

## 令和4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4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



令和4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

## 1 基本情報

施設名	昭島市教育福祉総合センター 昭島市民図書館	指定管理者	TRC・野村不動産パートナーズ共 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
1 教育福祉総合センター運営	17.9	
(1) 人員配置	B	(1) 高齢者の雇用なし。
(2) 法令、協定書等の遵守	B	(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。
(3) 労働条件	A	(3) 労働条件審査実施
(4) 経理事務/管理記録	A	
(5) 受付業務/接遇	A	
(6) 広報業務	B	(6) カウンターに図書の新着案内が見当たらないことについて助言した。ホームページの更新頻度について度々指導した。
(7) 施設の利用 シアター、講習・研修室、駐車場	B	(7) 貸室の鍵の管理方法について助言した。登録団体が使用料の免除を受けようとするときの確認について助言した。
(8) 使用料の徴収・収納	B	(8) 領収書記入誤りの際の処理方法について助言した。現金の照合頻度について、助言した。
(9) 利用者の意見	A	(9) 意見箱を本館、分館・分室、郷土資料室に設置。
(10) 苦情対応/事故対応	A	
(11) 緊急時対応/防災対応	B	(11) 消防署への書類提出に遅れあり。
(12) 職員研修	A	
(13) 個人情報保護/情報管理	A	(14) 国際交流映画会、本の福袋に洋書絵本のセットを追加して実施した。チラシを英語版、中国語版でも作成し、参加者の拡大を図った。
(14) 国際交流に資する事業	A	
2 施設等の維持管理	20	
(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	(6) 不要な照明はこまめに消灯している。その日の気温に合わせて空調をこまめに調整している。空調に使用するVベルトを順次省エネベルトに更新している。
(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	
3 図書館運営	19.2	
(1) 資料管理	B	(1) 選書会議を実施。図書の納品から排架までに日数がかかる場合がある。
(2) 窓口サービス	A	
(3) 子ども読書活動推進	A	(3) 子どもの調べ学習お助け隊等を実施
(4) 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援	A	(4) 市各部署と連携した企画展示を実施
(5) 自主事業	A	
(6) 移動図書館の運行	A	
4 郷土資料室運営	20	(1) 不定期で協議は行われていたが、更なる連携を求める。 (2) 企画展「あきしまの鉄道」「ギョッ!?とするような魚たち」などを実施。
(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
1 教育福祉総合センター運営		15.7	
(1) 受付業務/接遇	C	(2) ホームページについて、内容の充実を繰り返し求めた。 (3) 目標値には達していないものの、来館者数は増加している。 (4) 意見・要望への対応に時間がかかる場合がある。 (5) 対応・報告に時間がかかる場合がある。 (6) 事業の申し込みにメールフォームを利用する、Twitterの運用を開始する等、利用者の利便性を向上させるための工夫を行った。英語通訳を配置した事業を実施した。利用者との距離感を大切にした対応を意識している。	
(2) 広報業務	C		
(3) 施設の利用(シアター、講習・研修室、駐車場)	C		
(4) 利用者の意見	C		
(5) 苦情対応/事故対応	C		
(6) サービス向上等	A		
(7) 国際交流に資する事業	C		
2 施設等の維持管理		18	(1) 通常の清掃業務に加え、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、消毒用アルコールの補充や共用部分の消毒等の対応を行った。
(1) 清掃	B		
3 図書館運営		15.5	
(1) 資料管理	C	(1) 資料の移動等について、子どもにもわかりやすいよう工夫して周知している。書架の乱れや返却本が溜まっていることがある。 (2) 新規登録者数は目標を超える実績を達成した。 (4) レファレンスサービスの件数が少ない。利用者教育の視点が不足している。	
(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		
(5) 自主事業	C		
(6) 移動図書館の運行	C		
4 郷土資料室運営		15	(1) AKISHIMAビジョンのコンテンツの更新を実施した。
(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>15 B</b>	収支は概ね良好と評価。

### 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)

--

### 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>B</b>	【評価できる点】 ・図書館の新規登録者数は、目標を超えた実績を達成した。 ・子どもの調べ学習お助け隊を実施し、子ども読書活動の推進に取り組んだ。 ・絵本の読み聞かせとハープの演奏のコラボレーション等、図書館において新しい行事に取り組み、利用者の好評を得た。
	【改善が必要な点】 ・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。 ・報告書等の内容不備や提出に遅れが生じることがある。
<b>156.3</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)

## 評価の基準と配点

### 配点

#### 業務の履行に関する評価は3段階

- ・改善指示・指導の実績無し ⇒ A 20点
- ・指導・助言(口頭)の実績あり ⇒ B 15点
- ・改善指示(注意)の実績あり ⇒ C 10点

#### サービスの質に関する評価は5段階

- ・非常に優れている ⇒ A 20点
- ・優れている ⇒ B 18点
- ・標準 ⇒ C 15点
- ・劣っている ⇒ D 12点
- ・非常に劣っている ⇒ E 10点

#### 経済性・効率性に関する評価は3段階

- ・優れている ⇒ A 20点
- ・標準 ⇒ B 15点
- ・劣っている ⇒ C 10点

#### 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)

- ・特筆すべき成果1項目につき 10点

#### 指定管理業務における不適切な行為 (減点事項)

- ・業務の停止 △180点
- ・改善指示による改善なし 1項目 △20点

#### 総合評価に関する評価は5段階

- ・非常に優れている ⇒ A 170点以上
- ・優れている ⇒ B 147点以上 170点未満
- ・標準 ⇒ C 124点以上 147点未満
- ・劣っている ⇒ D 101点以上 124点未満
- ・非常に劣っている ⇒ E 101点未満