

船橋市図書館 指定管理者評価票

《評価対象期間》

令和2年4月1日～令和3年3月31日

※指定期間(平成29年4月1日～令和4年3月31日)の4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	須賀 千絵	実践女子大学専任講師
	名手 芳隆	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
	小林 里美	船橋市地域文庫連絡会
	神谷 知子	船橋市小学校長会
	田口 裕希子	公募委員
	萩原 廣一	公募委員

任期:令和2年4月30日から令和4年3月31日まで

《評価委員会審議記録》

令和3年度第1回船橋市図書館指定管理者評価委員会(書面開催)

開催日時:令和3年8月30日(月)から9月8日(水)

開催場所:一

出席者:須賀委員長、名手委員、黒澤委員、小林委員
神谷委員、田口委員、萩原委員

欠席者:なし

議題・決定事項:指定管理者の評価について(令和2年度実績・令和3年度計画)

令和3年度第2回船橋市図書館指定管理者評価委員会(書面開催)

開催日時:令和3年9月17日(金)から9月28日(火)

開催場所:一

出席者:須賀委員長、名手委員、黒澤委員、小林委員
神谷委員、田口委員、萩原委員

欠席者:なし

議題・決定事項:指定管理者の評価について(令和2年度実績・令和3年度計画)

《所管課》

教育委員会 西図書館

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	A	A
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)	B	C	C
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)	A	A	A
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	B	B
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	B	B
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	B	B
⑬高齢者サービス	B	B	B
⑭多文化サービス	B	B	B
⑮地域・行政資料サービス	B	B	B

指定管理者 記述

- ①窓口業務に関しては、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の中、利用者が利用しやすいように館内のレイアウト変更等を行った。フロアスタッフが、自動貸出機、自動返却機、予約棚システムの利用案内を積極的に行い、利用者の待ち時間の短縮、業務の効率化を図った。
- ②新型コロナウイルス感染拡大防止対策による臨時休館、閉館時刻の変更があり業務が変則的となったが柔軟に対応できた。
- ③利用者からの問い合わせに対して、利用者の目的や要望を正確に聞き取ることに注意し、自館の所蔵資料の案内だけではなく、他館の資料案内や、関連機関の紹介も意識して行った。
- ⑥北図書館2階のAVコーナーは利用者の利便性の向上と防犯のため1階フロアに移設した。
- ⑦レファレンスサービスに関しては、昨年に引き続きレファレンス処理表の作成を行い、職員間の協力体制を密にすることで問い合わせに迅速に対応できるよう努めた。
- ⑧新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため予定していた事業が中止になった。中央図書館は課題解決サービスの事業をオンラインで開催した。電子書籍サービスを開始し、新しい生活様式に沿ったサービスを提供した。
- ⑩児童サービスに関しては、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のためおはなし会や予定していた事業が中止になった。
- ⑫ハンディキャップサービスに関しては、中央図書館に「船橋市福祉サービス公社」の職員から要望を受け、利用する際には、事前に読みたい資料のリクエストを伺い、対面朗読室にて選んで貸出する手順をとるようにした。
- ⑬高齢者サービスに関しては、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。中央図書館でのシニア向けICT講座は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため中止した。
- ⑭外国語の利用案内を外国語図書資料付近に掲示し利用促進を図った。
- ⑮行政支援サービスは、西図書館経由で、船橋市職員用のオンライン掲示板を利用して各課に中央図書館メインホールの活用を周知した。

所管課 記述

評価をAとした項目

【①(全館共通)】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策や、休館期間中の臨時窓口の設置など不測の事態にも適切に対応していた。新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用し、令和3年3月に中央・東・北図書館に予約棚システムを導入した際は、システムの導入に併せて館内の一部レイアウト変更を行ったほか、予約棚システムを案内するスタッフを一時的に配置するなど利用者が快適に予約棚システムを利用できる環境整備に努めた。

また、北図書館の大規模改修工事による臨時休館期間中は、北図書館に臨時窓口を設置して、予約資料の受付や貸出・返却など、一部の業務について行っていたほか、北図書館AVコーナーの資料のうち、DVDの一部を中央図書館に一時的に移管することで、休館期間中もDVDの貸出が行えるよう対応したことや、北図書館業務であった県内他自治体との相互貸借の連絡対応を東図書館にて実施するなど、サービスの低下を防ぐための取り組みがみられたため、要求水準・提案水準を上回る。

【②(全館共通)】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による臨時休館の周知などの対応は適切であり、直営館との連携対応もしっかり行われていたため、要求水準・提案水準を上回る。

【⑥(北)】2階から1階にAVコーナーを移設したことで、利便性や防犯性の向上を図っており、要求水準・提案水準を上回る。

評価をBとした項目

【⑨(東)】年度当初の一時的な期間ではあったが、経験の浅い職員が資料選定の担当職員となったうえ、その職員に対しての異動に伴う引き継ぎ不足も見受けられた。十分な引き継ぎ体制をとれるよう徹底するほか、中央・北図書館を含めた指定管理3館でのフォロー体制の確立を願いたい。

評価をCとした項目

【④(東)】東図書館敷地内での移動図書館車の物損事故について教育委員会への報告が漏れている事案があったため、評価をCとした。

評価委員会 記述

A評価とした項目

【①(全館共通)】新型コロナウイルス感染拡大防止対策や休館期間中の臨時窓口の設置など、不測の事態にも適切に対応していた。また、予約棚の導入がスムーズに進み、これに伴うレイアウト変更によって利用しやすくなったことを評価する。利用者の利便性向上と共に、カウンター作業も省力化されたと思われるので、一人一人の利用者に対するきめ細やかな対応がよりいっそう進むことを期待する。リクエストについては日常的な処理だけでなく、何が対応できなかったかについて、市民に説明する責任があることに留意された。

【①(中央)】駐車場の2時間利用券発行の手続きについて、待ち時間の短縮と個人情報リスク軽減に努めたことについて評価する。

【②(全館共通)】新型コロナウイルス感染拡大防止対策や休館期間中の臨時窓口の設置など、不測の事態にも適切に対応していた。休館等の利用者への周知に関して、館内掲示、SNS、直接の声掛けなどの対応は適切かつ丁寧に行われたと評価できる。

【⑥(北)】AVコーナーを2階から1階に移設したことで、利便性や防犯性の向上を図ったため評価をAとした。また、北図書館が工事期間は一部のDVDを中央図書館に配置し、貸し出しが行えるようにしたことを評価する。

B評価とした項目の特記事項

【③(中央・東)】利用者に積極的に声掛けをしている様子が見られた。

【③(東)】館内案内図を掲示したので以前に比べて本を探しやすくなった。ただ現在位置からの示し方が自分の立っている位置と逆の表示になっているのが見にくいと感じた。

【⑤(東)】昨年度行われた学習室の拡充が本格運用され、利用者の利便性が向上したことを評価できる。しかし座席数は増えたものの、サービス内容は従来からの閲覧席の提供と変わらず受験勉強等の利用が中心で、学習スペースを置くことに対し、図書館側からの積極的な意味づけは見いだせなかった。公共図書館運営における学習室のあり方については図書館界にさまざまな意見があり、大学図書館ではラーニング commons などの新しい学習スペースが出現していることを考慮すると、所管課・指定管理者共に、学習スペースを図書館サービスの中でどのように活用していくのかというアイデアや企画を合わせて提示してもらいたい。

