

多賀城市立図書館 選定までの取組経過と評価・選定委員会の概要

1 多賀城市立図書館の指定管理に関する取組経過

年月日	事項	概要
平成28年 3月21日 ～ 令和 2年 3月31日	第1期 指定管理者指定	多賀城市立図書館の指定管理者にカルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社を指定
令和元年 7月29日	評価委員会	現指定管理者からの実績報告の説明の後、質疑等を行い、合格ラインに達している、及び次期指定管理者の候補者の選定を非公募で行う利点があると評価
令和元年 8月27日	教育委員会	次期指定管理者の候補者について、評価委員会の結果を基に現指定管理者をその案として非公募により選定することを決定
令和元年 9月 4日	行政経営会議	次期指定管理者の候補者を非公募により選定することを承認
令和元年 9月 6日	仕様書等の送付	次期指定管理業務の企画提案書の作成に関する仕様書等を提示
令和元年10月 1日	選定委員会	現指定管理者（指定管理者指定申請者）からの企画提案の説明の後、質疑・評価を行い、現指定管理者を次期指定管理者の候補者として選定
令和元年10月18日	市立図書館運営審議会	現指定管理者を次期指定管理者の候補者として選定することを審議
令和元年10月25日	社会教育委員会議	現指定管理者を次期指定管理者の候補者として選定することを審議
令和元年10月29日	教育委員会	現指定管理者を次期指定管理者の候補者とすることを決定
令和元年11月5日	行政経営会議	現指定管理者を次期指定管理者の候補者とすることを承認

2 指定管理の概要

(1) 指定管理の対象となる施設

多賀城市立図書館

(2) 指定管理者が行う業務の範囲

ア 図書館の管理運営に関する業務

開館・閉館業務、窓口業務、書架整理業務、予約・リクエスト・相互貸借業務、レファレンス業務、分室運営業務、移動図書館車運営業務、学校図書館運営業務、資料の収集及び管理業務、図書館行事等の実施業務、3階ギャラリースペース管理運営業務、市民展示スペース管理運営業務、ボランティア団体との連絡調整及び活動支援、広報業務

イ 施設及び設備の維持管理に関する業務

ウ 防災及び災害時の危機管理等に関する業務

エ 経理業務等

オ その他の業務

(3) 指定管理期間

令和2年4月1日から令和7年3月31日までの5年間

3 指定管理者の候補者の概要

名称 カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社

所在地 大阪府枚方市岡東町12番2号

代表者 代表取締役社長兼CEO 増田 宗昭

設立 昭和55年1月31日

4 多賀城市立図書館指定管理者評価委員会の概要

(1) 評価委員会の開催日時等

日時 令和元年7月29日（月） 午後1時半から午後4時まで

会場 多賀城市役所3階 第1委員会室

(2) 評価委員会の委員

役職	氏名等	区分
委員長	多賀城中学校長 松尾 隆治	学識経験者又は有識者
副委員長	総務部長 竹谷 敏和	市職員
委員	佐々木 優美	施設利用者代表
委員	安住 有里	施設利用者代表
委員	宮城県図書館企画管理部長 浅野 恒志	学識経験者又は有識者
委員	東北学院大学教養学部地域構想学科長 柳井 雅也	学識経験者又は有識者
委員	建設部長 乗上 英隆	市職員

(3) 評価委員会の評価方法

ア 採点方法

委員ごとに20の評価項目を次の0点から5点までの6段階で採点（100点満点）

点数	基準
5点	特に優秀である／極めて高い能力を有している
4点	優秀である／高度な能力を有している
3点	満足できる／十分な能力を有している
2点	一部物足りなさを感じる／任せられないわけではない
1点	満足できない部分が多い／任せることは不安
0点	全く満足できない／任せることができない

イ 評価基準

委員会全体で700点満点とし、総合得点が6割（420点）以上となった場合を合格とする。

また、その合格においても、次のとおり3段階で評価する。

総合得点	評価
602点～700点	合格（優）
511点～601点	合格（良）
420点～510点	合格（可）
0点～419点	不合格（不可）

(4) 評価委員会の評価結果

指定管理者からの実績報告の説明の後、質疑・評価を行い、次の点数により合格の評価を得た。

総合得点	評価
530点	合格（良）

※ 詳細については、P17のとおり。

(5) 評価委員会からの付帯意見

P18のとおり。

(6) 評価委員会からの選定方法に関する意見

ア 指定管理者の候補者の選定方法

指定管理者の候補者の選定にあつては、公募することを基本とするが、合理的な理由がある場合は、公募によらないことができる。

○多賀城市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（抄）

（指定管理者の公募）

第2条 市長又は教育委員会（以下「市長等」という。）は、指定管理者に公の施設の管理を行わせようとするときは、次に掲げる事項を明示し、法人その他の団体（以下「団体」という。）を公募するものとする。ただし、公の施設の機能、性質等を考慮し、合理的な理由があると認めるときは、公募によらないことができる。

