

計	90 回 1,863 人	180 回 3,237 人	195 回 3,106 人	227 回 3,646 人	293 回 4,678 人	895 回 14,667 人
---	-----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

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「北九州市図書館基本計画」、「北九州子ども読書プラン」の施策や考え方を念頭において、読書会や講演会、読み聞かせ会等や展示、ブックリサイクル等を行った。

令和4年度から5年度にかけて、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。

提案事業である地域や関連団体との連携事業や映画上映会、郷土史講座、外国語での読み聞かせ等を企画するとともに、学校や地域の祭りなどに司書を派遣する等図書館外での活動にも力を入れることで、情報発信を行い、地域交流を通じて図書館利用の促進を図った。

また、e スポーツ体験会を初めて実施し、図書館が世代を超えた交流を生む契機となったほか、日本図書館協会から令和8年度実施予定のe スポーツイベントのスタートアップメンバーに選出されている。

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4年度から令和7年度までの4年間で3,237人から4,678人に増加し、4年間の参加延べ人数は14,667人であった。

④効果的な広報活動

市の文化施設、ボランティア団体、商工会議所等、多様な団体と連携し、特色ある読書奨励等行事を実施した。

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幼稚園、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。

また、ホームページや市政だより、新聞、フリーペーパーによる情報発信も実施している。

（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。	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、要員・原因分析】

① 利用者の満足度

令和4年度から令和7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。

指定管理を開始した令和4年度以降は、「対応の親切さ」「明確な説明」の項目において、更新前の令和3年度を上回るとともに非常に高い水準となっており、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

	[参考] R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	平均値
対応の親切さ	95.3%	98.9%	99.0%	99.7%	97.9%	98.9%
明確な説明	91.7%	97.7%	98.6%	99.6%	98.3%	98.6%
図書の並べ方	95.3%	92.9%	95.6%	94.3%	91.9%	93.7%
回答数	300	300	300	300	300	

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、館内全職員が共有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姿勢は評価できる。

③ 個別の苦情・要望処理について

利用者からの苦情・要望等については、その都度適切に対応しており、さらに、その情報を館内全職員で共有し改善に努めている。また中央図書館への報告も適切に行っており、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

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）の作成・配布を行い情報提供の充実に努めた。

⑤ サービス維持・向上の取組、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、各種行事や講座を開催して図書館のPRを図った。

併せて講座の開催後には参加者アンケートを行い、次回開催のテーマなどの企画の参考とした。

また、館内ミーティングを毎月開催することにより、図書館の利用状況（貸出者数・貸出冊数）やトラブル・問題を確認するとともに、図書館業務の進捗状況を報告し合うなど、職員全員で情報の共有に努め、図書館サービスの向上に繋げている。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		18
(1) 経費の低減等	30	3	18
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

【光熱水費】

(単位千円)

	[参考] R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	6,072	6,072	6,072	6,072	6,072
決算	4,468	5,574	4,744	6,050	5,824

【再委託料】

(単位千円)

	[参考] R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	12,037	11,728	11,728	11,728	11,728
決算	12,037	11,728	11,728	11,728	11,728

【指定管理料】

(単位千円)

	[参考] R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	81,481	81,481	81,481	81,481	81,481
決算	81,481	81,481	81,481	81,481	81,481

- ① 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。

また使用時間を可能な限り短縮させるため、始業・終業時間の厳格な運用を行ったが、近年の温暖化や物価高騰を反映して、令和4年度と比較して漸増している。

- 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りを取る」、「用紙等の消耗品については、一括購入することで経費を抑える」、「委託先と年度ごとの単価引き下げ交渉を行

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」などの取り組みを通じて経費の低減を図っている。				
③ 指定管理料については、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。				
(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		10	4	8
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
① 人員配置 職員21人中16人と76%が司書資格を有しており、募集時の要求水準（75%）を上回っている。このため職員配置の際に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。				
③ 地域や関係団体等との連携等 地域や関係団体との連携としては、北九州市立大学や地元自治会等で組織された実行委員会主催による「若園タウンパレード」（全国に先駆けた本市発の共生モデル事業：わかぞのインクルーシブコミュニティ構想の一環）に協力し、地域の障害者団体によるアート作品展示を行った。 また、行政とは、小倉南区役所と協同して実施したこども祭りへの出店、健康サロン実施、防災イベント協定締結のほか、認知症関係のイベントや福祉関係講座等を開設した。 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、職場体験の場として図書館で受け入れを行ったほか、高校生のインターンシップ及び大学司書課程の学生の実務体				

