

戸教生第792号  
令和6年7月12日

フレンドシップ上戸田共同事業体  
代表者 伊藤 治光 様

戸田市長 菅原 文仁

### 令和5年度 モニタリング結果について（図書館上戸田分館）

過日、実施いたしました標題の件について、下記及び別紙1のとおり通知します。  
つきましては、ヒアリング時の助言や指摘、評価結果について、今後の指定管理業務に活用していただくとともに、別紙5-1に今後の対応等について記入していただき、通知日から30日以内に生涯学習課図書館担当に提出していただきますようお願いいたします。

#### 4段階評価

評価ランク	個 数
S：優れている	/
A：標準的である	46 / 46
B：やや劣っている	/
C：早急な改善が必要である	/

#### 2段階評価

評価ランク	個 数
A：適	14 / 15
C：不適	1 / 15

上記の評価ランクは、あくまで評価項目に対する評価であり、指定管理者の適否を評価するものではありません

評価の詳細については、別紙1をご覧ください

(別紙1)

モニタリング評価シート

(評価ランク)  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適  
 該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(1) 基本機能の発揮</b>					
1) 設置目的および基本方針の理解	施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解できている。 ----- 施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。	・事業計画書 ・ヒアリングによる確認 ・館内掲示やサイトでの公開	S・A・B・C ----- S・A・B・C	図書館ビジョン、センターの設置目的も含め、高齢者から子どもまで文化活動の支援を含め、誰もが利用しやすい施設となるよう努めている。	全施設
2) 平等公平の確保	施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。 ----- 年齢や障がいの有無等に関わらず、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行っている。	・利用申し込みへの対応ルールの確認 ・現場チェック(バリアフリー状況)	S・A・B・C ----- S・A・B・C	2) 評価対象外 「耳マーク」の掲出、メモ用紙の常備、多文化コーナーにて多言語対応の利用案内の設置、また、読書補助器具として、リーディングトラッカーの貸し出しを行い、様々な立場の人が利用しやすい図書館環境を目指している。	全施設
3) 適正な開館時間	開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。 ----- 閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	・事業計画書 ・出勤簿やタイムレコーダー記録	S・A・B・C ----- S・A・B・C		全施設
4) 指揮命令系統が明確な執行体制	開館時間中は常に、運営管理全体の責任者や各業務の責任者が明確な組織体制となっている。(兼任体制、サブ責任者体制も可) ----- 実務を担当しない管理者階層よりも、実務に関わる者が中心となった機動的な組織である。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・A・B・C ----- S・A・B・C	分館長を筆頭に、各担当ごとに責任者をおき、明確な組織体制を努めている。	全施設
5) 適正な配置職員数	配置人数が、仕様書および事業計画書のとおり運用されている。(当日人数ではなく記録を確認) ----- 職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。	・出勤簿やタイムレコーダー記録 ・現地調査時の目視確認	S・A・B・C ----- S・A・B・C		全施設

[指定管理者からのコメント]	[特記事項]
----------------	--------

(別紙1)

