

## 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	令和2年4月1日～令和3年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立八幡図書館 (折尾、八幡南分館含む)	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市八幡東区尾倉二丁目6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		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 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 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、排架、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) (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(はじめての絵本事業) 他 2 提案事業		

	健康講座、歴史講座、切り絵講座、九州国際大学と連携した講座他
指定期間	平成31年4月1日～令和6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 目標値に対する比較（貸出者数）（単位：人）		
	R1年度	R2年度
目標値	110,000	111,100
実績	101,829	67,026
達成率	92.6%	60.3%
一日平均	463	305
目標値に対する比較（貸出冊数）（単位：冊）		
	R1年度	R2年度
目標値	408,300	412,400
実績	371,467	253,579
達成率	91.0%	61.5%
一日平均	1,688	1,153
各年度の実績（単位：人）		
	R1年度	R2年度
新規登録者数	1,051	659
レファレンス件数	2,575	1,518
各種行事・講座等参加人数	7,362	1,347

令和2年度の利用状況について目標値を下回っているのは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館（令和2年2月28日から5月31日まで、6月3日から6月23日まで）や、再開館後の開館時間短縮（令和2年6月24日から令和3年3月31日まで）等によるもので、指定管理者の責任によるものではない。

- 2 令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ほとんどの行事が中止になってしまったが、子どもたちが楽しみながらソーシャルディスタンスを保てるよう、段ボールで作った車の中に入っておはなし会に参加する「ドライブおはなし会」を開催する等、コロナ禍での新しいイベントを開催しており、評価できる。

また、大人向けの講座としては、感染防止対策を徹底した上で、放映中の大河ドラマに合わせてテーマを設定した歴史講座に加え、切り絵講座、戯曲講座、朗読講座等、多岐にわたる講座を開催し、生涯学習の一助として役割を果たしている。

- 3 臨時休館中の業務の中で、小学校の国語教科書に掲載されている書籍のリストとして教科書関連リストを作成し、八幡東区・八幡西区の小学校に配布するとともに八幡図書館独自に開設しているホームページに公開した。その結果、小学校の教諭や学校図書館司書の利用が増加するとともに、地域の児童サービスを支える一助として役割を果たしている。

- 4 分館においても、折尾分館では、仮移転中のため狭い館内での行事の開催が難しい中、代わりに様々なテーマのブックリストを作成、配布し好評を得た。また近隣の幼稚園に出張おはなし会を行った。

八幡南分館では、来館した子どもが描いたぬり絵や好きな本を書いてもらったカードを飾る等参加型の展示を積極的に行った。

このように、コロナ禍での前向きな取り組みは評価できる。

- 5 広報活動では、八幡図書館で広報誌「さわらび」（毎月約720部）、折尾分館で「おりおん」（毎月約150部）、八幡南分館で「どきどき」（毎月約230部）をそれぞれ発行し、来館者、近隣の幼稚園や小中学校、市民センター等への配布を通じて図書館の情報提供を行っている。

また、八幡図書館が独自に開設しているホームページ上において、図書館案内や行事予定の紹介をしながら、利用者の声を反映して改良していき、各館の特色を打ち出したページ作りを行っている。

## (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2年度に実施したアンケートによれば、「対応の親切さ」、「図書の並べ方」について、回答者の9割以上が満足であると回答、「明確な説明」についても回答者の約88%が満足であると回答しており、市民の満足度が高いものと評価できる。

各サービスへの満足度 [八幡・折尾・八幡南分館]

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

	R1 年度	R2 年度
対応の親切さ		95.7%
明確な説明		87.8%
図書の並べ方		93.1%

※令和元年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館により中止。

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、毎夕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等迅速な対応を図り、中央図書館への報告も適切である。

4 利用者への情報提供について

八幡図書館のホームページでレファレンスであった事例を個人情報に触れない範囲で紹介し、同じような問題を抱えている利用者の問題解決を支援するなどして、図書館のレファレンスサービス等についての周知に努めており評価できる。

**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。

[所見]