験の場として、令和4年度から令和7年度までの4年間で137人の実習受入れを行った。

また、地元の小・中学校等の施設見学では、コロナ禍以降感染防止対策を施しながら、令和4年度から令和7年度までの4年間で3,017人の受け入れを行った。

【施設見学・職場体験等受入】

(単位：人)

	[参考] R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	計
施設見学	186	667	572	815	963	3,017
職場体験	10	35	29	36	37	137

(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している。

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2年毎に更新している。

このようにPマークの取得によって、会社の信用を高め、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。

また、幹部職員に向けては、コンプライアンス研修を継続的に実施し、さらに、スタッフ全員に個人情報研修とテストを実施しており、個人情報保護に対する意識は館全体で共有されていることは評価できる。

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

責任者が毎日実施している館内、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。

年1回館内整理日に防災訓練を実施しているが、消防署に依頼し、消火器訓練や、AED使用方法の研修を行った。

また、令和8年2月19日に発生した福岡市総合図書館で発生した傷害事件の後、同年3月14日に小倉南警察署の応援を受け不審者対処訓練を行っており、不測の事態における対応を確認する迅速な姿勢は評価できる。

【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			
令和4年度・5年度の貸出者数は目標値を達成したものの、指定期間を通じて漸減しており、令和6年度・7年度の貸出者数及び令和4年度以降の貸出冊数は目標値に達することはできなかった。これは、コロナ禍以降の生活様式の変化にも一因があると考えられる。しかしながら、読み聞かせ会・おはなし会の開催回数は、指定期間を通じて目標値を達成しているうえ、年々増加しており、令和7年度は目標値を大幅に上回る結果となったことから、設置目標に対する取り組みは評価できる。 また、講演会・映写会・ブックリサイクル等多彩な行事を開催しており、中でも、外国語による読み聞かせの回数を増やしたり、地域の行事や学校等に出向いておはなし会や講座を行うなど館外の行事にも力を入れている点や、全国的にも珍しいeスポーツ体験会を開催し新たな交流が生まれる場を提供するなど、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。 さらに、利用者アンケートにおいては全ての項目で90%を超える回答者から「満足である」との評価を得ていることから、利用者ニーズに即した質の高いサービスが提供で			

きているものと評価できる。

2 効率性の向上等に関する取組み

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できる。

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・能力向上を図る取り組みについて、中央図書館や福岡県立図書館主催の研修会への参加やオンラインによる研修手法を積極的に取り入れている点を評価した。

地域との関係団体等との連携では、地元開催の「若園タウンパレード」への協力参加や出張おはなし会の開催、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」による職場体験受け入れなど、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ことは、評価できる。

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。

危機管理全般については、消防・防犯訓練を消防署・警察署の協力のもと実施した。特に令和8年2月に福岡市の図書館でおきた傷害事件後に実施した令和8年3月防犯訓練は、時宜を得た訓練であり優れた対応として評価した。

【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。

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 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)

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市ブランド創造局総務文化部文化企画課 教育委員会中央図書館運営企画課
評価対象期間	平成 24 年 7 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	① 黒崎ひびしんホール (北九州市立黒崎文化ホール)	施設類型	目的・機能
		② 北九州市立八幡西図書館	I	④
	所 在 地	① 北九州市八幡西区岸の浦二丁目 1 番 1 号	—	⑤
		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		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・無	ペナルティ制 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) 事業提案 2 教育委員会が定める業務 (1) 八幡西図書館の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）		

	(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 (3) その他業務 複写サービス、ボランティア活動支援、次世代育成支援（職場体験学習等）ほか (4) 提案事業 特別教養講座、こどものためのおはなし会・折り紙教室、職員出前講座、職員出前読み聞かせ会
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		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		43			
(1) 施設の設置目的の達成		35	4	28			
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 目標の達成							
【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）							
稼働率	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
実績	60%	59%	56%	55%	58%	61.7%	63%
達成率	92.3%	90.8%	86.2%	84.6%	89.2%	94.9%	96.9%
稼働率	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
実績	59.6%	27.6%	42.1%	55%	59.9%	53.3%	60.1%
達成率	91.7%	42.5%	64.8%	84.6%	92.2%	82.0%	92.5%
※平成24年7月に開館							

