

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  
【平成 3 0 年度実績】

令和元年 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	平成30年4月1日～平成31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	平成27年4月1日～令和2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 その他の目的達成のため必要な事業</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		27	28	29	30	31
収 入	指定管理料	496,447,560	496,447,560	496,447,560	496,447,560	
	合計(A)	496,447,560	496,447,560	496,447,560	496,447,560	0
支 出	科目	内訳				
	人件費	人件費	424,266,360	424,497,869	290,195,307	289,078,424
	旅費	旅費	699,929	654,262	793,311	746,516
	光熱水費	電気料金	5,817,754	4,942,232	5,468,545	6,060,080
		ガス料金	2,941,002	2,045,805	2,283,786	2,661,124
		水道料金	861,883	772,485	838,218	735,315
	施設維持費	施設維持費	22,847,054	22,855,964	23,020,264	22,698,144
	一般需用費	消耗品費	5,964,847	5,890,713	5,342,787	5,194,659
		備品購入	4,958,520	1,616,092	7,139,912	6,010,130
	修繕費	建物修繕	10,213,022	8,494,674	6,371,020	8,474,059
	一般役務費	役務費	854,289	588,924	734,009	794,939
	郵便料	郵便料	573,176	487,070	594,223	663,213
	電信料	電話料金	1,900,284	1,746,738	1,591,682	1,551,817
		回線・プロバイダー料	1,225,186	1,127,928	1,031,000	949,608
	使用料及び貸賃料	事務用PC・コピー機・FAX等リース代	5,012,161	4,856,240	4,506,581	4,659,448
	保険料	保険料	60,410	17,800	15,350	8,010
	提案事業費	提案事業費	5,325,239	7,651,494	6,854,016	7,519,289
	本社経費	人件費			69,502,658	
		本社 総務・経理等人件費				29,786,854
		本社 支援要員人件費				0
		本社 福利厚生費				496,448
		販売費・一般管理費			64,827,305	
		本社 通信関係費				5,460,923
本社 広告宣伝費					6,453,818	
本社 研修費					0	
本社 情報処理費用					0	
本社 旅費交通費					2,482,238	
本社 物品関係費					22,340,140	
本社 租税公課・保険料				68,406,832		
合計(B)		493,521,116	488,246,290	491,109,974	493,232,028	0
収支(A) - (B)		2,926,444	8,201,270	5,337,586	3,215,532	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。
- ・本社経費については、平成30年度報告分より細分化して報告が行われたため、29年度までと記載が異なっている。

(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		27	28	29	30	31
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 山崎 克己
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 内藤 剛一
3	委員	教育推進部教育総務課長 吉田 雄大
4	委員	教育推進部教育指導課長 松原 修
5	委員	橘 一洋 (図書館利用者)
6	委員	
7	委員	
8	委員	

#### 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	①③④⑤⑥⑦⑨⑫⑬⑭⑮⑯⑰ ⑱⑲
2	基本協定書・年度協定書	①③⑤⑧⑭⑮⑯⑰
3	平成30年度事業計画書	①⑦⑨⑫⑬⑭
4	平成30年度事業報告書	①⑦⑫
5	平成30年度利用者アンケート実施結果	①③⑤
6	平成30年度利用者懇談会実施報告書	①③⑤
7	広報物	①④
8	意見・要望等とその対応	①③⑥
9	経費節減、効率的な予算執行等及び省エネ等の取組	①⑧⑨⑲
10	指定管理者事業収支決算書	①⑧⑨⑪⑭⑲
11	金銭出納簿	⑪
12	職員研修計画及び実施結果	①⑥⑬⑯⑰
13	修繕または施設の改修一覧	①⑨⑭
14	日常清掃等記録	①⑭
15	備品購入一覧	①⑮
16	個人情報保護及び情報公開に関する規程	①⑯⑰
17	危機管理に関するマニュアル等	①⑯⑰
18	モニタリング実施結果	①④⑭⑯
19	前年度の評価結果	

