

おいらせ町みなくる館・おいらせ町立図書館・大山将棋記念館

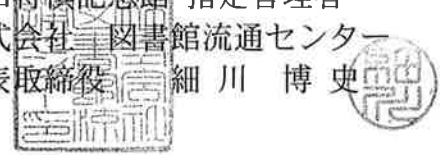
令和2年度 事業報告書

株式会社図書館流通センター

令和3年4月30日

おいらせ町教育委員会
教育長 松林 義一 様

おいらせ町みなくる館
おいらせ町立図書館
大山将棋記念館 指定管理者
株式会社 図書館流通センター
代表取締役 細川 博史



指定管理業務にかかる令和2年度事業報告書の提出について

おいらせ町みなくる館・おいらせ町立図書館・大山将棋記念館指定管理業務について、基本協定書第18条2項により提出いたします。

株式会社図書館流通センター
おいらせ町みなくる館・おいらせ町立図書館・大山将棋記念館
館長 山下 幸子

〒039-2222
青森県上北郡おいらせ町下前田 145 番地
1 おいらせ町みなくる館
電話 0178-52-3900 FAX0178-50-1022

目 次

1. 管理業務の実施状況	1
2. 利用状況並びに利用拒否等の件数及び理由	9
3. 利用料金等の収入実績	12
4. 管理経費の収支状況	13
5. 施設利用者アンケート及び意見交換会等の分析結果	14
6. 苦情、要望等の内容及びその対応	18
7. 事業計画時に設定した目標の達成状況	21

1. 管理業務の実施状況

1. 管理業務の実施状況

(1) 指定事業

図書館

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
資料の購入													
図書館用図書		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	11
公民館用図書		○	○	○	○		○			○			6
視聴覚資料			○						○				2
蔵書点検							○	○※公民館				○	3
県立図書館協力用図書貸出			○						○				2
図書館まつり	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止												
リサイクルブックコーナー設置	○9月2日～22日実施												
利用者カード登録案内	○												1
おはなし会開催補助	MOMOおはなしの会による幼児のためのおはなし会												年計
おはなし会参加者(人)	開催日	9月 26日		子ども	1	大人	1	2					
	開催日	10月 24日		子ども	2	大人	2	4					
	開催日	11月 28日		子ども	0	大人	0	0					
	開催日	12月 19日		子ども	0	大人	0	0					
	開催日	1月 23日		子ども	2	大人	1	3					
	開催日	2月 27日		子ども	1	大人	0	1					
	開催日	3月 27日		子ども	0	大人	0	0					10
ブックスタート	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
受取人数(人)				5	20	8	12	12	7	3	10	5	82
ブックスタート通知送付人数													204
割合													40.2%
読書感想文コンクール	募集期間		7月～8月		参加人数		927	優秀賞		12	佳作		25
審査	審査期間		10月～11月		審査員		3人						
各学校へ作品集配布	配布日		2月 19日		町内小学校5校、中学校3校へ配布								
読書スタンプラリー	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
図書館での申込人数(人)		51	9	20	1	2	1	0	0	0			84
ゴール人数(人)	80個ゴール			33人		50個ゴール			19人				
体験学習・施設見学													年計
野辺地町立図書館協議会	実施日		8月 28日		子ども	0	大人	9	9				
木ノ下小学校3学年	実施日		10月 16日		子ども	110	大人	6	116				
十和田市民図書館協議会	実施日		11月 13日		子ども	0	大人	11	11				136

図書館

本のテーマ展示	開始日	場所	テーマ
	5月 12日	館内カウンター前	前年度よく読まれた本
	5月 12日	館内カウンター前	若い人に贈る 読書のすすめ
	6月 1日	館内カウンター前	環境を考える
	7月 1日	館内カウンター前	Let's スポーツ
	7月 1日	館内カウンター前	おうち時間を楽しもう
	7月 8日	館内カウンター前	第66回青少年読書感想文コンクール課題図書
	8月 1日	館内カウンター前	身を守るすべを知る
	8月 1日	館内カウンター前	夏休みのしゅくだいをかたづけよう！
	8月 1日	館内カウンター前	大切なあなたへ薦める青春の一冊
	8月 1日	館内カウンター横	調べる学習コンクール入賞作品展示
	9月 1日	館内カウンター前	秋のちいさな旅
	9月 1日	館内カウンター前	おとなになったら…
	9月 1日	館内カウンター前	あなたのこころ 元気ですか？
	9月 1日	館内カウンター横	心拍数で本を読む。
	10月 1日	館内カウンター前	読書の秋におすすめの本
	10月 1日	館内カウンター前	第12回 絵本屋さん大賞
	11月 1日	館内カウンター前	すてきな家に住みたい
	11月 1日	館内カウンター前	のりものだいすき
	12月 1日	館内カウンター前	年越し準備はすすんでいますか？
	12月 1日	館内カウンター前	クリスマスのおはなし
	1月 5日	館内カウンター前	運を開いていい年に
	1月 5日	館内カウンター前	丑（うし）の本
	1月 5日	館内カウンター前	読書のすすめ～心ゆたかに生涯読書～
	2月 1日	館内カウンター前	ハッピーになる贈りもの
	2月 1日	館内カウンター前	あまくて おいしい おやつ
	2月 1日	館内カウンター前	2020・第25回「日本絵本賞」
	3月 1日	館内カウンター前	舞台は図書館
	3月 1日	館内カウンター前	たいせつな友だち
	3月 1日	館内カウンター前	あなたのこころ 元気ですか？



