

船橋市図書館
指定管理者評価票

《評価対象期間》

平成29年4月1日～平成30年3月31日

※指定期間(平成29年4月1日～平成34年3月31日)の1年目

《評価対象施設と指定管理者》

船橋市中央図書館	TRC・野村不動産パートナーズ共同企業体
船橋市東図書館	
船橋市北図書館	

※各館は所管する公民館等図書室の図書館資料収集・管理も行う

《評価記号と評価基準》

評価記号	評価基準
A	要求水準・提案水準を上回る
B	要求水準・提案水準と同等である
C	要求水準・提案水準を下回るが、速やかな改善が見込める
D	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・提案上の取組事項がない、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、年次協定、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

※要求水準を提案水準が上回る場合、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の評価の適切性も含めて評価を行うこと。

《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ビジネスライフ学科教授
	三田 洋造	千葉県税理士会船橋支部
	大賀 泰代	船橋市小学校長会
職務代理	黒澤 真澄	船橋市図書館協議会
	小林 里美	船橋市地域文庫連絡会
	佐藤 由紀	公募委員
	伊達 明隆	公募委員

任期：平成29年8月10日から平成31年8月9日まで

《評価委員会審議記録》

平成30年度第1回船橋市図書館指定管理者評価委員会

開催日時：平成30年7月30日(月) 午前10時00分～午前11時50分

開催場所：船橋市役所本庁舎 7階 705会議室

出席者：齊藤委員長、三田委員、大賀委員、黒澤委員、小林委員、
佐藤委員、伊達委員

欠席者：なし

議題・決定事項：指定管理者の評価について(平成29年度実績・平成30年度計画)

指定管理者の評価について審議を行い、次回会議における確定に向けて意見集約と方向性の整理を行った。

平成30年度第2回船橋市図書館指定管理者評価委員会

開催日時：平成30年9月11日(火) 午後2時00分～午後2時28分

開催場所：船橋市役所本庁舎分室(県合同庁舎) 3階 分室会議室1

出席者：齊藤委員長、三田委員、大賀委員、黒澤委員、小林委員、
佐藤委員

欠席者：伊達委員

議題・決定事項：指定管理者の評価について(平成29年度実績・平成30年度計画)

前回会議における整理に基づいて更なる審議を行い、指定管理者の評価を決定した。

《所管課》

教育委員会 社会教育課

※所管課評価は教育委員会 西図書館と共同で行う

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	指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
①窓口業務(資料の貸出返却、利用登録、相互貸借、予約準備等)	B	A	A
②開館・閉館業務、開館時間及び休館日の変更等	B	B	B
③利用者からの問い合わせ内容に応じた柔軟な対応	B	B	B
④移動図書館業務(東図書館)	A	B	B
⑤閲覧室、学習室の利用に関する業務(東図書館)	B	B	B
⑥AVコーナーの利用に関する業務(北図書館)	B	B	B
⑦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)	B	C	C
⑧展示や事業(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	B	B	B
⑨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(公民館等図書室の資料を含む)	B	B	B
⑩児童サービス	B	C	C
⑪青少年サービス	B	B	B
⑫ハンディキャップサービス	B	C	C
⑬高齢者サービス	B	C	C
⑭多文化サービス	B	C	C
⑮地域・行政資料サービス	B	C	C

指定管理者 記述

図書館サービス全般に平均点のBが多くなった。提案では、貸出カウンターを総合カウンターにし、より利用者の疑問に答えられる体制へと試みた。特に中央図書館では、予約利用者が多数おり、貸出返却カウンターを無くすことが却って利用者サービスの低下に通じてしまうということで並列のカウンターとした。それでも動線を見直したり、利用案内にタブレットを導入したりと工夫したことは一定の成果を得たと自負する。カウンター業務の基本的なミスも散見されたが、接遇研修に励み、ミスをクレームに繋げないよう努力した。

東図書館の移動図書館は、館長の岩崎を中心に西図書館と連携し、滞りの無い業務を果たせた。30年度以降は集客につながる新たな取り組みを模索する。学習室の利用についても巡回を行い、適切な利用を意識した。

北のAVコーナーではメンテナンス、DVDの設置場所を整理など、利用者が快適に過ごせるよう整備した。

レファレンスサービスについては、各館とも及第点とはいかないが、常時司書を配置し、複数の職員の協力体制で乗り切った。今後は個々のスキルアップと郷土資料に対する理解を深めることを西図書館に仰ぎながら行っていきたい。資料収集、企画展示についてもある程度の体裁は整えた程度。児童サービスは、中央で行った育児コンシェルジュは好評であったが、個々のスキルの更なる向上を求められる。青少年サービスは、各館とも本の紹介をしてもらったり、職場体験をしてもらったりと工夫した。ハンディキャップサービスでは、中央ではバリアフリーのコンサルティングを受け、市に報告した。これに基づいた改善策は未導入であるが、今後も市へ働きかけたい。高齢者へのサービスは、館内サインを見直したり、大活字本を選書したり、宅配業務を行ったりと頑張っているが、高齢者の生きがいに繋がる事業ができていないことが課題である。多文化サービスは、館内案内に留まっている。地域行政資料サービスとともに今後の展開が課題である。

所管課 記述

評価をAとした項目

【①(中央)】バックヤードを含めた2階一般カウンター周りのレイアウト変更により、①予約資料提供の迅速化、②メール便処理の効率化、③ユーザビリティ向上が図られた。②・③については要求水準・提案水準を上回る。

評価をCとした項目

【⑦(北)】レファレンス処理票が記録されておらず、引継ノートへの事務記録や個人単位での記録にとどまっている。調査過程の整理・蓄積に適さない状況である。◇平成29年度を通じて行った実地調査の際、参考図書コーナーに職員が不在(一般カウンターに誘導する立札あり、利用者は複数名在室)の場面を見つけた。利用者が相談できる環境の整備が十分でないため、実態的な配置を求めたい。

【⑩(中央)】イベント開催時の託児コーナー設置が計画したものの未実施とされた。

【⑫(北)】バリアフリー映画会が計画したものの未実施とされた。

【⑬(全館共通)】デジ作研修会が計画したものの未実施とされた。

【⑭(全館共通)】高齢者の情報格差を埋めるための機器案内や利用講座が計画したものの未実施とされた。

【⑮(全館共通)】図書館ホームページの外国語対応が計画したものの未実施とされた。

【⑯(全館共通)】船橋市の歴史のある写真のデジタル化ならびに公開が計画したものの未実施とされた。

なお、指定管理者記述にある「接遇研修」はI-3-(3)-③で評価した。

評価委員会 記述

既存施設の見直しや新たなサービス対応を模索しながら図書館サービス全般を考えてきた指定初年度であったと思う。図書館の実態と指定管理者の予測がずれた部分もあったが、その部分の修正にも努めている。3館、それぞれの実態が違うが、カウンター周りなど以前に比べて明るくなった。

