

令和6年度アキシマエン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6年度アキシマエン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・評価報告書」のとおり

令和6年度アキシマエン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・評価報告書

別紙

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	2024年4月1日～2029年3月31日	所管課	アキシマエンス管理課

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		18.2	
(1) 人員配置	B	(1) 館長や副館長の在席のない日があり、口頭で指導を行った。	
(2) 法令、協定書等の遵守	B	(2) 各種報告書の提出の遅延や誤記入等で差戻しをすることがしばしばあり、口頭で指導を行った。	
(3) 労働条件	A	(4) 報告を求めた経理に関する書類の提出の遅れがあり、保管方法や整理について見直すように口頭で指導を行った。	
(4) 経理事務/管理記録	B	(8) 貸室の領収書を誤記入した場合の再発行手順がスタッフに周知されていなかったため、手順等を含め再確認するように口頭で指導した。	
(5) 受付業務/接遇	A	(13) メールにおける個人情報の取り扱いについて不適切な事例が確認されたため、口頭で指導を行った。	
(6) 広報業務	A	(14) 英語のおはなし会や「異文化コミュニケーションってなに？」「日本の風習を知ろう」など国際交流事業を積極的に行った。	
(7) 施設の利用	A		
(8) 使用料の徴収・収納	B		
(9) 利用者の意見	A		
(10) 苦情対応/事故対応	A		
(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		
2 施設等の維持管理		19	
(1) 法定点検	A	(1) 法定点検や定期的な保守について、システムを利用し効率的に管理をしている。	
(2) 施設・付帯設備	B	(2) 校舎棟3階の廊下に溝があることを把握をしていたものの、報告及び対応がなかった。	
(3) 清掃	A	(10) 音楽室の譜面台の現況の把握がされていなかった。早急に確認と対応を指示するとともに、その他の備品も確認し、毎月報告するように指導を行った。	
(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	B		
3 図書館運営		20	
(1) 資料管理	A	(1) 蔵書点検は、図書館システム更新と同時に実施した。	
(2) 窓口サービス	A	(3) 市内の小中学校と連携し、第2回調べる学習コンクールinアキシマを開催し、前回より参加校、作品数が増加した。	
(3) 子ども読書活動推進	A	(4) 今年度より図書館音楽会を開催し、図書館の周知や利用を促す機会を創設した。	
(4) 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援	A	(5) 図書館総合展2024フォーラムin昭島と図書館フェスティバルを開催した。	
(5) 自主事業	A	(7) 令和6年度は新分館開館前のため、評価対象とはしなかった。	
(6) 移動図書館の運行	A		
(7) 新分館の開館準備			
4 郷土資料室運営		19	
(1) 郷土資料の展示	A	(3) 団体見学時の説明内容について、対応する学芸員によって明確な差が生じている。マニュアル作成等で共有を図り丁寧な案内を行うよう指導した。	
(2) 企画展の実施	A		
(3) 教育普及事業	B		
(4) 市民との協働	A		
(5) 収集保存事業	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		17.6	(2)市公式LINEに図書館メニューを追加し、利用者の利便性を向上させた。 (6)図書館映画会で最前列に「おもいやりシート」を設置したり、靴の履き替え用に椅子を設置した。 国際交流イベントを充実させた。 特別なニーズのある方も読書を楽しめるように「りんごの棚」を設置した。(本館) 分館・分室・移動図書館間で所蔵資料を交換・展示をして、貸出を促進させた。(分館・分室・移動図書館共通) 調べる学習の入口として、どうぶつクイズを実施した。(昭和)面出しや帯の展示を行い、魅力的な書架づくりを行った。(緑)名言クイズにじっくり取組めるように、室内のスペースを工夫して実施した。(やまのかみ) 貸室担当と連携し利用のない貸室の空調は止めたり、その日の気温を考慮しながら設定を変更するなどの対応を行った。(野村)) (7)異文化コミュニケーションの講座や「日本の風習を知ろう」などの国際交流事業を開催し、満足度の高い事業となった。
(1) 受付業務/接遇	C		
(2) 広報業務	A		
(3) 施設の利用(シアター、講習・研修室、駐車場)	B		
(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	A		
2 施設等の維持管理		18	(1)ロボット掃除機を導入し、効率的な清掃業務を行った。
(1) 清掃	B		
3 図書館運営		15.5	(4)定期的に実施される図書館ツアーは、参加者の満足度の高い事業となっている。 (6)本の福袋を移動図書館で初めて実施した。 祝日と休館日の影響で長期に巡回のないステーションを対象に、臨時巡回を行った。
(1) 資料管理	C		
(2) 窓口サービス	C		
(3) 子ども読書活動推進	B		
(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	(2)企画展について利用者アンケートの調査結果より、満足度は概ね高い。
(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
1 収支の状況		15	収支の状況は概ね良好と評価する。

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)

・第2回調べる学習コンクールinアキシマを開催し、前回より作品数(316点→377点)、参加校(14校→16校)が増加した。

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	【評価できる点】 ・図書館の新規個人登録者数は、目標を超えた実績を達成し、50,800人となった。 ・英語のおはなし会や国際交流イベントを実施し、国際交流事業を拡充させた。 ・図書館総合展2024フォーラムin昭島を実施した。
	【改善が必要な点】 ・各種報告書や通知の内容不備や提出の遅れがしばしば生じる。 ・郷土資料展示室において、展示物の解説の充実が急がれる。 ・業務等のマニュアル作成や職員間での情報共有・連携を行い、迅速丁寧な利用者サービスを期待する。
167.3 点	

【総合評価】 A:非常に優れている B:優れている C:標準 D:少し劣っている E:劣っている

評価の基準と配点

配 点

業務の履行に関する評価（履）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（サ）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（経）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

評価の方法

（1）業務の履行に関する評価

- ・モニタリングシートの中項目ごとに評価をする。
小項目内にBが1つでもあれば、その中項目はBとする。
小項目内にCが1つでもあれば、その中項目はCとする。
（「業務の履行に関する評価」は指導・指示があればAは与えない）
- ・大項目ごとに中項目の得点の平均点を導く。

（2）サービスの質に関する評価

- ・中項目ごとに小項目の平均により5段階評価を行う。
19点以上 A
17点以上 B
14点以上 C
11点以上 D
11点未満 E
- ・大項目ごとに中項目の得点の平均点を導く。

（3）総合評価

- ・大項目の得点の合計により評する。
170点以上 A：非常に優れている
147点以上170点未満 B：優れている
124点以上147点未満 C：標準
101点以上124点未満 D：少し劣っている
101点未満 E：劣っている