

こども文教委員会 案件一覧

(令和5年11月15日開催分)

所管事務報告 7件

部局	報告順	件名	資料番号	説明者(所管課長名)
共通	1	令和6年度放課後ひろば業務委託に係るプロポーザルの選定結果について	1	長岡 教育総務部副参事 (教育地域力担当) 塚本 子育て支援事業調整 担当課長
教育委員会	2	第22回ものづくり教育・学習フォーラムの開催について	1	細田 指導課長
	3	令和4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	後藤 大田図書館長
こども家庭部	4	次期大田区子ども・子育て支援計画策定に係る区民意向調査の実施について	1	長沼 子育て支援課長
	5	令和4年度 大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)について	2	長沼 子育て支援課長
	6	ファミリー・アテンダント事業の実施について	3	村田 子ども家庭支援センター所長
	7	多様な他者との関わりの機会の創出事業の試行実施について	4	田邊 保育サービス推進担当課長

こども文教委員会 令和5年11月15日
教育委員会事務局 こども家庭部 資料1番
所管 教育総務課 子育て支援課

令和6年度放課後ひろば業務委託に係るプロポーザルの選定結果について

1 受託候補者

No.	放課後ひろば名	受託候補者
1	赤松放課後ひろば (赤松小学校内)	株式会社 明日葉 港区芝四丁目13番3号 PMO 田町東10F
2	東調布第三放課後ひろば (東調布第三小学校内)	株式会社 明日葉 港区芝四丁目13番3号 PMO 田町東10F
3	入新井第一放課後ひろば (入新井第一小学校内)	株式会社 東急キッズベースキャンプ 世田谷区玉川二丁目14番9号 ツインティーH3F

2 選定理由（概要）

赤松放課後ひろば及び東調布第三放課後ひろばの受託候補者は、運営実績や施設長候補者の放課後ひろば事業への理解に対する評価等、入新井第一放課後ひろばの受託候補者は、人材確保・人材育成の観点や企画提案内容の評価等が高く、委託後も良好な運営が期待できる点から選定に至った。

3 応募事業者数

- (1) 赤松放課後ひろば
4事業者
- (2) 東調布第三放課後ひろば
2事業者
- (3) 入新井第一放課後ひろば
12事業者

4 選定経過

公募期間	令和5年7月12日から7月14日まで
一次審査（書類審査）	令和5年8月28日から9月26日まで
二次審査（プレゼンテーション）	赤松 : 令和5年10月17日 東三・入一 : 令和5年10月24日
二次審査結果通知	令和5年11月14日

こども文教委員会 令和5年11月15日
教育委員会事務局 資料1番
所管 指導課

第22回ものづくり教育・学習フォーラムの開催について

1 フォーラム開催の趣旨

- (1) ものづくり学習を指導した教諭等や技術者が、ものづくり学習について体験を語り合い、学習した児童・生徒が学んだ内容を発表することを通して、ものづくり学習の教育的効果を関係者が互いに認識する。
- (2) 学校でのものづくり学習や近隣の工場などでのものづくり体験などを通して、新たなものを生み出す創造的な価値を一般区民に啓発するとともに、大田区の産業の発展と日本の「ものづくり ひとづくり くにつくり」の推進を図る。

2 日 時

令和6年1月13日（土）午前9時から午後3時まで

※午後2時50分から午後3時50分まで 閉会式、ものづくり競技会の表彰式を実施する予定です。

3 場 所

大田区産業プラザ P i O 住所：大田区南蒲田1-20-20

4 実施内容

- (1) ものづくり教育・学習 舞台発表
- (2) 作品掲示発表・展示発表・大田区小学生科学展
- (3) ものづくり競技会（コンテスト）
- (4) ものづくり体験

5 その他

ものづくり体験コーナーは、昨年度まで新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施していた事前応募制を、当日受付とする。

第22回 ものづくり教育・学習フォーラム

☆☆☆1次案内☆☆☆

ワクワク ドキドキ ステキなものづくり!

— こんなことをやっています! —

- 1 舞台発表… 区内小・中学校等によるものづくり体験、職場体験発表
- 2 作品掲示発表・展示発表・大田区小学生科学展
- 3 ものづくり競技会…技術・家庭科 技能コンテスト(区内中学校代表生徒)
- 4 ものづくり体験…楽しい体験が盛りだくさん!!

※ 体験内容は、裏面を御覧ください。

※ 一部の体験では、実費(材料費の一部 500円まで)が必要となります。

日時 令和6年1月13日(土)

午前9時から午後3時まで

※午後2時50分から午後3時50分まで
閉会式、ものづくり競技会の表彰式を
実施する予定です。

会場 大田区産業プラザ PiO

※会場には昼食をとる場所がありません
ので御留意ください。

ところ 〒144-0035

大田区南蒲田1-20-20

<フォーラムのお問合せ>

大田区教育委員会 指導課
電話 03-5744-1435

■交通案内■ ※御来場は公共機関を御利用ください。



京浜急行線 京急蒲田駅下車 徒歩3分
JR京浜東北線 JR蒲田駅下車 徒歩12分

主催: 大田区教育委員会

主管: ものづくり教育・学習フォーラム準備会

共催: 大田区、(公財)大田区産業振興協会、大田区立小学校長会、大田区立中学校長会、
大田区教育研究会、大田区立小学校PTA連絡協議会、大田区立中学校PTA連合協議会

協力団体: おおた少年少女発明クラブ、東京都職業能力開発協会、東京都洋裁技能士会、

企業等 東京貴金属技能士会、おおた fab、大田区に昆虫の楽園を作る会、東京蒲田ロータリークラブ、

(順不同) 大田工業連合会、蔵前工業会・くらりか、建住宅、大田区建築あっせん事業連絡協議会、

おおたコマプロジェクト 大森工場協会、六郷 BASE、キャリアクリアリング、日本工学院専門学校、

東工大 Science Techno、東京都立城南職業能力開発センター大田校、

東京都立つばさ総合高等学校、蒲田女子高等学校、東京都立城南特別支援学校、

東京都立六郷工科高等学校、東京都立矢口特別支援学校、東京都立品川特別支援学校



ものづくり体験では、こんなことができます！

★★★体験内容(前回)★★★

- ・イルミネーションライト・ミシンでつくる巾着袋きんちやくぶくろ・ペン立て・カリンバ工作・3Dプリンタでネームプレート
- ・箆編みの壁掛けかべか・貝殻アートかいがら・紙コプターかみ・種の標本たね ひょうほん・ギシギシプロペラたいけん・はたおり体験
- ・BWB(ブラックウォールボックス)・わりばしてっぽうとマトあてく た たいけん・おたコマ組み立て体験パーツ作り
- ・3Dプリンタ製スピログラフでグルグル模様を描こう!・夜空にキラメク星の世界づくりほし せかい
- ・ミニ椅子作りいすづく・はんだづけ体験「光るメモクリッパー」たいけん ひか・レーザー加工機で作る6連発輪ゴム鉄砲かこうき つく れんぱつわ てっぽう

★★★受付方法★★★

- ・受付時間は、午前9時30分～午前11時30分、午後0時30分～午後2時30分です。
- ・定員になり次第、受付を締め切ります。
- ・ものづくりの体験費用は、各企業等の御協力により、実費(材料費)以下で設定しています。
- ・各体験の定員数等、詳しい内容は2次案内にて御確認ください。

★★★主な展示内容★★★

- ・区内小中学校、館山さざなみ学校、東京都立特別支援学校作品展示

小・中学生のものづくり体験発表やものづくり競技会の様子も参観できます。



令和4年度 舞台発表の様子



令和4年度ものづくり競技会
ソーイング部門の様子

※この内容は、2次案内にて変更になる体験等もございます。
※小学生は、なるべく保護者の方と一緒に来てください。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月23日

1 施設概要

施設名	大田区立大森南図書館		
所在地	大森南1-17-7		
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 (2023.07.01付変更)		
	住所 東京都江東区深川二丁目7番6号		
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和51年11月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日～2月28日									
(2) 調査対象	施設利用者									
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。									
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)									
単純集計結果	性別	(1) 男 29.0%	(2) 女 71.0%					無回答 0.0%		
	年代	(1) 20歳未満 5.0%	(2) 20歳代 6.0%	(3) 30歳代 16.0%	(4) 40歳代 21.0%	(5) 50歳代 10.0%	(6) 60歳代 7.0%	(7) 70歳以上 34.0%	無回答 1.0%	
	職業	(1) 学生 7.0%	(2) 会社員 17.0%	(3) 自営業 2.0%	(4) 公務員 1.0%	(5) 主婦 33.0%	(6) その他 28.0%	無回答 12.0%		
	利用時間帯	(1) 9～12 41.0%	(2) 12～16 39.0%	(3) 16～閉館 20.0%	(4) 全日 6.0%					無回答 4.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 0.0%	(2) 週に1～3回程度 28.0%	(3) 月に1～3回 61.0%	(4) 年に数回 10.0%	(5) はじめて 1.0%	無回答 0.0%			
	利用目的	(1)資料を借りるため 69.0%	(2)図書館で本を読むため 23.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 7.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 1.0%	(5)講座・行事に参加するため 4.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 10.0%	無回答 4.0%	
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=99)									
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要	
	(1) 学生	5	3	0	0	0	0	0		
	(2) 会社員	13	3	0	0	0	0	2		
	(3) 自営業	1	0	1	0	0	0	0		
	(4) 公務員	1	1	0	0	0	0	0		
	(5) 主婦	21	8	1	1	3	0	3		
	(6) その他	20	5	4	0	0	0	3		
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=114)									
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回程度	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要			
(1)資料を借りるため	0	20	40	8	1					
(2)図書館で本を読むため	0	8	14	1	0					
(3)新聞や雑誌を読むため	0	5	1	1	0					
(4)閲覧室(席)を利用するため	0	0	1	0	0					
(5)講座・行事に参加するため	0	0	4	0	0					
(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0					
(7)その他	0	3	7	0	0					

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか)						(n=88)	
クロス集計結果		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	1	4	2	0	
	(2) 会社員	0	6	9	2	0	
	(3) 自営業	0	2	0	0	0	
	(4) 公務員	0	0	1	0	0	
	(5) 主婦	0	7	23	2	1	
	(6) その他	0	11	13	4	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
	職員・スタッフの対応はいかがですか	50 50.0%	43 43.0%	6 6.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	100 100.0%	8.6 A
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	33 33.0%	48 48.0%	12 12.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 7.0%	100 100.0%	8.1 A	
図書館内は清潔に保たれていますか	37 37.0%	50 50.0%	13 13.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.1 A	
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	41 41.0%	43 43.0%	15 15.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	100 100.0%	8.2 A	
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	36 36.0%	52 52.0%	11 11.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.1 A	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	43 43.0%	51 51.0%	6 6.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.4 A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	40 40.0%	54 54.0%	5 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	100 100.0%	8.5 A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・大田区史資料等があり参考になった ・本が新しくなった ・横浜市や川崎その他と比べて抜きんでよいと思う ・たくさん図書館を利用しています ・整理がきれいで、おすすめ絵本が目立つところに置かれていて、素敵な絵本を発見できてうれしい ・本の消毒器が設置されていて、安心して使用できる ・子どもたちへの声かけ、対応が聞いていて気持ちよく感じた ・子どもの本が充実している ・子どもが大好きな場所だ ・いつも子どもと一緒に気持ちよく利用をさせてもらっている。今後も家族で親子で利用したい 	
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・赤ちゃんスペースが汚れている ②施設の構造や制度に関するもの ・館内ポスターの写真撮影はダメと言われたが何故いけないのか ・児童室のトイレが古くて使いづらい	区 の 対 応 (具 体 的 に) ・施設を清潔に保てるよう努めます ・写真を含む撮影について利用者のプライバシー保護の観点から禁止としています。利用者の方々へ説明し、ご理解いただけるように努めます。 ・施設整備については、順次優先度や緊急度、予算上の調整等を鑑み、対応を図っていきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		2年度決算額	3年度決算額	4年度決算額	評価
区収入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	36,557,983	37,126,819	42,052,492	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	17,456,940	17,492,321	11,000,008	
	合計(精算後の額)	54,014,923	54,619,140	53,052,500	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は68.8%(11.7/17.0人)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。	基本的な業務のほか、災害時の資料防災研修や多文化サービス、フレイル予防など多岐にわたる研修を実施し、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	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。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用にあたっては、トラブル等が生じないようマニュアルに基づいた対応を行っている。また、初めて利用される団体については、必ず活動内容等を申告して頂くようにしている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画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。	新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、計画的に運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	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。	帳簿等により、適切に処理・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	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、書架数箇所には書架案内図を設置している。	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	「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、展示内容補充など情報提供し、向上に努めている。	広報誌を発行するほか、イベント・展示などを実施し、利用促進に寄与している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームや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。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	大森東特別出張所での展示やサイクル提供、自治会、包括支援センター、近隣施設と連携し、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	個人情報保護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。	個人情報は適切に管理されている。	○	
情報管理	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	「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、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	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。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	地震等の天災には当社安全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措置がスムーズにできる体制の強化に努めている。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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	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。	館内は定期的に巡回し、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、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。	適宜、速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要となった場合は、速やかに修繕、取替え等行っている。建築後40年を経過しているため、老朽化している箇所も多くあり、日常的に保守点検を実施している。	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)	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。	○
		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。	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。	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	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	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	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	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。	消耗品は適切に補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミの分別を行うためゴミ箱を3種類に分け、適切な処理に行っている。用紙の再利用を行うなど削減するように心掛けている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○
	施設周辺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、ゴミの収集及び自転車の整理等を行っている。	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

コロナ禍でできなかったイベントを少しずつ再開。再開に際しては、感染症対策を重視し、何かあったらすぐに対応できるよう努めた。子どもたちが楽しみにしている東京羽田ヴィッキーズ選手のスペシャルお話を3館合同で、感染症予防を重視し、換気のよい体育館で行った。デジタル世代の子どもたち向けに、プログラミング体験講座を再開し、スケッチ・ビスケットなどは小学生向けに、幼児向けには、デンマークのプログラミングロボットを使った講座を開催した。コロナ禍での試行錯誤の中、図書館を貸出だけでなく、空間としての利用を考え、博物館や専門図書館等とのコラボパネル展示も行った。空間づくりの面からは、ほかにも大田区ゆかりの川瀬巴水の絵画の最新技術でデジタル化された作品を館内で映像で流し、利用者に提供した。非常に多くの方に観てもらうことができ、利用者からも大変好評なイベントとなった。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、少人数・予約制でのおはなし会のほか、こどもプログラミング講座、読書通帳配布、羽田ヴィッキーズと連携したイベントなど、利用促進に努めている。 ・スマートフォン等の操作に不慣れな利用者に向けた図書館ホームページ活用講座を実施し、好評を得ている。 ・個人情報保護については、プライバシーマークを取得するとともに、研修を実施するほかセルフチェック及び毎朝のミーティング時の注意喚起など漏洩防止に向けた取り組みを実施し、職員の意識向上を図っている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で、児童の生活パターンが変化し、児童の来館者やおはなし会参加者が減少傾向にある。子どもの居場所づくりやおはなし会開催曜日変更、周知方法強化など対策を講じられたい。 ・開館から40年以上経過しており、施設の老朽化が懸念される。区と協議しながら計画的な修繕を検討されたい。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月28日

1 施設概要

施設名	大田区立大森東図書館		
所在地	大森東1-31-3-104		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	西門 直	
	住所	東京都中野区弥生町2丁目8番15号	
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和57年5月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03 (3758)3471	FAX 03 (3758)3625

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年 2月 1日 ~ 2月28日
(2) 調査対象	施設利用者
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 47.0%	(2) 女 53.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 2.0%	(2) 20歳代 6.0%	(3) 30歳代 7.0%	(4) 40歳代 25.0%	(5) 50歳代 17.0%	(6) 60歳代 17.0%	(7) 70歳以上 26.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 2.0%	(2) 会社員 41.0%	(3) 自営業 3.0%	(4) 公務員 6.0%	(5) 主婦 19.0%	(6) その他 20.0%	無回答 9.0%	
	利用時間帯	(1) 9~12 34.0%	(2) 12~16 24.0%	(3) 16~閉館 31.0%	(4) 全日 14.0%				無回答 3.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 7.0%	(2) 週に1~3回程度 24.0%	(3) 月に1~3回 59.0%	(4) 年に数回 7.0%	(5) はじめて 1.0%	無回答 2.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 79.0%	(2)図書館で本を読むため 19.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 9.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 4.0%	(5)講座・行事に参加するため 4.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 6.0%	無回答 3.0%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=111)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	1	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	35	11	3	2	1	0	1	
	(3) 自営業	3	0	0	0	0	0	1	
	(4) 公務員	4	2	0	0	1	0	0	
	(5) 主婦	15	3	2	0	2	0	0	
	(6) その他	13	3	3	1	0	0	4	

クロス集計結果	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=120)							
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要	
	(1)資料を借りるため	4	21	49	4	0		
	(2)図書館で本を読むため	2	7	9	1	0		
	(3)新聞や雑誌を読むため	1	2	6	0	0		
	(4)閲覧室(席)を利用するため	0	1	2	1	0		
	(5)講座・行事に参加するため	0	0	2	1	1		
	(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0		
(7)その他	2	0	3	1	0			

クロス集計結果	職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=91)							
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要	
	(1) 学生	0	0	2	0	0		
	(2) 会社員	2	15	22	2	0		
	(3) 自営業	0	0	3	0	0		
	(4) 公務員	1	0	4	1	0		
	(5) 主婦	0	1	16	1	1		
	(6) その他	4	6	7	3	0		

