

船橋市図書館指定管理者評価票

施設名	船橋市中央図書館・船橋市東図書館・船橋市北図書館		
指定管理者	TRC・野村不動産パートナーズ共同企業体		
評価対象年度	令和6年4月1日～令和7年3月31日 ※指定期間（令和4年4月1日～令和9年3月31日）の3年目		
所管課	教育委員会 生涯学習部 西図書館		
評価委員会	船橋市図書館指定管理者評価委員会		
		氏名	所属団体等
	委員長	齊藤 誠一	千葉経済大学短期大学部 名誉教授
		室谷 剛志	千葉県税理士会船橋支部
	職務代理	鎌田 ゆかり	元白井市立図書館長
		青島 哲子	船橋市地域文庫連絡会
		八巻 知子	船橋市小学校長会
		徳光 隆	公募委員

総合評価	A
------	---

<p>【全館共通】</p> <p>全体として、要求水準・提案水準と同等である。その中で、中央図書館が図書館の利用促進を図るために館内環境整備に努めたことについて「要求水準」を上回る取り組みであると評価した。</p> <p>なお、要求水準・提案水準と同等であるとしながらも、行った業務について評価できる部分もある。逆にいくつかの部分では、利用者から改善要求が出て改善がなされた部分もあったため、当該項目についてはコメントを付した。コメントを参考に更なるサービスの向上に努めてもらいたい。</p> <p>また、当初から定められた仕様に沿って業務が行われているが、評価をする中で仕様に立ち返り、再度業務対応を見直してみることを要望したい。</p> <p>利用者に対して利便性の高いサービスを提供するには、職員の資質向上と人材の確保は不可欠である。今後も労働環境の改善や適正な人員配置、勤務体制の構築に努めてもらいたい。特に人材が重要であることも指摘しておきたい。職員の資質向上に努めている点、そして、その地域に根付き、その地域の利用者を知る館長が配属されていることは評価する。</p> <p>今後も、市の運用に沿った柔軟な対応を行ってもらいたい。</p> <p>なお、指定管理者の評価とは直接関わらないが、市の“指定管理者評価”の位置づけが高いこ</p>

とが指定管理者の業務に対する意識を高めることに繋がっていると考える。

【中央図書館】

市民からの座席数の増加要望に対応したことを評価する。また、新規事業として行った YA ボランティア活動も評価したい。館内照明の LED 化により入口の印象が明るくなった。

【東図書館】

漏水箇所の調査時の迅速な対応や停電時の開館前対応など、評価できる部分があった。

なお、建物が建築されてから 44 年が経過しており、使用している備品も耐用年数を超過していると思われる。初年度備品と思われる机や椅子の交換を市と協議してもらいたい。

【北図書館】

おはなし室の移設工事に伴う紙芝居の排架場所について改善の意見がでた。今後も利便性に考慮したサービスに努めてもらいたい。

※総合評価は「評価委員会による評価」だけを対象に評価する

※総合評価の基準は下記「総合評価の基準」を適用する

総合評価の基準	
S	評価表の評価項目が S・A いずれかで構成されており、S の割合が A の割合以上である
A	評価表の評価項目が S・A のいずれかで構成されており、S の割合が A の割合未満である 評価表の評価項目が S・A のいずれか及び B で構成されており、S・A の割合が B の割合以上である
B	評価表の評価項目が S・A のいずれか及び B で構成されており、S・A の割合が B の割合より少ない 評価表の評価項目が S・A・B のいずれか及び C で構成されており、S・A・B の割合が C の割合以上である
C	評価表の評価項目が S・A・B のいずれか及び C で構成されており、S・A・B の割合が C の割合より少ない

項目別評価状況	
S	要求水準・提案水準を上回る
A	要求水準・提案水準と同等である
B	要求水準・提案水準を下回るが、速やかな改善が見込める
C	要求水準・提案水準を下回り、抜本的な見直しが必要である
段階外	今年度は要求・提案上の取り組み事項がない、または行えないことにつき 正当な理由があるため、評価は見送る

