

指定管理者制度導入状況並びに今後の方向性(案)について

1 指定管理者制度導入状況

(1) 図書館の利用状況

蹉跎図書館と牧野図書館への指定管理者制度導入と合わせて、従来毎週月曜日と第3木曜日に休館していたところを第4月曜日（従来からの生涯学習市民センターの休所日）を除き全曜日開館するとともに、開館時刻を午前9時30分から9時に繰り上げ、また月曜日から土曜日の閉館時刻を午後9時まで（従来は月～金曜日午後7時00分まで、土曜日午後5時まで）に繰り下げ（年総開館時間数を従来の約1.5倍に拡大）。

【4～8月、10月～12月の実績合計のH27・H28年度比較／H28年9月はコンピュータシステム入替があったため除外】

利用者数		蹉跎	牧野
17時以降の貸出人数	H27	7,900人	6,694人
	H28	12,105人	10,473人
	増加	53.2%増	56.5%増
すべての時間帯の貸出人数	H27	59,482人	49,832人
	H28	61,038人	51,664人
	増加	2.6%増	3.7%増

(2) 図書館と生涯学習市民センターとの連携事業の実施

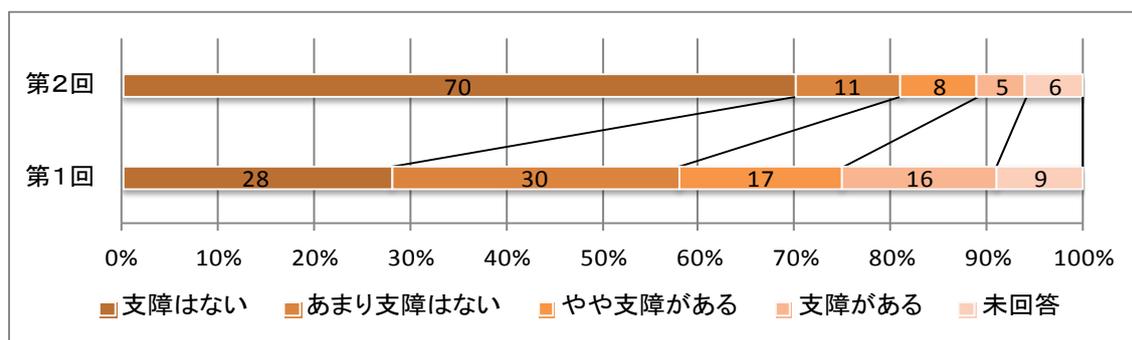
指定管理者自主連携事業として、センター1階エントランスを活用した平和を考える展示（平成28年7月26日～8月21日／「禁野火薬庫の大爆発」「広島・長崎の原爆」のパネル約30枚[市人権政策室]の展示と、来館者による折鶴の作成[1階・2階]）や人形劇（平成28年11月20日／地元の音楽イベント「牧野ミュージックロード2016」にあわせて開催。これまではセンターで開催していた行事を、初めて1階エントランスで取組んだ。）の実施、図書館と生涯学習市民センター合同で「蹉跎だより」「まきのだより」を発行するなど、図書館と生涯学習市民センターとの連携が進んでいます。

(3) 利用者アンケート

図書館貸出業務等並びに生涯学習市民センターの利用許可等を一体的に行う総合窓口について、受付と対応に関する利用者評価を把握するため、アンケート調査を5月と10月に実施しました。

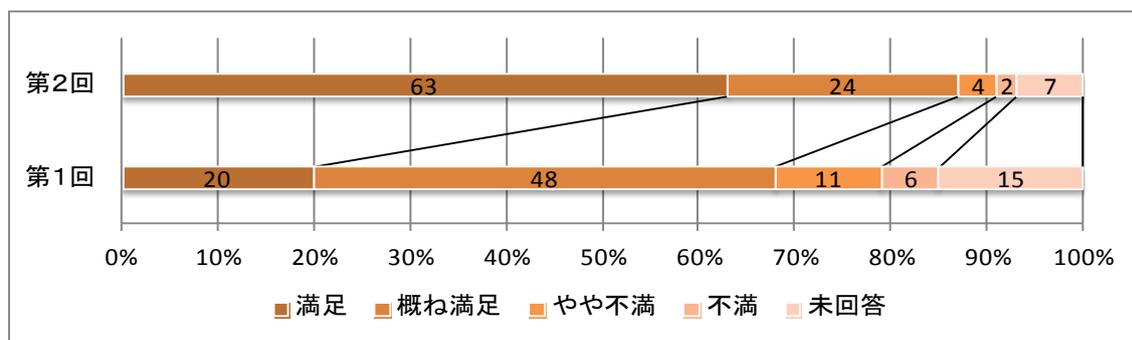
①総合窓口の受付について

第2回のアンケートで「支障はない」「あまり支障はない」と回答した利用者は合計で81%、「やや支障がある」「支障がある」と回答した利用者は合計で13%となっています。



②総合窓口の対応について

第2回のアンケートで「満足」「概ね満足」と回答した利用者は合計で87%、「不満」「やや不満」と回答した利用者は合計で6%となっています。



(4) その他図書館における指定管理者による取り組み

- ・借りた本を20冊まで記録出来る「読書シート」を館内と地元小学校で配布し、図書館利用を促進。
- ・閲覧室への書籍消毒機の設置や図書館出入口前へのデジタルサイネージの設置。
- ・地域歴史講座（牧野）、仏像連続講座（蹉跎・牧野）等の講座の開催。

(5) 参考（生涯学習市民センターのサービス拡大）

- ・生涯学習市民センターロビーでのインターネット無線接続サービス（無線LAN）の提供。
- ・生涯学習市民センター2階事務所で施設利用にかかる宅配便の事前受取および発送代行サービスを提供。

2 今後の方向性（案）

(1) 基本方針

複数施設間での連携状況の確認、検証を行うため先行導入した2館（さだ・牧野）における運用の検証を行ったうえで、複合施設全6館（蹉跎・牧野・楠葉・津田・御殿山・菅原）の管理運営について、民間のノウハウを活用しながら、市民サービス向上と効率的・効果的な管理運営を図るため、指定管理者制度を導入します。

(2) 導入にあたっての考え方

①均質で高品質な図書館サービスの提供

枚方市立図書館では、現在「枚方市立図書館第3次グランドビジョン」に基づき運営を行っており、そこでは中央図書館が司令塔となり、各図書館分館や分室を束ねて、図書館運営に対する考え方を全館で共有化して、同じ方向に向けてサービス提供を行っていくことを明らかにしています。

図書館業務には、貸出や予約などのマニュアル化が可能な定型業務と、レファレンスや選書などのマニュアル化が難しい非定型業務がありますが、どの図書館・分室においても、同じ考え方に基づく、均質で高品質なサービスを提供できてはじめて、上記第3次グランドビジョンの考え方を具体化することが可能となります。

そこで、行政サービスの公平性の確保の観点も踏まえ、どの図書館分館の窓口でも、均質で高品質な図書館サービスを提供することを重視した制度導入を行います。

②総合窓口

先行導入2館（さだ・牧野）でのアンケート結果や業務実施状況、各センターの施設構造等を踏まえ、総合窓口導入について検討を行います。