

あかし市民図書館及び明石市立西部図書館の管理運営状況報告(2024年度)

施設所管課

政策局プロジェクト推進室本のまち担当

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 2024年4月1日～2031年3月31日
 (3) 管理体制 館長2名、館長代理2名、責任者等(補佐含む)12名、
 スタッフ52名〔フルタイム:27名、パートタイム等:25名〕
 合計68人

2 評価項目

(1) 顧客満足度

①アンケート調査等の結果

＜来館者アンケート(3月実施)＞

あかし市民図書館

質問項目	2024年度(回答者数:470名)						2023年度(回答者数:902名)					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
開館日数・時間	66.2%	12.8%	14.5%	4.0%	2.3%	0.2%	65.0%	15.1%	14.3%	3.7%	1.7%	0.3%
貸出期間(2週間)	47.9%	15.3%	24.0%	10.2%	1.1%	1.5%	47.5%	13.9%	25.5%	9.3%	1.3%	2.5%
貸出冊数(20冊まで)	75.5%	5.7%	16.0%	1.1%	0.4%	1.3%	72.6%	5.8%	17.6%	1.3%	0.7%	2.0%
図書の見つけやすさ	25.3%	25.5%	31.5%	12.3%	4.7%	0.6%	27.7%	23.8%	30.4%	13.0%	3.8%	1.3%
蔵書の内容	31.9%	31.5%	24.3%	9.1%	1.9%	1.3%	31.5%	28.2%	26.8%	9.5%	2.8%	1.2%
蔵書の量	32.1%	30.9%	25.5%	8.7%	1.9%	0.9%	34.3%	26.8%	27.4%	7.4%	2.7%	1.4%
スタッフの対応	57.2%	18.9%	18.5%	3.4%	1.3%	0.6%	59.1%	20.8%	15.5%	2.4%	1.6%	0.6%
スタッフの知識	38.3%	16.6%	40.2%	3.0%	0.9%	1.1%	42.5%	17.0%	35.8%	1.2%	1.3%	2.2%
講演イベントなど	18.5%	14.7%	60.9%	2.8%	2.3%	0.9%	18.6%	15.1%	60.1%	2.9%	1.8%	1.6%
当館の満足度	49.6%	34.0%	10.9%	3.6%	1.1%	0.9%	50.3%	33.9%	10.0%	3.1%	1.3%	1.3%

※ 割合の合計については、端数処理の関係上、100%とならない場合があります。

※ 回答者数は、非来館者による回答分を除いています。

西部図書館

質問項目	2024年度(回答者数:185名)						2023年度(回答者数:317名)					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
開館日数・時間	36.8%	18.9%	32.4%	8.6%	2.7%	0.5%	40.7%	20.5%	28.1%	8.2%	2.2%	0.3%
貸出期間(2週間)	36.2%	15.1%	31.4%	13.0%	2.7%	1.6%	36.3%	13.2%	37.2%	10.7%	0.6%	1.9%
貸出冊数(20冊まで)	70.8%	4.9%	20.5%	2.2%	0.5%	1.1%	63.4%	8.5%	22.4%	2.5%	1.9%	1.3%
図書の見つけやすさ	18.4%	21.6%	41.1%	16.2%	1.6%	1.1%	21.1%	24.3%	38.5%	13.2%	1.6%	1.3%
蔵書の内容	14.1%	23.8%	33.0%	22.7%	5.9%	0.5%	16.1%	19.9%	35.6%	19.6%	5.7%	3.2%
蔵書の量	15.1%	20.0%	30.8%	25.9%	6.5%	1.6%	16.1%	16.7%	34.1%	24.9%	6.9%	1.3%
スタッフの対応	40.5%	20.5%	28.1%	5.9%	3.8%	1.1%	45.7%	21.8%	27.1%	3.8%	1.6%	0.0%
スタッフの知識	22.7%	21.6%	49.2%	3.2%	1.6%	1.6%	28.7%	17.4%	48.6%	2.2%	1.6%	1.6%
講演イベントなど	10.3%	10.8%	70.8%	4.3%	2.2%	1.6%	8.8%	12.3%	71.6%	3.8%	2.2%	1.3%
当館の満足度	28.6%	36.8%	28.6%	3.8%	2.2%	0.0%	31.9%	38.5%	24.0%	3.2%	1.3%	1.3%

