

船橋市図書館 指定管理者評価票

《評価対象期間》

令和3年4月1日～令和4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5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
	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

任期: 令和4年4月30日から令和6年3月31日まで

《評価委員会審議記録》

令和4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: 令和4年5月10日(火) 午前10時00分～午前11時15分

開催場所: 船橋市西図書館 3階 多目的室

出席者: 齊藤委員長、小高委員、黒澤委員、
神谷委員、鈴木委員、鎌田委員

欠席者: 青島委員

議題・決定事項: ①委員長の選出

委員の互選により、齊藤委員が委員長に選任された。
また、齊藤委員長より黒澤委員が職務代理者として指定された。

②船橋市図書館の概要

船橋市図書館の概要について事務局及び指定管理者から説明があった。

③評価の概要について

事務局から評価の概要について説明があった。

④指定管理者の評価方法及び評価基準、評価の進め方について

評価委員会における指定管理者評価の実施方法について、審議を経て決定された。

令和4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: 令和4年8月22日(月) 午後2時00分～午後3時30分

開催場所: 船橋市西図書館 3階 多目的室

出席者: 齊藤委員長、小高委員、黒澤委員、
神谷委員、鈴木委員、鎌田委員

欠席者: 青島委員

議題・決定事項: 指定管理者の評価について(令和3年度実績)

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。

令和4年度第3回船橋市図書館指定管理者評価委員会

開催日時:令和4年9月26日(月) 午後1時55分～午後2時40分

開催場所:船橋市西図書館 3階 多目的室

出席者:齊藤委員長、小高委員、黒澤委員、青島委員
神谷委員、鈴木委員、鎌田委員

欠席者:なし

議題・決定事項:①指定管理者の評価について(令和3年度実績)
前回会議における整理の基ついて更なる審議を行い、
指定管理者の評価を決定した。
②第2期指定管理者の評価方法について
事務局から第2期指定管理者の評価方法について説
明があった。

《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	B	B
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	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	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	A
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	A
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、中央図書館では、施設機器にウイルス不活化コーティング剤の塗付など利用者が安心して利用しやすいように対応。各図書館では、フロア職員が、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緊急事態宣言、まん延防止等重点措置が引き続き発出されるなか、安定した業務運営ができた。
- 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。
- ④巡回前の車両点検を欠かさず実施し、不備の無いように努めた。各ステーションで施設工事が行われる際は安全を考慮した上で対応し、停車位置変更の際は告知した。突発的に巡回中止があった際はホームページのお知らせ掲載と市内図書館、公民館図書室等へ周知し対応した。
- ⑤新型コロナウイルス感染拡大防止のために、席数を減らし座席の間隔を開けて運用した。イベント開催時には会場として使用し、来館者増加につなげている。
- ⑥利用者の利便性と防犯のため北図書館2階から1階フロアに移動したAVコーナーは安定稼働している。
- ⑦レファレンスサービスに関しては、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。レファレンス協同データベースに入力して4図書館で情報を共有した。レファレンス受付件数も増加した。(令和2年度は北図書館の大規模修繕のため令和元年度と比較して)
- 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の一部に中止があったものの、オンライン講座やSNSを活用した講座等を開催し、新しい生活様式に沿ったサービスを提供した。
- ⑨コロナ禍の影響で出版流通状況が変化する中、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。図書館資料選定、公民館図書室等資料選定等の担当者を配置し、各担当同士、公民館図書室等職員とも連携を取り、選定・収集、管理に努めた。
- 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一部事業が中止となったが、本とおはなしの会やえほんの会、育児コンシェルジュの子育て広場には多くの利用者が参加し、子どもの読書活動推進につなげた。
- ⑪青少年サービスは、指定管理館3館共通でコミュニケーションボードの設置、中央図書館におけるYAアンケート(年4回)・「ワーカージット講座」実施、東図書館のYAだよりの発行など活発にサービスを展開した。
- ⑫ハンディキャップサービスに関しては、指定管理館3館とも宅配サービスを継続実施、また北図書館では対面朗読室も着実に利用されている。
- ⑬高齢者サービスに関しては、講座「よみうり回想サロン」の開催、およびデジタルデバインド解消を目的にシニア向けICT講座を実施した。
- ⑭多文化サービスは、日本語を母語としない利用者に多言語の利用案内を修正作成し、外国語資料棚付近に掲示等して活用した。
- ⑮地域・行政資料サービスは、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、複数回いろいろなテーマで展示を実施した。

