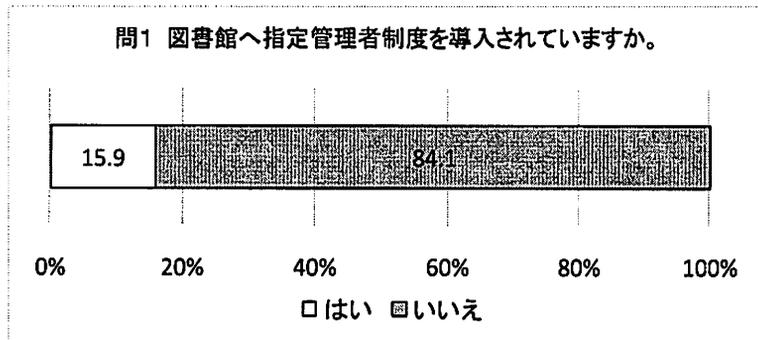


図書館指定管理者制度アンケート調査表集計(県外類似自治体)

本市と人口や財政規模が類似する県外 83 自治体にアンケート調査を実施し、63 自治体から回答を得た。(回答率 75.9%)

問1 図書館へ指定管理者制度を導入されていますか。

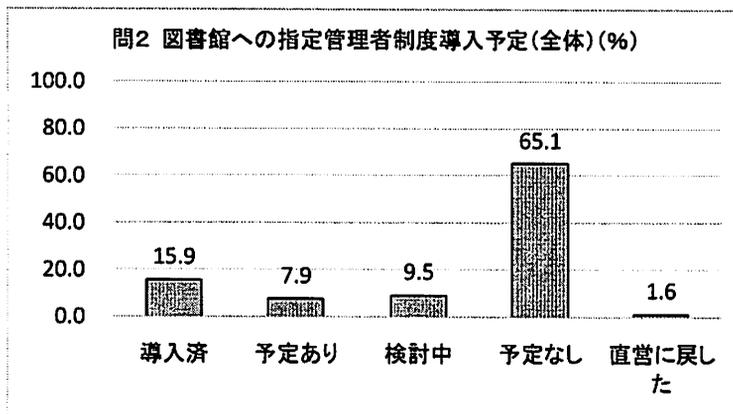


【図書館指定管理者制度導入自治体】(10 市)

- ・大阪府大東市 ・東京都東久留米市 ・埼玉県鴻巣市 ・栃木県那須塩原市
- ・栃木県栃木市 ・栃木県佐野市 ・栃木県鹿沼市 ・広島県尾道市
- ・福岡県大牟田市 ・新潟県三条市

■ アンケート先自治体のうち 84.1%が未導入である。15.9%の自治体で指定管理者制度が導入されている。

問2 図書館への指定管理者制度導入の予定はありますか。

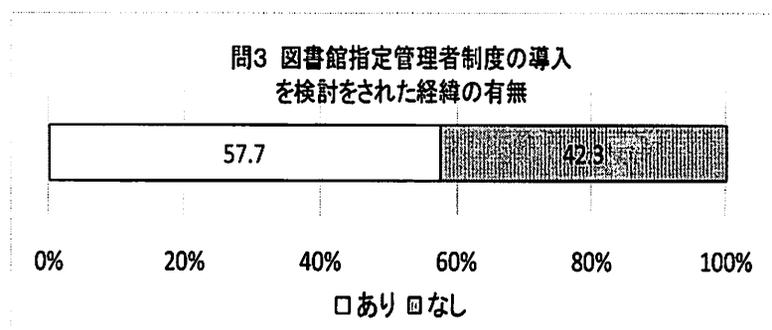


導入済	10 市
予定あり	5 市
(H27～ 3 市、H28～ 2 市)	
検討中	6 市
予定なし	41 市
直営に戻した	1 市

■ 未導入の自治体のうち 65.1%に相当する 41 市が予定なしと回答している。6 市が検討中で、導入予定ありが 5 市、直営に戻したのが 1 市となっている。

問3 図書館への指定管理者制度導入の検討をされた経緯がありますか。

1の「あり」の場合はどういう組織で検討されましたか。



【問3 検討した組織】

- ・行政改革推進本部
- ・市長公約
- ・市教育委員会事務局
- ・教育委員会事務局及び市長部局
- ・市立図書館指定管理者制度導入検討委員会
- ・市議会、教育委員会、市指定管理者選定委員会
- ・市立図書館協議会
- ・図書館管理運営検討委員会
- ・事業評価対象として図書館
- ・市議会一般質問答弁調整の場

