

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 29 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（以下「評価検討会」という。）において評価を行い、その後、学識経験者等の外部委員を含めた全庁組織である指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）において、評価検討会の一次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 30 年 7 月	評価検討会による評価（一次評価）
10 月	学識経験者等の外部委員を含めた全庁組織である評価委員会による一次評価の適正性の確認（二次評価）

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	評価委員会	評価検討会	評価委員会
分野 評価	サービス向上の有効性 【配点32点】	28点 B	27点 B	27点 B	27点 B
	経費の効率性 【配点8点】	7点 B	7点 B	7点 B	7点 B
	管理運営の適正性 【配点36点】	30点 B	29点 B	27点 C	25点 C
	業務の改善性 【配点12点】	9点 C	9点 C	9点 C	9点 C
総合評価 【配点88点】		74点 (84%) B	72点 (81.8%) B	70点 (79.5%) C	68点 (77.2%) 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29年度実績】

平成30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29年4月1日～平成30年3月31日 (指定期間5年中の3年目)

1 指定管理の概要

施設名称	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
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 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		27	28	29	30	31
収 入	指定管理料	496,447,560	496,447,560	496,447,560		
	合計(A)	496,447,560	496,447,560	496,447,560	0	0
	人件費	424,266,360	424,497,869	424,525,270		
支 出	内訳（人件費）			290,195,307		
	（本社経費）			69,502,658		
	（その他経費）			64,827,305		
	旅費	699,929	654,262	793,311		
	光熱水費	9,620,639	7,760,522	8,590,549		
	施設維持管理費	22,847,054	22,855,964	23,020,264		
	一般需要費	10,923,367	7,506,805	12,482,699		
	修繕費	10,213,022	8,494,674	6,371,020		
	一般役務費	854,289	588,924	734,009		
	郵便料	573,176	487,070	594,223		
	電信費	3,125,470	2,874,666	2,622,682		
	使用料及び賃借料	5,012,161	4,856,240	4,506,581		
	保険料	60,410	17,800	15,350		
	事業者提案事業	5,325,239	7,651,494	6,854,016		
	合計(B)	493,521,116	488,246,290	491,109,974	0	0
収支(A) - (B)		2,926,444	8,201,270	5,337,586	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 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 山崎 克己
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 川崎 慎一郎
3	委員	教育推進部教育総務課長 吉田 雄大
4	委員	教育推進部教育指導課長 松原 修
5	委員	尾鷲 瑞穂 (図書館利用者)
6	委員	大城 隆嗣 (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	
2	基本協定書・年度協定書	
3	平成29年度事業計画書	
4	平成29年度事業報告書	
5	平成29年度利用者アンケート実施結果	
6	平成29年度利用者懇談会実施報告書	
7	広報物	
8	意見・要望等とその対応	
9	経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組	
10	指定管理者事業収支決算書	
11	金銭出納簿	
12	職員研修計画及び実施結果	
13	修繕または施設の改修一覧	
14	日常清掃等記録	
15	備品購入一覧	
16	個人情報保護及び情報公開に関する規程	
17	危機管理に関するマニュアル等	
18	モニタリング実施結果	
19	前年度の評価結果	
20	前回の評価結果及び改善報告	

