

令和4年度指定管理者の評価結果について

1 評価の目的

指定管理者による管理運営の状況、実績などをチェックし、指定管理者の業務実績や提案、改善を的確に評価することにより、指定管理者が取り組み意欲を高め、自主性や創造性を十分に発揮する。また、多様な市民ニーズに対応する運営を確保する。

2 評価の種類

(1) 多段階評価

指定管理期間の2年目と5年目に実施するもので、A～Eの5段階の総合評価を行い業務改善に反映させる。

※ A評価で90点以上の場合は、次期選定の際の総合評価に5点、80点以上の場合は3点が加算される。

(2) 所見評価

指定管理期間の3年目、4年目、6年目（指定管理終了の翌年）に実施するもので、文章のみで総合評価を行い業務改善に反映させる。

3 多段階評価

(1) 方法

評価の視点【有効性】【効率性】【適正性】で3つの大評価項目、5つの小評価項目に分け、小評価項目を5～0の評価レベルで採点。小評価項目の配点に評価レベルごとの乗率をかけて算出して得点の合計に応じて、A～Eの総合評価を決定する。

例) 配点35点×評価レベル3(乗率60%)＝得点21点

[評価の視点]

- 有効性：施設の設置目的が十分に達成できたか。
- 効率性：経費の低減等の効果があったか。
- 適正性：公の施設に相応しい適正な施設の管理運営が行われたか。

(2) 評価結果

評価項目	配点	門司図書館		戸畑図書館	
		評価	得点	評価	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】					
（1）施設の設置目的の達成	35	3	21	3	21
（2）利用者の満足度	15	4	12	4	12
2 効率性の向上等に関する取組み 【30】					
（1）経費の低減等	30	3	18	3	18
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】					
（1）施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	4	8	4	8
（2）平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	3	6	4	8
合計	100	—	65	—	67
総合評価		—	C	—	C

(3) 主な評価の内容（評価レベル4のみ）

《評価項目》1. 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み
（2）利用者の満足度

【門司図書館】

- 図書館利用者アンケートの結果では、『対応の親切さ』『明確な説明』『図書の並べ方』の各平均値が96%以上という高い評価となった。コロナ過でサービスの低下している中でも高い水準を維持できている。
- 図書館は昭和39年の建築で、市立図書館の中では最も古い施設である。他館に比べ、構造上の問題による苦情・要望が頻繁に寄せられるが、職員がこれにしっかり対応できている。
- 本を紹介する特設展示を頻繁に行うとともに、その時々々の社会情勢や話題になりそうな事案にアンテナを高くして対応している。例えば、2022年2月22日の「スーパー猫の日」などの展示は、日々の司書としての研鑽の成果と言える。

【戸畑図書館】

- 図書館利用者アンケートの結果では、『対応の親切さ』『明確な説明』『図書の並べ方』の各平均値が93%以上という高い評価となった。コロナ過でサービスの低下している中でも高い水準を維持できている。
- 個別の苦情・要望処理対応について、特に、最近のコロナ過で、利用者の言動も攻撃的になるケースもあり、対応ミスや職員の心身疲労などが心配であるが、大きなトラブルもない。

《評価項目》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

【門司図書館】

- 図書館での郷土資料の取り扱いについて、図書館独自の収集・研究等の対応を行うのが困難なため、郷土史会の資料を保管したり、講演会を行ってもらうなど連携を強めている。

【戸畑図書館】

- 図書館においては、若年層、特に中学生、高校生の利用が著しく低いことが課題としてある。そのような中、高校生に対する取組みとして
 - ① 県立ひびき高校に対するNIE教育（Newspaper in Education）を支援した。図書館にある新聞（縮小版を含む）を利用して、情報の「整理」「分析（記事の深読み）」やそれらをもとに新聞作成を行う「リテラシー（情報を適切に理解・解釈・分析し、改めて記述・表現する）」について学んでいる。教員主導で行うが、時には講師の派遣も図書館で行った。
 - ② 戸畑ブッククラブを、令和3年12月14日に北九州市立高校の生徒（1・2年生）により設立した。図書館の読書会は、主に成人向きだが、これを中・高生向きに設立したもので、定期的に図書館で読書会を開催し、感想（レビュー）を述べ合うことにより、読解力、表現力、説明力の向上学習となっている。

《評価項目》3. 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み
（2）平等利用、安全対策、危機管理体制など

【戸畑図書館】

- Pマーク（JISQ15001）を取得して、個人情報保護のための研修実施・体制を整備した。

- 令和4年1月22日の日向灘地震の際は、館長が指示を待たずに早朝に出勤し、被害状況の点検・確認を終了し、開館に備えた。

(4) 北九州市指定管理者の評価に関する検討会議の意見

〔 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。 〕

4 所見評価

小倉南図書館、若松図書館、八幡図書館、八幡西図書館ともに概ね適正であると認める。

■ 参考 ■

※ 評価レベルと乗率の関係

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)

※ 北九州市指定管理者の評価に関する検討会議(構成員)

構成員名	所 属 等
後 藤 明	株式会社日本政策投資銀行 九州支店 企画調査課長
前 田 和 美	株式会社 福岡リビング 編集部 部長 兼 統括編集長
松 木 摩 耶 子	公認会計士
◎ 松 永 裕 己	北九州市立大学大学院 マネジメント研究科 教授

指定管理者の管理運営に対する評価一覧

評価別	指定管理者	施設概要	指定期間	評価期間	評価ランク (評価点)
多段階評価 (選定前)	(株)日本施設協会	門司図書館 (2分館を含む)	H30.4.1 ～ R5.3.31	H30.4.1 ～ R4.3.31	C (65点)
	(株)日本施設協会	戸畑図書館	H30.4.1 ～ R5.3.31	H30.4.1 ～ R4.3.31	C (67点)
所見評価	日本施設協会・ 図書館流通センター 共同事業体	小倉南図書館 (1分館を含む)	H30.3.30 ～ R4.3.31	R3.4.1 ～ R4.3.31	/
	(株)日本施設協会	若松図書館 (1分館を含む)	H31.4.1 ～ R6.3.31	R3.4.1 ～ R4.3.31	/
	(株)図書館流通センター	八幡図書館 (2分館を含む)	H31.4.1 ～ R6.3.31	R3.4.1 ～ R4.3.31	/
	(株)黒崎コミュニティサービス	八幡西図書館	H24.7.1 ～ R9.6.30	R3.4.1 ～ R4.3.31	/

※ 八幡西図書館は、北九州市立黒崎文化ホール（黒崎ひびしんホール）との総合評価。

八幡西図書館の評価サイクルは3年ごとに多段階評価（中間）を行う。（平成26年度、平成29年度、令和2年度、令和5年度）その他の年度は最終年度の多段階評価（選定前）を除き所見評価を行う。

