

評価シート（年度評価）

中村図書館の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:教育委員会事務局>

指定管理者	ホームックス株式会社名古屋支店		
主な業務内容	中村図書館の管理		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成29年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
サービス業務は、指定管理期間が5年目に入り、概ね適切に行われており、提案による独自事業も好評である。ただし、報告書類の提出や施設の修繕対応に遅延があったため、改善されたい。

評価シート（年度評価）

富田図書館の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:教育委員会事務局>

指定管理者	ホームックス株式会社名古屋支店		
主な業務内容	富田図書館の管理		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成29年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
サービス業務は、指定管理期間が5年目に入り、概ね適切に行われており、提案による独自事業も好評である。ただし、報告書類の提出に遅延があったため、改善されたい。

評価シート（年度評価）

志段味図書館の管理運営状況

1 基本情報

＜所管局:教育委員会事務局＞

指定管理者	名古屋TRCグループ		
主な業務内容	志段味図書館の管理		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成29年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	◎	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	◎	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
これまで実施した事業の中で得た人脈を生かした企画、参加者へのアンケート結果をふまえた企画を立案・実施しており、事業実施における好循環を生み出している。主催行事に連動した企画展示、手話関連図書コーナーの設置等、館内の展示も充実している。

評価シート（年度評価）

緑図書館の管理運営状況

1 基本情報

＜所管局:教育委員会事務局＞

指定管理者	株式会社ヴィアックス		
主な業務内容	緑図書館の管理		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成29年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	新型コロナウイルスの影響により人件費及び本社経費が増加した。
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	△	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
地域に深くつながるような行事、連携に積極的に取り組み、コロナ禍における図書館活動の活性化を図っていた。 経費面では徳重図書館の経年劣化による修繕や賃借料の値上がりなどやむを得ない事情もあるが、結果として支出超過となっている。健全な運営のため、なお一層の経費支出の見直しを図っていただきたい。

評価シート（年度評価）

徳重図書館の管理運営状況

1 基本情報

＜所管局:教育委員会事務局＞

指定管理者	株式会社ヴィアックス		
主な業務内容	徳重図書館の管理		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成29年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	新型コロナウイルスの影響により人件費及び本社経費が増加した。
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	△	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
地域に深くつながるような行事、連携に積極的に取り組み、コロナ禍における図書館活動の活性化を図っていた。 経費面では徳重図書館の経年劣化による修繕や賃借料の値上がりなどやむを得ない事情もあるが、結果として支出超過となっている。健全な運営のため、なお一層の経費支出の見直しを図っていただきたい。

施設の現状

名古屋市図書館(5か所)

※中村、富田、志段味、緑、徳重図書館をまとめています。

施設 の 現 状	施設概要							
	図書館は、図書館法に基づき図書等の資料を収集・整理・保存し、利用に供することによって、市民の教養・調査研究・レクリエーション等に資するための施設です。 中村・富田・志段味・緑・徳重図書館においては、各地域の住民を主たるサービス対象とし、資料の貸出、各種行事の開催等を行っています。							
	市の収支状況(千円)（3年度決算(見込)額）							
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
	269,117	0	269,117	2,711		266,406	269,117	0
	特記事項							
志段味図書館：平成24年度までは市直営、平成25年度から指定管理者制度を実施。 中村・富田・緑・徳重図書館：平成28年度までは市直営、平成29年度から指定管理者制度を実施。								
管理 運 営 指 標 の 状 況	取組状況							
	指標		単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
	入館者数		人	1,666,614	1,517,542	971,095	1,275,872	
	お話し会等の行事の実施		回	665	603	349	1,092	
	特集展示の実施		回	295	278	298	454	
	特記事項							
	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、閲覧席・学習室の座席を減らす、行事の参加人数を制限する、事前申込制とする等の取り組みを行っている。 その中でも利用者に効果的なPRを行うため、館内の特集展示や独自事業に力を入れて取り組んでいる。							

