

# 指定管理者評価委員会 評価結果

## 1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
株式会社図書館流通センター	小石川図書館外4施設	教育推進部真砂中央図書館

### (1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
サービス向上の 有効性	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。	3	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	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	8	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。	8	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	4	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。	3	利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われているが、加点をすべき事項とまでは言えない。
	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。	6	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。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。	
	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。					
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当であるが、館長の変更についてはヒアリングの中で確認ができた。	
	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	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。	4	評価資料の中で研修実績の資料が一部欠けていたが、ヒアリングの中で確認できた。	
	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	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。	
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品台帳により備品管理は適切に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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。	4	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。	3	情報公開請求又は区からの情報提供に適切に対応するのは業務要求水準の範囲内であると考えられる。	
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	分野評価	B		B		
改善性の	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。	9	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。	9	評価検討会の評価は妥当である。	
	分野評価	C		C		

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	74 / 88 (84%)	72 / 88 (81.8%)
総合評価	B	B

## (3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<p>概ね、区が求めた水準を満たしている。区民優先制度の導入、老朽化等施設面において厳しい状況のもと、利用者の満足度が85.7%に達したことは、評価に値する。</p> <p>また、各館が特性を生かし、様々な事業に取り組み、成果をあげている。小石川図書館ではレコードを活用した事業を拡大したほか、地域在住の著名人による子育てに関する講演会を3年連続で実施、湯島図書館では湯島聖堂やおりがみ会館で催しを行い、好評であった。大塚公園みどりの図書室においては、小石川図書館の資料を活用し特集を組むなど、小規模図書館の蔵書の少なさを他館との連携で補い、貸出増加につなげている。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>子育て支援にも熱心に取り組んでおり、乳幼児向け行事の実施、育児コンシェルジュの配置、子ども向け能楽講座やフラワーアレンジメント教室も開催した。</p> <p>学校支援員の区立小中学校全校への配置については、3年目となり、図書室の整備や授業支援、児童・生徒への読書への動機付けなどに積極的に取り組んでいる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理スタッフによるレイアウトの変更や廃材を活用した書架の作成など、施設の環境改善の取組は評価できる。</li> <li>警察官OBを危機管理スタッフとして図書館向けに研修した後定期的に巡回することで、事件を事前に阻止し、利用者が安心して利用できる環境をつくっている。</li> </ul>
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点	<p>多彩な事業を実施している一方で、広報活動において、ポスター等紙媒体中心となっている。SNS等の活用を図る必要がある。</p> <p>利用実績については、本駒込図書館が減少傾向にある。区境に位置するために区民優先制度や周辺自治体の動向の影響を受けやすいと言えるが、新たな利用者の開拓等に取り組む必要がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SNSの活用も想定されるが、利用者とのより良い積極的なコミュニケーションを増やすことも期待する。</li> <li>職員研修計画を作成していることは評価するが、それに実施結果が対応するようにされたい。</li> <li>レファレンスについては、実績も伸びており、今後も利用者にとって良い対応をしていくよう努められたい。</li> </ul>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)		

## 2 評価検討会の評価に関する意見

- ⑨の効率的な経費配分という視点での評価は難しく、それぞれの項目で、工夫を凝らし経費削減を図り、効率的な予算執行を行うという視点で評価すべきである。
- ⑰について、協定書、業務要求水準書で区が求めた水準を超える成果があるとして「4」の評価にしているが、資料からは確認できない。情報公開請求への対応については、実態が確認できるよう、資料を添付してもらいたい。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- 図書館として統一的に整備すべきものについては、それが緊急を要するものであっても、区としてきちんと整備をされたい。
- 利用者アンケートの蔵書・資料については、蔵書規模等の制約もあるものの、普通との評価が大半を占めており、更なる積極的な提案等を求めたい。
- 指定管理料の支出において、本社経費及びその他経費が人件費に含まれる点を改善されたい。