

令和 3 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 4 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3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3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3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3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・社会教育委員    | 中村 廣子  |
| ・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

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4年6月9日（木））  
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4年6月～8月）
- (3) 第2回事業評価委員会の開催（令和4年9月6日（火））  
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3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 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 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 120,693冊(うち児童書 26,041冊)  
雑誌305種・新聞26種・CD8,994点  
ビデオテープ316点・DVD2,416点  
※令和4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 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 61,622冊(うち児童書 18,866冊)  
雑誌91種・新聞11種  
※令和4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 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 48,585冊(うち児童書 14,852冊)  
うち大活字本 42冊  
雑誌 79種・新聞 9種  
※令和4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 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 91,277冊(うち児童書 23,961冊)  
うち大活字本 1,933冊  
雑誌 133種・新聞 17種・CD 8,030点  
カセットテープ 1,058点・録音資料 1,972点  
※令和4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 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 77,059冊(うち児童書 23,734冊)  
雑誌96種・新聞12種  
※令和4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 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 68,477冊(うち児童書 19,484冊)  
雑誌115種・新聞11種  
※令和4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21席(一般12席、児童9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 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 80,502冊(うち児童書 17,985冊)  
雑誌557種・新聞20種・CD7,149点  
※令和4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 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 72,121冊(うち児童書 19,793冊)  
雑誌132種・新聞17種・CD6,159点  
※令和4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 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 77,236冊(うち児童書 20,488冊)  
うち大活字本 650冊  
雑誌 138種・新聞 14種・CD 5,719点・DVD 1,115点  
※令和4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 52席(一般 40席、児童 12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3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		
<b>1 施設の運営に関すること</b>					
(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、定着率が高く、安定した職員体制といえます。救急救命や消防訓練、個人情報保護など図書館の運営管理上必須の研修は実施されていますが、情報検索講習会やレファレンス研修会以外の図書館の専門的なサービスに関する研修にも力を入れてください。医療情報や法律情報などの研修も期待します。個人情報保護研修後のテスト実施については、理解度の確認と意識を高めるための努力が認められます。危機管理対策マニュアルに関しては、昨年度の事業評価委員会の指摘に従い、感染症対策の項目が加えられましたが、新型コロナウイルス感染症対策の具体的なポイントの記載が無いようです。職員が感染した際の勤務等に関する会社としての対応等も記載するなど、内容の充実を求めます。毎週行われる業務責任者ミーティングや全体ミーティング、連絡ノートなどで、館内での情報共有が図られていました。中央図書館での各種会議及び指定管理者の社内会議と管理担当者の館訪問等を通じた連絡調整も、適切に行われていました。	
(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			
<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。	2.3	2.0	幅広いニーズに応えるための蔵書構成に配慮することで貸出し予約受付が大幅に増加していました。自動貸出機や新規登録時の案内を図示や写真を取り入れ説明チャートを作成しており、理解しやすい配慮も評価できます。アンケートに、「国立国会図書館デジタル化資料送信サービスを四谷でも利用できるようにしてほしい」との要望があるため、検討を望みます。アンケートに、「国立国会図書館デジタル化資料送信サービスを四谷でも利用できるようにしてほしい」との要望があるため、検討を望みます。展示や講座企画のテーマ設定に関して、社会・経済・政治・国際など、社会問題に関心を持ってもらうようなテーマも期待します。利用者のニーズの把握から同テーマで連続的に講座を開催したり新規事業の企画につなげ利用者の満足度を高められていました。障害を持つ人のための基本的な備品等の用意はしっかりなされています。家庭配本サービスについては20人超の登録者があり、利用も多く充実していました。今後もサポーターへの感謝と共に読書バリアフリーの推進を期待します。コロナ禍で相互協力活動の多くが実施できなかった中で、エデュケアセンター新宿での出張おはなし会が一月まで毎月一回行われたことは評価できます。割当票の紛失に関する事故がここ数年、連続しています。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。	2.0			
(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)	2.5			
(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。	2.5			
(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。	2.3			
(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)	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。	1.0			
<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。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	自動貸出機等の保守点検や館内照明のLED化など、施設・設備管理は適切に行われていました。施設管理上の問題には、四谷特別出張所、四谷地域センターと連携して対処されていました。環境マネジメントに関する重点目標を3点定め取り組み、児童向資料を購入し、啓発も考慮に入れ、利用者と共に推進する姿勢を認めます。今後、一般向けの環境問題や省エネ関係資料の購入にも力を入れるとともに、購入資料を活用した企画展の実施を期待します。	
(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。	1.8			
<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	2.0	経費の適切な予算執行が行われたと考えます。予算の有効使用の観点から、今後、執行残額が減額されることを望みます。	
(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			
<b>5 事業に関すること</b>					
