

評価点 5：優れている 4：やや優れている 3：概ね適正である 2：改善に向けた検討が必要である 1：早急な改善が必要である

評価項目	評価基準	評価点	評価の理由
施設コンセプトに基づく取組	次世代育成につながる具体的な取組を実施した。	5	<p>■次世代を担う子どもの育成事業として、また本や図書館を身近に感じてもらうための環境整備の一環として、おはなし会を中心とした子どもを対象としたイベントを定期的に行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・司書による図書館単独でのおはなし会とおだびよ育て支援センターと連携したおはなし会を定期的に行っている。年間の参加者は、今年度も延べ1,000人を超えた。 ・定期的なおはなし会とは別に、季節のおはなし会、おはなし祭りも実施した。 ・子どもが子どもに紙しばいの読み聞かせを行う「紙しばい道場」を図工作家ミノオカ・リョウスケさんの指導のもとに実施している。パンフレットも作成し、周知に努めている。 ・夏休み子どもイベントとして、一日図書館員、スタンプラリー、ぬいぐるみおとまり会を実施。おみくじ、かるた大会などのお正月イベントを今年度も実施した。 ・子ども、小学生を対象に英語に関するイベントを行っている。
	利用者拡大につながる具体的な取組を実施した。	5	<p>■新規利用者、リピーターが多く集まる魅力ある図書館づくりのため、様々なイベントを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の多種多様な趣向に対応するため、様々な分野のイベントを年間50回以上行っている。 ・利用者に情報提供や書架で眠っている本の掘り起こしも兼ねて、一般、児童、ティーンズ向けの企画展示を随時行っている。 ・季節ごとに館内装飾を替えるなど、快適な空間演出を行っている。 ・多くの参加者が集まる音楽会、文学と音楽鑑賞会を今年度も実施した。また、新たな図書館スペースの活用方法として、閉館後の時間を利用した音楽、演劇のイベントを行った。 ・開館4周年記念としてオリジナルポストカードを配布した。また、来館者100万人達成イベントを行った。
	まちの活性化につながる具体的な取組を実施した。	5	<p>■小田原の様々なコンテンツを紹介し、街、人を応援するためのイベント、展示を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おだわら情報・企画展コーナーに、観光案内パンフレット、市の情報チラシ、広報、タウンニュース等を置く書架を常設し、来館者に広く小田原を周知している。 ・小田原ミニ情報コーナーを設置し、司書が集めた身近な小田原情報を、展示とデジタルサイネージで随時公開している。 ・小田原のポテンシャル表出のため、小田原在住の作家の講演会、イラストレーターの展示会を実施した。 ・市内の商店などを紹介する展示を2回行った。（第8回山田呉服店・第9回熊金商店） ・市や市内で活動している団体と様々な連携を行っている。
	立地を生かした事業など具体的な取組を実施した。	4	<p>■近隣施設と連携を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・UMECOと連携して、今年度も朗読会を実施した。 ・昨年度開始した天成園宿泊者に本の貸出サービスを継続して行っている。 ・図書館から見えるお城、電車の様子をSNSにアップし、東口図書館の魅力のひとつであるロケーションの周知に努めている。
職員の育成	適切な研修体制を整備し、職員の指導育成を図った。	5	<p>■本部や責任者による研修を計画、実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修理研修、接遇研修を実施し、職員・スタッフのスキル向上に努めた。 ・個人情報に関する研修も随時行っている。 ・外部研修にも積極的に参加し、研修内容は職員間で共有している。
窓口サービスに関する取組	窓口業務をはじめとした利用者への対応は、常に適切であった。	4	<p>■各図書館員が小田原市の図書館ルールを把握し、丁寧に利用者に対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・混雑時でも臨機応変に対応できる人員配置を心掛け、適切に図書館業務を行っている。 ・新人研修、接遇研修等で、服装や言葉使いなどの指導を行い、「専門知識を持ったおもてなしのプロ」を育成している。 ・利用者からのクレームには迅速に対応している。 ・接遇に関するクレームはほぼない。
	利用者ニーズを把握するため、利用者の声を聞いたりアンケートをとるなど、具体的な取組を行った。	5	<p>■カウンターに直接寄せられる意見、ご意見箱、アンケートに寄せられた意見は、接遇や選書に生かしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見箱を設置し、利用者からの意見、指摘を基に、業務の改善を図っている。 ・ご意見箱からの意見、カウンターへの口頭での意見を参考に改善できることは、すぐに対応している。 ・令和5年度12月に行った利用者アンケートを令和6年度の運営の参考とした。今年度も12月にアンケートを実施した。 ・おはなし会後に参加者から話を聞き、イベントの企画、選書に活かしている。
