

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4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 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（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	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態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	B	B	B	B	A	B	A	B	A	
		備品の状況（故障・不備内容 無・有_____）	A	A	A	A	A	A	B	B	B	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	コロナ企画（年間：はるひ美術館高北館長秀作展。図書館たみコーナーにおける展示入替えをはるひ美術館が担当。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		
	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）														

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

主な△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内 容	対 応
○予約連絡メールが届かない、迷惑メールに振り分けられていたことについて利用者からの問合せがあった。(7/1(金)・7/5(火)・9/6(火)・10/21(金))	図書館システム更新に伴い、予約連絡用のアドレスが変更になったことが原因。図書館のホームページにて周知していた。利用者による旨を伝え、対応していただいた。
△8/13(土)館内の空調の効きが悪いので、声のポストにその旨を書いて入れた。友達にも書くように言っていた。友達の話があった。お怒りの様子ではなく、空調設備が老朽化しているのではないかと懸念しているようだった。	来年度の大規模改修にて、空調機器の入れ替えを予定している。
●8/31(水)声が大きめの利用者の質問に、職員も大きめの声で説明していた。利用者には図書館内であるため、小さな声で話すようお願いするべきとのメールがあった。	日時が特定できなかったが、高齢の利用者への会話でやむを得ず声が大きくなることはあるが、このように感じる方もいるので話し声には気を付けるようにする。
○11/11(金)子どもが図書館見学で普段は入れないところに入れて、すごく楽しかったと言っていたと利用者からお礼があった。	引き続きこのような声がいただけるよう、図書館見学対応をはじめ、業務に専念していく。
●2/22(水)返却ポストに返されていた本に濡れ染み（水ではなく、色染みになっている）があったため、利用者による確認の連絡をした。お子様が読んだのを見ていないが、読むときに飲んだり、食べたりはありえないとの回答。その後、責任者宛てに利用者から連絡があり、館長が対応。お子様に確認したところ、最初から濡れていたとのこと。図書館からの問い合わせにご不満の様だったので、お詫びする。	汚破損、未返却資料の督促等の問い合わせの際は、十分言葉遣いに注意しているが、今後もこのようなご不満を招くことがないように注意する。貸出時にすでに濡れ染みがあった可能性もあるので、返却貸出時のチェックもしっかり行っていく。

主な事件・事故等報告

内 容	対 応
5/24(火)第3駐車場が高齢夫婦が運転していた車が車止めを乗り越え、植えこみに突っ込んだ。JAFが到着後、車を引出し自走で帰宅。先方の保険会社に、被害を受けた植えこみの補修を依頼し承諾を得る。(植栽時期の適した3月に完了)	夫婦に怪我はなく、自分たちでJAFを呼んだ。その後、警察にも連絡し物損事故として処理され、夫婦は植えこみの木が倒れ、枝が折れるなどの被害が出た。