【⑦(全館共通)】レファレンスは量的評価よりも質的评价がふさわしい分野であるので、数値は、経年変化を示す材料として捉えた。年によって調査回答件数に大きな差があること、調査内容が郷土史分野に偏っており、課題解決型サービスとしての展開が不十分であることが気になった。

【⑦(東・北)】パスファインダーのテーマや情報源の選定において工夫の余地がある。

【⑧(全館共通)】①コロナ禍において、オンライン講座の実施などできる限りの工夫をしたことが伺える。展示については、自然科学分野など、より幅広いテーマを取り上げてもらいたい。しかし業務仕様書等で明確な指示がないことから、評価には反映していない。

②図書館の入り口付近に置かれている資料展示は、年々より工夫がされている。

【⑨(全館共通)】①貸出以外の調査などの利用、非利用者のニーズ、潜在的な社会的ニーズなども勘案して、どのような蔵書構成を行ったのか、より具体的な内容の報告が望まれる。なお令和2年度事業報告書から、収集冊数の実績が報告されていない。蔵書構成の計画や評価において、分野別の比重だけでなく、その実数も勘案すべきである。

②地域の年齢別人口をグラフ化し、特性を明らかにした点は評価できるが、蔵書構成への反映についての記述がほとんどなく、データが十分に活用されているといえない。

③公民館図書室職員との読書傾向の情報交換などを通して、市民の身近にある公民館図書室の蔵書を考慮して、さらに利用しやすくなった点は評価できる。

【⑩(中央)】育児コンシェルジュの6月以降の継続実施は、親と子と本を繋ぐという意味でも大いに価値あることだと考える。

【⑪(全館共通)】YAコーナーのコミュニケーションボードは自分以外の人の考えを知り自分自身に振り返って考えるのに役に立っていると思われる。

【⑫(中央・東)】中央・東とも、2年連続して、宅配回数や貸出実績の減少が続く傾向にある。サービスの減少そのものよりも、分析や対策の報告がなされていない点が問題である。

【⑭(全館共通)】多言語サービスの取り組みが中心で、多様な文化の紹介といった視点からの取り組みが少ない点が気になった。しかし業務仕様書にも具体的な指示はなく、指定管理者が取り組みにくかったことは理解できるので、今後の充実を期待する。

【⑮(全館共通)】地域の歴史ある写真のデジタル版の公開が行われた点を評価する。行政資料に関しては詳しい報告が見られないが、業務仕様書に明確な指示がなく、指定管理者が取り組みにくいことも理解できるため、所管課と調整を進めることを要望する。

【⑮(北)】郷土かるたを完成させたことは、ボランティアとして関わった地域住民にとっても、地域や図書館の役割を理解する良い機会だったと思われる。

C評価とした項目

【④】突発的な巡回中止の際にホームページへの掲載の他、市内図書館や公民館等図書室に連絡する、施設工事の場合、各ステーション管理者と連携して停車位置を変更するなど、連絡調整を細かく行っていることは、市民へのサービスを維持し続ける姿勢が昨年に引き続き評価できる。しかし、移動図書館車の物損事故について報告を怠っていた件は、安全管理の点で要求水準を下回っていると判断した。

(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	B	B

指定管理者 記述

①中央図書館は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため育児コンシェルジュは、6月から再開した。船橋小学校と「おはなし給食」の展示を行った。東図書館は、「調べる学習ガイド」を作成し、見本を市内小中学校に配布し、希望のあった学校へは必要部数送付した。北図書館は、課題解決型サービスの事業として、ららぽーとで開催された「スマートライフプロジェクト」のイベントに参加した。オンラインで「パパママ向け読み聞かせ講座」を開催した。

②東図書館に学校連携本部を設置し、学校司書研修会へ講師を派遣した。教育委員会指導課と連携し、三咲小学校と小室中学校にて研修内容の一部を実地にて行い、研修会当日に2校の報告をした。

所管課 記述

【②(東)】昨年度まで未実施となっていた「学校連携本部」について設置され、学校司書研修会への講師派遣や市内小中学校への講演者紹介事業の案内送付等が実施されており、要求水準・提案水準と同等である。

評価委員会 記述

B評価とした項目の特記事項

【①(全館共通)】①パスファインダーおよび学年別ブックリストの作成と、「調べる学習ガイド」を作成し、希望する小中学校に配布したことは評価できる。子供達は自宅学習を余儀なくされた期間もあり、自分で調べるための方法をわかりやすく解説してあった「調べる学習ガイド」は子供の読書活動を支援するものになったと思う。当初の計画通り、市内小学校の全3年生に配布出来れば、なお良かったと思う。

【①(北)】大規模改修工事の閉館期間中でも図書館以外の場で子供の読書推進に尽力されたことを評価する。

【②(全館共通)】①市内の児童生徒がもっと気軽に図書館に通うことができるようにするために、今後さらに船橋市全体の小中学校に積極的に啓発活動を行っていただきたい。そういった意味でも、東図書館に設置された学校連携本部の役割はより大きくなると考える。学校司書向けの研修の提案や研修会に向けた環境整備を実施したことは、学校司書の力量を押し上げ、子供達の読書活動推進に関わってゆくものであるため、大いに評価できる。今後も継続しての実施をお願いしたい。

②小中学校の授業や行事で必要となる講師の紹介を行ったことは、教育現場の多忙さを思うと一助になると思われ、学校との連携として評価したい。

【②(北)】特別支援学校での絵本の読み聞かせの回数が増えていることを評価する。今後、安定的な連携関係が維持されることを期待する。

(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	B	B
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

①各館とも引き続きホームページやTwitterにて情報提供する以外に、図書館事業の際にはチラシ、ポスターを作成して、近隣小学校や施設へ配布や掲示を依頼し広報活動を行った。

②船橋よみうり、ちいき新聞、「FUNABASHI CITY NEWS LETTER」等に積極的に情報提供を行った。

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

B評価とした項目の特記事項

【①(全館共通)】ホームページやTwitterによる情報発信がなされているが、図書館からの一方向的なサービス案内が主流であり、情報発信の内容にさらなる工夫が必要である。同時にホームページやTwitterはもともと図書館に関心がある人に届く情報であるので、普段図書館に興味がない人にも届く「広報ふなばし」、コミュニティペーパー、ポスターなどの活用にも力をいれてもらいたい。来館者数や滞在時間をむやみに増やせない事情から、広報活動に制約があったことは理解できるので、今後の広報強化を期待する。

【②(全館共通)】A評価には至らないものの、図書館来館者に対し、デジタルサイネージやポスター・ちらしなど、多様な手段を通じた広報を行っている点を評価する。未利用者への情報発信についてはI-2-(2)に記載する。