5 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性【配点32点】	B 28点	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
		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。	-	-	-
		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
		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
		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
		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
		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>区が求めた事業は計画通り適切に実施され、利用者満足度も目標値を上回った。指定行事のほか、各館の特徴を生かした提案事業、特集展示を実施、図書館利用の推進と文化の発信に努めている。子育て支援、居心地のよい環境づくりにも取り組んだ。</p> <p>また、学校支援においては、図書室の整備、授業支援、児童・生徒への働きかけを積極的に行い、成果をあげている。</p> <p>利用者懇談会は全館で実施、参加者数を増やすための試みも行った。利用者アンケートのみならず、各事業の際もアンケートを取り、意見収集に努め事業に反映させている。</p> <p>行事の周知について、ポスター・チラシに工夫を凝らしているが、ポスター以外の取組が課題である。また、各館において広報誌を発行し、図書館案内、資料案内に努めている。様々なテーマで特集展示を行い、資料の利用促進を図っている。</p> <p>利用者アンケートの「来館時の目的達成度」における「満足」と「やや満足」の合計が85.7%に達した。区民優先制度導入に伴う区外在住者の意見、施設や設備に対する要望はあるが、サービス水準の高さが満足度につながっている。</p> <p>様々な意見・要望・苦情等について、きめ細かく適切に利用者対応を行なっている。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よい場合など、臨機応変に対応している。前年度までの「ご意見として承る」「中央館に伝える」といった回答が減り、主体的に対応できている。</p> <p>児童資料の貸出数、予約・リクエスト数が当該指定期間開始前と比較し、増加している。区民優先制度導入に伴い、特に視聴覚資料の貸出数の減少が著しい。</p> <p>本駒込図書館の利用の落ち込みが大きい。区民優先制度、近隣区の図書館のリニューアル等の影響のほか、施設の老朽化も原因のひとつと考えられる。</p>					
経費の効率性【配点8点】	B 7点	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
		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
		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>照明や空調の管理、LEDへの切り替えにより、節電に努めている。特に、照明の間引きは、室内が暗く、安全面においても不安があるため、順次LED化を進めている。</p> <p>グリーンカーテンや採光フィルムの設置、職員自ら不用品を活用した棚等の作成など努力が見られる。</p> <p>効率的な経費配分を行い、提案事業、施設改修等を積極的に行なっている。</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 【配点36点】	B 30点	金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		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	3	3
		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
		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	4	4
		備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		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
		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	4	4
		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
		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
<p>【評価理由】</p> <p>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。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求める「5割以上」を上回る高水準を保持している。</p> <p>館長の変更についての協議が不十分であった。</p> <p>職員の能力の維持と向上を目指し、体系的な研修計画を立案しており、各館においては館内整理日を活用し、各種の図書館業務研修のほか、危機管理研修も行なっている。</p> <p>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。本駒込図書館ではレイアウト変更を行い、快適性が増した。また、安全性の確保のため、小石川図書館に防犯カメラを設置した。</p> <p>備品台帳により備品管理は適切に行われている。</p> <p>個人情報マニュアルを整備し、個人情報については入社時の必修研修としており、文京エリア研修としても実施している。</p> <p>区の情報公開条例に則った規程を整備している。情報公開請求について、適切に対応した。</p> <p>危機管理のマニュアルや職員の研修体制が整備されている。また、今年度発生した緊急事態についての対応は適切であり、区への報告を速やかに行なっている。</p> <p>区の節電対策を順守し、積極的に省エネ対策及びごみの削減に取り組んでいる。グリーンカーテンや採光フィルムの設置も効果をあげている。</p>					
業務の改善性 【配点12点】	C 9点	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>1. 前年度指摘されていたにも係わらず、目白台図書館における建築設備定期点検の報告書が提出されていなかった。</p> <p>【評価理由】</p> <p>施設や設備に関する点検は遺漏無く行われ、毎月の業務実績の報告書とともに、点検や修繕の報告書も遅滞無く提出された。</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。

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%

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)

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
株式会社図書館流通センター	小石川図書館外4施設	教育推進部真砂中央図書館

