

## 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	令和3年4月1日～令和4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	目的・機能
	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	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	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</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 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		
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）		
貸出者数	R2年度	R3年度
目標値	162,000	163,000
実績	123,872	156,515
達成率	76.5%	96.0%
一日平均 (休館日除く)	551	605
目標値に対する達成率（貸出冊数）（単位：冊）		
貸出冊数	R2年度	R3年度
目標値	693,000	697,000
実績	581,884	734,254
達成率	84.0%	105.3%
一日平均 (休館日除く)	2,586	2,837

新規登録者数の比較 (単位：人)

新規登録者数	R2 年度	R3 年度
実績	1,892	2,665

利用状況の目標値に対する達成率について、貸出者数及び貸出冊数は、それぞれ、96.0%、105.3%となり、ともにコロナ禍の影響が大きかった前年度の達成率を大きく上回った。

新規登録者も増加し、多くの利用者が図書に触れ合う機会を提供することができた。

② 行事等の実施状況  
(開催回数、参加人数)

各種行事 講座等	R2 年度	R3 年度
子ども向け行事	17 回、276 人	48 回、700 人
大人向け行事	1 回、14 人	15 回、234 人
講座	3 回、62 人	2 回、30 人
映画会	4 回、83 人	—
ブックリサイクル	—	1 回、870 人
その他	—	—
計	25 回、435 人	66 回、1,834 人

子ども読書推進活動として、各館で定期的に「おはなし会」を開催し、年間 48 回、700 人が参加した。「おはなし会」では、手遊びや、人形紙芝居などを交え、また、「子ども読書の日」には、しおりを配布するなど、子どもが図書館や本に興味を持つ工夫を行った。

大人向けの講座としては、「郷土の祭り行事や歴史について」というテーマで開催、また「松本清張の魅力」と題して講演会を行うなど、郷土に根付く興味深い題材を取り上げる取り組みにより、年間 15 回、234 人が参加し、図書館の利用促進につなげた。

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おり、ブックリサイクルは、その一環であるが、一度の開催で 870 人の参加を呼んだ。

これらの結果、小倉南図書館及び曾根分館における行事・講座への参加者は令和 3 年度において、1,834 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。
- 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 令和3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9割以上が満足であると回答しており、一般的に質の高いサービスを提供できている。

前年度と比較して、「対応の親切さ」、「図書の並べ方」のいずれも95%、「明確な説明」も92%に向上しており、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。

	R2年度	R3年度
対応の親切さ	92%	95%
明確な説明	89%	92%
図書の並べ方	93%	95%

- 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。
- 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、館内で閲覧できるが、さらに項目を追加し内容の充実を図っている。

## 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]**

① 【光熱水費】 (単位千円)

	R2年度	R3年度
予算	6,072	5,520
決算	3,585	4,062

② 【再委託料】 (単位千円)

	R2年度	R3年度
予算	12,037	10,942
決算	12,037	10,942

③ 【指定管理料】 (単位千円)

	R2年度	R3年度
予算	81,481	81,481
決算	81,481	81,481

- 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などの対策をした。
- また使用時間を可能な限り短縮させるため、始業・就業時間の厳格な運用を行い、不要不急の業務を控えるよう徹底しているが、光熱水費の金額が、前年度を上回っているのは、令和2年度より臨時休館日が減少したことによるものである。
- 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などを通じて経費の低減を図るとともに、職員に対しての意識付けを行ったことにより、再委託料が指定管理料に占める金額、割合ともに、前年度を下回っている。
- 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 19 人中 16 人と 84%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。
- 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。
- ③ 地域や関係団体との連携としては、北九州市立大学、自治連合会などと連携し「若園タウンパレード」（若園地区における共生事業、インクルーシブコミュニティ構想の一環）に携わった。  
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「デュアルシステム（職業教育）」に協力し、校外学習の場として図書館で受け入れ、職場体験を提供した。  
コロナ禍における地元の小・中学校等の施設見学では、感染防止対策を施し受け入れを行うほか、動画による図書館案内や、オンラインで司書のインタビューを行うなどの工夫をして対応している。

#### (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、指定管理者は、Pマーク（プライバシーマーク）を

取得している。このようにPマークの取得によって、会社の信用を高め、職員全員が高い個人情報保護意識を持つための努力は評価できる。

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。

④ 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。

⑤⑥⑦ 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。

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、迅速に対応する管理体制を整備している。

## 【総合評価】

### 〔所見〕

令和3年度は、引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、感染防止対策を講じつつ通常営業を再開したが、臨時休館等の影響もあり、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が、これは指定管理者の責任ではないため、評価の対象としない。

こうした状況下においても利用者の増加や利便性の向上の取り組みを継続し、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た。また、地域や関係団体との連携・協働で地域社会への貢献を行い、地域の特性を踏まえた書架づくり、利用者のニーズを反映した配置、ビジネス支援等の新たな取り組みを行ったことは、評価できる。

