

# 令和7年度 第三者評価報告書 【海老名市立中央図書館】

## 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.....	19

令和7年12月  
海老名市  
(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】

名称	所在地	指定管理者
中央図書館	海老名市めぐみ町7番地の1	カルチャア・コンビニエンス・クラブ株式会社

### 【機能】

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	374,601冊(令和7年3月31日現在)
令和6年度貸出者数	284,334人(令和7年3月31日現在)
令和6年度貸出冊数	683,048冊(令和7年3月31日現在)

【施設写真】

中央図書館

外観



館内①



館内②



館内③



## 2. 大項目評価

### 共通項目 【海老名市立中央図書館】

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	当館は基本方針を掲示し、事業計画を基に地域特性に即してコミュニティ機能重視の運営を行っている。職員は設置目的を理解し、館内視察でも地域ニーズへの対応が確認できる。市が主催するイベントに協力し、防災訓練・市連携・安否確認で安全確保に努めている。ISMS取得と内部監査、研修で情報管理と個人情報保護を徹底し、未来の図書館像も検討している。
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	4.2	当館は仕様書や事業計画書に基づき管理・点検を行い、業務日報で記録を残している。美観は良好であるが、老朽化による雨漏り箇所があり修繕が望まれる点がある。職員は二交代制で運営され、新人研修や面談を通じて早期に業務に慣れる体制を整えている。災害や停電、不審物対応のマニュアルを整備し、救命講習も推進しており、職員は初動対応を理解している。備品管理や警備巡回は計画通り実施され、外部警備会社とも連携している。令和六年度は83回の研修を実施し、特定職員に偏らず教育を行った。ISMS取得に基づき情報管理を徹底し、個人情報はキャビネットで保管し、月一回のeラーニングで意識向上を図っている。会計は書店やカフェと区分され、現金取扱いは複数人で確認し帳簿管理も明確である。会員登録は紙で行っているが、今後はデジタル入力を可能とするシステム変更を計画している。
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。	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。	A	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	当館はボランティア室の予約を予定表で公平に管理し、貸出が増える時期には書架整理を徹底して利用者の利便性を確保している。障害者向けには音訳資料やLLブック、点字本を「リンゴの棚」に配架し、誰もが利用しやすい環境を整備している。接遇では「接遇インストラクター」や「スマイルマイスター」を配置し、接遇力の向上を図っている。利用者アンケートは年1回実施し、結果を分析して職員間で共有し改善に活かしている。偏りを防ぐ工夫を行い、地域特性を踏まえた展示企画として泉橋酒造の協力を得て実施するなど、地域に根差した図書館運営を推進している。
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。	B	B		
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。	A	A		
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。	A	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) 管理運営経費の削減を図っているか。	B	B	4.3	当館は発注時に価格交渉を行い、備品購入では複数社比較を徹底して資金流出を抑制している。日常改善は朝礼や月例社員ミーティングで検討し、システム更新や10周年、未来の図書館をテーマとしたプロジェクトを推進している。イベントは著名人の招へいなど質の高い企画を実施し、館内告知やSNS、駅サイネージを活用してPRしている。利用者数や貸出冊数の前年比超過を目標に日々記録を共有し、展示工夫で利用度向上を図っている。利用者数は2019年比72.6%と回復傾向にあり、評価表に基づく報告体制で改善を市と協議している。朗読室の利用度を向上させる工夫が望まれる。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	A	A		
3) 積極的な広報活動が行われているか。	A	B		
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	A		
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	物価高騰による諸経費の増額、賃上げに人件費の増加があり、経費削減に努めたものの損失となった。
2) 団体の収支決算状況	B	B		

