

## 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4年4月1日～令和5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1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
	委員長	齊藤 誠一	千葉経済大学短期大学部 名誉教授
		小高 健一	千葉県税理士会船橋支部
	職務代理	黒澤 真澄	船橋市図書館協議会
		青島 哲子	船橋市地域文庫連絡会
		神谷 知子	船橋市小学校長会
		鈴木 颯介	公募委員
		鎌田 光治	公募委員

総合評価	A
------	---

### 【全館共通】

令和4年度は指定管理者制度に移行して2期目、同じ指定管理者で6年目となった。指定管理館の3館はこれまでの知識と経験の蓄積を活かし、それぞれの館の特性や地域性を考慮した運営を行っている。新型コロナウイルス感染拡大防止対策をとりながら事業を行うという制約の一年であったが、利用状況はコロナ前に戻りつつある中、ほとんどの項目が要求水準・提案水準と同等であったため、総合評価をA評価とした。

このような評価になった背景には、図書館長の異動がなく、継続的に図書館の管理・運営を担っていることや指定管理者が独自にセルフモニタリングを行い、図書館運営やサービスに真摯な対応をしていること、また市直営である西図書館が市図書館の要となり、指定管理館3館と連携協力して船橋市全体の図書館サービスの向上に努めていることが大きい。

評価の中身としては、S評価を付けた事項は、移動図書館の停車が困難になった際のステーションの柔軟な変更や、海神公民館及び高根台公民館の大規模改修工事中には図書室利用者のために巡回したこと、展示や企画事業は事業数が多く内容が充実しており市民へ多

種多様な学習の機会が提供されていることや、中央図書館の空調機故障の際には会場を変更して企画事業を積極的に実施したこと、そして学校との連携では、学校連携担当館を設置し、学校単位で利用券を発行したことなどがあった。

A 評価にはとどまるが、人事面において、賃金上昇によるベースアップ、昇給のほか待遇も含めた労働環境の改善が図られていることも評価したい。今後も職員が図書館で働くことを幸せに思えるような労働環境の改善や社会情勢を鑑みた賃金の上昇を望みたい。

B 評価の事項は、北図書館で年度末に図書の見直し・発注の滞りがあったことや個人情報に掲載された帳票を保管期間中に誤ってシュレッダー処理し廃棄したことである。なお、いずれも改善策がとられている。

