

平成 2 7 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報告書

平成 2 8 年 1 1 月

新宿区立中央図書館

「目 次」

I	事業評価の目的	1
II	評価の概要	2
	1 評価者	
	2 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	
III	評価対象施設の概要	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	
IV	評価結果	13
	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	
(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	22
	2 新宿区立図書館の指定管理者の管理業務に係わる評価組織による 事業評価に関する要領	24

## I 事業評価の目的

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、「新宿区第一次実行計画」に基づき、平成21年度から3か年をかけて、区立図書館（地域館8館）に指定管理者制度を導入しました。平成26年度からは、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いました。

区が事業評価を実施する目的は、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です。

指定管理者が行う管理運営業務の具体的な内容は、区と指定管理者が締結する協定書やこれに付随する仕様書、各指定管理者から提出された事業計画書で定めています。事業評価は前年度の事業内容に基づき毎年度実施します。指定期間中の隔年度毎（2年目及び最終年度の前年となる4年目）には外部委員を中心とする事業評価委員会を構成し、その他の年度は内部委員による評価組織（新宿区教育委員会の職員で構成する評価組織）を構成し、評価を実施します。

今年度は、地域館8館全館（四谷・鶴巻・西落合・戸山・北新宿・中町・角筈・大久保）が指定管理期間の3年目となるため、8館全てについて内部委員による評価組織が事業評価を実施しました。

この事業評価の結果や改善点を今後の事業運営に反映することにより、図書館サービスの一層の向上につなげていきます。

## II 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」「新宿区立図書館の指定管理者の管理業務に係わる評価組織による事業評価に関する要領」に基づき行いました。

### 1 評価者

職員で構成する評価組織

### 2 委員

内部委員 4名

- ・中央図書館長 藤牧 功太郎
- ・教育委員会事務局教育支援課長 高橋 昌弘
- ・中央図書館資料係長 梶 竜太
- ・中央図書館こども図書館長 堀里 威宏

### 3 評価の実施・日程

評価を実施するため、事業評価に係る会議を計5回開催しました。

- (1) 第1回事業評価に係る会議の開催（平成28年6月15日（水））  
評価項目及び評価基準について協議・決定
- (2) 第2回事業評価に係る会議の開催（平成28年6月21日（火））  
西落合・北新宿図書館（2館）の視察、ヒアリング
- (3) 第3回事業評価に係る会議の開催（平成28年6月24日（金））  
中町・戸山・大久保図書館（3館）の視察、ヒアリング
- (4) 第4回事業評価に係る会議の開催（平成28年6月28日（火））  
角筈・四谷・鶴巻図書館（3館）の視察、ヒアリング
- (5) 第5回事業評価に係る会議の開催（平成28年8月26日（金））  
評価の協議・決定
- (6) 事業評価委員会の報告のまとめ  
第5回事業評価に係る会議での評価を踏まえて、報告書を作成

#### 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 株式会社図書館流通センター
- (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 ミライト・リブネット共同事業体
- (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

#### 6 評価資料等

各指定管理者から提出された、平成27年度各館事業報告書  
各館利用者アンケート  
各館管理業務自己評価  
各館視察  
各館に実施した立入検査・覆面調査の実施報告

#### 7 評価方法

「3 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いました。

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。

各委員の評価に基づき協議のうえ評価委員会として、各館ごとに項目別評価及び総合評価を行いました。

(1) 個別評価

各委員の項目評価を踏まえ、評価委員間で審議した上で個別評価の点数を決定する。

(2) 総合評価

各委員の総合評価を踏まえ、評価委員間で審議した上で総合評価の点数を決定する。

(3) 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、評価委員会等による全体評価とする。

**【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

### Ⅲ 評価対象施設の概要

#### 1 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 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)
- (2) 施設概要
- 住 所 新宿区内藤町 87 番地 (複合施設 7 階)
- 面 積 2,351 m<sup>2</sup>
- 所蔵資料 122,596 冊 (うち児童書 26,190 冊)  
雑誌 315 種・新聞 33 種・CD 8,655 点  
ビデオテープ 954 点・DVD 1,342 点  
※平成 28 年 3 月 31 日現在の数値
- 機 器 利用者端末 5 台 (OPAC 4 台・インターネット閲覧用 1 台)  
事務用端末 12 台 (カウンター 4 台・事務室 5 台・ノート 3 台)  
カラープリンター 1 台 (事務室)・プリンター 1 台 (カウンター)  
利用者コピー機 2 台
- そ の 他 座席数 128 席 (一般 98 席、児童 30 席)・パソコン利用席 9 席  
ビデオコーナー 1 席・DVD コーナー 1 席・CD 視聴卓 2 席
- (3) 図書館情報システム等
- ① 図書館情報システム NEC リックスリーブル  
(NEC ネクサソリューションズ株式会社)
- ② IC タグシステム IC タグ・自動貸出機 2 台・セキュリティゲート
- (4) 開館時間及び休館日
- ① 開館時間
- ア 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
- イ 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
- ア 月曜日 (祝日及び休日に当たる場合は翌日)  
※平成 28 年 10 月から、休館日を火曜日に変更
- イ 5・8・11・2 月の第 3 日曜日
- ウ 12 月 29 日から翌年の 1 月 4 日までの日
- エ 館内整理日 (毎月第 2 木曜日)
- オ 特別整理期間 (年間 1 回 7 日以内)

## 2 鶴巻図書館の概要

- (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 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)
- (2) 施設概要
- 住 所 新宿区早稲田鶴巻町 521 番地 (単独館)
- 面 積 654 m<sup>2</sup>
- 所蔵資料 56,906 冊 (うち児童書 15,695 冊)  
雑誌 94 種・新聞 17 種  
※平成 28 年 3 月 31 日現在の数値
- 機 器 利用者端末 4 台 (OPAC 3 台・インターネット閲覧用 1 台)  
事務用端末 7 台 (カウンター 3 台・事務室 2 台・ノート 2 台)  
カラープリンター 1 台 (事務室 1 台)  
利用者コピー機 1 台
- そ の 他 座席数 41 席 (一般 26 席、児童 15 席)  
会議室 20 席
- (3) 図書館情報システム等
- ① 図書館情報システム NEC リックスリーブル  
(NEC ネクサソリューションズ株式会社)
- ② IC タグシステム IC タグ・自動貸出機 1 台・セキュリティゲート
- (4) 開館時間及び休館日
- ① 開館時間
- ア 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
- イ 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
- ア 月曜日 (祝日及び休日に当たる場合は翌日)
- イ 年末年始 (12 月 29 日から翌年の 1 月 4 日までの日)
- ウ 館内整理日 (毎月第 3 木曜日)
- エ 特別整理期間 (年間 1 回 4 日以内)



