

## 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 議事要旨 (第2版)

開催日時：2023年11月13日（月）15：00～16：05

開催場所：町田市庁舎2階 会議室2-3、2-4

出席者：（委員長）前田 成東（委員）神山 和美、小林 大祐、加藤 暢一  
（臨時委員）松本 直樹、仲村 拓真

傍聴者：5名

説明者：図書館5名

事務局：総務課4名

### 1 開会

事務局から検証を行う施設などについて説明した。

### 2 「町田市立鶴川駅前図書館」評価結果検証

#### (1) 所管課説明

施設所管課である図書館担当者から、「町田市立鶴川駅前図書館」の2022年度「公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果」（以下、「評価表」という。）について説明した。

#### (2) ヒアリング

神山委員）評価表の「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事業 年間24回以上」について、年間40回実施いただいているとのことである。添付資料からは40回実施していることが確認できなかったが、具体的にどのような事業を実施したのか。

市担当者）地域の鶴川地区協議会やポップホール鶴川と連携した展示や、ホームタウンチームFC町田ゼルビアに関する展示等を実施した。

神山委員）その実施内容については、委員会の検証資料で確認できなかった。今後、提案内容に対する達成状況を検証できるよう、対象の事業をリスト化する等の対応をご検討いただきたい。

神山委員）「6. 業務履行状況の確認」の「管理経費の縮減」について、実際の支出の状況からすると、たとえば事務費は変更後の予算に対しても2倍になっており、必ずしも経費が削減されていない部分があるが、そのことについてどのように考えているか。

市担当者）小項目「事業実施時の費用の軽減」に関しては、指定管理者の構成企業に、デザインや印刷等を行っている部門があり、その部門でチラシ、ポスター等を作成し、効率化を行ったということを知っている。

小項目「光熱水費・施設の維持管理費」に関しても、開館時間が増加した

ことをふまえると、使用量は伸びておらず、そうした部分で努力しているという認識である。なお、事務費については蛍光灯の交換が発生したことにより増額となったものである。

神山委員) 添付資料の「利用者アンケート調査結果報告書」において、「Ⅱ 企画事業（企画展示・イベント等）について」の設問のひとつに「イベントに参加された方にお聞きします。内容はいかがでしたか。」とある。ほとんどの方は参加しておらず無回答となっていると思われるが、参加せずに無回答なのか、参加したのに無回答なのかが明らかにならない。アンケートの回答の選択肢として、「参加していない」という選択肢を設けたほうが適切ではないか。

また、イベントを開催していることを知っている人は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方は47人である。施設の利用者にとって魅力的な内容で、かつ、参加しやすい時間帯であったのかどうかといった観点からの検証も必要ではないかと思う。

市担当者) 該当の設問において無回答が多くなった点については、委員ご指摘のとおりだと考えている。

一方で、イベントを行った際には、イベントごとに企画書や実績報告等を指定管理者から提出してもらっており、イベント参加者の状況も把握しているようであった。把握している課題等が今後の取組に反映されているかを見ていきたいと考えている。

小林委員) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」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」という記載があるが、これは正式な名称か。

市担当者) 正式名称かどうか不明であるため、後日確認を行う。

小林委員) 通常は「雇用契約書」か「労働条件通知書」であると思われるので確認していただきたい。

#### <図書館 確認結果>

履行状況に「雇用条件契約書」と記載していましたが、正しくは「雇用契約書」でした。

小林委員) 同じく小項目「雇用の安定性」については、要求水準「雇用の定着に努めている」に対して「退職者が1名のみであった」という結果が記載されている。雇用の定着のための取組については確認しているか。

市担当者) 有期雇用している方を無期雇用へ転換し、従業員のモチベーションを維持していることや研修を充実させてやりがいにつなげていることを確認している。また、構成企業は他の図書館の運営も行っているため、そのスケールメ

リットを活かし雇用の仕方なども調整できる点から、できるだけ働きやすい環境を労働者側に提供していると聞いている。

小林委員) 履行状況が「適」であることの説明として、「退職者が1名のみであった」という結果だけを記載するのではなく、雇用定着に向けた取組についても記載いただきたい。

