

平成 30 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

令和元年 9 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	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平成30年度事業実績	27

I 事業評価の目的

新宿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。

昨年度まで事業評価委員会は、指定期間中の隔年度（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実施してきましたが、内部委員のみによる評価では識者の知見や利用者の視点を欠いた評価となるため、平成31年3月に要綱を改正し、委員の構成を外部委員3名、内部委員1名とし、外部委員を中心とした評価委員が評価を行うこととしました。

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、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 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。

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 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 公認会計士・税理士 作本 遠
- ・利用者代表 図書館運営協議会委員ほか 中村 廣子
- ・教育委員会事務局教育支援課長 内野 桂子

3 評価の実施・日程

評価を実施するため、事業評価委員会を計8回開催しました。

- (1) 第1回事業評価委員会の開催（令和元年6月4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（令和元年6月19日（水））
四谷・中町・鶴巻図書館（3館）の現地視察
- (3) 第3回事業評価委員会の開催（令和元年6月20日（木））
角筈・北新宿・大久保図書館（3館）の現地視察
- (4) 第4回事業評価委員会の開催（令和元年6月21日（金））
西落合・下落合・戸山図書館（3館）の現地視察
- (5) 第5回事業評価委員会の開催（令和元年7月3日（水））
四谷・西落合・大久保図書館（3館）のヒアリング
- (6) 第6回事業評価委員会の開催（令和元年7月9日（火））
戸山・中町・角筈図書館（3館）のヒアリング
- (7) 第7回事業評価委員会の開催（令和元年7月16日（火））
鶴巻・北新宿・下落合図書館（3館）のヒアリング
- (8) 第8回事業評価委員会の開催（令和元年8月20日（火））
評価結果の協議・決定

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

指定管理者から提出された、平成30年度事業報告書
利用者アンケート
管理業務自己評価
現地視察及びヒアリング

7 評価方法

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

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審議のうえ事業評価委員会として、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、事業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

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㎡
 - 所蔵資料 125,685冊(うち児童書 27,819冊)
雑誌311種・新聞33種・CD9,155点
ビデオテープ708点・DVD1,932点
※平成31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
 - その他 座席数126席(一般98席、児童28席)
パソコン利用席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
 - ② 5・8・11・2月の第3日曜日
 - ③ 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ④ 館内整理日(毎月第2木曜日)
 - ⑤ 特別整理期間(年間1回7日以内)

IV—2 評価対象施設(鶴巻図書館)

鶴巻図書館の概要

- 1 指定管理者 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 m²
 - 所蔵資料 57,580冊(うち児童書 16,368冊)
雑誌90種・新聞17種
※平成31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 座席数39席(一般26席、児童13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(祝日及び休日に当たる場合は翌日)
 - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
 - ④ 特別整理期間(年間1回4日以内)

IV—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 m²
 - 所蔵資料 48,041冊(うち児童書 14,388冊)
雑誌75種・新聞11種
※平成31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 座席数64席(一般43席、児童21席)
パソコン利用席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(祝日及び休日に当たる場合は翌日)
 - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
 - ④ 特別整理期間(年間1回4日以内)

IV—4 評価対象施設(戸山図書館)

戸山図書館の概要

- 1 指定管理者 株式会社図書館流通センター
(指定期間 平成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 m²
 - 所蔵資料 88,072冊(うち児童書 22,740冊)
雑誌132種・新聞17種・CD7,594点
カセットテープ1,189点・録音資料1,654点
大型活字本1,580冊
※平成31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
 - 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
 - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
 - ④ 特別整理期間(年間1回4日以内)

IV—5 評価対象施設(北新宿図書館)

北新宿図書館の概要

- 1 指定管理者 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 m²
 - 所蔵資料 72,671冊(うち児童書 22,175冊)
雑誌96種・新聞13種
※平成31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 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
 - 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
 - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
 - ④ 特別整理期間(年間1回4日以内)

IV—6 評価対象施設(中町図書館)

中町図書館の概要

- 1 指定管理者 丸善雄松堂株式会社
(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 m²
 - 所蔵資料 65,398 冊 (うち児童書 17,855 冊)
雑誌 113 種・新聞 12 種
※平成 31 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)
自動貸出機 1 台
コピー機 1 台
 - その他 座席数 28 席 (一般 17 席、児童 11 席)
- 3 開館時間及び休館日
 - (1) 開館時間
 - ① 火曜日から金曜日まで (国民の祝日に関する法律に規定する休日 (以下、「祝日法の休日」という。) を除く。) は、午前 9 時から午後 7 時まで
 - ② 土曜日、日曜日及び祝日法の休日は、午前 9 時から午後 6 時まで
 - (2) 休館日
 - ① 月曜日
 - ② 年末年始 (12 月 29 日から翌年の 1 月 4 日までの日)
 - ③ 館内整理日 (毎月第 3 木曜日)
 - ④ 特別整理期間 (年間 1 回 4 日以内)

IV—7 評価対象施設(角筈図書館)

角筈図書館の概要

- 1 指定管理者 株式会社図書館流通センター
(指定期間 平成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㎡
 - 所蔵資料 80,005冊(うち児童書 17,323冊)
雑誌512種・新聞29種・CD7,307点
※平成31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 座席数50席(一般39席、児童11席)
パソコン利用席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(祝日及び休日に当たる場合は翌日)
 - ② 5・8・11・2月の第4日曜日
 - ③ 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ④ 館内整理日(毎月第2木曜日)
 - ⑤ 特別整理期間(年間1回7日以内)

