

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6年4月1日～令和7年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市門司図書館 (大里、新門司分館含む)	施設類型	I	目的・機能	⑤
	所 在 地	北九州市門司区老松町3番3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・ <input type="checkbox"/> 無 ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無				
指定管理者	名 称	株式会社図書館流通センター				
	所 在 地	東京都文京区大塚三丁目1番1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 法律情報セミナー、医療・健康セミナー、子ども司書講座、読書感想文講座、郷土史講座、映画上映会 他				
指定期間		令和5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 目標値の達成																
貸出者数の達成率 (単位：人)																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>114,000</td> <td>114,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>114,000</td> <td>115,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>83,994</td> <td>83,105</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>73.2%</td> <td>72.3%</td> </tr> </tbody> </table>		R5年度	R6年度	要求水準	114,000	114,000	目標値	114,000	115,000	実績	83,994	83,105	達成率	73.2%	72.3%
	R5年度	R6年度														
要求水準	114,000	114,000														
目標値	114,000	115,000														
実績	83,994	83,105														
達成率	73.2%	72.3%														
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）																
貸出冊数の達成率 (単位：冊)																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>434,000</td> <td>434,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>434,000</td> <td>436,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>325,311</td> <td>315,441</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>75.0%</td> <td>72.3%</td> </tr> </tbody> </table>		R5年度	R6年度	要求水準	434,000	434,000	目標値	434,000	436,000	実績	325,311	315,441	達成率	75.0%	72.3%
	R5年度	R6年度														
要求水準	434,000	434,000														
目標値	434,000	436,000														
実績	325,311	315,441														
達成率	75.0%	72.3%														
読み聞かせ・お話し会開催回数 (単位：回)																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>110</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>107</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>97.3%</td> <td>116.4%</td> </tr> </tbody> </table>		R5年度	R6年度	要求水準	100	100	目標値	110	110	実績	107	128	達成率	97.3%	116.4%
	R5年度	R6年度														
要求水準	100	100														
目標値	110	110														
実績	107	128														
達成率	97.3%	116.4%														
新規登録者数の比較 (単位：人)																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実績</td> <td>1,465</td> <td>1,256</td> </tr> </tbody> </table>		R5年度	R6年度	実績	1,465	1,256									
	R5年度	R6年度														
実績	1,465	1,256														

目標の達成状況については、指定管理者が設定した目標値に対して、貸出者数が72.3%、貸出冊数が72.3%であった。これは、昨今の生活様式の変化により、読書離れが進んでいるといわれる状況なども一つの要因と考えられる。一方、読み聞かせ・おはなし会については116.4%で目標値を上回った。

② 利用者の増加等の取組み等

読書奨励等に関する業務では、本市の「これからの図書館サービスのあり方」等の施策を念頭に置いて読書会や講座、読み聞かせ、おはなし会、ブックリサイクル等を開催した。

門司図書館の定例行事では、幼児向け出張おはなし会2事業と新聞コラムイベント1事業を開始した。新聞コラムイベント参加が契機となり、図書館の新規利用につながった事例も見られた。

提案事業である、医療・健康講座、市民法律講座、郷土歴史講座、電子図書館講座等、多岐にわたる行事を開催するとともに、レファレンス、企画展示などにも力を入れることで、図書館の利用促進を図った。特に、令和6年度は門司港地区の歴史を知ってもらうための新規事業を実施した。写真展「北九州大水害の記憶」と門司図書館60周年記念事業として実施した「門司港今昔写真展」「角田光代さん講演会」は多くの来場者を集め、図書館未利用者層にも読書への関心を呼び起こした。

これらの結果、新規登録者数は令和5年度より減少したものの、各種行事・講座等への参加者数は、令和5年度の4,253人から6,208人へと大きく増加した。

④ 効果的な営業・広報活動

広報活動では、門司図書館で広報誌「うずしお」を毎月約600部、大里分館で「ともだち」を毎月約370部、新門司分館で「なかよし」を毎月約1,280部、それぞれ発行し、区内の小中学校、幼稚園、保育園や自治会等に配布して図書館の情報提供を行った。

また、大里分館では、3つのおはなし会の開始時刻を土曜日の同時刻に統一し広報・実施したことで、その時間が同世代の親子の交流の場となり、3つのおはなし会の参加者の増加に繋げることができた。

(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

令和6年度に実施した利用者アンケートによれば、「対応の親切さ」、「明確な説明」については回答者全員が、また「図書の並べ方」については、回答者の90%以上が満足であると回答しており、令和5年度に引き続き、全般的に質の高いサービスが提供できていると評価できる。

各サービスへの満足度 [門司・大里・新門司]

	R5 年度	R6 年度
応対の親切さ	98.7%	100%
明確な説明	99.2%	100%
図書の並べ方	94.2%	94.5%

※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・取組み状況

利用者アンケートに加え館内に意見箱を設置し、毎日確認することで利用者からの意見を積極的に収集するとともに、窓口での対面での要望等と併せて、職員全員で情報を共有し業務に活かす体制が取れていた。

