

令和2年度板橋区立図書館指定管理者及び
管理運営業務に係る評価結果について

1 指定管理者及び施設概要

指定管理者 (所在地)	指定期間	図書館名	施設の規模	開設
株式会社 図書館流通センター (文京区大塚3-1-1)	平成30年4月1日～令和5年3月31日	赤塚図書館	鉄筋コンクリート造 地上3階地下1階の2階、地下1階一部	平成23年2月1日
		高島平図書館	鉄筋コンクリート造 地上3階地下1階	昭和59年10月25日
		成増図書館	鉄筋コンクリート造 地上8階地下2階建の3階の一部	平成9年9月1日
株式会社 ヴィアックス (中野区弥生町2-8-15)	平成30年4月1日～令和5年3月31日	清水図書館	鉄筋コンクリート造 3階建の3階部分(清水地域センター3階)	平成22年1月5日
		蓮根図書館	鉄筋コンクリート造 14階建1階部分	昭和53年11月1日
		西台図書館	鉄筋コンクリート造 5階建ての1階部分	平成3年12月14日
		志村図書館	鉄筋コンクリート造 地上3階地下1階の地上1階、地下1階部分	平成8年4月1日

ナカバヤシ株式会社東京本社 (板橋区東坂下 2-5-1)	平成30年4月 1日～令和5年 3月31日	氷川図書館	鉄筋コンクリー ト造地上3階	昭和57年9月 5日
		東板橋図書館	鉄筋コンクリー ト造地上3階	昭和61年12 月20日
		小茂根図書館	地上5階地下1階 建ての地上1階、 地下1階部分	昭和63年12 月24日

2 事業内容

- (1) 図書館事業の実施に関する事
- (2) 図書館の利用に関する事
- (3) 施設等の維持管理に関する事
- (4) その他教育委員会が必要と認める業務

3 評価概要

(1) 目的

板橋区立図書館の管理を行う指定管理者の業務に関し、効率的な運営やサービス水準の維持・向上、利用者の安全対策など、指定管理者制度導入目的に則り適切に運営されているか客観的に評価・検証を行い、その結果を施設の管理運営に反映させていくため実施した。

(2) 評価者 板橋区立図書館指定管理者評価委員会

(3) 評価委員会の構成

委員6名（外部委員2名、教育委員1名、区職員3名）

- ・外部有識者（司書資格を有する図書館学専攻の大学教授等）
- ・外部委員（図書館利用者代表）
- ・板橋区教育委員会教育委員
- ・板橋区教育委員会事務局地域教育力担当部長
- ・板橋区区民文化部文化・国際交流課長
- ・板橋区教育委員会事務局中央図書館長

(4) 財務状況及び労働条件点検

指定管理者法人の財務状況及び施設従業員の労働条件点検については、外部専門家に委託し、点検結果を基に、評価委員会で評価を行った。

ア 財務状況点検

委託先 東京税理士会板橋支部会員

実施日 令和2年8月21日（金）

実施内容 過去3年間の法人決算書等の計算書類による点検（5段階評価及び所見）

イ 労働条件点検

委託先 東京都社会保険労務士会板橋支部

実施日 令和2年7月28日（火）於：成増図書館、蓮根図書館
於：東板橋図書館

実施内容 書類審査・指定管理者ヒアリング及び従業員面接（5段階評価及び所見）

(5) 評価委員会の開催

- ア 第1回指定管理者評価委員会
令和2年9月3日（木）於：赤塚図書館
指定管理業務説明、現地調査及びヒアリング
- イ 第2回指定管理者評価委員会
令和2年9月10日（木）於：東板橋図書館、蓮根図書館
指定管理業務説明、現地調査及びヒアリング
- ウ 第3回指定管理者評価委員会
令和2年10月26日（月）於：板橋区役所 災害対策室A
各委員の採点評価に基づく総合評価の協議・決定

4 評価項目

- (1) 施設の経営方針に関する事項
- (2) 行動規範に関する事項
- (3) 管理体制に関する事項
- (4) 管理活動に関する事項
- (5) 業務改善に関する事項

5 評価方法

事業報告書及び利用者アンケート（満足度）調査結果の内容審査、指定管理者の財務状況審査、施設従業員の労働条件審査、現地調査及び指定管理者ヒアリング等により各委員は、指定管理者評価シートの項目ごとに達成度を検証し、5段階（1点～5点）で採点するものとする。

