

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2年度
自己評価実施日	令和3年6月18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 谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和51年11月開館。平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月報等各種報告物は記入漏れ等なく、かつ期日までに提出している。	期日までに提出されており、記入漏れはない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務計画書、業務日誌等は、キャビネットの鍵の掛るところに保管し、適切な整備・管理を行っている。	整備、保管状況を確認し適切に保管され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	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。	サイボウズ、FAXを活用し区との連絡を適切に行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	R2年度現在の司書率 53% 【17名中9名】	任意の日を2日選り調査し、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)	事業計画等で提出した配置人員を遵守するほか、責任者や司書資格者が不在にならないように配慮している。	出勤状況を確認し、適切に配置されていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	業務マニュアルの再確認や機器研修など、業務を円滑に推進していくために必要な研修を、節目等を捉え適宜行っている。	初任者への基礎研修や館内整理日を活用して館全体での研修を行っていることを確認した。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	動き易さを重視しつつ、清潔な服装に心掛けている。接客については、利用者が不快にならないよう適切な対応ができるようマナー研修等を行うなど日々指導をするよう心掛けている。	適切である。共通のエプロン着用により利用者から判別しやすい。書架整理を行いながら、利用者への声掛けを行っている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用にあたっては、トラブル等が生じないように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、利用目的に問題はなかった。	○

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
運 営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画において提出した内容・時期を遵守できるようスケジュール管理を行い、適切な業務運営に努めている。	自主運営事業は計画どおり運営され、事前の企画書提出・事後の結果報告もきちんとされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により使用料金の管理を行っている。	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	入口のお知らせコーナーに利用案内を置き、配布するほか、書架数箇所に書架案内図を設置している。	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り組みは有効か	「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。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件数は少ない。クレーム事例について回覧等で職員に周知し共有している。	○
	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賞予防講座など地域およ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。 ・館の前にあるバス停の客のたばこの吸い殻が残っていることがあり片付けている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	鍵の掛るキャビネット等に保管し、適切に管理している。個人情報の処理方法については、保管期限の過ぎた資料については、シュレッターにより処理している。	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積極的に行われている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全・危機管理については、「防災・防犯マニュアル」を作成し、体制を整備するとともに、研修及び実地訓練を行い意識の高揚に努めている。	地震など各種災害時のマニュアルが整備されている。	○
	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。	○

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 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度ごとにファイルを作成し、キャビネットにて保存している。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録は整備・保管されているのを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合が発生した場合は、速やかに調査を行い、報告するよう努めている。	速やかに大田図書館担当者に報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要となった場合は、速やかに修繕、取替え等を行っている。建築後40年を経過しているため、老朽化している箇所も多くあり、日常的に保守点検を実施している。	館入り口の路面がやや急で車椅子の通行に支障があるので工事を検討中。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。	コロナ対策で窓を開けている。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。	○
		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	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。	○
		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。	○	
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ゴミ箱を3種類に分け、適切な処理を行っている。用紙の再利用を行うなど削減するよう心掛けている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		施設周辺の美観については、1時間ごとに巡回を行い、ゴミの収集及び自転車の整理等を行っている。	建物の外側、駐輪場を確認したが、美観は維持されている。自転車も整理されている。	○	

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

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

コロナ禍ということもあり、図書館でのイベントができなかったが、展示スペースの増設や工夫により、利用者の目に留まり、興味を引くような展示づくりに努めている。アクリル板の設置や椅子の間引き、換気等の感染対策にも十分に考慮しながら、コロナ禍においても子どもにも大人にも居心地のよい図書館づくりに努めている。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- 施設は古いですが、積極的に修繕に取り組むなど、常に問題意識をもって施設運営に取り組んでいる。
- コロナ対応として閲覧室、CD視聴利用者については検温を実施、また手指消毒機を3箇所設置し、常に取り組みを行っている。
- 昨年度閲覧室の壁紙の取り換えを行い、臭気が非常に改善されていた。
- 近隣の大森東図書館に、「図書館だより」や「CDだより」の広報誌を置かせてもらうなどをして、図書館の周知を積極的に行っている。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年7月1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	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都文京区本郷四丁目9番25号 真成館ビル2階	
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 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	計画書及び月報等は記載漏れ等なく、期日に余裕をもって提出している。	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されており、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌やシフト表、ジョブローテーション表、日々のチェックシートは種類ごとにファイリングし、整備・保管している。	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	報告・連絡・相談はグループウェア、電話、FAX、文書等、その時の状況に合わせた連絡手段を用い、大田区指定管理者担当と本社管理担当に必要な調整を行っている。	区とは電話やグループウェア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2年度の司書率73.3% 【15名中11名】(2021年3月現在) 現在1名が資格取得中。	司書率は73.3%。 必要な知識・経験をもった職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画の配置人員を遵守するほか、司書資格者・責任者が不在にならないよう配置している。メール便の時間や繁忙の時間帯に合わせて迅速に処理できるようにジョブローテーションを曜日ごとに細かく調整している。	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	休館日には業務理解度を高めるための各種内部研修を行っている。またWEBで行われる外部研修にも積極的に参加させている。	休館日を活用して、計画的に研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	本社指定の制服を着用し、身だしなみにも気を付けている。接客については本社講師の研修をもとに、笑顔での挨拶と丁寧な言葉遣いで接客している。	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	閲覧席や利用者用PC席などはカウンターで検温・受付・管理し、公平に利用してもらっている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	人が集まる行事は現在、実施を見合わせているが、「おにぎり総選挙」など非接触型の行事を中心に実施している。	集客を伴う自主事業は中止となったが、非接触でも参加できる事業(例:ハッピーブックセット、謎本)を工夫するなど、展示等の自主事業はおおむね計画どおり行われた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は毎期回収し、責任者が確認して日報に記載している。	コピー料金は帳簿も含め適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者の目につきやすい場所、分かりやすい表現、文字の大きさに気を使い案内している。	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	
運営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	毎月一般展示2種、CD展示、児童展示2種、他に書評で紹介された本の展示と予約用レシートの掲示、0～9門のおすすめ本の展示等を行い、貸出の促進に努めている。また、図書館だより、YAだよりを隔月で発行し、利用促進につなげている。	展示や図書館だよりなど、利用促進に取り組んでいる。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	苦情やご意見を受けた場合は内部用苦情ファイルに入力し、朝礼・中礼で職員に共有し、同じような苦情を受けないよう対応している。また、他館共有の苦情対応ファイルも職員に回覧し、同じような苦情を受けないよう配慮している。	クレームに対しては適切に対応し、同じような苦情を受けないように、職員間で共有するようにしている。また、他館のクレームについても共有している。	○	
	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とは何かあればすぐに情報共有し、日頃から施設全体で対応できるような協力体制を整えている。	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。併設の地域センターや児童館等とは、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	個人情報を含む帳票は種類別にファイリングし、鍵がかかるとキャビネットに保管し、閉館時に施錠している。保存期限を過ぎた帳票は個人情報保管記録票文書管理台帳に従い、毎月月初にシュレッダーしたうえで廃棄している。	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	全職員が個人情報保護とプライバシーマークに関する研修を毎年受講し、受講後には理解度テストを行っている。	全職員が個人情報保護等の研修を受講している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理対策マニュアルを作成し、職員に共有している。	危機管理対策マニュアルが整備されている。マニュアルの内容は、職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	複合施設内の自衛消防組織を組織し、役割を割り振っている。消防庁のWEB講座を職員全員が受講し、いざというときの対応を確認している。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされている。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、例年の訓練の代わりに、消防庁のWEB講座を受講した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	来館者には必ず目を合わせて声かけ挨拶をすることで犯罪防止を心がけている。責任者による30分ごとの館内巡回を行い、迷惑行為や不審者情報を共有している。注意時には複数で対応し、緊急時には迅速に110番、119番への通報を行っている。	来館者には必ず挨拶をすることや館内を巡回することにより、館内秩序の維持に努めている。救急用品などの災害対策準備品も用意されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理表を作成し、鍵は一か所で集中管理している。閉館時の施錠は職員による施錠後、責任者が施錠確認している。	適切に保管、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)	各種点検の記録は過去の分も含めてファイルに整理・保管している。	適切に保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な場合は、本社の管理担当者や大田区の指定管理者担当に事前に相談を行っている。	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)	再委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調機の温度設定と館内の照明については季節・天候により適切に調整している。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書をファイリングし、保管している。	適切に整備・保管されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書をファイリングし、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、備品の確認・管理を行っている。備品が確認しやすいように配置場所などを追加で記録している。	備品台帳に基づき適切に管理されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃業者と日々情報共有しながら館内の清潔を保っている。また、毎日チェックシートに従って事務室・フロア・閲覧席の消毒作業を行っている。	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。	○
	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。	清潔かつ適切に管理し、消耗品も補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	可燃・不燃、ミックスと種類ごとにゴミ箱を設置。古新聞は福祉作業所に提供し廃棄量の減量に努めている。	適切に実施されている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者と日々状況を情報共有しながら館外の清潔を保っている。不審物を発見した際は警察に通報し、巡回を強化してもらっている。	施設周辺の美観は維持されている。	○

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

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

- ・図書館業務の基本を大切に、ミスが発生しにくい仕組みづくりを心がけている。
- ・カウンターでのあいさつを大切に、利用者への接遇向上、犯罪抑止に努めている。
- ・書架整理を大切に、利用者が探しやすく、手に取りやすい書架の維持に努めている。
- ・展示に力を入れ、毎回利用者の目を引くポスターを作成し、普段利用が少ない資料の回転率を高めた。
- ・コロナ禍で各種イベントが中止の中、「おにぎり総選挙」「謎本」「ハッピーブックセット」等利用者参加型かつ非接触型のイベントを多く実施した。
- ・新型コロナウイルス感染予防のため消毒、3密の回避を徹底して行っている。
- ・修繕が必要なものは放置せず、早めの対応を心がけている。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・書架の整理整頓が行き届いているなど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。
- ・指定管理者が変更した初年度でもあり、複合施設の一員として各施設との関係を引き継ぎながら、連携した施設運営、図書館の利用促進ができるよう努めており、評価できる。
- ・同施設内の児童館と連携し、掲示物や絵本コーナーの場所を提供してもらい、利用促進に向けて力を注いでいる。
- ・館内でのレファレンス内容について記録を残し、同様の質問時には迅速に対応できるようにしており、職員間のスキルアップ向上等に努めている。
- ・書棚について、余裕のある書架整頓を心掛けることや、図書の表紙を正面に向けて並べるなど、利用者にとって使いやすく、興味を引くような工夫がされている。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため集客を伴う自主事業は中止となったが、利用者参加型の展示等の自主事業について工夫がみられ、利用者からも好評であった。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年7月12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	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都文京区本郷四丁目9番25号 真成館ビル2階	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和61年8月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	計画書及び報告書等を図書館で作成のうえ、本社チェックのもと、期日前に提出している。	各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	業務日誌、ローテーション表、各種チェック表は日々作成し、ファイリングして保管している。	各種業務日誌等が整備・保管されていた。業務日誌は令和2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	グループウェア、ファクシミリ、電話等で区と、また、本社管理担当者とも必要な連絡・調整を行っている。	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。兼用情報連絡票は最新版を使用するよう指摘した。	△
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和2年度の司書率50.0%【18名中9名】(2021年3月現在)今後、資格取得を目指す職員がいる。	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)	事業計画の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。また、ジョブローテーションを作成し、効率的なシフトを組んで業務に当たっている。	施設の設置目的を發揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内整理日にレファレンス研修を実施して資質の向上を図っている。また、本社の社内e-learningにも参加をさせ、資質の向上に取り組んでいる。	休館日を活用して、計画的に研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	本社指定の制服を着用し、接客研修を通じて、接客態度には特に留意して当たるように指導している。	職員の服装及び接客態度は適切である。電話での対応も適切であった。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	パソコン専用席を筆頭に、各席の公平な利用を実施し、併せて、新型コロナ感染対策に留意している。	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	感染防止のため、予定していた自主事業が行えない状況であったが、読書週間に児童を対象にした「読書チャレンジ」、地域連携事業として「東京羽田ヴィッキーズを応援する企画展示」等、状況に応じた自主事業を実施した。	予定していた自主事業が行えない状況の中で、展示等を積極的に行っていた。	○