所管課 記述

評価をAとした項目

【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開館時間変更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。

評価をBとした項目

【①(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「本とおはなしの会やえほんの会」はI-(2)-①、「よみうり回想サロン」はI-1-(1)-⑧、「中央図書館メインホールの活用」はI-4-(3)-②で評価した。

評価委員会 記述

評価をAとした項目

【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開館時間変更の周知などの対応や、西図書館との連携がしっかり行われた。また、蔵書点検を館ごとに休館日をずらして行ったことを評価する。その際、利用者への周知や点検業務も支障なく実施できていた。コロナ禍でクスター施設にならなかったことも評価する。

【⑧全館共通】展示事業は、大展示、YA、ビジネス展示、ミニ展示、児童展示とも月ごとに時事や季節に応じた本を集められており、展示の方法も思わず手に取ってもらえるよう工夫している。また、各館に企画担当責任者を置き、多様な継続事業のほか新規事業も開催している。アンケート調査でも好評を得ており、図書館利用に繋がっている。新しいサービスとして電子書籍サービスが行われ、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策と相まって市民に利用されるようになっている。今後、市民のニーズを反映したコンテンツ収集に努めてもらいたい。

【⑩全館共通】青少年サービスでは、生徒たちからのアンケートやコミュニケーションボードの活用による参加型が活かされている。「おすすめ本」には読んでもらえるようポップを付けるなどYAコーナーは毎年改善され、狭いながらもいつも青少年が座っていて居心地の良い空間になっている。

B評価とした項目の特記事項

【①全館共通】窓口業務を含め、各図書館サービスが滞りなく進められている。また、各図書館に特色や役割を持たせているが、その点もうまく機能している。これまでの実績を踏まえ、手堅いサービス実績となっている。また、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っていることから利用者がスムーズに利用できている。図書館も行政サービス業であり、今後も来館者＝ゲスト(市民)が求めるものを提供し、快適な時間を過ごしてもらう工夫を毎日積みかさねる努力が必要である。

【④東図書館】移動図書館も利用が増加している。巡回するステーションの利用状況を考慮した図書が工夫されて積載されている。ブックスタートやセカンドブックを移動図書館でも手渡す取り組みも良い。工事によって巡回出来ないステーションに変わり近隣に駐車場所を確保したり、天候による巡回中止のときの周知など柔軟に対応している。

【⑤全館共通】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策や室内の巡回も適切である。また、市民からの要望が多い学習室のスペースを増すように努力していることを評価したい。なお、ピーク時の座席数の不足が慢性的な課題となっている。コロナ禍でやむを得ないことはあったが、利用者が豊富な座席数を求めていることが複数のアンケート結果に共通している。また、調査研究や学習を含めた滞在型のニーズが大きいことから、今後の取り組みに期待する。

【⑦全館共通】レファレンス・サービスでは、司書の配置は適切である。また、レファレンスの受付件数も増えている。レファレンスの事例報告もなされているが、レファレンスの実績をより高めるため、レファレンス記録の取り方の再考が必要である。また、自動貸出機や予約棚の利用が増えていることを踏まえながら、今後も利用者が気軽に相談しやすい雰囲気づくりを続けてもらいたい。

【⑨全館共通】資料収集の重要な役割としての選書会議が毎週4館合同で行われ、西図書館の意向や各指定管理館からの要望なども直接話し合われることが良いと思う。担当の公民館図書室にも定期的に出向き担当者からの相談や要望を聞くなど運営に関わっているのも良い。