(1)～(7) （略）

○多賀城市教育委員会公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例
施行規則（抄）

（公募によらない選定理由）

第2条 条例第2条ただし書に規定する合理的な理由は、次のとおりとする。

(1)・(2) 略

(3) 現にその管理の委託を行い、又は指定管理者による管理を行っている公の施設にあつては、当該公の施設を管理しているものが引き続き管理を行うことにより、当該公の施設に係る安定した行政サービスの提供及び事業効果が相当程度期待できること。

イ 意見

現指定管理者は、評価結果のとおり高い成果を出していることから、指定管理者を他の団体に変える積極的な理由はなく、そのまま運営を継続してもらった方が有利であると考えられるため、「多賀城市教育委員会公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則」第2条第3号の規定により非公募とする利点がある、との結論になった。

5 指定管理者の候補者の選定方法

令和元年8月27日（火）に開催した教育委員会第8回定例会において、多賀城市立図書館の次期指定管理者の候補者について、以下のような説明に基づき、「多賀城市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例」第2条ただし書及び「多賀城市教育委員会公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則」第2条第3号の規定により、現指定管理者をその案として非公募により選定手続を行うことを決定した。

(1) 第二次多賀城市立図書館基本計画に市立図書館のあるべき姿として「誰もがその場に滞在したくなるような心地良い居場所としてその存在意義を確立し、本との出会いや人との交流を通じてともに学び合うことのできる場」を掲げる中、現指定管理者は、市民のあくなき知的探求心を支える文化交流施設としての図書館運営を行っており、民間企業のノウハウやネットワークを駆使し、「誰もが行きたくなる環境づくり」、「居心地のよい空間と雰囲気づくり」など、本市の目指すべき市立図書館像を実現するべく努めていること。

- (2) 「東北随一の文化交流拠点」の核となる施設として、文化センターや埋蔵文化財調査センター等と積極的な連携を図りながら、年間100件を超えるイベントを実施し、「学び合うことのできる場」を実現していること。
- (3) 平成30年度の総図書貸出冊数は、平成26年度比で約2.3倍の約76万冊に、市民利用率（本の貸出しを受けた市民割合）は、約1.6倍の16.5%になるなど、高い利用実績があること。
- (4) 毎年度の利用者アンケートにおいて、継続して高い評価を得ていること。
- (5) 指定管理者評価委員会において「合格（良）」の結果を得るとともに、「高いマネジメント能力、高いパフォーマンスを発揮している」、「高い評価結果から、積極的に指定管理者を変える理由が無い」、「指定管理者を変えることにより安定的なサービスの提供に支障を来すおそれがある」などの意見が出されたこと。

6 多賀城市立図書館指定管理者選定委員会の概要

(1) 選定委員会の開催日時等

日時 令和元年10月1日（火） 午後1時半から午後4時半まで

会場 多賀城市役所3階 第1委員会室

(2) 選定委員会の委員

役職	氏名等	区分
委員長	市長公室長 小野 史典	市職員
副委員長	市民経済部長 佐藤 利夫	市職員
委員	小島 八重	施設利用者代表
委員	鳥山 恭子	施設利用者代表
委員	東北学院大学教養学部長 水谷 修	学識経験者又は有識者
委員	保健福祉部長 片山 達也	市職員
委員	高崎中学校長 佐藤 昇（欠席）	学識経験者又は有識者

(3) 選定委員会の評価方法

ア 採点方法

委員ごとに20の評価項目を次の0点から5点までの6段階で採点（100点満点）

点数	基準
5点	特に優秀である／極めて高い能力を有している
4点	優秀である／高度な能力を有している
3点	満足できる／十分な能力を有している
2点	一部物足りなさを感じる／任せられないわけではない
1点	満足できない部分が多い／任せることは不安
0点	全く満足できない／任せることができない

イ 評価基準

委員会全体で600点満点（1名欠席のため）とし、総合得点が6割（360点）以上となった場合を合格とする。

また、その合格においても、次のとおり3段階で評価する。

総合得点	評価
516点～600点	合格（優）
438点～515点	合格（良）
360点～437点	合格（可）
0点～359点	不合格（不可）

(4) 選定委員会の評価結果

指定管理者指定申請者からの企画提案の説明の後、質疑・評価を行い、次の点数により合格の評価を得た。

総合得点	評価
426点	合格（可）

※ 詳細については、P19のとおり。

(5) 選定委員会からの付帯意見

P20のとおり。

7 カルチャ・コンビニエンス・クラブ株式会社の企画提案の概要（抜粋）

(1) 多賀城市立図書館の基本方針及び理念

私たち、カルチャ・コンビニエンス・クラブ株式会社（以下「CCC」という。）は、平成28年3月に指定管理者として図書館の運営をお任せいただいたときから一貫して、図書館の基本計画に基づき「東北随一の文化交流拠点」を基本方針として掲げてきました。

