

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市立八幡図書館（折尾、八幡南分館含む）
	所 在 地	北九州市八幡東区尾倉 2 丁目 6 番 1 号他
指定管理者 （自己評価者）	名 称	株式会社 図書館流通センター 北九州営業所
	所 在 地	北九州市八幡西区黒崎城石 1 番 1 号
指定期間		令和 7 年 4 月 1 日～令和 12 年 3 月 31 日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
心地よさの提供	☑	○	
身だしなみへの配慮：制服着用	☑	○	
適切な資料管理	☑	○	
こまめな企画展示	☑	○	
子どもが本に親しむ企画	☑	○	
YA 世代への図書館利用促進	☑	○	
大人のためのおはなし会	☑	○	
ノーテレビ・ノーゲーム・読書の日の推進	☑	○	
「北九州市子ども読書の日」の取り組み	☑	○	
電子図書館利用促進	☑	○	
図書館専門企業の強みを生かした講座	☑	○	
学校・保育園・幼稚園との積極的な連携	☑	○	
ボランティア支援と育成	☑	○	
子ども司書の養成の取り組み	☑	○	
学校図書館員との連携・協力	☑	○	
「図書館を使った調べる学習コンクー	☑	○	

ル」への協力			
地域の可能性を広げる多様な施設との連携	☑	○	
親しみやすい趣味・教養セミナーの開催	☑	○	
企業・団体等との連携行事・展示	☑	○	
読み聞かせボランティアとの連携	☑	○	
NIE 講座の開設	☑	×	R8 年度以降に実施予定
防災ワークショップの実施	☑	×	R8 年度以降に実施予定
幅広い応報活動による利用者への情報提供	☑	○	
市民・地元企業等の参加を促進する展示棚の設置	☑	×	R8 年度以降に実施予定
市民参画イベントの実施	☑	○	
地域活動支援	☑	○	
郷土資料室に案内棚の設置	☑	○	
図書館で昔遊び体験の実施	☑	×	R8 年度以降に実施予定
掲示物の整理	☑	○	
郷土ゆかりの人物紹介	☑	○	
八幡図書館エントランスロビーの有効活動	☑	○	
図書館まつりの開催	☑	○	
意見箱によるニーズの把握	☑	○	
イベント・特集展示に関するアンケートの実施	☑	○	
利用者ニーズを運営に反映させるためのフローの確立	☑	○	
適切かつ早期の対応	☑	○	
利用者への適切な対応	☑	○	
苦情やトラブルの未然防止	☑	○	
レファレンスサービスの充実	☑	○	
パスファインダーの作成・配布	☑	×	R8 年度以降に実施予定
『郷土資料案内』更新	☑	×	R8 年度以降に実施予定
積極的なアウトリーチサービス	☑	○	
収支計画の妥当性及び実現の可能性について	☑	○	
職員の配置	☑	○	
専門企業だからこそそのバックアップ体制	☑	○	

福利厚生制度、子育て応援プランの確立	☒	○	
図書館専門企業としての研修の実施	☒	○	
研修とスタッフのコミュニケーションを支える設備の充実	☒	○	
レファレンス研修の強化	☒	○	
スタッフ全員の情報共有も兼ねた館内研修	☒	○	
見識を広げるための外部研修参加の促進	☒	○	
図書館運営を円滑にはかるための情報共有体制	☒	○	
業務の適切な執行のための法令遵守の取り組み	☒	○	
スタッフの行動指針の明確化	☒	○	
業務の質を担保するための内部監査の実施	☒	○	
適切な個人情報を行うための全社的な取り組み	☒	○	
すべての人の平等利用のために	☒	○	
すべての人が安心安全に利用できるための取り組み	☒	○	
危機管理のための独自マニュアル	☒	○	
高齢者雇用促進	☒	○	
障害者雇用への理解と積極的な取り組み	☒	○	
労働環境向上への取り組み	☒	○	
図書館支援事業を通じた SDGs の目標達成への貢献	☒	○	
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備考 (補足説明等)
自動販売機設置	☒	○	

