

あかし市民図書館等の管理運営状況報告(2019年度)

施設所管課

政策局本のまち推進室

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) 管理体制 館長2名、館長代理2名、館長補佐1名、総務統括1名、責任者(補佐)10名
 スタッフ56名〔フルタイム:33名、シェアタイム:23名〕
 合計72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	2019年度(回答者数:732名)						2018年度(回答者数:561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	64.7%	14.9%	13.5%	2.6%	1.4%	2.9%	62.7%	15.0%	13.2%	3.6%	2.0%	3.5%
貸出期間(2週間)	52.2%	15.3%	18.7%	7.9%	1.8%	4.1%	49.4%	10.7%	24.2%	9.8%	0.9%	5.0%
貸出冊数(20冊まで)	67.6%	8.3%	17.1%	0.8%	0.7%	5.5%	66.3%	7.7%	18.5%	0.9%	0.5%	6.1%
図書の見つけやすさ	29.2%	21.1%	32.5%	10.5%	1.9%	4.8%	29.1%	21.4%	31.6%	10.3%	3.9%	3.7%
蔵書の内容	33.1%	24.4%	27.3%	8.2%	1.5%	5.5%	29.4%	27.6%	29.6%	6.6%	1.6%	5.2%
蔵書の量	35.5%	24.3%	25.7%	6.8%	1.6%	6.0%	32.8%	27.6%	26.6%	6.4%	1.2%	5.4%
スタッフの応対	57.1%	21.0%	15.3%	1.6%	1.0%	4.0%	52.4%	23.9%	17.1%	1.4%	1.1%	4.1%
スタッフの知識	39.1%	19.1%	31.9%	1.2%	0.8%	7.9%	36.7%	20.9%	32.8%	1.2%	1.1%	7.3%
講演イベントなど	20.1%	11.1%	49.8%	2.6%	0.7%	15.7%	-	-	-	-	-	-
当館の満足度	45.6%	32.7%	15.6%	1.2%	0.1%	4.8%	41.0%	34.0%	17.5%	2.1%	0.5%	4.9%

西部図書館

質問項目	2019年度(回答者数:354名)						2018年度(回答者数:347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	55.4%	17.8%	20.9%	3.4%	0.6%	2.0%	54.8%	13.8%	23.6%	3.2%	0.3%	4.3%
貸出期間(2週間)	48.0%	18.1%	25.4%	5.9%	0.6%	2.0%	45.2%	14.4%	27.7%	8.1%	0.6%	4.0%
貸出冊数(20冊まで)	66.4%	8.7%	19.2%	1.7%	0.6%	3.4%	65.7%	10.1%	17.0%	0.6%	0.6%	6.0%
図書の見つけやすさ	33.3%	24.9%	31.1%	8.2%	0.3%	2.2%	30.0%	18.2%	38.6%	7.8%	0.6%	4.8%
蔵書の内容	20.6%	24.3%	39.0%	11.0%	2.3%	2.8%	24.8%	19.6%	32.0%	16.1%	3.2%	4.3%
蔵書の量	20.9%	23.2%	37.6%	13.3%	2.5%	2.5%	26.5%	17.6%	31.7%	16.1%	2.9%	5.2%
スタッフの応対	45.8%	20.1%	28.5%	0.8%	0.0%	4.8%	61.4%	15.9%	18.2%	0.9%	0.0%	3.6%
スタッフの知識	45.8%	20.1%	28.5%	0.8%	0.0%	4.8%	45.2%	16.1%	32.0%	0.6%	0.0%	6.1%
講演イベントなど	19.5%	13.3%	55.1%	0.8%	0.0%	11.3%	-	-	-	-	-	-
当館の満足度	42.9%	29.7%	24.0%	0.6%	0.0%	2.8%	42.9%	23.9%	24.8%	2.0%	0.6%	5.8%

②利用者からの主な要望とその対応等

- ・ 性別欄におけるLGBT配慮の要望については、次回のアンケートから改善する。
- ・ ラウンジに設置している椅子の騒音に対しては、利用者の声を受け、椅子を改良し、快適な環境づくりに努めた。