この基本方針を変えることなく、多賀城市立図書館が文化と知の象徴である「本」を中心とした、文化および情報の拠点ならびに多賀城市民に交流と新しい知識や教養をもたらす場所、そして震災復興の拠点として、近隣地域と連携しながら図書館の運営を継続していきます。

さらに、民間企業としての強みを生かし、図書館運営のみならず、史都多賀城の文化的なまちづくりにも寄与できるように、指定管理者として引き続き努力してまいります。

(2) 指定管理業務実施にあたっての基本方針

ア 多賀城のひとづくり

図書館の大きな役割のひとつである生涯学習の支援ですが、CCCは利用者の自己成長を支えて行けるように、「図書館の利用者成長ストーリー」を考えています。

図書館に来館するきっかけは何でもよい。連携するA棟のレストランやカフェ、書店を利用するついでに図書館に立ち寄ってみる。そこで読書に勤しんだり、勉強したり、イベントに参加している方の姿を見て「自分も何か勉強してみよう、本を読んでみよう」という気持ちにまずはなっただかく。そこから湧き出た学習意欲を支えていけるように、図書館は日々進化していきます。

私たちCCCは指定管理者として利用者、つまり多賀城市民が、史都多賀城としてふさわしい文化と情報を発信できる「ひとづくりの場」としての機能を今後とも担っていきます。

イ 職員の行動指針

図書館運営においては、職員ひとりひとりの行動が、図書館全体の評価に繋がると考えています。

そのため、以下のミッションと行動指針を掲げて、多賀城市立図書館で働く意

味や役割を理解してもらい、職員のアイデンティティを統一しています。

(ア) ミッション

プロフェッショナルとしての知識と経験、ホスピタリティをもって、来館者の知的好奇心を満たし、新しい情報との出会いをサポートします。

(イ) 行動指針

- ① 私たちは、チームワークを大切に目標を達成します。
- ② 私たちは、常にお客様の期待に応え続けます。
- ③ 私たちは、自ら知識を深めスキルを磨く努力をします。
- ④ 私たちは、オーナーシップをもって主体的に取り組みます。

ウ 民間のネットワーク活用

現在CCCは多賀城市立図書館のほかに、佐賀県武雄市、神奈川県海老名市、岡山県高梁市、山口県周南市、宮崎県延岡市で公共施設の指定管理業務にあたっています。

その他、CCCが運営する蔦屋書店のネットワークを活用して、本の情報やイベントの内容を共有し、図書館の利用者の知的探求心を支える活動を行っています。その中でも特に、イベントについては、作家、文化人、芸術家、スポーツ選手等幅広く多賀城に来訪していただけるように今後も企画をしていきます。

(3) 収支に関する基本的方針

日々の適切な人員配置計画と業務改善等の対応により、人件費の適正化に努めつつ、職員及び司書職員が能力を最大限発揮できるような職場環境及び待遇の充実を図ります。

生涯学習施設としてのサービスの質を落とすことなく、指定管理予算の中で最大限の効果を発揮できるよう努めています。

(4) 運営体制、組織・職員配置に関して

指定管理は、カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社が受託します。

施設維持管理業務は、引き続き、施設管理業務に長けた、株式会社ライフクリンサービスに再委託します。また、図書館の植栽管理、蔵書点検、アンケートのデータ集計に関しても再委託を予定しています。

ア 組織

常駐の社員のほかに、CCC本部の人事、経理、コンプライアンス、法務部門

等も連携し、指定管理業務を行います。館長、副館長のほかに予算執行や人材マネジメントについてはマネージャーを設け、質の高い組織運営を図ります。

イ 雇用条件について

職員の雇用に関しては、正社員、契約社員、アルバイトの3つの種類の雇用形態を採用します。また、それぞれに評価制度を導入し、昇給を可能にします。また司書の資格取得をサポートする体制をCCCで用意しています。

ウ 職員研修計画

新規に採用した職員は、契約社員、アルバイト問わず、多賀城市立図書館についての理念、職員ルールなどについての入社ガイダンスを行っています。

続いて、10日間新人育成プログラムを組みます。プログラムには、図書館の基礎情報についての理解、基本オペレーションの習得、カウンター業務、電話対応の習得などがあります。

研修担当を配置し、マンツーマンで業務の習得を確認をします。

(5) 施設の管理運営に関して

多賀城市立図書館は、文化交流拠点であり、市民の集まりたくなる「場」を目指してきました。市民が集まりたくなる場所は、快適で衛生的な施設環境でなければなりません。また、不特定多数の利用者が集まり・出入りする公共施設の管理にあたり、安心・安全の確保は必須です。

「快適で衛生的な施設環境」、「安全・安心の確保」のため、異常箇所の早期発見・対処に努め、適切な修繕の実施と保全による故障の防止を行っています。

(6) 法令順守・個人情報保護・セキュリティ等に関して

ア 法令順守

仕様書に従い、指定管理業務を行うにあたっては、関係法令及びその関係規程を遵守します。とくに新任職員については、司書資格の有無にかかわらず、図書館法をはじめとする図書館運営に関する法令を研修にて学びます。

