

教育推進部真砂中央図書館

## 文京区立図書館の指定管理者の評価結果について

小石川図書館外 8 施設の令和 4 年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

### 1 指定管理者

株式会社図書館流通センター

ヴィアックス・紀伊國屋書店共同事業体

### 2 管理運営施設（9 施設）

株式会社図書館流通センター	小石川図書館、本駒込図書館、目白台図書館、湯島図書館、大塚公園みどりの図書室
ヴィアックス・紀伊國屋書店共同事業体	本郷図書館、水道端図書館、千石図書館、根津図書室

### 3 評価の経過

教育推進部に設置した指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）において評価（一次評価）を行い、その後、学識経験者等の外部委員 2 名を含む指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）において、評価検討会の評価の適正性を確認し、区としての最終評価（二次評価）を行った。

令和 5 年 7 月 評価検討会による評価（一次評価）

10 月 評価委員会による評価検討会評価の適正性の確認（二次評価）

### 4 評価結果

裏面のとおり

指定管理者		株式会社 図書館流通センター		ヴィアックス・紀伊國屋書 店共同事業体	
評価主体		評価検討会 (一次評価)	評価委員会 (二次評価)	評価検討会 (一次評価)	評価委員会 (二次評価)
分野 評価	サービス向上の有効性 【配点32点】	22点 C	22点 C	27点 B	27点 B
	経費の効率性 【配点8点】	6点 C	6点 C	6点 C	6点 C
	管理運営の適正性 【配点36点】	28点 C	28点 C	28点 C	28点 C
	業務の改善性 【配点なし】	—	—	—	—
総合評価 【配点76点】		56点 (73%) C	56点 (73%) C	61点 (80%) B	61点 (80%) B

なお、詳細は別紙のとおり。

#### 《分野評価及び総合評価の見方》

評価	評価内容及び基準	
A	特に優れている。	(合計得点が、配点の90%以上)
B	優れている。	(合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	おおむね適正である。	(合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	改善が必要である。	(合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	相当な改善が必要である。	(合計得点が、配点の40%未満)

**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**  
**【令和 4 年度実績】**

**令和 5 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4年4月1日～令和5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	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2 図書館資料の館内及び館外利用</li> <li>3 読書案内及び読書相談</li> <li>4 読書会、講演会、研究会、鑑賞会、映写会等の開催及び奨励</li> <li>5 その他館の目的達成のために必要な事業</li> </ol>
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	507,276,000	507,276,000	507,276,000			
	感染症対策経費		1,200,000	1,320,000			
	光熱費高騰追加経費			2,840,617			
	目白台冷温水ポンプ交換追加経費			614,900			
	合計(A)	507,276,000	508,476,000	512,051,517	0	0	
支 出	科目	内訳					
	人件費	人件費	310,916,209	325,627,478	331,446,940		
	旅費	旅費	660,201	646,646	521,478		
	光熱水費	電気料金	4,968,496	5,926,931	8,102,650		
		ガス料金	2,234,169	3,518,964	3,752,780		
		水道料金	548,014	648,396	772,587		
	施設維持費	施設維持管理委託費	31,593,001	31,422,996	31,247,655		
	一般需用費	消耗品費	7,383,603	7,784,561	7,687,933		
		備品購入	552,981	2,166,365	671,854		
	修繕費	建物修繕	5,054,873	9,219,330	7,186,300		
	一般役務費	役務費	1,115,295	1,094,842	957,935		
	郵便料	郵便料	490,386	537,281	320,730		
	電信料	電話料金	1,426,706	1,504,575	1,353,859		
		回線・プロバイダー料	875,160	877,410	881,760		
	使用料及び賃貸料	事務用PC・コピー機・FAX等リース料	3,341,963	4,128,291	4,627,677		
	保険料	保険料	6,690	6,640	6,860		
	提案事業費	提案事業費	2,591,979	3,381,660	3,119,728		
	本社経費	人件費					
		本社 総務・経理等人件費	30,943,836	30,943,836	30,671,886		
		本社 支援要員人件費	0	0	0		
		本社 福利厚生費	507,276	1,014,552	870,488		
		販売費・一般管理費					
		本社 通信関係費	5,072,760	5,580,036	6,247,028		
本社 広告宣伝費		6,087,313	6,087,313	5,888,592			
本社 研修費		0	0	0			
本社 情報処理費用		0	0	0			
本社 旅費交通費		2,029,104	3,043,656	1,945,796			
本社 物品関係費	24,856,524	23,334,696	25,704,986				
本社 租税公課・保険料	57,534,517	37,283,938	32,883,836				
合計(B)		500,791,056	505,780,393	506,871,338	0	0	
収支(A) - (B)			6,484,944	2,695,607	5,180,179	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 新名 幸男
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 宇津木 利弘
3	委員	教育推進部教育総務課長 宇民 清
4	委員	教育推進部教育指導課長 赤津 一也
5	委員	根岸 朝子 (図書館利用者)
6	委員	古澤 哲也 (図書館利用者)

