

令和4年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日

| | | | |
|------------|--|---------|-----------------------------|
| 施設名称 | 上福岡図書館、大井図書館 | 所管課 | 社会教育課 |
| 指定管理者名 | FUJIMINO TRC GROUP 代表企業 株式会社図書館流通センター | 施設分類 | 社会教育系施設 |
| 指定期間 | 令和2年4月1日 ~ 令和5年3月31日 | 利用料金制導入 | 一部利用料金制（利用料金及び指定管理料） |
| 導入年月日 | (1)上福岡図書館：平成27年10月1日 (2)大井図書館：令和2年4月1日 | 指定回数 | (1)上福岡図書館：2回 (2)大井図書館：1回 |
| 施設設置目的 | 図書館法に基づき、市民の文化、教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする | | |
| 施設概要 | (1)上福岡図書館 【開設】平成6年4月設置 【敷地面積・延床面積】4,972.25㎡・2,799.64㎡ 【主な施設】（地下）書庫、機械室（1階）閲覧室、くつろぎコーナー、歩歩、事務室（2階）集会室1、集会室2、視聴覚ホール (2)大井図書館 【開設】昭和63年7月設置 【敷地面積・延床面積】3,678.825㎡・2,090.924㎡ 【主な施設】（1階）閲覧室、参考資料室、郷土資料室、事務室、倉庫他（2階）研修室、会議室、映写室、閉架書庫（2層式1層目）（3階）閉架書庫（2層式2層目） | | |
| 管理運営の基本方針 | 設置目的、市政運営上の位置づけ、地域特性、地域ニーズを基に、無駄な出費のない、透明性の高いサービスを心がける。 | | |
| 指定管理者の主な業務 | 施設維持管理、図書館サービス全般、施設貸出 | | |

評価項目

- 【評価基準】
- 5：目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合
 - 4：目標値以上の結果で評価できる場合（上記「5」以外）、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合
 - 3：業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりであった場合
 - 2：実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合
 - 1：業務等が目標値を大きく下回る場合（改善指導が必要）

1 施設の設置目的の達成に関する取組

| 施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか | 評価 |
|--|----|
| 管理運営状況 <ul style="list-style-type: none"> ・児童への読書推進、調べ学習促進に重点を置き、それによる図書館の活性化を図った。 ・「第6回ふじみ野市図書館を使った調べる学習コンクール」を開催した。 ・図書館内で図書館育児アドバイザー（保育士）の配置による子育て支援を実施した。 (1)上福岡図書館 <ul style="list-style-type: none"> ・市内13小学校への学校図書館支援員の配置、書籍消毒機の設置等、提案事業を計画通り実施した。 ・ふじみ野市障がい者総合相談支援センターの就労支援活動の運営支援を行った。 (2)大井図書館 <ul style="list-style-type: none"> ・4地域文庫（江川文庫、こぼと文庫、たけのこ文庫、つつじ文庫）が、図書館の地域拠点として継続して活動できるよう、文庫のイベント案内を小学校、保育所等に配布する等、運営支援を行った。 ・図書館友の会と交流を深め、パソコン相談室の再開、ふじみ野市情報地図（ご近所 知っ得！マップ）の改訂、図書館敷地内の緑化、リサイクル本への押印など、図書館事業を協働して推進した。 | 4 |
| 区分 具体的な取組の状況・実績 | |
| 学校図書館支援員の配置 市内13小学校に対し、学校図書館支援員を配置（週2日）。学校図書館整備、オリエンテーション、ブックトーク、読み聞かせ等を恒常的に実施。 授業支援として上福岡図書館から資料団体貸出を実施（貸出点数6,619冊）。市内13小学校に巡回配送事業を継続実施、団体貸出の利用促進を図った。 | |
| 提案事業 第6回ふじみ野市「図書館を使った調べる学習コンクール」を開催。市内小学生を中心に605作品の応募から10作品を表彰、「第26回 図書館を使った調べる学習コンクール（全国大会）」に応募した。 | |
| 提案事業 児童コーナーに保育士の資格を持つ「図書館育児アドバイザー」を配置し、子ども向け本の紹介や読みきかせ、育児相談、また「おはなし会」への参加等、子育て中の方の図書館利用を支援。 <年間配置日数> (1)上福岡図書館：201日 (2)大井図書館：39日 | |

2 指定管理者の健全性

| | | |
|--|--|----|
| 団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか | | 評価 |
| 外部専門家からの指摘事項の概要 | 自己資本比率62.2%で良好。預金残が充分にあり、キャッシュフローも良好。また、売上高、利益ともに順調に推移している。 | 4 |
| その他特記事項 | 自己資本比率、流動比率、固定比率は、前々期、前期、今期と要注意目安をクリアするとともに、売上高は、対前期、対前々期を上回る安定した状況が認められる。 | |