### 3 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 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)
- (2) 施設概要
- |       |   |
|-------|---|
| 住 所   | 新宿区西落合四丁目 13 番 17 号 (単独館)   |
| 面 積   | 527 m <sup>2</sup>  |
| 所蔵資料  | 49,042 冊 (うち児童書 14,677 冊)<br>雑誌 79 種・新聞 11 種<br>※平成 28 年 3 月 31 日現在の数値  |
| 機 器   | 利用者端末 4 台 (OPAC 3 台・インターネット閲覧用 1 台)<br>事務用端末 5 台 (カウンター 2 台・事務室 1 台・ノート 2 台)<br>カラープリンター 1 台 (事務室 1 台)<br>利用者コピー機 1 台 |
| そ の 他 | 座席数 58 席 (一般 36 席、児童 22 席)<br>会議室 20 席  |
- (3) 図書館情報システム等
- ① 図書館情報システム NECリックスリーブル  
(NECネクサソリューションズ株式会社)
  - ② ICタグシステム ICタグ・自動貸出機 1 台・セキュリティゲート
- (4) 開館時間及び休館日
- ① 開館時間
    - ア 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
    - イ 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
    - ア 月曜日 (祝日及び休日に当たる場合は翌日)
    - イ 年末年始 (12 月 29 日から翌年の 1 月 4 日までの日)
    - ウ 館内整理日 (毎月第 3 木曜日)
    - エ 特別整理期間 (年間 1 回 4 日以内)

#### 4 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 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)
- (2) 施設概要
- 住 所 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 m<sup>2</sup>
- 所蔵資料 86,630 冊 (うち児童書 21,631 冊)  
雑誌 130 種・新聞 17 種・CD 6,701 点  
カセットテープ 1,405 点・録音図書 1,332 点  
大型活字本 1,605 冊  
※平成 28 年 3 月 31 日現在の数値
- 機 器 利用者端末 4 台 (OPAC 3 台・インターネット閲覧用 1 台)  
事務用端末 7 台 (カウンター 2 台・事務室 2 台・ノート 3 台)  
カラープリンター 1 台 (事務室 1 台)  
利用者コピー機 1 台
- その他の機器 視覚障害者サービス業務機器一式  
そ の 他 座席数 50 席 (一般 40 席、児童 10 席)
- (3) 図書館情報システム等
- ① 図書館情報システム NEC リックスリーブル  
(NEC ネクサソリューションズ株式会社)
- ② IC タグシステム IC タグ・自動貸出機 1 台・セキュリティゲート
- (4) 開館時間及び休館日
- ① 開館時間
- ア 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
- イ 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
- ア 月曜日
- イ 12 月 29 日から翌年の 1 月 4 日までの日
- ウ 館内整理日 (毎月第 3 木曜日)
- エ 特別整理期間 (年間 1 回 4 日以内)

## 5 北新宿図書館の概要

- (1) 指定管理者 ミライト・リブネット共同事業体  
(指定期間 平成26年4月1日～平成31年3月31日)
- (2) 施設概要
- 住 所 新宿区北新宿三丁目20番2号(複合施設3階)
- 面 積 593 m<sup>2</sup>
- 所蔵資料 69,094冊(内児童書 20,763冊)  
雑誌98種・新聞13種  
※平成28年3月31日現在の数値
- 機 器 利用者端末4台(OPAC3台・インターネット閲覧用1台)  
事務用端末5台(カウンター2台・事務室1台・ノート2台)  
カラープリンター1台(事務室1台)  
利用者コピー機1台
- そ の 他 座席数62席(一般44席、児童18席)
- (3) 図書館情報システム等
- ① 図書館情報システム NECリックスリーブル  
(NECネクサソリューションズ株式会社)
- ② ICタグシステム ICタグ・自動貸出機1台・セキュリティゲート
- (4) 開館時間及び休館日
- ① 開館時間
- ア 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
- イ 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
- ア 月曜日
- イ 12月29日から翌年の1月4日までの日
- ウ 館内整理日(毎月第3木曜日)
- エ 特別整理期間(年間1回4日以内)

## 6 中町図書館の概要

- (1) 指定管理者 丸善雄松堂株式会社  
(平成 28 年 2 月 1 日付けで丸善株式会社から社名変更)  
(指定期間 平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)
- (2) 施設概要
- |       |   |
|-------|---|
| 住 所   | 新宿区中町 25 番地 (複合施設地下 1 階)  |
| 面 積   | 515 m <sup>2</sup>  |
| 所蔵資料  | 61,262 冊 (うち児童書 16,715 冊)<br>雑誌 112 種・新聞 12 種<br>※平成 28 年 3 月 31 日現在の数値   |
| 機 器   | 利用者端末 4 台 (OPAC 3 台・インターネット閲覧用 1 台)<br>事務用端末 5 台 (カウンター 2 台・事務室 1 台・ノート 2 台)<br>カラープリンター 1 台 (事務室 1 台)<br>利用者コピー機 1 台 |
| そ の 他 | 座席数 26 席 (一般 16 席、児童 10 席)  |
- (3) 図書館情報システム等
- ① 図書館情報システム NEC リックスリーブル  
(NEC ネクサソリューションズ株式会社)
  - ② IC タグシステム IC タグ・自動貸出機 1 台・セキュリティゲート
- (4) 開館時間及び休館日
- ① 開館時間
    - ア 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
    - イ 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
    - ア 月曜日
    - イ 12 月 29 日から翌年の 1 月 4 日までの日
    - ウ 館内整理日 (毎月第 3 木曜日)
    - エ 特別整理期間 (年間 1 回 4 日以内)

