

令和6年10月21日

TRC・アイルグループ
代表者 谷一 文子 様

戸田市長 菅原 文仁

令和6年度 第三者モニタリング結果について
(戸田市立図書館 中央図書館)

過日、実施いたしました標題の件について、評価者から報告がありましたので、下記及び別紙1のとおり通知します。

つきましては、ヒアリング時の助言や指摘、評価結果について、今後の指定管理業務に活用していただくとともに、別紙2に今後の対応等について記入していただき、通知日から30日以内に資産マネジメント推進室に提出していただきますようお願いいたします。

4段階評価

評価ランク	個 数
S：優れている	0 / 57
A：標準的である	57 / 57
B：やや劣っている	0 / 57
C：早急な改善が必要である	0 / 57

2段階評価

評価ランク	個 数
A：適	13 / 14
C：不適	1 / 14

※ 上記の評価ランクは、あくまで評価項目に対する評価であり、指定管理者の適否を評価するものではありません

評価の詳細については、別紙1をご覧ください

モニタリング評価シート[図書館 中央図書館]

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(1) 基本機能の発揮					
1) 設置目的および基本方針の理解	①施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解できている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 ・ヒアリングによる確認 ・館内掲示やサイトでの公開 	S (A) B・C	施設の理念等は従事者のハンドブックに記載され、館内掲示も行われている。	全施設
	②施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。		S (A) B・C		
2) 平等公平の確保	①施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用申し込みへの対応ルールの確認 ・現場チェック(バリアフリー状況) 	S (A) B・C	学校の読み聞かせボランティア等に対し貸出数を増やしている。	全施設
	②年齢や障がいの有無等に関わらず、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行っている。		S (A) B・C		
3) 適正な開館時間	①開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 ・出勤簿やタイムレコーダー記録 	S (A) B・C		全施設
	②閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。		S (A) B・C		
4) 指揮命令系統が明確な執行体制	①開館時間中は常に、運営管理全体の責任者や各業務の責任者が明確な組織体制となっている。(兼任体制、サブ責任者体制も可)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 	S (A) B・C	退職者の中に接客業務への不適合を理由とするケースがある。カスタマーハラスメントへの対応や職員のメンタルヘルスキアの充実が望まれる。	全施設
	②実務を担当しない管理者階層よりも、実務に関わる者が中心となった機動的な組織である。		S (A) B・C		
5) 適正な配置職員数	①配置人数が、仕様書および事業計画書のとおり運用されている。(当日人数ではなく記録を確認)	<ul style="list-style-type: none"> ・出勤簿やタイムレコーダー記録 ・現地調査時の目視確認 	S (A) B・C		全施設
	②職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。		S (A) B・C		

<p>【指定管理者からのコメント】</p>	<p>【特記事項】</p> <p>職員の帯用証に理念等を記載したカードを入れて携帯することを推奨する。</p>
-----------------------	---

