大項目Ⅰ	事業運営計画
中項目1	図書館に関するサービス
小項目（1）	図書館サービス

	指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
				指定管理者	所管課	評価委員会
①カウンター業務（資料の貸出返却、利用登録、相互貸借、予約準備等）	S	S	S	中央図書館 フロアスタッフが自動貸出機、自動返却機、予約棚システムへのご案内、掲示物で利用説明等を積極的に行った。図書館資料利用券の発行や図書館資料を書庫に取りに行く際、番号札をお渡しし館内をご覧いただく等、待ち時間の有効活用を図った。常に利用者に快適な空間を過ごしてもらう工夫を考えた。7月～1月の期間、空調設備改修工事のため臨時窓口で対応した。工事状況により2階または、3階に臨時窓口を設置した。 東図書館 予約棚システムや自動貸出機等で困っている利用者がいたら、すぐに声かけができるようにフロアにスタッフを配置した。利用者の求めに応じて、話題の本などの情報を収集した。最終月曜日が28日であり21日が休館日となる月についてはポスターによる周知に務めた。 北図書館 開館準備閉館作業に関してはチェックリストを作成し、漏れのないように業務を行った。図書館資料利用券の発行や図書館資料を閉架に取りに行く際、番号札をお渡しし館内をご覧いただく等、待ち時間の有効活用を図った。最終月曜日が28日であり21日が休館日となる月についてはポスターによる周知に務めた。	【中央図書館】 空調設備改修工事による休館中は、臨時窓口を設置して、予約資料の受付や貸出・返却など一部の業務を継続して行っていた。 また、中央図書館所蔵の一部の雑誌や市内に1冊のみの資料などを北図書館に移設し、一部の新聞を浜町公民館図書室に移管、中央図書館児童資料室の一部の資料は西図書館に移管するなど休館中も中央図書館所蔵の資料を貸出・閲覧が行えるように対応するなど、サービスの低下を防ぐための取り組みがみられたことから要求水準・提案水準を上回る。	【中央図書館】 空調設備改修工事による休館に伴い、臨時窓口の設置をしたことや、中央図書館所蔵資料の一部を他館に移設し、資料の貸出・閲覧が行えるように対応したことなど、サービスの低下を最低限にするための取り組みが見られたことから、要求水準・提案水準を上回ると判断する。また、番号札を渡して待ち時間の有効活用を図った点も評価する。 なお、書架管理等の不備が見受けられたが、改善されている。
②移動図書館業務（東図書館）	A	A	A	巡回前の車両点検を欠かさずに実施し、運転手と同乗スタッフが協力し、車両の運行、駐車時の安全運転を徹底した。巡回後に業務日誌を作成し、図書館責任者が確認している。巡回前、巡回後に書架整理、図書の補充を行っている。移動図書館スタッフと選書スタッフが協力し、移動図書館資料の充実を図った。 令和5年9月、飯山満公民館消防用設備更新工事に伴い、「飯山満公民館」を巡回。 令和5年10月～令和6年5月、東部公民館複合施設大規模改修工事に伴い、近隣の「前原小学校」巡回回数を拡大（第2,4火曜日に加えて第1,3火曜日にも巡回）。 台風や積雪、不測の事態により、移動図書館の巡回が不可能になった際は、マニュアルに沿って速やかにホームページ等に情報を掲載し、利用者へ周知している。 令和5年11月25日、北本町ブライトシティステーションにて車止め縁石に接触し、車体下部に軽微な擦り傷が発生した。	【東図書館】 要求水準・提案水準と同等である。	【東図書館】要求水準・提案水準と同等である。 移動図書館業務では、安全運行の徹底が不可欠であり、その点の管理ができている。また、気象条件や交通渋滞などで運行ができない場合の「お知らせ」は、移動図書館車を待つ利用者にとって欠くことのできない情報であり、それについても適宜行われている。また、工事等で休館になる公民館への巡回も適切であった。
③学習室の利用に関する業務	S	A	A	イベント開催時に会場として使用し、図書館来館者増加につなげている。土日祝日、テスト、受験期間は満席状態となり、地域の方々に学習の場として活用されている。荷物放置についてはスタッフ巡回時に置き引き注意の札を置き、利用手続きを行わずに座席を利用されている方については声をかけて利用手続きを案内する等、適正な利用を促している。 中央図書館では、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として令和2年度から3時間入替制を実施し、入口にて声をかけ座席カードを配布していたが、4月29日以降、座席カードの配布を中止し、入替制度を全ての曜日で2部制に変更した。 カウンター前ではデジタルサイネージによる空席情報を案内した。YAコーナーに隣接する美術図書コーナーに学習用に活用できる閲覧席8席を設置した。7月～1月までは、空調設備改修工事による臨時窓口対応のため提供を中止した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、指定管理者記述にある「美術図書コーナーに閲覧席を設置」は、Ⅰ-2-(2)-①「図書館の利用促進を図るための取り組み」で評価した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 ３館共に市民から座席数の増加を求められている。繁忙期の臨時対応を検討してもらいたい。 【中央図書館】 デジタルサイネージの空き席情報の案内を評価する。 【東図書館】 置き引き注意の対応を評価する。 【北図書館】 座席の適正利用の促進を評価する。