また、その他関係法規に関しては本部専門社員からの指導が受けられる体制が整っています。

イ 個人情報保護方針

「個人情報保護方針」を制定しており、情報管理を徹底する上で、全職員と秘密保持に関する誓約書を交わします。

また、個人情報基礎知識、職員への教育方法、データや帳票類の管理区分の明確化、利用者からの問い合わせへの対応などについて、個人情報管理に関するマニュアルを用意し運用しています。

ウ 内部監査

CCCの専門家チームによる定期的な内部監査点検を年に一度実施しています。運営でのエラー、改善項目の発見及び改善方法の指導等を行い、運営力向上に役立っています。

エ セキュリティ対策について

図書館利用者データの登録された端末にアクセスする際に、取扱う職員の認証機能を設定しています。また閲覧できるデータランクによって、取扱う職員を制限するランク設定があります。

(7) 危機管理

ア 災害時訓練計画等

災害時を想定した訓練は毎年以下の通り計画・実行します。

- (ア) 防火管理者が消防訓練を実施しています。
- (イ) 通報、消火及び避難誘導を連携して行う「総合訓練」を、年2回実施します。
- (ウ) 通報、消火及び避難誘導の個々の訓練を行う「部分訓練」を、年2回実施します。

イ 災害対応マニュアル

図書館窓口業務職員用に、震度6強クラスの震災を想定したマニュアルを策定しており、ライフラインの甚大な被害が発生した場合に、必要な行動をまとめております。

(8) サービスの維持・向上に関して

ア 接遇（接客）研修

すべての職員がまず接遇研修において、挨拶や敬語、にこやかな表情まで、利用者対応に関するトレーニングをします。毎日の朝礼でも挨拶の練習は欠かしません。対面での接客のほかに、電話での対応もトレーニングしています。

イ 利用者からの意見・要望に関して

意見・要望に対し、一次対応が速やかに行えるようにマニュアルを整備し、職員に随時研修を実施しています。民間企業のノウハウを活かしつつ、公共施設と

して即座に対応できるものはその場で利用者への回答を行っています。

図書館に寄せられた市民からの貴重なご意見は、職員が毎日の朝礼や終礼で共有しており、その内容は一つ一つ検討され、館の運営に活かします。

ウ ノーマライゼーションに関する取組

細かい文字は見えづらくなってきている高齢者が、一般の人と同じように図書館を利用できるよう、カウンターには老眼鏡、虫眼鏡を用意し、利用者からの申し出があれば、いつでも貸出ができるようにしています。

また、館内には車椅子を設置し、歩行の難しい利用者が来館された際には自由に利用ができるように準備しておきます。聴覚障がいの方に対しては筆談が即座にできるように、ホワイトボード形式の筆談ボードを準備しています。

(9) 図書館の基本業務に関して

ア 開館／閉館業務

・ 本館

開館時間 午前9時から午後9時30分まで

休館日 年中無休

本館においては、人員の確保や、蔵書点検の夜間実施など、民間ノウハウを存分に発揮し、365日休みなく開館します。

イ 資料の収集および管理業務

資料の収集については、選定基準をもとに普段本を手にとる機会の少ない方にも幅広く図書館の資料を活用いただけるよう考慮しています。郷土資料の収集については、市内の歴史博物館や埋蔵文化財調査センターからの情報提供を得て、資料の選定に努めています。

資料管理は、CCCが独自に考案した「ライフスタイルジャンル分類」を取り入れています。

とくに1階に配置している旅行、料理、趣味実用など、実生活に関係する本は、あまり図書館に来たことがない利用者にも、気軽に本を手にとっていただけるように分かりやすい分類を心がけています。また各分類においてミニフェアを数多く実施することで、図書館にどんな資料があるかを利用者知っていただく取り組みを行っています。

ウ レファレンス業務

レファレンスは本館はもとより、分室および移動図書館車でも対応しています。問い合わせは在架資料に関することから多賀城市の歴史に関する調査研究まで多岐に渡るため、職員はレファレンス研修を受講するなど、利用者が求める情報の提供方法について、日々研鑽を積んでいます。

エ 図書館分室運營業務

市内の山王分室および大代分室は、司書資格を持っている職員が分室業務に就いており、ある程度固定した職員が分室業務を行うことによって、利用者との対話も生まれています。

大代分室は子どもたちの利用が多く、蔵書構成も児童書を充実させています。一方山王分室は中高年の方が利用されるため、山王公民館と連携して、瞑想の講座を行うなど、それぞれの利用者に合わせた分室運営を行っています。また、それぞれの公民館の季節行事と合わせて、読み聞かせを実施するなど、公民館との地域連携を今後も深めていきます。

