

令和元年 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2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     | 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元年度事業実績            | 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）が実施した令和元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元年度は、第3期（令和元年度～令和5年度。※下落合図書館のみ第2期）の初年度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」に基づき行った。

#### 1 評価者

新宿区立図書館指定管理者事業評価委員会

#### 2 評価委員

4名（外部委員3名 内部委員1名）

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

#### 3 評価の実施・日程

評価を実施するための事業評価委員会を開催した。

今回は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、現地視察についても委員会として集合で実施するのではなく、各委員の希望による個別実施とした。

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2年6月24日（水））

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2年7月～8月）

##### (3) 現地視察（個別実施）（令和2年8月5日（水）、6日（木））

##### (4) 第2回事業評価委員会の開催（令和2年9月16日（水））

評価結果の協議・決定

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

#### 4 評価項目

- (1) 施設の運営に関すること
- (2) 利用・サービスに関すること
- (3) 施設・設備の管理に関すること
- (4) 管理運営経費に関すること
- (5) 事業に関すること

#### 5 評価対象(指定管理者)

- (1) 四谷図書館 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体
- (2) 鶴巻図書館 ナカバヤシ株式会社
- (3) 西落合図書館 紀伊國屋書店・ヴィアックス・不二興産共同事業体
- (4) 戸山図書館 株式会社図書館流通センター
- (5) 北新宿図書館 ナカバヤシ株式会社
- (6) 中町図書館 丸善雄松堂株式会社
- (7) 角筈図書館 株式会社図書館流通センター
- (8) 大久保図書館 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体
- (9) 下落合図書館 株式会社図書館流通センター

#### 6 評価資料等

指定管理者から提出された、令和元年度事業報告書  
利用者アンケート  
管理業務自己評価  
現地視察、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。           |

各委員が独立して行った評価に基づき、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った。

(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した。

(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した。

(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 125,872冊(うち児童書 28,952冊)  
雑誌312種・新聞25種・CD9,173点  
ビデオテープ557点・DVD2,091点  
※令和2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127席(一般98席、児童29席)  
うちパソコン利用席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(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
    - ② 5・8・11・2月の第3日曜日
    - ③ 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
    - ④ 館内整理日(毎月第2木曜日)
    - ⑤ 特別整理期間(年間1回7日以内)

## IV—2 評価対象施設(鶴巻図書館)

### 鶴巻図書館の概要

- 1 指定管理者 ナカバヤシ株式会社  
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
  - 所在地 新宿区早稲田鶴巻町521番地(単独館)
  - 面積 654 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 59,368冊(うち児童書 17,311冊)  
雑誌88種・新聞12種  
※令和2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37席(一般26席、児童11席)  
会議室20席
- 3 開館時間及び休館日
  - (1) 開館時間
    - ① 月曜日から金曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という)を除く。)は、午前9時から午後7時まで
    - ② 土曜日、日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
  - (2) 休館日
    - ① 火曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)  
※平成31年4月から、休館日を月曜日から火曜日に変更
    - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
    - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
    - ④ 特別整理期間(年間1回4日以内)



## IV—3 評価対象施設(西落合図書館)

### 西落合図書館の概要

- 1 指定管理者 紀伊國屋書店・ヴィアックス・不二興産共同事業体  
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
  - 所在地 新宿区西落合四丁目13番17号(単独館)
  - 面積 527.17 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 48,136冊(うち児童書 14,509冊)  
うち大活字本 42冊  
雑誌 75種・新聞 10種  
※令和2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) うちパソコン利用席 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(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
- ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
- ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
- ④ 特別整理期間(年間1回4日以内)

## IV—4 評価対象施設(戸山図書館)

### 戸山図書館の概要

- 1 指定管理者 株式会社図書館流通センター  
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要  
所在地 新宿区戸山二丁目11番101号  
(都営戸山ハイツ11号棟内2階)  
面積 1,121㎡  
所蔵資料 88,652冊(うち児童書 23,144冊)  
うち大活字本1,664冊  
雑誌133種・新聞18種・CD7,758点  
カセットテープ1,102点・録音資料1,756点  
※令和2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(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
    - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
    - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
    - ④ 特別整理期間(年間1回4日以内)

## IV—5 評価対象施設(北新宿図書館)

### 北新宿図書館の概要

- 1 指定管理者 ナカバヤシ株式会社  
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要  
所在地 新宿区北新宿三丁目20番2号(複合施設3階)  
面積 593.43 m<sup>2</sup>  
所蔵資料 74,244冊(うち児童書 22,701冊)  
雑誌95種・新聞13種  
※令和2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67席(一般43席、児童24席)
- 3 開館時間及び休館日
  - (1) 開館時間
    - ① 月曜から金曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という。)を除く。)は、午前9時から午後7時まで
    - ② 土曜日、日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
  - (2) 休館日
    - ① 火曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)  
※平成31年4月から、休館日を月曜日から火曜日に変更
    - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
    - ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
    - ④ 特別整理期間(年間1回4日以内)

## IV—6 評価対象施設(中町図書館)

### 中町図書館の概要

- 1 指定管理者 丸善雄松堂株式会社  
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要  
所在地 新宿区中町25番地(複合施設地下1階)  
面積 515.22 m<sup>2</sup>  
所蔵資料 66,633冊(うち児童書 18,361冊)  
雑誌112種・新聞11種  
※令和2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28席(一般17席、児童11席)

### 3 開館時間及び休館日

#### (1) 開館時間

- ① 火曜日から金曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という。)を除く。)は、午前9時から午後7時まで
- ② 土曜日、日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで

#### (2) 休館日

- ① 月曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
- ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
- ③ 館内整理日(毎月第3木曜日)
- ④ 特別整理期間(年間1回4日以内)

## IV—7 評価対象施設(角筈図書館)

### 角筈図書館の概要

- 1 指定管理者 株式会社図書館流通センター  
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
  - 所在地 新宿区西新宿四丁目33番7号(複合施設5・6階)
  - 面積 1,041.98㎡
  - 所蔵資料 79,768冊(うち児童書 17,611冊)  
雑誌542種・新聞21種・CD7,388点  
※令和2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)うちパソコン利用席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(祝日法の休日に当たる場合は翌日)
    - ② 5・8・11・2月の第4日曜日
    - ③ 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
    - ④ 館内整理日(毎月第2木曜日)
    - ⑤ 特別整理期間(年間1回7日以内)

## IV—8 評価対象施設(大久保図書館)

### 大久保図書館の概要

- 1 指定管理者 紀伊國屋書店・ヴィアックス共同事業体  
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要
  - 所在地 新宿区大久保二丁目12番7号(複合施設2階)
  - 面積 730.24 m<sup>2</sup>
  - 所蔵資料 71,839冊(うち児童書 19,202冊)  
雑誌132種・新聞18種・CD6,696点  
※令和2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 月曜日から土曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という)を除く。)は、午前9時から午後9時45分まで
    - ② 日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
  - (2) 休館日
    - ① 火曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)  
※平成31年4月から、休館日を月曜日から火曜日に変更
    - ② 5・8・11・2月の第3日曜日
    - ③ 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
    - ④ 館内整理日(毎月第2木曜日)
    - ⑤ 特別整理期間(年間1回7日以内)

## IV—9 評価対象施設(下落合図書館)

### 下落合図書館の概要

- 1 指定管理者 株式会社図書館流通センター  
(指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日)
- 2 施設概要  
所在地 新宿区下落合一丁目9番8号(複合施設1・2階)  
面積 1,090.82 m<sup>2</sup>  
所蔵資料 70,255冊(うち児童書 18,182冊)  
うち大活字本 530冊  
雑誌 135種・新聞 14種・CD 5,305点・DVD 811点  
※令和2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 75席(一般 56席、児童 19席)うちパソコン利用席 25席  
多目的室 42席
- 3 開館時間及び休館日
  - (1) 開館時間
    - ① 月曜日から土曜日まで(国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下、「祝日法の休日」という)を除く。)は、午前9時から午後9時45分まで
    - ② 日曜日及び祝日法の休日は、午前9時から午後6時まで
  - (2) 休館日
    - ① 火曜日(祝日法の休日に当たる場合は翌日)  
※平成31年4月から、休館日を月曜日から火曜日に変更
    - ② 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)
    - ③ 館内整理日(毎月第2木曜日)
    - ④ 特別整理期間(年間1回7日以内)