【⑮全館共通】地域・行政資料サービスでは、西図書館経由で船橋市職員用オンライン掲示板で各課が行っている事業のPRを図書館で支援できることを呼びかけた。市役所職員もこれに応え、事業のチラシ配布やパネル展示が行われ市民への行政情報の提供が進んだと思われる。

【全館共通】指定管理館では、優良事例の横展開にも注力して頂きたい。

(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				
<p>①新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施。本とおはなしの会、えほんの会、図書館見学、職場体験を行った。中央図書館は、育児コンシェルジュの継続、および船橋小学校と「おはなし給食」の展示を行った。東図書館は、令和2年度作成の「調べる学習ガイド」を、希望のあった学校へ必要部数送付した。北図書館は、船橋特市立別支援学校での絵本の読み聞かせ、北部公民館で絵本講座を実施した。</p> <p>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。</p>				
所管課 記述				
<p>評価をBとした項目</p> <p>【②(東)】昨年度実施した「学校連携本部」については引き続き設置され、学校司書研修会への講師派遣が実施されており、要求水準・提案水準と同等である。</p> <p>なお、指定管理者記述にある「育児コンシェルジュ」はI-1-(1)-⑩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</p> <p>【①全館共通】各種事業の実施や学校との連携によって子供の読書活動を推進している。</p> <p>【②全館共通】東図書館に設置された学校連携本部が機能していた。子供たちの読書活動や学習活動をより一層充実させるために学校連携本部のような仕組みは必要であり、今後さらに船橋市全体の小中学校に積極的に関わっていただきたい。</p>				

(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				
<p>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。また、船橋よみうり、ちいき新聞等に積極的に情報提供を行った。J:comやチヨコミにも情報を提供。J:comの「Liveニュース千葉:地域の旬な情報を発信」の中で中央図書館3階展示の船橋小学校連携事業「本から飛び出した料理たち」が放送された。</p> <p>②中央図書館:デジタルサイネージを追加設置し、多目的室の空き情報等を発信した。Twitter連携企画を実施した際は利用者のおすすめ本の投稿をデジタルサイネージに表示して紹介するなどサイネージを活用した情報発信に努めた。</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</p> <p>【①全館共通】事業のポスターやチラシも見やすく工夫して作成されている。広報活動もしっかり取り組んでいる。コロナ禍や温暖化による猛暑期間の長期化には、ホームページ、SNSや電子書籍などの活用が有効であり、これにきめ細かく対応したことを評価する。</p> <p>【②全館共通】西図書館を含む4館合同で季刊発行される「ふなばしライブラリーニュース」は、図書館の役割や事業の紹介など工夫して分かりやすく掲載されていて、毎号とても良くできている。情報発信に活用しているソーシャルメディアも多岐に渡っていることを評価する。</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>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。</p> <p>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お声掛け等を行った。</p>				
所管課 記述				
評価をBとした項目				
<p>【①(全館共通)】指定管理者記述にある「消防訓練、AED講習」はI-3-(3)-③で評価した。</p> <p>【①(東・北)】図書館システム上の設定の確認不足により、蔵書点検業務に一部遅滞がみられた。利用者に影響は及ぼさなかったが、改めてマニュアル等を確認のうえ業務を遂行するようお願いしたい。</p>				
評価委員会 記述				
B評価とした項目の特記事項				
<p>【①全館共通】館内整理日を有効に利用して、利用者の利便性や安全性を確保する作業が行われている。</p> <p>【②全館共通】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、中央図書館では、利用者が利用しやすいようタッチパネルやキーボードのウイルス不活性化コーティング剤の塗付などをしたり、他の図書館でもさまざまな対策が行われている。また、つまずきやすい箇所の補修を行うなど、随所で細かい配慮がされている。</p>				

