

令和 2 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 3 年 1 0 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2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2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2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2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 | 日本大学文理学部教育学科元教授 | 平野 英俊 |
| ・公認会計士 | 武蔵野大学経済学部会計ガバナンス学科教授 | 鶴川 正樹 |
| ・利用者代表 | 図書館運営協議会委員ほか | 中村 廣子 |
| ・教育委員会事務局教育支援課長 | | 内野 桂子 |

3 評価の実施・日程

評価を実施するための事業評価委員会を開催した。

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からヒアリングを書面実施とし、併せて各館から館内の展示等の状況がわかる資料を提供した。

このため、事業評価委員会としては計2回の開催となった。

(1) 第1回事業評価委員会の開催（令和3年5月25日（火））

評価項目及び評価基準について協議・決定

(2) 指定管理者・館長ヒアリング（書面による実施）（令和3年5月～8月）

(3) 第2回事業評価委員会の開催（令和3年9月30日（木））

評価点・評価所見の協議

協議に当たり、法人本部事務費に対する評価の視点について、公認会計士である鶴川委員から考え方の説明があった。

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2年度事業報告書
利用者アンケート
管理業務自己評価
各館写真等の資料及び文書質問への回答

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 相当

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 126,493冊(うち児童書 28,986冊)
雑誌314種・新聞26種・CD8,980点
ビデオテープ387点・DVD2,251点
※令和3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127席(一般98席、児童29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 61,583冊(うち児童書 18,197冊)
雑誌91種・新聞12種
※令和3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37席(一般26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)※平成31年4月から、休館日を月曜日から火曜日に変更
 - 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 47,528冊(うち児童書 14,509冊)
うち大活字本 42冊
雑誌 79種・新聞 9種
※令和3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 90,464冊(うち児童書 23,558冊)
うち大活字本 1,726冊
雑誌 135種・新聞 18種・CD 7,922点
カセットテープ 1,100点・録音資料 1,894点
※令和3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 75,712冊(うち児童書 23,140冊)
雑誌96種・新聞13種
※令和3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)
※平成31年4月から、休館日を月曜日から火曜日に変更
 - 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 67,893冊(うち児童書 19,071冊)
雑誌113種・新聞11種
※令和3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28席(一般17席、児童11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㎡
 - 所蔵資料 81,065冊(うち児童書 17,916冊)
雑誌548種・新聞21種・CD7,266点
※令和3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
座席消毒器1台
 - その他 座席数50席(一般39席、児童11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 72,626冊(うち児童書 19,590冊)
雑誌134種・新聞18種・CD6,383点
※令和3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)
※平成31年4月から、休館日を月曜日から火曜日に変更
 - 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 73,813冊(うち児童書 19,399冊)
うち大活字本 590冊
雑誌 134種・新聞 14種・CD 5,530点・DVD 957点
※令和3年3月31日現在
 - 機器 利用者端末 7台(OPAC 5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 55席(一般 42席、児童 13席)うち時間制限席 25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)
※平成31年4月から、休館日を月曜日から火曜日に変更
 - 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2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

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

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。	2.5	2.3	<p>図書館業務経験者の他に、多様な業界の経験者や、多文化サービス対応のため中国語、韓国語、英語での対応可能な外国人スタッフを配置するなど、サービス向上に努めることができています。職員の定着率も94%と高く、人的に安定した運営体制を確保していると評価できます。</p> <p>研修が実施されていますが、事業報告書に内容まで明記されることを望みます。</p> <p>割当票に関する事故が一昨年、昨年と発生していますが、個人情報の漏洩については、危機管理対策マニュアルの中に一項を設けておくべきだと思います。危機管理対策マニュアルの「感染症の予防と対策」の新型コロナウイルス感染症対策については、厚労省HPの紹介だけに留まっていますが、特に注意しなければならない事項等が具体的に明記されていることにより、感染症対策の徹底に繋がるよう、改善を望みます。</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、必要な知識を身に着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。	1.8			
(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。	2.3	2.5	<p>アンケートより返却資料の汚れに対する職員対応に不快な思いをしたとの記述がありました。カウンター対応は図書館のイメージに大きく関わってくるため、接客の再確認を望みます。</p> <p>レファレンス専用のカウンターを設け、多岐にわたる問い合わせや、比較的難易度の高い問い合わせにも適切に対応していると評価できます。パスファインダーについては、社会・経済・政治・国際などにテーマを求め、おすすめ図書のリストを充実させたものを作成し、ホームページで発信することを検討してほしいと思います。</p> <p>「工作会」「人形劇」など子ども向けイベントを中心に新型コロナウイルス感染症対策に留意しながらイベントを実施し、定員を上回る応募があったイベントについては、公演回数を増やして対応するなど、利用者のニーズに適切に応じた点は評価できます。中止になったイベントについては、インターネットを活用した情報発信型サービス等の工夫も期待されます。</p> <p>展示場所を10力以上設け、高い回転率で資料を回している点は評価できますが、社会問題に関心を持ってもらえるようなテーマの一般向けの展示を増やすとより良いと思われます。</p> <p>家庭配本サービスは、図書館サポーターの助力もあり、コンスタントに利用されていますが、より一層の利用促進活動を望みます。</p> <p>一昨年、昨年と個人情報の流出(予約割当票の紛れ込み)事故が発生しているため、対応策の改善による再発防止を望みます。</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。	2.0			
(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。	2.5			
(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。	2.8			
(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。	2.3			
(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たか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	2.0			
(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)	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。	1.5			
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。	2.3	2.3	<p>関係施設と情報を共有し、トイレの配管修理やブラインド交換など、施設・設備管理は適切に行われていました。</p> <p>環境マネジメント重点目標8点はいずれも目標を達成し、省エネルギーの取組がされています。また、環境意識の啓発を促進するため、環境問題や省エネをテーマにした児童書を中心とした図書資料を新たに整備した点は評価できます。今後は、一般対象の啓発活動にも力を入れてほしいと思います。</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。	2.3			
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	<p>年間を通して計画的に事業が執行されており、経費が適正に支出されているものと評価します。</p>	
(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。	2.0	2.0	<p>コロナ禍で計画通りに事業を進めることができなかったことは、やむを得ないことと考えます。しかし、平和事業が目録のみの作成で展示などの企画がありませんでしたが、コロナ禍でも工夫して実施する余地はなかったのか、代替の取組ができなかったのか、今後の創意工夫を期待します。</p> <p>図書館広報誌「よつば」の発行・配布を通して、地域に根差した情報発信を館外に広く行ったことは評価できます。特に増刊号は地域資料としての人気も高く、今後は紙媒体だけでなくホームページに掲載するなどして広く発信されることを期待します。</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。	1.8			
(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		2.5			
全体評価		3			
総合所見	<p>地域館として中央図書館に次ぐ2番目に大きな規模を有し、多様な業務経験をもつスタッフや多文化対応の外国人スタッフを配置した、安定的な職員体制を構築しています。一歩進んだレファレンスにも適切に対応できており、図書館広報誌「よつば」の発行を通して、継続した情報発信を行っています。また、キャラクター「よつぞう」、地域内の関係施設・組織を活用しての情報発信や、「読書手帳」の発行などPRとともに読書活動の推進に効果的な取組を行ったことを評価します。こうした図書館としての高い潜在力を有しながら、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、おはなし会や講演会などのイベントをほとんど中止せざるを得なかったことは残念です。しかし、実施された企画に共通する傾向として、社会・経済・政治・国際などの問題を取り上げ、読書と思考にいざなうというスタンスがやや弱いように感じます。豆本作りや和本作りの講座、内藤新宿関連のイベントなどは人気も高く、実施を評価しますが、昨年度の評価所見にもあるように、政治・経済・社会・生活・文化等を考える企画のより一層の強化を期待します。</p> <p>また、来館者数が前年度比47.1%と他館と比べて極端な減少となっています。利用者のうち会社員の割合が高く、テレワークの導入による通勤者の減少によることなど様々な要因が考えられますが、再度検証を望みます。アンケート調査の結果では、調べものに役立つ情報、視聴覚資料、データベースの充実度にニーズがあり、改善する余地があると思われます。</p> <p>割当票に関する事故が一昨年、昨年と連続しており、再発防止に努めることを望みます。</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>				

