

あかし市民図書館等の管理運営状況（平成29年度）について

平成18年4月から指定管理者制度を導入したあかし市民図書館等について、平成29年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

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	平成27年4月1日～平成34年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 352,835千円 決算見込額 328,394千円 (平成28年度指定管理料 513,399千円 決算額 489,576千円)
(4)管理体制	館長1名、館長代理2名、責任者9名、総務統括1名、スタッフ56名〔フルタイム:36名、シェアタイム:20名〕 合計 69名

2 評価項目

(1) 顧客満足度について							
① アンケート調査等の実施状況	<来館者アンケート(平成30年3月実施)> ・あかし市民図書館 来館者対象(回答数 811件)						
	質問項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
	1 開館日・時間	57.0%	14.5%	15.4%	3.6%	1.6%	7.9%
	2 貸出期間(2週間)	47.2%	14.2%	21.7%	6.2%	1.3%	9.4%
	3 貸出冊数(20冊まで)	61.0%	8.3%	18.9%	0.5%	0.6%	10.7%
	4 図書の見つけやすさ	27.7%	20.6%	29.1%	11.3%	2.5%	8.8%
	5 蔵書の内容	30.2%	20.6%	29.8%	6.9%	1.6%	10.9%
	6 蔵書の量	33.7%	19.7%	28.0%	6.3%	1.6%	10.7%
	7 スタッフの応対	52.5%	20.1%	16.4%	2.0%	0.2%	8.8%
	8 スタッフの知識	38.8%	19.0%	26.4%	2.5%	0.5%	12.8%
	9 当館の満足度	40.6%	28.2%	18.7%	2.0%	0.1%	10.4%
	・西部図書館 来館者対象(回答数 351件)						
	質問項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
	1 開館日・時間	46.2%	14.8%	24.8%	2.8%	0.9%	10.5%
	2 貸出期間(2週間)	43.3%	10.0%	28.2%	5.4%	1.7%	11.4%
	3 貸出冊数(20冊まで)	60.1%	9.7%	17.4%	0.0%	0.8%	12.0%
	4 図書の見つけやすさ	27.1%	18.8%	34.7%	6.0%	2.0%	11.4%
	5 蔵書の内容	16.5%	19.7%	33.3%	16.3%	3.1%	11.1%
	6 蔵書の量	16.8%	17.7%	31.6%	17.7%	3.7%	12.5%
	7 スタッフの応対	53.6%	20.2%	15.1%	0.6%	0.0%	10.5%
8 スタッフの知識	33.6%	18.8%	33.9%	0.3%	0.3%	13.1%	
9 当館の満足度	31.6%	31.9%	23.7%	2.0%	0.3%	10.5%	

<p>②利用者からの主な苦情とその対応等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・貸出と返却のカウンターをそれぞれ分けていたが、貸出も返却も1度で終わるようにしてほしいという声に対して、ワンストップで業務が行えるように貸出と返却のカウンターを統合し、利用者の利便性を図った。 ・ユニバーサルサービスの充実を図ってほしいという声に対して、視覚障害1級と2級の方を対象に、録音図書等の郵送貸出サービスを開始した。 ・あかし市民図書館内の学習エリアについては、1日4回の抽選・入替を行っていたが、1回あたりの座席の利用時間を長くしてほしいという要望や利用状況を考慮し、1日3回の抽選・入替制に変更した。
<p>所管課コメント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者アンケートからは、図書の見つけやすさに関する満足度(満足、やや満足と回答した割合)が5割を下回っているため、より一層の書架整理を進め、表示や配架の精査を求めている。また、蔵書の内容、量についても、幅広いニーズに応えられる選書に努めるなど、利用しやすい図書館環境が整えられるよう、運営の工夫を求めている。 ・スタッフの対応に関しては、高い満足度を得ており、努力が認められる。今後、スタッフの知識面や図書館全体の満足度を向上させるため、選書力をはじめとする司書の基本的なスキルの一層の向上やスタッフ全体が高いホスピタリティと幅広い知識を持った人材となることを目指し、人材育成に尽力するよう求めている。 ・利用者からの意見に対する対応については、利用者の声やニーズを汲み取りながら現状の把握、分析を行ったうえで柔軟な対応ができており、サービスの向上が図られている。

<p>(2) 事業達成度について</p>	
<p>①事業・業務の実施状況</p>	<p><運営・サービス業務></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>所蔵資料を活かし、季節や時事に合わせた展示を本館で延べ65回、西部館で延べ58回行った。また、昨年度に引き続き、資料の収集を行うとともに、デジタル化した郷土資料についてインターネット上での公開・発信を行っている。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>学校園との連携事業として、各校へ図書館の活用方法を紹介し、さらなる連携の強化に努めるとともに、団体貸出や見学受け入れ等に加え、授業に活用するためのテーマ別セット貸出の資料を追加購入した。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>館内でのおはなし会やDVD上映会など定期開催のイベントに加え、他機関との連携事業も多く実施し、親しみやすい図書館づくりを行った。また、図書館を飛び出し「出張おはなし会」などの新規イベントも開催した。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>4か月児と保護者を対象とするブックスタート事業や西部図書館を中心とした幼児・児童対象のイベントを実施するなど、幼いころから読書に親しむ環境を提供した。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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ヶ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」をモデル的に実施した。</p> </div>

