

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 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立八幡図書館 (折尾、八幡南分館含む)	施設類型	目的・機能
	所 在 地	北九州市八幡東区尾倉二丁目 6 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		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・ ☐ 無 ☐ ペナルティ制 有・ ☐ 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 館長業務(館の運営統括、関係機関・団体等との連絡調整等)、庶務関係業務(照会・回答、要望・苦情処理、広報管理等)、人事関係業務(給与・報酬支払い、職員研修等)、財務関係業務(経理事務、財産管理等)、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)、蔵書管理業務(配架、書架整理、蔵書点検、図書補修装備、利用統計等)、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、企画展示、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他 2 提案事業 歴史講座、朗読講座、健康講座、様々な職種の講師による		

	講座、九州国際大学と連携した講座 他
指定期間	平成31年4月1日～令和7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 （単位：人）			
利用者数	R5年度	R6年度	備考
要求水準	108,700	108,700	R6年度：指定期間延長のため、募集要項の要求水準を適用
目標値	114,400	114,400	R6年度：指定期間延長のため、R5年度数値を適用
実績	99,431	97,723	R5年度→R6年度：1.7%減
達成率	86.9%	85.4%	
貸出冊数 （単位：冊）			
利用者数	R5年度	R6年度	備考
要求水準	402,200	402,200	R6年度：指定期間延長のため、募集要項の要求水準を適用
目標値	424,800	424,800	R6年度：指定期間延長のため、R5年度数値を適用
実績	360,789	348,827	R5年度→R6年度：3.3%減
達成率	84.9%	82.1%	
新規登録者数の比較 （単位：人）			
新規登録者数	R5年度	R6年度	
実績	1,871	1,599	
※ ・・・評価対象年度			
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 85.4%、貸出冊数が 82.1%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。

②・③ 利用者の増加等の取組等
各年度の行事 (単位：人)

各種行事・ 講座等	R5 年度	R6 年度
参加人数	6,424	7,280

※ ・・・評価対象年度

読書奨励等に関する業務では、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、読書会やおはなし会、読み聞かせ会、企画展示、ブックリサイクルなどを行った。

提案事業である地元関係団体との連携事業や映画上映会、歴史講座、朗読講座を継続して開催すると共に読書レファレンスにも力を入れるなど、情報発信、地域交流、生涯学習の拠点としての図書館利用の促進を図った。

7回目となる地域連携事業「やはたアートフォレスト～パレットの樹」など、従来からの事業を継続実施することで、八幡図書館及び折尾、八幡南分館における行事・講座への参加者は、令和5年度の延6,424人から、令和6年度は延7,280人と増加した。

④ 効果的な営業・広報活動

広報活動では、八幡図書館で広報誌「さわらび」(毎月750部)、折尾分館で「おりおん」(毎月160部)、八幡南分館で「どきどき」(毎月300部)をそれぞれ発行し、区内の幼稚園や小中学校、区役所、市民センター等に配布し図書館の情報提供を行った。また、オリジナルホームページの充実を図り、臨時休館の周知、毎月の展示内容やおはなし会で読んだ絵本のリスト、レファレンス事例集や職員によるお薦め本などの紹介等随時更新を行い、図書館情報を発信した。

(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6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%を超える高い水準となっている。特に「対応の親切さ」においては100%であり、全般的に質の高いサービスを提供できていると評価できる。

	R5年度	R6年度
対応の親切さ	99.5%	100%
明確な説明	99.2%	99.5%
図書の並べ方	95.9%	94.5%

※ . . . 評価対象年度

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り、市民がより利用しやすい、心安らぐ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・要望等の処理については、速やかに責任者に報告するとともに全員で共有し、真摯に対応した。また、苦情解決後は、実績をスタッフ全員で共有している。

④ 利用者への情報提供

ICT（情報通信技術）を活用した広報手段として、八幡図書館のエントランスロビーに設置しているデジタルサイネージで展示やイベントの告知などの情報を提供した。

⑤ サービスの維持・向上の取組み、効果

読書に親しんでもらい、読書への関心を高めてもらうために、八幡図書館文芸ラウンジ」と題し、直木賞作家・澤田瞳子氏による講演会や、響ホールとの連携行事「朗読コンサート」を実施したほか、各種行事や講座を通じて、図書館のPRを行った。また、折尾分館では専用駐車場が無く、滞在時間が短い利用者でも本を選ぶ時間を短縮できるよう展示を工夫するなど、来館者の便宜を図る取組みを行った。

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)

