

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庶務課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2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	I	— ⑤
	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・ <input type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	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		
指定管理業務の内容	<p>1 教育委員会が定める業務</p> <p>(1) 管理運営に関する業務</p> <p>館長業務(館の運営統括、関係機関・団体等との連絡調整等)、庶務業務(委託業務の経理、人事、広報等)、窓口サービス業務(受付、案内、登録、貸出、返却、レファレンス等)、蔵書管理(選書候補推薦、蔵書整理、配架、蔵書点検、補修、統計等)、文庫管理(ひまわり、団体文庫等)、分館管理(庶務、経理、連絡調整等)</p> <p>(2) 読書奨励等に関する業務</p> <p>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</p> <p>(3) その他業務</p> <p>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(はじめての絵本事業)ほか</p>			

	2 提案事業 としょかん広場、こどものつどい、大人のためのおはなし会、英語で絵本の読み聞かせ、郷土史勉強会、職員出前読み聞かせ他
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント																																		
1	<p>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</p> <p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>[所見]</p> <p>1 目標値に対する比較（貸出者数）（単位：人）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30年度</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>121,000</td> <td>121,250</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>112,230</td> <td>98,155</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>92.8%</td> <td>81.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>目標値に対する比較（貸出冊数）（単位：冊）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30年度</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>471,000</td> <td>472,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>427,384</td> <td>369,850</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>90.7%</td> <td>78.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>各年度の実績（単位：人）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30年度</th> <th>R元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規登録者数</td> <td>1,091</td> <td>872</td> </tr> <tr> <td>各種行事・講座等参加人数</td> <td>5,836</td> <td>3,302</td> </tr> </tbody> </table> <p>利用状況について、令和元年度の貸出者数、貸出冊数は、目標値に対する達成率が、それぞれ81.0%、78.4%となり、目標値に到達していない。</p>		H30年度	R元年度	目標値	121,000	121,250	実績	112,230	98,155	達成率	92.8%	81.0%		H30年度	R元年度	目標値	471,000	472,000	実績	427,384	369,850	達成率	90.7%	78.4%		H30年度	R元年度	新規登録者数	1,091	872	各種行事・講座等参加人数	5,836	3,302
	H30年度	R元年度																																
目標値	121,000	121,250																																
実績	112,230	98,155																																
達成率	92.8%	81.0%																																
	H30年度	R元年度																																
目標値	471,000	472,000																																
実績	427,384	369,850																																
達成率	90.7%	78.4%																																
	H30年度	R元年度																																
新規登録者数	1,091	872																																
各種行事・講座等参加人数	5,836	3,302																																

これは新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2月28日から3月末まで、臨時休館となったことが大きな理由として考えられる。

2 子ども読書推進活動として、各館で定期的に読み聞かせ会、おはなし会を合計年間79回開催し、714人が参加した。このほか、子ども向けの映画会や夏休みの宿題の参考文献の展示、紙芝居等、実体験と読書を通じて図書館への興味や関心を深めた。

3 大人向けの講座としては、「ぎんなんの会」会員による古典落語に加え、門司郷土会による文化講演会の開催や大人のためのおはなし会で絵本の読み聞かせやストーリーテリング等を実施した。

これらの結果、各館における行事・講座への参加者の年間累計は、令和元年度で3,302人となり、市民の好評を得るとともに、これらの事業を通じて図書館利用の促進を図った。

4 広報活動では、門司図書館で広報誌「うずしお」（毎月約1,000部）、大里分館で「ともだち」（毎月約350部）、新門司分館で「なかよし」（毎月約1,280部）、をそれぞれ発行し、区内の小学校、幼稚園、保育所や親子ふれあいルーム等で配布することによって、図書館の情報提供を行った。

5 地域との連携としては、門司図書館では、「門司港まちゼミ」に参画し、館内での関連図書の特設展示や図書リストを配布したり、新門司分館では、複合公共施設合同行事「花壇清掃」に参加するなどして、地域との連携を深めるとともに、図書館が本の貸出以外の各種行事を行っていることをアピールした。

(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

令和元年度については、新型コロナウイルス感染症拡大のため2月28日から臨時休館となったため、利用者アンケートを実施することができなかった。

前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、回答者の約9割が満足であると回答している。

また令和元年度に門司図書館で開催した「大人のためのお話し会」の参加者に対して実施した独自アンケートにおいても、概ね良好な意見をいただいております、前年

度の引き続き、質の高いサービスが提供されているものと考えられる。

	H30 年度	R 元年度
応対の親切さ	94.6%	
明確な説明	90.0%	
図書の並べ方	90.0%	

※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

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、館内に意見投書箱を設置し、日々確認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、業務に生かす体制をとっており、市民が少しでも利用しやすく、心安らぐ図書館作りに取り組んでいる。

