事業項目	事業内容	評価結果	
		評価	特記事項
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者登録データの管理・除籍の実施 ・節電対応(クールビズの実施) ・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 ・新型コロナウイルス感染症対策の実施 ・北の台休館に伴う対応(図書返却ポスト移設、移動図書館運行) 	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。

4 指定管理者コメント

指定管理者評価

1 事業の概要

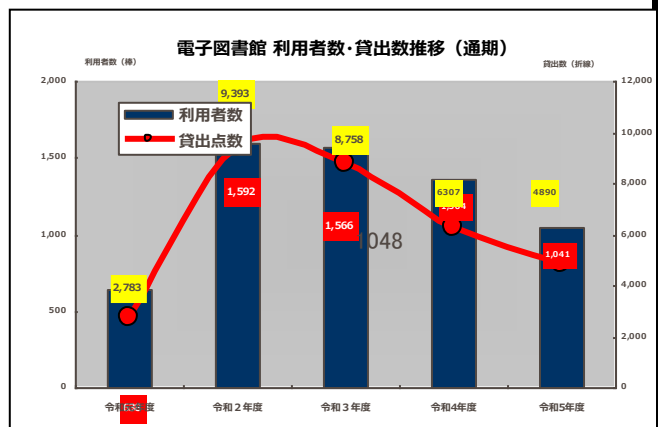
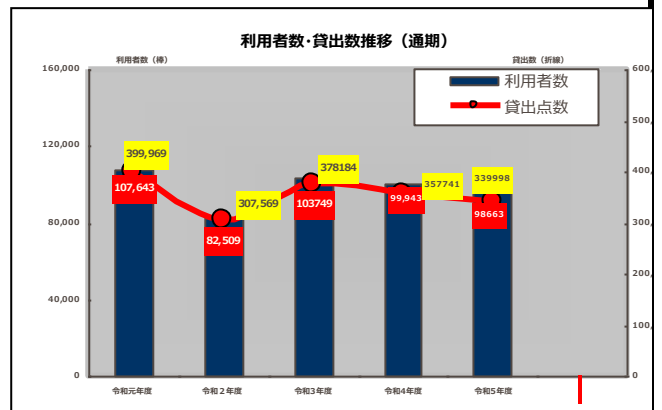
・利用者数、貸出数は前年比較で微減となり、電子図書館についても利用者数、貸出数ともに減少傾向が続いている。イベントや講座の人数制限に関しては、緩和措置を実施した。また、カウンターのパーテーション、アルコール消毒も撤去し通常対応へと戻した。

・4月に絵本コーナーリニューアルを実施し、環境整備(児童向け椅子の新規設置)とマタニティ資料の拡充を行った。

・5月には神奈川県内初のアクセシブルライブラリー(視覚障がい者向け電子図書館)の利用サービスを開始、また「りんごの棚」「多言語資料コーナー」の新規設置など利用者サービスに努めた。

・12月末に北の台図書室が休館となり、代替施策を実施した。(蓼川自治会館へ図書返却ポスト移設、移動図書館の運行)

・新規事業として、商業施設(MEGAドン・キホーテ、ライズモール綾瀬)に図書返却ポストを設置し、市民の利便性向上に努めた。



●利用者アンケート調査

例年実施しているアンケート調査の総合満足度は、73%と高い水準を維持しているものの前年比較では3%減少した。どちらでもないと回答した方は増え、不満を感じる方も1%程度改善した。満足度に関する意見の多くは施設、設備面の意見であり、具体的に駐車場、館内などのスペースが狭いと指摘する傾向は例年通り多かった。新サービス要望として、ICカードを使用したサービスなどが挙げられシステムに関する利便性向上を望む声が寄せられている。

2 指定管理料の執行

令和5年度は第4期初年度の為、館内環境整備や新規事業に向けての支出が多く発生した。本年にて新規事業への投資の多くが完了した為、6年度以降は引き続き環境整備に注力した資金計画を行う。

