

令和5年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況に関する評価調書

(評価対象期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日)

所管部署	中央図書館
------	-------

第1 施設概要及び指定管理者

1 施設概要

名称	図書館
所在地	水戸市元吉田町1973番地の27外
設置根拠	水戸市立図書館条例
設置目的	市民の教育と文化の発展に寄与する
施設内容	東部図書館 鉄筋コンクリート造 地下1階・地上2階, 延床面積 1,802.42㎡, 蔵書収容能力 6万冊 西部図書館 鉄筋コンクリート造 地上2階, 延床面積 1,991.28㎡ (ボイラー庫11.29㎡を除く), 蔵書収容能力 7万冊 見和図書館 鉄筋コンクリート・一部鉄骨鉄筋コンクリート造 地上一部2階, 延床面積 1,994.12㎡, 蔵書収容能力 15万冊 常澄図書館 延床面積 550.15㎡, 蔵書収容能力 4.5万冊 内原図書館 鉄筋コンクリート造 地上1階, 延床面積 1,873.34㎡, 蔵書収容能力 24万5千冊
利用料金制	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無

2 指定管理者

選定方法	公募
名称	株式会社図書館流通センター
構成員	—
所在地	東京都文京区大塚3丁目1番1号
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日(5年間)
業務内容	(1) 図書館法第3条第1号に規定する図書館資料の整理, 保存及び提供に関する

	こと (2) 図書館の事業の企画運営に関すること (3) 図書館の維持管理に関すること (4) 前3号に掲げるもののほか、教育委員会が図書館の管理上必要があると認めること
その他	[これまでの指定管理者] ・株式会社図書館流通センター（公募） 平成28年4月1日～令和3年3月31日（1期5年間）

第2 評価結果

指定管理者による管理運営状況の評価は、施設の維持管理等の業務について仕様書等に定められた要求水準を満たしているかどうか（業務の要求水準達成度に関する評価）、提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうか（利用者の満足度に関する評価）の2つの観点から行い、要求水準を達成している場合は「適正」、不十分であり改善が必要な場合は「要改善」の判定を行っています。また、2つの観点からの評価を総合した総括評価については、簡明さ等の便宜上、5段階による判定を行っています。

本評価の実施目的は、指定管理者自らがその結果等の検証を通して、課題や問題点を把握し、主体的に改善に取り組むことにより、施設運営の適正化を図ることにあります。そのため、「要改善」とされた事項がある場合には、施設所管課の指導・監督の下、計画的に改善を図っていくものとします。

なお、評価において「要改善」とされた事項については、その具体的な指摘の内容、指定管理者による改善に向けた取組方針、状況等を下記の「第3 要改善事項に関する指定管理者の取組状況」に記載してあります。

1 業務の要求水準達成度に関する評価

評価項目 及び 評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
(1) 管理業務の実施状況に関する評価		
ア 図書館資料の整理、保存及び提供に関すること ・ 図書館資料の選定に関して、計画的に候補選定を行っているか。 ・ 図書館資料の検収、提供を、効果的に行っているか。 ・ 寄贈、提供による資料の受入れについて、適正に行っているか。 ・ 利用登録を適切に行っているか。 ・ レファレンスに関して、利用者の知識に資する貢献ができているか。 ・ 図書館資料の予約について、適切に行っているか。 ・ 貸出延滞資料の督促について、適切に行っているか。 ・ 弁償の処理を適切に行っているか。 ・ 図書館資料の除籍及び処分について、適切に行っているか。 ・ 利用統計、各種調査、照会について、協力しているか。 ・ 資料の修理等は、適切に行っているか。 ・ 蔵書点検等は適切に行っているか。 ・ 図書館資料の貸出、返却等業務について、適切に行っているか。	○	
イ 図書館の事業の企画運営に関すること ・ 公立図書館として地域との連携を重視した行事を行っているか。 ・ 図書館行事について、広報を行っているか。	○	