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

施設概要	名 称	北九州市立門司図書館 (大里、新門司分館含む)	施設類型	I	目的・機能	— ⑤
	所 在 地	北九州市門司区老松町3番3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	株式会社 日本施設協会				
	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		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				

	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。	35	3	21		
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 目標値の達成 貸出者数の達成率 (単位：人)					
貸出者数	【※】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
※ <input type="checkbox"/> …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	【※】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》

項目 \ 年度	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	【替】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。	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 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

	【特】29年度	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組みがなされ、その効果があつ	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。

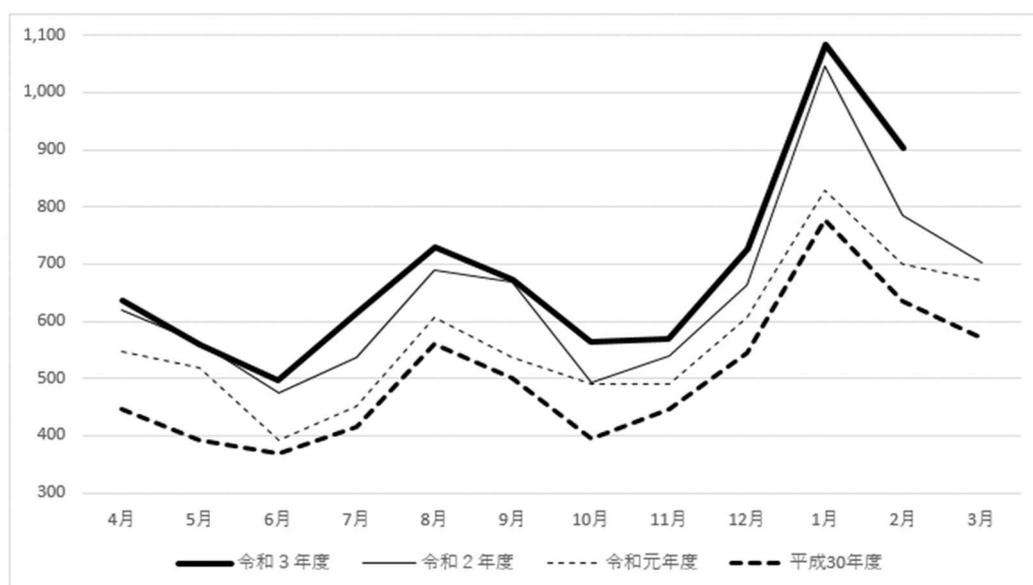
光熱水費

（単位：千円）

	【参】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】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)			
	【※】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。				10	4
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。					
[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)

	【特】29年度実績	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保護のための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
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。			

[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、避難訓練や暴迫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]			
<p>1 施設の設定目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			
<p>2 効率性の向上等に関する取組み</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			
<p>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</p> <p>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ため、これについては評価しない。</p> <p>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、積極的に学校に向いている（アウトリーチ）ことに関しては、評価できる。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			

[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。

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

施設概要	名 称	北九州市立戸畑図書館	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市戸畑区新池一丁目1番1号		
	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 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 type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	株式会社 日本施設協会		
	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)</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> <p>2 提案事業</p> <p>ビジネス支援事業、郷土史勉強会、子育て支援事業、医療・スポーツ関連講座、手作り「読書通帳」他</p>		

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）。	35	3	21		
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、その効果を得られているか。					
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	R1年度	R2年度	R3年度
要求水準	97,239	134,000	134,000	134,000	134,000
目標値	111,179	135,000	136,000	137,000	138,000
実績	143,975	132,358	115,066	78,051	95,095
達成率	129.5%	98.0%	84.6%	57.0%	68.9%
一日平均 (休館日除く)	517	456	439	355	373
※ <input type="checkbox"/> …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	R1年度	R2年度	R3年度
要求水準	463,771	506,000	506,000	506,000	506,000
目標値	529,172	506,000	510,000	512,000	515,000
実績	562,192	491,853	427,520	306,423	370,940
達成率	106.2%	97.2%	83.8%	59.8%	72.0%
一日平均 (休館日除く)	1,966	1,696	1,632	1,393	1,455

《参考・公共図書館の数及び貸出冊数》

	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	R1年度	R2年度	R3年度
実績	1,872	1,235	913	543	822

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、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。

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、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、提案事業である経営相談会や健康促進講座、英会話講座等も企画し、大人から子どもまで幅広い利用者の参加があり、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 年度以降、新型コロナウイルス感染症拡大が続き、各種行事の縮小による影響があったが、おはなし会等の開催に当たっては、広い部屋を利用し、ソーシャルディスタンスを確保する工夫を行うなどした。

また、利用者との相互交流や学校との連携を図るなど、新たな取り組みを試みることで、コロナ禍での図書館の活性化を図ることができた。その結果、北九州市で初の高校生による読書会「戸畑ブッククラブ」が創設され、若年世代の利用拡大につなげることができた。

これらにより、戸畑図書館における行事・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11,187人の規模となった。

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	R1年度	R2年度	R3年度	計
子ども向け 行事	242回 2,773人	193回 2,086人	85回 1,722人	19回 607人	58回 468人	355回 4,883人
大人向け行事	23回 278人	24回 277人	21回 278人	1回 6人	3回 21人	49回 582人
講座	9回 83人	19回 211人	16回 157人	10回 46人	26回 93人	71回 507人
映画会	—	—	—	—	—	—
ブック リサイクル	—	常時開催	常時開催	常時開催	常時開催	—
その他	21回 4,187人	78回 3,167人	99回 1,883人	—	3回 165人	180回 5,215人
計	2956回 7,321人	314回 5,741人	221回 4,040人	30回 659人	90回 747人	643回 11,187人

③ 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、戸畑図書館で広報誌（一般室）「飛幡の風」（毎月約250部）、（児童室）「あやめ」（毎月約350部）をそれぞれ発行し、来館者、区内全小学校、市民センター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。

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。

(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 利用者の満足度

平成30年度から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全項目の満足度が低下したが、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言える。

	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	平均値
対応の親切さ	98.9%	100.0%	—	99.4%	99.5%	99.6%
明確な説明	99.4%	99.5%	—	97.0%	98.4%	98.3%
図書の並べ方	96.9%	94.0%	—	89.9%	93.1%	92.3%

※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、戸畑図書館長及び同次長が迅速に対応し、場合によっては、本社で対応を協議するなどして、意見者への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。

初動報告・初動対応は、迅速かつ適切であり、対応の難しい苦情や要望に対する真摯な姿勢は大いに評価できる。ただ、一部ではあるが、不十分な案件も見受けられるので、これについては指導を行った。

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、イベント中止、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は、平時でないことを考慮すれば、大いに評価するものである。