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

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。	2.0	2.0	司書資格保有者の割合が高く、安定した職員配置が維持されています。レファレンス研修、個人情報保護研修、児童サービス関連研修などの多岐にわたる研修に、多くの職員が参加している点が評価できます。緊急事態宣言に伴う休館時には、職員向けのWEBページを開設し在宅での研修コンテンツを提供するなど、工夫を凝らして職員教育を行っています。レファレンスの対応件数が昨年と比べ大きく増加しており、内容にも向上が見られる点は、レファレンス研修の成果であると認められます。一方、図書館経験年数5年未満の職員が22名中15名となっていますが、今後より一層スキルを磨き、質の高いサービスが提供できるよう努めてください。防災訓練や消火訓練等の実施のほか、緊急時対応マニュアルを見直し、「新型コロナウイルス感染症の拡大防止」の項目を新設したり、対人トラブル・事故対応の項目を強化するなど、危機管理意識の高さが確認できます。責任者ミーティング及び全職員でのミーティングにより、館内での情報共有が十分に行われています。	
(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。	3.0			
(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。	2.0			
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	2.8	利用者アンケート調査の結果から、接遇、蔵書の充実、サービス全般に関する満足度が前年度より大きく向上していることが認められます。職員が古書店に出向き地域資料の収集に努めていることや、イベント後に実施した利用者アンケートの回答にしっかりとした考察を加えていること、そのほか、館内の書架整理について、職員毎に担当箇所を決め責任の明確化を図り、書架分類シールや表示を活用して利用しやすいようにしていることなど、積極的に利用者のニーズ把握に努めながら、各職員が工夫を凝らして行った取組が実を結んだものと判断ができます。また全館的に前年度より資料貸出数が減少傾向にある中で、児童書の貸出数が大幅に増加しています。緊急事態宣言に伴う休館前に、感染予防対策として利用者が短時間で選べるよう、児童書数冊を袋詰めにして貸出を行っていた児童書担当者の工夫によるものと評価します。 一方で、利用者からのご意見に対しより丁寧な接遇が求められる事例も見受けられるため、要望や苦情に対する対応の見直しを望みます。 展示については、時事的なテーマなどの幅広いテーマを取りあげ、回数も多く実施されています。イベントについては、感染状況を見極めながら、専門家による時事講座など様々な企画を実施しています。オンラインで実施の講座には首都圏以外からの聴講者も参加するなど、「知の拠点」作りに意欲を感じます。また、中学・高校生におすすめ本の帯を作ってもらった「本の帯デザイン賞」では、地元出版社や古書店の代表者を審査員として迎えるなど、地元と連携をしながら独創的に展開している点も評価します。パスファインダーについては、児童や中学・高校生向けのものが数多く作成されていますが、一般向けにも多くのパスファインダーを作成し、ホームページ等から発信することを期待します。 予約割当票を利用者に渡してしまうなどの個人情報関連の事故が2件発生しています。再発防止に努めてください。	
(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。	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。	2.8			
(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。	3.3			
(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。	3.0			
(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)	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。	1.8			
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	施設の保守点検及び、設備の修繕は適切に実施されています。省エネルギー・省資源についてはガスと上水道、電気の使用量が通常開館の年と比べて減少しており、省資源を意識した取組をしていると評価ができます。今後も要不要を見極めながらの削減への努力を期待します。	
(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。	1.5	1.8	前年度よりも額は減少したものの、今年度も指定管理料の支出超過が200万円ほど発生しています。事業の継続性の観点から、収支の均衡をはかるべきものと考えます。新たな事業展開による超過勤務が大きな要因とのことですが、今後の計画的で効率的な事業の遂行を期待します。	
(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	コロナ禍においても定期的な事業計画の見直しを図り、年度当初計画をした事業が適切に実行できています。アンケートでの満足度も高く、効果をあげられたものと認められます。調べる学習コンクールについては、区内図書館の応募総数の3分の1を占めており、学校、児童、生徒への積極的な働きかけや、夏休みの個別相談会の実施の効果と認められます。一方、平和事業についてはミニ展示とパスファインダーの作成のみにとどまっています。今後は、より内容の濃い資料を作成のうえ利用者に向けて情報発信をするなど、充実した取組に期待します。今年度から発行の図書館報「つるさんのおたより」は、イベントやおすすめ本の案内だけでなく、周辺施設や地元古書店街の紹介などを織り交ぜており、町会の回覧板を活用して地域に周知するなど、館内を超え地域に根差した情報発信として高く評価できます。また、「本の帯デザイン賞」や「3.11時事講座」に関しては、新聞やケーブルテレビで取り上げられるなど積極的な情報発信がなされたことが認められます。	
(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。	3.0			
総合評価点		2.8			
全体評価		3			
総合所見	指定管理として2年目の今年度は、コロナ禍で図書館運営に強い制約がかかる中で、可能なサービスを模索して様々な努力がなされたことを評価します。利用者アンケートでサービスに関する満足度が前年度から大きく向上していることから、ニーズに即したサービスが提供されているものと判断できます。今後も、より一層サービスの質が向上することを期待します。 幅広いテーマでの業務研修のほか、接遇や個人情報保護研修などに多くのスタッフが参加しています。全館的に資料貸出数が減少傾向にある中で児童書貸出数の大幅な増加や、レファレンス対応件数の大幅な増加は、研修による各職員のスキルアップや工夫の成果であることが認められます。 そのほか、専門家による時事講座の開催、オンライン講座の試み、図書館報「つるさんのおたより」の創刊、中学・高校生対象の「つるまき本の帯デザイン賞」の企画・実施、地域との連携など、多くの独自の取組を図りながら読書活動の推進に努めたことを評価します。今後は、より一層利用者の社会問題への関心を誘発するような時宜に即した企画の立案と、その内容のホームページでの積極的な発信などの情報発信機能の強化を期待します。 指定管理料については、200万円強の支出超過となっています。支出超過の状況の改善を図りながら、質の高い図書館サービスの継続を期待します。 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。				

