

平成 29 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 30 年 10 月

新宿区立図書館指定管理者事業評価委員会

## 「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	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	
IV	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平成29年度事業実績	27

## 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、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。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9館になりました。

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、「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、毎年度実施します。事業評価委員会は、指定期間中の隔年度毎（2年度目及び最終年度の前年度）には外部委員を中心として構成し、その他の年度は内部委員により構成します。

今年度は、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）について、教育委員会職員をはじめとした内部委員で事業評価委員会を構成し、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」に基づき行いました。

### 1 評価者

新宿区立図書館指定管理者事業評価委員会

### 2 委員

3名（内部委員3名）

- ・中央図書館長 佐藤 之哉
- ・地域振興部生涯学習スポーツ課長 中山 順子
- ・子ども家庭部男女共同参画課長 北沢 聖子

### 3 評価の実施・日程

評価を実施するため、事業評価委員会を計5回開催しました。

- (1) 第1回事業評価委員会の開催（平成30年5月29日（火））  
評価項目及び評価基準について協議・決定
- (2) 第2回事業評価委員会の開催（平成30年6月22日（金））  
中町・四谷・角筈図書館（3館）の視察、ヒアリング
- (3) 第3回事業評価委員会の開催（平成30年7月5日（木））  
鶴巻・戸山・大久保図書館（3館）の視察、ヒアリング
- (4) 第4回事業評価委員会の開催（平成30年7月10日（火））  
北新宿・西落合・下落合図書館（3館）の視察、ヒアリング
- (5) 第5回事業評価委員会の開催（平成30年8月21日（火））  
評価の協議・決定
- (6) 事業評価委員会の報告のまとめ  
第5回事業評価委員会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
- (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

各指定管理者から提出された、平成29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  
各館視察及びヒアリング

#### 7 評価方法

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

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—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26年4月1日～平成31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 | 125,160冊(うち児童書 27,786冊)<br>雑誌314種・新聞33種・CD9,175点<br>ビデオテープ739点・DVD1,756点<br>※平成30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)<br>自動貸出機2台<br>コピー機2台   |
| その他  | 座席数122席(一般94席、児童28席)<br>パソコン利用席12席<br>ビデオコーナー1席・DVDコーナー1席・CD視聴卓2席<br>会議室16席               |
- (3) 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 火曜日(祝日及び休日に当たる場合は翌日)  
※平成28年10月から、休館日を月曜日から火曜日に変更
- イ 5・8・11・2月の第3日曜日
- ウ 年末年始(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)

## Ⅲ—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 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
- |      |  |
|------|--|
| 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 | 58,208冊(うち児童書 16,383冊)<br>雑誌90種・新聞17種<br>※平成30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)<br>自動貸出機1台<br>コピー機1台      |
| その他  | 座席数41席(一般26席、児童15席)<br>会議室20席                          |
- (3) 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)

### Ⅲ—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26年4月1日～平成31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 | 47,910冊(うち児童書 14,705冊)<br>雑誌76種・新聞11種<br>※平成30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)<br>自動貸出機1台<br>コピー機1台      |
| その他  | 座席数64席(一般43席、児童21席)<br>パソコン利用席2席<br>会議室20席             |
- (3) 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)

### Ⅲ—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26年4月1日～平成31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 86,976冊(うち児童書 22,442冊)  
雑誌134種・新聞17種・CD7,3450点  
カセットテープ1,318点・録音資料1,556点  
大型活字本1,571冊  
※平成30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
- 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
- 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 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)

### Ⅲ—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 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
- |      |  |
|------|--|
| 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 | 72,145冊(うち児童書 22,017冊)<br>雑誌95種・新聞13種<br>※平成30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)<br>自動貸出機1台<br>コピー機1台      |
| その他  | 座席数62席(一般43席、児童19席)                                    |
- (3) 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 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)

### Ⅲ—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  
(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
- |      |  |
|------|--|
| 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 | 64,653 冊 (うち児童書 17,297 冊)<br>雑誌 112 種・新聞 12 種<br>※平成 30 年 3 月 31 日現在 |
| 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>自動貸出機 1 台<br>コピー機 1 台         |
| その他  | 座席数 26 席 (一般 16 席、児童 10 席)   |
- (3) 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 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)

