

1 基本情報

施設名	福岡市東図書館	指定管理者	福岡市東図書館管理運営共同企業体
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図書サービス課

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:45点)		
人員の配置状況	4	・受付や電話対応などの接遇面では利用者からの評価も高く、丁寧に対応している。 ・企画事業や本の紹介などの広報や館内掲示については、四季折々の花や話題と絡めながら工夫を凝らしており、利用者からも好評である。また、InstagramなどのSNSを活用した広報も開始し、利用者拡充のための新たなアプローチも積極的に行っている。 ・事故の対応については、館内で急病人が発生した際に適切に、なみきスクエア事務室とも連携して対処した。 ・公共図書館の職員としてのスキルアップや利用者サービスの向上につながる研修を年間をとおして受講したり、消防・避難訓練をなみきスクエア管理者と連携して実施している。
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	
2 施設等の維持管理(配点:5点)		
施設・備品等の管理状況	5	定期的な見回りにより、館内施設の安全や美化が確保されている。館内装飾も含め利用者からの評価も高い。また、施設管理者とも十分な連携を図り施設の運営を行っている。
3 事業の実施(配点:5点)		
指定管理者企画事業の実施状況	5	コロナ禍で中止せざるを得ない事業もあったが、実施できた事業については、感染症拡大防止の観点から参加条件や人数制限がありながらも計画的かつ工夫を凝らした企画・広報を行い、利用者からも好評を得ている。

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:15点)		
(1) 個人登録者数	4	利用状況については、コロナ禍による約3か月の臨時休館の影響もある中、目標としていた入館者数の達成には至らなかったものの、個人登録者数、個人貸出利用者数、貸出冊数ともに目標値を上回っている。特に、個人貸出利用者数、貸出冊数は目標値よりも実績のほうが10%以上の増となるなど、当初の見込み以上に図書利用状況は良好となってきている。
(2) 個人貸出利用者数	5	
(3) 貸出冊数	5	
2 事業の実施状況(配点:10点)		
(1) 指定管理者企画事業の参加者数(達成率)	5	指定管理者による企画イベント等の約6割が、コロナの影響で中止となったが、実施できた事業の参加者数・参加者の満足度は、ともにほぼ100%と高い評価を得ている。また、自宅でも図書館のイベントを楽しめる機会をという主旨で、好評だった企画の動画配信を行うなどの工夫もしている。
(2) 指定管理者企画事業の参加者満足度	4	
(3) 特に成果をあげた事項等		
3 利用者ニーズ等(配点:10点)		
(1) 利用者アンケートの結果	5	・利用者アンケートの結果は、サービス面、環境面、利用において良好な回答は多く、特に過ごしやすさ・開館日数・開館時間については常に高い満足度を得ている。 ・花のアーチや花飾りなど、図書館の空間演出に努めており、利用者から好評の声をいただいている。 ・コロナ禍での席数や滞在時間の制限に対して、利用者から様々な意見を受けているが、適切に対応している。
(2) 利用者からの意見・苦情等への対応	5	
(3) 利用者サービスの向上		

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	指定管理料の範囲で収支の調整が図れている。
2 経費の縮減(配点:5点)	4	コロナ対策などの管理経費が発生してはいるが、一方で企画事業の中止や人数制限などもあり、経費の調整に努めた。また事業を実施した際は、参加者から材料費を徴収するなど、実施経費を抑えることで、事業費の縮減がなされた。

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	指定管理者の経験とノウハウを活かした企画は、参加者からの評価も常に高い。また、令和3年9月にSNSでの情報発信を開始し、東図書館の魅力をより広範囲に伝えることで利用者の拡大促進に努め、コロナ禍による臨時休館中には、社会的に取り組みが進んでいるSDGsについてわかりやすく知るきっかけ作りとして、各項目に沿った絵本のブックリストを作成・配布した取り組みを行ったことが、絵本の貸出促進にもつながった点を評価し、加点とする。
3	

6 改善指導が是正されていない事項等(減点事項)

減点	特段の減点事項はない
0	

7 教育委員会による評価

【改善が必要な点】 特になし	総合評価 90 A
-------------------	-----------------

【評価できる点】

- ・コロナ禍における臨時休館等の影響により、入館者数は目標値まで届かなかった(92.9%)が、個人登録者数、個人貸出利用者数、貸出冊数ともに当初に見込んだ目標値を上回っている。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、イベント等の開催においては参加条件や人数制限を設けなければならなかったが、どの企画も好評であり、参加者の満足度も高い。
- ・花を活用したイベントや他国の文化を体験するイベントなど、様々なアイデアを用いて企画し、一定の成果を得ている。
- ・社会状況を意識し、SDGsをテーマとした取り組みを積極的に行うなど、図書館としての役割をふまえた企画事業の実施に意欲的である。
- ・コロナ禍で「自宅で図書館のイベントを楽しめる」という主旨のもと、好評だったイベントの動画配信によるサービス提供にも前年に続き取り組んだ。(内容:読むことを哲学する時間)

8 福岡市東図書館に係る指定管理者選定・評価委員会の所見

- ・コロナ禍ではあったが、指定管理者の運営努力により、目標数値を上回る利用増の結果は評価できる。
- ・SDG'Sを題材にした企画など、独自の取り組みが評価でき、利用者増や満足度向上に貢献している。
- ・SNSを活用した発信等、積極的な活動がうかがえ、またアンケート評価も高い。
- ・状況に応じて、本と人を結び付けるイベント等を行うことができるのは、素晴らしい。
- ・情報発信だけではなく、文化の面での取り組みにも今よりもっと力を入れてほしい。

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