

【資料2－4】船橋市図書館指定管理者評価項目 評価の視点及び業務仕様書等該当箇所(変更履歴なし)

評価項目	評価の視点	(選定時参考)書面審査における配点	該当箇所			
			提案書	募集要項	業務仕様書	
I 事業運営計画						
1 図書館に関するサービス						
(1)図書館サービス	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)	・必要な資料を確実に入手し、各図書館等のカウンターで受け取れる取組み ・予約の受付や返却処理の迅速性 ・返却ポストの利用案内等 ・職員間での協力体制 ・館内環境整備	50	【P5】 2-(1)-① ア 窓口業務	【P1～4,8】 第4-1 (1) カウンター関連業務 (2) 利用者登録・更新・変更・抹消業務 (3) 貸出・返却・閲覧業務 (4) 資料の予約・リクエスト業務 (5) 相互貸借業務 (12) 電子書籍サービス利用者登録・変更・無効化業務 【P23】 第4-4 (2) メール便処理	
	②移動図書館業務(東図書館)	・車両の点検の徹底 ・図書館施設が近くにない地域などに対する検討 ・車両の運行・駐車時の安全運転の徹底 ・業務日誌の作成 ・移動図書館の書架整理、図書の充実			【P4～6】 第4-1 (6) 移動図書館業務 【東図書館】	
	③学習室の利用に関する業務	・利用受付、利用案内 ・利用環境の維持と利便性への配慮			【P20】 第4-3 (6) 学習室の利用に関する業務	
	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)	・専門職員の配置 ・レファレンスマニュアルの整備 ・メールによるレファレンス ・レファレンス処理票への記入等 ・統計資料の作成 ・レファレンスサービスのPR ・レファレンスの職員間での協力体制 ・フロアワーク、書架案内の充実 ・事例集・調べ方案内等の作成 ・サービスの案内、表示		【P6】 2-(1)-① イ レファレンスサービス	【P6～7】 第4-1 (7) レファレンスサービス	
	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	・指定管理者の創意工夫による具体的な展示や事業 ・利用促進に向けた資料の有効活用 ・事業実施のための計画と進捗管理 ・企画担当責任者の配置 ・企画展示の実施 ・各種講座の実施 ・集会事業の実施 ・若年層や勤労者に対するビジネス支援サービス ・緑の情報サービス ・子育て支援サービス ・非来館型サービス ・ICT(情報通信技術)を活用した新たな情報提供サービス		【P7～8】 2-(1)-① ウ 展示や事業(講座・イベントなど)の企画 【P10】 2-(1)-① オ 課題解決型サービス(「設定するテーマ」と「具体的な取組」)	【P7～14】 第4-1 (11) 電子書籍サービス (13) 利用者用インターネットサービス等 (14) 各種事業の実施業務(ア)資料展示業務、(ウ)その他 (18) その他(課題解決型サービス等の新しいサービス)	
	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)	・市民ニーズや地域特性を考慮した資料収集 ・公民館図書室等への支援体制の拡充 ・図書館資料の収集のための担当者の配置 ・計画的な図書館資料の収集と保存 ・船橋市関連資料の収集・保存 ・寄贈による資料収集 ・除籍資料の有効活用 ・資料の整理・配架・点検・管理 ・延滞資料督促業務・盗難防止対策等 ・共同書庫運営業務(北図書館) ・視聴覚資料の収集・管理(北図書館)		【P9】 2-(1)-① エ 図書館資料収集・管理(収集方針に基づいた資料収集の考え方と選定・収集・管理の体制や方法)	【P14～20】 第4-2 (1) 図書館資料の選定・収集 (2) 図書館資料の整理・配架 (3) 図書館資料管理業務 (4) 公民館図書室等の図書館資料収集・管理 第4-3 (7) AVコーナーの利用に関する業務【北図書館】	
	⑦ハンディキャップサービス	・対面朗読サービス ・カセットブック及び朗読CD、大活字本などの障害者向け資料の管理、貸出 ・録音図書等郵送サービス ・障害のある子供に配慮した資料の充実・提供 ・宅配サービス・郵送サービスの実施 ・音声化による情報提供 ・障害に配慮した資料と目録の整備 ・障害に配慮した施設整備、館内案内等		【P14～15】 2-(2)-① ・平等利用に対する考え方 ・子ども(親子連れ)・障害者・高齢者等の利用に際しての考え方	【P17】 9 (13) 障害者差別解消に係る配慮	【P7】 第4-1 (10) ハンディキャップサービス(図書館利用に障害のある利用者へのサービス)
	⑧高齢者サービス	・高齢者の情報格差を埋める取組み ・高齢者のニーズの高い生きがいや健康づくりへの方策		同上		同上