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(2) サービス水準					
1) 適切な受付対応	①施設職員が接遇マニュアルを熟知している。 (マニュアルがない場合は、全員が同じ対応ができていないかを確認のこと)	・マニュアル内容の聞き取り確認 ・電話対応の覆面調査 ・受付対応の現地調査	S・ A ・B・C	電話応対に関する覆面調査でも、親切・丁寧な応対ができていた。	全施設
	②電話での対応で施設名を明確に名乗り、ビジネスマナーにのっとった言葉使いを行っている。		S・ A ・B・C		
	③受付での対応が親切で、初めての来館者にもわかりやすいように説明している。		S・ A ・B・C		
2) 指定管理事業の実施回数	①年間の指定管理事業実施回数が、仕様書での要求水準に比べ同等レベルになっている。	・年間実施回数(仕様書と事業報告書の比較確認)	S・ A ・B・C		全施設
	②事業計画書で提案した指定管理事業の実施回数と、同様レベルになっている。		S・ A ・B・C		
3) 指定管理事業のバランス	①指定管理事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。	・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C		全施設
	②事業計画書で提案した指定管理事業の内容と、同等レベルになっている。		S・ A ・B・C		
4) 自主事業の実施	①年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同レベルになっている。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C	子ども向けには「調べる学習コンクール」や「プログラミング講座」、大人向けには郷土講座・文学講座、昔の戸田市のビデオ上映など、指定管理者ならではの独自の取組がある。	全施設
	②自主事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。		S・ A ・B・C		
5) 工賃の推移	①作業領域の拡大や製品の開発等に努めており、作業工賃も上昇傾向にある。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・現場チェック	S・A・B・C		福祉作業所
	②それぞれの個性に合わせた作業指導ができるよう、工夫が行われている。		S・A・B・C		
6) 職員研修等の実施	①施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。	・研修報告書等	S・ A ・B・C	職員全員が満遍なく少なくとも一つの研修を受けている。研修に参加した者が職場で報告し、研修成果を共有していくことが望まれる。	全施設
	②研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。		S・ A ・B・C		
7) 提案事項の遵守	①事業実施以外のサービス向上策等について、当初の事業計画書で提案したことが着実に実現されている。	・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C		全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】 館長、副館長、責任者（5人）で職員をテーマ別に班分けし、サービス向上に向けた改善活動を行っている。イベント以外に、「自治体史・歴史資料検索閲覧システム」の導入や、SNSとデジタルサイネージを組み合わせた情報発信などの独自の取組を行っている。
-----------------------	---

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(3) 利用者数向上への取り組み					
1) 利用者数の推移	①施設の利用者数が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 	S (A) B・C	2023年度の来館者数は増えているが、利用者数が減少している。近々立ち上げ予定の検討会議において原因を究明し、利用者数の増加に繋がる魅力ある品揃えやイベントの開催に繋げて欲しい。	福祉施設、学童保育室を除く
	②利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。		S (A) B・C		
	③利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。		S (A) B・C		
2) 稼働率の推移	①施設の稼働率が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 	S (A) B・C		福祉施設、学童保育室を除く
	②稼働率が前年よりも伸びるように、または高い水準で安定するように、きめ細かい工夫がなされている。		S (A) B・C		
3) きめ細かい情報発信	①パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報発信している。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ウェブサイトや広報物の確認 ・現地確認 	S (A) B・C	図書館のホームページや SNS を通じて積極的な情報発信が行われている。	福祉施設、学童保育室
	②日々の活動内容等がわかるように、利用者(もしくは家族)に継続的に情報が提供されている。		S (A) B・C		
4) 積極的な広報活動	①施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・ウェブサイトや広報物の確認 	S (A) B・C	乳児教育により書籍のリストを4カ月検診で配布するなど工夫をしている。情報が潜在利用者に届くよう、配布場所の開拓を進められたい。	福祉施設、学童保育室を除く
	②パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。		S (A) B・C		

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】 利用者が読みたくなる蔵書の更なる拡充を期待する。具体的には、①購入図書を選書に、新刊本のみならず人気の高い既刊本を含める、②既刊本の人気は、近隣自治体図書館の貸出実績や一般書店におけるベストセラー本等も参考にする、③開架と閉架の入れ替えによる蔵書の新陳代謝等。
-----------------------	---

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(4) 利用者意見の反映					
1) 利用者意見の収集	①利用者アンケート等を年1回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート 個別面談記録等（福祉施設） 	S・ A ・B・C	アンケートで電子書籍の充実を望む声を受けて、電子書籍の品揃えの拡充が進められている。	全施設
	②利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置などに取り組んでいる。		S・ A ・B・C		
	③アンケート以外で寄せられた問い合わせや要望を、利用者からの意見として吸い上げる仕組みがある。		S・ A ・B・C		
2) 利用者満足度の高い運営利用者意見を反映させる	①利用者アンケートにおいて、回答者の60%以上が全項目で満足(とてもよい・よい)と回答している。	<ul style="list-style-type: none"> 実施済みアンケート 会議議事録 ヒアリングによる確認 	S・ A ・B・C		福祉施設を除く
	②利用者アンケート等の調査結果を取りまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。		S・ A ・B・C		
3) 苦情やトラブルへの対応	①アンケートやご意見箱等に寄せられた苦情等について、対応方法が定められている。	<ul style="list-style-type: none"> 事業報告書 ヒアリングによる確認 	S・ A ・B・C	「館長への手紙」という形式で利用者の意見や苦情を収集し、ホームページで回答している。	全施設
	②過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられている。		S・ A ・B・C		