	<p><維持管理業務></p> <p>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。</p>																				
<p>②施設等の利用状況</p>	<p><図書利用状況></p> <table border="1" data-bbox="411 315 1422 622"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出人数</th> <th>貸出冊数</th> <th>予約件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本館</td> <td>517,324人</td> <td>1,613,863冊</td> <td>162,654件</td> </tr> <tr> <td>西部館</td> <td>146,024人</td> <td>766,401冊</td> <td>71,981件</td> </tr> <tr> <td>移動図書館</td> <td>10,682人</td> <td>85,862冊</td> <td>18,067件</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>674,030人 (H28 395,731人)</td> <td>2,466,126冊 (H28 1,675,361冊)</td> <td>252,702件 (H28 158,763件)</td> </tr> </tbody> </table> <p><登録者数> 78,589人 (H28年度末 64,200人)</p> <p><宅配サービス利用状況> 延べ163人、延べ1,048冊 (H28年度 延べ118人、延べ852冊)</p> <p><電子図書館サービス利用状況> 閲覧数9,936回、貸出数3,515回、登録者数13,280人 (H28年度 閲覧数6,895回、貸出数2,115回、登録者数11,050人)</p> <p><放課後ブックサークル> 貸出冊数60冊(1カ所1ヶ月あたり)、場所10カ所、期間8カ月</p>		貸出人数	貸出冊数	予約件数	本館	517,324人	1,613,863冊	162,654件	西部館	146,024人	766,401冊	71,981件	移動図書館	10,682人	85,862冊	18,067件	計	674,030人 (H28 395,731人)	2,466,126冊 (H28 1,675,361冊)	252,702件 (H28 158,763件)
	貸出人数	貸出冊数	予約件数																		
本館	517,324人	1,613,863冊	162,654件																		
西部館	146,024人	766,401冊	71,981件																		
移動図書館	10,682人	85,862冊	18,067件																		
計	674,030人 (H28 395,731人)	2,466,126冊 (H28 1,675,361冊)	252,702件 (H28 158,763件)																		
<p>所管課コメント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業・業務の実施状況では、幼児と保護者、児童を対象とした事業やイベントの充実に加え、一般(大人)を対象とした講座なども実施し、図書館が読書の楽しみだけでなく、生活や仕事でも役立つ場でもあることを発信している。また、他機関との連携事業を積極的に行うことで、イベントやサービスの幅を広げ、新たな利用者層への図書館の利用促進を図っている。 ・施設等の利用状況では、あかし市民図書館が開館1周年を迎えた中で、貸出人数や貸出冊数などは大幅に増加し、登録者数も順調に伸びている。加えて放課後ブックサークルなどの各種事業にも着手し、「本のまち明石」の実現に向けた取り組みが行えている。 																				

(3) 事業収支について											
<p>①収支状況</p>	<p><収支状況></p> <table border="1" data-bbox="435 1597 1445 2018"> <tbody> <tr> <td>収入総額</td> <td>334,272千円</td> <td>指定管理料 328,394千円 その他 5,878千円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>345,474千円</td> <td>人件費 160,932千円 事務費 27,225千円 管理費 47,730千円 物件費 41,757千円 負担金 304千円 事業費 29,905千円 租税公課 12,915千円 一般管理費 21,523千円 その他 3,183千円</td> </tr> <tr> <td>収支</td> <td>-11,202千円</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		収入総額	334,272千円	指定管理料 328,394千円 その他 5,878千円	支出総額	345,474千円	人件費 160,932千円 事務費 27,225千円 管理費 47,730千円 物件費 41,757千円 負担金 304千円 事業費 29,905千円 租税公課 12,915千円 一般管理費 21,523千円 その他 3,183千円	収支	-11,202千円	
収入総額	334,272千円	指定管理料 328,394千円 その他 5,878千円									
支出総額	345,474千円	人件費 160,932千円 事務費 27,225千円 管理費 47,730千円 物件費 41,757千円 負担金 304千円 事業費 29,905千円 租税公課 12,915千円 一般管理費 21,523千円 その他 3,183千円									
収支	-11,202千円										
<p>②使用料等の収入状況</p>	<p>・コピー手数料収入 371千円(H28 186千円)</p>										

所管課コメント

- ・指定管理料(協定締結額352, 835千円)は、精算した結果、328, 394千円で決算した。
- ・支出が収入を上回っているため、収支状況を改善する必要がある。

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・現場研修や社内研修、派遣研修を通じ、これからの図書館に求められるユニバーサルサービスや、広報に関する研修にも取り組み、スタッフ全体の知識・技能の向上を図るとともに、司書資格のないスタッフに対しては働きながら取得できるようバックアップを行った。
- ・「個人情報保護マニュアル」を用いた個人情報保護研修を全スタッフ対象に実施したほか、チェックリストを作成し、個人情報保護について日常の業務の中で確認ができるように取り組んだ。また、独自の監査チームによる個人情報監査を館内で実施した。
- ・「明石市危機管理マニュアル」をスタッフ間で共有した。また、危機管理研修をスタッフ採用時に行うとともに、消防署や警察署等とも連携し、防災訓練を行った。

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、個人情報保護の取り組み、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。

事業収支については、支出が収入を上回っていることから、今後も安定的な市民サービスを提供するためにも、収支状況を改善する必要がある。

あかし市民図書館の開館以来、来館者数が100万人を超えるなど、利用者数や貸出冊数が大幅に増えていることから、貸出・返却を通じた司書としての選書力・レファレンス力の向上や子どもが気軽に相談できる体制を整えるなど更なる市民サービスの向上を期待する。

以上のことから、平成29年度において、指定管理者による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。