最後に1点、評価表「4. 総合評価及び所見」の「指定管理者所見」については、書名の誤記があるので修正いただきたい。

加藤委員) 「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失がでている。今すぐ問題になるということではないが、できれば過去3期の比較をして、経営改善策を確認し、指定管理者の事業が今後も継続的に行っていくかどうかを確認いただきたい。

松本委員) 「5. サービスの質に関する評価」の指標1について、利用者満足度が97.4%となっており、一見すると高く見える。しかし、町田市の図書館全体の利用者満足度も96%と高く、鶴川駅前図書館は全館の中で3番目であり、飛び抜けて良い結果ではないと考える。

次に、指標3の貸出点数が、2019年度比で94.8%であったということについて、所管課の説明では、コロナ等の影響もあり近年貸出が一般的に減っているとあったが、東京都立図書館が調査した東京都下の図書館における2022年度貸出点数は、2019年度比で101.8%と100%を超えている。そういう意味ではB評価で妥当ではあるが、なお一層向上に努めていただきたい。

「6. 業務履行状況の確認」の小項目「障がい者に対しての合理的配慮」について、履行状況には実施していることが書かれている。実際に鶴川駅前図書館は担当を設けてサービスを実施しているのか確認したい。

市担当者) 障がい者に対しての合理的配慮における取組は、町田市立中央図書館が中心となって計画し、各図書館で実施している。鶴川駅前図書館の指定管理者では、これに加え、今まで設置していなかった車いすの優先席なども設けていると聞いている。

松本委員) 「2022年度 町田の図書館」では、肢体不自由利用者への宅配貸出サービスについて記載されているが、鶴川駅前図書館の利用者数は0人である。

町田市が策定した「効率的・効果的な図書館サービスのアクションプラン」では、運営の基本方針の一つとして「あらゆる市民が利用しやすい図書館」と謳っているが、実際のサービスに結びついていないのは、取組が不十分ではないかと思う。

市担当者) 障がい者向けの宅配貸出サービスについては、指定管理者が主体となって実施するものではなく、中央図書館が割り振りを行いコントロールしている。

そのため、指定管理者の努力不足とは認識していない。

松本委員) 「6. 業務履行状況の確認」の小項目「情報の適正管理」に関して、添付資料の「勤怠管理システムサーバに対する攻撃について」では、事業者の端末が不正アクセス攻撃を受けたことが記載されていた。文書の日付を確認すると、発生日は4月1日、発覚は4月2日、報告が6月1日となっている。これは、事業者の端末が不正アクセスによる攻撃を受けたことの市への報告が6月1日になったということか。

市担当者) 市へ報告があったのは6月1日である。ただし、不正アクセスを受けたのは、構成企業本社の勤怠管理システムであり、鶴川駅前図書館の図書館システムとは端末やネットワークが分かれている。

松本委員) 報告は発生から2か月後に行われているが、添付資料の「町田市立鶴川駅前図書館業務仕様書」には、「館内で事件・事故等が発生した場合には、直ちに教育委員会へ報告し指示に従うこと」と記載されている。これには該当しないという理解か。

市担当者) 構成企業本社で発生した事件・事故であり、館内での事故には該当しないという認識である。

松本委員) 「6. 業務履行状況の確認」の小項目「市民雇用」について、履行状況では「職員23名中6名が町田市在住である」と記載され、「適」となっている。雇用率は全体の約26%ということになるが、「積極的に採用している」という要求水準に合致しているという認識か。

市担当者) 積極的に採用した結果6名が採用されたものと認識している。

松本委員) 一般的な感覚からすると、この結果では積極的な採用を行なっているとは言えないので、市民雇用に一層取り組んでいただきたい。

松本委員) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」の評価項目全体を通して、図書館に係る評価指標が極めて少ないという印象である。「1. 基本情報」の図書館の設置目的には「図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存し」と、資料収集について記載されている。また、「指定管理業務の内容」には、「図書館資料の収集、整理及び保存等」と記載されている。しかしながら、「5. サービスの質に関する評価」や「6. 業務履行状況の確認」には、資料の収集、整理や保存等といった項目がないように思う。そういった理解で間違いないか。

