

【評価対象年度 2024年度】

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	町田市立鶴川駅前図書館		
施設概要	<p>【所在地】町田市能ヶ谷1丁目2番1号 【開館年月】2012年10月 月曜日～日曜日(第1・第3月曜日を除く(第1・第3月曜日が祝日の場合は開館)。年末年始は 【開館日時】休館)／午前9時30分～午後8時(月曜日～金曜日)、午前9時30分～午後6時(土曜日、日曜日、祝日)</p> <p>【施設面積】1,332.07㎡ 【建物構造】鉄筋コンクリート造 一部鉄骨造り 地上4階地下2階の2階部分 館内フロア各コーナー(一般書、文学、暮らし、児童、ヤングアダルト、地域資料、雑誌、新 【施設内容】聞、洋書)、予約受取コーナー、おはなしのへや、サービスカウンター、書庫、対面朗読室、ト イレ(男子・女子・みんな)、ブックポスト等</p> <p>【蔵書数】一般書:93,373冊 児童書:27,857冊 合計121,230冊(2024年度)</p>		
設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、市民の利用に供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資するため。		
設置根拠法令・条例	図書館法、町田市立図書館条例		
所管部課	教育委員会生涯学習部図書館	問合せ先	042-728-8220
施設ホームページURL	https://www.library-machida.tokyo.jp/		

(2)指定管理者

指定管理者名	株式会社久美堂、株式会社ヴィアックス ＜久美堂・ヴィアックス共同事業体＞	法人番号	なし
指定管理者所在地	(代表企業 株式会社久美堂)町田市原町田6-11-10		
指定期間	2022年4月1日～2027年3月31日		
指定管理業務の内容	<p>(1)図書館資料の収集、整理及び保存等 (2)個人貸出し、団体貸出し、及び閲覧等 (3)管理施設及び設備の維持管理に関する業務・・・施設の保守・管理、修繕等 (4)前各号に規定したもののほか、教育委員会が指定した業務・・・教育委員会への報告業務、利用者アンケートの実施等</p>		
利用料金制	<input type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 併用 <input checked="" type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
利用者満足度(全体満足度) 82%以上	毎年度	満足・やや満足を合計して97.1%を達成した。
立地特性を活かしたコラボレーション特集等事業の実施 年間24回以上	毎年度	他団体とのコラボレーション特集等事業を年間54回実施した。
利用促進のための広報、周辺施設と連携したPR活動年間4回以上	毎年度	町田市社会福祉協議会などからの「鶴川駅前図書館だより」寄稿や和光大学ポプリホール鶴川の公式Xからの情報発信など、団体と連携したPR活動を年間33回実施した。

3. 昨年度の課題

内容	市民に親しまれ喜ばれる図書館であるために、地域の団体との連携など、現在の達成状況を維持しながら、利用者の利便性向上、サービスの質向上、貸出点数向上に向けて取り組むこと。
----	--

