

評価検討会の評価結果に対する適正性確認結果

1 評価の対象とした指定管理者等

指定管理者名	管理運営する施設名	所管
株式会社図書館流通センター	小石川図書館、本駒込図書館、目白台図書館、湯島図書館、大塚公園みどりの図書室、天神図書室	教育推進部 真砂中央図書館

2 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価結果	評価委員会 評価結果	評価委員会確認結果
サービス向上の有効性	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	評価検討会の評価結果は妥当である。 バラエティに富み、区民ニーズに適った積極的な自主事業の実施を行っており、高く評価できる。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	4	4	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	4	4	評価検討会の評価結果は妥当である。
	分野評価	B	B	
経費の効率性	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	—	—	(評価対象外)
	分野評価	B	B	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	評価検討会の評価結果は妥当である。 大学と連携した研修や、eラーニングを活用した研修等、多様な研修を実施しており、高く評価できる。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	評価検討会の評価結果は妥当である。 光熱水費について、前年度比約15%の削減を達成し、高く評価できる。
	分野評価	B	B	

評価分野	評価項目	評価検討会 評価結果	評価委員会 評価結果	評価委員会確認結果
改善業務性の	㊸ 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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	分野評価	C	C	

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
総合評価	B	B
得点	81/96	81/96
所見	<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"> ・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。 ・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。 ・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。 <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"> ・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。 ・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。 	<p>(評価検討会の所見に加えて)</p> <p>学校図書館への人的支援については、各学校において大変好評を得ているため、24年度以降も引き続き継続されたい。</p>
改善指摘事項	なし	なし