

2024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部会

議事要旨

開催日時：2024年11月8日（金） 13：55～15：10

開催場所：町田市立中央図書館6階 中集会室

出席者：（部会長）松本 直樹（委員）仲村 拓真

傍聴者：0名

説明者：図書館7名

事務局：生涯学習総務課3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2023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

仲村委員）利用者アンケートについて、アンケート用紙の配布や集計は本評価結果に影響するため、詳細を説明いただきたい。

市担当者）来館者に個別にお声掛けをして、ご協力いただける方にアンケート用紙を手渡している。その場でアンケート用紙を記載していただき、全て回収している。

仲村委員）その場でお声がけをして回答・回収する場合、高評価な結果になり

やすい。来館者ということは、もともと比較的好意的な評価を持っていることが多い。また、利用者満足度のランクが80%以上でAとなるような設定になっているが、図書館の評価としては80%だとむしろ問題があると言える。前回より少し下がっていることあるので、過大な評価にならないようにしてもらいたい。

仲村委員) 総合満足度について、評価結果では95.4%、「利用者アンケート調査結果報告書」では95.5%と表記されている。この差は算出方法の違いから生じていると推測するが、評価結果の値のほうが適切な表記と捉えてよいのか。

市担当者) ご指摘のとおり。評価結果は「満足」と「やや満足」の件数を合計してから割合を算出している。一方、「利用者アンケート調査結果報告書」は「満足」と「やや満足」のみの件数それぞれの割合を出してから合計しているため差異が生じている。適切な表記は、評価結果の数値であると考えている。「2024年度 町田市立鶴川駅前図書館利用者アンケート調査結果報告書」作成時に修正する。

仲村委員) 利用者アンケートの報告書については総合評価に関わる要素が多く含まれている。昨年度も集計の算出方法が不適切であるとコメントしたが、集計方法について精査した方がいい。

仲村委員) 大項目「平等利用の確保」 小項目「障がい者に対しての合理的配慮」について、要求水準には「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」とあるが、履行状況では宅配サービスの継続や補助具の貸出など、サービスの実施自体を確認して評価している。利用者に対して「サービスの紹介」が適切に行われているか、説明いただきたい。

市担当者) リーディングトラッカーや拡大鏡などの読書補助具の貸出をしている旨のポスターをカウンター前や車いす等優先席周辺、新聞架に掲示している。

仲村委員) 履行状況には読書補助具についてのみ書かれているが、それ以外の

障がい者サービスは行われていないということか。

市担当者) 宅配サービスを行っている。

仲村委員) それについての紹介・周知の方法はどのようなものか。

市担当者) 図書館のホームページで宅配サービスの紹介をしている。

仲村委員) 履行状況にもその旨を補足してほしい。障がい者サービスは求めに応じて行われる部分が大きいと思う。形式的にカウンター、ホームページで周知されている時に本当に必要な人に届いているか、ということが重要となるので、その点を意識してほしい。

仲村委員) 大項目「施設の運営方針・管理方針」 小項目「特性を活かしたサービス展開」について、要求水準には「地域資料コーナー・英語多読コーナー等の拡充」とあるが、履行状況では地域のサッカークラブの対戦相手が所属する地域の文化を取り上げられており、結果として、全国の主要都市を紹介するものとなっている。「町田市立図書館資料収集方針」のうち、地域資料収集方針として「町田に関わりの深い地域の資料」とあるものの、全国の主要都市が町田市と強い関連があるとは捉えがたい。地域資料コーナーの拡充として、町田、あるいは鶴川に関する資料の充実が図られたのか、説明いただきたい。

市担当者) 鶴川駅前図書館では、2023年度、160冊の地域資料を収集した。具体的には、『プリンスのいない日本』（白洲次郎 著）・『武相荘、おしゃれ語り』（牧山桂子 著）・『サッカーマガジン増刊「F C 町田ゼルビア J2優勝&J1昇格記念号」』など。

