

あかし市民図書館等の管理運営状況（2018年度）について

2006年4月から指定管理者制度を導入したあかし市民図書館等について、2018年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

1 指定管理者

(1)指定管理者	TRC・長谷工・神戸新聞グループ
(2)指定期間	2015年4月1日～2022年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 361,606千円 決算見込額 361,606千円 (2017年度指定管理料 352,835千円 決算額 328,394千円)
(4)管理体制	館長1名、館長代理2名、責任者7名、総務統括1名、スタッフ59名〔フルタイム:36名、シェアタイム:23名〕 合計 70名

2 評価項目

(1) 顧客満足度について							
① アンケートの実施状況	<来館者アンケート(2019年3月実施)> ・あかし市民図書館 来館者対象(回答 561件)						
	質問項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
	1 開館日・時間	62.7%	15.0%	13.2%	3.6%	2.0%	3.5%
	2 貸出期間(2週間)	49.4%	10.7%	24.2%	9.8%	0.9%	5.0%
	3 貸出冊数(20冊まで)	66.3%	7.7%	18.5%	0.9%	0.5%	6.1%
	4 図書の見つけやすさ	29.1%	21.4%	31.6%	10.3%	3.9%	3.7%
	5 蔵書の内容	29.4%	27.6%	29.6%	6.6%	1.6%	5.2%
	6 蔵書の量	32.8%	27.6%	26.6%	6.4%	1.2%	5.4%
	7 スタッフの応対	52.4%	23.9%	17.1%	1.4%	1.1%	4.1%
	8 スタッフの知識	36.7%	20.9%	32.8%	1.2%	1.1%	7.3%
	9 当館の満足度	41.0%	34.0%	17.5%	2.1%	0.5%	4.9%
	・西部図書館 来館者対象(回答数 347件)						
	質問項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
	1 開館日・時間	54.8%	13.8%	23.6%	3.2%	0.3%	4.3%
	2 貸出期間(2週間)	45.2%	14.4%	27.7%	8.1%	0.6%	4.0%
	3 貸出冊数(20冊まで)	65.7%	10.1%	17.0%	0.6%	0.6%	6.0%
	4 図書の見つけやすさ	30.0%	18.2%	38.6%	7.8%	0.6%	4.8%
	5 蔵書の内容	24.8%	19.6%	32.0%	16.1%	3.2%	4.3%
	6 蔵書の量	26.5%	17.6%	31.7%	16.1%	2.9%	5.2%
	7 スタッフの応対	61.4%	15.9%	18.2%	0.9%	0.0%	3.6%
8 スタッフの知識	45.2%	16.1%	32.0%	0.6%	0.0%	6.1%	
9 当館の満足度	42.9%	23.9%	24.8%	2.0%	0.6%	5.8%	

<p>②利用者からの主な苦情とその対応等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルサービスの充実を求める声に対して、ボランティアによる対面朗読サービスを開始した。 ・あかし市民図書館内の学習エリアの利用について、公平性と利便性の向上を図るため、抽選方法を改善した。
<p>所管課コメント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・図書の見つけやすさに関する満足度(満足、やや満足と回答した割合)は、昨年度より向上しているものの5割程度にとどまっているため、より一層の書架整理と表示や配架の工夫を求めている。 ・蔵書の内容、量についても、幅広いニーズに応えられる選書に努めるなど、さらなる工夫を求めている。 ・スタッフの対応に関しては、高い満足度を得ており、努力が認められる。一方で、知識不足を指摘する声もあり、今後、図書館全体の満足度を向上するために、選書力をはじめとする司書の基本的なスキルの一層の向上やスタッフ全体のホスピタリティと知識の向上のために、人材育成に尽力するよう求めている。

<p>(2) 事業達成度について</p>	
<p>①事業・業務の実施状況</p>	<p><運営・サービス業務></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>移動図書館車の2台運行及びステーションの拡充で、移動図書館の利用が徐々に増えている。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>男性スタッフによる読み聞かせ「おはなしにいさん」の取り組みが定着しており、子育て世代を巻き込みながら、親しみやすい図書館づくりを行った。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>2019年度の市制施行100周年、明石城築城400年を迎えるにあたり、ふるさと資料の充実に努めた。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>3歳6か月児とその保護者を対象とするブックセカンド事業を開始した。ブックスタート事業(4か月児)に続き、幼いころから読書に親しむ環境を提供した。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>放課後児童クラブに対して、内容の異なる図書約60冊を貸し出し、1ヶ月ごとにクラブ間で本を巡回させる「放課後ブックサークル」(昨年度までモデル実施)を全クラブに対象を広げ、本格的に実施した。</p> </div>
	<p><維持管理業務></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>日々の巡回や定期点検を実施し、不具合箇所については、速やかに修繕を行っている。</p> </div>

