

名古屋市志段味図書館指定管理者の検証について

構成

導入の経緯について.....	p 1
志段味図書館の概要について.....	p 2
指定管理者の選定と評価について.....	p 3
指定管理者の検証について.....	p 6

志段味図書館の運営状況と検証について（評価の観点、運営状況、委員の意見）

基本事項.....	p 8
維持管理.....	p11
サービス 1	p13
サービス 2	p16
経費等.....	p20
その他.....	p22

意見（概括）	p25
--------------	-----

参考資料

委員名簿

利用状況等の推移

主な指定管理者独自事業

収支決算比較

アンケートの主な結果

指定管理者の自己評価

事務局の評価

導入の経緯について

平成 20 年 6 月、名古屋市図書館では、図書館の基本理念・基本方針を構築し、今後の図書館運営の方向性を示すために、「市民の生活に役立つ図書館をめざして」を策定した。この理念の実現に向けて、厳しい財政状況の中でより効果的・効率的に市民の期待に応えていくためには、民間のノウハウを活用しながら市民サービス向上と経費節減を図る方策が必要であるとの認識から、指定管理者制度の導入についても検討した。

平成 23 年 5 月の教育子ども委員会所管事務調査における「今後の図書館のあり方」についての議論を経て、同年 10 月に市政アンケートを実施したところ、指定管理者制度について「導入すべき」「どちらかといえば導入すべき」との意見が 41.9%であった。また、図書館協議会でも議論を重ね、「指定管理者制度を試行的に実施してはどうか」との意見が出された。

平成 24 年 2 月市会において、議案「名古屋市図書館条例の一部改正について」が可決され、志段味図書館に指定管理者制度が試行導入されることになった。ただし、「図書館への指定管理者制度導入に関しては、管理運営の効率化、民間のノウハウを活用したサービスの向上のためにも進めていく必要があると考えるが、サービスの低下を懸念する声もあるので、そういった不安を払しょくできる制度づくり及びこれまで以上に市民の皆様にも愛される図書館づくりに努めること」、「志段味図書館への指定管理者制度導入の試行に当たっては、十分な検証期間を設けるとともに、検証に当たっては、導入の拡大ありきではなく、客観的、実証的な評価に努め、検証の結果を議会に報告すること」との要望がなされた。

平成 24 年 4 月、名古屋市図書館指定管理者選定委員会を設置し、応募 4 者の中から指定管理候補者の選定を行った。平成 24 年 11 月市会の議決を経て、株式会社図書館流通センターが指定管理者に決定した。

平成 25 年 4 月から平成 29 年 3 月までの 4 年間の試行導入であることから、平成 25 年 4 月に名古屋市志段味図書館指定管理者検証委員会を設置し、運営状況等の検証を開始した。

本書は主として平成 25・26 年度の志段味図書館の運営状況に基づき、検証を行った結果をまとめたものである。

志段味図書館の概要について

1 施設の概要

館 名	名古屋市志段味図書館
所 在 地	名古屋市守山区深沢一丁目 1 0 1
開 館 日	平成 16 年 7 月 15 日
構 造	鉄筋コンクリート造 2 階建
敷地面積	2,000.0 m ²
延床面積	800.0 m ²

守山区志段味支所管内に所在し、名古屋市の 19 館目の図書館として開館した。1 階が閲覧室となっており、平成 27 年 3 月 31 日現在の蔵書冊数は 70,110 冊である。2 階には集会室、学習室、対面読書室等が配されており、屋外は植栽を施した屋上庭園となっている。

2 直営時の概況

志段味図書館は、平成 24 年度まで市の直営であった。職員は市正規職員 4 名（係長 1 名、司書 3 名）で、館長は守山図書館長が兼務していた。また、嘱託員が 3 名おり、必要に応じて臨時職員を雇用していた。

平成 24 年度の利用実績については、入館者数は 198,617 人で支所管内図書館 6 館のうち 3 番目に多く、総貸出数は 429,395 点で 2 番目に多かった。

指定管理者の選定と評価について

1 指定管理者

事業者 株式会社図書館流通センター（略称：TRC）
東京都文京区大塚三丁目1番1号
代表取締役 石井 昭

指定管理期間 平成25年4月1日～平成29年3月31日（4年間）

2 管理運営に関する基本的な考え方

指定管理者を公募するにあたり、名古屋市が求める「管理運営に関する基本的な考え方」として、下記の事項を業務仕様書に掲げた。

公の施設であることを念頭に置き、基本的なサービスを确实・柔軟に提供し、社会経済情勢の変化に的確に対応した運営を心がけ、市民及び利用者の読書や情報に対するニーズ、意見・要望などを適切に受け止め、常に業務やサービスの見直しを行うこと。

ア 平等利用の確保に努めること。

イ 施設を良好な状態で維持・管理するとともに、安全・快適な運営に努めること。

ウ 現行のサービス水準を損ねることなく、その向上に努めること。

エ 効率的な管理運営を図り、経費の節減に努めること。

3 図書館流通センターの特徴的な提案内容

株式会社図書館流通センターの事業提案のうち、特徴的なものは下記のとおりであった。

ア 全国各地の図書館での指定管理運営で蓄積したノウハウの活用

イ 父親や祖父をも対象にした子ども読書活動の推進

ウ 独自の学校図書館用データベースの活用、調べる学習支援の充実

4 指定管理者の選定について

平成24年4月に名古屋市図書館指定管理者選定委員会を設置し、候補者の選定を行った。委員は有識者5名で、委員会は4回開催された。

選定委員会の開催状況

区分	開催日時	審議状況
第1回	平成24年4月26日	選定方針の決定： 指定管理者の選定方法に関する方針について、審議の上、決定。
第2回	平成24年9月5日	第1次審査の実施： 応募書類について、各委員が審査項目毎に評価を実施。第1次審査の通過者を決定。
第3回	平成24年9月14日	第2次審査の実施： 申請団体によるプレゼンテーションと委員からのヒアリングを実施。
第4回	平成24年10月12日	候補者及び次点候補者の選出： 各委員の評価を集計（第1次審査＋第2次審査）した結果、総得点が最も高い団体を候補者として選定。また、総得点が次に高い団体を次点候補者として選定。

候補者選定時、図書館流通センターに対する委員の評価は下記のとおりであった。

- ア 規模、実績、システム等で優れており、図書館運營業務に幅広い知識と専門性が見受けられる。
- イ 地域との連携や高齢者、障害者へのサービスに配慮がなされている。
- ウ ボランティアの提案において、あらゆる年代にボランティアを浸透させ、連携、協力を図っていく姿勢が見られる。
- エ 図書館検索データベースの活用による「調べる学習」への取組みで、小中学校への読書活動支援業務に期待が持てる。
- オ 図書館固有のコンプライアンスについてのリスクを把握しており、そのフィードバックも期待できる。
- カ 財務状況が安定しており、4年間の安定的な運営が期待できる。
- キ 指定管理料の提案において管理経費の縮減に貢献しているが、市民サービスの確保など、運営の質の維持向上には、一定留意をしていただきたい。

