

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5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	若松区本町三丁目11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 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			
	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 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 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 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 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	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					
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 目標値に対する達成率（貸出者数） (単位：人)					
	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
要求水準	100,686	90,600	90,600	90,600	90,600
目標値	108,800	92,000	92,250	92,500	92,750
実績	91,110	78,495	52,204	61,780	66,423
達成率	83.7%	85.3%	56.6%	66.8%	71.6%
一日平均	313	299	237	242	230
目標値に対する達成率（貸出冊数） (単位：冊)					
	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
要求水準	422,100	369,300	369,300	369,300	369,300
目標値	433,000	375,360	376,380	377,400	378,420
実績	370,682	315,307	225,452	267,888	274,224
達成率	85.6%	84.0%	59.9%	71.0%	72.5%
一日平均	1,274	1,197	1,025	1,050	951

新規登録者数の比較

(単位：人)

	【参考】H30 年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
実績	853	709	504	763	902

利用状況については、貸出者数、貸出冊数ともに令和2年度に前年度を下回ったものの、令和3年度及び令和4年度はいずれも前年度を上回っている。しかし、令和元年度から令和4年度の貸出者数、貸出冊数はいずれも目標値を下回り、すべての年度で市の要求水準に達しなかった。

これらの数値は、令和2年度及び令和3年度に実施した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貸出制限、「新しい生活様式」の市民への浸透などによる影響が大きいと考えられる。

- ・令和2年度：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）、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）
- ・令和3年度：臨時休館（令和3年5月12日から6月20日まで）、再開後の貸出制限（令和3年6月21日から7月11日まで）

また、新規登録者数については、減少傾向にあったが、令和4年度には更新前の水準に持ち直している。

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
参加人数	2,964	2,763	886	3,052	4,829

- 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、子ども向けのSDGsについて学ぶ講座を、西部ガスやシャボン玉石けん、ミサワホームとの企業の協力で実施した。

令和4年度も引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策を取りながら、事業再開に取り組み、「7席だけの図書館名画座（上映会）」、「海に見える図書館で船のペーパークラフトを作ろう」、「段ボール迷路」などの新規事業に取り組んだことは評価できる。

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、令和2年度に前年度を下回ったものの、令和3年度及び令和4年度は、いずれも前年度を上回っており、特に令和4年度は、年間280回開催、4,829名が参加し、指定管理更新前の平成30年度実績を大きく上回ったことは、評価できる。

④ 広報活動では、若松図書館では広報誌「かいこう」（毎月約 290 部）、「うみねこ」（毎月約 400 部）、「かっぱのほんだな」（毎月約 300 部）、島郷分館では「おおきくなあれ」（毎月約 400 部）をそれぞれ発行し、来館者や小学校、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、FMラジオ局エアーステーションひびきにおいては、毎月「図書館職員おすすめの一冊」の紹介を行うとともに図書館イベントの告知も行い、さらに、若松図書館の特別展示「これも学習マンガだ！」が、一般社団法人マンガナイトのホームページに展示協力施設として掲載されるなど、幅広いメディアを活用した広報活動が行われている。

(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。	1 5	5	1 5
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 利用者アンケートの結果

令和2年度から令和4年度に実施した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いる。概ね95%を超える高い満足度となっており、コロナ禍の厳しい状況にありながら高い水準を維持していることは評価できる。(令和元年度については新型コロナウイルス感染症拡大防止による臨時休館のためアンケート未実施)

アンケート回答者の意見としては、

- ・いつも楽しいイベントの企画をして頂き楽しませて頂いています。
- ・司書の方々が親切で丁寧で優しくとても利用しやすい。子供もとても気に入っています。
- ・若松図書館の方は皆さん親切で気持ちのいい対応をしていただくのでいつも家族で来ます。子どもは本の並びが分かりやすく楽しく本が選ぶことができると言っていました。他の図書館でも若松のような対応をしてもらえるといいなあと思います。

