

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
				指定 管理者	市	
I 市民サービスの向上（共通項目）	1 基本的な考え方・姿勢	○指定管理業務に係る基本的な考え方や職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像に合致しているか。	○当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像が配置職員に共有されている。 ○現場責任者及び配置職員の考え方や姿勢が、本市の意図するものとなっている。	A	A	
		○団体等の持つノウハウ等の強みを活かした意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見られるか。	○利用者等のニーズの把握、利用拡大に向けた取り組み、効率化の推進などに係る創意工夫への積極的な姿勢が見られる。 ○当初の提案やその他具体的な目標等があり、そのための取組を行っていく姿勢が見られる。			
	2 サービス向上及び利用促進の取組	○サービス向上及び利用促進、地域の活性化等、発展性のある独創的で魅力的な取組が行われているか。	○指定管理者の独創的で魅力的な取り組みが、利用者サービスの向上や利用者増、地域活性化などにつながっている。 ○自主事業の開催に当たっては、利用者ニーズを反映させ、事業目的や効果を明確にし、より多くの利用者に参加してもらえるよう、各種工夫を行っており、また、対象別に多様な事業を実施している。	S	S	【指】 各館で地域の公民館や在宅医療・介護連携支援センター等と連携した事業を積極的に行い、地域の課題解決に役立つ図書館運営を行った。特に西図書館で行った「本の世界に入ってみよう」は、指定管理者がクロマキー合成機材等を用意して実施したイベントで、会社の技術と他自治体で得たノウハウを活かした指定管理者の強みを活かした取組となった。 自主事業については例年実施しているスタンプラリーに加えて、指定管理者職員がおすすめの本を選定し、リストの配布および展示を行った「北・西・南図書館合同 図書館員のおすすめする100冊」を実施し、利用促進に努めた。 利用者に適切な対応を行うため、各館で指定管理者が用意した人権に関する研修を全スタッフが受講し、公平公正なサービスを提供できる体制を確保した。 【市】 ・指定管理3年目を迎えたが、新たなイベントの企画実施、アンケート等利用者の声を反映して、事業の実施方法やあり方を見直すなど、工夫を加え試行錯誤することで、より良いサービスを提供しようとする姿勢がみられる。 ・SNSも積極的に活用し、利用者への情報提供を効果的に行っている。
		○適切な利用者への接客・対応、社会的弱者への配慮や、利用者の公平、公正な利用が確保されているか。	○施設のサービス水準を確保するため、受付・電話対応・その他接客マナーなど、標準的な業務実施手順や注意点等をマニュアル化している。 ○利用者、特に社会的弱者にとって公平・公正に利用できるマニュアル及びシステムを構築・運用している。 ○職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。 ○わかりやすい言葉づかいや図、イラスト、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫をして情報提供している。			
		○利用者のニーズ等を収集し、それを反映する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切な対応と未然防止・再発防止に向けた具体的な方策がとられているか。	○利用者アンケート等からサービスに係る課題を抽出し、課題への対応策を講じて改善するなどの工夫が見られる。 ○苦情処理の適切な対応が可能なマニュアルや体制が整備されている。 ○利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。 ○利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。 ○日々の利用実績を記録し、定期的(週単位、月単位等)に集計している。 ○利用実績、稼働率の推移を分析し、これを踏まえた改善に取り組んでいる。			
		○ホームページや広報紙等を活用し、積極的な情報提供による利便性の向上や利用者増に向けた取組を行っているか。	○誰にでもわかりやすいホームページや広報紙等となっている。 ○潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡大に向けたアピールができるホームページや広報紙等となっている。 ○施設内の掲示板等を有効に活用して、利用者にわかりやすく情報提供をしている。			
	3 施設の維持管理等	○施設及び設備の保守点検、備品等の管理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的な修繕等、法令等に基づいた適正な業務計画となっており、実行をしているか。	○事業計画書等に沿って、建物・設備・備品・樹木等が適切に管理されている。 ○利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 ○施設内及び敷地内の美観が保たれている。 ○市所有の備品と指定管理者所有の備品が区別されており、備品台帳に記された備品がすべて揃っている。 ○トイレ等の衛生状態が保たれている。 ○日常的、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。 ○鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。	A	A	