また、候補者選定時の委員の要望は下記のとおりであった。

- ア 業務仕様書に示した管理運営に関する基本的な考え方に基づき、図書館の役割、本質を理解した運営に努めていただきたい。
- イ 業務従事者の専門性向上を図る教育環境を整えるとともに、若い世代の司書育成もふまえた適正な人員配置に努めていただきたい。

指定管理者の検証について

1 名古屋市志段味図書館指定管理者検証委員会について

平成 25 年 4 月に名古屋市志段味図書館指定管理者検証委員会を設置し、導入効果の検証を行った。委員は選定委員会と同じメンバーであった。平成 25・26 年度に各 4 回委員会が開催された。

検証委員会の開催等の状況（平成 25 年度）

区分	開催日	審議状況
第 1 回	平成 25 年 6 月 12 日	以後の委員会の非公開を決定 管理運営状況の説明 検証方法の説明 (モニタリング結果の報告)
第 2 回	平成 25 年 8 月 9 日	実施計画の進捗状況 利用者アンケートの内容検討
第 3 回	平成 25 年 10 月 31 日	現場視察 利用者アンケートの内容検討
第 4 回	平成 26 年 1 月 30 日	利用者アンケートの結果報告 26 年度の検証方法の整理 今後のスケジュールの説明

検証委員会の開催等の状況（平成 26 年度）

区分	開催日	審議状況
第 1 回	平成 26 年 6 月 6 日	25 年度事業報告 事務局による年度評価
第 2 回	平成 26 年 8 月 8 日	事務局による年度評価 運営状況の検証 居住者アンケートの内容検討
第 3 回	平成 26 年 11 月 14 日	運営状況の検証 居住者アンケートの内容報告
第 4 回	平成 27 年 1 月 30 日	居住者アンケートの結果報告 検証の観点に基づく意見交換

検証委員会の開催等の状況（平成27年度）

区分	開催日	審議状況
第1回	平成27年6月11日	26年度事業報告 事務局による年度評価 検証の観点の整理
第2回	平成27年7月21日	検証意見の聴取
第3回	平成27年8月27日	検証意見の聴取

2 アンケート調査について

指定管理者制度導入の効果を市民の視点から検証するために、平成25年度は利用者に対して、26年度は志段味地区居住者に対して、アンケート調査を実施した。

平成25年度

時 期 平成25年12月7日～12月20日

対 象 志段味図書館利用者

人 数 配布1,000人

回収数 466人

平成26年度

時 期 平成26年11月24日～12月13日

対 象 満15歳以上の志段味支所管内住民（住民基本台帳から無作為抽出）

人 数 配布1,000人

回収数 428人

3 検証の材料について

検証にあたっては、下記の資料を材料として活用した。

ア 指定管理者による事業報告（年1回）

イ 事務局による年度評価（年1回）

ウ 利用者・居住者に対するアンケート調査（各1回）

エ 利用実績

志段味図書館の運営状況と検証について

株式会社図書館流通センターによる志段味図書館の運営状況について、また、名古屋市図書館における指定管理者制度の導入について、前掲の検証材料をもとに、事項毎及び全体的な検証意見を委員に求めた。

1 基本事項

(1) 観点

- ア 平等利用……利用にあたって不公平が生じていないか
- イ 開館の実績……利用日・利用時間が適切か
- ウ 情報管理……情報の保護・管理が適正に処理できているか
- エ 職員体制……人員配置や労働環境等が適切か
- オ 法令等の遵守……法令や協定書等を遵守しているか
- カ 事故・災害等への対策・対応……非常時の対策等が行われているか

(2) 志段味図書館の運営状況

平等利用、個人情報保護、緊急時の対応等については、公共施設として当然果たすべき役割を守っており、おおむね問題なく運営されていた。

小中学校の夏休み期間中の全日開館を実施し、年間の開館日数が増加した。また、指定管理者の提案に基づき、期間中の月曜日の開館時間を19時まで延長した。

司書資格を有する人員を柔軟に配置し、サービス向上に努めた。平成25年度途中で総括責任者・副総括責任者が相次いで辞職したが、迅速に後任者を配置し、サービスの空白期間が生じないように努めた。児童サービス及び広報の強化のため、経験や実績のある人員の追加配置を実施した。人件費の支出超過を解消すべく、フルタイムスタッフの人数見直しを行った。

駐車場使用料収入の納付遅延があり、名古屋市会計規則が遵守されていない事例が見受けられたが、事務局の指導により改善された。

(3) 志段味図書館に対する意見

基本事項全般について

○企画展示の実施や多様な情報提供、夏休みの全日開館など、市民の平等利用等に努めた。情報管理、法令順守、緊急時の対応など基本事項は、概ね適切に実施されており、特に問題はない。

職員体制について

○スタッフ全員が司書資格を有しており、手厚い人員配置を行い、夏休みの全日開館等を実施したことは評価できる。

○導入後間もなく館長が辞任したことは評価できない。しかし、そうした突発的なアクシデントに対して、柔軟・適切な対応により、さしたる混乱を招くことなく図書館管理を継続できたことは、「規模、実績、システム等に優れる」との選考時評価に応えるものであったといえる。

○「小中学校の読書活動支援」について選定時の評価が高く、さまざまな事業を提案していたにもかかわらず、児童サービスに精通した司書が運営開始当初に不在であったことは、指定管理者の姿勢に疑問を感じる。

○運営開始当初は資料や配架場所の知識が十分ではなく、直営館と比べ職員の質が低いと感じることがあった。

○志段味図書館としては、研修などによって専門技術の向上に努めている。

法令等の遵守について

○会計規則等の遵守が貫徹できていなかったことについては、行政と民間との意識のズレの徴表と見ることもでき、今後、そのギャップを埋める為の手当が必要である。市の指示・指導が重要である。

(4) 指定管理者制度に対する見解

志段味図書館の運営において、基本事項については概ね適切であると判断されていた。職員体制や法令等の遵守については改善すべき点もあったが、市の指導と事業者の努力により改善し又は解決に向かっている。

このことを踏まえて、指定管理者制度の導入に対する委員の見解は、下記のとおりであった。

○名古屋市と指定管理者との協力、連携体制をより強化し、また個々の事業展開に関し、より具体的な議論ができる体制、すなわち、より事業者の特色が出せるような仕組みを作ることにより、市民がより身近に感じられるような図書館

が創られると期待する。前提として、情報管理、法令順守、事故等への対応、財務の健全性は不可欠である。

○試行導入の現状を見る限り、適切な指定管理者を選定できれば、基本的な運営につき直営館と同程度を期待することは可能である。ただし、他の自治体において豊富な指定管理者経験を有する業者においてすら規則遵守等に漏れがあった事実に鑑みると、まだ官民の意識には少なからぬ差異があり、導入にあたり市と管理者との間で密接な情報交換を行うことは不可欠といえる。

