

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29年度実績】

平成30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29年4月1日～平成30年3月31日 (指定期間5年中の3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	指定管理料	496,447,560	496,447,560	496,447,560		
	合計(A)	496,447,560	496,447,560	496,447,560	0	0
支	人件費	424,266,360	424,497,869	424,525,270		
	内訳 (人件費)			290,195,307		
	(本社経費)			69,502,658		
	(その他経費)			64,827,305		
	旅費	699,929	654,262	793,311		
	光熱水費	9,620,639	7,760,522	8,590,549		
	施設維持管理費	22,847,054	22,855,964	23,020,264		
	一般需要費	10,923,367	7,506,805	12,482,699		
	修繕費	10,213,022	8,494,674	6,371,020		
	一般役務費	854,289	588,924	734,009		
	郵便料	573,176	487,070	594,223		
	電信費	3,125,470	2,874,666	2,622,682		
	使用料及び賃借料	5,012,161	4,856,240	4,506,581		
	保険料	60,410	17,800	15,350		
	事業者提案事業	5,325,239	7,651,494	6,854,016		
合計(B)	493,521,116	488,246,290	491,109,974	0	0	
収支(A) - (B)		2,926,444	8,201,270	5,337,586	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 山崎 克己
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 川崎 慎一郎
3	委員	教育推進部教育総務課長 吉田 雄大
4	委員	教育推進部教育指導課長 松原 修
5	委員	尾鷲 瑞穂 (図書館利用者)
6	委員	大城 隆嗣 (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	①③⑤⑧⑭⑮⑯⑳
3	平成29年度事業計画書	①⑦⑨⑫⑬⑭
4	平成29年度事業報告書	①⑦⑫
5	平成29年度利用者アンケート実施結果	①③⑤
6	平成29年度利用者懇談会実施報告書	①③⑤
7	広報物	①④
8	意見・要望等とその対応	①③⑥
9	経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組	①⑧⑨⑲
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	①⑥⑬⑯⑳
13	修繕または施設の改修一覧	①⑨⑭
14	日常清掃等記録	①⑭
15	備品購入一覧	①⑮
16	個人情報保護及び情報公開に関する規程	①⑯⑰
17	危機管理に関するマニュアル等	①⑯⑳
18	モニタリング実施結果	①④⑭⑯
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】	B 28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	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	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区が求めた事業は計画通り適切に実施され、利用者満足度も目標値を上回った。指定行事のほか、各館の特徴を生かした提案事業、特集展示を実施、図書館利用の推進と文化の発信に努めている。子育て支援、居心地のよい環境づくりにも取り組んだ。 また、学校支援においては、図書室の整備、授業支援、児童・生徒への働きかけを積極的に行い、成果をあげている。 ③利用者懇談会は全館で実施、参加者数を増やすための試みも行なった。利用者アンケートのみならず、各事業の際もアンケートを取り、意見収集に努め事業に反映させている。 ④行事の周知について、ポスター・チラシに工夫を凝らしているが、ポスター以外の取組が課題である。また、各館において広報誌を発行し、図書館案内、資料案内に努めている。様々なテーマで特集展示を行い、資料の利用促進を図っている。 ⑤利用者アンケートの「来館時の目的達成度」における「満足」と「やや満足」の合計が85.7%に達した。区民優先制度導入に伴う区外在住者の意見、施設や設備に対する要望はあるが、サービス水準の高さが満足度につながっている。 ⑥様々な意見・要望・苦情等について、きめ細かく適切に利用者対応を行なっている。また、区への報告について、緊急を要する場合や事前に情報として報告した方がよい場合など、臨機応変に対応している。前年度までの「ご意見として承る」「中央館に伝える」といった回答が減り、主体的に対応できている。 ⑦児童資料の貸出数、予約・リクエスト数が当該指定期間開始前と比較し、増加している。区民優先制度導入に伴い、特に視聴覚資料の貸出数の減少が著しい。 本駒込図書館の利用の落ち込みが大きい。区民優先制度、近隣区の図書館のリニューアル等の影響のほか、施設の老朽化も原因のひとつと考えられる。		
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照明や空調の管理、LEDへの切り替えにより、節電に努めている。特に、照明の間引きは、室内が暗く、安全面においても不安があるため、順次LED化を進めている。 グリーンカーテンや採光フィルムの設置、職員自ら不用品を活用した棚等の作成など努力が見られる。 ⑨効率的な経費配分を行い、提案事業、施設改修等を積極的に行なっている。			

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】	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	3	3
		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	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	4	4
		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年間を通じて司書率、常勤率、経験者雇用について業務要求水準書に求める「5割以上」を上回る高水準を保持している。 館長の変更についての協議が不十分であった。 ⑬職員の能力の維持と向上を目指し、体系的な研修計画を立案しており、各館においては館内整理日を活用し、各種の図書館業務研修のほか、危機管理研修も行なっている。 ⑭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。本駒込図書館ではレイアウト変更を行い、快適性が増した。また、安全性の確保のため、小石川図書館に防犯カメラを設置した。 ⑮備品台帳により備品管理は適切に行われている。 ⑯個人情報マニュアルを整備し、個人情報については入社時の必修研修としており、文京エリア研修としても実施している。 ⑰区の情報公開条例に則った規程を整備している。情報公開請求について、適切に対応した。 ⑱危機管理のマニュアルや職員の研修体制が整備されている。また、今年度発生した緊急事態についての対応は適切であり、区への報告を速やかに行なっている。 ⑲区の節電対策を順守し、積極的に省エネ対策及びごみの削減に取り組んでいる。グリーンカーテンや採光フィルムの設置も効果をあげている。		
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
		《前回の指摘事項》 1. 前年度指摘されていたにも係わらず、目白台図書館における建築設備定期点検の報告書が提出されていなかった。 【評価理由】 施設や設備に関する点検は遺漏無く行われ、毎月の業務実績の報告書とともに、点検や修繕の報告書も遅滞無く提出された。			

《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)