【評価対象年度 2024年度】

4. 総合評価及び所見

総合評価	A	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
<p>所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)</p>		<p>【選定時の提案内容の実現】 各項目で目標値を上回り達成している。特にコラボレーション特集等事業については、地域の団体と連携した事業を積極的に実施しており、高く評価できる。</p> <p>【昨年度の課題への対応】 2023年度に続き、書店ならではの出版社と連携した「クイズ大会」や「紙芝居講座」のほか、図書館内を巡りながら、テーマに沿った本を探して借りてもらうことを目的としたイベントを実施した。 また、地域の団体とコラボレーションした特集や展示を実施したほか、貸出点数を増やすための企画特集「貸出推進キャンペーン」の実施、資料の配置場所の変更や面出しにして配架するなどの取り組みを行った。 図書館システム更改に伴う約1ヵ月間の休館の影響もあり、年間での貸出点数の目標には至らなかったものの、来館者数は大幅に増加した。</p> <p>【特に評価すべき取り組み】 2023年度に続き、地域の団体との連携に力を入れており、新たに9団体と連携した事業も積極的に展開した。 指定管理者からの提案で2023年5月から開始した、久美堂本町田店での図書資料の予約受渡しサービスは、2024年度で9,100点を越える資料の貸出があり、2023年度と比較して約2,600点貸出が増加した。 また、日々の業務技術だけでなく、接客などのスキル向上や危機管理への対応など、多種類の研修を受講することで、職員1人1人がスキルアップする機会を多く設けた。 職員研修やイベント等を継続して実施した結果、図書館システム更改に伴う休館にも関わらず、来館者数は2023年度から約36,000人増え、2026年度の目標値(370,310人)も上回り、大幅な来館者増につながった。</p> <p>【来年度に向けた課題】 地域の書店が管理運営している利点を活かして、市民に親しまれ喜ばれる図書館であるために、地域の団体との連携など、現在の達成状況を維持しながら、利用者の利便性向上、サービスの質向上、貸出点数向上に向けて取り組むこと。</p>
<p>指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)</p>		<p>◎職員の安定と来館者の増加 指定管理期間3年が経過し、職員は日々の業務に習熟し、着実に遂行している。中でも接客は親切丁寧に行っており、日頃の声や利用者アンケート等からご好評をいただいている。館内には温かく優しい雰囲気があり、来館者数は2023年度よりも増加した。図書館システム更改の休館期間には、職員が見識を高めるため市内外の図書館や施設を見学、危機管理研修として救命講習も受講した。</p> <p>◎バリアフリー施策の推進 2024年度も職員向け「認知症サポーター養成講座」を受講し、新入職員は新たに認知症サポーターとなり、既受講者は知識をブラッシュアップすることができた。さらに、わかりやすい表現を学ぶ「やさしい日本語ワークショップ」(講師:町田やさしい日本語の会)も研修に導入した。 また、認知症に関連する書籍を集めたDボックスコーナーを拡張し、専用の棚を設けた。 さらには、「フライヤー」サービスに関して、音声再生の利用件数が2024年度で280件あり、2023年度の利用件数が106件であった。比べると約3倍となっており、今後、バリアフリーツールとして活用していく可能性を見出すことができた。</p> <p>◎創意工夫した子ども向けイベントの実施 出版社と連携した「クイズ大会」、「当館オリジナルキャラクター誕生2周年イベント」など、子どもが楽しめるイベントを季節ごとに実施した。初の試みとして、ポプリホールの人形劇イベントと連携した「ブックトーク」、久美堂本町田店での「出張おはなし会」、出版社の専門家を講師にお招きして「紙芝居講座」を開催した。</p> <p>◎貸出点数の増加への対応 引き続き、市や地域団体とコラボした特集や展示、子ども対象の貸出促進イベントなどを行った。加えて、カウンター前に「貸出推進キャンペーン」の棚を設置した。特集に関心をもていただくために、人通りの多い「今日返ってきた本コーナー」に特集の資料を抜粋して設置した。2024年度後半は、特集テーマに関連した資料の貸出が好調だった。その結果、特集用に設置した資料点数を実際の貸出点数が上回るケースが多くみられた。しかし、全体の貸出点数は目標(2019年度比109%)に至らなかった。なお、久美堂本町田店での図書資料の予約受渡しサービスの2024年度の貸出点数は9,112点の実績であった(2023年度6,519点)。</p> <p>◎地域連携の積極的な展開 これまでの連携先(和光大学ポプリホール鶴川、鶴川地区協議会、FC町田ゼルビア、和光大学等)との関係は引き続き良好で、発展的に事業を展開することができた。新たに、保健予防課・ごみ収集課・生涯学習総務課、鶴川落語会、町田市社会福祉協議会、鶴川香山園、つるぼん等とも連携することができた。年間の特集コーナーを145回、展示コーナーを14回、設置した(内、コラボ特集は41回、コラボ展示は13回)。</p>