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、利用者アンケート、Webアンケート、共同企業体が運営するマンション居住者アンケート等により、ニーズの把握に努めている。利用者からのご意見に対応してサービスの向上に努めている。				
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】地域の年齢別人口や利用者層をグラフ化して地域の特性を捉えている。館内外のアンケートや窓口での意見に対して改善できるものは対応している。				

(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				
Webアンケートおよびマンション居住者アンケートにより、普段図書館を利用しない方のご意見を収集。また、SNSを通じて図書館の利用を促すために情報発信を継続し、図書館に関心を持ってもらうように努めた。ご意見を収集して分析、できることから対応しサービスの改善・向上に努めた。				
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「Webアンケートおよびマンション居住者アンケートの実施」はI-2-(1)-①、「SNSの利用」はI-1-(3)-①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】多様な事業の実施やソーシャルメディアを使ったお知らせが図書館利用を促している。また、マンション居住者への働きかけも評価する。新しいマンションや戸建てが多く建築されており、これら新居住者に向けた一層の利用促進の働きかけが望まれる。				

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	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				
①労働基準法等関係法令を遵守し、適切な人員配置を行っている。職員からの希望をとり、連休等シフト作成時に組み入れている。残業に関しても改善が図れた。				
②司書資格に関しては指定管理館3館共に司書率50%以上を遵守している。今年度は中央図書館で2人、北図書館で1人司書資格取得者がいる。				
③人事評価制度に基づく定期昇給を行っている。				
所管課 記述				
要求水準・提案水準と同等である。				
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】職員は、各種事業の実施や新型コロナウイルス感染症拡大防止対策など全般を通して良くやっている。しかし、待遇や職員配置での改善が必要と考える。職員の待遇として、常勤職員の連休の確保や有給休暇の取得は改善されているものの依然として職員の定着率は低く配慮が必要である。また、男女のバランスについて、引き続き男女共同参画の視点を持った職員配置に努めてもらいたい。 【②全館共通】司書有資格者3館で50%以上を遵守している。また、司書資格取得の奨励制度により有資格者が増える取り組みは良いと思う。館長が職員の面接を行っていると聞いているので、職員の適性にあった担当配置を続けてもらいたい。 【③全館共通】年次有給休暇の取得状況が改善されている。時間有給休暇は是非取得できるようにしてもらいたい。なお、賃金は上昇しているものの雇用人数に比べて人件費の総額が少なく、賃金のレベルが低いように思われる。賃金上昇には他の要因も多く制約があることは理解できるが、国全体の方向なども考慮しながら今後も継続して改善してもらいたい。				

(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				
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、公民館図書室等・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。				
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】図書館サービス推進計画に基づく運営や新型コロナウイルス感染症拡大防止対策など、西図書館と連携し対応している。また、公民館図書室、学校、地域とも連携が図られている。西図書館や評価委員会からの指摘事項も改善され、図書館運営が館長、館長代理によって円滑に行われている。				

(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				
①弊社実施の各種研修のみならず、日本図書館協会、外部の専門団体、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。				
②業務全体を見直し必要に応じてマニュアルを作成した。情報が古いものについては新たに作成し間違いの無いように周知を行った。				
③接遇に関しては、都度朝礼等で指導も行っている。新規採用になった職員に対しては本社の入社ガイダンス時に接遇の研修を行っている。利用者からのご意見を参考に、必要に応じて職員相互に改善策を情報共有している。館内にAEDが設置されているため、使い方と場所の周知を行った。				
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】社内研修では、多様な内容の研修が行われている。また、日本図書館協会、千葉県立図書館、千葉県公共図書館協会が主催する研修にも参加し、職員の資質の向上に努めている。 【②全館共通】業務マニュアルの作成、更新、そして周知はできている。 【③全館共通】救命救急や防災訓練が行われているが、毎年実施するなど、繰り返しの研修が行われることを希望する。また、従来の訓練に加え、コロナ禍等での衛生面や温暖化による熱中症対策への知識や対応方法の習得についても繰り返し実施してもらいたい。				