IV—8 評価対象施設(大久保図書館)

大久保図書館の概要

- 1 指定管理者 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体
(指定期間 平成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 m²
 - 所蔵資料 69,825冊(うち児童書 18,987冊)
雑誌130種・新聞19種・CD6,528点
※平成31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 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 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(祝日及び休日に当たる場合は翌日)
 - ② 5・8・11・2月の第3日曜日
 - ③ 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
 - ④ 館内整理日(毎月第2木曜日)
 - ⑤ 特別整理期間(年間1回7日以内)

IV—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 m²
 - 所蔵資料 65,877 冊 (うち児童書 16,676 冊)
雑誌 134 種・新聞 13 種・CD 5,059 点・DVD 654 点
大型活字本 471 冊
※平成 31 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
 - その他 座席数 74 席 (一般 53 席、児童 21 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 (祝日及び休日に当たる場合は翌日)
 - ② 年末年始 (12 月 29 日から翌年の 1 月 4 日までの日)
 - ③ 館内整理日 (毎月第 2 木曜日)
 - ④ 特別整理期間 (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平成30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、現地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: 四谷図書館

指定管理者名: 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体

評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1) 職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.0	2.3	多彩な経験を持つ人材と多文化サービスに対応するための外国人職員の配置など、意欲的な職員体制作りがみられます。しかし、主任には司書資格保有者の配置が義務付けられていますが、その要件を満たしていません。 職員教育についてはほぼ全ての職員が年間12回の研修に参加しており、研修内容も充実しています。障害者への接遇研修を行っていることも高く評価できます。 具体例を盛り込んだ危機管理マニュアルはわかりやすく、危機管理意識の高さは評価できます。月1回の職員全体ミーティングには毎月ほぼ全員が参加しており、コミュニケーションを図るための努力がなされています。
(2) 職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.8		
(3) 緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	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。	2.5		
2 利用・サービスに関すること				
(1) ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.5	2.8	利用者からの要望・苦情には対応に苦慮するものもあることから、臨機応変な対応と掲示を増やすなど、トラブルの未然防止に努める必要があります。 利用者意向等の調査と対応については、アンケートの回収枚数は多いですが、回収率が不明です。アンケートの他にも、記載台に常備した提案用紙で利用者ニーズを把握するなど、利用者サービスの充実が認められます。また、デジタルサイネージの活用やディスプレイ等を工夫し、視覚に訴えるわかりやすい利用案内を行っていることも評価できます。 展示、パスファインダー、講演等のテーマには時事や社会問題をより取り入れることが望まれます。読書相談では、ほぼ毎日複雑なレファレンスサービスを提供しており、全ての職員が充実した研修を受けている成果であると言えます。 集会・行事では子ども向けおはなし会114回を含む182事業を実施、参加者は1回平均25人と多く満足度も高いことから読書活動の推進が図られています。
(2) 利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.5		
(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。	2.8		
(4) 図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.5		
(5) 読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。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。	2.8		
(8) 他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	2.5		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1) 施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.3	2.3	四谷特別出張所・防災センターとの連携が適切に行われたことが認められます。天井の照明は、利用者に支障がない箇所は間引いているなど、省エネルギーへの取組がなされています。
(2) 省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.3		
4 管理運営経費に関すること				
(1) 適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	経費の支出は時期による大きな偏りがなく、計画的に事業が執行され、適正に支出されています。法人本部事務費が指定管理料全体に占める割合が高いですが、概ね適正であると認めます。
(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		
5 事業に関すること				
(1) 計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.8	2.8	「英語多読」活動におけるワークショップの定期開催や、蔵書を質・量ともに充実させ利用者サービスを積極的に進めたこと、多様な企画を実施したことなどで、利用者の増が顕著であり、着実な事業運営をしたものと評価できます。 平和事業については、展示資料の回転率が100%を下回っており、より特色のある展示をする必要があります。調べる学習コンクールでは、応募者は少ないものの、全国コンクールでの入賞者が多く、図書館の指導の成果と考えられます。 広報紙「よつば」の継続発行、図書館キャラクター「よつぞう」を利用したお知らせ、ブックトラックを利用した展示など、読書推進・図書館利用者増につながる効果的な工夫を高く評価します。
(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。	2.5		
(3) 情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか。	3.0		
総合評価点				2.3
全体評価				2
総合所見	立地条件と施設要件にも恵まれ、49万点を超える個人貸出実績(視聴覚資料を含む)をもつ図書館として、多彩な経験を持つ人材や、多文化サービスに対応するスタッフを配置するなど意欲的な運営がなされています。また、「内藤新宿関連イベント」をはじめとする地域性を活かした企画も充実しており、四谷図書館広報紙「よつば」の継続的発行と館外での配布、多くのリーフレット等が整然と配架されているなど知の拠点としての情報発信に力を入れています。更に、「読書通帳」の発行やキャラクターを用いたPR等による子どもの読書活動推進の取組は高く評価できます。 一方、法人本部事務費が指定管理料全体に占める割合がやや高いことや、展示、パスファインダー、講演等のテーマに時事や社会問題が取り上げられることが少ないことなどについては、検討と改善を期待します。 全体としては、業務要求水準を満たしていると認められます。			