### Ⅲ—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26年4月1日～平成31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 | 78,434冊(うち児童書 17,038冊)<br>雑誌608種・新聞29種・CD7,175点<br>※平成30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)<br>自動貸出機1台<br>コピー機1台                |
| その他  | 座席数50席(一般39席、児童11席)<br>パソコン利用席6席                                 |
- (3) 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 年末年始(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)

### Ⅲ—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26年4月1日～平成31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 | 71,090冊(うち児童書 19,016冊)<br>雑誌132種・新聞19種・CD6,376点<br>※平成30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)<br>自動貸出機1台<br>コピー機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
- 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 年末年始(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)

### Ⅲ—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29年3月11日～平成31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 | 61,521冊(うち児童書 15,250冊)<br>雑誌137種・新聞13種・CD4,814点・DVD471点<br>大型活字本411冊<br>※平成30年3月31日現在 |
| 機器   | 利用者端末7台(OPAC5台・インターネット閲覧用2台)<br>自動貸出機2台<br>コピー機1台                                     |
| その他  | 座席数69席(一般52席、児童17席)   |
- (3) 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 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2木曜日)
- エ 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29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委員会で協議し、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 P15
- 2 鶴巻図書館 評価結果 P16
- 3 西落合図書館 評価結果 P17
- 4 戸山図書館 評価結果 P18
- 5 北新宿図書館 評価結果 P19
- 6 中町図書館 評価結果 P20
- 7 角筈図書館 評価結果 P21
- 8 大久保図書館 評価結果 P22
- 9 下落合図書館 評価結果 P23

施設名: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

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。	2.7	2.7	退職・異動がやや多く、午前9時から午後9時45分の長時間開館で人員の配置に苦勞が多い中、外国語の対応やオリジナルキャラクターを作成できるスタッフなど、多彩な人材を確保できているのは評価できます。また、研修機会を増やす努力も認められます。適切な事業執行を行っており、施設運営も良好です。 大規模館として留意すべき危機管理訓練も実施できていますが、高層階であることを踏まえて、一層の危機管理対応の取り組みを期待します。
(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。	3.0		
(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。	3.0	3.0	利用者も多く、多様かつ高度なレファレンスに的確に答えていることが確認できます。また、多くのパスファインターを作成していることなどから、利用促進のための工夫が見られます。レファレンスの中には、利用者からの過剰な要求等も見られ、職員の負担も気になるところですが、特定の職員の過重な負担とならない配慮も見受けられます。
(2)利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	3.0		
(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。	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)	3.0		
(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。	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。	3.0		
(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		
<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	施設・設備管理は、概ね適切に取り組みされており、適当です。
(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		
<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	2.7	管理運営経費については適切に執行されていると認めます。
(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。	2.7		
<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。	3.7	3.0	月曜開館・火曜休館の区内唯一の図書館として実績を積んでいるとともに、英語多読講座、洋書書架、内藤新宿にちなむ事業など、事業効果の点は、高く評価できます。職員のお勧めの図書を、書架側面を使用して展示するコーナーは、町の書店員さんが独自のPOPを使用してお勧めの本をPRする工夫にも通じる楽しさがあり、職員の負担が大きくなければ、大変良い試みです。今後の利用者増に向けて、一層の取り組みを期待します。
(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。	2.7		
(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		3.0		
全体評価		3		
総合所見	<p>図書館広報誌「よつば」の定期的な発行や、内藤とうがらしをはじめとした地域資源の紹介・活用を行っており、地域の特色を生かした適切な事業展開が認められます。また、出張おはなし会にも積極的に取り組んでいることなどから、子どもたちが本に親しむ機会の定期的な提供や、読書の習慣づくりに役立つ活動も図書館の役割として高く評価できます。多言語への対応にも積極的な取り組みが確認でき、利用者にとって魅力的な図書館であるための努力も窺えます。地域館の中では最大規模で、大量の資料を所蔵している図書館でありながら、管理も適切であり、棚の作成も清潔感が感じられ、見やすく整理されている点は高く評価できます。全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。</p>			

