

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 2 3 年度実績】

平成 2 4 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23年4月1日～平成24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根津図書室 ③水道端図書館 ④千石図書館
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22年4月1日～平成27年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 図書資料、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) その他館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		22	23	24	25	26
収 入	指定管理料	330,785,000	334,962,300			
	合計（A）	330,785,000	334,962,300	0	0	0
支 出	人件費	284,141,850	284,154,305			
	旅費	237,850	346,420			
	光熱水費	5,064,469	4,923,668			
	施設維持管理費	25,770,720	28,043,461			
	一般需要費	7,237,160	6,144,935			
	修繕費	3,170,646	3,362,234			
	一般役務費	396,870	441,510			
	郵便料	516,940	475,920			
	電信費	1,576,356	1,683,053			
	一般委託費	592,109	595,665			
	使用料及び賃借料	274,680	2,076,835			
	保険料	228,910	250,910			
	自主事業費(事業者提案事業)	1,547,192	1,741,040			
	合計（B）	330,755,752	334,239,956	0	0	0
収支（A）－（B）		29,248	722,344	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		21	22	23	24	25
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 藤田 恵子
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 奥山 郁男
3	委員	教育推進部庶務課長 椎名 裕治
4	委員	教育推進部指導課長 北島 陽彦
5	委員	富田 鋼一郎（図書館利用者）
6	委員	永田 利貴（図書館利用者）

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水準書	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱
2	基本協定書・年度協定書	②③⑤⑧⑭⑮⑯⑰⑱
3	平成23年度事業計画書	①②⑫⑬⑭⑳
4	平成23年度事業報告書	①②③④⑤⑦⑫
5	平成23年度利用者アンケート実施結果	③⑤⑳
6	平成23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	⑥
9	経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組み	⑧⑱
10	指定管理者事業収支決算書	⑧⑨⑪⑭⑱
11	金銭出納簿	⑪
12	職員研修計画及び実施結果	⑥⑬⑯⑳
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	⑨⑮
16	個人情報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	⑱
18	モニタリング実施結果	②④⑪⑭⑱
19	前年度の評価結果	⑨⑫⑱⑳
20	前回の評価結果及び改善報告	③⑤⑫⑳

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	A 38点	① 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を積極的に計画し、実施しているか。	4	4	4
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	8	4	8
		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	3	3
		⑦ 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	8	4	8
		<p>【評価理由】</p> <p>①ビブリオバトル（書評合戦）や地域の博物館と連携した事業、震災を意識した写真展や講演会等、工夫を凝らした自主事業を計画・実施した。また、鷗外生誕150年事業にも積極的に取組んだ。</p> <p>②区が求めたカウンターサービスや児童行事などの開催、自主事業の実施等については適正に実施されている。特に対象を一般・シニアに絞った自主事業を積極的に行ったことは評価できる。また、23年度から協定した学校図書館への人的支援についても適切に行っている。</p> <p>③利用者懇談会について、参加者は少ないが（昨年より増）、多様な意見の集約に努めている。また、自主的に各事業についてもアンケートを実施し、開催曜日・時間等について土・日の午後に多くの事業を実施する等利用者の要望に柔軟に対応している。</p> <p>④区報や図書館の行事案内、ホームページ等に事業の案内を掲載し、また、ポスター・チラシを町会や学校、近隣施設へ掲示・配布している。さらに、受託者の書店へポスターを掲示したり、ホームページにも掲載するなど幅広い広報活動に努めている。広報誌については昨年に引き続き積極的に発行している。また、多くの特集展示を行い読書活動の促進を図っている。</p> <p>⑤職員の対応、運営サービスについて高い評価が得られている。</p> <p>⑥各図書館における苦情対応は適正であり、区への報告を適切に行っている。また、マニュアルを整備し、接遇やクレーム対応等の研修を実施する等レベルアップを図っている。</p> <p>⑦利用者数、新規登録者数、貸出数、児童行事の開催回数、参加人数等いずれも21年度を上回る実績である。特に利用者数は39%の増となっている。</p>			