施設名：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	
1 施設の運営に関すること				
(1) 職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	1.8	2.0	職員体制は安定しています。しかし、主任には司書資格保有者の配置が義務付けられていますが、その要件を満たしていません。 職員教育では苦情対応研修など多様な研修を実施し、映像で確認するなど工夫した取組を行っています。 緊急時の対応については自衛消防訓練、地震発生に伴う防災訓練の実施、災害時マネジメント研修の参加により危機管理体制を整えています。
(2) 職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.0		
(3) 緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.3		
(4) 情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.0		
2 利用・サービスに関すること				
(1) ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.0	2.3	利用者の立場になり、探しやすく選書に配慮した書架整理が行われていることが認められます。また、階段スペースを有効活用するなど、資料配架の工夫が見られます。 子ども向けおはなし会を148回実施、工作・かがくあそびも参加者が多く満足度も高いこと、夏目漱石の地元にある館として大人・子ども用展示と講演会(年2回)を実施したことは評価できます。一方、展示については展示回数が多いものの、児童とYA向けが多く、テーマも季節と文学がメインで時事・社会問題が弱いと思います。 レファレンスについては、一歩進んだレファレンスを誘発するようなサービス上の工夫を期待します。 他の機関との連携では早稲田大学、ろくな写真館など地元資源を活用した事業を実施しており評価できます。
(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。	2.3		
(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)	2.0		
(5) 読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.3		
(6) 読書会、映写会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	2.5		
(7) 障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.0		
(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		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1) 施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	1.8	1.8	環境マネジメント担当員が、全体ミーティングで省エネ対策を呼びかけるなど、日常的な取組が実践されています。電気・ガスの使用量の増加が見られますが、老朽化設備の更新等による省エネや快適な職場環境の確保、利用者の状況に日頃より配慮する必要があります。
(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		
4 管理運営経費に関すること				
(1) 適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	1.8	1.8	指定管理料が若干の支出オーバーとなり赤字決算となっています。また3月の法人本部事務費が例月の約2倍となっています。収支に気を付けて計画的な管理を望みます。
(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		
5 事業に関すること				
(1) 計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.5	2.3	来館者数が対前年度比で4.9%の増となっており、着実な事業運営がなされたものと評価します。 調べる学習コンクールについては、学校に出向き子ども向け、保護者向けのガイダンスを実施したことにより、小学校・中学校から多くの応募が得られ、全国コンクールでも健闘したことは評価できます。 情報発信では館内での展示活動を情報発信として挙げていますが、外部への情報発信活動はかなり弱く、改善が必要です。
(2) 平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	2.8		
(3) 情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか。	2.0		
総合評価点				2.3
全体評価				2
総合所見	夏目漱石の地元にある図書館として館内の展示に力を入れ、早稲田大学と連携して漱石講演会を年2回実施しており、参加者の満足度も高く評価できます。調べる学習コンクールでは5校が参加し、応募数も469点と多く、また、児童生徒に加え小学校・保護者向けの説明会を開催するなど、子ども読書活動の推進に向けた取り組みは高く評価します。職員教育では個人情報に関する意識が高く、館内で徹底した対応をとっていることは評価できます。 一方、集会・行事では娯楽系のテーマ設定が多く、社会問題や国際問題など、目を外に向けさせる意識が弱いように感じます。研修についても、図書館サービスの実質的向上につながる研修機会が少ないようです。外部への情報発信の強化についても、より積極的な取組を期待します。 全体としては、業務要求水準を満たしていると認められます。			

