

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	平成28年6月4日～平成33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)		・人員の配置は、事業計画書のとおり適正に配置されている。 ・受付や接遇においては、利用者からの評判も良く、丁寧に対応している。また、適宜研修を行っており、一定の効果が表れている。 ・複写手数料の徴収や経理事務については、丁寧に処理しており、報告も遅滞なく行われている。 ・企画事業を実施する際は、広報掲載手続きや掲示等を計画的に行い、館内掲示も様々なアイデアを用いていることで、利用者からも好評である。 ・研修は、業務に関するスキルアップや緊急・防災時に備えて講師を招いて実施したり、なみきスクエア管理者と連携して災害時の利用者の避難誘導訓練も実施している。
人員の配置状況	4	
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	3	
広報業務、館内掲示	4	
緊急時・防災等の体制、事故の対応	3	
研修の実施状況	4	
情報管理の状況	3	
2 施設等の維持管理(配点:5点)		・定期的な見回りを徹底し、館内の安全や美化が確保されている。 ・備品は台帳により適切に管理され、適切な使用により修繕を要する故障等もなかった。
施設・備品等の管理状況	4	
3 事業の実施(配点:5点)		年間約30件以上の事業を企画し、大人から子供まで幅広い年代だけでなく、親子での参加ができる企画を多く設けるなど、なみきスクエアの利用状況に応じた事業を実施した。
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:15点)		全ての項目で目標を達成し、前年実績を全て上回り、見込み以上の結果が出ている。また、イベントの企画等により、月曜日も開館しているアピールを行うとともに、季節に合わせた花を飾り、居心地のよい滞在型の図書館を演出するなど、利用者を増やすための工夫も見られる。
(1) 個人登録者数	5	
(2) 個人貸出利用者数	5	
(3) 貸出冊数	5	
2 事業の実施状況(配点:10点)		指定管理企画事業の参加者数・満足度ともに、目標指標を大きく上回っており、良好な結果であった。 また、企画事業において地域連携・市民参加型の事業に取り組み、参加者から高い満足度を得ることができた。
(1) 指定管理者企画事業の参加者数(達成率)	5	
(2) 指定管理者企画事業の参加者満足度	4	
(3) 特に成果をあげた事項等		
3 利用者ニーズ等(配点:10点)		・利用者アンケートの結果は、サービス面、環境面、満足度において良好な結果であったが、蔵書に関することや施設構造に関して、解決が難しい意見や要望もある。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。 ・大人から子供まで、幅広い年代を対象とした事業や企画などにより、図書館利用の促進を図っている。
(1) 利用者アンケートの結果	4	
(2) 利用者からの意見・苦情等への対応	4	
(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)	3	指定管理料及び企画事業収入で収支の調整が図れた。
2 経費の縮減(配点:5点)	4	展示や企画事業における事業費や事務費は、計画より上回っているが、備品の適切な使用や、業務効率化による人件費の抑制など、経費の縮減に取り組んだ結果、全体的には黒字となるなど、昨年と比較して収支も改善されている。

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	3	展示や棚の空きスペースを活用して、ミニ展示等を行うなどの工夫をすることで、今まで貸出回数が少なかった本にもスポットを当てることができた。結果、貸出回数が増えるなどの書架の活性化を図ることができた。
----	---	--

6 改善指導が是正されていない事項等(減点事項)

減点		特段の減点事項はない
----	--	------------

7 教育委員会による評価

【改善が必要な点】	特段の改善事項はない
-----------	------------

総合評価	83
------	----

【評価できる点】

- ・個人登録、貸出利用者数・冊数など図書利用の実績が、すべて目標値を超えており、十分に達成できている。
- ・館内に季節に合わせた花や緑を利用した館内装飾や図書展示、一般の方が参加できる市民ギャラリー展示も工夫されていて、利用者にも好評である。
- ・利用者には、本だけでなく、花にも親しんでもらうために、花の種を配布するなど、指定管理者独自の発想による企画が利用満足度向上の要因にもなっている。
- ・災害時における利用者の避難誘導や救護等について、実践訓練を行うとともに、なみきスクエア管理者と連携して施設全体での訓練等も実施するなど、利用者の安全に配慮した危機管理意識を高く持って運営を行っている。

A

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

- ・接遇に関しては利用者からも高い評価や声があることを評価したい。
- ・施設の構造や蔵書の数など、指定管理者ではどうにもならない部分で利用者の声があがっていることは残念だ。
- ・JR・西鉄千早駅のそばであることから、通勤する稼働年齢層向けに取り組んでいる点はとても良いと思う。
- ・なみきスクエアの特性を活かしたミニ展示等の取り組みは高く評価できる。
- ・事業費の実績が当初計画額を大きく上回って実施されており、指定管理者の努力として評価できる。
- ・蔵書数に限度があることに対して柔軟な対応をされており、今後も総合図書館等と連携した積極的な取り組みに期待したい。
- ・子どもたちが本を読まなくなっている傾向にあるので、施設を活用して児童の読書普及にがんばってほしい。

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