

# 夢広場はるひ(図書館)指定管理業務 実地調査実施結果表

指定管理者 中日新聞・TRC・名古屋三越 グループ共同事業体

確認項目	確認基準	平成26年度評価												
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1 実施体制	人員体制	事業計画等に従った人員を配置しているか ・勤務者 人 (内 司書 人、学芸員 人)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか (前日の記入確認 無・有)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか (内容 _____) 避難経路は適切に確保されているか (防火シャッター等目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か (事務室目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	情報公開	業務報告書等情報を適切に管理・報告しているか (報告月日 ____/____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	その他													
2 サービスの内容や水準	利用者対応	施設予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか (抽選 無・有 _____回)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		職員は名札を着用しているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用案内	ホームページ、ブログは見やすく、適宜更新されているか (更新日 H ____・____・____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		パンフレットや案内板等、利用方法をわかりやすく案内できているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか (内容 _____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか (内容は4 特記事項へ)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	維持管理	清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか (施設内目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設、設備の点検・管理を適切に行っているか (実施点検 _____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		必要な修繕を適切に行っているか (今月修繕箇所 _____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		備品の状況 (故障・不備内容 無・有 _____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		消耗品等 (トイレットペーパー) の補充に不備はないか (施設内で抽出し目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設内が清潔に保たれているか (施設内巡視目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
外構等管理	外構や駐車場が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	樹木や花壇等が見栄え良く適切に管理されているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	草刈りや除草はされているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
その他	コラボ企画 (年間: 図書館たみコーナーにおける展示入替えを美術館が担当。展示作品はすべて名古屋芸術大学学生のアート作品)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
3 収支等	経理事務	当月の収支見込 (_____)												
	その他													
4 特記事項	利用者からの要望 (無・有 _____)													
	利用者からの苦情 (無・有 _____)													

## 評価区分

- S(優良) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
- A(良好) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善の必要な内容である

主な△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内容	対応
●さくら祭りの当日、身体障害者の方から警備員が第一駐車場に入場させてくれないとの苦情。満車のため、確認せずに警備員が入場制限していた模様。	警備員に身体障害者の方は誘導するように進言。来年から警備員にはこの旨を前もって知らせる。
●(ブックスタート参加者から)図書館駐車場が小さい。せつかく来たが満車のため帰った。その他の駐車場を広報で知らせるべき。	新しい駐車場看板を設置し、より分かりやすくしている。美術館裏側にも駐車場があると回答。現在、駐車場の全体案内看板は第1駐車場入口に設置。
●和船の展示を見に来たが終わっていた。広報に載っていたか。	和船のオーナーとの交渉結果、急に展示日程が決まったため掲載が間に合わなかった。今後展示を行う際は早めの交渉を行い間に合うようにすると回答
●予約した本がまだ用意できていないかの問い合わせがあり確認すると在架予約であったが見つからず、所在不明捜索中で6日目だった。問合せ当日謝罪の電話をする予定だった。結果キャンセルされた。	在架予約で資料を検索できない場合は、最大2日目には予約者に状況説明するようにした。
●何度も電話をもらっているが覚えがない。	図書未返却による督促電話だが番号が間違っている可能性あり。今後新規利用者登録時には電話番号復唱。住所ダブルチェックを行う。
●リクエストした相互貸借資料がまだ用意できないのかとの問合せ。相手館に確認したら受理されていなかった。	依頼済の相互貸借に関して、その場で電話で受理を確認するか、相手館から長期間返答がなければ確認するようにした。
●荷物を放置したままの空席が多く、席を探す利用者や困っている身体障害者が見られた。 ●交流テラス利用者から「学生が机を占拠して新聞が読めない。」 ●土・日曜日の一般席が混んでいる状況で、学習席に空席が目立つ場合、一般閲覧席として開放して欲しい。	利用が多い土・日・祝日のみ二部入替制(申込制)とした。また、利用状況を見て臨機応変に対応する。二部制に関して意見を聞いた小学生から大人までほぼ全員から良い評価を受けている。
○高齢の利用者より足が不自由、パソコンの使い方が分からない。図書の引き取りもヘルパーに行ってもらっている。	高齢、身体的理由のため、図書館に足を運べない方の配本などのサービスが今後必要な検討案件。
○郷土資料、古文書関連資料が増えて役に立っている。	今後も清須、名古屋、愛知関連の郷土資料、古文書などを積極的に収集する予定。過去の歴史に関する問い合わせも散見。

## 事件・事故等報告

内容	対応
アイスクリーム自販機の電源が抜かれていた。	館内見回り時に自販機のライトがついているか確認する。
1階男子トイレ個室にて、トイレットペーパー2個投げ込んだ後、排便し詰まらせる。	用具を用いて排出を行ったが不可のため、専門業者の手配を行った。
事務所内に大声を上げスタッフに個別対応を求めて入室しようとしたので阻止したが聞き入れなかったため警察を呼んだ。	すぐに警察が来ることを告げると去って行った。複数で対応すること、問題が起きそうな場合はすぐに110番することとした。警察からも110番する旨の指導があった。