

春日市指定管理者導入施設の業務実績評価【対象年度:令和7年度】

1 基本情報

施設名	市民図書館
指定管理者	株式会社 図書館流通センター
指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで(5年間)
担当所管	文化スポーツ課文化担当

2 施設情報(休館など)

高圧ケーブル更新工事のため、4月30日、5月1日、8月17日に休館。
ふれあいプラザ工事のため、11月17日～11月28日に図書館自動ドア通行不可。

3 利用者数

指定期間	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
年 度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
		前年度比	前年度比	前年度比	前年度比
利用者数 合計	159,916人	185,247人	116%	180,891人	98%
施設内訳					
本館	151,345人	177,015人	117%	172,761人	98%
移動図書館	8,571人	8,232人	96%	8,130人	99%

4 履行確認項目への評価

分類	履行確認項目	評価の視点	確認内容	評価	特記事項
施設維持管理	清掃	適正に実施されているか	・管理運営業務実施報告書(月報) ・現地確認	○	
	設備保守点検	・適正に実施されているか ・事故等が発生していないか ・不具合の対応は適切か	・管理運営業務実施報告書(月報)・事故の発生の有無 ・施設状況の把握	△	移動図書館車の軽微な物損事故が複数回発生した。指定管理者と協議を行い、運転手を交代し、同乗する図書館スタッフの誘導研修を行った。また、新しい運転手に対しても実地研修を行い、安全運転の徹底を行った。
	警備	・適正に実施されているか ・事故等が発生していないか	・管理運営業務実施報告書(月報) ・事故の発生の有無	◎	・館内で迷惑行為発生時に、警備と連携し、適切な対応を行うことで、利用者が安心して利用できる環境の確保に努めた。
	小規模修繕	・適正に実施されているか ・不具合の対応は適切か	・管理運営業務実施報告書(月報) ・施設状況の把握	○	・定期的に施設状況を把握し、適切かつ迅速な不具合の対応を実施 ・書庫移動式書架レール、移動図書館車テント部品修繕、屋外掲示板、新聞コーナー引出しの修繕を実施
運営業務	運営状況	・公共性・公平性を確保しているか ・事業計画などおり実施しているか	・開館状況・理運営業務実施報告書(月報)・各種事業の実施状況・図書館要覧	◎	・開館状況(年間開館日数297日) ・指定事業は計画通り実施することができた。 ・開館30周年記念事業を実施 ・指定管理者の提案によるサービスの拡大 市民活動団体や企業との協働事業、利用者間のコミュニケーションを促進し、図書館への関心を高める取組を行った。
	サービス水準の維持	・サービスの水準を維持する努力はなされているか ・課題解決の努力をしているか	・運営業務実施報告書(月報) ・課題解決に向けた取組	◎	・利用者アンケート実施(令和7年10月実施、1,192件)アンケート結果を反映し、スマートフォンで利用券を表示して貸出、館内カート追加 ・協議、改善策への取組、定期的な接遇研修の実施 ・非来館型サービスとして、電子図書館サービス(雑誌読み放題含む)及び郵送サービス、ウェブでのレファレンス(調べものの相談)受付を継続
	利用状況の把握	適切な施設の利用状況か	・管理運営業務実施報告書(月報) ・図書館要覧	○	・新型コロナ禍以前の水準を保ち、堅実な図書館運営を行った。
状況理	収支決算状況	・適正に執行されているか ・管理コストが上昇していないか	・帳票の管理・収支状況 ・予算と決算の比較 ・利用者あたりの管理コスト	○	・適正に執行されている。
運営体制	人員の適正な管理	・人員の適正な配置 ・継続的なレベルの維持に努めているか	・人員の配置状況・勤務体系 ・勤務表(毎月)・指導研修体制 ・知識・経験を有する人の配置	◎	・館長、統括責任者、副統括責任者、各部門サービス主任(3人)を配置 開館中に常時業務責任者配置、司書有資格率81.4%(協定書70%以上)、研修回数63回(延べ177人参加)
	利用者の苦情・要望等の対応体制	苦情等への対応は適切か	・苦情・要望への対応体制 ・報告書の作成状況	○	・苦情、要望のスタッフ間での共有化(全体ミーティング、朝礼)月1回の全体ミーティングで、実際の事例を基にスタッフ全員でロールプレイング研修実施。 ・初期対応不良による苦情件数に改善が見られた。
	危機管理体制の確保	事故・災害発生時の対応はできているか	・訓練等の実施実績 ・危機管理マニュアルの作成 ・緊急時の勤務計画の作成	○	・緊急連絡網の整備 ・緊急時シフトの作成 ・危機管理研修(2月27日全員)、ふれ文総合防災訓練参加(12月1日)、移動図書館車誘導研修受講(12月26日)、自動車安全運転講習受講(全員)
	関係機関・地域との連携体制	連携をはかるために組織・体制を整えているか	・定期的な情報交換等の開催実績 ・共同事業の実施実績	○	・読書ボランティア団体との定期的な協議を実施。 ・学校図書館との学校連絡便、団体貸出を実施、文化財課と連携し、郷土講座の実施、徳洲会病院と連携し健康講座の実施、スターバックスコーヒーで読書会実施、市内中学生のすすめ本POP展実施 ・子育て支援課と連携し、4か月健診の会場で絵本の読みきかせと絵本の配布を行った。(ブックスタート事業)福岡女学院大学の学生が活動継続
その他					

5 加算項目への評価

評価内容	特記事項
利用者アンケート他での要望を反映させた運営と、新規利用者獲得へ向けた取り組み	既存利用者の利便性向上と、新規利用者獲得を目指したイベント等を行い利用促進に努めた【貸出についての利便性向上】 ・スマートフォンに利用カードを表示させ利用カード提示に変えることができるよう変更 ・利用カードを忘れた際の手続きを簡略化 ・高齢者、子どもの利用を想定して館内用カードを追加 【新規事業】 ・市内中学生のすすめ本POP展、スターバックスコーヒー福岡春日店・福岡星見ヶ丘店との協力事業(特集展示・読書会)、ワークショップ形式の新規事業(豆本づくり)、『若いまち「かすが」ふるさと音頭』振り付けDVD作成・提供、図書館Instagram開設

6 総合評価

評 価	コメント
B+ 適正であり、概ね優れている。	(1)これまでの図書館運営を継承しつつ、新たな運営形態による組織づくり、人材の育成に重点を置いた運営が行われた。 (2)来館者サービスと非来館型サービスをバランスよく実施し、市民に広くサービスを提供することができた。また、新規利用者獲得のため、効果的な事業を実施した。 (3)利用者アンケートを実施し、利用者満足度(満足・どちらかといえば満足98%)、総合的な評価(良い・まあまあ良い97.9%)という評価を得た。 以上の点から、適正かつ確実なサービス提供がなされていると評価するものである。