## V 評価結果

評価は、各指定管理者から提出された令和元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、現地視察（希望委員による個別実施）により実施した。評価は、各委員が独立して行った個別評価を元に、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 | 2.8 | 様々な業種での経験を有するスタッフや多文化サービス対応の中国・韓国スタッフ、英語技能者等を揃え、意欲的な運営を行っていることが認められます。職員の定着率が94%(32ポスト中30ポストの定着)と高いことから、安定した人員体制を確保できているものと評価します。<br>多様な研修の機会を設けて職員育成に取り組んでおり、わかりやすく詳細な危機管理マニュアルが整備されています。業務責任者ミーティングを毎週実施していることは館内での情報共有や職員間のコミュニケーションを高めるうえで有効であると評価できます。  |
| (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。  | 2.0 |     |  |
| (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。<br>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 | 2.5 | 前年に比べ、登録者数も増加しており、書架の整理に気を配り、見やすい、利用しやすいサービスにつなげています。一方、接客態度への不満がアンケートに複数あり、予約資料をめぐるトラブルも複数みられますので改善が望まれます。<br>展示資料の資料回転率が高いことから、利用者のニーズに応じるとともに、興味・関心を喚起する取組が実施されています。また、児童向けのおはなし会他に「かがく工作会」などの集会・行事が充実しており参加者も多いことは評価できます。近隣の子育て支援施設と連携した取組が定着していることも評価できます。一般向けの集会・行事では映画会等がなく集客力には課題があります。<br>児童書の所蔵数が増え、個人貸出数も3,000点以上増加した一方で、一般書の個人貸出数が5,500点の減となったことについては、要因の分析が必要です。また、今年度は一般書の受入数が除籍数を大きく下回りましたが、今後は計画的な所蔵資料数の管理を望みます。<br>多様な内容の一步進んだレファレンスにも適切に対応していることが認められますが、パスファインダーや展示・集会・行事等のテーマ設定には社会や生活を考える企画をより多く取り入れることを期待します。パスファインダーについてはホームページでの発信も期待します。<br>介助犬への対応訓練や視覚障害者への接客研修は評価できます。昨年に引き続き、割当票の紛失事故が起きており、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。  | 2.3 |     |  |
| (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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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)                                    | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。<br>また、連携を行うことにより効果は得られたか。   | 1.8 |     |  |
| <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 | 四谷特別出張所と連携し、施設・設備管理は適切に行われたと認められます。<br>省エネルギー・省資源に関しても適切に取り組みされたと思われます。環境問題や省エネルギーに関する資料の配架や企画展示により、利用者に対しても環境問題に対する意識啓発を図った取組は評価できます。紙の使用量等は建物全体での管理という点ですが、図書館独自での使用量を把握することで、省資源に向けた一層の取組が進むことを望みます。  |
| (2) 省エネルギー・省資源  | 省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。  | 2.0 |     |  |
| <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 | 年間を通して時期による支出の大きな偏りがなく、計画的に事業が執行されており、経費が適正に支出されているものと判断します。   |
| (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 | 平和事業の展示企画は、資料回転率が3.7回と区内で一番高いことは評価できます。一方、平和おはなし会の参加者が12人と少ないことと映画会の企画がなかったことは残念であり、企画の工夫など今後の更なる改善を望みます。<br>調べる学習コンクールに関しては、出張授業を実施したものの応募数が少なかったことは、改善が必要です。<br>広報紙「よつば」の発行が継続されており、発行部数も多く、近隣の関係団体への配布が行われていること、図書館キャラクター「よつぞう」を使った情報発信も評価できます。またそれ以外にも四谷地域に根差したイベントの継続、読書手帳、展示の工夫により貸出や行事の参加者の増加につながったことは高く評価できます。今後は、さまざまなテーマを設定したパスファインダーやおすすめブックリストなどをホームページに掲載し、図書館の存在を知っていただく情報発信にも期待します。   |
| (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。  | 2.5 |     |  |
| (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。  | 2.8 |     |  |
| <b>総合評価点</b>  |   |     |     | <b>2.8</b>   |
| <b>全体評価</b>   |   |     |     | <b>3</b>   |
| <b>総合所見</b>   | <p>大規模地域館として、多様な業種での経験を有するスタッフや多文化サービス対応の人材を揃え、毎週責任者ミーティングを実施するなど、意欲的な運営を行っています。「内藤新宿」をテーマとしたイベントなど、四谷地域に根差した活動を継続しており、新宿区立図書館の基本方針「区民にやさしい知の拠点」に基づいた取組が実施されています。子どもコーナーは、教育熱心な保護者などの利用者が多く、英語多読(子どもから大人まで)にも注力しており、全体的にサービス水準は高いです。<br/>一步進んだレファレンスにも適切に対応できており、展示資料の回転率や、読書会等の児童向けイベントの平均参加者数が高いことから、区民のニーズを捉えた図書館運営がなされているものと評価します。平和事業については前年度の指摘事項(資料回転率100%に満たない)から、改善の努力等により資料回転率が3.7回と大幅に伸ばしたことを評価します。<br/>また、広報紙「よつば」の発行や図書館キャラクター「よつぞう」を使った情報発信にも積極的です。その他に展示の工夫、読み聞かせ出張、広報新宿への記事の掲載等の取組が、貸出数や参加者数の増加につながったと思われます。パスファインダーについては内容は更新されていないため、今の社会、これからの社会を考えるためのより適切なテーマ選定を進めるとともに、おすすめブックリストと併せてホームページに掲載するなど、区民の潜在的ニーズを引き出す努力と更に質の高いサービスの提供を期待します。<br/>一方で、一般書については、受入数が除籍数を大きく下回っており、計画的な所蔵資料数の管理を望みます。さらに、貸出数も前年度比5,500点減少したことや一般向け企画の参加数が少なかったことについて、要因の分析が必要です。企画内容についても、政治・経済・社会・生活・文化等考える企画をより多く設定することを期待します。<br/>昨年に引き続き、割当票の紛失事故が起きており、再発防止や個人情報保護の徹底に努めてください。<br/>全体としては、業務要求水準を超えて良好であると認められます。</p> |     |     |  |

