

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)			・接遇面は、全般的に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、館内掲示については、四季折々の花や設定したテーマと絡めてシリーズ化するなど工夫を凝らしており、利用者からも好評である。また、SNSを活用した広報も順調にフォロワー数を伸ばしており、積極的に東図書館のPRを行っている。 ・事故の対応については、館内で急病人が発生した際に迅速かつ適切に対処した。 ・公共図書館の職員としてのスキルアップを常に意識し、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、なみきスクエア管理者と連携して消防・避難訓練を実施している。
人員の配置状況	4		
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)			定期的な確認により、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も高い評価を得続けている。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。
施設・備品等の管理状況	5		
3 事業の実施(配点:5点)			ワクチン接種会場の影響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、様々な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、利用者からも好評である。
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:15点)			利用状況については、コロナ禍による企画事業の人数制限等もある中、来館者数、個人登録者数、個人貸出利用者数、貸出冊数の全てにおいて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40%近い増となっている。
(1) 個人登録者数	4		
(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)			コロナのワクチン接種会場との関係で中止となった企画事業もあるが、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、人気絵本とのコラボレーション企画を実施した際は、近隣の複数の書店とも連携するなど東図書館の存在感をアピールできている。
(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	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)			・利用者アンケートの結果は、職員の対応、館内環境において良好な回答が多く、特に接遇面・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。 ・花を用いて親しみやすく明るい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。 ・席数や滞在時間の制限に対して様々な意見を受けているが、その都度適切に対応している。
(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	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	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、実施経費を抑える工夫をしている。

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	・歴史散策や、『ウォーリーをさがそう!』という、地域や近隣書店と連携した企画を行い、東図書館の認知度を高め、利用者層の拡大を図っている。		
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		総合評価
【改善が必要な点】		
特になし		
		90
		A

【評価できる点】

- ・入館者数、個人登録者数、個人貸出利用者数、貸出冊数の全てにおいて目標値を上回っている。
- ・なみきスクエアがコロナワクチンの接種会場となることが多く、予定していたイベント等の開催ができない月もあったが、実施できた企画は、どれも参加者から好評で、アンケートの満足度も高い。
- ・これまで実施してきた企画事業は、東図書館やなみきスクエア内で行っていたが、指定管理運営開始後、初めて屋外に出て地域の歴史を散策しながら学ぶという「歴史講座」を行い、新たな企画事業実施の可能性を広げた。
- ・『ウォーリーをさがそう!』は、指定管理者の強みを活かした企画であり、近隣の複数の書店と協力を行うことで東図書館の認知度をあげ、利用者の獲得につなげた。

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

- ・利用者の目線に沿ったサービスが提供されており、利用状況も安定して伸びている。
- ・コロナ禍においても、来館者数などが目標値を上回っており、高く評価できる。
- ・来館者数が伸びているところなどを見ると、運営の創意工夫の成果が出ていると高く評価できる。
- ・SNSを活用した広報活動や、定期的な避難訓練・防災訓練の実施などの運営状況も適切であり、評価できる。

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

加算基準	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