■ 未導入のうち 57.7%の自治体で、市の行政改革推進本部などで検討を行っている。

問4 導入しないという結論を出されているところ、直営へ戻されたところにお聞きします。その理由をお聞かせください。

【導入しない理由】

- 図書館は教育機関であり、図書館の基本的運営方針の策定とPDCAサイクルの構築等や、5年ごとに改訂される子ども読書活動推進計画の策定とその進行管理、市の施策に基づく他機関との連携事業の企画・実施など、行政としての考え方が必要なものが多く含まれているため直営が望ましい。
- ①連携協力について、②事業の継続性・蓄積性・安定性について、③個人情報の保護について、④公共性・公平性の確保及び無料の原則についての観点から検討した結果、直営すべきであると考えます。
- 図書館は教育機関として位置づけられ、必要な職員を任命し継続的・安定的に事業を行う機関であり、他の図書館や学校等の関係機関との密接な連携協力が不可欠であるため、導入の予定はない。
- 図書館管理運営委員会で検討の結果、以下の理由により導入を見送った。
 - ①制度導入によるサービス向上が期待できない。
 - ②指定管理者に利用料金制によるインセンティブが働かない。
 - ③長期的視野に立った運営が危ぶまれる。
- 市立図書館指定管理者制度導入検討委員会で検討した結果、公立図書館は社会教育機関であり、社会教育は学校教育と同等の教育委員会の大きな柱であり、教育を行う以上熟練性・専門性が高度化するほど社会教育に与える効果が高まることはいうまでもない。外郭団体等への「丸投げ」は、社会教育法の理念に逆行するとの考えから導入していない。
- 職員体制や人件費について、嘱託や臨時職員のフレキシブルな対応を図ることにより、指定管理者と比較して少人数で少ない人件費で管理することができる。また指定管理者導入のメリットである開館時間の延長についても同等なサービスが提供できる。さらに学校支援事業やボランティアとの連携及び郷土資料の保存については、市直営の方がスムーズな事業展開ができるため。
- コスト優先による住民サービスの低下や公平性の確保が失われる恐れがあるため。
- 行政の総合性(他部署との連携)に欠ける場合や、危機管理時に対する市の対応が遅れる恐れがあるため。
- 土日祝日開館、開館時間の延長や月曜休館の廃止をすでに実施している。また、保育園や小中学校等との連携も実施しており、制度導入のメリットが期待できないため。
- 分館について指定管理者制度導入を検討し、民間業者から見積りを徴収したが、コスト的なメリットがなかったため導入しなかった。

【直営に戻した理由】

- 一部の業務を委託していたが、指示命令系統が2つあり、混乱を招いたため直営に戻した。

■ 導入しないと結論に至っているところは、事業の継続性、蓄積性、安定性、個人情報の保護確保などへの懸念のほか、学校図書館や他図書館との連携の確保に課題があるとしている。
また、コスト優先によるサービスの低下を懸念する意見もあがっている。

問5 導入図書館名、指定管理期間、団体名、指定管理交代の場合はその要因について

区分	図書館名	H17.4.1	H18.4.1	H19.4.1	H20.4.1	H21.4.1	H22.4.1	H23.4.1	H24.4.1	H25.4.1	H26.4.1	H27.4.1	H28.4.1	H29.4.1	H30.4.1	H31.4.1	指定管理者交代の要因
各 県 単 独 団 体 図 書 館	大阪府大東市立中央図書館他2館						第1期 丸善㈱										公募による審査により選定
	東京都東久留米市立滝山図書館他2館												第1期 ㈱図書館流通センター				
	埼玉県鴻巣市立中央図書館他2館												第1期 TRC鴻巣グループ				
	栃木県那須野原市立図書館他2館												第1期 大高商事他共同事業体				
	栃木県栃木市立図書館他4館							第1期 山本有三記念会・シダックス大新東ヒューマンサービス他共同事業体					第2期 山本有三記念会・図書館流通センター共同事業体				公募による審査により選定
	栃木県佐野市立図書館他2館												第1期 大高商事、図書館流通センター他共同事業体				
	栃木県鹿沼市立図書館東分館												第1期 シダックス大新東ヒューマンサービス㈱				
	広島県尾道市立中央図書館他4館													第1期 NTTグループ他共同企業			
	福岡県大牟田市立図書館							第1期 TRC・アクティオグループ					第2期 TRC・アクティオグループ				
	新潟県三条市立図書館							第1期 ㈱図書館流通センター						第2期 ㈱図書館流通センター			

■ 全ての自治体が指定管理期間1期につき5年間で、2期目以降もほとんどで同一の団体が継続して受託している。指定管理者が交代した自治体は、公募による審査で選定したものである。

問6 指定管理導入前後の経費(年間予算)

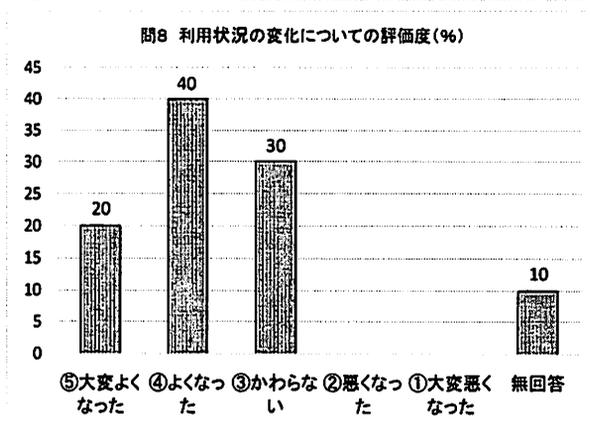
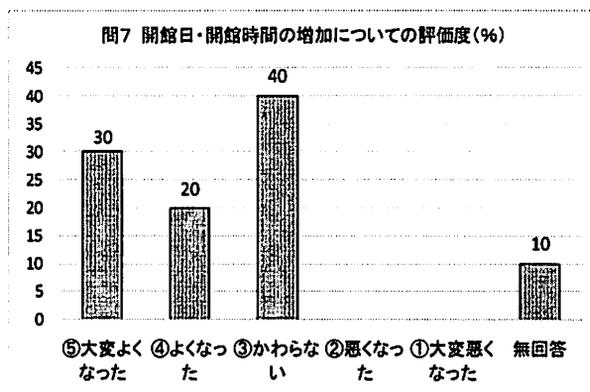
市町名	問6 指定管理導入前後の経費(年間予算)	
	導入図書館名	増減率(%) (26年度-導入前)/導入前
大阪府大東市	大東市立中央図書館他2館	—
東京都東久留米市	東久留米市立滝山図書館他2館	—
埼玉県鴻巣市	鴻巣市立中央図書館他2館	△ 15.0
栃木県那須塩原市	西那須野図書館他2館	△ 29.9
栃木県栃木市	栃木市栃木図書館他4館	—
栃木県佐野市	佐野市立図書館他2館	△ 0.0
栃木県鹿沼市	鹿沼市立図書館東分館	△ 22.4
広島県尾道市	尾道市立中央図書館他4館	—
福岡県大牟田市	大牟田市立図書館	△ 39.5
新潟県三条市	三条市立図書館	△ 27.6

