

指定管理者業務 モニタリング総合評価表

実地調査日 (現地検査)令和2年度中随時 (書類等検査)令和3年9月22日

施設名	池田町立図書館	指定管理者名	株式会社ドリームワーク		
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日	評価対象年度	令和2年度		
評価項目	評価事項	配点	評価	得点	備考
1 実施体制・業務管理	基本的事項	1 施設本来の設置目的に沿って基本方針を定め適正に管理運営されている。	4	B	3.2
		2 特定の団体や個人に偏ることなく平等な利用実態となっている。	4	B	3.2
	組織・職員	3 必要な能力、資格、経験等を有する人員を確保し、適材適所に配置している。	3	A	3.0
		4 事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	2	C	1.0
		5 職員に対し、業務上必要な研修等を計画的に実施している。	3	C	1.5
		6 職員の勤務条件、身分、安全衛生面等を適切な状態に保っている。	3	B	2.4
	外部委託	7 外部委託の内容は、教育委員会が承認したもののみで、適切に実施されている。	3	B	2.4
	危機管理	8 地震、火災等の緊急時のマニュアルが整備され、緊急連絡体制が確保されている。	3	A	3.0
		9 消防計画の作成、定期避難訓練(年2回)ほか、適正な防火管理を行っている。	3	B	2.4
		10 利用者の事故等への対応マニュアル等を定め、職員の救命措置研修等を行っている。	3	B	2.4
		11 事故発生時、緊急時等、直ちに必要かつ適切な措置を講じ、教育委員会に報告した。	3	B	2.4
	地域連携	12 地域住民や利用団体と意見交換する場を設け、管理業務に反映させている。	3	B	2.4
		13 町内在住の職員を雇用している。	3	A	3.0
		14 外部委託、物品調達等は、町内業者の活用に最大限努めている。	3	B	2.4
	経理	15 他事業と経理を明確に区分し、適切に経理事務を行っている。	3	B	2.4
	苦情対応	16 苦情対応マニュアル等を定め、要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	3	B	2.4
		17 苦情、要望等を整理・記録し、教育委員会に適宜に報告している。	3	B	2.4
	情報管理	18 仕様書等に従い、文書を適正に管理・保存している。	2	B	1.6
		19 個人情報保護に関する内部規程等を整備し、適正に個人情報を管理している。	3	B	2.4
		20 職員の守秘義務を徹底するほか、個人情報漏えい等の具体的な防止策を講じている。	3	B	2.4
		21 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	2	A	2.0
	報告・評価等	22 協定書等に従い、必要な計画書、報告書等を教育委員会に提出している。	2	A	2.0
		23 年1回以上利用者アンケートを実施し、その実施方法等は適切である。	2	A	2.0
		24 事業計画の達成度等を踏まえ、客観的かつ的確に自己評価を行い、業務に活かしている。	2	B	1.6
		25 委員会と定期に連絡調整会議を行い、急を要する事案は隨時適切に報告・対応した。	2	B	1.6
【大項目評価】 実施体制・業務管理に関する評価(評価事項 25項目)		70 点中	57.5 点	(※ A=6、B=17、C=2、D=0、E=0)	

施設名	池田町立図書館	指定管理者名	株式会社ドリームワーク
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日	評価対象年度	令和2年度

