

あかし市民図書館等の管理運営状況報告(2020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～2024年3月31日
- (3) 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(補佐含む)11名、スタッフ55名〔フルタイム:33名、シェアタイム:22名〕
合計71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	2020年度(回答者数:802名)						2019年度(回答者数:732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	65.0%	14.6%	14.1%	2.6%	1.4%	2.4%	64.7%	14.9%	13.5%	2.6%	1.4%	2.9%
貸出期間(2週間)	52.2%	14.8%	19.7%	8.1%	1.6%	3.5%	52.2%	15.3%	18.7%	7.9%	1.8%	4.1%
貸出冊数(20冊まで)	68.7%	10.2%	14.8%	1.1%	0.5%	4.6%	67.6%	8.3%	17.1%	0.8%	0.7%	5.5%
図書の見つけやすさ	33.5%	23.7%	27.2%	10.6%	1.2%	3.7%	29.2%	21.1%	32.5%	10.5%	1.9%	4.8%
蔵書の内容	34.3%	23.6%	31.8%	5.7%	0.5%	4.1%	33.1%	24.4%	27.3%	8.2%	1.5%	5.5%
蔵書の量	35.2%	24.7%	28.6%	6.9%	0.6%	4.1%	35.5%	24.3%	25.7%	6.8%	1.6%	6.0%
スタッフの対応	59.2%	20.2%	16.1%	1.0%	0.6%	2.9%	57.1%	21.0%	15.3%	1.6%	1.0%	4.0%
スタッフの知識	43.8%	19.7%	29.4%	0.7%	0.6%	5.7%	39.1%	19.1%	31.9%	1.2%	0.8%	7.9%
講演イベントなど	20.3%	12.2%	52.1%	2.6%	0.2%	12.5%	20.1%	11.1%	49.8%	2.6%	0.7%	15.7%
当館の満足度	47.4%	32.4%	16.0%	0.9%	0.1%	3.2%	45.6%	32.7%	15.6%	1.2%	0.1%	4.8%

※ 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。

西部図書館

質問項目	2020年度(回答者数:331名)						2019年度(回答者数:354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	53.2%	13.9%	24.5%	5.4%	1.2%	1.8%	55.4%	17.8%	20.9%	3.4%	0.6%	2.0%
貸出期間(2週間)	52.3%	8.8%	24.8%	10.6%	1.2%	2.4%	48.0%	18.1%	25.4%	5.9%	0.6%	2.0%
貸出冊数(20冊まで)	65.9%	10.3%	19.6%	0.3%	0.6%	3.3%	66.4%	8.7%	19.2%	1.7%	0.6%	3.4%
図書の見つけやすさ	32.0%	18.1%	39.6%	6.9%	1.5%	1.8%	33.3%	24.9%	31.1%	8.2%	0.3%	2.2%
蔵書の内容	23.0%	21.5%	40.2%	10.9%	2.1%	2.4%	20.6%	24.3%	39.0%	11.0%	2.3%	2.8%
蔵書の量	22.1%	22.7%	37.8%	12.7%	1.5%	3.3%	20.9%	23.2%	37.6%	13.3%	2.5%	2.5%
スタッフの対応	60.1%	16.6%	21.1%	0.3%	0.6%	1.2%	45.8%	20.1%	28.5%	0.8%	0.0%	4.8%
スタッフの知識	42.6%	16.6%	34.7%	0.3%	0.3%	5.4%	45.8%	20.1%	28.5%	0.8%	0.0%	4.8%
講演イベントなど	14.5%	11.2%	59.8%	2.1%	0.3%	12.1%	19.5%	13.3%	55.1%	0.8%	0.0%	11.3%
当館の満足度	40.5%	32.6%	24.2%	0.6%	0.0%	2.1%	42.9%	29.7%	24.0%	0.6%	0.0%	2.8%

