

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年 12月 23日

1 施設概要

施設名	大田区立大森南図書館		
所在地	東京都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	平成27年4月 ～ 令和2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		
担当部課 (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。	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	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。	各種業務日誌等が整備・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。	区とは「兼用情報連絡票」、サイボウズ等で連絡を取り合っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度現在の司書率 55.6% 【18名中10名】	事前にローテーション表で、司書有資格者が適切に配置されていることを確認した。また、業務責任者、学校図書館支援担当に変更なく司書有資格者が担当していることを確認した。	○
	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)	事業計画等で提出した配置人員を遵守するほか、責任者や司書有資格者が不在にならないように配慮している。	任意の日を抽出して出勤状況について、事前提出ローテーション表と出勤簿を照合し確認した。どの時間帯においても常に司書有資格者が1名以上配置され、表と一致していた。	○
	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	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。	館内整理日を利用して、レファレンス研修等図書館実務への理解を深める研修を行っている。また、メンタルヘルス研修など図書館実務以外の研修を法人主導で実施し、総合的な職員育成を図っている。	○
	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。	○
施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用に当たっては、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。	多目的室利用申請書を確認したところ、利用団体、利用目的の問題はなかった。	○	
	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。	○

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	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。	現金出納簿は適切に整備されていた。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	カウンター前に利用案内を置き、配布するほか、書架数箇所に書架案内図を設置している。	館内を目視確認したところ、書架案内図は過不足なく、見やすく設置されていた。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	「CDだより」(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だよりなどの館報を発行している。館報の内容についても検討を行い、文字を大きく表示するなどのレイアウトのリニューアルを行った。 また、出張所に館報の設置を依頼したり、連携して出張所内に図書館紹介の展示を行うなど、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。	利用者からの意見やクレームに対しては、「まずしっかりと話を聞く」という点を対応方針として館内で共有できており、適切な対応を取れている。また、クレーム事例についても回覧等で職員に周知共有している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	自治体主催のふれあい祭りでのリサイクル本の提供、大森東特別出張所での図書館展示、地域包括支援センターとの認知症予防講座など地域及び地域の方との交流を行っている。	地域とは良好な関係を維持している。 ・自治会、出張所と連携し、ふれあい祭り等に参加し、リサイクル本の提供を行っている。 ・近隣保育園園児対象の来館おはなし会を定期的の実施している。 ・近隣小学校への出張お話し会を行っている。	○
情報管理	個人情報は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、シュレッダーにより処理している。	システム端末はセキュリティワイヤーで固定している。 個人情報を含む帳票の廃棄記録を確認したところ保存期限を超えた帳票は適切に廃棄されていた。また、個人情報を含む帳票の一時保管場所を限定する等、事故を予防する措置を講じている。	○
	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をさせている。 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。	個人情報保護マニュアル整備、日常の注意喚起等が適切に行われている。	○

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	
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	法人が、職員の安否確認システムを導入しており、災害時の迅速な体制確保を可能とするよう努めている。	○	
	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時間に一回、チェック表を用いて館内外の見回りをすることとしており、漏れなく行われている。不審者に対しては複数で対応することとし、必要時は警察に連絡する。緊急連絡先一覧が見やすい場所に貼られている。災害対策の準備品もそろっている。スタッフ用の緊急用品は各自のデスクに用意されている。また、事務室と、1階カウンター近くの倉庫に、自然災害対策の準備品が用意されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	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。	利用に支障をきたしたり、問題が発生する状況が放置されていないことを確認した。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。	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。	○	
	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。	○	
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	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。	○	

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
	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	ごみの分別を行うためごみ箱を3種類に分け、適切な処理に行っている。 用紙の再利用を行うなど削減するように心掛けている。	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、ごみ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)

1. 児童を対象とした「読書ラー」は定着し、人気が高く児童の利用者増加に繋がっている。一般向けにも読書通帳を作成し、読書が生涯学習、認知症予防になることを伝えながら利用増加に繋げている。
2. 東京羽田ヴィッキーズとのコラボは、テルウェル東日本株式会社として毎年大田区5館で行っており、お互いにメリットのあるイベントである。
3. 高齢化が進む中、迎える側である図書館側の高齢者対応の研修、設備の改善なども考えながら、来館可能な高齢者の図書館利用を進めている。
4. 大田区に住む外国人にも使ってもらえるような展示やイベントを開催している。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・大森東特別出張所や地域包括支援センターとの連携に積極的である。
- ・調査日現在は全職員が女性とのこと。不審者対応などのときは複数で対応している。
- ・閲覧室に臭気がこもる事例があり、換気の励行とともに、壁紙の張替えなど対策を行っていくとのこと。
- ・床の一部に剥がれがあり、これも修理を行っていくとのこと。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月20日

1 施設概要

施設名	大田区立大森東図書館		
所在地	東京都大田区大森東一丁目31番3-104号		
指定管理者	名称	株式会社有隣堂	
	代表者	松 信 裕	
	住所	横浜市中区伊勢佐木町一丁目4番地1	
指定期間	平成27年4月 ～ 令和2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		
担当部課 (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	定例の各種報告、大田図書館より調査依頼等があった各種報告について、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等を調査し、期日までに提出されており、内容に不備はないことを確認した。	○
	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、業務日報等は所定のファイルに綴り保管している。	各種業務計画書、業務日誌等は適切にファイリングされ、事務室内の鍵のかかるキャビネットに整備・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	兼用情報、各種報告とも発生とともに関係機関へ一報し、必要に応じて大田図書館の指示を仰ぐとともに本社への連絡報告を遂行している。	区とは電話や兼用情報連絡票、サイボウズを利用して十分な連絡がなされている。また時系列順にファイリングされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率45.5%【22名中10名】 新規採用者には、本社スタッフによる個人情報管理教育、職員/リーダーのOJT後配置するとともに、スキルや知識が不足している場合には再教育を実施し、一定期間後、セルフチェックシートにて最終確認を行い、質的向上を図っている。	司書率は45.5% (22名中10名)を名簿にて確認した。またローテーション表にて業務時間中に常に司書が配置されていることも確認した。司書率は大田区立図書館指定管理者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)	適切な員数によるシフト体制を敷いている。	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	スタッフ向け研修の実施(個人情報・接遇・レファレンス・修理等の研修)と外部研修にも積極的に参加している	初任者研修は本社研修などを含め適切に実施している。個人情報取扱研修も実施している。 ミーティングや回覧により業務改善の周知を図っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切である。年に1回、本社講師による接遇研修を実施している。	職員の服装及び接客態度は丁寧で適切である。 年に1回、全員が接遇研修を受けている。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を確保している。多目的室、集会室はなし。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
運 営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	年間計画通り実施している。	自主事業は計画どおり適切に実施され、好評である。利用者ニーズに合った講座、来館を促進する事業、地域を知る事業等を積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料等は発生しない。	多目的室はないので使用料は無し。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	外の掲示、玄関ドア等へ利用案内を掲示している。公開書架入口と児童室入口に書架案内図を配備している。	書架案内図、利用案内等は適切に掲示されている。	○

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
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	多目的室、集会室がないため、第二読書室をイベントに使用するなど、施設を有効活用している。	第二読書室を使用したイベントや、タイムリーなテーマで行うカウンター前の展示など、図書館資料の貸出数の向上に向けた各種事業を適切に実施している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切に対応している。	クレームには利用者の意見をよく聴取して適切に対応・報告し、同一のクレームが発生しないよう努力している。また職員に情報共有して再発防止を目指している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	隣接する地域センターや近隣の福祉園で隔月に訪問おはなし会を実施。また毎年美原文化センター祭に参加しておはなし会を実施している。	施設の周辺地域との関係は良好であり、クレームやトラブルはない。美原文化センター、地域包括支援センターの所長とは、適宜会議を開いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報帳票類は規定通りに取り扱っている。また、個人情報に関する全体研修を毎年3月に実施し、適正なる管理の徹底を図っている。	個人情報の保管管理は、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	法令順守のため、研修を新規採用時と年1回実施している。	個人情報保護、法令遵守のためのマニュアルが整備され、職員研修も定期的を実施している。	○

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	消防総合訓練時に合わせ防犯・防災マニュアルを見直し、全員へ周知徹底するとともに、防災カードの所持を確認している。	防犯・防災のマニュアルは整備されている。マニュアルの内容は防災訓練や防災カードでスタッフに周知されている。	○	
	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	消防総合訓練の実施(2月に地域センター・児童館・地域包括支援センターとともに合同訓練を実施予定)	消防計画は施設管理者である大森東地域センター作成している。大森東地域センター、大森東一丁目児童館合同の自衛消防訓練に参加している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	来館者へ挨拶や声かけ、見回りなどを実施して取り組んでいる。館内巡回強化、放置荷物への監視と注意喚起、掲示物にて利用者への意識向上を促している。	館内を巡回し、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	適切に保管管理している。	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)	計画的に実施し、適切に保管をしている。	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)	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)	必要に応じて適切に修繕を行っている。	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)	業務の再委託は、区に届けた通りに適切に行っている。	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)	適切に実施している。	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	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	適切に保管している。	適切に管理されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		適切に整理整頓している。	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	年間計画に基づき定期的に行っている。	日常及び定期清掃共に適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。直近3か月分のみ日報がある。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	1日2回確認し、必要に応じて補充している。	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		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		年間計画に基づき、樹木選定を実施し、施設周辺的美観を維持している。	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)

【人事・研修】
 *離職者が少なく、職員・リーダー・サブリーダーを中心に業務が安定して行われている。
 *スタッフへの、個人情報、接遇、修理、レファレンス、業務研修を定期的に行っており、内部研修はもとより、外部研修にも積極的に参加し、今後の図書館運営を背負うべき人材の育成に努めている。

【定例事業・自主事業】
 *毎月の展示や自主事業は、内容の変更はあったが提案書の計画通り実施している。
 *計画以外にも、時代性などを考慮しながら計画外の展示や、イベントを積極的に行っている。
 *学校支援業務は、担当校の小学校3校・中学校1校との連携が軌道に乗っている。
 *オリジナルグッズの配布を通し、オリジナルキャラクターの人気が高まっている。

【安全管理】
 *安全管理面として、巡回を1日8回実施し、館内の安全環境整備に心がけているため、大きな問題は起こっていない。

【利用者対応】
 *中央図書館に報告すべき、また全館で情報を共有すべき大きなクレーム、業務上のミスがなかった。

【施設管理】
 施設や備品の老朽化が問題となっている。利用者サービス上から、特に以下の大規模工事の検討が必要である。
 *返却ポスト上部にひさし設置(返却資料の水濡れ対策として)
 *階段下倉庫・男子トイレ・事務室の雨漏り対策

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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
<ul style="list-style-type: none"> ・基本的な図書館業務を、高い完成度で着実に実施している(貸出・返却時や配送時のミス防止の徹底、不明資料の防止、美しく整理された書架づくり、連携した選書業務、職員同士の情報共有、丁寧な接遇など)。 ・地域や区民との関係が良好に保たれている(団地祭への参加、大森東地域講座など)。また、その中で福祉施設への取り組みも行っている(大森東福祉園での出張おはなし会)。 ・場所を工夫し時期をとらえたテーマで行う展示や、オリジナルキャラクター「エルくん」を活用したイベントが、貸し出し数増加につながっている。 ・施設は古いですが、オリジナルキャラクター「エルくん」の掲示や色とりどりの読書用椅子の設置、書架整理により、明るく清潔感のある状態に保っている。 				

大田区指定管理者モニタリング結果(財務審査)

1 施設概要

施設名	大田区立大森東図書館
所在地	東京都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
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03(3758)3471 FAX 03(3758)3625

2 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

※ 大田区立大森東図書館については、令和2年3月31日に指定期間が満期を迎え、令和2年4月1日より新たな事業者が指定管理者となったため、財務審査については現在の指定管理者を対象に実施した。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和 元 年12月 13 日

1 施設概要

施設名	大田区立大森西図書館		
所在地	東京都大田区大森西五丁目2番13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	平成27年4月 ～ 令和2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		
担当部課 (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、記入漏れ等はなく、かつ期日までに提出している。	各報告書等は期日までに提出されており、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	各種業務計画書、業務日誌等は施設可能なキャビネットに保管し、適切な整備・管理を行っている。	各種業務日誌等が整備・保管されていた。業務日誌は令和元年度分が適切に綴られていた。	○
	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	相談が必要な案件はFAXや電話によって迅速に報告、連絡、相談を行い、指示を仰ぐよう心掛けている。	サイボウズ、FAX、兼用情報連絡票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	令和元年度の司書率47.6%【21名中10名】	任意の日を2日選び調査、適正配置を確認した。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)	事業計画で提出している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。	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	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、苦情対応事例研修などを実施し資質向上に努めている。	休館日を活用して、計画的に研修を実施している。今年度は基礎研修のほか、ダイバーシティ研修、CSR研修(9月の休館日に全員対象)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	動きやすさを重視し、清潔な服装を心掛けている。接客は常に利用者の立場に立ち不快にならないよう適切な対応をしている。	職員の服装及び接客態度は丁寧で適切である。	○
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」の正確な記入で管理を行い、利用マニュアルに沿って適切に運営している。	施設利用申込書等を確認したが、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	事業計画で提出した内容に沿ってイベント毎に担当を決め、年間計画を作成し、スケジュール管理を徹底し、適切な業務運営に努めている。	自主事業は計画どおり適切に実施され、好評である。中央館への相談等も適時行われ、適切に運営されている。	○
	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。	使用料等は金庫に保管され、帳簿類の管理も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	図書館利用のカウンター受付窓口の掲示方法を工夫し、見やすく分かりやすいようにすると共に利用者が分かりやすいよう館内の数箇所に書架案内図を設置している。	書架案内図等が適切に掲示されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用統計データ、利用者アンケートなどから利用動向やニーズを把握し、利用向上施策を企画・実践している。CD便り(月刊)や児童室だより(季刊)を定期的に発行するとともに、イベントなどのチラシを鋭意配布し利用者の利便向上に努めている。	地元の町会や商店会と良好な関係を構築しており、イベント等の案内を町会の掲示板等にも掲示している。	○

