

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	410,828,000		
	合計（A）	410,828,000	410,828,000	410,828,000	0	0
支 出	人件費	348,046,800	347,779,220	346,535,708		
	内訳（直接人件費）			263,565,279		
	（本社経費）			82,970,429		
	旅費	181,320	210,777	292,500		
	光熱水費	6,140,161	5,692,986	6,058,834		
	施設維持管理費	36,745,770	36,949,653	36,784,327		
	一般需要費	4,636,067	5,046,981	5,420,325		
	修繕費	2,423,832	1,942,462	3,567,704		
	一般役務費	418,200	345,750	458,325		
	郵便料	393,020	431,675	484,534		
	電信費	2,128,433	2,111,791	1,986,350		
	使用料及び賃借料	1,572,842	1,815,211	1,959,864		
	保険料	208,870	207,390	211,560		
	事業者提案事業	3,544,197	3,155,040	3,744,438		
合計（B）	406,439,512	405,688,936	407,504,469	0	0	
収支（A）－（B）		4,388,488	5,139,064	3,323,531	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 27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	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、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
	<p>【評価理由】</p> <p>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、特集展示にも取り組み、図書館利用の推進と文化の発信に努めている。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。</p> <p>③利用者懇談会は全館で実施、参加人数を増やす努力もしている。また、意見箱の設置や各事業においてもアンケートを取るなど、意見収集に努めている。しかしながら、アンケートの「不満」回答の分析が不十分であるなど具体的内容が見えず、議事録には誤記が目立つ。管理部門の集約、対応に課題がある。</p> <p>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。また、広報誌を発行し、図書館案内、利用案内に努めている。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。</p> <p>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』『やや満足』の合計が86%に達し、利用者から高い満足度が得られている。</p> <p>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。</p> <p>⑥現場のスタッフは努力しており、利用者の声を生かす取組を行うとともに、区への報告も適切に実施している。しかしながら、年次報告書の記載に不備が多く、管理部門が苦情等を集約できていないのではないかと疑問が生じる。</p> <p>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を上回る結果となったが、その他はすべて減少した。特に、視聴覚資料の貸出数の減少が顕著で、区民優先制度導入の影響はあるが、更なる努力が求められる。</p> <p>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。</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。	—	—	—
<p>【評価理由】</p> <p>⑧様々な取組を行っており、努力は見られるが、経費節減のため一層の精査が必要である。</p> <p>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っている。</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 【配点36点】	C 27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	2	2
		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	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本郷図書館の退職者数について、雇用条件の見直し等により、前年度に比べ改善が見られたが、他館の実績と比較すると、突出している。 ⑬体系的な研修計画を立案しているが、一部で計画に基づいた研修が行われなかった。各館の研修計画に児童部会があるが、参加実績があるのは本郷図書館のみであり、計画と実績が異なっている。 水道端図書館の館内研修実績に担当者ミーティングが含まれているが、館内研修とは異なると考えられる。 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。 また、安全性の確保のため、本郷図書館に防犯カメラを設置した。 ⑮備品台帳により、適切に管理されている。 ⑯社内に個人情報保護の規定を設けるとともに、研修も実施している。しかしながら、水道端図書館のカウンターで予約票が利用者から見える恐れがある旨、モニタリングで指摘された。職員の意識啓発が求められる。 ⑰区の情報公開条例に則った規程を整備している。情報公開請求にも適切に対応した。 ⑱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。 災害時のスタッフの体制が不明である。 ⑲区の節電対策を順守し、グリーンカーテンの設置や地域の美化活動にも取り組んでいる。		
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関わらず、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の報告書が提出されていなかった。 2. 区が求める業務水準を下回ることはないよう、本郷図書館の職員について、安定的な雇用に努めること。 【評価理由】 1. 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。 2. 雇用条件の見直し等により、前年度に比べ改善が見られるが、他館の実績と比較すると、依然として退職者数が多かった。			

(2) 総合評価

評価	C	得点	70 / 88点
<p><b>【所見】</b></p> <p>概ね、区が求めた水準を満たしている。利用者の満足度も86%に達し、前年度を4ポイント上回った。事業者提案事業においては、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座を実施したほか、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樂園との連携、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。これらの事業は利用者にも定着し、毎年好評を得ている。新たな取組として、千石図書館で稲作を実施、根津図書室では合成技術を駆使した「絵本の世界に入ってみよう」を開催、いずれも図書館の可能性を考える企画であった。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。</p> <p>貸出等の実績は児童資料を除き伸び悩んでおり、特に視聴覚資料の貸出数の減少が顕著となっている。区民優先制度導入に伴い、区外在住者の利用数が減ったことが主な要因だが、一層の努力を求めたい。</p> <p>サービス面において利用者から高い評価を得ている一方、意見・要望等に対する管理部門の対応が不十分であると言わざるを得ない。報告書等の記載に誤りが多く、利用者の声が集約されているのか疑問が残る。</p> <p>また、研修については計画に基き様々なテーマで実施しているが、水道端図書館において、担当者ミーティング等が研修に位置づけられるなど、計画とは異なる内容となっている。計画に沿って実施すること、正確な報告を作成することが必要である。</p> <p>前年度の指摘事項同様、本郷図書館の退職者が他館に比べ多く、職員の経験年数が短い状態が続いている。雇用条件の見直し等により、改善傾向にあるが、サービス向上のためにも安定的な雇用が求められる。</p> <p><b>【改善事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 研修計画に基き、研修を実施すること。</li></ul>			

## 《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)