個別項目 【海老名市立中央図書館】

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	当館は未就学児向けに通常のお話会に加え英語でのお話会を導入し、図書館プラネタリウムでは夏の星座を上映し約230名が参加するなど幅広い年代に対応したイベントを展開している。障がい者やシルバー人材をスタッフに迎え多様な視点を運営に反映し、作文指導や法律講座など生活課題に即した企画も実施している。地域出身者を講師に招き交流を促進し、コミュニティ拠点としての役割を果たしている。イベントは社員とスタッフによるチームが企画を検討し、発案者が担当者となる体制を整え、半数以上のスタッフが関わる仕組みを構築している。泉橋酒造の展示もスタッフが直接取材し実現している。
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。	-	-	4.0	図書館と書店が共存している特徴から職場体験や見学を希望する人が多く、日程さえ合えば受け入れている。
2) 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	4.3	当館は新規利用者に自動貸出機の利用方法を説明し、児童フロアに設置した機器は家族連れに好評である。予約図書の受け取り場所や返却ポストを増設し利便性を高め、資料収集計画や除籍も基準に基づき市と協議して実施している。職員の司書割合は基準を上回り、資格取得や研修を通じて専門性を強化している。司書とAIによる紹介文比較では司書が高評価を得ており、文化会館や福祉会館等との連携やシステム更新会議を通じて地域と協働している。
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	A		
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	当館はボランティアグループ「おはなしたまてばこ」によるおはなし会や音訳サービス、読書懇談会を実施し、海老名市ガイド協会で取得した資格を活かして歴史郷土の棚づくりに取り組んでいる。年4回の社会教育委員会議に出席し事業計画や活動内容を発表し、他団体との意見交換を行っている。杉久保コミュニティセンターや国分寺台文化センターとも定期的に連絡を取り、月1回の市主催モニタリングでは報告と情報交換を適切に実施している。
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

当館は基本方針を明示し事業計画を策定したうえで、地域特性に即した運営を着実に展開している点が大きな特徴である。職員は設置目的を理解し、日常業務においても防災訓練や情報セキュリティ教育を徹底し、安全性と信頼性を確保している。管理面では仕様書や計画書に基づく点検や備品管理、警備巡回を実施し、記録を残すことで透明性を担保している。

さらに、研修制度を充実させ、接遇力向上のための認定制度や専門的研修を通じて職員の能力を高めている。イベント面では未就学児向けのお話会やプラネタリウム、著名人による講演会、地域事業者との展示企画など多様な取り組みを行い、幅広い年代や関心に応えるとともにコミュニティ拠点としての役割を果たしている。利用者アンケートを通じて意見を収集し、改善に反映させる姿勢も評価できる。情報管理ではISMS取得に基づき内部監査や研修を継続し、個人情報保護を徹底している。

会計処理も明確に区分され、現金取扱いは複数人で確認するなど適正な管理体制を維持している。さらに、システム更新や未来の図書館をテーマとしたプロジェクトを推進し、長期的な視点で新たなサービスを模索している点も先進的である。総じて、当館は安全性、利便性、地域性、専門性をバランスよく備え、利用者満足度の向上と持続的発展を目指す姿勢が一貫して示されている。

### 3. 小項目評価

共通項目 【海老名市立中央図書館】

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。	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。 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。	B	B	事務所に基本方針を掲示している。基本方針に基づいて事業計画を作成している。ヒアリングにより、現場の管理者が施設の設置目的を理解し、職員も基本方針を理解できていることが確認できた。また、館内視察では、時代やニーズの変化、地域特性を踏まえた施設運営に力を注いでいる様子が見てとれた。
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。	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。 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。	B	B	当施設近隣はタワーマンションが建設されて、ファミリー層の住民が増加している。そうした地域の特性に合致し、コミュニティ機能を大事にした図書館という設置目的に基づくように事業計画書で提案し、その内容と同等レベルで運営している。
3) 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力しているか。	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」や「えびなっ子ふれあいフェスタ」、「障がい者週間」などで、各企画の趣旨に沿った情報提供を行うことで、来館者の理解促進と関心喚起を図っている。
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。	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 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。	B	B	年2回の消防避難訓練、救命講習(AED講習)、消防設備(消火器)の取り扱い研修などを通じて、職員への教育を随時実施している。さらに、スタッフの安否確認システムも運用している。大雨などの際の閉館対応などは市との連携により対応する体制が整っており、職員はマニュアルを理解し防災訓練も実施している。
5) 関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。	業務に従事する職員は関係法規等の習得をしている。 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。	B	B	ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)を取得しており、その規定に準じた管理を行っている。また、内部監査の実施、新規職員の採用時の教育、既存職員への研修に、個人情報保護など法規面も取り入れている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 図書館では、基本方針に基づいて事業を企画しています。また、事務所に掲示することで、職員が方針を理解できるよう努めています。
- 2) 策定した事業計画に基づき、各事業を実施しています。
- 3) 当館では、市主催の各種イベントに関連するチラシの配布および館内への設置を行っている。これに加え、以下の期間に合わせて関連資料の展示や関連のイベントなどを実施している。  
9月:「世界アルツハイマーデー」11月:「えびなっ子ふれあいフェスタ」12月:「海老名シティーライツ2024」12月:「障がい者週間」  
これらの展示・イベントの趣旨に沿った情報提供を行うことで、来館者の理解促進と関心喚起を図っています。また、乳幼児を対象とした取り組みとして、4か月健診に合わせてブックスタート事業を実施しており、絵本の配布と読み聞かせを通じて、家庭での読書習慣の定着を支援している。
- 4) 危機管理訓練として、年2回の消防避難訓練、救命講習(AED講習)、消防設備(消火器)の取り扱い研修などを通じて、職員への教育を随時実施しています。さらに、スタッフの安否確認システムも運用しています。
- 5) ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)を取得しており、その規定に準じた管理を行っています。また、内部監査の実施、新規職員の採用時の教育、既存職員への定期的な研修も行っています。

