

# 本市図書館における指定管理者制度実施に関するアンケートについて

## 1 調査概要

種別	市民（市政アンケート）	利用者（窓口アンケート）
期間	令和元年 10 月 1 日～10 月 15 日	令和元年 10 月 16 日～11 月 13 日
対象	市内居住者	全図書館（21 館）利用者
回収人数	839 人	6,978 人
調査方法	郵送（満 18 歳以上、無作為抽出）	館内配布

## 2 調査結果

※各表の「N」は、回答者数を表しています。

### ① あなたは、一部の図書館で指定管理者制度（民間事業者による管理運営）を行っていることを知っていましたか。（○は1つだけ）

「知らなかった」が、市政アンケートでは 83.7%、窓口アンケートでは 53.5% でした。「知っていたが、どの図書館かは知らなかった」、「知っていた」を合せると、市政アンケートでは 14.9%、窓口アンケートでは 46.5% でした。

主な回答	市政アンケート (N=839)	窓口アンケート (N=6,761)
知らなかった	83.7%	53.5%
知っていたが、どの図書館かは知らなかった	9.1%	18.0%
知っていた	5.8%	28.5%

② 図書館への指定管理者制度（民間事業者による管理運営）導入について、あなたはどのようなことを期待しますか。（〇はいくつでも）

指定管理者制度を導入した場合の期待については、市政アンケートでも窓口アンケートでも「本の充実」が最も多く、それぞれ 35.3%、57.0%でした。

次いで「居心地の良い空間づくり」が 32.1%、23.9%でした。

※網掛け＝上位 5 位

主な回答	市政アンケート (N=839)	窓口アンケート (N=6,978)
本の充実	35.3%	57.0%
居心地の良い空間づくり	32.1%	23.9%
特にない	22.1%	9.8%
わからない	18.8%	4.0%
開館時間の延長	18.2%	23.5%
商業施設等への返却ポスト設置	17.3%	12.7%
窓口での丁寧な対応	14.4%	10.1%
指定管理者のノウハウを活用した新たなサービス	12.9%	10.1%
開館日の拡大	10.6%	16.7%
図書館ごとに異なる独自のサービス	10.3%	10.7%
書架やコーナー作りの工夫	7.5%	11.8%
貸出返却等のための待ち時間の短縮	6.1%	8.2%

③ 図書館への指定管理者制度（民間事業者による管理運営）導入について、あなたはどのようなことを不安に感じますか。（〇はいくつでも）

市政アンケートでも窓口アンケートでも「アルバイト等の増加によるスタッフの知識や経験不足」がもっとも多く、それぞれ 30.6%、28.4%でした。

次いで市政アンケートでは「個人情報適切に扱われないこと」が多く 24.6%、窓口アンケートでは「特にない」が 21.9%でした。

※網掛け＝上位 5 位

主な回答	市政アンケート (N=839)	窓口アンケート (N=6,978)
アルバイト等の増加によるスタッフの知識や経験不足	30.6%	28.4%
個人情報適切に取り扱われないこと	24.6%	19.9%
わからない	23.8%	10.0%
特にない	23.2%	21.9%
指定管理者が代わり、サービスが変わること	19.3%	18.6%
地域の図書館として必要な本が購入されない、または必要のない本が購入されること	16.1%	21.5%
図書の貸出・返却等、窓口サービスの低下	13.5%	19.8%
開館時間等、図書館ごとにサービスが異なること	12.5%	13.8%
空調や照明が適切に入らない等経費の過度な節減	11.4%	11.6%
利用する図書館から市の職員がいなくなること	11.1%	14.5%
学校や保健センターでの読み聞かせ等の活動が減ること	4.4%	4.5%
ボランティア活動がしにくくなること	1.7%	2.9%

スタッフの知識や経験については、現在、募集要項の中で、指定管理者に対し、全スタッフのうち 80%以上を司書有資格者とすることを求めたり、スタッフが長期間にわたって安定して業務に従事できるよう努めたりすることを求めています。また、本市主催の様々な業務研修を実施したり、本市と指定管理者の連絡調整会議を月 1 回開催したりし、個人情報保護を始め適切な図書館運営に取り組んでおります。