○制度導入した場合の「職員体制」は、人数は充分としても能力については疑問が残る。特に児童サービスにおいては、直営館レベルの配置は望めないのではないか。これは制度の問題で、指定管理者が4年で交代するのでは、スタッフが知識や経験を積む年月に限りがあると考えられる。

2 維持管理

(1) 観点

- ア 建物・設備の保守点検……建物・設備を適切に管理しているか
- イ 警備業務……安全で安心感のある環境を確保しているか
- ウ 清掃業務……利用者が快適に利用できる状態を保持しているか
- エ 備品の管理……備品を適切に管理しているか
- オ 植栽の管理……植栽を適切に管理しているか

(2) 志段味図書館の運営状況

施設の維持管理については、問題なく行われていた。特に、南側窓面の館名表示や特別清掃の実施等により、利用環境の向上に努めていた。

植栽については、除草等が行き届いていないこともあったが、おおむね適切に管理されていた。屋上庭園については、グリーンボランティアを活用していた。

(3) 志段味図書館に対する意見

維持管理全般について

- 建物の保守点検、警備、清掃など、適切に行われていると認められる。特に設備管理、施設点検、清掃業務など、自主的に行動され、利用者の快適な利用に努めている。
- 施設の維持管理については特段の支障なく行われており、大きな問題は見当たらない。
- 清掃業務、パンフレット類の整頓、積極的なボランティア活用によるグリーンウォールの設置や手入れ等によって、利用者の快適な利用に努めている。

(4) 指定管理者制度に対する見解

志段味図書館の維持管理については、適切になされているとされた。

このことを踏まえて、指定管理者制度の導入に対する委員の見解は、下記のとおりであった。

- 施設管理は指定管理導入以前に比して同等以上であり、制度導入でも問題は無い。

○民間のより細やかな視点で、また、中長期的な観点からの施設の維持管理の向上が期待できる。

○施設の維持管理については個別の委託も含めて十分な実績のあるところであり、指定管理者制度特有のリスクとして大きな弊害を有するものではない。

3-1 サービス（図書館の根幹的サービス、名古屋市図書館共通のサービス）

（1）観点

- ア 利用実績……目標どおりの利用実績を挙げているか
- イ 接客態度……接客態度、名札、服装等は適切か
- ウ 苦情・要望の把握・対応……利用者の意見や苦情に迅速に対応できているか
- エ 利用者満足度……利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか

（2）志段味図書館の運営状況

貸出・予約・登録等の基本的な業務については、運営開始当初は不慣れな面が見受けられたものの、その後はおおむね問題なく適切に遂行されていた。

利用者数と貸出冊数については、平成 24 年度比で毎年 1% の増加を目標としていたが、ともに減少した。ただし、名古屋市図書館全体でも利用者数・貸出冊数ともに年々減少しており、平成 26 年度の実績を平成 24 年度と比較すると、利用者数では全館平均 97.4% に対し志段味は 98.3%、個人貸出冊数では全館平均 95.7% に対し志段味は 97.2% となっている。また、入館者数について平成 26 年度の実績を平成 24 年度と比較すると、全館では 96.5% に減少していたのに対し、志段味図書館は 99.9% でほぼ横ばいであった。こうした状況を鑑みると、志段味図書館は直営時の実績をおおむね維持し、比較的健闘したといえる。

なお、27 年度 7 月末においては、利用者数は 24 年度同月比 103.4%、個人貸出冊数は同 100.3%、入館者数は同 105.6% となっており、直営時より利用実績が向上している。全館合計（27 年度中に一時休館した瑞穂図書館・緑図書館を除く）では、利用者数は 24 年度同月比 102.1%、個人貸出冊数は同 98.2%、入館者数は同 101.1% となっており、志段味図書館の実績はいずれも全館合計より高い水準で、利用状況は良好であるといえる。

接遇は良好で、平成 26 年度に実施した利用者アンケートの結果は「とても満足」「満足」と回答した利用者が 97.3% であった。図書館への要望もあったが、多くは駐車場の利用料金や蔵書の充実等、指定管理者の一存では対応できないものであった。窓口寄せられた苦情や要望に対しては、指定管理者の裁量の範囲内で、適宜対処していた。

おはなし会等、各図書館で実施している各種行事については、他館と同様に実施し、参加者数は増加している。また、26 年度から名古屋市図書館全館で取り組むこ

ととした音読教室や25年度・26年度各1回実施した10冊貸出等の事業にも協力し、名古屋市図書館のネットワークの中でサービスを行った。

選書については、指定管理者の提案を踏まえて市が蔵書の購入・受入・廃棄等の決定を行った。

(3) 志段味図書館に対する意見

根幹的サービス全般について

○指定管理となって、大きなサービスの向上はないものの、市民サービスの低下も起きていない。基本的な部分のノウハウは直営館と変わらず、貸出等の基本的業務はおおむね適切に行われていた。25・26年度の2年間では、問題はなかった。

利用実績について

- 利用者数、貸出冊数共に若干の減少が見られるが、名古屋市全館的な傾向を大きく下回るものではなく、直営時の水準をおおむね維持し、健闘している。
- 全館的に実績が落ちたとしても、民間であれば維持または向上できることを期待している。26年度までは実績が伸びなかったが、27年度になって上向いてきており、今後に期待したい。

利用者満足度について

- 利用者満足度調査の結果が直営館当時を上回っている事実を鑑みれば、基本的なサービス水準は維持されているものと評価できる。

選書業務について

- 志段味図書館の特色を出すために、名古屋市の選書基準内で、指定管理者独自の選書の権限を与えてはどうか。ただし市の指示、支援は重要である。
- 選書については、指定管理者が提案し、市が最終決定を行う手法は、バランスがよいと思う。提案が生かされるのであれば、指定管理者としても不都合はないと考える。
- 郷土資料や文化財調査報告資料等を増やしてほしい。

(4) 指定管理者制度に対する見解

志段味図書館の利用実績は直営館と比べて遜色のないものであり、直営館と同等

の運営がなされていると評価された。しかし、児童サービスについては、提案時の期待に応えるものではなかったとの意見もあった。

このことを踏まえて、指定管理者制度の導入に対する委員の見解は、下記のとおりであった。

○試行導入の現状を見る限り、適切な指定管理者を選定できれば、基本的なサービスにつき直営館と同程度あるいは同等以上を期待できる。

○市と連携し、その指示・支援・指導を受け、名古屋市の選書基準の範囲内で、指定管理館独自の特色を出すようにするとよい。その場合、地域の特性を考慮してほしい。

○「学校連携サービス」について不安を感じる。学校司書が配置されるまでは、このサービスは直営で行うなど、市として学校図書館の実態を把握し、支援する必要がある。

3-2 サービス（民間ノウハウの活用、指定管理者独自の提案）

（1）観点

ア 事業実施状況……計画通り事業を実施しているか

イ 広報・PRの実施……利用促進のための取り組みを実施しているか

（2）志段味図書館の運営状況

提案に基づき、さまざまな事業を実施した。イクメン・イクジイ支援、落語会、ぬいぐるみのお泊り会、近隣保育園へのブックリスト配布等、他の名古屋市図書館で実施されていない事業を数多く実施した。