要求水準…基本協定書、年次協定書、仕様書等で求める水準

提案水準…事業計画書等で提案された水準

※要求水準が提案水準を下回る場合、提案水準をもって評価する

<評価の考え方と記し方>

- ① 記述欄には具体的にどのような要因からその評価が導かれたかの説明や、今後改善を要する事項を記すこと。館毎に状況が異なり、それぞれに特記の必要がある場合はもれなく記すこと。
- ② 事業報告書に記載のある場合を除き、指定管理者は自らの評価の根拠となる資料を添付すること。
- ③ 船橋市の支援や環境整備が欠けていること、意思決定が遅れたことによる支障が認められる場合は記述欄にその旨を明記すること。またこれらを減点要因とはしないこと。
- ④ 評価は指定管理者、所管課、評価委員会の三者で独立した視点で行うこと。所管課は指定管理者の評価の適切性、評価委員会は指定管理者と所管課評価の適切性も含めて評価すること。

大項目 I 事業運営計画					特記事項記述		
中項目 I 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	指定管理者	所管課	評価委員会
細項目	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）	A	A	A	<p>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ためにコピー機の移設・カウンター前にソファの設置等工夫した。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	【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。一部、職員から満足のいく対応が得られなかった事例があった。職員のスキルアップに努めてもらいたい。
	②移動図書館業務（東図書館）	A	A	A	<p>巡回前の車両点検を欠かさず実施し、運転手と同乗職員が協力し、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。移動図書館職員と選書職員が協力し、移動図書館資料の充実を図った。</p> <p>令和6年7月2日～9月8日、移動図書館車故障のため、東図書館公用車で巡回を実施。返却と予約本の受取は継続し、サービスが途絶えないよう努めた。</p> <p>令和6年11月、「雄鹿野団地駐車場」工事のため廃止。同地域の読書活動継続のため、新たに「芝山南公園」を設置。</p> <p>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。</p> <p>令和6年度事故なし。</p>	【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ます。気象条件により運行できない場合の利用者への周知も実施されている。
	③学習室の利用に関する業務	A	A	A	<p>中央図書館の多目的室は、通常学習席として開放している。（イベント開催時に会場として使用）。6月からは運用方法を変更している。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、適正な利用を促している。多目的室を10席増設し、2階の閲覧席も10席増やした。更に、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7席を増設した。</p>	【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「多目的室を10席増設」、「2階の閲覧席を10席増設」及び「美術図書コーナーに閲覧席を7席増設」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。
	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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	【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。

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	A	A	<p>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。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。中央図書館メインホールでは、西図書館経由で各課の展示依頼を実施。市民に周知する展示を13回行った。</p>	<p>【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。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>
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	<p>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。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 【北図書館】おはなし室の移設工事により紙芝居がおはなし室の中に排架されたが、おはなし室でイベントがあると使い難い。使い勝手のよい場所に移動できないか検討されたい。</p>
⑦ハンディキャップサービス	A	A	A	<p>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。更に、読書補助器具「リーディングトラッカー」を設置した。中央図書館では、3月3日～3月17日の期間、「対話支援システム」による実証実験を行った。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>
⑧高齢者サービス	A	A	A	<p>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基本的操作方法について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職員と一緒に操作を行った。</p>	<p>【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。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>
⑨多文化サービス	A	A	A	<p>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、ポケットークを活用した。中央図書館では、「対話支援システム」の実証実験を行った。</p>	<p>【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「対話支援システムの実証実験」についてはI-1-(1)-⑦「ハンディキャップサービス」で評価した。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>

