☆第一次・第二次評価
（指定管理者・施設主管課による評価）

指定管理者評価シート(1/3)

令和8年度前期
施設名：平塚市地区図書館

	評価項目	チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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】）
Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）	1 基本的な考え方・姿勢	〇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。	〇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。 〇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	
		〇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。	〇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。 〇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	〇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。	〇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。 〇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】 北図書館では、暮らしに直結する「お金の講座」、子どもの学びを支援する「読書感想文の書き方講座」、読書推進を図る「大人の読み語り会」など、多様なニーズに応える講座を企画・実施した。各講座では市内の人材を積極的に講師として起用し、地域に根差した顔の見える運営に努めた。事業の実施にあたっては関連ブックリストの配布や図書紹介を連動させ、利用者の日常的な図書館利用への促進に努めた。 西図書館では、課題解決や読書推進につながる講座として、対象を昨年度より拡大した「みんなの絵手紙教室」、継続事業の「健康教室」、英語多読コーナーの設置に合わせた「やさしい絵本ではじめる英語多読体験会」を実施した。「みんなの絵手紙教室」と「健康教室」では、地域人材を講師として起用した。 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月に合わせて、展示を実施した。 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。 南図書館では、日頃のおはなし会とはひと味違った「英語で楽しむおはなし会」を開催した。多世代が集まる施設へ生まれ変わったこともあり、多くのご家族連れにご参加いただくことができた。 また新たな試みとして、南部福祉会館と共催で「映画会」を開催した。年4回の企画のうち初回の一般向け映画会は予想を上回る多くの方にご参加いただけた。今後も開催する映画会への期待の声を多数いただき、南部福祉会館との連携を強めることで、地域の声を大きく反映することができた。 窓口に寄せられた意見を踏まえ、OPAC1台を着座して操作できる仕様に変更し、身体の不自由な方や子どもにも利用しやすい環境を整えた。絵本コーナーのボールプールについても、底面にタイルカーペットを敷いて騒音を軽減し、幅広い利用者が快適に過ごせるよう改善した。 【市】 ・事業の実施にあたっては、魅力ある事業の企画に加えて、独創的なチラシの作成、ホームページ、SNSを積極的に活用し、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。講師も地域人材（知恵袋バンクなど）を積極的に活用し、地域に根ざした運営を行い、地域の活性化を図っていた。また、事業の終わりに必ずアンケートを回収し、参加者の満足度などを調査することで、次につなげるための課題をしっかり把握していた。 ・各館、利用者目線で考えたフロアづくりを常に心がけて運営している。
		〇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。	〇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。 〇利用者、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。 〇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。 〇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。			
		〇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。	〇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。 〇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。 〇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。 〇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。 〇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。 〇利用実績、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。			
		〇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。	〇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。 〇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。 〇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	〇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。	〇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。 〇利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 〇施設内及び敷地内の美観が保たれている。 〇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。 〇トイレ等の衛生状態が保たれている。 〇日常的、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。 〇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	
		〇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。	〇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。 〇環境法令を踏まえ、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。			
		〇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。	〇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。 〇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。 〇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	〇緊急時・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。	〇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。 〇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。 〇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	
		〇安全管理、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。	〇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。 〇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。 〇管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 〇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。			
	5 職員配置等	〇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。	〇事業計画書・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。 〇報告書等で職員配置等を確認することができる。	A	A	
		〇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。	〇常勤・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 指定管理者	評価 市	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】）
	6 その他	〇市、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。	〇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。 〇地域住民、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。 〇地域住民の意見・要望を把握している。 〇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】 〇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	
		〇管理運営にあたり、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。	〇各種規程及び体制が整備されている。 〇制度を理解し、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。 〇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。 〇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。 〇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	〇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。	〇収支計画の積算根拠が明確である。 〇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。 〇経理を担当する職員を配置している。	A	A	
		〇当該期間の収支は、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。	〇事業計画と収支計画の関係が明確である。 〇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。 〇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。 〇適切な経理書類が作成されている。 〇内部もしくは外部による監査体制がとられている。 〇決算の収支が極端な赤字でない。			
	2 コスト縮減等	〇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。	〇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。 〇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。 【利用料金制の場合】 〇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。	A	A	
個別項目	1 資料収集	〇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。	〇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。 〇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。 〇市民の「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。 〇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	
	2 蔵書管理	〇蔵書の提供・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。	〇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。 〇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。 〇書架状況を把握・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】 北図書館においては、利用者が新たな図書と出会うきっかけづくりの一環として、中央図書館の休館前に担当者が中央図書館の書架へ赴き、北館の利用ニーズに合致する図書を自ら選定・抜き出して受け入れたことにより、自館資料にとどまらない幅広い読書機会の提供および「中央図書館の本コーナー」の定着を図った。また、適切な除架により書架にゆとりを持たせ、中央館の本が増えても棚がきつくならないように留意した。 西図書館では、中央図書館の休館に際し、当初寄託予定のなかった資料についても、市内需要やシリーズ保管、業務・ボランティア活動等の観点から寄託を依頼し、受入することができた。 NPO多言語多読から借用した英語多読資料や当館所蔵資料および中央図書館寄託資料の洋書などを活用し、だれもが英語に触れやすく、学びやすいよう児童書の洋書コーナーから独立した英語多読コーナーを設置した。 また、適正な収蔵冊数の見直しと中央図書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。 南図書館では、リニューアルオープン時より不揃いになっていた書架を統一して整備を実施した。児童書架は、1段1段の高さを高くすることで横倒しに入っていた資料を全て背表紙が見えるように並べ直し、本来のあるべき書架の姿へ戻す作業を実施した。 一般書架は、サイズ違いの本の中に埋もれて見えづらく、点在していた文庫本を一ヵ所へ集約し、手に取りやすい書架へ変更した。 また、「こどもタウンニュース」にて紹介した「海の本」を展示するコーナーを設置。資料だけでなく、スタッフが作成したPOPとともに展示を行い、海の近くである「なぎさの図書館」として、地域性を生かした書架づくりを意識して運営を行った。 【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。 ・各館がそれぞれの特性を生かし、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作品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。 ・中央図書館の休館に伴い、中央図書館所蔵の本などを積極的に受け入れている。
	3 読書活動推進事業	〇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。	〇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。 〇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	〇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。	〇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。 〇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	