また、市が評価委員会を設置し、指定管理者に対する評価を行い、指摘事項について指定管理者が適切に改善して図書館の管理・運営を行っていることを評価したい。

※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				
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				
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。カウンター横にYAコーナーからOPACを移設して利便性を高めた。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。</p> <p>東図書館 1階カウンター付近に、資料検索機、記載台を設置しており、利用登録や予約受付、資料の検索、案内がスムーズに行えている。受付した予約の入力、確認は迅速に行っている。カウンターには、混雑時にワークルームに応援を呼ぶための呼び鈴が設置しており、迅速な利用者対応を行っている。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掲示による周知に努めた。</p> <p>北図書館 閉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。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、ポスター掲示とチラシ配布により周知に努めた。</p>	<p>【中央図書館】図書館資料利用券の再発行事務において、他の利用者データに上書きしてしまう誤りが1件あった。その後、再発防止対策の報告があったが、改めて利用登録時の確認の徹底を求める。</p>	<p>【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。 新型コロナウイルス感染拡大防止対策をとりながら、常に利用者に快適な空間を過ごしてもらうための工夫を行っている。予約棚や自動貸出機の利用も伸びるなど全体の利用状況も増加しており安定した運営が行われている。館内環境整備では、書架整理がきちんと行われており、案内サインや見出しが細かく入れられ利用者への配慮がうかがえる。毎年、利用状況を見ながらカウンターまわりの改善が図られ、どの館でもカウンターの職員が利用者に明るく対応して活気があった。</p> <p>【中央図書館】 中央図書館のカウンター横に移したOPACも職員によるアドバイスがしやすくなっている。空調機の故障に対する対応も適切であった。 中央図書館で利用者登録の再発行の際に、他の利用者データに上書きする誤りが1件あったことから再発防止対策が取られている。船橋市図書館では同名同姓の登録者も多数あると思われる確認事項の徹底に努めてもらいたい。 なお、再発防止策が徹底されているため、A評価とした。</p>
②移動図書館業務（東図書館）	S	S	S	<p>月毎の定期点検、巡回前の車両点検を欠かさず実施し、事故なし。大雨や積雪等による突発的な巡回中止なし。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。</p> <p>令和4年10月「東船橋ガーデニア」マンション工事後、停車スペース確保困難のためステーション廃止。臨時巡回ステーション「駿河台1丁目公園」の巡回を継続し、サービスの維持に努めた。</p> <p>令和4年11月～令和5年3月、高根台公民館大規模改修工事に伴い、近隣の「新高根5丁目公園」を巡回した。</p> <p>令和4年9月～令和5年2月、海神公民館大規模改修工事に伴い、「海神公民館駐車場」を巡回した。</p>	<p>【東図書館】ステーションの移設や休室中の公民館図書室等への代替巡回など利用者のニーズにあわせて柔軟に対応し、運行したことから要求水準・提案水準を上回る。</p>	<p>【東図書館】 移動図書館車の停車が困難になったステーションの近くに停車地を探して巡回を行った。また、改修工事中の高根台公民館及び海神公民館の図書室利用者のために移動図書館を巡回させるなど柔軟な対応を行った。利用者への周知も適切に行われた。また、移動図書館車には豊富できれいな本が積載されており担当者の努力がうかがえる。 「事故なし」は当然のことであるが、そのための事前点検や適切な準備がなされたからであったと思う。要求水準・提案水準を上回ると評価した。</p>
③学習室の利用に関する業務	S	A	A	<p>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く等、適正な利用を促している。</p> <p>中央図書館では、多目的室の利用者に対し開館時、入り口にて声をかけ座席カードを配布。新型コロナウイルス感染拡大防止対策として令和2年度から引き続き3時間入替制を実施した。入替時に除菌作業を実施した。カウンター前ではデジタルサイネージによる空き席情報を案内した。</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。 図書館の閲覧席や学習席は図書館の資料を使って学習する人や本を読むための席として設置されてきた。しかし従来から自習者の利用は多く、利用者アンケートでも常に学習席の増加が望まれていることに対して、それぞれの館が席数の増加に向けて良く対応している。また、デジタルサイネージを用いて空席状況を案内している点や3時間入替制を継続し公平な利用機会を提供している点、そしてYAコーナーのレイアウトを変更し学習も可能な座席数を増やした点も評価できる。自習者が単なる席の利用だけでなく図書館運営への何らかの活用や将来図書館利用者として戻って来てくれるような取り組みに期待する。</p>
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。書架案内図にて各フロアの資料所在地を掲示している。資料探し中の利用者へは積極的にお声かけし、人と本をつなげる業務を意識して行っている。</p> <p>指定管理館3館で共有のフォルダにレファレンス事例を入力して共有した。</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。 担当職員が配置されて、レファレンス処理表の作成、事例の報告や職員間の情報共有も行われている。このための共有フォルダの活用もよい。昨年に比べ調査回答・資料案内件数も納得のいく数値になっている。訪問時も利用者を意識した対応になっていた。 図書館活用講座もそれぞれの館で目的に沿った講座が開催され、参加者が少ないが今後も継続して実施してもらいたい。 なお、共有フォルダの内容を使って国立国会図書館のレファレンス協同データベースへの登録が増えてもよいと思う。</p>

