

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 4 年度実績】

令和 5 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4年4月1日～令和5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	<ol style="list-style-type: none"> 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			
	感染症対策経費		960,000	1,056,000			
	光熱費高騰追加経費			951,572			
	合計 (A)	419,988,000	420,948,000	421,995,572	0	0	
支 出	科目	内訳					
	人件費	人件費	239,642,516	244,600,974	243,625,542		
	旅費	旅費	524,867	487,100	435,724		
	光熱水費	電気料金	4,626,132	5,269,193	6,671,886		
		ガス料金	0	0	0		
		水道料金	375,621	462,724	478,626		
	施設維持費	施設維持管理委託費	38,290,013	38,770,856	39,128,334		
	一般需用費	消耗品費	4,955,860	4,855,053	5,633,103		
		備品購入	147,400	154,978	0		
	修繕費	建物修繕	2,311,672	3,125,006	2,741,755		
		備品等修理	386,628	844,833	107,063		
	一般役務費	役務費	426,980	1,000	10,000		
	郵便料	郵便料	370,645	423,576	216,118		
	電信料	電話料金	1,284,597	1,292,480	1,216,099		
		緊急地震速報情報代金	26,400	26,400	26,400		
		回線・プロバイダー料	586,080	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	3,012,174		
	保険料	保険料	219,240	149,970	149,500		
	提案事業費	事業費	152,580	502,775	1,689,546		
	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	
		本社 支援要員	人件費	0	0	0	
		本社 福利厚生	費	3,284,524	2,129,967	2,130,923	
		販売費・一般管理費					
		本社 通信関係	費	5,407,359	5,390,729	5,403,996	
		本社 広告宣伝	費	1,020,355	427,892	848,833	
		本社 研修	費	676,654	88,109	210,275	
本社 情報処理		費用	664,419	771,942	725,905		
本社 旅費交通		費	4,489,813	3,273,424	3,554,883		
本社 物品関係	費	3,096,958	4,080,575	3,698,427			
本社 租税公課・保険	料	21,495,252	22,938,984	22,795,908			
合計 (B)		391,355,246	398,554,624	400,167,100	0	0	
収支 (A) - (B)			28,632,754	22,393,376	21,828,472	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		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 新名 幸男
2	副座長	教育推進部真砂中央図書館長 宇津木 利弘
3	委員	教育推進部教育総務課長 宇民 清
4	委員	教育推進部教育指導課長 赤津 一也
5	委員	根岸 朝子 (図書館利用者)
6	委員	古澤 哲也 (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	

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多くの特集展示などに取り組むほか、令和4年度は区の文化人顕彰事業である森鷗外没後100年の事業に協力し、本郷図書館を中心に、さまざまな事業や展示、広報活動などを行い、図書館利用の促進を図った。</p> <p>③利用者懇談会と利用者アンケートで利用者の声を収集し、利用者の声を丁寧にくみ取る姿勢が見られる。館内表示や設備など館ごとで対応可能なものは改善を行っている。</p> <p>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。森鷗外没後100年事業では、本郷図書館が文人マップや文人のしおりを作成し、積極的な情報発信に取り組んだ。また、図書館利用者以外へのアプローチとして、地域のまつりにブースを出展するなど新たな取り組みもしている。</p> <p>⑤利用者アンケートの回答数は前年度から41%増となっており、満足度の設問に対し、「満足」「やや満足」の合計が86.0%と、施設目標数値の85%を上回っている。</p> <p>⑥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。</p> <p>⑦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95.8%であり、新規登録は125.7%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、貸出数は小学校が151.2%と増加している。</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照明や空調管理、LED化に取り組むなど省エネルギー、節電に努めている。また、グループ内での備品等の共有や消耗品の一括購入など経費削減に取り組んでいる。</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積極的に行っている。</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【配点36点】	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現金は金銭出納簿により、適正な管理が行われている。 ⑫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79.7%、経験者は95.0%、常勤者53.4%である。退職者は年間12名で、定着率は91.2%である。 ⑬従事者の育成と質の高いサービス提供のために研修計画を策定し、館内整理日やe-ラーニング等を活用して実施している。 ⑭清掃や保守などは適切に実施できており、施設の不具合等、緊急対応には迅速に対応できている。 ⑮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。 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。		
業務の改善性【配点0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。	—	—	—
	《前年度総合評価における改善すべき事項》				

(2) 総合評価

評価	B	得点	61点 / 76点
----	---	----	-----------

【所見】

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、実施時期や内容を変更するなど対応している。事業によっては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。

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。特に特集展示に力を入れており、どの館も年間120テーマ以上実施するほか、特集の貸出数などの分析を行い、次の展示につなげるなど工夫を凝らしている。

また、森鷗外没後100年事業の取り組みは、本郷図書館が文人マップの更新や文人のしおりを作成し、積極的な発信に取り組んだが、しおりやペーパークラフトを全館に展開するなど、区立図書館全体で取り組む中心的な存在となり、利用者からも好評であった。これらの取り組みが、利用者アンケートにおける満足度につながったものと言える。

利用実績は、元年度と比較してほぼ同数であり、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。

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上回っており、職員定着率は91.2%となり、安定的な図書館運営ができる体制となっている。

【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)