

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運営企画課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立八幡図書館 (折尾、八幡南分館含む)	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市八幡東区尾倉二丁目6番1号他		
	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		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	株式会社図書館流通センター		
	所在地	東京都文京区大塚三丁目1番1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) 他 2 提案事業		

	健康講座、歴史講座、切り絵講座、九州国際大学と連携した講座他
指定期間	平成31年4月1日～令和6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 目標値の達成		
貸出者数の達成率 (単位：人)		
	R2年度	R3年度
目標値	111,100	112,300
実績	67,026	85,642
達成率	60.3%	76.3%
一日平均	305	335
貸出冊数の達成率 (単位：冊)		
	R2年度	R3年度
目標値	412,400	416,500
実績	253,579	324,758
達成率	61.5%	78.0%
一日平均	1,153	1,269
各年度の実績 (単位：人)		
	R2年度	R3年度
新規登録者数	659	999
各種行事・講座等参加人数	1,347	2,910

令和3年度の利用状況について貸出者数及び貸出冊数が目標値を下回っているのは、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3年5月12日から6月20日まで）や、再開館後の貸出制限（令和3年6月21日から7月11日まで）が大きく影響しており、指定管理者の責任によるものではない。

② 利用者の増加等の取組等

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、読書会や講座、読み聞かせ会、企画展示、ブックリサイクル等を行った。

令和3年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、感染防止対策を徹底しながら行事を再開し、歴史講座や切り絵講座、戯曲講座、朗読講座等、多岐にわたる講座を開催した。新規事業として、地元の宮司を講師とした歴史教養講座や、令和3年度に新設された「北九州子ども読書の日」に合わせた行事を実施し、利用者の好評を得るとともに、図書館利用の促進を図った。

このように、コロナ禍での前向きな取り組みは評価できる。

④ 効果的な営業・広報活動

広報活動では、臨時休館時や来館が難しい利用者への情報発信として、オリジナルホームページの充実を図り、レファレンス事例集の新設、みずかみかずよコーナーのリニューアル、職員によるお薦め本コーナーの更新を行った。

八幡図書館で広報誌「さわらび」（毎月約700部）、折尾分館で「おりおん」（毎月約150部）、八幡南分館で「どきどき」（毎月約230部）をそれぞれ発行し、来館者、近隣の幼稚園や小中学校、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。

また、八幡図書館が独自に開設しているホームページ上において、図書館案内や行事予定の紹介をしながら、利用者の声を反映して改良していき、各館の特色を打ち出したページ作りを行っている。

(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 利用者の満足度

令和3年度に実施したアンケートによれば、「対応の親切さ」、「明確な説明」及び「図書への並べ方」について、回答者の9割以上が満足であると回答しており、市民の満

足度が高いものと評価できる。

各サービスへの満足度 [八幡・折尾・八幡南分館]

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

	R2 年度	R3 年度
応対の親切さ	95.7%	97.7%
明確な説明	87.8%	95.0%
図書の並べ方	93.1%	93.7%

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

利用者からの苦情要望については、意見者へ説明し理解を求める等迅速な対応を図り、中央図書館への報告も適切である。

④ 利用者への情報提供について

八幡図書館のホームページでレファレンスであった事例を個人情報に触れない範囲で紹介し、同じような問題を抱えている利用者の問題解決を支援するなどして、図書館のレファレンスサービス等についての周知に努めており評価できる。

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り組み

読書に親しんでもらい、読書に関する関心を高めてもらうために、各種行事や講座を実施し図書館の PR を行った。

また、4回目となる地域連携イベント「やはたアートフォレスト～パレットの樹」を開催し、八幡図書館職員と響ホール室内合奏団のメンバーとのコラボ企画「きらめく音楽と言葉のしらべ」や九州国際大学との協同による地域 MAP や図書館照会動画の作成は多くの利用者、参加者から好評を得ている。

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、設備の保守点検等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]

【指定管理料の実績】

(単位：千円)

	R2 年度	R3 年度
予算	93,854	93,854
決算	93,854	93,854
うち光熱水費	1,816 (1.9%)	2,158 (2.3%)
うち再委託料	5,820 (6.2%)	6,040 (6.4%)

