

こども文教委員会 案件一覧

(令和8年9月30日開催分)

○所管事務報告 2件

部局	報告順	件名	資料番号	説明者(所管課長名)
教育委員会	1	令和7年度大田区立伊豆高原学園大田区指定管理者モニタリング結果について	1	八木 学務課長
	2	令和7年度大田区立図書館大田区指定管理者モニタリング結果について	2	杉村 大田図書館長

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7年度
自己評価実施日	令和8年7月24日

1 施設概要

施設名	大田区立伊豆高原学園
所在地	〒413-0232 静岡県伊東市八幡野1154-3
指定管理者	名称 伊豆高原学園PFI株式会社
	代表者 代表取締役 狩野 太平
	住所 東京都新宿区西新宿6-22-1 新宿スクエアタワー19階
指定期間	平成27年4月 ～ 令和12年3月
施設の設置目的	校外施設としての機能の充実とあわせて区民等一般利用を行うための機能も設定し、従来どおり教育を事業の中心としつつ区民共通の財産として全区民が利用可能な施設とする。
施設の沿革	昭和42年 区立の小中学校が宿泊の体験学習（移動教室）を実施する学校校外施設として開設 昭和49年 区立の小学校6年生の移動教室施設として運用 平成21年 区立の小学校5年生の移動教室施設として運用 平成24年 改築工事のため、付属施設（旧伊豆高原荘）に移転 平成27年 新しい伊豆高原学園として供用開始
担当部課 (問合せ先)	教育委員会事務局教育総務部学務課
	電話 03(5744)1706 FAX 03(5744)1536

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	業務報告書は毎月10日を期限とし提出しています。事業計画書は年度開始の30日前を期限とし提出しています。	業務報告書及び業務計画書は、事業契約書に定められた期日までに提出されており、内容についても不備はありません。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌は現地保管しています。毎月、区の現地確認を受けています。	業務日誌は、毎月、所管課職員が現地に赴き、適正に処理されていることを確認しています。	○
	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	予め定めた関係者協議会の要綱に則り、会議体の定期開催等を運用することで、連絡・調整等を図っています。また必要に応じ臨時打合せを適宜行い、必要な情報共有を行っています。	業務報告に関する会議の他、適宜実施している維持管理・運営についての打ち合わせにおいて連絡・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	必要な経験や資格を有したスタッフを配置のうえ、従事者名簿を区へ提出しています。	事業契約書に基づき報告された「運営業務担当者名簿」によって、配置されている職員の資格・経験を確認しています。	○
	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)	運営3社共同でスタッフを配置することで、それぞれの企業の得意分野を発揮できるスタッフ配置を行っています。	スタッフ配置に関する提案書に基づき、適正に配置が行われていることを確認しています。	○
	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	マナー、個人情報、防災訓練及び各種業務に係る教育を計画どおり実施しています。	業務計画書に定めた「教育実施計画表」に基づき、職員教育が実施されていることを確認しています。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切に行うことを心がけており、利用者アンケートにおいても良い評価を得ています。	毎月、所管課職員が現地に赴き業務確認を行う際に、職員の服装及び接客が適正に行われていることを確認しています。	○

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、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を目的とし、予約や利用に関するルールは会議体を通じ、区と議論のうえ設定しています。	個人利用、団体利用ともに、運営業務計画書に定めた手順に従い予約受付を実施し、業務確認の際に現地にて確認しています。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	「森のようちえん」を4回(6月、9月、11月、3月)、「親子でBBQクッキング」は2回(7月、1月)企画し実施しております。	運営業務計画に定めた計画どおり実施しています。計画に変更が生じたときは、事業契約書に基づき、計画変更の手続きを行っています。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現地では毎日現金実査のうえ金融機関に入金しています。また公認会計士のアドバイスのもと、売上計上は日毎で行い、万が一間違い等が発生した場合も早期に発見可能な会計管理を行っています。	PFI事業契約により、管理者の自主管理に任されることになっていますが、状況についてはヒアリングの際に適正に管理されている旨の報告を受けています。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	学校利用につきましては、学務課との協働により「移動教室の手引き」等を作成のうえ、移動教室説明会及び実地踏査の開催を通じ、各校へ説明しています。 区民等一般利用につきましては、チェックイン時に施設案内(簡易版)を渡し説明しています。また宿泊室内には利用案内(宿泊約款、施設利用規則を含む)の冊子を設置しています。	学校利用については、移動教室説明会や実地踏査に職員が立ち会い、適正に実施されていることを確認しています。一般利用については、業務確認の中で適正に実施されていることを確認しています。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	令和7年度は、地域力推進課の協力のもと、区報への掲載、本庁舎ロビー展への出展、デジタルサイネージでの放映、大田区図書館HP広告バナーによる掲載、「大田区シティブロモーションサイト(Unique Ota)」への記事掲載、イーヨーカ堂大森店で行われた「ナナハト学校」やカムカム新蒲田で開催された「マリーゴールドまつり」に出展しました。 また、OTAふれあいフェスタへの出展及び広告協賛、区設掲示板へのポスター掲示、ライブアップ23への広告掲載等も継続して実施。令和7年度の区民等一般利用者数は10,937名で、前年対比+676名増となり、客室稼働率は昨年の過去最高を上回り47.7%と更新しました。	令和7年度は新たに「大田区ナナハト学校」へイベント出展したことや、例年参加しているカムカム新蒲田でのイベント出展、OTAふれあいフェスタへのイベント出展、「Unique Ota/ユニークおおた」への記事掲載、10周年記念感謝祭の開催等積極的なPR活動に取り組んでいます。前年度比676名の増となったことから、各種取組みは有効であると考えられます。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレーム発生時は速やかに対応すると共に、区に報告のうえ情報共有を図り、根本的な解決に取り組んでいます。	クレーム発生時には丁寧に対応するとともに、速やかに区へ報告がなされています。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	ホームページは開業前に内容や管理方法について区と十分な協議のうえ設定し運用しております。なお新着情報やブログ等は適宜更新しています。	所管課においてホームページにアクセスし、適切に管理運営されており、職員によるブログが定期的に更新されて施設の最新情報を発信していることを確認しています。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	伊豆地域の団体と連携し、移動教室のプログラム提供や一般利用における観光案内等に資する関係性を築いています。7月には伊豆高原駅のイベント「駅de夏祭り」に出店クラフト体験を提供しました。そのほか施設周辺地域で結成されている「親和会」の会合にも参加しています。また毎年12月に学園で開催する近隣住民を対象としたイベント(感謝祭)では悪天候にもかかわらず、473名の方にご来場頂けました。	移動教室における野外炊事で発生する音について、近隣よりご意見をいただくこともありましたが、近隣住民を対象としたイベントを開催したり、職員が地域の会議へ出席する等、良好な関係を構築する努力を継続して行っています。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	開業前より、個人情報の管理方法を設定のうえ、電算組織委員会及び個人情報保護審議会の確認を受けております。 運用面については、個人情報が記載された紙文書について鍵付きキャビネット等を活用し適正な管理を行っています。	個人情報保護法、区の条例・規則、個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項を遵守して、適正に管理していることを毎月の業務確認時に現地にて確認しています。	○

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
		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	個人情報に関するマネジメントシステムの規定、マニュアル等を常備のうえ、スタッフに対して個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施しています。	新規スタッフ配置時に個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施していることを毎月の業務確認時に現地職員へのヒアリングにて確認しています。	○
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	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備しています。スタッフに対しては防災訓練及び消防訓練を実施するほか、緊急連絡先を掲示等で周知を図っています。	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備し、防災訓練等を通じて職員への周知を図っていることを現地にて確認しています。	○
		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	防災訓練、消防訓練を定期的に行っています。	「教育実施計画表」に基づき、防災訓練を実施しているほか、地域の防災活動にも参加している旨、報告を受けています。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	施設巡回は日中及び夜間に事前に定めた回数を毎日実施しています。また防犯カメラや機械警備及び屋外型炎感知器等、充実した防犯、防災設備も活用しています。	施設巡回を定期的に行うほか、防犯カメラ等を整備することにより、適切に実施しています。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きキーボックスで管理し、貸出の際には鍵管理簿で記録を行っています。	鍵の保管、施錠管理は適切に行われていることを毎月の業務確認時に現地にて確認しています。	○
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)	年度開始前に策定した業務計画に基づき点検等を実施し、実施した記録は毎月区へ報告を行っています。	毎月の維持管理業務報告書で内容の確認を行っています。記録は現地で保管しています。	○
		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)	不具合発生段階時から改善(修繕)に至る進捗状況も含め、報告書に記録のうえ毎月の定例会で報告しています。	毎月の維持管理業務報告書で進捗状況の管理を行っています。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合発生から修繕完了に至るまでの進捗状況を維持管理業務報告書に記載し、毎月の会議体で区へ説明しています。令和6年度に実施した建設企業(竹中工務店)による10年点検の結果に基づき、令和7年度は修繕業務を実施しております。令和8年度につきましても、予防保全の推奨を継続して修繕計画を策定し区へ提出しております。	毎月の維持管理業務報告書で進捗状況の管理を行っています。	○
		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)	維持管理担当会社からの業務再委託について、事前に区の承諾を受けたうえで実施しています。	再委託業者について、事業契約書に定められた報告を受けています。	○
		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)	エネルギー使用実績を記録、分析するとともに、運用改善による省エネルギー化に取り組んでいます。	毎月の維持管理業務報告書にて報告を受けており、業務確認時に取り組み状況を確認しています。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	現地で保管しています。	適切に整備・保管されていることを現地にて確認しています。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	現地で保管しています。	適切に整備・保管されていることを現地にて確認しています。	○
		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、各種備品には品名や番号を記したシールを貼り管理しています。	適切に整備・保管されていることを現地にて確認しています。	○

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	清掃、点検、巡回確認は毎日実施し、環境維持に取り組んでいます。令和5年5月以降は感染症対策を緩和しましたが、利用者が手に触れやすい箇所(手摺、扉、スイッチ等)の消毒業務は継続するなど衛生面に配慮しています。	施設全体の清掃は行き届いており、清潔に保たれています。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品補充は毎日実施し、常に補充された状態を維持しています。令和5年5月以降は感染症対策を緩和しましたが、アルコール消毒液の設置等は継続しています。	消耗品は常に補充されており、不足はありません。	○
	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	スタッフが回収するゴミは必ず分別したうえで、専門業者が収集します。また分別ルールに合わせたゴミ箱を設置し、利用者がわかりやすく分別可能な状態としています。	適切に分別・リサイクルへの取組みが実施されています。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	外構のゴミ拾い清掃や植栽管理を計画的に実施し、美観を維持しています。	維持管理業務計画に基づき、施設周辺の清掃等を実施し、美観を維持しています。	○
衛生管理	調理は指定管理者が策定する調理マニュアルに基づき実施しているか。	調理業務担当会社が定める調理マニュアルに基づき実施しています。	マニュアルに基づいた実施について、現地での従業員への聞き取り及び作業内容の確認をしています。	○
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか。	学校利用につきましては、アレルギー対応について、必要な手続き方法等を移動教室の手引きに定めたうえで対応します。 一般利用につきましては、アレルギー対応の要望を受けた利用者に対し、事前にヒアリング及び対応方法に関する同意を得たうえで対応します。	学校利用については、移動教室の手引きに基づき、各校と指定管理者による事前確認及び配食当日における確認作業が適切になされています。 一般利用についても同様に確実なアレルギー対応を実施しています。	○
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか。	食堂スタッフ、清掃スタッフ、フロント・事務スタッフを対象に、毎年、衛生管理教育を実施しています。	現地での従業員への聞き取り及び研修内容の確認をしています。	○

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)