【評価対象年度 2024年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	【調査期間】	2024年11月26日～11月30日
	【配布枚数】	430枚
	【回収枚数】	430枚
	【回収率】	100%
	【調査方法】	アンケート用紙手渡し（回収箱で回収）

指標1	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度 (総合満足度の項目において満足・やや満足とつけた利用者の割合)	A: 80%以上 B: 60%以上～80%未満 C: 60%未満	82%	97.1%	A	
指定期間内における実績（単位：％）					
年度	2022	2023	2024	2025	2026
目標値	82	82	82	82	82
実績値	97.4	95.4	97.1		

指標2	評価基準	目標	結果	評価	
来館者数 基準値 307,459人 (2019年度実績)	A: 292,087人(95%)以上 B: 245,968人(80%)以上 292,087人(95%)未満 C: 245,968人(80%)未満 ※()は基準値との比較(%)	349,647人 (114%)	390,270人 (127.0%)	A	
指定期間内における実績（単位：人）					
年度	2022	2023	2024	2025	2026
目標値	330,137 (107%)	339,752 (111%)	349,647 (114%)	359,830 (117%)	370,310 (120%)
実績値	350,194 (113.9%)	353,399 (114.9%)	390,270 (127.0%)		

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
貸出点数 (図書・雑誌・紙芝居・視聴覚資料等) 基準値 463,064点 (2019年度実績)	A: 439,911点(95%)以上 B: 370,452点(80%)以上 439,911点(95%)未満 C: 370,452点(80%)未満 ※()は基準値との比較(%)	504,926点 (109%)	391,689点 (84.6%)	B	
指定期間内における実績（単位：点）					
年度	2022	2023	2024	2025	2026
目標値	485,128 (105%)	494,928 (107%)	504,926 (109%)	515,125 (111%)	525,530 (113%)
実績値	439,047 (94.8%)	429,263 (92.7%)	391,689 (84.6%)		

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	「利用者満足度(総合満足度)」は、目標値を達成した。 「来館者数」は、図書館システム更改に伴う休館の影響はあったが、目標値を達成した。 「貸出点数」は、貸出を推進するための企画特集や資料の配置場所の変更・面出しにして配架するなど、貸出点数を増やすための取り組みを実施したが、目標値に達しなかった。 町田市立図書館全体で減少傾向にあり、図書館システム更改に伴う休館も影響していると推測される。

