

小石川図書館外4施設  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【令和2年度実績】

令和3年7月

文京区立図書館指定管理者評価検討会

所管課	教育推進部 真砂中央図書館
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日 (指定期間5年中の1年目)

## 1 指定管理の概要

施設名称	①小石川図書館②本駒込図書館③目白台図書館④湯島図書館⑤大塚公園みどりの図書室
施設の設置目的	図書館法（昭和二十五年法律第百十八号）第1条の規定に基づき、教育と文化の発展に寄与するため、文京区立図書館を設置する。
指定管理者名称	株式会社図書館流通センター
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	1 図書館資料、視聴覚資料等（以下「図書館資料」という。）の収集、整理及び保存 2 図書館資料の館内及び館外利用 3 読書案内及び読書相談 4 読書会、講演会、研究会、鑑賞会、映写会等の開催及び奨励 5 その他館の目的達成のために必要な事業
利用料金制の有無	無

## 2 収支状況

### (1) 指定管理料及び利用料金

年度		R2	R3	R4	R5	R6
収 入	指定管理料	507,276,000				
	合計(A)	507,276,000	0	0	0	0
支 出	科目	内訳				
	人件費	人件費	310,916,209			
	旅費	旅費	660,201			
	光熱水費	電気料金	4,968,496			
		ガス料金	2,234,169			
		水道料金	548,014			
	施設維持費	施設維持管理委託費	31,593,001			
	一般需用費	消耗品費	7,383,603			
		備品購入	552,981			
	修繕費	建物修繕	5,054,873			
	一般役務費	役務費	1,115,295			
	郵便料	郵便料	490,386			
	電信料	電話料金	1,426,706			
		回線・プロバイダー料	875,160			
	使用料及び賃貸料	事務用PC・コピー機・FAX等リース料	3,341,963			
	保険料	保険料	6,690			
	提案事業費	提案事業費	2,591,979			
本社経費	人件費					
	本社 総務・経理等人件費	30,943,836				
	本社 支援要員人件費	0				
	本社 福利厚生費	507,276				
	販売費・一般管理費					
	本社 通信関係費	5,072,760				
	本社 広告宣伝費	6,087,313				
本社 研修費	0					

	本社 情報処理費用	0				
	本社 旅費交通費	2,029,104				
	本社 物品関係費	24,856,524				
	本社 租税公課・保険料	57,534,517				
	合計 (B)	500,791,056	0	0	0	0
	収支 (A) - (B)	6,484,944	0	0	0	0

**【特記事項】**

- ・本施設は図書館法第17条の規定により、利用料金制をとっていない。

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度		H28	H29	H30	H31・R1	R2
収 入						
	合計(A)	0	0	0	0	0
支 出						
	合計(B)	0	0	0	0	0
収支(A) - (B)		0	0	0	0	0
【特記事項】						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	教育推進部長 八木 茂
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 齊藤 嘉之
3	委員	教育推進部教育総務課長 松永 直樹
4	委員	教育推進部教育指導課長 赤津 一也
5	委員	斎藤 薫 (図書館利用者)
6	委員	塩崎 洸 (図書館利用者)
7	委員	
8	委員	

#### 4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	文京区立図書館業務要求水準書	①③④⑤⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱
2	基本協定書・年度協定書	①③⑤⑧⑭⑮⑯⑰⑱
3	令和2年度事業計画書	①④⑦⑨⑫⑬⑭⑯⑰⑱
4	令和2年度事業報告書	①⑦⑫
5	令和2年度利用者アンケート実施結果	①③⑤
6	広報物	①④
7	意見・要望等とその対応	①③⑥
8	経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組み	①⑧⑨⑱
9	指定管理者事業収支決算書	①⑧⑨⑱
10	金銭出納簿	⑪
11	職員研修計画及び実施結果	①⑥⑬⑯⑱
12	修繕または施設の改修一覧	①⑨⑭
13	日常清掃等記録	①⑭
14	備品購入一覧	①⑮
15	個人情報保護及び情報公開に関する規程	①⑯⑰
16	危機管理に関するマニュアル等	①⑯⑱
17	モニタリング実施結果	①④⑭⑯