施設名: 西落合図書館

指定管理者名: 紀伊屋書店・ヴィアックス・不二興産共同事業体

評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1) 職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	1.8	2.0	職員体制については、定着率及び司書資格保有率も高い状態であり、安定的な基盤を有していますが、主任で司書資格を有していない職員がいることから、この点は改善を期待します。 職員教育ではレファレンス研修や企画を充実させるための研修等の実施が望まれます。 具体例を盛り込んだ危機管理マニュアルはわかりやすく、避難訓練に加えて、停電時の対応訓練を行うなど、不測の事態を想定した取組を実施しています。 全体ミーティング、責任者ミーティングや企画会議等を実施して、コミュニケーションを活発化させることを望みます。
(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。	1.8		
2 利用・サービスに関すること				
(1) ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切かつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.3	2.5	小規模館ながら22万点の個人貸出実績(視聴覚資料を含む)は評価できます。また、リーディングトラックや指サック、メケールなどが目立つ場所に備えられていて、きめ細やかなサービスが提供できています。 パスファインダーは種類が少なく、時事や社会問題に関するテーマが取り上げられておらず、改善を期待します。 企業との連携で講演会を館外で実施していますが、障害のある人も参加しやすく、館内会場の狭さという問題もクリアでき、講演会参加者が増加したことが認められます。障害のある人への援助では、建物はバリアフリー化されていませんが、家庭配本サービスの掲示やリーディングトラックや拡大鏡を分かりやすい場所に配置したり、障害者やその関係者向けの講演会を開催する等、十分な努力を行っています。 図書館と地域とが様々なところで連携できていることが確認でき、積極的に活動している点は評価できます。
(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。	2.5		
(3) 図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.3		
(4) 図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.3		
(5) 読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.5		
(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。	2.5		
(8) 他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	2.8		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1) 施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.3	空調設備更新と照明のLED化によって、電気使用量を前年比15%減・ガス使用量を前年比24%減としたことは評価できます。また、館内でゴミ排出量を計測する等、省資源・省エネについて、独自の取組を行っており、評価できます。
(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。	2.8		
4 管理運営経費に関すること				
(1) 適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	共同事業体と館長との月例打合せにおいて、予算の執行状況の確認・管理をしており、計画通りの会計管理がなされています。法人本部事務費が指定管理料全体に占める割合がやや高いですが、概ね適正に執行されています。
(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		
5 事業に関すること				
(1) 計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.5	2.8	来館者数が対前年度比13.8%と大幅に伸びており、着実な事業運営がなされているものと評価します。 平和事業の映画会については、入場者数が少ないため工夫が必要です。企業と連携しての講演会や参加者が多く見込まれる行事については、障害のある人も参加しやすいよう館外ホールを借用して事業を実施したことで、参加者の増加と満足度の高さを実現しています。 町内掲示板、地域FM、駅や商業施設等に複数回にわたり告知を行うことは、普段図書館を利用しない方に対するアプローチとして大変有効です。
(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。	2.8		
総合評価点				2.3
全体評価				2
総合所見	小規模館ながら、司書資格保有者の割合が高く、個人貸出実績22万点(視聴覚資料を含む)を挙げていることは高く評価できます。全体的にバランスよく、全分野で努力をしており、主体的にサービスを提供していることが窺われます。また、企業の協力を得て、館外施設を利用した講演会を企画できたことも評価できます。指サック・メケール・リーディングループ・メモ用紙の装備、感染症予防(マスクの着用)の掲示など利用者への細かい配慮がされています。また、館長が地域協働学校の運営協議会の委員を務めるなど、積極的に地域に根差した取組を行いながら、地域との連携を推進しています。			
	一方、大人向けの資料の充実や調べもののためのスペース確保と参考資料の整備、時事や社会問題に関するテーマを取り入れたパスファインダーの作成などについては検討が望まれます。平和事業については、利用者に飽きか来ないよう、様々な切り口から展示を考える必要があります。また「平和＝太平洋戦争」とらわれることなく、戦時中に西落合地区はどうであったのか、あるいは太平洋戦争以降の出来事に焦点を当てて平和について考えさせるなど、新鮮味を大切にしたいと思えます。 全体としては、業務要求水準を満たしていると思えます。			

施設名：戸山図書館

指定管理者名：株式会社図書館流通センター

評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1)職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.0	2.5	<p>障害者サービスの拠点館として職員教育に力を入れており、長時間の研修を多くの職員が受講するなどサービス向上の努力が認められます。</p> <p>利用者も交えて避難訓練を実施するとともに、職員の安否確認訓練なども事業者で実施している点は評価できます。</p> <p>障害者サービス拠点館として、館内・外で多くの打ち合わせが行われ、情報共有・連絡調整に積極的な様子が窺えます。</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、必要な知識を身に着ける努力はなされたか。	2.5		
(3)緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.5		
(4)情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.3		
2 利用・サービスに関すること				
(1)ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.5	2.8	<p>利用者への情報提供を図書館の使命と捉え、テーマごとに棚づくりを工夫し読書意欲の向上につなげていることを認めます。</p> <p>分かりやすい言葉で案内を行うなど、初めての利用者にも使いやすい環境を整えています。</p> <p>タイムリーな展示と展示内容の案内冊子、パスファインダー等の発信力は高く評価できます。展示内容の案内冊子は単なるブックリストではなく、解説を付したプレゼンテーションとなっており、高く評価できます。しかし、一般向け、児童・中高生向けとともに、企画テーマに時事・社会問題への関心が薄い点は改善を求めます。</p> <p>レファレンス件数も区内一多く、複雑なレファレンス対応の研鑽に期待します。</p> <p>子供向け館内行事(おはなし会、映画会、工作会、かがくあそび)の他、館外(保育園や東京女子医科大学)への出張おはなし会などは満足度も高く喜ばれています。子ども向けの障害理解を深める図書の実践・声の図書館だよりなど障害者教育・障害への理解促進の取組が確認できます。</p>
(2)利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.8		
(3)図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.3		
(4)図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.8		
(5)読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	3.0		
(6)読書会、映写会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	3.0		
(7)障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	2.8		
(8)他館、学校教育機関等との相互協力	事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。	2.8		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1)施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	<p>両面印刷や電子媒体での記録等、省資源を意識した取組により、紙の使用量を6.5%削減するなど、日常的な取組が実践されています。</p>
(2)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1)適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	1.5	1.5	<p>指定管理料に年間150万円超の残額が生じていますが、これだけの予算があれば、企画等をもっと充実させることができたのではないかと思います。また、法人本部事務費が例月に比べ、3月に大幅増となっており、年間を通して事業経費を計画的に執行するよう求めます。</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。	1.5		
5 事業に関すること				
(1)計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	3.0	3.0	<p>計画目標の達成については、多くの事業で昨年度の実績を上回っており、概ね予期した成果を挙げています。平和事業の展示は回転率が100%を下回っているため、工夫を求めます。図書館サポーターの登録者も多く、図書館サポーターに対する活動支援も活発です。</p> <p>障害者サービスにおいては国内外からの視察も多く、国立国会図書館へのデータ提供も前年比732増となっており、対面朗読サービスも含め高く評価できます。質の高い障害者サービスは新宿区外からも認知され、高い信頼を得ていることは、素晴らしい功績です。</p>
(2)平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	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。	2.8		
総合評価点				2.8
全体評価				3
総合所見	<p>障害者サービスの拠点館として高い使命感をもって事業を運営しています。</p> <p>マルチメディアDAISYの導入や療育施設への定期的な訪問、声の図書館だより、録音図書の製作、対面朗読、点字本の作製等、読書に支障がある方への支援に尽力している点は高く評価できます。また、充実した多様な企画展示の実施、各種パスファインダーや展示に伴うパンフレットの作成配布など、知の拠点としての情報発信にも力を入れています。特に展示関連パンフレットは単なるブックリストではなく、解説を付したプレゼンテーションとなっており、高く評価できます。</p> <p>一方、企画テーマに時事・社会問題への関心が薄い点や、指定管理料の収支額、より工夫を凝らした外部への情報発信の取組などについては、改善を期待します。</p> <p>全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。</p>			

