

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月31日

1 施設概要

施設名	大田区立大森南図書館		
所在地	大田区大森南一丁目17番7号		
指定管理者	名称	テルウェル東日本株式会社	
	代表者	谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目14番9号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和51年11月開館。平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月報等各種報告物は記入漏れ等なく、かつ期日までに提出している。	期日までに提出されており、記入漏れはない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務計画書、業務日誌等は、キャビネットの鍵の掛るところに保管し、適切な整備・管理を行っている。	業務日誌等が適切に整備、保管されていた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	連絡体制については、相談が必要な案件はFAXや電話によって連絡を取り合い、指示等を受けるなど、適切な対応を行っている。	区との連絡はメールやグループウェアを活用し適切に行っている。館内では連絡ノートや、出勤に合わせた朝会等で十分な連絡調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	R3年度現在の司書率 56%【18名中10名】	任意の日を選び調査し、適正配置を確認した。司書資格を有する責任者を常時配置し、運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画等で提出した配置人員を遵守するほか、責任者や司書資格者が不在にならないように配慮している。	出勤状況を確認し、適切に配置されていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	業務マニュアルの再確認や機器研修など、業務を円滑に推進していくために必要な研修を、節目等を捉え適宜行っている。	修理・装備などテーマを絞った業務研修や、情報セキュリティ研修、LGBT・ハンセン病研修などを行い職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	動き易さを重視しつつ、清潔な服装に心掛けている。接客については、利用者が不快にならないよう適切な対応ができるようマナー研修等を行うなど日々指導をするよう心掛けている。	適切である。共通のエプロン着用により利用者から判別しやすい。書架整理を行いながら、利用者への声掛けを行っている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用にあたっては、トラブル等が生じないようマニュアルに基づいた対応を行っている。また、初めて利用される団体については、必ず活動内容等を申告して頂くようにしている。	利用団体、利用目的に問題はなく公正な利用がなされていた。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画において提出した内容・時期を遵守できるようスケジュール管理を行い、適切な業務運営に努めている。	自主運営事業は計画どおり運営され、事前の企画書提出・事後の結果報告もきちんとされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により使用料金の管理を行っている。	適切に整備されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入口のお知らせコーナーに利用案内を置き、配布するほか、書架数箇所に書架案内図を設置している。	書架案内図等が分かり易く掲示している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	「CD日より」(月1)「図書館だより」(月1)を発行。就労支援、ブックリスト、新着情報、展示内容補充などの情報提供し向上に努めている。	図書館だより、CD日よりなどの館報を発行している。また、包括支援センターや出張所などにも働きかけ地元へのPRに努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームやそれに発展する恐れのある事項については、スタッフ間で情報の共有をし、再発防止や改善のためのアイデアを出しやすい環境づくりを日頃より心がけている。	クレームの一次対応は全職員が行える体制にしており、責任者への報告も適切に行っている。クレーム事例は回覧等で職員に周知し、情報を共有している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	施設の周辺地域との関係は良好か	大森東特別出張所での展示やリサイクル提供、自治会、包括支援センターと連携し、地域の住民の方との交流を積極的に行っている。	地域とは良好な関係を維持している。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	鍵の掛るキャビネット等に保管し、適切に管理している。個人情報の処理方法については、保管期限の過ぎた資料については、シュレッターにより処理している。	施錠できるキャビネットに保管され、適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	「個人情報保護」については、最重要課題であると認識しており、「プライバシーマーク」を取得するとともに、個人情報の研修を行い意識の高揚を図り、個人情報の漏洩防止に向けた取り組みを展開している。また、年4回「個人情報遵守状況の点検リスト」を全員がチェックを行い月末に報告させている。毎朝のミーティング時に、個人情報の扱いについて注意喚起を根気よく行っている。	月2回の情報セキュリティ研修を実施し、日常の注意喚起等も積極的に行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全・危機管理については、「防災・防犯マニュアル」を作成し、体制を整備するとともに、研修及び実地訓練を行い意識の高揚に努めている。	地震など各種災害時のマニュアルが整備され、各職員に配布・周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	地震等の天災には当社安否確認システムによる訓練を実施、防災関連は避難訓練を主体的に行い、AED取扱い訓練も実施し、館内避難誘導や救急阻止がスムーズにできる体制の強化に努めている。	職員の安否確認システムを導入し、災害時の迅速な体制確保を可能とするよう努めている。避難訓練では消火訓練、AED操作訓練を行っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎時、館内巡回を実施し、利用者が安全・快適に図書館を利用できるよう、常に心掛けている。	1時間毎にチェック表を用い館内外の見回りをしている。緊急時に誰でも通報できるよう、複数か所に緊急連絡先掲示するなど、管理体制は適切である。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	閉館時の施錠に関しては、原則的にチェック表での確認を2名で行うなど施錠管理等の徹底に努めている。鍵に関しては、保管場所を限定することで適切に管理している。	キーボックスを目視で確認したが、鍵は適切に保管されている。閉館の際は、チェック表を用いて確認しており、漏れなく適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度ごとにファイルを作成し、キャビネットにて保存している。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録は整備・保管されているのを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合が発生した場合は、速やかに調査を行い、報告するよう努めている。	速やかに大田図書館担当者に報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要となった場合は、速やかに修繕、取替え等を行っている。建築後40年を経過しているため、老朽化している箇所も多くあり、日常的に保守点検を実施している。	トイレの更新や床面の張替えなど、適切に修繕を行っている。また、整備・修繕・事故・故障等の履歴は整備保管されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	清掃業務・電気設備・消防設備等の再委託業務については、手順に沿って適切に行っている。	適切に行われていることを、確認した。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	「大田区役所エコオフィス推進プラン」に基づいた取組みを行っている。これらの対策が利用者の不便とならないように心掛けている。	コロナ対策で窓を開けているが、温度計を設置し適温管理を行っている。トイレ等不在時消灯を励行しており、職員間でも習慣化し実施できている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等が事務室に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等が事務室に整備・保管されている。
清掃	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	各備品には備品台帳との照合が容易になるようシールを貼るとともに、管理簿に設置場所を転記し管理をしている。	備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○	
	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	内外清掃については、日常的に実施確認を行い、定期清掃については、計画どおり行われているかをスケジュール管理及び実施確認を行っている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品については、利用者の不便とならないよう在庫の確認を行うなど適切に補充ができるよう心掛けている。	洗面所等の消耗品が適切に補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミの分別を行うためゴミ箱を3種類に分け、適切な処理を行っている。用紙の再利用を行うなど削減するよう心掛けている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか	施設周辺の美観については、1時間ごとに巡回を行い、ゴミの収集及び自転車の整理等を行っている。	建物の外側、駐輪場を確認したが、美観は維持されている。自転車も整理されている。	○		

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

コロナ禍ということもあり、令和3年度も図書館でのイベントができなかったが、来館した利用者がほしい情報を提供できるよう努め、また興味を引くような展示づくりに努めた。アクリル板の設置や椅子の間引き、換気等の感染対策にも十分に考慮しながら、コロナ禍においても子どもにも大人にも居心地のよい図書館づくりに努めている。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・施設は古いですが、積極的に修繕に取り組むなど、常に問題意識をもって施設運営に取り組んでいる。
- ・テーマを絞った業務研修の実施や外部の研修にも積極的に参加し、職員の資質向上に努めている。人権課題研修では、ハンセン病についての受講内容をまとめ、パネル展示につなげている。
- ・コロナ対応として閲覧室、CD視聴利用者については検温を実施、また手指消毒機を3箇所設置し、常に取り組みを行っている。
- ・近隣の大森東図書館に、「図書館だより」や「CDだより」の広報誌を置かせてもらうなどをして、図書館の周知を積極的に行っている。
- ・お話し会などの児童イベント、図書館を使った調べる学習コンクールなど児童サービスに積極的に取り組んでいる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。（審査項目：労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目）

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月1日

1 施設概要

施設名	大田区立大森東図書館		
所在地	大田区大森東一丁目31番3-104号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都中野区弥生町二丁目8番15号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和57年5月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	提出書類は期日より早めに作成し、内容に不備がないことを確認した上で提出している。	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されており、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度別にファイリングし保管している。	各種業務日誌等は、適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要に応じて区と本社管理担当者へ速やかに報告・相談を行うようになっている。	区とは電話やメール等を利用して十分な連絡がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和3年度の司書率73.3%【15名中11名】(2022年3月現在)	必要な知識・経験をもった職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	繁忙の時間帯に合わせて迅速に業務が処理できるような人員配置を行い、行事などに合わせて曜日ごとに細かく調整をしている。	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内整理日には業務理解度を高めるために各種内部研修を行っている。またオンラインで参加できる外部研修にも参加している。	休館日に館内研修を行うほか、本社研修、外部研修を活用し、職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装規定を守り、身だしなみに気を付けている。接客については親しみやすい接客(笑顔・挨拶・分かりやすい説明)を心がけている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	閲覧席や利用者用PC、視聴席などはルールを守って利用してもらっている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	集客を伴う自主事業は実施を見合わせているが、「読書ビンゴ」や「おやつ総選挙」など利用者参加型の行事を中心に実施している。	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から集客を伴う自主事業は見合わせた。展示等にて工夫をしながら自主事業は行われた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は毎朝回収し、責任者が金額・使用枚数を確認して日報に記載している。	コピー料金は帳簿も含め適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	一般フロアには書架図を掲示し、児童室には本の並び方などを説明したポップを追加掲示している。自動返却機や自動貸出機も目立つように案内を行っている。	施設の利用方法は分かりやすく、掲示等されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	苦情やご意見を受けた場合は、内部ファイルに記録し、朝礼・中礼で全員に共有し、同じような苦情を繰り返し受けないように対応策を取っている。館内整理日には前月にあった他館の事例を皆で話し合い、対策を相談している。	クレームには利用者の意見をよく聴取して適切に対応・共有し、同一のクレームが発生しないよう努力している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域センター、児童館、包括支援センター、文化センターとは近いため、なにかあればすぐに情報共有している。	施設の周辺地域とは、良好な関係を継続している。	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報を含む資料は鍵がかかるキャビネットに保管し、保存期限が過ぎた個人情報は適切にシュレッダーで処理している。	個人情報の書類は、鍵のかかるキャビネットに収納されており、適切に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全員が個人情報保護に関する研修を毎年受講している。受講後には理解度テストを受け、提出している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理対策マニュアルを整備し、全職員に周知している。	マニュアルは整備されており、職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	複合施設内の自衛消防組織を組織している。図書館独自でも消防避難訓練を行い、災害発生時の各人の役割・動き方を訓練している。	緊急時の初動連絡体制は整備されている。例年は複合施設内で合同で訓練しており、令和3年度は図書館独自でも訓練を行った。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	来館者には必ず目を見て挨拶を行う事で犯罪抑止となるよう心掛けている。責任者による30分ごとの巡回で館内秩序の維持に努めている。不審な動きがあれば責任者間で共有を行っている。救急用品なども準備している。	館内を巡回するなど、館内秩序の維持に努めている。救急用品などの災害対策準備品も用意されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の管理表を作成し、鍵を管理している。閉館時の施錠は職員による施錠後、責任者が施錠の最終確認を行っている。	適切に保管し、管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	各種点検の記録は過去の方も含め、ファイリングし保管している。	適切に保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田区の指定管理者担当と本社管理担当に速やかに報告している。	速やかに大田図書館へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	必要に応じて適切な修繕を行っている。	適切に修繕を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託業者と連携を取り、適切な管理を行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調機の温度設定と館内の照明については季節・天候により適切に調整している。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書をファイリングし、適切に保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書をファイリングし、適切に保管している。	適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき毎年備品の確認を行っている。確認しやすいように配置場所を追記し管理している。	備品台帳に基づき適切に管理されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃業者とは情報共有を行い、日常及び定期清掃を適切に行う事で館内の環境を維持している。	日常及び定期清掃は適切に実施され、清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	こまめに補充し対応している。手指消毒剤の補充にも注意を払っている。	清潔かつ適切に管理し、消耗品も補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	可燃、不燃、ミックスペーパーと種類ごとにゴミ箱を設置し、古新聞は福祉園に提供し全体の廃棄量の減量に努めている。	適切に実施されている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者と日々状況を共有しながら館外の環境を保っている。	施設周辺の美観は維持されている。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・図書館業務の基本を大切に、書架整理や予約回送の迅速・正確な実施などに力を入れている。
・毎月多種多様な特集展示を行い、つい手にとってしまうようなディスプレイの工夫をし、貸出の利用促進に努めている。
・カウンターでは笑顔で声かけ挨拶を行い、30分ごとの巡回で犯罪抑止に努めている。
・利用者の安全のため、書架の最上段には配架しないなど高齢者や児童に優しい書架づくりを進めている。
・レファレンスを利用する利用者が多く、レファレンス記録をこまめに取り、データベースへの入力も随時行っている。
・おはなし会には特に力を入れ、以前より参加者を増やしている。（定例おはなし会、おひざにだっこのおはなし会、おはなし工作会、保育園来館おはなし会、保育園出張おはなし会）
・コロナ禍で集客を伴う行事を避け、利用者参加型の自主事業を多く実施するように努めている。（おやつ総選挙、読書ビンゴ、ハッピーブックセットなど）
・児童館や地域包括支援センター、地域センター、福祉園、など近隣施設との連携に努めている。（児童館での展示、認知症サポーター養成講座の実施、出張おはなし会の実施など）
・定期的に図書館だより（一般向け・YA向けの2種）を発行することで利用者へサービスの告知や新しいイベントの告知を行っている。
・令和4年度は40周年を迎えるため、一年間を通して様々な行事を計画している。（児童館や中学校とも連携）

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・図書館として基本的なサービスが着実に実施され、運営状況は良好である。
・館内は書架図を掲示するなど、利用者にわかりやすい形となっている。
・利用者からのレファレンスについて、職員間で情報共有できるように努めている。
・おはなし会については、これまで以上に力を入れており、利用者から好評である。
・利用者に興味をもってもらえるよう、毎月様々な展示を行い、利用促進に努めている。
・施設は老朽化しているが、必要に応じて適切に修繕を行っている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。（審査項目：労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目）

