

令和7年度アキシマエ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7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7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	令和6年4月1日～令和11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		18.6	(2)事業報告書等の提出遅延や誤記入等があった。 (6)ホームページにイベント情報等の掲載漏れがあった。 (8)領収書の管理について、担当者間の共有・把握が不足していた。 (10)事故の報告について遅れがある場合があった。 (14)英語のおはなし会やウクライナ語のおはなし会、「世界を味わう！食文化を通じた異文化理解とコンヴィヴィアリティ」や「多読講座」等の国際交流事業を充実させた。
(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	B		
(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	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	A		
(14) 国際交流に資する事業	A		
2 施設等の維持管理		19.5	(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た。 (2)駐車場ゲートバー破損事故に伴う対応と報告に遅延があった。
(1) 法定点検	A		
(2) 施設・付帯設備	B		
(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		
3 図書館運営		20	(1)前年度図書館システム更新時に実施したため、今年度の蔵書点検は実施していない。 (3)市内の小中学校と連携し第3回調べる学習コンクールinアキシマを開催し、前回より作品数が増加した。 (5)図書館フェスティバルを開催した。
(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	A		
(6) 移動図書館の運行	A		
(7) 新分館の開館準備	A		
4 郷土資料室運営		19	(1)子どもが関心を持てるような展示になるよう心掛けている。 (2)展示内容および来場者への説明改善を心がけている。 (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差が生じている。
(1) 郷土資料の展示	A		
(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		15.7	
(1) 受付業務/接遇	C		(3) 来館者数やシアター等施設の稼働率について、目標は達成しなかったが前年度より増加している。
(2) 広報業務	C		(6) 国際交流事業を充実させ、図書館音楽会を定期的開催とした。(本館)
(3) 施設の利用(シアター、講習・研修室、駐車場)	C		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)
(4) 利用者の意見	C		大活字本やレファレンス本の配架を充実させ、分類見出しや配置替えを行った。(昭和)
(5) 苦情対応/事故対応	C		付録ポスターや帯の展示を行い、魅力的な書架づくりを行った。(緑)
(6) サービス向上等	A		大活字本の新たな配架や利用者の要望を反映した棚づくり、おはなし会を利用者が参加しやすい土曜日にオープンスペースで実施した。(東部)
(7) 国際交流に資する事業	C		限られたスペース内で掲示物を工夫し、ブックスタート用のコーナーや高齢者と合わせてご家族に向けたコーナーを設置した。(やまのかみ)
2 施設等の維持管理		15	利用者のニーズに合わせた選書を行い、高い所に配架されている資料を取りやすいように台を設置した。(移動図書館)
(1) 清掃	C		駐車場の案内や貸室の室温管理について工夫し、業務の省力化を行った。(野村)
3 図書館運営		15	音楽室にカラオケ設備を導入した。(貸室)
(1) 資料管理	C		(7) 英語やウクライナ語のおはなし会等国際交流事業を充実させた。
(2) 窓口サービス	C		
(3) 子ども読書活動推進	C		(2) 貸出冊数は昨年度より減少しているが、個人登録者数は目標を超えた実績を達成している。
(4) 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援	C		(3) 全体を通して参加者の満足度は高い水準となった。
(5) 自主事業	C		(4) 定期的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) 移動図書館の運行	C		(5) アキシマエンシス開館5周年記念として例年より規模の大きい図書館フェスティバルを開催し満足度の高いものとなった。
4 郷土資料室運営		15	(6) ニーズに応じた選書等を行い、貸出冊数は昨年度より増加した。
(1) 郷土資料の展示	C		
(2) 企画展の実施	C		(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。

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)

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】 ・図書館の個人登録者数は、目標を超えた実績を達成した。(目標:45% 実績46.8%) ・第3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(377点から456点)が増加した。 ・アキシマエンシス5周年記念図書館フェスティバル2025や東部分館開館記念イベントを開催し、施設の周知や利用の促進を行った。 ・郷土資料展示室に人員を配置し、入室者数が増加した。
	【改善が必要な点】 ・各種報告書等に内容の不備や提出の遅れがしばしばあった。 ・指定管理者内の情報共有が不足し、事故に伴う対応や報告に遅延があった。 ・郷土資料室運営における学芸員の対応について、マニュアル等の作成や職員間での連携が急がれる。
152.8 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