〔評価ランク〕  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適  
 該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(2) サービス水準</b>					
1) 適切な受付対応	施設職員が接客マニュアルを熟知している。 (マニュアルがない場合は、全員が同じ対応ができていないかを確認のこと) ----- 電話での対応で施設名を明確に名乗り、ビジスマナーにのっとった言葉使用を行っている。 ----- 受付での対応が親切で、初めての来館者にもわかりやすいように説明している。	・マニュアル内容の聞き取り確認 ・電話対応の覆面調査 ・受付対応の現地調査	S・A・B・C ----- S・A・B・C ----- S・A・B・C	いつ・誰が対応しても、お客様から「よい第一印象」をもって頂けるように、「挨拶マニュアル」や「レセプションリスト・コンシェルジュ養成トレーニング」参加職員による研修を行うなど、市民サービスの向上を図っている。	全施設
2) 指定管理事業の実施回数	年間の指定管理事業実施回数が、仕様書での要求水準に比べ同等レベルになっている。 ----- 事業計画書で提案した指定管理事業の実施回数と、同様レベルになっている。	・年間実施回数(仕様書と事業報告書の比較確認)	S・A・B・C ----- S・A・B・C		全施設
3) 指定管理事業のバランス	指定管理事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。 ----- 事業計画書で提案した指定管理事業の内容と、同等レベルになっている。	・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・A・B・C ----- S・A・B・C	子ども向けのイベントは、対象年齢を分けて行い、大人向けのイベントは、間口を広く設け、幅広い年齢の方が楽しんで頂けるように努めている。	全施設
4) 自主事業の実施	年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同レベルになっている。 ----- 自主事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・A・B・C ----- S・A・B・C	年齢制限を設けずに開催しているイベントもあり偏りが無いよう実施している。	全施設
5) 工賃の推移	—作業領域の拡大や製品の開発等に努めており、作業工賃も上昇傾向にある。 ----- —それぞれの個性に合わせた作業指導ができるよう、工夫が行われている。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・現場チェック	S・A・B・C ----- S・A・B・C	評価対象外	福祉作業所
6) 職員研修等の実施	施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。 ----- 研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。	・研修報告書等	S・A・B・C ----- S・A・B・C	年次報告書の12ページに記載のとおり内部研修だけでなく、外部の研修にも積極的に参加し、サービスの質の向上に努めている。	全施設
7) 提案事項の遵守	事業実施以外のサービス向上策等について、当初の事業計画書で提案したことが着実に実現されている。	・事業計画書 事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・A・B・C		全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
----------------	--------

(別紙1)

(評価ランク)  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適  
 該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(3) 利用者数向上への取り組み</b>					
1) 利用者数の推移	施設の利用者数が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・A・B・C	令和5年度は、125,741人の来館者数を達成。2月にシステム更新に伴う長期休館があったが、「上戸田コンシェルジュ」などのサービスを行い、昨年度と比較しても上昇傾向にある。市民の方にも、親しみやすさを感じていただけるような対応を心掛けている。	福祉施設、学童保育室を除く
	利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。		S・A・B・C		
	利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。		S・A・B・C		
2) 稼働率の推移	施設の稼働率が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	・事業報告書	S・A・B・C	自動貸出機での貸出図書が利用者数の45.8%の割合を占め稼働率の向上を図っている。	福祉施設、学童保育室を除く
	稼働率が前年よりも伸びるように、または高い水準で安定するように、きめ細かい工夫がなされている。		S・A・B・C		
3) きめ細かい情報発信	<del>パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報発信している。</del>	・事業報告書 ・ウェブサイトや広報物の確認 ・現地確認	<del>S・A・B・C</del>	評価対象外	福祉施設、学童保育室
	<del>日々の活動内容等がわかるように、利用者(もしくは家族)に継続的に情報が提供されている。</del>		<del>S・A・B・C</del>		
4) 積極的な広報活動	施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・ウェブサイトや広報物の確認	S・A・B・C	ミニコミ誌でグループ学習室の紹介、新図書館システムの周知や、SNSの活用をするなど様々な方法で図書館の広報活動を行っている。	福祉施設、学童保育室を除く
	パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。		S・A・B・C		

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
----------------	--------

(別紙1)

(評価ランク)  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適  
 該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(4) 利用者意見の反映</b>					
1) 利用者意見の収集	利用者アンケート等を年1回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。 ----- 利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置などに取り組んでいる。 ----- アンケート以外で寄せられた問い合わせや要望を、利用者からの意見として吸い上げる仕組みがある。	・利用者アンケート ・個別面談記録等(福祉施設)	S・A・B・C ----- S・A・B・C ----- S・A・B・C	利用者アンケートの回収を上戸田分館受付窓口だけで行うのではなく、Web上でも利用者アンケートの回答を可能とし、より多くの市民の声の収集を行う様に努力している。アンケートの声を受けイベントの運営内容にも工夫を凝らしている。	全施設
2) 利用者満足度の高い運営利用者意見を反映させる	利用者アンケートにおいて、回答者の60%以上が全項目で満足(とてもよい・よい)と回答している。 ----- 利用者アンケート等の調査結果を取りまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。	・実施済みアンケート ・会議議事録 ・ヒアリングによる確認	S・A・B・C ----- S・A・B・C		福祉施設を除く
3) 苦情やトラブルへの対応	アンケートやご意見箱等に寄せられた苦情等について、対応方法が定められている。 ----- 過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられている。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・A・B・C ----- S・A・B・C	所管課に共有、報告を行い、利用者の声として館内掲示も行っている。年次報告書の29ページに記載、利用者の意見を反映した対応を行っている。	全施設