【工夫した点・改善した点】

学校利用では、令和7年度からは一部の学校で「医療的ケア児」の参加がありました。該当児童の受入れにあたりましては、学務課と事前打合せを密に実施してきたこと、また、医療的ケア児の対応について該当校へ周知されていたことから特に問題はございませんでした。
区民等一般利用では、令和7年度は開業10周年を迎えたことを記念して年間を通して多くの催しを実施しました。「10周年伊豆高原学園クイズラリー」、「インスタグラムフォトコンテスト」、「アクティビティ 星空観察 無料体験」、「大田区の特産品コーナーの設置」、「伊豆の空を眺めてみよう」、「ゆるキャラ大集合」、「10周年記念ポスター掲示」、「10周年記念サービススタオルの提供」など、学園の認知度向上と学園運営ができることへの感謝の気持ちを込めて行いました。他にも多くの広報活動を行ってきたこともあって、利用者数を前年度より増やすことができました。引き続き業務品質の向上と営業活動に努めてまいります。

【運営上の今後の課題】

令和8年度は、人件費や資材費、水道光熱費など昨今の物価上昇の影響に対して、作業の効率化やコスト管理などを図りながらサービス品質の維持・向上に努めていくことが課題とされます。サービス品質を高めるためにスタッフの確保と育成、体制強化に取り組んでまいります。
維持管理業務においては施設や設備の経年劣化が顕在化し、令和7年度では37件/年の不具合発生を報告し、修繕等の対応をしております。策定した修繕計画を踏まえ、予防保全(不具合が発生する前に修繕を行う。)を計画的に実施し、運営業務に影響を及ぼさないよう維持管理業務に努めてまいります。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

学校利用については、令和7年度から「医療的ケア児」の参加が始まりましたが、特段問題なく運営できています。引き続き、安全・安心な移動教室が実施できるよう、区と指定管理者が連携していくことが重要と考えます。
一般利用者数については、前年度に比べ増加しており、各種イベントへの参加や積極的な広報活動等の成果であると考えます。一方、当初の計画値でありコロナ以前の水準でもある12,000名までは回復しきっておらず、今後も各種取組を継続するとともに、さらなる学園の認知度向上と利用促進に努めていただくことを期待します。
また、施設リニューアル後11年を経過し、施設や設備の経年劣化による修繕が増加していることから、緊急対応や予防保全を適切に実施していくことも期待します。

5 財務状況に関する施設所管課所見

第14期(令和7年4月1日～令和8年3月31日)における財務書類の審査を行った結果、円滑な事業推進を阻害する可能性のある要因は特にありません。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

こども文教委員会 令和8年9月30日
教育委員会事務局 資料2番
所管 大田図書館

評価対象年度	令和7年度
自己評価実施日	令和8年5月20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 代表取締役社長 石川 達
	住所 東京都江東区深川二丁目7番6号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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4月2日 創立 昭和51年11月2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	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。	内容に不備はなく、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。	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	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。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
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7年度現在の司書率 67%【18名中12名】	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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に配慮している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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。	各種研修等を適切に実施し、資質の向上に向けた取り組みが積極的に行われている。	○
	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、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。	身だしなみは清潔感があり、適切な接客や挨拶ができている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用にあたっては、マニュアルに基づき対応を行っている。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。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	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、利用者のニーズや講師等に合わせ、適切な業務運営に努めている。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	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、書架数箇所書架案内図を設置している。	利用案内・書架案内図ともに適切に設置されている。閲覧室についてもドア付近に掲示がある。	○

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
		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回)「図書館だより」(月1回)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を提供し、稼働率向上に努めている。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
		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、イベント、リサイクル本の提供や自治会、地域包括支援センター、近隣施設等と連携し、地域の住民の方との交流を積極的に行っている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	鍵の掛るキャビネット等に保管し、適切に管理している。保管期限の過ぎた資料はシュレッダーにより処理している。	鍵のかかる場所に保管され、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」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。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
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	安全・危機管理については、「防犯・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。	防犯防災については、職員の机の下に防災バッグを用意することで危機管理について周知されている。	○
		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	地震等の天災に備え、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、AED取扱訓練を実施し、避難誘導や救急蘇生がスムーズにできる体制強化に努めている。	避難訓練、AED取扱訓練、消防署との訓練などを毎年実施している。	○
		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。	館内館外ともに管理・実施されている。	○
		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。	鍵の保管・管理は適切であった。	○
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)	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。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	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。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	速やかに区へ報告・申請を行い、修繕・取替等を行っている。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。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	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。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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」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。	省エネルギーの取組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
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。	機器取扱説明書(設備)がキャビネットに適切に整備・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	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	機器取扱説明書(備品)がキャビネットに適切に整備・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どおり行われているかをスケジュール管理し、実施確認を行っている。	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	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。	消耗品は補充されており、適切な管理ができています。	○
	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掛けている。	ごみの分別・処理やリサイクルへの取り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。	外観は整っており、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)

令和7年度も積極的にイベントを開催し、図書館をあまり利用したことのない人にも読書という目的ではなく、まずは図書館に来てもらうということに重点をおいた。これを続けてきたことで図書館へのハードルが大人も子どもも下がり、読書にも繋がってきた。生活環境も時代とともに変化し、読書の形もまた変化しているため、読書、貸出だけに特化するのではなく、居場所として利用してもらい、来館しやすい図書館づくりに努めた。また、待っているだけでなく、図書館から積極的に外に出ていく(出張お話し会)ことで図書館の存在を知ってもらうことができ、来館するきっかけづくりにもなっている。居場所という点では、7年度は近隣の児童館閉鎖に伴い、図書館にその代わりの場所の基盤ができた。そのほか、学習支援という形での図書館利用も始まった。読書バリアフリーの点からも誰もが読書に親しめるよう、りんごの棚の充実を図るとともに、当館での布絵本ボランティアによる制作も定着してきた。外国人の方にも来館しやすい図書館づくりを目指し、多言語の本の購入や外国人の方によるビブリオバトル、外国について知ってもらう外国語でお話し会、日本語&英語多読などのイベントを実施してきた。今後も、誰もが公共図書館を利用でき、読書に親しんでもらえるよう工夫・改善に努めたい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

○地域の図書館として児童館の代わりに子どもたちを積極的に受け入れ居場所を提供している。
 ○特殊資料の収集や多言語絵本などの収集に努めており、多くの人に開かれた施設となっている。
 ○大森地域の自治会が毎年実施する「いつつのわ ふれあい祭り」にリサイクル本を提供しており、地域住民との関係は良好であり、図書館利用促進に寄与している。
 ○地域ボランティアとともに「布絵本」の制作に取り組んでおり、新聞の全国紙面に掲載されるなど好評を得ている。
 ○「みらい学園」への支援を継続的に行っており、こどもの読書活動推進に寄与している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月28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号室
指定管理者	名 称 株式会社ヴィアックス
	代表者 代表取締役社長 西門 直
	住 所 東京都中野区弥生町二丁目8番15号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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	提出書類は内容に不備がないことを確認したうえで期日を守って提出している。	内容に不備はなく、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	責任者が作成後、館長がチェックし、指定場所でのファイリング・管理・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	必要に応じて、電話やFAX、グループウェア、メール便等の手段で報告・連絡・相談を行っている。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
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7年4月1日現在の司書率は50%(7人/14人)である。開館中は常時司書を配置している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	繁忙期及び実施事業に合わせて適切に人員配置を行っている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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	館内整理日に必要に応じた研修を実施し、スタッフの業務理解の促進とスキル向上に努めている。	新任者研修や各種研修等を適切に実施し、資質の向上に向けた取り組みが積極的にされている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装規定を遵守し、親しみやすく丁寧な接遇を実践できるよう指導している。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
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、飲食スペースなどルールを守って利用いただいている。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画に基づいた自主事業の実施に加え、新規の自主事業も数多く実施している。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は毎朝回収し、金額・使用枚数を確認し、報告している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	フロアには書架案内図を掲示し、児童室には本の並び方をポップで掲示している。自動貸出機・自動返却機の使い方もわかりやすく説明している。	利用案内や書架案内図などで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り組みは有効か	通常業務で得られた利用者ニーズを自主事業や展示に反映し、また文化センター等との地域とも連携し、利用促進に努めている。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○

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
		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、苦情は速やかに責任者に報告の上、誠意を以って対応している。責任者是对応策、再発防止策を検討し、職員間に共有している。また区内全体での苦情も共有し、対策に取り組んでいる。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	地域センター、児童館、地域包括支援センター、保育園、小学校、放課後クラブ、中学校、福祉園、文化センター、各種サークル、大田区郷土博物館、龍子記念館、警察署など良い関係を保ち、連携した自主事業を行っている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	個人情報を含む帳票や申請書類は規定通りに取り扱い、施錠できるキャビネットに保管、保存期間が経過したものは廃棄している。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
		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	個人情報保護マニュアルを整備の上、毎年個人情報保護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が整備され、職員研修も実施されている。	○
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	危機管理対策マニュアルを整備し、職員に周知している。防災カードは全員所持している。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	消防避難訓練を毎年実施している。災害発生時の各人の役割は表にして各所に掲示してある。	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
		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声掛け挨拶を行うことで犯罪抑止になるようにしている。巡回時に不審な人物がいた場合は責任者が確認に行くようにしている。救急用品や災害対策準備品、ヘルメットや懐中電灯などを用意している。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の管理表を使って適切に管理している。施錠に関してはチェック表により責任者が確認を行い、施錠管理等の徹底をしている。	鍵の保管、施錠管理は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、各種点検の記録は過去のものも含め、適切にファイリングしている。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	修理・更新が必要な場合は、原因の特定を含め速やかに大田図書館に報告・相談し、適切に対処している。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		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。 令和7年度実績 ・漏水事故復旧工事、空調工事	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	清掃業務、電気設備点検、消防設備点検等の再委託業務は手順に従って適切に行っている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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に基づいて、省エネルギーに取り組んでいる。	省エネルギーの取組が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	キャビネットで保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	キャビネットで保管している。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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、備品番号の確認を行い、適切に管理している。	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	年間計画に基づき、定期的を実施している。清掃業者へ随時改善点を伝達し、館内の衛星環境の維持を図っている。	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。	○

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	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所の消耗品や手指消毒剤は不足が生じないよう、こまめな補充を心掛けている。	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	適切な分別を行い、古紙やミックスペーパーなどリサイクル可能なものは極力リサイクルに回すようにしている。	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	年間計画に基づき、樹木剪定を実施し、施設周辺的美観を維持している。駐輪場も定期的に巡回し、いたずら防止に努めている。	駐輪場にバイクと自転車が放置されていたが、処分に向けて着手しており、施設周辺的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)

「郷土学習講座」から「郷土勉強会」の発足、「おおた地域学2025」への成果物展示を行うことで、利用者の学習意欲や関心を高め、図書館利用の促進につながった。その他にも大田区地域力推進課生涯学習担当及び美原文化センターと共同開催した「難聴者が語る“聞こえ”の話」や大森スポーツセンターの小ホールの利用促進ニーズを受けた「落語会」の開催、昭和の暮らし博物館との「ちゃぶ台座談会」等、地域各所との連携事業を実現することができた。

また児童については、YA向けの展示棚を新設、書棚の見直しにより、YA棚のラインナップを大幅に変更し、利用促進を図った。出張おはなし会においても近隣住民の要望を受け、見学していただくことで地域に向けた図書館の取り組みをアピールできた。

今後、読書人口の減少が進む時代背景を踏まえ、児童及びYAのアプローチとして近隣の都立美原高校等と連携事業を進める。地域における生涯学習の場として機能の充実や区民の方々が必要とする情報を速やかに提供するために、様々な専門機関と連携を行っていく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

