**海老名市立中央図書館・
海老名市立有馬図書館
平成 29 年度 第三者評価報告書**

指定管理者 CCC・TRC 共同事業体

評価機関 総合システム研究所株式会社

平成 30 年 3 月

目 次

第三者評価結果.....	6
Ⅰ 大項目評価（共通一般項目）.....	6
Ⅱ 大項目評価（独自項目）.....	7
Ⅲ 中項目・小項目評価結果.....	10
共 共通一般項目	
共-1 法令遵守	10
共-1-1 指定管理業務において必要な各種法令を遵守しているか.....	10
共-1-2 個人情報の適切な管理を実施しているか.....	11
共-1-3 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報公開規程を作成しているか.....	11
共-2 サービスの向上等	12
共-2-1 市民の平等利用を確保しているか.....	12
共-2-2 施設の効用を最大限発揮する運営を実現しているか.....	13
共-2-3 市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めているか.....	13
共-2-4 自主事業を適切に実施しているか.....	14
共-3 モニタリング	15
共-3-1 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか.....	15
共-3-2 セルフモニタリングを実施し、結果を市に報告しているか.....	16
共-3-3 アンケートを実施し、結果を市に報告しているか.....	16
共-4 安全・安心	17
共-4-1 利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みを構築しているか.....	17
共-4-2 災害対策(マニュアルの作成、運用など)を行っているか.....	18
共-4-3 施設賠償責任保険(指定管理者特約条項等の付いたもの)に加入しているか.....	18
共-4-4 環境マネジメントシステムに基づき環境に配慮した管理運営を実施しているか.....	19
共-5 施設の維持管理	20
共-5-1 施設・設備の保守管理業務を適切に実施しているか.....	20
共-5-2 備品の保守管理業務を適切に実施しているか.....	21
共-5-3 施設の清掃業務を適切に実施しているか.....	21
共-5-4 施設の警備業務を適切に実施しているか.....	22
共-6 管理運営全般	23
共-6-1 安定した管理運営体制を構築しているか.....	23
共-6-2 自主事業を適切に実施しているか.....	24
共-6-3 管理運営経費の縮減を図っているか.....	24
共-7 市・地域との連携と協力	25
共-7-1 地域の特性を反映したサービスの提供が行われているか.....	25

共-7-2 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力をしているか	26
共-7-3 市の重要政策課題への対応を行っているか	26

IV 中項目・小項目評価（独自項目）

1 図書館のあり方に関する考え方

1-1 社会情勢の変化に対応した図書館の今後のあり方	27
1-2 海老名市立図書館の運営コンセプト	27
1-2-1 改修後は原則 365 日開館しているか(中央図書館)	27
1-2-2 改修後の開館時間は 8:30～21:00 としているか(中央図書館)	28
1-2-3 BOOK & Café に市民のコミュニケーションの場を設けているか(中央図書館)	28
1-2-4 独立した KID'S LIBRARY を設置しているか(中央図書館)	29
1-2-5 学習室や学習席は事業計画通りに設置しているか(中央図書館)	29
1-2-6 ライフスタイル分類法の基準を策定しているか	30
1-2-7 プラネタリウムホールをイベントスペースとして活用しているか(中央図書館)	30
1-2-8 iPad を設置し蔵書検索ができるようにしているか(中央・有馬図書館)	31
1-2-9 開館時間は 8:30～19:00 としているか(有馬図書館)	31
1-2-10 郷土資料の収集を推進しているか(有馬図書館)	32
1-2-11 レファレンスサービスの拠点であることを利用者に周知しているか(有馬図書館)	32
1-2-12 学校図書室支援センターを設置しているか(有馬図書館)	33

2 図書館の施設維持管理業務

2-1 基本的な管理運営方針	34
2-1-1 運営スタッフによる巡回点検を実施しているか	34
2-1-2 施設管理専門スタッフによる巡回点検を月 1 回実施しているか	35
2-1-3 修繕計画を策定し運用しているか	35
2-1-4 海老名市役所環境方針に配慮した業務の実施に努めているか	36
2-1-5 日常清掃はスタッフと清掃スタッフが共同しているか	36
2-1-6 施設の改善計画を策定し、PDCA サイクルによる運用を実施しているか	37
2-1-7 市と指定管理者の備品を分別した備品管理簿を作成しているか	37
2-2 管理運営体制及び従事者の配置	38
2-2-1 統括責任者(館長)1名を配置しているか	38
2-2-2 副統括責任者(チーフ)は各館で1名を配置しているか	39
2-2-3 業務責任者(サブチーフ・有司資格者)は各館で1名を配置しているか	39
2-2-4 責任者ミーティングを定期的の実施しているか	40
2-2-5 責任者間で業務連絡票を作成しているか	40
2-2-6 責任者向けの研修を実施しているか	41
2-2-7 スタッフの司書有資格者率は 50%以上となっているか	41
2-2-8 元海老名市立図書館の従事者を継続雇用しているか	42
2-2-9 繁忙時期は必要に応じてスタッフを増員しているか	42
2-3 業務従事者	43
2-3-1 スタッフの自立型マネジメントを推進するための具体的な仕組みはあるか	43
2-3-2 司書資格取得のサポート制度は活用されているか	44

2-3-3	接遇研修を実施しているか	44
2-3-4	基本業務研修を実施しているか	45
2-3-5	専門講座研修を実施しているか	45
2-3-6	MARC・ライフスタイル分類法の研修を実施しているか	46
2-3-7	個人情報保護の研修を年1回実施しているか	46
2-3-8	個人情報の取扱いについて利用者に周知し同意を得ているか	47
2-3-9	個人情報保護マニュアルを作成しているか	47
2-3-10	各種の情報セキュリティ対策を実施しているか	48
2-4	災害時の危機管理体制	49
2-4-1	全社統一的な危機管理マニュアルを作成しているか	49
2-4-2	図書館現場スタッフ専用の危機管理マニュアルを作成しているか	50
2-4-3	緊急連絡網を作成しているか	50
2-4-4	危機管理研修(救急救命・防犯等)を実施しているか	51
2-4-5	防災・避難訓練を年1回以上実施しているか	51
2-4-6	各館に甲種防火管理者を配置しているか	52
2-4-7	各館に普通救命講習の技能認定を受けたスタッフを常時配置しているか	52
2-4-8	各館にAED講習を受けたスタッフを配置しているか	53
2-4-9	スタッフの安否確認システムを導入しているか	53
2-4-10	防災用品を配備しているか	54
3	図書館の運営業務	
3-1	図書館の開館日、開館時間	55
3-2	図書館に対する考え方	55
3-2-1	各種報告書(日報・月次報告書・年次報告書)を作成しているか	55
3-2-2	各種業務マニュアル、要項、基準を整備しているか	56
3-2-3	相互貸借・予約・リクエスト等は滞りなく実施しているか	56
3-2-4	資料収集計画を策定しているか	57
3-2-5	中央図書館・有馬図書館で連携して選書を実施しているか	57
3-2-6	選書・除籍は複数名により実施しているか	58
3-2-7	蔵書点検を年1回実施しているか	58
3-2-8	関係団体やボランティア等と連絡調整会議を年2回以上開催しているか	59
3-2-9	法令・条例集は最新のものを整備しているか	59
3-2-10	自動貸出機・自動返却機を設置しているか	60
3-3	レファレンス機能	61
3-3-1	レファレンス対応を実施しているか	61
3-3-2	レファレンス記録・事例集を作成しているか	62
3-3-3	地域に関するパスファインダーやブックリストを作成しているか	62
3-3-4	MARC制作担当者をスタッフとして配置しているか	63
3-3-5	海老名市に精通した図書館実務経験者を配置しているか	63
3-3-6	ネットワークを活用したレファレンスのバックアップ体制を運用しているか	64
3-4	利用者からの苦情・要望等への対応体制	65
3-4-1	苦情・要望等を受ける仕組みがあるか	65

3-4-2	苦情・要望等をスタッフが情報共有しているか	66
3-4-3	苦情・要望等に関するマニュアルを整備しているか	66
3-4-4	苦情・要望等に関する研修を実施しているか	67
3-4-5	利用者ニーズを把握する仕組みがあるか	67
3-4-6	利用者ニーズをサービスに反映しているか	68
3-5	現行サービス	69
3-5-1	有料宅配サービスを実施しているか	69
3-5-2	屋外型無人図書館を設置しているか	70
3-5-3	東柏ヶ谷小学校市民図書室の市民開放時間を拡大しているか	70
3-5-4	児童サービス(おはなし会等)を開催しているか	71
3-5-5	一般利用者向けのサービス(講座等)を開催しているか	71
3-5-6	DVDによる映画上映会を開催しているか	72
3-5-7	ユニバーサルデザインを導入しているか	72
3-5-8	障がい者対応の研修を実施しているか	73
3-5-9	職場体験を実施しているか	73
3-6	新たなサービス	74
3-6-1	学校図書室支援センターには司書有資格者を配置しているか	74
3-6-2	「図書館を使った調べる学習コンクール」を実施しているか	75
3-6-3	選択式(Tカード)の図書館利用者カードを導入しているか	75
3-7	市民サービスの向上	76
3-7-1	デジタルサイネージによる情報提供を実施しているか	76
3-7-2	wi-fiのアクセスポイントを設置しているか	77
3-7-3	有料データベースを提供しているか	77
3-7-4	郷土資料のデジタル化と公開を実施しているか	78

4 中央図書館改修

5 収支予算及び指定管理料

5-1	収支決算	79
5-2	指定管理料	79
5	平成26年度～平成28年度における収支決算数値及び指定管理料は当該年度の収支予算に即した数値となっているか	79

参 考

第三者評価実施要領	80
評価項目一覧	84

第三者評価結果

第三者評価機関からの講評

指定管理者は、中央図書館と有馬図書館で、それぞれの構成団体の実績と経験に基づき、保有する資源を当施設の管理運営全般に投入し、高いレベルで海老名市が要求する業務水準を満たすとともに、自らの提案事項についても高い達成度を示している。

管理運営面では、各館においては独自のオペレーションを展開しつつ、海老名市立図書館全体として協議や情報共有が必要な事項に関しては、定期及び必要に応じての責任者会議や各種の担当者会議を開催し、進捗管理や予算執行管理、課題の抽出と対応策の実施等を行っている。

事業展開においては、施設特性や効用を十分に把握しながら、読書環境や学習環境の整備、子どもの読書活動の推進、自主事業の開催、IT化推進等を旺盛に実施することによりサービスの向上を実現し、事業提案で示された目標を高いレベルで達成している。

反面、一部課題もあり、日々の図書館業務については構成団体個々で行われていることから、海老名市立図書館を一体的に管理運営する共同事業体としてのメリットが希薄となっている。また、ユニバーサルデザインについては、新たに導入を検討する点や一部見直しが期待される。