3 次年度の課題

- ・サービス、行事等の通常運営体制の充実。
- ・利用者数、貸出数増加に向けての対策。
- ・環境整備の見直しと実行。

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・資料整備に加えコロナへの対応等も十分に配慮されている。少子高齢化や、障がい者や外国人への配慮を意識した選書の継続を願う。
- (2) 【AV・CD・DVD、紙芝居等】 利用の多いCD、DVD、紙芝居がコロナ後にどのような利用状況になるか注目が必要。若年層、在宅利用の状況も留意願いたい。
- (3) 【電子書籍】 コロナ後の県内各館の動向、書籍刊行状況にも注目しながら収集、提供に努めてほしい。
- (4) 【郷土資料】 地元でしか収集できない郷土資料、地元行政資料の収集は必須。また保存、普及に大いに貢献できるデジタル化は積極的に進めてほしい。
- (5) 【除籍と活用】 順調な処理がされている。再活用について適当な方法を用いて利用促進されることが望ましい。シニア向け時代小説リストを作成し利用者に紹介する等、リサイクル本に関心が向く試みは評価に値します。

2. 図書館サービス

- (1) 【一般成人】 コロナ期を経て利用環境を以前の状態に戻していく中で、サービスを積極的に進めようという姿勢を評価する。少子高齢化の中、利用者の高齢化は急速に進むと考えられる。また、非読者の多い若年層や3、40歳代の利用状況に留意が必要。職員の接遇、サービス、読者環境の整備に関しては十分評価される。
- (2) 【児童】 少子化対策が進められ、統計的にも従来の利用の数値の高い児童サービスと異なったものになると考えられる。生涯学習の最初の基本的・基礎的なサービスとして、児童、青少年の動向にも注目し、また、学校図書館等との連携を密にサービスを行えることが望ましい。
- (3) 【高齢者】 現在の利用者の主体は高齢者であるが今後もその比率は高まると考えられる。高齢者向けのサービスの展開をすると同時に、障がい者、アウトリーチ、滞在型なども併せて検討する必要がある。また、関連サービスへのボランティア支援をしていただけるようになるのが望ましい。
- (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。また、電子機器などの影響から難聴だけでなく視覚障害者もアクセシブルライブラリーの導入後の効果についても期待している。
- (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実態を調べ状況にあわせた対策が必要となる。滞在型サービスの検討も必要。

3. 運営・管理

- (1) 【施設・設備】 本館の施設の面積は県央八市の中で、最も狭く、収容能力も最も低い。駐車場の不足も上げられる。将来的な改善と対策が求められる
- (2) 【開館時間等】 分室の昼休み開室等利用者の利便性が改善するよう努めている。また、北の台図書室の休館中の市民へのサービス維持も期待される。
- (3) 【広報】 図書館の存在、読書の意義など、様々な機会を用いて普及に努めてほしい。コロナ後の利用者増に期待したい。
- (4) 【学校・地域との連携】 生涯学習推進に向け、学校や地域団体との連携を深め、読書の意義や読書力の向上に努めていって欲しい。
- (5) 【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に向けて、市民の協力やボランティアの支援を願いたい。

4. その他

- (1) 【滞在型とスペース】 飲食スペース、読書室、CD、DVDの閲覧コーナー、自動貸し出し機の設置など設備面の要望が出されている他、高齢化などの問題と関連して滞在型への指向もあり、今後の検討が必要になると思われる。
- (2) 【専門性と継続性】 図書館の核は資料であり、いかに郷土に密着し、市民の要求に応えられるかである。職員は技術を磨き、市民にその力を大いに発揮されることを望む。市民との応接、接客の良さ、読書環境は従来から評価されている。専門性を活かし、引き続き読書普及、推進に尽力されることを願う。

◎評価

コロナ禍を無事経過したと思われるが、これを貴重な経験としたい。今回のコロナ後の早急な対応についてや、新規事業アクセシブルライブラリー等のように、長期的視野や目標設定が今後の図書館の為に必要。有隣堂の永年の実績を踏まえたノウハウを、本市図書館の充実、発展に繋げられることを願っている。