オ 移動図書館車運營業務

いままで移動図書館車を使っていた方も本館を利用するようになり、貸出者数は減少傾向にあります。利用者を増やすためのアクションとして、ステーションの見直しや、多賀城市で開催されるイベントへの参加など、利用しやすくするための機会を増やしていき、今後もなかなか図書館に来館できない利用者に向けて図書館のサービスを届けていきます。また、より細かい市民ニーズに対応するため、各ステーションや学校等の団体の利用者層に合わせ、積載する資料を選定し、地域に密着したサービスを心がけています。

カ 学校図書館運營業務

各学校司書は職員同士で横の連携が取れるよう情報を交換する場を設けています。また、半期に1度、館長と担当者が各学校を訪問し、校長先生より学校司書の業務状況をヒアリングし、学校司書の子どもたちに対するコミュニケーション、業務姿勢など確認を行っておりますが、長く働いている司書も多く、円滑な学校図書館の運営ができています。

本館でも児童の読書活動や学習の支援をしていけるように引き続き努力していきます。

キ 図書館行事等の実施業務

図書館行事等の企画運営については、業務仕様書に示されたとおり、以下の3つの視点を基本に考えています。これに加えてCCC独自で文化人・芸術家などを呼んでの行事も引き続き行います。

(ア) 子どもたちが本に親しみを持ちふれあうことができ、読書環境の充実につながるもの

定例行事としておはなし会を開催しています。

そのほか、A棟のテナントのひとつであるカフェと協力して、親子で珈琲のことを学ぶ「親子珈琲教室」を開催したり、図書館司書の仕事を体験する「キッズ司書講座」、音楽演奏とともにおはなし会を行う「音と絵本のおはなし会」などを行い、子どもたちの読書機会を増やすとともに、図書館の本を使つての調べ学習や、本の扱いについて学ぶ機会を引き続きつくっていきます。

(イ) 一般成人の教養向上、生涯学習につながるもの

図書館をあまり利用したことがない方でも図書館に足を運びたくなるようなイベントを企画、開催していきます。

イベントは、単なる来館数の増加を目的とするのではなく、あくまで根底にあるのは「生涯学習」施設としての図書館の役割を果たすことです。

CCCが持つ企業ノウハウを最大限に生かした音楽イベントなど、従来の図書館にはないサービスの開発と実現に取り組んでいきます。

(ウ) 地域課題や現代的課題の解決を目的としたもの

社会の多様性を知るために、LGBT（性的マイノリティ）の方をお呼びした講演会も平成28年10月に行い、現代社会のあり方を多賀城市民と考える良い機会になりました。

今年6月に宮城県石巻市を中心としたアートイベント「リボーンアートフェスティバル」と連動して、アーティストトークイベントを開催しました。

このように「東北随一の文化交流拠点」を常に意識した行事は、多賀城市民はもとより市外からも興味関心のある利用者に広く参加していただいていますので、今後も一層力を入れて取り組んでいきます。

ク 利用促進

(ア) 利用カードは選択性

図書館では、2種類のカードから利用者の使いやすいものを選択して利用登録し、使うことができます。

- ① 図書館利用カード
- ② Tカード

(イ) 広報業務

図書館での活動について、既存利用者はもとより、今まで利用されていなかった市民にも幅広く知っていただくことは非常に重要です。

そのために、図書館ホームページや、市の発行する広報誌への記事掲載を積極的に行っています。幅広い層に図書館を知っていただくため、インスタグラム等のSNSを有効に活用していけるように計画しています。

(10) 地域等との連携に関して

ア ボランティア団体との連携

図書館との連絡会を定期的に行い、各ボランティア団体の課題や今後の活動予定などを情報共有しています。

イ 地域との連携

多賀城市および近隣地域の文化施設とも連携し、今後は行事等でも協力しあえるように定期的に情報交換をしています。文化センターとは情報交換会を定期的に行いお互いの行事等の情報を確認しています。また、多賀城市の市民活動をサポートしている「たがさぼ」とは外国人留学生の図書館見学を受け入れるなど、連携を深めています。

(11) 地域貢献等に関して

新たに、地域連携のひとつとして、就労支援を行います。多賀城市保健福祉部生活支援課より何らかの理由があり、引きこもりになってしまったり、就労につけず、社会人経験がない方にまずは図書館で働くための第一歩として、就業の体験を行っていく予定です。

(12) 提案事業について

- ア ブックスタートの導入
- イ デジタルデータベースの活用
- ウ 障がい者向け宅配サービス
- エ 音声読み上げのサービス
- オ 3階学習スペースの管理強化
- カ イベントのWEB予約の導入
- キ 読書通帳サービスの拡大
- ク 飲食可能エリアの設置

(13) 職員体制

職種	人数
館長	1人
副館長	1人
マネージャー	1人
社員	8人
契約社員	15人
パートタイム	37人(26人)※
計	63人(52人)

※ 括弧内の人数は、社員等の労働時間に換算したときの人数

(14) 指定管理業務に要する指定管理料提示額

区分	指定管理料提示額
令和2年度	280,401,000円
令和3年度	283,532,000円
令和4年度	286,050,000円
令和5年度	288,619,000円
令和6年度	291,242,000円
計	1,429,844,000円

