

平成 30 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市立図書館
所在地	鹿屋市北田町 1 1 1 0 7 番地
指定管理者	名称： <u>（株）図書館流通センター</u> 代表者： <u>代表取締役 石井 昭</u> 住所： <u>東京都文京区大塚三丁目 1 番 1 号</u> 連絡先： <u>03-3943-3501</u>
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●現地調査（5月）1回 ●その他（ ） ●事業決算の確認 ●利用者アンケート（12月実施）
担当部課 （問合せ先）	教育委員会生涯学習課 電話 0994 - 31 - 1138（直通） 代表電話 0994 - 43 - 2111 内線 3651

【モニタリングの総合評価】

1 施設の設置目的の達成について

(年度別利用者数)

	平成27年度 制度 8 年目	平成28年度 制度 9 年目	平成29年度 制度10年目	平成30年度 制度11年目	前年度比較
入館者数	101, 225	103, 453	97, 519	97, 747	228
貸出者数	69, 313	67, 895	65, 746	65, 603	△143
貸出冊数	362, 714	352, 837	343, 239	350, 306	7, 067
蔵書冊数	195, 610	194, 711	193, 772	194, 499	727
図書予約	6, 944	6, 726	7, 438	9, 497	2, 059

※上記入館者数には移動図書館車の利用者数が含まれています。

(年代別本館入館者数)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	前年度比
小学生以下	22, 267	24, 117	23, 909	22, 151	92. 65%
中学生	4, 352	4, 410	3, 687	3, 971	107. 70%
高校生	4, 410	4, 728	4, 497	4, 213	93. 68%
大学生	1, 909	1, 704	2, 063	1, 471	71. 30%
一般	55, 823	54, 838	49, 362	51, 767	104. 87%

※上記の入館者数には移動図書館車の利用者数は含まれていません。

小学生以下の利用は昨年度と同様にやや減少しているが、安定した利用者数を保っており、乳幼児へ向けた事業や各種取組の効果が表れていると考えられる。一方で、中学生が約 280 人、一般では約 2, 400 人と増加している。しかし、大学生の利用者数が 30 パーセント程減少しており、学生の読書離れが懸念される。

また、大隅広域図書館ネットワークの取り組みが影響し、図書予約の件数が大幅に増え、

昨年度に引き続き年々増加傾向にある。予約図書を受取・返却窓口を拡大したことが利用者の増加に繋がったものであることが考えられるため、今後も引き続きサービスの広報・周知を図っていく事で更に効果が期待できる。また、本年度より新たに加入する自治体もあり、サービスの浸透を図る必要があると考えられる。

2 市民サービスの向上について

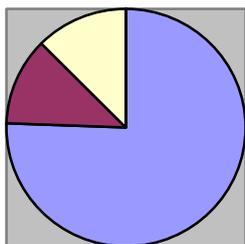
利用者アンケートでは、職員の接遇やサービスの提供といった、利用満足度において、昨年に引き続き、「満足」「やや満足」で約85%の回答を得ており、これは、アンケートや館内設置の「ご意見ポスト」に寄せられた意見を真摯に受け止め、利用者サービスに反映させている結果と思われる。

カバンの持ち込み制限によるロッカー利用については「やや不満」「不満」が15%ほど有るほか、アンケートにおいてもよく挙げられている事項なので改善を検討する必要がある。

※図書館利用者アンケート

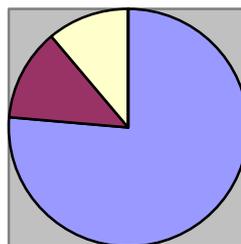
(調査期間：平成29年12月1日から12月12日、アンケート用紙200枚を配布し200枚回収)

■満足 ■やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



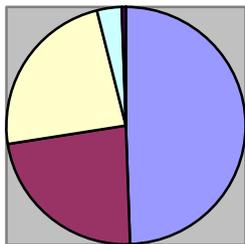
Q 職員の言葉づかいや身なり、態度はいかがでしたか。

■満足 ■やや満足 □普通 □やや不満 ■不満



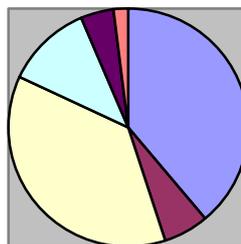
Q 職員の説明は分かりやすいですか。

■満足 ■やや満足 □普通 □やや不満 ■無回答



Q 館内の案内や表示はいかがでしたか。

■満足 ■やや満足 □普通 □やや不満 ■不満 ■無回答



Q カバン持ち込み制限に対するロッカー利用について

3 経費削減

節電・節水や電気供給会社の見直しによる光熱水費の節減、職員によるイベント用品の自主製作による消耗品費の削減に努めている。

4 総評

各種事業の参加者を継続的な利用者に繋げるため、事業内容の充実を図っている。また、「ご意見箱」の設置やアンケートの実施により市民の声を積極的に取り入れ、環境改善を図っている。