■ 回答を得た全ての自治体で経費削減ができています。

問7 開館日・開館時間の増加はありましたか。(評価度)

問8 利用状況の変化(1年間)について(評価度)

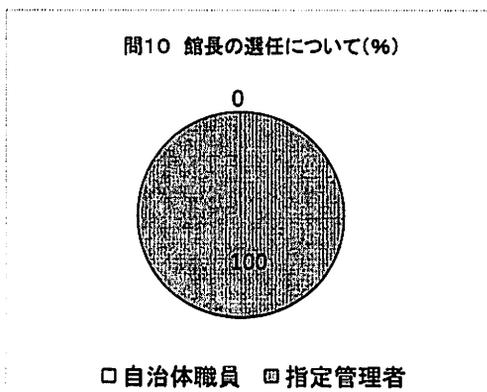
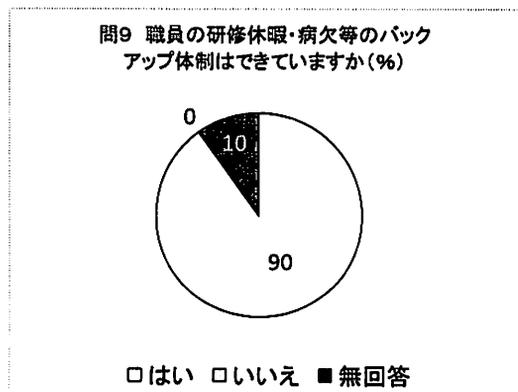
市町名	問7 開館日・開館時間の増加について		
	導入図書館名	開館日数 (増加日数)	開館時間 (増加時間)
大阪府 大東市	大東市立中央図書館他2館	315日 (27日)	10:00~20:00 (2時間)
東京都 東久留米市	東久留米市立滝山図書館他2館	—	9:00~20:00 (3時間)
埼玉県 鴻巣市	鴻巣市立中央図書館他2館	341日 (2日)	9:30~20:00
栃木県 那須塩原市	西那須野図書館他2館	334日 (34日)	9:30~19:00 (1時間)
栃木県 栃木市	栃木市栃木図書館他4館	295日 (6日)	9:00~19:30 (0.5時間)
栃木県 佐野市	佐野市立図書館他2館	317日 (24日)	9:00~19:00 (1.5時間)
栃木県 鹿沼市	鹿沼市立図書館東分館	304日 (13日)	9:00~19:00 (0.5時間)
広島県 尾道市	尾道市立中央図書館他4館	305日 (10日)	10:00~21:00 (2時間)
福岡県 大牟田市	大牟田市立図書館	—	—
新潟県 三条市	三条市立図書館	326日 (14日)	9:30~20:00 (1時間)



- 10市のうち開館日数が増加したのは8市で、最少2日、最多34日である。また、開館時間が増加したのは8市で、最少0.5時間、最多3時間である。評価度では、50.0%の自治体がサービスの改善を評価している。
- 利用状況の変化について、「大変よくなった」が20.0%、「よくなった」が40.0%で、合わせて60.0%の自治体がサービスの改善を評価している。

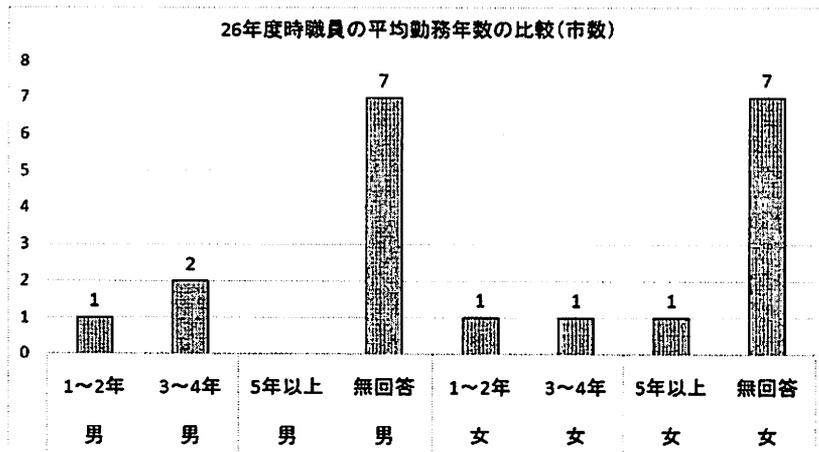
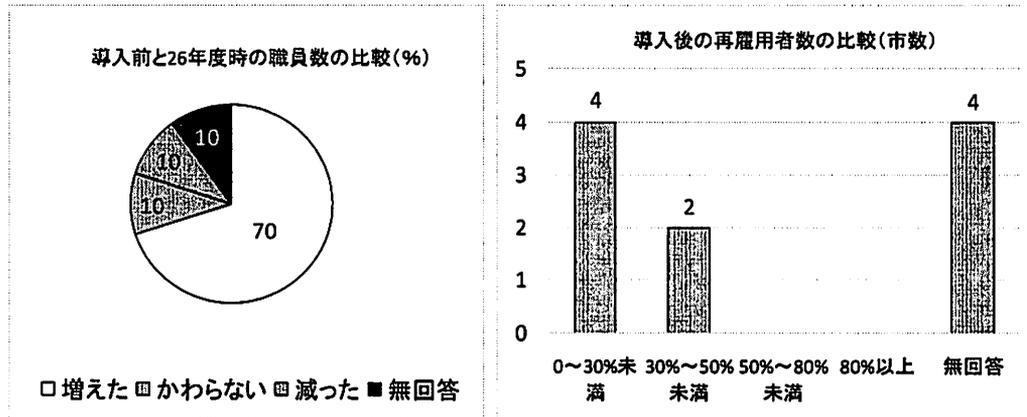
問9 運営の状況(職員研修や休暇・病欠等のバックアップ体制はできていますか。)

