

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27年度実績】

平成28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27年4月1日～平成28年3月31日 (指定期間5年中の1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（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				
	合計(A)	410,828,000	0	0	0	0
支 出	人件費	348,046,800				
	旅費	181,320				
	光熱水費	6,140,161				
	施設維持管理費	36,745,770				
	一般需要費	4,636,067				
	修繕費	2,423,832				
	一般役務費	418,200				
	郵便料	393,020				
	電信費	2,128,433				
	使用料及び賃借料	1,572,842				
	保険料	208,870				
	事業者提案事業	3,544,197				
	合計(B)	406,439,512	0	0	0	0
収支(A) - (B)		4,388,488	0	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 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 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	稲富 滋 （図書館利用者）
6	委員	柳澤 美樹子（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	①③④⑤⑥⑦⑨⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲
2	基本協定書・年度協定書	①③⑤⑧⑭⑮⑯⑰
3	平成27年度事業計画書	①④⑨⑫⑬⑭⑯⑰⑱⑲
4	平成27年度事業報告書	①⑦⑫
5	平成27年度利用者アンケート実施結果	③⑤
6	平成27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、効率的な予算執行及び省エネ等の取組	⑧⑨⑲
10	指定管理者事業収支決算書	①⑧⑨⑭⑲
11	金銭出納簿	⑪
12	職員研修計画及び実施結果	⑬⑱
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	⑬⑯⑰
17	危機管理に関するマニュアル等	⑥⑱
18	モニタリング実施結果	①⑭

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】	C 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
	【評価理由】				
<p>① 区が求めた事業は概ね計画通り実施されている。指定行事のほか、本郷図書館は文学散歩や写真展等を実施、水道端図書館は印刷博物館、千石図書館は東洋文庫等との連携企画を行うなど、地域に根ざした事業を実施している。また、邦楽、講談、落語など、多彩な事業を積極的に展開し、文化の発信、図書館利用の促進に努めている。各館で小学生、中高生を対象とするビブリオバトルに取り組んだ。</p> <p>③ 利用者懇談会を実施し、意見や質問に対し、丁寧かつ適切に対応している。また、利用者アンケートの意見を反映するとともに、各事業においてもアンケートを行い、意見収集に努め事業開催に反映している。</p> <p>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。さらに、様々なテーマで特集展示を行い、資料の利用促進に努めている。</p> <p>⑤ 利用者アンケートにおいて、目的達成度及び職員の接遇について、利用者から高い満足度が得られている。</p> <p>⑥ 様々な内容の意見・要望・苦情等への対応は概ね良好だが、千石図書館で苦情処理が不適切だったことにより、その後の対応に多大な労力を費やす結果となった。区への報告は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。</p> <p>⑦ 利用者数、貸出数、予約・リクエスト数は、当該指定期間開始前を上回る実績があったが、新規登録が減少、本郷図書館においては全項目で減少した。</p>					
経費の効率性 【配点8点】	C 5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	2	2
		⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	—	—	—
	【評価理由】				
<p>⑧ 備品の共有、照明や空調の管理によって経費削減に努めている。LEDへの切り替え等の取り組みが遅れている。</p> <p>⑨ 物価が上昇傾向にあるなか、効率的な経費配分により提案事業等を行なっているが、水道端図書館の建築物定期点検が実施されていない。</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 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	3	3
		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】	
		⑪ 金銭出納簿の記載は適切であり、区の協定書に基づく適正な管理が行われている。			
		⑫ 年間を通じて司書率、常勤率、経験者雇用について、業務要求水準書に定める「5割以上」を上回る高水準を保持している。特に、司書率は73.5%、経験者率は92.6%と非常に高いが、入れ替わりがある。			
		⑬ 館内外において、職員の知識・技術向上を図るための多種多様な研修が行われているが、常勤職員のみを対象とするなど、体系的なものになっていない。			
		⑭ トイレの修繕や樹木の剪定等、各館において必要な修繕や補修を行い、日常清掃も適切に行われている。水道端図書館の建築物等定期点検が実施されておらず、利用者の安全保持に問題がある。			
		⑮ 備品台帳により、適切に管理されている。			
		⑯ 個人情報保護規程及び研修資料に意義が示されていない。なお、当年度、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の事故は起きていない。			
		⑰ 当年度、情報公開請求について、区から情報提供を求めることはなかった。			
		⑱ クレーム対応のマニュアルや研修体制は整備されているが、利用者間のトラブルに対し、館内での対応を強化する必要がある。災害等への体制が不明である。			
		⑲ 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が、LEDへの切り替え等に遅れが見られる。			
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】			

(2) 総合評価

評価	C	得点	55点 / 76点
<p><b>【所見】</b> 本郷図書館における夏目漱石関連の講演会や文学散歩、千石図書館での地域の大学や病院等と連携した文化講座など、地域の特性を生かし、利用者の文化・教養の向上を図る、多彩な自主提案事業を展開している。また、ビブリオバトルの小学生大会や中高生大会を開催し、子どもたちの読書への動機付けとして評価に値する取り組みを行なっている。 アンケート等において、利用者満足度は高いが、一部の利用者への対応に問題があった。 利用実績は概ね当該指定期間開始前を上回っているが、本郷図書館の利用が減少傾向にあり、その分析がされていない。 水道端図書館における建築物定期点検の未実施は、法的にも安全管理上も問題であると指摘せざるを得ない。 図書館サービスの質の確保と同時に、区の施設を管理運営するという自覚が求められる。</p> <p><b>【改善事項】</b> 水道端図書館の建築物定期点検（建築基準法第12条）未実施のため、早急に点検を実施し、報告書を提出すること。</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。 (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)