

平成27年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成27年10月1日 ～ 平成28年3月31日

施設状況

施設名称	上福岡図書館	所管課	社会教育課大井図書館
指定管理者名	FUJIMINO TRC GROUP 代表団体 (株)図書館流通センター	施設分類	社会教育系施設
指定期間	平成27年10月1日 ～ 平成32年3月31日	利用料金制導入	なし(指定管理料のみ)
導入年月日	平成27年10月1日	指定回数	1回
施設設置目的	図書館法に基づき、市民の文化、教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。		
施設概要	【開設】平成6年4月設置 【敷地面積・延床面積】4,972.250㎡・2,799.64㎡ 【主な施設】(地下)書庫、機械室(1階)閲覧室、くつろぎコーナー、歩々、事務室(2階)集会室1、集会室2、視聴覚ホール		
管理運営の基本方針	設置目的、市政運営上の位置づけ、地域特性、地域ニーズを基に、無駄な出費のない、透明性の高いサービスを心がける。		
指定管理者の主な業務	施設維持管理、図書館サービス全般、施設貸出し		

【評価項目】

【評価基準】 5: 目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合 / 4: 目標値以上の結果(5以外) / 3: 目標値に達している場合 / 2: 目標値をやや下回る場合 / 目標値を大きく下回る場合

1 指定管理者の健全性

施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか また、団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか	評価
特記事項 (問題等があった場合) 設置目的や基本方針は理解しているが、責任者・担当者を明確にする、報告を行う、スタッフ間で統一認識を持つなどの基本的な事に課題があり、担当領域によっては経験者が配置されない時期もみられたことから、指摘や指導を行った結果、改善のきざしがみられる。	3

2 施設の有効活用

施設利用状況	利用区分等	予定(計画・目標) 単位	利用実績 単位	対前年比	年度目標達成率	評価
	貸出冊数	620,000 冊数	629,925 冊数	103.5%	101.6%	
予約件数	74,200 件数	73,833 件数	102.0%	99.5%		
(特記事項) 前年と比較すると、利用は増加しているが、開館日・開館時間の増加を鑑みると、その増加率は高いとは言えない。また、予約件数は年度目標値を下回る。						
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及びその理由		
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> 施設及び設備の維持管理に関する業務 図書館資料選定、購入、受入、装備、整理、貸出業務 レファレンス業務 移動図書館巡回業務 上福岡西公民館図書室運営業務 施設の利用許可に関する業務 図書館まつり、おはなし会、パソコン講習会、ビジネス支援講座等行事の開催 スタッフ研修 		<ul style="list-style-type: none"> パソコン講習会は未実施。但し、タブレットPCの入門講座を実施。 ビジネス支援講座は未実施。 		
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 学校支援事業 ICタグ導入 タブレット館内貸出業務 ハッピークリーン 育児コンシェルジュの配置 作家講演会の開催 有料託児サービス 					
サービス向上の取組	市のマスコットキャラクターの販売など、ふじみ野市の振興に積極的に取り組んでいる。					

3

3 利用者評価

区分	内容	評価
利用者の要望把握	(1) 利用者要望把握方法 平成27年度は、6ヶ月間の指定管理期間であったので、利用者アンケートは実施していませんが、1年経過後の平成28年10月ごろ実施予定です。投書及び直接いただいた意見の記録により要望の把握に努めました。	3
	(2) 調査、会議等の内容	
	(3) 調査、会議等の結果	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 1 開館時間の延長、休館日を月1回とするなど利用しやすくなりました。 2 館内が明るくきれいになりました。また、挨拶が良く出来て窓口対応が良くなったと思います。 3 育児コンシェルジュの配置は、利用するときのお手伝いをさせていただいたり、子育てに関する相談ができて助かっています。 4 展示、おはなし会などが魅力的になり、楽しみです。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 1 調べもの用のパソコンをふやしてほしい。 2 蔵書の充実、購入冊数を増やしてほしい。 3 館内の利用のマナーが悪い人を注意してほしい。 4 リクエストの対応スピードが遅くなった。 5 ICゲートの作動により、不快な対応を受けた。 《対応措置》 1 タブレット5台を設置して、データベース、webサイトへの検索ができるようにしました。 2 リクエスト等でお客ニーズを把握して、購入図書の実績に努めました。 3 館内を定期的に巡回及び掲示をして、マナーとルールを守るように指導しました。 4 担当間の連絡を密にし、リクエスト資料の提供スピードの向上に努めました。 5 作業ミスがなくなるよう業務手順の見直しをしました。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成27年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26年度決算(前年度)				
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額			
収入	利用料金	0	利用料金	0	歳入	施設使用料	0	施設使用料	0		
	指定管理料	68,174,322	指定管理料	68,174,322		行政財産使用料	42,766	行政財産使用料	0		
	自主事業※	63,000	自主事業※	61,205		国庫支出金	0	国庫支出金	0		
	その他収入	48,000	その他収入	47,750		県支出金	0	県支出金	0		
						その他	0	その他	0		
	計	68,285,322	計	68,283,277		計	42,766	計	0		
	支出	人件費	27,891,322	人件費		26,898,755	歳出	修繕料	3,659,904	修繕料	0
		設備管理費	7,560,000	設備管理費		7,560,000		保険料	0	保険料	0
資料費		10,730,000	資料費	11,192,850	指定管理料	68,174,322		指定管理料	0		
修繕費		1,080,000	修繕費	720,939	業務委託料	153,360		業務委託料	0		
光熱水費		4,250,000	光熱水費	3,445,656	土地・建物賃借料	0		土地・建物賃借料	0		
事業費		2,488,000	事業費	2,351,583	その他	6,775		その他	0		
事務経費		3,500,000	事務経費	3,369,736							
本社経費		6,000,000	本社経費	6,000,000							
その他		4,786,000	その他	6,989,103							
計		68,285,322	計	68,528,622	計	68,334,457		計	0		
損益	0		△ 245,345	差引	△ 68,291,691		0				
自主事業※	収入		収入								
	支出		支出								
自主事業損益	0	自主事業損益	0								
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								39.3%			
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

