

中野区立図書館

令和5年度 第三者評価報告書

令和6年2月

総合システム研究所株式会社

目次

I. 評価の実施方法.....	1
II. 確認する主な文書類（例）	4
III. 評価の総括.....	5
IV. 評価項目	8
1. 管理運営方針及び管理運営手法.....	8
(1) 基本方針及びコンプライアンス.....	8
① 中野区立図書館の指定管理者としての理念や管理運営方針を職員に周知している	8
② 上記の図書館運営の考え方にに基づき、職員は行動目標を実行し、確認する仕組みがある.....	9
③ 各館の特徴やテーマを踏まえた図書館サービスの提供や、蔵書構築を行っている	10
④ 法令や条例、区が定める指針等を最新版に維持し、必要に応じて職員に周知している.....	11
(2) 執行体制.....	11
① 適正な経験・資格・能力を有する館長・副館長を配置している	11
② 適正な経験・資格・能力を有する業務責任者・リーダー等を配置している	12
③ 勤務体制は、利用者サービスに支障がないよう適切な人員配置をしている.....	12
④ 図書館業務経験のあるシステム担当者を配置し、専門業者と連携してシステムの運用・構築をしている.....	13
⑤ 施設管理担当者を配置している	13
⑥ 配置された司書有資格者は、全体の 50%を超えている	14
⑦ 会計監査を実施している	14
(3) 報告・連絡体制.....	15
① 館長会や担当者会議等の各種の会議体を開催し、必要事項を全職員に周知している.....	15
② 各図書館内及び各館間において、職員間で情報共有を図る仕組みを運用している.....	16
(4) 職員の資質向上.....	17
① 個々の職員の経験・勤務年数・役職に応じた研修計画やプログラムを作成している.....	17
② 職員は配置前に基礎的な研修を受けている	17
③ フォローアップやスキルアップの研修(専門研修、レファレンス研修等)を実施している	18
(5) 職員への支援.....	19
① 司書・司書補資格取得やスキル向上のための研修等への支援(受講料補助・勤務日の調整等)を行っている ...	19
② 衛生推進者(各館)や衛生管理者(中央館)を配置し、労働環境の維持・向上を推進している.....	19
2. 図書館サービス業務.....	20
(1) 資料管理業務.....	20
① 配架整理、カウンター業務等の手順が明確になっており、滞りなく実施している	20
② 相互貸借、予約、リクエスト等の手順が明確になっており、滞りなく実施しているか確認する仕組みがある.....	21
③ 図書等の受入、登録、除籍等の手順が明確になっており、滞りなく実施している	22
④ 中央館及び地域館における蔵書分析を基に資料収集計画を作成し、蔵書構築している	23
⑤ 地域資料・ゆかり資料の収集及び保存を実施している.....	24
⑥ 年 1 回の蔵書点検を実施している	25
(2) 重点事項への取組.....	26

① レファレンスツールやレファレンス事例を収集し、全体で共有し活用している	26
② 多様なレファレンスに対応できるよう、職員の経験、知識の向上を推進している	27
③ 各館の特性を反映した個性づくり事業としてテーマ展示を定期的開催している	28
④ 児童書の貸出冊数増加(目標値 20%増)の取組を推進している	29
⑤ 図書館を地域の居場所(会議室開放、学習室提供等)となるよう空間の提供をしている	30
⑥ 図書館サービスのアウトリーチ展開(出張おはなし会、商店街、児童館、デジタルアーカイブ等)をしている	31
⑦ 幅広い年齢層に向けた事業やイベントを実施している	32
3. 施設の管理業務	33
(1) 維持管理	33
① 開館・閉館に伴う手順が明確になっており、滞りなく実施しているか確認する仕組みがある	33
② 協定書や事業計画書に沿った維持管理計画を立て適切に実施している	34
③ 委託業務について適切な契約を行い、業務の履行確認や指導を実施している	34
④ 日常清掃及び定期清掃を実施し、整理整頓され衛生的な状態を保っている	35
⑤ 施設管理についての巡回点検を実施している	36
⑥ 環境に配慮した取組を実施している	37
⑦ 備品台帳を作成し、状態の確認や定期的な台帳の更新を実施している	38
(2) 危機管理	39
① 事故対応、災害発生時、急病人発生時等の総合的な危機管理マニュアルを整備している	39
② 緊急時の訓練(防火・防災・避難訓練、救急救命法訓練等)を実施している	40
③ 事件・トラブル予防のため、職員は定期的に巡回を実施している	41
(3) 個人情報保護	42
① 個人情報管理に関する内部監査を実施している	42
② 個人情報の取扱いについて、職員への研修や取扱いの確認を実施している	43
③ 従業員のソーシャルメディア利用についての教育を実施している	44
4. 利用者満足度の向上	45
(1) 利用者の要望・意見の把握	45
① 施設全体の利用者アンケートや事業毎のアンケートを実施している	45
② 利用者(直接的利用者、間接的利用者)の意見を広く収集している	46
③ 利用者懇談会を開催し、意見を収集している	47
④ 利用者の意見や要望を受けての対応策を実施している	48
⑤ 苦情・トラブルの発生時は、内容を記録し必要な対応策を講じている	49
⑥ セルフモニタリングを実施している(P33)	50
(2) 施設の情報発信	51
① 施設外の媒体を活用した広報活動を推進している	51
② 図書館からの情報発信(おたより・資料リスト発行、イベント告知、ホームページ等)を行っている	52
5. 学校や地域との連携	53
① 学校図書館への支援(団体貸出、職場体験、調べ学習支援、ブックトーク等)を推進している	53
② 地域の関連団体や関連施設との連携した事業を実施している	54
③ 地域ボランティアとの連携や活動を支援する機会を設けている	56
④ 大学との連携事業を実施している	57

I. 評価の実施方法

1. 評価の目的

指定管理者の自己点検及び評価活動の一環として第三者評価機関による第三者評価を実施し、評価結果に基づく現状把握と是正・見直しにより、業務改善を行う。

2. 評価の内容

中野区の指定管理者公募時の募集要項、業務要求水準書、施設管理運営に係る仕様書及び指定管理者が公募時に提出した事業計画書に基づき、それぞれに記載されている各種施策・事業等の提案事項及び計画事項についての“履行確認に基づく評価”を中心に実施する。履行確認事項については、管理運営にあたって主要なものに限定する。

3. 評価対象期間

令和3年4月1日～令和6年3月31日

（訪問調査日以降に実施予定の事項は、書類及びヒアリングで確認）

4. 評価対象施設

- ① 中央図書館
- ② 本町図書館
- ③ 野方図書館
- ④ 南台図書館
- ⑤ 鷺宮図書館
- ⑥ 東中野図書館
- ⑦ 江古田図書館
- ⑧ 上高田図書館
- ⑨ 中野東図書館
- ⑩ みなみの小学校分室
- ⑪ 美鳩小学校分室
- ⑫ 中野第一小学校分室

5. 評価項目の枠組み

事業計画書の提案事項に基づき以下のカテゴリーに分類し、カテゴリー3を個別評価項目として設定する。

- ① カテゴリー1(大項目) 5項目
- ② カテゴリー2(中項目) 13項目
- ③ カテゴリー3(小項目＝個別評価項目) 56項目

6. 評価の記述(方法)

① カテゴリー3における個別評価項目の評価基準は、業務要求水準書及び事業計画書で提案した事項と対比して、各館ごとに下表の基準により評価を実施する。自己評価の際に、項目が自館に該当しない場合は、基準の欄に「－(ハイフン)」を記入する。

② 評価基準は下記の4段階とする。

基準	基準内容
S	優れた取組みを実施している
A	適切に実施している
B	一部不十分な点がある
C	実施していない

③ 評価の根拠となる書類がある場合は、「確認書類」欄に書類名を記述する。

④ 「指定管理者のコメント」欄には下記の点を記述する。

- ・確認書類がない場合は実施の手法
- ・アピールポイント(基準を「S」とした場合)
- ・不十分または実施できていない理由(基準を「B」「C」とした場合)

⑤ 第三者評価機関は、確認書類のチェックや目視及びヒアリング等を行い、評価の「根拠」や「評価結果の説明・課題と推奨事項」を記述する。

⑥ 第三者評価機関は、各館の基準を元に中野区立図書館全体としての「評価結果」を記述する。

⑦ 第三者評価機関は、「評価結果の総括」欄について、カテゴリー別に特記事項を記述する。

⑧ 最後に、第三者評価機関が、カテゴリー全体の評価結果に基づき「全体の総評」を記述する。

7. 評価者・評価方法

① 指定管理者による自己評価

上記評価の実施方法の1～5に基づき指定管理者が自己評価を実施する。

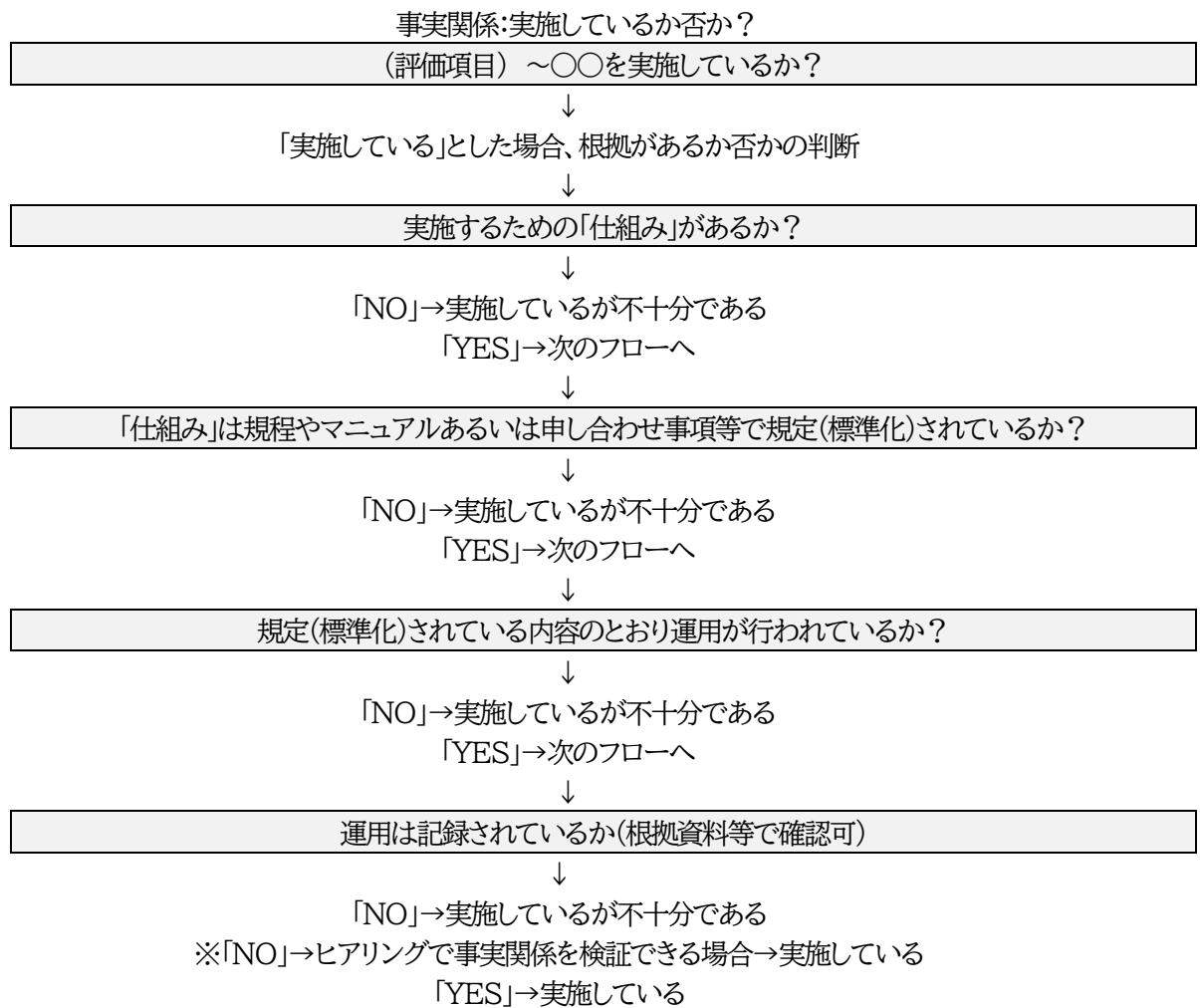
② 第三者評価機関による第三者評価

上記1～4及び自己評価結果を参考に第三者評価機関が第三者評価を実施する。

評価は下記に基づき実施する。

- (ア) 現地での目視による確認(施設環境、安全・安心、接遇、インフォメーションなど)
- (イ) 管理運営における「事業計画書」、「事業報告書」、「仕様書」、「協定書」、「各種規程」、「マニュアル」、「手順書」などの文書類及び「運用記録」等記録類による。(P4「Ⅱ.確認する主な文書類(例)」参照)
- (ウ) 中央図書館長及び各館の図書館長に対するヒアリングによる確認
- (エ) 評価のポイント
すべての評価項目に付記してある「評価ポイント」を参照し、評価を実施する。

① 個別評価の基本的なフロー



8. 評価の決定

① チームによる組織的な検証

第三者評価機関は、評価活動に際しては複数の人数で対応し、組織的な検証に基づき評価を実施する。

② 自己評価と第三者評価との齟齬について

両者の評価が著しく異なる場合は相互で調整し、評価機関側の事実誤認等を検証した上で、最終的な評価結果とする。

Ⅱ.確認する主な文書類（例）

■ 組織運営及び体制に関する書類	
・就業規則 ・その他人事関連書類 ・PDCA マネジメントサイクルの概要が確認できる書類 ・業務日誌(日報・月報) ・会議(打合せ)議事録 ・組織運営体制図・人員配置図 ・勤務ローテーション表 ・職員研修計画書 ・職員研修報告書	・職員研修効果測定書類(小テスト、ヒアリング、レポート) ・遵守すべき法令等を特定した規程(書類) ・独自の倫理(コンプライアンス)規程 ・個人情報保護方針や規定 ・その他個人情報保護に関するマニュアル類 ・個人情報保護に関する運用記録類(入退室管理簿等) ・個人情報保護体制図 ・管理運営全般に係る内部監査報告書
■ 利用者サービスの向上に関する書類	
・利用者会議(懇談会)の開催案内 ・利用者会議(懇談会)の議事録 ・利用者アンケート結果 ・利用者アンケート結果の公表媒体 ・上記以外の意見・苦情の把握の仕組みが分かる書類(一言カード、目安箱等)と集約結果・公表媒体 ・苦情対応マニュアル	・意見・苦情対応報告書 ・自主事業に関する計画書及び報告書 ・施設案内パンフレット ・施設独自の広報誌(紙) ・自主事業に関するパンフレット、チラシ、ポスター ・接遇マニュアル
■ 施設・設備の維持管理に関する書類	
・維持管理計画書及び報告書 ・各種点検業務報告書 ・各種日常点検チェックリスト	・備品管理台帳 ・維持管理各種業務委託契約書
■ 防災・防犯、緊急時対応等に関する書類	
・防災・防犯等事故防止マニュアル ・緊急時対応マニュアル ・訓練(防犯・防災・消防等)計画書	・訓練(防犯・防災・消防等)報告書 ・緊急時体制図
■ その他	
・レファレンスサービスに関する書類 ・障がい者サービスに関する書類 ・児童サービスに関する書類(指定事業以外) ・展示に関する企画書	・資料収集計画 ・資料の収集、除籍に係わる書類 ・関係する学校・地域団体等の一覧

