

指定管理者候補の選定結果について（門司図書館、戸畑図書館）

① 北九州市立図書館の指定管理者候補について（概要）

1 指定管理者候補

（1）門司図書館（大里分館・新門司分館含む）

候補：株式会社日本施設協会

※応募状況 説明会参加：6団体、応募件数：1団体

※現在の指定管理者：株式会社日本施設協会

（2）戸畑図書館

候補：株式会社日本施設協会

※応募状況 説明会参加：6団体、応募件数：1団体

※現在の指定管理者：株式会社日本施設協会

2 指定期間

平成30年4月1日から平成35年3月31日

3 検討会

（1）構成員名（5名）

[北九州市立図書館協議会] 宮本 和代（北九州市立図書館協議会委員）
[学識経験者] 中尾 泰士（北九州市立大学副学長）
[市民代表者] 山口 万規子（北九州市母の会連絡協議会顧問）
[読書ボランティア関係者] 尾場瀬 淳美（絵本専門士）
[中小企業診断士] 増田 幸一（九州共立大学経済学部准教授）

（2）スケジュール

平成29年10月14日 第1回検討会（提案者によるプレゼンテーション）
10月26日 第2回検討会（提案資料検討）

4 選定方法

指定管理者の選定に当たっては、学識経験者や専門家等による指定管理者検討会を開催し、応募者から提出された事業計画書等について検討した。市は、検討会の検討結果を参考に指定管理者候補を決定した。

5 選定結果

区分	配点	株式会社日本施設協会
門司図書館	100	85
戸畑図書館	100	79

6 提案金額（年額）

（単位：千円）

区分	株式会社日本施設協会
門司図書館	77,200
戸畑図書館	71,989

7 選定された団体の主な提案内容

（1）株式会社日本施設協会（門司図書館）

- ・数値目標 貸出者数 121,500 人／年（5年間平均、H28年度比2.4%増）
貸出冊数 473,000 冊／年（5年間平均、H28年度比1.6%増）
- ・人員配置 22名（うち司書有資格者 20名）、司書率 91%
- ・学校等へ職員を派遣し、読み聞かせや講座の開催による子どもや地域の読書活動の推進
- ・門司区内の郷土史会と連携して、門司の文化、歴史を地域住民が学べる勉強会を開催
- ・地元商店街と連携して「まちゼミ」に協力するなど、地域の活性化を図る。
- ・市民の課題解決を支援するための職員研修を実施し、レファレンスの強化を図る。
- ・門司港レトロ地区の施設と連携したイベント、講座の開催

（2）株式会社日本施設協会（戸畑図書館）

- ・数値目標 貸出者数 137,000 人／年（5年間平均、H28年度比3.9%増）
貸出冊数 512,200 冊／年（5年間平均、H28年度比7.2%増）
- ・人員配置 17名（うち司書有資格者 14名）、司書率 82%
- ・地域の大学と連携した、子どものための科学実験や講演会を実施
- ・利用者ニーズに合わせ、テーマや季節ごとの特設コーナーを設置
- ・地域の公共施設や職人による講座の開催や利用者による地域情報発信など、地域活性化の支援
- ・ロビーを作品展示など様々な用途で活用し、新規利用者の増加を図る。
- ・地域にある美術館や浅生スポーツセンター等と連携した情報提供や講座の開催

8 審査結果

（1）株式会社日本施設協会（門司図書館）

- ・「これからの図書館サービスのあり方について」を踏まえ、学校等に職員を派遣して読み聞かせを行うなど、図書館をPRするとともに、子どもの読書活動の推進する提案がなされている。
- ・郷土史会や門司港レトロの施設と連携して講座などを開催するなど、地域性を活かした提案がなされている。
- ・これまで市立図書館を適切に運営しており、実績が十分である。

（2）株式会社日本施設協会（戸畑図書館）

- ・「これからの図書館サービスのあり方について」を踏まえ、地域の大学と連携して子どものニーズに応じたイベントを行うなど、子どもの興味を引き出す提案がなされている。
- ・地域の公共施設や職人と連携して講座を開催するなど、地域に密着した提案がなされている。
- ・これまで市立図書館を適切に運営しており、実績が十分である。

② 指定管理者候補の選定結果について（門司図書館）

下記のとおり、指定管理者の「候補」が選定されました。指定管理者の指定については、地方自治法第244条の2第6項の規定により議会の議決を経る必要があり、平成29年12月議会の議決を経た後に正式に指定することとなります。

1 指定概要

（1）施設概要

名 称 : 北九州市立門司図書館
所在地 : 北九州市門司区老松町3番3号
施設内容 : 開館年月 明治43年6月
延床面積 979㎡
構 造 鉄筋コンクリート造 地上3階建
蔵 書 数 171,018冊（平成29年3月31日現在）
貸出者数 43,215人（平成28年度）
貸出冊数 161,470冊（平成28年度）

名 称 : 北九州市立門司図書館大里分館
所在地 : 北九州市門司区高田二丁目2番18号（大里柳市民センター2階）
施設内容 : 開館年月 昭和48年5月
延床面積 585㎡
構 造 鉄筋コンクリート造 2階建（2階部分）
蔵 書 数 52,121冊（平成29年3月31日現在）
貸出者数 50,454人（平成28年度）
貸出冊数 200,622冊（平成28年度）

名 称 : 北九州市立門司図書館新門司分館
所在地 : 北九州市門司区吉志新町二丁目1番1号（新門司地区複合公共施設1階）
施設内容 : 開館年月 平成19年4月
延床面積 508㎡
構 造 鉄筋コンクリート造 2階建（1階部分）
蔵 書 数 40,576冊（平成29年3月31日現在）
貸出者数 24,993人（平成28年度）
貸出冊数 103,347冊（平成28年度）

(2) 指定期間

平成30年4月1日～平成35年3月31日

(3) 指定管理者候補の概要

名称：株式会社日本施設協会

所在地：北九州市戸畑区汐井町1番6号

主な業務内容：公共施設（図書館、体育館等）の維持管理及び委託業務
不動産の管理運営、人材の育成、能力開発、技術向上に関する教育業務等

2 指定の経緯

平成29年 7月27日	募集要項配布
平成29年10月 1日	募集締め切り
平成29年10月14日	第1回指定管理者検討会の開催
平成29年10月26日	第2回指定管理者検討会の開催
平成29年11月	指定管理者候補を決定

(1) 応募資格

法人、その他の団体で、本社、本店又は主たる営業所、事務所等を、事故など緊急な対処を要する事態が発生した場合に迅速に対応できる場所に有すること。（個人による応募は不可）また、募集説明会に参加していること。

グループでの応募も可能。その場合は、応募時に共同企業体を結成し、代表団体を定めていただき、上記の用件を、その代表団体に求める。

(2) 応募状況

説明会参加：6団体

応募件数：1団体（株式会社日本施設協会）

3 選定方法

指定管理者の選定に当たっては、学識経験者や専門家等による指定管理者検討会を開催し、応募者から提出された事業計画書等について検討した。市は、検討会の検討結果を参考に指定管理者候補を決定した。

4 検討会構成員

- ・[北九州市立図書館協議会] 宮本 和代（北九州市立図書館協議会委員）
- ・[学識経験者] 中尾 泰士（北九州市立大学副学長）
- ・[市民代表] 山口 万規子（北九州市母の会連絡協議会顧問）
- ・[読書ボランティア関係者] 尾場瀬 淳美（絵本専門士）
- ・[中小企業診断士] 増田 幸一（九州共立大学経済学部准教授）

