

1 基本情報

施設名	福岡市総合図書館	指定管理者	よかたい図書館共同事業体
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	所管課	教育委員会総合図書館運営課

2 業務の履行に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
1 施設の運営(配点:50点)		・図書館の施設運営にかかる事務事業を適切に実施している。
人員の配置状況	4	・度重なる新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館への対応及び再開に向けた防止対策については迅速な対応が図られ、利用者及び職員の安全に努めている。 ・玄関前の駐輪スペースの明確化のために白線塗装を行い、利用者の利便性の向上に寄与した。 ・エントランスホールにデジタルサイネージを3台導入し、館内案内や広報の充実に努めている。
法令等の遵守	3	
受付・接遇の状況	5	
利用許可、使用料徴収の状況	3	
経理事務の状況	4	
広報業務、館内掲示	5	
緊急時・防災等の体制、事故の対応	5	
研修の実施状況	4	
情報管理の状況	4	
利用者サービスの向上	4	
2 施設等の維持管理(配点:20点)		・施設等の維持管理を適切に実施している。
施設・付帯設備等の管理状況	4	・飛沫防止対策や消毒等、コロナ対策も適切に行っている。 ・利用者に気持ちよく来館してもらうために、正面玄関前広場や駐車場入り口の植栽を充実させた。
清掃の実施状況、植栽の管理状況	5	
警備の実施状況	4	
修繕の状況、備品の管理状況	4	
3 事業の実施(配点:5点)		・新型コロナウイルス感染拡大防止のため大規模なイベントが行えないなか、感染防止対策を万全に行い、家族で楽しめるイベントを実施するなど、状況に応じて柔軟な企画運営を行い、来館者サービスの向上に貢献している。
指定管理者企画事業の実施状況	5	

3 サービスの質に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
1 施設の利用状況(配点:5点)		・令和3年12月に実施した来館者アンケートにおいて、95.95%の満足度を得ている。
(1) 利用者満足度	5	
2 事業の実施状況(配点:5点)		・大規模なイベントが新型コロナウイルス感染拡大防止のために実施できないなか、感染防止対策を万全に行ったうえで家族で楽しめる小規模イベント等を実施し、72組、471名、17校の参加を得られた。アンケートにおいては、94.1%の満足度を得ている。 ・コロナ対策により飲食コーナーを閉鎖していたため、感染防止対策を万全に行ったうえで、レストラン運営を行い利用者の利便性の向上を図った。 ・駐車場運営について、常駐スタッフによる迅速な対応を行っている。市への収益収入については、1,458,308円であった。
(1) 指定管理者企画事業の参加者数(達成率)	5	
(2) 指定管理者企画事業の参加者満足度		
(3) 特に成果をあげた事項等		
3 利用者ニーズ等(配点:5点)		・来館者からの要望や苦情に対して迅速な対応を行っている。
(1) 利用者アンケートの結果	5	
(2) 利用者からの意見・苦情等への対応		

4 経済性・効率性に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
1 収支の実績(配点:5点)	3	・当初計画に沿った収支実績となっている。
2 経費の縮減(配点:5点)	4	・施設・設備の保全にかかる費用について、経費縮減を図っている。 ・企画事業の実施時には、安価な材料を購入し、職員による手作りキットを準備する等、経済的な運営を行っている。

5 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等(加点事項)

加点	・全国高等学校ビブリオバトルの県大会を共催し、ヤングアダルト向けの事業実施や、図書館イベント「図書館でねこ歩き」に参画し図書館との一体的なイベント運営が実施できたことについて評価できる。
3	

6 改善指導が是正されていない事項等(減点事項)

減点	・特になし
0	

7 教育委員会による評価

【改善が必要な点】

・特になし

【評価できる点】

・施設・付帯設備の更新・改善に関して、定例会議で情報を共有するとともに迅速に相談・提案をすることで適切な時期に対応が行えている。
 ・来館者のクレームや病気・怪我などのトラブル発生時に臨機応変な対応を行っている。特に、繰り返しのクレームに対しても根気強く真摯に対応し、館内の協力体制の整備にも協力した。
 ・新型コロナウイルス感染拡大防止の広報、レイアウト変更、警備体制、清掃等、迅速で適切な運営を行っている。
 ・新たに自主事業として行っている駐車場運営については、様々な事案に対して職員が連携し迅速な対応を行い、市への収益もあった。

総合評価

88

A

8 福岡市総合図書館に係る指定管理者選定・評価委員会の所見

・コロナ禍で運営に制限があるにもかかわらず、自主事業をはじめコロナ感染拡大を抑えながら工夫ある取り組みが実施され収益につなぐなど、利用者の満足度も高く指定管理業務は十分に履行されたと判断できる。

・一般的に効率よい運営がみられる。

・レストラン事業の経常的赤字が問題視されるが利用者サービス維持の側面もあるため、収支0を目指すべきかと考える。

評価基準	配点
極めて良好な状況であった (協定等の業務内容をはるかに上回る状況)	5
良好な状況であった (協定等の業務内容を上回る状況)	4
通常の状態であった (協定等の業務内容どおりの状況)	3
やや課題のある状況であった (協定等の業務内容を下回る状況)	2
課題のある状況であった (協定等の業務内容をはるかに下回る状況)	1

加点基準	配点
施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等 (ひと項目につき)	3

減点基準	配点
改善指導が是正されていない等(ひと項目につき)	-3

評価点合計	総合評価
～81	A
80～61	B
60～41	C
40～21	D
20～	E