Ⅲ. 評価の総括

全体の総評

中央図書館を含めた中野区立図書館全館の指定管理者として 3 期目となりますが、管理運営にゆるみが生じることなく、高い意識を持ち管理運営に臨んでいます。

この間、新型コロナウイルス感染症の蔓延がありましたが、感染対策を取りながら安心して来館できる環境づくりに努め、利用者は堅調に伸びています。事業の開催や外部との連携では、影響を受けながらも開催方法を工夫し、感染対策を取りながら計画を着実に実行していると評価できます。

図書館業務の遂行にあたっては、司書を中心とした人材の配置や各種マニュアルを配備し、基幹業務を滞りなく実施しています。資料管理業務については、各種の手順の中にダブルチェックの仕組みを設け、着実に実施しています。体系化された人材育成の仕組みにより、安定的な運営を行っているといえます。

事業の面では、学校、企業、専門機関といった外部との連携を積極的に展開し、地域の特色を打ち出した展示やイベントを行い、図書館の活動をこれまでにない形で広げていると評価できます。

細かな点では、掲示物やポスターといった広報制作物が洗練され、情報が整理されて見やすくなりました。また、公的機関や大学とのコラボレーションでのアート要素を取り入れた展示や、図書館キャラクターを前面に押し出し視認性を高めた広報を行うなど、ビジュアル面での品質向上が顕著に見られました。

利用者の意見・要望への対応や事業計画の目標達成について、効果的にセルフモニタリングの仕組みを生かしています。子どもの読書活動推進で掲げた目標数値を早々と達成し、次の目標値に取り組むなど、さらなる運営向上に取り組んでいると高く評価できます。

評価結果の総括

1. 管理運営方針及び管理運営手法

共同事業体各社と中央図書館、地域館、分室が一体となり、目標を共有しています。年度事業計画書や区の運営方針を基に事業計画書を策定しています。館長会議や各種の業務担当者会議を開催し、区立図書館全体で情報共有を図り、業務進捗の確認や課題の解決を図っています。

職員配置は各種の資格者を含め、適正な人員を配置しています。とくに、中央図書館・地域館における司書資格者の配置率は業務要求水準書を大きく上回り、ほとんどの館で約 70%を維持しています。人材育成にも力を入れており、司書資格の取得やその他の業務に役立つ資格取得の支援を行っています。資質向上については研修体制が充実しており、職員のスキルや経験年数に合わせた研修体系が立てられています。国会図書館や都立図書館といった、外部の研修への参加も奨励しています。各館で行われる館内研修では、日常業務に直結する実務的な内容を館ごとに組み立てています。

指定管理料及びその支出は、毎月、代表企業の経理担当者、中央図書館の経理担当者、公認会計士で月次監査を行っています。予算の執行状況については、代表企業の本社と館長で連携を取りながら、全体で超過や未達が生じないよう管理をしています。

2. 図書館サービス業務

資料管理業務は、定められた手順により円滑に実施しており、基本のマニュアルのほか、各館で実態に合わせた個別マニュアルを整備し、リスト等をもとに作業漏れがないようチェックする体制ができています。業務手順の誤りや不適切な利用者対応があった場合は、館内研修でテーマとして取り上げるなど、職員への指導や手順の見直しを定期的に行っています。

蔵書構築は、利用状況や各館の特色・傾向を分析し、資料収集計画を作成しています。選書及び除籍は中野区の基準に基づき、地域館の担当者と中央図書館の担当者の双方の目を通して行っています。また、地域館には図書充実費が付与され、館の特性や課題に沿った独自の蔵書構築を行っています。

パスファインダーの作成・配布や小まめな展示の入れ替え、表紙の面出しにより利用者の目を引く工夫を行っています。また子どもの読書活動推進については、スタンプラリーや福袋、館内のイベント開催等で利用者呼び込むほか、外部に出向いての利用者登録や、地域の施設・公園・イベントでのアウトリーチ活動を推進しています。児童書の貸出冊数は、前指定管理期間から 20% 増加の目標を掲げていましたが、令和 4 年度に達成したため、さらなる目標を掲げて取り組みを推し進めています。

また、図書館を地域の居場所とする取組みとして、空き室を学習室として小中高生に開放しています。認知度が上がるに従い、利用者も増加してきています。

地域資料・ゆかり資料についても、収集及び保存を継続しています。新たに収集した区内の古写真に撮影記録を付け、ホームページの「ちいきの写真館」にて公開する取組みも行っています。

事業については各館の特性を踏まえ、幅広い年齢層を対象とした各種の講座やイベントを精力的に実施しています。単なるイベントの開催ではなく、図書展示との連動や資料の紹介、利用者登録の案内を行うことで、図書館の基本サービスの利用促進に繋がる内容としています。また、専門機関や企業、NPO とコラボレートし、普段図書館を利用しない層にも訴求する内容となっており、参加者からも好評を得ていると高く評価できます。

3. 施設の管理業務

維持管理業務は各館における年間の維持管理計画を立て、計画に則り管理業務、保守点検を実施しています。清掃は委託業者が行うほか、職員が巡回中に気づいたものは対応しており、衛生的な環境や美観が保たれています。

環境配慮については、中野区の環境マネジメントシステムに準拠し適切に運用しています。その中で、さらなるペーパーレス化を進めており、これまで発行されていた広報物を見直しデジタル化にシフトチェンジしています。

防災については、消防・防災訓練を適切に実施しています。そのほかの安全面では、職員が定期的に巡回し、事件・事故等の未然防止に努めています。

個人情報保護に関する取組みに関しては、年 1 回、全職員への研修の実施や内部監査により、個人情報管理の徹底を行っています。

4. 利用者満足度の向上

施設の利用者アンケートを年1回、実施しています。企画事業のアンケート調査については効果のある事業で行い、得られた意見を企画立案や図書館運営の改善に役立てています。そのほか、区民の声、ご意見箱、電話、窓口、メールにて利用者の声を把握し、内容の確認や課題の抽出を行い、当該館や内容に応じて区立図書館全体で組織的に協議や対応を行っています。

苦情・要望を受けた場合には、職員間での情報共有に抜け漏れがないよう、連絡ノートや朝礼昼礼等や、ミーティングを通じて共有をしています。重大な内容については、内容と経過、対応方法を記録し、該当職員への指導や館内研修を行い、再発を防止しています。

施設のアンケート結果では、蔵書の充実度については、令和3年度・令和4年度・令和5年度とも、「やや満足」「満足」の割合が約7割となっています。職員の対応については、令和3年度・令和4年度・令和5年度とも、「やや満足」「満足」の割合が9割以上と高い水準となっています。平成30年度の第三者評価結果と比較しても、ほぼ同じ水準で維持しています。

利用統計の分析や利用者意見、事業の実施状況等を振り返り、事業計画の達成度を確認するセルフモニタリングも行っています。

5. 学校や地域との連携

学校図書館との連携にあたっては、学校側のニーズと公共図書館ができることの情報交換を行いながら、学校にとって最適なサポート体制となるよう取り組んでいます。また、地域の中学校から生徒の職場体験の受け入れや学校の見学会、おはなし会等も継続して行っています。

地域との連携については、地域の商店街や児童館、高齢者施設への出張図書館を継続しています。そのほか、新たに公園や地域活動センター等でアウトリーチ活動の幅を広げ、さらに従来からの事業に加えて学校、企業、NPOといった外部との連携を積極的に展開し、地域の特色を打ち出した展示やイベントを行っています。こうした館外活動や、外部との連携を旺盛に開催し、図書館の活動をこれまでにない形で広げている点が評価できます。近隣に大学がある図書館では、図書館における本の展示や講座等の企画を協働して開催しています。

ボランティアとの連携では、懇談会の開催や、ボランティア向けの研修会を企画するなど、事業に協働して取り組んでいる点が評価できます。

IV.評価項目

1. 管理運営方針及び管理運営手法

(1) 基本方針及びコンプライアンス

① 中野区立図書館の指定管理者としての理念や管理運営方針を職員に周知している

※施設内の掲示、事業計画書の閲覧、研修履歴等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・事業計画書 ・館内掲示物 ・研修報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 基本理念や管理運営方針の職員への周知は、各年度の事業計画書を職員が随時、閲覧できるようにしている。また、事務室等に指定管理者としての図書館運営理念が掲示され日常的に全職員の目に付く状態となっている。 事業計画の作成には業務責任者も携わるほか担当チームと共有するなど、常勤職員は理解を深めている。一部の館では、年度初めに研修で全職員への説明を行っている点が評価できる。
中央図書館	A	業務要求水準書、企画提案書、年度事業計画書、館内掲示物	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	全館に業務要求水準書、企画提案書及び各年度事業計画書を配備し、全職員が閲覧可能な状態にするとともに、代表企業の基本理念を全館事務室等に掲示し、常時確認ができる体制を整備している。 指定管理者としての統一した方向性を明示し、日常的な職員への意識付けを行うことで、全館で公平なサービスの提供を実施できるよう取り組んでいる。 各年度の事業計画は各館長を中心として作成にあたり、企画提案書及び業務要求水準書に基づき、指定管理者として適正なサービスが提供できる計画の作成を行っている。 コンプライアンスは研修を通じ法的及び倫理的な遵守を確保し、組織の信頼性と法的リスクの管理に努めている。 【江古田】運営方針に関する研修を毎年実施、運営方針及び事業計画を掲示。		

② 上記の図書館運営の考え方に基づき、職員は行動目標を実行し、確認する仕組みがある

※目標設定、研修資料、面談記録、施設内の掲示等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・年度事業計画書 ・職務分掌 ・月次報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 数値的な目標については、毎月去年の同月と比較分析し、前年度を上回ることを目標にしている。コロナ禍による影響で単純に比較ができない場合は、その前年度も含めて比較している。 コロナ発生前と比較しても、中野区立図書館全体で利用率は伸びている。その理由として、ニーズを踏まえた蔵書を購入していること、新館となる中野東図書館が開館したこと、事業内容を洗練し事業の実施数も増強していること、ポスターのビジュアルを洗練し広報にも力を入れていることなどを挙げている。 一部の館では、スタッフ全員に対し年度初めに当該年度の計画について研修で説明を行い、目標に向かい自主的に業務に取り組む組織風土を作り成果を挙げている。こうした取組みを全館的に取り入れることに期待したい。
中央図書館	A	年度方針、年度事業計画・月次報告・職務分掌	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	年度ごとの事業計画に基づく運営を行っていくため、各年度で事務分掌を定め、館内で明示し、担当業務への責任の明確化を図っている。 可能な限り業務を数値化して達成度を確認している。		

③ 各館の特徴やテーマを踏まえた図書館サービスの提供や、蔵書構築を行っている

※年間事業計画、イベント等の実施計画書、資料収集計画、地域の学校や連携団体等との打合せ記録等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・年度事業計画書
中央図書館	S	年度事業計画書	【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 中央図書館及び各地域館でそれぞれ設定されたテーマに即し、資料の収集や関連する書籍の展示、パスファインダーの作成・配布などを行っている。 【各館のテーマ】 中央:ワークライフバランス 野方:環境・まちづくり・ものづくり 南台:家族 鷺宮:子育て・教育 江古田:健康・医療 上高田:マンガ・ライトノベル・ライト文芸 中野東:子ども・子育て支援、ビジネス支援 東中野:法務情報 本町:文化・芸術・芸能 また、持ち回りでテーマに関するパスファインダーを作成している。各館で共有して活用するとともに、ホームページ上でも公開している。 テーマのほかに、その年に重点的に収集する蔵書を館ごとに決め館の特色を出している。一方で、各館のイベントや展示テーマで特筆すべきものは全体で共有し、区立図書館全体での底上げを行っている。
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	S		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	【中央】文庫図書の充実、人気のある児童書の新規購入・買い替え。 【本町】「個性づくり事業」において「文化・芸術」の担当館として、年6回、パスファインダーの作成及び関連図書の展示を実施。それにあたり、7門を主体に関連書籍の収集を適宜行っている。 【野方】貸会議室の受託業務、家事・育児関係書の充実(新規購入等)。 【南台】「家族」をテーマにした図書の収集とコーナー作り。 【鷺宮】テーマ展示(子育て・教育)及び関連企画事業の開催、鷺宮文庫、シニアコーナー、歴史特集コーナー、ベストオーダーコーナー。 【江古田】健康・医療情報コーナー、Z世代向け蔵書充実。 【上高田】当館テーマ展示「マンガ・ライトノベル・ライト文芸」に沿った選書・発注を行い、テーマ展示コーナーの蔵書構築を行っている。2023年10月には「ライトノベル講演会」を行った。 【中野東】館のコンセプトであるビジネス支援・子育て支援のイベント実施、資料の収集、他の団体とのコラボイベント・展示などの実施。 【分室】児童書の充実、利用者層に特化したコーナー(育児関連本コーナー)、(みなみの小分室のみ)フォトスポット設置。		

④ 法令や条例、区が定める指針等を最新版に維持し、必要に応じて職員に周知している

※法令・条例等の現物確認、及び最新版に維持するための仕組みの有無等ヒアリングでの運用確認で判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・関係法令ファイル(中野区立図書館条例、中野区立図書館則、中野区個人情報の保護に関する条例及び施行規則等) 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 全館において、職員が常時閲覧できる場所に関係法令ファイルを配備し、職員に所在を周知している。
中央図書館	A	関係法令ファイル	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	条例改正、基本方針の改定等については、中央図書館が教育委員会と情報共有を行いながら継続的に確認し、変更があった際には中央図書館にて全館分の改定後のファイルを更新し、配布している。		

(2) 執行体制

① 適正な経験・資格・能力を有する館長・副館長を配置している

※組織図、職務経歴書、雇用契約書、資格証等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・組織図 ・従事者名簿 ・ヒアリング 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 中央図書館については司書資格を有し、マネジメントスキルに長けた館長と、図書館業務経験が豊富な副館長により、地域館を含めた統括的な管理体制となっている。 地域館の館長・副館長は司書資格を有し、図書館における業務経験が豊富な人材を登用している。
中央図書館	A	従事者名簿、組織図	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	館長・副館長は、図書館経験を有する司書資格者が原則となるため、その資格を十分に持つ人材を配置し、各館の運営を行っている。 尚、採用時及び配置時の面接は代表企業社員により実施している。		

② 適正な経験・資格・能力を有する業務責任者・リーダー等を配置している

※組織図、職務経歴書、雇用契約書、資格証等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・組織図 ・従事者名簿 ・ヒアリング 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 地域館の責任者・リーダークラスは、各種の担当業務を担えるよう、司書資格者や業務経験のある人材を登用し、準社員も含めて適正な人数を配置している。
中央図書館	A	従事者名簿、組織図	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	役職ごとに、企画提案書で記載した要件を満たした人材を各館に適切に配置し、各館の円滑な運営を行っている。採用時及び配置時の面接は代表企業社員により実施し、各図書館の状況に応じた組織づくりに取り組んでいる。		