(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				
①図書整理日には、各館ともミーティングや研修を行い、職員間の情報共有とスキルアップをする時間を持った。消防訓練、AED講習を行った。指定管理3館合同で中央図書館で船橋警察署から講師を招いての防犯訓練を行った。 ②各館とも利用者目線と安全性を意識した巡回に加え、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、館内の閲覧席は距離を空けての配置、施設の入口にはアルコール消毒液を設置、職員巡回時にはマスク着用の御声掛け等を行った。				
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				
B評価とした項目の特記事項 【①(北)】A評価には至らないが、電子書籍サービスの担当館として、館内整理日を活用して、他館職員に対する研修を行い、新規サービスのスムーズな導入を図った点を評価する。 【②(全館共通)】館内の閲覧室の距離を空けた配置や消毒液の設置など、適切に行われたと評価する。 【②(中央・東)】日常的な利用活動の観察や利用者からの申し入れをもとに、予約棚や自動貸出機のそばに荷物置台を設置するなどの改善を行った点を評価する。				

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				
館内常設のご意見箱、窓口業務、ホームページからのお問い合わせ等により、ニーズの把握に努めている。北図書館の2階の会議室を多目的室に変更し、事業等が無い日は通年学習スペースとして利用者に開放した。				
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「北図書館の会議室を多目的室に変更」についてはⅢ-(1)-④で評価した。				
評価委員会 記述				
B評価とした項目の特記事項 【①(全館共通)】ニーズの把握のためにwebアンケートとマンション住民に対するアンケートを行ったほか、イベント参加者へのアンケートも行っているが、結果をもとにどのような改善を図るかという点の分析が不十分である。しかしwebアンケート、マンション住民アンケートとも回収件数が非常に少なく、結果の代表性には疑問がある。独自調査だけに依存するよりも、船橋市の実施した「図書館サービスに関する市民意識調査」(2020年12月公表)など、既存の調査やデータの活用を図ることも検討すべきである。令和2年度のwebアンケートの結果については、ホームページ上に結果の公開がなされなかった理由の説明がない点も問題である。来館利用者の行動や申し入れに基づくサービス改善については、I-1-(4)-②で述べたとおりである。 【①(中央・東)】自動貸出機横の荷物台の設置は、利用者にとって必要であり便利になった。				

(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				
<p>例年同様WEBアンケートを実施した。11月7日にららぽーとで開催されたイベント「スマートライフプロジェクト」に北図書館のブースを設置した。「絵本から学ぶSDG's～図書館へおいでよ～」をテーマに関連本の展示やブックトークを行い、図書館を利用したことがない方々に図書館の活動を知ってもらうことができた。1月15日から開始した電子書籍サービスでは、新たな利用者を取り込むことができた。</p>				
所管課 記述				
<p>要求水準・提案水準と同等である。</p>				
評価委員会 記述				
<p>B評価とした項目の特記事項 [全館共通]① 図書館に関するwebアンケートで最も多い利用しない理由は「必要に感じたことがない」というものであり、従来とは異なるアプローチで図書館についての情報を発信する必要がある。しかしSNSについても、広報内容が従来の館内掲示とあまり変わらず、図書館や本に興味のない人に訴える工夫があまり感じられない。要求水準にも具体的な記載がないため、C評価とはしないが、具体的な対応策の検討を望む。 ② ららぽーとのスマートライフプロジェクトにブース出展は、図書館外での利用促進の取り組みとして評価できる。</p>				

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	B	B
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	B	B	B
指定管理者 記述			
<p>①労働基準法等関係法令を順守し、勤務シフトを作成している。会議、事業の開催、職員の担当業務を鑑みて適切な人数を配置している。 ②通常開館時は一般、児童、参考室カウンターには司書資格を有するものを1名以上配置した。 ③今年度の給与については昨年度に引き続き人事評価制度に基づいた定期昇給を行っている。インフルエンザの予防接種に関しては社会保険加入、未加入問わず全員接種を会社として推進している。</p>			
所管課 記述			
<p>評価をBとした項目 【②】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「司書有資格者割合」はI-3-(1)-①で評価した。</p>			
評価委員会 記述			
<p>B評価とした項目の特記事項 【①(全館共通)】労働基準法等の関連法令違反のレベルではないためB評価とするが、連休や有給休暇の取得、時間外労働の改善を望む。 【②(中央・東)】図書館経験年数で、中央図書館は0～1年が40人中12人で割合は全体の30%となっており、東図書館は0～1年が34人中14人で割合は全体の41%となっていることから、離職者が多いのではないかと推察する。年度当初と年度末に新規採用職員が多くなれば通常どおりの業務を維持するのは大変で残る職員に負担が増し、入替のための人件費もかかっている。定着率を上げる取り組みをしてもらいたい。 【②(東)】一般の図書館の館長や類似施設の管理者を勧案すると、館長の図書館経験年数が短い。そのため東図書館に経験の豊富な職員を重点的に配置するなどの配慮が必要であると思われるが、経験年数別の配置人数を見る限り、他の図書館と比べて配慮がなされていると言えない。逆に、一時的なものにとどまったとはいえ、人員不足により、司書資格者配置が不十分な状態にあったことは問題である。今後の人事を通じて配慮がなされることを望む。 【③(全館共通)】雇用人数に比べて人件費の総額が少なく、全体として賃金のレベルが低いように思われる。今後も継続して改善を望む。</p>			

(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>館長は図書館の運営に関する最高責任者である。所管する図書館の職員のみならず、公民館図書室・近隣小中学校または地域との連携を構築することを目標とした。館長代理は、館長不在時には館長の代行ができる人材を配置している。館長代理交代の際には、引継ぎの期間を十分に取り、スムーズに業務が遂行できるようにした。</p>			
所管課 記述			
<p>要求水準・提案水準と同等である。</p>			
評価委員会 記述			
<p>B評価とした項目の特記事項 【①(東)】館長の図書館経験年数の短さをフォローするための人員配置については、I-3-(1)-②に記載した。</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>①弊社実施の各種研修のみならず、千葉県立公共図書館主催の研修にも可能な限り参加するようにしている。新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため研修が中止になることがあったが、可能な限り参加した。eラーニング研修の活用もした。</p> <p>②新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため在宅勤務を行った際に、各業務担当者はマニュアル作成を行った。</p> <p>③接遇に関しては、都度朝礼等で指導を行っている。本社の接遇向上プロジェクトチームによるチェックが指定管理3館で予定されていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため延期となった。</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>B評価とした項目の特記事項</p> <p>【①(全館共通)】事業計画では様々な研修への参加が予定されているが、その内容は指定管理者本社の主催する研修と県立図書館主催がほとんどで、要求水準にある日本図書館協会をはじめとする外部の専門団体への研修参加の予定及び実績がない。今後は要求水準に見合った研修機会の拡充を求めたい。当該年度については、コロナ禍により予定された外部研修の多くが中止または縮小となったが、事業報告書に、研修中止に伴う受講者へのフォローの記載がない。新型コロナウイルス感染拡大という状況を勘案し、C評価とはしないが要求水準を満足しているとは言えない状態である。</p> <p>【②(全館共通)】指定管理者のノウハウにもかかわるため、さまざまなマニュアル類を個別に確認できていない。日常的な運営に大きな問題がないことから、評価委員会として、必要なマニュアルが整備されているものと推測するに留める。詳細は所管課による評価にゆだねる。</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	B	B
指定管理者 記述				
身だしなみチェック表を弊社で作成しており、定期的に身だしなみを確認している。勤務に従事する際は制服を着用し、名札をすることを必須としている。				
所管課 記述				
令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴い利用者アンケートは実施されなかったが、所管課職員が指定管理館に訪問した際にも接遇力の低下は見られなかったことから、要求水準・提案水準と同等であるものとし、評価をBとする。				
評価委員会 記述				
<p>B評価とした項目の特記事項</p> <p>【①(全館共通)】委員の日常的な利用の範囲内で、身だしなみや言葉遣いについて特に問題になるところは感じられなかった。新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底するため、利用上の注意の遵守を求める場面も多かったと思われるが、利用者からの大きなクレームもなく、丁寧な対応がなされたものと推測できる。</p>				