問10 館長の選任はどのようにされていますか。



- 90.0%の自治体で職員の研修や休暇・病欠等のバックアップ体制が確立されている。
- 館長の選任は、全ての自治体が指定管理者となっている。

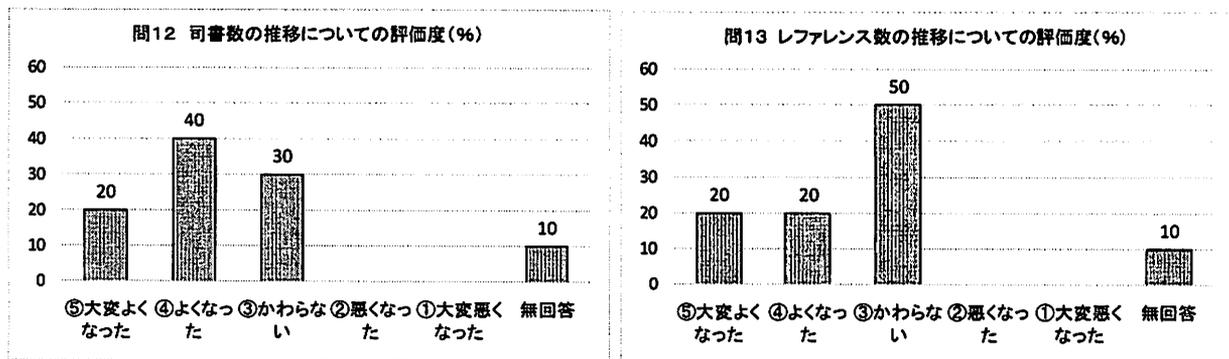
問 11 職員数の変化について



- 「職員数が増えた」が70.0%、「かわらない」が10.0%で、増員又は現状維持の自治体が80.0%となっている。一方、10.0%の自治体では職員数が減少している。
- 導入後の再雇用者数の比較では、6自治体において50.0%未満となっている。
- 26年度時の職員の平均勤務年数の比較では、「無回答」の自治体が多いため、その傾向をみることは難しい。

問 12 司書数の推移について(評価度)

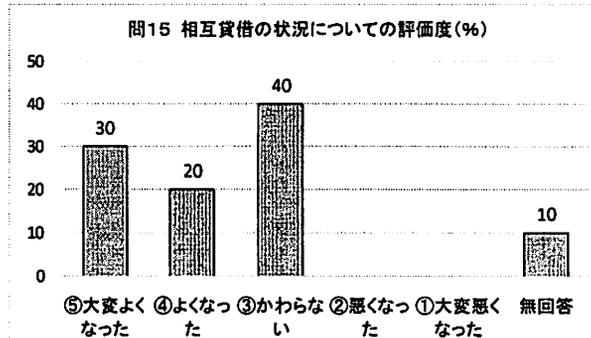
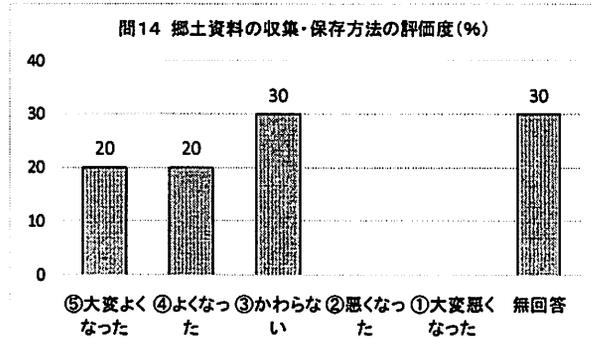
問 13 レファレンス数の推移について(評価度)



- 司書数の推移については、「大変よかった」が20.0%、「よかった」が40.0%で、合計60.0%の自治体が専門性の向上を評価している。
- レファレンス数の推移については、「大変よかった」が20.0%、「よかった」が20.0%で、合計40.0%の自治体がサービスの向上を評価している。

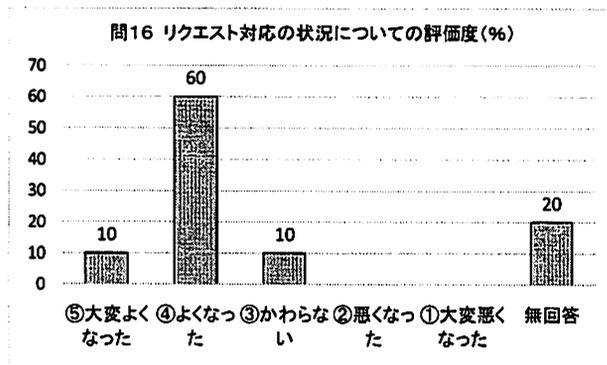
問 14 郷土資料の収集・保存の方法について(評価度)

問 15 相互貸借の状況について(評価度)



- 郷土資料の収集・保存の方法については、「大変よくなった」が 20.0%、「よくなった」が 20.0%で、合計 40.0%の自治体がサービスの向上を評価している。
- 相互貸借の状況については、「大変よくなった」が 30.0%、「よくなった」が 20.0%で、合計 50.0%の自治体がサービスの向上を評価している。

