

本郷図書館外 3 施設
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【平成 3 0 年度実績】

令和元年 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	平成30年4月1日～平成31年3月31日 (指定期間5年中の4年目)

1 指定管理の概要

施設名称	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
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	ヴィアックス・紀伊國屋書店共同事業体
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	<ol style="list-style-type: none"> 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 その他の目的達成のため必要な事業
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		27	28	29	30	31
収 入	指定管理料	410,828,000	410,828,000	410,828,000	410,828,000	
	合計 (A)	410,828,000	410,828,000	410,828,000	410,828,000	0
支 出	科目	内訳				
	人件費	人件費	348,046,800	347,779,220	263,565,279	269,450,118
	旅費	旅費	181,320	210,777	292,500	148,939
	光熱水費	電気料金	5,578,553	5,154,051	5,564,182	5,866,079
		ガス料金	0	0	0	0
		水道料金	561,608	538,935	494,652	510,169
	施設維持費	施設維持費	36,745,770	36,949,653	36,784,327	36,949,458
	一般需用費	消耗品費	4,131,183	4,967,450	5,187,488	3,705,236
		備品購入	504,884	79,531	232,837	73,440
	修繕費	建物修繕	1,722,587	1,798,966	3,364,686	3,613,786
		備品等修理	701,245	143,496	203,018	85,884
	一般役務費	役務費	418,200	345,750	458,325	504,380
	郵便料	郵便料	393,020	431,675	484,534	510,112
	電信料	電話料金	1,527,089	1,510,447	1,385,006	1,362,523
		緊急地震速報情報代金	25,920	25,920	25,920	25,920
		回線・プロバイダー料	575,424	575,424	575,424	575,424
	使用料及び賃貸料	事務用PC・コピー機・FAX等リース代	1,572,842	1,815,211	1,959,864	2,274,978
	保険料	保険料	208,870	207,390	211,560	215,400
	提案事業費	提案事業費	3,544,197	3,155,040	3,744,438	3,551,377
	本社経費	人件費			82,970,429	
		本社 総務・経理等人件費				77,017,872
		本社 支援要員人件費				0
		本社 福利厚生費				0
販売費・一般管理費						
本社 通信関係費					0	
本社 広告宣伝費					428,187	
本社 研修費					568,526	
本社 情報処理費用					421,313	
本社 旅費交通費					160,784	
本社 物品関係費					0	
本社 租税公課・保険料				0		
合計 (B)		406,439,512	405,688,936	407,504,469	408,019,905	0
収支 (A) - (B)		4,388,488	5,139,064	3,323,531	2,808,095	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。
- ・本社経費については、平成30年度報告分より細分化して報告が行われたため、29年度までと記載が異なっている。

(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		27	28	29	30	31
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 山崎 克己
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 内藤 剛一
3	委員	教育推進部教育総務課長 吉田 雄大
4	委員	教育推進部教育指導課長 松原 修
5	委員	橘 一洋 (図書館利用者)
6	委員	
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	①③④⑤⑥⑦⑨⑫⑬⑭⑮⑯⑰ ⑱⑲
2	基本協定書・年度協定書	①③⑤⑧⑭⑮⑯⑰
3	平成30年度事業計画書	①⑦⑨⑫⑬⑭
4	平成30年度事業報告書	①⑦⑫
5	平成30年度利用者アンケート実施結果	①③⑤
6	平成30年度利用者懇談会実施報告書	①③⑤
7	広報物	①④
8	意見・要望等とその対応	①③⑥
9	経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組	①⑧⑨⑲
10	指定管理者事業収支決算書	①⑧⑨⑪⑭⑲
11	金銭出納簿	⑪
12	職員研修計画及び実施結果	①⑥⑬⑯⑰
13	修繕または施設の改修一覧	①⑨⑭
14	日常清掃等記録	①⑭
15	備品購入一覧	①⑮
16	個人情報保護及び情報公開に関する規程	①⑯⑰
17	危機管理に関するマニュアル等	①⑯⑰
18	モニタリング実施結果	①④⑭⑯
19	前年度の評価結果	
20	前回の評価結果及び改善報告	⑳