※ 割合の合計については、端数処理の関係上、100%とならない場合があります。

※ 回答者数は、非来館者による回答分を除いています。

移動図書館

質問項目	2024年度(回答者数:55名)						2023年度(回答者数:75名)					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
図書の見つけやすさ	21.8%	25.5%	36.4%	14.5%	0.0%	1.8%	25.3%	14.7%	45.3%	10.7%	1.3%	2.7%
蔵書の内容	12.7%	32.7%	34.5%	18.2%	0.0%	1.8%	14.7%	21.3%	42.7%	18.7%	0.0%	2.7%
スタッフの対応	69.1%	16.4%	12.7%	0.0%	0.0%	1.8%	54.7%	28.0%	16.0%	0.0%	0.0%	1.3%
当館の満足度	50.9%	38.2%	3.6%	3.6%	0.0%	3.6%	45.3%	41.3%	12.0%	0.0%	0.0%	1.3%

※ 割合の合計については、端数処理の関係上、100%とならない場合があります。

※ 回答者数は、非来館者による回答分を除いています。

②利用者からの主な要望とその対応等

- ・ 館内の図書検索機の画面が見にくいとの意見に対し、画面のコントラストを調整し改善に努めた。

(2) 事業達成度

①事業・業務の実施状況

運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ レファレンスサービスの実績が昨年から2倍以上となった。 ・ 学習可能な席について、座席予約システムを導入した。 ・ 図書館システムの機器類を一斉更新した。 																														
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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た。 ・ 設備等の修繕20件を実施した。 																														
実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 合計116事業（指定：10事業、提案：106事業）を実施。主なものは以下のとおり。 <table border="1"> <tr> <td>ブックスタート事業</td><td>毎月 2,212人</td></tr> <tr> <td>ブックセカンド事業</td><td>毎月 2,777人</td></tr> <tr> <td>おはなし会</td><td>70回 382人</td></tr> <tr> <td>リサイクルブックフェア</td><td>1回 1,112人</td></tr> <tr> <td>西部図書館開館25周年記念イベント</td><td>(午前の部) 136人</td></tr> <tr> <td>まちかどミニコンサート in 図書館</td><td>8回実施 203人</td></tr> <tr> <td>ぬいぐるみのおとまり会</td><td>1回 26人</td></tr> <tr> <td>夏休み応援ラボ</td><td>7回 88人</td></tr> <tr> <td>クイズラリーで図書館を探検しよう</td><td>延べ11日間 157人</td></tr> <tr> <td>図書館おたんじょうび会</td><td>8回 99人</td></tr> <tr> <td>としょかん福袋</td><td>1回 81セット</td></tr> <tr> <td>情報検索・リテラシー講座</td><td>6回 17人</td></tr> <tr> <td>バリアフリー上映会</td><td>2回 15人</td></tr> <tr> <td>手話で絵本の読み聞かせ</td><td>3回 80人</td></tr> <tr> <td>「市民による夢の図書館プロジェクト(Dチーム)」 関連イベント</td><td>145回 1,542人</td></tr> </table>	ブックスタート事業	毎月 2,212人	ブックセカンド事業	毎月 2,777人	おはなし会	70回 382人	リサイクルブックフェア	1回 1,112人	西部図書館開館25周年記念イベント	(午前の部) 136人	まちかどミニコンサート in 図書館	8回実施 203人	ぬいぐるみのおとまり会	1回 26人	夏休み応援ラボ	7回 88人	クイズラリーで図書館を探検しよう	延べ11日間 157人	図書館おたんじょうび会	8回 99人	としょかん福袋	1回 81セット	情報検索・リテラシー講座	6回 17人	バリアフリー上映会	2回 15人	手話で絵本の読み聞かせ	3回 80人	「市民による夢の図書館プロジェクト(Dチーム)」 関連イベント	145回 1,542人
ブックスタート事業	毎月 2,212人																														
ブックセカンド事業	毎月 2,777人																														
おはなし会	70回 382人																														
リサイクルブックフェア	1回 1,112人																														
西部図書館開館25周年記念イベント	(午前の部) 136人																														
まちかどミニコンサート in 図書館	8回実施 203人																														
ぬいぐるみのおとまり会	1回 26人																														
夏休み応援ラボ	7回 88人																														
クイズラリーで図書館を探検しよう	延べ11日間 157人																														
図書館おたんじょうび会	8回 99人																														
としょかん福袋	1回 81セット																														
情報検索・リテラシー講座	6回 17人																														
バリアフリー上映会	2回 15人																														
手話で絵本の読み聞かせ	3回 80人																														
「市民による夢の図書館プロジェクト(Dチーム)」 関連イベント	145回 1,542人																														
その他業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来館者アンケートの回答者数が昨年度から大幅に減少している。 																														