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

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。	2.8	2.3	司書資格保有者の割合及び定着率が高く、人的に安定した運営体制を確保していると評価できます。 研修については、講演視聴のものが多いため、より実践的で充実した研修を望みます。また、接遇研修、個人情報研修といった研修は年度初めに実施することが望ましいです。 全職員が携行する防災ポケットマニュアルの作成は、緊急時に備える取組として評価します。個人情報の漏洩については、危機管理対策マニュアルの中に一項目を設けておくべきだと思います。危機管理対策マニュアルの「感染症の予防と対策」の新型コロナウイルス感染症対策については、厚労省HPの紹介だけに留まっていますが、特に注意しなければならない事項等が具体的に明記されていることにより感染症対策の徹底に繋がるよう、改善を望みます。
(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、必要な知識を身に着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。	2.0	2.0	小規模館ながら多くの一歩進んだレファレンスを受け付けており、適切に対応しています。アンケートには、より専門的なレファレンス技能を期待する意見があり、こうした要望に応えるべく、より一層のレファレンス・スキルの向上に努めることを期待します。展示については、児童対象のものが多いものの、展示資料の回転率が高いことは評価します。一般向けの展示企画は少ないようですが、テーマに沿ったおすすめ図書のリストを充実させたパスファインダーを作成し、ホームページ上で発信することも考えられるのではないのでしょうか。現在5件のパスファインダーがホームページに掲載されていますが、社会問題により一層関心を持ってもらえるようなテーマ設定の工夫を望みます。 書架整理をチェックボードで管理し、見える化を図っていることはサービスの向上を目指す上で良い取組です。 新型コロナウイルス感染症の影響で、学校等、他機関との連携事業が十分にできなかったり、おはなし会などのイベントのほとんどが中止になってしまいました。やむを得ないことと考えますが、少人数に分け、回数を増やして実施するなどの改善の余地があるように思います。学校との協力については、見学受入だけでなく、学習面での協力を模索してほしいと思います。インターネットを活用した情報発信型サービスの実施なども検討されることを期待します。 利用登録申込書の一時紛失事故が1件あったことから、今後の改善を期待します。
(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。	2.0		
(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。	2.0		
(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)	2.0		
(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。	2.0		
(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。	2.0		
(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。	2.0		
(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。	2.0		
(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)	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。	1.8		
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	階段・廊下の壁面塗り替えや、階段手すりの設置、トイレのパイプ修理等、施設・設備管理は適切に行われたと認められます。また、清掃・保守点検も適切に行われたと認められます。 省エネルギー・省資源については、排出するゴミ計測を外部計測から自主計測に変更するなど、省資源の意識啓発に繋がる取組は評価できます。業務日誌も電子化するなど、省資源の取組も実践されています。
(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。	2.3		
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	年間を通して時期による支出の大きな偏りがなく、計画的に事業が執行されており、経費が適正に支出されているものと評価します。また、法人本部事務費が指定管理料に占める相対的な比率が前年度に比べ下がっていることを評価します。今後も経費削減の意識を持って運営に努めてください。
(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。	2.0	2.0	コロナ禍で計画通りに事業を進めることができませんでしたが、やむを得ないことと考えます。 平和事業については、「戦争の記憶をめぐるアーカイブ」をテーマに図書館ホームページに掲載するなどの取組を評価します。企画展示とホームページを連動させるなど、来館者に訴えることでより多くの人に発信できるとよりよかったですと思います。調べる学習コンクール・平和事業についても、より積極的な取組を望みます。 情報発信が低調に終わっており、インターネットを活用した展示や講座、おはなし会の配信といった情報発信型サービスの検討を期待します。
(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。	2.0		
(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げたか。	2.0		
総合評価点		2.0		
全体評価		2		
総合所見	<p>職員の定着率が高く、司書資格保有率が高いことは、質の高い安定的なサービスを提供できる体制が確保されていたものと評価できます。その一方で、新型コロナウイルス感染症の影響により、イベントなどの事業がほぼ中止となったり、平和展示ができなかったりと、当初の計画どおりの事業が遂行できなかったことは残念に思います。ある程度やむを得ないことと思いますが、図書館サービス事業は館内で行われるものではなく、インターネット等を活用した情報発信型サービスも図書館の機能として必要です。西落合図書館は安定した職員体制が取れており、そうした対応についても検討することを望みます。</p> <p>小規模館ながら多くの一歩進んだレファレンスに適切に対応しており、展示については、児童対象の企画が多いですが、高い資料回転率を実現しています。一般向けの展示については、社会問題により一層関心を持ってもらえるようなテーマ設定を行い、おすすめ図書のリストを充実させたパスファインダーをホームページ上で発信するなど、区民の読書意欲を喚起する試みを期待します。</p> <p>イベント等の中止で開催案内などの情報発信はほとんどできなかったようですが、こういう時期だからこそ、利用者にとっての有益な情報発信に積極的に取り組むことができればよりよかったですと思います。また、小規模館で集会室のスペースも狭小であり行事等の内容について検討が必要と思われるが、安定した職員体制を活かした、今後の図書館サービスに大いに期待します。指定管理料については、法人本部事務費が指定管理料に占める相対的な比率が前年度に比べ下がっていることを評価します。今後も経費削減の意識を持って運営に努めてください。</p> <p>全体としては、業務要求水準を満たしていると認められます。</p>			