#### 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	①③④⑤⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑮⑯ ⑰⑱
2	基本協定書・年度協定書	①③⑤⑧⑪⑭⑮⑰⑱
3	令和4年度事業計画書	①③④⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑯⑰⑱ ⑲
4	令和4年度事業報告書	①⑦⑨⑫
5	令和4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	①③⑥
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	備品台帳・備品購入一覧	①⑮
12	修繕または施設の改修一覧	①⑨⑭
13	日常清掃等記録	①⑭
14	職員研修計画及び実施結果	①⑥⑬⑯⑱
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	①④⑦⑭⑯
18	前年度の指定管理者の管理運営に対する評価報告書	

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】	C 22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	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	2	4
		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行事などの各サービス事業においては、年度の前半は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、予定通りに実施できなかったものはあるが、実施時期や内容を変更するなどして対応し、概ね実施できている。地域特性を生かした事業や特集展示など民間事業者の創意工夫による多彩な取り組みにより図書館利用の促進を図り、資料提供を行っている。</p> <p>③利用者懇談会と利用者アンケートを実施し、利用者の声を丁寧に聞き取り、事業実施や設備の対応、職員接遇の向上など業務の改善を行っている。</p> <p>④行事のチラシ・ポスターのほか、実施した事業の様子や参加者の声を発信するなど、来館者の関心を高め、参加を促す工夫を凝らしている。</p> <p>⑤利用者アンケートの回答数は前年度から47%増となっているが、満足度の設問に対し、「満足」「やや満足」の合計が84.1%と、施設目標数値の85%を下回っている。5施設のうち、2施設は85%を超えているが、3施設が下回り、課題がある。</p> <p>⑥利用者からの問い合わせや苦情に対しては、説明を尽くす姿勢が見られ、概ね適切に対応しており、教育委員会への報告は速やかに行われた。</p> <p>⑦区立図書館全体の貸出数は、コロナ前の微減傾向に戻っているが、令和元年度比で、貸出総数は99.7%とほぼ同数であり、新規登録は116.5%、予約リクエスト数は100.4%と増加している。学校図書館支援は、感染症対策に配慮しながら学習活動や読書支援を行い、貸出数は令和元年度比で、小学校が134.6%、中学校が108.4%と増加している。</p>					
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。	—	—	—
<p>【評価理由】</p> <p>⑧照明や空調管理、LED化に取り組むなど、省エネルギー及び節電に努めている。原油価格高騰の影響により光熱費が増加しているが、ガス使用量などは削減できている。</p> <p>⑨効率的な経費配分を行い、企画事業や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	C 28点	① 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		② 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	4	4
		③ 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
		④ 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
		⑤ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		⑥ 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、毀損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		⑦ 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
		⑧ 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
		⑨ 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】 ①現金は金銭出納簿により、適正な管理が行われている。 ②司書率、常勤率、経験者配置率は、いずれも5割を上回る水準を保持しており、司書資格は64.5%、経験者は93.6%、常勤者は75.7%と高水準である。退職者は年間10名、定着率は91.3%である。 ③従事者の育成と質の高いサービス提供のため、体系的な研修計画を策定しており、学校図書館支援員向けの研修も充実したものとなっている。 ④施設設備の維持管理については、グループ全体に専任の担当スタッフを配置し、情報を一元化し対応している。清掃や保守点検のほか、照明のLED化や壁のクロス貼替工事など利用環境の向上に努めている。 ⑤備品は、区の貸与備品と指定管理者購入に分けられ、区の備品は備品台帳により適切に管理されている。 ⑥個人情報保護マニュアルを整備し、研修を定期的実施しており、個人情報漏洩等の事故は発生していない。 ⑦区の情報公開条例に則った規程を整備し、情報公開請求に対し適切に対応した。 ⑧危機管理のマニュアルや職員の研修体制が整備され、適切に行われている。 ⑨省エネルギーやごみ削減に積極的に取り組み、図書館利用者に対しても環境やSDGsに関する特集展示などで啓発に努めている。			
業務の改善性	—	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。	—	—	—
		《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	56点 / 76点
<b>【所見】</b> <p>年度の前半は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、計画書どおりの行事ができなかったところはあるが、実施時期を変更して対応を行うなど、参加者数はまだ少ないが、実施回数はコロナ前に戻りつつある。</p> <p>その中で、民間事業者のノウハウや司書の専門性を生かし、各館地域の特性に合わせた事業の実施や様々なテーマの特集展示など、多彩な取り組みは好評を得ていると評価できる。区内出版社の協力による、グループ合同の絵本作品パネル展のほか、地元ゆかりの作家に焦点をあてた講演会や展示、地域の文化施設をめぐる謎解きイベントや講座など、文京区の地域資源を生かした取り組みは、地域の身近な学習拠点や情報発信拠点としての役割を果たしている。</p> <p>利用実績は、元年度と比較してほぼ同等であり、区立図書館全体の貸出数もコロナ前の推移に戻っている。全体的には微減傾向だが、児童書の貸出の増加は継続している。</p> <p>また、老朽化した施設が多い中でも、清掃や保守点検を適切に行い、施設の不具合時には迅速に修繕するなどして対応をしている。</p> <p>業務要求水準書や事業計画に示したものは概ね適切に実施しているが、利用者アンケートの総合的な満足度では、「満足」「やや満足」の合計が目標数値の85%を下回り課題がある。3施設が目標値に達しておらず、小石川図書館は前年度比4.8ポイント減の84.6%、目白台図書館は4.5%減の82.5%、大塚公園みどりの図書室は5.6ポイント減の80.6%となり、「普通」や「やや不満」の割合が増えている。</p> <p>人員配置においては、司書、常勤の正規職員、図書館経験者の確保について、業務要求水準書で示された割合を大きく上回り、職員定着率は、91.3%となっている。さらに、多様なメニューによる研修体制により、職員の知識や技術の向上を図っている。</p>			
<b>【改善すべき事項】</b> <p>業務要求水準書に基づき、利用者アンケートにおける総合満足度の「1満足」「2やや満足」の合計回答数が、全回答数に占める割合の85%以上とすること。</p>			

