

1. 施設概要

(1)設置目的	図書・記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	一般書コーナー、児童書コーナー、ヤングアダルトコーナー、視聴覚コーナー、多目的コーナー、カウンター、事務室、自動貸出機、自動返却機 座席数(総席数 86 席)

(1)指定管理者名	神戸新聞・TRCグループ
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数：2）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 51,099,000円（決算額）51,872,154円

評価項目		令和6年度の主な実績																																																											
(1)管理実施状況																																																													
①施設の維持管理業務		・施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) ・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃																																																											
②施設の運営業務		窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況11/11 寄贈受入冊数1654冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:39.3%、自動返却機:56.4%) 視聴覚コーナーの運営にかかる業務 図書除菌機の提供																																																											
③自主事業等		スマートフォンを利用して図書館のwebサービスを体験する行事を行ったところ、多くの参加者が集まり、webサービスに抵抗感を感じていた方たちに対しサービス利用のきっかけをつかった。																																																											
(2)利用状況																																																													
①施設の利用者数		▼ 入館者数 (算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。) <table border="1"> <tr> <th>目標</th><th>概ね前年値</th><th>実績</th><th>1日平均1,370人</th><th>達成</th><th>要因</th><th>前年度比103%(前年度1日平均1,327人)継続して安定した運営をしているため達成。</th></tr> </table>								目標	概ね前年値	実績	1日平均1,370人	達成	要因	前年度比103%(前年度1日平均1,327人)継続して安定した運営をしているため達成。																																													
目標	概ね前年値	実績	1日平均1,370人	達成	要因	前年度比103%(前年度1日平均1,327人)継続して安定した運営をしているため達成。																																																							
②各種事業の参加者数		▼ 子供読書活動推進事業 (概要:子供の読書のきっかけとなる展示や、おはなし会等の行事) <table border="1"> <tr> <th>目標</th><th>要求水準に定めた事業に取り組む</th><th>実績</th><th>170回 1,660人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む</th><th>達成</th><th>要因</th><th>英語のおはなし会は次の開催を望まれるほど参加者の満足度が高かった。広報に関する改善点も明らかになり経験値を増やした。</th></tr> </table> ▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援 (概要:市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事) <table border="1"> <tr> <th>目標</th><th>要求水準に定めた事業に取り組む</th><th>実績</th><th>117回 1,001人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む</th><th>達成</th><th>要因</th><th>大学と協働した震災を語り継ぐ行事では、ワークショップと資料展示を行った。展示場所、放送での呼びかけを工夫することで、例年の約9倍の参加者を得た。</th></tr> </table>								目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	170回 1,660人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	英語のおはなし会は次の開催を望まれるほど参加者の満足度が高かった。広報に関する改善点も明らかになり経験値を増やした。	目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	117回 1,001人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	大学と協働した震災を語り継ぐ行事では、ワークショップと資料展示を行った。展示場所、放送での呼びかけを工夫することで、例年の約9倍の参加者を得た。																																						
目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	170回 1,660人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	英語のおはなし会は次の開催を望まれるほど参加者の満足度が高かった。広報に関する改善点も明らかになり経験値を増やした。																																																							
目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	117回 1,001人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	大学と協働した震災を語り継ぐ行事では、ワークショップと資料展示を行った。展示場所、放送での呼びかけを工夫することで、例年の約9倍の参加者を得た。																																																							
