

令和4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.....	8
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4年12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 ²
延床面積	3,659.79 m ²
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351,939冊(令和4年3月31日現在)
令和3年度貸出者数	257,307人(令和4年3月31日現在)
令和3年度貸出冊数	688,204冊(令和4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	3766.28m ² (面積は門沢橋コミュニティセンターとの合計)
延床面積	2303.01m ² (面積は門沢橋コミュニティセンターとの合計)
開館	平成7年5月2日(令和3年5月1日リニューアルオープン)
蔵書点数	108,639冊(令和4年3月31日現在)
令和3年度貸出者数	36,069人(令和4年3月31日現在)
令和3年度貸出冊数	137,880冊(令和4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	3766.28m ² (面積は有馬図書館との合計)
延床面積	2303.01m ² (面積は有馬図書館との合計)
開館	平成7年4月1日(令和3年5月1日リニューアルオープン)

【施設写真】

中央図書館



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	各館とも「利用者目線を大事にする」という点を重視して、職員全体の共有に努めている。令和3年度の図書館利用者アンケートでは、「スタッフの応対」の項目で高評価となっていることや、職員へのヒアリングにより設置目的や基本方針を理解していると判断できる。防災への取り組みは各館とも各種マニュアルを整備し、訓練を実施している。門沢橋コミュニティセンターは避難所として指定されており、避難所開設訓練を地域自治会と共に実施している。関係法令では、特に個人情報の取り扱いにはISMSの認証やプライバシーマークを取得し、積極的に取り組んでいる。
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	4.2	施設内設備の点検・修繕及び美化への取り組みは、適切に管理・点検が行われており、職員の配置も仕様書のとおり運用されている。修繕が必要な場合には適時、担当部署と連絡を取って対応している。個人情報等、重要な情報の取り扱いは職員研修に加え、実際に事案が発生した場合は本社関係部門と連携して対応する体制を整えている。会計では現金の取り扱いを複数人によるチェック体制にし、会計ソフトを活用するなどミスが生じないように取り組んでいる。
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	A		
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	4.4	<p>コロナ感染症の対策として、テラス席の利用を案内したほか、学習席を全席時間指定にするなどの工夫をして利便性を維持しつつ、感染状況に応じて対応している。</p> <p>高齢者や障害のある方などへのサービスは、インターホンの設置やルーペの貸し出しなどを整えている他、音訳ボランティアによる音訳資料の拡充やバリアフリー上映会などのソフト面の対応も各施設で行っている。利用者アンケートは各施設で年1回実施し、ホームページで結果を公開している。アンケート結果による課題は、改善案を提示しながら市と協議し改善を進めている。</p>
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	A		
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行されているか。	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	A		

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) 管理運営経費の縮減を図っているか。	B	B	4.2	<p>経費の縮減は、空調の設定や出入口の装飾を処分品で手作りするなど、サービスの品質維持に留意して各施設とも熱心に取り組んでいる。サービスの改善は日常業務の中で発生した利用者からの細かい要望にも対応している。広報では図書館はSNSを活用し、門沢橋コミュニティセンターでは地域の自治会と連携して行っている。</p> <p>利用状況は利用者数などを指標化して前年比で確認しているが、コロナ感染症の影響で達成度は不安定であり、市と協議しながら対策している。自主事業は中央図書館の書店と喫茶店運営であり、両店とも全体の美観を損ねることなく運営されている。</p>
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	C	3.5	<p>えびな学びコンソーシアム全体の令和3年度報告書では、予算時には収支が見合う計画となっていたが、経費削減に努めたものの、決算では支出がわずかながら多く、損失の結果となった。</p> <p>しかしながら、えびな学びコンソーシアムを構成する3社においては、いずれも経常利益は3.5%以上のプラスとなっている。自己資本比率と流動比率では1社が基準値より低くなっているものの債務超過などの大きな問題は抱えておらず、事業の継続可能な決算内容となっている。</p>
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・役割に則ったイベント等の開催				
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	<p>各施設ともイベントに熱心に取り組んでおり、既存のイベント企画であっても対象年代層を広げたり、WEB活用を取り入れて実施するなどの工夫や積極性が見られる。また、有馬図書館と門沢橋コミュニティセンターでは共同企画も実施している。</p> <p>新規に実施したイベントでは、中央図書館は女性を対象に有名女性作家によるトークセッションをオンラインで実施した「Feminism Book Club」、有馬図書館では、仕事帰りの方が参加しやすい夕方に実施した「よるとしよシネマ」、有馬図書館・門沢橋コミュニティセンター共同イベントでは、車いすの方も参加者できる「ボッチャ・カローリング体験」がある。</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。	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	<p>この事業は有馬図書館のみとなる。市内の小学校13校、中学校6校に、週2日支援員を配置している。学校行事等による図書館の開館期間の変動によって、貸出冊数の増減も</p>
2) 市内小中学校への司書への派遣実績があるか。	A	A		