③ 勤務体制は、利用者サービスに支障がないよう適切な人員配置をしている

※シフト表、ジョブローテーション表、業務日誌等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・シフト表 ・ジョブローテーション表 ・業務日誌 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 各館において、作成されたシフト表に基づき、適正な人数の職員を配置している。事業で配置人員が不足する際には必要に応じて人数を増強している。欠勤等がある場合は業務の調整を行い、円滑な業務の遂行を図っている。
中央図書館	A	月間シフト表、日別ジョブローテーション表、業務日報	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	日(曜日)ごとに必要な人員数を割り当て、月間シフトを作成し、前月に全職員に配布している。事業等がある場合には、対応する人員を増強するなど柔軟にシフト作成を行い、円滑な運営体制を確保している。また、急な欠勤等が発生した際には、利用者対応を最優先として業務の割り振りを組み替える等、柔軟に対応している。 【南台】 事務室にある1日のジョブローテ表に沿って各自が作業を行い、欠勤等があれば、その都度、責任者は作業が滞らないよう修正している。 【江古田】 曜日による利用者数及び業務内容と事業における従事者数を考慮してシフトを作成している。		

④ 図書館業務経験のあるシステム担当者を配置し、専門業者と連携してシステムの運用・構築をしている

※組織図、職務経歴書、打合せ記録、業務日誌等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	システム定例会議事録、月間シフト表、日別ジョブローテーション表、障害発生時対応表	・システム定例会会議資料
本町図書館	—		・月間シフト表、日別ジョブローテーション表
野方図書館	—		・障害発生時対応表
南台図書館	—		・システム連絡書管理簿
鷺宮図書館	—		・不具合対応表(障害の内容と機器、連絡先・依頼先を紐付けている)
東中野図書館	—		
江古田図書館	—		
上高田図書館	—		
中野東図書館	—		
小学校分室	—		【評価結果】 A
指定管理者のコメント	図書館勤務経験のあるシステム担当者を業務副責任者に配置し、毎月開催しているシステム定例会議にて図書館システムの安定運用を保つべく取り組んでいる。 また、システム担当業務副責任者の他、システム担当者3名(兼務)も配置し、中央図書館開館時間中の全時間帯にシステム担当者が在館するよう出勤体制を整えている。 さらに、代表企業システム統括部社員が適宜業務フォローを行う等、サポート体制も充実している。		【評価結果の説明・課題と推奨事項】
			システム担当者を中央図書館に4名、配置している。開館時間には必ず1名以上のシステム担当者が在館する体制となっており、地域館を含めたシステムに関する問合せやトラブルに即時に対応できる体制をとっている。

⑤ 施設管理担当者を配置している

※組織図、業務委託契約書、業務日誌、出勤簿等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・組織図
中央図書館	A	組織図、業務委託一覧	【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 施設管理担当者は、中央図書館に業務責任者と兼任の職員を1名配置している。地域館を含めて、全館の施設管理を担っている。地域館で独自に手配するケースもあるが、基本的には全体の手配や予算の判断を行っている。トラブルや修繕が発生した場合には、一元的に発注業者との対応を行っている。
本町図書館	—		
野方図書館	—		
南台図書館	—		
鷺宮図書館	—		
東中野図書館	—		
江古田図書館	—		
上高田図書館	—		
中野東図書館	—		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	中央図書館に施設管理担当者を配置している。全館の施設に関する情報を集約するとともに、破損・修繕等が発生した際には、事業者との調整を一括して担っている。		

⑥ 配置された司書有資格者は、全体の 50%を超えている

※組織図、勤務ローテーション表、ジョブローテーション表、出勤簿、業務日誌等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・組織図 ・従事者名簿 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 司書有資格者の割合は区の規程で、区立図書館全体で 50%となっているが、ほとんどの館で 70%以上の高い水準を維持し、平均して 50%を大きく超えている。 分室の司書有資格者の割合の規程はないが、中央館の業務責任者が取りまとめを行ない、できるだけ司書有資格者を配置するように努めている。スタッフの多くは新規採用者であるが、指定管理事業者の人材育成課程を経て着任している。
中央図書館	A	従事者名簿、組織図	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	業務要求水準書で求められている司書資格者配置は全体で 50%以上を大きく上回り、各年度、専門性を兼ね備えたサービスの提供を実現している。常勤者の司書資格者配置率は準社員よりも高いため、実際の司書によるサービス提供は上記以上の比率となっている。		

⑦ 会計監査を実施している

※監査報告書、月次報告書、年次報告書、打合せ資料、打合せ記録等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・証票類 ・請求書 ・勘定科目内訳明細書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 毎月、中央図書館の経理担当者、本社の経理担当者、公認会計士の3名により、各費目と証票類を突合し、月次監査を行っている。合わせて年間予算の執行状況の確認を行っている。区の財政援助団体等の会計監査の際にも、適切に対応できるよう会計士に相談をしている。
中央図書館	A	会計書類	
本町図書館	—		
野方図書館	—		
南台図書館	—		
鷺宮図書館	—		
東中野図書館	—		
江古田図書館	—		
上高田図書館	—		
中野東図書館	—		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	中央図書館にて定期的に公認会計士、中央図書館経理担当者、代表企業経理担当社員により、月ごとの経理業務の確認を行っている。確認結果は、中央図書館長及び代表企業経理部門・管理部門に報告を行っている。 日常的には中央図書館経理担当者が日々の経理業務を担い、適宜代表企業経理担当社員へ報告、連絡、相談を行い、円滑に経理業務に従事している。 また、中野区による財政援助団体等監査も受け、適切な予算執行に取り組んでいる。		

(3) 報告・連絡体制

① 館長会や担当者会議等の各種の会議体を開催し、必要事項を全職員に周知している

※会議レジュメ、会議資料、議事録等、連絡ノート等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	各会議議事録	各種の会議体の議事録(館長会・連絡調整会議・施設定例会議・中央図書館責任者会議・衛生推進委員会・各種のサービス担当者会議) 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 月 1 回、全館長出席による館長会議を開催し、各館の報告及び情報共有(庶務、事業・行事・修繕・システム障害、緊急対応報告等)を図り、課題がある場合には全館的な対応を協議している。各館長は自館にて、会議内容を職員に周知している。 教育委員会担当職員、指定管理者(代表・構成両企業)社員、中央図書館館長・副館長の 3 者による連絡調整会議を月1回開催し、全社的な視点から運営課題の見直しを図っている。 また、代表企業管理担当者、中央図書館施設担当者、中野 ZERO の施設管理責任者の 3 者による施設定例会議を月1回、開催している。 全館の各サービスの担当者による会議を必要に応じて開催し、各館内で共有が必要な事項は伝達している。日常的に、共有フォルダやメール等でも繋がっている。
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	【中央】全館で形成している会議体としては、館長会・各担当者会議があり、定期的で開催している。必要に応じて、資料制限委員会の開催等も行い、全館で統一の取れた公平なサービスの提供を実践している。 地域館が関わらない会議体としては、連絡調整会議・システム定例会議・施設定例会議・中央図書館責任者会議・衛生推進委員会があり、いずれも定期的で開催している。会議内で共有された内容は、必要に応じて各職員へ周知を行っている。 【野方】各会議議事録の回覧及び常勤者への説明を行っている。		

② 各図書館内及び各館間において、職員間で情報共有を図る仕組みを運用している

※会議レジュメ、会議資料、議事録等の回覧、連絡ノート、共有フォルダ、掲示板等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	各会議議事録、連絡ノート、共有フォルダ	【根拠】 ・業務日報 ・連絡ノート ・共有フォルダ ・館内掲示 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 日々の業務における連絡事項や注意点等については、朝礼・昼礼等やミーティングにおいて周知するとともに、連絡ノートやメール、共有フォルダ、回覧事項を綴ったファイル等で共有している。ほとんどの館で回覧文書にチェック表を添付し、職員全員が閲覧したか確認を行っている。 内容によっては、朝礼や昼礼等でも口頭で伝達するなど、繰り返し確認をするように工夫している。
本町図書館	A	スタッフ周知ノート(連絡ノート)	
野方図書館	A	各会議議事録、連絡ノート、共有フォルダ	
南台図書館	A	朝礼ノート	
鷺宮図書館	A	各会議議事録、連絡ノート	
東中野図書館	A	連絡ノート	
江古田図書館	A	連絡ノート、議事録	
上高田図書館	A	連絡ノートチェック表、全体ミーティングレジュメ	
中野東図書館	A	各会議議事録 連絡ノート	
小学校分室	A	連絡ノート、共有フォルダ	
指定管理者のコメント	各種会議での決定事項等は、議事録を全館で共有し、業務開始時に行う朝礼等で職員へ周知をしている。また、日常的な業務に関する連絡は、電話やメールを活用して即時連絡し、連絡を受けた館はノートや引継ぎデータに記録して遺漏の無い対応を行っている。 【中央】朝礼・昼礼での周知 ・備忘録ノート ・事務用端末管理フォルダに記録 ・毎月責任者会議で情報共有。 【本町】スタッフ間の伝達事項は周知ノートにまとめ、伝達し、注意事項や改善点などの情報を共有している。伝達は基本的に、スタッフ出勤時のミーティング、館内整理日の全体ミーティング時に行っている。 【野方】朝礼・昼礼での周知 ・連絡ノートの活用、毎月常勤会議での情報共有(会議・議事録)。 【南台】重要項目は朝礼ノートに記載をして、朝礼・昼礼で周知している。 【鷺宮】回覧チェック表を付して議事録を回覧しているほか、責任者ミーティングや館内整理日ミーティング、連絡ノートや朝礼・昼礼で周知している。 【東中野】連絡ノートへの記載に加えて、朝礼・夕礼での周知。 【江古田】スタッフ出勤時のミーティング、館内整理日の全体ミーティング時に伝達及び書類の回覧。職員別チェック表を使い伝達漏れがないようにしている。 【上高田】連絡事項の周知を徹底するために、連絡ノートは項目ごとにチェック表を貼付している。 館内整理日の全体ミーティングはレジュメを作成し、欠席者も後日確認できるように保管している。 【中野東】各種会議の議事録については職員間で回覧している。通常業務の周知事項等は連絡ノートへの記載に加え、朝礼・昼礼・夕礼時に口頭で伝えている。 【分室】朝礼や周知メール。		

(4) 職員の資質向上

① 個々の職員の経験・勤務年数・役職に応じた研修計画やプログラムを作成している

※研修体系図、研修計画書、研修履歴書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・研修計画 ・研修報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 研修計画に則り研修を実施し、研修報告書を作成している。職員のスキルや勤務年数に応じた研修体系が整えられており、基本業務の初級者向けから、各種サービスの専門分野に関するものまで幅広く整えられており、内容も充実している。職員一人一人に対する研修履歴が作成されており、各人の段階に応じて初級から中級・上級等の各種の研修内容へステップアップする仕組みとなっている。
中央図書館	A	研修計画書、研修報告書	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	代表企業 研修所管部門により、年度ごとの各館の研修計画に基づき全職員の研修受講状況を管理している。 職員ごと、館ごとの研修状況を管理し、次年度以降の研修計画作成に役立てている。		

② 職員は配置前に基礎的な研修を受けている

※研修報告書、研修履歴書、研修資料、効果測定関係書類、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・配置前研修案内文 ・図書館用内部監査チェックリスト(個人情報) 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 職員は入社時に配置前の基本研修(図書館サービス概論、情報サービス、接遇、倫理、個人情報保護、著作権等)を受講してから配置されることになっている。
中央図書館	A	配置前研修案内文 図書館用内部監査チェックリスト(個人情報)	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	新規採用の全職員が、代表企業運営支援部テクニカルサポート室所管の配置前研修を受講し研修報告書を提出している。 配置前研修受講後に、各図書館に配属され、現場での実務研修(実習)へと移行していく。		

③ フォローアップやスキルアップの研修(専門研修、レファレンス研修等)を実施している

※研修報告書、研修履歴書、研修資料、効果測定関係書類、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・研修報告書 ・研修資料 ・eラーニングコンテンツ 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 各種サービス業務に関するフォローアップ研修やスキルアップ研修を行っている。 スキルアップ研修は代表企業が主催する以外に、都立図書館や子ども図書館等の外部講習も取り入れ、質の高い内容となっている（都立のレファレンス研修（東京情報）、国会図書館の障がい者サービス研修・担当者事務連絡会）。 eラーニングコンテンツも充実しており、空いた時間に効率的に受講できるようになっている。全体で受講するものもあるが、一人で受講するケースも多いため、館内整理日には、ディスカッションやコミュニケーションがある研修を行うなどの工夫をしている。受講後には感想やレポートを送信し、責任者が確認する仕組みになっている。 そのほか、館内整理日には全職員が参加し、各館で日々の業務で直面する課題や業務の見直しといった視点からテーマを設定し、研修を実施している。研修内容も職員からの疑問や不安な点を基に構成されており、実務的な内容となっている点が評価できる（ブックトーク研修、システムダウン時研修、外国人への対応、AIと著作権等）。 管理者層（館長・副館長・業務責任者クラス）には、本社で行う管理者研修の制度がある。
中央図書館	A	年度事業計画、研修報告書、業務日報、月次報告書	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	年度の研修計画に基づき、各研修に担当者を参加させ研鑽を積む体制を構築している。 計画以外の研修にも、シフト調整を柔軟に行うことで各種研修に参加できるよう体制を構築している。 代表企業により「図書館業務に関する e ラーニングコンテンツを作成・配信し、職員であれば誰でもいつでも閲覧できる。これにより、各職員は時間の制約を受けずに研鑽を積むことができています。 【中央】館内整理日に日常業務やレファレンス等全職員で実施。習熟度・担当により、館外での研修へ参加。 【本町】毎月館内整理日（あるいは出勤時のミーティング時）に業務の確認・向上・情報共有を目的に、責任者を中心に全スタッフで研修を行っている。また、代表企業主催のスキルアップ研修へも出来る限り参加し、研修の機会を設けている。 【野方】都度衛生推進研修の実施、館外での研修参加。 【南台】館内整理日の研修で図書館業務の効率化や質の向上、危機管理などの研修を行っている。 【鷺宮】館内整理日に全職員参加の研修を実施。 【江古田】毎月の館内整理日に全職員に対し研修を実施。レファレンス研修、利用者アンケートを基にした研修（意見交換）、外国の方への対応等。 【上高田】館内整理日研修は全員を対象として、業務の確認や個人情報保護、著作権など、毎回テーマを変えて行っている。 【中野東】館内整理日での常勤者全員を対象とした全体研修を毎月実施している。社内社外問わず研修の情報を職員で共有し、研修参加を職員に積極的に促している。		