(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	A	A	A
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。新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴い、利用上の注意を丁寧をお願いしたが利用者からの大きなご意見はなかった。				
所管課 記述				
評価をAとした項目 【①(全館共通)】利用者アンケートの結果において、全館とも身だしなみにおいて95%以上の満足回答を得る形で結果に表れていることから、要求水準・提案水準を上回る。				
評価委員会 記述				
評価をAとした項目 【①全館共通】身だしなみチェック表を活用し、定期的なチェックを行っている。市民に対してサービスをする者としての自覚を喚起し、責任のある対応を行っている。利用者アンケート結果において、全館とも身だしなみにおいて95%以上の満足回答を得ていることを評価する。				

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)、公民館図書室等業務連絡会(第2木曜日)である。 管轄の公民館図書室等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。				
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】コロナ禍で西図書館主導のもと全館で利用者の安全性に配慮した対応を行っていることや、事業では医療講演会や読書ラリーの実施など4図書館の連携が図られている。また、併設している公民館との連携や、担当する公民館図書室へのバックアップなどもしっかり行っている。県内図書館間の相互貸借も円滑に行われている。4館での意思疎通、他部署等との連携も対応できている。				

(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				
<p>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。</p> <p>②各館地域の情報コーナーを設置して。市民協働課、文化課と連携し、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。学校だよりの掲示も行った。「千葉ジェッツ優勝展」や「祝！国指定取掛西貝塚史跡」等で市民が船橋市への関心を持ってもらう展示・関連本の展示も行った。</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】コロナ禍にあって連携が難しかったと思うが、地域のさまざまな団体との連携に努めている。</p> <p>【②全館共通】各図書館の特色を活かした地域連携がなされている。地域の情報コーナーでは、市民活動の紹介を行っている。情報が古くならないよう良く相談して更新してもらいたい。地域のボランティアの育成、活動支援を期待する。</p>				

(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	B	B	B
指定管理者 記述				
<p>①西図書館経由で依頼のある調査に関しての協力、また船橋市の各会議に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に周知し、メインホールの活用につなげた。東、北図書館では、「ふなばしロケーションズ”ふなロケ”」の商工振興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> <p>③西図書館と船橋市図書館指定管理者引き継ぎ連絡会で適正な業務の引き継ぎを行った。</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>【③各館共通】業務引き継ぎについては、同じ業者間での引き継ぎであったが、引継ぎ計画書の作成を含め、日常業務が円滑に遂行されており適正な業務引き継ぎが実施されている。</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対策のために一部計画乖離が発生したが、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】事業報告書によると収入は大きな差異もなく問題は無い。また、支出は人件費の実績が増加しており、理由に昇給・残業とあるが、昇給は予算作成時に考慮が必要である。また、人件費は非課税であるが税込みで予算設定されていたり、人件費・諸経費の実績が予算と大幅に乖離していたりするため、予算計上の段階で、より綿密な見通しを立ててもらいたい。				
委託費・事務用品費等は予算計上時に注意・検討が必要であったと思われるが、内容的には妥当と思われる。				
以上の点を指摘した上で、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策等によって一部計画との乖離が見られたものの、さまざまなやりくりによって適切な予算執行がなされている点を評価したい。				

(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、一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、やむをえず中止する事業もあったが、一部オンライン開催等柔軟に対応した。収支では主に、人件費が大きく増加したが適切に予算執行を行った。				
③代表企業は図書館用品の販売を行っており、ブックコートフィルム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				
要求水準・提案水準と同等である。				

(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

①昨年度設置した指定管理3図書館兼務の経理担当職員が、適正に経理業務を行い効果が出ている。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。

