

## 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	北九州市戸畑図書館	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所在地	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		<input 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 type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	株式会社日本施設協会		
	所在地	北九州市小倉北区日明5丁目4番9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 マネジメント業務（館運営の総合管理及び最高責任業務、従事者統括管理）、庶務関係業務（関係機関・団体との連絡調整・連携、広報管理等）、人事関係業務（給与・報酬支払い、職員研修）、施設管理業務（業務委託契約、施設管理等）、窓口業務（受付、案内、登録、貸出、返却、レファレンス等）、蔵書管理（配架、書架整理、蔵書点検、図書修繕装備、利用統計等） (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ほか 2 提案事業 ビジネス支援事業、健康情報支援事業、高校生の読書会支援、わたしの推し本事業、郷土史会講演会、映画上映会 他		
指定期間		令和5年4月1日～令和10年3月31日		

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み		50		36
(1) 施設の設置目的の達成		35	3	21
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組がなされ、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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
① 目標値の達成				
貸出者数 (単位：人)				
	<b>【参考】R4年度(更新前)</b>	<b>R5年度</b>		
<b>要求水準</b>	134,000	133,000		
<b>目標値</b>	139,000	134,000		
<b>実績</b>	101,400	101,526		
貸出冊数 (単位：冊)				
	<b>【参考】R4年度(更新前)</b>	<b>R5年度</b>		
<b>要求水準</b>	506,000	494,000		
<b>目標値</b>	518,000	495,000		
<b>実績</b>	384,371	376,410		
読み聞かせ・おはなし会の開催回数 (単位：回)				
	<b>【参考】R4年度(更新前)</b>	<b>R5年度</b>		
<b>要求水準</b>	—	96		
<b>目標値</b>	—	96		
<b>実績</b>	77	76		
※ 「読み聞かせ・おはなし会開催回数」の目標値は令和5年度から設定。				
※ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span> ・・・評価対象年度（以下、同じ）				
<p>目標の達成状況については、貸出者数が75.8%、貸出冊数が76.0%、読み聞かせ・おはなし会の開催回数が79.2%となっており、すべての指標で目標値に達しなかった。貸出者数は前年度比で126名の微増で若干ながら改善傾向にあるものの、貸出冊数は前年度比7,961冊の減少となっており、コロナ禍における生活様式の変化が影響している可能性は否定できない。</p>				

② 利用者の増加のための取組

戸畑図書館移転開館10周年記念事業として、松本清張記念館とのコラボレーション企画「松本清張と映画の世界」及び「松本清張ドラマ上映会」を実施するとともに、「朗読とオカリナコンサート」、「地元出身の絵本作家による講演会」、「郷土史会による講演会」などを開催し、新規利用者の開拓に取り組んだ。

また、令和5年度から児童文学や絵本を使った英語講座「Happy English」や大人向け絵本講座「大人のための絵本講座」、戸畑郷土史会による映画上映会などを開催し、行事・講座等の参加者数は、令和4年度の2,092人から3,029人へと大きく増加した。

③ 効果的な広報活動

図書館だより「飛幡の風」を毎月200部発行し、戸畑区役所、ウェルとばた、区内12の市民センター等に配布した。また、児童室だより「あやめ」は、毎月330部発行し、戸畑区内全小学校、親子ふれあいルーム、区内全市民センター等に配布した。

また、市政だよりやマスコミへの情報提供に加え、WEBローカルメディア「北九州のコト」にも適宜事業を取り上げられるなど、幅広いメディアを活用した広報活動が行われた。

(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。	15	5	15
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① 利用者アンケートの結果

令和5年度に実施した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割以上が満足であると回答した。令和4年度から若干低下しているものの高い満足度となっており、高い水準を維持していることは評価できる。

	【参考】R4年度(更新前)	R5年度
対応の親切さ	99.5%	97.7%
明確な説明	99.0%	98.2%
図書の並べ方	94.0%	93.3%

※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180人)

② 利用者からの意見の把握・取組状況

利用者アンケートに加え館内に意見投書箱を設置し、毎日確認することで利用者か

らの意見に対応している。また、職員間で情報共有し業務に活かす体制がとれていた。

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、丁寧な説明を心掛け、職員間で回覧するとともに、館内に掲示した。

④ 利用者への情報提供

特別展示を行うための書架を設置し、その時々話題となった事柄や季節に合わせた本などの紹介を行った。

また、図書館だより「飛幡の風」では、時季に応じて展示した特別コーナーや連携する市立美術館の企画展などを取り上げて、利用者の関心に応えるとともに、情報提供を行った。

⑤ サービスの維持・向上の取組

図書館に親んでもらい、読書に対する関心を高めてもらうため、69回の定例行事及び100回の提案事業を実施した。

特に、図書館利用者から募った「わたしの推し本」を集めた冊子は、開始した令和4年度に2,000部、5年度には、12ページ増ページして1,000部発行しており、新たな図書館利用者層の開拓に向けた取組として評価できる。

<b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>30</b>		<b>18</b>
-------------------------	-----------	--	-----------

**(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組がなされ、その効果があったか。	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
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。			