④ 利用者への情報提供

図書館では、特設展示を行うための書架を設置している。書架には、その時々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。また、図書館だより「飛幡の風」で、図書館での安全・安心対策、利便性の向上策等を取り上げ、利用者の関心にこたえるとともに、情報を提供した。

⑤ サービスの維持・向上の取り組み、効果

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、各種行事や講座を実施し図書館のPRを行った。

また、幅広い年齢層に利用してもらうために「手作り読書通帳」を作成したほか、指定管理者（門司・若松図書館）と協力し読み聞かせ動画を作成し、YouTubeで配信する等の取り組みを行った結果、利用者からの評価は高く、良好なサービスが提供されてい

る。

また、戸畑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、その効果があったか。	30	3	18
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拡大防止のための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、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。

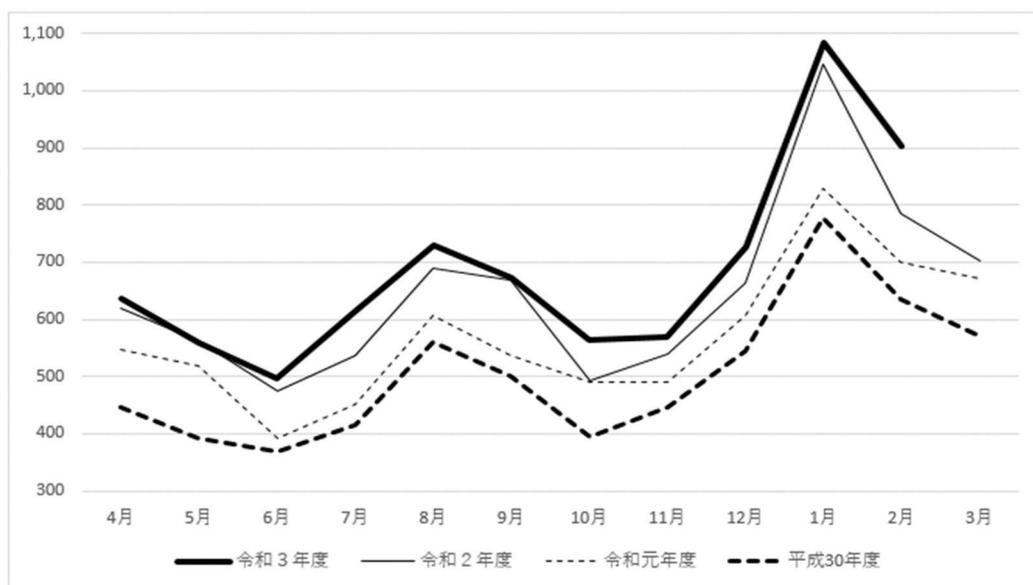
戸畑図書館の光熱水費の低減の取り組みについては、日常的に「館内の照明・空調は、開館してから点ける」、「日中の不要な電灯は消灯する」、「電子機器の電源は、使わないときは切る」などの対策を継続的に行っているが、上記に加え、建物構造（個別空調ができないエントランスの1Fと2Fの広い空間構造）の問題もあり、企業努力に水を差す結果となっている。

【光熱水費の推移】

(単位：千円)

項目	【参考】H29 年度(更新 前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	平均
予 算	6,013	6,091	6,147	6,204	6,204	
決 算	6,323	5,307	5,155	4,779	5,547	
差 額	▲310	784	992	1,425	657	
決算の対前年度増減額	—	—	▲152	▲376	768	
決算の対前年度増減額	—	—	▲2.9%	▲7.3%	16.1%	2.0%

【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、市民が快適に戸畑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、戸畑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)

項目	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	平均
予算	8,552	7,275	7,342	7,409	7,409	
決算	7,224	6,554	7,419	7,409	7,409	
差額	1,328	721	▲77	0	0	
決算の対前年度増減額	—	—	865	▲10	0	
決算の対前年度増減率	—	—	13.2%	▲0.1%	0.0%	4.4%

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)

項目	【参考】H29年度(更新前)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
予算	77,037	71,989	72,655	73,322	73,322
決算	77,037	71,989	72,655	73,322	73,322
①一般管理費	3,444	3,130	2,346	2,791	2,433
②決算 (一般管理費を除く)	73,593	68,859	70,309	70,531	70,899
①の対決算比率	4.5%	4.3%	3.2%	3.8%	3.3%
②の対決算比率	95.5%	95.7%	96.8%	96.2%	96.7%

(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り組み

20

16

(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。

10

4

8

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。

[評価の理由、要因・原因分析]

① 人員配置

職員 16 人中 14 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は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

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。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、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。他館では、事業報告書に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、北九州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

地域や関係団体と連携して、生涯学習支援を行うほか、水耕栽培展示による観察日記の募集や、利用者からのおすすめ本（「わたしの推し本」）募集を行った結果、年代を問わず多数の応募が寄せられるなど、幅広い年齢層のから図書館への関心を集め、利用者の開拓を図ることができた。

学校教育や地域振興に役立つ取り組みとしては、県立ひびき高校に対する N I E 教育支援や、北九州市立高校の生徒による読書会（戸畑ブッククラブ）の設立等、若年層に向けた多様な読書体験の機会の提供を行い、学校連携で高い評価を得られた。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 3 年度までの 4 年間で延べ 1,959 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、丁寧な対応で図書館の P R に努めた。

また、「戸畑ガーデニングクラブ」による図書館の花の手入れは、図書館のホスピタリティーの向上に大いに寄与している。これら地域団体との絶え間ない連携が「みんなの図書館」としての利用促進にもつながり、大いに評価できるものである。

【施設見学・職場体験等受入】

(単位：人)

	【参考】H29 年度(更新前)	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	計
受入人数	853 人	548 人	683 人	325 人	403 人	1,959 人

(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。	10	4	8
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。			

[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、経理事務及び施設の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、自主的な対応を行うとともに中央図書館への報告も行っている。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

対応出来るようにするなど、常日頃から職員への防災に対する意識付けを徹底している。

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、避難訓練や暴迫研修などを実施しており、危機管理意識は非常に高い。

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	C	評価ランク	67
[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、天候や施設の構造など、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ため、これについては評価しない。			
地域との連携については、子どもの読書離れの改善が大きな課題となる中、高校生の読書会の設立を支援するなど若年層の取り込みに大きく寄与した点は評価した。			
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 Q15001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、通常トラブルとならない小さな案件が時折見受けられることから、その点については若干考慮した。

[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。

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。

[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。

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	北九州市立若松図書館 (島郷分館含む)	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市若松区本町三丁目11番1号		
	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 type="checkbox"/> 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	株式会社日本施設協会		
	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	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)ほか			

