

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 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 | 419,988,000 | | | |
| | 感染症対策経費 | | 960,000 | | | |
| | 合計（A） | 419,988,000 | 420,948,000 | 0 | 0 | 0 |
| 支 出 | 科目 | 内訳 | | | | |
| | 人件費 | 人件費 | 239,642,516 | 244,600,974 | | |
| | 旅費 | 旅費 | 524,867 | 487,100 | | |
| | 光熱水費 | 電気料金 | 4,626,132 | 5,269,193 | | |
| | | ガス料金 | 0 | 0 | | |
| | | 水道料金 | 375,621 | 462,724 | | |
| | 施設維持費 | 施設維持管理委託費 | 38,290,013 | 38,770,856 | | |
| | 一般需用費 | 消耗品費 | 4,955,860 | 4,855,053 | | |
| | | 備品購入 | 147,400 | 154,978 | | |
| | 修繕費 | 建物修繕 | 2,311,672 | 3,125,006 | | |
| | | 備品等修理 | 386,628 | 844,833 | | |
| | 一般役務費 | 役務費 | 426,980 | 1,000 | | |
| | 郵便料 | 郵便料 | 370,645 | 423,576 | | |
| | 電信料 | 電話料金 | 1,284,597 | 1,292,480 | | |
| | | 緊急地震速報情報代金 | 26,400 | 26,400 | | |
| | | 回線・プロバイダー料 | 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 | | |
| | 保険料 | 保険料 | 219,240 | 149,970 | | |
| | 提案事業費 | 事業費 | 152,580 | 502,775 | | |
| | | 人件費 | | | | |
| | 本社 総務・経理等人件費 | 54,635,186 | 55,325,174 | | | |
| | 本社 支援要員人件費 | 0 | 0 | | | |
| | 本社 福利厚生費 | 3,284,524 | 2,129,967 | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------|-------------|------------|---|---|---|
| 本社経費 | 販売費・一般管理費 | | | | | |
| | 本社 通信関係費 | 5,407,359 | 5,390,729 | | | |
| | 本社 広告宣伝費 | 1,020,355 | 427,892 | | | |
| | 本社 研修費 | 676,654 | 88,109 | | | |
| | 本社 情報処理費用 | 664,419 | 771,942 | | | |
| | 本社 旅費交通費 | 4,489,813 | 3,273,424 | | | |
| | 本社 物品関係費 | 3,096,958 | 4,080,575 | | | |
| | 本社 租税公課・保険料 | 21,495,252 | 22,938,984 | | | |
| 合計 (B) | 391,355,246 | 398,554,624 | 0 | 0 | 0 | |
| 収支 (A) - (B) | | 28,632,754 | 22,393,376 | 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 | 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 | 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 | |
| 19 | 前年度の評価結果に対する改善報告 | ⑳ |

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 | 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 | 3 | 6 |
| | 【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投書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る。また、利用者懇談会でも、利用者の意見に丁寧に対応している。なお、利用者アンケートの積極的な配付により、前年度比10%増の回答数となっている。 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。さらに、利用登録時に渡す各種資料を保管できるように、各館のオリジナルのクリアファイルに入れて配付するなど工夫がみられる。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、85.8%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、満足度の目標値を上回っ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、児童資料の「おたのしみ袋」の配付や、全館における積極的な特集展示に取り組んだ。特集展示は、再度の来館につながるようテーマや展示の仕方に工夫を凝らすなど年間110テーマ以上を実施している。令和元年度比で、新規登録は120.4%、貸出総数が103.9%と実績が上がっており、特に児童の貸出総数は123.4%と伸びている。また、学校図書館支援業務は、感染症対策を講じながら区立図書館の展示との連携を行うなど読書推進活動に取り組んだ。 | | | | |
| 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節電などに取り組むほか、消耗品の一括購入やグループ館での共有など、様々な取組を行っている。 ⑨感染症の影響による行事の中止に伴い、事業費を修繕費に振り替えるなど、館内設備の維持、利便性向上に対応し、効果的な執行を行った。 | | | | | |

| 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 27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 | 3 | 3 |
| | | 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93.3%と高水準である。退職者は年間13名、定着率は90.5%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、図書館員としてのスキルアップに関する研修が少ないように思われる。 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、空気清浄機の設置や、洗面台の自動水栓化、自動消毒液噴霧器の設置など、感染症対策にも取り組んだ。 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、館内の緑化を推進した。 | | | | | |
| 業務の改善性 【配点12点】 | C 9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。 | 12 | 3 | 9 |
| | 《前年度総合評価における改善すべき事項》 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。 【評価理由】 令和3年度全ての月において、従事者の常勤率5割以上の配置としており、安定的な図書館運営のための人員体制が確保できている。 | | | | |

《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) |