【サービスの質に関する評価基準】 A: 良好である B: 要求水準達成 C: 良好ではない

【評価対象年度 2024年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
平等利用の確保	障がい者に対するの合理的配慮	実践的な講座や研修の実施 図書館における障がい者向けサービスの紹介を行っている	「障害者サービス担当職員向け講座」をオンラインで受講したことを事業報告書で確認した。 また、リーディングトラックを利用券無しで利用できることやアクセシブルライブラリーなどの障がい者向けサービスの紹介ポスター、車椅子専用席があることを周知するためのポスターを館内に掲示していることを現地調査で確認した。	適
	高齢者に対するの配慮	補助器具等の案内を行っている 認知症サポーターの養成	「認知症サポーター養成講座」を受講し、職員全員が認知症サポーターになっていることを事業報告書で確認した。また、拡大鏡などの補助器具の貸出や貸出案内を館内に掲示していることを現地調査で確認した。	適
	子どもの読書活動の推進	「子どもの読書活動の推進に関する法律」に沿った具体的なサービスの創出	子ども向けおはなし会のほか、季節ごとに本に親しむイベントを実施していること、また、新たな取り組みとして、和光大学ポプリホール鶴川の人形劇イベントと連携した「ブックトーク」を実施したことを事業報告書で確認した。	適
施設の運営方針・管理方針	地域の構成員としての地域連携	鶴川地区協議会等と連携している	鶴川地区協議会主催「3水スマイルラウンジ」にて、連携した資料展示や図書館のリサイクル資料提供を毎月実施していること、また、町田市社会福祉協議会とも展示で連携したことを事業報告書で確認した。	適
	特性を活かしたサービス展開	地域資料コーナー・英語多読コーナー等を拡充し、利用を促進している 近隣大学等への出張登録会の実施	地域資料コーナー内にあるゼルビアコーナーを拡充したことを事業報告書で確認した。また、地元ゆかりの作者の文学コーナーを常設して、貸出を促進していることをヒアリングで確認した。 大学への出張登録会は、実施にむけて和光大学の担当者と日程調整をしたところ、新入生入学時に合わせ、2025年4月に実施することになったことを事業報告書で確認した。	適
	民間事業者の新たな事業	民間の特性を活かした新たなサービスを実施している	出版社と連携した「クイズ大会及び撮影会」、「紙芝居講座」や久美堂本町田店での出張おはなし会(絵本読み聞かせ)を実施したことを、事業報告書で確認した。	適
情報公開・個人情報保護	情報の適正管理	情報セキュリティや個人情報の保護に関する適切な体制の整備と、その体制に沿った取り組みが行われている	「個人情報保護研修」を職員全員が受講していることを事業報告書で確認した。また、指定管理者独自の個人情報保護モニタリング及びヒアリングを実施しており、指摘事項が無いことを図書館用内部監査チェックリスト及びヒアリングで確認した。	適
	公的な資格	公的な資格の承認を受けている	「プライバシーマーク」取得企業であることを、日本情報経済社会推進協会のホームページ上で確認した。	適
要望対応	意見要望の把握	利用者からの要望等を把握するための組織的な方策を実行している	「利用者の声」ポストを設置し、意見要望の有無を毎日確認していることを現地調査及び業務日誌で確認した。 また、イベント開催時には、参加者にアンケートで意見聴取をしており、職員全員に内容を共有していることをアンケート結果及びヒアリングで確認した。	適
	利用マナー向上・啓発	マナーブックの配布	全利用者を対象とした、啓発マナーブックを配布しているほか、館内にも利用に関するパネル掲示やマナーアップとして、図書館の利用マナーをクイズ形式で学ぶ取り組みも実施したことを事業報告書で確認した。	適
危機管理	事故や非常事態への備え	非常事態対応マニュアル(危機管理マニュアル等)の作成 施設全体の災害訓練等への参加	危機管理への対応例が掲載された危機管理対策マニュアルが作成・適宜改訂されていることを最新版のマニュアルで確認した。 また、施設全体の防災訓練にも参加していることや訓練に参加出来なかった職員にも共有していることを事業報告書で確認した。	適
	保険の加入	傷害保険や施設賠償責任保険等に加入し、事故処理等適切に対応している	施設賠償責任保険に加入していることを証書で確認した。また、2024年度も事故がないことをヒアリングで確認した。	適