施設管理	環境配慮	26 省エネルギー・ゴミ削減等、環境に配慮し、廃棄物は適正に処理している。	2	B	1.6	省エネに努めている。図書のリサイクルをするなどゴミ等は適切に処理している
	施設設備管理	27 適宜の清掃等により施設内を清潔かつ整然とした状態に保っている。	2	A	2.0	清掃委託のレベルを上げるなど施設内を清潔に管理している
		28 仕様書等に従い、備品等を適切に管理し、必要な更新等を行っている。	2	B	1.6	適切に備品等が管理されている。
利用環境管理		29 仕様書等に従い、適切に修繕を行い、教育委員会に報告している。	2	B	1.6	施設の適切な維持管理に努め、適宜修繕等を行っている
		30 保守点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	2	A	2.0	文書ファイルに適切に保存。修繕履歴はリスト化されている
		31 施設の各室の温度を適切に保っている。	3	A	3.0	利用者の目線で十分な管理がされている
2 業務運営	保安	32 施設の各室の必要な照度を確保している。	3	A	3.0	利用者の目線で十分な管理がされている
		33 館内巡回を行い、犯罪や迷惑行為の防止、利用者のサポートに努めている。	2	A	2.0	監視カメラをH26に増設するなど、犯罪や迷惑行為の防止を徹底している
		34 館内は大声でしゃべらない、飲食しない等の秩序が保たれている。	3	B	2.4	携帯電話の使用など図書館利用マナーの注意喚起を徹底して行っている
図書館運営	受付・案内	35 利用者等への言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切である。	4	B	3.2	特に問題はない
		36 図書の貸出・返却等、館外利用に関する業務は仕様書等に基づき適正に行われている。	2	B	1.6	予約連絡や督促が行われており、迅速に貸出返却教務が行われている
		37 レファレンス業務は、客観的な情報提供に留意しつつ、積極的に対応している。	2	B	1.6	積極的に対応がなされているが減少している。実績18件。H31:32件、H30:36件
図書館運営	利用調整	38 学校等の見学や視察等の受入れに適切に対応している。	2	A	2.0	小学生へのガイダンス、中・高生の職場体験、視察受入など幅広く適切に対応している
		39 多目的室、AVコーナー、PCコーナーの利用は独占させることなく適切に調整されている。	2	A	2.0	各コーナーの時間制限を設けるなど独占させることなく調整されている
		40 予約やリクエストへの対応、他図書館等との相互貸借等は、必要に応じ適切に行われている。	2	A	2.0	司書によりリクエスト本の購入・相互貸借等の検討が十分なされている
図書館運営	館内環境	41 図書資料は的確に整理・分類され、書架は見やすく整理が行き届いている。	4	A	4.0	書架に展示スペースを作るなど、利用者が見やすく工夫されている。
		42 時期等に応じた図書展示・特設コーナーなど図書に親しみやすい環境づくりに努めている。	4	A	4.0	特設コーナーを設け、季節や社会情勢にあつた展示をしている
		43 館内は整理整頓され、ポスター等の掲示物は期限内で汚損等のないもののみである。	3	A	3.0	ポスター展示コーナーにパンフレット台を設置するなど工夫がなされている
図書館運営		44 PC, AV機器等はすぐに利用できるよう整備され、清潔な状態に保たれている。	2	B	1.6	機器等は清潔かつ利用可能な状態に保たれている。
	蔵書管理等	45 寄贈図書の受入れは適切かつ速やかに行われている。	2	B	1.6	寄贈図書を受け入れ、速やかに図書登録・リサイクルが行われている
		46 蔵書のDB登録、蔵書点検、不明資料整理等は、仕様書等に基づき適切に実施している。	3	B	2.4	年1回の蔵書点検及び不明図書の整理・除籍が適性に行われている
図書館運営	資料選定・購入	47 仕様書の選定基準に従い、相応しい図書館資料が、特定の分野等に偏らず選定されている。	4	B	3.2	特に問題はない
		48 町が定めた図書購入予算の全て又はそれ以上の経費を図書の購入に充てている。	4	B	3.2	図書購入予算額のすべてを図書購入に充てている。
		49 各学校への巡回文庫、高島支所への配本は、利便性や要望等を考慮し適切に実施している。	3	B	2.4	学校と調整しながら巡回文庫を行っている。高島支所への配本も問題なく行っている
図書館運営	サービス向上	50 利用者満足度の目標数値を設定し、目標達成のための取組みを実施している。	4	A	4.0	目標値の設定はないが、利用者の満足度が上がるようなイベント等を実施している
		51 図書館の利用促進につながる独自提案(利用時間延長など)を実施している。	3	A	3.0	利用時間延長など独自提案した事業が多く行われている
		52 ホームページは施設利用案内のほか読書活動の推進につながる創意工夫を図っている。	2	A	2.0	図書館イベントのお知らせなどが多くHPに掲載されている
図書館運営	広報・利用促進	53 としかんだより等、図書館の利用促進・読書活動推進のためのチラシ等を町内に配布している。	3	B	2.4	特に問題はない
		54 利用者数・貸出冊数・蔵書冊数等は適正な水準にある。	4	D	0.8	貸出冊数、利用人数ともH26年度をピークに微減傾向にある。 R2年度:5,908人 25,113冊。(H26:11,473人 37,349冊,H27:11,183人 37,711冊,H28:10,624人 35,416冊,H29:9,788人 33,412冊H30:8,251人 29,152冊H31:7,088人25,791冊)
		55 仕様書に基づく館主催事業を、仕様書に沿って又はそれ以上に創意工夫して実施した。 ①読書感想文集の発行、②ブックスタート事業、③絵本読み聞かせ事業、④としかんまつり、⑤古本・古雑誌リサイクル事業	10	B	8.0	いずれも創意工夫を加え確実に実施されている。③についてはH27よりリクエストに応じた随時の実施としているが、参加者は減少傾向にある。
事業企画等	事業実施	56 読書活動の推進や図書館の魅力アップ等につながる独自のイベント等を実施している。	5	A	5.0	図書館まつりなど独自イベントを数多く実施している
	地域連携	57 ボランティア活用や団体との連携など町民自らが図書普及活動を支える仕組みを構築している。	5	A	5.0	図書ボランティアを募集し図書普及活動に協力を得ている。