5 選定基準

選定基準（＝審査項目）及びポイント	
1 指定管理者としての適性	
(1) 公立図書館の管理運営に対する基本的考え方（理念・方針）	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館運営の基本的視点、あるいは設置目的や性格（生涯学習施設、情報収集・発信拠点施設）を十分理解したうえで、図書館の役割認識及び運営理念（考え方）をもち、その内容が優れているか。 ・事業者の独自性（個性）が発揮されているか。
(2) 安定的な人的基盤や財政的基盤	<ul style="list-style-type: none"> ・経営状況が良好で、長期にわたり安定的な管理運営を行う人的・財政的基盤等を有しているか。または、確保できる見込みがあるか。
(3) 管理運営実績や専門的知識を有する	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館運営の業務実績があり、一定の成果をあげているか。 ・図書館運営の専門的知識や経験を有し、熱意や意欲が高いか。
2 管理運営計画の適確性	
【有効性】	
(1) 施設の設置目的の達成に関する取り組み	<p>施設の管理運営（指定管理業務）に係る事業計画の内容が図書館の効用を最大限に発揮し、設置目的（図書館管理運営の基本的な考え方）に沿った成果が得られるか。以下の点を考慮した取り組み内容であるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズに応えられる窓口対応や蔵書管理等に対する適正かつ具体的な提案はあるか。 ・読書を奨励する具体的な提案はあるか。 ・複数の図書館（本館と分館）との有機的な連携が図られているか。 ・文化施設、区役所、市民センター等の多様な施設との連携した取り組みについて提案があるか。 ・地区の学校、幼稚園、保育園等と連携した子ども読書奨励に関する提案があるか。 ・地元自治会、NPO・ボランティア団体、郷土史会等との連携した取り組みについて提案があるか。 ・利用者への情報受発信が図られるような効果的な提案があるか。 ・ボランティア活動支援や、利用者が参画できるイベントなど、親しみやすい図書館のための提案があるか。 ・上記のほか、図書館利用者の増加や、活性化に寄与する実現可能な提案があるか。
(2) 利用者の満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が気軽に図書館を利用出来るように、利用者からの意見を把握し、図書館サービスの質を維持・向上するための具体的な提案がなされているか。 ・利用者からの苦情に対する対策（対応）が十分に考えられているか。 ・利用者の抱えている課題解決を支援する取り組みについて、具体的な提案があるか。
【効率性】	
(3) 指定管理者に係る経費	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館の管理運営に係る費用が、効果的・効率的で妥当なものであるか。 ・図書館の管理運営に係る収支計画の内容（収支見積書に記載の人件費・物件費・事業費及び

<p>項目など)が、合理的かつ妥当なものであるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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る場合、それらが適切な水準で行われているか。
<p>【適正性】</p>
<p>(5) 管理運営体制など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理責任者、組織・管理運営体制が明確に示されているか。 ・運営にあたる人員配置は適正であるか。 ・運営にあたる人員は必要な資格、経験などを有し、実践能力が高いか。 ・複数の図書館（本館と分館）を管理するための連携が図られているか。 ・図書館職員の能力向上（レファレンス等）のため、内部研修の実施など、研修体制について具体的な提案があるか。
<p>(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の個人情報を守るための対策が十分に考えられているか。 ・利用者が平等に利用できるよう配慮されているか。 ・館内美化に努めるとともに、日常の事故防止などの安全対策（盗難・痴漢・暴力行為）や、事故発生時の対応などが十分に考えられているか。 ・防犯、防災対策や非常災害時（火災・台風・地震・水害）の危機管理体制などが十分考えられているか。

【評価レベル】

評価レベル	乗率	評価レベルの考え方
5	100%	特に優れている（市の要求水準を大幅に上回っている、高度な能力を有している）
4	80%	優れている（市の要求水準を上回っている、十分な能力を有している）
3	60%	普通（市の要求水準を満たしている、一応の能力を有している）
2	40%	多少不十分である（市の要求水準を下回っている、多少能力が乏しい）
1	20%	不十分である（市の要求水準を大幅に下回っている、能力が乏しい）
0	0%	劣っている（能力がほとんどなく、任せることに不安がある）

6 審査結果

(1) 評価レベル及び得点

団体名	選定基準 (=審査項目) 及びポイント	配点	評価レベル					検討会 審査結果	得点
			構成員						
			A	B	C	D	E		
株式会社 日本施設協会	1 指定管理者としての適性								
	(1) 公立図書館の管理運営に 対する理念、基本方針	5	4	4	4	5	4	4	4
	(2) 安定的な人的基盤や財政 基盤	5	4	4	4	5	4	4	4
	(3) 管理運営実績や専門的知識 を有する	5	4	4	4	4	4	4	4
	2 管理運営計画の適確性								
	【有効性】								
	(1) 施設の設置目的の達成 に関する取組み	30	3	3	4	4	4	4	24
	(2) 利用者の満足度	10	4	4	4	5	4	4	8
	【効率性】								
	(3) 指定管理者に係る経費	25	3	4	3	4	4	4	20
	【適正性】								
	(5) 管理運営体制など	10	4	3	4	4	4	4	8
	(6) 平等利用、安全対策、危 機管理体制など	10	3	4	3	4	4	4	8
合計	100	67	72	73	84	80	—	80	
地元団体に対する優遇措置 (5点)								85	

(2) 検討会における主な意見

- ・「これからの図書館サービスのあり方について」を十分理解し、読書の奨励や利用者増の取り組みについても、具体的で魅力的な提案がなされている。
- ・近隣の学校や門司港レトロ施設、その他の団体等との連携についても、地域性を活かした積極的な提案がなされている。
- ・これまで市立図書館の運営実績があり、指定管理者として特に問題はない。

(3) 検討会における検討結果（総合的な所見）

応募団体について検討会で審査した結果、「指定管理者としての適性」については、3つの審査項目すべてが評価レベル4となった。また、「管理運営計画の

適確性」についても、5つの審査項目のすべてが評価レベル4となった。

このことから、全体的に市の要求水準を満たしており、十分な能力を有していることが認められた。

以上、検討会における議論を十分に考慮し、最終決定を行うよう市に求めることとする。

7 選定結果

市は、検討会の検討結果を参考に、株式会社日本施設協会を指定管理者候補に選定しました。

(1) 選定された団体の主な提案内容

別紙「提案概要」のとおり

(2) 市における主な選定理由

- ・「これからの図書館サービスのあり方について」を踏まえ、学校等に職員を派遣して読み聞かせを行うなど、図書館をPRするとともに、子どもの読書活動の推進する提案がなされている。
- ・郷土史会や門司港レトロの施設と連携して講座などを開催するなど、地域性を活かした提案がなされている。
- ・これまで市立図書館を適切に運営しており、実績が十分である。

8 提案額

平成30年度	77,200千円
平成31年度	77,200千円
平成32年度	77,200千円
平成33年度	77,200千円
平成34年度	77,200千円

③ 指定管理者候補の選定結果について（戸畑図書館）

下記のとおり、指定管理者の「候補」が選定されました。指定管理者の指定については、地方自治法第244条の2第6項の規定により議会の議決を経る必要があり、平成29年12月議会の議決を経た後に正式に指定することとなります。

1 指定概要

(1) 施設概要

名称：北九州市立戸畑図書館
所在地：北九州市戸畑区新池一丁目1番1号
施設内容：開館年月 大正14年7月
延床面積 2,889㎡
構造 鉄筋コンクリート造 地上2階・地下1階建
蔵書数 164,211冊（平成29年3月31日現在）
貸出者数 131,835人（平成28年度）
貸出冊数 477,719冊（平成28年度）

(2) 指定期間

平成30年4月1日～平成35年3月31日

(3) 指定管理者候補の概要

名称：株式会社日本施設協会
所在地：北九州市戸畑区汐井町1番6号
主な業務内容：公共施設（図書館、体育館等）の維持管理及び委託業務
不動産の管理運営、人材の育成、能力開発、技術向上に関する教育業務等

