

## 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30年3月30日～令和3年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立小倉南図書館 (曾根分館含む)	施設類型	I	目的・機能	— ⑤
	所 在 地	北九州市小倉南区若園四丁1番60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 ・ 一部利用料金制 ・ 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	日本施設協会・図書館流通センター共同事業体				
	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 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 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 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> <p>2 提案事業</p>				

	医療健康情報支援事業、ビジネス支援事業、絵本づくり教室、英語で読み聞かせ、映画上映会、リトミック教室、文化講演会、iPad 講座、環境セミナー、郷土史講座、こども絵手紙教室、しかけ絵本展他
指定期間	平成30年3月30日～令和4年3月31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		47	
(1) 施設の設置目的の達成	35	5	35	
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 目標値に対する達成率（貸出者数）（単位：人）				
	H29年度 (3/30開館)	H30年度	R1年度	R2年度
貸出者数				
要求水準	—	150,000	150,000	150,000
目標値	—	160,000	161,000	162,000
実績	1,553	222,728	187,551	123,872
達成率	—	139.2%	116.5%	76.5%
一日平均 (休館日除く)	—	771	713	551
目標値に対する達成率（貸出冊数）（単位：冊）				
	H29年度 (3/30開館)	H30年度	R1年度	R2年度
貸出冊数				
要求水準	—	640,000	640,000	640,000
目標値	—	685,000	689,000	693,000
実績	7,157	983,417	830,770	581,884

達成率	—	143.6%	120.6%	84.0%
一日平均 (休館日除く)	—	3,406	3,159	2,586

### 新規登録者数の比較

(単位：人)

新規登録者数	H29年度 (3/30開館)	H30年度	R1年度	R2年度
実績	236	6,538	3,139	1,892

目標値に対する達成率について、貸出者数及び貸出冊数ともに平成30年度、令和元年度は要求水準及び目標値を大きく上回った。

令和2年度の両数値が未達なのは、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館（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）などによるもので、指定管理者の責任によるものではない。

平成30年3月30日に小倉南図書館が新しく開館し、多くの市民の関心が高かったこともあり、平成30年度の新規登録者数（6,538人）は市内図書館の中で一番多く、全体登録者数（17,155人）の4割近くを占めている。

## 2 各年度の行事

(開催回数、参加人数)

各種行事 講座等	H29年度 (3/30開館)	H30年度	R1年度	R2年度	計
子ども向け行事	—	118回、2,309人	118回、1,946人	17回、276人	253回、4,531人
大人向け行事	—	2回、72人	2回、45人	1回、14人	5回、131人
講座	—	—	4回、215人	3回、62人	7回、277人
映画会	—	24回、517人	21回、345人	4回、83人	49回、945人
ブックリサイクル	—	3回、1,475人	3回、717人	—	6回、2,192人
その他	—	14回、308人	15回、464人	—	29回、772人
計	—	161回、4,681人	163回、3,732人	25回、435人	349回、8,848人

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「子ども読書プラン」の施策や考え方を念頭において、読書会や講演会、読み聞かせ会等や展示、ブックリサイクル等を行った。

また、提案事業であるビジネス支援事業や映画上映会、郷土史講座、映画上映会も企画し、利用者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。

なお、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大のため、ほとんどの行事が中止となってしまったが、オンラインでの読み聞かせを配信するなど実施に当たっては、感染防止に細心の注意を払いとり行った。

これらの結果、小倉南図書館及び曾根分館における行事・講座への参加者は平成30年度から令和2年度までの3年間で延べ8,848人であった。

広報活動では、小倉南図書館で広報誌（一般室）「わかたけ」（毎月約500部）、（児童室）「たけのこ」（毎月約900部）、曾根分館で「そねっと新聞」（毎月約400部）をそれぞれ発行し、小倉南区役所や区内の各小学校、特別支援学校、親子ふれあいルーム、市民センター、JR城野駅等で配布することによって、図書館の情報提供を行っている。

(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。	15	4	12
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 平成30年度及び令和2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、回答者のほぼ9割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を提供することができている。

「対応の親切さ」、「明確な説明」、「図書の並べ方」のいずれも平均値90%以上を維持しており、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。

	H29年度 (3/30開館)	H30年度	R1年度	R2年度	平均値
対応の親切さ	—	96%	—	92%	94%
明確な説明	—	92%	—	89%	91%
図書の並べ方	—	87%	—	93%	90%

※R元年度については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館のため中止。

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、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。

令和2年度は、臨時休館中に早期開館に関する要望が多く寄せられたが、これらに対しては新型コロナウイルス感染症の感染症拡大防止のための措置である旨の明確な説明を行い、コロナ禍の中、利用者が安全、安心に利用できるよう図書館サービスの提供に努めた。

- 4 利用者が調べたいものを探すときのガイドブックとなるパスファインダー（小倉南図書館調べ方ガイド）を地区館では小倉南図書館のみ整備し、館内で閲覧できるようにした。