(3)収支状況																																																													
①収支バランス		<table border="1"> <tr> <th colspan="2">収入</th><th>51,872 千円</th><th colspan="2">支出</th><th>68,755 千円</th><th colspan="2">収支の差</th><th>-16,883 千円</th><th>目標</th><th>未達成</th></tr> <tr> <td rowspan="4">内訳</td><td>指定管理料</td><td>51,099 千円</td><td rowspan="4">内訳</td><td>人件費</td><td>54,248 千円</td><td>読書普及事業経費</td><td>162 千円</td><td rowspan="5">16,883千円の赤字となっているため。</td></tr> <tr> <td>光熱費補填</td><td>856 千円</td><td>光熱水費</td><td>5,212 千円</td><td>消耗品費</td><td>313 千円</td></tr> <tr> <td>修繕費戻入</td><td>-83 千円</td><td>通信費</td><td>383 千円</td><td>備品購入費</td><td>198 千円</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td>施設設備・保守管理料</td><td>3,689 千円</td><td>その他経費</td><td>624 千円</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td>保険料</td><td>30 千円</td><td>支払消費税</td><td>3,480 千円</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>修繕費</td><td>416 千円</td><td></td><td></td></tr> </table>								収入		51,872 千円	支出		68,755 千円	収支の差		-16,883 千円	目標	未達成	内訳	指定管理料	51,099 千円	内訳	人件費	54,248 千円	読書普及事業経費	162 千円	16,883千円の赤字となっているため。	光熱費補填	856 千円	光熱水費	5,212 千円	消耗品費	313 千円	修繕費戻入	-83 千円	通信費	383 千円	備品購入費	198 千円			施設設備・保守管理料	3,689 千円	その他経費	624 千円			保険料	30 千円	支払消費税	3,480 千円					修繕費	416 千円		
収入		51,872 千円	支出		68,755 千円	収支の差		-16,883 千円	目標	未達成																																																			
内訳	指定管理料	51,099 千円	内訳	人件費	54,248 千円	読書普及事業経費	162 千円	16,883千円の赤字となっているため。																																																					
	光熱費補填	856 千円		光熱水費	5,212 千円	消耗品費	313 千円																																																						
	修繕費戻入	-83 千円		通信費	383 千円	備品購入費	198 千円																																																						
				施設設備・保守管理料	3,689 千円	その他経費	624 千円																																																						
		保険料	30 千円	支払消費税	3,480 千円																																																								
				修繕費	416 千円																																																								
(4)満足度調査の結果等																																																													
①調査概要		調査日:令和6年11月20日(水) 調査方法:図書館入口でアンケート調査票を配布・回収 回答者数:544 設問数:計15問(回答選択式) 主な質問項目:所蔵資料、探しやすさ、調べ物、展示・行事、応接、職員の説明、職員の知識、利用成果への満足度と自由意見記述																																																											
②結果(満足度)		▼ 所蔵資料の満足度 (算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合) <table border="1"> <tr> <th>目標</th><th>73.4%</th><th>実績</th><th>73.9%</th><th>達成</th><th>要因</th><th>利用者のニーズに合致した選書ができています。</th></tr> </table> ▼ 資料の探しやすさへの満足度(算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合) <table border="1"> <tr> <th>目標</th><th>83.1%</th><th>実績</th><th>80.0%</th><th>未達成</th><th>要因</th><th>書架見出しを追加したり、案内表示を雑誌架に設置し、資料を探しやすくする工夫をした。</th></tr> </table> ▼ 調べ物への満足度(算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)								目標	73.4%	実績	73.9%	達成	要因	利用者のニーズに合致した選書ができています。	目標	83.1%	実績	80.0%	未達成	要因	書架見出しを追加したり、案内表示を雑誌架に設置し、資料を探しやすくする工夫をした。																																						
目標	73.4%	実績	73.9%	達成	要因	利用者のニーズに合致した選書ができています。																																																							
目標	83.1%	実績	80.0%	未達成	要因	書架見出しを追加したり、案内表示を雑誌架に設置し、資料を探しやすくする工夫をした。																																																							

