

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"> 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	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		R2	R3	R4	R5	R6
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	①③⑤⑧⑪⑭⑮⑯⑰⑱
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
			【評価理由】 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。 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。 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。 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。 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。 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。		
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。 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。			

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 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。 ⑬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。 ⑭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。 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。 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【配点0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。	—	—	—
	《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
<p>【所見】</p> <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>			
<p>【改善すべき事項】</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>			

《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)