

あかし市民図書館等の管理運営状況報告(2023年度)

施設所管課

政策局プロジェクト推進室本のまち担当

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 2024年4月1日～2031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)14名、
 スタッフ55名〔フルタイム:33名、シェアタイム:22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	2023年度(回答者数:1,219名)						2022年度(回答者数:1,055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	58.7%	16.5%	17.9%	4.8%	1.8%	0.3%	58.1%	17.7%	17.4%	5.4%	1.1%	0.2%
貸出期間(2週間)	44.5%	13.7%	28.5%	9.7%	1.1%	2.4%	42.3%	17.9%	26.0%	11.8%	1.0%	0.9%
貸出冊数(20冊まで)	70.2%	6.5%	18.9%	1.6%	1.0%	1.8%	74.2%	7.1%	16.3%	1.3%	0.6%	0.5%
図書の見つけやすさ	26.0%	24.0%	32.5%	13.0%	3.2%	1.3%	24.1%	26.1%	31.4%	15.3%	2.7%	0.6%
蔵書の内容	27.5%	26.0%	29.1%	12.1%	3.5%	1.7%	25.6%	27.1%	27.6%	15.8%	3.1%	0.8%
蔵書の量	29.5%	24.2%	29.1%	12.0%	3.8%	1.4%	27.3%	27.7%	26.9%	13.8%	3.5%	0.8%
スタッフの応対	55.6%	21.1%	18.5%	2.8%	1.6%	0.4%	56.5%	18.5%	19.2%	3.2%	2.0%	0.6%
スタッフの知識	38.9%	17.1%	39.1%	1.5%	1.4%	2.1%	36.7%	18.1%	40.9%	2.7%	0.6%	1.0%
講演イベントなど	16.1%	14.4%	63.1%	3.1%	1.9%	1.5%	17.8%	14.3%	60.2%	5.7%	0.9%	1.0%
当館の満足度	45.5%	35.1%	13.6%	3.1%	1.3%	1.3%	46.3%	33.7%	14.7%	3.7%	0.7%	0.9%

※ 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。

※ Web アンケートのため、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。

※ 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	2023年度(回答者数:75名)						2022年度(回答者数:75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	25.3%	14.7%	45.3%	10.7%	1.3%	2.7%	16.0%	16.0%	46.7%	20.0%	1.3%	0.0%
蔵書の内容	14.7%	21.3%	42.7%	18.7%	0.0%	2.7%	10.7%	18.7%	45.3%	24.0%	1.3%	0.0%
スタッフの応対	54.7%	28.0%	16.0%	0.0%	0.0%	1.3%	62.7%	21.3%	13.3%	1.3%	1.3%	0.0%
当館の満足度	45.3%	41.3%	12.0%	0.0%	0.0%	1.3%	46.7%	33.3%	13.3%	4.0%	1.3%	1.3%

※ 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。

※ 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

- ・ あかし市民図書館において、休館日のお知らせが図書館のホームページ上では見つけにくく、図書館の前に行って初めて休館日だと認識したという意見に対し、ホームページのトップに休館日カレンダーを配置し、現地でも扉の前に休館のお知らせパネルを設置した。
- ・ 読書検索機閲覧用デスクにのみ設置していたご意見用紙について、記載台にも新たに設置し、利用者からの意見を積極的に聴取する姿勢が見られた。

(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">・ インボイス制度導入に合わせた市の対応変更に対し、臨機応変に対応していた。・ 2年目となる WEB のみでの利用者アンケートの収集について、図書館を訪れない非来館者からの意見も聴取できるよう近隣施設へも協力を依頼し、積極的に広報活動にも努めた。・ これまで視覚障害者や来館困難者に限定していた図書の郵送サービスを、妊婦も利用できるようにサービスの拡充を行った。利用者からは好評の意見も届いている。
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、28 件を実施した。・ 保守期限が過ぎた蔵書検索用 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 7 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症の 5 類移行を受け、徐々に従来の対面型イベントを再開しつつ、非対面式にアレンジしたイベントで好評だったものは継続して実施した。・ 本や情報に触れる機会提供として、研修室前スペースで市各課や市内各施設と連携した展示を実施している。展示をきっかけにイベント実施につながったケースもあり、うまく相互作用が生まれている。・ そのほか、子ども向けの参加型イベントや、明石のニュースや歴史に関する資料展示、地元産業を盛り上げる企画など、各所と連携して幅広い事業を実施した。
その他業務	<ul style="list-style-type: none">・ 利用者からの意見に対する回答（案）について、公表前に市が事前確認を行った際、運営の改善につなげる意識が感じられない回答（案）があった。前年度にも同じ指摘をしており、利用者の率直な意見に対し、今以上に真摯に向き合ってもらいたい。・ 茶園場倉庫で発生した移動図書館の自損事故について、日中に発生した事故にも関わらず、市への報告が翌日となった。

