

## 江東区立図書館窓口業務等委託事業者評価基準

### 【第一次審査（書類審査）】

評価項目	評価に際しての着眼点	審査書類	配点	A	B	C	D	E
				優良	良	普通	やや不十分	不十分
<b>1 受託する姿勢や意欲</b>			<b>100</b>					
(1) 法人等の理念・基本方針	法人等の理念・基本方針が明確であるか。	様式3(1)	40	40	30	20	10	0
(2) 法人等の公立図書館の運営方針	法人等の公立図書館の運営方針が明確であるか。	様式3(2)	40	40	30	20	10	0
(3) 応募理由	江東区立図書館の運営を希望する理由が明確に示されているか。「区が目指す図書館像」を達成するため、意欲・熱意があるか。	様式3(3)	20	20	15	10	5	0
<b>2 法人等の運営状況</b>			<b>240</b>					
(1) 組織体制	本業務を実施するにあたっての責任体制(指揮命令系統)が明確であるか。	様式3(4)	40	40	30	20	10	0
(2) 人材の確保・育成等	優秀な人材(司書又は司書補の有資格者、図書館業務経験者等)を継続して確保するための取組があるか。	様式3(5)	40	40	30	20	10	0
	役職に応じた具体的な従業員の教育、育成計画があるか。	様式3(5)	40	40	30	20	10	0
(3) 従業員の労務管理	適正な労務管理をしているか。(福利厚生、メンタルヘルス対策等健康管理)	様式3(6)	40	40	30	20	10	0
(4) 図書館の管理運営実績	10万冊以上の所蔵資料がある図書館の管理運営実績があるか。	様式4	20	20	15	10	5	0
(5) 経営状況(財務状況診断)	財務状況が安定しているか。	法人の経営状況を証明する書類(財務状況診断書等)	20	20	15	10	5	0
	指定期間中、安定した管理体制を提供できる財政基盤があるか。		20	20	15	10	5	0
(6) 外部監査	公認会計士等による外部監査が実施されており、指導や指摘事項に基づいて、経営改善を実施しているか。	外部監査の有無等がわかる書類	20	20	15	10	5	0
<b>3 図書館運営</b>			<b>420</b>					
(1) 窓口対応	窓口対応の基本姿勢が明確であるか。また、利用者本位のものであるか。	様式5(1)	20	20	15	10	5	0
	基本的な対応、ご意見・苦情・館内トラブル等への対応マニュアルを整備しているか。	様式5(1)	20	20	15	10	5	0
(2) レファレンス(調べもの支援)	レファレンス(調べもの支援)の取り組み姿勢が明確であるか。また、利用者本位のものであるか。	様式5(2)	20	20	15	10	5	0
	迅速かつ正確に対応するための取り組み(マニュアル等)があるか。	様式5(2)	20	20	15	10	5	0
(3) 児童サービス	児童サービスの目的、考え方が明確であるか。	様式5(3)	20	20	15	10	5	0
	「第三次江東区子ども読書活動推進計画」を理解し、実現性のある提案がされているか。	様式5(3)	20	20	15	10	5	0
(4) YA(ヤングアダルト)サービス	YA(ヤングアダルト)サービスの目的、考え方が明確であるか。	様式5(4)	20	20	15	10	5	0
	「第三次江東区子ども読書活動推進計画」を理解し、実現性のある提案がされているか。	様式5(4)	20	20	15	10	5	0
(5) 障害者サービス	障害者サービスの目的、考え方が明確であるか。また、実現性のある提案がされているか。	様式5(5)	20	20	15	10	5	0

(6) 高齢者サービス	高齢者へのサービスの目的、考え方が明確であるか。また、実現性のある提案がされているか。	様式5(6)	20	20	15	10	5	0
(7) 多文化サービス	多文化サービスの目的、考え方が明確であるか。また、実現性のある提案がされているか。	様式5(7)	20	20	15	10	5	0
(8) 地域連携事業	地域連携事業の目的、考え方が明確であるか。また、実現性のある提案がされているか。	様式5(8)	20	20	15	10	5	0
(9) 各図書館の特徴を活かした事業	各図書館の特徴や地域資料を活かした事業提案があるか。また、提案内容に工夫や実現性があるか。	様式5(9)	40	40	30	20	10	0
(10) 図書館の利用促進(資料展示他)	資料展示その他、資料の利用促進につながる具体的な提案がなされているか。	様式5(10)	40	40	30	20	10	0
(11) 資料管理	資料の適正な管理と利用者サービス向上に資する具体的な提案がなされているか。	様式5(11)	20	20	15	10	5	0
(12) 個人情報保護	個人情報保護に関する規程・方針・マニュアル等を整備しているか。	様式5(12)	40	40	30	20	10	0
(13) 施設の安全管理(危機管理)	施設の安全管理(危機管理)の考え方、取り組み内容が明確であるか。	様式5(13)	40	40	30	20	10	0
<b>4 業務の執行体制</b>			<b>100</b>					
(1) 従業員の勤務体制及び配置計画	各館の特徴を理解し、現行と同等以上の運営が行える従業員配置であるか。	様式6-1 6-2	40	40	30	20	10	0
	各館の利用状況に合った従業員配置であるか。(土日祝日の十分な配置)		20	20	15	10	5	0
	司書又は司書補の資格を有する従業員が配置されているか。(各館とも従業員の4割程度)		20	20	15	10	5	0
	配置される従業員の経験年数について、適切な配慮がなされているか。		20	20	15	10	5	0
<b>5 業務の開始に向けた準備</b>			<b>40</b>					
(1) 業務引継ぎ計画	業務の開始に向けて、円滑で十分な業務の引継ぎ計画があるか。	様式7	40	40	30	20	10	0
<b>6 価格提案</b>			<b>100</b>					
(1) 見積金額	適正な見積りがなされているか。	様式8	100	100	80	60	40	0
<b>第一次審査 評価点(1,000点×1人)</b>			<b>1,000</b>					