- ・その上で所管課の評価は妥当なものと考え、C評価のものの改善を望みたい。
- ・なお、各サービスに対する評価としては、次のとおりである。
- ・貸出・返却業務がスムーズに行われており評価したい。ただ、“自動貸出機利用率90%”を目標にしているが、レファレンスや児童サービスなど利用者とのコミュニケーションが重要な業務も多い。自動貸出機は、利用者とのコミュニケーションを密にするために導入していることを再認識し、自動貸出機の利用率の拡大によって利用者との接点が希薄にならないようにする必要がある。
- ・カウンター周りの改善によって予約資料の提供が迅速化されていることは評価したい。
- ・レファレンスサービスに対する提案には、①専門知識を有する人材の確保、②専門家による研修・勉強会、③新規レファレンスカウンターの設置があげられている。今後の図書館運営を考えた場合、重要な業務となる。知識、技術、経験を持ち、地域を知る職員が不可欠である。また利用者な声をかけやすい雰囲気作りも重要である。レファレンス担当職員がPCに集中して利用者を見ていない状況は避ける必要があろう。以前と比べて、また他市と比べてレファレンスサービスが劣るという声も聞く。提案のとおり、接遇を含めた研修・勉強会等をととしてスキルアップに努めてもらいたい。
- ・さまざまな企画展示や自主事業、また各図書館の特色を活かした取り組みがなされていることは評価したい。ただ、地域の課題解決に向けた取り組みとして、地域とのつながりがまだ弱いように思う。初年度であることは考慮しながらも、今後の関係強化を望みたい。
- ・市は、雑誌スポンサー制度の対応について結論を出す必要があるが、費用対効果を踏まえた判断が必要であり、この取り組みより優先度の高い事業は多々あると考える。
- ・資料や新刊本の見せ方の工夫は、手に取る側にとって興味をそそられ、手に取りたくなることが大切であり、今後も工夫に努めてもらいたい。
- ・児童サービスは、公共図書館サービスの基幹サービスであり、経験豊かな司書が対応すべきである。児童主任を置いている点は納得がいくが、司書資格を有しない職員を児童主任とし、指定期間中に司書資格取得のための休職を伴ったことには疑問を感じる。図書館サービスに対する姿勢や人事配置など、利用者主眼を置いたものとなるよう留意願いたい。また、児童主任の配置にあたっては資質や経験、今後の育成計画などさまざまな検討が必要である。
- ・中央図書館の育児コンシェルジュは好評であるが、イベント開催時の託児コーナーが未設置の点は、今後の課題である。
- ・ハンディキャップサービスについては、対象者の実態把握に加えて職員の研修などの時間を設けるとともに、今後、未実施の事業について対応する必要がある。また、宅配件数が増えていることは評価したい。
- ・高齢者サービスや多文化サービスもまだ未対応の部分もあり今後の対応に期待したい。
- ・地域・行政資料サービスについても未実施の事業がある。ただ、地域との関係作りは簡単にできるものではない。地域との地道な関係作りや人脈作りが不可欠であり、5年間という限られた指定期間のみで対応することの難しさを認識した上で関係作りに努めてもらいたい。また、指定管理者の取り組みのみならず、市が長期的な視点にたった図書館運営と地域を大切にしている図書館を実現するための運営方法を指定管理者の評価をととして考える必要がある。

(2)子供の読書活動推進		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①子供の読書活動推進への取組み(事業等)	B	B	B
	②学校と図書館との連携への取組み	B	C	B

指定管理者 記述

各館に児童担当業務主任を配置した。彼らが西図書館と協働し、読書活動推進を行うことが今後取り組むべきことである。えほんの会を毎週実施することで参加者が増加した。読書活動の両輪の一つ読む楽しみを知らしめるに関しては、初年度の取組としてはまずまずの評価である。もう一つの輪、調べるための読書活動については、準備段階としての活動に終わったが、調べる学習コンクール(船橋版)の将来的な開催に向けての布石を打っている。今後は研究講座などを中心に展開していく予定である。

学校との連携については、中央では図書館見学、職場体験の受入、出張おはなし会の実施を行った。東は、学校連携本部の設置と謳っているが、近隣小学校にこまめに足を運び、情報共有に努めた。北も中央同様の連携を行った。今後は、学校図書館や司書教諭との勉強会を行っていききたい。前述の調べる学習コンクールは、学校の協力がなければ実現が難しい。そこに繋がる活動を行っていききたい。

所管課 記述

評価をCとした項目

【(2)(東)】学校連携本部の設置が計画したものの未実施とされた。

なお、指定管理者記述にある「児童担当業務主任を配置」はI-1-(1)-⑩で評価した。

評価委員会 記述

“読む楽しさを知る取組み”と“調べるための取組み”の二つの視点で対応しており、成果も出ている。提案として期待していた事業もあったが、未実施になっているものがある。今後に期待したい。

- ・宿題応援講座など工夫を凝らした取組みは評価したい。
- ・学校連携本部の設置が滞っており、対応が必要である。近隣小学校との連携強化を図っていることは評価するが、今後、市全域の学校とどのように連携強化を図っていくのか、検討を始めていただきたい。
- ・提案にあった「パパママ向け読み聞かせ講座」や「調べる学習コンクール」の実施に向け、今後の対応を望みたい。
- ・船橋市は学校図書館司書が配置されており、資料も充実してきている。それゆえに公共図書館との連携によってより充実した読書活動が推進できる。学校図書館も活用しながら、公共図書館を知ってもらい、将来に渡って利用してもらえるような連携になるよう期待したい。

(3)広報業務		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①ホームページ及び広報、掲示、配布等による広報業務		B	C
②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		B	B	B
指定管理者 記述				
<p>指定管理館のホームページを立ち上げた。中央図書館ではデジタルサイネージを設置し、イベントを周知した。各館ともイベントの際のチラシの発行配布を行った。4館合同で図書館報を作成した。まいぷれなど地元の広報企業と連携を行った。図書館が情報を発信することで、図書館に情報が集まってくるというコンセプトで広報を開始したが、まだまだ広く周知されたとは言えない。マスコミへの露出も少なかった。今後の課題である。</p> <p>図書館の役割、利用方法などの周知は、図書館に来ていただけた人にはタブレットやサイネージ、利用登録案内で行ったが、図書館に来たことのない人への周知は満足とは言えない。市のフェイスブックやマスコミへの露出の増加などでもっとアピールしていきたい。</p>				
所管課 記述				
<p>評価をCとした項目 【①(全館共通)】ホームページの更新頻度が低く、自主事業の告知や3館独自の取り組みのアピールなどに活かされていない。また、平成29年度広報業務への活用が計画されていた「フェイスブック」「まいぷれ船橋」「ふくろうFM」「My Funa」が未活用である。</p> <p>なお、指定管理者記述にある「(図書館の利用に関する注意事項などの動画を流す)タブレット」は利用登録の一部と捉えⅠ-1-(1)-①で評価した。</p>				
評価委員会 記述				
<p>指定管理者のホームページが開設されているが、更新頻度は少ない。また計画にあった「フェイスブック」「まいぷれ船橋」「ふくろうFM」「My Funa」は未活用である。初年度ということもあり、今後の対応に期待したい。</p> <p>また、ネットでの情報発信の方がわかりやすい利用者もいれば、紙媒体の方がわかりやすい利用者もいることを踏まえた取り組みが必要である。</p>				

(4)施設の利用に関する業務		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①図書整理日に行う業務の実施(開館日に行うことが困難な作業、訓練、研修等)		B	B
②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		B	B	B
指定管理者 記述				
<p>図書整理日に行う業務については、各館ともミーティングや研修を行い、職員間の情報共有、スキルアップに務めた。また消火訓練などを実際に行った。</p> <p>館内巡回は各館とも定期的に行った。エアアロマを導入したが、利用者への説明不足により、とん挫した。自然抽出の香り、つまり館内に花を飾るに等しいシステムであるが、芳香剤の類と誤解されてしまった。反省すべき点である。静かすぎる環境を緩和するクーネについても十分な効果をもたらしているとは言い難い。図書館全体ではなく、部分的な利用で利用者の多様な要望に応えていきたい。一方で、中央と東のトイレに臭いの元を断つ洗浄を行った。</p>				
所管課 記述				
<p>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「エアアロマ」と「クーネ」はⅠ-1-(1)-⑧、「中央と東のトイレに臭いの元を断つ洗浄」はⅢ-(1)-②で評価した。</p>				
評価委員会 記述				
<p>要求水準・提案水準と同等である。少ない貴重な図書整理日は、有効に活用されるべきである。「エアアロマ」や「クーネ(自然音を提供する音響コンテンツ)」の提案は提案として受け入れるが、利用者すべての嗜好に合わない場合がある。今後の検討が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の整理整頓、清潔感の維持は評価できる。 ・消防訓練についても定期的に実施されたい。 				