施設名: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	
1 施設の運営に関すること				
(1)職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.0	2.0	司書有資格者率は前年度50%に対し、今年度は76%と改善がみられました。新規採用職員の割合が高いですが、職員の育成により特段大きな問題が生じず安定的な運営は維持できたものと判断します。 職員教育については、スキルアップ研修に努めていることが認められますが、「紙上レファレンス研修」6回以外は、図書館サービスの実質的向上につながる研修機会が少ないと思います。 危機管理マニュアルは、簡素で、対人トラブルや犯罪、病気、事故等への対応が盛り込まれていません。 「情報共有・連絡調整」に関しては、社内会議の実施記録がないようですが、より活発なスタッフ間のコミュニケーションが望まれます。
(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。	2.3		
(3)緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	1.8		
(4)情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.0		
2 利用・サービスに関すること				
(1)ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.0	2.3	利用者の意見・要望の受付記録が少なく、アンケートの回収率も低いようです。 展示については、児童向け、大人向け共に、時事・社会問題への関心が弱いようです。レファレンスについては、一歩進んだレファレンスを誘発するようなサービス上の工夫が必要です。 大人向け講演会や多文化共生の理念に立つさまざまな企画をネットワークを活かした人材の活用により実施できたことは評価できます。 「他館、学校教育機関等との相互協力」に関しては、大学や学校団体との連携の強化を期待します。
(2)利用者意向等の調査と対応	利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。	2.0		
(3)図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.3		
(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。	2.8		
(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。	1.5		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1)施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	施設設備管理は適切に行われました。館内で使用するメモ裏紙を活用するなど、利用者への啓発にも取り組みながら省資源に努めたことは評価できます。しかし、冷房の適切な使用など、状況に応じた柔軟な対応も望まれます。
(2)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1)適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	年間を通して時期による大きな偏りがなく、計画的な事業遂行がなされたことが認められます。また、予算を余すことなく十分に使ってサービスを提供しており、経費が適正に執行されたことを認めます。
(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		
5 事業に関すること				
(1)計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.5	2.3	集会・行事を年間164回開催し、一般向け講演会の参加人数が対前年比20%増となるなど、成果が顕著に確認できたことは評価できます。 調べる学習コンクールについては、小学校の応募数が多かったことは評価できますが、中学、高校の参加が得られなかったのは残念です。 平和事業の資料展示は資料数が少なかったことも要因の一つかもしれませんが、資料回転率が33%と低く工夫が必要です。
(2)平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	2.3		
(3)情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか。	2.3		
総合評価点				2.3
全体評価				2
総合所見	サービス対象地域が多文化共生地区であることから、その理念を意識したさまざまな活動が実施されていることは評価できます。行事については多文化共生関連の事業を含め、多彩な講師を招聘し多くの企画を実施して、好評を得ていたことは評価できます。 しかし、展示企画のテーマに時事や社会問題を取り上げることへの関心が弱いことや、一歩進んだレファレンスを誘発するようなサービス上の工夫がみられないこと、貸出し利用が少ないことなど、改善すべき点が多くみられます。その他、研修体制の弱さや、危機管理マニュアルに対人トラブルや犯罪、病気、事故等への対応が盛り込まれていないことなど、取り組むべき課題も多くみられます。 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：中町図書館

