

中野区立図書館

平成30年度 第三者評価報告書

平成31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	7
1. 管理運営方針および管理運営手法	7
(1) 基本方針およびコンプライアンス	7
① 中野立図書館の指定管理者としての理念や管理運営方針、サービスの提供に関する考え方を職員に周知している	7
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	8
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	8
④ 法令や条例、区が定める指針等を職員がいつでも参照できる	9
⑤ 法令や条例、区が定める指針等を最新版に維持している	10
(2) 執行体制	10
① 中央図書館および地域図書館に、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	10
② 中央図書館および地域図書館に、適正な経験・資格・能力を有する業務(副)責任者・リーダー・サブリーダー・準社員を配置している	11
③ 中央図書館および地域図書館における勤務体制は、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	11
④ 図書館勤務経験のあるシステム担当者システム保守業者の連携により、滞りなくシステムが運用される仕組みを構築している	12
⑤ 代表企業の図書館運営部社員4名が常駐している	12
⑥ 施設管理担当者を配置している	13
⑦ 配置された司書有資格者は、各館において要員全体の60%を超えている	13
⑧ 会計監査を実施している	14
(3) 報告・連絡体制	14
① 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	14
② 各図書館内および各館間において、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 研修体系に則り研修計画を立て、個々の職員の研修履歴を作成している	17
② 配置前研修(図書館サービス概論、図書館概論、倫理要項、個人情報保護、著作権法等の関係法令、接遇・マナー等)を実施している	18
③ フォローアップ研修やスキルアップ研修(蔵書構築・選書、児童サービス、レファレンス研修等)を実施している	19
④ eラーニング形式の研修プログラムを実施している	20
(5) 職員への支援	21
① 司書・司書補資格取得のための支援(受講料補助・勤務日の調整等)を行っている	21
② 業務上必要とされる資格や講習に参加するための支援(受講料補助・勤務日の調整等)を行っている	22
③ 各館に衛生推進者を配置し、労働環境の維持・向上を推進している	23
2. 図書館サービス業務	24
(1) 資料管理業務	24
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か確認する仕組みがある	24
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	25
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か確認する仕組みがある	26
④ 中央図書館および地域図書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	27
⑤ 地域資料・ゆかり資料の収集および保存を実施している	28
⑥ 年1回の蔵書点検を実施している	29
⑦ システムリプレースの企画構想や事業者選定、実施作業についてサポートを行っている	30
(2) 各種サービス事業	31
① レファレンスデータベースの活用や、レファレンスセンターによる支援を実施している	31
② レファレンス事例集やパスファインダーを活用した情報検索講習会を開催している	32
③ 行政資料や行政情報を活用するための行政支援サービスを実施している	33

④ 中高生のための資料探索講座の開催や図書館への企画参加(ビブリオバトル等)を実施している.....	34
⑤ 各館の特性を反映したテーマ展示を定期的に開催している.....	35
⑥ 既存事業(おはなし会、小さな子向けおはなし会、特別おはなし会、工作会、人形劇、映画会)を開催している.....	36
(3) 自主企画事業.....	37
① 幅広い年齢層に向けた事業やイベントを実施している.....	37
② ①の企画事業は年間150以上開催し、参加者目標2,500人以上を達成している.....	38
③ 図書館施設内において、無線LANサービスを提供している.....	39
④ 近隣施設等との連携による企画事業を開催している.....	39
⑤ 電子資料の活用を推進するサービスを提供している.....	41
⑥ 地域資料のデジタルアーカイブ化を実施している.....	41
3. 施設の管理業務.....	42
(1) 維持管理.....	42
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.....	42
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.....	43
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.....	44
④ 日常清掃および定期清掃を実施し、目に見る限り、汚れ、埃、ゴミ等が無く、不快感を与えず、衛生的な状態を保っている.....	45
⑤ 日常点検はマニュアルやチェックシートを用いて巡回を実施している.....	46
⑥ 日常の管理運営業務は環境に配慮した取組を実施している.....	47
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.....	48
(2) 危機管理.....	49
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.....	49
② 事業継続計画(BCP)を策定し、職員に周知している.....	50
③ 緊急時の訓練(防火・防災・避難訓練、救急救命法訓練等)を年2回実施している.....	50
④ 事件・トラブル予防のため、職員は1時間ごとに巡回を実施している.....	51
⑤ 危機管理研修を実施している.....	52
(3) 個人情報保護.....	53
① 個人情報管理に関する内部監査を実施している.....	53
② 個人情報の取扱いについて、職員に研修および確認テストを年1回以上実施している.....	53
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.....	54
4. 利用者満足度の向上.....	55
(1) 基本サービスの質的向上.....	55
① セルフモニタリングを実施している.....	55
② 職員の自己評価制度を運用している.....	55
(2) 利用者の要望・意見の把握.....	56
① 利用者アンケートや事業ごとのアンケートを実施している.....	56
② ご意見箱を設置し、区民の声を広く収集している.....	57
③ 利用者懇談会を開催し、意見を収集している.....	58
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.....	59
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.....	60
(3) 施設の情報発信.....	61
① 各種の外部媒体を活用した広報活動を推進している.....	61
② 図書館外における活動により情報収集や情報発信を行っている.....	62
5. 学校や地域との連携.....	64
(1) 学校との連携.....	64
① 継続事業(団体貸出、職場体験、図書館見学会、調べ学習支援、まちたんけん、ブックトーク等)を推進している.....	64
② 学校ごとに担当教諭や学校図書館指導員の要望をくみ上げ、各校のニーズに合わせた支援を行っている.....	65
(2) 地域との連携.....	66
① 地域の商店街との連携事業を継続して実施している.....	66
② 地域の施設における出張おはなし会や出張利用登録を実施している.....	67

