

モニタリング結果

指定施設:市川駅南口図書館
指定管理者:株式会社ヴィアックス

担当課:中央図書館

1. 平成29年度モニタリング結果

総合判定	良
------	---

評価委員の意見

・図書館サービス業務に関する項目でA評価が増えているのは利用者に直結することなのでとてもよい。今までのモニタリングでコメント欄に記載してきたことが反映され、良い循環になっているのではないと思う。
・中央図書館まで行かなくても、市川駅南口図書館の窓口でレファレンスが解決できるという、うまい仕掛けづくりを検討してほしい。

講評

平成29年度市川駅南口図書館の第一次評価の方法及び結果は適正であると判定する。

【注】評価方法について

①評価基準についての考え方

評価	評価基準	評価点	項目数	合計評価点	満点
A	市の管理水準を超える結果であるとき	3	11	33	/
B	市の管理水準を満たしているとき	2	27	54	
C	一部、管理水準を満たしていないが速やかに改善できる見込みがあり、改善指示を行うとき	1	0	0	
D	履行状況に著しく不適切な部分があり是正指示を要するとき	0	0	0	
計			38	87	100

②総合評価の方法

総合評価	合計評価点
優	90点～
良	60点～89点
可	～59点
改善	D評価の評価項目が1つ以上ある場合

☆:B・C・Dの3段階で評価→項番6、8～10、14、15、24、32

※:B・Dの2段階で評価→項番5、11～13、20、22

＜モニタリング結果評価表＞

市民(利用者)満足度について

項番	評価項目	評価
1	利用者アンケート調査を実施し、改善に努めているか。	B
2	利用者の苦情等のトラブル対応は適切に行われているか。	A
3	電話での対応を含む職員の接客態度は適切か。	B

施設の管理・運営について

項番	評価項目	評価
4	業務遂行に必要な要員配置及び司書有資格者は確保されているか。	B
5※	労働関連法令を順守した雇用を行っているか。	B
6☆	組織の指揮命令系統・チェック機能が確保されているか。	B
7	利用者の個人情報、市川市個人情報保護条例に従って適正に管理されているか。	A
8☆	会計区分は適正に管理され、決算は適正に行われているか。	B
9☆	文書の管理及び保管は適切に行われているか。	B
10☆	提出書類は適正なものを期日までに提出しているか。	B
11※	施設賠償責任保険の加入は適切に行われているか。	B
12※	一括委任、一括委託が行われていないか。	B
13※	市川駅南口図書館の目的外使用は行われていないか。または、適正な目的外利用を行っているか。	B
14☆	市の財産の形状、形質等の変更はないか。	B
15☆	仕様書の範囲内で適切に修繕が行われているか。	B
16	備品は適正に管理しているか。	B
17	委託業務の適正な履行の確認・管理が行われているか。(清掃・警備・各種保守点検)	B
18	事故防止、安全対策がされているか。	B
19	事故等の緊急時、災害発生時の対応は確保されているか。	A
20※	防火管理者は適正に配置されているか。	B
21	公の施設及び公共図書館であることを認識した管理運営が従事者まで徹底されているか。	B
22※	市川駅南口図書館の設置管理条例及び施行規則に定める事項を遵守しているか。	B

事業の運営について

項番	評価項目	評価
23	情報の公開に努めているか。	B
24☆	指定管理者の財務状況は安定しているか。	B
25	現場従事者等に対する研修は適切に行われているか。(含. 配置前研修)	A
26	短時間滞在型の駅前情報拠点としての特色を生かしたサービスを展開しているか。(外部データベース・ICタグ)	A
27	ビジネス支援サービスを積極的に展開しているか。	B
28	健康・医療情報提供の充実を図るための工夫がなされているか。	A
29	地域との連携を図ることにより機能的な図書館サービスを展開しているか。	A
30	行事は適切に行われているか。	A
31	PR活動等の努力が行われているか。	A
32☆	利用者登録業務は適切に行われているか。	B
33	貸出返却業務は適切に行われているか。	A
34	予約業務は適切に行われているか。	A
35	レファレンス業務は適切に行われているか。(対応・内容について)	B
36	レファレンス業務は適切に行われているか。(記録・報告について)	B
37	資料管理業務は適切に行われているか。	B
38	書架管理業務は適切に行われているか。(含. 月末館内整理・蔵書点検)	B