

令和5年度

新宿区立図書館
指定管理者の管理業務に係る
事業評価結果

令和6年10月

新宿区

「目 次」

I	事業評価の目的	1
II	指定管理者制度導入の経緯	1
III	評価の概要	2
	1 評価者	
	2 評価委員	
	3 評価の実施・日程	
	4 評価項目	
	5 評価対象(指定管理者)	
	6 評価資料等	
	7 評価方法	
IV	評価対象施設	5
	1 四谷図書館	
	2 鶴巻図書館	
	3 西落合図書館	
	4 戸山図書館	
	5 北新宿図書館	
	6 中町図書館	
	7 角筈図書館	
	8 大久保図書館	
	9 下落合図書館	
V	評価結果	14
	1 四谷図書館	
	2 鶴巻図書館	
	3 西落合図書館	
	4 戸山図書館	
	5 北新宿図書館	
	6 中町図書館	
	7 角筈図書館	
	8 大久保図書館	
	9 下落合図書館	

(参考資料)

- 1 新宿区立図書館の指定管理者の管理業務に係わる事業評価に関する要綱・・・24
- 2 事業評価委員会委員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・26
- 3 新宿区立図書館指定管理者令和5年度事業実績・・・・・・・・・・27

I 事業評価の目的

新宿区では、指定管理者による施設の管理が適正かつ確実に履行されたか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかなどを検証することを目的として、毎年度事業評価を実施している。

新宿区立図書館においても、指定管理者が行う図書館サービスの成果や達成度、運営状況を明らかにし、図書館運営の効率化及び図書館サービスの向上を図るため、地域館9館全館（四谷・鶴巻・西落合・戸山・北新宿・中町・角筈・大久保・下落合）が実施した令和5年度の指定管理業務について、「新宿区立図書館指定管理者事業評価委員会」（以下「事業評価委員会」という。）を組織して事業評価を実施した。

評価結果は、今後の指定管理業務に反映し、より良い図書館サービスを提供するため、指定管理者に通知する。

II 指定管理者制度導入の経緯

新宿区は、図書館サービスの拡充・向上を目指し、民間事業者等が有する企業経営のノウハウを活用し、経費の縮減を図りながら、区民・利用者満足度の高い図書館運営を行うことを目的として、平成21年度から3か年にわたって、区立図書館（地域館8館）に指定管理者制度を導入した。

平成26年度からは、第2期として、地域館8館に改めて5年間の期間で指定管理者の指定を行った。また、平成28年度には、旧中央図書館跡地に下落合図書館を開設し、指定管理者制度を活用した地域館は全部で9館となった。

今年度事業評価の対象とした令和5年度は、第3期（令和元年度～令和5年度。※下落合図書館のみ第2期）の5年度目に当たるものである。

Ⅲ 評価の概要

評価は、「新宿区立図書館の指定管理者の管理業務に係わる事業評価に関する要綱」に基づき事業評価委員会の各委員の意見を踏まえ、区が評価を行った。

1 評価者

新宿区立図書館指定管理者事業評価委員会

2 評価委員

4名（外部委員3名 内部委員1名）

- | | | | | |
|-----------|---------------|-----|----|-----|
| ・学識経験者 | 東京大学大学院教育学研究科 | 准教授 | 河村 | 俊太郎 |
| ・公認会計士 | 監査法人ナカチ | | 鶴川 | 正樹 |
| ・利用者代表 | 経営コンサルタント | | 近藤 | 有希子 |
| ・教育委員会事務局 | 教育支援課長 | | 関本 | ますみ |

3 評価の実施・日程

- (1) 第1回事業評価委員会の開催（令和6年5月29日（水））
評価項目及び評価基準について協議・決定
- (2) 第2回事業評価委員会の開催（令和6年6月18日（火））
西落合・中町・角筈図書館（3館）の現地視察
- (3) 第3回事業評価委員会の開催（令和6年6月19日（水））
四谷・戸山・大久保図書館（3館）の現地視察
- (4) 第4回事業評価委員会の開催（令和6年6月28日（金））
鶴巻・北新宿・下落合図書館（3館）の現地視察
- (5) 第5回事業評価委員会の開催（令和6年7月5日（金））
戸山・角筈・下落合図書館（3館）のヒアリング
- (6) 第6回事業評価委員会の開催（令和6年7月12日（金））
鶴巻・北新宿・中町図書館（3館）のヒアリング
- (7) 第7回事業評価委員会の開催（令和6年7月26日（金））
四谷・西落合・大久保図書館（3館）のヒアリング
- (8) 第8回事業評価委員会の開催（令和6年9月5日（木））
評価点・評価所見の協議

4 評価項目

- (1) 施設の運営に関すること
- (2) 利用・サービスに関すること
- (3) 施設・設備の管理に関すること
- (4) 管理運営経費に関すること
- (5) 事業に関すること

5 評価対象(指定管理者)

- (1) 四谷図書館 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体
- (2) 鶴巻図書館 ナカバヤシ株式会社
- (3) 西落合図書館 紀伊國屋書店・ヴィアックス・不二興産共同事業体
- (4) 戸山図書館 株式会社図書館流通センター
- (5) 北新宿図書館 ナカバヤシ株式会社
- (6) 中町図書館 丸善雄松堂株式会社
- (7) 角筈図書館 株式会社図書館流通センター
- (8) 大久保図書館 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体
- (9) 下落合図書館 株式会社図書館流通センター

6 評価資料等

指定管理者から提出された、令和5年度事業報告書
利用者アンケート
管理業務自己評価
現地視察及びヒアリング

7 評価方法

「4 評価項目」(1)～(5)及び総合評価について、各委員が下記の評価点により評価を行った。

評価点	評語	解説(評語の持つ意味)
4	優良	業務要求水準書等で求められる水準を超えて良好であり、かつ、〇〇の点で特に評価できる。
3	良	業務要求水準書等で求められる水準を超えて良好である。
2	適当	業務要求水準書等で求められる水準を満たしている。
1	課題あり	業務要求水準書等で求められる水準を満たしておらず、改善を要する。

区は、各委員が行った評価及び評価委員会での協議を踏まえて各館ごとに項目別評価及び総合評価を決定した。

(1) 個別評価・総合評価

各委員の評価を踏まえ、評価の点数を決定した。

(2) 全体評価

総合評価の点数を、次の基準を参考にして振り分け、全体評価とした。

【総合評価】

- 3.5以上
- 2.5以上3.5未満
- 1.5以上2.5未満
- 1.0以上1.5未満

【全体評価】

- 4 優良
- 3 良
- 2 適当
- 1 課題あり

IV—1 評価対象施設(四谷図書館)

四谷図書館の概要

- 1 指定管理者 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
 - 所在地 新宿区内藤町87番地(複合施設7・8階)
 - 面積 2,351.4 m²
 - 所蔵資料 129,202冊(うち児童書 30,972冊)
雑誌310種・新聞25種・CD9,411点
ビデオテープ102点・DVD2,797点
※令和6年3月31日現在
 - 機器 利用者端末5台(OPAC4台・インターネット閲覧用1台)
自動貸出機2台
コピー機2台
書籍消毒器1台
 - その他 座席数114席(一般89席、児童25席)うち時間制限席12席
ビデオコーナー1席・DVDコーナー1席・CD視聴卓2席
会議室16席
- 3 開館時間及び休館日
 - (1) 開館時間
 - ① 月曜日から土曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という)を除く。)は、午前9時から午後9時45分まで
 - ② 日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
 - (2) 休館日
 - ① 火曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
 - ② 5・8・11・2月の第3日曜日
 - ③ 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ④ 館内整理日(毎月第2木曜日)
 - ⑤ 特別図書整理期間(年間1回7日以内)

IV—2 評価対象施設(鶴巻図書館)

鶴巻図書館の概要

- 1 指定管理者 ナカバヤシ株式会社
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
 - 所在地 新宿区早稲田鶴巻町521番地(単独館)
 - 面積 654 m²
 - 所蔵資料 62,372冊(うち児童書 20,222冊)
雑誌91種・新聞11種
※令和6年3月31日現在
 - 機器 利用者端末4台(OPAC3台・インターネット閲覧用1台)
自動貸出機1台
コピー機1台
書籍消毒器1台
 - その他 座席数32席(一般21席、児童11席)
会議室20席
- 3 開館時間及び休館日
 - (1) 開館時間
 - ① 月曜日から金曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という)を除く。)は、午前9時から午後7時まで
 - ② 土曜日、日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
 - (2) 休館日
 - ① 火曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
 - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
 - ④ 特別図書整理期間(年間1回4日以内)