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月29日

1 施設概要

施設名	大田区立大森西図書館		
所在地	大田区大森西五丁目2番13号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都中野区弥生町二丁目8番15号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和61年8月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び報告書等を図書館で作成の上、本社チェックを受け、期日前に提出している。	事業計画書、事業実績報告書等は、期日までに提出されている。内容についても不備な点はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日報・ローテーション表・各種チェック表は日々作成し、ファイリング・保管している。	各種業務日誌等は、適切に整備保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	サイボウズ・FAX・電話で区と連絡調整を行っている。また、本社管理担当者とも必要な連絡・調整を行っている。	連絡ノート、朝会、休館日ミーティング、責任者会議、責任者ノート等を活用し連絡、調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適正に配置している。 令和3年度の司書率52.6% 【19名中10名】	司書率は管理運営上の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画における配置人数を遵守し、責任者・資格取得者が不在にならないよう配置している。また、1日のジョブローテーション表を作成し、効率的なシフトを組み、業務に当たっている。	任意の3日間を抽出し、司書を含む職員の配置状況を調査し、事前の人員計画に基づきローテーション表を作成していることと、常に司書、責任者を配置しているのを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内整理日に研修を実施し資質の向上に努めている。令和3年度は館内整理日に9回の研修を実施した。	研修資料を確認し、適切な内容の研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	本社指定の制服を着用し、接客研修を通じて、接客態度には特に留意している。	ハッキリとした声であいさつをしていて印象が良い。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	パソコン席・閲覧席・視聴席等、公平な利用を実施している。	適切に利用されている。	○
運営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ感染防止のため、中止した事業もあったが、七夕イベント・児童スタンプラリー2回・大人スタンプラリー1回等、それ以外は計画通り実施した。	年間計画書、自主事業企画書を調査。新型コロナウイルス対策を行いつつ実施している適切な内容である。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室使用料・利用者コピー使用代金ともに責任者が適切に管理している。	収支報告書を確認した。適切に処理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用案内の掲示・書架案内図を複数掲示している。	分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	企画展示を3か所から5か所に増やし、お便りや掲示でも、おすすめの本の紹介を行った。利用者へのこまめな情報発信を行った結果、貸出数増加に繋がっている。	貸し出し数の増加につながっており有効である。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	内容を適切に把握し、改善できるものはすぐに対応している。職員間でも情報共有を行い再発防止に努めている。	苦情に対し適切に対処している。また職員で事例を共有し同様のクレームの再発を防止している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報に関わる書類は鍵のかかるキャビネに保管している。また、期限が経過した資料はシュレッダー処理をし適切に管理している。	保管場所等を調査し適切に格納されており、個人情報事故防止も適切に行っている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全職員を対象として、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施している。	館内での研修のみでなく指定管理者内で行う研修にも参加している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	本社独自のマニュアルに加え、当館独自のマニュアルも作成し、ミーティングで周知している。	防犯、防災マニュアルを調査し適切な内容であることを確認した。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	近隣消防署の指導のもと、避難訓練を実施した。	救急用品、毛布、ラジオ等の防災物品も適切に準備されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開閉館時に加え、1時間に1回の巡回で状況把握し、適宜声掛け等して防犯に努めている。	複数対応を行うことを徹底している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は保管場所を1か所にし、適切に管理している。入退館の施錠は管理簿により、適切に運用している。	保管場所を調査、適切に保管されている。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期点検等、計画的に実施し、各種点検の記録は年度でまとめて保管している。	適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田区指定管理担当者とは本社管理担当者へ速やかに報告している。	速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合発生時は速やかに対応している。 【令和3年度修繕箇所】 ・多目的室トイレ入ロアの修繕 ・パッケージエアコン修理 ・2階手洗い器排水トラップ交換 ・屋上空調室外機配管補修 ・排気孔修理補修	適切に行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託業務と連携を行い、適切な管理を行っている。	適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房等、館内温度を確認しつつ調整を行っている。	エアコンの温度調節をこまめに行う等省エネ意識を持って取り組んでいる。	○
		設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は所定の場所に保管している。	適切に整備・保管されている。
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は所定の場所に保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に設置場所を明記し適切に管理を行っている。	整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	年間計画に基づき適切に実施している。	清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	定期的にチェックし補充している。	補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別方法を守り適切に実施している。	適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	清掃業者と連携し、美観の維持に努めている。	維持されている。	○	
評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)					

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・接遇・カウンター研修を実施し、スタッフの資質向上を図り、より質の高い利用者サービスの拡充を図っている。
・レファレンス研修を行い、多様化・高度化している利用者の要望に正確かつ迅速に対応できるよう取り組んでいる。
・高齢者体験研修を通して、高齢者の使いやすい図書館づくりに励んでいる。
・赤ちゃんおはなし会・定例おはなし会に加え、赤ちゃんや幼児向けおススメ本のリスト配布等、児童サービスに積極的に取り組んでいる。
・取りにくい場所の資料を減らす・書架に余裕を持たせ探しやすいようにする・汚損本の積極的な買替など利用者にとって使いやすい書架構築を行っている。
・大森西警察署交通課・地域包括センターとの共同イベントに参加し、地域の団体との連携・協力をすすめている。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

閲覧席の間引きや換気の励行など新型コロナウイルス感染症拡大防止に留意しながら適切に運営している。
職員の接遇レベルアップを目指して研修を行ったことや、資料の蔵書構成の見直しに取り組み効率的な除籍を実現したこと、資料の修理について研修を行ったことなど図書館運営の改善に取り組んでいる点と、前年度より苦情が減少した点をあわせて高く評価する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。（審査項目：労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目）

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月3日

1 施設概要

施設名	大田区立入新井図書館		
所在地	大田区大森北一丁目10番14号 大森複合施設ビル(Luz大森)4階		
指定管理者	名称	株式会社ブックチェーン	
	代表者	原田 亮一	
	住所	大田区大森西二丁目15番21号	
指定期間	令和 2 年 4 月 ～ 令和 7 年 3 月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和49年8月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成17年7月～平成23年3月まで移転のため休館、平成23年3月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに提出している。内容に不備のないよう、館長、責任者および本社担当で精査している。	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されている。報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	各種業務日誌等はファイリングのうえ適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	緊急性や内容に応じて、電話・FAX・グループウェア等により十分に連絡を取り合い、調整や相談を行っている。	区への報告は電話やグループウェア等を利用し、十分な連絡調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	配置している。 館長以下の常勤職員8名は全て司書資格を有し、各担当は必要な知識・経験を持っている。全職員31名(配架専門員4名を含む)中、司書は18名(司書補1名含む)で、司書率は58%である。	司書率58%。 必要な知識・経験をもった職員が殆どであり、開館時間内は計画よりも充実した配置になっている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	スタッフは員数・シフト等、適切に配置している。 常勤職員は2交代、パート職員は3交代のシフト体制を採り、曜日や時間帯による繁忙度合いや定型業務に応じて配置している。早番・中番・遅番の業務開始時のミーティングで情報を共有、引き継ぎノートも活用し、円滑に業務を遂行している。また配架専門員を配置し、夏休み等の繁忙期には増員している。	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	毎月の休館日に全体研修を行い、業務マニュアル、接客、防災、安全、個人情報保護、レファレンス等のスキルアップを図っている。研修後も習熟度に応じフォローアップを行い、資質の向上に努めている。また担当業務により外部研修やオンライン研修の受講を奨励している。	毎月の休館日にスタッフ全員に対し館内研修を実施するなど、スタッフの資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔で図書館にふさわしい服装ができており、接客態度も適切である。全職員に配布してある「図書館従業員ハンドブック」(本社作成)に服装の基準や接客の基本を掲載しており、各自が常に確認し、責任者による指導を行っている。児童サービス担当の制服エプロンは一般と区別し(オレンジ色)、子どもや保護者が声をかけやすい雰囲気を作っている。	職員の服装及び接客態度は適切である。児童サービス担当は、制服のエプロンを色分けするなど、利用者からわかり易いよう、行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	講座などは2年間休止していたが、11月にビジネス支援講座を実施した。2月に予定していた生涯学習講座(なるほど塾)は感染症拡大の影響で休止、延期となった。 毎年6月、10月、12月に行われていた地域イベントが中止・延期・会場変更となり、リサイクル本市が実施できなかった。 夏休みの児童向け企画や読書週間企画、利用者参加型の「私のイチオシ!大賞」は計画通り運営できた。 一般向けの館報「入新井図書館だより」は発行を休止した。	新型コロナウイルス感染状況、及び区の方針に沿いながら、大田図書館と相談しながら、多勢の集客にならないような事業の内容に特化して実施した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金の売上は毎日集計、管理し、四半期毎に税理士が確認している。	コピー料金は当日閉館時に集計し、現金は鍵のかかる場所に保管している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設の利用方法は新規登録受付時に分かりやすく説明するほか、フロアで随時対応し適切に案内している。 掲示物(書架案内図、各コーナー表示、書架の分類表示など)、配布物(「入新井図書館ガイド」「ビジネス支援コーナー案内」、一般向け・児童向けの書架案内図、館内マナー案内チラシなど)も整備、活用している。	入口の近くに書架案内図等を掲示するなど、施設の利用方法は分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	新規登録者数、貸出者数、貸出冊数は感染症拡大前の水準まで回復していない。新規登録拡大の取り組みとして、同じビルの1階にある入新井特別出張所の協力で転入手続き時に当館のリーフレットを配布している。 感染症拡大防止対策を実施しながら来館促進に取り組むことには限界もあるが、今後の感染症の状況に応じて、当館の立地に適した取組みを展開したいと考えている。	同ビル1階の入新井特別出張所窓口には図書館案内などを設置するなど工夫が見られた。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切に対応している。利用者からのクレームは真摯に受け止め、運営改善の好機と捉え、原因を調査し再発防止策を講じるなど、迅速に対応している。窓口や電話応対でのクレーム未済の利用者の声も丁寧に聞き取り、小さなことでも記録・報告・共有し、運営上の課題の発見や対策に活用している。	クレームには利用者の意見をよく聴取して適切に対応し、職員間と大田図書館に情報を共有して同じ様な苦情が発生しないように努力している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺の公共施設や小中学校、保育施設、地域包括支援センター、大森銀座商店街、地域のNPO等との関係は良好である。感染症の影響で地域開催イベントがなくなり、直接の交流機会は減ったが、フードパントリーなど新たに関係が生まれた団体もある。またビジネス支援コーナーの活動として、ビジネス支援情報の収集などを通じて周辺の各機関との連携を図っている。	コロナ禍により地域イベントは無くなっているが、新たな団体との交流も出来て、地域の図書館で出来る情報の連携を図っている。	○
	情報管理	個人情報 は 適正 に 管理 され ている か	適正に管理している。 業務マニュアルに基づき、個人情報の取得・保持・廃棄を確実に実施している。	個人情報は適正に管理されている。
個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		プライバシーマークに基づく規定を整備し、個人情報保護管理体制を実施している。年1回、職員研修および理解度テストを行っている(令和3年度は2月に実施)。研修欠席者や新規入職者には同一内容で個別研修を行い、未受講者がなく100%実施している。また、セルフチェックリストを用いて各自の個人情報保護行動を自己点検している。	個人情報保護、法令遵守のためのマニュアルが整備され、職員研修をスタッフ全員に実施している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルは事務室に設置し、内容については休館日のミーティング等で全職員に周知している。	防犯・防災のマニュアルが整備されている。マニュアルの内容は研修等によりスタッフ間で共有されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時に本社・館長・責任者がLINEで連絡を取り合い、職員にはメールリストで一斉通知する体制を整備している。職員用出入口に自衛消防隊の手順と避難経路、防火設備の位置等を掲示している。令和3年9月に火災を想定した避難誘導訓練を実施した。毎年9月と3月に複合施設ビルが行う消防訓練にはパート職員も含め毎回2名ずつ参加している。	緊急時の連絡体制は整備されている。また、入居するビル全体の避難誘導訓練にも参加して、館独自の避難訓練も実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は定時巡回により防犯・防災点検を行い、巡回簿に記録している。窓口要員からの報告も含め、館内状況の把握に努めており、情報共有、引継ぎを常時、緊密に行っている。地震・風水害についてはインターネット等で迅速に情報収集している。警察・救急に通報する場合は複合施設ビル管理会社とも連携して対応している。なお、複合施設ビル中央管理室は24時間防犯・防災体制を実施(機械警備を含む)している。	1時間ごとに2回館内を巡回し、館内状況の把握に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は番号により定位置を決め、使用状況が一覧できる形で保管している。開・閉館時のチェックリストにより施錠を確認、管理している。	適切に管理している	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	区の点検チェックリストによる館内点検は定期的を実施し、記録を保管している。電気・空調・自動扉等の定期点検は(株)丸紅リアルエステートマネジメントと大田区が契約している。毎月点検結果報告を確認し、記録は保管している。	各種点検は計画的に実施され、点検の記録も適切に保管されている。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新の必要な案件は、速やかに報告している。	速やかに大田図書館へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	複合施設ビル管理会社とも連携し、適切に行っている。	適切に修繕を行い、記録を保持している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	建物、設備に関する業務は、複合施設ビルの管理会社が適切に行っている。	ビル管理会社が適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	大田区エコオフィスプランに基づき、空調や照明の省エネルギーに取り組んでいる。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを整備し、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを整備し、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理している。	適切に管理されている。	○	
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃・定期清掃は適切に実施されている。これに加え、定時巡回時等に随時カーペットのゴミ除去や閲覧機の清掃、手指接触箇所の除菌清掃等を行っており、施設、設備、備品は常に清潔に保たれている。	日常及び定期清掃は適切に実施されている。また、施設、設備、備品は適宜、除菌シート等を使用して清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	こどもトイレのロールペーパーや石鹸液、および館内の手指消毒液等の消耗品は常に補充されている。	館内は児童用トイレのみ。清潔かつ適切に管理されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	複合施設ビルの規定に基づき適切に実施している。英字新聞を地域の福祉施設に製品材料として無償提供している。	施設の規定に従い、ごみの分別、リサイクルの取組みが適切に実施されている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	施設周辺的美観は維持されているか	複合施設ビルのため、ビル周辺の管理は施設管理者が行っており、美観は維持されている。4階の図書館エントランスの看板類の配置は整理に努めており、館外(共用部分)であっても目立つゴミ等は随時除去している。	施設周辺的美観は維持されている。	○

