

2023年度 町田市教育委員会指定管理者管理運営状況評価委員会
「2022年度指定管理者の管理運営状況評価結果等に対する委員意見」

1 町田市立鶴川駅前図書館の評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

<p>選定時の提案内容と根拠資料との対応関係について</p>	<p>「2. 選定時の提案内容」の「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」については、達成状況に「他団体との40回のコラボレーション事業を実施した」と記載されている。しかし、資料には実施した事業の具体的な内容や一覧が無く、回数 of 検証ができない。</p> <p>指定管理者の管理運営状況を適切に評価、検証するため、実施したコラボレーション特集等事業を一覧にするなど、資料を整備していただきたい。</p>
<p>利用者アンケート調査の見直しについて</p>	<p>利用者アンケート調査において、指定管理者が主催したイベントの満足度を問う設問がある。</p> <p>しかし、イベントに参加していない場合の回答の選択肢がないため、無回答が多い。</p> <p>利用者アンケート調査について、「参加していない」という選択肢を設定する等、調査票の設計を改善していただきたい。</p>
<p>企画事業の適切な実施について</p>	<p>利用者アンケート調査によると、イベントを開催していることを知っている利用者は278人であるのに対し、イベントに参加した人及び満足した利用者はともに47人であった。利用者アンケート調査の結果等も踏まえ、施設の利用者にとってイベントが魅力的な内容となっているか、また参加しやすい時間帯に実施しているか、検討を行い、イベントの適切な実施につなげていただきたい。</p>

(2) 小林委員

<p>業務履行状況の記載について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の小項目「雇用の安定性」について、履行状況に「雇用条件契約書」と記載されている。「雇用条件契約書」の正式な名称について確認のうえ、正しい名称で記載していただきたい。</p>
----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

業務履行状況の記載について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の小項目「雇用の安定性」においては、「雇用の定着に努めている」ことを要求水準の一つとしている。</p> <p>しかし、履行状況には、「退職者が1名のみであった」という結果のみが記載されている。</p> <p>所管課によれば、従業員の無期雇用化によるモチベーション向上や研修の充実、働きやすい環境づくり等の取り組みが行われていたとのことである。</p> <p>履行状況は、結果だけではなく、雇用定着に向けた取り組みについても具体的に記述していただきたい。</p>
---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(3) 加藤委員

経営状況の確認について	<p>「7. 財務・収支状況の確認」について、指定管理者本部の経常利益率がマイナス0.9%となっている。代表企業の「損益計算書」によれば、営業損失により経常損益がマイナスとなっている。</p> <p>法人の経営改善策を確認し、今後も継続的に指定管理者業務が実施できるか確認していただきたい。</p>
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(4) 松本委員

利用者サービスの向上について	<p>「5. サービスの質に関する評価」について、指標1の利用者満足度は97.4%と非常に高く見えるが、町田市の図書館全体では3番目で、突出して高い数字ではない。</p> <p>また、指標3の貸出点数は2019年度比で94.8%となっており、所管課によれば、近年、貸出点数が減少傾向にあるとのことであった。しかし、東京都下の図書館において、貸出点数は2019年度比で増加しており、本施設の実績は改善の余地がある。</p> <p>利用者満足度のさらなる向上と、貸出点数の増加に向けて、より一層サービスの質向上に取り組んでいただきたい。</p>
----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>障がい者に対する合理的配慮に関する取り組みについて</p>	<p>「6・業務履行状況の確認」の「平等利用の確保」の小項目「障がい者に対しての合理的配慮」について、障がい者サービス担当職員講座の実施や読書補助具の設置を確認し、「適」としている。</p> <p>しかし、町田市の図書館で実施している肢体不自由利用者への宅配貸出サービスについて、本施設の実績は0件となっている。</p> <p>所管課によれば、宅配貸出サービスについては市の中央図書館が中心となって采配しており、指定管理者は車いすの優先席を設けるなど独自の取り組みも行っているとのことである。</p> <p>「効率的・効果的な図書館サービスのアクションプラン」において運営の基本方針としている「あらゆる市民が利用しやすい図書館」を実現するため、障がい者に対する合理的配慮の取り組みについては、より充実した利用サービスの向上策を講じていただきたい。</p>
<p>市民雇用率の向上について</p>	<p>「6・業務履行状況の確認」の「地元貢献」の小項目「市民雇用」について、「地域住民を積極的に採用している」ことを要求水準としており、職員23名中6名が町田市在住であることを確認し、「適」としている。</p> <p>しかし、市民雇用率は、約26%と低く、一般的に「積極的に採用している」とは言い難い。</p> <p>より多くの市民の方を雇用できるよう取り組んでいただきたい。</p>
<p>図書館業務の評価手法について</p>	<p>評価表において、図書館業務を評価する項目は「6・業務履行状況の確認」の「図書館運営」の小項目「選書・蔵書の管理」の一項目のみとなっている。</p> <p>図書館業務を詳細に評価できるよう、評価項目を検討していただきたい。</p>