○大森の海苔づくりの歴史に関する郷土学習講座を実施し、郷土愛の醸成と地域活性化に寄与している。

○近隣に大森東小学校や美原高校があり、各学校で読み聞かせや講座を実施し、こどもや中高生の読書活動推進に寄与している。

○館内に電子書籍体験スペースを常設するほか、電子書籍体験講座を実施し、いつでも、どこでも、誰でも利用しやすい図書館サービスの提供につなげている。

○書架案内図で分かりやすく説明されているが、案内図や文字を大きくした方がより良いと思われる。

○放置バイク・自転車について、処分に向けて着手しており、施設周辺的美観維持に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月24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 代表取締役社長 西門 直
	住所 東京都中野区弥生町二丁目8番15号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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	事業計画書及び事業実績報告書は図書館で作成の上、本社チェックを受け期日前に提出している。	内容に不備はなく、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	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。	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。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適正に配置している。 令和7年度4月1日現在 司書率 66.7% 【18名中12名】	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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、業務にあたっている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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	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7年度は8回の研修を実施した。	業務や接遇研修のほか地域包括支援センターと連携し認知症サポーター研修を実施するなど、資質の向上に向けた取り組みが積極的にされている。	○
	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、接遇研修を通じて、接客態度には特に留意している。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
運 営	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。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	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・運営した。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	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。	利用案内や書架案内図などで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り組みは有効か	「大森西の写真展」などの自主事業を積極的に行い高い評価をいただいている。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○

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
		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、改善できるものは迅速に対応している。職員間でも情報共有を行い、再発防止に努めている。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	地域包括支援センター・東邦大学医療センター大森病院・近隣保育園・小中学校・町会・神社とは非常に良好な関係を構築している。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
情報管理		個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報に関わる書類は鍵のかかるキャビネットに保管している。また、保管期日を経過した資料はシュレッダー処理をして適切に管理している。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
		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。	個人情報保護、法令遵守のため、職員研修が実施されている。	○
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	防災・防犯マニュアルを整備し、職員が常時確認できるようにしている。また、自衛消防訓練時に周知を図っている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	防災・防犯マニュアルを使い、館独自で自衛消防・避難訓練を行った。	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
		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、適宜声掛け等を行い、防犯に努めている。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		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。	鍵の保管、施錠管理は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)	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。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	大田区指定管理担当者と本社管理担当者へ速やかに報告している。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合発生時は速やかに対応している。 【令和7年度修繕箇所】 トイレ排水詰まり・エアコン修理・LED照明部品交換など	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	再委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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)	冷暖房等、館内温度を確認しつつ調整を行っている。	省エネルギーの取組が適切に実施されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は所定の場所に保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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。	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	年間計画に基づき適切に実施している。	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	定期的にチェックし、補充している。	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	分別方法を守り、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
	施設周辺の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。	施設周辺に割れた鉢、放置自転車が散見されたが、既に着手しており、施設周辺の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）

【地域連携】 ・令和4年度に「大森町を元気にするプロジェクト」を立ち上げ、これを核として、令和7年度も出張所・自治会・町会等と連携し、イベントを企画実施した。交通安全のほか、地域の課題解決やコミュニティ支援に積極的に取り組んだ。 ・地域包括支援センター大森との共催による認知症予防講座「来ぶらり～サロン」を8月より毎月開催に変更し好評を得ている。 ・東邦大学医学メディアセンター及び東邦大学医療センター大森病院「からだのとしよしつ」と連携して選書リストを提供していただき、「医療・健康情報コーナー」の資料収集の参考とした。収集した資料は「来ぶらり～サロン」でも紹介する等積極的に活用を図った。 ・東邦大学医療センター大森病院「なのはな文庫」に対してリサイクル資料の提供を行った(299冊)。 ・保育園・児童館合わせて10館に対して、来館・出張おはなし会を実施。またリサイクル資料の提供も行った(1,404冊)。 【利便性向上】 ・備品として新たに設置された児童書架を活用し、貸出数増加に繋げている。 【事業について】 ・大森町を元気にするプロジェクトの活動として行った「大森西の写真展」は累計約1,400名余の方に来場いただけた。アンケート結果からは、来場した方多数に喜ばれ、図書館が地域の情報の拠点であることを定着化させた。また、リピーターの方や次回に期待する声も寄せられ、地域への愛着の推進・活性化に繋がった。 ・同じく大森町を元気にするプロジェクトとして、「昭和の大森町の商店街を見て楽しむ会」を開催した。イベントでは、多数の商店街の店主さんや関係者が自由に登壇して近況を語り合うなど、想定を超えるイベントとなった。 ・児童向けイベントとして、大田区ゆかりの絵本作家の作品の原画展を開催し、500名余りの参加者があった。 ・毎月スタッフの工夫やアイデアによる魅力的な展示を展開。イベントや展示が読書推進に繋がるよう心がけた。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

○例年実施している「大森町を元気にするプロジェクト:大森西の写真展」は多くの来館者の好評を得ており、OMAISEN地区の機運醸成を図り、地域活性化に貢献している。 ○館内のトイレを洗浄機能付き便座に改修し、衛生環境の改善やバリアフリー性の向上を図っている。 ○東京羽田ヴィッキーズと連携したおはなし会や大田区ゆかりの絵本作家(いりやまさとしさん)の原画展を実施するなど地域に根差したイベントを開催し、シビックプライドの醸成やこどもの読書活動推進に寄与している。 ○書架案内図で分かりやすく説明されているが、案内図や文字を大きくした方がより良いと思われる。 ○施設周辺に割れた鉢や放置自転車が散見されたが、既に着手しており、施設周辺の美観維持に努めている。
--

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月25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 Luz大森4階
指定管理者	名称 丸善雄松堂株式会社
	代表者 首都圏支社長 井上賢一
	住所 東京都中央区新川1-28-23 東京ダイヤビルディング5号館10階
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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	おおむね期日までに提出している。万が一不備があった場合は速やかに報告している。	事業計画書及び事業実績報告書等の内容に不備はなく、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	業務日報は業務用端末にデータで保管、開閉館チェック表、ローテーション表等は紙ファイルで保管している。	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	グループウェアや電話で十分な連絡や調整を行っている。	内容により区や本社とグループウェアやメール、電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	配置している。令和8年3月末時点で職員27人中、司書資格を有する者は13人(51.24%)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	曜日や時間帯に応じて窓口及び事務室に要員を配置し、混雑や繁忙に対応している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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	業務マニュアル、接遇、レファレンス、著作権、個人情報保護、危機管理等、必要な研修を全職員に実施している他、児童サービス担当は本社研修で子どもへの適切な接し方を学ぶなど役制や責任に応じた個別研修も実施している。	新任者研修をきめ細やかに実施しているほか各種研修等を適切に実施し、資質の向上に向けた取り組みが積極的に行われている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切である。	服装は適切で、入館者には気持ちよくあいさつするなど気配りがされている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を図るため、閲覧室・キャレル席・ビジネス支援コーナー優先席、小中学生学習席の他、各コーナーや公開書架のオープン席など、各種座席を設け、多様な利用者のニーズに応じて運用している。定時巡回により利用状況を把握している。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	令和7年度は、ビジネス支援講座1回と生涯学習講座1回が実施できなかったが、その他は計画通り実施した。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室がないため使用料徴収はない。コピー料金の売上は適切に管理している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	掲示やサイン、利用者登録時の説明のほか、巡回時のフロアワーク等で適宜、わかりやすい案内に努めている。	館内の案内表示は見やすく配置されている。	○

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
		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	地域との連携や参加型自主事業、読書に関する情報発信等により、来館促進、利用促進を図っている。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	投書箱や窓口受付などのクレームは密に報告、共有し、改善できるものは迅速に実施するなど、適切に対応している。	指摘内容に対して誠意をもって対応しており、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	良好である。商店街やLuz大森テナント、近隣施設等と情報交換、連携している。	近隣の施設や団体等と連携し、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	令和7年度は、利用者詳細画面の消し忘れ等によるかしたしカード再発行ミスや個人情報記載レシート紛失など、個人情報の不適切な取扱いによる事故を3件起こしてしまった。個人情報管理について指導を徹底し、再発防止に努めている。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
		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	個人情報保護管理研修を全員が受講している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルを整備し、職員研修が実施されている。	○
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	マニュアルを整備し、年に1回研修を行っている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	大震災発生時の本社安否確認システムに全職員が登録している。避難誘導に関する研修を実施している。	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	ビル中央管理室と連携した体制をとっており、ビル全体の防災訓練に参加している。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に行っている。	鍵の保管、施錠管理は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)	消防設備の自主点検(9月、3月)、建物・設備に関する日常点検(年1回)を実施し、記録を保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	令和7年度はシュレッダー、文書保管庫(鍵)、おはなしの部屋扉(鍵)が故障したが、グループウェアや工事連絡票で遅滞なく報告した。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	前項の3件について、適切に修繕をおこなった。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	施設の保守管理は、ビル指定の業者に委託し、適切に実施している。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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)	事務室内の照明の間引き等、適切に実施している。	省エネルギーの取組が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	整備し保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・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	整備し保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・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	適切に整理整頓している。	備品台帳や持込備品一覧表に基づいて整理整頓している。	○

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
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	ビル指定業者により日常・定期・特別清掃等は適切に実施され、館内は清潔に保たれている。	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	常に補充されている。	洗面所等の消耗品は常に補充されている。	○
	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	適切に実施している。	ごみの分別・リサイクルの取組みは適切である。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	当館はビル4階のテナントであり、館の入口は共有フロアに面した屋内であるが、移動看板の整理整頓や床のごみ除去などを随時行い、美観を維持している。	移動看板の整理整頓や床のごみ除去など美観を維持している。	○

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)

【サービスの提供に関して工夫・改善した点】

- ・こども向け自主事業では参加型を重視し、楽しさの提供だけでなく実際の読書に結び付く工夫を凝らした。一般向け自主事業では、地域との連携を重視し、商店街や大森北区民活動施設のイベントに出展した。
- ・ビジネス支援講座でAI、生涯学習講座で大河ドラマの主人公など、先進性や利用者の関心の高い分野を意識した企画で多数の参加者を集めた。
- ・前指定管理者から引き継いだ高齢者見守りネットワークや中小企業診断士会など地域団体との関係を維持、強化している。中小企業診断士会による無料相談会は大田区立図書館ホームページに情報を掲載することで徐々に認知され、予約が増えてきている。

【運営上の今後の課題】

- ・指定管理者の交代により新規入職したスタッフのスキルアップ研修を行い、スタッフ全体の業務スキルの底上げを図る必要がある。
- ・2026年は大森駅開業150年、2027年は大森貝塚発見150年など、地域史への関心が高まる時期を迎えるため、特に郷土資料レファレンスに関してスタッフのスキルを高める必要がある。
- ・個人情報保護管理に関する取扱い手順の徹底を図り、ミスや事故を起こさないようにしなければならない。
- ・Luz大森ビルに移転してから15年となり、空調など設備の更新時期となっている。照明器具のLED化は未着手で、予備の蛍光灯の確保も必要である。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- イベントではテーマに関連した資料を会場に展示するとともに、ブックリストを作成し、参加者に配布するなど図書館の情報提供機能の充実に努めている。
- AIや大河ドラマなど社会情勢の動きに迅速に対応し、区民の関心の高いテーマで積極的に自主事業を推進している。
- スマイル大森・おおた高齢者見守りネットワーク「みま～も」等地域の施設・団体との連携に優れ、積極的に事業展開している。
- 区内でも来館者が多く、アクセスの良い民間複合施設内設置の図書館であるが、共用部分のトイレ等も含めて、ビルの管理者と良好に連携を行い適切に管理を行っている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月24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番地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 代表取締役社長 菅野 耕一
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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。
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	遅延はなく提出しています。報告内容は現場と本社で連絡し作成しており、不備はありません。	内容に不備はなく、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	年度ごとにファイルに綴って保管しています。	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	1日1回以上、グループウェアを確認しており、社内メール(Microsoft365)や館長携帯を使用してエリアマネージャーと連絡をとり調整しています。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
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8年5月現在の司書率は63%(19人中12人) 司書資格は、会社で取得を推奨しています。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	業務端末が3台あるため、カウンターに2人、フロアに1人以上配置しています。事務室は2人以上配置しています。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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	毎月の館内整理日の研修に加え、本社研修(主にeラーニング)を年1回以上受講し、資質の向上に努めています。	研修をeラーニングも活用して行うことで、学習機会が幅広く提供されている。また、馬込文士の理解を深める研修により職員全体の理解促進が図られている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	TRCスタイルブックや、身だしなみチェック表を基に着こなしを確認しています。スタッフは指定のジャケットとポロシャツが貸与されています。接遇研修は入社時とOJTの形で都度指導しています。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	毎日2時間に1回(計4回)巡回を行っているほか、適宜利用者に声掛けをしています。集会室利用は、規則通りに管理・運営しています。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画通り運営しています。	計画に基づいた事業の実施の他、実施結果が分かりやすく報告されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	集会室は無料のため、使用料等は発生しません。	コピー使用料などは厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設の利用案内は、館外掲示板に常時掲示しているほか、館内ではピクトグラムを用いた掲示を行っています。	利用案内や書架案内図の他、ピクトグラムを用いて分かりやすく説明されている。	○