2 指定の経緯

平成29年 7月27日	募集要項配布
平成29年10月 1日	募集締め切り
平成29年10月14日	第1回指定管理者検討会の開催
平成29年10月26日	第2回指定管理者検討会の開催
平成29年11月	指定管理者候補を決定

(1) 応募資格

法人、その他の団体で、本社、本店又は主たる営業所、事務所等を、事故など緊急な対処を要する事態が発生した場合に迅速に対応できる場所に有すること。（個人による応募は不可）また、募集説明会に参加していること。

グループでの応募も可能。その場合は、応募時に共同企業体を結成し、代表団体を定めていただき、上記の用件を、その代表団体に求める。

(2) 応募状況

説明会参加：6 団体

応募件数：1 団体（株式会社日本施設協会）

3 選定方法

指定管理者の選定に当たっては、学識経験者や専門家等による指定管理者検討会を開催し、応募者から提出された事業計画書等について検討した。市は、検討会の検討結果を参考に指定管理者候補を決定した。

4 検討会構成員

- ・[北九州市立図書館協議会] 宮本 和代（北九州市立図書館協議会委員）
- ・[学識経験者] 中尾 泰士（北九州市立大学副学長）
- ・[市民代表] 山口 万規子（北九州市母の会連絡協議会顧問）
- ・[読書ボランティア関係者] 尾場瀬 淳美（絵本専門士）
- ・[中小企業診断士] 増田 幸一（九州共立大学経済学部准教授）

5 選定基準

選定基準（＝審査項目）及びポイント	
1	指定管理者としての適性
	(1) 公立図書館の管理運営に対する基本的考え方（理念・方針）
	・図書館運営の基本的視点、あるいは設置目的や性格（生涯学習施設、情報収集・発信拠点施設）を十分理解したうえで、図書館の役割認識及び運営理念（考え方）をもち、その内容が優れているか。
	・事業者の独自性（個性）が発揮されているか。
	(2) 安定的な人的基盤や財政的基盤
	・経営状況が良好で、長期にわたり安定的な管理運営を行う人的・財政的基盤等を有しているか。または、確保できる見込みがあるか。
	(3) 管理運営実績や専門的知識を有する
	・図書館運営の業務実績があり、一定の成果をあげているか。
	・図書館運営の専門的知識や経験を有し、熱意や意欲が高いか。
2	管理運営計画の適確性
	【有効性】
	(1) 施設の設置目的の達成に関する取り組み
	施設の管理運営（指定管理業務）に係る事業計画の内容が図書館の効用を最大限に発揮し、設置目的（図書館管理運営の基本的な考え方）に沿った成果が得られるか。以下の点を考慮した取り組み内容であるか。
	・利用者ニーズに応えられる窓口対応や蔵書管理等に対する適正かつ具体的な提案はあるか。
	・読書を奨励する具体的な提案はあるか。
	・文化施設、区役所、市民センター等の多様な施設との連携した取り組みについて提案があるか。

<ul style="list-style-type: none"> ・地区の学校、幼稚園、保育園等と連携した子ども読書奨励に関する提案があるか。 ・地元自治会、NPO・ボランティア団体、郷土史会等との連携した取り組みについて提案があるか。 ・利用者への情報受発信が図られるような効果的な提案があるか。 ・ボランティア活動支援や、利用者が参画できるイベントなど、親しみやすい図書館のための提案があるか。 ・上記のほか、図書館利用者の増加や、活性化に寄与する実現可能な提案があるか。
<p>(2) 利用者の満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が気軽に図書館を利用出来るように、利用者からの意見を把握し、図書館サービスの質を維持・向上するための具体的な提案がなされているか。 ・利用者からの苦情に対する対策（対応）が十分に考えられているか。 ・利用者の抱えている課題解決を支援する取り組みについて、具体的な提案があるか。
<p>【効率性】</p> <p>(3) 指定管理者に係る経費</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館の管理運営に係る費用が、効果的・効率的で妥当なものであるか。 ・図書館の管理運営に係る収支計画の内容（収支見積書に記載の人件費・物件費・事業費及び項目など）が、合理的かつ妥当なものであるか。 ・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る場合、それらが適切な水準で行われているか。
<p>【適正性】</p> <p>(5) 管理運営体制など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理責任者、組織・管理運営体制が明確に示されているか。 ・運営にあたる人員配置は適正であるか。 ・運営にあたる人員は必要な資格、経験などを有し、実践能力が高いか。 ・図書館職員の能力向上（レファレンス等）のため、内部研修の実施など、研修体制について具体的な提案があるか。
<p>(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の個人情報を守るための対策が十分に考えられているか。 ・利用者が平等に利用できるよう配慮されているか。 ・館内美化に努めるとともに、日常の事故防止などの安全対策（盗難・痴漢・暴力行為）や、事故発生時の対応などが十分に考えられているか。 ・防犯、防災対策や非常災害時（火災・台風・地震・水害）の危機管理体制などが十分考えられているか。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率	評価レベルの考え方
5	100%	特に優れている（市の要求水準を大幅に上回っている、高度な能力を有している）
4	80%	優れている（市の要求水準を上回っている、十分な能力を有している）
3	60%	普通（市の要求水準を満たしている、一応の能力を有している）
2	40%	多少不十分である（市の要求水準を下回っている、多少能力が乏しい）
1	20%	不十分である（市の要求水準を大幅に下回っている、能力が乏しい）
0	0%	劣っている（能力がほとんどなく、任せることに不安がある）

6 審査結果

(2) 評価レベル及び得点

団体名	選定基準 (=審査項目) 及びポイント	配点	評価レベル					検討会 審査結果	得点
			構成員						
			A	B	C	D	E		
株式会社 日本施設協会	1 指定管理者としての適性								
	(1) 公立図書館の管理運営に 対する理念、基本方針	5	4	4	4	4	4	4	4
	(2) 安定的な人的基盤や財政 基盤	5	4	4	4	5	4	4	4
	(3) 管理運営実績や専門的知識 を有する	5	4	3	4	3	4	4	4
	2 管理運営計画の適確性								
	【有効性】								
	(1) 施設の設置目的の達成 に関する取組み	30	3	3	4	3	4	3	18
	(2) 利用者の満足度	10	4	4	4	5	4	4	8
	【効率性】								
	(3) 指定管理者に係る経費	25	3	4	3	4	4	4	20
	【適正性】								
	(5) 管理運営体制など	10	4	3	4	3	4	4	8
	(6) 平等利用、安全対策、危機 管理体制など	10	3	4	3	4	4	4	8
合計	100	67	71	73	74	80	—	74	
地元団体に対する優遇措置 (5点)								79	

(2) 検討会における主な意見

- ・「これからの図書館サービスのあり方について」を十分理解し、地域の公共施設や様々な団体と連携したイベントや講座等を行うなど、地域に密着した提案がなされている。
- ・多種多様な施設等の連携を図って、地域コミュニティーの核となるような提案がなされている。
- ・これまで市立図書館の運営実績があり、指定管理者として十分能力を有している。
- ・情報発信拠点施設としての役割を高めるような、5年間の指定期間を通じた長期的な視点を期待したい。

(3) 検討会における検討結果（総合的な所見）

応募団体について検討会で審査した結果、「指定管理者としての適性」については、3つの審査項目すべてが評価レベル4となった。また、「管理運営計画の適確性」については、5つの審査項目のうち、4項目が評価レベル4となった。

