

鶴ヶ島市指定管理者モニタリング結果

施設	鶴ヶ島市立図書館
指定管理者	鶴ヶ島TRCグループ
事業年度	令和2年度
施設所管課	生涯学習スポーツ課

大項目	小項目	評価	意見
施設・設備管理	開館予定日数、時間は守られているか	b	施設修繕や維持管理については、概ね仕様書どおり適切に行われた。
	一般修繕について適切に行われているか		
	施設の改修・修繕は市と協議の上で行われているか		
	施設の保安管理が適切に行われているか		
	清掃業務等が適切に行われているか		
	施設維持管理が良好な状態に維持されているか		
利用者サービス	物品(備品)の管理は適切に行われているか	b	新型コロナウイルス感染症対策として、電子図書館を導入した。
	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		
	利用料金の徴収は適正に執行されているか		
	利用の決定は基準により行われているか		
	利用者の苦情、トラブル等への対応は適切に行われているか		
	利用者へのアンケート調査等を実施し、改善しているか		
	施設利用者の掘り起しがされているか		
	施設サービスの向上は図れているか		
	事業計画に基づいた行事等は行われているか		
	自主事業は計画に沿って行われているか		
運営体制	市民または利用者とのパートナーシップを推進しているか	b	新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館中に、サインの刷新や施設内の模様替えを行った。
	職員に対する研修を年1回以上実施しているか		
	業務一括委託等は行われていないか		
	文書の管理・保存が適切に行われているか		
	業務を遂行するための職員体制は確保されているか		
	指揮命令系統が明確にされているか		
	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		
	事故等の緊急時の体制が確保されているか		
財務管理	災害発生時の対応は確保されているか	b	財務管理については、適正に管理されていた。
	経費を適正に執行管理するための体制が確保されているか		
	経費は専用の金融機関の口座を利用しているか		
	資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか		
法令等順守	経費に係る経理規程等を整備しているか	b	法令等については、違反なく行われていた。
	安全衛生管理に配慮した業務運営、管理がされているか		
	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り扱われているか		
	個人情報保護条例に基づき適正な管理が行われているか		
	利用者のプライバシーに十分配慮し、業務が行われているか		
	個人情報の管理及び取扱いに係るマニュアル等を作成しているか		
	職員の守秘義務は守られているか		
環境に配慮した管理運営が行われているか			
賠償保険に加入しているか			

総合評価	B		
意見	<p>鶴ヶ島TRCグループは公共図書館の設置目的や役割を理解し、鶴ヶ島市立図書館基本構想の基本コンセプト「鶴ヶ島を元気にする図書館」—市民を支え、活力あるまちづくりに寄与する図書館—を実現するために、指定管理業務に取り組んだ。</p> <p>令和2年度における主な図書館運営については、概ね協定書、仕様書どおりに実施された。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響もあり貸出点数は減少したが、感染症対策として、来館しなくても自宅でパソコンやスマートフォンなどから利用できる電子図書館を10月に導入した。</p> <p>また、利用者アンケート調査では、居心地・使いやすさの満足度はポイントを下げたが、スタッフの対応、障害者・高齢者サービス、ビジネス支援、レファレンスサービスはいずれもポイントを上げた。</p> <p>なお、分室の開館時間の厳守を徹底するとともに、適切な苦情対応に心掛け、利用者のための図書館運営に取り組まれた。</p>		