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	B	B
指定管理者 記述				
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職員を出席させて、情報共有に努めている。参加している会議は、館長会議(第2水曜日)、サービス担当者会議(第4水曜日)、資料収集担当者会議(毎週金曜日)、児童サービス担当者会議(第1、3木曜日)、企画担当者会議(第2金曜日)、館報会議(不定期)および公民館図書室等業務連絡会(第2木曜日)である。各図書館の管轄する公民館図書室には定期的に訪問し、勤労市民センターとは、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良好な関係を築いている。中央図書館は、八千代市立中央図書館との交換展示を行った。				
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				
B評価とした項目の特記事項				
【①(全館共通)】実質的な活動内容は低調な面もあるが、新型コロナウイルスの感染拡大というやむをえない事情もあったため、B評価とした。				

(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				
①昨年度に引き続き、中央図書館では、船橋市本町通り商店街組合主催、春と秋の「きらきら夢ひろば」の会議に参加した。新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため春・秋ともに「きらきら夢ひろば」は中止となった。船橋小学校とは、「おはなし給食」のパネル展示も昨年に引き続き行った。東図書館では、習志野台第二小学校の学校評議員会に出席した。北図書館は、三咲小学校の学校評議員を行っており、学校教員や自治会連合会長、社会福祉協議会長ほか地域の人々との情報共有に努めている。 ②各館地域の情報コーナーを設置している。市民協働課、文化課との連携、学校だよりの掲示等やチラシ、リーフレットを置き、利用者に市民活動の紹介を行った。				
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				
B評価とした項目の特記事項				
【①(全館共通)】情報交換や活動紹介に留まるなど、実質的な活動内容には低調な面もある。しかしコロナ禍で多数への呼びかけが出来ず、また先がなかなか見通せない状況においても、各館が工夫して取り組みを行った点は評価できる。 【①(中央)】地元の呉服店の方や船橋市在住の書籍著者の方を講師に迎え、オンラインを利用した講座を実施したことは評価できる。また、船橋市在住の講師を迎えてのごきん刺しの講座も、決断が難しかったと思うが、十分な感染防止対策を講じた上で実施したと思われ、参加者の感想も大変満足との結果に終わり、図書館の真剣な取り組みの様子が伺える。 【①(東)】ふなばし街あるきネットワークや、船橋市在住の心理カウンセラーを講師に迎え、屋外での講座やオンラインを利用した講座などを実施したことは評価できる。 【①(北)】コロナ禍と大規模改修工事が重なり図書館が使用できなくても、船橋市在住の音楽家を迎えておはなし会とコンサートを実施したのは、決断が難しかったと思うが、十分な感染防止対策を講じた上で実施したと思われ、参加者の感想も大変満足との結果に終わり、図書館の真剣な取り組みの様子が伺える。 【②(全館共通)】実質的な活動内容は低調な面もあるが、新型コロナウイルスの感染拡大というやむをえない事情もあったため、B評価とした。				

(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	B	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	段階外	段階外	段階外
指定管理者 記述				
<p>①西図書館経由で依頼のある調査についての協力、また船橋市の各会議の関しては担当の職員を出席させている。</p> <p>②中央図書館では、西図書館経由で船橋市職員用のオンライン掲示板を利用して各課に中央図書館メインホールの活用を周知した。東図書館では、引き続き「船橋ロケーションガイド”ふなばし撮おりゃんせ”」の広報課のパネルを展示し、船橋市の取り組みを利用者に紹介した。</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>B評価とした項目の特記事項</p> <p>【②(全館共通)】西図書館経由で船橋市職員用のオンライン掲示板に図書館活用について情報発信を行ったことを評価する。図書館は、市民が最も多く利用する公共施設であることを市職員に知ってもらい、チラシやポスターの掲示、関連事業の本の展示などを行うことで事業効果を上げる連携が出来ることを伝えてもらいたい。</p>				

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	B	B	B
指定管理者 記述				
新型コロナウイルス感染拡大防止のために一部計画との乖離が発生したが、適切に予算執行をおこなった。				
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				
B評価とした項目の特記事項				
【①(全館共通)】運営上の問題を発生させないために、人件費、委託費、事業費を増やし、修繕費、その他管理費、本社経費のうち削減できる部分については予算を減額している。また、令和3年度予算を策定するにあたり、3月末の実績着地を見込んだうえで経費を調整しており、当該経費の調整についても妥当な水準であると判断した。				

(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				
①各館とも引き続き職員の多能化による業務効率化に取り組んでいる。北図書館は、昨年から継続して業務に対して職員を柔軟に配置する業務テーブルを採用している。				
②新型コロナウイルス感染拡大防止対策により、大半の事業が中止、延期となった。支出では主に、人件費が増加している。				
③代表企業は図書館用品の販売を行っており、ブックーやページヘルパー等の図書館用品を割引価格で購入することができる。文房具や複合機のリースに関しても同様である。				
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「職員の多能化」についてはII-(2)-③で評価した。				
評価委員会 記述				
B評価とした項目の特記事項				
【①②③(全館共通)】経費削減の意識が見られる一方で、必要な経費の支出(例えば修繕費の支出)を見込んでおり、効率的な運営への取組みが見られる。令和3年度予算としては、全体的に問題ない水準であり、妥当な水準であると判断した。				

(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	B	B	B
	②物品等の販売に関する事務及び代金の徴収	B	B	B
	③帳簿の記帳及び保管の状況	B	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)	B	B	B

指定管理者 記述

指定管理3館兼務の経理担当職員の配置を行った。中央図書館に常駐しており北図書館と東図書館も巡回する勤務形態である。経理担当職員が3館を巡回することで情報を共有し、各館にばらつきがあった経理業務も統一される効果が出ている。月毎の経理帳票類は経理担当者が管理し館長が確認の上、本社に送付し、本社の指定管理計算センターで最終確認を行っている。北図書館の大規模改修工事中は北図書館の金庫、経理帳票類は中央図書館にて管理した。

