

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	【所在地】町田市能ヶ谷一丁目2番1号 【開設年月】 2012年10月 【開館日時】月曜日～日曜日(年末年始、第1・第3月曜日を除く、ただし第1・第3月曜日が祝日の場合は開館)／9時半～20時(月曜日～金曜日)、9時半～18時(土曜日、日曜日、祝日) 【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 【施設内容】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 【蔵書数】一般書:88,169冊 児童書:25,229冊 合計 113,398冊(2022年度)		
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.city.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	(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		
利用料金制	☐ 該当 ☐ 併用 ☒ 非該当	選考方法	☒ 公募 ☐ 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97.4%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40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	「鶴川地区協議会だより」に図書館の紹介記事を掲載するなど年間9回の活動を実施した。

3. 昨年度の課題

内容	2022年度から指定管理者制度を導入
----	--------------------

4. 総合評価及び所見

総合評価	S 【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
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)	【選定時の提案内容の実現】 各項目は目標値を達成している。特に利用者満足度及びコラボレーション特集等事業については目標値を大きく上回っており、高く評価できる。 【特に優れた取り組み】 開館時間の延長・休館日の削減などにより、来館者数が2019年度を上回った。鶴川駅前図書館開館10周年イベントを実施し、多くの親子連れ利用者の参加を得ることができた。イベントでは、地元書店が指定管理者になっていることを活かして、有名絵本作家の講演会や人気児童書キャラクターとの写真撮影会、鶴川駅前図書館のはじまりを描いた紙芝居の公演、地元絵本作家によるオリジナルキャラクターの作成などを実施した。中高生への啓発につながるようマナーブックに自作漫画を取り入れての配布やマナーアップキャンペーンを実施した。本の除菌機設置、館内Free Wi-Fi、フライヤー(本の要約サービス)などの新しいサービスを提供した。 【来年度に向けた課題】 ・引き続き市民に喜ばれ、かつ有益な事業が企画・実施され、現在の達成状況を維持するとともに、貸出し点数の目標達成に向けて取り組むこと。
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)	開館10周年の節目の年に、指定管理運営を開始し、これまで以上に市民の皆様には喜ばれるような図書館を作り上げるべく、多々の新たな試みへチャレンジした。開館時間・開館日を増加させ、また館内でのサービス提供においても、館内Free Wi-Fi設置・「フライヤー」サービス提供・本の除菌機設置・オンラインセミナー開催・「英語おはなし会」開催等、新たな事業を開始した。2022年度の来館者数は、2019年度比で約114%にまで伸び、特に夕方から夜間にかけて中高生の来館が増え、放課後に安心してすごせる場所として認知されつつある。地域の人々・近隣施設や団体との連携についても、積極的に実施した。鶴川地区協議会、和光大学、FC町田ゼルビア等との連携では、館内での展示、ブックシェルフを利用した特別展示により、充実した関係を築けた。

【評価対象年度 2022年度】

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)	開館10周年記念イベントでは、「かいけつゾロリ」の缶バッジ作成と撮影会、絵本作家きむらゆういち先生の講演会とワークショップ、図書館オリジナルキャラクターの選挙イベント、図書館の歴史をたどるオリジナル紙芝居等、独創的なイベントを開催した。多くの親子連れ利用者が来館し、図書館の魅力を広めることが出来た。図書館の活動状況等につき、来館者や市民の方々等を知っていただくために、図書館からの情報発信を重要視した。館内では、図書館従事者の個性を発揮させた各種展示を展開し、「和光大学ポブリホール鶴川」や、先述した地域団体等との連携展示も、活発に行った。また、年間で3回、「鶴川駅前図書館だより」を発行した。これらの活動の結果、11月に実施した利用者アンケートでは、総合満足度97.4%という、非常に高い評価を得ることが出来た。一方、貸出冊数については、2019年度比で94.8%であった。今後、来館者へより多くの資料を手にとってもらえるような工夫も、検討・実施していく。また、資料の配架・書架整理やその他の日常業務全般につき、まだ改善の必要があると考えている。日常業務のクオリティ向上についても、今後課題として、取り組んでいく。
-------------------------------	---

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】 2022年11月22日～11月26日 【配布枚数】 421枚 【回収枚数】 421枚 【回収率】 100% 【調査方法】アンケート用紙手渡し回収(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%	97.4%	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				

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(%)	330,137人 (107%)	350,194人 (113.9%)	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%)				

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(%)	485,128点 (105%)	439,047点 (94.8%)	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%)				