【特記事項】

・10年先の図書館はどうあるべきかについて、当館では「未来の図書館」というテーマでスタッフみんなで考えている。

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	仕様書や事業計画書の通りに管理・点検が行われており、業務日報で記録を残している。大変美しい美観が保たれているが、施設内に老朽化による雨漏りが発生している箇所があるので修繕が望まれる。
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	総勢43人のうち、1日の勤務は2交代制で20～25人で運営され、責任者は社員となっている。現在、1年未満のスタッフは5人であり、採用時に面談や研修により早期に業務に慣れる体制にしている。

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	地震や火災などの他、停電、不審物などの救急対応マニュアルを整備し、非常時の館内放送用のマニュアルも作成している。カウンターにもマニュアルを設置しており、問題の発生時には適切な初動対応が取れるように全職員へ周知を行っている。常勤職員を対象に救命救急講習の受講も推進しており、職員のヒアリングでは初期消火や避難誘導等、マニュアルをよく理解していた。
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	備品管理台帳に基づき、適切に保管、管理されていることを館内視察により確認した。
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	警備、施設巡回について、仕様書・事業計画書等のおおりに実施されており、鍵の管理も特に問題点は見当たらなかった。開館中は各階で施設巡回業務を行い、「時間別チェック表」により記録している。夜間等の閉館中は外部の警備会社による管理が行われ、「施設管理時別チェック」表が毎日提出されて確認している。
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、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。	A	A	令和6年度の研修実績は、レファレンスや選書、著作権、障害のある方の対応など83回実施された。その他、新人研修などもあり、特定の職員に偏らずに研修を実施している。
7) 環境保全に対する取組み方針、行動が適切になされているか。	海老名環境マネジメントシステムに則り、環境保全に対する取組み方針を取り決め、職員に周知している。 方針に則って、取組みを実施している。	B	B	利用者にはゴミを持ち帰っていただいている。スタッフの業務により発生するゴミは適切に分別して処理している。
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。	A	A	ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)を取得し、その規定に則り管理している。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。個人情報の取り扱いや情報セキュリティに関しては、月1回のeラーニングを通じて、情報管理に関する知識の習得と意識の向上を図っている。個人情報はキャビネットで適切に保管している。

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	天井がドームになっている構造により建築図面などの情報公開を求められることがあるが、都度、市の所管課へ問い合わせるように案内し、当館独自で判断することはせず、対応手順に沿って対応している。
10) 適正な会計事務が執行されているか。	<p>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)</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	B	B	書店やカフェとは明確に別会計になっている。イベント時に参加者から材料費を徴収する他、スタッフによる消耗品の経費支払い時に現金扱いが発生する。これらの現金取り扱いは2名以上で確認を行ない、すべて伝票に基づいて行っている。植栽や修繕などの業者への支払いも含め、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。

【指定管理者からのコメント】

1) 管理・受付職員による日常的な巡回点検や、作業中の目視による点検を通じて、危険箇所の把握と安全性の確認を実施している。加えて、月に1度は設備係員による点検も実施している。  
仕様書に記載された点検業務については、年間計画に基づいて実施しており、発見された不具合等については、所管課と協議のうえ対応を行い、その結果をモニタリングにより報告を行っている。

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、全職員へ周知を行っている。カウンターにもマニュアルを設置しており、防犯上の問題が発生した際には、初動対応を適切に実施できる体制を整えている。また、緊急連絡網を作成し、迅速な連絡体制の構築に努めている。  
加えて、年2回の避難訓練およびAED研修を実施しているほか、常勤職員を対象とした救命救急講習の受講も推進している。

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) 新規職員に対しては、接遇研修を実施したうえで、毎月接遇に関するテーマを設定し、朝礼にて全職員がその取り組みを行っている。これにより、職員の接遇意識の向上を図っている。  
また、選書やレファレンスに関する内部研修も定期的にも実施しており、職員の専門性の向上に努めている。  
これらの取り組みの成果として、利用者アンケートにおける満足度は高水準を維持しており、令和5年度は84.9%、令和6年度は87.3%となっている。

