

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24年度実績】

平成25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24年4月1日～平成25年3月31日 (指定期間5年中の3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22年4月1日～平成27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 | | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
|-----------|----------------|-------------|-------------|-------------|----|----|
| 収 入 | 指定管理料 | 330,785,000 | 334,962,300 | 334,962,300 | | |
| | | | | | | |
| | 合計（A） | 330,785,000 | 334,962,300 | 334,962,300 | 0 | 0 |
| 支 出 | 人件費 | 284,141,850 | 284,154,305 | 284,131,840 | | |
| | 旅費 | 237,850 | 346,420 | 226,550 | | |
| | 光熱水費 | 5,064,469 | 4,923,668 | 5,643,681 | | |
| | 施設維持管理費 | 25,770,720 | 28,043,461 | 28,105,923 | | |
| | 一般需要費 | 7,237,160 | 6,144,935 | 4,835,224 | | |
| | 修繕費 | 3,170,646 | 3,362,234 | 2,491,454 | | |
| | 一般役務費 | 396,870 | 441,510 | 329,550 | | |
| | 郵便料 | 516,940 | 475,920 | 459,050 | | |
| | 電信費 | 1,576,356 | 1,683,053 | 1,767,373 | | |
| | 一般委託費 | 592,109 | 595,665 | 449,194 | | |
| | 使用料及び賃借料 | 274,680 | 2,076,835 | 2,201,044 | | |
| | 保険料 | 228,910 | 250,910 | 254,830 | | |
| | 自主事業費(事業者提案事業) | 1,547,192 | 1,741,040 | 1,832,510 | | |
| 合計（B） | 330,755,752 | 334,239,956 | 332,728,223 | 0 | 0 | |
| 収支（A）－（B） | | 29,248 | 722,344 | 2,234,077 | 0 | 0 |

【特記事項】

- 1、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、本施設では、自己の費用と責任において実施する自主事業の実施は想定しておらず、指定管理料の範囲内で事業者より提案のあった事業を自主事業としている。

(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 | | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
|-----------|-------|----|----|----|----|----|
| 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 藤田 恵子 |
| 2 | 副座長 | 教育推進部真砂中央図書館長 奥山 郁男 |
| 3 | 委員 | 教育推進部庶務課長 椎名 裕治 |
| 4 | 委員 | 教育推進部教育指導課長 北島 陽彦 |
| 5 | 委員 | 藤本 亮司（図書館利用者） |
| 6 | 委員 | 杉山 葉子（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 | ①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱ |
| 2 | 基本協定書・年度協定書 | ②③⑤⑧⑮⑰⑱ |
| 3 | 平成24年度事業計画書 | ①②⑫⑬⑭⑯ |
| 4 | 平成24年度事業報告書 | ①②③④⑤⑦⑫ |
| 5 | 平成24年度利用者アンケート実施結果 | ③⑤ |
| 6 | 平成24年度利用者懇談会実施報告書 | ③⑤ |
| 7 | 広報物 | ①④ |
| 8 | 意見・要望等とその対応 | ⑥⑳ |
| 9 | 経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組み | ⑧⑱ |
| 10 | 指定管理者事業収支決算書 | ①②⑧⑨⑪⑭⑮⑱ |
| 11 | 金銭出納簿 | ⑪ |
| 12 | 職員研修計画及び実施結果 | ⑥⑬⑯⑱⑳ |
| 13 | 修繕または施設の改修一覧 | ⑨⑭ |
| 14 | 日常清掃等記録 | ⑭ |
| 15 | 備品購入一覧 | ⑨⑮ |
| 16 | 個人情報保護及び情報公開に関する規程 | ⑯⑰ |
| 17 | 危機管理に関するマニュアル等 | ⑱ |
| 18 | モニタリング実施結果 | ②④⑪⑭⑱ |
| 19 | 前年度の評価結果 | ⑥⑱⑲⑳ |
| 20 | 前回の評価結果及び改善報告 | ⑥⑱⑳ |

