

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【指〇ー〇】【市〇ー〇】)
			指定 管理者	市	
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、施設の特長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、施設の特長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、地域活性化などに繋がっている。 ○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】 北図書館では、「ぬいぐるみのおとまり会」「和紅茶講座」を開催した。いずれも定員を上回る応募があり、地域のニーズを把握した魅力ある取組となった。 新たな取組として「湘南ベルマーレ」との連携事業として、所属選手による「推し本」を紹介するブックリストの作成・配布および特設展示を実施した。中央図書館のご協力も得られ市内全館での巡回展示となった。 展示は選手のサイン色紙やチームフラッグやユニフォームを併設することで、視覚的にも魅力ある空間を創出した。 この取組は湘南ベルマーレの公式X(旧Twitter)等のSNSでも拡散され、普段図書館を利用しない層へのアプローチにもつながった。 利用者アンケートの意見をもとに、閉館の音楽を流す時間を見直した。利用者の声を図書館サービスに反映し、滞在中の利用者が最後まで心地よく過ごせる環境へと改善を図った。  西図書館では、地域の施設団体や地域で活躍する人材と連携した講座として西部福祉会館共催「ピリオトーク」、平塚市観光協会共催「ひらつか歴史散歩」、「人形劇」を実施したほか、「大人のためのおはなし会」では新たな試みで多世代向けのおはなし会を実施した。例年地域活動の一環としても参加している旭南公民館および旭北公民館の「公民館まつり」では、図書館以外でのリサイクル資料配付と読書通帳の配付による図書館のPRを実施した。例年好評を得て継続開催している「ぬいぐるみのおとまり会」は今回も定員を大きく超える申込があった。 利用者アンケートのご意見を踏まえ、接遇の改善指導を行った。  【市】 ・事業実施にあたっては、魅力ある事業の企画に加えて、オリジナルのチラシ作成、ホームページ、SNSを有効に活用し、より多くの方に参加してもらうための工夫が見られた。その効果もあって、多くの事業が定員を超える好評の事業となっていた。特に湘南ベルマーレとの連携事業は、指定管理者としてのノウハウが最大限活かされ、市内全図書館の新たな取り組みとして実施することができ、普段図書館を利用しない方に対しても図書館や本を知ってもらうきっかけづくりとなった。 ・利用者アンケートの意見は、館内サービスの工夫や改善に十分役立てられていた。
	○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。			
I 市民サービスの向上(共通項目)	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。	A	A	○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。
	○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組が行われている。			
	○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	
	○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○→○】【市○→○】)
			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じ、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。	A	A	
	○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。			
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。  ○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模本購入をおこなっているか。	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。  ○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変更しているか。 ○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。	S	S	【指】 令和8年に休館する中央図書館の本の寄託を積極的に受け入れ、資料の有効活用と新鮮味のある書架づくりに取り組んだ。  北図書館では、利用者が本と出会うきっかけづくりのため、書架の再編と視覚的な演出に注力した。 具体的には、新たに「中央図書館の本コーナー」を設置し、自館資料にとどまらない幅広い読書機会を提供した。また、利用頻度の低くなった資料を適切に除架することで書架にゆとりをもたせ、そのスペースを活用して、職員手作りのポップを添えた面陳(表紙見せ)展示を行うなど、思わず手に取りたくなるような「提案型の書架づくり」を意識した運営を行った。  西図書館では、点字絵本やLLブック、手話の資料などさまざまな利用者に利用しやすい形式の資料をまとめた「りんごの棚」の設置、YAコーナーにYA世代向けの小説や伝記などの全集の棚を設置し、利用者に合わせて手に取りやすく、資料がまとまった棚づくりを実施した。 適正な収蔵冊数の見直しと中央館休館に伴う寄託資料の受入に際した除架および除籍は継続して実施している。  【市】 ・毎月、計画的に本の購入や除籍を進めて、バランスのとれた書架数を提供している。 また、休館する中央図書館の本を積極的に受け入れている。 ・利用者が手に取りたくなるような魅力的な書架作りや展示の定期的な更新を行うなど、来館する利用者を飽きさせない工夫が見られた。
	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。  ○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	
