

令和6年度 評価シート

別紙4

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	・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。
法令等の遵守	3	・各所で人員を適正に配置し、仕様と法令を遵守しながら体制を維持し、安定した図書館運営を行った。
受付・接遇の状況	4	・エントランスホールに展示パネルを設置し、情報発信の場を提供した。
利用許可、使用料徴収の状況	3	・図書館の臨時休館や新サービスに関するお知らせのほか、福岡法務局や国税局、福岡市動植物園等との連携展示などにも幅広く活用された。
経理事務の状況	4	・図書館敷地内でのボヤ発生事案の際は迅速に対処し、被害を最小限に留めることができた。また、発生現場となった朽ちた木製ベンチを新しいベンチに更新するなど、再発防止策も適切に行っている。
広報業務、館内掲示	4	・図書館勤務者全員を対象とした防災研修を休館日に実施し、職員の防災意識の向上に貢献した。また、研修後に挙げた職員要望を受けて、館内放送による避難指示が適切に伝達されるよう、館内の全ての階段に名称(A階段、B階段・・・)の表示を行うなど、ハード面からの課題解決にも積極的に取り組んでいる。
緊急時・防災等の体制、事故の対応	5	・学習室のオンライン予約導入に伴い、館内にある予約端末の操作案内など、指定管理者により丁寧な利用案内が行われており、初めての来館者でも安心して利用ができるよう、利用者サービス向上に貢献している。
研修の実施状況	5	・施設等の維持管理を適切に実施している。
情報管理の状況	4	・施設管理のノウハウを活用し、施設設備の修繕では取引実績のある業者を活用するほか、簡易な対応は指定管理者自身で行うことで緊急性の高い事案にも迅速に対応した。
利用者サービスの向上	5	・適切な警備体制と巡回により、トラブル発生時は迅速に対応できており、利用者の安全確保を常に心がけている。
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	・季節に合わせた催しを多数企画し、エントランスホールの空間を活用した企画事業として実施した。
清掃の実施状況、植栽の管理状況	5	・納涼祭や収穫祭などはチャリティイベントとして開催し、収益と来館者からの募金を活用して福岡市立こども病院に図書関連用品を寄贈した。
警備の実施状況	4	・古本市や高校生ビブリオバトル、ミニコンサートなど来館者が気軽に楽しめるイベントを企画し、図書館の魅力向上につながった。
修繕の状況、備品の管理状況	5	
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	

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	・令和6年12月に実施した来館者アンケートでは、喫茶店運営の1項目を除く全ての調査項目において90%を超える高い満足度となっている。
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	・自主事業である喫茶店運営では、季節感のあるメニューに力を入れており、来店者増につなげるとともに、満足度も前年度から微増した。(R5:85.0%→R6:85.9%)
(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	4	・企画事業の参加者数は概ね指標を満たしており、満足度も高い水準である。
(2) 利用者からの意見・苦情等への対応		
		・令和6年度からの新たな企画事業として講師募集セミナーを主催し、ボランティア講師による講座を開催。様々な知識・経験を有する地域住民に活躍の場を提供することにつながった。
		・利用者の声に対しては真摯に耳を傾け、可能な限りできることから迅速な対応を行うなど、利用者に常に前向きな姿勢で管理を行っている。
		・駐輪エリアにおいて、駐輪枠の白線書き、案内表示の更新など、利用しやすい環境を整えた。

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	・概ね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	・施設・設備の保全是施設管理のノウハウを活用して預かり金の範囲内で対応した。また、譲渡品の活用なども積極的に検討し、経費を抑えつつサービス向上にも努めた。

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	令和6年12月から総合図書館1階学習室の利用方法を事前予約制に移行した際、稼働前から運用体制の検討に積極的に参加し、長年にわたり現場を担ってきた立場から有益な意見提供がなされた。利用者自身がルールを守って利用できるよう考慮しながら、警備員の巡回経路や館内設備を見直し、事前周知も徹底したことでスムーズに移行することができた。混雑時にも利用者の状況に応じた案内を適切に行い、利用者の待ち時間縮減に貢献するなど、指定管理者のノウハウと積極的な取り組み姿勢により利用者サービス向上が実現した点は評価できるため、指定管理者によるこれらの取組を加点事項とする。
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

【評価できる点】

・これまでの管理実績から施設管理における多くのノウハウを持ち合わせており、特に施設付帯設備の状況把握や改修等に関しては定例会議において細かに情報共有がなされ、迅速で適切な対応が行えている。
 ・図書館敷地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、トラブルへの迅速な初動対応など、状況に応じて対応した。
 ・指定管理者主催の防災研修では開館中の様々な災害発生を想定したワークショップを実施して職員の防災意識向上に努めた。
 ・利用者の声に真摯に耳を傾け、限られた予算の範囲内で対応できるものから改善に努めている。

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

・施設を安定的に運営しており、学習室の座席予約システム導入の際にも施設管理者として円滑な制度移行に積極的に役割を果たしている。
 ・節句や祭りなどの集客イベントを市立こども病院へのチャリティに位置づける、地域人材のボランティア講師を活用した講座を開催するなど、地域貢献を意識した企画の展開を評価する。
 ・イベント等企画内容が多彩で効果的な実施がなされている。プレゼン報告も明瞭。
 ・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に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