評価(A:5点、B:4点、C:3点、D1点)

3) 学校対応についての実績があるか。	B	B		毎年変動する特徴に加え、コロナ感染症の影響も受けて貸出冊数を含めた利用状況は不安定であるが、今年度は4月から貸し出しができたことで利用が増加している。 支援員は、学年文庫や学級文庫への貸し出し、学習单元関連資料の貸し出しのほか、展示やブックトーク、図書館だより等での本の紹介を実施し、図書館利用や貸し出しに繋がる支援を行っている。
---------------------	---	---	--	--

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	両館とも自動貸出機を設置し、有馬図書館では予約本の受け取りをセルフ式とするなど、利用者の利便性向上に資した工夫が見られる。また、両館では図書館事業という共通性を通して、合同で選書会議を実施している。 有馬図書館と門沢橋コミュニティセンターでは「ハーフあにばーさりー」などの合同イベントを企画・実施している。加えて門沢橋コミュニティセンターでは有馬図書館の本を活用したイベント「ふらっとも交流会」を企画して、有馬図書館の貸し出し促進へもつなげる協力体制を築いている。
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	中央図書館と有馬図書館では、地域の識者などをイベントの講師に呼ぶなど、地域連携を高めている。また、両館とも海老名市社会教育委員会議に出席し、利用者以外からの情報交換を図っている。 門沢橋コミュニティセンターでは、コロナ感染症により活動が停滞する文芸関係の団体を中心に「作品展示会」を実施した。また、既存のイベントの対象年代を広げる際には、利用者に直接声掛けをしてPRを実施している。 各館とも海老名市内の諸団体と連携したイベント等を通して意見の把握を行い、施設の運営の改善に役立っている。
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

図書館では作家の協力を得るなどのイベントを実施し、門沢橋コミュニティセンターではきめ細かい日常の点検作業を行っているなど、コンソーシアムを構成する各社の持つ強みやノウハウを活かした運営を行っている。また、個人情報の取り扱いでは、ISMSやプライバシーマークに基づいた運営を行い、職員の研修も熱心に取り組んでいる。イベントでは、いずれの施設も企画力に加えて他施設や市民との連携力も優れており、市民の目線で運営している。

接遇面でも高齢者や障がいのある方だけでなく、外国の人にも配慮しており、また美観の維持や防犯にも努めている。利用者には安全・安心で快適な場として受け入れられている様子が、アンケート結果に反映されている。

