様式１

多段階評価

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	平成 30 年４月１日～令和４年３月 31 日

１　指定概要

<table>
<tr><td rowspan="4">施設概要</td><td rowspan="2">名　　称</td><td rowspan="2" colspan="2">北九州市立門司図書館
（大里、新門司分館含む）</td><td>施設類型</td><td>目的・機能</td></tr>
<tr><td>Ⅰ</td><td>－　　⑤</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="4">北九州市門司区老松町３番３号他</td></tr>
<tr><td>設置目的</td><td colspan="4">『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</td></tr>
<tr><td rowspan="2" colspan="2">利用料金制</td><td colspan="4">[非利用料金制]　・　一部利用料金制　・　完全利用料金制</td></tr>
<tr><td colspan="2">インセンティブ制　有・[無]</td><td colspan="2">ペナルティ制　　有・[無]</td></tr>
<tr><td rowspan="2">指定管理者</td><td>名　　称</td><td colspan="4">株式会社 日本施設協会</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="4">北九州市戸畑区汐井町１番６号</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定管理業務の内容</td><td colspan="4">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、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）
（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）ほか</td></tr>
</table>

	２　提案事業 　としょかん広場、大人のためのおはなし会、医療情報講座、法律セミナー、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	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**		**３３**
（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。	３５	３	２１

［評価の理由、要因・原因分析］

①　目標値の達成

貸出者数の達成率　（単位：人）

貸出者数	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
要求水準	109,224	121,000	121,000	121,000	121,000
目標値	134,145	121,000	121,250	121,500	121,750
実績	113,452	112,230	98,155	66,263	82,727
達成率	84.6%	92.8%	81.0%	54.5%	67.9%
一日平均（休館日除く）	395	387	372	301	325

※ □ …評価対象年度（以下、同じ）

貸出冊数の達成率　（単位：冊）

貸出冊数	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
要求水準	466,270	471,000	471,000	471,000	471,000
目標値	575,404	471,000	472,000	473,000	474,000
実績	442,588	427,384	369,850	263,016	326,496

達成率	76.9%	90.7%	78.4%	55.6%	68.9%
一日平均 （休館日除く）	1,540	1,473	1,404	1,195	1,284

《参考・公共図書館の数及び貸出冊数》

年度 項目	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02	R03
図書館数	3,210	3,234	3,248	3,246	3,261	3,280	3,292	3,296	3,306	3,310	3,316
個人貸出冊数 （100 万点）	716	715	711	695	690	704	691	685	684	653	545
個人貸出冊数/館 （1000 点）	223	221	219	214	212	215	210	208	207	197	164

（公社）日本図書館協会・2021 日本の図書館統計

新規登録者数の比較　　（単位：人）

新規登録者数	【参考】H29 年度（更新前）	H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度
実績	1,243	1,091	872	512	939

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 年度の指定管理業務開始以降、目標値に達していない。

特に令和元年度以降、貸出者数及び貸出冊数ともに目標値を大きく下回っている。これは、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、令和３年５月 12 日から６月 20 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）、サービスの一部縮小（令和３年６月 21 日から７月 11 日まで）が大きく影響しており、指定管理者の責任によるものではない。

新規登録者数については、平成 30 年度の指定管理業務開始以降、減少傾向にあるが、これについては門司区の人口減少と少子高齢化が背景にある中、上記同様、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館等が影響しているものである。ただ、令和３年度に関しては、前年度大きく落ち込んだ新規登録者数を平成 30 年度に近い水準まで戻している。これは、日頃の努力の成果として評価できる。

なお、この 10 年余で全国の公共図書館は増加しているものの、図書の貸出数は減少傾向である。さらに、令和３年度は新型コロナウイルス感染症の影響が甚大で、前年度よりも約１億冊の減少となっている。

② 利用者の増加等の取組等

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、読書会や講座、読み聞かせ会、企画展示、ブックリサイクル等を行った。

なお、令和２年度以降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、ＣＯ2 モニターの設置や利用者同士の間隔の確保を図るな