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
	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は、情報共有すべき内容についてはその都度速やかに連絡ノートや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朝礼、連絡ノートにより常に周知し、注意すべきものは全体ミーティングにおいて、どうしたら良いか等の意見交換を行っている。	クレームは比較的少ない館ではある。クレームがあった場合は館長又は責任者が対応し、内容はミーティングや記録簿(連絡簿)を作成し全スタッフで情報を共有、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	地域の町内会とはイベントの実施時に相互協力を図るなど連携を密にしており、また地域主催で実施されるイベント等にも積極的に参加し良好な関係を築いている。イベントを実施する際、町内会の掲示板を利用して頂いていることから、掲示物による情報の収集及びリサイクル本の配布について、地域近隣の保育園・児童館に声掛けを行い実施する。	町会と一緒に防災訓練を行ったり、町会のイベント(お祭りや盆踊り)に協力して、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	個人情報等は、施錠したキャビネット等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ターにより処理している。	システム端末はセキュリティワイヤーで固定されている。また、個人情報は施錠されたキャビネットに保管されている。保存期限を過ぎた帳票は適切に廃棄されている。	○
	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」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。また個人情報の移動の際にもケースに入れ持ち運びを徹底している	個人情報保護に係るマニュアル整備、職員研修は適切に行われている。	○

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	
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、実地訓練を行い意識の高揚に努めている。	防災・防犯マニュアルは整備され、職員への周知もされている。12/19に消防訓練を行っている。	○	
	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	緊急時連絡体制系統図を作成し、年間に2度安否確認システムによる訓練を実施し緊急時に対応できる体制の確立に努めている。また、消防署と連携し避難訓練及び火災時の避難誘導やAED操作訓練を実施し救命措置の体制強化に努めている。	防災訓練を年1回実施し、毛布や飲料等の備蓄品も確保されている。また、法人により職員の安否確認システムを導入しており、災害時に迅速な体制確保を可能とするよう努めている。	○	
	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、快適に図書館が利用できるような心がけている。	館内の巡回は、1時間に1回行っている。児童コーナー奥にミラーを設置し、死角を減らすなど日常の防犯対策も行っている。	○	
	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。	鍵の管理は適切になされている。	○	
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)	日常点検及び定期点検は、計画に則り実施し、ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	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)	不具合が発生した際は電話等で一報を行い、原因の特定を行い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)	利用者の安全を損ねたり、機能が著しく低下するような損傷がある備品などは優先順位をつけ順次、修繕・取替を行っている。	必要性に応じて、設備、備品等の修繕を行っている。	○
		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)	清掃業務・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)	未使用或いは自然調光が取れている室内は電源OFFとして「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している。	こまめに電気を切るなど工夫をし、省エネに努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器毎にファイリングし保管している。	適切に保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器毎にファイリングし保管している。	適切に保管されている。
	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	日常清掃は日々実施確認を行い、定期清掃は計画通り実施している。	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	利用者の利便性向上のため、日常清掃のなかで補充を行い、不足する消耗品は事前に追加購入して補填している。	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	「ごみ箱」を分かりやすく分別し最終的に処理業者に引渡しを行っている。	適切に行われている。	○
施設周辺的美観は維持されているか		2時間毎に図書館敷地内を巡回し、自転車の整理・放置されたごみを回収して美観維持に努めている。	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)

1 区民の方に愛され親しまれ気楽に利用していただける図書館及び地域の情報発信の拠点となることをめざし、地域のイベントやお祭り等に積極的に参加している。更に児童書については児童向けイベントを、一般書については大人向けのイベントを下記のとおり実施してきた。
 ①児童向けイベントの実施 子ども達が気楽に図書館を利用できる環境づくりとして、児童映画会、読書ゲーム、工作会(東京羽田ビッキーズ)、子ども祭り(大森町共栄会のマスコットキャラもりもちゃん参加)を実施した。
 ②一般対象のイベント 大人のおりがみ教室、大人のスタンプラリー(本の貸出時にシールを貼付1日1回6枚貼付したらプレゼントを差し上げる)、大人の工作会、防災セミナー(防災危機管理課 職員)、大人のための朗読会を実施した。
 ③大森町共栄会や大森三輪町会のイベントに参加 お祭り時にリサイクル本供出という形で参加。
 2 館報の発行 CD便り(月1回)及び児童室だより(季刊)を発行し利用者への情報発信を行いサービス向上に努めている。
 3 人材の育成 利用者に満足していただける均一なサービスを提供するには人材の育成が不可欠。スキルのバラツキや資質を踏まえた接遇マネージャーやレファレンス等高度なスキル習得のための研修を機会あるごとに実施し、将来を担う人材の育成に情熱をもって今後とも取り組んでいく。

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
----	------	-----------	------------------	---------

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

<p>【優れた点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示コーナーは、図書館スタッフ全員を担当として利用者ニーズや利便性などさまざまな切り口から運用しており、好評を得ている。 ・自主事業は、子供たちに気軽に図書館を楽しんでもらえるようブックトラベルや工作会を充実させるなど、利用促進につながる内容である。 ・法人主導による職員の安否確認システムの導入等、災害時を想定した運営体制を整えている。 ・自治会・商店会等、地域との関係良好。地元のイベント等にも積極的に参加しており、地域住民の利用促進につながっていると見られる。 <p>【改善が必要な点】特になし</p>
--

大田区指定管理者モニタリング結果(財務審査)

1 施設概要

施設名	大田区立大森西図書館
所在地	東京都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
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03(3758)3471 FAX 03(3758)3625

2 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

※ 大田区立大森西図書館については、令和2年3月31日に指定期間が満期を迎え、令和2年4月1日より新たな事業者が指定管理者となったため、財務審査については現在の指定管理者を対象に実施した。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月16日

1 施設概要

施設名	大田区立入新井図書館		
所在地	東京都大田区大森北一丁目10番14号 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 秀之輔	
	住所	東京都大田区大森西二丁目15番21号	
指定期間	平成27年4月 ～ 令和2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		
担当部課 (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	報告内容は内部で精査し、期日までに提出している。	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	各種業務日誌等は整備・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	必要な報告事項(相談含)は、適宜、大田図書館の担当の方と電話やグループウェア、文書等で連絡を取り合っている。	区とは電話や兼用情報連絡票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	令和元年度 司書率57.1%【28名中16名】(内3名は配架専任職員)常勤者不在時間帯がないシフト配置を遵守し、必要な知識・経験を持つ職員を適切に配置している。	司書率は57.1%。どの時間帯も1名以上司書が配置されるようシフトが組まれていた。	○
	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)	常勤職員2交替制、パート職員3交替制のシフトを取り、重複時間帯を設け、各業務開始に合わせて日々ミーティングを行い、円滑な運営を図っている。繁忙時期(夏休み期間等)は、配架スタッフを増員し対応している。	館の利用状況を踏まえ、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	職員全員に対し、休館日等に業務マニュアル確認、業務改善確認、安全研修(大森警察署指導)、接遇研修、火災非難訓練等を行っている。個人を対象とする研修(外部研修)にも積極的に参加している。	館内整理日に全員に館内研修を行うほか、外部研修を実施し、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	入社時に業務ハンドブック(服装確認を含む)を配布し、接遇研修(外部講師による研修)も毎年実施している。利用者アンケート調査からも、当職員・スタッフの対応に対し、90%の方から「とても満足」、「満足している」との評価をいただいた。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設、設備の公正な利用は確保している。	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	ほぼ計画通り運営している。	自主事業は計画どおり実施されている。	○	
使用料等の会計管理は適切か	コピー機の売り上げを日々管理し、税理士による確認(3か月単位)を実施している。	コピー料金は当日閉館時に処理している。また、会計に係る資料も適切に綴りファイリングし、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	掲示物・配布物で来館者に対し説明を行っている。	書架案内図、利用案内等は適切に掲示されている。	○	

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	本年度(令和元年11月末時点)貸出者数対前年比98.5%、貸出冊数対前年比98%。週末の土曜、日曜は多くの利用者が来館され、席を利用できない方も多い状態である。利用者からの当館施設に対する飽和感(混雑感)が懸念されるが、館内整備、自主事業の着実な実施、公共機関等で当館案内配布を図り実績につなげていく。	図書館だより、自主事業等の実施など、図書館資料の貸出数向上や新規利用者獲得に向けた事業に適切に取り組んでいる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対しては、真摯に受け止め検討し再発を防止している。今期、特筆すべき苦情としては、当館では居眠りをしている利用者に対し、あまり注意をしないとの苦情を受けた(6月)。巡回時、2巡目で居眠り注意をする手順を1巡目から注意する手順に変更する等改善した。	クレームには利用者の意見をよく聴取して適切に対応・報告し、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	入新井特別出張所、男女平等推進センター、地域の小中学校、地域のNPO、地域商店街等、良好な関係を持つように努め、ビジネス支援コーナー関連では、東京大田中小企業診断士会、ハローワーク大森、日本政策金融公庫等との連携活動に取り組んでいる。	周辺施設や地域のイベントに参加するなど、地域との関係は良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	業務マニュアルにより定められた規程を遵守し、個人情報保護管理を行っている。保存期間を過ぎたものや不要となった個人情報に関しシュレッダー処理をしている。破棄記録は台帳管理をしている。	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	(株)ブックチェーンとして、Pマークの取得を例年継続している。平成30年度は、情報保護研修を年2回実施(5月度・10月度)、今期は令和2年2月に実施する(職員全員対象)。研修に参加できなかった職員に対しては(中途採用者含)、別途、研修を実施している。(100%実施)	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	災害に関する手順書はファイルにして事務所に置き管理している。Luz大森中央管理室と連携した防犯体制を取っており、今期(8月)、大森警察署生活安全課防犯係の指導で全職員対象に安全教育も実施した。	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防災訓練や研修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	令和元年度は11月(休館日)に、大森消防署の事前指導を受け避難訓練を実施した(全職員対象)。Luz大森全体の防災訓練には、年2回(9月/3月)参加している。当館職員用出入口に、緊急時、避難通路等を含め手順を掲示している。	ビル管理会社が実施する消防訓練(年2回)の他、独自に避難訓練を年1回実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は、巡回簿に基づき館内巡回確認(毎時間)を実施している。また、Luz大森中央管理室(丸紅リアルエステートマネジメント)が、24時間防犯・防災体制(機械警備含)を実施している。	1時間ごとに2回館内を巡回し、館内秩序の維持に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の保管、施錠管理は、開閉館時のチェックリスト項目に入れ日々管理している。鍵の保管場所は定位置化されている。	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)	設備の定期点検に関しては、(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、点検結果は月次ベースで確認し、必要に応じ修繕を実施している。記録は保管している。	各種点検は計画的に実施され、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)	修理・更新が必要な案件は、速やかに報告している。	速やかに大田区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)	修繕必要箇所は台帳(見積り含む)に記載し、修繕を行い管理している。	修繕等を適切に行い、施設の維持管理に努めている。	○
		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)	区より指定管理者に委任されている業者への再委託は、適切に行っている。	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)	大田区役所エコオフィスプランに基づき、館内管理をしている。	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	適切に管理している。	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	適切に管理している。	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	日常清掃は、日々開館前に実施している(清掃会社)。開館後は、必要に応じてカーペットクリーナー等でフロアごみを除去している。(巡回時等)定期清掃は、休館日の夜間に清掃業者が実施している。全体として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	子供用トイレ(あかちゃんトイレ)に関しては、清掃会社が日々補充をしている。巡回時、適宜、確認している。	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		施設の規程(丸紅リアルエステートマネジメント)に基づき、適切に分別を行っている。	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。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		複合施設のため、施設周辺の管理は施設管理業者(丸紅リアルエステートマネジメント)の管理下で適切に行われている。	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)

・自主事業に関しては 今期現時点で計24件を企画運営した。内訳は、児童関連企画8件(子ども映画会、子ども工作会、読書週間企画等)、ビジ

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
	<p>ネス支援コーナー関連3件(ビジネス支援講座含)、図書館セミナー関係3件、地域団体と連携した企画4件、配布物関係3件、多文化共生企画1件、他2件。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童サービスに関しては、今期11月末時点で、定例お話し会(毎水曜日)参加者数計503名(平均14.8名 対前年△1.9名)、あかちゃんおはなし会(第2土曜・第3月曜日)参加者計315名(平均22.5名 対前年△5.1名)の実績であった。 ・学校支援業務に関しては、当館は、入新井第一小学校、山王小学校、大森第二中学校 計3校を担当している。令和元年度11月迄の実績では、入新井第一小学校39.5時間、山王小学校49.0時間、大森第二中学校58.0時間 の対応をした。 ・平成28年7月より「ビジネス支援コーナー」を開設し4年目、今期は3周年企画展示「予約の多いビジネス書の推移」を実施し、ビジネス支援講座は6月と12月に実施した(「顔は名刺～相手に伝える自分の顔」参加38名 / 祝開店！～『これならできる』から始めよう」参加13名)。 			

