

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	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			
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。	A	A			
	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。	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・適用している。 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、適正な考え方を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。					

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	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			
市民サービスの向上 (共通項目)	4 緊急時の対応等	<p>緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となり、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	A	A		
	5 職員配置等	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>報告書等で職員配置等を確認することができる。</p> <p>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を開催している。</p>	A +	A +	<p>【指】</p> <p>【職員体制】 各館で当初の人員配置計画に基づいた人員配置をしている。令和5年度上半期では離職率は0%となり、安定した運営を行った。 責任者は全員有資格者で、図書館勤務経験も1年以上の人員を配置している。入社後の司書資格取得についてもシフトの調整や終了後のお祝い金制度などフォロー体制を敷いている。</p> <p>【職員の研修について】 常勤の職員については外部の研修に積極的に参加し、広範な知識やスキルを取得するように努めた。また、研修受講希望者が無理なく参加できるように、配慮したシフトを組んでいる。 また、館内でも社内eラーニングによる人権研修や窓口対応研修などを実施し、常勤・非常勤に関わらず資質の向上に取り組んでいる。 共通の取り組みとして、弊社TS室の接遇専門講師を招き、責任者向け研修(責任者としてのクレーム対応、外部折衝、「伝える・聴く」ワークショップ)を実施した。 また、8月には統括館長(南館館長)による各館訪問を行い、各館の担当者とはピアリングを行い、各業務の効率化を図った。</p> <p>研修の参加状況については下記の通り。 (北) 内部研修 (実施テーマ)人権啓発、安全衛生、おはなし会、ブックトーク、窓口対応、危機管理 外部研修 ・市町村図書館等職員研修 ・児童部会 ・ピリオパトル研修 ・生涯学習指導者研修 ・認知症サポーター養成講座 ・神奈川大学みなとみらいキャンパス見学 (西) 内部研修 (実施テーマ)新任業務責任者、新任選書担当者、クレーム・電話対応、防災・避難・救急訓練、障害者サービス、ピリオパトル(ボランティア合同研修)、責任者向け研修 外部研修 ・市町村図書館等職員研修 ・児童部会 ・障害者サービス担当職員養成講座 (南) 内部研修 (実施テーマ)安全衛生教育、障害と社会モデル、責任者向け研修 外部研修 ・神奈川県図書館協会総会 ・障害者サービス担当職員養成講座 ・市町村図書館等職員研修 ・神奈川県図書館協会研修会 ・レファレンスサービス研修 ・読書バリアフリー研究会 特別研修</p>	
					<p>【市】 毎月、内外の研修に複数回参加し、トラブルがあった際には各館内で再発防止に向けた研修を行うなど、職員の知識と技能の向上に向けて日々取り組んでいる。また、読書バリアフリーや障害者サービスに関連した研修にも参加し、今図書館に求められているサービスの知識の向上に努めている。</p>		

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	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じ、各種地域活動へ参加している。	A +	A +	【指】 ・地域連携に伴う情報交換 【西】 ・湘南平のやまびこ総会への参加 ・近隣公民館、山城子ども家との相互の広報協力 【南】 ・太陽中学校区子ども読書活動推進協議会総会に参加 ・第12回ふれ愛・なぎさ祭り実行委員会に参加(全3回)  【人的資源・場所の提供・地域活動への参加】 【北】 ・図書館を考えると共催の「子育てサロン」を実施。 ・地域の絵手紙の会を講師に招いた「親子絵手紙教室」を実施。 【西】 ・地域で活動している講師による「健康教室」を実施。 ・地域で活動している劇団による「人形劇」を実施。 【南】 ・地域文庫のボランティアを対象とした「本の修繕講座」を実施。 ・花水公民館で行われた花水子育てサロンのイベント「7月の花水子育てサロン&おはなし会」に参加。  【市】 ・「地域に根付いた図書館」を目指して、各館地域や施設の特徴を活かし、積極的に公民館サークルやボランティアなどの地域団体や近隣の学校などと連携を図った。 ・市との定例会や日々の連絡を通して、利用者目線のサービスが提供できるよう、情報共有や課題解決に取り組んだ。		【指】 地域連携を深めるべく、地域のイベント・会合に積極的に参加するとともに、読書活動に携わる地域のボランティアへの講座や地域団体と連携したイベントを実施した。  【市】 上記のとおり、数多くの地域団体の活動に参加し、図書館の事業をPRしたり、多世代に向けてイベントを実施した。地区図書館の存在やその活動を地域に知ってもらう機会となり、相互利用につながった。
	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。					
経費の節減等(共通項目)	1 適正な経理事務等	当該年度の経費の精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。	A	A			
	当該期間の収支は、事業計画等に基づく精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。	事業計画と収支計画の関係が明確である。 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。 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。 適切な経理書類が作成されている。 内部もしくは外部による監査体制がとられている。 決算の収支が極端な赤字でない。					
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。	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。 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。	A	A			
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複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。	A	A +	【市】 ・利用者の目を引くような展示、手に取りやすい書架の配置、資料の見せ方などを各館が常に考え、その結果、居心地の良い空間を作りだしている。 ・利用者の声を聞くための手段にも工夫がこらされ、利用者目線にたった運営心がけられている。 ・各館除籍計画に沿って、継続的に除籍を実施し、図書館の安全管理に努めている。		【市】 ・限られた蔵書の中で、魅力的な書架になるよう、アイデアを出し続け、継続して取り組みを行っている点を評価。