【資料2－4】船橋市図書館指定管理者評価項目 評価の視点及び業務仕様書等該当箇所(変更履歴なし)

評価項目		評価の視点	(選定時参考) 書面審査に おける配点	該当箇所		
				提案書	募集要項	業務仕様書
	⑨多文化サービス	・日本語以外の言語を母語とする市民利用を促進するための外国語資料の収集・提供等の拡充、周知 ・外国語の子供向け資料の充実・提供 ・日本語以外の言語を母語とする市民利用を促進するための取組み		同上		同上
	⑩地域・行政資料サービス	・図書館が保存する地域・行政資料の積極的な公開・活用 ・地域活動促進・地域への愛着につながる資料提供				
(2)子供の読書活動推進	①子供の読書活動推進への取組み(児童)	・児童責任者の配置 ・親子で閲覧できる環境の整備 ・おはなし会の定期的な実施 ・出張おはなし会の実施 ・子供の読書活動を支える、年齢と関心にあった資料の充実と検討 ・児童資料室の維持・管理(中央図書館) ・子供向けの地域資料の収集	10	【P11～12】 2-(1)-② ・子どもの読書活動推進の考え方 ・学校連携の考え方		【P7,9～12】 第4-1 (8) 児童サービス (9) 青少年サービス (11) 各種事業の実施業務(イ)児童サービス (16) 学校との協力及び連携
	②子供の読書活動推進への取組み(青少年)	・中高生を対象とする事業の実施 ・中高生の読書活動を支える、年齢と関心にあった資料の充実と検討 ・YAコーナーの維持・管理・充実				
	③学校と図書館との連携への取組み	・教職員研修、児童生徒の体験学習等の受け入れ ・出張・来館おはなし会等の実施 ・学校司書研修会など各種研修等への協力(東図書館)				
(3)広報業務	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	・利用マナーの周知 ・SNSの活用 ・図書館ホームページからの情報提供(情報の充実) ・各種メディアを活用した広報活動の推進 ・地域での広報活動 ・図書館だよりの発行と配布 ・利用案内などの配布 ・著作権についての理解促進 ・企画行事等の周知	10	【P13】 2-(1)-③ ・情報発信や広報業務の考え方		【P22～23】 第4-4 (1) ホームページ等の広報業務
(4)図書整理日に行う業務の実施	①開館日に行うことが困難な作業、訓練、研修等	・精緻な書架整理、清掃、館内整備、資料の廃棄作業等 ・消防訓練等必要な訓練の実施 ・業務に関連した研修の実施	追加			【P20】 第4-3 (2) 図書整理日に行う業務
(5)館内及び館外の利用環境の維持	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	・適切な館内利用案内(禁煙対策、飲食の制限、公衆無線LAN等) ・拾得物、遺失物の管理及び処理 ・ICタグ及びその関連機器を活用したサービス向上・業務の効率化	追加			【P20～21】 第4-3 (3) 館内及び館外巡回 (4) 掲示物等の管理 (5) 拾得物・遺失物等の管理及び処理 (8) 禁煙対策 (9) 飲食の制限 (10) ICタグ及びその関連機器の活用 (11) 公衆無線LAN

