

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 2 5 年度実績】

平成 2 6 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25年4月1日～平成26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	343,418,610	
	合計(A)	330,785,000	334,962,300	334,962,300	343,418,610	0
支 出	人件費	284,141,850	284,154,305	284,131,840	284,513,000	
	旅費	237,850	346,420	226,550	218,940	
	光熱水費	5,064,469	4,923,668	5,643,681	6,386,447	
	施設維持管理費	25,770,720	28,043,461	28,105,923	35,838,228	
	一般需要費	7,237,160	6,144,935	4,835,224	5,877,455	
	修繕費	3,170,646	3,362,234	2,491,454	2,280,182	
	一般役務費	396,870	441,510	329,550	349,398	
	郵便料	516,940	475,920	459,050	392,160	
	電信費	1,576,356	1,683,053	1,767,373	1,867,814	
	一般委託費	592,109	595,665	449,194	589,096	
	使用料及び賃借料	274,680	2,076,835	2,201,044	2,317,878	
	保険料	228,910	250,910	254,830	251,920	
	事業者提案事業	1,547,192	1,741,040	1,832,510	2,342,124	
合計(B)	330,755,752	334,239,956	332,728,223	343,224,642	0	
収支(A) - (B)		29,248	722,344	2,234,077	193,968	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) 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 田中 芳夫
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 倉田 靖雄
3	委員	教育推進部庶務課長 内野 陽
4	委員	教育推進部教育指導課長 北島 陽彦
5	委員	天河 晶子（図書館利用者）
6	委員	中西 瑞穂（図書館利用者）
7	委員	
8	委員	

## 5 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	①③④⑤⑥⑦⑧⑨⑪⑫⑬⑭⑮ ⑯⑰⑱⑲
2	基本協定書・年度協定書	①③⑤⑧⑨⑭⑮⑯⑰⑱⑲
3	平成25年度事業計画書	①⑨⑫⑬⑭
4	平成25年度事業報告書	①③④⑤⑦⑫
5	平成25年度利用者アンケート実施結果	③④⑤⑳
6	平成25年度利用者懇談会実施報告書	③⑤⑳
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	⑧⑨⑲
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	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	①
19	前年度の評価結果	⑳
20	前年度の評価結果及び改善報告	⑳

6 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	B 28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	4	4
		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	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	3	6
		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	4	8
				【評価理由】 ①区が求めた事業は計画通り適切に実施されている。本郷図書館は、森鷗外や夏目漱石関連の講演会、地域の写真展などを実施した。水道端図書館では、区が取り組んだ徳川慶喜没後100年記念事業や印刷博物館との連携事業、講談、能についての講演会を実施した。千石図書館では、六義園や東洋文庫との連携事業、地域の銭湯廃止に伴う展示会など地域と関連した事業、地元出版社と連携した講演会等を展開している。また、各館においてビブリオバトル、落語会、講談、映画会など多種多彩な事業を積極的に実施し、文化の発信、図書館利用の促進に努めている。 ③利用者懇談会を実施し、意見や質問について、丁寧かつ適切に対応している。また、利用者アンケートの意見を反映し、洋式トイレの増設やわかりやすい案内表示などに取り組んでいる。各事業についてもアンケートを行い、意見収集に努め事業開催に反映している。 ④行事の周知について、ポスター・チラシに工夫を凝らし、全館に掲示するとともに、区報やこらびっと文京、区のフェイスブック、図書館ホームページ、図書館全体の行事案内など多くの媒体を活用している。また、本郷、水道端、根津においては、広報誌を発行し、図書館案内、資料案内に努めている。館内においても、様々なテーマで特集展示を行い、資料の利用促進に努めている。多くの広報方法を工夫・活用し効果的な広報活動を行っている。 ⑤利用者アンケートにおいて、目的達成度及び職員の接遇について、利用者から高い満足度が得られている。 ⑥多くの様々な内容の意見・要望・苦情等について、きめ細かく適切に利用者対応を行っている。また、区への報告について、緊急を要する場合や事前に情報として報告した方が良い場合など、臨機応変に適切に対応している。 ⑦新規登録者数は減少したものの、利用者数、貸出総数、予約・リクエスト数、行事開催回数、参加人数について、当該指定期間開始前の平成21年度と比較し、増加している。特に利用者数は140.8%である。	

【配点32点】

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
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。	—	—	—
	【評価理由】	<p>⑧3館1室の消耗品を一括購入することや、庭の植栽や整備、館内書架の自作を職員が行い、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。</p> <p>⑨物価が上昇傾向の中、効率的な経費配分を行い、提案事業費を前年度比で約28%増額し、内容の充実を図ったことは評価に値する。また、根津図書室において、利用環境の改善のために、30万円を超えるパーティション設置改修を行う等利用環境の整備に積極的に取り組んでいる。</p>			

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	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	4	4
		<b>【評価理由】</b>			
		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、業務要求水準書に定める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。特に司書率は68.0%と高く経験者率は99.0%である。			
		⑬館内・館外において、職員の知識・技術向上を図るための多種多彩な図書館研修が行われ、必要な資格の取得に努めている。また、危機管理研修についても、各館において救命救急講習や消防訓練に取り組んでいる。			
		⑭水道端図書館の長机の購入や洋式トイレの増設、千石図書館の庭の補修等、各館において、必要な修繕や補修を行い、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行われている。			
		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マニュアルや職員の研修体制が整備されている。また、本郷図書館において発生した緊急事態の対応は適切であり、区への報告を速やかに行っている			
		⑲区の節電対策を順守し、グリーンカーテンの設置やペットボトルキャップの回収事業、図書館周辺の地域のゴミ拾いなど館内・館外において省エネ対策や環境保全に取り組んでいる。			

【配点36点】

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
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
		<p>《前回の指摘事項》</p> <p>(一次評価) 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> <p>(二次評価) 1 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。 2 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・資料について不満が出やすい面もあるが、満足度向上に努められたい。 3 図書の紛失や迷惑行為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。</p> <p>【評価理由】</p> <p>(一次評価) 当年度大きな事故・トラブルは起きていない。緊急事態については1件発生し、詳細かつ具体的な資料を添付している。</p> <p>(二次評価) 1 について 利用者懇談会の参加者は2名の増となっている。また、利用者アンケート、ご意見箱、窓口等から日常的に利用者から意見を聴取している。 2 について 小規模の図書室においては蔵書・資料について、満足度が低い傾向にあるが、レファレンス研修、資料構築研修を行い、利用者の求めに応じた資料提供や案内することにより、蔵書・資料について満足度向上に努めている。 3 について 「接遇」と「危機管理」の両面から研修を行うことや、対応事例について情報を共有する等、防止に努めている。また、館内の巡回強化やカーブミラーの設置の対策も行っている。</p>			



(2) 総合評価

評価	B	得点	73 / 88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>・利用者の文化・教養の向上を図るため、講演会、ビブリオバトル、落語会、映画会等多彩な事業者提案事業を、地域性や利用者の特性に合わせ積極的に展開し、利用促進に努めている。</li><li>・グリーンカーテンの設置をはじめ、ペットボトルキャップの回収事業、図書館周辺の地域のゴミ拾い、紙バッグ等の再利用、リサイクル品、エコ商品の購入等を積極的に行うなど省エネ対策や環境保全に取り組んだことは評価できる。</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)