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	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責任者が適切に管理している。	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	利用案内の掲示、書架案内図を複数掲示している。	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	YA(ヤングアダルト)コーナー増設、大活字本、郷土資料、6門棚のレイアウト変更を行い、利用者の動線に配慮した書架の構築を行った。	季節に合わせた展示を行い、来館促進を図っている。書架のレイアウトを変えたことにより、大活字本など、利用者が手に取りやすくなった。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	頂いたご意見に対して、改善できるものは直ぐに対応している。また、職員間で情報共有を行い、同様のご意見を受けないように対応している。	館内で情報共有し、同じクレームを受けないよう対処している。	○	
	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とは定期的に情報交換を行い、情報を共有している。	地域包括支援センターと協同で展示を行うなど良好な関係が築けている。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報に係る書類は、鍵がかかる場所等に保管している。また、期限を超過した場合は、シュレッダー処理して適切に廃棄をしている。	施錠できるキャビネットに保管され、適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全職員を対象とし、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施している。	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。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	本社独自のマニュアルに加え、当館独自のマニュアルも作成し、ミーティング等で周知をはかっている。	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。防災カードを作成し、全員が所持している。	○	
	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	近隣消防署の指導のもと、避難訓練を実施している。	9/17と10/15に消防訓練及び研修を行っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	カウンターや巡回時に声掛けなどを実施し、状況把握に努めている。	館内の巡回は、1時間に1回行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵については、一カ所に集め適切に管理している。また、入退館の施錠は管理簿により適切な運用をしている。	鍵の保管、施錠管理は、適切になされていた。	○	
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)	定期点検等、計画的に実施し、各種点検の記録は年度でまとめて保管している。	適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田区指定管理担当者と、本社管理担当者へ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)	不具合が発生した際には、速やかに対応を行っている。	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)	再委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	再委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	○
		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。	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	取扱説明書は所定の場所に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は所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
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、計画的に実施している。	清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	こまめにチェックし、補充等、対応している。	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	各種ごとにゴミ箱を用意し、分別に心掛けている。	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	清掃業者と連携し気を配っているほか、利用者からの指摘に迅速に対応している。	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)

- ・社内研修で接遇に関する研修を実施し、利用者一人ひとりに寄り添ったサービスの提供を心がけている。
- ・レファレンス研修を実施し、利用者の必要とする資料を迅速かつ的確に提供できるように取り組んでいる。
- ・自動貸出機設置の際、機器背面に図書資料があったことから大活字本、郷土資料、6門棚のレイアウト変更を行い、分野ごとの収蔵冊数に応じた書架の構築および利用者 に配慮した動線を確保した。
- ・地域包括支援センターとは、協同イベントにも参加して、地域の諸団体とも交流を深める機会を得ている。今後も定期的に情報交換を行い、情報を共有することで地域と連動した事業に取り組んでいく。
- ・コロナ禍の対策として、本の除菌機を設置、利用者から導入の要望を頂いていた手指消毒の自動噴霧器を設置した。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・指定管理者の変更後1年目とコロナ禍が重なり、会議や打ち合わせ等が中止・書面報告など簡略化された中での運営となったが、業務を滞りなく行っていた。
- ・地元のイベント等にも積極的に参加して、地域との交流を深めている。地域住民の利用促進につなげている。
- ・報告書などの様式は業務マニュアルの再確認をして、安定した図書館サービスをめざしてほしい。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年6月30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 亮一	
	住所	東京都大田区大森西二丁目15番21号	
指定期間	令和2年4月 ～ 令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和49年8月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成17年7月～平成23年3月まで移転のため休館、平成23年3月指定管理者による運営開始		
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	館長、責任者および本社担当で精査した上で、期日までに提出している。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。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	業務日誌等の書類は適切に整備し保管している。	各種業務日誌等はファイリングのうえ適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	緊急性や内容に応じて、電話・FAX・グループウェア等により、相談を含めて十分に連絡を取り合い、調整を行っている。	区への報告は電話やグループウェア等を利用し、十分な連絡調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	館長以下の常勤職員は全て司書資格を有し、各担当には必要な知識・経験を持つ者を配置している。職員全体では、司書率は50%(配架専門員3名を含む30名中、司書は15名)である。	司書率50%。 必要な知識・経験をもった職員を適正に配置している。	○
	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)	常勤職員は2交代、パート職員は3交代のシフト体制を採り、曜日や時間帯による繁忙度合いに応じて配置している。早番・中番・遅番それぞれの業務開始時に申し送りのミーティングを設け、館内利用状況や注意事項等を共有している。配架に特化した専門員を配置し、夏休み等の繁忙期には増員している。	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	毎月の休館日に全体ミーティングと業務研修を行い、業務マニュアル、接遇、防災、個人情報保護、レファレンス、資料修理等の知識やスキルの向上に努めている。また、研修後も、面談等により業務毎の習熟度を確認し、フォローアップを行っている。	毎月の休館日にスタッフ全員に対し館内研修を実施するなど、スタッフの資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔で図書館にふさわしい服装ができており、接客態度も適切である。全職員に配布してある「図書館従業員ハンドブック」(本社作成)に服装の基準や接遇の基本が示されており、これを基準に各自の確認と責任者による指導を行っている。制服のエプロンは、児童サービス担当と色を分け、子どもや保護者が声をかけやすい雰囲気を作っている。	職員の服装及び接遇態度は適切である。児童サービス担当は、制服のエプロンを色分けするなど、利用者からわかり易いよう、行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	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されている。 座席については、令和2年度より、感染症防止対策として、数を1/2～1/3に減らした運用を継続している。閲覧室は空席1以下で退席を促す声かけ、キャレル席は1日3回定時に長時間利用の自粛を求める声かけを実施している。	施設、設備の公正な利用は確保されている。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため座席数を減らすなど、例年とは異なる状況であったが、利用者にご理解・ご協力をしていただくために、声かけ等を実施した。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	館報、児童室だよりはほぼ計画通り発行した。読書手帳など配布企画や展示・掲示企画は計画通り実施運営した。「なるほど塾」「ビジネス支援講座」「こども映画会」「多文化共生企画(ミニセミナー)」等の集客を伴う事業は、感染症対策のため中止した。地域団体主催のイベントでのリサイクル本市は、3回の内、2回が中止となった。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、集客を伴う自主事業は中止となった。一方、集客を伴わない館内展示等の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	コピー料金の売上は毎日集計、管理し、四半期ごとに税理士による確認を行っている。	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ルリングし、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	書架案内図の掲示や各コーナー表示、書架の分類表示などを整備している。また独自のリーフレット(入新井図書館ガイドおよびビジネス支援コーナー案内)に館内図を掲載、配布用書架案内図(一般・児童)を各所に設置し、分かりやすく説明している。	入口の近くに書架案内図等を掲示するなど、施設の利用方法は分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大によりソーシャルディスタンスの確保や滞在時間の短縮などの対策を行った。一方で、資料の特集展示テーマの工夫、常設コーナーの他にブックトラックでの仮設展示、館報での資料紹介や図書リストの作成、新刊小説の「帯」の掲示や新聞書評面の掲示コーナーの整備等により、貸出増加に取り組んだ。	新型コロナウイルス感染拡大防止の対策を行いながら、展示を工夫するなど、施設の稼働率向上に向けた取り組んだ。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームは真摯に受け止め、原因を調査し再発防止策を講じて、よりよい運営に生かすよう取り組んでいる。窓口や電話応対でのクレーム未満の利用者の声も適切に聞き取り、小さなことでも記録・報告・共有し、運営上の課題の発見や対策に活用している。	クレームには利用者の意見をよく聴取して適切に対応・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	地域イベントへの参加や、パンフレット等情報の相互配置などを通じて、周辺の公共施設や小中学校、地域包括支援センターや大森銀座商店街、地域のNPO等との良好な関係を保っている。また、ビジネス支援コーナーの活動として、ビジネス支援情報の収集などを通じて周辺の各機関との連携を図っている。	地域との関係は、これまでと同様に、引き続き良好である。	○
情報管理	個人情報に適正に管理されているか	業務マニュアルに基づき、個人情報の取得・保持・廃棄を確実に実施している。取得時は正確な入力と3次点検を徹底し、保管場所は施錠し、保存期限経過後は断裁処分し、記録は台帳で管理している。	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)ブックチェーンはプライバシーマークを取得しており、これに基づく個人情報保護管理体制を実施している。年1回、外部講師による職員研修および理解度テストを行っている(令和2年度は2月に実施)。研修欠席者や新規入職者には同一テキストを用いて別途研修を行い、未受講者がいないよう100%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、職員研修をスタッフ全員に実施している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルは事務室に設置し、内容については休館日のミーティング等で全職員に周知している。	防犯・防災のマニュアルが整備されている。マニュアルの内容は研修等によりスタッフ間で共有されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の初動連絡体制については職員防災カードに記載し、全職員が携帯している。また職員用出入口に自衛消防隊の手順と避難経路、防火設備の位置等を掲示している。令和2年11月に火災を想定した避難訓練を実施した。毎年9月と3月に複合施設ビルが行う防災訓練にはパート職員も含め毎回2名ずつ参加している。	ビル管理会社が実施する消防訓練の他、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	開館中は定時巡回により防犯・防災点検を行い、館内状況の把握に努めている。巡回簿を作成し、情報共有、引継ぎを常時、緊密に行っている。地震・風水害についてはインターネット等で迅速に情報収集している。警察・救急に通報する場合は複合施設ビル管理会社とも連携して対応している。なお、複合施設ビル中央管理室は24時間防犯・防災体制を実施(機械警備を含む)している。	1時間ごとに2回館内を巡回し、館内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	鍵は番号により定位置を決め、使用状況が一覧できる形で保管している。開・閉館時のチェックリストにより施錠を確認、管理している。	適切に管理している	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	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・更新の必要な案件は、速やかに報告している。	速やかに大田図書館へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	複合施設ビル管理会社とも連携し、適切に行っている。	適切に修繕を行い、記録を保持している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	建物、設備に関する業務は、複合施設ビルの管理会社が適切に行っている。	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)	大田区エコオフィスプランに基づき、空調や照明の省エネルギーに取り組んでいる。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを整備し、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを整備し、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃・定期清掃は適切に実施されている。これに加え、定時巡回時等に随時カーペットのゴミ除去や手指接触箇所の除菌清掃等を行っており、施設、設備、備品は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	こどもトイレのロールペーパーや石鹸液、および館内の手指消毒液等の消耗品は常に補充されている。	館内は児童用トイレのみ。清潔かつ適切に管理されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	複合施設ビルの規定に基づき適切に実施している。	施設の規定に従い、ごみの分別、リサイクルの取組みが適切に実施されている。	○	

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

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

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

【サービスの提供に関して工夫・改善した点】

①利用者の理解・協力を得ながら安全・円滑に運営できた。

・令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大により、従業員・来館者の感染防止と安全・安心な利用環境の維持を最優先として円滑な運営に努めた。特に利用者に対し、臨時休館や施設利用制限などに理解と協力を求める広報活動に力を入れ、複合施設ビル管理会社と連携して1階エレベーター前に看板を設置して周知を図った。徐々にサービスを再開していく段階では、フロア担当を配置し、来館者への丁寧な案内を行うことで、大きなクレームやトラブルなく安定的に運営することができた。