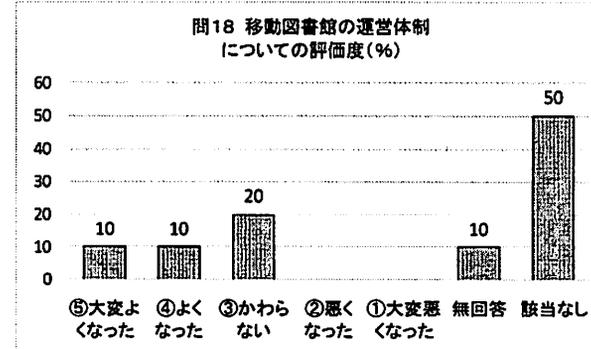
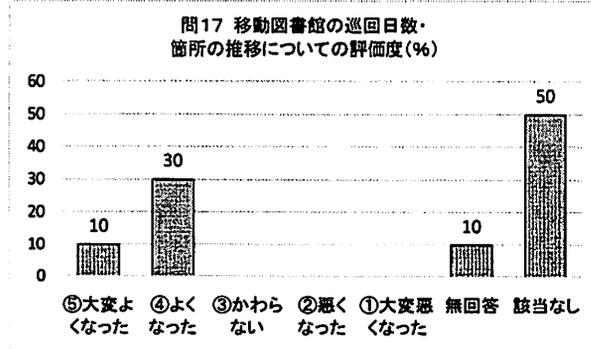
問 16 リクエスト対応の状況について(評価度)



- リクエスト対応の状況については、「よくなった」が 60.0%で最も多く、「大変よくなった」の 10.0%を合わせた 70.0%の自治体がサービスの向上を評価している。

問 17 移動図書館の巡回日数・箇所の推移(年間)について(評価度)

問 18 移動図書館の運営体制について(評価度)



- 移動図書館を実施していない自治体が 50.0%であるが、実施自治体では巡回日数・箇所の推移について、「よくなった」の 30.0%と「大変よくなった」の 10.0%を合わせた 40.0%の自治体が、改善されたと評価している。
- 運営体制については、「かわらない」が 20.0%であるが、「大変よくなった」の 10.0%と「よくなった」の 10.0%を合わせた 20.0%の自治体が、改善されたと評価している。

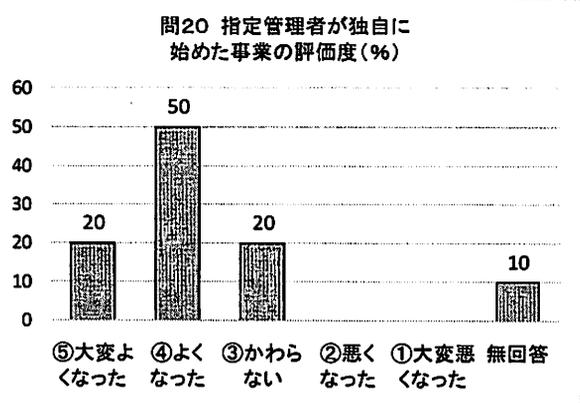
問 19 モニタリングでの市民の声を聞かせください。

プラス意見	マイナス意見
<input type="checkbox"/> 市民へのモニタリングは行ってないが、市民からの苦情や反対はありませんでした。 <input type="checkbox"/> 指定管理者による運営は好評で、対応やレファレンスも含め批判的な意見は皆無に近い状態でした	なし
<input type="checkbox"/> 開館時間が延長されて良かった <input type="checkbox"/> 開館日数が増えた	<input checked="" type="checkbox"/> 直営のときの方が、スタッフが本について良く知っていた <input checked="" type="checkbox"/> 相互貸借についての対応が、職員によってばらつきがある
<input type="checkbox"/> 図書館講座が増えた <input type="checkbox"/> 学校図書館支援体制ができた	<input checked="" type="checkbox"/> 地域性を生かした利用者との対応や、もっと図書館についての会話が欲しい
<input type="checkbox"/> スタッフの対応はとても丁寧で迅速なので満足している <input type="checkbox"/> 図書館の利用について、県立図書館よりスタッフは教育されており利用しやすい	<input checked="" type="checkbox"/> 以前の方が対話を通して何らかのコミュニケーションが有り、スムーズだったような気がする <input checked="" type="checkbox"/> 本や検索(調べ物)に対する窓口的なものを設けた方が利用する側もありがたい
<input type="checkbox"/> 特設コーナーが良い <input type="checkbox"/> スタッフの対応が丁寧で、気持ちよく利用できる	<input checked="" type="checkbox"/> 駐車場が狭い <input checked="" type="checkbox"/> 検索システムが使いづらい <input checked="" type="checkbox"/> 新刊やCD・DVDを増やしてほしい <input checked="" type="checkbox"/> 貸出期間を長くしてほしい

- モニタリングでのプラス意見としては、開館時間の延長や日数の増加のほか、学校図書館支援体制が図られるなど、サービスの向上をあげている。また、職員への教育により専門性が確保されているとの意見もある。
- マイナス意見としては、職員ごとの対応のばらつきや知識の度合い、コミュニケーションがスムーズでないなど、窓口対応への苦情等があげられている。

問 20 自主事業の状況(指定管理者が独自に始めた事業がありましたらご記入ください。)(評価度)

