

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 5 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立門司図書館 (大里、新門司分館含む)	施設類型	目的・機能
	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・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 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 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り組みがなされ、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				
貸出者数の達成率 (単位：人)				
貸出者数	【※】R4年度(更新前)	R5 年度	R6 年度	R7 年度
要求水準	108,700	114,000	114,000	114,000
目標値	122,000	114,000	115,000	116,000
実績	87,322	83,994	83,105	82,101
達成率	71.6%	73.7%	72.3%	70.8%
一日平均 (休館日除く)	303	293	288	283
※ ...評価対象年度（以下、同じ）				
貸出冊数の達成率 (単位：冊)				
貸出冊数	【※】R4年度(更新前)	R5 年度	R6 年度	R7 年度
要求水準	402,200	434,000	434,000	434,000
目標値	475,000	434,000	436,000	438,000
実績	335,344	325,311	315,441	300,392
達成率	70.6%	75.0%	72.3%	68.6%
一日平均 (休館日除く)	1,164	1,133	1,095	1,036

読み聞かせ・お話し会開催回数)

(単位：回)

	【※】R4年度(更新前)	R5年度	R6年度	R7年度
要求水準	—	100	100	100
目標値	—	110	110	110
実績	—	107	128	150
達成率	—	97.3%	116.4%	136.4%

※「読み聞かせ・お話し会開催回数」の目標値は令和5年度から設定

新規登録者数の比較

(単位：人)

新規登録者数	【※】R4年度(更新前)	R5年度	R6年度	R7年度
実績	1,215	1,465	1,256	1,111

目標値に対する達成率について、貸出者数及び貸出冊数は、令和5年度の指定管理業務開始以降、年々減少している。これは、コロナ禍で起きた生活様式の変化（外出控え、SNSの普及等）に加え、門司区の人口減少と少子高齢化が大きく影響していると考えられる。

一方、「読み聞かせ・お話し会」の開催回数は、開催開始年度の令和5年度こそ目標値を下回ったが、令和6年度からは目標値を超過し、年々増加していることから、指定管理者の利用者に対する積極的な取組みは評価できる。

② 利用者の増加等の取組等

読書奨励等に関する業務では、本市の「これからの図書館のあり方」や「北九州図書館基本計画」、「北九州子ども読書プラン」の施策や考え方を念頭において、読書会や講座、読み聞かせ会、企画展示、ブックリサイクル等を行った。

郷土史にちなんだ講座や門司港レトロ30周年を記念して開催した講演会などは好評で多くの市民が参加している。また、「図書館を使った調べる学習コンクール」（公益財団法人 図書館振興財団主催）において情報提供や支援を実施したり、門司学園高校の課題解決型授業においてパートナーとして1年間共同して課題に取り組むなど、学校連携を行いながら図書館利用について周知を図った。その他、本以外でも図書館に親しんでもらえるようボードゲームを常設するなど工夫を凝らして集客を図っている。また、地区館や分館で開催している定例のお話し会が定着し、利用者増につながっている。

これらの結果、門司図書館及び大里、新門司分館における行事・講座への参加者は令和5年度から令和7年度までの3年間で3,905人から7,519人に増加し、3年間の参加延べ人数は17,099人であった。

令和4年度と比較して、各年度の参加者は大幅に増加しており、積極的な取り組みは評価できる。

各年度の行事等		(開催回数、参加人数)			
各種行事 講座等	【参考】 R4年度(更新前)	R5 年度	R6 年度	R7 年度	計
講演会	1 回 16 人	1 回 20 人	3 回 468 人	6 回 139 人	10 回 627 人
講座	30 回 313 人	34 回 363 人	31 回 351 人	106 回 1,153 人	171 回 1,867 人
読書会	43 回 257 人	45 回 242 人	45 回 282 人	23 回 104 人	113 回 628 人
読み聞かせ・ おはなし会	86 回 816 人	107 回 994 人	128 回 1,096 人	150 回 1,287 人	385 回 3,377 人
映画会	17 回 252 人	22 回 328 人	20 回 354 人	27 回 378 人	69 回 1,060 人
図書リサイクル	55 回 22 人	33 回 —	29 回 —	22 回 1,115 人	84 回 1,115 人
その他行事	76 回 1,954 人	37 回 1,958 人	62 回 3,124 人	86 回 3,343 人	185 回 8,425 人
計	308 回 3,630 人	279 回 3,905 人	318 回 5,675 人	420 回 7,519 人	1,017 回 17,099 人