・マスク着用・手指消毒・ソーシャルディスタンス・短時間利用などへの協力を求める館内掲示ポスターを独自に作成し、「新しい図書館利用スタイル」の周知と定着に努めた。

②「コロナ禍」で工夫しながら自主事業を実施した。

・令和2年度は、「なるほど塾」をはじめ21件の自主事業を計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で集客を伴うイベントは全て中止となった。「私のイチオシ!大賞」など、展示・掲示企画、読書手帳・読書メモの配布企画を中心に7件を実施した。

・読書週間には職員手製の「リーディングトラッカー」を300枚用意し希望者に配布。読書補助具として紹介、周知に努めた。

・「おはなし会」は、令和2年10月～12月に4回、令和3年3月に1回、感染防止対策を行った上で実施した。

【運営上の今後の課題】

①「コロナ禍」から平時への移行を見極めながら運営やサービス、自主事業のあり方を検討し備える。

・現在の「コロナ禍」の運営から平常時の運営への切り替えをいつ、どのように、どこまで行うか、安全な利用環境が確保された上で来館・利用登録・貸出等の促進、拡大への取り組み、講座等の集客を伴う事業の再開が、今後の課題である。

②施設・設備の日常的な点検・管理に努める。

複合施設ビルに移転・再開館して10年が経過するので、施設・設備の経年による劣化・不調・不具合を早期に発見し、修繕等適切な対応につなげる。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・JR大森駅付近にあり、大田区立図書館の中で貸出冊数や利用者の多い館であるが、良好に運営されている。

・令和2年度は、利用者へ丁寧な案内や広報活動などに力を入れ、新型コロナウイルス感染拡大防止の取組みとして評価できる。

・館内の展示は、スタッフ全員で持ち回り担当としており、幅広い分野を展示するよう心がけており、利用者に興味をもってもらえるように工夫されている。スタッフ全員が年1回担当することで研修としての効果も併せ持ち、レファレンス対応のための学ぶ機会としても活用できている。

・児童コーナーでは個性的な書架を生かし、季節に合わせた展示や面出し等配架の工夫で、魅力的な書架を作っている。自由に手に取れるブックリストや館内案内図を作成し、子どもでもわかりやすいよう工夫されている。

・特設コーナー「ビジネス支援コーナー」を生かした専門的レファレンスをはじめ、一般書・児童書ともに、利用者のニーズに合わせてレファレンスの対応が行われている。

・読書補助具の「リーディングトラッカー」を、読書週間企画として、市販のクリアフォルダとマスキングテープを使って作成するなど、コロナ禍でも行える自主事業に工夫がみられる。

・地域や商店街、公共施設やNPO等との関係も良好に保たれている。

・施設維持管理について、不具合等は引き続き迅速に対応し、経年劣化は計画的に修繕を行っていくことが今後の課題である。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年7月13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2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 代表取締役社長 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。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話 03(3758)3471	FAX 03(3758)3625	

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	現場と本社で連携し、遅延なく提出しており、内容に不備はない。	事業計画書及び事業実績報告書は期日までに提出されており、特に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度毎に整備し保管している。シフト変更等もその都度日報に記入し保管。	適切に保管されている。	○
	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回以上サイボウズを確認し、社内メール(ガルーン)や館長携帯、エリアマネージャーとの間で連絡を取り連携している。	緊急度に応じて、連絡手段を変えており上手く連携をとれている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	R2年度の司書率は52%(17名中9名)司書資格受講を会社からも推奨している。	司書率は大田区立図書館指定管理者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)	業務端末(IC貸出用)2台とレファレンス用1台を使用できる、3名以上をフロアに配置している。	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と認められる。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	マニュアル変更時は読み合わせを行い、担当の配置換えを行うことでスキルアップにつなげている。本社研修(Eラーニング)も年1回以上全員が受講している。	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に向けた取り組みを積極的に実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	指定のジャケットやポロシャツを着用し、本社作成の身だしなみチェック表を基に気を付けている。接客については責任者がその都度指導している。	身だしなみ、接客など特に問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	巡回を行い、公正な利用が保たれるよう適宜利用者に声掛けするなどしている。	巡回表にて、利用者が公正に利用できる環境を整えていることを確認。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	緊急事態宣言により中止したものもあったが、それ以外は計画通り実施した。	事業報告書にて確認。	○
	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は発生しない。会計は経理担当を置き、適切に管理している。	会計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	利用者の導線を考え、スタッフの意見を参考にしながら、分かりやすい案内掲示作成に努めている。	図書館独自の案内掲示などを作成している。	○

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	町内会や近隣の美術館、博物館等と連携をしている。学校支援でも図書館に来館を促すような取組みを行っている。	近隣の施設との連携を取りながら、施設稼働率向上に向けた取組みを行っている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見を真摯にうかがい、即時対応している。情報共有としては苦情対応報告への入力、ミーティングでも区内の状況をスタッフに共有している。	適切に対応している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	例年地域のイベントにリサイクル市、映画上映会等で参加していた。近隣から図書館についてご意見があれば即時対応している。	良好である。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報はすべて施錠できるキャビネットに保管し、保管期間を定め、廃棄台帳を作成している。裏紙の使用不可。	個人情報は施錠できるキャビネットに保管され、鍵の管理も適正に行われていることを確認した。廃棄台帳もきちんと作成されている。	○	
	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回スタッフ全員が受講済み。(11月休館日)	会社として年1回はスタッフ全員が研修を受講し、館内研修も実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	本社作成の危機管理マニュアルが事務室にあり、スタッフはいつでも見ることができる。	危機管理マニュアルはもちろん、防災カードを全職員身に着け、周知徹底を図っている。	○	
	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	3月休館日にスタッフ全員で館内を巡回し消火器の位置や、防災カードの読み合わせ、備蓄用品等を確認した。災害発生時のスタッフの安否確認も年1回テストメールにて配信訓練をしている。	消防署の協力が得られない中、館独自で行っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防災カードを携帯し、緊急時に備えている。近隣で発生した不審者情報は朝礼や終礼で情報共有している。	防災管理体制は適切である。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施錠できるキーボックス内で保管し、鍵を持ち出す際はスタッフ同士の声掛けを徹底している。	鍵はキーボックスに保管し、鍵の使用、施錠も適切にされている。	○	
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)	年度初めに計画をたて、予定通り実施している。点検記録も年度毎に保管。	年度初めの計画どおり実施し、報告書も適切に保管してある。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	日常巡回で、修繕が必要な箇所を適宜確認し報告している。月1回施設巡回点検を業者が行い、詳細に確認している。	工事担当に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)	ブックポスト入口の老朽化による工事や、予棚の補強工事等を行った。	工事連絡票にて報告をおこなっている。	○
		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。	適切におこなっている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電や節水は利用者向けには掲示等で呼びかけ、スタッフ向けには掲示の他ミーティング等で呼びかけている。	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	説明書と保障書類はまとめて保管している。	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	説明書と保障書類はまとめて保管している。	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	備品台帳はその都度更新し、適切に管理している。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃終了後に清掃員から報告書を受け、館長が確認した上で保管している。清掃が必要な箇所が発生した場合はその都度声掛けしている。	清掃員からの報告書は適切に保管しており、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	適宜補充している。朝は清掃員が行うが、日中女子トイレのみ巡回時等にスタッフが補充を行っている。	特に問題なく補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	コロナ対策で利用者用のゴミ箱は撤去し、持ち帰りをお願いしている。清掃業者と協力し、ゴミ箱に表示をつけ、マスク・除菌シート・手袋等はフタ付きのゴミ箱を使用するなど感染症対策を徹底している。	適切に実施されている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	巡回時に館外も巡回し、駐輪場に乱れがあれば整理し、ゴミの回収もその都度行っている。	特に問題ない。	○

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)

馬込図書館の貸出者数や貸出点数は毎年増加している。これに対応するため、予約棚の増設やカウンター内のCD書架を撤去して導線確保を実施した。また、スムーズなカウンター対応ができるように、カウンターの内と外をつなぐ通路を新たに設けて、利用者サービス向上につなげた。自主事業では、読書スタンプラリーの開催を継続することで、児童の図書館利用の促進や親子で図書館を利用する機会につなげた。一般利用者に対しても、特殊コレクションを対象とした読書スタンプラリーを実施した。中高生向けには、YAコーナーで中学生のおすすめ本POP展示を今年も実施した。中学校と図書館の共同事業として中学生の図書館利用促進になっている。選書では、特殊コレクション馬込文士村資料の展覧会図録などのビジュアルが掲載されたものや没後50年といった周年を迎えた注目されている作家の資料を積極的に選書することで、特殊コレクションが書架に埋もれないように気を配った。施設管理では、床や壁紙の貼替を実施したことで、開館50年を迎える老朽化した図書館であっても気持ちよく利用できる環境整備に努めた。また、新型コロナウイルス対策として、換気のために窓を常時開放したり、入り口では検温と消毒が1台で可能な機器を設置するなどして感染面の利用者の不安を除くことができた。

今後の課題としては、引き続き施設の老朽化に対応するため少しずつでも修繕を実施しながら環境整備に努めることが必要になっている。また、増え続ける予約資料の置き場も懸念材料となっている。現状でも許容量を超えているため、カウンター全体改修で予約棚増設や予約提供を無人化するなど人手やスペースを改善することが必要になっている。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・築50年の建物で書架も分散しており、上下移動が必要な図書館だが、案内図や書架見出しなどを工夫し利用者が使いやすいように努めていることは評価できる。
- ・緊急事態宣言中の一部休館時期を利用し馬込文士一人一人のリーフレットを作成するなど馬込文士村資料室の活用にも力を入れている。
- ・人数を集めての自主事業の開催が難しい中、個人参加型の自主事業に力を入れており、図書館の利用率向上に努めている。
- ・施設の老朽化が顕著であり、限られた予算の中で順位を決め適切に修繕を行っている。今後も区民の安全な利用が確保できるように区と協議しながら施設の老朽化対策を行っていくことに期待する。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年6月28日

1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館		
所在地	大田区池上六丁目3-10エトモ池上4階		
指定管理者	名称	株式会社図書館流通センター	
	代表者	代表取締役社長 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開館、昭和63年4月移設、平成15年4月窓口業務開始、平成19年4月、指定管理者による運営開始。令和3年3月30日移設。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書については館内展示、図書館報作成等、実施可能な計画を立て期日までに報告書を提出している	各書類とも期日までに提出されており、不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	館長が押印し年度毎にファイルし保管している	各種業務日誌等は適切に整備し、保存・管理されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談事項については急を要するものは電話の上、メール等文書で確認している	区との連絡は電話、メール等で適切に行われている。館内では連絡ノートの活用や出勤に合わせた朝会など、十分な連絡調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書保持者を中心に、ベテランと新人の配置を考慮して対応を行っている。令和2年度の司書率63.6%	司書資格を有する責任者を常時配置し、運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	シフトやスタッフ人数を適正に配置し、繁忙が見込まれる日時には増員し業務に支障が無いようにしている	ローテーション表及び出勤表で確認。繁忙日時には増員するなど、施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内研修、社内研修を行い報告書を提出している。個別にスキルアップの研修を都度行っている	新館のコンシェルジュカウンター設置に向け接遇に重点を置き、ワーキンググループの活用など実施方法を工夫して資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	会社からの制服ガイドブックに基づき制服の統一を行い、コンシェルジュ配置など丁寧な接客を努めている	職員の服装は清潔感があり、来館者へのあいさつなど接客態度も適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	どの方にも公平に利用していただくよう徹底している	閲覧席の利用時間についての案内を掲示し公平な利用を促している。チラシ、ポスター等も公平に掲出している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナウイルスの影響で中止の事業が多かったが地域の写真展や参加型展示、移転情報発信など計画通り館内で実施した	新型コロナウイルス感染症拡大防止のためイベント中止が多い中、展示等実施可能な事業は対策を講じて実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー代金や郵券等はスタッフから責任者が出納簿で管理し、経理担当と館長が適正な扱いを確認している	令和3年1月まで運営を行っていた旧館は多目的室がなかったため、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適切に行われていることを確認した。	○

