

# 令和2年度 第三者評価報告書 【海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター】

## 目次

1. 施設概要 .....	1
2. 大項目評価 .....	3
3. 小項目評価 .....	7
添付資料：海老名市指定管理者第三者評価実施要領 .....	24

令和3年2月  
評価機関 株式会社ブレインファーム

## 1. 施設概要

### 【施設の名称及び所在地】

番号	名称	所在地	指定管理者
①	中央図書館	海老名市めぐみ町7番地の1	えびな学びコンソーシアム
②	有馬図書館	海老名市門沢橋一丁目20番41号	
③	門沢橋コミュニティセンター	海老名市門沢橋一丁目20番41号	

### 【機能】

①中央図書館	
構造	鉄筋コンクリート4階建(地下1階)
敷地面積	2,914.95 m <sup>2</sup>
延床面積	3,659.79 m <sup>2</sup>
開館	昭和60年4月1日(平成27年10月1日リニューアルオープン)
蔵書点数	館内用図書328,487冊(令和2年3月31日現在)
令和元年度貸出者数	231,439人(令和2年3月31日現在)
令和元年度貸出冊数	599,373冊(令和2年3月31日現在)

②有馬図書館	
構造	鉄筋コンクリート2階建(図書館は1階部分のみ)
敷地面積	3,064.28 m <sup>2</sup>
延床面積	2,219.25 m <sup>2</sup> (うち図書館部分は933.36 m <sup>2</sup> )
開館	平成7年5月2日
蔵書点数	104,182冊(令和2年3月31日現在)
令和元年度貸出者数	26,812人(令和2年3月31日現在)
令和元年度貸出冊数	97,446冊(令和2年3月31日現在)

③門沢橋コミュニティセンター	
構造	鉄筋コンクリート2階建
敷地面積	3,064.28 m <sup>2</sup>
延床面積	2,219.25 m <sup>2</sup> (うち門沢橋コミセン部分は1,285.89 m <sup>2</sup> )
開館	平成7年4月1日

※②③については令和2年度大規模改修工事中。令和3年5月1日リニューアルオープン予定。

【施設写真】

中央図書館



Photo by Nacasa & Partners

有馬図書館・門沢橋コミュニティセンター



## 2. 大項目評価

### 共通項目 【海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター】

1. 施設の位置づけ				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1)施設の設置目的・目標に沿った管理運営を実施しているか。	B	B	4.0	施設の設置目的・目標に沿った管理運営の実施に努めている。「海老名市こころのバリアフリー2020関連企画」として市と共に選書したコーナーを設ける他、市が主催するイベントに協力し、災害時等の緊急事態にも対応できるように訓練や研修を実施している。また、個人情報の取り扱いなどの関連法規でも職員への研修を実施しており、利用者の安心安全を確保した施設運営に努めている。
2)施設及び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。	B	B		
3)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。	B	B		
4)災害時等における当該施設の役割を理解し、備えているか。	B	B		
5)関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	B	B		

2. 管理運営のあり方				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1)施設内設備の点検・修繕及び美化が適切に行われているか。	B	B	4.1	仕様書や事業計画書記載の通りに施設や備品の管理・点検が行われ、環境保全や美観維持に努めている。必要とされる有資格者も備えている。利用者の平時における安心・安全な利用に加え、自然災害等の非常事態の対策や、熱中症になりやすい夏にはアイスノン等を準備するなどの備えも行っている。また、個人情報の取り扱いに関する研修を厚くし、会計・金銭の取り扱いも慎重に行うなどコンプライアンスを重視した管理運営となっている。
2)施設・設備の管理に関する業務について、相当の知識及び資格、経験を有する者が従事しているか。	B	B		
3)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。	B	B		
4)備品が適切に管理されているか。	B	B		
5)施設の警備・巡回が適切に行われているか。	B	B		
6)職員の資質向上に対する取り組みが行われているか。	A	A		
7)環境保全に対する取り組み方針、行動が適切になされているか。	B	B		
8)個人情報の適切な管理を実施しているか。	B	B		
9)海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報の公開に努めているか。	B	B		
10)適正な会計事務が執行されているか。	B	B		

3. 利用者の満足度				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 市民の利用を確保しているか。	B	B	4.0	中央図書館では、施設の入口にはインターホン、呼び出しブザーの設置や車椅子、ベビーカーを用意し、施設内の受付には耳マークの掲示や老眼鏡を備えるなど、あらゆる市民が利用しやすい環境づくりに努めている。アンケート結果からも利用者の満足度が高いことがうかがえる。改善点としては、中央図書館で設置されているご意見箱が利用者に分かりづらいので、もう少し目立たせる工夫が望まれる。
2) 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。	B	B		
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行できているか。	B	B		
4) 利用者アンケート等を実施しているか。	B	B		
5) 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか。	B	B		

4. 運営の効率性				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 管理運営経費の削減を図っているか。	B	B	4.2	窓口の飾り付けは職員が手づくりで行うほか、照明は人感センサーを活用して人手によるこまめな操作をなくすなど、費用削減に取り組んでいる。中央図書館ではInstagramで2～3日ごとに情報発信を行い、フォロワーが400人以上に増加しているなど、WEBを上手に活用したPRを実施している。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	B	B		
3) 積極的な広報活動が行われているか。	A	A		
4) 自主事業を適切に実施しているか。	B	B		
5) 目標に基づくマネジメントを行い、数値化した指標を設定し、遵守しているか。	B	B		
6) 管理運営状況をモニタリングし、改善に努めているか。	B	B		

5. 収支状況				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 施設の収支決算状況	B	B	4.0	平成31年度えびな学びコンソーシアム 収支報告(海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター)では、収入が支出を上回っており、赤字決算となっていない。カルチャ・コンビニエンス・クラブ(株)の自己資本率が30%以下となっているが、それ以外の2社の経常利益率、自己資本比率、流動比率すべてで指標をクリアしており、事業継続の安全性に不安はないと考えられる。
2) 団体の収支決算状況	B	B		