＜中ホール＞目標値に対する比較（稼働率）

稼働率	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
実績	78%	67%	66%	72%	74%	78.1%	73.3%
達成率	111.4%	95.7%	94.3%	102.9%	105.7%	111.6%	104.7%

稼働率	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
実績	76.6%	29.9%	54%	76.3%	72.4%	75.8%	77.8%
達成率	109.4%	42.7%	77.1%	109%	103.4%	108.3%	111.1%

※平成24年7月に開館

＜練習室＞目標値に対する比較（利用者数）

（単位：人）

利用者数	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000
実績	23,274	33,098	42,093	42,549	42,404	41,607	39,326
達成率	—	82.7%	105.4%	106.4%	106.0%	104.0%	98.3%

利用者数	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000
実績	40,424	10,585	21,721	40,111	43,443	40,919	41,077
達成率	101.1%	26.5%	54.3%	100.3%	108.6%	102.3%	102.7%

※平成24年7月に開館

目標値に対する達成率については、大ホールの稼働率は開業以来、目標値を下回っているが、中ホールの稼働率、練習室の利用者数は、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、大幅減少した令和2、3年度以外は概ね目標値を上回っており、近年においては、新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻っている。

【八幡西図書館】

目標値の達成（利用者数）

（単位：人）

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000
実績	463,468	523,635	501,251	495,566	471,284	438,591	429,589
達成率	144.8%	163.6%	156.6%	154.9%	147.3%	137.1%	134.2%

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000

実績	376,902	163,577	232,164	288,152	305,894	317,733	320,640
達成率	117.8%	51.1%	72.6%	90.0%	95.6%	99.3%	100.2%

目標値に対する比較（貸出冊数）

（単位：冊）

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000
実績	611,953	824,036	813,419	804,753	733,649	694,835	666,416
達成率	153.0%	206.0%	203.4%	201.2%	183.4%	173.7%	166.6%

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000
実績	571,687	387,713	487,605	501,421	479,288	467,184	443,290
達成率	142.9%	96.9%	121.9%	125.4%	119.8%	116.8%	110.8%

利用者数、貸出冊数共に概ね同じ傾向で推移しており、開館した平成24年度から平成27年度にかけての達成率の平均値はともに150%以上を上回っていた。

その後、令和2年度にかけて年々減少の後、令和2年度以降は増加傾向又は横ばいの状況であった。

利用者数は平成24年度から令和元年度までは目標値を上回っていたが、令和2年度から令和6年度にかけては目標値を下回っていた。

令和2年度に利用者数が、目標値を大きく下回っていること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や図書館サービスの一部縮小による影響が大きな要因として考えられる。

また令和3年度もコロナ禍による生活様式の変化が、影響している可能性は否定できない。

貸出冊数は令和2年度に目標値を若干下回った以外は目標値を上回っていた。

【ホール及び図書館の総評】

大ホールの稼働率は開業以来、基準値を下回ったが、中ホール及び練習室については、コロナ禍を除き概ね達成している。図書館の利用者数は開館以降、目標値を大きく上回っていたが、コロナ禍により令和2年度以降は目標を下回ったものの、徐々に増加傾向にある。貸出冊数は令和2年度に目標値を下回った以外は目標値を上回っている。これについては、行事等の企画・立案に当たり、関連図書の利用状況や窓口での利用者との会話など様々な情報を的確に把握することにより、利用者ニーズに沿った質の高いサービスの提供ができ、利用者の満足度の向上が図られた結果と判断できる。

② 利用者増加のための取組

【黒崎ひびしんホール】

芸術文化事業の実施として、ホールと文化芸術と人々との交流拠点とし、賑わいを

創出するという目的のもと、地域と一体となった事業運営をおこなった。事業内容は、一般鑑賞事業や子ども鑑賞事業、利用者を中心とした催し、民間企画事業を実施した。

令和4年度以降は、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、各事業を開催し、市民が芸術文化に触れる機会を提供するなど、地域の文化振興・賑わいづくりに貢献した。

【八幡西図書館】

各年度の実績

(単位：人)

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
新規登録者数	12,438	5,700	4,087	3,761	3,077	2,829	2,653
行事等参加人数	5,753	9,899	8,076	7,056	7,323	6,358	5,432

