

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4年4月1日～令和5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 type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 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、職員出前おはなし会、子育て支援セミナー、教養講座、えいごでおはなし他
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												
	(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。												
	[所見]												
	① 目標値の達成												
	貸出者数 (単位：人)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>138,000</td> <td>139,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>95,095</td> <td>101,400</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>68.9%</td> <td>72.9%</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	目標値	138,000	139,000	実績	95,095	101,400	達成率	68.9%	72.9%
	R3年度	R4年度											
目標値	138,000	139,000											
実績	95,095	101,400											
達成率	68.9%	72.9%											
	貸出冊数 (単位：冊)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>515,000</td> <td>518,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>370,940</td> <td>384,371</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>72.0%</td> <td>74.2%</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	目標値	515,000	518,000	実績	370,940	384,371	達成率	72.0%	74.2%
	R3年度	R4年度											
目標値	515,000	518,000											
実績	370,940	384,371											
達成率	72.0%	74.2%											
	新規登録者及び各種行事等参加者数 (単位：人)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規登録者数</td> <td>822</td> <td>1,089</td> </tr> <tr> <td>各種行事・講座等参加人数</td> <td>747</td> <td>2,092</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	新規登録者数	822	1,089	各種行事・講座等参加人数	747	2,092			
	R3年度	R4年度											
新規登録者数	822	1,089											
各種行事・講座等参加人数	747	2,092											
	令和4年度の貸出者数及び貸出冊数の目標値に対する達成率は、それぞれ72.9%、74.2%と目標を下回ったものの前年度の実績を上回っている。												

また、新規登録者数は、4年ぶりに1,000人を超え1,089人となった。

② 利用者の増加のための取組

令和4年度の新規企画として、

- ・「わたしの推し本」冊子配布
- ・大人のための絵本の時間
- ・影絵シアター&本のクイズ
- ・N I E (Newspaper in Education) 活用特設展示「東日本大震災被災地リポート」
- ・中学校のPOP集展示「出会いのリレー」
- ・サイエンスカフェ などの行事に取り組み、利用者増に取り組んだ結果、コロナ禍で一部開催を見合わせたものの、163の行事・講座等を開催し、参加者数は、昨年度の747人から2,092人へと大幅に増加している。

④ 効果的な広報活動

図書館だより「飛幡の風」を毎月発行し、戸畑区役所、ウェル戸畑、区内の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4年度に実施したアンケートでは、「対応の親切さ」、「明確な説明」について、回答者の99%以上が満足であると回答しており、非常に高い評価が得られている。

各サービスへの満足度

	R3年度	R4年度
対応の親切さ	99.5%	99.5%
明確な説明	98.4%	99.0%
図書の並べ方	93.1%	94.0%

※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

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、毎夕確認することで利用者

からの意見・要望に対応している。また、職員間で情報共有し業務に生かす体制をとっている。

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、回答が必要な場合はできるだけ丁寧な説明を心掛け、職員間で回覧するとともに、館内に掲示している。

④ 利用者への情報提供

図書館では、特別展示を行うための書架を設置している。書架には、その時々のお話になったことや季節に合わせた本などの紹介を行っている。

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企画展示の話題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に、各種行事や講座を実施し、図書館のPRを行った。

また、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、朝日新聞や毎日新聞に相次いで取り上げられるなどの効果もあり、発行部数は約 2,000 部に達しており、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。

2 効率性の向上等に関する取組

(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。
- 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	R3年度	R4年度
予算	73,322	73,322
決算	73,322	73,322
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	5,547 (7.7%)	5,006 (6.8%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	7,409 (10.1%)	6,736 (9.2%)

① 経費低減の取組（光熱水費）

光熱水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おり、結果として、光熱水費が指定管理料に占める金額の割合は、前年度を下回っている。

② 再委託について

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、「発注の際は必ず複数の業者から見積もりを取る」、「用品等の消耗品については、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 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については、日常業務のなか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組がなされ、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

(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。

[所見]

① 人員配置

職員 17 人中 15 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%を超える配置が行われている。

② 職員の資質・能力の向上を図る取組

職員向けのカスタマーハラスメント研修を実施している。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している。

③ 地域等との連携

新規企画として実施した「影絵シアター」、N I E 活用特別展示「東日本大震災被災地レポート」、中学生の POP 集展示「出会いのリレー」の 3 事業は、北九州市立高校、県立ひびき高校、飛幡中学校など、いずれも地域の学校との共同企画で、学校や児童生徒と図書館利用者をつなぐハブ機能としての役割に取り組んだことは評価できる。

(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 個人情報の保護

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。

② 利用者の平等利用

不平等な対応によるトラブルは発生していない。職員の障害者差別解消法の「合理的な配慮の提供」に対する意識付けの取組が行われており、障害者に限らず平等に対応されている。

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。

⑤ 事故防止などの安全対策

館内、館外の巡回の際に、危険と思われる個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が行われている。

⑥⑦ 防犯対応・非常時対策等

総合防災訓練を実施し、防災管理会社の指導で消火器・防火扉・排煙窓などの位置や操作方法を確認するとともに、駐車場エリアで館内消火栓を用いて、火の元に見立てた対象物に実際に高圧放水する訓練に取り組んだ。

また、戸畑警察署刑事課による暴力団排除研修を実施するなど、日ごろから職員の防犯・防災への意識づけが行われている。

【総合評価】

【所見】

- 1 利用状況については、コロナ禍の影響で、貸出者数及び貸出冊数は目標値を下回ったが、新規登録者数は、4年ぶりに1,000人を超えた。また、新規事業を企画するなどの利用者増加に向けた取組の結果、行事・講座等への参加者数は、昨年度の747人から2,092人へと大幅に増加している。
- 2 利用者アンケートにおいては、「対応の親切さ」、「明確な説明」について、回答者の99%以上が満足であると回答するなど、非常に高い評価が得られており、利用者のニーズに即した質の高いサービスの提供に取り組んでいる。
- 3 青少年の図書館利用が低迷するなか、読書会やPOP展示、ブッカーかけ体験講座等を通じて、児童生徒の参加を促した。また、「わたしの推し本」事業を通じて小学生から80代の幅広い利用者から応募があったことは、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。

【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、図書館の貸出者数及び貸出冊数の目標値の達成に向けた取組を進めるとともに、図書館利用者に対するより良いサービスの提供に尽力してもらいたい。