【指定管理料の実績】

(単位：千円)

	R1 年度	R2 年度
予算	93,001	93,854
決算	93,001	93,854
うち光熱水費	2,121 (2.3%)	1,816 (1.9%)
うち再委託料	5,202 (5.6%)	5,820 (6.2%)

- 1 光熱水費の節約については、「館内の照明は、開館時にあわせ点灯する」、「日中など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」、「冷暖房は、開館 10 分前に入れる」等の対策を継続的に実施したことや、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館や開館時間の短縮を行ったことにより、前年度より減少しており、光熱水費が指定管理料に占める金額、割合共に前年度を下回っていることは評価できる。
- 2 再委託料の低減については、以前から継続して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、「発注の際は必ず複数の業者から見積もりを取る」、「委託先と年度ごとの単価の引き下げ交渉を行う」、「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りつつ、職員にも節約の意識付けを行っているが、再委託料が指定管理料に占める金額は、前年度を6%上回っている。
- 3 光熱水費及び再委託料の個別の低減への取り組みについては、日常業務の中で継続的に実施されている。指定管理料の予算額と決算額が同額となっているが、これは利益や損失を計上できない現行の決算報告書様式によるものであり、経費の効果的・効率的な執行についての判断は困難である。

(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、研修内容等）。
- 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 24 人中 87.5% の 21 人（令和元年度は職員 24 人中 20 人）が司書資格を有しており、募集時の要求水準である 75% を超える配置を行っている。このため、資格の有無による職員配置を考慮する必要がなく、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、館内研修として「広報 PR」「レファレンス」など直接的に利用者に関するものから、「危機管理」「ハラスメント」「個人情報保護」など企業運営に必要なものまで、計 30 回も実施した。  
また、館外での研修にも積極的に参加させることで、図書館のプロとしての意識を持たせ、図書館で実施している行事等の利用者サービスに還元している。具体的には、国立国会図書館主催の公共図書館等職員研修や、北九州市立中央図書館での読書バリアフリー法に係る研修等に参加している。  
職員の資質・能力の向上は、結果として、良質なサービスの提供・維持につながることから、この取組みについては大いに評価できるものである。
- 3 施設等との連携としては、アウトリーチとして、北九州市立子どもの館や幼稚園、市民センター等へ職員を派遣し、おはなし会を実施した。  
また、3 回目となる地域連携イベント「やはたアートフォレスト～パレットの樹」を開催した。  
さらに、地元の保育園・幼稚園児や小学生の施設見学では 15 園、校 282 名の受け入れを行うなど、様々な連携活動を行っていることは、待ちの図書館ではなく行動する図書館として評価できるものである。

## (2) 平等利用、安全対策、危機管理体制等

- |  |
|--|
| ① 施設の利用者の個人情報を保護する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。               |

## [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。さらに、企業として、プライバシーマーク（個人情報の適切な保護措置を講ずる体制を有する事業者の証明：日本産業規格）を取得し、職員に対して研修を行っている。

- 2 各館で作成している広報誌を近隣の幼稚園や小中学校、市民センター等に配布するとともに、八幡図書館が独自に開設しているホームページ上において、図書館の案内やイベント情報の案内を行い、多くの利用者が平等に図書館を利用できるよう配慮している。
- 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ている。  
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及び中央図書館と協議しながら、迅速に対応を行った。

## 【総合評価】

### 〔所見〕

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の渦中での図書館運営であり、一部目標値の未達成等厳しい館運営を余儀なくされている。全体的に、イベント中止等があるものの、新たな工夫によるイベントの開催や他団体等との連携等、館運営の前向きな取り組みは大いに評価できるものである。

### 〔今後の対応〕

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館や再開館後の開館時間短縮という止むを得ない状況にあったが、利用者の満足度は高く、良好なサービスが継続して提供されている。

今後も、引き続き利用者のニーズに配慮した質の高いサービスを提供していただきたい。

なお、館運営については、絶え間ない経費の効果的・効率的な執行に努められたい。