6月展示「環境を考える」



9月展示「あなたのこころ 元気ですか？」



9月展示「心拍数で本を読む。」

1. 管理業務の実施状況

大山将棋記念館

将棋教室	開催日				申込人数			期計		
	第1期	7月	4日	7月	25日	Cクラス	子ども	21人	35	人
	7月	11日	8月	1日	Bクラス	子ども	7人			
	7月	18日	8月	8日	Aクラス	子ども	7人			
第2期	8月	22日	9月	12日	Cクラス	子ども	19人	35	人	
	8月	29日	10月	3日	Bクラス	子ども	9人			
	9月	5日	10月	10日	Aクラス	子ども	7人			
第3期	11月	7日	11月	28日	Cクラス	子ども	21人	36	人	
	11月	14日	12月	5日	Bクラス	子ども	9人			
	11月	21日	12月	12日	Aクラス	子ども	6人			
大人のための将棋教室	開催日				参加人数			計	合計 (のべ)	
ステップアップレッスン	2月		12日		小中高生	0	一般	1	1	16人
	2月		14日		小中高生	1	一般	1	2	
	2月		17日		小中高生	0	一般	2	2	
	2月		19日		小中高生	0	一般	2	2	
	2月		24日		小中高生	0	一般	2	2	
	3月		7日		小中高生	0	一般	1	1	
	3月		23日		小中高生	0	一般	4	4	
	3月		30日		小中高生	0	一般	2	2	
出張将棋教室	開催日				参加人数			合計 (のべ)		
甲洋なかよし教室	7月		2日		子ども			25人	179	人
	8月		27日		子ども			18人		
	9月		17日		子ども			24人		
	10月		22日		子ども			24人		
	11月		19日		子ども			18人		
	12月		17日		子ども			20人		
	1月		21日		子ども			18人		
	2月		25日		子ども			17人		
3月		4日		子ども			15人			
あゆみ児童クラブ	7月		14日		子ども			14人	89	人
	8月		4日		子ども			10人		
	9月		1日		子ども			11人		
	10月		27日		子ども			7人		
	11月		10日		子ども			10人		
	12月		8日		子ども			11人		
	1月		19日		子ども			9人		
	2月		9日		子ども			10人		
3月		9日		子ども			7人			