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】 来館者数が増えている中で、いかに利用者数を拡大するのが本施設の課題と言える。来館者の意見を吸収しつつ、蔵書のセレクト、書棚レイアウトの見直し、集客力のあるイベントの企画・実施等を期待する。
-----------------------	---

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(5) 適正な維持管理					
1) 建物・設備の管理	①仕様書や事業計画書のとおり、管理・点検が行われている。	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書と点検記録との突合 保守点検マニュアル 修繕記録 現場チェック 	S・ A ・B・C	電気設備点検で絶縁がゆるくなっている（＝漏電の可能性が否定できない）機器が散見される。経過観察に努められたい。	全施設
	②目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。		S・ A ・B・C		
	③定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。		S・ A ・B・C		
2) 備品の管理	①備品台帳に記載されている備品が、全て揃っている。(3点以上を現物確認)	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書と点検記録との突合 備品管理台帳 現場チェック 	A・ C	閲覧用テーブルの一部にラベル貼付不備が散見される。	全施設
	②利用者への貸出備品等が、損傷なく適切に管理されている。(3点以上を現物確認)		S・ A ・B・C		
3) 清掃状況等の管理 (植栽管理含む)	①仕様書や事業計画書のとおり、管理・点検が行われている。	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書と業務記録との突合 清掃マニュアル(あれば) 現場チェック 	S・ A ・B・C	施設内外とも目に見える汚れやゴミがなく、清浄な環境が提供されている。	全施設
	②目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。		S・ A ・B・C		

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
-----------------------	---------------

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(6) 安全安心の確保					
1) 警備業務・施設巡回業務	①仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。	・巡回記録、警備記録 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C	24時間有人警備を実施している。	全施設
	②各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。		S・ A ・B・C		
2) 緊急時への備えや事故防止策	①緊急対応マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	・マニュアル内容の聞き取り確認 ・避難訓練等の記録 ・AEDの点検記録（あれば）	S・ A ・B・C	緊急対応マニュアルが整備され、火災想定での避難訓練が実施されている。	全施設
	②緊急時の連絡体制が構築されており、避難訓練等を定期的に行っている。		S・ A ・B・C		
	③消火器やAED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対応用備品が定期的に点検・整備されている。		S・ A ・B・C		

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
-----------------------	---------------

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(7) 個人情報の保護					
1) 適切な取り扱い	①個人情報の保護に関する法律に基づいた個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	・マニュアル内容の聞き取り確認(存在確認では不可) ・現場チェック	S・ A ・C	個人情報保護に関するマニュアルが整備されている。 マイナンバーカードが2枚目の図書カードとして利用できるようになっているが、マイナンバーカードの情報は取り扱わない運用としている。	全施設
	②利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットで保管するなど、適切な管理がなされている。		S・ A ・C		
2) 職員の育成	①個人情報の取扱いに関するマニュアルやルールについて、年1回以上、職員研修等の理解度向上に取り組んでいる。	・研修報告書等	S・ A ・C	職員研修が実施されている。	全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
-----------------------	---------------

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(8) 適正な会計事務の執行					
1) 適正な経理処理	①経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認)	・伝票を現場でチェック ・出納簿を現場でチェック	A ・C	施設と管理者において二重チェック体制がある。	全施設
	②現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。		A ・C		
2) 専用口座での管理	①指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。	・通帳(コピー可)	S・ A ・C		全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
-----------------------	---------------