(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。	2.3	2.0	コロナ禍や工事休館で展示企画が18回と少なかったことは残念ですが、人形劇や似顔絵講座などを感染対策を講じて開催できたことは評価できます。平和事業に関しては、映画会などはできませんでしたが、「戦争と芸術文化」をテーマとしたウェブサイト集と図書、CD、DVDの関連資料リストがホームページに掲載されたことを評価します。リスト掲載の資料には、それぞれの出版年を記載するようにしてください。児童書の展示があると、なお良かったと思います。調べる学習コンクールについては、出張授業や相談会などのイベントはできませんでしたが、前年度より2倍近くの応募が得られたことを評価します。次年度も積極的に声かけ・相談に力を入れることを期待します。今年度も図書館広報紙「よつば」の発行と、区内80カ所への配布を継続できたことを評価します。内容的には、四谷地域の歴史史跡の紹介や文学作品、音響資料の紹介、図書館員からのおすすめ図書の紹介など、楽しく読める企画となっていますが、政治、経済、社会、国際などの社会問題への関心を引き付けるようなコーナーの掲載も期待します。	
(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。	2.5			
<b>総合評価点</b>				<b>2.0</b>	
<b>全体評価</b>				<b>2 (適当)</b>	
総合所見	<p>職員の定着率、司書有資格者の割合も高く、安定した職員体制で運営ができていました。多文化サービスのために、中国語、韓国語のネイティブスピーカーと英語を話せる職員も配置した点も評価できます。</p> <p>あらゆる利用者が満足を得る図書館を目指し、幅広い分野の蔵書構成に配慮した収集を行い、サービスに努めました。</p> <p>子ども読書の推進に関しては、季節の花の意匠の「よつぞう缶バッジ」の配布、おはなし会、読書スタンプラリー、「よつぞう読書手帳」など、子どもの読書意欲をそそる各種取組みは、利用推進につながるものと評価します。</p> <p>ここ数年、連続で予約割当票の紛失が発生しています。入念な確認や対策を施し、再発防止に努めてください。</p> <p>コロナ禍、また耐震天井工事が始まる中、イベントの開催、地域活動への参加や図書館広報紙「よつば」の発行と区内80カ所への配布を継続し、エデュケアセンター新宿での出張おはなし会などによる情報発信など事業継続に努めました。</p> <p>図書館運営の今後の課題として、職員の処遇の改善、研修によるスキルアップ、労働生産性の向上をどのように図っていくのか検討を望みます。また、コロナ禍の経験を活かし、情報発信として、動画配信のコンテンツの充実などにも取り組んでほしいと思います。</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: 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	
<b>1 施設の運営に関すること</b>				
(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	フルタイム職員の割合、司書有資格者の割合がともに高く、安定した組織体制と見えます。毎月実施している全員参加のレファレンス研修、子どもの読書活動推進関連の研修、図書館経営に関する専門研修など、幅広い研修活動に力を入れていることを評価します。 救急救命や避難訓練、個人情報保護、接遇など、図書館の運営管理上必須の研修についても適切に実施されています。緊急時対応マニュアル簡易版、緊急連絡体制表を掲示し、迅速な対応に備えています。 月1回の全体ミーティングや月2回の責任者ミーティングには、本部社員も参加し情報の共有に努めています。会議前の課題共有、職員目安箱の設置、業務改善アンケートの実施など、職員の意見や利用者ニーズを把握する工夫がみられ、業務効率の向上を目指していることを評価します。
(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。	2.5		
<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	3.0	利用者の声を共有する努力がなされ、要望・苦情に対して丁寧に対応していることが認められます。イベント後のアンケートに対する考察・コメントもしっかりと記されており、利用者のニーズに迅速に対応し、企画立案に活用するなどの工夫がみられます。施設構造上、障害者や高齢者が利用しにくい館ではありますが、読書バリアフリー研修やワークショップを開催し、利用者へ寄り添う姿勢が認められます。また、ピクトグラムや資料を区別するマークを設置するなど、独自の工夫により利用者が資料を探しやすい書架づくりを行っています。 『大鶴巻町』の複製本作成と電子化は、1地域館の取組みとして高く評価できます。貸出冊数については、一般書、児童書ともに大きく伸び、前年度比5万冊増の24万冊となったことを高く評価します。予約受取までの作業工程の見直しや利用者への声かけ、興味を引く企画展示など、利用意欲を高める様々な工夫をしています。展示の回数は71回と区内最多で、展示延べ日数も多くなっています。児童向け展示では、「ヤングケアラー」や「児童労働」など、社会性のあるテーマを企画しています。しかし、一般向けでは「こうじょう企画」がやや弱いと感じられます。地域の特性を活かした展示を行うなどの工夫により満足度も高く、スタッフの意識向上の成果が認められます。 一歩進んだレファレンスには専門的なものや高度の内容のものも多く、それらに丁寧で的確な対応をしています。回答に対する満足度も高く、スキル向上のための研修の成果と評価します。コロナ禍の中、秋以降一般向けに実施した「人生100年講座」や歴史講座「早稲田界隈」など、様々な企画が実施されたことを評価します。特に、オンラインで実施され、221名が参加した「ストレス対処講座」は、図書館の存在意義を館外に広めるうえで大きな役割を果たしました。また、図書館報にも、地域に根差した良質な取材記事を掲載していることを評価します。 調べる学習コンクールについては、出張授業を実施し区内最多の応募に結びつけたほか、「つるまき本の帯デザイン賞」の企画においても、近隣の中学・高校と連携し多くの応募を得るなど、大きな成果がみられます。 個人情報保護については、研修を実施し、特に予約資料の扱いに留意し、事故なく運営さ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。	2.8		
(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)	2.8		
(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。	3.3		
(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。	3.5		
(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など、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。	2.8		
(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		
<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。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	照明器具の交換や非常用照明のバッテリー交換など、施設・設備管理は適切に行われたと認められます。児童室入口の段差解消など、細かなところへの配慮が感じられます。清掃・保守点検も適切に行われました。環境マネジメント活動についても、適切に行われていると評価します。
(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		
<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	2.0	前年度に比べ、支出超過額が大幅に縮小したことを評価します。経費の縮減・残業削減を図り、適切な会計がなされています。
(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		
<b>5 事業に関すること</b>				
(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	3.3	10月以降は、商店会、国境なき医師団、漱石山房記念館、草間弥生美術館、村上春樹ライブラリーなどと連携を密にし、地域に根ざした事業を積極的に実施し、成果をあげました。また、図書館報「つるまきのおたより」の発行や、不登校児童受け入れの「つるまき+」の開催など、独自の発想で精力的に活動しています。 平和事業については、人道支援をテーマに「杉原千畝」と「国境なき医師団」を取り上げパネル展示を行い、「バスファインダー」や関連資料リストをホームページに掲載するなど、積極的な取組み意欲が感じられます。資料リストには、出版年が記載されていることも評価します。作成されたバスファインダー、ウェブサイト集は、ともに完成度の高いものとなっています。 調べる学習コンクールについては、出張授業や個別相談会を実施し、高校からの応募を含め、区内最多の642件の応募につながっています。出張授業にあたっては、事前打合わせが綿密になされたことがうかがえます。
(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。	3.3		
(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。	3.0		
<b>総合評価点</b>		<b>2.8</b>		
<b>全体評価</b>		<b>3(良)</b>		