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、開館時間が長く利用者の多い館であるが、良好に運営されている。
 ・返却資料が多いことや、窓口の混雑を鑑みて配架専門職員を配置し、迅速な配架を行っている。
 ・児童サービスでの小学校図書館クラブ「森っこ」の実施時間変更(毎月第3水曜日から毎月第2土曜日へ変更)によって参加者が増加するなど、改善を図っている。
 ・特設コーナーの「ビジネス支援コーナー」では、3周年企画展示「予約の多いビジネス書」を行った。また、ビジネス支援講座を年2回行い、利用者拡大の取組みとして評価できる。
 ・地域イベントへの参加や多文化共生に関する自主事業企画など、地域との良好な関係を持つように努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月23日

1 施設概要

施設名	大田区立馬込図書館		
所在地	東京都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	細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	平成27年4月 ～ 令和2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		
担当部課 (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。	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、不備なく報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	館長・業務責任者が確認し、シフトの変更もその都度記入して「業務日誌」ファイルにて保管している。	各種業務日誌はファイルに適切に保管していることを確認した。	○
	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	社内メールで連絡をとり、緊急の場合は館長携帯で連絡をとっている。また本社担当者と連携しながら調整している。	区とは緊急度によって電話、サイボウズ、FAXなど適切に使い分け、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	令和元年度の司書率58.8%【17名中10名】	司書率は大田区立図書館指定管理者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)	カウンター端末を使用し利用者対応できる3名以上をフロアに配置し、1名以上が必ず事務室で電話番を行っている。	施設の設置目的を最大限に発揮できる人員となっている。	○
	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	業務マニュアルの読み合わせや本社にてテーマ別の研修を年1回必ず全員が受講している。	館内研修及び本社研修などの実施を行い、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	身だしなみチェック表を休憩室に掲示している。接客も責任者がその都度指導をしている。	夏は青のポロシャツ、冬はグレーのジャケットを着用し、職員の態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	閲覧席は誰でも利用できるようになっている。また集会室は社会教育団体が主に利用をしている。	施設利用申込書等を確認、施設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	計画通り実施している。	計画通り実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	集会室は無料、会計は適切に管理している。	集会室は無料。コピー代金についても適切に管理を行っている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者の導線を考えた案内掲示(地図等)をしている他、声掛けを積極的に行い必要な情報を提供している。	案内掲示など目視で確認。また、利用登録時に図書館ガイドと書架案内図を配付している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	地域に関連する自主事業を行い、近隣施設にイベントの情報を提供するなどして利用率を高めている。	施設利用申込書等を確認、施設の稼働率向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見等を真摯に伺い、すみやかに報告している。また区内で発生したクレーム内容を共有し対策している。	区内で発生したクレームについては担当者に連絡し、共有を行っている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域主催のイベントに参加して、リサイクル市で本を提供している。	リサイクル市や映画会などを開催している。	○

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	個人情報は適正に管理されているか	施錠できるキャビネットに保管し、保管期間を定めて廃棄処理をしている。裏紙の使用はしていない。	施錠できるキャビネットに保管し、廃棄物等も帳簿に記載されている。	○
	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研修を年1回全員が受講している。(12月休館日に受講)	会社で年1回合同で開催される研修に全員が参加している。	○

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	本社作成の危機管理マニュアルが事務室にあり、スタッフが見られる場所に置いてある。	スタッフに見える場所へ掲示してあることを目視で確認。	○	
	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回防災訓練を実施している。(3月予定)防火管理組織者名簿も作成し掲示している。	防火管理組織名簿も作成し、緊急時には適切に連絡、行動が行える体制が整っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内は巡回を行い、退館後も機械警備を実施している。不審者情報の共有もしている。	館内は巡回を行っており、不審者情報をそのつど担当者に連絡を行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施錠できるキーボックスで保管している。ノートパソコンは事務室キャビネットに閉館時は施錠して保管している。	施錠等を行い、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)	年度初めに点検計画をたて、実施している。	年度初めに点検計画をたて、実施報告書も確認した。	○
		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)	修繕が必要な個所があれば速やかに報告している。また月1回施設巡回点検を実施し、詳細に確認している。	修繕が必要な場合は原因等も含め、速やかに報告を行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	今年度は1階女子トイレ個室ブース交換工事、駐輪場看板交換工事を行った。	限られた予算の範囲から適切に修繕等の順位を決め、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)	職員には節電、節水について声掛けを行い、利用者へは貼り紙を掲示している。	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	利用機器の説明書は保証書類と一緒にまとめて保管している。	適切に保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	利用機器の説明書は保証書類と一緒にまとめて保管している。	適切に保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に台帳を付けている。	備品台帳に基づき、適切に保管されている。	○
	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	日常清掃終了後に報告書の提出を受け館長印を押し保管している。	日常清掃終了後に報告書を提出していることを確認し、適切に保管をしている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	朝は清掃員が補充し、巡回時にもトイレトペーパーを確認し対応している。	現地調査時に消耗品が適切に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		清掃業者と協力して分別している。事務室の廃棄場所に例示をしている。	ごみの分別、リサイクルの取組み等は適切に実施している。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		施設巡回時に館外も巡回しており、駐輪場の乱れも整備している。	現地調査時に施設周辺の美観を確認。駐輪場も乱れはない。	○	

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)

- ・特別コレクション「馬込文士村資料室」を活かした自主事業を複数回開催している。映画会や朗読会、貴重資料展の他に専門家を招いた講演会など多岐にわたった事業を開催できている。
- ・学校連携事業として、祭りやイベントにリサイクル市などで積極的に参加し図書館の認知度向上に取り組んでいる。
- ・児童向けには、学習指導要領の変更に伴い注目を集めているプログラミング講座を2年連続で開催している。また、デジタル技術に親しんでもらうためのデジタル絵本教室を初めて開催した。
- ・窓口業務では、年間を通して大きな苦情や要望もなく落ち着いた図書館運営ができている。
- ・施設管理においては、破損したトイレブース交換工事や経年劣化した駐輪場案内掲示の交換を速やかに行なった。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・地域の特性を生かした事業を数多く展開しており、町にしっかりと定着した図書館といえる。
- ・毎月発行している図書館報「ねんじっこ」・「ねんじんだより」の作成や馬込文士カレンダーの作成などの創意工夫がみられ、今後も大いに期待したい。
- ・施設の老朽化が顕著であるが限られた予算の中で順位を決め適切に修繕を行い、利用者アンケートの清潔面での評価改善に反映している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月20日

1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館		
所在地	東京都大田区池上三丁目27番6号		
指定管理者	名称	JCS/NPTグループ (代表企業: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	日本コンベンションサービス株式会社 代表取締役 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18階	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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(大田区における最初の図書館)、昭和63年4月移設、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開始		
担当部課 (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	本社と図書館で事前協議の上作成しており、期日、内容ともに不備のないよう努めている。	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	業務日報及び業務月報は適切に整備・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	必要な事案が生じた場合は、その都度連絡・調整を行っている。	区との連絡は電話、メール等で適切に行われている。館内では出勤が集中する時間に合わせて朝礼を行うなど、きめ細かく連絡調整を行っている。指定管理者は定期的に区内運営館を巡回し、館の状況把握に努めている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率46.7%【30名中14名】	館長以下リーダーまでは全員司書資格を持っている。司書が常駐し、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)	児童室のフロアワークをはじめ、繁忙が想定される日時には、シフトの員数を増やしている。	ローテーション表及び出勤表で確認。常時責任者を配置し、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	新人研修、館内整理日における全体研修及びOJTによる実務研修を行っている。	大田区の図書館システムに対応したマニュアルを整備し、新人研修・実務研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装及び接客態度については、公共施設で奉仕業務にあたるものとして相応しいものであるよう指導している。	職員の服装及び来館者へのあいさつ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	特定の方による利用を優遇することがないよう徹底している。	多目的室はない。ただし、ポスターについて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	平成20年度より継続している特別展示をはじめとして、例年計画通りに実施している。	郷土博物館や、池上地区まちおこしの会、六郷用水の会等地域の団体とも連携し講座や展示を自主事業で行っている。事業計画どおり実施し、結果については月報で適切に報告されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー代金や郵券については出納簿で管理し、本社へ報告している。	多目的室がないため、光熱水費の徴収はない。コピー料金の管理は現金出納簿で確認。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	新規登録時は、図書館ガイド等を使用して説明している。また、館内ガイドを常備し、記載台周辺には利用方法を掲示している。	図書館の利用方法を見やすい場所に掲示している。図書の紹介など見やすい小冊子を作成している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	おはなし会等の催しは、1階の適応指導教室の部屋で実施しているが、使用した絵本等を図書館内に展示することで、図書館利用につなげている。	一般用、児童用の図書館だよりや、CDだよりを発行しPRを行っている。また、お話し会と連携した絵本の展示など、未利用者の図書館利用につながる取り組みは有効である。「池上電気鉄道誕生の背景」をテーマに行ったパネル展は、来場者数985名と大変好評であった。	○

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
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームについては、利用者の方の立場に立ち、迅速かつ適切に、区及び本社と連携して対応している。	直ちに対応し、記録簿を作成している。事案によっては本社と対応を協議している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	学校支援や出張おはなし会で学校・保育園等と交流している。また、各自主事業では、郷土博物館や地元の関係者等と連携している。	地域イベントにリサイクル市で参加している。また、地域の団体と連携した「地域学講座(六郷用水)」や「工作会」を定期的を実施し関係は良好である。併設施設の適応指導教室つばさ池上教室の生徒のボランティア受け入れも行っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	業務時間外は、キャビネット等で施錠保管している。業務中の一時置きとしても必ず、引出し等の人目につかない場所で管理している。	現場確認した。個人情報を含む帳票は責任者しか開けられない書庫の中の棚にさらに施錠して保管している。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	個人情報保護マニュアルを備えているほか、本社専門担当者による研修を年1回実施している。	個人情報保護にかかわる研修は本社から講師を招き全員参加で行っている。	○

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	自館作成のマニュアルに基づき、職員全員に周知している。	防犯マニュアル、防災カードを確認。職員への周知も行われている。備蓄品は、救急用品、毛布、ラジオ、懐中電灯、飲料水、ヘルメット等の準備がある。事務室内の緊急連絡先等の掲示が小さかったため、分かりやすい掲示が必要と思われる。	○	
	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	連絡網及び防災カードにより、緊急連絡体制は整備されている。また、年1回、他施設と共同で消防訓練を実施している。	総合防災訓練は適応教室「つばさ」と協力し年1回実施している。今年度は12月12日に実施済み。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	責任者による巡回を行い、館内外の状況を確認、記録をつけている。	1時間ごとにチェック表を利用し漏れのないよう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	金庫及び専用キーボックスで保管しており、責任者以上で管理している。	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	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)	定期点検は計画に基づき、実施している。点検報告書を整備・保管している。	保守点検年間計画書と保守点検結果報告書の綴りを確認した。年度計画書どおりに実施され、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)	区に報告している。	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。	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備保管されている。修繕見積りや工事写真も確認。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)	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)	適切に実施している。	階段の使用や、エアコンの設定温度など利用者に協力をお願いしながら、適切に実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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	備品台帳や持込備品一覧表に基づき、整理整頓している。	備品台帳確認。備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳や持込備品一覧表に基づき、整理整頓している。	備品台帳確認。備品は備品台帳に基づき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	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		欠品のないように購入し、清掃時、巡回時に補充している。	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		併設施設の職員と打合せし、適切に実施している。ごみ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している。	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		毎朝、定期的に図書館周辺を清掃している。	施設敷地内は清潔に保たれている。また、隣接する通り沿いの鉢植えを地域住民と協力し管理し、美観向上に努めている。	○	

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)

・「池上電気鉄道誕生の背景」をテーマにパネル展を開催。来場者数は985名。平成20年度から、毎回郷土の歴史をテーマにパネル展を実施している。関連史料については、郷土博物館等から提供を受けてパネル化した。地域の方々にとって地元を向けるきっかけとなり、地域の活性化につながることを願うとともに、我が町のことなら何でもわかる図書館を目指して事業を継続している。

・また、【 えいごおはなし会 】も年6回の開催で平均参加者数が約30名(4回目終了時点)と高い水準で定着しており、ボランティアの方も非常に熱心に取り組んでくれている。

・さらに、一般向け「ぼびるす」(季刊)・児童向け「ぐんぐん」(季刊)・「CDだより」(月刊)の3種を発行している。司書ならではの視点からの誌面づくりを意識し、図書館利用の良き副読本となるよう、工夫を重ねている。

・前年度より立ち上げた「リサイクル市」、「蒲田映画祭実行委員会を招いての映画会」、「地域学講座」(前年度:呑川、今年度:六郷用水)については今年度も引き続き実施した。

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。

・郷土の歴史を掘り下げる特別展示や図書館だより、双方向性を重視した児童サービス等、地元根付いた運営に努めている。

・郷土博物館、池上地区まちおこしの会、六郷用水の会等、地域の団体と連携することで、地域の情報発信や学びの機会の提供に努めている。

・施設の老朽化は激しいが、館内の緑化や壁紙の張り替え、動きのある書架づくり等により、少しでも明るい印象を与えられるよう努めている。

・移転のため蔵書数を減少させている中、3年度ぶりに一般書の貸出冊数が増加した前年度に引き続き、貸出数が増加し全館平均を大きく上回る

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
<p>伸び率となった。充実した児童サービスが親世代の利用へ波及したことが定着しつつあること、ニーズに基づいた選書の継続、事業の充実等が要因と考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・併設施設である、適応指導教室・交通事故相談所・教職員互助会とは、連携を密に取って運営をすすめている。 ・館内の掲示スペースが少ないことから、掲示物は階段の壁にも掲示している。限られたスペースで効果的に周知するためにも、掲示物の選別や配置の工夫が必要と思われる。 				