多賀城市立図書館指定管理者評価委員会 評価基準及び採点表（集計）

評価項目		評価の視点	A	B	C	D	E	F	G	合計
方針・理念	市立図書館の方針・理念	・総合的な運営方針に基づいた運営がなされているか ・多賀城市の特性に対応した適切な方針・理念か	5	4	5	4	4	4	3	29
	指定管理業務の方針・理念	・指定管理者制度の目的や効果に適合しているか	4	4	5	4	4	5	3	29
収支に関する基本的方針等		・経営に関する方針が妥当で、民間的経営の視点やノウハウが含まれているか ・事業計画や執行計画に基き、適切かつ効率的に執行されているか ・創意工夫等により、経費の削減に努めているか	4	4	4	4	3	5	3	27
組織体制、職員配置等	組織・職員配置	・組織体制は適切か ・職員配置、勤務体系は適切か ・適切な人数の司書を確保しているか	3	4	4	3	3	5	3	25
	職員研修等	・業務や接遇に関する研修など、職員に必要な教育を実施し、又は研修を受講させているか ・職員の能力向上を図り、職員全員が常に安定したサービスの提供を行えるようにしているか	4	4	4	3	4	5	3	27
事業運営	図書館業務	・以下の業務は、適正に行われているか ・窓口業務 ・書架整理業務 ・予約、リクエスト、相互貸借業務 ・レファレンス業務	5	4	4	3	3	5	3	27
	図書館分室	・図書館分室運営業務は、適正に行われているか	5	3	3	4	3	4	3	25
	移動図書館車	・移動図書館車運営業務は、適正に行われているか	5	3	3	4	3	5	3	26
	学校図書館	・学校図書館運営業務は、適正に行われているか	5	5	4	4	4	3	3	28
	資料収集・管理	・資料の収集及び管理業務は、適正に行われているか	5	3	3	4	3	5	3	26
	図書館行事等	・図書館行事等は、以下の趣旨に沿って適正に行われているか ①子どもが本に親しみを持ち、ふれあうことができ、読書環境の充実に繋がるもの ②一般成人の教養向上、生涯学習に繋がるもの ③地域課題や現代的課題の解決を目的としたもの	4	4	5	4	4	4	3	28
	利用促進	・広報、イベントその他の利用促進を積極的に行っているか	4	3	4	3	4	3	4	25
サービスの維持・向上		・利用者満足度調査や事業評価の結果を業務に生かしているか ・利用者からの要望や提案に対し適切な対応をしているか	4	4	4	4	3	5	4	28
地域等との連携	ボランティア団体	・ボランティア団体との連絡調整等を行うとともに、その活動支援に努めているか	5	3	4	3	3	3	4	25
	関係機関	・市の他の公の施設、近隣市町等との連携を密にしているか ・関係機関と良好な関係を維持しているか	5	3	4	3	3	4	3	25
施設の管理運営	維持管理	・施設、設備、備品は適切に維持管理を行い、長寿命化に努めているか ・事故防止を常に心掛け、施設や設備の日常的かつ定期的な点検等を徹底しているか	5	3	3	4	3	5	3	26
	環境配慮、改良・改善	・ゴミの減少、省エネルギー化など、環境に配慮しているか ・施設の管理運営に当たっては、社会の変化に対応した改良・改善を積極的に行っているか	4	3	3	4	3	4	3	24
個人情報保護、セキュリティ等		・個人情報の取扱いは適切か ・情報機器の取扱いに関し、十分なセキュリティ対策を講じているか ・積極的な情報公開に努めているか	4	4	3	4	4	5	3	27
危機管理		・防災、災害時の危機管理等に関する業務は、適正に行われているか	5	3	3	4	3	5	3	26
地域貢献等		・雇用、資材調達、再委託など、地域貢献に努めているか ・学校見学、職場体験、視察対応等は、適切に対応しているか	4	4	3	4	3	5	4	27

総合得点	89	72	75	74	67	89	64	530
採点率	89%	72%	75%	74%	67%	89%	64%	76%

●評価視点及び評価点数

評価視点	評価点数
特に優秀である／極めて高い能力を有している	5
優秀である／高度な能力を有している	4
満足できる／十分な能力を有している	3
一部物足りなさを感じる／任せられないわけではない	2
満足できない部分が多い／任せることは不安	1
全く満足できない／任せることができない	0

●指定管理者の評価方法

・満点となる700点（委員一人当たり100点×7人）のうち420点（6割）以上の場合を「合格」とし、「合格」の場合であっても以下のとおり3段階で評価します。

総合得点	評価	評価
602点～700点	合格（優）	合格（良）
511点～601点	合格（良）	
420点～510点	合格（可）	
0点～419点	不合格	

1 「期待できる」点

- ・ 企業の持つノウハウを遺憾なく発揮することによって、なかなか出来ない年中無休での運営を行っていたり、行政では考えつかないような事業展開や実施に移行するまでのスピード感であったりなど、時機を逸しない事業運営ができることにより、市民へ最大限の還元ができること。
- ・ 自分の中学生の子供が、試験前に勉強する為に友達と歩いて通っていた。それだけ勉強する為のスペースや雰囲気恵まれているのだと感じている。
- ・ 図書の貸出等、いつもお世話になり感謝している。今後も素敵な取組を期待している。
- ・ 人が集まる場所としての役割
- ・ 心地良い空間作り
- ・ 来館者への対応