3 施設の有効活用

| 施設利用状況 | 利用区分等 | 予定（計画・目標） 単位 | 利用実績 単位 | 対前年比 | 年度目標達成率 | 評価 |
|-------------|---|---|------------|------------------|---|----|
| | 来館者数 | 500,000 | 人 | 467,385 | 121.5% | |
| 利用者数 | 225,000 | 人 | 209,992 | 110.2% | 93.3% | |
| 貸出点数 | 900,000 | 点 | 863,284 | 96.4% | 95.9% | |
| 予約件数 | 150,000 | 件 | 148,224 | 97.8% | 98.8% | |
| 集会室等利用件数 | 900 | 件 | 848 | 208.9% | 94.2% | |
| (特記事項) | | | | | | |
| 事業実施内容 | 区分 | 協定内容・指定管理者提案 | | 追加事業、未実施事業及びその理由 | | |
| | 市指定事業 | <ul style="list-style-type: none"> 施設及び設備の維持管理に関する業務 利用者登録、貸出、返却、予約リクエスト受付等、窓口サービス業務 図書館資料選定、購入、受入、装備、整理、除籍等、蔵書管理業務 レファレンス業務 移動図書館巡回業務 上福岡西公民館図書室運営業務 施設の利用許可に関する業務 図書館まつり、おはなし会、えいが会、行事の開催 スタッフ研修 | | 追加事業 | <ul style="list-style-type: none"> ぬいぐるみおとまり会 プログラミング講座：「プログラミングでロボットを動かそう」 図書委員と本好き中学生のおススメ本紹介 こどもの読書週間「あおぞらおはなし会」 読書週間「あおぞらハロウィンおはなし会」 医療支援講座：「本当は怖い虫歯の話～口腔外科専門医から見た虫歯」「認知症予防におすすめ！図書館利用術」 情報リテラシー講座：「危険は身近に潜んでいるかも！サイバー犯罪の現状と対策」 読み聞かせ講座「始めよう！集団への絵本の読み聞かせ」 ビジネス支援講座「お金を賢く『貯める・守る・増やす』」 バリアフリー上映会「長いお別れ」 夏休み工作教室「SDGs チャレンジ！ダンボールでオリジナル貯金箱を作ろう！」 絵本の読み聞かせ講座 イオンタウンおはなし会 | |
| | 自主事業 | <ul style="list-style-type: none"> 学校図書館支援事業 書籍消毒機「ハッピークリーン」の設置 館内Wi-Fiスポットの設置 タブレット端末の館内貸出 オンラインデータベースの導入 物販コーナーの設置 図書館育児アドバイザーの配置 「図書館を使った調べる学習コンクール」の開催 | | 未実施事業 | <p>令和4年度は新型コロナウイルス感染防止のため、次の事業を中止しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 中学生社会体験チャレンジ事業受入 フレッシュ高校生社会体験プログラム受入 インターンシップ受入 実習等受入 赤ちゃん学級 出張おはなし会 パソコン講習会 | |
| 利用サービス向上の取組 | <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者（図書館流通センター）主催研修会、県立図書館主催研修会等、各種研修に積極的に参加し、スタッフ個々のスキルアップに努め、利用者サービスの向上に繋がりました。 図書館来館者に対し、季節、郷土、時事等をテーマに様々な資料展示を展開し、図書館の利用促進に努めました。 イオンタウンふじみ野でのおはなし会、調べる学習作品展示等、図書館以外の場所で図書館利用促進に努めました。 | | | | | |