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

【サービスの提供に関して工夫・改善した点】

- ①感染防止対策を適切に行い、集客事業を再開した。ビジネス支援講座の再開1回目を11月に開催し、定員半減以下、座席間隔確保、入場時のマスク着用と検温、質問カード回収による質疑応答(会場からは発言しない)等の感染対策を行った。参加者からは安心して参加できたとの声が寄せられた。
- ②集客以外の手法による読書推進事業を実施した。児童向け事業は、動員数よりも子どもたちが本を実際に手にとり、読んで心に残る仕掛けを重視した。
- ③掲示板を活用し、「読書のひろば」(新聞書評欄や新刊書の帯の掲示)、「地域のひろば」(ふれあい情報、写真ニュース、区のイベントポスター等)、「ハザードマップ」(震災編、水害編)を常設掲示している。
- ④従来の地域イベントが感染症の影響や会場の建て替え工事等で中止される中、新しい地域活動への参加を試行した。(コロナ禍で始まった地域における困窮者支援の取り組み「フードパントリー」会場でのリサイクル本提供など)

【運営上の今後の課題】

- ①コロナ禍から平時への移行を見極めながら運営やサービス、自主事業の開催方法を検討する。
- ②大森複合施設ビルに移転・再開館して10年以上が経過するため、施設・設備の経年による劣化・不調・不具合を早期に発見し修繕など適切に対応できるよう、日常的な点検・管理に努める。
- ③近隣の2つの総合病院が移転・閉院した跡地の開発など、当館周辺でマンション建設計画が多数進行している。その多くがワンルームタイプであり、令和5～6年に完成予定とされている。コロナ禍での働き方の変容(リモートワークなど)とともに、大森のまちの変容を注視し、今後の図書館運営を考えていきたい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・JR大森駅付近にあり、大田区立図書館の中でコロナ禍ではあるが貸出冊数や利用者の多い館であり、良好に運営されている。
- ・令和3年度後半はコロナ感染状況が少し緩んだ為、定員数を減らし、感染予防対策を取りながらイベントを開始し、参加者から安心して参加できたとの感想を得ていることは、館の安全対策が行き届いていた結果である。
- ・近隣の小学校の児童向けに「教科書で紹介されている本を読もう」というチラシを配布し、図書館利用の促進を図っている。同時に、児童だけではなく親世代への利用にも繋がるような広報誌を作ったことは評価できる。
- ・コロナ禍で地域イベントが無く参加が出来ない状況が続いたが、地域で活動する団体との新たな交流もでき、リサイクル本の活用など、図書館の利用促進につながる工夫をしている。
- ・地域や商店街、公共施設やNPO等との関係も良好に保たれている。
- ・施設維持管理についても不具合等が発生した時は迅速に対応している。経年劣化についてはビル全体の課題でもあるので、今後の課題である。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については概ね良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月3日

1 施設概要

施設名	大田区立馬込図書館		
所在地	大田区中馬込二丁目26番10号		
指定管理者	名称	株式会社 図書館流通センター	
	代表者	谷一 文子	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和46年5月16日、馬込生活館跡地に開館。昭和53年、詩人・小説家の城昌幸氏の遺族から氏の全蔵書の寄贈を受け、特殊コレクション「城昌幸記念文庫」を開設。平成5年、大正の末から昭和の始めにかけて馬込地域に住んだ文化人の関連資料を収集した特殊コレクション「馬込文士村資料室」を開設。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	現場と本社で連携し、遅延なく提出している。報告内容に不備はない。	大田図書館に送付される事業計画書・報告書等は期日までに提出され、写真を添付する等わかりやすい報告内容となっている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度毎に整備し保管している。	年度ごと・月ごとに整備されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	1日1回以上サイボウズを確認しており、社内メール(Microsoft365)を活用し、館長携帯、エリアマネージャーとの間で連絡を取り調整している。	大田図書館へサイボウズ・連絡票・報告書等で適宜連絡している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	R3年度の司書率は41%(17名中7名)司書資格受講を会社で推奨している。	常時、司書が対応できるローテーションになっている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	業務端末(IC貸出用)2台とレファレンス用1台を使用した場合の3名以上をフロアに配置している。	配置できている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	マニュアル変更時の読み合わせや危機管理の研修などを中心に行い、本社研修(Eラーニング)も年1回以上全員が受講することで個々の資質向上に努めている。	本社・図書館において、新任者研修・各種研修等を実施している。また、Eラーニング等を活用した研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	本社作成の身だしなみチェック表を基に指定のジャケットやボロシャツを着用している。接客態度は責任者がその都度指導している。	指定のジャケットを着用し、接客態度も良好であった。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	巡回1日に4回行い、公正な利用が保たれるよう確認し、適宜利用者に声掛けをしている。	2時間に1回巡回し、施設・設備の公正な利用が保たれるよう確認している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナウイルスにより中止したものもあったが、それ以外は計画通り実施した。	実施報告書等を確認したところ、コロナウイルス対策で中止した事業以外実施していた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	集会室は無料。使用料の発生はない。会計は経理担当を置き、館長・経理担当2名で適切に管理している。	会計帳簿等を確認したところ、適切な会計処理をしている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内地図の配置や案内表示を増やすなど、利用者の導線を考え、スタッフの意見も参考にしながら、分かりやすい案内掲示作成に努めている。	館内地図の配置や案内表示により利用者にはわかりやすい掲示がなされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	郷土博物館と連携講座を行ったり、学校貸出や学校支援で図書館に来館を促すような取り組みを行っている。	郷土博物館との連携講座、読書スタンプラリー、図書・CDの展示等により、施設利用・資料の貸出促進に繋げている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	日頃から苦情対応報告を共有するなどし、即時対応している。ミーティングでも区内の状況をスタッフに共有している。	適切に対応している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	コロナウイルスのため例年参加していた地域のイベント(リサイクル市、映画上映会)は中止になった。近隣の保育園等はコロナ対策をしつつリサイクル本を提供するなどしている。	小・中学校、読み聞かせボランティア、郷土博物館、馬込文士村顕彰会、地域情報誌発行団体等との連携を図り、事業を実施している。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報はすべて施錠できるキャビネットに保管し、個人情報関連票一覧表を作成し保管期間を定めている。廃棄台帳も作成している。裏紙の使用は不可。	適切に管理している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	P(プライバシー)マーク研修を年1回スタッフ全員が受講している。(12月休館日)年1回、内部監査も行っている。	個人情報保護マニュアルの整備や個人情報に関する研修を実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	本社作成の危機管理マニュアルをスタッフはいつでも見ることができる。	本社作成の危機管理マニュアルが整備され、その内容を以って職員研修等を実施している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	3階集会室のペランダにある救助袋の交換と、使用方法の訓練を行った。(3月休館日)災害発生時のスタッフの安否情報確認も年1回テストメールにて配信訓練をしている。	事務室で警察・消防等の緊急連絡先が掲示されていて、救助袋の取扱訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防災カードを携帯し、緊急時に備えている。近隣で発生した不審者情報は朝礼・終礼で情報共有している。利用者への挨拶の徹底を周知している。	2時間に1回巡回し、緊急時対応できるチャイムを整備している。また、スタッフは全員防災カードを携帯している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施錠できるキーボックス内で保管し、鍵を持ち出す際は事務室スタッフ同士で声掛けを徹底している。	鍵は施錠できるキーボックスで保管している。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年間計画を作成し予定通り実施している。毎月施設巡回点検記録を作成し保管している。また、持ち込み備品リストを作成している。	保守点検結果報告書等をきちんと整備・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	日常の巡回時と毎月の施設点検において修繕が必要な箇所に気を配っている。また、修理が必要な箇所は写真で報告している。	修理が必要な案件は大田図書館へ工事連絡票・写真等を送り、速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	3階避難器具や消火器の耐用年数が過ぎたものを交換した。	適切に行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行っている。	適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電、節水を掲示。職員向けに使用電気量など報告しながら注意喚起している。	適切に行っている。	○
		設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	全ての説明書類はまとめて保管している。	機器の取扱説明書等はきちんと保管している。
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	全ての説明書類はまとめて保管している。	機器の取扱説明書等はきちんと保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	都度更新しながら適切に管理している。	備品台帳を整備し、適切に管理している。	○
	清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は早朝と午後には清掃員が実施し報告書の提出を受けている。不在時に清掃が必要な場合は巡回時に確認し適宜行っている。	清掃日誌がきちんと保管され、施設は清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	早朝の清掃時に補充している。また、職員が巡回時に確認し補充している。	消耗品等は補充されている。	○
利用者向け休憩室に可燃・不燃・ペットボトルに分けてゴミ箱を設置している。職員向けにも同様にゴミ箱を用意している。マスクなど感染症予防にふた付きのゴミ箱に廃棄している。		利用者向け休憩室に可燃・不燃・ペットボトルに分けてゴミ箱を設置している。職員向けにも同様にゴミ箱を用意している。マスクなど感染症予防にふた付きのゴミ箱に廃棄している。	ごみの分別・リサイクルなど、適切に実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		清掃員による清掃と合わせて、職員が巡回時にゴミの回収など実施している。	施設周辺の美観は維持されている。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

令和3年度はコロナ禍の運営となったが、来館者数、貸出冊数など利用統計は大きく増加した。そうした利用状況下で工夫したサービスは、3密を避けて実施できる自主事業として、開館50周年の記念展示、利用者が個別に参加できるガシャポンイベント、オンラインで会場をつないだ講演会など、馬込図書館開館50周年のアニバーサリーイヤーを盛り上げる取り組みが出来た。その中でも、大田区立郷土博物館との連携事業は、講演の様子を撮影しながら郷土博物館のサテライト会場で上映するもので、コロナ禍の新しい自主事業の形に取り組むことが出来た。また、資料提供の工夫としては、特殊コレクションの馬込文士村資料に挟み込む取扱い案内を刷新した。その他、蒲田駅前図書館の医療情報コーナーや池上会館の教科書コーナーのパンフレットを該当分野の書棚に常設するなど、馬込図書館だけでは得られない区内情報を提供できた。

施設面では、在宅ワークを推進する社会的な方針から図書館でPCを持ち込んで利用する方が増加したため、PC優先席を6席増設し利用しやすい施設環境を整備した。また、感染予防を意識した安心して利用できる施設を目指し、巡回時の消毒実施、手指消毒液の設置個所の追加、図書除菌機の案内掲示の追加など実施した。その他、館外に設置した階段手すりの点字表示金属板に経年劣化が見られるため、同様のタイプだけがの心配のないシール式に交換した。ただ、竣工から50年以上経過して老朽化した施設・設備が目立つ。出来る範囲で適宜修繕を実施しているが、少し前の点検時に問題がなかった箇所でも急な不具合が出ることもある。

今後の課題としては、特殊コレクションを活かした自主事業を継続的に実施していくための資料の保存環境の整備などである。また、老朽化による施設や設備への対応が必要である。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

読み聞かせボランティアをはじめ、小・中学校や郷土博物館、馬込文士村顕彰会、地域情報誌発行団体といった地域固有の施設・団体等との連携が図られており、地域資源を積極的に活用した事業展開が図られている。また、読書スタンプラリー、図書・CDの展示等により、図書館資料の貸出促進の取り組みも有効である。また、「親子で楽しむデジタル絵本」「プログラミング教室」等社会の情報化の進展を踏まえた事業展開も特筆に値する。施設の老朽化が進んでいる中、施設の改善にも尽力している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができるかと判断する。（審査項目：労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目）

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和 4年 5月 29日

1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館		
所在地	大田区池上六丁目3番10号 エトモ池上4階		
指定管理者	名称	株式会社 図書館流通センター	
	代表者	谷一 文子	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和 2 年 4 月 ～ 令和 7 年 3 月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和31年6月開館、昭和63年4月移設、平成15年4月窓口業務開始、平成19年4月、指定管理者による運営開始。令和3年3月30日移設。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書については館内展示、図書館報作成等、実施可能な計画を立て期日までに報告書を提出している。	各書類とも期日までに提出されており、不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	館長が押印し年度毎にファイルし保管している。	各種業務日誌等は適切に整備し、保存・管理されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談事項については急を要するものは電話の上、メール等文書で確認している。	区との連絡は電話、メール等で適切に行われている。館内では連絡ノートの活用や出勤に合わせた朝会など、十分な連絡調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書保持者を中心に、ベテランと新人の配置を考慮して対応を行っている。令和3年度の司書率65.2%。	司書資格を有する責任者を常時配置し、運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	シフトやスタッフ人数を適正に配置し、繁忙が見込まれる日時には増員し業務に支障が無いようにしている。	ローテーション表及び出勤表で確認。繁忙日時には増員するなど、施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内研修、社内研修を行い報告書を提出している。個別にスキルアップの研修を都度行っている。	コンシェルジュカウンター、フロアワーク等接遇に重点を置き、ワーキンググループの活用など実施方法を工夫して資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	会社のガイドブックに基づき制服の統一を行い、コンシェルジュ配置など丁寧な接客に努めている。	職員の服装は清潔感があり、来館者へのあいさつ、声掛けなど接客態度も適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	どの方にも公平に利用していただくよう徹底している。	多目的室は運用規定を遵守し、公正な運営管理を行っている。チラシ、ポスター等も公平に掲出している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画通りに実施している。コロナウイルス感染状況によっては時期をずらす、もしくは代替え案を提案している。	新型コロナウイルス感染症対策を適切に講じたうえで、展示、おはなし会、ワークショップ等、地域のボランティアや作家と連携して適切に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金や郵便券等はスタッフから責任者が出納簿で管理し経理担当と館長が適正な扱いをしている。	現金等は現金出納簿で管理し適切に行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規利用者については利用ガイドを配布しわかりやすく説明している。	館内案内図の掲示や利用ガイドを配布している。また、コンシェルジュカウンターの職員が、困っている利用者に声掛けを行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	貸出、返却についてはフロア業務をしているスタッフが自動貸出機・返却機の利用促進を適切に行っている。	フロアワーク、コンシェルジュカウンターによる声掛け、案内や、掲示物等で施設や機器の利用を適切に促している。また、館報の発行、デジタルサイネージの活用、展示、イベント等により、資料の利用を適切に促している。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	不満に感じていることを丁寧に聞き、時には責任者が対応し適切に対応している。	スタッフが丁寧に対応し、必要に応じて責任者、館長が対応することで適切に対応している。そのための研修も行われており、他館や大田図書館への情報共有も適切である。また、機器類に関してのよくある問答集を作成するなど、クレーム予防の取り組みも行われている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	エトモ池上、東急電鉄、大田観光協会の方と連携を行い良好に運営している。	隣接する店舗、エトモ池上、東急電鉄との関係は良好である。また、地域団体、大田区役所内他部署との連絡調整も、継続して関係は良好である。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	鍵付きキャビネットで保管している。	個人情報を含む帳票は適切に管理され、施錠できる書庫で保管されている。廃棄記録等の管理も適切である。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護については毎年プライバシーマーク研修を実施している。あわせて定期的にヒヤリハット事例を共有し何が問題か考えている。	個人情報保護のプライバシーマーク研修を実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	弊社危機管理マニュアルを周知している。緊急時連絡フローを掲示している。	危機管理マニュアルを整備し、職員にも周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年に1回以上、防災訓練・AED講習を実施している。	施設全体での訓練を予定していたが、コロナ感染拡大防止のためマニュアルの配布・周知で訓練に替えた。ヘルメット、救急用品、ラジオ等災害時の用品も設置している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間に2回以上巡回し、インカムでその都度共有を行い記録している。	巡回、インカムによる即時の情報共有ともに適切である。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	責任者が鍵台帳で管理し、持出し・返却時には声かけを行っている。	保管場所、保管状況を確認した。適切に保管されている。	○	
施設管理	共通 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	施設管理会社が巡回し施設保持に努めている。記録は適切に保管している。	保守点検年間計画書と点検記録を確認した。計画書どおりに実施されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田図書館へ報告している。	速やかに行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	優先順位をつけ実施している。	修繕等は適切に行われ、故障・修繕の履歴は適切に保管されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わしている。	適切に行われている。	○
	設備管理	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	エアコンの設定温度を確認し、適切に実施している。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき整理している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は毎日実施しており適切に管理している。	館内施設、備品等清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃は朝と午後に行っており、適切に管理している。不在の緊急時にはスタッフが対応している。	清潔かつ適切に管理されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別仕分けを行っており、隣接カフェと連携して専用のゴミ箱を管理している。	分別収集場所を確認。適切に実施されている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	施設フロアは清潔に管理されている。	館内施設は清潔に保たれている。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・令和3年3月に移転し、新館では自動貸出機、自動返却機、予約本自動受取機の導入により新機能を正確に伝えられるよう配布物の作成や案内を行っている。機械のメンテナンスや休館時には大田図書館、業者と連絡を取り合い図書館ホームページや館内でお知らせしている。接客やレファレンス等について定期的に研修や指導を行い、研鑽に努めている。