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

評価シート（指定期間を通じた評価）

中村図書館における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

＜所管局：教育委員会事務局＞

指定管理者	ホームックス株式会社名古屋支店		
主な業務内容	中村図書館の管理		
評価対象期間	平成 29 年 4 月～令和 4 年 3 月	指定管理期間	平成 29 年 4 月～令和 5 年 3 月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分					特記事項
1 基本事項	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	○	
2 維持管理	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	㊟ 定期清掃の実施について指導
(2) 警備業務	○	○	○	○	○	㊟ トイレ清掃強化について指導
(3) 清掃業務	△	○	△	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	
3 サービス	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 利用実績	○	○	○	○	○	㊟ 展示・図書の紹介ができていないため指導
(2) 事業実施状況	△	○	○	○	○	㊟ 窓口業務における利用者対応の改善を指導
(3) 広報・PR の実施	○	○	○	○	○	
(4) 接客態度	○	○	△	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度	○	○	○	○	○	
4 経費等	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	
(2) 収支状況	○	○	○	○	○	
(3) 再委託	○	○	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）						
29 年度	管理運営は概ね適切に行われていたが、モニタリングにおいて指摘した事項について次のモニタリングで再度指摘することがあった。 貸出数が目標を下回っており、ニーズに合った展示・図書の紹介を行っていく必要があるため、指導を行った。					
30 年度	管理運営は概ね適切に行われている。展示および行事は、直営時に比べ回数を増やし積極的に実施しているが、さらなる利用向上への取り組みが必					

	要である。
元年度	管理運営は概ね適切に行われている。提案による独自事業も好評であり、利用者満足度も高い。一方で、清掃等の施設管理および苦情・要望対応に課題があるため指導を行った。
2 年度	新型コロナウイルス対策を取りながら、管理運営は概ね適切に行われている。提案による独自事業も好評である。市民からの意見に対しては、市民目線をよりいっそう意識しながら関係施設との連携を密にし、きめ細やかな図書館サービスを目指してもらいたい。
3 年度	サービス業務は、指定管理期間が5年目に入り、概ね適切に行われており、提案による独自事業も好評である。ただし、報告書類の提出や施設の修繕対応に遅延があったため、改善されたい。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
新型コロナウイルス感染症の影響により、指定管理期間の後半の利用実績が伸び悩んだものの、開館日の増加や日曜祝日の開館時間の延長等を実施し、利便性の向上や利用の増加を図ったことは高く評価できる。中村公園駅に設置した返却ポストも好評である。また、新たに Facebook や Twitter を開設し、広報活動も成果を上げている。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
収支状況は健全であり、問題なく運営されている。清掃業務の自社施工などにより経費縮減に努めたことは評価できる。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
利用者アンケートでは、「とても満足」「満足」の数値を、直営時の平成 28 年度の 91.8% から翌年の平成 29 年度、94.7% に上げ、令和 3 年度は 98.4% まで向上させており、高く評価できる。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
利用者満足度を向上させ、独自事業も好評である。新型コロナウイルス感染症の影響により指定管理期間後半における利用実績は伸び悩んだものの、徐々に回復の傾向がみられる。運営管理上の不備も見られたが、開館日の増加、開館時間の延長、館外返

却ポストの設置等、利便性の向上を図ったことは高く評価できる。

評価シート（指定期間を通じた評価）

富田図書館における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

＜所管局：教育委員会事務局＞

指定管理者	ホームックス株式会社名古屋支店		
主な業務内容	富田図書館の管理		
評価対象期間	平成 29 年 4 月～令和 4 年 3 月	指定管理期間	平成 29 年 4 月～令和 5 年 3 月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目		評価区分					特記事項
1 基本事項		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 平等利用		○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績		○	○	○	○	○	
(3) 情報管理		○	○	○	○	○	
(4) 職員体制		○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守		○	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応		○	○	○	○	○	
2 維持管理		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	㊹ 定期清掃の実施について指導
(1) 建物・設備の保守点検		○	○	○	○	○	
(2) 警備業務		○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務		△	○	○	○	○	
(4) 備品の管理		○	○	○	○	○	
3 サービス		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	㊹ 展示・図書の紹介ができていないため指導 ㊺ 確実な返却処理・電話対応等の改善を指導
(1) 利用実績		○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況		△	○	○	○	○	
(3) 広報・PR の実施		○	○	○	○	○	
(4) 接客態度		○	○	△	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応		○	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度		○	○	○	○	○	
4 経費等		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 執行状況		○	○	○	○	○	
(2) 収支状況		○	○	○	○	○	
(3) 再委託		○	○	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）							
29 年度	管理運営は概ね適切に行われていたが、モニタリングにおいて指摘した事項について次のモニタリングで再度指摘することがあった。 貸出数が目標を下回っており、ニーズに合った展示・図書の紹介を行っていく必要があるため、指導を行った。						
30 年度	管理運営は概ね適切に行われている。展示および他機関連携は、直営時に比べ回数を増やすなど積極的に実施しているが、引き続き利用向上への取						

