

## 参 考 資 料

【 定 例 事 項 】

(平成29年9月末日現在)

| 事 項 名                                | 所 管 課 名 | 資 料 番 号 |
|--------------------------------------|---------|---------|
| 1 平成29年度教育センター利用状況                   | 教育センター  | 資料番号 1  |
| 2 平成29年度教育センター科学教育事業実施状況             | 同 上     | 資料番号 2  |
| 3 平成29年度スクールカウンセラー相談活動実施状況           | 同 上     | 資料番号 3  |
| 4 平成29年度スクールソーシャルワーカー活動実施状況          | 同 上     | 資料番号 4  |
| 5 文京区立図書館の指定管理者の評価結果                 | 真砂中央図書館 | 資料番号 5  |
| 6 平成29年度区立図書館行事实施状況                  | 同 上     | 資料番号 6  |
| 7 平成29年度区立図書館利用状況等                   | 同 上     | 資料番号 7  |
| 8 平成29年度児童館利用状況                      | 児童青少年課  | 資料番号 8  |
| 9 文京区立根津児童館及び文京区立目白台第二児童館の指定管理者の評価結果 | 同 上     | 資料番号 9  |
| 10 文京区立千石児童館の指定管理者の評価結果              | 同 上     | 資料番号 10 |

## 平成29年度 教育センター利用状況

平成29年9月30日現在

## 1. 利用者数

(単位：人)

| 月  | 一般    | 中学生   | 小学生   | 幼稚園児以下 | 合計     |
|----|-------|-------|-------|--------|--------|
| 4  | 246   | 235   | 703   | 571    | 1,755  |
| 5  | 263   | 269   | 861   | 1,001  | 2,394  |
| 6  | 1,074 | 357   | 1,572 | 1,215  | 4,218  |
| 7  | 1,497 | 308   | 1,591 | 1,122  | 4,518  |
| 8  | 1,669 | 198   | 1,637 | 1,216  | 4,720  |
| 9  | 689   | 362   | 1,151 | 1,148  | 3,350  |
| 10 |       |       |       |        |        |
| 11 |       |       |       |        |        |
| 12 |       |       |       |        |        |
| 1  |       |       |       |        |        |
| 2  |       |       |       |        |        |
| 3  |       |       |       |        |        |
| 合計 | 5,438 | 1,729 | 7,515 | 6,273  | 20,955 |
| 前年 | 4,147 | 1,485 | 6,504 | 5,231  | 17,367 |

※1 前年は、前年同期計を表す。

平成29年9月30日現在

## 2. 事業別利用者数

(単位：人)

| 月  | 研修    | 科学事業  | 総合相談  | 専門訓練  | 児童発達支援<br>(そよかせ) | 放課後等デイ<br>(ほっこり) | 大学連携事業 | その他   | 合計     |
|----|-------|-------|-------|-------|------------------|------------------|--------|-------|--------|
| 4  | 0     | 224   | 629   | 238   | 249              | 110              | 145    | 160   | 1,755  |
| 5  | 46    | 308   | 780   | 396   | 423              | 207              | 34     | 200   | 2,394  |
| 6  | 172   | 1,041 | 919   | 471   | 471              | 213              | 625    | 306   | 4,218  |
| 7  | 489   | 765   | 885   | 451   | 428              | 208              | 937    | 355   | 4,518  |
| 8  | 380   | 210   | 714   | 472   | 458              | 162              | 2,230  | 94    | 4,720  |
| 9  | 65    | 173   | 894   | 507   | 405              | 172              | 786    | 348   | 3,350  |
| 10 |       |       |       |       |                  |                  |        |       |        |
| 11 |       |       |       |       |                  |                  |        |       |        |
| 12 |       |       |       |       |                  |                  |        |       |        |
| 1  |       |       |       |       |                  |                  |        |       |        |
| 2  |       |       |       |       |                  |                  |        |       |        |
| 3  |       |       |       |       |                  |                  |        |       |        |
| 合計 | 1,152 | 2,721 | 4,821 | 2,535 | 2,434            | 1,072            | 4,757  | 1,463 | 20,955 |
| 前年 | 1,101 | 3,209 | 4,690 | 2,476 | 1,921            | 1,006            | 1,681  | 1,283 | 17,367 |

※1 前年は、前年同期計を表す。

※2 大学連携事業はスクールモバイルミュージアム、子ども科学ヴィレッジ、大学・企業等連携講座利用者数を表す。

※3 その他は、ふれあい学級及び教科書センター・教育資料室、健康・体力増進事業、研修室貸出、個別学習相談利用者数を表す。

平成29年度 教育センター科学教育事業実施状況

平成29年9月30日現在

| 月  | 区分   | 科学教室  | 親子理科教室 | やってみま<br>しょう<br>楽しい実験 | 子ども科学<br>カレッジ | 子どもパソ<br>ン教室 | キッズ・プロ<br>グラミング体<br>験講座 | ジュニアプロ<br>グラミング開<br>発体験講座 | 計     |
|----|------|-------|--------|-----------------------|---------------|--------------|-------------------------|---------------------------|-------|
| 4  | 日数   | 0     | 0      | 1                     | 0             | 2            | 0                       | 0                         | 3     |
|    | 参加者数 | 0     | 0      | 133                   | 0             | 91           | 0                       | 0                         | 224   |
| 5  | 日数   | 2     | 1      | 0                     | 1             | 0            | 0                       | 1                         | 5     |
|    | 参加者数 | 113   | 104    | 0                     | 39            | 0            | 0                       | 52                        | 308   |
| 6  | 日数   | 7     | 0      | 1                     | 2             | 2            | 0                       | 1                         | 13    |
|    | 参加者数 | 594   | 0      | 169                   | 106           | 84           | 0                       | 88                        | 1,041 |
| 7  | 日数   | 7     | 1      | 0                     | 2             | 0            | 3                       | 0                         | 13    |
|    | 参加者数 | 355   | 110    | 0                     | 111           | 0            | 189                     | 0                         | 765   |
| 8  | 日数   | 3     | 0      | 0                     | 3             | 1            | 0                       | 0                         | 7     |
|    | 参加者数 | 83    | 0      | 0                     | 99            | 28           | 0                       | 0                         | 210   |
| 9  | 日数   | 0     | 1      | 0                     | 2             | 0            | 0                       | 0                         | 3     |
|    | 参加者数 | 0     | 92     | 0                     | 81            | 0            | 0                       | 0                         | 173   |
| 10 | 日数   |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
|    | 参加者数 |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
| 11 | 日数   |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
|    | 参加者数 |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
| 12 | 日数   |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
|    | 参加者数 |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
| 1  | 日数   |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
|    | 参加者数 |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
| 2  | 日数   |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
|    | 参加者数 |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
| 3  | 日数   |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
|    | 参加者数 |       |        |                       |               |              |                         |                           |       |
| 計  | 日数   | 19    | 3      | 2                     | 10            | 5            | 3                       | 2                         | 44    |
|    | 参加者数 | 1,145 | 306    | 302                   | 436           | 203          | 189                     | 140                       | 2,721 |
| 前年 | 日数   | 23    | 3      | 3                     | 8             | 4            | 3                       | 0                         | 44    |
|    | 参加者数 | 1,517 | 302    | 559                   | 572           | 140          | 84                      | 0                         | 3,174 |

※1 前年は、前年同期計を表す。

※2 移動科学教室、出前教室、夏休み自由研究は、科学教室に含める。

※3 付添いの保護者数も含める。

## 平成29年度 スクールカウンセラー相談活動実施状況

相談内容別相談件数(小学校)

平成29年9月30日現在

|    |       | 相談内容 |     |      |       |       |       |      |       |       |       |    |     |     |      |     |      |         |        |      |       | 合計  |       |
|----|-------|------|-----|------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|----|-----|-----|------|-----|------|---------|--------|------|-------|-----|-------|
|    |       | 不登校  | いじめ | 友人関係 | 問題行動等 | 情緒不安定 | 性格・行動 | 生活習慣 | 身体・健康 | 学習・進学 | 家庭・家族 | 虐待 | 対教師 | 部活等 | 自己理解 | 子育て | 発達障害 | カウンセリング | 学外との連携 | 話し相手 | 全員面接  |     | その他   |
| 4月 | 児童・生徒 | 18   | 1   | 61   | 13    | 20    | 32    | 0    | 7     | 11    | 3     | 0  | 5   | 0   | 5    | 1   | 10   | 1       | 0      | 190  | 71    | 22  | 471   |
|    | 保護者   | 16   | 1   | 3    | 3     | 9     | 10    | 0    | 2     | 4     | 5     | 0  | 4   | 0   | 0    | 5   | 3    | 0       | 0      | 0    | 0     | 3   | 68    |
|    | 教員    | 40   | 2   | 28   | 13    | 32    | 125   | 2    | 8     | 22    | 37    | 1  | 3   | 0   | 0    | 1   | 68   | 2       | 1      | 1    | 10    | 16  | 412   |
|    | その他   | 0    | 0   | 0    | 1     | 3     | 2     | 0    | 0     | 0     | 5     | 1  | 0   | 0   | 0    | 0   | 0    | 0       | 8      | 0    | 0     | 0   | 20    |
|    | 計     | 74   | 4   | 92   | 30    | 64    | 169   | 2    | 17    | 37    | 50    | 2  | 12  | 0   | 5    | 7   | 81   | 3       | 9      | 191  | 81    | 41  | 971   |
| 5月 | 児童・生徒 | 29   | 1   | 74   | 18    | 16    | 30    | 0    | 9     | 13    | 10    | 0  | 5   | 0   | 7    | 0   | 10   | 1       | 0      | 162  | 317   | 19  | 721   |
|    | 保護者   | 24   | 0   | 11   | 3     | 14    | 13    | 0    | 0     | 4     | 6     | 0  | 4   | 0   | 0    | 6   | 11   | 0       | 0      | 0    | 0     | 7   | 103   |
|    | 教員    | 48   | 6   | 71   | 26    | 48    | 134   | 0    | 14    | 18    | 30    | 4  | 4   | 0   | 0    | 3   | 57   | 0       | 2      | 1    | 24    | 14  | 504   |
|    | その他   | 1    | 0   | 2    | 0     | 0     | 3     | 0    | 0     | 1     | 0     | 0  | 1   | 0   | 0    | 0   | 2    | 0       | 9      | 0    | 8     | 0   | 27    |
|    | 計     | 102  | 7   | 158  | 47    | 78    | 180   | 0    | 23    | 36    | 46    | 4  | 14  | 0   | 7    | 9   | 80   | 1       | 11     | 163  | 349   | 40  | 1,355 |
| 6月 | 児童・生徒 | 56   | 5   | 83   | 21    | 33    | 24    | 1    | 5     | 12    | 13    | 1  | 7   | 0   | 6    | 1   | 19   | 0       | 0      | 201  | 543   | 85  | 1,116 |
|    | 保護者   | 51   | 1   | 7    | 6     | 15    | 33    | 2    | 3     | 3     | 10    | 0  | 4   | 0   | 0    | 14  | 23   | 0       | 0      | 1    | 0     | 0   | 173   |
|    | 教員    | 78   | 7   | 62   | 44    | 64    | 154   | 4    | 7     | 29    | 29    | 8  | 9   | 1   | 0    | 3   | 76   | 0       | 1      | 2    | 116   | 16  | 710   |
|    | その他   | 1    | 0   | 0    | 0     | 1     | 2     | 0    | 0     | 1     | 0     | 1  | 0   | 0   | 0    | 0   | 2    | 0       | 17     | 2    | 16    | 2   | 45    |
|    | 計     | 186  | 13  | 152  | 71    | 113   | 213   | 7    | 15    | 45    | 52    | 10 | 20  | 1   | 6    | 18  | 120  | 0       | 18     | 206  | 675   | 103 | 2,044 |
| 7月 | 児童・生徒 | 33   | 0   | 49   | 6     | 27    | 23    | 0    | 0     | 4     | 4     | 3  | 4   | 0   | 2    | 0   | 9    | 1       | 0      | 127  | 140   | 6   | 438   |
|    | 保護者   | 27   | 0   | 5    | 3     | 6     | 25    | 0    | 3     | 4     | 3     | 1  | 3   | 0   | 0    | 10  | 6    | 0       | 0      | 0    | 0     | 2   | 98    |
|    | 教員    | 54   | 5   | 26   | 11    | 25    | 89    | 0    | 4     | 6     | 15    | 10 | 2   | 0   | 1    | 1   | 22   | 2       | 3      | 0    | 44    | 11  | 331   |
|    | その他   | 0    | 0   | 0    | 0     | 2     | 2     | 0    | 0     | 1     | 0     | 3  | 0   | 0   | 0    | 0   | 0    | 0       | 8      | 0    | 5     | 0   | 21    |
|    | 計     | 114  | 5   | 80   | 20    | 60    | 139   | 0    | 7     | 15    | 22    | 17 | 9   | 0   | 3    | 11  | 37   | 3       | 11     | 127  | 189   | 19  | 888   |
| 8月 | 児童・生徒 | 0    | 0   | 11   | 0     | 1     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 0    | 0       | 0      | 1    | 0     | 0   | 13    |
|    | 保護者   | 1    | 0   | 3    | 0     | 1     | 1     | 0    | 1     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 0    | 0       | 0      | 0    | 0     | 0   | 7     |
|    | 教員    | 2    | 0   | 8    | 5     | 0     | 4     | 0    | 1     | 1     | 1     | 0  | 0   | 0   | 0    | 1   | 5    | 0       | 2      | 0    | 0     | 1   | 31    |
|    | その他   | 0    | 0   | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 2    | 0       | 2      | 0    | 0     | 0   | 4     |
|    | 計     | 3    | 0   | 22   | 5     | 2     | 5     | 0    | 2     | 1     | 1     | 0  | 0   | 0   | 0    | 1   | 7    | 0       | 4      | 1    | 0     | 1   | 55    |
| 9月 | 児童・生徒 | 54   | 5   | 76   | 18    | 31    | 26    | 4    | 5     | 10    | 7     | 0  | 10  | 0   | 5    | 1   | 11   | 0       | 0      | 187  | 51    | 21  | 522   |
|    | 保護者   | 48   | 4   | 6    | 6     | 16    | 28    | 2    | 4     | 6     | 9     | 0  | 5   | 0   | 0    | 25  | 22   | 1       | 0      | 0    | 0     | 6   | 188   |
|    | 教員    | 109  | 7   | 26   | 45    | 41    | 140   | 0    | 11    | 17    | 31    | 1  | 7   | 0   | 1    | 5   | 45   | 2       | 3      | 0    | 2     | 18  | 511   |
|    | その他   | 5    | 0   | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 2     | 0     | 1  | 0   | 0   | 0    | 0   | 1    | 0       | 7      | 0    | 0     | 2   | 18    |
|    | 計     | 216  | 16  | 108  | 69    | 88    | 194   | 6    | 20    | 35    | 47    | 2  | 22  | 0   | 6    | 31  | 79   | 3       | 10     | 187  | 53    | 47  | 1,239 |
| 小計 |       | 695  | 45  | 612  | 242   | 405   | 900   | 15   | 84    | 169   | 218   | 35 | 77  | 1   | 27   | 77  | 404  | 10      | 63     | 875  | 1,347 | 251 | 6,552 |
| 前年 |       | 753  | 23  | 572  | 330   | 395   | 952   | 25   | 67    | 128   | 227   | 24 | 93  | 3   | 15   | 49  | 610  | 19      | 83     | 758  | 0     | 991 | 6,117 |