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	地域連携事業として馬込文士村関連事業を開催しているほか、地域の課題解決に向けて近隣薬局や地域包括支援センターなどと連携しています。	近隣施設と連携した事業を行い、新たな利用者の獲得に努めるなど、稼働率向上に向けた取り組みが行われている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見として丁寧に対応しています。苦情対応報告は、休館日に情報共有を行い、適切な対応ができるよう努めています。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、他館で起こったクレームも職員間で情報共有しており、対応力向上を図っている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページはありません。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	馬込特別出張所、馬込文化センター、地域包括支援センターをはじめ、記念館・博物館等や学校とも良好な関係が築けています。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	「個人情報関連書類一覧」や「全個人情報帳票見本」などを使い管理しています。個人情報帳票はすべて、施錠できるキャビネットに保管しています。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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(12月)全員が受講しています。本社による内部監査も年1回受けています。	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	本社作成の危機管理マニュアルをいつでも確認できる場所に配置しています。防災カードは毎年更新し、常時携帯しています。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	消防訓練(2月)を実施しています。消火訓練や通報、避難誘導などを実施しました。会社でALSOK安否情報サービスにも加入しています。	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	区の不審者発生情報を掲示板にて共有し、近隣エリアの場合は朝礼時に警戒するよう周知しています。消火器の場所なども、適宜確認しています。	不審者情報など掲示板や朝礼などでしっかり職員間で共有するとともに、館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
	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鍵台帳にて管理しています。鍵の出し入れの際はスタッフ間での声掛けをおこなっています。業者貸出の際には、鍵の授受簿を記入しています。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○
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)	年間計画に沿った点検がなされています。施設管理業者から月毎に報告書が郵送され、確認・保管しています。	○
		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)	日常的に巡回を行い、異常箇所がないかを確認しています。必要に応じて区に報告し、修繕方法を相談しています。	○
	建物設備備品	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	緊急性の高い箇所から順に修繕を行っています。	○
		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)	施設管理業者に再委託し、適切に行っています。	○
		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、節水には年間を通して取り組んでおり、利用者にも掲示物等でお知らせしています。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はキャビネットにまとめて保管しています。	○
	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(備品関係)の取扱説明書等が分かりやすく、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	備品台帳に基づくとともに、どの場所に配置されているか図示されており、分かりやすく、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
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	早朝と午後の計2回清掃員が実施しています。	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	清掃時に補充しています。スタッフ巡回時にも確認・補充しています。	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	飲食可能な休憩室に分類別に分けてごみ箱を設置し、分別を促しています。フロアには最低限しか設置していません。	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	清掃員によって清掃がなされています。日常的に施設周辺のごみ拾いを行い、簡易な清掃を行っています。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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)

若い世代への利用推進のため、YAコーナーの展示やPOP展・蔵書管理に力を入れた。YA世代を対象としたイベント(中高生対象のシールラリー・ディベート講座)を初めて実施したが、集客面で課題が残る結果となった。施設利用では、閲覧室をグループ学習で利用する中学生と他利用者との私語トラブルが試験期間の度に起こり、秩序の維持に苦慮した。静かに利用したい方のために、8月～10月には「夕涼み図書館 読書と音楽の部屋」として3階集会室を開放する取り組みも行ったが、今後はYA世代の居場所づくりという課題解決にも取り組む必要性を感じる。図書館のDX化推進では、自動貸出機・返却機のカウンターでの声掛けによる利用推奨により、スムーズな運営ができており、電子書籍おはなし会の開催・ブックリストに二次元コードを掲載するなど利用を促す工夫もしている。文化的な事業としては、「馬込文士村資料」を生かしたスタンプラリー・教養講座・映画会・散歩・資料展などを開催した他、博物館と連携した地域の考古学を学ぶ講座を開催、地域薬局とのコラボイベントや地域包括支援センターとの認知症講座など地域の課題解決をテーマとした事業を行った。児童への取り組みは、小中学生を対象にした調べる学習コンクールへの相談会といったサポートや小学校3校への出前授業「わくわくスクール」、参加型の壁面展示イベント「MAGOMEAQUARIUM」「うまたろう絵馬イラスト展」などを行い好評を得ている。

接客面では丁寧な対応に評価をいただいている一方で、スタッフの会話による苦情が発生したため、長らく開けていた事務室入口のドアを常時閉め、事務室内の作業音が閲覧室に漏れ出ないようにしたほか、カウンター内は私語禁止を再度周知し、業務上必要な会話でも十分配慮するように指導を行った。施設の老朽化による環境面での課題が常にあるが、男子トイレの洋式化などできることから取り組んでおり、安心・安全に利用できることを重視し、清潔感や明るい雰囲気、施設の古さを感じさせないよう物品・設備の更新などで対応していく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

○指定管理者の定める研修を適切に実施されており、退職者も少なく、適正な運営がなされていた。
 ○自主事業においては、図書に関連する企画のみでなく、ベビーマッサージ体験会など、区の子育て施策と方向性を共有するような取組を積極的に行っている様子が確認できた。
 ○おはなし会の実施時間を工夫し参加しやすい環境づくりに努めるとともに、児童が参加できる季節感のある展示を実施するなど、利用促進と親しみやすい児童サービスの充実が図られている。
 ○他施設のクレーム事例や不審者情報を職員間で共有する体制ができており、組織的な対応力の向上と安全・安心な施設運営につながっている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年 5月24日

1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館
所在地	東京都大田区池上六丁目3-10エトモ池上4F
指定管理者	名称 株式会社図書館流通センター
	代表者 代表取締役社長 菅野 耕一
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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月窓口業務委託開始、平成19年指定管理者による運営開始。 令和3年3月移設。
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	事業計画書は館内展示や地域連携、図書館報作成の計画を立て期日までに報告書を提出している。	内容に不備はなく、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	館長が押印し、年度毎にファイルして保管している。	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	相談事項については急ぐものは電話連絡の上、メール文書等で確認している。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書資格保有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7年度の司書率は52.4%である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	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。	司書資格保有者や、館長、業務責任者が出勤簿で常に一人以上配置されている。	○
	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	館内研修、社内研修を行い受講者は報告書を提出している。個別にスキルアップの指導を行い資質向上に努めている。	職員研修を適宜実施し、必要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	弊社の規定に基づき制服を着用し、対面・電話対応では丁寧な接客に努めている。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正公平に利用していただけるよう徹底している。	施設・設備の公平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	計画通りに運営している。時期をずらしたり、内容が変更の場合は報告している。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	帳簿により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	新規利用者については池上図書館独自の利用ガイドを作成・配布し、わかりやすく説明している。	利用案内や書架案内図などで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	一冊を手に取りやすいよう展示や面陳を行い、フロアスタッフが自動貸出機や返却機の利用を促している。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	不満に感じている原因を丁寧に伺い、時には責任者が代わって対応している。内容はスタッフ全員で共有している。	クレームに対して誠意をもって対応し、職員間の情報共有を行い、再発防止に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○

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
		施設の周辺地域との関係は良好か	近隣の教育機関、東急、池上特別出張所、地域の団体等と連携を行い良好な関係を築いている。	近隣の施設や団体等と連携イベントを行うなど、良好な関係を築いている。	○
情報管理		個人情報情報は適正に管理されているか	帳票の移動時は専用ケース等で注意して運び、鍵付きキャビネットで保管している。	帳簿等によ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	個人情報保護については毎年プライバシー研修を実施している。定期的にヒヤリハット事例を基にミスを未然に防ぐ話し合いを行っている。	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	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事務室に掲示している。	緊急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	施設管理会社とも連携し、年に1度以上、防災訓練・AED講習を実施している。	毎年避難訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯カメラの設置により、抑止力の向上と未然防止に努めている。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。	防犯カメラや館内巡回で館内の様子を確認している。	○
		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・返却には全員が声かけを実施している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。持出・返却の声かけが徹底されている。	○
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)	ビル管理員が巡回し、施設維持に努めている。	日常・定期点検は適切に実施され、点検記録が保管されている。	○
		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)	大田図書館へ報告している。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	優先順位をつけ実施している。	利用に支障のある修繕等は、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)	年間計画にて実施する点検等は契約を取り交わしている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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)	適切に管理している。	省エネルギーの取組が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。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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。	機器の取扱説明書等が適切に整備・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	備品台帳に基づき適切に整理している。	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。	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	日常清掃は朝(全体)と午後(トイレ水回り)に行い適切に管理している。	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	分別仕分けを行っており、リサイクルの取組みを実施している。	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	施設フロア内を清潔に管理している。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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）

事業については、地域のニーズを捉えた事業計画を立案・実行し、さらに計画外の機会に対しても駅ビルや教育機関などを通じて機動的かつ積極的に取り組み、新たな利用者層の開拓につなげた。親子連れの利用促進のため「ぬいぐるみお泊り会」「おやこサロン」を定例化し、開館時間を生かした「こわいおはなし会」などの平日夜間のイベントも継続実施している。一般・児童・AV・ガラスケース展示は新たな資料との出会いのために工夫し、幅広い世代に向けたサービス提供にも努めている。また、サービスの質的向上を目指し、危機管理研修や接遇研修、マニュアル研修を定期的に行っている。

更に、座席予約システムの導入に伴い、ご自宅でも空席状況を確認することを可能とし、予約の上安心して来館できるサービスも追加され、繁忙期には開館前に40～50名が並び座席確保を競うような場面からも回避され、利用者の安心感と利便性を大幅に高めることができた。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

○池上駅直結商業施設内の4階にあり、夜9時まで開館、予約本自動受取機の設置と非常に利用の多い図書館であるが、さらに自主事業や展示の工夫など利用者拡大に取り組んでいる。

○防犯カメラや座席予約システムの導入と適切な運用により、より安全・安心な図書館の運営を行うことができている。

○近隣の小中学校・高校に館長が直接訪問し、教育機関との連携を強化することでこども・YA世代の読書推進に努めている。大森高校鉄道同好会を招いて行ったプラレールの展示イベントには300人以上が訪れており、地域団体と連携しながら地域の活性化や図書館の利用促進に寄与している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月28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 代表企業 日本コンベンションサービス株式会社
	代表者 代表取締役社長 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7年4月 ～ 令和12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4月1日創立 昭和59年10月13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	事業計画書・実績報告書等は、必要にして十分な内容のものを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の内容に不備はなく、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	業務日誌・各種点検チェックシート等は年度ごとに分けて整備・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	電話やグループウェアを使って、また会議等において報告・連絡は速やかに行っている。	内容により区や本社とグループウェアやメール、電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	図書館司書の有資格者を中心に、検定3級・救命救急上級取得者・元教員・保育経験者も配置している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	平日・土日・学校の長期休業日等に合わせたシフトを組み人数を確保している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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	レファレンス・UD・緊急事案対応等の館内研修を実施、また外部研修へ参加した際は館内共有を図っている。	職員研修を適宜実施し、必要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	服装規定を設け、清潔で華美でない服装、名札着用を徹底。利用者に合わせて言葉遣いはもとより、常にウェルカムの姿勢を大切にしている。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室や閲覧室等、公正な利用となっている。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	滞りなく実施されている。「お試し企画」は丁寧なレビューを行い、次年度の展開につなげている。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室・コピー代金はダブルチェック体制で適切に管理している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	書面、サイン及び口頭にて適切に行っている。サインでは、やさしい日本語や絵文字を多用している。	館内の案内表示は見やすく配置されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	環境整備やイベント、図書館見学等を通じて施設利用を促進している。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	口頭・投書どちらも真摯に捉え、改善できることは即対応することを心掛けている。投書の回答迅速化にも取り組んだ(目安3～4日以内)。	指摘内容に対して誠意をもって対応しており、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○