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		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①各図書館のニーズの把握及びサービスへの反映		B	B
指定管理者 記述				
<p>2月に利用者アンケートを実施した。それによるニーズの分析をしている。ご意見箱や市民の声については、改善できる点については速やかに行った。またカウンターに寄せられる声、クレームについても各館更に本社とも情報共有し、改善策を検討した。</p> <p>図書館のリピーターをつくるために、接遇についての研修を行った。</p>				

所管課 記述

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「接遇研修」はI-3-(3)-③で評価した。

評価委員会 記述

利用者アンケートは実施されている。その内容を精査し、サービス改善に努めてもらいたい。

(2)利用促進への取り組み		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①図書館を利用したことの無い人に対する働きかけ	B	B	B

指定管理者 記述

船橋市内のマンション組合でのアンケートやWEBによるアンケートを行った。狙いは、図書館を利用したことの無い人の図書館認知度や図書館への期待を知るためである。何故図書館を利用しないのかを探り、そのための方策を講じることがこれからの課題である。
書籍消毒器を導入した。それにより図書館の本が汚いということで図書館を避けてきた利用者の救済を行えた。
育児コンシェルジュを置き、短時間でも幼児を預かることができたことで、子どもがいると図書館に行きづらいという親御さんの利用に繋がられた。

所管課 記述

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「マンションアンケート」と「WEBアンケート」はI-2-(1)-①、「書籍消毒器」はI-1-(1)-⑧、「育児コンシェルジュ」はI-1-(1)-⑩で評価した。

評価委員会 記述

潜在的利用者に働きかけ、利用の促進を促すことは重要であり、提案されていた「マンションアンケート」や「WEBアンケート」の実施は評価したい。
「書籍消毒器」の設置、「育児コンシェルジュ」の配置も提案のとおり実施されている。

3 職員の配置と育成

(1)職員配置計画		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①人員配置及び勤務体制(勤務シフト表)	B	C	C
	②資格や経験の有無、適性等を考慮した職員配置	B	B	B
	③労働条件及び賃金の確保	A	B	C

指定管理者 記述

各館とも業務主任を3名配置した。必要最低限の職員を配置することで、適度な緊張感を持って仕事をすることができた。但し、中央館の場合が顕著だが、メール便処理や図書の受入など想定以上の仕事量があり、当初人員よりもに人数が増加した。
司書資格は各館とも50%以上を順守した。また経験のある職員を主任に配置した。特に中央館では、エリアマネージャーであった人材を館長代理に、いろいろな図書館で経験を重ねた本社正社員を児童主任に起用した。
社会保険、福利厚生に配慮している。4月に全社一斉のベースアップを行った。またコンプライアンスデスクを設け、職員の日常的な不満や要望を汲みとる仕組みを作り、機能している。

所管課 記述

評価をCとした項目

【①(北)】計画書で配置するとしていた総務主任が平成29年12月に異動後、所管課評価現在に至るまで配置されていない。館長代理が総務主任を兼務し、総務を担当する職員とともに業務に当たったとのことであったが、要求水準・提案水準を下回る。

評価委員会 記述

職員配置については、適切な人員数の配置と労働環境の整備が必要である。中央図書館の業務量に対する目算を誤ったようであるが、改善に向けた取り組みがなされている。
北図書館での総務主任の配置が平成29年12月以降なされていない。早急な対応が必要である。経験豊かな職員の配置が難しい状況なのかもしれないが、今後も人材の確保に努めてもらいたい。
なお、優秀な人材を確保するためには、労働条件や賃金の問題は大きい。事業計画書記載の給与や最低賃金は守られているものの、職員のモチベーションを高めるためには改善が望ましい。今後も労働条件、適正な賃金の確保に努めてもらいたい。
・季節やイベントなどに応じて増員をするなど臨機応変な対応ができるとよい。
・専門性の高い業務には、経験豊かな人材の配置が必要である。
・どんな仕事も「人」があってはじめて気持ちのこもったサービスができる。働く人が楽しんで仕事ができる条件の向上を願いたい。

(2)館長、館長代理		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①館長、館長代理としての知識・技術について	B	B	B
指定管理者 記述				
<p>当初スタートした館長、館長代理の陣容が10月には半分が刷新された。しかし、これは後退ではなく、前進であり、それまでよりパワーアップした体制となった。館長はいずれも図書館での責任者経験を有する者であり、図書館学についての造詣も深い。また、商工会や大学関係者など人的コネクションも豊富である。</p> <p>各館の館長代理は若く、可能性を秘めているが、経験に裏打ちされた知識や技術についてはまだまだ乏しい。であるが、経験豊富な館長の指導のもと乾いたスポンジのように様々なことを吸収している。</p>				
所管課 記述				
要求水準・提案水準と同等である。				
評価委員会 記述				
<p>安定した図書館運営のためにも経験豊かな館長の起用が必要である。初年度に館長の交代が中央図書館と北図書館で行われている。初年度であることは考慮すべきであるが、管理運営面や利用者及び地域から親しまれ信頼されるために一番重要なポストである。当初から適材適所の配置が行われるべきであったが、現在配置されている3館の館長の意欲に期待したい。</p>				

(3)職員研修		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	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	B	B	B
	②管理運営全般に係るマニュアルの作成	B	B	B
	③接遇、救命救急等の業務を行うために必要な職員の育成や研修の実施	B	B	B
指定管理者 記述				
<p>初任者研修、接遇研修、危機管理研修、個人情報保護研修といった必須のプログラムはスタッフ全員が受講している。各人のスキルアップのために、千葉県立図書館主催の研修プログラムや、TRC《評価委員会注：指定管理者の代表企業「図書館流通センター」のこと》で行っている研修プログラムには、各館ともできる限り参加させたが、業務優先としたため、想定していた量をこなすことはできなかった。業務に慣れてきた30年度以降は、積極的に研修への参加を奨励していく。それでも各館とも毎月の図書整理日には館長を中心としたミーティングによりスキルアップを行っている。</p> <p>もともと西図書館が作成していたマニュアルに、加筆し、協議し、年度末にマニュアルの改訂を行った。</p> <p>接遇、救命救急等の業務については、消防士など専門家を招へいし受講した。</p>				
所管課 記述				
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「危機管理研修」はIV-(1)-②、「個人情報保護研修」はIV-(3)-①で評価した。				
評価委員会 記述				
<p>指定管理者としての独自研修の受講は、最低限必要な対応である。それ以外の外部研修への参加も必要であるが、まだ十分とは言えない。引き続きあらゆる機会を捉えて職員の資質向上に努めてもらいたい。</p> <p>運営全般に係るマニュアルの作成や接遇、救命救急、そしてAED使用の研修も行われており、要求水準・提案水準と同等と判断する。なお、利用者とのコミュニケーションの基本となる接遇については、現場で活かすことができるような研修内容を継続的に実施していただきたい。</p>				

(4)業務の適正処理		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①信用失墜行為の禁止、身だしなみや言葉遣いへの注意等	B	A	A
指定管理者 記述				
<p>入社時の研修で、身だしなみや言葉遣いの研修を行った。今後も定期的に行っていく。同時に、指定管理者は公務を行うという認識を持って業務に臨むように日ごろから周知徹底している。</p> <p>個人情報を扱う業務であるので、個人情報保護に関する研修は複数回行った。特に、SNSなどで業務上知り得た情報を公開したりせぬよう、注意をしている。</p>				
所管課 記述				
<p>評価をAとした項目</p> <p>【①(全館共通)】制服を導入することにより、制度的に身だしなみが整うように工夫された。利用者アンケートの結果においても、全館とも身だしなみについて95%以上の満足回答を得る形で結果に表れている。要求水準・提案水準を上回る。</p> <p>なお、指定管理者記述にある「個人情報保護研修」はIV-(3)-①で評価した。</p>				