IV—3 評価対象施設(西落合図書館)

西落合図書館の概要

- 1 指定管理者 紀伊國屋書店・ヴィアックス・不二興産共同事業体
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
 - 所在地 新宿区西落合四丁目13番17号(単独館)
 - 面積 527.17 m²
 - 所蔵資料 48,251冊(うち児童書14,933冊、大活字本54冊)
雑誌79種・新聞9種
※令和6年3月31日現在
 - 機器 利用者端末4台(OPAC3台・インターネット閲覧用1台)
自動貸出機1台
コピー機1台
書籍消毒器1台
 - その他 座席数64席(一般43席、児童21席)うち時間制限席2席
会議室20席
- 3 開館時間及び休館日
 - (1) 開館時間
 - ① 火曜日から金曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という。)を除く。)は、午前9時から午後7時まで
 - ② 土曜日、日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
 - (2) 休館日
 - ① 月曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
 - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
 - ④ 特別図書整理期間(年間1回4日以内)

IV—4 評価対象施設(戸山図書館)

戸山図書館の概要

- 1 指定管理者 株式会社図書館流通センター
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
 - 所在地 新宿区戸山二丁目11番101号
(都営戸山ハイツ11号棟内2階)
 - 面積 1,121 m²
 - 所蔵資料 94,687冊(うち児童書24,981冊、大活字本2,055冊)
雑誌130種・新聞17種・CD8,141点
カセットテープ1,037点・録音資料2,133点
※令和6年3月31日現在
 - 機器 利用者端末4台(OPAC3台・インターネット閲覧用1台)
自動貸出機1台
コピー機1台
書籍消毒器1台
 - その他の機器 視覚障害者等サービス業務機器一式
 - その他 座席数50席(一般37席、児童13席)
- 3 開館時間及び休館日
 - (1) 開館時間
 - ① 火曜日から金曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という。)を除く。)は、午前9時から午後7時まで
 - ② 土曜日、日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
 - (2) 休館日
 - ① 月曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
 - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
 - ④ 特別図書整理期間(年間1回4日以内)

IV—5 評価対象施設(北新宿図書館)

北新宿図書館の概要

- 1 指定管理者 ナカバヤシ株式会社
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
 - 所在地 新宿区北新宿三丁目20番2号(複合施設3階)
 - 面積 593.43 m²
 - 所蔵資料 75,160冊(うち児童書23,188冊)
雑誌97種・新聞12種
※令和6年3月31日現在
 - 機器 利用者端末4台(OPAC3台・インターネット閲覧用1台)
自動貸出機1台
コピー機1台
書籍消毒器1台
 - その他 座席数67席(一般43席、児童24席)
- 3 開館時間及び休館日
 - (1) 開館時間
 - ① 月曜から金曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という。)を除く。)は、午前9時から午後7時まで
 - ② 土曜日、日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
 - (2) 休館日
 - ① 火曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
 - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
 - ④ 特別図書整理期間(年間1回4日以内)

IV—6 評価対象施設(中町図書館)

中町図書館の概要

- 1 指定管理者 丸善雄松堂株式会社
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
所在地 新宿区中町25番地(複合施設地下1階)
面積 515.22 m²
所蔵資料 69,584冊(うち児童書 20,004冊)
雑誌114種・新聞13種
※令和6年3月31日現在
機器 利用者端末4台(OPAC3台・インターネット閲覧用1台)
自動貸出機1台
コピー機1台
書籍消毒器1台
その他 座席数25席(一般10席、児童15席)
- 3 開館時間及び休館日
 - (1) 開館時間
 - ① 火曜日から金曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という。)を除く。)は、午前9時から午後7時まで
 - ② 土曜日、日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
 - (2) 休館日
 - ① 月曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
 - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
 - ④ 特別図書整理期間(年間1回4日以内)

IV—7 評価対象施設(角筈図書館)

角筈図書館の概要

- 1 指定管理者 株式会社図書館流通センター
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
 - 所在地 新宿区西新宿四丁目33番7号(複合施設5・6階)
 - 面積 1,041.98 m²
 - 所蔵資料 79,431冊(うち児童書18,106冊)
雑誌533種・新聞20種・CD7,326点
※令和6年3月31日現在
 - 機器 利用者端末4台(OPAC3台・インターネット閲覧用1台)
自動貸出機1台
コピー機1台
書籍消毒器1台
 - その他 座席数35席(一般27席、児童8席)うち時間制限席6席
- 3 開館時間及び休館日
 - (1) 開館時間
 - ① 火曜日から土曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という)を除く。)は、午前9時から午後9時45分まで
 - ② 日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
 - (2) 休館日
 - ① 月曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
 - ② 5・8・11・2月の第4日曜日
 - ③ 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ④ 館内整理日(毎月第2木曜日)
 - ⑤ 特別図書整理期間(年間1回7日以内)

IV—8 評価対象施設(大久保図書館)

大久保図書館の概要

- 1 指定管理者 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
 - 所在地 新宿区大久保二丁目12番7号(複合施設2階)
 - 面積 730.24 m²
 - 所蔵資料 71,190冊(うち児童書 19,878冊)
雑誌136種・新聞17種・CD6,036点
※令和6年3月31日現在
 - 機器 利用者端末4台(OPAC3台・インターネット閲覧用1台)
自動貸出機1台
コピー機1台
書籍消毒器1台
 - その他 座席数51席(一般32席、児童19席)
- 3 開館時間及び休館日
 - (1) 開館時間
 - ① 月曜日から土曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という)を除く。)は、午前9時から午後9時45分まで
 - ② 日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
 - (2) 休館日
 - ① 火曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
 - ② 5・8・11・2月の第3日曜日
 - ③ 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ④ 館内整理日(毎月第2木曜日)
 - ⑤ 特別図書整理期間(年間1回7日以内)

IV—9 評価対象施設(下落合図書館)

下落合図書館の概要

- 1 指定管理者 株式会社図書館流通センター
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
 - 所在地 新宿区下落合一丁目9番8号(複合施設1・2階)
 - 面積 1,090.82 m²
 - 所蔵資料 81,293冊(うち児童書21,878冊、大活字本774冊)
雑誌133種・新聞14種・CD6,073点・DVD1,433点
※令和6年3月31日現在
 - 機器 利用者端末7台(OPAC5台・インターネット閲覧用2台)
自動貸出機2台
コピー機1台
書籍消毒器1台
 - その他 座席数57席(一般43席、児童14席)うち時間制限席13席
多目的室42席
- 3 開館時間及び休館日
 - (1) 開館時間
 - ① 月曜日から土曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という)を除く。)は、午前9時から午後9時45分まで
 - ② 日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
 - (2) 休館日
 - ① 火曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
 - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ③ 館内整理日(毎月第2木曜日)
 - ④ 特別図書整理期間(年間1回7日以内)

V 評価結果

評価は、各指定管理者から提出された令和5年度事業報告書と併せて、利用者アンケート、管理業務自己評価、書面による質問への回答や記録資料により実施した。評価は、各委員が独立して行った評価を元に事業評価委員会で協議し、これを踏まえて区が各館ごとに項目別評価及び総合評価を段階評価により行った。

- | | | | |
|---|--------|------|-----|
| 1 | 四谷図書館 | 評価結果 | P15 |
| 2 | 鶴巻図書館 | 評価結果 | P16 |
| 3 | 西落合図書館 | 評価結果 | P17 |
| 4 | 戸山図書館 | 評価結果 | P18 |
| 5 | 北新宿図書館 | 評価結果 | P19 |
| 6 | 中町図書館 | 評価結果 | P20 |
| 7 | 角筈図書館 | 評価結果 | P21 |
| 8 | 大久保図書館 | 評価結果 | P22 |
| 9 | 下落合図書館 | 評価結果 | P23 |