5 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点32点】	B 28点	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。	4	4	4
		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。	4	3	3
		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	4	4
		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	4	8
		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。	4	3	3
		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。	8	3	6
			【評価理由】 ①感染症により休館や利用制限が行われる状況下で、対策を講じながら資料提供を確実にを行い、利用者アンケートの満足度の設問に対し、目標値を上回る回答を得た。 ③利用者アンケートや意見箱の設置により、利用者の意見を収集し、1件1件に回答し、利用者の声を丁寧にくみ取る姿勢が見られる。 ④行事のチラシ・ポスターのみならず、感染症対策の周知や注意喚起のための掲示物を作成し、積極的に取り組んだ。 ⑤利用者アンケートの満足度の設問に対し、「満足」「やや満足」の合計が87.5%となった。感染症対策のための休館や業務の縮小が続く状況に加え、施設の老朽化等の課題がある中でも、高い満足度が得られたことは評価できる。 ⑥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。 ⑦感染症拡大の影響により、休館や業務の縮小が断続的に実施される状況下、貸出総数は前年度比85.7%で、とりわけ児童書貸出数は前年度比96.0%の実績をあげた。多くの行事は中止を余儀なくされたが、実施した事業は好評だった。また、学校図書館支援業務は、各学校の指示のもと感染症対策を講じながら授業支援等に取り組んだ。		
経費の効率性 【配点8点】	C 6点	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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	—	—	—
			【評価理由】 ⑧照明のLED化を進めるなど、利用者の安全や利便性を確保した上で、省エネルギー、節電に取り組んだ。また、施設管理スタッフによる廃材を活用した棚の作成、区内業者からの物品の調達にも取り組んだ。 ⑨感染症の拡大により、計画していた行事の大半が中止となり、事業費の支出が減ったが、図書館での閲覧制限を機に、「本のおたのしみ袋」（職員が予め詰め合わせた資料を貸出す事業）を導入するほか、ブックリストの作成や設備の修繕等を行うなど、図書館の利用促進や環境改善に取り組んだ。		

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	B 29点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		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	4	4
		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。	4	4	4
		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。	4	3	3
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		⑯ 文京区個人情報保護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。	4	3	3
		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、請求また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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		【評価理由】 ⑪金銭出納簿の記載は適切であり、適正な管理が行われている。 ⑫司書率、常勤率、経験者率について、いずれも5割を上回る高水準を保持している。また、退職者は年間2名、定着率98.2%だった。 ⑬研修プログラムが多彩で、重層的に組まれている。感染症対策の観点からeラーニングでの研修も実施した。 ⑭施設管理や危機管理等の専任スタッフを配置し、迅速に対応している。設備の修繕に加え、カーペットの張替えや照明のLED化といった快適性向上の取組も実施した。また、緊急事態宣言による休館期間を利用して通常行っていない部分の清掃を実施、図書の拭き上げや除菌等の作業を行った。 ⑮備品台帳により適切に管理されている。また、図書館システム機器の更新も適切に行われた。 ⑯個人情報保護マニュアルを整備し、研修を定期的実施しており、日々の業務で気になった点を共有し、事故を起こさないための確認を行っている。なお、当該年度の個人情報に係る事故は無かった。 ⑰情報公開請求や区民の声に対し、適切に対応した。 ⑱危機管理マニュアルが整備され、各館の状況に応じた研修にも取り組んだ。危機管理情報の共有は概ね適切に行われているが、目白台図書館における不審者情報の共有が遅れる事例があった。 ⑲利用者の安全や快適性を確保した上で、照明や空調の節電に取り組んだ。廃棄物の削減に日常的に取り組む、傘袋の利用を抑制するため、傘のしずくとりを設置した。			
業務の改善性	—	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。	—	—	—
	《前年度総合評価における改善すべき事項》  【評価理由】				



## 《評価結果の見方》

### (1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

#### ① 4段階評価・乗率

評価	評価内容及び基準	乗率
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

#### ② 5段階評価

評価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

### (2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

評価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)