	2 提案事業 ビジネス支援事業、郷土史勉強会、子育て支援事業、医療・スポーツ関連講座、手作り「読書通帳」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）															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>92,250</td> <td>92,500</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>52,204</td> <td>61,780</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>56.6%</td> <td>66.8%</td> </tr> <tr> <td>一日平均</td> <td>237</td> <td>242</td> </tr> </tbody> </table>		R2年度	R3年度	目標値	92,250	92,500	実績	52,204	61,780	達成率	56.6%	66.8%	一日平均	237	242
	R2年度	R3年度														
目標値	92,250	92,500														
実績	52,204	61,780														
達成率	56.6%	66.8%														
一日平均	237	242														
	目標値に対する比較（貸出冊数）（単位：冊）															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>376,380</td> <td>377,400</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>225,452</td> <td>267,888</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>59.9%</td> <td>71.0</td> </tr> <tr> <td>一日平均</td> <td>1,025</td> <td>1,050</td> </tr> </tbody> </table>		R2年度	R3年度	目標値	376,380	377,400	実績	225,452	267,888	達成率	59.9%	71.0	一日平均	1,025	1,050
	R2年度	R3年度														
目標値	376,380	377,400														
実績	225,452	267,888														
達成率	59.9%	71.0														
一日平均	1,025	1,050														
	各年度の実績（単位：人）															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2度</th> <th>R3度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規登録者数</td> <td>504</td> <td>763</td> </tr> <tr> <td>各種行事・講座等参加人数</td> <td>886</td> <td>3,052</td> </tr> </tbody> </table>		R2度	R3度	新規登録者数	504	763	各種行事・講座等参加人数	886	3,052						
	R2度	R3度														
新規登録者数	504	763														
各種行事・講座等参加人数	886	3,052														
	利用状況について、令和3度の貸出者数及び貸出冊数は、目標値に対する達成率															

が 66.8%と 71.0%となり、目標値に達していない。

両数値が未達なのは、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 3 年 5 月 12 日から 6 月 20 日まで）や再開館後の貸出制限（令和 3 年 6 月 21 日から 7 月 11 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。

新規登録者数については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館等の影響で令和元年、2 年度と減少傾向にあったが、令和 3 年度についてはコロナ禍以前の水準まで持ち直している。

- ② 利用者の増加や利便性の向上を高める取り組みについては、読書奨励等に関する業務において、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、読書会や読み聞かせ会、ブックリサイクル等を開催した。

また、大人向け朗読会や健康促進講座、アニメ映写会等も企画し、大人から子どもまで幅広い世代の参加があり、これらの事業を通じて図書館利用の促進を図った。

令和 3 年度も引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、マスク着用の徹底、ソーシャルディスタンスの確保、室内換気の徹底等の感染防止対策を徹底した上で、行事開催の可否を慎重に検討して行った。

そのような状況の中、昨年度開催できなかった「絵本づくり教室」「文化講演会」を再開するとともに新たに図書館閉館後に読み聞かせやレクリエーションを行う「夜の図書館たんけん」のような実験的なイベントを開催するなどの取り組みについては評価できる。

これらの結果、若松図書館及び島郷分館における行事・講座については年間 338 回開催し、3,052 名が参加した。

- ④ 広報活動では、若松図書館で広報誌「かいこう」（毎月約 290 部）、「うみねこ」（毎月約 500 部）、「かっぱ」（毎月約 400 部）、島郷分館で「おおきくなあれ」（毎月約 430 部）をそれぞれ発行し、来館者、小学校、市民センターや若松区の生涯学習会議等への配布を通じて図書館の情報提供を行っている。

引き続き FM ラジオ局エーステーションひびきにおいて、毎月、「図書館スタッフおすすめの 1 冊」や特設展示の紹介を行うなどして、図書館イベントの告知も行っている。

また一般社団法人マンガナイト主催の「これも学習マンガだ！ 世界発見プロジェクト」に賛同し、館内でプロジェクトの特設展示を行うことにより、同法人紹介HPにおいて展開協力施設として若松図書館の情報が掲載されるなどした。

(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結果によれば、令和2年度に引き続き、各サービス項目について、回答者の約9割以上が満足であると高い評価を得ており、コロナ禍の厳しい状況の中でありながら、高い水準を維持していることは評価できる。

	R2年度	R3年度
対応の親切さ	98.4%	97.3%
明確な説明	95.7%	95.7%
図書の並べ方	94.6%	96.9%

※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

- ② 利用者からの意見の把握・取り組み状況については、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・意見に対して真摯に向き合い、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。

また、ご意見箱に頂いた全意見については、原則として利用者の目に入る形で回答・掲示を行うなど評価できる取り組みである。

- ③ 利用者からの苦情や要望については、館長・次長が迅速に対応し、場合によっては、本社で対応を協議し、経費等の面も含め、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。

図書館主催の健康促進講座において、受講者から“講師からジェンダー差別を受けた”旨の申し出があった際には、速やかにその申し出の内容を踏まえ、講座内容を精査し、差別の事実を確認した上で、講師とともに受講者に対して謝罪を行った。

またこの事例を契機に図書館職員全体でジェンダーフリーについて理解を深める取り組みを行ったことは評価できる。

- ④ 利用者への情報提供については、特設展示を行うための書架を設置している。書架には、その時々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おり、今期は感染症に関する本、巣籠り需要にマッチした特設を多く設置した。

また若松区内の学校司書と協力し、ひびきの小学校、高須中学校の生徒との合同での特設展示を開催し、図書館と教育施設との双方向の情報発信を行う体制づくりを行った。

- ⑤ サービスの維持・向上の取り組み、効果については、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、各種行事や講座を実施し図書館のPRを行った。

初めての試みとして図書館職員が市民センターへ出向き出張読書会を実施。普段、図書館に来られない市民や利用頻度の少ない市民に向けた利用促進のPRを行い、好評価を得ており、来年度以降の実施も予定している。

また、北九州市の図書館は高齢者の利用が多いことから、2040年を迎えるにあたり、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

(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。

[所見]

(単位：千円)

指定管理料	R2年度	R3年度
予算	70,669	70,669
決算	70,669	70,669
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	5,384 (7.6%)	6,073 (8.6%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	5,960 (8.4%)	5,958 (8.4%)