5 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか	適	3
	配置実績 館長1名、副館長2名、業務責任者2名、他スタッフ		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	適	3
	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	適	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか	適	3
	2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
その他	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	適	3
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか		

6 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	3
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	適	3
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	3
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 施設の設置目的の達成に関する取組

区分	具体的な取組の状況・実績	評価
課題解決型サービスの取組	市が継続的に実施してきた医療健康情報サービスやビジネス支援を展示に加え講座などを今後取り組む。	3
資料提供、情報提供サービス	資料提供のためのリクエストサービスへの市民の期待に対し、適切な処理・回答に課題があり、資料提供のための書誌作成技術に工夫が必要であったので、改善を指示したところ、確認体制の強化・スタッフ研修などの改善策が示されている。	
文化教養に資する取組	落語の上演、聴導犬の実演などの行事を実施した。	

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている/A:優れている/B:やや優れている/C:適正である/D:努力が必要である/E:改善が必要である

評価項目		評価	総合評価		社会教育系施設
総合評価	指定管理者の健全性	3	C		
	施設の有効活用	3			
	利用者評価	3			
	事業収支	3			
	管理運営全般	3			
	危機管理体制	3			
	施設の設置目的の達成	3			
	評価理由	<p>館内の飾り付けや清掃などが行き届き、気持ちよく利用できる環境が整った。 司書有資格者を求めたが、実務経験がないまたは乏しいものが多く、引継ぎした内容や仕様書の記載事項が理解されていなかったため、市の指導は実務的な事項を含め未経験者の育成指導にまで及んだ。</p>			
取組・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題・改善事項		実施状況		次年度へ向けての目標・取組・改善事項
					スタッフの図書館運営上の必須の基礎理論及び技術の研修充実が急務である。 提案事業のうち未実施の事業についての実施を、実現が困難なものは代替案を求める。

指定管理者自己評価

(1) 評価期間の取組に対する評価

① サービス向上に向けての取組

平成27年度は、平成27年10月～平成28年3月までの6ヶ月間の指定管理期間であったが、顧客満足度向上のため全スタッフが以下の点に留意して、サービスの充実・向上に取り組みを徹底しました。

- 1 接客マナー、個人情報保護の研修を実施し、資質の向上を図った。
- 2 スタッフ一人ひとりの専門性を高めるため、入社時研修、図書館サービスの専門、テーマ別研修に参加して、専門性の向上を図った。
- 3 開館時間の延長、休館日を月1回にするなど利便性の向上を図った。
- 4 資料の展示を充実して、貸出等の利用の促進を図った。
- 5 西公民館も開館時間を20時まで延長し、利便性の向上を図った。

② 業務の効率化に対する取組

業務の効率化のため、全スタッフが以下の点に留意して、取り組みを徹底しました。

- 1 施設維持管理業務を管理業者に一括管理委託をすることによって、効率化を図った。
- 2 費用対効果を常に考え、事業を執行した。
- 3 市担当課より、御指導いただきながら運営全般の効率化を図った。
- 4 蔵書点検を委託することによって、特別整理期間を短縮できた。

③ その他

- 1 居心地の良い空間を提供するために、小鳥のさえずり、小川のせせらぎなど、心地よい音響空間を演出してクレーム減少に向けた環境づくりに努めた。
- 2 セルフサービスの書籍消毒機の導入で、本の殺菌・洗浄をし衛生面の配慮を行った。

(2) 管理業務実施上の課題

- 1 建築後20年以上経過しているため、空調設備をはじめとして施設の維持管理を適切に行う。
- 2 館内の環境整備を行い、利用及び滞在しやすい館内にする。

(3) 次年度以降の取組

- 1 物販コーナーの販売物の拡充
- 2 学校図書館支援サービスの円滑な取り組み
- 3 図書館を使った調べる学習コンクールふじみ野市コンクール開催に向けた作品募集