

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
ヴィアックス・紀伊國屋書店共同事業体	本郷図書館外3施設 (①本郷図書館②水道端図書館③千石図書館④根津図書室)	教育推進部真砂中央図書館

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由	
サービス向上の有効性	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	3	行事などの各サービス事業においては、年度の前半は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、予定通りに実施できなかったものはあるが、実施時期や内容を変更して対応し、概ね実施できている。地域特性を生かした事業や多くの特集展示などに取り組むほか、令和4年度は区の文化人顕彰事業である森鷗外没後100年の事業に協力し、本郷図書館を中心に、さまざまな事業や展示、広報活動などを行い、図書館利用の促進を図った。	3	評価検討会の評価は妥当である。森鷗外の顕彰事業の活用については、図書館のみならず本区の全体の施策にも効果があり、図書館の範囲にとどまらないことである。図書館の枠を超えようという意欲的な部分について、今後も期待できる取組であることを評価する。	
	② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	—			—	
	③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	3	利用者懇談会と利用者アンケートで利用者の声を収集し、利用者の声を丁寧にくみ取る姿勢が見られる。館内表示や設備など館ごとで対応可能なものは改善を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	全館(室)で広報紙を作成しており、利用者への情報提供の役割を担っているほか、内容も各館の個性が感じられるものとなっている。森鷗外没後100年事業では、本郷図書館が文人マップや文人のしおりを作成し、積極的な情報発信に取り組んだ。また、図書館利用者以外へのアプローチとして、地域のまつりにブースを出展するなど新たな取り組みもしている。	4	評価検討会の評価は妥当である。森鷗外没後100年事業との連携や、地域まつりへのブース出展等積極的な情報発信が認められる。「文人しおり」による事業PRなど、ユニークな広報の取り組みがマスコミで取り上げられるなど、効果的な広報活動が評価できる。既存の手法にとらわれず、図書館の外に出て地域とコミュニケーションを取りながら広報活動に取り組んでいることは高く評価できる。広報の工夫がされ、利用者増につながる取組が新聞に取り上げられるなど、評価できる。	
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	利用者アンケートの回答数は前年度から41%増となっており、満足度の設問に対し、「満足」「やや満足」の合計が86.0%と、施設目標数値の85%を上回っている。	8	評価検討会の評価は妥当である。アンケート結果が86%と、業務要求水準を若干上回るレベルだが、全ての施設において85%を上回っている点を評価する。	
	⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	3	利用者からの問い合わせや苦情に対しては、説明を尽くす姿勢が見られ、概ね適切に対応しており、教育委員会への報告は速やかに行われた。	3	評価検討会の評価は妥当である。	

サービス向上の有効性	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	6	区立図書館全体の貸出数は、コロナ前の微減傾向に戻っているが、令和元年度比で、貸出総数は95.8%であり、新規登録は125.7%と増加している。学校図書館支援は、感染症対策に配慮しながら学習活動や読書支援を行い、貸出数は小学校が151.2%と増加している。	6	評価検討会の評価は妥当である。コロナの影響による利用方法の変化があるため、数値のみに留意するのではなく、求められる内容の変化に対応できるよう期待する。
	分野評価	B		B	
経費の効率性	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	3	照明や空調管理、LED化に取り組むなど省エネルギー、節電に努めている。また、グループ内での備品等の共有や消耗品の一括購入など経費削減に取り組んでいる。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	3	効率的な経費配分を行い、企画事業や施設改修等を積極的に行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	—		—	
	分野評価	C		C	
評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	現金は金銭出納簿により、適正な管理が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	司書率、常勤率、経験者配置率は、いずれも5割を上回る水準を保持しており、司書資格は79.7%、経験者は95.0%、常勤者53.4%である。退職者は年間12名で、定着率は91.2%である。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	3	従事者の育成と質の高いサービス提供のために研修計画を策定し、館内整理日やeラーニング等を活用して実施している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	3	清掃や保守などは適切に実施できており、施設の不具合等、緊急対応には迅速に対応できている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品は、区の貸与備品と指定管理者購入に分けられ、区の備品は備品台帳により適切に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。備品台帳の管理方法については、写真を添付するなど、管理方法の工夫をしている点について、評価できる。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	個人情報保護の規程を整備し、研修を定期的実施しており、個人情報漏洩等の事故は発生していない。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又は区から情報提供の求めがあった場合は、適切で速やかな対応が行われたか。	3	区の情報公開条例に則った規程を整備し、情報公開請求に対し適切に対応した。	3	評価検討会の評価は妥当である。

