

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

評価項目		評価	評価の理由
1 教育福祉総合センター運営		17.1	(1) 要求水準に沿った要件の職員配置をしている。また、元年度B評価であったが2年度は「責任者の在館」に関し、一定の改善状況が見られた。
(1) 人員配置		A	(4) 郷土資料室の金庫保管について、キャビネット施錠・事務室の施錠は行っているが、金庫の施錠が行われていなかった為、B評価。 (6) 図書館ホームページのブログの更新が3ヶ月～4ヶ月に一度で低く口頭指導を行った為、B評価。 (7) 貸室の申請受付マニュアルの作成遅延と受付手続きに関して利用内容の確認漏れ等、口頭指導助言を行い、B評価。 (8) 関係帳簿や収納金は適切に管理されていたが、徴収・収納マニュアルが未作成で、口頭指導助言を行い、B評価。 (9) 本館が開館前に意見箱が準備・設置がされていなかった為、B評価。 (11) 緊急時や災害時の各所個別(図書館・郷土及び施設管理)マニュアルはあるが、エンシス独自の連絡網がなく口頭指導の実績があり、B評価。 (13) 元年度に引き続き市セキュリティポリシーやポケットマニュアル携帯が一部スタッフに周知されていなかった為、B評価。 (12)・(14) コロナウィルス感染拡大防止等により実施できず評価の対象とはしなかった。
(2) 法令、協定書等の遵守		A	
(3) 労働条件		A	
(4) 経理事務/管理記録		B	
(5) 受付業務/接遇		A	
(6) 広報業務		B	
(7) 施設の利用 シアター、講習・研修室、駐車場		B	
(8) 使用料の徴収・収納		B	
(9) 利用者の意見		B	
(10) 苦情対応/事故対応		A	
(11) 緊急時対応/防災対応		B	
(12) 職員研修			
(13) 個人情報保護/情報管理		B	
(14) 国際交流に資する事業			
2 施設等の維持管理		19.5	(2) 施設内の備品を定期的にチェックし、不具合や破損あれば、報告・対応を行っていた。
(1) 法定点検		A	(4) 郷土資料室の鍵多数のため要整理で口頭指導。スタッフによるカードキー紛失事故あった為、B評価。 (6) エンシス稼働初年度で、光熱水使用量の継続的なモニタリングを行った。またタイマーセットで効率的な冷暖房利用や熱交換機の職員への周知に取り組んだ。
(2) 施設・付帯設備		A	
(3) 清掃		A	
(4) 警備		B	
(5) 植栽		A	
(6) 環境対策への取組		A	
(7) 目的外使用		A	
(8) 再委託(再々委託)		A	
(9) 小規模な修繕		A	
(10) 備品の管理		A	
3 図書館運営		20	(1) 毎週1回選書会議を開き、疑義のある資料に関して、複数人で確認し選書を行っている。
(1) 資料管理		A	(3) 「わらべうたライブ」や「ものがたりライブ」を実施。 (4) 「図書館映画会」の実施。 (5) 提案にあった市内福祉作業所の自主生産品の販売を実施。
(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	
4 郷土資料室運営		20	(1) 毎月教育委員会と展示に関し打ち合わせを行っている。
(1) 郷土資料の展示		A	(2) 「みせてみせて！むかしの商タイム展」や「新年お年玉企画」を実施。
(2) 企画展の実施		A	

3 サービスの質に関する評価

評価項目		評価	評価の理由
1 教育福祉総合センター運営		15.4	(2) エンシスHPイベント情報が準備中のままであった。またサイネージと連動するにあたり連絡調整不足があり、口頭指導を行ったため、D評価。 (6) 図書館では、展示に力を入れた。新着本の面出しや手に取りやすい配架を心掛けた。また、分館同士で蔵書の交換を行い、貸出促進に寄与した。本館では、リーディングトラック（読書補助器具）の整備に努めた。 郷土資料室では、図書館とエリアを共有している強みを活かして、図書館利用者を呼び込むような展示を行っている。 施設管理では、教育センターと連携し、アキシマエンシスバックヤードツアーを企画実施した。 (3)、(7) コロナウィルス感染拡大防止による休館や一部サービスの制限を行い、正当な評価を行うことができない為、評価対象としない。
(1) 受付業務/接遇	C		
(2) 広報業務	D		
(3) 施設の利用(シアター、講習・研修室、駐車場)			
(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	A		
(7) 国際交流に資する事業			
2 施設等の維持管理		20	(1) 定期的な清掃が行われている。施設利用状況やコロナ感染防止の消毒対応など柔軟に対応している。
(1) 清掃	A		
3 図書館運営		16	(1) 図書館本館の一部別置資料の案内がなく、わかりにくい。また、利用者の意見で書架案内がわかりにくいという意見が多数あった。また、開館当初は返却本が多数あり配架遅れや書架の乱れが一部見受けられた為、D評価。 (6) コロナ下において、予約資料の貸出や東中神駅の巡回等市民への資料提供に寄与した為、A評価。 (2)～(5) コロナウィルス感染拡大防止による休館や一部サービスの制限を行い、正当な評価を行えず、評価対象としない。
(1) 資料管理	D		
(2) 窓口サービス			
(3) 子ども読書活動推進			
(4) 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援			
(5) 自主事業			
(6) 移動図書館の運行	A		
4 郷土資料室運営		15	(1) 展示ケースやフロアの清掃は日常的に行われており、くじらホールのレプリカも定期的に清掃が行われている。 (2) コロナウィルス感染拡大防止等により実施できず、評価対象としない。
(1) 郷土資料の展示	C		
(2) 企画展の実施			

4 経済性・効率性に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
1 収支の状況	15 B	コロナウィルス感染防止対策で窓口対応などの人件費増及びアルコール消毒等消耗品費増があった中で、支出が収入を超えたが概ね収支の状況は良好と評価。

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】 ・コロナウィルス感染拡大防止のための休館やサービスの一部制限等の対応に関して、教育委員会と調整・協議しながら、柔軟に対応していた。 ・コロナ禍において、事業実施に制限がかかる中で、感染防止対策を行いながら内容や期日等を工夫し、一定程度実施することができた。
	【改善が必要な点】 ・コロナウィルス感染拡大防止対策により混乱等もあり、使用料の徴収・収納マニュアル化が遅れた。マニュアル化は早急に調整し、スタッフへの周知を徹底してもらう。 ・コロナ禍による休館やサービスの制限の発信だけでなく、各種SNSを駆使して積極的にエンシスの魅力や情報の発信に努めてほしい。
158.0	

【総合評価】 A:非常に優れている(170点以上) B:優れている(147点以上169点未満)
 C:標準(124点以上146点未満) D:少し劣っている(101点以上123点未満) E:劣っている(101点未満)