高校生や大学生などの学生の利用の減少が見られているので学生向けの利用拡大策が必要になってくるかと思われる。

また、アンケートの中でもあったように「カバン等の持ち込み」についての改善が求められているようである。

【今後の業務改善に向けた考え方】

《指定管理者が実施・検討する事項》

- (1) 既存の事業等に加えて新たな取り組みで図書館利用者の増加に向けた取組を図る。
- (2) 広報かのみなど、イベント等のこまめな情報発信を行う。

《施設所管課が実施・検討する事項》

- (1) 安全な利用環境の確保を図るため、老朽化した施設について計画的な修繕を実施する。
- (2) 子どもの読書活動のさらなる推進を図るための取組について検討・導入を行う。
- (3) 新たな取り組みなど改善点が多く考えられるため、図書館と連携を強化する。

(1) 基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

① 合目的性・公平性・効果性

大隅広域図書館ネットワークでの他町との図書貸借の中継や、新たに垂水市で図書館窓口の図書の借入・返却ができることに加えて、東串良町や錦江町・垂水市での予約図書の貸出サービスの開始に伴う予約図書の配送・回収を担うなど利用窓口の拡充を図るほか、移動図書館車「ほたる号」により施設から離れた地域への貸出サービスの提供を行うなど大隅半島で広域的な読書活動の啓発・普及を図っている。

(2) 業務内容

① 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

「図書館まつり」や「夜のこわ〜いおはなし会」、「夜の秋の音コンサート」といった、図書館に足を運んでもらうための工夫を凝らしたイベントを開催し、新たな利用者の掘り起こしを行っている。ブックリサイクルについて開催回数を増やすことやBMステーションについて効率的な運用を行うなど、利用改善に向けて取り組んでいる。

② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

館長、チーフ、サブチーフを配置し、計12名のスタッフで運営を行っている。司書資格者は5名で、指定管理者募集の要件である3割を上回っており、専門的知識を活かしたレファレンスが行われている。また、県立図書館等の各種研修会への参加のほか、指定管理者独自での研修会を開催するなど職員のスキルアップに努めている。

③ 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

会計処理は本社経理部で、施設保守は専門業者へ再委託を行うなど、業務分担が明確に分かれていることから、図書館職員は、図書館業務に専念することができ、個人情報等を有する書類等の適正な管理や利用者サービスの充実が図られている。

④安全性（安全管理・緊急時等の対応）

毎月の施設点検や法定点検を実施して、危険箇所は速やかに所管課へ報告して修繕を行うなど、施設の安全維持を図っている。定期的な館内巡回に加え、危機管理マニュアルに基づいた消防・消火訓練等を行い、安全管理に努めている。

⑤社会性（環境等への配慮）

こまめな消灯など無駄な電力の削減に努めているほか、電気・LPG使用量、図書館車両の燃料消費量の調査を毎月行い、環境問題を意識した管理運営を行っている。

(3)事業収支

① 経済性

イベントで使う道具の自主制作や、廃材等の再利用など経費削減に努め、収支予算書の予算の範囲内での執行し、収支決算報告書においてプラスの収支となっている。BMステーション数の見直しのほか、経費支出を抑えた形をとっている。

(4)団体の経営状態

① 経営の健全性

指定管理者の本社である株式会社図書館流通センターの平成31年1月期決算では、売上高は前年度比100.2%、経常利益は前年度比114.9%と増収増益となっている。また、財務比率は、自己資本比率60.9%、流動比率180.7%、固定比率80.3%、総資本経常利益5.2%と一般的な基準を確保しており健全経営である。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	鹿屋市立図書館		所管課：生涯学習課
所在地	鹿屋市北田町 1 1 1 0 7 番地		設置年月日：昭和 5 6 年 5 月
設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保有して、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する（図書館法第 2 条）		
設置の根拠 (法令、条例等)	図書館法 鹿屋市立図書館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	6, 7 3 6. 5 5 ㎡
		延床面積 (㎡)	2, 0 7 3 ㎡
		《無料》 図書館法第 1 7 条の規定により、利用料金制度は導入していない。	
	事業概要	(1) 管理運営に関する業務 (2) 図書館事業に関する業務 (3) その他の業務（視聴覚機材貸出外）	