☆第一次・第二次評価
（指定管理者・施設主管課による評価）

指定管理者評価シート(3/3)

令和8年度前期
施設名：平塚市地区図書館

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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】）
5 地域連携・ボランティア	〇地域団体、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。	〇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。 〇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】 地区館3館においてNPO法人からの要望によるボランティア体験の受入を実施し、実践的な仕事を通して就労体験の場を提供した。 北図書館においては、今年度は新たに、市の関係課との連携によるシニアボランティアの受け入れを開始し、シニア層の社会参加と地域参画の場づくりを推進した。 また、地域の写真サークルから提供いただいた写真にちなんだ図書展示や、折り紙サークルによる作品展を実施するなど、市民の活動と密接に連動した企画を展開した。 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。 南図書館では、なぎさふれあいセンター内に共存する南部福祉会館との共催事業「映画会」を開催し、建物全体で市民の皆様への楽しみの場を創出した。 【市】 学校や地域団体等と密に連携を図っており、地域に密着した地区図書館となっている。 ボランティアも積極的に受け入れ、体験や活動の場を広げている。

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】
（アピールしたいポイント）
・3館それぞれが地域の人材・団体や関係機関との連携を深め、講座、展示、映画会、ボランティア体験等を展開した。地域の人材を講師として起用するとともに、NPO法人ぜんしんの活動を通じて活動者1名の図書館での採用につながるなど、図書館が読書活動の推進に加え、地域住民の社会参加や就労を支える場として具体的な成果を上げた。
・利用者ニーズや地域特性を踏まえ、関連図書を組み合わせた講座、英語多読コーナー、地域性を生かした展示等を実施したほか、書架の再整備など、資料と利用環境の両面から利用しやすい図書館づくりを進めた。
・令和8年度上半期は離職者もおらず、安定した職員体制を維持した。6月の南図書館リニューアルオープンや中央図書館休館に際しては、資料の受入れ、書架整備、利用者増への対応等を3館が相互に補完し、大きな混乱なくサービスを継続することができた。