1. 管理業務の実施状況

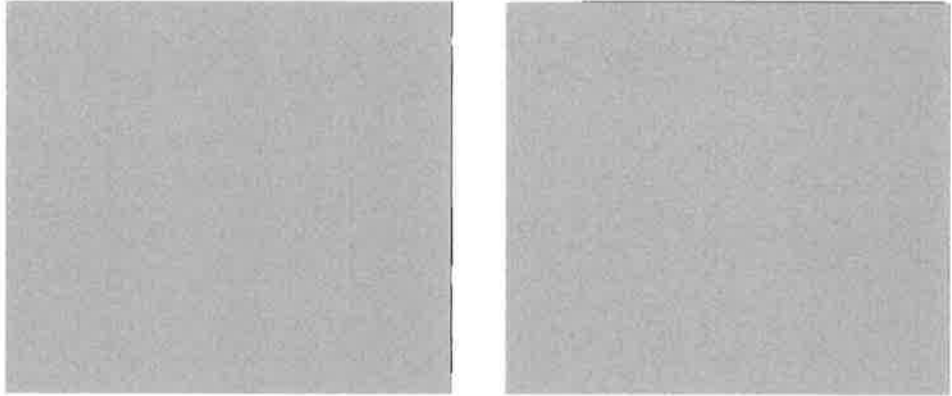
大山将棋記念館

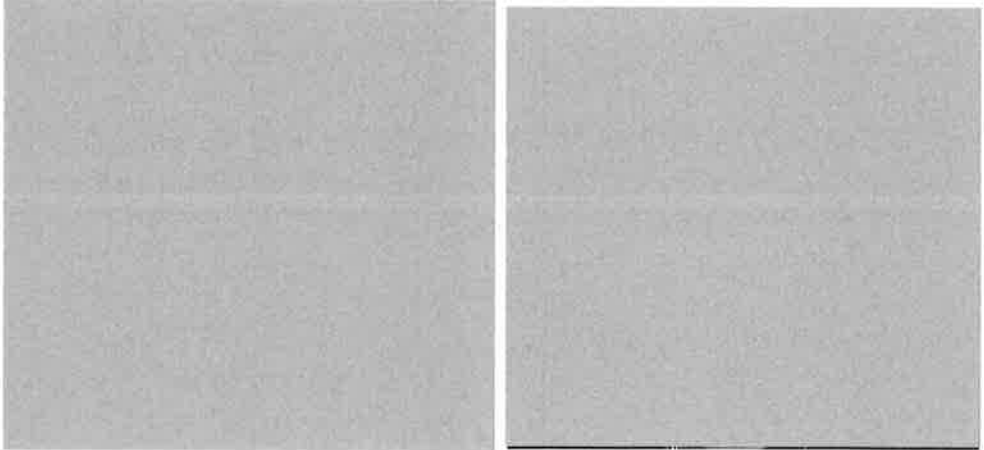
将棋指導	開催日		参加人数		合計 (のべ)
	月	日	年齢	人数	
百石小学校将棋部活動	7月	1日	子ども	5人	88 人
	7月	8日	子ども	5人	
	7月	15日	子ども	8人	
	9月	2日	子ども	6人	
	9月	9日	子ども	4人	
	9月	16日	子ども	7人	
	9月	30日	子ども	6人	
	10月	7日	子ども	6人	
	10月	14日	子ども	4人	
	10月	21日	子ども	4人	
	10月	28日	子ども	5人	
	11月	4日	子ども	6人	
	11月	11日	子ども	4人	
	11月	18日	子ども	4人	
	11月	25日	子ども	5人	
	2月	10日	子ども	2人	
	2月	17日	子ども	1人	
	2月	24日	子ども	2人	
	3月	17日	子ども	2人	
3月	24日	子ども	2人		
各種将棋大会等補助	開催日				
町内将棋大会	10月	11日	大山将棋記念館スタッフ3名、補助として参加		

1. 管理業務の実施状況

(2) 提案事業

みなくる館

事業名	プログラミング教室
開催期間	令和3年2月20日(土)、2月21日(日)
開催場所	おいらせ町みなくる館 なんでも創作室
広報	1月20日、校長会定例会前段にて告知 1月22日、分庁舎のポストを通じて各小学校へポスター配布
参加人数	20日10:00～ 0名、14:00～ 2組5名/21日10:00～ 0名、14:00～ 0名
写真	

事業名	バリアフリー映画会
開催期間	令和3年3月13日(土) 午前10時00分～11時30分
開催場所	おいらせ町みなくる館 みなくるホール
広報	2月18日、おいらせ町社会福祉協議会へポスター・チラシ持参。告知を依頼。 2月20日、館内にポスター掲示
参加人数	14人
写真	

1. 管理業務の実施状況

図書館

事業名	調べる学習コンクール入賞作品展示
期間	令和2年8月1日～8月30日
場所	おいらせ町立図書館 カウンター横
写真	

事業名	図書除菌機の設置												
設置日	令和2年4月1日												
場所	おいらせ町立図書館 カウンター前展示コーナー付近												
利用実績	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
	0	78	183	205	185	156	159	167	155	126	174	132	1,720
	1日平均												6.5

事業名	おいらせ町電子図書館												
開始日	令和2年7月1日												
電子書籍受入状況	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
			95							1,684	1	1	1,781
			47							148		9	204
			8							69		1	78
計			150							1,901	1	11	2,063
利用実績	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
	新規登録者(人)			60	20	6	6	5	0	1	37	8	143
	ログイン数(回)			152	105	80	45	49	44	52	142	118	787
	閲覧数(回)			141	107	139	45	49	53	271	188	117	1,110
	貸出点数(点)			66	32	27	15	18	11	14	70	34	287
	うち一般			47	25	24	13	17	9	14	62	34	245
	児童			12	7	2	1	1	1	0	3	0	27
絵本			7	0	1	1	0	1	0	5	0	15	