細項目	④レファレンスサービスの適切な対応(職員の配置や実施する場所も含む)	A	A	A	各カウンターに常時司書を1名以上配置し、利用者に対して参考資料の案内、関連施設の紹介等、丁寧・適切な対応を行った。 レファレンスを受けた際は、複数のスタッフと共有、協力して対応した。高度なレファレンスに対しては代表企業のポータルサイトにて他市受託館へ調査協力を要請した。 指定管理館3館の共有フォルダ上にてレファレンスデータベースを構築し、レファレンス事例を共有したほか、高度なものや地域に関するものはレファレンス協同データベースに事例を登録した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 共有フォルダー上にあるレファレンス・データベースの蓄積を評価する。今後もNDL（国立国会図書館）のレファレンス協同データベースや船橋市のパスファインダーに繋がって行くことを期待したい。 データベースの活用については、活用講座などの実施により、存在や活用方法を周知してもらいたい。 【中央図書館】 回数は少ないが、図書館活用講座の実施を評価する。有効な取り組みであり、回数が増えることを期待したい。 【東図書館】 中央図書館休館に伴う結果とも考えられるが、東図書館のレファレンス件数が前年度比142.2%と増加している。図書館で課題を解決しようとしている利用者が多いと見受けられる。
	⑤展示や企画事業（課題解決支援サービス等の新しいサービスを含む）の企画及び実施	A	S	A	一般書、児童書の月毎の展示に加え、各館の課題解決型サービスに因んだ展示やコーナー作成を実施した。企画担当者、責任者を配置し、年間事業計画の作成や、関連部署との調整を行い、滞りなく事業を実施した。中央図書館の空調設備改修工事期間中は、勤労市民センターで講座を開催した。 各館の特性を考慮した課題解決型サービスを設定し、中央：ビジネス支援、北：緑の情報、東：子育て支援サービスを展開した。非来館型サービスとして電子書籍サービスを実施し、電子書籍HP上で月毎の特集を行い、読書環境の充実を図った。	【中央図書館】 令和5年度の企画事業について、7月から1月まで空調設備改修工事による休館が見込まれることから、実施時期をずらして計画・実施した。また休館中は、臨時窓口前で事業に関する展示を行うとともに、中央図書館で開催を予定していた講座については、勤労市民センターや、指定管理館3館で連携して開催する等、柔軟な対応を行い、事業の実施に努めたことから要求水準・提案水準を上回る。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 毎年多彩な企画展示や企画事業（自主事業を含む）が行われている。時事に対応した内容があることも評価する。 【中央図書館】 中央図書館の改修工事期間において、臨時窓口前での展示や、別会場を確保して事業を実施したことなど、柔軟な対応を評価する。 ３月３日に実施した図書館ツアーは、休館明けや週末などの理由から、参加者が想定より多くなったため、主催者側が若干慌てることになったと推察する。次回は開催日の検討が必要と思われるが、全員参加できるようにした、臨機応変な対応を評価する。 【東図書館】 千葉県立薬園台高等学校と連携したYA展示を評価する。 【北図書館】 児童コーナーについて、子供の目線でのレイアウト作りに努めてもらいたい。 北図書館の展示の特色である「郷土かるた」に関連したイベントは、地域を知る事業として評価する。
	⑥蔵書構成を踏まえた計画的な図書館資料の選定・収集、管理の体制及び方法（公民館図書室等の資料を含む）	A	A	A	選書担当者を配置し、資料収集計画に基づき、図書館として収集する資料を利用者のリクエストを考慮しつつ選定を行った。船橋市関連資料収集、寄贈による資料収集も資料収集方針に基づき適切に対応した。門担当を配置し、適切な除架作業を行い、除籍資料はリサイクル資料として市民へ提供した。公民館図書室等の選書については、現地を訪問して書架を確認し、職員との情報交換も行った。	【中央図書館】 要求水準・提案水準と同等である。 なお、中央図書館で受付けた寄贈資料1点が一時所在不明となる事態があった。捜索して当該資料を発見できたが、今後は発生しないように留意願いたい。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 計画的に購入ができている。書店で現物チェックをする目的も含め、適切な対応かと思う。公民館図書室等への対応も適切であった。 なお、寄贈資料の管理については、寄贈者への配慮も含め、今後十分に注意をして対応してもらいたい。
	⑦ハンディキャップサービス	A	A	A	カウンターに耳マークとコミュニケーションボードを設置している。宅配利用者には積極的な利用や周囲へのロコミを促し、宅配利用登録者数や貸出点数の増加につながるよう努めた。NDCピクトグラムを設置して読書バリアフリーにつながるよう努めた。バリアフリー（音声ガイド、日本語字幕を付けた作品）上映会を行った。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 【中央図書館】 今まで未利用であった対面朗読の利用があった。今後の対応に期待したい。 【北図書館】 対面朗読の件数が増えている。今後も利用しやすい対応を維持してもらいたい。
	⑧高齢者サービス	A	A	A	利用者の要望を訪問時に聞き取り滞りなく宅配サービスを行った。高齢者の情報格差解消を目指し、シニア向けIT講座を開催した。スマートフォンでのWebOPACの操作方法がわからない方に対しては利用案内時に使用するタブレット端末を用いてスタッフが一緒に操作を行った。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、指定管理者記述にある「宅配サービス」は、Ⅰ-1-(1)-⑦「ハンディキャップサービス」で評価した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 ＩＴ講座やスマートフォンによるWebOPAC活用の基礎講座を評価する。デジタル新聞は、それほど利用が多くない。活用を促す取り組みが必要である。
	⑨多文化サービス	A	A	A	外国語資料の収集、選定を引き続き行った。外国語の利用案内を外国語資料付近に掲示をした。 日本語を母国語としない利用者の接客支援ツールとして、円滑な施設利用のために、ポケトークを活用した。「外国語版利用案内」を改訂した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 「外国語版利用案内」の改訂を評価する。

