

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7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
2 サービスの 内容や水準	その他													
	利用者対応	施設の前予約や利用等が、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：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
		あいち県民の日・学校ホリデー関連事業								S				
		市制20周年記念事業									S	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無かった

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
●9月6日(土)ビールセミナーの申込について、「平日の昼間に申込をスタートすると働いている人は参加できない。申込を17時からにするとか、土曜日からにするとか改善してほしい。」	ビールセミナーは二年連続で受付開始後数時間で定員に達している。今年、他のイベントにおいて初めて抽選を行ったが、特に混乱も無かったため、今後、すぐに定員に達した実績のあるイベントは抽選にする。
△12月14日(日)「交流テラスの新聞を読む机の数が少ない。ソファに座って読むとなると、新聞を広げて持って腕がだるいので、机の数をふやしてほしい。」とのご意見。	交流テラスの様子を確認したところ、新聞を机に広げて読まれている利用者が多い。スペース等の関係もあるため、机を増やすかについては引き続き検討する。
○1月8日(木)2階一般企画について、「いい企画だね」とお声がけをいただいた。	一般企画をご評価いただき、ありがとうございます。今後も利用者の皆様に楽しめる企画を行っていく。

主な事件・事故等報告

内 容	対 応
3月29日(日)新聞を読んでいた男性より、新聞を止めているホッチキスの針で手を切ったとの申し出があった。確認したところ、中日新聞サンデー版が抜き取られていることが判明。そのためにホッチキスの針が立っていたことが推測された。	抜き取りが頻発するようであれば対策を検討する。