4 利用者評価

| 区分 | 内容 | 評価 |
|-------------------------|--|----|
| 利用者の 要望把握 | <p>(1) 利用者要望把握方法 ①投書箱の設置②利用者を対象にして利用者アンケートを実施した。</p> <p>(2) 調査、会議等の内容</p> <p>①館内に投書箱を設置し利用者の意見・要望を収集。 ②図書館利用者を対象に図書館の満足度に関するアンケートを実施。 上福岡図書館回収 359枚 大井図書館回収 236枚 上福岡西公民館図書室回収 70枚 総計 665枚</p> | |
| | <p>(3) 調査、会議等の結果</p> <p>①全体として好意的な意見が多く、その他では資料や運営面、施設面に関する要望があった。特に上福岡図書館の大規模改修、大井図書館の移転に関連する意見も見られた。 ②図書館の満足度に関する回答結果は以下のとおり。 ふじみ野市立図書館全体 非常に満足19%、満足63%、どちらともいえない12%、やや不満5%、不満1% 上福岡図書館 非常に満足22%、満足64%、どちらともいえない9%、やや不満5%、不満0% 大井図書館 非常に満足17%、満足62%、どちらともいえない17%、やや不満3%、不満1% 上福岡西公民館図書室 非常に満足14%、満足64%、どちらともいえない14%、やや不満8%、不満0%</p> | |
| 利用者からの 評価・要望・ 苦情等 | <p>(1) 良好とする評価</p> <p>【上福岡図書館・上福岡西公民館図書室】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子ども映画会をよく利用します。上映時間や内容も良く、今後も継続してほしいです。 管理会社が変わってから、対応や展示等活気が感じられて非常に良くなった。 育児アドバイザーの方々には毎回お世話になっています。本を選ぶ間、読み聞かせ等を行ってくれるので、ゆっくり選ぶことができます。 季節や行事の展示がありがたく借りる本の参考になります。 <p>【大井図書館図書室】</p> <ul style="list-style-type: none"> HPから図書の予約が出来て、メールで確保の連絡が来るので助かっています。 テーマ展示は、毎回とても充実していて、考えられているなど感心します。 いつも職員の方々が丁寧で、子どもにも親切に大人と同じ様に対応して下さい、子どももとても喜んでます。 地元の図書館がしっかり運営されていると、とても安心感があります。職員の方々には敬意を表します。いつも有難うございます。 | 3 |
| | <p>(2) 苦情・改善等の要望事項</p> <p>【上福岡図書館・上福岡西公民館図書室】</p> <ul style="list-style-type: none"> ふじみ野図書館所有の本を増やして欲しいです。借りた本は必ずと言っていいほど他図書館の本です。 図書返却場所の数を増やして欲しい。 席を増やしてほしい。 2時間使えるパソコンを使うことがあるのですが、進むのが遅くて重すぎるので、早くなるようにしてほしいです。 <p>【大井図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 圧倒的に本（小説）が少ないと思います。古く、手あか等、とても汚れている本も多いと思います。 大井図書館の駐車場が停めにくい。 上福岡図書館と大井図書館の格差が大きすぎ同じ様に税金を支払っている納税者として納得がいかない。 <p>《対応措置》</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書館が提供している情報支援PCは機器の入替を進めPCの性能向上を行います。 書籍消毒機を各館に導入設置して利用者の安心感向上を図ります。 | |

5 事業収支

(単位：円)