なお、窓口アンケートの結果を直営館と指定管理館で比較したところ（10 ページ参照）、全ての項目で直営館より指定管理館の方が不安の割合が低いという結果でした。「図書の貸出・返却等、窓口サービスの低下」、「個人情報適切に扱われないこと」、「アルバイト等の増加によるスタッフの知識や経験不足」については、特に低いという結果でした。不安は「特にない」については、直営館より指定管理館の方が高いという結果でした。

④ 図書館への指定管理者制度（民間事業者による管理運営）導入について、あなたは指定管理者にどの程度業務を任せるほうがよいと思いますか。（○は1つだけ）

市政アンケートでは「わからない」に次いで「一部の業務を除いて任せるほうがよい」が多く 34.2%、窓口アンケートでは「一部の業務を任せるほうがよい」が最も多く 38.2%でした。

主な回答	市政アンケート (N=839)	窓口アンケート (N=5,984)
わからない	37.1%	35.0%
一部の業務を除いて任せるほうがよい	34.2%	38.2%
全ての業務を任せるほうがよい	13.3%	14.3%
名古屋市が全ての業務を行うほうがよい	9.7%	12.6%

現在の試行導入でも、選書業務については名古屋市が行い、窓口業務や本の展示、行事の企画・実施等については指定管理者が行っております。

⑤ 《④で名古屋市が一部または全ての業務を行うほうがよいと思う方のみ》  
名古屋市が一部または全ての業務を行うほうがよいと思う理由は何ですか。  
（○はいくつでも）

市政アンケートでは「信頼性や正確性の面で安心だから」が最も多く 55.7%、窓口アンケートでは「公平性や公正性が確保できるから」が最も多く 57.2%でした。

主な回答	市政アンケート (N=368)	窓口アンケート (N=3,035)
信頼性や正確性の面で安心だから	55.7%	50.8%
公平性や公正性が確保できるから	54.1%	57.2%
継続性や長期的視点が必要だから	45.1%	56.6%

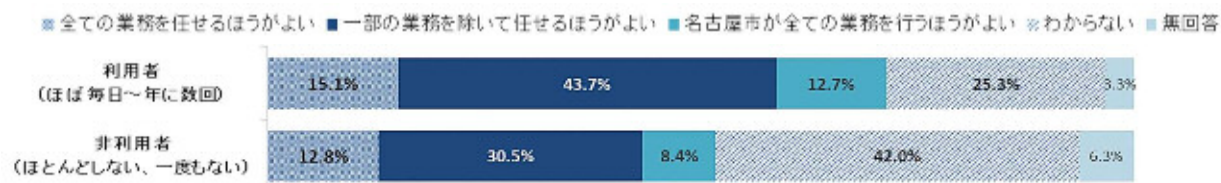
## 参考1 市政アンケート クロス集計

利用頻度や指定管理者制度導入の把握の違いによって、指定管理者制度導入に対する考え方に違いがあるかなどについて、クロス集計を行いました。

### 1 利用頻度 × 指定管理者制度導入に対する考え方

年に数回程度以上図書館を利用している人は「一部の業務を除いて任せるほうがよい」が最も多く43.7%でした。

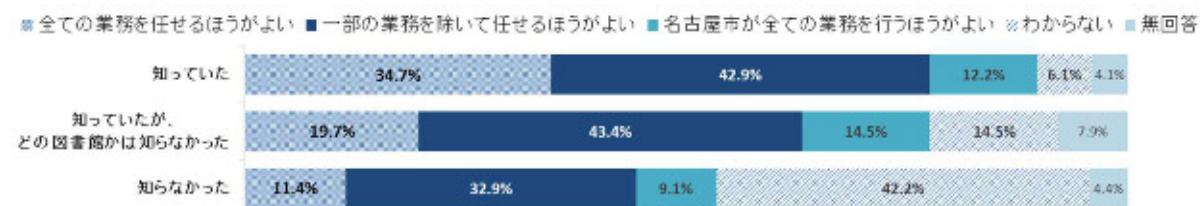
図書館を利用していない人は「わからない」が42.0%で最も多く、次いで「一部の業務を除いて任せるほうがよい」が30.5%でした。