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
サービス向上の 有効性	① 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。	3	区が求めた事業は計画通り適切に実施され、利用者満足度も目標値を上回った。指定行事のほか、各館の特徴を生かした提案事業、特集展示を実施、図書館利用の推進と文化の発信に努めている。子育て支援、居心地のよい環境づくりにも取り組んだ。 また、学校支援においては、図書室の整備、授業支援、児童・生徒への働きかけを積極的に行い、成果をあげている。	3	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。	4	利用者懇談会は全館で実施、参加者数を増やすための試みも行なった。利用者アンケートのみならず、各事業の際もアンケートを取り、意見収集に努め事業に反映させている。	4	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	行事の周知について、ポスター・チラシに工夫を凝らしているが、ポスター以外の取組が課題である。また、各館において広報誌を発行し、図書館案内、資料案内に努めている。様々なテーマで特集展示を行い、資料の利用促進を図っている。	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	利用者アンケートの「来館時の目的達成度」における「満足」と「やや満足」の合計が85.7%に達した。区民優先制度導入に伴う区外在住者の意見、施設や設備に対する要望はあるが、サービス水準の高さが満足度につながっている。	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	様々な意見・要望・苦情等について、きめ細かく適切に利用者対応を行なっている。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よい場合など、臨機応変に対応している。前年度までの「ご意見として承る」「中央館に伝える」といった回答が減り、主体的に対応できている。	3	利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われているが、加点をすべき事項とまでは言えない。
	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	児童資料の貸出数、予約・リクエスト数が当該指定期間開始前と比較し、増加している。区民優先制度導入に伴い、特に視聴覚資料の貸出数の減少が著しい。 本駒込図書館の利用の落ち込みが大きい。区民優先制度、近隣区の図書館のリニューアル等の影響のほか、施設の老朽化も原因のひとつと考えられる。	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	照明や空調の管理、LEDへの切り替えにより、節電に努めている。特に、照明の間引きは、室内が暗く、安全面においても不安があるため、順次LED化を進めている。グリーンカーテンや採光フィルムの設置、職員自ら不用品を活用した棚等の作成など努力が見られる。	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	効率的な経費配分を行い、提案事業、施設改修等を積極的に行なっている。	4	評価検討会の評価は妥当である。	
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。					
	分野評価	B		B		
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	金銭出納簿の記載は適切であり、協定書に基づく適正な管理が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	3	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求める「5割以上」を上回る高水準を保持している。 館長の変更についての協議が不十分であった。	3	評価検討会の評価は妥当であるが、館長の変更についてはヒアリングの中で確認ができた。	
	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	職員の能力の維持と向上を目指し、体系的な研修計画を立案しており、各館においては館内整理日を活用し、各種の図書館業務研修のほか、危機管理研修も行なっている。	4	評価資料の中で研修実績の資料が一部欠けていたが、ヒアリングの中で確認できた。	
	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	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。本駒込図書館ではレイアウト変更を行い、快適性が増した。また、安全性の確保のため、小石川図書館に防犯カメラを設置した。	4	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	備品台帳により備品管理は適切に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	⑯ 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	3	個人情報マニュアルを整備し、個人情報については入社時の必修研修としており、文京エリア研修としても実施している。	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。	4	区の情報公開条例に則った規程を整備している。情報公開請求について、適切に対応した。	3	情報公開請求又は区からの情報提供に適切に対応するのは業務要求水準の範囲内であると考えられる。	
	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	危機管理のマニュアルや職員の研修体制が整備されている。また、今年度発生した緊急事態についての対応は適切であり、区への報告を速やかに行なっている。	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	区の節電対策を順守し、積極的に省エネ対策及びごみの削減に取り組んでいる。グリーンカーテンや採光フィルムの設置も効果をあげている。	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。	9	施設や設備に関する点検は遺漏無く行われ、毎月の業務実績の報告書とともに、点検や修繕の報告書も遅滞無く提出された。	9	評価検討会の評価は妥当である。	
	分野評価	C		C		

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	74 / 88 (84%)	72 / 88 (81.8%)
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>概ね、区が求めた水準を満たしている。区民優先制度の導入、老朽化等施設面において厳しい状況のもと、利用者の満足度が85.7%に達したことは、評価に値する。</p> <p>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。小石川図書館ではレコードを活用した事業を拡大したほか、地域在住の著名人による子育てに関する講演会を3年連続で実施、湯島図書館では湯島聖堂やおりがみ会館で催しを行い、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、貸出増加につなげている。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。</p> <p>子育て支援にも熱心に取り組んでおり、乳幼児向け行事の実施、育児コンシェルジュの配置、子ども向け能楽講座やフラワーアレンジメント教室も開催した。</p> <p>学校支援員の区立小中学校全校への配置については、3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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理スタッフによるレイアウトの変更や廃材を活用した書架の作成など、施設の環境改善の取組は評価できる。 警察官OBを危機管理スタッフとして図書館向けに研修した後定期的に巡回することで、事件を事前に阻止し、利用者が安心して利用できる環境をつくっている。
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	<p>多彩な事業を実施している一方で、広報活動において、ポスター等紙媒体中心となっている。SNS等の活用を図る必要がある。</p> <p>利用実績については、本駒込図書館が減少傾向にある。区境に位置するために区民優先制度や周辺自治体の動向の影響を受けやすいと言えるが、新たな利用者の開拓等に取り組む必要がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> SNSの活用も想定されるが、利用者とのより良い積極的なコミュニケーションを増やすことも期待する。 職員研修計画を作成していることは評価するが、それに実施結果が対応するようにされたい。 レファレンスについては、実績も伸びており、今後も利用者にとって良い対応をしていくよう努められたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)		

