

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)			
人員の配置状況	4	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策の変更に伴い、館内の掲示物等の見直しや貼り換え作業等、迅速な対応が図られた。 ・学習室の混雑緩和等を目的として、座席券配付等を行い、学習室利用環境の維持に努めた。 ・エントランスホールのデジタルサイネージ(3台)を活用し、館内案内や新型コロナウイルス感染予防対策の啓発動画を発信するなど広報の充実に努めている一方、館内掲示物について経年劣化や内容の更新がされていないものが見受けられた。 ・よかたい職員が実技指導を行うなど、図書館勤務者全員を対象とした、防災及び事故対応研修を休館日に実施し、体制の再確認や初動対応を全員で確認し、施設における防災意識の向上に努めた。 	
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	4		
緊急時・防災等の体制、事故の対応	5		
研修の実施状況	5		
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・付帯設備等の管理状況	4	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等の維持管理を適切に実施している。 ・来館者の安全・防犯対策として、ソーラー電源の庭園灯を街路灯が設置されていない照明玄関前や駐車場入り口に設置した。また、これらのランニングコスト削減のためにソーラー電源を採用するなど、工夫がみられる。 	
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)			
指定管理者企画事業の実施状況	5	<ul style="list-style-type: none"> ・第4回高等学校ビブリオバトル福岡県大会をよかたいと図書サービス課で共催。14校が参加して、本の魅力が熱く語られ、多くの観戦者が集まった。 ・様々なアイデアを生かした企画事業、家族で楽しめる企画事業などが来館者サービスの向上に貢献した。 	

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)			
(1) 利用者満足度	5	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年12月に実施した来館者アンケートの満足度は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を継続し、一定の制限等はあったが、94.4%と高い数値は維持している。しかし、昨年度の満足度(96%)に比較すると下がっている。 	
2 事業の実施状況(配点:5点)			
(1) 指定管理者企画事業の参加者数(達成率)	5	<ul style="list-style-type: none"> ・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た。 ・参加者数の達成率は予定者数を上回り、100%を超える実績となり、225組、1289名の参加であった。利用者アンケートにおいては、93.2%の満足度を得ている。 ・第4回高等学校ビブリオバトル福岡県大会をよかたい事業体と総合図書館が連携して開催。多くの観戦者が集まり成果があった。 ・自主事業で飲食コーナーの利用再開に伴い、コンビニ自販機の商品補充や座席数の見直し、張り紙等迅速な対応を行った。 ・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、46,150円であった。 	
(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)			
(1) 利用者アンケートの結果	5	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者からの要望・苦情に対して、可能な限りできることから迅速な対応を行っている。 ・理不尽なクレームにも、根気強く真摯に対応している。 	
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の保全にかかる費用について、経費縮減を図るなど、施設管理におけるノウハウを十分に活かし、預かり金の範囲内で対応することができた。 ・企画事業の実施時には、安価な材料で職員による手作りパーツなどを準備し、参加者に喜ばれている。 	

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	よかたい事業体の職員自らが研修講師や実技指導を行い、施設を熟知して経験をふまえた火災発生時の対応、避難誘導研修の実施など、休館日を活用して図書館に勤務する職員全体の意識向上を図り、利用者の安全確保に力を入れて取り組んだ。		
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。
 ・対応が困難な要望・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。
 ・館内の安全管理を常に意識し、定期的な巡回、必要に応じた声かけやトラブル発生時における迅速な対応など、状況に応じて臨機応変に対応したため、特に大きな事故や問題は発生しなかった。
 ・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。
 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策等に重なり、大型イベントは実施していないが、アイデアを凝らして様々な小規模イベントを実施することにより、魅力ある図書館づくりに貢献している。

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

・令和4年度も業務等全体的に高く評価できる。特に、施設の防犯とSDGsを踏まえたソーラー照明の設置など、優れた対応が高く評価できる。
 ・デジタルサイネージ、ソーラー利用の照明設置等、施設運営は適切に実施されている。
 ・ビブリオバトル福岡大会の誘致等、企画内容も充実している。
 ・指定管理者の企画事業や図書館のイベントなど、市民や周辺施設などに対して、今後はさらに広報を活性化していくことが重要である。
 ・非常に順調に運営されていることがわかる。
 ・全体の避難訓練や研修など、非常に活動的に行われており事業者の意欲を感じる。

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