※前年は、前年同期計を表す。

平成29年度 スクールカウンセラー相談活動実施状況

相談内容別相談件数(中学校)

平成29年9月30日現在

|    |       | 相談内容  |     |      |       |       |       |      |       |       |       |    |     |     |      |     |      |         |        |      |      | 合計  |       |
|----|-------|-------|-----|------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|----|-----|-----|------|-----|------|---------|--------|------|------|-----|-------|
|    |       | 不登校   | いじめ | 友人関係 | 問題行動等 | 情緒不安定 | 性格・行動 | 生活習慣 | 身体・健康 | 学習・進学 | 家庭・家族 | 虐待 | 対教師 | 部活等 | 自己理解 | 子育て | 発達障害 | カウンセリング | 学外との連携 | 話し相手 | 全員面接 |     | その他   |
| 4月 | 児童・生徒 | 55    | 0   | 8    | 1     | 13    | 3     | 0    | 3     | 5     | 9     | 0  | 0   | 4   | 7    | 0   | 8    | 0       | 0      | 108  | 104  | 5   | 333   |
|    | 保護者   | 25    | 0   | 1    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 1     | 3     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 5    | 0       | 0      | 0    | 0    | 1   | 36    |
|    | 教員    | 96    | 0   | 2    | 4     | 18    | 17    | 1    | 1     | 3     | 10    | 0  | 0   | 4   | 1    | 0   | 38   | 1       | 1      | 0    | 11   | 25  | 233   |
|    | その他   | 6     | 0   | 0    | 2     | 1     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 1    | 0       | 14     | 0    | 0    | 2   | 26    |
|    | 計     | 182   | 0   | 11   | 7     | 32    | 20    | 1    | 4     | 9     | 22    | 0  | 0   | 8   | 8    | 0   | 52   | 1       | 15     | 108  | 115  | 33  | 628   |
| 5月 | 児童・生徒 | 45    | 0   | 14   | 6     | 12    | 14    | 0    | 6     | 5     | 6     | 0  | 3   | 3   | 4    | 0   | 11   | 0       | 4      | 99   | 333  | 7   | 572   |
|    | 保護者   | 35    | 0   | 2    | 0     | 4     | 1     | 1    | 0     | 1     | 2     | 0  | 0   | 2   | 0    | 2   | 9    | 0       | 0      | 0    | 0    | 2   | 61    |
|    | 教員    | 93    | 0   | 9    | 12    | 23    | 31    | 5    | 12    | 18    | 4     | 0  | 1   | 3   | 2    | 1   | 44   | 2       | 0      | 6    | 39   | 13  | 318   |
|    | その他   | 2     | 0   | 1    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 2     | 0     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 3    | 0       | 10     | 0    | 0    | 1   | 19    |
|    | 計     | 175   | 0   | 26   | 18    | 39    | 46    | 6    | 18    | 26    | 12    | 0  | 4   | 8   | 6    | 3   | 67   | 2       | 14     | 105  | 372  | 23  | 970   |
| 6月 | 児童・生徒 | 67    | 0   | 14   | 1     | 8     | 3     | 1    | 7     | 7     | 12    | 0  | 0   | 6   | 8    | 0   | 6    | 0       | 1      | 90   | 116  | 1   | 348   |
|    | 保護者   | 52    | 0   | 9    | 4     | 2     | 2     | 0    | 0     | 1     | 3     | 0  | 2   | 1   | 0    | 0   | 11   | 0       | 0      | 0    | 0    | 0   | 87    |
|    | 教員    | 100   | 2   | 12   | 4     | 19    | 30    | 0    | 5     | 4     | 13    | 0  | 0   | 2   | 6    | 0   | 54   | 0       | 0      | 0    | 17   | 18  | 286   |
|    | その他   | 2     | 0   | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 2     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 1    | 0       | 19     | 0    | 0    | 2   | 26    |
|    | 計     | 221   | 2   | 35   | 9     | 29    | 35    | 1    | 12    | 12    | 30    | 0  | 2   | 9   | 14   | 0   | 72   | 0       | 20     | 90   | 133  | 21  | 747   |
| 7月 | 児童・生徒 | 38    | 0   | 7    | 0     | 12    | 6     | 0    | 0     | 3     | 5     | 0  | 0   | 0   | 2    | 0   | 2    | 0       | 0      | 38   | 16   | 0   | 129   |
|    | 保護者   | 31    | 0   | 1    | 1     | 3     | 1     | 0    | 0     | 3     | 1     | 0  | 1   | 1   | 0    | 0   | 4    | 0       | 0      | 0    | 0    | 0   | 47    |
|    | 教員    | 69    | 0   | 3    | 0     | 11    | 10    | 0    | 7     | 5     | 9     | 0  | 0   | 2   | 2    | 0   | 19   | 1       | 0      | 0    | 1    | 7   | 146   |
|    | その他   | 0     | 0   | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 0    | 0       | 10     | 0    | 0    | 0   | 10    |
|    | 計     | 138   | 0   | 11   | 1     | 26    | 17    | 0    | 7     | 11    | 15    | 0  | 1   | 3   | 4    | 0   | 25   | 1       | 10     | 38   | 17   | 7   | 332   |
| 8月 | 児童・生徒 | 10    | 0   | 0    | 0     | 0     | 3     | 0    | 1     | 2     | 1     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 1    | 0       | 0      | 0    | 0    | 0   | 18    |
|    | 保護者   | 8     | 0   | 0    | 0     | 0     | 2     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 0    | 0       | 0      | 0    | 0    | 0   | 10    |
|    | 教員    | 12    | 0   | 0    | 0     | 0     | 6     | 0    | 0     | 0     | 1     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 2    | 0       | 2      | 0    | 0    | 2   | 25    |
|    | その他   | 0     | 0   | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 0    | 0       | 0      | 0    | 0    | 0   | 0     |
|    | 計     | 30    | 0   | 0    | 0     | 0     | 11    | 0    | 1     | 2     | 2     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 3    | 0       | 2      | 0    | 0    | 2   | 53    |
| 9月 | 児童・生徒 | 62    | 2   | 9    | 5     | 13    | 5     | 3    | 2     | 7     | 6     | 0  | 3   | 2   | 7    | 0   | 2    | 0       | 0      | 116  | 35   | 1   | 280   |
|    | 保護者   | 38    | 1   | 1    | 1     | 0     | 4     | 0    | 1     | 1     | 2     | 0  | 0   | 0   | 0    | 2   | 6    | 0       | 0      | 1    | 0    | 0   | 58    |
|    | 教員    | 115   | 3   | 4    | 10    | 16    | 24    | 4    | 9     | 10    | 5     | 0  | 1   | 2   | 5    | 0   | 35   | 2       | 0      | 2    | 9    | 22  | 278   |
|    | その他   | 2     | 0   | 0    | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0  | 0   | 0   | 0    | 0   | 0    | 0       | 8      | 0    | 7    | 0   | 17    |
|    | 計     | 217   | 6   | 14   | 16    | 29    | 33    | 7    | 12    | 18    | 13    | 0  | 4   | 4   | 12   | 2   | 43   | 2       | 8      | 119  | 51   | 23  | 633   |
| 小計 |       | 963   | 8   | 97   | 51    | 155   | 162   | 15   | 54    | 78    | 94    | 0  | 11  | 32  | 44   | 5   | 262  | 6       | 69     | 460  | 688  | 109 | 3,363 |
| 前年 |       | 1,161 | 26  | 128  | 72    | 157   | 172   | 9    | 43    | 78    | 115   | 2  | 12  | 21  | 30   | 24  | 360  | 6       | 62     | 734  | 0    | 768 | 3,980 |

※前年は、前年同期計を表す。

## 平成29年度 スクールソーシャルワーカー活動実施状況

平成29年9月30日現在

(単位：人)