## 《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)

# 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 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	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	行事などの各サービス事業においては、年度の前半は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、予定通りに実施できなかったものはあるが、実施時期や内容を変更するなどして対応し、概ね実施できている。地域特性を生かした事業や特集展示など民間事業者の創意工夫による多彩な取り組みにより図書館利用の促進を図り、資料提供を行っている。	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	利用者懇談会と利用者アンケートを実施し、利用者の声を丁寧にくみ取り、事業実施や設備の対応、職員接遇の向上など業務の改善を行っている。	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。	3	行事のチラシ・ポスターのほか、実施した事業の様子や参加者の声を発信するなど、来館者の関心を高め、参加を促す工夫を凝らしている。	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。	4	利用者アンケートの回答数は前年度から47%増となっているが、満足度の設問に対し、「満足」「やや満足」の合計が84.1%と、施設目標数値の85%を下回っている。5施設のうち、2施設は85%を超えているが、3施設が下回り、課題がある。	4	評価検討会の評価は妥当である。ただし、アンケートの総合評価の数字だけをもって評価をする評価水準の設定の仕方に課題があるため、評価水準の設定のあり方を検討されたい。	
	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	利用者からの問い合わせや苦情に対しては、説明を尽くす姿勢が見られ、概ね適切に対応しており、教育委員会への報告は速やかに行われた。	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年度と比べて同程度か。	6	区立図書館全体の貸出数は、コロナ前の微減傾向に戻っているが、令和元年度比で、貸出総数は99.7%とほぼ同数であり、新規登録は116.5%、予約リクエスト数は100.4%と増加している。学校図書館支援は、感染症対策に配慮しながら学習活動や読書支援を行い、貸出数は令和元年度比で、小学校が134.6%、中学校が108.4%と増加している。	6	評価検討会の評価は妥当である。	
分野評価	C			C		

