

令和6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
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.8

評価責任者 奥谷 浩二

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		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		
		9月	2月			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	○	○	スタッフの司書有資格者割合が70%であり業務仕様の水準(60%以上)を超えている。講座、研修、会議に参加し、情報共有しながらスキルアップに努めている。障害のある方を講師として招いた研修の実施	◎	◎	司書有資格者が仕様水準以上であり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実施されている。	
	外部委託	○	○		○	○	町内事業者を活用するなど、適切に実施されている。	
	法令等遵守	○	○		○	○	法令等を遵守し、適切に業務実施している。	
	個人情報保護	○	○	個人情報保護の実務状況に関して指定管理者が内部監査で確認している。小さな帳票類の紛失防止対策として必ずバインダーに挟んで扱うなど細かな工夫で改善が行われている。	◎	◎	個人情報保護に対し、会社でマニュアル整備、研修や内部監査など指導を行い、勤務するスタッフに高い意識付けを行っている。実際の作業をする時に漏洩、紛失が発生しないよう細やかな対策が取られている。	
	情報公開	○	○		○	○	適切な情報公開の体制が取られている。	
	管理記録	○	○		○	○	各種記録は、適切に整理保管されている。	
	連絡調整	○	○		○	○	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。	
	緊急対応	○	○	9月に閉館中に落雷による停電が発生したが、訓練どおり各階のスタッフが落ち着いて対応し、利用者の混乱はなく実践できた。働くスタッフのための災害時対策として、必要な物品の購入、備蓄を検討している。	○	○	適切に実施されている。	
	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。	○	△	光熱水費が高騰する中、町の依頼による猛暑によるクーリングシェルターへの協力や文書館書庫の温度管理の必要性など冷暖房の節約ができたため苦しんでいる。	△	△	光熱水費の高騰について、毎月支出状況の報告を受けているが、予算超過となっている。経年劣化による修繕箇所が増え、対応する予算が不足している。
		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。	○	○		○	○	
指定管理業務の内容・水準	施設維持管理	○	○	貴重な資料の保管のため、湿度や温度を適切に管理している。光熱水費の高騰のため苦しんでいる。利用者の利便性に関わる部分の小規模な修繕の対応が遅いことがある。トレットペーパーホルダーの破損や駐車場の穴など外部業者を頼る前に、指定管理者としてDIY的な工夫や努力がほしい。	△	△	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が、空調冷却塔に鳥の糞があったことが原因と思われるレゾネラ菌発生や3階ルーフガーデンの花壇石材の劣化など屋外設備については点検不足の部分も見られた。経年劣化による修繕について、自力の小修繕で対応できそうな部分についても高額の修繕手法から提案する経費削減意識の欠如や、作業用具、人手不足を理由とした対応の遅れが度々見受けられる。	
	利用者対応	○	△	毎日、図書館内外を定期巡回し、シニア利用者も多いトイレで倒れていないか等安全見守りを行っている。3階ルーバルコニーの劣化した花壇のブロック片を子どもが外に落下させ歩行者に当たりそうになった出来事があり、以前より危険性は指摘されていたが、日々の安全確認が行き届いていない状況があった。	○	○	昨年度から増えた学習席の利用が順調に増えており、10代の若い利用者が自立し、座席予約システム導入の効果が出ている。図書館利用者から図書館サービスについて様々な要望が出るが、椅子の交換などできることから改善を行う努力がされている。	
	事業運営	○	○	計画や利用者の意見に則り、予算を配分して必要な図書を購入している。イベントの周知について、町内小中学校に声をかけて、図書館を利用してもらうきっかけを作っている。旭が丘中学校邦楽部を招き図書館コンサートを行った。多彩なテーマの図書展示は貸出率が高い。1階に大活字本や点字本など、シニアや障害者のための「バリアフリーコーナー」の設置や、以前「バリアフリー映画会」としていた名称を「みんなの映画会」とすることで、障害の有無に関わりなく参加への敷居を下げ、障害者の参加だけでなく、健常者に障害者への理解を深める機会につながった。	◎	◎	基本的業務については着実に実行され、とくに館内の図書展示は毎月多彩なテーマで複数実施されており、貸出率も高く、アンケート評価でも満足度が高い。今年から1階に「バリアフリー」コーナーが新設されたことは良い取組である。図書館まつりもイベントとして定着し、親子での参加が多く、図書の貸出数に応じてイベント参加費と交換できるなど、貸出につながる工夫をしている。ジュニア司書、おはなし会ボランティア、地域団体とも連携協力しており、図書館と地域と繋がる活動をしている。図書館内でのイベントの充実だけでなく、子育て支援センターや中学校へのアウトリー	
	環境配慮	○	○	リンド心など便利を夏休みには工作おたのしみ袋として利用者に提供している。除籍した雑誌や図書をリサイクル図書として、地域に還元し、必要な人に届くよう取り組んでいる。	○	○	適切に実施されている。	
	苦情等対応	○	◎	利用者の苦情、要望等に対して、適切、丁寧な対応に努めており、随時報告と、月報での報告がされている。苦情、要望等の意見書に連絡先が書かれてあれば、架電し直接説明をしている。利己的な要望や高圧的な態度をとる利用者によるカスハラも多いことから、対策研修や館内各所にカスハラポスターを掲示するなど、働くスタッフへの配慮も行われている。	◎	◎	図書館は個人で利用する施設であることから、苦情、要望の内容も公共性を顧みない個人的な主張が多く見受けられる。多様な個人に対して、図書館スタッフが親切、丁寧な対応を行い、可能な限り利用者の声に寄り添う努力をしている点には頭が下がる。	
利用者アンケート	○	○	町外利用者も増えており、利用協定自治体の拡大を望む声もあるが、町民の利用登録者増加を目指すことを優先とする。	○	○	昨年度よりアンケート項目数を見直し、設問を減らすなど、回答してもらいやすいよう改善がされている。10代利用者が多い学習席の机にアンケートのQRコードを貼付することで、WEB回答が増える効果が見られた。		
その他								
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。	○	○		○	○	適切に実施されている。	
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	図書サービスについては司書有資格者のスタッフが多く、個人情報保護など非常に高い意識をもって取り組んでいる。、図書展示は多彩なテーマで企画し、展示図書の貸出率は高く、今年度は新たに「バリアフリー」コーナーが常設されたことは高く評価できる。開館から19年経ち、施設、設備の老朽箇所も出ているが、利用者には不便をかける不具合についても修繕費用の不足を理由に対応が遅い状況があることは改善すべき課題である。光熱水費の高騰により支出超過となっているが、コピー代収入以外に利用者のサービス向上や地域貢献にもつながる物販など収入を増やすアイデアもあると良い。
指定管理者選定委員会による意見	図書館離れが進む中、その対策を講ずるための一つの方策として、来館者のみでなく、図書館を普段利用しない人に向けたアンケートを実施し、自主事業の充実を図っていただきたい。

【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。