

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O→O】【市O→O】)	
			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	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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。 	A	A	
	2 サービス向上及び利用促進の取組	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○適切な利用者への接客・応対、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。 ○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。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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。 ○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。 	S	S	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北図書館では「のどをきたえて健康に」、「みんなの絵手紙教室」、「しあわせ絵本づくり教室」、「体験型終活講座」など、西図書館では講座「健康教室」、「親子絵手紙教室」など、課題解決や読書活動につながる講座をそれぞれ実施した。講師としては地域の人材を活用し、また、市内の関係施設とも連携を図るなど、地域に根差したイベントになるように取り組んだ。 ・北・西図書館では高齢者よろず相談センター認知症支援推進員との共催により、世界アルツハイマー月間である9月にあわせて、展示を実施した。 ・北図書館では講座ではイベントに関連するブックリストの配布や関連図書の紹介も行い、図書館の利用につながるようにPRも行った。 ・西図書館では施設、団体向けリサイクル事業にて、近隣の学校や施設へ除籍資料を配付した。 <p>【市】</p> <ul style="list-style-type: none"> 幅広い世代を対象に、暮らしに寄り添うようなテーマや、昨年度好評だったテーマを選び、イベントを実施した。指定管理4年目を迎えるが、他の自治体の事例も参考に、新たなイベントも実施するなど、利用者を飽きさせず、より良いサービスを継続して提供しようとする姿勢が見られる。 継続的に地域と連携を図り、また地域の人材に講師を依頼するなど、良い循環の仕組みが生まれ、地域に根差した図書館の運営を積極的に行っている。
	3 施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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。 ○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。 	A	A	
	4 緊急時の対応等	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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化を図り、事故防止に努めている。 	A	A	
	5 職員配置等	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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。 	A	A	

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O→O】【市O→O】)	
			指定 管理者	市		
6 その他	<p>○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。</p> <p>○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に、情報交換を行っている。</p> <p>○地域住民の意見・要望を把握している。</p> <p>○人的資源や場所の提供を通じ、各種地域活動へ参加している。</p> <p>【共同事業体が対象】</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○各種規程及び体制が整備されている。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	A	S	<p>【指】 協議事項については、毎月館長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。 北図書館では、本期においても公民館との共催事業の開催や、地域のサークルの作品展を定期的に開催するなど、地域団体との連携を意識した図書館運営を行った。西図書館では、本期においても公民館との広報協力や地域情報局への記事投稿、地域で活動する個人や団体との連携などを継続して行った。今回、特記すべき新しい連携がなかったためS→Aとした。</p> <p>【市】 毎月の定例会や、メール等を活用し、情報の共有や協議を定期的に行っている。昨年度末のシステム更新に伴い、今年度上半期はマニュアルの整備から不具合への対応が必要であったが、現場の立場に立った助言を市に対して行い、課題等の洗い出しを進める中で解決につながるきっかけとなった事例もあった。また、中央休館を見据えた寄託図書の受け入れや選書について提案をもらい、市全体としての蔵書管理、資料循環の仕組みづくりのきっかけができた。</p>	
II 経費の節減等(共通項目)	1 適正な経理事務等	<p>○当該年度の経費の積算や執行に係る考え方方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。</p> <p>○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。</p>	<p>○収支計画の積算根拠が明確である。</p> <p>○当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自主事業等)の会計処理が分けられている。</p> <p>○経理を担当する職員を配置している。</p> <p>○事業計画と収支計画の関係が明確である。</p> <p>○指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。</p> <p>○収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。</p> <p>○適切な経理書類が作成されている。</p> <p>○内部もしくは外部による監査体制がとられている。</p> <p>○決算の収支が極端な赤字でない。</p>	A	A	
	2 コスト縮減等	○民間の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。	<p>○民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。</p> <p>○利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られる。</p> <p>【利用料金制の場合】</p> <p>○利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。</p>	A	A	
個別項目	1 資料収集	○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。	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	A	A	
	2 蔵書管理	○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。	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	S	S	<p>【指】 北図書館では、書架サイン・書架配置の見直しを行い、探しやすく新鮮味を感じさせる書架づくりに取り組んだ。 西図書館では児童資料について、日々の読書や調べものに役立つよう学年別おすすめ資料をまとめたコーナーを設置した。 また、両館では中央図書館の休館に備えて、中央図書館からの寄託図書の受入れを開始したが、それに伴い収容可能冊数に見合うよう除架および除籍を計画的に実施している。</p> <p>【市】 見出しなど書架サインの更新を定期的に行っている。限られた蔵書の中でも、利用者が思わず手に取ってしまうような書架づくりを行っている。配色も明るく、見ているだけで楽しくなるような書架となり、図書館に対する利用者のイメージも向上しているのが、アンケート結果からも分かる。また、中央図書館の休館に備えて、寄託図書の受入れも開始し、新しい図書が地区図書館に入るようにになり、資料の良い循環の仕組みが感じられる取組となっている。</p>
	3 読書活動推進事業	○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。	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	A	A	
	4 学校等支援・学校連携	○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。	<p>○地域団体等からの依頼、要望に対し、真摯に対応し、受入れしているか。</p> <p>○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。</p>	A	A	
	5 地域連携・ボランティア	○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。	<p>○地域団体等からの依頼、要望に対し、真摯に対応し、受入れしているか。</p> <p>○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。</p>	S	S	<p>【指】 北図書館では、地域の公民館からの協力依頼を受け「しきけ絵本づくり教室」を共催での実施し、講師費用の分担負担のほか、広報用ポスターの作成・当日会場で使用する書籍の手配等を行った。 また体験型終活講座についても、昨年度西図書館で実施した内容が好評であったことを受け、今年度は北図書館で行いたいと、関連団体から声掛けがあり、実施に至った。 西図書館では高齢者よろず相談センター認知症支援推進員との共催により、世界アルツハイマー月間である9月にあわせて、展示を実施した。 さらに中央館でボランティアを活動しているNPOからも、中央館休館を見据えて地区館での受入れ協力依頼をいただき、9月に北図書館でボランティア体験事業の受入れを行った。NPOからの要望を受け、西図書館でも実施を予定している。 いずれも地域団体から頼られた実績とし、S評価とした。</p> <p>【市】 指定管理4年目を迎ても、継続的に地域と連携する積極的な姿勢は変わらない。地域での声かけや、着実な地域と連携した取組が、また新たな連携を生み、地域のなかで良い循環が起こっていると感じ、地区図書館のイメージアップにつながっている。</p>