評価委員会 記述

身だしなみや言葉遣い、また服装に関してもとても良い印象を与え、好感が持てるという意見が多かった。利用者アンケートでも高い評価となっており、要求水準・提案水準を上回るものとする。
・児童サービスカウンターの職員は、柔らかい印象を与える服装などを心がけてもらいたい。

4 関係機関との連携

(1)他館等の連携等	指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
①市内の4図書館及び公民館等図書室、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	B	C	C

指定管理者 記述

西図書館とは、館長会や各担当者会議を通じて連携を取っている。西図書館が企画している医療情報関連の講座は各館でも協力しており、年末の企画は全館共通で行った。
県内の指定管理館とは2か月に一度の館長会を通じて交流しており、各館の創意工夫やクレーム対応などを共有している。
今後は関連する施設との連携を強化していきたい。

所管課 記述

評価をCとした項目
【①(全館共通)】大学、大学図書館との連携が計画したものの未実施とされた。

評価委員会 記述

初年度であり、今後の対応に期待したい。市内4館の情報共有を密にして、さまざまな機関と連携し、利用者に提供する情報の付加価値を高めてもらいたい。また、大学図書館等との連携が未実施である。今後に期待したい。

(2)地域との連携	指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
①地域の住民や団体等との連携	B	B	B
②地域に根ざした図書館を目指した市民への参加促進	B	B	B

指定管理者 記述

提案書に掲げた地域の知恵、知識の集約と発信(地域の得意技を把握する)は現状では道半ばの状態である。それでも中央館は本町通り商店街振興組合主催のきらゆめに参加したり、東は町会と連携、社会福祉協議会とも連携している。北も三咲小学校の評議員を受けたりと、館長を中心に積極的に地域団体と交流すべく動いている。「船橋人物図鑑」のパーティなどに参加し、人脈を広げることも行っている。
東図書館長は船橋市のNPO情報ステーションの理事を引き受けており、太いパイプづくりを行っている。
市民の図書館への参加はボランティア活動について従来を引き継いだけだったが、今後は読み聞かせやリブリオバトルなど新たな取り組みを企画していきたい。

所管課 記述

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「東図書館長が船橋市のNPO情報ステーションの理事を引き受け」は館長の管理業務外での取り組みであるため、I-3-(2)-①で評価した。

評価委員会 記述

要求水準・提案水準と同等である。地域の課題解決支援のためには地域との連携は不可欠である。可能な範囲での人脈作りは行われており評価したい。

(3)市との連携	指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
①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	A	B	B
②市の各部署との連携及び行政支援サービス	B	B	B
③適正な業務引き継ぎの実施	B	B	B

指定管理者 記述

調査依頼の協力、会議の出席、監査への協力は各館とも十分に行った。
各部署の課題をもとにした選書や調査などは行えなかったが、中央館は南本町子育て支援センターと連携した。東図書館は移動図書館を通じての連携を行っている。併設する公民館とは日々相談をしたり連携している。北図書館は、環境政策課の緑のカーテンコンクールに参加した。東と同様に併設する二和公民館とは連携を行っている。

所管課 記述

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「併設公民館との連携」は I-4-(1)-①で評価した。また、「緑のカーテンコンクール参加」は北図書館の新たな課題解決型サービス「緑の情報サービス」への取り組みの一部と捉え I-1-(1)-⑧で評価した。

評価委員会 記述

教育委員会が行う調査依頼への協力、会議への出席、監査への協力は適切に行われている。
初年度であり、市の各部局との連携・協力は今後の課題であるが、公民館との連携や北図書館の環境政策課との連携は評価したい。

II 管理に係る収支予算等

(1)収支計画		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	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	B	B
指定管理者 記述				
各館とも予算執行は計画通りに行ったが、中央館については、提案段階の人員費の計画が甘く、大幅に人員を追加することになった。全体の収支は赤字とはならなかったが、次年度以降はそのようなことがないように計画していく。				
所管課 記述				
要求水準・提案水準と同等である。				
評価委員会 記述				
<p>要求水準・提案水準と同等である。</p> <p>事業報告書によれば、指定管理料を除く収入（コピー利用料、公衆電話利用料、その他）の合計は、29年度予算額と実績額に大きな差異はなく、全体の収入から見るとこれらは額として小さいこともあり、全く問題はない。支出面で見ると、最も大きな経費である人員費の実績額は対予算額比100.6%であり、誤差の範囲内であり問題はない。次に管理費の内、「修繕費」、「委託費」、「その他管理費」の各内容の確認のため資料の提示を求めたところ、明細資料の提示があり、概ね妥当なものと考えられることから特段問題ないものとする。ただし「その他管理費」については予算額と実績額に乖離が見られたことから、予算額の積算が妥当ではなかったと考える。</p>				

(2)効率的な管理運営		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①効率的な管理運営への取組み	B	B	B
	②事業計画、収支計画との整合性	B	B	B
	③経費を削減する工夫・取組み	B	B	B
指定管理者 記述				
<p>マルチタスクを掲げているが、初年度は各業務を修得する時期と捉え、運営を行っている。細かなタイムテーブルを設定し、人員の補充を行った。</p> <p>事業計画と収支計画との整合性はほぼ問題なく行えた。が、講演などの自主事業予算が各館とも消化できずに来年度に回されることになった。30年度は大きな事業を企画する。</p> <p>消耗品の本社一括購入でスケールメリットを発揮し、通常よりも安価で購入できた。中央館は照明をLEDに変更。各館ともペーパーレス化を促進している。全社的に業務改善キャンペーンを展開し、第三者（本社社員）による業務の見直しを行った。</p>				
所管課 記述				
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「タイムテーブルの作成」はI-3-(1)-①で評価した。				
評価委員会 記述				
<p>要求水準・提案水準と同等である。</p> <p>事業報告書の「管理に係る収支実績」の記載は不十分であり、これだけでは細かい内容までは推定できないという問題がある。ただし指定管理者から補完資料の提示があり、それを基にすれば内容を概ね把握できるものである。適正な人員配置という評価視点からすると、職員の配置の報告はあるが、それが適正であったかどうかの指定管理者自身の自己評価が見受けられず、事業を遂行するための「必要十分」な人員配置に関する考察に欠けている。同様のことが「業務改善」「省エネルギーの推進」「事務経費の適正執行」の各評価の視点についても言える。</p>				

(3)財務・経理業務		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①経理体制全般（経理担当者・経理監督者の位置付けを含む）について	A	C	C
	②物品等の販売に関する事務及び代金の徴収	A	B	B
	③帳簿の記帳及び保管の状況	A	B	B
	④口座の管理（共同企業体として、もしくは構成企業として）	A	B	B

指定管理者 記述

各館とも館長と館長代理もしくは担当者が物品購入、請求書の管理を行い、経理システムを導入し、本社が管理している。
総務担当が物品売買を担当、在庫管理も含めて管理を徹底している。
帳簿は経理システムにより作成、本社が管理している。
本社が独立した口座を共同企業体として管理している。

所管課 記述

評価をCとした項目

【①(中央)】計画書で配置するとしていた経理担当(3館の経理管理を担当業務とし、給与も他と異なる役職)の配置が平成29年度前期の短期間であり、所管課評価現在も配置されていない。平成29年度当初より経理ソフトを導入するとともに、「経理を担当する職員→館長→代表企業本社」の多段チェックで業務に当たったとのことであったが、要求水準・提案水準を下回る。

評価委員会 記述

経理体制全般をCとした理由。所管課の記述と同様である。
その他は、要求水準・提案水準と同等である。
財務・経理業務は全体として特段大きな問題はないと思量される。しかしながら、経理システムは本社管理、口座も名義は指定管理者の口座となっているが本社管理であるなど、本社の支援に依存している姿勢が見受けられ、指定管理者自身はその経理業務の執行状況について自己評価ができる体制にあるのか不明である。ただし指定管理者より、平成30年度以降は指定管理館共通の経理専任担当者を配置する、本社と各館との間で経理処理上の勘定科目の認識の統一を図る予定である等の報告があった。平成29年度より年1回本社の監査チームが各館を訪問し、その資産管理状況、経理業務の執行状況などを監査する体制を整備していることとあわせて、財務・経理業務は全体としては要求水準・提案水準以上を維持できるものと思われる。