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区が求めた事業は計画通り適切に実施され、利用者満足度が88%に達した。指定行事のほか、各館の特徴を生かした提案事業、特集展示を実施、図書館利用の推進と文化の発信に努めている。子育て支援、居心地のよい環境づくりにも取り組んだ。また、学校支援においては、図書室の整備、授業支援等を積極的に行い、成果をあげている。 一部に職員の欠員が生じた。</p> <p>③利用者懇談会の参加者を増やすため、行事終了後や複数回実施するなどの工夫をしている。 アンケートの回収数は増加しており、意見箱の設置等も含め、丁寧に回答しており、利用者の声をくみ取る姿勢が見られる。</p> <p>④行事のチラシ・ポスターは民間事業者ならではの発想が生かされており、ホームページや区のフェイスブックも活用している。 各館作成の図書館だよりは工夫が凝らされ、情報発信のツールとなっている。</p> <p>⑤利用者アンケートの「来館時の目的達成度」における『満足』『やや満足』の割合が88%に達し、高い評価を得ている。施設や設備に対する要望はあるが、サービス水準の高さが満足度につながっている。</p> <p>⑥苦情に対してはなるべく自館で完結できるよう努力しているが、一部、中央館や区への苦情に発展した。区への報告は速やかに行われている。</p> <p>⑦新規登録の落ち込みが顕著であるが、各種チラシを活用しての案内、近隣企業へのプレゼン等に取り組んでいる。また、ブックスタート事業や学校等との連携により、児童の登録は改善している。 行事や特集展示等は多彩なテーマを取り扱っており、好評を得ているが、児童行事の一部に外部講師に運営を任せていたり、フロアワークとの違いが曖昧なものもあり、検証が必要と思われる。</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。	—	—	—
<p>【評価理由】</p> <p>⑧照明や空調の管理、LEDへの切り替えにより、節電に努めている。ただし、照明の間引きは、利用者の利便性や安全性を考慮して実施するよう配慮している。 照明・空調以外についても、具体的な取組を期待したい。</p> <p>⑨効率的な経費配分を行い、提案事業、施設改修等を積極的に行なっている。</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 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】					
<p>⑪金銭出納簿の記載は適切であり、区の協定書に基づく適正な管理が行われている。</p> <p>⑫司書率、常勤率、経験者雇用について業務要求水準書に求める「5割以上」を上回る高水準を保持している。</p> <p>本駒込図書館において職員数の減少が見られ、カウンターへの配置人数や書架整理が不十分と思われる事態となった。年度途中の異動や退職が生じた際は、欠員補充する等の対応をすること。</p> <p>⑬多彩な研修が実施され、図書館員としての技術の向上に加え、文京区に特化した研修も行っている。</p> <p>しかし、本駒込図書館において、利用者登録の有効期限について誤った対応をした事例があったことから、職員間の情報共有の徹底を図ること。</p> <p>⑭施設の老朽化が進むなかで保守・修繕・清掃については適切に行われている。</p> <p>ただし、本駒込図書館においてレイアウト変更をするにあたり、紙芝居を数か月間衣装ケースに収納していた。計画時に具体的な日程を検討する必要があったと思われる。</p> <p>⑮備品台帳により備品管理は適切に行われている。</p> <p>⑯個人情報マニュアルを整備し、個人情報については入社時の必修研修としており、文京エリア研修としても実施している。</p> <p>⑰区の情報公開条例に則った規程を整備している。情報公開請求について、適切に対応した。</p> <p>⑱警察が出動する事態に対しても、適切に対応しており、区への報告も迅速に行われている。</p> <p>⑲区の節電対策を順守し、積極的に省エネ対策及び廃棄物の削減に取り組んでいる。グリーンカーテンや採光フィルムの設置にも取り組んでいる。</p>					
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	60点 / 76点
----	---	----	-----------

**【所見】**

概ね、区が求めた水準を満たしている。老朽化等施設面において厳しい状況のもと、利用者の満足度が88%に達したことは、評価に値する。

利用実績については、平成29年度の区民優先制度導入の影響により視聴覚資料の貸出数は減少しているが、一般図書は回復、児童図書は伸びているほか、レファレンス件数が大幅に増加している。Aグループ全体で子育て支援の取組やレファレンス研修等を行った成果と考えられる。一方で、新規登録が減少している。区民優先制度や周辺自治体の動向等、様々な要因が考えられ、近隣企業への働きかけなどに取り組んでいるが、更なる努力を期待したい。

また、各館が特性を生かし、様々な事業を実施するとともに、季節や時事に応じた特集・展示にも工夫を凝らし、魅力ある書棚作りを行っている。ただし、行事の運営について必要に応じて見直しを行い、より良いものにしていくことが求められる。

広報活動について、民間事業者ならではの発想を生かしたポスター等の作成に加え、課題であったフェイスブック等の活用も実施するなど、情報発信の取組は評価できる。

学校支援員の区立小中学校全校への配置については、図書室の整備や授業支援、児童・生徒への読書への動機付けなどに積極的に取り組んでいる。

管理運営についても、概ね水準を満たしているが、本駒込図書館において年度途中で職員の欠員が生じ、補充が行われなかった。サービス低下につながることはないよう適切に対応されたい。

**【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)