（評価項目ごとの個別評価の目安）

- 5点 …要求水準を上回る成果を出している
- 4点 …要求水準どおりの成果を出している
- 3点 …要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある
- 2点 …要求水準を満たしていない
- 1点 …要求水準を著しく下回っている

〔総合評価基準〕

総合評価シートに評価項目ごとの評価委員全員の評価点数の合計を記入し、全項目の合計点数について満点に対する割合により、「A～E」の5段階で判定する。

- 9割を超える … A：特に優れている
- 8割以上 … B：優れている
- 6割以上 … C：適正である
- 4割以上 … D：やや劣る（改善努力の要請）
- 4割未満 … E：劣る（必要な措置）

6 評価結果

- (1) 株式会社図書館流通センター
評価点：4,537点（満点 5,310点）
評価：優れている 得点率85.4%
- (2) 株式会社ヴィアックス
評価点：5,886.5点（満点 6,990点）
評価：優れている 得点率84.2%
- (3) ナカバヤシ株式会社東京本社
評価点：4,685点（満点 5,310点）
評価：優れている 得点率88.2%

※詳細は別紙「指定管理者総合評価シート」のとおり

指定管理者 総合評価シート [指定管理者評価委員会用]

施設概要

所管課名	教育委員会事務局 中央図書館	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
指定管理者名	株式会社 図書館流通センター	指定管理者の所在地	文京区大塚3-1-1
設置目的	図書館法第2条の定義に則り、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的に、同法第3条各号に掲げる事項の全部又は一部を行うとともに、板橋区教育委員会が必要と認める事業を実施する。		
基本理念	①図書館サービスの維持向上②生涯を通じこころの豊かさを支える図書館③課題解決型図書館④学校・家庭と連携する図書館⑤地域のコミュニティ形成を支援する図書館		
行動規範	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館法・板橋区立図書館設置条例・その他関係法令・マニュアル等を遵守し、公平なサービスの提供し、利用者の増加をめざす。 ・施設・設備の維持管理を適切に行う。 ・業務に関連して取得する個人情報適切に取り扱う。 		
業務内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 図書館事業に関する業務 2 施設、設備及び物品の維持管理に関する業務 3 その他施設の目的を達成するために必要な業務 		

評価結果

評価項目			一次評価 (指定管理者による自己点検)	評価委員評価		
				評価理由	評価点	
【施設の経営方針に関する事項】						
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性						
施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか			13 / 15		73.5 / 90	
2 経営方針に基づく具体的な行動						
	基本理念	具体的な目標	サービス水準	評価点	評価理由	評価点
基本理念の達成	①	利用者の増加	入館者数	12 / 15		74 / 90
			貸出利用者数	13 / 15		77 / 90
			貸出点数	12 / 15		74 / 90
		区民サービスの質向上	映画会	9 / 15		58 / 90
			展示	13 / 15		82 / 90
			展示点数	15 / 15		87 / 90
			不便地域対策 (団体貸出、出張おはなし会、図書館見学受入など)	13 / 15		76 / 90

評価項目			一次評価（指定管理者による自己点検）	評価委員評価	
				評価理由	評価点
			障がい者や来館が困難な方への情報発信 （利用案内・図書館だよりの送付など）	15 / 15	90 / 90
	②	事業認知度・参加者増	企画事業 実施回数 （講演会、ワークショップ）	14 / 15	86 / 90
			企画事業 参加者数	13 / 15	82 / 90
			情報提供 （図書館だより及びチラシ等の作成数、ホームページ及びSNSの更新回数）	15 / 15	89 / 90
			情報提供 （ホームページ閲覧件数）	15 / 15	90 / 90
			区民サービスの 質向上	ボランティアとの協働	15 / 15
		学習成果の活用 発表の「場」の提供 （朗読会・コンサート等地域の活動による発表）		15 / 15	89 / 90
	③	利用者の増加、 満足度	レファレンス件数 事実調査	10 / 15	60 / 90
			レファレンス件数 資料調査	10 / 15	59 / 90
			レファレンス事例登録件数	11 / 15	69 / 90
			パスファンダーの作成件数	10 / 15	66 / 90
		区民サービスの 質向上	I C T機器の活用 実施回数 （OPAC、WebOPAC利用促進策の実施）	15 / 15	86 / 90
	④	学校連携 ※区立小・中学校 限定（不便地 域含む）	読み聞かせ・ブックトーク等 対象数（学級）	12 / 15	74 / 90
			読み聞かせ・ブックトーク等 実施回数	13 / 15	78 / 90
			調べる学習コンクール支援 実施回数 （展示、説明会の実施）	15 / 15	88 / 90
			図書委員会等 連携学校数	15 / 15	90 / 90