このことから、全体的に市の要求水準を満たしており、十分な能力を有していることが認められた。

以上、検討会における議論を十分に考慮し、最終決定を行うよう市に求めることとする。

7 選定結果

市は、検討会の検討結果を参考に、株式会社日本施設協会を指定管理者候補に選定しました。

(1) 選定された団体の主な提案内容

別紙「提案概要」のとおり

(2) 市における主な選定理由

- ・「これからの図書館サービスのあり方について」を踏まえ、地域の大学と連携して子どものニーズに応じたイベントを行うなど、子どもの興味を引き出す提案がなされている。
- ・地域の公共施設や職人と連携して講座を開催するなど、地域に密着した提案がなされている。
- ・これまで市立図書館を適切に運営しており、実績が十分である。

8 提案額

平成30年度	71,989千円
平成31年度	71,989千円
平成32年度	71,989千円
平成33年度	71,989千円
平成34年度	71,989千円

〈参考〉

提 案 概 要

(北九州市立 門司図書館 指定管理者)

団体名： 株式会社 日本施設協会

1 指定管理者としての適性について

(1) 公立図書館の管理運営に対する基本的考え方 (理念・基本方針)

公立図書館とは、資料を収集、整理、保存し、一般の利用に供し、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した施設です。「人と人、情報と情報を“つなぎ続ける図書館”」を基本コンセプトに、利用するすべての人々が、教養を深め、自らの課題を解決し、働き、暮らすことで地域が活性化します。わたしたちは図書館サービスを通して地域経済の活性化、雇用の拡大、社会福祉の増進に努め、社会に貢献し、明るい未来のある地域社会の創造をめざしています。図書館としての基本的なあり方を踏まえ、地域と連携しながら、市民の学びに役立つ豊富で新鮮な資料の提供、レファレンス機能の強化と訓練されたスタッフの配置、子どもの読書活動の推進にむけての子育て世代や子どもたちへのサービスの充実などを図ります。

そのために、「これからの図書館サービスのあり方について」(平成 28 年 7 月 北九州市立図書館協議会答申)をよく理解し、その実現に努めていきます。北九州市立図書館がめざす基本的な方向性として定められた 3 つの方向性 (①これまでの図書館サービスの充実 ②市民が抱える課題の解決を支援する ③子どもの読書活動を積極的に支援していく)を踏まえ、図書館職員や地域の人材など、これらの役割を担う人材の能力向上を図ります。また、5 つの視点 (①多様な施設とつながる図書館 ②市民の課題解決を支援する図書館 ③子どもの読書活動を積極的に支援する図書館 ④誰もが使いやすく、人と情報が交流する図書館 ⑤市民参画型図書館)から、具体的な事業を実施していきます。

わたしたちは、平成 25 年度からの受託期間中、様々な試みを実施して多くの方に来館していただき、ご好評の声をいただけてきました。利用の多い高齢者向けに、関心の高い医療セミナーや法律セミナーを開催。また、様々な情報が氾濫する現代、「iPad 講座」を通じて、情報弱者とならないためのきっかけづくりにも取り組んできました。また、子どもたちの読書活動を積極的に推進しようと、学校の昼休みを利用しての出前読み聞かせや地域の大学と連携して、科学実験教室を開催しました。地域との連携では、出光美術館門司、門司郷土会をはじめ、商店街や行政、ボランティアなど、多種多様な機関、人々と交流しながら図書館を運営してきました。

上記のような図書館の設置目的や役割を踏まえ、また当社の企業理念である、「感謝・奉仕・感動・先施・勇気」の 5 つの心を掲げ、地域の皆様と連携を続けながら、さらに新た

な取り組みを通じて、図書館サービスの充実に貢献していき、地域に必要とされ、愛される施設をめざします。

(2) 安定的な人的・財政基盤

当社は市内の公立図書館を複数管理運営しており、現在受託中の図書館の司書資格保有率は87%です。この数値は同業他社と比べても高く、貴市の要求水準である75%を大きく上回っています。また88人(平成29年9月現在)の図書館司書有資格者、業務経験者を有しており、人材の連携・融通が可能であり、常に高い水準のサービスを安定して提供することが可能です。

財政基盤においても、多くの業務委託、指定管理、PFI事業の運営を過去いずれの決算期においても安定した収支で行っています。

(3) 管理運営実績や専門的な知識など

当社は平成17年度の北九州市立図書館への指定管理者制度の導入から13年間、公立図書館や大学図書館の管理運営をはじめ、北九州市立中央図書館における窓口業務や図書装備、納入業務、さらには北九州市漫画ミュージアムの装備業務など、カウンター業務から裏方作業まで、図書館運営に精通しているのが強みです。こうした経験がPFI事業として受託した北九州市立八幡西図書館(平成24年開館)の運営に生かされ、貴市の設定した目標値を大きく上回る実績を残しています。他にも北九州パレス(福岡県立北九州勤労青少年文化センター)や黒崎ひびしんホール、久留米市民センター多目的棟等、複数の施設を受託中であり、指定管理の専門会社としての実績も豊富です。最近では、貴市の一大事業である北九州スタジアム(平成29年2月開場)においても、PFI事業者の出資企業として運営・維持管理部門を担当するなど、施設の運営ノウハウを現在進行形で集積しています。

こうした背景をベースに、門司図書館においては、平成25年度から指定管理者として業務を受託しており、「医療情報セミナー」、「司法書士による法律セミナー」、「iPad講座」、「無料経営相談会」などの様々な講座や行事を開催し、新たな利用者を開拓しました。また、地域の学校、幼稚園や保育園、読み聞かせ団体や郷土会、地域の施設と、情報や人の交流を通じて連携し、生涯学習や子どもの読書活動を推進し、地域の活性化に貢献してきました。

2 管理運営計画の適確性

【有効性】に関する取り組み

(1) 施設の設置目的の達成に関する取り組み

「これからの図書館サービスのあり方について」(平成28年7月北九州市立図書館協議会答申)をよく理解し、その実現に努めていきます。北九州市立図書館がめざす基本的な方向性として定められた3つの方向性を踏まえ、図書館職員や地域の人材など、これらの役割を担う人材の能力向上を図ります。また、以下の5つの視点から具体的な事業を実施していきます。

1. 多様な施設とつながる図書館

門司図書館の周辺に存在する九州鉄道記念館や出光美術館門司をはじめ、区役所や市民センター、地域の学校、幼稚園、保育園、地元自治会、ボランティア、郷土史会等と連携して事業を行うことで図書館ネットワークの強化を図ります。大里・新門司分館とも連動しながら門司区及び近隣地域の情報が集う図書館づくりに取り組み、市民サービスの向上に貢献したいと考えます。

2. 市民の課題解決を支援する図書館

市民が抱える課題の解決を支援するため市民ニーズの的確な把握を行い、関連蔵書やレファレンスサービスの一層の充実を図ります。そのために、適正な蔵書管理を業務の中心と考え、収集や組織化、運用、除籍、保存といった業務を的確に行っていくます。また、市民が気軽に疑問や課題を調べることが出来る拠点づくりを行っていきます。あわせて、地域の特性を活かしたサービスを市民に提供します。

3. 子どもの読書活動を積極的に推進する図書館

読み聞かせ会、工作会の実施や特別設置コーナーの設置を行います。また、読み聞かせボランティアと協力・連携して、学校や幼稚園などへの出張読み聞かせや講座を通じて図書館（読書）への興味・関心を深めます。職場体験学習や図書館見学などによる教育施設との交流、市民センター等の地域子育てイベントでの読み聞かせ等を行うことにより地域との交流も深めていきます。平成 30 年度開館予定の「子ども図書館」についても、情報・資料・人の交流について緊密に連携していきます。