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	照明や空調管理、LED化に取り組むなど、省エネルギー及び節電に努めている。原油価格高騰の影響により光熱費が増加しているが、ガス使用量などは削減できている。	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。	3	効率的な経費配分を行い、企画事業や施設改修等を積極的に行っている。	3	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	C		C	
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
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	現金は金銭出納簿により、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。	4	司書率、常勤率、経験者配置率は、いずれも5割を上回る水準を保持しており、司書資格は64.5%、経験者は93.6%、常勤者は75.7%と高水準である。退職者は年間10名、定着率は91.3%である。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	従事者の育成と質の高いサービス提供のため、体系的な研修計画を策定しており、学校図書館支援員向けの研修も充実したものとなっている。	3	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	施設設備の維持管理については、グループ全体に専任の担当スタッフを配置し、情報を一元化し対応している。清掃や保守点検のほか、照明のLED化や壁のクロス貼替工事など利用環境の向上に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。ただし、施設の保守や修繕についての意思決定ルート、区との協議案件について、事前に双方で確認するとともに、設備状況の記録をとるなどして、対応事例の蓄積によるルーティ化を図られたい。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品は、区の貸与備品と指定管理者購入に分けられ、区の備品は備品台帳により適切に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する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。	3	個人情報保護マニュアルを整備し、研修を定期的実施しており、個人情報漏洩等の事故は発生していない。	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、請求又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。	3	区の情報公開条例に則った規程を整備し、情報公開請求に対し適切に対応した。	3	評価検討会の評価は妥当である。

管理運営の適正性	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、適切に行われている。	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	省エネルギーやごみ削減に積極的に取り組み、図書館利用者に対しても環境やSDGsに関する特集展示などで啓発に努めている。	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）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。	—		—	
	分野評価				

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	56 / 76	56 / 76
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>年度の前半は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、計画書どおりの行事ができなかったところはあるが、実施時期を変更して対応を行うなど、参加者数はまだ少ないが、実施回数はコロナ前に戻りつつある。</p> <p>その中で、民間事業者のノウハウや司書の専門性を生かし、各館地域の特性に合わせた事業の実施や様々なテーマの特集展示など、多彩な取り組みは好評を得ていると評価できる。区内出版社の協力による、グループ合同の絵本作品パネル展のほか、地元ゆかりの作家に焦点をあてた講演会や展示、地域の文化施設をめぐる謎解きイベントや講座など、文京区の地域資源を生かした取り組みは、地域の身近な学習拠点や情報発信拠点としての役割を果たしている。</p> <p>利用実績は、元年度と比較してほぼ同等であり、区立図書館全体の貸出数もコロナ前の推移に戻っている。全体的には微減傾向だが、児童書の貸出の増加は継続している。</p> <p>また、老朽化した施設が多い中でも、清掃や保守点検を適切に行い、施設の不具合時には迅速に修繕するなどして対応をしている。</p> <p>人員配置においては、司書、常勤の正規職員、図書館経験者の確保について、業務要求水準書で示された割合を大きく上回り、職員定着率は、91.3%となっている。さらに、多様なメニューによる研修体制により、職員の知識や技術の向上を図っている。</p>	<p>業務要求水準書の求める水準に対応できているものと評価できる。</p> <p>老朽化などハードの制約がある中で、利用者ニーズを踏まえて、工夫をこらしたサービスを行っている点は評価できる。</p> <p>コロナ前後で図書館に求められることが変わってきているかどうかを感じ取るよう努めながら対応されている様子がうかがえる。引き続き、ニーズを捉えた取組を期待する。</p> <p>個人情報保護については、研修のほか、ヒヤリハット事例の共有や従事者へのテスト実施など、複層的な取組は評価できる。</p> <p>資格保有や常勤職、経験者の職員配置率は高く、評価できる。人員体制を確保するため、人事評価制度や昇給制度、資格取得時の祝い金等が整備され、継続雇用を希望する従事者が多いことは評価できる。</p> <p>地域資源を活用した事業展開や児童・生徒向けの読書活動推進の取組は、「地域社会の知を支える」運営理念につながるものと評価できる。</p>