<b>総合所見</b>	フルタイム職員と司書有資格者の割合がともに高く、安定した職員体制で運営ができたといえます。また、研修によるスキルアップに力を入れたとともに、職員目安箱の設置や業務改善アンケートの実施など、職員の意見を把握する工夫がみられました。これらの取組みによる利用者サービス向上が、利用者の満足度上昇につながったと評価します。また、ピクトグラムや資料を区別するマークを設置するなど、独自の工夫により資料を探しやすい書架づくりを行った結果、貸出の増加やイベント参加者の増加につながっています。 図書館報「つるまきのおたより」の発行や、不登校児童支援「つるまき+」の開催、「人生100年講座」や歴史講座「早稲田界隈」の開催、『大鶴巻町』の複製本作成と電子化など、幅広い視野で精力的な取組みが成果をあげました。「つるまきのおたより」は図書館の情報発信のみでなく、地域の人、団体、商店や地域資源などを取り上げ、「地域密着型の図書館だより」となっていることを評価します。オンラインで実施されたストレス対処講座は、図書館の存在意義を館外に広めるうえで大きな役割を果たしました。コロナ禍にあっても提供できるサービスは何かを考え、オンラインでの事業を開始したことを評価します。貸出数についても、コロナ禍にあっても、一般書、児童書ともに大きく伸びています。興味を引く展示企画など、利用意欲を高める様々な工夫が奏功していると思われます。また、「ヤングケアラー」や「児童労働」など社会性のあるテーマでの展示企画や、「つるまき本の帯デザイン賞」の企画など、中・高校生をターゲットとした取組みについても評価します。平和事業において作成されたバスファインダー、ウェブサイト集についても、ともに内容の濃いものとなっています。今後、コロナ禍での経験を活かし、ホームページ、SNS等による情報発信や動画配信のコンテンツの充実などにも取り組んでほしいと思います。 また、経費節減や残業削減等により、前年度の大幅な支出超過が解消されたことを評価します。図書館運営の今後の課題として、職員の処遇の改善、研修によるスキルアップ、労働生産性の向上をどのように図っていくかの検討を望みます。 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: 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	
<b>1 施設の運営に関すること</b>				
(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	司書有資格者の割合が高く、主任以上の職員の図書館勤務平均年数が10年以上で安定した職員体制といえます。 救急救命や安全衛生、個人情報保護など図書館の運営管理上、必須の研修は実施されていました。情報検索講習やレファレンス研修以外の図書館の専門的なサービスに関する研修の実施も期待します。個人情報保護研修後テストを実施して理解度を確保することは、意識の向上を図るため良い方法と評価します。 危機管理対策マニュアルに関しては、昨年度の事業評価委員会の指摘に従い感染症対策の項目が加えられましたが、新型コロナウイルス感染症対策の具体的なポイントの記載が無いようです。職員が感染した際の勤務等に関する会社としての対応等も記載するなど、内容の充実を求めます。 毎月の全体ミーティングや常勤職員による会議、連絡ノートなどで、館内での情報共有が図られていました。中央図書館での各種会議及び指定管理者の社内会議と管理担当者の館訪問等を通じた連絡調整も、適切に行われていたと評価します。
(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		
<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。	2.0	2.0	利用者の苦情やエラーを分析し、原因を把握し、改善することで苦情の減少に努めていることを評価します。 児童書の貸出は堅調を維持していると思います。一步進んだレファレンスに丁寧・的確な対応をしており、依頼者の満足度も良好な点が評価できます。展示による資料の回転率が良好で、一般向けの講演会の参加者が多く、利用者のニーズを捉えたテーマの設定が良好と認識できます。展示については、今後、社会問題や時事問題についてのテーマ設定も期待します。 コロナ禍で10月までは、おはなし会などほとんどの企画が中止となったことは残念ですが、11月以降は精力的におはなし会が実施されたことが認められます。10月までの期間においても、インターネット等を活用した代替手段の模索ができていればよかったですと思います。一般向けの健康講座やクラシック音楽講座、新博学講座などは利用者のニーズを捉えており、今後も充実した教養講座の実施を期待します。 落合第三幼稚園での出張読み聞かせと落合第六小学校でのビブリオバトル等で、教育機関と協力して活動が実施されました。今後は、学校との学習面での協力関係を継続し、より一層の取組みを行うこと期待します。 個人情報保護に関しては、利用登録申込書や予約割当票の管理を厳重にし、今年度は事故なく適切な管理がなされていました。
(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。	2.3		
(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)	2.3		
(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。	2.0		
(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)	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		
<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。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	開き窓調整器交換などの修繕や、清掃・保守点検など、施設・設備管理は適切に行われたと認められます。アンケートにトイレ快適化の要望がみられるので、検討してください。 枯れ葉を堆肥にして自然に還元処理を実施し、ゴミ計量を業者任せにすることなく、自館で計量することで日常の意識向上を図り、可燃ゴミの削減につなげていることを評価します。環境問題に関する利用者への啓発活動にも力を入れてください。
(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		
<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	2.0	経費の適切な予算執行が行われたと考えます。コロナ禍で計画した事業が中止になったことが原因かと思われませんが、図書館サービス事業費の返金が多く発生していたため、代替事業などの検討、実施を望みます。
(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		
<b>5 事業に関すること</b>				
(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10月までほとんどの企画が実施できなかったのは残念ですが、11月以降精力的におはなし会などの企画実施に努めました。調べる学習に役立つファインダーの作成、学校訪問による事前説明会の対応が、子どもたちの参加意欲につながり、昨年度より応募者数が増加している点は評価できます。 図書館だよりや館内、地域への情報発信がきめ細やかに実施できていましたが、非来館者への情報発信としては、イベント告知だけではなく、SNS等を活用した展示や講座等、内容のある情報発信にも取り組んでほしいと思います。
(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がったか。	2.0		
<b>総合評価点</b>		<b>2.0</b>		
<b>全体評価</b>		<b>2 (適当)</b>		
<b>総合所見</b>	司書有資格者の割合が高く、主任以上の職員の図書館勤務が平均年数10年以上と、安定した職員体制で運営ができていました。 児童書の貸出が堅調で、11月以降はおはなし会も精力的に実施されていました。一般向けの健康講座やクラシック音楽講座、新博学講座などは利用者のニーズを捉えており、充実していました。展示は年47回実施し、回転率も良かった点が評価できます。時事問題や環境に関するテーマを取り上げた展示も期待します。 一方、平和事業に関しては、新たな企画がほとんどできず、図書館サービス事業費も半分超が返金となったことは残念です。 図書館内、館外向けの情報発信を積極的に行い、利用者からデザインを募集し、投票で決まったオリジナルしおりを作成して配布するなどの参加型の企画は、図書館利用の促進と関心に結びつくものと期待できます。 前年度の指摘事項については対応・改善策を考慮の上実施できていました。 コロナ禍にあっても工夫をしながら図書館の運営を行っていることは評価できます。オンライン講座は今後の検討課題であるようですが、これからも工夫を重ねて運営してほしいと思います。 図書館運営の今後の課題として、職員の処遇の改善、研修によるスキルアップ、労働生産性の向上をどのように図っていくのか検討を望みます。 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: 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	
<b>1 施設の運営に関すること</b>				
(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組織体制といえます。一般A職員の司書有資格者が増えるとなお良いと思います。 年間研修計画がリスト化され、個人情報保護研修や、読書パリアフリーなどの視覚障害者サービスに関する研修に注力したことが認められます。オンライン研修受講後は報告書提出を義務付け、回覧や毎月の全体ミーティングで情報共有を図り、フィードバックに努めていることを評価します。また、研修を受けたスタッフが講師となって他のスタッフへの研修をしている点も評価できます。 責任者会議や中央図書館での各種会議及び指定管理者の社内会議においても、情報共有が適切に行われています。 危機管理マニュアルに関しては、昨年の指摘により改善し、新型コロナウイルス感染症対策の項目が加えられています。今後も対応が変化していくことが想定されるので、その都度適切に見直しを行ってほしいと思います。
(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。	2.8		
(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		