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	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規利用者については利用ガイドを配布し説明している	図書館の利用方法を見やすい場所に掲示されていた。旧館での移転案内もチラシ・ポスター等で適切に行われた。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	会場については複合施設の適応指導教室と連携し、本の展示やブックリスト等で利用促進を行った	密を避ける形で行った本の展示など、工夫した取り組みは有効である。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用される方の立場にたち且つご理解いただくよう丁寧に対応し、会社や大田図書館へ報告を行っている	責任者が対応し、内容は引継書を作成し全職員で情報を共有、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	地域センター、町会や地域学の会、池上リノベーションプロジェクトの方と連携を行い継続している	町会等の地域団体、出張所、観光協会等との連絡調整は継続しており関係は良好である。	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	鍵付きキャビネットで保管している	個人情報を含む帳票は適切に管理され、施錠できる書庫で保管されている。廃棄記録等の管理も適切である。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護については毎年プライバシーマーク研修を実施している。あわせて定期的にヒヤリハット事例を共有し何が問題か考えている	個人情報保護のプライバシーマーク研修を実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	本社危機管理マニュアルを周知している。緊急時連絡フローを掲示している	危機管理マニュアルを整備し、職員にも周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年に1回、防災訓練を行っている。連絡手順や分担表、防災カードを作成し配布している	総合防災訓練は適応教室「つばさ」と協力し年1回実施。今年度は11月に実施済み。ヘルメット、救急用品、ラジオ等災害時の用品も確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間毎に巡回し、インカムでその都度共有を行い記録している	1時間ごとに巡回し、情報共有も適切である。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	責任者が鍵台帳で管理し、持ち出し・返却時には声かけを行っている	保管場所、保管状況を確認した。適切に保管されている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	施設管理会社が巡回し施設保持に努めている。記録は適切に保管している	保守点検年間計画書と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。旧館の報告書等は移転合わせ適切に引継ぎを受けた。	○
		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)	大田図書館へ報告している	速やかに行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	優先順位をつけ実施している	修繕等は適切に行われ、修繕・事故・故障の履歴は適切に保管されており、旧館の履歴等資料は移転合わせ適切に引継ぎを受けた。	○
		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)	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。	○
		省エネルギーの取り組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している	エアコンの設定温度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。
	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	備品台帳に基づき整理している	2年度末までに納品された初度調弁備品を確認。備品ラベルも貼付され適切に管理されている。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は毎日実施しており、適切に管理している	館内施設、備品等清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃は朝と午後に行っており、適切に管理している。不在の緊急時はスタッフが対応している	清潔かつ適切に管理されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取り組みは適切に実施されているか		分別仕分けを行っており、隣接カフェと連携して専用のゴミ箱を管理している	分別収集場所を確認。適切に実施されている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	施設周辺的美観は維持されているか	施設フロアは清潔に管理されている	館内施設は清潔に保たれている。	○

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

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

・旧館の引継ぎや新館の準備のため、大田図書館や業者、関係者の方と協議を行い、協力していただき計画的に準備をすすめることができた。一部休館や休館のスケジュールやシステムなど、お客様に正確にお知らせできるようポスターや掲示物作成を行った。蔵書構成、備品関連についても収容能力や施設の都合を考慮し大田図書館を通してできる限り区内施設と連携し調整を行った。

・カウンターや新設備をスムーズに案内できるようコンシェルジュの配置、様々な研修を行い開館に備えた。

・駅直結の商業ビルに入居となり、今までの落ち着いた図書館とは様変わりしたため、公開フロアが広くなり座席が増えたこと、施設の利便性と新機能をご理解いただくよう努める。

・東急株式会社、区内施設、地域の方と連携し池上地域や生涯学習に関する情報発信を行い、安心且つそれぞれの居場所を見つけていただくような図書館づくりを目指す。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

指定管理者としては、池上図書館の運営1年目であったが、地元団体やつばさ教室等との連携を継続し、老朽化が進む旧館の施設維持なども適切に行っていた。

令和2年度は、通常の図書館業務と並行し新館への移転作業を確実に行ったことは大変評価できる。引越し作業のほか、蔵書数の削減が必要であったが、共同保存庫資料等の他館への移管、汚破損資料の除籍など、区と連携して滞りなく対応した。さらに、区民向け広報、旧館工事や新館が入居する駅ビル事業者との調整等、区と連携し行い計画どおり新館が開館できた。

また、新館開館に当たっては、新設されたコンシェルジュデスク運用に向けた接遇研修や、区内唯一の予約本自動受取機の操作研修等を充実させていたことも評価できる。内覧会や視察の機会を捉え、区内他施設や地域とのつながりを積極的ににつくっており、今後の事業に期待したい。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	平成3年7月9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2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	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和59年10月開館、平成15年窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書、各報告書は適切に期日までに提出しています。内容についても不備のないよう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。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務ごとにファイルし、必要に応じて旋錠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。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	緊急時や報告事案が生じた場合は速やかに報告できる体制に努めている。	区とは兼用情報連絡表、サイボウズ等で十分な連絡がされていた。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2年度の司書率46.9%(32名中15名) 図書館勤務10年以上の経験者をカウンターおよび事務室に配置し、確実かつ迅速に日常業務を行っている。	司書資格を有する責任者を常時配置し、運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	土日祝日、夏休み・春休み・自主事業実施日などは人員を増やし、安定したサービスができる体制を敷いている	ローテーション表及び出勤表で確認。繁忙日時には増員するなど、施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内整理日の全体ミーティングで研修を実施し、利用者からの要望やレファレンス事例などを共有しています。また、外部研修への参加や他自治体の図書館視察等を通して情報収集や個のレベルアップにつなげている	休館日等に利用者からのレファレンスを反映したものや、接遇、UD等テーマ別に行っている。2年度は、ICタグシステムの既導入の他自治体図書館の視察を行い、カウンターワークの見直しにつなげた。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある身だしなみに加え、常時マスクの着用・手指のこまめな消毒を行っている。また、マスク着用の接遇であることを意識し、言葉遣いや声の大きさ、表情に注意を払っている	接客、身だしなみともに適切である。入館時にカウンターからの声掛けも適切に行っていた。	○

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、設備の公正な利用が確保されているか	「業務マニュアル」「多目的室運用規定」などを遵守し、施設利用の公平・公正に努めています。また、巡回により、利用者の施設利用マナー向上を図っている。	指定管理者制度のマニュアルや多目的室運用規定を遵守し、公正な運営管理を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	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・保管している。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、3密となる事業を避け、感染対策をした上で実施した。	令和2年度はコロナの影響で多くの事業が行えない状態ではあったが、可能な事業は感染対策を十分に講じたうえで実施され、好評であった。	○
	使用料等の会計管理は適切か	2階多目的室の管理は適切に処理している。会計管理・処理も同様。	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。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内の施設案内板は見やすくわかりやすいものに随時刷新しています。令和2年度より閲覧室を申込制にしましたが、館内サインにより大きな混乱はなかった	掲示物や書架案内などは確認した。施設の利用方法は分かりやすく、点字表示もあり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	カウンター・投書箱・利用者アンケートなどで頂いた意見・感想を参考にし、運営・事業面に反映した稼働率向上に努めている。また館報やポスター等によるPR活動も行っている。	投書箱やアンケート等の意見を、施設運営に反映させている。また、定期的に発行する館報や児童向けチラシなどの広報は有効である。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	責任者が直接対応している。また個人情報の取り扱いに配慮しつつ、全館への周知・共有化も図っている。なお投書箱へのご意見は、速やかに館内掲示板に回答を載せている。	責任者が十分に言動に注意しつつ、直ちに対応している。	○
	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、地元の方々とのコミュニケーションを慎重かつ丁寧に行っている。	展示コーナーでは地域情報の展示や、地域グループの写真展示などを行っている。周辺地域との交流はコロナの影響で縮小しているが、関係は継続し良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	カウンターで回収された個人情報は、回収袋に入れ、確実に事務室へ移動させることを続けている。事務室内では施錠倉庫に指定期間保管し、経年後は裁断処理をしている。職員パスワードは金庫にて厳重管理している。	個人情報の保管については適正に行われている。情報機器の持込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	年度初めに新しい版への差替えを行い、館内整理日に内容理解のための情報共有を図っている。本社主導の「情報セキュリティ研修」は全員で履行している。	情報セキュリティ研修は定期的に行い、全員に周知されている。	○

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	防犯・防災マニュアルは整備され、職員への周知もしている。「災害時の図書館について・防災カード」は全員が携帯している。	「危機管理マニュアル」、「防犯・防災マニュアル」、「防災計画」、「自衛消防計画書」、「防災カード」は整備されている。防災備品は休憩室内に整理保管されている。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	館内整理日に災害時の初動訓練を実施している。また職員の新型コロナウイルス感染時の連絡体制も整備した。	連絡網及び通報マニュアルにより、緊急連絡体制は整備されている。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	開館前・閉館時に加え、開館中の敷地内・館内の巡回を行っている。各種防犯・防災設備の点検も滞りなく実施している。	1時間ごとに館内を見回り、騒ぐなどの迷惑行為のチェックを行っている。警察、消防の連絡先は名札の中に小さく折りたんで入れている。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	責任者が、開館前・開館中・閉館時に鍵類が正常な位置に保管されているか確認している。各種スペアキーは金庫に保管している。	鍵の保管場所は現場確認。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 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。	○	
	共通 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)	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。また工事写真、伝票も確認した。	○	
		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)	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)	「大田区役所エコオフィス推進プラン」をもとにこまめな対応に取り組んでいる。	事務用のコピーは裏紙を使用し削減に努めている。照明はこまめに消灯し、空調は機器の節電モードを活用するなど省エネルギーの取組みは適切である。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保存している。	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	保存している。	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	適切に整備、保管している。	現場確認。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	施設の日常清掃および定期清掃は的確に実施し、各種設備や備品は清潔維持に努めている。	定期清掃が行われ、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	ゴミ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している。	分別収集場所を確認。適切に実施されている。	○		

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	施設周辺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。特に、正面入り口が近隣の資源とゴミの集積所のため、朝の清掃作業は念入りに行っている。	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)

「何度でも足を運びたい図書館」を合言葉に、丁寧な図書館サービスの展開に心がけた。

1 新システム(ICタグ)への移行について

導入直後は案内係1名を増員・配置し、機器操作などの対応にあたった。また3色カラー計画による誘導サインを作成し、わかりやすく利用しやすい環境を提供した。

2 自主事業

社会状況を鑑み密にならない事業を展開した。特に児童向けの事業(夏休みスタンプラリー・春休み読書ビンゴ・プライベートおはなし会)は感染対策を十分施した上で実施したが、例年行っていた「久が原サロン」は開催できず、リサイクル市が中止となったため、一般のリサイクル図書は館内で、児童書は近隣の児童施設に「児童リサイクル図書提供会」を通して提供した。リサイクル図書の有効活用を通して地域との新たな連携を築くことができ、良かったと思う。また、地域包括センターとの協業により、認知症についての展示を行った。専門家の意見を取り入れた広く深い内容の、時代に即した情報提供の機会となった。例年1月に実施している地元中学校との共作「図書館あるある川柳」も好評だった。