管理運営の適正性	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	3	危機管理のマニュアルや職員の研修体制が整備され、適切に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	3	省エネルギーやごみ削減に積極的に取り組み、図書館利用者に対しても環境やSDGsに関する特集展示などで啓発に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
改善業務性の	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—		—	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	61 / 76	61 / 76
総合評価	B	B

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<p>年度の前半は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、計画書どおりの行事ができなかったところはあるが、実施時期や内容を変更するなど対応している。事業によっては参加者数はまだ少ないが、実施回数はコロナ前に戻りつつある。</p> <p>その中で、民間事業者のノウハウや司書の専門性を生かし、各館地域の特性に合わせた事業の実施や様々なテーマの特集展示など、多彩な取り組みは好評を得ていると評価できる。特に特集展示に力を入れており、どの館も年間120テーマ以上実施するほか、特集の貸出数などの分析を行い、次の展示につなげるなど工夫を凝らしている。</p> <p>また、森鷗外没後100年事業の取り組みは、本郷図書館が文人マップの更新や文人のしおりを作成し、積極的な発信に取り組んだが、しおりやペーパーラフトを全館に展開するなど、区立図書館全体で取り組む中心的な存在となり、利用者からも好評であった。これらの取り組みが、利用者アンケートにおける満足度につながったものと言える。</p> <p>利用実績は、元年度と比較してほぼ同数であり、区立図書館全体の貸出数もコロナ前の推移に戻っている。全体的には微減傾向だが、児童書の貸出の増加は継続している。</p> <p>人員配置においては、司書、常勤の正規職員、図書館経験者の確保について、業務要求水準書で示された割合を上回っており、職員定着率は91.2%となり、安定的な図書館運営ができる体制となっている。</p>	<p>図書館利用者以外へのPRとして、地域のまつりにブースを出展するなど、新たな広報方法にも取り組んでいる点、評価できる。</p> <p>地域における図書館としての期待に応える姿勢が伺える。引き続き区全体の方向性や地域ニーズにも高い感度で対応された取組を期待する。</p> <p>森鷗外記念事業への協力や地域のまつりへの出店など地域とのつながりづくりに努めていることは評価できる。</p> <p>資格保有や常勤職、経験者の職員配置率は高く、評価できる。</p>

<p>区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点</p>		<p>各利用者の利用目的は単一な傾向にあるのであろうが、そのサービスの存在を知らない可能性もある。広報等を工夫して頂くとともに、利用者ニーズにあったサービスを提供することにより、利用率をあげることを検討されたい。</p> <p>学校支援業務については、中学校の貸出数が前年度比で減少に転じている。コロナ禍における学校図書館の利用制限の影響等要因はあると考えられるが、引き続き貸出数の増加に向けた取組を期待する。</p> <p>エネルギー使用量については、年度ごとに数値を把握し、取組の評価の参考にしていただきたい。</p> <p>利用者数が戻りつつあるため、引き続き感染症対策や快適利用のために安全対策に配慮されるとともに、図書館スタッフの健康管理にも留意されたい。</p>
<p>改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)</p>	<p>なし</p>	<p>なし</p>

2 評価検討会の評価に関する意見

評価検討会の評価は妥当である。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

複数施設が対象の場合、利用者アンケートの満足度調査の評価基準について検討されたい。

利用者アンケートのうち、「利用していない」という選択肢を新設した項目についての分析がしっかり行えるよう、評価項目の見直しとともに、その後の活かし方についても指導されたい。

指定管理料が適切なものとなるよう、収支の内容について所管課での精査を期待したい。

施設や事業者間の横串を通じた連携について、館長会議を実施しているとのことで、そうした取り組みを推進することで、区の施設全体のレベルアップにつながることを期待したい。

利用者アンケートにおいて、例えば「館内のサイン・案内のわかりやすさ」についても「利用なし」の選択肢を設けているが、利用者が利用していることを気づいていない可能性もあり、選択肢の精査について検討されたい。また、「利用なし」の割合が一定以上あるサービスについては、広報上の課題もあるが、ニーズを精査するよう、指導されたい。そのうえで、ニーズの低いサービスについて、多角的な検討が必要である。

Aグループ、Bグループの評価を適切に行うため、報告書の体裁等は可能な範囲で共通化されたい。

定期的にモニタリングを行い適正な管理運営を確認するとともに、現場での課題等について事業者と情報共有が図られるよう取り組まれたい。