・幅広い世代の利用が増加し、綺麗で使いやすくなったとのお声を多くいただいている。施設・システム上の都合でご不便をおかけする場合は丁寧に説明しご理解いただくよう努める。

・今後も東急株式会社、区内施設、地域の方と連携し池上地域や生涯学習に関する情報発信を行い、安心且つ快適な空間づくりを目指す。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

2021年3月に現在地へ移転後は大幅に利用者が増えたが、常に責任者やフロアスタッフを十分に配置し、利用者への案内や、安全管理にも配慮し運営している。区内唯一の予約本自動受取機の管理運用、駅や隣接するカフェとの連携等、他の図書館にない業務も含めて円滑に対応している点は大変評価できる。また、区内各種団体（区議会・教員団体）、他自治体等の視察対応も適切に行っている。

蔵書管理、レファレンス等図書館の基本となるサービスも万全な研修の上実施しており、広い展示スペースやさんかくベンチなど、施設を活かした展示も効果的に行っている。学校図書館支援も必要な資格、知識を持った職員を配置し、着実にしている。

自主事業は、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、おはなし会やバリアフリー上映会、ワークショップ等を積極的に行っている。地域のアーティストや書店などと連携し、地域力を生かして生涯学習に貢献している点も評価できる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。（審査項目：労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目）

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月1日

1 施設概要

施設名	大田区立久が原図書館		
所在地	大田区久が原二丁目28番4号		
指定管理者	名称	JCS/NPTグループ (代表法人:日本コンベンションサービス株式会社 構成企業:野村不動産パートナーズ株式会社)	
	代表者	近浪 弘武	
	住所	東京都千代田区霞が関一丁目4番2号 大同生命霞が関ビル	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和59年10月開館、平成15年窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画・各報告書は適切に期日までに提出しています。内容についても不備のないよう慎重に対応している。	期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌ごとにファイルし、必要に応じて施錠可能な倉庫に保管している。	適切に整備保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	緊急時や報告事案が生じた場合は、速やかに報告できる体制に努めている。	電話、FAX、メールの活用により十分な連絡、調整が行われている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和3年度末の司書率は61.3%となった。また図書館勤務10年以上の職務経験者を配置し、確実かつ迅速に日常業務を行っている。	十分な司書を確保し、必要な図書館サービスを行う体制を整えている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	土日祝日、長期の休み、混雑が予想される時間、自主事業実施時期等は人員を増やし、安定したサービスができる体制を敷いている。	常に司書が配置されている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内整理日の全体ミーティングで研修を実施、利用者からの要望や1か月のレファレンス事例等を共有している。またコロナによって自主事業が縮小した時間を活用して、令和3年度は外部研修や視察等の機会を多く設けました。情報収集はもちろん個々のレベルアップにつなげている。	初任者研修、レファレンス研修、個人情報保護研修など様々な研修を行い個々のレベルアップに繋げている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある身だしなみに加え、常時マスクの着用・手指のこまめな消毒を行っている。またマスク着用を前提とした接遇であることを意識し、言葉遣いや声の大きさ、表情に配慮するようにしている。	説明が丁寧であり、積極的な声掛けも行っており適切な接客態度である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	「業務マニュアル」「多目的室運用規定」などを遵守し、施設利用の公平・公正に努めている。また、閲覧室・雑誌架・トイレ・児童室・自転車置き場の巡回を行い、安全の確保と利用マナー向上を図っている。	定期的な施設内巡回を行い、利用者の安全・公平な利用の確保に努めている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	自主事業計画書をもとに実施しています。実施後は報告書を速やかに作成し、責任者回覧ののち保管している。令和3年度もコロナ感染防止の観点から、3密となる事業を避け、感染対策を講じた上で実施した。	検温、消毒などのコロナ対策を行いながら計画的に運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	2階多目的室の管理は適切に処理している。会計管理・処理も的確に行っている。	使用料等は帳簿等で管理して適切に行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内の施設案内板は見やすくわかりやすいものを使用している。閲覧室の利用方法は階段の段差を利用して掲出、初めての方の目に留まるような工夫をしています。また、令和3年度は公開書架の書架見出しを2言語・反転文字のデザインに変更、視認性のアップを図った。(2年計画の1年目)	館内案内図や、チラシにより書架の配置や利用方法が周知されている。また、一部の公開書架の見出しには英語を併記するなど工夫がみられる。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	カウンター・投書箱・利用者アンケートなど直接間接に頂いたご意見・ご感想を参考に、運営面・事業面に反映させながら稼働率向上に努めている。また、館報やポスター等によるPR活動も積極的に行っている。	図書館だよりや新着情報を発行してPRに努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	責任者・副責任者を中心に、直接対応する場合は二人体制で応じている。また投書箱へのご意見は、速やかに回答を掲示するようにしている。いずれの場合も、個人情報の取り扱いに配慮しつつ、館内および全館へ内容の周知と共有化を図っている。	クレームに対してはスピーディに対応している。また苦情の内容を職員が共有し再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	住宅地の地域図書館として、地元の方々とのコミュニケーションを丁寧かつ慎重に図っている。令和3年度は出張所を通して地域活動に触れる機会があり、新たなパイプができた。	郷土コーナーを作るなど、地域と連携して運営しており、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	カウンターで回収された個人情報は回収袋に入れ、確実に事務室へ移動させることを続けている。事務室内では施設倉庫に指定期間内保管し、経年後は裁断処理をしています。職員パスワードは金庫にて厳重管理をしている。	個人情報関連の書類を金庫等の鍵がかかる場所に保管し適正に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	館内整理日に、図書館マニュアルの内容理解のための情報共有を行っている。また「情報セキュリティ」に関する研修は本社主導により全員で履行している。	マニュアルの整備、職員研修とも実施している。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルの整備・周知がされている。また「災害時の図書館について・防災カード」は全員が携帯し従事している。	マニュアルが整備されており、内容も職員に周知されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	館内整理日に災害時の初動訓練・研修を実施している。また、館内における新型コロナウイルス感染時の連絡体制も整備している。	年1回防災訓練を実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館前・閉館時に加え、開館中の敷地内・館内の巡回を行っている。各種防犯・防災設備の点検も滞りなく行っている。	館内巡回を行うとともに緊急連絡先をスタッフの目につくところに掲示している。	○
	鍵の保管、施設管理が適切になされているか	責任者が、開館前・開館中・閉館時に鍵類が正常な位置に保管されているかを確認しています。各種スペアキーは各階でまとめ、金庫に保管している。	鍵はきちんと整理されて適切に保管されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に実施し、点検結果は所定ファイルに保管している。	点検を常に行い、記録も整備・保管している。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理や更新箇所を把握し原因調査のため迅速に報告している。	速やかに報告している。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	優先順位をつけて適切に行っている。	適切に行っている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わしている。	適切に行われている。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	LED化など、順次実施している。	不用の電気はこまめに消灯するなど適切に行っている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保存している。	適切に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保存している。	適切に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	整備・保管している。	適切に整理整頓されている。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	施設の日常清掃および定期清掃は的確に実施しています。各種設備や備品は清潔維持に努めている。	清潔に保たれている。	○	
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	一日2回の補充点検を実施しており消耗品は不足なく補充している。	補充されている。	○	
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		ゴミ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している。	適切に実施している。	○		
施設周辺的美観は維持されているか		毎朝、定期的に図書館周辺を清掃している。正面入り口が近隣の資源とゴミの集積所のため、朝の清掃作業は念入りに行っている。	維持されている。	○		

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

「何度でも足を運びたい図書館づくり」を目指し、丁寧な図書館サービスの展開に心掛けた。

1 日常サービスの向上について

日常業務は適切かつスムーズに行えるようPDCAを回し創意工夫に努めている。

・中高生へのアピールの一環として、YAコーナーに専任の展示担当者をおいた。またミニ展示コーナーを増設し、魅力的な書架づくりに取り組んだ。書架のチェックは常に行っている。

・前年度から注力している「積極的なお声かけ」は継続している。年間レファレンス件数は昨年度に引き続き13,000件を超えた。ただし、個々の対応力にバラツキがみられるので、休館日や共有ノートを使って実際の事例に基づいた研修や共有化を図り、向上に努めている。

・設備面では、10月に防虫を兼ねた換気対策として館内各所に網戸を設置しました。空調との合わせ技により、安心・安全な環境づくりがかなった。

2 自主事業

接触をさけることのできるものを中心に、事前申込制や人数制限をしながら実施したもの(スタンプラリー・プライベートおはなし会)や、形態を変えたり縮小するなど内容や時期を振り替えて実施したもの(おぼけ大集合・久が原美術館出張展・イトチカさんの在宅作業)がある。毎年実施してきたリサイクル市が今回も中止になったので、館内のリサイクルコーナーを例年以上に活用して利用者のお声に応えるようにした。

3 学校支援

担当中学の美術科に対し図書館マナーポスターの製作を提案、授業にも参加した上でその作品を多目的室に展示するなど、新たな提案型支援を実施した。これまでの学校支援で良好な関係を築いてきた結果だと思ふ。

4 久が原UDの継続

書架サインの2言語化や書架の奥行調整、地域中学校との協業による敷地内樹木ネームタグ作成など、利用者の意見を取り入れたUDを展開した。また、館内UD研修はカウンターワークの向上に焦点をあてた。具体的なテーマは、LGBT、吃音者・知的障害者への対応、やさしい日本語などがある。

5 今後の課題

トイレの悪臭、ドアノブの不具合や天井の亀裂など経年劣化による設備上の不具合がでてきているので、今後の修繕について検討している。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

久が原UD(ユニバーサルデザイン)という館独自の目標を設定し継続的に取り組み、利用しやすい図書館を目指している点を高く評価する。コロナ禍の中ではあるが、地域との連携、学校図書館支援事業にも力をいれて取り組むことができている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月2日

