

評価結果の項目等	評価結果の小項目等	評価実施年度	委員の意見内容	対応者	改善状況		
					改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2.選定時の提案内容	-	2023 (評価委員会)	「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、回数の検証ができない。 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。	図書館	指定管理者が提出する年間事業報告書と一緒に、コラボレーション特集等事業実績一覧の添付を指導・受領し、資料の整備を行った。	改善済み	2024年7月
4.総合評価及び所見	所管課総合所見	2023 (評価委員会)	「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。 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。 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。	図書館	日々の図書館業務については、要求水準を満たしていることや他の図書館と同様に高い満足度を得られたこと、更に、指定管理者が行ったさまざまな取り組みを総合的に判断して評価をした。	改善済み	2024年7月
5.サービスの質に関する評価	利用者アンケート調査	2023 (評価委員会)	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。 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。 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。	図書館	2024年度に実施した利用者アンケートから、設問の選択肢に「参加したことがない」という選択肢を設けた。	改善済み	2024年11月

評価結果の項目等	評価結果の小項目等	評価実施年度	委員の意見内容	対応者	改善状況		
					改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
5.サービスの質に関する評価	利用者アンケート調査	2023 (評価委員会)	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。	図書館	2023年度に実施した利用者アンケート調査では、イベントを開催していることを知っている利用者は288人、参加した人数が71人、うち、満足と回答した利用者は67人であった。 参加人数が多く、満足度も高いことから、イベントは適切に実施されていた。	改善済み	2024年7月
5.サービスの質に関する評価	利用者アンケート調査	2023 (評価委員会)	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。 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。 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。	図書館	2023年度の利用者満足度は、分母を回収数から無回答を除いた有効回答数として算定した。	改善済み	2024年7月
5.サービスの質に関する評価	利用者アンケート調査	2023 (評価委員会)	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。 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。 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。	図書館	町田市立図書館では、日頃から「利用者の声」という仕組みでご意見やご要望にお答えしている。 また、利用者アンケートは図書館全館で実施しているものであり、そこに寄せられたご意見やご要望などへのフィードバックの方法は、町田市立図書館全体として別途、検討する。	改善予定	2027年
5.サービスの質に関する評価	利用者アンケート調査	2023 (評価委員会)	「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。 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。	図書館	利用者アンケートの手引きに基づいたアンケートを実施するよう、指定管理者に指導した。	改善済み	2024年7月

評価結果の項目等	評価結果の小項目等	評価実施年度	委員の意見内容	対応者	改善状況		
					改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
5.サービスの質に関する評価	利用者アンケート調査	2024(部会)	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。	図書館	他の指定管理施設の利用者満足度の設定値を参考に、評価結果の基準を設定した。次期指定管理期間に向けて、評価基準を検討する。	改善予定	2027年
5.サービスの質に関する評価	利用者アンケート調査	2024(部会)	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。	図書館	総合満足度の割合の集計方法は、「満足」と「やや満足」の件数を合計してから割合を算出するように、指定管理者に指示し、対応した。	改善済み	2025年7月
5.サービスの質に関する評価	利用者アンケート調査	2024(部会)	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。	図書館	2024年度に実施した利用者アンケートから、設問の選択肢に「参加したことがない」という選択肢を設けた。	改善済み	2024年11月
5.サービスの質に関する評価	利用者アンケート調査	2024(部会)	「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。	図書館	2024年度に実施した利用者アンケートから、設問の選択肢に「参加したことがない」という選択肢を設けた。また、町田市が作成している「指定管理者アンケート調査の手引き」では、アンケート調査集計時には、「無回答」及び「無効」は全体の回答数に、含めないこととしている。	改善済み	2024年11月
5.サービスの質に関する評価	指標	2024(部会)	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。	図書館	貸出点数は町田市立図書館全体で減少が続いており、図書館全体として取り組みをしていく。	改善中	2027年

評価結果の項目等	評価結果の小項目等	評価実施年度	委員の意見内容	対応者	改善状況		
					改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
5.サービスの質に関する評価	指標	2023 (評価委員会)	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。 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。	図書館	図書館利用促進を目的とした子ども向けの参加型イベントの実施や久美堂本町田店での図書資料の予約受渡しサービスの実施、特設棚の常設など、サービスの質の向上に取り組んだ。	改善済み	2024年7月
5.サービスの質に関する評価	指標	2023 (評価委員会)	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。	図書館	他の指定管理施設の利用者満足度の設定値を参考に、評価結果の基準を設定した。 次期指定管理期間に向けて、評価基準を検討する。	改善予定	2027年
6.業務履行状況の確認	障がい者に対しての合理的配慮	2023 (評価委員会)	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。 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。 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。 「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。	図書館	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から、充実した利用者サービスの向上策を講じている。	改善済み	2024年7月

