

平成27年度 指定管理者モニタリングレポート  
(指定管理者の管理運営業務評価結果)

施設名	八尾市立龍華図書館
所在地	八尾市南太子堂二丁目1番45号
所管課	教育総務部 八尾図書館

指定管理者	名称 株式会社 図書館流通センター 代表者 代表取締役 石井 昭 住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	平成27年8月1日 ～ 平成30年3月31日 (2年8ヵ月間)

1. 業務の履行状況の確認・評価

○適正な施設管理・運営が行われたかどうか	評価結果
<p><b>【運営業務】</b> 基本協定書、事業計画書、仕様書に基づき、適切に施設運営が行われている。また、運営に関する教育委員会との協議についても定期的を実施している。</p> <p><b>【維持管理業務】</b> 基本協定書、事業計画書、仕様書に基づき、図書館の施設管理、設備の保守管理について適正に行われている。</p> <p><b>【事業（提案事業・自主事業）】</b> 事業提案どおり、休館日を火曜日、開館時間を午前9時から午後7時までとした運営並びに地域ボランティアや学校との連携などにも積極的に取り組んでいる。自主事業としては、利用者からの提案を受けたブックカートの導入や書籍消毒機などを設置し利用者ニーズに応じたサービスの拡充にあたっている。</p>	A

2. サービスの質の評価

○利用者サービスの水準確保や向上が図られたかどうか	評価結果
<p><b>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</b></p> <p>①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査対象 : 小学校高学年以上の図書館利用者</li> <li>・調査時期 : 配布期間 平成27年12月2日～12月9日 回収期間 平成27年12月2日～12月17日</li> <li>・調査方法 : 午前9時～午前11時、午後3時～午後5時、午後5時～午後7時の時間帯に貸出カウンターに来た利用者へアンケート用紙を配布し、館内回収箱にて回収する。</li> <li>・回答状況 : 配布数420枚 有効回答240枚 (回収率57.1%)</li> </ul>	A

<p>②アンケート結果の概要（利用者の満足度等）</p> <p>スタッフの言葉づかい、説明のわかりやすさ、予約時の対応などについて満足、やや満足と回答が90%を超えており、設備機器の使いやすさなどにおいても満足、やや満足との回答が75%から85%になっており、概ね満足度は高い結果となっている。</p> <p><b>【運営業務】</b></p> <p>施設の運営に関し利用者からの提案、意見等について、回答と合わせて館内に掲示するとともに、利用者サービス向上に向けて適切に対応している。</p> <p><b>【維持管理業務】</b></p> <p>施設修繕等について、協定書により指定管理者の費用負担で実施する部分は今年度発生していない。図書館内を市民が利用しやすい快適な施設とするため、安全点検や見回りを適宜行っている。</p> <p><b>【事業（提案事業・自主事業）】</b></p> <p>事業提案により火曜日を休館とし開館時間を午前9時から午後7時までとする運営を滞りなく実施するとともに、おはなし会・講座等の年間通じた開催や、地域ボランティアとの連携、周辺の小学校の社会見学や職業体験の受入なども積極的に実施するなど、事業計画に沿って安定した運営を実施した。その結果、事業計画書で示された目標の貸出点数295,000点を約50,000点上回るなど、市全体での図書館利用者の増加に貢献した。自主事業としては、利用者からの提案を受け導入したブックカートや、利用者のニーズに対応するためコーヒーサービスや書籍消毒機の設置などを通じて、サービスの拡充がなされている。</p>	
---	--

### 3. サービス提供の継続性・安定性の評価

○適正な収支実績等のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているかどうか	評価結果
光熱水費の削減努力や修繕費の抑制などを行い黒字計上している。提案事業については計画に沿って適切に実施されており、あわせて利用者のニーズにあった自主事業を展開することで充実したサービス提供が行われている。	A

#### ■「評価結果」の評価基準

- S（優良） 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- A（良好） 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
- B（課題含） 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある。
- C（要改善） 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である。

### 4. 総合評価

○モニタリング内容の総括（評価の理由）	総合評価
条例・規則・協定書を遵守し、仕様書の内容に沿って業務を実施するとともに教育委員会とも定期的に連絡調整、協議等を行っている。利用者アンケートの結果からも、図書館運営についての満足度は高く、適切に施設運営されていると評価できる。	A

■「総合評価」の評価基準

- S（優 良） 上記1～3の評価結果が全てA以上であり、かつSが2つ以上である。
- A（良 好） 上記1～3の評価結果が全てA以上である。
- B（課題含） 上記1～3の評価結果にBが含まれている。
- C（要改善） 上記1～3の評価結果にCが含まれている。