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
	職員・スタッフの対応はいかがですか	50 50.0%	50 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.8 A
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	35 35.0%	41 41.0%	19 19.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 5.0%	100 100.0%	7.9 B	
図書館内は清潔に保たれていますか	47 47.0%	44 44.0%	8 8.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.4 A	
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	43 43.0%	40 40.0%	14 14.0%	1 1.0%	0 0.0%	2 2.0%	100 100.0%	8.2 A	
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	37 37.0%	43 43.0%	17 17.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 3.0%	100 100.0%	8.0 A	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	41 41.0%	55 55.0%	4 4.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.4 A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	42 42.0%	53 53.0%	5 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.4 A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・スタンプラリーやしおりマグネットの手作りプレゼントが有ったり、楽しく利用している。 ・とても親切にかつ優しく接して頂いているので感謝している。 ・大好きです。 ・おはなし会をいつもとても楽しみにしている。 ・以前より貸し出し、返却などが便利になった。 ・図書館だよりの発行はとてもいいと思う。本の紹介など続けてほしい。 ・子供が近くの公園で手をケガした際、消毒とバンドエイドを頂いた。図書館の利用以外のことだったが心遣いが有難かった。 ・大田区の図書館サービスはよくできていると思う。CD資料が豊富。他館の取り寄せのシステムが素晴らしい。 ・小さい図書館ですが、いろいろと企画を考えてくれて、よい図書館だと思う。 ・館長さんや職員さんの熱意が伝わる、よい図書館だと感じている。 	
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算面もあるだろうが、今話題の新刊本を揃えてほしい。 ・雑誌新聞コーナーの売店の声気になる時がある。 ・咳やいびきがうるさい時がある。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約システムが使いにくい。 	<p>区の対応(具体的に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話題の本は予約多数となり中々書架に並ばない状況で有り、棚に並ぶころには話題本ではなくなっていることが多いです。図書の貸出し予約方法をレクチャーする講座を開催いたしますので、ぜひご参加ください。 ・売店は廃止となり、フリースペースとなりました。利用者の声の大きい場合など、他の利用者の方々に迷惑になるような行為をご遠慮いただくよう、お声がけしていきます。 ・予約方法を分かり易く掲示したり、館報等による案内をしています。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区収入				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
施設使用料				
その他				
合計				
管理代行経費				四半期毎に適正に執行していることを確認している。
人件費	44,909,488	44,725,362	43,752,532	
その他維持管理費	9,889,312	10,131,438	9,414,268	
合計(精算後の額)	54,798,800	54,856,800	53,166,800	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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)	
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上で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	作成、確認後、速やかにファイルし、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	随時、電話やFAX、グループウェアで報告・連絡・相談を行い、遅滞なく対応している。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は71.5%(9.8/13.7人)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)	繁忙時間帯に合わせて人員配置を行い、おはなし会などの行事等に合わせて曜日ごとに細かく調整している。	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	館内整理日に業務理解を深めるための各種内部研修を行い、必要なスキルの向上に努めている。	休館日に館内研修を行うほか、本社研修、外部研修を活用し、職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装規定を守り、笑顔で挨拶し、親しみやすい接遇を心がけている。接遇マナー研修もを行い、自身の対応が適切なのか再確認している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	閲覧席や利用者用PC、視聴席などルールを守って利用していただいている。	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	事業計画で提出した内容に沿ってイベント毎に担当を決め、年間計画を作成し、広報、講師手配、予約受付などスケジュール管理を徹底し、計画通りに実施できた。	40周年記念事業として様々なイベントが企画され、事前の事業企画書・事後の報告書も遺漏なく提出している。	○
	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・使用枚数を確認して日報・統計に記載している。	帳簿等により、適切に処理・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	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説明したポップを掲示している。自動貸出機や自動返却機にも使い方の説明を出している。	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	利用統計、利用者アンケートなどから利用者のニーズを把握し、図書館の利用促進につながる企画を立案・実施している。図書館だよりは一般向け・YA向けを作成し、おすすめ本や今後の行事・展示を告知している。スタンプラリー企画やテーマ展示を複数行い、利用促進につなげている。	書架も非常に整頓されており、利用者の目を引く装飾や掲示物が充実している。図書を紹介する展示なども複数あり利用促進に努めている。児童室もフロアマットを工夫するなど、居心地の良い空間づくりに努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームを受けた場合はすぐに責任者に報告し、利用者の意見をよく聴いて、同じようなクレームを生まないよう対応策を取り、朝礼・中礼で共有している。館内整理日には他館であった事例を皆に共有し、自館で発生しないよう対策を話しあっている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	児童館とは出張おはなし会、ブックブックの貸出、児童館に展示する本の団体貸出で連携している。地域包括支援センターとは認知症サポーター養成講座、迷子になった高齢者の対応などで連携している。地域の保育所や福祉園への出張おはなし会、学校へのブックトークも実施している。大森東中学校の美術部とは図書館入口に掲げる横断幕を一緒に作製した。美原文化センターの所属サークルの作品を展示する企画も実施した。	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(住所、氏名、電話番号等)は適正に管理されているか	個人情報帳票類は規定通りに取り扱っている。個人情報を含む文書は施錠できるキャビネットに保管し、保存期限が過ぎた個人情報は適切にシュレッダーで廃棄している。	個人情報は適切に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護マニュアルは整備しており、個人情報保護に関する研修は毎年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。防災カードについても全員所持している。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	図書館独自で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。地震・火事・津波の各事例に対して訓練を行った。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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心掛けている。責任者による定期的な巡回で秩序の維持、防犯につとめている。救急用品や災害対策準備品、ヘルメット、懐中電灯も用意している。	館内は定期的に巡回し、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。鍵の管理表、入退館管理簿を使って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、各種点検の記録は過去の分も含め、適切にファイリングし保管している。	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・相談している。	適宜、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)	必要に応じて適切な修繕を行っている。	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)	再委託業者と連携を取り、適切な管理を行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	大田区役所エコオフィス推進プランに基づいて、空調機の温度設定については季節・天候により節約を心掛けている。事務室の照明・PCについては使用人数に応じて電源をOFFにし節電に努めている。	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	機器ごとにファイリング保管している。	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	機器ごとにファイリング保管している。	適切に整備・保管されている。	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、毎年備品番号の確認を行い、適切に管理している。剥がれかけたり見えにくい備品シールについては貼りなおしている。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○	
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	年間計画に基づき、定期的な実施している。	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	洗面所の消耗品や手指消毒剤はこまめに補充し、切れないように気を付けている。	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。	○	
	施設周辺の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、施設周辺の美観を維持している。自転車駐輪場も定期的に巡回し、いたずら防止に努めている。	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

- ・図書館業務の基本を重視し、配架や書架整理、予約回送の迅速さ、正確さに重きを置いて業務に取り組んでいる。
- ・おはなし会には特に力を入れ、以前よりも実施回数を増やしている。
- ・地域の少子高齢化で児童の来館が減ってきているため、保育園などへの出張おはなし会を多く実施している。
- ・学校図書館支援にも力を入れ、図書担当教諭・読書学習司書と密に連携し、必要な支援内容を相談しながら支援を行っている。
- ・レファレンス記録はこまめに取り、共同データベースへの入力も全館的に携えて一番多く行っている。
- ・利用促進のため、毎月一般・児童・視覚でテーマを変えて特集展示を行っている。
- ・令和4年度に図書館は40周年を迎え、1年間を通して記念イベントを多数行った。
(おもひでアルバム、はねびよん来館、合同スタンプラリー、本のおみくじ、ぬいぐるみお泊り会、こども向け映画会、大森東中学校美術部と横断幕作成、秋の本まつり、秋のおたのしみ会、大人向けスタンプラリー、大人向け映画会、大人のための朗読会、ぴったんこ5センチ、新春工作会、新春落語と紙芝居の会、認知症サポーター養成講座、郷土学習講座、郷土写真パネル展、パスファインダー作成、ビブリオバトル、図書館de芸術鑑賞、40周年スタンプラリー、利用者のおすすめ本紹介、エルくんのおともだち募集、メッセージツリー、など)
- ・利用者参加型のものには非常に多くの利用者に参加していただいた。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	
<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である	
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺地域の施設と積極的に連携し、多数の事業を実施している。日ごろから職員が丁寧に地域との関係づくりに取り組むことで様々な連携事業の実現や図書館の運営に活かすことができている。 ・分担収集担当館として美術関連資料のレファレンス研修を独自に実施するなど、職員の資質の向上に努めている。 ・令和4年度は大森東図書館40周年記念行事として様々な記念イベントを行い、利用者からとても好評であった。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・昭和57年に開館し、約40年経過しているため建物が老朽化している。複合施設であるため、大森東地域センターや大森東一丁目児童館等と連絡を密に取りながら計画的に建物の維持管理を行うよう努められたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月30日

1 施設概要

施設名	大田区立大森西図書館		
所在地	大森西5-2-13		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	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2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和61年8月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03 (3758)3471	FAX 03 (3758)3625

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日 ～ 2月28日
(2) 調査対象	施設利用者
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 32.0%	(2) 女 67.0%					無回答 1.0%	
	年代	(1) 20歳未満 1.0%	(2) 20歳代 1.0%	(3) 30歳代 20.0%	(4) 40歳代 16.0%	(5) 50歳代 14.0%	(6) 60歳代 19.0%	(7) 70歳以上 28.0%	無回答 1.0%
	職業	(1) 学生 0.0%	(2) 会社員 27.0%	(3) 自営業 5.0%	(4) 公務員 4.0%	(5) 主婦 38.0%	(6) その他 17.0%	無回答 9.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 45.0%	(2) 12～16 32.0%	(3) 16～閉館 18.0%	(4) 全日 8.0%				無回答 3.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 1.0%	(2) 週に1～3回程度 23.0%	(3) 月に1～3回 65.0%	(4) 年に数回 9.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 2.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 86.0%	(2)図書館で本を読むため 18.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 6.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 2.0%	(5)講座・行事に参加するため 5.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 3.0%	無回答 3.0%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n= 109)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	0	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	26	5	0	0	1	0	0	
	(3) 自営業	4	0	0	0	0	0	0	
	(4) 公務員	4	1	1	0	0	0	0	
	(5) 主婦	34	2	2	0	3	0	2	
	(6) その他	11	8	3	1	1	0	0	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 119)								
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回程度	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要		
(1)資料を借りるため	1	19	58	8	0				
(2)図書館で本を読むため	0	8	9	1	0				
(3)新聞や雑誌を読むため	0	4	1	1	0				
(4)閲覧室(席)を利用するため	0	1	0	0	0				
(5)講座・行事に参加するため	0	2	3	0	0				
(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0				
(7)その他	0	2	1	0	0				

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 90)						概要
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	
クロス集計結果	(1) 学生	0	0	0	0	0
	(2) 会社員	0	3	20	4	0
	(3) 自営業	0	3	1	0	0
	(4) 公務員	0	0	4	0	0
	(5) 主婦	1	8	26	3	0
	(6) その他	0	8	7	2	0

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
		職員・スタッフの対応はいかがですか	54 54.0%	43 43.0%	3 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	37 37.0%	35 35.0%	22 22.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 6.0%	100 100.0%	7.9 B	
図書館内は清潔に保たれていますか	47 47.0%	43 43.0%	9 9.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.4 A	
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	36 36.0%	47 47.0%	17 17.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.0 A	
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	38 38.0%	42 42.0%	17 17.0%	2 2.0%	0 0.0%	1 1.0%	100 100.0%	7.9 B	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	47 47.0%	45 45.0%	8 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.5 A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	41 41.0%	50 50.0%	9 9.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.3 A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	職員も感じ良く、予約した本の連絡を待つことはありますが読めますし、今後も楽しんで使わせていただきます。 適度な広さと見やすさ、探しやすさでいつも快適です。 展示(とくに階段踊り場)に目をひかれています。とても器用な方が色々制作しているのだと思います。ステキです。 みなさんいつもこやかに応対してくださり、気持ちよく利用させていただいております。ありがとうございます。 子どもの読み聞かせを楽しみに来館しています。いつもありがとうございます。	
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子供と来ると本を探すのが大変なので、おすすめをもっと出してほしい。 ・小さな子が机にのっていたり、床で本を並べていた。親子に声掛けをしてほしい。 ・もっと昔のCDなども置いてほしい。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレなど水回りの老朽化が目立つので改善してほしい。 ・トイレを新しくしてもらいたい。 	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童展示の回転を早める、又は展示コーナーを増やすことを検討します。 ・館内での利用マナーについては掲示を常時行い注意喚起をしていますが、お子様の館内マナーについては、保護者の方に声掛けを行い、他の利用者に迷惑とならないよう、努めます。 ・スペースの問題もあるため、書庫CDの紹介・展示等で対応します。 ・施設整備については、順次優先度や緊急度、予算上の調整等を鑑み、対応を図っていきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区収入	施設使用料				図書館については使用料の徴収が無いため非該当。
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	47,512,754	47,711,451	46,276,112	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	15,400,687	15,367,149	15,471,488	
	合計(精算後の額)	62,913,441	63,078,600	61,747,600	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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	グループウェア・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。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は63.7%(10.0/15.7人)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4年度は8回の研修を実施した。	適切な内容の研修を実施している。4月は、カウンター対応やマニュアルのテストなど基本となる研修を行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	本社指定の制服を着用し、接客研修を通じて、接客態度には特に留意している。	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	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、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画通り実施・運営した。	年間計画書、自主事業企画書を確認し、計画どおり運営されている事を確認した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室使用料・利用者コピー使用料金ともに責任者が適切に管理している。	帳簿等により、適切に処理・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	近隣児童館へのお出張おはなし会のスタート・大人の紙芝居など、計画外の自主事業を積極的に行い高評価を頂いている。	出張おはなし会をスタートした。また自主事業で本の紹介を行い、来館者数が増える等、利用促進につなげた。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域包括センター・東邦大学大森病院・近隣保育園・小中学校・町内会とは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	個人情報に適切に管理されているか	個人情報に関わる書類は鍵のかかるキャビネに保管している。また、保管期日が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、自衛消防訓練時には周知を図っている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	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。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○

安全・危機管理	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開閉館時に加え、1時間に1回の巡回で状況把握し、適宜声掛け等して防犯に努めている。	館内は定期的に巡回し、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。	適宜、速やかに報告されている。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合発生時は速やかに対応している。 【令和4年度修繕箇所】 エアコン高圧洗浄	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)	再委託業務と連携を行い、適切な管理を行っている。	適切に行われている。	○	
		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。	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	取扱説明書は所定の場所に保管している。	適切に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は所定の場所に保管している。	適切に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に設置場所を明記し適切に管理を行っている。	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。	○		
	施設周辺的美観は維持されているか	清掃業者と連携し、美観の維持に努めている。	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

<p>【人材育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的に研修を実施し、スタッフの対応品質向上に向けた指導を強化することで、親切で丁寧な対応に取り組んだ。 特に今年度はスタッフ全員が「認知症サポーター講座」を受講。高齢化社会に柔軟に対応できるよう取り組み強化を図った。 <p>【利便性向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> リプレイス休館中には絵本の請求ラベルの変更・掲示物の一新・チラシコーナーの充実を図り、利便性向上を図った。 絵本請求ラベルは2色から8色に変更。重たい本を下段に移動するなど、利用者がより使いやすい書架構築を行った。 <p>【事業について】</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍でも楽しめる一般・児童に向けたイベントや事業を感染対策を行いながら、多数展開し、利用者に喜ばれた。 地域包括支援センターやおはなしボランティア団体との共同事業を開催した。 毎月工夫した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。 <p>【地域連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> 昨年度までの近隣保育園9館の来館おはなし会に加え、大森西児童館への出張おはなし会を実施した。 近隣施設(保育園・児童館・東邦医大)にはリサイクル資料提供(500点以上)を行った。 近隣町内会・神社・児童館と地域報告会として、地域の課題について話し合う場を設け、地域の課題解決やコミュニティの拡大に積極的に取り組んだ。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	
	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none">・全スタッフが接客・カウンター研修を実施し、資質向上を図り、より質の高い利用者サービスの拡充を図っている。・地域団体との連携・協力を積極的に行っている。・図書館システムの更新時の休館では、書架構築を行い、利便性の向上を図った。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none">・緊急性のない修理(事務室内の壁紙等)等は計画的に対応されたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年5月30日

1 施設概要

施設名	大田区立入新井図書館		
所在地	大森北1-10-14 大森複合施設ビル(Luz大森)4階		
指定管理者	名称 株式会社ブックチェーン		
	代表者 原田 亮一		
	住所 大田区大森西二丁目15番21号		
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和49年8月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成17年7月～平成23年3月まで移転のため休館、平成23年3月指定管理者による運営開始		
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日 ~ 2月28日
(2) 調査対象	施設利用者
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 50.0%	(2) 女 50.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 7.0%	(2) 20歳代 5.0%	(3) 30歳代 12.0%	(4) 40歳代 24.0%	(5) 50歳代 21.0%	(6) 60歳代 18.0%	(7) 70歳以上 13.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 6.0%	(2) 会社員 41.0%	(3) 自営業 9.0%	(4) 公務員 2.0%	(5) 主婦 16.0%	(6) その他 18.0%	無回答 8.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 32.0%	(2) 12～16 24.0%	(3) 16～閉館 32.0%	(4) 全日 18.0%	無回答 1.0%			
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 2.0%	(2) 週に1～3回程度 37.0%	(3) 月に1～3回 57.0%	(4) 年に数回 4.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 90.0%	(2)図書館で本を読むため 19.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 3.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 6.0%	(5)講座・行事に参加するため 1.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 3.0%	無回答 0.0%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=109)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	3	2	0	3	0	0	0	
	(2) 会社員	40	6	0	2	0	0	0	
	(3) 自営業	8	1	0	0	0	0	0	
	(4) 公務員	2	2	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	14	1	0	0	0	0	1	
	(6) その他	15	5	1	1	0	0	2	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=122)								
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回程度	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要		
	(1)資料を借りるため	2	32	52	4	0			
	(2)図書館で本を読むため	1	5	12	1	0			
(3)新聞や雑誌を読むため	1	1	0	1	0				
(4)閲覧室(席)を利用するため	0	3	2	1	0				
(5)講座・行事に参加するため	1	0	0	0	0				
(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0				
(7)その他	0	3	0	0	0				

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=92)						概要	
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて		
クロス集計結果	(1) 学生	0	3	2	1	0	
	(2) 会社員	0	13	26	2	0	
	(3) 自営業	0	3	6	0	0	
	(4) 公務員	0	0	2	0	0	
	(5) 主婦	0	8	8	0	0	
	(6) その他	1	8	9	0	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
		職員・スタッフの対応はいかがですか	55	39	5	0	1	0	100
		55.0%	39.0%	5.0%	0.0%	1.0%	0.0%	100.0%	(A)
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	29	38	21	0	0	12	100	7.7
		29.0%	38.0%	21.0%	0.0%	0.0%	12.0%	100.0%	(B)
	図書館内は清潔に保たれていますか	48	41	11	0	0	0	100	8.4
		48.0%	41.0%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	44	40	14	0	0	2	100	8.3
		44.0%	40.0%	14.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	(A)
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	39	48	11	0	0	2	100	8.2
		39.0%	48.0%	11.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	(A)
	図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	56	37	6	0	1	0	100	8.7
		56.0%	37.0%	6.0%	0.0%	1.0%	0.0%	100.0%	(A)
	当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	51	42	5	2	0	0	100	8.6
		51.0%	42.0%	5.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・大森駅から近くとても清潔で、スタッフさんの仕事振りも大変良く、快適で、時間を大切に使えています。 ・展示コーナーは意外な発見もあり、入新井が一番です。 ・予約サービスが充実していてよいです。 ・とても楽しく読んでいます。 ・いつも親身になっていただきありがとうございます。 	
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの	区 の 対 応 (具 体 的 に)
		<ul style="list-style-type: none"> ・本の除菌機のライトを早めに交換してほしい。 ・自分が来館する時間には、リサイクル箱に本がほとんどない。本を並べる時間はランダムにするべきだ。 	
	②施設の構造や制度に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・メーカー推奨の交換目安等を参考に交換しています。除菌機2台のライト交換が同時ではないので、1台交換すると、もう1台が暗く感じる場合があります。気になる時はカウンターにお知らせください。 ・リサイクル本は、いろいろな時間帯に来館される方に見ていただけるよう、時間を決めず1日1回、並べています。リサイクル本のストックが少ない時は、箱を出さない場合もありますので、ご了承ください。 ・大田区の無料Wi-Fiが、窓際の閲覧席(キャレル席)周辺で利用可能です。わかりやすい表示を検討します。 ・本棚のスペースや全体のバランスを考えながら、なるべく幅広く選んでいます。しかけ絵本など壊れやすいものは、控えめになりますが、長く読み継がれている基本図書は可能な限り買い替えしていますので、これからも利用ください。 	

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区収入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	53,263,263	52,077,143	49,404,065	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	31,885,696	33,513,692	36,563,335	
	合計(精算後の額)	85,148,959	85,590,835	85,967,400	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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)	
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに提出している。内容に不備のないよう、館長、責任者および本社担当で精査している。	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	適切に整備・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	緊急性や内容に応じて、電話・FAX・グループウェア等により十分に連絡や調整を行なっている。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は66.9%(16.0/23.9人)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)	常勤職員は2交代、パート職員は3交代のシフト体制を執り、季節・曜日・時間帯による繁忙の度合いに応じて適切な員数を配置している。窓口には、どの時間帯も必ず1名以上の司書を配置するよう、シフトを作成している。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。	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	毎月の休館日に、業務マニュアル、接遇、防災、安全、個人情報保護、レファレンス等について全体研修を実施し、スタッフ全体の資質の向上に努めている。また、各担当分野については、外部研修やオンライン研修の受講も奨励し、スキルアップを図っている。	接遇・個人情報保護・認知症・障害福祉・防災等多岐にわたる充実した研修がなされている。	○
	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で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を掲載しており、各自が常に確認し意識的に取り組むとともに、必要に応じて責任者が指導している。令和4年度は接遇研修に力を入れ、利用者の特性に合わせ、それぞれの利用者の立場に立った対応を全員が心がけている。窓口では、対応中の場合を除き、入館者にあいさつをし、「おもてなし」の表現であると同時に防犯の取り組みとしている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	R5年3月13日以降、館内の座席の間引きを解消し、キャレル席・閲覧室の合計56席をすべて使用可能とした。キャレル席は申込不要、閲覧室は申込制・座席指定制を継続、他にビジネス支援コーナー優先席2席は申込制・1回60分、と3タイプの座席があり、利用者のニーズに応じて運用している。長時間の離席(荷物による占有)に対しては、定時巡回で注意喚起票、荷物回収予告票を置いた上で荷物を引き上げ次の利用者に座席を提供するよう対応している。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○