[指定管理者からのコメント]	[特記事項]
----------------	--------

(別紙1)

(評価ランク)  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適  
 該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(5) 適正な維持管理</b>					
1) 建物・設備の管理	<p>—仕様書や事業計画書のとおり、管理・点検が行われている。</p> <p>目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。</p> <p>—定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。</p>	<p>・仕様書と点検記録との突合</p> <p>・保守点検マニュアル</p> <p>・修繕記録</p> <p>・現場チェック</p>	<p>S・A・B・C</p> <p>S・A・B・C</p> <p>S・A・B・C</p>	<p>1) 評価対象外</p> <p>開館前のチェックリストを作成し、館内の確認を行っている。</p>	全施設
2) 備品の管理	<p>備品台帳に記載されている備品が、全て揃っている。(3点以上を現物確認)</p> <p>—利用者への貸出備品等が、損傷なく適切に管理されている。(3点以上を現物確認)</p>	<p>・仕様書と点検記録との突合</p> <p>・備品管理台帳</p> <p>・現場チェック</p>	<p>A・C</p> <p>S・A・B・C</p>	<p>2) 評価対象外</p>	全施設
3) 清掃状況等の管理 (植栽管理含む)	<p>—仕様書や事業計画書のとおり、管理・点検が行われている。</p> <p>目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。</p>	<p>・仕様書と業務記録との突合</p> <p>・清掃マニュアル(あれば)</p> <p>・現場チェック</p>	<p>S・A・B・C</p> <p>S・A・B・C</p>	<p>3) 評価対象外</p>	全施設

[指定管理者からのコメント]	[特記事項]
----------------	--------

(別紙1)

(評価ランク)  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適  
 該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(6) 安全安心の確保</b>					
1) 警備業務・施設巡回業務	ー仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。ー ー各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。ー	ー巡回記録、警備記録 ーヒアリングによる確認	S・A・B・C S・A・B・C	評価対象外	全施設
2) 緊急時への備えや事故防止策	緊急対応マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 緊急時の連絡体制が構築されており、避難訓練等を定期的に行っている。 消火器や AED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対応用備品が定期的に点検・整備されている。	・マニュアル内容の聞き取り確認 ・避難訓練等の記録 ・AEDの点検記録(あれば)	S・A・B・C S・A・B・C S・A・B・C	防災訓練、蕨警察署の方が主催する防犯訓練等を臨時職員、アルバイト職員も含め行い、また、危機管理マニュアルの整備・職員の周知徹底を行い、利用者の方に安全、安心して施設を利用していただけよう努力している。	全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
----------------	--------

(別紙1)

(評価ランク)  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適  
 該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(7) 個人情報の保護</b>					
1) 適切な取り扱い	個人情報の保護に関する法律に基づいた個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	・マニュアル内容の聞き取り確認(存在確認では不可) ・現場チェック	S・A・B・C	職員研修の中で、個人情報確認テストを実施すると共に、個人情報保護マニュアル、個人情報セキュリティハンドブックの整備を行っている。 また、図書リクエストカードなど、個人情報を含む資料は、鍵のついたキャビネットで保管している。	全施設
	利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットで保管するなど、適切な管理がなされている。		S・A・B・C		
2) 職員の育成	個人情報の取扱いに関するマニュアルやルールについて、年1回以上、職員研修等の理解度向上に取り組んでいる。	・研修報告書等	S・A・B・C		全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
----------------	--------

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(8) 適正な会計事務の執行</b>					
1) 適正な経理処理	経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認)	・伝票を現場でチェック ・出納簿を現場でチェック	A・C		全施設
	現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。		A・C		
2) 専用口座での管理	指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。	・通帳(コピー可)	S・A・B・C		全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
----------------	--------

(別紙1)