仲村委員) 鶴川駅前の地域資料コーナーということをよく考える必要がある。多様な媒体として地域資料を考える必要がある。ここに記載されているものは地域資料コーナーに興味を持ってもらうという点では重要だと思うが、日々失われていくような地域資料に対してどのような拡充を図っていくかを説明した方がよい。来年・再来年になってもう集められない資料も多く含まれていると考え、イベント的なものではなくて地域資料そのものの充実をもってコーナーの充実

を図るべきだと思う。

仲村委員) 要求水準に「近隣大学等への出張登録会の実施」とあるが、和光大学以外への実施はされたのか、説明いただきたい。

市担当者) 和光大学以外での登録会の実施は行っていない。

なお、同大学で実施したところ、利用券を既に持っている学生が多いことがわかった。指定管理者としては、今後は来場者を多く見込める会場等で開催を検討していきたいと考えている。

仲村委員) 和光大学からのイベントの働きかけや地理的にもコラボしやすいと思うが、一方でそれ以外の鶴川駅前図書館を意識されないような施設、学校も意識した方がいいと思う。

仲村委員) 大項目「地元貢献」 小項目「地域との連携」について、要求水準に「近隣の大学・学校と連携」とあり、大学との連携は確認できるが、小学校、中学校、高等学校との連携は行われているのか、説明いただきたい。

市担当者) 2023年度は、桜美林中学校と連携して実施した「魂のPOP」の他、小学校3校の図書館見学、中学校3校の職場体験の受け入れ、大学3校の司書講習対応などを行った。

仲村委員) 今説明いただいたことを履行状況に記載するとよいと思う。図書館見学や職場体験の場合は比較的学校からの求めに応じる形だと思うが、それ以外の形で図書館から積極的にアピールする仕組みが作られることが望ましい。

仲村委員) 大項目「人的安定性」 小項目「専門性の担保」について、要求水準、履行状況ともに、「適切に配置」とあるが、具体的にどのような配置状況が確保されているのか、説明いただきたい。

市担当者) 要求水準は、「町田市鶴川駅前図書館業務仕様書」にて示しており、開館時間中は、司書または司書補の資格保有者が2名以上勤務

し、責任者、副責任者、または専門員を1名以上配置していることとしている。日報にて出勤人数や資格の有無の報告を受けており、要求水準を満たしていることを確認している。

仲村委員) 記載欄の制限もあると思うが、履行状況には具体的に記載することが望ましい。曖昧さが残ると評価としても曖昧になる。資格保有者(司書、司書補)は基本的に常勤が2名以上なのか、非常勤も含めて2名確保されているのか。

市担当者) 基本的には常勤の職員2名以上である。

仲村委員) 責任の関係もあるので、そのような形態が維持されることが望ましい。

松本部長) 資格保有者であるかはチェックしているのか、それとも事業者に任せているのか。

市担当者) 事業者が登用した際に確認していると思う。町田市ではチェックしていない。

松本部長) 単位取得証明など資格証明があると思う。雇用する際にチェックしていないのか。

市担当者) モニタリングで市職員が行く機会があるので、その際に見せてもらえるか確認したい。

松本部長) サービスの根幹にも関わるので、可能であれば確認した方がいい。

仲村委員) 専門職員が配置されるかが重要だと思う。採用の時に司書資格は必須条件なのか。又は望ましいレベルなのか。

市担当者) その時の欠員状況によると思われる。基本的に6割という全体の水準を維持するようにしているが、それを超えた高いレベルで維持できている。

仲村委員) 司書資格を必須にすることはハードルが高くないと思われる。実際に指定管理にすることで司書率があがることがある。積極的な条件付けや採用配置が望ましい。

市担当者) 2023年度に2名入っているが、その際の募集要項では司書資格は必須であった。

仲村委員) 大項目「地元貢献」 小項目「市民雇用」について、職員 23 名中、町田市在住者は 6 名にとどまっており、高い数値であるとは判断しがたい。要求水準に「積極的に採用」とあるが、何らかの周知や措置がなされているのか、説明いただきたい。