評価項目			一次評価（指定管理者による自己点検）	評価委員評価	
				評価理由	評価点
		図書委員会等 実施回数	15 / 15		88 / 90
	家庭連携	おはなし会 赤ちゃん向け 参加者数	10 / 15		60 / 90
		おはなし会 定例 参加者数	10 / 15		62 / 90
		親子読み聞かせ講座 実施回数	12 / 15		74 / 90
		親子読み聞かせ講座 参加者数	13 / 15		82 / 90
		「絵本のまち板橋」の推進 絵本館資料の活用	13 / 15		74 / 90
		「絵本のまち板橋」の推進 事業の実施回数	15 / 15		87 / 90
		⑤	地域連携 ※あいキッズ、 保育園、児童 館、私立学校、 高齢者施設等	団体貸出し 実施回数	14 / 15
	協働事業 実施回数 （自治会、公共機関との協働事業）		15 / 15		89 / 90
	区民サービスの 質向上		地域貢献 実施回数（地元サークル、企業、公共機関の紹介、 事業支援）	15 / 15	
【行動規範に関する事項】					
法令遵守（法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか）			12.5 / 15		73.5 / 90
暴力団等の排除（暴力団等の排除について適切に対応しているか）			12.5 / 15		72.5 / 90
平等な利用の確保（特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか）			13 / 15		75 / 90
ノーマライゼーション（障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか）			13 / 15		76.5 / 90
【管理体制に関する事項】					
経営基盤（安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示を行っているか）			15 / 15		81 / 90
職員の雇用形態（施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか）			13.5 / 15		73 / 90
職員の労働条件（労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか）			13 / 15		75 / 90

評価項目	一次評価（指定管理者による自己点検）	評価委員評価	
		評価理由	評価点
職員の配置体制（適正な職員配置となっているか）	12.5 / 15		73.5 / 90
職員の専門性（必要な専門性を備えた職員が配置されているか）	12.5 / 15		73.5 / 90
職員の研修体制（職員の指導育成、研修体制は適切であるか）	12 / 15		72 / 90
危機管理体制（事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか）	14 / 15		75 / 90
安全対策（利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか）	13 / 15		73 / 90
情報管理（個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か）	12 / 15		73 / 90
地域貢献（区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか）	14 / 15		75 / 90
【管理活動に関する事項】			
経済性・効率性（費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか）	12.5 / 15		75.5 / 90
妥当性（管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか）	12.5 / 15		73.5 / 90
設備の保守点検（設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか）	13 / 15		73 / 90
委託業務の妥当性（委託されている業務の範囲は適切であるか）	13 / 15		73 / 90
備品の管理（備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか）	13 / 15		74 / 90
環境対策（区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか）	13 / 15		75 / 90
施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	14.5 / 15		76.5 / 90
図書、記録その他必要な資料を収集・整理・保存するという目的を達成しているか	14 / 15		74 / 90
図書館資料の分類排列を適切に行い、その目録を整備するという目的を達成しているか	12.5 / 15		73.5 / 90
【業務改善に関する事項】			
アンケート結果への対応（利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か）	15 / 15		75 / 90
要望への対応（利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か）	15 / 15		78 / 90
一次評価合計	775.5 / 885	二次評価合計	4,537 / 5,310
評価点割合 (%)	87.6%	評価点割合 (%)	85.4%

*サービス水準の採点方法

（5点：達成率100%以上、4点：達成率90%以上100%未満、3点：達成率70%以上90%未満、2点：達成率50%以上70%未満、1点：達成率50%未満）

*管理運営等の採点方法

（5点：要求水準を上回る成果を出している、4点：要求水準どおりの成果を出している、3点：要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点：要求水準を満たしていない、1点：要求水準を著しく下回っている）

