

指定管理者の管理運営に対する評価

評価別	指定管理者	施設概要	指定期間	評価期間	評価ランク (評価点)
多段階評価 (中 間)	TRC・ACE 共同事業体	若 松 図 書 館 (1分館を含む)	R6.4.1 ～ R11.3.31	R6.4.1 ～ R7.3.31	B (72 点)

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	北九州市若松図書館 (島郷分館含む)	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市若松区本町三丁目 1 1 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	TRC・ACE 共同事業体		
	所 在 地	北九州市八幡西区黒崎城石 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（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、文化講演会、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 絵本作家講演会、スポーツ・健康講演会、歴史講座、絵本講座、映画上映会 他		
指定期間		令和 6 年 4 月 1 日～令和 1 1 年 3 月 3 1 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		36
(1) 施設の設置目的の達成		35	3	21
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
① 目標値の達成				
貸出者数 (単位：人)				
	【参考】R5年度(更新前)	R6年度		
要求水準	90,600	69,000		
目標値	93,000	78,000		
実績	64,188	60,546		
達成率	69.0%	77.6%		
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）				
貸出冊数 (単位：冊)				
	【参考】R5年度(更新前)	R6年度		
要求水準	369,000	279,000		
目標値	379,440	310,000		
実績	263,247	242,394		
達成率	69.4%	78.2%		
読み聞かせ・おはなし会の開催回数 (単位：回)				
	【参考】R5年度(更新前)	R6年度		
要求水準	—	70		
目標値	—	110		
実績	—	125		
達成率	—	113.6%		
※「読み聞かせ・おはなし会開催回数」の目標値は令和6年度から設定。				

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77.6%、貸出冊数が78.2%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言われる状況なども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113.6%、要求水準に対して達成率178.5%（125回÷70回）となっており、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 利用者の増加等の取組み等

各年度の実績

(単位：人)

	【参考】R5年度(更新前)	R6年度
新規登録者数	1,407	1,007
各種行事・講座等参加人数	5,793	3,013

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」や「子ども読書プラン」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。

また、提案事業である、絵本作家講演会やスポーツ・健康講演会、子ども映画上映会等、共同事業体の構成団体(NPO法人北九州スポーツクラブACE)とも連携しながら、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。

これらの取組により、前年度から実績は減少したものの、新規登録者数は、1,007人、各種行事・講座等の参加者数は、3,013人となった。

② 効果的な営業・広報活動

広報活動では、若松図書館で児童室だより「うみねこ」を毎月約450部、島郷分館で図書館だより「おおきくなあれ」を毎月約300部発行し、区内の全ての小学校、幼稚園、保育所や市民センター等で配布することにより、図書館の情報提供を行った。

さらに、職員が地元FMラジオ局エアステーションひびきの番組に出演して、図書館主催イベント等のPRを行った。

また、令和6年度からの新たな取組として、若松区役所の観光・イベント情報サイト「わかまつインフォ」に図書館イベントの案内を掲載すると共に、共同事業体の構成団体(NPO法人北九州スポーツクラブACE)が運営する子ども食堂「くれかきっちゃん」において、図書館の利用案内やイベントチラシの配布を行うなどしてPRに努めた。

(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。	15	5	15
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」などの項目において、回答者の95%以上が満足であると回答しており、利用者の満足は十分に得られており、質の高いサービスが提供できたことは評価できる。				
	【参考】R5年度(更新前)	R6年度		
対応の親切さ	100.0%	99.7%		
明確な説明	100.0%	99.7%		
図書の並べ方	97.3%	96.6%		
※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（令和6年度回答者数300人）				
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正に行われた。				
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他、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、配布することなど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				
国立国会図書館が全国の図書館等と協同で構築している「レファレンス協同データベース」に若松図書館としてレファレンス情報の登録を行い、この取組を通して、担当職員のレファレンス能力の向上を図ることができた。				
2 効率性の向上等に関する取組み		30		18
(1) 経費の低減等		30	3	18
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				

【指定管理料】

(単位：千円)

	【参考】R5 年度(更新前)	R6 年度
予算	70,669	72,799
決算	70,669	72,799
うち光熱水費(決算に占める割合)	6,379 (9.0%)	7,577 (10.4%)
うち再委託料(決算に占める割合)	5,961 (8.4%)	8,973 (12.3%)

① 経費低減の取組 (光熱水費)