③ 地元医療機関への長期貸し出し資料の充実を図っている.....	68
④ 地域ボランティアの育成や活動を支援する機会を設けている .....	69
⑤ 大学との連携事業を実施している.....	70
⑥ 鷺宮文庫の情報収集・情報発信を拡充している.....	70

## I. 評価の実施方法

### 1. 評価の目的

指定管理者の自己点検およ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およ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・事業等の提案事項およ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

平成 28 年 4 月～平成 30 年 9 月

### 4. 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) 16 項目
- ③ カテゴリー3(小項目＝個別評価項目) 73 項目

### 5. 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、業務要求水準書およ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。

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

- ② 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。
- ③ 「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)
- ④ 第三者評価機関は、確認書類のチェックや目視およ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。
- ⑤ 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。

- ⑥ 第三者評価機関は、「評価結果の総括」欄について、カテゴリ別に特記事項を記述する。
- ⑦ 最後に、第三者評価機関が、カテゴリ全体の評価結果に基づき「全体の総評」を記述する。

## 6. 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

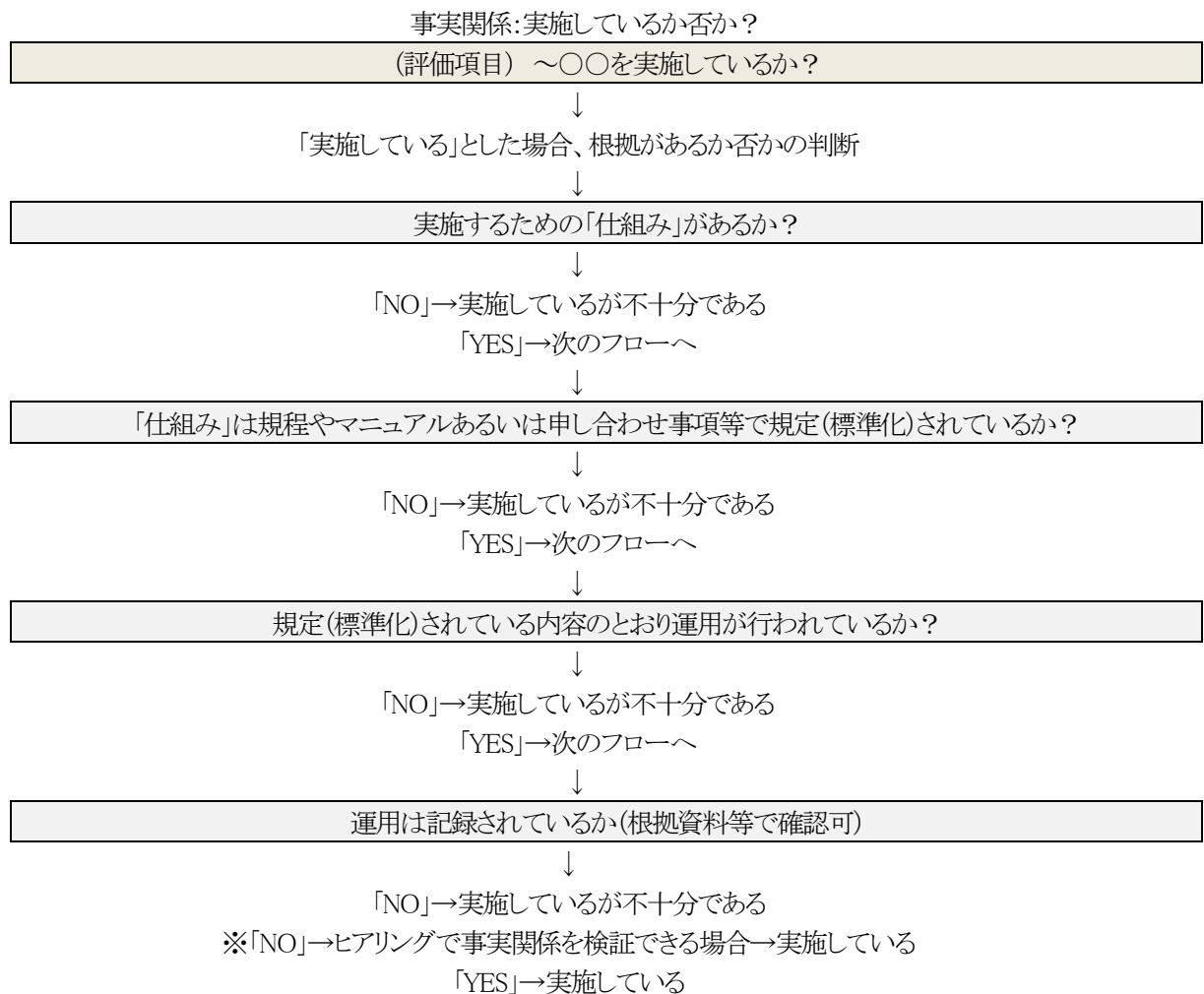
上記1～4および自己評価結果を参考に第三者評価機関が第三者評価を実施する。

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」などの文書類および「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) 中央図書館長およ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。

### ③ 個別評価の基本的なフロー



## 7. 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が明らかになった場合は評価内容を変更する場合がある。

### ③ 提案事項に関する評価決定の留意事項

- ・実施時期が平成 30 年度 10 月以降に予定されていることが明確な事項については、ヒアリングでの確認に基づき、評価にその旨を明記し評価対象外とする場合がある。
- ・提案した事業内容を実施していない場合でも、区との調整の上、区から実施しなくともよいと判断された事項については、評価にその旨を明記し評価対象外とする場合がある。
- ・提案した事業内容を実施していない場合でも、同等と認められる代替事業を実施している場合は、評価にその旨を明記し実施していると判断する。

## 8. 評価結果

評価結果については「第三者評価報告書」として取りまとめ、区に提出する。

