

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

「2023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) 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。 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。過大な評価にならないようにしてもらいたい。
利用者アンケートの報告書について	総合評価に関わる要素が多く含まれている。集計方法について精査した方がよい。
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。 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ので、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。
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、町田市と強い関連があるとは捉えがたい。鶴川駅前の地域資料コーナーということをよく考え、多様な媒体とし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。
近隣大学等への出張登録会の実施について	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。

近隣の大学・学校と連携について	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。
専門性の担保について	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。サービスの根幹にも関わるので、司書資格保有者が前提となるほうが望ましい。
市民雇用について	要求水準に「積極的に採用」とあるが、市民雇用者が少ないため周知によって改善が図られることが望ましい。

(2) 松本部長

貸出点数について	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み、町田市としてもバックアップしてほしい。
利用者アンケートの設計について	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。
弁償、返却ミスについて	年間事業報告書にある弁償、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べき。
利用者アンケートの算出方法について	「無回答」「無効」を除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。