

【評価対象年度 2023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	【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(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、年末年始)／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) 【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:89,438冊 児童書:25,901冊 合計 115,339冊(2023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95.4%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52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	「鶴川駅前図書館だより」の発行や「鶴川地区協議会だより」への記事掲載など、鶴川地区協議会や和光大学などの団体と連携したPR活動を年間18回実施した。

3. 昨年度の課題

内容	市民に喜ばれ、かつ有益な事業が企画・実施され、現状の達成状況を維持するとともに、貸出点数の目標達成に向けて取り組むこと。 【2023年度評価委員会指摘事項】 自主事業と指定管理事業の収支会計を明確に区分し、経費を混同することがないよう、指摘があった。
----	---

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
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】 ・各項目で目標値を大きく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。 【昨年度の課題への対応】 ・昨年度に続き、子どもや親子連れが楽しめるイベントを実施した。特に子ども向けのイベントは、季節ごとにテーマを設けた。また、夏休み期間には、「夏休み子どもフェア」の一環として、図書館内を巡るイベントと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の2種類を実施した。 ・地域の団体とコラボレーションした特集や展示などに力を入れた。年間での貸出点数の目標には至らなかったが、来館者数は増加した。 【2023年度評価委員会指摘事項への対応】 ・自主事業と指定管理事業の収支会計は、2024年3月に実施した会計・経理モニタリングにおいて、経費の混同がないことを確認した。 【特に評価すべき取り組み】 ・昨年度に続き、地域の団体との連携に力を入れており、新たに団体と連携した事業を展開した。また、2023年度の地域連携の目玉事業として、2023年10月と2024年3月に実施した「コラボ・フェス」には、320名を超える方が参加した。 ・指定管理者からの提案で2023年5月から、図書資料の予約受渡しサービスを久美堂本町田店で開始した。書店での図書資料の予約受渡しサービスは全国初の試みであり、年間で6,500点を越える資料を貸出した。また、この取組は文部科学省の「図書館・書店等連携実践事例集」に取り上げられた。 【来年度に向けた課題】 ・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 2023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)	◎職員の安定と来館者の増加 指定管理運営2年目となり、職員は各種の手続きを正確かつ迅速に処理できている。接遇は親切丁寧に行っており、利用者からお褒めの言葉をいただくこともある。館内には暖かく優しい雰囲気があり、来館者数は2022年度よりも増加した。 ◎バリアフリー施策の推進 2022年度に引き続き、「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となった。今後も年1回、ブラッシュアップのため講座を受講する。 ◎創意工夫した子ども向けイベントの実施 出版社やFC町田ゼルビアと連携したイベント、鶴川駅前図書館オリジナルキャラクター誕生1周年イベントなど、創意工夫をしながら、子どもが楽しめるイベントを季節ごとに実施した。 ◎貸出点数の増加への対応 地域の団体とコラボした、利用者の目につくような特集や展示、子どもに本を借りてもらうことを目的とした利用促進イベントなどを実施し、来館者数は増加したが、年間での貸出点数の目標には至らなかった。 ◎地域連携の積極的な展開 2022年度に引き続き、「和光大学ポプリホール鶴川」、「鶴川地区協議会」等と連携した。更には、町田市の他部署(市民協働推進課、高齢者支援課等)との「コラボ特集」を行い、LGBTQ、フレイル等、現代的なテーマを情報発信することができた。 2023年度は新たに、「Dフレンズ町田」、「和光大学・山口ゼミ」、「町田インドネシア友好協会」と連携し、それぞれ、コラボ特集やコラボ展示を行った。 年間で特集コーナーを133回、展示コーナーを11回、それぞれ設置した。 その内、町田市の他部署・地域の団体と連携したコラボ特集が42回、コラボ展示が10回だった。 特集や展示の連携の他、「コラボ・フェス」と題した、町田市の各部署や地域の団体を招いたイベントを、2023年10月と2024年3月に開催。多くの方に来場していただき、地域における図書館の存在感をアピールすることができた。 今後もすべての人にとって使いやすい図書館をめざして、館内環境の改善や地域連携の展開、利用者の利便性向上、サービスの質向上の他、特設の棚を常設するなど、貸出点数増加に向けた取り組みを行っている。
-------------------------------	--

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】 2023年11月21日～11月25日 【配布枚数】 415枚 【回収枚数】 415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%	95.4%	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	95.4			

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(%)	339,752人 (111%)	353,399人 (114.9%)	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%)	353,399 (114.9%)			

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 (%)	494,928点 (107%)	429,263点 (92.7%)	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%)			