大田区指定管理者モニタリング結果(財務審査)

1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館
所在地	東京都大田区池上三丁目27番6号
指定管理者	名称 株式会社図書館流通センター
	代表者 細川 博史
	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(大田区における最初の図書館)、昭和63年4月移設、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開始
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03(3758)3471 FAX 03(3758)3625

2 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

※ 大田区立池上図書館については、令和2年3月31日に指定期間が満期を迎え、令和2年4月1日より新たな事業者が指定管理者となったため、財務審査については現在の指定管理者を対象に実施した。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月20日

1 施設概要

施設名	大田区立久が原図書館		
所在地	東京都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 (代表企業: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	日本コンベンションサービス株式会社 代表取締役 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18階	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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		
担当部課 (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、各々の報告書については適切に期日までに提出している。報告書内容については不備の無いように慎重に対応している。	事業計画書及び事業実績報告書等に内容に不備はなく、期限までに報告している。その他の会計書類(収納金日報等)の送付も速やかである。	○
	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、施錠可能な倉庫に保管している。	各種業務計画書、業務日誌等は適切に整備・保管されていた。清掃日誌も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	緊急事や報告事案が生じた場合など、速やかに報告できる体制に努めている。	区とは兼用情報連絡票、電話、Fax等で十分な連絡がなされている。館内の情報連絡相談は連絡ノート、朝礼、昼礼で情報交換を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率 45.2%【31名中14名】 図書館業務10年以上の職務経験者をカウンター業務と事務室業務に配置し、確実かつ迅速に日常業務を行っている。	今年度の司書率 45.2%【31名中14名】。どの時間帯も1名以上司書が配置されるようシフトが組まれていた。	○
	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)	週末・祝日、夏休み・春休み、自主事業計画実施時期などは、人員数を増やし安定したサービスが提供できるシフト体制を敷いている。	ローテーション・シフト表から任意の一日を選び、館にある出勤簿と照合したところ計画通りに出勤していることを確認した。また、いずれの時間帯も館長、業務責任者等責任者が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	館内整理日は全体研修を実施している。1か月間のリファレンス事例紹介、カウンター接客時での利用者からの質問要望内容を紹介しながら情報の共有化に努めている。	休館日等に利用者からのリファレンスや苦情・要望等を反映したもの、接客、端末操作、ユニバーサルデザイン、著作権等テーマ別に行っている。また、本社による個人情報保護研修を全員参加で行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いに注意を払い日々の接客に努めている。	統一したエプロンを着用し、身だしなみは適切である。接客も適切で、入館時にカウンターから笑顔で声掛け(挨拶)を行っていた。	○
	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」「多目的室使用要綱」など遵守し、施設利用の公平性に努めている。また、閲覧室、トイレ内、こどもしつ内の巡回を行い施設利用マナー向上を図っている。	「業務マニュアル」「多目的室使用要綱」などを遵守している。	○
自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	自主事業計画書をもとに実施し、実施後は「自主事業報告書」を速やかに作成し保管している。	自主事業は、提案や事業計画書で計画どおり運営している。アンケート結果を受け、掲示物を新しくした。	○	
使用料等の会計管理は適切か	2階多目的室管理は適切に処理している。そして、会計管理は的確に行っている。	コピー機使用料の帳簿、払込伝票の確認をし、適切に処理されていた。	○	

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、書架名札には見やすく分かりやすい2言語併記の案内板に刷新している。	掲示物や書架案内を確認した。施設の利用方法はわかりやすく、点字表示もありユニバーサルデザインの配慮がされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	カウンター、投書箱や利用者アンケートなど直接間接に頂いた施設や催し物への感想や要望を参考にしながら施設の稼働率向上に努めている。ポスターやチラシ配布物を利用し、催し物の広報活動も積極的に行っている。	1階入口横と2階展示コーナーに興味を引く展示をしている。久が原特別出張所から、久が原の街並みの写真等を提供してもらい、興味深い展示を行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	責任者が直接対応している。内容についても個人情報の取扱いに注意をはらい、区内各館への通知と情報の共有化を図っている。	責任者が言動に注意し、直ちに対応している。投書箱からの回答を掲示している。	○
	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折衝ごとは慎重に行っている。引き続き良好な関係に努めたい。	調布清掃事務所と連携をとり、隣接しているマンションのごみ置き場の問題は良くなった。久が原の理事会と連携し、郷土コーナーの展示をしている。月1回入れ替えをしていて、高価な資料はガラスケースで展示している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	カウンター預かりの「予約・リクエスト」用紙、「予約確保連絡票」「図書館資料貸出申込・更新届」は、回収袋に入れ迅速に事務室へ移動作業を続けている。開館前、閉館後は責任者が端末器周辺、キーボード下の点検作業を続けている。バックナンバー帳票類は、施錠倉庫に指定された期限内保管をし、経年後は裁断作業を継続している。与えられた職員パスワードは厳格に金庫にて保管管理している。	個人情報の保管については適正に行われている。個人情報機器の持ち込みも申請が行われている。	○
	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	館内整理日には全員で関連する法令規則集や図書館マニュアルの内容理解のための勉強会を継続している。本社主導による「情報漏えいの原因」「情報漏えい発生時の報告系統」などの情報セキュリティに関わる研修は全員で履修している。	情報セキュリティ研修は年1回(今年度は12/19)に全員参加で行っている。また、損害保険は適切に付されている。	○

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	
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	防災防犯マニュアルは整備しており、内容は職員に周知している。「災害時の図書館について・防災カード」は全員携帯し職に就いている。	「危機管理マニュアル」、「防犯・防災マニュアル」等は整備され、ファイルに綴られていた。職員は「防災カード」を携帯している。	○	
	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	田園調布消防署職員様立会いのもと、施設保全の責任者も参加した防災災害時の初動連絡訓練は実施している。	緊急連絡体制は整備されている。消防訓練は年2回行っており、令和元年度は、3月に消防署の協力によりAED・消火器・応急手当などの指導を含めた総合訓練を実施予定である。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館前閉館時、開館中の敷地内や館内の巡回を行い、各種の防犯・防災設備(AED含む)点検は毎日行っている。	開館前閉館時、開館中の敷地内や館内の巡回を行い、騒ぐなどの迷惑行為のチェックをしている。警察、消防の連絡先や伝達事項は室内に掲示するとともにファイルにも綴ってある。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	責任者が、開館前、開館中、閉館時での鍵収納箱内に「鍵」類が、正常な位置に保管されているか確認している。各種スペアー鍵は金庫に保管している。	鍵の保管場所については現場を確認した。戸締りチェック表も整備され適切に管理されている。	○	
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)	計画的に実施しており、点検結果表は保管している。	保守点検年間計画書と保守点検結果報告書の綴りを確認した。年度計画書どおりに実施され、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。	修繕、故障等の履歴は整備保管されている。台風などの影響で修理が多いときは区へ報告している。	○
		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。	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)	こまめな対応で実施している。	照明はほとんどがLED化している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管している。	現物の内容を確認。適切に保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管している。	現物の内容を確認。適切に保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳や持込備品一覧表に基づき、整理整頓している。	現場確認。適切に保管されている。	○
	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	施設の日常清掃及び定期清掃は的確に実施している。各種設備や備品は清潔維持に努めている。	定期清掃は行われ、設備や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	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。	現場確認。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		ごみ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している。	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		毎朝、定期的に図書館周辺を清掃している。正面入口が近隣の資源とごみの集積所のため、朝の清掃作業は念入りに行っている。	施設周辺は清掃され美観が保たれている。	○	

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)

- ・自主事業への広報活動、運営などの取り組み方が安定している。8月10日、映画懇談会「久が原シネマプラス」は熱中症予防事業『涼み処(クールスポット)』に合わせた催し物として、多くの参加者からよい評価をいただいた。
- ・宅配サービスの申込者が4名に増えた。電話での各利用者からの資料予約・リクエストを確実に承り、安定した資料サービスを行っている。
- ・出張おはなし会と来館おはなし会が2園増えた(にじいろ保育園、久が原保育園)。
- ・YA(ヤングアダルト)世代の図書館利用の促進を図るため、YAコーナーの資料の充実を図りたい。
- ・多言語おはなし会などを通じて、海外絵本コーナー「三枝コレクション」書架の活性化を継続する。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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
<p>・図書館利用者から「投書箱」に寄せられる要望や苦情などに対して、速やかな改善対応策を実施している。 また、時間を要する内容については、直接又はカウンター前設置の掲示版にて回答している。 ・館内案内板の刷新作業は継続して行ってる(1階書架、2階廊下、トイレ内、分別ごみ箱、閲覧室等)。 ・利用者による職員満足度をさらに引き上げるため、今後も職員研修を継続し、図書への造詣を深められたい。</p>				

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月20日

1 施設概要

施設名	大田区立洗足池図書館		
所在地	東京都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	細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	平成27年4月 ～ 令和2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月新装開館、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開始		
担当部課 (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	期日内に提出している。報告の内容には不備はない。	事業計画書及び事業実績報告書は内容等に不備はなく、滞りなく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌と清掃日誌は最終的に館長が確認後押印した館長横欄で保管。	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	図書館で判断できない事態や案件は、大田図書館に連絡し指示を仰ぐ事を心がけている。	緊急度に応じて、連絡方法(電話、メール等)を変え、十分な連絡、調整ができています。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	館長及び業務責任者は図書館業務10年の経験を持つ。 令和元年度の司書率 50%【22名中11名】	ローテーション表・業務日誌を確認。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)	効率の良いスタッフ配置で、あらゆる図書館サービスができる体制を組んでいる。	ローテーション表を確認。業務責任者(副)を軸とし、員数、シフトとも施設の設置目的を最大限発揮できる配置になっている。	○
	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	館内研修や社内研修で知識の積み上げや実践を行っている。	館内整理日に全体で6回、会社でテーマ別に1人12回、業務に必要な専門研修と利用者サービスに資する研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	冬期はジャケット、夏季はポロシャツで統一した制服を着用し、研修で得た接客の向上に努めている。	上着は制服・名札を着用、服装は清潔で、接客態度も丁寧で適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室とギャラリーは期日前受付はなく、公平な方法で受付している。	施設利用申込書も確認し、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	ほぼ、予定どおりの日時で開催している。	自主事業は計画通り運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	遅滞なく処理し、期日(10日毎)迄に振り込んでいる。	多目的室使用料やコピー料金の日報等を確認し、適切に会計管理を行っている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内表示板は大きく見やすくなっている。また、紙ベースにおいても、位置関係が即座に分かるように工夫している。	館内の案内図は色分けなど工夫されている。利用方法の掲示も目に付く場所にある。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	大きなイベントポスターを3ヶ所に貼りだしPRを行っている。ギャラリー展示開催時には当該ポスターを掲示し2階へ案内している。	イベントのPRや展示案内など館内掲示を活用している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームや要望は真摯に受け止めて、改善できるものは改善している。	利用者からのクレームには、適切に対応し、報告も行っている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	とりわけ、勝海舟記念館とは相互に協同したやり取りで良好である。洗足区民センターとは桜フェスティバルに参加している。	周辺施設との関係は良好である。	○
	個人情報適正に管理されているか	個人情報を収納するキャビネットはカギ付で管理している。	鍵付きキャビネットで保管し、担当者2名体制で適切に管理を行っている。	○

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
情報管理	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	年1回の会社指定の研修を行うと共に、ニュース等より引用し、個人情報漏えい事件を朝礼で周知し注意を促している。	マニュアル等の整備、職員研修の実施を行い、個人情報の管理を徹底している。	○

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・防災のマニュアルが整備している。また、スタッフには目を通すように周知している。	マニュアル、研修等を行い、日頃から防犯、防火について意識付けられている。	○	
	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	自衛消防編成隊を掲示し消防隊における各人の役割を周知している。	緊急時の連絡体制を目視で確認。緊急時には迅速に対応できる体制が整っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	基本、1時間に1回、スタッフが巡回を行う。また、館長も不定期となるが館内館外巡回を実施している。	1時間に1回スタッフが巡回を行い、日常の防犯、防火管理体制を適切に行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵付きキャビネットで保管している。	鍵付きのキャビネットで保管し、職員退館時は鍵を暗証番号のキーボックスに保管している。	○	
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)	施設管理会社と共に、月1回の館内整理日に目視で確認している。点検結果は記録簿に保管している。	日常、定期点検は計画に行われ、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)	緊急な場合は都度報告し、事前に分かった場合は、館内整理日に工事を行う運用で報告している。	修理、更新等の連絡は適宜行っており、報告も行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	年間予算に基づいて優先順位を考慮しながら進めている。	限られた予算の中、優先順位を決め、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)	施設管理会社が委託している場合は、再委託先を含めて3者で確認している。	業務の再委託は手順に沿って適切に行われている。	○
		省エネルギーの取り組みは適切に実施されているか(建物、設備)	エアコンは適正温度を保ちながら、小まめに温度を変えて運用している。春と秋は窓を開けての運用である。	省エネルギーの取り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	専用ファイルに保管し、万が一の場合は取説を確認して対応する。	専用ファイルで適切に整備・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	専用ファイルに保管し、万が一の場合は取説を確認して対応する。	専用ファイルで適切に整備・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	日頃から傷や破損がないかを目視でチェックしている。	備品台帳に基づき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	日常清掃報告書や定期清掃報告書を受領後、目視でチェックしている。	日常及び定期清掃は適切に実施され、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	朝の清掃時に補充を行うと共に、図書館スタッフが巡回の際にも確認し補充している。(主にトイレトーパー)	洗面所等は清潔に保たれており、消耗品等も補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取り組みは適切に実施されているか		大田区の基準に沿って分別収集を徹底している。	ごみの分別等、リサイクルの取り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		ポスター掲示板や外部照明器具も定期的に清掃している。	施設周辺も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)