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	S	S	S	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、ビジネス支援、緑の情報、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】夏季・冬季期間の多目的室で開催予定であった企画事業について、空調機器故障により実施が困難となったが、会場を変更し、事業の実施に努めていたことから要求水準・提案水準を上回る。	【全館共通】それぞれの館の課題解決支援サービス事業はもとより、展示や企画事業は毎年創意工夫されている。実施事業数も多く内容も充実しており、市民への多種多様な学習の機会と情報発信が積極的に行われている。また、市民団体の活用や西図書館、公民館、小・中・高・大学など学校との連携事業も年々広がりをみせている。また、地域の商店街との連携や地域の講師活用も地域活性化につながる。参加者のアンケートからも好評であることが分かり、図書館利用に繋がっているものと思われる。中央図書館では空調機の故障によって会場の変更が発生したが、場所を変更してまで実施したいという意欲が感じられるなど評価できる。新規事業を展開し多くの動員を達成した点と、中央図書館のメインホール等を活用して多様な展示を途切れなく行っていた点なども評価でき、指定管理者が独自に考え実施する新しいサービスは、指定管理者制度のメリットである。
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）	B	B	B	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。北図書館において責任者と選書担当者間での情報共有不足や、予算執行状況の確認不足があり、年内の予算執行が危ぶまれる事態があった。次年度からは独自の予算管理ツールを導入し、北図書館と北図書館が担当する公民館図書室等ごとに選書1回あたりの発注予定額を設定するほか、選書担当者および責任者で館毎の予算が適切に執行されているか確認し、現状と今後の選書計画を館長へ報告する体制をとることで再発防止に努めていく。	【北図書館】資料の選定・収集について担当者間で情報共有が適切になされておらず、さらに児童書を年度末に大量発注した。要求水準・提案水準を下回るが、情報共有の方法を見直し、また児童書については所管課の指示のもと年度内に納品と図書館システムへの登録が完了したため評価をBとした。	【北図書館】計画的な選書・発注作業が行われていなかった。年度末の大量発注は、選書基準や蔵書計画にそぐわない事態を招く。予算把握をしっかりと行い、計画的に行う必要があった。西図書館の協力を得て、年度内に予算の資料は収集を完了し、速やかな改善が図られ、再発防止策について言及しているためB評価とした。
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口コミを促し、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ビ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。対面朗読室はほぼ例年通り利用され、ボランティアの方と連絡をとりながら感染症対策との両立を図った。	【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。バリアフリー映画会は、3館が異なるタイトルの映画を上映し内容も良いことから好評だった。経費がかかるだろうが3館で同じ3タイトルを上映出来るよう検討願いたい。
⑧高齢者サービス	A	A	A	新型コロナウイルス感染拡大防止対策を万全に行い、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。	【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。電子新聞の利用は少ない。見づらいいという要望を受けてタブレットから利用者端末への柔軟な変更はよかったが、今後の利用状況を把握し、利用者が満足する形を今後も模索してもらいたい。高齢者の情報格差是正のための講座もそれぞれの館で実施され、高齢者が過ごしやすい居場所となっている。
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。外国語の利用案内の修正版を作成し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、ポケットークを導入した。	【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。ポケットークの導入は評価する。今後、利用者への周知を図り、活用効果を分析しながら、有効に使ってもらいたい。
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。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4年度は、各課から10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（介護保険課、環境政策課、市民協働課、市民文化創造館（きららホール）、保健所保健総務課、地域子育て支援課、保健所衛生指導課、動物愛護指導センター、商工振興課、保健所健康づくり課）。また、自殺予防パネル展示（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。

小項目 (2) 子供の読書活動推進					特記事項記述		
		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。本とおはなしの会、えほんの会、育児コンシェルジュのおはなし広場は、参加人数を制限して開催した。昨年度は一部中止があったため参加した方には喜ばれた。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。	【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。 子供と本を結びつける事業を工夫しながら積極的に行っており、子供の読書活動推進の観点からその価値は大変大きく評価したい。 【中央図書館】 育児コンシェルジュを活かした取り組みや子どもの読書活動を推進するさまざまな取り組みが行われている。「このほんおもしろかったよ」の展示もよい。
	②子供の読書活動推進への取組み（青少年）	S	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。	【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。 地元の中学・高等学校との連携を評価したい。YA世代にできるだけ図書館を身近に感じてもらえるよう工夫がなされている。また、昨年度と比較して青少年向け企画の数を増やしている点、YAアンケートの回数を増やした点を評価したい。今後アンケートの応募数が増え、アンケート企画が中高生に根付くことを期待する。
	③学校と図書館との連携への取組み	S	S	S	小中学校、特別支援学校と連携し、図書館見学、職場体験を行った。 東図書館は学校連携担当館として、各課と連携し、学校司書研修会を開催した。移動図書館が巡回する三山小学校と連携し、学校単位で図書館資料利用券を作成した。 館長は、近隣小学校の学校評議員を拝命し、評議会に参加した。	【東図書館】 学校単位で図書館資料利用券を作成することについては要求水準・提案水準を上回る。	【東図書館】 学校連携担当館を設置したことにより、責任の所在がはっきりし、よい方向に向かっていく。移動図書館が巡回する三山小学校と連携し、学校単位で図書館資料利用券を作成したことを評価する。実際に東図書館の児童の新規登録数が増加している。学校支援として学校司書向けの研修提案も行われている。船橋市内には小中学校が多く、今後もどのような連携や支援が出来るか検討し、学校連携の取り組みが拡大することを期待したい。
小項目 (3) 広報業務					特記事項記述		
		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活用によるイベント広報のほか、小学校や勤労市民センターなど近隣施設にポスターの掲示を依頼。館内のデジタルサイネージにて利用案内、イベント広報を実施した。「広報ふなばし」、図書館ホームページ、Twitter、Facebookでもイベントを告知した。令和4年度からGoogleビジネスプロフィールを活用し、施設、イベント案内等を掲載し周知を図った。その他では、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社会福祉協議会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。 広報業務は現状で行える方法を活用して良くやっている。特にイベント参加人数に対する初めて来館する人の割合が各館10%程度と、参加者総数が増加する中で新規利用者を獲得している。また、前年度比で館内ポスターでイベントを知る人が増えており、既存利用者への情報発信が成功している。イベントに参加した新規利用者の属性やイベントを知ったきっかけを分析することが、更なる新規利用者の獲得につながると考える。 ただし、デジタルサイネージを用いた情報発信は、どの館でも利用者の満足度・重要度が低い。新刊情報やランキングを発信するなど試行錯誤が必要である。手元にスマートフォンがあり何でも検索して調べられ、電子書籍やニュースなどの情報が得られる現代にあって、図書館の役割は何かを伝える手段の模索が必要であり、民間の活力に期待したい。
小項目 (4) 図書整理日に行う業務の実施					特記事項記述		
		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、施設的环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。	【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。 休館日が少ない中、訓練や研修に図書整理日を有効に使っている。職員同士の意思疎通は大切なので打ち合わせの時間も確保してもらいたい。
小項目 (5) 館内及び館外の利用環境の維持					特記事項記述		
		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、レイアウト変更を行った。	【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「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。 館内及び館外の巡回や掲示物等の管理もしっかり行われている。 【東図書館】 飲食のできるコーナーの設置を評価したい。