指定管理料	R5年度	R6年度
予算	93,854	96,081
決算	93,854	96,081

【光熱水費】 (単位：千円)

うち光熱水費	R5年度	R6年度
予算	3,960	4,172
決算	2,378	2,942

【再委託料】 (単位：千円)

	R5年度	R6年度
予算	7,447	7,414
決算	5,878	5,956

※ ・ ・ ・ 評価対象年度

① 経費低減の取組み（光熱水費）

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行うことにより、経費の低減を図った。

経費は前年度より増加したが、これは昨今の光熱費の高騰などが影響していると考えられる。

② 経費低減の取組み（再委託料）

継続し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もりを取る」、「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先等の発注項目から削除する」等を通じて経費の低減を図っており、多少増加したものの、経費は前年度並みを維持している。

③ 効果的、効率的な執行

光熱水費の節約や再委託料の適正な支出に取組みつつ、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たものと評価する。

（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 24 人中 21 人と 87.5%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・能力向上を図る取組み

図書館サービスの質を維持・向上していくために、オンラインやeラーニングを含めた研修の他、北九州市立子ども図書館や久留米市立中央図書館など館外で開催される研修にも司書職員を積極的に参加させ、幅広い専門知識の習得と実務に役立つ知識・技術の向上を図った。また、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 地域等との連携等

北九州市立子どもの館や幼稚園、ボランティアの読書会等へ職員を派遣し、おはなし会を実施した。

3回目となる「八幡東区100年企業展」や、7回目となる「やはたアートフォレスト～パレットの樹～」で響ホールと連携した「朗読コンサート」を実施するなど近隣の公共施設や企業と連携を深めた。

「私の作品展」では市民活動発表の場を提供し、図書館を身近に感じてもらえる機会となった。

小学生を対象とした図書館サポーター養成講座を2回開催し、POP作成など図書館員体験を通じて図書館に興味を持たせるきっかけ作りを行った。

その他、地元の小学生による町たんけんや保育園・幼稚園児の施設見学、九州女子大学の学生や中学生の職場体験を受け入れるなど、子どもや若者の読書活動の裾野を広げる取組みを進めるとともに、相互の連携を深めることができた。

【施設見学・職場体験等受入】 単位：人）

	R5 年度	R6 年度
受入人数	3,436	2,623

(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

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された。

個人情報保護に関しても、職員全員に対して年1回の個人情報研修とその試験を実施した。

さらに企業として、プライバシーマークを取得し、2年毎に更新している。また、年1回の社内監査チームによる監査を実施し、指摘された改善点について速やかに対応した。

② 利用者の平等利用

各館で作成している広報誌を近隣の幼稚園や小中学校、市民センター等に配布するとともに、ホームページ上で図書館の案内やイベント情報の提供を行った。

また、高齢者や障害者に対する配慮として、ホワイトボードや指定管理者作成のコミュニケーションボードを活用しながら意思の疎通を図る、展示や催しの際には、車いす利用者にも配慮した動線を確認するなどの対応を行った。

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たことが確認できた。

⑤ 安全対策

職員全員が危機管理研修を受講するとともに、火災総合訓練及び地震総合訓練への参加、消防用設備等樹種点検チェックを実施することにより、緊急時の対応について、連絡等の手順も含め四半期ごとに注意喚起と確認

を行った。また、図書館職員の連絡網を作成・掲示し、災害時には速やかに対処できるよう責任者が定期的にマニュアル等を確認した。

館長・次長は、館内・館外の巡回の際には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うとともに、中央図書館への報告も適時行った。

⑥⑦防災対策・非常時対応等

台風など災害が見越せる際には、早出の職員が館内を巡視し、異常があれば、責任者から中央図書館へ速やかに報告した。

事故発生時や非常時については、館長及び次長は速やかに事態を把握し、必要に応じて本社や中央図書館と協議しながら、迅速に対応した。

また図書館において発生する事件・事故などへの対応として、近隣の警察との相談・連携を密にして、非常時の体制を整備した。

【総合評価】

〔所 見〕

- 1 施設の設置目的の達成について、貸出者数、貸出冊数は、目標値に達成しなかった。
- 2 地域連携事業や各種講座などを開催するとともに読書レファレンスにも力を入れるなどにより、図書館利用の促進を図った結果、行事・講座への参加者は、令和5年度延人数6,424人から、令和6年度延人数7,280人と大きく増加したことは評価できる。
- 3 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、各サービス項目とも90%以上（「対応の親切さ」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る。

〔今後の対応〕

※指定期間が満了する最終年度の評価のため記載なし。