④ 効果的な広報活動

広報活動では、門司図書館で広報誌「うずしお」(年間 7,600 部)、大里分館で「ともだち」(年間 4,080 部)、新門司分館で「なかよし」(年間 1,280 部)をそれぞれ発行し、区内の小中学校、保育園、幼稚園や自治会等に配布することによって、図書館の情報提供を行った。また、図書館外でのおはなし会等で図書館の利用案内、イベントの広報を行い集客につなげている。

また、令和 6 年度から、中学校や高校と連携を行い、子どもたちがボランティア広報員として、図書館活動を校内広報誌や学校図書館通信へ掲載するなどして図書館の情報発信を行った。

令和 7 年度からはラインやインスタグラムの独自アカウントを作成して図書館の PR に努めており、Instagram は随時更新している。新たなツールを活用した広報活動を行っていることは評価できる。

(2) 利用者の満足度	1 5	5	1 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。			

〔評価の理由、要因・原因分析〕

① 利用者の満足度

令和５年度から令和７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、回答者の９割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されていると評価できる。

特に「対応の親切さ」、「明確な説明」の満足度は、期間を通じてほぼ９９％以上であり、これは図書館の職員を館内研修、県立図書館等への館外研修へ積極的に参加させ、幅広い専門的知識の習得に取り組み、レファレンス（図書、雑誌、新聞など図書館で蓄積してきた資料を使って、利用者の「知りたい」を手助けするサービス）能力等の向上に努めた成果が表れているものと思われる。

利用者アンケートの集計結果

	【参考】 R4年度(更新前)	R5 年度	R6 年度	R7 年度	平均値
対応の親切さ	99.2%	98.7%	100%	99.5%	99.4%
明確な説明	98.5%	99.2%	100%	99.5%	99.6%
図書の並べ方	94.5%	94.2%	94.5%	96.0%	94.9%
回答数	400	400	400	400	

② 利用者からの意見の把握・取り組み状況

利用者アンケートに加え、意見箱を館内に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しており、窓口での対面による要望等と併せて、職員全員で情報を共有し、業務に活かす体制が取れている。

③ 個別の苦情・要望処理について

苦情・要望等については、丁寧な説明を心掛け、常に、館内全職員で情報を共有し、改善に努めるとともに、中央図書館への報告も適切に行っている。

④ 利用者への情報提供

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。

さらに、利用者の調査研究にあたって、講座資料の収集・整理を行うなどの支援を行っていることと併せて評価できる。

⑤ サービスの維持・向上の取り組み、効果

指定期間を通じて実施している門司の郷土史にちなんだ講座は、市民の関心も高く毎回好評で、利用者増につながっている。また、門司郷土史会所蔵の資料整理、パス

ファインダーの作成に取り組むとともに、新門司分館所蔵の松ヶ江郷土史会提供資料の整理を行い、利用者が調査研究に活用できるよう体制を整えている。

また、令和5年度から参加した「図書館を使った調べる学習コンクール」（公益財団法人 図書館振興財団主催）では、各種研修・講座への職員派遣、参考図書の購入、「調べ学習お助け席」の設置等のバックアップ体制を取り周辺小学校へ周知を行った結果、応募点数及び校数は令和5年度79点（1校）、令和6年度129点（2校）、令和7年度154点（3校）と年々増加しており、図書館の利用向上に寄与しており評価できる。

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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① 経費低減の取り組み（光熱水費）

光熱水費の低減の取り組みについては、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ったことにより、令和5年度から一貫して漸減している。

近年の気温の上昇や冷房が必要な期間の長期化を鑑みると、光熱水費の低減は評価できる。

【光熱水費】

（単位千円）

	【参考】 R4年度(更新前)	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予算	4,844	6,930	3,443	3,443
決算	5,162	4,135	4,087	3,979

② 再委託

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」などの取り組みを行ったが、経費は漸増している。

【再委託料】

(単位千円)

	【参考】 R4年度(更新前)	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予 算	5,400	7,447	6,747	6,747
決 算	5,405	6,144	6,147	6,159

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り組み、限られた予算内で、バランス良く執行している。

【指定管理料】

(単位千円)

	【参考】 R4年度(更新前)	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予算	78,630	79,299	78,569	78,569
決算	78,630	79,299	78,569	78,569

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

— — —

【評価の理由、要因・原因分析】

—

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

20

16

(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・能力向上を図る取り組みがなされたか(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。

10

4

8

【評価の理由、要因・原因分析】

① 人員配置

職員21人中19人と91%が司書資格を有しており、募集時の要求水準(75%)を大きく上回っている。このため職員配置の際に資格の有無を気にせず、最も合理的な配置が可能となっている。