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	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				
個別項目	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 +	【指】 【児童を対象とした読書推進イベント】 (3館共通) 夏休み期間中の宿題お助けカウンターの開設、それに合わせ各館で宿題応援のための児童展示を実施し図書館利用を促した。  (北) ぶくまる塗り絵展、親子絵手紙教室の開催など、宿題や学習の支援となる事業を実施した。  (西) 開館30周年記念およびこどもの読書週間企画やぬいぐるみおとまり会、人形劇など児童の利用促進となる事業を実施した。  (南) こどもの読書週間「ほんのこいのぼり」(こども向け参加展示)を実施した。  【図書館の役割、市民の課題解決のイベント】 (北) 子育てサロンや図書館のホームページの使い方講座など、利用者の課題の解決につながる事業を実施した。  (西) 普段読まない資料との出会いや継続的な読書のきっかけ作りとして図書館ピンゴを実施し、達成者に読書通帳を配布した。 健康教室として、昨年度実施した地域で活動している講師による健康にまつわるクイズや手軽な運動を紹介する講座を実施した。  (南) なぎさふれあいセンター内にある南部福祉会館と共催した「大人のおはなし会」、「映画会～わが町平塚～」上映後ブックトークを実施した。  (3館共通) 中央図書館を含めた4館合同事業として、利用者に折っていただいた折り鶴で千羽鶴を作成、広島市へ寄贈した。  【市】 令和4年度に引き続き、多世代に向けて数多くのイベントを実施。イベント実施時に関連書籍を置くなど、図書館ならではの方法で、多くの方に本に触れてもらう機会を提供した。		
	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。	○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。	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。	○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 +	【指】 【地域連携】 (北) 大人への読み語り会や親子絵手紙教室など、地域の人材や団体と連携したイベントを実施し、地域住民の学びの場となるように取り組んだ。 地域のサークル等に館内スペースで作品を展示してもらったり、地域に親しまれる図書館運営を行った。  (西) 地域で活動する団体・個人へ依頼し、人形劇や健康教室の事業を実施した。 公民館と協力し公民館たよりへの掲載依頼(夏休み映画会)や広報の相互協力を行った。 各施設でリサイクル譲渡を実施した(7/20山城子どもの家、9/1旭小学校・山城中学校、9/8山下小学校へ配布、計63冊)  (南) なぎさふれあいセンター内にある南部福祉会館と共催した「大人のおはなし会」5/23、「映画会～わが町平塚～」8/22を実施した。 花水福祉村と共催した「花水福祉村手作り作品展」7/21～8/31を実施した。 地域文庫のボランティアを対象とした「本の修繕講座」6/29を実施した。 花水公民館で行われた花水子育てサロンのイベント「7月の花水子育てサロン&おはなし会」7/24に参加した。 リサイクル図書を地域団体に提供(6団体241冊)。  【市】 地域住民の学びと子どもの育ちを支援させる場としての図書館を目指し、学校へ図書館の事業をPRしたり、地域と連携してのイベントを積極的に実施した。地域から声をかけられることもあり、継続的な活動の成果として、少しずつ地域に「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		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	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			
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	<p>【指】</p> <p>【全館共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和5年度上半期をとおして各館人員の定着が見られ、図書館司書資格者・経験者(1年以上)の安定的配置ができた。また職員定着率も100%となった。</li> <li>内部研修に加え外部研修にも積極的に参加し、職員の資質向上に努めた。</li> <li>各館、事業計画での計画以上のイベントを開催した。各イベントとも、利用者からの反響は大きく、アンケートでも高評価をいただくことができています。</li> <li>北、西の多目的トイレに温水洗浄便座の設置(南は既設)、利用者用カードの設置、1日図書館員の受け入れ人数増など、利用者や関係団体の要望に対して速やかに対応した。</li> <li>地域連携を深めるべく、地域のイベント・会合に積極的に参加するとともに、読書活動に携わる地域のボランティアへの講座や地域団体と連携したイベントを実施した。</li> </ul> <p>【北館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>選書計画に基づき選書を行うとともに、新着図書の帯の掲示や「新しく入った本」を展示することで、利用者にとどのような資料を所蔵したのかを広く周知し、利用の促進を図っている。</li> <li>1日図書館員事業を土日に開催することで、子どもたちの参加機会の拡充に努めた。