【評価対象年度 2023年度】

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、指定管理者ならではのイベントを実施したことで、目標を達成した。 「貸出点数」は、新たな団体との連携や利用者の目につくようなコラボ特集・コラボ展示を実施したが、目標値を下回った。町田市立図書館全体でも減少傾向にあり、社会状況やライフスタイルの変化などが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

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向け講座」をオンライン受講したことを研修報告書及び事業報告書で確認した。また、鶴川図書館の「宅配サービス」利用者の対応を指定管理者が引き継ぎ、サービスを提供していること、読書補助具をカウンターに設置し、補助具の貸出を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たことを研修報告書及び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めるイベントを実施、また、子ども向け新聞を児童コーナーに設置し、過去3ヵ月分を閲覧できるようにしていることを事業報告書及び現地調査で確認した。	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	鶴川地区協議会が主催する「3水スマイルラウンジ」にて、連携した資料展示を毎月実施、また、図書館のリサイクル資料を提供していることを事業報告書及びヒアリングで確認した。	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	常設のFC町田ゼルビアコーナー内に、対戦する相手チームの地域の「食」に関する特集を開始したほか、和光大学で出張登録会を実施したことを事業報告書、現地調査及び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	民間事業者の強みを活かした出版社との連携イベントの実施や久美堂本町田店での予約資料受渡しサービス開始などを事業報告書及びヒアリングで確認した。	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組が行われている	「個人情報保護研修」を職員全員受講していることを研修報告書及び研修資料で確認した。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いることを図書館用内部監査チェックリストで確認した。	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」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、イベント時にも参加者にアンケートを実施し、都度、意見聴取していること、また、その内容を職員全員に共有していることをヒアリング及びアンケート結果で確認した。	適
	利用マナー向上・啓発	マナーブックの配布	中高生を対象に、オリジナルマンガを取り入れた啓発マナーブックを配布しているほか、利用者に対しても、マナーアップとして、オリジナルマンガを館内に掲示していることを現地調査及びヒアリングで確認した。	適

【評価対象年度 2023年度】

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	危機管理対策マニュアルが作成され、対応事例の掲載や適宜改正されていることを最新版の対策マニュアルで確認した。 また、施設全体の防災訓練参加や自己学習として自衛消防活動の映像を視聴したことを研修報告書及びヒアリングで確認した。	適
	保険の加入	傷害保険や施設賠償責任保険等に加え、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にて確認した。また、2023年度も事故がなかったことをヒアリングで確認した。	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	適切に配置されていることを業務日誌で確認した。	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または労働条件通知書、給与規程で確認した。 年度内に離職者は2名いたが、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組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研修報告書及びヒアリングで確認した。	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	電気使用量が2022年度と比べ、約5%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で確認した。	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	市内事業者から消耗品や雑誌を購入しており、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	和光大学のゼミやFC町田ゼルビアなどの地域の団体と連携した目玉事業「コラボ・フェス」を実施したことを事業報告書及びヒアリングで確認した。	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、交流会をしていること、また、技術向上のため、指定管理者やボランティアから、レクチャーやアドバイス、情報の共有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。	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取り組んでいる	巡回表を作成し、書架整理や書架状況把握、また、常設の特集コーナーを館内に10箇所設置し、利用者の目に入るよう工夫していることを現地調査で確認した。	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。	2024年3月4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。	2024年3月4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、現地調査、年間事業報告書、各種帳票及びヒアリングで確認した。

【評価対象年度 2023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		
	自主 事	複写料金	110	110	38	110	54	50	110		
		その他	0	0	0	0	0	0	0		
	計		86,423	88,239	88,167	87,240	88,384	88,380	88,184		
支出	人件費		80,574	79,764	79,765	81,506	80,677	80,677	82,450		
	事務費		595	915	1,842	595	760	1,050	595		
	管理費		3,839	3,403	3,660	3,854	4,531	3,446	3,854		
	事業費		1,305	2,781	2,683	1,175	2,362	2,166	1,175		
	自主 事	複写料金	60	60	136	60	150	149	60		
		その他	400	400	135	400	300	274	400		
		計		86,773	87,323	88,221	87,590	88,780	87,762	88,534	
総計(収入-支出)			-350	916	-54	-350	-396	618	-350	0	0

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 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 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			
負債比率	15.0	14.2			

【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	2022年度に続き、光熱水費高騰に対応するため、指定管理料を増額した。 経常利益率がマイナスからプラスに転じ改善した。 また、負債比率も良好であり、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。