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント		自己 評価
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	評価レベル (0～5)
	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）。	4
	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 貸出者数について、要求水準は満たしたものの、前年比 0.9%減となった。また、貸出冊数は要求水準の 97%に留まった。これは、昨今の読書離れや、娯楽の多様化も一因と推察される。一方で来館者数は前年比 2.6 パーセント増となっており、「北九州市立図書館基本計画」にあるように「誰もが利用しやすく、やすらげる図書館」としての役割を果たすことができたと考えられる。
- ②・③ 読書推進事業において、本市の「北九州市立図書館基本計画」や「北九州市子ども読書プラン」の施策や方針を踏まえ、多岐にわたる講座や読み聞かせ・おはなし会、企画展示、ブックリサイクル等を行った。講座は八幡図書館が延べ 45 回 701 名、折尾分館が 6 回 48 名、八幡南分館が 3 回 28 名の開催となった。講演会は八幡図書館で 2 回開催し、67 名が参加した。読み聞かせ・おはなし会は、要求水準の 180 回を上回る 260 回を開催し、子どもと本の出会いを多く創出することができた。
- ④ 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、また、オリジナルホームページの充実を図るとともに市立図書館のホームページの活用、LINE の導入等により、毎月の行事や展示内容、おはなし会で読んだ絵本のリスト、レファレンス事例集、臨時休館等随時更新を行い、図書館情報を発信した。

①目標値の達成

貸出者数（単位：人）（単位：人）

【貸出者数】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
要求水準	108,700	94,000	94,000	94,000	94,000	94,000
目標値	114,400	101,000	102,000	103,000	104,000	105,000
実績	97,723	96,831	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度（以下同じ）

貸出冊数（単位：冊）

【貸出冊数】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
要求水準	402,200	346,000	346,000	346,000	346,000	346,000
目標値	424,800	365,000	370,000	372,000	375,000	378,000
実績	348,827	335,302	—	—	—	—

読み聞かせ・おはなし会開催回数（単位：回）

【読み聞かせ 回数】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
要求水準	—	180	180	180	180	180
目標値	—	210	210	210	210	210
実績	168	260	—	—	—	—

※「読み聞かせ・おはなし会開催回数」の目標値は令和 7 年度から設定

	評価レベル (0～5)
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。	5
【評価の理由、要因・原因分析】 ① 令和7年度に実施した利用者アンケートで、利用者の満足度にかかわる3項目について97.9%という高い水準を達成することができた。特に「対応の親切さ」については、八幡図書館と折尾分館で100%、八幡南分館で99%であり、3館での情報共有や研修受講等が反映された結果となったと考えられる。 ② 利用者アンケートに加え、館内に設置した意見箱を毎日確認、情報共有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く、くつろげる図書館づくりに取り組んだ。 ③ 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3館のスタッフ職員全員で共有し、真摯に対応した。また、必要に応じて九州支社、本社と連携を取り、最善の対応ができるよう努めた。 ・苦情に関しては速やかに中央図書館に報告し、改善点を示した。 ・苦情やトラブルについては必ず事績を残し、スタッフ全員で共有している。 ④ 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、市立図書館の情報等を提供した。 ・オリジナルホームページ、LINE、市立図書館ホームページの活用により、来館不要な情報アクセスの機会を新たに創出した。 ・八幡図書館は近隣の皿倉テラスや中央町商店街で行事チラシ、広報誌「さわらび」を設置、配布して情報発信に努めた。 ⑤ 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、出版翻訳コーディネーターの近谷浩二氏による講演会や、響ホールとの連携行事「朗読コンサート」を実施したほか、多様性への理解を深めるため地域の高校生と共同してLGBTQ当事者ROSE氏による講演会や認知症講座を行い、その他各種行事や講座を通じて、図書館のPRを行った。 ・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、時事に合わせたミニ展示を多く設置する等の工夫をした。八幡西区役所出張所の2階にある八幡南分館にはエレベーターがないため、高齢者やベビーカーを利用した来館者にはスタッフが1階まで下りて本を運ぶ等、利用者の便宜を図る取組みを行った。	

利用者アンケートの集計結果

【満足度】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
対応の親切さ	100%	99.7%	—	—	—	—
明確な説明	99.5%	99.7%	—	—	—	—
図書の並べ方	94.5%	94.2%	—	—	—	—
回答数	400	400				

