

# 令和4年度 評価シート

別紙4

## 1 基本情報

施設名	福岡市早良南図書館	指定管理者	株式会社図書館流通センター
指定期間	令和3年11月6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
<b>1 施設の運営(配点:45点)</b>		
人員の配置状況	4	・受付や接遇において、利用者の評価も良く、丁寧に対応していた。 ・イベントの実施や展示状況、休館日等の案内を、図書館だより「シカト」を作成することやSNSでの発信を行うことによって、図書館の周知や利用者の集客に努めていた。 ・業務に関するものとして、サービス向上のため接遇研修や個人情報保護に関するPマーク研修、人権研修等を行った。 ・図書館内で目の届きにくい場所には、随時館内巡回・声かけを行ったり、工作物や展示を配置して立ち入りを事前に防いだりすることによって、利用者の安全管理・事故等の未然防止に努めた。
法令等の遵守	3	
受付・接遇の状況	4	
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	4	
情報管理の状況	4	
<b>2 施設等の維持管理(配点:5点)</b>		
施設・備品等の管理状況	5	・定期的な見回りを徹底し、館内施設の安全や美化が確保されている。また、施設管理者とも十分な連携がとれている。
<b>3 事業の実施(配点:5点)</b>		
指定管理者企画事業の実施状況	5	・企画事業としてアニメ映画の上映会が実施され、幅広い年代の方々が参加し、図書館のPRに繋がった。

## 3 サービスの質に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
<b>1 施設の利用状況(配点:15点)</b>		
(1) 個人登録者数	4	・個人登録者数及び個人貸出冊数が目標値を超えた。 ・個人貸出者数は目標値に達しなかったが、繁忙館に迫る数値となっている。
(2) 個人貸出利用者数	4	
(3) 貸出冊数	5	
<b>2 事業の実施状況(配点:10点)</b>		
(1) 指定管理者企画事業の参加者数(達成率)	5	・企画事業として行われた上映会は、参加者数と参加者満足度ともに目標を達成し、好評であった。 ・オリジナルデザインのトートバックの配布や図書館外でイベントを行うことによって、図書館の知名度向上に繋がった。
(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		
<b>3 利用者ニーズ等(配点:10点)</b>		
(1) 利用者アンケートの結果	5	・開館時間やスタッフ対応、過ごしやすさについては高い満足度を得ている。 ・広報面において図書館だよりや公式SNSなどを「知らなかった」との回答が多くみられたため、今後もこれらの周知が課題である。 ・意見や苦情に対しては、可能な範囲で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	
(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	・管理資料のペーパーレス化や業務用スマートフォンやパソコンを本社で一括管理するなどのスケールメリットを活かし、経費縮減に努めた。

## 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	・近隣の公民館や保育施設等で出張おはなし会やイベントを積極的に実施し、地域に密着したサービスを充実させていた。
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
86
A

**【評価できる点】**

- ・新型コロナウイルス禍による外出抑制の影響が残る中で、個人登録者数及び個人貸出冊数が当初に見込んだ目標値を上回った。
- ・出張おはなし会やイベントを近隣の公民館など図書館外で行うことによって、地域の方々へのサービスを充実するだけでなく、図書館活動の周知に努めた。
- ・高齢者向けや児童向けそれぞれの世代に合わせた事業を行い、幅広い年代の利用者の図書館利用の促進に努めた。

**8 福岡市早良南図書館に係る指定管理者選定・評価委員会の所見**

- ・令和3年11月からの開館にも関わらず、効果的なイベント等の企画が実施されていた。
- ・指定管理者独自のアニメ上映会は魅力的であり、指定管理者の強みと言える。
- ・アンケートは回収数が少なく、あまり評価できないと感じる。
- ・令和4年度はほぼ初年度の業務履行であるが、サービスの質等高く評価できる。
- ・ほぼ初年度である中で個人登録者数及び貸出冊数が目標値を超えるなど、当図書館の認知度を高める工夫(上映会等)が効果を得ていることが高く評価できる。

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