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	各館とも「利用者目線を大事にする」という点を基に朝礼や月次ミーティング、個別面談の際に施設長やリーダーが話をしているほか、事務所に基本方針を掲示している。また、職員は利用者目線に立つことはもちろんのこと、使いやすさを重視して接遇施設内の美観維持に努めている。
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	指定管理事業の内容は計画通りに実施されており、コロナ感染症の蔓延状況に応じてインターネットを活用するなど工夫している。自主事業は中央図書館の書店と喫茶店であるが、海老名駅前の都市化に合わせて落ち着いたおしゃれな雰囲気醸成しており地域特性に合致している。
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	「世界アルツハイマーデー」(9月)や「障がい者週間」(12月)に合わせて、関連資料の展示や「認知症サポーター講座」などの企画を実施し、チラシ配布や会場貸出、受付業務などの協力を行っている。
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おり、防犯上の問題が生じた際に、職員が適切に対応できる</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>	B	B	防災マニュアルに加え、避難所となる際のマニュアルや緊急時の連絡体制が整備され、消防避難訓練、救命講習(AED講習)、消防設備(消火器)取り扱い研修などを実施して職員への周知と対応力向上に努めている。防犯上などの問題が生じた際はその記録をファイルし、ミーティング等で事後対応を含めて周知して職員が適切な対応ができるように情報共有を行っている。門沢橋コミュニティセンターは避難所として指定されているので、年に1度の避難所開設訓練を海老名市や地域自治会と共に実施している。
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をしている。</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認証を受け、情報セキュリティの運営をしている。有馬図書館ではハンドブックの配布、プライバシーマークの取得、新規雇用時の研修、既存職員への各種研修、内部監査を実施している。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、個人情報保護法、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、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。関係法規が改正された際は、ミーティング等で報告し情報共有を図っている。
--	--	--	--	--

【指定管理者からのコメント】

- 1) 図書館は基本方針を元に事業を企画している。また、事務所に掲示し職員が理解するように努めている。
- 2) 策定した事業計画を基に事業を実施している。なお、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コミュニケーションボードの設置、ふらっとも交流会を実施。学びとコミュニティの拠点として、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) 市主催のイベントチラシ配布や設置のほか、9月「世界アルツハイマーデー」や、12月「障がい者週間」に合わせて関連資料の展示を行っている。また、図書館では4ヵ月検診に合わせたブックスタート事業を実施している。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など貸室の対応、円滑に利用できるよう管理者一同協力体制を行っている。
- 4) 中央図書館では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。有馬図書館、門沢橋コミュニティセンターは災害、緊急時のマニュアルは雇入れ時の教育、全体ミーティング等にて全員に周知し教育を行い、防災訓練も年2回実施している。また門沢橋コミュニティセンターは避難所として指定されているので、年に1度の避難所開設訓練も海老名市主導のもと、地域自治会と共に実施している。
- 5) 中央図書館ではISMSを取得し、その規定に準じて管理している。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。有馬図書館ではハンドブックの配布、Pマークの取得、新規雇用時の研修、既存職員への各種研修、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、個人情報保護法、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】

--

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	定期点検は外部の業者に依頼し、日常点検も計画通りに実施されており、その記録を残している。予期せぬ不具合が生じた際には、迅速に市と連絡をとって対応している。図書館では利用者が机に残した消しゴムのカスの処理に加え感染症対策として除菌作業をしているが、利用者自身も除菌ができるように用具を準備している。
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。	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	図書館における司書比率は中央図書館が60%、有馬図書館が88%であり、仕様書及び事業計画書の通りに配置している。職員に定年退職や産休などの欠員が出た場合は、適切に職員の補充が行われている。新職員採用の際は、事前に研修を行って業務に臨む体制を整えている。
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。	緊急対応マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知しており、防犯上の問題が生じた際に、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、全職員へ周知している。防犯上の問題が発生した場合は初動対応を適切に行い、上長への迅速な連絡体制を図っている。また、その記録を残す他、事故の状況と対応についてミーティング等で報告し、職員全体で共有を行っている。
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	備品台帳を作成して管理している。貸出備品は利用後に確認を行い、損傷があった場合は市の所管課と連携し、適宜対応するようにしている。
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	各施設とも職員が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。鍵の持出簿を作成し適切に管理している。
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	A	A	各施設とも接遇や個人情報の取扱い、防災に関する研修を重視しており、職員が受講した研修をチェックして偏りがないように工夫している。図書館では選書やレファレンスなどの業務に関する研