総合評価	【評価できる点】
優れている	<ul style="list-style-type: none"> 新たな連携先発掘や様々な事業を工夫して展開するなど、地域連携・学校連携事業を積極的に推進している。 福祉・障がい者をテーマとした事業や研修を多く実施するとともに、スタッフが外部研修に参加する等、バリアフリー事業に積極的に取り組んでいる。
	【改善すべき点】 <ul style="list-style-type: none"> レファレンス実績を向上させるために、利用者周知等に工夫が望まれる。 親子向けイベント、赤ちゃん向けお話し会等は、参加者のニーズを調査する等、今後の実施方法を検討してほしい。 利用者である地域住民の高齢化は以前からの課題であるため、スピーディーに改善に向けた取組みを検討してほしい。

*総合評価の採点方法（二次評価の合計点）…特に優れている（9割以上）、優れている（8割以上）、適正である（6割以上）、やや劣る（4割以上）、劣る（4割未満）

指定管理者 総合評価シート [指定管理者評価委員会用]

施設概要

所管課名	教育委員会事務局 中央図書館	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
指定管理者名	株式会社ヴィアックス	指定管理者の所在地	中野区弥生町2-8-15
設置目的	図書館法第2条の定義に則り、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的に、同法第3条各号に掲げる事項の全部又は一部を行うとともに、板橋区教育委員会が必要と認める事業を実施する。		
基本理念	①図書館サービスの維持向上②生涯を通じこころの豊かさを支える図書館③課題解決型図書館④学校・家庭と連携する図書館⑤地域のコミュニティ形成を支援する図書館		
行動規範	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館法・板橋区立図書館設置条例・その他関係法令・マニュアル等を遵守し、公平なサービスの提供し、利用者の増加をめざす。 ・施設・設備の維持管理を適切に行う。 ・業務に関連して取得する個人情報適切に取り扱う。 		
業務内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 図書館事業に関する業務 2 施設、設備及び物品の維持管理に関する業務 3 その他施設の目的を達成するために必要な業務 		

評価結果

評価項目			一次評価 (指定管理者による自己点検)	評価委員評価		
				評価理由	評価点	
【施設の経営方針に関する事項】						
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性						
施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか			14.5 / 20		94.5 / 120	
2 経営方針に基づく具体的な行動						
	基本理念	具体的な目標	サービス水準	評価点	評価理由	評価点
基本理念の達成	①	利用者の増加	入館者数	15 / 20		92 / 120
			貸出利用者数	18 / 20		106 / 120
			貸出点数	16 / 20		98 / 120
		区民サービスの質向上	映画会	9 / 15		57 / 90
			展示	19 / 20		114 / 120
			展示点数	18 / 20		110 / 120
		不便地域対策 (団体貸出、出張おはなし会、図書館見学受入など)	15 / 15		90 / 90	

評価項目				一次評価（指定管理者による自己点検）	評価委員評価	
					評価理由	評価点
			障がい者や来館が困難な方への情報発信 （利用案内・図書館だよりの送付など）	20 / 20		119 / 120
	②	事業認知度・参加者増	企画事業 実施回数 （講演会、ワークショップ）	16 / 20		99 / 120
			企画事業 参加者数	17 / 20		105 / 120
			情報提供 （図書館だより及びチラシ等の作成数、ホームページ及びSNSの更新回数）	20 / 20		119 / 120
			情報提供 （ホームページ閲覧件数）	18 / 20		109 / 120
		区民サービスの 質向上	ボランティアとの協働	18 / 20		110 / 120
			学習成果の活用 発表の「場」の提供 （朗読会・コンサート等地域の活動による発表）	18 / 20		108 / 120
	③	利用者の増加、 満足度	レファレンス件数 事実調査	18 / 20		108 / 120
			レファレンス件数 資料調査	16 / 20		96 / 120
			レファレンス事例登録件数	17 / 20		104 / 120
			パスファンダーの作成件数	20 / 20		116 / 120
		区民サービスの 質向上	ICT機器の活用 実施回数 （OPAC、WebOPAC利用促進策の実施）	17 / 20		110 / 120
	④	学校連携 ※区立小・中学校 限定（不便地 域含む）	読み聞かせ・ブックトーク等 対象数（学級）	18 / 20		108 / 120
			読み聞かせ・ブックトーク等 実施回数	16 / 20		99 / 120
			調べる学習コンクール支援 実施回数 （展示、説明会の実施）	20 / 20		120 / 120
			図書委員会等 連携学校数	20 / 20		118 / 120