・喫茶コーナーがリニューアルしたことにより立ち入る来館者が多く、コーヒーやパンを購入する姿も多く見られ、雰囲気も大きく変わりリラックスできる空間となった。
 ・外国の方が来館した場合の案内では、館内研修や英語のできるスタッフの対応で問題なくレファレンスができるようになった。
 ・おはなし会の拡充を目標にしたところ、新たな発掘により1個人と1団体が加わることになり、集客人数が増加した。
 ・勝海舟記念館へ寄贈される資料の受入先として、勝海舟記念館が当館を紹介したことで、貴重な資料を受け入れることができた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・区内で最も繁忙館ではあるが、図書館の管理運営は館全体の組織力・人員配置により安定している。
 ・利用者数に対して、書架・読書室ともにスペースにゆとりがない状況であるが、2階回廊ギャラリー展示などで図書館の雰囲気が和らいでいる。
 ・昨年大田区役所で行った、図書館展で展示した洗足池図書館マスコットキャラクター「カエルのいけちゃん」は大好評であり、利用者に親しみを持ってもらえるよう工夫を凝らしており、今後も自主事業などの創意工夫に期待したい。
 ・勝海舟記念館が昨年9月に開館し、図書館特設コーナー「勝海舟コーナー」も多くの利用者の目に留まるよう工夫を凝らしている。
 ・これから春にかけて、桜フェスティバルが開催される。勝海舟記念館が開館して、初めての開催であり、多くの方々が図書館にも足を運ぶことが予想されるため、周囲との密接な連携が望まれる。

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
----	------	-----------	------------------	---------

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月20日

1 施設概要

施設名	大田区立浜竹図書館		
所在地	東京都大田区西糎谷三丁目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	平成27年4月 ～ 令和2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		
担当部課 (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。	報告に不備はなく、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	各種業務計画書、業務日報等は、鍵のかかるキャビネットに保管し、適切な整備・整理を行っている。	日報、月報等を確認したが、事務室内の施設できるキャビネットに適切に整備され、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、適切な対応を行っている。	区とは電話、サイボウズ、FAX、兼用情報連絡票などを利用して十分な連絡を取っていると認められる。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率 33.3%【21名中7名】2名が資格取得中、42.9%になる予定。本社司書資格者が現地支援。	司書率9/22名 40.9%(令和2年2月12日現在) 開館中に司書は1名以上配置されている。	○
	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)	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置している。	対象年度中の特定の日を確認したところ、全員が出勤しているのを確認した。土日は本社から人を派遣している状況である。	△
	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	業務を円滑に推進するため、休館日の全体ミーティング及び館外の研修等に参加し資質向上に努めている。	休館日は原則、全員出勤日としミーティングを行っている。 ミーティングや職員研修等では、業務等のマニュアルの周知等を行っている。	○
	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に適切な対応ができるよう日々指導をするよう心掛けている。	名札は見えやすいように身に付け、清潔な服装となるよう配慮している(共通のエプロンを着用している)。 利用者が不快にならないように接客対応に努めている。	○
施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設、設備の公正な利用が確保されているか	学習室等の施設が適切に利用されているか定期的に巡回し管理を実施している。	多目的室・集会室はなし。3階の学習室は自由に使用しているが1時間ごとに巡回点検をしている。公正な利用に努め管理している。 また、紛失資料について、安易な現金弁償はしていない。	○
	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、適切な業務運営に努めている。	担当者ごとに事業を実施し、年間計画通り管理運営している。	○
	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。	コピー料金は、業務責任者が管理し、現金を金庫に施錠し管理している。	○

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	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	図書館利用のカウンター受付窓口の掲示方法を工夫し見やすく分かりやすいようにすると共に利用者が分かりやすいよう館内の敷か所に書架案内図を設置している。また、窓口対応の分かりやすい対応に努めている。	施設利用案内は、受付窓口の見えやすい位置に掲示している。書架案内図を各所に配置し利用しやすいように工夫している。カウンターには十分な人員を配置し、利用案内の接客対応は、良好である。	○
	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」を季刊しており、カウンターで配布している。イベントのチラシについては大田図書館のホームページ及び区報への掲載、館内への掲示を実施し利用者の皆様へ積極的にお知らせしている。	「はまたけ」「じどうしつだより」等のちらしを発行し、カウンター等で配布しPRしている。新刊帯の展示を積極的に行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者のクレームについては、情報共有すべき内容についてはその都度速やかにミーティング等で社員全員に周知している。他館のクレーム情報は「苦情対応報告」により常に把握し、注意すべきものは全体ミーティングにおいて、どうしたら良いか等の意見交換を行っている。	クレームについては、全体ミーティング等で苦情対応の意見交換を行い、情報共有し周知を図っている。「苦情対応報告」フォルダに活用により、他館のクレームも常に把握するようにしている。	○
	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。今後も西糺谷自治会等と係わりを深め町会の活動にも参加していきたい。	地域力推進課が開催した生涯学習事業をきっかけに、糺谷地域の歴史等に関する講座を行っている。休館日には美化活動も行っている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報等は、施錠したキャビネット等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延なくシュレッターにより処理している。	個人情報等は、キャビネットに施錠保管され適切に管理されている。保管期限の切れた資料は、毎月シュレッターにより廃棄処理している。	○
	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	「個人情報保護」が最重要でありと認識しており、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を高め、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「個人情報遵守状況の点検リスト」で全員がセルフチェックを行い月末に報告をさせると共に、ミーティング時に個人情報の扱いについて注意喚起を行っている。	CSR研修等個人情報の研修を行っている。代表者が受講する本社での研修(年1回)と、館内で行う全員が対象の研修(年1回)がある。月1回「個人情報遵守状況の点検リスト」で全員が行い意識向上を図っている。	○

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	
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、体制を整備すると共に、実地訓練を行い意識を高めることに努めている。	「防災・防犯マニュアル」を作成し、実施訓練等を行い職員に周知している。顧客対応は、マニュアルに沿って実施している。	○	
	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し、年間に2度安否確認システムによる訓練を実施し緊急時に対応できる体制の確立に努めている。また、蒲田消防署羽田出張所と連携し避難訓練及び火災時の避難誘導やAED操作訓練を実施し救命処置の体制強化に努めている。	緊急時連絡体制系統図を作成、年2回安否確認訓練を実施。消防署と連携し避難誘導、AED操作等の救命処置訓練の強化を図っている。	○	
	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共に、定期的に非常口の点検を実施し、利用者が安全に、快適に図書館を利用できるよう常に心掛けている。	「防災・防犯マニュアル」により実行管理している。1時間ごと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行っている。貼り紙・注意喚起の館内アナウンスにより置き引きの発生を減少させた。	○	
	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。	鍵は保管庫に施錠され保管されている。戸締り等、適切に実施されている。	○	
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)	日常点検及び定期点検は、計画に則り実施し、年度毎にファイルを作成し、キャビネットに保管している。	計画通りに日常・定期点検を行っている。点検記録は、年度ごとにキャビネットに施錠保管されている。	○
		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。	速やかな調査は行っているが、指定管理者担当には報告なし。また写真撮影もなし。	△
		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、優先順位をつけ順次修繕・取替等を行うようにしている。	修繕等を適切に行い、施設の維持管理に努められている。	○
		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。	清掃業務、電気、消防設備の再委託は適正に実施されている。	○
		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」に基づいた取り組みを行っている。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。	1時間ごとの巡回時に空調温度設定を確認・調整するなど、エコオフィス推進プランに基づき取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	ファイルにし、キャビネットに施錠保管している。	○
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	ファイルにし、キャビネットに施錠保管している。	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	各備品に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、管理簿により管理している。	備品台帳と照合し、管理簿により適切に管理されている。備品申請もれのモニターが事務室にあり、後日提出があった。	○	
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スケジュール管理及び実施確認を行っている。	定期的に点検を行い、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、利用者の不便に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。定期的に補充している。	常に点検補充されている。	○	

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)	施設所管課評価
	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	ごみの分別を行うためごみ箱を分け、適切な処理を行っている。使用済みコピー用紙の裏面を再利用することで紙の削減に心掛けている。	分別等、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時間毎図書館の周りを巡回し、自転車の整理等も常に行っている。毎月休館日に公園の清掃を実施している。	1時間ごとに巡回し美観は保たれている。	○

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)

浜竹図書館は「地域に根差した図書館」を目指し、地域の皆様に親しまれる図書館サービスに取り組んだ。

1 各種イベント

例年継続して実施しているお話し会、スタンプラリー(児童年1回、一般児童1回)をはじめ、映画会、東京羽田ヴィッキーズスペシャルおはなし会、クリスマスおはなし会、大人のための紙芝居、朗読会、工作会等の大人から小さな赤ちゃんまで楽しめる様々なイベントを開催し、多くの皆様に利用して頂けるよう努めた。

2 展示コーナー

展示は8コーナーあり、時節物、イベントに関係した資料、テーマ展示、新着資料展示(一般書、児童、AV)等により利用者の目を引き付け、思わず手に取りたくなるよう工夫し、貸出につながるよう努めている。

3 お話し会等

定例のおはなし会を三つ実施している。一つ目は、毎週水曜日に実施している児童から低学年向けの「お話し会」、二つ目は、毎月第1・第3火曜日に実施している「赤ちゃんおはなし会」、三つ目は、近隣保育園を対象とした「来館おはなし会」を実施しており、参加されている皆さんから大変喜んで頂いている。

4 地域との連携

毎年恒例となっている「浜竹図書館まつり」によるリサイクル本フェアに加えて親子で参加できる「図書館クイズ」や「ビブリオバトル」等の新しいイベントを積極的に行い地域に根差した図書館として地域の皆様に親しまれるよう努めている。参加人数は238人。

5 糶谷羽田地域庁舎に講師を派遣し、絵本とのふれあいと読み聞かせの効果について講演を実施している。

6 糶谷小学校のサマースクール、羽田中学校特別学級の図書館見学、糶谷中学校夜間学級の図書館見学などを通して学校との連携に力を入れた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・図書館行事について、図書館の利用向上や参加者の生涯学習意欲の向上につながるよう努めている(大人のための紙芝居・朗読会、児童向けの各種おはなし会、「浜竹図書館まつり」によるリサイクル本フェア等)。

・館内展示についても、常時8か所で多様なテーマで行っており、利用者の興味を惹く工夫をしている。

・地域との関係が良好に保たれている(地域のプロバスケットチーム「羽田ヴィッキーズ」のおはなし会、糶谷地域に関する講座等)。

・巡回やアナウンスで防犯に努め、置き引き減少の効果を得られている。

・職員の利用者に対する接遇やサービスがさらに向上するよう努められたい。

・近隣の町会等とさらなる連携を深め、より地域に根差した活動を広げられたい

・土日は本社から人を派遣している状況が続いているため、人材の確保が求められる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月24日

1 施設概要

施設名	大田区立羽田図書館		
所在地	東京都大田区羽田一丁目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	平成27年4月 ～ 令和2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12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		
担当部課 (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、記入漏れ等はなく、かつ期日までに提出している。	計画書、報告書は期日までに提出され、整理されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等は施錠可能なキャビネットに保管し、適切な整備・管理を行っている。	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を受けるなど、適切な対応を行っている。	案件の重要度に応じて、電話・連絡票等を利用して、適切に連絡・調整している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率 57.9% 【19名中11名】 現在2名が資格取得中で更なる司書率向上に努めている。	無作為に選択した日程で、全ての時間帯に複数の司書資格保有者が配置されていた。	○
	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)	事業計画で提出している配置人員を遵守している、イベント、学校支援の際は多めに人を配置して対応している。	事業計画書通りの配置がされている。	○
	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	休館日の全体ミーティングを使って研修を実施。日々の問題などを話し合う機会を設けている。	LGBT研修、CSR研修等適切に実施している。休館日を活用して、OJT研修等を通して職員の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	カウンターに立って利用者の不快にならないような服装を心掛けている。接客態度は研修などで随時確認している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
	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」の正確な記入で管理を行い、利用マニュアルに沿って適切に運営している。	多目的室の利用は特定の団体に偏ることはなく、公正に利用されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	年間計画に沿って運営を行っている。今年は台風等で一時的に中止になることもあったが、必ず代替のイベントを行い対応している。	自主事業は年間事業計画に基づき実施されており、企画書、実施報告書は適切に提出されている。	○
	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。	使用料の領収書控等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	利用者が分かりやすいように館内の数箇所に書架案内図を設置している。また、お手洗いの場所や階段の位置等大きく掲示している。	利用者からの問い合わせが多い事柄については、わかりやすく掲示するようにしている。	○

