

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4年4月1日～令和5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	I	目的・機能	— ⑤
	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、朗読講座、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 目標値の達成		
貸出者数の達成率 (単位：人)		
	R3年度	R4年度
目標値	112,300	113,400
実績	85,642	96,562
達成率	76.3%	85.2%
一日平均	335	346
貸出冊数の達成率 (単位：冊)		
	R3年度	R4年度
目標値	416,500	420,600
実績	324,758	359,923
達成率	78.0%	85.6%
一日平均	1,269	1,283
各年度の実績 (単位：人)		
	R3年度	R4年度
新規登録者数	999	1,984
各種行事・講座等参加人数	2,910	5,786

令和4年度の利用状況について貸出者数、貸出冊数とも目標値を下回っている。
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貸出制限などの対策を講じていた影響がまだ残っているものと考えられる。

② 利用者の増加等の取組み等

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、読書会や講演会、読み聞かせ会、企画展示、ブックリサイクル等を行った。

令和4年度は、7月の折尾分館の移転開館や引き続き感染防止対策を徹底しながら行事を再開し、提案事業である歴史講座や朗読講座、健康講座等、多岐にわたる講座を開催するとともに、展示、選書、レファレンスなどにも力を入れることで、情報発信、地域交流、生涯学習拠点として更なる図書館利用の促進を図った。

これらの結果、八幡図書館（分館含む）における各種行事、講座等の参加人数は令和4年度においては、前年度を大きく上回る5,786人の参加があった。

④ 効果的な営業・広報活動

広報活動では、臨時休館時や来館が難しい利用者への情報発信として、オリジナルホームページの充実を図り、レファレンス事例集の新設、みずかみかずよコーナーのリニューアル、職員によるお薦め本コーナーの更新を行った。

八幡図書館で広報誌「さわらび」（毎月約700部）、折尾分館で「おりおん」（毎月約140部）、八幡南分館で「どきどき」（毎月約220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。

(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 利用者の満足度

令和4度実施したアンケートによれば、「対応の親切さ」、「明確な説明」及び「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しており、全般的に質の高いサービスを提供できていると評価できる。

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

	R3 年度	R4 年度
応対の親切さ	97.7%	99.2%
明確な説明	95.0%	99.0%
図書の並べ方	93.7%	91.9%

② 利用者からの意見の把握・取組み状況

利用者アンケートに加え、館内に意見投書箱を設置し、毎日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

ICT（情報通信技術）を活用した広報手段として、エントランスロビーに設置しているデジタルサイネージでイベントの告知や図書館からのお知らせ、新着図書の情報等を提供している。

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

読書に親しんでもらい、読書に関する関心を高めてもらうために、各種行事や講座を実施し図書館のPRを行った。

また、各種講座終了後にアンケートを実施し、その結果を図書館スタッフで共有することにより、次回以降の講座の内容や新たな企画立案の参考としている。

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)

	R3 年度	R4 年度
予算	93,854	93,854
決算	93,854	93,854
うち光熱水費	2,158 (2.3%)	2,529 (2.7%)

うち再委託料	6,040 (6.4%)	5,919 (6.3%)
--------	-----------------	-----------------

① 経費低減の取組み（光熱水費）

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行っている。

光熱水費が指定管理料に占める割合が増加しているのは、令和3年度より開館日数が増加したことや原材料費の高騰によるものである。

③ 再委託

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おり、その結果、再委託料が指定管理料に占める金額及び割合共、前年度を下回っている。

④ 効果的、効率的な執行

指定管理料については、予算額と決算額が同額になっているが、これについては、光熱水費の節約や再委託料の適正な支出に取り組みつつ、図書館の設置目的に必要な支出と併せ、限られた予算をバランス良く執行できているものと評価する。

(2) 収入の増加

① 収入を増加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]

—

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 人員配置

職員 23 人中 87.0%の 20 人（令和3年度は職員 22 人中 19 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 職員の資質・能力向上を図る取組み

サービスの質を維持・向上していくために、「ビジネスマナー」、「読み聞かせ」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、オンラインを中心に館内研修を44回実施し、延べ138名が参加した。

さらには、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、福岡県立図書館主催の公共図書館等職員レファレンス研修や、北九州市立中央図書館での研修等に参加している。

また、八幡図書館一般室職員が、「第26回図書館を使った調べる学習コンクール」(図書館振興財団主催)に参加し、大人の部で、前年の毎日新聞社賞に引き続き、文部科学大臣賞を受賞した。

これらの活動は、職員の資質やレファレンス能力の向上につながるとともに、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、取組みについては大いに評価できるものである。

③ 地域等との連携等

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。

特に、5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～」に参加し、北九州芸術劇場や響ホール、近隣の公共施設等との連携を深めた。

中でも京都文教大学教授の鶴飼正樹氏を講師に迎え開催した文化講演会には、134名の参加があり、大好評であった。

また、地元の小学生による町たんけんやの保育園・幼稚園児の施設見学では計84回、2,202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 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 利用者への平等利用

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。

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。

⑤⑥ 安全対策、防犯対応

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。

⑦ 非常時対策等

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4年度は、新型コロナウイルス感染症対策が緩和される中、図書館の利用拡大、各種図書館行事の再開等により、貸出者数、貸出冊数共に目標値に達することはできなかったが、実績数値は前年度より増加している。

また一般室職員が参加した、「第26回図書館を使った調べる学習コンクール」（図書館振興財団主催）においては、前年の毎日新聞社賞に引き続き、文部科学大臣賞を受賞するという素晴らしい成果をあげており、日々の業務に取り組む真摯な姿勢が、個々の職員の能力を向上させ、良質なサービスの提供・維持につながるものと、大いに評価できるものである。

[今後の対応]

貸出者数、貸出冊数共に目標値には届かなかったものの、利用者アンケートにおいては、回答者9割以上が各サービスに対して「満足」の回答をしており、引き続き、良好なサービスの提供に努めてもらいたい。