【霧島市が実施していない事業】		
<input type="checkbox"/> 図書館ツアー	<input type="checkbox"/> ナクソスマジックライブラリー	<input type="checkbox"/> 調べる学習コンクール
<input type="checkbox"/> ハロウィンおはなし会	<input type="checkbox"/> ポプラディアネット	<input type="checkbox"/> めいぐるみおとまり会
<input type="checkbox"/> 本の修理講座	<input type="checkbox"/> 朗読サロン	<input type="checkbox"/> 24 時間貸出ロッカー
<input type="checkbox"/> 雑誌スポンサー制度	<input type="checkbox"/> 館外返却場所の新設(本屋 3 店舗)	<input type="checkbox"/> 飲食コーナーの設置
<input type="checkbox"/> 文房具販売	<input type="checkbox"/> 物品販売	
【霧島市が既に実施している事業】		
<input type="checkbox"/> 図書館まつり	<input type="checkbox"/> 夏休み自由研究応援隊	<input type="checkbox"/> 子育て支援活動
<input type="checkbox"/> OYAコーナーの特設	<input type="checkbox"/> ボランティアスキルアップ講座	<input type="checkbox"/> 赤ちゃんタイム
<input type="checkbox"/> 大人向けおはなし会	<input type="checkbox"/> 図書館コンサート	
<input type="checkbox"/> 保育所、幼稚園、その他子育て関連施設への団体貸出パック		



※「ナクソスマジックライブラリー」とは、ナクソス・ジャパンが提供する、クラシックを中心に 100 万曲以上を自由に聴ける図書館向け有料音楽データベースのこと。

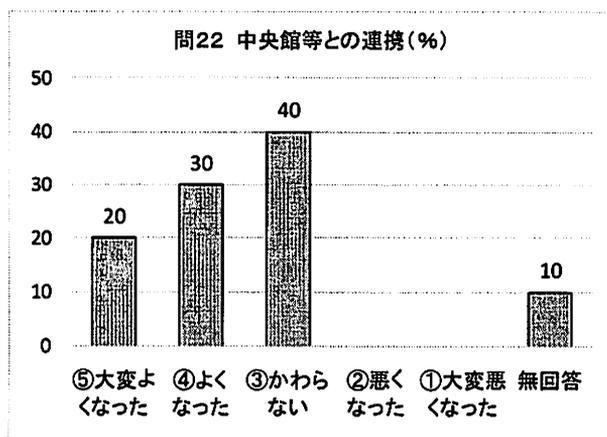
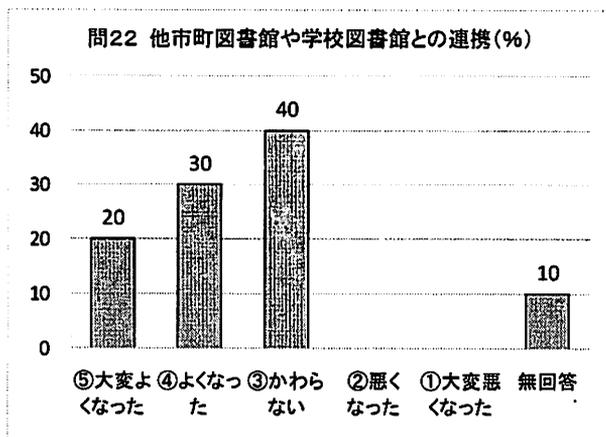
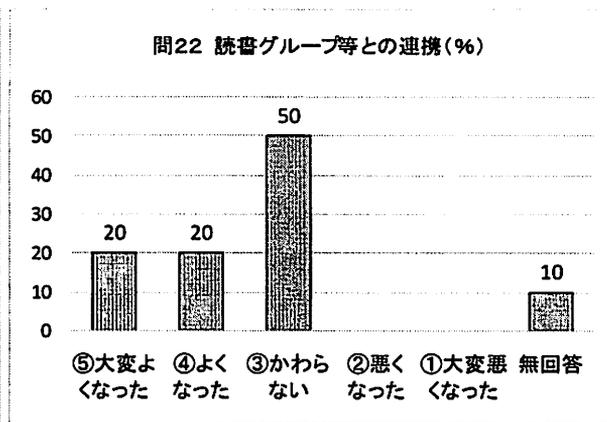
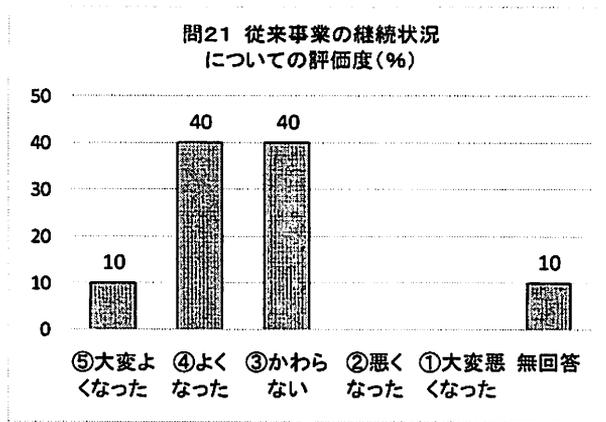
※「ポプラディアネット」とは株式会社ポプラ社が提供する、総合百科事典ポプラディアのインターネット版(有料)のこと。

※「めいぐるみおとまり会」とは、子どもから預かっためいぐるみが夜の図書館を探検する姿を、図書館職員が撮影しプリントしたものを子どもに贈ることで、本と図書館に興味をもってもらイベントのこと。

- 自主事業の状況では、調べる学習コンクールや図書館コンサート、飲食コーナーの設置など、指定管理者ならではの事業が数多く行われている。評価度では、「よくなった」が最も多く 50.0%で、「大変よくなった」の 20.0%を合わせた 70.0%の自治体がサービスの向上を評価している。