施設名: 四谷図書館		指定管理者名: 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体		
評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1) 職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.3	2.0	<p>多少職員の入れ替わりはありましたが、司書有資格者の割合が5割を超えており、運営に大きな支障がないことが認められます。多言語での対応が可能となっていることや、一般職員と責任者を同時にカウンターに配置し、利用者対応でクレームに発展した場合はすぐに責任者がフォローに入り、事務室にいる職員にも情報を共有する体制をとる等、職員が孤立しないようにする仕組みがあることも評価できます。</p> <p>職員教育においては、新任となった館長に対する責任者としての研修が組織的に用意され、実施しており、人材育成のシステムが受託事業者として確立されています。</p> <p>緊急時に備えた対応については、マニュアルや緊急連絡網の整備、消防訓練等を行っており、適切な対応がとられています。また、全職員向けと責任者向けの2種類の連絡ノートを活用して、情報共有・連絡調整を行っています。</p>
(2) 職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接客、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.0		
(3) 緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.0		
(4) 情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.5		
2 利用・サービスに関すること				
(1) ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.5	2.5	<p>利用者からの意見、要望は速やかに全職員に周知徹底が行われ、対応がなされています。さらに、館内に提案用紙と提案箱を設置し、利用者の意見を企画やサービスに活かす努力がなされています。</p> <p>また、図書資料の収集・提供では、利用者ニーズに対応した蔵書構成や探しやすい書架整理に努めています。通常のカウンターとは別にレファレンスカウンターを設け、勤務経験の長い職員を配置する等、レファレンスに注力している様子がうかがえます。</p> <p>令和5年度はフランス語のおはなし会など新たな試みがなされ、また、女性の健康に関する講演会を行い、好評だったことは評価できます。</p> <p>今後は、学校など他機関との連携をより積極的に実施していくことを望みます。</p> <p>個人情報等の適切な対応に関しては、利用登録申込書が所在不明となる事案等がありましたが、個人情報の流出はありませんでした。対応やその後の再発防止策は適切なものと言えますが、より徹底した再発防止への対策が望まれます。</p>
(2) 利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.3		
(3) 図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。	2.5		
(4) 図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.0		
(5) 読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.5		
(6) 読書会、映画会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	2.8		
(7) 障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.8		
(8) 他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	2.3		
(9) 個人情報等の適切な対応(個人情報保護及び情報公開に関する対応)	個人情報保護を徹底していたか。また、情報公開に関する対応が適切に行われたか。	2.3		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1) 施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	<p>普段から施設管理者である四谷特別出張所等と密接に情報共有して対処するなど、施設・設備の適切な管理が行われています。また、節電・節水が図られ、ゴミ捨て場において分別方法を掲示するなど、環境に配慮した取組が適切に行われています。</p>
(2) 省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1) 適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	<p>指定管理料の執行率はほぼ100%であり、適正に管理されています。</p> <p>経費削減の努力として、白黒コピーの推奨、大量印刷が必要な場合は安い業者に委託するなど、地道な取組が行われています。</p>
(2) 経費削減の努力	経費削減に向けた取組はされていたか。	2.0		
5 事業に関すること				
(1) 計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.5	2.8	<p>当初計画した事業として、英語多読講演会、ワークショップ、認知症サポーター養成講座等を実施しました。また、新規事業として取り組んだフランス語のおはなし会、「女性の健康」がテーマの講演会には多くの参加があり、効果の高いイベントであったと言えます。</p> <p>平和展示「戦禍を駆け抜けた乗り物たち」は一般書が中心でしたが、今後は児童向けの展示や上映会等も検討してください。</p> <p>情報発信としては、広報紙「よつば」を定期的に発行しています。オリジナルキャラクターを活用した効果的な情報発信を、今後も継続してください。</p>
(2) 平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	2.3		
(3) 情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか。	2.8		
総合評価点		2.8		
全体評価		3 (良)		
総合所見	<p>図書館としての基本的なサービスは要求水準を満たしています。地域館で最大の図書館であり、利用者は多様な年代にわたっており、広い分野をカバーする蔵書構成に努めています。特に、英語多読の本が豊富に揃っており、語学学習にも力を入れている様子がうかがえます。</p> <p>レファレンスにおいては、専門的な質問も一定数あるなど、レファレンスサービスが利用者にも浸透しつつあることがわかります。今後もレファレンスの体制を維持発展させつつ、サービスを行ってください。</p> <p>講演会等の行事も積極的に行っており、評価できます。特に地域と連携し、地域の特色を捉えた企画・おはなし会等も活発に行われており、今後の活動も期待します。</p> <p>個人情報保護の面で問題のある事例がありましたが、個人情報の流出はありませんでした。更に再発防止策を徹底してください。</p> <p>立地の良さや充実した設備を活かし、地域住民や障害者にも配慮した事業が行われています。また、職員の育成、学校図書館との連携、YouTube等による情報発信の拡大が望まれます。</p> <p>全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。</p>			

施設名: 鶴巻図書館		指定管理者名: ナカバヤシ株式会社		
評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1) 職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.5	2.8	人員配置は、退職者がいたものの新規採用により増員し、カウンター業務に支障が出ないよう配慮されています。司書資格者の割合は7割超と高く、評価できます。業務研修に加え、ハラスメント研修や色覚多様性の利用者に対応するための配色方法、ユニバーサルデザイン等、多様な研修が行われています。緊急時に備えた対応については、防災訓練のみではなく、訓練後に問題点の洗い出しや改善方法の検討を行うなど、適切な対応が取られています。また情報共有・連絡調整については「職員目安箱」を設置して、職員が気兼ねなく意見を言えるようにするなど、職員間のコミュニケーションを図る努力がなされています。
(2) 職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.8		
(3) 緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.5		
(4) 情報共有・連絡調整	館内の情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.5		
2 利用・サービスに関すること				
(1) ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.5	3.0	館の規模に比べて、貸出数・予約受付数ともに多いです。図書資料の収集・提供では、図書館サービスの根幹と捉える書架整理体制を整えるとともに、作業工程の工夫や、予約業務と相互貸借業務の効率化に取り組み、利用者への迅速な貸出しに結びつけています。また、書架の天井にピクトグラムサインを掲示するなど、資料を探しやすくする工夫も行っています。あわせてレファレンスサービスサインバッジを着用し、相談しやすい雰囲気を作ったり、展示内容や展示場所がわかりやすいよう、企画展示をPRする掲示板を設けたりするなど、展示のアピールにも力を入れています。「つるまき本の帯デザイン賞」は、中高生からの応募が増えており、YA世代に本と向き合う機会を提供しています。地域を巻き込んだ優れた取組と言えます。障害者サービスでは図書館入口3カ所、車椅子の方でも取りやすい高さに「利用支援カード」を設置し、気軽にカウンター職員に提示することができ、独自の工夫がなされています。なお、令和5年度は家庭配本サービスについて実績がなかったため、周知の努力が望まれます。個人情報保護の面では、本の挟み込みメモの確認、利用者登録用紙の管理の徹底など、かなり細かな取組が行われています。学校との連携では、小中学校への学校訪問を実施しています。また、不登校児童受入事業を行って、子どもたちの居場所作りにも貢献していることは特筆に値します。今後は、学校図書館との連携の検討を期待します。
(2) 利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.8		
(3) 図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.5		
(4) 図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.8		
(5) 読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.8		
(6) 読書会、映画会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	2.3		
(7) 障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.0		
(8) 他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	3.3		
(9) 個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)	個人情報保護を徹底していたか。また、情報公開に関する対応が適切に行われたか。	2.3		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1) 施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.3	施設・設備管理については専門の事業者と連携しており、適切な対応が取られています。環境に配慮した取組として、廃棄物量の管理、光熱水費の管理・節減を行い、省エネに取り組んでいます。
(2) 省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.3		
4 管理運営経費に関すること				
(1) 適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	収支については執行率がほぼ100%と指定管理料内での経費支出に収まっており、適正な会計管理がなされたと言えます。取引先との交渉、見積り比較、代替品の購入、調達先の変更などの業務改善や、残業の削減など、地道な経費節減の取組が行われています。
(2) 経費節減の努力	経費節減に向けた取組はされていたか。	2.0		
5 事業に関すること				
(1) 計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.5	2.8	計画事業を着実に実行しつつも、追加回を設けるほどの人気になったコーヒー店での出張おはなし会など、効果の高い事業を行っています。またよく練られた朝河貴一関連の企画や平和展示等、平和事業に力を入れてきたことがうかがえます。調べる学習コンクールにおいては、手厚い支援が行われ、入賞者が出るなど成果につながりました。情報発信では、特に人気の広報紙「つるまきのおたより」の発行、町会閲覧板、地域のネット新聞、YouTubeでの発信等、アナログとデジタルを織り交ぜて、積極的な情報発信に努めています。
(2) 平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施地点としての事業(戸山図書館:視覚障害者サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	2.8		
(3) 情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか。	2.8		
総合評価点		3.0		
全体評価		3(良)		
総合所見	<p>指定管理期間の最終年度を迎えたことで、集大成として事業運営により力が入っていた様子が見え、地域の図書館は地域と密接に関係していくことが求められますが、早稲田・鶴巻地域の図書館として、独自の取組や地域・学校との連携に重点を置き、多様な事業を実施しています。館の規模に比べて貸出冊数は多いと言えます。図書資料の収集においては、予約情報を活用するとともに、地域に役立つ資料の収集にも努めています。利用者目線に立ってニーズを細かく汲み取ることや、職員同士のコミュニケーションを大切にしていた運営がなされていました。調べる学習コンクールへの取組では、小中学校への学校訪問も多く、学校・地域との連携に努めました。多数の作品応募があり、全国コンクールでの入賞もありました。また、不登校児童受入事業「つるまき(プラス)」は今後の地域の図書館の役割を見据えた、館独自の取組として高く評価できます。「つるまき本の帯デザイン賞」や広報紙「つるまきのおたより」等好評の事業があり、地域に愛される図書館運営がなされました。新宿区図書館基本方針の使命にある「区民にやさしい知の拠点」を特に意識しており、図書館と地域とのつながりがより深まったと思います。指定管理者としての運営最終年度ではありますが、このような取組や独自の事業が引き継がれ、発展していくことを期待します。全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。</p>			