| 月  | 対応 | 小学校      |    |           | 中学校      |    |           | 家庭       |     | 子ども<br>家庭<br>支援センター | その他<br>関係機関 |
|----|----|----------|----|-----------|----------|----|-----------|----------|-----|---------------------|-------------|
|    |    | 児童<br>生徒 | 家族 | 教員<br>S C | 児童<br>生徒 | 家族 | 教員<br>S C | 児童<br>生徒 | 家族  |                     |             |
| 4  | 訪問 | 11       | /  | /         | 9        | /  | /         | 30       | /   | 3                   | 20          |
|    | 面談 | 13       | 0  | 0         | 23       | 1  | 0         | 63       | 29  | 15                  | 63          |
|    | 電話 | 18       | 0  | 0         | 23       | 0  | 0         | 69       | 24  | 36                  | 16          |
| 5  | 訪問 | 9        | /  | /         | 11       | /  | /         | 26       | /   | 3                   | 20          |
|    | 面談 | 106      | 0  | 0         | 38       | 1  | 0         | 48       | 24  | 13                  | 29          |
|    | 電話 | 24       | 0  | 0         | 49       | 0  | 0         | 79       | 23  | 33                  | 17          |
| 6  | 訪問 | 23       | /  | /         | 21       | /  | /         | 26       | /   | 0                   | 22          |
|    | 面談 | 281      | 1  | 0         | 325      | 3  | 0         | 54       | 23  | 10                  | 43          |
|    | 電話 | 18       | 0  | 0         | 48       | 0  | 0         | 59       | 26  | 31                  | 12          |
| 7  | 訪問 | 4        | /  | /         | 11       | /  | /         | 22       | /   | 2                   | 27          |
|    | 面談 | 8        | 0  | 0         | 37       | 1  | 0         | 37       | 15  | 16                  | 18          |
|    | 電話 | 18       | 0  | 0         | 77       | 0  | 0         | 42       | 14  | 20                  | 22          |
| 8  | 訪問 | 1        | /  | /         | 6        | /  | /         | 11       | /   | 0                   | 14          |
|    | 面談 | 1        | 0  | 0         | 19       | 4  | 0         | 17       | 7   | 3                   | 17          |
|    | 電話 | 18       | 0  | 0         | 45       | 0  | 0         | 43       | 12  | 16                  | 8           |
| 9  | 訪問 | 7        | /  | /         | 3        | /  | /         | 25       | /   | 0                   | 31          |
|    | 面談 | 23       | 1  | 2         | 10       | 0  | 2         | 37       | 12  | 5                   | 33          |
|    | 電話 | 23       | 0  | 0         | 78       | 0  | 0         | 81       | 26  | 21                  | 19          |
| 10 | 訪問 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 面談 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 電話 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
| 11 | 訪問 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 面談 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 電話 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
| 12 | 訪問 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 面談 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 電話 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
| 1  | 訪問 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 面談 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 電話 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
| 2  | 訪問 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 面談 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 電話 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
| 3  | 訪問 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 面談 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
|    | 電話 | /        | /  | /         | /        | /  | /         | /        | /   | /                   | /           |
| 計  | 訪問 | 55       | /  | /         | 61       | /  | /         | 140      | /   | 8                   | 134         |
|    | 面談 | 432      | 2  | 2         | 452      | 10 | 2         | 256      | 110 | 62                  | 203         |
|    | 電話 | 119      | 0  | 0         | 320      | 0  | 0         | 373      | 125 | 157                 | 94          |
| 前年 | 訪問 | 72       | /  | /         | 69       | /  | /         | 155      | /   | 13                  | 121         |
|    | 面談 | 305      | 16 | 8         | 235      | 15 | 13        | 224      | 130 | 56                  | 166         |
|    | 電話 | 108      | 0  | 0         | 258      | 0  | 0         | 198      | 22  | 141                 | 59          |

※1 前年は、前年同期計を表す。

## 文京区立図書館の指定管理者の評価結果について

小石川図書館外8施設の平成28年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

### 1 指定管理者

株式会社図書館流通センター  
ヴィアックス・紀伊國屋書店共同事業体

### 2 管理運営施設（9施設）

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、  
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

### 3 評価の経過

教育推進部に設置した指定管理者評価検討会において、平成29年7月に評価（一次評価）を行った。

### 4 評価結果

裏面のとおり

|                 |                       |                   |                    |
|-----------------|-----------------------|-------------------|--------------------|
| 指定管理者           |                       | 株式会社図書館流通センター     | ヴィアックス・紀伊國屋書店共同事業体 |
| 評価主体            |                       | 評価検討会<br>(一次評価)   | 評価検討会<br>(一次評価)    |
| 分野<br>評価        | サービス向上の有効性<br>【配点32点】 | 30点<br>A          | 29点<br>A           |
|                 | 経費の効率性<br>【配点8点】      | 6点<br>C           | 6点<br>C            |
|                 | 管理運営の適正性<br>【配点36点】   | 27点<br>C          | 26点<br>C           |
|                 | 業務の改善性<br>【配点12点】     | 6点<br>D           | 6点<br>D            |
| 総合評価<br>【配点88点】 |                       | 69点<br>(78%)<br>C | 67点<br>(76%)<br>C  |

なお、詳細は別紙のとおり。

#### 《分野評価及び総合評価の見方》

| 評価 | 評価内容及び基準     |                       |
|----|--------------|-----------------------|
| A  | 特に優れている。     | (合計得点が、配点の90%以上)      |
| B  | 優れている。       | (合計得点が、配点の80%以上90%未満) |
| C  | おおむね適正である。   | (合計得点が、配点の60%以上80%未満) |
| D  | 改善が必要である。    | (合計得点が、配点の40%以上60%未満) |
| E  | 相当な改善が必要である。 | (合計得点が、配点の40%未満)      |



小石川図書館外 4 施設  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【平成28年度実績】

平成29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28年4月1日～平成29年3月31日<br>(指定期間5年中の2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  |
| 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27年4月1日～平成32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<br>2 図書館資料の館内及び館外利用<br>3 読書案内及び読書相談<br>4 読書会、講演会、研究会、鑑賞会、映写会等の開催及び奨励<br>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          |             | 27          | 28          | 29 | 30 | 31 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|----|----|----|
| 収<br>入      | 指定管理料       | 496,447,560 | 496,447,560 |    |    |    |
|             | 合計(A)       | 496,447,560 | 496,447,560 | 0  | 0  | 0  |
| 支<br>出      | 人件費         | 424,266,360 | 424,497,869 |    |    |    |
|             | 旅費          | 699,929     | 654,262     |    |    |    |
|             | 光熱水費        | 9,620,639   | 7,760,522   |    |    |    |
|             | 施設維持管理費     | 22,847,054  | 22,855,964  |    |    |    |
|             | 一般需要費       | 10,923,367  | 7,506,805   |    |    |    |
|             | 修繕費         | 10,213,022  | 8,494,674   |    |    |    |
|             | 一般役務費       | 854,289     | 588,924     |    |    |    |
|             | 郵便料         | 573,176     | 487,070     |    |    |    |
|             | 電信費         | 3,125,470   | 2,874,666   |    |    |    |
|             | 使用料及び賃借料    | 5,012,161   | 4,856,240   |    |    |    |
|             | 保険料         | 60,410      | 17,800      |    |    |    |
|             | 事業者提案事業     | 5,325,239   | 7,651,494   |    |    |    |
| 合計(B)       | 493,521,116 | 488,246,290 | 0           | 0  | 0  |    |
| 収支(A) - (B) |             | 2,926,444   | 8,201,270   | 0  | 0  | 0  |

#### 【特記事項】

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           |        | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|--------------|--------|----|----|----|----|----|
| 収<br>入       |        |    |    |    |    |    |
|              | 合計 (A) | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 支<br>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 久住 智治        |
| 2 | 副座長 | 教育推進部真砂中央図書館長 齋藤 勝美 |
| 3 | 委員  | 教育推進部教育総務課長 山崎 克己   |
| 4 | 委員  | 教育推進部教育指導課長 植村 洋司   |
| 5 | 委員  | 中安 公理 (図書館利用者)      |
| 6 | 委員  | 武藤 秀留 (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          | ①③④⑤⑥⑦⑨⑫⑬⑭⑮⑯⑰<br>⑱⑲ |
| 2  | 基本協定書・年度協定書             | ①③⑤⑧⑭⑮⑯⑰            |
| 3  | 平成28年度事業計画書             | ①⑦⑨⑫⑬⑭              |
| 4  | 平成28年度事業報告書             | ①⑦⑫                 |
| 5  | 平成28年度利用者アンケート実施結果      | ③⑤                  |
| 6  | 平成28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             | ③⑥                  |
| 9  | 経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組 | 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            | ⑥⑬⑯⑰                |
| 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          | ⑯⑰                  |
| 18 | モニタリング実施結果              | ①⑭                  |
| 19 | 前年度の評価結果                |                     |
| 20 | 前回の評価結果及び改善報告           | ⑳                   |

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<br>【配点32点】 | A<br>30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  | 3  | 3  |
|                       |  | 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  | 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  | 4  | 4  |
|                       |  | 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  |
|                       | <p>【評価理由】</p> <p>①概ね、業務要求水準書通り実施されているが、苦情対応において主体的な回答をしていないことや施設の点検報告が未提出であったことなど、公の施設の運営を行っている自覚に欠ける点が見受けられる。地域に根ざしたイベントやレコードの活用等、各館の特徴を生かし、多彩な事業を実施している。利用者から高い満足度を得ている。</p> <p>③利用者アンケート、行事实施時のアンケート、利用者懇談会の実施により、意見や要望の収集に努めている。利用者からの意見に対し、丁寧に対応しているが、主体的な解決が図られていないことがある。</p> <p>④各館特色のある事業を実施し、周知のためのチラシ等も工夫が凝らされている。また、広報誌の発行も実施している。メディア対応にも力を入れているが、インターネット等を活用した情報発信が必要である。</p> <p>⑤利用者アンケートにおいて、目的達成度の「満足」「やや満足」の合計が85%に達した。施設面でのハンデがあるなかで、高い満足度を得ていることは評価に値する。</p> <p>⑥「ご意見として承る」といった回答が散見されるが、苦情処理は概ね適正に行われている。公平な対応が行われるよう、判断基準の明確化が必要である。区への報告は適切に行われている。</p> <p>⑦館によって差異はあるが、全体としては当該指定期間前の実績を上回っている。児童への貸出数の増加など、努力が見られる。新規登録が減少している点が課題である。行事については、定員に満たないものもあるが、各館の特徴を生かし、好評を得ている。</p> |  |    |    |    |
| 経費の効率性<br>【配点8点】      | C<br>6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  | 3  | 3  |
|                       |  | 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。                                     | —  | —  | —  |
|                       | <p>【評価理由】</p> <p>⑧概ね、業務要求水準書通り実施されている。照明の間引きやトイレの不使用时の消灯等、努力しているが、館内が暗く、児童用トイレも消灯するなど、快適性や安全性に問題がある。</p> <p>⑨概ね、業務要求水準書通り実施されている。</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 | C<br>27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  | 2  | 2  |
|          |          | 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】<br>⑪金銭出納簿の記載は適切であり、協定書に基づく適正な管理が行われている。<br>⑫区が求めている水準を満たしている。人事異動等により、運営を継続できる配置をしており、新人へのOJTもできていると思われる。<br>⑬多彩な研修を実施しており、図書館サービスの基本に加え、館内整理日に文京区立図書館固有の課題に関する研修にも取り組んでいる。視聴覚に関する研修が行われていない。<br>⑭建築物の法定点検について、昨年度の指摘事項であったにも関わらず、当該年度も目白台図書館の報告書が提出されていなかった。施設の老朽化が進むなかで保守・修繕・清掃については適切に行われている。<br>⑮備品台帳により、適正に管理されている。<br>⑯マニュアルの作成、研修にも取り組み、概ね、業務要求水準書通りに実施されている。本駒込図書館で、カウンター内のCDの予約確保票が利用者から見える位置にあったため、モニタリングで指摘、早急の改善を求めた。<br>⑰情報公開請求の実績なし。<br>⑱マニュアルの整備は実施されているが、訓練については資料に記載のない館がある。古い施設のため死角も多く、盗難や不審者の事案があったが、事後の対応は適切に行われた。一方でこうした事件における危機管理スタッフの役割が不明確である。<br>⑲グリーンカーテンや採光フィルムの設置、徐々にではあるがLED化などに取り組み、限られた予算の中で努力している。 |    |
| 業務の改善性   | D<br>6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 | 2  | 6  |
|          |          | 《前回の指摘事項》<br>1. 目白台図書館の建築物等定期点検の報告が提出されていなかった件について、経過と今後の対応策を示すこと。<br>2. 個人情報保護対策と苦情処理対応の強化を図ること。<br>【評価理由】<br>⑳建築物等定期点検の報告漏れについて、経過、対応策ともに十分に示されていない。当該年度も目白台の建築設備定期点検の報告書が提出されなかった。 |    |  |    |

(2) 総合評価

| 評価  | C | 得点 | 69 / 88点 |
|---|---|----|----------|
| <p><b>【所見】</b><br/>概ね、区が求めた水準を満たしている。特に、老朽化やバリアフリー非対応等、施設面において厳しい状況のもと、利用者の満足度が85%に達したことは、評価できる。<br/>また、各館が特性を生かし、様々な事業に取り組み、成果をあげている。小石川図書館では貴重なレコードを活用した事業を開始したほか、地域在住の著名人による子育てに関する講演会を実施、湯島図書館では湯島聖堂での講演と見学の催しを行い、好評であった。大塚公園みどりの図書室においては、小石川図書館の資料を活用し特集を組むなど、小規模図書館の蔵書の少なさを他館との連携で補い、貸出増加につながる取り組みを行ったほか、シニア向け事業を実施した。さらに、季節や時事に応じた特集・展示にも各館工夫を凝らし、魅力ある書棚作りを行っている。<br/>学校支援員の区立小中学校全校への配置も2年目となり、図書室の整備や授業支援、児童・生徒への読書への動機付けなどに積極的に取り組んでいる。<br/>しかしながら、前年度指摘した建築物の法定点検について、当該年度も報告書が未提出であったことは、区民、利用者の安全の確保、施設の管理という点において問題を指摘せざるを得ない。<br/>また、利用者からの苦情や要望に対し、ともすれば中央館に依存し、主体的な対応がなされていないことがある。<br/>公の施設の運営を担うという自覚と責任を求めるものである。</p> <p><b>【改善事項】</b><br/>小石川図書館及び目白台図書館における建築設備定期点検業務（建築基準法第12条第4項）を毎年実施し、書面をもって報告すること。</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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(合計得点が、配点の90%以上)        |
| B  | 総合評価の結果、優れている。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(合計得点が、配点の40%未満)    |