関係各所との調整難航等の理由により、特に初年度においては当初の計画どおりに実施できなかった事業、実施が遅れた事業が少なからず見られた。26年度にはほぼ計画どおりに実施できたものの、トワイライトスクールでの出張読み聞かせは調整段階にとどまり、実施にはいたらなかった。なお、27年度は、トワイライトスクールでの出張読み聞かせを含めて、計画どおりの事業を実施できている。

高齢者・障害者サービスについては、特別養護老人ホームでのおはなし会や地域回想法ワークショップ等を開催した。

企画展示を積極的に行った。24年度（直営時）の実施回数 21 回に対し、26年度は 51 回で約 2.5 倍になった。内容も工夫されており、26年度に指定管理者が実施した利用者満足度調査では「とても面白い」「面白い」と回答した利用者が 77%を占め、利用者にも好評であった。

TRCの学校図書館用検索データベース「Tool-i」を守山区内の小学校 3 校に提供したが、別のデータベースをすでに導入している図書室が多かったことから、利用を拡大することはできなかった。

読書感想文コンクール課題図書や自主事業に関連した物品の販売等を実施した。

13名のボランティアを育成し、保健所での読み聞かせや屋上庭園の管理等において活用した。

広報については積極的に充実を図った。地域情報誌へのアプローチ、催事情報を提供するデジタルビューアや行事カレンダーの館内設置、図書館利用マナーブックの配布等、指定管理者独自の取り組みを行った。また、デザインの専門知識をもつ担当者を配置し、図書館だよりやポスター等を工夫した。

(3) 志段味図書館に対する意見

事業全般について

- 2年目は計画以上の事業を実施し、広報活動も積極的に展開してある。また、地域との交流が進んできている。今後は、参加者アンケートの分析等によって取り組みの効果を把握し、次の事業展開に活かしてほしい。
- 適切な資料提供がされなかったなど行事の一部は疑問を持つ内容のものもあったが、全般的には他の直営館と変わらない印象を受けた。

民間ノウハウの活用、指定管理者独自の提案について

- 民間ならではの手厚い人員配置を行い、夏休みの全日開館等を実施したことは評価できる。(再掲)
- 提案事業にもかかわらず、実施に至らなかった計画や、調整や展開に時間を要した事業があった。今後はしっかりと調整し、連携を密にし、さらに「民間ノウハウの活用」を進めてほしい。本来の図書館の基幹業務を軸にしつつ、独自提案を積極的に展開してほしい。
- 計画した事業の最低限の実施に留めることにより、少しでも利益を生み出そうという極端な商業主義に偏していない点は評価できる。
- 事業者独自のノウハウはあるが、現時点では結果が出ておらず、まだ注目に値するものは見られない。
- 独自の事業を実施しているが、他の図書館や図書館以外の施設等で類似の事業の実績が見られるものもあり、指定管理の図書館ならではの印象がもてなかった。
- 基本的な図書館サービスを提供することはもちろんだが、志段味図書館独自の特色あるサービスを現在以上に打ち出してほしい。
- 志段味図書館（指定管理館）と直営館とが、互いによい影響を与えあって、サービスの向上に努めてほしい。
- 高齢者施設や障害者福祉施設におけるサービスの拡充に期待したい。特に志段味地区内での積極的な活動を望みたい。
- 若い世代のボランティアの育成に期待している。

展示・広報について

- 志段味地域の展示が多くなった。

○各テーマ展示は見やすくてよい。直営館に比べ、視覚的効果が高い。事業実施の案内と報告の展示があると興味がわく。

○広報・PRは、あらゆる可能性を模索する姿勢があり評価できる。ポスターや特集展示による視覚的効果で、館内の雰囲気明るくなった。しかし、利用者増にはつながっていない。

(4) 指定管理者制度に対する見解

民間ならではの柔軟な人員配置による夏休みの全日開館等の実施や、展示や広報の評価が高く、計画以上の水準で実施された事業もあり、利用者の立場からはサービスが向上したものと評価された。事業の実施状況については、予定された事業の遅れや未実施が生じたことを問題視する意見があり、調整や連携における市の管理監督の強化が求められた。

また、直営館と比較して特筆すべき民間ならではのアイデアがあまり見られないとの意見もあった。今後は事業の事後評価の活用や、市や地域との連携強化による市民サービスの発掘・充実に努めていくことが期待されている。

このことを踏まえて、指定管理者制度の導入に対する委員の見解は、下記のとおりであった。

○事業調整や展開に時間を要するものもあるため、市と指定管理者の連携が不可欠である。今後の制度導入にあつては、市と事業者双方に、より具体的なニーズの把握や調査、実行力が求められる。

○試行導入に大きな支障が見られなかった要因の一つとして、学校教育等との調整を市が担ったことにより、スムーズな連携が図られた事実が挙げられる。公立図書館制度の本質から考えても、全面的な「民営化」が行われるべきではなく、今後も引き続き行政の主体的・能動的な関与を期待したい。

○図書館に行こうと思えるような、民間ならではのアイデア等をもっと前面に出してほしい。

○試行導入の現状を見る限り、全館に波及効果があるような斬新な民間ノウハウの活用が実現したとは言い難い。他館成功例の展開や民間的発想による刺激はあり得るとしても、民間ならではのノウハウを過度に期待すべきではない。

- そもそも制度導入で、民間ノウハウの活用ができるのか、疑問を感じる。市の基本計画に沿って運営され選書も市が行う制約の中での体制では、際立った独自性は発揮できない。
- 初年度は独自事業がスムーズに行われない可能性が高く、指定管理者変更の度に同じ問題を繰り返すことが懸念される。
- 地域の特性を生かした事業を実施し、図書館と地域をつないでいてほしい。

4 経費等

(1) 観点

- ア 執行状況……指定管理料の執行等を適切に行っているか
- イ 収支状況……予定通りの収支状況になっているか
- ウ 再委託……再委託の方法は適切か

(2) 志段味図書館の運営状況

直営時の経費と比較して、市としては年間約 1,000 万円の経費節減となった。しかし指定管理者としては、25 年度は約 700 万円、26 年度は約 290 万円の支出超過となった。