市担当者) 「6. 業務履行状況の確認」には「図書館運営」という評価項目を設けており、指定管理者が行う書架の整理や蔵書の有効活用等を評価している。なお、収集に関しては、図書の購入の際に、指定管理者から一部提案のような形で選定には加わってもらっているものの、基本的には市の責任として収集を行っているため、指定管理者の裁量がなく、評価が難しい。

松本委員) 指定管理者から資料収集の要望は出しているのであれば評価は可能ではないかと思う。

例えば、指定管理者が運営する横浜市の山内図書館で実施した管理業務評価では、評価の大項目を「図書館の運営」としている。さらに、中項目には「基幹的な図書館サービス」、「山内図書館独自の図書館サービス」、「地域の読書活動推進の推進に向けた取り組み」などがあり、さらに小項目には図書館に関わるそれぞれの詳しい事項について評価項目を設定している。「6. 業務履行状況の確認」の評価項目は町田市統一項目であるのかもしれないが、図書館のアウトプットを評価する枠組みになってないため、評価項目に不十分なところがあると感じる。

松本委員) 「4. 総合評価及び所見」のS評価に関して、所管課総合所見では、特筆すべき点を書くことになっており、鶴川駅前図書館の評価表で記載されている「特に優れた取り組み」が該当するのと思う。この「特に優れた取り組み」は、図書館の全体的な活動の中で、どのくらい影響のあるサービスだと捉えているのか。

市担当者) これらの取り組みによって多くの来館につながっている点は非常に評価できる。また、利用者満足度も他の図書館に劣っておらず、こういった鶴川駅前図書館の細かい取り組みが積み重なった結果としてここに現れてくるものだと認識している。

松本委員) 「特に優れた取り組み」の大半が、開館10周年イベントに関する記述である。10周年に焦点をあてて記述されている一方、利用者アンケート調査の結果によれば、来館された方の目的は資料の利用と調べものがほとんどを占めており、その他は1.6%である。利用者は、イベントではなく、図書館の資料の利用、図書館で行う調べもののために来ているのであって、イベントがこれだけすごいからS評価というのは納得しがたい。

また、「特に優れた取り組み」として記載されている「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)」についてだが、本の貸出に占める本の除菌機利用率は約2.7%、本の貸出に占めるフライヤーの利用率は約0.1%となっている。また、利用者アンケート調査によれば、Free Wi-Fiは2.3%しか利用していないということである。これが利用者にとってどれほどメリットがあったのか。それよりもしっかりと、図書館がやるべき様々な利用者に対するサービス、あるいはレファレンスに力を入れて頂いたほうが、利用者にとってはメリットが大きいのではないかと思う。

仲村委員) 私からも、総合評価がS評価であることの妥当性についてお尋ねしたい。まず「5. サービスの質に関する評価」の指標1、利用者満足度は97.4%でA評価となっている。A評価としたことについては、事前に決めた基準によるもののため問題ないと考える。しかし、図書館の来館者調査というの

は、来館している時点で図書館に価値を見出しているもので、他の公的施設に比べて満足度が高くなりやすいということが知られている。さらに、手渡しで調査票を配布・回収していることから、関心のある方が調査対象者となっている。

さらに、町田市の利用者アンケート調査では、四件法（満足度や重要度の回答は「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4段階を選択肢にする）を使うことになっているため、「どちらともいえない」という中間的な選択肢が存在しない。つまり、よほど図書館に不満がなければポジティブにつけるといふ傾向が予想される。

そもそも「5. サービスの質に関する評価」の指標1の評価基準として利用者満足度80%以上をA評価としているが、図書館の水準として8割は非常に低い数字であり、例えば来館者で2割近くも利用者が不満と答えている図書館は明確に問題が発生している図書館だと捉えられる。このことから、利用者満足度が97.4%というのは、図書館の評価としては普通の数字であり、所管課所見にあるように高く評価されたり、特に優れて評価されたりするものとは言い難いと感じられるがどうか。