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28年度実績】

平成29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28年4月1日～平成29年3月31日<br>(指定期間5年中の2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27年4月1日～平成32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<br>2 図書館資料の館内及び館外利用<br>3 読書案内及び読書相談<br>4 読書会、講演会、研究会、鑑賞会、映写会等の開催及び奨励<br>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          |          | 27          | 28          | 29 | 30 | 31 |
|-------------|----------|-------------|-------------|----|----|----|
| 収<br>入      | 指定管理料    | 410,828,000 | 410,828,000 |    |    |    |
|             | 合計(A)    | 410,828,000 | 410,828,000 | 0  | 0  | 0  |
| 支<br>出      | 人件費      | 348,046,800 | 347,779,220 |    |    |    |
|             | 旅費       | 181,320     | 210,777     |    |    |    |
|             | 光熱水費     | 6,140,161   | 5,692,986   |    |    |    |
|             | 施設維持管理費  | 36,745,770  | 36,949,653  |    |    |    |
|             | 一般需要費    | 4,636,067   | 5,046,981   |    |    |    |
|             | 修繕費      | 2,423,832   | 1,942,462   |    |    |    |
|             | 一般役務費    | 418,200     | 345,750     |    |    |    |
|             | 郵便料      | 393,020     | 431,675     |    |    |    |
|             | 電信費      | 2,128,433   | 2,111,791   |    |    |    |
|             | 使用料及び賃借料 | 1,572,842   | 1,815,211   |    |    |    |
|             | 保険料      | 208,870     | 207,390     |    |    |    |
|             | 事業者提案事業  | 3,544,197   | 3,155,040   |    |    |    |
|             | 合計(B)    | 406,439,512 | 405,688,936 | 0  | 0  | 0  |
| 収支(A) - (B) |          | 4,388,488   | 5,139,064   | 0  | 0  | 0  |

#### 【特記事項】

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           |        | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|--------------|--------|----|----|----|----|----|
| 収<br>入       |        |    |    |    |    |    |
|              | 合計 (A) | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 支<br>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 久住 智治        |
| 2 | 副座長 | 教育推進部真砂中央図書館長 齋藤 勝美 |
| 3 | 委員  | 教育推進部教育総務課長 山崎 克己   |
| 4 | 委員  | 教育推進部教育指導課長 植村 洋司   |
| 5 | 委員  | 中安 公理 (図書館利用者)      |
| 6 | 委員  | 武藤 秀留 (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          | ①③④⑤⑥⑦⑨⑫⑬⑭⑮⑯⑰<br>⑱⑲ |
| 2  | 基本協定書・年度協定書             | ①③⑤⑧⑭⑮⑯⑱            |
| 3  | 平成28年度事業計画書             | ①⑦⑨⑫⑬⑭              |
| 4  | 平成28年度事業報告書             | ①⑦⑫                 |
| 5  | 平成28年度利用者アンケート実施結果      | ③⑤                  |
| 6  | 平成28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             | ③⑥                  |
| 9  | 経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組 | 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            | ⑥⑬⑯⑱                |
| 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          | ⑯⑱                  |
| 18 | モニタリング実施結果              | ①⑭                  |
| 19 | 前年度の評価結果                |                     |
| 20 | 前回の評価結果及び改善報告           | ⑳                   |

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<br>【配点32点】 | A<br>29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   | 3  | 3  |
|                       |          | 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   | 4  | 4  |
|                       |          | 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   | 4  | 4  |
|                       |          | 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   | 3  | 6  |
|                       |          |  | 【評価理由】<br>①概ね、業務要求水準書の内容を満たしている。利用者の満足度は区が求める数値には達しなかったが、高い評価を得ている。地域に関連した行事や大学等との連携を図り、多彩な事業を展開している。一方で、利用実績において、当該指定期間前を若干下回り、特に新規登録が低下している。また、建築物の点検報告が提出されず、前年度の指摘事項の改善が図られなかった。<br>③利用者アンケート、行実施時のアンケート、利用者懇談会の実施により、意見収集に努め、分析も行っている。<br>④各館特色のある事業を実施し、周知のためのチラシ等も工夫が凝らされている。また、広報誌の発行も実施している。フェイスブック等も活用し、情報発信に力を入れている。<br>⑤利用者アンケートにおいて、目的達成度の「満足」「やや満足」の合計が82%に達したが、本郷図書館、根津図書室の満足度がやや低い。また、個々の項目においては「普通」との回答が多く、潜在的な要求を引き出すことが課題である。<br>⑥苦情に対し、自館で解決するよう努力し、丁寧に対応しているが、「真砂に伝える」という回答で済ませている傾向が見られる。公平な対応が行われるよう、判断基準の明確化が必要である。区への報告は適切に行われている。<br>⑦利用者数、貸出数ともに当該指定期間前を下回っている。児童の貸出は増加しているが、一般の利用が限定的で、新規利用者を増やす取組が弱い。行事については、ほぼ定員を満たしており、文化と教養に資する内容で、好評を得ている。 |    |    |
| 経費の効率性<br>【配点8点】      | C<br>6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   | 3  | 3  |
|                       |          | 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】<br>⑧概ね、区の求める水準を満たしているが、裏紙の再利用は効果が期待できない。照明のLED化に取り組んでいるが、未だに蛍光灯の間引きを実施しているため、暗い印象を受ける館がある。<br>⑩概ね、業務要求水準書通り実施されている。 |   |    |    |

| 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<br>26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  | 2  | 2  |
|          |          | 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  | 2  | 2  |
|          |          | 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><br>⑪金銭出納簿の記載は適切であり、協定書に基づく適正な管理が行われている。<br>⑫本郷図書館の離職率が高く、区の求めるサービス水準を維持、向上させることができるのか。賃金面での改善を図るとのことだが、早めの対応が必要だったと思われる。<br>⑬館内整理日等を使って、努力している。千石図書館では苦情対応を踏まえ、視聴覚資料に関する研修を連続して実施、スキルの向上に取り組んでいる。<br>⑭建築物の法定点検について、昨年度の指摘事項であったにも関わらず、報告書が提出されていなかった。施設の保守・修繕・清掃については適切に行われている。<br>⑮備品台帳により、適正に管理されている。<br>⑯経費節減のため裏紙使用しているとのことだが、個人情報保護の観点からやめるべきである。<br>⑰情報公開請求の実績なし。<br>⑱防災については、マニュアルの整備並びに研修への取組が実施された。館内での事件・事故への対応は概ね適切に行われたが、本郷で盗難事件が連続して発生した。危機管理の観点から、弁償について一定の判断基準を設ける必要がある。<br>⑲グリーンカーテンの実施などに加え、町の美化活動にも取り組んでいることは評価できる。 |    |    |    |
| 業務の改善性   | D<br>6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 | 2  | 6  |
|          |          | <b>《前回の指摘事項》</b><br>1. 建築物等定期点検が実施されなかったことへの改善策<br>2. 照明のLED化の促進<br>3. 苦情処理対応と接遇の向上<br>4. 災害時の対応の強化<br><b>【評価理由】</b><br>⑳建築物の法定点検が実施されていなかったとの指摘に対し、当該年度は遺漏なく実施すとしていたが、当該年度も建築物等定期点検及び建築設備定期点検の報告書が提出されなかった。  |    |    |    |

【配点36点】

【配点12点】

(2) 総合評価

| 評価  | C | 得点 | 67 / 88点 |
|---|---|----|----------|
| <p><b>【所見】</b><br/>概ね、区が求めた水準を満たしている。利用者の満足度も、82%の利用者が「満足」「やや満足」と回答している。<br/>自主事業においては、各館の特性や地域性を生かし、多くの参加を得ている。本郷図書館は日本文学関連の講演会を複数回実施したほか、震災に関する講演会も開催した。水道端図書館における印刷博物館や小石川後樂園との連携、千石図書館における東洋文庫や六義園、都立大塚病院との連携等、利用者が文化に触れ、教養を高めるための多彩な事業を展開した。また、千石図書館は開館40周年の記念行事を実施、利用者に愛される図書館の歩みを振り返った。<br/>さらに、季節や時事に応じた特集・展示にも各館工夫を凝らし、魅力ある書棚作りを行っている。一方で、貸出等の実績は伸び悩んでおり、特に新規登録者が減少していることは、今後の図書館の発展のためにも看過できず、改善が求められる。<br/>また、本郷図書館の職員の離職率が他館に比べ高く、経験年数が短くなっている。現在のところ、業務要求水準書を満たしてはいるが、図書館サービスの一層の向上のためにも職員の安定した雇用が必要である。<br/>前年度の指摘事項である建築物の法定点検について、当該年度も報告書が提出されていなかった件について、改善要求が生かされておらず、改めて公の施設の運営を担うという自覚と責任を求めるものである。</p> <p><b>【改善事項】</b><br/>・水道端図書館及び千石図書館における建築設備定期点検業務（建築基準法第12条第4項）を毎年実施し、書面をもって報告すること。<br/>・区が求める業務水準を下回ることのないよう、本郷図書館の職員について、安定的な雇用に努めること。</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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(合計得点が、配点の90%以上)        |
| B  | 総合評価の結果、優れている。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(合計得点が、配点の40%未満)    |



## 平成29年度区立図書館行事実施状況

## 1 映画会

平成29年 9月30日現在

| 番号   | 内容等                          | 実施日           | 参加人数   | 館名  |
|------|------------------------------|---------------|--------|-----|
| 1～14 | 既報告                          |               | 606人   |     |
| 15   | 映画祭～夏に観たい怖い映画特集～「白い恐怖」       | 8月5日          | 36人    | 本郷  |
| 16   | 夏の千石映画祭                      | 8月11日～<br>13日 | 168人   | 千石  |
| 17   | 映画祭～夏に観たい怖い映画特集～「恐喝(ゆすり)」    | 8月13日         | 37人    | 本郷  |
| 18   | 映画祭～夏に観たい怖い映画特集～「ジキル博士とハイド氏」 | 8月19日         | 45人    | 根津  |
| 19   | サンデーランチシネマ「あん」               | 8月27日         | 110人   | 小石川 |
| 20   | キネマ千石第71回「激動の20世紀」           | 8月27日         | 22人    | 千石  |
| 21   | 第34回シネマ本駒込「月は上りぬ」            | 9月10日         | 56人    | 本駒込 |
| 22   | 小石川図書館シネマ楽映座「シアターブロンペン」      | 9月19日         | 67人    | 小石川 |
| 23   | キネマ千石第72回「子規と律」              | 9月24日         | 47人    | 千石  |
| 24   | 第17回目白台名画座「風の又三郎」            | 9月30日         | 21人    | 目白台 |
| 計    |                              |               | 1,215人 |     |

## 2 講演会・講座・読書会・朗読会

| 番号   | 内容等                                  | 実施日   | 参加人数   | 館名  |
|------|--------------------------------------|-------|--------|-----|
| 1～31 | 既報告                                  |       | 1,176人 |     |
| 32   | 読書会「風立ちぬ 堀辰雄著」                       | 8月4日  | 11人    | 水道端 |
| 33   | 健康講座「夏バテ防止」                          | 8月5日  | 5人     | 小石川 |
| 34   | 文化講座「稲作探検隊」(第6回)③観察会                 | 8月19日 | 5人     | 千石  |
| 35   | 文化講座 東洋大学連携講座「世界の多言語な地域社会」           | 8月20日 | 26人    | 千石  |
| 36   | 文化講座「武道としての相撲」                       | 8月26日 | 40人    | 千石  |
| 37   | 読書会「ジャングルの少年 セケリ・チボール著」              | 9月1日  | 12人    | 水道端 |
| 38   | 夏目漱石ウィーク第1回漱石講演会「漱石と橋口五葉」            | 9月10日 | 42人    | 本郷  |
|      | 文化講座 東洋文庫連携講座第1部バックヤードツアー            | 9月11日 | 19人    | 千石  |
| 39   | 夏目漱石ウィーク第2回漱石エンターテインメント「聴く漱石～朗読と落語～」 | 9月16日 | 51人    | 本郷  |
| 40   | 文化講座「稲作探検隊」(第7回)④観察会                 | 9月16日 | 13人    | 千石  |
| 41   | 文化講座 東洋文庫連携講座第2部講演会                  | 9月17日 | 21人    | 千石  |
| 42   | 文化講座「人生俺流」                           | 9月23日 | 38人    | 千石  |
| 計    |                                      |       | 1,459人 |     |