3 学校支援

学校や学校図書館(読書学習司書)とは良好な関係が築けています。令和2年度はコロナ禍だからこそできる内容を、と双方で知恵を出し合い、年間目安時間を最大限使って支援した。

4 AVコーナーなどの書架を改善した。

AVコーナーの低層化や郷土コーナーの増設など、常に見やすく扱いやすい書架づくりに取り組んでいる。AVコーナーは車椅子利用の方を想定した高さ・通路幅にし、ユニバーサルデザイン化を図っている。

5 新型コロナウイルス感染拡大防止について

大田区の方針に従い対策を行った。また、職員のマスク着用義務化、館内複数個所に消毒液や衝立を設置、資料の除菌を行うなど安心して利用いただけるよう努めた。今後、感染対策をすすめて、どのように親しみやすい図書館づくりをしていくかが課題である。

>

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。

・ICタグシステム導入に当たっては、案内係の配置や、誘導サインの表示など、利用者目線に立った工夫が見られた。

・ユニバーサルデザインに配慮した館内の見直し等は継続して行っており、令和2年度はAVコーナーの低層化や車いす利用者を想定した通路幅の見直しを実施した。また、スタッフ全員に講習を行い簡単な手話や筆談ボードの効果的な使い方の情報共有を図るなど、利用者サービスの向上に取り組んでいる。

・児童の利用が多いことが特徴的な館であり、児童室の展示を活用した親しみやすい雰囲気づくりや、YAコーナーの充実など各年齢層にあわせた丁寧なサービス展開を行っている。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため通常のおはなし会ができない中、事前申込制のプライベート(家族単位)おはなし会の実施は画期的であった。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年6月18日

1 施設概要

施設名	大田区立洗足池図書館		
所在地	大田区南千束二丁目2-10		
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 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		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書においては、区民読書の意向を組み込んだ内容で実施可能な計画を立てた報告書を期日迄に提出している	事業報告書は期日までに担当に提出しており、内容等に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日付け毎に綴っており、館長が確認し押印する	各種業務日誌は館長が確認し、適切に保管されている。	○
	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、都度、メールや文章で相互に確認している	担当者への連絡は過不足なく行われており、必要に応じて連絡手段(メール・電話)を変えている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	R2の司書率 50%(22名中11名)司書保持者が常にカウンターに立ち、レファ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、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)	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	ローテーション表を確認。業務責任者(副)を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できるシフトの配置を組んでいる。	○
	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、社内研修も都度、受講する体制を会社側で構築している	研修等を実施し、職員の資質を向上する取り組みを行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	ドレスコードに基づいて、制服の統一化を行い、接客はホスピタリティーに心がけている	名札は利用者の目につく場所につけ、制服も清潔感がある。接客態度も特に問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者が不公平と感じる事のないように、公平公正な運営を行っている	利用者の分かりやすいように、館独自の利用者案内を設置し、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	昨年は、工事とコロナで開催が皆無であったが、本年度は、昨年度来のコロナ対策を学習した結果、見分したノウハウを織り交ぜて運営する	昨年度は新型コロナウイルスの影響から自主事業は中止を余儀なくされたが、今後はコロナ対策を講じた上での自主事業開催に期待したい。	○
	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を取り扱う流れであり、正確且つ適正な扱いは館長が監視している	スタッフから経理担当へとダブルチェックを行い、複数の目で取り扱いを行っている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	多目的室とギャラリーに特化すれば、利用規約より抜粋したものを新規利用者に配布して説明する	新規利用者もわかりやすく利用できるよう、館独自の案内版を配布している。	○

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	多目的室やギャラリーの利用については、各団体からのネットワークでPRをお願いした結果、拡大している	限られたスペースを上手く活用し、周辺地域の上手く連携しながら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	クレームの本質をいち早く掴み、対処できる部分は即座に実践する運用である	特に問題なく、対応できている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	隣のお寺、勝海舟記念館、洗足区民センター、包括支援センターと交流を継続している	周辺地域と上手く連携を取り合いながら、館のさらなる稼働率向上につなげている	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	基本、鍵付きキャビネットに保管している	適切に管理している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報研修においては、Pマーク研修を年2回行うと共に、社会で発生した事件を取り上げて、反面教師として周知している	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。	○	
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)の中に周知して盛り込んでいる。	法人独自の危機管理マニュアルを目視で確認。	○	
	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、消防訓練を行う事や、各自、自分が何の役目かを認識する様に伝えている 又、掲示版に表示している	年1回、消防訓練を実施し、職員に緊急時の対応を根付かせている。	○	
	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	巡回時はその都度、腕章をし、チェック項目を埋めた上で巡回を行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵台帳を基に、使用頻度が多いものは、鍵付きキャビネットの引き出しフックに、あまり利用する事のない鍵は、ボックスで管理している	適切に行っている。	○	
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)	毎月、施設管理会社が巡回をして細部のチェックをして施設保持に努めている 報告書は、一冊の施設管理関連報告書に綴っている	報告書は滞りなく、綴っており、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て、業者に事前調査をお願いし見積り迄、受理する流れであり、ノンストップで報告する対応を行っている	工事連絡票などを速やかに提出している。緊急性に依りて、電話でも説明を行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	大型工事を行ったが、やはり、それ以外の箇所にも不具合が発生しており、工事を適切に工事を行っている	限られた予算の中で適切に修繕等を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託先となる工事は基本的になく、区内業者が直接、工事を行う。	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)	照明はLED化・空調機器が更新されたので、その機能を引き出す為にも、環境に配慮し細かいスイッチオンオフを行っている	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	機器の取説はキャビに保管	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	ファイルに綴っている	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		大田区備品は、実質、年2回カウントしており、位置が即座に判る様にしている	備品台帳に基づき、適切に保管されている	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
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、実施する項目は必須としたスケジュールで確実な管理を行っている 臭いについても、徹底的に元を追求する事で防止対策を講じている	日常清掃は毎日実施しており、報告書も滞りなく保管をしている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃は午前と午後に行っており、トイレットペーパー、石鹸水は必ず、補充している。	トイレットペーパーも適切に保管し、石鹸水も十分に補充をされている。	○
	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、喫茶コーナーは弁当ガラ専用のゴミ箱を設置している	分別等は適切におこなっており、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回の建物周辺清掃を行うと共に、午前の清掃時間において、敷地全体も掃いている	周辺はゴミ等無く、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)

サービス提供の現状分析と改善点について
 ・勝海舟記念館とのコラボは相互支援(エクスチェンジ)を継続しており、包括支援センターにおいては、催事は当館多目的室をお貸しする事で、当館周辺の住民に図書館に来てもらったり、包括支援センターのPRを行う運用で、相互協力を行っている。
 洗足区民センターは年1回と言えども、「さくらまつり」の出店で相互に協力できる体制を構築している。
 ・ギャラリー展示は、従前の常連団体だけでなく、新規の団体が利用する傾向があり、新規利用の獲得に繋がっている。
 ・大型改修工事完了後、従前は区報等を横長テーブルに置いていたものを、喫茶コーナーに新規にチラシラックを設置した事より、多くの公報とチラシの設置が可能となった。

今後の課題

・当館は芸術分野の収集館であり、映画雑誌「スクリーン」はコレクションとしては大変に充実している。
 現在、雑誌にダメージが生じている刊号もあり、ランニングで買い替えが必要となります。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・勝海舟記念館との連携を積極的に行っており、貴重資料の展示や勝海舟用の書架を設置するほか、勝海舟記念館に図書館だよりを展示してもらうなど、利用促進につなげている。
 ・区内では利用者が多い繁忙館ではあるが、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。
 ・昨年度は半年間に及ぶ大規模改修工事を行った。前例のない大規模改修工事期間中、利用者へのサービスを最小限にとどめるなど区側と上手く連携を取りながら行い、工事を無事終えることができた。
 ・新型コロナウイルスの影響から自主事業等の中止が相次ぐ中、利用者自身が個人参加できるイベントの開催など新たな自主事業の形に期待したい。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年 6月 25日

1 施設概要

施設名	大田区立 浜竹 図書館		
所在地	東京都大田区西糞谷三丁目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 谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9	
指定期間	令和 2 年 4 月 ～ 令和 7 年 3 月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和46年8月開館。平成15年10月移築。平成17年4月窓口業務の委託開始。平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月報等各種報告物は記入漏れ等無く期日までに提出している。	事業計画書及び事業実績報告書等は、不備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。	各種業務日誌等は、適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談が必要な案件はFAXや電話によって連絡を取り合い、指示等を受けるなど、適切な対応を取っている。	案件の重要度に応じて、電話や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2年の司書率は47.6%【21名中10名】1名が司書資格取得のため夏季講習を受講予定	任意の日を抽出し、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)	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。	任意の日を抽出して出勤簿を確認したところ、事業計画書通りに配置されていた。	○
	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	業務を円滑に推進するため、休館日の全体ミーティングの中で業務マニュアルの再確認及びレファレンス研修、館外の研修等に参加し資質向上に努めている。	業務マニュアル、個人情報保護、レファレンス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	動き易さを重視しつつ、清潔な服装に心掛けている。接客については利用者が不快にならないよう適切な対応ができるよう日々指導をするよう心掛けている。	そろいのエプロンを着用し、名札も見やすく、身だしなみは適切である。電話での対応もわかりやすく丁寧である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	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。	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	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徹底している。適切な業務運営に努めている。	新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴い、中止が多い中、対策を徹底しながら、恒例の浜竹図書館まつりの規模を縮小して開催され、親子図書館クイズでは計164名が参加した。	○
	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回発行、イベントのチラシ等は大田図書館のホームページ及び区報へ掲載。館内掲示を実施し利用者の方へ積極的に周知している。	図書館だより「はまたけ」などのチラシでPRしている。利用者(児童)からの意見の展示など、工夫をこらしたさまざまな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情報共有すべき内容については速やかにミーティング等で社員全員に周知している。他の図書館のクレーム情報は「苦情対応報告」により常に把握し、注意すべき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朝ミーティング等で情報共有している。他館のクレームについてもファイルして全員が見ることができるようにしている。	○	
	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。今後も西糀谷自治会等と関わりを深め町会の活動にも参加していきたい。	高齢者住宅へ毎月、一般図書、雑誌、児童書を貸出しして喜ばれている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人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。	個人情報はキャビネットに保管され、適切に管理されている。保管期限のき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、月1回「個人情報順守状況の点検リスト」を全員がセルフチェックを行い月末に報告をさせるとともに、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。	個人情報保護・法令遵守に係るマニュアルの整備及び職員研修は適切に実施されている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルは整備されている。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・防災のマニュアルは整備されており、年1回、防災避難訓練を実施し、職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制系統図を作成及び安否確認システムによる訓練を実施し、蒲田消防署羽田出張所と連携して災害時の避難訓練や誘導、救命処置がスムーズにできる体制の強化に努めている。AED、水消火器の訓練は隔年で行っている。	消防計画を作成しており、年1回、防災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	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。	1時間に1回、館内巡回を実施している。また、災害時の防災用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	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。	鍵の保管は保管庫に適切に管理されている。施錠管理に関しては、チェック表があり責任者が確認を行い適切になされている。	○	
施設管理	共通 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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ており、報告書も整備されている。	○
		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。	修理・更新が必要な場合は速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用者の安全を損ねたり、機能が著しく低下したりするような損傷がある備品などは優先順位をつけ順次修繕・取替等を行うようにしている。	修繕は、区と協議のうえ、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	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	清掃業務・電気設備・消防設備等の再委託業務については、手順に沿って適切に行っている。	業務の再委託は、適切に実施されている。	○
	建物設備備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調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みは、適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	取扱説明書などがファイルに整理され保管されている。	○
	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。	取扱説明書などがファイルに整理され保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	各備品に備品台帳との照合が容易になるよう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及び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。	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	ゴミの分別を行うためゴミ箱を分け、適切な処理を行っている。使用済みのコピー用紙の裏面を再利用することで紙の削減を心掛けている。	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。	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)