【評価対象年度 2024年度】

人的安定性	専門性の担保	有資格者や責任者を適切に配置している	開館時間中は司書または司書補資格を有する職員が2名以上勤務し責任者または副責任者および専門員が1名以上、適切に配置されていることを業務日誌で確認した。また職員24名中、18名が司書資格を有していることを確認した。	適
	雇用の安定性	職務能力等に対応した適正な給与体系が整っている雇用の定着に努めている	職務に応じた給与体系であることを雇用契約書、雇用条件変更通知書、給与規程で確認した。また、雇用の定着に向けて、1年目は有期雇用とし、2年目からは無期雇用に転換する取り組みを実施していることをヒアリングで確認した。	適
	研修等	技術向上、自己啓発等の研修・研鑽を組織的に実施している	職員は年間を通して、技術向上のための研修を受講し、研修内容を他の職員にも共有していることを事業報告書及び研修報告書で確認した。	適
管理経費の縮減	事業実施時の費用の軽減	民間業者の特性を活かして、経費節減に努めている	イベントのチラシやポスターは外注せず、構成企業で作成・印刷し、経費を抑えていることをヒアリングで確認した。	適
	光熱水費・施設の維持管理費	開館日拡大したことに伴う維持経費の増加を抑えている	電気使用量は2023年度と比べて、約2%減っていることを、施設のエネルギー使用量を管理するクラウドシステムにて確認した。	適
地元貢献	市民雇用	地域住民を積極的に採用している	職員24名中、7名が町田市在住であることを職員名簿及びヒアリングで確認した。	適
	市内事業者	市内業者から優先して調達している	市内事業者から消耗品や雑誌等を購入しており、優先して調達していることを請求書及び納品書で確認した。	適
	地域との連携	地域団体や近隣の大学・学校と連携した事業を実施している	和光大学のゼミと「児童虐待防止月間」のコラボ特集を実施したほか、大蔵小学校などの図書館見学、鶴川中学校などからの職場体験、鶴川第二小学校と連携した「おススメ本紹介カード」展示などを実施したことを事業報告書で確認した。	適
	ボランティアとの協働	ボランティア交流会・ボランティア養成講座を実施している	ボランティアとは適宜、交流会を実施していること、また、技術向上のため、指定管理者からレクチャーやアドバイスを実施していることをおはなし会記録簿及びヒアリングで確認した。また、出版社と連携した「紙芝居講座」を実施したことを事業報告書で確認した。	適
図書館運営	選書・蔵書の管理	書架整理を常に行い、適切な状態を維持している蔵書の有効活用に努めている	館内巡回表を作成し、書架整理や書架状況の把握に努めていること。常設の特集コーナーを1箇所増やし、11箇所設置していること。また、利用者が使いやすいように書架の配置場所の変更を行ったことを事業報告書で確認した。	適

(2)業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
モニタリングその他	会計・経理モニタリング	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年2月17日に会計・経理モニタリングを実施し、全ての項目が「適」であることを確認した。	適
	労働条件モニタリング	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年2月17日に労働条件モニタリングを実施し、全ての項目が「適」であることを確認した。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	要求水準を満たしていることを、事業報告書、各種帳票及びヒアリングで確認した。

【評価対象年度 2024年度】

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

年度 項目		2022			2023			2024		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	86,313	88,129	88,129	87,130	88,330	88,330	88,074	89,254	89,254
	自主事									
	複写料金	110	110	38	110	54	50	110	54	51
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	86,423	88,239	88,167	87,240	88,384	88,380	88,184	89,308	89,305
支出	人件費	80,574	79,764	79,765	81,506	80,677	80,677	82,450	81,601	81,602
	事務費	595	915	1,842	595	760	1,050	595	760	876
	管理費	3,839	3,403	3,660	3,854	4,531	3,446	3,854	4,531	3,471
	事業費	1,305	2,781	2,683	1,175	2,362	2,166	1,175	2,362	2,250
	自主事									
	複写料金		60	136	60	150	149	60	150	149
	その他	400	400	135	400	300	274	400	400	382
	計	86,713	87,323	88,221	87,590	88,780	87,762	88,534	89,804	88,730
総計(収入-支出)		-290	916	-54	-350	-396	618	-350	-496	575

年度 項目		2025			2026		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	89,028			89,994		
	自主事						
	複写料金	110			110		
	その他	0			0		
	計	89,138			90,104		
支出	人件費	83,404			84,370		
	事務費	595			595		
	管理費	3,854			3,854		
	事業費	1,175			1,175		
	自主事						
	複写料金	60			60		
その他	400			400			
	計	89,488			90,454		
総計(収入-支出)		-350	0	0	-350	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位:%

年度	2022	2023	2024	2025	2026
経常利益率	-0.9	0.3	0.1		
負債比率	15.0	14.2	12.4		

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	2023年度に続き、光熱水費などの高騰に対応するため、指定管理料を増額した。指定管理事業の財務収支については黒字であり、指定管理者本部の財務収支についても問題なく、施設を安定的に運営することができていた。