## 3 コンサート・展示会・その他

| 番号   | 内容等                         | 実施日   | 参加人数   | 館名   |
|------|-----------------------------|-------|--------|------|
| 1～13 | 既報告                         |       | 735人   |      |
| 14   | パネル展「第9回文京昔がたり～根津・千駄木いまむかし」 | 8月1日～ |        | 本郷   |
| 15   | 終戦記念ひとり読み語りしばい「父と暮せば」       | 8月11日 | 26人    | 本郷   |
| 16   | ひとり読み語りしばい「父と暮せば」           | 8月12日 | 23人    | 水道端  |
| 17   | 第67回アロマが香るBGMのある空間「プラスバンド」  | 8月19日 | 13人    | 本駒込  |
| 18   | 納涼水道端寄席「お菊の皿」ほか             | 8月19日 | 51人    | 水道端  |
| 19   | レコードコンサート                   | 8月26日 | 38人    | 小石川  |
| 20   | 第68回アロマが香るBGMのある空間「中孝介」     | 9月16日 | 5人     | 本駒込  |
| 21   | 演劇会「文京歴史散歩～文の京でホニサ～」        | 9月24日 | 63人    | 真砂中央 |
| 22   | 秋の落語会「悟気の独楽」ほか              | 9月24日 | 52人    | 本駒込  |
| 23   | 文学散歩「本郷界隈から文学と出会える神田神保町へ」   | 9月30日 | 22人    | 本郷   |
| 24   | 秋の朗読会「正岡子規」                 | 9月30日 | 36人    | 湯島   |
| 計    |                             |       | 1,064人 |      |

#### 4 子ども会等

| 番号   | 内容等                           | 実施日           | 参加人数   | 館名  |
|------|-------------------------------|---------------|--------|-----|
| 1～31 | 既報告                           |               | 1,688人 |     |
| 32   | 夏休み子ども会 人形劇「ケロロだジャンプ」ほか       | 8月2日          | 93人    | 小石川 |
| 33   | 小学生のための宇宙教室                   | 8月9日          | 32人    | 水道端 |
| 34   | 千石図書館で、調べて！発見！応援隊!!           | 8月9日          | 18人    | 千石  |
| 35   | 夏休み子どもバレーン工作会                 | 8月16日         | 58人    | 本郷  |
| 36   | こうさくかい「牛乳パックで作る“えがうごくまんげきょう”」 | 8月16日         | 17人    | 目白台 |
| 37   | 調べる学習おうえん隊 フォローの巻             | 8月22日～<br>23日 | 8人     | 小石川 |
| 38   | 調べる学習相談会                      | 8月24日～<br>25日 | 12人    | 本駒込 |
| 39   | こどもフラワーアレンジメント教室              | 9月17日         | 31人    | 本駒込 |
| 40   | とよしつたんけんQ                     | 9月20日～<br>30日 | 1人     | 大塚  |
| 計    |                               |               | 1,958人 |     |

5 子ども映画会

| 番号  | 内容等                          | 実施日   | 参加人数 | 館名   |
|-----|------------------------------|-------|------|------|
| 1～8 | 既報告                          |       | 497人 |      |
| 9   | 子ども映画会「10ぴきのかえるのなつまつり」ほか     | 8月5日  | 60人  | 本駒込  |
| 10  | 夏の子ども映画会「コウノトリ大作戦」           | 8月5日  | 24人  | 湯島   |
| 11  | 夏休み子ども映画会「赤毛のアン」             | 8月23日 | 53人  | 目白台  |
| 12  | 夏休み子ども映画会「なかよしおぼけ」ほか         | 8月26日 | 29人  | 水道端  |
| 13  | 夏休み子ども映画会「かいけつゾロリとうちゅうの勇者たち」 | 8月30日 | 208人 | 真砂中央 |
| 計   |                              |       | 871人 |      |

6 おはなし会等

| 実施月<br>(月) | 回数<br>参加人数 | 館別回数及び参加人数 |    |     |     |     |     |     |     |    |     |
|------------|------------|------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|
|            |            | 真砂中央       | 本郷 | 小石川 | 本駒込 | 水道端 | 目白台 | 千石  | 湯島  | 根津 | 大塚  |
| 4～7<br>既報告 | 121 回      | 21         | 4  | 15  | 17  | 11  | 21  | 16  | 8   | 4  | 4   |
|            | 1,671 人    | 298        | 41 | 239 | 197 | 172 | 174 | 248 | 165 | 30 | 107 |
| 8          | 30 回       | 5          | 1  | 4   | 5   | 1   | 5   | 4   | 2   | 2  | 1   |
|            | 327 人      | 47         | 7  | 58  | 18  | 9   | 32  | 41  | 36  | 46 | 33  |
| 9          | 33 回       | 6          | 1  | 4   | 4   | 3   | 6   | 5   | 2   | 1  | 1   |
|            | 519 人      | 88         | 3  | 74  | 40  | 52  | 71  | 99  | 42  | 19 | 31  |
| 合計         | 184 回      | 32         | 6  | 23  | 26  | 15  | 32  | 25  | 12  | 7  | 6   |
|            | 2,517 人    | 433        | 51 | 371 | 255 | 233 | 277 | 388 | 243 | 95 | 171 |

7 乳幼児向け行事

| 実施月<br>(月) | 回数<br>参加人数 | 館別回数及び参加人数 |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
|------------|------------|------------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|
|            |            | 真砂中央       | 本郷  | 小石川   | 本駒込 | 水道端 | 目白台 | 千石  | 湯島 | 根津 | 大塚  |
| 4～7<br>既報告 | 77 回       | 17         | 8   | 16    | 8   | 8   | 4   | 8   | 4  |    | 4   |
|            | 2,111 人    | 597        | 131 | 678   | 118 | 271 | 63  | 139 | 46 |    | 68  |
| 8          | 20 回       | 5          | 2   | 5     | 2   | 2   | 1   | 1   | 1  |    | 1   |
|            | 482 人      | 127        | 48  | 161   | 31  | 60  | 4   | 13  | 20 |    | 18  |
| 9          | 18 回       | 4          | 2   | 4     | 2   | 1   | 1   | 2   | 1  |    | 1   |
|            | 491 人      | 110        | 28  | 200   | 28  | 31  | 10  | 40  | 18 |    | 26  |
| 合計         | 115 回      | 26         | 12  | 25    | 12  | 11  | 6   | 11  | 6  |    | 6   |
|            | 3,084 人    | 834        | 207 | 1,039 | 177 | 362 | 77  | 192 | 84 |    | 112 |

8 ブックスタート

| 実施月<br>(月) | 保健サービスセンター |     |      | 保健サービスセンター本郷支所 |     |      | 合計   | 図書館<br>実績数 | 総計   |
|------------|------------|-----|------|----------------|-----|------|------|------------|------|
|            | 実施日        | 実績数 | 小計   | 実施日            | 実績数 | 小計   |      |            |      |
| 4～7<br>期報告 |            |     | 389人 |                |     | 252人 | 641人 | 1人         | 642人 |
| 8          | 1 日        | 33人 | 92人  | 2 日            | 31人 | 69人  | 161人 |            | 161人 |
|            | 8 日        | 28人 |      | 16 日           | 38人 |      |      |            |      |
|            | 22 日       | 31人 |      |                |     |      |      |            |      |
| 9          | 5 日        | 32人 | 116人 | 6 日            | 36人 | 69人  | 185人 |            | 185人 |
|            | 12 日       | 41人 |      | 20 日           | 33人 |      |      |            |      |
|            | 26 日       | 43人 |      |                |     |      |      |            |      |
| 合計         |            |     | 597人 |                |     | 390人 | 987人 | 1人         | 988人 |

9 としょかんとなかよし

| 実施月<br>(月) | 館別参加人数及び図書館バック配付数 |     |     |     |     |     |     |    |     | 図書館<br>配付数 | 参加人数<br>配付数 |
|------------|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|------------|-------------|
|            | 真砂中央              | 本郷  | 小石川 | 本駒込 | 水道端 | 目白台 | 千石  | 湯島 | 小計  |            |             |
| 4~7<br>既報告 | 97                | 74  | 76  | 40  | 56  | 33  | 92  | 26 | 494 |            | 494 人       |
|            | 38                | 31  | 29  | 16  | 23  | 15  | 29  | 12 | 193 | 67         | 260 袋       |
| 8          | 14                | 30  | 38  | 11  | 13  | 19  | 30  | 2  | 157 |            | 157 人       |
|            | 5                 | 9   | 13  | 4   | 5   | 7   | 10  | 1  | 54  | 4          | 58 袋        |
| 9          | 6                 | 18  | 33  | 7   | 23  | 5   | 20  | 4  | 116 |            | 116 人       |
|            | 3                 | 7   | 9   | 2   | 8   | 2   | 8   | 2  | 41  | 19         | 60 袋        |
| 合計         | 117               | 122 | 147 | 58  | 92  | 57  | 142 | 32 | 767 |            | 767 人       |
|            | 46                | 47  | 51  | 22  | 36  | 24  | 47  | 15 | 288 | 90         | 378 袋       |

## 平成29年度区立図書館利用状況等

## 1 貸出数

平成29年9月30日現在

| 月  | 図書資料      |         | 視聴覚資料 |      |         |       |        | 合計        |
|----|-----------|---------|-------|------|---------|-------|--------|-----------|
|    | 一般        | 児童      | レコード  | カセット | CD      | ビデオ   | DVD    |           |
| 4  | 196,965   | 80,790  | 641   | 28   | 59,180  | 188   | 2,192  | 339,984   |
| 5  | 191,625   | 77,876  | 449   | 20   | 58,583  | 176   | 2,204  | 330,933   |
| 6  | 188,456   | 81,530  | 393   | 35   | 56,659  | 253   | 2,056  | 329,382   |
| 7  | 199,530   | 99,291  | 385   | 60   | 57,402  | 206   | 2,691  | 359,565   |
| 8  | 203,018   | 97,718  | 436   | 122  | 54,894  | 166   | 2,559  | 358,913   |
| 9  | 190,871   | 82,871  | 451   | 94   | 54,267  | 149   | 2,335  | 331,038   |
| 10 | 0         | 0       | 0     | 0    | 0       | 0     | 0      | 0         |
| 11 | 0         | 0       | 0     | 0    | 0       | 0     | 0      | 0         |
| 12 | 0         | 0       | 0     | 0    | 0       | 0     | 0      | 0         |
| 1  | 0         | 0       | 0     | 0    | 0       | 0     | 0      | 0         |
| 2  | 0         | 0       | 0     | 0    | 0       | 0     | 0      | 0         |
| 3  | 0         | 0       | 0     | 0    | 0       | 0     | 0      | 0         |
| 計  | 1,170,465 | 520,076 | 2,755 | 359  | 340,985 | 1,138 | 14,037 | 2,049,815 |
| 前年 | 1,128,522 | 475,624 | 2,793 | 373  | 409,509 | 1,424 | 11,800 | 2,030,045 |

## 2 各館別貸出数

|      | 図書資料      |         | 視聴覚資料 |      |         |       |        | 合計        | 前年度<br>(同期) |
|------|-----------|---------|-------|------|---------|-------|--------|-----------|-------------|
|      | 一般        | 児童      | レコード  | カセット | CD      | ビデオ   | DVD    |           |             |
| 真砂中央 | 176,018   | 73,039  | 327   | 13   | 49,753  | 86    | 1,780  | 301,016   | 158,118     |
| 本郷   | 133,322   | 50,532  | 112   | 4    | 39,757  | 137   | 682    | 224,546   | 244,011     |
| 小石川  | 178,281   | 93,571  | 2,005 | 45   | 51,568  | 304   | 1,512  | 327,286   | 345,368     |
| 本駒込  | 91,459    | 42,853  | 47    | 17   | 28,113  | 30    | 512    | 163,031   | 182,594     |
| 水道端  | 115,719   | 56,504  | 27    | 34   | 35,292  | 64    | 830    | 208,470   | 216,412     |
| 目白台  | 88,924    | 35,086  | 48    | 7    | 31,383  | 28    | 648    | 156,124   | 160,774     |
| 千石   | 171,044   | 97,111  | 23    | 168  | 37,128  | 322   | 6,201  | 311,997   | 317,363     |
| 湯島   | 76,380    | 19,005  | 77    | 65   | 35,934  | 40    | 849    | 132,350   | 180,781     |
| 根津   | 72,630    | 23,365  | 36    | 1    | 16,104  | 89    | 547    | 112,772   | 117,570     |
| 大塚   | 49,282    | 23,324  | 49    | 3    | 13,101  | 35    | 263    | 86,057    | 82,872      |
| 向丘地活 | 17,406    | 5,686   | 4     | 2    | 2,852   | 3     | 213    | 26,166    | 24,182      |
| 計    | 1,170,465 | 520,076 | 2,755 | 359  | 340,985 | 1,138 | 14,037 | 2,049,815 | 2,030,045   |

