様式２

所見評価

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

<table>
<tr><td rowspan="3">施設概要</td><td>名　　称</td><td>北九州市立小倉南図書館
（曽根分館含む）</td><td>施設類型
Ⅰ</td><td>目的・機能
―　⑤</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="3">北九州市小倉南区若園四丁目１番６０号他</td></tr>
<tr><td>設置目的</td><td colspan="3">『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</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">利用料金制</td><td colspan="3">非利用料金制　・　一部利用料金制　・　完全利用料金制</td></tr>
<tr><td colspan="2">インセンティブ制　有・無</td><td colspan="2">ペナルティ制　有・無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">指定管理者</td><td>名　　称</td><td colspan="3">日本施設協会・図書館流通センター共同事業体</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="3">北九州市戸畑区汐井町１番６号</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定管理業務の内容</td><td colspan="3">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ほか</td></tr>
</table>

	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・歴史等にまつわる講座、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

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	170,000	170,000
目標値	170,000	171,000
実績	173,341	171,444
達成率	102.0%	100.3%

（貸出冊数）　（単位：冊）

	Ｒ４年度	Ｒ５年度
要求水準	780,000	780,000
目標値	780,000	783,000
実績	764,660	742,387
達成率	98.0%	94.8%

（読み聞かせ・お話し会開催回数）　（単位：回）

	Ｒ４年度	Ｒ５年度
要求水準	100	100
目標値	100	102
実績	108	105
達成率	108.0%	103.0%

新規登録者数の比較　　(単位：人)

	Ｒ４年度	Ｒ５年度
実　　績	2,733	3,445

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。貸出冊数は目標値に達していないが、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。

なお、新規登録者数については、令和４年度に比べて 712 人(＋26.1%)増加しており、様々な図書館行事の開催に取り組むことによる成果が表れていた。

② 利用者の増加等の取組み等

読書奨励等に関する取組みでは、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。

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演会、英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、小倉南図書館及び曽根分館における行事・講座への参加者は令和５年度においては、令和４年度の 2,626 人を大きく上回る 4,319 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）、曽根分館で「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。
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５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が提供されていた。

	Ｒ４年度	Ｒ５年度
対応の親切さ	98.9%	99.0%
明確な説明	97.7%	98.6%
図書の並べ方	92.9%	95.6%

※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だ。

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た。

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た。

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ることができた。

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］

①【光熱水費】 (単位：千円)

	Ｒ４年度	Ｒ５年度
予　　算	5,520	6,072
決　　算	5,068	4,744

②【再委託料】 (単位：千円)

	Ｒ４年度	Ｒ５年度
予　　算	10,662	11,728
決　　算	10,662	11,728

③【指定管理料】 (単位：千円)

	Ｒ４年度	Ｒ５年度
予　　算	81,482	81,482
決　　算	81,482	81,482

①　光熱水費の節約の取組みについては、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実行したことにより、前年度より経費を低減することができた。

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」、「職員でできる業務は委託先等の発注項目から削除する」などの取組みを通じて経費の低減を図ったが、前年度より経費は増加した。
　これは昨今の人手不足や人件費高騰などが影響したものと考えられる。

③　経費の効果的・効率的な執行については、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

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 20 人中 17 人と 85%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。

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。

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、前年度に引き続き北九州市立大学や地元自治連合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」に協力し、併せて地域の障害者団体によるアート作品展示を行った。

学校・教育機関との連携としては、隣接する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、高等部の学生を対象とした職場体験の場として図書館で受け入れを行うとともに、九州女子大学司書分野専攻の学生の実務体験の場として受け入れを行った。

また地元の小学校や特別支援学校等の施設見学では、年間 26 回、572 人の受け入れを行い、図書館をＰＲした。

施設見学・職場体験学習受入　　（単位：人）

	Ｒ４年度	Ｒ５年度
職場体験	35	29
施設見学	667	572

（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を徹底していた。

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）を取得するなど、職員の個人情報保護の意識向上に努めた。

② 利用者の平等利用

各館で作成している広報誌を区内の小学校や特別別支援学校、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、利用者が平等に図書館を利用できるように配慮していた。

④ 収支の内容

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。

⑤ 安全対策

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。

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、日頃から職員への周知を徹底していた。

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、避難訓練や暴追研修などを実施しており、危機管理意識は高い。

令和５年３月中旬以降、小倉南図書館他近隣の公共施設内トイレに大量のごみを流す迷惑行為が連続して発生した事案において、適時、警察署へ被害を相談し、緊密な連携を図ることにより、速やかな事態の収拾に至っており、不測の事態における適切な対応であった。

【総合評価】

［所　見］

1　施設の設置目的の達成については、令和５年度の貸出者数及び読み聞かせ・おはなし会の開催回数は、目標値を達成することができたが、貸出冊数は目標値を達成することができなかった。

新型コロナウイルス感染症による生活様式の変化が、影響していることも考えられるが、新規登録者数が前年度に比べて２割以上増加するという明るい兆しも見られた。

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、前年度に引き続き利用者のニーズに即した質の高いサービスの提供が行われた。

３　令和５年度も引き続き、利用者の様々なニーズに応じた行事や講座の開催に取り組んだ結果、開催した行事・講座は、年間１９３回、参加者数４，３１９人で、令和４年度（年間１６５回、参加者数２，６２６人）を上回っており、これら利用者増加のための取組みは評価できる。

［今後の対応］

貸出冊数については、目標値には届かなかったものの、貸出冊数及び読み聞かせ・お話し会開催回数は目標値を達成することができた。今後も利用者ニーズを踏まえた質の高いサービスを提供するよう努めてもらいたい。