Ⅲ 施設及び設備の維持管理計画

(1)施設の整備・運用		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	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	C	C
	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
	③警備業務の安全確保及び管理運営	A	B	B
	④計画的・効果的な修繕業務	A	A	A
指定管理者 記述				
中央図書館においては月に1回構成会社による巡回を実施し、図書館の施設全般の点検を行っている。保守点検は図書整理日を中心に実施、利用者への影響が最小になるような配慮を行っている。東図書館・北図書館に関しては常駐設備員による巡回を行い、不具合が見つかった際には図書館に連絡をしている。又公民館から不具合の相談があった場合も調整を行っている。トイレなどの漏水のような緊急事態が発生した場合は速やかな一時処理をした。船橋市直接発注の清掃業者と公民館、指定管理者で打ち合わせを行い清掃業務についての情報を共有しよりよい環境づくりを行っている。中央図書館と同様緊急時の修繕を除き、利用者へ影響のある修繕は図書整理日、休館日に行っている。				
所管課 記述				
<p>評価をAとした項目</p> <p>【②(東)】トイレの臭気に対する消臭機器の導入については要求水準・提案水準を上回る取り組みである。</p> <p>【④(中央)】OPAC《評価委員会注:館内の資料検索機のこと、以下略》手元の照度向上については要求水準・提案水準を上回る取り組みである。</p> <p>【④(北)】参考図書コーナーの照度向上ならびに机・デスク増設については、要求水準・提案水準を上回る取り組みである。</p> <p>評価をCとした項目</p> <p>【①(中央)】小荷物専用昇降機保守点検業務における定期点検の際、仕様書所定の写真が未保存である。</p> <p>【①(東)】昇降機ならびに小荷物専用昇降機保守点検業務における定期点検の際、仕様書所定の写真が未保存である。</p> <p>【①(北)】◇仕様書で年1回の実施が定められているブックディテクションシステム《評価委員会注:適切な貸出処理が済んでいない資料等の持ち出しを検知するシステムのこと、以下略》点検が未実施である。◇昇降機保守点検業務における定期点検の際、仕様書所定の写真が未保存である。</p>				
評価委員会 記述				
<p>施設・設備の日常点検は遺漏なく実施されるべきである。その中で仕様に定められたことが行われていなかったことは問題であり、改善が必要である。</p> <p>計画的・効果的な修繕業務としていくつかの環境改善のための取り組みがなされていることは評価したい。</p> <p>なお、館内の環境を快適に維持し、衛生的に保つことは、当然ながら要求水準・提案水準をクリアすべきことであり、改善がなされている点は評価する。ただ、今回の改善は、指定管理者導入以前に処理されているべき事案であり、その点が問題であることは市に対して指摘しておきたい。</p>				

(2)図書館システム管理業務		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①日常点検等	B	B	B
	②障害発生時の速やかな対応及び報告	B	B	B
指定管理者 記述				
開館準備時に機器が正常に立ち上がるか、又閉館時にはきちんと終了できるかを確認している。サーマルロール《評価委員会注:レシートタイプの用紙のこと》等消耗品の在庫管理も適正な管理を行っている。障害発生時の連絡体制は滞りが無いよう決められている。				
所管課 記述				
要求水準・提案水準と同等である。				
評価委員会 記述				
要求水準・提案水準と同等である。今後も日常点検、障害発生時の速やかな対応及び報告に努めてもらいたい。				

IV 管理運営に関する計画

(1)安全対策と緊急時対応		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①利用者の安全対策と業務上の事故防止	B	B	B
	②事故・災害等への対応	B	B	B
指定管理者 記述				
<p>本社として危機管理マニュアルは作成しているが、船橋市に特化した物を作成中である。中央館ではバリアフリーのコンサルティングを通し、お年寄りにも安全な動線の確保方法を提示されている。対応を行う準備をしている。</p> <p>利用者の安全は職員の安全があってこそ成り立つものであり職員の安否確認の把握を「安否確認システム」で行っている。また緊急連絡を整備し、災害時の報告方法を館内に掲示している。</p>				
所管課 記述				
要求水準・提案水準と同等である。				
評価委員会 記述				
<p>要求水準・提案水準と同等である。危機管理マニュアルの整備、お年寄りなどの安全な動線確保の検証、また職員の「安否確認システム」など、継続的な運用を今後もお願いしたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的な消防訓練、AED講習などの危機管理対策を今後も継続してもらいたい。 ・市は災害発生時等の対応として指定管理者の館長にどのような権限が与えられているのかを明確にし、緊急時の体制強化をお願いしたい。 				

(2)意見・要望への対応		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①さまざまな意見や要望に応えるための体制	B	B	B
	②トラブルを未然に防止するための取組み	B	B	B
指定管理者 記述				
<p>利用者からの直接、間接的な要望に関しては、真摯に対応している。業務改善のヒントとして受け止め、朝礼や連絡ノート等で職員間で共有している。また、利用者アンケートを行い内容の分析を行っている。</p> <p>トラブルは接遇に起因することが多く、故に接遇研修を強化している。また、船橋の特産物をモチーフにしたキャラクターによる「マナーブック」を作成配布した。利用者の意識を高め、快適な環境を作りたい。職員が自身が利用者目線で、OPACを操作したり、予約を行って、不備や不具合が無いかなを確認している。</p>				
所管課 記述				
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、「接遇研修」は I-3-(3)-③で評価した。				
評価委員会 記述				
要求水準・提案水準と同等である。職員が全員揃って打ち合わせをすることは困難であろう。連絡ノート等での職員間の情報共有を継続し、利用者からの意見や要望を職員全員が把握し、真摯な対応ができるよう今後も努めてもらいたい。				

(3)個人情報保護と秘密保持		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	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	B	B	B
指定管理者 記述				
<p>図書館を運営するにあたり収集した個人情報については「個人情報保護法」「船橋市個人情報保護条例」に基づき適正に取り扱っている。適切に個人情報措置を講ずる体制設備を行っている証のプライバシーマークを取得しており、プライバシーマークの認定水準であるJISQ15001:2006(個人情報マネジメントシステム)を運用している。又全職員に対して個人情報の研修を行い、社内監査員による個人情報監査も年に1回実施し、個人情報の取り扱いが適正かどうかを確認する体制をとっている。指摘項目があった場合は改善している。</p>				
所管課 記述				
要求水準・提案水準と同等である。				

評価委員会 記述

要求水準・提案水準と同等である。法令遵守、また図書館員の倫理に則った対応が必要であり、適正に処理されている。特にプライバシー保護に関する職員の意識喚起が重要であり、個人情報に関する研修、個人情報監査についても継続して実施されたい。また職員が知り得た個人の秘密をSNSなどを使って発信することのないよう注意喚起を行っている点も評価する。なお、個人情報や秘密保持に関する事案は、市と連携した対応が重要になる。西図書館との情報共有を密にして対応を図り、判断には十分注意する必要がある。

(4)モニタリングへの考え方 (自己評価の方法)		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①独自で行う自己評価及び評価への対応	B	B	B

指定管理者 記述

図書館の設置目的及び計画を達成するために管理運営が適正かつ効果的であるかの点検を自ら行い、現時点での問題点課題を把握するように努めている。自己評価に関しては5つの視点を持っている。①業務の履行状況の視点②施設の設置目的達成のため効果的・効率的な管理運営の視点③指定管理者としての継続性・安定性の視点④安定的な施設管理と快適な施設環境維持の視点⑤利用者の視点。
中央館ではスタッフによる業務改善のアンケートを行った。各人の考えている課題を揃うことができた。また館長は毎月の図書整理日でミーティングを行い、課題のフィードバックをスタッフに対して行っている。
利用者からの意見は、アンケートを中心に収集し、分析、サービスに反映を行う。

