

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 | 北九州市立小倉南図書館 (曾根分館含む) | 施設類型 | I | 目的・機能 | — ⑤ |
| | 所 在 地 | 北九州市小倉南区若園四丁目1番60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 ・ 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 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 | 日本施設協会・図書館流通センター共同事業体 | | | | |
| | 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 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）、分館運営（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、職場体験学習・図書館実習受入れ、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 医療健康情報支援事業、ビジネス支援事業、読書感想文書き方講座、外国語で読み聞かせ、映画上映、地域や関係団体との連携、郷土・歴史等につわる講座、パスファインダー整備他 |
| 指定期間 | 令和4年4月1日～令和9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 | | 40 |
| (1) 施設の設置目的の達成 | 35 | 4 | 28 |
| 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。 | | | |
| 【評価の理由、要因・原因分析】 | | | |
| ① 目標値に対する達成率（貸出者数）（単位：人） | | | |
| 貸出者数 | [参考]R3年度(更新前) | R4年度 | |
| 要求水準 | 150,000 | 170,000 | |
| 目標値 | 163,000 | 170,000 | |
| 実績 | 156,515 | 173,341 | |
| 達成率 | 96.0% | 102.0% | |
| 一日平均 (休館日除く) | 605 | 602 | |
| 目標値に対する達成率（貸出冊数）（単位：冊） | | | |
| 貸出冊数 | [参考]R3年度(更新前) | R4年度 | |
| 要求水準 | 640,000 | 780,000 | |
| 目標値 | 697,000 | 780,000 | |
| 実績 | 734,254 | 764,660 | |

| | | |
|-----------------|--------|-------|
| 達成率 | 105.3% | 98.3% |
| 一日平均 (休館日除く) | 2,837 | 2,655 |

目標値に対する達成率（読み聞かせ・お話し会開催回数）

(単位：回)

| 読み聞かせ・お話し会 開催回数 | [参考]R3年度(更新前) | R4年度 |
|--------------------|---------------|--------|
| 要求水準 | — | 100 |
| 目標値 | — | 100 |
| 実績 | — | 108 |
| 達成率 | — | 108.0% |

新規登録者数の比較

(単位：人)

| 新規登録者数 | [参考]R3年度(更新前) | R4年度 |
|--------|---------------|-------|
| 実績 | 2,665 | 2,733 |

利用状況の目標値に対する達成率について、指定管理者選定時に設定した目標値に対して、貸出者数及び読み聞かせ会・お話し会の開催回数は目標値に達することができた。但し貸出冊数は目標値に達しておらず、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対策を講じていた影響がまだ残っていると考えられる。

なお、新規登録者数については、令和3年度に比べて増加しており、新たな図書館利用者獲得の取り組みの成果が表れている。

② 利用者の増加等の取組等

(開催回数、参加人数)

| 各種行事 講座等 | [参考]R3年度(更新前) | R4年度 |
|-------------|---------------|-------------|
| 子ども向け行事 | 48回、700人 | 113回、1,239人 |
| 大人向け行事 | 15回、234人 | 15回、162人 |
| 講座 | 2回、30人 | 2回、60人 |
| 映画会 | — | 14回、192人 |
| ブックリサイクル | 1回、870人 | 2回、711人 |
| その他 | — | 19回、262人 |
| 計 | 66回、1,834人 | 165回、2,626人 |

読書奨励等に関する取り組みでは、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、企画展示、ブックリサイクル等を行った。

なお、令和4年度は新型コロナウイルス感染症対策が緩和される中、引き続き適切な感染症対策を行いながら、図書館行事を再開した。

また、提案事業である地域や関係団体との連携事業や映画上映会、郷土・歴史等にまつわる講座、外国語での読み聞かせ等の開催を通じて図書館利用の促進を図った。

これらの結果、小倉南図書館及び曾根分館における行事・講座への参加者は令和4年度において、令和3年度を大きく上回る2,626人の参加があった。

④ 効果的な営業・広報活動

広報活動では、小倉南図書館で広報誌（一般室）「わかたけ」（毎月約500部）、（児童室）「たけのこ」（毎月約900部）、曾根分館で「そねっと新聞」（毎月約400部）をそれぞれ発行し、小倉南区役所や区内の各小学校、特別支援学校、親子ふれあいルーム、市民センター、JR城野駅等で配布することによって、図書館の情報提供を行った。

(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。 | 1 5 | 4 | 1 2 |
| 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 利用者の満足度