	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の情報拠点として掲示を行っているか。 ・体験学習等に関して、適切に行っているか。 ・図書館ボランティアを受け入れているか。 		
ウ	<p>図書館の維持管理に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応の諸準備を適切に行っているか。 ・保守点検等を行い、施設の維持管理を行っているか。 ・施設の維持補修について、適正に行っているか。 	○	
エ	<p>その他図書館管理上必要のものと認めること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複写サービスを適切に行っているか。 ・情報の取扱に関し、適切な措置が図られているか。 ・文書の管理・保存に関して、適切に行っているか。 ・館内整理日の業務について、適切に行っているか。 ・利用者用インターネット端末の利用サービスを行っているか。 ・ブックスタート事業について、適切に業務を行っているか。 ・館長会議等への出席を通じて市との協力・連携を適切に行っているか。 ・館内施設の使用手続に関して、適切に行っているか。 ・指定するデータベースについて、適切に提供しているか。 ・利用者の意見等の把握、対応を適切に行っているか。 ・みとフィルムコミッションの撮影依頼に協力しているか。 ・図書館システムを適切に運用できるよう、協力しているか。 ・石川市民運動場の受付事務（水戸市スポーツ振興協会からの受託事務）を適切に行っているか。 ・業務に必要な物品の準備を適切に行っているか。 ・仕様書に基づき、市への業務報告を適切に実施しているか。 ・自主事業について、中央図書館の承認を得て実施し、報告を行っているか。 ・利用状況は向上しているか（施設の稼働率等の目標及び実績については、別紙1「利用状況について」を参照）。 		○
(2) 管理運営体制の継続性、安定性に関する評価			
ア	<p>組織、職員配置に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に必要な組織を設置し、有資格者を含めて適正に職員を配置しているか（運営組織及び職員配置の状況については、別紙2「運営組織図及び職員配置表」※添付省略を参照）。 ・職務遂行能力の向上に必要な職員研修を適切に実施しているか。 	○	
イ	<p>財務事務の処理に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者への業務委託等に係る契約事務を、適切に執行しているか。 ・経理事務を適切に執行しているか。 ・物品の管理を適切に実施しているか。 	○	

ウ 事業収支に関すること	○	
<ul style="list-style-type: none"> ・収支決算は収支計画書の内容と大きな隔たりが生じていないか（収支決算の状況については、別紙3「収支報告書」を参照）。 ・過大な支出や事業目的に合致しない支出が含まれていないか。 		
(3) サービス向上の取組に関する評価		
ア 指定管理者が提案したサービス向上に資する事業に関すること	○	
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業を計画どおり実施しているか。 ・提案事業の内容はサービス向上に寄与しているか。 		

2 利用者の満足度に関する評価

評価項目 及び 評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
(1) 利用者アンケートに関する評価		
ア 利用者アンケートの結果に関すること。	○	
<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度のアンケート項目の結果、利用者の満足が得られているか（アンケートの調査結果については、別紙4「令和5年度アンケート結果」※添付省略を参照）。 【判断基準】 「とても良い」及び「良い」の割合が50%以上、かつ「悪い」及び「とても悪い」の割合が10%以下 【アンケートにおける調査項目】 ○施設の清掃状況 ○職員の対応 ○イベントやサービス ○施設内の案内表示 ○施設内の総合的な満足度 ○施設の再利用 		
イ 利用者アンケート結果の活用状況に関すること。	○	
<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート項目の結果、利用者から改善を求められたことについて、改善が図られたか。 		