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

施設名: 鶴巻図書館

指定管理者名: ナカバヤシ株式会社

| 評価項目  | 評価の視点  | 評価点        |     | 評価所見   |
|---|--|------------|-----|--|
|   |  | 小項目        | 大項目 |  |
| <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。  | 1.8        | 1.8 | 指定管理1年目ということで諸事情があると思われませんが、館長が2回交代しており、安定した運営体制が構築されたとは考えにくいです。研修については、防災訓練を年3回実施するなど高い危機管理意識をもって実施されています。新宿区検定の実施や「パスファインダー作成研修」など多種多様な研修に職員を複数名参加させていることは評価できますが、レファレンス研修が実施されていません。また、個人情報への対応については、指定管理開始前に研修を実施したとのことですが、指定管理開始後の研修が15分では十分とは言えません。緊急時対応マニュアルについては、対人トラブルや犯罪行為への対処法、病気・事故の際の応急手当に関する項目等についてより細かい記載が必要です。館外での打ち合わせ会議、及び社内会議等の事業報告書への記載が極端に少ないですが、漏れのない記載をするようにしてください。   |
| (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。   | 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        |     |  |
| <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 | 福袋企画などの工夫や、おはなし会等の児童向け集会・行事の開催数が131回と多く、参加者の満足度も高い点は評価できます。また、パスファインダー20種の作成、展示の工夫など読書支援に力を入れた取組をしています。今後は講演会など、地域の方々の多様なニーズや興味・関心を喚起する取組の更なる充実を望みます。また、地域の文豪を掲げた漱石山房記念館との共催企画については、今後も定期的な実施を期待します。一方、空調工事による休館等の事情もあるとはいえ、一般向けイベントの開催数、集客数ともに区内最小の状態は改善が必要です。映画以外のイベント内容も全面的に再検討し、社会や生活を考えるテーマ設定を期待します。イベントに関するアンケート調査も定期的に行う必要があります。また、一般向けのパスファインダーの充実を期待します。所蔵資料数、特に児童書の大幅な増加は評価できます。しかし休館等の事情を考慮しても、個人貸出数が前年度比14%の減少は大きい対策を望みます。また、アンケートに、貸出・返却に時間がかかることへの不満が記されており、適切な対応が求められます。「こまったらきいてください」のレファレンスサービスサインバッチだけでなく、そのほかにレファレンスを誘発する工夫が必要です。レファレンス研修の実施が望まれます。家庭配本は登録者が1名のみであり、新規利用者を集める努力が必要です。 |
| (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。   | 2.0        |     |  |
| (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)   | 2.0        |     |  |
| (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。   | 2.3        |     |  |
| (7) 障害のある者への援助  | 障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。   | 2.0        |     |  |
| (8) 他館、学校教育機関等との相互協力  | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。  | 2.5        |     |  |
| (9) 個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)                                    | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。  | 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 | 施設・設備管理は、清掃・保守点検を含め適切に行われたと認められます。日々巡回で安全確保に努めていることがうかがえ、古い建物であることから今後も適切な管理を期待します。省エネルギー・省資源に関しても適切に取り組まれたと認められます。環境月間に企画展示で地球環境をテーマにするなど、環境問題に対する理解啓発を促す取組は評価できます。なお、夏場の電気使用量の節制が課題とのことですが、近年の猛暑を踏まえ、適切な冷房の使用は必要であることから、実績値に拘泥することなく柔軟な対応をしていただくことを望みます。   |
| (2) 省エネルギー・省資源  | 省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。   | 2.0        |     |  |
| <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。   | 1.3        | 1.8 | 新指定管理者として運営していますが、サービス水準維持のため、約340万円の支出超過を生じており、安定的な管理運営の観点から、支出超過の要因分析を踏まえた次年度以降の改善を望みます。自己評価では適正な会計管理ができたとしていますが、人件費が約470万円の予算超過となっており、指定管理初年度のために職員の配置人数を多めに設定したことが原因であるとするなら、予算設定が的確ではなかったように思われます。事業者の責任においてサービス水準維持のため大きな予算超過を発生させているということであり、会計管理が不適正だったということではありませんが、上述の内容から厳しい評価点となっています。消耗品費や図書館サービス事業費の支出内訳を明確にしたうえで、適正な予算執行を望みます。また、図書館サービス事業費の割合が高くなる努力を期待します。  |
| (2) 経費節減の努力   | 経費節減に向けた取組はされていたか。   | 2.0        |     |  |
| <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 | 平和事業については、資料の展示のみで、資料回転率も0.2回であったことは残念な状況であり、要因分析を行い、展示テーマ等の再検討が必要だと思われます。家庭配本の利用者も1人であることから、情報発信の充実等により、図書館サービスの利用増加につなげていこう今後の取組を望みます。調べる学習コンクールに関しては、出張授業や保護者向け説明会を精力的にこなし、その結果応募数432点と多く、全国コンクールでの賞を獲得できたことは評価できます。夏休みの工作会イベントが外部取材を受けた以外は、外部への情報発信が極めて少ないです。令和2年度は、平和啓発事業の一環としてパスファインダーを1件ホームページに掲載していますが、今後は、こうした情報発信も活用しながら、図書館の存在を知らせていく努力が必要です。   |
| (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。   | 2.5        |     |  |
| (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。  | 1.8        |     |  |
| <b>総合評価点</b>  |  | <b>2.0</b> |     |  |
| <b>全体評価</b>   |  | <b>2</b>   |     |  |
| <b>総合所見</b>   | 指定管理者として運営1年目になりますが、頻繁なおはなし会の開催、絵本からたや新春福袋など、児童向けの集会・行事は開催回数・参加者数ともに多く、満足度も高いことや、イベント等で来館を促した独自の工夫については評価します。単独館で各階の面積は広くはないものの、企画資料展示を50回と他館と比較しても数多く実施し、「知の拠点」として様々な情報発信に取り組んだことは評価できます。今後は、時事や社会問題など幅広いテーマでの企画設定の充実を図るとともに、企画によって資料回転率の差が大きいことから、それぞれの企画の更なる魅力向上を望みます。また、新宿区検定の実施や多種多様な研修に複数の職員を参加させているなど、充実した職員育成が確保されていますので、今後も継続していくことを望みます。一般向けイベントについては、社会や生活を考えるテーマをより多く設定し、パスファインダーを作成するとともに、開催回数を増やす努力を望みます。所蔵資料数、特に児童書の所蔵数が大幅に増加している点は評価できます。調べる学習コンクールに関しても、出張授業や保護者向け説明会を精力的に行い、その結果多数の応募を得て全国コンクールでの賞を獲得できたことを評価できます。しかし、全体としては、改善を要する課題が多くみられます。人件費が約470万円の予算超過となり、最終収支についても340万円を超える支出超過があり、館運営に支障が生じることはなかったものの、今後安定した館運営のために、積算に当たって精査が必要です。また、消耗品費や図書館サービス事業費の支出内訳についても明確に示し、バランスの取れた収支状況になるよう望みます。指定管理の初年度に館長が2回交代しており、安定した運営体制が構築されたとは言えません。研修については、個人情報保護研修は十分とは言えず、レファレンス研修も実施されていないようです。情報発信は、館内中心のようですが、地元商店街との連携をしているとはいえ、今後外部への情報発信にも力を入れる必要があります。全体としては、業務要求水準を満たしていると考えられます。 |            |     |  |



新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

施設名: 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。  | 2.5 | 2.0 | 職員の司書資格保有率と定着率がともに91%と高く安定的な人員体制を確保していると評価します。<br>個人情報・人権啓発研修の受講者が多く、今後の運営に期待します。一方で救命講習や個人情報保護研修以外の図書館サービスに関する専門的な研修が不十分です。職員の入れ替わりが生じた際は、十分な接遇研修を実施してください。<br>わかりやすく詳細な危機管理マニュアルが整備されていることや、全職員の「防災ポケットマニュアル」の携行など、危機管理に対する高い意識を有しています。  |
| (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。                | 2.0 |     |  |
| <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 | 小規模館ながら、資料回転率が高く、前年度を上回る貸出実績を挙げていることは評価できます。一方で利用者のアンケートには所蔵資料の絶対量の少なさや新しい資料の少なさを訴える声が複数みられるため、こうした声にどう応えるかが課題です。一般書の購入数が除籍数を下回っているため、今後は計画的な所蔵資料数の管理を望みます。<br>地域の特性や利用者ニーズを丁寧に分析するとともに、聴覚障害の方に聞こえやすいスピーカーの導入など様々な利用援助の方策がとられており、区民へのきめ細かなサービスの提供が図られています。また、大学と連携した企画を実施しており、地域に根差した充実した取組は高く評価できます。<br>丁寧なレファレンス対応がうかがえ、展示テーマについては、時事や社会問題の取り込みに意欲も感じられ評価できます。「1テーマに様々なテーマを盛り込めるようなタイトルで展示を行っている」とのことですが、個々の具体的なテーマを際立たせることも有効ではないでしょうか。館のスペースの狭さを考えると、1か月の展示期間で終わらせることなく、印刷物やホームページ発信などを活用して、利用者が長くアクセス・活用できるような工夫を期待します。<br>パスファインダーの利用が少ないことに関しては、テーマ設定の工夫によるニーズの喚起など、図書館からの働きかけによって利用の増加につながることもできると思われまます。<br>行事・集会の参加者が多く満足度が高い点は評価できますが、イベント後のアンケート結果に関してはよりしっかりとした考察を望みます。幼・保・子ども園、小学校への出張読み聞かせに力を入れ読書活動につながる取組をしています。一方で、全体的に一般向けイベントの種類と参加数が少ないため、今後の工夫を期待します。 |
| (2) 利用者意向等の調査と対応   | 利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。   | 2.0 |     |  |
| (3) 図書館資料の収集・整理・保存   | 図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。                                    | 2.0 |     |  |
| (4) 図書館資料の館内利用及び館外貸出   | 登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など) | 2.5 |     |  |
| (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。                     | 2.3 |     |  |
| (8) 他館、学校教育機関等との相互協力   | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。  | 2.3 |     |  |
| (9) 個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)   | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。  | 2.3 |     |  |
| <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 | 2.5 | 施設・設備管理は、清掃・保守点検を含め適切に行われたと認められます。<br>省エネルギーに関しては、可燃ごみの館内での計測による排出量削減や紙の使用量削減に向けた取組をはじめ、様々な職員の工夫や努力による具体的な活動で着実に削減を進められていることが高く評価できます。   |
| (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。   | 2.5 |     |  |
| <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 | 年間を通して、時期による支出の大きな偏りがなく、計画的に事業が執行されており、経費が適正に支出されているものと判断します。  |
| (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。   | 2.3 | 2.5 | 平和事業の取組や、地域の方に協力をいただいた資料収集、館外での学習講座の開催など、職員の創意工夫により充実した活動が展開されたことは評価できます。特に、地域に根差した事業展開(平和事業:西落合周辺の戦中・戦後の暮らし展示・情報発信:図書館敷地の土地の記憶・周辺の歴史等)は地域から親しまれる図書館につながる大きな要因と評価します。平和事業については、映画会の入場者数が少ないようなので、次年度以降の改善を期待します。<br>調べる学習コンクールに関しては、中学生の応募が多く得られたことを成果として認めます。<br>駅や近隣商業施設での事業告知など積極的な情報発信を行っており、今後も継続した取組を望みます。加えて、西落合図書館開設40周年記念事業の写真展は図書館への関心を高める効果があったものと考えます。   |
| (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、角宮図書館: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 |     |  |
| <b>総合評価点</b>   |  |     |     | <b>2.3</b>   |
| <b>全体評価</b>  |  |     |     | <b>2</b>   |
| <p><b>総合所見</b></p> <p>小規模館ながら、前年度を上回る個人貸出実績を挙げ、高い資料回転率を実現していることは高く評価します。一方で、アンケートには所蔵資料の絶対量の少なさや新しい資料の少なさを訴える声が複数みられるため、こうした声にどう応えるかが今後の課題です。<br/>司書資格保有率と定着率がともに91%と高く、安定した運営体制がとられていますが、職員の入れ替わりが生じた際は、十分な接遇研修の実施を期待します。<br/>展示については、時事や社会問題のテーマを取り込もうとする姿勢が感じられることは評価できますが、館のスペースの狭さを考えると展示期間を1か月で終わらせることなく、印刷物やホームページでの発信などを活用して、利用者が長くアクセス・活用できるような工夫を期待します。パスファインダーに関しては「感染症」などが更新されており、サービス要求水準は満たしていますが、利用率が低いことについては、テーマ設定の工夫など、図書館側からの働きかけで新たなニーズを生み出している努力を要請します。<br/>施設は1階が開架図書、2階は閲覧室と会議室となっており、施設全体の面積が狭いため、2階スペースの有効活用については今後検討の余地があるのではないのでしょうか。<br/>地域特性や利用者ニーズを踏まえながら、40周年記念事業など地域に根差した多様な活動が展開されており、新宿区立図書館の基本方針「区民にやさしい知の拠点」として着実な取組が実施されています。文豪イラスト入りの傘の貸出、「おちあい文学散歩マップ」の作成や地域の大学との連携など、地域の図書館としての役割を果たしています。また、幼・保、児童館に向けて出張おはなし会、図書館見学会を実施し、子どもの読書活動推進を図っています。母子向けの図書が充実しており、障害のある方へのきめ細かな配慮や積極的な情報発信など限られた人員の中での創意工夫もみられ、他の区立図書館でも参考になる取組であると評価します。また、割当票の紛失リスク対策としてオリジナルホルダーを作成するなど、個人情報保護に対する意識を高めています。<br/>全体としては、業務要求水準を満たしていると認められます。</p> |  |     |     |  |