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 26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	3	3
		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	3	3
		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と比べて同程度か。	8	3	6
	【評価理由】 ①区が求めた事業は概ね計画通り適切に実施され、利用者満足度は87%に達した。指定行事のほか、各館の特徴を生かした提案事業、特集展示にも取り組み、図書館利用の推進と文化の発信に努めている。一方で、資料管理についても主体的に対応することが求められる。 館長・副館長の退職や人事異動については、水準書に則り実施するよう留意されたい。 ③利用者アンケート、行事の際のアンケートに積極的に取り組んでいる。 水道端図書館の利用者懇談会の参加者が少ないので、増やすための工夫が必要である。 ④各館とも行事のチラシ・ポスター、図書館だよりの作成に積極的に取り組んでいるほか、地域との連携を図り、情報発信している。 ⑤利用者アンケートの「来館時の目的達成度」における『満足』『やや満足』の合計が87%に達し、高い評価を得ている。施設や設備に対する要望はあるが、サービス水準の高さが満足度につながっている。 ⑥苦情に対し適切に対応し、区への報告も行われている。水道端図書館の工事に伴う休館に際しては、事前に中央館と協議を行い、利用者への説明に努めた。 評価検討資料への掲載が一部分のため、利用者の声を拾う努力がされているか掴めない。 ⑦行事や特集展示等は多彩なテーマを取扱っており、好評を得ている。 新規登録の減少への対応策として、学校との連携や地域のイベントへの参加などに取り組んでいる。 倉庫の活用や適切な除籍等を行い、適正な資料管理に努める必要がある。				
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照明や空調だけでなく、消耗品の一括購入、交通費の縮減等多様な取組を実施している。 ⑨効率的な経費配分を行い、提案事業、施設改修等を積極的に行っている。				

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	C 27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	3	3
		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	3	3
		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、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、区の協定書に基づく適正な管理が行われている。 ⑫司書率、常勤率、経験者雇用について業務要求水準書に求める「5割以上」を上回る高水準を保持している。 本郷図書館及び根津図書室の館長（兼務）、各副館長が同時に退職・異動となり、副館長も年度途中まで兼務となった。特に問題は生じなかったが、図書館運営に適切な人員配置を維持する必要がある。 ⑬全体としては、多彩な研修を実施しており、レファレンス技術を向上するための研修を継続している。 事業計画書の研修計画にある「児童部会」について、実績は千石図書館の1名のみだった。必修か任意か不明だが、計画で全館から参加するようにしている以上、参加できる仕組み作りが求められる。また、一部にミーティングと思われる内容が含まれている。 ⑭施設の老朽化が進むなかで保守・修繕・清掃については適切に行われている。 ⑮備品台帳により備品管理は適切に行われている。 ⑯社内に個人情報保護の規定を設けるとともに、研修も実施している。 水道端図書館で予約資料確保の連絡（電話）を1階カウンターで行っていたため、モニタリングで指摘したところ、すぐに改善された。 ⑰区の情報公開条例に則った規程を整備している。情報公開請求について、適切に対応した。 ⑱緊急事態の対応は概ね適切に行われており、区への報告も速やかに行われている。 ⑲区の節電対策を順守し、積極的に省エネ対策及び廃棄物の削減に取り組んでいる。グリーンカーテンや地域の美化活動にも取り組んでいる。			
業務の改善性	C 9点	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	12	3	9
		《前年度総合評価における改善すべき事項》 1 研修計画にある児童部会について、実績が伴っていない。また、水道端図書館の館内研修にミーティングが含まれている。 2 備品購入リストに記載漏れがあり、収支報告と不一致が生じている。 【評価理由】 ⑳ 1 研修の参加状況やミーティングとの区別について、一部課題はあるが、概ね改善された。 2 資料の精査を行い、当該年度については改善された。			

【配点36点】

【配点12点】

(2) 総合評価

評価	C	得点	68 / 88点
----	---	----	----------

【所見】

概ね、区が求めた水準を満たしている。利用者の満足度も87%に達し、高い評価を得ている。

各館の特性や地域性を生かした事業を展開しており、多くの参加を得ている。本郷図書館では新たな取組として「金曜夜シネマ」を開始し、週末の利用拡大を図っている。さらに、季節や時事に応じた特集・展示にも各館工夫を凝らしている。

一方で、貸出等の利用実績は児童資料を除き伸び悩んでおり、特に視聴覚資料の貸出数の減少が顕著となっている。また、新規登録の減少も続いており、地域との連携を積極的に図っているが、さらなる努力を期待したい。

図書館の本来業務である資料管理についても、受入・保存・除籍等の作業を確実にを行い、魅力ある書棚作りに努めることが必要である。

意見・要望等への対応は適切に行われているが、利用者の声をくみ取り、丁寧に回答すること、集約し情報共有するよう改めて求めたい。

管理運営についても概ね水準を満たしているが、館長、副館長の人事異動については図書館運営に支障をきたすことのないよう留意されたい。

また、研修については計画に基き様々なテーマで実施しているが、実績が伴っていないものが見受けられる。昨年度の指摘事項を踏まえ、一定の改善は見られたが、一層の充実を図られたい。

【改善すべき事項】

《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)