【大項目評価】 業務運営に関する評価(評価事項32項目)

100 点中 87.2 点 (※ A=16、B=15、C=0、D=1、E=0)

施設名	池田町立図書館		指定管理者名	株式会社ドリームワーク		
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日		評価対象年度	令和2年度		
3 状況収支等支	経済性・効率性	58 民間事業者の柔軟性やノウハウを活かし、業務の効率的運用及びコスト縮減が図られている。	10	B	8.0	効率的に事業が行われている
	妥当性	59 収支予算書と比較して、収支状況は妥当であり、適正に執行されている。	5	B	4.0	特に問題のある点は見当たらない。
【大項目評価】 収支状況等に関する評価(評価事項2項目)			15 点中 12.0 点 (※ A=0、B=2、C=0、D=0、E=0)			
4 安定団性体等の	理念・方針	60 公共施設の管理運営事業者として相応しい理念・方針が確立されている。	5	A	5.0	利用者サービスの向上など施設運営事業者として相応しい理念を持っている
	経営基盤	61 指定管理業務を安定して行う経営基盤を備え、決算報告等を適正に開示している。	10	B	8.0	年次報告書に添付あり。特に問題のある点は見当たらない
【大項目評価】 団体の安定性等に関する評価(評価事項2項目)			15 点中 13.0 点 (※ A=1、B=1、C=0、D=0、E=0)			

5 総合得点 (中項目1~4の合計)

200点中 169.7 点 (※ A=23、B=35、C=2、D=1、E=0)

総合評価	職員4人臨時職員1名の体制で全員が司書資格を持つなど図書館事業に精通したスタッフにより、堅実な運営と積極的かつ創意工夫を凝らした事業が行われています。
優 良	<p>総 括 (成果、課題等)</p> <p>令和2年度も利用者アンケートでサービス面や職員対応面で高い満足度を得ており、高く評価できます。新型コロナウイルス感染症の拡大により、広く町民を対象とした事業の実施が困難な中、お楽しみ会、としょかんまつりなど、独自の事業に積極的に取り組み、読書活動の推進や利用促進に努めて頂いてます。総合評価も7年連続で「優良」という評価になりました。館長はじめ職員の努力に敬意を表します。</p> <p>町民の読書離れなど、特に子どもの利用が顕著の減少していますが、住民一人当たりの利用冊数、1日平均の利用冊数は維持しており、今後の積極的な事業展開により、読書活動推進における中心施設としての役割に強く期待しています。</p>

- 評価手段
指定管理者から提出された事業報告、自己評価およびアンケート調査の内容ならびに実地調査(立入検査)により点検・確認された管理状況等により客観的に評価する。

- 評価方法
 - ① 指定管理に係る協定書等の内容に基づいて管理業務が適切に実施されているかどうかについて、評価事項別に、下記の『評価基準(5段階)』により評価する。
 - ② ①の評価基準ごとの点数を、評価事項ごとの配点に乘じることで得点とし、これらを合計して、下記の『総合評価の判定基準』により判定する。

※ 総合評価が『不可』の場合は、指定の取消し等の処分を含め、早急な改善対応を検討することとする。

① 評価基準(5段階)

- A(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
 B(0.8) 協定書等に沿って適切に実施されており、問題は見られない。
 C(0.5) 協定書等に沿って概ね適切に実施されているが、一部課題がある。
 D(0.2) 協定書等の水準に達せず、改善が必要であるが近日中に改善される見込みである。
 E(0.0) 協定書等の水準に達せず、改善を指示したが対応が不誠実または改善の見込みがない。

② 総合評価の判定基準

- ・ 総合得点が 160 点以上 『優良』
- ・ 総合得点が 140 点以上 160 点未満 『良好』
- ・ 総合得点が 120 点以上 140 点未満 『 良 』
- ・ 総合得点が 100 点以上 120 点未満 『 可 』
- ・ 総合得点が 100 点未満 『 不可 』

※ 事項別の評価中の「E」1つにつき1段階、総合評価の判定を下げる。
 ※ 団体の財務状況が「E」の場合は、無条件で『不可』と判定する。