

## 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	平成30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、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		
	物品(備品)の管理は適切に行われているか		
利用者サービス	利用料金は適正に設定されているか	b	利用者アンケートを実施し、改善に努めた。事業計画に基づいて、自主事業などを積極的に行った。
	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		
	利用者の公平な選考を行っているか		
	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		
	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		
運営体制	職員に対する研修を年1回以上実施しているか	b	職員体制は概ね整えられており、かつ職員研修にも積極的に参加させた。
	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		
	災害発生時の対応は確保されているか		
財務管理	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	b	財務管理については、適正に管理されていた。
	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		
	経費に係る経理規程等を整備しているか		
法令等順守	安全衛生管理に配慮した業務運営、管理がされているか	b	法令等については、違反なく行われていた。
	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		
	資料の収集及び選定は、「鶴ヶ島市立図書館資料収集方針」「地域資料収集取扱規定」「鶴ヶ島市立図書館資料選定基準」に基づいて行われているか		

総合評価	B
意見	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。平成30年度における指定管理者による主な図書館運営については、協定書、仕様書どおりに実施され、概ね適正な運営と認められる。なお、利用者アンケート結果では、居心地や使いやすさについて概ね満足している結果が得られているものの、レファレンスサービス、障害者・高齢者サービス、ビジネス支援での満足度はポイントを落としているとともに、利用も減少傾向であるため、課題や問題点を抽出し、具体的に計画的な改善に努められるよう、指導を行っていく。