特に人件費は、25 年度は約 880 万円、26 年度は約 630 万円の支出超過であった。運営開始当初から手厚い人員配置を行ったためと考えられる。また、25 年度には総括責任者・副総括責任者が年度途中で交代したことにより、事務引継ぎのため人員の二重配置が生じたことも大きな要因であった。26 年度は、名古屋市図書館ネットワークの中で新たなサービスを実施したこともあり、業務スタッフを 2 名削減して赤字幅を縮小したが、支出超過は解消されなかった。なお、指定管理者によると、さらなる人員配置の見直し等により、27 年度は支出超過が生じない見込みである。

読書感想文コンクール課題図書の販売、自主事業に関連した物品販売等により収入確保に努めた。収入額は 25 年度約 4 万円、26 年度約 5 万円であった。

施設や植栽の維持管理については再委託を行っていた。手続きに問題はなく、関連会社の活用等により経費節減に努めていた。

(3) 志段味図書館に対する意見

経費全般について

○平成 25・26 年度ともに、指定管理者としては当初の計画を大きく上回る支出となっている。コスト削減の実施効果とサービスの低下によるリスクのバランスを取っていかなければならない。当該指定管理事業の赤字が常態化すると、事業主体の安定性・健全性が損なわれ、運営の継続性に懸念が及ぶ。健全化のために人員配置の見直し等が必要だと考える。

○運営の継続性確保やサービスの低下防止等の観点から、指定管理者が組む予算

と決算との乖離が合理的理由を有するものか否かについては、市としても評価または検証しておいたほうがよい。

人件費について

○事業費のうち、人件費が予算を大幅に超過した。初年度の責任者の交代等やむを得ない事情があった中で、無理な人員削減等の経費節減を選択しなかったことは評価できる。

○土・日曜日に職員の多さが目立つなど、人員配置の見直しが必要である。

(4) 指定管理者制度に対する見解

指定管理者選定時に安定的な運営が期待できるとされていたものの、平成 25・26 年度とも支出超過であったため、厳しい評価となった。責任者や副責任者の交代という想定外の事情があったとはいえ、人件費の大幅な支出超過は看過できるものではなく、人員配置等の抜本的な改善が求められた。

このことを踏まえて、指定管理者制度の導入に対する委員の見解は、下記のとおりであった。

○市としては経費を節減できたとしても、事業者側の収支バランスがとれていなければ、事業の継続はあり得ない。公共施設としての図書館の役割を考えると、継続できなければその役割は担えないことになる。市の予算との関係があるにしても、精度の高い収支計画を作成し、それを着実に遂行できるだけのしっかりした業者選定が必要である。

○経費の節減は、指定管理の主な目的の一つのはずである。費用の増加に対して市民の税金を用いずに済んだという前向きな評価もできる。が、他方で、このような状況が慢性化すれば、運営の継続性やサービスの低下、今後の指定管理者候補の確保に懸念を抱かせる。

○27 年度は人員配置の見直し等により収支バランスがとれる見込みとのことだが、引き続き注視していく必要がある。

○運営の安定性を確保し、文化・教育のサービスの質を向上するために、司書の質を維持し市民サービスの充実に努める必要がある。単なる経費削減ではなく、サービス向上を図りながら、より効率的な運営を行わなければならない。

5 その他（全体的な意見、検証に関する意見）

各事項についての意見のほか、志段味図書館の運営全般に関する意見、指定管理者制度の導入に関する意見、検証のあり方に関する意見が挙げられた。

（１）志段味図書館の運営全般について

各項目の意見を概括すると、志段味図書館の運営は大過なく業務遂行が実現できており、試行導入による特段のサービス低下は生じなかったといえる。主な意見は下記のとおりであった。

○この試行導入により市民に特段の不利益が生じたものとは言い難い。

○市との調整や連携に時間を要し、予定していた事業にやや遅れが生じたが、利用者の立場からはサービスの向上が評価されるなど、指定管理者制度の導入目的はひと通り達成していると思われる。今後はさらに地域連携を深め、ニーズの発掘に努め、地域の核としての機能充実に努めてほしい。

○基本的なサービスは直営時と同等の水準であったが、独自性は薄いと感じた。

○27年度以降についても、仕様書どおりにサービス等が実行されているか、人員数や経費が無理なく節減できているか、民間のノウハウを活かしているかの3点を注視したい。

（２）名古屋市図書館における指定管理者制度の導入について

各項目の意見を概括すると、名古屋市図書館における指定管理者の導入は、市の適切な指導等によりできるものと考えられる。主な意見は下記のとおりであった。

○少しずつ変化すること（改善）を期待している。市の管理監督の強化によって収支状況が改善されるのであれば、指定管理者制度は導入できる。

○市と事業者が財政的な見地、収支の健全化をきちんと確認し、事業に関しての連携、協力体制を強化することにより、制度導入がさらに図られていく。

○現在有している市の権限について検討していく必要がある。

○指定管理者制度の導入にあたっては、収支バランスの健全化が必要である。

○財政状況が厳しい中で、経費節減は非常に重要だと考えている。斬新な取り組みが少ないにしても、低コストで同等のサービスができていれば、図書館としてはプラスであると考ええる。

○市の経費削減分を図書館サービスの向上に充当する仕組みが必要ではないか。そうすることによって、事業者の独自性がより強く発揮できるようになると考える。

○民間ノウハウの活用やサービス向上について期待以上の成果が上がったとは言えず、経費について懸念があることから、指定管理者制度導入は難しいのではないか。

○指定管理者制度の導入により、中央館への担当職員の配置、選定と検証作業が必要になる。導入館が多いほど管理する側の業務がかさむ。本来の図書館業務とは違う業務に労力と費用をかけることは非効率的ではないか。

○指定管理者制度の導入が可能か否かの視点は、仕様書の遵守、人員や経費の適切な節減、民間ノウハウの活用（独自性の発揮）の3点に尽きる。

（３）指定管理の検証のあり方について

試行導入の検証のあり方について、下記のような意見が挙げられた。現在の志段味図書館だけの事例で判断することは困難であるという意見が多く、さらなる検証の必要性が指摘されていた。主な意見は下記のとおりであった。

○公立図書館に指定管理者制度を導入すること自体に多様な意見がある中で、その是非を見極めるべく行われた試行導入であるが、その現状は指定管理者制度の大きな弊害を顕在化させるものではなかった。しかしながら、継続性の問題や新旧管理者間での円滑な承継などの論点については、この試行導入だけでは検証が困難である。

○制度導入の視点から見れば、たとえば事業等が複数館に横展開したケースでの相乗効果、他の事業者であればどうなるかなどの検証も必要ではないか。

○指定管理者の権限が限定的であり、制度の当初目的が達成されているとは認め

がたい部分もあるため、現在の志段味だけの事例で評価をすることは困難だと考える。

○正式導入となった場合でも、引き続き弊害の有無の検証及びメリット・デメリットの利益考量は積み重ねる必要がある。

意見（概括）

公立図書館に指定管理者制度を導入すること自体に多様な意見がある中で、その可否を見極めるべく行われた試行導入であるが、事業報告や利用実績、アンケート結果等から、指定管理者による志段味図書館の管理運営については、おおむね適切になされているといえる。また、市の経費節減に貢献しており、指定管理者制度の導入によってより効率的な図書館運営が可能になると認められる。改善すべき点もあったが、市の指導のもとにすでに改善され又は解決に向かっていることもあり、市の適切な指導・管理監督・助言がなされれば、指定管理者制度のさらなる導入ができると考えられる。

