

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5年4月1日～令和6年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立若松図書館 (島郷分館含む)	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	若松区本町三丁目 1 1 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		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、配架、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 3 1 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 3 1 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 目標値に対する達成率		
貸出者数 (単位：人)		
	R4年度	R5年度
要求水準	90,600	90,600
目標値	92,750	93,000
実績	66,423	64,188
達成率	71.6%	69.0%
貸出冊数 (単位：冊)		
	R4年度	R5年度
要求水準	369,300	369,300
目標値	378,420	379,440
実績	274,224	263,247
達成率	72.5%	69.4%
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）		
目標の達成状況については、貸出者数が69.0%、貸出冊数が69.4%となっており、いずれも目標値に達しなかった。		
貸出者数は前年度比で2,235人の減少、貸出冊数は前年度比10,977冊の減少となっており、新型コロナウイルス感染症は「5類」へ移行したものの、生活様式の変化がこれらの実績に影響している可能性は否定できない。		
② 利用者の増加や利便性の向上を高める取組		
各年度の実績 (単位：人)		
	R4年度	R5年度
新規登録者数	902	1,407
各種行事・講座等参加人数	4,829	5,793

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、ブックリサイクル等を開催した。

令和5年度は、従前から実施している「おはなし会」、「工作会」や講演会を開催したほか、読書会主宰者による自主企画の「文学講座」や「市民連携講座」、「ワークショップ」、「展示企画」などを開催した。

これら取組の結果、新規登録者数は、前年度比で505人の増、各種行事・講座等の参加者数については、前年度比964人の増となっており、図書館の利用促進活動については高く評価できる。

③ 効果的な広報活動

若松図書館では、広報誌「かいこう」や児童室「うみねこ」、絵本紹介紙「かっぱのほんだな」を発行、島郷分館では「おおきくなあれ」を発行し、来館者や近隣の市民センター、小学校などに配布して情報提供を行った。

また、FMラジオ局エアーステーションひびきにおいて、毎月、「図書館スタッフおすすめの1冊」の紹介や特設展示のPRを行うなどして、図書館イベントの告知も行った。

(一社)マンガナイト主催の「これも学習マンガだ！ 世界発見プロジェクト」の特設展示、北九州市の各種巡回パネル展示にあわせたテーマ企画、地元団体と連携した出前講座や体験受入などを実施し、各団体等との協力体制を維持するとともに、地域の外部講師の活用や企業・団体との連携効果もあり、若松図書館を効果的にPRできた。

(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

各サービスの満足度

	R4年度	R5年度
対応の親切さ	99.7%	100.0%
明確な説明	98.6%	100.0%
図書の並べ方	96.9%	97.3%

※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5年度回答者数300人）

令和5年度に実施した利用者アンケートによれば、「図書の並べ方」については、回答者の97.3%、「対応の親切さ」及び「明確な説明」については、いずれも100%が満足であると回答し、非常に高い評価を得ている。

② 利用者からの意見の把握・取組状況

館内にご意見箱を設置し、毎日確認することで利用者からの苦情・要望・意見を随時拾い上げ、迅速に対応するとともに、スタッフの朝礼や月例会議等で対応策などを含めて情報共有し、業務に生かす体制をとっている。

また、意見や要望があった場合は、原則として全意見について利用者の目に入る形で回答・掲示を行った。

③ 個別の苦情・要望処理

ご意見箱や窓口に寄せられた利用者からの苦情については、館長・次長が迅速に対応し、中央図書館への報告も適切に行われた。

④ 利用者への情報提供

図書館に親しんでもらい、読書に対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、利用者への情報提供の一環として、特設展示を行うための書架を設置した。書架には、その時々話題となったことや季節に合わせた本などの紹介を行っており、今期は「認知症・自閉症」や「自殺予防」に関する書籍、市制60周年についての特設展示など幅広いテーマを採用した。