指定管理者名：丸善雄松堂株式会社

評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1) 職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.0	2.8	司書資格保有者の割合が高いことは評価できますが、スタッフの入れ替わりがやや多いようです。 職員教育では、全員がコンプライアンス研修や接客研修等を受け、多くの職員が障害者や認知症に対応する研修を受講しています。このことは高く評価できます。 緊急時の対応については、指定管理者作成のマニュアルを基に、中町図書館に対応した実践的なマニュアルが策定されていることは評価できますが、具体例を挙げ対応法を示すとより良いと思います。 業務責任者ミーティングを頻繁に行っており、職員全体ミーティングにはほぼ全員が参加するなど、コミュニケーションを図る努力がなされています。
(2) 職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接客、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。	2.5		
(4) 情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.8		
2 利用・サービスに関すること				
(1) ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.3	2.5	利用者からの苦情対応を丁寧に行っており、小規模館ながら28万点の個人貸出実績(視聴覚資料を含む)を挙げていることは高く評価できます。児童向け企画に積極的に取り組んでいること、アンスティチュ・フランセ東京や東京理科大学との地域連携を進めていることも評価できます。展示については、児童向けが多く、テーマも季節と文学がメインで時事・社会問題への関心が薄いようです。社会問題や国際問題など、目を外に向けさせる意識が弱いと思います。レファレンスについては、一歩進んだレファレンスを誘発するようなサービス上の工夫を期待します。赤ちゃんタイムを隔週から毎週に増やしたことは、ブックスタートの良い機会となり、読書推進の種蒔きとして評価します。障害のある者への援助に関しては、多くの職員が認知症サポーター養成講座やサービス介助士の実技講習を受講しています。図書館が地下1階のため、階段利用が困難な人のためにインターホンを活用して利用者サービスを図っていることや、家庭配本サービスの案内や展示案内を行っていること、各所に椅子を配置することにより高齢者等にも配慮していることを評価します。
(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。	2.3		
(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。	2.0		
(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。	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。	3.3		
(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		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1) 施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	施設・設備の管理業務、修繕は適切に行われております。環境への配慮の取組については、施設管理、工作会の企画、展示、経費節減等の、日常の全ての業務を通じて実践されており、評価できます。
(2) 省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.3		
4 管理運営経費に関すること				
(1) 適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.0	2.0	経費については年間を通して時期による大きな偏りがなく、計画的に事業が執行され、適正に支出されています。図書館サービス事業費・施設管理費の内訳も明記するように改善を望みます。
(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		
5 事業に関すること				
(1) 計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.8	2.8	調べる学習コンクールでは、小学校5校、応募数577点と区内最多となり、調べる学習ガイドンスを3回実施した効果の現れと評価します。全国コンクールでも優秀な成績を取めたことは評価できますが、中学、高校の参加が得られなかったのは残念です。 パスファインダーのテーマ設定には改善の余地があり、より社会性のあるテーマが望まれます。 来館者数は前年度並みですが、Facebookを活用しての情報発信や、地域のフランス人コミュニティとの連携を新たに始めるなど、意欲的な事業展開を行っている点は評価できます。
(2) 平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業)	適切に事業が行われたか。	2.8		
(3) 情報発信	情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか。	3.3		
総合評価点				2.8
全体評価				3
総合所見	<p>地域館の中で最小規模、かつ施設が地下にあるという不利な条件にもかかわらず、個人貸出実績28万点(視聴覚資料を含む)を挙げていることは高く評価できます。また、児童向け企画に積極的に取り組んでおり、アンスティチュ・フランセ東京や東京理科大学との地域連携などにも積極的です。司書資格保有者の割合も高く、「図書館だより」の作成・配布や、「中学生のオススメの本」の作成と学校への配布、Facebookの活用など、外部への情報発信にも積極的です。パスファインダーの作成・配布などを通して積極的に情報提供をし、新たな需要を掘り起こすことができれば、更に良い図書館になると思います。また、サービス介助士の資格を全職員が取得するなど、障害者への配慮や支援を重視している姿勢は高く評価できます。</p> <p>一方で、展示テーマについては、児童向け、一般向け共に、時事や社会問題、国際問題など、目を外に向けさせる意識が弱い点は改善を期待します。また、スタッフの入れ替わりがやや多い点についても、改善を期待します。</p> <p>全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。</p>			

施設名:角筈図書館

指定管理者名:株式会社図書館流通センター

評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1)職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.5	2.5	職員の定着率も高く安定的な運営が図られている点は評価できます。 スタッフ研修については、年度前半ではほとんど行われておらず、内容的にも、法令研修や救命講習等以外、図書館サービスの実質的向上につながる研修機会が少ないと思います。
(2)職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に着ける努力はなされたか。	1.8		
(3)緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.5		
(4)情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。 現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.5		
2 利用・サービスに関すること				
(1)ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.3	2.8	前年度の展示内容や利用者ニーズの分析のもと本年度の事業を企画したことを評価します。使いやすくなりやすい図書館、混雑時の人員配置、障害のある人への配慮(点字付き案内板、通路を広く確保、業務用エレベーター利用)など、区民にやさしい知の拠点としての図書館を目指した取り組みが認められます。 「海外ビジネスと日本との繋がり」という企画展示は、資料回転率も226.8%と高く、評価できます。展示資料のリストをホームページで発信するなど、非来館者へのアピールも期待します。ビジネス関連だけではなく、時事・社会問題関連のテーマも取り入れたパスファインダーの充実など、一歩進んだレファレンスを誘発するようなサービス上の工夫を期待します。地域施設との交流を活発に進めていることが窺え、ファッションビジネス関連での文化学園大学との連携も評価できます。
(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。	2.5		
(4)図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.8		
(5)読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。 利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.8		
(6)読書会、映写会等(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。	2.5		
(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ていたか。 また、連携を行うことにより効果は得られたか。	3.0		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1)施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	施設・設備管理は適切に取り組みされています。紙の使用量が対前年度比39.8%の大幅増になり、大きな要因は事業の拡充とのことですが、事業による増と、リサイクルの取組による効果(減)を把握することが望まれます。
(2)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1)適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	1.5	1.8	法人本部事務費が例月に比べ、3月に大幅増となっていますが、安定した利用者サービスのためには、計画的な資金管理が望まれます。また、指定管理料の収支が年間100万円超の赤字となっており、収支に気を付けて計画的に管理することを望みます。
(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。	1.8		
5 事業に関すること				
(1)計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	3.0	3.0	計画した多くの事業で、昨年度の実績を大きく上回っており評価できます。 平和事業については資料展示だけではやや物足りない感じがします。調べる学習コンクールについては、応募数は少ないものの、小・中・高のすべてが参加しており、高校の部で「文部科学大臣賞」を受賞するなど成果を挙げています。ビジネス支援事業の講演会も多く開催され、毎回盛況であることも評価できます。
(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。	2.5		
総合評価点				2.8
全体評価				3
総合所見	<p>ビジネス支援事業の拠点館として、恵まれた立地条件のもと、多くの業界誌や専門誌を取り揃え、講演会や起業相談会を実施するなど、意欲的な事業を行っており、利用者に質の高いサービスを提供しています。特に年間9回開催されたビジネス支援関連講座は、内容的にも高く評価できます。定例開催を企画するなど、ビジネス支援の専門図書館として更なる機能強化を期待します。書架の整理、混雑時の対応、人員配置、点字付き案内板の設置や広い通路の確保、業務用エレベーターの利用など、利用者配慮した取組が認められます。また、地域や学校との連携に積極的であることも評価できます。</p> <p>一方で、館長研修以外のスタッフ研修の充実や、ホームページ上でのビジネス支援情報の発信、時事・社会問題関連のテーマも取り入れたパスファインダーの充実など、検討を求めたい課題も多くあります。</p> <p>全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。</p>			