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

B評価とした項目の特記事項

要求水準・提案水準と同等である。各項目について下記の事項を確認し、特段懸念事項はないものと評価した。

【①(全館共通)】経理体制については、職員間での業務の分掌も適切に行われている。

【②(全館共通)】物品の販売及び代金回収についても、職員の間で適切に業務の分掌が行われている。

【③(全館共通)】帳簿の記帳についても、職員の間で適切に業務の分掌が行われている。また、帳簿の保管については、閉館時には金庫にて保管されている。

【④(全館共通)】口座は本社にて管理されている。

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	B	B	B
	②快適な環境を維持するための衛生管理業務の実施	B	A	A
	③警備業務の安全確保及び管理運営	B	B	B
	④計画的・効果的な修繕業務	B	A	B
指定管理者 記述				
<p>月1回、建築物衛生管理技術者の資格を有した、構成企業の社員による巡回点検を実施し、館内全体の設備・机・椅子等の状態を年2回、増し締めと確認をしている。保守点検は点検日を図書整理日を中心に実施している。清掃業務については、開館中の清掃員在籍中はトイレ清掃を中心に実施している。警備業務については、警備員による巡回点検を実施し、異常時は図書館職員に連絡する体制としている。修繕について利用者への影響が最小限になるように緊急対応の場合を除き、図書整理日と休館日に実施した。</p>				
所管課 記述				
<p>評価をAとした項目 【②(東)】前年度もA評価を付した「トイレの臭気に対する消臭機器の導入」が維持されており、要求水準・提案水準を上回る。 【④(北)】以前は通年で利用できる学習スペースが1階のYAコーナーの机に限られていたが、2階の会議室を多目的室に変更し、事業等が無い日は通年学習スペースとして利用者に開放したことで、市内のすべての市立図書館において学習スペースを提供できる体制がとれるようになった。施設・設備の課題に基づいた改善策が実施されており、要求水準・提案水準を上回る。</p>				
評価委員会 記述				
<p>評価をAとした項目 【②(全館共通)】東図書館のトイレの消臭器の設置が継続されていることに加え図書館全体の衛生環境の維持と向上に努めたこと、利用者への影響に配慮した館内消毒のIPM仕様及び建築物衛生管理技術者の資格を有する社員による巡回を継続して実施していることは評価できる。</p> <p>B評価とした項目の特記事項 【③(東・北)】常駐警備員は不在だが、設備員(多くが男性と思われる)の巡回は、男性職員が少ない図書館では心強い。 【④(北)】会議室を多目的室に変更して、事業等がない日に学習スペースとして開放した。アンケートではたびたび市民からの要望もあり、北図書館だけ広い学習スペースが無かったので、大きな変更と評価できる。</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				
<p>開館準備時に業務端末、ICゲート等機器の立ち上げが正常に行われているかの確認を行っている。機器が正常に立ち上がらないときは西図書館のシステム担当者に連絡している。閉館時は機器が正しくシャットダウンされているかの確認を行っている。またサーマルロール紙、トナー等の消耗品の在庫管理も適正に行っている。</p>				
所管課 記述				
<p>要求水準・提案水準と同等である。</p>				
評価委員会 記述				
<p>B評価とした項目の特記事項 【①(全館共通)】西図書館の作成したマニュアルに沿った運用がなされている旨、事業報告に記載されていることをもとにB評価とする。マニュアルの内容までは確認できていないことから、詳細は所管課の評価にゆだねる。 【②(全館共通)】事業報告書に西図書館の作成したマニュアルに沿った運用がなされていること、ならびに事業計画書に、船橋市図書館システム情報セキュリティ実施手順書の確認を行うことが記載されていたことから、B評価とする。しかし評価委員会ではそれ以上の確認はできないため、詳細は所管課の評価にゆだねる。</p>				

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	A	A
	②事故・災害等への対応	B	B	B
指定管理者 記述				
館内の巡回は警備員が巡回する以外に職員も定期的に巡回をしている。職員も書架整理の時には館内の利用者の様子の確認や長時間お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。弊社「危機管理マニュアル」を元に図書館現場に即した危機管理マニュアルを改訂した。別途危機管理のチェック表を職員全員に配布して定期的に確認している。				
所管課 記述				
評価をAとした項目 【①(全館共通)】新型コロナウイルス感染拡大防止対策について、図書の除菌作業や、臨時窓口の設置及び制限付きの開館に係る備品の調達など、速やかに対応されていたため、要求水準・提案水準を上回る。				
評価委員会 記述				
A評価とした項目 【①(全館共通)】①書籍の拭き消毒の実施や巡回時の拭き消毒、清掃員、警備員と密に連絡を取り合うことなど、当初の予想を超えた状況でのできる限りの対応が伺える。新型コロナウイルス感染拡大防止対策について、日々刻々と変化する状況に対して速やかに対応し、利用者へ変更事項の周知や安心安全な利用方法の徹底に尽力されたことから、評価をAとした。 【①(東)】移動図書館者の事故の報告がなされなかった問題は、利用者の安全に影響を及ぼしかねない事案であるが、I-1-(1)-④に記載したため、本項目では評価に勘案していない。				
B評価とした項目の特記事項 【②(中央)】市街地に立地し、地震の際の震度も大きく液状化の可能性も高い。特段の対策をしておくことが望まれる。				

(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				
ご意見には、カウンター等で直接いただくご意見、ご意見箱に投函されるご意見、電話でいただくご意見、「問いマネ」(ホームページ)にいただくご意見がある。どの意見に関しても真摯に向き合い、改善できることに関しては改善を行った。頂いたご意見は月毎にまとめて翌月に西図書館へメールにて報告をしている。				
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				
B評価とした項目の特記事項 【①(全館共通)】アンケートの実施やご意見箱の設置等、利用者の意見を聞く体制は出来ている。ただしアンケートの実施方法の問題点については、I-2-(1)-①で指摘した通りである。 【②(全館共通)】マナーブックの活用、接遇研修など、利用者対応上の注意点を共有し、具体的な取り組みが行われているように思われる。				

(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				
個人情報の取扱いは事故が起きないように各館で工夫をしている。個人情報の保管は施錠できる場所に保管し、保管期限が終了した際には速やかに廃棄し、「廃棄台帳」に記録している。秘密保持義務に関しては、職員に対して、業務上知りえた情報を他人に漏らしたりしない、不当な目的に使用しないということを伝えている。職業体験やインターンシップで受け入れをした際にも伝えている。情報公開を求められた際には、船橋市情報公開条例に基づき、必要な措置を講じることのできるようしておく。				
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				
B評価とした項目の特記事項 【①(全館共通)】事業報告書に個人情報保護監査の受講、研修の実施などが報告されており、事業計画書にも個人情報保護体制について具体的な記述があったことから、B評価とした。				

