

## 報告第2号

### 海老名市立図書館指定管理者に対する第三者評価結果の報告 について

海老名市立図書館指定管理者に対する第三者評価結果の報告について、海老名市教育委員会教育長に対する事務の委任等に関する規則（昭和49年教委規則第2号）第4条の規定により報告する。

平成30年3月9日提出

海老名市教育委員会  
教育長 伊藤文康

#### 報告理由

指定管理者による図書館の管理運営について、第三者機関による評価を受けた概要を報告するため

## 海老名市立図書館指定管理者に対する第三者評価結果の報告について

### 1 第三者評価の概要

#### (1) 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者制度導入の透明性向上に役立てるため

#### (2) 評価内容

事業計画書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みが適正に履行されているかを第三者評価機関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を参考に、第三者評価機関が実施する。

確認手段は、書類確認 → 現地確認 → ヒアリング

#### (4) 達成度評価基準

指定管理施設共通の法令順守等に関する事項と各施設の事業計画や仕様書に基づく事項について 87 の小項目を設定。小項目ごとの点数を合計し、大項目の達成度を数値化している。

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

#### (5) 対象期間

平成 28 年 4 月 1 日から第三者評価現地確認日

### 2 評価結果

別紙のとおり

## 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各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化等の旺盛な展開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のサービスの向上、共-6の管理運営全般、共-7の市・地域との連携協力に関しては、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。

<b>1 図書館のあり方に関する考え方</b>				
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)	
<b>2 図書館の施設維持管理業務</b>				
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)	