②物品等の販売及び代金の徴収については、職員間でマニュアルを確認して適切に行われた。

③帳簿の記帳についても職員間で業務分掌を行い、帳簿の保管も閉館時には金庫にて保管している。

④口座は本社にて管理している。

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。

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	B	B

指定管理者 記述

中央図書館では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館内全体の設備・机・椅子等の巡回点検を月1回行い、建具・机と椅子は、年2回椅子のねじの緩みの確認を行った。巡回時に発見した不具合箇所等については、大きな被害を出す前に予防保全として修繕を実施した。修繕は基本的に館内整理日、休館日に行い、利用者への影響を最小限に抑えた。保守点検は昨年度同様、図書整理日と休館日を中心に行い、指摘事項については改善するための見積を取得して報告を行った。空調設備、給排水衛生設備の不具合が増加しており、特に空調設備については利用者への影響が大きいため、今後も不具合が生じる可能性が高く機器の更新の必要性を強く感じた。清掃業務については、利用者への影響を最小限の範囲で効率的に実施できたと考えている。

東図書館では日日常駐設備員による巡回を行い、不具合を発見した際は一時対応及び報告をしている。公民館からの不具合の連絡があった場合も調整等の対応を行った。常設設備員に対しては、構成企業の社員が毎月業務履行の確認、日報、週報、検針票の確認を行った。設備員の巡回等で館内温度が適切か確認し利用者が快適にご利用いただける温度環境を提供した。昨年同様給排水衛生設備の一時対応が多く、給排水設備、主にトイレ等の更新の必要性を強く感じた。常設設備員に対して、構成企業の社員より毎月業務履行の確認等を行い、年に2回椅子のねじの緩みの確認を行った。保守点検時等に発見した不具合は大きな被害を出す前に予防保全として修繕を実施し、修繕費の上限を超えるものは、船橋市に相談し修繕の予算要求時に提案をした。修繕は図書整理日、休館日に実施し利用者への影響を最小限に抑えた。

北図書館では東図書館同様、日日常駐設備員による巡回を行い、不具合を発見した際は一時対応及び報告をしている。公民館からの不具合の連絡があった場合も調整等の対応を行った。常設設備員に対しては、構成企業の社員が毎月業務履行の確認、日報、週報、検針票の確認を行った。駐車場管理業務は必要な台数が不足している現状を図書館、公民館、出張所等関係者で共有し少しでも改善できるように運用ルールの策定に積極的に協力した。

所管課 記述

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。

なお、指定管理者記述にある「接客研修」についてはI-3-(3)-③で評価した。

評価委員会 記述

評価をAとした項目

【②東図書館】指定管理者はトイレに消臭器を設置し、入念な清掃をするなど努力している。今は公共施設のトイレが快適であるかが大事な時代である。市民の多くが使う施設なので船橋市に早期の改修をお願いしたい。

B評価とした項目の特記事項

【①全館共通】点検作業と同時に不備な箇所への対応もできている。また、アンケートによる声で、「以前より清潔になっているので立ち寄ってみたいと思う」とあった。どの館も衛生管理が実施されている。

(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

西図書館で作成したマニュアルに沿って運用している。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。

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。

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				
<p>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。本社「危機管理マニュアル」を常に確認している。改定があった場合にはその都度変更している。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。</p> <p>返却された書籍の拭き消毒、巡回時の拭き消毒、清掃員・警備員と密に連絡を取り利用者への対応をしている。中央図書館は、液状化の可能性も高いのでライブ2000の関係者・職員が情報を共有して利用者の安全対策に努めている。</p>				
所管課 記述				
<p>評価をAとした項目</p> <p>【①(全館共通)】新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴う、図書の除菌作業や備品の調達など適切に対応されていたため要求水準・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</p> <p>【①全館共通】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策や館内巡視(書架整理時の気配りを含む)も適切である。また、「危機管理マニュアル」を基にしたチェック体制も整っている。特に、新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴う図書及び館内の消毒作業や備品の調達など適切な対応がされていたため評価する。</p>				