	目標	78.5%	実績	80.0%	達成	要因	レファレンス窓口での適切な対応や資料提供ができています。
	▼ 展示・行事の満足度(算出方法: 質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	78.7%	実績	80.9%	達成	要因	利用者のニーズに合致した行事・展示ができています。
	▼ 職員応接への満足度(算出方法: 質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	95.0%	実績	95.2%	達成	要因	継続して満足度の高い応接ができています。
	▼ 職員の説明への満足度(算出方法: 質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	93.4%	実績	93.9%	達成	要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 職員の本や地域の知識に関する満足度(算出方法: 質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	91.5%	実績	91.7%	達成	要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 総合的な利用成果の満足度(算出方法: 質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	95.7%	実績	94.7%	未達成	要因	安定した館運営により例年程度の満足度を得た。
③主な意見・苦情、対応		自動貸出機の移設に伴い、足元誘導や案内掲示などを増やし利用しやすい環境を整えた。					

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案を大幅に下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	10 点	0.6 (提案を大幅に下回る)	6
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
評価点の合計			96 点
総合評価			A

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

1. 施設概要

(1)設置目的	図書、記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	一般書コーナー、児童書コーナー、ヤングアダルトコーナー、おはなしの部屋、新聞コーナー、キッズスペース、グループ学習室(4人用1室)、カウンター、事務室、自動貸出機、自動返却機、予約図書セルフ受取棚、座席予約システム 座席数(総座席150席数)

(1)指定管理者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社		
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）		
(3)選定方法	公募（応募団体数：2）		
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)	53,803,000円	（決算額）53,794,360円

評価項目		令和6年度の主な実績																																																													
(1)管理実施状況																																																															
①施設の維持管理業務		- 施設管理、設備関係：防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) - 清掃関係：日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃																																																													
②施設の運営業務		窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況7/8 寄贈受入冊数2427冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:45.5%、自動返却機:22.9%) 予約図書セルフ受取機、座席予約システムの運営 データベースの提供(日経テレコン21、官報情報検索サービス) 図書除菌機の提供																																																													
③自主事業等		館外の多目的スペース・キッズスペースにおける利用者のマナーに関する苦情を受け、運用や掲示物を見直した。付近ガラス面に館名及びロゴのサインを追加し図書館としての認知度を上げ、秩序維持に努めた。																																																													
(2)利用状況																																																															
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。） <table border="1"> <tr> <th>目標</th> <th>概ね前年値</th> <th>実績</th> <th>1日平均</th> <th>1,387人</th> <th>達成</th> <th>要因</th> <th>前年度比99.4%(前年度1日平均1,395人) 継続して安定した運営をしているため概ね達成。</th> </tr> </table>										目標	概ね前年値	実績	1日平均	1,387人	達成	要因	前年度比99.4%(前年度1日平均1,395人) 継続して安定した運営をしているため概ね達成。																																												
目標	概ね前年値	実績	1日平均	1,387人	達成	要因	前年度比99.4%(前年度1日平均1,395人) 継続して安定した運営をしているため概ね達成。																																																								
②各種事業の参加者数		▼ 子供読書活動推進事業（概要:子供の読書のきっかけとなる資料展示や、おはなし会等の行事） <table border="1"> <tr> <th>目標</th> <th>要求水準に定めた事業に取り組む</th> <th>実績</th> <th>135回 1,477人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む</th> <th>達成</th> <th>要因</th> <th>図書館が設置されている百貨店と連携し、周年行事を行うなど地元住民に楽しんでもらえる企画を実施した。</th> </tr> </table> ▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援（概要:市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事） <table border="1"> <tr> <th>目標</th> <th>要求水準に定めた事業に取り組む</th> <th>実績</th> <th>96回 535人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む</th> <th>達成</th> <th>要因</th> <th>大学と連携した外国語絵本にまつわる講演会・資料展示・おはなし会を行い、普段図書館を利用しない利用者を含む多様な層をターゲットとして本に接する機会を提供した。</th> </tr> </table>										目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	135回 1,477人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	図書館が設置されている百貨店と連携し、周年行事を行うなど地元住民に楽しんでもらえる企画を実施した。	目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	96回 535人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	大学と連携した外国語絵本にまつわる講演会・資料展示・おはなし会を行い、普段図書館を利用しない利用者を含む多様な層をターゲットとして本に接する機会を提供した。																																						
目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	135回 1,477人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	図書館が設置されている百貨店と連携し、周年行事を行うなど地元住民に楽しんでもらえる企画を実施した。																																																									
