

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	教育委員会中央図書館庶務課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立戸畑図書館	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市戸畑区新池一丁目1番1号		
	設置目的	『図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする』図書館法第2条		
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・無	ペナルティ制 有・無	
指定管理者	名 称	株式会社日本施設協会		
	所 在 地	北九州市戸畑区汐井町1番6号		
指定管理業務の内容		1 教育委員会が定める業務 （1）管理運営に関する業務 館長業務（館の運営統括、関係機関・団体等との連絡調整等）、庶務業務（委託業務の経理、人事、広報等）、窓口サービス業務（受付、案内、登録、貸出、返却、レファレンス等）、蔵書管理（選書候補推薦、蔵書整理、排架、蔵書点検、補修、統計等）、文庫管理（ひまわり、団体文庫等）、分館管理（庶務、経理、連絡調整等） （2）読書奨励等に関する業務 読書会、講演会、読み聞かせ会、子育て支援事業、展示、ブックリサイクル等 （3）その他業務 複写サービス、ボランティア活動支援、指定期間終了時の事務引継ぎ（はじめての絵本事業）ほか		

	2 提案事業 ビジネス支援事業、郷土史勉強会、子育て支援事業、医療・スポーツ関連講座、手作り「読書通帳」他
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント

1施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み

(1)施設の設置目的の達成

①計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。

②利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。

③複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。

④施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。

[所見]

1目標値に対する比較（貸出者数）（単位：人）

	R1年度	R2年度
目標値	136,000	137,000
実績	115,066	78,051
達成率	84.6%	57.0%
一日平均	439	355

目標値に対する比較（貸出冊数）（単位：冊）

	R1年度	R2年度
目標値	510,000	512,000
実績	427,520	306,423
達成率	83.8%	59.8%
一日平均	1,632	1,393

各年度の実績（単位：人）

	R1年度	R2年度
新規登録者数	913	543
各種行事・講座等参加人数	4,040	659

利用状況について、令和2年度の貸出者数及び貸出冊数は、目標値に対する達成

率が 57.0%と 59.8%となり、目標値に達していない。

両数値が未達なのは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館（令和 2 年 2 月 28 日から 5 月 31 日まで、6 月 3 日から 6 月 23 日まで）や再開館後の開館時間短縮（令和 2 年 6 月 24 日から令和 3 年 3 月 31 日まで）などによるもので、指定管理者の責任によるものではない。

- 2 読書奨励等に関する業務では、本市の「これからの図書館のあり方」や「子ども読書プラン」の施策や考え方を念頭において、読書会や読み聞かせ会、朗読会、ブックリサイクル等を開催した。

また、提案事業である経営相談会や健康促進講座、英会話講座等を企画し、大人から子どもまで幅広い利用者の参加があり、これらの事業を通じて図書館利用の促進を図った。

- 3 令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のための、ほとんどの行事が中止となったが、そういう状況下でも、お話し会の開催に当たっては、これまでより広い部屋を利用し、グループ毎にマットを活用して区画を区切ることによりソーシャルディスタンスを確保する工夫を行うなどした。

また新たな取り組みとして、指定管理者（門司・若松図書館）同志で協力しながら読み聞かせ動画を作成し、You tube 配信するなどしたことは評価できる。

これらの結果、コロナ禍状況下での戸畑図書館における行事・講座については年間 30 回開催し、659 名が参加した。

- 4 広報活動では、戸畑図書館で広報誌「飛幡の風」（毎月約 120 部）、「あやめ」（毎月約 350 部）をそれぞれ発行し、来館者、区内全小学校や市民センター等への配布を通じて図書館の情報提供を行っている。

（２）利用者の満足度

- ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

【所 見】

1 利用者アンケートの結果

令和 2 年度に実施した利用者アンケートによれば、各サービス項目について、回答者の 9 割前後の人が満足であると回答している。

	H30 年度	R 1 年度	R2 年度
応対の親切さ	93.5%		96.2%
明確な説明	90.5%		89.1%
図書の並べ方	86.0%		87.4%

※満足度は全回答者のうち、「非常に満足」「満足」と回答した人数の割合

※令和元年度は、図書館の臨時休館に伴い利用者アンケートは中止

2 利用者からの意見の把握・取り組み状況

利用者アンケートに加え、館内に意見投書箱を設置し、毎夕確認することで利用者からの苦情・要望・意見に対して真摯に向き合い、迅速に対応するとともに、業務に生かす体制をとっており、市民が少しでも利用しやすく、心安らぐ図書館作りに取り組んでいる。

3 個別の苦情・要望処理について

利用者からの苦情や要望については、館長・次長が迅速に対応し、場合によっては、本社で対応を協議し、経費等の面も含め、意見者へ説明し理解を求めるとともに、中央図書館への報告を適切に行っている。初動報告・初動対応は、迅速かつ適切であると共に、対応が難しい苦情や要望への真摯な対応は、大いに評価できる。

