

あかし市民図書館等の管理運営状況報告(2022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、責任者等(補佐含む)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・西部図書館

質問項目	2022年度(回答者数:1,055名)						2021年度(回答者数:1,104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	58.1%	17.7%	17.4%	5.4%	1.1%	0.2%	63.6%	14.3%	16.4%	2.4%	0.5%	2.7%
貸出期間(2週間)	42.3%	17.9%	26.0%	11.8%	1.0%	0.9%	52.7%	13.1%	21.3%	7.6%	1.9%	3.4%
貸出冊数(20冊まで)	74.2%	7.1%	16.3%	1.3%	0.6%	0.5%	70.2%	7.4%	15.9%	1.0%	0.6%	4.8%
図書の見つけやすさ	24.1%	26.1%	31.4%	15.3%	2.7%	0.6%	34.6%	21.7%	29.3%	9.1%	1.9%	3.4%
蔵書の内容	25.6%	27.1%	27.6%	15.8%	3.1%	0.8%	32.5%	23.8%	28.9%	9.5%	1.0%	4.3%
蔵書の量	27.3%	27.7%	26.9%	13.8%	3.5%	0.8%	34.1%	23.5%	27.5%	9.0%	1.2%	4.7%
スタッフの応対	56.5%	18.5%	19.2%	3.2%	2.0%	0.6%	61.1%	18.6%	14.9%	1.7%	0.5%	3.2%
スタッフの知識	36.7%	18.1%	40.9%	2.7%	0.6%	1.0%	43.9%	19.1%	29.1%	0.7%	0.5%	6.7%
講演イベントなど	17.8%	14.3%	60.2%	5.7%	0.9%	1.0%	20.6%	11.5%	50.7%	2.4%	0.5%	14.2%
当館の満足度	46.3%	33.7%	14.7%	3.7%	0.7%	0.9%	49.9%	27.4%	17.0%	1.4%	0.4%	3.9%

※ 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。

※ 2022年度はWebアンケートの実施のため、回答者数及び結果はあかし市民図書館及び西部図書館の合算となります。また、2021年度分は個別のアンケート結果を集約しています。

※ 2022年度の回答者数は、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	2022年度(回答者数:75名)						2021年度(回答者数:26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	16.0%	16.0%	46.7%	20.0%	1.3%	0.0%	7.7%	19.2%	57.7%	15.4%	0.0%	0.0%
蔵書の内容	10.7%	18.7%	45.3%	24.0%	1.3%	0.0%	3.8%	19.2%	34.6%	38.5%	0.0%	3.8%
スタッフの応対	62.7%	21.3%	13.3%	1.3%	1.3%	0.0%	65.4%	15.4%	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%
当館の満足度	46.7%	33.3%	13.3%	4.0%	1.3%	1.3%	23.1%	38.5%	34.6%	3.8%	0.0%	0.0%

※ 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。

※ 2022年度の回答者数は、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

- ・ 図書の予約等を行う利用者のマイページにおけるお気に入り登録件数の上限枠拡大の要望に対し、20件から100件に上限を拡大した。
- ・ あかし市民図書館にアクセスする共用部エレベーターについて、開館前から稼働させてほしいとの要望に対し、開館30分前からエレベーターを稼働させ、エスカレーターの利用者と同じくエレベーター利用者も開館と同時に入館できる状態とした。

(2) 事業達成度

①事業・業務の実施状況

運營業務	<ul style="list-style-type: none">・ 利用者アンケートの収集について、WEBアンケートに切り替えるとともに、図書館を訪れない非来館者からの意見も聴取するよう努めた。・ 複数名の退職に対し、同じタイミングでの人員補充が行われていなかった。
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、PC機器の修繕など、21件を実施した。・ 保守期限が過ぎた蔵書検索性PC等について、緊急性の高いものから修繕等を行い、修繕に至らない不具合に対しても、適切に対応した。・ 現在の図書館システム及びPC機器等の導入から6年が経過し、不具合が発生している機器も多い中、利用者サービスに支障が出ないよう安定した図書館運営に努めていた。
実施事業	<ul style="list-style-type: none">・ 新型コロナウイルス感染拡大対策を行いながら、新たな形を模索しながらイベントを実施した。・ 市の様々な部署との連携や地元産業を盛り上げる企画を実施し、幅広い事業を実施した。
その他業務	<ul style="list-style-type: none">・ 公表前に市に事前確認のため提出される利用者からの意見に対する回答(案)について、運営の改善につなげる意識が感じられない回答(案)が散見された。・ 市と事前協議なしに年度協定で定めた精算項目の金額を超過して執行していた。

