

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	・仕様と法令を遵守しながら、安定した図書館運営を行っている。 ・図書館内で刺傷事件が発生した際に、警備員の行動により被害拡大を防ぎ、犯人逮捕に大きく貢献した。
法令等の遵守	3	・上記の事件後は、より迅速な対応ができるように、1階総合案内から外線(110番など)に発信できるよう改修を行った。また、防犯カメラの視野角と設置場所を再確認し、死角をなくすための提案を行い、市と協力して、防犯カメラの設置箇所の見直しや館内巡回経路の見直しを行い、警備体制の強化に取り組んでいる。
受付・接遇の状況	4	
利用許可、使用料徴収の状況	3	・経理事務においては、手数料徴収金の取扱いに誤りがあったため、公金収納事務の検査で改善の指摘を受けた。
経理事務の状況	3	
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、開館中の災害発生した場合を想定して役割分担や避難経路の確認などを行い、職員の防災意識の向上に貢献した。また指定管理者自身で行う研修についても適宜行われている。
緊急時・防災等の体制、事故の対応	5	・学習室利用案内に積極的に取り組み、混雑の解消及び事前予約制の定着に貢献している。
研修の実施状況	5	
情報管理の状況	4	
利用者サービスの向上	4	
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	・蓄積したノウハウを活用し、限られた修繕費の範囲で緊急性も考慮しながら、適切に施設の修繕・維持管理に努めている。
清掃の実施状況、植栽の管理状況	4	・子ども図書館の窓に設置されていた破損したブラインドを更新するなど、利用者に寄り添った視点でも環境整備に取り組んでいる。
警備の実施状況	4	・清掃は予定どおり実施され、閉館時間に行う清掃の一部に掃除ロボを導入し、品質の維持と作業効率化にも取り組んでいる。
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	4	・事業計画に沿った企画事業がおおむね当初計画どおり実施された。 ・子ども楽しめる体験型のものを季節に合わせて実施するなど、幅広い年齢層が楽しめるイベントを各種行い、その中で行ったチャリティーバザーの売り上げで、市子ども病院へ本や図書を寄贈した。 ・図書館のガーデニング活動を企画事業として行っており、福岡フラワーショーに合わせてピンクの花を多く播種するなど、市の事業も配慮して図書館の魅力や価値を高めるための取組を行った。

3 サービスの質に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
1 施設の利用状況(配点:5点)		
(1) 利用者満足度	5	令和7年12月に実施した来館者アンケートでは、警備員の対応、総合案内の対応及び館内の清掃状況の満足度において、昨年度を上回っている。企画事業のイベント、自主事業の飲料等の自動販売機及び喫茶BONAなどでは満足度が下がっているものの、全体での満足度は97.2%と昨年度(96.4%)よりも高い評価を得ている。
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)		・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90%以上を維持しており、図書館に来館するきっかけの提供と魅力向上に貢献している。
(2) 指定管理者企画事業の参加者満足度	5	・高等学校ピアノバトール福岡県大会やミニコンサートを企画・開催するなど、多くの人が図書館へ足を運ぶきっかけを提供した。
(3) 特に成果をあげた事項等		・ボランティア講師によるセミナーを継続的に実施しており、様々なジャンルの講座を企画開催。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り、参加者からも高い満足度を得ている。 ・季節ごとにテーマを変えながら、幅広い年齢層をターゲットとした企画事業を実施し、参加者が飽きの来ない工夫がなされているため、参加者の満足度も高くなっている。
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	・施設の管理者という立場を十分認識し、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った。
(2) 利用者からの意見・苦情等への対応		・利用者からの要望・苦情は様々であるが、指定管理者でも現場の状況や実態が認知されていないものもあり、改善策を見出すのに時間がかかるものもあった。

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	人件費や物価高騰の影響を受けた収支結果となっており、決算額が予算額を上回る差益であるが、別途、指定管理者による自主事業の収益でカバーされている。自主事業による収益と合算すると最終利益率は約2.8%となった。その他特段の収支改善等はない。
2 経費の縮減(配点:5点)	3	・令和7年度の空調設備工事完了後、新規設備の仕様把握、運用手法の検討に時間を要した。要因は様々あるが、省エネによる経費の縮減には至っていない。 ・施設・設備の保全にかかる費用について、預かり金の範囲内で、市と十分な保全協議を行った上で優先順位をつけ、対応することができた。

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8年2月に発生した図書館内での刺傷事件発生後は、警備巡回ルート見直しにより、限られた人員体制の中で館内巡回を重点的に行うなどの警備体制づくりと、各階に防犯対策品の設置を提案するなど、利用者が安心でき、且つ職員も安心して働ける防犯対策環境の改善に積極的に取り組んだため、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】

・指定管理者が催す企画事業にて、参加者に寄付を募るチャリティーバザーの売り上げで、市こども病院へ図書品を寄贈するなど、社会貢献を行った。
 ・これまでの管理実績から施設管理において、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、定例会議において情報共有がなされ、適切に対応できるようにしていた。
 ・企画事業は年間を通じて実施しており、子どもを対象にしたもの、社会人を対象にしたものなど様々な事業を実施しており、満足度も高いものになっており、来館するきっかけや習慣につながるものになった。
 ・近隣施設でのイベントによる駐車場の利用者増加を見込んで駐車場警備を増員するなどして、近隣道路の渋滞や満車時に対応できる体制を整えていた。
 ・刺傷事件が発生した際、警備員の使命感からの勇気ある行動によって、被害拡大を防ぎ、犯人逮捕に大きく貢献した。
 ・学習室利用時の端末操作案内及び混雑解消について、蓄積された経験によるノウハウを発揮して、特に開館直後の混雑時などに効率的な利用者整理と利用者対応等が行われた。

総合評価

83

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

・図書館内で起きた刺傷事件に際し、警備員が負傷しながらも加害者を迅速に制止・確保するなど、緊急事態発生時における初動対応により被害拡大の防止に寄与した点を評価する。
 ・刺傷事件後の対策も良く考えて実施されている
 ・ファミリー層に向けた季節行事に合わせたイベントや、高校生ビブリオバトル福岡県大会の参加促進に向けた学校への働きかけ、ファン層をターゲットとした博物館の刀剣関連展示とレストランとの連携など、多様な新規来館者の獲得に向けた取組を継続的に実施するなど、利用者目線に沿った施策・活動が良くなされている

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