また、ご意見箱に頂いた全意見については、原則として利用者の目に入る形で回答・掲示を行うなど評価できる取り組みである。

2 効率性の向上等に関する取り組み

(1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所 見】

(単位：千円)

指定管理料	R 1 年度	R2 年度
予算	72,655	73,322
決算	72,655	73,322
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	5,155 (7.1%)	4,779 (6.5%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	7,419 (10.2%)	7,410 (10.1%)

- 1 光熱費の節約については、「館内の照明・空調は、開館してから点灯する」、「日中など不要な電灯は消灯する」、「電子機器の電源は、使わないときは切る」、「指定管理者の社員間で通話が無料となる携帯電話を活用する」などの対策を継続的に実施しているが、光熱水費が指定管理料に占める金額、割合ともに、令和元年度を下回っている。

2 再委託料については、以前から継続して施設や設備管理に実績のある自社ノウハウを生かすとともに、「発注の際は必ず複数の業者から見積もりを取る」、「用品等品については、一括購入することで費用を抑える」、「委託先と年度ごとの単価の引き下げ交渉を行う」、「職員でできる業務は委託等の発注項目から削除する」等を通じて経費の低減を図りつつ、職員にも節約を意識付けている。 3 光熱水費及び再委託料の個別の低減への取り組みについては、日常業務の中で継続的に実施されている。指定管理料の予算額と決算額が同額となっているが、これは利益や損失を計上できない現行の決算報告書様式によるものであり、経費の効果的・効率的な執行についての判断は困難である。
(2) 収入の増加 ① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。 [所 見] —
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況 ② 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。 ② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。 ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 [所 見] 1 職員 16 人中約 93.8%、15 人（令和元年度 17 人中 14 人）が司書資格を有しており、年度協定で定められた司書資格の保有率 75%を超える配置を行っている。このため、職員配置の際に資格の有無を気にせず、最も合理的な配置が可能となっている。 2 サービスの質を維持・向上していくために、館内での救急救命講習、消防訓練、環境問題研修会等を開催することで、研修で培ったノウハウを職員全員で共有し、全体の意識向上に努めた。 3 また地域や関係団体との連携としては、読み聞かせボランティアグループと定期的に勉強会を開催し、コロナ禍での読み聞かせ行事の在り方について検討を進めた。 また令和 2 年度に初めて小倉北特別支援学校の生徒を職場実習生として受け入れた他、地元の幼稚園児や小学生の施設見学を年間延べ 22 団体、354 人の受け入れを行い、丁寧な対応で図書館の P R に努めるなどの取り組みについては評価できる。
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など ② 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。

- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ④ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ③ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

【所 見】

- 1 シュレッターを設置し、紙媒体の機密情報（利用者の貸出・延滞情報等）を適正に破棄し、電子媒体の情報については、業務システムからのデータ持ち出しや、画面の個人情報を利用者へ見せない等、情報漏洩しないよう取扱いが徹底されている。
また、個人情報保護に関して、全職員から誓約書を徴している。以上のような対策の結果、個人情報の保護に関する事故は発生していない。
- 2 図書館で作成している広報誌を市民センターや小学校、幼稚園、保育園に配布するとともに、各行事のチラシも区役所、市民センター近隣の施設などに配布することによって広報活動を実施し、多くの利用者が平等に図書館を利用できるよう配慮した。
- 3 経理事務処理及び施設維持に係るモニタリング実施結果から、経理事務及び施設管理運営とも適正に行われている。
- 4 館内、館外の巡回の際に、危険と思われる箇所や改善すべき点について日常から留意し、必要に応じて自主的な対応を行ったほか、中央図書館への報告を行った。
また、図書館職員の連絡網を作成し、災害等に対する職員の意識を高め、緊急時に対応出来るようにし、常日頃から職員への周知を徹底している。
- 5 事故発生時や非常時については、館長、次長は、速やかに事態を把握し、場合によっては本社と対応を協議しながら、迅速に対応を行った。

【総合評価】

【所 見】

- 1 令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館や再開館後の施設利用制限により、目標数値の未達成や館内行事の中止など、大変厳しい状況下での指定管理業務の執行となっている。
- 2 こうした状況下においても他館の指定管理者と協力して、読み聞かせ動画を作成し、You Tube での配信、また読み聞かせボランティアと連携しながら感染防止対策しながらの新しい読み聞かせ会のあり方を模索検討しながら実施したなどの取り組みは評価

できる。

- 3 さらに、今年度、初めて小倉北特別支援学校の生徒を職場実習生として受け入れたことは、就労訓練の機会が少ない障害者への大きな支援となるものである。

[今後の対応]

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館や再開館後の開館時間短縮という止むを得ない状況にあったが、利用者の満足度は9割前後の評価を受けており、概ね良好なサービスが提供できている。

今後も利用者のニーズに配慮した質の高いサービスの提供に取り組むと共に、施設運営については、絶え間ない経費の効果的・効率的な執行に努めていただきたい。

なお、直接的な市民サービスではないが、障害者への就労訓練支援の在り方についても、引き続き事業を実施していただきたい。