<p>区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点</p>	<p>業務要求水準書や事業計画に示したものは概ね適切に実施しているが、利用者アンケートの総合的な満足度では、「満足」「やや満足」の合計が目標数値の85%を下回り課題がある。3施設が目標値に達しておらず、小石川図書館は前年度比4.8ポイント減の84.6%、目白台図書館は4.5%減の82.5%、大塚公園みどりの図書室は5.6ポイント減の80.6%となり、「普通」や「やや不満」の割合が増えている。</p>	<p>各利用者の利用目的は単一な傾向にあるのであろうが、そのサービスの存在を知らない可能性もある。広報等を工夫して頂くとともに、利用者ニーズにあったサービスを提供することにより、利用率をあげることを検討されたい。</p> <p>CD媒体の貸出については、需要の変化がみられるため、提供サービスの見直しについては、施設所管課と協議されたい。</p> <p>利用者数が戻りつつあるため、引き続き感染症対策や快適利用のために安全対策に配慮されるとともに、図書館スタッフの健康管理にも留意されたい。</p>
<p>改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)</p>	<p>業務要求水準書に基づき、利用者アンケートにおける総合満足度の「1満足」「2やや満足」の合計回答数が、全回答数に占める割合の85%以上とすること。</p>	<p>利用者アンケート結果が目標数値に若干届いていない点は、施設の老朽化など、指定管理者の責めに帰すべきものではない要因もある。詳細に要因分析をし、次年度以降の取組につなげられたい。また、閲覧席の拡充など、運用面も含めた工夫によるサービス向上を行い、目標数値をクリアできるよう期待する。</p>

## 2 評価検討会の評価に関する意見

評価検討会の評価は妥当である。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

複数施設が対象の場合、利用者アンケートの満足度調査の評価基準について検討されたい。例えば満足度が極端に低い館があった場合どうするかなどをあらかじめ検討しておく必要がある

利用者アンケートのうち、「利用していない」という選択肢を新設した項目についての分析がしっかり行えるよう、評価項目の変更とともに、その後の活かし方についても指導されたい。

アンケートの満足度評価については、老朽化などを考慮した評価の基準を明確にされたい。

施設の老朽化が利用者の満足度に影響していることが考えられることから、指定管理者のサービスに対する評価と区が整備する施設の水準に対する評価を分けて分析ができるようにする必要がある。

利用者アンケートにおいて、例えば「館内のサイン・案内のわかりやすさ」についても「利用なし」の選択肢を設けているが、利用者が利用していることを気づいていない可能性もあり、選択肢の精査について検討されたい。また、「利用なし」の割合が一定以上あるサービスについては、広報上の課題もあるが、ニーズを精査するよう、指導されたい。

Aグループ、Bグループの評価を適切に行うため、報告書の体裁等は可能な範囲で共通化されたい。

各館との連絡体制は取れているが、各館と事業者本部との連絡が取れていないところも見受けられたので、情報共有が図られるよう取り組まれたい。

**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 4 年度実績】**

**令和 5 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4年4月1日～令和5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	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2 図書館資料の館内及び館外利用</li> <li>3 読書案内及び読書相談</li> <li>4 読書会、講演会、研究会、鑑賞会、映写会等の開催及び奨励</li> <li>5 その他館の目的達成のために必要な事業</li> </ol>
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	419,988,000	419,988,000			
	感染症対策経費		960,000	1,056,000			
	光熱費高騰追加経費			951,572			
	合計(A)	419,988,000	420,948,000	421,995,572	0	0	
支 出	科目	内訳					
	人件費	人件費	239,642,516	244,600,974	243,625,542		
	旅費	旅費	524,867	487,100	435,724		
	光熱水費	電気料金	4,626,132	5,269,193	6,671,886		
		ガス料金	0	0	0		
		水道料金	375,621	462,724	478,626		
	施設維持費	施設維持管理委託費	38,290,013	38,770,856	39,128,334		
	一般需用費	消耗品費	4,955,860	4,855,053	5,633,103		
		備品購入	147,400	154,978	0		
	修繕費	建物修繕	2,311,672	3,125,006	2,741,755		
		備品等修理	386,628	844,833	107,063		
	一般役務費	役務費	426,980	1,000	10,000		
	郵便料	郵便料	370,645	423,576	216,118		
	電信料	電話料金	1,284,597	1,292,480	1,216,099		
		緊急地震速報情報代金	26,400	26,400	26,400		
		回線・プロバイダー料	586,080	586,080	586,080		
	使用料及び賃貸料	事務用PC・コピー機リース	2,257,495	2,574,830	3,012,174		
	保険料	保険料	219,240	149,970	149,500		
	提案事業費	事業費	152,580	502,775	1,689,546		
	本社経費	人件費					
		本社 総務・経理等人件費	54,635,186	55,325,174	55,070,000		
		本社 支援要員人件費	0	0	0		
		本社 福利厚生費	3,284,524	2,129,967	2,130,923		
		販売費・一般管理費					
		本社 通信関係費	5,407,359	5,390,729	5,403,996		
		本社 広告宣伝費	1,020,355	427,892	848,833		
		本社 研修費	676,654	88,109	210,275		
本社 情報処理費用		664,419	771,942	725,905			
本社 旅費交通費		4,489,813	3,273,424	3,554,883			
本社 物品関係費		3,096,958	4,080,575	3,698,427			
本社 租税公課・保険料	21,495,252	22,938,984	22,795,908				
合計(B)		391,355,246	398,554,624	400,167,100	0	0	
収支(A) - (B)			28,632,754	22,393,376	21,828,472	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 新名 幸男
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 宇津木 利弘
3	委員	教育推進部教育総務課長 宇民 清
4	委員	教育推進部教育指導課長 赤津 一也
5	委員	根岸 朝子 (図書館利用者)
6	委員	古澤 哲也 (図書館利用者)