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	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	図書館便りとして「こはね通信」を発行。カウンターで配布するとともに、町内会各図書館へも送付している。また、イベントのポスターは町内会掲示板、近隣の商店、羽田特別出張所に掲示をお願いしている。 多目的室の利用も近年向上している。	町内の掲示板等を活用して掲示をするほか、新たな利用者層を取り込む自主事業を企画している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	情報共有化が必要な事案については、その都度速やかに口頭周知・連絡ノート及び全体ミーティングで周知徹底している。 また、「みんなの声」に寄せられた意見は回答を掲示するとともに、スタッフにも周知するようにしている。 他館のクレーム情報は苦情対応報告によって把握し、当館でも共有するようにしている。	利用者からのクレームには、一人ではなくチームで対応するよう心がけており、事後の情報共有に努め、再発防止に努めている。クレームが悪化、長期化したときは、本社から警備を派遣するなどして適宜対応している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	羽田特別出張所・大鳥居町内会とは月に一回の清掃活動、文化祭の開催、羽田萩中祭りへの参加など、相互に協力しあう関係である。	特別出張所、町会等と良好な関係を構築している。	○
情報管理	個人情報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。 保存期間の経過した資料は適切にシュレッダー処理をしている。	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	個人情報保護の研修は継続して実施している。また、毎月個人情報遵守の点検リストを全員がセルフチェックを行い提出している。 休館日にもミーティングにおいて個人情報取扱いに関する問題を話し合ったり注意喚起したりしている。	個人情報保護、法令遵守に関するマニュアル、研修は適切に実施している。	○

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	「防災・防犯マニュアル」を作成、体制構築すると共に消防訓練等の実地訓練を行い意識高揚に努めている	マニュアル・防災カードは整備・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、館内避難誘導や救急阻止がスムーズにできるようにしている。	スタッフ緊急連絡網を整備し、定期的に訓練を実施している。	○	
	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。	館内巡回チェック表により、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か	閉館時の施錠は責任者・常勤職員が確認・施錠を行い、管理徹底に努めている。 鍵は金庫に保管し適切に管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切である。	○	
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)	年度毎にファイルを作成しキャビネットに保管している	点検は計画的に実施され、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)	不具合が発生した場合は本社、中央図書館に報告(電話やサイボウズで)原因の特定を行い、速やかに報告している。	修理・更新が必要な場合は、適宜本社、大田図書館に報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用者の安全を損ねたり、不都合になることがないように優先順位をつけ順次、修繕・取替を行っている。	利用者の安全に配慮して、修繕が行われている。	○
		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)	清掃業務・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。	再委託の手順は適切である。	○
		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)	「大田区役所エコオフィス推進プラン」に基づいた取組みをしている。LED化やトイレの工事により、省エネルギーが推進された。	細かいところから、省エネルギーの取組みが実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	クリアファイルに機器毎にファイリングし保管している。	機器の説明書等は適切に整備・保存されている。	○
		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毎にファイリングし保管している。	機器の説明書等は適切に整備・保存されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳との照合が容易になるように備品シールを貼り、且つ設置場所を台帳に追記して管理している。	備品は備品台帳に基づき、適切に整理されている。	○
	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	日常清掃は日々実施確認を行い、定期清掃は計画通りの実施となっているか事前に確認して実行している。	日常及び定期清掃は計画に基づき、適切に実施されている。館内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、不足する消耗品は事前に追加購入して補填している。	消耗品は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		「ごみ箱」を分かりやすく分別し最終的に処理業者に引渡しを行っている。	ごみの分別、リサイクルの取組みは適切である。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		一時間毎に図書館敷地内を巡回し、自転車の整理・放置されたごみを回収して美観維持に努めている。	施設周辺を確認したが、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)

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
<p>1. 地域密着型の自主事業の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・8月4日に「貂々今いち寄席講座」を行い、通常とは違った寄席の形を提示できた(参加60名。事前申込み)。 ・8月24日に羽田ヴィンキーズの選手に参加していただき、特別なお話し会を開催した。 ・大田区の匠では、郷土博物館の学芸員の方をお招きして「羽田運動場」など地域の歴史についてお話しいただいた(郷土博物館とのコラボレーションは2回目)(11月23日 37名参加)。 ・25周年を迎える本年に際し、開館日にあたる12月15日に誕生祭を開催。寄席の拡大版や様々なイベントを行った。 ・読書手帳を25周年記念として通年で発行(児童、一般共に)月ごとに絵柄を更新した。 <p>2. 児童サービスの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・青空お話し会、あおむしおりがみお話し会、科学のお話し会など特色なるお話し会の開催 <p>3. 地域コミュニティとの連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大鳥居町内会様との連携を密に取り、地域の清掃活動(毎月1回)、お祭り(羽田・萩中祭り)、羽田文化祭に参加した。 ・地域包括支援センター様との連携で、認知症講座や認知症サポーター養成講座を行う。 ・羽田在住の先生による、折り紙教室の開催。 				

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> ・図書館として基本的なサービスが着実に実施され、館の特色である英語多読資料の貸出も伸びており、運営状況は良好である。 ・寄席等の既存の好評な自主事業を継続するとともに、郷土の歴史を掘り下げる講演会・展示など、羽田という地域の特色を活かした自主事業を積極的に企画し、新たな利用者層の開拓に努めている。また、創立25周年記念のイベントや読書手帳発行により愛着醸成を図った。 ・児童サービスでは、多様なおはなし会だけでなく乳幼児保護者向けの絵本相談会を開催するなど新たな利用増のため工夫を凝らしている。 ・周辺の町内会、特別出張所との関係も良好であり、清掃活動、祭りへの参加等を通じて連携を深めている。また、特定の利用者(大声・着衣の乱れ等)について地域福祉課や家族と連携し本人と他の利用者双方にとってよりよい利用環境となるよう努めたことなど、他部署との連携を適切に図りながら図書館運営を行っている。 ・読書室の利用が増えている。座席不足や騒音が課題となってきたため、多目的室の開放も視野に入れて対応する予定である。

5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。</p>
--

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和 元年 12月 19日

1 施設概要

施設名	大田区立六郷図書館		
所在地	東京都大田区南六郷三丁目10番3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	平成27年4月 ～ 令和2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		
担当部課 (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	各種報告物は記入漏れ等なく、かつ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	各業務計画書・日報等は、鍵付キャビネットに保管し、適切な整備・管理を行っている。	各種業務日誌等が整備され、鍵付きキャビネットにて適切に保管・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	連絡体制について、相談が必要な案件はFAXや電話にて連絡を取り合い、指示を受けるなど、適切な形で行っている。	緊急度に応じサイボウズや電話にて連絡を取り、また兼用情報連絡票(FAX)により報告を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率45.5%【22名中10名】	任意の日の出勤簿を確認し、司書率について問題なし。	○
	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。	任意の日の出勤簿で責任者の在席を確認した。問題なし。	○
	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レファレンス研修・機器研修など、業務を円滑に推進していくために必要な技量を得るための研修を適宜行っている。	初任者研修はOJTにより行っている。また、休館日に研修を行い、スキルの向上に努めている。	○
	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、利用者が不快にならない適切な対応ができるよう、日々指導をするように心がけている。	スタッフは指定のエプロンを着用し、動きやすいシンプルな服装である。接客態度は適切である。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	各種設備については、例えば、トイレで体を洗うなど、行き過ぎた利用がないよう、1時間ごとに巡回を行っている。	多目的室の利用が比較的少ない。最近微増したので、今後の推移を見守る。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画において、提出した内容・時期を遵守できるようにスケジュールの管理を行い、適切な業務運営に努めている。	六郷地域力推進センターや、大田翔裕園など地域の施設と連携してイベントを行い、計画どおり運営されている	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室については、今以て利用が少ないものの利用時には適切な処理を行い、徴収した料金についても定められた方法で納入している。コピー料金については毎朝金庫に保管し、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	カウンター前に利用案内を置き、配布するほか、書架教か所に書架案内図を設置・2Fカウンターでは配布している。	利用方法について分かりやすい説明を工夫している。	○

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	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	各種館報や展示のブックリストなどを館内のみならず、近隣施設でも配布するなどの施策を行っている。新館の開館によって、利用者数は増加しているため、適切に運用できるよう、カウンター人員などは状況を見つつ、仮施設以前とは変更するようにしている。	新館への移転が周知されてきて、利用者が増えている。	○
	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がある事象については、連絡帳などでスタッフ間での情報共有を行うなど、再発防止や改善のためのアイデアが出しやすい環境を作るよう心掛けている。特に新館においては、利用者の率直な意見が出やすいため、安易に扱わないように心がけている。	利用者等からのクレームに対し適切に対応し、再発防止に努めている。クレーム事例を全員に周知し情報共有することで再発防止を図っている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域力推進センターや周辺の老人ホーム、一部町内会とは密接に連携し、各種イベントを実施している。これら地域貢献を念頭に置いた活動により、周辺地域とは良好な関係を築けている。	仮施設の間に地域の各施設と密な連携が育まれ、良好な関係を継続している。	○
情報管理	個人情報 は 適正に 管理 されて いるか	複数の鍵付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、保存期限が過ぎた時点でシュレッダーにより裁断処理している。	個人情報は鍵付キャビネットに保管、シュレッダーによる廃棄処分も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、週1回「個人情報遵守状況の点検リスト」を全員がチェックし、月末に報告している。朝昼のミーティング時、月1回のミーティング時など、業務の節目ごとに個人情報の扱いについての注意喚起を継続的に行っている。	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定期的に行っている。	○

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	
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、防犯意識を高めている。	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。防災備蓄は2階の倉庫に3日分用意されている。	○	
	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	年に数回、安否確認システムによる訓練を実施し、緊急時に対応できる体制の確立に努めている。また、避難訓練については、消防署に届出し、自主訓練として実施し、利用者の避難誘導がスムーズにできる体制の強化に努めている。	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。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は1時間ごとに各階の巡回を行い、不審な人物や遺失物、ごみの投棄の確認、トイレトペーパーや消火器といった備品が悪戯されていないか、怪我人や病人が発生していないかなどのチェックを行っている。	開館中は1時間ごとに巡回を行い、十分に注意をしている。最近故意に図書資料を破壊された事案があり、見回り等を強化している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	閉館時の施錠については、原則的に2名で行うなど管理の徹底に努めている。鍵は保管場所と所有者・使用者を限定することで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。	○	
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、各キャビネットに保管している。	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)	不具合が発生した場合は直ちに調査を行い、速やかに報告するよう努めている。	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。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	激しく損傷し、美観を損なったり、機能が著しく低下した物品や建物箇所に関しては、速やかに交換・修繕を行っている。	新館になった後雑誌の名前ケースに不具合があり修理した。	○
		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)	清掃業務・電気設備・消防設備など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)	「大田区役所エコオフィス推進プラン(第四次)」に基づき、対策が利用者の不便とならないように空調の扇風機への置換、蛍光灯の間引き等の取組みを行っている。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。新館においては太陽光発電が設置された。	○
	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。	○
		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	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シールを貼るとともに、管理簿に設置場所を転記して管理している。	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	日常清掃・定期清掃ともに事前にスケジュールを提出させ、日常的にチェックを行っている。突発的な事態が発生し、施設内で衛生面における不備が発生した際も再委託先と密に連絡を取り、速やかに処理している。	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。	○
洗面所等の消耗品は常に補充されているか		利用者の不便とならないよう、常に残量をチェックし、適切な補充がなされるよう心掛けている。	洗面所等の消耗品は適切に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		ごみの分別を行うためにごみ箱を分け、適切な処理を行っている。用紙の再利用を行うなど、削減するように心がけている。	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。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		施設周辺的美観については、1時間ごとの巡回を行い、ごみの収集や駐輪された自転車等の整理を行っている。	施設周辺的美観は維持されている。新館において駐輪場が狭いとの声があるため常に気をつけている。	○	

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
----	------	-----------	------------------	---------

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>1 各種イベント 児童向け施策として、読書マラソンを通年施策として継続実施している。 シルバー人材センターを中心とした地縁を活かし、絵手紙講習会を実施した(6/19:参加者16名 9/28:参加者16名 12/14:参加者16名)。また、9月には翔裕園での移動図書館にて、シルバー人材センターのボランティア班と連携し、紙とんぼ工作会を実施した(9/22:参加者67名)。</p> <p>2 展示コーナー 図書館の資産を活用した情報発信の一環として、様々な観点からテーマを設定し、12月時点で一般13テーマ、児童17テーマの展示紹介を行った。</p> <p>3 お話会等 児童向けの「お話会」と幼児向け「来館お話会」(毎週)を行っている。また、近隣5カ所の保育園を対象とした「来館お話会」は、ボランティアの協力もあって毎月定期的に実施している。さらに、城南特別支援学校への「出張お話会」も毎月、定期的に行っている。 また、8月にはプロバスケットボールチーム「東京羽田ヴィッキーズ」と連携し、「ヴィッキーズスペシャルおはなし会」を実施した。</p> <p>4 地域力推進部 六郷特別出張所(地域力推進センター)との連携 地域力推進センター1階「リサイクルコーナー」を設置している。チラシ類や図書館ガイドも置いてもらい、図書館の利用を促している。</p> <p>5 特別養護老人ホーム大田翔裕園との連携 28年6月より毎月第4日曜日に図書館資料の内部閲覧(月ごとに200冊)やリサイクル資料の配布、お話し会やミニ工作会などを実施する「出張図書館」を開催している。「出張図書館」を契機に図書館を利用するようになった利用者もあり、相互作用を生むことができる施策としての機能を果たしたと考えている。</p>

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> ・新施設になってから1年以上経過し、図書館の運営も落ち着いてきた。 ・掲示板が多いのが特徴だが、余っているような印象も受ける。 ・多目的室の利用について周知方法を引き続き検討する。 ・最近図書資料を故意に破損し、書架の裏側に隠すという悪質な事例があったので対策をとっている。 ・地域との関係が良好であり、今後も地域に貢献する取り組みの継続が期待される。
--

大田区指定管理者モニタリング結果(財務審査)

1 施設概要

施設名	大田区立六郷図書館
所在地	東京都大田区南六郷三丁目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
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03(3758)3471 FAX 03(3758)3625