個別項目 【海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター】

6. 本施設の設置目的・役割に則った自主事業やイベントの開催				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 幅広い世代に向けた様々なイベントや講座を開催しているか。	A	A	4.5	障がいのある方や高齢者の職員を採用しており、そうした方々の利用者目線を参考にして、施設の環境づくりを行っている。また、英語によるおはなし会の実施も行い、子どもの教育に関心のある親や外国人利用者など、多様化する市民のニーズに合致した企画作りに努めている。 3ヵ月に1度、地域の生産者が集いマルシェ（市場）を開催している他、市民団体から講師を招聘した企画や、地元の蔵元による酒造りをテーマにした企画など、地域を意識した事業も取り入れている。
2) ノーマライゼーションに対する積極的な取組があるか。	B	B		
3) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	A	A		
4) 地域住民の交流の拠点となっているか。	B	B		

7. 学校図書館支援センターおよび学校対応業務				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 小学校及び中学校の年間貸出し冊数は伸びているか。	B	B	4.3	市内小中学校への司書への派遣や学校対応は適切に実施されている。学校行事等により図書館を開館できない期間が毎年異なるので、利用者数等の増減推移は測りづらい点があるが、支援員は本の展示やブックトーク、図書館だより等で本の紹介のほか、学年文庫や学級文庫への貸出、学習関連資料の貸出など、図書館利用や貸出に繋がる支援に努めている。
2) 市内小中学校への司書への派遣実績があるか。	A	A		
3) 学校対応についての実績があるか。	B	B		

8. 施設特有の運営業務について				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 貸出方法についての利用の工夫があるか。	B	B	4.0	離婚や病気に関する書籍など、他人に借りているのを見られたくない利用者に配慮して自動貸出機を導入し、利用者に好評のサービスとなっている。 図書館司書等の有資格者を仕様書の基準以上に配置しているとともに、職員への研修を実施することでレベルの向上にも努めている。 温故館、歴史資料収蔵館とはイベント「発見！郷土の歴史」を共同実施しているなど、市内の他の公共施設とも連携している。
2) 蔵書についての選定及び除籍についての考え方が確立されているか。	B	B		
3) 専門人材の配置や施設の適切な運営に必要な研修の実施がされているか。	B	B		
4) 関連施設との連携体制があるか。	B	B		

9. 地域、関係機関との連携				
小項目	自己評価	第三者評価	達成度指数	コメント
1) 周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力向上に貢献しているか	B	B	4.0	「おはなし会」や芸能の発表会など、地域団体による活動の場を提供している他、個人で出店が出来る古本市の開催、マルシェの実施など、様々な立場の方に当施設を利用できる場を提供している。また、県央地区図書館協議会や海老名市社会教育委員会と定期的な会合を持っている他、自治会とのコミュニケーションも取れている。毎月1回、市と3館の代表によるモニタリングにて市からの情報提供を受け、依頼事項を受ければ積極的に協力している。
2) 関係機関と連携し、情報共有することで、より良い施設運営に寄与しているか。	B	B		
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	B	B		

### 総評

中央図書館では障がいのある方やシルバー人材を職員に採用して意見を聞き、施設の入口にインターホン、呼び出しブザーの設置や車椅子、ベビーカーを用意し、施設内の受付には耳マークの掲示や老眼鏡を備え、幅広い利用者に対して不便な思いをさせないように努めている。

接遇や個人情報についての研修も重視して利用者への丁寧な対応を心がけている。また、施設設備は修繕を適切に実施し、安心・安全な施設の管理及び美観の維持に努めている。

事業やイベントでは、地域の生産者が集うマルシェ(市場)、英語によるおはなし会、大人の朗読会、こども習字教室などそれぞれに特徴を出して実施している。また、年1回、地域の活性化をするべく文化会館、福祉会館と連携した「サンカンフェス」を実施し、利用客に喜ばれている。

改善点としては、中央図書館では入館するとすぐ書店になっていることから、図書館の利用目的で初めて来館した利用者は書店と図書館の位置関係がすぐに把握できないと思われるので、プレート表示などでの工夫が望まれる。

### 3. 小項目評価

共通項目 【海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター】

1. 施設の位置づけ				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 施設の設置目的・目標に沿った管理運営を実施しているか。	<p>施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解できている。</p> <p>施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。</p>	B	B	毎朝の朝礼や休館日を利用したリーダー会議等で施設の設置目的や基本方針をもとにして日々の施設の管理運営についての協議を行っている。また、企画の検討時や振り返り時にも設置目的や基本方針を意識し、職員全体に理解が促進されるように努めている。
2) 施設及び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。	<p>事業計画書で提案した指定管理事業の内容と、同等レベルになっている。</p> <p>自主事業の内容が施設の設置目的、地域の特性に合致している。</p>	B	B	年初に策定した事業計画をもとに事業を着実に実施している。その確認を毎月、市と行うモニタリング会議で行うと共に、次月の予定やその時々々の状況に応じた対応策を検討・決定している。
3) 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。	市が主催・共催するイベントに支援・協力をしている。	B	B	市が主催・共催するイベントでは会議室の調整や提供、広報物の配布等に協力している。具体的には、4か月児健診に合わせたブックスタート事業、認知症フェア等を連携して実施している。また市民相談課人権男女共同参画係の要請に応え、講演会場まで図書館から関連資料を持参する取り組みや人権週間に合わせた展示を行っている。
4) 災害時等における当該施設の役割を理解し、備えているか。	<p>防災マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。</p> <p>緊急時の連絡体制が構築されており、避難訓練等を定期的に行っている。</p> <p>地域の防災拠点としての役割を職員が理解し、災害時に適切に対応できる。</p>	B	B	防災マニュアル等は整備されている。消防避難訓練(年2回)、救命講習(AED講習)、消防設備(消火器)取り扱い研修を含めた、職員への教育を随時行っており、職員の安否確認システムの運用をしている。また、避難所として設定されている門沢橋コミュニティセンターでは、海老名市主導のもとで避難所開設訓練を、有馬図書館、地域住民と共に実施している。また事務室には緊急時の連絡体制の表が掲示されている。
5) 関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	<p>業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われている。</p> <p>関係法規等の改正や管理上の各種取扱い通知等に的確に対応して取扱われている。</p>	B	B	中央図書館ではISMSを取得し、その規定に伴い管理している。有馬図書館や門沢橋コミュニティセンターではプライバシーマークを取得している。その他の関係法規についても、職員へは採用時に教育を行い、各種研修の他、全体ミーティングで継続的に周知している。