施設名: 西落合図書館		指定管理者名: 紀伊國屋書店・ヴィアックス・不二興産共同事業体		
評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1)職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.5	2.3	司書有資格者の割合が7割近くと高く、主任以上は図書館勤務経験が10年以上の職員が揃っており、運営体制も安定しています。 業務に必要な研修は適切に行われており、個人情報保護研修、人権研修も実施し、職員の意識向上に努めています。 緊急時の対応として、マニュアル整備や訓練の実施とともに、書架へのブックキーパーの設置等、適切な地震対策も行われています。 職員間とはもとより、館と本部の間でも定期的に会議を実施し、コミュニケーションや情報共有が図られています。
(2)職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接客、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.3		
(3)緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.0		
(4)情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.0		
2 利用・サービスに関すること				
(1)ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切かつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.0	2.8	利用者からの意見や要望に対し、適切な対応が取られています。他館での事例等についても全職員に回覧し、共有されています。 イベント終了後にはアンケートをとり、講師とも共有して講座内容を分析するなど、次回に活かす地道な改善を図っています。 図書資料については、基礎的な資料の収集に努めており、「書架は利用者や情報の重要な接点」という考えのもと、適切な管理、書架整理が行なわれています。 子ども向けの事業として、映画会やおはなし会を定期的に行っているほか、「よんでピング!」、「本の福袋」等ユニークなイベントを開催しており、好評を博しています。また、近隣の幼稚園・保育園との連携も活発に行われています。今後も子育て世代へのイベントに力を入れた運営を希望します。 中野区立図書館との「3館お散歩スタンプラリー」は新宿区の他館では見られない独自のイベントであり、一歩進んだ地域連携と言えます。 個人情報の適切な対応に関しては、予約割当票の取扱い・処理が不適切であった事案が発生しました。原因の究明やその後の職員への確認が徹底されていることは確認できましたが、再発防止のため、細心の注意が望まれます。
(2)利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.5		
(3)図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.3		
(4)図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.5		
(5)読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.0		
(6)読書会、映写会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	2.8		
(7)障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.5		
(8)他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	2.8		
(9)個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)	個人情報保護を徹底していたか。また、情報公開に関する対応が適切に行われたか。	2.0		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1)施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	定期保守点検は専門技術者への依頼や指定管理者の工夫により、施設・設備の管理は適切に行われています。 環境に配慮した取組として、ゴミの排出量の削減、コピー用紙の節減を実施しています。トイレ照明の人のセンサー導入、エコマーク製品の購入など、省エネ・省資源に努めています。
(2)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1)適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	指定管理料の執行率はほぼ100%であり、毎月の共同事業体と図書館長との定例会にて予算執行状況確認を行っており、概ね適切な会計管理であったと評価できます。経費削減に向けた取組としては、コピー代を節減するほか、電気料金削減のため電気供給会社の変更を検討しています。
(2)経費節減の努力	経費節減に向けた取組はされていたか。	2.0		
5 事業に関すること				
(1)計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	3.0	3.0	当初の計画どおり、講座や学校との連携が実施されていました。また、児童向けと一般向けのバランスを考えて事業を実施しており、アンケート評価も総じて高く、効果的な事業が多かったようです。毎月しっかりイベントが行われており、適切な事業運営ができていると言えます。 調べ学習コンクールでは、自由研究相談会を開催して調べ学習の相談を受け付けたことで、作品応募数が増え、全国コンクールで入賞するなどの成果がありました。また、平和事業では原爆被災者による語り部講演会を行い、再度開催の要望が出るなど好評でした。 情報発信では、広報紙「にしおち図書館だより」、「このほんよんで」を定期的に発行しています。また、「落合ゆかりの文豪散策まっぴ」はユニークな情報発信であり、評価できます。
(2)平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	2.8		
(3)情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか。	2.3		
総合評価点		2.8		
全体評価		3(良)		
総合所見	図書館としての基本的なサービスは要求水準を満たしています。計画に沿った運営が行われており、地域に根差した図書館となっています。落合地区にゆかりの文豪を取り上げた企画をはじめ、ユニークで手作り感のあるイベントが多く、小規模館ならではの地域密着性が感じられます。利用者の立場に立った配慮も多く、地域住民や障害者に優しい図書館と言えます。 朗読会等、多数の事業を実施しました。学校訪問等を通して学校との連携に努めています。レファレンスサービスについては、更なる周知活動を望みます。公園に隣接しているなど、周辺の状況から、駐輪、駐車へのマナーの啓発は今後も必要なことと思います。また、職員の育成、学校図書館との連携、YouTube等による情報発信の拡大が望まれます。 予約割当票の取扱い等、個人情報の保護については、今後も細心の注意を払ってください。 全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