運 営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	感染症対策の下で回数を絞ったが、生涯学習講座(なるほど塾)を2回、ビジネス支援講座を2回、計画通り運営できた。 「小学生図書館クラブ 森っ子」を再開し、全8回開催した。その内、映画会・人形劇の集客事業も無事に実施できた。 コロナ禍以前に毎年参加していた地域イベントでのリサイクル本市は、一部を除き休止していたため、新たな連携先を模索し、「しばふひろば」に参加したほか、前年度に続いてフードパントリー会場でのリサイクル本提供も行った。 読書週間や年末年始の読書推進事業、利用者参加型の「私のイチオシ!大賞」も計画通り実施した。 一般向けの館報「入新井図書館だより」は発行を休止した。	地域関連講座、ビジネス支援コーナーにちなみハローワークや中小企業診断士会と連携した事業、リサイクル本市・歴史講座などの一般向け事業、「森っ子」等の児童向け事業等、新型コロナウイルス感染状況に鑑み、区の方針に沿った形で、大田図書館と相談しながら、感染症対策に配慮して実施した。 一般向け館報は発行を休止したが、今後再開を予定している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金の売り上げは毎月集計、管理し、四半期毎に税理士が確認しており、会計管理は適切である。	帳簿等により、適切に処理・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	施設の利用方法は新規登録受付時に丁寧に説明するほか、フロアで随時対応し適切に案内している。 掲示物(書架案内図、各コーナー表示、書架の分類表示など)、配布物(「入新井図書館ガイド」、「ビジネス支援コーナー案内」、一般向け、児童向けの書架案内図、館内マナー案内チラシなど)も整備し活用している。R4年度は新しくヤングアダルト世代(ティーンズ)を対象とした親しみやすい利用案内パンフレットを作成し、配布している。	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	新規登録拡大の取り組みとしては、同じビルの1階にある入新井特別出張所の協力で転入手続き時に当館のリーフレットを配布している。夏休みや春休みの児童向け企画で読書通帳の案内と合わせて0才から貸出カードの登録ができることを案内し、家族やきょうだいの登録を促進している。令和4年度は、複合施設ビル「Luz大森」の夏季・秋季のキャンペーンチラシに当館の夏休み企画および読書推進企画を掲載した。同チラシは大森エリア全域にポスティングされるため、来館促進の効果を狙った。	図書館の入るビル1階の入新井特別出張所来所者に配布を依頼したり、同ビル内の商業イベントキャンペーンチラシに児童イベント等の掲載を行ったり、近隣の区施設に図書館案内リーフレットを配布して来館促進を行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切に対応している。利用者等からのクレームは真摯に受け止め、運営改善の好機と捉え、原因を調査し再発防止策を講じるなど、迅速に対応し、大田図書館に必要な報告を行っている。 窓口や電話対応でのクレーム未満の利用者の声を丁寧に聞き取り、小さなことでも記録・報告・共有することで、運営上の課題の早期発見や対策に活用している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺の公共施設や小中学校、保育施設、地域包括支援センター、大森銀座商店街、地域のNPO等との関係は良好である。またビジネス支援コーナーでは区内のビジネス支援機関の情報を収集、提供しており、この活動を通じて各機関との連携を図っている。	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	適正に管理している。業務マニュアルに基づき、個人情報の取得・保持・廃棄を確実に実施、記録している。	個人情報は適切に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	プライバシーマークに基づく規定を整備し、個人情報保護管理体制を実施している。年1回、職員研修および理解度テストを行なっている(令和4年度は2月に実施)。研修欠席者や新規入職者には同一内容で個別に研修を行ない、未受講者がないように100%実施している。また業務に即したセルフチェックリストを用いて各自の個人情報保護行動を自己点検し意識の強化を図っている。	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	防犯・防災(大地震・風水害)マニュアルを整備し、事務室に設置するとともに、研修を行い、全職員に周知している。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の初動連絡体制は、本社・館長・責任者のLINEグループでの共有、および全職員のメーリングリストでの一斉通知の2系統を整備している。職員通用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、年1回、避難誘導訓練を実施している(令和4年度は9月に実施)。また毎年9月と3月に複合施設ビルが行う全体の消防訓練にはパート職員も含め毎回2名ずつ参加している。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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	開館中は定時巡回により防犯・防災点検を行い、巡回簿に記録している。窓口要員からの報告も含め、館内状況の把握に努めており、情報共有、引継ぎを常時、緊密に行なっている。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警備員が常駐し24時間防犯・防災体制を実施(機械警備を含む)している。	館内は定期的に巡回し、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・閉館時にチェックリストにより施錠を確認、管理している。職員通用口の鍵は、施錠退出後に責任者が複合施設ビルのキーボックスに収納する。	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)	消防用設備の自主点検(6月・12月)および建物・設備の日常点検(1月)は計画的に実施し記録を適切に保管している。 電気・空調・自動扉・害虫等の定期点検は丸紅リアルエステートマネジメント(株)と大田区が契約し、年間計画に基づいて実施されている。点検結果報告は毎月確認し、記録は保管している。	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4年度はカウンター後方の引き戸ハンドルが経年劣化により破損、閲覧室デスクライトがいたずらにより破損したが、いずれも速やかに報告し、交換修理を行った。	適宜、速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕については、複合施設ビル管理会社とも連携し、適切に実施している。	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)	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なっている。	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適切に取り組んでいる。	適切に実施されている。	○

施設管理	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。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	適切に整理整頓し、管理している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃・定期清掃は適切に実施されている。さらに定時巡回時に随時、カーペットのゴミ除去や閲覧機の清掃等を実施しており、施設、設備、備品は常に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	こどもトイレのロールペーパーや石鹸液は日常清掃業者が補充しており、不足はない。館内の手指消毒液は巡回等で確認し、常に補充している。	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	複合施設ビルの規定に基づき適切に実施している。保管期限の過ぎた英字新聞を地域の福祉施設に製品材料として無償提供している。新聞折込チラシを活用して消しゴムかす入れ(持ち帰り用)を折り、閲覧機利用者に提供、活用されている。	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。	○
		施設周辺の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業者が行っており、美観は維持されている。4階の図書館エントランスの看板類の配置は整理に努めており、館外の共用部分であっても目立つゴミ等は随時除去する等、美観維持に努めている。	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

<p>【イベント】 <講座など> ・生涯学習講座「なるほど塾」を2回実施した。9月11日「山村竜也が語る～江戸の四季の暮らし」48人参加、10月16日「マイ・タイムラインをつくって風水害から身を守ろう!」5人参加。「なるほど塾」は2015年度から取り組んでおり、コロナ禍による中断を挟んで令和4年度で17回を数える。 ・「ビジネス支援講座」は2016年に開設されたビジネス支援コーナーの事業として取り組んでおり、令和4年度で14回目となった。11月20日「インボイス制度ってどんな制度?」35人参加、2月17日「ハロートレーニングを活用しよう!」5人参加。「インボイス制度ってどんな制度?」は令和5年10月開始まで1年を切ったタイミングで関心が高く、参加者から高評価を得た。講師は東京大田中小企業診断士会に所属する診断士であり、同会も当館との連携を通じて地域貢献をしたいという意向がある。またハローワークの協力で職業訓練制度を紹介する講座を行なうなど、地域の団体や機関との連携が進んだ。</p> <p><児童向けイベント> ・小学生図書館クラブ「森っ子」は、コロナ禍で休止していたが、令和4年度5月に再開し、全8回実施した。映画会、怖いおはなし会、図書館員体験、工作会、絵本かるた、人形劇など、多様なプログラムで小学生の図書館への愛着を醸成し利用の習慣化と拡大を図った。 ・こどもの読書週間「やってみよう! 百科事典で調べる・作る」では、「ポプラディア」新版を活用するための問題5種を配布。調べて回答した子どもに景品を贈呈した。問題用紙は合計242枚配布した。・夏休み「探して読もう・挑戦! ビンゴゲーム」は各分野から指定内容の本を借りてスタンプを集めた子どもに景品を贈呈した。ビンゴカード848枚を配布した。 ・毎年夏休みや読書週間の期間中、貸出時に希望者に配布する「読書通帳」をリニューアルし、巻末に「おすすめ本カード」を綴じこんだ。夏休みに読書通帳451冊を配布した。読書週間に「おすすめ本カード」22枚を展示、「やってみよう! おはなし★クイズ」では回答者24人に景品を贈呈した。</p> <p><一般向け読書推進> ・読書週間企画として、「読書メモ(読書記録ノート)」を350冊配布、特製しおり300枚配布、「リサイクル本市」73人来場、402冊配布した。 ・年末年始の休館期間を挟み、「おたのしみ本セット」(本の福袋)を展示、貸出する企画を毎年行っている。令和4年度は、大森東福社園が英字新聞をリサイクルして製作しカフェなどで使われているエコバッグに本のセットを入れ、中が見えないように展示した「ハッピーバッグ・ハッピーブック」を実施した。3冊セット×45個(135冊)貸出、1冊包み×22個、計157冊貸出。 ・本屋大賞に連動した展示や利用者からの「イチオシ! コメント」を集める「私のイチオシ! 大賞2023」を実施。2016年から毎年1~4月に行なっており、令和4年度で8回目を迎えた。</p> <p>【特筆すべき事業内容】 ・ビジネス支援講座第13回「インボイス制度ってどんな制度?」は入門的な内容で開催したが、令和5年10月開始まで1年を切ったタイミングで関心が高く、参加者から高評価を得た。講師は東京大田中小企業診断士会に所属する診断士であり、同会も当館との連携を通じて地域貢献をしたいという意向がある。 ・一般向け講座、児童向け映画会・人形劇など、いずれの集客イベントにおいても、必ずテーマに関連した図書リストを作成・配布し、会場で図書展示を行うことで、さらなる探求や図書館利用の促進を図っている。 ・「読書通帳」作成当初から、単に冊数の多さを評価するのではなく、読んで心が動く読書体験を促し「貯金する」(心に貯める)ツールと考えており、「おすすめ本カード」を児童室の「読書の木」に掲示することで読書体験の共有・交流を図った。</p> <p>【地域との連携・貢献】 ・地域の読書推進への貢献として、地域団体によるイベント会場等でリサイクル本の提供を行った。7月「しばふひろば」、12月「スターライトクリスマス」、1月「フードパントリー」(生活困窮者への食料配布会)で、約500冊を配布した(3か所の合計)。 ・10月に開館した大田区若者サポートセンター「フラットおおた」館内の書棚用に、リサイクル本と未受入の寄贈本を提供した。また「フラットおおた」パンフレットと当館の「ティーンズ向け利用案内」を相互に館内で配布している。 ・年末年始の読書推進企画「ハッピーバッグ・ハッピーブック」では、本を入れたエコバッグが大森東福社園の製品であることもアピールした。 ・入新井集会所で月1回開催される「みま〜も地域づくりセミナー」(高齢者見守りネットワークによる健康講座)のテーマに連動して、館内にミニ展示「みま〜もの本棚」をブックラックで短期間設置。セミナー以外の日も図書館を目的に外出を促すことで、フレイルや認知症の予防につながるよう取り組んだ。 ・複合施設ビル「Luz大森」とは、5階ルーファードンでの青空おはなし会開催や、キャンペーンチラシに当館イベント情報を掲載するなど、連携が進んだ。 ・地域の諸団体への「図書館」の認知が進み、相談を受けることが増えた。令和4年度は、120年前に地域で入新井信用組合を創設した加納久宜をテーマにしたシンポジウム(文化の森ホール)に招かれ関連資料を紹介する機会を得た。また、地域情報誌をテーマにした地域おこしのイベントで、当館が創刊号から永年保存している雑誌「おとなりさん」を調べる活動に協力した。入新井地区の地域情報紙「わがまちいりあらい」で当館を紹介したいとの打診があり協力した。</p>
--

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・JR大森駅付近にあり、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。 ・基本的な図書館サービスを良好に運営している。利用者への声掛けを積極的に行い、書架は常に整頓され、YA(ティーンズ)向けの書架を新設され、とりわけ児童室は展示や面出しを多く活用して魅力的に保たれている。また、カウンター前にブックラック1台分の展示を設け、混雑時に行列ができてでも楽しめるようにするなど、細やかな工夫が複数見られる。 ・コロナ以降予約件数が増加したが、予約資料のピックアップの回数を増やすなど、柔軟に対応している。また、障がい者サービスの宅配サービス利用が多い館であるが、良好なコミュニケーションをとり適切に対応している。 ・独自の従業員ハンドブックを設ける、業務マニュアルの勉強会を行うなど、研修・習熟に努めている。 ・新型コロナウイルス感染状況を注視し、感染予防対策を取りながらイベントを着実に実施した。地域の歴史など地域に根差した講座、ビジネス支援コーナーにちなんだハローワークや中小企業診断士会などと連携した講座など、地域や他団体と連携して特徴的なイベントを開催しており評価できる。 ・再開されつつある地域イベントに積極的に参加し、リサイクル本の活用など、図書館の利用促進につながる工夫をしている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査では、全体的に高評価ではあるものの、「貸出以外のサービス」についての評価は、「普通」「無回答」で3割を占めている。 レファレンスなどのサービスにも広報を含め、積極的に取り組まれない。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月20日

1 施設概要

施設名	大田区立馬込図書館		
所在地	中馬込2-26-10		
指定管理者	名称 株式会社図書館流通センター		
	代表者 谷一 文子		
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番地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、区民のニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和46年5月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話 03 (3758)3471	FAX 03 (3758)3625	

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日～ 2月28日
(2) 調査対象	施設利用者
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 38.0%	(2) 女 62.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 2.0%	(2) 20歳代 7.0%	(3) 30歳代 16.0%	(4) 40歳代 25.0%	(5) 50歳代 15.0%	(6) 60歳代 12.0%	(7) 70歳以上 21.0%	無回答 2.0%
	職業	(1) 学生 3.0%	(2) 会社員 36.0%	(3) 自営業 9.0%	(4) 公務員 0.0%	(5) 主婦 24.0%	(6) その他 22.0%	無回答 6.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 29.0%	(2) 12～16 40.0%	(3) 16～閉館 26.0%	(4) 全日 14.0%	無回答 3.0%			
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 2.0%	(2) 週に1～3回程度 20.0%	(3) 月に1～3回 69.0%	(4) 年に数回 9.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 95.0%	(2)図書館で本を読むため 3.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 13.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 2.0%	(5)講座・行事に参加するため 5.0%	(6)インターネットを利用するため 1.0%	(7)その他 4.0%	無回答 0.0%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=116)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	3	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	33	2	6	0	0	0	3	
	(3) 自営業	9	1	1	0	0	0	0	
	(4) 公務員	0	0	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	23	0	1	1	2	0	1	
	(6) その他	21	0	5	1	2	1	0	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=123)								
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回程度	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要		
(1)資料を借りるため	1	20	66	8	0				
(2)図書館で本を読むため	0	1	1	1	0				
(3)新聞や雑誌を読むため	1	4	7	1	0				
(4)閲覧室(席)を利用するため	0	1	1	0	0				
(5)講座・行事に参加するため	0	2	3	0	0				
(6)インターネットを利用するため	0	0	1	0	0				
(7)その他	1	0	2	1	0				

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=95)						概要
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	
クロス集計結果	(1) 学生	0	2	1	0	0
	(2) 会社員	2	6	24	4	0
	(3) 自営業	0	2	6	1	0
	(4) 公務員	0	0	0	0	0
	(5) 主婦	0	6	15	3	0
	(6) その他	0	3	18	1	0

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
		職員・スタッフの対応はいかがですか	66	30	4	0	0	0	100
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	29	41	25	0	0	5	100	7.6	
	29%	41%	25%	0%	0%	5%	100%	B	
図書館内は清潔に保たれていますか	38	48	13	1	0	0	100	8.1	
	38%	48%	13%	1%	0%	0%	100%	A	
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	39	39	22	0	0	0	100	7.9	
	39%	39%	22%	0%	0%	0%	100%	B	
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	36	38	24	0	0	2	100	7.8	
	36%	38%	24%	0%	0%	2%	100%	B	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	57	38	5	0	0	0	100	8.8	
	57%	38%	5%	0%	0%	0%	100%	A	
当図書館について、一般的な満足度はどのくらいですか	53	38	9	0	0	0	100	8.6	
	53%	38%	9%	0%	0%	0%	100%	A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<p>十分活用できている。 コロナでイベントが少ない中でも、馬込文士村展示など充実していて良い。 スタッフが親切で丁寧。 季節に合わせた児童書の展示が良い。 気持ち良い挨拶で快適に利用できている。</p>	
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通路の看板が危ない。 ・紙芝居の棚が詰まっている。 ・コロナ禍でお話し会が3階で開催になった。1階で開催してほしい。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雑誌閲覧スペースを広げてほしい。 	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内、館の出入り口付近について、利用者の方々が安心して利用して頂けるように注意していきます。看板は脇に寄せました。 ・紙芝居を減らしました。今後とも利用しやすい配架を心がけていきます。 ・感染予防対策のため広い部屋で実施していましたが、現在は1階児童室開催に戻っています。 ・感染予防対策の間引きを解消したことでスペースを広げました。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	評価
区収入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	46,235,865	46,578,347	46,527,217	四半期ごとに適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	25,938,135	26,069,653	24,247,783	
	合計(精算後の額)	72,174,000	72,648,000	70,775,000	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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)	
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ながら作成し、報告内容を確認しながら遅延なく提出できている。	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	年度ごとにファイルに綴り整備保管している。	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	1日1回以上グループウェアを開き確認している。緊急時連絡先の携帯電話に常に連絡がつくようにしている。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は41.9%(7.0/16.7人)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)	カウンター端末3台を使用できるように、3名以上をカウンターやフロア業務に配置したシフトにしている。	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	年度初めにはマニュアル変更点の読み合わせを行っている。また、館内整理日にEラーニング研修や年1回以上の個別研修を本社研修体制で実施している。	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	写真付きのスタイルブックや身だしなみチェック表に基づいて勤務時の服装を正している。また、接客マナー研修を入社時に行い、現場においてもOJT研修を実施している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設的不正利用を監視するため、日に4回の巡回業務をシフトに入れている。また、集会室など申込基準に合わせて受け付けている。	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	計画された事業は概ね計画通り実施できている。コロナ対策のため実施できていない事業などは、別事業を開催している。	新型コロナウイルス感染症対策により一部事業が中止となったが、代替の事業を実施するなど、臨機応変な運営がされている。	○
	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は発生しない。会計業務は、経理担当2名、館長の合計3名で適切に管理している。	帳簿等により、適切に処理・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	施設の利用案内を館外掲示板に常設している。館内で館内書架案内図の配布や掲示、各書架に分類番号や配置された資料主題を掲示している。階段には各階の主な案内を掲示している。	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	大田区立龍子記念館学芸員による講演会や映画会を開催する等、連携事業や自主事業を開催することで稼働率を向上させている。	龍子記念館等との連携事業や、読書スタンプラリーなどの自主事業の実施により、資料貸出促進等に繋げている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	日常的なご意見を共有し丁寧に対応している。館内整理日には区内苦情情報を共有し適切な対応を心がけている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	馬込特別出張所や受け持ち小中学校、記念館施設、包括支援センターとの連携した自主事業の開催や、学校行事に参加するなど良好な関係を築いている。	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	個人情報書類はすべて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。また、保管期間を決めて、廃棄台帳を作成しシュレッダーを使用して適正に廃棄している。裏紙は使用していない。	個人情報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	プライバシーマーク研修を年1回必ず全員が受講している。令和4年度は12月に実施。また、内部監査によって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何時でも確認できる場所に配置している。また、スタッフが携帯する防災カードを年度で差し替え、最新情報を周知している。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年1回以上消防訓練を実施し、必要な情報を確認している。令和4年度は3月に実施。また、安否確認サービスに会社で加入しており、災害時の安否確認を実施している。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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	日常的な防犯意識向上のため、区内の防犯メールに登録し不審者情報を朝礼、終礼で周知している。	館内は定期的に巡回し、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	壁に据え付けた施錠できるボックスで鍵を保管し、鍵を持ち出す時と戻す時に声掛けを実施して紛失を防いでいる。また、鍵台帳を作成し管理している。	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)	年間計画を作成し予定通り実施している。月間の施設定期点検報告書施設管理業者から受領し保管している。	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)	日常的に巡回点検を行い、施設の異常箇所を目を配っている。必要であれば修繕予定を報告し、修繕実施後は報告書を提出している。	適宜、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)	床Pタイルの経年劣化による汚破損が目立つため毎年度修繕を実施している。また、天井灯を蛍光灯からLED照明に交換する工事を順次実施している。	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)	施設管理委託については、内容をきちんと確認して、適切に契約をしている。	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)	館内に節電、節水の掲示を行い、職員も含め館全体で省エネルギーの取組みを実施している。	適切に実施されている。	○
		設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	すべての説明書類をキャビネットにまとめて保管している。	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	すべての説明書類を館長がキャビネットにまとめて保管している。	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	都度更新しながら適切に管理している。令和4年度の新たな備品は、回転式木製書架である。	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	早朝と夕方、清掃員によって実施されている。当日の清掃実施箇所は、終礼の報告書で確認している。	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	早朝と夕方に清掃員が補充している。日中は、職員の巡回時間に確認し補充している。	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		飲食可能な休憩室に、燃えないゴミ、燃えるゴミ、ペットボトル、空き缶・空き瓶のゴミ箱を設置して分別を促している。	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		清掃員による清掃に加えて、スタッフが巡回時間に外構のゴミ拾いや簡易清掃を行っている。	施設周辺的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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