所管課 記述

要求水準・提案水準と同等である。

評価委員会 記述

要求水準・提案水準と同等である。アンケート結果や一年間のあらゆるデータを分析して、今後の図書館運営に反映させてほしい。

(5)環境への配慮		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 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	B	B	B

指定管理者 記述

電気、ガス等のエネルギー使用量削減については、あくまでも利用者にとって快適な利用環境を維持したうえで行っている。ダンボールや古紙に関しては可燃ごみではなく有価物として回収に回すようにしている。「事業系一般廃棄物等減量計画書」作成し、船橋市様に提出している。

所管課 記述

要求水準・提案水準と同等である。

評価委員会 記述

要求水準・提案水準と同等である。

(6)法令等の遵守等		指定管理者 評価	所管課 評価	評価委員会 評価
	①文書の適切な管理及び保管	B	B	B
	②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	A	B	B

指定管理者 記述

收受した文書等は收受印を押印後全職員に対して回覧し情報共有した後に、ファイリングをしている。前年度の文書に関しては施錠できるキャビネットにて保管している。
防火管理者と廃棄物管理責任者、衛生推進者は館長が所有している。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1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。

所管課 記述

要求水準・提案水準と同等である。

評価委員会 記述

要求水準・提案水準と同等である。

V 評価結果の総括

I 事業運営計画

<p>指定管理者 記述</p>	<p>概ね要求水準は満たしているとしてB評価が多くなった。レファレンスサービスや児童サービスなどはまだまだ改善の余地があり、研修などで個々のレベルアップをしなければならない。調べる学習コンクールは30年度以降、西図書館や学校を巻き込んで展開したい。</p> <p>広報活動もマスメディアや地元のSNSなどを利用しもっと行っていかなくてはならない。利用者のニーズを収集する試みは継続的に行い、未利用者の意見をサービスに反映できればと考える。</p> <p>地域の情報集約、各団体との連携が課題である。図書館がHUBとしての機能を果たすべく、何かと何かを繋げることができれば、市民の利用が促進され、地域事業への貢献度も上がると考える。</p>
<p>所管課 記述</p>	<p>要求水準・提案水準を上回る事項として2階一般カウンター周りのレイアウト変更によるメール便処理の効率化やユーザビリティ向上【1-(1)-①(中央)】、制服の導入による制度的に身だしなみが整う工夫【3-(4)-①(全館共通)】が評価できる。引き続き、より良い管理運営のために必要と考える取り組みを柔軟に実施願いたい。</p> <p>しかしながら、要求水準・提案水準を下回る事項として計画書における提案事項が複数未実現(船橋市の歴史のある写真のデジタル化ならびに公開【1-(1)-⑮(全館共通)】、学校連携本部の設置【1-(2)-②(東)】、大学・大学図書館との連携【4-(1)-①(全館共通)】などであった。計画書には多数の提案事項が含まれており、初年度における遅滞が次年度以降の見通しにも影響することが明らかであることから、早期の業務分析やタスクスケジュールの可視化などを通じて、必要な検討を求めたい。</p> <p>また、レファレンス処理票の未記録【1-(1)-⑦(北)】、参考図書コーナーの職員不在【1-(1)-⑦(北)】が見られた。レファレンスサービスについて、調査過程の整理・蓄積と利用者が相談できる環境の整備に留意願いたい。</p>
<p>評価委員会 記述</p>	<p>要求水準・提案水準を基準に評価を行っているが、それを下回る項目も所管課の評価のとおり多々あった。初年度であり、やむを得ない部分もあるが、指定管理者として指定を受けている以上、真摯な対応が求められる。また次年度への影響も考慮し、早急な改善を求めたい。</p> <p>ただ、今までよりも使い勝手がよくなった部分もあり、それについては評価したい。また、職員の身だしなみや言葉遣い、また服装に関しても良い印象を与えており、以前との違いが鮮明になっている。</p> <p>しかし、児童サービスやレファレンスサービスなど、図書館の根幹に係るサービスへの対応で疑問に感じる部分もあった。特に人材の配置(児童主任の資格保有と休職)や職員のレファレンスサービスに対する姿勢について、図書館に關係する事業者として今後の改善を望みたい。また、年度途中での館長交代や北図書館の総務主任の未補充といった事態が今後生じないよう人員確保や配置を求めたい。</p> <p>同時に、職員の賃金や労務改善に継続して取り組んでもらいたい。</p> <p>指定管理者制度を導入して一般的な図書館サービスは、一定の水準を満たすはずである。市の仕様にあわせて提案書が出され、その上で指定された事業者は、その提案内容に沿った業務をこなすことになる。要求水準・提案水準を保ち、適切に業務運営が行われることは当然のことである。</p> <p>今回の評価でもB評価が多くなっている。C評価も提案事項の未実施が理由となっている場合が多く、指定初年度であり、今後、改善に向けた取り組みがなされることであろう。</p> <p>図書館が通常行っているサービスについては、直営の時と遜色のない対応が行われていると考えている。</p> <p>しかし、図書館はただ単に資料を貸し出しているわけではない。地域を意識し、まちづくりのための活動をしている。特に今後の公共図書館の方向性は、“地域の課題解決支援”に資することであり、そのための取り組みを長期的な視点にたって行う必要がある。</p> <p>5年間という限られた指定期間のみで、地域との関係を作り上げ、適切なサービスを展開することの難しさを認識した上で関係作りに努めてもらいたい。また、指定管理者の取り組みのみならず、市の長期的な視点での検討とそれに基づく指定管理者との関係を考えることが必要であろう。</p> <p>直営館である西図書館がこの役割を果たしていることは評価できる。船橋市図書館として地域との関係をきめ細かく築いていくことに期待する。</p>

II 管理に係る収支予算等

<p>指定管理者 記述</p>	<p>やはりB評価が多くなった。当初の人員配置を上回った配置になってしまい、収支計画が崩れたが、本社経費より補てんできた。今後もこの陣容で推移することになるが、問題は無い。</p> <p>経理業務に関しては経理システムを導入し、最終的には本社計算センターが管理していることで館の責任や負担は軽減されている。</p>
<p>所管課 記述</p>	<p>要求水準・提案水準を下回る事項として経理担当の未配置【(3)-①(中央)】が見られた。必要な対応を求めたい。</p>
<p>評価委員会 記述</p>	<p>事業報告書の記載内容だけでは、評価委員会が具体的な評価を行えるに足る判断材料が乏しいが、補完資料の提示や聴取の際に受けた補足説明等まで含めると、一定の判断はできるものと感じられる。</p>

Ⅲ 施設及び設備の維持管理計画	
指定管理者 記述	仕様書に記載されている保守点検実施に際し、利用者への影響を第一に計画した。従前より開館中に実施していた、中央図書館の自動扉の保守点検は図書整理日、北図書館のエレベーター点検も休館日に点検するように変更した。構成企業社員、常駐設備員による巡回点検や協力会社による保守点検を実施し、開館への影響が出なくなる前に小さな不具合を発見報告し予防保全として修繕を実施している。経年劣化により当初の能力を発揮できていない設備があるが、改修が必要な場合は船橋市に速やかに報告を行い問題点を共有している。
所管課 記述	要求水準・提案水準を上回る事項としてOPAC手元の照度向上【(1)-④(中央)】、消臭機器の導入によるトイレ臭気対策【(1)-②(東)】、照度向上ならびに机・デスク増設による参考図書コーナーの環境づくり【(1)-④(北)】が評価できる。引き続き、より良い管理運営のために必要と考える取り組みを柔軟に実施願いたい。しかしながら、要求水準・提案水準を下回る事項としてブックディテクションシステム点検の未実施【(1)-①(北)】、昇降機等保守点検業務における仕様書所定の写真未保存【(1)-①(全館共通)】が見られたことから、チェック機能に留意願いたい。
評価委員会 記述	施設及び設備については、いくつかの改善がなされ以前より良い環境の中でサービスを受けられるようになった。評価したい。 ただ、施設・設備の日常点検は遺漏なく実施されるべきである。その中で仕様に定められたことが行われていなかったことは問題であり、改善が必要である。