R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度	計
2,258	1,289	2,358	2,816	3,370	3,172	2,794	52,602
4,189	64	3,834	4,311	4,618	5,231	5,161	77,305

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」、「北九州市立図書館基本計画」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開催した。

なお、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や図書館サービスの一部縮小に伴い、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の感染防止対策に細心の注意を払いながら、令和3年度以降、順次、行事等を再開し、参加者も徐々に増加してきたことについては、評価できる。

その結果、八幡西図書館における各種行事等への参加者は令和7年度までの約14年間での延べ77,305人となった。

また、新規登録者数については令和2年度にかけて年々減少していたが、令和3年度以降は徐々に増加傾向にある。

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 効果的な広報活動

【黒崎ひびしんホール】

- ・ホームページやFacebook、Twitter、Instagram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、市内企業へイベントチラシ、ホールパンフレットの配布を実施した。
- ・新聞広告・市発行広告・市内ＪＲ駅、モノレール駅でのポスター掲示等、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。

【八幡西図書館】

児童向け広報紙「元キッズ」を毎月発行し、近隣の小学校や八幡地区図書館、子どもの館等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等に配布するなどして、利用者への情報提供が行われた。

また、八幡西図書館が開設しているホームページで、新刊情報やランキング、イベント情報などの案内を毎月更新など、地元関係団体のネットワークを活用した広報活動も実施した。

(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。 | 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 利用者アンケートの結果

【黒崎ひびしんホール】

<大ホール>

満足度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
総合評価	94%	96%	98%	100%	98%	100%	98%
利用の問合わせ・予約	89%	95%	93%	98%	96%	95%	97%
事務スタッフの対応	96%	94%	95%	100%	99%	98%	99%
技術スタッフの対応	91%	93%	95%	100%	99%	98%	100%
回答数	46	82	80	81	93	105	115

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
-----	------	------	------	------	------	------	------

目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
総合評価	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%
利用の問合わせ・予約	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
事務スタッフの対応	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
技術スタッフの対応	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
回答数	102	53	76	88	98	93	93

＜中ホール＞

満足度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
総合評価	100%	92%	97%	99%	99%	97%	94%
利用の問合わせ・予約	92%	88%	90%	96%	95%	97%	94%
事務スタッフの対応	95%	94%	96%	99%	98%	97%	97%
技術スタッフの対応	90%	94%	93%	99%	98%	98%	98%
回答数	59	118	118	126	136	153	155

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
総合評価	100%	100%	100%	99.2%	100%	100%	100%
利用の問合わせ・予約	99%	100%	100%	100%	99%	100%	100%
事務スタッフの対応	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%
技術スタッフの対応	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
回答数	140	78	126	134	157	153	149

「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ほぼ100%で高い評価であった。

館内及びホールの利用しやすさやスタッフの対応状況に関する内容の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。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など、ニーズに即した質の高いサービスが提供されたことは評価できる。

【八幡西図書館】

開館当初の各サービス項目の満足度は70～80%であったが、平成26年度以降は各サービス項目とも満足度は上昇傾向にある。

令和2年度の新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館や図書館サービスの一部縮小を行った時期も大きく満足度を下げることなく、現在に至るまで各サービス項目とも90%を超える高い水準を維持していることは、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。

利用者アンケートの集計結果

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
応対の親切さ	87.3%	86.3%	91.3%	90.8%	92.5%	91.2%	91.0%
明確な説明	77.9%	79.9%	85.8%	84.5%	86.7%	86.7%	84.0%
図書の並べ方	72.3%	76.3%	77.1%	80.4%	86.7%	80.4%	83.0%

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
応対の親切さ		84.0%	89.5%	97.8%	99.5%	98.4%	99.0%
明確な説明		92.0%	85.0%	97.1%	97.3%	98.3%	98.4%
図書の並べ方		81.3%	91.5%	94.4%	91.4%	95.4%	92.9%

※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

※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のため2月28日から3月末日まで臨時休館となったため、利用者アンケートを実施することができなかった。