### 2 指定管理者制度導入の把握 × 指定管理者制度導入に対する考え方

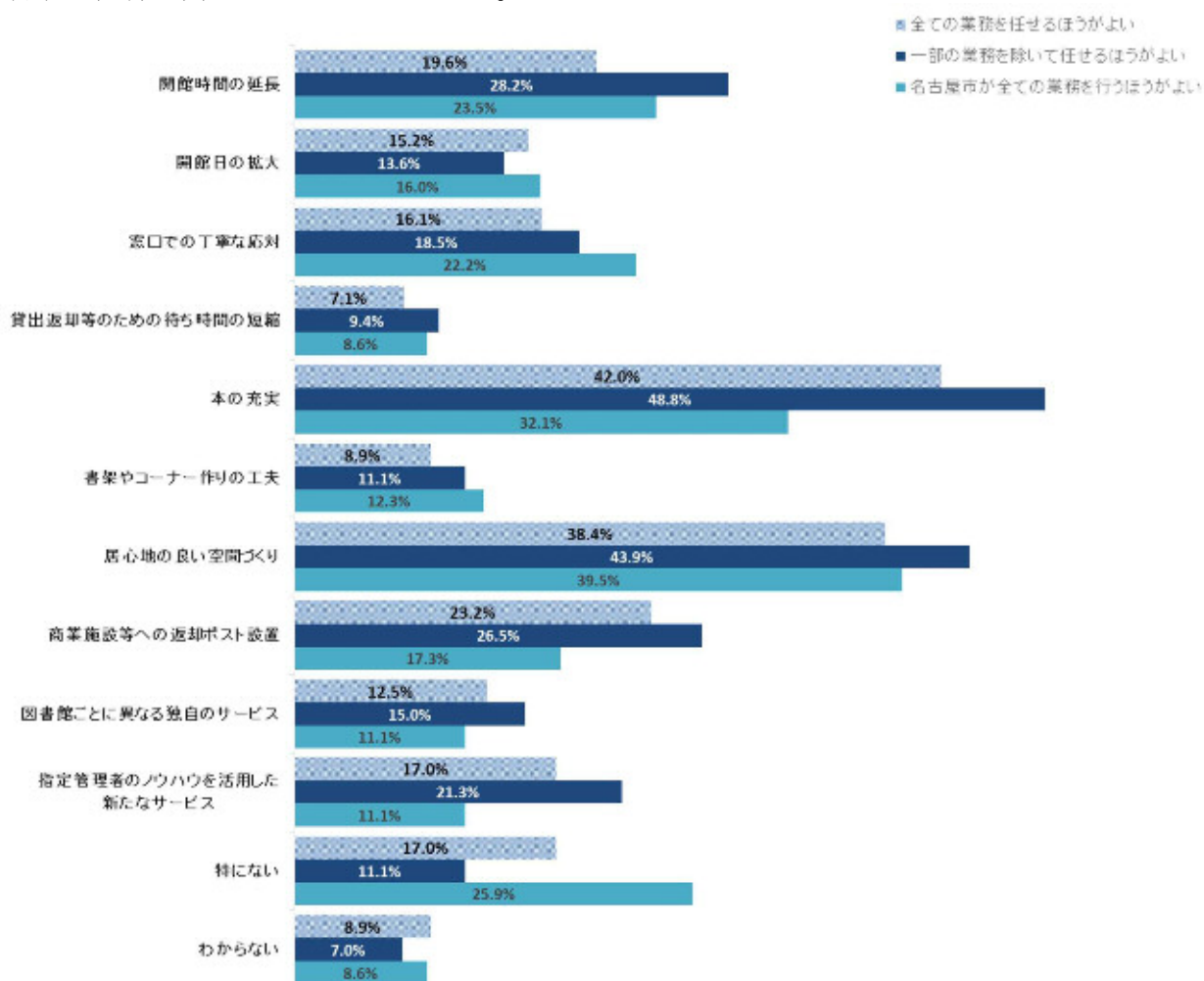
図書館への指定管理者制度導入について「知っていた」、「知っていたが、どの図書館かは知らなかった」人は「一部の業務を除いて任せるほうがよい」が最も多く、それぞれ42.9%と43.4%でした。