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(9) 収支状況					
1) 施設の収支決算状況	①赤字決算に陥っていない。	・事業報告書 ・ヒアリングで確認	Ⓐ・C		全施設
	②予算と決算に大きな相違があった場合は、その相違の理由が適確である。		S・Ⓐ・B・C		
	③指定管理事業に対し、本社経費の額が適切である。		S・Ⓐ・B・C		
2) 費用削減の工夫	①利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	・ヒアリングで確認	S・Ⓐ・B・C	不要不急のカラーコピーの削減で顕著な成果がある。	福祉施設・学童保育室を除く
3) 収入増加の工夫	①前年よりも収入が増加している。	・ヒアリングで確認	S・A・B・C		利用料金制度の導入施設
	②利用者数の増加や稼働率の向上等に取り組み、収入増加を図っている。		S・A・B・C		
	③利用料収入以外の収入増加策に取り組み、収入の複線化を図っている。		S・A・B・C		
4) 団体の収支決算状況	①経常利益率(経常利益÷売上高×100(当期経常増減額÷経常収益×100))がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。	・ヒアリングで確認	Ⓐ・C	【TRC】 経常利益率 4.9%、自己資本比率 56.9%、流動比率 174% 【アイル】 経常利益率 7.4%、自己資本比率 66.16%、流動比率 188%	全施設
	②借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。		Ⓐ・C		
	③流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となり、事業継続の安全性に不安がない。		Ⓐ・C		
5) 指定管理料の状況	①指定管理事業における指定管理料に対し、収支状況が適切である。	・事業報告書 ・ヒアリングで確認	S・Ⓐ・B・C		指定管理料が支払われている施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】 職員全員が水道光熱費の削減について取り組んでいる。 3) 収入増加の工夫は当館が利用料金制度を導入している施設ではないため、評価対象外とする。
-----------------------	---

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(10) その他					
1) 関係法規等の遵守	①業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われているか。	・研修報告書等 ・ヒアリングで確認	Ⓐ・C	労働関係や関連法規の改正の度に周知や研修を行っている。	全施設
	②関係法規等の改正や管理上の各種取扱い通知等に的確に対応して取扱われているか。		Ⓐ・C		
2) 一括委託の禁止	①業務の一括委託などは行われていないか。	・委託契約書等の関係書類で確認	Ⓐ・C		全施設
3) 文書の管理・保存	①文書の管理・保存が適切に行われているか。	・戸田市文書管理規程等に基づいた文書の管理・保存がされているか確認	Ⓐ・C		全施設
4) 利用許可業務	①利用料金は適正に設定されているか。	・利用料金が市と協議した設定となっているか確認。 ・関係書類により確認	A・C		全施設
	②利用料金の減免の手続きは適正に行われているか。		A・C		
5) 環境への配慮	①環境に配慮した管理運営が行われているか。	・省エネルギーやリサイクルの推進を努めているか関係書類や現状を確認する	Ⓐ・C	リサイクル図書を学童保育室に寄贈する等の取組を行っている。 夜間に職員（警備員）が常駐し、自然換気ができる建物構造にて、夏季夜間に冷たい外気を取り込むことで空調負荷を軽減する省エネ手法（＝ナイトページ）の検討を推奨する。	全施設
6) 保険への加入	①賠償保険に加入しているか。	・保険証書等により賠償保険の保険内容等を確認する	Ⓐ・C		全施設
7) 業務実施の体制及び確実性の確立	①業務の処理過程におけるチェック機能は確保されているか。	・業務処理を確認できる各種規程などにより確認する	Ⓐ・C		全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】 4) 利用許可業務は、当館が利用料金を徴収する施設でないため、評価対象外とする。
-----------------------	---

(別紙5-2)

令和6年10月22日

(宛先)

戸田市長

TRC・アイルグループ

**令和6年度 第三者モニタリング結果を踏まえた今後の対応等について
(中央図書館(各分室・配本所含む))**

過日、通知のあった令和6年度第三者モニタリング結果を踏まえた今後の対応等について、以下のとおり報告します。

今後の対応等

モニタリングにおける各評価項目の結果を十分検証し、スタッフ全員でその内容を理解したうえで今後の管理運営に活用してまいります。

また、4段階評価ランクCの「備品の管理」におけるラベル貼付不備につきましては、改めて全ての備品をチェックして貼付漏れの無いよう対応いたします。