②施設等の利用状況

<図書利用状況>

		2023 年度	2022 年度	2021 年度
貸出人数	あかし市民図書館	410,845 人	418,246 人	446,767 人
	西部図書館	120,816 人	1,24,910 人	129,592 人
	移動図書館	12,371 人	12,633 人	11,915 人
	計	544,032 人	555,789 人	588,274 人
貸出冊数	あかし市民図書館	1,376,884 冊	1,416,500 冊	1,475,321 冊
	西部図書館	618,629 冊	643,814 冊	682,099 冊
	移動図書館	93,230 冊	98,929 冊	95,588 冊
	計	2,088,743 冊	2,159,243 冊	2,253,008 冊
予約件数	あかし市民図書館	211,320 件	209,885 件	211,974 件
	西部図書館	92,716 件	96,486 件	98,049 件
	移動図書館	30,323 件	29,483 件	28,194 件
	計	334,359 件	335,854 件	338,217 件

<その他>

		2023 年度	2022 年度	2021 年度
登録者数		74,418 人	79,839 人	96,823 人
宅配サービス	貸出人数	228 人	231 人	198 人
	貸出冊数	2,185 冊	1,882 冊	1,617 冊
電子図書館 サービス	閲覧数	8,691 回	9,864 回	9,893 回
	貸出数	3,596 回	4,572 回	4,521 回
	新規登録者数	4,729 人	4,713 人	4,727 人
放課後ブックサークル(総貸出冊数)		21,840 冊	21,840 冊	21,840 冊

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2023 年度	2022 年度	2021 年度
収入合計(A)		379,145	379,996	391,236
内訳	指定管理料	381,751	378,987	392,367
	実施事業収入	17	4	0
	精算返戻金	△6,454	△2,686	△3,691
	その他収入	3,830	3,691	2,560
支出合計(B)		378,276	379,344	390,862
内訳	人件費	160,041	159,632	158,189
	事務費	19,809	19,756	39,719
	管理費	55,243	61,624	49,332
	物件費	43,805	43,060	39,630
	負担金	155	128	130
	事業費	52,591	50,769	58,110
	公租公課	19,985	17,654	19,879
	一般管理費	23,934	23,934	23,934
	その他支出	2,713	2,787	1,939
収支(A-B)		869	652	374

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2023 年度	2022 年度	2021 年度
使用料収入(西部図書館貸室)	423	403	368

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・あかし市民図書館において、読書バリアフリーの取組を充実させるため、点字ディスプレイを設置。利用開始前にスタッフ間でのデモや研修を実施し、市民サービスの向上を図った。
- ・ブックスタート事業の取組において、コロナ禍以降、絵本の配布はあかし市民図書館及び各子育て支援センター（あかし子育て支援センターを除く）のみとなっていたが、市立西部図書館でも配布ができるよう配布体制や在庫場所の確保に努め、年度途中から実施可能とした。

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。ただし、図書の見つけやすさに関する満足度で満足・やや満足と回答した割合が、昨年度と同程度（50%）にとどまっているため、書架整理や表示、配架の工夫により一層の工夫を求めたい。

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、2022 年度大幅に増加していた維持管理費は減少傾向にあり、定期点検の実施や修繕についても迅速な対応が行われていたため、概ね適正であると考えられる。

以上のことから、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、事故発生の際の対応や、市民の声に対する対応については、改良・改善すべき点があるため職員の意識改革にも取り組んでいただきたい。

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。