それから、S評価の根拠となっている企画事業については、利用者アンケート調査の結果によれば、展示の認知度が低いことや、イベントの参加状況からもあまり良い結果ではない。つまり、実施した点においては実績を稼いでいるが、実際として利用者に参加してもらっているということにはなっていないのではないかと。

以上の点から、S評価が妥当であるかということについてご説明いただきたい。

市担当者) 図書館施設では利用者満足度が高くなる傾向はあるのかもしれないが、他の図書館と同様に満足度を高い状況で維持できていることや、来館者数が増えている等、個々のひとつひとつではなく、そうした複合的なところを見て、積極的に取り組みを行い結果も出ているところを意識している。おそらく、鶴川駅前図書館は駅前にあるため使われやすいかと思うが、サービスが悪ければ、来館者数は必ず減ってってしまう環境下にあるのではないかとと思う。イベント等に熱意を持って取り組んでいる結果が来館等につながり、さらに満足度も高い水準で維持ができているのではないかと考える。そういった総合的なものを評価しているところである。

さらに今回は、開館時間を拡大したものの経費はほぼ直営の時と変わっておらず、効率的に運営が行われているという点も、かなり評価できると捉えている。

仲村委員) 「6. 業務履行状況の確認」の小項目「民間事業者の新たな事業」について、要求水準である「民間の特性を活かした新たなサービスを実施している」ができているという判断で「適」になっている。ここは指定管理者に管

理運営させる上で重要なポイントになるかと思うが、履行状況に記載されている内容は、開館時間の延長・休館日の削減を除き、民間の特性を活かしたものとはいえないのではないかと。町田市の場合は別として、他の自治体であれば直営でも普通に見かけるものが並べられているように思うが、この点について、これを「適」と判断したことの説明をお願いしたい。

市担当者) 館内の Free Wi-Fi 設置やフライヤーの導入等は、町田市立図書館に導入するとなると経費や効果も考え慎重にならざるを得ないが、民間事業者だからこそ即断即決ができ、すぐに導入できたと思っている。除菌機については、指定管理業務を行っている民間事業者ではよくあるものだが、多くの方の要望により設置しているものと考えられる。提案したものをすぐに実装できたことや、開館時間の拡大・休館日の削減等が直営では難しい中、民間事業者として実現できたことを評価し「適」としている。

仲村委員) 個人的には、民間ならではというよりも、町田市の直営の状況で色々な困難が生じているところもあるのではと思っている。

仲村委員) 利用者アンケート調査の集計方法について、不適切な項目がいくつかある。複数回答の項目は、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と思うが、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。それぞれを回収数で割らないと、割合が過大、あるいは過少に計算されるため、指定管理者に対し適切に指導していただきたい。

前田委員長) 利用者満足調査の集計結果には、細かい要望等が多く記載されている。様々な意見が出てくる中で、指定管理者だけでは改善できないもの、指定管理者の判断で改善できるものがあると思うが、利用者アンケート調査結果の個別の意見について、所管課としてはどのように集約をして改善に結びつけようとしているか。

市担当者) 本アンケートは、他の地域の図書館も含め、全ての図書館で同様に実施している。他の直営の施設も実施しているため、所管課で結果を分析し、すぐに対応が難しいものもあるが、町田市立図書館としての見直し等を行いながら、改善、対応していきたいと考えている。

前田委員長) 利用者アンケート調査の集計結果は細かく記載されているが、例えばこういった部分についてはこういう意見がありました、というようなものをある程度まとめて、利用者の方にフィードバックしているか。

市担当者) 分析までは含めていないが、この利用者アンケート調査の集計結果を取りまとめたものを公表している。

前田委員長) 公表する際に、こういうご意見がありましたというだけでなく、例えば、蔵書に関するご意見・開館時間に関するご意見・スペースに関するご意見等というように大まかに分けて掲載することや、意見の中には対応できないこ