新宿区立図書館指定管理者事業評価結果

施設名: 戸山図書館

指定管理者名: 株式会社図書館流通センター

| 評価項目  | 評価の視点   | 評価点 |     | 評価所見   |
|---|---|-----|-----|--|
|   |   | 小項目 | 大項目 |  |
| <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 | 2.3 | <p>経験値を考慮した人員配置が行われ、短時間勤務職員も少ないため、安定した体制がとられています。</p> <p>障害者サービス関係や個人情報研修などのサービス向上につながる幅広い研修に多くの職員が参加する機会が用意されていることは評価できます。</p> <p>また、わかりやすく詳細な危機管理マニュアルが整備されていることは評価できます。しかし、新型コロナウイルスの影響があったとはいえ、防災訓練の参加者が3名にとどまるのは、危機管理体制として十分ではないため、少なくとも年に1回は全職員が参加できるよう実施のあり方について検討する必要があります。</p> <p>各種イベントの連絡調整活動や社内での連絡調整会議が盛んに行われていることは評価できます。</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。  | 2.3 |     |  |
| (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 | 3.0 | <p>来館者数は前年度比4.3%増加しており、サービスの充実が図られている結果であると評価します。一方、図書館の規模に比して、貸出数が伸びないことへの対応を望みます。</p> <p>展示・バスファインダーのテーマについては時事的内容をもう少し取り入れることを期待します。イベントについては、レベルも高く本物志向がうかがえます。一般向けの「クラシックシネマを中心とした映画会」や「暮らしや医療等に関する講演会」はニーズを的確にとらえており、クラシックコンサートとともに高い集客結果を生んでいます。また、角管図書館・下落合図書館との3館連携企画も評価できます。児童のための「外国語のおはなし会」も優れた企画と認められます。</p> <p>アンケートの中で障害者の方の感謝のことが多くみられ、マルチメディアDAISYの利用促進活動やDAISY再生機の貸出など、障害のある方への積極的な取組は高く評価できます。また、家庭配本サービスもよく利用されています。一歩進んだレファレンスも多く相談しやすい環境を整えています。近隣の保育園、幼稚園、小・中学校、大学、療育施設等との連携が図られており、子どもや若年層への幅広い図書館サービスの提供がなされています。</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。  | 2.5 |     |  |
| (3) 図書館資料の収集・整理・保存  | 図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。   | 2.3 |     |  |
| (4) 図書館資料の館内利用及び館外貸出  | 登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)  | 2.5 |     |  |
| (5) 読書相談、読書案内及び参考調査   | 利用者からの要望に適切に応じていたか。利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。  | 3.0 |     |  |
| (6) 読書会、映画会等(集客・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。  | 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 |     |  |
| (9) 個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)                                    | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。   | 2.0 |     |  |
| <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・設備管理は適切に行われたと認められます。カーペットの張替等、利用者への環境改善がなされています。アンケートで臭いが指摘されており、その対応には困難があると思いますが、引き続き工夫を望みます。</p> <p>省エネルギー・省資源に関しても適切に取り組まれ、昨年度、紙の使用量を6.5%削減し、さらに1.7%の削減を図るなど、省資源の取組が継続して奏功していることは評価できます。今後は環境問題に対する理解啓発を図るため、企画展示等での取組を望みます。</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>3月分の支出が例月と比較して多くなっているものの、人件費の増加など要因が明確であることから、概ね年間を通して計画的に事業が執行できたものと判断します。保健衛生費の使用が少額ですが、臭い対策などに検討を望みます。また、消耗品費や図書館サービス事業費の支出内訳を明確にしたうえで、適正な予算執行を望みます。</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。  | 3.0 | 3.0 | <p>事業が適切に実行できたことを認めます。利用者懇談会の開催などにより、積極的に利用者ニーズの把握に努めており、サービスの工夫・向上が図られています。</p> <p>障害者サービスの拠点館として、その取組は他自治体への事例紹介などを通して広く社会へ貢献しており評価できます。DAISY図書や雑誌の作成・貸出、資料変換者の育成活動等、すぐれた活動を続けていることは高く評価できます。</p> <p>平和事業については、展示の資料回転率は0.6回と高いとはいえないものの、バスファインダーの配布数が大幅に増加するなど、分析や効果検証がなされていることから、それらを活かした企画の更なる充実を望みます。</p> <p>調べる学習コンクールに関しては、高校1校から291点の応募が得られ、小中学校の応募と合わせた総数は599点と非常に多くの参加が得られたことを高く評価します。</p> <p>障害者サービスに関しては、文部科学省のヒアリング対象となったり、研修の実施、工夫された展示、バスファインダー、ポスター、チラシ等の情報発信が充実しています。一方、一般利用者に向けての外部発信が十分でないようです。令和2年度は、児童労働をテーマとしたバスファインダーをホームページに掲載していますが、今後は、こうした情報発信も活用しながら、図書館の存在を知らせていく努力が必要とされます。</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。  | 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>3.0</b>   |
| <b>全体評価</b>   |   |     |     | <b>3</b>   |
| <b>総合所見</b>   | <p>アンケートの中の利用者の満足度が高く、来館者、登録者数も増加し、利用者のニーズに応えるサービス提供が実施されていることが確認できます。一歩進んだレファレンスにもしっかり対応していることも評価できます。一方、一般書の資料回転率が伸び悩んでいることについては、来館者数が少ないことも一因だとし、展示やイベントに力を注ぐことで、貸出・来館者の増加に取り組んでいることですが、来館者数が少ないことについて原因分析が必要とされます。バスファインダーについては医療情報などの更新をされています。</p> <p>DAISY図書・雑誌の製作やマルチメディアDAISYの導入と利用促進活動、大活字本の収集、対面朗読の実施など、障害者サービスの拠点館にふさわしい活動を進めていることを評価します。利用者から直接ご意見をうかがう利用者懇談会の機会を設けるなど、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運営がなされていることは評価できます。なお、録音設備が古いため、下落合図書館を利用する録音図書作成の図書館サポーターも多いようなので、今後必要に応じ区と調整・検討のうえ改善を期待します。</p> <p>近くに国立国際医療研究センターがあることから、医療関係者によるセミナーを実施しているほか、療育施設や小児病棟等への出張おはなし会を定期的に行っており、今後も地域との連携を図りながら、多様な状況下での子どもや若年層への読書支援活動を期待します。</p> <p>令和2年度は、児童労働をテーマとしたバスファインダーをホームページに掲載していますが、今後は、時事的内容、社会を考える内容のテーマをより強化し、ホームページ上で発信することで、図書館の存在を知らせていく努力が必要です。障害者サービスに関しては情報発信の取組が充実していますが、一般利用者に向けての外部発信がやや不足しているように思われますので検討をお願いします。</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> |     |     |  |