⑤ サービスの維持・向上の取組

専門の講師が行う講座のほか、市民が講師となって実施する講座やワークショップ、体験会等を行う「市民連携企画」を推進するとともに、その活動母体となる「若松図書館地域連携企画室」を設置して講師の方々との連携を図り、質の高い講座の開設を推進し、若松図書館のファンの拡大を図った。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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]

指定管理料

(単位：千円)

	R4年度	R5年度
予 算	70,669	70,669
決 算	70,669	70,669
うち光熱水費(決算に占める割合)	5,665 (8.0%)	6,379 (9.0%)
うち再委託料(決算に占める割合)	5,984 (8.5%)	5,961 (8.4%)

① 経費の低減（光熱水費）

光熱費については、決算額が予算額を上回ったものの、「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」などの経費低減に向けた対策を実施した。

② 経費の低減（再委託料）

再委託料については、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、「発注の際は複数の業者から見積もりを取る」、「消耗品は、一括購入することで費用を抑える」、「価格の安いインターネット購入を利用する」、「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 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組については、日常業務の中で継続的に実施されている。

（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 人員配置

職員１５人中１２人の８０．０％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％を上回る配置を行った。

② 職員の資質・能力の向上を図る取組

令和５年度に若松図書館で判明した指定管理者による不正行為（貸出冊数の水増し）を受け、再発防止に向けて、全職員向けのコンプライアンス研修を毎月実施した。

また、スタッフのサービスの質を維持・向上していくために、毎月の館内ミーティングにあわせて、実例に基づいた接遇シミュレーション研修を行うとともに、県立図書館主催の研修へのスタッフの派遣や、館長の図書館総合展への参加・講演、外部の研究会映像などを使用した研修を実施し、スタッフのマインドとスキルの向上を図った。

そのほか、若松消防署による防火・防災訓練や若松警察署による防犯訓練なども実施した。

③ 地域や関係団体との連携・協働

響灘ビオトープや若松ハーベスト実行委員会と連携した展示企画をはじめ、軍艦防波堤を語る会、若松鉄人 J A Z Z 実行委員会、北九州市立美術館の企画展、北九州フィルムコミッションのロケ地マップ企画、漫画ミュージアムの特別展示、若松商店街や若松恵比寿神社でのマルシェ出店（ブックリサイクルやPRブース）など、近隣の施設や団体、商店街などが実施する企画と連携して、毎月3～4件の企画の連携展示やPR講座、体験企画などを開催した。

関係団体との連携について積極的に取り組んでおり、高く評価できる。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- | |
|--|
| ① 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。 |
| 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】

①② 指定管理者は、令和4年11月末から令和5年3月末まで、若松図書館での貸出冊数を水増しする不正行為を行っていた。それを受け、指定管理者から北九州市に提出された改善報告書に基づき、令和5年度は、再発防止に向けたコンプライアンス研修を、役員や幹部を対象に1回、従業員向けに6回実施した。

④ 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た。

⑤ 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が行われた。

⑥⑦ 地震の発生や火災を想定した消防訓練を実施するとともに、若松警察署を招いての防犯研修を行い、不測の事態が起こった際の対応等の確認が行われた。

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、迅速に対応する管理体制を整備しており、ビル管理組合や警察署との連携にも努め、即応体制を維持している。

【総合評価】

〔所 見〕

- 1 数多くの講座やワークショップ、企画展示等を開催することで、新規登録者数や各種行事・講座等の参加者数を、昨年度に比べて大きく増加させており、図書館の利用促進の取組は評価できる。
- 2 利用者アンケートでは、各項目とも回答者から満足であるとの高い評価を得ており、利用者のニーズに即した質の高いサービスに向けた取組が行われた。
- 3 地域や近隣の施設、団体等と連携・協働した各種の取組が、積極的に行われており、若松図書館の利用促進、利用者への情報提供、図書館のPR等については、高く評価できる。

〔今後の対応〕

※指定管理期間が満了する最終年度の評価のため記載なし。