ど、感染防止対策に細心の注意を払い、徐々に行事を再開した。

また、提案事業である地元関係団体との連携事業や映画上映会、郷土史講座、健康講座を企画し、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。

これらの結果、門司図書館及び大里、新門司分館（いずれも指定管理者）における行事・講座への参加者は平成30年度から令和３年度までの４年間で延べ10,847人であった。

なお、こうした状況下での新たな取り組みとして、他の地区館と連携してオンラインでの読み聞かせ会をYouTubeで配信した。令和２年11月６日から令和３年９月30日まで配信を行い、延べ194回の視聴があった。視聴回数はそれほど多くはないが、少しでも子どもたちに読書の楽しさを届けようと努力したことについては、大いに評価できるものである。

各年度の行事等　（開催回数、参加人数）

各種行事講座等	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	計
子ども向け行事	102回 1,278人	122回 1,490人	108回 947人	5回 30人	31回 176人	266回 2,643人
大人向け行事	37回 316人	26回 201人	23回 170人	4回 16人	14回 58人	67回 445人
講　座	17回 252人	28回 648人	30回 394人	2回 16人	7回 57人	67回 1,115人
映画会	24回 327人	22回 209人	20回 136人	― ―	4回 53人	46回 398人
ブックリサイクル	18回 ―	17回 ―	14回 ―	18回 ―	49回 ―	98回 ―
その他	50回 2,504人	33回 3,288人	33回 1,762人	2回 25人	26回 1,171人	94回 6,246人
計	248回 4,677人	248回 5,836人	228回 3,409人	31回 87人	131回 1,515人	638回 10,847人

④　効果的な営業・広報活動

図書館は、無料利用施設であり、利用料金制度を導入している施設ではないため、営業活動はない。

広報活動では、門司図書館で広報誌「うずしお」（毎月800部）、大里分館で「ともだち」（毎月350部）、新門司分館で「なかよし」（毎月1,200部）をそれぞれ発行すると共に、これまで区内の自治連合会や公民館等に配布してきた「イベント案内」を一時休止し、代わりにＪＲ門司港、門司各駅、地元商店街等の近隣施設への配布を実施することにより、より人の集まる場所で、より効率の良い情報提供を行った。

また、公募時提案のＳＮＳの活用については、令和４年１月末にFacebookでの情

報発信を開始した状況であり、時代に即した広報活動が少し遅れている。門司区は高齢化が進んでおり、ＳＮＳの効果が測定しにくい部分もあるが、従来の広報誌と使いわけた広報活動の強化を望む。

（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。	１５	4	１２

［評価の理由、要因・原因分析］

①　利用者の満足度

平成30年度から令和３年度に実施した利用者アンケートによれば、毎年、各サービス項目について満足であると回答した人の割合が９０％（無回答除く）を超える高い水準であり、全般的に質の高いサービスを提供していると言える。

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等の影響で「対応の親切さ」、「明確な説明」の満足度が若干程度低下したが、令和３年度は図書館の利用状況が改善傾向にあり、満足度も上昇している。これは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ものと思われる。

利用者アンケートの集計結果

	【参考】H29年度（更新前	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	平均値
対応の親切さ	100%	99.4%	―	98.5%	99.7%	99.2%
明確な説明	99.0%	99.1%	―	98.5%	99.4%	99.0%
図書の並べ方	95.3%	94.2%	―	96.7%	97.5%	96.1%

※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、館内に設置した意見投書箱を日々、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、業務に活かす体制をとっており、市民がより利用しやすい、心安らぐ図書館づくりに取り組んでいる。

③　個別の苦情・要望処理について

苦情・要望等については、常に、館内全職員で情報を共有し、その都度適切に対応してきているが、令和２年度において、一部、門司図書館（指定管理者）の利用者への対応が不十分な事案があり、その問題解決を中央図書館（教育委員会直営で市立図書館全体の統括）に引き継いだ事案があった。当時、対応に当たった指定管理者職員が相次いで退職したため、その事実を中央図書館に報告できなかった。このため、初期の段階で中央図書館との連携が不十分となり、問題解決にかなりの手間と時間を要した。