施設名: 戸山図書館		指定管理者名: 株式会社図書館流通センター		
評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1) 職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.3	2.5	司書有資格者の割合が8割以上と高く、欠員が出て適切に補充されており、サービス水準を維持できています。東京子ども図書館による研修「おはなし会の基本」に参加するなど、職員のスキルアップが図られています。副館長以下のフルタイム職員全員が救命技能認定証を取得しています。また、消防署に依頼し館内の再点検を受け改善を行うなど、適切な対応をとっています。連絡ノートやミーティング等により情報共有を行っており、区内図書館のトラブル事例も回覧し、今後に備えています。
(2) 職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.5		
(3) 緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.3		
(4) 情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.3		
2 利用・サービスに関すること				
(1) ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切かつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.0	3.0	利用者の意見・要望に対し適切に真摯な対応がなされており、職員間でも情報を共有しています。行事毎のアンケートの満足度が全体的に高く、ニーズを取り入れた運営が行われていることがうかがえます。カウンター業務等については、概ね適切な対応がなされています。「アクティブシニアコーナー」は利用者から好評で、令和5年度は昨年度の2倍の貸出数になるなど、高齢者の居住率が高い地域性を考慮した、利用者ニーズに合った棚づくりが行われている様子がうかがえます。また、子どもに科学への興味を高めてもらうため、科学実験会、工作会等を実施するとともに、関連する図書資料展示も行い、資料の利用につなげました。障害者向けのイベントについては、非常に充実していると評価できます。また、福祉作業所との連携、ボランティア団体による朗読会、YouTubeでの動画配信、バリアフリー映画会、点字広報等、障害者サービスについて継続的に注力しています。DAISY図書製作や国立国会図書館への提供により、全国の視覚障害者に利用されており、高く評価できます。貸出DAISY再生機の操作方法については、自宅訪問により説明を行うなど、障害者支援が手厚く行われています。家庭用本は135回と9館中最多です。学校との連携では学校訪問等を多く実施しています。また、毎週の東京都児童相談センターによる団体利用は、児童書の貸出数の増加につながっています。その他、新宿歴史博物館、国立国際医療研究センター、通信会社等と連携し、多彩なイベントを行っています。個人情報とは適切に取扱い・保管が行われ、個人情報保護研修を実施するなど、個人情報保護の対応は問題ないと言えます。
(2) 利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.8		
(3) 図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.3		
(4) 図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.5		
(5) 読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に対応しているか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.8		
(6) 読書会、映写会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	3.0		
(7) 障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭用サービスは適切に実施されているか。	3.5		
(8) 他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	3.0		
(9) 個人情報等の適切な対応(個人情報保護及び情報公開に関する対応)	個人情報保護を徹底していたか。また、情報公開に関する対応が適切に行われたか。	2.5		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1) 施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	施設、設備の老朽化等の問題を抱えつつも、その中で適切に運営ができていたと言えます。また、通信回線工事を実施して、Web配信、デジタルサイネージを開始しました。環境に配慮した取組、気候変動対策の展示を実施しました。
(2) 省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1) 適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	基本的には適正な会計管理が行われています。印刷製本費が増加しているものの、人件費の執行残額が多いため、全体としては執行残額がやや多くなっています。印刷製本費は、館報やパスファインダーが好評で、増刷したため増加となっている一方、人件費では、やむを得ない事情により欠員が出たため、当初の予定より減となりました。執行残額が少なくなるよう努めてください。一方でチラシを小さくするなど、経費削減の努力をしています。また、デジタルサイネージの導入で、チラシ作成経費の削減が図られています。
(2) 経費削減の努力	経費削減に向けた取組はされていたか。	2.0		
5 事業に関すること				
(1) 計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.8	3.0	事業は計画どおりに実行されています。郷土史講座や科学体験学習、落語会等、専門家による本格的体験を提供し、参加者も増えています。継続開催を求める声もあり、効果の高い事業が多かったと言えます。Web上のイベントの配信等、来館が難しい利用者への配慮がうかがえ、高く評価できます。また、視覚障害者が中心のボランティア団体による朗読動画もYouTubeで配信しています。視覚障害者等障害者サービスとして、音訳資料の貸出以外にも、国立国会図書館への提供を行うなど、全国的な事業展開が行われています。障害者関連事業は、日本点字図書館等を通じて参加者募集を行い、例年以上の参加がありました。館内に新たに設置したデジタルサイネージにおいても、イベント情報を表示しており、参加申込みにつながっています。調べる学習コンクールでは、作品応募数も多く、全国コンクールで入賞者が出るなど成果につながりました。
(2) 平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館・視覚障害者等サービス、角舎図書館・ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	3.0		
(3) 情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につながったか。	3.0		
総合評価点		3.0		
全体評価		3(良)		
総合所見	図書館としての基本的なサービスは高い水準で提供できています。高齢者の多い地域であることから、アクティブシニア向けの本のコーナーを設け、イベント企画においても、スマホ講座を実施するなど特色を出し、地域に親しまれる図書館となっています。また、視覚障害者等障害者サービスの拠点館として、録音図書の提供、朗読会動画配信等、充実したものを提供しており、これからも人材育成等も含めて体制が整備・維持されることを期待します。一方で、利用者満足度調査(アンケート)では戸山図書館が障害者サービスの拠点館であることを、8割近くの方は知らないようです。更なるアピールを行い、認知度が上がることを望みます。なお、一時的なものであっても、職員の退職による業務増については、現職員への配慮を十分行ってください。また、職員の育成、学校図書館との連携、YouTube等による情報発信の拡大が望まれます。全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

施設名: 北新宿図書館		指定管理者名: ナカバヤシ株式会社		
評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1) 職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.8	2.8	人員配置では、退職者はおらず新規採用等で増員しました。職員の司書有資格者の割合が8割と高く、ほとんどが5年以上の経験があり、また、手話ができる職員を配置するなど、障害者にも対応できる体制となっています。働きやすい職場づくりのための研修など多様な研修が設けられていることは評価できます。研修の実施機関もバラエティに富んでおり、幅広く外部機関と連携している様子が見て取れます。緊急時対応ではマニュアルの整備や、避難訓練の実施、消火器・消火栓の位置確認など、緊急時に備えた適切な対応が取られています。また、責任者ミーティングは月2回以上実施し、各種ミーティングには本部社員も毎回出席するなど、情報共有が密に行われています。
(2) 職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接客、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に着ける努力はなされたか。	2.8		
(3) 緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練は行われていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.3		
(4) 情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館、指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.5		
2 利用・サービスに関すること				
(1) ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切かつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.5	3.0	図書資料の収集においては、外国語の資料の充実にも努めています。荷物置台の設置への要望に対して、スペースが無い中工夫して対応するなど、臨機応変に対処している様子が見え、カウンター混雑時には呼び鈴でスタッフを呼び出すなど、スムーズなカウンター対応を心がけています。児童にも自動貸出機の使い方がわかるようにポスターを掲示しています。また、レファレンスサービスサインバッジを着用し、相談しやすい雰囲気を作っています。映画会は10回行われており、「バリアフリー上映会」を行うなど、ユニークな試みも行っています。視聴覚障害者の参加がなかったことは残念ですが、良い試みだと思えますので、今後参加者の増加に向けた対策を期待します。手話ができる職員を配置している上、ほぼすべての職員が、認知症サポーター養成講座とユニバーサルマナー検定を受講し、障害者に配慮していることも特筆に値します。時事関連資料や記念日等の資料を日替わりで展示するなど、工夫しています。期間の短い展示は資料回転率が低い結果となっていますが、とても良い企画なので、資料回転率にこだわることなく継続を望みます。学校との連携では、小中学校への学校訪問を実施しています。今後は、学校図書館との連携の検討を期待します。令和5年度から新たに出張おはなし会を3施設で実施しており、積極的に連携先を増やしている様子がわかります。
(2) 利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.8		
(3) 図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.5		
(4) 図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.5		
(5) 読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に対応していたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	3.0		
(6) 読書会、映画会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	3.0		
(7) 障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.8		
(8) 他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行っていたか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	2.8		
(9) 個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)	個人情報保護を徹底していたか。また、情報公開に関する対応が適切に行われたか。	2.3		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1) 施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.3	複合施設他機関と連携しながら、不具合の早期発見に努め、必要な修繕が行われており、施設管理は適切であると評価できます。館入口でペットボトルキャップの回収を行ったり、新宿区の「みどりのカーテンプロジェクト」に参加して、ゴーヤの成長の観察日記を掲示するなど、省エネに対する独自の取組も行っています。
(2) 省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.3		
4 管理運営経費に関すること				
(1) 適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.3	管理経費の収支がマイナスとなっています。指定管理の最終年度で、次期指定管理者への引継準備のため職員の配置を多めにしたのでやむを得ない部分もあります。経費削減の努力としてはコピー紙再使用の励みや、コピー機に毎月の紙使用量を掲示して使用料削減に向けた意識啓発も行っています。
(2) 経費削減の努力	経費削減に向けた取組はされていたか。	2.3		
5 事業に関すること				
(1) 計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.8	3.0	当初のサービス計画を適切に実行できているか定期的に見直し、各事業ごとに展示を同時開催して、図書館利用につながる戦略的な事業展開が行われていました。学校との連携では、図書館見学や調べる学習コンクールでの学校訪問等を実施しました。また、「JICA地球ひろば見学会」実施に合わせた国際協力・国際情勢などに関する資料展示は好評でした。平和事業においては、利用者と協働して千羽鶴を折り、広島に届ける事業を行っていました。情報発信では、図書館だよりの発行、HPへの掲載、チラシの発行、X(旧Twitter)のみならず、NPO法人、漱石山房記念館その他連携機関とも協力して発信をしていました。情報発信の効果も徐々に現れていることは評価できます。
(2) 平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	2.8		
(3) 情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につながったか。	3.0		
総合評価点		3.0		
全体評価		3 (良)		
総合所見	図書館としての基本的なサービスは要求水準を満たしています。区民が集う図書館として、年間を通じて、切れ目なく事業を実施し、読書手帳や本の配布、時事関連資料の日替わりの展示など、利用者を増やす工夫がなされています。イベントと展示書籍や書架との関連付け、留学生と連携した多文化サービスなど評価できる事業が多く見られました。外国語図書が多く、外国籍の方も多く来館されているようなので、洋書の貸出割合の精査や、外国人の方へのアンケート実施なども、今後のサービス向上に役立つかと思います。また、外国籍の利用者を対象にしたイベントをもう少し増やしても良いかと思われれます。より「外国人にやさしい図書館づくり」を目指すことを期待します。調べる学習コンクールへの取組は、図書館見学や小中学校への学校訪問等、学校・地域との連携に努めました。利用者ニーズを丁寧に汲み取った運営が行われていると感じました。子どもが走り回ってもぶつからないような高さにラックを設置するなど、利用者に対する細やかな配慮が行き届いている点も素晴らしいです。指定管理者としての運営最終年度ではありますが、このような取組や独自の事業が引き継がれ、発展していくことを期待します。全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