## 7 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 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)
- (2) 施設概要
- |       |   |
|-------|---|
| 住 所   | 新宿区西新宿四丁目 33 番 7 号 (複合施設 5・6 階)   |
| 面 積   | 1,042 m <sup>2</sup>  |
| 所蔵資料  | 74,965 冊 (うち児童書 15,989 冊)<br>雑誌 635 種・新聞 29 種・CD 6,579 点<br>※平成 28 年 3 月 31 日現在の数値                                    |
| 機 器   | 利用者端末 4 台 (OPAC 3 台・インターネット閲覧用 1 台)<br>事務用端末 6 台 (カウンター 2 台・事務室 2 台・ノート 2 台)<br>カラープリンター 1 台 (事務室 1 台)<br>利用者コピー機 1 台 |
| そ の 他 | 座席数 50 席 (一般 30 席、児童 20 席)<br>パソコン利用席 4 席   |
- (3) 図書館情報システム等
- ① 図書館情報システム NEC リックスリーブル  
(NEC ネクサソリューションズ株式会社)
  - ② IC タグシステム IC タグ・自動貸出機 1 台・セキュリティゲート
- (4) 開館時間及び休館日
- ① 開館時間
    - ア 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
    - イ 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
    - ア 月曜日 (祝日及び休日に当たる場合は翌日)
    - イ 5・8・11・2 月の第 4 日曜日
    - ウ 12 月 29 日から翌年の 1 月 4 日までの日
    - エ 館内整理日 (毎月第 2 木曜日)
    - オ 特別整理期間 (年間 1 回 7 日以内)

## 8 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 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)
- (2) 施設概要
- |       |  |
|-------|--|
| 住 所   | 新宿区大久保二丁目 12 番 7 号 (複合施設 2 階)  |
| 面 積   | 730 m <sup>2</sup>   |
| 所蔵資料  | 72,423 冊 (うち児童書 19,582 冊)<br>雑誌 132 種・新聞 19 種・CD6,294 点<br>※平成 28 年 3 月 31 日現在の数値                                    |
| 機 器   | 利用者端末 4 台 (OPAC3 台・インターネット閲覧用 1 台)<br>事務用端末 6 台 (カウンター 2 台・事務室 2 台・ノート 2 台)<br>カラープリンター 1 台 (事務室 1 台)<br>利用者コピー機 1 台 |
| そ の 他 | 座席数 44 席 (一般 28 席、児童 16 席)   |
- (3) 図書館情報システム等
- ① 図書館情報システム NECリックスリーブル  
(NECネクサソリューションズ株式会社)
- ② ICタグシステム ICタグ・自動貸出機 1 台・セキュリティゲート
- (4) 開館時間及び休館日
- ① 開館時間
- ア 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
- イ 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
- ア 月曜日 (祝日及び休日に当たる場合は翌日)
- イ 5・8・11・2 月の第 3 日曜日
- ウ 12 月 29 日から翌年の 1 月 4 日までの日
- エ 館内整理日 (毎月第 2 木曜日)
- オ 特別整理期間 (年間 1 回 7 日以内)

## IV 評価結果

評価は、各指定管理者から提出された、平成27年度各館事業報告書と併せて、各館利用者アンケート、各館管理業務自己評価、各館視察及びヒアリングにより行いました。評価は、各委員の個別評価を元に事業評価に係る会議で協議し、項目別及び総合評価を段階評価により行いました。

1 四谷図書館 評価結果 P14

2 鶴巻図書館 評価結果 P15

3 西落合図書館 評価結果 P16

4 戸山図書館 評価結果 P17

5 北新宿図書館 評価結果 P18

6 中町図書館 評価結果 P19

7 角筈図書館 評価結果 P20

8 大久保図書館 評価結果 P21

施設名:新宿区立四谷図書館

指定管理者名:紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体

個別評価	評価	評価所見
<b>1 施設の運営に関すること</b>		
(1)職員体制 事業計画書や職員配置計画書等に基づき、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)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。 (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。 (4)区との連絡調整 区との連絡、調整等に関わる業務は適切に行われたか。区からの改善指導・指示への対応はできていたか。 (5)適正な労働環境の確保 適正な労働環境の確保を図っていたか。労働環境モニタリングの指摘事項についての改善はされていたか。 (6)その他施設の運営 その他施設の運営に係る必要な措置を講じたか。	2.0	地域図書館の中で最も大規模であり、平日の開館時間も9時から21時45分までと長い図書館ですが、多様な人材を運営に支障のない人数で配置していると認められます。また、館内の連絡体制も整備されています。労働環境モニタリングについても指摘事項がなく、適正な労働環境の確保が図られています。
<b>2 利用・サービスに関すること</b>		
(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)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)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。 (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) (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。また、図書展示は、どのような理念や方針で企画し、実施されたのか。 (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。 (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。家庭配本サービスは、適切に実施されているか。 (8)その他施設の運営 その他協定書、仕様書等に基づき、施設の運営に係る必要な措置を講じたか。	1.8	日常の書架整理を重要な業務と捉えて実施し、館内の書架図についても利用者配布用・掲示用をそれぞれ分かりやすいものを作成するなど、図書館業務の基本を重視して取り組んでいることに加えて、四谷図書館独自の業務マニュアルを作成するなど、一歩進んだ取り組みを実践していることも認められます。視覚障害者に対する接遇が不十分な事例がありました。また、障害者トイレへの要望に関して対応ができていません。視覚障害に限らず、障害者全般の接遇について研修を行うとともに、利用者の要望を的確に捉えて対応するよう求めます。
<b>3 施設・設備の管理に関すること</b>		
(1)施設・設備管理 施設・設備管理業務が適切に行われたか。 (2)施設修繕・備品管理 施設修繕や備品管理は適切に行われたか。 (3)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	施設・設備の管理は適切に行われています。省エネルギーに向けた取組みも適切に行われており、紙の使用量の削減が実現されています。
<b>4 管理運営経費に関すること</b>		
(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)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	消耗品費・印刷製本費・講師謝礼等の節減に取り組みつ、効果的な図書館サービス事業が実施されています。
<b>5 事業に関すること</b>		
(1)計画目標の達成 ①地域に密着した図書館サービス 事業計画で提案した事業は、地域館の特色を生かし、地域の課題に沿った内容であり、それを適切に実行したか。 ②利用の拡大と満足度の向上 事業計画で提案した事業は、新たな利用者の拡大、満足度の向上につながる内容であり、それを適切に実行したか。 ③レファレンスのさらなる充実 事業計画で提案した事業は、レファレンス体制を更に充実させるものであり、それを適切に実行したか。 (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)効果的・効率的な視点 施設の設置目的に照らして、効果的・効率的に事業を実施したか。	1.8	歴史と伝統のある地域の特性を活かした様々な事業や利用者のニーズに応じた多くのイベント等を実施していることが認められます。視聴覚資料の検索に関する苦情について、対応が不十分であったように見受けられます。資料検索の研修を行うなどの取り組みを既に行っていますが、より一層の努力が必要です。
総合評価		1.8
全体評価		2
総合所見	全体としては新宿区教育委員会が求めている業務の要求水準に達しています。障害者への対応や資料検索について、一層の努力を期待します。	