		○廃棄物の処理方法と合わせて、省エネルギー対策やごみ減量への取組等、環境法令を踏まえた環境負荷低減への取組が行われているか。	○廃棄物の処理について、適正な考え方や取り扱いとなっている。 ○環境法令を踏まえ、省エネルギー対策やごみ減量に向けた実効性のある取り組みが行われている。			
		○業務の一部を外部委託する場合、業務の実施や履行確認等、管理指導の体制が整っているか。	○外部への委託について、契約書等の書類があり、契約内容が確認できる。 ○外部委託先からの業務報告が書面にて定期的に行われており、履行確認ができる。 ○委託先の現場代理人等に対し、必要に応じて指導ができる体制にある。			
	4 緊急時の対応等	○緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となっており、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。	○事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 ○事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 ○発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。	A	A	
		○安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。	○事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 ○当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 ○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 ○金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有を図り、事故防止に努めている。			
	5 職員配置等	○実施業務に即した職員配置等(人数、専門職、勤務体制、責任体制)であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。	○事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 ○報告書等で職員配置等を確認することができる。	A	A	【指】 入社後一定期間が経過した全スタッフに対して、指定管理者が用意した段階的な研修システムを用意し、職員の資質向上を行っている。あわせて、社内講師による読み聞かせの基本やストーリーテリングなどを、指定管理者のサポート制度を活かした研修についても担当スタッフが受講し、専門的な技術を研鑽している。 一方で、適正な職員配置、運営上必要な研修は実施しているものの、特記すべき新しい取り組みがなかったため、「S→A」とした。 【市】 毎月、内外の様々な研修に参加しており、今の図書館に求められる技術や知識を習得しようとする姿勢がみられる。今後も、数多くの図書館を運営するノウハウや経験を活かし、新たなサービスを提供できるような研修の実施を期待する。
		○従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。	○常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。			

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
				指定 管理者	市	
6	その他	○市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	○協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 ○地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 ○地域住民の意見・要望を把握している。 ○人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。 【共同事業体が対象】 ○共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。	S	S	【指】 協議事項については、毎月責任者が集まり協議するほか、日常的にメール等を活用して細かな事項についても共有し、市に対しても報告・相談を行っている。 また各館で公民館まつり等の地域のイベントに積極的に出向き、地域団体との連携を深めながら図書館サービスの周知と提供を実施した。 