施設名: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

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	職員の退職や異動がやや多いものの、危機管理マニュアルが細かくまとめられており、緊急時の対応に役立てられるように工夫されていることや、訓練も的確に実施されていることから、施設運営は概ね適当と判断されます。緊急時の対応など、引き続きの取り組みを期待します。
(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。	3.0		
(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。	3.0	3.0	地域資源である夏目漱石の資料収集や展示、また漱石山房記念館との連携を考えて事業に取り組んでいることは評価できます。 アンケート結果の満足度、とりわけ職員の態度・対応の項目に対して、「不満」「やや不満」の評価が一つもなく、「満足」と「やや満足」の評価が高いこと、「調べもの相談」については、前年度の「満足」「やや満足」の評価47%に対し、今年度は同項目で71%と24ポイント上昇していることも確認できます。近隣の大学のサークル、写真館との相互協力で行事を実施するなど、図書館の周知や利用促進に繋がる新たな取り組みもあり、利用・サービスについては良好と認められます。
(2)利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	3.0		
(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。	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)	2.7		
(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。	3.0		
(7)障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.7		
(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		
<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、概ね適切に取り組みされており、適当です。
(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。	2.7	2.7	管理運営経費については適切に執行されていると認めます。
(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。	2.7		
<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	3.0	地域にある大学や近隣の写真館等、地域との連携に力を入れた事業を継続し、さらに拡大していることが確認できます。調べる学習コンクールの応募に小学校、中学校、高等学校計7校が参加したことは、調べる学習コンクール支援の点から良好と認めます。
(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		
総合評価点		3.0		
全体評価		3		
総合所見	夏目漱石の資料展示をはじめ、地元の大学などを活用した事業や、地場産業を取り入れたワークショップなど、特色を生かした事業展開が行われており、地域に根差した図書館となるための取り組みが多く確認できます。地域の写真館とのコラボレーションなど、図書館も地域資源であるとする努力も認められます。職員の態度・対応に対するアンケートが高評価であり、前年度と比較して上昇率も高いことから、その理由を分析するなど、今後の評価継続を期待します。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。			

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

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。	2.7	2.0	職員の定着率・司書有資格者率がともに高く、安定した館運営ができていると評価できます。一方、予約割当票紛失時、マニュアルで定められた対応ができなかったことは、むしろ慣れによる油断とも推測されるため、今後の教訓として生かせるよう対応の徹底の取組みを求めます。緊急時の対応としては、隣接する公園内でのトラブル対応など、図書館運営を超えた住民サービスも適切に行われていることが確認できました。こうしたことから、施設運営は概ね適当と認めます。
(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、必要な知識を身に着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。	1.0		
(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	2.3	図書展示や、近隣の大学との連携などもあり、利用・サービスは概ね良好と認めます。持ち込みPC利用席やパーテーション席の導入により若い方の利用が増加したのは良い取り組みであり評価できます。今後も、読書へつながるような取組みを期待します。また、図書資料に独自のアイコンを付けて分類の目印にするなど、資料の使いやすさや読書への親しみやすさ向上への工夫が認められ、適当です。
(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。	2.7		
(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。	2.7		
(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。	2.3		
(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。	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。	3.0		
<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	照明のLED化も実施できており、施設・設備管理は、概ね適切に取り組みされており、適当と認めます。
(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。	2.7		
<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	2.3	概ね適切に執行されていると認めます。
(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。	2.7		
<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	3.0	子育て支援事業に力を入れたことが奏功し、利用者年代層の広がりも確認でき、事業執行は良好と認めます。
(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。	3.0		
総合評価点		2.3		
全体評価		2		
総合所見	住宅街の公園に隣接している小規模図書館であり、より地域住民に近い事業内容の実施や情報発信に努めていることが認められます。小規模館でありながら利用者も多く、特に土日に子どもたちの来館が多いのは過ごしやすい空間であることの現れであり、地域の方から必要とされている館であることが窺えます。空調更新工事に伴う一時移転など、事故無く進められたことは評価できます。また、近隣の大学や地域と連携し、地元の特徴を生かした事業展開を行うなど、管理執行は良好で、今後も地域の方々に親しまれる読書環境の提供と資料収集及び事業実施の継続を期待します。個人情報保護に関して、より一層の理解と適切な対応を求めます。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。			