- ① 光熱費の節約については、「館内の照明・空調は、開館してから点灯する」、「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」、「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」などの対策を継続的に実施しているが、光熱水費が指定管理料に占める割合が1ポイント増加しているのは、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」、「用品等の消耗品については、一括購入することで費用を抑える」、「用紙等については、より価格の安いインターネット購入を利用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」等を通じて経費の低減を図りつつ、職員にも節約を意識付けている。
- 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 17 人中約 76.5%、13 人（令和元年度も同数）が司書資格を有しており、年度協定で定められた司書資格の保有率 75%を超える配置を行っている。これにより、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、毎月、館内ミーティングにおいては実例に基づいた接遇シミュレーションを通じて、スキルの向上に努めた。 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て、オンライン受講での研修に積極的に参加した。 また、若松消防署による不測の事態を想定した防火・防災訓練や若松警察署々員を招へいしての島郷分館との合同の防犯研修を実施し、研修で培ったノウハウを職員全員で共有し、全体の意識向上に努めている。 このように、日頃から積極的に職員の資質・能力向上を図る取り組みを行っていることは評価できる。
③ 地域や関係団体との連携としては、若松区役所コミュニティ支援課との「はじめての絵本読み聞かせ」や市立美術館分館との「こぐまちゃんとの記念撮影」などのコラボレーション企画の開催や令和 3 年度からは若松区内の学校司書職員と協力した、ひびきの小学校、高須中学校の生徒によるブックレビューの特設展示を行うなど、関係団体との連携を積極的に取り組んでいることは評価できる。 また地元小学生の施設見学を年間延べ 335 人の受け入れを行い、丁寧な対応で図書館の PR に努めるなどの取り組みについても評価できる。
(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。

[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・JISQ15001）を取得している（登録番号 18860246(02)）。
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 図書館主催の健康促進講座において参加者からジェンダー差別についての苦情を受け、参加者に対して謝罪するという事案があったが、これを契機にジェンダーフリーなど施設の平等利用について、職員全体で理解を深め、認識を新たにしている。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
さらに、触法的利用者に対しては、注意喚起を行うと共に、ビル管理組合や警察署との連携に努めており、即応体制が整っていることは評価できる。
- ⑥⑦ 防犯、防災対策については、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、防犯及び防火・防災訓練を実施しており、危機管理意識は高い。
また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]

- 1 令和3年度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や再開館後の施設利用制限により、貸出者数、貸出冊数ともに目標数値を下回る結果となったが、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。
- 2 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、読書会や読み聞かせ会、ブックリサイクル等を開催した。

また感染防止対策を徹底した上での、読書週間スタンプラリーや親子リトミック教室を開催した。一方、「絵本づくり教室」「文化講演会」を再開するとともに、新たに図書館閉館後に読み聞かせやレクリエーションを行うような実験的なイベントを開催するなどの取り組みについては評価できる。

[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後の開館時間短縮という厳しい状況下にあったが、利用者の満足度は昨年度に引き続き9割以上の高い評価を受けており、概ね良好なサービスが提供できている。

今後も利用者のニーズに配慮した質の高いサービスの提供に取り組むと共に、施設運営については、絶え間ない経費の効果的・効率的な執行に努めていただきたい。

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、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 目標値の達成															
	貸出者数の達成率 (単位：人)															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>111,100</td> <td>112,300</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>67,026</td> <td>85,642</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>60.3%</td> <td>76.3%</td> </tr> <tr> <td>一日平均</td> <td>305</td> <td>335</td> </tr> </tbody> </table>		R2年度	R3年度	目標値	111,100	112,300	実績	67,026	85,642	達成率	60.3%	76.3%	一日平均	305	335
	R2年度	R3年度														
目標値	111,100	112,300														
実績	67,026	85,642														
達成率	60.3%	76.3%														
一日平均	305	335														
	貸出冊数の達成率 (単位：冊)															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>412,400</td> <td>416,500</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>253,579</td> <td>324,758</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>61.5%</td> <td>78.0%</td> </tr> <tr> <td>一日平均</td> <td>1,153</td> <td>1,269</td> </tr> </tbody> </table>		R2年度	R3年度	目標値	412,400	416,500	実績	253,579	324,758	達成率	61.5%	78.0%	一日平均	1,153	1,269
	R2年度	R3年度														
目標値	412,400	416,500														
実績	253,579	324,758														
達成率	61.5%	78.0%														
一日平均	1,153	1,269														
	各年度の実績 (単位：人)															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規登録者数</td> <td>659</td> <td>999</td> </tr> <tr> <td>各種行事・講座等参加人数</td> <td>1,347</td> <td>2,910</td> </tr> </tbody> </table>		R2年度	R3年度	新規登録者数	659	999	各種行事・講座等参加人数	1,347	2,910						
	R2年度	R3年度														
新規登録者数	659	999														
各種行事・講座等参加人数	1,347	2,910														

令和3年度の利用状況について貸出者数及び貸出冊数が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3年5月12日から6月20日まで）や、再開館後の貸出制限（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。

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。

令和3年度は、前年度に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、感染防止対策を徹底しながら行事を再開し、歴史講座や切り絵講座、戯曲講座、朗読講座等、多岐にわたる講座を開催した。新規事業として、地元の宮司を講師とした歴史教養講座や、令和3年度に新設された「北九州子ども読書の日」に合わせた行事を実施し、利用者の好評を得るとともに、図書館利用の促進を図った。

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。

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 利用者の満足度

令和3年度に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、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

	R2 年度	R3 年度
応対の親切さ	95.7%	97.7%
明確な説明	87.8%	95.0%
図書の並べ方	93.1%	93.7%

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。

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り組み

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、4 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、八幡図書館職員と響ホール室内合奏団のメンバーとのコラボ企画「きらめく音楽と言葉のしらべ」や九州国際大学との協同による地域 MAP や図書館照会動画の作成は多くの利用者、参加者から好評を得ている。

2 効率性の向上等に関する取り組み

(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)

	R2 年度	R3 年度
予算	93,854	93,854
決算	93,854	93,854
うち光熱水費	1,816 (1.9%)	2,158 (2.3%)
うち再委託料	5,820 (6.2%)	6,040 (6.4%)

① 経費低減の取り組み（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 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

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。再委託料が指定管理料に占める金額は、前年度とほぼ同額で推移している。

③ 効果的、効率的な執行

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 人員配置

職員 22 人中 86.3%の 19 人（令和 2 年度は職員 24 人中 21 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・能力向上を図る取り組み

サービスの質を維持・向上していくために、「読み聞かせ」「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、オンラインを中心に館内研修を 23 回実施し、延べ 67 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、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研修等に参加している。

また、八幡図書館一般室が、「第 25 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、毎日新聞社賞を受賞した。

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、取り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。

また、4 回目となる地域連携イベント「やはたアートフォレスト」に参加し、朗読コンサートの開催や、切り絵講座等を実施するほか、「ひと借りいこうぜ！」動画の作成・展示、「見ちゃり！読じやり！八幡のまち」MAP を作成した。

さらに、地元の保育園・幼稚園児や小学生の施設見学では 41 園、校 596 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。新たな取り組みによるオリジナルホームページの充実や、新規事業として「歴史教養講座」等を開催したほか、地域との連携イベントの実施等で多くの利用者、参加者から好評を得ており、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もらいたい。
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。