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				
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等や、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。いただいたご意見をもとに、Wifiの増設等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。利用者からの声やアンケートでの要望で、対応できる事柄については可能な限り対応している。なお、利用者アンケート調査では、満足度が高い項目があり評価したい。ただし、不満を感じている部分も明確になっている。今後、不満に対する改善に努めてもらいたい。
小項目(2)		利用促進への取り組み				
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図書館の利用促進を図るための取り組み	A	A	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」を開催した。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ミニカフェコーナーを継続して設置している。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。なお、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。Wi-Fi環境の整備や利用者が利用しやすいようなレイアウトの変更を常に考えて実施している。前年度に利用者がつまずきやすい床の改修をしなければと聞いていたところもきちんと対応されていた。

中項目3		職員の配置と育成				
小項目(1)		職員配置計画				
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。新たな司書資格者が増えている点を評価したい。今後、経験を積んで専門職として長く勤務できる人材に育ててもらいたい。
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。労働基準法関係法令を遵守し、働きやすい環境整備に努めている。図書館業務に長く係わる人材を確保していること、そして管理運営を適切かつ円滑に遂行できる人員配置を行っていることを評価する。また、勤務シフトへ連休が導入され改善がみられる。柔軟な対応を評価したい。今後もワークライフバランスを意識しつつ円滑な業務運営とともに長く働きたいと思える職場づくりを行ってもらいたい。
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、障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も備えているほか、新たに時間有給休暇が導入され、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】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。	【全館共通】要求水準・提案水準と同等である。職員の待遇改善は、利用者サービスを円滑に行うために不可欠である。時間有給休暇の導入も改善点として評価したい。今後も賃金が上昇することや、面談を通して要望を聞くなど職員が図書館で働いていることを幸せに思える職場づくりを行ってもらいたい。
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複合施設長として公民館、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、防火管理者として消防訓練を実施した。図書館運営については事業の実施、スタッフの更なるスキルアップ、業務の見直しを積極的に行った。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。館長の異動がなかったことを評価したい。館長は、その地域を知り、利用者を知り、そして職員の状態を常に把握している必要がある。また、同じ図書館に長く係わることで長期的な計画も立てやすい。それを可能にするためには、館長が継続的に事業に係わることが必要である。現在の館長は、館長としての資質も高く、現場での経験を積み上げ、継続的に事業に係わっている。その点を評価する。

小項目 (3) 職員研修					特記事項記述		
		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行った。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。適宜、適切な研修が行われている。
	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。	【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。適宜、適切な追加、修正、職員への周知徹底が行われている。
	③接客、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客、個人情報保護の研修を行っている。必要に応じて責任者が資料を作成し、現場に合った研修を行った。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。	【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。新規採用の入社ガイダンスでの接客研修及び個人情報保護研修は当然のことであるが、その研修体制が整っていることを評価する。救命救急のためAED講習を実施していることを評価したい。今後も継続してもらいたい。利用者アンケートから、職員の対応や説明の分かりやすさ、身だしなみなど高い評価を受けている。

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。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				特記事項記述		
細項目	①地域の住民や団体等との連携	A	A	A	東邦大学、日本大学、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。中央図書館は「きらゆめ祭り」に参加し、リサイクル本を提供している。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。
	小項目 (3) 市との連携				特記事項記述		
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。介護保険課、環境政策課、市民協働課、市民文化創造館(きららホール)、保健所保健総務課、地域子育て支援課、保健所衛生指導課、動物愛護指導センター、商工振興課、保健所健康づくり課と連携し、パネル展示等を実施し、合わせて関連資料の展示、貸出を行った。	【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。西図書館との連携によって各課からの展示要請が増えている点を評価する。図書館の有効性が理解されていることになる。