令和4年度は、特殊コレクション「馬込文士村資料」を活かした事業として「馬込文士村散歩」(1回、参加者18名)、「馬込文士村教養講座」(1回、参加者28名)、「馬込文士村映画会」(1回、参加者28名)、「馬込文士村資料展」(4日間、参加者45名)、「馬込文士村読書スタンプラリー」(通年、参加者185名)を開催した。また、地域連携事業として、受け持ち中学校3校の生徒による「おすすめ本のPOP展示」(2か月間、参加者32名)や、大田区立龍子記念館の学芸員による講演会、地域包括支援センターや社会福祉協議会との連携で地域の利用者ニーズの掘り起こす事業を開催した。その他の連携事業として、神奈川近代文学館(1か月間、参加者351名)、世田谷文学館から展示パネルを借り受け図書と合わせて展示(1か月間、参加者320名)する機会を設けた。また、近年の児童向けICT教育を事業に取り入れ「デジタル絵本教室」(2回、参加者34名)、「プログラミング教室」(2回、参加者20名)を、親子参加による事業として開催した。その他、「図書館を使った調べる学習コンクール」(大田区7館参加、参加者782名)では、馬込図書館から出品した作品が全国大会で入賞したこともあり、これまで10年取り組んだ経験と、学校や児童との連携が実を結んだ結果となった。

6 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、収益性等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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・小・中学校や郷土博物館(龍子記念館)、地域情報誌発行団体など、地域固有の施設・団体等との連携が図られており、地域に根差した事業展開がされている。 ・基本的な図書館サービスを良好に運営している。利用者への接遇態度は適切で、書架は常に整頓され、展示や面出しを多く活用して魅力的に保たれている。貴重資料の管理も適切である。 ・読書スタンプラリー、図書・CDの展示等により、図書館資料の貸出促進の取組みも有効である。 ・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へつなげた。 ・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、馬込文士の周知活動としても有効である。 ・中高生向けにはYAコーナーで中学生のおすすめ本POP展を実施し、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つなげた。 ・利用者登録の際に電子書籍貸出サービスについて案内し、同サービスの利用促進に努めている。 ・障がい者サービスの拠点館であり専門性の高い雑誌2誌の音訳を適切に実施している。多くの音訳ボランティアが登録しているが、細やかに連携をはかり関係も良好である。 ・施設の老朽化が進んでいるが、改善にも尽力されている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が進んでおり、利用者からも施設面に関する要望を受けている。区と相談のうえ、可能な限りの施設更新を進めていく必要がある。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年5月31日

1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館		
所在地	池上6-3-10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 谷一 文子	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月 ～ 令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和31年6月開館、昭和63年4月移転、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。令和3年3月30日移転。		
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日～ 2月28日
(2) 調査対象	施設利用者
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 44.0%	(2) 女 56.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 2.0%	(2) 20歳代 4.0%	(3) 30歳代 14.0%	(4) 40歳代 24.0%	(5) 50歳代 20.0%	(6) 60歳代 11.0%	(7) 70歳以上 23.0%	無回答 2.0%
	職業	(1) 学生 4.0%	(2) 会社員 34.0%	(3) 自営業 9.0%	(4) 公務員 2.0%	(5) 主婦 23.0%	(6) その他 21.0%	無回答 7.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 24.0%	(2) 12～16 34.0%	(3) 16～閉館 24.0%	(4) 全日 18.0%	無回答 2.0%			
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 5.0%	(2) 週に1～3回程度 22.0%	(3) 月に1～3回 58.0%	(4) 年に数回 12.0%	(5) はじめて 1.0%	無回答 2.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 74.0%	(2)図書館で本を読むため 25.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 13.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 4.0%	(5)講座・行事に参加するため 0.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 8.0%	無回答 3.0%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=115)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	2	2	0	1	0	0	0	
	(2) 会社員	30	7	6	2	0	0	2	
	(3) 自営業	7	2	1	0	0	0	0	
	(4) 公務員	2	1	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	14	5	3	0	0	0	3	
	(6) その他	13	6	3	0	0	0	3	

クロス集計結果	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=123)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回程度	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	0	16	49	8	1	
	(2)図書館で本を読むため	3	9	12	0	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	0	3	9	1	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	1	0	2	1	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	0	0	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0	
(7)その他	0	0	4	4	0		

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=92)							
クロス集計結果		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	2	0	2	0	0	
	(2) 会社員	0	9	19	5	1	
	(3) 自営業	1	0	5	2	0	
	(4) 公務員	0	2	0	0	0	
	(5) 主婦	1	5	14	3	0	
	(6) その他	1	6	13	1	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
		職員・スタッフの対応はいかがですか	51 51.0%	41 41.0%	8 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	34 34.0%	28 28.0%	37 37.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	7.4 B	
図書館内は清潔に保たれていますか	65 65.0%	29 29.0%	6 6.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	9.0 S	
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	48 48.0%	34 34.0%	15 15.0%	3 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.2 A	
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	37 37.0%	39 39.0%	23 23.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	7.8 B	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	48 48.0%	38 38.0%	14 14.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.4 A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	51 51.0%	40 40.0%	9 9.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.6 A	

③ 要望意見

良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・駅に直結しているため便利になった。大田区民になって図書館をほとんど利用していなかったが週に一度は来ている。 ・web予約が出来る機能が助かる。予約本自動受取機、返却機が時間外に利用できるのが便利です。 ・親切な対応で安心して図書館を利用できる。また足を運びたい。近隣の図書館も利用しているが他の図書館よりスタッフが目配りできている。他の図書館に比べて対応がとても良く満足している。質問しやすく、雰囲気が良い。 ・入口の展示をいつも楽しみにしている。 	
要望意見 改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの	区 の 対 応 (具 体 的 に)
	<ul style="list-style-type: none"> ・本棚の本が倒れやすかったり取り出しにくいところがある。 ・返却ボックスが満杯で、返却できないときがある。 	
	②施設の構造や制度に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・児童本など倒れやすいのでこまめに整頓し、ブックエンドにはすべり止めをつけています。今後も気を付けていきます。 ・返却ボックスの状態をこまめに確認し、皆様にご利用いただけるよう改善していきます。 ・多目的室の開放など、多くの方にご利用いただけるよう、工夫・検討していきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価	
区収入	施設使用料			図書館については使用料の徴収は無いため非該当。	
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	48,361,508	56,697,982	55,509,814	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	19,435,780	15,474,887	15,522,858	
	合計(精算後の額)	67,797,288	72,172,869	71,032,672	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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)	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や図書館報作成、地域連携等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を要するものは電話連絡の上、メール等文書で確認している	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は63.3%(15.0/23.7人)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)	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、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、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っている	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	会社のガイドブックに基づき制服の統一を行い、対面・電話対応では丁寧な接客に努めている	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	どの方にも公平に利用していただくよう徹底している	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画通りに実施している。コロナウイルス感染状況によっては時期をずらす、もしくは代替案を提案している	新型コロナウイルス感染症の対策を講じながら、可能な限り計画通り実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は責任者、郵券等は全員が出納簿で管理し経理担当と館長が適正な扱いをしている	帳簿等により、適切に処理・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	貸出、返却についてはフロア業務のスタッフが声かけし、レファレンスや自動貸出・返却機の推進をしている	フロアワーク、コンシェルジュカウンターによる声掛け、案内や、掲示物等で施設や機器の利用を適切に促している。また、館報の発行、デジタルサイネージの活用、展示、イベント等により、資料の利用を適切に促している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	不満を感じている原因を丁寧に聞き、時には責任者が代わって適切に対応している	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	東急電鉄、隣接のカフェ、大田観光協会、福祉センター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	帳票移動時は専用ケース等で注意して運び、鍵つきキャビネット等で保管している	個人情報は適切に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	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。あわせて定期的にヒヤリハット事例を共有し何が原因か考えている	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	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	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年に1度以上、防災訓練・AED講習を実施している	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○

安全・危機管理	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間に2回以上巡回し、インカムでその都度共有を行い記録している	館内は定期的に巡回し、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	責任者が鍵台帳で管理し、持出・返却時には全員が声かけを行っている	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 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)	ビル管理員が巡回し、施設維持保持に努めている	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)	大田図書館へ報告している	適宜、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)	優先順位をつけ実施している	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書を取り交わしている	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している	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	適切に実施している	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	適切に実施している	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	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、隣接カフェと連携して専用のゴミ箱を管理している	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○	
	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	施設周辺的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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

コロナウイルス感染対策の緩和となり隣接カフェとのコーヒー事業を行い、21時閉館を活用し夜間に実施した。日頃イベントに参加できない層の利用者から感謝の言葉をいただく。また、福祉センター支援員を講師に招きワークショップを実施。「おおむすび」の取り組みの説明があり、障害者や施設への理解が深まった様子だった。そのほか、英語おはなし会、子ども向けイベントを継続し利用促進を行う。予約本自動受取り機は定着してきたが、初めて利用される方も多くフロア担当で協力してご案内している。今後も地域に貢献できるよう安心且つ快適に過ごせる環境づくりを目指す。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> 常に責任者やフロアスタッフを十分に配置し、利用者への案内や、安全管理にも配慮し運営している。 区内唯一の予約本自動受取機の管理運用、駅や隣接するカフェとの連携等、他の図書館にない業務も含めて円滑に対応している点は大変評価できる。また、他自治体等の視察対応も適切に行っている。 蔵書管理、レファレンス等図書館の基本となるサービスも万全な研修の上実施しており、広い展示スペースや三角ベンチなど、施設を活かした展示も効果的に行っている。 学校図書館支援では、必要な資格、知識を持った職員を配置し、学校ごとのニーズを聞き取りながら着実にしている。 自主事業では、おはなし会やワークショップ等を積極的にしている。区内福祉施設や、地域のアーティストや隣接するコーヒー店などと連携して生涯学習に貢献している点も評価できる。
改善すべき点	池上駅直結施設であり利用者数が多いため、座席利用に対する意見が多い。多目的室を開放し臨時閲覧席を設けるなど柔軟な対応をしており、今後も区と連携しながら効率的な運用を検討されたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月12日

1 施設概要

施設名	大田区立久が原図書館		
所在地	久が原2-28-4		
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 近浪弘武		
	住所 東京都千代田霞が関1-4-2 大同生命霞が関ビル		
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和59年10月開館、平成15年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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日～2月28日
(2) 調査対象	施設利用者
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 42.0%	(2) 女 58.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 8.0%	(2) 20歳代 2.0%	(3) 30歳代 18.0%	(4) 40歳代 29.0%	(5) 50歳代 13.0%	(6) 60歳代 14.0%	(7) 70歳以上 15.0%	無回答 1.0%
	職業	(1) 学生 9.0%	(2) 会社員 27.0%	(3) 自営業 4.0%	(4) 公務員 2.0%	(5) 主婦 35.0%	(6) その他 14.0%	無回答 9.0%	
	利用時間帯	(1)9～12 38.0%	(2)12～16 31.0%	(3)16～閉館 15.0%	(4) 全日 16.0%	無回答 0.0%			
	利用頻度	(1)ほぼ毎日 3.0%	(2)週1～3回 36.0%	(3)月1～3回 52.0%	(4)年に数回 8.0%	(5)はじめて 1.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 61.8%	(2)図書館で本を読むため 18.3%	(3)新聞や雑誌を読むため 7.6%	(4)閲覧室(席)を利用するため 6.1%	(5)講座・行事に参加するため 1.5%	(6)インターネットを利用するため 1.5%	(7) その他 3.1%	無回答 0.0%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=118)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7) その他	摘要
	(1) 学生	5	5	0	3	0	1	0	
	(2) 会社員	23	5	3	1	1	1	2	
	(3) 自営業	3	0	0	1	0	0	0	
	(4) 公務員	2	1	1	1	0	0	0	
	(5) 主婦	30	7	0	0	1	0	1	
	(6) その他	9	5	4	1	0	0	1	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=131)								
		(1)ほぼ毎日	(2)週に1～3回程度	(3)月に1～3回	(4)年に数回	(5)はじめて	摘要		
(1)資料を借りるため	0	31	45	4	1				
(2)図書館で本を読むため	2	10	10	2	0				
(3)新聞や雑誌を読むため	2	3	3	2	0				
(4)閲覧室(席)を利用するため	1	6	1	0	0				
(5)講座・行事に参加するため	0	1	1	0	0				
(6)インターネットを利用するため	0	2	0	0	0				
(7) その他	0	0	3	1	0				

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=91)						
	(1)ほぼ毎日	(2)週に1~3回程度	(3)月に1~3回	(4)年に数回	(5)はじめて	摘要
クロス集計結果	(1) 学生	0	3	4	1	1
	(2) 会社員	1	6	17	3	0
	(3) 自営業	0	2	1	1	0
	(4) 公務員	0	1	1	0	0
	(5) 主婦	0	14	20	1	0
	(6) その他	2	7	3	2	0

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
職員・スタッフの対応はいかがですか	63	31	5	0	0	1	100	9
	63.0%	31.0%	5.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(S)
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	36	37	21	0	0	6	100	7.9
	36.0%	37.0%	21.0%	0.0%	0.0%	6.0%	100.0%	(B)
図書館内は清潔に保たれていますか	51	44	3	1	0	1	100	8.7
	51.0%	44.0%	3.0%	1.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(A)
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	43	40	15	0	0	2	100	8.2
	43.0%	40.0%	15.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	(A)
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	43	37	17	0	0	3	100	8.2
	43.0%	37.0%	17.0%	0.0%	0.0%	3.0%	100.0%	(A)
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	58	36	4	1	0	1	100	8.8
	58.0%	36.0%	4.0%	1.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(A)
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	53	42	4	0	0	1	100	8.7
	53.0%	42.0%	4.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(A)

③ 要望意見

良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・予約等で困っている時に、親身になって探して頂きありがたく思います。電話予約でもお世話になり助かっています。 ・色々な企画でコロナ禍でも工夫されて、本の掲示等もわかりやすく興味をひくもの内容です。 ・子どもたちと一緒に何うことが多いです。色々な館を利用していますが、蔵書数が多く本の並べ方が見やすいので、子どもたちのお気に入りの図書館です。 ・お話し会に参加して、子どもの興味の幅が広がったようで感謝しています。おはなし会で紹介される本も面白いものばかりです。 ・清潔に保たれていてよいと思います。いつも気持ちよく利用しています。 	
要望意見	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他館に比べて所蔵数と新刊数が少ないのが少し不満。 ・休憩コーナーのいすをカラフルになればもっと利用したい <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレが古い、冷たい、ウォシュレットがあるとよい
	区の対応(具体的に)	<ul style="list-style-type: none"> ・書架スペースの問題も有りますが、配架などで工夫をしながら、新刊などを増やしていきます。 ・休憩コーナーの椅子についてのご意見は今後の館運営の参考にさせて頂きたいと思ひます。 ・施設整備については、順次優先度や緊急度、予算上の調整等を鑑み、対応を図っていきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	R2年度決算額	R3年度決算額	R4年度決算額	評価	
区収入	施設使用料			図書館については使用料の徴収は無いため非該当。	
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	46,458,987	46,895,199	48,004,115	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	19,363,613	21,032,131	19,691,980	
	合計(精算後の額)	65,822,600	67,927,330	67,696,095	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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	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	昨年12月に区への連絡時期を失した件があったが、その後、事務改善を行い、以後は適切な連絡体制が整っている。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は79.2%(19.0/24.0人)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	館内では接遇・レファレンス・UD研修を実施、また都立図書館や専門機関等の外部研修にも参加している	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。積極的に他自治体図書館の視察や外部研修に参加し、運営の見直しにつなげている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔で華美でない服装、名札着用を徹底。丁寧な言葉遣いは元よりマスクの下でも笑顔を保つよう指導している	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室や閲覧室等、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	コロナによる延期・中止以外では計画通り執行・運営されている。令和4年度は当初の計画になかった「郷土コーナーⅡ」を設置し、地域ゆかりの人物や書籍を紹介した。	計画どおりに行われている。また、地域との連携展示などもしている。	○
	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	帳簿等により、適切に処理・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	書面、サインおよび口頭にて適切に行っている	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。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	スタンプラリーや「子ども一日図書館探検隊」などを行い、稼働率向上を図った。	利用促進の取組みは有効である。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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、館内でも情報共有を図っている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	雪谷高校のビブリオバトル作品展、みらいく保育園保育士向け講座の実施や、地元の地域力推進会議にも参加して関係は良好である。	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	日々の帳票・保存期間のある個人情報情報は施錠できる場所に保管・管理している。帳票類の取り扱いも徹底している	個人情報は適切に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護研修や著作権法の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	マニュアルは整備されている。また、休館日のミーティング等で内容を共有している	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	避難訓練は年1回実施し、4年度はAED講習を実施した。また、避難誘導等の防災訓練を実施している。事務室内には、初動連絡体制や緊急時通報対応について掲示し共有している	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○

安全・危機管理		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・田園調布消防署と接点を持ち体制を整えている。	館内は定期的に巡回し、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 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、保管しています。	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ます。	適宜、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)	速やかに対応しています。	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書を取り交わしています。	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)	エコオフィスプランに基づき取り組んでいる。	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	保存しています。	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	取扱い説明書はまとめてファイルし、事務室内所定の場所に保管している	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	メンテナンスも含め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。	○
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	ごみ箱を色分けするなど工夫してごみの分別を行っている。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。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	敷地内は常にきれいに保たれている。ペットのふん被害は注意書きで対応、近隣住民のごみ置き場は自治会と協議中である	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

①「郷土コーナーⅡ New generation」を新設、地域で現在活躍されている方を、書籍や写真・パンフレット等で紹介し、地域の図書館としての特色とした。当初は書家金澤翔子さんを大きく取り上げ、区報にも取り上げられた。

②地域との連携事業に力を入れている。例えば雪谷中学とのコラボ「新刊ポスター展」(来場者180名)は、地域連携・YA世代へのアプローチ・多目的室の有効利用など多重の意義のあるイベントであった。「イトチカさん」によるつるし雛飾りの製作は、これまで、地域の方々の活躍の場の創出、来館者に向けては久が原らしさの演出という観点で実施してきたが、地域の方々の図書館愛を育む効果をも生んでいる。

③一昨年「うたってわらっていただきめて」というわらべうたの冊子を出したことが、プラスの連鎖を生んでいる。保育園や児童館での乳児向けわらべうたの会は好評で、参加者は合計624名にのぼる。さらに地域保育園の保育士向けにわらべうた講習の依頼もあり実施した。

④特殊コレクションの利活用の一環で、英語おはなし会(コロナ禍のためプライベートおはなし会として3回実施、参加8名)と多言語おはなし会(参加27名)を実施した。また英文の館報を発刊、英語絵本の評価シートの作成も継続しており、知識・ノウハウの蓄積が進んでいる。

⑤令和4年より、館長が地域力推進委員会の委員となったことで、地域との情報交換がスムーズになった。図書館報の地域回覧板への組み込み、町内会との連携イベント(「久が原まちゼミ」)などの初の試みも実現した。また委員会の場では図書館のPRの機会もあり、イベントや長期休館の告知の他、利用マナー向上のための情報提供も行っている。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館として基本的なサービスが着実に実施され、運営状況は良好である。 ・ユニバーサルデザインに配慮した館内の見直しや、児童の利用が多いことを特徴と捉え、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継続して行っている。 ・地域力推進会議や、地域イベント「久が原まちゼミ」へ参加し、地域との連携にも力を入れている。4年度に新設した、地域で活躍する人物を紹介する「郷土コーナーⅡ」は、地域に根差した図書館だからこそ開設できたコーナーであり、大変評価できる。 ・書架が整理整頓され、閲覧室等も清掃が行き届いており、部屋が明るく利用しやすい環境であった。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の避難経路の掲示物が小さく分かりにくいいため改善が必要である。 ・利用者満足度調査では、トイレの改善要望が複数あるため、区と相談のうえ改善を進めていく必要がある。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月22日