	質向上に資する仕組みとなっている。			修も実施している。
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	環境保全の一環としてゴミの分別を行い、また利用者には自分の出したゴミは持ち帰ってもらっている。空調の温度設定などに気を付けた省エネの他、ペーパーレスの取り組み、コピー用紙の裏紙利用を行い、ごみの排出物数量を毎回計量して排出物削減に努めている。
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	A	中央図書館ではISMSを取得し、その規定による管理をしている。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、新規採用時の研修に加え、職員に毎年必ずプライバシーマーク研修を受講させている。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おり、個人情報は施錠できる書庫に保管している。プライバシーマーク研修も実施している。
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、実行できる体制となっている。	B	B	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。
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、帳簿等も明確に区分されている。	B	B	経費の出納は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各館それぞれに会計ソフトにより仕訳や帳簿作成を行っており、別段口座で管理されている。

【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、職員不在時は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職員には接遇研修を行った上で、毎月接遇テーマを設けて、朝礼で全員が取り組みを行っている。また、選書やレファレンスの研修を実施している。利用者アンケートの満足度についても令和2年度87%、令和3年度88%と高い水準を維持している。有馬図書館では本社主催の接遇を含めた採用時研修の他、毎年スタッフのレベルに合わせたステップアップ研修(「危機管理」「コーチング」等)やテーマ別研修(「著作権」「選書」「調べ学習支援」等)を偏りなく受講している。また、朝礼や館内整理日の全体ミーティングでも取り組みを行っている。門沢橋コミュニティセンターでは安全衛生教育、個人情報保護研修など全体ミーティングを通して実施し、普通救命救急講習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。他、ごみの排出物数量を毎回計量し、適宜、所管課へ報告をしている。

8) 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。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、新規採用時の研修に加え、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おり、個人情報は施錠できる書庫に保管している。Pマーク研修も受けている。

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で、対応している。

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】

- ・有馬図書館や門沢橋コミュニティセンターはコロナ感染症対策として、1日4回の除菌作業を実施している。
- ・門沢橋コミュニティセンターは本社がメンテナンス業務を強みにしていることから、日々の点検業務でもドアのねじ回りなどの細かい部分もチェックしており、月1回は本社の設備担当者により全面的な点検を実施(有馬図書館も実施)して、安全性の確保や大きな修繕の回避によるコスト削減を図っている。

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施設利用予約は団体登録している場合3ヵ月前の同日から、登録していない場合は1ヵ月前の同日から予約を受け付けている。直接来館しての先着予約申し込みにより、公平性を保つように努めている。
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	A	中央図書館ではインターホンや呼び出しブザーの設置、車椅子やベビーカーの貸出など、有馬図書館ではコミュニケーションボードの設置、耳マーク、ルーペの貸し出しなどの整備を行っている。門沢橋コミュニティセンターでは令和3年5月1日のリニューアルでは、多目的トイレを増設した他、サニタリー用品の無料提供等、利用者への配慮を行っている。
3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行されているか。	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ないかを確認のこと) 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。 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	職員が接遇マニュアルに通じており、ビジネスマナーに則った言葉使いで、利用者に対して適切に対応できていることがヒアリングで確認された。また、施設内容に関する具体的な問いにも十分に対応できていた。
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	利用者アンケートを年1回実施しており、その結果をホームページで報告している。ご意見箱は館内に常設して要望等を受け付けている。
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	A	アンケート結果を分析した課題や要望について改善案を市と協議し、随時改善を進めている。作家に関するイベントの要望に応えた企画や、ウクレレ教室の幅広い世代の要望を受けて開催時間帯の枠を広げるなどの対応を実施した。また、利用者からの苦情はその都度3館で共有し、各施設ではミーティング等でその報告を行って情報共有している。

