

## 指定管理者制度の導入状況及び導入事例

## 1 図書館への指定管理者制度導入状況及び導入事例

## (1) 全国の図書館導入状況（文部科学省：平成 23 年度社会教育調査より）

全国の図書館数	指定管理者制度導入図書館数	導入率
3,274	347	10.60%

## (2) 県内の図書館導入状況（文部科学省：平成 23 年度社会教育調査より）

県内の図書館数	指定管理者制度導入図書館数	導入率
140	5	3.57%

## (3) 県内の指定管理者制度導入図書館（平成 24 年度現在）

市川市	市川市南口図書館
野田市	野田市立南図書館 野田市立北図書館 野田市立せきやど図書館
習志野市	習志野市立東習志野図書館 習志野市立新習志野図書館 習志野市立藤崎図書館 習志野市立谷津図書館
流山市	流山市立森の図書館 流山市立木の図書館

## (4) 導入事例について

千代田区	
○	千代田区立図書館 5 館 1 図書室のうち 5 図書館に導入 千代田図書館，日比谷図書文化館，四番町図書館，昌平まちかど図書館，神田まちかど図書館
○	指定管理者制度を導入した当初は，開館時間の延長（午後 7 時までを午後 10 時までに）や講座・講演会など多種多様なイベントの実施，図書館だけでなく外部情報資源も含めて案内する図書館コンシェルジュサービス，書店・古書店との連携事業，新しい検索システム（新書マップ+連想検索），子ども預かりサービス，学校図書館，保育園等へ司書を派遣し，学校図書館運営の改善や児童への図書館サービスを行う学校支援，ビジネスパーソンに特化した資料やデータベースの整備，セカンドオフィス空間を提供するビジネス支援等により，週日平均 800~1,000 名の利用者が，3,000~4,000 名へと 3 倍強増加した。
○	ほとんど全席でパソコン利用が可能になるなどの利用環境の改善や，週日の開館時間を夕方 7 時から夜 10 時に延長することにより，従来の公共図書館では，利用が難しかったビジネスパーソンの利用が急増するなど，利用者層が多様化した。
○	平成 24 年度の総合的な満足度では，85.7%と引き続き高い利用者満足度を得ている。

- 平成 23 年度は、東日本大震災に伴う区の節電対策の一環として臨時休館や開館時間の大幅な短縮を実施したことや、四番館図書館が全面的な改修工事のため、約 5 か月間にわたり休館したため、平成 22 年度と比べて約 30 万人来館者が減少した。平成 24 年度の来館者数は、平成 22 年度実績の水準に戻れると期待したが、平成 22 年度の来館者数と比較すると、千代田図書館で約 14 万人、まちかど図書館では約 2 万人減少しており、回復には程遠い。千代田図書館の来館者数は、直當時の平成 18 年度約 26 万人から、指定管理者制度を導入した平成 19 年度には約 87 万人と急増し、平成 20 年度には 100 万人に迫る約 99 万 7 千人が来館された。しかしながら、平成 24 年度は約 63 万人となっている。千代田図書館のキャパシティに見合ったちょうどいい来館者数、約 80 万人に落ち着くと分析しているが大きく下回っている。これは、震災・節電対策の影響ばかりでない千代田図書館そのものの魅力に変化が生じているのではないかと、今後の千代田図書館の運営には留意する必要がある。
- 管理監督する区職員の資質（図書館運営に関する専門性や運営をチェックできるだけの専門性）の確保
- 目標を共有し、高い図書館サービスを提供するためにも、区と指定管理者との協力連携が重要

大 田 区	
導入状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 大田区立図書館 16 館のうち、15 館に導入 大森南図書館、大森東図書館、大森西図書館、入新井図書館、馬込図書館、池上図書館、久が原図書館、洗足池図書館、浜竹図書館、羽田図書館、六郷図書館、下丸子図書館、多摩川図書館、蒲田図書館、蒲田駅前図書館</li> </ul>
導入の成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ クレームも少なく運営は安定している。</li> <li>○ 個人情報保護研修のカリキュラム等本社が有効なノウハウを持っており、人材育成等に役立っている。</li> <li>○ 公開書架にカラーで見た目にも分かりやすく、書架案内図や消火器の配置図を複数配置するなど館内の整備に努力している。</li> <li>○ 地域まつりで本のリサイクル市、ボランティアの力を活かした朗読の会、工作会の取組など、地域力を活用した企画・運営に積極的である。</li> <li>○ 図書館だより「ひがしっこ通信」を町会に配布するなど地域連携に積極的である。</li> <li>○ 5 月に小中学校を訪問、独自に作成した「学校と図書館 連携事業ガイド」により学校支援の内容を説明するなど、図書館 PR を行っている。その結果、学校からの要望を受け訪問おはなし会を開催、総合学習貸出増へとつなげている。また、地域の高校とも交流が継続しており、授業内でおはなし会などを行い、学校からも歓迎されている。学校支援サービスへの実績を積み上げてきている。</li> <li>○ ブックトラベル、乳幼児向けおはなし会など児童サービスに的を絞ってサービスの拡大、充実を図っている。子どもたちが本当に楽しめて、家族にも喜ばれ、結果として貸出の増加、利用者増加につながっている。</li> <li>○ 登録者数、貸出冊数、利用者数が増加している。</li> <li>○ 指定管理者の本社の支援体制も適切で、安定した運営が行われている。</li> <li>○ 2 時間に 1 回、巡回を全員で行っている。死角となる地下書庫、2 階参考書室を</li> </ul>