※ ☐・・・評価対象年度

※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

※要求水準・目標値の設定はなし

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

評価レベル
(0～5)

- 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、設備の保守点検等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。

4

【評価の理由、要因・原因分析】

- 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、開館直前につける」、「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」等の対策を継続的に行うことにより、経費の低減を図った。施設維持管理費・その他管理費は前年度より増加したが、これは令和7年度より折尾分館の光熱費及び物件費が指定管理者負担となったこと、また昨今の光熱費の高騰等が影響した結果である。
- ② 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委託料の見直し、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た。
- ③ 光熱水費の節約や再委託料の適正な支出に取り組むとともに、図書館の設置目的に必要な支出と併せ、予算をバランス良く執行するように努め、また職員研修においては、内容によって外部に依頼するのではなくスタッフが講師を務める等して節約を図った。
- ④ その他、指定管理料に自主事業で得た収入を追加して運営を行っており、施設の管理運営について、経費の効果的・効率的執行がなされていると評価できる。

		(単位：千円)					
【支 出】		R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
事業費	計画	1,053	2,200	3,520	2,200	2,200	2,200
	実績	751	1,021	—	—	—	—
人件費	計画	68,750	74,800	77,000	79,200	81,510	83,600
	実績	65,411	70,582	—	—	—	—
施設維持 管理費	計画	11,587	12,884	12,884	12,884	12,884	12,884
	実績	8,899	13,650	—	—	—	—
その他管 理運営費	計画	3,957	4,400	4,400	4,400	4,400	4,400
	実績	2,493	2,568	—	—	—	—
一般管理 費等	計画	10,734	14,300	10,780	9,900	7,590	5,500
	実績	18,527	20,781	—	—	—	—
計	計画	96,081	108,584	108,584	108,584	108,584	108,584
	実績	96,081	108,602	—	—	—	—

※※「施設維持管理経費」の内訳：光熱水費＋委託料＋修繕費

		(単位：千円)					
【うち修繕費】		R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
計画		—	14	14	14	14	14
実績		—	13	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

・令和 7 年度は、八幡図書館 1 階女子トイレの水せっけん入れを修繕した。

(2) 収入の増加

評価レベル
(0～5)

- 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。
- ② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業等の外部からの収入（例：協賛金等）を獲得できているか。
- ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上等の投資や、サービス向上等の指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。

—

【評価の理由、要因・原因分析】

※利用料金制の施設ではなく、また、自主事業からの還元を義務付けている施設でもないため、収入は評価の対象としない。

(単位：千円)

【収 入】		○年度 (更新前)	○年度 (1年目)	○年度 (2年目)	○年度 (3年目)	○年度 (4年目)	○年度 (5年目)
指定管理 料収入	計画	96,081	108,467	108,467	108,467	108,467	108,467
	実績	96,081	108,458	—	—	—	—
自主事業 収益還元	計画	—	117	117	117	117	117
	実績	—	144	—	—	—	—
計	計画	96,081	108,584	108,584	108,584	108,584	108,584
	実績	96,081	108,602	—	—	—	—

<指定管理業務への収益還元の状況>

(単位：千円)

【実績】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
利益額	—	144	—	—	—	—
還元額	—	144	—	—	—	—
還元率	—	100%	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

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

評価レベル
(0～5)

- 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、研修内容等）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

5

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 職員 23 人中 19 人と 82.6%が司書資格を有しており、専門性を維持した運営のための配置を行った。
- ② 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、福岡県立図書館をはじめ館外で開催される研修にも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。
研修で得た情報は情報を職員全員で共有し、また経験のある職員、得意分野を持つ職員が他の職員を指導する等、図書館全体としてのレベルアップを図った。
- ③・北九州市立子どもの館や幼稚園、小学校、ボランティアの読書会等へ職員を派遣し、おはなし会や読書感想文講座を実施、またキャリア教育「夢事業」に参加した。また、中央高等学校より読み聞かせ講座の依頼があり、八幡図書館で生徒 13 名が職員による講座を受講した。
・4 回目となる「八幡東区 100 年企業展」や、8 回目となる響ホールと連携した「朗読コンサート」を実施する等近隣の公共施設や企業と連携を深めた。