市担当者) 指定管理者の採用の際の判断基準の一つとして、「市内在住」であることを設定している。しかしながら、司書資格の有無や図書館勤務経験の有無、勤務可能な曜日・時間帯など、非常に重要な要素が多々あるので、そうした総合的な選考の結果となっている。

なお、職員の入れ替えがある場合には、引き続き地域住民の積極的な採用に取り組むように指導していく。

仲村委員) 市外であっても優れた方がいれば積極的に採用すればいいと思うが、応募者の内の町田市在住者の割合は分かるのか。在住者の応募が少ないから 6 名に留まっているのか、それとも優れた方が市外の方が多いのか。

市担当者) そこまでは分からない。

仲村委員) 採用人事に関わるので難しい部分だと思うが、このまま指定管理が続くのであれば、同様の質問が来年度以降も出ると思う。周知の側面によって改善が図られることが望ましいと思う。

松本部長) 「公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果」(評価結果)「指標 2」(p. 2) の来館者数について、「町田市立鶴川駅前図書館年間事業報告書」(事業報告書)の数値と異なる。どちらが正しいのか。

市担当者) 事業報告書の数値が正しいため、修正する。なお、2019 年度との比較割合は変わらない。

松本部長) 図書館の中心的サービスである貸出点数が 2019 年度比で 92.7%と昨年度からさらに悪化した。前年度も指摘したが改善が見られない。このことに関して「評価結果」の「指定管理者所見」で

は、地域の団体とのコラボや展示を対応策として挙げているが、そうした取り組みによる貸出点数増加は限定的と考える。所管課として前年度の指摘を踏まえてどのように対応したのか、説明いただきたい。

市担当者) 貸出点数の増加につながるような取組を実施するよう、指定管理者に指導している。それを踏まえて、子ども向けの館内回遊型イベント「としょかんでウォーリーをさがせ」や、「鶴川駅前図書館×FC町田ゼルビア 2023秋のコラボ・フェス」などを実施している。

所管課としては、貸出点数を増加させるためには、まずは来館者数を増やすことが必要であると考えている。イベントなどの取組時には来館者数が増加しており、貸出点数を増加させる有効な手段の一つであると認識している。引き続き、貸出点数の増加に向けて、取り組んでいく。

松本部長) 事業者単独というより町田市立図書館全体として取り組まないといけない部分があると思う。年齢層や借りられている分野などの分析をすべきである。事業者としても取り組んでいただき、それを町田市としてもバックアップしてほしい。

松本部長) 昨年度の評価委員会において、必ずしも管理経費の縮減がされていないとの意見に対し、所管課からは内部的な努力をしていることを評価するといった回答があった。今年度は「7. 財務・収支状況の確認」において決算額が459千円削減されていることを確認できるが、町田市が公開している決算資料である「2023年度 課別・事業別行政評価シート」では、指定管理委託料が前年度比1,120千円増加と書かれている。どのような項目の経費が増加したのか。指定管理制度導入前の図書館協議会定例会(2021年3月24日開催)では、指定管理者制度導入への懸念事項として挙げられていたコスト削減効果への疑問に対し、管理運営状況評価において収支状況を確認するとしていたことを踏まえ、確認したい。

市担当者) 「2023年度 課別・事業別行政評価シート」の指定管理料は、鶴川駅前図書館運営業務と図書館運営業務以外(和光大学ポプリホール

鶴川の施設管理に関するもの)の2つが含まれている。鶴川駅前図書館運營業務分としての増額は201千円となる。増額の主な要因は人件費である。また、2023年度決算額において支出が前年度比459千円削減となった主な要因は、2022年度に実施した10周年記念事業の費用は2023年度に無いことや、光熱水費、通信設備の初年度投資額等が削減されたことによる。