		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
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	良好である。自治会との連携に加え、隣家とも良好である。	近隣の施設や団体等と連携し、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	施錠できる場所に保管・管理し、帳票類の取り扱いも徹底している。外部包括監査の指摘事項も対応済である。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
		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	研修を適宜実施している。また、マニュアルの改訂は都度事務室内掲示板で共有している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルを整備し、職員研修が実施されている。	○
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	マニュアルを整備し、また、休館日のミーティング等で内容を共有している。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	防災等緊急対応の訓練を実施している。また、初動連絡体制や緊急時通報対応は事務室内に掲示して共有している。	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	防火管理者を中心に、日ごろから池上警察署・田園調布消防署と接点を持ち体制を整えている。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施錠及び鍵の管理は適切である。	鍵の保管、施錠管理は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)	整備・保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	速やかに報告している。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		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。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	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。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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に基づき取り組んでいる。	省エネルギーの取組が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	適切に整備・保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	適切に整備・保管している。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	備品台帳や持ち込み備品一覧表に基づいて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	清掃は適切に実施しており、施設等の清潔度は保たれている。	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	定期的に点検し常に補充されている。	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	事務室内はごみ箱を色分けするなど工夫してごみの分別を行い、リサイクルにも積極的に取り組んでいる。	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	敷地内及び敷地周辺の清掃にも取り組んでいる。近隣住民のごみ置き場は、自治会と連携をとっている。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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) 令和7年から5か年のモットーは「街を元気に！」です。そのために、安定感のある図書館カウンターの維持と地域の方・拠点としての役割を追求する所存です。一年目となる令和7年度は、まず、この館の方針をスタッフに浸透させることから始めました。参加して楽しかった、仲間ができた等々、少しでも豊かな日常生活につなげるような事業展開の意義を共有し、実施に際しても意識して取り組みました。ケアマップづくりの講座はその後ボランティアグループが立ち上がり活動を広げており、お試し企画のワンワン読書倶楽部（セラピー犬への読み聞かせ）やバタフライ戦隊ソダテルジャー（敷地内でキャベツを育てモンシロチョウの羽化を観察する）はこどもの自己肯定感につながったとのアンケートがみられました。イベントだけではなく、日々のカウンターでも「街を元気に！」を実現させるべく、高齢者とのなげない会話にはじまり、図書館に来て目的を達成できるようなお手伝いの重要性をつねに心にとめて業務にあたるよう繰り返し情報共有を図りました。この他、多目的室をグループ閲覧室として開放したり、英語おはなし会を定例化したりするなど、地域の需要に応える事業を実施、5か年の初年度として、運営方針を展開できたと考えます。

(2) 令和7年度の特異事情としては、エレベーターをはじめ大型修繕工事のための約2か月の長期休館があったことです。その期間をどう過ごすか、生かすかが課題でした。

①休館の告知に際しては、早めの情報公開に加え、自治会掲示板等も活用、南久が原や雪谷、上池上地区まで広い範囲で徹底した周知活動を行いました。地域の協力のおかげで、当館への直接的なクレームには至りませんでした。

②各種工事は事故なく終えることができました。その後の不具合もありません。長年の懸案事項であった空調と老朽化のすすんでいたEVの更新は、安心安全な環境整備となり、またトイレ環境の改善に着手できたことは利用者アンケートへの対応として、バリアフリートイレの自動ドア化は当館の掲げるUDとして、それぞれ大きな改善につながりました。

③この期間を利用して、防災等緊急対応訓練の繰り返し実施、館内サインの更新、電源席増設など様々な取り組み・研修を実施、運営面の地固めに心がけました。また閉架書架の移設などバックヤードの使い方も改善しました。これらは、館の保管機能の見直しにとどまらず、利用者へのサービスの迅速化や正確化につながるものと考えます。

※上記の取り組みについて「報告書：長期休館中の取り組み～ひたすら土台を整えた2か月間～」を令和7年12月に大田図書館へ提出、2か月の休館を有効的に活用したことを詳細に報告しました。

(3) 今後の取り組みとしては、まず、図書館サービスでの業務品質の向上、そのプロセスをつねに見直していくことを挙げたいと思います。効率化と正確性を追求するとともに、属人化解消につなげたい分野です。利用者から見えにくい部分ではありますが、めぐりめぐってサービスの向上につながるものと捉えています。事業面では、令和7年度にいくつかの事業をお試し企画として実施したので、内容や運営面におけるブラッシュアップが課題となります。また、調べる学習コンクールは、先達の轍をたどりながら、PRや展開を丁寧に実施していきたいと思います。環境面では、館全体のトイレの改善が道半ばです。再三利用者から指摘のある、駐車場（障がい者及び配送トラックの駐車スペース）への出入りも改善策を講じる必要があります。出入りのしやすさは、自転車や徒歩の利用者との接触事故を未然に防ぐものでもあるため、予算の申請等で働きかけをしていく所存です。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

○久が原地区にゆかりのある方の館内展示、ワンワン読書倶楽部や呑川講座・呑川中流ウォークなど地域に根差したイベントに取り組んでいる。
○地区の会議体である地域力推進会議や商店街のお祭りへの参加、雪谷高等学校、大森第七中学校など地域の学校の展示など、地域の各種団体と連携し、図書館のPRが行われており、地域の読書活動の推進に寄与している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月20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 代表取締役社長 菅野耕一
	住 所 東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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・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。	事業計画書及び事業実績報告書等の内容に不備はなく、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	日付毎に綴っており、館長が計数及び内容を確認した上で押印している。	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	適宜メールや文書等で連絡・調整を図っている。	内容により区や本社とグループウェアやメール、電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書資格保有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。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	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。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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	館内研修はもちろん、eラーニングを含む社内研修も必要に応じて受講出来る体制を整え、スタッフの資質向上に努めている。	新任者研修をきめ細やかに実施しているほか各種研修等を適切に実施し、資質の向上に向けた取組みが積極的にされている。	○
	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、ホスピタリティに溢れた接遇を心掛けている。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の新規利用申請及び既利用団体の予約等はルールに従って公正に運用している。また、10時～18時迄1時間毎の巡回業務をシフトに入れ、施設の不正利用を監視している。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	令和5年5月8日の5類感染症移行後も、新型コロナウイルス感染症への感染対策をしっかり講じつつ、計画件数以上に実施することが出来た。	計画に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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、金額の妥当性及び透明性のある取扱いがなされているかを経理担当者との二者確認を行い、館長が常に監視している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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。	館内の案内表示は見やすく配置されている。	○

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
		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、利用団体及び小中学校、区役所の所管課、東京科学大学等とのネットワーク構築により利用率の向上に繋がっている。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からのご意見については、大田図書館と共有すべきものは共有し、自館で対応可能なものは速やかに対処するという体制が出来ている。	指摘内容に対して誠意をもって対応しており、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
		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千束／上池台との交流を継続している。	近隣の施設や団体等と連携し、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	・個人情報書類は全て事務室・倉庫の施錠できるキャビネットに保管し、関連帳票一覧を作成している。 ・保管期限の過ぎたものは適切にシュレッダー処理している。 ・裏紙は使用していない。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
		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、全職員を対象にPマーク研修を年1回必ず行うとともに、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。 ・内部監査により個人情報の管理を精査している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルを整備し、職員研修が実施されている。	○
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。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	・緊急連絡網を事務室壁面に掲示している。 ・年1回自衛消防訓練を行い、役割分担に基き避難誘導の際に行動・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。	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
		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・安心を持続する様に心がけている。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		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、大型のキーボックスで管理している。	鍵の保管、施錠管理は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)	・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いる。 ・点検記録は、管理会社から毎月、管理報告書が送られて来るので、適切に保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	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。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	平成8年の改築から28年経過しており、設備・備品等が経年劣化・破損の閾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。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	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。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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)	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。	省エネルギーの取組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
	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(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	事務室内に専用ファイルを設置し、維持・管理している。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	日常清掃は優先順位と段取を決めた上で午前と午後各1回効率的かつ適切に実施されており、清潔に保たれている。	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	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。午後の清掃員が帰った後は、巡回時に適宜取り替えている。	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	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ごみ箱を設置している。	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	月1回の建物周囲備品清掃を行うとともに、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。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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) 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
- ・地域包括支援センターと連携し、高齢者対応のため、認知症サポーター養成講座を全員受講しており、令和7年度はスキルアップ研修を受講した。
 - ・自衛消防訓練時に田園調布消防署員に出向していただき、地震避難誘導、AEDの使用方法や心臓マッサージの実地訓練を行い、いざという時に速やかに行動できるよう習熟に努めた。
- 2) 今後の課題
- ・改築後30年が経過しており、設備・備品の劣化が進んでいるため不具合が発生した際は速やかに修繕を行うとともに、日頃から施設・備品に異常がないか注視するよう心掛ける。
 - ・接遇研修、危機管理研修、自衛消防訓練に磨きをかけ、利用者へのサービス向上と安全で安心な図書館運営に邁進したい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- 勝海舟コーナーを設置し、貴重な資料をガラスケース展示しているほか勝海舟記念館のパンフレットを配布するなど、歴史資源を活用した馬池洗地区の機運醸成につなげている。
- 東京科学大学と連携し、学生による「洗足池コミュニティ・ライブラリーの設計」課題作品を展示し、好評を得ている。
- 学校図書館支援事業として近隣の学校でブックトークなどを積極的に実施しており、「図書館を使った調べる学習コンクール」では区内応募数のうち35%を占める応募があり、その応募作品すべてにコメントを付して返却するなど積極的に取り組むことで、こどもの読書活動推進に寄与している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月25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 代表取締役社長 石川 達
	住所 東京都江東区深川二丁目7番6号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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 現在地に移転
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。	事業計画書及び事業実績報告書等の内容に不備はなく、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。	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グループウェア・FAX・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。	内容により区や本社とグループウェアやメール、電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
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7年の司書率は77%【22名中17名】で、令和8年度も1名司書資格を取得予定。 資格取得支援制度を有効に活用し、今後も司書資格取得を奨励していく。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	カウンター担当・学校支援・自主事業実施など、曜日にかかわらず、業務運営に必要な人員を過不足なく配置している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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資質向上に努めている。 また、日々の業務で必要な情報は速やかに共有を図り、全スタッフが同様のサービスを提供できるよう、指導している。 令和7年度は定着率100%で、高い定着率はスタッフの経験の蓄積や知識の向上を促進している。	新任者研修をきめ細やかに実施しているほか各種研修等を適切に実施し、資質の向上に向けた取り組みが積極的に行われている。	○
	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・接遇についてはマナー研修を実施。利用者に不便・不快な思いをおかけしない適切な対応ができるように、日々指導をするよう心掛けている。	服装は適切で、入館者には気持ちよくあいさつするなど気配りがされている。	○
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時間毎に巡回し管理を実施している。また特定の利用者に利便を図るような対応は絶対に行わないよう指導している。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画の内容にそ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行い、適切な業務運営に努めている。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○