	⑩地域・行政資料サービス	A	A	A	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。各課から依頼があり図書館利用者に情報を13回提供した。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（動物愛護指導センター、環境政策課、市民文化創造館、地域子育て支援課、市民文化ホール、健康づくり課、健康政策課、市民協働課、廃棄物指導課、介護保険課2回、商工振興課、健康危機対策課）。</p> <p>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。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p> <p>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。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>
--	--------------	---	---	---	---	--	-------------------------------

小項目(2) 子供の読書活動推進

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子供の読書活動推進への取組み（児童）	A	A
②子供の読書活動推進への取組み（青少年）	A	A	A	<p>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コーナーに隣接する美術図書コーナーにも閲覧・学習用席を配置している。中央図書館は、8月からYAボランティア活動を行い4名在籍している。</p>	<p>【中央図書館】要求水準・提案水準と同等である。</p> <p>なお、中央図書館の新規事業として、YAボランティア活動を行ったことを評価する。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p> <p>A評価であるが、中央図書館のYAボランティア活動を行ったことを評価する。</p>
③学校と図書館との連携への取組み	A	A	A	<p>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。</p> <p>教育総務課、指導課と連携し、「学校図書館の展示・魅せ方」をテーマに、高根小学校、芝山中学校を訪問し、講師と東図書館スタッフ、学校司書と協力し、特集展示、レイアウト変更等を行った。その様子を学校司書研修会で発表した。</p> <p>東・北図書館長は、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。10月には、前原小学校PTA会大人12名及び児童14名の図書館見学会を実施した。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>

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		
細項目	指定管理者				所管課	評価委員会	
	自己評価				評価	評価	
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。	
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		
細項目	指定管理者				所管課	評価委員会	
	自己評価				評価	評価	
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、雑誌整理を行っている。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。構成企業が、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AED研修、消防訓練等を実施して災害に備えた。	【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		
細項目					指定管理者	所管課	評価委員会
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、定期的な照度測定を実施している。中央図書館は、5か年計画で新聞・雑誌コーナーの照明をLED照明に順次変更している。また、閲覧・学習用席の増設、休憩コーナーのテーブル等を補修した。	【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「閲覧・学習席の増設」、「休憩コーナーのテーブル等補修」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。【中央図書館】駐輪場の案内板が、長い間、現状とは異なる表示になっていた。現在は改善されているが、駐輪場の管理は当初から仕様書にある項目でもあり、仕様に沿った対応の見直しが必要である。館内照明のLED化により入口の印象が明るくなったことを評価する。

中項目2 サービスの向上と利用促進		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		
小項目 (1) 利用者へのサービス向上					指定管理者	所管課	評価委員会
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。利用者の提案・意見、アンケート調査結果を分析し、利用環境の改善や見直しを行い、図書館運営に反映している点は見受けられるが、まだ改善の余地はある。今後も、アンケート調査結果を職員全員で共有し、共通認識の中で利用者のニーズに応えるようにしてもらいたい。
小項目 (2) 利用促進への取り組み					指定管理者	所管課	評価委員会
①図書館の利用促進を図るための取り組み		A	S	S	座席数を増やしたり、wifiの整備をする等図書館を利用しやすい環境に整えた。Webアンケートを継続実施して、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。幅広い年代層の向けに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。2作品を全国コンクールに推薦し1点は優良賞、1点は佳作を受賞した。X、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。各図書館では、展示も工夫し利用者とは本をつなぐ役割を担っている。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】中央図書館が「2階の閲覧席に10席増設」、「多目的室に10席増設」、「美術図書コーナーに7席増設」したことについて、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「X、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。	【中央図書館】要求水準・提案水準を上回ると判断した。特に利用者のニーズを捉え、座席を27席増設した点は、要求水準・提案水準を上回ると評価した。

中項目3 職員の配置と育成		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		
小項目 (1) 職員配置計画					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。
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。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。

