

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
【令和 2 年度実績】

令和 3 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	令和2年4月1日～令和3年3月31日 (指定期間5年中の1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	令和2年4月1日～令和7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 その他館の目的達成のために必要な事業
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		R2	R3	R4	R5	R6
収 入	指定管理料	419,988,000				
	合計(A)	419,988,000	0	0	0	0
支 出	科目	内訳				
	人件費	人件費	239,642,516			
	旅費	旅費	524,867			
	光熱水費	電気料金	4,626,132			
		ガス料金	0			
		水道料金	375,621			
	施設維持費	施設維持管理委託費	38,290,013			
	一般需用費	消耗品費	4,955,860			
		備品購入	147,400			
	修繕費	建物修繕	2,311,672			
		備品等修理	386,628			
	一般役務費	役務費	426,980			
	郵便料	郵便料	370,645			
	電信料	電気料金	1,284,597			
		緊急地震速報情報代金	26,400			
		回線・プロバイダー料	586,080			
使用料及び賃貸料	事務用PC・コピー機リース	2,257,495				
保険料	保険料	219,240				
提案事業費	事業費	152,580				

本社経費	人件費				
	本社 総務・経理等人件費	54,635,186			
	本社 支援要員人件費	0			
	本社 福利厚生費	3,284,524			
	販売費・一般管理費				
	本社 通信関係費	5,407,359			
	本社 広告宣伝費	1,020,355			
	本社 研修費	676,654			
	本社 情報処理費用	664,419			
	本社 旅費交通費	4,489,813			
本社 物品関係費	3,096,958				
本社 租税公課・保険料	21,495,252				
合計 (B)	391,355,246	0	0	0	0
収支 (A) - (B)	28,632,754	0	0	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		H28	H29	H30	H31・R1	R2
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 八木 茂
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 齊藤 嘉之
3	委員	教育推進部教育総務課長 松永 直樹
4	委員	教育推進部教育指導課長 赤津 一也
5	委員	斎藤 薫 (図書館利用者)
6	委員	塩崎 洸 (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	①③④⑤⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱
2	基本協定書・年度協定書	①③⑤⑧⑭⑮⑯⑰⑱
3	令和2年度事業計画書	①④⑦⑨⑫⑬⑭⑯⑰⑱
4	令和2年度事業報告書	①⑦⑫
5	令和2年度利用者アンケート実施結果	①③⑤
6	広報物	①④
7	意見・要望等とその対応	①⑥
8	経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組み	①⑧⑨⑱
9	指定管理者事業収支決算書	①⑧⑨⑱
10	金銭出納簿	⑪
11	職員研修計画及び実施結果	①⑥⑬⑯⑱
12	修繕または施設の改修一覧	①⑨⑭
13	日常清掃等記録	①⑭
14	備品購入一覧	①⑮
15	個人情報保護及び情報公開に関する規程	①⑯⑰
16	危機管理に関するマニュアル等	①⑯⑱
17	モニタリング実施結果	①④⑭⑯