指定管理者制度導入について把握していた人の方が、指定管理者制度の導入を一定程度認める人が多い傾向にあることが分かりました。



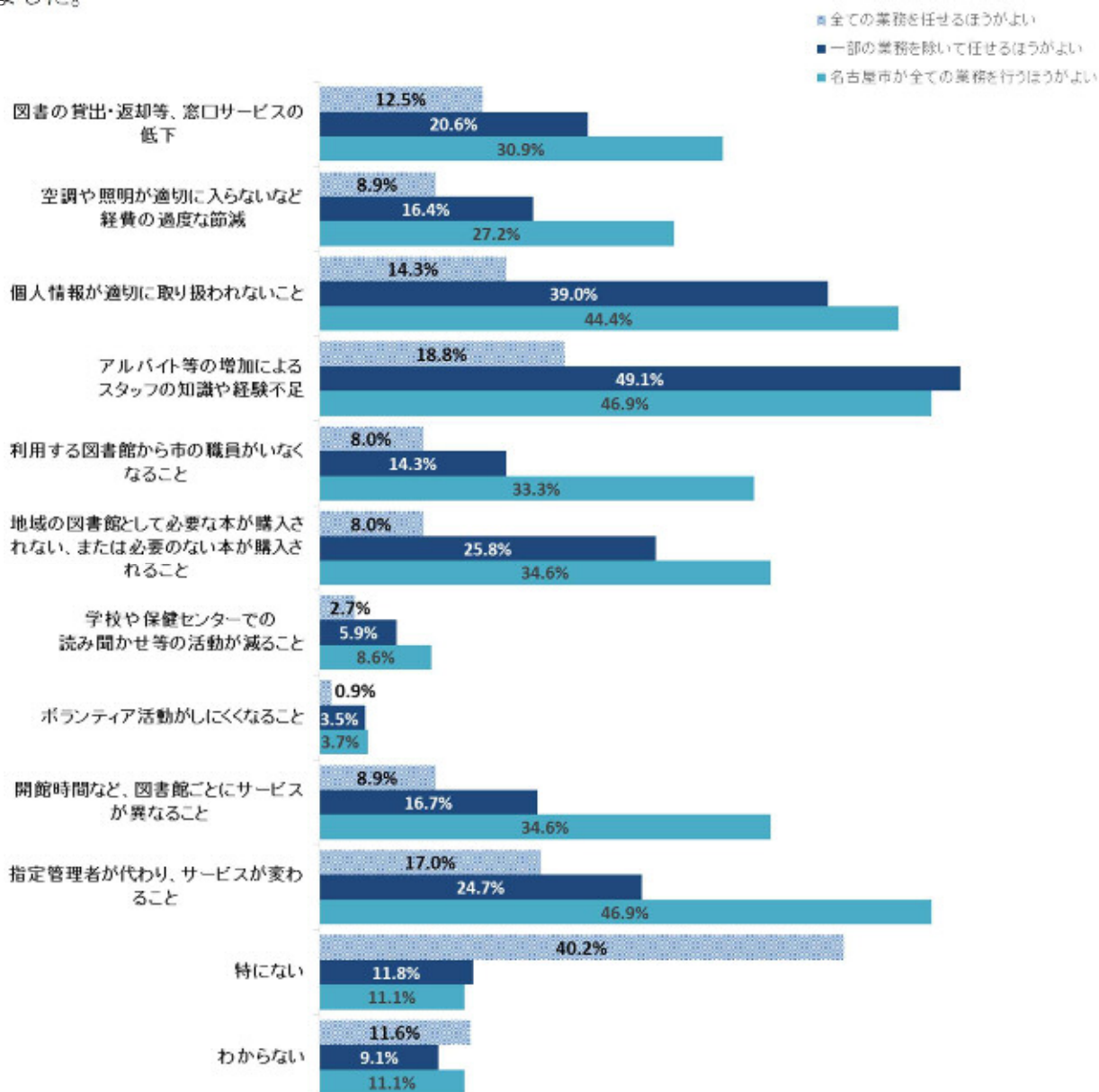
### 3 指定管理者制度導入で期待すること × 指定管理者制度導入に対する考え方

「一部の業務を除いて任せるほうがよい」と回答した人は、「開館日の拡大」を除き9項目で、「全ての業務を任せるほうがよい」と回答した人より指定管理者制度導入に関して期待する割合が高いことがわかりました。



#### 4 指定管理者制度導入で不安なこと × 指定管理者制度導入に対する考え方

「一部の業務を除いて任せるほうがよい」と回答した人は、「個人情報適切に取り扱われないこと」「アルバイト等の増加によるスタッフの知識や経験不足」「地域の図書館として必要な本が購入されない、または必要のない本が購入されること」について不安を感じている割合が、「全ての業務を任せるほうがよい」と回答した人に比べて特に高いことが分かりました。