	レファレンス機能の充実を図るための取組を行い、レファレンス利用者からの求めに対し、的確に応じることができた。	4	<p>■レファレンスノートやレファレンス研修を通して利用者の疑問・要望にお答えしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの手に余るような場合は、職員が引き継いで行っている。 ・レファレンス記録を作成し、レファレンス内容を図書館員に周知している。 ・レファレンスに役立つ資料も徐々に増やしている。 ・小田原関連のレファレンスに対応すべく、小田原マスター（仮称）の育成の準備を始めている。

	高齢者、障がい者、外国人等に配慮するため、具体的な取組を実施した。	4	<p>■高齢者、障がい者、外国人等へのサービスが充実したすべての人に優しい図書館を目指している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席に高齢者、障がい者のための優先席を設置している。 ・拡大読書器を常設している。 ・昨年度より受付を開始した対面朗読の希望者が1名あり、小田原録音奉仕会の協力により実際に対面朗読を行っている。 ・外国語の本のコーナー、多文化に関連した本のコーナーを設置した。 ・障がい者サービスの内容について中央図書館と引き続き検討している。
事業実施・情報発信	地域の魅力を発信するため、地域の諸団体と連携するなど具体的な取組を実施した。	5	<p>■市の関連部署、NPO、ボランティア団体と連携してイベントを計画、実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おだわら情報・企画展示コーナーを中心に、小田原出身の作家コーナー、小田原関連資料の充実を図っている。 ・小田原ガイド協会と連携して「小学生英語チャレンジ」「小田原七不思議をめぐるまち歩き」イベントを実施した。 ・小田原の朗読団体「声の万華鏡」による朗読会を実施した。 ・図書館閉館後イベントとして、小田原で活躍している劇団によるオリジナル演劇を上演した。 ・地球博物館と連携したイベントを今年度も実施した。
	学校、ボランティア団体等との連携体制を築いた。	4	<p>■近隣の小中学校を中心とした学校連携のため、中央図書館と調整を行っている。連携するボランティア団体も今後増やす予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・読み聞かせボランティア団体すずの会と協力し、おはなし会を行っている。 ・小学生の図書館見学、中学生、高校生の職業体験を積極的に受け入れている。 ・中学生のおすすめ本のポップの制作をサポートし、ポップを展示している。
	子どもの読書活動の推進を目的とした具体的な取組を実施した。	4	<p>■児童を対象としたイベント、展示を通して、読書活動を推進している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本との出会いの機会を増やすため、児童図書展示を随時行っている。 ・保護者の読み聞かせ、子どもの読書に関する相談を受けている。 ・ティーンズ通信を2回発行した。 ・読書案内（おすすめ本リスト）として、「夏の本棚」を発行した。 ・HPでは、ティーンズ向けのおすすめ本の紹介をしている。
	図書館の業務内容、イベントの周知を効果的に行い、利用者層の拡大につなげた。	4	<p>■イベントの告知は、HP、館内チラシ・ポスター、X（旧ツイッター）、デジタルサイネージ、広報で行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館だより、ティーンズ通信を定期的に発行し、図書館情報、イベント情報を周知している。図書館だよりは、近隣自治体への配布も開始した。 ・イベント情報は、広報おだわら、キャンパスおだわらに掲載を依頼している。 ・近隣施設にイベントチラシの配布を依頼している。 ・ティーンズ対象のイベントのチラシを、直接市内の中学校、高校に送付し周知した。 ・タウンニュースでの東口図書館情報の掲載回数が昨年度のほぼ倍となった。
事業者の特質に基づく積極的な提案事業	利用者ニーズを的確に捉えた事業を実施し、それぞれの事業について見込まれた効果が得られた。	5	<p>■予定していた自主事業はほぼ計画通り行うことができた。計画外の事業も積極的に行い、年間50以上の自主事業を行った。前年度までに人気のあった事業は今年度も引き続き行い、定員を超える応募を集めている。</p>
	初めての利用者にも参加しやすい工夫をした。	4	<p>■わかりやすく親しみやすいチラシのデザイン、言葉のセレクトを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チラシ、ポスターは、図書館の雰囲気に合わせてデザインで統一、楽しさが伝わるようなデザインを心がけている。 ・デジタルサイネージ、ロボホンによる利用案内等で、子どもから一般の利用者に対して親しみやすい雰囲気の演出を行っている。 ・イベントの参加者募集の際は、メールでの受付も行っている。
