

# 報告資料 6

## 令和5年度アキシマエンシス及び昭島市民図書館の管理に関する 指定管理者モニタリング・評価報告について

### 1 モニタリング・評価とは

指定管理者による業務の履行に関し、法令等に従い、適切かつ確実にサービスが提供されているか実施状況を点検し評価を行う。

### 2 モニタリング・評価の目的

指定管理業務が要求水準書等に従い適切かつ確実に遂行されているか実施状況を点検し評価することにより、サービスの水準の確保、継続性及び効率性を担保することを目的とする。

### 3 実施方法

- (1) 事業計画書及び事業報告書等書面による点検
- (2) 実地調査による点検
- (3) 指定管理者による自己評価
- (4) 利用者満足度調査
- (5) 労働条件審査
- (6) 財務状況調査

### 4 モニタリング・評価結果

別紙「令和5年度昭島市教育福祉総合センター及び昭島市民図書館の管理に関する指定管理者モニタリング・評価報告書」のとおり



# 評価シート

別紙

## 1 基本情報

|      |                          |       |                            |
|------|--------------------------|-------|----------------------------|
| 施設名  | 昭島市教育福祉総合センター<br>昭島市民図書館 | 指定管理者 | T R C・野村不動産パートナーズ<br>共同事業体 |
| 指定期間 | 2019年4月1日～2024年3月31日     | 所管課   | アキシマエンシス管理課                |

## 2 業務の履行に関する評価

| 評価項目                         | 評価          | 評価の理由  |
|------------------------------|-------------|--|
| <b>1 教育福祉総合センター運営</b>        | <b>18.6</b> | <p>(2) 月次報告書等の内容不備による度重なる指摘、修正等のため提出が遅れることがあった。</p> <p>(7) 貸室利用について、申込制限数を超えての申込みに気づかず、受付した事例があった。受付時の確認を徹底するように助言した。</p> <p>(8) インボイス対応について、調整を行った。</p> <p>(10) 事故対応について、報告が遅くなり、口頭指導した。また、緊急時対応について、再確認を行った。</p> |
| (1) 人員配置                     | A           |  |
| (2) 法令、協定書等の遵守               | B           |  |
| (3) 労働条件                     | A           |  |
| (4) 経理事務/管理記録                | A           |  |
| (5) 受付業務/接遇                  | A           |  |
| (6) 広報業務                     | A           |  |
| (7) 施設の利用<br>シアター、講習・研修室、駐車場 | B           |  |
| (8) 使用料の徴収・収納                | A           |  |
| (9) 利用者の意見                   | A           |  |
| (10) 苦情対応/事故対応               | B           |  |
| (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             | B           |  |
| (14) 国際交流に資する事業              | A           |  |
| <b>2 施設等の維持管理</b>            | <b>20</b>   | <p>(6) 不要な照明はこまめに消灯している。空調のストレーナ（排管ろ過装置）を定期的に清掃し、効率アップと省エネに貢献した。</p>   |
| (1) 法定点検                     | A           |  |
| (2) 施設・付帯設備                  | A           |  |
| (3) 清掃                       | A           |  |
| (4) 警備                       | A           |  |
| (5) 植栽                       | A           |  |
| (6) 環境対策への取組                 | A           |  |
| (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           |  |
| <b>3 図書館運営</b>               | <b>19.2</b> | <p>(1) 蔵書点検は6月に実施した。</p> <p>(3) 第1回図書館を使った調べる学習コンクールinアキシマ、とびだす絵本をつくろう！、ものがたりライブ、夏休み図書委員会（昭和分館）等を実施した。</p> <p>(4) 市各部署と連携した企画展示を実施した。</p>  |
| (1) 資料管理                     | A           |  |
| (2) 窓口サービス                   | A           |  |
| (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           |  |
| (5) 自主事業                     | B           |  |
| (6) 移動図書館の運行                 | A           |  |
| <b>4 郷土資料室運営</b>             | <b>20</b>   | <p>(1) 郷土資料の展示</p> <p>(2) 企画展の実施</p>   |
| (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   |
|----------------------------|-------------|---|
| <b>1 教育福祉総合センター運営</b>      | <b>14.3</b> |   |
| (1) 受付業務/接遇                | C           | (2) 事業の周知の不足がしばしば見られた。HP等の掲載ルールについて、明確にするよう助言した。  |
| (2) 広報業務                   | D           |   |
| (3) 施設の利用（シアター、講習・研修室、駐車場） | C           | (4) 意見・要望に対して、迅速に対応するよう助言した。  |
| (4) 利用者の意見                 | D           | (5) 報告が遅延することがあった。迅速に対応・報告をするよう口頭で指導した。   |
| (5) 苦情対応/事故対応              | D           | (6) 開館50周年記念事業や調べる学習コンクールinアキシマを開催するなど、図書館利用の促進に寄与する事業を実施した。分館分室では、利用者との距離の近さの強みを活かした展示や書架案内を行い、図書館の周知と利用を促進した。 |
| (6) サービス向上等                | A           |   |
| (7) 国際交流に資する事業             | C           |   |
| <b>2 施設等の維持管理</b>          | <b>18</b>   | (1) 国内交流事業や50周年記念事業の清掃など、利用状況に応じて柔軟に対応していた。   |
| (1) 清掃                     | B           |   |
| <b>3 図書館運営</b>             | <b>15</b>   |   |
| (1) 資料管理                   | D           | (1) 利用者から所蔵レシートや書架案内が分かりにくいという意見があり、館内案内図を更新したり、所蔵レシートの表記を修正した。   |
| (2) 窓口サービス                 | B           |   |
| (3) 子ども読書活動推進              | C           |   |
| (4) 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援    | C           | (2) 新規登録者数は目標を超える実績を達成した。   |
| (5) 自主事業                   | C           |   |
| (6) 移動図書館の運行               | C           |   |
| <b>4 郷土資料室運営</b>           | <b>15</b>   | (1) 市民・子ども向けの分かりやすい展示及び解説文の作成が不足している。   |
| (1) 郷土資料の展示                | C           |   |
| (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                    |
|----------------|---------------|--------------------------|
| <b>1 収支の状況</b> | <b>13.8 C</b> | 備品費の一部が収支計画の通りに執行できなかった。 |

### 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）

| 指導状況 | 不適切な行為の内容 | 改善状況 |
|------|-----------|------|
|      |           |      |

### 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 | <p><b>【評価できる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館の新規登録者数は、目標を超えた実績を達成した。（目標：40% 実績：41.2%）</li> <li>・第1回図書館を使った調べる学習コンクールinアキシマを開催し、学校連携や図書館利用の促進に寄与した。</li> <li>・図書館開館50周年特別月間（5月）や記念事業（8月）を実施し、アキシマエンシス及び市民図書館の周知を行った。</li> </ul> <p><b>【改善が必要な点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業の実施について、周知や準備の遅れがしばしば見られた。事前の準備と効果的な広報活動を行い、来館者増に努めてほしい。</li> </ul> |
|   | <b>153.9</b>  |

【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）