I 大項目評価（共通一般項目） ※共通一般項目とは、他の指定管理施設全般に共通する項目をいう。

共 法令遵守等に関する評価				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、仕様書、業務水準書で海老名市が求める管理運営全般の各種要求水準を高いレベルで満たしている。特に共-2のサービスの向上等、共-3のモニタリング、共-6の管理運営全般、共-7の市・地域との連携と協力に関しては、極めて高いレベルで要求水準を満たしているといえる。地域との連携については、隣接する海老名市文化会館、海老名市総合福祉会館と共に、地域振興イベントを開催している。</p> <p>反面、図書館に求められるユニバーサルデザインや、安定的な専門性の担保については今後の改善が推奨される。</p>	A評価(5ポイント)	11項目	55(ポイント)	4.3
	B評価(4ポイント)	10項目	40(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	3項目	9(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	0項目	0(ポイント)	
	—	24項目	104(ポイント)	

Ⅱ 大項目評価（独自項目） ※独自項目とは、指定管理施設ごとに異なる独自の項目をいう。

1 図書館のあり方に関する考え方				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、中央図書館と有馬図書館のそれぞれの役割を打ち出した運営コンセプトに基づき、各館の効用を最大限発揮する提案を極めて高いレベルで実行している。</p> <p>中央図書館では、新たに設置したコミュニケーションスペースや子ども専用フロアを活かした事業の開催、学習席の設置や開館時間延長による利便性の向上等で、従来にはない利用者層の開拓や施設の賑わいを創出している。</p> <p>有馬図書館では、従来からの図書館サービスの発展的継続や、学校図書室支援センターを設置し、学校毎の意向や特徴を理解しつつ、学校支援や調べ学習の推進を行っている。</p> <p>一方で、レファレンスサービスの周知や活用促進については、件数の減少にも表れており課題が残る。</p>	A評価(5ポイント)	8項目	40(ポイント)	4.6
	B評価(4ポイント)	3項目	12(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	1項目	3(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	0項目	0(ポイント)	
	—	12項目	55(ポイント)	
2 図書館の施設維持管理業務				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、両館における各種会議体での意思決定により、一元的な管理運営を実施しつつ、各館における独自のオペレーションを展開している。</p> <p>安心・安全面については、当施設の施設特性を十分に理解し、中央図書館では利用者を変えた防災訓練、有馬図書館では防災訓練に加え避難所開設訓練の実施、スタッフの安否確認や連絡事項を通知するシステムの導入により、緊急事態に備えている。また、両館とも日常的には定期的な館内巡回等により、防災・防犯両面での安全対策を講じている。</p> <p>個人情報については、中央図書館として情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証、有馬図書館は構成企業がプライバシーマークの認証を受け、それぞれのマネジメントシステムが各施設に具体化されている。また、両館とも市の環境マネジメントシステムによるゼロ・エミッションの達成を高いレベルで継続し、中央図書館ではデジタル化推進により、紙の排出自体を抑制している。</p> <p>人材の配置及び育成については、構成団体固有の研修制度に基づく研修や、外部研修も含めた専門性の研鑽を奨励するなど、サービスの向上を推進している。但し、中央図書館については、司書有資格率がやや安定に欠けること、独自の分類法の分類概念や体系的な研修が実施されていない点については検討されたい。</p>	A評価(5ポイント)	10項目	50(ポイント)	4.1
	B評価(4ポイント)	22項目	88(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	2項目	6(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	2項目	2(ポイント)	
	—	36項目	146(ポイント)	

3 図書館の運営業務				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、明確な業務分担により、有資格者の配置に基づき責任を持って業務を遂行する組織体制を構築している。両館で協議が必要な各種担当業務については、両館の担当者による定例会議の開催により、一元的な管理体制となっている。選書・除籍についても、両館の司書資格を有する担当者や責任者、館長による複数名及び複数段階の確認を経て、決済を行っている。今後は、蔵書分析や資料収集計画の策定に基づいた蔵書構築が期待される。</p> <p>レファレンスについては、各種のバックアップの仕組みが備えられているが、運用に至っていない点や、レファレンス記録が両館で共有がされていない点で課題が残る。また、パスファインダー作成を通じて、地域資料の周知や活用促進を図ることが期待される。</p> <p>各種のイベントや講座については、それぞれの構成団体の実績と経験、知見に基づき独自の工夫や視点を加えて多くの事業を実施しており、利用者ニーズや満足度も高い。児童サービス、一般利用者サービス共に、幅広い対象者に向け、定番のものから趣向を凝らしたもので、地域性・社会性のあるテーマも取り上げるなど、多岐に渡る内容を図書展示と連動して開催している。</p> <p>地域との連携については、地元企業や産業を絡めた各種の事業の実施や、隣接する海老名市文化会館、海老名市総合福祉会館との地域振興イベントを開催している。また有馬図書館では、学校図書室支援センター開設による学校図書館支援や、調べ学習の推進、学校の職場体験や司書講習等の受入を行っている。</p> <p>その他、市民サービスの向上として、中央図書館を中心に IT 化が推進されている。一方で、ユニバーサルデザインについては既に導入されている点もあるが、図書館として対応ができることについて、積極的に改善することが期待される。</p>	A評価(5ポイント)	12項目	60(ポイント)	3.9
	B評価(4ポイント)	18項目	72(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	2項目	6(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	4項目	4(ポイント)	
	—	36項目	142(ポイント)	
4 中央図書館改修				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>※運営に関する事項でないため評価対象外</p>	A評価(5ポイント)		(ポイント)	
	B評価(4ポイント)		(ポイント)	
	C評価(3ポイント)		(ポイント)	
	D評価(1ポイント)		(ポイント)	
	—	項目	(ポイント)	

5 収支予算及び指定管理料

評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
平成 26 年度及び平成27年度は、繰越金の処理により、単年度の収支バランスに不均衡があるが、通算で見た所の平成 28 年度までの収支バランスについては概ね適正である。	A評価(5ポイント)	0項目	0(ポイント)	4.0
	B評価(4ポイント)	1項目	4(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	0項目	0(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	0項目	0(ポイント)	
	—	1項目	4(ポイント)	

Ⅲ 中項目・小項目評価結果（共通一般項目）

[大項目]共 法令遵守等に関する評価

[中項目]共-1 法令遵守

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>【中央】P マーク返上の代替認証として、H29 年 3 月に ISMS を取得。個人情報および営業情報の管理体制を強化し、定期的にテストを行うなど従業員教育にも力を入れ、取り組んでいる。</p> <p>【有馬】1-1. ハンドブックの配布。1-2. P マーク取得、各種研修、内部監査の実施。1-3. 独自の規定は設けていないが、情報公開に適宜対応している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>個人情報については、代表企業、構成企業共に高いレベルでの運用を行っており、特に代表企業については情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)を中央図書館として認証を受けている点が評価できる。構成企業についても、企業としてプライバシーマークの認証を受けている点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>特になし</p>

[小項目]共-1-1 指定管理業務において必要な各種法令を遵守しているか

指定管理者	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・法令・条例集 ・個人情報保護関連の法令・規程類 ・各種研修報告書 ・ヒアリング</p> <p>★評価の説明</p>
		<p>各種法令を遵守していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-1-2 個人情報の適切な管理を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・法令・条例集 ・個人情報保護関連の法令・規程類 ・情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)登録証(中央) ・各種研修報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>代表企業は中央図書館として取得している情報セキュリティマネジメントシステム登録、構成団体は会社で取得しているプライバシーマークの認証による運用を行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-1-3 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報公開規程を作成しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☒ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・法令等一覧表 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>情報公開条例に基づく公開申請があった場合に、企業としての規定や条例に基づき適切に情報公開をしていること(事例有)について、上記関係書類及びヒアリングで確認したが、指定管理者としての情報公開規程は確認できなかった。</p>

[中項目]共-2 サービスの向上等

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>【中央】ニーズに対応すべく、日々終礼時にスタッフから意見・要望等の声を集めたり、アンケートの実施や提言箱を設置して、常にニーズの把握に努めている。また自主事業では年間 115 回、計 5,596 名の参加があった。</p> <p>【有馬】2-1. 選書や多様な企画・展示など開かれた利用をこころがけているが、駐車場の不足・電車の本数の少なさなどインフラ的な要因に関して十分とは言えない。2-2. 併設のコミセンとの避難・避難所解説訓練の共同実施、学習室・調理室のイベント利用、多目的室の幅広い活用など。2-4. 従来の図書館のイメージに縛られない多様な企画・事業を実施。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>多彩な自主事業の展開により新たな利用者層を発掘し、広範な市民に図書館利用を喚起していることや、子供向けのフロア整備とプログラムの展開、学校図書館センターとして市内の学校図書館整備を行っている点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>車椅子対応の整備(対応座席)や、サイン・検索機の視認性の向上等、高齢者や障がい者に対する施設整備については改善の余地がある。</p>

[小項目]共-2-1 市民の平等利用を確保しているか

指定管理者	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価)</p> <p>☒ 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・年次報告書 ・月次報告書 ・業務日報 ・利用者アンケート集計結果 ・Your Voice(ご意見箱) ・ヒアリング</p> <p>★評価の説明</p> <p>利用者とのコミュニケーションやアンケート・ご意見箱等での利用者の声の把握が適切に行われているが、障がい者や高齢者に向けた施設整備は改善の余地があることから不十分とした。</p>

[小項目]共-2-2 施設の効用を最大限発揮する運営を実現しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書 ・業務日報 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>基幹となる図書館業務や学校図書館業務の充実、多彩な自主事業を展開し、新たな利用者呼び込む仕掛け作りなど、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-2-3 市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書 ・業務日報 ・利用者アンケート集計結果 ・Your Voice(ご意見箱) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>利用者アンケート等で利用者のニーズを把握し、市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-2-4 自主事業を適切に実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書 ・業務日報 ・自主事業アンケート集計結果 ・ヒアリング
		★評価の説明
<p>利用者ニーズを捉えたプログラムの他に、地域の人材・団体の活用、社会的課題を切り口としたテーマ設定といった多彩なプログラムを展開しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>		

[中項目]共-3 モニタリング

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>【中央】利用者意見の反映の際に予算措置が必要になる場合でも指定管理料のなかでできる限り実現できるように努力している。大きな改善ではシステム改修を行い、利便性向上に繋げた。(予算措置として依頼したいのは、特に座席増席)</p> <p>【有馬】障害者団体との定例意見交換、オンブズマン会合などにも参加し、都度意見を聴取。可能な範囲で対応している。3-1. 提言箱の設置。利用者からの要望・意見は都度あるいは定例の会議・モニタリング等で共有し協議している。3-2. 毎月の定例報告のほか、内部監査の実施。3-3. 秋に来館者アンケートを実施しているが、サンプル数が少ない。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>多様な手段により、利用者の意見を収集し、分析・課題の検討を行い、対応できることから業務にフィードバックしている。施設利用者アンケートについては、市民に向けた公表も行っている点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>特になし</p>