(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>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)、利用者アンケート、Webアンケート、共同事業体が運営するマンション居住者アンケートのご意見がある。</p> <p>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。</p> <p>マナーブック・接遇研修等で利用者対応上の注意点を共有。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」(令和元年12月)を分析し、図書館・公民館図書室に望むことに関する自由意見において、利用方法についてに関する意見が多かったため、予約棚システムの利用方法のPOP掲示や、中央図書館では、OPACを操作して本を検索する方法「本を調べる時のコツ」等のパスファインダーを作成しOPAC付近に配置した。</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「接遇研修」についてはI-3-(3)-③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</p> <p>【①全館共通】利用者のニーズを把握して可能な限り反映している姿勢がみられる。</p>				

(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>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にしている。</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】個人情報の保護については、指定管理者としてもっとも遵守すべき事項であり、今後も日々念頭に置きながら図書館業務にあたってもらいたい。</p>				

(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				
<p>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。</p> <p>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</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>要求水準・提案水準と同等である。</p>				

(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	A
指定管理者 記述				
<p>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。</p> <p>既設照明をLED化にして、電気使用量削減に努めている。</p> <p>「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」における温度基準の範囲内(17℃以上28℃以下)で空調機の設定温度を見直すとともに、設備運転のこまめな調整を継続的に行った(夏期 28℃、冬期20℃)。</p>				
所管課 記述				
<p>評価をAとした項目</p> <p>【①(中央)】女子トイレの水の使用料削減を目的としたトイレ用擬音装置の設置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>				
評価委員会 記述				
<p>評価をAとした項目</p> <p>【中央図書館】女子トイレの水の使用量削減を目的とした擬音装置の設置を評価する。</p> <p>B評価とした項目の特記事項</p> <p>【①全館共通】節電等に対するこまめな対応がなされている。</p>				

(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
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保有している。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保有して業務にあたっている。</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>要求水準・提案水準と同等である。</p>				

V 評価結果の総括

I 事業運営計画

指定管理者 記述	各図書館共に新型コロナウイルス感染拡大防止対策を継続して業務を行っている。課題となっていた船橋市の理念・方針のスタッフ理解についても、図書整理日での全体ミーティングを通じて全員に共有されており、同じ方向を向いて日々の業務を行えている。中央図書館が指定管理館3館の統括図書館として、各業務毎に情報共有をして、業務を遂行した。コロナ禍で予定していた事業は中止となったものもあるがオンラインに変更する等柔軟に対応した。
所管課 記述	要求水準・提案水準を上回る事項として、新型コロナウイルス感染拡大防止対策による開館時間変更の対応【1-(1)-②】、「制服を導入することにより、制度的に身だしなみが整う工夫」の維持【3-(4)-②】が評価できる。指定管理者の提案事業については、未実施であった項目がすべて実施済みとなった。既に実施していた事業等についても、安定した利用者サービスの提供のために継続して実施に努めていた。また、令和3年度は令和2年度に引き続き、コロナ禍での運営ということで、新しい生活様式の中での図書館運営という点を意識していく必要があったが、オンラインでの事業開催等工夫して事業運営に努めていた。

【全館共通】

【総合評価】

全般として要求水準・提案水準を維持しており適切な対応がなされている。また、要求水準・提案水準を上回る結果も数項目出てきている。指定管理者の業務に対する真摯な対応を見て取ることができる。

さまざまな業者がいる中で、図書館業務に対するノウハウを蓄積してきた当該業者の実力が発揮されているものと思う。

船橋市の場合、市直営の図書館を残し、行政内部との調整を図り、かつ指定管理館の指示・監督も行っている。このことによって、指定管理館の士気を高めることにつながっている。特に「指定管理者評価」を指定管理者制度導入時から実施し、詳細な評価を実施してきた。自己点検評価、所管課評価、そして第三者評価を行う体制が、図書館運営に対する緊張感を与え、要求水準・提案水準の維持、そしてそれ以上の結果を生むことにつながっている。このことは、指定管理館のみに言えることではなく、市の直営館の士気にも影響を与えている。

指定管理者は、要求水準・提案水準を維持することが当然のこととして求められるが、一朝一夕で叶うものではない。指定管理館を指示・監督する直営館とのコラボレーションがうまく整うことが必要であり、4館の連携がうまく機能しているためよい結果につながっているものと考ええる。