評価項目			一次評価（指定管理者による自己点検）	評価委員評価	
				評価理由	評価点
			図書委員会等 実施回数	20 / 20	119 / 120
		家庭連携	おはなし会 赤ちゃん向け 参加者数	8 / 15	57 / 90
			おはなし会 定例 参加者数	11 / 20	74 / 120
			親子読み聞かせ講座 実施回数	20 / 20	119 / 120
			親子読み聞かせ講座 参加者数	16 / 20	97 / 120
			「絵本のまち板橋」の推進 絵本館資料の活用	20 / 20	120 / 120
			「絵本のまち板橋」の推進 事業の実施回数	20 / 20	119 / 120
	⑤	地域連携 ※あいキッズ、 保育園、児童 館、私立学校、 高齢者施設等	団体貸出し 実施回数	16 / 20	97 / 120
			協働事業 実施回数 （自治会、公共機関との協働事業）	16 / 20	102 / 120
		区民サービスの 質向上	地域貢献 実施回数（地元サークル、企業、公共機関の紹介、 事業支援）	20 / 20	119 / 120
【行動規範に関する事項】					
法令遵守（法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか）			14 / 20		94 / 120
暴力団等の排除（暴力団等の排除について適切に対応しているか）			14 / 20		94 / 120
平等な利用の確保（特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか）			14 / 20		94 / 120
ノーマライゼーション（障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか）			17.5 / 20		103.5 / 120
【管理体制に関する事項】					
経営基盤（安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示を行っているか）			14 / 20		98 / 120
職員の雇用形態（施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか）			14 / 20		81 / 120
職員の労働条件（労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか）			14 / 20		94 / 120
職員の配置体制（適正な職員配置となっているか）			14 / 20		94 / 120

評価項目	一次評価 (指定管理者による自己点検)	評価委員評価	
		評価理由	評価点
職員の専門性 (必要な専門性を備えた職員が配置されているか)	14 / 20		94 / 120
職員の研修体制 (職員の指導育成、研修体制は適切であるか)	14 / 20		94 / 120
危機管理体制 (事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか)	14 / 20		94 / 120
安全対策 (利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか)	14 / 20		94 / 120
情報管理 (個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か)	14 / 20		94 / 120
地域貢献 (区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか)	17 / 20		97 / 120
【管理活動に関する事項】			
経済性・効率性 (費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか)	14 / 20		94 / 120
妥当性 (管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか)	14 / 20		94 / 120
設備の保守点検 (設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか)	13.5 / 20		93.5 / 120
委託業務の妥当性 (委託されている業務の範囲は適切であるか)	14 / 20		94 / 120
備品の管理 (備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか)	14 / 20		94 / 120
環境対策 (区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか)	14 / 20		94 / 120
施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	14 / 20		94 / 120
図書、記録その他必要な資料を収集・整理・保存するという目的を達成しているか	14 / 20		94 / 120
図書館資料の分類排列を適切に行い、その目録を整備するという目的を達成しているか	14 / 20		94 / 120
【業務改善に関する事項】			
アンケート結果への対応 (利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か)	14.5 / 20		94.5 / 120
要望への対応 (利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か)	14.5 / 20		94.5 / 120
	一次評価合計	938 / 1,165	二次評価合計
	評価点割合 (%)	80.5%	評価点割合 (%)
			5,886.5 / 6,990
			84.2%

*サービス水準の採点方法

(5点:達成率100%以上、4点:達成率90%以上100%未満、3点:達成率70%以上90%未満、2点:達成率50%以上70%未満、1点:達成率50%未満)

*管理運営等の採点方法

(5点:要求水準を上回る成果を出している、4点:要求水準どおりの成果を出している、3点:要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点:要求水準を満たしていない、1点:要求水準を著しく下回っている)

総合評価	【評価できる点】
	<ul style="list-style-type: none"> 幅広い世代に対し、多彩な事業を企画・実施しているほか、新規事業やポスターを町内掲示板に貼付する等の取組みを実施し、利用者開拓に努めている。 HP、SNSを活用した情報発信を積極的に実施し、情報発信に努めている。 館内の掲示物やイベントのチラシなど利用者の目につくデザインで民間運営の強みを感じられる。
優れている	【改善すべき点】
	<ul style="list-style-type: none"> 親子向けイベント、赤ちゃん向けお話し会等は、参加者のニーズを調査する等、今後の実施方法を検討してほしい。 企画事業の参加者数減の理由(開催時期・時間、周知方法等)を調査して対策を検討してほしい。