	③労働条件及び賃金の確保	A	A	A	<p>スタッフは常勤、非常勤に関わらず、社会保険などの公的な保険のほかに勤務中の方が一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。司書資格取得時のお祝い金、資格手当を支給している。</p>	<p>【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「保険」は、IV-(6)-①「法令等の遵守等」で評価した。</p>	<p>【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環境の維持、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に、今後も労働環境の維持・改善に努めてもらいたい。</p>
--	--------------	---	---	---	--	--	---

小項目 (2) 館長、館長代理

		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		
細項目					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	<p>館長は図書館の運営に関する最高責任者である。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。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>

小項目 (3) 職員研修

		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		
細項目					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	<p>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（オンライン含む）、図書館員としての技術や意識の向上を図った。本社の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。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>
	②管理運営全般に係るマニュアルの作成・更新	A	A	A	<p>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。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>
	③接遇、救命救急等の業務に対する研修の実施	A	A	A	<p>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。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。</p>

中項目4 関係機関との連携					特記事項記述		
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	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。
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	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	「ふなばし街歩きネットワーク」、「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。中央図書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2,212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の住民等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。市民祭りの際は、閉館後に20時までトイレを提供した。	【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。
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	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。中央図書館のメインホール活用は、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6年度は、13回実施し、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（動物愛護指導センター、環境政策課、市民文化創造館、地域子育て支援課、市民文化ホール、健康づくり課、健康政策課、市民協働課、廃棄物指導課、介護保険課2回、商工振興課、健康危機対策課）。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。西図書館の仲立ちが前提になっているためA評価としたが、市各課への働きかけを行い、13回の行政関連展示を行っていることを評価する。各主管課の積極的な対応も含め図書館を使った行政情報の発信が軌道に乗ってきている。関連図書リストの作成も含め評価する。

大項目Ⅱ 管理に係る収支予算等					特記事項記述		
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	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、退職により都度新規採用等を行い、適正人数での運営に努めた。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。利用者の不便を解消するため、照明器具交換、水回り修繕の費用を計上した。収支の進捗管理は、3館を巡回する経理担当者と各図書館長が行った。	【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。
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	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。業務手中の見直し、修正を加えることで作業の効率アップを図った。選書会議でのWeb会議の導入を依頼し対面とWebで効率的に行われた。中央図書館では、メール便作業でリフトアップ台車を2台購入し作業負担の軽減を図った。	【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。
細項目	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。3階児童室入口・2階総合窓口カウンター上部照明をLED照明に変更。スタッフ入口もLED照明に変更した。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。
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	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。
細項目	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。インボイス制度に対応した領収書を発行しPDFを西図書館にメールしている。 在庫管理は2者確認であ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	設備保守点検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た。月ごとに設備保守点検の予定表を作成し、図書館・公民館・出張所へ予定表を配布し、周知した。事前に各部署へ予定を周知したことで、設備保守点検での事故・トラブルは発生しなかった。維持管理統括責任者(構成企業社員)が定期的に巡回点検をした。指定管理者で備品(机・椅子)の定期点検を行い、利用者の怪我・事故が発生しないように管理した。また、図書館の快適な読書環境づくりのために年2回照度測定を実施した。加えて照度が基準以下だった場合は修繕対応等を実施し、照度確保に努めた。	【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。
	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時は、トイレの利用頻度が多いため、トイレ清掃を中心に実施した。また、トイレ内の消臭器は2か月に1回点検をした。施設内の消毒は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。加えて、植栽管理もIPM仕様とし、最小限の薬剤噴霧を行い害虫を抑制した。空気環境測定は2か月に1回実施した。定期清掃(カーペット)は年3回、利用者不在の休館日に実施した(ガラス清掃は年2回)。エレベーター前のマットは月1回交換した。船橋市市民祭りでは、船橋市中央図書館で閉館後にトイレのみの貸出しの対応を行った。構成企業が清掃員を手配し、ペーパー補充・定期のトイレ清掃を行い、利用者のトイレ利用に影響がでないように対応した。	【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。
	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を実施し、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。自転車が、点字ブロックの上に駐輪されている際は、ライブ2000のマンション管理人へ確認後、移動し安全を確保した。放置自転車は、注意喚起(張り紙)を行い、ライブ2000のマンション管理人と協力し対応した。東・北図書館は警備員が不在のため、図書館スタッフ・設備員による巡回を実施した。設備員による巡回時は、異常があれば図書館スタッフに連絡する体制とした。中央・東・北図書館では、指定管理以前から施設職員がマスターキー・機械警備カード等を持ち帰り、施設の解錠を行っていた。そのため、鍵管理の運用の見直しを行い、施設の職員入口に暗証番号付きの鍵保管ボックス設置した。その結果、施設職員のマスターキー等の持ち帰りをなくし、鍵の紛失のリスクを減らした。	【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。