**【指定管理者からのコメント】**

- 1) 基本方針に基づき事業を企画している。また、事業目標を職員が理解するように努めている。門沢橋コミュニティセンターでは学びとコミュニティの拠点をコンセプトとし、地域に密着した運営事業と世代間交流の場を提供。また建物維持管理ノウハウを活かし、安全、安心、快適な施設環境の提供を行っている。
- 2) 年初に策定した事業計画を基に事業を実施している。なお、今年度においては新型コロナウイルス感染症対策を市と(定期的も含め)協議し、規模頻度などを調整しつつ進めている。門沢橋コミュニティセンターでは事業計画を基に、その都度利用者の視点に合わせた事業展開を行うとともに、地域コミュニティ活性化のためコミュニティボードの設置、コミュニティカフェ、学習活動の増進として、習字教室やカブトムシ教室など施設の特性を生かした事業展開を行っている。
- 3) 中央図書館では市主催のイベントチラシ配布ほか、4か月児健診に合わせたブックスタート事業、認知症フェア等を連携実施している。有馬図書館では市主催イベントのチラシ配布ほか、市民相談課人権男女共同参画係の要請に応え、講演会場まで図書館から関連資料を持参する取り組みや人権週間に合わせた展示を行った。門沢橋コミュニティセンターとしては市が主催する教室に対しての貸室の対応をし、円滑に利用できるように協力体制を取っている。
- 4) 危機管理訓練として、消防避難訓練(年2回)、救命講習(AED講習)、消防設備(消火器)取り扱い研修を含めた、職員への教育を随時行っており、スタッフの安否確認システムの運用をしている。また、門沢橋コミュニティセンターは避難所として設定されているので、年に1度の避難所開設訓練も海老名市主導のもと、有馬図書館、地域住民と共に参加している。
- 5) 中央図書館では情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)認証を受け、その規定に基づき運営している。また、内部監査、新規職員の雇用時での教育、在籍職員への定期的教育を行っている。有馬図書館ではハンドブックの配布、Pマークの取得、各種研修、内部監査を実施し、適正に行っている。門沢橋コミュニティセンターでは海老名市条例、労働安全衛生法、Pマークの取得、CSR等施設を運営するにあたり必要となる法令は、雇入れ時の教育、マニュアル化、配布物、全体ミーティングで周知し継続的に教育を実施している。

**【特記事項】**

- ・ 中央図書館において、「海老名市こころのバリアフリー2020関連企画」として市と共に選書したコーナーを設けている。

2. 管理運営のあり方				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 施設内設備の点検・修繕及び美化が適切に行われているか。	仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。 目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。 定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。	B	B	仕様書に基づいて外部の専門業者による管理、点検を実施し、記録を適切に保管している。また、職員による日常巡回点検や作業中に目視による点検を行い危険個所の把握と安全性の確認を行っている。また、休館日を利用して設備係員による点検も行っている。発見された不具合等は市の所管課と相談の上、対応しモニタリングにて報告している。施設の外観や内観において、目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態となっている。敷地内の植栽や敷地内は手入れが行き届いた管理になっており、美観も保たれている。施設内も目に見えるゴミや汚れはない。
2) 施設・設備の管理に関する業務について、相当の知識及び資格、経験を有する者が従事しているか。	職員の配置人数や必要とされる資格・経験が、仕様書および事業計画書のとおり運用されている。(当日人数ではなく記録を確認) 職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。	B	B	中央図書館では司書の職員比率は57.1%(2020年11月現在)となっており、仕様書の規定を上回っている。学生スタッフは卒業時に離職するが、それ以外の職員では入れ替えはほとんどなく、適切に経験が積まれている。
3) 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。	事故や病人が発生した際のマニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 防犯上の問題が発生した際に、職員が適切に対応できる。	B	B	救急対応マニュアルを作成している。本社から他の施設で起きた事例が提供され、対応方法などを全職員で共有し、緊急連絡網を作成し迅速な連絡体制を図っている。その他、AED研修や緊急時の連絡先なども整備して、利用者の安心・安全を心がけている。中央図書館において主に子ども向けに行うイベントスペース(4階)では出来るだけ角のない椅子を利用することで、利用者の安全に配慮している。
4) 備品が適切に管理されているか。	備品台帳に記載されている備品が、全て揃っている。(3点以上を現物確認) 備品等が、損傷なく適切に管理されている。(3点以上を現物確認)	B	B	備品台帳に記載されている備品は全て揃っている。中央図書館においては利用者にiPadやDVDプレーヤー等の貸し出しがあるが、損傷なく適切に管理されている。