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

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	2.3	年度当初に館長の休職が2ヶ月あったものの、フルタイム職員の割合が高く、安定した職員体制が整っています。司書資格保有率の基準を満たしていますが、可能であれば司書資格保有者を増員することで、図書館サービスのさらなる向上を期待します。 4月・5月の休館期間中に様々なe-ラーニング教材を活用して、在宅での自己研修が進められたことを評価します。研修内容の共有が、報告書の回覧にとどまらず、受講者が講師になり他のスタッフに講演会を行うなど、相互に共有するための工夫があると良いと思います。 また危機管理マニュアルについては、細部にわたりに行っているものの、新型コロナウイルス感染症への対策が明記されていないので、特に注意すべきことなどを具体的に明記するよう精査・見直しを期待します。	
(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、必要な知識を身に着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。	2.0	2.5	展示については、感染症やアメリカ大統領選挙、平和事業関連の児童労働等をテーマとし、社会問題に関心を向けさせようという工夫がみられます。また、読み物として楽しめるバスファインダーの作成も高く評価できます。館内配布にとどめず、常設展を含め積極的な外部発信を期待したいと思います。 コロナ禍で多くの企画が中止となりましたが、多種多様なイベントが企画されていたことは評価します。おはなし会などのイベントも回数を増やし分散して実施するなど、可能な限りサービスを提供していく姿勢がうかがえます。イベント後のアンケート結果報告書の「考察・コメント等」欄には、参加者の感想ではなく、当該イベントを企画した図書館としての考察を書いてほしいです。 また、朗読会のチラシ及び演目一覧の拡大サイズ版や点字版の作成・配布、マルチメディアDAISYの利用促進のための企画等、障害がある方への利用援助を積極的に行っています。新たに新型コロナウイルス感染症対策として電話朗読を取り入れるなど、障害者サービスの拠点館としての使命を果たしています。家庭配本サービスもよく利用されています。 学校との協力については、見学受入だけでなく、学習面での協力についても模索してほしいと思います。また、予約割当票の紛失事故が1件あったことから、今後の改善を期待します。	
(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。	2.3			
(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。	2.3			
(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)	2.8			
(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。	3.0			
(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。	2.0			
(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。	3.3			
(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。	2.0			
(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)	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。	1.8			
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	入口扉の改修など、施設・設備管理は適切に行われたと認められます。省エネルギー・省資源に関しても、スタッフの意識向上に努めるなど、適切に取り組まれたと認められます。紙の使用量・電気使用量の削減に加え、プラスチックの排出削減の取組について評価できます。今後は、省エネルギー・省資源の取組が、職員の意識啓発やプラスチック製品の購入を極力減らすことにとどまらず、公共施設としてより実践的な取組となるよう期待したいと思います。企画展などで環境問題に対する情報発信を積極的にすることも、図書館だからこそのことだと思います。利用者への協力参加の呼びかけも期待します。	
(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。	1.5	1.8	法人本部事務費が指定管理料に占める相対的な比率が前年度に比べ下がっていることを評価します。今後も経費削減の意識を持って運営に努めてください。一方で館長の休職等により約370万円の執行残を生じさせています。障害者サービスの拠点館として、関連するテーマでの調べ方案内や資料・情報案内の新規作成など、計画的かつ有効に図書館サービスの充実に経費を充てることを期待します。	
(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	3.0	コロナ禍の中で計画通りに事業を進めることができずでしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止策をしながらイベントを実施しました。特に「漱石さんぼ」は参加者の満足度も高くなっています。 平和事業については、作成されたプレゼンテーション資料(ブックリストを含む)は秀逸で、ホームページで発信されていることも高く評価します。 音声DAISYの作成や国立国会図書館への提供、資料交換者向け講習会の実施、外部機関への情報提供など、視覚障害者サービスの拠点館として、積極的な活動を展開しています。調べる学習コンクールにおいては参加5校、応募数317点と全応募の4分の1を占めるなど、積極的な取組が認められます。声の図書館だより、対面朗読、新型コロナウイルス感染症対策の電話朗読や情報発信など、利用者のニーズに適切に対応していることについて、高く評価できます。国立国会図書館に提供している音声DAISYのダウンロード数が前年比18.8%の伸びであることや、障害者差別解消法に関連したアンケート結果でも、障害者サービスの取組が評価されるなど、質の高いサービスが新宿区外からも認知され、高い信頼を得ていることが確認できます。一般利用者に向けての情報発信では、ホームページによる外部発信をさらに強化することを期待します。	
(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。	3.3			
(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。	3.3			
総合評価点		2.5			
全体評価		3			
総合所見	展示企画のテーマ選定について、感染症、アメリカ大統領、平和事業関連の児童労働など、社会問題に関心を向けさせようという理念がみられることを高く評価します。また、バスファインダーは、関連資料の探し方や単なるブックリストではなく、読み物として楽しめる優れたプレゼンテーション資料となっています。今後もさまざまな社会問題に目を向けてもらえるような企画を立案し、その内容をプレゼンテーション資料としてまとめ、館内だけでなくホームページを通して積極的に外部に発信を行っていくことを期待します。 イベントについては、感染症対策をしながら実施しており、中でも「漱石さんぼ」は参加者の満足度が高くなっています。視覚障害者向けの対面朗読については、感染症対策として電話朗読に切り替えるなど、工夫したサービスを積極的に実施しています。家庭配本についてはボランティアの協力を得て78回、489点もの資料を提供しています。国立国会図書館に提供している音声DAISYのダウンロード数が8,871回、前年比18.8%の伸びとなり、視覚障害者サービスの拠点館としての使命を果たしていることは高く評価できます。障害者差別解消法に関連したアンケート結果でも、障害者サービスへの取組が評価されるなど、質の高いサービスが新宿区外からも認知され、高い信頼を得ていることは大変素晴らしいことであり、今後のさらなる充実を期待します。 指定管理料については、法人本部事務費が指定管理料に占める相対的な比率が前年度に比べ下がっていることを評価します。今後は執行残を生じさせることなく図書館サービスの充実に経費を充てるなどの改善を望みます。 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。				

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

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。	2.0	2.0	必要な職員配置がされており、司書資格保有者が多く在籍しています。多岐にわたる業務研修を数多く実施するとともに、接遇、個人情報保護研修などの基礎的な研修には多くのスタッフが参加していることを評価します。また、緊急事態宣言に伴う休館時に職員向けのWEBページを開設し、在宅研修用のコンテンツの提供を行ったり、受講後の報告書提出を求め館内で回覧を行うなど、工夫を凝らして職員の育成に努めていることが認められます。緊急時対応マニュアルを見直し、「新型コロナウイルス感染症の拡大防止」の項目を新設したり、対人トラブル・事故対応の項目を強化するなど、危機管理意識の高さが確認できます。全体ミーティングや責任者ミーティングにより館内の情報共有を十分に行ったほか、館長と職員の面接を積極的に実施し、職員の業務習熟度、モチベーションの把握をしてサービス向上につなげています。
(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。	3.0		
(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。	2.0		
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	2.3	寄せられたご意見への対応や各イベント終了後に利用者から提出されたアンケートを基にふりかえりを行っていること、利用者アンケートでサービスへの満足度が向上している点から、利用者からの意見を真摯に受け止め、丁寧に対応している姿勢がうかがえます。資料の充実度への満足度は概ね高いようです。特に外国語に関する資料については、昨年度から満足度が大きく伸びています。今後、より一層コレクションの充実を図り、北新宿図書館の得意分野となることを期待します。また、全館的に貸出数減少の傾向がある中で、児童書の貸出数が前年度とほとんど変わらず好調だったことを評価します。レファレンスについては、スキルの向上に努めたり、カウンター外に職員を配置し利用者から話しかけやすい雰囲気を作るなど、利用者に向けた意識的な取組がみられます。カウンター前に時事関連資料などを日替わりで展示する「UP-DATE展示」は、さまざまな問題への関心を促し、考えるきっかけを提供するという意味で評価できます。一方、自動貸出機の利用に関して、利用者アンケートで使い方がわかりづらいと回答されている方が依然としてやや多いようです。利用者へのより一層の働きかけを望みます。家庭配本サービスはよく利用されています。ユニバーサルマナー検定の受講、全職員の区の認知症サポーター養成講座の受講や手話対応の職員の配置などから、障害者への理解と援助を館全体の取組として実施している点は評価できます。個人情報の管理に関しては、事故なく運営が行われている点を評価します。
(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。	2.0		
(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。	2.3		
(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)	2.3		
(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(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)	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。	2.0		
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	不点灯箇所のLED照明への交換を行うなど、施設・設備の管理は適正に行われています。省エネルギー・省資源に関しても、スタッフの意識向上に努めるなど、適切に取り組まれたと認められます。特にエコキャップの回収ボックスを図書館入口に設置して、図書館利用者・複合施設内の他の利用者への協力を促すなど、広く地域の方を巻き込みながら環境問題に取り組む姿勢は評価できます。今後は、回収結果などを掲示して、更なる協力体制を構築することを期待します。
(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。	1.3	1.8	今年度も、前年度とほぼ同額の約450万円の大規模な支出超過となっています。指定管理料に占める人件費の割合がかなり高いようです。事業の継続の観点から、収支均衡をめざし費用の見直しや効率的かつ効果的な事業遂行を期待します。
(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。	2.0	2.0	読書手帳の新たな導入や、利用者の反響の大きなニーズに合った講座の実施、平和事業展示に合わせた折り鶴の呼びかけなど、利用者視点を大切にしたい取組がなされたことがうかがえます。平和事業については、千羽鶴を募集し、広島に送付するなど、参加型による平和への関心を深める取組や、バスファウンダーをホームページで配信出来ている点を評価します。調べる学習コンクールについては、図書館の利用を促進し読書活動を促すものとして、一層の声掛けや支援を望みます。
(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。	2.3		
(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。	2.0		
総合評価点		2.3		
全体評価		2		
総合所見	<p>指定管理2年目にあたり、前年度から基礎的なサービスに改善を加えながら、新型コロナウイルスの感染症予防対策を行って運営していたと認められます。サービスに対する満足度の向上や、ご意見・ご要望への対応内容から、利用者からの意見を真摯に受け止め、丁寧に対応している姿勢がうかがえます。全館的に貸出数が減少傾向にある中で、児童書の貸出数が前年度とほぼ変わらず好調であったこと、外国語に関する資料の充実度について満足度が大きく伸びていることなど、その成果が認められます。今後は、業務のより一層の向上を期待します。司書資格保有者の割合が高く、比較的安定した職員体制を維持しているものと考えます。</p> <p>幅広いテーマの業務研修のほか、接遇や個人情報保護研修などに多くのスタッフが参加しており、内容によっては複数回実施をするなど、しっかりとした職員教育が進められたことが認められます。ほかにユニバーサルマナー検定、認知症サポーター養成講座、レファレンス研修など、職員一人一人の資質を高める講座の受講を全職員に推奨しており、今後も継続して取り組んでいくことを期待します。</p> <p>独自のデザインによる読書手帳の配布や、時事関連資料や記念日などをテーマに日替わりで資料を3冊展示する「UP-DATE展示」、図書館職員による本の紹介を付した「本のお楽しみ袋」など、多様なサービスに全職員が一丸となって取り組んだ点は評価できます。今後、様々な社会問題へ利用者の関心を誘発できるような時宜に即した企画を立案し、その内容をホームページ等を活用して外部発信を行っていくなどの取組に期待します。</p> <p>指定管理料については、今年度も昨年度に引き続き大幅な支出超過となっています。特に人件費の割合が高いです。安定的な管理運営の観点から、改善を要するため、効率的かつ効果的な事業遂行に取り組んでください。</p> <p>全体としては、業務要求水準を満たしていると認められます。</p>			