評価結果の項目等	評価結果の小項目等	評価実施年度	委員の意見内容	対応者	改善状況		
					改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
6.業務履行状況の確認	障がい者に対する合理的配慮	2024 (部会)	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。	図書館	履行状況に、障がい者向けサービスの紹介が適切に行われていることを具体的に記載した。	改善済み	2025年7月
6.業務履行状況の確認	特性を活かしたサービス展開	2024 (部会)	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。	図書館	地域資料コーナー内にあるゼルビアコーナーの棚を増やし、ゼルビア関連の資料や選手のおすすめ本紹介など、ゼルビアコーナーを拡充したほか、地元ゆかりの作家の文学コーナーを新たに設置するなど、地域資料コーナーを充実させた。	改善済み	2025年7月
6.業務履行状況の確認	民間事業者の新たな事業	2023 (評価委員会)	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。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。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。	図書館	久美堂本町田店での図書資料の予約受渡しサービス開始といった、直営では現に導入が難しい新たな民間事業者ならではのサービスを実現したことを評価した。	改善済み	2024年7月
6.業務履行状況の確認	専門性の担保	2024 (部会)	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。	図書館	履行状況に、職員の司書資格保有者数を具体的に記載した。	改善済み	2025年7月
6.業務履行状況の確認	雇用の安定性	2023 (評価委員会)	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。	図書館	正式な名称は「雇用契約書」であることを確認した。2023年度の公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果には、正しい名称を記載した。	改善済み	2024年7月

評価結果の項目等	評価結果の小項目等	評価実施年度	委員の意見内容	対応者	改善状況		
					改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
6.業務履行状況の確認	雇用の安定性	2023 (評価委員会)	「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。 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。 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。 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。	図書館	2023年度の公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果には、雇用定着に向けた具体的な取り組みを記載した。	改善済み	2024年7月
6.業務履行状況の確認	市民雇用	2023 (評価委員会)	「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。 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。 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。	図書館	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ため、総合的な選考の結果となったと認識している。 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。	改善済み	2024年7月
6.業務履行状況の確認	市民雇用	2024 (部会)	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。	図書館	職員の入れ替えがある時は、市民雇用を積極的に取り組んでもらうように、引き続き指導していく。	改善済み	2025年7月

評価結果の項目等	評価結果の小項目等	評価実施年度	委員の意見内容	対応者	改善状況		
					改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
6.業務履行状況の確認	地域との連携	2024 (部会)	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。	図書館	鶴川香山園と連携した相互の施設のPRや鶴川第二小学校と連携したおすすめ本紹介カードの展示など、地域の施設や学校との連携に取り組んだ。	改善済み	2025年7月
6.業務履行状況の確認	地域との連携	2024 (部会)	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。	図書館	鶴川駅前図書館の提案で、鶴川第二小学校と連携したおすすめ本紹介カードの展示などを実施した。	改善済み	2025年7月
6.業務履行状況の確認	会計・経理モニタリング	2023 (評価委員会)	「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。 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、評価結果の会計・経理モニタリングの結果も「適」としている。 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。 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定管理者に対し適切に指導していただきたい。	図書館	2023年度の「会計・経理モニタリング」では自主事業と指定管理事業の経費の混同はなかった。	改善済み	2024年7月

評価結果の項目等	評価結果の小項目等	評価実施年度	委員の意見内容	対応者	改善状況		
					改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
7.財務・収支状況の確認	-	2023 (評価委員会)	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。 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。	図書館	2023年度の評価においては、法人の決算資料を精査し、法人の経営状況の把握に努めた。なお、法人の2023年度決算においては、経常利益率がプラスに転じており、継続的に指定管理業務が実施できるものと評価した。	改善済み	2024年7月
(その他)	評価項目	2023 (評価委員会)	評価結果において、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」の一項のみとなっている。 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。	図書館	今後の管理運営状況を見ながら、「図書館運営」の評価項目の検討を行う。	改善予定	2027年
(その他)	年間事業報告書	2024 (部会)	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。	図書館	返却ミスなどは日報及び月報にて報告を受けている。大きなミスが目立つようであれば記載することを検討しているが、現状として運営状況評価結果に記載するものではないと認識している。	改善済み	2025年7月