問 21 従来事業の継続状況について(評価度)

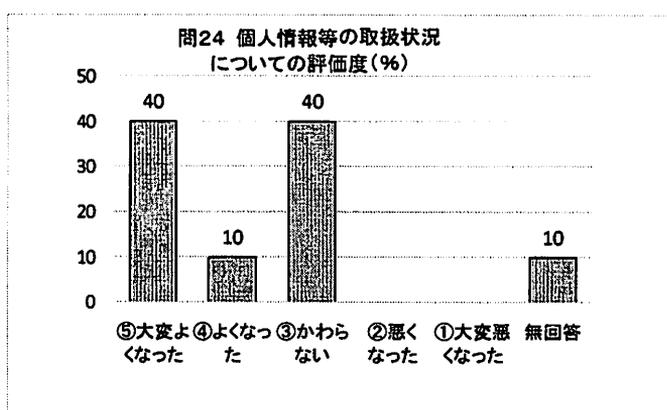
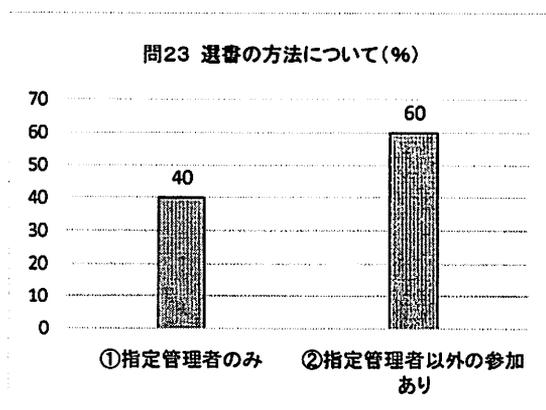
問 22 直営時と比較して他団体等との連携について(評価度)



- 従来事業の継続状況について、回答した全ての自治体が改善ないし現状維持である。
- 直営時と比較して他団体等との連携については、「読書グループとの連携」、「他市町図書館や学校図書館との連携」、「中央館等との連携」とも、回答した全ての自治体が改善ないし現状維持である。

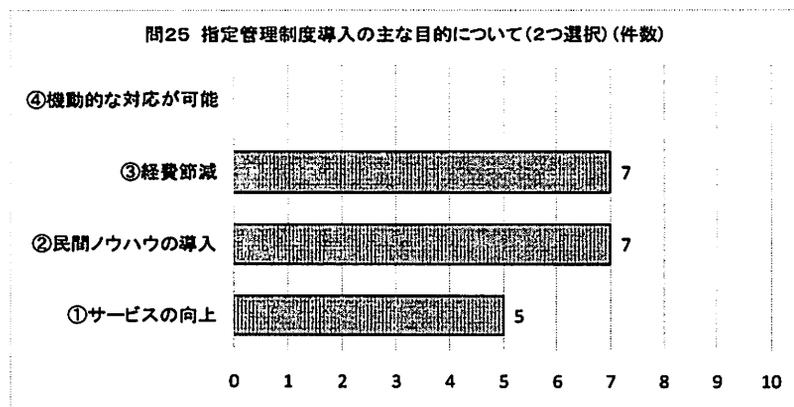
問 23 選書の方法(選書は指定管理者のみでされていますか。)

問 24 個人情報などの取り扱い状況(協定で規定したとおりに運用できていますか。)(評価度)



- 選書の方法については、「指定管理者のみ」が 40.0%である。「指定管理者以外の参加あり」の 60.0%の自治体では、市の生涯学習課や中央図書館の承認を得ているケースがみられる。
- 個人情報の取扱状況については、回答した全ての自治体が改善ないし現状維持である。

問 25 指定管理者制度導入の主な目的を2つまでご記入ください。



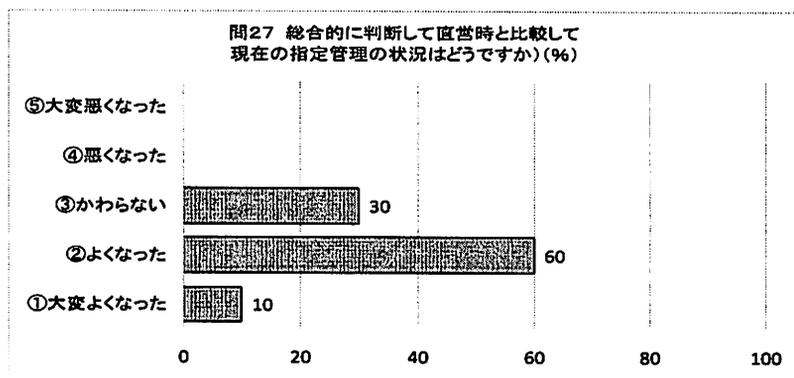
■ 指定管理者制度導入の主な目的については、「民間ノウハウの導入」や「経費節減」が同数で最も多く、次に「サービスの向上」で、この三つがあげられている。

問 26 今後改善・工夫を加えたほうが良いとお気づきの点がありましたらご記入ください。

○図書館への指定管理導入に対しては、図書館業務の継続性や安定性について問題点があると提起され否定的な意見も根強くあるため、市としてチェック体制を万全にする必要がある。	○民間のノウハウを活かした発想で、新たな利用者を創出する取組や更なる事業の実施 ○子育てを支援する図書館として、近隣の小学校との更なる連携
○毎月、直営の中央図書館長と指定管理の各地区館長との館長定例会議を行っている。今後も情報の共有化を図りたい。	○図書館の運営は指定管理者に任せるだけではなく、行政(生涯学習課)が市としての考えを示し、指導していかなくてはならないと考えている。

