

広島市立中央図書館、広島市立区図書館、広島市まんが図書館及び広島市こども図書館 指定管理者の業務実施状況（平成29年度）の概要・評価

1 施設名及び指定管理者等

(1) 施設名及び所在地	施設名	所在地
	広島市立中央図書館	広島市中区基町3番1号
	広島市立中区図書館	広島市中区加古町4番17号
	広島市立東区図書館	広島市東区東蟹屋町10番31号
	広島市立南区図書館	広島市南区比治山本町16番27号
	広島市立西区図書館	広島市西区横川新町6番1号
	広島市立安佐南区図書館	広島市安佐南区中筋一丁目22番17号
	広島市立安佐北区図書館	広島市安佐北区可部七丁目28番25号
	広島市立安芸区図書館	広島市安芸区船越南三丁目2番16号
	広島市立佐伯区図書館	広島市佐伯区五日市中央六丁目1番10号
	(// 湯来河野閲覧室)	広島市佐伯区湯来町大字和田353番地の1
	広島市まんが図書館	広島市南区比治山公園1番4号
	(// あさ閲覧室)	広島市安佐南区上安二丁目30番15号
広島市こども図書館	広島市中区基町5番83号	
(2) 指定管理者等 (非公募により選定)	(1) 名称及び所在地 公益財団法人広島市文化財団 (広島市中区加古町4番17号) (2) 指定期間 平成26年4月1日～平成30年3月31日 (3) 指定管理料の限度額(4年間分) 46億5,661万9千円	

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成29年11月17日(金)、11月21日(火)、12月1日(金)、平成30年3月1日(木)、3月2日(金)、3月6日(火)及び3月20日(火)
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。

3 業務の実施状況

平成29年度の状況	市の評価
(1) 管理業務の実施状況	
ア 市民の平等利用の確保策の実施状況 (ア) 広島市立中央図書館条例及び広島市こども図書館条例等関係法令を遵守し、理由もなく市民の施設利用を拒んだり、不当な取扱いが生じないように、研修等により、職員に周知徹底を図り、市民の誰もが平等に利用できるように対応している。 (イ) 施設の利用案内等の情報をホームページ等により提供している。	○
イ 事業の実施状況 次の事業を実施している。 図書館資料の収集・保存、多様な図書館サービスの提供、市民の交流・活動の場の提供等	○
ウ 維持管理業務等の実施状況 (ア) 次の業務を実施している。 a 中央図書館、区図書館、まんが図書館及びこども図書館への利用の制限に関すること。 b 中央図書館、区図書館、まんが図書館及びこども図書館の建物並びに設備及び備品の維持管理に関すること。 c その他教育委員会が定める業務 (イ) 特記事項 消防用設備の保守点検等を適正に実施した結果、光電式スポット感知器の不良等の不備があったが、速やかに修繕等を行っている。	○

平成29年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成29年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	10億5,317万1千円	10億6,744万8千円	1,427万7千円	
指定管理料	10億5,017万1千円	10億5,017万1千円	0千円	
その他	300万円 前年度繰越金(0千円) 繰入金(300万円) 雑収入(0千円)	1,727万7千円 前年度繰越金(1,362万9千円) 繰入金(300万円) 雑収入(64万8千円)	1,427万7千円 前年度繰越金(1,362万9千円) 繰入金(0千円) 雑収入((64万8千円)	
支出 (b)	10億5,317万1千円 管理運営費等(10億5,317万1千円) 市返還金(0千円)	10億6,744万8千円 管理運営費等(10億6,155万2千円) 市返還金(589万6千円)	1,427万7千円 管理運営費等(838万1千円) 市返還金(589万6千円)	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
<p>指定管理料のみでは支出が賸えなかったが、これについては、前年度繰越金により対応しており、運営に支障は生じていない。</p> <p>また、指定期間の最終年度（平成29年度）において余剰金が生じているが、これについては、指定管理者が本市公益的法人であることから、本市に全額（589万6千円）を返還している。</p>				
(3) その他				
ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）				○
来館者へのアンケート調査を実施するとともに、「ご意見箱」を設置し、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるように努めている。				
イ 個人情報保護への対応状況				
個人情報保護規程、個人情報保護取扱要領及び個人情報取扱マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。				
ウ 情報公開の実施状況				
情報公開規程及び情報公開実施要領を作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。				
エ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯などの安全対策を含む。）				○
自衛消防隊を組織するほか、危機管理マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより、利用者の安全対策や緊急事態への適切な対応を行っている。				
オ 苦情・要望への対応状況				○
苦情対応マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。				