<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。	2.0	2.3	アンケートでは職員の態度や対応について高い満足度が示されていますが、利用者の潜在的ニーズをとらえる工夫を期待します。蔵書・資料の充実度とOPACの使いやすさについて、利用者の評価が高くなっています。選書では社会的に話題になっている資料を積極的に取り上げたり、展示において時事的な話題を設定するなど、利用者の関心を引き付ける努力がなされています。 レファレンスでは、複雑なものに対しては複数人で協力して様々な横断検索をかけ、利用者が納得できる資料を提供しています。また、解決後に過程と結果を共有する体制を構築していることを評価します。 SDGsの展示において、興味・関心のニーズを把握したテーマ設定の工夫をし、4,000冊を超える貸出につなげています。また、障害者向けに利用促進のツールとなるチラシの工夫(演目一覧拡大サイズ版・点字版の作成、配布)は、「誰ひとり取り残さないサービス」として評価します。 コロナ禍にあり、計画したおはなし会、その他の行事も中止が多い中、感染対策を徹底し一般向け6回、児童向け24回の行事を実施したことも評価します。また、視覚障害者による朗読会のデジ資料化や、絵本の読み聞かせ・夏休み理科実験教室の動画配信を行うなど、工夫が見られました。 個人情報の保護に関しては、昨年の割当票紛失事故を検証し再発防止の体制を整えた結果、今年は事故なく適切な管理がなさ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。	2.0		
(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)	2.5		
(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。	2.5		
(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。	3.0		
(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)	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		
<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。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	震災対策として児童室の窓にガラス飛散防止のフィルムを貼るなど、施設・設備管理は適切に行われたと認められます。 ソファや閲覧席等に関するアンケートでの要望を検討し、利用者が使いやすい配置となるよう対応してください。展示用のパンフレットや広報物の増加など、サービス拡充に伴う紙の消費量増加は、妥当性のあるものと理解します。 個々人の意識により、ペットボトルごみが減少したことを評価します。今後は、展示等による環境問題に対する利用者の意識啓発活動にも、積極的に取り組むことを期待します。
(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		
<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。	1.8	2.0	概ね予算通りの執行ができていますが、今後もさらに執行残の減額に努めてください。消耗品の使用状況を毎月管理して、備品の発注を検討し、経費削減に努める姿勢を認め、今後も期待します。
(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		
<b>5 事業に関すること</b>				
(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	2.8	コロナ禍にあっても「漱石さんぽ」や「戸山荘史跡柱巡り」など、展示と連動させた館外活動を企画・実施し、クラシックコンサートなどのイベントも好評でした。 平和事業については、「世界の少数民族」をテーマとした展示を行い、ホームページでも公開されています。作成されたパスファインダーは、問題の解説を重視した優れた内容になっていることを評価します。図書リストも掲載されていますが、個々の資料には出版年を記載するようにしてください。 調べる学習コンクールについては、学校訪問、学習支援授業、基本ガイダンス、個別指導を積極的に実施しています。応募数も多く、特に高校からの応募が200件を超えています。優秀作品を掲載した作品集の作成、各学校への配布は、調べ学習の奨励と読書推進につながるものと評価します。 また障害者サービスの拠点館として、前年度から引き続き質の高いサービス(タブレットによる展示、電話による朗読、障害者向けパネル設置等)を提供しており、高く評価します。その活動が書籍等で紹介されたり、見学や取材対象となることで、効果的な情報発信となっています。 そのほか、今年度は絵本の読み聞かせや夏休みの理科実験教室、空想紙芝居などの動画配信に取り組み、内容の濃い情報発信となっています。
(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げたか。	3.0		
総合評価点		2.5		
全体評価		3 (良)		
総合所見	フルタイム職員の割合が高く安定した職員体制で運営しています。また、職員研修によりスキルアップを図るとともに、研修内容の共有が適切に行われています。一般A職員の司書有資格者が増えるとなお良いと思います。 危機管理マニュアルに新型コロナウイルス感染症の項目を加えていることを評価します。障害者サービスの拠点館として前年度から引き続き質の高いサービスを提供しており、高く評価します。 デジ図書や雑誌の作成、視覚障害者による朗読会のデジ資料化、チラシの拡大サイズ版・点字版の作成、マルチメディアデジ普及のためのタブレットによるディスプレイ展示、感染防止のための電話による朗読など、障害者サービスの充実を図っています。また、読書パリアフリーの研修、盲導犬ユーザーによる講演会なども実施しています。障害者サービス以外でも、今年度は絵本の読み聞かせや夏休みの理科実験教室、空想紙芝居などの動画配信に取り組みました。今後は、動画配信コンテンツの充実にも取り組んでほしいと思います。 平和事業では、「世界の少数民族」をテーマとした展示を行い、問題の解説を重視した優れたパスファインダーを作成しました。SDGsをテーマとした常設展示の実施についても評価します。イベントについては、「漱石さんぽ」「戸山荘史跡柱巡り」など、展示と連動させた館外活動や、クラシックコンサートなども好評でした。 選書の際は、社会的に話題になっている資料を積極的に取り上げ、展示については時事的な話題を設定しており、自己評価書に書かれている「読書意欲を沸き立たせる書架整理と棚づくり」という考えの実践が続けることを期待します。 図書館運営の今後の課題として、職員の処遇の改善、研修によるスキルアップ、労働生産性の向上をどのように図っていくのか検討を望みます。 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	
<b>1 施設の運営に関すること</b>				
(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	司書有資格者の割合が高く、安定した体制で業務が行われています。ほぼ全員がユニバーサルマナー検定3級、認知症サポーター、救命救急講習受講者であることを評価します。また、外部研修については受講回数目標値を設定し、自己研鑽の環境を整えています。緊急時対応マニュアルには、「新型コロナウイルス感染症の拡大防止」の項目がありますが、今後も対応が変化していくことが想定されるので、その都度適切に見直しを行ってください。全体ミーティングと責任者ミーティングには本部社員も参加し、情報の共有に努めたことを評価します。
(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。	2.5		
(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間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.0		
<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。	2.3	2.8	アンケートでは職員の態度や対応について高い満足度を示しており、要望・苦情に対し丁寧に対応しています。イベント終了後のアンケートには適切な考察がなされ、ニーズの把握、企画立案に活かしています。昨年に続き、外国語資料の充実度に対する満足度が高くなっています。今後は社会科学系など、新しい資料の充実にも努めてください。書架整理・配架の担当を常時配置し、利用者のサポートを積極的にを行い、貸出やレファレンス増加につなげています。今後、一歩進んだレファレンス増に期待します。また、貸出冊数が前年度比5万冊増となったことを評価します。カウンター前に時事関連やニューストピック関連資料を展示する「UPDATE展示」の実施など、利用意欲を高める様々な工夫をしています。そのほか職員全員が「SDGs勉強会」に参加し、「SDGs」をテーマとした一般向け展示を年間を通し連続10回実施しています。職員全員によるパスファインダー作成についても評価できます。年度の後半は映画会や人形劇、工作会など、予定していた企画を開催しています。12月以降連続5回開催された一般向けミニシアターは好評で、看板企画となることを期待します。9割以上の職員が認知症サポーター講座を、全職員がユニバーサルマナー検定の研修を受講しているほか、手話対応可能な職員を配置するなど、障害のある利用者への援助体制を積極的に構築しています。家庭配本サービスは、職員による配本で76回410点の利用がありました。今後は、ボランティアとの協働ができることとお良いと思います。児童クラブへの団体貸出が毎月実施されています。今後は、学校と学習画においてより一層協力することを期待します。個人情報保護については、特に予約割当票の扱いに意を用い、事故なく運営していると評価します。
(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)	2.8		
(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。	2.5		
(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。	2.5		
(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。	2.0		
(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。	2.0		
<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。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.3	ブックポストと書籍消毒機のリニューアルや照明器具の交換、木製椅子の張替えなど、施設・設備管理は適切に行われたと認められます。職員の環境問題に関する意識を高めるための「SDGs勉強会」を全員参加で実施し、年間を通しSDGsをテーマとした展示を連続10回開催するなど、積極的に啓発活動を行ったことを評価します。また、利用者と共にエコキャップ回収に取り組んでいます。今後は、利用者と共に環境意識の啓発に取り組むことを期待します。
