

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31年4月1日～令和6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	目的・機能
	所在地	北九州市八幡東区尾倉二丁目6番1号他	I	— ⑤
	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、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) 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7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		36			
(1) 施設の設置目的の達成	35	3	21			
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 目標値の達成 貸出者数の達成率 (単位：人)						
貸出者数	【参考】H30年度 (更新前)	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
要求水準	130,281	108,700	108,700	108,700	108,700	108,700
目標値	136,100	110,000	111,100	112,300	113,400	114,400
実績	124,132	101,829	67,026	85,642	96,562	99,431
達成率	91.2%	92.6%	60.3%	76.3%	85.2%	86.9%
一日平均 (休館日除く)	432	463	305	335	346	347
※ <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】H30年度 (更新前)	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
要求水準	503,326	402,200	402,200	402,200	402,200	402,200
目標値	528,700	408,300	412,400	416,500	420,600	424,800
実績	448,123	371,467	253,579	324,758	359,923	360,789
達成率	84.8%	91.0%	61.5%	78.0%	85.6%	84.9%
一日平均 (休館日除く)	1,558	1,688	1,153	1,269	1,283	1,260
新規登録者数の比較 (単位：人)						
新規 登録者数	【参考】H30年度 (更新前)	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
実績	1,158	1,051	659	999	1,984	1,871

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令和元年度の指定管理業務開始以降、目標値に達しなかった。

令和2～3度は、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）による影響が大きな要因である。また、コロナ過での生活様式の変化が、その後の貸出者数及び貸出冊数に影響している可能性は否定できない。

なお、新規登録者数についても、令和2～3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館等の影響により減少となったが、令和4年度は、前年度までの登録者数を大きく上回っている。これは、同年7月に折尾分館が移転開館したことが大きな要因と考えられる。

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、読書会やおはなし会、読み聞かせ会、企画展示、ブックリサイクルなどを行った。

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、令和3年度以降、順次行事を再開し、参加者も徐々に増加してきた。

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、歴史講座、朗読講座を開催すると共に読書レファレンスにも力を入れるなど、情報発信、地域交流、生涯学習の拠点としての図書館利用の促進を図った。

これらの結果、八幡図書館及び折尾、八幡南分館（いずれも指定管理者）における行事・講座への参加者は令和元年度から令和5年度までの5年間で延べ23,829人となった。

各年度の行事

(単位：人)

各種行事・講座等	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	合計
参加人数	8,664	7,362	1,347	2,910	5,786	6,424	23,829

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、利益を目的とする営業活動は行わなかった。

広報活動では、八幡図書館で広報誌「さわらび」（毎月750部）、折尾分館で「おりおん」（毎月160部）、八幡南分館で「どきどき」（毎月300部）をそれぞれ発行するとともに、臨時休館の周知や来館が困難な利用者への情報発信としてホームページの充実やレファレンス事例集の新設、職員によるお薦め本コーナーの更新を行った。

また新たな取り組みとして、「北九州ノコト」（北九州エリア最大級のローカルメディア）を活用することにより、幅広い年齢層に対しての広報活動を更に充実させた。以上のことから、施設の設置目的に対する取組については、当初に要求した水準を満たしており、適正に実施されている。

(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	5	15
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
- 令和2年度から令和5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満足であると回答した人の割合が概ね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、特に「対応の親切さ」、「明確な説明」の満足度の低下が目立ったが、令和3年度以降は図書館の利用状況が改善傾向にあり、満足度も徐々に上昇し、令和5年度は、「対応の親切さ」「明確な説明」「図書の並べ方」のすべての項目において、更新前の平成30年度を上回った。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

項目	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	平均値
対応の親切さ	99.4%		95.7%	97.7%	99.2%	99.5%	98.0%
明確な説明	95.0%		87.8%	95.0%	99.0%	99.2%	95.3%
図書の並べ方	94.4%		93.1%	93.7%	91.9%	95.9%	93.7%
回答者数	499人		188人	300人	400人	399人	—

※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だ。

③ 個別の苦情・要望処理について

苦情・要望等の処理については、常日頃から寄せられた意見を的確に把握し、迅速に対応するとともに、中央図書館への報告も適切に行うなど、利用者の意見に真摯に向き合った姿勢は大いに評価できる。

④ 利用者への情報提供

ICT（情報通信技術）を活用した新たな広報手段として、八幡図書館の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、新着図書情報などを提供するなどの取り組みを行った。

⑤ サービスの維持・向上の取組み、効果

読書に親しんでもらい、読書への関心を高めてもらうために、「八幡図書館文芸ラウンジ」と題し、直木賞作家 東山彰良氏によるトークショーと九州女子大学司書課程の学生によるビブリオバトルを開催し、利用者の知的欲求に応える図書館を目指す取り組みを行うなど、各種行事や講座を実施し、図書館のPRを行った。

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 3 18

【評価の理由、要因・原因分析】

【指定管理料】

(単位：千円)

	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	93,392	93,001	93,854	93,854	93,854	93,854
決算	93,392	93,001	93,854	93,854	93,854	93,854

【光熱水費】

(単位：千円)

	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	5,228	4,542	4,584	4,034	4,034	3,960
決算	3,515	2,121	1,816	2,158	2,529	2,378

【再委託料】

(単位：千円)