5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。	仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。 各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。	B	B	各室の鍵については、キーボックスにて管理されており、持出簿が備えられている。また事務室のキャビネットの鍵は決められた担当者、館長によって持ち出す職員が特定されている。
6) 職員の資質向上に対する取り組みが行われているか。	施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。 研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。	A	A	全職員が研修を受けるテーマと、各職員の業務内容に応じて受けるテーマとを分けて実施している。全職員が受ける研修で参加できない場合には、次回の研修には必ず参加するよう出勤を調整している。また、中央図書館では職員ごとのスキルチェックシートを活用して研修参加を促すなど、外部の有料セミナーなども活用して資質向上に向けた体制を整えている。
7) 環境保全に対する取り組み方針、行動が適切になされているか。	海老名市環境マネジメントプログラムに則り、環境保全に対する取り組み方針を取り決め、職員に周知している。 方針に則って、取り組みを実施している。	B	B	海老名市環境マネジメントプログラムに則り、ゴミは分別して廃棄し、利用者には持ち込んだゴミを持ち帰り頂くようお願いしている。電気の利用については、使用していない部屋の照明は切り、空調も環境基準に則った設定温度へ開館前に変更している。
8) 個人情報の適切な管理を実施しているか。	個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットで保管するなど、適切な管理がなされている。	B	B	個人情報保護マニュアルを整備している。利用者の個人情報は事務室のキャビネットに保管されており、その鍵は特定の担当者及び館長の管理となっている。職員には雇用時に教育を行うほか、既存職員にも毎年、定期的な教育を実施している。
9) 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報の公開に努めているか。	情報公開についての対応手順がマニュアルなどで定められ、実行できている。	B	B	市の所管課からの要請に応じ、それぞれの会社規定に則り本社関係部門と相談の上で対応している。 また、個人情報に関わる情報は非公開としている。
10) 適正な会計事務が執行されているか。	経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認) 現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。 指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。	B	B	指定管理に関する経費等は、施設専用の口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。経費の出納に関しては全て伝票に基づいて行っている。現金取り扱い時には、2名以上で確認を行っている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 管理、受付職員による日常巡回点検や作業中に目視による点検を行い危険個所の把握と安全性の確認を行っている。また、月に1度は設備係員による点検も行っている。仕様書に記載されている点検業務は年間計画をもとに実施している。発見された不具合等は所管課と相談の上、対応しモニタリングにて報告している。
- 2) 仕様書及び事業計画書の通りに配置している。
- 3) 救急対応マニュアルを作成し周知している。また防犯上の問題が発生した場合の初動対応を適切に行い、緊急連絡網を作成し迅速な連絡体制を図っている。
- 4) 備品台帳を作成し、所管課とともに確認のうえ管理している。貸出備品は利用後に確認を行い、損傷があった場合は適宜対応するようにしている。
- 5) 職員にて定期的に施設内巡回を行い、職員不在時は機械警備による防犯対策を実施している。各室の鍵は暗証番号式のキーボックス、職員不在時施錠しているキャビネットに保管し、使用の際は鍵持出簿に記入し管理している。
- 6) 中央図書館では新規のスタッフには接遇研修を行っている。毎月接遇テーマを設けて、朝礼で取り組みを行っている。利用者アンケートの満足度についても平成30年度76%から令和元年度81%と上がっている。有馬図書館では本社主催の採用時研修、毎年のステップアップ研修に加え職員各自が研修で得た知識などを、館内整理日に成果発表をするなどして共有している。門沢橋コミュニティセンターでは安全衛生教育、応急手当研修、Pマーク研修、設備法定研修など研修への参加、全体ミーティングを通して実施し、基本的な研修は職員全員が受講している。
- 7) 環境保全の一環としてゴミの分別、また利用者様には持ち込んだゴミはお持ち帰り頂き、各自で処分して頂くようお願いしている。電気の利用も使用していない部屋の照明は切り、空調も環境基準に則った設定温度へ開館前に変更している。
- 8) 中央図書館では情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) を認証を受け、その規定に基づき管理している。また、内部監査、新規職員の雇用時での教育、既存職員への定期的教育を行っている。有馬図書館では全職員は毎年必ずPマーク研修を受けており、個人情報の取り扱いについて内容を再確認、問題の共有を行ない、高い認識で業務に取り組んでいる。門沢橋コミュニティセンターでは相鉄企業統一の個人情報保護マニュアルをもとに教育を実施している。  
個人情報は施錠できる書庫に保管している。”
- 9) 所管課からの要請に応じ、それぞれの会社規定に則り本社関係部門と相談の上に、対応している。  
また、個人情報に関わる情報は非公開としている。”
- 10) 経費の出納に関しては全て伝票に基づいて行っている。現金取り扱い時には、2名以上で確認を行っている。また、指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。

【特記事項】

- ・夏は熱中症になる利用者が生じやすいのでアイスノン等を準備している。

3. 利用者の満足度				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 市民の利用を確保しているか。	施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。	B	B	門沢橋コミュニティセンターでは、団体登録している場合3ヵ月前から、登録していない場合は1ヵ月前から施設利用予約を受け付けている。直接来館してもらい先着で予約申し込みを受け付けている。
2) 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	年齢や障がいの有無等に関わらず、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行っている。	B	B	中央図書館の受付には耳マークの掲示や老眼鏡がある。また施設の入口にてインターホン、呼び出しブザー、車椅子、ベビーカーの設置等、あらゆる市民が利用しやすい工夫を行っている。また、有馬図書館のイベントではバリアフリー上映会(字幕・音声ガイド付き)を実施した。
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行できているか。	施設職員が接遇マニュアルを熟知している。(マニュアルがない場合は、全員が同じ対応ができているかを確認のこと) 電話での対応で施設名を明確に名乗り、ビジネスマナーにのっとった言葉使いを行っている。 受付での対応が親切で、初めての来訪者にもわかりやすいように説明している。	B	B	中央図書館では新人、既存スタッフ含め接遇研修を行っている。電話での問い合わせがあった際には施設名と担当者名を名乗り、丁寧な対応をされている。また受付担当者においては、利用者に対して親切で分かりやすい対応をしている。
4) 利用者アンケート等を実施しているか。	利用者アンケート等を年1回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。 利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置などに取り組んでいる。	B	B	利用者アンケートは年1回実施しており、結果もホームページを通じて報告を行っている。御意見箱も常設し、常にご意見をいただく体制を整えている。
5) 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか。	利用者アンケート等の調査結果を取りまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。 過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられている。	B	B	アンケート上で上がった課題についての改善案を市と協議し随時改善を進めている。また、利用者からの苦情などについてはその都度3館で共有し対応している。