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) ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)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。  
個人情報の取り扱いや情報セキュリティに関しては、月1回のeラーニングを通じて、情報管理に関する知識の習得と意識の向上を図っている。

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。

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】

・会員登録は紙の表に記載してもらっているが、デジタル入力の方法も可能になるようにシステム変更を計画している。

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	ボランティア室の予約受け付けは予定表で管理しており、受付時には予定表を確認のうえ公平に予約が取れるように運用している。
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	夏休みなど本の貸し出しが特に多くなる時期は、書架の乱れがないように整理し、来館者が探しやすく案内の間違えもないように努めている。障害のある方などには、音訳ボランティアによる音訳資料を増やしており、「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、書架に乱れがないように努めている。
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。 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。	A	A	新人職員および既存職員を対象に接遇研修を実施している。本社で接遇研修を受けて優れた者を認定する「接遇インストラクター」が当館にも1人配置されている。その人の基で接遇に優れているスタッフを「スマイルマイスター」(現在5人)にし、バッジをつけて判別できるようにする制度を設け、接遇の精度を向上させている。
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、その結果についてはホームページを通じて報告を行っている。
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。	A	A	利用者アンケートは分析を行った結果を職員間で共有し、より満足度の高いサービスの提供に向けて改善に努めている。

	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。			
--	-----------------------------------	--	--	--

**【指定管理者からのコメント】**

- 1) ボランティア室の利用は予定表で管理しており、おはなし会などで利用する際には、予定表を確認のうえ、公平に予約が取れるよう運用管理を行っている。
- 2) 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。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。また、音訳ボランティアによる音訳資料を増やしており、「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ている。利用できている。
- 3) 新人職員および既存職員を対象に接遇研修を実施している。スタッフの対応に関するアンケートでは、80%を超える満足度の評価を得ており、接遇が適切に行われているものと認識している。  
また、朝礼前に接遇に関する時間を設け、全職員が接遇について学ぶ機会を確保している。朝礼では、館内全体の業務・イベント・スケジュール等の共有を行うとともに、問い合わせ内容や対応方法についても情報共有を行っている。
- 4) 利用者アンケートは年1回実施しており、その結果についてはホームページを通じて報告を行っている。館内には常設の「ご意見箱」を設置し、書面によるご意見の受付も可能な体制としている。  
利用者アンケートの結果は分析を行った上で職員間で共有し、より満足度の高いサービスの提供に向けて改善に努めている。
- 5) アンケートにより明らかとなった課題については、市と協議の上で改善案を検討し、随時改善を進めている。また、利用者からの苦情等については、職員ミーティング等において改善案の協議を行い、決定した内容については朝礼にて全職員へ共有している。

**【特記事項】**

- ・アンケートは11月の1か月間、本の貸し出し時にアンケート票を配布し、返却時に改修している。日々、年代性別などを入力しながら、年代や性別に偏りが見られる際には、読書の利用者などに声をかけてアンケートの協力を依頼して偏りがないように工夫している。
- ・利用者アンケートから「地域の情報が集まるといい図書館になる」との意見があり、「地域特性を踏まえた企画になる」と考えて、市内の事業者を紹介する展示を企画しました。泉橋酒造に協力いただき、2階の踊り場で実現させた。

**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	発注時に価格交渉を行い、備品消耗品購入時には複数社を比較して選定している。また、簡易な修繕は、設備業務知識を活かして資金流出を最小限になるように努めている。指定管理者の独自支出で閲覧ソファのクリーニングを実施している。
2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。	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。	A	A	日常の改善については朝礼等で実施している。本社の施設運営のリーダーによる「社員ミーティング」を月1回開催し、マネジメントの問題など全体的な運営体制について検討する場がある。 現在、「システム更新」「当館10周年」「未来の図書館」という3つのプロジェクトを立ち上げており、システム改善による

				利用者の利便性向上や10年先を見据えた新たなサービスの検討に取り組んでいる。
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	B	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。
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	自主事業は当初の提案通り実施し、五木寛之氏を招へいするなど実施内容も優れた企画が多く見受けられる。
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	A	利用者数、貸出冊数、登録者数など、前年比を超えることを目標にしている。毎日、前年の同月同日の記録がスタッフに掲示される。その状況により、展示等の工夫を行いながら利用度が向上するように工夫している。 2024年の利用者数をコロナ感染症が発生する前の2019年と比較すると72.6%であり、回復傾向が見られる。
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	モニタリング評価表に基づき、図書リーダーや副館長から館長へ報告され、管理運営状況の確認や評価を行う体制を整えている。改善点が確認された場合には、市に報告し協議しながら改善を行う体制にしている。