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。  | 2.0 | 2.0 | 司書資格保有者・救命講習受講者が多く、情報共有や業務の習熟度把握を実施し、人員配置を工夫して円滑な運営ができるよう取り組んでいます。新宿区検定の実施や多種多様な研修に複数の職員を参加させているなど、手厚い職員育成体制が確保されています。しかし、個人情報保護研修については、指定管理開始前に研修を実施したとのことですが、指定管理開始後の研修が15分では十分とは言えません。防災訓練を年3回実施するなど高い危機管理意識をもった施設運営が実施されています。緊急時対応マニュアルの内容については、より詳細に記載するなどの改善が必要です。特に対人トラブルや犯罪行為への対処法、病气・事故の際の応急手当に関する項目などの改善を求めます。館外での打ち合わせ会議、および社内会議等の事業報告書への記載が極端に少ないですが、漏れない記載をするようにしてください。  |
| (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 |     |   |
| <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 | 来館者数が前年度比4.5%減となっていることから、図書館サービスの利用の増加に向けた検討・取組を望みます。個人貸出数が前年度比約4,000点の増となったことや、アンケートから昨年よりほとんどの項目で満足度が伸びて、書架の整理が良いと利用者から喜ばれている点を評価します。ただし、レファレンスについては「こまったらきいてください」と記載のレファレンスサービスサインバッチだけではなく、図書館側からのより積極的な誘発を期待します。<br>一般向け集会・行事の実施回数・参加者数も多く、ニーズに応えた事業が行っていますが、児童向け集会・行事では、おはなし会等の参加者数が区内最小となっているため、今後の工夫を期待します。韓国語のおはなし会で、読み手の留学生にもアンケートを実施した試みは意義があります。企画展示については、資料回転率が0.7回であるのは残念な状況です。今後は、時事や社会問題等を含め、幅広いテーマ設定で利用者の興味・関心を喚起する企画を望みます。<br>家庭配本数は多く、配本数が区内最大の616点となっています。今後も引き続きサービスの向上を期待します。<br>複合施設という利点を活かし、イベント等のポスターの掲示や、チラシの配布、声かけなどをし、工夫して集客を行っています。地域の日本語教育機関や留学生との連携により、多文化共生事業に取り組むなど、地域特性を活かした活動が実施されています。 |
| (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。   | 2.3 |     |   |
| (3)図書館資料の収集・整理・保存  | 図書館資料を適切に管理しているか。書架整理が常時なされているか。書架整理をどのように考え、実施しているか。  | 2.5 |     |   |
| (4)図書館資料の館内利用及び館外貸出  | 登録・貸出・予約等の業務及びカウンター対応が正確・迅速に行われているか。自動貸出機、利用者パソコンの案内や使用方法など、わかりやすい紹介・説明をしているか。(館独自の工夫など)   | 2.5 |     |   |
| (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。   | 2.5 |     |   |
| (7)障害のある者への援助  | 障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。   | 2.3 |     |   |
| (8)他館、学校教育機関等との相互協力  | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。  | 2.3 |     |   |
| (9)個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)                                    | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。  | 2.0 |     |   |
| <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たと認められます。紙の使用量が前年度と比較して90%の増加となりましたが、印刷物の外部発注と内部作成の違いによるものであり、他館と比較しても決して多い数量ではないと判断します。ただ事業運営に必要な適切な使用量を踏まえた上で、削減できる部分の工夫について職員間で共通認識を図ることが大切です。省エネルギー、省資源は職員はもとより、利用者向けに協力を呼びかけ、持続可能な社会につながる啓発を期待します。   |
| (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。   | 1.3 | 1.8 | 新指定管理者として運営をしていますが、サービス水準維持のため、約460万円の支出超過を生じており、安定的な管理運営の観点から、支出超過の要因分析を踏まえた次年度以降の改善を望みます。自己評価では適正な会計管理ができたとしていますが、人件費が480万円近い予算超過となっており、指定管理初年度のために職員の配置人数を多めに設定したことが原因であるとするなら、予算設定が的確ではなかったように思われます。指定管理料に占める人件費の割合が85%と極端に高いことについては改善が必要です。<br>サービス水準維持のため、事業者の責任において大きな予算超過を発生させているということであり、会計管理が不適正だったということではありませんが、上述の内容から厳しい評価点となっています。<br>消耗品費や図書館サービス事業費の支出内訳を明確にしたうえで、適正な予算執行を望みます。   |
| (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 | 既存事業の継続と発展を意識し、安定的に図書館サービスを提供しながらも、指定管理者の創意工夫による新規事業の企画などに取り組んだことが確認できます。<br>平和事業においては、「原爆の子の像に折鶴を」の企画は評価しますが、企画展示についての資料回転率が0.4回であり、映画会の入場者数が少ないため、平和啓発を推進するためにはアピール力を高める工夫・改善が必要です。調べる学習コンクールに関しては、参加を促すことを目的として企画された「子ども読書リーダー講座」の参加者が0だったことから、内容の再検討を要します。また、参加校への出張授業も実現しなかったことは残念です。<br>情報発信については、複合施設を活用して積極的に取り組みましたが、多様な企画に多くの参加が得られるよう、館内ポスター以外にも、より効果的な広報媒体についての検討・取組を望みます。ホームページ等を活用しながら、図書館の存在を知らせていく努力を期待します。   |
| (2)平和事業・調べる学習コンクール・新宿区立図書館の実施拠点としての事業(戸山図書館:視覚障害者等サービス、角筈図書館:ビジネス支援事業) | 適切に事業が行われたか。   | 2.0 |     |   |
| (3)情報発信  | 情報発信を積極的に実施し、図書館利用者・事業参加者の増加につなげたか。  | 2.0 |     |   |
| <b>総合評価点</b>   |  |     |     | <b>2.0</b>  |
| <b>全体評価</b>  |  |     |     | <b>2</b>  |
| <b>総合所見</b>  | 個人貸出数が前年度比約4,000点の増加、家庭配本数が区内図書館最多の616点であること、展示、書架の整理、イベントなどの利用者からの満足度が高い点を評価します。一方、来館者数が前年度比4.5%減となっていることから、利用増加に向けた検討・取組を望みます。館内は図書の整理整頓に注力しており、利用者にも好評です。地域特性を活かし、多言語(英語、中国語、韓国語)の図書をそろえています。日本語教育機関や留学生との連携により、多様な企画を実施しており、「原爆の子の像に折鶴を」の平和事業企画や、「韓国語のおはなし会」で読み手の留学生にもアンケートを実施するなど、新しい工夫がみられます。しかし、資料回転率やおはなし会等への参加者数が低迷しており、より工夫を要します。今後は複合施設を活かした情報発信の取組で、登録者、行事の参加者の増加等に期待します。また、外部への情報発信に工夫の余地があり、よりアピール力を高めるための企画や周知方法の工夫が必要です。指定管理料に占める人件費の割合が85%と高く、人件費が480万円近い予算超過となっている点について、館運営に支障が生じることはなかったものの、今後安定的な館運営のために、積算に当たって精査が必要です。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: 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 | 年度途中で館長が2回交代するなど全体として異動職員の割合が高く安定した体制とは言えなかったものの、図書館サービスの提供に大きな支障が生じないよう円滑な運営がなされたものと判断します。<br>エレベーターがない地下での立地を考慮し、フルタイム職員全員のサービス介助士資格の取得を目指して、今後も充実した職員育成の継続に期待します。司書資格保有率が概ね70%台と高く、職員の研修には全員、又は多くの職員が受講しスキルを高めてサービスの向上を図っています。他館に比べて高額な研修費を支出していますが、研修回数が少なく、特に救命救急や接遇以外の図書館サービスに関する専門的な研修が少ないようです。また、割当票の紛失や予約業務のトラブルが発生しているため、職員教育による改善を望みます。<br>緊急事態発生時の対応マニュアルの内容についても詳細に記載するなどの変更の改善が必要です。また、救命救急講習の参加者が1人だけでは不十分です。職員全体ミーティングの他にリーダーミーティングが月1回以上のペースで実施されていることは評価できますが、社内会議の実績がない点は改善が必要です。   |
| (2) 職員教育   | 業務に必要な研修(施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。                                 | 2.0 |     |  |
| (3) 緊急時の対応   | 事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。   | 1.8 |     |  |
| (4) 情報共有・連絡調整  | 館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。現場責任者と職員との間や職員間のコミュニケーションはとれていたか。                | 2.3 |     |  |
| <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 | 2.8 | 来館者数が前年度比6.8%増加したことや、小規模館ながら予約件数や資料回転率も高く、個人貸出数が前年度より約1万点増加し約29万5,000点となったことは充実したサービスが提供できているものと評価できます。<br>講演会やおはなし会等の集会・行事を数多く開催しており、参加者が一般・児童とも多い点も評価できます。赤ちゃんタイムの設定やオリジナルキャラクター「なかもっち」の作成は、親しみやすい図書館を目指した良いアイデア活用です。利用者ニーズの把握については、各イベント実施後のアンケート結果を事業報告書において記載し、分析を行ってください。また、一般向けイベントがやや少なく、朗読と夏目漱石関連に偏っていると思われるため、今の社会、これからの社会を考えるためのテーマ設定にも期待します。<br>大人からの一歩進んだレファレンスを誘発するために、社会を考えるテーマをより多く取り入れたパスファインダーを作成し、ホームページで発信するなど工夫が必要です。<br>近隣の大学やコミュニティ団体、企業等と連携した事業が展開されています。児童向けイベントでは、東京理科大学やアンスティチュ・フランセとの連携など評価すべき企画が組まれています。<br>家庭本はよく利用されていますが、もう少し利用点数が伸びることを期待します。中高校生の職場体験やボランティアの受け入れ、さらには中学校と共同で「おすすめ本の書評」の募集と冊子化を行うなど連携を進めていることは評価できます。<br>昨年に引き続き、割当票の紛失事故が起きたことは残念であり、的確な自己評価を行い、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。                                    | 2.3 |     |  |
| (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。   | 2.3 |     |  |
| (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。                     | 2.8 |     |  |
| (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 |     |  |
| (9) 個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)   | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。  | 1.8 |     |  |
| <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 | 2.0 | 施設・設備管理は、清掃作業を含め適切に行われたと認められます。利用者の意見を踏まえて、昨年度に引き続き、壁紙の張替工事を計画的に実施するなど、施設管理業務が適切に行われています。<br>省エネルギー・省資源に関して適切に取り組みましたと認められます。特に環境月間に可燃ごみの減量など環境をテーマとしたミニ展示を行うなど、環境問題に対する啓発に取り組んだことは評価できます。   |
| (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。   | 2.0 |     |  |
| <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 | 研修費及び図書館サービス事業費の支出額の割合が大きく、図書館サービスの向上に向けた事業執行がなされています。支出内訳が明確に示され、透明性が高くなっています。また、年間を通して時期による支出に大きな偏りがなく、計画的に事業が執行されており、経費が適正に支出されているものと判断しますが、研修費と図書館サービス事業費のうち、高額なものの支出が年度末の2月、3月に集中している点は改善を望みます。   |
| (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 |     |  |
| <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 | 2.8 | 計画した事業は適切に行われています。<br>平和事業については、140点もの資料を展示し、資料回転率が1.2回と多くの利用者の読書活動につながっています。また、平和に関するメッセージを募り共有するなど、平和の啓発に意欲的に取り組んでいることは評価できます。<br>調べる学習コンクールに関しては、出張授業や「調べる学習お助け隊」の活動を通して564点の応募作品を得ることができたことを評価します。<br>「中町図書館だより」や「中学生のオススメ本」の継続作成や、地域のイベント(神楽坂まち飛びフェスタ)の機会を利用して広く読書活動の推進に取り組んでいることを高く評価しますが、外部への情報発信はやや弱いように思われます。令和2年度は、「戦争と子どもたち」をテーマとしたパスファインダーとブックリストをホームページに掲載していますが、今後は、こうした情報発信も活用しながら、図書館の存在を知らせていく努力が必要です。  |
| (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。   | 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。  | 2.3 |     |  |
| <b>総合評価点</b>   |  |     |     | <b>2.5</b>   |
| <b>全体評価</b>  |  |     |     | <b>3</b>   |
| <p>小規模館ながら資料回転率が高く、来館者数106.8%、登録者数103.1%と前年より伸び、個人貸出数も前年度に比して1万点近く多い約29万5,000点の実績を上げていることは高く評価できます。<br/>研修及び図書館サービス事業に経費をかけ、利用者へのサービスや親しまれる図書館としての取組の努力がみられ、質の高いサービスの提供を期待できます。今後は更に図書館サービスに関する専門的な研修の実施についても期待します。<br/>近隣の東京理科大学やアンスティチュ・フランセ、企業等と連携した事業が継続され、また、朗読を行いたい方向けの講座なども実施しています。集会・行事の回数、参加者がともに多く、その満足度が高いなど、図書館を拠点とした様々な読書推進活動が展開されています。近隣の中学校と連携した「中学生のオススメ本」の作成、「中町図書館だより」による情報発信、Facebookによる新刊紹介など、意欲的な取組も高く評価します。<br/>一般向けイベントについては、朗読と夏目漱石関連に偏っている部分もあり、今の社会、これからの社会を考えるためのテーマ設定にも期待します。パスファインダーについても、社会を考えるテーマをより多く取り入れ、ブックリストと共にホームページで発信するなど、一歩進んだレファレンスを誘発する試みに期待します。<br/>一方、指定管理の初年度に館長が二度交代しており、安定した運営体制が構築されたとは言えない面もみられます。また、割当票の紛失や予約業務のトラブルについても改善を望みます。<br/>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> |  |     |     |  |