(5) 職員への支援

① 司書・司書補資格取得やスキル向上のための研修等への支援(受講料補助・勤務日の調整等)を行っている

※研修履歴書、給与明細書、シフト表、業務日誌等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・シフト表 ・司書及び司書補資格取得祝一時金申請書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 司書資格を取得するための支援として、勤務日の調整や取得祝い金の付与を行っている。 司書資格以外では、業務に役立つ子育て支援アドバイザー等の取得支援もあり、資格により時給が変わるものもある。 また、個人情報保護士の資格者が職員に対し研修を行った場合には、手当を支給している。
中央図書館	A	シフト表、司書及び司書補資格取得祝一時金申請書、奨学金制度募集要項(貸付)	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	夏期の司書講習等に伴う休暇を認めている。また、在職中の司書資格取得に対して取得祝い金を代表企業より付与している。 司書課程履修時には、所属館がシフト作成時に予定を配慮して作成している。取得のための調整が自館のみで困難な際には、他館から人員的なヘルプ要員を派遣する体制も備えており、資格を取得しやすい環境を整えている。 【江古田】司書課程履修者 2 名。 【上高田】「図書館員等著作権実務講習」参加(2022 年度)。		

② 衛生推進者(各館)や衛生管理者(中央館)を配置し、労働環境の維持・向上を推進している

※組織図、個人面談記録、打合せ資料等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・衛生委員会会議録 ・衛生推進者資格者証 ・講習修了証 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 中央図書館では月 1 回、産業医が来訪し、衛生管理者、中央館長と三者で衛生委員会を開催している。 地域館には、衛生推進者養成講習の修了者を配置している。
中央図書館	A	衛生委員会会議録、衛生推進者資格者証/講習修了証	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	【中央】衛生管理者配置、毎月衛生委員会開催。 【地域館(分室除く)】衛生推進者配置。		

2. 図書館サービス業務

(1) 資料管理業務

① 配架整理、カウンター業務等の手順が明確になっており、滞りなく実施している

※業務マニュアル、チェックシート、業務日報等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	ジョブローテ表(毎日)、簡易マニュアル	・ジョブローテーション表 ・マニュアル 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 ジョブローテーション表でカウンター当番や配架・書架整理、選書会議、企画事業作業といった業務内容や業務時間が割り振られている。朝礼・昼礼等で、業務内容や注意点、引継等の確認を行っている。 業務手順は基本のマニュアルを設置しているほか、各館で実態に合わせたマニュアルやチェック表を作成するといった工夫を凝らしている。弁償の手続きなど、カウンター業務で判断に迷った際に、すぐにマニュアルで確認できるよう配備している。 毎日、一定時間、書架整理の時間を設けており、利用者が資料を探しやすい状態を保っている。 カウンター混雑時は、カウンターに設置してある応援職員呼び出しベルによりサポートが入り、利用者を待たせない体制を整えている。
本町図書館	A	書架整理チェック表、ジョブローテーション表、カウンター業務簡易マニュアル	
野方図書館	A	ジョブローテ表(毎日)、簡易マニュアル	
南台図書館	A	ジョブローテ表、マニュアル	
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A	シフトローテーション表、簡易マニュアル	
江古田図書館	A	業務マニュアル、ジョブローテーション表、簡易マニュアル、書架整理分担表	
上高田図書館	A	書架整理確認表、操作マニュアル	
中野東図書館	A	書架整理チェック表、ジョブローテーション表	
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	【中央】ジョブローテーション表を事務室 3 か所掲示、各カウンターに簡易マニュアルを設置、カウンター混雑時応援職員呼び出しベル設置。 【本町】配架整理はローテーションに組み入れ、随時行い、整理後は、チェック表にチェックを入れ、未整理部分が把握できるようにしている。カウンター業務においては、簡易マニュアルをスタッフに配布している。 【野方】ジョブローテーション表を事務室に掲示、各カウンターに簡易マニュアルの設置、カウンター混雑時応援職員呼び出しベルの設置。 【南台】事務室にジョブローテ表を掲示、混雑時にフロアワークの人員を呼び出すベルを設置、事務室に応援を頼むアラームを設置。 【鷺宮】ジョブローテーション表を事務室とカウンターに掲示、各カウンターに簡易マニュアルを設置。 【東中野】朝礼・夕礼で各自に指示している。 【江古田】ジョブローテーションの事務室及びカウンターへの掲示。カウンター混雑時応援職員呼び出しベル設置。書架整理は書架毎に担当制とし、担当者表を作成している。 【上高田】新人配置時に操作マニュアルを配布している。 【中野東】ジョブローテーション表を事務室と8階・9階カウンターに配置し、各カウンターに書架整理チェック表を設置。		

② 相互貸借、予約、リクエスト等の手順が明確になっており、滞りなく実施しているか確認する仕組みがある

※業務マニュアル、チェックシート、業務日報等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・図書館業務マニュアル ・ヒアリング 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 業務マニュアルに従い、各種業務を行っている。相互貸借、予約、リクエスト等の手順が明確となっており、データの有無や所蔵・貸出の状況を確認し、相互貸借や発注等の判断を滞りなく行っている。また、予約担当者が各種リストを基に、予約資料の手配に漏れないようにチェックする体制ができてい る。館独自のマニュアルやリストを用い、円滑に業務が遂行できるようにしている館もある。 また館内研修でテーマとして取り上げる等、職員への指導や手順の見直しを定期的に行っている。
中央図書館	A	図書館業務マニュアル第2章VI、第12章、予約手配リスト、貸出・返却確認リスト、簡易マニュアル リクエスト担当者マニュアル	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	中央図書館に他自治体との相互貸借の窓口担当者(業務副責任者)を配置するとともに、各館にも相互貸借担当者を配置し、各担当者のもと、円滑に業務を遂行している。他自治体からの資料の貸借を伴うため、担当者による館内研修を実施して、通常の貸出返却以上に資料状態の確認等を行うよう全職員に徹底している。 【中央】相互貸借、予約、リクエストの手順は上記マニュアルのほか、簡易マニュアルも作成し、随時確認できる状態になっている。分室職員の研修を随時受け入れている。 【本町】業務マニュアルを参考に抽出した各種リストを用い、相互貸借等の手配を行っている。業務手順は業務マニュアルに沿っている。 【野方】リクエスト・雑誌登録の手順はマニュアルの他に簡易マニュアルを作成し随時確認できるようにしている。 【南台】業務端末にデータがないリクエストの場合、書店にて発売していないと受付られないため、カウンターにタブレットを設置し、発売しているかをインターネットで調べられるようにしている。 【江古田】貸出・返却確認リストを使い、手配漏れ及び返送漏れが無いように確認をしている。また、簡易マニュアルを作成している。 【上高田】リクエスト担当者マニュアル有。 【中野東】業務マニュアルを参考に抽出した各種リストを用い、相互貸借等の手配を行っている。業務手順は業務マニュアルに沿っている。 【分室】中央図書館の相互貸借担当職員へ随時問合せできる体制を作っている。		

③ 図書等の受入、登録、除籍等の手順が明確になっており、滞りなく実施している

※業務マニュアル、チェックシート、業務日報等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	【受入・登録】図書館業務マニュアル第3章VI、 受入・登録資料確認一覧データ 【除籍】図書館業務マニュアル第3章XII、月次統計(1表)	・中野区立図書館資料選定基準
本町図書館	A		・中野区立図書館資料除籍基準
野方図書館	A		・中野の図書館 事業報告書
南台図書館	A		・図書館業務マニュアル
鷺宮図書館	A		・受入・登録資料確認一覧表
東中野図書館	A		・除籍リスト
江古田図書館	A		・月次報告書
上高田図書館	A		・年次報告書
中野東図書館	A		
小学校分室	A		【評価結果】 A
指定管理者の コメント	【中央】手順については、図書館業務マニュアルに沿って実施している。受入・登録については、担当者及び中央図書館資料管理担当が「受入・登録資料確認一覧データ」で適切に行われているかを確認。除籍状況については、中央図書館資料管理担当が地域館の除籍資料も確認し、数量については、毎月の月次統計でも確認している。 【野方】受入手順及び確認表の作成。		【評価結果の説明・課題と推奨事項】 選書は、一般書は中央図書館の4人の担当者が、週1回の見計らい図書及び「週刊新刊全点案内」の中から、マニュアルに基づき全館分を選定している。予算の執行状況を確認しながら、計画的に購入している。受入・登録に関しては、受入・登録資料確認一覧表を用いて複数名で確認する仕組みがある。地域館に届いた寄贈本の受入は各館で行っているが、判断が難しいものは中野区立図書館資料選定基準に基づいて、選定会議で総意を得たものを受入している。 除籍処理は、中野区立図書館資料除籍基準に基づき、担当者を中心とした職員全員で除籍候補を挙げ、中央館担当者が資料を見て慎重に除籍を行っている。中央副館長、中央館長の決済を得て、滞りなく実施されている。冊数については月次報告書で集計し、年次報告書に集約されている。

④ 中央館及び地域館における蔵書分析を基に資料収集計画を作成し、蔵書構築している

※蔵書分析報告書・評価書、資料収集計画、議事録等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・事業計画書(資料収集計画) ・購入実績表 ・ヒアリング 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 蔵書評価を基に傾向を分析し、分野のバランスを考慮して毎年の資料収集計画を作成している。資料収集計画に基づいて、長期的・短期的に資料を収集している。さらに各館に図書充実費が付与され、館の特性や課題に沿った独自の蔵書構築を行っている。
中央図書館	A	資料収集計画(事業計画書内)、購入実績表	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	蔵書評価を踏まえ、中央図書館全体の収集を行うほか、各館にそれぞれ図書充実費による収集計画を作成し、独自の蔵書構築を行っている。 【上高田】蔵書評価のデータを基に、回転率の高い分野の追加購入及び蔵書割合の低い分野の補充及び蔵書の古い分野の買替を行っている。		

⑤ 地域資料・ゆかり資料の収集及び保存を実施している

※資料リスト、データベース等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	【実施概要】「地域資料の手引き」中野区立中央図書館「中野区ゆかりの人」コーナー資料収集方針 【蔵書数】月次統計、中野の図書館(Ⅲ資料の収集状況)を参照。ゆかり資料については図書館データベースを参照	・月次報告書 ・年度報告書 ・中野区ゆかりの著作者の一覧表 ・「中野区ゆかりの著作者紹介展示」記録冊子 ・ゆかり資料のデータベース(中野区ゆかりの著者名、著者名よみ、職業・肩書き、ゆかりの地域等約250人分) ・鷺宮アーカイブファイル
本町図書館	A		【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 区の方針に従い、各館で地域資料・ゆかり資料の収集及び保存を継続している。また、ホームページの「ちいきの写真館」で、区内の古写真に撮影記録を付け公開している。中央館では、ゆかり資料の冊子作成や展示が充足してきているため、ほかの地域資料にも軸足を移している。令和5年度はゆかり資料の展示ではなく、中野サンプラザの展示を行っている。 鷺宮図書館では、平成25年11月に開設した「鷺宮文庫」の資料展示を継続し、写真による鷺宮アーカイブファイルの作成を推進している。また、地域の写真展や地区まつりで古写真のスライドショーを実施している。 上高田図書館においては、地域紹介のパスファインダーの作成・配布や、かつての地域の様子を移した写真を展示している。 江古田図書館では、「東京都指定無形民俗文化財」である「江古田の獅子舞」資料コーナーを設置している。小学生が調べものに来館することもあるため、子ども向けの「江古田の獅子舞子ミニガイド」を作成し、配布している。 中野東図書館では、特別展示室に中野区ゆかりの作家である芹沢光治良の資料や私物、年表などを展示している。
野方図書館	A		
南台図書館	A	地域資料書架	
鷺宮図書館	S	鷺宮アーカイブファイル	
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A	上高田地域紹介パスファインダー	
中野東図書館	A		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	【中央】地域資料として、行政資料、中野、及び東京都に関する地域に関する資料、図書館で発行する資料等を寄贈・購入の方法で収集し保存している。中野区ゆかりの著作者の一覧表も日々の業務や展示で得た情報を精査し更新を行っている。このほか、区民出版物の寄贈も積極的に受入れ、利用者に提供している。 【本町】自治体から寄贈された資料で受入希望の物は中央図書館へ送付する。その上で、中央図書館より送付されてきた資料を保存している。 【南台】地域資料の書架を設置し、適切に追加受入・除籍を行っている。 【鷺宮】平成25年11月に「鷺宮文庫」を開設し、地域資料及び地域ゆかりの文化人の書籍を収集している。また、写真資料による「鷺宮アーカイブファイル」を作成している。 【東中野】地域資料担当者を2名配置。 【江古田】地域の祭りであり「東京都指定無形民俗文化財」である「江古田の獅子舞」資料コーナーを設置。保存会から提供されたDVDを図書館資料として受け入れた。小学生向けに「江古田の獅子舞ミニガイド」を作成し、配布。 【上高田】上高田合唱団のCDや高橋元太郎の著作は除籍しないようにメモ入力している。上高田地域紹介のパスファインダーを常設し、利用者が自由に持ち帰れるようにしている(年間50部程度出ている)。 【中野東】特別展示室に中野区ゆかりの作家芹沢光治良の資料や私物、年表などを配置しており、展示されているもの以外は厳重に保管している。		

⑥ 年1回の蔵書点検を実施している

※点検報告書、月次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・月次報告書 ・蔵書点検実施計画書 ・蔵書点検実施報告書 ・蔵書点検研修報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 年 1 回、全館で蔵書点検計画に基づき蔵書点検を実施している。令和3年度は、本町図書館・東中野図書館閉館及び中野東図書館開館のため、全館とも蔵書点検は行っていない。 事前準備として、蔵書点検に伴う休館のお知らせを利用者に周知している。また地域館では職員に対して事前に蔵書点検に関する研修を行い、業務が円滑に推進できる体制を整備している。 終了後は実施報告書を作成し、不明冊数と除籍冊数を報告している。
中央図書館	A	蔵書点検実施計画書、蔵書点検実施報告書	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	年 1 回全館で実施している(中央図書館・中野東図書館：5 日間、地域館：3 日間、分室：1 日)。IC タグの導入による省力化と高速・正確な点検が可能となった。		