1 施設概要

施設名	大田区立洗足池図書館		
所在地	大田区大田区南千束二丁目2番10号		
指定管理者	名称	株式会社図書館流通センター	
	代表者	谷一 文子	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和35年3月開館、平成8年7月改築、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営を開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書・事業実績報告書は、期日迄に提出しており、内容にも不備はない。	大田図書館に送付される事業計画書・報告書等は期日までに提出され、写真を添付する等わかりやすい報告内容となっている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日付毎に綴っており、館長が確認し押印している。	現場で各種業務日誌等を確認したところ、年度ごと・月ごとに整備されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談事項については、都度、メールや文書・記録等で相互に確認している。	大田図書館へサイボウズ・連絡票・報告書等で適宜連絡している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書保持者が常にカウンターに立ち、レファレンスや図書館業務面で利用者対応を行っている。 ※令和3年度司書率=45.8%	どの時間帯にも司書を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	常にシフトやスタッフ人数の適正配置を考慮し、何事にも柔軟な対応が出来る体制である。	スタッフの配置は適正である。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内研修は言うまでもなく、社内研修も必要に応じて受講出来る体制を会社側で構築している。	現場で研修報告書等を確認したところ、本社・図書館において、新任者研修・各種研修等を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	ドレスコードの遵守・制服の統一を図り、ホスピタリティーに溢れた接遇を心掛けている。	指定のジャケットを着用し、接遇態度も良好である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に利用者に寄り添った対応を心掛け、公平・公正な立場で臨んでいる。	施設・設備の公正な利用が保たれるよう1時間に1回巡回し確認している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画していたものは全て実施し、計画外のものについても数件実施した。	コロナウイルス対策で中止した事業以外実施した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	スタッフから経理担当へと現金が渡る仕組みであるが、正確で透明性のある取り扱いがなされているかを館長が常に監視している。	適切に会計処理をしている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	目的に応じた説明資料や館内案内図を準備し、分かり易い説明を行っている。	館内地図の配置や案内表示により利用者によりわかりやすい掲示をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	多目的室やギャラリーの利用は、各団体・小中学校とのネットワーク構築により利用件数の拡大に繋がっている。	文学講座、小学生向け理科講座、ギャラリー展示、読書手帳、図書・CDの展示等により、施設利用・資料の貸出促進に繋がっている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームの本質をいち早く掴み、直ぐに対処出来る部分は即座に実践するという体制が出来ている。	適切に対応している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	隣接する寺院(妙福寺)、勝海舟記念館、洗足区民センター、地域包括支援センター洗足との交流を継続している。	小・中学校、勝海舟記念館、地域包括支援センター、洗足風致協会、妙福寺、まちづくり協議会との連携を図っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	基本、鍵付きキャビネットに保管している。	適切に管理している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報研修においては、Pマーク研修を年2回行うと共に、社会で発生した事件を取り上げて、反面教師として周知している。	個人情報保護マニュアルの整備や個人情報に関する研修を実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルは、TRC危機管理マニュアル(会社作成のもの)の中に入っており、職員に周知徹底されている。	本社作成の危機管理マニュアルが整備され、職員研修等を実施している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年1回、消防訓練を行い、役割分担と避難誘導の際、行動・声掛け等がスムーズに出来るかについて絶えざる改善を図っている。	事務室で警察・消防等の緊急連絡先が掲示されていて、建物管理会社を講師とした防災訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間毎に巡回を行い、図書館内の安全安心を継続する様に心がけている。	1時間に1回巡回し、不審者には複数のスタッフで対応する取り決めとしている。防災カードをスタッフ全員が携帯している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵台帳を基に施錠出来るキーボックスにて各鍵を管理している。使用頻度の低い鍵は、ボックスで管理している。	適切に保管されている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期点検については、施設管理会社から事前に点検内容が明示された上で計画的に実施されており、日常の管理についても問題なく行われている。	保守点検結果報告書等を適切に整備・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理が必要な箇所をいち早く発見し、業者に速やかに調査・見積りを依頼し、建物・設備・備品の維持管理のための報告を速やかに行っている。	修理が必要な案件は大田図書館へ工事連絡票を送り、対処できている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	平成8年の改築から26年が経過しており、設備・備品等が関値の状態にあると思われるため、常時監視を怠らず、必要に応じ速やかに修繕等を実施している。	適切に行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	図書館業務自体は再委託しておらず、施設管理等の専門的な業務に限って再委託しており、適切に実行されている。	適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	過年度に照明のLED化・空調機器の更新を実施し、電気代の低減に繋がっており、電源スイッチのオン・オフもこまめに実施している。	適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	キャビネットに種類別に保管している。	機器の取扱説明書をきちんと保管している。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴っている。	機器の取扱説明書をきちんと保管している。	○
	備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年2回、備品台帳に基づき情物一致の確認を実施し、適切な位置に設置されているように維持管理を行っている。	備品台帳を整備し、適切に管理している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年2回、備品台帳に基づき情物一致の確認を実施し、適切な位置に設置されているように維持管理を行っている。	備品台帳を整備し、適切に管理している。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は優先順位とタイミングを決めた上で効率的かつ適切に実施されており、清潔に保たれている。	清掃日誌等きちんと保管し、施設は清潔に保たれている。	○
洗面所等の消耗品は常に補充されているか		午前と午後の2回の清掃の際、必要に応じて遅滞なく取り替えている。	補充されている。	○	
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		分別収集を徹底しており、喫茶コーナーは弁当ガラ専用のゴミ箱を設置している。	ごみの分別・リサイクルがなされている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		月1回の建物周辺清掃を行うと共に、午前の清掃時間において敷地全体も掃き掃除を実施している。	施設周辺の美観は常に維持するようにしている。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

サービス提供の現状分析と改善点について

- ・包括支援センター千束による図書館スタッフ対象の認知症サポート研修を実施する等、地域連携を強化した。
- ・ギャラリー展示は、洗足池小学校をはじめ、学校や地域の有志の方々に急速に認知されてきており、利用が活発になっている。

今後の課題

- ・勝海舟記念館にて令和5年度に計画されている勝海舟生誕200周年記念イベントに、図書館として可能な限りの連携を図る。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・区内では利用者が多い繁忙館であるが、適切な人員配置や研修制度等をはじめとする組織と職員の努力によって、安定した運営が行われている。ヤングアダルトコーナーの新設、カウンター周辺の図書除菌機等の配置を工夫した動線改善など、業務改善にも積極的に取り組んでいる。
- ・小・中学校や勝海舟記念館、地域包括支援センター、洗足風致協会、まちづくり協議会といった地域固有の施設・団体等との連携が図られており、地域資源を積極的に活用した事業展開が図られている。また、ギャラリー展示、読書手帳、図書・CDの展示等により、図書館資料の貸出促進の取り組みも有効である。また、勝海舟コーナーを図書館入口近くに移設し、近々、パンフレット架を増設する等施設の改善にも尽力している。
- ・新型コロナウイルス感染症対策を万全に行いながら、文学、科学等の講座から認知症講座・高齢者向けスマートフォン講座など区や都と連携した講座まで、幅広く積極的に自主事業を行っている。
- ・学校図書館支援事業では、学校とコミュニケーションを取りながら、ニーズに合わせて積極的な支援を展開している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月31日

1 施設概要

施設名	大田区立 浜竹 図書館		
所在地	大田区西糀谷三丁目32番7号		
指定管理者	名称	テルウェル東日本株式会社	
	代表者	谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目14番9号	
指定期間	令和 2 年 4 月 ～ 令和 7 年 3 月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和46年8月開館。平成15年10月移築。平成17年4月窓口業務の委託開始。平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月報等各種報告物は記入漏れ等無く期日までに提出している。	事業計画書及び事業実績報告書は、期日までに提出されている。また、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務計画書、業務日誌等は鍵のかかるキャビネットに保管し、適切な整備・管理を行っている。	各業務日誌等は、適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談が必要な案件はFAXや電話によって連絡を取り合い、指示等を受けるなど、適切な対応を取っている。	案件の重要度に応じて、FAXや電話等で適切に報告されている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和3年度の司書率は50%【20名中10名】1名が司書資格取得のため夏期講習を受講予定	ローテーション表、業務日誌を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画等で提出した配置人員を遵守するほか、責任者や司書資格者が不在にならないよう配慮している。	館長、業務責任者を中心に、施設の設置目的を最大限に発揮できるシフトを配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	業務を円滑に推進するため、休館日の全体ミーティングの中で業務マニュアルの再確認及びレファレンス研修、館外の研修等に参加し、職員の資質向上に努めている。	業務マニュアル、レファレンス、個人情報保護研修を実施・参加しており、職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	動きやすさを重視しつつ、清潔な服装を心掛けている。接客については、利用者が不快に感じないよう適切な対応ができるよう日々指導するよう心がけている。	シンプルな服装で指定のエプロン着用、来館者への対応も適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	館内、学習室等が適切に利用されているか1時間ごとに巡回し、管理を実施している。	特定の利用者・団体に偏ることなく、公平公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画の内容に沿って、イベント毎に担当者を決め、年間計画を作成し、スケジュール管理を徹底し、計画通りの運営に努めている。	新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、一部中止となった事業もあったが、対策を講じながら、可能な限り実施に努めている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー機の使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により責任者が使用料金の管理を行っている。また、毎月、監査があり、適正な運用を行っているかチェックしている。	コピー料金は適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者がわかりやすいように、館内数か所に書架案内図を掲示している。窓口対応は、丁寧でわかりやすい対応に努めている。	書架案内図の配置や案内表示により利用者にわかりやすい掲示がなされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	図書館だより「はまたけ」を年6回、「じどうしつだより」を年12回発行、イベント情報等は大田図書館ホームページ及び区報へ掲載。また館内掲示を実施し利用者の方へ積極的に周知している。	図書館だより「はまたけ」や「じどうしつだより」を発行するほか、利用者の意見を展示するなど、利用促進に寄与している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者のクレームについて情報共有すべき内容については速やかにミーティング等で社員全員に周知している。他の図書館のクレーム情報は「苦情対応報告」により常に把握し、注意すべき内容については全体ミーティングでどういった対応が良いかなど意見交換を行っている。	クレームは職員で情報共有し、再発しないよう対応策を講じている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣の高齢者住宅へのアウトリーチサービスを実施するなど良好な関係に努力している。今後も西糺谷自治体・青少対など地域との関りを深め町会の活動にも参加していきたい。	近隣の高齢者施設や保育園に資料貸出を行い、好評を得ている。	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報情報は施錠したキャビネットに保管し適切に管理している。また、保管期限の過ぎた資料については毎月遅滞なくシュレッダー処分している。	個人情報に係る書類は鍵のかかるキャビネットに保管、カウンターから事務室への運搬も適切に行われている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護が最重要であると認識しており、プライバシーマークを取得するとともに、CSR研修等個人情報の研修を行い意識の高揚を図り、個人情報の漏洩防止に向けた取り組みを展開している。また、月1回「個人情報順守状況の点検リスト」を使って全員がセルフチェックを行い、月末に報告するとともに、ミーティング時には個人情報の取り扱いについて絶えず注意喚起を行っている。	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルを整備し、研修を実施している。また定期的なセルフチェックによりスタッフの意識向上に努めている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルは整備されている。マニュアルの内容は全体ミーティングで周知、年1回防災避難訓練を実施している。	防犯・防災マニュアルは整備されており、防災避難訓練も毎年実施している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制系統図を作成及び安否確認システムによる訓練を実施し、蒲田消防署羽田出張所と連携して、災害時の避難訓練や誘導、救命処置がスムーズにできる体制の強化に努めている。AED、水消火器の訓練は隔年で行っている。	蒲田消防署と連携して避難訓練を実施し、災害時の誘導や救命措置など体制の強化に努めている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間毎に館内巡回を実施するとともに定期的に非常口の点検を実施し、利用者が安全、快適に図書館を利用できるよう常に心掛けている。	1時間ごとに館内を巡回し、安全確保に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	開閉館時の施錠に関しては、チェック表により責任者が確認を行い、施錠管理等の徹底に努めている。鍵は施錠できる鍵専用の保管庫に保管し適切に管理している。	鍵の保管、施錠管理が適切になされていることを確認した。	○	
施設管理	共通 建物 設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常点検及び定期点検は計画にのっとり実施し、年度ごとにファイルを作成してキャビネットに保管している。	設備保守点検は計画的に実施されており、点検記録も適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合が発生した場合は、速やかに調査を行い報告するよう努めている。	修理・更新が必要な場合は速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用者の安全を損ねたり、機能が著しく低下したりするような損傷がある備品などは優先順位をつけて順次修繕・取替等を行うようにしている。	修繕は適切に実施されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	清掃業務・電気設備・消防設備等の再委託業務については、手順に沿って適切に行っている。	業務の再委託は適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調設備の適切な温度設定、不要電源のこまめなOFF等を行い、「大田区役所エコオフィス推進プラン」に基づいた取組を行っている。また、これらの対策が利用者の不便・不快にならぬようバランスをとりながら省エネルギーに努めている。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成してキャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成してキャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	各備品に備品台帳との照合が容易になるよう備品シールを貼り、備品管理簿により管理している。	備品は備品台帳に基づき適切に管理されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	館内外の清掃については、日常的に実施確認を行い、定期清掃については計画通り行われているかをスケジュール管理及び実施確認を行っている。	日常及び定期清掃は適切に実施され、館内は清潔である。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品については、利用者の不便とならぬよう在庫の確認を行い、定期的に補充している。	洗面所等の消耗品は補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミの分別を行うためゴミ箱を分け、適切な処理を行っている。使用済みのコピー用紙の裏面を再利用することで紙の削減に努めている。	ごみの分別・リサイクルは適切になされている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	施設周辺の美観については、1時間毎図書館の周りを巡回し、自転車の整理等を常に行っている。毎月休館日には隣接の公園等の清掃を実施している。	施設周辺の巡回、清掃を実施し、美観維持に努めている。	○	
評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)					

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

書架の配置を変更し、様々な年代の方に向けた毎月の展示(7ヶ所)を実施して、来館された皆様にいつも新鮮な発見をしていただけるような図書館づくりを行ってきた。
また、利用者へのカウンターでの声掛けや注意喚起の館内掲示などを継続して行い、滞りなく図書館運営することが出来た。
これからも、日々変化する状況に迅速・柔軟に対応しながら、安全・安心なご利用環境を整え、地域の方々にとって、生涯学習を支える身近な場所としての図書館を提供して行く。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・浜竹図書館創立50周年記念の展示を地域と連携して実施し、資料の展示のほか特製ブックカバーやしおりを配布し、約170名の来館があり、好評を得ている。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響でイベント実施が難しいなか、スタンプラリーや塗り絵配布、羽田ヴィッキーズと連携した展示など、利用促進に努めている。
- ・施設や設備は適宜修繕を行い、良好な環境が維持されているが、竣工18年経過しているため経年劣化が懸念される。必要に応じて計画的に修繕をしていく必要がある。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒液やパーテーションの設置のほか、閲覧室利用者には検温を実施し、対策に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができるかと判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和 4 年 6 月 17 日