② 利用者からの意見の把握及び取組について

【黒崎ひびしんホール】

利用者アンケートに加え、ホームページでの問い合わせ受付、窓口での「ご意見箱」の設置や利用者意見交換会を実施し、利用者の意見に対応した。取組としては、大ホール等のドア自体が重く開閉しづらいため、館内全ての扉にドアストッパーを設置したり、搬入口から入口までに階段があるため、スロープを設置し荷物の運搬や高齢者出演者への負担軽減を図った。

【八幡西図書館】

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、寄せられた意見は、館内で対応を協議し、職員間で情報を共有しながら業務に生かすとともに、意見に対する回答を館内に掲示し、掲示終了後も閲覧できるようファイリングを行った。

③ 利用者からの苦情に対する対応について

【ホール及び図書館共通】

利用者の苦情・要望等については、基本的に館内の協議で、場合によっては本社で対策を協議し、経費等の面も含め、意見者へ説明し理解を求めるなど、迅速な対応を図り、また、市への報告も適切に行った。

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た。

④ 利用者への情報提供について

【黒崎ひびしんホール】

ホール利用者友の会「ファンタジア」を創設し会員に向けて、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、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 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

【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、オンライン予約サービスなどを実施し、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、新規利用者開拓の一環として「ホールデビューガイド」を作成し、予約からの本番までの流れを分かりやすく冊子にまとめた。

その他、主催公演チケットの購入についてクレジットカード精算機を導入するなど利便性向上が図られた。

【八幡西図書館】

イベント開催時には、終了後にアンケートを実施し、参加者の満足度の向上に向けて、実施内容や定員の設定などに活用した。

また、八幡西図書館の資料では対応が困難な専門性の高いレファレンスサービスについては、対応が可能な他機関を紹介するレフェラルサービスを展開するなど利用者のニーズに合ったサービスを提供する取組を行った。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		20
------------------	----	--	----

(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。 | 20 | 3 | 12 |
| 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]

【黒崎ひびしんホール】

サービス購入料の実績

(単位：千円)

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
予算	139,042	175,392	180,115	180,115	180,115	180,115	180,115
決算	139,042	175,389	177,052	179,094	179,365	178,757	179,746

うち光熱水費 (決算に占める割合)	13,911 (10.0%)	17,251 (9.8%)	16,248 (9.2%)	12,184 (6.8%)	11,155 (6.2%)	12,006 (6.7%)	11,930 (6.6%)
----------------------	-------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予算	181,690	183,265	183,265	183,265	183,265	189,312	189,312
決算	181,349	181,786	182,918	182,918	182,571	188,612	186,230
うち光熱水費 (決算に占める割合)	12,253 (6.8%)	10,439 (5.7%)	12,560 (6.9%)	15,899 (8.7%)	16,529 (9.1%)	19,441 (10.3%)	18,792 (10.1%)

【八幡西図書館】

サービス購入料の実績

(単位：千円)

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
予算	116,055	154,740	167,119	167,119	167,119	167,119	167,119
決算	116,055	154,740	167,119	167,119	167,119	167,119	167,119
うち光熱水費 (決算に占める割合)	5,604 (4.8%)	7,198 (4.7%)	7,403 (4.4%)	7,403 (4.4%)	6,663 (4.0%)	5,770 (3.5%)	5,134 (3.1%)
うち再委託料 (決算に占める割合)	10,474 (9.0%)	13,965 (9.0%)	14,364 (8.6%)	14,364 (8.6%)	14,364 (8.6%)	14,364 (8.6%)	14,364 (8.6%)

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予算	168,592	170,213	163,405	168,268	168,268	174,307	169,108
決算	168,592	170,213	163,405	168,268	168,268	174,307	169,108
うち光熱水費 (決算に占める割合)	4,665 (2.8%)	4,329 (2.5%)	5,055 (3.1%)	5,627 (3.3%)	5,379 (3.2%)	7,528 (4.3%)	6,766 (4.0%)
うち再委託料 (決算に占める割合)	14,497 (8.6%)	14,630 (8.6%)	14,630 (9.0%)	14,630 (8.7%)	14,630 (8.7%)	15,140 (8.7%)	15,140 (9.0%)

① 光熱水費について

【黒崎ひびしんホール】

光熱水費については、H27 年度から節電対策による経費低減が図れている。R4 年度以降は、原材料価格の高騰による電気料金の値上げの影響で、サービス購入料に占める金額、割合共に増加した。

【八幡西図書館】

光熱水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とともに、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た。

② 再委託について

【ホール及び図書館共通】