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	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。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	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の数か所に書架案内図を設置している。窓口対応は分かり易い対応に努めている。	館内の案内表示は見やすく配置されている。	○
	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のホームページ及び区報へ掲載。また館内掲示を実施し各種イベントなどを利用者の方へ積極的に周知している。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者のクレームについて情報共有すべき内容を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い、共通認識のもと、クレーム対応を行っている。またスタッフのメンタルケアにも配慮している。	指摘内容に対して誠意をもって対応しており、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
	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。地域包括支援センターとも連携し、互いにイベント等の情報交換を行っている。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
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により処理している。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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「個人情報遵守状況の点検リスト」によりセルフチェックを行い月末に報告をさせるとともに、朝昼礼・全体ミーティング時に個人情報の扱いについて常に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、職員研修が実施されている。	○
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、年に1回防災避難訓練を行っている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	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訓練は毎年、水消火器の訓練は隔年で行っている。	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	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に常に心掛けている。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
	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
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。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	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に努めている。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		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。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	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。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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)	各室の巡回時に室温を確認し、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。	省エネルギーの取組が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、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。	機器の取扱説明書等は適切に整備・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	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付するとともに管理簿により管理している。	備品台帳や持込備品一覧表に基づいて整理整頓している。	○
	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	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どおり行われているかをスケジュール管理し、実施確認を行っている。	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	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い、定期的に補充している。	洗面所等の消耗品は常に補充されている。	○
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。使用済みのコピー用紙の裏面を再利用することで紙の削減を心掛けている。	ごみの分別・リサイクルの取り組みは適切である。	○	
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。毎月休館日に公園等の清掃を実施している。	移動看板の整理整頓や床のごみ除去など美観を維持している。	○	

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)

図書館だよりやホームページ、館内掲示を効果的に活用し、イベント情報や利用案内の発信強化に取り組むことで、利用者の利便性向上と来館促進を図ってきた。また、書架案内図の整備や窓口での丁寧な案内を徹底し、誰もが安心して利用できる環境づくりを推進した。運営面においては、定期的な館内巡回により公平で快適な利用環境の維持に努めるとともに、研修や日常的な情報共有を通じて職員の接遇力及び専門性の向上を図り、安定的かつ質の高いサービス提供を実現している。さらに、利用者からの意見や苦情については迅速に共有・検討し、継続的なサービス改善に結び付けている。個人情報管理については特に重点を置き、情報漏洩等の事故が発生しないよう、全スタッフでの研修・セルフチェックを徹底している。

今後は、利用者ニーズを的確に把握した自主事業の充実、職員の専門性向上及び人材育成の強化を図るとともに、既に築20年を経過した施設・設備については細やかなメンテナンス等、適切な維持管理を継続する。また、防災・危機管理体制についても、実効性の観点から継続的な見直しと充実を図り、より一層信頼される施設運営を目指していく。

地球温暖化と光熱費高騰をふまえ、3階屋上テラスと西側壁面について、冷暖房効率を上げる効果がある施策を引き続き検討したい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

○イベントでは子ども読書手帳配布・大人が楽しむ紙芝居と落語など、子どもも大人も楽しめる企画を工夫して考案して、図書館の社会教育機能の充実に努めている。

○夏休みのおはなし会を夕方5時以降に開催するなど既存事業の見直しを図り、できるかぎり区民の参加しやすい事業の環境整備を図っている。

○近隣の高齢者施設・保育園と連携し、毎月図書を貸し出すなど地域の幅広い住民に向けて、読書支援活動の積極的な推進に努めている。

○YA世代について、他の利用者との調整を行い利用促進を図れている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月22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 代表取締役社長 石川 達
	住 所 東京都江東区深川二丁目7番6号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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4月1日 創立 平成6年12月15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	各種報告物は期日までに確実に提出するようにしている。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の内容に不備はなく、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	各種業務日誌等は施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。	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グループウェアにて連絡を入れる。緊急の場合は電話やFAXを使って指示を受けている。	内容により区や本社とグループウェアやメール、電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
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7年の司書率 52.6% (19名中11名)	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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。	休館日に全体研修、新任者対象研修、手話研修等を実施しているほか、本社開催のCSR研修及びマナー研修の受講を通じて、資質の向上に向けた取組が積極的に行われている。	○
	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、研修を定期的に実施している。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
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。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な利用に供されている。	○
	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。集客も戻ってきている。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	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。	利用案内や書架案内図などで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	館報「こはね通信」を毎月発行し、館内に設置すると共に、町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会掲示板、羽田特別出張所に掲示いただいている。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○

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
		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。	利用者からの要望を傾聴し、内容を的確に把握することを心掛けている。要望内容は資料にまとめてスタッフ内で共有するとともに、口頭での周知も徹底して行っている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	羽田大鳥居町会、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。	近隣の町会や特別出張所と月1回の定期清掃活動で交流を図るなど、近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
情報管理		個人情報情報は適正に管理されているか	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。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
		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、法令遵守のためのマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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えるように心掛けている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	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。	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
		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。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	閉館時の施錠は責任者が確認している。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)	年度ごとにファイルを作成し、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行され、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)	不具合が生じた場合は本社、大田図書館に報告し、原因の特定を行い、速やかに対処している。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類提出を行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	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。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	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。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い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に則って取組みを行っている。	省エネルギーの取組みが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	機器ごとにファイリングし保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	機器ごとにファイリングし保管している。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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。	備品台帳に基づき、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
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。清掃業者との連携を取りながら快適な設備維持に努めている。	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	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。	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	ごみ箱をわかりやすく分別し、処理業者に適切に引き渡している。	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	敷地内の巡回も定期的に行い、自転車の整理、ごみの回収、問題がないか等確認している。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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)

地域の連携として、こども食堂への支援を実施。お話会や工作会などを行った。図書館の認知度も向上してきたかと思われる。こどもも大人も参加できる図書館見学ツアーを実施し、電子書籍の使い方なども実践することが出来た。設備面では外部監査で指摘のあった、駐車場の障がい者マーク等の塗装、インターフォンの位置を車いす仕様にするなどの対応を実施した。今後の課題としては、築30年以上となってきたので、様々な場所に老朽化が目立ってきている。3階ドアの交換は昨年度実施することが出来たが、早めの修繕で快適な環境を維持していきたい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

○常に地域の人々や団体との連携を念頭におき、地域の掲示板での事業周知や近隣の小中学校での事業チラシ配布等により、地域に向けて積極的な情報発信を行っている。
 ○館内で実施する全体研修等のほか、本社実施のマナー研修やCSR研修の受講を通じて、職員の資質向上に努めている。
 ○法改正に伴うカスハラ対策義務化について国会図書館の研修に参加して学ぶ等、積極的に法令遵守のための取組を行っている。
 ○日頃から節電・消灯に努め、電気料金を見直して電力会社を変更するなど、省エネルギーに取り組んでいる。
 ○館内案内図や掲示板はわかりやすく整備されていた。また、書架も整頓されており、利用者が快適に利用できる環境が整っていた。
 ○こども食堂の支援事業など、地域団体と連携しながらイベントを行うことで、こどもの読書推進や図書館利用促進に寄与している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月23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 代表取締役社長 西門 直
	住 所 東京都中野区弥生町二丁目8番15号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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	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実績報告書等の内容に不備はなく、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	業務日報は令和7年度よりデータにて管理実施。業務端末の六郷文書フォルダに保管。	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。	内容により区や本社とグループウェアやメール、電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
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7年4月1日時点司書率55.5%【18名中10名】、司書資格未保持者も全員が経験年数が4年以上あり、対応に問題なし。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	1Fはカウンター、書架ともにスタッフが常時配置のシフト。2Fは自動貸出機設置・死角のミラー設置、スタッフによる定期巡回(トイレ含む)・書架整頓により対応している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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	館内整理日にスタッフに周知徹底。出勤時の朝会、昼会での問題確認も実施。	職員研修を適宜実施し、必要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	服装は会社指定のドレスコードに準拠。来館者への声掛け・会釈を行っている。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	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るようにしている。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画数20回に対して26回実施。自主事業は計画通り実施できている。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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。コピー代、多目的使用料ともに金庫に保管している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	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。	館内の案内表示は見やすく配置されている。	○

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		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	学校連携6校への読書支援、6保育園との定例来館おはなし会、特別支援学校へのお話会、毎週の自館お話会、児童館でのお話会、地域施設との連携(六郷BASE、大田翔裕園等)により利用率向上に努めている。また、自主事業を実施、毎月の展示(一般、児童、視聴覚)も稼働率向上につながっている。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	直接いただいた声に対応するとともに、他館での案件も参考に改善を実施している。過去のクレーム案件を検証し、返却/弁償時の対応については、慎重な対応を行うようスタッフ含め徹底している。	指摘内容に対して誠意をもって対応しており、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	大田翔裕園との移動図書館の定期開催を継続実施。六郷保育園と共同での防災訓練実施予定、六郷BASEとの連携企画拡大実施、地域包括支援センターとのイベント開催等良好である。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
情報管理		個人情報とは適正に管理されているか	個人情報に係る書類は鍵のかかるキャビネットに保管している。廃棄は管理基準に従い実施し、管理簿に記載。確保・予約・削除の伝票の枚数確認方法の検討が必要。	帳簿等によ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	一年に一度、管理担当より「個人情報保護」について研修・マニュアル確認を実施。休館日ミーティングでも責任者向け教育を別途実施。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルを整備し、職員研修が実施されている。	○
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	「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。緊急対応簡易版は全員に配布し、携帯している。	緊急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	緊急連絡網の作成と維持及び、消防・避難訓練を年2回実施(11月と3月)。	年2回避難訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期巡回時に不審物及び不審者の確認を実施。書架にスタッフがいないように配架シフトを調整し、不適切なことがないか注意している。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックス、鍵のかかるキャビネットで保管している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○
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)	各種点検の記録は年度でまとめて保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	建物・設備に課題が発生した場合、状況・原因を調査のうえ、速やかに報告している。(グルーブウェアまたは電話にて)	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
	建物設備備品	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。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	委託業者と連携を行い、作業報告書の確認を行い、管理を行っている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
	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)	定期的に館内温度・湿度を確認し、適性を保っている。(18度～26度)	省エネルギーの取組が適切に実施されている。	○
		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(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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
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が適切に整備・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て管理している。	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	館内は清潔に保たれている。不測の事態が起こっても、清掃委託業者による対応が行われている。	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	清掃委託業者により、補充が行われている。	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	ごみの種別ごとにごみ箱を用意し、分別に心がけている。	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	清掃委託業者による清掃、スタッフによる巡回時などごみの確認を実施。特に春～秋にかけては、清掃委託業者による定期的な剪定を実施。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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)

図書館の基本業務(選書／貸出／返却／レファレンス／コンプライアンス遵守)と、利用者対応(挨拶・声掛け・利用案内等の接遇)を適正に実施することを基本とし、実践に向けスタッフ全員に対して年度研修計画を策定し研修を実施。サービスレベルの維持・向上を継続して実践している。また、他の図書館での苦情事例を自館へフィードバックし、課題発生を事前に防ぐ対応をしている。

六郷地区の地域特性である地域在住者の利用が多い点を考慮し、地域のこども世代、子育て世代、シニア世代向けに、児童向け「ワークショップ」、「映画会」、高齢者向け「映画会」、六郷歴史講座など20回の計画を立案。期中に計画外の事業も実施し合計26回の自主事業を実施し利用者へのサービス向上を図っている。

地域の4小学校、2中学校との図書室運営・貸出支援、6保育園、特別支援学校、1児童館へのおはなし会、毎週水曜日と第4土曜日の自館おはなし会、「図書館を使った調べる学習コンクール」への参加等、地域児童への利用促進を継続実施している。