(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。	2.5		
<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	2.0	職員体制の変更・業務の見直しにより昨年度の課題であった残業も削減され、収支も適切となっています。自転車の購入による旅費交通費の縮小など、様々な経費削減に取り組んだことを評価します。今後は、予算の有効使用の観点から執行残の減額に努めてください。
(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。	2.3		
<b>5 事業に関すること</b>				
(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	2.5	定期的に計画を見直し、事業毎にテーマに沿った展示を同時開催するなどの工夫をし、安全対策をしながらほぼ適切に事業が実施できています。展示については「SDGs」をテーマとした連続開催や、日々の「UPDATE展示」などに力を入れています。12月以降は、「ミニシアター」や「製本講座」、「おえかきワークショップ」など様々な企画に取り組んでいます。平和事業に関しては、SDGsパネルの展示やSDGsに関するパスファインダーの作成、ホームページへの掲載などを行っています。パスファインダーは単なる調べ方ではなく、SDGsの解説を付していることも評価できます。リスト掲載の資料には、それぞれの出版年を記載するようにしてください。その他、千羽鶴を広島市に送る事業も実施しています。調べ学習コンクールの幹事館としても適切に事業を実施しており、評価できます。出張授業等ができなかったこともあり、応募が少なかったことは残念です。情報発信については、コロナ禍で多くの来館を望めない中では、ポスター掲示やチラシ配布に加え、SNS等を活用することを期待します。「お絵かきワークショップ」が毎日小学生新聞に記事化されたことは、よい情報発信になったと評価します。
(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、角管図書館: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。	2.3		
<b>総合評価点</b>		<b>2.8</b>		
<b>全体評価</b>		<b>3 (良)</b>		
<b>総合所見</b>	司書有資格者の割合が高く、ほぼ全員がユニバーサルマナー検定3級、認知症サポーター、救命救急講習受講者であり、手話対応可能な職員も配置するなど、障害者への理解を深めサポート体制を整え、利用者サービスの充実にも努めています。カウンター前の列誘導サイン、ビジュアル設置など、利用しやすい環境作りを行っていることも評価できます。幅広い研修を実施し、研修受講回数目標値を設定して自己研鑽の環境を整え、受講後は報告書の提出を義務付け、共有することでスキル向上、意識の向上を図っています。レファレンススキルと意識を高める研修の実施、1人2タイトルのパスファインダーの作成など、図書館機能の充実と、サービスの向上を目指す姿勢がみられます。また、時事関連資料やその日のニューストピック関連資料を取り上げる「UPDATE展示」を実施するなど、利用意欲を高める工夫をしています。こうした取組みが貸出増5万冊につながったものと評価します。連続10回実施された「SDGs」をテーマとした一般向け展示は、継続実施することで利用者の意識を高めることにつながりました。SDGs展示企画と統一したテーマでの平和事業実施も、効果があつたと思われま。12月以降連続5回開催された一般向けミニシアターも好評で、看板企画となることを期待します。読書手帳の配布や三角おりの提供も好評でした。安定的な事業運営、コロナ禍にあつた事業実施における密を防ぐ工夫など、様々な努力が感じられ評価できます。昨年に続き外国語資料の充実度に対する満足度は高くなっていますが、社会科学系の本の充実を求める声にも応えてほしいと思います。コロナ禍での経験を活かし、ホームページ、SNS等による情報発信や動画配信のコンテンツの充実などにも取り組んでください。前年度の支出超過を解消すべく、様々な経費節減に取り組んだことを評価します。責任者ミーティングを38回実施し、業務の進捗状況の把握、課題の共有を行い、解決策を見出しました。図書館運営の今後の課題として、職員の処遇の改善、研修によるスキルアップ、労働生産性の向上をどのように図っていくのか検討を望みます。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: 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	
<b>1 施設の運営に関すること</b>				
(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	<p>司書資格保有率やフルタイム職員の割合が高く、安定した組織体制を維持しています。</p> <p>オンラインの研修がほとんどですが、個人情報保護研修などの運営管理上必須の研修のほか、レファレンス研修を始めとする幅広い専門的な研修が実施されており、図書館サービスの向上に努めていることが確認できます。</p> <p>危機管理マニュアルに関しては、昨年度の評価委員会からの意見を反映して自館に特化した内容に改訂されている点を評価しますが、さらに新型コロナウイルス感染症に対応した項目の追加を望みます。</p> <p>防災訓練については、複合施設内の子ども園、児童館、地域交流館と合同で避難訓練を行い、利用者からの参加もありました。中町図書館は地下にあるため、日頃より職員間で避難誘導の経路、方法や役割などの確認や共有に努めてください。</p> <p>館内の情報共有や中央図書館との連絡調整も適切に行われたと評価できます。</p>
(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。	2.3		
(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		
<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。	2.0	2.0	<p>書架整理は職員全員で実施し、分類ごとに担当者を決めて蔵書の構成、動きを確認しながら選書、廃棄本の選定に活かすなど、工夫が見られます。ただし、アンケートで書籍の充実度に対する不満とやや不満の割合が21%と高いため、要因の分析を望みます。</p> <p>小規模館ながら、一般書、児童書ともに貸出冊数が多い点が評価できます。カウンターでの混雑を少なくする工夫や、展示のテーマを社会状況を捉えたものに設定する等の貸出や利用者を増やす努力が実を結んだものと評価できます。今後もさらなる社会問題や時事問題についての展示の強化を期待します。館内スペースの制約を考慮して、Facebookを活用した展示も検討してほしいと思います。</p> <p>コロナ禍であっても、利用者の増とニーズの高まりからイベントの中止を極力控え、人数制限や実施方法、開催時間を工夫しながら感染防止対策を施し、展示を46回、おはなし会を含むイベントを111回実施している点は評価できます。一般向けでは1月末に実施された「夜の図書館 大人のためのおはなし会」、児童向けでは、英語絵本のおはなし会や楽しみ方講座、フランス語絵本を楽しむ講座等の企画のさらなる充実を期待します。また、一般向けの企画の実施回数が少ないため、今後の充実を期待します。</p> <p>調べる学習コンクールでの出張授業や「中学生と先生のオススメの本」の作成などで、近隣の学校との連携活動を継続して行っている点や、アンスティチュ・フランセ東京、東京理科大学との連携事業等、近隣の教育機関との連携した取組みが充実している点が評価できます。</p> <p>エレベーターのない施設の地下という立地に対応するために、サービス介助士の資格を持つ職員を5名配置しながら、障害のある利用者に向けて適切な支援を心がけている点を評価します。家庭配本も多く利用されています。昨年度に引き続き、割当票の紛失事故が2年連続で発生しています。手順の見直し等再発防止策を施し共有することで、再び同じ事故を発生させることがないように努めてください。</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。	2.5		
(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。	2.3		
(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。	2.8		
(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。	1.0		
<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。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	<p>施設維持管理、修繕は適切に実施できています。</p> <p>前年度に引き続き、プラスチックごみの削減を重点目標に、職員の意識向上と利用者への啓発活動に取り組んだ点を評価します。そのほか、環境問題を取り上げた企画展示を行い、利用者へ省エネ、省資源を呼びかけています。これからも、引き続き利用者の意識啓発を図る取組みの実施を望みます。</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		
<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	2.0	<p>概ね適切な予算執行が行われていますが、約23万円の支出超過が発生しています。消耗品費の支出を極力抑える等削減に努力は見られますが、指定管理料の範囲内での支出に収まるよう、より一層の努力を求めます。</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		
<b>5 事業に関すること</b>				