令和4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満足であると回答した人の割合が90%（無回答除く）を超える高い水準であり、全般的に質の高いサービスを提供していると言える。

「対応の親切さ」99%、「明確な説明」98%については、前年度を上回るとともに、非常に高い水準となっており、新人職員に対する接遇や実務の基礎研修をはじめ、職員を学校図書館司書や公立図書館職員との合同研修会などに積極的に参加させることにより、基礎的実務から幅広い専門知識までを習得できるよう図書館として取り組んだ成果が表れている。

利用者アンケートの集計結果

| | [参考]R3年度(更新前) | R4年度 |
|--------|---------------|------|
| 対応の親切さ | 95% | 99% |
| 明確な説明 | 92% | 98% |
| 図書の並べ方 | 95% | 93% |

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、館内に設置した意見投書箱を日々確認することで、利用者からの苦情・要望・意見に迅速に対応するとともに、業務に活かす体制をとっており、市民のニーズに応えたより利用しやすい図書館づく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・要望等については、その都度適切に対応しており、その情報を館内全職員で共有し、改善に努めている。また施設改修など小倉南図書館だけで対応が困難な要望等については適時、中央図書館への報告を行っている。

④ 利用者への情報提供

利用者が調べたいものを探すときのガイドブックとなるパスファインダー（小倉南図書館調べ方ガイド）の整備を進め、閲覧項目を追加するなど内容の更新を図ることにより情報提供の充実に努めている。

⑤ サービスの維持・向上の取組み、効果

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、各種行事や講座を開催して図書館のPRを図った。

併せて講座の開催後には参加者アンケートを行い、次回開催のテーマなどの企画の参考とした。

また、館内ミーティングを毎月開催することにより、図書館の利用状況（貸出者数・貸出冊数）やトラブル・問題を確認するとともに、図書館業務の進捗状況を報告し合うなど、職員全員で情報の共有に努め、図書館サービスの向上に繋げている。

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| 2 効率性の向上等に関する取組み | 30 | | 18 |
| (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。 | 30 | 3 | 18 |
| 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】

① 【光熱水費】 (単位：千円)

| | [参考]R3年度(更新前) | R4年度 |
|-----|---------------|-------|
| 予 算 | 6,072 | 5,520 |
| 決 算 | 4,468 | 5,068 |

② 【再委託料】 (単位：千円)

| | [参考]R3年度(更新前) | R4年度 |
|-----|---------------|--------|
| 予 算 | 12,037 | 10,662 |
| 決 算 | 12,037 | 10,662 |

③ 【指定管理料】 (単位：千円)

| | [参考]R3年度(更新前) | R4年度 |
|-----|---------------|--------|
| 予 算 | 81,482 | 81,482 |
| 決 算 | 81,482 | 81,482 |

- ① 光熱水費の節約の取り組みについては、日常的に「館内の照明・空調は、開館してから点ける」、「日中の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」などの対策を継続的に行っている。
- また使用時間を可能な限り短縮させるため、始業・終業時間の厳格な運用を行ったが、令和4年度の光熱水費の金額が前年度を大きく上回っているのは、世界的なエネルギー価格の高騰によるものと、新型コロナウイルス感染症対策の緩和に伴い前年度より開館日数が増加（R3年度259日、R4年度288日）したことによるものであると考えられる。
- ② 再委託料の低減については、施設や設備管理に実績のある自社の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りを取る」、「用紙等の消耗品については、一括購入することで経費を抑える」、「委託先と年度ごとの単価引き下げ交渉を行う」、「職員のできる業務は委託先等の発注項目から削除する」などの取り組みを通じで経費の低減を図っており、令和4年度の再委託料が指定管理料に占める割合は、前年度を下回っている。
- ③ 指定管理料については予算額と決算額が同額になっているが、これについては、光熱水費の節約や再委託料の適正な支出に取り組みつつ、図書館の設置目的に必要な支出と併せ、限られた予算をバランス良く執行できているものと評価する。