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)」は満足・やや満足の合計値で目標を達成し、非常に高い水準となっている。 「来館者数」「貸出点数」は新型コロナウイルス感染症拡大前との比較だが、「来館者数」は開館時間の拡大などの効果により目標値を上回った。また、「貸出点数」は目標値を下回ったが、来館者数増加に伴いコロナ前の水準近くまでもどしていることは評価できる。

【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 2022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	「障がい者サービス担当職員養成講座」の実施を報告書で確認した。読書補助具をカウンターに設置していることを現場確認した。	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」の実施を報告書で確認した。拡大鏡などの補助器具の案内掲示を現場確認した。	適
	子どもの読書活動の推進	「子ども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	従来のおはなし会の他に英語のおはなし会や出張おはなし会を実施したことを報告書で確認した。	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	地域の構成員として 鶴川地区協議会がポブリホールで開催している「3水スマイルラウンジ」で連携展示を実施したことを報告書で確認した。	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の拡充し、利用を促進している 近隣大学等への出張登録会の実施	FC町田ゼルビアコーナーを拡充したことを現場確認した。大学への出張登録会は、和光大学担当者へ提案中であることをヒアリングで確認した。	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	除菌機設置とフライヤー、館内Free Wi-Fi提供、開館時間の延長・休館日の削減の実施を現場確認した。	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組が行われている	個人情報保護の研修実施を報告書で確認し、日常業務内で運用していることを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認証を企業のホームページで確認した。	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」の用紙と回収箱を、カウンター前に設置していることを現場確認した。	適
	利用マナー向上・啓発	マナーブックの配布	中高生への啓発につながるようマナーブックに自作漫画を取り入れての配布やマナーアップキャンペーン実施を現場確認した。	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	非常事態対応マニュアル作成を現場確認し、鶴川緑の交流館の防災訓練への参加を報告書で確認した。	適
	保険の加入	傷害保険や施設賠償責任保険等に加わり、事故処理等適切に対応している	基本協定書で定めた水準を満たす施設賠償責任保険に加入していることを証券にて確認した。また、2022年度は事故がなかったことを確認した。	適
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	業務日誌で適切に配置され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	職責に応じた給与であることを雇用条件契約書または労働条件通知書、給与規程で確認した。雇用の定着については、退職者が1名のみであった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	年間を通して各種研修を受講したことを報告書で確認した。	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	チラシ、イベント告知用ポスターを構成企業が自社で作成し、経費を節減した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	開館日拡大に伴って予想される維持経費の増加を抑えている	開館時間数は約30%増だが電気使用量は約10%増に抑えていることを確認した。	適

【評価対象年度 2022年度】

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23名中、6名が町田市在住であることを職員名簿で確認した。	適
	市内事業者	市内業者から優先して調達している	市内業者から消耗品や雑誌を購入していることを伝票で確認した。	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	和光大学との連携展示や町田の丘学園で出張おはなし会を実施したことを報告書で確認した。	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、交流会をしたこと、英語おはなし会をボランティアに担ってもらえるよう支援し、実施に繋がったことを報告書で確認した。	適
図 書 館 運	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	巡回表を作成して書架の状況を確認するなど、適宜、書架整理を実施していること、常時展示コーナーを10か所に設置していることを現場確認した。	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。	2023年3月6日に鶴川駅前図書館でモニタリングを実施し、全ての確認項目が「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。または、改善のための対策が講じられている。	2023年3月6日に鶴川駅前図書館でモニタリングを実施し、全ての確認項目が「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ヒアリング及び月次・年次事業報告書、現場で確認した。

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		2022			2023			2024		
項目		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			88,074		
	自主 事									
	複写料金	110	110	38	110			110		
	その他	0	0	0	0			0		
	計	86,423	88,239	88,167	87,240			88,184		
支 出	人件費	80,574	79,764	79,765	81,506			82,450		
	事務費	595	915	1,842	595			595		
	管理費	3,839	3,403	3,660	3,854			3,854		
	事業費	1,305	2,781	2,683	1,175			1,175		
	自主 事									
	複写料金	60	60	136	60			60		
	その他	400	400	135	400			400		
	計	86,773	87,323	88,221	87,590			88,534		
総計(収入-支出)		-350	916	-54	-350	0	0	-350	0	0

【評価対象年度 2022年度】

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		
	自主事 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	60			60		
	自主事	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				
負債比率	15.0				

【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	経常利益率のマイナスは店頭売上の減少や光熱水費の高騰などが要因であるが、負債比率は良好であり、指定管理事業は概ね適切な執行で安定的に運営できていた。指定管理料を鶴川駅前図書館10周年記念企画事業の追加と、光熱水費高騰分を補填するため増額している。