

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 5 年度実績】

令和 6 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5年4月1日～令和6年3月31日 (指定期間5年中の4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	419,988,000	419,988,000		
	感染症対策経費		960,000	1,056,000	1,056,000		
	光熱費高騰追加経費			951,572			
	コピー料金				547,550		
	電話料金				5,230		
	インターネットプリント料金				1,220		
	合計 (A)		419,988,000	420,948,000	421,995,572	421,598,000	0
支 出	科目	内訳					
	人件費	人件費	239,642,516	244,600,974	243,625,542	251,655,184	
	旅費	旅費	524,867	487,100	435,724	488,365	
	光熱水費	電気料金	4,626,132	5,269,193	6,671,886	5,495,439	
		ガス料金	0	0	0	0	
		水道料金	375,621	462,724	478,626	481,352	
	施設維持費	施設維持管理委託費	38,290,013	38,770,856	39,128,334	38,648,940	
	一般需用費	消耗品費	4,955,860	4,855,053	5,633,103	4,657,285	
		備品購入	147,400	154,978	0	95,410	
	修繕費	建物修繕	2,311,672	3,125,006	2,741,755	1,767,125	
		備品等修理	386,628	844,833	107,063	0	
	一般役務費	役務費	426,980	1,000	10,000	463,509	
	郵便料	郵便料	370,645	423,576	216,118	226,653	
	電信料	電話料金	1,284,597	1,292,480	1,216,099	1,200,939	
		緊急地震速報情報代金	26,400	26,400	26,400	26,400	
		回線・プロバイダー料	586,080	586,080	586,080	588,720	
	使用料及び賃貸料	事務用PC・コピー機・FAX等リース料	2,257,495	2,574,830	3,012,174	3,513,275	
	保険料	保険料	219,240	149,970	149,500	152,770	
	提案事業費	事業費	152,580	502,775	1,689,546	2,433,695	
	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	55,863,890	
		本社 支援要員人件費	0	0	0	0	
		本社 福利厚生費	3,284,524	2,129,967	2,130,923	2,161,643	
		販売費・一般管理費					
		本社 通信関係費	5,407,359	5,390,729	5,403,996	5,146,024	
		本社 広告宣伝費	1,020,355	427,892	848,833	786,195	
本社 研修費		676,654	88,109	210,275	131,566		
本社 情報処理費用		664,419	771,942	725,905	646,197		
本社 旅費交通費		4,489,813	3,273,424	3,554,883	3,914,832		
本社 物品関係費		3,096,958	4,080,575	3,698,427	3,385,379		
本社 租税公課・保険料	21,495,252	22,938,984	22,795,908	22,394,424			
合計 (B)		391,355,246	398,554,624	400,167,100	406,325,211	0	
収支 (A) - (B)		28,632,754	22,393,376	21,828,472	15,272,789	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 吉田 雄大
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 猪岡 君彦
3	委員	教育推進部教育総務課長 熱田 直道
4	委員	教育推進部教育指導課長 山岸 健
5	委員	橘 一洋 (図書館利用者)
6	委員	堀口 裕記 (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	①③④⑤⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱
2	基本協定書・年度協定書	①③⑤⑧⑪⑭⑮⑯⑰⑱
3	令和4年度事業計画書	①③④⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑯⑰⑱