これを踏まえ、利用者からの苦情や要望に対しては、内容に応じて「受付窓口で対応するもの」「館長あるいは次長が対応するもの」「中央図書館と協議した上で回答するもの」に区別することにより、適切な対応が迅速に行えるよう改善を図るとともに、中央図書館への報告も適切に行うよう指導した。

なお、令和２、３年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で図書の貸出制限、各種行事の中止、学習室の利用中止などが相次いだ。この間、市民からの苦情・要望は膨大であり、中には、理不尽な内容や暴力的な内容まであり、職員は心身ともに疲弊しきっていた。接客サービスを行う施設ではどこも同様の状況であると推測されるが、コロナ禍での対応に真摯に取り組んだ姿勢は大いに評価できるものである。

④　利用者への情報提供

図書館では、特設展示コーナーを設置している。同コーナーでは、その時々に話題となったことや季節に合わせた本などの紹介を行っている。例えば、令和３年度では、「東京オリンピック・パラリンピック」「夏・キャンプ」「クリスマス」「ロシア・ウクライナ関連」「作家の追悼」など、本館だけでも年間約 130 ものテーマで本の紹介を行っている。

特に２月 22 日は、西暦で 2022 年２月 22 日となり「スーパー猫の日」と全国で話題となっていた。これに関して、猫の絵本や雑誌、物語本などを特設展示で紹介したところ、テレビの取材・放映となり、このニュースを視た市民が久しぶりに来館するといった、思わぬ効果ももたらした。

⑤　サービスの維持・向上の取組み、効果

令和３年度から実施した「もじ図書館クラシックシアター」は参加者からは好評価を得ている。「カサブランカ」「東京物語」「第三の男」など、年配者にとっては思い出の深い映画ばかりであり、今後、図書館へ足を運んでもらうきっかけとなることが期待できる。

また、門司図書館は高齢者の利用が多いことから、今後、2040 年までに高齢者人口が増加することを考えると、高齢者の図書館利用の促進は、居場所づくりや生きがいづくりといった新たな高齢者施策の取り組みとしても期待できる。

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	３０	３	１８

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。			

［評価の理由、要因・原因分析］

① 経費低減の取り組み（光熱水費）

光熱水費に関しては、天候による影響や新型コロナウイルス感染症による臨時休館等などの他の要因が及ぼす影響が非常に強く働いている。

実際に平成 30 年度より令和３年度の光熱水費が高いのは、平成 30 年度と令和３年度の気候の差であることが電力の需要量の差から明らかとなっている。

また、令和２年２月に実施された「北九州市指定管理者制度の効果的な運用に向けたサウンディング型市場調査結果」（以下「サウンディング調査結果」という。）において、指定管理者側から「光熱水費については、天候に左右されることもあり、経費縮減は難しい。」との意見が出ており、これを裏付けている。

平成 30 年度から令和３年度までの光熱水費をみると、平成 30 年度に比べ、令和元年度、令和２年度と光熱水費が低くなっている。これは、新型コロナウイルス感染症の影響で来館者数が減少したことに加え、図書館の臨時休館や館内の立ち入り制限（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）の実施、さらには、開館時間を１時間短縮（令和２年６月 24 日から令和３年３月 31 日まで）したことなどによるものである。

