

指定管理者の管理運営に関する評価シート

1 施設

施設名	あかし市民図書館、明石市立西部図書館
施設所管課	政策局シティセールス推進室本のまち推進課
指定管理者	TRC・長谷工・神戸新聞グループ
指定期間	2015年（平成27年）4月1日～2024年（令和6年）3月31日
指定管理料 （年度毎）	2015年度(平成27年度)決算額 306,800千円 2016年度(平成28年度)決算額 489,576千円 2017年度(平成29年度)決算額 328,395千円 2018年度(平成30年度)決算額 361,606千円 2019年度(令和元年度)決算額 363,164千円 2020年度(令和2年度)決算額 369,197千円 2021年度(令和3年度)決算額 388,676千円 2022年度(令和4年度)決算額 376,300千円
管理体制	館長1名、館長代理2名、館長補佐1名、総務統括1名、責任者等13名、 スタッフ56名（フルタイム：31名、シェアタイム25名） 合計74名

2 指定管理者評価

2015年度の移転準備期間以来、利用者が自らの課題に応じた資料に出会えるよう新館の館内レイアウト、資料の収集を行い、2016年度「あかし市民図書館」としてオープン以降は、「本のまち明石」の拠点となる役割を果たすべく尽力してきた。機器・施設の維持管理も円滑かつ適正に行っている。

あらゆる世代の利用者が本に親しみを持ち、求める資料に行きつくための見出しや掲示など、館内の整備をはじめ、移動図書館車の増台、ステーションの増設にも対応した。基幹業務についてもスタッフへの指導、接遇の強化を行い、利用者サービスが向上したことによって、2019年度には市の目標である貸出冊数300万冊を達成することができた。

蔵書の構築については、あらゆるニーズに応えることができるよう市と協議しながら行った。ICタグの導入・活用、自動貸出機、BDSの導入を行い、増大する資料の管理体制を整えた。明石の歴史文化に関わるふるさと資料の収集、提供も積極的に行い、明石ならではの特色を持たせることができた。貴重な郷土遺産である生船を紹介することができたのも大きな成果である。ビジネス関連では一般流通しづらい社史を全国から収集し、4千冊近いコレクションを収集することができた。

本とまちとひとをつなぐ取組として、本を使用するコミュニケーションツール「たこ文庫」を作成し、図書館の枠組みを超えた取り組みとして多方面からの注目を集め、2019年のグッドデザイン賞を受賞した。また、既存のボランティア活動という枠組みを超えた市民による自主活動「市民による夢の図書館プロジェクトDチーム」を立ち上げ、図書館が市民交流の場、活動の場として機能する情報拠点へと成長し始めている。

コロナ禍においては「人を集める」から「渡す」「見せる」といった、新しい形態でイベントを開催し、感染リスクを回避しつつ、効果的に利用者に情報を伝えるよう創

意工夫を行った。さらに電子図書館の資料を充実させるなど非接触型のサービスを中心に展開し、利用者が安心して図書館を利用できる対策を取った。また、子育て世代の不安、ストレスが増大している状況を受け、「子育て支援講座」、「すくすく子育てサポート事業」を実施した。休館中には図書館と市が協働して、自宅に本を届ける「絵本の宅配便」を行った。こちらは官民協働による子育て支援を象徴する取組として評価され、「Library of the Year 2021」優秀賞、オーディエンス賞をダブルで受賞した。

地域との連携事業も活発に行い、地域の文化、産業のみならず認知症や里親、LGBTQ+/SOGIE 等についての連携展示や企画を行い、明石市の施策を図書館から発信することができた。

ユニバーサルサービスにおいては来館困難者への宅配サービス、読書支援サービスのユアアイズを導入し、アカウントの貸出を開始するなどサービスの拡充を実現した。西部図書館ではユニバーサルエリアを開設し、大活字本、オーディオブックなどユニバーサル資料の充実を図り、読書バリアフリーな環境作りをすすめた。

3 所管課評価

指定管理期間2年目（2016年度）に旧市立図書館からあかし市民図書館へ移転して以降、「本のまち明石」の中心施設として、来館者数や貸出冊数を伸ばし、「まち・ひと・しごと創生総合戦略」における数値目標の一つであった「年間貸出冊数300万冊」の達成に貢献したことは評価できる。ただし、本市の重点事業である「こどもを核としたまちづくり」、「みんなにやさしいまちづくり」等に関連する事業については、指定管理者の専門性を活かした積極的な提案を期待するところであったが十分とは言えない結果となった。

また、本市では、市民図書館以外にも西部図書館、移動図書館で図書館サービスを提供している。特に指定管理者から提案があった2台体制の移動図書館車については、約2倍に増設したステーションをただ漫然と巡回するのではなく、利用データや本のまちの理念に基づいたステーションの見直しやイベント等での小型車の活用などさらなる工夫が必要であると考えます。

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、概ね良好であったと考えられる。ただし、「図書の見つけやすさ」の満足度は、過去8年間を通じて50%台に止まっているため、見出しや掲示の見直し、書架整理の徹底など、基本的な図書館業務である資料検索の利便性の向上についても、日々の人員配置の工夫などにより対応されたい。

事業・業務の実施状況については、市の様々な部署や地元産業の団体と連携して施策や文化の発信に努めるなど、官民協働などでの幅広い取組を行っている。

事業収支については、2022年度に維持管理費が大幅に増加しているが、社会的な光熱費の高騰によるものであり、全体としては概ね適正であると認められる。ただし、市と協議を行わないまま年度協定書に定めた精算項目の金額を超えて執行する事案、決算報告資料等に数値の誤りが散見される事案などが複数年度で見受けられたため、経理事務等、総務機能の適正化がさらに必要である。

以上のことから、改善すべき点はあるものの、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。

4 指定管理者選定委員会による外部評価

全体として、明石市の目指す「本のまち明石」の中心施設として、コロナ禍を含め、市と連携して新規事業に取り組むなど利用者サービスの向上に努めたことから、概ね適正な管理運営がなされていたと考える。視点ごとの評価内容は下記のとおりである。

顧客満足度では、利用者アンケート結果は、総合的な満足度に「満足・やや満足」と回答した人が 66.2～80.0%であり、「やや不満・不満」と回答した人が 0.8%～4.4%であった。「満足」との回答をさらに高める余地はあるものの、「やや不満・不満」の数値が低いことから、利用者の満足度は概ね達成できていると思われる。「図書の見つけやすさ」、「蔵書の内容」、「スタッフの知識」など満足度が低い項目については、利用者目線に立ったよりきめ細やかな対応を期待する。

事業・業務の実施状況については、ユニバーサルサービスとして、来館困難者への宅配サービス、拡大読書器や音声読み上げ機などの機器類の整備、対面朗読サービス、電子図書館サービスなどを提供し、高齢者、障害者のみならず、誰もが読書を楽しめるような読書バリアフリー環境の充実が図られたが、今後はそのようなサービスを必要とする方の利用に確実に繋げるため、当事者の声の聴取、周知広報や館内での情報案内に努められたい。

収支状況については、年々事業費などが増加傾向にある。新規事業の増加を安易に指定管理料の増に求めることなく、全体でバランスを図りながら管理運営に努められたい。全体としては、黒字を計上し安定した運営が行われており、概ね適正に執行されていると認められる。