3 総括評価

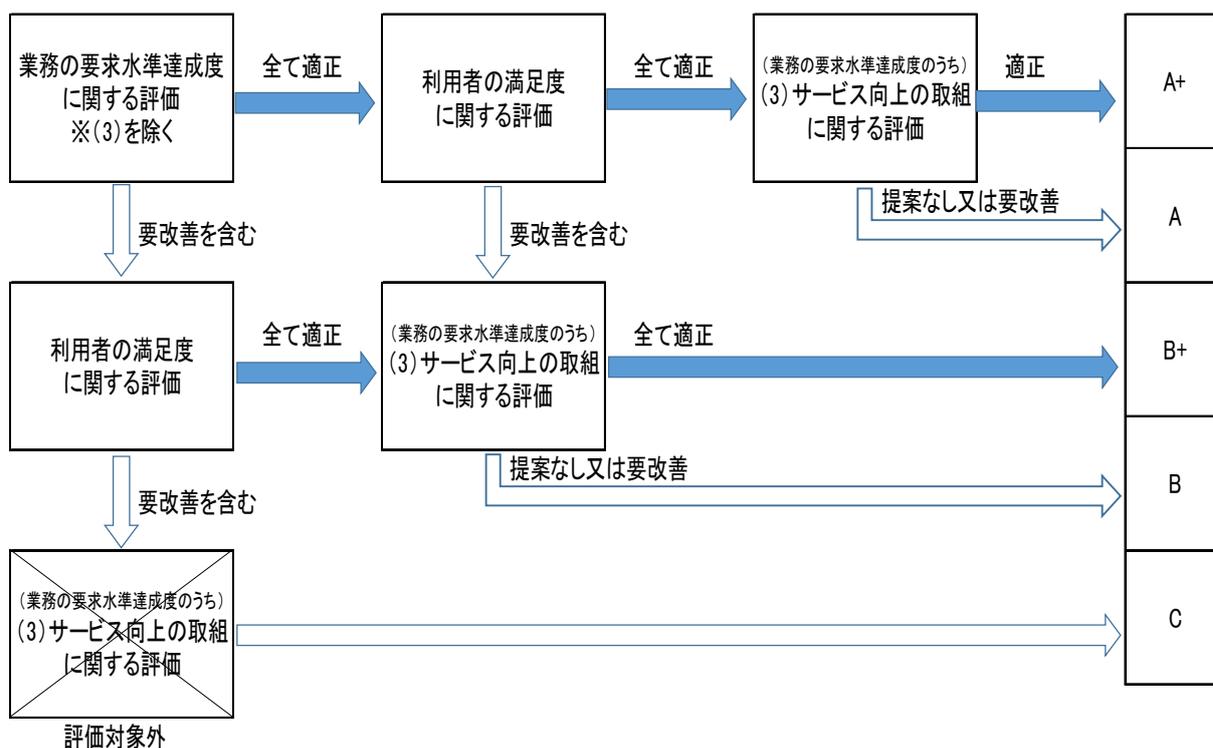
評価	所見
B ⁺	<ul style="list-style-type: none">施設の維持管理の業務について仕様書等に定められた要求水準を満たしているかどうかについては、図書館資料の整理、運営体制に関する事等については概ね要求水準を満たしていると言える。しかし、その他図書館管理上必要であると認めることに関しては、利用状況の目標を達成できなかった点など、改善が必要な事項がある。提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうかについては、職員の対応など6項目のいずれについても、利用者の満足を得られている結果であった。指定管理者が提案したサービス向上に資する事業については、デジタルアーカイブの活用促進など19項目のうち全項目を計画通り実施し、かつアンケートにおいて代表的な提案事業の満足度を得られているため、利用者のサービス向上に寄与している。上記のとおり、おおむね適正な管理運営が行われているものの、業務の水準達成の観点から一部に改善を要する点があるため、総括評価は「B⁺」とする。

<評価基準>

評価	業務の要求水準達成度に関する評価※	利用者の満足度に関する評価	業務の要求水準達成度のうち、(3)サービス向上の取組に関する評価
A+	全ての項目が「適正」である場合	全ての項目が「適正」である場合	「適正」である場合
A	〃	〃	「要改善」である場合、又は、提案による取組がない場合
B+	業務の要求水準達成度、利用者の満足度のいずれか一方に「要改善」がある場合		「適正」である場合
B	〃		「要改善」である場合、又は、提案による取組がない場合
C	「要改善」がある場合	「要改善」がある場合	(3)サービス向上の取組については、評価の結果にかかわらず評価対象外