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、意見者へ説明し理解を求めるとともに、中央図書館への報告を適切に行っている。

2 効率性の向上等に関する取り組み

(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]

(単位：千円)

指定管理料	H30 年度	R 元年度
予算	77,200	77,915
決算	77,200	77,915
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	4,414 (5.7%)	4,655 (6.0%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	4,648 (6.0%)	5,356 (6.9%)

- 1 光熱水費の節約については、①館内の照明・空調は、開館してから点ける、②日中など不要な電灯は消灯する、③電子機器の電源は、使わないときは切る、④指定管理者の社員間で通話が無料となる携帯電話を活用する、等の対策を継続的に実施しているが、消費税増税の影響もあり、光熱水費が指定管理料に占める金額、割合ともに、平成 30 年度を上回っている。

- 2 再委託料の低減については、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、①発注の際は必ず複数の業者から見積もりを取る、②用紙等の消耗品については、一括大量購入することで費用を抑える、③委託先と年度ごとの単価の引き下げ交渉を行う、④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ているが、光熱水費と同様、消費税増税の影響もあり、再委託料が指定管理料に占める金額、割合ともに、平成 30 年度を上回っている。
- 3 年度協定を上回る司書を確保していることや、地域との連携やボランティアの活用といった市民参加型図書館の実現に努めることで、経費の低減と事業の充実に努めている。

(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り組み

(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 職員 22 人中 19 人（平成 30 年度も同数）と約 86%が司書資格を有しており、年度協定で定められた司書資格の保有率 75%を超える配置を行っている。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 サービスの質を維持・向上していくために、大里分館・新門司分館との合同研修会等を実施することで図書館のプロとしての意識を持たせ、図書館行事等の利用者サービスに還元している。
また、研修報告を館内会議の中で行い、情報の共有化を図るとともに、司書としてのスキルアップだけでなく、接遇や危機管理に関する研修も行い、より高いサービスが提供できるよう努めている。
- 3 門司図書館では、門司郷土会と連携して行橋市歴史資料館々長を講師として招き「門司文化講演会」を開催したり、「門司港まちゼミ」に参加するなどした。新門司分館では複合施設合同事業「花壇清掃」に参加するなどして、地域との連携と協働を図ることにより、図書館のアピールを行った。
また、地元の小・中学生などの施設見学や職場体験学習では、442 人の受け入れ

を行い、丁寧な対応で図書館のPRに努めた。

(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 シュレッダーを設置し、紙媒体の機密情報（利用者の貸出・延滞情報等）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扱いが徹底されている。
また、個人情報保護に関して、全職員から誓約書を徴している。以上のような対策の結果、個人情報の保護に関する事故は発生していない。
- 2 各館で作成している広報誌を市民センターや小学校、幼稚園、保育所に配布するとともに、各行事のチラシも区役所、市民センター等の近隣施設に配布することによって広報活動を実施し、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。
- 3 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。
- 4 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ったほか、中央図書館への報告を行った。
また、図書館職員の連絡網を作成し、災害等に対する職員の意識を高め、緊急時に対応出来るようにし、常日頃から職員への周知を徹底している。
- 5 事故発生時や非常時については、館長、次長は、速やかに事態を把握し、場合によっては本社と対応を協議しながら、迅速に対応を行った。

【総合評価】

【所見】

- 1 利用状況については、令和元年度の貸出者数、貸出冊数ともに目標値に届かなかったが、利用者のニーズに合わせた事業の実施や出前読み聞かせなど地域との連携事業に積極的に参加していることは評価できる。

- 2 地元の小・中学生の施設見学や職場体験学習で多数の受入を行ったことや、職員が地域のイベントや清掃活動にボランティアとして参加するなど、地域との連携・協働で地域社会への貢献を図っている。
- 3 令和元年度は臨時休館にともない利用者アンケートが実施できず、利用者の満足度を数値で確認することができないが、平成30年度の利用者アンケートにおいては、各サービス項目について、約9割以上の回答者から“満足である”との評価を得るなど利用者のニーズに即した質の高いサービスが提供できており、引き続き利用者の満足度の向上が図られている。
- 4 図書館に親んでもらい、読書に対する関心を深めてもらうために、読み聞かせ会・お話し会（79回開催）、読書会（41回開催）、工作会（2回開催）、講演会（1回開催）、講座（30回開催）、人形劇（1回開催）、紙芝居（3回開催）、映画会（20回開催）等、多数の行事を実施し、図書館のPRを行っている。
- 5 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、①発注の際の複数業者からの見積取得、②消耗品のインターネット購入、③委託先との年度ごとの単価の引き下げ交渉、④職員でできる業務についての委託等発注削除、等を通じて経費の低減に努めている。