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

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	2.7	職員の退職・異動が多いものの、視覚障害者等サービスなど、利用者サービス面では適切な運営がなされています。しかしながら、司書有資格者が少なめであるため、増やす努力を求めます。適切な障害者対応を行うための計画的な研修実施は確認できますが、障害者の避難を想定した緊急時の訓練の設定や報告など、次年度の取り組みを期待します。総体的には施設運営は良好と認められます。
(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。	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。	3.0		
<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。	3.0	3.0	展示や読書会などを多く実施していることや、図書館利用に当たって配慮が必要な方をはじめ、さまざまな立場の持った方を対象にしたイベントの実施や、レファレンスを多く受付していることは、利用者の要望への対応の点で特に評価できます。職員の態度・対応へのアンケート評価が高いことから、利用・サービスに関することについては、良好と認めます。
(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。	3.0		
(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。	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)	3.0		
(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。	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。	3.0		
(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。	3.0		
(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		
<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。	2.7	2.7	施設・設備管理は、適切に取り組みされており良好と認めます。
(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。	2.7		
<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。	2.3	2.7	管理運営経費については適切に執行されていると認めます。
(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。	2.7		
<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	3.0	視覚障害者等サービスの拠点館として、多くのデイジー図書の作成やラジオ日本との連携によるデイジー編集は、障害者サービスの点で特に評価できます。あわせて、外国人・障害者・高齢者に対する読書支援の充実が図られていることも認められます。
(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。	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		
総合評価点		3.0		
全体評価		3		
総合所見	障害者サービスの拠点図書館として、視覚障害者の読書支援に力を入れている館の特長が、研修や事業、情報の提供などにおいてしっかり表出されていると認められます。また、出張おはなし会や多言語のおはなし会など、地域の中の魅力的な図書館である努力が窺えます。障害者の方をはじめ、さまざまな利用者にとって、図書館が居心地の良い場所であることは大変重要なことであり、今後も引き続きの取り組みを望みます。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。			

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

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。	2.7	3.0	全体の人数に対して退職者が多めですが、補充の努力が認められます。レファレンスのスキルアップ研修に力を入れている姿勢がアンケートの評価向上に反映されており、高く評価できます。
(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。	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。	2.7		
(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。	3.0		
<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。	3.0	3.0	多文化共生推進を意識した事業に積極的に取り組む姿勢が確認できます。内容も、展示や読書会などのほか、製本工作会など幅広く展開しており、アンケートの満足度も高いことが認められます。事業への参加をきっかけとして、図書館資料の貸出増加につながることを期待します。講師からいただいた色紙が展示されていますが、「どうい事業の誰の色紙か」がわかるように展示すると、館の取り組みのアピールにも役立つと思われます。
(2)利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.7		
(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。	2.7		
(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)	3.0		
(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。	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。	3.0		
(7)障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.7		
(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		
<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。	2.3	2.3	施設・設備管理は、概ね適切に取り組まれています。
(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		
<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。	2.3	2.3	概ね適切に執行されていると認めます。
(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。	2.3		
<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。	3.0	3.0	多文化共生という地域の特色を生かした事業展開により、集会・行事への参加者が増えており、イベントの実施効果が高いことが評価できます。今後は、図書館資料の貸出へつながる取り組みを期待します。
(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。	3.0		
(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				3.0
全体評価				3
総合所見	地域に根差した図書館として、幅広い年齢層からサービス面等で評価を得ていると認められます。また、多文化共生という地域の特色を生かした事業も好評を得ており、安定的な運営と認めます。職員のスキルアップに取り組んでいることが評価できる一方で、アンケート結果の職員対応への満足度が、前年度比で2ポイント下がっていることもあり、接遇向上への取り組みを求めます。地域性を大切に事業に力を入れていることが館の個性として発揮されており、特にイベントの質が高いことは評価できます。全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

施設名:新宿区立中町図書館

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	3.0	退職・異動者がやや多く、人員不足については若干の未補充期間が確認されます。求人のはやむを得ない面もあるものの、人員確保には今後も留意されるよう希望します。 アンケートでの職員評価は少し下がっているものの、水準自体は高いので、管理運営は良好と認め、引き続き利用者満足度の高い運営の取り組みを望みます。
(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。	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。	3.0		
(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。	2.7	3.0	地下にある狭小の立地条件でありながら、高齢者やベビーカーの利用者等に対するきめ細やかな対応など、適切に行われており、評価できます。事業やパンフレットから、地域の施設や学校との強い連携が確認できます。また、牛込・神楽坂という歴史や文化を学べる資料が目につきやすい場所にあり、地域資源を大切に、活用する工夫も認められ、高く評価できます。
(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。	3.0		
(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。	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。	3.0		
(7)障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。 また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	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。	3.0		
<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	施設・設備管理は、概ね適切に取り組みされており適当です。
(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		
<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	概ね適切に執行されていると認めます。
(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	調べる学習コンクール支援について、地域からの応募が多く、受賞者も出ていることは特に評価できます。フェイスブックを開設するなど、情報発信についても拡充しており、図書館利用者・事業参加者ともに増加していることは高く評価できます。
(2)平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	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				3.0
全体評価				3
総合所見	建物も古く、地下にある小規模図書館でありながら、階段の介助や、チラシ類の配架の工夫など、職員の努力で使い勝手の悪さを補っていることが窺えます。また、司書有資格者率が高く、書架にも読書への関心を引き出す工夫がみられ、利用しやすい館が実現できていることが確認できます。階上には子ども園もあることから、不審者対策や危機管理に留意している点も評価できます。牛込神楽坂の地域資源の活用や本のお楽しみ袋など、来館者増を図るために積極的に取り組んでいる姿勢が確認でき、全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