4. 誰もが使いやすく、人と情報が交流する図書館

年齢を問わず、すべての市民にとって開かれた図書館運営を行います。利用者を「お客様」ととらえ、顧客指向に基づく接遇を徹底し、ホスピタリティあふれる図書館サービスの実現をめざし、高齢者や障がい者の方などが図書館を利用しやすい環境を提供します。また、地域施設の情報が集う図書館をめざし、地域の観光情報の提供、周辺の文化施設のイベントチラシの掲示などを行います。施設連携を通じて多くの人が集まり、人と人をつなげ、交流が生まれる地域コミュニティの核となり、市民と共に育つ図書館作りを行います。その他の情報発信の方法としては、各館で作成する図書館だよりはもちろん、当社 HP、Twitter、Facebook 等の SNS の活用を慎重に検討します。

5. 市民参画型図書館

「意見・要望箱」を設置して市民からのご意見等を図書館運営に生かしていきます。また、職員と利用者、および職員と各ボランティア相互で気軽に声を掛け合うことが出来るような雰囲気を作ることで活発な意見交換を行い、運営上の改革ポイントを見つけ出し、改善に努めます。

上記以外にも、図書館利用者の増加や活性化に寄与するべく、図書館の環境整備に関する提案を積極的に行います。

(2) 利用者の満足度

利用者満足度の向上には窓口職員の資質が重要です。接遇や個人情報保護、危機管理等のほか、郷土資料やレファレンスなど専門研修を積極的に受講し、人材育成を図っていき、利用者の抱えている課題解決を支援します。また、意見・苦情については迅速に真摯に対応し、施設・設備やサービス面での利用者からの要望は北九州市立中央図書館とも相談しサービス向上に努めてまいります。

なお、図書館利用者アンケートによると、職員対応の親切さで過去4年間平均97%が満足しているという結果が出ており、質の高いサービスが提供できています。

これまでの経験の蓄積を生かし、今後も利用者が満足できる対応を行っていくとともに、常設しているご意見箱を活用し、潜在的なニーズを把握し、より良い図書館へと成長させるために参考とします。

【効率性】に関する取り組み

(1) 指定管理業務に係る経費について

基本的な運営部分は直接行いますが、清掃、警備、保守点検、維持管理などは必要に応じて外部委託します。利用者の安全・安心と快適性を第一に考え、利用者サービスや安全確保に直結する経費の削減については慎重に行います。事務作業等バックヤードに関する経費については、スリム化を図る等、費用対効果の高い運営を考案してまいります。

(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性

当社が有する様々な施設での運営実績から、適正なスタッフ体制、配置はもとより、適正な収支計画と外部委託を実施することが可能な計画となっています。前述の通り、効率性を念頭に置きつつ提供するサービスの質や安全性も考慮した適切な経費削減に努めます。

【適正性】に関する取り組み

(1) 管理運営体制など

館長を筆頭とした施設の責任者、本社も含めた組織・管理運営体制を構築し、有事に即対応できるよう、本社、各施設で共有します。これまでの経験を踏まえ、適正で適材適所の人材配置を行います。運営にあたるスタッフは、前述の通り、9割近い司書資格保有者であり、その大部分が5年以上の図書館業務経験者です。館長、次長は、分館長と緊密に連携し、業務の事例、懸案事項を共有し、協働して進めていきます。また、スタッフの能力向上のため、接遇やレファレンス、個人情報、専門知識、並びに危機管理等の研修会に積極的に参加、または実施します。

館長は図書館運営の総括責任者として危機管理をはじめ、あらゆる事態の最終責任者として対応します。館長不在時は次長が代行します。開館中は館長・次長のうち必ず1名が常時勤務することとします。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

特定の団体・個人あるいは年齢にかかわらず、利用時において有利・不利になることがないように、また、障がい者においては、日本図書館協会が示した「図書館における障害を理由とする差別の解消の推進に関するガイドライン」を十分理解し、合理的配慮を行い、気軽に利用いただけるような環境を作っていきます。安全・防災対策については、日常点検や館内巡回を行い、災害は必ず起きるという前提で、緊急時に迅速かつ適切な行動を行えるよう「北九州市地域防災計画」の把握に努め、北九州市立中央図書館が作成した「危機管理マニュアル」に基づき対策を徹底します。現実には起こりうる事件・事故や災害を想定して、専門家による研修を実施し、職員一人一人が有事に冷静に対応できる体制を構築します。また、高齢者や障がい者の方にとっても、安心して利用できる管理運営を行います。危機管理体制については、緊急事態発生時は「緊急連絡網」により本社や職員及び中央図書館等の関係各部署と速やかに情報共有が図れるような体制を確保します。当社は、北九州市内に本社を構えており、地理的にも市内図書館から近く、図書館の現場において予期せぬ突発的な事態が発生した場合においてもスムーズに連絡・協議・指示等の対応が可能です。

個人情報保護については、『北九州市個人情報保護条例』に基づき、年に数回に分けて個人情報に関する基本的な知識の向上を図ることとします。また、個人情報漏洩に関する最新の事例についての周知徹底やそれに対する防止策を協議し、各職員への意識向上を図るための館内研修についても適宜行っていきます。職員には、入社時に誓約書を徴求しています。

日常業務においても、書類・データの管理や電話応対時における漏洩防止を徹底します。

提案額（千円） [千円未満切上げ]

30年度	77,200千円
31年度	77,200千円
32年度	77,200千円
33年度	77,200千円
34年度	77,200千円

※提案概要は、提案書の内容を2枚程度（A4）にまとめてください。

提 案 概 要

(北九州市立 戸畑図書館 指定管理者)

団体名： 株式会社 日本施設協会

1 指定管理者としての適性について

(4) 公立図書館の管理運営に対する基本的考え方 (理念・基本方針)

公立図書館とは、資料を収集、整理、保存し、一般の利用に供し、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した施設です。「人と人、情報と情報を“つなぎ続ける図書館”」を基本コンセプトに、利用するすべての人々が、教養を深め、自らの課題を解決し、働き、暮らすことで地域が活性化します。わたしたちは図書館サービスを通して地域経済の活性化、雇用の拡大、社会福祉の増進に努め、社会に貢献し、明るい未来のある地域社会の創造をめざしています。図書館としての基本的なあり方を踏まえ、地域と連携しながら、市民の学びに役立つ豊富で新鮮な資料の提供、レファレンス機能の強化と訓練されたスタッフの配置、子どもの読書活動の推進にむけての子育て世代や子どもたちへのサービスの充実などを図ります。

そのために、「これからの図書館サービスのあり方について」(平成 28 年 7 月 北九州市立図書館協議会答申)をよく理解し、その実現に努めていきます。北九州市立図書館がめざす基本的な方向性として定められた 3 つの方向性(①これまでの図書館サービスの充実②市民が抱える課題の解決を支援する③子どもの読書活動を積極的に支援していく)を踏まえ、図書館職員や地域の人材など、これらの役割を担う人材の能力向上を図ります。また、5 つの視点(①多様な施設とつながる図書館②市民の課題解決を支援する図書館③子どもの読書活動を積極的に支援する図書館④誰もが使いやすく、人と情報が交流する図書館⑤市民参画型図書館)から、具体的な事業を実施していきます。

わたしたちは、平成 17 年度からの北九州市立戸畑図書館の管理運営の中で、様々な試みを実施して多くの方に来館していただき、ご好評の声をいただけてきました。利用者の来館目的が多様化し、行く図書館を選ぶ中、戸畑図書館では長くビジネス支援に注力し、各種行事の開催や図書の選書、書架づくりに努めてきました。その代表例が福岡県中小企業診断士協会と連携で行っている「無料経営相談会」です。また、誰にとっても身近で切実である健康についても、地域の医療関係機関と連携し医療セミナーの開催や特別設置コーナーを設けるなどして、情報弱者とならないためのきっかけづくりにも取り組んできました。また、子どもたちの読書活動を積極的に推進しようと、毎週のお話会や定例の図書館見学、科学実験教室等を開催しました。地域連携として、北九州市立美術館、戸畑郷土史

