

あかし市民図書館等の管理運営状況報告(2021年度)

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

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)10名、スタッフ53名〔フルタイム:28名、シェアタイム: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(2・3月実施)〉

あかし市民図書館

質問項目	2021年度(回答者数:859名)						2020年度(回答者数:802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	66.0%	14.9%	13.7%	2.1%	0.5%	2.8%	65.0%	14.6%	14.1%	2.6%	1.4%	2.4%
貸出期間(2週間)	54.2%	14.0%	18.6%	7.7%	1.9%	3.6%	52.2%	14.8%	19.7%	8.1%	1.6%	3.5%
貸出冊数(20冊まで)	71.4%	8.0%	14.3%	0.6%	0.5%	5.2%	68.7%	10.2%	14.8%	1.1%	0.5%	4.6%
図書の見つけやすさ	35.3%	21.9%	27.7%	9.4%	2.3%	3.4%	33.5%	23.7%	27.2%	10.6%	1.2%	3.7%
蔵書の内容	34.0%	26.1%	26.0%	8.7%	0.8%	4.4%	34.3%	23.6%	31.8%	5.7%	0.5%	4.1%
蔵書の量	37.1%	25.4%	25.2%	6.6%	0.9%	4.8%	35.2%	24.7%	28.6%	6.9%	0.6%	4.1%
スタッフの応対	61.4%	18.7%	14.0%	1.9%	0.7%	3.4%	59.2%	20.2%	16.1%	1.0%	0.6%	2.9%
スタッフの知識	43.4%	20.0%	28.2%	0.9%	0.5%	7.0%	43.8%	19.7%	29.4%	0.7%	0.6%	5.7%
講演イベントなど	21.2%	12.0%	49.9%	2.2%	0.1%	14.6%	20.3%	12.2%	52.1%	2.6%	0.2%	12.5%
当館の満足度	53.0%	26.2%	15.3%	1.2%	0.5%	4.0%	47.4%	32.4%	16.0%	0.9%	0.1%	3.2%

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

西部図書館

質問項目	2021年度(回答者数:245名)						2020年度(回答者数:331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	55.1%	12.2%	25.7%	3.7%	0.8%	2.4%	53.2%	13.9%	24.5%	5.4%	1.2%	1.8%
貸出期間(2週間)	47.3%	10.2%	30.6%	7.3%	2.0%	2.4%	52.3%	8.8%	24.8%	10.6%	1.2%	2.4%
貸出冊数(20冊まで)	66.1%	5.3%	21.6%	2.4%	1.2%	3.3%	65.9%	10.3%	19.6%	0.3%	0.6%	3.3%
図書の見つけやすさ	32.2%	21.2%	35.1%	7.8%	0.4%	3.3%	32.0%	18.1%	39.6%	6.9%	1.5%	1.8%
蔵書の内容	27.3%	15.9%	39.2%	12.2%	1.6%	3.7%	23.0%	21.5%	40.2%	10.9%	2.1%	2.4%
蔵書の量	23.7%	16.7%	35.9%	17.1%	2.0%	4.5%	22.1%	22.7%	37.8%	12.7%	1.5%	3.3%
スタッフの応対	60.4%	18.0%	18.0%	1.2%	0.0%	2.4%	60.1%	16.6%	21.1%	0.3%	0.6%	1.2%
スタッフの知識	45.7%	15.9%	32.2%	0.0%	0.4%	5.7%	42.6%	16.6%	34.7%	0.3%	0.3%	5.4%
講演イベントなど	18.4%	9.8%	53.5%	3.3%	2.0%	13.1%	14.5%	11.2%	59.8%	2.1%	0.3%	12.1%
当館の満足度	39.2%	31.8%	23.3%	2.0%	0.0%	3.7%	40.5%	32.6%	24.2%	0.6%	0.0%	2.1%

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

移動図書館

質問項目	2021年度(回答者数:26名)						2020年度(回答者数:123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	7.7%	19.2%	57.7%	15.4%	0.0%	0.0%	8.9%	13.0%	61.8%	13.8%	0.8%	1.6%
蔵書の内容	3.8%	19.2%	34.6%	38.5%	0.0%	3.8%	4.9%	17.9%	41.5%	29.3%	4.1%	2.4%
スタッフの対応	65.4%	15.4%	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%	47.2%	26.0%	24.4%	1.6%	0.0%	0.8%
当館の満足度	23.1%	38.5%	34.6%	3.8%	0.0%	0.0%	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、館内 Wi-Fi が接続しづらく、改善を求める声が複数寄せられた。Wi-Fi 機器の入替については、パピオスあかしの公共フロア全体での更新となるため、他のフロアとともに協議を行ったが、市として現時点での更新は見送るという判断となった。図書館独自の対応としては、認証方法の簡素化を図ったほか、接続方法の案内を館内で掲示した。