| | 指定管理者収支（令和4年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 | |
|---|----------------------|--------------|-------------|--|------------------|---------------|--------------|---------------|----------|-------------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 令和4年度決算 | | 令和3年度決算（前年度） | | | |
| | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | | |
| ①指定管理 業務事業収支 | 収入 | 利用料金 | 95,000 | 利用料金 | 182,466 | 歳入 | 施設使用料 | 0 | 施設使用料 | 0 |
| | | 事業収入 | 70,000 | 事業収入 | 96,612 | | 行政財産使用料 | 103,033 | 行政財産使用料 | 104,094 |
| | | 指定管理料 | 279,703,000 | 指定管理料 | 290,985,693 | | 国庫支出金 | 0 | 国庫支出金 | 0 |
| | | 雑入 | 122,000 | 雑入 | 121,140 | | 県支出金 | 0 | 県支出金 | 0 |
| | | 管理運営費への充当 | 0 | 管理運営費への充当 | 0 | | その他 | 58,872 | その他 | 58,696 |
| | | | | | | | | | | |
| | | 計 | 279,990,000 | 計 | 291,385,911 | | 計 | 161,905 | 計 | 162,790 |
| | 支出 | 人件費 | 176,148,150 | 人件費 | 176,678,926 | 歳出 | 修繕料 | 1,812,800 | 修繕料 | 0 |
| | | 消耗品費 | 5,000,000 | 消耗品費 | 4,036,176 | | 保険料 | 82,643 | 保険料 | 81,487 |
| | | 光熱水費 | 11,554,400 | 光熱水費 | 23,823,001 | | 指定管理料 | 290,985,693 | 指定管理料 | 278,284,000 |
| | | 委託料 | 26,684,440 | 委託料 | 28,093,572 | | 業務委託料 | 3,698,860 | 業務委託料 | 0 |
| | | 賃借料 | 2,308,000 | 賃借料 | 2,323,395 | | 土地・建物賃借料 | 0 | 土地・建物賃借料 | 0 |
| | | 通信費 | 3,208,000 | 通信費 | 3,869,084 | | その他 | 18,933,442 | その他 | 15,859,252 |
| | | 保険料 | 140,000 | 保険料 | 127,000 | | | | | |
| | | 修繕費 | 2,350,000 | 修繕費 | 2,990,468 | | | | | |
| | | 事業費（市指定事業） | 6,597,600 | 事業費（市指定事業） | 6,181,187 | | | | | |
| | | 公租公課 | 17,861,410 | 公租公課 | 17,616,750 | | | | | |
| | | 一般管理費（本社経費等） | 5,004,000 | 一般管理費（本社経費等） | 5,004,000 | | | | | |
| | | 資料費 | 22,650,000 | 資料費 | 22,792,019 | | | | | |
| | | その他 | 484,000 | その他 | 848,040 | | | | | |
| 計 | 279,990,000 | 計 | 294,383,618 | 計 | 315,513,438 | 計 | 294,224,739 | | | |
| 収支 | 0 | | △ 2,997,707 | | 差引 | △ 315,351,533 | | △ 294,061,949 | | |
| ②自主事業 収支 | 収入 | | 収入 | | | | | | | |
| | 支出 | | 支出 | | | | | | | |
| | 自主事業収支 | 0 | 自主事業収支 | 0 | | | | | | |
| ③収支 ※指定管理事業+自主事業 (①+②) | 収支 | 0 | | △ 2,997,707 | | | | | | |
| ④市への 納付金 ※納付金がある施設のみ | 市への納付金 | 支出 | | 支出 | | | | | | |
| ⑤最終収支 (③-④) | 収支 | 0 | | △ 2,997,707 | | | | | | |
| ⑥新型コロナ ウイルス感染 拡大防止に係 る過年度指定 管理料（令和 3年度分） | (収入) 市からの給付額 | | 0 | | (歳入) 指定管理者からの返還額 | | 0 | | | |
| | (支出) 市への返還額 | | 0 | | (歳出) 指定管理者への給付額 | | 0 | | | |
| 分析 | 人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】 | | | | | | | 60.0% | | |
| | 事業収支における経営分析 | | | 水光熱費、委託料、修繕費、資料費の高騰の影響が出ている、光熱費の増加分は市の補填でほぼ賄うことができたが収支で見ると約300万円の赤字決算となった。 | | | | | | |
| | 一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由 | | | | | | | | | |

6 管理運営全般

※すべて「適」で「3」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

| 区分 | 確認内容 | 適否欄 | 評価 |
|------------|--|-----|----|
| 市との連携 | 1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか | 適 | 3 |
| | 2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか | | |
| 職員配置 | 1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか | 適 | |
| | 配置実績 (令和5年4月1日現在) (1)上福岡図書館 館長1人、副館長1人、図書館業務責任者5人、図書館スタッフ22人(内1人産休中)、学校図書館支援責任者2人、学校図書館支援スタッフ10人、巡回担当1人 合計42人(司書32人、司書率80.00%(司書資格算定除外2人)) (2)大井図書館 館長1人、副館長1人、図書館業務責任者3人、図書館スタッフ18人 合計23人(司書20人、司書率86.95%) | | |
| | 2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか | | |
| | 3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか | | |
| | 4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか | | |
| 平等利用 | 1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか | 適 | |
| | 2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか | | |
| 経理 | 1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか | 適 | |
| | 2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか | | |
| 施設・備品の維持管理 | 1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか | 適 | |
| | 2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか | | |
| その他 | 1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか | 適 | |
| | 2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか | | |
| 特記事項 | | | |

7 危機管理体制

※すべて「適」で「3」。1箇所でも「否」の場合は「1」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

| 区分 | 確認内容 | 適否欄 | 評価 |
|----------|--|-----|----|
| 安全対策 | 1 危機管理マニュアルが整備されているか | 適 | 3 |
| | 2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか | | |
| | 3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか | | |
| 個人情報保護 | 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか | 適 | |
| 防犯、防災対策 | 1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか | 適 | |
| | 2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか | | |
| 緊急時対応、体制 | 1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか | 適 | |
| | 2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか | | |
| 特記事項 | | | |

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている / A:優れている / B:やや優れている / C:適正である / D:努力が必要である / E:改善が必要である

| 評価項目 | | 評価 | 総合評価 | 社会教育系施設 |
|------|------------|----|------|---------|
| 総合評価 | 施設の設置目的の達成 | 4 | B | |
| | 指定管理者の健全性 | 4 | | |
| | 施設の有効活用 | 3 | | |
| | 利用者評価 | 3 | | |
| | 事業収支 | 3 | | |
| | 管理運営全般 | 3 | | |
| | 危機管理体制 | 3 | | |