■ 今後の改善点では、市の管理体制の強化や指定管理者任せからの脱却のほか、指定管理者との情報共有があげられている。また、民間のノウハウを活かした新たな利用者開拓の取組のほか、子育て支援としての学校との更なる連携も課題としてあげられている。

問 27 総合的に判断して直営時と比較して現在の指定管理の状況はどうですか。



■ 総合的に判断して直営時と比較して現在の指定管理の状況については、「よくなった」が 60.0%で最も多く、次に「かわらない」の 30.0%であるが、全ての自治体が改善ないし現状維持であると回答している。

【分析】

本市と人口や財政規模が類似する県外 83 自治体にアンケート調査を依頼し、63 自治体から回答を得た。回答率は 75.9%である。

指定管理者制度を導入しているのは 10 自治体で、予定ありが 5 市、検討中が 6 市あるが、未導入の自治体が多い現状がみられる。

未導入の自治体のうち、57.7%の自治体が入力について検討している経緯がうかがえる。

導入しないとの結論に至っている自治体は、主に事業の継続性や学校図書館等との連携、サービスの低下や職員の専門性を課題にあげているが、導入済の自治体のアンケート結果ではその傾向はみられない。

導入済の自治体においては、総合的に判断して直営時と比較した現在の指定管理の状況について、70.0%の自治体が改善されていると評価している。

1 図書館サービス

開館日・開館時間の増加や、利用者の質問等に対応するレファレンス等の図書館利用者へのサービスについては、回答を得た全ての自治体で向上しているか現状維持であることがうかがえる。

参照:「問 7 開館日・開館時間の増加」、「問 8 利用状況の変化」、「問 11 職員数の変化」、
「問 12 司書数の推移」、「問 13 レファレンス数の推移」、「問 15 相互貸借の状況」、
「問 16 リクエスト対応の状況」、「問 17 移動図書館の巡回日数・箇所数の推移」、
「問 18 移動図書館の運営体制」、「問 20 自主事業の状況」、「問 21 従来事業の継続状況」、
「問 22 直営時と比較して他団体等との連携」

2 個人情報の管理・運用

利用者の個人情報の管理・運用については、回答を得た全ての自治体で改善又は現状維持がなされているという回答結果である。

参照:「問 24 個人情報などの取り扱い状況」

3 安定的・継続的な図書館運営

公立図書館に求められる安定的・継続的な運営については、次の回答結果のとおりである。

- ・ 指定管理の委託期間は 5 年間で、2 期目以降の自治体では、ほとんど同一の団体が継続して受託している。
- ・ 従来事業については、回答を得た全ての自治体で継続されている。
- ・ 職員数の変化では、80.0%の自治体で増員ないし現状維持である。

ただし、再雇用者の割合については、回答した全ての自治体が 50.0%未満であることに留意しなければならない。

参照:「問 5 の指定管理期間」、「問 9 運営の状況」、「問 11 職員数の変化」、
「問 21 従来事業の継続状況」

4 職員の専門性

体系的な蔵書構築のための資料収集や整理・保存、レファレンス等に求められる職員の専門性については、次の回答結果のとおりである。

- ・ 司書数の推移では、60.0%の自治体が専門性の向上を評価している。
- ・ レファレンス数の推移では、40.0%の自治体がサービスの向上を評価している。

参照:「問 12 司書数の推移」、「問 13 レファレンス数の推移」

5 図書館の公平性・公正性・中立性

市民への資料提供や地域文化・教育・住民生活の向上等を担う、公立図書館に求められる公平性・公正性・中立性については、次の回答結果のとおりである。

- ・ 利用状況が改善されている。(60.0%)
 - ・ モニタリングで市民の声を聞いている。(4 自治体)
 - ・ 従来事業を継続している。(100.0%)※回答を得た自治体の集計による
 - ・ 個人情報の取り扱いに問題がない。(100.0%)※回答を得た自治体の集計による
- また、館長の選任や選書の方法については、指定管理者任せにしている面も見られる。

参照:「問 8 利用状況の変化」、「問 10 館長の選任」、「問 19 モニタリングでの市民の声」、「問 21 従来事業の継続状況」、「問 23 選書の方法」、「問 24 個人情報の取扱状況」

6 資料の蓄積性

郷土資料の収集・保存からみる資料の蓄積性については、70.0%の自治体が改善ないし現状維持がなされていると評価している。

参照:「問 14 郷土資料の収集・保存の方法」

7 学校図書館等との相互連携

学校図書館等との相互連携については、回答した全ての自治体で改善ないし現状維持がなされていると評価している。

参照:「問 22 直営時と比較して他団体等との連携について」

8 指定管理者制度導入の主な目的

指定管理者制度導入の主な目的については、次の回答結果のとおりである。

- ① 民間ノウハウの導入(7 自治体)※問 20 の自主事業の状況から、様々な自主事業が開始されている。
- ② 経費節減(7 自治体)
※問 6 の導入前後の経費比較から、回答を得た全ての自治体で経費節減ができている反面、問 4 の導入しない理由として、分館のみではコスト抑制にならないため指定管理に移行できないケースがあることも留意しなければならない。
- ③ サービスの向上(5 自治体)

参照:「問 6 指定管理導入前後の経費(年間予算)」、「問 20 自主事業の状況」、「問 25 指定管理者制度導入の主な目的」

9 今後の改善点

今後の改善点については、市の管理体制の強化や情報の共有化等があげられている。この対策として選書に市職員が関与したり、館長の選任において、自治体職員を充てて情報の共有化を図ったりすることなどが考えられる。

参照:「問 10 館長の選任」、「問 23 選書の方法」、「問 26 今後の改善・工夫」