#### 【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実施している。
- 2) 利用の多い学習席については、より多くの方にご利用いただけるよう、利用ルールを見直し、新たな運用を開始している。また、月1回の社員ミーティングを開催し、業務上の課題や進捗状況、相談事項等について協議する場を設けている。さらに、イベント等の新たな取り組みを実施する際には、館内にプロジェクトチームを立ち上げ、定期的に打ち合わせを行いながら、円滑な実施に向けて準備を進めている。
- 3) 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。
- 4) 自主事業は当初の提案通り実施している。
- 5) 利用者数、貸出冊数、登録者数などについては、前年比を基準とした数値評価項目を設定しており、目標数値の達成に向けて、日々資料のメンテナンスや展示等の工夫を行いながら取り組んでいる。  
令和6年度においては、利用者数については前年比を上回る実績を達成することができた。
- 6) モニタリング評価表に基づき、図書リーダー・副館長から館長への流れで評価およびチェックを行う体制を整えている。改善項目が確認された場合には、速やかに対応を行い、その結果について報告を行う体制としている。

**【特記事項】**

- ・1階の朗読サービス室の利用度が低いので、防音等の機能を活かした活用手法を検討する余地があると思われる。
- ・「企画フェア」の実施は、その分野への利用者の関心が高まり、結果的に貸出量の大きな増加に繋がるという相乗効果があったと思われる。
- ・海老名市出身であるいきものがかりの水野良樹氏など、全国的に著名な人のイベントを実施できる点が当館指定管理者の特徴と言える。

**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	物価高騰による諸経費の増額、賃上げに人件費の増加があり、経費削減に努めたものの損失となった。
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%以上になっており、事業継続の安全性に不安がない。</p>	B	B	指標の基準値はすべて満たしているが、流動比率にやや弱さを感じる。しかし、収益、財務上では問題点は特に見当たらない。

**【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	未就学児には、通常のお話会に加え英語でのお話会を取り入れている。また、図書館プラネタリウムを開催し、夏の星空にまつわる星座などを上演し約230名の参加があった。五木寛之氏など著名人によるイベントも実施するなど、さまざまな年代に対応したイベントや講演会も随時開催している。
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。	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。	B	B	障がい者の方(2名)、シルバー人材センターから4名をスタッフに迎えており、それぞれの立場からの意見を取り入れて運営している。
3) 新たな利用を促進する事業を実施しているか。	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。	A	A	司書によるレファレンス技術を活用した作文指導「作文ヘルプ」や中高年層を対象とした「家庭の法律入門講座」などを開催し、年代や性別だけでなく生活で起きる問題などのテーマにも目を向けてイベントを実施している。
4) 地域住民の交流の拠点となっているか。	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。	B	B	海老名市の出身者を講師にした講演会や、イベント時には来館者の交流が促進されるように、コミュニティの拠点となるように努めている。

【指定管理者からのコメント】

1) 未就学児の利用者に対しては、通常のお話会に加え、外国人スタッフによる英語でのおはなし会や、音楽・科学を取り入れたイベント等を実施している。  
また、図書館プラネタリウムを開催し、夏の星空にまつわる星座の話や星に関する物語、星の見つけ方などを上演したところ、子どもとその保護者を合わせて約230名の参加があった。  
放課後イベントとしては、16時30分から学びのエリアにて小学生向けの学習イベントを実施している。  
さらに、様々な年代の方々に対応したイベントや講演会も随時開催しており、毎月多くの方に参加いただいている。

2) 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、体制を確立している。

3) 1階フロアに設置された就学児を対象とした「学びのエリア」では、平日(学校の長期休業期間を除く)に、学びのイベントを企画・実施している。主な取り組みとしては、仕事紹介を通じて算数の学びを促す「おしごと算数」、楽器を用いた「オンガクでおはなし会」、司書によるレファレンス技術を活用した作文指導「作文ヘルプ」などを実施している。さらに、中高年層を対象とした「家庭の法律入門講座」など、幅広い年齢層に対応した多様なイベントを展開しており、地域住民の学びと交流の場としての機能を果たしている。