#### 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	①③④⑤⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳
2	基本協定書・年度協定書	①③⑤⑧⑪⑭⑮⑯⑰⑱
3	令和3年度事業計画書	①③④⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑯⑰⑱⑲
4	令和3年度事業報告書	①⑦⑨⑫⑳
5	令和3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	①③⑥
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	備品台帳・備品購入一覧	①⑮
12	修繕または施設の改修一覧	①⑨⑭
13	日常清掃等記録	①⑭
14	職員研修計画及び実施結果	①⑥⑬⑯⑱
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	①④⑦⑭⑯
18	前年度の指定管理者の管理運営に対する評価報告書	

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行事などの各サービス事業においては、年度の前半は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、予定通りに実施できなかったものはあるが、実施時期や内容を変更して対応し、概ね実施できている。地域特性を生かした事業や多くの特集展示などに取り組むほか、令和4年度は区の文化人顕彰事業である森鷗外没後100年の事業に協力し、本郷図書館を中心に、さまざまな事業や展示、広報活動などを行い、図書館利用の促進を図った。</p> <p>③利用者懇談会と利用者アンケートで利用者の声を収集し、利用者の声を丁寧にくみ取る姿勢が見られる。館内表示や設備など館ごとで対応可能なものは改善を行っている。</p> <p>④全館（室）で広報紙を作成しており、利用者への情報提供の役割を担っているほか、内容も各館の個性が感じられるものとなっている。森鷗外没後100年事業では、本郷図書館が文人マップや文人のしおりを作成し、積極的な情報発信に取り組んだ。また、図書館利用者以外へのアプローチとして、地域のまつりにブースを出展するなど新たな取り組みもしている。</p> <p>⑤利用者アンケートの回答数は前年度から41%増となっており、満足度の設問に対し、「満足」「やや満足」の合計が86.0%と、施設目標数値の85%を上回っている。</p> <p>⑥利用者からの問い合わせや苦情に対しては、説明を尽くす姿勢が見られ、概ね適切に対応しており、教育委員会への報告は速やかに行われた。</p> <p>⑦区立図書館全体の貸出数は、コロナ前の微減傾向に戻っているが、令和元年度比で、貸出総数は95.8%であり、新規登録は125.7%と増加している。学校図書館支援は、感染症対策に配慮しながら学習活動や読書支援を行い、貸出数は小学校が151.2%と増加している。</p>					
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。	—	—	—
<p>【評価理由】</p> <p>⑧照明や空調管理、LED化に取り組むなど省エネルギー、節電に努めている。また、グループ内での備品等の共有や消耗品の一括購入など経費削減に取り組んでいる。</p> <p>⑨効率的な経費配分を行い、企画事業や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	C 28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	4	4
		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、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現金は金銭出納簿により、適正な管理が行われている。 ⑫司書率、常勤率、経験者配置率は、いずれも5割を上回る水準を保持しており、司書資格は79.7%、経験者は95.0%、常勤者53.4%である。退職者は年間12名で、定着率は91.2%である。 ⑬従事者の育成と質の高いサービス提供のために研修計画を策定し、館内整理日やe-ラーニング等を活用して実施している。 ⑭清掃や保守などは適切に実施できており、施設の不具合等、緊急対応には迅速に対応できている。 ⑮備品は、区の貸与備品と指定管理者購入に分けられ、区の備品は備品台帳により適切に管理されている。 ⑯個人情報保護の規程を整備し、研修を定期的実施しており、個人情報漏洩等の事故は発生していない。 ⑰区の情報公開条例に則った規程を整備し、情報公開請求に対し適切に対応した。 ⑱危機管理のマニュアルや職員の研修体制が整備され、適切に行われている。 ⑲省エネルギーやごみ削減に積極的に取り組み、図書館利用者に対しても環境やSDGsに関する特集展示などで啓発に努めている。	
業務の改善性	—	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。	—	—	—
		《前年度総合評価における改善すべき事項》			