	<p>重点的に見回っていて全員で情報共有している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 本社でレベルに合わせた研修が準備されており、全員が参加しスキルアップに努めている。また、馬込文士村の展示に合わせ、展示する人物の研修を館内で行っている。図書館についての知識や技術に加え、指定管理館の特殊なコレクションに対する知識を深める研修も充実している。</li> <li>○ 業務全般において、館長・責任者の管理・指導が行き届いている。</li> <li>○ 貸出等が年々増加し、地域に定着した図書館として適切に運営されている。</li> <li>○ 「図書館を使った調べ学習コンクール」では、近隣中学校に参加者を募り、多くの作品が集まる。昨年度実施した地域の中学校の活動支援を契機とした協力体制の深まりが、参加者増につながったと考えられる。今後も小学生、中学生にどんどん図書館を利用してもらえよう事業を発展させてもらいたい。</li> <li>○ 夜間中学校からの依頼を受け、夜間のおはなし会を実施しているなど、新しい事業にも取り組んでいる。地域の要望等に柔軟に対応している。</li> <li>○ 苦情がとても少ない。丁寧な窓口対応、適切な対応が出来ている。</li> <li>○ 下丸子図書館は他館と比べて高度な内容のレファレンスが多いが、それに答えられるスキルのある人材が配置されている。</li> <li>○ 録音図書や雑誌の作成をはじめ拡大写本の作成など様々な障がい者サービスについて力を入れており、拡大写本研究会、点友会、音訳ボランティアへの協力支援も行っている。</li> <li>○ 音訳ボランティアの研修を月1回行っている。</li> <li>○ 毎回の展示に工夫があり、様々な切り口から資料を紹介、書架のなかにあって、余り利用されていない資料にもスポットをあてている。資料と利用者を結びつけるいい事業となっている。また、利用者への情報発信ツールである館報のクオリティが高い。</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 苦情そのものはほとんどないが、併設の児童館や飲食コーナーの声等、騒音に関する苦情など同一の苦情が生じている。</li> <li>○ 図書の除籍について、担当者のみで行っている館がある。複数の目で判断する体制づくりが望まれる。</li> <li>○ 1つの館において、午前8時30分～10時の時間帯の人員配置について、事前承認の配置数に比して1名少なかった。午前5時30分以降に1名増員した実情に合わせて配置しているとのことだが、提案内容と異なる配置をするときは、報告・相談すること。</li> <li>○ 持ち込み情報機器について、理解不足があった。</li> </ul>

流山市	
導入状況	○ 流山市立図書館3館3分館のうち、2館に導入 森の図書館、木の図書館
導入の成果	○ 各種事業を活発に実施し、展示ケースの活用や本のテーマ別展示も活発に行われサービスの充実が図れた。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 音楽配信サービスは、音楽愛好の市民からは大きな評価を得ており継続して実施したい。</li> <li>○ 広報紙「森のテラス」を年間 14 回発行し、各種行事、展示コーナーの案内情報発信に努めた。</li> <li>○ 木の図書館については、新築移転ということもあり、オープン当初から新規の登録者が多く、利用も倍増した。各種自主事業も、集会施設がない中で東部公民館の協力のもと、活発に実施されサービスの充実が図れた。</li> <li>○ フロアアテンダント（FA）を配置し、利用者をご案内したり、機器の説明をしたりしていることは、大きな評価を市民から得ており、継続して実施したい。</li> </ul>
課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 図書の整理整頓を体験してもらう小学生対象の「図書館かたづけ隊」を継続して実施するなど、積極的な利用を働きかける取組や、展示ケースの年間を通しての活用など市民と図書館を結び付ける取組は、評価できるものである。一方で、館内を走り回る、大声を出す子どもたちがうるさいとの施設側の対応に対するご意見もあったことから、内部研修の充実について、指導したところである。</li> <li>○ 木の図書館については、東部分館からの利用者にとっては、スタッフが替わり戸惑いも感じたようであるが、積極的な声かけや案内などにより、利用者から声をかけていただけのようになったことは評価できるものである。一方で母子での来館者の声大きいなど、施設側の対応に対する意見もあったことから、内部研修の充実について指導したところである。</li> </ul>