	り組みが必要である。
元年度	管理運営は概ね適切に行われている。提案による独自事業も好評であり、利用者満足度も高い。一方で、資料の返却処理誤りにより弁償金を過誤徴収した件について業務改善勧告を実施し、利用者対応を向上するよう指導を行った。
2 年度	新型コロナウイルス対策を取りながら、管理運営は概ね適切に行われている。提案による独自事業も好評である。市民からの意見に対しては、市民目線をよりいっそう意識しながら、きめ細やかな図書館サービスを目指してもらいたい。
3 年度	サービス業務は、指定管理期間が 5 年目に入り、概ね適切に行われており、提案による独自事業も好評である。ただし、報告書類の提出に遅延があったため、改善されたい。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
新型コロナウイルス感染症の影響により、指定管理期間の後半の利用実績が伸び悩んだものの、開館日の増加や日曜祝日の開館時間の延長等を実施し、利便性の向上や利用の増加を図ったことは高く評価できる。また、新たに Facebook や Twitter を開設し、広報活動も成果を上げている。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
収支状況は健全であり、問題なく運営されている。清掃業務・植栽管理の自社施工などにより経費縮減に努めたことは評価できる。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
利用者アンケートでは、「とても満足」「満足」の数値を、平成 28 年度の 96.2%から、令和 3 年度は 98.7%まで向上させており、高く評価できる。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
利用者満足度を向上させ、アウトリーチサービスを始め独自事業も好評である。新型コロナウイルス感染症の影響により指定管理期間後半における利用実績は伸び悩ん

だものの、徐々に回復の傾向がみられる。運営管理上の不備も見られたが、開館日の増加や開館時間の延長等、利便性の向上を図ったことは高く評価できる。

評価シート（指定期間を通じた評価）

志段味図書館における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局：教育委員会事務局>

指定管理者	名古屋TRCグループ				
主な業務内容	志段味図書館の管理				
評価対象期間	平成29年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成29年4月～令和5年3月		

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目		評価区分					特記事項
1 基本事項		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 平等利用		○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績		○	○	○	○	○	
(3) 情報管理		○	○	○	○	○	
(4) 職員体制		○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守		○	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応		○	○	○	○	○	
2 維持管理		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 建物・設備の保守点検		○	○	○	○	○	
(2) 警備業務		○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務		○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理		○	○	○	○	○	
3 サービス		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	利用者アンケートでの評価が良好
(1) 利用実績		○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況		○	○	○	○	○	
(3) 広報・P R の実施		○	○	○	○	○	
(4) 接客態度		◎	◎	◎	◎	◎	
(5) 苦情・要望の把握・対応		○	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度		◎	◎	◎	◎	◎	
4 経費等		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 執行状況		○	○	○	○	○	
(2) 収支状況		○	○	○	○	○	
(3) 再委託		○	○	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）							
29 年度	管理運営は概ね適切に行われていた。28 年度まで課題として残っていた収支状況については、29 年度でほぼ状況が改善された。 図書館のサービス等に関するアンケートでは、窓口などでの対応について「とても満足」「満足」が 99.7%であった。接遇については昨年度に引き続き継続した努力が見られる。全体の評価も 99.0%と指定管理館の中では最も高かった。利用者満足度も高いレベルを維持していると考えられる。						

