

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
株式会社図書館流通センター	小石川図書館、本駒込図書館、目白台図書館、湯島図書館、大塚公園みどりの図書室、天神図書室	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	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。	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・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。	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。	3	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。	4	学校等への出張によるお話し会や、小石川図書館においては、石川啄木コーナーを充実させる等、業務要求水準を超える取組が認められるため、評価結果は「4」とする。
	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が得られている。	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、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	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		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	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。	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、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。	4	評価検討会の評価は妥当である。案内板や予約資料棚を自作するなど、経費の削減等による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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	4	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。	3	業務要求水準を大幅に上回っている取組がなされるとは言えないため、評価結果は「3」とする。
	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。	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	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。	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。	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	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。	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	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。	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		C	

改業 善務 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 について</p> <p>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。</p> <p>2 について</p> <p>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。</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"> 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。 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 中古品の活用や、案内板、予約資料棚を自作する等の取組により、経費削減を行った。
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	なし	<ul style="list-style-type: none"> 施設の目的を表す客観的成果指標が必要との認識はあり、複数の指標を提示していたが、その優先順位が不明確であり総花的印象をぬぐえない。今後は、業務の現場で把握した利用者の状況をもとに、本施設をいかに運営し、そのためどのような客観的成果指標を設定すべきか検討した上で、所管課と積極的に議論されたい。
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。