

令和4年度 指定管理業務総括評価票（施設類型Ⅱ）

1. 基礎項目

施設名	寒川総合図書館・寒川文書館	施設所管課等	教育政策課	評価責任者	高橋 陽一
指定管理者名	TRC・相鉄企業体	指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日		

資料 No. 4

2. 総括評価（個別項目の評価）

評価項目		評価基準	モニタリング結果		一次評価 （指定管理者による振り返り）	二次評価	
			9月	2月	主な指摘事項と対応状況等	総括評価	施設所管課による評価のポイント
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。	○	○	司書資格保有率62.5%（2月） 女性の多い職場であり、防犯対策の知識も必要であることから、毎年実施している障がい者サービス研修を変更し、防犯研修を実施した。	○	専門職員（司書）の確保など適切な人員体制の確保に努めている。円滑な業務遂行のために必要な知識等を得るための研修を適宜も実施されている。
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○	○			
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	○	○			
	外 部 委 託	業務実施に必要な研修等を実施している。	○	○		○	町内事業者を活用するなど、適切に実施されている。
		外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。	○	○			
	法 令 等 遵 守	外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	○	○		○	法令等を遵守し、適切に業務実施している。
		法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○			
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	○	○		○	個人情報保護に対する適切な対策が取られている。
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○			
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	○	町の情報公開制度を理解し、情報公開規定を定めている。要求があれば必要な情報公開を行う準備が出来ている。	○	適切な情報公開の体制が取られている。
指定管理業務の内容・水準	管 理 記 録	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○	施設の管理報告としては日報・月報として報告をしている。	○	各種記録は、適切に整理保管されている。
		業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○			
		点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	○	○			
	連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○	月例業務報告書の提出、定例会議を実施し、情報共有を図っている。警察や消防に出動要請した場合も電話報告、書類提出を迅速に行っている。	○	事故報告、トラブル等は教育政策課へ迅速に報告を受けている。
		町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○	○			
	緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	○	○	自治体への緊急連絡網や、本社への事故発生時連絡網を整え周知している。年2回の避難誘導訓練を実施している。	○	適切に実施されている。
		緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	○			
	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○	光熱水費の高騰に対し、節約に努め苦心の運営をしていることがうかがえる。	○	昨年度指摘した収支計画と実績の差異については光熱水費以外は概ね計画どおり。光熱水費の高騰により、毎月支出状況の報告を受けている。
		収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○			
	施 設 維 持 管 理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	○	○	収支の進捗管理を定期的に行い、3か月毎に寒川町に報告している。7月以降、ガス料金、電気料金の超過について定例会議の都度、予算消化状況等を表で提出報告している。	○	施設維持管理に努め、適切に実施されている。特に館内清掃は行き届いており、常に清潔で明るい施設を保っている。
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○			
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○			
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○			
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○			
指定管理業務の内容・水準	利 用 者 対 応	施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○	施設管理については、設備・清掃（機械）警備を適切に実施している。 また、施設不具合についても町に報告・連絡・相談をして取り組んでいる。	○	利用者サービスが適切に行われている。利用者アンケートで学習席の対応について利用時間や受付方法は賛否あり、利用者サービス向上と職員の負担軽減の両面を考慮し、さらに検討をする必要がある。
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○			
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○			
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○			
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○			
	事 業 運 営	利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○	本社作成の「制服着こなしガイドブック」に則り、利用者が声を掛けやすい身だしなみ、接遇を行っている。 コロナ対策を行いながら、設備や備品を提供している。	◎	基本的業務については着実に実行され、館内の展示やイベントはアンケートの評価で満足度も高い。3年ぶりの図書館まつりでは通常開館日の約2倍の来館者があり、イベント開催の成果が見られた。おはなし会ボランティアや配架書架整理ボランティアの活動が再開したことや、町内団体との連携など図書館と地域と繋がる活動に工夫が見られた。 コロナ禍以降、利用者が減少しており、図書館の情報発信については従来の広報掲載、館内掲示以外の更なる努力が必要。
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○			
		受付・案内・登録・貸出・返却・予約等の業務を適切に行っている。	○	○			
		資料収集方針や選定基準に沿って適正に選書を行っている。	○	○			
		配架・補修・蔵書点検・資料統計等、蔵書管理を適切に行っている。	○	○			
指定管理業務の内容・水準	環 境 配 慮	展示、企画事業、お話し会など読書活動推進に関する事業を積極的に行っている。	◎	◎	●展示事業は資料の貸出実績を数値化し、事業成果を可視化した。 ●図書館祭りは展示等、趣向を凝らしており、幅広い年齢層に楽しめるイベントであることが感じられた。 ●商工会と連携・協力により、図書館まつりに商工会前で物販のマルシェ実施や、企画展示の取材協力など地域連携が図られた。 ●情報提供は広報が主たる媒体だが、YA世代の取り込みでSNSの活用をもう少し注力すると良い。 ●今年度の事業計画では自主事業の実施予定なし。	○	適切に実施されている。
		小・中学校と連携・協力して児童、生徒への読書活動支援事業を行っている。	○	○			
		高齢者へのサービスや障がい者へのサービスを行っている。	○	○			
		ボランティア、ボランティアグループとの連携・協力を図っている。	○	○			
		地域や企業と連携・協力し、事業を推進している。	○	○			
	苦 情 等 対 応	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	○	日常管理においては、ゴミの資源化や減量化・分別に努めている。（環境への負荷軽減）	○	適切に実施されている。
		ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	○	○			
		仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○			
	利用 者 アン ケ ー ト	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○	苦情については迅速に対応し、電話での報告、書類での報告を行っている。要望等は月例業務報告書に記載し報告している。	○	適切に実施されている。
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○			
収 支 状 況 等	そ の 他	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	○	○	アンケート回答者が331名あり、自由記述などで幅広い意見を集めることができている。	○	アンケートの集計方法に努力が見られ、利用者から幅広い意見を聴取することができている。
	執 行 体 制				10月30日から1か月間利用者アンケートを実施。30代以下の参加を促すため、学習室利用の際に手渡ししたりQRコードを机に貼付し工夫した。図書館まつりやラジオ参加などについても調査した。		
収 支 状 況 等	収 支 状 況	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○	収支報告書や光熱費推移表で収支管理を行い、本社計算センター、営業、エリアマネージャーと情報を共有している。 請求書は各種請求書ファイル（原本は本社管理のため写しを保管）、現金出納関係書類ファイル（原本は本社管理のため写しを保管）を作成保管している。 専用口座や通帳（横浜銀行）を用意している。会社としての収支・財務状況がわかる「貸借対照表・損益計算書（収支決算）」を提出している。	○	適切に実施されている。
		収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○			
	財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○			

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	館内の展示等は充実や図書館まつりの成功は評価できるが、コロナ禍以降の来館者・貸出点数の減少は回復がまだ難しい。新しい利用者拡大のために、事業企画には、館外に向けた情報発信の強化や、地域な多様な主体との連携、ボランティアの育成すること、これまで図書館を利用しない人と繋がる視点が必要である。
指定管理者選定委員会による意見	・労務関係の書類に訂正を要する箇所やがあるため、確認事項も含めて指定管理者への的確な指導をお願いしたい。 ・電気、ガス料金の高騰に関し、指定管理者と積極的にコミュニケーションを図って頂きたい。

【評価区分】

◎（優良）：仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。
○（良好）：仕様書、協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。
△（要改善）：仕様書、協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。
×（抜本的見直し）：仕様書、協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要があ