

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7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他 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11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。		
【所 見】		
① 目標値に対する達成率		
貸出者数 (単位：人)		
	R 6年度	R 7年度
要求水準	69,000	69,000
目 標 値	78,000	79,000
実 績	60,546	57,550
達 成 率	77.6%	72.8%
1日平均	210	198
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）		
貸出冊数 (単位：冊)		
	R 6年度	R 7年度
要求水準	279,000	279,000
目 標 値	310,000	316,000
実 績	242,394	226,462
達 成 率	78.2%	71.7%
1日平均	841	780
読み聞かせ・おはなし会の開催回数 (単位：回)		
	R 6年度	R 7年度
要求水準	70	70
目 標 値	110	110
実 績	125	147
達 成 率	113.6%	133.6%

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72.8%、貸出冊数が71.7%の達成率であった。これは、コロナ禍以降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133.6%、要求水準に対して210.0%（147回×1/70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

各年度の実績

各種行事・講座等	R6年度		R7年度	
	回数	参加人数	回数	参加人数
講演会	3回	51人	2回	29人
講座	24回	242人	28回	227人
読書会	73回	265人	0回	0人
読み聞かせ・おはなし会	125回	1,213人	147回	2,013人
映画会	9回	57人	25回	388人
図書リサイクル	2回	—	3回	—
その他行事	90回	1,185人	32回	1,108人
計	326回	3,013人	237回	3,765人

新規登録者数の実績

(単位：人)

	R6年度	R7年度
新規登録者数	1,007	871

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「北九州市立図書館基本計画」、「北九州市子ども読書プラン」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、共同事業体の構成団体(NPO法人北九州スポーツクラブACE)とも連携しながら健康イベントなど様々な行事や講座等を開催した。

中でもリアル謎解きゲーム「時を超える魔導図書館の秘密」においては、図書館のみならず周辺の市の公共施設や商業施設などを巡って謎解きを行うもので、計215名の参加者があり大変好評であった。これは図書館を中心とした周辺施設の回遊性を高め、地域活性化の一助となるイベントであった。

令和7年度の新たな取組として、NPO法人ドッグセラピージャパンと連携して、セラピードッグに読み聞かせをするイベントを開催した。これは「本を読むのが苦手と感じている」「読み間違いを気にしている」子どもたちがセラピードッグに読み聞かせを行うことにより、人前で朗読する自信を付け、読書への苦手意識を克服する取組であり、九州内の公立図書館では初の取組となった。

当日は、地元の報道機関も多く取材に来館するなど注目度の高いイベントとなり、今後継続的に開催することにより、子どもの読書活動推進に大きく寄与するものと期

待される。

これらの取組により、新規登録者数は、８７１人と前年度から減少したものの、各種行事・講座等のへ参加者数は、３，７６５人と前年度に比べて増加した。

③ 効果的な営業・広報活動

広報活動では、若松図書館で児童館だより「うみねこ」を毎月約４５０部、島郷分館では図書館だより「おおきくなあれ」を毎月約３００部発行し、区内の小学校、親子ふれあいルーム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FMラジオ局エアーステーションひびきにおいて、図書館イベントの告知等を行った。

また、令和７年度からの新たな取組として、若松図書館・島郷分館の情報発信用LINEを開設し、図書館の基本情報を紹介するなど新たな情報提供ツールとして積極的に活用することとした。

（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 利用者アンケートの結果

各サービスの満足度

	R 6年度	R 7年度
対応の親切さ	99.7%	100.0%
明確な説明	99.7%	99.7%
図書の並べ方	96.6%	95.3%

※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７年度回答者数３００人）

令和７年度に実施した利用者アンケートによれば、「対応の親切さ」などの項目については、回答者の９５％以上が満足できたと回答しており、利用者の満足が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。

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、館内にご意見箱を設置し、毎日確認することで利用者からの苦情・要望・意見を随時拾い上げ、迅速に対応するとともに、スタッフの朝礼や月例会議等に対応策などを含めて情報共有し、業務に生かす体制をとっている。

また、意見や要望があった場合は、原則として全意見について利用者の目に入る形

で回答・掲示を行った。

③ 個別の苦情・要望処理

ご意見箱や窓口に寄せられた利用者からの苦情については、館長・次長が迅速かつ真摯に対応し、中央図書館への報告も適切に行われた。

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 サービスの維持・向上の取組

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

(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。

【所 見】

① 経費の低減（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。

これらの結果、経費は前年度より減少しており、これは昨今の光熱費の高騰などの経済状況が変化中、経費低減への取組を行ったことは評価できる。

光熱水費

(単位：千円)

	R 6年度	R 7年度
予 算	6, 270	6, 270
決 算	7, 577	6, 690

② 経費の低減（再委託料）

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、「消耗品は、一括購入することで費用を抑える」、「価格の安いインターネット購入を利用する」、「職員の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、会議は基本ペーパーレス化とするなど職員にも節約の意識付けを行ったが、経費は漸増している。

再委託料

(単位：千円)

	R 6年度	R 7年度
予 算	6,952	6,952
決 算	8,973	8,324

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、限られた予算の中で収支のバランスを保ちながら、適切に執行できたものと評価する。

指定管理料

(単位：千円)

	R 6年度	R 7年度
予 算	72,799	72,799
決 算	72,799	72,799

(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。

[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。

[所 見]

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

昨年度に引き続き「若松の本棚」のコーナーを設置し、若松区内の企業紹介やボランティア団体による展示を行い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POPを作成してもらう「お仕事体験事業」を実施するとともに、祭りの開催前には出展予定の企業・団体の紹介展示を図書館で行うことにより、

祭りの盛り上げに一役買う取組となった。

さらに、地元幼稚園や小学校の施設見学では、年間31回、887人の受け入れを行い、丁寧な対応に努め、図書館をPR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)

	R6年度	R7年度
受入れ人数	995	887

(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

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学校、幼稚園、保育園や親子ふれあいルーム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。

⑥⑦ 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】

〔所 見〕

- 1 施設の設置目的の達成については、令和7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7年度利用者アンケートで各サービス項目とも回答者の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 光熱水費と再委託料については、近年の物価上昇や人件費等の高騰など厳しい経済状況の中、前年度に比べ経費を低減することができた。これは、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結果によるものと評価できる。
- 4 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〕

今後も効率的・効果的な図書館運営に努めるとともに、更なる図書館サービスの向上を図りながら、利用者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いただきたい。