会をはじめ、北九州市立浅生スポーツセンターや商店街、行政、ボランティアなど、多種多様な機関、人々と交流しながら図書館を運営してきました。また、平成 26 年の移転より、当社の自主事業の一環として、館内にてカフェテリアを運営しています。既存の利用者にとっては憩いのスペースとして、館内滞在時間の延長に成功しています。お手頃な価格設定と季節ごとに表情を変える店内の雰囲気、これまで読書に関心の薄かった新規利用者層の獲得にもつながっています。

上記のような図書館の設置目的や役割を踏まえ、また当社の企業理念である、「感謝・奉仕・感動・先施・勇気」の 5 つの心を掲げ、地域の皆様と連携を続けながら、さらに新たな取り組みを通じて、図書館サービスの充実に貢献していき、地域に必要とされ、愛される施設をめざします。

(5) 安定的な人的・財政基盤

当社は市内の公立図書館を複数管理運営しており、現在受託中の図書館の司書資格保有率は 87%です。この数値は同業他社と比べても高く、貴市の要求水準である 75%を大きく上回っています。また 88 人(平成 29 年 9 月現在)の図書館司書有資格者、業務経験者を有しており、人材の連携・融通が可能であり、常に高い水準のサービスを安定して提供することが可能です。今回ご提案します戸畑図書館は、指定管理者制度が導入された、平成 17 年 4 月から現在まで、当社が継続して受託しており、13 年間という長期にわたっての、安定的な運営を行っています。

財政基盤においても、多くの業務委託、指定管理、PFI 事業の運営を過去いずれの決算期においても安定した収支で行っています。

(6) 管理運営実績や専門的な知識など

当社は平成 17 年度の北九州市立図書館への指定管理者制度の導入から 13 年間、公立図書館や大学図書館の管理運営をはじめ、北九州市立中央図書館における窓口業務や図書装備、納入業務、さらには北九州市漫画ミュージアムの装備業務など、カウンター業務から裏方作業まで、図書館運営に精通しているのが強みです。こうした経験が PFI 事業として受託した北九州市立八幡西図書館(平成 24 年開館)の運営に生かされ、貴市の設定した目標値を大きく上回る実績を残しています。他にも北九州パレス(福岡県立北九州勤労青少年文化センター)や黒崎ひびしんホール、久留米市市民センター多目的棟等、複数の施設を受託中であり、指定管理の専門会社としての実績も豊富です。最近では、貴市の一大事業である北九州スタジアム(平成 29 年 2 月開場)においても、PFI 事業者の出資企業として運営・維持管理部門を担当するなど、施設の運営ノウハウを現在進行形で集積しています。

こうした背景をベースに戸畑図書館においては、指定管理者制度が導入された平成 17 年 4 月から現在に至るまで、当社が継続して受託しており、13 年もの長期にわたり安定的な運営を行っています。

2 管理運営計画の適確性

【有効性】に関する取り組み
(3) 施設の設置目的の達成に関する取り組み
<p>「これからの図書館サービスのあり方について」(平成 28 年 7 月 北九州市立図書館協議会答申)をよく理解し、その実現に努めていきます。北九州市立図書館がめざす基本的な方向性として定められた 3 つの方向性を踏まえ、図書館職員や地域の人材など、これらの役割を担う人材の能力向上を図ります。また、5 つの視点から具体的な事業を実施していきます。</p>
<p>1. 多様な施設とつながる図書館</p> <p>戸畑図書館の周辺に存在する北九州市立美術館をはじめ、区役所や市民センター、地域の学校、幼稚園、保育園、地元自治体、ボランティア、郷土史会等と連携して事業を行うことで図書館ネットワークの強化を図ります。地域の情報が集う図書館づくりに取り組み、市民サービスの向上に貢献したいと考えます。</p>
<p>2. 市民の課題解決を支援する図書館</p> <p>市民が抱える課題の解決を支援するため市民ニーズの的確な把握を行い、関連蔵書やレファレンスサービスの一層の充実を図ります。そのために、適正な蔵書管理を業務の中心と考え、収集や組織化、運用、除籍、保存といった業務を的確に行っていきます。また、市民が気軽に疑問や課題を調べることが出来る拠点づくりを行っていきます。あわせて、地域の特性を生かしたサービスを市民に提供します。</p>
<p>3. 子どもの読書活動を積極的に推進する図書館</p> <p>読み聞かせ会、工作会の実施や特別設置コーナーの設置を行います。また、読み聞かせボランティアと協力・連携して、学校や幼稚園などへの出張読み聞かせや講座を通じて図書館(読書)への興味・関心を深めます。職場体験学習や図書館見学などによる教育施設との交流、市民センター等の地域子育てイベントでの読み聞かせ等を行うことにより地域との交流も深めていきます。平成 30 年度開館予定の「子ども図書館」についても、情報・資料・人の交流について緊密に連携していきます。</p>
<p>4. 誰もが使いやすく、人と情報が交流する図書館</p> <p>年齢を問わず、すべての市民にとって開かれた図書館運営を行います。利用者を「お客様」ととらえ、顧客指向に基づく接遇を徹底し、ホスピタリティあふれる図書館サービスの実現をめざし、高齢者や障がい者の方などが図書館を利用しやすい環境を提供します。また、地域施設の情報が集う図書館を志向し、地域の観光情報の提供、周辺の文化施設のイベントチラシの掲示などを行います。施設連携を通じて多くの人が集まり、人と人をつなげ、交流が生まれる地域コミュニティの核となり、市民と共に育つ図書館作りを行います。その他の情報発信の方法としては、毎月発行する図書館だよりはもちろん、当社 HP、Twitter、Facebook 等の SNS の活用を慎重に検討します。</p>

5. 市民参画型図書館

「意見・要望箱」を設置して市民からのご意見等を図書館運営に生かしていきます。また、職員と利用者、および職員と各ボランティア相互で気軽に声を掛け合うことが出来るような雰囲気を作ることで、活発な意見交換を行い、運営上の改革ポイントを見つけ出し、改善に努めます。

上記以外にも、図書館利用者の増加や活性化に寄与するべく、図書館の環境整備に関する提案を積極的に行います。

(4) 利用者の満足度

利用者満足度の向上には窓口職員の資質が重要です。接客や個人情報保護、危機管理等のほか、郷土資料やレファレンスなど専門研修を積極的に受講し、人材育成を図っていき、利用者の抱えている課題解決を支援します。また、意見・苦情については迅速に真摯に対応し、施設・設備やサービス面での利用者からの要望は北九州市立中央図書館とも相談しサービス向上に努めてまいります。

なお、図書館利用者アンケートによると、職員対応の親切さで過去4年間平均96%が満足しているという結果が出ており、質の高いサービスが提供できています。

これまでの経験の蓄積を生かし、今後も利用者が満足できる対応を行っていくとともに、常設しているご意見箱を活用し、潜在的なニーズを把握し、より良い図書館へと成長させるために参考とします。

【効率性】に関する取り組み

(3) 指定管理業務に係る経費について

基本的な運営部分は直接行いますが、清掃、警備、保守点検、維持管理などは必要に応じて外部委託します。利用者の安全・安心と快適性を第一に考え、利用者サービスや安全確保に直結する経費の削減については慎重に行います。事務作業等バックヤードに関する経費については、スリム化を図る等、費用対効果の高い運営を考案していきます。