地域施設である「六郷BASE」、「大田翔裕園」、「地域包括支援センター六郷」、「地域包括支援センター西六郷」との連携事業も、継続実施している。

毎月、季節に応じた内容やスタッフからのアイデアを基に展示を実施しており、毎回POPを作成して利用者に視覚的にも楽しんでもらえる工夫をしている。

利用ルールを守らない利用者や施設・資料への棄損(トイレつまり、資料の切り取り)する者に対しては、声掛けや館内掲示にて注意喚起を実施し館内安全維持に努める。声掛け時は注意を払い状況により責任者対応としている。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・こどもから高齢者までを対象とした自主事業を計画的に実施するとともに、小中学校・特別支援学校・保育園・児童館等への読書支援や、六郷BASE、各地域包括支援センター等との連携を通じて、地域に根差した図書館運営を推進している。

・館内案内板が見やすく、利用者にわかりやすい案内表示となっている。

・書架の間隔が広く取られ、閲覧席には車椅子対応の昇降式テーブル設置、各階に誰でもトイレがあるバリアフリーな図書館。書架はきちんと整頓され、本を手に取りやすいゆとりがある。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月27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 代表取締役社長 西門 直
	住所 東京都中野区弥生町二丁目8番15号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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	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。事業報告書は月単位で作成し翌月初旬に提出している。	内容に不備はなく、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	年度別でファイリングし保管している。	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	緊急時以外は、グループウェアのメッセージを使用して連絡、報告を行い、電話での問い合わせは極力控えている。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書率59%(22人中、司書13人)2026年3月末現在	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	各担当者が不在であっても、フォローできるようにシフトを調整している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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	共通した認識をもち効率的に業務に取り組めるよう、ローカルルールを定めている。安全衛生教育を実施。	各種研修等を適切に実施したり、館独自の研修資料やマニュアルを作成するなど、スタッフの資質の向上に向けた取り組みが積極的にされている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・身だしなみ等は本社規定の服装規則を遵守。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ことを目指している。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の使用希望日の2か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を実施。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	概ね計画通りに実施。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室収納金:使用の翌日に金額と領収書を照合する。コピー料金:毎朝、開館前に前日分の売り上げを確認。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各階に案内図、書架図を配置。利用案内などは、各階のカウンター付近に設置。自動貸出機等は希望者に個別で案内を行っている。	利用案内や書架案内図などで分かりやすく説明されている。児童、YA向けの館オリジナルのブックリストも配架し、貸出促進に向けた取り組みもされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	地域と連携した出張図書館、保育園・児童館への出張お話し会や来館お話し会、その他各種イベントの際に宣伝活動に取り組んでいる。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業、アウトリーチ型の事業実施などにより、新たな利用者の獲得及び施設利用の促進に努めている。	○

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
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	速やかに改善策や代替案を検討し対応することで、問題を拡大させない。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有を丁寧に行い、再発防止に努めている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	青少年対策委員会、東京都住宅供給公社、くりば多摩川、地域で活動されるNPO団体(スマイルかまた)との共同事業に取り組んでいる。また、近隣施設での出張お話し会(保育園、児童館、特別支援学校等)を実施。	近隣の施設や団体等と連携し、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	各種帳票類、レシート類は保管期限を厳守し裁断処理を実施。廃棄後は処理状況を記録し、保管。個人情報の記載がある資料等は、施錠できるキャビネットで保管。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
		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た、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が整備され、職員研修も実施されている。	○
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	消防訓練時及び年に数回、全スタッフに対して再確認を行っている。別途、責任者を対象に、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、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	年に1度、消防署職員の指導のもと、消防訓練、避難誘導、救護訓練、AED操作体験などを実施。(2025年12月18日実施)	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
		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。館内秩序の維持に努めている。別途、責任者は1時間に1回程度巡回を行う。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックス内に保管。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。施錠確認後、さらに全スタッフで館内に利用者が残っていないかを再確認したうえで退館する。	鍵の保管、施錠管理は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)	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。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	大田区指定管理担当者、工事担当者、本社管理担当者へ速やかに報告している。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	工事履歴 12/8 防火シャッター蓄電池交換 12/18 ネームプレート交換 (1階エレベーターボタン・保守点検時に交換) 3/9 多目的室側屋外キーボックス交換 3/19 衛生器具修理(トイレ備品等)	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	再委託業者と連携をとり、適切な管理を行っている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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、照度は時間帯や季節、天候によって適切に調整している。節電対策として、トイレ、休憩コーナーは利用する際に点灯してもらう。利用者向け周知ポスターを掲示。	省エネルギーの取組が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	一定の場所に保管しているが、古い機器の証明書等は保管していないものもある。	機器(設備関係)の取扱説明書等が分かりやすく、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	一定の場所に保管しているが、古い機器の証明書等は保管していないものもある。	機器(備品関係)の取扱説明書等が分かりやすく、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	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。	備品台帳に基づくとともに、どの場所に配置されているか図示されており、分かりやすく、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
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書棚等の清掃を実施。	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	小まめに補充している。1階・児童室に手指用アルコール除菌剤を設置している。	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	可燃、不燃、ミックスと種類ごとにごみ箱を設置。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メーカーに回収を依頼している。	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	駐輪場の整理とあわせてごみ拾いを実施。敷地内外の落ち葉も撤去。隣接する公園のトラブルについても対応している。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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)

【業務関係】 ・効率的な業務が行えるよう、ローカルルールのマニュアルを作成し、必要に応じて改訂も行なっている。 ・ベテランスタッフ向けの教育と新人スタッフの教育を別途行い、それぞれの能力に合わせた人材育成に力を入れている。 ・少人数ごとや個別での研修を行い、端末操作やレファレンス力の向上を図っている。 ・自動貸出機、OPAC、電子書籍などの利用方法を個別でレクチャー。図書館システム機器の稼働率向上に取り組む。 【近隣地域・教育施設との関係】 ・地域連携を目的として、青少年、ハローワーク、くりば多摩川、東京都住宅供給公社(JKK)、スマイルかまたとのイベントを継続して開催。 ・アウトリーチを積極的にを行い図書館の活動を広く周知し、新しい利用者の獲得と、継続的な利用促進を目指している。 ・学校、児童館、保育園、特別支援学校など、近隣の教育施設での読書支援を積極的に行う。 ・学校図書館支援の担当校については、ブックトークや学校開催のワークショップの支援、選書・除籍・図書の案内支援、ボランティアの育成等、要望に応じて多様な支援を行っている。 【子ども・子育て支援】 ・子ども・子育て支援への取り組みに力を入れている。毎月定期開催している、ファミリークラブはセミオーダー式として実施。参加者の要望に合わせた読み聞かせやレクリエーションを実施。 ・子どもたちが全体で楽しむ会としてソーシャルクラブを実施。参加者同士が交流を楽しめるゲーム大会や、貸出・予約、配架の方法なども学びながら、図書館に関心・親しみを持ってもらえるようなイベントを実施。 ・読書スタンプラリーを通年で実施することで、継続的な図書館利用に結び付ける。 【一般利用者の利用・貸出増加への取り組み】 ・大人向けのイベントを開催し、参加者、スタッフとの交流を深める場としてクラフトクラブを開催。分担収集である家政学分野の本の貸出増進にもつなげている。 【障害のある方へのサービス増進に関する取り組み】 ・ハンディキャップサービスに関わる、ボランティアスタッフへの支援。拡大写本研究会の展示、活動報告会、新規ボランティア向けの説明会を開催。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

○1日3回のミーティングや連絡ノートを通して職員間での密な情報共有をはかることでスムーズな利用者対応ができるような体制を整えている。 ○新人向け研修・上級者向け研修・個人情報研修など多種多様な研修を職員全員が受講したり、館独自の研修資料を作成しローカルルールの周知を徹底するなど、日々知識・スキルの向上に努めている。 ○近隣の教育施設や地域団体と良好な関係を築きながら連携イベントを行うことで、図書館利用の促進や子どもの読書推進に寄与している。 ○保育園や児童館への出張お話し会などを積極的に行い、新たな利用者の獲得や図書館事業の周知を図るなど、地域に根差した利用促進の取組が行われている。 ○子育て支援相談室を夏休み期間中は勉強などができるスペースとして開放するとともに、調べ学習に役立つ資料を配置するなど工夫が見られた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年 5月31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 代表取締役社長 菅野 耕一
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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4月1日創立、同年8月19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	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。	内容に不備はなく、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	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。	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。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な知識及び経験、司書資格を持った職員を適切に配置している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	施設の設置目的を最大限発揮できるよう月間勤務表や一日のタイムテーブルを適切に作成している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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。	実務に即した様々な研修をeラーニングも活用して行うことで、職員の資質向上に向けた学習機会の提供が行われている。	○
	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。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
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。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画どおり運営するとともに計画にない事業にも取り組んだ。	計画に基づいた事業の実施の他、事業の充実に向けて積極的に取り組まれている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	館長、責任者及び経理担当者により適正に管理している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	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。	利用案内や書架案内図などで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り組みは有効か	展示や新しい事業の取り組みなど利用促進につながっている。	展示物の貸出状況などを職員間で共有し、随時改善を行うなど、稼働率向上に向けた取り組みを実施している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	真摯に傾聴し、十分検討した上で適切に対応している。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○

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
		施設の周辺地域との関係は良好か	良好である。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
情報管理		個人情報情報は適正に管理されているか	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。	施錠可の保管場所やカウンターでの管理方法など個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
		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	個人情報保護等の研修をスタッフ全員に実施している。チェックリスト等も作成している。	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	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。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	初動の連絡体制を整備し、その確認及び避難誘導等の訓練を実施した。	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、消防機器点検に併せた避難訓練等も実施されている。	○
		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。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の管理は、保管庫を設置している。施錠管理も適切に行っている。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○
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)	事業計画書の管理業務実施計画表に基づき実施し、点検記録は年度ごとに保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	修理・更新が必要な箇所について原因及び対応方法を明らかにし、速やかに報告を行っている。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕方法を具体的に検討し、最適なものを実施している。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	手順に従い適正に行っている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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)	照明器具のこまめな消灯、空調の温度管理等状況に合わせ柔軟に実施し、節電に努めている。	省エネルギーの取組が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	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	適切にファイリングされており、取り出しやすい場所に保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	適切にファイリングされており、取り出しやすい場所に保管されている。	○
		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。	備品台帳は適切にファイリングされており、備品も細かくわかりやすく分類されている。	○
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	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。	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、開館中は適時補充している。	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	ごみの分別を行い、リサイクルを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実施されており、清掃に関するマニュアルが分かりやすい位置に掲示されている。	○
		施設周辺の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。	施設周辺の美観を維持するとともに、保育園が隣接していることもあり、安全性が心掛けられている。	○

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）

毎年実施している自主事業に加え、新しいイベント(講座やワークショップ)も複数実施するなど様々なテーマについて学べる場を増やすことができた。建物が新しくはないため、ドアの開け閉めの音についてより一層気をつけるよう取り組んでいる。快適な読書環境づくりに今後も取り組んでいく。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

○書架の本は手に取りやすく、閲覧席にも十分なゆとりが確保されており、利用者が快適に滞在できる環境づくりに努められている。
○防犯カメラ作動中であることの周知等により資料の切り取り被害防止に努めており、安全・安心な施設運営及び資料管理が適切に行われている。
○自主事業を計画的に実施するとともに、事業の空白期間を有効活用し、新たな事業を展開するなど、施設の魅力向上及び利用機会の創出に積極的に取り組んでいる。特に「夏休みこども空想教室」は、夏休みの自由研究に即した企画として調べる学習を支援するとともに、図書館資料の活用促進にもつながっている。
○出勤時間帯に合わせた始業時のミーティングで職員間の情報共有が図られており、適切な運営を実施している。
○個人情報に関して、鍵付きのキャビネットに保管されており、廃棄予定年月も記載されていて、職員間で誤解のないよう適切に管理している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月28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 代表企業 日本コンベンションサービス株式会社
	代表者 代表取締役社長 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7年4月～令和12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。	事業計画書及び事業実績報告書等の内容に不備はなく、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	施錠可能な書棚で保管している。	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	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。	内容により区や本社とグループウェアやメール、電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
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7年度の司書率：54%(24名中13名)	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準（40%以上）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）	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。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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	定期的に研修を実施して、資質の向上に努めている。	新任者研修をきめ細やかに実施しているほか各種研修等を適切に実施し、資質の向上に向けた取り組みが積極的に行われている。	○
	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。	服装は適切で、入館者には気持ちよくあいさつするなど気配りがされている。	○
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。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	計画を立て、綿密に企画を推進して、確実に運営している。	年間計画書及び事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	「図書館ガイド」に基づき、丁寧に説明している。 また、館内案内表示は見やすいと利用者から好評を得ている。	館内の案内表示は見やすく配置されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	館内掲示物に気を配り、頻繁に刷新している。また、書架では“面出し”を重視している。 従来からの毎月の展示図書他に季節に応じた料理本の展示や、業務責任者が管理する趣向を凝らした展示コーナーは人気を博している。整然とした書架を徹底し、ブラウジングしてワクワクするような書架づくりを心掛け、何度も足を運ぼうと思う図書館を目指している。	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○