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	市民文化スポーツ局文化部文化企画課 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	①北九州市立黒崎文化ホール (黒崎ひびしんホール) ②北九州市立八幡西図書館	施設類型	I I	目的・機能	④ ⑤
	所在地	① 北九州市八幡西区岸の浦二丁目1番1号 ② 北九州市八幡西区岸の浦二丁目2番1号				
	設置目的	① 演劇、音楽その他の利用に供することにより市民文化の向上に資する。 ② 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(図書館法第2条)。				
利用料金制		<input 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 <input checked="" type="checkbox"/> 有・無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有・無				
指定管理者	名称	株式会社黒崎コミュニティサービス				
	所在地	北九州市小倉北区米町二丁目2番1号				
指定管理業務の内容		1 市が定める業務 (1) 黒崎ひびしんホールの管理運営に関する業務 (2) 貸館に関する業務 (3) 芸術文化事業の実施に関する業務 (4) 提案事業 2 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)				

	<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>(4) 提案事業 特別教養講座、子どものおはなし会・おりがみ教室、職員出前講座、職員出前読み聞かせ会他</p>
指定期間	平成24年7月1日～令和9年6月30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）に関する取り組み																
	(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 【黒崎ひびしんホール】																
	<大ホール> 目標値に対する比較（稼働率）																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>稼働率</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>65%</td> <td>65%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>54.8%</td> <td>27.6%</td> <td>42.1%</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>84.3%</td> <td>42.5%</td> <td>64.8%</td> </tr> </tbody> </table>	稼働率	R1年度	R2年度	R3年度	目標値	65%	65%	65%	実績	54.8%	27.6%	42.1%	達成率	84.3%	42.5%	64.8%
稼働率	R1年度	R2年度	R3年度														
目標値	65%	65%	65%														
実績	54.8%	27.6%	42.1%														
達成率	84.3%	42.5%	64.8%														
	<中ホール> 目標値に対する比較（稼働率）																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>稼働率</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>70%</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>69.5%</td> <td>29.9%</td> <td>54.0%</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>99.3%</td> <td>42.7%</td> <td>77.1%</td> </tr> </tbody> </table>	稼働率	R1年度	R2年度	R3年度	目標値	70%	70%	70%	実績	69.5%	29.9%	54.0%	達成率	99.3%	42.7%	77.1%
稼働率	R1年度	R2年度	R3年度														
目標値	70%	70%	70%														
実績	69.5%	29.9%	54.0%														
達成率	99.3%	42.7%	77.1%														

<練習室> 目標値に対する比較（利用者数）

稼働率	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	40,000人	40,000人	40,000人
実績	40,424人	10,585人	21,721人
達成率	101.1%	26.5%	54.3%

ホールの利用状況について、稼働率の目標値に対する達成率は、大ホールが64.8%、中ホールが77.1%であった。昨年に比べ回復傾向ではあるものの、新型コロナウイルス感染症の影響で5/10から6/20まで、さらに8/18から9/30まで施設が休館となり、その後も人数制限等の様々な施設利用における制約や、さらには緊急事態宣言等による外出自粛の影響を受け、達成率はコロナ前の水準までには戻らなかった。

【八幡西図書館】

目標値に対する比較（利用者数）（単位：人）

	R2年度	R3年度	平均値
目標値	320,000	320,000	320,000
実績	163,577	232,164	197,871
達成率	51.1%	72.6%	61.8%

目標値に対する比較（貸出冊数）（単位：冊）

	R2年度	R3年度	平均値
目標値	400,000	400,000	400,000
実績	387,713	487,605	437,659
達成率	96.9%	121.9%	109.4%

令和3年度の利用者数が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に伴う臨時休館（令和3年5月12日から5月20日まで）を行った影響が大きいと考えられる。一方で、貸出冊数は、前年度の実績を大きく上回ったうえで目標値も達成しており、評価できる。

② 【黒崎ひびしんホール】

令和3年度は下記のとおり、芸術文化事業を7事業、利用者を中心とした催しを2事業実施した。（全事業9事業、来場者2,862人）

□芸術文化事業（7事業）

1 東アジア文化都市北九州2020▶21（53人）

馬頭琴とジャズコンサート

モンゴルの風を感じて、スーホーの白い馬によせて

- 2 岡田将ピアノリサイタル (112 人)
- 3 サントペテルブルグ室内合奏団 (150 人)
クリスマス／アヴェマリア～寒さの中に暖かく灯る “冬の名曲集”
- 4 アストル・ピアソラ生誕100年記念 (354 人)
小松亮太五重奏 with 日野真一郎
- 5 作家林真理子のトーク・コンサート (230 人)
マリコとオペラ
- 6 KOBUDO-古武道-～尺八・チェロ・ピアノコンサート (257 人)
- 7 松田理奈ヴァイオリンリサイタル ピアノ實川 風 (112 人)

□利用者を中心とした催し (2 事業)

- 1 北九州マリンバオーケストラ RIM Concert Vol.8 (530 人)
- 2 新きたきゅう音楽塾 in 黒崎 (1,064 人)

□その他 (2 事業)

【民間企画事業】2 事業※新型コロナウイルス感染症防止のため中止

令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、中止・延期の事業が相次いだ中で育成型、鑑賞型を主に開催した。また、2021年まで延長となった「東アジア文化都市2020-21北九州」開催実施に合わせ、さまざまな芸術文化事業を実施した。

音楽鑑賞事業として、「馬頭琴とジャズコンサート」や旧八幡市民会館から引き継がれたスタインウェイ359を使用した「岡田将ピアノリサイタル」を実施した。「サントペテルブルグ室内合奏団 クリスマス／アヴェマリア」では海外招聘での実施となった。

また今年度ならではの公演として、「小松亮太五重奏 with 日野真一郎」では生誕100年を迎えるピアソラの音楽を北九州観光大使でもある日野真一郎氏の歌声で観客を魅了した。

「マリコとオペラ」では、オペラに関する林真理子さんの造詣の深いトークを交えた、オペラ初心者に向けたプログラムで音楽の裾野を広げること寄与した公演となった。

利用者を中心にした催しでは、「北九州マリンバオーケストラ RIM」は今年で8回目のコンサートとなり、毎年地域に密着した活動は多くの人に認知されるようになっている。

通年事業として、毎月開催の「新きたきゅう音楽塾 in 黒崎」では地元北九州のアーティストを講師に迎え安価で気軽に参加できる鑑賞の機会を提供している。

中止となった事業もあったが、コロナ禍でも創意工夫し、市民が優れた芸術文化に触れる機会を提供することで、本市の文化振興及び黒崎地区の賑わいづくりに大きく貢献したものと高く評価できる。