1. 管理業務の実施状況

(3) 広報

図書館

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
図書館だより	○			○					○				3
新着図書案内		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	11
OPACおしらせ		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	11

大山将棋記念館

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
王将館新聞				○	○	○	○	○	○	○	○	○	9
王将館だより			○							○			2

3館共通

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
ホームページ・Facebook投稿	8	9	5	3	4	5	1	2	2	3	4	2	48

報道機関等取材対応

- 6月25日 広報おしらせ取材（指定管理、電子図書館、図書除菌機）
- 6月30日 東奥日報取材（電子図書館、図書除菌機）
- 6月30日 デーリー東北取材（電子図書館、図書除菌機）
- 6月30日 読売新聞取材（電子図書館）
- 7月8日 おしらせ町地域おこし協力隊取材（電子図書館）
- 7月22日 東奥日報取材（夕刊「こんにちは」欄）
- 7月29日 青森放送取材（電子図書館）
- 1月12日 東奥日報電話取材（百石高校成人式メニュー 電子図書館掲載）
- 1月13日 デーリー東北電話取材（百石高校成人式メニュー 電子図書館掲載）

計 9回

(4) 職員の研修

- 3月30日 TRC入社ガイダンス、個人情報保護研修、危機管理研修
- 4月17日 TRCeラーニング テーマ：図書館資料の入口から出口まで 参加：11名
- 4月28日 TRCeラーニング テーマ：電子書籍と図書館 参加：8名
- 5月9日 TRCeラーニング テーマ：公共図書館における接遇の方法 参加：3名
- 9月20日、21日、22日、24日、25日、10月9日 参加：10名 ※各日2名受講
- TRC新人研修（接遇マナー、TRCMARCとTOOLiの基礎知識、著作権と図書館、働くということ）
- 9月30日 令和2年度学校図書館支援研修 参加：2名
- 10月15日 令和2年度 市町村立図書館等職員基本研修（レファレンスインタビュー） 参加：1名
- 10月15日、16日 TRC責任者研修 参加：1名
- 10月22日 三沢市立図書館調べる学習コンクール審査会見学 参加：1名
- 10月28日 学校図書館シンポジウム 参加：1名

1. 管理業務の実施状況

- 11月20日 第106回全国図書館大会和歌山大会 オンライン大会（～30日） 参加：2名
- 12月9日 市町村立図書館等職員ステップアップ研修（テーマ：withコロナ時代の図書館運営を考える）
出席：山下
- 2月10日、17日、18日、25日 2013年度Pマーク研修 参加：12名
- 3月9日、12日、19日 2014年度Pマーク研修 参加：12名

計 14回

(5) 法定点検及び定期点検等

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
自家用電気工作物保安全管理		15日		14日		16日		17日		22日		16日 年次含
消防用設備・防火対象物点検						15日						17日
暖房機保守点検							27日					
自動ドア点検						15日						
地下オイルタンク点検							29日					
舞台設備保守点検												9日
OMソーラーシステム保守点検							22日					

2. 利用状況並びに利用拒否等の件数及び理由

(1) 利用状況

みなくる館

	令和2年度 累計	令和元年度 累計	対前年比
開館日数	281 日	306 日	92%
施設利用のあった日数	215 日	248 日	87%
休館日利用の日数	4 日	6 日	67%
施設利用（総数）	429 件	672 件	64%
みなくるホール	205 件	249 件	82%
なんでも創作室	106 件	184 件	58%
よろず工房	79 件	153 件	52%
和室	39 件	86 件	45%
施設利用団体内訳			
公共団体	239 件	246 件	97%
社会教育団体	143 件	332 件	43%
一般企業等	47 件	94 件	50%
利用人数（総数）	8,493 人	16,696 人	51%
みなくるホール	6,348 人	11,942 人	53%
なんでも創作室	1,321 人	2,696 人	49%
よろず工房	642 人	1,465 人	44%
和室	182 人	593 人	31%
来館者数	4,467 人	13,601 人	33%
備品貸出	5 団体	15 団体	33%