今期は特になぎさふれあいセンターの大規模改修にあたり、南図書館が2月に閉館となったが、市や関係機関、ボランティア等とこまめに連携・調整しながら、大きなトラブルもなく休館に伴う作業を行うことができた。 【市】 ・定例会や日々の連絡を通して、サービス向上に向けた情報共有や課題の解決に取り組んだ。指定管理者からも、市全体のバランスを考慮しながら、適切な問題提起や提案をしてもらうことで、より良い図書館サービスにつながっていると感じる。 ・改修工事による南図書館休館に向けた作業(利用者への周知や図書の取扱いなど)においても、適切な助言をもらい、大きなトラブルもなく、休館の日を迎えることができた。また、図書館システムの入替後の対応についても、日々運営している管理者の観点から、要望や助言をもらい、市全体としてシステムの改善に取り組むことができている。 ・また、事業の実施においては、市内の図書館間で事業の見学を実施するなど、連携を図ることで情報共有ができ、地域差の解消や事業の見直し等、利用者サービスの向上につながっている。
		○管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。	○各種規程及び体制が整備されている。 ○制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。 ○個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 ○個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 ○情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。			
II	経費の節減等 (共通項目)	1 適正な経理事務等	○当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。 ○当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。	A	A	
		2 コスト縮減等	○民間ノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取り組みが行われ、高い実効性が認められるか。			
		○図書館の基本サービスである資料収集を業務内容説明書に沿って指定管理者のノウハウを活用しながら実施し、魅力的な資料の収集につなげているか。	○資料収集の予算配分、目的及び目標を明確にし、計画どおり資料を収集しているか。 ○ニーズ把握など民間ノウハウを駆使した収集をしているか。 ○市民の「お役立ち図書館」として、生活や課題解決に役立つ資料を積極的に収集しているか。 ○費用対効果を意識し、継続利用が見込める需要の高い資料の複本購入をおこなっているか。	A	A	
		○蔵書の提供・管理を指定管理者のノウハウを活用しながら計画的に実施しているか。	○魅力的な書架となるよう、サインや書架配置等の改善を定期的に実施しているか。 ○各館の収納可能冊数に見合うよう、必要な除籍を計画的に実施しているか。 ○書架状況を把握・分析し、バランスの取れた蔵書となるよう計画を立てているか。			
		○読書普及や図書館利用を促進するため、各図書館内で積極的に事業を実施し、成果を上げているか。	○平塚市子ども読書推進計画(第4次)に沿った、年齢に配慮したイベントを定期的に開催しているか。 ○図書館の役割につなげて市民の暮らしや課題解決に役立つイベントを積極的に開催しているか。	A	A	【指】 3館共通の読書週間スタンブラリーや「北・西・南図書館合同 図書館員のおすすめする100冊」のほか「市民の図書館体験」(3館)、「ハロウィン英語おはなし会」(北)、「人形劇」(西)、「雑誌の付録譲渡」(南)など、図書館を身近に感じていただけるようイベントに各館取り組んでいる。一方で定員割れや参加者が集まらず実施できなかったイベントもあったため、評価を「S→A」とした。 【市】 新規事業も実施するなど、利用者の興味を引くようなイベントや展示も企画されており、多くの方に本に触れる機会を提供する姿勢がみられた。イベントのときの写真を館内に展示するなど、図書館に通うきっかけづくりを行い、市としても参考にしたい事業も多かった。利用者への周知の仕方やイベントの実施のあり方など、市としても検討したい。
		○学校や団体等に対して、図書資料を活用した支援や連携のサービスを積極的にアピールし、展開しているか。	○学校・団体等に対する図書を活用した支援(団体貸出)を積極的にアピールし、団体に対する貸出数の増加につなげているか。 ○学校からの依頼、要望に対し、真摯に対応し、支援・学びのサポートにつなげているか。			
		○地域団体、社会教育機関、民間団体等と協力・連携し、地区図書館を地域住民の学びと子どもの育ちの支援につなげているか。	○地域団体等からの依頼、要望に対し、真摯に対応し、受入しているか。 ○地域団体等との協働事業を提案、開催するなど、地域に頼られる図書館として発信しているか。	S	S	【指】 西図書館で開催した終活等をテーマとしたゲーム体験型事業「もしバナゲーム」は、高齢者よろず相談センター、在宅医療・介護連携支援センターと協力連携して開催した。イベント後のアンケートでは、を参加したきっかけとして「公民館のカフェで知った」「包括支援センターからの声掛け」を挙げる回答が複数あり、連携によって新たな利用者が図書館に足を運ぶきっかけにもつながった。 またこのイベントについては、令和7年度にも他地区図書館でも実施する予定もあり、連携により地域の課題解決につながる好例となった。 【市】 指定管理3年目を迎えても、新たな連携を模索し、企画することで、利用者を飽きさせない取り組みを継続する姿勢や、新たな利用者を取り込もうとする姿勢を感じる。1つのイベントをきっかけに、また連携事業が増えたり、地域から声掛けしてもらうなど、地域の中で「図書館」が浸透している。