（課題または今後の改善点）
・中央図書館休館中は地区図書館の利用増加と業務負担の増大が見込まれるため、利用状況や利用者の声を継続的に把握し、窓口業務、資料配置、館間の応援体制等を随時見直す。あわせて、各館で成果のあった企画、展示、書架整備、利用環境改善の事例を共有し、3館全体のサービス向上につなげる。

【北図書館】
（アピールしたいポイント）
今年度は中央図書館の休館に伴い周辺館への利用者の移行が進み、特に夏休み期間中においては、北図書館では貸出処理件数が約1.5倍に増加した。限られたスタッフ体制のなかでこの大きな需要増に対応するため、作業スケジュールの見直し等を行い、効率的な図書館運営を行い、必要な図書館サービスの提供を維持することができたものと評価している。
また、資料展示では、市の平和月間や自殺予防週間に関連した啓発展示を継続して実施したほか、地域の写真サークルとのコラボレーション展示や、子どもたちによるおすすめ本のPOP展示など、利用者が主体的に参加できる企画を展開した。あわせて、各種講座の開催や、市との連携によるシニアボランティアの受入など、地域と連携した取り組みも行った。
（課題）
中央館休館への継続的な対応を図りつつ、中高生やシニア等によるボランティア活動の活動機会や作業内容のより一層の充実に努めたい。

【西図書館】
（アピールしたいポイント）
・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「にしとしょかんクイズ」の実施や、地域で活躍する個人・団体を講師とした「みんなの絵手紙教室」、「健康教室」を実施した。なお、「健康教室は開催時期の見直しや広報の強化により、例年を超える定員以上の申し込みに繋がった。
・試行運用中であった軽飲食席周辺の修繕工事を終え、本格運用を開始し、好評を得ており、滞在型の図書館としての利用に繋がった。
・第1日曜日に開催しているみんなのおはなし会は開催時間を変更したことで、参加者がいない回はなくなった。
・所蔵資料や借用資料を活用した「英語多読コーナー」の設置など新たな試みも行いつつ、引き続き適正な所蔵冊数に向けた除籍を図り、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。

（課題または今後の改善点）
・中央図書館休館の影響で例年同時期より来館者数は増加しているが、駐車場の満車状態が増えるなど、ご不便をおかけしている面もある。窓口業務の迅速化など、施設面以外で取り組める改善に努める。
・図書館を目的に来館される方を増やすため、学校や公共施設など身近な施設と連携した読書推進のほか、魅力的な企画運営に繋がるよう、地域で活動する個人、団体、施設などとの連携強化により、新たな利用者の獲得や来館者の定着に向けて、取り組んで参りたい。
・継続の課題であるが、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いなど、対応人員の調整がつかないことがある。館の運営と受入を両立するための業務の最適化を引き続き行うとともに、学校等への周知を強化し、双方に無理のない計画に努める。

【南図書館】
（アピールしたいポイント）
・多世代向け施設としてリニューアルしたなぎさふれあいセンターにおいて、南部福祉会館との共催による一般向け映画会を開催し、78名の参加を得た。両施設と各事業の周知を図るとともに、施設間の連携を深め、相互の利用促進につなげた。
・新設されたコモンズスペースを活用し、「似顔絵講座」や「英語で楽しむおはなし会」を開催することで、多世代が交流できる機会を創出した。

（課題または今後の改善点）
リニューアルオープン後より、不揃いであった書架整備への取り組みへ注力したため、今後は多くの方の目に留まる魅力あふれる棚づくりにより一層邁進していきたい。

・総括
（※市が記入）

【市】
・独創的なのチラシの作成、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。特に地域人材を活用した事業が多く見られた。
・図書館フロアでは、利用者を惹きつけるような展示を作成し、魅力ある心地よい居場所づくりに努めている。
・6月の南図書館リニューアルオープンでは、指定管理者の発案でオープニングイベントなどを実施し、満足度の向上に務めたほか、新たな利用者の獲得につながった。
・7月からの中央図書館休館の影響により地区図書館の来館者数が増えているが、資料の受入れ、書架整備の対応等を地区図書館で連携し、指定管理者ならではのノウハウで運営を行い、大きな混乱もなく、より一層のサービス向上に努めている。
・今後も引き続き、ボランティアの受入、学校や地域団体との連携、地域人材を活用した事業を積極的に展開し、幅広い対象者に対して事業を実施してもらいたい。

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