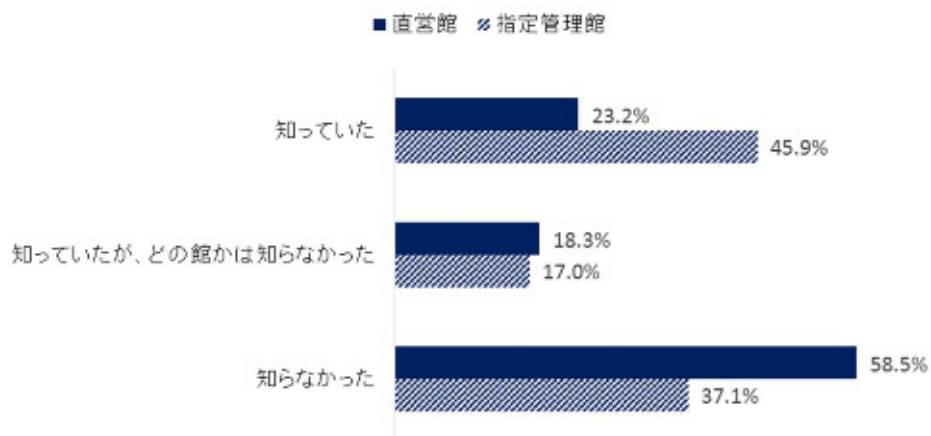


## 参考2 窓口アンケート 直営館・指定管理館比較

直営館と指定管理者制度導入館で、指定管理者制度導入に対する考え方に違いがあるかについて比較を行いました。

### 1 あなたは、一部の図書館で指定管理者制度（民間事業者による管理運営）を行っていることを知っていましたか。（○は1つだけ）

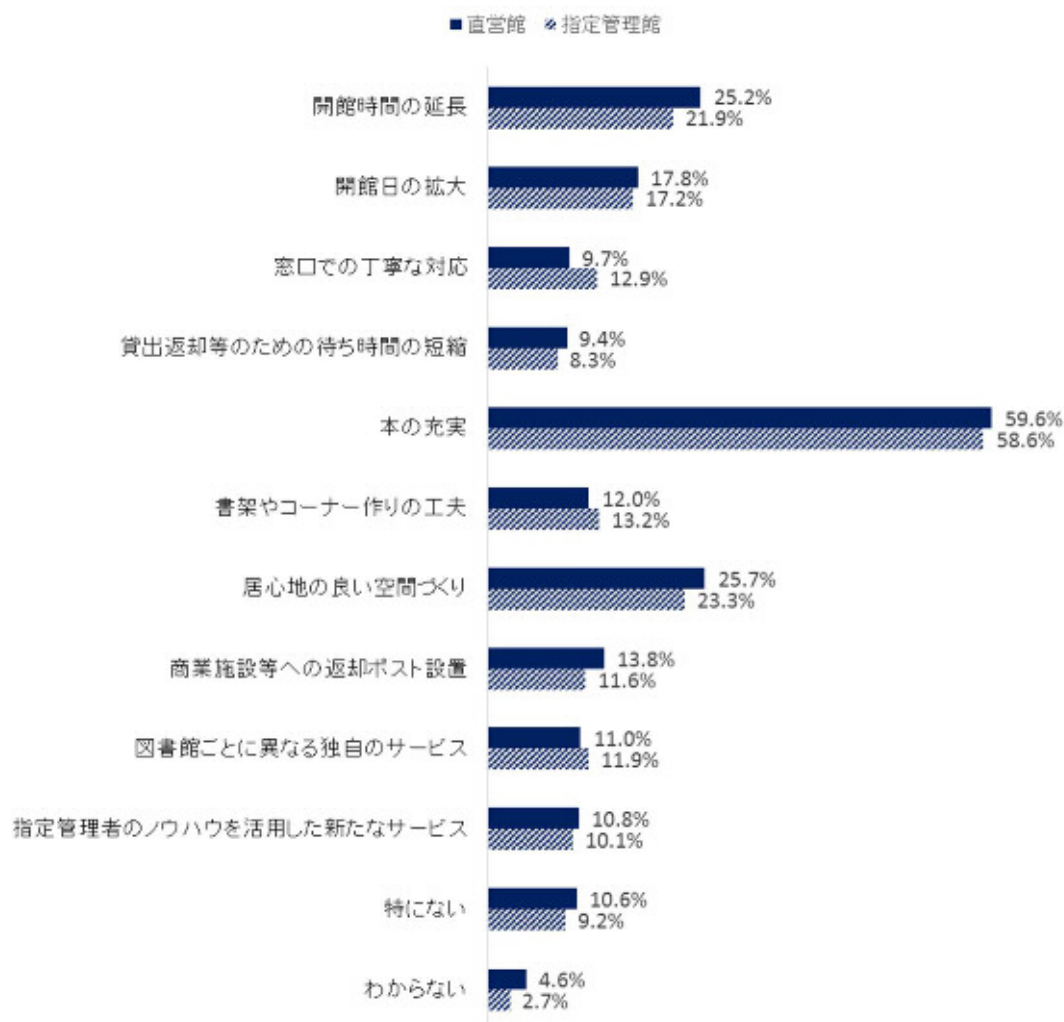
直営館では「知らなかった」が最も多く58.5%、指定管理館では「知っていた」が最も多く45.9%でした。