(注)

(1) 団体貸出を除く個人貸出を集計した。

(2) 真砂中央図書館は、改修工事のため27年6月1日から28年7月9日まで休館。

27年6月1日から14日まで臨時窓口設置。シビックセンター20階仮事務室にて27年6月16日から28年6月17日まで取次業務実施。

28年6月18日から28年7月9日まで開館準備のため、窓口閉鎖。

(3) 向丘地域活動センターは取次業務のみ。

### 3 資料数及び登録者数

|      | 図書資料(冊) |         | 視聴覚資料(点) |       |         |       |       | 合計        | 個人登録者数  |        |
|------|---------|---------|----------|-------|---------|-------|-------|-----------|---------|--------|
|      | 一般      | 児童      | レコード     | カセット  | C D     | ビデオ   | DVD   |           | 一般      | 児童     |
| 真砂中央 | 179,594 | 35,947  | 0        | 6     | 14,302  | 0     | 359   | 230,208   | 37,364  | 1,894  |
| 本郷   | 98,249  | 21,960  | 0        | 0     | 15,624  | 0     | 0     | 135,833   | 26,132  | 1,788  |
| 小石川  | 136,506 | 38,520  | 19,721   | 200   | 20,546  | 0     | 377   | 215,870   | 42,847  | 2,634  |
| 本駒込  | 97,732  | 32,058  | 0        | 126   | 15,637  | 0     | 0     | 145,553   | 25,283  | 1,263  |
| 水道端  | 129,043 | 42,844  | 0        | 276   | 17,267  | 0     | 0     | 189,430   | 25,939  | 1,618  |
| 目白台  | 88,081  | 26,325  | 0        | 9     | 15,902  | 0     | 0     | 130,317   | 25,887  | 1,065  |
| 千石   | 100,758 | 41,025  | 0        | 580   | 16,645  | 3,226 | 846   | 163,080   | 31,635  | 2,236  |
| 湯島   | 50,837  | 20,400  | 0        | 0     | 8,667   | 0     | 0     | 79,904    | 19,645  | 681    |
| 根津   | 12,754  | 9,256   | 0        | 0     | 3,076   | 0     | 0     | 25,086    | 10,825  | 594    |
| 大塚   | 11,179  | 9,222   | 0        | 3     | 2,234   | 0     | 0     | 22,638    | 7,425   | 538    |
| 向丘地活 | 0       | 0       | 0        | 0     | 0       | 0     | 0     | 0         | 0       | 0      |
| 計    | 904,733 | 277,557 | 19,721   | 1,200 | 129,900 | 3,226 | 1,582 | 1,337,919 | 252,982 | 14,311 |
| 前年   | 905,321 | 275,331 | 19,722   | 1,416 | 127,366 | 3,251 | 1,428 | 1,333,835 | 240,612 | 13,392 |

(注)

(1)前年は前年度同期を表す。

(2)個人登録者数は、障害者を含む個人全登録者を集計した。

教育推進部児童青少年課

## 平成29年度児童館利用状況

平成29年9月30日現在

(単位：人)

| 年 度      | 平成29年度  |        | 平成28年度  |        | 備 考 |
|----------|---------|--------|---------|--------|-----|
|          | 4月～9月   | 1か月平均  | 4月～9月   | 1か月平均  |     |
| 大塚児童館    | 12,768  | 2,128  | 13,755  | 2,293  |     |
| しおみ児童館   | 6,879   | 1,147  | 10,075  | 1,679  |     |
| 千石児童館    | 28,059  | 4,677  | 28,940  | 4,823  |     |
| 水道児童館    | 14,622  | 2,437  | 14,366  | 2,394  |     |
| 本駒込児童館   | 13,454  | 2,242  | 11,091  | 1,849  |     |
| 本駒込南児童館  | 14,863  | 2,477  | 13,704  | 2,284  |     |
| 久堅児童館    | 13,592  | 2,265  | 15,166  | 2,528  |     |
| 柳町児童館    | 18,438  | 3,073  | 18,970  | 3,162  |     |
| 千石西児童館   | 12,751  | 2,125  | 12,451  | 2,075  |     |
| 小日向台町児童館 | 14,381  | 2,397  | 13,064  | 2,177  |     |
| 目白台児童館   | 8,049   | 1,342  | 11,130  | 1,855  |     |
| 湯島児童館    | 15,201  | 2,534  | 16,794  | 2,799  |     |
| 白山東児童館   | 18,427  | 3,071  | 20,884  | 3,481  |     |
| 根津児童館    | 16,136  | 2,689  | 17,766  | 2,961  |     |
| 目白台第二児童館 | 11,671  | 1,945  | 12,809  | 2,135  |     |
| 本郷児童館    | 15,538  | 2,590  | 15,826  | 2,638  |     |
| 合 計      | 234,829 | 39,138 | 246,791 | 41,132 |     |

## 文京区立根津児童館及び文京区立目白台第二児童館の

### 指定管理者の評価結果について

根津児童館外1児童館の平成28年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

#### 1 指定管理者

特定非営利活動法人ワーカーズコープ

#### 2 管理運営施設（2施設）

根津児童館、目白台第二児童館

#### 3 評価の経過

教育推進部に設置した指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）において評価（一次評価）を行い、その後、学識経験者等の外部委員2名を含む指定管理者評価検討委員会（以下「評価検討委員会」という。）において、評価検討会の評価の適正性を確認し、区としての最終評価（二次評価）を行った。

平成29年6月 評価検討会による評価

10月 評価検討委員会による評価検討会評価の適正性の確認(二次評価)

#### 4 評価結果

裏面のとおり



| 評価主体            |                       | 評価検討会               | 評価検討委員会             |
|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|
| 分野<br>評価        | サービス向上の有効性<br>【配点32点】 | 28点<br>B            | 27点<br>B            |
|                 | 経費の効率性<br>【配点8点】      | 7点<br>B             | 6点<br>C             |
|                 | 管理運営の適正性<br>【配点36点】   | 29点<br>B            | 29点<br>C            |
|                 | 業務の改善性<br>【配点12点】     | 12点<br>A            | 9点<br>C             |
| 総合評価<br>【配点88点】 |                       | 76点<br>(86.3%)<br>B | 71点<br>(80.6%)<br>B |

なお、詳細は別紙のとおり。

《分野評価及び総合評価の見方》

| 評価 | 評価内容及び基準     |                       |
|----|--------------|-----------------------|
| A  | 特に優れている。     | (合計得点が、配点の90%以上)      |
| B  | 優れている。       | (合計得点が、配点の80%以上90%未満) |
| C  | おおむね適正である。   | (合計得点が、配点の60%以上80%未満) |
| D  | 改善が必要である。    | (合計得点が、配点の40%以上60%未満) |
| E  | 相当な改善が必要である。 | (合計得点が、配点の40%未満)      |

文京区立根津児童館及び文京区立目白台第二児童館  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【平成28年度実績】

平成29年6月

児童館指定管理者評価検討会

|        |                                       |
|--------|---------------------------------------|
| 所管課    | 教育推進部児童青少年課                           |
| 評価対象期間 | 平成28年4月1日～平成29年3月31日<br>(指定期間5年中の3年目) |

## 1 指定管理の概要

|          |  |
|----------|--|
| 施設名称     | 文京区立根津児童館及び目白台第二児童館  |
| 施設の設置目的  | 区内の児童を健全に育成するため、児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第三十五条の規定に基づき設置する。   |
| 指定管理者名称  | 特定非営利活動法人 ワーカーズコープ   |
| 指定期間     | 平成26年4月1日～平成31年3月31日   |
| 公募・非公募の別 | 公募   |
| 管理業務内容   | (1) 児童館の利用公開に関する業務<br>(2) 文京区立児童館条例（昭和43年3月文京区条例第5号）に基づく、児童の健全な育成を図る事業（乳幼児又は中学生及び高校生を対象とした事業の企画及び実施並びに体力増進のための特別な指導を含む。）に関する業務<br>(3) 学校との連携及び地域住民のコミュニティ活動の促進に関する業務<br>(4) 本施設の維持管理に関する業務 |
| 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          |          | 26         | 27         | 28         | 29 | 30 |
|-------------|----------|------------|------------|------------|----|----|
| 収入          | 指定管理料    | 54,616,367 | 52,641,597 | 52,641,597 |    |    |
|             | 合計(A)    | 54,616,367 | 52,641,597 | 52,641,597 | 0  | 0  |
| 支出          | 人件費      | 37,416,981 | 35,734,838 | 34,418,941 |    |    |
|             | 事業運営費    | 2,231,592  | 3,175,621  | 3,316,672  |    |    |
|             | 施設維持管理経費 | 6,688,792  | 5,884,646  | 6,135,931  |    |    |
|             | 施設修繕費    | 291,735    | 621,570    | 748,328    |    |    |
|             | 一般管理費    | 7,809,139  | 7,224,922  | 7,809,139  |    |    |
|             | 合計(B)    | 54,438,239 | 52,641,597 | 52,429,011 | 0  | 0  |
| 収支(A) - (B) |          | 178,128    | 0          | 212,586    | 0  | 0  |

#### 【特記事項】

|  |
|--|
|  |
|--|

### (2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

#### 【特記事項】

自主事業はありません。

### 3 評価検討会委員

|   | 役職  | 委員名                      |
|---|-----|--------------------------|
| 1 | 座長  | 教育推進部長 久住 智治             |
| 2 | 副座長 | 教育推進部児童青少年課長 矢島 孝幸       |
| 3 | 委員  | 区民部区民課長 古矢 昭夫            |
| 4 | 委員  | 子ども家庭部子育て支援課長 鈴木 裕佳      |
| 5 | 委員  | 教育推進部教育総務課 山崎 克己         |
| 6 | 委員  | 教育推進部児童青少年課根津地区館長 高溝 史美  |
| 7 | 委員  | 教育推進部児童青少年課目白台地区館長 秋元 紀子 |
| 8 | 委員  | 根津児童館利用者代表 萩原 正道         |
| 9 | 委員  | 目白台第二児童館利用者代表 大芦 治       |

### 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     | 協定書（基本協定書、平成28年度協定書）、業務要求水準書        | ①                           |
| 2     | 事業計画書                               | ①                           |
| 3     | 事業報告書                               |                             |
| 3-(1) | 事業の実施状況に関する報告                       | ①、⑳                         |
| 3-(2) | 施設の利用状況に関する報告                       | ①、⑦、⑳                       |
| 3-(3) | 経費の収支状況                             | ①、⑧、⑨、⑭                     |
| 4     | 利用者アンケート                            | ①、③、⑤、⑳                     |
| 5     | 広報物                                 | ①、④                         |
| 6     | 苦情とその対応の記録                          | ①、⑥                         |
| 7     | 管理運営体制（職員構成、人員配置、勤務シフト、職員研修、施設維持管理） | ①、⑫、⑬、⑭、⑳                   |
| 8     | 備品台帳                                | ①、⑮                         |
| 9     | 個人情報保護規程、情報公開規程及びその対応記録             | ①、⑯、⑰                       |
| 10    | 危機管理体制                              | ①、⑱                         |
| 11    | 省エネ・ごみ削減等環境対策への取組                   | ①、⑲                         |
| 12    | 所管課によるモニタリング結果（日常的な点検結果）            | ①、③、④、⑥、⑪、⑫、⑬、⑭、⑮、⑯、⑰、⑱、⑲、⑳ |

※資料3-(3)、4のアンケート自由意見について、6、7の職員研修および施設維持管理、9、10のリスクマネジメントマニュアル、11は、根津と目白台第二で共通のため、根津児童館の報告書をもって両児童館の報告とします。

