

夢広場はるひ(図書館)指定管理業務 実地調査実施結果表

資料2

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6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	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	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。												
		大規模改修に伴う対応	S				S							
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	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

△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内 容	対 応
○6/19(水)一般オススメ本企画の手書きのPOPについて、今後も引き続きこのような企画をしてほしいとお褒めの言葉をいただいた。	引き続き利用者の方に喜んでいただけるよう、手書きのPOPを活用した展示企画を行っていく。
△10/3(木)外囲いもあり、返却ポスト周辺が暗いので、投函しに行く際に怖く感じる。難しいと思うが、センサー式ライトの導入、ピロティ照明消灯時間の延長など、のご意見。	返却ポスト周辺の照明については、現在は閉館後に消灯するようになっている。センサー式ライトの導入、ピロティ照明消灯時間の延長など、いくつかの案を検討する。
●10/29(火)棚に本がぎっちりと並んでいるため、戻すときに入れにくく、本が傷むため、棚にはゆとりを持って本を並べてほしい。	書架の状況には注意を払い、開架資料の一部を閉架書庫に移動するなど、ゆとりを持たせた陳列を心掛けていく。

主な事件・事故等報告

内 容	対 応
特になし	