

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 (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 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			
	合計(A)	410,828,000	410,828,000	0	0	0
支 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 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	①③④⑤⑥⑦⑨⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲
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 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】 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。 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、意見収集に努め、分析も行っている。 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。フェイスブック等も活用し、情報発信に力を入れている。 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。 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。 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 【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、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。 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 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
			【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。 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。 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。 ⑮備品台帳により、適正に管理されている。 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。 ⑰情報公開請求の実績なし。 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。 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 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. 建築物等定期点検が実施されなかったことへの改善策 2. 照明のLED化の促進 3. 苦情処理対応と接遇の向上 4. 災害時の対応の強化 【評価理由】 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。			

(2) 総合評価

評価	C	得点	67 / 88点
<p>【所見】 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。 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楽園との連携、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、利用者へ愛される図書館の歩みを振り返った。 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。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。 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。 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>【改善事項】 ・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。 ・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。 (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)