

平成23年度 指定管理者の管理運営状況評価

1 施設概要

施設名称	西葛西図書館	所管課	文化共育部 中央図書館
指定管理者名	(株)図書館流通センター		
指定期間	平成22年4月1日～平成25年3月31日(3年間)		
施設設置目的	図書館法の定めるところにより、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、区民の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資する。		
施設概要	図書室、ギャラリー、視聴覚室		

2 各分野の評価

財務分野	施設収支状況	総じて問題はない。 設備保守、警備、清掃など再委託先選定の際に相見積りをとっている。 また、必要のない施設の電灯を消すなど、コスト削減の対策が講じられている。
	企業本体の財務状況	財務安全性に総じて問題はない。
労務分野	法令遵守	労働法規上の各種手続きは概ね適正に行われている。 休憩時間は勤務の途中に適正に付与されている。 年次有給休暇・慶弔休暇は従業員の申請通り取得され、日数も法定よりも有利に付与されている。
	従業員アンケート・ヒアリング	全体的に従業員満足度は高い。 賃金については同業他社と比較して低くない。 勤務時間が夜間や休日に及ぶなどの不満はあるものの、待遇よりも自らの能力を生かし、お客様に喜んでいただきたいという思考が強い。
サービス分野	評価する点	レファレンス業務は知識が豊富で、対応は丁寧で気配りが感じられる。 自館に置いていない図書も積極的に助言し、相互貸借制度も的確に案内するなど、お客様に合わせたきめ細かな接し方がなされている。
	工夫すべき点	入館するお客様に挨拶したり視線を積極的に向けている様子がない。 カウンターを通り過ぎるだけのお客様に対して無関心である。 対応が終わった後に見送るような挨拶がない。

※ 上記については、財務分野(公認会計士)、労務分野(社会保険労務士)、サービス分野(市場調査会社)の各専門家による調査をもとに評価しています。

3 総合評価

各分野の評価結果は概ね良好であり、施設運営は適切に行われていると評価する。
なお一層の施設サービス向上のため、以下の点について改善等を図られたい。
①お客様がより気持ち良くご利用いただけるよう、従業員が接する前のお客様への働きかけについて検討する。