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
				指定 管理者	市	
コメント	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など (※指定管理者が記入)	【全館共通事項】 職員配置も安定し、職員研修の充実や外部研修への参加、イベント実施、外部団体との連携などの取り組みを継続実施した。弊社テクニカルサポート室の講師による読み聞かせやストーリーテリングの研修を実施し、各館の児童担当者が参加した。その他、統括館長による各館巡回も行い、業務面での課題解決や情報共有を図った。 10月に実施した利用者アンケートでは、全体の評価で「1.とても満足」「2.満足」という回答が 80%を超えるなど、各項目において高い評価をいただくことができた。 また、蔵書管理に関しても作成した資料収集・除籍計画にもとづいて資料を選定し、計画に照らし合わせてニーズに即した資料を購入した。3館で定期的に選書会議(ZOOM)を継続実施し、意見交換・情報共有を継続した。 【北図書館】 ・ほかの図書館より蔵書冊数が少ない館であるため、「西・南図書館の本コーナー」のスペースを広く取り、利用者がより多くの本と出会えるように工夫した。 - また、書架の本に手作りのポップを付けて表紙を見せるように並べる等、魅力的な書架づくりにスタッフ全員で取り組んだ結果、利用者アンケートでの「書架の探しやすさ」に関する設問について「とても満足」の回答割合が前年度より高くなった。 ・近隣小学校1年生への図書館カードの一括作成を行ったり、小学生の図書館見学時におはなし会やクイズを実施するなど、小学生にとって図書館が身近な存在になるように取り組んだ。 ・百科事典を使ったイベントや、中学生の体験学習のプログラムにレファレンス業務を組み入れるなどし、調べ学習に図書館が役立つ場であることをアピールした。 (課題) ・おはなし会の参加者数が少なくなっている。開催曜日・時間を変更したが、参加者増につながりきっていない。引き続き、PRやプログラムの見直しなどを行い、より多くの利用者に参加いただけるイベントとしたい。 【西図書館】 ・児童を対象にした事業として、指定管理者保有機材を活用した「本の世界に入ってみよう」、地域で活動する団体による「人形劇」を実施した。 ・一般向けのイベントとして、高齢者よろず相談センター、在宅医療・介護連携支援センターと共催した「もしバナゲーム」を実施した。参加者、共催者から好評を得て、次年度以降の他図書館との連携拡大につながった。 ・書架配置の見直しやわかりやすい見出しへの変更など、魅力的で利用者が手に取りやすい書架づくりを実施し、利用促進を図った。 ・共催事業は近隣の施設等へ一斉配布・周知したほか、LINEによる広報を活用し、図書館サービスのPRや連携強化につながった。 (課題) ・参加者がおらず開催できなかったおはなし会の回があったことや既存の内容、広報では集客が芳しくない事業もあったため、開催内容、日時、広報手段などの見直しを図る。 ・引き続き、地域で活動する個人、団体、施設などとの連携強化に向けて、取り組んで参りたい。 【南図書館】 ・2月の大規模改修に伴う休館に向け、関係部署と連絡・調整をこまめに行い休館に向けた準備作業をすすめた。除籍作業や利用者への周知等についても計画的に行い、大きなトラブルなく休館を迎えることができた。 ・普段図書館を利用しない方にも図書館を知って利用してもらう機会を提供するべく、ふれ愛なぎさ祭りでの「みんなのおはなしこうさくかい」の実施、「雑誌の付録譲渡」を実施した。 (課題) ・参加者がおらず開催できなかったイベントがあったことや集客が芳しくない事業があった。広報はもちろん、イベントの内容や日時の設定など見直しを図る。 ・2月の休館に向けた準備作業が増え事業の実施が例年より減少した。				
	・総括 (※市が記入)	【市】 指定管理導入3年目を迎えたが、既存事業だけでなく新たな取り組みにもチャレンジし利用者を惹きつけるような展示やイベントを継続的に行っており、それが居心地の良い空間づくりにつながっている。利用者アンケートの結果においても好意的な意見が多く、その姿勢は確実に利用者にも感じ取られ、サービスの向上にもつながっている。「蔵書が少ない」「新刊がない」といった声を受け、他館の図書資料コーナーを作ったり、新着図書のコーナーに工夫を凝らしたりと、限られた予算の中で効果的に実施している。企画された事業やおはなし会等については、良い取り組みであるため、周知の方法や実施方法について、指定管理者と検討していきたい。				

評価について

S	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである。
C	水準に未達の場合