2 評価検討会の評価に関する意見

- ⑨の効率的な経費配分という視点での評価は難しく、それぞれの項目で、工夫を凝らし経費削減を図り、効率的な予算執行を行うという視点で評価すべきである。
- ⑰について、協定書、業務要求水準書で区が求めた水準を超える成果があるとして「4」の評価にしているが、資料からは確認できない。情報公開請求への対応については、実態が確認できるよう、資料を添付してもらいたい。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- 図書館として統一的に整備すべきものについては、それが緊急を要するものであっても、区としてきちんと整備をされたい。
- 利用者アンケートの蔵書・資料については、蔵書規模等の制約もあるものの、普通との評価が大半を占めており、更なる積極的な提案等を求めたい。
- 指定管理料の支出において、本社経費及びその他経費が人件費に含まれる点を改善されたい。

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29年度実績】

平成30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29年4月1日～平成30年3月31日 (指定期間5年中の3年目)

1 指定管理の概要

施設名称	本郷図書館 水道端図書館 千石図書館 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 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		27	28	29	30	31
収 入	指定管理料	410,828,000	410,828,000	410,828,000		
	合計(A)	410,828,000	410,828,000	410,828,000	0	0
支 出	人件費	348,046,800	347,779,220	346,535,708		
	内訳（直接人件費）			263,565,279		
	（本社経費）			82,970,429		
	旅費	181,320	210,777	292,500		
	光熱水費	6,140,161	5,692,986	6,058,834		
	施設維持管理費	36,745,770	36,949,653	36,784,327		
	一般需要費	4,636,067	5,046,981	5,420,325		
	修繕費	2,423,832	1,942,462	3,567,704		
	一般役務費	418,200	345,750	458,325		
	郵便料	393,020	431,675	484,534		
	電信費	2,128,433	2,111,791	1,986,350		
	使用料及び賃借料	1,572,842	1,815,211	1,959,864		
	保険料	208,870	207,390	211,560		
	事業者提案事業	3,544,197	3,155,040	3,744,438		
合計(B)	406,439,512	405,688,936	407,504,469	0	0	
収支(A) - (B)		4,388,488	5,139,064	3,323,531	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 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 山崎 克己
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 川崎 慎一郎
3	委員	教育推進部教育総務課長 吉田 雄大
4	委員	教育推進部教育指導課長 松原 修
5	委員	尾鷲 瑞穂 （図書館利用者）
6	委員	大城 隆嗣 （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	
2	基本協定書・年度協定書	
3	平成29年度事業計画書	
4	平成29年度事業報告書	
5	平成29年度利用者アンケート実施結果	
6	平成29年度利用者懇談会実施報告書	
7	広報物	
8	意見・要望等とその対応	
9	経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組	
10	指定管理者事業収支決算書	
11	金銭出納簿	
12	職員研修計画及び実施結果	
13	修繕または施設の改修一覧	
14	日常清掃等記録	
15	備品購入一覧	
16	個人情報保護及び情報公開に関する規程	
17	危機管理に関するマニュアル等	
18	モニタリング実施結果	
19	前年度の評価結果	
20	前回の評価結果及び改善報告	