**【指定管理者からのコメント】**

- 1) 門沢橋コミュニティセンターでは施設利用予約は団体登録している場合3ヵ月前から、登録していない場合は1ヵ月前から予約可能。直接来館しての先着予約申し込みであり、公平性が保たれている。
- 2) 中央図書館では動線の確保、インターホン設置、呼び出しブザーの設置、車椅子の貸出、ベビーカーの貸出などの設備面の整備、職員への教育を行っている。有馬図書館では車椅子の貸出、コミュニケーションボードの設置の他、バリアフリー上映会(字幕・音声ガイド付き)を行っている。近隣の保育園や小学校の支援級の児童生徒が気軽に利用できている。改修後は図書館とコミュニティセンターの間がバリアフリーとなり駐車場も広がる予定である。  
門沢橋コミュニティセンターでは入口のバリアフリー化、エレベーターの設置がされているほか、入口に椅子の設置や管理者によるフォローを徹底しており、利用者への配慮を行っている。
- 3) 中央図書館では新人、既存スタッフ含め接遇研修を行っている。アンケート上でのスタッフの対応に関しては80%を超える評価をいただいております、適切に行われていると認識している。  
有馬図書館・門沢橋コミュニティセンターの改修後は一体運営となるほか、図書館の利用方法も変わるものが多いため、利用者に混乱がおきないように研修やマニュアルの改訂を行い分かりやすい案内が出来るようにする。
- 4) 利用者アンケートは年1回実施しており、結果もHPを通じて報告を行っている。  
御意見箱も常設し、書面でもご意見を頂戴できるようにしている。
- 5) アンケート上で上がった課題についても改善案を市と協議し随時改善を進めている。また、利用者からの苦情など、都度3館で共有し対応している。

**【特記事項】**

- ・ 中央図書館において施設職員は統一された制服があり、名札も着用されている。
- ・ 受付は通常2名体制で担当者はインカムを付けており、混雑した場合はサポートの職員を呼ぶことで利用者にとストレスを感じさせない接客を心がけている。
- ・ 中央図書館で、ご意見箱は設置されているが、利用者に分かりづらいのもう少し目立たせる工夫が望まれる。

4. 運営の公平性				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 管理運営経費の削減を図っているか。	利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	B	B	修繕などで本社の担当部門がある場合は内製化して対応している。外部へ依頼するものは相見積もりを取り寄せるなど価格交渉を行っている。クリスマス時など窓口の飾り付けは職員の手づくりで行うほか、照明は人感センサーを活用するなど、費用削減に取り組んでいる。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	現行サービスの改善や新たなサービスの検討などが定期的に行われる体制となっている。	B	B	中央図書館・有馬図書館の実務担当者間で連絡を取り合っており、保有する図書を融通しあって利用者へ貸し出しを待たせないように努めている他、複写申し込みの書類の改訂など、その都度相談してサービスの改善を行っている。
3) 積極的な広報活動が行われているか。	パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。	A	A	ウェブサイトで施設の利用方法や利用料金等について、情報を発信している。中央図書館では各フロアに施設パンフレットが置いている他、Instagramで2～3日ごとに情報発信を行い、フォロワーが400人以上となっている。有馬図書館でもFacebookを活用した情報発信のほか、チラシや図書館だよりを保育園や小学校に配布している。門沢橋コミュニティセンターでは門沢橋、中野自治会の協力を得て回覧板にて広報を行っている。
4) 自主事業を適切に実施しているか。	年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同様レベルになっている。 自主事業の実施内容が、当初の提案内容と同様レベルである。	B	B	中央図書館では、本屋やカフェが適切に管理運営されている。
5) 目標に基づくマネジメントを行い、数値化した指標を設定し、遵守しているか。	利用者数・稼働率や経費低減などについて数値化した目標を設定している。 設定した目標を達成している。	B	B	中央図書館では利用者数、貸出数、登録者数などを指標に設定し、前年同月比を数値評価項目として設定している。
6) 管理運営状況をモニタリングし、改善に努めているか。	施設の管理運営状況や設定した目標の進捗度合いをチェックする体制となっている。 モニタリング結果を基に、改善が実施されている。	B	B	中央図書館ではモニタリング評価表を用意し、図書リーダー→館長→セクション長の流れで評価/チェックを行う体制となっている。有馬図書館ではモニタリング結果を基に改善を実施している。門沢橋コミュニティセンターでは本社によるチェックや全体ミーティングによりチェック体制を構築している。

