

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	北九州市立門司図書館 (大里、新門司分館含む)	施設類型	目的・機能
	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 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	<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、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)</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 としょかん広場、こどものつどい、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																
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。															
	【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>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>121,750</td> <td>122,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>82,727</td> <td>87,322</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>67.9%</td> <td>71.6%</td> </tr> <tr> <td>一日平均</td> <td>325</td> <td>303</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	目標値	121,750	122,000	実績	82,727	87,322	達成率	67.9%	71.6%	一日平均	325	303
	R3年度	R4年度														
目標値	121,750	122,000														
実績	82,727	87,322														
達成率	67.9%	71.6%														
一日平均	325	303														
	貸出冊数の達成率 (単位：冊)															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>474,000</td> <td>475,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>326,496</td> <td>335,344</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>68.9%</td> <td>70.6%</td> </tr> <tr> <td>一日平均</td> <td>1,285</td> <td>1,164</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	目標値	474,000	475,000	実績	326,496	335,344	達成率	68.9%	70.6%	一日平均	1,285	1,164
	R3年度	R4年度														
目標値	474,000	475,000														
実績	326,496	335,344														
達成率	68.9%	70.6%														
一日平均	1,285	1,164														
	各年度の実績 (単位：人)															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規登録者数</td> <td>939</td> <td>1,215</td> </tr> <tr> <td>各種行事・講座等参加人数</td> <td>1,515</td> <td>3,630</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	新規登録者数	939	1,215	各種行事・講座等参加人数	1,515	3,630						
	R3年度	R4年度														
新規登録者数	939	1,215														
各種行事・講座等参加人数	1,515	3,630														

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「これからの図書館サービスのあり方」等の施策を念頭に置いて読書会や講座、読み聞かせ会、企画展示、ブックリサイクル等を開催した。

なお、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、引き続き適切な感染症対策を行いながら、図書館行事を再開した。

また、提案事業である、としょかん広場、大人のためのおはなし会、医療情報講座、郷土歴史講座等、多岐にわたる行事を開催するとともに、企画、レファレンスなどにも力を入れることで、図書館利用の促進を図った。

これらの結果、門司図書館（分館を含む）における各種行事・講座等への参加者は令和4年度においては、令和3年度の2倍を上回る3,630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、門司図書館で広報誌「うずしお」（毎月約800部）、大里分館で「ともだち」（毎月約350部）、新門司分館で「なかよし」（毎月約1,230部）をそれぞれ発行し、区内の小学校、幼稚園、保育所や親子ふれあいルーム等で配布することによって、図書館の情報提供を行った。

(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 利用者アンケートの結果

令和4年度に実施した利用者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、令和3年度に引き続き、全般的に質の高いサービスが提供できていると評価できる。

各サービスへの満足度 [門司・大里・新門司]

	R3年度	R4年度
対応の親切さ	99.7%	99.2%
明確な説明	99.4%	98.5%
図書の並べ方	97.5%	94.5%

※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・取組み状況

利用者アンケートに加え、館内の意見投書箱を大里分館と新門司分館にも新たに設置し、日々確認することで利用者からの苦情・要望・意見に真摯に向き合い、迅速に対応することにより、業務に活かす体制を取ることで、市民が利用しやすく、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に行っている。

④ 利用者への情報提供について

ホームページやフェイスブックも積極的に活用し、イベントの告知や芥川賞、直木賞受賞作品の紹介などを行った。また、臨時休館中に図書館でどのような業務を行っていたかなど多彩な情報提供を行い、図書館への興味を持ってもらえるような取組みを行った。

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について

令和4年度は、新たに「古典歴楽倶楽部」を6回に渡って開催し、参加者からも好評価を得ている。これは、図書館次長が講師となり、古典の原文と現代語訳を読み比べることにより、その作品の書かれた時代背景や風俗などを包括的に学び、楽しむ講座であり、この講座を受講することにより、その時代の歴史や風俗等に関心を持ち、図書館資料の貸出しなど図書館利用に繋げることができる取組みであると評価できる。

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	R3 年度	R4 年度
予算	78,630	78,630
決算	78,630	78,630
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	4,957 (6.3%)	5,163 (6.6%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	5,405 (6.9%)	5,406 (6.9%)

① 経費低減の取組み（光熱水費）

光熱水費の低減の取組みについては、「館内の照明・空調は、開館してから点ける」、「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」等の対策を継続的に実施した。

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年度より開館日が増加したことや原材料費の高騰によるものである。

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」、「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」、「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ている。

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 人員配置

職員21人中約90%の19人（前年度21人中19人）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、合理的な配置が可能となっている。

② 職員の資質・能力向上を図る仕組み

サービスの質を維持・向上していくために、福岡県立図書館や中央図書館で開催される研修に積極的に参加し、研修で培ったノウハウを職員全体で共有することに

より、職員全体の意識の向上に努めた。

また利用者から寄せられた職員の接客態度についての意見を踏まえ、門司図書館（分館を含む）全体で職員の接遇研修を実施し、丁寧で礼儀正しい応対や柔らかい言葉使い等を再度確認することで、より一層のサービスの向上に努めた。

③ 地域や関係団体等との連携等

例年、門司郷土会と連携して開催してきた「門司文化講演会」を引き続き開催するとともに、海上保安本部による明治時代からの海図の展示や九州工業大学による小学生向けの科学出前講座、JR九州による門司港駅舎の保存修理についての講演など、大人から子どもまで幅広い世代が楽しめる行事を開催した。

地元小学生の施設見学では、16回696人の受け入れを行い、丁寧な対応で学校における読書活動の推進を図った。

(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 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。

② 利用者の平等利用

各館で作成している広報誌を市民センターや小学校、幼稚園、保育所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 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。

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。

⑥ ⑦ 防犯対策・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]

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、図書館利用の拡大、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、令和3年度から実施している「もじ図書館クラシックシアター」では、年間12回開催、209人の参加があり、参加者からは好評価を得ており、これをきっかけに図書館に来館者の増加に繋がっているものと考えられる。

[今後の対応]

※指定期間が満了する最終年度の評価のため記載なし。