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O→O】【市O→O】)
			指定 管理者	市	
・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)	【共通】 ・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。 ・昨年西図書館で行った「体験型終活講座」をベースに、北図書館でも同様の講座を行えたように、指定管理館間で情報やイベントの資料の共有を図ることで効率的で、それぞれの地域の方に公平に参加していただけるようなイベントの実施も行えた。 ・統括館であった南図書館が休館となつたが、その間も両館での統制が取れるように、選書会議の開催頻度を増やしたり、館長同士が館間を訪問しあつたりすることで、両館が相談・情報共有をしやすい関係づくりを強化している。 【北図書館】 ・課題であったおはなし会の参加人数の減少について、スタッフで案を出し合い、プログラムの見直し、カウンターでの声掛けやチラシ配布等の広報の工夫、開催曜日の変更などを行ってきた結果、おはなし会の参加人数が前年の上半期に比べ倍以上増加した。 ・書架については、休館中の南図書館の本のうち人気がある本を確保した臨時コーナーの設置や中央館からの寄託本のコーナーを設置するなどし、利用者により多くの本を目にしていただけるように取り組んだ。 (課題) ・中央図書館の寄託本受入れ作業に伴い、昨年より除籍作業が増えている。窓口配置人数を見直すなどの工夫で人員のやりくりをし、除籍作業を終えるように留意したい。				
・総括 (※市が記入)	【西図書館】 ・児童を対象にした事業として、こどもの読書週間関連事業「にじとよかんクイズ」の実施や、地域で活躍する方・団体を講師とした「親子絵手紙教室」、「健康教室」を実施した。 ・展示として、高齢者よろず相談センター認知症支援推進員と共に「みんなで知ろう、認知症～9月21日は認知症の日～」を実施した。昨年度以前からの同センターとの連携がきっかけとなり、他図書館との連携拡大にもつながった。 ・中央館寄託資料の受入や適正な所蔵冊数に向けた除籍、棚移動、利用者目線でのコーナー設置などを実施し、ゆとりがあり、手に取りやすい書棚となるよう改善を図った。 ・団体向け事業や各種事業は必要に応じて近隣の施設等へ通送便等を活用し周知したほか、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。 ・昨年8月の台風や豪雨による近隣一帯の被害状況を受け、ブックポストへの雨除け対策工事の実施や正面入り口に設置する移動式止水板の購入を行った。 ・滞在型機能の強化等のため、中央図書館1階ロビーの運用に準じた軽飲食席の試行を開始した。 (課題) ・広報の改善で申し込みは増加したものの、開催時期の関係でキャンセルが出やすかった事業があり、事業ごとに適正な開催内容、日時、広報手段などを見極めて実施する。 ・学校からの職場体験等の依頼や連携できる施設等は増加しているが、引き続き、学校や公共施設のほか、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。				

評価について あつた点

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