

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		18.9	(2)月次報告書の内容不備がしばしばあり、修正などで提出が遅れることがあったためB評価。
(1) 人員配置	A		
(2) 法令、協定書等の遵守	B		(5)杖置きが分館分室にも完備されたため、A評価。
(3) 労働条件	A		(6)図書館だよりの夏号欠号及び、郷土資料室だよりの発行が遅延した。また、図書館ホームページのブログの更新頻度が低いためB評価。
(4) 経理事務/管理記録	A		
(5) 受付業務/接遇	A		(8)領収書の記入ミスがあり、口頭指導助言を行い、B評価。
(6) 広報業務	B		(11)利用者参加の消防訓練を実施したため、A評価。
(7) 施設の利用 シアター、講習・研修室、駐車場	A		(12)新型コロナウイルス感染拡大防止などにより実施されない研修はあったが、リモートなどで実施した研修もあったため、評価の対象とした。
(8) 使用料の徴収・収納	B		
(9) 利用者の意見	A		(14)コロナウィルス感染拡大防止などにより中止になった事業もあったが、多読講座、切り絵講座など一定の事業を実施できたため、評価の対象とした。
(10) 苦情対応/事故対応	A		
(11) 緊急時対応/防災対応	A		
(12) 職員研修	A		
(13) 個人情報保護/情報管理	A		
(14) 国際交流に資する事業	A		
2 施設等の維持管理		20	(4)図書館の分館分室では、各種の鍵と戻す場所にラベリングをし、管理をしている。郷土資料室ではキーボックスを利用し、鍵の整理を行い、鍵台帳を作成し定期的に確認を行っている。
(1) 法定点検	A		
(2) 施設・付帯設備	A		
(3) 清掃	A		(6)不必要な電気はこまめに消す。その日の気温に合わせて、空調を調整している。また、省エネベルトを準備し、今後設置予定でいる。
(4) 警備	A		
(5) 植栽	A		
(6) 環境対策への取組	A		(10)市の備品と指定管理で使用する備品を分けてデータで分けて管理している。郷土資料室の使用備品は銀色シールを貼付し、シールと台帳で管理している。
(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)ほぼ毎週1回選書会議を実施している。
(1) 資料管理	A		
(2) 窓口サービス	A		(3)5月は緊急事態宣言により約1ヶ月休館していたが、それ以外は定期的な展示を行っていたため、評価の対象とした。
(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		(4)バリアフリー映画会では、電話・窓口のほかFAXでの申込方法を採用した。
(5) 自主事業	A		
(6) 移動図書館の運行	A		(5)「はやぶさ2」実物大模型展示などを実施した。
4 郷土資料室運営		20	(1)不定期で協議は行われていたが、更なる連携が求められる。
(1) 郷土資料の展示	A		
(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		15.8	(2)アキシマエッセンスホームページ「各貸室のご紹介」が準備中のまま更新されていないため、D評価。
(1) 受付業務/接遇	C		(3)コロナウィルス感染拡大防止により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ず評価の対象とはしない。
(2) 広報業務	D		(6)おはなし会が再開し、チラシの設置だけでなく貸出の際に声を掛けてチラシを手渡しするようにしたところ、参加者数が増加した。(昭和)分野ごとに展示を行った。またSDGsの展示はゴール毎に毎月展示を入替している。(本館)夏休みの自由研究などの質問に回答し、図書館や図書資料への案内を行った。(郷土)
(3) 施設の利用(シアター、講習・研修室、駐車場)			(7)多読講座は、講座終了後有志の受講者によって学習団体が発足し、満足度の高い事業となったためB評価。
(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	B		
2 施設等の維持管理		18	通常の清掃業務に加え、コロナウィルス感染症予防のため、手指消毒の補充や共有部分の消毒などの対応を行っているため、B評価。
(1) 清掃	B		
3 図書館運営		15	(1)書架の乱れや、返却本が溜まっている時があり、D評価。
(1) 資料管理	D		(2)新規登録者の目標25%実績33.1%で、大幅に目標を達成しているため、B評価。
(2) 窓口サービス	B		(4)レファレンスサービスの実施において、全体的にレファレンス件数が少ない。また、利用者教育が不足しているため、D評価。
(3) 子ども読書活動推進	C		(6)東中神駅南口ロータリーの夜間巡回の周知を行い、巡回も安定的に実施でき、利用者も定着しつつあるため、B評価。
(4) 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援	D		
(5) 自主事業	C		
(6) 移動図書館の運行	B		
4 郷土資料室運営		13.5	(1)AKISHIMAビジョンのコンテンツが更新されていない。体験展示室における展示点数が少なく、また見学者が自由に出入りできないため、D評価。
(1) 郷土資料の展示	D		
(2) 企画展の実施	C		

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	収支は概ね良好と評価。

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】 ・図書館の新規登録者において大幅に目標を達成した。 ・感染防止対策を行いながら、一定程度の事業を実施することができた。中には、目標を大幅に達成できた事業や満足度の高い講座もあった。
	【改善が必要な点】 ・広報業務において、周知の不足やホームページの更新頻度が低い点が見受けられる。積極的にエッセンスの魅力や情報の発信に努めてほしい。 ・国際交流事業の企画や、多言語による施設案内等を積極的に実施してほしい。 ・郷土資料室運営において、展示コンテンツの不足や体験展示室の運営について、教育委員会との更なる連携が求められる。
156.2	

【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)