

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
ヴィアックス・紀伊國屋書店共同事業体	本郷図書館外3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。	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。	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。	3	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。	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。	4	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』『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。 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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。 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。	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	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。	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っている。	4	図書館什器の自作及び研修を行うなど効率的・効果的な予算執行に努めており、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	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。	3	前年度に比べ改善は見られており、現在の状態を継続されたい。
	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。	2	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。	2	ミーティングと研修の違いが明確ではなかった。評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	3	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、適切に管理されている。	2	備品購入リストに一部備品が記載されていないため、収支報告と一致しない。
	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	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。	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。情報公開請求にも適切に対応した。	3	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える。
	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	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っている。 災害時のスタッフの体制が不明である。	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、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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
改善務性の	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	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。	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	70/88 (79.5%)	68/88 (77.2%)
総合評価	C	C

(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。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。</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・消耗品の一括購入や、図書館スタッフによる環境整備、什器の自作及び修繕により、経費節減や効率的な予算執行を行った。
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>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>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・各館ごとの特色ある取組を追求する一方で、共通の課題、例えば、区民優先制度導入に対する対応等、情報交換・検討等を相互で取り組んだらどうかと考える。 ・アンケートでの意見への対応だけでなく、非常時の連絡体制、日々の業務改善や現場職員に対する支援なども検討していただきたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・備品に関する資料は、適切に管理した上で評価資料として添付すべきである。 ・職員研修計画を作成しているが、計画書に沿った研修が実施できていないことは、人材育成の面で問題である。特に、担当者ミーティングと研修の位置付けを明確にされたい。

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において、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評価項目があった。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。
- ・評価検討会評価では、他館の実績と比較した表現があるが、「3」の評価で業務要求水準書を満たしているのであるなら記載する必要がないのではないかと考える。例えば⑱で、「災害時のスタッフの体制が不明である」との記載がありつつ「3」の評価を付けているなど、課題的な表現をしているのにもかかわらず「3」を付けている場合、もう少し詳細な表現をしてもらいたい。

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。
- ・図書館現場と管理部門との連携体制を改めて確認する必要がある。
- ・指定管理料の支出において、本社経費が人件費に含まれる点を改善されたい。