**【評価の理由、要因・原因分析】**

**【指定管理料】** (単位：千円)

	【参考】R4年度(更新前)	R5年度
<b>予算</b>	73,323	74,298
<b>決算</b>	73,323	74,298

**【再委託料】** (単位：千円)

	【参考】R4年度(更新前)	R5年度
<b>予算</b>	7,410	7,410
<b>決算</b>	7,410	7,410

【光熱水費】

(単位：千円)

	【参考】R4年度(更新前)	R5年度
予算	6,204	6,336
決算	5,507	5,964

① 経費低減の取組（光熱水費）

上下水道代の決算額が前年度を上回ったものの、館内の照明・空調は、開館時にあわせて点灯する、「不要な電灯は消灯する」、「電子機器の電源は、未使用時には切る」、「指定管理者の社員間で通話料が無料となる携帯電話を活用する」など、複数の節電対策を実施した。

② 経費低減の取組（再委託料）

施設管理・設備管理に実績のある自社ノウハウを活かすとともに、「発注の際は必ず複数の業者から見積を取る」、「委託先と年度ごとに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づけた。

③ 効果的・効率的な執行

光熱水費及び再委託料などの経費の低減への取組を日常業務の中で継続的に実施した。

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取組がなされ、その効果があったか。

—

—

—

【評価の理由、要因・原因分析】

—

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

20

14

(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。

10

4

8

② 職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか（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。

**【評価の理由、要因・原因分析】**

① 人員配置

職員17人中15人の約88%が司書資格を有しており、募集時の要求水準である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年に若松図書館で判明した不正行為を受け、再発防止に向けて、職員向けのコンプライアンス研修を実施し、全職員が7回受講した。

また、地域の読み聞かせボランティアグループとは定期的に勉強会を開催するなど、スキルの向上を図った。

③ 地域や関係団体との連携・協働

北九州市立高校や県立ひびき高校、各市民センター、郷土史会などと連携事業を行い、地域のハブ拠点としての役割を果たした。

特に市立高校図書部生徒による読書会「戸畑ブッククラブ」については継続的に活動を支援し、図書館が実施する定期読書会における活動の場の提供に加え、生徒による児童向けクリスマス会等も開催し、児童が本に触れるきっかけづくりを増やした。

また、特設コーナー設置の際には、市立美術館、市国際政策課、市保健福祉局、近隣中学校、若松海上保安部、県立ひびき高校など多くの文化施設、近隣教育機関等から協力を得た。

地元小学校等の施設見学は、年間延べ486人。また、建築関係の専門学校や大学などの見学は8団体199名。いずれも見学者への丁寧な対応に努め、図書館をPRした。

これらの地域や関係団体等との連携・協働の取組については評価できる。

**【施設見学・職場体験等受入】**

(単位：人)

	【参考】R4年度(更新前)	R5年度
<b>受入人数</b>	344	486

**(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。	10	3	6
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。			

### 【評価の理由、要因・原因分析】

#### ① 個人情報の保護

紙媒体の機密情報（利用者の貸出、延滞情報等）はシュレッダーで適正に破棄し、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を徹底した。

#### ② 利用者の平等利用

令和5年度に若松図書館で判明した貸出冊数水増しの不正行為では、施設利用者の個人情報の不適切利用があったため、全職員を対象としたコンプライアンス研修を実施するなど、再発防止に向けた取組を行った。

#### ④ 経理等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たことを確認した。

#### 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い、中央図書館へ適切に報告した。

#### ⑥ ⑦館内出火を想定した総合防災訓練を実施した。通報、初期消火、避難誘導など役割分担して一連の対応をシミュレーションし、防災管理会社の指導により、消火器、消防扉、排煙窓などの位置及び操作方法を確認するとともに、実際に、駐車場エリアで消火栓を用いた高圧放水訓練を行った。

また、事故発生時や非常時については、館長、次長が、速やかに事態を把握し、迅速に対応する管理体制を維持・整備した。

### 【総合評価】

合計得点	68	評価ランク	C
【評価の理由】			
1	令和5年度は、戸畑図書館移転開館10周年記念事業として、様々な行事や講座を開催するとともに、児童文学を題材にした英語講座や大人向けの絵本講座などの新規事業にも積極的に取組んだ。これらの結果、開催した行事・講座は、年間169回、参加者数は、3,029名で、令和4年度を上回っており、利用者増加のための取組は評価できる。		
2	利用者の満足度については、令和5年度利用者アンケートで、各サービスとも回答者の9割以上が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の提供に向けた継続的な取組が行われた。		
3	光熱水費については、上下水道代が前年度よりわずかに増加したものの、施設や設備管理に実績のある自社ノウハウを生かした節電対策が継続して行われた。		
4	高校や市民センター、郷土史会などと連携事業を行い、地域のハブ拠点としての役割を果たしており、地域や関係団体等との連携・協働の取組については評価できる。		

### [今後の対応]

今後とも、日常業務における継続した改善と創意工夫により、図書の貸出者数及び貸出冊数、読み聞かせ・おはなし会の開催回数目標値の達成に向けた取組を進めるとともに、利用者のニーズに配慮した質の高いサービスの提供に尽力してもらいたい。

### 【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良　い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普　通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

### 【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる  
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点未満)