</li> <li>地域社会とつながった図書館運営を行うために、地域のサークルによる作品展や、地域の人材に講師になっていただく講座などを積極的に実施した。</li> <li>近隣の小学校との連携により、図書館スタッフが選んだおすすめ図書の団体貸出や、学校を訪問しての図書館ガイダンスやおはなし会を実施することができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>学校との連携に関して、授業や子どもたちの読書活動につながるような資料の収集および学校へのPRの必要性を感じている。</li> </ul> <p>【西館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>YAコーナーの資料充実と合わせて、新たに展示を実施し、YA世代のみならず、調べものの入口としての利用促進を図った。</li> <li>ぬいぐるみおとまり会や一日図書館員など要望の多いイベントの定員拡大を図り、児童の企画参加機会の提供に努めた。</li> <li>昨年度よりの課題であった遠方の学校や団体との連携について、団体向けサービスのPRなどを行った。</li> <li>団体向けサービスのPRにより、一部の学校や学校司書から授業支援の依頼があり、図書館サービスの活用につながった。</li> <li>地域のお役立ち図書館として、地域で活動している団体、個人等の人材を活用した企画を実施し、地域活動のアピールや図書館利用促進を図った。</li> <li>施設設備の改善として、下記を実施し、来館者の利便性向上や個人情報保護等への対応に取り組んだ。</li> <li>覗き見防止フィルターの設置:6/17</li> <li>トイレ用除菌スプレアの設置:7/8</li> <li>ベビーカー置き場の設置:7/26</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>遠方利用者の利用促進や団体等との連携は物理的距離などが障壁であり、依然として課題である。</li> <li>団体貸出は学校司書は魅力を感じていても、名義となる学校が有用性や既存のカードとの違いについて理解を得にくいとの意見もあり、利用促進につながるPR方法などを検討する。</li> </ul>					
		<p>【南館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>複合施設(なぎさふれあいセンター)にある施設との共催事業を2回、共催展示を1回開催し各施設との連携を深め相乗効果による利用増加を図った。</li> <li>公民館のイベントへの参加、地域文庫のボランティアを対象とした本の修理講座を行うなど複合施設以外の地域団体からの要望にも応え、連携を深めるとともに図書館のPRを行った。</li> <li>昨年度好評であった、手作り体験会の内容を変えて「マカロンのストラップを作ろう!」として開催し、利用者のニーズに応えるとともに図書館利用をPRした。</li> <li>昨年度の課題であったリサイクル図書の地域団体への提供について、書庫を活用するとともに配布方法を工夫し上半期は6団体に241冊提供した。</li> <li>除籍を計画的に行い、空いた場所には面出しの図書を配架し貸出し増加に努めている。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度に引き続き団体貸出の実績が上がらないため、下半期中に館内でPRできるようなコーナーを設置予定。</li> </ul>					
		<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き職員配置も安定し、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取り組みを拡大させることができた。</li> <li>昨年度に引き続き、夏休み期間中の月曜日開館も利用者から好評で、市民のニーズに合わせたサービスの拡大につながった。</li> <li>イベントについては北館の子育てサロン、西館の人形劇、南館のストラップ作りのワークショップなど、事業計画以上の企画内容・実施回数で催行できた。各イベントとも、利用者からの反響は大きく、アンケートでも高評価をいただくことができています。また、中央図書館を含めた4館合同事業(千羽鶴の奇蹟)を実施することができた。今後も、イベントをとおしてより多くの市民の方に図書館サービスについて興味を持っていただけるような取り組みをしたい。</li> <li>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)を実施し、意見交換・情報共有を行った。</li> <li>前年度に引き続き団体貸出の普及について課題と捉えている。各学校との連携をより強固なものとし、団体貸出のPRや利用促進に努めていく。</li> </ul> <p>【市】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>積極的な地域との連携や、利用者目線に立った空間づくりにより、限られた蔵書数の中でも、「地域に根付いた図書館」として、その活動が少しずつ地域に浸透している。</li> <li>団体貸出の普及については、引き続き課題となっているが、どのような実施方法が利用促進に最適かを、指定管理者と情報共有しながら、検討していきたい。</li> </ul>					

評価について

A+	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。
	水準に未達の場合

判断の目安に対する指標

良	水準を満たしている。
可	支障があった。迅速に改善し、対応に問題はなかった。
不可	重大な支障があった。
	支障があった。改善されていない。
	支障があった。改善への対応が著しく遅滞または不十分で、不適切であった。