2 サービスの向上と利用促進

(1)利用者へのサービス向上	①各図書館のニーズの把握及びサービスへの反映	・図書館利用満足度調査の実施及びサービスへの反映 ・地域の実情等を考慮した図書館サービスの拡充 ・意見箱の設置や利用者アンケート等によるニーズの把握、分析及びサービスへの反映	10	【P16】 2-(2)-② ・利用者ニーズの把握と反映の考え方 ・接遇の向上についての考え方	【P16】 9 (9) 利用者の声の把握について	【P32】 第9-3 利用者の声の把握
(2)利用促進への取り組み	①図書館の利用促進を図るための取り組み	・開館・閉館業務、開館時間及び休館日の変更等 ・館内環境の整備 ・図書館を利用したことの無い人に対する働きかけ	10	【P17】 2-(2)-③ ・利用促進を図るための取り組み	【P7～8】 4 (1) 開館時間について (2) 休館日について (3) 開館時間、休館日の変更等について 【P18】 9 (15) 自動販売機の取り扱いについて	【P19～20】 第4-3 (1) 開館・閉館業務 【P30～31】 第8-7 自動販売機に関する業務【中央図書館・北図書館】 第8-8 図書除菌機の設置

【資料2－4】船橋市図書館指定管理者評価項目 評価の視点及び業務仕様書等該当箇所(変更履歴なし)

評価項目		評価の視点	(選定時参考) 書面審査に おける配点	該当箇所		
				提案書	募集要項	業務仕様書
3 職員の配置と育成						
(1)職員配置計画	①資格や経験の有無、適性等を考慮した職員配置	・司書有資格者割合、勤務経験等を考慮した雇用	20	【P18～24】 2-(3)-① ・職員配置の考え方と採用方法 ・業務配置の考え方 ・中央図書館体制 ・東図書館体制 ・北図書館体制 ・中央図書館職員配置 ・東図書館職員配置 ・北図書館職員配置		【P24～26】 第6-1 職員体制 第6-2 職員の基準 第6-3 職員に対する責任 第6-6 その他
	②人員配置及び勤務体制(勤務シフト表)	・管理運営を適切かつ円滑に遂行できる人員配置への取組み ・司書有資格者割合と各担当業務の明確化 ・施設管理等に関する専門業務における有資格者の配置				
	③労働条件及び賃金の確保	・雇用の安定確保 ・労働に見合った給与の確保				
(2)館長、館長代理	①館長、館長代理としての知識・技術	・経験者の採用 ・各館の特色・特徴をいかした運営方針の明確化 ・地域連携・管理監督・連絡調整 ・危機管理 ・財務・予算管理 ・職員全体の指揮・指導・労務管理	10	【P25～26】 2-(3)-② ・館長の役割と業務についての考え方 ・館長代理の役割と業務についての考え方 ・館長・館長代理に求める資質 ・館長・館長代理の具体的な配置見込み		【P25～26】 第6-2 職員の基準
(3)職員研修	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	・研修計画の作成 ・新人研修・職階に応じた研修制度の策定及び研修会の共同実施 ・児童サービス等、各担当職員の研修 ・職員の専門性と有資格率の向上、司書資格の取得奨励	10	【P27】 2-(3)-③ ・人材育成についての考え方 ・司書の育成・研修体制	【P16】 9 (6) 職員研修の実施について	【P26】 第6-4 業務の適正処理
	②管理運営全般に係るマニュアルの作成・更新	・図書館運営及び設備操作等の管理運営全般に係るマニュアル等の作成及び情報共有への取組み				
	③接遇、救命救急等の業務に対する研修の実施	・接遇、救命救急、個人情報の取り扱い、問題解決等の研修の実施 ・信用失墜行為の禁止、身だしなみや言葉遣いへの注意等				
4 関係機関との連携						
(1)他館等との連携	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	・所蔵資料の相互活用 ・資料の分担収集 ・資料展示会など共同事業の検討・実施 ・他機関との連携による情報提供の強化	10	【P28】 2-(4)-① ・4図書館の連携 ・他市図書館・関連施設等との連携		【P23】 第4-4 (4) 関係機関・団体等との連携・協力 【P26】 第6-5 図書館の運営に関する各会議への出席
(2)地域との連携	①地域の住民や団体等との連携	・市民や団体等の持つさまざまな知識、技術、経験の図書館サービスへの活用 ・市民企画による展示事業等の実施 ・図書館活動への市民参加促進	10	【P29】 2-(4)-② ・地域連携への考え方		【P23～24】 第4-4 (5) 市民・地域との協働・参画による図書館づくり (6) 図書館ボランティアとの連携と支援・育成 (7) 視察、体験学習等の受入・対応業務
(3)市との連携	①市の各部署との連携及び行政支援サービス	・市各部署及び市関連施設の情報の収集・周知	追加	【P28】 2-(4)-① ・他市図書館・関連施設等との連携(再掲)		【P23】 第4-4 (4) 関係機関・団体等との連携・協力(再掲)
Ⅱ 管理に係る収支予算等						
(1)収支計画	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	・指定管理料の費目内訳が明確な収支計画の立案	20	【P30～31】 3-①収支計画	【P9～12】 6 (1) 指定管理者の収入として見込まれるもの 7 リスク分担	【P31～32】 第9-1 事業計画書等の作成及び提出 第9-2 事業報告書等の作成及び提出等