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			特記事項記述		
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	新型コロナウイルス感染拡大防止対策の縮小により、当該業務が一部不要になり指定管理料が減額されたが、既にスタッフ配置計画に反映しており、年度当初の配置スタッフ数による運営を行った。なお、年度内での異動、退職による新規採用は控えたが、適正人数に合わせるには至らなかった。他に、最低賃金上昇による会社全体のベースアップ、スタッフの昇給、残業により人件費が増加した。	【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。事業報告書によると収入はコピー料や公衆電話利用料が減少しているが、全体的には大きな差異もなく問題は無いと思われる。管理費・事業費・諸経費に関しては、予算どおりに実施できなかったものもある様だが、内容的には妥当と思われる。	
小項目(2)		効率的な管理運営			特記事項記述		
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、タイムテーブルの作成。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。	
小項目(3)		財務・経理業務			特記事項記述		
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、適切な運用かの確認を行っている。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	参考室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。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					特記事項記述		
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	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	巡回点検・空調設備の運転と点検を日々実施しており、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、共同企業体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ている。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。	【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。	【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】 館内はもとよりトイレも清掃が行き届き清潔であるが、アンケートでは毎年洋式トイレを増やして貰いたいという要望がある。 【東図書館】 トイレに消臭器を設置し清掃も行き届いて清潔であるが、アンケートでは毎年洋式トイレの要望がある。
	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、北図書館は警備員の配置が無いため、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。 【全館共通・北図書館】 常駐警備員がいないが設備員が館内巡回時にカバーしてくれているのが良い。
	④計画的・効果的な修繕業務	A	A	A	利用者への影響を第一優先に修繕を実施した。水回り・空調設備の劣化による修繕は応急措置を行い、館内の快適な利用環境への影響を最小限になるよう作業実施した。定期点検により劣化や不具合箇所を早期発見し、開館への影響が最小限になるよう計画的に修繕を実施した。	【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。 【中央図書館】 建物が古く修繕箇所が多い。契約の範囲内とはいえ件数も多く、空調設備の故障でクレームが相当寄せられ大変であったと思う。令和5年度に大規模改修があるので船橋市にはしっかり改修願いたい。 【東図書館】 東図書館は建物が古いため設備の劣化が激しく修繕箇所が多い。何年前に大規模改修を行ったが契約の範囲内とはいえ件数が多いのではないかと懸念する。すぐに修繕等対応していることや清潔に努めていることは評価できる。

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	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。図書館スタッフもフロアワーク時には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フロアワークをしている。不審物、不審人物等あればスタッフ、責任者と共有している。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。
細項目	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、図書整理日等を用い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	館内の巡回は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、状況に応じて本社、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。
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	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	B	B	B	令和5年1月に北図書館で個人情報帳票類の誤廃棄事故が発生した。事故発生後、共同企業体(代表企業)本部の個人情報取扱責任者による個人情報保護研修を全スタッフに対して実施し、個人情報保護の理解度向上を図った。また、各館で帳票類の運用や保管方法の見直し、作業場所の固定化等による再発防止に努めている。	【北図書館】個人情報帳票類を誤廃棄する事案があった。要求水準・提案水準を下回るが、個人情報の流出はなく、その後再発防止対策を講じて指定管理館3館で共有し、個人情報の管理の徹底に努めていたため評価をBとした。	【北図書館】個人情報帳票類の誤廃棄事故が発生した。個人情報の流出ではなく誤廃棄と結論が出るまで相当の時間をかけて調査を行ったと聞いている。個人情報の流出もなく、その後の再発防止対策も講じられているが、市民の個人情報の管理の徹底と慎重な対応をお願いしたい。評価はB評価とした。
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	評価委員会
細項目	①独自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2回実施。1回目は、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。2回目は、北図書館で個人情報帳票類の誤廃棄事故を受けて「個人情報保護」の再監査を実施。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。セルフモニタリングが二回行われ、自己点検が適宜なされている点は評価できる。自己点検の中で「健康診断の受診率が100%達成していない」「自転車保険の未加入者がいる」など細かいところまで指摘している。また、個人情報の事故を受けて個人情報再監査が急遽行われた。要求水準・提案水準ではあるが、自己点検の徹底を意識し、実施することが重要であり、そのことが確実に行われていることを評価したい。

小項目 (5) 環境への配慮					特記事項記述		
		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。
小項目 (6) 業務の適正処理					特記事項記述		
		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。	【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	收受した文書等は收受印を押印後、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。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。