

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	2022/4/1 ～ 2027/3/31

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。	○	○	司書有資格者60%以上を維持(R6.1月時点66.7%)	スキルアップ研修のほか、高齢者疑似体験研修、AED研修(応急手当講習含む)を実施している。労働基準監督署から法規遵守の承認を得ている。	○	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。	○	○	TRC社内研修、県教育委員会主催研修等に参加し、スタッフ全員がどの研修を受講したか一覧で把握している。			
		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。	○	○		第三者委託の承認を受け、契約に基づき施設管理スケジュールを作成し点検を実施しています。	○	施設管理スケジュールに基づき、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。	○	○				
	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。	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。	○	○		労働基準法、図書館法、著作権法ほか、寒川総合図書館条例等自治体の条例を遵守している。	○	法令等を遵守し、適切に業務実施している。
			○	○				
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○		9月にプライバシーマーク研修を全員受講。個人情報保護主とした内部監査を実施。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の周知徹底。	○	個人情報保護に対する適切な対策が取られている。
			○	○				
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	○	○	マニュアルを用いて毎年研修を行っている。リニューアルした図書館ホームページに個人情報取り扱いも掲載。	町の情報公開制度を理解し、情報公開規定を定めている。	○	適切な情報公開の体制が取られている。
		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。	○	○		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。左記2件の作業報告書については作成の上提出した。	△	修繕の作業報告書が月次報告書に添付がなく、モニタリング時も書類不備。2月16日の月例会議で確認した。
		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。	○	○	ふれあいルームのピックアップレール設置の施工業者の請求書、作業報告書が2月モニタリング時に確認できなかった。	月例業務報告書の提出や定例会議を実施し情報共有している。町各課との共催展示等、随時実施。	○	緊急対応時は、教育政策課へ迅速に報告があり、情報共有されている。
		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。	○	○		自治体への緊急連絡や、本社への事故発生時連絡網を整え周知している。避難誘導訓練を9月に実施している。	○	全スタッフ対象にAED研修や避難誘導訓練を実施し、緊急時に備えた対応を整備している。
		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。	○	○				
指定管理業務の内容・水準	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。	○	○	災害時、職員の安否確認できるシステムあり。AED機器のリース替に伴い、スタッフ全員を対象としたAED研修を実施した。	収支管理を定期的に行い、収支報告書は四半期毎、光熱水費は定例会議で報告提出している。	△	最低賃金改定に伴い人件費予算は超過見込み。光熱水費の高騰について、毎月況の報告を受け、推移を確認している。
		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。	○	△	最低賃金改定に伴い人件費予算は超過見込み。光熱水費高騰に加え、委託費用も値上がりしている。	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・相談を取り組んでいる。	○	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。施設の利用者数、稼働率について、年々利用者が減少傾向にあるため、図書館活動のPR、分室の利用促進を検討する必要がある。
		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。	○	○	トイレの清潔さ等、館内の環境美化が維持されている。	館内検索機、座席申込機、図書除菌機等、利用促進のための利用案内を掲示している。利用券無しの学習席利用希望者には、仮利用券を用意して席の提供を行っている。図書館システムの不具合は迅速にシステムSEに伝え、解決に努めている。	◎	10月の図書館システム入替時にあわせて、図書除菌機や座席申込機の導入、利用カードのDX化など、利用者サービス向上が図られた。2階のインターネット用PC席だった場所のPC台数を見直しを行い、個別学習席23席に変更。学生の利用が増え、好評を得ている。
		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。	○	○	10月リニューアル時に3階ふれあいルームの壁面にピックアップレールを新設し、展示ギャラリーとして使用できるようになった。			
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○	リニューアル後に入口ゲート位置変更に伴うカウント方法が変更している。			