1 施設概要

施設名	大田区立羽田図書館		
所在地	大田区羽田一丁目11番1号		
指定管理者	名称	テルウェル東日本株式会社	
	代表者	谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目14番9号	
指定期間	令和 2 年 4 月 ～ 令和 7 年 3 月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	平成6年開館。平成16年4月窓口業務の委託開始。平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月報等各種報告物は期日までに確実に提出するようにしている。月報など、二人でチェックの上提出するようにしている。	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されている。また、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌等は旋錠可能なキャビネットに保管し、適切な管理を行っている。	各種業務日誌等は、適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談が必要な案件は基本サイボウズにて連絡を入れる。緊急の場合は電話やFAXを使って指示を受けている。	担当者への連絡は適切に行われており、必要に応じてサイボウズメール・電話・FAX等で連絡している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書率は57.9%(19名中11名)。休館日に研修などを行い、レベルアップを図っている	ローテーション表、業務日誌を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画で提出している配置人数を遵守している。イベントや学校支援の際は手厚いシフトとなっている。	館長、業務責任者を中心に、施設の設置目的を最大限に発揮できるシフトを配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	休館日の時間を使い、全体研修を実施している。本社のマナー研修なども適宜実施している。	研修等を実施し、職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	社会人として節度ある服装で勤務を行っている。接遇は重要案件であるので、研修を定期的実施している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用は予約受付簿の記入で管理を行い、利用マニュアルに沿って運営している。	特定の団体に偏ることなく、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	自主事業計画書に沿ってイベント、講座等を実施している。ただ、コロナ禍の影響で、本年度実施出来ない事業もあった。	新型コロナウイルス感染症の影響から一部中止を余儀なくされたが、図書館として出来る事業運営に努め、対策を講じながらイベント・講座を実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	利用料金は金庫に保管し、現金出納簿により適正に管理している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者が分かりやすいように施設の案内図を拡充したり、書架の見出しを増やしたりして利便性の向上に努めている。	掲示物などで案内されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	館報「こはね通信」を毎月発行し、館内に設置すると共に、町内会や各図書館へ送付している。また、イベントのポスター等も町内会掲示板、羽田特別出張所に掲示いただいている。	利用者にわかりやすいように毎月発行の館報「こはね通信」が設置されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	情報共有を密に行うため、事案が起こった都度速やかに口頭周知、連絡ノート、ミーティング等で周知徹底している。重要事項は中央館にも報告をするようにしている。	交替時の引継ぎ、苦情ホルダーを活用している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	大鳥居町内会、羽田特別出張所とは月に一回の定期清掃活動で交流を図っている。また、館報を町内会の回覧板に組み入れて各家庭に回していただくなど、協力体制が出来ている。	町会・出張所と連携が取れている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	施錠可能なキャビネットに保管し、適切に管理している。保存期間経過後は適切にシュレッダー処理を行っている。	適切に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護、CSRの研修は継続して実施。休館日には問題提起や話し合いを行い、情報共有している。	個人情報保護・法令遵守に係るマニュアルの整備及び職員研修は適切に実施されている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「防犯・防災マニュアル」を作成、消防訓練等の実施訓練を行い、意識を常に持ってもらうように心掛けている。本年度は地震の訓練を実施した。	防犯・防災マニュアルは整備されており、消防訓練も毎年実施しているほか、昨年度は地震訓練も行っている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	本社の安否確認システムにより、非常時連絡等の訓練を実施した。図書館においても消防訓練の中で避難訓練等を実施している。	毎年の消防訓練で、緊急時対応を確認している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内巡回は頻繁に行い、問題点は記録につけている。また、人の少なくなる夜間にはスタッフに防犯ブザーを携帯させている。	1時間ごとに館内巡回を実施している。災害時の防災用品も備蓄している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は金庫に保管し、取り扱いには特に注意している。閉館時の施錠は責任者が行き、見回りも行っている。	適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期点検は計画的に実施され、記録簿はキャビネットに保管されている。	適切に管理されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合が生じた場合は本社、大田図書館に報告(電話、サイボウズで)。原因の特定を行い、速やかに対処している。	修理・更新が必要な箇所については、速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	優先順位を決めて、適切に対応している。修繕も定期的に行い、快適な環境維持に努めている。	修繕は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	清掃事業、電気設備、消防設備等の再委託業務は手順に沿って適切に行っている。	業務の再委託は適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	大田区のエコオフィス推進プランに則って取り組みを行っている。	LED化は済んでいる。裏面活用紙を使用している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	クリアファイルに機器ごとにファイリングし保管している。	適切に管理されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	クリアファイルに機器ごとにファイリングし保管している。	適切に管理されている。	○
	備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳との照合が出来るように備品シールを貼付し、設置場所を台帳に記載している。	備品は備品台帳に基づき適切に管理されている。	○
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は日々実地確認を行い、点検をしている。問題があった場合は清掃業者とも都度話し合い、改善するようにしている。	施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃の中で補充を行い、消耗品は定期的に追加購入し補填している。	適切に管理されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミ箱をわかりやすく分別し、処理業者に適切に引き渡している。	適切に管理されている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	敷地内の巡回も定期的に行い、自転車の整理、ゴミの回収、問題がないかなど確認している。	適切に管理されている。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

コロナ禍にあっても、利用者が過ごしやすい環境を維持できるように努めた。
本年は外壁工事、3階天井の水漏れ等、大きな工事が続いたが、利用者の不利益にならないように配慮しつつ運営を行った。
長年の懸案だった雑誌架のソファ張り替えも行うことが出来、利用者からも好評である。ロスナイ交換も2階は終了したので、今後1階の交換を行っていく予定である。
また、書庫のハンドル等の破損、冷水器の修理など、本年度は細かな修繕が続いたが、環境改善は出来たと思っている。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・適切に管理・運営されており、問題点は見つからなかった。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響で、イベント実施が難しい中、絵本「しらすどん」原画展、「花紋様」作品展、「絵手紙の作品展」などを実施し、好評を得ている。
- ・YA事業「聞き書き甲子園」は20周年を迎え、利用促進を図っている。
- ・外壁工事、水漏れ修繕工事が完了し、施設整備が改善されている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒液やパーテーションの設置のほか、閲覧室利用者には検温を実施し、対策に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和 4 年 6 月 1 日

1 施設概要

施設名	大田区立六郷図書館		
所在地	大田区南六郷3丁目10番3号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都中野区弥生町二丁目8番15号	
指定期間	令和 2 年 4 月 ~ 令和 7 年 3 月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和47年11月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始、平成28年4月建て替えのため、仮庁舎に移転、平成30年12月新館移転、同月14日開館		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	図書館で作成し、管理担当チェックのもと、提出している。	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出されている。報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	ファイルに綴じて整理を行い、保管をしている。	確認印が洩れている部分もあったが、その他は整備され、ファイリング保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要な案件があった場合は区と管理担当へ連絡、相談を行っている。	緊急度に応じサイボウズや電話で連絡がとれている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和3年度の最終司書率45%【20名中9名】ただし、前職でシステム関連に携わった者の加入により、利用者からのwebサービス、OPAC周りの質問に対して、より丁寧な対応ができるようになった。	任意の日の出勤簿を確認。司書率は管理運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	1Fは常時カウンター、書架ともにスタッフがいないよう心掛けている。2Fは自動貸出機設置に伴い、カウンターから死角になっている書架の整理も行っている。	任意の日の出勤簿で、責任者の在籍を確認。施設の設置目的を最大限発揮できる配置となっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内整理日などを利用し、問題が出たところを共有している。	休館日に研修を行い、資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔な服装を心掛け、来館者への声掛け・会釈を行っている。	シンプルな服装で指定のエプロン着用、来館者への対応も適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	定期的な巡回を行うとともに、書架整理を行うことで、書架にスタッフがいないようにしている。	問題がないことを確認した。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	基本利用者が密にならないような事業を実施している。夏休みの自由研究のサポートは利用者や接することもあったため、予約制にし有事の際、連絡が取れるようにした。夏以降お子様の来館が増えている傾向があり、利用促進にもつながった、と考えられる。	コロナの感染予防対策を行いながら事業を実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー使用料は翌日開館前に確認している。多目的室使用料は預かったその日に受付簿に記載している。ともに金庫に保管している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各フロアに書架案内図を設置するほか、カウンターからでも案内できるように、書架の背に番号を付け、利用者に場所が分かりやすいようにしている。	書架案内図の配置や案内表示により利用者にわかりやすい掲示がなされている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	昨年度好評であった、新春企画「本の福袋」を継続した。 6保育園が来館おはなし会を再開された。調べる学習コンクール参加により、学校との連携も向上した。	本の福袋やお手製のブックマークを作成したりして、利用促進につながるような取り組みがあった。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	いただいた声に対応するとともに、率先して気づいた点を改善している。	利用者からの要望に適切に対応している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	今年度も隣接する保育園と共同で防災訓練を行った。 近隣の行事があった場合、案内の掲示を行っている。 創業支援施設への資料貸出についても対応中である。	施設の周辺地域との関係は良好である。 近隣保育園の来館お話し会は毎月6園が来館している。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報に係る書類は鍵のかかるキャビネットに保管している。	個人情報に係る書類は鍵のかかるキャビネットに保管、カウンターから事務室への運搬も適切に行われている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	一年に一度、管理担当より「個人情報保護」について研修を実施している。	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルを整備し、年に1度研修を実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「危機管理対策マニュアル」を用意し、誰もが手に取れるところに常時置いている。	防犯・防災のマニュアルが整備され、職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	消防訓練、避難誘導を行っている。	緊急時の連絡網が整備されている。令和3年12月9日に消防訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	常に書架に人がいるように心掛け、不適切なことがないか注意している。	開館中は1時間ごとに巡回を行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックス、鍵のかかるキャビネットに保管している。	鍵の保管、施錠管理が適切になされていることを確認した。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	各種点検の記録は年度でまとめて保管している。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	対応困難な場合など相談させていただき、状況・原因を調査のうえ、速やかに報告している。	速やかに報告を受けている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	必要な場合には速やかに対応を行っている。	適宜対応をしている。令和3年度は、「ブックシャワー修理」を実施した。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	業務の再委託は手順に沿って適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	定期的に館内温度・湿度を確認し、適性を保っている。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
清掃	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に設置場所を明記して管理している。	備品台帳を整備し、適切に管理している。	○	
	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	館内は清潔に保たれている。不測の事態が起こっても、再委託業者による対応が行われている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者により、補充が行われている。	洗面所等の消耗品は補充されていることを確認した。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	各種ごとにゴミ箱を用意し、分別に心がけている。	ごみの分別・リサイクルは適切になされている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	巡回時などゴミなどが落ちていないか確認している。	モニタリング調査訪問時、正面玄関脇の花壇の手入れがされていない状態であったが、天気の影響で手入れが出来なかった様子。日常的にはきちんと見廻り、必要な対応をしている。	△	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

令和2年より指定管理者として運営している。コロナ禍、まだまだ通常時とは異なる状況下において少しずつではあるが、イベント等は行えることから始めてきた。要望の強かったおはなし会も月に2回というペースではあるが再開。昨年度より館内にお子さんの笑顔が多くなった。

令和2年にはほとんど使用依頼のなかった多目的室も少しずつではあるが、使用されてきている。近隣の創業支援施設「六郷ベース」開設が10月だった為、令和3年度は連携に向けた話し合いを行っただけで終わってしまったが、令和4年度は六郷ベース内特設コーナーに展示する資料について、施設側が決めたテーマに沿った資料の提供支援を毎月実施している。

令和3年度は初めて「図書館をつかった調べる学習コンクール」に参加した。初めてであったが、児童担当が事前に学校への依頼を行い、図書館ではその一環として、夏休みの自由研究をお助けし、その作品をコンクールに出展した。全国コンクールでも奨励賞をいただくことができ、来年度も引き続き参加の意向である。近隣学校との連携も有効に行われていることを認識できた。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

平成30年12月に改築後開館した現施設は、美観の維持に取り組んでいる。定期清掃の仕様書の項目に「書棚の清掃」を入れ、常に清潔感がある。また、こども向けCDを児童室に設置するなど、利用者の目線で使いやすい配置にしている。館長や業務責任者が交替となり、人員的に大変だったと思われるが、全員で協力し図書館運営が行われていた。1時間ごとに館内外の巡回をしていたり、男性のスタッフが20人中7人と増えているのも、施設運営に力をいれていることが伺える。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。（審査項目：労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目）

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月29日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子図書館		
所在地	大田区下丸子2丁目18番11号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都中野区弥生町二丁目8番15号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和50年9月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月単位で報告書を作成し、翌月初に提出している。 内容に不備がないかを複数の者で確認したうえで、提出している。	事業計画書及び事業報告書は期日までに提出されている。報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度別でファイリングし保管している。	整備し、ファイリングして保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	緊急時以外は、サイボウズのメッセージ、FAXを使用して文書で連絡、報告を行い、電話での問い合わせはなるべく行わないようしている。	区とはサイボウズ等を利用して連絡がされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和3年度の司書率 56.5% (23名中13名・2022年3月末)	ローテーション表、業務日誌を確認。司書率は基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	各担当者が不在であっても、責任者間でフォローできるようにシフトを組み調整している。	任意の出勤簿で、責任者の在籍を確認。施設の設置目的を最大限発揮できる配置となっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	全職員が共通した認識をもって効率的に業務に取り組めるよう、ローカルルールを定め運営している。 年に1度、安全衛生教育を少人数で実施。	新しく入った職員も効率的に業務を行えるように、ルールの統一化を図っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	個々の利用者の要求に応じた対応を心掛け、説明は分かりやすく、簡潔に行うよう指導している。	職員は清潔感のあるエプロンで統一しており、接客態度も丁寧である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の使用希望日の2ヶ月前から予約を受け付けている。競合した場合は、くじ引きにより使用団体を決めており、公正な運営を行っている。	公平な運営を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	感染症予防対策を行っているため、中止となった事業もあるが、可能な限り実施するように努めた。	事前に企画書・事後の報告書の提出も遅滞なくなされており、感染症対策も適切に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室:使用の翌日に、現金と領収書を突き合わせ確認している。 コピー機:毎朝、開館前に前日分の売り上げを確認している。	適切に管理している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各階に案内図、書架図を配置。児童室の書架は分かりやすいよう、分類・テーマを追加して表示。利用案内などは、各階のカウンター付近に設置。	利用案内は各階に掲示があり、プライベート利用案内を継続して実施している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	イベントの実施時は近隣の施設等の掲示を依頼。学校をとおして、図書館カードの新規登録および更新の案内と実施。	個々人が楽しめるイベントを継続して実施しており、貸出数の増加や継続利用の促進をしている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	意見などを頂戴した場合は、速やかに改善策や別の提案などを検討し対応することで、問題を拡大させないように対応している。	利用者からのクレームにはスタッフ同士が連携をとり対応に当たること、問題拡大の防止とスタッフの意欲の低下を防いでいる。また、他館への情報提供もきちんとしている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	○	
運営	施設の周辺地域との関係は良好か	青少年対策委員会や郷土玩具保存会と共同事業に取り組んでいる。(イベントは中止となった)児童館、保育園、養護学校からの依頼も可能な範囲で対応している。	周辺地域との関係は良好であり、保育園や養護学校等で出張おはなしなども実施している。	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	各種帳票類にかかわる資料やレシート類は保管期限を厳守し、裁断処理を実施。廃棄後は、処理件数を記録し保管。個人情報の記載がある資料等は、施錠ができるキャビネット内にて保管。	個人情報情報は適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全スタッフを対象とし、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施。	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルは整備されている。またコンプライアンスに関する研修も実施した。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	年に2度(消防訓練時と館内研修時)、全スタッフに対して周知と再確認を行っている。別途、責任者を対象に、マニュアルの読み合わせと、避難経路や消火器の設置場所などの確認をしている。	防犯・防災のマニュアルが整備され、内容は職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年に一度、消防職員の指導の下、消防訓練、避難誘導、救護訓練、AED操作体験などを実施。(2021年12月16日実施)	緊急時の連絡網が整備されている。令和3年12月16日に消防訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は、定期巡回を7回実施し、館内秩序の維持に努めている。責任者は別途、1時間に1回程度巡回。	防災備品(ヘルメット、ラジオ、救急用品等)は適切に整備されていた。各フロアは内線を通じて職員同士の連絡体制を適切に維持している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックス内にて保管。閉館時は、職員2名体制で巡回を行い、施錠等の確認を実施。	鍵の保管場所を適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	各種点検の記録などの書類は、過去数年の記録とあわせて保管。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田区指定管理担当者、工事担当者、本社管理担当へ速やかに報告している。	速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕履歴 各階ドア不具合是正工事(5月20日) 電話回線故障(バスヒューズ交換)(10月16日) 公開書架非常灯バッテリー交換(11月18日) 公開書架照明器具安定器修理工事(12月16日) 高圧機器更新工事(1月20日)(低濃度PCB含む)	工事連絡票の提出により適切に修繕を行っている。	○
	設備管理	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託業者と連携をとり、適切な管理を行っている。	業務の再委託は手順に沿って適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調機の温度設定と館内の照度は、時間帯や季節、天候によって適切に調整している。	省エネルギーの取組みは適切に実施している。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一定の場所に保管しているが、古い機械の証明書等は保管していないものもある。	機器の取扱説明書(指定管理開始後)等は適切に整備・保管している。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	同上	機器の取扱説明書(指定管理開始後)等は適切に整備・保管している。
清掃	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	台帳に未記入の備品は報告済み。更新手続き等も適宜実施している。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓している。	○	
	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日々、清潔さを保つよう努めている。開館中、手の空いた職員も、書棚やカウンターまわりの拭き掃除を行っている。トイレ、洗面台はアルコール除菌剤を使用してふき取り作業を適宜実施している。	館内は清潔に保たれており、閲覧席は利用者ごとにアルコール除菌を実施しており、感染症対策にも努めている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	こまめに補充し対応している。各階に設置している手指消毒剤の補充に注意を払い対応している。	洗面所を確認したところきちんと補充されている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	○
清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	可燃、不燃、ミックスと種類ごとにゴミ箱を設置。ペットボトルについては、館内に設置している自動販売機業者に回収を依頼している。	適切に分別されており、清潔さを維持している。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	駐輪場の整理とあわせて、ゴミ拾いを毎日実施。敷地外周の落ち葉なども撤去。隣接する公園のトラブルについても対応している。	特に問題なく、美観を保っている。	○