②施設等の利用状況

<図書利用状況>

		2022 年度	2021 年度	2020 年度
貸出人数	あかし市民図書館	418,246 人	446,767 人	456,826 人
	西部図書館	1,24,910 人	129,592 人	113,471 人
	移動図書館	12,633 人	11,915 人	9,687 人
	計	555,789 人	588,274 人	579,984 人
貸出冊数	あかし市民図書館	1,416,500 冊	1,475,321 冊	1,317,354 冊
	西部図書館	643,814 冊	682,099 冊	604,686 冊
	移動図書館	98,929 冊	95,588 冊	79,181 冊
	計	2,159,243 冊	2,253,008 冊	2,001,221 冊
予約件数	あかし市民図書館	209,885 件	211,974 件	186,557 件
	西部図書館	96,486 件	98,049 件	85,182 件
	移動図書館	29,483 件	28,194 件	21,879 件
	計	335,854 件	338,217 件	293,618 件

<その他>

		2022 年度	2021 年度	2020 年度
登録者数		79,839 人	96,823 人	100,703 人
宅配サービス	貸出人数	231 人	198 人	192 人
	貸出冊数	1,882 冊	1,617 冊	1,590 冊
電子図書館 サービス	閲覧数	9,864 回	9,893 回	12,454 回
	貸出数	4,572 回	4,521 回	5,206 回
	新規登録者数	4,713 人	4,727 人	4,125 人
放課後ブックサークル(総貸出冊数)		21,840 冊	21,840 冊	22,400 冊

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2022 年度	2021 年度	2020 年度
収入合計(A)		379,996	391,236	371,846
内訳	指定管理料	378,987	392,367	374,697
	実施事業収入	4	0	0
	精算返戻金	△2,686	△3,691	△5,501
	その他収入	3,691	2,560	2,650
支出合計(B)		379,344	390,862	371,453
内訳	人件費	159,632	158,189	151,875
	事務費	19,756	39,719	22,122
	管理費	61,624	49,332	53,688
	物件費	43,060	39,630	43,133
	負担金	128	130	127
	事業費	50,769	58,110	56,677
	公租公課	17,654	19,879	18,979
	一般管理費	23,934	23,934	22,856
	その他支出	2,787	1,939	1,996
収支(A-B)		652	374	393

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
使用料収入(西部図書館貸室)	403	368	319

3 その他評価の参考となる特記事項

- 西部図書館の1階東側及び2階読書室において実施した空調設備(市発注)の更新にあたっては、通常の運用方法を大幅に変更しなければならなかったが、現場での業者との打合せや停止するサービスの代替方法の検討など、臨機応変に対応していた。
- 図書館内でのカスタマーハラスメントに対し、市や警察に相談しながら問題解決にあたっていた。

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、概ね良好であったと考えられる。ただし、アンケートの実施方法等が変更となったこともあるため単純比較はできないが、「図書のみつけやすさ(マイナス6%)」、「スタッフの知識(マイナス8%)」となっており、図書の配架や整理、職員の知識向上などへの取組、また、適正な人員の確保などが必要であると考ええる。

事業達成度については、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、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があった。

以上のことから、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できる。ただし、改めて図書館として利用者の立場に立った運営を心がけるとと

もに、職員の意識改革にも取り組んでいただきたい。また、経理面などを含めた内部事務処理については毎年指摘しているところであるため、一層の適正化、質の向上を求めたい。

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。