		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。	○	○				
	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。	○	○		おはなし会ボランティア、配架書架整理ボランティアを継続。おはなし会ボランティア養成講座を実施し、ボランティアの質向上、育成に努めている。一般、子ども、高齢者・障がい者向けの映画会の実施。「寒川総合図書館資料収集方針」および「寒川総合図書館資料選定基準」を遵守した「寒川総合図書館資料収集計画」を作成、それに沿って資料を購入している。町内団体(ピーターパンクラブ、子育て支援センター、株式会社オーエンス、商工会、寒川文書館)等、各団体と連携して共催イベントを実施。図書館まつりで町内サークルや就労支援事業所、キッチンカー等呼び、来館者に周知。	○	基本的業務については着実に実行されている。おはなし会ボランティア育成のための研修会やボランティア交流会を実施したり、図書館まつりに町内団体等に参加協力をしてもらうなど、地域と繋がる活動に工夫が見られた。小中学生対象のジュニア司書も育成と年間活動も順調である。2階の利用者が少ないことから、2階に誘導するミニ展示コーナーの新設は好評を得ているが、コロナ禍以降、利用者が減少が続いており、図書館の情報発信や利用促進については更なる工夫を期待する。
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○	システム入替を行い、新たに図書除菌機設置と利用カードのDX化(交通系ICカード、スマホ、マイナカード)が図られた。			
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	◎	2Fのインターネット利用席23席を個別型学習席へ変更し、学習席を増設した。			
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○	コピー料金のインボイス用領収書を用意し、対応している。			
		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。	○	○		ゴミの分別化を行い資源化や減量化に努めている。	○	適切に実施されている。
		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。	○	○	図書館ではおはなし会と書架整理ボランティアをしていて、図書館スタッフの努力が感じられる。			
		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。	○	○	図書館の雑誌スポンサー制度について、指定管理者制度以前よりも協力企業が増えているという点が気になった。			
		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。	○	○	大活字本のコーナーに点字やLLブックなどを集約させて、高齢者、障がい者への利便性を図っている。			
		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。	○	○	1階の階段下に2階の蔵書分類に関連するミニ展示コーナーを新設。防災や確定申告などタイムリーなテーマで好評を得ている。			
		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。	○	○				
環境配慮	苦情等対応	ボランティアグループとの連携・協力を図っている。	○	◎		苦情は迅速に対応し、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。今後の対応策について、事前に町所管課と情報共有している。	○	図書館でのクレーム対応、カスタマー・ハラスメントは業界内でも深刻な課題であり、対策研修が行われている。心構えを学ぶことも重要であるが、スタッフの指示に従えない場合は退出を促したり、警察への通報も躊躇なくするよう伝えている。
		地域や企業と連携・協力し、事業を推進している。	○	○				
	利用者アンケート	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。	○	○		11月中旬から1カ月、利用者アンケートを実施。30代以下の参加を促すため、カウンターでの手渡しや学習席申込機台への用紙の配置、学習席机へのQRコード貼付等を行った。	○	総合図書館、分室あわせて255人の回答があり、接遇や総合満足度は9割以上が満足と高い評価を得ている。
		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	○				
	その他					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共有している。請求書写しはファイリングして保管(原本は本社管理)。現金出納関係書類ファイルを作成し、写しを保管(原本は本社管理)。専用口座や通帳を用意している。収支・財務状況がわかる「貸借対照表・損益計算書(収支決算)」を年度毎に提出している。	○	適切に実施されている。
		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。	○	○				
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。	○	○			○	
	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	開館以来使用していた図書館システムの全面入替が10月にあり、年度後半は新システムを覚え、かつシステムの不具合対応、利用者への説明など苦心しているが、2階学習席のリニューアルは新たな利用者呼び込み成果も出ている。貸出点数が増加することが望ましいが、イベントに地域団体の参加やボランティア育成など、町民と図書館が縁をつくる取組の努力が感じられた。
指定管理者選定委員会による意見	利用者数が伸び悩む中、その改善策を見出す方策として、アンケートでその要因を調査するなど、形式的なアンケート実施だけでなく、目的を持った実施方法を行う必要がある。

【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