	⑩地域・行政資料サービス	A	A	A	地域資料の受入は西図書館と連携して速やかに受入している。 VHSで保管している地域資料は経年劣化を考慮して長期間遺せるようDVD化を行なった。行政関連のお知らせ、パンフレットは館内掲示板等に掲示し利用者の目に届きやすいようにした。 中央図書館メインホールの活用は、西図書館経由で船橋市職員用のオンライン掲示板にて情報発信を行い、各課の情報発信の場としてパネル・アンケートBOXを用意して提供した。令和5年度は、中央図書館の空調設備改修工事があったが、各課から5回の依頼があり図書館利用者に情報を提供した。その際、関連する図書館資料の展示と図書リストを作成した（健康危機対策課、環境政策課、環境保全課、動物愛護指導センター）。 また、自殺予防週間パネル展示（健康政策課）を行った。ふなばし市民活動フェア・市民協働課は、市民活動の紹介を3館合同で行った。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、指定管理者記述にある「中央図書館メインホールの活用」は、Ⅰ-4-(3)-①「市の各部署との連携及び行政支援サービス」で評価した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 【北図書館】 VHSからDVDへ媒体変換したことを評価する。

小項目（2）	子供の読書活動推進						
		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①子供の読書活動推進への取組み（児童）	A	A	A	児童担当主任を配置し、児童室の運営、資料収集、環境整備を行っている。中央図書館は児童資料室の維持、管理も行っている。中央図書館は空調設備改修工事のため、本とおはなしの会、えほんの会を隣接する勤労市民センターにて不定期に開催した。育児コンシェルジュは7月～1月まで東・北図書館に配置。要望が多く寄せられたので2月、3月も継続して東・北図書館に配置した。出張おはなし会、出前講座も継続して行った。児童向けや親子で楽しめる展示や企画事業を開催した。年齢・学年別リスト「図書館からのおすすめ本」を配布し読書ラリーを開催した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 多彩な活取り組みを行っている。中央図書館の改修工事に伴い、別の会場を確保しておはなし会等を実施したこと、育児コンシェルジェを東・北図書館に配置したことを評価したい。
	②子供の読書活動推進への取組み（青少年）	A	A	A	YAコーナーの維持、管理、充実のため、一般書担当、児童書担当が協力し、コミュニケーションボードの活用や選書、POPの作成を行った。近隣中学校や高等学校と連携し、企画展示を行った。利用者の利便性向上のため、YAコーナーに小中高校生専用の閲覧自主学習席を設置する等、レイアウトの変更を行った。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 近隣中学校・高等学校との連携事業は効果的であるため、継続してもらいたい。
	③学校と図書館との連携への取組み	A	A	A	小中学校、特別支援学校と連携し、図書館見学、職場体験等を行った。 船橋市教育総務課と連携し、学校司書研修会「学校図書館司書の失敗しない仕事をするための〇〇」を開催した。また、指導課と連携し、学校司書研修会「Googleツールの活用事例、活用方法」を開催した。 館長は、習志野台第二小学校及び三咲小学校の学校評議員を拝命し、評議会に参加した。中央図書館では、船橋小学校と連携して「おはなし給食～本から飛び出した料理たち～」のパネル展を行った。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 【東図書館】 学校連携担当館として、学校司書研修会の実施を評価する。