(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				
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				
B評価とした項目の特記事項 【①(全館共通)】要求水準・提案水準に即して、セルフモニタリングが実施されていることから、B評価とした。しかし要求水準・提案水準に明確な規定がなされていないものの、本来、評価にあたっては、あらかじめ設定した目標に向かって取り組むことが求められることに留意されたい。				

(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やっている。ダンボールは、可燃ごみではなく有価物として回収にまわすようにしている。古紙に関しては動物愛護団体に提供をしている。「事業系一般廃棄物等減量計画書」を作成し、船橋市に提出している。				
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				
B評価とした項目の特記事項 【①(全館共通)】事業報告書及び事業計画書に、電気設備やグリーン購入など、具体的な対策が記載されていたことから、B評価とした。範囲や内容の適切さなど、詳細については所管課の評価にゆだねる。				

(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	B	B	B
指定管理者 記述				
<p>①受領した文書等には受領印を押印後全スタッフに情報を共有している。前年度の文書は施錠できるキャビネットにて保管している。</p> <p>②仕様書上必要とされる資格は館長が所有している。移動図書館に関しては、外部委託先の宮園バス株式会社運転手が所有して業務にあたっている。</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>B評価とした項目の特記事項</p> <p>【①(全館共通)】事業報告書に保管する文書の種類や保管期間について明記されていたことからB評価とした。評価委員会は運用の適正さについては判断できないため、詳細については、日常的に文書管理を監督する所管課の評価にゆだねる。</p> <p>【②(全館共通)】事業報告書に運営に必要な免許・許可・資格の取得について明記されていたことからB評価とした。評価委員会は、その範囲や運用の適正さについては判断できないため、詳細については、所管課の評価にゆだねる。</p>				

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>今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策、北図書館の大規模改修工事があり、変則的な業務体制となったが、中央図書館が指定管理3館の統括図書館として、各業務毎に情報共有し、業務を遂行した。コロナ禍で予定していた事業がほぼ中止となってしまったが、新しい提案事業として電子書籍サービスを軌道に乗せることができた。</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、北図書館の大規模改修工事に伴う休館期間中の臨時窓口の設置【1-(1)-①(全館共通)】、北図書館AVコーナーの移設【1-(1)-⑥(北)】などがあり、利用者の利便性を考慮した事業運営が行えていたことから評価できる項目である。しかしながら、要求水準・提案水準を下回る事項として、移動図書館車の物損事故の報告漏れ【1-(1)-④(東)】があったため、改めて事業運営体制の徹底を願いたい。指定管理者導入後4年目にして指定管理者の提案事業のうち、未実施であった項目が概ね実施済みとなった。既に実施している事業等については、安定した利用者サービスの提供のためにも引き続き継続して事業の実施に努めてもらいたい。また、5年目となる令和3年度は、令和2年度に続きコロナ禍での運営ということを考慮した事業運営が求められる。引き続き新しい生活様式の中での図書館運営という点について意識して、オンラインでの事業開催や電子書籍サービスの利用者ニーズに即したコンテンツの充実等に努めてもらいたい。</p>
<p>評価委員会 記述</p>	<p>① 新型コロナウイルスの感染拡大という状況のもとで、さまざまな制約を受けながらも、利用者の安全管理を徹底し、サービスを継続した点を評価する。令和2年度はコロナ禍で多くの事業が中止となり残念であったが、電子書籍サービスの導入や学校連携本部が設置されるなど、当初提案された事業をスタートすることができた。特に指定管理者が導入を決定していた電子書籍サービスの導入は、西図書館が新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用しコンテンツの充実にも結びつけることが出来たことで、利用が伸びていると聞いている。</p> <p>② オンラインによるサービスの提供の試みや予約棚の導入など、状況に応じたサービスの提案と実施も見られた。船橋市(西図書館)は、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用して、西図書館で導入していた予約棚システムを未設置であった中央・東・北図書館にも導入した。交付金を速やかに活用して、今まさに必要な図書館サービスを全館で展開できたことは、西図書館を直営で残したからこそ出来たことだと思う。</p> <p>③ 北図書館では、大規模改修工事に伴い、例年と異なる業務が発生し、業務運営上の負担が大きかったと思われる。問題なく工事を完了できたこと、臨時窓口の設置など、積極的なサービス提供の姿勢があったことを評価する。</p> <p>④ 法令違反のレベルではないものの、常勤職員の連休の確保、有給休暇の取得状況に問題があり、職員のモチベーションや定着率低下を招くことが危惧される。業務量に見合った職員数の確保を求める。特に、中央図書館は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う一時的なものであったとはいえ、主任と常勤職員の時間外労働時間が長く、有給取得率が低い点が目立った。</p>

II 管理に係る収支予算等

<p>指定管理者 記述</p>	<p>指定管理3館ともに業務の適正化のため、年度当初と年度末にかけて、新規職員採用により人件費が増加した。北図書館の大規模改修工事中、保守点検が無くなり協議の上、指定管理料の減額があった。</p>
<p>所管課 記述</p>	<p>要求水準・提案水準と同等である。</p>
<p>評価委員会 記述</p>	<p>要求水準・提案水準と同等である。</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。今年度も中央図書館の自動扉保守点検は図書整理日、北図書館のエレベーター定期点検は休館日に実施した。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により、開館への影響が大き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。今年度も経年劣化により、更新が必要となっている設備等については、船橋市と問題点の共有をしている。中央図書館の空調設備、東図書館の給排水設備等、経年による故障や、劣化により能力が落ちているため、利用者への影響が出ているため機器の更新を希望する。
所管課 記述	要求水準・提案水準を上回る事項として、前年度にA評価を付した東図書館における「トイレの臭気に対する消臭機器の導入」が維持【(1)-②(東)】されたほか、北図書館においては、2階の会議室を多目的室に変更し、学習スペースとして開放したこと【(1)-④(北)】が評価できる。
評価委員会 記述	【(全館共通)】施設や設備の経年劣化はあるものの、要求水準の範囲内で、図書館運営に必要な維持管理がなされている。施設や設備の経年劣化に伴う改修や新型コロナウイルスの感染拡大に伴う設備の購入などについては、所管課も適正な予算措置を行い、指定管理者の支援を行ってほしい。 【(東)】トイレに消臭器を設置し、衛生環境の向上に努めている。しかし船橋市には、利用者の快適性向上や衛生面での安全性確保の観点からもトイレの改修を行ってほしい。

IV 管理運営に関する計画	
指定管理者 記述	利用者からの要望を把握して改善できる点に関しては早急に改善をおこなった。施設に関することの要望は西図書館とも協議のうえ改善を進めていく方向である。災害やトラブル対応においては危機管理マニュアルに則り全ての職員が緊急時に対応できるように普段からシュミレーションして備えていく。
所管課 記述	新型コロナウイルス感染拡大防止対策について、図書の消毒作業や、臨時窓口の設置及び制限付きの開館に係る備品の調達など、速やかに対応しており、要求水準・提案水準を上回ったことが評価できる【(1)-①(全館共通)】。
評価委員会 記述	新型コロナウイルス感染拡大が続く中で、利用者の安全に配慮した運営がなされていた点は、要求水準・提案水準を上回るものと評価できる。一方、意見や要望への対応については体制ができてはいるものの、実施方法や分析の面で課題が残っている。