また、指定管理者制度の導入を市民サービスの向上を第一の目標とする方針が活かされ始めている。これも直営館と指定管理館のコラボレーションの結果であろう。

なお、指定管理者制度の問題点としてよく挙がる職員の賃金や待遇に関しては、まだ改善の余地がある。船橋市としても官製ワーキングプアを招かないような指定管理費の設定や指定管理者の職員の待遇改善に留意する必要があることを付記する。

【個別評価】

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について西図書館と連携してしっかり対応してきたことを評価する。
- ・指定管理者の提案事項で未実施の事業がすべて実施済みとなったことは評価できる。提案事項とは言え民間のノウハウを活かした多種多様な事業を実施してきた。講座開催の際には、企画、PR、アンケートまできちんと行ってきたことや、コロナ禍での対応としてオンライン講座を取り入れるなど新たな利用者の獲得に繋がったことを評価する。

- ・市民の意見からも職員の接遇について好評を得ていることや図書館内が清潔で明るくなったとの声があり喜ばしいことである。

- ・指定管理制度導入と同時に月曜も開館し館内整理日を除きほぼ毎日開館となった。職員配置や勤務シフトの作成が大変であったと思うが、利用者にとっては大変便利になったと思う。

- ・職員の待遇について、常勤職員の連休の確保や有給休暇の取得は改善されているものの依然として職員の定着率は低く配慮が必要である。また、男女のバランスについて、引き続き男女共同参画の視点を持った職員配置に努めてもらいたい。

- ・指定管理館3館は、西図書館とともに船橋市の図書館サービスを一丸となって推進してきたことを評価する。

【中央図書館】

- ・指定管理館3館の統括館としての役割をしっかり果たしてきた。館長も交替することなくその職責を果たした。

【東図書館】

- ・学校連携本部が設置され、学校図書館運営のアドバイスや講師派遣が実施された。今後も現場の学校図書館司書の要望を取り入れて、更なる支援を期待する。

- ・移動図書館が35ステーションを巡回し円滑に運行したことを評価する。今後、学校ステーションでの児童生徒の利用に繋がることを期待する。

【北図書館】

- ・5年間を通して共同書庫の整備が進んだことを評価する。収納冊数も多く、日々の業務を行いながらの蔵書整理作用は負担が大きかったと思うが、うまく整備を進めている。

- ・AVコーナーを2階から1階に移設したことは、防犯上の観点や利用者の利便性向上の観点からも良いことであった。

【船橋市】

- ・船橋市が、図書館業務全体に係わる企画及び連絡調整の担当館として西図書館を直営としたことを評価する。

II 管理に係る収支予算等	
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サービス内容も柔軟に変更して運営を行っている。指定管理館3図書館兼務の経理担当職員を配置している。経理担当職員が指定管理館3館を巡回することで情報の共有化と作業時間短縮ができています。
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。

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」の維持が評価できる【(1)-(2)】。
評価委員会 記述	要求水準・提案水準と同等である。 【全館共通】 要求水準の範囲内で図書館運営に必要な維持管理が行われている。船橋市には給排水や空調設備の経年劣化の改修の対応を行ってほしい。 【東図書館】 トイレに消臭器を設置し、衛生環境の向上に努めている。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。 【北図書館】 船橋市には、共同書庫からの書籍の出納が滞ることがないように電動書架の保守点検と整備等に留意してほしい。

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	要求水準・提案水準を上回る事項として、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、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たこと【(1)-③】、女子トイレの水の使用量削減を目的としたトイレ用擬音装置の設置【(5)-③(中央)】が評価できる。
評価委員会 記述	【全館共通】 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策や館内巡視(書架整理時の気配りを含む)も適切であった。中央図書館の女子トイレの水の使用量削減を目的とした擬音装置の設置も評価する。また、「危機管理マニュアル」を基にしたチェック体制も整っていた。

