

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は、利用者から全般的に高い評価を得ており、丁寧に対応している。 ・展示や館内装飾については、植物や花をテーマとした企画を数多く展開し、東図書館の特色を活かした取組として利用者から高い評価を得ている。 ・SNSを活用した広報を積極的に行い、効果的な東図書館のPRに繋がっている。 ・事件・事故への対応については、施設の指定管理者と連携を図りながら、適切に対応している。 ・館内で実施する基礎的な研修に加え、外部研修への参加や施設管理者と連携した消防訓練・救命講習を実施するなど、職員の知識・技能の向上に努めている。
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	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	・年間を通して、幅広い分野や多様な年代を対象とした企画を実施しており、図書館への来館のきっかけづくりに寄与している。

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、個人登録者数、個人貸出利用者数について目標値を上回り、他の分館と比較しても高い実績を示している。 ・貸出冊数は目標値を下回ったが、その要因の一つとして、図書館システムにおける数値抽出方法の変更が考えられる。
(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	・前年度に好評であった事業を継続するとともに、新たな企画事業を実施した。各企画事業の満足度はほぼ100%に達し、参加者から高い評価を得ている。 ・中高生向けの企画事業の充実にも取り組み、幅広い年代の利用者が図書館を利用するきっかけづくりに努めている。
(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	・利用者アンケートの結果では、サービス満足度は全ての項目において高い評価を得ている。 ・接遇や館内装飾については好評を得ている一方で、利用者のマナーに関する意見も多く寄せられていることから、館内巡回を強化し、適切な対応を行っている。
(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)	4	指定管理料の範囲で収支の調整を図ることができている。
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、修理代や新たな備品購入費などを抑えることができている。

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	・絵本が選びにくく、子ども自身が本を選べるようにしてほしいとの利用者の声を受け、子どもの目線の高さにある書架を表紙が見える陳列方法へ変更した。また、幼児向けモデル児童図書コーナー及び児童図書研究資料の配置を見直した結果、絵本の貸出数が増加したほか、児童図書研究資料についても保護者から好評を得るなど、利用促進につながっている。
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

【改善が必要な点】	
特になし	

総合評価

89

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。
- ・企画事業においては、毎年新たな企画を実施している。特に今年度は中高生を対象とした企画の充実を図った結果、企画への参加をきっかけに図書館を利用する中高生も見られるなど、若年層の利用促進につながっている。
- ・研修で学んだ他館の取組を参考に、新たに「YAコミュ版」を実施するなど、従来の取組みにとらわれることなく、より良い図書館運営に向けて挑戦する姿勢が評価できる。

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

- ・さまざまな活動が効率よくなされている。
- ・内部研修も積極的に実施。
- ・多彩な催しを展開する中で、アートイベントにおける紙芝居を活用した解説や、児童書・詩を題材とした外国語講座など、読書体験に接続する工夫が見られた。
- ・講師提案型の企画や市民参加型展示等を通じて利用者との良好な関係を構築し、それがさらなる企画の充実につながる好循環を生み出している点は評価できる。
- ・児童図書研究資料の配置変更は効果的な取組であると感じた。できる範囲内で利用しやすくなる工夫を続けているのは評価できる。

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