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	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度			
		数値	伸長率(29→30)	数値	伸長率(30→R1)	数値	伸長率(R1→R2)				
指定管理館	中央図書館	開館日数	333	334	0%	304	-9%	266	-13%		
		開館時間数	3,152	3,168	1%	2,874	-9%	2,471	-14%		
		うち夜間開館日数	218	221	1%	198	-10%	172	-13%		
		うち夜間開館時間数	654	663	1%	594	-10%	476	-20%		
		夜間開館日・時間	月・火・水・木・金 17:00~20:00	月・火・水・木・金 17:00~20:00		月・火・水・木・金 17:00~20:00		月・火・水・木・金 17:00~20:00			
		登録者数	72,234	70,573	-2%	69,921	-1%	62,898	-10%		
		うち新規	4,457	4,425	-1%	3,845	-13%	3,250	-15%		
		来館者数	572,448	587,572	2%	531,584	-10%	283,947	-50%		
		貸出者数	231,949	237,172	2%	215,897	-9%	161,489	-25%		
		貸出点数	606,155	609,614	1%	553,121	-9%	435,853	-21%		
		一般書	403,531	421,176	4%	387,037	-8%	298,075	-23%		
		児童書	165,697	153,676	-7%	135,122	-12%	111,181	-18%		
		雑誌	34,410	31,924	-7%	28,184	-12%	24,101	-14%		
		視聴覚資料	2,517	2,838	13%	2,778	-2%	2,496	-10%		
		うち学校図書館への貸出点数	件数 23	19	-17%	23	21%	32	39%		
		うち宅配サービスでの貸出点数	回数 42	43	2%	49	14%	23	-53%		
		予約点数	総数 144	140	-3%	164	17%	75	-54%		
		レファレンス件数	総数 146,243	148,757	2%	144,339	-3%	127,289	-12%		
		おはなし会・えほんの会開催	回数 126,780	129,441	2%	126,410	-2%	112,667	-11%		
		おはなし会・えほんの会開催	回数 4,463	10,204	129%	10,400	2%	10,325	-1%		
		おはなし会・えほんの会開催	参加人数 180	182	1%	183	1%	33	-82%		
		備考	参加人数 3,039	3,117	3%	2,819	-10%	175	-94%		
		指定管理館	東図書館	開館日数	333	334	0%	304	-9%	266	-13%
				開館時間数	3,152	3,168	1%	2,874	-9%	2,471	-14%
うち夜間開館日数	218			221	1%	198	-10%	173	-13%		
うち夜間開館時間数	654			663	1%	594	-10%	479	-19%		
夜間開館日・時間	月・火・水・木・金 17:00~20:00			月・火・水・木・金 17:00~20:00		月・火・水・木・金 17:00~20:00		月・火・水・木・金 17:00~20:00			
登録者数	37,319			36,879	-1%	36,265	-2%	33,806	-7%		
うち新規	2,210			2,346	6%	2,032	-13%	1,701	-16%		
来館者数	359,252			370,747	3%	334,201	-10%	217,321	-35%		
貸出者数	190,794			187,114	-2%	170,698	-9%	139,299	-18%		
貸出点数	520,880			503,136	-3%	456,607	-9%	385,910	-15%		
一般書	355,727			345,577	-3%	312,571	-10%	257,810	-18%		
児童書	141,543			134,443	-5%	123,215	-8%	107,958	-12%		
雑誌	21,257			20,893	-2%	18,837	-10%	17,999	-4%		
視聴覚資料	2,353			2,223	-6%	1,984	-11%	2,143	8%		
うち学校図書館への貸出点数	件数 30			33	10%	41	24%	39	-5%		
うち団体貸出点数	回数 331			291	-12%	319	10%	485	52%		
うち宅配サービスでの貸出点数	回数 58			52	-10%	44	-15%	13	-70%		
予約点数	総数 6,127			5,862	-4%	4,839	-17%	4,214	-13%		
レファレンス件数	総数 120			119	-1%	102	-14%	59	-42%		
おはなし会・えほんの会開催	回数 470			418	-11%	285	-32%	146	-49%		
おはなし会・えほんの会開催	回数 101,170			103,043	2%	101,929	-1%	95,382	-6%		
おはなし会・えほんの会開催	回数 85,537			88,328	3%	88,834	1%	84,350	-5%		
おはなし会・えほんの会開催	回数 8,430			10,704	27%	6,966	-35%	4,155	-40%		
おはなし会・えほんの会開催	回数 138			173	25%	174	1%	36	-79%		
備考	参加人数 2,605	3,135	20%	2,827	-10%	269	-90%				
指定管理館	移動図書館	巡回日数	258	257	0%	233	-9%	206	-12%		
		ステーション数	35	35	0%	35	0%	35	0%		
		登録者数	2,895	2,765	-4%	2,703	-2%	2,482	-8%		
		うち新規	150	137	-9%	122	-11%	144	18%		
		貸出者数	15,400	14,816	-4%	12,666	-15%	10,765	-15%		
		貸出点数	59,707	57,658	-3%	49,193	-15%	42,386	-14%		
		一般書	31,006	30,818	-1%	26,805	-13%	22,806	-15%		
		児童書	27,428	25,762	-6%	21,589	-16%	18,936	-12%		
		雑誌	1,273	1,078	-15%	799	-26%	644	-19%		
		視聴覚資料	0	0		0		0			
		予約点数	総数 11,555	11,375	-2%	10,430	-8%	10,982	5%		
		レファレンス件数	総数 7,626	7,450	-2%	7,431	0%	7,979	7%		
		備考	ステーション数に変動なし	年度末のステーション数は34		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			
		指定管理館	北図書館	開館日数	333	334	0%	304	-9%	85	-72%
				開館時間数	3,152	3,168	1%	2,874	-9%	784	-73%
				うち夜間開館日数	218	221	1%	198	-10%	51	-74%
				うち夜間開館時間数	654	663	1%	594	-10%	146	-75%
				夜間開館日・時間	月・火・水・木・金 17:00~20:00	月・火・水・木・金 17:00~20:00		月・火・水・木・金 17:00~20:00		月・火・水・木・金 17:00~20:00	
				登録者数	26,542	26,559	0%	25,979	-2%	23,043	-11%
				うち新規	1,420	1,553	9%	1,328	-14%	403	-70%
				来館者数	314,036	334,910	7%	304,757	-9%	54,997	-82%
				貸出者数	136,768	144,410	6%	131,728	-9%	43,399	-67%
				貸出点数	346,485	360,129	4%	328,181	-9%	104,641	-68%
				一般書	227,338	238,484	5%	220,822	-7%	78,899	-64%
児童書	74,742			78,077	4%	69,508	-11%	17,893	-75%		
雑誌	18,614			17,544	-6%	14,654	-16%	5,311	-64%		
視聴覚資料	25,791			26,024	1%	23,197	-11%	2,738	-88%		
うち学校図書館への貸出点数	件数 18			28	56%	34	21%	5	-85%		
うち宅配サービスでの貸出点数	回数 165			304	84%	545	79%	76	-86%		
予約点数	総数 82			83	1%	57	-31%	67	18%		
レファレンス件数	総数 323			349	8%	273	-22%	305	12%		
おはなし会・えほんの会開催	回数 48,325			51,833	7%	51,889	0%	52,642	1%		
おはなし会・えほんの会開催	回数 39,525			42,907	9%	44,018	3%	42,946	-2%		
おはなし会・えほんの会開催	回数 1,717			6,021	251%	7,764	29%	5,469	-30%		
おはなし会・えほんの会開催	回数 144			183	27%	188	3%	15	-92%		
備考	参加人数 2,084			2,721	31%	2,742	1%	191	-93%		
直営館	西図書館			開館日数	333	334	0%	304	-9%	266	-13%
		開館時間数	3,152	3,168	1%	2,874	-9%	2,471	-14%		
		うち夜間開館日数	218	221	1%	198	-10%	172	-13%		
		うち夜間開館時間数	654	663	1%	594	-10%	476	-20%		
		夜間開館日・時間	月・火・水・木・金 17:00~20:00	月・火・水・木・金 17:00~20:00		月・火・水・木・金 17:00~20:00		月・火・水・木・金 17:00~20:00			
		登録者数	28,783	31,787	10%	34,800	9%	35,625	2%		
		うち新規	5,299	4,960	-6%	4,551	-8%	3,135	-31%		
		来館者数	383,688	398,963	4%	370,926	-7%	215,653	-42%		
		貸出者数	181,379	186,994	3%	176,185	-6%	139,196	-21%		
		貸出点数	440,291	448,422	2%	423,249	-6%	353,594	-16%		
		一般書	277,074	286,257	3%	271,163	-5%	220,906	-19%		
		児童書	137,753	136,368	-1%	126,938	-7%	111,020	-13%		
		雑誌	20,473	21,120	3%	19,539	-7%	17,292	-12%		
		視聴覚資料	4,991	4,677	-6%	5,609	20%	4,376	-22%		
		うち学校図書館への貸出点数	件数 32	32	0%	34	6%	8	-76%		
		うち宅配サービスでの貸出点数	回数 292	317	9%	406	28%	159	-61%		
		予約点数	総数 2	3	50%	24	700%	20	-17%		
		レファレンス件数	総数 5	4	-20%	105	2525%	100	-5%		
		おはなし会・えほんの会開催	回数 108,450	116,604	8%	117,032	0%	109,947	-6%		
		おはなし会・えほんの会開催	回数 98,944	105,616	7%	108,363	1%	100,456	-6%		
		おはなし会・えほんの会開催	回数 7,144	9,258	30%	7,270	-2%	5,210	-28%		
		おはなし会・えほんの会開催	回数 144	167	16%	168	1%	26	-85%		
		備考	参加人数 3,508	3,818	9%	3,684	-4%	191	-95%		