施設名:新宿区立鶴巻図書館

指定管理者名:株式会社図書館流通センター

個別評価	評価	評価所見
<b>1 施設の運営に関すること</b>		
<p>(1)職員体制</p> <p>事業計画書や職員配置計画書等に基づき、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。</p> <p>(2)職員教育</p> <p>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。</p> <p>(3)緊急時の対応</p> <p>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。</p> <p>(4)区との連絡調整</p> <p>区との連絡、調整等に関わる業務は適切に行われたか。区からの改善指導・指示への対応はできていたか。</p> <p>(5)適正な労働環境の確保</p> <p>適正な労働環境の確保を図っていたか。労働環境モニタリングの指摘事項についての改善はされていたか。</p> <p>(6)その他施設の運営</p> <p>その他施設の運営に係る必要な措置を講じたか。</p>	1.8	併設施設のない単独館であり、施設管理を担当することを含めた図書館運営を実施するための管理体制は整備されていると認められます。労働環境モニタリングでは、定期健康診断の未実施の職員がいたことについての指摘を受け、早急に改善が図られましたが、今後も適切な対応を求めます。また、様々な研修を実施しているところではありますが、救命講習や個人情報に係る研修についても充実するよう求めます。
<b>2 利用・サービスに関すること</b>		
<p>(1)ご意見ご要望の対応</p> <p>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。</p> <p>(2)利用者意向等の調査と対応</p> <p>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。</p> <p>(3)図書館資料の収集・整理・保存</p> <p>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。</p> <p>(4)図書館資料の館内利用及び館外貸出</p> <p>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)</p> <p>(5)読書相談、読書案内及び参考調査</p> <p>利用者からの要望に適切に応じていたか。また、図書展示は、どのような理念や方針で企画し、実施されたのか。</p> <p>(6)読書会、映画会等(集会・行事)</p> <p>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。</p> <p>(7)障害のある者への援助</p> <p>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。家庭配本サービスは、適切に実施されているか。</p> <p>(8)その他施設の運営</p> <p>その他協定書、仕様書等に基づき、施設の運営に係る必要な措置を講じたか。</p>	1.8	玄関の鉄板スロープについて滑りやすい等一部のご要望に対して、適切かつ迅速に対応が行われていませんでした。現在は改善が図られていますが、利用者の要望を的確に捉えて対応するよう求めます。
<b>3 施設・設備の管理に関すること</b>		
<p>(1)施設・設備管理</p> <p>施設・設備管理業務が適切に行われたか。</p> <p>(2)施設修繕・備品管理</p> <p>施設修繕や備品管理は適切に行われたか。</p> <p>(3)省エネルギー・省資源</p> <p>省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。</p>	1.8	紙・廃棄物の省エネルギーに向けた取り組みに、より一層の努力を要します。
<b>4 管理運営経費に関すること</b>		
<p>(1)適正な会計</p> <p>適正な会計管理による収支状況であったか。</p> <p>(2)経費節減の努力</p> <p>経費節減に向けた取組はされていたか。</p>	2.0	光熱費が増加していますが、他の費目で節減に取り組むことにより、全体としては概ね予定通り予算が執行されていると認められます。
<b>5 事業に関すること</b>		
<p>(1)計画目標の達成</p> <p>①地域に密着した図書館サービス</p> <p>事業計画で提案した事業は、地域館の特色を生かし、地域の課題に沿った内容であり、それを適切に実行したか。</p> <p>②利用の拡大と満足度の向上</p> <p>事業計画で提案した事業は、新たな利用者の拡大、満足度の向上につながる内容であり、それを適切に実行したか。</p> <p>③レファレンスのさらなる充実</p> <p>事業計画で提案した事業は、レファレンス体制を更に充実させるものであり、それを適切に実行したか。</p> <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)</p> <p>適切に事業が行われたか。</p> <p>(3)効果的・効率的な視点</p> <p>施設の設置目的に照らして、効果的・効率的に事業を実施したか。</p>	1.8	地域にゆかりのある文豪の夏目漱石や、地場産業である印刷業・染色業をテーマにした展示・行事を実施し、利用者・参加者から好評を得ていると認められます。利用者アンケートについて回収率が低いように見受けられます。回収方法等の工夫や改善が必要です。
総合評価		1.8
全体評価		2
総合所見	全体としては新宿区教育委員会が求めている業務の要求水準に達しています。適正な労働環境の確保や省エネルギーに対する取り組みに、一層の努力を期待します。	

