

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は高く、丁寧に対応している。 ・企画事業や展示、館内掲示については、植物や花をテーマにしたものを多く開催している他、多種多様なテーマを設けて企画されており、利用者からもとても好評である。 ・SNSを活用した広報を積極的に行っている。閲覧数等も徐々に増え、特に若年層で利用が高いといわれるInstagramのフォローワーが1,000人を超えるなど、効果的な東図書館のPRに繋がっている。 ・事件、事故への対応は施設の指定管理者と連携を取りながら、適切に行っている。 ・基礎的な研修や、施設管理者と連携して消防・救命訓練を実施している。
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	4	
研修の実施状況	3	
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	・定期的な巡回により、館内の安全や清潔さが維持されている。 ・館内装飾は利用者からの評価も高く、東図書館のイメージアップに繋がっている。また、施設管理者とも十分に連携がとれている。
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	・1年を通して安定した企画事業を実施しており、前年度の評価や地域住民の声を取り入れた新たな企画も多く実施し、参加者からは高評価を得ている。

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、全て目標値を上回っており、分館の中で抜きん出た実績を誇る。 ・前年比では減少しているが、システム更新休館日があり、開館日数が少なかったことが一因と思われる。
(2) 個人貸出利用者数	4	
(3) 貸出冊数	4	
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	・実施した企画事業の満足度はほぼ100%と高い評価を得ている。前年度好評であった事業を継続しながら、地域の方の考案を取り入れる等、新しい企画事業を開催し、図書館利用のきっかけづくりとしての役割を果たしている。
(2) 指定管理者企画事業の参加者満足度	5	
(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	・利用者アンケート結果の利用者満足度はどの項目においても高い満足度を得ている。 ・接遇や館内装飾について、おおむね好評な意見を多く受けている。 ・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。 ・ブックリサイクルの開催では、事前に児童書の寄贈を募り、子どもたちの声に対応できるよう改善した。
(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)	4	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	・企画事業については、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。 ・指定管理開始当初より、備品等を適切に使用・管理されている。

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	・文庫本の一番下の段が見にくいという問題の解消のために、新たにオリジナルの文庫棚を設置し、ゆとりをもって見てもらうことができるようになった。
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	

総合評価

88

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おり、市図書館全体の利用促進における貢献度は高い。
- ・企画事業では、地域の方が考案した企画を取り入れることなどにより、より地域に根付いた公共図書館としての役割を果たしている。
- ・幅広い世代に向けた企画を実施し、企画に連動した展示を行うことによって、企画事業参加者への図書の貸出につなげる工夫を行っている。

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

- ・地域に根付いた図書館として、利用者である地域住民と盛んにコミュニケーションをとり、定期的なイベント開催など、利用者同士を本でつなぐネットワークづくりを意識した意欲的な企画が多く、評価できる。
- ・花と緑に囲まれた図書館の活動は、とても素晴らしい取り組みと思う。
- ・図書館においての様々な取り組み（イベントなど）は、図書館利用者獲得のためだと思う。しかし、報告書内では新規利用者（参加者）の割合が示されておらず、図書館の新規利用者登録や貸出へつながる数字が見えないため、示してもらえると良い。また、費用対効果の指数を算出することができるのであれば、示してほしい。

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
通常の状況であった （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