[小項目]共-3-1 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか

指定管理者	評価	<p>☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者アンケート集計結果 ・事業個別アンケート集計結果 ・Your Voice(ご意見箱) ・代表メール ・予約リクエスト用紙 ・業務日報
		<p>★評価の説明</p> <p>年1回の管理運営全般にわたる施設利用者アンケート、自主事業に対する個別アンケート、ご意見箱による日常的な意見収集、障がい者団体やオンブズマンの意見収集など、利用者の意見を把握する多様な仕組みがあり、把握した意見等については各館内及び両館の責任者会議等でその対応の協議が行われ、業務改善に活かしており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-3-2 セルフモニタリングを実施し、結果を市に報告しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書(各種統計、利用者からの問合せ・苦情及び対応等) ・施設利用者アンケート集計結果 ・事業個別アンケート集計結果 ・Your Voice(ご意見箱) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>月次で事業内容や施設管理、利用者アンケート集計結果等も含めて、結果を市に報告していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-3-3 アンケートを実施し、結果を市に報告しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書 ・利用者アンケート集計結果 ・ホームページ ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>利用者アンケートを実施し、集計結果も含めて市に報告していること、ホームページ上でアンケート結果を市民にも公表しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[中項目]共-4 安全・安心

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>【中央】職員研修として、消防避難訓練や救命講習、停電や地震・火災の対応マニュアルを整備している。また先日、帰宅困難者一時待機所訓練も行った。災害時に備えて、災害用備蓄も揃えている。</p> <p>【有馬】4-1. 管理は適切に行っているが、経年劣化による施設不具合が懸念。4-2. 市のマニュアルにのっとり運用。4-4. 市の環境方針、ゼロ・エミッション、ISO14001 に沿った管理運営を実施。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>中央図書館では、利用者を交えた実践的な避難訓練を実施していることが評価できる。</p> <p>有馬図書館では、構成企業のこれまでの図書館運営業務での各種危機対応の蓄積から、具体的かつ実践的な対応内容となっている点が評価できる。</p> <p>市の環境マネジメントシステムを職員全員で理解・推進するよう努め、ゼロ・エミッションの達成を高いレベルで継続していることは評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>中央図書館の危機管理マニュアルは商用ベースとなっていることから、中央図書館にも対応するマニュアルの整備を検討されたい。</p>

[小項目]共-4-1 利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みを構築しているか

指定管理者	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度報告書 ・月次報告書 ・危機管理マニュアル ・巡回記録 ・ヒアリング
		<p>★評価の説明</p> <p>多様な危機(災害、台風、事故、クレーム、疾病、負傷、犯罪行為等)を想定したマニュアルを整備していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。有馬図書館では、図書館で起こりうる事例を基に構成された実践的な内容となっている。中央図書館では、定時に巡回を行っている。</p>

[小項目]共-4-2 災害対策(マニュアルの作成、運用など)を行っているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・年度報告書 ・月次報告書 ・危機管理マニュアル ・緊急連絡網・防災組織図・自衛消防隊編成表 ・防災訓練実施計画書・報告書 ・避難所解説訓練実施要領・議事録(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		多様な危機(災害、台風、事故等)を想定したマニュアルを整備していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。有馬図書館では、図書館で起こりうる多様な事例を基に構成された、実践的な内容となっている。中央図書館では、利用者を交えた避難訓練となっている。

[小項目]共-4-3 施設賠償責任保険(指定管理者特約条項等の付いたもの)に加入しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・各種保険証書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		賠償責任保険に加入し更新していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]共-4-4 環境マネジメントシステムに基づき環境に配慮した管理運営を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ・海老名市環境マネジメントシステムマニュアル ・海老名市環境マネジメントシステム研修参加者名簿 ・資源化率データ ・ごみ分別状況 ・産業廃棄物管理票 ・ヒアリング
		<p>★評価の説明</p>
		<p>市の環境マネジメントシステムを職員全員が理解・推進するよう努め、紙出力の抑制や再利用により、ゼロ・エミッションの達成を高いレベルで継続していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[中項目]共-5 施設の維持管理

指定管理者コメント	★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。
	<p>【中央】法令遵守で施設管理を行っており、毎月市に報告している。大規模改修工事で工事対象でなかった箇所の経年劣化については海老名市と協議を重ねて対策を行っている。</p> <p>【有馬】5-1. 管理は適切に行っているが、経年劣化による施設不具合が懸念。5-3. 日々の清掃は業者、スタッフが行っている。高所などは要検討。</p>
評価機関コメント	★評価できる点
	<p>中央図書館では、スタッフが定期巡回する際の清掃状況や各所の安全性のチェック項目が設けられており、スタッフによる標準化した視点での点検や清掃の補完を行っている点が評価できる。</p>
	★課題・奨励事項
	特になし

[小項目]共-5-1 施設・設備の保守管理業務を適切に実施しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書 ・定期点検等各種維持管理計画書・報告書(年間業務表、修繕計画一覧表) ・施設巡回点検報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明

[小項目]共-5-2 備品の保守管理業務を適切に実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・備品等に関する取扱い一覧(市の備品台帳) ・指定管理者の備品台帳 ・ヒアリング
		★評価の説明
		備品管理シール(バーコード)で管理を実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。識別シールが剥がれている備品については、市に申し出ていることについても合わせて確認した。

[小項目]共-5-3 施設の清掃業務を適切に実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書 ・時間別運営チェック(中央) ・ヒアリング
		★評価の説明
		適切に実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。特に、中央図書館ではスタッフが定期巡回する際の清掃状況のチェック項目が設けられており、確実に点検や清掃の補完を行っている点が評価できる。

[小項目]共-5-4 施設の警備業務を適切に実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書 ・時間別運営チェック(中央) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>適切に実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。 中央図書館の死角が多いことについては、スタッフが定期巡回する際にチェック項目を 設け、標準化した視点で確認を行っている。</p>

[中項目]共-6 管理運営全般

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>【中央】電力自由化にともない、電気契約会社を変更して、年間70～80万の経費削減を見込んで運営している。照明・空調の細かいマニュアル運営、その他消耗品についても発注業務は承認制にし、経費管理をしている。問題が発生した場合は速やかに市に報告し 共有と共に指示を仰いでいる。</p> <p>【有馬】6-1. 統括館長、営業、社内ネットワークと連携し、安定した体制を構築。6-2. 幅広く実施。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>繁忙期における増員や、本社からの人員支援を行う等のバックアップを行っている点が評価できる。中央図書館については、新たな利用者呼び込む仕掛け作りや、海老名市の特性を活かした多彩な自主事業を展開し、施設の賑わいを創出している点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>中央図書館については、司書の専門性を確保した人材の安定性にはやや欠ける。</p>

[小項目]共-6-1 安定した管理運営体制を構築しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☒ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・従事者名簿 ・勤務表 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>訪問調査日時点で、司書有資格率は中央図書館では 48.8%、有馬図書館は 64.3%、学校図書館支援センターは 100%となっている。中央図書館は、繁忙期における増員や本社からの人員支援を行う等のバックアップはあるが、司書の専門性を確保した人材の安定性にはやや欠けている(訪問調査時点以前の司書有資格者率は 50%以上を維持している)。</p>

[小項目]共-6-2 自主事業を適切に実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書 ・業務日報 ・自主事業アンケート集計結果 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>多彩な自主事業(主催事業)を展開し、新たな利用者呼び込む仕掛け作りや、市内の人材や団体と連携し海老名市の特性を活かした内容とするなど、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実現をしていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-6-3 管理運営経費の縮減を図っているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書 ・海老名市指定管理積算資料 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>電気契約会社の変更や照明・空調の細かい省エネ設定、消耗品発注の承認制等により経費縮減を図っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[中項目]共-7 市・地域との連携と協力

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>【中央】海老名市のまち活性化のため、扇町エリアマネジメント事業者に協賛して、イベントに積極的に参加したり、地域の良いモノや良いヒトを紹介するマルシェ(朝市)事業を行っている。また年に1度、周辺公共施設と連携して「平和」をテーマにイベントを開催や、また歴史郷土の取り組みとして温故館との連動、図書館への来館が困難な利用者に対し、本の無料宅配サービスや出張講座を行っている。</p> <p>【有馬】7-1. レファレンスや企画を通じた農業支援・地産地消の支援を行っているが、利用頻度は高くない。7-2. 協賛金や、館内掲示・募金箱設置など。7-3. 図書館として協力できる範囲では対応できていると考えるが、より密な連携の余地はある。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>隣接する海老名市文化会館・海老名市総合福祉会館との連携事業の推進や、扇町エリアマネジメント事業者との連携、市の啓蒙活動に対する展示の連動、障がい者サービスの提供等、図書館ならではの地域との連携を行っている点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>特になし</p>

[小項目]共-7-1 地域の特性を反映したサービスの提供が行われているか

指定管理者	評価	<p>■ 高いレベルで実施している(A評価) □ 実施している(B評価)</p> <p>□ 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p>□ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している (A評価) □ 実施している (B評価)</p> <p>□ 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p>□ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・年次報告書 ・月次報告書 ・ホームページ ・ヒアリング</p> <p>★評価の説明</p> <p>隣接する海老名市文化会館・海老名市総合福祉会館との連携事業の推進や、扇町エリアマネジメント事業者、海老名市温故館との連携等を実施しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]共-7-2 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力をしているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・年次報告書 ・月次報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		市が開催する事業の告知や、啓蒙活動に対する展示の連動、来館困難者に対する宅配サービスの実施等、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]共-7-3 市の重要政策課題への対応を行っているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・年次報告書 ・月次報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		海老名市の重要政策課題の「住みたい 住み続けたいまち えびな」を体感できるよう、情報(図書館)・福祉(総合福祉会館)・文化(文化会館)をワンストップで利用できるエリアとしてアピールするための三館共同イベント「えびな3館フェス」の開催や、地域の産業支援、養護学校との連携等を実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

IV 中項目・小項目評価（独自項目）

[大項目]1 図書館のあり方に関する考え方

[中項目]1-1 社会情勢の変化に対応した図書館の今後のあり方

※その他の項で方針の具体策として後掲

[中項目]1-2 海老名市立図書館の運営コンセプト

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>【中央】施設の利便性は格段に向上したと考えている。今後の課題としては利用者ニーズを反映させながらも図書館のあり方を時代背景に沿って変化させていく必要がある。子どもの貧困などには図書館として何かできることがあると思うので模索していきたい。また多様性と可能性を育む図書館として、シニア世代も含め学びのニーズにも幅広く応えていきたい。</p> <p>【有馬】学校連携、地域の情報収集・発信の拠点としての役割を、各種イベントや「図書館を使った調べる学習コンクール」開催などで果しているが、レファレンスの利用の少なさが課題。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>中央図書館のコンセプトによる独自の利用空間の設置（コミュニケーションスペースの設置、プラネタリウムホールの独立した子ども専用フロアとイベントスペースとしての利活用促進、学習席の設置・増設等）や365日開館といった利便性の向上により、従来は少なかった利用者層の開拓や施設の賑わいを創出している点が評価できる。また、ライフスタイル分類についても、従来からの図書館分類法と対比できる形で提供している。有馬図書館のコンセプトによる、従来からの図書館サービスの発展的継続や、学校図書室支援センターによる学校支援や調べ学習の推進を行っている。特に学校支援については、開始以降、貸出冊数が大幅に伸びており、学校毎の意向や特徴を理解しつつ、図書室整備を行っている成果の表れとして評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>レファレンスサービスについては、一般になじみの薄い「レファレンス」という言葉やサービス内容自体の周知による利用の拡大、レファレンスレベルの向上を検討されたい。</p>