※来館者：ロビーや学習コーナー利用者

2. 利用状況並びに利用拒否等の件数及び理由

図書館

	令和2年度 累計	令和元年度 累計	対前年比
開館日数	265 日	296 日	90%
入館者数	45,156 人	33,545 人	135%
新規登録	298 人	334 人	89%
うち上十三・十広域	16 人	34 人	47%
八戸圏域	53 人	85 人	62%
利用人数	13,339 人	17,647 人	76%
貸出冊数（総数）	43,991 冊	55,433 冊	79%
一般図書	19,533 冊	22,352 冊	87%
児童図書	6,996 冊	9,809 冊	71%
絵本	7,618 冊	10,301 冊	74%
紙芝居	148 冊	279 冊	53%
郷土資料	122 冊	156 冊	78%
相互貸借	71 冊	冊	0%
雑誌	2,293 冊	2,870 冊	80%
CD	1,842 点	2,353 点	78%
DVD	1,102 点	1,528 点	72%
ビデオ	0 点	94 点	0%
県立図書館	4,266 冊	5,691 冊	75%
おもちゃ貸出	- 点	1,297 点	-
レファレンス	0 件	0 件	0%
リクエスト受付	229 冊	304 冊	75%
うち購入	10 冊	21 冊	48%
うち相互貸借借受	219 冊	283 冊	77%
相互貸借（他館貸出）	16 冊	18 冊	89%
団体利用	0 件	2 件	0%
	0 冊	21 冊	0%
複写利用	49 人	90 人	54%
	316 枚	247 枚	128%
インターネット利用	765 件	1,429 件	54%
シアタールーム利用点数	- 点	207 点	-
人数	- 人	501 人	-
CDプレイヤー館内利用	- 件	81 件	-

※入館者数カウント方法に変更あり。令和2年度より、センサー式カウンター導入。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、おもちゃ貸出・シアタールーム利用・

CDプレイヤーの館内利用は、サービス停止中。

※ビデオは4月25日に除籍済

2. 利用状況並びに利用拒否等の件数及び理由

大山将棋記念館

	令和2年度 累計	令和元年度 累計	対前年比
開館日数	266 日	304 日	88%
来館者数（総数）	3,671 人	7,557 人	49%
将棋ラウンジ	3,221 人	6,808 人	47%
常設展示	450 人	749 人	60%

(2) 利用拒否等の件数及び理由

なし

3. 利用料金等の収入実績

3. 利用料金等の収入実績

月	みなくる館 施設利用料		図書館 コピー機使用料		大山将棋記念館 将棋教室参加料	
	金額（円）		金額（円）		金額（円）	
	令和2年度	令和元年度	令和2年度	令和元年度	令和2年度	令和元年度
4月	3,420	21,600	0	990	0	43,000
5月	0	16,800	50	230	0	0
6月	23,460	36,400	580	760	0	41,000
7月	33,280	29,200	560	1,780	35,000	0
8月	26,740	19,800	340	720	35,000	46,000
9月	9,360	17,800	940	620	0	0
10月	16,120	59,130	600	450	0	0
11月	21,340	90,690	290	2,560	36,000	36,000
12月	167,640	30,570	580	540	0	0
1月	8,360	12,140	390	690	0	0
2月	25,870	196,120	560	580	0	0
3月	12,940	14,600	870	2,160	0	0
計	348,530	544,850	5,760	12,080	106,000	166,000

(4) 管理経費の収支状況

期間：令和2年4月1日～令和3年3月31日

	項目	収支計画	収支実績	実績－計画	備考
収入	指定管理料	67,204,000	67,204,000		
	報償費精算経費		△ 131,144		
	指定管理料確定額		67,072,856		
	利用料金	688,000	460,290	△ 227,710	
	計	67,892,000	67,533,146		
支出	人件費	35,836,000	35,165,282		
		35,836,000	35,165,282	△ 670,718	
	事務費	2,540,000	2,807,631		
	消耗品費	950,000	1,556,093	606,093	人数カウンター、新型ｺﾓ対策用品等
	印刷製本費	45,000	0	△ 45,000	
	通信運搬費	685,000	718,763	33,763	
	リース料	860,000	494,750	△ 365,250	社用車1台、ノートPC5台
	旅費交通費	0	38,025	38,025	
	事業費	9,634,000	9,243,543		
	資料購入費	2,200,000	2,606,842	406,842	図書（公民館図書室含む）、視聴覚、電子書籍
	図書館システム貸借・保守	3,444,000	3,632,640	188,640	
	選書システム・図書データ	343,000	409,519	66,519	
	主催事業費	2,395,000	1,403,242	△ 991,758	電子図書館導入費・使用料、自主事業費等、図書除菌機リース費
	HP開設・保守	1,252,000	1,191,300	△ 60,700	
	管理費	19,086,000	19,188,744		
	使用料・賃借料	431,000	291,736	△ 139,264	モップ借上を業務委託料に変更
	施設修繕費	900,000	921,690	21,690	
	光熱水費	5,600,000	5,083,365	△ 516,635	水道料金、電気料金
	燃料費	2,670,000	2,569,315	△ 100,685	社用車ガソリン、ガス、灯油、A重油
	業務委託料	6,260,000	6,774,150	514,150	
	租税公課	3,225,000	3,548,488	323,488	消費税、収入印紙代
	事務経費	796,000	720,276		
	報償費	596,000	464,856	△ 131,144	差引額精算
	動産総合保険	200,000	255,420	55,420	社用車保険、ボランティア保険含む
	計	67,892,000	67,125,476		

