

| | | | |
|---------------|---------------------|-------|-------------------|
| 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～令和3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) | | | |
| 人員の配置状況 | 4 | ・受付や接遇において、利用者の評価も良く、丁寧に対応している。また、コロナ禍の状況でマスク着用が日常となり、それに合わせた接客研修など様々な対策を行ったことで、接客対応の向上を図った。 ・参加条件や人数制限などがありながら、企画事業の実施については、広報紙へ掲載する手続きやホームページ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、話題の行事・出来事などを絡めた広報を行い、利用者からも好評である。 ・研修は、業務に関し、図書館員としてのスキルアップにつながる取り組みを毎月実施したり、感染対策をとりながら、なみきスクエア管理者と連携して消防・避難訓練も実施している。 ・年度当初より、新型コロナウイルス感染拡大防止策を十分に講じて、指定管理者と総合図書館が連携を図りながら運営を行った。また、指定管理者は、市の指示と注意事項を遵守して対応を行い、マスク非着用者への声かけなど、利用者の安全に特段の注意を払い運営を行った。 | |
| 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 | 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 | | |
| 2 施設等の維持管理(配点:5点) | | | |
| 施設・備品等の管理状況 | 5 | ・定期的な見回りを徹底し、館内施設の安全や美化が確保されている。また、施設管理者とも十分な連携がとれている。 ・備品等については、丁寧かつ適切な使用により、開始当初より故障等は発生しておらず、丁寧な使用により長持ちさせている。 | |
| 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 | 計画では例年好評だった事業や新しい取り組みを企画していたが、コロナ禍で中止せざるを得ない事業もあった。しかしながら、実施ができた企画事業については、意欲的に取り組み、幅広い年齢層を対象に、高い満足度の実施成果を得た。また、図書館では初の試みとなる動画配信を行い、「おうち時間」に対応した新しい形でのサービス提供実施に取り組んだ。 | |

| 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) | | | |
| (1) 個人登録者数 | 5 | 利用状況についてはコロナ禍における休館等の影響により、個人登録者数を除く項目は、前年の実績を下回ったが、個人登録者数については前年より6%上回った。また、指定管理者による企画イベント等は約半数が中止となったが、イベントに合わせたテーマによる特集展示を行うなど、利用者の関心を高める企画により利用促進に努めた。 | |
| (2) 個人貸出利用者数 | 4 | | |
| (3) 貸出冊数 | 4 | | |
| 2 事業の実施状況(配点:10点) | | | |
| (1) 指定管理者企画事業の参加者数(達成率) | 5 | 昨年度、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、予定していた企画事業を中止せざるを得なかったものがあり、それを再度あらためて企画した事業については、参加者数は目標達成し、好評であった。休館明けの企画事業の満足度なども、良好な結果であった。コロナ関連で中止となったものもあるため、対策等を見直したうえでの次回開催に期待したい。 | |
| (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) | | | |
| (1) 利用者アンケートの結果 | 5 | ・利用者アンケートの結果は、サービス面、環境面、利用において良好な回答が多く、特に過ごしやすさ・開館日数・開館時間については常に高い満足度を得ている。一方で蔵書の充実や施設構造、利用者のマスク着用マナーに関すること等の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。 ・コロナ禍においても利用者が安心して図書館利用できるサービス向上に努めた。また、おうち時間による在宅者向けの動画配信に取り組んだ。 | |
| (2) 利用者からの意見・苦情等への対応 | 5 | | |
| (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 | 指定管理料の範囲で収支の調整が図れている。 | |
| 2 経費の縮減(配点:5点) | 4 | コロナ禍による企画事業の中止などで事業費については、縮減がなされた。一方で、新たにコロナ対策などの管理経費がかかってきており、大幅な縮減までには至っていない。前年に引き続き、消耗品の適切な使用管理、印刷物の抑制などを実施して経費削減を徹底しており、全体的には黒字となった。 | |

| | | | |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 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 | 新型コロナウイルス感染防止対策を十分に徹底して開催した「読むことを哲学する時間」は、指定管理者の経験とノウハウを活かした独自の企画で、参加者からは高い好評を得、図書館の魅力をさらに高めることに繋がったこと、また、コロナ禍における「おうち時間」に対応した動画配信によるサービス提供に取り組んだことが評価できるため加点とする。 | | |
| 3 | | | |

| | | | |
|---------------------------------|------------|--|--|
| 6 改善指導が是正されていない事項等(減点事項) | | | |
| 減点 | 特段の減点事項はない | | |
| 0 | | | |

| | | |
|---------------------|--|-------------|
| 7 教育委員会による評価 | | 総合評価 |
| 【改善が必要な点】 | | |
| 特になし | | |
| | | 89 |
| | | A |

【評価できる点】

- ・コロナ禍における休館等の影響により、個人登録者数を除く項目は、前年の実績を下回ったが、個人登録者数については前年より6%上回った。なお、前年は対前年で7%程度の伸びであり、登録者は年々増え続けている。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、参加条件や人数などイベント等開催においては制限を設けなければならなかったが、どの企画も好評で、申込開始日に定員に達するものも多く、参加者の満足度も高い。
- ・花を活用したイベントやモンゴル楽器の音色を体験するイベントなど、様々なアイデアを用いて企画し、一定の成果を得ている。
- ・コロナ禍における「おうち時間」に対応した、動画配信によるサービス提供に取り組んだ。(内容：絵本に出てくるお菓子づくり教室)
- ・図書展示や館内職員の個性あふれる展示も利用者には好評であり、本への興味や利用向上の要因にもなっている。
- ・緊急事態宣言下の臨時休館中での在宅ワークにおいて、業務のスキルアップや展示企画等の図書館利用向上への取り組みがみられた。

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

- ・フリーペーパー収集については、独自の取組みであり評価できる。高校生が作成したフリーペーパーを拝見したことがあり、楽しい企画だと思った。
- ・広報活動が上手に展開されている。動画配信や地域の広報関係なども利用して、東図書館のアピールを進めてほしい。
- ・館内の展示などが工夫されていて、素晴らしかった。また、休館中作成した手袋人形などの作品を展示するコーナーをつくるなど、できる範囲で司書の仕事を利用者へアピールするのはどうか。
- ・受付や接遇、対応の姿勢も非常に親切丁寧であり、利用者の評価も高い。

| 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 |