「館内の照明・空調は、開館時にあわせて点灯する」、「不要な電灯は消灯する」、「電子機器の電源は、未使用時には切る」、「カーテンやブラインドを活用し、冷暖房効果を高める」など、複数の節電対策を実施することにより、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の経済状況の変化も影響しているものと考えられる。

② 経費低減の取組 (再委託料)

施設管理・設備管理の実績を活かし、「発注の際は必ず複数の業者から見積を取る」、「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た。

経費は前年度より増加したが、これは昨今の人件費や物価の高騰などの経済状況の変化も影響しているものと考えられる。

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執行に取組みつつ、図書館の設置目的に必要な経費支出と併せ、限られた予算を収支のバランスよ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組み	20		18
(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	5	10
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① 人員配置

職員 17 人中 13 人の約 76 % が司書資格を有しており、募集時の要求水準である 75 % を上回る配置を行った。

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で開催される研修に司書職員が積極的に参加することにより、幅広い専門知識の習得と実務に役立つ知識・技術の向上に努めた。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 地域や関係団体との連携・協働

「若松の本棚」のコーナーを設置し、若松区内の企業紹介やその企業の関係者が選んだお勧めの本の展示を行うことで、地元の魅力を再発見し、更にはシビックプライドの醸成を図る取組を行った。

また、若松みなと祭りの「わかまつおしごとパーク」に出展し、参加した子どもたちに自分の好きな本の P O P を作成してもらう「お仕事体験事業」を実施した。この事業を通して、子どもたちの読書に対する興味を深めると共に、図書館の P R を行うことができた。

さらに、地元幼稚園や小学校の施設見学では、年間 35 回、995 人の受け入れを行い、丁寧な対応に努め、図書館を P R するなど地域や関係団体等との連携・協働に精力的に取り組んでおり、高く評価できる。

【施設見学受入】

(単位：人)

	【参考】R5 年度(更新前)	R6 年度
受入人数	374	995

(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。	10	4	8
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】

① 個人情報の保護

指定管理者の代表団体（株）図書館流通センター）は、プライバシーマークを取得更新しており、職員全員がプライバシーマーク研修を受講するなど個人情報について適正な保護措置を講じる体制が整備できている。具体的な取組として、紙媒体の機密情報はシュレッダーで適正に破棄し、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、個人情報保護の取扱いを徹底した。

加えて、新人研修・新任責任者研修などを適宜実施し、コンプライアンスの維持・強化を図った。

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。

また、大人や子供向けなどの年齢・世代別に加え、パラスポーツの紹介など幅広い図書館利用者にも対応した行事を企画し、平等利用に努めた。

④ 収支の内容

経理事務処理及び施設維持管理に係るモニタリングの実施結果から、経理事務及び施設管理運営とも適正に行われたものと評価した。

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。

⑥ ⑦ 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・避難訓練の実施により、緊急時の対応について、初期消火・避難誘導・通報等の手順等の確認を行った。

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】

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については、令和6年度の貸出者数、貸出冊数は、目標値を下回ったものの、読み聞かせ・おはなし会の開催回数は、目標値及び市の要求水準以上の実績を上げ、読書活動の推進に向けた取組を積極的に行ったことは評価できる。			

- 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、各項目とも回答者の95%以上が満足であるという非常に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に向けた取組が行われた。
- 3 令和6年度は、新たな指定管理者として指定管理業務に着手し、様々な行事や講座等を開催した。中でも共同事業体の構成団体(NPO法人北九州スポーツクラブACE)と開催した「子ども食堂 出張おはなし会」やパラリンピック金メダリストを招聘した講演会「わたしとパラスポーツ」等においては、これまで行われてきたような図書館行事の内容にとらわれることなく、幅広いジャンルの行事を通じて、参加者の図書館や読書などへの興味を引くことができ、多くの好評を得ることができた。
- 4 光熱水費と再委託料については、近年の物価や人件費等の高騰の影響で前年度より増加したものの、日常業務の中での節電対策や施設や設備管理に実績のある自社ノウハウを生かした経費削減に取り組んだことは評価できる。
- 5 レファレンス共同データベースへの登録の取組を継続することで、登録された情報が一般公開され、広く利用者に活用されることにより、レファレンスサービスのより一層の向上に繋がるきっかけづくりに取り組むことができた。

【今後の対応】

今後、効率的・効果的な図書館運営に努めるとともに、さらなる図書館サービスの向上を図り、利用者のニーズに即した質の高いサービスの提供に向けた取組を推進してもらいたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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)