	④計画的・効果的な修繕業務	A	A	A	<p>構成企業と連携し、不具合の緊急性・優先度をもとに修繕計画を作成し、計画通り修繕を実施した。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修繕日を調整した。</p> <p>中央図書館 2階総合カウンター・3階児童室の入口の照明が、経年劣化による器具不良により照度が低下し、修繕する必要があったが、修繕費用が高額であったため、構成企業で照度測定を行い、修繕実施箇所を決めて、費用を抑えてLED更新工事を実施した。</p> <p>東図書館 施設の給水管が経年劣化で破損し、漏水箇所が目視できず、どの箇所でも漏水が発生しているのか原因の特定が困難であったが、構成企業で調査を行い、漏水箇所を特定した。調査の期間は、図書館側の1階トイレが使用不可となったが、市へ都度、状況報告書を作成し共有した。加えて、利用者に掲示物で他のトイレの案内を行い、利用者のトイレ利用に影響がでないように対応した。また、設備の不具合により、夜間に図書館側の1階・地下1階で停電が発生したが、開館前に構成企業で調査及び修繕を行い、開館前までに停電を復旧することができたため、施設運営への影響は発生しなかった。</p>	<p>【東図書館】要求水準・提案水準と同等である。 なお、東図書館について、漏水箇所調査時に、市へ都度状況を報告しながら、原因究明のために迅速に対応したことを評価する。 また、停電が発生した際、市へ都度状況を報告しながら、開館前に調査及び修繕を行い、利用者への影響を最低限に抑えたことを評価する。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 【中央図書館】A評価とするが、中央図書館の正面玄関前の看板が破損していて、長期間放置されていた。市との交渉が長引き対応が遅くなったということであるが、市と指定管理者が互いに調整を図り、速やかな対応が必要であった。 【東図書館】漏水箇所調査時に、市へ都度状況を報告しながら、原因究明のために迅速に対応したことを評価する。また、停電が発生した際、市へ都度状況を報告しながら、開館前に調査及び修繕を行い、利用者への影響を最低限に抑えたことを評価する。</p>
--	---------------	---	---	---	--	--	--

大項目Ⅳ 管理運営に関する計画					特記事項記述		
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	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	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館内巡回をしている。図書館スタッフは書架整理等を行う時に館内利用者の様子確認や、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。
	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西図書館・TRC本社へ第一報の電話連絡を行い、その後速やかに事故連絡票をメール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。
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	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	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館内巡回をしている。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。問題行動を起こす利用者、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。
	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	指定管理者	所管課
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。
	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	指定管理者	所管課
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。

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		
細項目	指定管理者				所管課	評価委員会	
	自己評価				評価	評価	
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	<p>こまめな消灯を心掛け電気使用量の削減に努めた。中央図書館は、職員出入り口の照明をLEDに変更した。「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ィ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ーレスに務めた。</p>	【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		
細項目	指定管理者				所管課	評価委員会	
	自己評価				評価	評価	
①法令等の遵守等	A	A	A	<p>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構成企業が保有している。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。</p>	【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	<p>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、月次管理）</p>	【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。	