(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

当社が有する様々な施設での運営実績から、適正なスタッフ体制、配置はもとより、適正な収支計画と外部委託を実施することが可能な計画となっています。前述通り、効率性を念頭に置きつつ、提供するサービスの質や安全性も考慮した適切な経費削減に努めます。

【適正性】に関する取り組み

(3) 管理運営体制など

館長を筆頭とした施設の責任者、本社も含めた組織・管理運営体制を構築し、有事に即対応できるよう、本社、各施設で共有します。これまでの経験を踏まえ、適正で適材適所の人材配置を行います。運営にあたるスタッフは、前述の通り、9割近い司書資格保有者であり、その大部分が5年以上の図書館業務経験者です。また、スタッフの能力向上のため、

接遇やレファレンス、個人情報、専門知識、並びに危機管理等の研修会に積極的に参加、また実施します。

館長は図書館運営の総括責任者として危機管理をはじめ、あらゆる事態の最終責任者として対応します。館長不在時は次長が代行します。開館中は館長・次長のうち必ず1名が常時勤務することとします。

(4) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

特定の団体・個人あるいは年齢にかかわらず、利用時において有利・不利になることがないように、また、障がい者においては、日本図書館協会が示した「図書館における障害を理由とする差別の解消の推進に関するガイドライン」を十分理解し、合理的配慮を行い、気軽に利用いただけるような環境を作っていきます。安全・防災対策については、日常点検や館内巡回を行い、災害は必ず起きるという前提で、緊急時に迅速かつ適切な行動を行えるよう「北九州市地域防災計画」の把握に努め、中央図書館が作成した「危機管理マニュアル」に基づき対策を徹底します。現実には起こりうる事件・事故や災害を想定して、専門家による研修を実施し、職員一人一人が有事に冷静に対応できる体制を構築します。また、高齢者や障がい者の方にとっても、安心して利用できる管理運営を行います。危機管理体制については、緊急事態発生時は「緊急連絡網」により本社や職員及び中央図書館等の関係各部署と速やかに情報共有が図れるような体制を確保します。当社は北九州市内に本社を構えており、地理的にも市内図書館から近く、図書館の現場において予期せぬ突発的な事態が発生した場合においてもスムーズに連絡・協議・指示等の対応が可能です。

個人情報保護については、『北九州市個人情報保護条例』に基づき、年に数回に分けて個人情報に関する基本的な知識の向上を図ることとします。また、個人情報漏洩に関する最新の事例についての周知徹底やそれに対する防止策を協議し、各職員への意識向上を図るための館内研修についても適宜行っていきます。職員には、入社時に誓約書を徴求しています。

日常業務においても、書類・データの管理や電話応対時における漏洩防止を徹底します。

提案額（千円） [千円未満切上げ]

30年度	71,989千円
31年度	71,989千円
32年度	71,989千円
33年度	71,989千円
34年度	71,989千円

※提案概要は、提案書の内容を2枚程度（A4）にまとめてください。

北九州市立図書館指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 第1回検討会 平成29年10月14日(土) 10:00~12:00
第2回検討会 平成29年10月26日(木) 10:00~12:00
- 2 場 所 北九州市立中央図書館 第3会議室
- 3 出席者 (検討会構成員) 宮本構成員、中尾構成員、山口構成員、
尾場瀬構成員、増田構成員
(事務局) 教育委員会中央図書館館長、副館長、庶務課長
奉仕課長(第1回検討会 奉仕係長代理出席)、
庶務係長、担当者
- 4 会議内容
- 構成員の互選により、座長の選出
 - 議事次第、選定基準、採点上の注意事項等について、事務局より説明。
 - 応募団体(株式会社日本施設協会)より門司図書館及び戸畑図書館の提案概要に関してヒアリング及び質疑応答
- (構成員) 様々なジャンルのイベントを活発に行われているが、日々のレファレンス業務に関する工夫が見えてこないのが、説明してほしい。
- (応募団体) レファレンスは、図書館業務において最も基本的な業務の一つであり、重視している。
利用者からの様々な本の問い合わせや、「解らないことを教えてほしい」、といった要望に応えるほか、市民センター等が団体単位で図書館の案内やガイダンスをしてほしいといったことにも、職員が案内や紹介をしている。小中学校の図書館見学や職場体験の際には、夏休みの課題などがあれば図書館利用の案内をしている。具体的な取り組みとして、調べ学習の案内POPの作成や、調べやすい特設コーナーの設置等をしてレファレンス機能を強化している。
- (構成員) 養成講座等で県立図書館に職員を派遣しているが、講座を受けた司書からの報告など、フィードバックは行われているのか。
- (応募団体) 職員が研修を受講した後は、各館に戻り、受講した内容についての報告を全体で行い、情報を共有している。各レファレンスについては、実績を記録し、事例集として活用しているのが、同様の問い合わせや関連した問い合わせについて、即座に回答ができるような体制を作っている。

- (構 成 員) 指定管理者としての事業者の独自性について、門司図書館については、この独自性が見えてこない。門司図書館らしさ等、検討しているものがあるのか。
- (応募団体) 門司図書館は常連の利用者の来館はあるが、新規の利用が少ないことがあるため、職員が学校を訪問し、読み聞かせを行うなど、図書館から情報発信をすることを積極的に行っていきたいと考えている。
門司といえば、レトロ地区など観光に特徴があるので、そこでの連携強化や情報共有により、観光客が図書館に寄るといった、回遊性を高める企画ができればと考えている。
- (構 成 員) 市民が門司図書館に寄ってみたいと思うような具体的なものがあればと思う。
独自性ということでは、区によって条件が異なるため、色々な意見を吸い取って、門司図書館ならではのものがあると良い。
- (応募団体) 門司図書館の周辺には老松公園があり、そういった場所を活用したイベント等を考えていきたい。
- (構 成 員) 新規採用の職員についての教育などはどうなっているのか。
- (応募団体) 司書の資格を持っている者でも最初の3ヶ月間は研修期間としている。
始めは簡単な業務につき、教えながら徐々に複雑な業務も行ってもらえるような体制をとっている。
- (構 成 員) 各図書館と関わる本社の体制について教えてほしい。
また、情報共有などは本社で一括管理されているのか。
- (応募団体) 本社の体制について、総務などの職員は戸畑区にある本社におき、それぞれの図書館を統括している。
- (構 成 員) 学校等に職員を派遣するとあるが、その場合に図書館の職員の配置等はどうなるのか。本来の図書館窓口業務などへの影響はないのか。
- (応募団体) あらかじめ、図書館業務に影響が出ないようシフトを組んでいる。
なお、それによって時間外勤務や休日出勤が増えるといったことは無い。
- (構 成 員) 事前に、どのくらいの頻度で派遣するかの計画を持っているということなのか。
- (応募団体) それぞれの図書館の近隣の関係施設にもよるが、毎日や毎週ということでは難しいので、月に数回である。図書館業務のシフトに無理の無い範囲で、頻度を決めさせてもらっている。
- (構 成 員) SNSを活用するといった提案があったが、具体的にどのようなツールを使い、どのようなアプローチをしていくのか考えがあるのか。
- (応募団体) 活用しだいで、多くの情報発信ができる手段であると考えている。たとえば職員のすすめる本や、直木賞、芥川賞、ノーベル賞があれば受賞者の本の紹介だけにとどまらず、関連した情報を載せて、より多くの図書館の本の貸し出しに繋がるようなアピールを行っていきたいと考えている。

また、イベント等においては、何が何処で行われているかを発信し、図書館のことを知ってもらうことから始めて、将来的には利用者とのコミュニケーションが取れるようであれば、より身近になると思う。それについては、中央図書館の方と協議し、どこまでできるのかを検討していきたい。