## II.確認する主な文書類（例）

<b>■ 組織運営および体制に関する書類</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則</li> <li>・その他人事関連書類</li> <li>・PDCA マネジメントサイクルの概要が確認できる書類</li> <li>・業務日誌(日報・月報)</li> <li>・会議(打合せ)議事録</li> <li>・組織運営体制図・人員配置図</li> <li>・勤務ローテーション表</li> <li>・職員研修計画書</li> <li>・職員研修報告書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員研修効果測定書類(小テスト、ヒアリング、レポート)</li> <li>・遵守すべき法令等を特定した規程(書類)</li> <li>・独自の倫理(コンプライアンス)規程</li> <li>・個人情報保護方針や規定</li> <li>・その他個人情報保護に関するマニュアル類</li> <li>・個人情報保護に関する運用記録類(入退室管理簿等)</li> <li>・個人情報保護体制図</li> <li>・管理運営全般に係る内部監査報告書</li> </ul>
<b>■ 利用者サービスの向上に関する書類</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者会議(懇談会)の開催案内</li> <li>・利用者会議(懇談会)の議事録</li> <li>・利用者アンケート結果</li> <li>・利用者アンケート結果の公表媒体</li> <li>・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</li> <li>・苦情対応マニュアル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見・苦情対応報告書</li> <li>・自主事業に関する計画書および報告書</li> <li>・施設案内パンフレット</li> <li>・施設独自の広報誌(紙)</li> <li>・自主事業に関するパンフレット、チラシ、ポスター</li> <li>・接遇マニュアル</li> </ul>
<b>■ 施設・設備の維持管理に関する書類</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理計画書および報告書</li> <li>・各種点検業務報告書</li> <li>・各種日常点検チェックリスト</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品管理台帳</li> <li>・維持管理各種業務委託契約書</li> </ul>
<b>■ 防災・防犯、緊急時対応等に関する書類</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災・防犯等事故防止マニュアル</li> <li>・緊急時対応マニュアル</li> <li>・訓練(防犯・防災・消防等)計画書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訓練(防犯・防災・消防等)報告書</li> <li>・緊急時体制図</li> </ul>
<b>■ その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスサービスに関する書類</li> <li>・障害者サービスに関する書類</li> <li>・児童サービスに関する書類(指定事業以外)</li> <li>・展示に関する企画書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料収集計画</li> <li>・資料の収集、除籍に係わる書類</li> <li>・関係する学校・地域団体等の一覧</li> </ul>