2 美術館等の指定管理者制度導入状況及び導入事例

(1) 全国の美術館等の導入状況（文部科学省：平成 23 年度社会教育調査より）

全国の美術館等数	指定管理者制度導入美術館数	導入率
5,747	1,211	21.07%

(2) 県内の美術館等の導入状況（文部科学省：平成 23 年度社会教育調査より）

県内の美術館等数	指定管理者制度導入美術館数	導入率
115	17	14.78%

(3) 県内の指定管理者制度導入美術館等（平成 24 年度現在）

- 千葉市 千葉市美術館
- 千葉市民ギャラリー・いなげ
- 市川市 市川市芳澤ガーデンギャラリー
- 市川市木内ギャラリー
- 船橋市 船橋市民ギャラリー
- 流山市 森のアトリエ黎明
- 一茶双樹記念館 など

(4) 導入事例について

千 葉 市	
導入施設	○ 千葉市美術館，千葉市民ギャラリー・いなげ
導入の成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 入場者数，稼働率とも概ね前年比，目標値を超え，事業計画どおりの実績，成果が認められ，管理運営が良好に行われていると判断できる。また，企画展も高評価を受け，長年の尽力が広く浸透してきているという印象を受ける。</li> <li>○ 所蔵作品展の，「夏休み特別企画 動物大行進」では，12,358 人の入場者があり，単独の所蔵作品展としては，はじめて 1 万人を超える入場者があった。親しみやすいテーマ設定，主に子どもに向けて制作したワークシートが功を奏し，子どもの入場者の割合が多かったことは，今後の所蔵品展の在り方を検討する上でも成果のあった展覧会といえる。</li> <li>○ 館内清掃や庭園管理が行き届き，利用者が快適に過ごせる環境づくりの日々の努力が認められる。</li> <li>○ 展示室の利用率は高く，製作室についても積極的な案内により，利用率が向上している。</li> <li>○ 和室（第 3 製作室）を利用した「茶道に親しむ会」や別荘・庭園等を題材として「写真撮影会」等，施設の特性を活かした自主事業は，アンケート結果からも，参加者に好評で，親しまれる施設づくりに効果があったものと評価する。</li> <li>○ 周辺散策マップの作成・配布，看板の設置等，施設の認知度向上のため，様々な取り組みを行っている。</li> </ul>

課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 今後とも一層の宣伝・集客に努められるよう期待する。</li> <li>○ 利用者アンケートでは、「もっと多くの人に知ってもらいたい」との意見もあり、今後もさらなる情報発信を期待する。</li> </ul>
-----	---

流 山 市	
導入施設	○ 一茶双樹記念館，杜のアトリエ黎明
導入の成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自主事業の「呈茶」や「聞香」などを実施し，古建築と枯山水庭園の施設を活用して効果をあげている。</li> <li>○ 入館者数は増加していて，稼働率は100%である。また，利用者アンケートでも好評を得ている。</li> <li>○ 自主事業も「子ども絵画教室」や「大人のための水彩画教室」などを実施し，社会教育ギャラリー・アトリエとして，効果をあげている。</li> </ul>
課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 隣接の大型商業施設や国登録有形文化財の見世蔵などがあることから，相乗効果があがる自主事業の実施</li> <li>○ 施設の利用及び事業のPR不足</li> </ul>

横 浜 市	
導入施設	○ 横浜市民ギャラリーあざみ野
導入の成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 創造活動の場として，親子が粘土，紙，えのぐで遊べる造形ひろばや，幼児・児童・個別支援学級や特別支援学校に通う親子を対象にした多彩なワークショップを開催した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子ども向け講座は17講座開催。</li> <li>・ 子どものためのプログラムの参加者は延べ約9,566人。</li> </ul> </li> <li>○ 市民ボランティア「アートサポーター制度」を設け，展示会やワークショップの開催・運営について，市民と共に活動している。登録者数は，平成24年度現在，160人で年齢は10代から70代までと幅広い方々が登録している。</li> <li>○ 「welcome!ロビーコンサート」を年間24回開催，「市民広間演奏会」による演奏を中心に，三味線と琉球舞踊，クリスマスジュニアコーラスなどを行い，多くの市民の方に気軽に音楽を楽しんでいただいた。</li> <li>○ アーティストと共に近隣の小中学校へ出向いて生徒と一緒に創作を行う美術アウトリーチ事業を実施した。</li> </ul>
課題等	○ 個々の取り組みの一部に数値目標に達しないものもありますが，逆に目標水準を上回った取り組みも多くみられますので，これらの原因をしっかりと分析し，今後の事業計画に反映していくことが重要。意欲的かつ継続的な取り組みにより，今後大きな成果に結びつくことを期待する。