評価項目		配点
2	(4) 図書館管理運営実績	10万点以上の所蔵資料のある図書館実績が、20点:20館以上、15点:15館以上、10点:10館以上、5点:5館以上、0点:5館未満
2	(5) 経営状況(財務状況診断)	財務状況診断で「財務の安全性」の短期安全性と長期安全性の2か年平均が、4.0以上:20点、3.5以上:15点、3.0以上:10点、2.0以上:5点、2.0未満:0点
		財務状況診断で「総合的所見」の評点の2か年平均が、80以上:20点、60以上:15点、40以上:10点、20以上:5点、20未満:0点
2	(6) 外部監査	外部監査を毎年実施し具体的に改善を実施:20点、毎年実施:15点、隔年実施:10点、数年ごと実施:5点、実施せず:0点
4	(1) 従業員の勤務体制及び配置計画	従業員総数が現行より10%増:40点、5%増:30点、現行と同程度:20点、5%減:10点、10%減:0点
		平日より土日祝日、午前より午後人員を多く配置し、休館明けや夜間の配置にも考慮:20点、平日より土日祝日、午前より午後人員を多く配置:15点、平日より土日祝日に人員を多く配置:10点、曜日や時間帯に関わらず一定の配置:5点、土日祝日や午後以降の人員配置に不足:0点
		有資格者が全従業員数の60%以上:20点、50%以上:15点、40%以上:10点、35%以上:5点、35%未満:0点
		経験1年以上が全職員数の70%以上:20点、60%以上:15点、50%以上:10点、40%以上:5点、40%未満:0点
6	(1) 見積金額	委託上限額の91%以上94%未満:100点、94%以上97%未満:80点、97%以上100%以下:60点、88%以上91%以下:40点、88%未満:0点

【第二次審査（プレゼンテーション）】

評価項目	評価に際しての着眼点	配点	A	B	C	D	E
			優良	良	普通	やや不十分	不十分
<b>1 受託する姿勢や意欲</b>		<b>20</b>					
(1) 今回の応募の理由、意欲	応募理由が明確であり、意欲が感じられるか。	20	20	15	10	5	0
<b>2 図書館運営</b>		<b>360</b>					
(1) 区が目指す図書館像への理解と取り組み	「江東区立図書館経営方針」で掲げる目指すべき図書館像（「区民の読書活動や学びを支援し、地域の情報拠点としての図書館」）を理解し、目標に向かい、具体的かつ実現性のある提案となっているか。	40	40	30	20	10	0
(2) 窓口対応	ご意見・苦情・館内トラブル等の事例収集・対応策の検討等を行い、窓口サービス向上に繋げているか。	40	40	30	20	10	0
	窓口サービス向上のための提案内容に、工夫、実現性があるか。	20	20	15	10	5	0
	利用者に対する公平性の確保、利用者マナー及びモラル向上のための提案がなされているか。	40	40	30	20	10	0
(3) 利用者サービス向上のための提案	利用者サービス向上のための提案があるか。また、提案内容に工夫、実現性があるか。	40	40	30	20	10	0
	利用者ニーズの把握方法やそれに基づいたサービスの検討、提供の体制があるか。	40	40	30	20	10	0
	館内での快適な読書環境を保つための提案があるか。また、提案内容に工夫、実現性があるか。	40	40	30	20	10	0
	利用者にとって魅力のある資料展示の提案があるか。	40	40	30	20	10	0
(4) 個人情報保護	個人情報保護に関する法令や、社内規程・方針等に基づいた具体的な取組み計画があるか。また、現場での個人情報の取扱い状況について、年1回以上の内部監査を実施しているか。	40	40	30	20	10	0
	従業員への個人情報保護に関する指導（教育）計画があるか。（規程・方針等の配布だけでは不十分）	20	20	15	10	5	0
<b>3 施設管理・運営</b>		<b>100</b>					
(1) 施設の安全管理（危機管理）	館内での事故等の防止のための取組み計画や提案があるか。また、緊急時（災害、事故、怪我、感染症の発生時等）の対応マニュアル（体制）が整備されているか。	40	40	30	20	10	0
(2) 緊急時の対応	緊急時の対応について、リスクの種別に応じた職員間の連絡体制が整備されているか。また、その内容が職員に周知されているか。	40	40	30	20	10	0
(3) 効率的な運営を行うための工夫	経費削減の工夫が図られているか。	20	20	15	10	5	0
<b>4 第二次審査を通して</b>		<b>20</b>					
(1) 第二次審査全体を通して	第二次審査全体を通して、説明が分かりやすく、部会員からの質問への対応が的確か。	20	20	15	10	5	0
<b>第二次審査 評価点（500点×1人）</b>		<b>500</b>					