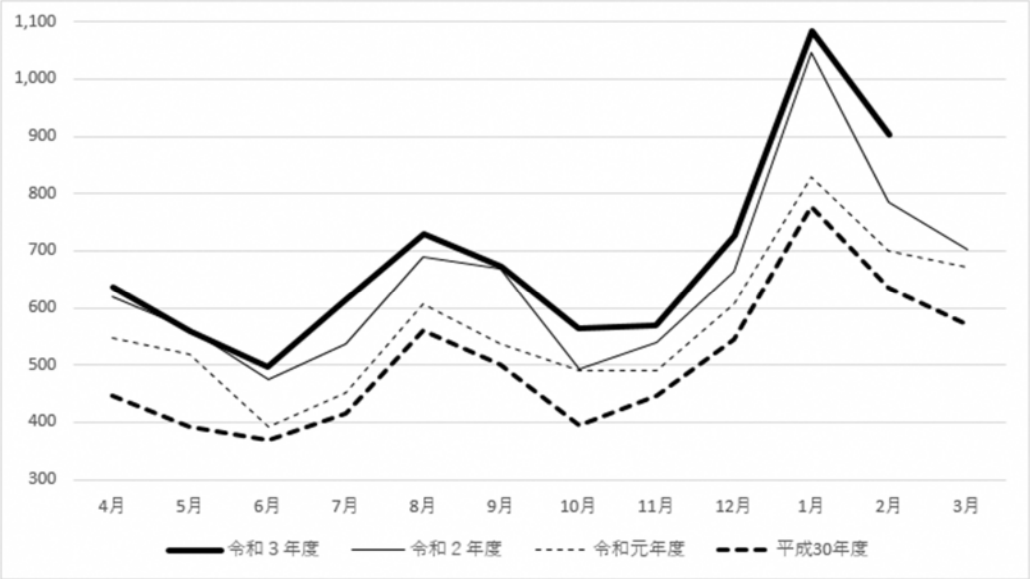
門司図書館の光熱水費の低減の取り組みについては、日常的に「館内の照明・空調は、開館してから点ける」、「日中の不要な電灯は消灯する」、「電子機器の電源は、使わないときは切る」などの対策を継続的に行っているが、上記に加え、建物や空調設備の老朽化の問題もあり、企業努力に水を差す結果となっている。

光熱水費 （単位：千円）

	【参考】H29 年度（更新前）	H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度	平均
予算	4,233	4,756	4,800	4,844	4,844	
決算	4,807	4,767	4,655	4,399	4,957	
差額	▲574	▲11	145	445	▲113	
決算の対前年度増減額	―	―	▲112	▲256	558	
決算の対前年度増減率	―	―	▲2.4%	▲5.5%	12.7%	1.6%

※国際友好記念図書館は、H29 年度末をもって閉館。

【参考・福岡県の低圧電力（自由料金）の需要量（単位：100 万 kWh)】



（資料参考：資源エネルギー庁・電力調査統計）

② 再委託

再委託に係る経費は、市民が快適に門司図書館を利用するための清掃業務や空調機器の保守点検業務、安全に利用していただくための警備業務やエレベータ・消防設備の法定点検業務である。これら再委託については、ここ３年間の支出額はほぼ同額で推移している。

このような中、「サウンディング調査結果」において、指定管理者側から「民間事業者としてもコストの削減には限界がある。」との意見が出ているが、門司図書館の指定管理者は、指定管理業務を受託している館ごとに再委託業務を行わず、複数の館の再委託業務を一括して行い、スケールメリットによる経費低減に努力している。この点については、人件費や物価の著しい上昇がない限り、指定管理料の見直しが行われない現行制度下では、前年度同額であることが努力の表れであると評価できる。

再委託料　（単位：千円）

	【参考】H29 年度（更新前）	H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度	平均
予 算	6,562	5,302	5,351	5,400	5,400	
決 算	5,279	5,020	5,356	5,405	5,405	
差 額	1,283	282	▲5	▲5	▲5	
決算の対前年度増減額	―	―	336	49	0	
決算の対前年度増減率	―	―	6.7%	0.9%	0.0%	2.5%

③ 効果的、効率的な執行

経費全体については、利益を含む一般管理費を除いた経費の各年度推移には大きな変化はない。対前年度で増減はあるものの、概ね決算比２～３％で推移している。また、前述以外に特筆すべき効果的・効率的な執行の工夫は見受けられない。

