

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	平成28年4月1日～平成33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)		・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 ・土日などの来館者や自家用車の乗り入れが多くなる時期や学生の利用が増える休み期間中においても、臨機応変な人員配置や適切な案内等により、館内や駐車場内での混雑・混乱の緩和が図られている ・ガーデニングの実施や案内サインの新設、エントランスホールにおけるチラシスタンド・掲示板等の整理整頓など、館内外の美化に積極的に取り組んでいる
人員の配置状況	4	
法令等の遵守	4	
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	4	
研修の実施状況	4	
情報管理の状況	3	
利用者サービスの向上	4	
2 施設等の維持管理(配点:25点)		・施設等の維持管理を適切に実施している ・共同事業体を構成する3社の連絡調整も迅速かつ円滑に行うことができている
施設・付帯設備等の管理状況	4	
法定点検、委託の実施状況	3	
清掃の実施状況、植栽の管理状況	5	
警備の実施状況	4	
修繕の状況、備品の管理状況	4	
3 事業の実施(配点:5点)		・エントランスホールや会議室にて年間約30件のイベントを開催し、図書館のにぎわいづくりや来館者サービスの向上に貢献している
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)	4	・平成29年12月に実施した来館者アンケートにおいて、おおむね90%を超える満足度を得ている
(1) 利用者満足度		
2 事業の実施状況(配点:5点)	4	・各イベントへ参加者へのアンケートにおいて、おおむね90%超の満足度を得ている ・1階飲食コーナー及び3階スタッフラウンジにコンビニ自販機を設置し、来館者や職員の利便性向上を実現している
(1) 指定管理者企画事業の参加者数(達成率)		
(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)	4	・来館者からの要望や苦情に対して迅速な対応を行っている
(1) 利用者アンケートの結果		
(2) 利用者からの意見・苦情等への対応		

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	・当初計画に沿った収支実績が上がっている
2 経費の縮減(配点:5点)	4	・施設・設備の保全にかかる費用について、経費縮減を図っている

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	・エントランスホールにて九州自治体の特産品販売等を行い、九州北部豪雨の被災地である朝倉市の図書館へ図書を送るなど、図書館の場を利用した他自治体支援事業を実現している
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】	
------------------	--

【評価できる点】	・季節をとらえたイベント実施により、魅力ある図書館づくりに貢献している ・施設・付帯設備の更新・改善に関するきめ細かな提案を適切な時期に行っている ・来館者のクレームや病気・怪我などのトラブル発生時に臨機応変な対応を行っている
-----------------	---

総合評価
86
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

- ・広報活動、イベント実施により親しみある図書館に向けた取り組みは評価できる。
- ・図書館利用者とイベント等活動とイベント参加者との共存に向けて今後の工夫を期待する。
- ・サービスの質に関する評価「施設の利用状況」「事業の実施状況」について満足度が90%超えれば5点配点として良いのではないか。
- ・イベントは、図書館との関わりを意識して取り組んでほしい。

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

減算基準	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