**【指定管理者からのコメント】**

- 1) 費用発生の際は発注時に価格交渉を行い、備品消耗品購入時には複数社を比較している。また簡易的な修繕は、設備業務知識を活かし直営にて実施している。
- 2) 特に今年度においては新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、段階的なサービス改善/緩和を進めるべく市と(定期的も含め)協議の上、進めている。また、中央図書館・有馬図書館の実務担当者間で連絡を取り合い、複写申し込みの書類の改訂など、運営については都度相談して改善をしている。
- 3) 中央図書館ではイベント等の告知についてはウェブサイトやInstagram、駅サイネージにて告知をしている。有馬図書館ではFacebookを使用して写真や動画と一緒に発信、またチラシや図書館だよりを保育園や小学校に配布している。門沢橋コミュニティセンターでは門沢橋、中野自治会の協力を得て回覧板にて広報を行っている。当施設、周辺各コミュニティセンターに利用案内を設置している。
- 5) 利用者数、貸出数、登録者数など前年比を数値評価項目として設定している。
- 6) 中央図書館ではモニタリング評価表上にて図書リーダー→館長→セクション長の流れで評価/チェックを行う体制となっている。有馬図書館ではモニタリング結果を基に改善を実施している  
門沢橋コミュニティセンターでは本社によるチェック、全体ミーティングによりチェック体制を構築している。

**【特記事項】**

- ・ イベント等の開催については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により令和2年2月以降実施できなかったものがあるが、今回の評価の対象として令和元年度の実績を元に評価をしている。
- ・ 新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりオンラインによる企画の実施を採用したが、来館しなくても市民が参加できる機会創出への工夫を行っている。



5. 収支状況				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 施設の収支決算状況	赤字決算に陥っていない。	B	B	令和元年度えびな学びコンソーシアム収支報告(海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター)では、収入が支出を上回っており、赤字決算となっていない。
2) 団体の収支決算状況	<p>経常利益率(経常利益÷売上高×100(当期経常増減額÷経常収益×100)がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。</p> <p>借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。</p> <p>流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。</p>	B	B	カルチャ・コンビニエンス・クラブ(株)の自己資本率が30%以下となっているが、それ以外の2社の経常利益率、自己資本比率、流動比率すべてで指標をクリアしており、事業継続の安全性に不安はないと考えられる。

【指定管理者からのコメント】
1) 予算を厳守している 2) 事業継続可能な決算状況である
【特記事項】

個別項目 【海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター】

6. 本施設の設置目的・役割に則った自主事業やイベントの開催				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 幅広い世代に向けた様々なイベントや講座を開催しているか。	<p>児童向けのおはなし会など、子どもたちが身近に本と触れ合えるような事業を開催している。</p> <p>様々な年代に応じて生涯学習ができるような教室を開催しているか。</p>	A	A	<p>中央図書館では未就学児の利用者に関しては通常のおはなし会だけでなく、外国人スタッフによる英語でのおはなし会や音楽や科学を取り入れたイベント等を実施している。また様々な年代の方々に応じたイベントも随時開催しており令和元年度は年間92件の実施となった。有馬図書館では子供向けイベントだけでなく、大人の朗読会、ウクレレ講座、郷土の歴史講座など様々な年代向けのイベントを実施している。</p> <p>門沢橋コミュニティセンターではこども習字教室を定期的に行い、普通救命講習、数種のカブトムシを紹介するカブトムシ教室、コミセンまつり等子供から大人まで参加できるような事業を行っている。</p>
2) ノーマライゼーションに対する積極的な取組があるか。	<p>障がい者や高齢者に対して、事業の参加を促進する体制を確立している。</p>	B	B	<p>障がいのある方やシルバー人材センターから採用した職員がおり、そうした方々に意見を聞きながら利用者目線を大事にした環境整備や取り組みを行うようにしている。門沢橋コミュニティセンターでは高齢者との会話を大切にしており、来館の促進につなげている。</p>
3) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	<p>新たなイベントや教室を開催するなど、新たな利用者を開拓し、利用を促進する事業を開催している。</p>	A	A	<p>中央図書館では就学児を対象とした新たなイベントやオンラインでのイベントを積極的に行っている。有馬図書館では、これまで図書館を利用してこなかった子どもや保護者を呼び込むきっかけづくりとしてボードゲームイベントの定期開催を始めた。その他、コミセンまつりにおいて門沢橋コミュニティセンターと有馬図書館との共催で綿菓子やポップコーンの提供を実施した。</p>
4) 地域住民の交流の拠点となっているか。	<p>地域住民が相互の交流を深められるような事業を実施することで、施設が地域の拠点となっている。</p>	B	B	<p>3カ月に1度地域の生産者が集いマルシェ(市場)を開催している。また年1回、地域の活性化をするべく文化会館、福祉会館と連携した大規模なイベント「3館フェス」を実施している。</p> <p>市民団体から講師を招聘した企画や、地元の蔵元による酒造りをテーマにした企画など、地域を意識した事業も取り入れている。</p>

【指定管理者からのコメント】

- 1) 中央図書館では未就学児の利用者に関しては通常のおはなし会だけでなく、外国人をスタッフによる英語のほか、音楽、科学を取り入れたイベント等を実施している。また様々な年代の方々に応じたイベントも随時開催しており令和元年度は年間92件の実施となった。有馬図書館では子供むけイベントだけでなく、大人の朗読会、ウクレレ講座、郷土の歴史講座など様々な年代向けのイベントを実施している。また門沢橋コミュニティセンターではこども習字教室を定期的に開催し、普通救命講習、カブトムシ教室、コミセンまつり等子供から大人まで参加できるような事業を行っている。
- 2) 中央図書館では運営サポートとして障がい者の方(2名)、シルバー人材センターから4名の方々に働いていただき、ノーマライゼーションとして環境、体制の確立に努めている。有馬図書館では障がい者2名雇用の他、海老名総合病院との連携事業を企画している。門沢橋コミュニティセンターでは全職員に対し研修を行い、資料を各自に配布を行っている。
- 3) 中央図書館では10月より就学児を対象とした新たなイベントを立ち上げ毎月実施をしていく。また、新型コロナウイルス感染症拡大の状況もあることからオンラインでのイベントも積極的に行っている。有馬図書館ではボードゲームイベントを定期開催し、これまで図書館を利用してこなかった子どもや保護者を呼び込むきっかけをつくった。今後、図書館の本を絡め自分たちでゲームをつくる講座など、各事業と図書館資料をつなげた展開を計画している。門沢橋コミュニティセンターではコミセンまつりにおいて、有馬図書館との共催、綿菓子やポップコーンの提供などの事業拡大。また新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止となったが、ランタン作り教室やうどん作り教室など新たな教室を計画している。
- 4) 中央図書館では3か月に1度地域の生産者を集い、マルシェ(市場)を開催している。また1年1回、地域の活性化をするべく文化会館、福祉開館と連携して3館フェスと称した大規模なイベントも実施している。有馬図書館では改修後にコミュニティセンターと一体となるので、スペースの利点を活かした事業展開を検討している。門沢橋コミュニティセンターでは地域団体の交流促進のためコミュニケーションボードの設置、気軽に雑談ができるコミュニティカフェを開催し、地域住民と交流の場を設けている。

