

# 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、水道端図書館、千石図書館、根津図書室	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 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	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	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	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年記念に合わせて文人まつぶを作成した。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	4	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を得られている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	4	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	A		A	

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	3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。	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。	4	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。物品の作製や修繕を職員が行う等により、経費削減を行うなど、効率的な予算執行を行った点は高く評価できる。
	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。	—	(評価対象外)	—	(評価対象外)
	分野評価	B		B	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	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。	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	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。司書率や常勤率などについて、業務要求水準を上回っている。
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑭ 利用者が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	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。	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	備品の購入及び受け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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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、滅失及びびき損等の事故が起きていないか。	3	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。	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

改善性の	⑩ 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。	3	<p>【前回の指摘事項】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【評価理由】</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	80 / 96	80 / 96
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、多種多様な事業展開を図り、参加者も多い。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消耗品の一括購入や、物品の作製・修繕を職員が行う等の取組により、一般需用費や修繕費などの経費削減を行った。</li> <li>・本施設及び指定管理業務の根拠的の考えようとする姿勢を有しており、かつ、具体的な指標として新規登録者数を挙げている。</li> </ul>
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管課との客観的成果指標の共有やそれに基づくセルフガバナンスなどに、より一層取り組まれたい。</li> </ul>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

## 2 評価検討会の評価に関する意見

なし

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・当該施設の優先すべき目標についての検討不足が見られ、その結果指定管理者との客観的成果指標についての認識の共有が必ずしも十分でなかった。今後は認識の共有を十分な協議によって行うとともに、所管課の方針作成に当たっては、指定管理者が現場で蓄積した利用者に関する情報を尊重して作成されたい。また、客観的成果指標の実現に当たっては、指定管理者の創意工夫を尊重するよう配慮されたい。
- ・利用者懇談会の開催は有意義であるが、参加者が少なく意見の偏りが出ることも懸念される。参加促進とともに、他の方法による意見聴取についても積極的に検討されたい。
- ・利用者アンケートについては、職員の接遇、運営サービスに関する満足度が高い一方、蔵書・資料に関する満足度が低い傾向にある。蔵書・資料については不満が出やすい面もあるが、満足度向上に努められたい。
- ・図書の紛失や迷惑行為等といった問題の対応については、毅然とした対応を取ることができるような研修等の充実をより一層図られたい。
- ・蔵書やCDの購入においては、公立図書館の設置目的に立ち返り、さらに深く検討した上で、内容や購入量について、一定の明確な基準を設けるべきである。