Ⅳ 管理運営に関する計画	
指定管理者 記述	利用者からのクレームや要望は予想以上に多かった。改善点として受け止め、サービスに反映したい。危機管理、安全対策、個人情報保護については、本社としてのノウハウがあり、それを船橋独自の物に落とし込むことが不完全だった。早急のマニュアル船橋版作成を行う予定である。
所管課 記述	要求水準・提案水準と同等である。
評価委員会 記述	利用者からのクレームや要望に真摯に耳を傾け、改善に努めてもらいたい。危機管理マニュアルの整備やお年寄りなどの安全な動線確保の検証など評価すべき点はある。また定期的な消防訓練やAED講習などの危機管理対策を今後も継続してもらいたい。 なお、市は災害発生時等の対応として指定管理者の館長にどのような権限が与えられているのかを明確にし、緊急時の体制強化をお願いしたい。その点を踏まえ、個人情報や秘密保持に関する事案は、市と連携した対応が重要になる。西図書館との情報共有を密にして対応を図り、判断には十分注意する必要がある。 評価委員会が担う「指定管理者の管理の点検評価」から離れる部分であるが、指定管理者制度を導入する前にこのような評価が行われていれば、指定管理者の取り組みについてより実態的な評価ができたのではないかと感じている。直営時代に取組まれるべきであった事項、指定期間において一足飛びには達成できない事項もあり、市はその点を留意し、指定管理者との関係を整理しながら船橋市図書館としてのサービス向上に努めるよう求めたい。

船橋市図書館指定管理者評価票 別紙 図書館の利用状況変化

指定管理館	中央図書館	開館日数	平成28年度		平成29年度		伸長率
			数値		数値		
		開館日数	290		333		15%
		開館時間数	2,531		3,152		25%
		うち夜間開館日数	178		218		22%
		うち夜間開館時間数	356		654		84%
		夜間開館日・時間	火・水・木・金 17:00～19:00		月・火・水・木・金 17:00～20:00		
		登録者数	総数 73,370		72,234		-2%
			うち新規 4,693		4,457		-5%
		来館者数	219,031	10月21日より取得開始のため、通年実績なし	572,448		
		貸出者数	219,031		231,949		6%
		貸出点数	総数 595,655		606,155		2%
			一般書 402,002		403,531		0%
			児童書 159,199		165,697		4%
			雑誌 32,254		34,410		7%
			視聴覚資料 2,200		2,517		14%
		うち学校図書館への貸出点数	件数 45		23		-49%
			点数 367		255		-31%
		うち宅配サービスでの貸出点数	回数 55		42		-24%
			点数 165		144		-13%
		予約点数	総数 142,902		146,243		2%
			うちインターネット 120,894		126,760		5%
		レファレンス件数	7,015		4,463		-36%
		おはなし会・えほんの会開催	回数 177		160		-10%
			参加人数 2,513		3,039		21%
		備考					
	東図書館	開館日数	290		333		15%
		開館時間数	2,369		3,152		33%
		うち夜間開館日数	97		218		125%
		うち夜間開館時間数	194		654		237%
		夜間開館日・時間	水・金 17:00～19:00		月・火・水・木・金 17:00～20:00		
		登録者数	総数 38,043		37,319		-2%
			うち新規 2,218		2,210		0%
		来館者数	169,099	10月21日より取得開始のため、通年実績なし	359,252		
		貸出者数	169,099		190,794		13%
		貸出点数	総数 487,507		520,880		7%
			一般書 336,035		355,727		6%
			児童書 128,938		141,543		10%
			雑誌 20,287		21,257		5%
			視聴覚資料 2,247		2,353		5%
		うち学校図書館への貸出点数	件数 15		30		100%
			点数 155		331		114%
		うち団体貸出点数	利用団体数 55		58		5%
			回数 6,222		6,127		-2%
		うち宅配サービスでの貸出点数	回数 12		120		900%
			点数 353		470		33%
		予約点数	総数 92,716		101,170		9%
			うちインターネット 75,468		85,537		13%
		レファレンス件数	3,141		8,430		168%
		おはなし会・えほんの会開催	回数 109		138		27%
			参加人数 1,994		2,605		31%
		備考					
	移動図書館	巡回日数	255		258		1%
		ステーション数	37		35		-5%
		登録者数	総数 3,036		2,895		-5%
			うち新規 159		150		-6%
		貸出者数	16,968		15,400		-9%
		貸出点数	総数 65,649		59,707		-9%
			一般書 32,716		31,006		-5%
			児童書 31,306		27,428		-12%
			雑誌 1,627		1,273		-22%
			視聴覚資料 0		0		
		予約点数	総数 11,691		11,555		-1%
			うちインターネット 7,401		7,626		3%
		備考	年度末のステーション数は35		ステーション数に変動なし		
	北図書館	開館日数	290		333		15%
		開館時間数	2,369		3,152		33%
		うち夜間開館日数	97		218		125%
		うち夜間開館時間数	194		654		237%
		夜間開館日・時間	水・金 17:00～19:00		月・火・水・木・金 17:00～20:00		
		登録者数	総数 27,995		26,542		-5%
			うち新規 1,329		1,420		7%
		来館者数	124,924	10月21日より取得開始のため、通年実績なし	314,036		
		貸出者数	124,924		136,768		9%
		貸出点数	総数 325,170		346,485		7%
			一般書 209,990		227,339		8%
			児童書 71,019		74,742		5%
			雑誌 19,013		18,614		-2%
			視聴覚資料 25,148		25,791		3%
		うち学校図書館への貸出点数	件数 41		18		-56%
			回数 874		165		-81%
		うち宅配サービスでの貸出点数	回数 46		82		78%
			回数 224		323		44%
		予約点数	総数 45,381		48,325		6%
			うちインターネット 35,992		39,525		10%
		レファレンス件数	476		1,717		261%
		おはなし会・えほんの会開催	回数 114		144		26%
			参加人数 2,430		2,084		-14%
		備考					
直営館	西図書館	開館日数	287		333		16%
		開館時間数	2,497		3,152		26%
		うち夜間開館日数	133		218		64%
		うち夜間開館時間数	344		654		90%
		夜間開館日・時間	(～10月20日)水・金 17:00～19:00 (10月21日～)火・水・木・金 17:00～20:00		月・火・水・木・金 17:00～20:00		
		登録者数	総数 25,448		28,783		13%
			うち新規 5,550		5,299		-5%
		来館者数	108,969	10月21日より取得開始のため、通年実績なし	383,168		
		貸出者数	108,969		181,379		66%
		貸出点数	総数 272,369		440,291		62%
			一般書 177,535		277,074		56%
			児童書 81,998		137,753		68%
			雑誌 10,582		20,473		93%
			視聴覚資料 2,254		4,991		121%
		うち学校図書館への貸出点数	件数 3		26		767%
			回数 12		292		2333%
		うち宅配サービスでの貸出点数	回数 16		2		-88%
			回数 29		5		-83%
		予約点数	総数 74,348		108,450		46%
			うちインターネット 65,229		98,944		52%
		レファレンス件数	2,687		7,144		166%
		おはなし会・えほんの会開催	回数 44		144		227%
			参加人数 1,044		3,508		236%
		備考	10月21日リニューアルオープン				