【特記事項】

- ・有馬図書館ではボードゲームイベントを定期開催し、これまで図書館を利用してこなかった子どもや保護者を呼び込むきっかけをつくった。
- ・3か月に1度地域の生産者が集いマルシェ(市場)を開催している。

7. 学校図書館支援センターおよび学校対応業務				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 小学校及び中学校の年間貸出し冊数は伸びているか。	小学校および中学校の貸出冊数が前年度と同等か増加している。	B	B	毎年、学校行事等により図書館を開館できない期間の影響を受け、貸出冊数の増減が生じている。前年度より減少したものの、支援員は本の展示やブックトークや図書館だよりで本の紹介のほか、学年文庫や学級文庫への貸出、学習单元関連資料の貸出など、図書館利用や貸出に繋がる支援を前向きに実施している。
2) 市内小中学校への司書への派遣実績があるか。	市内小中学校19校へ司書を週2回以上派遣している。	A	A	市内小学校13校、中学校6校に、週2日固定の支援員を配置している。支援員は、図書担当教諭等と打ち合わせを行い、図書館の環境整備、読書支援、学習支援などを実施した。
3) 学校対応についての実績があるか。	学校見学受入や職場体験学習など学校対応が仕様書の水準以上に行われている。	B	B	学校の要請に応え、見学受入や職場体験学習を行った。

【指定管理者からのコメント】
<p>1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>貸出冊数は前年度より減少しているが、理由として学校行事等により図書館を開館できない期間があり、こうした増減は毎年起こっている。(参照:年度末報告書)</li> <li>3月の貸出数が大幅に減少している理由として、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による臨時休校があげられる。</li> <li>平成31年9月に発生した図書館システムの不具合により約1ヵ月分の貸出冊数が統計に反映できていないため数が減少している。</li> <li>上記のような状況の中でも、支援員は本の展示やブックトークや図書館だよりで本の紹介のほか、学年文庫や学級文庫への貸出、学習单元関連資料の貸出など、図書館利用や貸出に繋がる支援をしている。</li> </ul> <p>2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市内小学校13校、中学校6校に、週2日固定の支援員を配置している。</li> <li>支援員は、図書担当教諭等と打ち合わせを行い、図書館の環境整備、読書支援、学習支援などを行っている。</li> </ul> <p>3) 学校の要請に応え、見学受入や職場体験学習を行っている。</p>
【特記事項】

8. 施設特有の運営業務について				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 貸出方法についての利用の工夫があるか。	貸出し方法について利用者の利便性向上に資した様々な工夫がある。	B	B	他人に借りているのを見られたくない利用者に配慮し、自動貸出機の利用によってその問題を解消し、利用者に好評のサービスとなっている。これにより利用頻度も高まり貸出冊数も伸ばしている。 また取次ネットワークとして予約本の受け取り箇所を増設し(3カ所)利用者の利便性を高めている。
2) 蔵書についての選定及び除籍についての考え方が確立されているか。	海老名市の基本的な考え方に則ったうえで、適切な基準がある。	B	B	資料収集計画を作成(1ヵ年・5ヵ年)し、2館の選書担当者合同で選書会議を毎週実施している。除籍についても県内の所蔵を確認するなどの基準を設けて行っている。
3) 専門人材の配置や施設の適切な運営に必要な研修の実施がされているか。	レファレンスについて資格者の配置や研修の受講実績がある。 ..... 図書館司書等を仕様書の基準以上に配置している。	B	B	中央図書館では司書資格がある職員が主にレファレンス担当として対応している。有馬図書館ではレファレンスは基本的にすべての職員が受付をし、郷土・行政資料の管理は司書または司書補が従事している。また、ステップアップ研修により、レベル向上にも努めている。
4) 関連施設との連携体制があるか。	中央図書館、有馬図書館との連携はもとより市内の他の公共市施設との連携がある。	B	B	温故館、歴史資料収蔵館と連携をし、イベント「発見！郷土の歴史」を5月と10月に実施している他、文化会館、総合福祉会館、コミュニティセンターとも連携している。

**【指定管理者からのコメント】**

- 1) 令和元年度より自動貸出機を仕様変更し利用頻度も高まり貸出冊数も伸びている。  
また取次ネットワークとして予約本の受け取り箇所を増設し(3ヵ所)利用者の利便性を高めるべく動いている。有馬図書館は改修後に予約本の受取もセルフ式にすることでプライバシーに配慮した利用が可能となる。
- 2) 資料収集計画を作成(1ヵ年・5ヵ年)し、選書会議を両館の選書担当合同で実施している。除籍についても県内所蔵を確認するなどの基準を設けて行っている。
- 3) 中央図書館では司書資格がある職員がレファレンス担当として対応している。有馬図書館ではレファレンスは基本的にすべての職員が受付をし、郷土・行政資料の管理は司書または司書補が従事している。
- 4) 文化会館、総合福社会館、コミュニティセンター、温故館、歴史資料収蔵館と連携をしている。  
門沢橋コミュニティセンターでは他のコミュニティセンターとの情報交換会に参加し、情報共有を行っている。