1 施設概要

施設名	大田区立洗足池図書館		
所在地	南千束2-2-10		
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 谷一 文子		
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号		
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和35年3月開館、平成8年7月改築、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日～2月28日								
(2) 調査対象	施設利用者								
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。								
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 37.0%	(2) 女 61.0%					無回答 2.0%	
	年代	(1) 20歳未満 13.0%	(2) 20歳代 5.0%	(3) 30歳代 7.0%	(4) 40歳代 15.0%	(5) 50歳代 18.0%	(6) 60歳代 17.0%	(7) 70歳以上 23.0%	無回答 2.0%
	職業	(1) 学生 11.0%	(2) 会社員 22.0%	(3) 自営業 3.0%	(4) 公務員 1.0%	(5) 主婦 26.0%	(6) その他 26.0%	無回答 11.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 27.0%	(2) 12～16 37.0%	(3) 16～閉館 23.0%	(4) 全日 20.0%				無回答 4.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 8.0%	(2) 週に1～3回程度 25.0%	(3) 月に1～3回 61.0%	(4) 年に数回 3.0%	(5) はじめて 1.0%	無回答 2.0%		
	利用目的	(1) 資料を借りるため 80.0%	(2) 図書館で本を読むため 22.0%	(3) 新聞や雑誌を読むため 17.0%	(4) 閲覧室(席)を利用するため 10.0%	(5) 講座・行事に参加するため 6.0%	(6) インターネットを利用するため 1.0%	(7) その他 3.0%	無回答 2.0%
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=126)								
		(1) 資料を借りるため	(2) 図書館で本を読むため	(3) 新聞や雑誌を読むため	(4) 閲覧室(席)を利用するため	(5) 講座・行事に参加するため	(6) インターネットを利用するため	(7) その他	摘要
	(1) 学生	8	1	1	2	1	1	2	
	(2) 会社員	21	7	1	6	2	0	0	
	(3) 自営業	3	0	0	0	0	0	0	
	(4) 公務員	1	1	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	22	5	5	1	2	0	0	
	(6) その他	17	7	8	1	0	0	0	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=137)								
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回程度	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要		
(1) 資料を借りるため	2	20	55	2	1				
(2) 図書館で本を読むため	3	7	11	1	0				
(3) 新聞や雑誌を読むため	4	6	7	0	0				
(4) 閲覧室(席)を利用するため	1	6	3	0	0				
(5) 講座・行事に参加するため	0	2	4	0	0				
(6) インターネットを利用するため	1	0	0	0	0				
(7) その他	0	0	1	0	0				

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=89)						
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	概要
クロス集計結果	(1) 学生	1	3	7	0	0
	(2) 会社員	0	6	15	1	0
	(3) 自営業	0	1	2	0	0
	(4) 公務員	0	0	1	0	0
	(5) 主婦	1	6	18	1	0
	(6) その他	4	6	15	1	0

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計 (n=100)	加重平均値 ランク
職員・スタッフの対応はいかがですか	58	40	2	0	0	0	100	8.9
	58.0%	40.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	34	47	14	0	0	5	100	8.1
	34.0%	47.0%	14.0%	0.0%	0.0%	5.0%	100.0%	A
図書館内は清潔に保たれていますか	49	48	3	0	0	0	100	8.7
	49.0%	48.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	47	46	5	0	0	2	100	8.6
	47.0%	46.0%	5.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	A
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	40	50	9	0	0	1	100	8.3
	40.0%	50.0%	9.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	A
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	55	43	2	0	0	0	100	8.8
	55.0%	43.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	55	45	0	0	0	0	100	8.9
	55.0%	45.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A

③ 要望意見

良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・とても気持ちよく使わせていただいています。ありがとうございます。利用者のマナーも良く、いやな思いをしたことは1度もありません。 ・とても管理がゆき届いている図書館だと思います。 ・いつも便利に利用させて頂いております。スタッフの方の対応もとても良く有難いです。 ・優しくて教え方が上手く、安心できる場所です。 ・蔵書の選定が抜群に素晴らしいです。知的好奇心が満たされます。
要望意見	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの本の新着本がわかりやすい展示などが有るとありがたいです。他の本にうもれていることが多いので。 ・シリーズ本は全部そろえてほしいです(途中までしかそろっていないものがある) <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・椅子を増やしてほしい
改善等の要望事項	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童コーナーが狭く、新着図書の専用コーナーが無いため、お薦めの本と新着図書を同じ棚で運用し、新着本が来る金曜日の夕方に看板を「新着図書コーナー」と表示替えをして並べています。特定曜日以外にも分かり易く展示ができるよう、工夫していきます。 ・多作な作家の変則的なシリーズ等は除き、上中下・全集の全巻といった分かり易いシリーズ本については抜きの無いよう揃えていきます。 ・多くの方に不自由なくお過ごしいただけるよう、工夫・検討していきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価	
区収入	施設使用料			図書館については使用料の徴収は無いため非該当。	
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	64,690,973	66,885,644	66,216,094	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	32,218,689	33,251,578	32,611,400	
	合計(精算後の額)	96,909,662	100,137,222	98,827,494	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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)	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。	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。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は40.3%(11.6/28.8人)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、社内研修も必要に応じて受講出来る体制を会社側で構築している。	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	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。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の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利用いただいている。	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	コロナ禍ではあったが、感染対策を講じ計画件数以上に実施することが出来た。	自主事業は計画どおり運営されており、計画外の事業についても積極的に企画・提案し、良好な運営がされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	金額の内容及び規則に則った取り扱いがなされているかを館長が常に監視している。	帳簿等により、適切に処理・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	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。	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	利用団体及び小中学校とのネットワーク構築により、多目的室や2階ギャラリーの利用率向上に繋がっている。	子どもから大人まで幅広い層に対応する内容の自主事業等が実施されており、全体的に利用率向上に繋がっていると認められる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	隣接する寺院(妙福寺)、勝海舟記念館、洗足区民センター、包括支援センター千束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	個人情報に係るものについては、事務室・倉庫の鍵の掛かるキャビネットに施錠し保管しており、保管期限の過ぎたものは適切にシュレッダー処理をしている。	個人情報は適切に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	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。	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	防犯・防災マニュアルは、会社の危機管理マニュアルの内容を職員に周知徹底している。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を事務室壁面に掲示し、年1回自衛消防訓練を行い、役割分担に基づ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。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○	
安全・危機管理	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。	館内は定期的に巡回し、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、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 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)	定期点検については計画的に実施しており、点検の記録は内容の確認をして月毎にファイルに保管している。	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発見した時は速やかに業者に調査・見積りを依頼し修繕を行っている。また、区への報告も速やかに行っている。	適宜、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)	平成8年の改築から27年経過しており、設備・備品等が劣化・破損の閾値の状態にあると思われるため、常時、状態の確認を行い、必要に応じて速やかに修繕等を実施している。	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)	再委託に関しては、決められた手順に従っている。	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)	照明のLED化・空調機器の更新、こまめな電源スイッチのオン・オフなどを行い、電気代の低減に繋げている。	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	キャビネットに種類別に保管している	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	事務室内に専用ファイルを設置して管理している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき確認を行い、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効率的かつ適切に実施し、清潔保持している。	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	午前と午後の2回の清掃の際、必要に応じて補充等を行っている。	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回の建物周辺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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

・新規の自主事業として日本の伝統文化のひとつである折紙を取り上げ、「大人の折紙講座」を実施し参加者から非常に高い評価を頂いた。
 ・自主事業として年2回、理科の実験講座を開催しているが、参加者からは毎回大好評を博している。令和4年度は音と光をテーマにした実験を行った。
 ・令和5年3月に久し振りに開催された洗足区民センターの「第10回さくらフェスティバル」にリサイクル本を約400冊提供して参加し、来館者に好評だった。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	
<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である	
優れた点	・小・中学校や勝海舟記念館等、地域固有の施設・団体等との連携が図られており、積極的に連携を行いながら、事業展開がされている。 ・来館者が多い館ではあるが、安定的な運営が図られるよう、人員配置などを適切に行われているうえに、利用者の満足度も高く、素晴らしいパフォーマンスが実施されていると認められる。 ・「調べる学習コンクール」においては、職員の継続的支援により、今回は中学生からの応募において過去最多の応募数が得られていた。調べる学習の楽しさなどの理解啓発へつなげている。 ・DVD・CDがわかりやすく展示されている。 ・通路側の書庫に本の分類が詳しく書かれた案内があり探しやすい。 ・各種広報誌等が専用ファイルにわかりやすく綴られている。 ・閲覧室は明るく、清掃が行き届いている。
改善すべき点	・隣接する洗足池公園は、東京都指定名勝となっている。他にはない地域資源として、地域連携など有効に活用されたい。 ・利用者から「利用者の話声、特に子供たちの声が気になるので対策をしてほしい」というに要望が目立つ。各々の利用者が快適に利用出来る工夫などを検討をされたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月19日

1 施設概要

施設名	大田区立浜竹図書館		
所在地	西糀谷3-32-7		
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 (2023.07.01付変更)	
	住所	東京都江東区深川二丁目7番6号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和46年8月開館、平成15年10月移転、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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	2023年2月1日～2月28日								
(2) 調査対象	施設利用者								
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。								
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 40.0%	(2) 女 57.0%				無回答 3.0%		
	年代	(1) 20歳未満 4.0%	(2) 20歳代 5.0%	(3) 30歳代 10.0%	(4) 40歳代 19.0%	(5) 50歳代 20.0%	(6) 60歳代 9.0%	(7) 70歳以上 32.0%	無回答 1.0%
	職業	(1) 学生 3.0%	(2) 会社員 25.0%	(3) 自営業 5.0%	(4) 公務員 4.0%	(5) 主婦 27.0%	(6) その他 30.0%	無回答 6.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 44.0%	(2) 12～16 35.0%	(3) 16～閉館 17.0%	(4) 全日 13.0%				無回答 5.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 4.0%	(2) 週に1～3回 30.0%	(3) 月に1～3回 54.0%	(4) 年に数回 7.0%	(5) はじめて 1.0%	無回答 4.0%		
	利用目的	(1) 資料を借りるため 76.0%	(2) 図書館で本を読むため 21.0%	(3) 新聞や雑誌を読むため 10.0%	(4) 閲覧室(席)を利用するため 8.0%	(5) 講座・行事に参加するため 1.0%	(6) インターネットを利用するため 0.0%	(7) その他 10.0%	無回答 4.0%
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=125)								
		(1) 資料を借りるため	(2) 図書館で本を読むため	(3) 新聞や雑誌を読むため	(4) 閲覧室(席)を利用するため	(5) 講座・行事に参加するため	(6) インターネットを利用するため	(7) その他	摘要
	(1) 学生	3	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	25	5	0	1	0	0	1	
	(3) 自営業	4	1	1	2	0	0	0	
	(4) 公務員	4	1	1	0	0	0	0	
	(5) 主婦	21	6	3	1	0	0	2	
	(6) その他	19	8	5	4	1	0	6	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=125)								
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要		
(1) 資料を借りるため	2	23	45	5	1				
(2) 図書館で本を読むため	3	8	6	4	0				
(3) 新聞や雑誌を読むため	3	2	5	0	0				
(4) 閲覧室(席)を利用するため	3	2	2	1	0				
(5) 講座・行事に参加するため	1	0	0	0	0				
(6) インターネットを利用するため	0	0	0	0	0				
(7) その他	0	2	7	0	0				

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=94)						
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
クロス集計結果	(1) 学生	0	1	1	1	0
	(2) 会社員	0	7	16	2	0
	(3) 自営業	1	1	3	0	0
	(4) 公務員	0	1	3	0	0
	(5) 主婦	0	11	14	1	1
	(6) その他	3	9	15	3	0

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
職員・スタッフの対応はいかがですか	51	41	8	0	0	0	100	8.6
	51.0%	41.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	34	35	23	1	0	7	100	7.7
	34.0%	35.0%	23.0%	1.0%	0.0%	7.0%	100.0%	B
図書館内は清潔に保たれていますか	50	39	11	0	0	0	100	8.5
	50.0%	39.0%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	42	37	20	1	0	0	100	8.0
	42.0%	37.0%	20.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	38	43	18	0	0	1	100	8.0
	38.0%	43.0%	18.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	A
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	46	38	15	1	0	0	100	8.2
	46.0%	38.0%	15.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	45	41	12	2	0	0	100	8.2
	45.0%	41.0%	12.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A

③ 要望意見

良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも楽しく利用しています。 ・スタッフの方々もいつもさわやかに対応して下さい感謝しています。 ・利用しやすく、とても満足です。 ・リサイクル本はありがたいです。 	
改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの	区の対応(具体的に) <ul style="list-style-type: none"> ・各種研修を実施し、スタッフの技術向上を図り、サービスを向上させていきます。 ・児童室のスペースに限りがあり現状では乳幼児(0~3歳程度)対象の絵本等を増やすことが出来ませんが、今後、児童書の廃棄等により棚にスペースが出た時に、新規購入にて増やしていくよう検討いたします。
	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応にバラツキがある。 ・小さい子向けの本(絵本)が少ない。 	
	②施設の構造や制度に関するもの	
	・特になし	

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価	
区収入	施設使用料			図書館については使用料の徴収は無いため非該当。	
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	40,765,499	41,208,663	44,458,330	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	18,148,702	17,958,593	13,645,360	
	合計(精算後の額)	58,914,201	59,167,256	58,103,690	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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。	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。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は62.7%(11.1/17.7人)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しており、業務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。	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。	研修は積極的に行っている。	○
	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。	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	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。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画の内容に沿ってイベント毎に担当者を決めて年間計画を作成してスケジュール管理を徹底し、適切な業務運営に努めている。	計画通り行われており、適切な運営が行われている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー機の使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により責任者が使用料金の管理を行っている。また、毎月、監査を実施し、適正な運用を行っているかチェックしている。	帳簿等により、適切に処理・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	館内の数か所に、利用者が分かり易いように書架案内図を設置している。窓口対応についても分かり易い対応に努めている。	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	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回発行し、また、イベント情報等は大田図書館のホームページや区報へ掲載している。	色々な工夫をして図書館利用の促進を図っている。また、書架の本の見せ方や展示を来館者に分かり易くしている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者のクレームについては職員間に情報共有を行い、区の図書館システムの「苦情対応報告」を確認して他の図書館での対応等を常に把握している。その中の留意すべき内容については、全体ミーティングにおいて、対処方法などの意見交換を行っている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	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。今後も自治会・青少年など地域との関わりを深め、地域活動にも参加していきたい。	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	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。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	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。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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。	館内は定期的に巡回し、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。	○	
施設管理	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、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している。	適宜、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区と相談しながら順次修繕・取替等を行っている。	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)	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。	○
		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)	利用者の不便とならないように心掛けながら、巡回時に各室の空調設備の適切な温度設定、こまめな不要電源の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。	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。	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	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	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		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	日常的に館内外の清掃の実施確認を行い、また、定期清掃についても仕様のとおりに実施されているか確認している。	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	利用者の不便とならないように在庫の確認を行い、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	分別用のごみ箱を設置して適切な処理を行っている。また、使用済みのコピー用紙の裏面等を利用する等、リサイクルを心掛けている。	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	1時間毎に図書館の周りを巡回し、駐輪場の整理等を含めて、施設周辺の美観について常に心掛けている。また、毎月休館日に隣接する公園等の清掃を実施している。	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

令和4年度は、新型コロナウイルス感染拡大予防による制限も少しずつ緩和され、人数制限を設けたうえではあるが、各種イベントを実施することができた。特に、11月に実施した「はまたけまつり」では、「リサイクル市」や「オリジナルクロスワードパズル」とともに、3年ぶりに「濱竹寄席」を実施し、好評であった。また、隣接の高齢者施設へのアウトリーチも再開し、高齢者施設内にリクエストカードを設置することで、より楽しんでいただける資料を準備できるようにしている。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が手に取りやすいよう、資料の見せ方を工夫している。 ・換気による窓開放時に虫の侵入があったため、新たに網戸を設置するなど、建物の維持管理に努めている。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・書架によってはきつい箇所があり、適切な除籍・配架をされたい。 ・平成15年に移転後約20年経過しており、機能回復のため防水改修工事など区と協議しながら計画的な修繕を検討されたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月30日

1 施設概要

施設名	大田区立羽田図書館		
所在地	羽田1-11-1		
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 (2023.07.01付変更)	
	住所	東京都江東区深川二丁目7番6号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	平成6年12月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による業務開始。		
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年 2月1日～ 2月28日		
(2) 調査対象	施設利用者		
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。		
(4) 回答者数	100	(小数点以下第二位を四捨五入)	

単純集計結果	性別	(1) 男 44.0%	(2) 女 54.0%					無回答 2.0%	
	年代	(1) 20歳未満 5.0%	(2) 20歳代 9.0%	(3) 30歳代 17.0%	(4) 40歳代 10.0%	(5) 50歳代 15.0%	(6) 60歳代 14.0%	(7) 70歳以上 30.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 8.0%	(2) 会社員 23.0%	(3) 自営業 3.0%	(4) 公務員 5.0%	(5) 主婦 26.0%	(6) その他 31.0%	無回答 4.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 32.0%	(2) 12～16 31.0%	(3) 16～閉館 21.6%	(4) 全日 12.7%				無回答 2.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 3.0%	(2) 週に1～3回程度 25.0%	(3) 月に1～3回 56.0%	(4) 年に数回 14.0%	(5) はじめて 2.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 55.6%	(2)図書館で本を読むため 17.8%	(3)新聞や雑誌を読むため 7.4%	(4)閲覧室(席)を利用するため 5.9%	(5)講座・行事に参加するため 1.5%	(6)インターネットを利用するため 2.2%	(7)その他 9.6%	無回答 0.0%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=130)							概要
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他
	(1) 学生	8	2	1	2	0	0	1
	(2) 会社員	19	7	2	1	0	0	0
	(3) 自営業	2	0	0	1	0	0	1
	(4) 公務員	4	0	0	0	0	0	1
	(5) 主婦	21	2	1	1	1	0	7
	(6) その他	20	10	5	3	1	3	3

クロス集計結果	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=135)						概要
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回程度	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	
	(1)資料を借りるため	1	17	47	9	1	
	(2)図書館で本を読むため	1	11	8	3	1	
	(3)新聞や雑誌を読むため	1	3	4	2	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	1	4	3	0	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	2	0	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	3	0	0	0	
(7)その他	0	2	8	3	0		

