

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
<b>1 施設の運営(配点:50点)</b>		
人員の配置状況	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・各所で人員を適正に配置し、仕様と法令を遵守しながら、安定した図書館運営を行った。</li> <li>・図書館開館中のアクシデントやトラブル等においては、状況を市に早急に報告を行い、迅速に対応している。</li> <li>・年度途中で図書館敷地内で想定外の車両事故が発生したが、状況の把握と市への報告に時間がかかった。このことにより図書館内の迅速な情報伝達及び初動対応の体制を見直し、研修等も実施しながら緊急時対応の最適化に努めた。</li> <li>・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、開館中の地震発生を想定したワークショップを通じて利用者の安全確保のための初動対応等を確認し、防災意識の向上に努めた。</li> <li>・学習室の管理において、天板の補修や各席への注意事項掲示など、利用者の視点で環境整備に取り組んでいる。</li> </ul>
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	4	
緊急時・防災等の体制、事故の対応	5	
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	
<b>2 施設等の維持管理(配点:20点)</b>		
施設・付帯設備等の管理状況	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設等の維持管理を適切に実施している。</li> <li>・利用者の要望に対し、指定管理者自身で修理を行うなど施設管理における技術とノウハウを十分に活かし、限られた修繕費を最大限活用して対応している。</li> <li>・老朽化した木製の立入防止柵をステンレス製に改修するなど安全面に配慮した修繕改修を実施した。</li> </ul>
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	5	
<b>3 事業の実施(配点:5点)</b>		
指定管理者企画事業の実施状況	5	納涼祭でチャリティーバザーを実施し、市こども病院へ図書品を寄贈。また高等学校とびりオハル福岡県大会やミニコンサートを企画・開催し、多くの人が図書館へ足を運ぶきっかけを提供した。そのほか様々なアイデアを生かした企画事業、子供も楽しめる体験型のイベントなどが来館者サービスの向上に貢献した。

3 サービスの質に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
<b>1 施設の利用状況(配点:5点)</b>		
(1) 利用者満足度	5	令和5年12月に実施した来館者アンケートでは、清掃関係の97.6%(昨年度は97.9%)以外の項目はすべて昨年度を上回る満足度となっている。全体での満足度も96.1%と昨年度(94.4%)よりも高い評価を得ている。
<b>2 事業の実施状況(配点:5点)</b>		
(1) 指定管理者企画事業の参加者数(達成率)	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企画事業においては、これまで新型コロナウイルス感染症拡大防止のための抑制により実施できていなかったミニコンサート等を、コロナ以前の実施規模で企画開催し、多数の方に参加いただいたことで、図書館に来館するきっかけの提供と魅力向上に貢献した。</li> <li>・自主事業における駐車場運営については、近隣施設のイベント増加による入口道路の混雑、満車時対応に際しても適切に警備人員を配置し、スムーズな利用環境を維持できていた。令和5年度の市への収益収入は2,187,650円と、昨年度の46,150円と比較して大幅増となった。</li> <li>・エントランスホールのスペースを有効活用し、有益な情報発信をするための手法として、よかたい事業体で移動式パネルを10枚設置した。このことにより法務局や福岡市動植物園と連携したパネル展示など来館者に対する効果的な情報発信が実施できた。</li> </ul>
(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		
<b>3 利用者ニーズ等(配点:5点)</b>		
(1) 利用者アンケートの結果	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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うなど、利用者常に前向きな姿勢で管理を行っている。</li> <li>・利用者からの要望・苦情等も様々であるが、接遇を伴うものは改善を行い、施設運営に関する対応可能なものは解決策を見出す努力を行っている。</li> </ul>
(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)	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業による喫茶BONAの運営では、昨年よりも売上増となり、これらの運営によるランニングコスト低減も実現して営業黒字を達成した。</li> <li>・施設・設備の保全にかかる費用について、経費縮減を図るなど、施設管理におけるノウハウを十分に活かし、預かり金の範囲内で対応することができた。</li> </ul>

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	防犯対策も兼ねて、駐輪場に照明設備を増設したことや、特に日暮れが早い冬場にはソーラー電源のイルミネーションや庭園灯を適所に設置、これにより夜間でも明るく、より多くの方が安心して利用できるよう、環境改善を積極的に行っている点は評価できるため、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】

・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、定例会議において細かに情報共有がなされ、迅速で適切な対応が行えている。  
 ・利用者の声に真摯に耳を傾けるとともに、対応可能なものは迅速に対応する姿勢が評価できる。  
 ・自主事業での喫茶店の運営では、季節限定メニューを採用して来館者が利用したくなるような工夫を行い、リピーター増を図るなど売上げ向上の取り組みを行っている。  
 ・新型コロナウイルス感染症の5類移行後、近隣施設でのイベント増加を見込んで駐車場警備を増員し、近隣道路の渋滞や満車時の対応も適切に行っている。  
 ・図書館敷地内の安全管理を常に意識し、定期的な巡回、必要に応じた声かけやトラブル発生時における迅速な対応など、状況に応じて臨機応変に対応した。年度内に想定外の車両事故等が敷地内で発生したこともあり、緊急時の情報伝達や利用者誘導についてさらなる強化を図るための研修を全体で実施した。

総合評価

88

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

業務の履行に関しては、全体を通して安定した業務を行っている。

サービスの質に関しては、利用者満足度が90%以上と高く、また多くの事業実績も高く評価できる。

その他全体の運営状況は適切かつ高度に進められており、高く評価できる。

利用者満足への努力が感じられる。収入事業も黒字化を実現、随所に改善への意欲が感じられる。

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