2 「課題」点、「今後の宿題になると思われる」点

- ・ 高い満足度の結果となっている一因として、場所及び話題性によるところが否めないと考えられるため、今後も高い満足度を保ち続けるためには、民間ならではの事業運営が必要である。
- ・ アンケート結果では、図書館を利用している状況は、一人での利用が多くなっており、家族や仲間が自由に集えるコンセプトを体现するためのさらなる工夫が必要ではないか。
- ・ アンケート結果の中で、図書館の各種サービスについて「知っているが、利用したことはない」、「知らない」という項目がトップになっているものが多いことは謙虚に受け止め、利用促進を図るための広報の在り方など、検討が必要ではないか。
- ・ 折角の催しが周知されておらず、もったいないと感じる場面があった。
- ・ 読み聞かせをするに当たり、布絵本やパネルシアターを借りる機会があるが、貸出、返却方法が、職員によって相違点があった。その点のみ統一していただきたい。
- ・ 職員の個性や発想を生かした図書館運営
図書館事業を淡々で行うだけでなく、ワクワクする、本に親しむ図書館を作るレファレンススキルをより高める姿勢を持つような職員を育てる。
- ・ 情報（書籍やイベント）の発信
デジタル・アナログ（チラシ等）両方へ。
- ・ 地域との連携
団体に限らず個人も活用を考えてはどうか。
- ・ 読み聞かせではなく、受付や案内業務等の運営面に市民がボランティアとして参加できれば、市民図書館としての意識が醸成されるのではないか。

多賀城市立図書館指定管理者選定委員会 評価基準及び採点表（集計）

評価項目		評価の視点	A	B	C	D	E	F	合計
方針・理念	市立図書館の運営管理	・総合的な内容か ・図書館の設置目的を踏まえているか ・本市及び本図書館の特性を踏まえているか ・市立図書館基本計画を踏まえているか ・東北随一の文化交流拠点構想の中核施設としてふさわしいか ・第1期の運営管理を踏まえているか	4	3	4	4	4	3	22
	指定管理業務	・指定管理者制度の目的や効果を踏まえているか ・民間的経営の視点やノウハウが含まれているか	4	4	5	5	4	3	25
収支の方針・計画		・収支の方針は妥当か ・収支の計画は妥当か ・コストパフォーマンスは優れているか ・コスト削減の努力は十分か	3	4	3	3	3	3	19
運営体制	運営体制（組織、職員配置、労務管理、再委託）	・組織体制、職員配置、勤務体系は適切か ・雇用条件、労働条件は適切か ・ワーキングプアを生まないか ・再委託の業務、再委託先は適切か	5	3	5	3	4	3	23
	職員	・能力、経験等は十分か ・育成体制は適切か	3	3	4	4	4	3	21
	法令順守、情報セキュリティ、個人情報保護、情報公開	・法令順守、情報セキュリティ、個人情報保護の対策は適切か ・情報公開は積極的か	3	3	4	3	3	3	19
維持管理	維持管理（施設、設備、備品等）	・施設、設備、備品等の維持管理の方針は適切か ・長寿命化の具体策はあるか	3	4	4	4	3	3	21
	安全対策、危機管理（事故防止、防火、防犯、防災・減災）	・安全対策・危機管理の方針は適切か ・日常の安全対策は適切か ・緊急時の対応方針・体制は適切か	4	4	4	4	3	3	22
サービスの維持・向上		・利用者対応の方針は適切か ・ニーズの把握方法は適切か ・満足度やサービス向上の具体策はあるか ・要望や苦情、満足度調査、事業評価を反映する仕組みはあるか	4	3	4	4	4	2	21
業務	基本業務	・貸出、予約、レファレンスなどの基幹的サービスは適切か ・開館時間等、民間のノウハウを生かし、サービス向上に努めているか	3	4	4	3	5	2	21
	資料収集・管理	・蔵書構築の方針は、本市及び本図書館の特性を踏まえているか ・資料の展示等を工夫し、利用促進に努めているか	3	4	4	3	4	2	20
	図書館分室	・運営方針、課題の把握は適切か ・分室ごとの特性を踏まえているか	4	3	4	4	3	3	21
	学校図書館	・運営方針、課題の把握は適切か ・各学校の特性を踏まえているか	4	4	4	4	4	3	23
	移動図書館	・運営方針、課題の把握は適切か ・巡回箇所ごとの特性を踏まえているか	3	4	4	4	3	2	20
	図書館行事等（イベント、ギャラリー等）	・運営方針は適切か ・本市及び本図書館の特性を踏まえているか ・民間のノウハウを生かした内容か	3	2	4	4	5	4	22
	ボランティア連携	・連絡調整は適切か ・活動支援を積極的に行っているか	4	3	4	4	4	3	22
	利用促進（広報等）	・広報活動は積極的か、内容は適切か ・利用促進の具体策はあるか	3	4	3	3	4	2	19
外部連携		・A棟の他の事業者との連携方針は適切か、相乗効果はあるか ・他の公共施設や他市町村との連携方針は適切か、相乗効果はあるか	4	3	4	4	5	2	22
地域貢献等		・雇用、資材調達、再委託等に係る地域貢献はあるか ・学校見学、職場体験、視察等の対応は適切か ・障害者や高齢者の雇用、環境保護、地域活性化等に配慮があるか	3	3	4	3	5	3	21
提案事業		・本市及び本図書館の特性、第1期の運営管理を踏まえているか ・費用対効果は高いか	3	4	4	4	4	3	22