施設名:新宿区立西落合図書館

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

個別評価	評価	評価所見
<b>1 施設の運営に関すること</b>		
(1)職員体制 事業計画書や職員配置計画書等に基づき、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)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。 (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。 (4)区との連絡調整 区との連絡、調整等に関わる業務は適切に行われたか。区からの改善指導・指示への対応はできていたか。 (5)適正な労働環境の確保 適正な労働環境の確保を図っていたか。労働環境モニタリングの指摘事項についての改善はされていたか。 (6)その他施設の運営 その他施設の運営に係る必要な措置を講じたか。	2.0	小規模な図書館であり、他館と比較して少人数で運営されていますが、高い司書資格取得率に加えて職員の退職もなく、安定した人員体制が確保されていると認められます。労働環境モニタリングについても指摘事項がなく、適正な労働環境の確保が図られています。
<b>2 利用・サービスに関すること</b>		
(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)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)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。 (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) (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。また、図書展示は、どのような理念や方針で企画し、実施されたのか。 (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。 (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。家庭配本サービスは、適切に実施されているか。 (8)その他施設の運営 その他協定書、仕様書等に基づき、施設の運営に係る必要な措置を講じたか。	2.0	展示コーナーを増設するなど、利用者ニーズに合わせた工夫を実践していることが認められます。
<b>3 施設・設備の管理に関すること</b>		
(1)施設・設備管理 施設・設備管理業務が適切に行われたか。 (2)施設修繕・備品管理 施設修繕や備品管理は適切に行われたか。 (3)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。	1.8	紙・ガス使用量の省エネルギーに向けた取り組みに、より一層の努力を要します。
<b>4 管理運営経費に関すること</b>		
(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)経費節減の努力 経費節減に向けた取組はされていたか。	1.8	事業は概ね予定通りできていますが、執行残額がやや多いため、予算の一層の計画的な執行管理を求めます。
<b>5 事業に関すること</b>		
(1)計画目標の達成 ①地域に密着した図書館サービス 事業計画で提案した事業は、地域館の特色を生かし、地域の課題に沿った内容であり、それを適切に実行したか。 ②利用の拡大と満足度の向上 事業計画で提案した事業は、新たな利用者の拡大、満足度の向上につながる内容であり、それを適切に実行したか。 ③レファレンスのさらなる充実 事業計画で提案した事業は、レファレンス体制を更に充実させるものであり、それを適切に実行したか。 (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)効果的・効率的な視点 施設の設置目的に照らして、効果的・効率的に事業を実施したか。	2.0	水濡れ防止のために雨天時に傘の貸出を行うことや、利用者が館内で図書を運びやすくするためのカゴを用意するなど、きめ細やかなサービスを行っています。
総合評価		1.8
全体評価		2
総合所見	全体としては新宿区教育委員会が求めている業務の要求水準に達しています。省エネルギーへの取り組みや予算の計画的な執行に関することについて、一層の努力を期待します。	

施設名:新宿区立戸山図書館

指定管理者名:株式会社図書館流通センター

個別評価	評価	評価所見
<b>1 施設の運営に関すること</b>		
(1)職員体制 事業計画書や職員配置計画書等に基づき、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。	1.8	障害者サービスの拠点館としての事業の実施を含めた図書館運営を実施するための適正な管理体制・人員配置が行われていると認められます。労働環境モニタリングでは、定期健康診断の未実施の職員がいたことについての指摘を受け、早急に改善が図られましたが、今後も適切な対応を求めます。
(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)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、訓練はされているか。緊急時に適切な対応がとられたか。		
(4)区との連絡調整 区との連絡、調整等に関わる業務は適切に行われたか。区からの改善指導・指示への対応はできていたか。		
(5)適正な労働環境の確保 適正な労働環境の確保を図っていたか。労働環境モニタリングの指摘事項についての改善はされていたか。		
(6)その他施設の運営 その他施設の運営に係る必要な措置を講じたか。		
<b>2 利用・サービスに関すること</b>		
(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	障害者サービスの拠点館としての的確に対応していることや、パスファインダー(あるテーマや話題について資料や情報を探したいときの参考に、手始めとなる基本資料の一部や、調べ方を紹介した手引き)の作成においては、高く評価します。家庭配本利用者からの苦情が続いた点については、より適切な対応を求めます。
(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。		
(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。		
(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)		
(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。また、図書展示は、どのような理念や方針で企画し、実施されたのか。		
(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。		
(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。家庭配本サービスは、適切に実施されているか。		
(8)その他施設の運営 その他協定書、仕様書等に基づき、施設の運営に係る必要な措置を講じたか。		
<b>3 施設・設備の管理に関すること</b>		
(1)施設・設備管理 施設・設備管理業務が適切に行われたか。	2.0	施設設備の維持修繕については、迅速かつ適切な対応がなされていると認められます。省エネルギーに向けた取組みも適切に行われており、紙の使用量の削減が実現されています。
(2)施設修繕・備品管理 施設修繕や備品管理は適切に行われたか。		
(3)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。		
<b>4 管理運営経費に関すること</b>		
(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	概ね予定どおりの予算の執行がなされていると認められます。
(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。		
<b>5 事業に関すること</b>		
(1)計画目標の達成 ①地域に密着した図書館サービス 事業計画で提案した事業は、地域館の特色を生かし、地域の課題に沿った内容であり、それを適切に実行したか。 ②利用の拡大と満足度の向上 事業計画で提案した事業は、新たな利用者の拡大、満足度の向上につながる内容であり、それを適切に実行したか。 ③レファレンスのさらなる充実 事業計画で提案した事業は、レファレンス体制を更に充実させるものであり、それを適切に実行したか。 (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)効果的・効率的な視点 施設の設置目的に照らして、効果的・効率的に事業を実施したか。	2.3	自館の貸出件数が6.7%減少していますが、利用者ニーズを的確に捉えた企画図書展示や、地域の特性を活かした講演会などを実施しており、今後も継続した取り組みを期待しています。
総合評価		
全体評価		2
総合所見	全体としては新宿区教育委員会が求めている業務の要求水準に達しています。適正な労働環境の確保に向けた取り組みや、貸出件数増に向けた努力を期待します。	