## 2 図書館への指定管理者制度（民間事業者による管理運営）導入について、あなたはどのようなことを期待しますか。（〇はいくつでも）

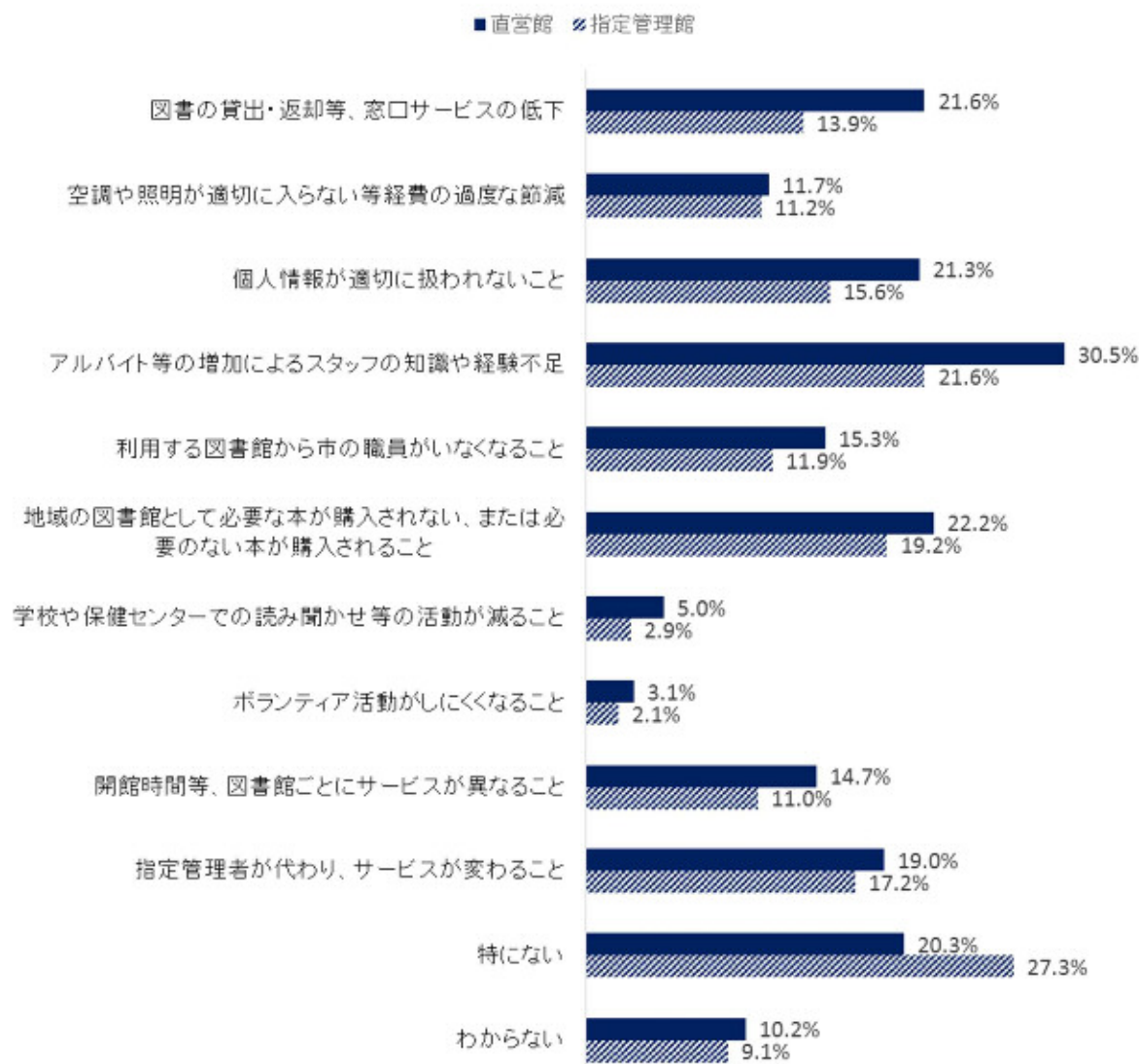
直営館でも指定管理館でも「本の充実」が最も多く、それぞれ 59.6%、58.6%でした。次いで、「居心地のよい空間づくり」が多く、それぞれ 25.7%、23.3%でした。