2 経営分析評価指標

① 事業収支	275千円	④外部委託費比率	6.0%
② 利用料金比率	—	⑤利用者あたり管理運営コスト	545円
③人件費比率	51.7%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	548円

※ 少数点第 2 位四捨五入

3 運営状況

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
開館日数	2 9 8 日	2 9 8 日
開館時間	9 時～ 1 9 時	9 時～ 1 9 時

事業開催	<ul style="list-style-type: none"> ・読書グループ連絡会 ・おはなし会 ・巡回おはなし会 ・ブックスタート ・エッセイコンテスト ・一日文芸教室 ・一日司書体験 ・自由研究おたすけ教室 ・子ども映画会 ・団体貸出配本 ・元気の出る図書配本 ・図書館まつり ・夜のこわ〜いおはなし会 ・としょかん d e 学び塾 ・夜の秋の音コンサート ・職場体験学習 ・教員の職場体験研修 ・つながる図書館研究会 ・「FMかのや」本の紹介 ・館内フロアの展示 ・図書館を使った調べる学習コンクール 	<ul style="list-style-type: none"> ・読書グループ連絡会（3回、277人） ・おはなし会（45回、1,173人） ・巡回おはなし会（14回、1,602人） ・ブックスタート（24回、964人） ・エッセイコンテスト（522編） ・一日文芸教室（1回、43人） ・一日司書体験（2日間、4人） ・自由研究おたすけ教室（1日、14人） ・子ども映画会（4回、231人） ・団体貸出配本（30ヶ所、16,140冊） ・元気の出る図書配本（6校） ・図書館まつり（延べ1,000人） ・夜のこわ〜いおはなし会（24家70人） ・としょかん d e 学び塾（6回、144人） ・夜の秋の音コンサート（1回、100人） ・職場体験学習（14人） ・教員の職場体験研修（3校、4人） ・つながる図書館研究会（17人） ・「FMかのや」本の紹介等（12回） ・館内フロアの展示（35回） ・図書館を使った調べる学習コンクール（27編）
------	--	---

4 利用実績

項目		平成29年度実績	平成30年度実績
図書館本館	入館者数	83,518人	83,575人
	貸出者数	53,745人	51,429人
	貸出冊数	309,643冊	309,626冊
	新規登録者数	1,309人	1,372人
移動図書館車	利用者数	14,001人	14,174人
	貸出冊数	33,596冊	40,681冊
	新規登録者数	829人	740人
蔵書数		193,772冊	194,499冊
レファレンス件数		3,287人	3,456人
複写サービス		326件	286件
相互貸借数		405冊	381冊
図書予約		7,438件	9,497件

5 事業収支

(単位:千円)

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
指定管理料	53,521	53,521
その他収入	25	101
収入計（A）	53,546	53,622

会議費	5 1	3 1
諸会費	1 2 6	1 4 0
講師謝金	2 0 0	2 0 0
人件費	2 7, 6 8 5	2 7, 5 9 6
修繕料	5 7 5	6 2 0
消耗品費	5 6 9	2 1 9
事務用品費	2 0 7	2 9 3
通信運搬費	4 6 5	4 4 0
外部委託費（施設管理等）	3, 6 8 8	3, 2 1 6
広告宣伝費	2 3 6	3 5 4
光熱水費	4, 0 7 6	3, 7 7 1
燃料費・維持費（車両）	2 6 7	2 4 5
保険料・手数料	2 4 5	1 0 6
研修旅費	1 9 5	9 6 0
図書資料購入費	8, 5 0 2	9, 9 5 6
マーク作成費	1, 6 4 0	3, 0 5 2
賃借料	4 0	1 1 6
消費税等	4, 7 7 9	2, 0 3 2
支出計（B）	5 3, 5 4 6	5 3, 3 4 7
収支（A）－（B）	0	2 7 5

指定管理者自己評価表

令和 元年 5 月 30 日

指定管理者 (株) 図書館流通センター

施設名 鹿屋市立図書館

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	③・2・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	③・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	③・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	③・2・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	3・②・1
	15 事業収支は妥当であるか	③・2・1
総合評価 (所感)	市民に開かれた図書館として地域文化に貢献する企画の図書館祭りや、秋の音コンサートは多くの市民に認知されつつある。「としょかんde学び塾」は毎回多彩な講師を招いて誰でも参加できる講座として喜ばれている。改善点としては館内表示やトイレ案内が分かりづらいとの指摘があり、掲示の見直し実施と若い世代が来館して勉強できるように熱中症対策として蓋つきの水分の持込許可などを実施。	

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通した指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。