※ 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。

移動図書館

質問項目	2020年度(回答者数:123名)						2019年度(実施せず)					
	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	8.9%	13.0%	61.8%	13.8%	0.8%	1.6%						
蔵書の内容	4.9%	17.9%	41.5%	29.3%	4.1%	2.4%						
スタッフの対応	47.2%	26.0%	24.4%	1.6%	0.0%	0.8%						
当館の満足度	25.2%	38.2%	28.5%	5.7%	0.0%	2.4%						

※ 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。

※ 移動図書館については、2020年度から利用者アンケートを実施しています。

②利用者からの主な要望とその対応等

- ・ あかし市民図書館において要望が多かった開館時間の繰上げについて検討を行い、2021年4月から開館時間を30分繰上げ、9時30分開館とすることを決定した。
- ・ 利用者からのご意見に対して早く回答してほしいとの要望に対し、改善を図った。

(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"> ・ 「明石市天文科学館開館60周年」や「LGBTQ+フレンドリープロジェクト」等明石市の施策と連携した企画を市担当部署と連携して実施した。 ・ 市立西部図書館内において、図書館での除籍本を利用者に提供するためのリサイクルブックコーナーを常設し、市民サービスの向上を図った。 ・ 読書バリアフリーの取組を充実させるため、当事者の声を聴くなどニーズの把握に努め、ボランティア団体とともにユニバーサルサービスの音声ガイドを作成し配布したほか、企画展を実施するなど幅広く取り組んだ。 ・ 行政資料、白書の充実化に向け、収集を実施した。 ・ 毎年実施している蔵書の長期整理については、新型コロナウイルス感染拡大による臨時休館期間中に実施し、臨時休館による利用者への影響を最小限に留めた。
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。 ・ 設備等の修繕については、24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。 ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、図書館内の閲覧席や窓口カウンターに間仕切りを設置した。
実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急事態宣言の影響を受け、休館を余儀なくされた期間においても、「絵本の宅配便事業」を明石市と連携して実施し、市内の未就学児世帯に絵本を通じた親子のコミュニケーションの時間を提供した。 ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、イベント実施方法が制限され、主に展示型のイベントが中心となったが、内容を工夫しながらイベント実施の継続に努めた。
その他業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 除菌等への関心の高まりから、図書館内の図書除菌器の利用が大幅に増加した。 ・ 利用者の声を幅広く収集するため、2020年度より移動図書館の利用者に対しても、アンケートの収集を開始した。

②施設等の利用状況

<図書利用状況>

		2020 年度	2019 年度	2018 年度
貸出人数	あかし市民図書館	456,826 人	548,658 人	534,336 人
	西部図書館	113,471 人	138,986 人	139,555 人
	移動図書館	9,687 人	11,825 人	11,676 人
	計	579,984 人	699,469 人	685,567 人
貸出冊数	あかし市民図書館	1,317,354 冊	1,587,522 冊	1,585,064 冊
	西部図書館	604,686 冊	737,101 冊	729,844 冊
	移動図書館	79,181 冊	96,632 冊	91,957 冊
	計	2,001,221 冊	2,421,255 冊	2,406,865 冊
予約件数	あかし市民図書館	186,557 件	187,225 件	178,798 件
	西部図書館	85,182 件	81,736 件	77,729 件
	移動図書館	21,879 件	21,910 件	20,143 件
	計	293,618 件	290,871 件	276,670 件

<その他>

		2020 年度	2019 年度	2018 年度
登録者数		100,703 人	92,636 人	85,137 人
宅配サービス	人数	延べ 192 人	延べ 171 人	延べ 161 人
	冊数	延べ 1,590 冊	延べ 1,318 冊	延べ 1,009 冊
電子図書館 サービス	閲覧数	12,454 回	10,876 回	9,540 回
	貸出数	5,206 回	4,118 回	3,333 回
	新規登録者数	4,125 人	6,961 人	8,849 人
放課後ブックサークル(総貸出冊数)		22,400 冊	21,616 冊	15,156 冊