施設名:新宿区立北新宿図書館

指定管理者名:ミライト・リブネット共同事業体

個別評価	評価	評価所見
<b>1 施設の運営に関すること</b>		
(1)職員体制 事業計画書や職員配置計画書等に基づき、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。	1.8	年度途中の退職者が多く発生し、補充はなされていますが、適切なマネジメントや運営に支障のないよう安定した雇用に向けて、工夫や改善が必要です。また、労働環境モニタリングでは、雇入れ時の健康診断の未実施や、年休の取得率の向上等についての指摘を受けています。27年度中に改善が図られましたが、今後、図書館の運営に支障をきたす恐れがあるため、継続した取り組みが必要です。
(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。		
(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。		
(4)区との連絡調整 区との連絡、調整等に関わる業務は適切に行われたか。区からの改善指導・指示への対応はできていたか。		
(5)適正な労働環境の確保 適正な労働環境の確保を図っていたか。労働環境モニタリングの指摘事項についての改善はされていたか。		
(6)その他施設の運営 その他施設の運営に係る必要な措置を講じたか。		
<b>2 利用・サービスに関すること</b>		
(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。	1.8	数多くのテーマ展示を実施するなど、利用者ニーズの向上に向けた取り組みを実践していることが認められます。同一内容の要望や苦情が多く見受けられます。接遇についての研修を行うとともに、利用者の要望を的確に捉えて対応するよう求めます。
(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。		
(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。		
(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)		
(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。また、図書展示は、どのような理念や方針で企画し、実施されたのか。		
(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。		
(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。家庭配本サービスは、適切に実施されているか。		
(8)その他施設の運営 その他協定書、仕様書等に基づき、施設の運営に係る必要な措置を講じたか。		
<b>3 施設・設備の管理に関すること</b>		
(1)施設・設備管理 施設・設備管理業務が適切に行われたか。	2.0	利用者サービスの向上につながる施設設備の維持修繕の対応がなされたと認められます。省エネルギーに向けた取り組みも適切に行われています。
(2)施設修繕・備品管理 施設修繕や備品管理は適切に行われたか。		
(3)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。		
<b>4 管理運営経費に関すること</b>		
(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	概ね予定どおりの予算の執行がなされていると認められます。
(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。		
<b>5 事業に関すること</b>		
(1)計画目標の達成 ①地域に密着した図書館サービス 事業計画で提案した事業は、地域館の特色を生かし、地域の課題に沿った内容であり、それを適切に実行したか。	1.8	併設の施設や近隣施設と連携した多くの事業を実施し、結果として貸出冊数の増加につなげていることが認められます。「レファレンスのさらなる充実」に関する事業が少なく、利用者アンケートでもレファレンスについて満足された方が減少していることなどから、レファレンス体制を更に充実させることが必要です。
②利用の拡大と満足度の向上 事業計画で提案した事業は、新たな利用者の拡大、満足度の向上につながる内容であり、それを適切に実行したか。		
③レファレンスのさらなる充実 事業計画で提案した事業は、レファレンス体制を更に充実させるものであり、それを適切に実行したか。		
(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)効果的・効率的な視点 施設の設置目的に照らして、効果的・効率的に事業を実施したか。		
総合評価		1.8
全体評価		2
総合所見	全体としては新宿区教育委員会が求めている業務の要求水準に達しています。安定した雇用に向けた取り組みや、満足度の高いレファレンスに向けた取り組みなど、一層の努力を期待します。	

施設名:新宿区立中町図書館

指定管理者名:丸善雄松堂株式会社

個別評価	評価	評価所見
<b>1 施設の運営に関すること</b>		
<p>(1) 職員体制</p> <p>事業計画書や職員配置計画書等に基づき、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。</p> <p>(2) 職員教育</p> <p>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。</p> <p>(3) 緊急時の対応</p> <p>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。</p> <p>(4) 区との連絡調整</p> <p>区との連絡、調整等に関わる業務は適切に行われたか。区からの改善指導・指示への対応はできていたか。</p> <p>(5) 適正な労働環境の確保</p> <p>適正な労働環境の確保を図っていたか。労働環境モニタリングの指摘事項についての改善はされていたか。</p> <p>(6) その他施設の運営</p> <p>その他施設の運営に係る必要な措置を講じたか。</p>	1.8	<p>年度途中の退職者が一部補充がされていないため、ローテーションが計画通りに行われていません。また、労働環境モニタリングでは、雇入れ時の健康診断の未実施や、年休の取得率の向上等についての指摘を受けました。27年度中に改善が図られましたが、今後、図書館の運営に支障をきたす恐れがあるため、継続した取り組みが必要で</p>
<b>2 利用・サービスに関すること</b>		
<p>(1) ご意見ご要望の対応</p> <p>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。</p> <p>(2) 利用者意向等の調査と対応</p> <p>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。</p> <p>(3) 図書館資料の収集・整理・保存</p> <p>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。</p> <p>(4) 図書館資料の館内利用及び館外貸出</p> <p>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)</p> <p>(5) 読書相談、読書案内及び参考調査</p> <p>利用者からの要望に適切に応じていたか。また、図書展示は、どのような理念や方針で企画し、実施されたのか。</p> <p>(6) 読書会、映写会等(集会・行事)</p> <p>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。</p> <p>(7) 障害のある者への援助</p> <p>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。家庭配本サービスは、適切に実施されているか。</p> <p>(8) その他施設の運営</p> <p>その他協定書、仕様書等に基づき、施設の運営に係る必要な措置を講じたか。</p>	1.8	<p>展示・イベントの実施回数を昨年度より増加させるなど、貸出数・入館者数の向上につながる取組を積極的に実践していることが認められます。同じようなミス(予約資料到着の連絡先の誤りなど)による苦情が見受けられます。再発防止に加え、利用者の要望を的確に捉えて対応するよう求めます。</p>
<b>3 施設・設備の管理に関すること</b>		
<p>(1) 施設・設備管理</p> <p>施設・設備管理業務が適切に行われたか。</p> <p>(2) 施設修繕・備品管理</p> <p>施設修繕や備品管理は適切に行われたか。</p> <p>(3) 省エネルギー・省資源</p> <p>省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。</p>	1.8	<p>紙の使用量がかかなり多くなっています。省エネルギーに向けた取組みに、より一層の努力を要します。</p>
<b>4 管理運営経費に関すること</b>		
<p>(1) 適正な会計</p> <p>適正な会計管理による収支状況であったか。</p> <p>(2) 経費節減の努力</p> <p>経費節減に向けた取組はされていたか。</p>	1.8	<p>事業は概ね予定通りできていますが、執行残額がやや多いため、予算の一層の計画的な執行管理を求めます。</p>
<b>5 事業に関すること</b>		
<p>(1) 計画目標の達成</p> <p>① 地域に密着した図書館サービス</p> <p>事業計画で提案した事業は、地域館の特色を生かし、地域の課題に沿った内容であり、それを適切に実行したか。</p> <p>② 利用の拡大と満足度の向上</p> <p>事業計画で提案した事業は、新たな利用者の拡大、満足度の向上につながる内容であり、それを適切に実行したか。</p> <p>③ レファレンスのさらなる充実</p> <p>事業計画で提案した事業は、レファレンス体制を更に充実させるものであり、それを適切に実行したか。</p> <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)</p> <p>適切に事業が行われたか。</p> <p>(3) 効果的・効率的な視点</p> <p>施設の設置目的に照らして、効果的・効率的に事業を実施したか。</p>	1.8	<p>神楽坂という特色ある地域に所在する図書館であることを活かした企画を実施していることが認められます。赤ちゃんタイムなど、独自の取り組みも行われています。レファレンスについて、利用者アンケートでやや不満と回答した方が少なくないことなどから、レファレンス体制を更に充実させる必要があります。</p>
総合評価	1.8	
全体評価	2	
総合所見	<p>全体としては新宿区教育委員会が求めている業務の要求水準に達しています。安定した雇用と適正な労働環境の確保、満足度の高いレファレンスに向けた取り組みなど、一層の努力を期待します。</p>	

