

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
株式会社図書館流通センター	小石川図書館外4施設 (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)	教育推進部真砂中央図書館

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
サービス向上の有効性	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。	3	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	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	4	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。ただし、アンケートの総合評価の数字だけをもって評価をする評価水準の設定の仕方に課題があるため、評価水準の設定のあり方を検討されたい。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	6	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。	6	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価	C		C		

経費の効率性	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	—		—	
	分野評価	C		C	
評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	現金は金銭出納簿により、適正な管理が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。ただし、施設の保守や修繕についての意思決定ルート、区との協議案件について、事前に双方で確認するとともに、設備状況の記録をとるなどして、対応事例の蓄積によるルール化を図られたい。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する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、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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、請求又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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。

管理運営の適正性	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
業務の改善性の	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—		—	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	56 / 76	56 / 76
総合評価	C	C

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<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>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>業務要求水準書の求める水準に対応できているものと評価できる。</p> <p>老朽化などハードの制約がある中で、利用者ニーズを踏まえて、工夫をこらしたサービスを行っている点は評価できる。</p> <p>コロナ前後で図書館に求められることが変わってきているかどうかを感じ取るよう努めながら対応されている様子がうかがえる。引き続き、ニーズを捉えた取組を期待する。</p> <p>個人情報保護については、研修のほか、ヒヤリハット事例の共有や従事者へのテスト実施など、複層的な取組は評価できる。</p> <p>資格保有や常勤職、経験者の職員配置率は高く、評価できる。人員体制を確保するため、人事評価制度や昇給制度、資格取得時の祝い金等が整備され、継続雇用を希望する従事者が多いことは評価できる。</p> <p>地域資源を活用した事業展開や児童・生徒向けの読書活動推進の取組は、「地域社会の知を支える」運営理念につながるものと評価できる。</p>

<p>区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点</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>各利用者の利用目的は単一な傾向にあるのであろうが、そのサービスの存在を知らない可能性もある。広報等を工夫して頂くとともに、利用者ニーズにあったサービスを提供することにより、利用率をあげることを検討されたい。</p> <p>CD媒体の貸出については、需要の変化がみられるため、提供サービスの見直しについては、施設所管課と協議されたい。</p> <p>利用者数が戻りつつあるため、引き続き感染症対策や快適利用のために安全対策に配慮されるとともに、図書館スタッフの健康管理にも留意されたい。</p>
<p>改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)</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>	<p>利用者アンケート結果が目標数値に若干届いていない点は、施設の老朽化など、指定管理者の責めに帰すべきものではない要因もある。詳細に要因分析をし、次年度以降の取組につなげられたい。また、閲覧席の拡充など、運用面も含めた工夫によるサービス向上を行い、目標数値をクリアできるよう期待する。</p>

2 評価検討会の評価に関する意見

評価検討会の評価は妥当である。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

複数施設が対象の場合、利用者アンケートの満足度調査の評価基準について検討されたい。例えば満足度が極端に低い館があった場合どうするかなどをあらかじめ検討しておく必要がある

利用者アンケートのうち、「利用していない」という選択肢を新設した項目についての分析がしっかり行えるよう、評価項目の変更とともに、その後の活かし方についても指導されたい。

アンケートの満足度評価については、老朽化などを考慮した評価の基準を明確にされたい。

施設の老朽化が利用者の満足度に影響していることが考えられることから、指定管理者のサービスに対する評価と区が整備する施設の水準に対する評価を分けて分析ができるようにする必要がある。

利用者アンケートにおいて、例えば「館内のサイン・案内のわかりやすさ」についても「利用なし」の選択肢を設けているが、利用者が利用していることを気づいていない可能性もあり、選択肢の精査について検討されたい。また、「利用なし」の割合が一定以上あるサービスについては、広報上の課題もあるが、ニーズを精査するよう、指導されたい。

Aグループ、Bグループの評価を適切に行うため、報告書の体裁等は可能な範囲で共通化されたい。

各館との連絡体制は取れているが、各館と事業者本部との連絡が取れていないところも見受けられたので、情報共有が図られるよう取り組まされたい。