【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か月前の同日から、登録していない場合は1か月前の同日から予約可能。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、対面朗読室などの設備面の整備、職員への教育を行っている。また、音訳ボランティアによる音訳資料を増やしており、令和4年度には「リンゴの棚」としてLLブックや点字本を配架する書棚を設置した。有馬図書館では、筆談ボードの設置、耳マーク、ルーペの貸出の他、LLブックや点字本、さわれる絵本等をカウンター前の目立つところへ設置し利用促進を図っている。イベントではバリアフリー上映会(字幕・音声ガイド付き)を実施している。近隣の保育園や小中学校の支援級の児童生徒も気軽に利用できている。門沢橋コミュニティセンターでは施設内レクリエーション室以外、土足フリーとなり、車いす利用者もストレスを感じることなく利用できるようになった。新たに多目的トイレを2階に設置、利用者より使いやすくなったと好評。エレベーターの設置がされているほか、職員によるフォローを徹底しており、老眼鏡、荷もつ置き場、サニタリー用品の無料提供等、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応対に関しては80%を超える満足の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。有馬図書館では、入社時の本社開催の接遇研修以外にも、朝礼や館内整理日の全体ミーティング等で研修を行い、初めての利用者や相手の年齢に応じて、わかりやすい案内と柔軟で丁寧な対応に努めている。門沢橋コミュニティセンターでは接客接遇マニュアルのもと受付においての案内や電話での対応を丁寧に行っている。また、定期的に全体ミーティングで、マニュアルを読み返し、接客・接遇への意識向上を行っている。

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、または各館でのミーティング等で改善案を話し合い対応している。

【特記事項】

・中央図書館では指定管理者のえびな学びコンソーシアムの構成企業であるカルチャーコンビニエンスクラブ株式会社が書籍販売業であり、作家との関係が深いという特徴を活かして、アンケート結果からニーズの高い作家が登場する企画を実施している。また、音訳資料の拡充は、LLブックや点字本を配架する書棚を「リンゴの棚」として設置した。

・令和3年度の図書館利用者アンケートにおける「スタッフの応対」の設問では、満足度が中央図書館88.7%、有馬図書館78.3%、門沢橋コミュニティセンター88.2%という高い評価となっている。

4. 運営の効率性				
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	発注時に価格交渉や、複数社の見積を取り寄せて選定している。また簡易的な修繕は、設備業務知識を活かし各館にて実施している。門沢橋コミュニティセンターでは、施設内の雑草の処理や館内装飾など、職員の手作業によりコスト削減に努めている。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	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	貸出券忘れの利用者対応や卓球台のネットの緩みなど、利用者から寄せられた細かな要望は、業務日報やミーティングで情報共有し、日々の点検リストの項目にないものもチェックするようにしている。また、コロナ禍におけるサービス制限と緩和は市と協議の上、進めている。
3) 積極的な広報活動が行われているか。	施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。 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	各館とも館内での告知やフライヤー配布をしている。また、図書館ではイベント案内をホームページやSNSを活用して発信している。また、門沢橋コミュニティセンターでは地域の自治会の回覧板等で広報をしている。
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	自主事業である中央図書館の書店と喫茶店は図書館の開館時間と営業時間が同一であり、提案内容どおりに運営されている。
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	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。門沢橋コミュニティセンターでは年間利用者4万人、平均稼働率30%を目標としている。令和3年度は新型コロナウイルスによる影響を受けて未達成だったものの、令和4年度は前年度比較で利用者数増、平均稼働率30%は超えており、上昇傾向となっている。
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	各館で数値目標の結果を基にチェックや改善案を検討し、市とモニタリング会議で協議している。コロナ感染症の状況や利用者の要望により、座席の間隔の調整や開館時間等の調整などを行っている。

【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各館にて実施している。門沢橋コミュニティセンターでは、施設内の雑草は職員で対応できる箇所は実施。館内装飾は、折り紙や裏紙、図書館で不要になった本の帯を活用し、手作り装飾を行っている。

2) コロナ禍における段階的なサービス制限と緩和、並びに改善を進めるべく市と(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、貸出延長サービスの改訂、委任状運用、貸出券忘れの利用者対応など、運営については都度相談して改善をしている。中央図書館ではイベント後は集客状況やアンケート結果を踏まえ、改善について検討を重ねている。有馬図書館では、館内整理日等に責任者間で現行サービスについての見直し等ミーティングを行い、全員に共有している。門沢橋コミュニティセンターでは月次全体ミーティングにて議題とし、改善を検討している。

3) 中央図書館ではイベントについては、館内での告知やフライヤー配布だけでなく、ホームページやSNS(インスタグラム)、駅サイネージにて告知をしている。有馬図書館ではFacebookを活用して写真や動画と一緒に発信。館内チラシやポスターの他、イベントスケジュール等を記載した小中学生向けの季刊誌を新たに発行し告知を強化している。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・地域掲示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パンフレットを設置している。