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

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。	2.0	2.0	認定司書が主任として配置されていることは評価できます。できれば、フルタイム勤務の一般A職員の中の司書資格保有者の割合がより高くなることを期待します。 また、危機管理に関する研修や、児童サービス研修、レファレンス研修などをスタッフ全員が受講しており、館としての職員育成方針に基づいてスキルアップやサービスの充実へつなげようという努力が見られます。 緊急時の対応として、避難訓練に参加し、安全に努めていますが、危機管理マニュアルの危機管理や個人情報保護に関する内容が膨大であるため、定期的かつ計画的に内容の共有が図れるとよいです。また、利用者トラブルについての項目は、予測されるトラブルを列挙することにこだわっているため、それぞれのトラブルへの対処方法を例示するなどの工夫が必要です。危機管理マニュアルについては、図書館運営に特化したマニュアルとして独立させることが望ましいと思います。 館内での情報共有のための会議はしっかりと行われていますが、前年に続き、社内会議の記載がない点は改善が必要です。
(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。	2.3		
(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。	2.0	2.3	小規模館でありながら貸出件数が多く、また、地下にありエレベーター設備がないながらも、インターホンの利用による対応など、職員の手で丁寧に対応している様子がうかがえます。図書館サポーターの助力もあり、家庭配本サービスがよく利用されています。また、レファレンスの大半が児童からの質問であることも中町図書館の特徴であり、今後も丁寧な対応と工夫を期待します。一方で施設の構造的制約がトラブルを生みやすくしている側面もあるため、順番待ちの問題が起きやすいような環境整備、予約資料の受け取り等に関する注意喚起の工夫など、小規模館ならではの対応策の検討を望みます。 新型コロナウイルス感染症の影響で、おはなし会などのイベントがほとんど中止になってしまった中、その代替として、SNSを活用した戦争体験インタビューや調べ方テキストの発信などに取り組んだことは評価できます。また、調べる学習コンクールでの出張授業や「中学生の本の帯」企画などでの学校連携や、アンスティチュ・フランセ東京での朗読会のオンライン開催など、地域との連携も適切に行われています。作成したパスファインダーやブックリストのホームページでの発信、また、社会問題により一層関心に向けてもらえるようなテーマ設定の工夫を期待します。 予約割当票の取り出し忘れの事故が1件あったことから、再発防止に努めることを望みます。
(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。	2.3		
(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。	2.5		
(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。	2.0		
(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。	2.0		
(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。	2.3		
(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)	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。	1.8		
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	カウンターやトイレ、ロッカー室などで必要になった修理を行っており、施設・設備管理は適切に行われています。また、清掃・保守点検も適切に行われたと認められます。 取組目標の一つにプラスチックごみの削減を掲げるとともに、展示でも「プラスチックごみについて考えよう」の企画を実施し、利用者への働きかけを行い、環境問題に対する意識啓発を図ったことは評価できます。今後も継続した取組を期待します。
(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	各月の収支明細表は、購入品目、購入先などが詳細に記されています。年間を通して時期による支出の大きな偏りがなく、計画的に事業が執行されており、経費が適正に支出されているものと評価します。
(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。	2.0	3.0	新型コロナウイルス感染症の影響で、計画どおりに事業を進めることができなかったことはやむを得ません。 平和事業については、館内展示はできなかったものの、ホームページ上に「戦争と子どもたち」をテーマとする図書目録、および戦時下での子どもの状況を知るのに役立つ児童向けホームページのリンク集を掲載することや、SNSで戦争体験者のインタビュー記事や調べ方テキストの発信を行ったことなど、独自の工夫が見られます。今後はこうしたSNSやホームページを活用した情報発信型サービスの強化を期待します。さらに、中町図書館だより「神楽坂散歩」の継続発行や、「中学生のオススメの本」企画、「本のまちマップ」の配布など、紙媒体での情報発信も活発に行われています。一般向けの展示に関しては、社会問題により一層関心に向けてもらえるようなテーマ設定を行い、おすすめ図書のリストを充実させたパスファインダーをホームページ上で発信するなど、区民の読書意欲を喚起する試みを期待します。 全体としては、業務要求水準を満たしていると考えられます。
(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げたか。	3.0		
総合評価点		2.3		
全体評価		2		
<p>建物面積は区内の地域館の中でも一番小さく、所蔵資料数は多くないものの、貸出件数は地域館の中で3番目に多く、また、来館者数も対前年度比80.1%と、新型コロナウイルス感染症による休館等の影響による利用減は他館と比較して少なく、地下にある施設ながら高齢者等への配慮や工夫もなされており、「区民にやさしい知の拠点」としての役割を確実に果たしていると言えます。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で、館内で実施するおはなし会などのイベントがほとんど中止となる中、積極的な情報発信サービスを試みたことは高く評価できます。ホームページに「戦争と子どもたち」をテーマとするおすすめブックリストや、戦時下での子どもの状況を知るのに役立つ児童向けサイトのリンク集を掲載したことや、SNSで戦争体験者のインタビュー記事や調べ方テキストの発信を行ったことなど、独自の工夫が見られます。今後はこうしたSNSやホームページを活用した情報発信型サービスの強化を期待します。さらに、中町図書館だより「神楽坂散歩」の継続発行や、「中学生のオススメの本」企画、「本のまちマップ」の配布など、紙媒体での情報発信も活発に行われています。一般向けの展示に関しては、社会問題により一層関心に向けてもらえるようなテーマ設定を行い、おすすめ図書のリストを充実させたパスファインダーをホームページ上で発信するなど、区民の読書意欲を喚起する試みを期待します。</p> <p>全体としては、業務要求水準を満たしていると考えられます。</p>				