(2) 重点事項への取組

① レファレンスツールやレファレンス事例を収集し、全体で共有し活用している

※レファレンスデータベース、レファレンス記録、研修履歴、研修報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	参考室日報、インターネット検案件数、レファレンス記録票	・参考室日報 ・レファレンス記録票 ・研修報告書 ・国会図書館レファレンス協同データベース 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 中央図書館に設置されたレファレンス専門の参考室は、地域館で回答できない場合の補完の役割を果たしており、全館で同様のレファレンスサービスが提供できる体制を整備している。また、中野区立図書館は国会図書館レファレンス協同データベースにも参加し、中野区に関連するレファレンス事例を提供している。 地域館の現状としては、レファレンスデータベースやレファレンスセンターによる支援が必要になるような、高度なレファレンスの申込がほとんどないとのことであった。そのため、日常的によく聞かれる質問について、短時間で確実に調査・回答するための研修を行っている館もあった。 レファレンスの区分は所蔵調査、事項調査、その他の区分でレファレンス件数の記録をしているが、館ごとに件数のカウント基準が異なっている。また、複雑なレファレンスは調査記録を作成しているが、調査記録は各館どまりで全館で情報共有されていないため、区内のレファレンスの状況を全館的に把握できるよう検討されたい。
本町図書館	A	レファレンス記録、レファレンス受付票、朝礼ノート、共用フォルダ、レファレンス・ノート	
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	中央図書館にはレファレンス専門の参考室を設け、レファレンスサービスを実施している。地域館で受け蔵書量により回答できない内容についても、中央参考室でフォローを行い、全館で同様のレファレンスサービスが提供できる体制を整えている。参考室職員は国立国会図書館のレファレンス協同データベースにも参加し、その内容を活用しながら業務を行っている。構成企業のレファレンスセンターは、学術書等に強みをもつ特性があり、中央参考室で対応が難しいレファレンスに対しては、左記レファレンスセンターも活用するべく備えている。 【本町】 日常的にカウンター等でレファレンスは受付けており、難易度の高いレファレンスには中央図書館参考室に対応を依頼するなど、適切な回答を実施してきた。また、必要な場合はデータベースやレファレンスセンターを活用して対応できるよう、職員に指導も行っている。 【南台】特殊なレファレンスがあった場合、朝礼ノートに経緯を記載して、回答を共有している。 【鷺宮】回答できないレファレンスについては中央図書館参考室やレファレンスセンターへ依頼している。 【東中野】 これまでに上記ツール等を使用するレファレンス事例は無いが、館内研修の際にレファレンスデータベースの使用法を定期的に学んでいる。 【江古田】共用フォルダにデータ化したレファレンス事例を格納。また、集めたレファレンスツールを格納し、全職員が利用できるようにしている。子どもからの質問が多い「江古田の獅子舞」に関して、レファレンスツール表及びミニガイドを作成している。 【中野東】フロアごとに受けたレファレンスを記録し、職員間で共有している。		

② 多様なレファレンスに対応できるよう、職員の経験、知識の向上を推進している

※レファレンス事例集、パスファインダー、講習会の案内、講習会の実施計画書、講習会の実施報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・パスファインダー ・研修報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 基本的なレファレンススキルは、指定管理事業者の初任者研修で受講することで身に着くようにしている。各館ではパスファインダー作成を通じて資料検索のスキル向上を図るほか、館内研修のテーマとして取り上げている館もある。地域館では複雑なレファレンスはほとんどないことから、クイックレファレンスを的確かつ素早く対応するためのスキルの共有を図っている館や、カウンターにタブレットを配備し、利用者を待たせることなくその場で検索対応する館がある。 江古田では子ども向け・一般向けそれぞれの、本の探し方を案内している。中央と中野東には有料データベースが整備されており、活用する方法についての研修や、ビジネス支援に関する講習会へ参加している。
中央図書館	A	パスファインダー	
本町図書館	A		
野方図書館	A	質問受付票	
南台図書館	A	パスファインダー	
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A	パスファインダー、ミニガイド、報告書	
上高田図書館	A		
中野東図書館	S	ビジネス・ライブラリアン講習会 関連書類	
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	【中央】パスファインダー「知よこつと中野」を年 1 回制作。都立図書館レファレンス研修へ積極的に参加。 【南台】パスファインダーを発行し、それに関連した展示を行っている。 【鷺宮】資料検索の方法等に関する館内研修を行っている。 【江古田】健康・医療情報に関するパスファインダーの作成。子ども向け「本のさがし方・ガイド」「自由研究のコツ」「読書感想文の書き方・ガイド」「江古田の獅子舞ミニガイド」を作成。一般利用者を対象として「本の探し方講座」を実施。毎月の館内整理日に全職員に対し研修を実施。レファレンス研修、利用者アンケートを基にした研修(意見交換)、外国の方への対応等。 【中野東】ビジネス支援業務のため担当者にビジネス・ライブラリアン講習会に参加させている。また、子育て支援アドバイザーは資料についてなど質問された内容を記録し子育て支援業務に役立てている。		

③ 各館の特性を反映した個性づくり事業としてテーマ展示を定期的に行っている

※展示計画書、展示報告書、展示リスト、パスファインダー、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・パスファインダー ・月次報告書 ・展示計画書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 各館ごとのテーマに関する展示を行っており、作成したパスファインダーを配布している。それ以外にも、各館で工夫を凝らした展示を実施し、高い頻度で展示替えを行っている。 カウンター近くに「もう一冊」と題した展示や、貸し出しができる雑誌の展示、社会的に話題となっている事象を扱うコーナーの設置、利用者が記した書籍紹介の展示等、利用者の関心を誘う様々な工夫がみられる。 新館の中野東には充実した展示スペースが多数あり、計画的に大規模な展示を行い利用者の目を引いている。
中央図書館	A	月次報告書、展示リスト、パスファインダー	
本町図書館	A		
野方図書館	A	展示計画	
南台図書館	A	テーマ棚の設置	
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	S	報告書	
上高田図書館	A		
中野東図書館	S	月次報告書、展示リスト、年間展示計画	
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	【野方】時事に沿ったミニテーマ展示の実施(カウンター横)。 【南台】2階に「家族」をテーマにした棚を設置している。 【鷺宮】テーマ展示「子育て・教育」のほか、一般及び児童室にて月ごとの展示、書架上やカウンター前にミニ展示を設置している。 【江古田】〈定例実施展示〉 ・「今日は何の日?」コーナー:毎日更新 ・トピック・コーナー:随時更新(月 1〜3 回) ・一般展示:毎月更新 ・児童展示:毎月更新 ・ガラス展示:毎月更新 ・「健康・医療ピックアップ」展示:2 か月ごと ・ジャンル別おすすめ本コーナー 〈随時実施展示〉 ・読書ゆうびんスペシャル展示 ・哲学堂連携展示 ・世界子どもの日(こどもの権利を考える)展示 ・中学生作成のポップを添えた面出しコーナー ・中野区認知症相談窓口連携展示 ・税を考える週間展示 ・えごた昔の風景展示 【中野東】館内 9 か所の展示スペースの展示計画を年度ごとに作成。それを基に実施している。		

④ 児童書の貸出冊数増加(目標値 20%増)の取組を推進している

※お話し会・イベントの実施状況、ブックリスト、ブックスタート資料等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・月次報告書 ・年度報告書 【評価結果】 S 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 各施設で達成に向けた取り組みを行い、令和4年度に20%増加の約46万冊の目標を達成している(当該指定管理期間運営開始前の令和2年度は約30万冊)。令和5年度は、さらに高い目標(585,000冊)を掲げて取り組み中である。 スタンプラリーや福袋、館内イベントなどで利用者を呼び込むほか、外部に出向いての利用者登録や、地域の施設・イベントへのアウトリーチ活動を推進している。 とくに、江古田では隣接する学校と密接に関わりを継続し、図書室の見学や児童・生徒、司書教諭と接する中で関係性を築くことで、貸出冊数を大きく伸ばしている点が評価できる。
中央図書館	S	月次報告書、実施報告書、ブックリスト、チラシ、ミニガイド	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	S		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	【中央】読ませたい本を残しつつ読みたい本の購入・買い替え。 【野方】スタンプラリーの実施。 【南台】地域の小学校や公園、児童館などで企画事業を行い、南台図書館をアピールしている。 スタンプラリーをして貸出数の向上を図った。 【鷺宮】出張おはなし会やブックリストの発行、本の福袋等の貸出増加に繋がるイベントを行っている。 【江古田】江古田ハッピー福袋(毎月3回、幼児、低学年、中学年、高学年向け福袋の貸出)。わくわくえほんたいむ(読書週間中、毎日実施。読んで欲しい本の読み聞かせ。親子対象)。夏休みは「江古田図書館に行こう」キャンペーン(小学校からチケット付きの図書館イベント情報配布。チケット持参で貸出を受けるとプレゼント)。夏休み宿題おたすけガイド(自由研究、読書感想文)。図書館のヒミツ探検・ツアー。POPを書こう(おすすめ本の紹介カード展示)。東京大学 CAST による「みんなで楽しく科学実験」。図書館スタンプラリー。中野の野菜「きず菜」の収穫体験。ハッピーハロウィン(貸出時に合言葉でプレゼント)。ポカポカきッズパーティー(健康情報に特化した読み聞かせ、クイズ、体操等)。わらべうたをたのしむ会。北部すこやか福祉センターでのブックスタート PR。江古田図書館のキャラクターの名前大募集。 【上高田】利用登録申込書付き上高田図書館の案内を、近隣小中学校全生徒及び幼稚園・保育園の全保護者に配布している(2023年度)。 【中野東】「もう1冊よんでみない？」コーナーや展示・面出しを工夫している。		

⑤ 図書館を地域の居場所(会議室開放、学習室提供等)となるよう空間の提供をしている

※利用案内、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・学習室利用実績報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 中央、野方、上高田、中野東では、年間を通じて小中高生へ学習室としてスペースを提供している。開始当初は利用者が少なかったが、次第に認知度が上がり利用者も増加して来ている。上高田では工事があったが、学習室の休止期間がないよう、会議室でレイアウトを変更しながらスペースを確保している。野方では、学習スペース内にアイデアボードを設置し、学習室の利用方法について、ニーズを探っている。 通年で提供できるスペースがない館でも、児童書コーナーにおける学習利用を見守っている。また、江古田では中学生を対象とした放課後のボランティアクラブを設けている。
中央図書館	A	学習室利用実績報告書	
本町図書館	—		
野方図書館	S	学習スペースの実施報告書	
南台図書館	—		
鷺宮図書館	—		
東中野図書館	—		
江古田図書館	A	報告書、チラシ	
上高田図書館	S	学習室利用実績報告書	
中野東図書館	S	ティーンズルーム統計 ビジネス利用統計	
小学校分室	A	ライブラリー利用状況報告書	
指定管理者のコメント	【中央】セミナールームを使わない日は学習室として開放 【野方】1階学習スペース(子ども・YA イベントルーム)を小中高生に開放、3階は貸会議室として事前登録している団体・個人に貸出をしている。 【江古田】中学生を放課後にボランティア活動として受け入れる「江古田図書館倶楽部」を行っている。 【上高田】年間を通し、日曜・祝日は会議室を「子どもの学習スペース」として開放(夏休み時期は日・祝日・水曜)(2022.7～)。自習席を 5 席設置(2023.1～)。工事のための児童室閉鎖期間も、会議室を臨時ミニ児童室として運営(2023.10～2024.1)。 【中野東】コワーキングコーナー・ミーティングルーム・ティーンズルーム・自習可能な閲覧席等の利用に際し、区民の確認や利用登録の確認等をせずどなたにでも広く空間を提供している。 【分室】学校図書館開放(土日・夏休みなど小学校の長期休業期間)。		

⑥ 図書館サービスのアウトリーチ展開(出張おはなし会、商店街、児童館、デジタルアーカイブ等)をしている

※実施計画書、実施報告書、チラシ、アンケート、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・月次報告書 ・実施報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 各館において、近隣の施設に出向いておはなし会や読み聞かせを開催している。 さらに、新たにプレーパークや公園といった屋外でのイベント開催や、おまつりへの参加を行い、図書館の認知を広めるべく活動の幅を広げている。
中央図書館	A	月次報告書、年次報告書、実施報告書	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	S		
中野東図書館	S		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	【中央】 中野税務署との連携事業。中野区各課との連携事業・連携展示。一般企業との連携による事業。 【野方】 江古田地域包括支援センターなど中野区各課との連携事業。 【南台】 一般企業との連携展示、広町みらい公園での読み聞かせ、出張図書館、児童館等での出張読み聞かせ、地区まつり、かつぱまつりなどへの参加。 【鷺宮】 教育施設への出張おはなし会や、地域の英会話スクールとの連携イベント、障がい者支援施設との連携展示等を行っている。 【江古田】 北部すこやか福祉センター、みずの塔ふれあいの家、哲学堂公園及び絶対城、松が丘シニアプラザで主張おはなし会を行った。江古田区民活動センターでの子ども祭りに参加。中野区税務署との連携展示。NPO との連携による中野の野菜「きず菜」収穫体験。 【上高田】 毎週木曜 上高田児童館にて「出張図書館」開催。毎月第 4 日曜 プレーパーク草っパラダイスにて「出張おはなし会」開催。年 1 回「松ヶ丘シニアプラザおはなし会」開催。上高田児童館及び新井薬師児童館にて絵本講座開催(2023 年度実績:3 回)。 【中野東】 児童館との出張おはなし会・中野区・学校関係・NPO・企業との連携展示・イベント。 【分室】 (中野第一小分室のみ)キッズ・プラザとの連携事業。		

⑦ 幅広い年齢層に向けた事業やイベントを実施している

※実施計画書、実施報告書、チラシ、アンケート、依頼書、承諾書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・年次計画書 ・月次報告書 ・実施報告書 ・チラシ、アンケート結果 【評価結果】 S 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 施設により、利用できる会場の規模や実施回数も異なるが、各館とも年間の計画段階で、あらゆる年齢層が網羅されるようイベントを立案している。館のテーマや利用者の特性、話題性、地域の課題解決などから企画を詰め、利用者に訴求する内容となるよう工夫している。
中央図書館	S	年度事業計画書、月次報告書、実施報告書、チラシ、アンケート	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	S		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	【中央】受講者の多様性を考慮し、興味を引き、価値を提供できるものを企画している。テーマとしては健康、アート、テクノロジー、カルチャー、ファイナンス、SDGs 等の関連講座を開催している。メイクアップや快眠、タブレット、街アート、多文化講座他。 【野方】認知症サポーター養成講座、ディスレクシア講座他。 【南台】ヴォーグ社との連携展示。ガーデンライブラリー。 【鷺宮】子育て応援講座、図書館クイズラリー、読書まつり(スタンプラリー)、本の福袋等。 【江古田】江古田ハッピー福袋(毎月 5 の付く日に開催。大人向け、子ども向け 4 種のお薦め本 3 冊をセットした福袋を用意)。わくわくえほんたいむ(読書週間中毎日、親子対象)。3館おさんぽスタンプラリー(新宿区立西落合図書館、中野区立上高田図書館との合同企画)。認知症サポーター養成講座。講座「旬をいただき元気になる～春の薬膳～」。キャラクターの名前大募集。本の修理講座。本の探し方講座。講座「エコ生活のススメ」。 【上高田】2023 年度実績:かみとかだ寄席(2 回)、暮らしに役立つ図書館講座(2 回)、ハンドメイド講座、ライトノベル講演会。3館おさんぽスタンプラリーを企画し、新宿区立西落合図書館、中野区立江古田図書館と共同実施。 【中野東】他の館と同じく未就学から高齢者まであらゆる年齢層を意識したイベントや展示を実施しており、それに加えて同じ世代でも子育て中の方・働いている方・求職中の方など、様々な属性の方に向けたイベントや展示を実施している。		