松本部長) 人件費が増加するのは仕方がないことであると思う。事業を行う上では税金、本部費用などの経費や利益も必要となる。よくバリューフォーマネーというが、直営と指定管理の時の差額が指定管理導入のメリットとなる。本来的には全体の経費を比較の対象とするべきだが、資料にある支出は税金や事業者の本部費用も含めた内容となっていることで間違いないか。

市担当者) 町田市から指定管理者に支払いをしている金銭は指定管理料のみである。支出には図書館業務を行うにあたり指定管理事業者が支出した経費が含まれており、収入と支出の差額が本業務に係る利益となる。指定管理事業者は(株)久美堂と(株)ヴィアックスによる共同事業体であるが、本部として要した費用や税金等については、それぞれの事業者本体の会計において処理されていると思われる。

松本部長) 全体としては経費が上がっているということか。

市担当者) 指定管理料はもともと5年間で提案されており、年々一定に増額することは想定内である。直営との比較においては、5年間のトータルでバリューフォーマネーがある。

松本部長) 行政評価シートを見ると、2023年度の行政費用の小計は約1億3200万円となっている。直営時代の2018年度から2021年度と比較すると、2019年度だけは1億3600万円と多いが、それ以外の年度は2023年度の金額よりも安くなっているのので、バリューフォーマネーとしての効果は出ていないのではないかな。

市担当者) 開館時間を増やしているため、費用的には安くなってはいない。直営で実現しようとした場合、人件費が2割以上増加すると見込んでいる。行政評価シートには他の要因も含まれるため単純比較はでき

ない。

松本部長) 鶴川駅前図書館では選書はしていないのか。

市担当者) 一次選書はしているが、選定会議には原則出席していない。

松本部長) そこに人を割くことはしていないのか。

市担当者) 来ていることもあるが、原則は行っていない。

松本部長) 開館時間拡大による経費増加は理解できるが、直営館なら負担すべき業務が軽減されている。そうしたことの精査は現実には難しい。

市担当者) 当時の理論値でバリューフォーマネーが出るよう計算している。直営ではできない開館時間拡大をしている。

松本部長) 「利用者アンケート 調査結果報告書」(利用者アンケート) の図書館主催のイベントについて、昨年度の運営状況評価委員会でも指摘があったが「参加していない」という選択肢がないため「無回答」が非常に多くなっていると思われる。選択肢がないことで比率の算出がおかしくなるので、アンケートの設計を改善していただきたい。

市担当者) 2023年度は対応することができなかったが、2024年度に実施する利用者アンケートでは設問設計や選択肢の見直しを行う。

松本部長) 弁償の取り扱いについて、「年次報告書」「4. 所感」にある8月・9月の内容から、弁償は相手方の「協力」により行われると解釈しているように見受けられる。「町田市立図書館条例」では弁償は「義務」として定めているが、一方で「町田市立鶴川駅前図書館業務仕様書」(業務仕様書) では、「利用者の過失により紛失、汚破損等で利用に供することができなくなった資料については、原則として同一資料での返却の依頼をすること」としているため、指定管理者が「協力」と解釈する余地はありと考えられる。そこで確認だが、鶴川駅前図書館では、紛失、汚損等に対する弁償は「協力」であり資料入手ができない場合は弁償免除となるのか。

市担当者) 弁償については、指定管理者も町田市立図書館と同じルールで運用している。町田市立図書館として、利用者へ説明する際はご理解を得られるよう丁寧な接遇を行うよう指導している。ご質問の記載箇所については、「図書館利用者に対して高圧的な態度で弁償を指示してはいない」という接遇の状況を報告したもの。

松本部会長) 9月の内容に記載がある弁償免除というのはどういうことか。

市担当者) 基本は同じ物を購入し弁償する又は絶版の場合は現金弁償となるが、付属資料のみを紛失した場合、当該資料が絶版であると付属資料の金額だけを算出することが難しいこともあり、図書館の内規により弁償免除としている。