施設名:新宿区立角筈図書館

指定管理者名:株式会社図書館流通センター

個別評価	評価	評価所見
<b>1 施設の運営に関すること</b>		
<p>(1)職員体制</p> <p>事業計画書や職員配置計画書等に基づき、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。</p> <p>(2)職員教育</p> <p>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。</p> <p>(3)緊急時の対応</p> <p>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。</p> <p>(4)区との連絡調整</p> <p>区との連絡、調整等に関わる業務は適切に行われたか。区からの改善指導・指示への対応はできていたか。</p> <p>(5)適正な労働環境の確保</p> <p>適正な労働環境の確保を図っていたか。労働環境モニタリングの指摘事項についての改善はされていたか。</p> <p>(6)その他施設の運営</p> <p>その他施設の運営に係る必要な措置を講じたか。</p>	1.8	<p>ビジネス情報支援の拠点館であるとともに、平日の開館時間も9時から21時45分までと長い図書館ですが、適正な管理体制・人員配置が行われていると認められます。労働環境モニタリングでは、定期健康診断の未実施の職員がいたことについての指摘を受け、早急に改善が図られましたが、今後も適切な対応を求めます。また、事業報告書に一部の研修の記録漏れがあることが判明しましたが、より一層充実した研修を実施するよう求めます。</p>
<b>2 利用・サービスに関すること</b>		
<p>(1)ご意見ご要望の対応</p> <p>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。</p> <p>(2)利用者意向等の調査と対応</p> <p>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。</p> <p>(3)図書館資料の収集・整理・保存</p> <p>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。</p> <p>(4)図書館資料の館内利用及び館外貸出</p> <p>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)</p> <p>(5)読書相談、読書案内及び参考調査</p> <p>利用者からの要望に適切に応じていたか。また、図書展示は、どのような理念や方針で企画し、実施されたのか。</p> <p>(6)読書会、映写会等(集会・行事)</p> <p>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。</p> <p>(7)障害のある者への援助</p> <p>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。家庭配本サービスは、適切に実施されているか。</p> <p>(8)その他施設の運営</p> <p>その他協定書、仕様書等に基づき、施設の運営に係る必要な措置を講じたか。</p>	2.3	<p>ビジネス情報支援の拠点館としての確に対応していることや、利用者ニーズを捉えた各種講演会等においては、高く評価します。しかし、家庭配本サービスについては、利用者がいないため実績なしとなっていますが、PRに取り組むなど一層の努力を求めます。</p>
<b>3 施設・設備の管理に関すること</b>		
<p>(1)施設・設備管理</p> <p>施設・設備管理業務が適切に行われたか。</p> <p>(2)施設修繕・備品管理</p> <p>施設修繕や備品管理は適切に行われたか。</p> <p>(3)省エネルギー・省資源</p> <p>省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。</p>	2.0	<p>施設設備の維持修繕については、迅速かつ適切な対応がなされていると認められます。省エネルギーに向けた取組みも適切に行われており、紙の使用量の削減が実現されています。</p>
<b>4 管理運営経費に関すること</b>		
<p>(1)適正な会計</p> <p>適正な会計管理による収支状況であったか。</p> <p>(2)経費削減の努力</p> <p>経費削減に向けた取組はされていたか。</p>	2.0	<p>概ね予定どおりの予算の執行がなされていると認められます。</p>
<b>5 事業に関すること</b>		
<p>(1)計画目標の達成</p> <p>①地域に密着した図書館サービス</p> <p>事業計画で提案した事業は、地域館の特色を生かし、地域の課題に沿った内容であり、それを適切に実行したか。</p> <p>②利用の拡大と満足度の向上</p> <p>事業計画で提案した事業は、新たな利用者の拡大、満足度の向上につながる内容であり、それを適切に実行したか。</p> <p>③レファレンスのさらなる充実</p> <p>事業計画で提案した事業は、レファレンス体制を更に充実させるものであり、それを適切に実行したか。</p> <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)</p> <p>適切に事業が行われたか。</p> <p>(3)効果的・効率的な視点</p> <p>施設の設置目的に照らして、効果的・効率的に事業を実施したか。</p>	2.3	<p>西新宿地域の特性を生かし、地域の課題に沿った事業を実施していることについて、高く評価します。しかし、レファレンスの更なる充実については、事業報告書の記載がわかりにくいです。具体的な工夫や改善を求めます。</p>
総合評価	2.0	
全体評価	2	
総合所見	<p>全体としては新宿区教育委員会が求めている業務の要求水準に達しています。適正な労働環境の確保に向けた取り組みや、家庭配本のPRなどの取り組みに期待します。</p>	