	【参考】H30年度 (更新前)	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
予算	4,576	6,807	6,870	7,123	7,414	7,447
決算	5,005	5,202	5,820	6,040	5,919	5,878

① 経費低減の取り組み（光熱水費）

八幡図書館の光熱水費の節約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。

なお、令和2年度は新型コロナウイルス感染症による臨時休館(67日間)等などの影響による減額と考えられる。

② 再委託

再委託料の低減については、継続して施設や設備管理に実績のある自社の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」、「委託先と年度ごとに単価の引き下げ交渉を行う」「職員でできる業務は委託先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、職員に対しても節約の意識付けを行い、令和3年度以降は徐々にではあるが減少傾向となった。

③ 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た。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たものと評価する。

(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 16

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	20		16
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24人中21人と87.5%が司書資格を有しており、募集時の要求水準(75%)を超えており、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

った。

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感染拡大時は、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、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わるものから、「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研修を実施した。

コロナ禍後は、館外での研修に積極的に参加することで、図書館のプロとしての意識を持たせ、日々の図書館業務や行事等を通じて利用者サービスに還元した。

なお、令和4年度には、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」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。

これらの取り組みは、職員の資質やレファレンス向上につながるとともに、結果として良質な図書館サービスの提供を維持できることから、大いに評価できる。

③ 地域等との連携等

北九州市立子どもの館や幼稚園、特別養護老人ホーム等へ職員を派遣し、おはなし会を実施した。

特に、6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～」では、八幡東区内の企業団体施設とパートナーシップを組み個性あふれるイベントを開催し、北九州市立響ホール室内合奏団と八幡図書館朗読講座受講生が共演した「朗読コンサート『きらめく音楽と言葉のしらべ』」では141名の参加があり、大変好評であった。

また地元の小学生による町たんけんや保育園・幼稚園児の施設見学、九州女子大学の学生による職場体験では、令和元年度から令和5年度までの5年間で延べ9,176名の受け入れを行い、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。

【施設見学・職場体験等受入】

(単位：人)

	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	合計
受入人数	2,233	2,587	282	596	2,275	3,436	9,176
(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
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。							4
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							8

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

シュレッターを設置し、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た。

個人情報保護に関しても、職員全員に対して年1回の個人情報研修とその試験を実施するとともに誓約書も徴した。

さらに企業として、Pマーク（プライバシーマーク・JISQ15001）を取得（認定番号 10530010(09)）し、2年毎の更新に際して厳しい審査を受けた。また、年1回の社内監査チームによる監査を実施し、事業者が自ら指定管理業務に係る個人情報について、その有用性を配慮しながら個人の権利利益を保護するための体制、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たことは評価できる。

② 利用者の平等利用

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、ホームページ上で図書館の案内やイベント情報の提供を行った。

また、高齢者や障害者に対する配慮としては、ホワイトボードや指定管理者作成のコミュニケーションボードを活用しながら意思の疎通を図るなど丁寧な対応に努めた。

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たことが確認できた。

⑤ ⑥ 安全対策、防犯対応

職員全員が自社の危機管理研修を受講するとともに、火災総合訓練及び地震総合訓練に参加することにより、緊急時の対応について、連絡等の手順も含め確認を行った。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、緊急時に速やかに対応できるよう、常日頃から周知徹底に取り組んだ。

館長・次長は、館内・館外の巡回の際には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適時行った。

⑦ 非常時対策等

事故発生時や非常時については、館長及び次長は速やかに事態を把握し、必要に応じて本社や中央図書館と協議しながら、迅速に対応した。

また図書館において発生する事件・事故などへの対応として、近隣の警察との相談・連携を密にして、非常時の体制を整備した。

中でも、令和5年7月に折尾分館において利用者が大声を出して職員を恫喝した際に、速やかに警察へ通報し、事態の收拾を図ったことは評価できる。

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
[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			
<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。</p> <p>また、折尾分館が移転建替えのため仮移転（令和2年4月から約2年間）の間、手狭な館内のため思うような行事の開催が困難な状況にあっても、様々なテーマの絵本リストを作成して利用者に配布したり、近隣の幼稚園や子どもの館へ出向いて出張おはなし会を開催するなど、創意工夫を凝らして、図書館サービスの提供に努めたことは評価できる。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み			
<p>指定管理開始から5年間、原材料価格の高騰、人件費の上昇、人手不足など社会状況の変化があったにも関わらず、企業努力による経費節減に努めたことについては評価するものの、支出額の積極的な削減までに至らなかったため、評価は、市の要求どおりとした。</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>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オンラインによる研修手法を積極的に実施した点を評価した。加えて一般室職員が「図書館を使った調べる学習コンクール」に参加し、2年連続で受賞する成果を上げるとともに、大人向け及び小学生向けの「図書館を使った調べる学習講座」を開催し、調べる楽しさの理解を深め、図書館利用の拡大を図ったことも評価できる。</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、積極的に地域や学校等に出向いたことに加え、施設見学や職場体験を積極的に受け入れたることは、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、会社としてプライバシーマークの取得を行っており、これに基づく研修も実施された。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ため、適切な取組として評価した。</p> <p>危機管理全般については、自社による全職員を対象とした危機管理研修や火災総合訓練等を実施し、緊急時・非常時に適正かつ迅速に対応できる体制づくりに努めた点を評価した。</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。

今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 好	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)