

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 3 年度実績】

令和 4 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3年4月1日～令和4年3月31日 (指定期間5年中の2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	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				
	感染症対策経費		1,200,000				
	合計（A）	507,276,000	508,476,000	0	0	0	
支 出	科目	内訳					
	人件費	人件費	310,916,209	325,627,478			
	旅費	旅費	660,201	646,646			
	光熱水費	電気料金	4,968,496	5,926,931			
		ガス料金	2,234,169	3,518,964			
		水道料金	548,014	648,396			
	施設維持費	施設維持管理委託費	31,593,001	31,422,996			
	一般需用費	消耗品費	7,383,603	7,784,561			
		備品購入	552,981	2,166,365			
	修繕費	建物修繕	5,054,873	9,219,330			
	一般役務費	役務費	1,115,295	1,094,842			
	郵便料	郵便料	490,386	537,281			
	電信料	電話料金	1,426,706	1,504,575			
		回線・プロバイダー料	875,160	877,410			
	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			
	保険料	保険料	6,690	6,640			
	提案事業費	提案事業費	2,591,979	3,381,660			
	本 社 経 費	人件費					
		本社 総務・経理等人件費		30,943,836	30,943,836		
		本社 支援要員人件費		0	0		
本社 福利厚生費			507,276	1,014,552			
販売費・一般管理費							
本社 通信関係費			5,072,760	5,580,036			
本社 広告宣伝費		6,087,313	6,087,313				

	本社 研修費	0	0			
	本社 情報処理費用	0	0			
	本社 旅費交通費	2,029,104	3,043,656			
	本社 物品関係費	24,856,524	23,334,696			
	本社 租税公課・保険料	57,534,517	37,283,938			
	合計 (B)	500,791,056	505,780,393	0	0	0
収支 (A) - (B)		6,484,944	2,695,607	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 新名 幸男
4	委員	教育推進部教育指導課長 赤津 一也
5	委員	中村 耕一郎 (図書館利用者)
6	委員	富田 鋼一郎 (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3年度事業計画書	①③④⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑯⑰⑱ ⑲
4	令和3年度事業報告書	①⑦⑨⑫
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	①⑧⑨⑲
9	指定管理者事業収支決算書	①⑧⑨⑲
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】	A 29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	4	4
		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	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	4	8
			【評価理由】 ①感染症の影響による開館時間の短縮や行事等の制限がある状況下で、対策を講じながら、可能な範囲での工夫を凝らした事業の実施や資料提供を行い、利用者アンケートの満足度は、目標値を上回る回答を得た。 ③利用者懇談会は、感染症の影響により実施できなかったが、利用者アンケートの実施や意見箱の設置により、利用者の意見を収集し、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た。 ④館内のサインなど、情報の古いものが見られた館があったが、行事のチラシ・ポスターのほか、来館者以外への図書館の周知として、館外の掲示板や動画の配信など、工夫を凝らしている。なお、利用していない区民への働きかけへの工夫を求める意見があった。 ⑤利用者アンケートの満足度の設問に対し、「満足」「やや満足」の合計が87.8%となり、感染症の影響による開館時間短縮や行事等の制限があった状況下でも、高い満足度が得られたことは評価できる。 ⑥利用者からの苦情に対しては、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感染症の影響による開館時間の短縮や行事等の制限がある状況下で、テーマごとの本の福袋やお楽しみ袋を作成するなどの工夫を継続し、令和元年度比で、新規登録が109.7%、貸出総数は104.8%と実績が上がっている。特に児童の貸出総数は、127.3%と伸びている。また、学校図書館支援業務は、制限のある学校生活の中、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照明のLED化を進めるなど、省エネルギーと節電に取り組んだ。 ⑨感染症の影響による行事の中止に伴い、事業費を施設の修繕や備品の整備に振り替え、館内の美化や利便性の向上に取り組んだ。			

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司書率、常勤率、経験者率は、いずれも5割を上回る水準を保持しており、特に経験者率は92.5%と高水準である。退職者は年間10名、定着率は91.2%だった。 ⑬研修プログラムは、多彩なメニューを体系立てたものとなっており、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、専任の担当スタッフを配置し、情報を一元化するとともに迅速に対応している。照明のLED化や壁のクロス張替などの館内の利用環境の向上のほか、手洗いの自動水栓化など感染症対策への対応修繕も行った。 ⑮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いる。なお、令和3年度の個人情報に係る事故はなかった。 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、各館においても研修を実施している。教育委員会への危機管理情報の連絡については、報告内容の情報不足が見受けられた。 ⑲利用者の利便性や安全に配慮しながら、照明や空調等の節電に取り組んだ。			
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】			

《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)