評価理由
 新型コロナウイルス感染拡大防止措置により制限がある中、感染対策を行った事業を実施したこと。保育士の資格を持つ「図書館育児アドバイザー」を大井図書館にも配置し、子育て中の方の図書館利用を支援したこと。小学校の学校図書館支援員が学校図書館の環境・整備、資料のデータ化を行い、児童の利用促進がすすめられた。ボランティア団体と連絡調整を行い、関係性を構築したこと。順調な財務状況が認められる。

| 取組・改善案等 | 前年度からの課題・改善事項 | 実施状況 | 次年度へ向けての目標・取組・改善事項 |
|---------|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・中学校図書室の図書委員との連携事業を行った。 ・予約、レファレンスなどの市民へのサービスをはじめとして図書資料の選書・廃棄・保存、施設の管理など課題は多岐にわたるため、管理の徹底とサービス向上を意識して、スタッフ全員が理解するとともに市への報告を適切に行うよう指導する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策を行い各事業を適切に行った。 ・図書資料の選定・廃棄・保存等について、市の基準に基づき資料の整備に努めた。 | <ul style="list-style-type: none"> ・大井図書館の移転及び上福岡図書館大規模改修工事に伴うサービス変更に適切に対応する。 ・地域文庫やボランティアの方々及び他機関と連携しサービスを行う。 ・サービス向上を意識して、スタッフ全員が手続きやサービスの内容を理解し、窓口で利用者への案内がわかりやすくスムーズにできるよう周知・研修を行う。 |

指定管理者自己評価

(1) 評価期間の取組に対する評価

① サービス向上に向けての取組

- ・市内13小学校に学校図書館支援員を配置。学校図書館運営支援、活性化を図った。
- ・市内13小学校に巡回配送事業を開始、団体貸出の利用促進を図った。
- ・調べ学習促進によるふじみ野市の小中学校との連携強化、図書館利用促進を図った。
- ・第6回ふじみ野市「図書館を使った調べる学習コンクール」を開催。応募605作品、入賞10作品を表彰。
- ・こども読書週間に合わせて「あおぞらおはなし会」、読書週間に合わせて「あおぞらハロウィンおはなし会」を福岡中央公園で開催、図書館イベントの周知と図書館の利用促進を図った。
- ・好評につき、昨年に引き続き上福岡図書館は9月、大井図書館は3月に「ぬいぐるみおとまり会」を開催した。
- ・「図書館育児アドバイザー（保育士）」を上福岡図書館に週4日、大井図書館に週1日配置し、図書館児童サービス担当と協力し子育て支援サービスを継続強化した。
- ・イオンタウンふじみ野で「おはなし会」「調べる学習コンクール作品展示」を開催し、図書館の周知と利用促進を図った。

② 業務の効率化に対する取組

- ・業務改善についてはTRC全社を挙げて取り組んでおり、当館でも事務室内の整理整頓により作業動線の確保を図る等して、業務の効率化に努めている。
- ・図書館スタッフ、学校図書館支援員全員に対し研修を強化実施した。
- 研修内容：「障がい者サービス」「児童サービス」「著作権」「地域資料」他
- 個人情報取り扱い「Pマーク研修」全スタッフ受講、防災訓練・消防訓練を実施
- ・16mm映写機技術講習会を開催、スタッフが操作資格を得ることで業務の効率化を図った。

③ その他

- ・「図書館利用者アンケート」を実施。（対象：図書館利用者、回収665枚）
- 図書館利用者の「満足度」や「要望」等を調査した。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・日常点検、館内巡回を励行し安全に配慮した運営を行う。
- ・新型コロナウイルス感染防止の為、飛沫感染防止用ビニールカーテンを上福岡図書館・大井図書館・上福岡西公民館図書室に設置
- ・図書館入り口に手指消毒用アルコール消毒液を、また利用者が使えるよう、本の除菌消毒用スプレーを設置
- ・スタッフの感染防止の為、常時マスク着用、資料取扱い時の手袋着用を徹底している。
- ・空調設備をはじめ施設の維持管理を適切に行うとともに、必要箇所の修繕、更新を実施し館内の快適な環境維持に努める。

(3) 次年度以降の取組

- ・指定管理（上福岡は3期目、大井は2期目）の初年度にあたる令和5年度はふじみ野市立図書館として上福岡図書館・大井図書館の一体化を進め、利用者に対してどちらの図書館でも同一のサービスを提供する環境を構築し効率的な業務運営に努める。