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年度と比べて同程度か。	8	3	6
			【評価理由】 ①感染症が拡大し、休館や利用制限が行われる状況下で、対策を講じながら資料提供を行った。利用者アンケートの総合的満足度の設問に対し、「満足」「やや満足」が89%を占め、目標値を上回った。しかしながら、従事者の常勤率について、水準書で求める基準を達成できない期間が生じた。 ②感染症拡大防止のため、館内での滞在時間を抑制する状況下で、利用者アンケートに取り組み、昨年度を上回る回答を得た。意見箱の設置も含め、いただいた意見1件1件に回答し、利用者の声を丁寧にくみ取る姿勢が見られる。 ③全館（室）で広報紙を作成しており、内容も各館の個性が感じられ、利用者への情報提供の役割を担っている。感染症対策の広報にも取り組んだ。 ④利用者アンケートの総合的満足度の設問に対し、「満足」「やや満足」の合計が89%となった。感染症対策のための休館や業務の縮小が続く状況や施設の老朽化等の課題もある中、高い満足度が得られたことは評価できる。 ⑤丁寧に対応しているが、中央館への報告が不十分だったため、改善を求めた。 ⑥感染症拡大の影響により、休館や業務の縮小が断続的に実施される状況下、貸出総数は前年度比88.5%で、とりわけ児童書貸出数は前年度比98.4%の実績をあげた。特集展示に積極的に取り組み、特に根津図書室はテーマ、表示ともに工夫を凝らしている。通常開館後、水道端図書館の行事の再開が慎重だったが、感染症の収束が見通せない中でも、地域によってサービスに偏りが生じないように、事業の工夫が必要である。学校支援業務は、各学校の指示のもと感染症対策を講じながら授業支援等に取り組んだ。		
経費の効率性 【配点8点】	C 6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	3	3
		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消耗品などの一括購入や行事で使用する備品の共有、LED照明への切替等による電気使用量の削減など、経費削減を図った。また、庭の整備や植物の管理といった業務を自館スタッフが担った。 ⑨計画していた行事の大半が中止となり、事業費の支出が減ったが、本の除菌機や空気清浄機を設置するなど、感染症対策経費を増額した。			

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 26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	2	2
		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	3	3
		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、滅失及び毀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のっとり、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	3	3
		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、適正な管理が行われている。 ⑫従事者の常勤率について、水道端図書館（4～9月）、千石図書館（4～10月）で基準を下回り、グループ全体でも9月まで5割未満だった。 ⑬日常的なカウンター業務や電算システムに関する研修は全館で実施しているが、図書館員としての知識や技術の向上を図る研修のほか、職層に応じた研修プログラムが少ないように思われる。eラーニングによる研修に取り組んだ。 ⑭施設や設備の保守・点検、修繕は適切に行われ、区内業者の活用にも積極的に取り組んでいる。清掃の適切な実施に加え、空気清浄機を設置するなど、感染症対策の徹底にも取り組んだ。 ⑮備品台帳により適切に管理されている。また、図書館システム機器の更新も適切に行われた。 ⑯個人情報保護マニュアルを整備し、研修を各館で実施している。当該年度の個人情報に係る事故は無かった。 ⑰情報公開請求や区民の声に対し、適切に対応した。 ⑱危機管理マニュアルが整備され、各館で研修にも取り組み、適切に対応している。危機管理情報の共有は適切に行われている。 ⑲節電や照明のLED化、空調の管理などに取り組むとともに、ごみの削減を意識づける取組を実施した。また、館内の緑化を推進した。			
業務の改善性 【配点0点】	—	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—	—	—
	《前年度総合評価における改善すべき事項》 【評価理由】				

(2) 総合評価

評価	C	得点	59点 / 76点
【所見】 感染症の拡大により、臨時休館や開館時間の短縮、閲覧や行事等のサービスの縮小が行われる状況で、前年度比88.5%の貸出実績をあげ、児童書においては前年度比98.4%の貸出を行った。「本のおたのしみ袋」の貸出、テーマや展示方法にも工夫を凝らした特集展示等により、利用者の読書意欲を引き出す取組を継続的に実施した。また、各館ごとに広報紙を定期的に発行し、様々な情報提供を行った。こうした取組が成果として表れ、利用者アンケートにおける高い満足度につながったものと言える。 老朽化した施設が多い中、清掃や保守・点検を確実に行うとともに、本の除菌機や空気清浄機を設置するなど、快適性の確保に加え、感染症対策にも努めている。 人員配置においては、司書及び図書館経験者の比率が、業務要求水準書で示された割合を上回っており、特に経験者が概ね90%以上の水準となっている。一方、常勤の正規職員の割合が5割を下回ったことについて、安定的な図書館サービスの提供の観点から改善を要する。また、研修については、職層に応じたプログラムを幅広く設定し、一層のスキル向上を図ることが望まれる。			
【改善すべき事項】 業務要求水準書に基づき、全従事者の5割以上を常勤の正規職員とし、安定的な図書館運営のための人員体制を確保すること。			

《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)