指定管理料　（単位：千円）

	【参考】H29 年度(更新前)	H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度
予算	90,336	77,200	77,915	78,630	78,630
決算	90,336	77,200	77,915	78,630	78,630
①一般管理費	1,597	2,098	1,782	2,024	1,818
②決算（(一般管理費を除く)	88,739	75,102	76,133	76,606	76,812
①の対決算比率	1.8%	2.7%	2.3%	2.6%	2.3%
②の対決算比率	98.2%	97.3%	97.7%	97.4%	97.7%

（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。	―	―	―

［評価の理由、要因・原因分析］

―

３　公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	２０		１４
（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。	１０	4	8

［評価の理由、要因・原因分析］

①　人員配置

職員 22 人中 20 人と 90%が司書資格を有しており、募集時の要求水準（75%）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。

②　職員の資質・能力向上を図る取り組み

新型コロナウイルスの影響により、外部で行われる研修などに直接参加することはなるべく避けたが、研修動画のオンライン視聴やＺＯＯＭでの研修に全国規模での参加が可能となり、令和３年度は積極的に参加している。

研修受講者は受講内容の報告書を作成することにより、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。また、日々の会議の中で職員の資質・能力向上につながる情報や事例を共有している。

ただ、館独自の研修については、ＤＶＤ視聴（＋講師によるポイント説明等）が多いのが気になるところである。他館では、独自制作の資料による研修を行っているところもあるので、参考にしてもらいたい。

また、「図書館における専門知識向上のための研修」は、テキストや資料を既存のもので行う場合、進行やアドバイスを特定の職員のみが行うのでは効果も限られる。職員１人ひとりが必ず講師となれば、研修の資料作成や事前勉強などで自己研鑽にもなる。令和３年度の事業報告書にも同様の見解が示されていることから、効果的な職員の資質・能力向上のために、是非、実施してもらいたい。

なお、令和３年度に行政経営課による指定管理者を対象とした労働関係法令の研修が実施されたが、社会的な問題となるような事案等については、引き続き市が主催して研修を実施し、市全体としての市民サービスの底上げを期待したい。

③　地域等との連携等

地域や関係団体との連携として、毎年、門司郷土会と「門司文化講演会」（令和２年度は中止）を開催することに加え、令和３年度は、新たに門司郷土会所有の歴史的資料について市文化企画課と保存・管理を図る取り組みや、九州鉄道記念館と共催した「鉄道写真パネル展」に古い写真を提供することなどを行った。

地元の小・中学校の施設見学や職場体験学習では平成30年度から令和３年度までの４年間で延べ1,599人の受け入れを行い、子どもの読書活動の裾野を広げる一助を果たすとともに、丁寧な対応で相互の連携を深めることができた。

さらに学校への出前読み聞かせなども積極的に実施しており、本市が進める「子ども読書プラン」の取り組みとして、大いに評価できるものである。

施設見学・職場体験学習受入　（単位：人）

	【参考】H29年度（更新前	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	計
受入人数	376	617	442	139	401	1,599

（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。	１０	３	６

［評価の理由、要因・原因分析］

①　個人情報の保護

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り扱いが徹底されている。

また、個人情報保護に関して、指定管理者は、Ｐマーク（プライバシーマーク・JISQ15001）を取得している（登録番号 18860246(02)）。Ｐマークは、２年ごとの更新の際に厳しい審査が必要である。また、事業者が自らの事業の用に供する個人情報について、その有用性を配慮しつつ、個人の権利利益を保護するための方針、体制、計画、実施、点検及び見直しを含むマネジメントシステムを構築していないと取得ができない。

このようにＰマークの取得によって、会社の信用を高め、全職員が高い個人情報保護意識を持つための絶え間ない努力は評価できるものである。

②　利用者の平等利用

利用者への平等利用に関しては、特筆する必要がないほど、「不平等」な対応によるトラブルは発生していない。職員間にも障害者差別解消法の「合理的な配慮の提供」意識が根付いており、障害者に限らず誰にでも平等に対応している。

④　収支の内容

経理等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。

⑤　安全対策

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心掛けてはいるが、令和３年４月に発生した外壁落下事案では、外壁点検の際に撤去した外壁の一部を駐車場に放置していたことを職員が誰も知らないという不手際が発生している。