収入－支出 0 407,670 (単位：円・税込)

5. 施設利用者アンケート及び意見交換会等の分析結果

利用者満足度調査について

実施期間 令和3年1月19日（火）から1月24日（日）まで
 ※アンケート回収締め切りは、1月31日（日）

調査対象 来館した中学生以上の方

実施方法 来館者へスタッフがアンケート用紙を手渡しし、記入を促す

配布枚数 みなくる館 30枚 図書館 100枚 大山将棋記念館 30枚

回収枚数 みなくる館 29枚 図書館 94枚 大山将棋記念館 16枚

回収率 みなくる館 97% 図書館 94% 大山将棋記念館 53%

おいらせ町社会教育・体育課様への集計結果の提出 令和3年2月24日

集計結果

みなくる館

満足度

非常に満足：2、満足：1、やや不満：-1、非常に不満：-2、無回答：0

No.	区分	質問項目	平均
A1	の ス 対 タ 応 ツ フ	気持ちの良い親切な対応ですか	1.72
A2		挨拶や声かけがありますか	1.69
A3		説明は分かりやすいですか	1.69
A4		質問や用件に適切に対応できていますか	1.72
A5		身だしなみはきちんとしていますか	1.66
B1	サ ー ビ ス	館内の配置や表示は分かりやすいですか	1.62
B2		物品は見やすく配置・整頓されていますか	1.66
B3		設備は充実していますか	1.52
B4		開館日数や時間は満足ですか	1.62
C1	施 設 管 理	掃除が行き届いて清潔感がありますか	1.76
C2		設備や機器は使いやすく不便がないですか	1.62
C3		館内の秩序は保たれていますか	1.76
C4		利用しやすい場所にありますか	1.79

指定管理者について

No.	区分	質問項目	回答	
D1	指 定 管 理	指定管理者制度の導入を知っていますか	はい	24
			いいえ	4
			無回答	1
D2	指 定 管 理	TRCが運営していることを知っていますか	はい	19
			いいえ	9
			無回答	1

図書館

満足度

非常に満足：2、満足：1、やや不満：-1、非常に不満：-2、無回答：0

No.	区分	質問項目	平均
A1	の ス タ フ の 対 応	気持ちの良い親切な対応ですか	1.73
A2		挨拶や声かけがありますか	1.70
A3		説明は分かりやすいですか	1.68
A4		質問や用件に適切に対応できていますか	1.72
A5		身だしなみはきちんとしていますか	1.71
B1	図 書 館 サ ー ビ ス	本棚の配置や表示は分かりやすいですか	1.24
B2		資料は見やすく配置・整頓されていますか	1.37
B3		図書は充実していますか	0.73
B4		新聞・雑誌は充実していますか	1.10
B5		調べ物用や地域資料は充実していますか	1.05
B6		展示のテーマや内容は興味のあるものですか	1.28
B7		開館日数や時間は満足ですか	1.30
B8		貸出点数や期間は満足ですか	1.30
B9		子ども向けのサービスは満足ですか	1.30
C1	施 設 管 理	掃除が行き届いて清潔感がありますか	1.76
C2		設備や機器は使いやすく不便がないですか	1.45
C3		館内の秩序は保たれていますか	1.61
C4		利用しやすい場所にありますか	1.55

サービスの認知度

No.	区分	質問項目	回答	
B10	図 書 館 サ ー ビ ス	おいらせ町電子図書館を知っていますか	はい	52
			いいえ	42
			無回答	0

指定管理者について

No.	区分	質問項目	回答	
D1	指 定 管 理	指定管理者制度の導入を知っていますか	はい	31
			いいえ	62
			無回答	1
D2	指 定 管 理	TRCが運営していることを知っていますか	はい	22
			いいえ	71
			無回答	1