<p>総合評価のS評価について</p>	<p>「4. 総合評価及び所見」の所管課総合所見では、「特に優れた取り組み」として、開館10周年を記念したイベントや、本の除菌機設置、館内 Free Wi-Fi、フライヤーなどのサービスが記載されており、これを根拠として総合評価をS評価としている。</p> <p>しかし、利用者アンケート調査の結果によれば、利用者の来館目的は、資料の利用や調べものが大半を占めており、参加している利用者の割合が少ないイベント等の実施より、蔵書やレファレンス等といった本来の図書館業務を中心に評価する方が適切である。</p> <p>総合評価の根拠について、妥当性を精査していただきたい。</p>
---------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(5) 仲村委員

<p>総合評価をS評価とする根拠について</p>	<p>「5. サービスの質に関する評価」の指標1の利用者満足度は、97.4%という結果からA評価としている。一般的に、図書館は利用者満足度が高くなりやすい傾向にあることから評価基準が適切か検討していただきたい。</p>
<p>民間の特性を活かした新たなサービスについて</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「施設の運営方針・管理方針」の小項目「民間事業者の新たな事業」については、除菌機や館内 Free Wi-Fi、フライヤーの導入等を確認し、「適」としている。</p> <p>しかし、これらは、他の自治体では直営の図書館でも行われていることから、要求水準にある「民間の特性を活かした新たなサービス」とは必ずしも言い難い。</p> <p>指定管理者制度を導入するメリットとして重視すべき民間事業者ならではの事業について、より精査して評価していただきたい。</p>

<p>利用者アンケート調査の集計方法について</p>	<p>利用者アンケート調査結果の複数回答が可能な項目について、回答した選択肢の延べ数を分母として割合を算出している。</p> <p>しかし、通常、複数回答の場合は延べ数ではなく、回収数あるいはそこから無回答を除いた有効回答数を分母とすべきである。</p> <p>利用者アンケート調査で複数回答を認める設問については、正当な評価を行うためにも、適切な集計方法で結果を算出していただきたい。</p>
----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(6) 前田委員長

<p>利用者アンケート調査結果への対応について</p>	<p>利用者アンケート調査結果には、本施設に対する多様な意見・要望が記載されている。</p> <p>公表する際には、実際の意見を並べるだけでなく、意見の内容ごとに整理した上で、どのように対応するのかを利用者に対して説明していただきたい。</p> <p>また、すぐに対応できないことがあれば、そのことを説明し、こまめな対応を行っていただきたい。</p>
<p>利用者アンケート調査の設計について</p>	<p>「利用者アンケート調査チェックリスト」において、チェックが付いていない項目がある。</p> <p>利用者アンケート調査の設計について、「利用者アンケート調査の手引き」に基づきアンケートを実施するよう、指定管理者に対して適切に指導していただきたい。</p>

<p>自主事業と指定管理業務の経費について</p>	<p>「会計・経理実施状況チェックシート」の「総勘定元帳（収支計算書）は、施設の管理運営以外の団体としての活動に関する収支と明確に区分されているか。」という項目のチェック記録に「自主事業が指定管理経費に計上されていた」と記載されている。</p> <p>当該項目は一度「NG」としたが、年度内に改善を行ったため「OK」とし、評価表の会計・経理モニタリングの結果も「適」としている。</p> <p>しかし、自主事業と指定管理事業の経費を混同することは、指定管理者制度にとって根本的な誤りとなりかねない。</p> <p>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に指定管理者に対し適切に指導していただきたい。</p>
---------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------