「民間ノウハウの活用、指定管理者独自の提案」については、制度導入の大きな目的の一つであり、指定管理者の独自性の発揮が期待される場所である。民間ノウハウの活用が十分でない、図書館運営においては根幹的サービスの比重が大きいため過度の期待は難しいとの意見もあった。

しかしながら、指定管理館と直営館が互いに刺激しあい、名古屋市図書館全体としてサービスの質を向上させていくことが求められている。志段味図書館においては、民間ならではの柔軟な人員配置により、夏休みの全日開館（鶴舞中央図書館と志段味図書館のみ実施）や開館時間の延長（志段味図書館のみ実施）、10冊貸出（全館で実施）、広報の強化や積極的な事業展開等が実現されたことから、指定管理者が直営館と同等または同等以上のサービスを実施し、直営館にもよい影響を与えることが期待される。

一方で、指定管理の初年度はまず運営の安定に注力する必要があることから、初年度における独自事業の展開の難しさが指摘されている。初年度から停滞なく事業を推進するために、市と指定管理者がそれぞれの役割を効果的に果たす連携体制の構築が望まれている。

「経費等」については、志段味図書館においては人件費の支出超過が問題視されたものの、サービス低下を招く無理な人員削減を行わなかった点は評価できるとする意見もあった。しかしながら、図書館運営の安定と継続のため、指定管理者として収支バランスの健全化を図り、サービス向上と効率的な運営を両立させる必要があると指摘された。そのため、事業内容や業務量の精査、着実に運営できる業者選定等が市に対して求められた。また、過度の経費圧縮によるサービス低下を防ぐため、指定管理者の努力だけでなく、市の管理監督の徹底が必要だと指摘されている。

導入に対して懐疑的な意見もあった。一つは、指定管理者の交代等によりスタッフの力量が担保されにくいことから、将来的な図書館サービス全般の質の低下を招くおそれがある、という意見である。この懸念を払しょくするためには、適切な人員配置及び人材育成を指定管理開始当初は特に事業者徹底させ、運営責任者の経営能力やスタッフの司書としての力量を担保する必要がある。また、市による研修機会の確保や事業実施等に関するチェック機能の強化が必要であろう。

もう一つは、管理業務に係る市職員の負担増への懸念である。制度導入にあたっては、適切な市職員の配置、名古屋市図書館全体のサービスを踏まえた指定管理業務の仕様の精査等が必要になると考えられる。

なお、制度導入の可否とは別に、検証のあり方に対する意見もあった。試行導入期間の満了を待たずに判断することは難しいという意見が多く、特に、事業継続性の問題や新旧管理者間での円滑な承継などの論点については、1館、1事業者、1期の試行だけではそもそも判断できないとされた。複数館での試行、他の事業者であればどうなるか、図書館運営の中長期的な継続性はどうなるのか、というような観点での評価は試行途中の段階ではできないため、さらなる検証を求める意見が多く挙げられたところである。

今後、改善点や課題等を整理し、名古屋市図書館サービス全体を俯瞰したうえで、地域連携や学校支援における調整等については、民間事業者の能力が最大限発揮できるよう、市が環境を整備していく必要があると考えられる。一方、指定管理者に任せることで効率化が期待できるもの、民間事業者のノウハウを活用することで市民サービスの向上を期待できる業務などについては、指定管理者に任せていくべきであろう。

また、民間ノウハウをもっと前面に出してほしいという意見がある中で、民間事業者のノウハウや独自提案などをより効果的に提案・実現させるためには、業務仕様の精査、選定方法の工夫、制度導入に伴う経費節減額の図書館サービスへの充当、事業の事後評価の活用など、サービスの質の維持向上に資する仕組みづくりの検討も必要であろう。

いずれにしても、この検証が名古屋市図書館全体のサービスのさらなる充実と効率的な施設運営につながる一助となることを期待する。

名古屋市図書館指定管理者選定委員会

委嘱期間 平成24年4月20日から平成25年3月31日まで

(五十音順・敬称略)

氏 名 等	役 職 等
石原 ゆみ	子どもと本をつなぐ情報発信基地「十六文庫」代表
小野田 誓 (副会長)	公認会計士
小林 和正	愛知県弁護士会図書委員会委員
服部 仁 (会長)	同朋大学文学部教授
松原 孝子	名古屋市民生委員・児童委員連盟守山区支部副会長

名古屋市志段味図書館指定管理者検証委員会

委嘱期間 平成25年5月21日から平成28年3月31日まで

(五十音順・敬称略)

氏 名 等	役 職 等
石原 ゆみ	子どもと本をつなぐ情報発信基地「十六文庫」代表
小野田 誓 (副会長)	公認会計士
小林 和正	愛知県弁護士会図書委員会委員
服部 仁 (会長)	同朋大学文学部教授
松原 孝子	名古屋市民生委員・児童委員連盟守山区支部副会長

利用状況等の推移

() 内は図書館全体の実績

No	区分	単位	24年度	25年度	26年度	26年度実績 (対24年度比)	備考
1	開館日数	日	291	299	299	102.7%	25年度から夏休み(7月21日～8月31日)全日開館開始。
2	入館者数	人	198,617	193,951	198,354	99.9%	志段味は263人減。 図書館全体としては減少傾向にあるが、志段味は直営時の実績をほぼ維持している。
			(6,614,114)	(6,493,304)	(6,383,335)	(96.5%)	
3	利用者数	人	112,168	108,887	110,216	98.3%	志段味は1,952人減。 図書館全体としては減少傾向にあるが、志段味はやや減少率が低い。
			(3,369,995)	(3,293,759)	(3,284,000)	(97.4%)	
4	個人貸出冊数 (視聴覚資料除く) (団体を除く) (延長を除く)	冊	415,934	406,046	404,202	97.2%	志段味は11,732冊減。 図書館全体としては減少傾向にあるが、志段味はやや減少率が低い。
			(11,143,691)	(10,886,095)	(10,661,088)	(95.7%)	
5	予約受付総数 (インターネット等受付を除く)	点	20,684	16,453	17,137	82.9%	志段味は3,547点減。 インターネット予約が増加する中、全館的に減少しているが、志段味は減少率が高い。
			(643,073)	(612,024)	(608,893)	(94.7%)	
6	おはなし会等 開催数	回	56	59	68	121.4%	開催数、参加者数ともに直営時より増加。
		人	2,353	1,956	2,502	106.3%	
7	テーマ展示	回	21	35	51	242.9%	25年度以降、展示箇所を4箇所増加させた。