[小項目]1-2-1 改修後は原則 365 日開館しているか(中央図書館)

指定管理者	評価	<p>■ 高いレベルで実施している(A評価) □ 実施している(B評価)</p> <p>□ 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p>□ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している (A評価) □ 実施している (B評価)</p> <p>□ 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p>□ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・ご利用案内 ・ホームページ ・EVENT INFORMATION ・ヒアリング</p>
	★評価の説明	<p>蔵書点検や修繕等の館内整備は夜間閉館時に行うなど、休館日を設けずに1年 365日開館しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-2-2 改修後の開館時間は 8:30～21:00 としているか(中央図書館)

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用案内 ・業務日報 ・ホームページ ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>選定時の事業計画書では 8:30～21:00 の開館時間となっていたが、市との指定管理料の見直しの協議により、9:00～21:00 に変更し開館していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-2-3 BOOK & Café に市民のコミュニケーションの場を設けているか(中央図書館)

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・EVENT INFORMATION ・ホームページ ・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>講座やイベント開催等での使用や、平時には利用者が音を気にせず使用できるよう開放したスペースを設けており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-2-4 独立したKID'S LIBRARYを設置しているか(中央図書館)

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用案内 ・ホームページ ・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>4階全体を子ども専用のフロアとし、1階から直結する独立したエレベーターを設置することで利便性と安全性を高めている。また、読み聞かせエリアや遊具、テラスのある屋外エリアを設置し、イベントの開催場所としても多目的に活用しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-2-5 学習室や学習席は事業計画通りに設置しているか(中央図書館)

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者アンケート ・事業報告書 ・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>選定時の事業計画書通り、学習室と学習席を設置していることに加え、利用者から学習席増設の要望が多い事から、平成28年度より20席を増設してしており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-2-6 ライフスタイル分類法の基準を策定しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ライフスタイル分類基準 ・ヒアリング
		★評価の説明
		分類全体を4階層で構成し、約1万ジャンルに渡る分類と要件定義がなされていることや、一般的に使用されている日本十進分類法と照合できる仕様になっており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-2-7 プラネタリウムホールをイベントスペースとして活用しているか(中央図書館)

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ ・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		プラネタリウムホールは子ども専用フロアとして日常的に使用し、形状を活かしてプラネタリウムを年2回開催する他、読み聞かせ等のイベント会場として多目的に活用しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-2-8 iPadを設置し蔵書検索ができるようにしているか(中央・有馬図書館)

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用案内 ・デジタルサイネージ ・ホームページ ・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>利用登録者に対し貸出を行っている他、中央図書館では iPad 講座を月2回開催し、機器の利用方法だけでなく、図書館の使い方や資料の探し方についての説明も行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-2-9 開館時間は 8:30~19:00 としているか(有馬図書館)

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用案内 ・ホームページ ・業務日報 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>選定時の事業計画書では 8:30~19:00 の開館時間となっていたが、市との指定管理料の見直しの協議により、9:00~19:00 に変更し開館していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]1-2-10 郷土資料の収集を推進しているか(有馬図書館)

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・担当者名簿 ・郷土資料コーナー ・購入候補本リスト ・起案書及び別紙一覧(書名、金額等) ・ヒアリング
		★評価の説明
		郷土資料担当者の一部が選書も担当し、館全体の選書に係わる他、流通外図書の情報収集や寄贈の受入等、新たな郷土資料の収集に努めていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]1-2-11 レファレンスサービスの拠点であることを利用者に周知しているか(有馬図書館)

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☒ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☒ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ ・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		レファレンスコーナーを設置し、ホームページ上でレファレンスサービスについての説明を行っていることは確認できたが、サービス拠点としての周知には至っていないことから、不十分とした。

[小項目]1-2-12 学校図書室支援センターを設置しているか(有馬図書館)

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・学校支援月次報告書 ・学校支援員名簿 ・学校支援業務日報 ・ヒアリング
		★評価の説明
<p>市内の小学校13校、中学校6校に対し、週2回固定の支援員が訪問し、各校の司書教諭や図書担当教員と打合せの下、図書室環境の整備や選書支援、学習支援、進級処理、図書展示・掲示、図書たより作成、利用統計作成、読み聞かせ等を行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>		

[大項目]2 図書館の施設維持管理業務

[中項目]2-1 基本的な管理運営方針

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>修繕計画、施設管理の改善計画の成果物はないが、修繕について予算のなかで修繕可能な項目から修繕を行っている。施設管理に関しても、大規模改修後2年のため早急な改善が必要な箇所が現在はあまりない。有馬に関しては今後の改修計画があり、改善予定。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>市の環境マネジメントシステムを職員全員が理解・推進するよう努め、ゼロ・エミッションの達成を高いレベルで継続している点が評価できる。特に、中央図書館ではデジタル化推進により、紙の排出自体を抑制している点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>中央図書館における、施設管理専門スタッフによる巡回点検の実施について検討されたい。 両図書館において、施設の修繕計画の作成による計画的な施設運営について検討されたい。</p>

[小項目]2-1-1 運営スタッフによる巡回点検を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・時間別運営チェック(中央) ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>中央図書館は1日5回定時に、担当者がチェック項目を用いて各所の点検を行っている。有馬図書館は階層が分かれておらず見通しがよいため、特にチェック項目は設けずフロアワーク時に随時、点検を行っているとのことであった。 総じて、適切に実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-1-2 施設管理専門スタッフによる巡回点検を月1回実施しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☒ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・施設巡回点検報告書(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
有馬図書館は施設管理を行う業者が点検リストを用い巡回点検し、不具合や対応の一覧を報告書としてとりまとめているが、中央図書館は責任者が随時、目視で確認をしているとのことである。 総じて、施設管理専門スタッフによる点検は不十分とした。		

[小項目]2-1-3 修繕計画を策定し運用しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☒ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☒ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
修繕計画書は作成しておらず、不具合が生じた場合に随時、修繕の対応や予算措置を図っていることについて確認した。		

[小項目]2-1-4 海老名市役所環境方針に配慮した業務の実施に努めているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・海老名市環境マネジメントシステムマニュアル ・海老名市環境マネジメントシステム研修参加者名簿 ・資源化率データ ・ごみ分別状況 ・産業廃棄物管理票
		★評価の説明
		市の環境マネジメントシステムを職員全員が理解・推進するよう努め、紙出力の抑制や再利用により、ゼロ・エミッションの達成を高いレベルで継続していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]2-1-5 日常清掃はスタッフと清掃スタッフが共同しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・年次報告書 ・月次報告書 ・時間別運営チェック(中央) ・ヒアリング
		★評価の説明
		適切に実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。特に、中央図書館ではスタッフが定期巡回する際の清掃状況のチェック項目が設けられており、点検や清掃の補完を行っている点が評価できる。

[小項目]2-1-6 施設の改善計画を策定し、PDCA サイクルによる運用を実施しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・年次報告書 ・月次報告書 ・議事録 ・内部運営監査報告書(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>毎月の事業内容や利用統計、意見や苦情・要望について取りまとめ、課題の抽出や対応策を検討していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。特に、有馬図書館では、社内監査組織による内部運営の見直しを定期的実施している点が評価できる。</p>

[小項目]2-1-7 市と指定管理者の備品を分別した備品管理簿を作成しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・備品等に関する取扱い一覧(市の備品台帳) ・指定管理者の備品台帳 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>市が所有する備品台帳は市が作成しており、備品の不具合や廃棄等の処置が生じた場合は、指定管理者から市へ取扱い変更の報告を行い、市が台帳の更新を行っている。指定管理者の備品については、指定管理者内部の棚卸しで定期的確認を行っている。</p>

[中項目]2-2 管理運営体制及び従事者の配置

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p>
	<p>【中央】アルバイトの司書資格者も在籍しており、退職により有資格比率が変動しやすい。それを防ぐため、契約社員または正社員への内部登用制度や雇用期間中での資格取得でのインセンティブ制度などの人事制度を策定している。</p> <p>【有馬】人事制度研修に基づき、適切に対応している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>繁忙時や現従事職員が司書資格の取得で休業する期間には、スタッフの増員やシフトに反映されない本社からの支援体制がある点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>中央図書館については、スタッフの司書有資格率が安定していないことから、専門的な人材の継続的雇用について検討されたい。</p>

[小項目]2-2-1 統括責任者(館長)1名を配置しているか

指定管理者	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<p>・海老名市立図書館組織</p> <p>・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>統括責任者として、構成団体から館長1名を配置していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-2-2 副統括責任者(チーフ)は各館で1名を配置しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・海老名市立図書館組織 ・ヒアリング
		★評価の説明
		各館の統括責任者として、中央図書館長は代表企業から1名、有馬図書館長は構成団体から1名を配置している。但し、中央図書館長は常勤ではないため、代理の館長補佐を1名、副館長1名、マネージャー1名を常駐している。また、有馬図書館長は、学校図書館センター長を兼任していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]2-2-3 業務責任者(サブチーフ・有司書資格者)は各館で1名を配置しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・海老名市立図書館組織 ・各種担当業務従事者(名簿) ・ヒアリング
		★評価の説明
		中央図書館では図書チーフ1名の下に図書業務運営統括として4名、有馬図書館では業務責任者として4名の有資格者を各種の業務責任者として配置していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]2-2-4 責任者ミーティングを定期的実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・館長責任者会議議事録 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>実務的な館の運営協議事項については、中央図書館のマネージャー及び副館長、有馬図書館館長による責任者ミーティングを定期的には月1回、その他必要に応じて随時開催していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-2-5 責任者間で業務連絡票を作成しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・業務担当者会議議事録 ・業務日報 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>各実務担当者による両館合同の会議を月1回、内容に応じて出席担当者を変え会議を開催し、情報共有や協議を行っていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-2-6 責任者向けの研修を実施しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・研修資料 コーチングスキル、衛生管理者研修(中央) 責任者向け:図書館経営、出版流通、メンタルヘルス、ハラスメント等(有馬) 職層ごと:MARC、出版、コーチング、レファレンス、広報、利用者対応等(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		各種研修を実施し、スキルアップの確認が取れた上で配属していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]2-2-7 スタッフの司書有資格者率は 50%以上となっているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☒ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☒ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・従事者名簿 ・勤務表 ・ヒアリング
		★評価の説明
		訪問調査日時点で、中央図書館は 48.8%、有馬図書館は 64.3%、学校図書館支援センターは 100%となっている。但し、中央図書館については、訪問日以前は 50%を保持しているとのことを確認した(訪問調査時点以前の司書有資格者率は 50%以上を維持している)。