## 《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)



# 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 (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)	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	行事などの各サービス事業においては、年度の前半は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、予定通りに実施できなかったものはあるが、実施時期や内容を変更して対応し、概ね実施できている。地域特性を生かした事業や多くの特集展示などに取り組むほか、令和4年度は区の文化人顕彰事業である森鷗外没後100年の事業に協力し、本郷図書館を中心に、さまざまな事業や展示、広報活動などを行い、図書館利用の促進を図った。	3	評価検討会の評価は妥当である。森鷗外の顕彰事業の活用については、図書館のみならず本区の全体の施策にも効果があり、図書館の範囲にとどまらないことである。図書館の枠を超えようという意欲的な部分について、今後も期待できる取組であることを評価する。	
	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	利用者懇談会と利用者アンケートで利用者の声を収集し、利用者の声を丁寧に聞き取る姿勢が見られる。館内表示や設備など館ごとで対応可能なものは改善を行っている。	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	全館(室)で広報紙を作成しており、利用者への情報提供の役割を担っているほか、内容も各館の個性が感じられるものとなっている。森鷗外没後100年事業では、本郷図書館が文人マップや文人のしおりを作成し、積極的な情報発信に取り組んだ。また、図書館利用者以外へのアプローチとして、地域のまつりにブースを出展するなど新たな取り組みもしている。	4	評価検討会の評価は妥当である。森鷗外没後100年事業との連携や、地域まつりへのブース出展等積極的な情報発信が認められる。「文人しおり」による事業PRなど、ユニークな広報の取り組みがマスコミで取り上げられるなど、効果的な広報活動が評価できる。既存の手法にとらわれず、図書館の外に出て地域とコミュニケーションを取りながら広報活動に取り組んでいることは高く評価できる。広報の工夫がされ、利用者増につながる取組が新聞に取り上げられるなど、評価できる。	
	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回答数は前年度から41%増となっており、満足度の設問に対し、「満足」「やや満足」の合計が86.0%と、施設目標数値の85%を上回っている。	8	評価検討会の評価は妥当である。アンケート結果が86%と、業務要求水準を若干上回るレベルだが、全ての施設において85%を上回っている点を評価する。	
	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	利用者からの問い合わせや苦情に対しては、説明を尽くす姿勢が見られ、概ね適切に対応しており、教育委員会への報告は速やかに行われた。	3	評価検討会の評価は妥当である。	

サービス向上の有効性	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。	6	区立図書館全体の貸出数は、コロナ前の微減傾向に戻っているが、令和元年度比で、貸出総数は95.8%であり、新規登録は125.7%と増加している。学校図書館支援は、感染症対策に配慮しながら学習活動や読書支援を行い、貸出数は小学校が151.2%と増加している。	6	評価検討会の評価は妥当である。コロナの影響による利用方法の変化があるため、数値のみに留意するのではなく、求められる内容の変化に対応できるよう期待する。
	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	照明や空調管理、LED化に取り組むなど省エネルギー、節電に努めている。また、グループ内での備品等の共有や消耗品の一括購入など経費削減に取り組んでいる。	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。	3	効率的な経費配分を行い、企画事業や施設改修等を積極的に行っている。	3	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	C		C	
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
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	現金は金銭出納簿により、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。	4	司書率、常勤率、経験者配置率は、いずれも5割を上回る水準を保持しており、司書資格は79.7%、経験者は95.0%、常勤者53.4%である。退職者は年間12名で、定着率は91.2%である。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	従事者の育成と質の高いサービス提供のために研修計画を策定し、館内整理日やe-ラーニング等を活用して実施している。	3	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	清掃や保守などは適切に実施できており、施設の不具合等、緊急対応には迅速に対応できている。	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	備品は、区の貸与備品と指定管理者購入に分けられ、区の備品は備品台帳により適切に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。備品台帳の管理方法については、写真を添付するなど、管理方法の工夫をしている点について、評価できる。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する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。	3	個人情報保護の規程を整備し、研修を定期的実施しており、個人情報漏洩等の事故は発生していない。	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、請求又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。	3	区の情報公開条例に則った規程を整備し、情報公開請求に対し適切に対応した。	3	評価検討会の評価は妥当である。