(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"> 「Library of the Year 2021（主催：NPO 法人知的資源イニシアティブ）」において、優秀賞及びオーディエンス賞を受賞した。 あかし市民図書館が開館5周年を迎え、これまでの5年間を利用者とともに振り返る企画を実施した。 「SDGsの本棚」や「LGBTQ+/SOGIE 企画」など、関係課と連携した展示を行うことで、市の様々な施策を図書館からも発信した。 西部図書館においては、館内が暑くなる夏に空調機が故障したものの、市が臨時で設置したスポットクーラーなどを活用しながら、開館の継続に努めた。 新型コロナウイルス感染拡大状況に合わせた市のサービス変更の方針に対し、臨機応変に対応していた。 西部図書館の貸室業務において、予約を重複して受け付けるミスがあった。
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た。 設備等の修繕については、あかし市民図書館6階空調設備部品交換など、6件を実施した。 あかし市民図書館において、閲覧席の椅子の多くが破損していたため、更新した。 あかし市民図書館が入居するパピオスあかしの建物全体を管理する業者が交代となったが、新たな業者ともスムーズに適切な設備管理が行えていた。
実施事業	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 所管課職員と指定管理者職員が同席して、読書バリアフリーに対する当事者の声を直接聴取した。

②施設等の利用状況

<図書利用状況>

		2021 年度	2020 年度	2019 年度
貸出人数	あかし市民図書館	446,767 人	456,826 人	548,658 人
	西部図書館	129,592 人	113,471 人	138,986 人
	移動図書館	11,915 人	9,687 人	11,825 人
	計	588,274 人	579,984 人	699,469 人
貸出冊数	あかし市民図書館	1,475,266 冊	1,317,354 冊	1,587,522 冊
	西部図書館	682,099 冊	604,686 冊	737,101 冊
	移動図書館	95,588 冊	79,181 冊	96,632 冊
	計	2,252,953 冊	2,001,221 冊	2,421,255 冊
予約件数	あかし市民図書館	211,974 件	186,557 件	187,225 件
	西部図書館	98,049 件	85,182 件	81,736 件
	移動図書館	28,194 件	21,879 件	21,910 件
	計	338,217 件	293,618 件	290,871 件

<その他>

		2021 年度	2020 年度	2019 年度
登録者数		96,823 人	100,703 人	92,636 人
宅配サービス	貸出人数	198 人	192 人	171 人
	貸出冊数	1,617 冊	1,590 冊	1,318 冊
電子図書館サービス	閲覧数	9,893 回	12,454 回	10,876 回
	貸出数	4,521 回	5,206 回	4,118 回
	新規登録者数	4,727 人	4,125 人	6,961 人
放課後ブックサークル(総貸出冊数)		21,840 冊	22,400 冊	21,616 冊

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2021 年度	2020 年度	2019 年度
収入合計(A)		390,988	371,846	368,744
内訳	指定管理料	392,367	374,697	375,688
	実施事業収入	0	0	2
	精算返戻金	△3,692	△5,501	△12,524
	その他収入	2,313	2,650	5,578
支出合計(B)		390,862	371,453	367,066
内訳	人件費	158,189	151,875	152,536
	事務費	39,719	22,122	25,215
	管理費	49,332	53,688	46,252
	物件費	39,630	43,133	42,955
	負担金	130	127	158
	事業費	58,110	56,677	58,413
	公租公課	19,879	18,979	15,064
	一般管理費	23,934	22,856	22,917
	その他支出	1,939	1,996	3,556
収支(A-B)		126	393	1,678

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2021 年度	2020 年度	2019 年度
使用料収入(西部図書館貸室)	368	319	479

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・ 新型コロナウイルス感染拡大対策を図った上で、対面型イベントを一部再開できた。
- ・ 生船研究会との共同研究を行い、「明石型生船調査資料集・生船写真帖」を発行した。

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は、あかし市民図書館が「Library of the Year 2021」で優秀賞及びオーディエンス賞を受賞するなど、外部からも注目される図書館となっている。また、市の様々な部署と連携して施策の発信に努めるなど、官民協働での幅広い取組を行っている。ただし、一度に大量の物品更新を要する事態を招いた日常の物品管理の方法については、改善を求めたい。

事業収支については、あかし市民図書館の開館時間を 30 分前倒ししたことに加え、図書館サーバーの更新を行ったことで、主に人件費や事務費が増加しているものの、必要経費に対する増加となっているため、全体としては、概ね適正であると認められる。

以上のことから、2021 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。