施設名: 中町図書館		指定管理者名: 丸善雄松堂株式会社		
評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1)職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	3.0	2.8	職員全員が司書有資格者である点を高く評価します。また、多くの職員がサービス助手と認知症サポーターの資格を持ち、障害者への対応にも配慮した人員体制が取られています。人員の変更についても適切に対応しています。 業務に必要な教育はもとより、スキルアップにつながる研修が行われており、こちらも適切なものです。 また、緊急時の対応体制や危機管理マニュアルの整備は適切に行われており、高齢者や障害者の介助を行うサービス助手、普通救命の講習も定期的に受講しています。 館内の情報共有は朝礼、終礼、定期ミーティングで行われており、中央図書館・指定管理者との連絡調整も適切と言えます。
(2)職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.5		
(3)緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.0		
(4)情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員とのコミュニケーションはとれていたか。	2.3		
2 利用・サービスに関すること				
(1)ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切かつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.5	2.8	館の規模に比べて、貸出数・予約受付数ともに多いです。また図書展示はイベント、時事など多様な切り口でテーマを決めており、貸出しに結びついています。 要望や苦情に対し、丁寧に真摯に対応しています。また、独自に「閲覧席利用実態調査」を行うなど、利用者ニーズの把握に真摯に努めている様子がうかがえます。エレベーターのない地下図書館のため、障害等のある方の来館時にはインターホンを押しもらい、職員が階段を上がって対応しています。また、掲示物にはユニバーサルデザインフォントを使用し、読みやすい色使いを心がけています。 スタッフごとに担当の棚を決めて書架整理にあたっています。また、図書資料の収集においては、子育て支援や課題解決に重点をおいて蔵書構成に努め、限られたスペースの中で方針を明確にしている点は評価できます。 「借成社に行こう!」など近隣出版社への見学会も行われ、子どもたちの本への興味を高める独自の試みが行われています。あわせて、学校訪問を多数実施し、近隣の小中学校と連携して、図書館見学や職場体験等も実施しています。また、地域と連携した取組、大学や日仏学院とのアウトリーチ企画等も実施し、地域の資源を活かした取組が行われています。 個人情報保護が徹底され、適切に管理されていました。
(2)利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.8		
(3)図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.5		
(4)図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.3		
(5)読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.3		
(6)読書会、映写会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	2.5		
(7)障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.3		
(8)他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行っていたか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	2.8		
(9)個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)	個人情報保護を徹底していたか。また、情報公開に関する対応が適切に行われたか。	2.0		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1)施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	施設が狭く、設備が古いため不具合が頻繁に出ているようですが、すぐに修繕を依頼するなど適切な対応がなされています。 ごみの削減、節電・節水等、チェックリストを利用して行い、プラスチックごみの削減も行っています。利用者に対しても展示等で省エネ・省資源を呼びかけています。
(2)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1)適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	会計管理については、予算計画に沿って執行されており、概ね適切に行われています。 社内文書のペーパーレス推進、白黒コピーの利用、合理的経路利用による交通費の削減など、地道な経費削減の取組がなされています。
(2)経費削減の努力	経費削減に向けた取組はされていたか。	2.0		
5 事業に関すること				
(1)計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.5	2.8	図書館開設40周年記念として、広報紙「神楽坂散歩」の記念特別号発行、オリジナルキャラクターのブックカバー作成、バッグプレゼント等の記念事業を行い、大変好評でした。ユニークな試みが利用者の増加につながっているようです。 調べる学習コンクールでは、作品応募数も多く、全国コンクールでも入賞しています。学校との連携では、小中学校訪問等を多数実施しました。 中学生と教員によるブックリストや広報紙「神楽坂散歩」の発行、Facebookでの発信(110本)等、様々な情報発信が行われていることは評価できます。
(2)平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	2.5		
(3)情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか。	2.8		
総合評価点		2.8		
全体評価		3(良)		
総合所見	エレベーターのない地下にある小規模館ですが、地域にも愛され、根付いた図書館であることがうかがえます。貸出件数、予約件数の多さは際立ったものがあります。さらに、図書展示の工夫も貸出件数を増やすことに貢献しており、資料の回転率も高いことがうかがえます。 また、エレベーターがないなど施設の制限がある中で、職員のサービス助手資格の取得等、サービスでカバーしようとしていることは評価できます。その分職員にかかる負担は大きくなるかと思えますので、今後も職員に対する様々なケアを続けてください。 令和5年度は開設40周年の記念事業等を実施し、好評でした。調べる学習コンクールへの取組や小中学校への学校訪問等、学校・地域との連携に努めています。 指定管理期間の最終年度でもあり、図書館運営をより丁寧に、多数のイベントを真摯に行ってきた様子が見て取れます。地域との結びつきが強く、利用者との双方のやり取りを大切にしています。ボランティアの受入れにも熱心で、読み聞かせや書架整理に協力が得られており、今後もボランティアとの良好な関係を続けていくことを望みます。 また、職員の育成、学校図書館との連携、YouTube等による情報発信の拡大が望まれます。 全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

施設名:角管図書館		指定管理者名:株式会社図書館流通センター		
評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1)職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.3	2.3	司書有資格者率が8割近くと高く、体制も安定しています。内部研修のみではなく、外部団体や他館の研修等にも積極的に参加しています。緊急時の対応体制として、緊急連絡網の整備、震災訓練・消防訓練への参加等が適切に行われているとともに、複合施設内の他施設と一緒に災害時の備えを行っています。利用者との計2名が緊急搬送となったケースでも、職員全員が迅速的確な対応ができました。また、全員ミーティングの欠席者には、当日の録音内容を聴かせ、細かい内容も共有するなど、意思疎通を図る努力がなされています。
(2)職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接客、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.5		
(3)緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.5		
(4)情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員とのコミュニケーションはとれていたか。	2.5		
2 利用・サービスに関すること				
(1)ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切かつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.8	3.0	要望や苦情に対して速やかな対応が取られており、どの職員が聞かれても共通認識として答えられる体制をとっています。ビジネス情報支援については、館内での調査のみならず、GoogleやX(旧Twitter)の口コミもチェックし、利用者ニーズの収集に取り組み、改善に努めており、認知度が少し向上しましたが、まだ認知の割合は低く、さらなる向上が課題です。満足度調査アンケートでは、書籍の充実度の評価が高くなっています。ビジネスコーナーには約350種類の業界雑誌や業界新聞が設置され、かつ最新のものを置くようしており、資料の収集・整理に注力している様子がうかがえます。カウンターでは時間帯により人員配置を増加するなど、利用者を待たせない体制をとっており、迅速な対応がなされています。利用者ニーズに対応して、レファレンスに予約制を取り入れており、満足度も高いようです。また、図書展示についてもPOPや詳細説明をつけるなど、きめ細かな対応をしている様子がうかがえます。また、レファレンスサービスについて、興味深い回答があります。職員のモチベーションを上げるため、回答結果を外部へ積極的に公開することを期待します。新NISAをテーマにした講座等、タイムリーなイベントも行われました。新宿中央公園夏まつりでは工作会を実施し、盛況でした。車椅子利用者から6階へ移動する際には、職員用のエレベーターへ案内して付き添う等の配慮がなされています。家庭配本サービスについては登録数が少ないので、周知が必要です。祭事や行事への参加を通じた、地域や小中学校との関係構築に力を入れていることは評価できます。学校運営協議会への参加や、校長との意見交換等、教育機関との連携を深めています。今後は、学校図書館との連携を検討することを期待します。予約割当票の挟み込みミスの防止、個人情報保護への注意喚起、区内図書館のトラブル事例の共有など、個人情報保護を徹底しています。
(2)利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.8		
(3)図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	3.0		
(4)図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.5		
(5)読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.8		
(6)読書会、映写会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	2.8		
(7)障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.0		
(8)他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行っていたか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	2.5		
(9)個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)	個人情報保護を徹底していたか。また、情報公開に関する対応が適切に行われたか。	2.5		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1)施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	施設の修繕や点検等、必要な施設・設備管理が適切に行われています。ゴミの分別、節電、コピー数量の確認等、省エネ・省資源に取り組んでいます。
(2)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1)適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	概ね適正な会計管理でしたが、収支は人件費が超過したことによりマイナスとなりました。イベントのポスター、チラシ、看板等を館内で作成したり、本社への郵便物をまとめて送付するなど、経費節減に努めています。
(2)経費節減の努力	経費節減に向けた取組はされていたか。	2.0		
5 事業に関すること				
(1)計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.5	2.8	当初計画した事業はほぼ計画どおりに実施しており、おはなし会や出張講座等を多数実施するとともに、コロナ禍後に再開した「角管まちあるき」、「角管寄席」等は盛況でした。イベントチラシを貸出資料に挟み込んだり、新宿中央公園でチラシを配布したりと、地道な努力を行っており、イベント参加者が増えました。また、調べる学習コンクールでは、全国コンクールでの入賞がありました。ビジネス支援事業では、ビジネス情報支援相談会の相談実績は14件と、まだコロナ禍前に戻っていないようですが、今後の進展が期待できます。他区の図書館と連携した創業セミナーや講座を実施しましたが、創業セミナーの参加者が少なく残念です。ビジネス情報支援の拠点館であることの更なる広報・周知に努めてください。ビジネス情報支援に関するHPのコンテンツは更新がなかったので、更新する必要があります。複数名担当者を置くなど、SNSの積極的な運用は評価できます。X(旧Twitter)でのイベント発信は35回行い、YouTubeでは動画「オンラインよみかたり会」等を配信しました。
(2)平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角管図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	2.8		
(3)情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか。	2.8		
総合評価点		2.8		
全体評価		3(良)		
総合所見	図書館としての基本的なサービスは高い水準で提供できています。ビジネス情報支援の拠点館として、ビジネス関連資料の収集や起業に向けた企画等の特色ある図書館としての位置付けを全うしつつ、地域の状況に合わせ、ビジネス支援以外にも多様なサービスを展開しようとしていることは評価できます。すぐには成果の出ない側面もあるかと思いますが、長期的な視野に立った計画を進めてください。近隣の高層マンション建設によるファミリー層の増加を受け、今後は「ビジネス」と「児童」を2本柱として、周辺環境における利用者ニーズを汲み取った事業が行われていくことを期待します。一方で、ビジネス情報支援の拠点館であることの認知度がまだ低いようです。ビジネス情報支援相談会や創業セミナーを実施していること、業界新聞や業界雑誌が充実していることなど、周知により力を入れていくことを望みます。アートフラワーを設置するなど、利用者が心地よく過ごせる空間作りにも配慮しています。また、職員の育成、学校図書館との連携、YouTube等による情報発信の拡充が望まれます。全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