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

施設名: 角筈図書館		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	フルタイム職員の割合が高く安定した体制といえますが、一般A職員に新規採用者の割合がやや多くなっています。経験の蓄積という観点からも継続勤務職員を維持できる体制を望みます。また、接客・レファレンス研修は全員を対象に実施することを望みます。館長・主任8人中6人がビジネスライブラリアン(ビジネス支援リーダー)資格を有し、ビジネス情報支援の拠点館としての役割を重視していることが認識できます。館内での情報共有のための会議がしっかり行われています。 休館中に多様な研修コンテンツを活用して自宅で学習していますが、報告書を作成しスタッフ間で共有するとお良かったと思います。 危機管理マニュアルについては細部にわたり行き届いているものの、新型コロナウイルス感染症の対策が明記されていないので、特に注意すべきことなどを具体的に明記するよう精査・見直しを期待します。
(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。	2.3		
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	2.5	コロナ禍においても、地域との連携を重視し、新たな機会に参加して交流を深め、地域の活性化に向けた関係を構築できたことは大変素晴らしい、今後の具体的な活動を大いに期待します。 書架整理については、日々のスケジュールに組み込みボランティアとともに実施しており、非常に行き届いた書架を提供しています。登録説明時の対面説明を避けるためのiPad活用や、パソコン予約及び自動貸出機の操作手順のポプ作成など、工夫がみられます。 新型コロナウイルス感染症の影響で、一般展示は10月からの再開となり、一歩進んだレファレンスは4月と11月の2件だけでした。しかし、図書館サービス事業は館内だけで行われるものではないので、コロナ禍にあっても、ホームページによるオンライン展示や、ビジネス関連のパスファインダーやお役立ち情報の発信など、状況に応じた情報発信型サービス等、適切な対応ができたのではないかと思います。 家庭配本サービスの登録者は今年度も1名のみですが、引き続き利用者開拓の努力をしてほしいです。 学校との協力については、見学受入だけでなく、学習面での協力を模索してほしいです。 予約割当票の紛失事故が1件あったことについては、今後の改善を望みます。
(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。	2.3		
(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。	2.5		
(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。	2.0		
(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。	1.8		
(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)	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。	1.8		
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	ブラインド交換や男子トイレの和式から様式への改修計画など、施設・設備管理は適切に行われたと認められます。 省エネルギー・省資源に関しても、日頃から意識して適切に取り組まれたと認められますが、今後は利用者とともに取り組むことを望みます。企画展などで環境問題に対する情報発信などを積極的にすることも、図書館だからこそなしえる啓発です。今後の取組に期待します。
(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。	1.5	1.5	法人本部事務費が指定管理料に占める相対的な比率が前年度に比べ下がっていることを評価します。今後も経費削減の意識を持って運営に努めてください。一方で約476万円の多額の執行残を生じさせています。これだけの執行残は、ビジネス関連の調べ方案内や資料・情報案内の更新・新規作成に活用するなど、コロナ禍においても、図書館サービスを継続して提供する有効な方法を模索してほしいです。
(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。	2.0	2.3	ビジネス相談会を8月以降毎月実施したことは、ビジネス情報支援の拠点館として利用者ニーズに応えており評価できますが、その他のビジネス情報支援事業については、新型コロナウイルス感染症の影響でほとんどが中止となったことは残念です。インターネット配信など新たな日常に即した取組を実践することで、コロナ禍でのビジネス支援を打ち出すことは可能だったのではないのでしょうか。インターネットを活用した展示や講座、おはなし会の配信等、創意工夫が欲しかったと思います。情報発信が低調に終わったことは残念です。今後の改善を望みます。 また、調べる学習コンクールへの応募者増の工夫を期待します。 平和事業については、目録の作成のみで、展示などの企画がありませんでしたが、今後コロナ禍でも実施できる取組を検討してほしいと思います。 地域との連携については、積極的に新たな交流・連携の芽を見出しており、今後の取組が期待できます。
(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。	1.8		
(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。	2.0		
総合評価点				2.3
全体評価				2
総合所見	館長・主任8人中6人がビジネスライブラリアン(ビジネス支援リーダー)資格を有し、ビジネス情報支援の拠点館の役割を重視していることが認識できます。また、地域団体や企業と連携し、情報交換や発信を行い、ビジネス情報支援の拠点館にとどまらず、地域に根差した図書館としても評価できます。職員間の情報共有を図り、館内の書架・資料整理に力を入れていることが確認できます。 一方、新型コロナウイルス感染症の影響で、サービス計画に基づく講座などのイベントが全く開催できなかったことは残念です。今後、インターネットを活用した展示や講座、おはなし会の配信など、利用者にとって有益な情報発信型のサービスにも積極的に取り組むことを期待します。特に、ビジネス情報支援の拠点館としては、ビジネス関連の調べ方案内(パスファインダー)や資料・情報案内の更新・新規作成などに取り組み、オンラインやSNSで発信するなど、新たな日常に即した取組を実践することで、コロナ禍でのビジネス支援を打ち出すことが重要と考えます。 指定管理料については、法人本部事務費が指定管理料に占める相対的な比率が前年度に比べ下がっていることを評価します。今後は執行残を生じさせることなく図書館サービスの充実に経費を充てるなどの改善を望みます。 全体としては、業務要求水準を満たしていると考えられます。			