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
		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。	指摘内容に対して誠意をもって対応しており、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課（大田図書館）において対応している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	近隣で実施するイベントにも積極的に協力し、自治会・町会とも極めて良好な関係を保っている。近隣の住民だけでなく、特別出張所、大田区総合体育館、大田観光協会、社会福祉協議会、地域包括支援センター蒲田、日本工学院専門学校などと連絡を取り合い、連携・協働をしている。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
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、過去の資料は保管期間経過後、速やかに裁断処分をしている。また、保管者と廃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している。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
		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及び法令遵守の研修を受けている。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルを整備し、職員研修が実施されている。	○
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	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。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	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ている。	本社及び区（大田図書館）との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
		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。年に数回の訓練により、それぞれの役割をしっかりと把握できており、いざというときに確実に動けるような体制を整えている。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理している。	鍵の保管、施錠管理は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）	整備・保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、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）	速やかに報告している。	区（大田図書館）へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		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。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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）	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。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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）	エアコンの温度設定や使用していないコーナーの消灯などを順次実施している。	省エネルギーの取組が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	適切に整備・保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・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	適切に整備・保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・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いて整理整頓している。	備品台帳や持込備品一覧表に基づいて整理整頓している。	○

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
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	清掃は適切に実施されており、施設などの清掃度は保たれている。	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	欠品のないように購入し、清掃時・巡回時に補充している。	洗面所等の消耗品は常に補充されている。	○
	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	ごみ箱に分別できるように貼り紙をして適切に処理している。	ごみの分別・リサイクルの取り組みは適切である。	○
	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、満天星躑躅、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。 また、特別出張所ごとの「18色の緑づくり」事業に参加して、プランターに季節の草花を植えて美観の維持に努めている。	清掃が行き届き、プランターに草花を植えて美観の維持に努めている。	○

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）

○蒲田図書館の利用者の7割以上は近隣住民の方々のため、令和7年度も引き続き地域とのコミュニケーションを図り、地域との地縁組織との強固な連携と協働を推進して、図書館のサービス向上を図ってきた。
○地域情報を紹介する場として、レファレンスツールの「シリーズ調べる」は定期的に出ており、特に毎月発行している「蒲田図書館通信」は待ちわびている利用者もあり、好評を受けている。
○スタッフによる月1回の展示は心待ちにしている利用者が多く、毎回150点ほどの貸出に結びついている。
○児童においても、月1回の展示を行い、毎回200点以上の貸出がある。
○展示については、季節ごとの料理に関する図書を集めたコーナー、業務責任者が管理する趣向を凝らした展示コーナー、少し前に読まれた本コーナーとして複本のある図書を集めたコーナー等好評で、継続的に愛好している利用者も多数いる。
○整然とした書架整理を徹底しており、いつ来ても美しく見やすい書架、面出しなどの工夫でわくわくできる書架を維持し、効果的なブラウジングができる環境を提供し、貸出率向上へ繋げている。
○工作会の講師として、区内で精力的に活動しているワークショップグループの「いけがみわーく」さんのつながりにより、年3回の大人の手芸工作会と1回の児童対象の工作会を実施して、いずれも好評を得ている。
○地域住民と協働して、地域の過去を展示した写真展などを実施。地域のことを知ることができ、語り合うイベントが大好評であったことから、図書館として地域の資料保管場所としての意義を感じている。
○地域の高齢者の方の生涯学習の場所として多目的室の利用率が継続的に高いことは、図書館として地域の方の拠り所となれていると感じるとともに、利用しやすい、居心地のよい雰囲気を提供できていると考える。
○蒲田図書館がお貸しする多目的室で実施されている「すけっとくらぶ」や「フラットおおた出張開所」は好評で、こどもたち・学生たちの居場所としての一助となっており、引き続き利用者の方の理解を得ながら、地域住民の心地よい居場所を提供していく必要がある。
○日本工学院専門学校の先生、及び近隣の建築組合の大工さんに講師になってもらい児童対象の工作会やプログラミング教室を実施している。年々日本工学院専門学校との強いパイプが構築できている。
○東日本大震災や阪神・淡路大震災の被災者をお呼びして、当時の震災の様子やその後の復興、そして被災者としての葛藤を語ってもらい、大田区民の防災意識を高めている。
○認知症の啓発事業として、認知症当事者をお呼びしてトークイベント・当事者の描いたイラストの展示会は年々「来年も続けてほしい」というお声をいただく蒲田図書館の人気の事業として定着しており、令和8年度も予定している。
○地域における忘れられた歴史の発掘として、女性初の映画脚本家であり、少女小説家の水島あやめ(1903ー1990 松竹蒲田撮影所脚本部・大田区内在住)を継続的に取り上げ、「映画のまち蒲田」ならではの事業としての発信・普及啓発を担う役割を担っている。
○今後の課題としては、さらなるスタッフの防災・レファレンス等の研修の向上と、図書館として学生の賑わい（話し合いながら学習できる場）を創出していく工夫を凝らしていく。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

○蒲田地域の活性化に向け、昭和100年・戦後80年企画展「蒲田のいまとむかし」など、地域住民や団体と連携した事業を積極的に実施し、シビックプライドの醸成に寄与している。
○こどもや学生の居場所として館内の多目的室を開放した事業を実施し、安全・安心に過ごす居場所づくりに貢献している。
○地域包括支援センターと連携し高齢者への見守り・声掛け研修や郷土に関する研修など、図書館実務だけではなく多種多様な研修を実施し、職員の育成に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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7年度
自己評価実施日	令和8年5月25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 代表取締役社長 菅野 耕一
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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。
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	・事業計画書及び事業実績報告書等は期日内に提出し、報告内容に不備はない。	内容に不備はなく、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	・事務室内の所定の棚、キャビネットに整備・保管すると共に、所定期間保管している。	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	・兼用情報連絡票やグループウェア、FAX等指定された手段で連絡・報告を行うとともに、緊急時の場合は、電話等で即報告することを徹底している。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	○
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7年3月末の司書率は60.9%。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)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)	・全時間帯に司書資格保有者を配置するとともに、責任者も全時間帯2名以上の人員配置を行っている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、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人員を配置している。	○
	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	・本社オンライン研修のほか、他館見学、本社施設等の見学により資質の向上に努めている。 ・館内では休館日を利用して、危機管理等集合研修を行っている。	実務に即した様々な研修をeラーニングも活用して行うことで、職員の資質向上に向けた学習機会の提供が行われている。	○
	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並びにドレスコードを規定。OJTで接客話法を指導し、接客対応の向上に取り組んでいる。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・読書室、閲覧席等はルールを館内に掲示し、スタッフ巡回時にルールの徹底を行っている。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	・計画に基づき自主事業を実施している。	計画に基づいた事業の実施の他、事業の充実に向けて積極的に取り組まれている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	・有料の自主事業はなし。 ・コピー料金は日々現金回収し、責任者が確認のうえ日報に入力、金庫に格納している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	・図書館利用案内をエレベーター前の掲示板やカウンター前など目立つところに大きく掲示。また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。	利用案内や書架案内図などで分かりやすく説明されている。	○

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、講座等の自主事業の際にも本の紹介を行い、新たな本との出会いを喚起する機会を提供している。	展示物の貸出状況などを職員間で共有し、随時改善を行うなど、稼働率向上に向けた取組みを実施している。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	・利用者からの苦情は、自館で解決できるものは自館で対応し、自館を超えた区内全体に関わるものは、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。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは無い。	図書館ホームページは所管課(大田図書館)において対応している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	・「調べる学習コンクール」や「医療関連セミナー」など各種自主事業を通して、地域の教育施設、医療・介護施設等と連携を深めている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	・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適切にシュレッダー処理している。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。	施錠可の保管場所やカウンターでの管理方法など個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
		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、年度毎に必ず個人情報保護研修を実施している。(令和7年度は11月・12月休館日に実施)	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	・危機管理マニュアル、消防・避難誘導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、及び休館日に危機管理研修を行っている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が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	・緊急時の連絡体制を掲示している。	本社及び区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、消防機器点検に併せた避難訓練等も実施されている。	○
		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。日々のミーティング等で自館及び他館で発生した危機管理事例を共有している。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
		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格納。 ・閉館時にチェック表を用いて、全ての施錠がなされているかを複数名で確認している。	鍵の保管、施錠管理は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・定期点検は、事業計画書の年間保守計画に基づき実施。点検記録は管理会社より毎月「維持管理業務月次報告書」が送付され、当館で保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、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)	・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。	区(大田図書館)へ必要な報告及び書類を提出している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	・緊急度や修繕規模に応じて業者を選択し、遅滞なく利用者環境の整備に努めている。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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、設備管理について書面による再委託契約を締結している。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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)	・館内5か所に大型の室温計を設置し、指定温度になるよう空調で調整している。また、照明器具はLED化を推進し、省エネルギーを心がけている。	省エネルギーの取組が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	・機器の取扱説明書等を専用ファイルに保管している。	適切にファイリングされており、取り出しやすい場所に保管されている。	○

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
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・事務室内に専用ファイルを設置し、整備・管理している。	適切にファイリングされており、取り出しやすい場所に保管されている。	○
	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。	備品台帳は適切にファイリングされており、備品も細かくわかりやすく分類されている。	○
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・定期清掃は、事業計画書の年間保守計画に基づき適切に実施しており、日常清掃は日誌で、また定期清掃は月次報告書として保管している。	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	・毎日の清掃点検及びスタッフ巡回時に不足がないよう確認し、随時補充している。	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	・種類別に仕分けを行い、適切に廃棄処理している。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されており、清掃に関するマニュアルが分かりやすい位置に掲示されている。	○
	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。	施設周辺の美観を維持するとともに、保育園が隣接していることもあり、安全性が心掛けられている。	○

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)

・地域との連携として大田区中小企業診断士会、大田区ケアマネージャーとの講座や、区役所関連部署との連携講座や展示等を行った。
 ・LED照明工事による省エネルギーの取組を続行。館内照明の全てのLED化を進める。
 ・公開書架線路側の床材貼替工事や読書室の壁貼替、救護室の改修工事及びソファベッドの購入等利用者環境の改善に努めた。
 ・録音室共用部分天井の雨漏りは、消費者生活センターの管轄である外部天井が原因である。消費者生活センターへの修繕依頼を引き続き行っていく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

○本社と館の情報交換について、ポータルサイトでのやり取りや、指定管理者が主体的に月2回、区立図書館館長を集めた会議を通じて、職員間の情報共有が図られており、適切な運営を実施している。
 ○個人情報に関して、鍵付きのキャビネットに保管されており、廃棄予定年月も記載されていて、職員間で誤解のないよう適切に管理している。
 ○個人情報の取扱いについて適切に研修が実施され、その中でも情報漏洩リスクの高い事務について職員間で適切に認識の共有がなされていた。
 ○YA世代(主に中高生世代)向けの専用書架増設の検討や、地域の高校との連携が実施されており、図書館利用促進に向けた取組みが積極的になされていた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。