・認知書講座や文化講演会開催にあたり、地域の高校生ボランティアと連携した。未来を担う若い世代が地域活動に参画する機会を創出したことで、地域が直面している課題を実感し、理解するきっかけとなったと推察する。 ・市民活動発表の場を提供した「私の作品展」(八幡図書館)、利用者参加型の展示(両分館)等、図書館に親しみをもってもらう企画を実施した。 ・子ども司書体験を八幡図書館で2回、分館で各1回開催し、おはなし会や書架整理、POP作成等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・高生の職場体験を受け入れる等、子どもや若者の読書活動を支援し、また相互の連携を深めることができた。令和7年度の受け入れ件数は以下の通り： 八幡図書館 延べ45回409名 折尾分館 延べ7回160名 八幡南分館 延べ85回2,401名	
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制等	評価レベル (0～5)
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 日常の事故防止等の安全対策が適切に実施されていたか。 ⑥ 防犯、防災対策等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等が適切であったか。	5
【評価の理由、要因・原因分析】 ① 個人情報に関する業務についてはチェックリストを作成し、一律して適切な取り扱いをするよう職員に周知している。また、各館にシュレッダーを設置し、紙媒体の個人情報を適正に破棄し、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た。また、入社時および職員全員に対して年1回の個人情報研修と試験を実施した。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 各館で作成している広報誌や市政だより、ホームページ、LINE等を通して図書館の案内やイベント情報の提供を幅広く行った。 ・やさしい日本語で書かれた利用案内を作成、3館に設置するとともにオリジナルホームページで公開している。	

- ・外部講師を招いて研修を２回受講し、利用者目線で見えにくい箇所やわかり辛い掲示や文言はないかの助言を得て、改善できるものはすべて実行した。

- ・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保する等の対応を行った。また、八幡南分館に手話で簡単な意思疎通ができる職員が１名おり、業務に活かしている。

③ 該当しない。

④ 図書館と本社の二重チェックにより厳正な予算管理を行った。また、自治体の経理等事務処理及び施設維持に係るモニタリング実施を年に１回受け、経理事務及び施設管理運営とも適正かどうかの確認が行われている。

⑤ ・社内の危機管理マニュアルを職員がすぐに手に取れる場所に設置し、またミーティング等で定期的に内容を確認した。

- ・職員全員が危機管理研修を受講し、また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した。

- ・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にしている。

- ・館内に避難経路図を掲示し、緊急時に備えている。

- ・職員全員がALSOKの「安否確認システム」に登録して、有事に備えている。

- ・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。分館は、何か気づいたことがあればすぐに八幡図書館に報告することで安全維持に努めた。

⑥⑦ ・台風等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、必要に応じて九州支社や本社、中央図書館と協議しながら、迅速に対応した。

- ・図書館において発生する事件・事故等への対応として、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。

- ・令和８年２月の福岡市総合図書館での事件を受け、その翌日に３館それぞれの管轄の警察署に定期的な巡回を依頼するとともに、３月に八幡東警察署の職員を招いて防犯研修を受講した。

【総合評価】

【全体的な評価・今後の対応等】

- ・「北九州市立図書館基本計画」の「学び、やすらぎ、つながる図書館」を実現するための利用者サービスや行事等を３館一丸となつて行った。利用者アンケートや行事アンケートの結果からも、利用者から一定の評価は得ていると推察する。
- ・講演会や研修、レファレンスサービスの充実等、図書館専門企業の強みを生かした取り組みを行うことで、地域の知の拠点としての役割を担うことができた。
- ・危機管理に関しても責任者を中心に、さまざまな緊急事態に対応できるよう研修や日々のミーティング、会議等を通して意識の向上を図った。
- ・地域の施設や団体との連携を重視し、市民の多様なニーズに応じた協働事業を展開した。
- ・幼稚園や学校、学校図書館との交流を深めることで、本や図書館に親しむ一助となった。
- ・今後もあらゆる面から市民の読書活動や課題解決を支え、「サード・プレイス」として愛される図書館運営を目指す。また、限られた予算の中で市民と本との出会いを多く創出するための工夫（展示、書架整理等）を引き続き行い、来館者、利用者数の増加を目指す。
- ・自主事業で得た収入を指定管理料に加えて支出することで、経費の効果的・効率的執行がなされていると評価できる。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。