

令和2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	平成28年4月1日～令和3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。 ・度重なる新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館への対応及び再開に向けた防止対策については迅速な対応が図られ、利用者及び職員の安全に努めている。 ・館周辺道路の混雑状況を推測した人員配置を採り、駐車場への迅速な誘導・整理が行われている。 ・SNSやエントランスホールのデジタルサイネージを活用し積極的な広報活動が行われている。
人員の配置状況	4	
法令等の遵守	3	
受付・接遇の状況	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	5	
緊急時・防災等の体制、事故の対応	5	
研修の実施状況	4	
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)		・施設等の維持管理を適切に実施している。 ・飛沫防止対策や消毒等、コロナ対策も適切に行っている。 ・館内の美観維持のため、仕様外の床カーペットや映像ホールの椅子の洗浄など積極的に清掃を行っている。
施設・付帯設備等の管理状況	4	
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)		・新型コロナウイルス感染拡大防止のため企画事業を行えないなか、持ち帰って自宅でできるテイクアウトイベントを積極的に行い、540組の参加を得られ、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)	5	・令和2年12月に実施した来館者アンケートにおいて、94.5%の満足度を得ている。
(1) 利用者満足度		
2 事業の実施状況(配点:5点)	5	・新型コロナウイルス感染拡大防止のため企画事業を行えないなか、持ち帰って自宅でできるテイクアウトイベントを積極的に行い、540組の参加を得られ、アンケートにおいて、98.7%の満足度を得ている。 ・1階飲食コーナー及び3階スタッフルーミング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)	3	・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	・コロナ禍のなか、持ち帰って自宅で楽しむテイクアウトイベント(満足度98.7%)の実施や文化庁高校生の活動報告としてショーケースでの作品展示など工夫をこらした事業実施は評価できる。また、サザエさん生誕100周年記念の銅像建立への寄付を『サザエさん通り』を生かしたまちづくり推進協議会に行い、こども病院に図書関連品を寄贈するなど、地域貢献を実現している。
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】	・特になし
【評価できる点】	・地元自治会や学校等と連携した様々な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。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止の広報、レイアウト変更、警備体制、清掃等、迅速で適切な運営を行っている。

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

- ・新型コロナウイルス感染防止策として、総合図書館の入口と出口の導線を分けたことは非常によい取り組みであった。
- ・「福岡西陵高校文化部活動発表展示」は、高校生が発表の場を得られるよい取り組みであった。
- ・コロナ禍で地域との連携が難しいなか、非常に努力されて成果をあげており評価できる。利用者の反応も良く評価も高い。努力の結果だと思う。
- ・コロナ禍で図書館でのイベントができない代わりにテイクアウトキットを配布されたのはいいアイデアである。その考え方・機転をヒントに、資料の貸し出しを例えば「ドライブスルー方式」にするなど、図書館が完全閉館にならないように検討されたい。

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