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2020 年度	2019 年度	2018 年度
収入合計(A)		371,846	368,744	367,171
内訳	指定管理料	374,697	375,688	361,606
	実施事業収入	0	2	33
	精算返戻金	△5,501	△12,524	0
	その他収入	2,650	5,578	5,532
支出合計(B)		371,453	367,066	366,057
内訳	人件費	151,875	152,536	150,622
	事務費	22,122	25,215	26,466
	管理費	53,688	46,252	49,890
	物件費	43,133	42,955	40,067
	負担金	127	158	210
	事業費	56,677	58,413	58,282
	公租公課	18,979	15,064	14,772
	一般管理費	22,856	22,917	22,058
	その他支出	1,996	3,556	3,690
収支(A-B)		393	1,678	1,114

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2020 年度	2019 年度	2018 年度
使用料収入(西部図書館貸室)	319	479	334

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・ 年間を通じて新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、イベント等事業の実施において内容を制限された中での実施となったため、事業計画書を基にした評価が困難となっている。
- ・ 提出物の期限については、概ね改善が見られている。

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は、運営・サービス業務において、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、約1ヶ月間の休館を余儀なくされるなど、一部の提案事業が計画通りには実施できない等、評価が難しい一年間だったといえる。ただし、休館中において、市民サービスの低下を最小限に抑えるため、毎年実施している蔵書の長期整理を休館期間に合わせて前倒しで実施したほか、市と共に「絵本の宅配便」事業を実施した。また、通常開館再開後は定期的に、市の担当課と連携した展示型の企画を積極的に実施した。維持管理業務では、コロナ対策のほか、定期点検の実施や速やかな修繕対応が行われており、概ね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。

また、市立図書館全体の貸出人数・貸出冊数については、約1ヶ月の休館や開館時間の短縮に加え国の外出自粛要請などの影響により、前年度比で大幅に減少している。一方で、外出自粛等の社会状況を反映した数値として、電子図書館サービスが閲覧・貸出を合わせて前年度から117.8%と

増加しているほか、貸出冊数に占める予約サービスの割合は令和元年度の12.0%から令和2年度は14.7%と増加した。さらに、市内約78ヶ所を巡回している移動図書館についても、全体で約1ヶ月の巡回中止、医療機関3ヶ所では継続的に巡回を一時中断しているものの、年度後半においては移動図書館全体で昨年を超える冊数を貸出する月があるなど、自宅周辺で図書が借りられる移動図書館に対し、ニーズが高まっていると言える。2018年度から移動図書館車2台（大型・小型）体制としたことに加え、巡回ステーションを約2倍に増設しているにも関わらず、十分な費用対効果が得られているとは言えない現状も含め、移動図書館の更なる利用の促進を図る工夫が必要となっている。

なお、今後は市の施策である「本のまち明石」と連携した取組の一つとして、宅配サービスの拡充などの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。2020年度は読書バリアフリーに関する取組の周知に力を入れたことで、宅配サービスの登録者数・貸出者数・貸出冊数がいずれも前年度から1割以上増加した。読書バリアフリー機器類の整備に留まらず、スタッフの知識向上や来館者が気軽に相談できる体制の整備を図るなど、高齢や障害などの理由でこれまで読書を諦めていた方も気軽に本に親しんでいただける環境づくりが必要であると考えられる。

スタッフの対応については、市立図書館全体で概ね高い評価を得られている一方で、図書の見つけやすさの満足度については、「満足・やや満足」と回答があった割合が、あかし市民図書館で57.2%、市立西部図書館で50.1%、移動図書館で21.9%となっており、書架整理をはじめ、図書を探しやすい配架の工夫が必要な結果となっている。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に努める必要がある。

事務経理関係については、包括外部監査の指摘事項を踏まえ、2018年度、2019年度も業務改善指示事項として記載しており、提出期限の順守については改善が見られているものの、提出資料の数値誤りが散見される点については、改善がみられていない。

以上のことから、2020年度において、改良、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。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。