大山将棋記念館

満足度

非常に満足：2、満足：1、やや不満：-1、非常に不満：-2、無回答：0

No.	区分	質問項目	平均
A1	スタッフの対応	気持ちの良い親切な対応ですか	1.81
A2		挨拶や声かけがありますか	1.81
A3		説明は分かりやすいですか	1.88
A4		質問や用件に適切に対応できていますか	1.88
A5		身だしなみはきちんとしていますか	1.88
B1	サービス	館内の配置や表示は分かりやすいですか	1.88
B2		物品は見やすく配置・整頓されていますか	1.88
B3		設備は充実していますか	1.81
B4		展示のテーマや内容は興味のあるものですか	1.75
B5		開館日数や時間は満足ですか	1.44
C1	施設管理	掃除が行き届いて清潔感がありますか	1.88
C2		設備や機器は使いやすく不便がないですか	1.50
C3		館内の秩序は保たれていますか	1.69
C4		利用しやすい場所にありますか	1.50

指定管理者について

No.	区分	質問項目	回答	
D1	指定管理	指定管理者制度の導入を知っていますか	はい	8
			いいえ	8
			無回答	0
D2	指定管理	TRCが運営していることを知っていますか	はい	2
			いいえ	14
			無回答	0

集計結果より

「図書館 B3 図書は充実していますか 0.73」について、性別、年代、居住、来館頻度別満足度


	全体	0.73	
性別	男性	0.50	
	女性	0.81	
	未記入	1.00	
年代	10	2.00	
	20	1.33	
	30	0.92	
	40	0.89	
	50	0.42	
	60	0.11	うち男性0、女性0.15
	70	0.62	
	80	0.67	
	未記入	1.00	
居住	おいらせ町	0.72	
	おいらせ町外	0.57	
	未記入	1.40	
来館頻度	毎日	1.00	
	週に数回	1.16	
	月に数回	0.56	
	年に数回	1.40	
	初めて	2.00	
	未記入	1	

上の表より、60歳代男性利用者において、著しく満足度が低いことが読み取れます。60歳代利用者は、今回のアンケート回答者の19%をしめ（40歳代19%と同率1位）、この年代の満足度を上げることが、全体の満足度にも影響すると言えます。読書傾向を探り、その傾向を反映する図書の比率を上げることで、限られた図書費の中で満足を感じていただける可能性があります。この結果を受けて、令和3年度の図書購入や、青森県立図書館協力用図書選定の際に、反映する予定です。

6. 苦情、要望等の内容及びその対応

6. 苦情、要望等の内容及びその対応

みなくる館

月日	7月12日	方法	来館	性別	男性
内容			対応		
(建物内の雨漏りを見て) 雨漏りは建物に良くない。町の財産なので、きちんと対応するように、とご意見をいただく。			お話を聞き、同日、社会教育・体育課へメールにて状況報告。 町の予算措置がされ、11月9日修繕完了。		
月日	12月19日	方法	来館	性別	男性
内容			対応		
玄関に靴の雪をはらうブラシを置いてほしい。			12月22日、北側玄関にブラシを設置。		
月日	1月15日	方法	町ホームページ内町民の声	性別	不明
内容			対応		
車椅子のタイヤの空気が抜けていたことに関する館の備品管理について。			2月9日、他館のことと判明するが、みなくる館の車椅子のタイヤの空気も抜けていたことから、月に1度、車椅子の点検を実施することにする。		
月日	1月26日	方法	来館	性別	男性
内容			対応		
女性の清掃員が男子トイレを清掃中に、男性利用者の方が入ってこられ鉢合わせとなり、お叱りを受ける。 清掃員より、スタッフへ報告。			清掃員がその場で、謝罪。 後日、トイレ清掃中と分かるように、トイレ手前に表示を出す。(下写真)		
					

図書館

月日	4月上旬	方法	来館	性別	男性
内容			対応		
(臨時休館中のこと) 職員がいて電気も付いているのに、何で開館していないのか。			新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館であること、休館中でも従業員は出勤して作業をしていることをご説明。		