目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	96回 535人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	大学と連携した外国語絵本にまつわる講演会・資料展示・おはなし会を行い、普段図書館を利用しない利用者を含む多様な層をターゲットとして本に接する機会を提供した。																																																									
(3)収支状況																																																															
①収支バランス		<table border="1"> <tr> <th colspan="2">収入</th> <th>53,794 千円</th> <th colspan="2">支出</th> <th>55,839 千円</th> <th colspan="2">収支の差</th> <th>-2,045 千円</th> <th>目標</th> <th>未達成</th> </tr> <tr> <td rowspan="5">内訳</td> <td>指定管理料</td> <td>53,803 千円</td> <td rowspan="5">内訳</td> <td>人件費</td> <td>45,000 千円</td> <td>修繕費</td> <td>447 千円</td> <td rowspan="5">2,045千円の赤字となっているため。</td> </tr> <tr> <td>修繕費戻入</td> <td>-8 千円</td> <td>光熱水費</td> <td>1,008 千円</td> <td>消耗品費</td> <td>383 千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>通信料</td> <td>499 千円</td> <td>その他経費</td> <td>1,724 千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>施設・設備保守管理料</td> <td>41 千円</td> <td>支払い消費税</td> <td>876 千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>清掃衛生管理費</td> <td>1,476 千円</td> <td>仮払消費税</td> <td>4,200 千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>保険料</td> <td>185 千円</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>										収入		53,794 千円	支出		55,839 千円	収支の差		-2,045 千円	目標	未達成	内訳	指定管理料	53,803 千円	内訳	人件費	45,000 千円	修繕費	447 千円	2,045千円の赤字となっているため。	修繕費戻入	-8 千円	光熱水費	1,008 千円	消耗品費	383 千円			通信料	499 千円	その他経費	1,724 千円			施設・設備保守管理料	41 千円	支払い消費税	876 千円			清掃衛生管理費	1,476 千円	仮払消費税	4,200 千円				保険料	185 千円			
収入		53,794 千円	支出		55,839 千円	収支の差		-2,045 千円	目標	未達成																																																					
内訳	指定管理料	53,803 千円	内訳	人件費	45,000 千円	修繕費	447 千円	2,045千円の赤字となっているため。																																																							
	修繕費戻入	-8 千円		光熱水費	1,008 千円	消耗品費	383 千円																																																								
				通信料	499 千円	その他経費	1,724 千円																																																								
				施設・設備保守管理料	41 千円	支払い消費税	876 千円																																																								
				清掃衛生管理費	1,476 千円	仮払消費税	4,200 千円																																																								
			保険料	185 千円																																																											
(4)満足度調査の結果等																																																															
①調査概要		調査日:令和6年11月20日(水) 調査方法:図書館入口でアンケート調査票を配布・回収 回答者数:573 設問数:計15問(回答選択式) 主な質問項目:所蔵資料、探しやすさ、調べ物、展示・行事、応接、職員の説明、職員の知識、利用成果への満足度と自由意見記述																																																													
②結果(満足度)		▼ 所蔵資料の満足度（算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合） <table border="1"> <tr> <th>目標</th> <th>61.9%</th> <th>実績</th> <th>63.7%</th> <th>達成</th> <th>要因</th> <th>他の地域館と比べ新しい館であるため人気の高い資料の割合が大きく、多くの貸出に対応している。幅広い世代のニーズに合致した選書ができています。</th> </tr> </table> ▼ 資料の探しやすさへの満足度(算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）										目標	61.9%	実績	63.7%	達成	要因	他の地域館と比べ新しい館であるため人気の高い資料の割合が大きく、多くの貸出に対応している。幅広い世代のニーズに合致した選書ができています。																																													
目標	61.9%	実績	63.7%	達成	要因	他の地域館と比べ新しい館であるため人気の高い資料の割合が大きく、多くの貸出に対応している。幅広い世代のニーズに合致した選書ができています。																																																									

	目標	77.4%	実績	79.9%	達成	要因	状況に応じ書架見出しを工夫している。
	▼ 調べ物への満足度(算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	77.7%	実績	78.0%	達成	要因	レファレンス窓口での適切な対応や資料提供ができています。
	▼ 展示・行事の満足度(算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	82.7%	実績	83.8%	達成	要因	利用者のニーズに合致した行事・展示ができています。
	▼ 職員応接への満足度(算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	96.1%	実績	96.5%	達成	要因	継続して満足度の高い応接ができています。
	▼ 職員の説明への満足度(算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	95.4%	実績	96.3%	達成	要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 職員の本や地域の知識に関する満足度(算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	92.1%	実績	92.1%	達成	要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 総合的な利用成果の満足度(算出方法:質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合)						
	目標	92.4%	実績	94.4%	達成	要因	安定した館運営により例年程度の満足度を得た。
③主な意見・苦情、対応		要望に応じ、小説と文庫の棚に五十音順の見出しを設置した。					

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	10 点	0.8 (提案をやや下回る)	8
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
※評価点(合計)の総合評価変換			
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			
評価点の合計			98 点
総合評価			A