*総合評価の採点方法(二次評価の合計点)…特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、やや劣る(4割以上)、劣る(4割未満)

指定管理者 総合評価シート [指定管理者評価委員会用]

施設概要

所管課名	教育委員会事務局 中央図書館	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
指定管理者名	ナカバヤシ株式会社東京本社	指定管理者の所在地	東京都板橋区東坂下2-5-1
設置目的	図書館法第2条の定義に則り、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的に、同法第3条各号に掲げる事項の全部又は一部を行うとともに、板橋区教育委員会が必要と認める事業を実施する。		
基本理念	①図書館サービスの維持向上②生涯を通じこころの豊かさを支える図書館③課題解決型図書館④学校・家庭と連携する図書館⑤地域のコミュニティ形成を支援する図書館		
行動規範	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館法・板橋区立図書館設置条例・その他関係法令・マニュアル等を遵守し、公平なサービスの提供し、利用者の増加をめざす。 ・施設・設備の維持管理を適切に行う。 ・業務に関連して取得する個人情報適切に取り扱う。 		
業務内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 図書館事業に関する業務 2 施設、設備及び物品の維持管理に関する業務 3 その他施設の目的を達成するために必要な業務 		

評価結果

評価項目			一次評価（指定管理者による自己点検）	評価委員評価		
				評価理由	評価点	
【施設の経営方針に関する事項】						
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性						
施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか			15 / 15		77 / 90	
2 経営方針に基づく具体的な行動						
	基本理念	具体的な目標	サービス水準	評価点	評価理由	評価点
基本理念の達成	①	利用者の増加	入館者数	12 / 15		72 / 90
			貸出利用者数	12 / 15		73 / 90
			貸出点数	12 / 15		71 / 90
		区民サービスの質向上	映画会	14 / 15		82 / 90
			展示	15 / 15		90 / 90
			展示点数	15 / 15		89 / 90
			不便地域対策 (団体貸出、出張おはなし会、図書館見学受入など)	13 / 15		79 / 90

評価項目			一次評価（指定管理者による自己点検）	評価委員評価	
				評価理由	評価点
			障がい者や来館が困難な方への情報発信 （利用案内・図書館だよりの送付など）	15 / 15	90 / 90
	②	事業認知度・参加者増	企画事業 実施回数 （講演会、ワークショップ）	15 / 15	90 / 90
			企画事業 参加者数	15 / 15	90 / 90
			情報提供 （図書館だより及びチラシ等の作成数、ホームページ及びSNSの更新回数）	15 / 15	90 / 90
			情報提供 （ホームページ閲覧件数）	3 / 15	42 / 90
			区民サービスの 質向上	ボランティアとの協働	14 / 15
	学習成果の活用 発表の「場」の提供 （朗読会・コンサート等地域の活動による発表）	15 / 15		90 / 90	
	③	利用者の増加、 満足度	レファレンス件数 事実調査	14 / 15	82 / 90
			レファレンス件数 資料調査	10 / 15	65 / 90
			レファレンス事例登録件数	15 / 15	87 / 90
			パスファンダーの作成件数	9 / 15	63 / 90
		区民サービスの 質向上	I C T機器の活用 実施回数 （OPAC、We bOPAC利用促進策の実施）	12 / 15	79 / 90
	④	学校連携 ※区立小・中学校 限定（不便地 域含む）	読み聞かせ・ブックトーク等 対象数（学級）	15 / 15	90 / 90
			読み聞かせ・ブックトーク等 実施回数	15 / 15	90 / 90
			調べる学習コンクール支援 実施回数 （展示、説明会の実施）	11 / 15	70 / 90
			図書委員会等 連携学校数	10 / 15	62 / 90