施設名:新宿区立大久保図書館

指定管理者名:紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体

個別評価	評価	評価所見
<b>1 施設の運営に関すること</b>		
(1)職員体制 事業計画書や職員配置計画書等に基づき、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)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。 (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。 (4)区との連絡調整 区との連絡、調整等に関わる業務は適切に行われたか。区からの改善指導・指示への対応はできていたか。 (5)適正な労働環境の確保 適正な労働環境の確保を図っていたか。労働環境モニタリングの指摘事項についての改善はされていたか。 (6)その他施設の運営 その他施設の運営に係る必要な措置を講じたか。	2.0	多文化サービスなど外国籍の住民の多い地域で、平日の開館時間が9時から21時45分までと長い図書館ですが、運営に適正な管理体制・人員配置が行われていると認められます。労働環境モニタリングでは、一部の職員の年休の取得率が低いことについての指摘を受けました。27年度中に改善が図られましたが、今後も適切な対応を求めます。
<b>2 利用・サービスに関すること</b>		
(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)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)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。 (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) (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。また、図書展示は、どのような理念や方針で企画し、実施されたのか。 (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。 (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。家庭配本サービスは、適切に実施されているか。 (8)その他施設の運営 その他協定書、仕様書等に基づき、施設の運営に係る必要な措置を講じたか。	1.8	図書館近隣に外国籍の住民が多いことを踏まえた資料の収集や多数のイベントの実施を行っていることが認められます。視覚障害者に対する接遇が不十分な事例がありました。視覚障害に限らず、障害者全般の接遇について研修を行うとともに、利用者の要望を的確に捉えて対応するよう求めます。
<b>3 施設・設備の管理に関すること</b>		
(1)施設・設備管理 施設・設備管理業務が適切に行われたか。 (2)施設修繕・備品管理 施設修繕や備品管理は適切に行われたか。 (3)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	6月に雨漏りによるカーペットの汚損等が発生したことにについては、適切な対応が図られたことが確認できました。今後も併設の特別出張所と連携した適切な対応を求めます。
<b>4 管理運営経費に関すること</b>		
(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)経費削減の努力 経費削減に向けた取組はされていたか。	1.8	予定された事業は概ね計画通り執行できています。執行残額がやや多いため、より一層の計画的な執行を求めます。
<b>5 事業に関すること</b>		
(1)計画目標の達成 ①地域に密着した図書館サービス 事業計画で提案した事業は、地域館の特色を生かし、地域の課題に沿った内容であり、それを適切に実行したか。 ②利用の拡大と満足度の向上 事業計画で提案した事業は、新たな利用者の拡大、満足度の向上につながる内容であり、それを適切に実行したか。 ③レファレンスのさらなる充実 事業計画で提案した事業は、レファレンス体制を更に充実させるものであり、それを適切に実行したか。 (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)効果的・効率的な視点 施設の設置目的に照らして、効果的・効率的に事業を実施したか。	1.8	外国籍の住民向けの事業の実施や、地域との積極的な連携を実践していることが認められます。視覚聴覚資料の検索に関する苦情について、対応が不十分であったように見受けられます。資料検索の研修を行うなどの取り組みについては、より一層の努力が必要です。
総合評価	1.8	
全体評価	2	
総合所見	全体としては新宿区教育委員会が求めている業務の要求水準に達しています。障害者への対応や資料検索について、一層の努力を期待します。	

## 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

(趣旨)

第1条 この要綱は、新宿区立図書館条例第6条に規定する指定図書館を管理する指定管理者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。

(事業評価の実施)

第2条 管理業務に関わる事業の評価は、次の表のとおり実施する。

評価を実施する年度	評価を実施するもの
指定期間開始の翌年度から隔年度毎	新宿区立図書館指定管理者事業評価委員会
上記以外の年度	職員で構成する評価組織（以下「評価組織」という。）

(評価委員会の設置)

第3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関して外部委員による評価を行うため、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4条 評価委員会は、次に掲げる者につき、教育委員会が委嘱し、又は任命する委員8人をもって組織する。

- (1) 学識経験者 2名
  - (2) 公認会計士 1名
  - (3) 指定管理者選定委員会の区民委員等であった者 3名
  - (4) 区立学校関係者 1名
  - (5) 中央図書館長
- 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5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6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。

(委員等の責務)

第7条 委員及び評価組織の職員（以下「委員等」という。）は、公正・公平に評価を行わなければならない。

2 委員等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8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9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。

(評価結果の報告及び公表)

第10条 評価委員会及び評価組織（以下「評価委員会等」という。）は、評価結果について、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、評価委員会等の報告を踏まえ事業評価を行い、その結果を公表する。

(評価委員会の庶務)

第11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12条 この要綱に定めるもののほか、評価委員会の運営並びに評価組織の組織及び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。

新宿区立図書館の指定管理者の管理業務に係わる評価組織による  
事業評価に関する要領

(趣旨)

第1条 この要領は、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第12条に基づき、評価組織の組織及び運営に必要な事項を定めることを目的とする。

(評価組織委員の構成)

第2条 評価組織は、次に掲げる者につき、委員4人をもって組織する。

- (1) 中央図書館長
  - (2) 教育委員会事務局教育支援課長
  - (3) 中央図書館資料係長
  - (4) 中央図書館こども図書館長
- 2 評価組織に委員長を置き、委員長は中央図書館長とする。
- 3 委員長は、評価組織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。

(委員の任期)

第3条 評価組織委員の任期は、当該年度の事業評価の業務が終了した日までとする。

(会議の開催)

第4条 委員長は、事業評価を実施するため、評価組織委員を招集し、新宿区立図書館の指定管理者の管理業務に係わる評価組織による事業評価に係る会議（以下「会議」という。）を開催する。

- 2 会議は、委員長が招集し、委員長がその議長となる。
- 3 委員長は、評価組織委員の半数以上の出席がなければ会議を開くことができない。
- 4 委員長は、必要に応じ委員以外の者を会議に出席させることができる。

(評価組織の庶務)

第5条 評価組織の庶務は、中央図書館管理係及び利用者サービス係が処理する。

附則

この要領は、平成23年4月1日から施行する。

この要領は、平成24年7月1日から施行する。

この要領は、平成28年5月10日から施行する。