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため一部サービスの休止、休館と通常のサービスが提供できない状況が続いたが、座席の間引き、換気、アクリル板や消毒液の設置等を徹底することで利用者が安全・安心に利用できるように努めた。
館内全体の掲示物を更新、刷新することで、利用者に情報が分かりやすく伝わるように改善した。
コロナ禍のため、館内でのおはなし会等のイベントは開催はできなかったが、感染防止対策を十分に行いながらの出張おはなし会を2回開催した。
館内の展示は7か所あり、スタッフ全員で力を入れて取り組むことで、利用者の目に留まり、思わず手に取りたくなるような工夫をした結果、図書の貸出・予約数の増へ繋がった。
また、中高生のためのYA書架を2階へ移動し書架の拡張を行い、大活字本は1階の公開書架・文庫の隣へ移動した結果、利用しやすい書架となりました。今後は利用促進のため資料の充実とアピール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)

- ・「地域に根差した図書館」を目指し、保育園へのおはなし会や高齢者施設への貸出(100冊/月)など、地域との連携を積極的に行っている。
- ・展示コーナーを7か所設置し、時節物・テーマ展示・児童展示など様々なジャンルを展開し、利用促進につなげている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、イベント中止が多いなか、毎年恒例の「浜竹図書館まつり」を規模を縮小して実施し、好評を得ている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒液やパーテーションの設置のほか、閲覧室利用者には検温を実施し、対策に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年 7月 2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	代表取締役社長 谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9	
指定期間	令和 2 年 4 月 ～ 令和 7 年 3 月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	平成6年開館。平成16年4月窓口業務の委託開始。平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月報等各種報告物は期日までに確実に提出するようにしている。月報など、二人でチェックの上提出するようにしている。	事業計画書及び事業実績報告書は、期日までに、不備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	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。	各種業務日誌等は、適切に、整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談が必要な案件は基本サイボウズにて連絡を入れる。緊急の場合は電話やFAXを使って指示を受けている。	案件の重要度に応じて、電話や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	司書率は59%。休館日に研修などを行い、レベルアップを図っている	必要な知識・経験をもった職員を配置している。なお、任意の日を抽出し調査したところ、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。	任意の日を抽出し出勤簿を確認したところ、事業計画書通りに配置されていた。	○
	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	休館日を利用して情報共有、研修を実施している。	館内整理日や休館日を活用し、初任者研修や個人情報保護、レファレンス研修等を実施し、職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	接客の際、不快に感じさせないような服装を心掛けている。接客態度は随時確認、研修などで徹底している。	職員の服装及び接客態度は適切である。入館者へのあいさつや、電話対応も適切に行われている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用は予約受付簿の記入で管理を行い、利用マニュアルに沿って運営している。	特定の団体に偏ることなく、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ禍の影響ですべてが計画通りにはいかなかったが、原画展など出来ることを工夫しながら自主事業を進めた。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、イベント中止が多い中、対策を講じながら自主事業を計画し、実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	利用料金は金庫に保管し、現金出納簿により適正に管理している。	使用料等の会計管理は、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	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すなど工夫している。	館内の案内図や避難経路図がこまめに掲示され、書架もわ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	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	情報共有が必要な場合は、速やかに口頭周知、連絡ノート記載、全体ミーティングでの周知などで徹底している。重要事項は中央館にも報告をするようにしている。	クレームについては、速やかに情報共有し、丁寧に対応している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	大鳥居町内会、羽田特別出張所とは月に一回の定期清掃活動などを通して情報共有、協力体制を作っている。	地域との関係はこれまでと同様に良好である。	○	
情報管理	個人情報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	個人情報保護、CSRの研修は継続して実施。昨年度はオンラインを使用して実施した。休日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は整備され、職員研修も実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「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、有事に備えている。	防犯・防災マニュアルは整備されており、年1回の消防訓練で職員にも周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	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。避難訓練を行うことにより、避難誘導や救急処置について日頃より確認している。	消防計画を整備しており、年1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	館内巡回は頻繁に行い、利用者の安全を心掛けている。また、人の少なくなる夜間にはスタッフに防犯ブザーを携帯させている。	1時間に1回、館内巡回を実施している。災害時の防災用品も備蓄している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は金庫に保管し、取り扱いには特に注意している。閉館時の施錠は責任者が行い、見回りも行っている。	鍵は金庫に、どこの鍵かわかるように保管されていた。未使用の部屋は施錠されており、見回りも行われている。	○	
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)	定期点検は計画的に実施され、記録簿はキャビネットに保管されている。	定期点検は適切に実施され、報告書も整備されている。	○
		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、中央館に報告。原因の特定を行い、速やかに対処している。	修理・更新が必要な箇所については、早めに報告している。	○
		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て、順次修繕、取り換えを行っている。	修繕等は適切に実施され、館内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)	清掃事業、電気設備、消防設備等の再委託業務は手順に沿って適切に行っている。	業務の再委託は適切に実施されている。	○
		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)	大田区のエコオフィス推進プランに則って取り組みを行っている。	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	クリアファイルに機器ごとにファイリングし保管している。	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	クリアファイルに機器ごとにファイリングし保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳との照合が出来るように備品シールを貼付し、設置場所を台帳に記載している。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は日々実地確認を行い、定期清掃は計画通りに遂行されているか確認している。問題があった場合は清掃業者とも都度話し合い、改善するようにしている。	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。	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	ゴミ箱をわかりやすく分別し、処理業者に適切に引き渡している。	適切に実施されている。	○
	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、ゴミの回収、問題がないか等確認している。	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)

コロナ禍にあっても、利用者が過ごしやすい環境の維持・改善を促進した。
自動貸し出し機、返却機導入により、カウンター回りの配置変更を実施した。また、予約図書の本棚の拡充、カウンターバック資料の公開書架入れを積極的に行い利用者サービス向上のための効率的な動きが出来るようになった。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・地域活動に積極的に参加しており、周辺住民に親しみを持たれている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策を講じながら、原画展・作品展の開催やくじ引き図書等を実施し、利用者から好評を得ている。また、感染症拡大防止の観点から実施が難しい工作会も、簡単に作ることができる題材(ブックカバー)にする、作成キットで開催を代替するなど工夫して実施している。
- ・図書館だより「こはね通信」の毎月発行や季節に合わせたデザインの読書通帳の配布を行い、利用促進につなげている。
- ・感染症拡大防止の観点から「おはなし会」を開催できない状況においても、読み聞かせボランティア主催の展示を行うなど、ボランティアとの関係を良好に保ち協力を得られている。
- ・糞谷・羽田地域の地域資料、分担収集分野をはじめとして、適切にレファレンス対応が行われている。
- ・多目的室を学生用閲覧室として使用するなど、感染症拡大防止対策と利用者ニーズの充足を両立させる施設運営が行われている。
- ・学校支援の利用が活発な地域であるが、可能な限り要望に応え、支援が適切に実施されている。
- ・石柱の修繕や読書室間仕切り修理、トイレの悪臭対策等を実施し、良好な環境が維持されている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒液やパーテーションの設置のほか、閲覧室利用者には検温を実施し、対策に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年6月28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 株式会社ヴィアックス		
	代表者 小川 巧次		
	住所 東京都文京区本郷四丁目9番25号 真成館ビル2階		
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和47年11月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始、平成28年4月建て替えのため仮庁舎に移転、平成30年12月新館移転、同月14日開館		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話 03(3758)3471	FAX 03(3758)3625	

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日前に図書館で作成のうえ、本社チェックのもと、提出をしている。	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されている。報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整理を行い、ファイリングして保管をしている。	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	必要に応じて、区と本社管理担当者へ速やかに報告、相談を行うようにしている。	緊急度に応じサイボウズや電話にて連絡を取り、また兼用情報連絡表(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2年度の司書率52.6%【19名中10名】(2021年3月現在)	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、司書資格者・責任者が不在にならないよう配置している。ジョブローテーションを作成し、繁忙の時間帯等、考慮したシフトを組んでいる。	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	業務に対して、共通の認識をもって当たれるように本社の研修、館内ミーティングを実施している。	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	指定の制服を着用し、身だしなみにも注意を払っている。また、接客研修を実施してサービスの向上に努めている。	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。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	特定の団体に偏ることなく、ルールに基づき、どなたでも公正な利用の運営になるように努めている。	問題がないことを確認した。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	今年度はコロナ禍のため、自主事業は中止となったが、一般・児童・視聴覚等の企画展示に注力して事業を実施した。	コロナのため対外事業は中止していることを確認した。	○
	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。また、多目的室使用料は預かったその日に受付簿に記載をしている。 ※共に金庫に保管して管理している。	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	各フロアに書架案内図を設置するほか、書架の背に番号を付け利用者に場所がわかりやすいように工夫している。	利用方法について分かりやすい説明を工夫している。	○		
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	児童展示コーナーや児童向けCDの書架移動など、利用者の動線を踏まえてより利便性が高くなるように館内の配置を工夫した。また、一般、児童、視聴覚展示を行い、貸出の促進に努めている。	移転後2年目を迎え、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	頂いたご意見に対して、改善できるものは直ぐに対応している。また、職員間で情報共有を行い、同様のご意見を受けないように対応している。	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	隣接する保育園と初めて防災訓練を共同で行い、地域防災に取り組んでいる。また、周辺地域での行事がある際は、図書館で掲示を行い地域連携を図っている。	地域の各施設と密な連携が生まれ、良好な関係を継続している。	○		
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報に係る書類は鍵のかかるキャビネットに保管している。保存年限を遵守し、適宜シュレッダー処理をして廃棄している。	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	全職員を対象とし、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施している。	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定期的実施している。	○		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「危機管理対策マニュアル」を作成し、職員が共有できるように事務所に常時配備している。	防犯・防災のマニュアルが整備され、内容は職員に周知されている。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	年に一度、消防員の指導の下、消防訓練、避難誘導、AED操作体験等を実施している。(2020年12月17日実施)	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	開館中は館内巡回をおこない、利用者にとって安全安心を第一に館内秩序の維持に取り組んでいる。	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	鍵はキーボックス、鍵のかかるキャビネットに保管している。	鍵の保管、施錠管理が適切になされている。	○		
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。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されている。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田区指定管理担当者と、本社管理担当者へ速やかに報告している。	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。	○	
	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)	破損があった際には速やかに対応を行った。	適切に修繕を行い、施設の維持にあたっている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	業務の再委託は手順に沿って適切に行われている。	○	
	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)	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。	○	
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
			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。	備品は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	年間計画に基づき、計画的に実施している。	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	こまめに補充を行っている。	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。最近トイレの臭いについて苦情があるので換気を行っているとのこと。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	各種ごとにゴミ箱を用意し、分別に心掛けている。	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。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	巡回時などゴミなどが落ちていないか確認している。	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。	○

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)

来館される利用者にとって利用しやすい環境の整備を実施している。(令和2年度は児童に特化して整備。)

- ・児童向けCDの書架を利用者の動線を考慮し、2Fから1Fへ移動
 - ・児童の展示コーナーをカウンター前から、落ち着いてご覧頂ける様に書架に近い場所へ移動
 - ・利用者にとって書架の位置を分かりやすくするため、児童書架の分類に合わせたイラストの貼付、一般書架に棚番号を貼付
- 職員研修は接遇を中心に実施し、年間を通じて、窓口業務において大きなトラブルもなく、安定した図書館運営が出来ている。