3. 施設の管理業務

(1) 維持管理

① 開館・閉館に伴う手順が明確になっており、滞りなく実施しているか確認する仕組みがある

※業務マニュアル、チェックシート、業務日報等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・自主検査チェック表(日次) ・日常点検チェックシート(月次) 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 単独館・複合館の違いはあるが、開館・閉館時は日次のチェック表があり、これを用いて確認を行う段取りとなっている。また一部の館においては、手順を明記したマニュアルを用いて、より着実に実施する仕組みとなっている。
中央図書館	A	手順書、実施作業表	
本町図書館	A	ジョブローテーション表	
野方図書館	A	手順書、実施作業書	
南台図書館	A	マニュアル	
鷺宮図書館	A	ジョブローテ表	
東中野図書館	A	シフトローテーション表、簡易マニュアル	
江古田図書館	A	ジョブローテーション表、チェックリスト	
上高田図書館	A	ジョブローテ表	
中野東図書館	A	ジョブローテーション表・開館準備について	
小学校分室	A	作業チェックリスト	
指定管理者のコメント	【中央】ワークルーム内に手順を提示。システム作業結果一覧にて各作業実施を確認。 【野方】事務室内に閉館時のチェックシートによる確認。 【南台】ジョブローテ表のラインごとのマニュアルが事務室にあり、それを参照しながら作業を行っている。 【中野東】ローテーションに基づき、スタッフに役割分担をしており、状況に応じて責任者よりスタッフに指示出しを行う。また開館準備に関しては責任者がトラブルで不在の時にも滞りなく実施できるよう開館準備の手順について掲示している。 【分室】事務室内に作業チェックリストを掲示。		

② 協定書や事業計画書に沿った維持管理計画を立て適切に実施している

※維持管理計画書、維持管理工程表、管理日誌、点検報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	・維持管理予定表(年間の維持管理計画) ・管理日誌 ・各種点検報告書 ・備品等修繕完了届	・維持管理予定表(年間の維持管理計画) ・管理日誌 ・各種点検報告書 ・備品等修繕完了届
本町図書館	—		
野方図書館	—		
南台図書館	—		
鷺宮図書館	—		
東中野図書館	—		
江古田図書館	—		
上高田図書館	—		
中野東図書館	—		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	年間の各図書館の作業スケジュールに基づき、定期清掃、定期点検等を行い、原則として各図書館職員が作業に立ち会い、完了報告を受けている。 また、修繕等が発生した際には、教育委員会と調整の上、速やかに不具合箇所の修復を図り、利用者及び職員の安全な環境維持に努めている。		
			【評価結果】 A
			【評価結果の説明・課題と推奨事項】 年間を通して計画的に維持管理が実施されている。委託業者による各種保守点検業務、警備業務、清掃業務(日常点検、定期点検)、粗大ゴミ処理は、業務発生する月次で一元的に管理している。清掃業務委託が入る館は、業務日報のチェックリストにより清掃確認を行っている。

③ 委託業務について適切な契約を行い、業務の履行確認や指導を実施している

※委託業務契約書、管理日誌、点検報告書、事故・障害記録等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	委託業務契約書、点検報告書	・各種の業務委託契約書 ・保守・点検報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 業務委託は各館分を一括して管理し、年間計画に基づき適切に契約・管理をしている。業務完了後は各館で履行確認を行い、不備がある場合には委託業者への指示を行っている。
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	施設管理等、図書館運営のために必要な業務委託契約については、中央図書館に常駐している代表企業管理担当者及び施設管理担当者が管理して、適切な契約締結及び保持を行っている。委託した業務について不備が見受けられる場合、立ち会った図書館職員から施設管理担当者へ報告を行い、委託事業者へ適宜改善指導も実施している。		

④ 日常清掃及び定期清掃を実施し、整理整頓され衛生的な状態を保っている

※目視、実施報告書、チェックシート、業務日報等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・業務日報(清掃確認チェックリスト) ・日常清掃報告書 ・清掃報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 顕著な汚れや埃、ゴミ等はなく、館内の清掃活動は適切に実施されている。委託事業者による定期的な清掃活動のほか、開館準備や職員が日常的に行う巡回の際に館内の汚れの状況を確認し、必要がある場合には清掃を行っている。また、掲示物のよれや利用者が目にする場所の整理整頓に目を配っている。
中央図書館	A	作業完了報告書、衛生委員会議事録	
本町図書館	A	日常清掃報告書	
野方図書館	A	作業報告書	
南台図書館	A	作業完了報告書	
鷺宮図書館	A	業務日報	
東中野図書館	A	日常清掃日報	
江古田図書館	A	清掃確認表、巡回表	
上高田図書館	A	巡回チェックシート、トイレチェックシート	
中野東図書館	A	巡回チェックリスト	
小学校分室	A	作業完了報告書	
指定管理者のコメント	日常清掃を委託事業者により実施し、全館で館内の美化に努めている。また、開館中に発生した汚れやごみ等については、適宜、図書館職員が対応し、館内の利用環境の維持向上に努めている。 【中央】施設の汚破損については、なかの ZERO 施設管理に連絡して対応をしている。 衛生委員会を設置し、カウンター周りや事務室の清掃を行っている。 【本町】基本的に清掃業者をお願いしている部分が多いが、開館前のカウンター周り等の清掃、閉館後学習席の清掃等はスタッフが実施するなど、日常的に衛生的な状態を維持することを心がけている。雨の日の床濡れのモップかけ、そのほか、目に付く範囲においても簡易な清掃をしている。 【鷺宮】清掃業者による日常清掃、定期清掃のほか、汚れを確認した際は随時、職員が清掃を行っている。 【上高田】トイレの汚れも含み、汚れを確認した場合は職員が速やかに清掃を行っている。 【中野東】開館前の清掃業者による清掃のほかに、1 時間ごとの巡回時やフロアワーク時に床のゴミを拾ったり、机の上を清掃したりしている。ミーティングルームや授乳室などの部屋の貸し出しが終了した際も清掃している。また、閉館作業のなかに机等の清掃が含まれている。		

⑤ 施設管理についての巡回点検を実施している

※巡回記録、チェックシート、業務報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	チェックシート、業務日報、月次報告書、中央図書館最終退館届	【根拠】 ・業務日報 ・自主検査チェック表(日次) ・ジョブローテーション表 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 館内の見回りを定期的に行っている。巡回が業務時間に組み込まれており、確実に実施される仕組みとなっている。 見回りにあたってはチェック項目を設定し、平準化した視点で行っている。 業務終了時には、巡回や安全確認(火気確認、終業時の施錠確認、消防設備の維持管理、閉架書庫の閉鎖障害、防火シャッターの閉鎖障害、避難経路の確保状況、避難経路の閉鎖障害等)により日常点検を実施している。
本町図書館	A	チェックシート	
野方図書館	A	チェックシート、業務日報、月次報告書	
南台図書館	A	チェックシート	
鷺宮図書館	A	ジョブローテ表	
東中野図書館	A	日常点検チェックシート、巡回表	
江古田図書館	A	日常点検チェックシート、巡回表	
上高田図書館	A	巡回チェックシート、トイレチェックシート	
中野東図書館	S	巡回チェックリスト、日常点検チェックシート	
小学校分室	A	自主検査チェック表	
指定管理者のコメント	【中央】 なかの ZERO 担当職員・委託業者による巡回点検を実施。 【本町】 一日のうち概ね 1 時間おきに巡回を行い、施設の外周・館内・トイレ等の様子を確認している。その際、設備の異常等を発見した場合、随時対応をしている。 【野方】 職員による巡回を実施。 【南台】 巡回時に異常がないか確認。 【鷺宮】 カウンター業務交代時に巡回を行っている 【江古田】 巡回チェックリストをもとに施設の巡回を実施。月に 1 度休館日に日常点検チェックシートをもとに各項目の点検。 【上高田】 開館時・閉館時の他、1 日 3 回の巡回を行っている。 【中野東】 開館中は 1 時間ごとに巡回チェックリストをもとに施設の巡回を実施している。施設に異常が無いかの確認、利用者の離席確認、居眠り確認、不審者確認をし、加えて机等の清掃、返却ポストのかき出しを実施している。また、月に 1 度休館日に日常点検チェックシートをもとに施設を巡回、各項目を点検している。		

⑥ 環境に配慮した取組を実施している

※連絡ノート、申し送り事項、チェックシート等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	環境マネジメントシステム報告(本町、東中野含む全館分)毎年、目標値を設定	・環境マネジメントシステム報告(個別チェックシート:用紙使用量・購入量、外注印刷物作成量、グリーン購入実績、ガソリン等使用量、電気・ガス・水道使用量、ゴミ排出量) 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 環境に配慮した管理運営の取組みが、全館においてマネジメントシステムとして構築され、適切に運用されている。 印刷用紙の裏紙使用、不必要な印刷の抑制、消灯の徹底、除籍資料のリサイクルへの転用でゴミ排出量を削減し、広報のデジタル化で紙媒体を必要最低限にする取組みを行っている。事業企画の実施状況により、印刷数が増加することもあり、バランスを取りながら促進している。 おたよりやシイビブリアといったこれまで作成していた発行物も、SNS(X:旧 Twitter)での発信にシフトチェンジしている。 また、今後はシステムリプレイスにより、各館からの申請書の決済をデジタル化し、さらなる紙面の抑制を検討中とのことであった。
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	中野区の環境マネジメントシステムに基づき、図書館施設としての環境に配慮した取り組みと目標を設定し、実行している。適宜、中野区の環境マネジメントに関する監査にも協力し、達成度の確認も受けている。主に、施設運営に係るゴミの削減に取り組んでいるが、省エネルギーも施設の適正な運営の範囲内で実施しており、各数値も低い水準か、削減傾向で推移している。 【中央】紙使用量の削減。電子黒板を導入し会議資料を削減。 【本町】裏紙使用等で紙ごみの抑制や、図書リサイクルなどの利用により、ごみの削減に取り組んでいる。また、使用しない箇所の電気を消す、洗面所の蛇口閉め忘れ注意等の貼紙をして、節電・節水に取り組んでいる。 【野方】紙使用量の削減。 【南台】使っていない部屋の電気や空調の停止。 【江古田】四半期ごとに「異常気象がもたらす災害」「エネルギー価格の高騰」「利用者及び職員の健康への影響」「各国の温室効果ガス削減目標」等の身近な事柄を環境マネジメントと結び付けて研修を行っている。全員が実践出来ることが大切であると考え、具体的な指示を与え、ゴミから資源への転化が図れている。 【上高田】職員による自身のごみの持ち帰りの徹底、裏紙使用の徹底。 【中野東】裏紙利用による紙ごみの削減、使用していない対面朗読室やミーティングルーム、電話ブースなどは小まめに照明を消し、休館日や館内整理日など利用者がフロアに立ち入らない日は照明を最低限に抑えている。また、給湯室等の水道・ガスの無駄な利用を抑えることを職員に周知し実践している。		

⑦ 備品台帳を作成し、状態の確認や定期的な台帳の更新を実施している

※備品台帳等の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・備品一覧表 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 備品は備品番号・品名コード・品名・規格により管理し、鍵は鍵名・鍵番号・個数により管理している。備品・鍵ともに、管理台帳により適切に管理を行っている。 棚卸しの頻度は年 1 回(施設管理担当者)各館でチェックし、施設管理担当者が確認し、区へ報告している。 ただし、分室については備品番号のない物品があり、台帳も未作成となっている。
中央図書館	A	備品台帳	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	B		
指定管理者のコメント	全館分を管理している備品台帳に基づき、各備品が適正に使用され、且つ保管されているかを確認している。備品の破損、使用価値減少により滅却する際には、中央図書館施設担当と相談の上で区に報告を行い、適切に対応を行っている。 【分室】 備品番号未付与の物品があり、台帳作成まで至っていない。		

(2) 危機管理

① 事故対応、災害発生時、急病人発生時等の総合的な危機管理マニュアルを整備している

※各種の危機管理マニュアルの確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	危機管理対策基本マニュアル	・危機管理対策マニュアル(令和5年6月1日改訂)[会社全体] ・中野区危機管理マニュアル ・避難経路図 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 図書館で起こりうるあらゆる事態を想定した危機管理対策マニュアル(対人トラブル:マナー違反・利用者間の口論、不審者・不審物、ホームレス、子どもの利用、紛失・長期延滞・汚破損、カメラ撮影、犯罪、病気・事故、災害など)を配備し、合わせて中野区における危機管理に関するマニュアルも備えている。 危機管理マニュアルは、認知症対応やコロナ時の人工呼吸方法などが改訂されている。
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	代表企業の危機管理対策マニュアルを全館に配備し、常時確認できる体制を整えている。当該マニュアルは緊急時に各館職員が即応できるよう、必要事項を適宜更新し、その都度周知を行っている。直近では令和5年9月に更新を実施した。上記マニュアルも活用し、各館にて緊急時の対応手順等を平常時から全職員に啓発を行っている。 【中央】なかの ZERO と合同訓練・情報共有を実施している。 【江古田】年に1, 2回程度、全職員に対し危機管理研修を行っている		

② 緊急時の訓練(防火・防災・避難訓練、救急救命法訓練等)を実施している

※防災訓練計画書、防災訓練報告書、参加者名簿、研修履歴、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	研修報告書・月次報告書	【根拠】 ・防災訓練・研修等報告書 （業務日報、月次報告書、上半期・下半期報告書、年次報告書） ・自衛消防隊訓練報告書 ・防犯研修報告書 【評価結果】 A
本町図書館	A	研修報告書	
野方図書館	A	研修報告書・月次報告書	
南台図書館	A	研修報告書	
鷺宮図書館	A	研修報告書	
東中野図書館	A	研修報告書	
江古田図書館	A	報告書	
上高田図書館	A	防災訓練計画書、防災訓練報告書	
中野東図書館	A	研修報告書	
小学校分室	A	研修報告書・月次報告書	
指定管理者のコメント	【中央】 なかの ZERO 主催の防火・防災訓練参加。 【野方】 自衛消防訓練の実施。 【南台】 防犯・通報訓練を行った。 【鷺宮】 内 1 回は鷺宮区民活動センター全体での合同避難消防訓練に参加。 【江古田】 年に2回、全職員参加の自衛消防訓練を行っている。訓練では、4名の職員での対応や利用者役に障害者、高齢者、怪我人、わがままな子ども等配役を設定し、より実践的な状況下を想定して行っている。 【上高田】 毎年 2 回のうち 1 回は自館のみの避難訓練、1 回は上高田児童館との合同防災訓練を実施している。 【中野東】 みらいステップなかの合同避難訓練・14 町会合同避難訓練参加。 【分室】 年1回実施。		【評価結果の説明・課題と推奨事項】 避難訓練・防災訓練は、地域館では年 2 回、分室は年 1 回行っている。 館内整理日に設定し、できる限り多くの職員が参加するようにしている。緊急時における責任者や各職員の役割分担を明確にし、避難訓練時には職員に役割分担を周知している。 複合施設については建物全体での訓練や、中野東では町会の合同避難訓練にも参加をしている。

