

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 (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 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			
	合計（A）	496,447,560	496,447,560	0	0	0
支 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 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	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 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 【配点32点】	A 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
	【評価理由】 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。 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。 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。 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。 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。 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。				
経費の効率性 【配点8点】	C 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】 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。 ⑨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 【配点36点】	C 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】 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。 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。 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。 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。 ⑮備品台帳により、適正に管理されている。 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。 ⑰情報公開請求の実績なし。 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。 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 【配点12点】	D 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》 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。 2. 個人情報保護対策と苦情処理対応の強化を図ること。 【評価理由】 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>【所見】 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。 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、貸出増加につなげ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。 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。 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。 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。 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>【改善事項】 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。 (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)