小項目（3）	広報業務						
		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①図書館の役割、利用方法の周知、利用の促進のための積極的な情報発信	A	A	A	館内掲示物にて利用案内や利用マナー、図書館内コピー機での複写規定等の周知をしている。市内図書館合同で「ふなばしライブラリーニュース」を定期的に発行、配布している。SNSを活用した広報活動のほか、小学校や勤労市民センターなど近隣施設に図書館事業のチラシの配布やポスターの掲示を依頼した。館内のデジタルサイネージをはじめ「広報ふなばし」、図書館ホームページ、Googleビジネスプロフィール等を活用し、施設情報やイベント案内等を掲載するなど、積極的な広報を行った。その他には、地域新聞・船橋よみうり・MyFuna・チイコミ等にイベント情報を提供した。バリアフリー映画会開催時には社会福祉協議会、特別支援学校へチラシ配布を依頼した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 SNSからの利用者の反応数が多いものは、次回のお知らせや講座開催に活かせると考える。 【中央図書館】 中央図書館での空調設備改修工事による休館中、令和4年度の指定管理者評価結果を参考室で公表する予定であったが、更新されず、令和3年度の指定管理者評価結果のままの期間があった。更新については適切に対処してもらいたい。

小項目（4）	図書整理日に行う業務の実施						
		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①開館日に行うことが困難な作業、訓練、研修等	A	A	A	図書整理日には、書架全体の整理、新聞、雑誌整理も行っている。また、スタッフへの情報共有のため全体ミーティングの実施や、個人情報保護研修等の集合研修も実施した。施設管理のための定期点検、施設の環境を維持するための大規模清掃、修繕工事、照明交換作業等も実施した。複合施設と協力し避難訓練、消防訓練等を実施して災害に備えているほか、防犯訓練を実施して緊急時に対応できるよう努めた。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、指定管理者記述にある「個人情報保護研修」は、Ⅳ-(3)-①「個人情報の取扱い、守秘義務、秘密保持義務予及び情報公開」で評価した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。

小項目（5）	館内及び館外の利用環境の維持						
		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①館内及び館外の快適な利用環境の維持及び利用者の利便性への配慮	A	A	A	館内案内図の掲示と、各コーナーにコーナー名の表示をすることにより、飲食やPC席等を区別している。拾得物、遺失物は、閉館後、戸締りチェック時に確認、回収、保存し、問い合わせ時に対応や、交番へ届ける等の対応をしている。快適な利用環境の維持のため、定期的な照度測定や閲覧席・持ち込みパソコン席の増設等レイアウトの変更、飲食可能な休憩コーナーの設置、ウォータークーラーの再開、椅子のクリーニングを実施した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、指定管理者記述にある「レイアウトの変更」は、Ⅰ-2-(2)-①「図書館の利用促進を図るための取り組み」で評価した。 また、「定期的な照度測定」は、Ⅲ-(1)-①「施設の維持管理を良好に行うための設備・備品等の法令及び日常点検等の実施体制」で評価した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。

中項目2	サービスの向上と利用促進						
小項目（1）	利用者へのサービス向上						
		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①各図書館のニーズの把握及びサービスへの反映	A	A	A	館内常設のご意見箱、カウンター業務、ホームページからのお問合せ対応や年1回の利用者アンケート、Webアンケートによるニーズの収集に努めている。利用者の意見を真摯に受け止め、対応可能なものは速やかに対応するとともに、全館に関わる部分では、他館との情報共有を行った。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、指定管理者記述にある「Webアンケート」は、Ⅰ-2-(2)-①「図書館の利用促進を図るための取り組み」で評価した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 Webアンケートを実施し、その結果を受けて改善された点もある。 なお、指定管理者への聴取において、WEBアンケートについては館ごとに職員への共有方法が統一されていないとのことであった。職員への周知徹底のため、今後の共有方法について検討願いたい。
小項目（2）	利用促進への取り組み						
		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①図書館の利用促進を図るための取り組み	A	S	A	Webアンケートを継続実施、非利用者のニーズの把握にも努めている。集客効果の高い「広報ふなばし」への掲載申請も実施した。図書館に足を運んでもらうように図書館活用講座の実施や、図書館を使った調べる学習コンクール「大人の部」を開催。市民大学へ説明も行った。Googleビジネスプロフィールでイベント告知、施設案内を掲載した。中央図書館と北図書館にはミニカフェコーナーを継続して設置している。	【中央図書館】 空調設備改修工事後の開館にあたり、2階の美術図書コーナーに学習用に活用できる閲覧席を設置し、雑誌コーナーに閲覧スペースを増設した。また、3階に参考室に持ち込みパソコン席を増設した。利用しやすい館内環境整備に努めたことから要求水準・提案水準を上回る。 なお、指定管理者記述にある「「広報ふなばし」への掲載申請」及び「Googleビジネスプロフィールでのイベント告知、施設案内」は、Ⅰ-1-(3)-①「図書館の役割、利用方法の周知、利用の促進のための積極的な情報発信」で評価した。 また、「図書館活用講座」及び「図書館を使った調べる学習コンクール」は、Ⅰ-1-(1)-⑤「展示や企画事業の企画及び実施」で評価した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 【中央図書館】 改修工事後の開館にあたり、美術図書コーナーの学習用閲覧席を設置、雑誌コーナーの閲覧スペースを増設、３階参考室での持ち込みパソコン席を増設したことを評価する。 なお、美術図書コーナーの学習用閲覧席について、利用を促進するため周知するとともに、YAコーナーの席についても、レイアウトの工夫に努めてもらいたい。 【北図書館】 駅からの距離が近く、立地が良い図書館だが、利用者数が少なく感じる。魅力的な取り組みを検討してもらいたい。 大きな本棚の移動や電源位置などの変更は難しいが、一般開架の配置は工夫により利用増加が見込めると思われる。例えば、カウンター前のスペースに新コーナーを設置することにより、展示コーナーや児童コーナーへの誘導ができ、利用促進に繋がるのではないかと思われるため、検討してもらいたい。 また、児童コーナーに子供用の椅子を増設することを検討してもらいたい。