[小項目]2-2-8 元海老名市立図書館の従事者を継続雇用しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・従事者名簿 ・勤務表 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>訪問調査日時点では、有馬図書館で 9 名が継続雇用となっており、中央図書館には在籍していないことについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-2-9 繁忙時期は必要に応じてスタッフを増員しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・従事者名簿 ・勤務表 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>中央図書館では、リニューアルオープンに伴う利用者登録の増加に伴い、スタッフを増員している他、アンケート実施やイベント開催時には、シフトに反映されない本社から支援が来ている。有馬図書館では、現従事職員が司書資格の取得で休業する夏季の間、代替スタッフを増員している。総じて、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[中項目]2-3 業務従事者

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>職員の成長を促す研修や評価制度を運用することで、長期雇用に繋げている。また奉仕業務だけでなく、危機管理業務の教育にも力を入れている。(中央:従業員満足度調査も年1回)、また定期面談も実施し細かく対応している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>中央図書館では、新人へメンターをつける仕組みや、朝礼で接遇の確認を行う等、細やかなサポート体制が取られている。</p> <p>個人情報については、両館とも高いレベルで運用している。特に代表企業については情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)を中央図書館として認証を受けており、個人情報を特定し重要度に応じて管理方法が決められている点が評価できる。有馬図書館を運営する構成企業についても、企業としてプライバシーマークの認証を受けいている点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>ライフスタイル分類についての分類概念や系統立てた基礎知識を習得する研修は、全職員が受けておくことを奨励する。</p>

[小項目]2-3-1 スタッフの自立型マネジメントを推進するための具体的な仕組みはあるか

指定管理者	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スキルチェックシート(中央) ・TRC 人事制度(有馬) ・各種研修資料 ・ヒアリング
	★評価の説明	
		<p>中央図書館と有馬図書館で組織による仕組みの違いはあるものの、基本的なマニュアル的業務を押さえつつ、運営業務における個人の目標設定と到達までのフォローが制度化されていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-3-2 司書資格取得のサポート制度は活用されているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ライブラリースタッフ人事制度(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>司書資格を取得した場合のインセンティブや手当付与の制度があることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-3-3 接遇研修を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修テキスト(中央) ・スキルチェックシート(中央) ・朝礼ボード(中央) ・各種研修資料(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>中央図書館・有馬図書館共に、着任時や新人向けの研修で必修となっており、着任後は日々の業務の中でベテラン職員からの指導を受け研鑽している。さらに、中央図書館では新人にメンターをつける他、朝礼で接遇をテーマとして取り上げる、接遇の心得を復唱するといった、細やかなサポート体制が取られている。</p>

[小項目]2-3-4 基本業務研修を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修資料(中央) 図書館基本業務マニュアル、新人 8 日間カリキュラム、スキルチェックシート ・各種研修資料(有馬) 入社時研修(図書館基礎、待遇、個人情報保護、危機管理、労務等) 新人研修(待遇、レファレンス、著作権、MARC 基礎知識等)
		★評価の説明
		中央図書館と有馬図書館で仕組みの違いはあるものの、基本的なマニュアル的業務を押さえつつ、スキルアップの確認が取れた上で配属していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]2-3-5 専門講座研修を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・研修資料 ・終了証書 ・報告レポート ・小テスト ・参加者名簿 ・事業報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		中央図書館と有馬図書館で仕組みの違いはあるものの、社内研修制度の活用や、外部研修への職員派遣、講師を招聘しての館内研修を実施していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。 中央図書館:レファレンス、図書館司書専門講座、ビジネススキル、データベース等 有馬図書館:筑波大学経営管理コース、館長セミナー、ライブラリーアカデミー等

[小項目]2-3-6 MARC・ライフスタイル分類法の研修を実施しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☒ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・各種研修資料(有馬) 入社時研修(図書館基礎) 新人研修(MARC、NDC、基本件名標目表等) ・研修記録(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		中央図書館では、4階層に分かれたライフスタイル分類の内、1階層目の大分類である29分類については全スタッフが理解しているが、2～4階層については、登録作業を行う一部のスタッフのみが研修を受けいている。 有馬図書館では、MARCに関する基本的な研修は全職員が受講している。

[小項目]2-3-7 個人情報保護の研修を年1回実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・情報保護教育計画書、スタッフ教育実施一覧(中央) ・ライブラリースタッフ向け研修テキスト、学校スタッフ向け研修テキスト(有馬)
		★評価の説明
		入社時及び年1回、研修及び効果測定とフォローアップを実施しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]2-3-8 個人情報の取扱いについて利用者に周知し同意を得ているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・登録申込書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>利用規約・登録申込書に使用目的を記載しており、利用者に同意の上、利用登録をしてもらっていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-3-9 個人情報保護マニュアルを作成しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・運用点検チェックリスト、目標管理シート、情報セキュリティマネジメントシステム(中央) ・個人情報保護マニュアル、受託業務個人情報保護管理規定(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>実際の業務手順に沿ったマニュアルやチェックシートの作成・運用をしており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。特に中央図書館では、個人情報にランクを設定し、それぞれ定められた方法で管理している点が評価できる。</p>

[小項目]2-3-10 各種の情報セキュリティ対策を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ・運用点検チェックリスト、目標管理シート、情報セキュリティマネジメントシステム(中央) ・個人情報保護マニュアル、PC セキュリティ報告書、内部監査報告書(有馬) ・ヒアリング
		<p>★評価の説明</p>
<p>実際の業務手順に沿ったマニュアルやチェックシートの作成・運用をしており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。特に中央図書館では、個人情報にランクを設定し、それぞれ定められた方法でセキュリティ対策をしている点が評価できる。</p>		

[中項目]2-4 災害時の危機管理体制

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>危機管理訓練として、消防避難訓練、救命講習(AED講習)、消防設備(消火器)取り扱い研修、避難所開設訓練は参加できるメンバーを増やしなが実施している。スタッフの安否確認システムの運用や災害用備蓄の配備も行っている。また中央はスタッフの最終退勤時間が22時のため、帰宅時は防犯ブザーを携帯させている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>中央図書館では、利用者を交えた実践的な避難訓練を実施していることが評価できる。 有馬図書館では、構成企業のこれまでの図書館運営業務での各種危機対応の蓄積から、具体的かつ実践的な対応内容となっている点や、スタッフのほぼ全員が普通救命講習を受講している点が評価できる。 両館とも、緊急事態に備えてスタッフの安否確認や連絡事項を通知するシステムを導入している点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>中央図書館の危機管理マニュアルは商用ベースとなっていることから、中央図書館の特性に即したマニュアルの整備を検討されたい。</p>

[小項目]2-4-1 全社統一的な危機管理マニュアルを作成しているか

指定管理者	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理者向け危機管理マニュアル:商用(中央) ・危機対応チェックシート:図書館用(中央) ・自衛消防組織体制図 ・危機管理マニュアル(有馬) ・ヒアリング <p>★評価の説明</p>
		<p>多様な危機(災害、台風、事故、クレーム、疾病、負傷、犯罪行為等)を想定したマニュアルを整備していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。特に有馬図書館では図書館で起こりうる多様な事例を基に構成された、実践的な内容となっている。</p>

[小項目]2-4-2 図書館現場スタッフ専用の危機管理マニュアルを作成しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーションフロー(中央) ・危機管理マニュアル、不審者対応の基本的な考え方(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>中央図書館では各種の危機に直面した際の手順がフローとして掲示されている。有馬図書館のマニュアルについては、図書館特有のトラブル事例を基に実践的な内容となっている。</p>

[小項目]2-4-3 緊急連絡網を作成しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡体制一覧 ・目視
		★評価の説明
		<p>緊急連絡先を一覧で取りまとめ、スタッフが常時確認できるよう事務室に掲示してあることについて、上記の関係書類及び目視で確認した。</p>

[小項目]2-4-4 危機管理研修(救急救命・防犯等)を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・消防計画、消防訓練実施計画報告書、普通救命講習修了証 ・新人研修(有馬)
		★評価の説明
		<p>中央図書館では救急救命に関する研修は、責任者及び長時間勤務者を対象に、職員全体の1/3弱が、有馬図書館ではほぼ全員が受講しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-4-5 防災・避難訓練を年1回以上実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・消防計画、消防訓練実施計画報告書、普通救命講習修了証 ・避難所開設訓練実施要領・議事録(有馬) ・ホームページ
		★評価の説明
		<p>両館とも、法定の避難訓練の回数を実施している。さらに、中央図書館では休館日がないため、利用者を交えての実践的な避難訓練を行っていること、有馬図書館では市や隣接するコミュニティセンターと合同で避難所開設訓練を実施しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-4-6 各館に甲種防火管理者を配置しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・防火管理者選任届 ・自衛消防隊の編成と任務 ・ヒアリング
		★評価の説明
		中央図書館ではマネージャー、有馬図書館では館長が防火管理者として消防署に届け出られていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]2-4-7 各館に普通救命講習の技能認定を受けたスタッフを常時配置しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練実施計画報告書、普通救命講習修了証 ・救命講習会の依頼文(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		中央図書館では救急救命に関する研修は、責任者及び長時間勤務者を対象に、職員全体の1/3弱が、有馬図書館ではほぼ全員が受講し技能認定を受けており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]2-4-8 各館に AED 講習を受けたスタッフを配置しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練実施計画報告書、普通救命講習修了証 ・救命講習会の依頼文(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>中央図書館ではAEDに関する講習は、責任者及び長時間勤務者を対象に、職員全体の1/3弱が、有馬図書館ではほぼ全員が受講し技能認定を受けており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-4-9 スタッフの安否確認システムを導入しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・安否確認システムログイン画面 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>緊急事態の発生時にスタッフの安否確認を行い、連絡事項を通知するシステムを導入しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]2-4-10 防災用品を配備しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<p>・目視(ヘルメット、防災ラジオ、備蓄用品) ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p>
<p>中央図書館では、1日のスタッフの最大勤務人数 25 名分の防災用品、備蓄用品を配備している。有馬図書館はスタッフ分の防災用品を配備し、備蓄用品については市の避難所指定となっているため、配備していないことについて、目視及びヒアリングで確認した。</p>		

[大項目]3 図書館の運営業務

[中項目]3-1 図書館の開館日、開館時間

※既出(1-2-1、1-2-2)

[中項目]3-2 図書館に対する考え方

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>中央図書館と有馬図書館では毎週顔を合わせて協議する機会を設けて、コミュニケーションを密にとっている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>読み聞かせや音訳ボランティア団体との打合せは、頻繁に行っている点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>現在、中央図書館は書架に余裕があるため除籍も少ないが、将来的には除籍の人員体制の見直しが必要となる。合わせて、海老名市の図書館として蔵書分析を行い、資料収集計画の策定を検討されたい。有馬図書館に自動返却機を設置していないことについては、必要性を検証されたい。</p>