30 年度	管理運営は概ね適切に行われている。 継続的に図書館のPRを行った結果、前年度より入館者数が増加した。また、計画していた事業を着実に進めていることに加えて、新規の地域連携事業にも積極的に取り組んでいる。
元年度	管理運営は概ね適切に行われている。館内のテーマ展示、地域との連携事業に積極的に取り組んでいる。
2 年度	新型コロナウイルスの感染防止対策を取りながら行事やテーマ展示、地域との連携事業等、利用増のための事業に積極的に取り組んでいる。
3 年度	これまで実施した事業の中で得た人脈を生かした企画、参加者へのアンケート結果をふまえた企画を立案・実施しており、事業実施における好循環を生み出している。主催行事に連動した企画展示、手話関連図書コーナーの設置等、館内の展示も充実している。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
新型コロナウイルス感染症の影響により、指定管理期間の後半の利用実績が伸び悩んだものの、館外返却ポストの設置、乳幼児一時預かりサービスの実施等により、利便性の向上や利用の増加を図ったことは高く評価できる。 行事の開催にも積極的であり、29 年度に 50 回実施し 1,366 人が参加したお話会は、3 年度には感染症対策を取りつつ実施回数を 428 回に増やすことで 1,923 人が参加するなど、利用数回復を図る上で成果をあげている。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
LED 照明の設置等、経費削減の取組が見られた。評価期間を通じ収支は黒字であり、適切である。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
市図書館で毎年実施する窓口アンケートでは、志段味図書館全体の評価として「とても満足」「満足」と回答した利用者の割合が評価期間を通じて 99.0%以上となった。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

新型コロナウイルス感染症の影響により指定管理期間後半における利用実績は伸び悩んだものの、徐々に回復の傾向がみられる。SNSの活用、地域の書店との連携事業、手話関連事業の実施等、指定管理期間を通じて継続して新規事業に取り組んでおり、新しい利用者や連携先を開拓することに成果をあげている。

評価シート（指定期間を通じた評価）

緑図書館における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

＜所管局：教育委員会事務局＞

指定管理者	株式会社ヴィアックス		
主な業務内容	緑図書館の管理		
評価対象期間	平成 29 年 4 月～令和 4 年 3 月	指定管理期間	平成 29 年 4 月～令和 5 年 3 月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分					特記事項
1 基本事項	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	㊦ 社員による不祥事のため、管理運営に関して市が是正指示を行った。不祥事発生時における不審物対応についてマニュアルが不十分であったため、対応に誤りがあった。マニュアルについては年度内に改訂済。
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	△	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	○	○	△	○	○	
2 維持管理	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	
(2) 警備業務	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	
3 サービス	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 利用実績	○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	○	
(3) 広報・PR の実施	○	○	○	○	○	
(4) 接客態度	○	○	○	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度	○	○	○	○	○	
4 経費等	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	㊦～㊣ 支出超過
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	
(2) 収支状況	○	○	△	△	△	
(3) 再委託	○	○	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）						
29 年度	管理運営は概ね適切に行われていた。 地域の特性を捉えた自主事業などを着実に実施した。					
30 年度	大きなミスがなくなり、管理運営も安定してきている。利用実績について今後も利用促進につながる努力をしてほしい。					

元年度	社員による不祥事に対する事後処理のため、経費が増加し支出超過となった。不祥事について市からの是正指示を受けて是正措置により対策を講じており、その後問題は見受けられない。今回の事例を教訓として、危機管理を含めた管理運営について今後一層努力していただきたい。
2 年度	臨時休館中に在宅研修を実施するなど職員の資質向上に努めた点、及びZOOM機能を使用した子育て講座の開催など、コロナ禍の中で非来館による事業実施に努めた点は高く評価できる。経費の面で支出超過が生じている点は、健全な運営の妨げとなるため、今後一層の支出の見直しを行い、収支の改善に努めていただきたい。
3 年度	地域に深くつながるような行事、連携に積極的に取り組み、コロナ禍における図書館活動の活性化を図っていた。 経費面では徳重図書館の経年劣化による修繕や賃借料の値上がりなどやむを得ない事情もあるが、結果として支出超過となっている。健全な運営のため、なお一層の経費支出の見直しを図っていただきたい

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等
新型コロナウイルス感染症の影響により、指定管理期間の後半の利用実績が伸び悩んだものの、徳重・緑図書館での連携のスタンプラリーや赤ちゃんタイムの充実などにより、一定の利用効果はみられる。また、地元に着した伝統野菜栽培体験会など地元に関連した事業、高校や学校との連携事業、近隣商業施設等への返却ポスト設置などの取組みは高く評価できる。