施設名: 大久保図書館

指定管理者名: 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体

評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1)職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.0	2.0	職員の入れ替わりが少ないことは、職員への個別ヒアリングにより環境を整えている結果の現れと認めます。外国人を対象とした行事などの多文化サービスの向上を目指した1名増員措置、また中国韓国出身者、英語技能有資格者を配置した職員体制を評価します。しかし、主任に司書資格を保有していない職員がいる点については、改善を期待します。 防災訓練が年に1回で、シフトにより休務日の職員は後日の共有となることから、全職員が体験できるような訓練の機会があるとよいと思います。
(2)職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に着ける努力はなされたか。	2.0		
(3)緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.0		
(4)情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.5		
2 利用・サービスに関すること				
(1)ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.0	2.5	利用者からの要望・苦情には対応に苦慮するものもあることから、臨機応変な対応と掲示を増やすなど、トラブルの未然防止に努める必要があります。 児童書の貸出し利用が22.7%と他館に比べ若干少ない点については、原因の分析を望みます。 多文化共生理念に基づく意欲的企画(多文化展示「Around the World」など)や日本語学校などとの連携・協力活動は高く評価できます。 パスファインダーについては、これまでに作成されたものについても入手できるようにしておくことが望ましいと思います。また、パスファインダーのテーマ選定にあたっては、時事や社会問題にも注意を払うことが望めます。 区立の幼稚園・学校だけでなく、日本語学校など地域にある様々な団体や資源との連携を図っており、幅広いニーズに対応したサービスを積極的に提供している点は高く評価できます。
(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。	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。	2.3		
(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。	2.8		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1)施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	施設・設備管理業務は出張所と連携し適切に実施されていることを認めます。紙の使用量が対前年度比28.8%の大幅増になり、大きな要因は事業の拡充とのことですが、事業による増と、リサイクルの取組による効果(減)を把握することが望まれます。
(2)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1)適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	1.8	2.0	指定管理料の収支が年間で100万円超の残となっていますが、これだけの予算があれば、企画等をもっと充実させることができたのではないかと思います。また、法人本部事務費が指定管理料全体に占める割合が高い状態です。
(2)経費節減の努力	経費節減に向けた取組はされていたか。	1.8		
5 事業に関すること				
(1)計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	2.8	2.8	大久保図書館の「誰も取り残さない」という理念の下、効果の高い事業を実施できたものと評価します。 平和事業の資料展示については、資料回転率が31%と極端に低いため、工夫が必要です。多文化サービス事業の面では、各種団体との協力連携を進めたり、子ども向け外国語のおはなし会を多く取り入れるなど、多言語・多文化共生拠点館としての機能を果たしています。 多文化サービスの取組では、マスメディア等を活用して効果的に情報を発信し、全国から高い関心を集め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。	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				2.8
全体評価				3
総合所見	図書館が本を媒体とした多文化・国際交流の拠点となっています。基本的なレファレンス機能についても、職員の共有を徹底しながら、その上で多文化サービスを展開していることがアンケート結果からも確認できます。地域の特色を活かし、国籍を問わず、地域の方に親しまれる図書館としての使命を果たしていることは高く評価できます。また、多文化共生の理念に立つ意欲的企画は高く評価できます。 一方、児童書の貸出し利用が他館に比べ若干少ないことや、パスファインダーのテーマに時事や社会問題を取り上げることへの関心が弱いこと、やや高い金額の収支残額、法人本部事務費が指定管理料全体に占める割合が高いことなど、改善を求めたい点はいくつかあります。 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。			