※ 業務の要求水準達成度のうち、(3)サービス向上の取組に関する評価を除く。

【参考：総括評価判断フロー】



第3 要改善事項に関する指定管理者の取組状況

本年度の評価において、要改善の判定を受けた事項に関して、その改善に向けた指定管理者の取組方針等を記載しています。

なお、区分の欄中、「新規」の記載がある事項は、本年度の評価で新たに要改善とされた事項であり、「継続」の記載がある事項は、昨年度以前の評価においても指摘がなされていたが、改善が図られず、今年度の評価においても同様の指摘を受けた事項となります。

区分	要改善事項		改善に向けた指定管理者の取組方針等
	評価項目	指摘の内容	
継続	1-(1)-エ その他図書館管理上必要のがあると認めること	(有効登録者数の目標達成について(令和5年度末37,000人)) 令和5年度実績は34,079人であり、目標を下回った。	広報活動等に尽力し、次年度以降の有効登録者数の目標達成を目指す。

【参考】

前年度の評価において、要改善事項とされたもののうち、指定管理者において改善等を図った事項を記載してあります。

要改善事項		改善等の状況
評価項目	指摘の内容	
1-(1)-イ 図書館の事業の企画運営に関すること	(見和図書館の特色ある事業としてあげている「俳句ポスト」「深作欣二コーナー利活用」等7つの事業について) 「図書館タイムカプセル」が計画書どおりに実施できなかったため、企画を見直す必要がある。	タイムカプセルを郵送での返還を予定しており、個人情報の取扱いに懸念があったため、実施できなかった。 令和5年度は、カウンターで個人情報確認の上手渡しによる返還に限定し、事業実施した。
1-(1)-エ その他図書館管理上必要のがあると認めること	(指定管理者が実施する自主事業時において、利用者に損害が生じた場合に、損害賠償責任の履行確保のための措置について) 図書館外で実施した自主事業において、損害賠償責任の履行確保のための措置が講じられていなかった。	令和5年度はレクリエーション保険の加入して自主事業を実施した。 令和5年度 チェックシート No.98

水戸市立図書館の利用状況について

【設定した数値目標】

図書館の利用状況について、次の2つの目標値を設定する。

- ・有効登録者数について、目標（令和5年度末37,000人）を達成しているか。
- ・入館者数について、目標（令和5年度末750,000人）を達成しているか。

【目標設定の考え方】

稼働率の把握が困難なため、利用者数等を基準とした目標値を設定する。

- ・令和4年度有効登録者数実績から2%増を目標とする。
- ・令和4年度入館者数実績から1%増を目標とする。

1 現年度分

・有効登録者数 (単位：人)

	令和4年度	令和5年度
有効登録者数	34,597	34,079
前年比(%)		98.5%
増減要因	コロナ禍において重要視した非来館、非接触型サービスが定着したため、前年度より減少したと思われる。	

・入館者数

(単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度	57,659	60,781	51,829	70,650	77,008	65,010	65,490	65,891	56,701	60,253	62,310	60,276	753,858
令和4年度	57,075	62,296	56,569	71,738	76,969	65,861	69,318	65,384	54,424	59,266	58,358	47,547	744,805
増減率(%)	1.0%	-2.4%	-8.4%	-1.5%	0.1%	-1.3%	-5.5%	0.8%	4.2%	1.7%	6.8%	26.8%	1.2%
増減要因	令和5年度は新型コロナウイルス感染症による休館がなかったため、回復傾向が見られる。												

(参考) 令和4年度以前の状況

※現指定管理者の指定期間は、令和3年度から令和7年度までの5年間である。

※令和2年度の指定管理者は、株式会社図書館流通センターである。

1 現年度

・有効登録者 (単位：人)