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、職員間でその情報を共有し、改善に努めるとともに、中央図書館への報告も適時行っていた。

④ 利用者への情報提供について

大きなニュースや社会的に関心の高いテーマ、各種文学賞受賞作家の作品や関連資料の特別企画展示を行うとともに、利用者が調べたいものを探す際のツールとなるパスファインダーを作成、配布することにより情報提供の充実に努めた。

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について

読書に親しんでもらい、読書に対する関心を高めてもらうために、年間398回、参加者数6,208人(令和5年度、年間359回、参加者数4,253人)の各種行事を実施した。

門司郷土史会所蔵の資料整理、パスファインダーの作成や新門司分館所蔵の松ヶ江郷土史会提供資料の整理を通じて、利用者の調査研究に供することができるよう体制を整えている。

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)

	R5 年度	R6 年度
予算	79,299	78,569
決算	79,299	78,569

【光熱水費】 (単位：千円)

	R 5年度	R 6年度
予算	6,930	3,443
決算	4,135	4,087

【再委託料】 (単位：千円)

	R 5年度	R 6年度
予算	7,447	6,747
決算	6,145	6,147

※ ・・・評価対象年度

① 光熱水費の節約の取組みについて

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

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ており、経費は昨年度とほぼ同水準を維持している。

③ 経費の効果的・効率的な執行について

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23人中22人の約96%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%を超える配置を行った。

② 職員の資質・能力の向上を図る取組

図書館サービスの質を維持・向上していくために、福岡県立図書館や中央図書館、

その他館外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や情報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 地域や関係団体との連携・協働

例年、門司郷土会と連携して開催してきた「門司文化講演会」を引き続き開催するとともに、福岡県立門司学園高等学校の科学部による「科学講座」や新小文字病院による「出前健康講座」など、大人から子どもまで幅広い世代が楽しめる行事を開催した。また、「門司港今昔写真展」では地元商店街のプラザ祇園や門司区内の市民センター等に協力を依頼し展示資料を収集した。この展示資料については、市民センターと北九州銀行門司支店から貸出依頼があり他施設等の連携構築につながった。

また地元小学校や特別支援学校等の施設見学や中学生の職場体験では、年間19回、640人の受け入れを行い、本に親しむ機会を創出し、図書館への理解を深める取り組みを進めるとともに、相互の連携構築に努めることができた。

【施設見学受入】

(単位：人)

	R5年度	R6年度
受入人数	666	640

(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】

① 個人情報の保護

指定管理者はプライバシーマークを取得しており、年1回社内の監査チームによる監査を実施するとともに、職員全員が個人情報保護研修とテストを受けるなど、適切な個人情報取扱体制が可能な管理体制が整っている。

その他、個人情報に関する事故発生時の体制や情報セキュリティの徹底などについて、全職員に対し定期的な確認を行うとともに、随時研修を実施した。

② 利用者の平等利用

外国人や障害者など、様々な背景を持つ利用者へ平等な図書館利用を提供するため人権研修を実施した。図書館サービスの提供に工夫を凝らし、ホワイトボード・コミュニケーションボードや55種類のピクトグラムを活用した利用案内等を活用して適切な対応を心掛けた。

その他、各館で作成している広報誌を近隣の小中学校、幼稚園、保育園や自治会等に配布するとともに、各行事のチラシも区役所や市民センター等の近隣施設に配布することによる広報活動を実施し、多くの利用者が平等に図書館を利用できるよう配慮

した。

④ 収支の内容

管理費については、人件費の上昇等に伴う経費に対して指定管理者から補填が行われたが、収支に関しては、管理費収支決算報告書及び令和6年度に実施した施設維持管理に係るモニタリングの結果等から、経理事務及び施設管理運営とも適正に行われたことが確認できた。

⑤ 安全対策

日常の館内、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が行われた。

⑥⑦ 防犯対策・非常時対策

社内研修で職員全員が危機管理研修を受講することにより危機管理意識を高めるとともに、各館において消防・避難訓練を実施することにより、緊急時の対応について、初期消火・避難誘導・通報等の手順等を含め確認を行った。

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】

[所見]

- 1 施設の設置目的の達成について、令和6年度の貸出者数、貸出冊数は、いずれも目標値を下回ったが、読み聞かせ・おはなし会の開催回数は目標値を上回ることができた。
- 2 利用者の満足度については、令和6年度利用者アンケートで、各サービスとも回答者の90%以上（「対応の親切さ」と「明確な説明」は100%）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ができています。
- 3 行事・講座等の実施については、令和6年度も継続して実施するとともに、門司港地区の歴史を紹介する新規事業を行った。これらの結果、開催した行事・講座は、年間398回、参加者数6,208人で、令和5年度（年間359回、参加者数4,253人）を上回っており、利用者増加のための取組は評価できる。
- 4 光熱水費については、施設や設備管理に実績のある自社ノウハウを生かした節電対策などにより、前年度より減少しており、効率的な経費執行が行われた。

[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、図書館の設置目的の達成に向けた取組を進めるとともに、利用者のニーズを踏まえたより質の高いサービスの提供に努めてもらいたい。