松本部会長) 直営館と同様のルールで鶴川駅前も行っているということか。

市担当者) その通り。

松本部会長) 「年次報告書」「4. 所感」では返却ミスが多数発生していることが確認できた。中には利用者が資料を発注してしまったケースや、図書館への連絡に要した経費の負担を求めるケースもある。経験上、返却ミスが生じることは理解できるが、「評価結果」に記載されていない。こういった事項や改善に向けた取組こそが正に評価・改善なのではないか。所管課としてはどう考えているのか。

市担当者) 返却ミスなどは日報及び月報で報告を受けている。大きなミスが目立つようであれば総合評価及び所見に記載するため、現状、評価結果及び項目設定は適正であると考えている。

松本部会長) 重要なのは、どのように事業者が自律的に改善をしていくのかだと思う。管理運営状況の評価とは、指定管理者のサービスの質や業務の履行状況进行评估するものであるため、まさに履行状況に該当するものである。

松本部会長) 「利用者アンケート」の算出方法「図書館での新しいサービス」について、「無回答」「無効」をのぞいた数を分母としているが、「知らない」の選択肢がないため、「無回答」の多くは「知らない」ために無回答としたと判断するべきではないか。無回答を分母に含めずに

比率を算出するのは適当か。

市担当者) 町田市の指定管理者制度運用のルールとして利用者アンケート集計時、「該当しない・無回答」を項目全体の回答数(分母)に含めないこととしている。なお、選択肢については、見直しを行う予定。

仲村委員) こういった社会調査でアンケートを設計する際は、全ての人が当てはまるような網羅的な選択肢が設定されなければならない。例えば「次のサービスを知っていますか」という設問があった場合に「いずれも知らない」という選択肢がないと、それが無回答に含まれてしまう。自身が答える意思がなくて無回答になったのか、回答のしようがなかったのか、その区別を町田市ではしていない。図書館の新しいサービスについての設問も同様であると思う。

松本部長) 比率を出す時におかしな数値になると思う。運用ルールの前の話だと思う。

仲村委員) アンケート集計について前回、今回も形式的な課題があると思う。町田市ならではのルールがあると思うので、それには則ればよいと思うが、それ以外の問題が生じているので精査した方がいい。無回答もあるが、複数回答の設問に対して合計を算出する意味が理解できない。例えば、図書館での新しいサービスについて、本の除菌機は258人が知っている、f l i e rは52人が知っているなど、各サービスを知っているという回答の合計値を記載しているが、無回答もある中でこの合計値が意味するのか理解できない。複数回答の際に合計を出しても意味がないと思う。形式について問題がないか今一度確認した方がいい。

(3) 部会長総括

仲村委員からは、「2. 選定時の提案内容」については、利用者満足度が8割ということに過大評価しないようにとの意見があった。「5. サービスの質に関する評価【利用者アンケート調査】」については、算出方法を精査する必要があるとの意見があった。「6. 業務履行状況の確認」については、障がい者サービスは要求水準の記載と実際の履行状況に齟齬があるので履行状況に沿った形で記載すべき、特性を活かしたサービス展開では地域資料は町田市の地

域性を重視した内容にしてほしい、地域との連携では和光大学以外との大学連携を進めてほしい、地域連携で小中学校と記載されているので履行状況に記載したほうがよい、専門性の担保についてできるだけ具体的な記載をしてほしい、司書資格保有者が前提となるほうが望ましい、市民雇用者が少ないため周知を徹底してほしいという意見があった。

松本部会長からは、「5. サービスの質に関する評価」については、貸出点数の増加に向け事業者自身の取組を促すとともに町田市としても分析を支援すべきとの意見があった。利用者アンケートについては、アンケートの回答に選択肢がなく無回答が多くなっているのを以降調整してほしい、回答者が回答できるような選択肢を設けるべきとの意見があった。年間事業報告書にある弁償や返却ミスについては、改善に向けた事業者の取組とともに運営状況評価結果に記載するようにとの意見があった。

3 閉会