**2 効率性の向上等に関する取組み** 30 / 18

**(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。

	30		18
30	3	18	

**【評価の理由、要因・原因分析】**

**【指定管理料】** (単位千円)

	H29年度 (3/30開館)	H30年度	R1年度	R2年度
<b>予算</b>	346	80,000	80,740	81,481
<b>決算</b>	346	80,000	80,740	81,481

**【再委託料】** (単位千円)

	H29年度 (3/30開館)	H30年度	R1年度	R2年度
<b>予算</b>	42	11,817	11,927	12,037
<b>決算</b>	39	11,515	11,927	12,037

**【光熱水費】** (単位千円)

	H29年度 (3/30開館)	H30年度	R1年度	R2年度
<b>予算</b>	33	5,962	6,017	6,072
<b>決算</b>	13	4,902	4,249	3,585

- 1 令和元年度以降の指定管理料については、消費税率の引上げに伴い増額となっている。

<p>2 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、「発注の際は必ず複数の業者から見積もりを取る」、「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」、「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」などの取り組みを通じて経費の低減を図っており、再委託料が指定管理料に占める割合は毎年度、同程度で推移している。</p> <p>3 光熱水費の節約については、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」、「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」などの対策を行っており、併せて令和元年度以降は新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館を行ったことにより、光熱水費が指定管理料に占める金額、割合とも共に前年度を下回っている。</p>			
<p><b>(2) 収入の増加</b></p> <p>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。</p>	—	—	—
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>—</p>			
<p><b>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</b></p>	20		14
<p><b>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</b></p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	10	4	8
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>1 職員17人中15人と88%が司書資格を有しており、募集時の要求水準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。</p> <p>2 サービスの質を維持・向上していくために、中央図書館や福岡県立図書館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を職員全員で共有し、全体意識の向上に努めた。</p> <p>3 地域や関係団体との連携としては、地元自治連合会に協力して「若園祭り2018」の運営に参画したり、令和2年1月には第2回「知事のふるさと訪問」の実施に協力し、小倉南図書館において知事と地元（小倉南区、門司区）で活躍している方々との懇談会が開催された。</p>			

学校教育や地域振興に役立つ取り組みとしては、近接の小倉南特別支援学校の教育プログラムへの協力（平成30年度から令和2年度）や地元写真家による写真展及び講演会、合馬竹林公園の作品展等の企画、小倉南区役所と連携した生涯学習推進研修等を行った。

平成30年度から令和元年度には九州女子大学と連携して司書課程の学生の実務体験の場として延べ59人の学生を受け入れた。

地元の小・中学校等の施設見学や職場体験学習等では平成30年度から令和2年度までの3年間で延べ1,908人の受け入れを行い、丁寧な対応で図書館のPRに努めた。

また郷土資料や歴史・地図等の問い合わせが多いことから、1階の郷土資料室だけでなく3階にも郷土コーナーや参考資料の書架を配置すると共にSDGs関連の資料も展示した。

【施設見学・職場体験等受入】

(単位：人)

	H29年度 (3/30開館)	H30年度	R1年度	R2年度	計
受入人数	—	912	691	305	1,908

(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。	10	3	6	
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 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、特別支援学校、親子ふれあいルーム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。

#### 【総合評価】

合計得点	79	評価ランク	B
<b>[評価の理由]</b>			
1 利用状況について、平成30年度及び令和元年度は、貸出者数、貸出冊数ともに目標値を大きく上回っている。また令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館（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）などの理由により、貸出者数、貸出冊数ともに目標値を大きく下回ることとなったが、再開以降の施設利用が制限される中、利用者が安全・安心に利用できるよう、図書館サービスの提供に努めた結果、大幅な減少とならなかったことは評価できる。			
2 利用者アンケートでは、全ての項目でほぼ9割を超える回答者から満足であるとの評価を得ており、利用者のニーズに即した質の高いサービスが継続して提供出来ている。			
3 図書館に親しんでもらい、読書に対する関心を高めてもらうために、読み聞かせ会、お話し会、セミナー・講演会、講座等、多彩な行事を実施し、図書館のPRを行った。			
4 地元自治会のイベントへの参加・協力や、県及び市が実施する事業に対して開催協力をするなど地域や関係団体との連携・協働で地域社会への貢献を行った。			
5 施設の設備管理に実績がある自社ノウハウを生かし、外部委託の削減等、経費を効率的に低減する取り組みを行った。			
<b>[今後の対応]</b>			
新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館という止むを得ない状況にあったが、貸出者数、貸出冊数ともに概ね目標値を上回っており、利用者アンケートの結果においても全ての項目で良好なサービスが提供されている。			
今後も、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。			



[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]

- ・多文化共生の推進の一環として、英語・中国語・韓国語の絵本コーナーを設けているのであれば、アンケートについても、英語・中国語・韓国語等で設置することを提案する。
- ・アンケート結果は、開館直後の平成30年度より令和2年度の方が、より実態に即した結果と推測できるため、今後の施設の効果的な運営に活用することを期待する。また、SNSの活用について記載が無かったため、リピーターの確保等に繋がる手法として取り入れることも提案する。