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=96)							
クロス集計結果		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	1	0	4	2	1	
	(2) 会社員	0	4	17	2	0	
	(3) 自営業	0	1	2	0	0	
	(4) 公務員	0	0	4	1	0	
	(5) 主婦	0	7	16	3	0	
	(6) その他	2	12	10	6	1	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
		職員・スタッフの対応はいかがですか	52 52.0%	38 38.0%	10 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	31 31.0%	40 40.0%	21 21.0%	1 1.0%	0 0.0%	7 7.0%	100 100.0%	7.7 B	
図書館内は清潔に保たれていますか	51 51.0%	37 37.0%	11 11.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.5 A	
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	42 42.0%	41 41.0%	14 14.0%	1 1.0%	0 0.0%	2 2.0%	100 100.0%	8.2 A	
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	41 41.0%	39 39.0%	19 19.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.0 A	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	48 48.0%	41 41.0%	8 8.0%	1 1.0%	0 0.0%	2 2.0%	100 100.0%	8.5 A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	42 42.0%	50 50.0%	7 7.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	100 100.0%	8.4 A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・絵本の蔵書数が多く、予約をするとすぐに借りられて有難いです。また、本がきれいにラミネートされていて、気持ちよく読むことが出来ます。 ・いつも職員の方々には感謝しています。 ・いつ来ても迅速でいねいに対応してくれます。トイレもきれいで館内も清潔です。 ・本がキレイなのと、分かりやすい配置になっていて選びやすくて他の図書館より来るのが多いと思います。 ・いつも素敵な本を並べて下さりありがとうございます。 	
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・赤ちゃんの月齢にあった育児本を見つけるのが難しいので、月齢別(または0歳、1歳のように)のお薦め本の紹介があると思います。 ・館内のごみ箱について、もう少し整理している方が館内が綺麗に見えると思う。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雑誌架の扉にストッパーがなく、取り出すときに使いにくい。また、閉まる時に大きな音がする。 	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分かり易い書架の配架や案内をしていきます。 ・ゴミ箱についても中のごみを片付けた後に洗うなど、清潔に保つように注意していきます。 ・予算上の調整も必要なため、課題とさせていただき、扉が閉まる際の音については、クッション等で防音対策を図っていきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	37,730,125	38,989,937	42,429,411	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	19,023,916	18,287,361	14,594,207	
	合計(精算後の額)	56,754,041	57,277,298	57,023,618	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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)	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。提出前には二人で内容チェックをし、提出するようにしている。	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区へ連絡を入れている。且つ、緊急の場合は電話やFAXを使って指示を受けている。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は70.6%(13.2/18.7人)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。	休館日の全体研修の実施など、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	利用者に不快な印象を持たれないように節度ある服装である。接遇は重要案件であるので、研修を定期的に行っている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用は予約受付簿の記入で管理を行い、利用マニュアルに沿って運営している。	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	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。コロナ禍も落ち着いてきたため、集客のイベントも再開した。	コロナ対策に十分に配慮しながら、自主事業計画書に沿ってイベント、講座等が実施された。興味深い企画が多く参加者の評価も高い。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現金は金庫に保管し、現金出納簿により適正に管理している。	帳簿等により、適切に処理・管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者が分かりやすいように施設の案内図を拡充したり、書架の見出しを増やしたりして利便性の向上に努めている。	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、町内会や各図書館へ送付している。また、イベントのポスター等も町内会掲示板、羽田特別出張所に掲示協力いただいている。	館報を毎月発行し、イベントのPRなども地域協力を得て利用促進に繋げている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	情報共有を職員間に密に行うため、事案が起こった都度、速やかに口頭周知、連絡ノート、ミーティングなどで周知徹底している。また、重要事項は区へも報告をするようにしている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	プロバスケットボールチーム羽田ヴィッキーズとのおはなし会や大鳥居町内会、羽田特別出張所との月に一回の定期清掃活動での交流などを図っている。また、館報を町内会の回覧板に組み入れて各家庭に回していただくなど、協力体制が出来ている。	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。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。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	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。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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。	館内は定期的に巡回し、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	鍵は施錠出来るところに保管し、取り扱いには特に注意している。閉館時は見回りを行い、施錠は責任者が行っている。	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 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)	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。	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)	不具合が生じた場合は本社、大田図書館に報告(電話、グループウェア)で。原因の特定を行い、速やかに対処している。	適宜、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)	利用者の不便にならないように、優先順位を決めて、適切に対応している。修繕も定期的に行い、快適な環境維持に努めている。	修繕等は、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)	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。	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)	照明のLED化や裏面活用紙を使用するなど、省エネルギー・省資源に努め、大田区のエコオフィス推進プランに則った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。	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。	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。	○	
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は日々実地確認を行い、点検をしている。問題があった場合は清掃業者とも都度話し合い、改善するようにしている。	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	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。	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、ゴミの回収、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=×

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

ポストコロナ禍をふまえて、本年度は少しずつ自主事業を再開することが出来た。
 郷土博物館との連携で、羽田出身の写真家による写真展を開催することができ、地元の方々に見ていただくことができた。また、同様に川瀬巴水のデジタルアート展示に際しても、郷土博物館の協力もあり、いままでにはない形でのアートの展示を実施することが出来た。(3月5日～31日)
 コロナ禍で中止していたはねだ寄席も再開し、午前午後30名の参加があった。また、はねだ音楽祭では大田区で活動しているボランティア団体を招致し、クラリネットの演奏会を実施した。反響は大きく、40名定員の申し込みが1時間で埋まるほどだった。
 児童系の事業としては、8月に大田区総合体育館にて3館共同のヴィッキーズのパフォーマンスとお話会を実施した。(親子16組参加)11月には読み聞かせアドバイザーの内田早苗さんを招致し、読み聞かせに関する講演会を実施した。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	
<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である	
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・館内外の設備等の改善を継続して、利用しやすい環境を整えている。夏休みには、小中学生を対象に多目的室を開放し、ニーズに沿って柔軟に対応している。 ・地元羽田にちなんだ本の紹介やスタッフおすすめ本を掲載した「こはね通信」は、出張所等にも配架を依頼し広報に努めている。 ・郷土博物館との共同企画の写真展やデジタルアート展は大変好評で、図書館利用のきっかけづくりとして評価できる。 ・姉妹都市であるアメリカ・セーラム市の関連資料を収集し資料を充実させている。同コーナー内の「英語多読コーナー」の資料は常によく利用されている。 ・利用者に寄り添った聞き取りを行い、丁寧なレファレンスを行っている。
改善すべき点	利用者アンケートで要望があった、雑誌架の扉の不具合は、区と相談のうえ検討を進められたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年5月30日

1 施設概要

施設名	大田区立六郷図書館		
所在地	南六郷3-10-3		
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 東京都文京区本郷4-9-25 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月仮庁舎に移転、平成30年12月新館移転。		
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月 1日 ~ 2月 28日
(2) 調査対象	施設利用者
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 46.0%	(2) 女 54.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 9.0%	(2) 20歳代 7.0%	(3) 30歳代 24.0%	(4) 40歳代 23.0%	(5) 50歳代 20.0%	(6) 60歳代 7.0%	(7) 70歳以上 10.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 9.0%	(2) 会社員 40.0%	(3) 自営業 5.0%	(4) 公務員 6.0%	(5) 主婦 16.0%	(6) その他 21.0%	無回答 3.0%	
	利用時間帯	(1) 9~12 29.5%	(2) 12~16 35.2%	(3) 16~閉館 17.1%	(4) 全日 13.3%	無回答 4.8%			
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 2.9%	(2) 週に1~3回程度 31.4%	(3) 月に1~3回 56.9%	(4) 年に数回 8.8%	(5) はじめて 0.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 61.0%	(2)図書館で本を読むため 20.6%	(3)新聞や雑誌を読むため 6.6%	(4)閲覧室(席)を利用するため 5.1%	(5)講座・行事に参加するため 0.0%	(6)インターネットを利用するため 0.7%	(7)その他 5.1%	無回答 0.7%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=131)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	7	5	2	1	0	0	1	
	(2) 会社員	38	10	0	2	0	1	1	
	(3) 自営業	4	1	0	0	0	0	0	
	(4) 公務員	6	0	1	0	0	0	0	
	(5) 主婦	11	3	2	1	0	0	1	
	(6) その他	14	9	4	3	0	0	3	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=138)								
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要		
	(1)資料を借りるため	1	28	50	6	0			
	(2)図書館で本を読むため	1	9	17	2	0			
	(3)新聞や雑誌を読むため	0	6	3	0	0			
(4)閲覧室(席)を利用するため	0	5	2	0	0				
(5)講座・行事に参加するため	0	0	0	0	0				
(6)インターネットを利用するため	0	1	0	0	0				
(7)その他	1	1	4	1	0				

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=99)						概要	
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて		
クロス集計結果	(1) 学生	0	4	4	1	0	
	(2) 会社員	0	10	24	6	0	
	(3) 自営業	1	2	3	0	0	
	(4) 公務員	0	1	5	0	0	
	(5) 主婦	0	7	7	2	0	
	(6) その他	2	7	13	0	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
		職員・スタッフの対応はいかがですか	66	21	13	0	0	0	100
		66.0%	21.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	42	21	34	0	0	3	100	8.0
		42.0%	21.0%	34.0%	0.0%	0.0%	3.0%	100.0%	A
	図書館内は清潔に保たれていますか	65	23	9	1	1	1	100	8.8
		65.0%	23.0%	9.0%	1.0%	1.0%	1.0%	100.0%	A
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	56	29	12	3	0	0	100	8.5
		56.0%	29.0%	12.0%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	59	21	16	4	0	0	100	8.4
		59.0%	21.0%	16.0%	4.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	63	23	13	1	0	0	100	8.7
		63.0%	23.0%	13.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	58	31	10	1	0	0	100	8.7
		58.0%	31.0%	10.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・どの図書館にも殺菌の機械が設置されていて、何人もの人が読んだり手にとっているのですが、本が清潔で安心です。 ・蔵書が充実していて嬉しいです。ない本はリクエストも可能でいつも感謝しております。 ・スタッフさんいつも挨拶してくれます。六郷のスタッフさんは皆さん感じが良い方ばかりです。本がわからない時、探してくれます。 ・皆様の対応は常に明るく丁寧ですがすがしいです。子供や老人に対しても真摯に対応されており見てほっとします。 ・来館時、帰宅時にも声をかけていただきホスピタリティを感じます。 	
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・利用時間などの利用方法についての案内を館内掲示を増やしてほしい ・利用者マナー(話し声、トイレの使用、設備使用後の片付、駐輪場の適切な利用)について、注意喚起等を徹底してほしい。	区 の 対 応 (具 体 的 に) ・ご不便をおかけしないように、適宜、館内の掲示等を行っていきます。 ・定期的な施設内見廻り・点検を更に実施していきます。
		②施設の構造や制度に関するもの 特になし	

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価	
区収入	施設使用料			図書館については使用料の徴収は無いため非該当。	
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	56,111,497	54,900,714	54,871,692	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	14,902,668	16,649,078	15,118,108	
	合計(精算後の額)	71,014,165	71,549,792	69,989,800	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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)	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。	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	ファイルに綴じて整理を行い、保管をしている。	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。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は49.4%(8.3/16.8人)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。	会社や図書館において、基本的なサービス業務・個人情報保護・人権・展示等多岐にわたる研修があり参加し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	服装は会社指定のドレスコードに準拠。来館者への声掛けなどを行っている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用など、マニュアルに基づいた対応を行っている。	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	コロナ禍での制限も少しずつ緩和された為、自主事業は計画通り実施できた。	企画書・報告書を確認したところ、計画どおり運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現金は施錠できる金庫に保管し、必ず使用簿などでその日の現金の記録をしている。	帳簿等により、適切に処理・管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各フロアに書架案内図を設置するほか、カウンターからでも案内できるように、書架の背に番号を付け、利用者に場所が分かりやすいようにしている。	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	学校連携6校、6保育園との定例来館おはなし会、毎週のお話会を実施。自主事業も50周年企画、工作会等を実施し、稼働率向上につながっている。	地域の学校・保育園・創業支援施設(六郷ベース)・福祉施設との連携事業を実施し、稼働率の向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの要望やクレームについては職員間の連絡を密にして、過去のクレーム案件を検証しながら対応している。特に返却/弁償時の対応については、慎重な対応を行うよう徹底している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	今年度も隣接する保育園と共同で防災訓練を行った。また、六郷BASEとの連携企画も実施しており、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	個人情報に係る書類は鍵のかかるキャビネットに保管している。	個人情報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	1年に一回、「個人情報保護」についての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」を用意し、誰もが手に取れるところに常時置いている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	12月に消防・避難訓練を実施した。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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	書架整理をしながら、常に書架間に職員がいるように心掛け、不適切なことがないか注意している。	館内は定期的に巡回し、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等で保管している。	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 建 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)	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)	対応困難な場合など相談させていただき、状況・原因を調査のうえ、速やかに報告している。	適宜、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)	適宜、速やかに対応を行っている。	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)	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。	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、	館内を定期的に巡回し、温度・湿度を確認している。また、不要な照明のオフも実施している。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳にて管理している。	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	日常・定期清掃については委託業者との契約をして対応している。	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	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	各種ごとにゴミ箱を用意し、分別に心がけている。	ごみの分別等、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	施設外の巡回時などにゴミなどが落ちていないか確認している。特に春～秋にかけては植栽の雑草除去も実施している。	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

令和4年度は六郷図書館設立50周年の節目であり、記念事業を展開した。「六郷図書館年表」、「六郷図書館の思い出・お祝いメッセージ」、「新規登録のお子さんへのバックプレゼント」、「記念品贈呈(オリジナルタオル)スタンプラリー」、「読書通帳」といった企画を実施。前年度に引き続きコロナ感染拡大防止を継続しながらの図書館運営となったが、令和4年度より、近隣施設と連携したイベントや外部講師を招いてのイベントなども再開し、図書館への来館促進を図った。近隣施設の六郷BASEとの年間を通しての資料貸出を実施。令和5年度にむけた自主事業の企画検討打合せを複数回実施した。老人保健施設「翔裕園」とは、「認知症予防体操 元気サロン」の実施、移動図書館の再開に向けた連携も行った。展示(一般、児童、AV)は利用者にとって興味・関心のあるテーマを考え毎月実施したことにより資料貸出の促進につながった。調べる学習コンクールにも継続して参加し、児童の学習への意欲を向上させる支援ができた。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none">• 周辺地域との関係は非常に良好である。近隣の創業支援施設六郷BASEと十分な連携を図り、産業関連以外にも多様な資料貸出を実施。次年度以降の共同企画についての計画も進められている。翔裕園とは一般区民向けに「認知症予防体操 元気サロン」を実施している。新型コロナウイルスの感染拡大防止により中止されている移動図書館の再開に向けての準備も順調である。• 図書館内の展示においても、多様な展示により資料貸出の促進につながっている。			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none">• 利用者満足度調査の結果、利用者マナーに関する改善要望の声が多かった。施設内外の巡回を強化、安心・安全で快適に利用できる施設の提供ができるよう努められたい。			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月14日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子図書館		
所在地	下丸子2-18-11		
指定管理者	名称 (株)ヴィアックス		
	代表者 西門 直		
	住所 中野区弥生町2-8-15		
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。		
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日～2月28日								
(2) 調査対象	施設利用者								
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。								
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 24.0%	(2) 女 76.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 2.0%	(2) 20歳代 8.0%	(3) 30歳代 30.0%	(4) 40歳代 19.0%	(5) 50歳代 27.0%	(6) 60歳代 15.0%	(7) 70歳以上 8.0%	無回答 1.0%
	職業	(1) 学生 3.0%	(2) 会社員 39.0%	(3) 自営業 1.0%	(4) 公務員 2.0%	(5) 主婦 35.0%	(6) その他 16.0%	無回答 4.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 23.0%	(2) 12～16 27.0%	(3) 16～閉館 39.0%	(4) 全日 17.0%				無回答 1.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 4.0%	(2) 週に1～3回程度 26.0%	(3) 月に1～3回 63.0%	(4) 年に数回 4.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 3.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 88.0%	(2)図書館で本を読むため 17.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 9.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 3.0%	(5)講座・行事に参加するため 9.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 4.0%	無回答 1.0%
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=125)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	2	1	1	1	0	0	0	
	(2) 会社員	35	8	3	1	3	0	2	
	(3) 自営業	1	0	0	0	0	0	0	
	(4) 公務員	2	0	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	33	6	2	1	2	0	0	
	(6) その他	12	2	2	0	3	0	2	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=127)								
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回程度	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要		
(1)資料を借りるため	2	25	57	3	0				
(2)図書館で本を読むため	1	5	10	1	0				
(3)新聞や雑誌を読むため	2	0	6	1	0				
(4)閲覧室(席)を利用するため	0	0	2	0	0				
(5)講座・行事に参加するため	1	1	6	0	0				
(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0				
(7)その他	0	0	3	1	0				

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=79)						概要
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	
クロス集計結果	(1) 学生	0	0	2	0	0
	(2) 会社員	2	7	28	2	0
	(3) 自営業	0	0	1	0	0
	(4) 公務員	0	0	2	0	0
	(5) 主婦	0	1	19	1	0
	(6) その他	2	2	9	1	0

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
		職員・スタッフの対応はいかがですか	61 61.0%	37 37.0%	2 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	45 45.0%	27 27.0%	21 21.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 7.0%	100 100.0%	8.1 A	
	図書館内は清潔に保たれていますか	52 52.0%	41 41.0%	7 7.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.6 A
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	44 44.0%	43 43.0%	12 12.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	100 100.0%	8.3 A	
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	47 47.0%	41 41.0%	10 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.0%	100 100.0%	8.4 A
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	55 55.0%	42 42.0%	3 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.8 A	
	当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	57 57.0%	41 41.0%	2 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.9 A

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<p>児童の展示コーナーを気に入っている。 児童向けのイベントやスタンプラリー・読書ノートが読書の動機づけになっている。 ファミリークラブが楽しみ。 クラフトクラブが楽しかった。手芸の本をたくさん借りるきっかけとなった。 夏休みの宿題をする際に、子育て支援室を開放してもらえてありがたかった。 空調管理・機の消毒・おむつ替えの場所について配慮が行き届き、安全で過ごしやすい環境が整えられている。 読みたい本の取り寄せの対応(区外借用も含む)が早く、連絡の電話対応も丁寧でうれしい。</p>	
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> 子どもが保育園に通っているので、お話し会やファミリークラブを土日に開催してほしい。 本を開いて読めるテーブル+椅子がもう少しあると嬉しい。キッズルームを復活してほしい。 <p>②施設の構造や制度に関するもの 特に無し</p>	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p> <ul style="list-style-type: none"> おはなし会につきましては、定例おはなし会を毎週水曜日、第3日曜日のファミリークラブの中でお話し会を開催しています。ご要望につきましては今後の検討とさせていただきます。 感染予防対策による間引きを解消し、席数を増やしていません。また、キッズルームの開放についても再開しました。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区収入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	67,349,863	67,495,413	66,081,127	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	15,395,875	15,970,985	15,856,273	
	合計(精算後の額)	82,745,738	83,466,398	81,937,400	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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)	
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月単位で報告書を作成し、翌月初に提出している。内容に不備がないか複数の者で確認したうえで、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、FAXを使用して文書で連絡、報告を行い、電話での問い合わせは極力行わないようにしている。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は76.4%(12.0/15.7人)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、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、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	全職員が共通した認識をもって効率的に業務に取り組めるよう、ローカルルールを定め運営している。年に1度、安全衛生教育を少人数で実施。	危機管理研修は外部講師を招き全体で行い、少人数での確認研修を行っている。また、業務研修も職員の経験年数に有った内容で個別に行ない職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・身だしなみ等は本社規定の服装規則を遵守している。個々の利用者の要求に応じた対応を心掛け、説明はわかりやすく、簡潔に行うよう指導している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の使用希望日の2か月前から予約を受け付けている。競合した場合は、くじ引きにより使用団体を決めており、公正な運営を行っている。	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	感染症予防対策を行っているため、中止となる事業もあったが、可能な限り実施。(9割予定通り実施済み)	新型コロナウイルスの影響で中止になったもの以外は着実に実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室収納金:使用の翌日に現金と領収書を突き合わせて確認している。コピー料金:毎朝、開館前に前日分の売り上げを確認している。	帳簿等により、適切に処理・管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各階に案内図、書架図を配置。児童室の書架はわかりやすいよう、分類・テーマを追加して表示。利用案内などは、各階のカウンター付近に設置。	利用案内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	学校を通して、図書館カードの新規登録および更新の案内を実施。	近隣校への新規登録カードの配布に加え、近隣児童館・保育園への出張お話し会の時に図書館案内と共に新規登録のカードを配布している。また、貸出実績が少ないが図書館として利用者へ進めたい図書の展示などを行い、眠っている図書の活性化を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	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。(郷土玩具保存会とのイベントはコロナ感染症拡大のため中止となった)児童館、保育園、養護学校からの依頼も可能な範囲で対応している。	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	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内で保管。	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	全スタッフを対象とし、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、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	年に2度(消防訓練時と館内研修時)、全スタッフに対して周知と再確認を行っている。別途責任者を対象に、マニュアルの読み合わせと、避難経路や消火器の設置場所などの確認をしている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	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。(2022年12月12日実施。)	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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。	館内は定期的に巡回し、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。施錠確認後、さらに館員全員で館内に利用者が残っていないかを再確認した上で退館している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○	
施設管理	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、本社管理担当へ速やかに報告している。	適宜、速やかに報告されている。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕履歴 3階誘導灯ランプ交換(9月29日) 1階照明器具交換(2月16日) 扉錠前交換・洗浄・屋外キーボックス更新工事(3月27日) 図書除菌機フィルター交換(3月31日)	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)	再委託業者と連携をとり、適切な管理を行っている。	適切に行われている。	○	
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調機の温度設定と館内の照度は、時間帯や季節、天候によって適切に調整している。尚、節電のため、トイレ・休憩コーナーは通常消灯しており、利用する際に点灯いただけるよう利用者への周知ポスターを掲示している。	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	一定の場所に保管してあるが、古い機器の証明書等は保管していないものもある。	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	同上	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周りの拭き掃除を行っている。トイレ、洗面台はアルコール除菌剤を使用して拭き取り作業を適宜実施している。	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	こまめに補充し対応している。各階に設置している手指消毒剤の補充に注意を払い対応している。	消耗品は適切に補充されている。	○	