評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
1 施設の運営に関すること				
(1) 職員体制	人員配置計画に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	2.5	2.8	職員体制は安定しています。手話研修、個人情報研修、子育て支援講座、AED講習など研修が充実しており、受講者も多く、職員の知識・スキル向上に力を入れていることが認められます。館内避難訓練、職員連絡体制、安否確認のための緊急連絡シミュレーションの実施など、危機管理体制が整っていることも評価できます。
(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。	2.8		
(3) 緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	2.5		
(4) 情報共有・連絡調整	館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。	2.0		
2 利用・サービスに関すること				
(1) ご意見ご要望の対応	利用者からの要望や苦情に対し、適切にかつ迅速に対応しているか。また、職員の間で、情報共有がされているか。	2.3	2.8	案内ロボット(Pepper君)やデジタルサイネージを使った座席管理システムの導入により、利用者にとって満足度が高く居心地の良い図書館となっているようです。一般向けの展示については、健康や高齢者関連のテーマは評価できますが、政治・経済等の時事的内容が弱いようです。介護・高齢者支援関連のパスファインダー作成は評価できますが、しっかりとしたブックリストを作成しホームページを通して発信してほしいと思います。レファレンスについては、一歩進んだレファレンスを誘発するようなサービス上の工夫を期待します。毎月1回の「行政書士無料法律相談会」の定着は高く評価できます。この他、一般向け、子ども向け共に、さまざまな企画に積極的に取り組んでいる様子が窺えます。「障害のある者への援助」では車いすや折り畳み椅子が気軽に手に取れる場所にあり、障害者や高齢者等への配慮が見られます。
(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。	2.3		
(3) 図書館資料の収集・整理・保存	図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。	2.3		
(4) 図書館資料の館内利用及び館外貸出	登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)	2.8		
(5) 読書相談、読書案内及び参考調査	利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。	2.8		
(6) 読書会、映写会等(集会・行事)	利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。	2.8		
(7) 障害のある者への援助	障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。	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。	2.5		
3 施設・設備の管理に関すること				
(1) 施設・設備管理	施設・設備管理業務が適切に行われたか。施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	2.0	2.0	施設・設備管理は適切に行われたと認められます。紙の使用については、両面印刷や用紙サイズの統一等により、25%の削減を達成しており、取組が成果として確認できます。
(2) 省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	2.0		
4 管理運営経費に関すること				
(1) 適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	1.5	1.8	指定管理料の収支に年間190万円超の残額が生じており、サービス業務により有効に使われることを望みます。また、法人本部事務費が例月に比べ、3月に大幅増となっていますが、年間を通して事業経費を計画的に執行するよう求めます。
(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。	1.8		
5 事業に関すること				
(1) 計画目標の達成	年度当初に計画した事業を適切に実行したか。実施した事業は、効果の高いものであったと認められるか。	3.0	3.0	開館2年目で登録者数が対前年度比49.6%と大幅に伸びており、地域で認知され、利用されている実態が確認できます。事業の多くは昨年度実績を上回っており、計画目標は達成できています。平和図書の展示・資料回転率も200%近くと高く、目録の配布実績も大きく評価できます。調べる学習コンクールでは、中学校からの応募が小学校からと同数近くあり、多くの児童・生徒が全国コンクールで入賞する等の成果を挙げています。図書館の入り口に掲示されていたイベントの開催のポスターに「満員御礼」の表示がありましたが、図書館のイベントが誰でも気軽に参加できるものであることを知らせる効果があり、参加者増の好循環が期待でき、非常に好ましく思います。
(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。	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。	2.5		
総合評価点				2.8
全体評価				3
総合所見	<p>新しい図書館であることから、設備も最新でバリアフリー化も徹底し、恵まれた環境にあります。それに満足することなく、自助努力により、更に利便性の高く、質の高いサービスを提供しています。介護・高齢者支援、子育て支援、中高生向けサービスなど、子ども向けも含めて、さまざまな企画に積極的に取り組んでいることは高く評価できます。毎月1回開催している「行政書士無料法律相談会」や、多様な研修の実施についても評価します。外部への情報発信にも積極的です。多目的室やエントランス付近のスペースを有効に活用し、コンサートを行うなど、施設を有効活用しています。</p> <p>一方、展示企画のテーマ設定にあたり、政治・経済等の時事的内容が弱いことについては、積極的な取組を期待します。また、パスファインダーについても、ブックリストを作成しホームページを通じた発信を期待します。指定管理料の収支では残額が多いことから改善を望みます。</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31年3月28日

31新教中管第8272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。

この要綱は、平成31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	
さくもと はるか 作本 遠	作本公認会計士事務所 公認会計士・税理士
利用者代表 1名	
なかむら ひろこ 中村 廣子	図書館運営協議会委員・社会教育委員 榎町地区町会連合会会長
新宿区又は教育委員会の職員 1名	
うちの けいこ 内野 桂子	新宿区教育委員会事務局 教育支援課 課長

新宿区立図書館 指定管理者 平成30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	人 17,548	点 491,516	団体 27	点 1,332	点 137,480
鶴巻図書館	人 5,619	点 204,516	団体 12	点 503	点 57,580
西落合図書館	人 6,092	点 222,223	団体 9	点 54	点 48,041
戸山図書館	人 5,682	点 190,160	団体 19	点 901	点 96,855
北新宿図書館	人 4,539	点 146,590	団体 27	点 1,564	点 72,671
中町図書館	人 7,555	点 285,782	団体 29	点 701	点 65,398
角筈図書館	人 8,716	点 245,449	団体 6	点 412	点 87,312
大久保図書館	人 6,527	点 151,457	団体 22	点 729	点 76,353
下落合図書館	人 9,345	点 399,747	団体 5	点 350	点 71,590