② 職員の資質・能力向上を図る取り組み

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。

また、オンラインやeラーニングによる研修のほか、九州地区の受託館同士の交流や全国の自社スタッフによる支援を行い職員の能力向上に努めている。

③ 地域や関係団体等との連携等

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「健康講座」、門司海上保安部や門司税関による「出前講座」など、大人から子どもまで幅広い世代が楽しめる様々な行事を開催した。

令和6年度は門司図書館開館60周年事業として「門司港今昔写真展」を開催したほか、地元商店街のプラザ祇園や門司区内の市民センター等と協力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もつながった。

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、令和5年度から7年度の3年間で合計1,954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。

さらに館外での出前読み聞かせなども積極的に実施しており、本市が進める「子ども読書プラン」の取り組みとして、大いに評価できるものである。

施設見学・職場体験学習受入

(単位：人)

	【参考】 R4年度(更新前)	R5年度	R6年度	R7年度	計
受入人数	696	666	640	648	1,954

(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

指定管理者は2023年にプライバシーマークを取得し、2年毎に更新している。

職員全員に就業規則の遵守と誓約書提出を義務付けており、さらに、個人情報保護研修とテストの受講を義務付けるなど、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。

また、年1回社内の監査チームによる監査を実施しており、個人情報の管理・業務改善などが適切に運営されているか調査し、指摘があれば直ちに改善する体制ができている点は評価できる。

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点は評価できる。

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

指定管理期間を通じて、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 安全対策

館内外の巡回の際に、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、必要に応じて未然に防止できるよう自主的な対応を行ったほか、中央図書館へ適切に報告が行われた。

避難経路の確保や周知、事故予防のためのサインを設置した。

⑥⑦ 防犯対応・非常時対策等

職員全員が危機管理研修を受講しており、指定管理者が門司図書館用に作成した危機管理マニュアルを事務室に設置し、職員全員の理解と共有に努めている点は評価できる。

また、地区館・分館個々において消防・避難訓練を実施することにより、緊急時の対応として、初期消火・避難誘導・通報等の手順の確認を行っている。

日々、責任者が館内を巡回し、危険個所の早期発見や館内の保全に努めている、

その他、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、整備している。

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
【評価の理由】 1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み 目標値に対する達成率について、貸出者数及び貸出冊数は、令和5年度の指定管理業務開始以降、年々減少しているが、これについては、コロナ禍で起きた生活様式の変化（外出控え、SNSの普及等）に加え、門司区の人口減少と少子高齢化が大きく影響していると考えられる。 一方、「読み聞かせ・おはなし会」の開催回数は、開催開始年度の令和5年度こそ目標値を下回ったが、令和6年度からは目標値を超過し、年々増加していることから、この取組みは評価できる。 また、様々な年齢層が楽しめるような講演会や講座の開催、学校連携や館外でのPRを兼ねたおはなし会を実施するなど、数多くのイベントを開催しており、図書館に来てもらうことを目標に図書館サービスの提供に努めたことは評価できる。 また、アンケート結果からは、回答者の9割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されていると評価できる。 2 効率性の向上等に関する取組み 近年の人手不足や人件費の高騰、物価の高騰など、深刻な経済状態が続いている中で、定められた指定管理料の中に収めていることは、指定管理者の効果・効率的な執行状況によるところが大きいと考えられる。 また、光熱水費については、わずかながら前年度を下回っている点は、近年の物価高騰を鑑みると評価できる。 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み 人員配置において、要求水準（75%）を大幅に上回る司書資格保有者（91%）を配置していることや、職員に対する積極的な館外研修等を実施していることは評価できる。 地域との連携については、様々な講演会や講座など、大人から子どもまで幅広い世代が楽しめる様々な行事を開催した。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を受け入れ、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ていることは評価できる。 個人情報の保護については、全国的に情報漏洩が問題となる中、指定管理者は令和5年にプライバシーマークを取得（2年毎に更新）しており、さらに、職員全員に、個人情報保護研修とテストの受講を義務付けるなど、適切な個人情報取扱が可能な管理体制が整っていることを評価した。 また、年1回社内の監査チームによる監査を実施しており、個人情報の管理・業務改善などが適切に運営されているか調査し、指摘があれば直ちに改善する体制ができている点は評価できる。			

また、５５種類のピクトグラムを活用した利用案内の設置は、図書館平等利用に資するものとして評価できる。

〔北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見〕

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【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)