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 23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	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】	<p>①各館独自の広報紙発行や多種多様な企画展示により積極的な情報発信を行い、区民に親しまれる図書館を目指した取組がなされている。 東洋大学ボランティアサークルによるイベントやプログラミング教室等、子ども達に魅力的で親しみを感じさせる児童行事を前年度の約2.1倍の236回開催し、児童行事全体の参加人数は前年度の約2.9倍と増加している。 また、区の事業である「全国藩校サミット文京大会」に協力し、元出版社編集長を講師とした藩校をテーマとする講演会や江戸をテーマとする講演会等、工夫を凝らした事業が展開されている。</p> <p>③全館で実施した利用者アンケートや、投書箱、利用者懇談会によって率直な意見や要望を収集し、閲覧席の環境整備には利用者の意見を取り入れる等、実現可能な要望には速やかに対応し、業務改善に繋げている。</p> <p>④文人マップ、オリジナルクリアファイル、各館ごとに発行している広報紙により利用者への情報発信を行うとともに、地域との交流にも生かしている。</p> <p>⑤「総合満足度」は、「満足」「ほぼ満足」の合計が全ての施設において8割を超えているが、グループ全体では82.6%であり、区が求める施設目標数値の85%以上の水準には達していない。なお、文京区全体の総合満足度は82.7%である。</p> <p>⑥利用者からの意見は職員間で共有し、問い合わせに対しては丁寧に対応している。利用者対応やマナーに関する事例は接遇研修等で取り上げることでスキル向上や再発防止に努めている。</p> <p>⑦個人利用者数は前期比90.1%、貸出数は前期比93.0%と減少傾向にある中で、児童書の貸出数は108.6%と伸びている。また、幼稚園・保育園・児童館等と積極的に連携し、団体貸出や来館貸出による貸出数も前期比119.9%と大きく増えている。 行事の参加人数は、コロナ禍を経たゆとりのある運営と定員により、前期と同等の水準には戻っていないが、魅力的で親しみを感じさせる児童行事や、多種多様な一般行事等の実施により、前年度よりも参加者数の改善がみられる。</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。	—	—	—
	【評価理由】	<p>⑧各館での備品の共有や共同購入、自館スタッフによるイベント実施等により、経費削減への取組がなされている。照明機器のLED化による消費電力の削減にも取り組んでいる。</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 個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、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複写料金等の現金収納業務について、手順書を整備し、適正な管理が行われている。 ⑫司書資格者76.2%、常勤職員51.2%、図書館業務経験者88.8%と、区の求める水準である全従事者の5割を上回っている。退職者は年間11名で定着率は91.8%である。 ⑬経験、勤務年数、役職別に研修プログラムを用意し体系的に職員を育成している。オンラインを主体とした研修では、振り返りシートの提出や館内でのフィードバックを実施することで受動的とならないよう工夫されている。また、学校図書館支援員には、調べ学習の疑似体験や図書だよりの作成など、実務に即した研修を定期的実施し、技術向上に努めている。 ⑭施設運営に支障が生じないように、空調、トイレ、照明など各種修繕が適切に実施されている。 ⑮区からの貸与備品及び指定管理者購入の備品はそれぞれの備品台帳により適切に管理している。 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用紙の再利用、電気使用量削減、自転車の活用など環境に配慮した取組や、SDGsに関する特集展示による啓発を実施した。			
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	57点 / 76点
<p><b>【所見】</b> 人員配置において区の求める水準を上回る司書率・図書館業務経験者率を確保するとともに、研修体制を確立することで、安定した図書館運営を実現している。 根津・千駄木下町まつりや東洋文庫と連携した行事の実施等、各館(室)が積極的に地域と交流を図り、多彩な行事を企画・運営することで、親しまれる図書館づくりを実践している。また、各館で年間110回以上の特集展示を行うなど、図書資料を活用した情報発信にも取り組んでいる。 広報についてはグループとしての方針や目的を明確にした取組が求められる一方で、館(室)ごとに作成した広報物は利用者への情報発信や地域との交流に生かされている。 利用実績については減少傾向にあるが、児童図書は個人・団体登録者ともに前期比で増加しており、新型コロナウイルス感染症拡大時に制約のあった各種行事についても、実施回数、参加人数に回復の傾向が見られる。 利用者の意見を丁寧に聞き取り、きめ細かいサービスを展開しているが、利用者アンケートにおける「総合満足度」について、「満足」と「ほぼ満足」の合計回答数が各館(室)ともに前年を下回り、施設目標数値の85%に達しなかったことについて課題がある。施設の規模や築年数による施設面を不満とする意見や、接遇等に対する意見があった。接遇等については業務見直しによる改善が求められる。</p> <p><b>【改善すべき事項】</b> 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ほぼ満足」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)