【資料2－4】船橋市図書館指定管理者評価項目 評価の視点及び業務仕様書等該当箇所(変更履歴なし)

評価項目		評価の視点	(選定時参考) 書面審査に おける配点	該当箇所		
				提案書	募集要項	業務仕様書
(2)効率的な管理運営	①効率的な管理運営への取り組み	・業務改善 ・事業計画、収支計画との整合性 ・事業計画書等の内容に沿った事業費の設定 ・収支予算書と収支決算書の公表	10	【P32～33】 3-② ・効率的な管理運営に関する考え方 ・利便性向上と業務効率の改善事例 ・中央図書館 照明器具LED化によりコスト削減の提案 ・市負担経費節減への工夫・取組	同上	同上
	②市負担経費を削減する工夫・取組み	・省エネルギーの推進				
(3)財務・経理業務	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)	・経理処理等を行うための現場の体制や、現場の仕事を確認するための体制 ・帳簿の記帳及び適切な保管 ・代表企業と構成企業の別口座での管理	追加			【P11～12】 第4-1 (15) 複写サービス (17) 物品販売 【P30】 第8-4 帳簿の記帳 第8-5 管理口座 第8-6 公衆電話に関する業務【中央図書館・北図書館】
	②物品等の販売に関する事務及び代金の徴収	・適切な事務の執行				

Ⅲ 施設及び設備の維持管理計画

(1)施設の整備・運用	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	・日常の保守管理業務の実施 ・法令等で定められた定期保守点検の実施 ・予防保全の取組み	15	【P34～35】 4 ・維持管理の基本方針 ・万全な維持管理体制 ・予防保全の徹底 ・図書館特性に配慮した維持管理 ・清掃業務について	【P11】 6 (2) 修繕について (3) 物品について 【P17】 9 (14) 指定管理者提案での整備・改修について	【P21～22】 第4-3 (12) 新型コロナウイルス感染拡大防止対策【P26～28】 第7-1 建物の保守点検業務 第7-2 その他設備の保守点検業務 第7-3 衛生管理業務 第7-4 警備業務 第7-5 駐輪場及び駐車場管理業務 第7-6 その他 【P29～30】 第8-2 貸与車両等の運行及び管理業務
	②快適な環境を維持するための衛生管理業務の実施	・衛生管理業務 ・清掃業務(新型コロナウイルス感染拡大防止対策を組み入れた衛生面における必要な措置を含む) ・ごみ分別の取組み ・廃棄物の発生抑制の取組み				
	③警備業務の安全確保及び管理運営	・保安警備業務の実施				
	④計画的・効果的な修繕業務	・施設・設備の課題抽出や改善策の提案、取組みの実施				