施設名: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

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。	3.0	3.0	開館時間が午前9時から午後9時45分と長い図書館なので、人員配置等にも苦労があると思われますが、司書有資格者率も高く、シフトもよく工夫して取り組んでおり、施設運営は良好と認めます。
(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。	3.0		
(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。	3.0	3.0	図書資料の書架に合わせて床面にも図書の分類が表示されている工夫が評価できます。分かりやすいだけでなく、雰囲気向上にも役立っていると認められます。また、ピブリアバトルやファッションビジネス講座の開催も盛況で、利用者ニーズに沿って適切に事業を実施した点は特に評価できます。地域資源の発掘・紹介に力を入れた事業について、地域連携がよくできていることが確認できます。
(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。	2.7		
(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。	2.7		
(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)	3.0		
(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。	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。	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。	2.3		
(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。	3.0		
<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	2.7	施設・設備管理は、適切に取り組まれています。
(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。	2.7		
<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。	2.3	2.3	概ね適切に執行されいと認めます。
(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	3.0	ビジネス支援の拠点館であり、ファッションビジネス講座の開催など、取り組みが充実していることが認められます。調べる学習コンクールでも優秀な成績を収めることができたことは地域の図書館の支援として素晴らしい成果であり、事業について良好と認められます。
(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。	3.7		
(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		3.0		
全体評価		3		
総合所見	ビジネス支援の拠点図書館として、情報発信や魅力ある企画の事業実施、また、地域資源の活用やパスファインダーの作成にも工夫を凝らして取り組んでいることが認められます。ビジネス支援を行うにあたっては、最新情報の提供も必要であることから、ホームページ等、内容の更新にも努めてください。職員の態度・対応については、アンケート評価が非常に高く、全体として書架に合わせて床面に表示するなどのオリジナルな利便性向上、居心地の良さの提供に熱心に取り組んでいることが認められます。全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

施設名: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

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。	2.7	2.3	午前9時から午後9時45分までの長時間開館の図書館でありながら、職員の定着率が高く、また、人員不足で求人が厳しい状況の中、多言語に対応できる職員を新たに採用できていることから、働く人にとっての魅力、働きやすさがある職場環境を創出できていると認められます。司書有資格者率は、要求水準の50%を満たしていますが、職員の退職などに備えてもう少し向上する努力を望みます。
(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。	2.3		
(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	2.7	アンケート結果の満足度はやや低めではあるものの、多文化共生の推進に資する事業を積極的に推進しており、とりわけ「ビブリオバトル」のように参加者の自主性・主体性が必要な事業を成功させていることは非常に高く評価できます。また、地域の外国人の子どもたちが自国語に触れられる機会を提供できていることは、自尊心の醸成と多文化尊重の意識向上にも寄与していると評価できます。図書展示については、面出し展示に説明を加えるなどの取り組みを期待します。
(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。	2.7		
(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。	2.7		
(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)	3.0		
(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。	2.7		
(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。	2.7		
(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。	3.0		
<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	施設・設備管理は、概ね適切に取り組みられています。
(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		
<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	2.3	概ね適切に執行されていると認めます。
(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。	2.3		
<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。	3.0	3.0	外国語の資料収集をはじめとして、日本語学校との連携などの事業の実施とともに、幅広い媒体への情報提供を行うことで、図書館が多文化共生の拠点としての役割を担っていることがしっかりPRできており、評価できます。多言語の図書の寄贈も増加しており、好循環が生まれていることが窺えます。
(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。	2.7		
(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		3.0		
全体評価		3		
総合所見	多文化共生に寄与する図書館としての特色が、事業や地域との連携にしっかりと発揮されています。窓口の多言語対応や、多言語の図書の展示やおはなし会など、特徴的な事業の取り組みが認められ、読書用の座布団を用意するなど、利用者の利便性向上にも配慮がなされています。購入する図書に比べて、寄贈図書の管理は非常に大変だと思われそうですが、可能な範囲で、利用者にご供することができるよう工夫していることも評価できます。また、地域の資源を生かした事業実施など、親しまれる図書館であろうとする努力が認められます。全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