5 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性【配点32点】	B 27点	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
		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。	-	-	-
		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
		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
		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
		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
		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>区が求めた事業は計画通り適切に実施され、利用者満足度も目標値を上回った。指定行事のほか、各館の特徴を生かした提案事業、特集展示にも取り組み、図書館利用の推進と文化の発信に努めている。また、学校支援においては、図書室の整備、授業支援、児童・生徒への働きかけを積極的に行い、成果をあげている。</p> <p>利用者懇談会は全館で実施、参加人数を増やす努力もしている。また、意見箱の設置や各事業においてもアンケートを取るなど、意見収集に努めている。しかしながら、アンケートの「不満」回答の分析が不十分であるなど具体的内容が見えず、議事録には誤記が目立つ。管理部門の集約、対応に課題がある。</p> <p>行事の周知について、ポスター、チラシに工夫を凝らしている。また、広報誌を発行し、図書館案内、利用案内に努めている。様々なテーマで特集展示を行い、資料の利用促進を図っている。</p> <p>利用者アンケートの「来館時の目的達成度」における『満足』『やや満足』の合計が86%に達し、利用者から高い満足度が得られている。</p> <p>区民優先制度導入に伴う区外在住者の意見、施設や設備に対する要望はあるが、サービス水準の高さが満足度につながっている。</p> <p>現場のスタッフは努力しており、利用者の声を生かす取組を行うとともに、区への報告も適切に実施している。しかしながら、年次報告書の記載に不備が多く、管理部門が苦情等を集約できていないのではないかと疑問が生じる。</p> <p>児童資料の貸出数、予約・リクエスト数が当該指定期間開始前を上回る結果となったが、その他はすべて減少した。特に、視聴覚資料の貸出数の減少が顕著で、区民優先制度導入の影響はあるが、更なる努力が求められる。</p> <p>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。</p>					
経費の効率性【配点8点】	B 7点	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
		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
		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>様々な取組を行っており、努力は見られるが、経費節減のため一層の精査が必要である。効率的な経費配分を行い、提案事業、施設改修等を積極的に行っている。</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 【配点36点】	C 27点	金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		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	3	3
		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	2	2
		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
		備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		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
		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	4	4
		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
		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】 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。 本郷図書館の退職者数について、雇用条件の見直し等により、前年度に比べ改善が見られたが、他館の実績と比較すると、突出している。 体系的な研修計画を立案しているが、一部で計画に基づいた研修が行われなかった。各館の研修計画に児童部会があるが、参加実績があるのは本郷図書館のみであり、計画と実績が異なっている。 水道端図書館の館内研修実績に担当者ミーティングが含まれているが、館内研修とは異なると考えられる。 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。 また、安全性の確保のため、本郷図書館に防犯カメラを設置した。 備品台帳により、適切に管理されている。 社内に個人情報保護の規定を設けるとともに、研修も実施している。しかしながら、水道端図書館のカウンターで予約票が利用者から見える恐れがある旨、モニタリングで指摘された。職員の意識啓発が求められる。 区の情報公開条例に則った規程を整備している。情報公開請求にも適切に対応した。 今年度発生した緊急事態についての対応は適切であり、区への報告を速やかに行なっている。 災害時のスタッフの体制が不明である。 区の節電対策を順守し、グリーンカーテンの設置や地域の美化活動にも取り組んでいる。			
業務の改善性 【配点12点】	C 9点	前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	12	3	9
		《前回の指摘事項》 1. 前年度指摘されていたにも係わらず、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の報告書が提出されていなかった。 2. 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。 【評価理由】 1. 施設や設備に関する点検は遺漏無く行われ、毎月の業務実績の報告書とともに、点検や修繕の報告書も遅滞無く提出された。 2. 雇用条件の見直し等により、前年度に比べ改善が見られるが、他館の実績と比較すると、依然として退職者数が多かった。			

(2) 総合評価

評価	C	得点	70 / 88点
<p>【所見】</p> <p>概ね、区が求めた水準を満たしている。利用者の満足度も86%に達し、前年度を4ポイント上回った。事業者提案事業においては、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座を実施したほか、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。これらの事業は利用者にも定着し、毎年好評を得ている。新たな取組として、千石図書館で稲作を実施、根津図書室では合成技術を駆使した「絵本の世界に入ってみよう」を開催、いずれも図書館の可能性を考える企画であった。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。</p> <p>貸出等の実績は児童資料を除き伸び悩んでおり、特に視聴覚資料の貸出数の減少が顕著となっている。区民優先制度導入に伴い、区外在住者の利用数が減ったことが主な要因だが、一層の努力を求めたい。</p> <p>サービス面において利用者から高い評価を得ている一方、意見・要望等に対する管理部門の対応が不十分であると言わざるを得ない。報告書等の記載に誤りが多く、利用者の声が集約されているのか疑問が残る。</p> <p>また、研修については計画に基き様々なテーマで実施しているが、水道端図書館において、担当者ミーティング等が研修に位置づけられるなど、計画とは異なる内容となっている。計画に沿って実施すること、正確な報告を作成することが必要である。</p> <p>前年度の指摘事項同様、本郷図書館の退職者が他館に比べ多く、職員の経験年数が短い状態が続いている。雇用条件の見直し等により、改善傾向にあるが、サービス向上のためにも安定的な雇用が求められる。</p>			
<p>【改善事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 研修計画に基き、研修を実施すること。			