評価項目			一次評価（指定管理者による自己点検）	評価委員評価	
				評価理由	評価点
		図書委員会等 実施回数	14 / 15		80 / 90
	家庭連携	おはなし会 赤ちゃん向け 参加者数	9 / 15		64 / 90
		おはなし会 定例 参加者数	12 / 15		72 / 90
		親子読み聞かせ講座 実施回数	15 / 15		90 / 90
		親子読み聞かせ講座 参加者数	15 / 15		90 / 90
		「絵本のまち板橋」の推進 絵本館資料の活用	15 / 15		90 / 90
		「絵本のまち板橋」の推進 事業の実施回数	15 / 15		90 / 90
		⑤	地域連携 ※あいキッズ、 保育園、児童 館、私立学校、 高齢者施設等	団体貸出し 実施回数	12 / 15
	協働事業 実施回数 (自治会、公共機関との協働事業)		15 / 15		90 / 90
	区民サービスの 質向上		地域貢献 実施回数（地元サークル、企業、公共機関の紹介、事業支援）	15 / 15	
【行動規範に関する事項】					
		法令遵守（法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか）	15 / 15		77 / 90
		暴力団等の排除（暴力団等の排除について適切に対応しているか）	15 / 15		78 / 90
		平等な利用の確保（特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか）	15 / 15		81 / 90
		ノーマライゼーション（障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか）	15 / 15		81 / 90
【管理体制に関する事項】					
		経営基盤（安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示を行っているか）	15 / 15		81 / 90
		職員の雇用形態（施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか）	13.5 / 15		74.5 / 90
		職員の労働条件（労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか）	15 / 15		78 / 90
		職員の配置体制（適正な職員配置となっているか）	13.5 / 15		75.5 / 90
		職員の専門性（必要な専門性を備えた職員が配置されているか）	13.5 / 15		80.5 / 90

評価項目	一次評価 (指定管理者による自己点検)	評価委員評価	
		評価理由	評価点
職員の研修体制 (職員の指導育成、研修体制は適切であるか)	15 / 15		79 / 90
危機管理体制 (事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか)	15 / 15		77 / 90
安全対策 (利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか)	14.5 / 15		77.5 / 90
情報管理 (個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か)	13.5 / 15		76.5 / 90
地域貢献 (区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか)	15 / 15		89 / 90
【管理活動に関する事項】			
経済性・効率性 (費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか)	13.5 / 15		74.5 / 90
妥当性 (管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか)	15 / 15		78 / 90
設備の保守点検 (設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか)	15 / 15		73 / 90
委託業務の妥当性 (委託されている業務の範囲は適切であるか)	15 / 15		78 / 90
備品の管理 (備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか)	15 / 15		77 / 90
環境対策 (区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか)	15 / 15		81 / 90
施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	15 / 15		80 / 90
図書、記録その他必要な資料を収集・整理・保存するという目的を達成しているか	15 / 15		78 / 90
図書館資料の分類排列を適切に行い、その目録を整備するという目的を達成しているか	15 / 15		78 / 90
【業務改善に関する事項】			
アンケート結果への対応 (利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か)	15 / 15		76 / 90
要望への対応 (利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か)	15 / 15		78 / 90
一次評価合計	815 / 885	二次評価合計	4,685 / 5,310
評価点割合 (%)	92.1%	評価点割合 (%)	88.2%

* サービス水準の採点方法

(5点：達成率100%以上、4点：達成率90%以上100%未満、3点：達成率70%以上90%未満、2点：達成率50%以上70%未満、1点：達成率50%未満)

* 管理運営等の採点方法

(5点：要求水準を上回る成果を出している、4点：要求水準どおりの成果を出している、3点：要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点：要求水準を満たしていない、1点：要求水準を著しく下回っている)

総合評価		【評価できる点】
優れている		<ul style="list-style-type: none"> 民間企業や地域の団体と連携した事業の実施等、地域連携に積極的に取り組んでいる。 図書館外で行うイベント等、多種多様な事業を企画、実施することにより、幅広い世代の参加者を増やしている。 接遇面の研修の他、「板橋区検定」を取り入れる等、区内情報の獲得に努めている。
		【改善すべき点】 <ul style="list-style-type: none"> 学校連携事業のうち、調べる学習支援事業や図書委員連携など学校との直接協議、交渉する等、取組みの充実を図ってほしい。 HPの改善、SNSによる発信を引き続き強化してほしい。

* 総合評価の採点方法 (二次評価の合計点) …特に優れている (9割以上)、優れている (8割以上)、適正である (6割以上)、やや劣る (4割以上)、劣る (4割未満)