令和3年度　指定管理業務総括評価票（施設類型Ⅱ）

資料 No. 5

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
指定管理者名	TRC・相鉄企業体	指定期間	平成29年4月1日　～　令和4年3月31日

評価責任者	高橋陽一

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 9月	モニタリング結果 2月	モニタリング結果 主な指摘事項と対応状況等	一次評価（指定管理者による振り返り）	二次評価 総括評価	二次評価 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。	○	○	従事者が司書有資格者60%を確保して専門知識があることと、直営時代から長く勤務経験のある者を多く雇用している。	図書館司書及び防火管理者、衛生推進者等の有資格者を配置している。労働基準監督署から法規遵守の承認を得ている。Web研修ほか、障がい者差別解消法研修を全員が受講している。	◎	専門職員（司書）の確保、研修体制の充実など適切な人員体制の確保に努めている。研修も実施されている。
		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。	○	○				
		業務実施に必要となる研修等を実施している。	○	○				
	外部委託	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。	○	○	第三者委託先から再委託されているものがあり、不適切であるため、指導の上、委託先の是正が行われた。	再委託先の改善を行った。今後、外部委託先の変更時は、寒川町に事前申請を徹底する。	○	第三者委託を町内企業の活用に努めている点は評価するが、点検や検査などは適切に請け負うことができる業者を選定すること。
		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。	○	○				
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○		労働基準法、図書館法、著作権法等のほか、寒川総合図書館条例等自治体の条例を遵守し業務を実施している。	○	法令等を遵守し、適切に業務実施している。
	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。	○	○		Pマーク研修の実施。本社規定の個人情報保護マニュアル、危機管理マニュアルをスタッフに周知徹底している。	○	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。
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○				
	管理記録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○	委託の報告書に委託先会社名が入っていないものがあるため指導した。	月例業務報告書に委託会社名の記載を行っていなかったため、記載を行うよう改善を行った。	○	指摘事項に対して、迅速に対応し、改善されている。
		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のほか、定例の報告会議を実施している。警察や消防に出動要請した場合の報告も迅速に行っている。	○	適切に実施されている。
		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。	○	○	マニュアルに沿って連絡体制が取られている。	緊急連絡網の作成、事故発生時の連絡フローの作成、年2回の防災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。	○	△	人件費が収支計画より超過しており、指定管理料が不足となる見込みである。	管理している予算・実績を毎月把握し、進捗管理を行っている。確証となる請求書や領収書は適切に保管している。業務内容を精査し計画に沿って運用するよう務めている。乖離がある場合には原因を分析し報告する。人件費についても計画通り進めるため業務内容を見直し、改善に努める。	△	昨年度と同様に人件費が収支計画より超過し、指定管理料から不足する見込みである。業務内容と収支計画を精査し、適正な配置と費用が不足する原因を報告するよう指導した。
		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。	○	○				
指定管理業務の内容・水準	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。	◎	◎	開館から15年を経過している施設だが、入口、階段、トイレ等の清掃が行き届き、清潔な施設が維持されている。	施設管理計画表を年度毎に作成し、毎月の予定を管理している。日常点検表やマニュアルを作成、活用し、施設維持管理を行っている。急を要する修繕は適宜、実施・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。	○	○				
		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。	○	○				
	利用者対応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○		言葉遣いほか、本社作成制服ガイドブックに則り、服装や身だしなみに気を付けている。コロナ禍での利用案内を適切に行い、迅速なサービスを心がけている。	○	適切に実施されている。
		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。	○	○				
		利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○				
	事業運営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	資料配架や通常時の補修は丁寧で、蔵書点検、資料統計、蔵書管理も正確である。 展示は、コロナ禍でも安全で十分に利用者を楽しませる事ができるので、小さなスペースでもふと足を留める作品の紹介展示はとても良い。 自主事業として予定していた図書館総合展に、今年度応募しなかった理由が報告されていなかった。	来館者に楽しんでもらえるよう展示に注力。コロナ過で事業計画書通りに実施できなかった事業がいくつかあったが、開催できたものについては満足いただけるよう努めた。自主事業の図書館総合展不参加など、実施できなかったものについては速やかに報告を行う。	○	基本的業務については着実に実行され、アンケートの評価も良い。本年度もコロナ禍の影響もあり予定どおり実施できない状況もあったが、ウィズコロナ期に実施できる事業として展示の充実など工夫が見られた。 事業計画に掲載している事業で実施できない場合は計画変更の報告を随時するよう指導した。
		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。	◎	○				
		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。	○	◎				
		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。	○	○				
		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。	○	○				
		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	△				
	環境配慮	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。	○	○		今後も可燃ごみ、資源ごみ、不燃ごみで分別のデータ管理を継続する。	○	適切に実施されている。
	苦情等対応	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報告を行っている。要望等は月例業務報告書に全て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。	○	○				
	利用者アンケート	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。	○	○	総合図書館のアンケート回収数が326件あり、多くの意見を受け取ることができたことは評価できる。利用者のニーズを反映し、利便性を高める取組を期待したい。	11月下旬から約1か月間利用者アンケートを行った。既に実施している事業の再周知と共に、コロナ禍で行える事業を検討する。	○	アンケートから多くの意見を受け取ることができた。利用者の声を今後の運営に反映させるよう取り組むことを期待する。
	その他							
収支状況等	執行体制	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。	○	○		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・財務状況も適正で健全な状況を保っている（収支決算書）。	○	適切に実施されている。
	収支状況	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	コロナ禍により、計画どおり業務が遂行できないことは考慮できるが、人件費の超過が指定管理料内で調整がつかないことは課題である。予算範囲内で収まる雇用人数となるよう業務改善が望まれる。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況は概ね適正であるが、人件費の予算超過について、人員の適正配置の面からも注視が必要。ボランティアの育成・活用について、引き続き注力して頂きたい。

【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る。