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・昨年と同様に、コロナ禍であっても非接触型サービスを充実させ、感染症拡大防止対策と並行し、可能な限り通常サービスを提供するように努め、貸出冊数、予約件数の増加と継続的な利用に結びつけることを目標に、丁寧なサービスを提供するように心掛けた。

・利用者が個々に楽しみながら参加できる、読書支援やイベント(輪投げゲーム、スタンプシートの配布など)を多く実施し、新規貸出カード登録件数の増加に努めた。

・特設コーナー「子ども・子育て支援」を開設してから5周年目となるので、同事業に力を入れ取り組んだ。日々のフロアワークの一環として、専任司書は利用者への声掛けを積極的に行い、交流する中で、子育てや生活に役立つ資料を広く紹介、提供した。図書館の継続的な利用を促すことを目標に丁寧な支援を行った。

・夏季休暇期間から秋にかけて、開設5周年を記念した、くじ引き大会を毎日開催し、児童書の貸出数、新規登録者の増加を目指した。

・秋の読書週間時は、1年ぶりに図書館フェスティバルを開催した。リサイクル本市、プライベートファミリークラブなどは、事前受付制として実施。

・ハローワーク大森と共催している、子育て中の女性を対象にした就職支援講座を1年ぶりに開催。

・新規導入した、自動貸出機・返却機、OPACの利用方法の説明後、操作体験をして頂く「プライベート利用案内」をマンツーマン対応で実施し、今まで以上に、図書館を有効活用して頂ける様に働きかけを行なった。高齢者、子どもを中心に好評な声を頂戴しているので、今後も継続していく。

「具体的な感染症拡大防止対策に対する取り組み」

・手指消毒液はアルコール入りと、アルコールフリーの2種類を設置。館内に計7台設置。

・昨年度から継続して、閲覧室は事前受付・指定席制に変更して人的接触距離の確保に努め、併せて利用者が離席された後、必ずアルコール除菌剤を使用し、机と椅子のふき取り作業を実施して利用者間と職員への感染リスクの軽減を図った。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

図書館の有効活用を促す新規登録者を主とした「プライベート利用案内(図書館利用についての個人レクチャー)」の継続実施や、児童を対象にした「読書を楽しむこと」と「幅広い蔵書構成のアピール」を主目的とした「あいうえお絵本読書ラリー」や「あいうえお小説読書ラリー」など下丸子図書館独自の事業を企画して実施しており、集会型のイベントが実施できない期間も利用者が個々に楽しめるイベントを積極的に実施し、館が目的とする図書館の継続的な利用の促進や貸出数、新規登録者数の増加へと繋げている。

近隣の学校とも良好な関係を築いており、図書カードの新規登録・更新の協力をしてもらうなど図書館の利用へと繋げていることは、図書館職員が日頃の学校図書館支援事業を適切に実施している成果である。

人材育成の面では、適切な研修の実施以外にも、対応が不慣れな職員に対しても、すぐに他の職員がサポートする体制になっており、職員が意欲を低下せずに働き続けることができる職場環境づくりに努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況であると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができるかと判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月1日

1 施設概要

施設名	大田区立多摩川図書館		
所在地	大田区多摩川二丁目24番63号		
指定管理者	名称	株式会社図書館流通センター	
	代表者	谷一 文子	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和58年8月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営を開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに提出している。追加・変更の申請書等もその都度提出している。作成した書類は、年度別にタイトルと保管期限を明示して施錠保管している。	事業計画書、事業実績報告書等は、期日までに提出されている。内容についても不備な点はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度別にタイトルと保管期限を明示して施錠保管している。	各種業務日誌等は、適切に整備保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	運営で問題や疑義が生じた場合は、その都度、報告・連絡を行っている。	連絡ノート、朝会、休館日ミーティング、責任者会議、責任者ノート等を活用し連絡、調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な知識および経験を持った職員を適切に配置している。令和3年度の司書率は61.1%。	司書率は管理運営上の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設の設置目的を最大限発揮できるよう考慮し、月間勤務ローテーション表や一日のタイムテーブルを作成し、適切に人員配置を行っている。	任意の3日間を抽出し、司書を含む職員の配置状況を調査し、事前の人員計画に基づきローテーション表を作成していること、常に司書、責任者を配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	毎月の館内整理日にテーマを設定した研修を実施し、資質向上に努めている。	研修資料を確認し、適切な内容の研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装を統一化し、ホスピタリティを心がけた接客を行っている。	清潔感のある服装で名札も全員が付けており、接客態度も問題なくできている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ルールに基づき、公正な利用のための運営を行っている。	多目的室利用申請書等を調査し適切に利用されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症の予防を最優先に考えながら可能な範囲で実施した。	年間計画書、自主事業企画書を調査した。新型コロナ感染症対策を行いつつ企画している適切な内容である。	○
	使用料等の会計管理は適切か	館長、責任者および経理担当者により適正に管理している。	収支報告書を確認、適切に処理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者に合わせ分かりやすい説明を心がけている。	分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	新型コロナウイルス感染症拡大防止を最優先にしながら取り組んでいる。	児童向けの図書館だよりや新刊案内を発行するなどの情報発信を行い利用者の増加に取り組んでいる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	真摯に傾聴し、十分検討の上、できるだけ迅速に対応している。	苦情に対し適切に対処している。また職員で事例を共有し同様のクレームの再発を防止している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	コミュニケーションを大切にし、良好な関係を築いている。	多摩川保育園と隣接しているが敷地内の自転車事故防止等に協力するなど関係は良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	施錠し保管するとともに個人情報保管調査書に基づく個人情報保管記録票により管理している。	個人情報のある書類はすべて施錠される書棚で管理され、定期的に処分するときに記録も取られていて、適切な管理をしている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護チェックリストを作成し、運用している。個人情報保護等の研修をスタッフ全員に対し、毎年実施している。	個人情報のマニュアルが整備され、新規採用時と年に1度、個人情報に関する研修を行い、研修時に筆記テストも行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	自治体防災カードと指定管理者緊急連絡先・緊急対応をスタッフ全員が理解し、所持している。	緊急時の詳細なマニュアルが有り、壁面の複数箇所に緊急時の連絡先を掲示しており、職員への周知が行われている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	新型コロナウイルス感染症予防を考慮した形での自衛消防訓練を実施した。	東京消防庁主催のオンライン研修を活用して訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館時は1時間毎に館内を巡回、閉館後は機械警備を実施している。	定時的な巡回が実施されており、少ない男性職員をバランスよくローテーション配置する工夫をしている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の管理は、保管庫を設置して、毎日閉館時に施錠と本数確認を行っている。	鍵は保管庫で適切に管理されている。施錠時の記録が漏れなくされている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	事業計画書の管理業務実施計画表に基づき実施し、点検記録は管理会社より提出された管理報告書を年度ごとに保管している。	適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な箇所について原因および対応方法を明らかにし、速やかに報告を行っている。	速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕方法を具体的に検討し、最適なものを実施している。	適切に行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に従い適正に行っている。	適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	照明器具のこまめな消灯、空調の温度管理等状況に合わせて柔軟に実施し、節電に努めている。	エアコンの温度調節をこまめに行う等省エネ意識を持って取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	ファイリングされて事務室内の取り出しやすい場所で保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	ファイリングされて事務室内の取り出しやすい場所で保管されている。	○
	備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳の備品を部屋別に分類し、さらに備考(設置場所・特徴)を設けて、管理を容易にしている。	備品台帳にて適切に管理されている。	○
		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	事業計画書の管理業務実施計画表に基づき、適切に清掃業務を実施している。	適切に実施されている。	○
	清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	開館前に補充し、開館中は適時補充している。	洗面所等の消耗品は不足なく補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		コピー用紙、トイレットペーパーは再生紙を利用している。シュレッダーを2台並べリサイクルと可燃ごみを分別している。	リサイクルに取り組み、ごみの分別が行われている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		日常清掃や植栽の剪定など適切に行い、美観を維持している。	清掃が適切に行われており、問題のある植栽も確認できなかった。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

<p>サービスの提供に関して工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規の個人登録者数は臨時休館があった令和2年度と比較して121.6%と増加しました。(令和元年度と比較しても103.4%でした)貸出点数は、令和2年度と比較して126.9%(令和元年度と比べて105.6%)、貸出者数は令和2年度と比べて130.7%(令和元年度と比べて108.5%)と増加しました。 ・新型コロナウイルス感染症予防を徹底した上で、調べる学習コンクールを実施し、おはなし会も再開した。対面での工作会は実施しなかったが、『おうちで大人のための工作会通信』(隔月)や「夏休み自由研究おたすけキット」「紙工作キット」と「草木染めテキスト」を作成し館内で配布するなどコロナ禍でもできることを考え、取り組んだ。 <p>運営上の今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策を取り、利用者が安心・安全に図書館を利用できるための換気と、節電の両立については今年度も大きな課題と捉える。
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>施設全体の管理・清掃が適切に行われ、案内表示も不足なく設置されており、利用者が安心して利用できるように配慮がされている。また、新型コロナウイルス感染症に対する対策も常時の換気や利用者が滞留しやすい場所からの案内板の移設等、着実に実施されている。</p> <p>書架は余裕をもって資料が並べられている。書架の何か所かにミニ展示として本の紹介がされていて、実際に貸出されている本もあることから貸出の促進に役立っている。</p> <p>セキュリティに関して、死角がしやすい児童書コーナーにミラーを設置して防犯性を高めている。個人情報のある書類はカウンター内の所定の場所で一時的に保管され決められた職員だけが定期的に事務室への運搬を行っている。氏名等を記載する書類はバインダーに挟んで利用者に記入してもらい、職員がシステムへの入力作業が終わるまでバインダーに挟んだままにして紛失を防ぐ工夫がされている。</p>
--