管理運営の適正性	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、適切に行われている。	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	省エネルギーやごみ削減に積極的に取り組み、図書館利用者に対しても環境やSDGsに関する特集展示などで啓発に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
改業善務性の	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。	—		—	
	分野評価				

### (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	61 / 76	61 / 76
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>年度の前半は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、計画書どおりの行事ができなかったところはあるが、実施時期や内容を変更するなど対応している。事業によっては参加者数はまだ少ないが、実施回数はコロナ前に戻りつつある。</p> <p>その中で、民間事業者のノウハウや司書の専門性を生かし、各館地域の特性に合わせた事業の実施や様々なテーマの特集展示など、多彩な取り組みは好評を得ていると評価できる。特に特集展示に力を入れており、どの館も年間120テーマ以上実施するほか、特集の貸出数などの分析を行い、次の展示につなげるなど工夫を凝らしている。</p> <p>また、森鷗外没後100年事業の取り組みは、本郷図書館が文人マップの更新や文人のしおりを作成し、積極的な発信に取り組んだが、しおりやペーパーラフトを全館に展開するなど、区立図書館全体で取り組む中心的な存在となり、利用者からも好評であった。これらの取り組みが、利用者アンケートにおける満足度につながったものと言える。</p> <p>利用実績は、元年度と比較してほぼ同数であり、区立図書館全体の貸出数もコロナ前の推移に戻っている。全体的には微減傾向だが、児童書の貸出の増加は継続している。</p> <p>人員配置においては、司書、常勤の正規職員、図書館経験者の確保について、業務要求水準書で示された割合を上回っており、職員定着率は91.2%となり、安定的な図書館運営ができる体制となっている。</p>	<p>図書館利用者以外へのPRとして、地域のまつりにブースを出展するなど、新たな広報方法にも取り組んでいる点、評価できる。</p> <p>地域における図書館としての期待に応える姿勢が伺える。引き続き区全体の方向性や地域ニーズにも高い感度で対応された取組を期待する。</p> <p>森鷗外記念事業への協力や地域のまつりへの出店など地域とのつながりづくりに努めていることは評価できる。</p> <p>資格保有や常勤職、経験者の職員配置率は高く、評価できる。</p>

<p>区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点</p>		<p>各利用者の利用目的は単一な傾向にあるのであろうが、そのサービスの存在を知らない可能性もある。広報等を工夫して頂くとともに、利用者ニーズにあったサービスを提供することにより、利用率をあげることが検討されたい。</p> <p>学校支援業務については、中学校の貸出数が前年度比で減少に転じている。コロナ禍における学校図書館の利用制限の影響等要因はあると考えられるが、引き続き貸出数の増加に向けた取組を期待する。</p> <p>エネルギー使用量については、年度ごとに数値を把握し、取組の評価の参考にしていただきたい。</p> <p>利用者数が戻りつつあるため、引き続き感染症対策や快適利用のために安全対策に配慮されるとともに、図書館スタッフの健康管理にも留意されたい。</p>
<p>改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)</p>	<p>なし</p>	<p>なし</p>

## 2 評価検討会の評価に関する意見

評価検討会の評価は妥当である。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

複数施設が対象の場合、利用者アンケートの満足度調査の評価基準について検討されたい。

利用者アンケートのうち、「利用していない」という選択肢を新設した項目についての分析がしっかり行えるよう、評価項目の見直しとともに、その後の活かし方についても指導されたい。

指定管理料が適切なものとなるよう、収支の内容について所管課での精査を期待したい。

施設や事業者間の横串を通じた連携について、館長会議を実施しているとのこと、そうした取り組みを推進することで、区の施設全体のレベルアップにつながることを期待したい。

利用者アンケートにおいて、例えば「館内のサイン・案内のわかりやすさ」についても「利用なし」の選択肢を設けているが、利用者が利用していることを気づいていない可能性もあり、選択肢の精査について検討されたい。また、「利用なし」の割合が一定以上あるサービスについては、広報上の課題もあるが、ニーズを精査するよう、指導されたい。そのうえで、ニーズの低いサービスについて、多角的な検討が必要である。

Aグループ、Bグループの評価を適切に行うため、報告書の体裁等は可能な範囲で共通化されたい。

定期的にモニタリングを行い適正な管理運営を確認するとともに、現場での課題等について事業者と情報共有が図られるよう取り組まされたい。