4) 地域の活性化を目的として、年1回、文化会館・福祉会館と連携し、「3館フェス」と称する大規模な合同イベントを実施している。本イベントでは、各施設の特徴を活かした企画を展開し、地域住民の交流促進と文化振興を図っている。また、地域交流の一環として、海老名市内で活動されている店の方々へのインタビューを実施し、その内容を展示パネルとして館内にて紹介、併せて、関連する書籍の展示も行い、地域の魅力を多角

的に発信した。

さらに、海老名市出身の方を講師として招いた講演会も開催し、地域にゆかりのある人物による発信を通じて、来館者の関心を高める取り組みを行った。

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】**

・社員2人とスタッフ1人による「イベントチーム」を作っており、イベント企画をスタッフ全員から提案してもらっている。それら企画案を「イベントチーム」が実施時期や予算などを検討・調整し、実施が決まったイベントは発案者がイベント担当者になる。担当者は講師などの手配やイベント準備を行うことを基本にするという体制を構築しており、現在、スタッフの半数以上が何らかのイベントに関わっている。泉橋酒造の展示もスタッフが直接、取材をしている。

**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。	—	—	
2) 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	図書館と書店が共存している特徴から職場体験や見学を希望する人が多く、日程さえ合えば受け入れている。

**【指定管理者からのコメント】**

1) 中央図書館においては、市内小学校および中学校の図書室運営は実施していない。  
2) 市内・市外を問わず、学校からの要請に応じて、図書館見学や生徒の職場体験学習の受け入れを行っている。

**【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	新規利用者に対しては、自動貸出機の利用方法の説明を行っている。4階の児童フロアに設置した自動貸出機では、家族連れによる利用が多く見受けられ好評を得ている。また、取次ネットワークとして予約図書の受け取り場所を2カ所設置しているほか、「えびなこどもセンター」と「杉久保コミュニティセンター」の2カ所に新たな返却

				ポストを追加し、利用者の利便性向上を図った。
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資料収集計画を作成(1ヵ年・5ヵ年)し、選書会議を有馬図書館と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おり、市との協議を経て実施している。
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	A	職員の司書割合は69.2%と基準以上となっている。当館のスタッフに採用されてから資格取得する人もいる。有資格者もレファレンス研修を受講している。当館では司書とAIとで作成した本の紹介文を並べてどちらがいいかのアンケートを取ったところ、司書の方が選んだ人の方が多いた。
4) 関連施設との連携体制があるか。	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	文化会館、総合福祉会館、コミュニティセンター、NPO法人海老名ガイド協会と連携をしているほか、システム更新の打合せなど実務者会議を実施している。

**【指定管理者からのコメント】**

- 1) 市主導により自動貸出機を設置し、利用者自身で貸出処理が行えるようにしている。新規利用者に対しては、利用方法の説明を行っている。特にお子様連れの利用者からは好評を得ており、4階の児童フロアに設置された自動貸出機では、家族連れによる利用が多く見受けられる。  
また、取次ネットワークとして予約図書の受け取り箇所を2ヵ所設置しているほか、新たに返却ポストを2ヵ所追加し、利用者の利便性向上を図っている。
- 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) 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。研修としては、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、NPO法人海老名ガイド協会と連携をしている。

**【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	地域の活動団体が活動する場を提供している。 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。 地域資源を活用した地域活性化への取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。	B	B	ボランティアグループ「おはなしたまてばこ」によるおはなし会や音訳サービス、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資格を取得し(1名)、その知見を歴史郷土の棚づくりに生かしている。
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。	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	年4回開催される海老名市社会教育委員会会議に出席し、事業計画や活動内容について発表を行ない、他の団体の発表を聞いて参考にし、意見交換も行っている。杉久保コミュニティセンターと国分寺台文化センターとは定期的に連絡を取り合っている。
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	月1回、市の主催によるモニタリングにおいて、報告を適切に行うと共に情報交換を行っている。

【指定管理者からのコメント】

- 1) 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。
- 2) 海老名市社会教育委員会会議においては、事業計画や活動内容について発表を行い、意見交換の機会を設けている。コミュニティセンターとは定期的に連絡を取り合い、円滑なコミュニケーションを図っている。
- 3) 月1回、市の主催によるモニタリングにおいて、報告および情報交換を行っている。

【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
海老名市立中央図書館

### (3)対象期間

令和6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。
3.0～3.4	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。

令和7年12月  
発行:海老名市  
神奈川県海老名市勝瀬175番地の1  
〒243-0492 TEL 046-231-2111  
編集:海老名市財務部企画財政課  
(評価機関:(株)ブレインファーム)