平成29年度の状況		市の評価												
カ 配置人員及び職員研修の実施状況等 (ア) 配置人員（4月1日現在） <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>職員数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央図書館</td> <td>37人</td> </tr> <tr> <td>区図書館(8館)</td> <td>63人</td> </tr> <tr> <td>まんが図書館</td> <td>13人</td> </tr> <tr> <td>こども図書館</td> <td>9人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>122人</td> </tr> </tbody> </table> (イ) 職員研修の実施状況 倫理研修（8月、9月）等の一般研修を実施するとともに、広島県立図書館主催の図書館職員専門研修（9月、10月）等の専門研修を受講している。 (ウ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理について適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。	区 分	職員数	中央図書館	37人	区図書館(8館)	63人	まんが図書館	13人	こども図書館	9人	計	122人		○
区 分	職員数													
中央図書館	37人													
区図書館(8館)	63人													
まんが図書館	13人													
こども図書館	9人													
計	122人													
キ 自己評価の実施状況 利用者アンケート等を実施し、利用者による評価を行うとともに、業務実施状況の自己評価を実施している。		○												
業務の実施状況の評価		A												

4 施設の利用状況

平成29年度の状況	市の評価	特記事項								
ア 利用者数等 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>目標利用者数 (ア)</th> <th>利用者数実績 (イ)</th> <th>差引 (イ)-(ア)</th> <th>達成率 (イ)/(ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>368万人</td> <td>363万8,732人 (359万6,569人)</td> <td>△4万1,268人 (△8万3,431人)</td> <td>98.9% (97.7%)</td> </tr> </tbody> </table> ※ 前年度実績 373万9,149人 (補正後増減率△2.7% (補正前増減率△3.8%)) なお、西区図書館の冷温水発生機更新工事（平成29年12月から平成30年2月）に伴い閲覧室を利用できず入館者数が減少したことについて、前年度同期の入館者数と同数の入館者があったものとして補正を行う（差分42,163人）。	目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	368万人	363万8,732人 (359万6,569人)	△4万1,268人 (△8万3,431人)	98.9% (97.7%)	C	こども図書館及びまんが図書館の入館者数は増加したものの、中央図書館や各区図書館の入館者数は減少しており、目標利用者数を達成できなかった。 図書館への来館を促すため、タイムリーな企画展示や他団体と連携した講演会の実施等、魅力ある事業を実施するとともに、読書への啓発に努め、一層の利用促進を図るよう指導した。
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)							
368万人	363万8,732人 (359万6,569人)	△4万1,268人 (△8万3,431人)	98.9% (97.7%)							
イ 利用促進策等の実施状況 (ア) 図書館サービスの充実（企画展や講演会の開催、特色ある図書資料の収集等） (イ) 広報等の充実（チラシの配布、関係団体への働きかけ、ホームページの運営等） (ウ) 指定管理者の提案による取組 <ul style="list-style-type: none"> a 開館日の拡大 国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たる月曜日の振替休館日の廃止 b 開館時間の延長 中央図書館において、7・8月の土・日・祝日及び平和記念日の開館時間を1時間延長 										

5 利用者の満足度

アンケート調査の実施結果等	市の評価	特記事項
市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果（標本数 2,644 件）では、サービス内容などの満足度については、満足が 78.0%、不満が 2.2%であった。	A	

6 評価

区 分	市の評価	特記事項
評価（5段階評価）	3	施設の利用状況が目標を達成していなかったため、タイムリーな企画展示や他団体と連携した講演会の実施等、魅力ある事業を実施するとともに、読書への啓発に努め、一層の利用促進を図るように指導した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	