Ⅳ 管理運営に関する計画

(1)安全対策と緊急時対応	①利用者の安全対策と業務上の事故防止	・危機管理体制の整備 ・緊急時対応のマニュアルの作成及び情報共有	5	【P36】 5-① ・利用者への安全対策、事故防止 ・事故・災害発生時の緊急対応	【P15～17】 9 (3) 損害賠償請求等への対応について (5) 事故及び災害等への対応について (12) 災害発生時の対応協力について	【P28～29】 第8-1 事故・災害等の対応
	②事故・災害等への対応	・全ての職員への緊急時の対応の周知 ・防犯や事故防止策 ・定期的な避難訓練の実施				
(2)苦情・トラブルへの対応	①苦情・トラブルの未然防止と発生後対応	・誠意のある対応 ・利用者への納得のいく説明 ・指定管理館3館の連携、本社からのバックアップ体制 ・迅速かつ正確な解決 ・相談事例の記録及び報告	5	【P37】 5-② ・体制と対応方法 ・苦情・トラブルの未然防止策	【P16】 9 (4) 苦情等への対応について	
(3)個人情報保護と秘密保持	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	・図書館システムの運用での個人情報保護への配慮 ・マニュアルの整備 ・委託事業者を含めたすべての職員からの誓約書の提出 ・個人情報保護に関する研修の実施 ・情報公開への対応	5	【P38】 5-③ ・個人情報保護の基本方針及び法令遵守 ・個人情報保護の管理体制 ・個人情報保護研修と守秘義務 ・専任監査員(個人情報保護士在籍)による内部監査の実施	【P16】 9 (7) 個人情報の取扱い、守秘義務及び情報公開	
(4)モニタリングへの考え方(自己評価の方法)	①独自で行う自己評価及び評価への対応	・指定管理者による内部監査の実施 ・利用者の意見を反映した改善策への取組み	5	【P39】 5-④ ・利用者アンケート調査 ・内部監査によるセルフモニタリング		【P31～32】 第9-2 事業報告書等の作成及び提出等(再掲)

【資料2－4】船橋市図書館指定管理者評価項目 評価の視点及び業務仕様書等該当箇所(変更履歴なし)

評価項目		評価の視点	(選定時参考) 書面審査に おける配点	該当箇所		
				提案書	募集要項	業務仕様書
(5)環境への配慮	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	・市の施策に基づく、環境対策への取り組み ・節電・ごみ減量への取り組み	5	【P40】 5-⑤ ・環境への配慮に関する基本的な考え方		【P30】 第8-3 環境への配慮
(6)業務の適正処理	①法令等の遵守等	・図書館法や著作権法等の法令・条例・協定等に沿った業務及び運営管理の実施 ・業務を実施するために必要な官公庁の免許・許可・認定の取得等	追加		【P14,16～17】 9 (1) 法令等の遵守について (8) 文書等の管理保管 (10) 監査等への協力 (11) 教育委員会への報告等 【P34】 14 (1) 指定開始前の引継ぎについて (2) 指定終了後の引継ぎについて (3) 引継ぎに要する費用について	【P23】 第4-4 (3) 統計業務 【P24】 第5-1 システムの運用経費 第5-2 システムの運用 【P26】 第6-4 業務の適正処理 【P31】 第8-9 その他 【P32】 第10-1 その他
	②業務・文書の適切な処理	・文書の適切な作成、管理及び保管 ・適正な業務引き継ぎの実施 ・教育委員会が行う調査や調査依頼への協力、各会議への出席、監査への協力等 ・図書館システムの適切な運用				