| 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 | 2.5 | 安定した職員体制で運営がなされています。研修を前年度よりも数多く設け、全職員を複数回受講させるなど、職員育成の充実がうかがえます。また、わかりやすく詳細な危機管理マニュアルが整備されていることは評価します。各種イベント実施に際し、館外での連絡調整活動が盛んに行われており、社内での連絡調整会議も十分に実施されていることが認められます。  |
| (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。  | 2.3 |     |  |
| (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 | 3.0 | 来館者数が前年度比17.7%の増加と高い伸びを示しており、充実した図書館サービスが提供された結果であると評価します。迅速にカウンターサービスを提供できるようなシフトへの工夫がみられます。昨年比で一般書の個人貸出数が5,000点の増加、児童書を含めると8,700点の増加となったことは評価しますが、蔵書規模からすると更なる貸出数の増加が見込めるかと思しますので、今後を期待します。<br>一般向けのイベントとしては、ワールドカフェ、ピリオパトルは参加数が安定しており、ビジネス関係の講演会等へも概ね20名程度の参加数が得られており、利用者のニーズを推量し、さまざまな内容を用意することで高い集客結果を生んでいます。児童向けイベントについても「外国語のおはなし会」が好評のようで、新規の企画を模索する努力が認められます。一般展示のテーマ設定には時事的内容の強化を望みます。<br>障害を持つ方に対して、入口に点字案内版、点字ブロックの設置、館内のフロアの移動には職員用エレベーターを案内する等の配慮がうかがえます。家庭配本は登録者が1名のため、今後は新規利用者の開拓努力を期待します。<br>青少年育成委員会や地域協働学校運営協議会など様々な地域の会合への参加や東京フィルハーモニー交響楽団やサッカー・クリアソ新宿などとの共催事業など、地域との連携を重視した活動を展開したこと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。  | 2.0 |     |  |
| (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)  | 2.8 |     |  |
| (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、映画会等(集会・行事)   | 利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。また、子どもたちの読書活動の推進のための行事等は実施したか。  | 3.3 |     |  |
| (7)障害のある者への援助  | 障害者差別解消法の施行にあたり、館内の表示等を工夫する等、独自の取り組みを行っているか。また、家庭配本サービスは適切に実施されているか。  | 2.3 |     |  |
| (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。   | 3.3 |     |  |
| (9)個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)                                    | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。   | 2.3 |     |  |
| <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たと認められます。省エネルギー・省資源に関しても適切に取り組みされたと認められます。紙の使用量が前年度比で23.8%の減と大幅な削減を図ることができています。今後も削減が定着していくことを望みます。企画展示「気象災害とは何か」の資料回転率が4.1回と非常に高い結果であり、今後も環境問題に対する理解啓発を促す企画展示を期待します。  |
| (2)省エネルギー・省資源  | 省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。  | 2.3 |     |  |
| <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、計画的に事業が遂行され、適正に支出がなされているものと判断します。消耗品費や図書館サービス事業費の支出内訳を明確にしたうえで、適正な予算執行を望みます。図書館サービス事業費を十分に確保し、利用者の満足度が高い点を評価します。  |
| (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。  | 3.0 | 3.0 | ビジネス支援事業の拠点館として、多様なビジネス支援講演会や情報発信、相談会が実施され、概ね一定の参加者数が得られています。今後も、更に有益なテーマを掘り起こしつつ、事業を進展させていくことを期待します。ホームページ上に調べ方案内や業界紙リスト、ビジネス情報に関する相談会の案内やバスファインダーを掲載していることは評価できますが、より頻繁な内容更新や充実を望みます。調べ学習コンクールや自由研究応援講座に関しては、応募数がやや少ないため、今後の工夫を期待します。平和事業については、一般向けの企画の実施を期待します。「新宿区100人カイギ」でのプレゼンテーションや近隣大学へのイベントポスター掲示などの情報発信をし、自館の周知に積極的に取り組み、来館者数が17.7%の増加となったことを評価します。また、他機関との関係構築を図るとともに、地域協働学校運営協議会の委員としても学校の教育活動支援に協力するなど、図書館が地域コミュニティの重要な核の一つとしての役割を担っていることも高く評価できます。   |
| (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。  | 3.0 |     |  |
| (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>3.0</b>   |
| <b>全体評価</b>  |   |     |     | <b>3</b>   |
| <b>総合所見</b>  | <p>ビジネス街にあり、ビジネス支援事業の拠点館として、高い使命感を持ち、多様なビジネス支援講演会や情報提供、相談会などを継続して実施するとともに、ビジネス書、CSR報告書などを揃えています。また、ニーズをとらえた多様な講座を実施しており、参加人数も多く好評です。</p> <p>一方展示やバスファインダーについては、時事的内容や社会を考える内容についてより一層の強化を望みます。地域との連携について積極的に取り組んでおり、様々な地域の会合への参加にとどまらず、教育機関との新たな連携を模索するなど意欲的な取組は高く評価できます。種々の媒体を活用して広報活動を積極的に実施し、利用集客に努めたこれらの取組により、来館者の前年度比17.7%増の大幅な伸びにつながっているものと判断します。</p> <p>図書館サポーターの活動回数が201回と多く、社会福祉協議会と連携しサポーターの協力を得て運営されています。サポーターを通じ、館の周知や集客にもつながるものと期待します。</p> <p>業界紙や企業・行政の情報紙はペーパーレス化が進行していますが、図書館には利用者用パソコンが1台しかなく、印刷もできないので、今後は、区と連携して、パソコンの拡充、有料での印刷機能の設定などのWEB資料への対応も課題です。今後も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。</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: 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。   | 2.3 | 2.3 | 地域特性を考慮して、中国語及び韓国・朝鮮語の堪能な職員の配置や、翻訳機器の利用研修の実施など、独自の工夫による館運営を遂行しています。<br>コンプライアンスや個人情報保護研修などを重視している姿勢は評価できますが、図書館サービスの充実のため、多岐にわたるテーマに多くの職員が受講できる体制が確保できるよう検討を望みます。<br>事故を未然に防ぐため、職員・警備員が1時間に各2回巡回、館長が1時間に1回館内を見廻りして事故防止に取り組んでいることや、わかりやすい詳細な危機管理マニュアルが整備されていることは評価できます。また、館内で突然倒れた高齢者への対応や対人トラブルへの対応も適切であったと思われます。  |
| (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。   | 2.0 |     |  |
| <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 | 2.8 | 利用者からの要望・苦情には適切に対応できています。所蔵資料数の増加の実現や、CDの管理に「準新着資料」スペースを設けることで不明資料の発生ゼロを実現した工夫は評価できます。カウンター業務は丁寧に行われており、特に外国籍の利用者への配慮は高いと認めます。資料回転率が1.7回と低く、特に児童書の貸出利用が少ない点は引き続きの課題です。広い視点での分析と今後の取組の改善を望みます。<br>パスファインダーのテーマに社会問題を取り込む意欲がみられますが、より一層の充実とホームページでの発信を望みます。多様な言語のおはなし会や日本語多読のワークショップ、ビブリオバトル・インターナショナル・オオクボなど、多文化サービスの企画を通して、国際交流と国際理解の推進に寄与していることは高く評価できます。一般向けの集会・行事は11回実施、参加者は894人と多く、利用者からの満足度も高いです。展示企画のAround the Worldシリーズはより一層の進化を期待します。児童向けでは、小学校へのブックトークや朝読書での読み聞かせ活動の実践、幼・保・小学校の出張サービス(読み聞かせのおはなし会)を積極的に実施するなど、読書支援につなげる努力がうかがえます。多文化サービスの実践で知られた図書館として、大学を中心とする多くの見学者を受入れていることや、留学生の職場体験も有意義と認めます。 |
| (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。  | 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。  | 2.0 |     |  |
| (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。   | 3.3 |     |  |
| (9)個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)                                    | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。また、連携を行うことにより効果は得られたか。   | 2.0 |     |  |
| <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・設備管理については、中央図書館、特別出張所と相談のうえ迅速に対応し適切に行われていると認められます。<br>省エネルギー・省資源に関しても、適切に取り組みされたと認められます。特に、両面印刷を徹底し、用紙の使用量17%減、使用量を毎月数値化「見える化」を図ることで、個人々の意識を高める取組をしていることを評価します。図書館として環境問題等への理解啓発を促すため、企画展示等での積極的かつ効果的な情報発信を望みます。  |
| (2)省エネルギー・省資源  | 省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。  | 2.3 |     |  |