ともあると思うが、できないことを説明するのも重要だと考える。このように、利用者アンケート調査の内容に対してどのように対応しようとしているかという説明は利用者に対して行っているか。

市担当者) 現時点では、そこまで行うことができていない。

前田委員長) 添付資料の「利用者アンケート調査チェックリスト」については、チェックが付いていない項目があるため、指定管理者を指導し、適切なアンケートとなるよう指導していただきたい。

前田委員長) 添付資料の「会計・経理モニタリングチェックシート」について、「①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」という項目が「NG」から「OK」となっており、「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。現在は解決しているが、これはかなり大きな誤りであり、自主事業について理解されているか疑義を持たざるを得ない。今後このようなことがないように適切に指導していただきたい。

### (3) 委員長総括

前田委員長)

神山委員からは、「2. 選定時の提案内容」で、他団体との40回のコラボレーション事業を実施したと回数が書かれていたものの、具体的な内容が検証資料にはなかったため、今後の評価のためにリスト化するなど適切に資料を整備していただきたい。利用者アンケート調査の図書館主催のイベントについて尋ねる設問について、無回答が多いため、「参加していない」という選択肢を設定するよう、アンケートの設計を改善していただきたい。また、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魅力的な内容で、かつ、参加しやすい時間帯かどうかという観点から検討を行い、イベントの適切な実施につなげていただきたいと意見があった。

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の「雇用の安定性」項目について、履行状況に記載されている「雇用条件契約書」というものの正式な名称についてご確認をいただきたいということと、雇用の定着に向けた取組を具体的に記述していただきたいと意見があった。また、「4. 総合評価及び所見」の指定管理者所見に誤記があるため修正いただきたいと指摘があった。

加藤委員からは、代表企業に経常損失がでていることから、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ように注視をしていただきたいと意見があった。

松本委員からは、「5. サービスの質に関する評価」について、指標1の利用者満足度の数字自体は非常に高く見えるものの、町田市の図書館においてはそれほど高いものではなく、鶴川駅前図書館は町田の図書館の中で3番目であること、また、指標3の貸出点数については、東京の多摩地域において100%を超えているところもある一方で鶴川駅前図書館は94.8%であること等から、数値によって高く評価するのみ留まら

ず、今後、よりよいサービスを展開していただきたい。「6・業務履行状況の確認」の「障がい者に対する合理的配慮」の項目に関しては、障がい者に対する取り組みが充分ではないため、より充実した利用の向上策を講じていただきたい。また、「6・業務履行状況の確認」の「市民雇用」の項目に関しては、職員23名中6名が町田市在住の方だが、割合としてはそれほど高くないため、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。さらに、「6・業務履行状況の確認」の評価項目について、図書館の業務を詳細に評価できるよう、ご検討いただきたい。最後に、「4・総合評価及び所見」の総合評価がS評価になっていることについて、参加している利用者の割合が少ないイベント等を高く評価するよりも、本来の蔵書やレファレンス等といった図書館業務を中心に評価した方が適切ではないかと意見があった。

仲村委員からは、総合評価をS評価とする根拠について確認があった。「5・サービスの質に関する評価」の指標1利用者満足度の97.4%という結果は、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が適切か精査していただきたい。また、「6・業務履行状況の確認」の「民間事業者の新たな事業」として履行状況に記載されている内容は、直営の図書館でも実際には行われていることから、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。最後に、利用者アンケート調査で複数回答を認めている設問については、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と意見があった。

私からは、利用者アンケート調査で多様な意見をいただいていることから、意見を大枠で整理した上で、どのように対応するのか、すぐに対応できないことで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。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」で定められた事項に沿っていない部分があるため、指定管理者に対して適切に指導していただきたい。会計・経理モニタリングについて、自主事業と指定管理事業の経費を混同していた記載があったが、指定管理者制度にとって根本的な誤りとなりかねないため、今後このようなことが起きないように指導していただきたいと意見する。

### 3 閉 会