③ 事件・トラブル予防のため、職員は定期的に巡回を実施している

※巡回記録、チェックシート、業務日報等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・巡回チェックリスト ・ジョブローテーション表
中央図書館	A	巡回チェックリスト、ジョブローテーション表	【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 館内の見回りを定期的に行っている。巡回は業務時間に組み込まれており、確実に実施される仕組みとなっている。 不審者の発見やトラブル・事件が予測される場合は複数の職員で対応している。
本町図書館	A	巡回チェックリスト、ジョブローテーション表	
野方図書館	A	巡回チェックリスト、ジョブローテーション表	
南台図書館	A	巡回時間表	
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	S	巡回チェック表	
江古田図書館	A	巡回チェックリスト	
上高田図書館	A	巡回チェックシート、ジョブローテーション表	
中野東図書館	S	巡回チェック表	
小学校分室	A	日別ジョブローテーション表	
指定管理者のコメント	館内巡回を全館で実施し、不審者や施設を含めた異常の確認を定期的に行っている。 注意を要する事態を確認した場合には、館内での情報共有及び日報への記載を徹底するとともに、対応時は必ず複数の職員により対応している。緊急事態が発生した際には、速やかに中央図書館へ報告をして集約するとともに、中央図書館は教育委員会へ報告を行っている。 【中央】ジョブローテーションによる巡回。なかの ZERO 警備員の協力あり。 【本町】職員による巡回を、日常業務としてジョブローテーション表に組み込み、概ね1時間ごとに巡回を実施している。その際、事件・トラブル予防のため、必要に応じて利用者に声掛けするなどの対応を行っている。 【野方】ジョブローテーションによる巡回。 【鷺宮】カウンター業務交代時に巡回を行っている。 【江古田】常勤職員が「巡回中」の腕章を付け、1時間ごとに、巡回チェックリストをもとに、施設の巡回を実施。 【上高田】開館時・閉館時の他、1日3回の巡回を行っている。 【中野東】開館中は1時間ごとに巡回チェックリストをもとに施設の巡回を実施している。施設に異常が無いかの確認、利用者の離席確認、居眠り確認、不審者確認をし、加えて机等の清掃、返却ポストのかき出しを実施している。また、月に1度休館日に日常点検チェックシートをもとに施設を巡回、各項目を点検している。 【分室】ジョブローテーションによる巡回。		

(3) 個人情報保護

① 個人情報管理に関する内部監査を実施している

※監査報告書、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・個人情報保護の監査チェックリスト 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 個人情報保護に関する内部監査を年 1 回、代表企業の本社が各館に対して実施している。本社の職員が各館の個人情報保護(個人情報の記載された用紙の取り扱い、パソコン端末の管理、離席時の注意点)が徹底されているか評価を行っている。改善事項があった場合には直ちに指導が入ることになっている。
中央図書館	A	図書館用内部監査チェックリスト	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	代表企業のプライバシーマーク更新に伴い、各図書館における内部監査チェックリストに基づき、代表企業管理担当者が毎年 1 回全館の内部監査を行っている。監査結果は、代表企業管理本部に報告を行っている。		

② 個人情報の取扱いについて、職員への研修や取扱いの確認を実施している

※研修計画書、研修報告書、研修テキスト、参加者名簿、確認テスト等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・研修報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 職員全員が採用時に基本研修で個人情報についての研修を受講している。着任後は、各館において年 1 回、個人情報保護士による個人情報保護研修を受講し、効果測定を受けている。
中央図書館	A	研修報告書	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	【中央】個人情報保護士により、各館に応じた個人情報保護に関する研修と確認テストを毎年 1 回実施している。研修時に出た意見に基づき、業務上の改善も適宜行い、強固な情報管理体制を構築している(個人情報保護士有資格者 2 名)。全館においても毎年 1 回の研修受講を義務付けている。 【本町】当館の個人情報保護士指導の下、個人情報に関する研修及び確認テストを実施している。研修内において、責任者の経験上の事例紹介や、質疑応答を織り交ぜ実施している。 【江古田】個人情報に関する研修及び確認テストを実施している。個人情報保護士1名配置。 【上高田】個人情報保護士資格者 1 名。 【中野東】個人情報に関する研修及び確認テストを実施している。		

③ 従業員のソーシャルメディア利用についての教育を実施している

※研修資料、研修報告書、業務日報等の運用記録での確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・中野区立図書館公式 X(旧 Twitter)運用ポリシー 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 公式 X(旧 Twitter)運用方法、ツイート手順、利用時の注意点等について、X の画面を引用してわかりやすく説明されている。
中央図書館	A	ツイート作成マニュアル・研修報告書・	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	新規採用の全職員が、代表企業テクニカルサポート室所管の配置前研修受講時に、ソーシャルメディア利用についての教育を受けている。 【中央】 システム担当者によるマニュアル作成と全体研修。		

4. 利用者満足度の向上

(1) 利用者の要望・意見の把握

① 施設全体の利用者アンケートや事業毎のアンケートを実施している

※各種の利用者アンケート集計結果の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・図書館利用アンケート報告書等 ・企画事業のアンケート集計 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 各館において年 1 回、利用者アンケートを実施している。属性、利用実態や満足度、自由意見等を聴取し、集計・分析結果を事業の企画立案や図書館運営の改善に役立てている。ホームページ上において公開している。 利用者懇談会においても、アンケート結果を報告している。質問が出た場合には対応策を回答し、その内容は利用者懇談会報告書資料として公表している。 企画事業のアンケートは、実施している館とそうでない館があり、統一はされていない。アンケートを実施していない場合は、イベント実施後に口頭でヒアリングを行っている。
中央図書館	A	利用者アンケート集計結果、各事業報告書	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	【中央】毎年1ヶ月かけて全館で同時期に利用者アンケートを実施している。令和3年からはWeb上での回答ができるようにシステムを構築した。企画事業に関するアンケートも事業ごとに実施し、次回の事業実施時の参考としている。どちらのアンケートにおいても、記載された内容に基づき、図書館サービスの向上・改善を図るために活用している。 【中央】アンケート回収率向上のため、配布に留まらず記入しやすい閲覧席にも置いている。 【本町】年1回、カウンター等でアンケート用紙を配布し実施している。 【野方】アンケート回収率向上のため、配布に留まらず記入しやすい閲覧席にも置いている。 【江古田】利用者アンケートでは、記載用の机を用意し、高い回収率を上げている。集合イベント型事業では参加者へのアンケートを実施している。 【上高田】一般向け企画事業はアンケートを実施している。		

② 利用者(直接的利用者、間接的利用者)の意見を広く収集している

※目視、投書された意見の集約、月次報告書、年次報告書、会議録等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	月次報告書、業務日報、区民の声記録票	【根拠】 ・投書箱(「区民の声」「ご意見箱」) ・「区民の声」記録表 (受付館、受付年月日、件名、氏名、利用者番号、住所、電話番号、Eメールアドレス、提案方法[声のポスト、ご意見、窓口、郵送、電話、FAX、Eメール、その他]、内容、回答、回答日)
本町図書館	A		
野方図書館	A	月次報告書、業務日報	
南台図書館	A	月次報告書、業務日報	
鷺宮図書館	A	月次報告書、業務日報	
東中野図書館	A		
江古田図書館	A	ご意見箱、区民の声、業務日報	
上高田図書館	A	「わたしがつくる図書館」発注リスト	
中野東図書館	A	月次報告書、業務日報、区民の声記録票(データ)	
小学校分室	A	月次報告書、業務日報、区民の声記録票	
指定管理者のコメント	全館に「区民の声」と「ご意見箱」を設置して、利用者からの声の収集に努めている。区民の声については、地域館分を中央図書館にて取りまとめ、中野区教育委員会に送付している。 【本町】 「声のポスト」が設置されている。投函された用紙は保管し、投書は「区民の声の取扱いについて」「区民の声・ご意見 対応方法」に基づいて対応する。図書館に関する事項は運営に活かしていけるよう努力している。 【東中野】 事務用PC内に『区民の声』フォルダを作成して集約している。 【上高田】 補充予算の重点項目で行っている「わたしがつくる図書館」で、当館の蔵書についての意見・希望を募っている。 【中野東】 ご意見箱への投函内容やメールで送られてきた区民の声、カウンターなどで承ったご意見は全て日報入力し、一覧で月ごとにデータ分けしている。		【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 投書箱の設置やメールにより収集された声、窓口や電話で寄せられた声は、中央図書館の館長・副館長・担当者及び該当する地域館で調整して対応策を検討し、運営の参考としている。 上高田図書館では、リクエストとは違った形で蔵書についての意見・希望を募り、充実費を使用して購入した蔵書による棚づくりを行っている。

③ 利用者懇談会を開催し、意見を収集している

※利用者懇談会開催の案内、利用者懇談会議事録等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・中野区立図書館利用者懇談会報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 各館において年 1 回、利用者懇談会を開催している。懇談会で得られた意見は、図書館運営の改善に役立っている(2020 年はメール・意見用紙による収集)。 利用者懇談会の内容(結果)はホームページ上で公開している。 (本町・東中野は閉館のため実施なし)
中央図書館	A	図書館ホームページ、利用者懇談会報告	
本町図書館	-		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	-		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	全館にて、年に 1 回利用者懇談会を開催している。各図書館の事業説明や質疑応答を行いながら、図書館をより理解していただくためのきっかけとして、また利用者ニーズの把握や、利用者目線によるサービス改善にも役立っている。懇談会の概要は各館での閲覧に供しているとともに、図書館ホームページで公開している。		

④ 利用者の意見や要望を受けての対応策を実施している

※意見の集約、月次報告書、年次報告書、会議録、掲示板等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・投書箱(「区民の声」「ご意見箱」) ・「区民の声」一覧表 ・「区民の声」記録票 (受付館、受付年月日、件名、氏名、利用者番号、住所、電話番号、Eメールアドレス、提案方法[声のポスト、ご意見、窓口、郵送、電話、FAX、Eメール、その他]、内容、回答、回答日) ・「区民の声」対応手順 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 投書箱の設置やメールにより収集された声、窓口や電話で寄せられた声は、当該館で対応ができる改善については、各館で対応をしている。全館に関連する内容の場合は、中央図書館の館長・副館長・担当者及び該当する地域館で調整して対応策を検討し、組織全体で対応している。
中央図書館	A	業務日報、月次報告書、引継ぎノート、区民の声記録票、共有内管理フォルダ(データ)	
本町図書館	A	月次報告書、業務日報	
野方図書館	A	業務日報、月次報告書、引継ぎノート、区民の声記録票	
南台図書館	A	業務日報、月次報告書、朝礼ノート	
鷺宮図書館	A	連絡ノート	
東中野図書館	A	月次報告書、業務日報	
江古田図書館	A	研修報告書、業務日報、月次報告書、区民の声記録票(データ)	
上高田図書館	A		
中野東図書館	A	月次報告書、業務日報、区民の声記録票(データ)	
小学校分室	A	業務日報、月次報告書、連絡ノート、区民の声記録票	
指定管理者のコメント	【中央】寄せられたご意見に対しては必要に応じ改善策を検討し実施している。自館のみで変更する簡易な改善については随時館内で話し合い、影響が広範囲な改善については中央図書館の責任者会議でのすり合わせの上で対応している。全館に関わる改善については館長会で話し合う等、ご意見の内容に応じて、組織全体で対応を図っている。 改善した内容は、全職員で情報共有をするため朝礼などで引継ぎを行っている。 【本町】日々の業務の中でいただいた利用者からのご意見・ご要望は月次報告書・業務日報に記載し、中央図書館に報告することで、情報共有を図っている。また当館で解決可能な案件については、その都度、対応している。 【南台】改善できる意見は迅速に対応し、朝礼ノートにて職員間共有をしている。 【鷺宮】定期的に責任者ミーティングを行い、寄せられたご意見について対応策を検討している。 【江古田】利用者アンケートを基にした研修を行い、職員間で意見交換をし、対応策を実施している。直接いただく意見・要望に関しては業務日報に記載し、内容によって都度対応している。 【中野東】利用者からのご意見・ご要望は記録を残し、1つ1つ精査した上で対応している。 【分室】寄せられたご意見に対しては、必要に応じ自治体担当者・学校との協議のうえ、対応策を検討している。		

⑤ 苦情・トラブルの発生時は、内容を記録し必要な対応策を講じている

※苦情・トラブル対応マニュアル、苦情・トラブル対応シート、連絡ノート、会議録、月次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・業務日報 ・ライブラリー利用状況報告書(みなみの、中野第一、美鳩) 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 苦情・トラブルが発生した場合は、案件の内容を業務日報等に具体的に記録し、ミーティングや引継、連絡ノート、回覧等を通じて職員間で共有している。 事案が重大な場合や全館に影響がある場合は、中央館・教育委員会に報告し、組織的に対応をしている。 また、対応に十分でない点があった場合は、対象職員への指導や苦情対応についての研修を行い改善している。
中央図書館	A	業務日報、月次報告書、引継ぎノート、区民の声記録票、共有内管理フォルダ(データ)	
本町図書館	A	業務日報、区民の声記録票	
野方図書館	A	業務日報、月次報告書、引継ぎノート	
南台図書館	A	業務日報、月次報告書、朝礼ノート、共有フォルダ	
鷺宮図書館	A	連絡ノート	
東中野図書館	A	区民の声記録票	
江古田図書館	A	業務日報、月次報告書、引継ぎノート、区民の声記録票(データ)、共有内管理フォルダ(データ)	
上高田図書館	A	業務日報、月次報告書、連絡ノート	
中野東図書館	A	業務日報、区民の声記録票	
小学校分室	A	業務日報、月次報告書、連絡ノート、区民の声記録票	
指定管理者のコメント	【中央】苦情・要望、トラブルなどについては、連絡ノートやデータで記録として残し、館内での情報共有を行っている。 また、業務日報にも特筆すべき事項については記載し、教育委員会にも報告を行っている。 緊急性を要する内容や全館的に影響がある事柄については、中央図書館に報告を行い、教育委員会への報告も適宜行っている。 【本町】苦情・トラブル時は適宜対応を講じている。記録の面においては、日報への記載と業務用端末に事案内容を保管している。 【野方】利用者とのトラブルは記録し、共有フォルダに保存している。苦情・要望等については連絡ノートなどで情報共有を行っている。緊急性のあるものは中央図書館へ報告を行っている。 【鷺宮】定期的に責任者ミーティングを行い、苦情・トラブルの対応策を検討している 【江古田】記録を残して中央へも適宜報告し、都度対応を図っている。 【中野東】苦情・トラブル時は適宜対応を講じている。記録の面においては、日報への記載と業務用端末に事案内容を保管している。		

⑥ セルフモニタリングを実施している(P33)

※モニタリングシート、モニタリング報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・月次報告書 ・年次報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 利用者統計や利用者の声、事業の実施状況について月次で業務を振り返り、分析や課題の抽出を行っている。 年度事業報告書として取りまとめる際に自己評価を行い、翌年度計画の策定に繋げている。
中央図書館	A	月次報告書、年次報告書	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	月次報告書をもとに毎月モニタリングを実施し全館で共有している。年度事業報告書作成時に、自己評価を実施し、自館の事業内容の確認を行っている。		