[小項目]3-2-1 各種報告書(日報・月次報告書・年次報告書)を作成しているか

指定管理者	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・業務日報(中央は朝礼フォーマット)</p> <p>・月次報告書</p> <p>・年次報告書</p> <p>・学校支援月次報告書</p> <p>・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>各種の報告書が作成されていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-2-2 各種業務マニュアル、要項、基準を整備しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・各種マニュアル、要項、基準 (発注、予約・リクエストについて、相互貸借、督促、配架、弁償、レファレンス、有料DB運用、寄贈本受入、新聞受入、雑誌、除籍、修理、装備、資料選定、除籍、ナグソス利用オペレーション、ハンディキャップサービス、DVDプレイヤー利用ルール等) ・ヒアリング
		★評価の説明
		各種のマニュアル、要項、基準を整備していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-2-3 相互貸借・予約・リクエスト等は滞りなく実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・予約・リクエストカード(受付日、処理日付確認) ・海老名市立図書館 資料選定・除籍基準 ・ヒアリング
		★評価の説明
		複数名の担当者でローテーションを組み、担当者が常駐する勤務形態とし、受付を行ってから数日のうちに適切な処理を行っていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-2-4 資料収集計画を策定しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☒ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・業務履行状況(図書購入費) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>図書購入、新聞・雑誌購入の収支予算管理は行っているが、資料収集計画については作成していない。</p>

[小項目]3-2-5 中央図書館・有馬図書館で連携して選書を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・週刊新刊全点案内 ・従業員名簿 ・業務日報 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>各館の司書資格を持つ選書担当者(一般、児童)が、ブックフェア等での現物確認を参考にしながら、毎週発行される新刊図書カタログを基に、週1回選定会議を開催し、両館で購入図書の選定や配分を行っていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-2-6 選書・除籍は複数名により実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・購入候補本リスト ・起案書及び別紙一覧(本の書名、金額等) ・海老名市立図書館 資料選定・除籍基準 ・除籍報告書 ・従業員名簿 ・ヒアリング
		★評価の説明
		選書は、各ジャンルの選書担当者(中央図書館)や棚担当者(有馬図書館)が候補を上げ、上述の司書による選定会議にて絞り込み、責任者の確認を経て、各館長が決済を行っている。除籍は司書複数名が除籍候補本を抜き出し、担当者・責任者の確認を経て、各館長が決済を行っている。選書・除籍共に、複数名及び複数段階の確認を経て、実施していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-2-7 蔵書点検を年1回実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・蔵書点検完了報告 ・年次報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		蔵書数、不明資料の確認を年1回行っていること、貴重な行政資料は複本で揃えた上、施錠できるガラス棚や地下の書庫に収納していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-2-8 関係団体やボランティア等と連絡調整会議を年2回以上開催しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・音訳ボランティア打合せ議事録(定期は3か月に1回) ・読み聞かせボランティア打合せ議事録(定期は年1回) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>定期の打合せ以外に、必要に応じて頻繁に打合せを行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-2-9 法令・条例集は最新のものを整備しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・海老名市例規集(中央) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>中央図書館では例規集を3階のレファレンスカウンターで保管している。有馬図書館では、必要に応じてホームページで確認している。</p>

[小項目]3-2-10 自動貸出機・自動返却機を設置しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☒ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
中央図書館では自動貸出機・自動返却機を設置、有馬図書館では自動貸出機のみを設置していることについて、目視及びヒアリングで確認した。		

[中項目]3-3 レファレンス機能

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>【中央】海老名市に精通した職員の配置については実施しているが対応能力についてはまだまだ成長の余地があると思う。現在は社外・社内のレファレンス研修などを通じて、全体のレベルの底上げをはかっている。また地域資料のアーカイブ作業については有料データベースにより担保している。</p> <p>【有馬】データベース、スタッフの配置、研修の実施等環境的には万全だが、利用が少なく発揮できずにいる。調べる学習コンクールの実施など、図書館で調べることを習慣づける施策を行っている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>レファレンスのバックアップ体制については、他の公立図書館の検索サービスやデータベース、構成企業のグループウェアといった独自の仕組みがある点は評価できる。レファレンスの周知不足という点から、活用促進については検討の余地がある。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>中央図書館と有馬図書館におけるレファレンス記録については、市立図書館としての情報集積や対応方法の検証という観点から、両館で共有することを推奨する。また、こうしたレファレンスの中には地域に関する問合せもあることから、パスファインダーの作成を通じて資料の周知や活用促進を図ることを検討されたい。</p>

[小項目]3-3-1 レファレンス対応を実施しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レファレンス記録(レファレンス受付シート) ・レファレンスコーナー(中央:2階3階、有馬:カウンター脇) ・従業員名簿・連絡ボード(中央のレファレンスコーナーにおける司書配置の確認) ・有料データベース ・調べる学習コンクールポスター、作品 ・ヒアリング
	コメント	<p>★評価の説明</p> <p>中央図書館では2階・3階のカウンターに司書が常駐し、利用者からの相談を受け付けている。特に、3階は参考図書が豊富かつ、有料データベースが利用できる体制となっている。有馬図書館ではカウンターの横にレファレンスコーナーを設置し、常時スタッフが対応できる体制となっている。</p>

[小項目]3-3-2 レファレンス記録・事例集を作成しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☒ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・レファレンス記録(レファレンス受付シート) ・レファレンスコーナー(中央:2階3階、有馬:カウンター脇) ・従業員名簿・連絡ボード(中央のレファレンスコーナーにおける司書配置の確認) ・有料データベース ・調べる学習コンクールポスター、作品 ・ヒアリング
		★評価の説明
		レファレンス(調査を必要とするもの)は受付日、受付者、質問内容、回答、経過、提示資料等を両館で個別に記録しているが、中央図書館と有馬図書館でレファレンス事例の情報共有は行っていないことを確認した。

[小項目]3-3-3 地域に関するパスファインダーやブックリストを作成しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☒ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等) ・郷土資料展示コーナー ・ヒアリング
		★評価の説明
		郷土資料の展示は行っているが、パスファインダーやブックリストは作成していないことを確認した。

[小項目]3-3-4 MARC 製作担当者をスタッフとして配置しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・従業員名簿 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>提案事項にあるような MARC 製作担当者は配置していないが、郷土資料や行政資料等の MARC 製作ができる担当者をスタッフとして配置していることについて、ヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-3-5 海老名市に精通した図書館実務経験者を配置しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☒ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・従事者名簿(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>有馬図書館には旧中央図書館参考室担当者や指定管理以前からの海老名市図書館勤務スタッフが多数在籍しているが、中央図書館には海老名市に精通したスタッフは在席していないことについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-3-6 ネットワークを活用したレファレンスのバックアップ体制を運用しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ・国立国会図書館レファレンス協働データベース (参加館として登録しているが投稿はしていない) ・神奈川県図書館情報ネットワーク(神奈川県内図書館の横断検索サービス) ・有料データベース ・グループウェア ・ヒアリング
		<p>★評価の説明</p>
<p>各種公立図書館の検索サービスやデータベース、構成企業が受託運営している全国の図書館に対するグループウェアを通じた情報提供を受ける仕組み等が活用できることについて、目視とヒアリングで確認した。合わせて、これまで活用したことがないことについても確認した。</p>		

[中項目]3-4 利用者からの苦情・要望等への対応体制

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p>
	<p>利用者からの意見や要望は朝礼や終礼、会議等で職員間で迅速に共有している。参考程度に危機管理マニュアルの策定はしている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>苦情・要望に対する研修については、有馬図書館では図書館特有の苦情・要望に対する実践的な事例となっている点が評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>特になし</p>

[小項目]3-4-1 苦情・要望等を受ける仕組みがあるか

指定管理者	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である(C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価)</p> <p>☐ 実施しているが不十分である (C評価)</p> <p>☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・Your Voice(ご意見箱)</p> <p>・利用者アンケート</p> <p>・ホームページ</p> <p>・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>ご意見箱の設置、年1回の利用者アンケート、ホームページからのお問合せ、電話等で随時、苦情・要望を受け付けていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-4-2 苦情・要望等をスタッフが情報共有しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・業務日報 ・アンケート概要版 ・ホームページ ・ヒアリング
		★評価の説明
		受け付けた苦情・要望は毎日の朝礼や業務日報で共有し、利用者アンケートの結果についてはスタッフ休憩室やホームページ上で掲載していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-4-3 苦情・要望等に関するマニュアルを整備しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・管理者用マニュアル:危機管理(中央) ・ライブラリースタッフハンドブック(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		苦情・要望があった場合の心構え、対応方法、連絡体制、報告事項等のフローが記載されたマニュアルを整備していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-4-4 苦情・要望等に関する研修を実施しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・管理者用マニュアル:危機管理(中央) ・ライブラリースタッフハンドブック(有馬) ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>接遇研修の一環として苦情・要望等を含めた研修を実施していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。特に、有馬図書館は図書館特有の苦情・要望に対する実践的な事例となっている点が評価できる。</p>

[小項目]3-4-5 利用者ニーズを把握する仕組みがあるか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・Your Voice(ご意見箱) ・利用者アンケート(施設全体、イベント毎) ・ホームページ ・各種統計 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>各種の手法により、利用者ニーズを把握する仕組みを運用していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-4-6 利用者ニーズをサービスに反映しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ・Your Voice(ご意見箱) ・利用者アンケート(施設全体、イベント毎) ・ホームページ ・各種統計 ・ヒアリング
		<p>★評価の説明</p>
		<p>運営理念と照合して、実現可能なサービスについては反映していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。事例として、中央図書館での学習席の増設や検索機の画面表示改修、ご意見箱の設置等がある。</p>

[中項目]3-5 現行サービス

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>キッズサービス、障がい者サービス、教職員の受入れ等は高いレベルで実施できている。また障がい者雇用についても積極的に取り組んでおり、現在計3名雇用している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>東柏ヶ谷小学校の市民図書室の開放時間の拡大は、市内広範に図書館サービスを提供する役割を担っているとして評価できる。</p> <p>児童サービスは、定番のおはなし会から英語や手話による趣向を凝らした内容のもの、ワークショップ等をボランティア団体とも協力し、かなりの頻度で開催している。一般利用向けのサービスも、趣味的なものから社会性のあるテーマまで内容が多岐に渡り、かなりの頻度で開催していることや、図書展示等と絡めて実施している点が評価できる。</p> <p>さらに有馬図書館では、高い頻度で職場体験や研修の受入を行っている点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>ユニバーサルデザインについては導入されている点と、改良が必要な点がある。また、障害者差別解消法の施行に伴い、車いす専用席(使用可能席)の設置といった、図書館として対応ができることを積極的に改善することが期待される。</p>