といった図書館を評価する意見があった。

	【参考】H30年度 (更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
対応の親切さ	95.7%		98.4%	97.3%	99.7%
明確な説明	90.7%		95.7%	95.7%	98.6%
図書の並べ方	93.0%		94.6%	96.9%	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

※R元年度は、コロナによる臨時休館でアンケート未実施

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・意見を随時拾い上げ、迅速に対応するとともに、業務に生かす体制をとっている。

また、意見や要望があった場合は、原則として全意見について利用者の目に入る形で回答・掲示を行っており評価できる。

③ 個別の苦情・要望処理について

館内設置の投書箱や窓口寄せられた利用者からの苦情・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、経費面を含め、意見者へ説明し、理解を求めるとともに、中央図書館へ報告が行われた。

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いる。

また、若松区内の学校司書と協力し、ひびきの小学校や高須中学校の児童生徒との合同で特別展示を開催し、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・向上の取組みについては、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。

また、普段、図書館の利用頻度が少ない市民に向けた利用促進のPRとして、市民センターや小学校へ出向いて読書会等を実施する出前講座を実施した。

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。	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]

【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
予算	66,601	70,026	70,669	70,669	70,669
決算	66,601	70,026	70,669	70,669	70,669

【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
予算	5,916	5,875	5,984	5,984	5,984
決算	5,431	5,920	5,960	5,958	5,957

【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
予算	4,894	5,562	5,665	5,665	5,665
決算	5,300	5,424	5,384	6,073	7,087

- ① 光熱水費の節約については、「館内の照明は、開館時にあわせて点灯する」、「日中など不要な電灯は消灯する」、「電子機器の電源は、未使用時にはこまめに切る」、「指定管理者の社員間で通話料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ところであるが、昨今の原材料費の高騰による電気料金の値上げが大きく影響しており、予算額を上回っている状況である。
- ② 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」、「価格の安いインターネット購入を利用する」、「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、令和2年度から令和4年度までほぼ同額で推移している。
- 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。

(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		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	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 職員17人中13人の約76%が司書資格を有しており、募集時の要求水準である75%を満たしている。			
② サービスの質を維持・向上していくため、毎月、館内ミーティングにおいて実例に基づいた接遇シミュレーションを行うなど、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避け、オンライン受講での研修に積極的に参加している。			
また、不測の事態を想定した消防訓練や、ベイサイドプラザ若松内の各テナントとの地震を想定した防災訓練、若松警察署々員を招いて若松・島郷分館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、若松区内の学校司書と協力し、ひびきの小学校の児童や高須中学校の生徒によるブックレビューの特別展示を行った。			
また、出前講座として高須市民センターで高齢者向けのレクリエーションを、鴨生田小学校特別支援学級では読み聞かせを実施した。			
令和4年度は、若戸大橋60周年を記念した展示を催し、市民に当時の写真の提供を呼びかけ、約50点の写真が集まった。期間中に若松図書館で所蔵の映画フィルム「世紀の若戸大橋」を上映し、地域の特性を活かした特色ある取り組みを行った。			
地元小学校等の施設見学は、コロナ禍の影響で、令和2年度から令和4年度のいずれも令和元年度の人数を下回ったものの、令和3年度及び令和4年度については、前年度を上回っている。令和4度は年間延べ423人を受け入れ、丁寧な対応で図書館のPRに努めた。			
これらの地域や関係団体等との連携・協働の取り組みについても評価できる。			

【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
受入人数	773	621	243	335	423

(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	2	4
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】