(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"> ・ 読書バリアフリーの拡充を進めるとともに、市内の障害者団体に向けての広報に努めた。 ・ 夏休みの児童に対するレファレンスの強化や、秋のコンシェルジュツアーなど、レファレンスの充実を図った。
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ている。 ・ 設備等の修繕9件を実施した。なお、修繕内容としては、内部の設備に対する修繕が主となっている。
実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動図書館車の運行については、市内78か所を巡回するとともに、イベント等への臨時運行を行った。 ・ 4か月児健診時のブックスタート事業及び3歳6か月児健診時のブックセカンド事業を継続して実施した。また、保護者が選書する際の参考になるよう、絵本とともに配布するブックリストを刷新した。 ・ 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か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」を実施した。 ・ 西部図書館開館20周年を記念した事業として、ガチャ企画やドリンクチケットキャンペーンを実施し、貸出冊数の底上げを図った。
その他業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書籍消毒機の更新を行い、従来の4冊から6冊の同時消毒作業が可能となった。

②施設等の利用状況

<図書利用状況>

		2019年度	2018年度	2017年度
貸出人数	あかし市民図書館	548,658人	534,336人	517,324人
	西部図書館	138,986人	139,555人	146,024人
	移動図書館	11,825人	11,676人	10,682人
	計	699,469人	685,567人	674,030人
貸出冊数	あかし市民図書館	1,587,522冊	1,585,064冊	1,613,863冊
	西部図書館	737,101冊	729,844冊	766,401冊
	移動図書館	96,632冊	91,957冊	85,862冊
	計	2,421,255冊	2,406,865冊	2,466,126冊
予約件数	あかし市民図書館	187,225件	178,798件	162,654件
	西部図書館	81,736件	77,729件	71,981件
	移動図書館	21,910件	20,143件	18,067件
	計	290,871件	276,670件	252,702件

<その他>

		2019年度	2018年度	2017年度
登録者数		92,636人	85,137人	78,589人
宅配サービス	人数	延べ171人	延べ161人	延べ163人
	冊数	延べ1,318冊	延べ1,009冊	延べ1,048冊
電子図書館サービス	閲覧数	10,876回	9,540回	9,936回
	貸出数	4,118回	3,333回	3,515回
	新規登録者数	6,961人	8,849人	13,280人
放課後ブックサークル(総貸出冊数)		21,616冊	15,156冊	4,800冊

(3) 事業収支

① 収支状況

(単位：千円)

項目		2019年度	2018年度	2017年度
収入合計(A)		368,744	367,171	334,272
内訳	指定管理料	375,688	361,606	352,835
	実施事業収入	2	33	20
	精算返戻金	△12,524	0	△24,440
	その他収入	5,578	5,532	5,857
支出合計(B)		367,066	366,057	345,474
内訳	人件費	152,536	150,622	160,932
	事務費	25,215	26,466	27,225
	管理費	46,252	49,890	47,730
	物件費	42,955	40,067	41,757
	負担金	158	210	304
	事業費	58,413	58,282	29,905
	公租公課	15,064	14,772	12,915
	一般管理費	22,917	22,058	21,523
	その他支出	3,556	3,690	3,183
収支(A-B)		1,678	1,114	△11,202

② 市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2019年度	2018年度	2017年度
使用料収入(西部図書館貸室)	479	334	494

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・ 提出物の期限が守られないなど、適正な事務処理が行われていない。
- ・ 精算項目を含む事業費について、明確な積算根拠の提示がなく、協議に時間を要した。

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。その他、知識・技能向上のための研修や、個人情報保護の取組、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。

しかし、移動図書館を含む市立図書館全体の貸出人数・貸出冊数は前年を上回っているものの、西部図書館の貸出人数は減少傾向にあり、2018年度から移動図書館車2台（大型・小型）で巡回ステーション約2倍に増設しているにも関わらず、利用があまり伸びていないのが現状である。図書館の基本は、利用者の様子に目を配り、資料の提供、貸出、レファレンスへとつなげていくことであり、地道なサービスにも丁寧に取り組み、市立図書館全体で利用の促進を図る工夫を期待する。

また、今後は「本のまち明石」の取組の一つとして、宅配サービスの拡充など読書バリアフリー環境の充実にさらに力を入れる必要がある。読書バリアフリーの取組についても、機器類の整備に留まらず、スタッフの知識の向上や来館者が気軽に相談できる体制を整えるなど、図書館としてあるべき姿の基本の上に成り立つ取組が必要であると考えている。

スタッフの対応については、概ね高い評価を得ているものの、西部図書館では「満足」と回答した割合が前年の61.4%から45.8%に下がっている。選書力をはじめとする司書の基本的なスキルアップやスタッフ全体のホスピタリティの一層の向上を図り、更なる市民サービスの充実を期待する。

以上のことから、2019年度において、改良、改善すべき点はあるが、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。