- (構 成 員) SNSは最初にコアを作っていないといけないが、既にアカウントがあるのか、それともアカウントから作るころから始めるのか、今現在、どういった状況なのか、どういった段階なのかを聞きたい。
- (応募団体) 今後、新規のアカウントを作る形となる。まずは広報誌などから「(SNSを)始めましたので、どうぞアクセスしてください。」といったところから始め、その後、口コミ等で広がっていけばと考えている。
- (構 成 員) 広報の件であったパンフレット(チラシ)にQRコードを載せて、そこにアクセスするとフェイスブックやツイッターに繋がるといった、若い人からしてみると、そのようなアクセスが考えられると思う。
- (構 成 員) 読書奨励についての具体案が見えてこないので説明をお願いします。
- (応募団体) 図書館の利用者は高齢者が多いのが現状である。
また、幼稚園児や小学生は保護者の方と来館されることがよくあるが、利用の少ない中高生、ヤングアダルト世代に対する読書奨励活動を積極的に進めたいと考えている。
まずは、学校図書室の司書との連携を通じ、中高生に図書館に来てもらい、本を借りるだけではなく、子ども達自身の手でおすすめ本のPOP等の作成をするなど、一緒になって図書館作りを進めるような中高生ボランティアを考えている。
- (構 成 員) 中学生だけや高齢者だけといったことではなく、一緒になって何かする仕掛けがほしい。そういったことを考えながら読書活動を推進していかねばいけない。
- (構 成 員) 利用者数の数値目標について、戸畑図書館は、毎年千人ずつ増えているが、この数字の根拠として何かプランがあるのか。
- (応募団体) 北九州市内の図書館の全体に言えることであるが、利用者数や貸出冊数は現状維持もしくは微減の傾向にある。
なお、戸畑図書館については、平成26年度に新館がオープンし、初年度や次年度は新規の利用者が非常に増えることとなったが、それ以降は落ち着いた数字になっている。
毎年大きく増加しているような傾向にあるわけではないが、我々が提案している新規事業などを通じて、現状維持から微増となるよう提案している。

○ 次回の検討会で、各構成員が検討シートを持ち寄り、検討会としての審査結果を取りまとめることを、事務局より説明し、第1回検討会終了。

- 構成員は、門司図書館及び戸畑図書館に対する株式会社日本施設協会の提案概要のヒアリングと質疑応答を受けて各自得点を記入し発表。その後、構成員全員で意見交換を行った。

門司図書館（大里分館、新門司分館含む）

・「適正」についての意見

- （構成員）平成28年7月に北九州市図書館協議会から答申された「これからの図書館サービスのあり方について」の基本理念に沿った提案がなされている。
- （構成員）指定管理者として図書館の役割認識、運営理念に関して十分理解し、図書館運営に関して業務実績もあり成果もあげている。
- （構成員）安定した人員の確保ができることで、図書館サービスを量的に提供できることは評価できる。
- （構成員）経営状況は安定し、司書の専門知識を活かした時節のコーナーを設けるなど意欲的な運営がなされている。
- （構成員）図書館運営の実績から見ると人的基盤は安定し、財政基盤も安定しており、その運営内容に概ね問題がないと考える。

・「有効性」についての意見

- （構成員）図書館を利用していない方への情報発信について、SNS等の活用も慎重に検討していくとの具体的な提案がなされていることに期待する。
- （構成員）近隣の小学校や幼稚園等に職員を派遣し、読み聞かせを行うなど積極的な支援がある。
- （構成員）テーマや季節ごとの特別コーナーの設置や門司港レトロの施設との連携など優れた取り組みがなされている。
- （構成員）提案項目が多く、業務が過重にならないよう適正に対応してもらいたい。

・「効率性」についての意見

- （構成員）概ね妥当な収支計画である。
- （構成員）人的配置は妥当と考える。
- （構成員）これまでの実績から、特に問題はない。

・「適正性」についての意見

- （構成員）司書数の高い割合など、妥当な管理運営体制だと判断できる。
- （構成員）事故防止安全対策の具体的な体制が明記されている。
- （構成員）これまでの実績から組織・管理体制も明確であり、職員の研修も実施し、能力向上のための取り組みがある。

(構 成 員) 広報による情報発信は良好であるが、より人目を惹くような紙面づくりのための研修強化が必要と考える。

(構 成 員) 窓口・電話対応は良好で、これまでも苦情に対して適切に対応している。

- 協議の結果、検討会として評価レベルを、
適正 (1) 施設の管理運営に対する理念は4、(2) 人的・財政的基盤は4、(3) 実績・経験は4、有効性 (1) 設置目的の達成は4、(2) 利用者満足向上は4、
効率性 (3) 指定管理料及び収入は4、適正性 (5) 管理運営体制は4、(6) 平等利用等は4に決定。
- 事務局は合計得点を発表し、検討会として、応募団体が市の要求水準を満たしており、十分な能力を有していると認められた。

戸畑図書館

・「適正」についての意見

(構 成 員) 「これからの図書館サービスのあり方について」の基本理念に沿った提案がなされている。

(構 成 員) 指定管理者として図書館の役割、運営理念を理解し、十分能力有している。

(構 成 員) 人的基盤や財政的基盤は安定しており、図書館の運営実績が内容に概ね問題はない。

(構 成 員) 経営状態も良好で、人材確保についても司書資格保持者が82%と高く特に問題はない。

(構 成 員) 情報発信拠点施設としての役割を高めるような、5年間の指定期間を通じた長期的な視点を期待したい。

(構 成 員) レファレンス強化、地域に密着したイベント開催、他施設との連携などが提案されており、評価できる。

・「有効性」についての意見

(構 成 員) 多種多様な施設等との連携を図って、地域コミュニティーの核となる事業を行っている。

(構 成 員) 「意見・要望箱」の設置やアンケート実施、館内ミーティングによる情報共有など、一通り網羅されている。

(構 成 員) 地域と連携したイベントや講座などの多様な取り組みは、楽しい空間を作り出し評価できる。

利用者の対話を通じて市民の要求をとらえ、その提案を活かす工夫を打ち出してほしい。

(構 成 員) 交流イベントは活発であるが、図書館として「本」を基本とするなかで、子どもたちに声を通して本を届ける読書ボランティアの大切さを

重視し、職員が司書の資格を活かしてより助言していくことを期待したい。

(構 成 員) 提案項目が多く、業務が過重にならないよう適正に対応してもらいたい。

・「効率性」についての意見

(構 成 員) 概ね妥当な収支計画である。

(構 成 員) これまでの実績から見ても問題はない。

・「適正性」についての意見

(構 成 員) 司書数の割合も高いなど概ね妥当な体制であり、職員研修計画も適正である。

(構 成 員) 指定管理者として安定的な運営は、一定の評価ができる。人口減少社会で、地域になくってはならない図書館として、戸畑図書館独自の展開を期待している。

(構 成 員) 職員研修について、もう少し具体的な提案が望まれる。

(構 成 員) これまでの実績から、組織・管理体制も明確である。今後とも引き続き研修等を定期的実施し、職員の能力向上に努めていただきたい。

○ 協議の結果、検討会として評価レベルを、

適正 (1) 施設の管理運営に対する理念は4、(2) 人的・財政的基盤は4、(3) 実績・経験は4、有効性 (1) 設置目的の達成は3、(2) 利用者満足向上は4、効率性 (3) 指定管理料及び収入は4、適正性 (5) 管理運営体制は4、(6) 平等利用等は4に決定。

○ 事務局は合計得点を発表し、検討会として、応募団体が市の要求水準を満たしており、十分な能力を有していると認められた。

○ 意見交換を行った後、最終的な取り決めを行い、検討会を終了した。