中項目3	職員の配置と育成						
小項目（1）	職員配置計画						
		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
	①資格や経験の有無、適性等を考慮した職員配置	A	A	A	各館、司書資格者の割合は50％以上あり、カウンター業務（一般・児童・参考室）では、司書資格保有者を１名以上配置した。曜日、時間帯、学校の長期休み等の混雑状況に合わせて、カウンター人数やフロアワーク人数を調整して配置した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 司書有資格者の配置に務めていることを評価する。

細項目	②人員配置及び勤務体制（勤務シフト表）	A	A	A	労働基準法等関係法令を遵守し、勤務シフト表を作成している。ワークライフバランスを意識しつつ円滑な業務運営が遂行できるように努めた。スタッフの希望により連休等を組み入れてシフト作成をしている。会議、事業の開催、スタッフの担当業務を鑑みて適切な人数を配置している。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、東図書館において、令和5年度事業計画書に計画した配置人数に、実際に配置された人数が達していない時期があった。また、東図書館長を一時的に選書担当として配置していた。3館とも、管理運営において要求水準・提案水準を下回る事案は発生していないが、安定した利用者サービスのためにも、円滑に業務を遂行できるよう、引き続き人員配置に留意してもらいたい。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 人員配置及び勤務体制については、サービス維持の根幹に係わる。一定の水準は維持できているが、今後も、労働過多にならないような適正な人員配置、無理のない勤務体制の維持に努めてもらいたい。なお、連休等を組み入れたシフト表の作成を評価する。 【東図書館】 事業計画で計画した配置人数に、実際に配置された人数が達していない事案があったが、その後対応がなされているため要求水準・提案水準に同等とした。安定した運営管理を行うためにも、配置人数については配慮してもらいたい。

	③労働条件及び賃金の確保	A	A	A	スタッフは契約社員であるが、社会保険などの公的な保険のほかに勤務中の万が一の物損事故等に対応するための賠償責任保険、労働者災害補償保険、傷害保険を整えている。年次有給休暇制度はもとより産前産後休暇および育児休暇や生理休暇も備えているほか、年1回定期健康診断受診時の特別休暇、時間有給休暇の導入、子育て等のスタッフのニーズに対応したより働きやすい環境が整備されつつある。給与は常勤スタッフは月給制であり、人事評価制度による定期昇給を継続している。	【全館共通】下記の労働条件審査結果も鑑み、要求水準・提案水準と同等であると評価した。 なお、指定管理者記述にある「保険」は、Ⅳ-(6)-①「法令等の遵守等」で評価した。 〈市で行った労働条件審査結果〉 「労働条件審査で確認したところ、法令遵守・労務管理がしっかりなされていることにより、職場全体として、利用者への対応や接遇について日々向上させることを心掛けている姿勢につながっていると見受けられた。規程類及び帳簿等に関する書類審査及びヒアリングによる審査結果、管理・運用面ともきわめて良好と判断した。」	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 人材の確保のためにも適正な労働条件の維持、賃金の確保は不可欠である。公的な保険やその他の保険の確保、年次有給休暇や産前産後休暇、育児休暇、定期健康診断等の制度も整っている。ワーキングプアを生まないよう、今後も労働条件の維持に努めてもらいたい。なお、有休の取得率が低い職員がいる。業務上の問題もあると思うが、取得率の向上に努めてもらいたい。 ＜市が行った労働条件審査＞の結果が良好であったことも評価する。

小項目（2）	館長、館長代理						
細項目		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
	①館長、館長代理としての知識・技術について	A	A	A	館長は図書館の運営に関しての最高責任者である。近隣小中学校及び地域との連携を構築することを目的に活動した。 東図書館と北図書館の館長は防火管理者として公民館、出張所の職員と連携し、駐車場を含む施設全体の適切な管理運営に努め、年2回消防訓練を実施した。 館長代理は館長不在の際の代行、業務監督者として現場の状況を常に把握し、館長とともにスタッフが働きやすい職場環境を目指し尽力した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 館長が継続して配置されており、各図書館の運営・管理状況を熟知している人材が配置されている。人事に係わることで流動的部分はあるが、指定管理者が館長人事に配慮していると考え、評価した。