【八幡西図書館】

令和2年度から3年度にかけて、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止した行事もあったが、その中でも、感染防止対策を講じながら「読み聞かせ会」や「読書会」をはじめ、「ほんのふくぶくろ（3冊の本を詰めた福袋の貸出）」など各種行事を実施（計77回）したことは評価できる。

③ 【ホール及び図書館共通】

「黒崎文化・交流拠点地区」は、黒崎ひびしんホールと八幡西図書館の2施設を一体的に管理している。

駐車場は、利用者が相互の駐車場を利用できるようにして利便性を図った（満車の場合に案内）。また、自衛消防訓練を合同で実施し、連携を深めた。

④ 【黒崎ひびしんホール】

- ・ホームページやフェイスブック、ツイッターで、イベント情報や施設案内などの情報発信を行っている。
- ・市広報、「かるかる」等の情報誌を通じて広報を実施した。
- ・市内各市民センターへイベントチラシの配布を実施した。
- ・新聞広告による広範囲な情報発信を実施した。
- ・ホール利用者友の会「ファンタジア」会員へ、毎月イベント情報及びホール催事案内の送付を実施している。
- ・館内にデジタルサイネージを設置し、イベント情報等の案内を実施した。
- ・市内モノレール駅やバスセンター公告掲示板にポスター掲示を実施した。

【八幡西図書館】

児童向け広報紙「元キッズ」を毎月発行し、近隣の小学校や子どもの館に配布するとともに、中学生以上向け広報紙「ティーンズだより」を3か月に1回発行し、区内全中学校やユースステーションに配布するほか、一般向けに新刊案内を作成・配布し、利用者への情報提供を行っている。

また、八幡西図書館が独自に開設しているホームページ上において、新情報やランキング、イベント情報などの案内を毎月更新している。

（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 **【黒崎ひびしんホール】**

＜大ホール＞

満足度	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	80%	80%	80%
総合評価	100%	100%	100%
利用の問い合わせ・予約	99%	100%	100%
事務スタッフの対応	100%	100%	100%
技術スタッフの対応	99%	100%	100%

＜中ホール＞

満足度	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	80%	80%	80%
総合評価	100%	100%	100%
利用の問い合わせ・予約	99%	100%	100%
事務スタッフの対応	100%	99%	100%
技術スタッフの対応	99%	100%	100%

「総合評価」での満足度については、大ホール及び中ホールとも100%で高い評価であった。各項目についても目標を大きく上回り、利用者の評価は高い。これからも研修などを通じて職員の対応能力の向上に努め、利用者の視点に立った助言や支援を行うことが大切である。

【八幡西図書館】

令和3年度に実施したアンケートによれば、「図書の並べ方」について、満足とした回答が、令和2年度より約10ポイント高い91.5%となっている。

また、「対応の親切さ」、「明確な説明」についても、回答者の8割以上が満足であると回答し、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 [八幡西図書館]

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

	R2年度	R3年度	平均値
対応の親切さ	84.0%	89.5%	86.8%
明確な説明	92.0%	85.0%	88.5%
図書の並べ方	81.3%	91.5%	86.4%

② 【黒崎ひびしんホール】

利用者アンケートに加え、窓口へ「ご意見箱」の設置や「利用者意見交換会」を実施し、利用者の意見の把握、対応を行っている。

【八幡西図書館】

利用者アンケートに加え、2階及び3階の閲覧室に意見箱を設置して利用者からの苦情・要望・意見を広く募り、業務に活かしている。また、意見を踏まえた対応を館内掲示で回答するなど、評価できるものである。

③ 【黒崎ひびしんホール】

利用者からの意見・要望に対して改善を行い丁寧な対応を行った。

【八幡西図書館】

利用者の苦情・要望等については、基本的には図書館内で、場合によっては本社で対策を協議した上で、当該利用者へ説明し理解を求めるなど、迅速な対応が図られている。また、中央図書館への報告も適切である。

【ホール及び図書館共通】

毎月の職員会議においても、苦情・要望に対する改善点をお互いに出し合い、利用者から指摘される前に改善することを心がけている。

④ 【黒崎ひびしんホール】

ホール利用者友の会「ファンタジア」の会員に向けて、ホールに関することやイベントの情報発信を行った。また、ホームページ、フェイスブックを利用してイベント公演前や公演後の最新情報、近隣施設案内等の発信を行った。

【八幡西図書館】

児童向け広報紙や八幡西図書館のホームページで、イベントの情報やお勧めの本の紹介を行うなど、常に最新の情報提供を行った。

⑤ 【黒崎ひびしんホール】

スリッパ等物販サービス、録画・録音サービス、宅配弁当会社の紹介などを実施し、利用者の利便性を向上させる取り組みを継続して行った。また、オンライン予約をスタートさせるなど率先して利便性向上を図っている。

【八幡西図書館】

北九州市保健福祉局と連携し、認知症や発達障害啓発の特別展示を行った後も、利用者の関心が高かった認知症関連の書籍については、常設の別置コーナーを新設するなど、機を逃さず利用者のニーズに合ったサービス

を提供する取組みを行った。

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。
- ② 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所 見】

【黒崎ひびしんホール】

サービス購入料の実績 (単位：千円)

指定管理料	R1年度	R2年度	R3年度
予算	181,690	183,265	183,265
決算(インセンティブを含む)	181,349	181,786	182,918
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	12,253 (6.8%)	10,439 (5.7%)	12,560 (6.9%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	47,757 (26.3%)	52,503 (28.9%)	53,499 (29.2%)

【八幡西図書館】

サービス購入料の実績 (単位：千円)

指定管理料	R2年度	R3年度
予算	170,213	163,405
決算	170,213	163,405
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	4,329 (2.5%)	5,055 (3.1%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	14,630 (8.6%)	14,630 (9.0%)

① 【黒崎ひびしんホール】

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、等により経費の低減を図りつつ、職員にも節約を意識付けた。

【八幡西図書館】

令和3年度の指定管理料については、インセンティブ分の減少に伴い減額となっている。予算額と決算額が全く同一であるが、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、図書館の設置目的の達成に必要な支出と併せ、限られた予算をバランスよく執行できていると評価する。

② **【黒崎ひびしんホール】**

再委託については、委託先と年度ごとに委託内容の見直しを行うことや、職員でできる業務は委託等の発注項目から削除する等、経費が最小限となるよう取り組み、費用を抑えた契約を行っている。

【八幡西図書館】

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」、「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った結果、再委託料は前年度と同額で推移している。

③ **【黒崎ひびしんホール】**

光熱費の節約については、

- ・デマンドチェッカーを設置し、最大電力量を抑える
- ・日中など不要な電灯は消灯する
- ・夏は窓のブラインドを閉めて室温の上昇を抑える
- ・ホールのシャワーは利用者が少ないため、利用希望に応じて湯を沸かす等の対策を継続的に実施している。