また、令和４年２月に発生した門司図書館駐車場フェンス当て逃げ事故では、事故発生から約１週間後に利用者からの通報があるまで図書館職員がその事実を確認できていない事態があった。

このような事態を踏まえ、職員に対しては、常日頃から事故や災害等に対する意識を高め、緊急時に迅速かつ適正に対応できるように、日々の指導を徹底してもらいたい。

⑥⑦　防犯対応・非常時対策等

日頃から、職員間のコミュニケーションを密にするとともに、避難訓練や暴追研修などを実施しており、危機管理意識は非常に高い。実際、平成３０年度に発生した館内の盗撮事件では、迅速な通報が職員逮捕につながっている。

また、職員に暴言を吐く市民への対応として、近くの警察と相談・連携を密にして、いざという時の体制を整備している。

　また、令和３年１月 22 日に発生した日向灘地震（北九州市は震度３）の際は、館長が早朝から出勤し、建物や図書の被害状況の確認や開館の有無の判断など迅速な対応を行っており、災害時の危機管理意識も高いことは評価できる。

【総合評価】

合計得点	６５	評価ランク	Ｃ

［評価の理由］

１　施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み

　令和２年度、３年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館、開館時間短縮、サービスの一部縮小などの理由により、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。これは、指定管理者の責任ではないため、この点については評価に配慮した。

　一方、指定管理者は、殊更に新しい取組を行っているわけではないが、日々の堅実なイベントや市民が安心して利用できる取組を行っていることは、アンケート結果からも明らかであり、図書館サービスの提供に努めたことは評価できる。

　さらに、全国的な図書館離れの中で、令和３年度は利用者の図書館回帰も見受けられるところであり、これは指定管理者職員の努力のたまものといえる。

　なお、労働施策総合推進法の施行に伴って窓口対応の難しさに加え、職員の心理的負担も増加している。この点については、評価にあたって配慮を行った。

２　効率性の向上等に関する取組み

　指定管理料は、大きな社会状況変化がない限り５年間は同額である。このような中、企業努力による経費の削減については一定の評価はするものの、積極的な削減努力は見受けられない。

　一方で、天候や施設の老朽化など、指定管理者の責めに帰すことができない要因もあるため、評価に関しては、市の要求どおりとした。

３　公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

　職員の資質・能力向上を図る取組について、コロナ禍でも様々な研修参加や時代に即した ZOOM などの研修手法を積極的に評価した。一方、自主研修については、中長期的に職員の育成という視点が見られなかったので、これについては評価しない。

　地域との連携については、子どもの読書率の低下が問題となる中、積極的に学校に出向いている（アウトリーチ）ことに関しては、評価できる。

　個人情報の保護については、全国的に情報漏洩が問題となる中、会社として JIS Q 15001 の取得を行っており、これに基づく研修も実施されている。個人情報は、一旦、外部に流出すれば、取り返しがつかないばかりか業務を委託する市の信用も大いに失墜することになることから、適切な取組として評価した。

　なお、危機管理全般については、比較的適切に対応しているが、組織としての引き継ぎが十分されていない事案が複数発生していることから、この点は、厳しく判じた。

［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］
　適正に評価されている。
コロナ禍の影響を大きく受ける中、指定管理者が努力した部分にも着目した評価がなされている。

【評価レベル】

評価レベル	乗　率		評価レベルの考え方
5	１００%	良　い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	８０%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	６０%	普　通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	４０%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	２０%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	０%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】
Ａ：総合評価の結果、優れていると認められる
　（合計得点が８０点以上）
Ｂ：総合評価の結果、やや優れていると認められる
　（合計得点が７０点以上８０点未満）
Ｃ：総合評価の結果、適正であると認められる
　（合計得点が６０点以上７０点未満）
Ｄ：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
　（合計得点が５０点以上６０点未満）
Ｅ：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
　（合計得点が５０点未満）