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等
各年度において、講座参加費や物販事業、自販機による収入で当初考えられていた収入を上回ることができた。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
蔵書の充実や利便性のようにどの時期でも望まれるものもあるが、昨今は図書の魅力を伝えることやそれに付随したイベントについての要望が顕在化した傾向がみられる。満足度については高い水準を維持していると思われる。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

様々な取り組みを通じて、高い利用水準を保っていることは評価できる。新型コロナウイルス感染症の影響により指定管理期間後半における利用実績は伸び悩んだものの、徐々に回復の傾向がみられる。経費面において効率化に向けた取り組みは一定評価できるものの、コロナ対策や施設の経年劣化における対応等もあり、大きく改善できるまでには至らなかった。

評価シート（指定期間を通じた評価）

徳重図書館における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局：教育委員会>

指定管理者	株式会社ヴィアックス				
主な業務内容	徳重図書館の管理				
評価対象期間	平成 29 年 4 月～令和 4 年 3 月	指定管理期間	平成 29 年 4 月～令和 5 年 3 月		

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目		評価区分					特記事項
1 基本事項		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 平等利用		○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績		○	○	○	○	○	
(3) 情報管理		○	○	○	○	○	
(4) 職員体制		○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守		○	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応		○	○	○	○	○	
2 維持管理		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 建物・設備の保守点検		○	○	○	○	○	
(2) 警備業務		○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務		○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理		○	○	○	○	○	
3 サービス		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	
(1) 利用実績		○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況		○	○	○	○	○	
(3) 広報・P R の実施		○	○	○	○	○	
(4) 接客態度		○	○	○	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応		○	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度		○	○	○	○	○	
4 経費等		29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度	㊦～㊨ 支出超過
(1) 執行状況		○	○	○	○	○	
(2) 収支状況		○	○	△	△	△	
(3) 再委託		○	○	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）							
29 年度	窓口業務等で事務処理誤りがいくつか見られたが、モニタリング等で指摘した事項はすぐに改善されたものが多かった。						
30 年度	管理運営について 2 年目を迎え、安定してきた。利用実績について今後も利用促進に努めてほしい。						
元年度	緑図書館の不祥事への対応により、昨年度と比較して経費が増加した。管理運営について、3 年目となり安定した運営を行っている。利用実績について今後も利用促進に努めてほしい。						

2 年度	臨時休館中に在宅研修を実施し、職員の資質向上に努めた点、及び複合施設のため行事の会場確保に困難が生じた際にZOOMを利用したおはなし会の開催など、利用者のニーズに柔軟に対応した点は高く評価できる。半面経費の面で支出超過となったことは、健全な運営の妨げとなるため、今後一層支出の見直しを図り、収支の改善に努めていただきたい。
3 年度	地域に深くつながるような行事、連携に積極的に取り組み、コロナ禍における図書館活動の活性化を図っていた。 経費面では徳重図書館の経年劣化による修繕や賃借料の値上がりなどやむを得ない事情もあるが、結果として支出超過となっている。健全な運営のため、なお一層の経費支出の見直しを図っていただきたい

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
新型コロナウイルス感染症の影響により、指定管理期間の後半の利用実績が伸び悩んだものの、徳重・緑図書館での連携のスタンプラリーや赤ちゃんタイムの充実などにより、一定の利用効果はみられる。また、地元に着した伝統野菜栽培体験会など地元に関連した事業、高校や学校との連携事業などの取り組みは高く評価できる。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
各年度において、講座参加費や物販事業、自販機による収入で当初考えられていた収入を上回ることができた。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
蔵書の充実や利便性のようにどの時期でも望まれるものもあるが、昨今は図書の魅力を伝えることやそれに付随したイベントについての要望が顕在化した傾向がみられる。満足度については高い水準を維持していると思われる。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
様々な取り組みを通じて、高い利用水準を保っていることは評価できる。新型コロナウイルス感染症の影響により指定管理期間後半における利用実績は伸び悩んだものの、徐々に回復の傾向がみられる。 経費面において効率化に向けた取り組みは一定評価できるものの、コロナ対策や施設

の経年劣化における対応等もあり、大きく改善できるまでには至らなかった。