(2) 施設の情報発信

① 施設外の媒体を活用した広報活動を推進している

※新聞・雑誌、ケーブルテレビ、フリーペーパー、ホームページ等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	広報物	・JCN 中野、学校図書館問題研究会の取材 ・まるっと中野(中野区公式観光サイト) ・なかの区報への各種催し物等の掲載 ・教育委員会おたよりへの掲載 ・商店街ホームページへの掲載 ・子育て支援メールマガジンからの発信 ・「NAICES(ないせす)」(中野区生涯学習スポーツ情報紙)への掲載 ・地域ニュースへの掲載 ・ためまっぷなかの(地域活動推進課) ・地域の掲示板
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者の コメント	【中央】JCN 中野(ケーブルテレビ)、NAICES(ないせす)、なかの区報、教育だよりなかの、区掲示板、まるっと中野、商店街ホームページ、令和 5 年度からはためまっぷなかのを加えて図書館からのお知らせや企画事業等の広報を行い、図書館に来館のない層への図書館情報への情報発信を行っている。 令和 3 年度からは SNS の活用を開始、マスメディアも含めた広報力の強化を検討している。 東京商工会議所、中野区商店街振興組合連合会への広報協力依頼をしている。 【本町】出張おはなし会・絵本講座の案内は、児童館・地域活動センターのおたよりに掲載。その他児童向けイベントについては NAICES(ないせす)に掲載。 【野方】子ども・YA イベントルームのチラシの作成。 【南台】南中野区民活動センター発行のタウンニュースにイベント情報を掲載してもらっている。 【東中野】Happy town 東中野。 【江古田】第七中学校クラスルーム(全生徒へ配信される WEB ネットワークシステム)を利用している。掲示板(区民のひろば、中野区お知らせ板、七中校内)。他施設ポスター・ホームページ。ためまっぷなかの。地域ニュース。 【上高田】「上高田地域ニュース」、かみたかだ児童館だより「ほうけんのくに」、「あひるタイムつうしん」に図書館お知らせ欄。 【中野東】なかの区報、J:COM、Abema、MXTV、かんだがわ。 【分室】 基本的には広報物を置かない方針だが、関連性の強い内容のものを限定的に出している。		【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 上記のように、区や地域の広報媒体を活用し、イベント情報や開館情報等について、多方面に亘る情報を発信している。また令和3年度からは、X(旧 Twitter)での発信を開始している。 中野東については新設開館に伴う話題性により、メディアからの取材を多数受けている。事業アンケートで認知媒体の設問を設け、アンケート結果を企画の広報活動に反映させている館もある。

② 図書館からの情報発信(おたより・資料リスト発行、イベント告知、ホームページ等)を行っている

※ホームページ、SNS、図書館便り、業務日誌、月次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】
中央図書館	A	実施報告書、シイビブリア、図書館だより	・ホームページ ・SNS ・チラシ・ポスターの掲示
本町図書館	A	図書館だより	
野方図書館	A	事業企画書、実施報告書	
南台図書館	A	図書館だより	【評価結果】 A
鷺宮図書館	A	ブックリスト	
東中野図書館	A	地域連携事業実施報告書	【評価結果の説明・課題と推奨事項】 おたよりやシイビブリアといったこれまで作成していた発行物は、SNS(X:旧 Twitter)にシフトチェンジして発信している。 子ども向けには引き続き、ブックリストの作成や、近隣の学校への図書館案内・イベントの案内チラシの配布を行っている。また、図書館キャラクターを前面に押し出し、若年層への訴求や、視認性を高めた広報を行っている。 中野東ではいくつもある展示スペースを生かし、近隣の公的機関や大学とのコラボレーションで、アート要素を取り入れた展示を行っている。
江古田図書館	A	図書館報(シイビブリア)、としょかんだより	
上高田図書館	A	広報物	
中野東図書館	A	事業企画書、実施報告書、図書館だより	
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	【本町】出張おはなし会・絵本講座の案内は、児童館・地域活動センターのおたよりに掲載。その他児童向けイベントについてはNAICES(ないせす)に掲載。 【鷺宮】地域の教育施設向けに季節ごとにおすすめのブックリストを発行し送付している。 【上高田】上高田区民活動センター内や上高田全町会掲示板に事業ポスターの掲示を依頼している(2023 年度～)。近隣幼稚園・保育園全保護者宛におはなし会の案内チラシ配布(2023 年度～)。近隣小中学校全生徒宛に、夏休みのイベント案内チラシ配布(2023 年度～)。X(旧 Twitter)に、一般書展示の紹介及びテーマ展示新規受け入れタイトルの案内。 【中野東】学校への図書館だよりの配布、若者フリースペースとの情報交換や地域の放課後デイサービスとのコラボ展示、新宿わかものハローワークやマザーズハローワークなど就労関連施設とのコラボイベント等。		

5. 学校や地域との連携

① 学校図書館への支援(団体貸出、職場体験、調べ学習支援、ブックトーク等)を推進している

※月次報告書、年次報告書、業務日誌、打合せ記録等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・業務日報 ・月次報告書 【評価結果】 A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 既定事業については、継続した内容及び頻度で実施している。生徒の職場体験の受け入れも行っている。 学校図書館との連携にあたっては、学校側のニーズと公共図書館ができることの情報交換を行いながら、学校にとって最適なサポート体制となるよう取り組んでいる。 中でも、江古田では隣接する中学校の図書室との連携やビブリオバトルの指南等を行うなど、信頼関係を築いている。 分室は、小学校との連携を図り、要望を細かく取り入れながら運営をしている。
中央図書館	A	業務日報、月次報告書 報告書・マニュアル・図書選定リスト・教育リサイクル配布リスト(除籍リスト) 【美鳩小分室】放課後利用実績(データ)	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	指定管理者導入以前に実施されていた各事業については、その内容、頻度を継承して実施している。さらに学校との連携の強化を図りながら、学校側のニーズを把握し、サービス内容の向上を目指していく。 職場体験で生徒に子どもたちへの読み聞かせを体験してもらっている。 【中央】 担当教諭合同研修会、各種マニュアル作成、長期休暇中の図書選定、児童書リサイクル優先配布、読書感想文コンクール支援。 【本町】 各学校の担当教諭からFAXで依頼を受け、指定された図書、あるいはテーマに基づいた図書を集め、貸し出しを行っている。 【江古田】 第七中学校からの依頼を受け、ビブリオバトルの生徒指導やイベント時の司会など、全面的に協力している。特別支援学級の図書館見学及び職場体験を実施。 【上高田】 毎年 5 月及び 7 月に図書館の案内チラシを持参した際に、教頭と面談。令和小学校こだま学級及び 2 年生の図書館見学会受入。 【分室】 (美鳩小分室のみ)学校長からの提案により、放課後利用事業の運用。		

② 地域の関連団体や関連施設との連携した事業を実施している

※月次報告書、年次報告書、広報物、業務日誌等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・実施計画書 ・実施報告書 【評価結果】 S 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 地域の商店街や児童館、高齢者施設への出張図書館を継続している。また、新たに公園や地域活動センター等でアウトリーチ活動の幅を広げ、さらに従来からの事業に加えて学校、企業、NPO 等と連携し、地域の特色を打ち出した展示やイベントを行っている。こうした館外活動や、外部との連携を旺盛に開催し、図書館の活動をこれまでにない形で広げている点が評価できる。事業の開催場所がない館は、館外活動や小規模でできる工作会等を中心に推進している。 【中央】JICA の元青年海外協力隊員による国際協力に関する講座や、JAXA 講師による小学生のための宇宙教室、ポッカサップロフード&ビバレッジの管理栄養士によるレモンの不思議、法テラス東京講師による相続の知識、花王グループスタッフによるスキンケア&メイクの講座、日本南東欧経済交流協会による異文化・他文化講座等。 【野方】NPO 法人グリーンサイエンス 21 によるみず菜を育てよう、雪印メグミルクによる健康講座:骨・カルシウムセミナー、認定 NPO 法人エッジによる小学生の保護者向けディスレクシア講座等。 【南台】南部すこやか福祉センターでの絵本講座、地区まつり参加、出張読み聞かせ会、中野区立広町みらい公園と連携した出張図書館等。 【鷺宮】NPO 法人 HATI JAPAN による日本語と外国語でおはなし会のほか、子ども会や自由研究応援団(貸出、レファレンス、冊子配布)、ぬいぐるみおとまり会等。 【江古田】江古田区民活動センター・東京子ども図書館・第七中学校・江古田小学校・江原小学校と連携した地域の複合企画「読書ゆうびん」、哲学堂における青空おはなし会・絶対城でのこわいおはなし会と連携展
中央図書館	A	月次報告書、年次報告書	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	S		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	全館が地域連携事業として、従来の区内商店街・児童館に加え令和 4 年度から公園や地域活動センター等での出張事業を展開している。 【中央】薬師あいロード商店街へのタブレット講座実施。中部すこやか福祉センターでの絵本講座実施。東京コミュニティスクールで出張読み聞かせ年 3 回実施。 【本町】年に数回、近隣の朝日が丘児童館・宮の台児童館にて出張おはなし会を行っている。また年 1 回、南台児童館にて絵本講座を行っており、その際に、参加者に利用登録を促している。 【野方】「絵本講座」を大和児童館で行った。 【南台】地区まつり、かつぱまつりへの参加。広町みらい図書館での出張図書館、読み聞かせ。 【鷺宮】鷺宮地区まつりと連携してのクイズラリーや「ちいきの写真館」の紹介。キッズプラザ武蔵台、児童館 3 館、鷺宮すこやか福祉センター、かみさざこぶし園で出張おはなし会、児童館 3 館で絵本講座を開催。 【江古田】江古田区民活動センター、東京子ども図書館、第七中学校、江古田小学校、江原小学校と連携して「読書ゆうびん」という長期にわたる複合的な事業を実施している。(おすすめカード作成、展示、スタンプラリー、ブックリスト、集合イベントの複合企画、地域の子どもを中心に約900名が参加)。北部すこやか福祉センター出張おはなし会。哲学堂公園あおぞらおはなし会、哲学堂絶対城での怖いおはなし会、哲学堂との連携展示。みずの塔ふれあいの家出張おはなし会及び絵本講座(出張登録)。江古田区民活動センターでの子ども祭りに参加。 【上高田】上高田児童館運営協議会に毎回出席(年 4 回程度)。毎週木曜 上高田児童館での「出張図書館」内でミニおはなし会実施、児童館祭り参加(2023 年 9 月)、上高田児童館との共催で「おはなしバルーン人形劇 ぐりとぐら」開催予定(2024 年 3 月)。毎月第 4 日曜、プレーパー		

	ク草っパラダイスにて「出張おはなし会」や子ども祭り参加(2023 年 11 月)。年 1 回「松が丘シニアプラザおはなし会」。上高田児童館及び新井薬師児童館にて絵本講座開催(2023 年度実績:3 回)。 【中野東】あさひ児童館への出張おはなし会、こども教育宝仙大学・宝仙学園中等部新入生全員を対象とした利用登録。 【分室】(中野第一小分室のみ)キッズ・プラザとの連携事業(読み聞かせ)を年 10 回実施。	示、中野税務署との連携展示、NPO との連携による「きず菜」収穫体験等。 【上高田】ブリザーブドフラワーのハンドメイド講座、上高田児童館ホールへの出張図書館、上高田公園や松が丘シニアプラザでのおはなし会、暮らしに役立つ図書館講座、乳幼児の家庭内事故を防ごう、かみたかだ寄席等。 【中野東】マザーズハローワーク職員による出張相談会、ヨミダス歴史館活用セミナー、金融リテラシー講座等のビジネス支援講座、子育て世代の資産形成、日本カラーコーディネーター協会によるパーソナルカラー講座等の壮年を対象とした事業等。 【分室】 キッズプラザ中野第一への出張お話し会。
--	--	--

③ 地域ボランティアとの連携や活動を支援する機会を設けている

※ボランティア講座開催記録、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・月次報告書 【評価結果】 S 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 地域ボランティアと協力し、おはなし会や児童の四大大行事、障がい者向け対面朗読サービスを計画通りに実施している。 ボランティアとは毎年懇談会で双方の要望や今後の取り組み方について協議し、連携して読書推進活動に取り組んでいる。また、希望者にはボランティア講座も開催し、活動希望者をサポートしている。団体に所属しない方のボランティアも推進する意向である。 江古田では、隣接する第七中学校生徒によるボランティア活動を継続している。
中央図書館	A	月次報告書、業務日報、年次報告書	
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A		
東中野図書館	A		
江古田図書館	S		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	A		
指定管理者のコメント	【中央】中央図書館や各地域館で開催している「おはなし会」を読み聞かせボランティアの方々と協力して実施している。読み聞かせボランティアの方々との連携を強めるためにボランティア懇談会を毎年度開催し、当該年度の各行事の振り返りを行う他、次年度の行事についても話し合い、協力して児童の読書推進活動を行っている。ボランティア希望者に向けて「ボランティア講座」も実施している。 【本町】読みきかせのボランティアと連携して、児童サービスのおはなし会を月2、3回(土曜日の日数により変動)実施している。 【南台】毎週土曜のおはなし会をボランティアの方に月3回お願いしている。 【東中野】『おはなしびつくり箱』『おはなしの椅子』の2団体にご協力いただき、毎週水曜日におはなし会を開催。 【江古田】第七中学校中学生が放課後に図書館でボランティア活動を行う「江古田図書館倶楽部」を実施している。「おはなしの椅子」のおはなし会を月に2回実施。 【上高田】毎月第 4 水曜日のおはなし会は、読み聞かせボランティアグループと連携して開催。 【中野東】4 団体にご協力いただき水曜日と土曜日におはなし会を実施している。		

④ 大学との連携事業を実施している

※事業計画書、事業報告書、月次報告書、年次報告書、打合せ記録、アンケート等のいずれかの運用履歴の確認及びヒアリングで判断する。

自己評価			第三者評価
	基準	確認書類	【根拠】 ・月次報告書 【評価結果】A 【評価結果の説明・課題と推奨事項】 近隣の大学とは、図書館における本の展示や講座等の企画を開催している。こども教育宝仙大学とは、中央館の連携事業で「アートのある場所」と題し、大学教授の講座を開催している。中野東では、学生による黒板アート展示を行っている。隣接する新宿区の目白大学とは、上高田で大学図書館の企画展示と連携して、大学教諭によるライトノベル講座を開催している。帝京平成大学とは薬学部と連携し、教授による薬と健康の講座と関連図書の展示を行っている。 また、中野区にある大学に通う学生に向けたポスターの掲示も継続している（明治大学、帝京平成大学、東京工芸大学、早稲田大学エクステンションセンター、こども教育宝仙大学、新渡戸文化短期大学）。
中央図書館	A	年度事業計画書、月次報告書、年次報告書	
本町図書館	—		
野方図書館	A		
南台図書館	—		
鷺宮図書館	—		
東中野図書館	—		
江古田図書館	—		
上高田図書館	A		
中野東図書館	A		
小学校分室	—		
指定管理者のコメント	【中央】こども教育宝仙大学(アート)・帝京平成大学(薬学)との連携事業を実施している。 【上高田】2023 年度、目白大学新宿図書館と連携事業を行った(上高田図書館…講演会、目白大学新宿図書館…企画展示)。 【中野東】こども教育宝仙大学に黒板アート制作を依頼。		