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月1日

1 施設概要

施設名	大田区立 蒲田図書館		
所在地	大田区東蒲田一丁目19番22号		
指定管理者	名称	JCS/NPTグループ (代表法人:日本コンベンションサービス株式会社 構成企業:野村不動産パートナーズ株式会社)	
	代表者	近浪 弘武	
	住所	東京都千代田霞が関一丁目4番2号 大同生命霞が関ビル	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和35年3月開館、平成3年10月移設、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種報告書は不備のないように慎重に確認し、期日までに提出している。	報告書は期日までに提出されている。支出内容について報告に誤りはなかった。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	施錠可能な書棚で保管している。	書類の紛失等はなく、適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	報告事項は速やかに連絡できるような体制を構築している。	区との連絡は電話やサイボウズ等を利用して十分なされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和3年度の司書率:65.4%(26名中17名)	17名の司書資格者を確認した。また、抽出した月日について各時間帯に司書資格者が配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	土日などの繁忙日はシフトを厚くするなど、安定したサービスを心掛けた員数とシフトを敷いている。	日時を抜粋し出勤簿を確認したところ、事前に提出されているローテーション表の計画通りだった。また、すべての時間帯、館長や業務責任者の配置をしていて、土日の繁忙日については計画よりも多くの職員の配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	全員が集まる月に一度の休館日を利用して、全体研修を実施し、情報の共有に努めている。	休館日を利用した内部実務研修を行ない、サービス向上を目指している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	基準通りに対応している。	職員の服装及びカウンター・電話応対など接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に心掛けている。	公正な図書館利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画は意欲なく立てているが、コロナ禍により令和3年度のほとんどの時期で事業は休止となってしまった。しかしながら、再開に向けた準備はしている。	自主事業については多方面にわたり計画されていたが、コロナ禍により実施できない事業が多かった。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規定通りに適切に管理している。	現金管理、記帳関係についても適正である。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	「図書館ガイド」に基づき、丁寧に説明している。また、館内案内表示を刷新した。利用者から見やすいと好評を得ている。	来館者が直ぐ気づく位置等に館内案内などの掲示がされていた。また、問合わせについても丁寧な対応が出来ている。また、自動貸出・返却機の利用案内に区報を活用したわかりやすい表示を作成していた。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	館内掲示物を頻繁に刷新し、書架での面出しを重視している。展示は従来からの月に二回の展示図書他に季節に応じた料理本を展示するようになった。また、本屋大賞の翻訳部門について外国小説の書架に展示コーナーを新設した。利用者が何度も足を運ぼうと思う図書館を目指している。	季節等に合わせたテーマを設定した特設コーナー、利用者に分かりやすい書架の見出しなどの工夫していた。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対しては、その都度責任者が速やかに対応しており、区内図書館の共有ページに情報を共有している。	利用者からのクレームについては、速やかに対応している。職員間の情報共有により同様のトラブルの繰り返しはない。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	きわめて良好な関係を築いている。従来からの町会・自治会および近隣の商店街だけでなく、包括支援センターや大田観光協会、梅屋敷商店街および大田区総合体育館などの連携・協働を企画しており、打合せを重ねている。	区の施設のひとつとして、近隣との連携協力を行っている。特に、隣接する小学校とは給食時間にブックトークを放送するなど学校図書館支援事業への成果にも繋がっている。	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報が含まれている資料は、鍵付きの戸棚に保管しており、過去の使用は保管期間経過後は速やかに細断処分をしている。また、保管者と破棄者の他に確認者を設けて、個人情報の確実な管理を徹底するようにしている。	個人情報に係るもの一切は鍵付きの書庫等に保管されている。また、保管・廃棄を担当する者の他に確認者を設け、二重チェックを行っている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	毎年、職員全員が個人情報保護および法令順守の研修を受けている。	個人情報保護については、会社主導で実務に即した研修を行っている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備されており、職員への周知を徹底している。	地震等、個別の災害に合わせたマニュアルがある。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の連絡体制は整っており、避難誘導訓練、消火訓練を実施している。また、災害に強い図書館をめざし、災害想定シミュレーション訓練を実施した。この訓練は今後もさらに改善しながら続けていく予定である。	緊急時の連絡網が作成されている。災害対策シュミレーション訓練や避難訓練も行い、災害対応ができる職員研修を行っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	日頃から館内の巡回をして、不審者・不審物・いたずらなど、また怪我人・病人の発生がないかどうかを確認している。災害時の備蓄品として救急用品・防災用具の他に水と食料を保存している。	災害用備品の備蓄整備があった。また、日頃から館内の見回りをを行い、チェック表も整備されていた。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理している。	鍵はキーボックスに保管され適切に管理している。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	整備、保管している。	点検は計画的に実施されている。また、現場を確認したが、点検記録は適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	速やかに報告している。	指定管理料の支出範囲を超えるような金額のものは大田図書館へ報告し対応していたが、通常の小破修繕費で賄えるものに関しては適切に処理をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	速やかに対応している。	必要な修繕等については適切に対応している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わしている。	契約書を交わして行っている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	LED化など、順次実施している。	適切に取り組みを行っている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保存しています。	適切に整備・保管している。	○
		取扱説明書等は整備・保管されているか	保存しています。	適切に整備・保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳や持込備品一覧表に基づき、整理整頓している。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	仕様書、年間計画に基づき清掃を実施し、必要に応じて巡回時に清掃をしている。	館内は清潔に保たれており、開架書架も整頓されている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	欠品のないように購入し、清掃時・巡回時に補充している。	館内洗面所を確認したところ、補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミ箱に分別できるように貼紙をして適切に処理をしている。	適切に管理されている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	毎朝、図書館周辺を清掃している。紅梅、満天星つつじ、紫陽花など蒲田図書館の特徴となっている木花の手入れを怠らないようにしている。	館周辺の美観は綺麗に維持されている。	○

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

《工夫と改善》

- 地域情報の紹介のため「シリーズ調べる」というレファレンスツールを作成している。
- 毎月発行している「館報」でも、極力、地域情報の紹介に努めており、関連資料の紹介を含め、展示と結び付けた情報提供を行ってきたい。
- 「小沢昭一コレクション」を拡充した。地域のイラストレーターの村上多恵子さんが描いた小沢昭一さんの似顔絵と小沢少年の遊ぶ姿のイラストを掲示している。
- 芥川賞と直木賞、および本屋大賞を受賞した作家のインデックスに受賞のシールを貼り、利用者に注目してもらうようにしている。
- 書架の空きスペースを利用して、面出しをしている。面出しに併せて新刊に付属している帯を掲示して面出し資料の紹介をしている。
- 貸出しサイクルと合わせて、スタッフによる月二回の展示を心待ちにしている利用者が多く、毎回150点ほどの貸出しに結びついている。
- 新しい試みとして、季節ごとに料理に関するものを集めたコーナーや本屋大賞の翻訳部門の特集展示を実施しており、利用者から好評を得ている。
- ヤングアダルト図書と大活字本を拡充している。
- CDの書架があった小部屋におむつ替え用ベッドと椅子を置き、授乳室とした。
- 図書館のスタッフに対して、防災防犯の観点からの研修を拡充した。いざというときにどう動けばよいかを考える術となっている。

《今後の課題など》

コロナ禍以降、特にネットで予約した資料の受け取りだけという形の利用が増えている。もっと滞在してもらえるような図書館の魅力を発信していく必要を感じている。

そのための取組みを以下のように考えた。

- 地域の図書館として、「地域の住民の情報センターとしての図書館」という気概を持って蒲田図書館を運営する。
- 図書館の資料だけではなくセミナーや講習を行い、情報の提供をもっと拡充させていく。
- 大田区総合体育館と連携した事業を企画する。
- 地域の町会・自治会、および商店街と連携した事業を企画する。
- 地域の歴史や地域の特徴(たとえば町工場)を活かした事業を企画する。
- …いずれも蒲田図書館を足掛かりに地域の皆さんの生涯学習、社会学習の手助けをしていきたいと考えている。

図書館の職員に対して、防災防犯の研修をさらに拡充し、災害に強い図書館をめざす。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・学校や公園、住宅地に隣接する地域図書館として、書架の見出しや特設コーナーなどを設置して旬の話題に沿った図書案内等を実施しているところは街中の書店に負けないくらいの工夫がされて、利用者が利用しやすいようになっている。また、館全体の環境整備や職員への危機管理研修など、運営は良好である。
- ・直営時代からの資料の保管整理もきちんとされており、大田区の大事な歴史保存となっている。
- ・自主事業は、感染症予防対策期間が継続中だった為、集客イベントは殆どできなかったが、展示や館報の内容を工夫して実施していた。
- ・児童室もよく整頓されており、需要が高い調べ学習用の資料を書架の上に配置して、手に取りやすくするなど工夫がされていた。
- ・建築年数が経過しているため、区民サービス低下につながるようにならないように建物の維持管理を行うことが今後の課題である。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況であると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができる状況であると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月31日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田駅前図書館		
所在地	大田区蒲田五丁目13番26-301号		
指定管理者	名称	株式会社図書館流通センター	
	代表者	谷一 文子	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和56年4月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営を開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・期日内に提出し、報告内容に不備はない。	諸々の報告書については、期日内に提出されている。また、報告内容についての不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	・事務室内の所定の棚、キャビネットに整備・保管し、所定の期間内保存している。	業務報告書等、きちんと整理保管されている。各書類の保管年数については検討するように指示した。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	・兼用情報連絡票やFAXで緊急時の連絡・報告を行っている他、状況によりメール便、サイボウズ、電話等にて連絡漏れのないように対応している。	必要な情報については区へきちんとルールに沿った報告をしている。また、職員間の情報共有もされていた。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和3年度の司書率65%(令和4年3月末)	16名(内1名は司書補)の司書資格を確認した。抽出年月日で確認したが、必ず各時間帯に司書の配置があった。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	・早番・遅番とフルタイム・シェアタイムの勤務体制で、時間帯責任者を配置し適切な人員配置を行っている。	シフトは司書資格者を配置すること、繁忙時間帯は計画よりも多い人数配置がなされていた。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	・本社での必須研修(入社時研修)、専門研修を受講している。 ・館内では休館日を利用して集合研修を行っている。	会社のweb研修に加え、休館日には全員で業務研修や防災訓練などの実施をしていた。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	・社内規定で制服の着用とドレスコードを設けている。接客訓練によるサービス向上を心がけている。	制服及び名札を着用し、適切な態度で接客を行っている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・読書室、書庫等は利用ルールに沿って利用していただいている。多目的室・集会室設備はなし。	公正な図書館利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ほとんどの自主事業が中止となりました。	現在、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により自主事業が中止となっているが、今年度中の再開に向けて検討を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	・有料の自主事業はなし。 ・コピー料金は毎日回収し、責任者が確認して業務日報に記載している。	現金管理、記帳についても適正管理されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	・図書館利用案内を目立つところに掲示し、記載台に登録要件など詳しい説明案内を作成・掲示している。新規利用者には日本語版と英語版の利用案内を用意している。	利用方法に関する掲示は豊富に実施されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	・様々なテーマで展示やブックリストを作製し、普段手に取らないような本を借りる機会を提供している。	展示及びブックリスト・図書館だよりの作成を行うことで稼働率を向上させる取り組みができています。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	・利用者からの苦情に対して大田図書館と共有し、意見を伺いながら適切に対応している。	クレーム対応は適切に行われており、昨年度は前年度までに比較して大きなトラブルも生じなかった。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	・地域の学校支援を例年同様実施している。保育園や学童クラブへの出張おはなし会や来館おはなし会は、新型コロナウイルス感染防止のため中止となる。	学校支援に対して粘り強い取り組みができています。お話し会については今年秋頃の再開に向けて検討を行っている。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	・事務室内の鍵のかかるキャビネットに施錠して保管し、保存期間の経過したものはシュレッダー処理を行っている。また、閉館時チェック表を使用し、複数名で施錠の確認をしている。	鍵の掛かる棚で個人情報保管されており、処分時期毎に分けて管理することで、着実に処分も行っている。処分記録もすべて整っている。閉館時チェック表は詳細なもので、施錠等のミス防止に役立っている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	・指定管理者としてプライバシーマークを取得している。全職員を対象に、年度毎に必ずPマーク研修を実施している。(令和3年度は11月18日の休館日に実施)	会社主導で個人情報保護など、適正な管理のための研修を受講している。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・消防計画、危機管理マニュアルを整備し、職員が常時確認できる状態にしている。 ・年2回実施する自衛消防訓練実施時に内容の周知を図っている。	防犯・防災のマニュアルが作成されており、それに基づいた消防訓練も毎年実施されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	・緊急連絡体制を掲示している。 ・年2回、建物全体の自衛消防訓練に参加し、通報、避難誘導等の訓練を行っている。	緊急連絡体制が掲示されており、入居している生活センターの訓練に参加して避難誘導の訓練を行っている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	・開館日には危機管理スタッフを配置し、巡回を行っている。日報・月報、ミーティング等で全職員が細かく情報の共有を行っている。	危機管理スタッフによる巡回が行われており、情報の共有も行われている。緊急・災害時の連絡先が事務室に複数掲示されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	・鍵は所定のキーボックスに保管。 ・閉館時にチェック表を用いて、確実に全ての施錠がなされているかを必ず複数名で確認を行っている。	鍵が適切にキーボックスに保管されており、チェック表も着実に記載されている。	○
施設管理 共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・事業計画書の管理業務実施計画書に基づき実施され、点検記録は管理会社より月毎に管理報告書としてまとめられ、保管している。	点検等は計画的に実施されていた。また、報告書も項目ごとに整理されて分かり易く保管されている。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	・修理や更新が必要な場合は、大田図書館へ報告し、工事連絡票・見積書を提出している。	建物・備品の修理・更新に関して速やかな報告が行われている。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	・緊急時や修繕規模に応じて業者を選択し、図書館利用の妨げにならないよう配慮し、迅速に対応している。	老朽化や故障による修繕が迅速に行われている。	○
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	・事業計画書に明記している管理会社と、書面による再委託の契約を締結している。	契約書を交わし適切に行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物設備備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	・空調は指定温度とし、職員の服装はクールビズを推奨し、照明器具はLED化を推進し、省エネルギーをこころがけている。	照明のLED化に計画的に取り組むことで省エネルギー化が図られている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・機器の取扱説明書等を取扱説明書ファイルに保管している。	数冊のファイルにまとめられて事務室の取り出ししやすい場所で保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・事務室内でファイル管理している。	数冊のファイルにまとめられて事務室の取り出ししやすい場所で保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	・備品の所在を備品台帳に記載し、適切に管理している。	備品台帳が作成されており、適切に管理できている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・年度計画に基づき適切に実施しており、日常の清掃日記・定期清掃の月次報告書を保管している。	適切に清掃が行われて、清潔さが保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	・毎日の点検により不足がないよう補充している。	洗面所等の消耗品は不足なく補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	・種類別に仕分けを行い、適切に実施している。	ごみの分別が適切に行われている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	・複合施設である消費者生活センターと連携し、適切に管理している。	施設の美観は問題なく維持されている。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

【運営】

新型コロナウイルスの影響のため4月から9月までの半年間は入館及び読書室30分程度の利用を継続してお願いした。10月からの緊急事態宣言解除にともない図書館利用の時間制限を無くしたことで利用者からの苦情が激減した。主な自主事業については、図書館を使った調べる学習コンクールを実施し、11月に表彰式を開催することができた。展示については、大展示5回、児童展示7回、AV展示4回、医療・介護コーナー展示5回、年間計21回実施した。

【施設設備の改善】

- ・館内放送設備の更新。
- ・ブックポスト2台の更新と屋外設置位置の移動。雨天のときブックポスト天面に雨水が当たるため、ブックポストを固定するバリカー(車止め)を新たに設置位置を移動して配置し、雨濡れ防止を図った。
- ・事務室の洗面化粧台を更新し、手洗い励行の促進を図った。
- ・事務室の図書館システム回線の光ファイバー、LAN配線にアルミモールを施設し、電気通信回線の保護と段差解消を図った。
- ・公開書架、カウンター奥、音訳室、対面朗読室、会議室、休憩室の6か所のクロス貼替工事をを行い、環境改善を図った。
- ・会議室の天井を塗装し環境改善を行った。
- ・レファレンス室の天井蛍光灯をLED照明に更新した。
- ・男子トイレの連立小便器タンクが故障したため、各小便器にフラッシュバルブを設置した。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

全体的に問題なく施設運営が行われている。経年劣化のある施設ではあるが、整理整頓・清掃が適切に行われ、清潔さが保たれている。利用方法に関する掲示が豊富にされており、動線を考慮して備品等の配置場所を変える等の利用環境の向上に向けた工夫がされている。また、限られた事務スペースを有効に活用できるよう、バックヤードの整理もされている。公開書架の配架状態は適切で、資料が取りやすい状態である。展示・ブックリスト・図書館だよりにより利用率の向上が図られている。個人情報を書き込む書類はバインダーを利用して紛失を防ぎ、処分時期毎に分けて保管することで処分漏れや遅れを防止する取り組みがされている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により自主事業が中止となっているが、今年度秋頃の再開に向けた検討を既に行っており、安全で着実な実施を期待できる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)