[小項目]3-5-1 有料宅配サービスを実施しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・ご利用案内 ・利用統計 ・ヒアリング</p> <p>★評価の説明</p> <p>サービスの受付・宅配の実施をしていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。また、利用率が低い事から、障がい福祉課とサービス周知の協議を行ったが、実現には至っていないとのことであった。</p>

[小項目]3-5-2 屋外型無人図書館を設置しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>本提案事項については市と協議の上、実施しないことになったため評価対象外とする。</p>

[小項目]3-5-3 東柏ヶ谷小学校市民図書室の市民開放時間を拡大しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・市民図書室業務日報 ・ご利用案内 ・ホームページ</p>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>開放時間を拡大し、職員を常駐させており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-5-4 児童サービス(おはなし会等)を開催しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・EVENT INFORMATION ・読み聞かせプログラム一覧 ・ホームページ ・月次報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>定期的かつ高い頻度で通常のおはなし会を開催していることや、英語や手話を交えた趣向を凝らしたお話会を開催しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。また、取り上げたプログラムや参加者の様子等を記録し、次回の開催に向けた参考としている点も評価できる。</p>

[小項目]3-5-5 一般利用者向けのサービス(講座等)を開催しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・EVENT INFORMATION ・ホームページ ・月次報告書 ・年次報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>旬の話題を取り入れた企画や地元企業の取組の紹介、市の農政課・IT推進課といった外部との連携も模索し、図書展示と絡めて多様なイベントを頻繁に開催しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-5-6 DVDによる映画上映会を開催しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・チラシ ・ホームページ ・月次報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>定期的に映画上映会を開催しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-5-7 ユニバーサルデザインを導入しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☒ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ ・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>中央図書館では、改修に伴い子ども用トイレや授乳室、おむつ替えスペースの設置等が行われているが、サインや壁面に設置された検索機の使い勝手は誰もが見やすい、使いやすいとは言いがたい。有馬図書館では児童書と一般書の判別がつきにくい空間割やサインである等、改良の余地は多分に残されていることから、不十分とした。ホームページについては文字の大きさが変更できるため、デザイン性を損なうことなく表示変更が可能となっている点は評価できる。</p>

[小項目]3-5-8 障がい者対応の研修を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告書 ・年次報告書 ・研修資料 ・ヒアリング
		★評価の説明
		音訳資料や認知症、障がい者サービス等の研修を実施していることや、有馬図書館では支援学校への出張おはなし会の開催や養護学校の職場体験の受入を行っていることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-5-9 職場体験を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・業務日報 ・月次報告書 ・年次報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		市内の小中学生や近隣の養護学校の職場体験、小学校の教職員研修や司書資格講習の受入を頻繁に行っており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[中項目]3-6 新たなサービス

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>新しい事業・サービスについては今後も考えいきたい。毎年度、事業計画書を策定して実現、継続実施に努めている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>学校図書室支援センターを開設し、市内の各小中学校に固定の司書を配置し各種の支援や調べ学習の推進を行っている点が評価できる。</p> <p>図書館利用者カードは従来のカードと T カード機能を付加した図書利用カードの選択式となっており、希望者には付加価値が付与されている点が評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>特になし</p>

[小項目]3-6-1 学校図書室支援センターには司書有資格者を配置しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・学校支援月次報告書 ・学校支援員名簿 ・業務日報 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>学校支援員13名全員が司書資格を保持しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-6-2 「図書館を使った調べる学習コンクール」を実施しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・調べる学習コンクールポスター ・調べる学習コンクール作品 ・年次報告書 ・月次報告書 ・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>海老名市教育委員会が主催の下、小中学生部門のコンクールを開催し、平成 28 年度は 34 作品、平成 29 年度は 311 作品の応募があった。学校連携による調べ学習の普及を推進しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-6-3 選択式(Tカード)の図書館利用者カードを導入しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用案内 ・利用登録書 ・ホームページ ・目視
		★評価の説明
		<p>従来の図書利用カードと T カード機能を付加した図書利用カードのいずれも選択できるようにしており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[中項目]3-7 市民サービスの向上

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p>
	<p>郷土資料は温故館から資料を提供していただき、企画展示などで提供している。提供方法については講座や書架などで広く行えるよう進めていきたい。有馬図書館では、郷土に関する情報発信も館内特設コーナーで行っている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>中央図書館は館内に設置されたデジタルサイネージにより整然とし、多様な情報が見やすくなっていること、両館とも全館で wi-fi が使用できる点は、市民サービスの向上や情報を取り扱う発展的な図書館として評価できる。またデジタルサイネージは、ペーパーレス化に寄与していることも上げられる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>特になし</p>

[小項目]3-7-1 デジタルサイネージによる情報提供を実施しているか

指定管理者	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
評価機関	評価	<p>☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)</p>
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<p>・目視 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>図書館の利用案内、イベント情報、図書案内等の多様な情報を各所に設置したデジタルサイネージで情報提供しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]3-7-2 wi-fiのアクセスポイントを設置しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☒ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		館内のいずれにおいてもアクセスできるようwi-fi アクセスポイントを設置しており、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-7-3 有料データベースを提供しているか

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用案内 ・ホームページ ・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		日経テレコン 21、聞蔵Ⅱ、官報情報検索サービスを提供していることについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

[小項目]3-7-4 郷土資料のデジタル化と公開を実施しているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☐ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
<p>本提案事項については市と協議の上、実施しないことになったため評価対象外とする。 (デジタル化は行っていないものの、海老名市温故館から資料提供を受けた企画展示や、郷土資料の展示コーナーの設置は実施している)</p>		

4. 中央図書館改修

※運営に関する事項でないため除外

[大項目]5 収支予算及び指定管理料

[中項目]5-1 収支決算

[中項目]5-2 指定管理料

指定管理者コメント	★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。
	イベント(自主事業)については予算が積算されていないため、別の予算科目から捻出して履行している。予算の適正割り振りが必要だと感じている。今後は有料でのイベントやサービスも増やしていきたい。 ※「5-1. 収支決算～」H26 繰越金の処理で問題はあったが、予算に即した運用ができています。
評価機関コメント	★評価できる点
	特になし
	★課題・奨励事項
	特になし

[小項目]5 平成26年度～平成28年度における収支決算数値及び指定管理料は当該年度の収支予算に即した数値となっているか

指定管理者	評価	☐ 高いレベルで実施している(A評価) ☒ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> ・海老名市指定管理積算資料 ・ヒアリング
		★評価の説明
		各年度とも当初の収支予算と大きな離がないことについて、上記の関係書類及びヒアリングで確認した。

第三者評価実施要領

1 第三者評価の目的

指定管理施設で提供されるサービス水準の向上や指定管理制度導入の透明性向上に役立てることを目的とする。

2 評価対象施設

- (1) 海老名市立えびな市民活動センター
- (2) 海老名市立中央図書館・海老名市立有馬図書館
- (3) 海老名市文化会館・海老名市民ギャラリー
- (4) 海老名運動公園・北部公園・中野公園・その他スポーツ施設

3 第三者評価の概要

- (1) 事業達成度評価により実施する。
- (2) 評価内容

事業計画書（応募時、各年次、個別事業）の提案事項及び仕様書等の要求事項に基づき、施設の運営・管理状況、管理体制、利用者拡大やサービス向上に対する取組が適正に履行されているかを第三者の視点から客観的な評価を行う。

- (3) 評価方法

指定管理者による自己評価結果を参考に、第三者評価機関（総合システム研究所株式会社。以下「評価機関」という。）が評価する。主に管理運営に係る文書（事業計画書、事業報告書、仕様書、協定書、各種規程、マニュアル、手順書等）及び記録（運用記録等）の確認、施設視察（施設環境、安全・安心、接遇、インフォメーション等）、施設従業員へのヒアリング等を通じて評価を実施する。

- (4) 評価対象期間

平成 28 年 4 月 1 日から第三者評価現地確認日

4 事業達成度評価

- (1) 評価の構造

事業計画書の提案事項に基づき、①小項目、②中項目、③大項目に分類する。

- (2) 評価基準

①小項目評価（資料1 「1 小項目評価シート例」参照）

・高いレベルで実施している	： A評価	5ポイント
・実施している	： B評価	4ポイント
・実施しているが不十分である	： C評価	3ポイント
・実施していないか、極めて不十分な実施である	： D評価	1ポイント

の4段階により、指定管理者の自己評価及び評価機関の第三者評価を実施する。

なお、評価機関は評価に際しては、「事業達成度評価を実施する上での考え方（資料2）」を参考とする。

②中項目評価（資料1 「2 中項目評価シート例」参照）

小項目の評価結果を参考にしながら、中項目の区分ごとに指定管理者としてのアピールポイント及び課題の抽出、解決方向を記述し、併せて評価機関が評価できる点や課題・奨励事項を記述することにより、中間的な総括を行う。

③大項目評価（資料1 「3 大項目評価シート例」参照）

中項目の評価結果を参考にしながら、大項目の区分ごとに総括的な評価を行う。なお、大項目評価の実施においては、小項目評価結果（A評価、B評価、C評価、D評価）に、それぞれ5、4、3、1の係数を掛け、5点満点で表す。それらの平均値として現れる数字を「達成度指数」とし（小数点第2位を四捨五入）、達成度指数に応じて以下のとおりに評価（達成度評価）するものとする（【表1】「達成度評価基準」参照）。

【表1】達成度評価基準

達成度	達成度評価
4.5～5.0	極めて高いレベルで提案事項を履行している
4.0～4.4	高いレベルで提案事項を履行している
3.5～3.9	概ね提案事項を履行している
3.0～3.4	提案事項のかなりの部分が履行できていない
2.9以下	提案事項が履行できていない

④講評

評価機関が全体の講評（小項目・中項目・大項目の総評）を行う。

(3) 評価の最終決定

①評価機関内プロジェクトチームによる組織的な検証

評価機関の担当スタッフが評価機関内の評価委員会に評価結果報告書（案）を提示し、組織的な検証に基づき評価を最終決定する。

②指定管理者の自己評価と評価機関による第三者評価との齟齬について

指定管理者と評価機関との評価が著しく異なる場合は、相互で調整し、評価機関の事実誤認等が明らかになった場合は評価内容を変更する必要がある。

(4) 評価結果

上記4（2）に示された小・中・大の各項目の評価及び講評により「第三者評価報告書」を構成する。

(資料1) 事業達成度評価 シート例

1 小項目評価シート例

1-2-1 備品調達に際し、市の財政負担の平準化に貢献しているか(小項目)

指定管理者	評価	☒ 高いレベルで実施している(A評価) ☐ 実施している(B評価) ☐ 実施しているが不十分である(C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	☐ 高いレベルで実施している (A評価) ☒ 実施している (B評価) ☐ 実施しているが不十分である (C評価) ☐ 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		★評価の説明

2 中項目評価シート例

1-2 運営実績の功績やアピールについて(中項目)

指定管理者 コメント	★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。
評価機関 コメント	★評価できる点
	★課題・奨励事項