(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	<p>平和事業に関しては、「子どもたちの明日をまもる」をテーマとした図書展示と、図書リストのホームページ掲載を行ったほか、「今の私にできること」というテーマで利用者からメッセージを募集し館内に掲示を行う企画を行っています。利用者参加型の企画は、展示に関心に向け読書への意欲向上につながるため、今後も継続を望みます。なお、作成した図書リストには書籍情報として出版年の記載を行ってください。</p> <p>図書館だよりの毎月の発行や、非来館者にも働きかけのできるFacebookを活用する等の意欲的な情報発信を評価します。また、地域の様々な団体と連携して事業実施や情報発信を行う等、地域との密な関係を心がけていると評価します。</p> <p>地域に根差した図書館として、これからも同様の視点での運営を期待します。</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、角管図書館: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。	3.0		
<b>総合評価点</b>		<b>2.0</b>		
<b>全体評価</b>		<b>2 (適当)</b>		
<b>総合所見</b>	<p>エレベーターのない複合施設の地下にあるため、高齢者や障害を持つ人には利用しにくい地域図書館ですが、様々な工夫を凝らしながら運営を行い、来館者が昨年度よりも約24,000人増加しています。また、図書展示テーマを世界情勢など社会状況を捉えたものに設定する等、貸出や利用者を増やす努力を行い、小規模館ながら一般書、児童書ともに貸出冊数が多い点も評価します。一方、アンケートで書籍の充実度に対する不満とやや不満の割合が21%と高いので、不満の中身の分析を望みます。</p> <p>図書館利用の少ない中学生に着目して、継続7年になる「中学生と先生のおすすめ本」を今年度も実施し、中学生と中学校の先生に書評を書いてもらい冊子にして発行するなど、中学生の利用促進と読書推進に結び付く取組みを評価します。初めての企画である「夜の図書館 大人のためのおはなし会」は、テーマと作品を厳選して今後も回数を増やして取り組むことを期待します。</p> <p>中町図書館だより「神楽坂散歩」の毎月発行や、Facebookを活用して新刊やイベントを周知するなど、情報発信に意欲的に取り組んでいます。特に、Facebookの活用は、来館が困難な情勢にも制約を受けず非来館者にもアプローチできるものとして高い効果を発揮しているものと判断します。今後も引き続きFacebookの情報発信や、動画配信のコンテンツの充実などにも取り組んでください。</p> <p>地域団体、各種学校、出版社企業、商店などと連携を密に行い、情報発信、連携事業を実施するなど、協力体制が構築できています。地域に根差した地域館としての役割が十分に発揮されていると判断でき、今後の継続を期待します。</p> <p>図書館運営の今後の課題として、職員の処遇の改善、研修によるスキルアップ、労働生産性の向上をどのように図っていくのか検討を望みます。</p> <p>また、割当票に関する事故が今年度も発生しています。再発防止に努めてください。</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: 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		
<b>1 施設の運営に関すること</b>					
(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組織体制といえます。また、司書有資格者の割合が高いことも評価できます。救急救命や消防訓練、個人情報保護研修などが行われており、図書館の専門的な研修についても、オンラインで実施されています。また、責任者会議や中央図書館での各種会議及び指定管理者の社内会議において、情報共有が適切に行われています。危機管理マニュアルに関しては、昨年の指摘により改善し、新型コロナウイルス感染症対応の項目が加えられています。今後も対応が変化していくことが想定されるので、その都度適切に見直しを行ってほしいと思います。	
(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。	2.3			
(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。	2.3			
(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			
<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。	2.3	2.0	昨年引き続きビジネス支援に関する認知度が低いので、周知に力を入れてほしいと思います。ビジネス支援拠点館として、今後は展示にビジネス関連のテーマを取り上げるとともに、オンラインでの展示やパスファインダーの発信にも力を入れてほしいと思います。障害を持つ方への館内対応は適切に行われており、家庭配本サービスについては登録者が1名増えています。今後も障害者サービスの充実を図ってほしいと思います。調べ学習コンクールに関しては、事前に児童レファレンス研修を行い、期間中に急増するレファレンスに備えています。図書館見学受入れと小学校でのブックトークを実施しましたが、今後は教育機関と連携して、学習面においてさらに協力できるとおなと思います。子どもの読書活動推進のためのおはなし会等は行われていますが、一般向けの企画が少なく、ビジネス支援事業として実施されたハラスメント対策セミナーやインターネットセキュリティ講座においては、参加者が少なかったことは残念です。オンラインを活用するなど実施方法を検討し、参加者増加に努めてください。個人情報の保護に関しては、今年は事故なく適切な管理がなさ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。	2.0			
(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)	2.5			
(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。	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)	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			
<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。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	冷水器の修理や男子トイレの洋式化工事など、施設・設備管理は適切に行われています。設備の破損・不具合等についての利用者からのご意見は今後の点検に活かし、早期発見につなげてください。CDの盗難が発覚した際は、速やかに適切な対応、防止対策を取ることができています。また、1時間ごとの温度チェック、スイッチへの節電シール貼付、時間帯による点灯場所の決定など、省エネに努力がみられます。環境問題に対する利用者の意識啓発活動にも、積極的に取り組んでほしいと思います。	
(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。	1.8			
<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。	1.8	2.0	予算の有効使用の観点から、今後もさらに執行残の減額に努めてください。新型コロナウイルスの影響によるイベント中止で、図書館サービス事業費の返金が発生しています。今後は代替イベントの企画等の工夫で、サービスの拡充を期待します。本社宛の郵便物をまとめて送付したり、担当者へ手渡しするなど、通信費の削減の努力を評価します。	
(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			
<b>5 事業に関すること</b>					
(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	コロナ禍にあっても可能な限り代替会場の確保に努め、事業を実施しており評価できます。11月以降は、おでかけおはなし会等、児童館・地域センターを会場として積極的に取り組んでいます。会場での参加型イベントが中止となった場合は、オンラインを活用するなど、代替手段についても積極的に検討してください。平和事業に関しては、展示とパスファインダーに加え、ホームページに「兵器から見る戦争」をテーマとした図書リストを掲載していますが、リスト掲載の資料にはそれぞれの出版年を記載するようにしてください。展示レイアウトに工夫が見られ、貸出回転率も良好となっています。調べ学習コンクールについては、応募数の増加を目指して、館内企画と学校との連携を模索してください。ビジネス支援事業については、相談実績が7件、講演会が1回と、コロナ禍の影響によりやや低調となっています。YouTubeでのビジネス相談会の説明動画の配信を検討しているとのことですが、取組みの加速を望みます。ホームページ内のコンテンツを定期的に更新するなど、インターネットを活用した、ビジネス情報そのものの外部発信にも積極的に取り組んでほしいと思います。	
(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			
<b>総合評価点</b>		<b>2.3</b>			
<b>全体評価</b>		<b>2 (適当)</b>			
<b>総合所見</b>	<p>ビジネス支援の拠点館として、フルタイム職員と司書有資格者の割合がともに高く、安定した職員体制であるといえます。今年度は司書資格取得2名、ビジネスライブラリアン講習修了1名を輩出しています。</p> <p>全体的なサービス水準は高く、11月以降は新型コロナウイルスの感染状況を注視しながら、地域センターの代替施設を利用してイベントの実施に努めています。ビジネス支援の拠点館としての活動はコロナ禍の影響もあり低調となりましたので、ビジネス支援に関する認知度を上げるために、周知に力を入れてください。展示テーマにビジネス関連のもの選んだり、ホームページ内のコンテンツを定期的に更新するなど、積極的な対応を期待します。オンラインでの展示や講座イベント、ビジネス関連のパスファインダーの発信についても検討してください。コロナ禍の経験を活かし、情報発信として、ホームページの充実やSNS、動画配信などにも取り組んでほしいと思います。新型コロナウイルスの影響によるイベント中止で、図書館サービス事業費の返金が発生しています。今後は代替イベントの企画等の工夫で、サービスの拡充を期待します。CDの盗難が発覚した際は、速やかに適切な対応、防止対策を取ることができています。今後は再発防止に努めてください。自己評価書の総合所見欄に記載された次年度に向けて取り組む5本柱では、サービス内容については語られておらず残念です。あらためて利用者ニーズ把握とそれに応える企画運営を望みます。図書館運営の今後の課題として、職員の処遇の改善、研修によるスキルアップ、労働生産性の向上をどのように図っていくのか検討を望みます。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。</p>				