	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。  ○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。	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○→○】【市○→○】)
			指定 管理者	市	
S 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。	○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】 湘南ベルマーレや平塚市観光協会との連携事業や「NPO法人ぜんしん」からのボランティア体験事業を実施するなど、地域との継続的な信頼関係の構築に努めていることから、S評価とした。  北図書館では湘南ベルマーレとの連携など、新たな団体との関係を構築するとともに、市内のNPO法人からのボランティア体験を継続的に受け入れ、実務を通じた動労体験の場を提供した。 また、地域のサークルによる展示や、地域で活動するボランティアを講師とした講座を開催するなど、市民が主役となる学びの循環を創出した。 館内のみならず、地域の公民館まつり等のイベントにも積極的に参加し、地域コミュニティの一員としての存在感を確立した。  西図書館では、西部福祉会館共催「ビブリオトーク」を西部福祉会館で開催し、同施設利用者同士での発表と質問が活発に行われた。平塚市観光協会共催「ひらつか歴史散歩」では市内で活躍されているボランティアガイドグループによる座学とまち歩きを開催し、地域に親しむ学びの場となった。NPO法人からの要望によるボランティア体験事業は予定より1回多く実施し、今後の受入に向けた準備が進んだ。  【市】 学校や地域団体と情報交換を活発に行い、新たな事業の提案や地域の抱えている課題等に真摯に向き合っている。これまでの積み重ねにより、地域から信頼が生まれ、頼られる地区図書館となっている。
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)	【共通】 ・離職者もなく職員配置は安定し、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。 ・毎年恒例の北・西合同スタンブラーの実施や湘南ベルマーレの巡回展示等、図書館の垣根を超えた事業を企画し、市の図書館全体の魅力発信に寄与した。 ・統括館であった南図書館が休館中だが、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や内容の検討、館長同士が館間を訪問しあったりする等、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。 ・継続して費用がかかるトナー代の削減のため購入先を検討するなど経費の削減に努めている。  【北図書館】 課題であった「おはなし会」の参加者減少に対し、上半期に引き続きプログラムの刷新とPRの強化を図った結果、参加者数は前年比で200名以上の大幅増となり、目に見える形での成果を上げることができた。あわせておはなし会ボランティア育成事業として、指定管理者が講師を招き、「わらべうた研修会」を開催した。この研修会は北図書館のボランティアだけでなく、中央図書館や西図書館で活動しているボランティア、児童担当のスタッフにも広く参加を呼び掛けることで、市全体のスキルアップにつながった。 さらに、併設施設である「神田公民館まつり」においては、図書館の認知度向上と来館促進を目的とした誘導施策を積極的に展開した。具体的には、図書館に関連した「クイズ企画」の実施や、エレベーターホールおよび階段等の共用スペースを活用した視認性の高い誘導表示の設置を行った。これらの公民館利用層に対するアプローチの結果、まつり当日には通常時の2倍を上回る500名超の来館者を記録した。 (課題) 令和8年度に予定されている中央図書館の休館を見据え、レファレンススキルのさらなる向上に努めたい。  【西】 ・多世代向け事業および地域連携事業として、平塚市観光協会や西部福祉会館との共催事業を実施したことで、双方の施設、活動等のPRや新たな利用者層へのアプローチに役立った。 ・季節に合わせたおはなし会のプログラムで工作を取り入れたり、会場の飾りつけなどを工夫したりした特別なおはなし会を開催したところ、平常時より多くの方が来場され、好評を得た。 ・収蔵冊数の見直しや中央図書館の委託資料受入に際しての除籍により生じたリサイクル資料の提供先として、協議により館内で一定期間需要がなかった資料を中央図書館に置いてもらうことができ、広く市民に活用してもらう機会を創出した。 (課題) ・第1日曜日に開催しているみんなのおはなし会は参加者がおらず開催できなかった回があったため、令和8年度より開催時間を変更する。 ・学校からの職場体験等の依頼は実施時期が特定の期間に重なりやすく、館の運営と受入を両立するための業務の最適化と受入にかかる学校への周知を強化し、双方に無理のない計画に努める。 ・中央図書館休館に際して、南図書館の休館時よりも影響が大きいと想定される業務や事業について、職員の負担軽減、分散化など業務内容の整理、手順の見直しをする一方で、各個人の更なる技術向上や意識醸成などが課題である。			
・総括 (※市が記入)		【市】 ・オリジナルのチラシ作成、ホームページ、SNSを有効に活用し、限られた予算のなかで準備から実施まで効果的に事業を実施している。 ・子どもから大人までが一室に集う公民館まつりにも積極的に参加していること、学校や地域団体との連携事業の実施や地域人材を有効に活用していくなかで、地区図書館としての価値を高めている。 ・図書館内では、利用者に不便がないよう適切な施設の維持管理や計画的な修繕を行うとともに、利用者を惹きつけるような展示を作成し、よりよい空間と心地よい居場所づくりに努めている。また、利用者アンケートの意見も積極的に取り入れ、サービス向上につなげている。 ・令和8年度は、新たな事業の企画や課題にも取り組みつつ、中央図書館の休館や南図書館のリニューアルオープンがあるため、これまで以上に地区図書館で情報交換を密に行い、連携を深めてもらいたい。			

評価について	あった点
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