

区立図書館の指定管理者の評価結果について

1 概 要

指定管理者を導入した区立図書館について、令和３年度の施設管理の状況等を評価し、今後の指定管理者による施設運営に反映させ、利用者サービスの向上を図る。

2 施設及び指定管理者

日本橋図書館及び月島図書館

(指定管理者 株式会社図書館流通センター)

3 評価手順

(1) 評価項目・評価基準

別紙１のとおり

(2) 一次評価

教育委員会事務局において指定管理者から提出された事業実績報告書及び自己評価並びに利用者アンケート等に基づき、ヒアリング・現場調査を行い、管理状況等を評価し、「評価対照表」を作成した。

なお、社会保険・労務等に関する法令順守については、各指定管理者から文書で報告を受け、確認した。

(3) 評価委員会の評価

区立図書館指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）において、「評価対照表」により教育委員会事務局から説明を聴取し、指定管理者の施設管理状況等の評価を行った。

また、指定管理者の財務評価については、特定非営利活動法人東京都中央区中小企業経営支援センターに所属する中小企業診断士による評価を行った。

評価委員会の開催日：令和４年７月１９日（火）

【評価委員会の構成】

	氏 名	役 職 等
委員長	前田 稔	東京学芸大学総合教育科学系 教授
委 員	井上 孝	特定非営利活動法人東京都中央区中小企業経営支援センター所属 中小企業診断士
〃	海老原 裕	利用者代表（青少年委員）
〃	宿谷 春美	利用者代表（ボランティア団体会長）
〃	大塚 和彦	利用者代表（利用者懇談会参加者）
〃	生島 憲	中央区教育委員会事務局次長
〃	志賀谷 優	中央区教育委員会事務局図書文化財課長

(4) 総合評価結果

施設名	指定管理者	評価
区立図書館 (日本橋図書館・月島図書館)	株式会社 図書館流通センター	A【優良】

※評価項目ごとの評価結果は別紙2のとおり

(5) 評価結果の活用

評価結果を指定管理者に通知し、次年度以降に向けた改善策を検討させ、必要に応じて教育委員会事務局が指定管理者の指導・監督を行う。

評価項目・評価基準

1 評価項目

評価の観点	評価項目
1 サービスの提供	(1)施設の目的に沿ったサービスの提供 (2)サービスの公平性 (3)利用者への対応 (4)利用者の安全確保 (5)利用促進事業・自主事業によるサービスの向上 (6)個人情報保護 (7)苦情等への対応と報告 (8)区が保有する資料を活用した事業の実施
2 事業運営	(1)事業実施のための適正な人員配置等 (2)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応 (3)関係団体(ボランティア団体含む)、地域との連絡調整
3 施設の管理	(1)設備・備品の管理 (2)清掃・巡回・衛生管理 (3)指定管理者が行う修繕 (4)省エネ・省資源・環境配慮 (5)業務の外部委託
4 利用実績・収支の改善	(1)利用実績 (2)利用促進事業・自主事業の利用実績 (3)管理経費等
5 利用者の満足度	(1)施設内の案内表示 (2)資料の充実 (3)職員の対応 (4)レファレンスサービス (5)利用設備及び利用環境の整備 (6)特集展示 (7)イベント

2 評価基準

(1)「評価項目」(上表に示すとおり「評価の観点」により3～8の評価項目がある。)の評価点

5：特筆すべき成果や実績が上がっている。

4：管理者の独自の取り組みなどにより、十分な成果や実績が上がっている。

3：当然達成すべき水準を満たしていて、おおむね適切な状況である。

2：一部改善が必要な状況がある。

1：不適切な状況がある。

なお、アンケート結果は、有効回答(「わからない」を除く)のうち「満足」、「やや満足」などのよい評価をされた回答の割合により評価点をつける。

5：80%以上 4：60%以上 80%未満 3：40%以上 60%未満

2：20%以上 40%未満 1：20%未満

(2)「評価の観点」別の評価

前記(1)の評価点を「評価の観点」別に集計した結果により評価する。

A(優良)：すべて3以上で、かつ4以上が過半数

B(妥当)：すべて3以上

C(課題あり)：2以下がある。

D(要改善)：2以下があり、かつ2以下が過半数

(3)総合評価

前記(2)の「評価の観点」におけるA～Dの評価を総合的に勘案した結果を「総合評価」とする。

A(優良)：すべてB以上で、かつ複数のAがある。

B(妥当)：Cは1つ以下で、その他はB以上

C(課題あり)：複数のCがある。

D(要改善)：Dがある。

評価結果

区立図書館（日本橋図書館・月島図書館）〔指定管理者：株式会社図書館流通センター〕

前年度の評価を受けての対応		
(令和3年度より指定管理者制度導入)		
評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	充実したレファレンスに加え、視覚障がい者向けのバリアフリー映画会のほか、だれもが興味関心を持つ配架方法など、すべての方が図書館サービスを楽しむ取組が切れ間なく行われている。
(2)事業運営	A	適正な人員配置とともに、職員に対する研修も実施されており、公立図書館としての専門性や知見が維持されている。また、館内における緊急事態に適切に対処できるよう、マニュアルの整備や職員による避難訓練が実施されている。
(3)施設の管理	A	利用者目線による館内の修繕を順次進めるとともに、軽微な修繕については、職員による対応を行った。また、場面に応じた換気や図書の除菌機を全ての館に設置するなど、新型コロナウイルス感染症対策を行い、安全で安心な利用環境の継続に取り組んだ。
(4)利用実績・収支の改善	B	新型コロナウイルス感染症の影響により、来館者数及び貸出冊数の目標値は下回ったものの、広報紙やホームページ等を通じた積極的な情報発信により、特集展示や企画展示などのイベントが好評であり、前年度の来館者数及び貸出冊数の実績を上回った。
(5)利用者の満足度 (アンケート結果)	A	利用者アンケートの結果、「職員の対応」「施設内の案内表示」「レファレンスサービス」「利用者設備及び利用環境の整備」の項目において利用者から高い評価を得られた。
総合評価	A	新型コロナウイルス感染症対策の徹底により、利用者が安心・安全に利用できる施設の運営を行うなど、適正な館の運営及び管理がなされている。また、「職員の対応」、「施設内の案内表示」の項目において利用者から高い評価を得ている。