清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	可燃、不燃、ミックスと種類ごとにゴミ箱を設置。ペットボトルについては館内に設置している自動販売業者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、ごみ拾いを毎日実施。敷地外周の落ち葉なども撤去。隣接する公園のトラブルについても対応している。	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

<p>【イベント等】《通年イベント》 図書館を継続して利用していただけるような仕組みとして、さまざまなイベントを通年で実施している。 「読書ノート」「あいうえお絵本読書ラリー」「同小説読書ラリー」は、児童の読書への動機づけとなり、子どもだけでなく、保護者からも好評を得ている。 「図書館をもっと便利に使おう」(プライベート利用案内)は、機器の操作に不慣れな利用者には親切なサービスと受け取っていただいている。図書館システムの有効活用につながっている。 ・しもまるこファミリークラブ(17回、107人)・読書ノート(177冊配布)、読書手帳(59冊配布)・「あいうえお絵本読書ラリー」(294冊配布)・「あいうえお小説読書ラリー」(177冊配布)・「図書館をもっと便利に使おう」(598人)</p> <p>【イベント等】《特定の期間実施》 図書館に親しみを感じていただき、貸出・予約だけではなく図書館の魅力を実感していただくために様々なイベントを実施している。特に、春・秋の図書館フェスティバルでは一日を通して図書館で遊んでいたできるようにイベントの組み立てを工夫した。 ・子どもの読書週間記念「春の図書館フェスティバル」(5月14日～15日) 「スペシャルファミリークラブ」(4回、21人)、「子ども映画会」(4回、22人)、「おさかなつりゲーム」(148人)、「リサイクル本市」(200人、2388冊配布) ・秋の読書週間「図書館フェスティバル」(11月13日) 「スペシャルファミリークラブ」(1回、6人)、「リサイクル本市」(213人、2527冊配布)、「ひつじちゃんのまとあてゲーム」(69人)、「3ナンバー輪投げゲーム」(30人)</p> <p>児童対象には図書館に親しみをおぼえてもらい、楽しく、かつ便利な図書館としての存在をアピールするため各種イベントを行っている。尚、登録者数・貸出し資料数増加を目的とし、図書館カードを持っていることをイベントの参加要件とし、イベントの種類によっては貸出冊数も参加要件としている。 ・子どもの読書週間記念「わなげにチャレンジ」(4月23日～5月8日) 406人 ・「たくさん読んでゲームにちょうせん」(7月4日～7月8日) 子ども37人 ・なつやすみスペシャルおはなし会(7月24日) 29人(1回目:子ども6人、大人6人 2回目:子ども10人、大人1人 3回目:子ども8人、大人4人) ・夏休み子ども工作会「バスボム(入浴剤)をつくろう」(8月10日) 子ども6人 ・クリスマスお話・工作会(12月21日) 3人(子ども2人、大人1人) ・「多言語のお話会～春を楽しむ」(子ども・子育て支援事業)(3月5日、午前と午後各1回) 14人(子ども7人、大人7人) ・子育て支援室の開放(子ども・子育て支援事業)(7月18日～8月31日) 33回実施、66人 ・「みんなで楽しむ映画上映会～「おしん」」(子ども・子育て支援事業)(3月25日) 大人3人</p> <p>特筆すべき事業内容 ・クラブクラブ イベントを通して、参加者同士や、参加者と図書館員との交流をはかり、図書館利用に親しみを覚えてもらうことを目的に実施。また、分担収集の分野である家政関連資料の活用・貸出増加につなげることを意図した。講座は2回連続講座を2度行うこととした。次の講座までに分からなかった部分を質問できる「チューター」の利用日をもうけ、参加者が作品を作り上げた達成感を感じていただけるよう工夫した。 「かぎ針編みに挑戦・バッグをつくろう」 1回目(6月25日) 大人9人、子ども2人 チューター利用日(7月23日、8月4日、8月20日) 大人14人、子ども6人 2回目(9月17日) 大人7人 「初めてのかぎ針編みに挑戦(2回連続講座)」 1回目(1月22日) 大人7人 チューター利用日(2月5日、2月9日) 大人5人 2回目(2月19日) 大人5人</p> <p>・下丸子ひつじと交換ノート(8月1日から受付～先着30人) 下丸子図書館のマスコットキャラクター「ひつじ」と、子どもたちの間で交換ノートをするイベント。「ひつじ」に扮した館員と、参加した子どもがお互いにおすすめの本を紹介しあうページを用意し読書活動につなげた。</p> <p>・就労支援「職業訓練セミナー」(10月21日) 子ども・子育て支援「就労支援講座」(1月20日) ハローワーク大森と共催で実施した。求職活動中の方を対象に実施し、図書・雑誌などの貸出・予約だけでなく、利用者が必要とする情報の発信場としての図書館のアピールにもつなげた。</p> <p>地域との連携・貢献 ・「六郷伝統のとんび凧をつくろう」講師の要望により感染症対策のため中止 六郷とんび凧の会との共催で、郷土の歴史・文化を学ぶ講座として企画したが、感染症対策のため中止となった。</p> <p>・多摩川土手で遊ぶ「青空図書館」(10月30日) 650冊配布 矢口地区青少年対策委員会主催のイベントに参加。リサイクル資料を提供するとともに、図書館でのさまざまな取組みについてもアピールした。</p>
--

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> •設備や物品の管理が適切に行われており、清潔で使いやすい施設となっている。特に児童書特設コーナー周りは、子どもも保護者も楽しく過ごせるようなレイアウトの工夫が見られる。また、最上段の棚の本を取りやすくするために全書棚の棚の位置を変更する等、利用者の目線に立った改善に取り組んでいる。 •分担収集分野に応じた行事が非常に充実しており、家政学関連の「クラフトクラブ」は参加者から好評を得ていて大人の参加者も多い。児童書の特設コーナー設置館としては「あいうえお絵本読書ラリー」が読書のきっかけ作りとして効果が見込まれている他、主にレファレンスで対応している子育てに関する相談の受付や、子どもの読書週間記念「わなげにチャレンジ」・「スペシャルファミリークラブ」等多岐に渡っている。 •学校図書館支援・地域との連携を図る行事も積極的に行われている。新型コロナウイルス感染症対策が着実に実施されており、その周知も適切に行われている。 			
改善すべき点	<p>職員によって事務処理の習熟度に差があるとのことなので、少人数でも行うという職員研修の内容を更に充実させ、普段の業務中の指導も含めて、今後も継続したレベルアップを図りたい。</p>			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5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	多摩川2-24-63		
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 谷一 文子	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和58年8月開館、平成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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日～2月28日		
(2) 調査対象	施設利用者		
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。		
(4) 回答者数	100	(小数点以下第二位を四捨五入)	

単純集計結果	性別	(1) 男 33.0%	(2) 女 66.0%					無回答 1.0%	
	年代	(1) 20歳未満 1.0%	(2) 20歳代 1.0%	(3) 30歳代 7.0%	(4) 40歳代 17.0%	(5) 50歳代 18.0%	(6) 60歳代 25.0%	(7) 70歳以上 31.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 1.0%	(2) 会社員 21.0%	(3) 自営業 8.0%	(4) 公務員 0.0%	(5) 主婦 35.0%	(6) その他 28.0%	無回答 7.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 25.7%	(2) 12～16 30.5%	(3) 16～閉館 27.6%	(4) 全日 14.2%				無回答 1.9%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 5.0%	(2) 週に1～3回程度 33.0%	(3) 月に1～3回 57.0%	(4) 年に数回 5.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 71.2%	(2)図書館で本を読むため 9.6%	(3)新聞や雑誌を読むため 8.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 3.2%	(5)講座・行事に参加するため 1.6%	(6)インターネットを利用するため 1.6%	(7)その他 4.8%	無回答 0.0%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=115)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	1	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	20	3	1	1	0	1	1	
	(3) 自営業	8	1	1	0	1	0	0	
	(4) 公務員	0	0	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	31	3	2	0	1	0	2	
	(6) その他	25	3	5	2	0	1	1	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=115)								
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回程度	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要		
(1)資料を借りるため	3	32	50	4	0				
(2)図書館で本を読むため	1	6	4	1	0				
(3)新聞や雑誌を読むため	3	2	4	1	0				
(4)閲覧室(席)を利用するため	0	3	1	0	0				
(5)講座・行事に参加するため	0	2	0	0	0				
(6)インターネットを利用するため	0	1	1	0	0				
(7)その他	0	1	5	0	0				

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか)						(n=93)	
クロス集計結果		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	1	0	0	0	
	(2) 会社員	0	8	12	1	0	
	(3) 自営業	0	4	4	0	0	
	(4) 公務員	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	0	7	25	3	0	
	(6) その他	4	11	13	0	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	
		職員・スタッフの対応はいかがですか	45 45.0%	42 42.0%	12 12.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	23 23.0%	43 43.0%	30 30.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 4.0%	100 100.0%	7.3 B	
	図書館内は清潔に保たれていますか	36 36.0%	50 50.0%	14 14.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.1 A
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	30 30.0%	51 51.0%	19 19.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	7.8 B	
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	32 32.0%	40 40.0%	26 26.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.0%	100 100.0%	7.8 B
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	42 42.0%	49 49.0%	7 7.0%	2 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.3 A	
	当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	40 40.0%	48 48.0%	12 12.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.2 A

③ 要望意見

良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・展示コーナーは見やすく工夫されているのが感じられます。本選びの参考にしています。 ・いつも適切なCDや本を探してもらえるので大変助かっています。 ・いつも整理整頓されていて、とても気持ちよく利用させていただいています。 ・予約システムが大変ありがたいいつも活用させていただいています。 ・簡単なハンドメイドのリーフレットが楽しめました。 		
要望意見 改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの <ul style="list-style-type: none"> ・おはなしの部屋でのおはなし会、子どもシアター等を再開して欲しい。 ・イベント(大人のためのワークショップ、読書会、講座)を再開して欲しい。 	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<ul style="list-style-type: none"> ・おはなしの部屋でのおはなし会や各イベントについて、順次再開をしています。
	②施設の構造や制度に関するもの <ul style="list-style-type: none"> ・図書館で死角がたくさんあるのでそれをなくしてくれたらもう少し気軽に滞在できるのではないかと思います。 		<ul style="list-style-type: none"> ・防犯用のミラーを設置し、巡回を強化しています。安心してご利用いただけるよう、より一層努めていきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区収入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	42,300,187	44,971,255	42,879,137	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	22,615,813	20,290,745	20,678,863	
	合計(精算後の額)	64,916,000	65,262,000	63,558,000	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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)	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。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は70.1%(11.0/15.7人)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	館内整理日でテーマを設定した研修を実施し、資質向上に努めている。	研修の年間計画を立てて、接遇やレファレンスも含めた研修を行い資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	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。	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	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	新型コロナウイルス感染症の予防を最優先に考えながら可能な範囲で実施した。	新型コロナウイルス感染症対策のため配布物での事業や館内展示をテーマを決めて行ったりしたが、感染予防対策を取りながら事業の再開をし、計画とおりの事業運営ができています。	○
	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。	帳簿等により、適切に処理・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組みは有効か	新型コロナウイルス感染症拡大防止を考慮しながら取り組んでいる。	イベント・館内展示などを実施し、利用促進に寄与している。また、40周年記念事業の為に利用者コメントなどを集めて機運を高めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	真摯に傾聴し、十分検討した上で適切に対応している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	コミュニケーションを大切にし、良好な関係を築いている。	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	施錠し保管するとともに個人情報保管調査書に基づく個人情報保管記録票により管理している。	個人情報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。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動の連絡体制を整備し、その確認および避難誘導等の訓練を実施した。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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。	館内は定期的に巡回し、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 建 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)	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。	適宜、速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕方法を具体的に検討し、最適なものを実施している。	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)	手順に従い適正に行っている。	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)	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。	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	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	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	備品台帳の備品を部屋別に分類し、さらに備考(設置場所・特徴)を設けて、管理を容易にしている。	備品台帳に基づき、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	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いる。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		日常清掃や植栽の剪定など適切に行い、美観を維持している。	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

大人のための朗読会を3年ぶりに開催した。参加者は15名でとても喜んでいただけた。大人のための工作会は令和4年度も開催を見合わせた。『おうちで大人のための工作会通信』を作成し、館内で配布した。こども読書週間のスペシャルおはなし会は中止したが、代わりに読書感想画を募集する「みてみて！わたしのすきな本」を実施し、応募作品を館内で展示した。おはなし会は月1回～2回開催することができた。大田区図書館を使った調べる学習コンクールを開催し、前年度よりも56点多い167点の応募があった。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> 館内館外共に清潔が保たれている。余裕を持たせた配架がしており、書棚の最上段をほとんど使用していないことと併せて本が手に取りやすく利便性を図ることができている。 展示において利用者からの評価が高く、読書活動の推進へ繋がっている。 利用者満足度調査の自由意見では、スタッフの接遇やレファレンスに関する対応について、多くの利用者から高評価を得ており、図書館利用の促進に繋がっている。 新型コロナウイルス感染症の影響により、各種事業の実施が制限される中、こどもスタンプラリーなどの実施により、読書活動の推進に繋がった。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> 公開書架や児童室に死角が多いため、令和4年度にカーブミラーを2か所増設したが、どうしてもカバーできない部分も有るため、今後も更なる防犯意識を持って巡回を行い、利用者の安全・安心な環境が保たれるよう図られたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月21日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田図書館		
所在地	東蒲田1-19-22		
指定管理者	名称	JCS/NPTグループ (代表法人:日本コンベンションサービス株式会社 構成企業:野村不動産パートナーズ株式会社)	
	代表者	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1-4-2 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月移転、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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日～2月28日
(2) 調査対象	施設利用者
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 38.0%	(2) 女 62.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 8.0%	(2) 20歳代 6.0%	(3) 30歳代 22.0%	(4) 40歳代 19.0%	(5) 50歳代 12.0%	(6) 60歳代 15.0%	(7) 70歳以上 18.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 10.0%	(2) 会社員 35.0%	(3) 自営業 3.0%	(4) 公務員 7.0%	(5) 主婦 21.0%	(6) その他 17.0%	無回答 7.0%	
	利用時間帯	(1)9～12 25.9%	(2)12～16 33.7%	(3)16～閉館 27.9%	(4) 全日 9.6%				無回答 2.9%
	利用頻度	(1)ほぼ毎日 3.0%	(2)週1～3回 36.0%	(3)月1～3回 54.0%	(4)年に数回 6.0%	(5)はじめて 0.0%	無回答 1.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 65.4%	(2)図書館で本を読むため 15.7%	(3)新聞や雑誌を読むため 2.4%	(4)閲覧室(席)を利用するため 7.0%	(5)講座・行事に参加するため 2.4%	(6)インターネットを利用するため 1.6%	(7) その他 3.9%	無回答 1.6%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=108)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7) その他	摘要
	(1) 学生	5	3		1			2	
	(2) 会社員	31	8			1	2		
	(3) 自営業	3							
	(4) 公務員	4	2	1	2	1			
	(5) 主婦	18	2		1				
	(6) その他	12	2	1	4	1		1	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=121)								
		(1)ほぼ毎日	(2)週に1～3回程度	(3)月に1～3回	(4)年に数回	(5)はじめて	摘要		
(1)資料を借りるため	2	26	47	5					
(2)図書館で本を読むため	1	5	12	1					
(3)新聞や雑誌を読むため	1	1	1						
(4)閲覧室(席)を利用するため		3	6						
(5)講座・行事に参加するため			2	1					
(6)インターネットを利用するため		2							
(7) その他		2	3						

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか)							(n=98)
クロス集計結果		(1)ほぼ毎日	(2)週に1~3回程度	(3)月に1~3回	(4)年に数回	(5)はじめて	摘要
	(1) 学生	1	7	2			
	(2) 会社員		8	25	2		
	(3) 自営業		1	2			
	(4) 公務員		3	4			
	(5) 主婦	1	8	10	2		
	(6) その他	1	9	10	2		
							※職業・利用頻度ともに未記入者1名あり

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
		職員・スタッフの対応はいかがですか	58	34	8	0	0	0	100
		58.0%	34.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	37	32	21	1	0	9	100	7.9
		37.0%	32.0%	21.0%	1.0%	0.0%	9.0%	100.0%	(B)
	図書館内は清潔に保たれていますか	49	41	9	0	0	1	100	8.5
		49.0%	41.0%	9.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(A)
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	46	37	15	0	0	2	100	8.3
		46.0%	37.0%	15.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	(A)
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	40	39	19	1	0	1	100	8.0
		40.0%	39.0%	19.0%	1.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(A)
	図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	58	34	6	0	0	2	100	8.8
		58.0%	34.0%	6.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	(A)
	当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	58	33	6	0	0	3	100	8.8
		58.0%	33.0%	6.0%	0.0%	0.0%	3.0%	100.0%	(A)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・リサイクル本が楽しみです。どの本もきれいで好感が持てます。 ・自動貸出機がとても便利。はじめて利用するときはスタッフの方が丁寧にやり方を教えてくれて、とても親切だなと思いました。 ・毎回定期的に替わる展示コーナーがとても楽しみです。季節に沿ったテーマやユニークなテーマなど工夫をこらした本のコレクションたち。まず、そこを見てから借りるようにしています。 ・各書棚に立ててある本もセンスのよいセレクトだと思います。 ・いつも自動貸出機の前で困っているときには声を掛けていただき、助かっています。たいへんなこともあるかと存じますが、応援しています！ ・季節の行事の時の飾りもツリーやおばけちゃんなど工夫されていてよいと思います。 ・子どもも自分のかいたものが貼ってあるのがうれしかったようで、何度も見っていました。おかげさまで本好きに育っております。 ・本棚に展示している本(本の表紙が書架の棚に立ててあるやつ)が魅力的でついつい借りてしまいます。自分だけでは手に取れない本に出会えるためいつも感謝しております。 ・最近借りられた本のコーナーがとても役立っています。 ・一歳児と四歳児と来ることが多いです。どうしてもうるさくなったりトラブル(表示などをいじってしまう)など発生してしまうのですが、おだやかに対応してくださるので、子連れでも安心して来館できます。ありがとうございます！ ・隣の区に住んでおりますが、週末子どもと来ています。絵本や紙しばいなどたくさんあって子どもも喜んでます。 	
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本を借りる際に自動貸出機がうまく反応しないときがある。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン席の西日が強いので、ブラインドを修理していただけたら嬉しいです。 	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器に不具合がある場合は、その都度業者が対応していますが、操作時に反応が悪い場合はカウンタースタッフにいつでもご相談ください。 ・ブラインドの交換を実施しました。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区収入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	41,067,738	42,833,207	42,613,571	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	19,981,421	19,700,840	19,747,941	
	合計(精算後の額)	61,049,159	62,534,047	62,361,512	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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。	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。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は78.8%(13.4/17.0人)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)	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。	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	全員が集まる月に一度の休館日を利用して、全体研修を実施し、情報の共有に努めている。	業務に必要な研修だけでなく、質の高い防災に関する実践的な研修も実施しており、非常時に地域の公共施設としての役割を果たすことができる職員の育成をしている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	基準通りに対応している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に心掛けている。	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	計画を立て、綿密に企画を推進して、確実に運営している。	多種多様な事業を計画通り運営している。	○
	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。	帳簿等により、適切に処理・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	「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。	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	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。従来からの月2回の展示図書の外に季節に応じた料理本の展示。また、本屋大賞(翻訳部門)は外国小説の書架での展示を実施している。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。	書架は非常に整頓されており、利用者に分かりやすい書架の見出しを工夫し配置していた。また、館内の掲示物も新しく、頻繁に刷新している様子が確認できた。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対しては、その都度責任者が速やかに対応しており、区内図書館の共有ページに情報を共有している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
施設の周辺地域との関係は良好か	極めて良好な関係を築いている。従来の町会自治会および近隣商店街だけでなく、総合体育館、大田観光協会、社会福祉協議会、包括支援センター蒲田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	個人情報保護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	毎年、職員全員が個人情報保護およ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	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。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	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。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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。	館内は定期的に巡回し、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 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。	適宜、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)	速やかに対応している。	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)	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。	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	保存している。	適切に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保存している。	適切に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	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	仕様書、年間計画に基づき清掃を実施し、必要に応じて巡回時に清掃をしている。	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。	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	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。	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