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	
<b>1 施設の運営に関すること</b>				
(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	異動もなく比較的经验年数、配属年数が長い職員が多く安定した体制ですが、大久保図書館の職員のうち過半数を勤務時間の短い非常勤職員が占めています。開館時間中に職員の交替が多く発生するため、業務引継ぎや情報共有に問題が生じないように努めてください。多文化サービスに力を入れていた図書館であることから、韓国語、中国語を母語とする職員と、日本語教育の資格保持者をそれぞれ1名ずつ配置し、サービスの充実にも努めていると評価します。救急救命や避難訓練、個人情報保護など、図書館の運営管理上必須の研修は実施されています。個人情報保護研修には職員全員が参加し実施後テストを行って、理解度の確認と意識向上を図っています。問題利用者や、認知症利用者、犯罪など、危機管理対応マニュアルに記載されているテーマごとに現場に即した対処法を学ぶ危機管理マニュアル研修は、より多くの時間を設けたうえで今後の継続を望みます。危機管理対策マニュアルに関しては、昨年度の指摘により感染症対策の項目が加えられましたが、新型コロナウイルスに職員が感染した際の勤務等に関する会社としての対応等も記載するなど、内容の充実を求めます。防災訓練については、特別出張所主導と大久保図書館主体の避難訓練が、計2回行われていることは評価できます。月1回行われる責任者ミーティングと全体ミーティングや毎日の朝礼時での伝達などで、館内での情報共有が適切に図られていたと認められます。中央図書館での各種会議及び指定管理者の社内会議等を通じた連絡調整も、適切に行われていたと判断できます。
(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。	2.0		
(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		
<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。	2.0	2.3	多くの国籍の人が住む地域特性にあわせて、購入や全国からの寄贈の受入により外国語資料の収集に努め33言語2,600冊を購読しているほか、外国語のおはなし会を実施するなど多文化共生サービスに努めています。利用者アンケートから、職員の態度や対応についての満足度も高く、雑誌・新聞、書籍の充実度に関する満足度が昨年度より向上していること評価します。 イベント後のアンケートの実施が少ない点は改善を望みますが、12月の図書館満足度調査では、平易な日本語を用いた外国籍利用者向けの従来の「やさしい日本語」版に加え、今年度は韓国語版、中国語版、英語版のアンケートを作成して外国籍の方のニーズ把握に努めたことを高く評価します。また、図書展示への利用者からの感想を募り、館内に設置した「感想コーナー」に掲示する取組みを行いました。利用者参加型の企画は、展示への関心を向けることにつながるため、その工夫、努力を評価します。 子どもの読書活動推進を目指し、読書手帳の配布や「おにおにゃん」「くぼにゃん」の猫をデザインした缶バッチプレゼント企画を実施したことは、児童の興味関心と意欲付けとなる良い発想です。ただし、児童書の貸出数が少ない状況が続いています。コロナ禍で平易な日本語で書かれた児童書を借り留学生の利用が減少したことも要因とのことですが、児童へのより一層の貸出促進の働きかけを期待します。館内整理日にレファレンス事例を共有する研修を行っており、一歩進んだレファレンスへの丁寧・的確な対応をいと判断できます。外国語の資料展示を行う「Around the World」シリーズが継続実施されているところは評価できますが、今後はアジア以外の国を対象とした展示企画にも期待します。 新型コロナウイルス感染症対策や地域センターが使えなかったことやおはなし会や読み聞かせの企画が中止となった際に、代替手段として外国の文化を紹介する展示に力を入れたり、ビブリオバトルをオンラインで実施するなど、従来の企画実施の形式から大きく工夫が見られました。特に多言語の読み聞かせ動画配信については、著作権処理などの困難を乗り越えて実現したことを高く評価します。 コロナ禍においても、大久保小学校での「朗読」の読み聞かせを一年を通して毎週行ったこと、大久保幼稚園の館内読み聞かせを出張おはなし会に変更して行ったこと、そのほか図書館見学や職場体験の受入れを通して学校との連携強化に努めたことを評価します。また、多文化共生に関わる団体や日本語学校、その他多くの関連団体と協力連携活動を行っています。多くの大学からの図書館見学を受け入れていることは、大久保図書館が多文化共生に取り組む図書館として注目されている証であること判断します。個人情報の取扱いについては、昨年の反省から再発防止の取組みがなされ、改善が行われていると評価できます。
(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。	2.0		
(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)	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		
<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。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	施設・設備管理は適切に行われています。冷暖房の温度設定を常にチェックして適温を心がけ、省エネルギーに努めています。 省資源に関しては「としょかんだより」の印刷数を減らすことで紙の使用量を減らしたのですが、無駄の削減は必要ですが無理な削減は不要です。 環境問題に関する利用者への啓発活動はやや弱いように思います。
(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		
<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	2.0	会計管理はおおむね適正に行われたと考えますが、図書館サービス事業費の返金268,323円が発生しています。代替サービスの検討を図り利用者向けサービスの向上に努めることを望みます。
(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		
<b>5 事業に関すること</b>				
(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	2.5	コロナ禍の制約の中でも、定数を制限しての実施、対面実施のイベントから展示やオンラインへの変更など、様々な工夫を凝らしながら事業実施に努めたことを評価します。実施した事業の効果も高いものであったと認められます。 平和事業に関しては、コロナ禍で今年も映画会などが実施できませんでしたが、「戦争と動物たち」をテーマに展示を行ったほか、パスファインダーを作成してホームページに掲載しています。昨年度の指摘に従いパスファインダーをホームページへ継続掲載している点は評価しますが、書籍情報として出版年を追記してください。多言語支援の観点から、調べる学習コンクールの配布チラシを日本語・韓国語・中国語に英語版を加え4種作成しており、日本語を母語としない児童に向けて平易な日本語を用いたり漢字にルビをつける等の丁寧な配慮が見られ、外国にルーツを持つ児童、生徒に寄り添ったサービスを行っていること判断できます。今回は日本語を母語としない児童からの応募が得られませんでした。継続することで応募に結びつくことを期待します。 情報発信については、広報新宿、図書館だより、ホームページ掲載のほか、区内の施設を訪問して、チラシ設置、ポスター掲示の依頼をするなど、積極的な発信の姿勢を認めます。多言語の読み聞かせ動画配信も、大久保図書館のサービスの重要な情報発信となっています。大久保図書館が自発的に行う情報発信のほか、多文化共生を推進する図書館として、その活動が新聞に取り上げられたり大学等の機関で紹介されるなど、大きな情報発信効果を生んでいると評価します。
(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がったか。	3.0		
<b>総合評価点</b>		<b>2.5</b>		
<b>全体評価</b>		<b>3 (良)</b>		
<b>総合所見</b>				
<p>コロナ禍で様々な発想と工夫を凝らしながらサービス展開をしています。目の前のひとりを大切にする館の姿勢は、各種企画内容や、情報発信を行う際に日本語を母語としない利用者向けに多くの言語での発信を試みている等、多言語共生と多国籍タウンのニーズに沿った取組の中にも見出すことができます。児童書の貸出数が少ない状況については、コロナ禍で平易な日本語で書かれた児童書を借り留学生の利用がほとんどなかったことも一要因とのことですが、児童に向けた貸出促進の取組みを期待します。</p> <p>ビブリオバトルのオンライン開催やスピンオフ企画としての「トーク」の開催、外国語のおはなし会、多言語の読み聞かせ動画配信の実現、アンケート用紙や調べる学習コンテストの案内チラシの外国語版の作成など、様々な取組みが高く評価でき、今後の継続実施を望みます。特に、多文化共生事業で培った人脈で得た協力者と大久保図書館のスタッフが協力し、日・中・韓の3言語で作成した読み聞かせ動画の配信は、新宿区立図書館のホームページからも閲覧が可能です。図書館サービスを非来館者にも広げる効果が期待できるものと考えます。引き続きコロナ禍での経験を活かし、言語数や作品数を増やしながら動画配信のコンテンツの拡充を期待します。</p> <p>また、図書館運営の今後の課題として、職員の処遇の改善、研修によるスキルアップ、労働生産性の向上をどのように図っていくかの検討を望みます。</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: 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	
<b>1 施設の運営に関すること</b>				
