

評価シート

1 基本情報

施設名	昭島市教育福祉総合センター 昭島市民図書館	指定管理者	TRC・野村不動産パートナーズ 共同事業体
指定期間	2019年4月1日～2024年3月31日	所管課	市民図書館管理課

2 業務の履行に関する評価 (3段階評価)

評価項目		評価	評価の理由
1 教育福祉総合センター運営		18.2	(1)一部の館で要求水準書の執行体制(責任者の在館)になっておらず、口頭指導を行ったためB評価
(1) 人員配置		B	
(2) 法令、協定書等の遵守		B	(2)月次報告書などの提出が数日遅れることがあったためB評価
(3) 労働条件		B	
(4) 経理事務/管理記録		A	(3)労働条件審査において一部項目に指導・助言の実績があるためB評価
(5) 受付業務/接遇		A	
(6) 広報業務		A	(10)適切な研修計画を立てており、多彩な研修を実施・参加している実績が伺えるためA評価
(7) 利用者の意見		A	
(8) 苦情対応/事故対応		A	(11)市セキュリティポリシーやポケットマニュアルの携帯が一部スタッフに周知がされていなかった。また、個人情報管理の項目において保管場所の無施錠に対し口頭指導を行った。
(9) 緊急時対応/防災対応		A	
(10) 職員研修		A	
(11) 個人情報保護/情報管理		B	
2 施設等の維持管理		20	(1)～(3)計画に基づき、適切に実施している。特に、警備に関しては、状況や職員の希望に応じて柔軟な対応をしている。
(1) 清掃		A	
(2) 警備		A	(5)清掃・植栽に関して、市内業者を積極的に活用している。
(3) 植栽		A	
(4) 目的外使用		A	
(5) 再委託(再々委託)		A	
(6) 備品の管理		A	
3 図書館運営		20	(3)行事などの事業数が前年に比べて増加。内容も充実している。
(1) 資料管理		A	
(2) 窓口サービス		A	
(3) 子ども読書活動推進		A	
(4) 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援		A	
(5) 自主事業		A	
(6) 移動図書館の運行		A	
(7) 新図書館への移転及び開館準備		A	
4 郷土資料室運営		20	
(3) 新郷土資料室の開館準備		A	

3 サービスの質に関する評価 (5段階評価)

評価項目	評価	評価の理由
1 教育福祉総合センター運営	16.2	(6)分館分室において、各利用者のニーズや動向を把握し、書架の入れ替えや図書の面出し、おすすめコーナーの設置や手作りのPOP作成など図書館らしい工夫を行っている。また、全スタッフ対象に認知症サポーター養成講座を実施し、利用者サービス向上に寄与している。
(1) 受付業務/接遇	B	
(2) 広報業務	C	
(4) 利用者の意見	C	
(5) 苦情対応/事故対応	C	
(6) サービス向上等	B	
2 施設等の維持管理	15	
(1) 清掃	C	
3 図書館運営	17.3	(2)事業計画書で設定した目標(登録率、貸出数)を下回っているが、新型コロナウイルスの影響により開館日数・来館者数が減少し想定外の事態のためC評価とする。 (6)各ステーション毎のマニュアル(施設情報や利用者層、道路環境など)を作成したり、子どもが座って閲覧できるように小さい椅子が設置されているなど、利用者に寄り添ったきめ細かい図書館サービスを実施している。
(1) 資料管理	C	
(2) 窓口サービス	C	
(3) 子ども読書活動推進	B	
(4) 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援	B	
(5) 自主事業	B	
(6) 移動図書館の運行	A	

4 経済性・効率性に関する評価 (3段階評価)

評価項目	評価	評価の理由
1 収支の状況	15 B	人件費が計画を上回る支出となっているが、次年度への備えとして先行投資を行った結果との報告を受けている。

5 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等(加点事項)

--

6 指定管理業務における不適切な行為(減点事項)

指導状況	不適切な行為の内容	改善状況

7 市による総合評価

上記2～6を踏まえ、下記の通り評価を行う。

B	【評価できる点】 ・スタッフに対し、認知症サポーター養成講座や業務の専門研修などを計画し、積極的な参加を促しており、接遇や専門性の向上に努めている。 ・利用者ニーズの把握にも努め、おすすめ本コーナーやテーマ展示などを工夫し、利用者目線のサービスを展開している。 ・書架の整理整頓も毎日行い、清潔で分かりやすい書架となっている。 ・子ども読書活動推進事業でも、事業数を増加させ、内容も充実したものが多く力を入れている様子がわかる。
	【改善が必要な点】 ・指定管理者制度開始初年度で、市との連絡調整不足や、図書館システムの変更、新図書館への移転、新型コロナウイルスなどの混乱により各種報告書が遅くなることがあった。 ・全般的に、周知・広報の不足が見られる。各種事業においても、利用者ニーズの把握や満足度を得られるような事業の実施に努めてほしい。
141.7点	

【総合評価】 A:非常に優れている(152点以上) B:優れている(136点以上152点未満)

C:標準(112点以上136点未満) D:少し劣っている(88点以上112点未満) E:劣っている(88点未満)