施設名:新宿区立下落合図書館

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。	3.0	3.0	午前9時から午後9時45分までの長時間開館で、人員の配置には苦勞が多いと思いますが、司書有資格者率も高く、来館者のニーズに合わせて運営スタッフを配置していることが確認できます。また、中央図書館の研修に計画的に参加していることはもちろんのこと、フォローアップ研修を実施できていることは評価できます。
(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。	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。	2.3		
<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。	3.0	3.0	多目的室を閲覧室として開放しており、利用・サービスに工夫が感じられます。児童書のコーナーは、年齢の高い子どもたちの利用も考慮してコーナーづくりがされていることや、調べる学習に力を入れて、丁寧にアドバイスしていることが子どもたちの読書推進に寄与していることは評価できます。
(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。	2.7		
(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。	2.7		
(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)	3.0		
(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。	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。	3.0		
(7)障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.3		
(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。	3.0		
<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。	2.7	2.7	施設・設備管理は、適切に取り組みられています。
(2)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
<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。	2.3	2.3	概ね適切に執行されていると認めます。
(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。	2.3		
<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。	3.3	3.0	介護施設と併設していることもあり、介護・高齢者支援、地場産業など、特別展示のコーナーはアイデアと工夫が盛り込まれ、図書展示から興味を引き出し、読書に繋げていく取り組みが感じられます。地域の特性を生かした事業展開など、事業は良好と認められます。
(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。	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		3.0		
全体評価		3		
総合所見	図書館の中では新しい施設であるため、唯一の座席管理システムの導入館であることなど、来館者からも快適であるとの声が多く上がっていますが、図書館側も展示や施設管理に工夫を重ね、来館者が快適に過ごせるように努めていることも窺えます。地域資源も活用しながら、さまざまな世代に来館してもらえるよう、特に子どもに向けた内容を充実するための事業内容の工夫も認められます。図書館が地域の中で果たす役割も考えたうえで、区民に役立つ情報・知の提供を引き続き取り組んでください。全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。			

## 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 平成29年3月31日

28新教中管第2497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、次の各号に掲げる場合に応じ、当該各号に定める者を持って組織する。

(1) 原則として指定管理期間の2年度目及び最終年度の前年度 次に掲げる教育委員会が委嘱し、又は任命する委員6人による組織

ア 学識経験者 1名

イ 公認会計士 1名

ウ 利用者代表 1名

エ 区立学校関係者 1名

オ 社会教育委員 1名

カ 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) 前号に掲げる年度以外の年度 教育委員会が委嘱し、又は任命する新宿区又は教育委員会の職員3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。

(評価結果の報告及び公表)

第9条 評価委員会は、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。

平成29年度新宿区立図書館指定管理者事業評価委員会委員名簿

	役 職	氏 名
1	中央図書館長	佐藤 之哉
2	地域振興部生涯学習スポーツ課長	中山 順子
3	子ども家庭部男女共同参画課長	北沢 聖子

新宿区立図書館 指定管理者 平成29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	資料点数
四谷図書館	17,162 人	466,393 点	27 団体	777 点	136,830 点
鶴巻図書館	5,526 人	186,509 点	12 団体	732 点	58,208 点
西落合図書館	6,035 人	193,234 点	9 団体	337 点	47,910 点
戸山図書館	5,628 人	179,342 点	19 団体	1,044 点	95,639 点
北新宿図書館	4,657 人	140,964 点	27 団体	1,644 点	72,145 点
中町図書館	7,584 人	281,541 点	29 団体	644 点	64,653 点
角筈図書館	8,473 人	221,694 点	7 団体	46 点	85,609 点
大久保図書館	6,893 人	154,085 点	23 団体	1,060 点	77,466 点
下落合図書館	6,246 人	387,596 点	5 団体	500 点	66,806 点