小項目（3）	職員研修						
細項目		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
	①図書館職員としての資質向上を図るための職員の育成や研修の実施	A	A	A	責任者を含め、スタッフはシフトに影響しない範囲でできる限り研修に参加し、図書館員としての技術や意識の向上を図った。eラーニングでの研修も実施し専門性の高い知識を身につけられるよう努めた。新規採用のスタッフには新人研修を実施した他、児童サービスや責任者研修等、職層に応じた研修を実施した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 各種の研修に職員を参加させている点を評価する。 研修内容を職員間で共有して、図書館職員として更なる資質向上を図ってもらいたい。
	②管理運営全般に係るマニュアルの作成・更新	A	A	A	スタッフおよび利用者からのご意見をもとに業務フローを見直し、必要に応じてマニュアルを追加し全体ミーティングや連絡ファイル等で周知を徹底した。各業務担当者からマニュアルに記載されていない業務について積極的に報告し、全館で追加・修正を行った。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。
	③接遇、救命救急等の業務に対する研修の実施	A	A	A	新規採用になったスタッフに対しては本社の入社ガイダンス時に接遇の研修を行っている。カウンター利用者からのご意見を参考に、必要に応じてスタッフ相互に改善策を情報共有している。館内にAEDが設置されているため、使い方と場所の周知を行った。スタッフに対して応急手当の研修を実施した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 基本となる研修であり、利用者への対応、緊急時の対処方法などについては、常に準備をしておく必要があると考える。

中項目4	関係機関との連携

小項目（1）　他館等との連携

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①市内の４図書館及び公民館図書室等、並びに他市の図書館、または関連する施設との連携や協力体制	A	A	A	直営図書館の西図書館との会議には館長をはじめ各業務担当スタッフが出席して、朝礼等で情報共有を行っている。参加している会議は、館長会議、サービス担当者会議、資料収集担当者会議、児童サービス担当者会議、企画担当者会議、館報会議、公民館図書室等業務連絡会である。市内4図書館では、資料展示会や資料の分担収集等を協力して行っている。自館担当の公民館図書室等には定期的に訪問し、対応が必要な際は連絡を取り合い迅速に対応している。東図書館と北図書館では併設する公民館等と施設の情報、修繕についての情報共有や図書館事業のポスター掲示やチラシ配布をお願いする等の良好な関係を築いている。公共図書館、大学図書館等とも協力し、所蔵資料の相互活用を行っている。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 ４館間での意思統一は重要である。館長会議、担当者会議等、適切に行われていると考える。 また、公民館図書室等の維持管理について、職員が定期的に訪問している点も評価する。

小項目（2）　地域との連携

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①地域の住民や団体等との連携	A	A	A	アースドクターふなばし等地域の団体と連携して各種企画を実施した。中央館が位置する本町通り商店街振興組合5月・10月開催「きらゆめ祭り」会合に毎月出席している。図書館はリサイクル本を提供して5月の「きらゆめ祭り」は782冊提供した。船橋市が部分所有者のライブ2000理事会（全体理事会・業務理事会、消防訓練等）に西図書館とともに参加しており、ライブ2000の住民と良好な関係を築いている。図書館ボランティアの受入も継続して実施している。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 各館が地域を意識した取り組みを行い、地域との連携に務めている。地域と共に育つ図書館を目指してもらいたい。

小項目（3）　市との連携

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①市の各部署との連携及び行政支援サービス	A	A	A	行政関連のお知らせ、パンフレットは館内掲示板等に掲示し利用者の目に届きやすいようにした。メインホールの活用は、西図書館経由で船橋市職員用のオンライン掲示板にて情報発信を行い、各課の情報発信の場としてパネル・アンケートBOXを用意して提供した。令和5年度は、各課から5回の依頼があり図書館利用者に情報を提供できた。その際、関連する図書館資料の展示と図書リストを作成した（健康危機対策課、環境政策課、環境保全課、動物愛護指導センター）。また、自殺予防週間パネル展示（健康政策課）、ふなばしロケーションズ“ふなロケ”展示（商工振興課）を行った。ふなばし市民活動フェア・市民協働課は、市民活動の紹介を3館合同で行った。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 市内部との連携強化は、地域活性化の促進と同時に、市内部に対して図書館の有効性をアピールしていくことになる。市の各部署と連携ができている点を評価する。

大項目Ⅱ	管理に係る収支予算等

小項目（1） 収支計画

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①適切な収支予算の設定及び安定した運営管理が行える収支計画の実施	A	A	A	年度内での異動、退職については都度新規採用等を行い、適正人数での運営に努めたが年度内に調整が叶わなかったため、指定管理館の間でスタッフを出向させるなど配置を工夫して対応した。空調設備改修工事による、暑さ寒さ対策費用、消耗品の購入費用等を計上した。最低賃金上昇によるベースアップ、スタッフの昇給を実施した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、要求水準・提案水準を下回る事案は発生していないが、人員減により人件費が予算よりも減少している。安定した運営管理を行うためにも、退職者がいる場合には、可能な限り年度内に新規採用を行ってもらいたい。