施設名: 大久保図書館		指定管理者名: 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体		
評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1)職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.8	2.8	韓国語・中国語のネイティブスピーカー、日本語教育有資格者を配属するなど、地域のニーズに合わせて多言語でのサービスを行える体制を整えていることは評価できます。また、勤務体制を柔軟に組み替えることができることも評価できます。司書有資格者は6割を超えています。職員教育については、多文化共生サービス向上のための研修とともに、身だしなみ、個人情報保護に関する研修も行われています。緊急時の連絡体制、マニュアルが確立され、施設の警備員とも連携しています。避難訓練は外国籍の利用者の来館も想定して実施されており、連絡調整や職員間のコミュニケーションは特に問題なく、適切に行われています。
(2)職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接客、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.8		
(3)緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.3		
(4)情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員の間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.3		
2 利用・サービスに関すること				
(1)ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.3	3.0	地域のニーズに合わせた資料やイベントの設定がなされていることは評価できます。また、アンケート用紙は「やさしい日本語」の他、韓国語・中国語・英語の3言語に対応したものを用意するなど、外国人利用者のニーズ把握も心がけている点を高く評価します。意見要望への対応は迅速に、その内容は職員間で朝礼やミーティングなどで情報共有されています。図書資料の収集においては、地域性を踏まえた蔵書構成に努めており、外国語の資料は37言語、2,900冊を所蔵しています。多言語の絵本の収集、多言語でのおはなし会の実施など、外国人を支援するNPOの協力も得ながら図書館運営にあたっており、地域の特性に応じた取組がなされています。また、書架整理を図書館の最重要業務と捉え、全員が通年ですべての書架に携わるようにするなど、徹底した書架整理が行われています。近隣の幼稚園や小中学校、多文化共生プラザ、日本語学校等との連携、NPOやボランティア団体との協力関係により、多くの活動を実現しており、来館者の増加につながっています。予約割当票を挟んだままの貸出しがあり、事故には至りませんでした。予約割当表の取扱いについての確認など、個人情報の取扱いには今後も注意してください。
(2)利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	3.3		
(3)図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.8		
(4)図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.0		
(5)読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.3		
(6)読書会、映画会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	2.5		
(7)障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.3		
(8)他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行っていたか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	2.8		
(9)個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)	個人情報保護を徹底していたか。また、情報公開に関する対応が適切に行われたか。	2.0		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1)施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	修繕すべき箇所は速やかに補修が行われており、適切な対応がなされています。環境に配慮した取組として、職員研修、節電、再生紙の利用、職員へのエコバッグ利用推奨等の省エネ・省資源に向けた取組が行われています。
(2)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1)適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	管理運営経費については、計画的で適正な会計管理がなされていたことがうかがえます。備品は購入希望者と発注担当者が詳細に確認し合い、必要と判断した場合のみ購入するなど節減に取り組んでいます。
(2)経費節減の努力	経費節減に向けた取組はされていたか。	2.0		
5 事業に関すること				
(1)計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.8	3.0	当初計画した事業では、8ヶ国語の外国語のおはなし会、多文化芸術祭、モトーク(思い入れのある「モノ」について語るイベント)、ハーブ演奏会、日本語習得ワークショップ等多文化共生サービス関連のものを中心に多彩な事業を行い、多くの利用者が参加しており、高く評価できます。平和事業においては、展示や映画会が行われました。調べる学習コンクールに関しては、出張講座等が実施されました。作品応募数は多く、全国コンクールでも入賞しました。外部への情報発信としては、近隣商店街のHPや大久保での活動者を紹介する動画(カラフル新大久保)での情報発信を行っています。また、図書館の特色である多文化共生サービスの取組については、全国紙の新聞への掲載や、文部科学省主催の図書館長研修での講演等により、広く周知されています。他自治体の公共図書館職員による図書館見学にもつながり、効果的な情報発信がなされていると言えます。
(2)平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	3.0		
(3)情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につながったか。	3.0		
総合評価点		3.0		
全体評価		3(良)		
総合所見	図書館としての基本的なサービスは要求水準を満たしています。小中学校への学校訪問など学校・地域、多様な組織との連携に努めています。韓国語・中国語のネイティブスピーカーと日本語教育有資格者を配置し、8ヶ国語に及び外国語のおはなし会を実施するなど、地域のニーズに合わせた多文化サービス事業を展開していることは、高く評価できます。なお、それを属人的なものとしなないための体制づくりも行われています。外国籍の方向けに各言語で色々な情報(ごみの捨て方、詐欺への注意勧告等)が書かれたパンフレットが設置されています。外国籍の方にとって心強い取組だと思いますので、ぜひ続けていただきたいと思えます。利用者満足度調査アンケートにおいても、3か国の言語や「やさしい日本語」で実施するなど外国籍の方への配慮があり、評価できます。個人情報の流出はありませんでしたが、予約割当票を挟んだまま貸し出した事案がありましたので、個人情報の取扱いについては今後も注意してください。また、職員の育成、学校図書館との連携、YouTube等による情報発信の拡大が望まれます。全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

