

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 TRC・名古屋三越 グループ共同事業体

確認項目	確認基準	令和3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	仕様書に従った人員を配置しているか ※平日8名以上、土・日・祝10名以上、司書資格保有者50%以上	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（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	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		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_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		避難経路は適切に確保されているか（経路内障害物等の有無）	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	施設の予約や利用等が、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	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	B	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	C	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	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	B	A	A	A	A	B	A	A	A	A	B
		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
	外構等管理	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	
その他	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	
	コラボ企画（年間：名古屋芸術大学学生のアート作品を図書館たみコーナーで展示。）	S	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	ポスター、チラシの期限が切れたものは撤去しているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
3 収支等	経理事務	帳簿等を整備して、管理業務費の執行状況等を記録しているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	その他	市との連携												
4 特記事項	利用者からの要望・苦情（左記）													

主な△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内容	対応
○5/15「家族が濃厚接触者になったが返却はどうしたらいいか？」と電話にて問い合わせあり。	責任者ミーティングにて「利用者本人もしくは同居家族がコロナ感染者（濃厚接触者）になった際の返却に関する問合せ」に対する対応フローを作成。基本、待機期間終了までそのままお待ちいただくように案内し、待機期間終了後に返却するようお願いする（ポストでも可）。
●6/9「図書館北側の自動販売機の缶が溢れていて不快である」との御意見が、図書館および市役所に入る。	図書館北側の3台の自動販売機は、2社が商品の補充を行っている。 2社ともに10日～14日間隔で補充しており、その時に空缶・空ペットボトルの回収を行っている。 2社が同じタイミングで補充と回収を行っているため、最長14日間空缶等の回収が行えないことがあった。 2社の補充と回収のタイミングを5～7日間ずらすよう調整することにより、7日間以上の回収放置をなくした。 毎日見回りし、溢れていないか確認している。
○7/31交流テラスにいた方から「ブラインドが閉まっていて圧迫感がある」との御意見。	交流テラスのブラインドは17時に下ろすということにしていた。 夏季はまだ明るいので、下ろす時間をもう少し遅らせるべきか検討し、責任者会議にて、明るさに応じて調整することとなった。
○9/1新型コロナウイルス感染症拡大のため、休館となったことについて、「いつもすいているのに、閉める必要があるのか」とのご意見があった。	
△2/9貸出カウンターにて、利用者より自分の貸出履歴を誰からも見られないようにしてほしいという要望があった。	貸出履歴は残らないことを説明し、納得いただいた。
●2/27朝ポスト返却した方が、同日図書館で貸出申込みした際に、返却した本の一冊が未返却状態であったため、どういふことかと、かなりお怒りの様子であった。	ポストを確認したところ、内部の壁に本が挟まっていた。利用者には見つかった旨を伝えて謝罪をした。回収の際は、壁に挟まっている本がないか確認を徹底するように朝礼、日報でスタッフ全員に周知した。

主な事件・事故等報告

内容	対応
1/29エントランスの段差プレートにつまずき足を打ったとカウンターのスタッフに訴える。「ガタガタして危ないので、改善したほうがいい」とお怒りの様子だった。	館内滞在中に館長とサブチーフが、声をかけ謝罪した。表情は和らいでいたが痛そうにしていた。高さ等の合うものを探すこととした。 3/6高さに合うプレートが見つからず、外したほうがいいのではないかとプレートを撤去した。要改善「C」とした。 年度末に段差プレートを設置した。

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、指摘すべき課題等はなかった
- B(課題含) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているものの、指摘すべき課題等があり、解決済みである
- C(要改善) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているが、指摘すべき課題等があり、解決できていなかった