図書館

月日	9月25日	方法	来館	性別	女性
内容			対応		
利用者用インターネット端末利用後、「航空券を購入したので、履歴が消えているか確認してほしい」とスタッフに申し出がある。			利用者へ、利用者用インターネットには個人情報を入れないようお願いする。 画面の下には、テプラで注意書きを貼り、注意事項の貼紙にも項目を追加する。 ※履歴は、インターネット画面を終了すると自動で削除される設定になっていることを確認。		
月日	9月25日	方法	来館	性別	男性
内容			対応		
(県外に住民票があり、現在はおいらせ町在住の方) 利用カードを作成したい。			郵便物(二種類)にて住所確認、保険証にて生年月日・県外住所確認、他に名刺で勤務先(東京)を確認のうえ、利用カードを発行。		
月日	11月1日	方法	来館	性別	男性
内容			対応		
「絵本コーナーに画びょうが落ちていたのに気が付かず、子どもが踏んでしまった。」と指摘を受ける。			手当をさせてほしいと伝えたが「大丈夫」とのこと。 絵本コーナーの掲示物を確認し、画びょうでとめているものは、代わりにガムテープに変更した。		
月日	11月28日	方法	来館	性別	女性
内容			対応		
おはなしの会の方より、おはなし会参加者の記録を付けた方がいいのでは(新型コロナウイルス感染時のため)と提案があった。			みなくる館で使用している「新型コロナウイルス感染症対策チェックシート」の裏面を使用することとする。(チェックシートは一か月保存)		
月日	1月21日	方法	電話	性別	女性
内容			対応		
電子図書館の百石高校のレシピをPCやスマホで見たいが、文字が小さくて見づらい。図書館に行けばレシピがあるか?			利用者へ、画面を拡大する以外方法がないこと、図書館にはレシピがないことを回答。		
月日	3月26日	方法	来館	性別	男性
内容			対応		
「近くに座っている方がマスクをしていないので注意したが、怒って聞いてくれない。」とカウンターに申し出がある。			申し出た方には、こちらで対応するので直接お話しにならないよう伝える。 マスクをしていない方には、館内ではマスクを着用するようお願いする。 以降、巡回の際は、マスク不着用の方には、着用してもらおうよう声掛けをする。		

6. 苦情、要望等の内容及びその対応

大山将棋記念館

月日	8月16日	方法	来館	性別	男性
内容			対応		
「自前の駒で対局してもよいか」という申し出がある。			個人の物を公共の場で使用することや、新型コロナウイルス感染予防対策の観点から、私物の駒の持ち込みはご遠慮いただくよう伝え、了承をえた。		

7. 事業計画時に設定した目標の達成状況

(1) 指定事業計画

	事業名	達成状況	内容
1	施設見学	○	申し込みのあった3団体の見学対応
2	将棋教室	△	新型コロナウイルス感染防止のため1期中止
3	大人のための将棋教室	○	時期をずらし、個人レッスンで実施
4	出張将棋教室	○	放課後教室と調整のうえ実施

(2) 主催事業・自主事業

	事業名	達成状況	内容
5	調べる学習コンクール入賞作品展示	○	8月に実施
6	図書除菌機の設置	○	4月に設置
7	電子図書館の導入	○	7月に導入。1月にコンテンツ増
8	図書館資料の企画展示	○	月替わりで実施
9	よみうり回想サロン	×	講師が県外のため感染症予防により中止
10	プログラミング教室	○	2月に実施
11	バリアフリー映画会	○	3月に実施
12	こども茶道教室	×	講師が県外のため感染症予防により中止

(3) 広報

	事業名	達成状況	内容
13	事業等の広報	○	概ね毎月実施
14	各館の利用に関する情報発信	○	必要の都度実施
15	その他（報道機関）	○	依頼に応じて実施

(4) 職員の研修

	事業名	達成状況	内容
16	個人情報保護研修	○	入社時、2月、3月に実施
17	危機管理研修	○	入社時に実施
18	接遇研修	○	5月、9月に実施
19	責任者研修	○	10月に実施
20	県内外図書館見学	○	10月、三沢市立図書館へ1名
21	eラーニングによる各種研修（選書等）	○	4月に実施（2回）
22	青森県立図書館等開催の研修	○	5つの研修に参加

(5) 管理業務の収支

	事業名	達成状況	内容
23	収支	○	概ね計画どおり、指定管理料内で運営

7. 事業計画時に設定した目標の達成状況

(6) 緊急時の体制に係る事項

	事業名	達成状況	内容
24	館内巡回	○	定期的に館内巡回を実施
25	危機管理研修	○	入社時にeラーニングにて基本を学ぶ
26	消防訓練の実施	○	7月、12月に実施
27	AED講習	×	未実施
28	夜間及び閉館時の警備	×	7月に大山将棋記念館未施錠あり
	対応		休館日の特別清掃に責任者が立ち会う。警備未設定時には、警備より連絡が入るようにする。
29	個人情報保護	×	1月に個人情報の誤使用あり
	対応		個人情報に関する研修を全スタッフに対し実施する。
30	社内監査	○	11月に実施

30 項目中、達成 24
達成率 80%