4) 自主事業は当初の提案通り実施している。

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。門沢橋コミュニティセンターでは年間利用者4万人、平均稼働率30%を目標としている。令和3年度は新型コロナウイルスによる影響もあり未達成。令和4年度は、前年度比較で利用者数増、平均稼働率30%は超えており、上昇傾向となっている。

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・副館長→館長→ユニット長の流れで評価/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】

・中央図書館では電気ガス代の値上がりに対応するため、湿度と温度の両方で空調を稼働させる基準を作っている。

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	C	令和3年度のえびな学びコンソーシアム全体の報告書では、予算時には収支が見合う計画となっていたが、決算では支出がわずかながら多い結果となった。
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	対象となる団体は3社であり、いずれも経常利益は3.5%以上のプラスとなっている。自己資本比率と流動比率では1社が基準値より低くなっているものの債務超過にはなっておらず、財務的な安全性は保たれている。

【指定管理者からのコメント】
<p>1) 予算を適正に執行している。</p> <p>2) 事業継続可能な決算状況である。</p>
【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・役割に則ったイベント等の開催				
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	中央図書館では外国人スタッフによる英語でのお話会などの他、コロナ禍で中止をしていた図書館プラネタリウムを再開し、子どもとその保護者約180名が参加した。有馬図書館では子ども向けと一般向けに分けて「ありまでシネマ」を定期的で開催し、仕事帰りの方にも参加しやすい夕方に「よるとしよシネマ」をスタートさせた。門沢橋コミュニティセンターではふらっとも交流会、こども習字教室を定期的で開催し、カブトムシ教室など子どもから大人まで参加できるような事業を行っている。
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。	<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	図書館では障がい者の方やシルバー人材センターの方々に、返却本の書架への戻しや破れたページのテープ貼り作業を依頼して活躍していただいている。有馬図書館では障がいのある方でも参加しやすい「ボッチャ・カラーリング体験」を新たに実施した。
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	中央図書館では、就学児を対象とした「学びのエリア」を新設して、調べものを使用する本を設置・紹介した。また、女性向けには「Feminism Book Club」を立ち上げ、有名女性作家によるトークセッションをオンラインで実施した。高齢向けでは作家についてテーマに沿って語り合う座談会「月曜会」を企画・実施し、新たな利用者の開拓を行った。有馬図書館では従来の大人向けの講座に加え、リニューアルに伴い開館時間が21時までとなったことにより、仕事帰りの方も参加しやすい18時以降に「フラワーアレンジメント」「アロマテラピー」等の講座を開催し、新たな層の利用を促進した。
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	地域交流としては、海老名市民を講師にした「手ぶらで書道」や「プログラミング教室」などイベントを実施している。門沢橋コミュニティセンターでは「コミュニティカフェふらっとも」を、リニューアルオープンより「ふらっとも交流会」と変更し、参加対象者の年代層を広げ、高齢者と子どもなどが学びながら交流する場を創出した。