【参考】7月末現在の実績の比較

() 内は、瑞穂・緑を除く図書館全体の実績

No	区分	単位	24年度	27年度	27年度実績 (対24年度比)	備考
1	入館者数	人	66,058	69,784	105.6%	図書館全体としては微増しているが、志段味は大きく増加している。
			(2,092,489)	(2,115,501)	(101.1%)	
2	利用者数	人	37,015	38,262	103.4%	図書館全体としては微増しているが、志段味の増加率はやや大きい。
			(1,015,512)	(1,036,675)	(102.1%)	
3	個人貸出冊数 (視聴覚資料除く) (団体を除く) (延長を除く)	点	137,738	138,205	100.3%	図書館全体としては減少している中、志段味はわずかではあるが増加した。
			(3,369,816)	(3,309,524)	(98.2%)	

*27年度、瑞穂は6月15日～7月9日(25日間)、緑は4月1日～6月1日(62日間)休館しており、24年度との単純比較ができないため、全体の実績から除いた。

主な指定管理者独自事業

27年度は7月末現在の実績

No	事業内容	区分	25年度	26年度	27年度	備考
1	イクメン・イクジイ支援	実施回数	-	1回	1回	子育て支援の一環。25年度は館内展示のみ実施、26・27年度は講演会を実施した。
		参加者数	-	40名	10名	
2	落語会	実施回数	1回	1回	-	27年度は2月に実施予定。
		参加者数	80名	95名	-	
3	ぬいぐるみのお泊り会	実施回数	1回	1回	-	利用者のぬいぐるみを一晚預かり、館内で過ごしている様子を写真で撮影する。27年度は12月に実施予定。
		参加者数	21名	21名	-	
4	保育園へのブックリスト配布	作成部数	-	535部	-	おすすめ本のリストを保育士や保護者に向けて配布。27年度は500部作成、28年度に配布の予定。
		配布部数	-	-	5園	
5	トワイライトスクールでの出張読み聞かせ	実施校数	-	-	2校	25～26年度に調整し、27年5月から実施。吉根小・下志段味小でそれぞれ月1回実施。
		実施回数	-	-	6回	
6	学校図書館用データベースの提供	提供校数	3校	1校	1校	25年度は下志段味小・甘軒家小・二城小、26・27年度は下志段味小に提供。
7	課題図書の販売	販売日数	-	2日間	21日間	読書感想文コンクールの課題図書を販売した。25年度は予定していたが未実施。
		販売冊数	-	19冊	33冊	

25・26年度の収支決算比較

項目

平成25年度

平成26年度

(単位：円)

(単位：円)

各科目		予算額	決算額	増減	予算額	決算額	増減
収入合計 (A)		35,965,000	35,672,400	292,600	37,287,000	37,008,166	278,834
指定管理料 自主事業収入 (参加料等)	指定管理料	35,635,000	35,635,000	0	36,957,000	36,957,000	0
	自主事業収入 (参加料等)	330,000	37,000	293,000	330,000	50,466	279,534
	その他	0	400	-400	0	700	-700
支出合計 (B)		35,965,000	42,900,906	-6,935,906	37,287,000	40,173,201	-2,886,201
人件費 外部委託費 一般管理費 光熱水費 賃借料 修繕費 備品費 各種事業経費 (講師謝金等) その他	人件費	23,450,000	32,266,175	-8,816,175	24,305,000	30,590,391	-6,285,391
	外部委託費	2,574,000	2,614,054	-40,054	2,816,000	2,718,576	97,424
	一般管理費	1,237,000	2,372,050	-1,135,050	1,272,000	1,130,855	141,145
	光熱水費	2,420,000	2,980,867	-560,867	2,624,000	2,773,005	-149,005
	賃借料	0	292,159	-292,159	480,000	303,528	176,472
	修繕費	568,000	568,455	-455	584,000	586,224	-2,224
	備品費	30,000	0	30,000	31,000	0	31,000
	各種事業経費 (講師謝金等)	133,000	106,271	26,729	136,000	373,133	-237,133
	その他	5,553,000	1,700,875	3,852,125	5,039,000	1,697,489	3,341,511
収支 (A-B)		0	-7,228,506		0	-3,165,035	

・25年度、26年度とも、支出が収入を上回っている

利用者アンケート及び居住者アンケートの主な結果について

接遇について 「とても満足」「満足」と答えた人数・割合 (24～26年度、全館で実施)

	24年度	25年度	26年度	増減 (26年度-24年度)
志段味	305 95.9%	333 96.2%	289 97.3%	+1.4pt
全体	6,288 95.0%	6,336 95.1%	6,326 96.2%	+1.3pt

サービスの向上について 直営時との比較 (25年度、志段味利用者に対して実施)

	よく なった	ややよく なった	かわら ない	やや悪く なった	悪く なった	無回答	計
接遇	121 26.0%	121 26.0%	152 32.6%	14 3.0%	5 1.1%	53 11.4%	466
	51.9%			4.1%			
レファレンス	49 10.5%	64 13.7%	257 55.2%	1 0.2%	3 0.6%	92 19.7%	466
	24.2%			0.9%			
書架の 整理整頓	61 13.1%	82 17.6%	256 54.9%	7 1.5%	3 0.6%	57 12.2%	466
	30.7%			2.1%			
清掃	48 10.3%	57 12.2%	291 62.4%	0 0.0%	2 0.4%	68 14.6%	466
	22.5%			0.4%			
行事等の 内容	43 9.2%	77 16.5%	250 53.6%	1 0.2%	2 0.4%	93 20.0%	466
	25.8%			0.6%			
企画展示	62 13.3%	93 20.0%	200 42.9%	0 0.0%	2 0.4%	109 23.4%	466
	33.3%			0.4%			

指定管理者制度の導入について 賛否 (24～26年度、志段味のみで実施)

	賛成	どちらかと いえば 賛成	どちらかと いえば 反対	反対	わから ない	無回答	計
24年度 (志段味住民)	127 26.5%	135 28.1%	40 8.3%	21 4.4%	144 30.0%	13 2.7%	480
	54.6%		12.7%				
25年度 (利用者)	123 26.4%	141 30.3%	48 10.3%	11 2.4%	138 29.6%	5 1.1%	466
	56.7%		12.7%				
26年度 (志段味住民)	75 17.5%	106 24.8%	22 5.1%	8 1.9%	209 48.8%	8 1.9%	428
	42.3%		7.0%				