施設名:下落合図書館		指定管理者名:株式会社図書館流通センター		
評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1)職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.3	2.0	司書有資格者率が8割近くと高く、職員の体制も基本的には安定しています。主任を含め複数の退職者が出ましたが、一般スタッフの昇格、新規採用にてスムーズに体制構築が行われました。退職者が出たことで、研修回数がやや少なかったものの、危機管理や個人情報保護等の研修は行われていました。研修や職員間の情報共有を通して、今後も働きやすい職場づくりを目指してください。 マニュアル・対応手順・連絡フローが準備され、防災・情報伝達訓練、AEDの使い方の確認等も行われています。毎日の朝礼やミーティング、中央図書館・本部との調整も問題なく行われています。
(2)職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.0		
(3)緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.3		
(4)情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.3		
2 利用・サービスに関すること				
(1)ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	3.0	3.0	利用者満足度調査(アンケート)に記載された要望やニーズを大切に、検討の上積極的に取り入れてイベント等に活かしています。意見や要望が多いようですが、真摯に対応し、職員間そして本部とも共有している様子がうかがえます。教育機関や地場産業との連携、地域とのつながりを重視していることは評価できます。書架整理は、より探しやすい閲覧しやすい配置に随時更新するなど、適切な管理が行われています。レファレンスにおいては、複雑なものについては複数人に対応し、各種データベースやインターネット検索等を利用して、綿密な調査を行っています。図書展示においては、重点展示として子育て支援展示や介護高齢者支援展示、時事展示としては災害に関する展示を行い、防災啓発のリーフレットやハザードマップは全てなくなるなど、利用者ニーズに沿った展示が行われました。また、「下落合図書館スタッフのイチオシ本」は貸出増にもつながる良い企画です。本のリサイクル市、カウンセラー相談、健康測定会等、ユニークなイベントが行われました。映画会が全く実施されていないため、何らかの形で行う必要があります。 内部監査によって個人情報の取扱いについて定期的にチェックを受け、より徹底した管理体制をとっています。また、カウンターではコミュニケーションボードを備えています。 小学校の図書館見学や中学校の職場見学の受入れ、大学のサークル活動やイベント実施の支援協力等、教育機関との連携が頻繁に行われており、図書館として学生活動へも寄与しています。
(2)利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.0		
(3)図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.8		
(4)図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.5		
(5)読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に対応していたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.8		
(6)読書会、映画会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	2.5		
(7)障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.0		
(8)他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行っていたか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	3.0		
(9)個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)	個人情報保護を徹底していたか。また、情報公開に関する対応が適切に行われたか。	2.5		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1)施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	施設管理者と連携して、定期的な設備点検を実施するなど、施設・設備管理は適切に行われています。空調の細やかな温度調節による節電、紙の購入量の削減など、省エネ・省資源に配慮した取組が行われています。また、SDGs展示のなかで、環境問題とエネルギー問題についての特集を行い、利用者の意識啓発も行いました。
(2)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1)適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	基本的には適正な会計管理です。ただし、人件費は職員の退職等もあり管理が難しいとは思いますが、執行残額が少なくなるよう努めてください。備品購入に際して無駄な在庫が出ないように管理し、経費節減を心がけています。省エネ・省資源の努力も経費節減につながっています。
(2)経費節減の努力	経費節減に向けた取組はされていたか。	2.0		
5 事業に関すること				
(1)計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	3.3	3.0	介護・高齢者支援、子育てイベントや、地場産業の染色工場との連携イベント等を実施しました。また、地域イベントに参加したことで、近隣の企業や商店、学校との交流が生まれ、共に地域活性化に向けて活動していくための足がかりを築くことができ、図書館の存在感を高めた点でも高く評価できます。次の企画実施に結びつけることを期待します。 平和事業では、政情不安となっているミャンマーに焦点を当て、多文化体験ワークショップを開催しました。調べる学習コンクールでは、学校訪問、出張事業、学習支援イベントを行っており、多数の作品応募や、全国コンクールでの入賞につながりました。イベントのYouTubeでの動画配信は、参加できなかった利用者へのフォローだけでなく、図書館のPR、内容のアーカイブという側面からも評価できます。「和綴りでオリジナルノートを作ろう」、「藍葉たたき染め」は質の高いコンテンツとなっており、多くの再生回数がありました。
(2)平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館・視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	2.8		
(3)情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につながったか。	3.3		
総合評価点		2.8		
全体評価		3(良)		
総合所見	<p>図書館としての基本的なサービスは高い水準で提供できています。地域との連携を的確に行っており、多様な機関と密接な関係を築けていることがうかがえます。職員の負担へのケアにも留意しつつ、今後もサービスを継続することを期待します。</p> <p>恵まれた施設の利点を最大限に活かし館内が整備され、図書資料の収集や提供では、利用者ニーズに対応して、読みたい本が目にとまるように工夫しています。参加者と行政サービスをつなぐイベント、セミナーを開催するなど、地域とのつながりの強化にも力を入れています。イベントの参加希望者も多く、参加できなかった人の為に動画での公開を行うなど、工夫されています。閲覧席では、自然音を流すことで雑音を消す装置を導入するなど、快適な空間づくりも行われています。閲覧席の数に関する意見については、制約もあり増設は難しいかと思いますが、トラブルやクレームを防ぐためにも、何らかの対策の検討を望みます。また、職員の育成、学校図書館との連携、YouTube等による情報発信の拡大が望まれます。</p> <p>全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。</p>			

新宿区立図書館の指定管理者の管理業務に係わる事業評価に関する要綱

最終改正 令和3年3月10日

2新教中利第2484号

(趣旨)

第1条 この要綱は、新宿区立図書館条例（以下「図書館条例」という。）第6条に規定する指定図書館（以下「指定図書館」という。）を管理する指定管理者（以下「指定管理者」という。）が実施した管理業務に係わる事業を評価するにあたり、必要な事項を定めることを目的とする。

(評価委員会の設置)

第2条 新宿区教育委員会（以下「教育委員会」という。）は、指定管理者が行う管理業務に係わる事業の評価を行うため、新宿区立図書館指定管理者事業評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置する。

(組織及び委員の構成)

第3条 評価委員会は、次の各号に定める者を持って組織する。

- (1) 学識経験者 1名
 - (2) 公認会計士 1名
 - (3) 利用者代表 1名
 - (4) 新宿区又は教育委員会の職員（ただし、中央図書館に所属する者を除く。） 1名
- 2 評価委員会に委員長を置き、委員長は互選により決定する。
- 3 委員長は、評価委員会を代表し会務を総理する。
- 4 委員長に事故あるとき又は委員長が欠けたときは、委員のうちから委員長があらかじめ指名した者がその職務を代理する。
- 5 委員の氏名等は、評価業務の終了まで公表しない。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、委嘱の日又は任命の日から事業評価の業務が終了した日までとする。

(評価委員会の開催)

第5条 評価委員会は、委員長が招集し、委員長がその議長となる。

- 2 委員長は、委員定数の半数以上の委員の出席がなければ評価委員会を開くことができない。
- 3 委員長は、必要に応じ委員以外の者を評価委員会に出席させることができる。

(委員の責務)

第6条 委員は、公正かつ公平に評価を行わなければならない。

- 2 委員は、評価の過程において知り得た情報を公開してはならない。ただし、教育委員

会が公表した情報及び評価委員会が公表した情報については、この限りではない。

(評価の項目及び方法)

第7条 指定図書館の評価の方法は、次に掲げる項目について、事業報告書及び実地視察等により別に定める評価の基準により行うものとする。

- (1) 図書館条例第7条に定める管理業務の実施状況
- (2) 指定図書館の利用状況
- (3) 経理の状況
- (4) 利用者意見の調査結果
- (5) 指定管理者の自己評価
- (6) 指定図書館に対する実地調査結果
- (7) その他教育委員会が必要と認める事項

(評価対象)

第8条 評価の対象は、当該年度の前年度に実施した管理業務とする。

(評価の決定及び公表)

第9条 評価委員会は、評価について評価資料を作成し、教育委員会に報告する。

2 教育委員会は、前項の報告を踏まえ評価結果を決定し、公表する。

(評価委員会の庶務)

第10条 評価委員会の庶務は、新宿区立中央図書館が処理する。

(補則)

第11条 この要綱に定めるもののほか、評価委員会の運営について必要な事項は、別に定める。

附則

この要綱は、平成22年3月19日から施行する。

この要綱は、平成25年4月2日から施行する。

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

この要綱は、令和2年6月1日から施行する。

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

新宿区立図書館指定管理者事業評価委員会委員名簿

氏 名	現 職
学識経験者 1名	
かわむら しゅんたろう 河村 俊太郎	東京大学大学院教育学研究科 准教授
公認会計士 1名	
うかわ まさき 鵜川 正樹	監査法人ナカチ
利用者代表 1名	
こんどう ゆきこ 近藤 有希子	経営コンサルタント
新宿区又は教育委員会の職員 1名	
せきもと 関本 ますみ	新宿区教育委員会事務局 教育支援課 課長

新宿区立図書館 指定管理者 令和5年度事業実績

区 分	利用登録者数	個人貸出点数	登録団体数	団体貸出点数	所蔵資料点数
四谷図書館	人 20,596	点 480,929	団体 34	点 1,511	点 145,324
鶴巻図書館	人 6,982	点 222,485	団体 14	点 513	点 63,544
西落合図書館	人 7,077	点 207,772	団体 13	点 516	点 49,166
戸山図書館	人 6,277	点 178,597	団体 20	点 3,272	点 105,524
北新宿図書館	人 5,238	点 141,552	団体 29	点 1,740	点 76,297
中町図書館	人 9,141	点 308,410	団体 38	点 568	点 70,969
角筈図書館	人 10,353	点 208,706	団体 15	点 910	点 90,529
大久保図書館	人 6,272	点 119,842	団体 27	点 652	点 77,882
下落合図書館	人 14,240	点 398,744	団体 18	点 1,766	点 90,445