

小石川図書館外5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 ⑥天神図書室
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	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	423,957,000	425,503,168	425,610,268		
	合計(A)	423,957,000	425,503,168	425,610,268	0	0
支 出	人件費	356,948,000	356,948,000	356,975,157		
	旅費	130,170	542,080	514,105		
	光熱水費	10,233,121	8,720,928	9,700,091		
	施設維持管理費	36,338,057	35,826,118	35,550,238		
	一般需要費	4,869,113	6,477,792	5,969,001		
	修繕費	1,837,833	2,298,050	1,858,022		
	一般役務費	813,845	599,997	715,034		
	郵便料	715,464	645,344	483,548		
	電信費	2,633,242	2,497,644	2,683,255		
	一般委託費	795,960	1,220,710	1,090,000		
	使用料及び賃借料	1,279,468	3,067,454	3,957,001		
	保険料	84,120	84,120	84,120		
	自主事業費(事業者提案事業)	2,293,752	2,187,573	2,324,296		
合計(B)	418,972,145	421,115,810	421,903,868	0	0	
収支(A) - (B)		4,984,855	4,387,358	3,706,400	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

## (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	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭ ⑮⑯⑰⑱⑲
2	基本協定書・年度協定書	②③⑤⑧⑮⑰⑱⑲
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	①②⑧⑨⑪⑭⑱
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	⑮
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 【配点40点】	B 35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	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
	<b>【評価理由】</b> ①小石川図書館において、区で取り組んだ石川啄木没後100年の事業を実施したほか、目白台図書館では新規事業として一般向けの映画会や、区立図書館としても初めての講談を行うなど、各図書館において、多くの工夫を凝らした事業を展開している。また、区民の文化・教養の向上のため、地域を活かした事業を計画し、「野間コレクションの世界」や「よみがえる都電展」「寄席文字・江戸文字を学ぶ」等、地域の施設や人材などを活用しているのは評価できる。 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・要望について、詳細にまとめ丁寧かつ適切に回答している。また、利用者アンケートの意見を反映し、老朽化の激しい閲覧椅子の交換（小石川図書館）や雑誌コーナーに机を置く（目白台図書館）など改善に努めているほか、事業を実施した際にもアンケートを行い、利用者の意見・要望を反映させている。 ④工夫を凝らしたポスターやチラシを作成し、ホームページ以外でも広く区民に周知している。また、各館においては、テーマを決めて関連図書やCDを展示し、利用促進に努めている。小石川図書館においては、石川啄木コーナーを充実させ、パンフレットを作成した。 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、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目白台図書館が屋根等の修繕工事で2か月間館内利用を中止したが、貸出数や予約数、行事の回数参加者数等全体的に平成21年度の実績を上回る数字となっており評価できる。				
経費の効率性 【配点8点】	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	—	—
<b>【評価理由】</b> ⑧案内板や予約資料棚を自作するなど経費の節減を図っている。 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、効率的な予算配分により、自主事業費を充実させ、着実に図書館行事実施回数や参加人数について実績を重ねた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	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、評価できる人員配置を行っている。特に常勤率は74.8%と高く、定着率も92.4%となっている。 ⑬年間を通じて体系的、横断的に計画された図書館研修を行うとともに、日頃より館内外において職員の資質の向上に努め、自主的に研修を行っている。また、図書館へ寄せられる様々な苦情についても、研修においてロールプレイ等を実施し、適切な対応となっている。 ⑭各館において、必要な施設の修理や補修を適切に行い、利用者の施設利用に配慮している。また、日常清掃等についても適切に実施している。 ⑮新たに購入した備品がなく、紛失もない。備品台帳により備品管理は適正になされている。 ⑯個人情報保護マニュアルを整備し、個人情報についてレベルアップ研修を実施する等、個人情報に対する意識は高いと認められる。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区の情報公開条例に則った規程を整備している。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マニュアルを整備し適切な処理及び報告を行っている。各館においては普通救命講習等を積極的に実施し、危機管理体制を整えている。 ⑲区の節電対策を順守することはもとより、みどりのカーテンや温度計を適切に設置する等、積極的に省エネ対策に取り組んでいる。		
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。 1 について 利用者からの苦情等について、日付やカテゴリ（館別・項目・内容）ごとに表にまとめてあり、処理過程が詳細に記載された資料となっている。 2 について 各館において普通救命講習を受講し、救命技能認定証取得させている。また、消防訓練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><b>【所見】</b></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"><li>・区民の文化・教養の向上を図るため、講座、講演会、コンサート等多彩な自主事業を、地域資源を活用しながら積極的に展開している。</li><li>・職員の司書率、常勤率、経験者雇用率等、区が求める業務水準を上回る人員配置を、指定管理者制度を導入以来継続して行っている。</li><li>・指定管理者として図書館管理運営に豊富な経験を持っているため、多くの事例等を生かしながら研修を行い人材育成に努めている。</li></ul> <p><b>【改善事項】</b></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)