2 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

※ 大田区立六郷図書館については、令和2年3月31日に指定期間が満期を迎え、令和2年4月1日より新たな事業者が指定管理者となったため、財務審査については現在の指定管理者を対象に実施した。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月21日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子図書館		
所在地	東京都大田区下丸子二丁目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	平成27年4月 ～ 令和2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		
担当部課 (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	提出期日より早めに作成し、複数の者で確認したうえで報告している。	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かった。	○
	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作業を行い保管している。	<ul style="list-style-type: none"> 各種業務契約書、業務日誌等は適切に整備・保管されていた。 会計報告資料について、費目を抜粋し、賃借料と光熱水費を確認したが、領収書等と金額は合致していた。 業務日誌について12月分を抜粋し確認、すべて綴られていた。 月報はすべて綴られていた。 	○
	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	必要に応じて担当者へ速やかに報告、相談を行うようにしている。	区とは電話や兼用情報連絡票、サイボウズ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	令和元年度の司書率 60.9%【23名中 14名】(2019年12月現在)	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年2月時点の司書率60.9%。 法人によるスタッフの司書資格取得の補助制度が充実しており、昨年度は実際に制度を利用して資格を取得したスタッフがいた。今年度も資格取得のため制度を利用しているスタッフがいる。 	○
	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)	担当者が不在であっても、別の責任者がフォローできるようシフトを組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> どの時間帯も、館長と業務責任者及び副責任者が必ず配置されるようにシフトが組まれていた。 スタッフの欠勤が発生した場合は、他のスタッフへ出勤を調整するよう依頼する等、人員計画の水準を満たすよう努めていた。 	○
	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	共通した認識、情報をもって効率的に業務に取り組めるよう、ローカルルールを整理し周知している。	令和元年度の新たな取り組みとして、休館日を利用し全スタッフにコンプライアンス研修を実施した。現場で必要な知識のみでなく、職員の総合的な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	利用者の要求に応じた対応を常に心掛け、説明は分かりやすく、簡潔に行うよう努めている。	時間帯に応じた挨拶や、利用者の状況に応じた声掛けをして援助を行う等、適切な接客を行うよう努めている。	○
施設	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。	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度のマニュアルは順守している。 特定の利用者に特別の取扱は行っていない。疑義がある場合は、都度区へ確認を取っている。12月分の利用申請書を抜粋し確認したところ、適切に取り扱っていた。 	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	原則、計画に基づいて予定通り開催している。	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業は計画通り実施されている。 令和元年度は、従来から力を入れていた児童向けの自主事業は継続しつつ、「大人の映画会」の実施等、成人の利用者に向けた事業を拡充した。 	○

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	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。	帳簿は整備されていた。特に問題はなかった。	○
	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、書架図を掲示。利用案内などは、各階のカウンターに設置している。	カウンターにて配布物について質問をしたところ、適切に対応できていた。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	地域と連携した事業に積極的に参加。(オープンファクトリー、青少対の企画に参加。)	・図書貸出数の向上の取り組みとして、今年度より読書手帳の配布を開始した。目標を達成するとボールペンをもらえる仕組みとしており、開始後数週間で達成した利用者もいるため、有効に機能していると思われる。	○
	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を検討し対応することで、問題を拡大させない。	利用者からの意見をよく聞き、改善すべき点には速やかに対応している。同様の苦情が繰り返されているような事案は見受けられない。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	青少年対策委員会や学校、保育園、児童館、健康福祉課との事業活動に取り組んでいる。	・地域住民との関係は良好である。トラブルは起きていない。	○
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	各帳票類、レシート類は保管期間を厳守し、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は、施錠ができるキャビネット内にて保管。	・個人情報は鍵のかかるキャビネットに保管されていた。 ・個人情報の登録等に用いるパソコンは、ワイヤーで施錠されていた。 ・事務室は整頓されていた。	○
	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た個人情報保護研修を年に1度実施。本年度は外部講師によるコンプライアンス研修も実施。	個人情報保護、法令遵守のためのマニュアルは整備されている。また、個人情報保護に関する研修を実施して職員に周知している。	○

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	年に1度、消防訓練を実施。別途、責任者を対象とした、マニュアルの読み合わせ、避難経路、消火器の設置場所の確認をしている。	・個別の災害マニュアルがあり、ファイリングされていた。また、感染症対策のマニュアルも備えていた。 ・防災用品は、一通りそろっていた。	○	
	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	年に1度、消防職員の指導のもと、消防訓練、避難誘導、通報訓練、救護訓練、AED操作体験などを実施。(2019年12月19日実施)	消防計画はあり、防災訓練は年1回、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。別途、責任者は1時間に1回程度巡回。	見回りは、職員が1日5回行うこととしており、漏れなく実施されていた	○	
	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、スタッフ2名体制で巡回を行い、施錠等の確認を行う。	・鍵はキーボックスに保管していた。 ・戸締りチェック表を確認した所、適切に運用されていた。	○	
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)	各種点検の記録などの書類は、過去数年の記録とあわせて保管。	点検は計画的に実施され、点検記録が適切に保管されていた。	○
		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)	大田区指定管理担当者、施設管理(工事)担当者へ速やかに報告している。	修理が必要な場合は原因を含めて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 ウォータークーラー更新(5月16日)3階事務室コピー機修理(10月16日)3階事務室空調機室外機改修工事(11月1日)キュービクル改修工事(11月21日)	・修繕等を適切に行い、施設の維持管理に努めている。 ・修繕記録は適切に保管されていた。	○
		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)	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度は、時間帯や季節、天候によって適切に調整している。	館内に温度計を設置し、温度管理を行うことで、省エネルギー対策に努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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	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	台帳に未記入の備品は報告済み。	備品は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	日々の清掃で清潔さを保つよう努めている。開館中、手の空いたスタッフもカウンター周りの拭き清掃などを行っている。敷地内の木から公道に落ちた葉も適宜処分している。	日常及び定期清掃共に適切に実施され、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	こまめに補充し対応している。	洗面所等の消耗品が適切に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		可燃、不燃、ミックスなど種類ごとにごみ箱を設置。	ごみの分別等、リサイクルの取組みが適切に実施されていることを確認した。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	駐輪場の整備とあわせて、公道のごみ拾いを毎日実施。	施設周辺の美観が維持されていることを確認した。	○	

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)

地域との連携強化をさらに深めることができた。今後も館外での奉仕活動に積極的に取り組んでいく。利用者の視点に立ち、自主事業の立案やサービスの提供方法を検討し実施している。ローカルなルールを適宜精査し、効率的かつ、連携を図りながら業務に取り組んでいる。同一内容の苦情が寄せられることがあまりない。状況に応じた対応が取れていると思われる。選書については他館の入力状況も注視したうえで選び、区内全体の蔵書のバランスを考慮するようにしている。リクエスト本についても可能な限り選書を行うようにしている。

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
	児童向けの洋書(主に英語)を購入。英語と日本語が併記された一般書についても適宜購入している。			

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・個別研修・定期研修・本部によるテーマ別研修の実施など、スタッフのレベルアップを図っており、安定した図書館運営に努めていると評価できる。
 ・開架書架は、適正な除架が実施され、その結果書架整頓がきちんとされており利用しやすくなっている。
 ・新規におおたオープンファクトリーに参加、継続して青少年対策委員会の事業に出張するなど地域と連携した図書館事業を拡充している。
 ・「子ども・子育て支援コーナー」では、利用に合わせた蔵書構築、関連事業実施、スペースの有効活用など積極的な運営を続けている。また、大人用読書手帳の配布や、「大人の映画会」の実施等、成人の利用者に向けたイベントを拡充し、多様な利用者を意識した事業を実施した。
 ・時間帯により利用者へのあいさつを変えたり、図書配架中も利用者の様子を見て声をかけるなど、場に応じた接遇を実施している様子が見られる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月18日

1 施設概要

施設名	大田区立多摩川図書館		
所在地	東京都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	細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	平成27年4月 ～ 令和2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		
担当部課 (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	・書類は二重確認の上作成し、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。	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。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	・保管書類は、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。	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	・運営で問題や疑義が生じた場合は、迅速に報告・連絡を行っている。	案件の重要度に応じて、電話・兼用情報連絡票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	令和元年度の司書率 66.7%【18名中 12名】	任意の日を抽出して確認したが、全ての時間帯に複数の司書資格保有者が配置されていた。	○
	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)	・事業計画書に基づき月間勤務ローテーション表を作成している。さらに、月間勤務ローテーション表に基づき、一日のタイムテーブルを作成し、適切な人員配置を行っている。	任意の日を抽出して出勤簿を確認したところ、事業計画書通りの配置がされていた。	○
	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	・館内整理日にスタッフ全員参加の研修を実施している。著作権研修など毎月テーマを設定して研修している。	業務マニュアル、個人情報保護、レファレンス、接遇・危機管理、著作権研修等を適切に実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	・スタッフの業務上の制服を指定し、丁寧な接客サービスに努めている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・どなたでもご利用できるよう、ルールどおりの公正な利用のための運営を行っている。	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	・自主運営事業は計画どおりに実施し、実施報告書を提出している。	自主事業は計画通りに運営され、適切に報告されている。地域ボランティアと図書館スタッフが行った読み聞かせと芝居のイベントは大変好評で一日4公演、およそ200名が参加した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	・多目的室利用予定表、多目的室申請書・報告書、領収書(控)を管理している。 ・毎日、収納金日報を提出し、郵便局納付領収書を定期的に提出している。	多目的室申請書、領収書(控)、コピー料金等は適切に管理されている。	○

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	<ul style="list-style-type: none"> ・書架案内図は、一般と児童ともにカラー版にリニューアルを行った。 ・書架の資料の著者等の見出し板もリニューアルしている。 ・貸出冊数等の基本の利用案内は、カウンターに大型看板で表示している。 	書架案内図等はカラーで見やすいように工夫されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校の夏休みワークショップ参加を通じて、児童の利用促進を積極的に図っている。 	児童館にイベント案内を掲示して、児童及び親の来館促進を図っている。地域の特色として、児童と高齢者が多いので、今後は高齢者向けの企画を充実させたいと考えている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームに対しては、真摯に対応し、改善の必要がある場合は即日対応している。 	クレームについては、チームで対応することとし、利用者の主張をよく聞いて、丁寧に対応するようにしている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	<ul style="list-style-type: none"> ・隣接保育園、担当小中学校、周辺町内会、地域ボランティアとは、良好な関係を築いている。 	隣接する保育園、マンション等との関係は良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	<ul style="list-style-type: none"> ・施錠できるキャビネットで保管し、適正に管理している。 	個人情報は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	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者による、個人情報保護チェックリストによりマニュアル化され運用している。 ・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。令和元年度9月に実施。 	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。	○

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所持している。	防犯・防災マニュアルが整備されていることを確認した。職員への周知も適切に実施されている。	○	
	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	・自主消防訓練を毎年実施している。令和元年度は1月に実施予定。 ・災害用食料、飲料水、毛布等の備蓄を行っている。	消防訓練を1月9日に実施済み。多摩川の氾濫時等は隣接マンションに職員が避難できるよう日頃から連携を図っている。	○	
	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。	館内巡回チェック表、戸締りチェック表等を適切に整備し、防犯・防災管理を実施している。	○	
	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い記録している。	事務室を確認したところ、鍵の保管場所、施錠管理簿は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)	・事業計画書の管理業務実施計画表に基づき実施され、点検記録は管理会社より毎月毎に管理報告書としてまとめられ、保管している。	設備保守点検は適切に実施され、報告書も整理されている。	○
		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)	・施設の老朽化、経年変化に伴う、修理・更新の計画・見積は大田図書館に報告している。	修理・更新が必要な箇所については、早め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)	・不具合が発生した場合は、速やかに報告している。	修繕は、区と協議のうえ、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)	・事業計画書に明記した管理会社と、書面による再委託の契約を締結している。	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)	・照明器具の一部消灯、空調の温度管理、グリーンカーテン等を実施して、節電に努めている。	省エネルギーの取組みは適切である。書庫とトイレ以外が蛍光灯であるため、今後はLED灯への交換を進め、さらなる省エネルギー化を図りたい。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・取扱説明書等は、整備・保管されている。	事務室を確認したところ、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	・取扱説明書は、整備・保管されている。	事務室を確認したところ、備品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。	備品は備品台帳に基づき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、適切に清掃作業を実施している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	・開館前に補充し、開館後は清掃担当者が随時確認し、16時以降はスタッフが館内巡回時に確認し、必要があれば補充している。	洗面所等の消耗品の補充は適切に実施されている。	○
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。	再生紙の用紙、トイレットペーパーを使用するなど、リサイクルの取り組みを適切に実施している。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	・施設外部の駐輪場、植栽に加えて専用道路も日常清掃を実施している。	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)

- 1 新規利用者の増大と既利用者の継続利用、利用促進を図るため、以下のような工夫・改善を実施している。
- (1)利用者アンケートの要望や意見の内容の反映・・・長期的な観点で精査し、客観的に検討した上で、改善を講じていく。また、改善された箇所を「見えるかたちで」を心掛ける。
- (例)「児童用のトイレ内にちよつとした荷物置き場があると良い」→荷物置き場兼用のベビーシートを設置、使用例も写真付きで掲示した。
- (2)資料担当分野別の分析・・・展示コーナーの大きなテーマ展示だけでなく、毎月4～6テーマの小展示を継続しており、貸出回数の実績なども各担当間で情報共有している。貸出回数が比較的少ない資料の確認も行き、新たなテーマを設定しながら、利用促進を図っている。各担当別から