3 大項目評価シート例

1. 管理運営を安定して行う物的能力及び人的能力に関する事項(大項目) ※

評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
	A評価(5ポイント)	4項目	20(ポイント)	3.9 (イ / ア)
	B評価(4ポイント)	16項目	64(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	4項目	12(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	1項目	1(ポイント)	
	—	25項目(ア)	97(ポイント)(イ)	

(資料2) 事業達成度評価を実施する上での考え方

1 小項目評価各評価の基準 (指定管理者参照用)

評価	評価基準
A評価	提案事項の実施において、企業独自の工夫や視点を加え、高いレベルで実施されている。
B評価	提案事項の計画的な実施、実施内容の点検・評価、報告書等での成果の確認や改善の方向性の明示などが適正に行われている。
C評価	提案事項の計画的な実施、実施内容の点検・評価、報告書等での成果の確認や改善の方向性の明示などのいずれかにおいて不備があるか、一部不十分な点がある。
D評価	提案事項を実施していないか、極めて不十分である。

2 小項目評価・チェックリスト (評価機関参照用)

評価	評価
A評価	下記の項目の内、10項目以上チェックが入り、企業独自の工夫や視点を加えた実施が見られる場合
B評価	下記の項目の内、10項目以上にチェックが入った場合
C評価	下記の項目の内、7項目以上にチェックが入った場合
D評価	下記の項目の内、チェックが入った項目が7個未満の場合

(チェックリスト)

- 実施しているか (事実関係)
- 計画書を作成しているか
- 目的を設定しているか
- 目標を設定しているか
- 成果を設定しているか
- マニュアル等に基づき実施しているか
- 資源配分 (スタッフ、予算など) は適切か
- スケジュール管理をしているか
- 運用を記録 (運用シート、チェックリスト、報告書等) しているか
- 組織的に点検・評価を実施しているか
- 点検・評価により課題を抽出しているか
- 課題の解決方向を明示しているか
- 点検・評価結果を記録 (会議録、報告書等) しているか

評価項目一覧

(共通一般項目)

大項目	中項目	小項目
法令順守等に関する事項	共-1 法令遵守	共-1-1 指定管理業務において必要な各種法令を遵守しているか
		共-1-2 個人情報の適切な管理を実施しているか
		共-1-3 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報公開規程を作成しているか
	共-2 サービスの向上等	共-2-1 市民の平等利用を確保しているか
		共-2-2 施設の効用を最大限発揮する運営を実現しているか
		共-2-3 市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めているか
		共-2-4 自主事業を適切に実施しているか
	共-3 モニタリング	共-3-1 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか
		共-3-2 セルフモニタリングを実施し、結果を市に報告しているか
		共-3-3 アンケートを実施し、結果を市に報告しているか
	共-4 安全・安心	共-4-1 利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みを構築しているか
		共-4-2 災害対策(マニュアルの作成、運用など)を行っているか
		共-4-3 施設賠償責任保険(指定管理者特約条項等の付いたもの)に加入しているか
		共-4-4 環境マネジメントシステムに基づき環境に配慮した管理運営を実施しているか
	共-5 施設の維持管理	共-5-1 施設・設備の保守管理業務を適切に実施しているか
		共-5-2 備品の保守管理業務を適切に実施しているか
		共-5-3 施設の清掃業務を適切に実施しているか
		共-5-4 施設の警備業務を適切に実施しているか
	共-6 管理運営全般	共-6-1 安定した管理運営体制を構築しているか
		共-6-2 自主事業を適切に実施しているか
		共-6-3 管理運営経費の縮減を図っているか
	共-7 市・地域との連携と協力	共-7-1 地域の特性を反映したサービスの提供が行われているか
		共-7-2 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力をしているか
		共-7-3 市の重要政策課題への対応を行っているか

大項目合計:1

中項目合計:7

小項目合計:24

評価項目一覧

(独自項目)

大項目	中項目	小項目
1. 図書館のあり方に関する考え方	1-1 社会情勢の変化に対応した図書館の今後のあり方	なし ※その他の項で方針の具体策として後掲
	1-2 海老名市立図書館の運営コンセプト	1-2-1 改修後は原則 365 日開館しているか(中央図書館)
		1-2-2 改修後の開館時間は 8:30~21:00 としているか(中央図書館)
		1-2-3 BOOK & Café に市民のコミュニケーションの場を設けているか(中央図書館)
		1-2-4 独立した KID'S LIBRARY を設置しているか(中央図書館)
		1-2-5 学習室や学習席は事業計画通りに設置しているか(中央図書館)
		1-2-6 ライフスタイル分類法の基準を策定しているか
		1-2-7 プラネタリウムホールをイベントスペースとして活用しているか(中央図書館)
		1-2-8 iPad を設置し蔵書検索ができるようにしているか(中央・有馬図書館)
		1-2-9 開館時間は 8:30~19:00 としているか(有馬図書館)
		1-2-10 郷土資料の収集を推進しているか(有馬図書館)
		1-2-11 レファレンスサービスの拠点であることを利用者に周知しているか(有馬図書館)
		1-2-12 学校図書室支援センターを設置しているか(有馬図書館)
2. 図書館の施設維持管理業務	2-1 基本的な管理運営方針	2-1-1 運営スタッフによる巡回点検を実施しているか
		2-1-2 施設管理専門スタッフによる巡回点検を月 1 回実施しているか
		2-1-3 修繕計画を策定し運用しているか
		2-1-4 海老名市役所環境方針に配慮した業務の実施に努めているか
		2-1-5 日常清掃はスタッフと清掃スタッフが共同しているか
		2-1-6 施設の改善計画を策定し、PDCA サイクルによる運用を実施しているか
		2-1-7 市と指定管理者の備品を分別した備品管理簿を作成しているか
	2-2 管理運営体制及び従事者の配置	2-2-1 統括責任者(館長)1名を配置しているか
		2-2-2 副統括責任者(チーフ)は各館で1名を配置しているか
		2-2-3 業務責任者(サブチーフ・有司書資格者)は各館で1名を配置しているか
		2-2-4 責任者ミーティングを定期的実施しているか
		2-2-5 責任者間で業務連絡票を作成しているか
		2-2-6 責任者向けの研修を実施しているか
		2-2-7 スタッフの司書有資格者率は 50% 以上となっているか
		2-2-8 元海老名市立図書館の従事者を継続雇用しているか
		2-2-9 繁忙時期は必要に応じてスタッフを増員しているか

	2-3 業務従事者	2-3-1 スタッフの自立型マネジメントを推進するための具体的な仕組みはあるか
		2-3-2 司書資格取得のサポート制度は活用されているか
		2-3-3 待遇研修を実施しているか
		2-3-4 基本業務研修を実施しているか
		2-3-5 専門講座研修を実施しているか
		2-3-6 MARC・ライフスタイル分類法の研修を実施しているか
		2-3-7 個人情報保護の研修を年1回実施しているか
		2-3-8 個人情報の取扱いについて利用者に周知し同意を得ているか
		2-3-9 個人情報保護マニュアルを作成しているか
		2-3-10 各種の情報セキュリティ対策を実施しているか
		※労働環境に関する事項は除外(労働環境モニタリングがあるため)
	2-4 災害時の危機管理体制	2-4-1 全社統一的な危機管理マニュアルを作成しているか
		2-4-2 図書館現場スタッフ専用の危機管理マニュアルを作成しているか
		2-4-3 緊急連絡網を作成しているか
		2-4-4 危機管理研修(救急救命・防犯等)を実施しているか
		2-4-5 防災・避難訓練を年1回以上実施しているか
		2-4-6 各館に甲種防火管理者を配置しているか
		2-4-7 各館に普通救命講習の技能認定を受けたスタッフを常時配置しているか
		2-4-8 各館にAED講習を受けたスタッフを配置しているか
		2-4-9 スタッフの安否確認システムを導入しているか
2-4-10 防災用品を配備しているか		
3. 図書館の運営業務	3-1 図書館の開館日、開館時間	※既出
	3-2 図書館に対する考え方	3-2-1 各種報告書(日報・月次報告書・年次報告書)を作成しているか
		3-2-2 各種業務マニュアル、要項、基準を整備しているか
		3-2-3 相互貸借・予約・リクエスト等は滞りなく実施しているか
		3-2-4 資料収集計画を策定しているか
		3-2-5 中央図書館・有馬図書館で連携して選書を実施しているか
		3-2-6 選書・除籍は複数名により実施しているか
		3-2-7 蔵書点検を年1回実施しているか
		3-2-8 関係団体やボランティア等と連絡調整会議を年2回以上開催しているか
		3-2-9 法令・条例集は最新のものを整備しているか
		3-2-10 自動貸出機・自動返却機を設置しているか
	3-3 レファレンス機能	3-3-1 レファレンス対応を実施しているか

		3-3-2 レファレンス記録・事例集を作成しているか
		3-3-3 地域に関するパスファインダーやブックリストを作成しているか
		3-3-4 MARC 製作担当者をスタッフとして配置しているか
		3-3-5 海老名市に精通した図書館実務経験者を配置しているか
		3-3-6 ネットワークを活用したレファレンスのバックアップ体制を運用しているか
	3-4 利用者からの苦情・要望等への対応体制	3-4-1 苦情・要望等を受ける仕組みがあるか
		3-4-2 苦情・要望等をスタッフが情報共有しているか
		3-4-3 苦情・要望等に関するマニュアルを整備しているか
		3-4-4 苦情・要望等に関する研修を実施しているか
		3-4-5 利用者ニーズを把握する仕組みがあるか
		3-4-6 利用者ニーズをサービスに反映しているか
	3-5 現行サービス	3-5-1 有料宅配サービスを実施しているか
		3-5-2 屋外型無人図書館を設置しているか
		3-5-3 東柏ヶ谷小学校の市民開放時間を拡大しているか
		3-5-4 児童サービス(おはなし会等)を開催しているか
		3-5-5 一般利用者向けのサービス(講座等)を開催しているか
		3-5-6 DVDによる映画上映会を開催しているか
		3-5-7 ユニバーサルデザインを導入しているか
		3-5-8 障がい者対応の研修を実施しているか
		3-5-9 職場体験を実施しているか
	3-6 新たなサービス	3-6-1 学校図書室支援センターには司書有資格者を配置しているか
		3-6-2 「図書館を使った調べる学習コンクール」を実施しているか
		3-6-3 選択式(Tカード)の図書館利用者カードを導入しているか
	3-7 市民サービスの向上	3-7-1 デジタルサイネージによる情報提供を実施しているか
		3-7-2 wi-fiのアクセスポイントを設置しているか
		3-7-3 有料データベースを提供しているか
		3-7-4 郷土資料のデジタル化と公開は実施しているか
4. 中央図書館改修		運営に関する事項でないため、評価対象外とする
5. 収支予算及び指定管理料	5-1 収支決算	5 平成26年度～平成28年度における収支決算数値及び指定管理料は当該年度の収支予算に即した数値となっているか
	5-2 指定管理料	

大項目計:4

中項目計:15

小項目＝個別評価項目計:87