

区立図書館の指定管理者の評価結果について

☞ 区立図書館（京橋・日本橋・月島・晴海）について、令和6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。

概要

1 対象施設及び指定管理者

対象施設：区立図書館（京橋・日本橋・月島・晴海）
指定管理者：株式会社図書館流通センター

2 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、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

令和7年7月30日に開催した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。

3 評価委員会の構成

区分	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
委員	海老原 裕	利用者代表
委員	宿谷 春美	利用者代表
委員	大塚 和彦	利用者代表
委員	北澤千恵子	中央区教育委員会事務局次長
委員	植木 良則	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

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、令和7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(京橋・日本橋・月島・晴海図書館) [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

前年度の課題は特になかったが、引き続き、研修の実施や、利用者ニーズに合わせた図書の購入及びイベントの実施などを行い、利用者の満足度の向上を図った。また、館内サインや非常階段の案内を工夫するなど、利用環境の改善に取り組んだ。さらに、災害時の準備や定期的な館内巡回を行い、利用者の安全確保に努めた。

評価の観点	評価	評価の理由・課題
(1)サービスの提供	A	利用者ニーズに合わせ、ティーンズ向け図書の購入や、イベント時のベビーカー置き場の拡張を行った。また、利用者から要望のあったイベントや、新たな講座・展示を行っており、継続的な来館意欲を喚起する工夫をしている。
(2)事業運営	A	図書館の適切な運営・管理のために必要な要求水準以上の配置が行われている。また、危機管理マニュアルや、連絡網の整備などにより、緊急時に迅速かつ適切な対応ができる体制を整えている。さらに、ボランティア団体との意見交換や区の事業との連携等を通じ、関係団体との連絡調整を行い、図書館事業の推進に資するよう努めている。
(3)施設の管理	A	館内の定期的な巡回のほか、必要に応じた利用者への声かけをすることで、安全確保に努めている。また、リサイクルの推進のために雑誌リサイクルの方法を変更するなど、環境に配慮している。
(4)利用実績・収支の改善	A	新たに開設した晴海図書館の円滑な運営に努めることに加え、各館それぞれがイベント・展示を充実させたことで、区立図書館への入館者数は前年度の実績を上回った。また、実施したイベントに対して利用者から肯定的な声が寄せられた。
(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」「イベント」「利用設備及び利用環境の整備」等の全項目で高い評価を得られた。
総合評価	A	晴海図書館の開設により、4館体制となった区立図書館で、さまざまな属性の利用者が快適に図書館サービスを利用できるための取り組みを行うなど、適切な図書館運営を行っている。利用者アンケートでは、全項目で高い評価を得ている。