① 経費低減の取り組み（光熱水費）

光熱水費の節約については、「館内の照明は、開館時にあわせ点灯する」、「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」、「冷暖房は、開館 10 分前に入れる」等の対策を継続的に行っている。

光熱水費が指定管理料に占める割合が増加しているのは、令和 2 年度より臨時休館日が減少したことによるものである。

② 再委託

再委託料の低減については、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」、「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、職員にも節約の意識付けを行っている。再委託料が指定管理料に占める金額は、前年度とほぼ同額で推移している。

③ 効果的、効率的な執行

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**

① 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、研修内容等）。

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 人員配置

職員 22 人中 86.3%の 19 人（令和 2 年度は職員 24 人中 21 人）が司書資格を有しており、募集時の要求水準である 75%を超える配置を行っている。このため、資格の有無による職員配置を考慮する必要がなく、合理的な配置が可能となっている。

② 職員の資質・能力向上を図る取り組み

サービスの質を維持・向上していくために、「読み聞かせ」「レファレンス」など直接的に利用者に関するものから、「危機管理」「ハラスメント」「個人情報保護」など企業運営に必要なものまで、オンラインを中心に館内研修を 23 回実施し、延べ 67 名が参加した。

さらには、館外での研修にも積極的に参加させることで、図書館のプロとしての意識を持たせ、図書館で実施している行事等の利用者サービスに還元している。具体的には、国立国会図書館主催の公共図書館等職員研修や、北九州市立中央図書館での研修等に参加している。

また、八幡図書館一般室が、「第 25 回図書館を使った調べる学習コンクール」（図書館振興財団主催）に参加し、大人の部で、毎日新聞社賞を受賞した。

これらの活動は、職員の資質やレファレンス能力の向上につながるとともに、結果として良質なサービスの提供・維持につながることから、取り組みについては大いに評価できるものである。

③ 地域等との連携等

施設等との連携としては、アウトリーチとして、北九州市立子どもの館や幼稚園、市民センター等へ職員を派遣し、おはなし会を実施した。

また、4 回目となる地域連携イベント「やはたアートフォレスト」に参加し、朗読コンサートの開催や、切り絵講座等を実施するほか、「ひと借りいこうぜ！」動画の作成・展示、「見ちゃり！読じゃり！八幡のまち」MAP を作成した。

さらに、地元の保育園・幼稚園児や小学生の施設見学では 41 園、校 596 名の受け入れを行うなど、様々な連携活動を行っていることは、待ちの図書館ではなく行動する図書館として評価できるものである。

（2）平等利用、安全対策、危機管理体制等

① 施設の利用者の個人情報を保護する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。

③ 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。

④ 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 日常の事故防止等の安全対策が適切に実施されていたか。

⑥ 防犯、防災対策等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等が適切であったか。

【所見】

① 個人情報の保護

シュレッダーを設置し、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。さらに、企業として、プライバシーマーク（個人情報の適切な保護措置を講ずる体制を有する事業者の証明：日本産業規格）を取得し、職員に対して研修を行っている。

② 利用者への平等利用

各館で作成している広報誌を近隣の幼稚園や小中学校、市民センター等に配布するとともに、八幡図書館が独自に開設しているホームページ上において、図書館の案内やイベント情報の案内を行い、多くの利用者が平等に図書館を利用できるよう配慮している。

④ 収支の内容

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。

⑤⑥ 安全対策、防犯対応

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ている。

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。

⑦ 非常時対策等

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及び中央図書館と協議しながら、迅速に対応を行った。

【総合評価】

【所見】

令和3年度は、引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、感染防止対策を講じつつ通常営業を再開したが、臨時休館等の影響もあり、一部目標値の未達成等厳しい館運営を余儀なくされている。新たな取り組みによるオリジナルホームページの充実や、新規事業として「歴史教養講座」等を開催したほか、地域との連携イベントの実施等で多くの利用者、参加者から好評を得ており、館運営の前向きな取り組みは、大いに評価できるものである。

[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、利用者の満足度は高く、良好なサービスが継続して提供されている。

今後も、引き続き利用者のニーズに配慮した質の高いサービスを提供してもらいたい。
なお、館運営については、絶え間ない経費の効果的・効率的な執行に努められたい。