| <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 | 法人本部事務費が支出額全体の4分の1を超過するという、他館に比べて高い状態が続いています。また、他館と比較すると施設管理費の割合が低い状態であり、支出経費のあり方についての検討が望めます。   |
| (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。  | 2.8 | 2.8 | 平和事業については、資料回転率が0.6回、目録も5部の配布にとどまっており、平和に対する啓発を推進するためには、さらなる工夫を望みます。一方、調べる学習コンクールでは、中学生の応募がやや多く得られたと認めます。外国籍児童の応募も得られるように案内チラシの工夫を試みたことは評価できます。また、ビブリオバトルなどは大久保図書館の定着したイベントとして参加が広がるとともに、近隣の日本語教育機関との連携など、多様なコミュニティとの協働が図られています。これらの多文化共生サービスが全国規模で関心を集めていることは、区の多文化共生理念の発信・事業展開を進める上で、大きな貢献をしているものと評価します。今後の継続を期待します。<br>大久保図書館の取組については、講演や新任図書館長研修での講義、三重大学の講義参画などを通して、外部への情報発信の努力が行われています。また、イベント案内でも、3言語に翻訳したものを作成したり、日本語学校の協力を得て、学生と一緒にチラシ配りをするなどにより周知を高めるとともに、近隣の学校等への広報・宣伝活動も積極的に進めています。こうした地域資源の活用を評価します。  |
| (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。   | 3.3 |     |  |
| <b>総合評価点</b>   |   |     |     | <b>2.8</b>   |
| <b>全体評価</b>  |   |     |     | <b>3</b>   |
| 総合所見   | <p>「国境をこえ、人種をこえ、差異を認めあう、誰も置き去りにしない」の理念の下、図書館における多文化共生サービスを着実に推進し、全国でも注目される取組を行っていることを高く評価します。多文化サービスに対応するために、中国・韓国出身者や英語対応ができる人材の充実や多言語の図書の選定、外部への情報発信にも積極的に取り組んでいる点も評価できます。単に支援にとどまらず、相互の理解や交流も目的として各種団体と関係を強化し、支援活動につなげています。</p> <p>また、子どもを対象とした新規事業として、プログラミング講座の開催など、学習指導要領の改訂によるプログラミング教育の必修化を踏まえ、社会や教育のニーズを迅速に反映させた取組も実施しており、今後もこうした視点を大切に事業の実施を期待します。</p> <p>来館者数の減や貸出数の低迷の改善に向けては、図書館の運営スタンスの一つに掲げられている「伝統を大切に」に基づき、広く地域の方の利用促進につなげていくための取組の充実を望みます。</p> <p>近隣の小学校等との連携、大学や自治体の視察など多文化サービスの情報発信に努めています。他にも留学生の職場体験や、外国籍児童にも調べる学習コンクールへの応募を勧めるチラシを工夫するなど、意欲的な運営が認められます。また、国際交流と国際理解の推進は平和の礎でもあり、今後の平和事業の面でも新たな機軸の企画を期待します。</p> <p>法人本部事務費については、他館と比較すると高い水準にあるため、今後の検討を望みます。</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 | 職員1名を増員し、図書館サービスの充実を図るとともに、異動・新規スタッフには認知症サポーター講座を受講させるなど、館の特色を踏まえた職員育成を行っており、円滑な施設運営に取り組んだものと評価します。司書資格保有率は52～55%で基準を満たしていますが、更に資格保有率を増やす努力を期待します。<br>年間を通して幅広く研修の機会が用意されていることは評価できます。特に防災訓練を年2回出勤者全員で実施したことが、停電や台風の際に活かされています。<br>わかりやすく詳細な危機管理マニュアルが整備され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。                                 | 2.5 |     |   |
| (3)緊急時の対応   | 事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。   | 2.3 |     |   |
| (4)情報共有・連絡調整  | 館内での情報共有や中央図書館・指定管理者本部との連絡調整は適切に行われていたか。<br>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。                                     | 2.3 | 2.8 | 前年度より所蔵資料数の大幅な増加に伴い個人貸出数も12,000点増加し、資料回転率が区内で一番高く、来館者、登録者ともに増加し、満足度も高いことは評価できます。寄せられた意見・要望がわかりやすく丁寧に記録されており、対応も迅速で、職員間での情報共有もきちんとしてきています。また、イベント後のアンケートがしっかりと実施されており、考察も詳細です。<br>レファレンス件数も増加し、比較的高度のレファレンスに着実に対応していますが、更に一歩進んだレファレンスにつなげる工夫を期待します。一般向け展示では、介護・高齢者支援、子育て・家庭支援等、時宜を得たテーマで実施されており、評価できます。時事や社会問題など幅広いテーマでの企画の充実を望みます。<br>一般向けイベントでは「行政書士無料法律相談会(全9回)」がユニークなものとして実施され好評のようです。それ以外は、映画会を除くとやや集客数も少なく、特に秋以降の参加者が少ないように思われますので改善を望みます。<br>障害のある利用者への館内対応に関しては、様々な工夫がされていることが認められます。また、家庭配本も良く利用されています。<br>インターシップ研修の受け入れや早稲田大学教育学部の生涯学習授業の担当など連携活動に積極的に評価できます。<br>個人情報保護に関しては、利用登録申込書の紛失事故が発生しており、本事故を教訓に再発防止の徹底を求めます。 |
| (2)利用者意向等の調査と対応   | 利用者の意見やニーズを積極的に取り入れ、改善を図っているか。   | 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) | 2.5 |     |   |
| (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。<br>利用者ニーズに応じた図書展示が行われていたか。   | 2.8 |     |   |
| (6)読書会、映画会等(集会・行事)  | 利用者ニーズに沿って、適切に行われていたか。<br>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。<br>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。<br>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)   | 事業実施において、他の機関と連携を適切に行ったか。<br>また、連携を行うことにより効果は得られたか。                                      | 1.3 |     |   |
| <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たと認められます。<br>省エネルギー・省資源に関しても適切に取り組みされたと認めます。可燃ごみは、分別を徹底したことにより、300kg減量となり、古紙に出す努力をした結果の表れと評価できますが、紙の使用量に関しては、パスファインダーやブックリストの配布等、図書館サービスの充実にあ資するものであれば、一律削減にこだわる必要はないと思われま。図書館として環境問題等への理解啓発を促すため、企画展示等での積極的かつ効果的な情報発信を望みます。  |
| (2)省エネルギー・省資源   | 省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。   | 2.0 |     |   |
| <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、計画的に事業が遂行され、適正に支出がなされているものと判断します。次年度以降は、さらに消耗品費や図書館サービス事業費の支出内訳を明確に示すことを望みます。  |
| (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。   | 2.8 | 2.8 | ほぼ当初計画したものは実行できています。<br>平和事業については、130点もの資料を展示し、資料回転率が1.6回と多くの利用者の読書活動につながっています。目録も90部配布されており、平和の啓発事業が適切かつ効果的に実施されたものと評価します。<br>調べる学習コンクールに関しては、外部の専門家を講師として招いて開催した「調べる学習応援講座」が好評だったようですので、今後も、こうした本志向の行事を期待します。今後も参加者の増加につなげる工夫をし、図書館活用と読書推進を図ることを期待します。<br>来館者数は7.8%と大きく伸びていますが、指定管理者のホームページでの案内は限られた人しか見ない可能性もあり、外部への情報発信がやや不足しているようですので、より積極的な周知活動が展開されると、更なる利用増が期待できるものと判断します。令和2年度は、国際保健、公衆衛生、健康と福祉をテーマとしたパスファインダーをホームページに掲載していますが、今後は、こうした情報発信も活用しながら、図書館の存在を知らせていく努力が必要です。   |
| (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、角管図書館: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がったか。   | 2.0 |     |   |
| <b>総合評価点</b>  |  |     |     | <b>2.8</b>  |
| <b>全体評価</b>   |  |     |     | <b>3</b>  |
| <p>来館者107.8%、登録者117.4%と前年より増加していることを評価します。仕事帰りの人を対象とした夜間講座の開催やミニコンサート、展示や配架の工夫など、来館者数と貸出利用の増加をめざした積極的な取組がなされた結果、大幅な貸出数の増加を実現したことを評価します。また、レファレンスに対するアンケート結果の満足度も高く、比較的高度な内容にもしっかり対応できており、利用者視点に立ったサービスが提供されているものと評価します。地域特性を生かした館の特色を「子育て・家庭支援」及び「介護・高齢者支援」と位置づけ、利用者のニーズにこたえる企画展示等が実施されています。展示には手作りの案内板などで見やすく親しみのもてるよう工夫しており、資料回転率3.4回は区内最高となっています。平和事業展示にも力をいれ、集会・行事122回、参加者平均17.8人も来館者・登録者増につながったと思われます。</p> <p>調べる学習応援講座の講師選定も適切で、本物志向をうかがわせるものであり、それを含むイベント後のアンケートにも、丁寧な考察がなされていることが認められます。一方で、外部への情報発信がやや不足しているようです。令和2年度は、国際保健、公衆衛生、健康と福祉をテーマとしたパスファインダーをホームページに掲載していますが、今後は、時事的なテーマをより強化し、ホームページを通して発信することで、図書館の存在を知らせていく努力を期待します。来館者は増加しているものの、より積極的な周知活動が展開されると、更なる利用増加が期待できるものと判断します。</p> <p>個人情報保護に関しては、個人情報保護研修はなされているものの、利用登録申込書の紛失事故が発生していることから、本事故を教訓に再発防止の徹底を求めます。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> |  |     |     |   |