《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。

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%

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)

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
ヴィアックス・紀伊國屋書店共同事業体	本郷図書館外3施設	教育推進部真砂中央図書館

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
サービス向上の有効性	① 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。	3	区が求めた事業は計画通り適切に実施され、利用者満足度も目標値を上回った。指定行事のほか、各館の特徴を生かした提案事業、特集展示にも取り組み、図書館利用の推進と文化の発信に努めている。また、学校支援においては、図書室の整備、授業支援、児童・生徒への働きかけを積極的に行い、成果をあげている。	3	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	利用者懇談会は全館で実施、参加人数を増やす努力もしている。また、意見箱の設置や各事業においてもアンケートを取るなど、意見収集に努めている。しかしながら、アンケートの「不満」回答の分析が不十分であるなど具体的内容が見えず、議事録には誤記が目立つ。管理部門の集約、対応に課題がある。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	行事の周知について、ポスター、チラシに工夫を凝らしている。また、広報誌を発行し、図書館案内、利用案内に努めている。様々なテーマで特集展示を行い、資料の利用促進を図っている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	利用者アンケートの「来館時の目的達成度」における『満足』『やや満足』の合計が86%に達し、利用者から高い満足度が得られている。 区民優先制度導入に伴う区外在住者の意見、施設や設備に対する要望はあるが、サービス水準の高さが満足度につながっている。	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。	3	現場のスタッフは努力しており、利用者の声を生かす取組を行うとともに、区への報告も適切に実施している。しかしながら、年次報告書の記載に不備が多く、管理部門が苦情等を集約できていないのではないかと疑問が生じる。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	児童資料の貸出数、予約・リクエスト数が当該指定期間開始前を上回る結果となったが、その他はすべて減少した。特に、視聴覚資料の貸出数の減少が顕著で、区民優先制度導入の影響はあるが、更なる努力が求められる。 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。	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	様々な取組を行っており、努力は見られるが、経費節減のため一層の精査が必要である。	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	効率的な経費配分を行い、提案事業、施設改修等を積極的に行っている。	4	図書館什器の自作及び研修を行うなど効率的・効果的な予算執行に努めており、評価検討会の評価は妥当である。
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。				
	分野評価	B		B	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	金銭出納簿の記載は適切であり、協定書に基づく適正な管理が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	3	本郷図書館の退職者数について、雇用条件の見直し等により、前年度に比べ改善が見られたが、他館の実績と比較すると、突出している。	3	前年度に比べ改善は見られており、現在の状態を継続されたい。
	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。	2	体系的な研修計画を立案しているが、一部で計画に基づいた研修が行われなかった。各館の研修計画に児童部会があるが、参加実績があるのは本郷図書館のみであり、計画と実績が異なっている。 水道端図書館の館内研修実績に担当者ミーティングが含まれているが、館内研修とは異なると考えられる。	2	ミーティングと研修の違いが明確ではなかった。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	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。 また、安全性の確保のため、本郷図書館に防犯カメラを設置した。	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	備品台帳により、適切に管理されている。	2	備品購入リストに一部備品が記載されていないため、収支報告と一致しない。
	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	社内に個人情報保護の規定を設けるとともに、研修も実施している。しかしながら、水道端図書館のカウンターで予約票が利用者から見える恐れがある旨、モニタリングで指摘された。職員の意識啓発が求められる。	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。	4	区の情報公開条例に則った規程を整備している。情報公開請求にも適切に対応した。	3	請求又は区からの情報提供に適切に対応するのは業務要求水準の範囲内であると考ええる。
	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	今年度発生した緊急事態についての対応は適切であり、区への報告を速やかに行っている。 災害時のスタッフの体制が不明である。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	3	区の節電対策を順守し、グリーンカーテンの設置や地域の美化活動にも取り組んでいる。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
改善務性の	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。	9	1. 施設や設備に関する点検は遺漏無く行われ、毎月の業務実績の報告書とともに、点検や修繕の報告書も遅滞無く提出された。 2. 雇用条件の見直し等により、前年度に比べ改善が見られるが、他館の実績と比較すると、依然として退職者数が多かった。	9	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	70/88 (79.5%)	68/88 (77.2%)
総合評価	C	C