小項目（2） 効率的な管理運営

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①効率的な管理運営への取組み	A	A	A	各会議や事業、担当業務に応じたシフト、タイムテーブル等を作成した。スタッフの負担が偏らないように、適性を見て担当を割り振った。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。
	②市負担経費を削減する工夫・取組み	A	A	A	未利用空間・トイレの細かな消灯、開館前後、必要スペースのみ点灯。空調は、温度・運転時間を調整した。中央図書館は、新聞・雑誌コーナーを4台LED照明に交換した。また、女子トイレ水道水の使用量削減のため擬音装置を継続設置した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 経費の節減に努めている。

小項目（3） 財務・経理業務

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①経理全般（経理担当者・経理監督者の位置付け等体制、管理状況）	A	A	A	指定管理館3館兼務の経理担当スタッフを配置し、巡回して経理業務を行っている。月毎の経理帳票類は経理担当者が管理し、館長確認の上本社に送付し、本社の指定管理者計算センターで最終確認を行っている。 年に一度の内部監査により、適切な運用がされているか確認を行っている。 代表企業と構成企業は別口座での管理としている。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。
	②物品等の販売に関する事務及び代金の徴収	A	A	A	各館の担当スタッフが物品等販売を担当。閉館時に責任者が当日の売上げを確認、精算作業を行う。物品販売時には領収書の発行を必ず行い、処理後の確認作業も徹底している。10月以降はインボイス制度に対応した。 在庫管理は2者確認ですることを徹底している。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。

大項目Ⅲ	施設及び設備の維持管理計画
小項目（1）	施設の整備・運用

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①施設の維持管理を良好に行うための設備・備品等の法令及び日常点検等の実施体制	A	A	A	定期的に空調・衛生・電気について点検を実施している。月1回、構成企業の社員による巡回点検を実施している。保守点検については休館日を中心に実施し、法令等で定められた定期保守点検も計画的に実施している。空調設備改修工事期間中の設備点検は、点検月を変更して保守点検等を実施した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。
	②快適な環境を維持するための衛生管理業務の実施	A	A	A	開館中の清掃員在籍中はトイレ清掃を中心に実施。館内消毒はIPM仕様とし、薬剤散布を行わず利用者への影響を少なくした。トイレの消臭器を2か月に1回点検した。空気環境測定も2か月に1回実施した。定期清掃、カーペット洗浄を月末の休館日に年3回実施した。エレベーター前のマットは1か月に1回交換した。中央図書館では空調設備改修工事期間中は空調機が使用できなかったため、指定管理者でスポットクーラー等を購入し、利用者への快適な空間の確保に努めた。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、指定管理者記述にある「スポットクーラー等」は、Ⅰ-1-(5)-①「館内及び館外の快適な利用環境の維持及び利用者の利便性への配慮」で評価した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 施設の衛生管理、特にトイレの衛生管理は、利用者に快適な環境で利用してもらうために欠くことができない。その点、行き届いた管理ができている。また、施設の老朽化に伴いきめ細かな対応が必要であり、その点も行われている。
	③警備業務の安全確保及び管理運営	A	A	A	中央図書館は、館内・駐輪場・駐車場を警備員による巡回警備実施。異常があれば図書館スタッフに速やかに連絡する体制とした。点字ブロック上に駐輪している際は移動。放置自転車は注意喚起を実施しライブ2000マンション管理人と協力して対応した。 東、北図書館は警備員が不在のため、図書館スタッフによる巡回を実施している。また、設備員による巡回時も異常があれば図書館スタッフに連絡する体制としている。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。
	④計画的・効果的な修繕業務	A	A	A	設備の劣化による発生時対応のほか、定期点検により劣化や不具合箇所を早期発見し、開館への影響を最小限になるように作業日を調整し実施した。利用者への影響を第一優先に修繕を実施した。 中央図書館 機械警備装置の部品が廃盤になり、不具合が発生した際に部品交換ができない状態となったため、予防保全として指定管理者で機械警備装置の更新工事を実施した。 東図書館 2階多目的トイレ壁面・階段窓ガラス枠より雨天時に漏水が発生したが、修繕費が高額であったため、修繕方法を指定管理者で検討したところ、金額を抑えることができたため指定管理者の修繕費で対応した結果、漏水を改善することができた。 北図書館 地下書庫より豪雨時に漏水が発生したが、指定管理者で修繕提案資料等を作成後、西図書館に修繕要望を提出し、連携して修繕を実施できたことにより、漏水を改善することができた。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。