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 | A 36点 | ① 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を積極的に計画し、実施しているか。 | 4 | 4 | 4 |
| | | ② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。 | 8 | 3 | 6 |
| | | 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 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。 | 8 | 4 | 8 |
| | | | 【評価理由】 ①区が取り組んだ森鷗外生誕150年記念事業や石川啄木没後100年の事業を積極的に実施した。また、東洋文庫や印刷博物館等地域にあるミュージアム施設と連携した事業等、工夫を凝らした自主事業を計画、実施しサービス向上を図っている。 ②区が求めた事業は概ね計画どおりに適切に実施されている。また、自主事業も積極的に実施されている。 ③利用者懇談会での意見・質問に、丁寧かつ適切に回答をしている。また、利用者アンケートの多種多様な意見・要望については、きめ細かな分析を行い、閲覧用椅子や長机等を購入し（水道端）積極的に改善を図っているほか、事業を実施した際もアンケートをとり事業内容や参加しやすい曜日、時間帯等の要望を反映させている。 ④区報や図書館の行事案内のほか、ホームページなどを活用し、効果的に利用者へ周知している。また、各館においては、テーマを決めて関連図書やCDを展示することや壁新聞等を作成し、利用促進に努めている。本郷図書館において、森鷗外生誕150年記念に合わせ文人まっぶを作成した。 ⑤利用者アンケートの結果では、目的達成度、職員について、運営サービスの項目等、全体的に利用者から高い満足度が得られている。 ⑥図書館への意見・要望・苦情は多種多様で、対応に苦慮する点も多々あるが、クレーム対応マニュアルを整備し、細部についても対応しているまた、区への報告も適切に行っている。 ⑦新規登録者数が若干減少しているが、平成21年度の実績を概ね上回っており評価できる。 | | |
| 経費の効率性 | B 7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 | 4 | 4 |
| | | 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。 | 4 | — | — |
| | | 【評価理由】 ⑧3館1室の消耗品を一括購入することや、棚等の自作・修繕を職員が行い、経費削減を図っている。また、交通費を抑えるため自転車を多く活用している。 ⑨電気料金やガス料金の値上げによる経費増の影響を受けながらも、内部努力による事務用品購入費等の大幅な削減を行い、千石図書館にベビーベットを設置する等、施設や備品の改修に積極的に取り組んだことは評価に値する。 | | | |

| 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 28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 | 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、滅失及びき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則り、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、区の協定等に基づく適正な管理が行われている。 ⑫年間を通じて、司書率、常勤率、経験者雇用について、業務水準書に定める5割以上を上回る高水準を保持し、カウンター業務に支障のない人員配置を行っている。特に経験者率は96.4%、定着率も93.9%と高い。 ⑬職員の知識・技術向上を図るための研修については、図書館関連の内容はもとより危機安全管理や個人情報、著作権等、全スタッフ、各担当者に、館内外においてきめ細かく行われている。 ⑭各館の電気・空調・排水等の修繕や千石図書館の庭等の整備を行い、快適な施設利用に努めている。また、施設の保守・修繕を積極的に行い、日常清掃も適切に実施されている。 ⑮備品の購入及び受入れが適切に行われている。また、既存の備品については、紛失もなく、備品台帳により適切に管理されている。 ⑯個人情報保護規程を整備し、館内外研修においても、職員への意識啓発に努めている。なお、当年度、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の事故は起きていない。 ⑰情報開示規程を整備している。また、当年度、情報公開請求について、区から情報提供を求めることはなかった。 ⑱事故災害時についてのマニュアルを整備し、緊急時において適切に処理を行い、区への報告も速やかになされている。また、職員研修では、防災訓練や救命救急講習にも取り組んでおり、危機管理への意識は高い。 ⑲環境に配慮した活動として、緑のカーテンの設置や、企業CSRの一環として地域との協働による活動（地域清掃、ペットボトルキャップの回収等）に積極的に取り組み成果を上げている。 | | |
| 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 |
| | | 《前回の指摘事項》 1 利用者からの苦情について、詳細かつ具体的な内容となっているが、今後、日付やカテゴリごとなどに整理した資料を準備されたい。 2 危機管理について、基本的なことは各館で実施されているが、消防署等と連携を密にし、AED研修等を行うなどさらなるレベルアップに努めてほしい。 【評価理由】 1 利用者からの苦情について、日付、カテゴリ、館ごとなどに詳細にまとめた資料となっている。 2 各館において、AED操作研修を実施し、消防訓練や危機管理についての研修等を積極的に行っている。 | | | |

(2) 総合評価

| 評価 | B | 得点 | 80 / 96点 |
|--|---|----|----------|
| <p>【所見】</p> <p>○本指定管理者については、各分野ごとの評価理由欄で評価理由を個々に記載したが、特に下記については、高く評価する。</p> <ul style="list-style-type: none">・昨年に引き続き、利用者から強い希望があったビブリオバトルや大人も子供も楽しめる子育て支援型のおりがみ工作会、京ことばで語る源氏物語などを行い、多種多彩な事業展開を図り、参加者も多い。・区が求める業務水準を上回る職員の司書率、常勤率、経験者雇用率等、人員配置を継続して維持し、障害者の雇用にも配慮している。・千石図書館は開館時間が他の図書館より短く、ブックポストがないなどの条件の中、指定管理者導入以前と比較し利用者数、貸出数、予約数などが伸びている。 <p>○ただし、各委員より次のような指摘があった。以後改善を図られたい。</p> <ul style="list-style-type: none">・危機管理については、マニュアルを整備し、研修も適切に行っているが、今後はトラブルや事故について、より詳細かつ具体的な内容を記載した資料を準備されたい。 <p>【改善事項】</p> | | | |

《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) |