	令和2年度	令和3年度
有効登録者数	32,874	34,017

・入館者数

(単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和3年度	58,153	64,769	58,421	68,804	43,069	21,594	61,428	64,218	55,335	52,393	37,566	57,892	643,642
令和2年度	28,618	26,748	49,790	64,848	78,146	67,220	65,826	68,633	56,672	30,930	41,246	58,497	637,174

収支報告書（令和5年度）

第1 管理業務

1 収入の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (決算－予算)	備考
指定管理料	238,193,000	223,193,000	△ 15,000,000	第2に計上する賃借料及び有料DB使用料、委託料を除く
その他	84,000	87,340	3,340	光熱水費補填額返還 複写料
収入計 (A)	238,277,000	223,280,340	△ 14,996,660	

2 支出の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (予算－決算)	備考
○人件費				
1 人件費	165,200,000	152,476,953	12,723,047	福利厚生費等を含む
小計	165,200,000	152,476,953	12,723,047	
○運営費（人件費を除く）				
1 光熱水費	35,075,000	19,873,644	15,201,356	電気代、ガス代、水道代、灯油代
2 通信費	2,270,000	2,340,315	△ 70,315	
3 事務用品費	1,040,000	1,115,262	△ 75,262	
4 支払手数料		1,320	△ 1,320	
5 会議費	18,000	23,872	△ 5,872	
6 保険料	231,000	191,580	39,420	
7 燃料費	450,000	122,472	327,528	
8 賃借料	3,009,000	2,258,030	750,970	
9 消耗品費	1,080,000	752,110	327,890	
10 有料DB使用料	629,000	369,600	259,400	オンラインデータベース
11 委託料	27,795,000	28,313,340	△ 518,340	建物管理業務
12 修繕料	2,500,000	2,500,000	0	実施分、余剰金精算
13 雑費	530,000	195,705	334,295	旅費交通費、諸会費
小計	74,627,000	58,057,250	16,569,750	
○消費税及び地方消費税				
1 消費税及び地方消費税	0	14,982,073	△ 14,982,073	
小計	0	14,982,073	△ 14,982,073	
支出計 (B)	239,827,000	225,516,276	14,310,724	
(A)－(B)	△ 1,550,000	△ 2,235,936		

**第2 自主事業(自動販売機・運営事業, 電子図書館等事業, 調べる学習コンクール等事業, 育児コンシェルジュ等事
Wi-Fiアクセスポイント設置等事業)**

1 収入の部

(単位:円)

区分	予算額	決算額	比較 (決算-予算)	備考
指定管理料	18,507,000	18,507,000	0	第2支出の部のうち, 賃借料及び有料DB使用料, 委託料に充当
販売手数料	1,550,000	1,377,458	△ 172,542	自動販売機販売手数料 8台分
収入計(A)	20,057,000	19,884,458	△ 172,542	

2 支出の部

(単位:円)

区分	予算額	決算額	増減額 (予算-決算)	備考
人件費	0	0	0	スタッフ給与(第1管理業務の消耗費に計上している。)
消耗品費	0	0	0	色紙等(第1管理業務の消耗品費に計上している。)
通信費	0	0	0	Wi-Fi使用料(第1管理業務の通信費に計上している。)
賃借料	1,680,000	1,433,330	246,670	会場使用料, 書籍除菌機
有料DB使用料	327,000	330,000	△ 3,000	音楽配信サービス
委託料	16,500,000	15,781,417	718,583	電子図書館, デジタルアーカイブ 人員派遣
雑費	0	61,780	△ 61,780	講師料, 広告宣伝費
電気代	0	0	0	自動販売機 8台分(第1管理業務の光熱水費に計上している。)
行政財産使用料	0	41,995	△ 41,995	
支出計(B)	18,507,000	17,648,522	858,478	

(A)-(B)	1,550,000	2,235,936		
---------	-----------	-----------	--	--