(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組織体制といえます。個人情報保護研修後の筆記試験は、理解度の確認と意識の向上につながる良い取り組みです。図書館サービスの充実のため、多くの職員が参加できる多様な研修機会を設けて、スキルアップを目指してください。危機管理マニュアルに関しては、昨年の指摘により改善し、新型コロナウイルス感染症対策の項目が加えられています。今後も対応が変化していくことが想定されるので、その都度適切に見直しを行ってほしいと思います。また、年に2回実施されている防災訓練には、職員全員が参加しています。毎月の全体ミーティングや毎日の朝礼での情報共有は適切に行われており、中央図書館での各種会議及び指定管理者の社内会議を通じた連絡調整も、適切に行われていると評価します。
(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		
<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。	2.3	2.5	アンケートでは職員の態度や対応について高い満足度を示しています。また、雑誌・新聞、書籍、視聴覚資料など、いずれの資料についても充実度に対する満足度が大きく伸びています。社会性をキーワードに選定したこと、利用者の関心をひきつける書架づくりを工夫したこと、蔵書数を増やしたことなどが奏功しています。レファレンス受付数は区内最多で、利用経験者の割合は前年度より14%増の42%となっており、認知度が高いことを示しています。今後もさらにレファレンスのスキルを向上させ、一歩進んだレファレンスが増えることを期待します。展示については「子育て支援」「介護・高齢者支援」「地場産業」など、地域の特性を考慮したテーマで年間を通して34回実施しており、いずれの企画でも高い資料回転率を示しています。また、ジェンダー問題や省エネ問題など、新たなテーマへの取組みもみられます。児童・YA向け展示では、読書意欲を向上させる資料を提供しています。コロナ禍にあり、イベント企画に大きな制限を受けるなかでも適切な対応ができていと認められます。行政書士無料法律相談会が毎月通年で開催されたことを評価します。また、11月以降、「下落合アカデミアナイト」や「地場産業の魅力発信事業」など、利用者ニーズに応える企画を精力的に実施しています。児童サービスについては、年度前半は多数の企画が中止となりましたが、後半はクリスマスや人形劇、ロシア語お楽しみ会など、意義ある活動を行っています。車椅子来館者への導線の確保や、掲示物の貼付高さにも気配りがみられます。図書館見学や職場体験の受入れを通して築かれる小中学校との関係を発展させ、学習面での協力関係についても、より一層取り組んでほしいと思います。個人情報の保護に関しては、今年も事故なく適切な管理がなさ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。	2.0		
(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)	2.8		
(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。	2.0		
(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		
<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。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.3	排煙窓の修理や防火シャッター用バッテリーの交換、光量を補強する照明の設置など、施設・設備管理は適切に行われたと認められます。日タスタップがSDGsに取り組みできていることは評価できます。配布物のサイズ統一による紙使用量の削減、SDGsをテーマとした児童向け展示、環境省クールチョイスをテーマとした一般向け展示を実施し、利用者の意識啓発にも取り組んでいます。
(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。	2.5		
<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。	1.8	2.0	適正な会計管理による収支であると評価できます。会計管理は、館及び法人本部担当の二者により確認が行われ、透明性が保たれていますが、予算の有効使用の観点から、今後もさらに執行残の減額に努めてください。
(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		
<b>5 事業に関すること</b>				
(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	2.5	コロナ禍にあっても、毎月の「行政書士無料法律相談会」、「子育て支援」「介護・高齢者支援」「地場産業」をテーマとした展示、11月以降の「下落合アカデミアナイト」など、利用者ニーズに応える企画を精力的に実施しています。新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、ほぼ計画通りの事業が執行できたことを評価します。平和事業については、核兵器禁止条約の発効を受けて、核兵器に関する展示を行っています。「核と人類」というテーマのWebサイト集もホームページに掲載され、優れた内容構成となっています。掲載リストも掲載されていますが、個々の資料には出版年を記載するようにしてください。平和展示は一般向け、児童向けを実施し、目録の配布を行い、回転率も1.8と良好でした。調べる学習コンクールについては、昨年度より応募数を伸ばしています。なお一層、児童の読書意欲の高揚と推進に努めてください。小学校に加えて中学校からの応募も得られるよう、次回に向けての働きかけを期待します。利用者の関心を引くテーマのバスマインダー作成や、ブックリストのホームページでの発信を、より充実させることを期待します。オンラインを活用した展示や講座、おはなし会等にも、積極的に取り組んでください。
(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・角管図書館・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。	2.3		
総合評価点		2.5		
全体評価		3 (良)		
総合所見	フルタイム職員の割合が高く、概ね安定した職員体制で運営ができています。また、職員研修によりスキルアップを図っています。コロナ禍においても、貸出数が一般、児童ともに大きく伸びたことを評価します。社会性のあるキーワードに着目し選定したことや、来館のたびに新たな関心が喚起されるような魅力的な書架づくりに取り組んだことなどが奏功したものと考えます。また、レファレンス受付数が区内最多で、利用者の満足度も高くなっています。展示についても、「子育て支援」「介護・高齢者支援」「地場産業」をテーマに年間を通して実施しており、高い資料回転率を示しています。ジェンダー問題や省エネ問題など、新たなテーマへの取組みに熱心であることも評価します。また、展示に合わせたブックリストの作成、ディスプレイの変更や増設、サッカーチーム新宿クリアソンの選手からのおすすめの本の紹介等、読書意欲につながり工夫が認められます。子ども司書認定講座には126人の参加がありました。図書館を知り、理解を深め、利用につながる良い企画であると評価します。今後も一般、YA、児童向けの利用促進に向けて、魅力のある企画を期待します。そのほか「行政書士無料法律相談会」や「下落合アカデミアナイト」など、利用者ニーズに応える企画を精力的に実施しています。図書館サービスを非来館者に広げるためにも、オンラインを活用した展示や講座、おはなし会等にも積極的に取り組むことを期待します。コロナ禍での経験を活かし、情報発信として、ホームページの充実やSNS、動画配信などにも取り組んでください。個人情報に関する事故が発生しなかったことは、常に業務の中でその重要性を認識して携わっていることや、個人情報保護研修後の筆記試験で理解度の確認と共に意識付けを行った表れと評価します。図書館運営の今後の課題として、職員の処遇の改善、研修によるスキルアップ、労働生産性の向上をどのように図っていくのか検討を望みます。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
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長

新宿区立図書館 指定管理者 令和3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 14,202	点 413,005	団体 33	点 1,555	点 135,908
鶴巻図書館	人 5,151	点 247,816	団体 12	点 370	点 62,885
西落合図書館	人 5,210	点 233,004	団体 11	点 256	点 49,511
戸山図書館	人 4,753	点 208,455	団体 19	点 1,919	点 102,011
北新宿図書館	人 3,966	点 177,959	団体 26	点 1,413	点 78,247
中町図書館	人 6,673	点 321,040	団体 33	点 672	点 69,857
角筈図書館	人 7,269	点 247,640	団体 10	点 145	点 91,452
大久保図書館	人 4,583	点 132,323	団体 27	点 539	点 80,014
下落合図書館	人 8,767	点 444,956	団体 14	点 1,067	点 85,754

【区立図書館の新型コロナウイルス感染症対策】

令和3年 1月8日 ～10月24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
令和3年 10月25日 ～令和4年 5月31日	開館時間を短縮していた図書館の開館時間を通常に戻す。 ※入館制限については、全日1日2回、換気・消毒のための一斉退館を 行っていたが、日・祝においては、1日1回(13時～13時30分の時間帯 のみ)に変更。引き続き、イベント(おはなし会含む)の人数制限及び 申込制の実施、座席数を1/2程度とする感染防止対策を行う。
令和4年□ 6月1日～	入館制限の解除(一斉退館による換気・消毒は取り止め、適宜消毒を 行う)、座席の利用制限の緩和(各図書館の規模に合わせ、定数の 3/4程度に座席数を拡大)、マスク着用の緩和(要請からお願いに変更 し、他者と身体的距離が取れて会話をほとんどしない場合には、個別 のお願いを行わない)。