平成25・26年度 志段味図書館 指定管理者自己評価シート

施設名 志段味図書館
指定管理者名 株式会社図書館流通センター

自己確認の基準

◎:計画の水準を越えて実施できた ○:概ね計画に沿って実施できた
△:計画の一部が実施できなかった ×:計画どおりに実施できなかった

1 基本事項

評価項目	判断基準	自己確認		指定管理者の評価	市の所見・注記
		H25	H26		
(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	○		
	適切な利用情報の提供を行っているか。	○	◎	資料の企画展示を多数実施し、利用者に多様な情報を提供 (H26)	
(2) 開館の実績	開館日・開館時間が遵守されているか。	○	○	夏休み全日開館により、開館日数が直営時より18日増加 (H25)	夏休み全日開館は提案どおり25・26年度とも実施
(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	○		
	情報の取扱いに関するマニュアルが作成されているか。	○	○		
	管理業務に関する情報及び個人情報取扱いの適切か。	○	○		
(4) 職員体制	個人情報の保護に関する研修を実施しているか。	○	○		
	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	◎	○	直営時より手厚い人員配置 (H25)	人件費が計画を上回っている
	職員の勤務実績を記録し、管理しているか。	○	○		
	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○	○	連絡ノート活用や朝礼実施 (H25)、他の受託館との情報共有システム活用 (H26)	
(5) 法令等の遵守	適切な労働環境が保持されているか。	○	○		
	法令、協定書等を遵守しているか。	○	○		会計規則が遵守されていない(駐車場使用料金の納付遅延)
(6) 事故・災害等への対策・対応	協定書、募集要項、業務仕様書、事業計画書に従って業務が履行されているか。	○	○		
	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	○		
	緊急時の連絡先等が明示されているか。	○	○		
	消防法上の措置がなされているか。	○	○		
	災害発生時の避難誘導等、利用者の安全確保に関する研修・訓練を行っているか。	○	○		
	必要な保険に加入しているか。	○	○		
	事故・災害発生時に適切な対応を行ったか。	○	○	8月19日付救急搬送利用者への対応 (H25)	

2 維持管理

評価項目		判断基準	自己確認		指定管理者の評価	市の所見・注記
			25	26		
(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	設備（空調、照明等）の管理は適切に行われているか。	○	◎	利用者の臭気対策に臭気分解装置を試験的に追加設置 (H26)	
		法定保守点検は、法定基準に基づいた点検内容、時期等で実施されているか。	○	○		
		所定の施設点検を行い、報告がなされているか。	○	◎	毎月1回詳細な報告書を作成、提出 (H26)	
		点検記録は整備、保管されているか。	○	○		
		整備・修繕・事故・故障の履歴が整備、保管されているか。	○	○		
		修繕内容について記録するとともに、定期的に市に報告されているか。	○	○		
(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	鍵の管理や建物の施錠は確実に行われているか。	○	○		
		計画通り警備がなされているか。	○	○		
		業務日誌等の記録は整備、保管されているか。	○	○		
(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	目立った汚れがなく、清潔に保たれているか。	◎	◎	床等の特別清掃、ブラインド補修 (H25)、スタッフによる積極的な日常清掃 (H26)	
		業務日誌等の記録は整備、保管されているか。	○	○		
(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	適切に備品を管理し、良好な状態に保っているか。	○	○		
(5) 植栽管理	植栽等の管理がされているか。	必要のつど、除草、樹木の剪定等が行われているか。	○	◎	スタッフが積極的に除草を行った (H26)	

3 サービス

評価項目		判断基準	自己確認		指定管理者の評価	市の所見・注記
			25	26		
(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を上げているか。	目標に達しているか。	○	○		利用者数、貸出冊数等が減少 (全館的な傾向)
		利用実態の分析がされ、対応策を講じているか。	○	○		
(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	計画通り実施されているか。	△	◎	志段味コーナーやティーンズコーナーの設置、大学生と連携した落語寄席の実施など計画以上の事業を実施 (H26)	26年度、計画どおり実施されなかった事業あり(トワイライトスクール読み聞かせ)
		事業の計画書が整備、保管されているか。	○	○		
(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取り組みを実施しているか。	利用促進のため広報の取り組みを実施しているか。	○	◎	民間発行のフリーペーパー等に積極的に広報(守山フリーモ・ガジュマル・守山ホームニュース)	
		パンフレット類は整備されているか。	○	◎	オリジナルの読み聞かせリーフレットやしおり作成など、より充実した整備を実施 (H26)	
(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	挨拶や言葉遣い、名札、服装、態度、対応は適切か。	○	○		
		接客に関する研修を実施しているか。	○	◎	4月・6月と2回実施 (H26)	
(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	利用者の意見や苦情を受け付ける環境を整備しているか(意見箱の設置等)。	○	○		
		利用者の意見、苦情等を受けて、必要な対応を適切にすることができる体制を構築しているか。	○	○		
		意見や苦情、トラブル等を記録し、必要に応じ対応の経過を市に報告しているか。	○	○		
(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	計画通り利用者満足度調査が実施されているか。	○	○		
		調査結果を分析し、対策を講じているか。	○	○		

4 経費等

評価項目		判断基準	自己確認		指定管理者の評価	市の所見・注記
			25	26		
(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	経理に関する帳簿が作成され、適切に保管されているか。	○	○		
(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	管理経費が計画通り縮減されているか。縮減の努力がされているか。	○	△		支出が収入を大幅に上回っている
		事業の実施方法を見直し、より効率的な方法に改めているか。	○	○		
(3) 再委託	再委託した業務が適正に履行されているか。	委託事業者の業務の遂行を点検・確認しているか。	○	○		
		委託業者に市との協定を遵守させているか。適切に指導しているか。	○	○		

事務局による評価

志段味図書館の管理運営状況 (平成 25・26 年度)

1 基本情報

指定管理者	株式会社図書館流通センター		
主な業務内容	志段味図書館の管理		
評価対象期間	平成 25 年 4 月～平成 27 年 3 月	指定管理期間	平成 25 年 4 月～29 年 3 月

2 評価結果

評価項目			25	26	特記事項
1 基本 事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	○	
2 維持 管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	○	25 年度特別清掃を実施
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できる状態が保持されているか。	◎	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	○	
	(5) 植栽の管理	植栽等の管理がされているか。	○	○	
3 サ ー ビ ス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	○	・事業の一部が 未実施 ・事業実施後の 評価がなされて いない
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	△	△	
	(3) 広報・PR の実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	◎	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	○	
4 経 費 等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	○	計画を上回る 支出
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	△	△	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
管理運営は概ね適切に行われていたが、市への報告の遺漏や不備が見受けられた。 利用者アンケートにおける全体評価について、平成 26 年度においては「とても満足」「満足」と回答した利用者が 97.3%となっており、サービス面については良好であったと認められる。また、特別清掃の実施やサインの改善など、快適な利用環境づくりを行った。 事業の実施については、一部未実施のものがあつた。また、事業参加者へのアンケートを実施していないなど、事後評価がなされていなかった。 収支状況については、計画を大幅に超えた支出があり、改善が求められる。