(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>概ね、区が求めた水準を満たしている。利用者の満足度も86%に達し、前年度を4ポイント上回った。</p> <p>事業者提案事業においては、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座を実施したほか、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。これらの事業は利用者にも定着し、毎年好評を得ている。新たな取組として、千石図書館で稲作を実施、根津図書室では合成技術を駆使した「絵本の世界に入ってみよう」を開催、いずれも図書館の可能性を考える企画であった。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。</p>	<p>・消耗品の一括購入や、図書館スタッフによる環境整備、什器の自作及び修繕により、経費節減や効率的な予算執行を行った。</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	<p>貸出等の実績は児童資料を除き伸び悩んでおり、特に視聴覚資料の貸出数の減少が顕著となっている。区民優先制度導入に伴い、区外在住者の利用数が減ったことが主な要因だが、一層の努力を求めたい。</p> <p>サービス面において利用者から高い評価を得ている一方、意見・要望等に対する管理部門の対応が不十分であると言わざるを得ない。報告書等の記載に誤りが多く、利用者の声が集約されているのか疑問が残る。</p> <p>前年度の指摘事項同様、本郷図書館の退職者が他館に比べ多く、職員の経験年数が短い状態が続いている。雇用条件の見直し等により、改善傾向にあるが、サービス向上のためにも安定的な雇用が求められる。</p>	<p>・各館ごとの特色ある取組を追求する一方で、共通の課題、例えば、区民優先制度導入に対する対応等、情報交換・検討等を相互で取り組んだらどうかと考える。</p> <p>・アンケートでの意見への対応だけでなく、非常時の連絡体制、日々の業務改善や現場職員に対する支援なども検討していただきたい。</p>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	<p>研修については計画に基づき様々なテーマで実施しているが、水道端図書館において、担当者ミーティング等が研修に位置づけられるなど、計画とは異なる内容となっている。計画に沿って実施すること、正確な報告を作成することが必要である。</p>	<p>・備品に関する資料は、適切に管理した上で評価資料として添付すべきである。</p> <p>・職員研修計画を作成しているが、計画書に沿った研修が実施できていないことは、人材育成の面で問題である。特に、担当者ミーティングと研修の位置付けを明確にされたい。</p>

2 評価検討会の評価に関する意見

- ・⑨の効率的な経費配分という視点での評価は難しく、それぞれの項目で、工夫を凝らし経費削減を図り、効率的な予算執行を行うという視点で評価すべきである。
- ・⑰において、協定書、業務要求水準書で区が求めた水準を超える成果があるとして「4」の評価にしているが、資料からは確認できない評価項目があった。情報公開請求への対応については、実態が確認できるよう、資料を添付してもらいたい。
- ・評価検討会評価では、他館の実績と比較した表現があるが、「3」の評価で業務要求水準書を満たしているのであるなら記載する必要がないのではないかと考える。例えば⑱で、「災害時のスタッフの体制が不明である」との記載がありつつ「3」の評価を付けているなど、課題的な表現をしているのにもかかわらず「3」を付けている場合、もう少し詳細な表現をしてもらいたい。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・図書館として統一的に整備すべきものについては、それが緊急を要するものであっても、区としてきちんと整備をされたい。
- ・図書館現場と管理部門との連携体制を改めて確認する必要がある。
- ・指定管理料の支出において、本社経費が人件費に含まれる点を改善されたい。