②施設等の利用状況	<p><図書利用状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出人数</th> <th>貸出冊数</th> <th>予約件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本館</td> <td>534,336人</td> <td>1,585,064冊</td> <td>178,798件</td> </tr> <tr> <td>西部館</td> <td>139,555人</td> <td>729,844冊</td> <td>77,729件</td> </tr> <tr> <td>移動図書館</td> <td>11,676人</td> <td>91,957冊</td> <td>20,143件</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>685,567人 (前年 674,030人)</td> <td>2,406,865冊 (前年 2,466,126冊)</td> <td>276,670件 (前年 252,702件)</td> </tr> </tbody> </table> <p><登録者数> 85,137人(2017年度末 78,589人)</p> <p><宅配サービス利用状況> 延べ161人、延べ1,009冊(2017年度 延べ163人、延べ1,048冊)</p> <p><電子図書館サービス利用状況> 閲覧数9,540回、貸出数3,333回、登録者数8,849人 (2017年度 閲覧数 9,936回、貸出数 3,515回、登録者数 13,280人)</p> <p><放課後ブックサークル> 貸出冊数60冊(1カ所1ヶ月あたり)、場所10カ所、期間3カ月 貸出冊数53冊(1カ所1ヶ月あたり)、場所28カ所、期間9カ月</p>		貸出人数	貸出冊数	予約件数	本館	534,336人	1,585,064冊	178,798件	西部館	139,555人	729,844冊	77,729件	移動図書館	11,676人	91,957冊	20,143件	計	685,567人 (前年 674,030人)	2,406,865冊 (前年 2,466,126冊)	276,670件 (前年 252,702件)
		貸出人数	貸出冊数	予約件数																	
本館	534,336人	1,585,064冊	178,798件																		
西部館	139,555人	729,844冊	77,729件																		
移動図書館	11,676人	91,957冊	20,143件																		
計	685,567人 (前年 674,030人)	2,406,865冊 (前年 2,466,126冊)	276,670件 (前年 252,702件)																		
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・事業・業務の実施状況では、他機関との連携事業を積極的に行うことで、イベントやサービスの幅を広げ、新たな利用者層の利用促進を図っている。今後は、本の貸出や再度の来館に繋げる工夫が必要である。 ・施設等の利用状況では、あかし市民図書館が開館2年を迎え、登録者数と貸出人数は増えているものの、貸出冊数は減少している。加えて、西部図書館は、貸出人数、貸出冊数ともに減少傾向にあり、図書館全体で活性化の取り組みが必要である。 ・移動図書館は、貸出や返却にとどまっているが、今後、移動図書館を活用してのイベントや資料展示を行うなどの工夫が必要である。 																				

(3) 事業収支について										
①収支状況	<収支状況>									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入総額</th> <th>367,171千円</th> <th>指定管理料 361,606千円 その他 5,565千円</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>支出総額</td> <td>366,057千円</td> <td>人件費 150,622千円 事務費 26,466千円 管理費 49,890千円 物件費 40,067千円 負担金 210千円 事業費 58,282千円 租税公課 14,772千円 一般管理費 22,058千円 その他 3,690千円</td> </tr> <tr> <td>収支</td> <td>1,114千円</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	収入総額	367,171千円	指定管理料 361,606千円 その他 5,565千円	支出総額	366,057千円	人件費 150,622千円 事務費 26,466千円 管理費 49,890千円 物件費 40,067千円 負担金 210千円 事業費 58,282千円 租税公課 14,772千円 一般管理費 22,058千円 その他 3,690千円	収支	1,114千円	
	収入総額	367,171千円	指定管理料 361,606千円 その他 5,565千円							
支出総額	366,057千円	人件費 150,622千円 事務費 26,466千円 管理費 49,890千円 物件費 40,067千円 負担金 210千円 事業費 58,282千円 租税公課 14,772千円 一般管理費 22,058千円 その他 3,690千円								
収支	1,114千円									
②使用料等の収入状況	<ul style="list-style-type: none"> ・コピー手数料収入 438千円(2017年度 371千円) 									

所管課コメント

・指定管理料(協定締結額361,606千円)は、新移動図書館車の運行費を精査し、精算した結果、361,606千円で決算した。

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・司書資格のないスタッフに対しては働きながら取得できるようバックアップを継続的に行っている。
- ・現場研修や社内研修を通じ、スタッフ全体の知識・技能の向上を図っている点は評価できる。しかし、内部研修またはTRC主催の研修がほとんどであるため、外部主催の研修も活用しながら、一層のスキルアップが必要である。
- ・包括外部監査で指摘を受けた事項に対する明確な回答が得られないなど、不適切な対応が見受けられた。
- ・新規事業の経費について明確な積算根拠の提示がなく、協議に相当の時間を要した。

4 所管課総合評価

顧客満足度については、利用者アンケートの結果や利用者の声に対する柔軟な対応を考慮すると、概ね良好であると考えられる。

事業達成度についても、運営・サービス業務において、通常業務に加え、事業計画に基づいた多数の提案業務や連携事業が実施され、維持管理業務でも、定期点検の実施や速やかな修繕対応が行われており、良好であると考えられる。

一方で、利用者アンケートの自由記述には、スタッフの司書としてのスキルアップや、専門性を生かした接遇や書架案内を求める声もあり、図書館の基本が疎かになっていないかと危惧される一面もある。図書館の基本は、利用者の様子に目を配り、利用者と接する機会を持ち、レファレンスや資料の提供、貸出へとつなげていくことである。そうした地道なサービスにも丁寧に取り組むことを期待する。

その他、知識・技能向上のための研修や、個人情報保護の取り組み、危機管理への対応等については、スタッフ全体で取り組んでおり、適正に実施されている。

今後は、あかし市民図書館だけでなく、西部図書館や移動図書館を含む市立図書館全体のサービスの充実、利用促進にも力を入れる必要がある。またサービスの基本となる司書の選書力・レファレンス力の向上や来館者が気軽に相談できる体制を整えるなど更なる市民サービスの向上を期待する。

以上のことから、2018年度において、指定管理者による概ね適正な管理運営が行われていると判断する。市としても、今後も良好な管理運営が継続されるよう、適正かつ必要な指導・監督を行っていく。