

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	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	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇面は、老若男女問わず丁寧な対応をしており、利用者からの評価も高い。 ・企画事業や展示などの広報、館内掲示については、四季折々の花やそれぞれのテーマに沿って工夫されており、利用者からもとても好評である。また、SNSを活用した広報で毎日発信し積極的に東図書館のPRを行っている。 ・事故の対応については、声かけや施設管理者との連携など、迅速かつ適切に対処している。 ・公共図書館の職員としてのスキルアップを常に意識し、利用者サービスの向上につながる研修を年間をとおして受講したり、施設管理者と連携して消防・避難訓練を実施している。 	
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	定期的な巡回により、館内の安全や清潔さが維持されている。 館内装飾も含め利用者からの評価も高く、東図書館のイメージアップに繋がっている。 また、施設管理者とも十分に連携がとれている。	
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	定期的なおはなし会のほか、47種類もの事業を行った。工夫を凝らした企画・広報を行い、利用者からも好評である。	

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	4	<ul style="list-style-type: none"> ・利用状況については、全てで目標値を上回っており、入館者数も順調に増えている。他の分館と比較し、突出した成果をあげている。 ・貸出冊数は、前年度に比べて減少しているが、これは新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、自宅で過ごす時間の減少も一因と考えられるため、今後の貸出冊数増への取り組みに期待する。 	
(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)			
(1) 指定管理者企画事業の参加者数(達成率)	5	コロナのワクチン接種会場となったことで一部中止した企画事業もあるが、実施した企画事業の満足度はほぼ100%と高い評価を得ている。また、指定管理開始以来はじめてホールでのイベントを2つ開催し、東図書館の存在感をアピールできている。	
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果は、職員の対応、館内環境において良好な回答が多く、特に接遇面・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。 ・季節に合わせた花を用いて装飾を行っており、親しみやすく明るい図書館の空間演出に努め、利用者から好評の声をいただいている。 ・図書館内でのこどもの行動に関する意見を受けているが、その都度声かけを行うなど適切に対応している。 	
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・企画事業については、参加者から材料費を徴収するなど、実施経費を抑える工夫をしている。 ・指定管理開始当初より、備品等を適切に使用・管理されている。 	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理開始以来、初となるホールでのイベントを2つ開催した。 ・例年開催していた「朗読とギターで奏でる物語」では、参加者の満足度95%と非常に高い評価を得ていること、「正置友子講演会」では、参加目標人数を1.4倍上回る280名の参加があるなど、どちらのイベントも東図書館の存在感をさらにアピールしており、読書活動の推進に繋がる企画事業を積極的に実施したことを評価する。 		
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			総合評価
【改善が必要な点】 特になし			90
			A

【評価できる点】

- ・入館者数、個人登録者数、個人貸出利用者数、貸出冊数の全てにおいて目標値を上回っている。
- ・新たに季節に合わせた工作教室「季節の工作ひろば」を開催し、親子の触れ合いの場を提供したほか、おはなしのへやで実施することで、絵本の貸出につなげた。

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

- ・全体的に管理運営状況は非常に高く、安定した業務を行っている。
- ・蔵書数に対する貸出率の高さから、効率的な運用を心がけている点が評価できる。
- ・サービスの質に関して、特に企画事業で成果を上げており、参加者の満足度も高く、東図書館の認知度を高めていることが高く評価できる。

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