

小石川図書館外 5 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小石川図書館 ②大塚公園みどりの図書室 ③本駒込図書館 ④目白台図書館 ⑤湯島図書館 ⑥天神図書室
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	423,957,000	425,503,168			
	合計(A)	423,957,000	425,503,168	0	0	0
支 出	人件費	356,948,000	356,948,000			
	旅費	130,170	542,080			
	光熱水費	10,233,121	8,720,928			
	施設維持管理費	36,338,057	35,826,118			
	一般需要費	4,869,113	6,477,792			
	修繕費	1,837,833	2,298,050			
	一般役務費	813,845	599,997			
	郵便料	715,464	645,344			
	電信費	2,633,242	2,497,644			
	一般委託費	795,960	1,220,710			
	使用料及び賃借料	1,279,468	3,067,454			
	保険料	84,120	84,120			
	自主事業費(事業者提案事業)	2,293,752	2,187,573			
合計(B)	418,972,145	421,115,810	0	0	0	
収支(A) - (B)		4,984,855	4,387,358	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	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭ ⑮⑯⑰⑱⑲
2	基本協定書・年度協定書	②③⑤⑧⑭⑮⑯⑰⑱⑲
3	平成23年度事業計画書	①②⑫⑬⑭⑯
4	平成23年度事業報告書	①②③④⑤⑦⑫⑳
5	平成23年度利用者アンケート実施結果	③⑤
6	平成23年度利用者懇談会実施報告書	③⑤
7	広報物	①④⑳
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	⑮
16	個人情報及び情報公開に関する規程	⑯⑰⑳
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	⑨⑯⑱⑳
20	前回の評価結果及び改善報告	④⑬⑯⑳

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40点】	B 35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	3	6
		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	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
		【評価理由】	<p>①「大人と子どものための学び」や「版画講座」、「おりがみ教室」等の事業については、地域の大学や施設と連携し実施している。また、小石川図書館ではコンサート、その他の図書館では講演会など図書館施設の特徴を活用し積極的に自主事業の展開を図っている。</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概ね適正に実施されている。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）、意見を反映し計画にはない事業を行った。また、自主的に各事業についてもアンケートを実施し意見収集に努めている。</p> <p>④区報や図書館の行事案内、ホームページを基本に近隣施設や学校へ掲示・配布し周知している。23年度は各館において独自の広報誌を発行し広報活動に努めている。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。特に予約・リクエスト数は39%の増となっている。</p>		
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】	<p>⑧事務用品を中古品で対応し、経費の削減を図っている。また、不要蛍光灯の消灯や館内設定温度を28度に設定し、震災以降の節電に積極的に取り組んでいる。</p> <p>⑨震災の影響による不安定な運営環境ながらも、徹底した節電対策により、効果的に経費を配分し、主に事業部門の予算の拡充や老朽化が進む各施設において、多くの小破修繕がなされたことは評価できる。</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	B 30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	4	4
		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	3	3
		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
<b>【評価理由】</b> 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新人研修から初、中、上級とレベルアップのためのきめ細かく体系的なプログラムにより、積極的に研修を実施し、人材の育成を行っている。 ⑭トイレを中心に老朽化した施設の修繕・改修を行っている。また、日常清掃等についても適切に実施し、利用者の施設利用に配慮している。 ⑮備品台帳により、備品管理は適正になされている。 ⑯マニュアルを整備し、入社時に研修を行いレベルアップにも取り組んでいる。なお、当年度、個人情報の漏えい、滅失及び毀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、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貸出し用のうちわの作成や、デジタル式温度計を設置するなど、利用者に対して効果的に節電意識を啓発した。また、光熱水費について、前年比15%の削減をしたことは、評価に値する。					

<b>業務の改善性</b> 【配点12点】	<b>C</b> 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>①一定の広報活動は行っているが、参加者の少ない事業等もあることなどから、効果的な方法をさらに研究してほしい。</p> <p>②研修については、図書館に関する研修だけでなく、施設の管理といった点からも、安全安心に関する研修や防災研修を今後も積極的に行ってほしい。</p> <p>③個人情報に関する規程は整備しているが、情報公開に関する規程についても、整備する必要がある。</p> <p>【評価理由】</p> <p>①返却スリップへ事業案内の印刷をすることや近隣施設、学校等へポスター・チラシを持参するなど工夫をした広報活動を行っている。</p> <p>②危機管理研修を新人研修時に行っている。</p> <p>③平成23年8月に情報公開規程を整備した。</p>				

(2) 総合評価

評価	B	得点	81 / 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"> <li>・地域の大学や施設と積極的に連携し、各図書館の施設に応じた、講座、講演会、コンサート等多彩な自主事業を実施し、図書館サービスの向上を図っている。</li> <li>・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、長期的な視野に立った人材育成のプログラムを用意し研修を行っている。</li> <li>・震災の影響による不安定な運営環境ながらも、徹底した節電対策により、効果的に経費を配分し、主に事業部門の予算の拡充や老朽化が進む各施設において、多くの小破修繕がなされた。また、光熱水費についても、前年比15%の削減を行い評価に値する。</li> </ul> <p>○ただし、各委員より次のような指摘があった。以後改善を図りたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの苦情について、今回の資料では同様の内容をまとめるなど整理されていたが、日付やカテゴリごとなど、より詳細かつ具体的な資料を準備されたい。</li> <li>・危機管理について、マニュアルを整備し消防訓練等も各館で行われているが、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。</li> </ul> <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)