【指定管理者からのコメント】

1) 中央図書館では未就学の利用者に関しては通常のお話会だけでなく、外国人スタッフによる英語でのお話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、令和4年度にはコロナ禍で中止をしていた図書館プラネタリウムを3年ぶりに実施し、夏の星空にまつわる星座の話や星についての物語、星のを見つけ方などを上演し、子どもとその保護者約180名の方の参加をいただいた。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、漢方医を招いたイベントや「哲学カフェ」という哲学を考えるイベントでは30代から80代までの方の参加があった。有馬図書館では毎月第1・3土曜日に子ども向け、第4土曜日に一般向けの「ありまでシネマ」を定期的開催。リニューアル後は、仕事帰りの方にも参加しやすい毎月第2金曜日の18時30分以降上映の「よるとしよシネマ」を新たにスタートした。また、ゲームに絡めながら楽しく本に触れる企画として「読書deビンゴ」を行い、延べ200人以上の小学生に参加いただいた。年齢の高い方向けでは「古文書講座」「郷土の歴史講座」等も継続して実施しており、人気の「ウクレレ講座」は幼児向けから一般の方まで幅広い年齢層が参加できるよう工夫している。門沢橋コミュニティセンターではふらっとも交流会、こども習字教室を定期的開催し、カブトムシ教室など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(1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、体制を確立している有馬図書館では、サポートスタッフとして障がい者の方(1名)を雇用し、体制の確立を図っている。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1Fフロアに就学児を対象とした「学びのエリア」を新設し、小中学生が調べものに使用する本やティーズ向けの本を設置した。また、学びのイベントと称し、学校が長期休み期間を除く平日に就学児向けのイベントを実施している。また、本を通じて、女性たちの歴史やこれからの生き方について学び、考えるイベントとして【Feminism Book Club】を立ち上げ、有名女性作家さんをオンラインでお招きしトークセッションを行っている。こちらは女性を中心に「図書館でこのようなイベントを行うのは画期的」などと大変好評を得ており、現在までに3回実施している。他に、「月曜会」という高齢の方向けの、作家についてテーマに沿って語り合う座談会の実施や副業について考えるビジネス系のイベントを企画し、新たな利用者の開拓を行っている。有馬図書館では従来の大人向けの講座に加え、リニューアルに伴い開館時間が21時までとなったことにより、仕事帰りの方も参加しやすい18時以降に「フラワーアレンジメント」「アロマセラピー」等の講座を開催し、新たな層の利用促進とした。また、リニューアル1周年イベントでは、障がいのある方でも参加しやすい「ポッチャ・カラーリング体験」を新たに実施。当日は車いすでの参加者やそのご家族から「また実施してほしい」との声を頂いた。門沢橋コミュニティセンターでは有馬図書館と一体型という利点を生かし、ふらっとも交流会で有馬図書館の本を活用し、貸出促進へもつながるイベントを行っている。また館内装飾について、職員だけで行うのではなく、ふらっとも交流会にて地域の方々も制作した作品を装飾・展示することにより地域全体で楽しんでいただけるイベントを毎回企画し実施している。

4) 中央図書館では年1回、地域の活性化を図るべく文化会館、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を実施していたが、コロナ禍で令和2年度より中止している。地域交流としては、海老名市で活動されている方や教室を招き、「手ぶらで書道」や「プログラミング教室」などイベントを実施している。有馬図書館では、門沢橋コミュニティセンターと「ハーブあにばーさりー」「リニューアル1周年」として合同イベントを企画し、施設内を使ったクイズや、けやきテラスやキッズテントでの各種イベントを開催し、地域の方の交流の場とした。門沢橋コミュニティセンターでは「コミュニティカフェふらっとも」を、リニューアルオープンより「ふらっとも交流会」と変更。おりがみ工作やぬりえ館内装飾の作り等を実施。参加者同士、老若男女問わず互いに教えあい、学びながら交流するという新しい交流の形を作り、学びとコミュニティの拠点となっている。

【特記事項】

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	昨年度との比較では、新型コロナウイルス感染症による臨時休校の期間が短かったので貸し出し冊数は増加した。コロナ感染症の有無にかかわらず、支援員は展示やブックトークなどで本の紹介を実施し、図書館利用や貸出に繋がる支援を行っている。
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	市内の小学校や中学校に、週2日支援員を配置している。支援員は図書館担当教諭等と打ち合わせを行い、読書支援、学習支援を行っている。
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、適宜、見学受入や職場体験学習を行っている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) ・学校行事等により図書館を開館できない期間があり、貸出冊数の増減は毎年起きている。(参照:年度末報告書)
 ・昨年度より、貸出冊数は増加している。増加した理由として、昨年度は新型コロナウイルス感染症による臨時休校のため貸出開始が6月だったが、今年度は4月から貸出ができたこと、図書館利用に制限ある学校が多かったため、学年文庫や学級文庫への貸出や学習単元関連資料の貸出を積極的に行ったことが挙げられる。
 ・支援員は、学年文庫や学級文庫への貸出、学習単元関連資料の貸出のほか、展示やブックトーク、図書館だより等での本の紹介を実施し、図書館利用や貸出に繋がる支援を行っている。
- 2) ・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、図書館担当教諭や図書館運営に携わっている教諭等と打ち合わせを行い、図書館の環境整備、読書支援、学習支援を行っている。
- 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。

