

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		
	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	株式会社日本施設協会		
	所 在 地	北九州市小倉北区日明5丁目4番9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、書架管理、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 ビジネス支援事業、健康情報支援事業、高校生の読書会支援、わたしの推し本事業、郷土史会講演会、映画上映会 他
指定期間	令和5年4月1日～令和10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><tr><td></td><td>R 5 年度</td><td>R 6 年度</td></tr><tr><td>目 標 値</td><td>134, 000</td><td>135, 000</td></tr><tr><td>実 績</td><td>101, 526</td><td>98, 820</td></tr><tr><td>達 成 率</td><td>75. 8%</td><td>73. 2%</td></tr></table>		R 5 年度	R 6 年度	目 標 値	134, 000	135, 000	実 績	101, 526	98, 820	達 成 率	75. 8%	73. 2%	
	R 5 年度	R 6 年度												
目 標 値	134, 000	135, 000												
実 績	101, 526	98, 820												
達 成 率	75. 8%	73. 2%												
	貸出冊数	(単位：冊)												
	<table><tr><td></td><td>R 5 年度</td><td>R 6 年度</td></tr><tr><td>目 標 値</td><td>495, 000</td><td>496, 000</td></tr><tr><td>実 績</td><td>376, 410</td><td>362, 508</td></tr><tr><td>達 成 率</td><td>76. 0%</td><td>73. 1%</td></tr></table>		R 5 年度	R 6 年度	目 標 値	495, 000	496, 000	実 績	376, 410	362, 508	達 成 率	76. 0%	73. 1%	
	R 5 年度	R 6 年度												
目 標 値	495, 000	496, 000												
実 績	376, 410	362, 508												
達 成 率	76. 0%	73. 1%												
	読み聞かせ・おはなし会の開催回数	(単位：人)												
	<table><tr><td></td><td>R 5 年度</td><td>R 6 年度</td></tr><tr><td>目 標 値</td><td>96</td><td>97</td></tr><tr><td>実 績</td><td>76</td><td>99</td></tr><tr><td>達 成 率</td><td>79. 2%</td><td>102. 1%</td></tr></table>		R 5 年度	R 6 年度	目 標 値	96	97	実 績	76	99	達 成 率	79. 2%	102. 1%	
	R 5 年度	R 6 年度												
目 標 値	96	97												
実 績	76	99												
達 成 率	79. 2%	102. 1%												
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、貸出者数が73.														

2%、貸出冊数が73.1%の達成率であった。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1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開催回数が目標値に対して達成率102.1%と、昨年度から22.9ポイント上昇しており、読書活動を積極的に推進し、魅力ある図書館づくりに努めたことは高く評価できる。

② 利用者の増加のための取組

令和6年度は旧戸畑市制が施行されて100周年の記念すべき年であり、その歴史や文化を振り返ることができる郷土史会講演会「戸畑の史跡を語る」や写真展示「なつかしの戸畑写真展」などを開催するとともに、郷土北九州市にちなんだ映画上映会「チネチッタ戸畑」や郷土史会講演会「戸畑の古墳時代」などを開催して、新規利用者の開拓に取り組んだ。

また新たな試みとして、北九州俳句協会会長を講師に迎え地元出身の俳人（穴井 太氏）についての講演会や元梅光学院大学学長による著名作家の作品に焦点をあてた「イーハトーブ童話の世界 宮沢賢治」他の講演会を開催した結果、行事・講座等の参加者数は令和5年度の3,029人から3,293人へ増加した。

④ 効果的な広報活動

図書館だより「飛幡の風」を毎月220部発行し、戸畑区役所、ウェルとばた、区内の全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350部発行し、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6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、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

	R 5 年度	R 6 年度
応対の親切さ	97.7%	99.0%
明確な説明	98.2%	99.0%
図書の並べ方	93.3%	93.4%

※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、毎日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・要望等については、その都度適切に対応しており、その情報は館内全職員で共有し、改善に努めている。回答が必要なものに関しては丁寧に説明することを心掛け、職員間で回覧するとともに、館内に掲示している。

また中央図書館に報告が必要なものについては、速やかに報告し、情報共有を図った。

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、その時々話題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、令和5年度に続いて、令和6年度は900部発行し、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】

【指定管理料】

(単位：千円)

	R 5 年度	R 6 年度
予算	74,298	74,298
決算	74,298	74,298

【光熱水費】 (単位：千円)

	R 5 年度	R 6 年度
予算	6,336	6,336
決算	5,964	7,504

【再委託料】 (単位：千円)

	R 5 年度	R 6 年度
予算	7,410	7,410
決算	7,410	7,410

① 光熱水費について

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た。結果として、令和5年度より増加したが、これは昨今の原材料費の物価高騰などが影響していると考えられる。

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

図書館職員向け認知症サポーター養成講座を全員が受講しており、今年度、当該図書館で発生した認知症疑いのある利用者による事案に対しても、職員全体でのサポートから関係機関通報までスムーズな対応ができた。

③ 地域等との連携

北九州市立高校や戸畑区役所、戸畑区内各市民センターなどと連携事業を行い、地域のハブ拠点としての役割を担った。

令和 3 年度に設立された北九州市立高校図書部による読書会「戸畑ブッククラブ」に対しては令和 6 年度も年間 9 回の読書会を開催するなど継続的に活動を支援し、若年層に向けた多様な読書体験の機会の提供を行った。

また、特設コーナー設置の際には、市立美術館、市国際政策課、市保健福祉局、近隣中学校司書、市立いのちのたび博物館、県立ひびき高校など多くの文化施設、近隣教育機関等から協力を得た。

地元小学校の施設見学は、年間 10 回、448 人の受け入れを行い、いずれも見学者への丁寧な対応に努め、図書館を P R した。

【施設見学受入】

(単位：人)

地元小学校	R 5 年度	R 6 年度
受入人数	486	448

(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扱いが徹底されている。

② 利用者の平等利用

職員向けのコンプライアンス研修を全職員が受講するなど、職員の資質向上を図ることにより、利用者の平等利用向上に向けた取組を実施した。

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。

⑥ ⑦ 防犯対応・非常時対策等

館内出火を想定した総合防災訓練を実施した。通報、初期消火、避難誘導など役割分担して一連の対応をシミュレーションし、防災管理会社の指導により、消火器、消防扉、排煙窓などの位置及び操作方法を確認するとともに、実際に、駐車場エリアで消火栓を用いた高圧放水訓練を行った。

また、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は、令和6年度の貸出者数及び貸出冊数は目標値を達成することはできなかった。一方、読み聞かせ・おはなし会の開催回数は目標値に対する達成率は102.1%となっており、読書活動を積極的に進める取り組みとして評価できる。
- 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90%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6年度は旧戸畑市制の施行から100周年となっており、100年の歴史を振り返る展示や戸畑区の公害や偉人の足跡を顕彰する講演などを主に地元郷土史会や関係団体と協力しながら開催してきた。
これらの結果、開催した行事・講座の参加者数は3,293人と、令和5年度を上回っており、利用者増加のための取組は評価できる。

【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、図書館利用者のニーズに配慮した質の高いサービスの提供に努めてもらいたい。