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2年5月31日

2新教中利第1352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、前項の報告を公表する。

(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。

この要綱は、令和2年6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<br>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<br>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<br>中村 廣子 | 図書館運営協議会委員・社会教育委員<br>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<br>内野 桂子  | 新宿区教育委員会事務局教育支援課長                |

新宿区立図書館 指定管理者 令和元年度事業実績

| 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  | 18,791 人 | 482,315 点 | 31 団体 | 1,509 点 | 141,623 点 |
| 鶴巻図書館  | 5,801 人  | 175,158 点 | 12 団体 | 512 点   | 60,659 点  |
| 西落合図書館 | 6,265 人  | 224,401 点 | 9 団体  | 269 点   | 49,038 点  |
| 戸山図書館  | 5,879 人  | 186,229 点 | 19 団体 | 1,088 点 | 99,242 点  |
| 北新宿図書館 | 4,600 人  | 150,494 点 | 25 団体 | 1,403 点 | 75,436 点  |
| 中町図書館  | 7,792 人  | 295,320 点 | 30 団体 | 905 点   | 68,059 点  |
| 角筈図書館  | 9,053 人  | 252,033 点 | 9 団体  | 339 点   | 91,015 点  |
| 大久保図書館 | 6,443 人  | 142,357 点 | 25 団体 | 748 点   | 80,238 点  |
| 下落合図書館 | 10,969 人 | 407,882 点 | 7 団体  | 845 点   | 78,058 点  |