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

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。	2.3	2.0	地域の特色である多文化・多言語を考慮した職員配置(韓国語・中国語のネイティブスピーカースタッフ、日本語教育の資格保有者各1名)や、職員の定着率が高いことは評価できます。できればフルタイム勤務の一般A職員の割合を高めるとともに、司書資格保有者を増やすことを望みます。 職員教育については、個人情報保護研修以外の図書館サービス(レファレンスや著作権、児童サービス関連など)に関する研修実施が少なく、参加スタッフの数もそれぞれ1名というは改善の必要があると思います。休館期間中はスタッフが任意でテーマを定めてオンライン研修を受講したとのことです。たとえば、スタッフが講師としてほかのスタッフに対して講演会を実施するなど、職場内での共有を図れるとなおよかったように思います。 緊急時の対応として火災発生想定避難誘導訓練(大久保特別出張所合同訓練)への参加及び、館独自の避難訓練の実施など、問題点や課題の共有が図れていることは評価します。一方で危機管理対策マニュアルの「感染症の予防と対策」の新型コロナウイルス感染症対策については、厚労省HPの紹介だけでなくまとまっていますが、特に注意しなければならない事項等が具体的に明記されていることにより感染症対策の徹底に繋がるよう、改善を望みます。また、残念なことにFAXの誤送信の事故が発生しています。個人情報保護については事業体が別途マニュアルを定めていますが、個人情報の漏洩については、危機管理対策マニュアルの中に一項を設けておくべきだと思います。	
(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。	2.0			
(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。	1.8			
(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。	2.0	2.3	33言語約2,600冊の外国語資料コレクションは大久保図書館を特徴付けるものとして評価できます。 対面でのおはなし会が実施できない代替として、イランやエチオピアの文化を紹介する企画展を実施したり、多言語の読み聞かせの動画配信の準備を行うなど、利用者ニーズに応えるための創意工夫はすばらしいです。 また、多言語でリクエストカードを用意したり、外国語資料に関するレファレンスに対応したりと外国人への配慮が確認できます。この方面のレファレンスに対する一層のスキルアップを期待します。Around the World シリーズを発展させた、国際問題関連のテーマで作成されたパスファインダーのホームページ掲載を期待します。12月のアンケート調査では、外国人用のアンケート用紙を用意し、日本人用の質問内容を簡易な日本語に変換し、漢字にフリガナをふるなどわかりやすい内容にしたとのことですが、母国語で書かれ、母国語で回答できる形式にした方がより多くの回答が得られたのではないかと思われるため、検討を望みます。 そのほか、大久保小学校での「朝読」読み聞かせや大久保幼稚園への出張お話し会の継続的な実施は評価できます。 一方、個人情報の取扱いについて、予約割当票を本人に渡してしまう事故2件のほか、個人情報記載されたリストのFAX誤送信が1件発生しており、管理や対応に重大な問題があったため、再発防止を強く要望します。	
(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。	2.5			
(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)	2.3			
(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。	2.0			
(9) 個人情報の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)	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。	1.0			
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	ブラインド交換やハチの侵入防止のための網戸の設置など、施設・設備管理は適切に行われたと認められます。 環境マネジメント活動の目標が具体的であるとともに、年2回、全スタッフでの研修により共有を図っており、スタッフ一丸となった取組姿勢は大変評価できます。今後、展示企画等でSDGsについても取り上げる予定とのことであり、図書館からの積極的な環境問題に対する意識啓発の取組を期待します。さらに、利用者の省エネ、省資源の取組につながるような啓発の検討を望みます。	
(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	年間を通して時期による支出の大きな偏りがなく、計画的に事業が執行されており、経費が適正に支出されているものと評価します。また、法人本部事務費が指定管理料に占める相対的な比率が前年度に比べ下がっていることを評価します。今後も経費削減の意識を持って運営に努めてください。感染症対策の備品を多めに購入した関係で消耗品の支出が増えたとのことですが、やむを得ないものと考えます。	
(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。	2.0	2.3	コロナ禍で計画通りに事業を進めることができなかったことは、やむを得ないことと考えます。その中でも、展示の実施や多言語での読み聞かせの動画配信の準備を進めたことは評価できます。 平和事業については、展示企画ができなかった代わりに「国際協力」に関するパスファインダーをホームページに掲載するなど、情報発信の工夫が見られました。また、調べる学習コンクールについては、日本語を母語としない児童・生徒を対象に案内チラシの工夫を続けており、中国語と英語の2件の応募が実現できたことは評価できます。 情報発信については、多文化共生の取組に力を入れる図書館としての認知も定着しており、様々な機関で紹介されたり、文部科学省の研修講師を務めるなど、大久保図書館の魅力を広く発信していることは高く評価できます。今後は来館を前提とした館内サービスだけでなく、インターネットを活用した展示や講座、お話し会の配信など、積極的な情報発信型サービスの強化についても検討することを望みます。	
(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。	2.3			
(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がったか。	2.8			
総合評価点		2.3			
全体評価		2			
総合所見					
大久保図書館ならではのユニークな多文化サービスを企画しながら、コロナ禍でその多くを中止せざるを得なかったのは残念でした。しかしながら、大久保図書館を特徴づける外国語コレクションは33言語約2,600冊に増加し、イランやエチオピアの文化を紹介する企画展も実施できました。また、外国語のネイティブスピーカースタッフを配置したり、調べる学習コンクールの案内チラシや、アンケート用紙、リクエストカード等の作成に関して、日本語を母語としない利用者への配慮がなされていることを評価します。さらに、多言語での読み聞かせの動画配信の準備が進められており、非来館型の情報発信サービスの強化として、次年度に期待しています。 展示については、Around the World シリーズをさらに発展させ、関連テーマでのパスファインダーの作成とホームページでの発信を期待します。指定管理料については、法人本部事務費が指定管理料に占める相対的な比率が前年度に比べ下がっていることを評価します。今後も経費削減の意識を持って運営に努めてください。 個人情報のFAX誤送信や予約割当表に関する事故が発生しており、原因分析・職員育成を行うことで、再発防止の徹底を期待します。 全体としては、業務要求水準を満たしていると考えられます。					