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<br>【配点32点】  | B<br>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  | 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  | 4  | 4  |
|  |          | 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  | 3  | 6  |
| <p>【評価理由】</p> <p>①各館において、業務要求水準以上の回数・季節ごとのイベント等を実施しており、利用者からの評価が高いなど、業務要求水準を超える運営をしていると評価できる。</p> <p>②自主事業の実施を業務要求水準書に定めていないため、評価対象外。</p> <p>③前年度指摘をした、サンプル数については大幅に増加しており工夫がみられる。しかしながら、利用者人数を考えると更なる回答数の増加に期待したい。</p> <p>④高齢者向けのお便りなど多様な年代へむけた広報、利用者が見やすいお便りの作成など、より良い広報ができるよう更なる工夫に期待したい。</p> <p>⑤各利用者アンケートの総合的な満足度に関する質問に対し、「①とてもよい」「②よい」の割合が89.7%と約9割となっており、利用者満足度の高さが伺える。</p> <p>⑥意見・要望は日常的な対応により解決しており、今年度は報告すべき大きな苦情はなかった。</p> <p>⑦当該指定期間開始前である平成25年度の利用者数と比較し、根津児童館・目白台第二児童館とも微増となっている（目白台第二児童館については、当該比較年度に近隣の目白台児童館が閉館しており、一時的に利用者が増加していた点について留意する必要がある）。</p> |          |  |    |    |    |
| 経費の効率性<br>【配点8点】   | B<br>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。                                     | —  | —  | —  |
| <p>【評価理由】</p> <p>⑧ワークライフバランスの推進等により、人件費の支出を抑えている。</p> <p>⑨事業費や施設修繕費を増やすなど、利用者満足のための支出が多くなっている点は評価できる。</p> <p>⑩料金制を採用していないため、評価対象外。</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<br>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】   |    |    |    |
| <p>⑪金銭の管理は問題なく行われている。</p> <p>⑫両児童館とも児童館・育成室兼任の常勤職員1名を配置し、他の常勤職員が不在の際も柔軟な対応が可能となる、業務要求水準以上の体制になっている。さらに、有資格者の非常勤職員を配置し、経験年数もバランスが取れている点は評価できる。</p> <p>⑬法人内・現場研修のほか、区主催の研修等、業務要求水準を大きく超え多数の研修に参加している。日々のミーティング等を通して研修で得た知識を共有され、この成果が出ていることは、利用者の評価が高いことからもうかがえる。</p> <p>⑭適切な保守や修繕が行われたと評価できる。</p> <p>⑮備品は備品台帳により管理され、新たな備品の購入及び使用不能備品の廃棄は、区の規定に従って行っている。</p> <p>⑯内規、保護規定を定め、個人情報を取り扱うパソコンはインターネットに接続しないなど、個人情報の保護について適切な取り組みをしている。</p> <p>⑰平成28年度は情報公開請求がなかったが、情報公開規定は適切に策定されており、業務要求水準を満たす取り組みがなされている。</p> <p>⑱リスクマネジメントマニュアルに基づき対応している。両児童館ともに消防訓練を実施し、災害時に備えた実践的な訓練を行っている。</p> <p>⑲電気・ガス・水道等の使用量の削減、3R徹底等の自己努力をしていた。目白台第二児童館ではグリーンカーテンを実施しており、温度上昇に努めている。</p> |          |  |    |    |    |

|                          |  |                                      |    |   |    |
|--------------------------|--|--------------------------------------|----|---|----|
| <b>業務の改善性</b><br>〔配点12点〕 | <b>A</b><br>12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 | 4 | 12 |
|                          | <p>《前回の指摘事項》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書について、業務要求水準書でどの項目で求められていることなのかをよりわかりやすくするために、項目ごとの報告内容等を一致させるなど、工夫を求めたい。</li> <li>・利用者アンケートについて、実施回数やサンプル数を増やす工夫をするのはもちろん、利用者からの要望などを年度内に反映できるように、アンケートを実施する時期についても検討されたい。</li> <li>・研修について、研修名だけでなく、事業報告書で内容がわかるものにされたい。また、OJTを通して研修で得た知識や経験を職場で共有してほしい。</li> <li>・根津児童館、目白台第二児童館のそれぞれの良いところを伸ばしていくだけでなく、お互いの良い点や公営施設のノウハウを吸収しほかの施設運営を参考にするなど工夫をし、児童館の運営に役立ててほしい。</li> </ul> <p>【評価理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書と業務要求水準書は複雑に関連しており、相関関係を体系的にまとめることは困難であるが、評価検討会における報告において工夫がなされていた。</li> <li>・利用者アンケートについては、サンプル数が前年比約1.5倍となるなど工夫がみられる。なお、前年度評価報告書の通知時期の関係で実施時期の変更は実現しなかった。</li> <li>・研修について、事業報告書の改善がみられる。また、利用者満足度の高さからも研修で得られた知識等は職場で共有されていると判断できる。</li> <li>・施設長ミーティングや研究会を通じて他施設の運営ノウハウを役立てている。</li> </ul> |                                      |    |   |    |

(2) 総合評価

| 評価   | B | 得点 | 76点 / 88点 |
|--|---|----|-----------|
| <p>【所見】</p> <p>各評価項目で区の定める要求水準を満たすだけでなく、一部項目についてはこれを超えた取り組みがなされている。両児童館共に人員配置や研修に工夫がなされ安定した運営を行っており、利用者から高い評価を得ているため、全体として「良好」であると判断できる。</p> <p>更なる良好な運営を期待して各委員から挙げられた指摘事項は下記のとおりである。今後の管理運営の中で留意し、積極的な改善を図られたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報について、より良いものとなるように、児童館たより等の作成方法や内容について更なる工夫を求めたい。</li> <li>・両児童館とも良好な実績が出ている。特に根津児童館は地域との連携に力を入れている点や幼児から中高生へと児童館として理想的な利用がされている点について引き続き期待したい。目白台第二児童館については、非常に多くの事業を行っているが、目的を明確にすることで、より一層充実した行事が実施されることを期待したい。</li> <li>・利用者アンケートについて、更なるサンプル数増に向けた取り組みへの工夫。</li> <li>・収支について、年間執行計画を立ててこれに沿った適切な執行。</li> <li>・危機管理体制について、法人としての一般的な内容のマニュアルだけでなく、ライフラインが寸断された場合の対応等、想定外の事態が発生した時の対応や各施設の状況に即した対策の検討。</li> </ul> <p>【改善事項】<br/>特になし</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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(合計得点が、配点の90%以上)        |
| B  | 総合評価の結果、優れている。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(合計得点が、配点の40%未満)    |



# 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       |
| 特定非営利活動法人 ワーカーズコープ | 根津児童館外1施設 | 教育推進部児童青少年課 |

### (1) 分野評価

| 評価分野       | 評価項目   | 評価検討会<br>評価 | 評価理由   | 評価委員会<br>評価 | 評価理由   |  |
|------------|--|-------------|--|-------------|--|--|
| サービス向上の有効性 | 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           | 各館において、業務要求水準以上の回数・季節ごとのイベント等を実施しており、利用者からの評価が高いなど、業務要求水準を超える運営をしていると評価できる。  | 4           | 評価検討会の評価は妥当である。  |  |
|            | 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。         | 3           | 前年度指摘をした、サンプル数については大幅に増加しており工夫がみられる。しかしながら、利用者人数を考えると更なる回答数の増加に期待したい。  | 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           | 高齢者向けのお便りなど多様な年代へむけた広報、利用者が見やすいお便りの作成など、より良い広報ができるよう更なる工夫に期待したい。   | 3           | 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。                                   | 8           | 各利用者アンケートの総合的な満足度に関する質問に対し、「①とてもよい」「②よい」の割合が89.7%と約9割となっており、利用者満足度の高さが伺える。   | 8           | 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。  | 4           | 意見・要望は日常的な対応により解決しており、今年度は報告すべき大きな苦情はなかった。   | 3           | 利用者からの苦情はないことから、業務要求水準を超える苦情対応等はなかった。今後はより細かな要望・ニーズについて把握・整理し、区と相談するとともに改善に結び付けられたい。 |  |
|            | 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。                                   | 6           | 当該指定期間開始前である平成25年度の利用者数と比較し、根津児童館・目白台第二児童館とも微増となっている（目白台第二児童館については、当該比較年度に近隣の目白児童館が閉館しており、一時的に利用者が増加していた点について留意する必要がある）。 | 6           | 評価検討会の評価は妥当である。  |  |
|            | 分野評価   | B           |  | B           |  |  |

|          |   |   |   |   |   |
|----------|---|---|---|---|---|
| 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 | ワークライフバランスの推進等により、人件費の支出を抑えている。   | 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 | 事業費や施設修繕費を増やすなど、利用者満足のための支出が多くなっている点は評価できる。   | 3 | 各支出について前年度の実績を踏まえる等により、しっかりとした計画と目標を設定し、予算の計画的、効率的な執行をお願いしたい。 |
|          | 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。  |   |   |   |   |
|          | 分野評価  | B |   | C |   |
| 管理運営の適正性 | ⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。   | 3 | 金銭の管理は問題なく行われている。   | 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 | 両児童館とも児童館・育成室兼任の常勤職員1名を配置し、他の常勤職員が不在の際も柔軟な対応が可能となる、業務要求水準以上の体制になっている。さらに、有資格者の非常勤職員を配置し、経験年数もバランスが取れている点は評価できる。 | 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 | 法人内・現場研修のほか、区主催の研修等、業務要求水準を大きく超え多数の研修に参加している。日々のミーティング等を通して研修で得た知識を共有され、この成果が出ていることは、利用者の評価が高いことからもうかがえる。       | 4 | 評価検討会の評価は妥当である。   |
|          | 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。                              | 3 | 適切な保守や修繕が行われたと評価できる。  | 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 | 備品は備品台帳により管理され、新たな備品の購入及び使用不能備品の廃棄は、区の規定に従って行っている。  | 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、滅失及びき損等の事故が起きていないか。 | 3 | 内規、保護規定を定め、個人情報を取り扱うパソコンはインターネットに接続しないなど、個人情報の保護について適切な取り組みをしている。   | 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  | 平成28年度は情報公開請求がなかったが、情報公開規定は適切に策定されており、業務要求水準を満たす取り組みがなされている。   | 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  | リスクマネジメントマニュアルに基づき対応している。両児童館ともに消防訓練を実施し、災害時に備えた実践的な訓練を行っている。  | 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  | 電気・ガス・水道等の使用量の削減、3R徹底等の自己努力をしていた。目白台第二児童館ではグリーンカーテンを実施しており、温度上昇に努めている。   | 3 | 評価検討会の評価は妥当である。                                      |
|      | 分野評価   | B  |  | B |  |
| 改善性の | 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書と業務要求水準書は複雑に関連しており、相関関係を体系的にまとめることは困難であるが、評価検討会における報告において工夫がなされていた。</li> <li>・利用者アンケートについては、サンプル数が前年比約1.5倍となるなど工夫がみられる。なお、前年度評価報告書の通知時期の関係で実施時期の変更は実現しなかった。</li> <li>・研修について、事業報告書の改善がみられる。また、利用者満足度の高さからも研修で得られた知識等は職場で共有されていると判断できる。</li> <li>・施設長ミーティングや研究会を通じて他施設の運営ノウハウを役立てている。</li> </ul> | 9 | 適切な改善が図られたとも認められるが、区が求める水準を超える成果に結びついていないとまでは判断できない。 |
|      | 分野評価   | A  |  | C |  |

## (2) 総合評価

|      | 評価検討会            | 評価委員会            |
|------|------------------|------------------|
| 得点   | 76/88<br>(86.3%) | 71/88<br>(80.6%) |
| 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                      | <p>各評価項目で区の定める要求水準を満たすだけでなく、一部項目についてはこれを超えた取り組みがなされている。</p> <p>両児童館共に人員配置や研修に工夫がなされ安定した運営を行っており、利用者から高い評価を得ているため、全体として「良好」と判断できる。</p>   | <p>交流館と併設されている点を生かす等、多世代交流事業の取り組みについては、評価できる。</p> <p>根津児童館、目白台第二児童館ともに人員配置や研修に工夫がされており、安定した運営を行っている。また、業務要求水準以上の回数・季節ごとのイベント等を実施しており、利用者からの評価も高い。</p>   |
| 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>・ 広報について、より良いものとなるように、児童館たより等の作成方法や内容について更なる工夫を求めたい。</li> <li>・ 両児童館とも良好な実績が出ている。特に根津児童館は地域との連携に力を入れている点や幼児から中高生へと児童館として理想的な利用がされている点について引き続き期待したい。目白台第二児童館については、非常に多くの事業を行っているが、目的を明確にすることで、より一層充実した行事が実施されることを期待したい。</li> <li>・ 利用者アンケートについて、更なるサンプル数増に向けた取り組みへの工夫を求めたい。</li> <li>・ 収支について、年間執行計画を立ててこれに沿った適切な執行をお願いしたい。</li> <li>・ 危機管理体制について、法人としての一般的な内容のマニュアルだけでなく、ライフラインが寸断された場合の対応等、想定外の事態が発生した時の対応や各施設の状況に即した対策の検討をお願いしたい。</li> </ul> | <p>予算と実績額の剥離が大きいことから、次年度以降、実績を踏まえた予算組みとなるよう、配慮されたい。</p> <p>利用者アンケートについては、サンプル数を増やし、より利用者の意見を反映できる施設運営に改善する必要がある。</p> <p>中高生の利用促進に向け、中高生の声をさらに聞く工夫をされたい。また、根津児童館については、高校生の利用数が中学生よりも高かったことを生かしたプログラム、もしくは中学生の利用を促すプログラムの検討を進められたい。</p> |
| 改善指摘事項<br>(評価1又は2の事項について)   | 特になし。   | 特になし。   |