【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	中央図書館では自動貸出機を設置している。また、取次ネットワークとして予約本の受け取り箇所を3ヵ所設置し、利用者の利便性を高めている。有馬図書館では、予約本の受け取りをセルフ式とし、貸出・返却含めプライバシーに配慮している。
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。	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	海老名市資料選定・除籍基準に基づいて、単年度と5カ年の資料収集計画を作成し、中長期の視点をもって取り組んでいる。選書では中央図書館と有馬図書館の合同による選書会議を実施し、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	図書館では司書資格者が適切に対応している。また、両館とも本社開催のレファレンス研修に職員が参加している。
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	各館とも近隣の公共施設と連携をしている。有馬図書館と門沢橋コミュニティセンターでは「ハーブあにばーさー」や「リニューアル1周年」として合同イベントを企画・実施し、施設内を巡回させるクイズなどの内容で、地域の方の交流の場にもつなげた。

【指定管理者からのコメント】

1) 中央図書館では自動貸出機を設置し利用者自身で貸出処理が出来るようにしており、新規利用者には利用方法を説明している。特にお子様連れには好評をいただいております、4F自動フロアに設置してある自動貸出機では利用する家族連れが多く見られる。また取次ネットワークとして予約本の受け取り箇所を設置し(3ヵ所)利用者の利便性を高めるべく動いている。有馬図書館では、改修後、予約本の受取もセルフ式となり、貸出・返却含めプライバシーに配慮した環境での利用が可能となっている。

2) 海老名市資料選定・除籍基準に基づいて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を有す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が従事している。また、両館とも本社開催のレファレンス研修に職員が参加している。なお、図書館司書については、両館とも仕様書の基準以上に配置している

4) 文化会館、総合福祉会館、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・文化センターとの情報交換会に参加している他、海老名市公共施設との情報共有を行っている。

【特記事項】

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り組みについ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	中央図書館では海老名市ガイド協会の研修やイベントに参加し、その知見を歴史郷土の棚づくりに生かしている。有馬図書館では、小田急電鉄とのコラボイベントや地元農家を講師に迎えて「いちごジャム作り」等を実施した。門沢橋コミュニティセンターではコロナ禍で活動が停滞している団体を中心に「作品展示会」を実施した。各施設とも地域連携を意識した企画・運営に努めている。
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。	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。	B	B	図書館では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。学習室の使用後における利用者自身が消毒できる体制にしたのも、この会議の情報交換による成果である。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。
3) 市との情報共有が適切に行われているか。	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。	B	B	市と指定管理者によるモニタリング会議を毎月1回開催しており、イベントや選挙時の対応等について情報共有を行い、適切な実施体制を整えている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 中央図書館では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、海老名市ガイド協会でガイド員の資格を取得し(1名)、ガイド協会の研修やイベントに参加し、その知見を歴史郷土の棚づくりに生かしている。有馬図書館では、「海老名おはなしたまてばこ」によるおはなし会を毎月第2・4日曜日に開催頂いている。また、小田急電鉄とのコラボイベント、地元企業の方によるプログラミング講座、地元農家の方が講師の「いちごジャム作り」等を実施。今後も地域と連携した講座を予定している。門沢橋コミュニティセンターではコロナ禍でコミセンまつりを中止したかわりに、文芸活動している団体様を中心に「作品展示会」を実施した。コロナ禍においては「コミセンまつり」ではなくウィズコロナを意識した「新しい交流イベント」の開催を企画している。また、海老名市内のボランティア団体、地域民生委員、習字教室、文芸活動団体と連携してイベント実施や研修を行っている。
- 2) 図書館では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。常日頃より、活動団体様と話しを行い、改善すべきところは改善し柔軟に対応している。
- 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】

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。