(評価ランク)  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適  
 該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(9) 収支状況</b>					
1)施設の収支決算状況	赤字決算に陥っていない。	・事業報告書	A ・ C		全施設
	予算と決算に大きな相違があった場合は、その相違の理由が適確である。		S ・ A ・ B ・ C		
2)費用削減の工夫	利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	・ヒアリングで確認	S ・ A ・ B ・ C		福祉施設・学童保育室を除く
3)収入増加の工夫	<del>前年よりも収入が増加している。</del>	・ヒアリングで確認	<del>S ・ A ・ B ・ C</del>	評価対象外	利用料金制度の導入施設
	<del>利用者数の増加や稼働率の向上等に取り組み、収入増加を図っている。</del>		<del>S ・ A ・ B ・ C</del>		
	<del>利用料収入以外の収入増加策に取り組み、収入の複線化を図っている。</del>		<del>S ・ A ・ B ・ C</del>		
4)団体の収支決算状況	経常利益率(経常利益÷売上高×100(当期経常増減額÷経常収益×100))がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。	・ヒアリングで確認	A ・ C	フレンドシップ上戸田共同事業体は、ヤオキン商事株式会社と株式会社サンワックスで構成されている。は、ヤオキン商事 0.19%、サンワックス 5.78%。はヤオキン商事 25.09%、サンワックス 80.36%、はヤオキン商事 151.98%、サンワックス 370.2%。について、ヤオキン商事は未達成であるが、ヒアリングにおいて借入金への依存や、事業継続の安全性に不安があるわけではなく、会社の経営判断により未達成であることを確認した。また、今後は分社化も検討しているとの説明があった。	全施設
	借入に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。		A ・ C		
	流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。		A ・ C		

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
----------------	--------

(別紙1)

(評価ランク)  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適  
 該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(10) その他</b>					
1) 関係法規等の遵守	業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われているか。 ----- 関係法規等の改正や管理上の各種取扱い通知等に的確に対応して取扱われているか。	・研修報告書等 ・ヒアリングで確認	A ・ C ----- A ・ C	著作権に関する研修会を受講し、研修内容を職員間で共有している。	全施設
2) 一括委託の禁止	業務の一括委託などは行われていないか。	・委託契約書等の関係書類で確認	A ・ C		全施設
3) 文書の管理・保存	文書の管理・保存が適切に行われているか。	・戸田市文書管理規程等に基づいた文書の管理・保存がされているか確認	A ・ C		全施設
4) 利用許可業務	利用料金は適正に設定されているか。 ----- 利用料金の減免の手続きは適正に行われているか。	・利用料金が市と協議した設定となっているか確認。 ・関係書類により確認	A ・ C ----- A ・ C	4) 評価対象	全施設
5) 環境への配慮	環境に配慮した管理運営が行われているか。	・省エネルギーやリサイクルの推進を努めているか関係書類や現状を確認する	A ・ C	館内の空調を外気温に合わせて調節している。ゴーヤグリーンカーテンを設置している。	全施設
6) 保険への加入	賠償保険に加入しているか。	・保険証書等により賠償保険の保険内容等を確認する	A ・ C		全施設
7) 業務実施の体制及び確実性の確立	業務の処理過程におけるチェック機能は確保されているか。	・業務処理を確認できる各種規程などにより確認する	A ・ C	電子図書館の利用者登録、広域利用などについて手続きのダブルチェックを行っている。	全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
----------------	--------



(別紙5-1)

令和6年8月8日

(宛先)

戸田市長

フレンドシップ上戸田共同事業体

令和5年度 モニタリング結果を踏まえた今後の対応等について  
(図書館上戸田分館)

過日、通知のあった令和5年度モニタリング結果を踏まえた今後の対応等について、以下のとおり報告します。

今後の対応等

弊社では、上戸田地域交流センターを管理運営している施設管理部の他、住宅設備部、スタンド部、自動車部、不動産部の計5業種で経営を行っております。この度、官公庁とも取引がある、施設管理部、住宅設備部、自動車部、スタンド部と、官公庁と取引がない不動産部に分社化をいたしました。今年の3月に不動産部を分社化したことで、9月の決算では本社であるヤオキン商事株式会社の自己資本比率は計画上32%になる予定です。令和6年度の決算報告書にてご確認いただきますようお願いいたします。