連携事業に関する事項 (おだびよ子育て支援センターからの意見も反映した評価とすること)	それぞれの施設の特性や性格を生かした魅力ある連携事業を実施した。	4	<p>■隣り合った施設を最大限利用するよう心掛けている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火曜日の「おだびよおはなし会」、第2土曜日の「ことりのおはなし会」、「おはなしまつり」等では、おだびよとの仕切りを取り払い実施している。 ・おだびよおはなし会で親しんでいる「わらべうた」を発展させたイベントを、図書館が招へいた講師の基で行った。
	利用者ニーズを的確に捉えて、成果のある事業を実施した。	4	<p>■図書館、子育て支援センターの利用者の声を共有し、事業を計画、実行している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・司書が参加しているおだびよおはなし会は参加者も多く、今年度も月2～5回実施している。 ・責任者会議等で情報を交換し合い、運営に役立てている。
	小田原市のPRや魅力の発信に配慮した取組を実施した。	4	<p>■小田原市・小田原情報を盛り込んだ図書館だより、おだびよ通信を相互の施設に設置し、お互いの利用者に周知している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小田原短期大学、おだびよと連携し、北原白秋を中心とした童謡講座を行った。
	施設の維持管理について、適切な管理ができた。	5	<p>■常に清潔感、安全を維持するよう心掛けている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間計画に基づく定期清掃、トイレ備品の補充、ごみの仕分けなど適切に行っている。 ・自動販売機、エアコン室外機、ブランドなどに不具合が発生したが、すぐに修理を行った。

その他事項	施設の運営について、利用者の安全確保に配慮した運営ができた。	2	<p>■利用者の安全を第一に考え、危機管理マニュアル等を整えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員による館内の巡回、監視カメラ画像の確認を定期的に行い、不審者やマナー違反者への注意を行っている。 ・導線の確保、書架、テーブルなどの角には保護用のプラスチックを貼るなど、利用者の安全に配慮している。 ・災害時の対応について、避難誘導の手順、避難路の確認を職員・スタッフ会議で確認した。 ・ミナカ小田原、おだびよと不審者情報を共有し、対策に当たっている。 <p>・閉館後利用者1名が館内に取残されるというトラブルが1件発生したため、閉館後のチェック体制を見直し、再発防止に努めている。</p>
	トラブルの際には、適切な対応ができた。	4	<p>■クレームが起きないような接遇を心掛け、クレーム発生時には素早く対応行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム、トラブルがあった場合、朝礼や連絡ノートに内容を記入し職員・スタッフに周知し、再発防止を図っている。 ・クレーム等は責任者に必ず引継ぎをして、早期解決を心掛け、内容によっては中央図書館に相談をしている。 ・施設全体に影響するようなトラブルに関しては、ミナカ小田原防災センターとも協力し合い対応している。
	個人情報について、個人情報保護方針や対応マニュアルに準じた運用ができた。	5	<p>■図書館員の個人情報に対する意識を高め、取り扱いには最善の注意を払っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取り扱いに関する研修を行い、個人情報に対する適切な運用を行っている。 ・事務所内に個人情報の取扱いに関する注意書きを貼りだし、職員・スタッフの個人情報の取扱いに関する意識を常に高めている。 ・個人情報流失など、個人情報に関する問題は起きていない。
	管理運営経費の節減に努めた。	5	<p>■業務を効率化し、無駄を省いている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不要な照明の電源オフや、適切な空調管理に努めている。 ・書類等の印刷は必要最低限に止め、ペーパーレスに努めている。また、印刷の際は、裏紙を利用するなど、コスト削減を意識し業務を行っている。 ・自主事業に関しては、コストを低く抑えるべく、人材、人脈をフル活用して行っている。
	子育て支援センターとの連携など、事業者としての特徴や強みが、本施設の運営にとって有益であった。	5	<p>■おだびよ子育て支援センター、小田原短期大学とは密に連絡を取り合い、情報の共有、確認を通して連携を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館員2名が月2回参加しているおだびよ子育て支援センターのおはなし会のあとは、今後の連携のあり方について意見交換を行っている。 ・連携したおはなし会を通して、おだびよ子育て支援センターの利用者に図書館周知を行っており、図書館からおだびよ子育て支援センターへ、子育て支援センターから図書館への人の流れができています。 ・図書館とおだびよ子育て支援センターのクリアな仕切りを通して、お互いの活動や様子を見ることができるよう、両施設の活動のアピールができています。 ・小田原短期大学の先生による講座や小田原短期大学の授業への司書の参加など、人材の交流も行っている。 ・小田原短期大学図書館より東口図書館では扱っていない仕掛け絵本を借用して展示を行った。