### 3 図書館への指定管理者制度（民間事業者による管理運営）導入について、あなたはどのようなことを不安に感じますか。（〇はいくつでも）

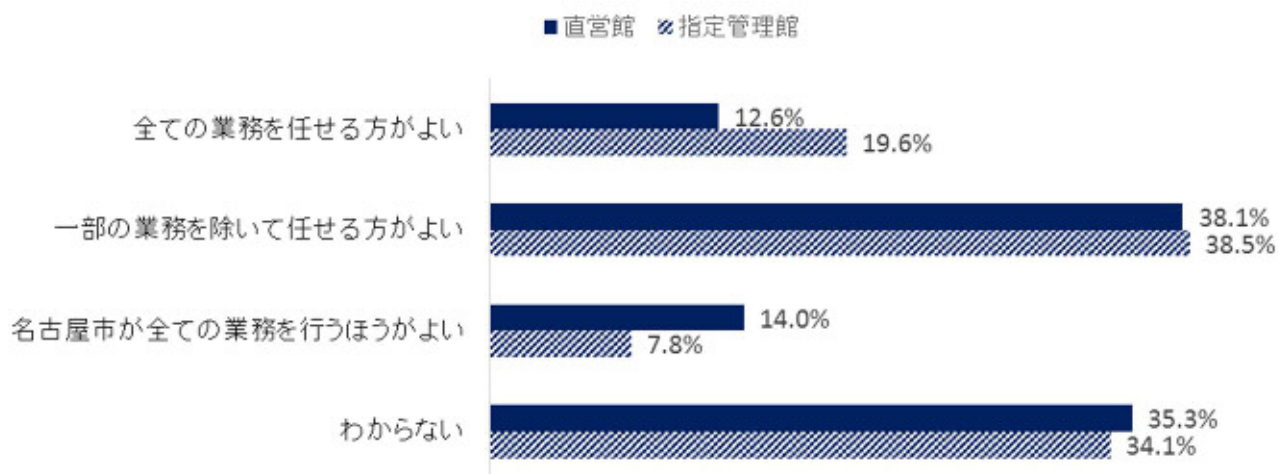
全ての項目で直営館より指定管理館の方が不安の割合が低い結果でした。

「図書の貸出・返却等、窓口サービスの低下」、「個人情報適切に扱われないこと」、「アルバイト等の増加によるスタッフの知識や経験不足」については、特に低い結果でした。



4 図書館への指定管理者制度（民間事業者による管理運営）導入について、あなたは指定管理者にどの程度業務を任せるほうがよいと思いますか。（〇は1つだけ）

直営館でも指定管理館でも「一部の業務を除いて任せるほうがよい」が最も多く、それぞれ 38.1%、38.5%でした。



5 《4で名古屋市が一部または全ての業務を行うほうがよいと答えた方におたずねします。》  
名古屋市が一部または全ての業務を行うほうがよいと思う理由は何ですか。（〇はいくつでも）

直営館では「公平性や公正性が確保できるから」が最も多く 58.1%、指定管理館では「継続性や長期的視点が必要だから」が最も多く 59.8%でした。