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

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	2.3	フルタイム職員の割合が比較的高く、安定した体制を継続しています。個人情報保護研修には15名が参加し、筆記テストも実施するなど保護の重要性を認知する努力が認められます。 また、館内での情報共有のための会議が適切に行われています。細部にわたり行き届いた危機管理マニュアルが整備されているものの、新型コロナウイルス感染症への対策が明記されていないので、特に注意すべきことなどを具体的に明記するよう精査・見直しを期待します。全員参加の防災訓練、自衛消防訓練を実施しており、安全に備える努力が認められ評価できます。
(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、必要な知識を身に着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。	2.3		
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	2.3	利用者からの要望・苦情が詳細に記録されており、適切に対応できていることが認められます。イベント後の考察やアンケートにおける意見・要望等の記録作成についても丁寧に行われていることが、利用者ニーズの把握に役立つと思われる、利用者の意見に積極的に応えようという姿勢が感じられます。また、書架整理を丁寧に丁寧に行っており、閲覧しやすい書架を利用者に提供しています。 アンケートでは「調べ物に役立つ本」の充実度に対する満足度がやや低下しているため、レファレンス・コレクションの更新・充実を期待したいと思います。 展示については36企画を実施し、地域性を活かしたものの、介護・高齢者や子育て支援など、タイムリーなテーマで利用者ニーズを把握したものと評価できます。また、児童向けや中学・高校生向けにターゲットを絞るなど、よりの確にニーズに応じた情報発信を行っています。展示資料の回転率が3.19回と非常に高いことも、高く評価できます。回転率が低かった「すべての人に健康と福祉を」についても、平和事業期間だけでなく、展示期間を延ばすことで利用の増加につながることに良かったのではないかと思います。今後も展示のテーマについては、社会問題に利用者の関心をより一層向けさせる工夫を期待します。パスファインダーのホームページでの発信も評価します。 コロナ禍による来館者減少の中でも、貸出数も多く、また多くのレファレンスに適切に対応できています。学校との協力については、見学受入だけでなく、学習面での協力を模索してほしいと思います。 個人情報の管理に関しては、事故なく運営が行われたことを評価します。
(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。	2.5		
(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。	2.5		
(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。	3.0		
(6)読書会、映学会等(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(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)	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。	2.0		
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・設備管理業務は、関係者が情報を共有し、適切に行われています。備品は現物と台帳の照合により適切な管理が行われ、チェック体制が評価できます。省エネルギー・省資源に関して、高い意識をもって適切に取り組まれたことが認められます。今後、企画展などでSDGsなどの情報発信も検討することですが、環境問題に対する情報発信を積極的にすることも図書館だからこそなされることであり、利用者の理解を得て、共に取組を進めることを期待します。
(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。	1.5	1.8	会計管理については、館・経理担当者として法人本部担当者の二者により確認が行われ、適切であると認められます。 法人本部事務費が指定管理料に占める相対的な比率が前年度に比べ下がっていることを評価します。今後も経費削減の意識を持って運営に努めてください。一方で約223万円の執行残を生じさせていることは残念です。スタッフの退職が主な要因とのことですが、安定的な人員体制も含めて、計画的かつ有効に図書館サービスの充実に経費を充てるなど、適切な運営を期待します。
(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。	2.0	2.3	コロナ禍で計画通りに事業を進めることができない中で、需要を丁寧に見極め、「行政書士無料法律相談会」や「シナリオライター超入門講座」のほか、「こども英語de工作会」など新たな企画を実施できたことを評価します。学校との連携による「みんなのいきものずかん」の制作は、調べる学習コンクールへの参加呼びかけのきっかけづくりと、読書活動へのいざないに通じると思います。また「調べる学習応援講座」を3回実施するなど、調べる学習コンクールへの参加呼びかけの努力がみられます。今後は、参加のなかった中学・高校生への働きかけを望みます。 平和事業については、資料展示と合わせてインターネット上で読むことのできる資料・情報をまとめたパスファインダーのホームページでの発信を行いました。今後は、充実したブックリストの作成・発信も期待します。創意工夫で図書館サービスを継続して提供できたことは高く評価できます。情報発信は館内で実施される展示や講座、おはなし会などの開催案内だけではなく、インターネットを活用した展示や講座、おはなし会の配信といった形式もとりましたのではないかと思います。検討を望みます。
(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がったか。	2.0		
総合評価点		2.3		
全体評価		2		
総合所見	<p>コロナ禍で計画通りに事業を進めることが難しい中、比較的安定した職員体制を維持しつつ運営ができていたと思います。特に、利用者からの要望や苦情、意見等を丁寧に記録することで利用者のニーズを把握し、それに積極的に応えようという姿勢が感じられます。その結果として、「行政書士無料法律相談会」や「シナリオライター超入門講座」、児童向けの「みんなのいきものずかん」など、ニーズを掘りだしたイベント開催が実現できたのだと思います。</p> <p>また、平和事業「すべての人に健康と福祉を」のパスファインダーや、介護パスファインダーのホームページでの発信も評価できます。今後も展示企画のテーマ選定にあたっては、社会問題に区民の関心を向けさせようという理念を大切にしていきたいと思えます。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大で休館日も多い中、対策をしながら児童向けのイベントを7回、一般向けのイベントを6回実施し、読書活動の推進を図ったことを評価します。また、多岐にわたるテーマで企画展示を実施し、児童向けや中学・高校生向けにターゲットを絞るなど、よりの確にニーズに応じた情報発信を行っています。地域性を考慮した展示も積極的に、地域館としての役割が示されています。展示資料の回転率が3.19回と非常に高いことから、利用者の興味・関心を喚起できたことがうかがえ、高く評価できます。学校と連携した取組や、新たな企画や積極的に図書館サービスを提供していく姿勢については、今後もさらに期待します。</p> <p>指定管理料については、法人本部事務費が指定管理料に占める相対的な比率が前年度に比べ下がっていることを評価します。今後は執行残を生じさせることなく図書館サービスの充実に経費を充てるなどの改善を望みます。</p> <p>全体としては、業務要求水準を満たしていると考えられます。</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	
ひらの ひでとし 平野 英俊	日本大学文理学部教育学科元教授
公認会計士 1名	
うかわ まさき 鵜川 正樹	武蔵野大学経済学部会計ガバナンス学科教授
利用者代表 1名	
なかむら ひろこ 中村 廣子	図書館運営協議会委員・社会教育委員 榎町地区町会連合会会長
新宿区又は教育委員会の職員 1名	
うちの けいこ 内野 桂子	新宿区教育委員会事務局教育支援課長

新宿区立図書館 指定管理者 令和2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 16,733	点 371,198	団体 33	点 1,686	点 141,971
鶴巻図書館	人 5,338	点 188,165	団体 12	点 367	点 62,857
西落合図書館	人 5,663	点 169,944	団体 9	点 302	点 48,462
戸山図書館	人 5,210	点 156,759	団体 17	点 341	点 101,164
北新宿図書館	人 4,082	点 125,912	団体 25	点 1,051	点 76,871
中町図書館	人 7,115	点 242,239	団体 33	点 251	点 69,309
角筈図書館	人 8,136	点 191,260	団体 10	点 13	点 92,138
大久保図書館	人 5,406	点 103,688	団体 26	点 209	点 80,703
下落合図書館	人 9,252	点 337,560	団体 9	点 336	点 81,989

【区立図書館の新型コロナウイルス感染症対策】

令和2年 3月1日 ～4月10日	図書館サービスの一部停止（書架等への立入を制限） * 予約資料の受け取り、資料返却、新規利用登録、電話でのレファレンス、家庭配本、学校等への団体貸出等のみ提供
4月11日 ～5月31日	全館臨時休館
6月1日 ～6月18日	臨時窓口の開設(休館中に用意できた予約資料の受け渡しを開始)
6月19日 ～6月30日	図書館サービスの一部再開（書架等への立入は制限） * 予約資料の受け取り、資料返却、新規利用登録、電話でのレファレンス、家庭配本、学校等への団体貸出等のみ提供 * 通常開館時間となる
7月1日～	書架、閲覧室、新聞・雑誌コーナーの利用再開 * 入館者完全入替制（1時間ごとの入替、30分の換気・消毒）、座席数減、検温等の感染防止対策を実施 ※四谷のみ建物の都合上、整理券方式での入替を実施
8月1日～	小規模イベントを感染対策の徹底を実施のうえ再開
10月17日～	入館制限の緩和 * 入替制による換気・消毒を1日2回(13時～13時30分、16時～16時30分)に変更、全館でサーマルカメラによる検温を実施
令和3年 1月8日～	開館時間の短縮 * 中央、四谷、大久保、角筈、下落合：通常21時45分閉館のところ20時閉館に。※1月8日・9日は、臨時窓口(予約資料の受け取り・返却)を21時45分まで開設