

セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和2年4月28日

施設名 苦小牧市立中央図書館
 指定管理者名 TRC苦小牧グループ
 所管課名 生涯学習課

モニタリング項目	指定管理者 コメント	自己評価
1 事業計画の達成度		
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	計画に基づき、実施しました。一部事業は新型コロナウイルス対応のため実施できず。	A・ <input type="checkbox"/> B・C・D・E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	新型コロナウイルス対応のため、未達。	A・ <input type="checkbox"/> B・C・D・E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか(目標値を設定していないその他の施設)。		A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	遺漏なく実施しました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。	積極的に協働・連携に取り組みました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
2. 利用者の満足度		
利用者の満足が得られているか。	アンケート結果は前年比微増、高い満足度を得られました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。	日常の意見の吸い上げと定期的なアンケートを実施しました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。	迅速な対応を行いました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
3 管理運営の効率性		
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	市外業者から調達する等、経費縮減に努めました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E

一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。	適切な水準を意識し、経費節減に取り組みました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。		A・B・C・D・E
4 適正な管理運営		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	適切に取り組みました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。	館内、館外共に研修を実施し、積極的に取り組みました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む。）。	適切な使用許可、平等な利用を実施しました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。	適切な管理を行いました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	適正に行いました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。	適正に行いました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	適正に行いました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	適正に行いました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	適正に行いました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E
5 地域貢献		
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めました。	<input type="checkbox"/> A・B・C・D・E

- A: 目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。
- B: 目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。
- C: 概ね目標、事業計画どおり行われおり、管理運営も適正で、特段問題は見られない。
- D: 目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。
- E: 目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

自己評価 ★★★★★

（最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。）

指定管理者の自己評価(全体を通して)

以下、項目ごとの自己評価を記載いたします。各項目の実績詳細につきましては、別に提出いたします年度事業報告書をご確認願います。

●図書館運営業務

【利用数】 主要サービス利用数 前年対比平均 94.76%

(入館者数/貸出者数/貸出点数/予約点数/新規登録件数/レファレンス処理件数)

【事業運営】 主催事業総数 35 本 延べ参加者数 5,198 名 (前年比 70.16%)

【満足度】 利用者アンケート (10 月) 実施結果 満足度 95.74%。

本年度事業については、2 月に発生した新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け以降の各事業について中止・延期がありました。さらに 2 月後半からの来館者自粛、3 月の臨時休館などにより各数値は大幅な減となりました。ただしその中でも団体貸出前年度比 100.78%、予約件数前年度比 101.26%、レファレンス件数前年度比 103.12% と増加いたしました。また利用者アンケートの満足度も前年度の 95.61% を 0.13% 上回り 95.74% と高評価を頂き過去最高の評価でした。新型コロナウイルスの影響以外は、良好な市民、地域連携を図ることができた一年と評価いたします。

●施設維持管理業務

法定検査、日常維持管理業務等につきまして、計画どおり実施いたしました。

期間中の設備故障につきましても、適切に修繕いたしました。

貸室につきましても、条例/規則、及び仕様書記載条件等に照らし、適切に許可発行いたしました。

●収支等

市内、地域内購入を基本とし、昨年同様重油供給先等、市外事業者を含めて選定し、経費縮減に努めました。自主事業として「館内照明の LED 化」により電気料金ほかの経費削減が出来ました。

以上により、業務仕様、基本/年度協定に照らしまして適切に管理運用を行い、市民サービスの向上、満足度の向上につきましても、高い成果が得られたと自己評価いたします。