②施設等の利用状況

<図書利用状況>

		2024 年度	2023 年度	2022 年度
貸出人数	あかし市民図書館	410,875 人	410,845 人	418,246 人
	西部図書館	120,162 人	120,816 人	1,24,910 人
	移動図書館	12,276 人	12,371 人	12,633 人
	計	543,313 人	544,032 人	555,789 人
貸出冊数	あかし市民図書館	1,363,992 冊	1,376,884 冊	1,416,500 冊
	西部図書館	606,592 冊	618,629 冊	643,814 冊
	移動図書館	90,523 冊	93,230 冊	98,929 冊
	計	2,061,107 冊	2,088,743 冊	2,159,243 冊
予約件数	あかし市民図書館	215,388 件	211,320 件	209,885 件
	西部図書館	91,835 件	92,716 件	96,486 件
	移動図書館	30,879 件	30,323 件	29,483 件
	計	338,102 件	334,359 件	335,854 件

<その他>

		2024 年度	2023 年度	2022 年度
登録者数		76,521 人	74,418 人	79,839 人
郵送貸出(旧 宅配)サービス	貸出人数	195 人	228 人	198 人
	貸出冊数	2,086 冊	1,882 冊	1,617 冊
電子図書館 サービス	閲覧数	8,106 回	8,691 回	9,893 回
	貸出数	3,263 回	3,596 回	4,521 回
	新規登録者数	6,565 人	4,729 人	4,727 人
放課後ブックサークル(総貸出冊数)		21,840 冊	21,840 冊	21,840 冊

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2024 年度	2023 年度	2022 年度
収入合計(A)		555,215	379,392	379,996
内訳	指定管理料	551,980	381,751	378,987
	実施事業収入	3	17	4
	精算返戻金	△1,167	△6,454	△2,686
	その他返戻金	△12	0	0
	その他収入	4,411	4,078	3,691
支出合計(B)		533,228	378,276	379,344
内訳	人件費	187,502	160,041	159,632
	事務費	23,968	19,809	19,756
	管理費	51,988	55,243	61,624
	物件費	191,593	43,805	43,060
	負担金	141	155	128
	事業費	37,079	52,591	50,769
	公租公課	21,509	19,985	17,654
	一般管理費	15,176	23,934	23,934
	その他支出	4,272	2,713	2,787
収支(A-B)		21,987	869	652

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2024 年度	2023 年度	2022 年度
使用料収入(西部図書館貸室)	285	423	403

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・ 収支面も含め、事業計画と事業報告の対比がしやすいよう記載方法を変更するなど、工夫が見られた。
- ・ 令和7年4月1日の二見図書館の開館に向け、現状の運営方法の詳細など市からの様々な問合せに真摯に対応していた。

4 所管課総合評価

顧客満足度については、前年度とほぼ同等の評価を得ているという結果となった。

事業達成度については、市の様々な部署やボランティア団体等とも連携して施策や文化の発信に努めるなど、官民協働での幅広い取組を事業計画書に沿って実施できている。一方で、アンケートによる満足度をより高めるため、事業効果や市民の認知度など原因を分析した上で改善を図るよう求める。

事業収支については、全体としておおむね適正に執行できているものの、一部の精算項目について市との事前協議なく年度協定に定めた金額を超えていたため、協定書や仕様書の内容を十分に確認して事務を進めるよう求める。

総合的には、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できる。市としては、引き続き良好な管理運営が行われるよう、適正かつ必要な指導・監督を行っていく。