

中央・西部・東部図書館及び生涯学習ルーム「まなび南郷」内部評価結果
(施設所管課による評価)

【評価対象施設】中央・西部・東部図書館・生涯学習ルーム「まなび南郷」

【指定管理者名】株式会社 図書館流通センター

【評価対象年度】令和5年度

【施設所管課名】産業・文化部 生涯学習課

業務内容についての評価

条例・協定書に基づき、適正に管理・運営を行っています。

今年度の3館全体の貸出件数及び貸出冊数の対前年度比については、やや減少（貸出件数：-0.6%、貸出冊数：-3.0%）となった一方、3館全体の来館者数は前年度比で増加（+2.1%）となりました。これは、様々な年齢層やターゲットを対象とした講座やイベント開催、図書館だよりやSNS等による情報発信や展示の工夫といった来館のきっかけづくりや利用者がより深く図書に関心を持つ取り組み、またBGMやWi-Fi環境の整備といった利用者が快適に滞在できる環境を整える取り組み等が相まった成果であると考えます。利用者にとって楽しく、居心地がよい空間づくりを常に考え、取り組んでいる図書館の努力を評価します。利便性の高い利用環境づくりとして令和6年2月に設置したJR野崎駅構内の図書返却ポストの効果については、今後の貸出件数・冊数に好影響が発現することを期待しています。

イベント・事業に関しては、3館の特色を生かすとともに市内の活動団体や併設施設等とも連携し、様々な対象者に向けて実施し、多くの参加者と高い評価を受けています。第8回となった「図書館を使った調べる学習コンクール」においては、図書館職員の丁寧な出前講座や高いレファレンス力等に支えられ、前年を大きく上回る1,139人の作品の応募があり、44人の入賞者表彰、うち18作品が全国コンクールへ応募、2作品が優良賞を獲得するという誇らしい成果を収めました。図書館の取り組みにより、今後も継続的に活動が広がっていくことを期待しています。

電子図書館については、今年度に市内全学校に対して児童・生徒用IDを配布してGIGAスクールのタブレットを活用した電子図書館利用を積極的に促進されたこともあり、前年度と比べ利用数が大きく増加（+87.3%）しました。また、電子図書館は図書館に来館しにくい方と図書館とをつなげる重要なツールでもあります。今後も多くの方に利用いただけるよう、利用ガイダンスやPR、利用促進につながる企画等に引き続き取り組んでください。

まなび南郷については、飲食を可能としたことや大型鏡の設置といった利用環境向上の取り組み、放課後の居場所づくりをはじめとした子ども向けの取り組み等により、前年度とほぼ同じ利用者数及び新規登録団体数を確保し、安定した施設運営をしました。バラエティに富んだ生涯学習活動が広がるよう、利用促進の取り組みや新規利用団体の開拓等を引き続きお願いします。

利用者満足度について評価

今年度のアンケートは Web アンケートとし、PC やスマートフォンを利用されない方に対しては、図書館のタブレットを使用して対面で聞き取りにより実施されました。また広報だいに二次元コードを掲載し、非来館者に対するアンケートも行いました。これらの取組みは、少しでも多くの方の声をより良い図書館運営に反映させたいという強い想いが表れた意欲的な行動であると評価します。結果についても「スタッフのカウンターや電話での接客態度、対応の早さ・的確さ」に対する満足度 92.6%、「調べもの相談や案内等でのスタッフの説明の分かりやすさ」に対する満足度 80.6%、「館内や本棚の案内表示の分かりやすさ」に対する満足度 82.3%と、非常に高い満足度を得ています。様々な研修に参加される等職員の資質向上に積極的に取組まれるとともに、利用者の様々な声を日常的なミーティング等により情報共有されることにより、利用者目線での対応と図書館サービスの質向上に取組まれている結果と高く評価しています。

自由記述でいただいた意見、市民ニーズを丁寧に検討し、より高いサービス提供につながるような改善に引き続き努めてください。

収支状況について評価

図書館は利用料収入がない中で、創意工夫で支出を抑え、事業内容の充実に取り組まれていたことを評価しています。電力会社の変更により支出増が懸念していた光熱水費については、デマンド監視装置による日常的なモニタリングによる設定温度の維持徹底の努力により使用量を削減することができ、微増に抑えることができました。引き続き、合理的な節減に努めながら、サービス向上、利用率向上に向けた施設運営を期待します。

総合評価

図書館運営について、利用者の増加、サービス向上に向けて 3 館で連携し、それぞれの館の特色を生かしながら切磋琢磨し、常に創意工夫されていることを大変評価しています。

図書館は、本市における生涯学習施設の中でも年間 40 万人を超える人が利用する主要な施設のひとつであり、市民の暮らしに不可欠な施設です。アフターコロナによる生活様式の変化もあり、これからの図書館は、調査研究・学習の拠点として資料の充実を図るとともに、利用される方のニーズや社会の要請に応えるためのサービスの充実が望まれています。今後も、専門的知識を活かした効果的な知識・情報の提供とともに、様々な教育機関、施設、活動団体と連携し、図書館の付加価値をさらに高めていけるような、さらに魅力あるサービスの提供に努めてください。また、民間事業者のノウハウ及び豊富なネットワークを活用して、新規利用者の拡大に努めるとともに、すべての市民の居場所として、気軽に利用でき、何度でも行きたくなる図書館となるような企画・運営を期待します。

「まなび南郷」については、利便性や快適性が高い使い方の工夫や施設の魅力の積極的な発信により、営利利用も含めた新たな利用者の開拓等を行いながら、様々な団体の活動を育む場、地域の交流の場となるような施設運営を引き続きお願いします。