**【特記事項】**

- ・ 取次ネットワークとして予約本の受け取り箇所を増設し(3ヵ所)利用者の利便性を高めるべく動いている。

9. 地域、関係機関との連携				
小項目	評価視点(例)	自己評価	第三者評価	コメント
1) 周辺施設や地域の団体と連携し、施設の魅力向上に貢献しているか。	<p>地域の活動団体が活動する場を提供している。</p> <p>地域の活動団体と連携して、イベント等を企画・開催している。</p> <p>地域資源を活用した地域活性化への取組みについてして団体の創意工夫によるイベント等を企画・開催している。</p>	B	B	<p>中央図書館では、ボランティア団体「海老名おはなしたまてぼこ」によるおはなし会や音訳サービスを実施しており、読書懇談会なども実施している。</p> <p>門沢橋コミュニティセンターではコミセンまつりにて、芸能発表会や展示会を開催し活動団体が発表する場として提供している他、わた菓子やポップコーンなど子どもが楽しめる企画も用意している。</p> <p>有馬図書館では利用者が自宅の古本を持ち寄って古本市を開催している。図書を話題にした店主たちの交流や親睦が図られる機会となっている。</p>
2) 関係機関と連携し、情報共有することで、より良い施設運営に寄与しているか。	<p>関係機関や地域団体との定期的なミーティングの開催等により、第三者の意見の把握を行い、施設の運営の改善に役立っている。</p>	B	B	<p>県央地区図書館協議会や海老名市社会教育委員会議と定期的な会合を持ち意見交換を行っている。門沢橋コミュニティセンターでは門沢橋、中野自治会の会長を訪問し、行事予定をお知らせして広報の協力をいただき、併せて要望等のヒアリングを実施している。</p> <p>月一度開催しているコミュニティカフェにて、利用者の方や利用団体を招いて情報交換を行っている。</p>
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	<p>市と指定管理者で決められた経営会議に出席し、市からの情報提供や協力依頼などを受けている。</p>	B	B	<p>毎月1回、市と3館の代表によるモニタリングにて、利用状況や修繕等の確認を行い、次月の予定や取り組みについての方針などを協議、決定するなど情報共有を密に行っている。モニタリングの開催前には、3館の代表による会合を持ち、まず自ら振り返る機会としている。</p>

**【指定管理者からのコメント】**

- 1) 中央図書館では海老名おはなしたまてばこによるおはなし会や音訳サービスを実施しており、読書懇談会なども実施している。また、3ヵ月に1度地域の生産者を集ったマルシェ(市場)を開催している。門沢橋コミュニティセンターではコミセンまつりにて、芸能発表会や展示会を開催し活動団体が発表する場として提供している。市内の講師を招き、習字教室を行っている。月に1度開催しているコミュニティカフェにて、利用者の方や利用団体を招いて情報交換を行っている。
- 2) 県央地区図書館協議会での参加発表や海老名市社会教育委員会議での発表、意見交換を行っている。門沢橋コミュニティセンターでは門沢橋、中野自治会にて回覧板による広報の協力をいただいております、その際、自治会長へのヒアリングを実施している。月一度開催しているコミュニティカフェにて、利用者の方や利用団体を招いて情報交換を行っている。
- 3) 毎月1回市の開催によるモニタリングにて、情報共有を行っている。

**【特記事項】**

- ・海老名総合病院との連携事業を企画している。
- ・3ヵ月ごとに地域の生産者が出店するマルシェ(市場)を開催し、約300人が来場してにぎわっている。



## 添付資料:海老名市指定管理者第三者評価実施要領

### (1)本業務の目的

本業務は、指定管理者による施設の管理運営及び市民へのサービスの提供について、第三者の立場から検証及び評価し、評価結果に基づく現状把握、是正及び見直しを行うことで、指定管理者による施設のより良い管理運営と市民サービスの向上につなげることを目的とする。

### (2)対象施設

名称
海老名中央公園地下駐車場
海老名市有料自転車等駐車場
海老名市立図書館及び海老名市門沢橋コミュニティセンター
海老名市立えびな市民活動センター

### (3)対象期間

平成31年4月1日から現地確認の日までの資料等を判断の基礎とし、評価上必要な場合には過去の資料等に基づき判断する。

### (4)評価方法

事前に対象施設より預かった書類を確認するとともに、現地を訪問し、施設・設備に関するチェック、現場での資料確認、および職員へのヒアリングを実施し、指定管理者第三者評価シートに則って評価を行う。

また指定管理者自身も事前に自己評価を行うこととする。

### (5)評価基準

小項目及び大項目の2段階で評価を実施する。小項目の評価基準はA、B、C、Dの4段階で評価し、評価の基準及び点数は以下のとおりとする。

評価点数	評価基準
A評価(5点)	提案事項等の実施において、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(4点)	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(3点)	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いずれかにおいて不備や不十分な点がある。
D評価(1点)	提案事項の実施において、極めて不十分な点がある。

#### (ア)指定管理者による自己評価(小項目のみ)

設定した小項目につき、指定管理者自らが4段階で評価を行う。この評価は、各指定管理者が自身の業務の達成度を改めて確認し、併せて評価機関による評価の参考とすることを目的とする。

#### (イ)評価機関による評価(小項目及び大項目)

小項目評価:設定した小項目につき第三者評価機関が4段階で評価する。

大項目評価:設定した大項目毎に小項目の評価結果を平均した指数を算出し、小項目評価結果を総合的な視点で捉えた際に評価できる点や課題につきコメントを付し、評価の統括を行う。

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。
3.0~4.4	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。