【今後の取り組みについて】

自動貸出機、自動返却機の設置について、案内する掲示を目に付くところに増やし、利用の促進に努めているが、まだ設置されていることを認識されていない方も多い。今後とも積極的にカウンターでのお声がけに努め、周知を行っていく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・新しい施設であり、書架整頓などを始め、館内美観の維持の取り組みをして良好に運営されている。
- ・以前仮施設に移転した際に資料を除籍した関係で、書架に余裕があるので、今後計画的に充実していくように期待する。
- ・更に、ポスターの掲示スペースが多いので、様々な情報発信に活用している。
- ・コロナ対策として段ボール製飛沫防止板を導入していて効果的である。手指消毒液も3か所設置してある。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年6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	東京都文京区本郷四丁目9番25号 真成館ビル2階	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和50年9月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	資料は期日より早めに作成し、内容に不備がないかを複数の者で確認したうえで、提出している。	担当者への提出も滞りなく行われている。	○
	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。	ファイリングを目視で確認。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要に応じて、区と本社管理担当者へ速やかに報告、相談を行うようにしている。	区とは電話や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2年度の司書率 66.7% 【24名中16名】(2021年3月現在)	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)	各担当者が不在であっても、責任者間でフォローできるようシフトを組み調整している。	ローテーション表にて、施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置を行っていることを確認。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	全職員が共通した認識をもって効率的に業務に取り組めるよう、ローカルルールを定め運営している。	新しく入った職員も効率的に業務を行えるよう、ルールの統一を図っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	個々の利用者の要求に応じた対応を心掛け、説明は分かりやすく、簡潔に行うよう指導している。	身だしなみ及び接客態度に特に問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の使用希望日の2ヶ月前から予約を受け付けている。競合した場合は、くじ引きにより使用団体を決めており、公正な運営を行っている。	公平な運営を行っていると言える。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	感染症予防対策を行っているため、各種イベントは中止となったが、個別対応が可能な事業を代替で実施。	イベントなどはコロナ感染症対策により中止を余儀なくされたが、個別で参加できる取り組みを実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室:使用の翌日に、現金と領収書を突き合わせし確認している。 コピー機:毎朝、開館前に前日分の売り上げを確認している。	適切に管理している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各階に案内図、書架図を配置。児童室の書架は分かりやすいよう、分類・テーマを追加して表示。利用案内などは、各階のカウンター付近に設置。	下丸子図書館についての利用案内を館独自に作成し、利用者に配布している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	意見などを頂戴した場合は、速やかに改善策や別の提案などを検討し対応することで、問題を拡大させないように対応している。	クレームには利用者の意見をよく聴取して、他館に影響のある事例などは適宜報告し、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	青少年対策委員会や郷土玩具保存会と共同事業に取り組んでいる。	周辺地域とのトラブルやクレームはない。感染症対策のため、令和2年のイベントは中止したが、共同事業や地域の事業に意欲的に取り組んでいる。	○	
情報管理	個人情報に適切に管理されているか	各種帳票類にかかわる資料やレシート類は保管期限を厳守し、裁断処理を実施。廃棄後は、処理件数を記録し保管。個人情報の記載がある資料等は、施錠ができるキャビネットにて保管。	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	全職員を対象とし、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修も実施。	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、個人情報保護やコンプライアンスに関する研修を実施して職員に周知している。	○	
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	年に一度の消防訓練時に全職員に周知。別途、責任者を対象に、マニュアルの読み合わせと、避難経路や消火器の設置場所などの確認をしている。	年に一度の消防訓練やマニュアルの整備を行い、職員の意識統一を図っている。	○	
	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	年に一度、消防職員の指導の下、消防訓練、避難誘導、救護訓練、AED操作体験などを実施。(2020年12月9日実施)	緊急時の連絡体制の構築を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は、定期巡回を7回実施し、館内秩序の維持に努めている。責任者は別途、1時間に1回程度巡回。	巡回やその都度確認した場所のチェック表などを作成しており、防犯・防災管理体制を行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックス内にて保管。閉館時は、職員2名体制で巡回を行い、施錠等の確認を実施。	鍵の保管場所、施錠管理簿は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)	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。	特に問題なく、綴られている。	○
		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、本社管理担当へ速やかに報告している。	緊急性に応じて、工事担当者への連絡も行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	玄関外壁改修など、適宜、必要な修繕を行い、区への報告を行っている。	工事連絡票の提出により適切に修繕を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託業者と連携をとり、適切な管理を行っている。	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)	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。	適切に実施してある。	○
	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。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	台帳に未記入の備品は報告済み。更新手続き等も適宜実施している。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○

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	日々、清潔さを保つよう努めている。開館中、手の空いた職員も、書棚やカウンターまわりの拭き掃除を行っている。	特に問題なく、美観を保っている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	こまめに補充し対応している。手指消毒剤の補充に注意を払い対応している。	適切に実施してある。	○
	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ゴミ箱を設置。ゴミ箱の数を減らしたことで廃棄物量が減少傾向にある。	適切に実施してある。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	駐輪場の整理とあわせて、ゴミ拾いを毎日実施。敷地外周の落ち葉なども撤去。	特に問題なく、美観を保っている。	○

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

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

- ・コロナ禍であっても非接触型サービスを充実させ、感染症拡大防止対策と並行し、可能な限り通常サービスを提供するように努めた。
- ・集会行事等を開催できない状況であったが、利用者が個々に楽しみながら参加できる、読書支援やイベント(輪投げゲーム、スタンプシートの配布など)を代替プランとして実施したところ好評な意見を頂いた。
- ・春先の緊急事態宣言やシステム更新による休館が多い年であったが、年間の貸出者数、冊数の減少を約2割程度に抑えることができ、概ね区民の読書活動のサポートができたと考えている。
- ・新規導入した、自動貸出機・返却機、OPACの利用方法の説明後、操作体験をして頂く「プライベート利用案内」をマンツーマン対応で実施した。今まで以上に、図書館を有効活用して頂ける様に働きかけを行なった。

「具体的な感染症拡大防止対策に対する取り組み」

- ・手指消毒液はアルコール入りと、アルコールフリーの2種類を設置。
- ・以前より利用者から導入の要望が多く寄せられていた、本の除菌機を設置。
- ・閲覧室は、事前受付・指定席制に変更して人的接触距離の確保に努め、併せて利用者が離席された後、必ずアルコール除菌剤を使用し、机と椅子のふき取り作業を実施して利用者間と職員への感染リスクの軽減を図った。
- ・春の緊急事態宣言期間中の休館中は、所蔵する全ての本とAV資料の中身の状態確認とあわせて、表面の拭き取り作業を行った。また、開館後も返却受付時とメールカー便の作業時に資料の拭き取り作業を継続して実施した。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、集会行事は開催していないが、児童向けに個人でできるイベントの実施や「本の福袋」、「プライベート利用案内」の実施など資料の利用促進につながる取り組みに努めた。
- ・館独自の館内掲示を作成して感染症拡大防止の注意喚起を親しみやすくしたり、手指消毒液を2種類設置するなど、利用者への配慮に努めている。
- ・対応が不慣れな職員に対しても、すぐに他の職員がサポートする体制になっており、報告や相談が迅速にできる環境づくりに努めている。
- ・在宅勤務中は「図書館ドリル」を利用して、業務の知識向上をめざした。
- ・区政資料の受入は、書誌登録ができるのを待っていて入力が遅くなる傾向がある。改善するよう依頼した。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年 6月 30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 細川博史	
	住所	東京都文京区大塚3丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和58年8月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに提出している。追加・変更の申請書等もその都度提出している。作成した書類は、年度別にタイトルと保管期限を明示して施錠保管している。	提出期限は守られていて、保管もわかりやすくファイルされている	○
	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。	各業務日誌等は適切に保管されている。	○
	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。	案件により適切に区と指定管理者との間で連絡をし、また、必要に応じて、書面による報告を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な知識および経験を持った職員を適切に配置している。令和2年度の司書率は53%(17名中9名)	任意の日を抽出し、勤務状況を確認したが全ての時間帯に複数の司書の配置が有った。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設の設置目的を最大限発揮できるよう考慮し、月間勤務ローテーション表や一日のタイムテーブルを作成し、適切に人員配置を行っている。	任意の日を抽出し、勤務計画書のとおり勤務状況だった。	○
	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	毎月の館内整理日にテーマを設定してスタッフ全員参加の研修を実施している。	毎月の館内整理日及び、webを使った指定管理会社全体研修への参加などの実施が有った。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	ドレスコードに基づいて服装を統一化し、ホスピタリティーを心がけた接客を行っている。	統一した服装を着用し、接客態度は適切に行われていた。	○
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。	特定の団体や人に偏ることなく、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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため自主事業は中止した。	新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度はほぼすべての自主事業を中止したが、代替としてこどもスタンプラリーを行った。	○
	使用料等の会計管理は適切か	館長、責任者および経理担当者により適正に管理している。	館長等限られた職員が鍵のかかる金庫に保管管理している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	1階入口(風除室)の利用案内板を新しくした。貸出冊数などの基本的な利用案内はカウンターに大きく表示している。	基本的な利用案内はカウンターに大きく表示し、細かな表示などはカラーにしたり字の大きさを変えたり工夫している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	新型コロナウイルス感染症拡大防止を最優先に考え、可能な範囲で取り組んでいる。	コロナ禍による完成予防対策を十分に取しながら施設の稼働について対応している。	○

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	
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見には真摯に耳を傾け、十分検討の上、実施可能なものについては迅速に対応している。	利用者からのご意見ご要望に関しては職員間に共有し、同じクレームを受けないことと今後の対応に関して職員への問題提起として迅速に対応できるようにしている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	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。	良好な関係である。保育園とは利用者のいる曜日や時間帯が違うという点がありながらも、連携を図る努力をしている。	○	
情報管理	個人情報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護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。	書面管理をしながら、施錠できる保管庫等に保管している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護チェックリストを作成し、運用している。個人情報保護等の研修をスタッフ全員に対し、毎年実施している。	職員研修の項目に必ず情報管理について確認するようになってる。	○	
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所持している。	常に各スタッフのネームプレートホルダーの中に所持している。	○	
	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	自衛消防訓練を毎年実施している。	実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館時は1時間毎に館内を巡回、閉館後は機械警備を実施している。	開館時は館内巡回警備行い、防犯・防災に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の管理は、保管庫を設置して、毎日閉館時に施錠と本数確認を行っている。	閉館時に確認を行っている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	事業計画書の管理業務実施計画表に基づき実施し、点検記録は管理会社より提出された管理報告書を年度ごとに保管している。	計画の実施及び記録等の適切な保管がされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な箇所について原因および対応方法を明らかにし、速やかに報告を行っている。	現在対応中のものも含め、修理・更新が必要な箇所の報告は行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕方法を具体的に検討し、最適なものを実施している。	経費的にも時間的にも速やかな修繕に努めている。	○
		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)	手順に従い適正に行っている。	適正に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	照明器具の一部消灯、空調の温度管理等状況に合わせて柔軟に実施し、節電に努めている。	空調等は一律の温度管理ではなく、体感を重視するなど、適宜必要に応じた取り組みの実施をしている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	機器の取扱説明書がクリアファイルにまとめて、事務室内に保管されていることを確認した。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	機器の取扱説明書がクリアファイルにまとめて、事務室内に保管されていることを確認した。	○
		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。	適切に整理されて保管されている。	○
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	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。	適切に清掃作業を実施している。	○	
	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。	適宜補充されている。	○	