- ①② 指定管理者は、令和4年11月末から令和5年3月末までの間、指定管理者の社長の指示により、若松図書館での貸出冊数を水増しするため、社長や複数の社員等の図書館カードの情報を使用して、貸出処理した図書を本人に渡さないまま返却処理し、貸出実績として計上するという不正行為を行い、業務実績報告書に虚偽の報告を行っていた。これは、施設利用者の個人情報を不適切に利用したものであり、指定管理者として、個人情報の保護への意識が欠如していたと言わざるを得ず、加えて、平等利用の観点からも、他の利用者が図書を借りる機会の逸失につながった可能性は否定できない。図書館行政に対する市民の信頼を損なう行為であり、最低限、達成すべき基準を満たしていない。
- 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が行われた。
また、図書館職員の連絡網を作成して緊急時に対応出来るようにするなど、常日頃から災害等に対する職員の意識を高めている。
- ⑥⑦ 地震の発生や火災を想定した消防訓練を実施するとともに、若松警察署を招いての防犯研修を行い、不測の事態が起こった際の対応等の確認が行われた。
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、迅速に対

応する管理体制を整備するとともに、ビル管理組合や警察署との連携にも努めており、即応体制が整っていることは評価できる。

【総合評価】

合計得点	66	評価ランク	D
【評価の理由】			
<p>1 利用状況について、令和元年度から令和4年度の貸出者数、貸出冊数は、いずれも目標値を下回り、すべての年度で市の要求水準に達しなかった。しかし、これらの数値は、令和2年度及び3年度に実施した新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館や貸出制限、「新しい生活様式」の市民への浸透などによる影響が大きいと考えられる。</p>			
<p>2 利用者アンケートにおいては、概ね95%以上の回答者から満足であるとの高い評価を得ており、利用者のニーズに即した質の高いサービスの提供に向けた取り組みが行われている。</p>			
<p>3 コロナ禍のなかでも感染症拡大防止の対策を取りながら、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するとともに、新規事業にも積極的に取り組んだ。また、子ども向けのSDGsについて学ぶ講座を企業の協力で実施した。</p> <p>これらの結果、令和4年度の行事・講座については、年間280回開催、4,829名が参加し、コロナ前と比べても大きく増加させており、高く評価できる。</p>			
<p>4 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、消耗品の一括大量購入や、職員でできる業務についての委託の削減等を通じて経費の低減に努めたものの、光熱費については、原材料費等の高騰による電気料金の値上げが大きく影響したと考えられるため、経費の低減のための取り組みの効果を評価することは困難である。</p>			
<p>5 このようにサービス向上への取り組みを行っている一方で、指定管理者は、令和4年11月末から令和5年3月末までの間、図書の貸出冊数を水増しするとともに、同期間の図書館管理業務実施報告書において虚偽の報告をしていたことが判明した。</p> <p>本件により、市との間で経済的な損害は発生しておらず、図書の貸出実績も修正された。しかし、図書館行政に対する市民の信頼を損なう不正行為であり、指定管理者において、今後の適切な図書館運営が確保されるよう、文書にて、不正の事実を指摘した上で、再発防止に向けた取り組みを強く指導し、改善報告書を提出させた。</p> <p>今後、同指定管理者に対して、改善報告書に基づく再発防止に向けた取り組みを誠実に履行するよう指導するとともに、取り組みの実施状況に関する報告を定期的に求めていくこととした。</p>			
<p>6 なお、北九州市の指定管理者評価マニュアルに基づき、「公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み【適正性】」の評価項目2「平等利用、安全対策、危機管理体制な</p>			

ど」の最低限、達成すべき基準の評価レベルが2であるため、総合評価はDとした。

【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開館時間短縮といった厳しい状況下にあったが、利用者の満足度は概ね95%以上の高い評価を受けており、良好なサービス提供に取り組んでいる。

一方で、令和4年度に図書不正貸出や虚偽報告を行うなど、コンプライアンスに対する意識が低いと言わざるを得ない事案が発生しており、組織として不正行為の再発防止策に向けた取組が求められる。

今後は、基本協定書等の規定に基づき、適切に指定管理業務を遂行するとともに、日常業務における継続した改善と創意工夫により、より良いサービスの提供に尽力してもらいたい。

【北九州市指定管理者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。

現場におけるサービスは、一定の評価ができるものの、不正行為があったことにより、評価結果が「D」となってしまうことは、やむを得ないと考える。

今後に向けては、目標設定・数値目標をどう設定するか検討いただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	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)