地域情報の紹介のため「シリーズ調べる」というレファレンスツールを作成している。
 毎月発行している「蒲田図書館通信」でも、地域情報の紹介と関連資料の紹介に努めている。
 近隣地域との関係が極めて良好であり、地域に根ざしたさまざまなイベントに参加していたが、この3年間はコロナ禍のためそれらの事業は休止している。
 貸出サイクルに合わせて、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点ほどの貸出に結びついている。
 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や本屋大賞翻訳部門の特集展示をしており、利用者から好評を得ている。
 少し前に読まれた本コーナーとして復本のある図書を集めたコーナーを愛好している利用者も多数いる。
 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。
 近隣町工場の職人や日本工学院専門学校の先生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。
 認知症に関連する、展示会やトークイベントを積極的に行っている。
 東日本大震災の被災者をお呼びして、12年前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。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時を想定した実践的な防災訓練を職員研修で定期的実施しており、非常時に地域の防災拠点としての役割を務めるよう職員の質の向上に努めている。 ・地域に根差した図書館として様々な取り組みをしつつも、認知症や防災に関するものなど、広く社会に需要がある自主事業を実施して積極的に広報をすることで、図書館への新規利用者増加へ向けた取り組みも実施している。 ・館内は清潔に保たれており、館外は木花の手入れをするなど美観が維持されている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・雨漏り箇所が発生するなど建物が老朽化しているため、区と協議しながら計画的な修繕を実施されたい。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和4年度
評価実施日	令和5年6月26日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田駅前図書館		
所在地	蒲田5-13-26-301		
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 谷一文子	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図ること。		
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和5年2月1日～2月28日
(2) 調査対象	施設利用者
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。
(4) 回答者数	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 44.0%	(2) 女 53.0%					無回答 3.0%	
	年代	(1) 20歳未満 11.0%	(2) 20歳代 6.0%	(3) 30歳代 6.0%	(4) 40歳代 9.0%	(5) 50歳代 16.0%	(6) 60歳代 24.0%	(7) 70歳以上 24.0%	無回答 4.0%
	職業	(1) 学生 11.0%	(2) 会社員 33.0%	(3) 自営業 2.0%	(4) 公務員 1.0%	(5) 主婦 18.0%	(6) その他 23.0%	無回答 12.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 25.0%	(2) 12～16 32.0%	(3) 16～閉館 35.0%	(4) 全日 9.0%	無回答 5.0%			
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 2.0%	(2) 週に1～3回程度 38.0%	(3) 月に1～3回 54.0%	(4) 年に数回 3.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 3.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 57.0%	(2)図書館で本を読むため 28.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 22.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 20.0%	(5)講座・行事に参加するため 0.0%	(6)インターネットを利用するため 2.0%	(7)その他 7.0%	無回答 5.0%

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=120)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	5	6	2	4	0	0	0	
	(2) 会社員	21	6	6	6	0	1	1	
	(3) 自営業	1	1	1	1	0	0	0	
	(4) 公務員	1	0	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	14	4	5	1	0	0	0	
	(6) その他	15	7	5	3	0	0	3	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=138)								
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～3回程度	(3) 月に1～3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要		
(1)資料を借りるため	0	20	37	0	0				
(2)図書館で本を読むため	2	15	10	1	0				
(3)新聞や雑誌を読むため	1	13	8	0	0				
(4)閲覧室(席)を利用するため	1	7	11	1	0				
(5)講座・行事に参加するため	0	1	1	0	0				
(6)インターネットを利用するため	0	1	1	0	0				
(7)その他	0	4	2	1	0				

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか)						(n=89)	
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要	
クロス集計結果	(1) 学生	0	6	4	1	0	
	(2) 会社員	1	11	21	0	0	
	(3) 自営業	0	1	1	0	0	
	(4) 公務員	0	0	1	0	0	
	(5) 主婦	0	8	10	0	0	
	(6) その他	0	11	13	0	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値 ランク
職員・スタッフの対応はいかがですか	30 30.0%	38 38.0%	22 22.0%	9 9.0%	0 0.0%	1 1.0%	100 100%	7.2 B
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	17 17.0%	27 27.0%	44 44.0%	4 4.0%	0 0.0%	8 8.0%	100 100%	6.5 C
図書館内は清潔に保たれていますか	29 29.0%	41 41.0%	27 27.0%	1 1.0%	0 0.0%	2 2.0%	100 100%	7.5 B
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	27 27.0%	35 35.0%	32 32.0%	3 3.0%	0 0.0%	3 3.0%	100 100%	7.2 B
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	25 25.0%	33 33.0%	36 36.0%	2 2.0%	2 2.0%	2 2.0%	100 100%	7.0 B
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	28 28.0%	50 50.0%	18 18.0%	1 1.0%	1 1.0%	2 2.0%	100 100%	7.6 B
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	25 25.0%	44 44.0%	24 24.0%	4 4.0%	1 1.0%	2 2.0%	100 100%	7.2 B

③ 要望意見

良好とする評価	<p>いつも丁寧に対応していただき感謝しております。自習室が充実していてとても助かっています。テーマ毎の本を並べてあるコーナーが好きで思わず借りてしまいます。大田区の図書館では一番イイ方である。職員も親切で希望にかなっております。平安時代貴族の知らなかった生活の本etcがあり、とても面白かった。少しマニアック的な要素があるととても楽しい。自宅に近くて、買い物についても利用出来て・・・ありがたい存在です！名前わかりませんがとても親切な女性に助かりました。その方がおられるとほっと致します。</p>		
要望意見 改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用マナーについては館内掲示なども行い、巡回時にもお声をかけるようにします。 ・消費者生活センターと連携し、エレベーター点検日の事前告知を徹底します。 ・感染予防対策を取りながら、順次おはなし会や読書会などのイベントを再開します。
	②施設の構造や制度に関するもの		
	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席・読書室における利用者のマナーが悪い。 ・エレベーターの点検日を予め教えてほしい。 ・イベントの再開を希望します。 		
	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席・PC席を増やしてほしい。 ・開放感がなく狭い、全体的に暗くて古い感じ。 		

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価	
区収入	施設使用料			図書館については使用料の徴収は無いため非該当。	
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	65,314,565	67,229,570	63,355,693	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	24,477,435	23,161,430	25,630,707	
	合計(精算後の額)	89,792,000	90,391,000	88,986,400	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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)	
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、所定期間内保管している。	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	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、電話等で直ぐに報告するように徹底している。	グループウェアや電話等により、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4年4月1日現在の司書率は62.8%(15.0/23.9人)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)	雇用形態及び各自のライフスタイルも勘案し、毎月のシフトを作成している。全時間帯に責任者2名以上を配置し、安定した業務運営可能な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を受講。また職層別に都立図書館が実施する専門的な研修も受講している。また、館内では休館日を利用して集合研修を行っている。	新任者研修や各種研修等を適切に実施し、職員の資質の向上の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	社内規定による制服の着用並びにドレスコードを着用。また、OJTで接客話法の指導により、接客対応の向上に取り組んでいる。	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、閲覧席等はルールに沿って利用していただいている。	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	令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながら「調べる学習コンクール」など限定的に自主事業を実施した。	新型コロナウイルス感染症の影響で休止したもの以外、計画どおり自主事業を実施できている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は毎日回収した後、責任者が確認し、日報入力及び鍵のかかる金庫に格納している。	帳簿等により、適切に処理・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	図書館利用案内をエレベーター前のチラシコーナーやカウンター前など目立つところに大きく掲示。また記載台には登録要件など詳しい説明案内を作成したものを掲示している。	利用案内や書架案内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	様々なテーマで展示やブックリストを作成し、新たな本との出会いと、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成などにより、図書資料の貸出数の増加などに繋がり、稼働率の向上に向けた取組みがされている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの苦情に対して大田図書館と共有し、意見を伺いながら適切に対応している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	「調べる学習コンクール」「わくわくスクール」などにより、地域の学校支援先との連携は良好である。	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	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。	個人情報は適切に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	指定管理者としてプライバシーマークを取得している。全職員を対象に、年度毎に必ずPマーク研修を実施している。(令和4年度は12月15日の休館日に実施)	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	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、年2回実施する自衛消防訓練実施時に職員へ内容の周知をしている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡体制を見やすい場所に掲示している。また、年2回、建物全体の自衛消防訓練に参加し、通報、避難誘導等の訓練を行っている。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、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	危機管理スタッフを配置し、館内巡回を行っている。また、日々の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。	館内は定期的に巡回し、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	鍵の保管は所定のキーボックスに格納し、閉館時はチェック表を用いて、確実に全ての施錠がなされているかを必ず複数名で確認を行っている。	鍵の保管、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し、点検記録も毎月「管理報告書」としてまとめて、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)	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。	適宜、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)	緊急度や修繕規模に応じて行っている。	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)	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。	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取扱説明書ファイルに保管している。	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	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。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
	清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	年度計画に基づき適切に実施しており、日常の清掃日記・定期清掃の月次報告書を保管している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内は清潔に保たれている。	○
			洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日の清掃点検及び巡回により不足がないよう補充している。	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	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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

「第10回大田区立図書館を使った調べる学習コンクール」の事務局として、区内8館の運営を取り纏め、小学校32校、中学校2校、高等学校1校から計782作品(前年比+55%増加)の応募を受け付けた。本コンクールの入選作品として12作品を全国コンクールに推薦、うち2作品が8年ぶりに全国入賞作品となった。本コンクール入選作品以外の努力賞85作品についても、学校関係者から全校朝礼で表彰したいなどの要望も寄せられ、「図書館を使った調べる学習コンクール」を通して学校連携をより強化することができた。

6 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点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・「調べる学習コンクール」事務局となっており、積極的に周知活動を実施している。参加者も増加傾向であり、図書館の利用促進や、子どもたちの調べる能力や、そこから得た情報を理解・整理する判断力・思考力等を育むことにも有効である。 ・死角が多くなる原因となっていたパーテーションを撤去し、書架の高さを低くしたことで、防犯性が向上しただけでなく、施設内の見通しがよくなり明るい印象を得ることができた。 ・自主事業を行うにあたって、利用者アンケートによる要望に応えることを重視しており、さらに高齢者向けの新規事業を検討する等意欲が感じられる。 ・個人情報保護に関して、プライバシーマークの取得とそれに伴う職員研修により、職員間の意識が高められている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者が多いが、区の複合施設館の為、図書館スペースの確保が困難である。しかしながら、各種事業の再開や、閲覧席の増設の要望などが多くあり、利用者からの需要や期待が大きいことが感じられる。消費者生活センター等との連携により、利用者ニーズに可能な限り応えられるよう、尽力されたい。 			

こども文教委員会 令和5年11月15日
こども家庭部 資料1番
所管 子育て支援課

次期大田区子ども・子育て支援計画策定に係る区民意向調査の実施について

1 目的

令和7年度から令和11年度までの5年間を計画期間とする次期計画の策定にあたり、こども・子育て施策の検討や事業量の見込みの算出を行うための基礎資料を得るため。

2 調査対象

- (1) 就学前児童の保護者、小学生児童の保護者 各 2,500 人
- (2) 小学校4～6年生、中学校1～3年生、高校生世代 各 1,250 人 計 8,750 人

3 調査内容

(1) こども・子育て施策の検討

次世代育成支援対策推進法に基づく、地域における子育ての支援、子どもの心身の健やかな成長に資する教育環境の整備、職業生活と家庭生活との両立の推進などの施策の検討に必要となるもの

(2) 事業量の見込みの算出（保護者対象の調査のみ）

子ども・子育て支援法に基づく、教育・保育及び地域子ども・子育て支援事業（地域子育て支援拠点事業、一時預かり事業、放課後児童健全育成事業（学童保育）など）の量の見込みの算出に必要となるもの

4 調査方法

郵送で調査依頼し、回答は同封する調査票又はインターネット上のアンケートフォームにより行う。

5 スケジュール（予定）

令和5年12月20日 調査依頼発送
令和6年1月15日 調査終了

こども文教委員会 令和5年11月15日
こども家庭部 資料2番
所管 子育て支援課

令和4年度 大田区指定管理者モニタリング結果（第三者評価実施年度）について

1 東京都福祉サービス第三者評価について

(1) 指定管理者

社会福祉法人 大洋社

代表者：理事長 片山 英樹

所在地：大田区大森南四丁目10番4号

指定期間：令和3年4月～令和8年3月

(2) 第三者評価実施施設

母子生活支援施設

① 大田区立ひまわり苑（大田区大森南二丁目15番18号）

② 大田区立コスモス苑（大田区久が原二丁目3番22号）

(3) 第三者評価機関

特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク

（千代田区九段南三丁目4番5号 ビラ・アペックス市ヶ谷 701）

(4) 評価結果（別紙1のとおり）

- ・利用者調査（母親調査、児童調査）
- ・組織マネジメント
- ・サービス分析
- ・事業者が特に力を入れている取組み

2 モニタリング結果について（別紙2 - ①及び2 - ②のとおり）

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和5年3月

1 施設概要

施設名	大田区立ひまわり苑		
所在地	大田区大森南二丁目15番18号		
指定管理者	名称	社会福祉法人 大洋社	
	代表者	理事長 片山 英樹	
	住所	大田区大森南四丁目10番4号	
指定期間	令和3年4月 ～ 令和8年3月		
施設の設置目的	母子のための児童福祉法第7条第1項に基づく児童福祉施設で、母子が健康で明るい生活ができるよう援助・助言し、自立を支援します。		
施設の沿革	平成10年2月1日開設 平成18年4月1日～ 指定管理制度導入		
担当部課 (問合せ先)	子ども家庭部子育て支援課		
	電話	03(5744)1273	FAX03(5744)1525

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

○東京都福祉サービス第三者評価の結果、「①公益的取り組み、食支援等を通じて、施設退所者が気軽に来所・連絡・相談することができる体制の構築、切れ目のない支援の提供」、「②施設内行事にSDGs推進の観点を盛り込むことによる、環境問題、貧困、人権問題等、各課題に対する施設利用者・職員への啓発活動」、「③誰もが人権が守られ安心して生活できるプライバシー保護に配慮した環境整備の構築」について、特に良好であるとの評価を得ているため、引き続きサービスの質の維持・向上に努められたい。

○子どもの権利擁護と最善の利益保障のためには、子どもの意見・要望の聴取が不可欠であり、施設内の児童会での「権利」を学ぶ機会の設定、行事活動の内容を子どもの意見で決定するなどの取り組みのほか、意見を十分に言うことができない子どもに対する支援や代弁、子どもからの意見を的確に汲み取る職員の能力の向上のため、委員会や学習会を通して職員各人のスキルアップに取り組んでいる。引き続き、当該取り組みを通して、子どもの権利擁護をより確実なものとしていただきたい。

○配偶者等からの暴力や虐待経験によって心理的なケアを必要とする母子に対しては、施設に配置する心理職員によって、心理相談や心理療法の実施など、心身のケアに努めている。一方で、心理的なケアを必要とする母子が個々に抱える課題は複雑化・多様化しており、支援にはより高度な専門知識が不可欠となっている。子どもと母親の課題に対する理解を深め、適切な支援ができるよう知識を習得し、職員間で支援方法を共有する等、さらなる専門性の向上に努められたい。

○母子生活支援施設に求められている多岐にわたる支援の実現に向け、引き続き職員の支援力の向上や関係機関との連携に努められたい。

3 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

4 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働条件、書類等の管理の状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和5年3月

1 施設概要

施設名	大田区立コスモス苑		
所在地	東京都大田区久が原二丁目3番22号		
指定管理者	名称	社会福祉法人 大洋社	
	代表者	理事長 片山 英樹	
	住所	大田区大森南四丁目10番4号	
指定期間	令和3年4月 ～ 令和8年3月		
施設の設置目的	母子のための児童福祉法第7条第1項に基づく児童福祉施設で、母子が健康で明るい生活ができるよう援助・助言し、自立を支援します。		
施設の沿革	平成6年1月15日開設 平成18年4月1日～指定管理制度導入		
担当部課 (問合せ先)	こども家庭部子育て支援課		
	電話	03(5744)1273	FAX03(5744)1525

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>○東京都福祉サービス第三者評価の結果、「①公益的取り組み、食支援等を通じ、施設退所者が気軽に来所・連絡・相談することができる体制の構築、切れ目のない支援の提供」「②事業者が求める人材像や職階によって目指すべき役割を明示した、体系的な人材育成」「③自立支援計画の作成時など、一人ひとりの利用者に寄り添い、利用者の自己選択と自己決定を支え、自己実現に向けた支援を目指している点」について、特に良好であるとの評価を得ているため、引き続きサービスの質の維持・向上に努められたい。</p> <p>○施設入所時や定期面談時に、母親・こどもの意向を汲み取りながら、世帯の自立に向けた計画(自立支援計画)を作成し、支援している。母親と子ども各々で達成目標と支援を示しているが、母親の自立支援計画においては、こどもの養育等の項目を組み入れ、母子の連動性を考慮する等、子どもと母親の「世帯」としての自立を反映させた計画を作成していくことで、より一層、きめ細やかな支援の提供に努められたい。</p> <p>○施設では個人情報管理の重要性を認識しており、法人内に危機管理委員会を設置し、適切な情報保護について検討・調整を行うなど、全職員が個人情報の保護を徹底している。他方、施設入所時に利用者を取り交わす個人情報取り扱いに関する「同意」については、入所時の約束事や個人情報等、数項目が掲載された「入所に際して」で同意を得ているに留まっている。個人情報はその利用目的や取り扱いを詳細に記載した同意書で同意を得ることが望ましいため、当該書式の作成に向け、検討を進められたい。</p> <p>○母子生活支援施設に求められている多岐にわたる支援の実現に向け、引き続き職員の支援力の向上や関係機関との連携に努められたい。</p>
--

3 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による審査の結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。</p>

4 労働環境に関する施設所管課所見

<p>社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働条件、書類等の管理の状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。</p>
--

こども文教委員会 令和5年11月15日
こども家庭部 資料3番
所管 子ども家庭支援センター

ファミリー・アテンダント事業の実施について

民間団体等の人材を活用した子育て世帯への家庭訪問等を通じ、日常的な不安や悩みに寄り添うアウトリーチ型の支援を実施し、子育て世帯の孤独・孤立対策を強化するため、ファミリー・アテンダント事業を、下記のとおり実施する。

記

1 目的

子育て世帯の孤独・孤立対策の強化

2 事業概要 *別紙参照

(1) 定期訪問による見守り

月1回の家庭訪問により、子育て世帯の状況を継続的に把握するとともに、子育て支援に係る地域の情報や育児支援品の提供を行い、(2)により実施する伴走支援や行政機関への円滑な接続を図る。

(2) 傾聴・協働による伴走支援

希望世帯を対象に、保護者の育児の不安や悩みを傾聴し、育児等を協働して行うことにより、子育ての多様なニーズに伴走しながら応えていく。

3 対象者

生後6か月から1歳の誕生日までの乳幼児を育てる世帯（第一子に限る）

4 事業開始

令和6年3月約100世帯に対する上記2(1)の試行実施から開始する。

5 事業者選定

事業者は公募型プロポーザル方式により候補者を選定する。

6 試行実施にかかる事業者選定スケジュール（予定）

公募期間	令和5年11月15日から12月8日
第一次審査	令和5年12月13日
第二次審査	令和5年12月22日

ファミリー・アテンダント事業 事業概要

(都資料より)



こども文教委員会 令和5年11月15日
こども家庭部 資料4番
所管 保育サービス課

多様な他者との関わりの機会の創出事業の試行実施について

1 事業概要

他者との関わりの中で、こどもの健やかな成長がはかれるよう、保護者の就労等の有無にかかわらず、児童を定期的に預かる新たな仕組みを創出する。

【対象児童】

特定教育・保育等の利用の対象となっていない0～2歳児

2 実施施設（予定）

No.	施設名称	施設所在地	種別
1	ナーサリールームベリーベア一下丸子	下丸子2-1-1	認証
2	ナーサリールームベリーベア一久が原	久が原3-36-13	認証
3	子供の部屋保育園	中央5-10-16	認証
4	すみれナーサリ	北馬込2-50-1	認証
5	こどものこころ保育園	南六郷1-12-9	認証
6	たんぽぽ保育園	石川町2-9-3	定期
7	メリーポピンズ南蒲田ルーム	南蒲田2-20-2	定期
8	KN蒲田園	南蒲田1-25-7	定期

3 開始時期（予定）

令和6年1月1日

4 利用料

事業実施者が定める方法により、利用者が納付する。
なお、1日（8時間まで）当たり2,200円を上限とする。

5 その他

利用申込は、実施施設に直接行う。