## 2 評価検討会の評価に関する意見

特になし。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

予算執行について、特に修繕に当たっては突発対応に限らず、計画的な執行に努めるよう指導されたい。また、大規模修繕が見込まれる案件について、事業者からの相談対応を引き続きお願いする。

## 文京区立千石児童館の指定管理者の評価結果について

文京区立千石児童館の平成28年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

### 1 指定管理者

株式会社日本保育サービス

### 2 管理運営施設（1施設）

文京区立千石児童館

### 3 評価の経過

教育推進部児童青少年課に設置した千石児童館指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）において評価（一次評価）を行った。

平成29年7月 評価検討会による評価（一次評価）

### 4 評価結果

裏面のとおり

| 評価主体            |                       | 評価検討会<br>(一次評価)     |
|-----------------|-----------------------|---------------------|
| 分野<br>評価        | サービス向上の有効性<br>【配点32点】 | 24点<br>C            |
|                 | 経費の効率性<br>【配点8点】      | 6点<br>C             |
|                 | 管理運営の適正性<br>【配点36点】   | 29点<br>B            |
|                 | 業務の改善性<br>【配点0点】      | —<br>—              |
| 総合評価<br>【配点76点】 |                       | 59点<br>(77.6%)<br>C |

※今回は第1回目の評価のため、業務の改善性については評価対象外

なお、詳細は別紙のとおり。

《分野評価及び総合評価の見方》

| 評価 | 評価内容及び基準     |                       |
|----|--------------|-----------------------|
| A  | 特に優れている。     | (合計得点が、配点の90%以上)      |
| B  | 優れている。       | (合計得点が、配点の80%以上90%未満) |
| C  | おおむね適正である。   | (合計得点が、配点の60%以上80%未満) |
| D  | 改善が必要である。    | (合計得点が、配点の40%以上60%未満) |
| E  | 相当な改善が必要である。 | (合計得点が、配点の40%未満)      |

千石児童館  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【平成28年度実績】

平成29年7月  
千石児童館指定管理者評価検討会

|        |                                       |
|--------|---------------------------------------|
| 所管課    | 教育推進部児童青少年課                           |
| 評価対象期間 | 平成28年4月1日～平成29年3月31日<br>(指定期間5年中の1年目) |

## 1 指定管理の概要

|          |  |
|----------|--|
| 施設名称     | 千石児童館  |
| 施設の設置目的  | 区内の児童を健全に育成するため、児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第三十五条の規定に基づき設置する。   |
| 指定管理者名称  | 株式会社 日本保育サービス  |
| 指定期間     | 平成28年4月1日～平成33年3月31日   |
| 公募・非公募の別 | 公募   |
| 管理業務内容   | (1) 児童館の利用公開に関する業務<br>(2) 文京区立児童館条例（昭和43年3月文京区条例第5号）に基づく、児童の健全な育成を図る事業（乳幼児又は中学生及び高校生を対象とした事業の企画及び実施や体力増進のための特別な指導を含む。）に関する業務<br>(3) 学校との連携及び地域住民のコミュニティ活動の促進に関する業務<br>(4) 子育てひろば事業実施要綱（3福児育第452号）に規定する子育てひろば事業に関する業務<br>(5) 施設の維持管理に係る業務 |
| 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          |               | 28         | 29 | 30 | 31 | 32 |
|-------------|---------------|------------|----|----|----|----|
| 収入          | 指定管理料         | 38,930,000 |    |    |    |    |
|             | 合計(A)         | 38,930,000 | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 支出          | 人件費           | 24,650,369 |    |    |    |    |
|             | 事業費           | 9,449,879  |    |    |    |    |
|             | 施設維持管理経費      | 1,016,037  |    |    |    |    |
|             | 修繕費           | 59,400     |    |    |    |    |
|             | 光熱水費          | 1,672,303  |    |    |    |    |
|             | 清算額(施設維持管理経費) | 240,600    |    |    |    |    |
|             | 清算額(光熱水費)     | 1,327,697  |    |    |    |    |
|             | 合計(B)         | 38,416,285 | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 収支(A) - (B) |               | 513,715    | 0  | 0  | 0  | 0  |

【特記事項】



(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

【特記事項】  
自主事業はありません。

3 評価検討会委員

|   | 役職  | 委員名                     |
|---|-----|-------------------------|
| 1 | 座長  | 教育推進部長 久住 智治            |
| 2 | 副座長 | 教育推進部児童青少年課長 矢島 孝幸      |
| 3 | 委員  | 子ども家庭部子育て支援課長 鈴木 裕佳     |
| 4 | 委員  | 教育推進部教育総務課長 山崎 克己       |
| 5 | 委員  | 教育推進部児童青少年課千石地区館長 牛木 明世 |
| 6 | 委員  | 千石児童館利用者代表 坂井 和香代       |

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     | 協定書（基本協定書、平成28年度協定書）、業務要求水準書        | ①                         |
| 2     | 事業計画書                               | ①                         |
| 3     | 事業報告書                               |                           |
| 3-(1) | 事業の実施状況に関する報告                       | ①                         |
| 3-(2) | 施設の利用状況に関する報告                       | ①、⑦                       |
| 3-(3) | 経費の収支状況                             | ①、⑧、⑨                     |
| 4     | 利用者アンケート                            | ①、③、⑤                     |
| 5     | 広報物                                 | ①、④                       |
| 6     | 苦情とその対応の記録                          | ①、⑥                       |
| 7     | 管理運営体制（職員構成、人員配置、勤務シフト、職員研修、施設維持管理） | ①、⑫、⑬、⑭                   |
| 8     | 備品台帳                                | ①、⑮                       |
| 9     | 個人情報保護規程、情報公開規程及びその対応記録             | ①、⑯、⑰                     |
| 10    | 危機管理体制                              | ①、⑱                       |
| 11    | 省エネ・ごみ削減等環境対策への取組                   | ①、⑲                       |
| 12    | 所管課によるモニタリング結果（日常的な点検結果）            | ①、③、④、⑥、⑪、⑫、⑬、⑭、⑮、⑯、⑰、⑱、⑲ |

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<br>〔配点32点〕  | C<br>24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  | 3  | 3  |
|  |   | 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  | 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  | 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  | 3  | 6  |
|  | <b>【評価理由】</b><br>①区の要求水準を満たした管理運営を行っている。指定期間開始前3か月間の引継ぎがあったとはいえ、指定管理者が交代後の1年間を問題なく運営したことは評価できる。業務要求水準を上回る回数の行事を実施しており、全体的な運営について、一定の水準でサービスが提供されていた。<br>②自主事業の実施を業務要求水準書に定めていないため、評価対象外。<br>③利用者アンケートを年度中に2回実施しており、区が水準として要求する実施回数を満たしている。寄せられた利用者からの意見・要望に対して、適宜検討・反映を行っている。<br>④町会の掲示板に掲示できなくなったため、館外への掲示はしていないが、おたよりの作成及び配布、ホームページの公開等の広報活動は、年間を通して適切に行われている。<br>⑤各利用者アンケートの総合的な満足度に関する質問に対し、「1. 満足」「2. やや満足」の平均が73%である。全体平均では8割に達していないものの、小学生保護者からは83%という高い評価を得られており、「4. やや不満」「5. 不満」との回答は2.8%であり、概ね良い評価を得られている。<br>⑥意見・要望は日常的な対応により解決しており、報告すべき大きな苦情はなかった。<br>⑦当該指定管理期間開始前と比較し全体の利用者数は減少している。近隣小学校の放課後全児童向け事業を実施する曜日が増えたこと等が児童の利用者数減の原因だと考えられる。他の施設と比較すると利用者は非常に多く、利用者増に向けた取組が積極的に行われていることから、評価3とした。 |  |    |    |    |
| 経費の効率性<br>〔配点8点〕   | C<br>6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  | 3  | 3  |
|  |   | 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。                                     | —  | —  | —  |
| <b>【評価理由】</b><br>⑧ワークライフバランスの推進等により、人件費の支出を抑えている。講師依頼の見直しを図り、事業のレベルを落とすことなく講師料を抑えている。<br>⑨収支の内訳が示され、全体的に予算内で執行している。<br>⑩利用料金制を実施していないため、評価対象外。 |   |  |    |    |    |

| 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<br>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金銭の管理は問題なく行われている。   |    |    |    |
|          |          | ⑫年度途中の常勤職員の退職がなく、安定した人員配置が行われた。業務要求水準書では求めているが、非常勤職員にも有資格者を積極的に配置しており、評価できる。   |    |    |    |
|          |          | ⑬社内研修、他施設研修のほか、区主催の研修等、業務要求水準を超える多数の研修に参加しており、職員の資質向上やモチベーションアップにつながっている。      |    |    |    |
|          |          | ⑭必要な保守点検等は実施されており、施設の清掃も行き届いている。   |    |    |    |
|          |          | ⑮備品は備品台帳により適切に管理され、業務要求水準通りに管理が行われている。   |    |    |    |
|          |          | ⑯個人情報については、規定及びマニュアルに則った適切な取扱いをしている。   |    |    |    |
|          |          | ⑰平成28年度は情報公開請求はなかった。区から提供を求められた情報については、適切に対応している。                              |    |    |    |
|          |          | ⑱平成28年度は事故の発生がなかった。事故や災害等の対応マニュアルが整備されており、防災訓練も定期的実施している。                      |    |    |    |
|          |          | ⑲冷暖房の適正な温度設定、廃材の工作素材としての活用、充電電池への交換等、日常的に省エネ・ごみ削減のための取り組みを行っている。               |    |    |    |
| 評価分野     | 評価得点     | 評価項目   | 配点 | 評価 | 得点 |
| 業務の改善性   | —        | 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。   | —  | —  | —  |
|          | —        |  |    |    |    |
|          |          | 《前回の指摘事項》  |    |    |    |
|          |          | 【評価理由】   |    |    |    |
|          |          | ㉑ 今回が第1回目の評価のため、評価対象外。   |    |    |    |

(2) 総合評価

| 評価   | C | 得点 | 59点 / 76点 |
|--|---|----|-----------|
| <p><b>【所見】</b><br/>各評価項目で区の定める要求水準を満たしており、一部項目についてはこれを超えた取り組みがなされている。安定した運営を行っているため、全体としては「適正」と判断できる。</p> <p>各委員から挙げられた指摘事項は下記のとおりである。今後の管理運営の中で留意し、積極的な改善を図られたい。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者数は減ったものの、登録者数は増えている。指定管理者の変更後1年目ということで運営安定化を目標としていたところから、今後は独自の取り組みの展開を期待したい。</li><li>・広報について、より良いものとなるように、児童館たより等の作成方法や内容について更なる工夫を求めたい。</li><li>・アンケートのサンプル数を増やす工夫をしてほしい。</li><li>・多様な行事を行っているため、引き続き工夫をして魅力ある活動を行い、利用者満足度を上げてほしい。</li><li>・児童の利用者数の減について、近隣小学校の放課後全児童向け事業の実施拡大が大きな要因と考えられる。引き続き、放課後全児童向け事業と連携しながら運営を図られたい。</li><li>・利用者アンケートで高い評価が得られるよう、今回のアンケート集計結果をもとに、改善や要望の反映等に取り組むこと。</li><li>・引き続きイベント、行事等を工夫して、児童館全体が利用者にとって安心感・安定感のある場所となることで、利用者数が増加するよう取り組むこと。</li></ul> <p><b>【改善事項】</b><br/>特になし</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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(合計得点が、配点の90%以上)        |
| B  | 総合評価の結果、優れている。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(合計得点が、配点の40%未満)    |