総合得点	70	69	80	74	78	55	426
採点率	70%	69%	80%	74%	78%	55%	71%

●評価視点及び評価点数

評価視点	評価点数
特に優秀である／極めて高い能力を有している	5
優秀である／高度な能力を有している	4
満足できる／十分な能力を有している	3
一部物足りなさを感じる／任せられないわけではない	2
満足できない部分が多い／任せるとは不安	1
全く満足できない／任せることができない	0

●指定管理者の評価方法

・満点となる600点（委員一人当たり100点×6人）のうち360点（6割）以上の場合を「合格」とし、「合格」の場合であっても以下のとおり3段階で評価します。

総合得点	評価	評価
516点～600点	合格（優）	合格（可）
438点～515点	合格（良）	
360点～437点	合格（可）	
0点～359点	不合格	

多賀城市立図書館指定管理者選定委員会 付帯意見

1 「期待できる」点

- ・ 今後益々多くの人々がイベントなどを通して、自らの人生に有益に図書館を利用できると思う。
- ・ 多賀城市の良い点、歴史などを大切に考えて、地域交流などを計画され、内容も工夫されているのが大変嬉しく思う。細やかな能力を色々な場面で発揮され、今後運営に努力されますように。
- ・ C C Cのネットワークを活用した知的探求心を支える活動に大いに期待したい。
- ・ 地元の雇用創出のみならず、引きこもりの方などを対象とした就労支援を行うことは、とても高く評価できる取組である。
- ・ 障害者や高齢者へのサービス、ブックスタートなどについては、市の担当部局と協議しながら、「自立支援」の域を超えないサービスにとどめていただくことを期待したい。
- ・ 図書館の存在が多賀城の町の空気感をより良い方向に代えている。
- ・ 図書館を中心に「まちを綺麗にしよう」「より魅力的にしよう」「自分もたくさん学びを得よう」「仲間とともにより良いまちに向けて行動しよう」という動きが芽生え始めている。これからもそんな人づくりの拠点として様々な取組を充実されたい。
- ・ アルバイトから契約社員、正社員への登用される機会があり、雇用促進に期待できる。
- ・ イベントの開催が中心市街地のにぎわい創出に繋がることが期待できる。
- ・ 駅前を中心とした、学びを核とした賑わいを生み出す拠点としての役割

2 「課題」点、「今後の宿題になると思われる」点

- ・ 学習スペースの有効利用
- ・ 布絵本、エプロンシアターが貸出可能だということを広く知らせてほしい。
- ・ もう少し来館者に対し明るく対応され、「行ってみたい図書館」を目指してほしい。
- ・ 利用者との連携をもう少し大切に。
- ・ みんなに親切に（遠慮しているように見える。）。
- ・ 今後さらにICT化等で便利になっていく中で、実は高齢者にとっては使いにくくなっていく側面がある。かといって、なかなかスタッフに聞くこともはばかれることから、「何かお困りですか」と一言気軽に声を掛ける、そんなホスピタリティが大事になってくと思う。
- ・ 図書館の管理運営に際し、経常的に掛かる費用、光熱水費、人件費、消耗品費、e t cについては、もっとコスト削減に向けての工夫をこらされたい。
- ・ スタッフの専門的知識の習熟度を高められたい。
- ・ 土曜、日曜の貸出数は多いようだが、夜間の利用（貸出数、入館者数等）に関しての統計も取るべきと考える。
- ・ アンケートでは、365日開館、開館時間の長さが魅力となっているが、実際の利用状況と合致しているか検証が必要。指定管理料にも関係してくる。
- ・ 民間を含む、他の施設や機関との連携による学びの継続、学びの成果の活用、学びを通したネットワークの形成
- ・ 市民ニーズを把握した上での各種事業の企画・運営。ニーズ把握の方法の工夫
- ・ 学習手帳の利用・活用の促進
- ・ 契約社員から正社員への登用制度の拡充
- ・ 実績を丁寧に示した上での企画提案書作成