【八幡西図書館】

光熱水費については、不要な電灯は消灯する、夏は窓のブラインドを閉めて室温の上昇を抑える等の対策を継続的に実施している。

しかしながら、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館や、開館時間の短縮を実施したことによる立入制限期間が、令和2年度に比べて大幅に減少し、相対的に開館時間が伸びたことに加え、これに伴って来館者数も増加したことを受け、光熱水費が指定管理料に占める金額、割合共に前年度を上回っている。

(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】

【黒崎ひびしんホール】

収 入	R1 年度	R2 年度	R3 年度
使用料収入（決算）	42,773 千円	21,841 千円	31,685 千円

新型コロナウイルス感染症の影響で休館や人数制限等の様々な施設利用における制約があったが、前年比 45%増となり回復の兆しがみられた。
なお、八幡西図書館については、同施設の使用料収入はない。

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 【黒崎ひびしんホール】

組織体制については、地域との連携を図る地域コーディネーターとして館長、総務運営部門を統括する総務課長を配置し、効果的かつ効率的な運営に努めてきた。

【八幡西図書館】

職員 20 人中 17 人が司書資格を有しており、市の基準（75%）を 10 ポイント上回っている。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、合理的な配置ができている。

② 【黒崎ひびしんホール】

ホール運営スタッフは、採用時に公立文化会館運営に必要な業務及び危機管理、接遇、個人情報管理、文書管理、苦情処理、保守点検業務等の集合研修 4 日間の日程で受講している。

また、パート職員についても、業務知識、緊急対応、接遇、個人情報管理、法令遵守等必要な講習を実施している。

その他、職員相互の接客状況をチェックし改善を図るバディサポートの実施や、「あったらいいなサービス」と題してアンケート調査を行い、集計結果を共有することでサービス改善に努めた。

【八幡西図書館】

サービスの質を維持・向上していくために、令和 3 年度は館内での研修のほか、各種研修の動画配信視聴などオンラインによる研修への参加

を積極的に行うなど、コロナ禍での前向きな取り組みは評価できる。

また、消火器の取扱い等について学ぶといった消防訓練を行うなど、非常時にも冷静沈着に対応し、利用者の安全確保ができるよう取り組んだ。

③ 【黒崎ひびしんホール】

年間を通して、それぞれの事業において、地元の音楽家を数多く出演させる等、積極的に地元との連携、協働の姿勢が見られた。

特に、「新きたきゅう音楽塾」では、地元で活躍するアーティストと協働することにより、地元音楽家へ活動の場を提供した。

また、地元商店街のイベントとタイアップした事業を企画し、準備を進めてきたが新型コロナウイルス感染症により中止となった。

【八幡西図書館】

近隣の8つの小学校から施設見学の受け入れを行い、図書館のPRに努めるとともに、近隣の中学校6校ほか高校1校に対し図書館カード申込書を配布し、ヤングアダルト世代へ利用を呼びかけた。

また、幼稚園や小学校への図書館だよりの配布や、ティーンズコーナー掲示板での情報発信など、次世代の育成を支援する図書館としての役割を果たしている。

地域との連携では、地元のユースステーションと連携し、七夕短冊展示や本の木企画を行ったほか、北九州市立大学図書館をはじめとした地元大学図書館へ幅広い資料の提供を行った。

このように、広く様々な団体等との連携や協同を図っており、大いに評価できる。

(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。

[所 見]

① 【ホール及び図書館共通】

「個人情報の保護に関する法律」、「北九州市個人情報保護条例」ならびに「北九州市情報セキュリティポリシー」に基づき、個人情報の適正な取り扱いを確保するとともに、個人情報保護に関して、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、研修等を通じて個人情報の重要性を徹底して教育した。

② 【黒崎ひびしんホール】

ホールにおいて利用希望日が競合した場合は、抽選により平等な条件の下で決定するなど、適切に処理を行った。

【八幡西図書館】

図書館内の利用案内や注意書きなど POP を作成して周知を図るとともに、大活字本コーナーを充実させ、高齢者の利便性を高めた。また、自動貸出機については、不慣れな方や高齢者などへ利用方法を案内するなど、個々人の状況に応じたきめ細やかな対応を行い、利用者が平等に利用できるよう配慮した。

③ 該当なし

④ 【ホール及び図書館共通】

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。

⑤ 【ホール及び図書館共通】

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、所管課への報告を行った。

⑥ 【黒崎ひびしんホール】

危機対応マニュアルや緊急時に備えた職員の連絡網を整備し、災害等に対する職員への意識を高め、職員への周知を徹底した。

ホールでは、各室へつながる廊下のドアには電子ロック式のセキュリティ対策を行っており、利用者以外が簡単に侵入できないよう対応した。

【八幡西図書館】

警備員による定期的な巡回に加え、図書館職員による館内巡視を実施し、犯罪やトラブルの未然防止に努めた。

また、開館中は、館長・次長・窓口業務責任者のうち、必ず1名以上が常駐するとともに、緊急時に備えて図書館職員の連絡網を整備し、併せて、災害等に対する職員の意識を常日頃から高めることを徹底した。

⑦ 【ホール及び図書館共通】

事故発生時や非常時については、館長、次長、ならびに窓口業務責任者は、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、迅速に対応を行った。

【総合評価】

〔所見〕

黒崎ひびしんホールにおいては、新型コロナウイルス感染症による影響で施設の稼働率や練習室の利用者数は目標値を達成することはできなかったが、前年比では上昇傾向であり回復の兆しがみられた。このような中でも自主事業を9事業実施するなど地域の文化振興に貢献した。

また、感染症対策として利用制限の内容が刻一刻と変化する中で、柔軟な対応を行い円滑なホール運営を行った。

八幡西図書館について昨年度も、一昨年度に引き続き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など依然として厳しい館運営を余儀なくされたが、全体的に、前年度実績を上回っている。絵本の読み聞かせ会など一部イベントの中止があったものの、新たな工夫によるイベント開催や地域団体等との連携など、館運営の前向きな取り組みは、評価できるものである。

また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館があったものの、貸出冊数は目標値の121.9%と大きく上回り、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するとともに、館運営についても、絶え間ない経費の効果的・効率的な執行に努められたい。

〔今後の対応〕

黒崎ひびしんホールにおいては、引き続き地域の芸術文化振興に寄与するとともに黒崎地区のにぎわいづくりにもつながるよう、様々な文化事業を展開していただきたい。

また八幡西図書館について、指定管理者と運営業務受託者の権限と責任が混乱している場合が多々見受けられる。昨年度より、事業契約書に基づく対応の徹底を指定管理者と運営業務受託者の双方に指導しているところであり、引き続き業務遂行の混乱がないように指導していく。