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
	<p>利用状況や傾向について意見を出し合いながら、書架の「新鮮度」を追求している。</p> <p>(3)「館報」の定期的な発行・配布の継続・・・24年度より、児童向けの多摩川図書館のおススメ本リスト『たまてばこ』を作成している。保護者からの相談やレファレンス事例が多い本の紹介をリーフレットにまとめ、学年別に3種類作成しており、より正確で早い対応で臨んでいる。また季刊の「ピークル」を発行。親しみやすい表紙のデザインを考え、おすすめ本の紹介や図書館の児童向けのイベント情報を載せて、児童が手に取りやすい箇所配布している。</p> <p>(4)近隣施設との盤石な連携による継続利用及び利用促進・・・「おはなし会」を毎週定例的に実施しているだけでなく、近隣の保育園児参加型の「来館おはなし会」も定期的実施し、6つの保育園とのつながりを維持してきた。読み聞かせのベテランである「地域ボランティア」の方々のご協力もあり、声による絵本や紙芝居の魅力を子ども達に提供している。毎回、保護者同伴による多くの参加者が見受けられ、読み聞かせを行う一角の「おはなしのへや」の季節の装飾について、1月に実施した「利用者アンケート」上で、好評をいただいた。今後も継続して、気軽に、参加しやすい雰囲気作りに努める。</p> <p>2 施設管理の課題</p> <p>(1)多摩川図書館は、令和元年で築36年になる。19年度に外壁。25年度に空調機器、照明器具、天井内装。27年度にエレベーター駆動装置。28年度に2階内装壁、床工事。29年度にトイレ改修工事。30年度に変電設備の改修を年度ごとに計画的に実施した。</p> <p>(2)築年数による老朽化、経年変化が設備面で見受けられることがあり、次の項目で点検報告書の指摘事項があった。耐年経過に留意しながら予算見積を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター制御装置の改修(令和元年度11月に実施済み) ・2階書庫照明増設工事(令和元年度11月に実施済み) ・老朽化した受水槽の撤去・水道直結型に変更予定(令和2年度に実施予定) <p>3 安全性、利便性の追求・・・様々な年齢層に適した備品類の管理、修繕、更新</p>			

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> ・住宅街の中にある図書館として周辺住民に親しみを持たれており、自主事業等は特に高齢者、児童から好評を得ている。 ・新しい利用者層を取り込むための企画も積極的に実施されている。 ・施設は36年になるが、適宜維持管理が実施されているため、良好な環境が維持されている。しかし、設備等を修理する際の部品が製造中止になっているものもあり、優先順位をつけて修繕をしていく必要がある。 ・利用者層に合わせた書架配置をしており、高齢者層のために高所に置かないなど配慮されている。 ・不明資料が増加しているが、館内巡回、ミラーの設置、書架管理などで対策を講じている。
--

5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。</p>
--

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月19日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田図書館		
所在地	東京都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 (代表企業: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	日本コンベンションサービス株式会社 代表取締役 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18階	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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		
担当部課 (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。なお、令和元年度収支報告書の費目を抜粋し、館で保管されている領収書と併せて確認したところ、金額等の誤りはなかった。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	保管している。	令和元年度の月報・日報等の業務日誌を確認したところ、書類の紛失等はなく、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	報告必要事項は速やかに連絡している。	区とは電話や兼用情報連絡票、サイボウズ、FAX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	令和元年度の司書率 57.7%【26名中15名】	令和元年度ローテーション表から日時を抜粋し確認したところ、いずれの時間帯においても、司書資格を持つ職員を配置されていることを確認した。	○
	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)	土日などの繁忙日はシフトを厚くしている。	令和元年度ローテーション表から日時を抜粋し、館で保管されている出勤簿と併せて確認したところ、計画通りに出勤していることを確認した。また、いずれの時間帯においても、館長もしくは業務責任者等の責任者を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	定期的に行っている。	全員が集まる休館日を利用して内部研修を行っている。また、外部研修にも職員を参加させている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	基準通り	職員の服装及び接客態度は適切である。また接客態度としては、入館者にはあいさつをするようにしていた。電話についても、迅速かつ適切に対応していた。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に心がけている。	多目的室の申込やDVDの視聴など、ルールに則り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	ほぼ計画通り実施している。	計画通りの運営を行っている。今年度は、近隣の医療機関と連携した講座を実施する等、新しい取り組みを行った。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規定通り	多目的室光熱水費負担金、コピー機使用料等の管理は適正である。	○

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	利用案内を用意している。	館内を調査したところ、施設の利用方法は分かりやすく説明されていた。また、電話にて館への交通手段を確認したところ、分かりやすく回答できていた。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	繁忙期、臨時閲覧室を用意したりしている。	図書館だよりは一般向けを毎月発行している。また、季節等に合わせたテーマを設定した特設コーナーや新刊本コーナーを館内に設置し、利用者の興味を引く資料の見せ方を工夫している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	速やかに対応している。	利用者からのクレームについては、速やかに対応しており、同様のトラブルが繰り返されているようなことはない。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好である。	近隣との関係は良好である。また、町会の行事の際には図書館敷地の一部を提供する等、地域の活動に協力している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	特に注意を払っている。	事故が起きないための工夫として、個人情報を含む帳票の開閉は、対応した職員が記名してから取り出すように配置されていた。個人情報を含む帳簿の廃棄記録も整備されていた。	○
	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	毎年全員研修している。	個人情報保護については、法人主導で実務に即した研修を行っている。	○

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	
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	整備している。	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	実施している。	緊急時の連絡網が作成されていた。また、消防訓練は年に2回実施しており、AEDの使用法も学ぶようにしている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に管理している。	自然災害対策として、救急用品、ラジオ、懐中電灯、食糧飲料水が配備されていた。また、館内の見回りは1日3回以上行われており、見回り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ていた。利用者が立ち入れない部屋は施錠されていた。	○	
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)	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)	速やかに対応している。	館の権限を超えるものについては、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)	行っている。	法人の担当者が法令や建築・設備をよく理解し、施設の修繕を行っている。	○
		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)	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。更新は、通常自動更新で行っている。	○
		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)	こまめな対応で実施している。	省エネルギーの取組みは適切に実施されていた。	○
	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・保管されていた。	○
		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・保管されていた。
	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た。	○
	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している。	館内は清潔に保たれていた。開架書架も整頓されていた。
		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		ごみ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している。	館のごみ置き場を確認したところ、適切に管理されていた。	○	
施設周辺の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。	開館前に館周辺を確認したところ、ごみ等は落ちておらず、美観は維持されていた。	○	

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)

・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が、毎月の館報でも、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、今後は展示と結びつけた情報提供を実施していきたい。

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
	<p>・近隣町会、商店街と良好な関係を保っており、イベントの告知、商店会館での16mmアニメの上映、リサイクル市等を行っている。 ・貸出サイクルと合わせたスタッフによる月2回の展示を心待ちにしているご利用者が多く、毎回150点ほどの貸出に結びついている。</p> <p>現状の課題認識や今後の取組等について ・ネットで予約した資料を借りに来るだけのご利用者が増えており、もっと図書館の魅力を訴えていく必要がある。そのためには、資料だけで無いセミナー等の情報提供をもっと実施していくことが重要であると考えます。例えば、映画の上映会にミニトークを組み合わせ、周辺情報の紹介(原作とか、背景とか)をすることによって図書の貸し出しに結びつけていきたい。</p>			

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>・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。 ・児童・親子向け事業の拡充に取り組んだ。以前から実施している、「青空かみしばい」や「ぬいぐるみお泊り会」等の特色あるイベントは継続して実施するとともに、定例的に実施している「ママとBabyのおはなし会」に加え、父親の参加を想定した「パパとBabyのおはなし会」を実施する等、児童・親子利用者の拡大に努めた。 ・多様な地域団体と連携事業を実施している。令和元年度は新たに、東京蒲田医療センターの地域貢献事業として地域包括支援センターの協力を得て「医療情報セミナー 前立腺肥大と前立腺ガン」を実施した。また、例年実施されているあすと商店街の事業(「あすと こどもアニメ映画上映会」)への協力は継続しており、近隣や地域団体と良好な関係を築き相互の事業を拡充することで、図書館イベントの充実にもつながっている。 ・展示本コーナーの棚の色をビニールテープ色分けし、該当の資料のラベルの色と統一し、配架ミスが発生しにくい仕組みを作るなど、適宜事務改善を行っている。 ・書庫に大田区に1冊のみの資料が多くあり(書庫の6割程度)、除籍が困難な状況にある。ICタグ導入後のCD保管のスペースの変化等をとらえ、保存スペースを確保することを今後の課題として検討している。</p>

5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。</p>
--

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月24日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田駅前図書館		
所在地	東京都大田区蒲田五丁目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	細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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開始		
担当部課 (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。	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。	○
	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。	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	・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、サイポーズ、電話等にて連絡漏れのないように対応している。	案件の重要度に応じて、電話・兼用情報連絡票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	令和元年度の司書率62.5%【24名中15名】(令和元年11月末)	任意の日を選び調査、適正配置を確認した。司書率は大田区立図書館指定管理者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)	・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。	任意の日を抽出して出勤簿を確認したところ、事業計画書通りの配置がされていた。	○
	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。	本社研修を全員に行うほか、館内整理日に館内研修も行い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	・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。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
施設	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・読書室(障がい者用舎)、おはなしのへや、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。	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	・年間事業計画に基づく自主運営事業は予定通り運営している。特設コーナーも実施している。	自主事業は計画通りに運営され、適切に報告されている。特設コーナーの自主事業は多数行われており、参加人数も増え好評を得ている。	○
	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。	コピー料金の日報等を確認したが、会計管理は適切に行われている。	○

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。	書架案内図等はカラーで見やすいように工夫されている。	○
	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。	特設コーナーの「医療・介護情報コーナー」の専門司書を置き多種多様な事業実施のほか、地域イベントへの参加など来館促進を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	・投書箱をこまめに確認し、ご意見ご要望に対応している。苦情等も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。	館内で情報共有し、同内容のクレームが頻発しないよう適切に対処している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	・地域の学校支援や調べる学習の出張相談会、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などを毎年実施している。	出張相談会、出張おはなし会、来館おはなし会などを実施し、近隣施設との良好な関係が保たれている。	○
情報管理	個人情報 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。	個人情報は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	・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。(令和元年度は12月19日の休館日に実施)	個人情報保護、法令遵守に係るマニュアル整備及び職員研修は、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	
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。	消防計画、危機管理マニュアルが整備されている。	○	
	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。	複合施設であり、建物全体の消防訓練に年2回参加している。	○	
	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。	専任の危機管理スタッフを配置し、元警察官の経験を活かし、館内の治安維持に努めている。	○	
	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。	事務室を確認したところ、鍵の保管場所、施錠管理簿は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)	・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。	点検は計画的に実施され、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)	・修理や更新が必要な場合は、大田図書館へ報告し、計画・見積書を提出している。	修理・更新が必要な箇所については、早め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)	・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。	修繕は、区と協議のうえ、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)	・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。	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。	徐々に蛍光灯からLEDに交換しており、省エネルギーに努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・空調機器の図面、取扱説明書等を保管している。	複合施設であり、庁舎管理者ではないため、設備関連は該当なし。	○
	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。	事務室を確認したところ、備品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	・図書館内での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	・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。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	・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		・種類別に仕分けを行い、適切に実施している。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に行われている。	○	

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。	複合施設であり、庁舎管理者ではないため該当なし。	—

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)

【医療・介護情報コーナーの運営】

・コーナーの利用実績は年々増加している。ブックリストを現在6種類配布しており、利用者からは好評を得ている。地域包括支援センター蒲田、蒲田リハビリテーション病院、薬樹薬局梅屋敷、東邦医大病院、大田区関連部署、大田区介護支援専門員連絡会、大田区役所健康づくり課、医療政策課、高齢福祉課、東京リハビリテーション整形外科クリニックおおた等と連携し、自主事業を多数行っている。自主事業は前年度より参加人数が増えており、第1回、第2回は満員御礼で予約受付終了となる。また、ケアマネジャーによる毎月第二日曜日の介護相談会も引き続き実施した。

【地域との連携・貢献】

・令和元年度で第8回を迎えた4館合同図書館を使った調べる学習コンクールは、新しい学習指導要領の「生きる力」を育むにマッチし、地域の小中学校へ図書館を使った調べ学習が浸透してきていると実感している。同時に、夏休みのサマースクールでの出張授業を行い、図書館利用の促進と調べ学習の説明会を実施した。

【大田区生活展への参加】

・消費者生活センターが行う、大田区生活展に今年も図書館として参加した。リサイクル本市は1日目763冊、2日目900冊をお持ち帰りいただいた。2階ステージで行う特別おはなし会では、1日目60名、2日目43名と多くの利用者にご来館いただけた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・JR蒲田駅から近い距離にあり、開館時間が長く、利用者の多い館であるが、良好に運営されている。問い合わせも多く、近隣公共施設案内をまとめ、利用者に迅速に情報提供できるようにしている。

・特色である「医療・介護情報コーナー」の利用は年々増加しており、地域の医療・介護・行政機関と連携し、多種多様な自主事業を積極的に行い、好評を得ている。

・モニタリング当日は、おはなし会が行われており、「おはなしのへや」が季節に合わせた飾りで彩られており、多くの子どもたちが集まっていた。

・以前から男子トイレの悪臭が指摘されているが、施設の根本的な問題もあり、すぐの解決は難しいと考えられる。図書館として頻繁に清掃を行い、清潔な状態を保てるよう努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。