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
清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	コピー用紙、トイレ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。	再生紙の利用など、リサイクルへの取り組みを行っている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	敷地内の駐輪場、植栽に加えて専用道路も日常清掃を実施している。植栽は年1回剪定している。	施設内・敷地内の駐輪場等の清掃など、きちんとしている。	○

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

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

サービス提供の現状分析と改善点について

- 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館およびサービスの一部休止をする期間もあったが、通常開館時は特設展示や書架の一部を利用したミニ展示を継続して実施することができた。資料の貸出回数調査と分析を定期的に担当者で行うとともに時事問題や話題性のあるテーマにも着目し、新たな貸出に繋げられるよう工夫した。
- 調べる学習コンクールを開催することはできなかったが、リーフレット等を担当者で検討し作成するなど、再開したときに繋がる取り組みをした。

今後の課題

- 利用の多い高齢者層に対してさらに理解を深め接遇等を充実させるだけでなく、利用の少ない年齢層に対しても利用促進に繋がるような取り組みをしていくことが課題である。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

施設内の備品や設備について問題なく管理されている。

公開書架の資料の並べ方に余裕をもたせてあり、何か所かに分けて資料を並べた隙間にミニ展示を設置し、新たな年齢層の利用者獲得に向けた工夫が見受けられた。

コピー機の利用方法等の利用者向けサインが十分に施されている。

コロナ感染拡大の前に地域との連携によるイベントなどで築いてきたボランティアとの関係性を今も大事にして、連絡などを取り合っている様子が伺えた。

施設の老朽化が目立ってきているが、利用者が安全に施設利用ができるように点検・修繕を滞りなく実施している。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年7月2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1-19-22		
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	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	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和35年3月開館、平成3年10月移設、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種報告書は不備のないように慎重に確認し、期日までに提出している	報告書は期日までに提出されている。なお、令和2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	施錠可能な書棚で保管している	令和2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	報告事項は速やかに連絡できるような体制を構築している	区と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2年度の司書率:61.5%【26名中16名】	令和2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。16名の司書資格を確認した。	○
	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するなど、安定したサービスを心掛けた員数とシフトを敷いている	令和2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	月に一度の休館日には全体研修を実施し、情報の共有に努めている	全員が集まる休館日を利用して内部研修を行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	基準通りに対応している	職員の服装及び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、適切に対応していた。	○
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	多目的室の申込など、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	計画は怠りなく立てているが、現在コロナ禍により、ほぼ休止状態であるが、再開に向けた準備はしている	自主事業の計画予定は多方面にわたり提出がある。コロナ禍のため予定どおり実施できないが、工夫して行っている。	○
	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	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	館内掲示物を頻繁に刷新し、書架での面出し、月に二回の展示図書での工夫を凝らし、利用者が何度も足を運ぼうと思う図書館を目指している	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	クレームについては、責任者が速やかに対応しており、区内図書館の共有ページに情報を共有している	利用者からのクレームについては、速やかに対応しており、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	良好な関係を築いている	近隣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	個人情報が含まれる資料は、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は速やかに裁断処分をしている	個人情報を含む帳簿の廃棄記録は整備されていた。ただ、保管者と廃棄者が1人で担当しているためチェック機能に不安がある。	△		
	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	毎年、職員全員が個人情報保護および法令順守の研修を受けている	個人情報保護については、法人主導で実務に即した研修を行っている。	○		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備されており、職員への周知もされている	地震等、個別の災害に合わせたマニュアルがある。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の連絡体制は整っており、避難誘導訓練、消火訓練を消防署の立会いのもとで実施している	緊急時の連絡網が作成されていた。令和2年度の消防訓練は9月10日に実施している。	○		
	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、いたづらなど、またげが人病人の発生がないかどうかを確認しており、適切に行っている	自然災害対策として、救急用品、ラジオ、懐中電灯、食糧飲料水が整備されていた。見回りチェック表も整備されていたが、緊急事態宣言中の臨時休館日の戸締りチェックの記入のない日があった。	○		
	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 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	整備、保管している	点検は計画的に実施されている。また、現場を確認したが、点検記録は適切に保管されている。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	速やかに報告している	館の権限を超えるものについては、大田図書館へ報告を行っているが、小破修繕費で行うものに関しては特に報告がないため、今後の改善に期待する。	△	
		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	法人の担当者が法令や建築・設備を理解し、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。	○	
		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	保存している	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	保存している	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おり、開架書架も整頓されていたが、壁や窓ガラスにテープ跡が多数残っていた。児童室に不要物の放置があった。	○		
	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	ゴミ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している	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。	○		

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	施設周辺的美観は維持されているか	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。ただ、体育館側のアジサイの剪定がされていなく、少し荒れていた。	○

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。また、毎月発行している「館報」でも極力、地域情報の紹介に努めており、関連資料の紹介を含め、今後は展示と結びつけた情報提供を実施していきたい。
 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アニメの上映会、リサイクル市を行っていたが、令和2年度はコロナ禍のためそれら事業は休止している。
 貸出しサイクルと合わせて、スタッフによる月2回の展示を心待ちにしている利用者が多く、毎回150点ほどの貸出しに結びついている。

[現状の課題認識や今後の取組みなど]

ネットで予約した資料を借りに来るだけの利用者が増えており、もっと図書館に足を向けさせるような図書館の魅力を発信していく必要を感じている。そのための方策としては、図書館の資料の紹介だけではなくセミナーなどの情報提供をもっと充実させていくことが重要である。例えば、映画上映会にミニトークを組み合わせ、周辺情報の紹介(原作や時代背景など)や災害時の行動を考える防災セミナー、街の達人や名人を紹介して一緒に話をするイベントなどを行うことによって、さらなる資料の貸出しに結び付けていきたい。
 団塊の世代が後期高齢者となっていくので、利用者の減少がまもなく始まると思っている。新たな利用者の開拓として、若い世代の図書館ファンを増やしていくことを考えていきたい。まずはヤングアダルト図書の充実を実現していく。
 災害時の対応について、職員皆ができるよう更なる訓練(地震・水害・火災)を実施し、利用者の安全確保に繋げていきたい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・図書館として基本的なサービスを着実に実施しており、運営は良好である。
- ・読書室の利用者を対象に、検温・消毒を実施していた。
- ・指定管理制度になる前に実施していた「新聞の切り抜き(大田区関連)」が3階倉庫にきちんと保管されていた。
- ・コロナ禍でもできる事を考えて、自主事業(展示、館報)を工夫して実施していた。
- ・事務的な確認書類の類の整理や張り紙等のテープの跡が残っているような場所が目立っているので、分かりやすい整理と館内美観については早急に改善するように期待する。
- ・老朽化が深刻であり、雨漏り箇所が散見されるため、今後は区側と連絡を密に取りながら計画的に建物管理を行ってほしい。
- ・一般向けには配架の工夫や、館報の内容の充実が確認できたが、児童・若い世代の利用促進に向けた工夫について期待する。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

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2年度
自己評価実施日	令和3年 7月 14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 細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚3丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和56年4月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・期日内に提出し、報告内容に不備はない。	提出期限は守られていて、保管もわかりやすくファイルされている	○
	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。	適切に区と指定管理者との間で連絡を取り合い、また、必要に応じて、書面による報告を行っている。	○
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2年度の司書率64%【25名中16名】(令和3年3月末)	任意の日を抽出し、勤務状況を確認したが全ての時間帯に複数の司書の配置が有った。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	・早番・遅番とフルタイム・シェアタイムの勤務体制で、時間帯責任者を配置し適切な人員配置を行っている。	任意の日を抽出し、勤務計画書のとおり勤務状況だった。	○
	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。	毎月の館内整理日及び、webを使った指定管理会社全体研修への参加などの実施が有った。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	・社内規定で制服の着用とドレスコードを設けている。接客訓練によるサービス向上を心がけている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・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。	特定の団体や人に偏ることなく、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	令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、すべての自主事業が中止となりました。	コロナ感染拡大予防のため全て中止した。	○
	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。	館長等限られた職員が鍵のかかる金庫に保管管理している。	○

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。	図書館利用案内を目立つところに掲示している。また、記載台には登録要件などの詳しい説明案内を掲示している。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	・様々なテーマで展示やブックリストを作製し、普段手に取らないような本を借りる機会を提供している。	展示やブックリストの作製に当たっては「テーマ」を設定したりしている。また、手に取りにくい本についての紹介を行っている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	・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。	利用者からのご意見ご要望に関しては職員間に共有し、迅速な対応ができるようにしている。また、区への報告も忘れずにやっている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	・地域の学校支援を例年同様実施している。保育園や学童クラブへの出張おはなし会や来館おはなし会は、新型コロナウイルス感染防止のため中止となった。	各種イベントなどはコロナ禍により中止したが、学校支援により、近隣の学校との連携は継続した。	○	
情報管理	個人情報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。	閉館時はチェックシートでの確認を行い、施錠できる保管庫等に保管している。	○	
	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	・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2年度は12月15日の休館日に実施)	職員研修の項目に必ず入れて、プライバシーマークの所得に向けた職員意識の向上に努めている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・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。	マニュアル等は職員が分かりやすい場所に保管している。消防訓練に合わせて内容の確認を行っている。	○	
	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。	実施している。	○	
	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。	開館時は館内巡回警備を行い、その他、書面でも日々のミーティングなどで確認している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	・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。	閉館時に確認を行っている。	○	
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。	計画の実施及び記録等の適切な保管がされている。	○
		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。	必要な対応に関する調査を行い、区への報告等も行いながら対応している。	○
		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。	経費的にも時間的にも速やかな修繕に努めている。	○
		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)	・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。	適正に行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物設備備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	・空調は指定温度とし、職員の服装はクールビズを推奨し、照明器具はLED化を推進し、省エネルギーをこころがけている。	空調等は一律の温度管理ではなく、体感を重視するなど、適宜必要に応じた取り組みの実施をしている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・空調機器の図面、取扱説明書等を保管している。	分かりやすい場所に保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・事務室内でファイル管理している。	分かりやすい場所に保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	・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。	適切に整理されて保管されている。	○
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	・年度計画に基づき適切に実施しており、日常の清掃日記・定期清掃の月次報告書を保管している。	適切に清掃作業を実施している。	○	
	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。	適宜補充されている。	○	
	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。	再生紙の利用など、リサイクルへの取り組みを行っている。	○	
	施設周辺的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。	適切に管理している。	○	

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)

2020年度の自主事業はすべて中止となった。
4月～5月まで臨時休館していたが、6月から大展示を再開し、コロナ禍に関連する「お家で健康に過ごそう」に変更したくさんの貸出をしていただいた。3月に医療・介護情報コーナーで「いのち&こころ健康(はれ)に」の展示を行った。
コロナ対策により書架に立ち入りができないときに、様々なテーマごとのおたのしみ袋を作成。年代別で作成した絵本の袋やインターネットで予約のできないご高齢の方に好評であった。
利用者が使いやすい施設案内図を作製し掲示したことを始め、ピクトグラムを使用したサインなどを充実させ、施設内設備の改善を行った

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

JR蒲田駅に近く利用者の多い図書館であるが、館内の設備や備品は適切に管理され、資料の配架も整然と行われている。
新規に作成した案内図を始め、ピクトグラムを使用した利用者向けのサインなどを充実させて利用しやすい工夫をしている。
特設コーナーなどを整理し、空きスペースの確保、事務室内のレイアウト変更や端末の移設により事務の効率化も積極的に行われている。
新型コロナウイルス感染拡大の影響により書架への立ち入りが出来なかった時期や自主事業の中止などが有ったが、代替のイベントを工夫して行い、利用者への資料提供を行った。

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項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、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。