大項目Ⅳ	管理運営に関する計画

小項目（1） 安全対策と緊急時対応

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①利用者の安全対策と業務上の事故防止	A	A	A	館内の巡回は警備員、常駐設備員が巡回する以外に図書館スタッフも定期的に巡回をしている。図書館スタッフは書架整理等を行う時に館内の利用者の様子の確認や、長時間置いてある荷物の有無等に気を配りながら書架を整理している。別途危機管理のチェック表をスタッフ全員に配布して定期的に確認している。不審物、不審人物等あればスタッフ、責任者と共有し、有事の際は危機管理マニュアルに沿って対応している。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 館内の巡回、書架整理の時の見回り、危機管理チェック表での安全確認など利用者の安全対策が適切に行われている。
	②事故・災害等への対応	A	A	A	図書館内での事故発生時には第一報の電話連絡を行い、その後速やかに事故連絡票をFAXで提出することを責任者に周知。災害発生の際には迅速に対応できるように定期的な訓練を実施している。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 館内での事故発生時の対応マニュアルができており、その訓練も行われている。

小項目（2） 苦情・トラブルへの対応

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①苦情・トラブルの未然防止と発生後対応	A	A	A	館内の巡回は警備員、常設設備員が巡回する以外に図書館スタッフも定期的に巡回をしている。指定管理館で図書館マナーブックを図書館内に掲示をし、利用者へ配布もしている。 トラブルが発生した場合は責任者とスタッフで協力して対応にあたり、状況に応じて関係各所へ連絡し、速やかに情報の共有を行う。万が一スタッフが危害を加えられる恐れのある場合は警察へ協力を依頼する。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、指定管理者記述にある「図書館マナーブック」は、Ⅰ-1-(3)-①「図書館の役割、利用方法の周知、利用の促進のための積極的な情報発信」で評価した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 館内でのトラブル対応のマニュアルができている。

小項目（3） 個人情報保護と秘密保持

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①個人情報の取扱い、守秘義務、秘密保持義務及び情報公開	A	A	A	個人情報の取り扱いは各館で厳重に行っている。利用登録申込書や予約リクエストカードの受付時はバインダー等に挟み込むことで落下を防止し、帳票類を移動させる際は中身の見えないファスナー付ケースや蓋付きの箱に入れて運ぶようにしている。帳票類は施錠可能な場所に保管している。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 個人情報保護については、職員の意識と同時に、個人情報を保護するための様々な配慮がなされている。

小項目（4） モニタリングへの考え方（自己評価の方法）

		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①独自で行う自己評価及び評価への対応	A	A	A	内部監査によるセルフモニタリングを実施。3つの視点「運営・会計」「労務」「個人情報保護」による監査を実施。年1回の利用者アンケート、Webアンケートによる評価を確認している。いただいたご意見をもとに、対応可能なものは速やかに対応するとともに、全館に関わる部分では、他館との情報共有を行った。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 なお、指定管理者記述にある、「利用者アンケート」は、Ⅰ-2-(1)-①「各図書館のニーズの把握及びサービスへの反映」で評価した。 また、「Webアンケート」は、Ⅰ-2-(2)-①「図書館の利用促進を図るための取り組み」で評価した。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 内部監査によるセルフモニタリングは、構成企業が指定管理館の事業を客観的に評価しており、一定のチェック機能の役割を果たしている。その点を評価する。セルフモニタリングの指摘事項に記載されている予約レシートについては、鍵のかかるキャビネット等に保管されていることを確認した。

小項目（5）	環境への配慮						
		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①電気、ガス等のエネルギー使用量の削減、廃棄物の抑制、環境負荷の低減に資する物品の調達、騒音・振動の防止等	A	A	A	こまめな消灯を心掛け電気使用量の削減に努めた。「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」に定められている基準の範囲を守り、空調機の設定温度を見直すとともに、未使用場所は速やかに停止しエネルギー使用量の削減に努めた。ファイル・コピー用紙等事務用品はグリーン購入を意識して購入している。廃棄物回収業者が回収しないフイルム付き廃棄本をリサイクルサービスを活用してリサイクルした。電子メール等データで済むものはペーパレスに務めた。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。

小項目（6）	業務の適正処理						
		指定管理者自己評価	所管課評価	評価委員会評価	特記事項記述		
					指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	①法令等の遵守等	A	A	A	図書館法や著作権法等の法令、条例、協定等を遵守し、業務及び運営管理を実施した。仕様書上必要とされる資格（防火管理者、廃棄物管理責任者、衛生推進者）は館長が保有している。建築物建設衛生管理者は共同企業体野村不動産パートナーズが保有している。業務に関する損害賠償責任保険、市から貸与された車両についての任意保険、個人情報漏洩保険に加入している。東図書館の業務である移動図書館の車両管理者は、外部委託契約を取り交わしている。運転手は道路交通法に基づく大型I種免許を有し、車両管理の経験を3年以上を有する者を配置している。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。
	②業務・文書の適切な処理	A	A	A	教育委員会が行う調査や調査依頼に対して、施設の管理者として正確な調査を心掛け、責任を持って対応した。また、図書館システムの運用に関してはセキュリティ対策に注意を払い、操作確認をしつつ適切な処理をした。 収受した文書等は収受印を押印後、全スタッフに対して回覧し情報共有した後でファイリングを行っている。文書の保存期間を順守している。（年度管理、月度管理）	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。