※「おはなし会・えほんの会」には「大人のためのおはなし会」は含まない

				平成28年度	平成29年度	
					数値	伸長率
中央図書館 (指定管理館) 所管	海神公民館 図書室	開館日数		275	281	2%
		開館時間数		1,650	1,686	2%
		登録者数	総数	3,163	3,036	-4%
			うち新規	167	89	-47%
		貸出者数		21,154	17,120	-19%
		貸出点数	総数	56,776	44,476	-22%
			一般書	29,164	22,443	-23%
			児童書	24,670	19,231	-22%
			雑誌	2,584	2,425	-6%
			視聴覚資料	358	377	5%
	予約点数	総数	27,117	15,243	-44%	
		うちインターネット	17,450	12,560	-28%	
		備考				
	夏見公民館 図書貸出返却窓口	開館日数		272	191	-30%
		開館時間数		1,632	1,146	-30%
		登録者数	総数	41	49	20%
			うち新規	15	8	-47%
		貸出者数		6,203	4,505	-27%
		貸出点数	総数	11,233	8,081	-28%
			一般書	7,682	5,595	-27%
		児童書	2,662	1,983	-26%	
		雑誌	611	317	-48%	
		視聴覚資料	278	186	-33%	
予約点数	総数	12,115	8,675	-28%		
	うちインターネット	10,767	7,825	-27%		
	備考		11月1日～2月28日閉室			
東図書館 (指定管理館) 所管	栗岡公民館 図書室	開館日数		277	284	3%
		開館時間数		1,662	1,704	3%
		登録者数	総数	6,602	6,491	-2%
			うち新規	353	368	4%
		貸出者数		53,345	53,372	0%
		貸出点数	総数	136,099	135,285	-1%
			一般書	82,953	81,558	-2%
			児童書	45,858	46,951	2%
			雑誌	6,622	6,158	-7%
			視聴覚資料	666	618	-7%
	予約点数	総数	49,458	50,546	2%	
		うちインターネット	41,556	43,615	5%	
		備考				
	新高根公民館 図書室	開館日数		206	280	36%
		開館時間数		1,236	1,680	36%
		登録者数	総数	248	347	40%
			うち新規	81	100	23%
		貸出者数		7,254	10,426	44%
		貸出点数	総数	18,523	27,200	47%
			一般書	11,040	16,019	45%
		児童書	6,863	10,154	48%	
		雑誌	490	750	53%	
		視聴覚資料	130	277	113%	
予約点数	総数	5,454	8,289	52%		
	うちインターネット	4,420	6,965	58%		
	備考		12月1日～2月28日閉室			
三山市民センター 図書室	開館日数		177	282	59%	
	開館時間数		1,062	1,692	59%	
	登録者数	総数	343	483	41%	
		うち新規	90	140	56%	
	貸出者数		5,500	9,205	67%	
	貸出点数	総数	13,903	23,062	66%	
		一般書	8,317	13,869	67%	
		児童書	4,944	8,058	63%	
		雑誌	527	956	81%	
		視聴覚資料	115	179	56%	
予約点数	総数	5,319	8,985	69%		
	うちインターネット	4,292	7,375	72%		
	備考		10月21日～2月28日閉室			
東部公民館 図書貸出返却窓口	開館日数		277	284	3%	
	開館時間数		1,662	1,704	3%	
	登録者数	総数	218	298	37%	
		うち新規	80	80	0%	
	貸出者数		15,274	17,970	18%	
	貸出点数	総数	28,607	33,616	18%	
		一般書	21,649	25,363	17%	
		児童書	4,952	6,017	22%	
		雑誌	1,653	1,663	1%	
		視聴覚資料	353	573	62%	
予約点数	総数	30,505	35,811	17%		
	うちインターネット	27,305	32,789	20%		
	備考					

北図書館 (指定管理館) 所管	小室公民館 図書室	開館日数		271	276	2%
		開館時間数		1,626	1,656	2%
		登録者数		842	836	-1%
			総数	81	112	38%
			うち新規			
		貸出者数		6,420	6,647	4%
		貸出点数		15,618	15,623	0%
			総数	10,495	9,834	-6%
			一般書	3,928	3,918	0%
			児童書	685	1,301	90%
		雑誌	510	570	12%	
		視聴覚資料				
	予約点数		8,854	7,283	-18%	
		総数	6,338	5,583	-12%	
		うちインターネット				
		備考				
	高根台公民館 図書室	開館日数		277	284	3%
		開館時間数		1,662	1,704	3%
		登録者数		6,933	6,575	-5%
			総数	366	371	1%
		うち新規				
貸出者数			48,879	47,565	-3%	
貸出点数			119,025	117,154	-2%	
		総数	83,343	82,559	-1%	
		一般書	30,204	29,680	-2%	
		児童書	5,051	4,431	-12%	
	雑誌	427	484	13%		
	視聴覚資料					
予約点数		32,675	35,615	9%		
	総数	24,721	29,626	20%		
	うちインターネット					
	備考					
坪井公民館 図書室	開館日数		277	284	3%	
	開館時間数		1,662	1,704	3%	
	登録者数		1,836	2,029	11%	
		総数	192	205	7%	
		うち新規				
	貸出者数		18,432	18,150	-2%	
	貸出点数		50,419	48,201	-4%	
		総数	19,253	19,000	-1%	
		一般書	27,681	26,123	-6%	
		児童書	3,036	2,724	-10%	
	雑誌	449	354	-21%		
	視聴覚資料					
予約点数		14,858	15,523	4%		
	総数	13,745	14,596	6%		
	うちインターネット					
	備考					
西図書館 (直営館) 所管	丸山公民館 図書室	開館日数		271	277	2%
		開館時間数		1,626	1,662	2%
		登録者数		1,746	1,750	0%
			総数	114	124	9%
			うち新規			
		貸出者数		15,501	17,081	10%
		貸出点数		37,561	41,343	10%
			総数	23,072	25,477	10%
			一般書	12,064	13,367	11%
			児童書	1,841	2,049	11%
		雑誌	584	450	-23%	
		視聴覚資料				
	予約点数		14,741	16,394	11%	
		総数	12,173	12,738	5%	
		うちインターネット				
		備考				
	塚田公民館 図書室	開館日数		172	280	63%
		開館時間数		1,032	1,680	63%
		登録者数		2,331	2,407	3%
			総数	161	247	53%
		うち新規				
貸出者数			13,577	24,578	81%	
貸出点数			36,174	57,703	60%	
		総数	18,968	29,837	57%	
		一般書	15,386	25,484	66%	
		児童書	1,550	1,857	20%	
	雑誌	270	525	94%		
	視聴覚資料					
予約点数		11,826	19,003	61%		
	総数	10,856	17,886	65%		
	うちインターネット					
	備考					
法典公民館 図書室	開館日数		274	283	3%	
	開館時間数		1,644	1,698	3%	
	登録者数		2,418	2,672	11%	
		総数	325	254	-22%	
		うち新規				
	貸出者数		29,580	28,180	-5%	
	貸出点数		81,870	77,059	-6%	
		総数	50,265	47,191	-6%	
		一般書	28,655	26,604	-7%	
		児童書	2,594	2,761	6%	
	雑誌	356	503	41%		
	視聴覚資料					
予約点数		24,062	23,441	-3%		
	総数	20,168	19,969	-1%		
	うちインターネット					
	備考					
西部公民館 図書室	開館日数		272	281	3%	
	開館時間数		1,632	1,686	3%	
	登録者数		852	1,062	25%	
		総数	211	190	-10%	
		うち新規				
	貸出者数		16,230	15,977	-2%	
	貸出点数		41,678	40,882	-2%	
		総数	24,200	23,954	-1%	
		一般書	15,679	15,233	-3%	
		児童書	1,258	1,249	-1%	
	雑誌	541	446	-18%		
	視聴覚資料					
予約点数		11,184	12,397	11%		
	総数	10,006	11,437	14%		
	うちインターネット					
	備考					
	10月1日～2月15日閉室					