| | | | |
|---|---------------|------|----|
| (2) 収入の増加 | | | |
| 3 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。 | — | — | — |
| [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り組み | 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。 | | | |
| [評価の理由、要因・原因分析] | | | |
| <p>① 人員配置 職員 21 人中 19 人と 90%が司書資格を有しており、募集時の要求水準（75%）を大きく上回っている。そのため資格の有無に縛られない職員配置が可能となっている。</p> <p>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、中央図書館や福岡県立図書館で開催される研修に司書職員を積極的に参加させ、研修で培ったノウハウを職員全員で共有することにより、職員全体の意識の向上に努めた。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携等 地域や関係団体との連携としては、北九州市立大学や地元自治会等で組織された実行委員会主催による「若園タウンパレード」（全国に先駆けた本市発の共生モデル事業：わかそのインクルーシブコミュニティ構想の一環）に協力し、地域の障害者団体によるアート作品展示を行った。 学校教育や地域振興に役立つ取り組みとしては、近接の小倉南特別支援学校の教育プログラム「デュアルシステム（職業教育）」に協力し、職場体験の場として図書館で受け入れを行った。 またコロナ禍における地元の小・中学校等の施設見学では、感染防止対策を施しながら受け入れを行うほか、動画による図書館案内やオンラインで司書のインタビューを行うなどの工夫を行った。</p> | | | |
| 施設見学・職場体験学習受入 (単位：人) | | | |
| | [参考]R3年度(更新前) | R4年度 | |
| 施設見学 | 186 | 667 | |
| 職場体験 | 10 | 35 | |

| (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。 | 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] | | | |
| <p>① 個人情報の保護</p> <p>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り扱いが徹底している。</p> <p>また、個人情報保護に関して、指定管理者は、Pマーク（プライバシーマーク）を取得している。</p> <p>このようにPマークの取得によって、会社の信用を高め、全職員が高い個人情報保護意識を持つための絶え間ない努力は評価できるものである。</p> <p>② 利用者の平等利用</p> <p>各館で作成している広報誌を区内の小学校や特別支援学校、親子ふれあいルーム、市民センターに配布するとともに、各行事のチラシも区役所、市民センター等の近隣施設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に配慮している。</p> <p>④ 収支の内容</p> <p>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る。</p> <p>⑤ 安全対策</p> <p>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。</p> <p>また、緊急時に備えて図書館職員の連絡網を作成しており、災害等に対する職員の意識を高め、緊急時に即応できるように、常日頃から職員への周知を徹底している。</p> | | | |

⑥ ⑦ 防犯対応・非常時対策等

日頃から、職員間のコミュニケーションを密にするとともに、避難訓練や暴迫研修などを実施しており、危機管理意識は非常に高い。

実際、令和4年12月以降、図書館内で（計14回）連続して発生した女子トイレの止水栓が意図的に閉められる悪戯に対しては、館長・次長は事態に即応し、中央図書館へ速やかに報告するとともに、警察署へ被害を相談し、アドバイスを求めるなど、不測の事態において適切な対応を行った。

【総合評価】

| 合計得点 | 72 | 評価ランク | B |
|---|----|-------|---|
| [評価の理由] | | | |
| 1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み | | | |
| 令和4年度は、新型コロナウイルス感染症対策が緩和される中、図書館利用の拡大、各種図書館行事の再開等により、貸出冊数はわずかではあるが目標値に達することはできなかったものの、貸出者数、読み聞かせ会・おはなし会の開催回数は目標値を上回ることができた。 | | | |
| また、講演会・映写会・ブックリサイクル等多彩な行事を開催しており、利用者アンケートにおいては全ての項目で90%を超える回答者から「満足である」との評価を得ていることから、利用者ニーズに即した質の高いサービスが提供できているものと評価できる。 | | | |
| 2 効率性の向上等に関する取組み | | | |
| 指定管理料は、大きな社会状況等の変化がない限り指定管理期間中は同額であるが、このような中、経費の節減については、光熱水費等の節約に努めるなど、限られた予算をバランスよく執行できている。 | | | |
| 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み | | | |
| 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて、中央図書館や福岡県立図書館主催の研修会への参加やオンラインによる研修手法を積極的に取り入れている。 | | | |
| 地域との関係団体等との連携では、地元実行委員会主催による「若園タウンパレード」への協力参加や小倉南特別支援学校の教育プログラム「デュアルシステム」において職場体験を受け入れるなどの取り組みは評価できる。 | | | |
| [今後の対応] | | | |
| 貸出冊数については、わずかに目標値には届かなかったものの、貸出者数は目標値を達成するとともに昨年度の実績を大きく上回っており、引き続き、良好なサービスを提供するよう努めてもらいたい。 | | | |

【評価レベル】

| 評価 レベル | 乗 率 | | 評価レベルの考え方 |
|-----------|------|-------|------------------------------|
| 5 | 100% | 良 好 | 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)