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
経費の効率性【配点8点】	B 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。	—	—	—
	【評価理由】 ⑧消耗品の一括購入や館内書架の自作及び修繕を職員で対応する事等により、経費の削減を図っている。また、交通費を抑えるために自転車を多く活用している。 ⑨震災の影響による不安定な運営環境ながらも、着実に各経費の合理化を図っている。震災の教訓に迅速に対応した更なる棚の転倒防止処置や、老朽化が著しい水道端図書館の空調設備改修及び利用環境の更なる快適性を図ったPC席等、特に施設管理面で顕著に改善がなされたことは、評価に値する。				
管理運営の適正性【配点36点】	B 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	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	4	4
		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様式に沿って適切に管理している。 ⑫職員の司書率、常勤率、経験者雇用率等、業務水準の5割を上回る人員配置を行っている。 ⑬館内、館外において、個人情報、著作権、防災等多岐にわたる分野において横断的な研修を行っている。 ⑭水道端図書館のトイレの一部洋式化や空調設備改修等、施設の保守・修繕を積極的に行い快適な施設利用に努めている。また、日常清掃等についても適切に実施している。 ⑮備品台帳により、備品管理は適正になされている。 ⑯個人情報保護規定を整備し、採用時研修内容の必須とするなど、個人情報に対する取組みがなされている。なお、当年度、個人情報の漏えい、滅失及びき損等の事故は起きていない。 ⑰区の情報公開条例に基づいた規程を整備している。当年度、情報公開請求時、区からの情報提供の求めについては速やかに対応している。 ⑱事故、災害時の緊急事態に備え危機管理マニュアルを整備し、適切な処理を行うとともに、経過や事由についてまとめ、区への報告も適切に行っている。 ⑲不要蛍光灯の消灯やエレベーター使用の制限等節電に積極的に取組み、省エネ対策を行っている。また、千石図書館では、ペットボトルのキャップ回収や夏季にグリーンカーテンを設置する等環境に配慮している。					

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
業務の改善性 【配点12点】	C 9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	3	9
	<p>《前回の指摘事項》</p> <p>①研修については、職員ひとりひとりのレベルアップを図るために、効果測定等を行う事。 ②職員配置計画はより明確な記載をすること。 ③アンケートでは利用者から高い評価を得ていたものの、水道端図書館のサンプル数が少ない。より広範囲な利用者の意見・要望を聞くために、改善に努められたい。</p> <p>【評価理由】</p> <p>①綿密な業務評価表を作成し、研修の効果測定を行い職員のレベルアップを図っていることが認められる。 ②前回指摘されたのが、平成23年12月だったため23年度の事業計画書に記載はないが、24年度には改善されている。 ③水道端図書館の利用者アンケートのサンプル数は昨年を大幅に上回り、より多くの利用者の意見を聞いている。</p>				

(2) 総合評価

評価	B	得点	83 / 96点
<p>【所見】</p> <p>○本指定管理者については、各分野ごとの評価理由欄で評価理由を個々に記載したが、特に下記については、高く評価する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども読書の日を意識した児童行事や一般・シニアを対象に、地域の大学や施設と連携した文学講座や講演会、落語会等自主事業を意欲的に展開している。 ・職員の司書率、常勤率、経験者雇用率等、区が求める業務水準を上回る人員配置を昨年に引き続き行い、障害者の雇用にも配慮しているのは、評価できる。 ・事業の周知について、町会やスーパー等近隣施設及び地元の情報誌等を幅広く活用している。また、受託者の書店にもポスター掲示やホームページに掲載する等、積極的かつ効果的な広報活動を行い、新たな利用者を開拓している。 ・水道端図書館は築35年以上が経過し、空調設備に支障をきたしていたが、大規模な修繕を行い、快適な施設利用の促進を図った。 <p>○ただし、各委員より次のような指摘があった。以後改善を図られたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情について、詳細かつ具体的な内容となっているが、今後、日付やカテゴリごとなどに整理した資料を準備されたい。 ・危機管理について、基本的なことは各館で実施されているが、消防署等と連携を密にし、AED研修等を行うなどさらなるレベルアップに努めてほしい。 <p>【改善事項】</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)