

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	中村図書館の管理運営		
評価対象期間	平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月	指定管理期間	平成 29 年 4 月～令和 4 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。	○	トイレの清掃強化を指導
	(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。	○	窓口業務における利用者対応の改善を指導
	(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
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。

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	富田図書館の管理運営		
評価対象期間	平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月	指定管理期間	平成 29 年 4 月～令和 4 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。	○	業務改善勧告実施。確実な返却処理および電話対応等の改善を指導。
	(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
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。

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	平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月	指定管理期間	平成 29 年 4 月～令和 4 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
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。

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	平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月	指定管理期間	平成 29 年 4 月～令和 4 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。	○	社員による不祥事がおきたため、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
	(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。	○	不祥事に対する事後処理に対して経費が増加し、支出超過となった。
	(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
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。

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	平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月	指定管理期間	平成 29 年 4 月～令和 4 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。	○	緑図書館不祥事における事後処理について経費がかさみ、支出超過となった
	(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
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。

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)（元年度決算見込み額）							利用料金
	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	
	266,306	0	266,306	3,388	0	262,918	266,306	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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	入館者数	人	199,774	1,647,336	1,666,614	1,517,542
	おはなし会等の行事の実施	回	75	612	665	603
	特集展示の実施	回	74	260	295	278
	特記事項					
	新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館（令和2年3月2日～3月31日）の影響で実施事業が減少。					

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載