※「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

期間	開館状況
4月1日~4月9日	臨時休館(臨時窓口あり)
4月10日~5月31日	臨時休館(臨時窓口なし)
6月1日~6月7日	開館(臨時窓口のみ)※全日17時まで
6月8日~1月8日	開館※通常時間
1月9日~3月31日	開館※平日19時まで

		雑誌	2,761	2,761	0%	2,478	-10%	1,946	-21%
		視聴覚資料	503	503	0%	281	-44%	229	-19%
	予約点数	総数	23,441	23,441	0%	23,333	0%	22,094	-5%
		うちインターネット	19,969	19,969	0%	19,732	-1%	18,641	-6%
	備考								
西部公民館	開館日数		281	281	0%	256	-9%	228	-11%
図書室	開館時間数		1,686	1,686	0%	1,920	14%	1,710	-11%
	登録者数	総数	1,062	1,062	0%	1,479	39%	1,605	9%
		うち新規	190	190	0%	166	-13%	116	-30%
	貸出者数		15,977	15,977	0%	15,289	-4%	13,022	-15%
	貸出点数	総数	40,882	40,882	0%	39,993	-2%	35,306	-12%
		一般書	23,954	23,954	0%	23,277	-3%	19,952	-14%
		児童書	15,233	15,233	0%	15,179	0%	14,010	-8%
		雑誌	1,249	1,249	0%	1,109	-11%	1,060	-4%
		視聴覚資料	446	446	0%	428	-4%	284	-34%
	予約点数	総数	12,397	12,397	0%	13,833	12%	15,040	9%
		うちインターネット	11,437	11,437	0%	12,591	10%	13,916	11%
	備考								
浜町公民館	開館日数		112	112		254	127%	227	-11%
図書室	開館時間数		840	840		1,905	127%	1,703	-11%
	登録者数	総数	130	130		309	138%	435	41%
		うち新規	130	130		179	38%	126	-30%
	貸出者数		3,876	3,876		11,239	190%	10,468	-7%
	貸出点数	総数	11,343	11,343		30,945	173%	32,505	5%
		一般書	4,653	4,653		12,853	176%	12,150	-5%
		児童書	6,448	6,448		16,964	163%	19,311	14%
		雑誌	178	178		912	412%	856	-6%
		視聴覚資料	64	64		216	238%	188	-13%
	予約点数	総数	2,795	2,795		9,837	252%	12,373	26%
		うちインターネット	2,394	2,394		8,630	260%	11,404	32%
	備考		11月1日オンライン化						
北部公民館	開館日数		90	90		259	188%	228	-12%
図書室	開館時間数		675	675		1,943	188%	1,710	-12%
	登録者数	総数	49	49		100	104%	138	38%
		うち新規	49	49		51	4%	37	-27%
	貸出者数		755	755		2,398	218%	2,132	-11%
	貸出点数	総数	1,804	1,804		5,820	223%	6,019	3%
		一般書	1,226	1,226		3,826	212%	3,354	-12%
		児童書	538	538		1,807	236%	2,500	38%
		雑誌	33	33		172	421%	135	-22%
		視聴覚資料	7	7		15	114%	30	100%
	予約点数	総数	449	449		1,602	257%	2,296	43%
		うちインターネット	356	356		1,270	257%	1,920	51%
	備考		12月1日オンライン化						
大穴小学校	開館日数							7	
市民図書室	開館時間数							42	
	登録者数	総数						17	
		うち新規						17	
	貸出者数							120	
	貸出点数	総数						307	
		一般書						160	
		児童書						134	
		雑誌						12	
		視聴覚資料						1	
	予約点数	総数						70	
		うちインターネット						38	
	備考							3月17日オンライン化	

期間	開室状況
4月1日～4月9日	臨時休室(臨時窓口あり)
4月10日～6月1日	臨時休室(臨時窓口なし)
6月2日～6月15日	開室(臨時窓口のみ)※全日17時まで
6月16日～1月8日	開室※通常時間
1月9日～3月31日	開室※全日17時まで