### Ⅲ. 評価の総括

#### 全体の総評

中野区立図書館の指定管理者として、中央図書館を含めた 8 館を担う高い意識を持ち管理運営に臨んでいます。図書館業務の遂行にあたり、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。

研修は日々の業務に直結する実践的なものから、高度に専門的なものまで充実した内容となっています。個人の研修履歴の作成や各種の支援制度により、人材の育成に努めています。事業計画の目標達成については、定期的なモニタリングを行っています。しかし、個人の自己評価や目標設定とその達成度を測る仕組みは検討段階ですので、実効性のある制度の確立と運用が期待されます。

利用者からの要望については、市民の声、ご意見箱、アンケート、ボランティアとの懇談会等での意見を収集し、真摯に耳を傾け、運営全般の向上に役立てています。

事業については、継続的な事業(おはなし会、学校支援、展示コーナー等)の充実と、自主企画事業の積極的な推進により、実施回数、参加者ともに年々増加しています。また、事業のテーマとして、地域の課題解決や地域の施設や団体と連携した構成にしている点も評価できます。また、実施手法に対する課題を事業を開催するごとに抽出し、次の事業において対応策を実行するというサイクルを確立しています。

#### 評価結果の総括

##### 1. 管理運営方針および管理運営手法

中央図書館および各地域図書館の役割、特徴を踏まえ、施設の設置目的に合致した管理運営方針を策定し、年度事業計画書を通して指定管理者としての理念や方針を明示しています。

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、司書資格者の配置率は業務要求水準書を上回る 60% 以上を維持しており、高い水準であると評価できます。各種の会議体やミーティングは計画通りに開催し、運用記録を整備し職員間で情報共有を図り、業務進行の確認や課題の解決を図る場としています。

職員の資質向上の取組みとしては、研修体制の充実が評価できます。職員のレベルに合わせた基本的な研修メニューが組まれているほか、専門機関や外部講師による研修や交流を積極的に取り入れています。また各館で行われる館内研修は、日常業務に直結する実務的な内容となっています。

指定管理期間を通じた目標の実現に対する組織的な取組については、利用者アンケート集計結果(施設全体、各企画事業ごと)や利用統計の分析、実施内容の振り返りを適切な期間で行い、事業計画の達成と運営の向上を推進しています。個人については、年 1 回の面談を行っていますが、目標の設定と達成度を測る仕組みについてはまだ確立されていませんので、実効性のある制度の確立と運用が期待されます。

##### 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います。各種の資料の処理状況や予定を目視・運用記録で確認したところ、手順通り滞りなく作業が行われていました。蔵書構築に関しては、前年度の利用状況や各館の特色や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ます。選書および除籍は中野区の基準に基づき、地域図書館(中央図書館以外の 7 つの図書館を一括して「地域図書館」という)の担当者と中央図書館の担当者が複数の目でチェックし実施しています。また、各館のテーマに合わせた蔵書構築に伴い、個性づくり展示を 2 か月ごとに開催し、パスファインダーの作成・配布を行っています。

レファレンスについては中央図書館に専門の参考室を設置し、地域図書館を含めた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ます。しかし、サービスの案内や実施内容の紹介は積極的に行っていないため、利用者にわかりやすく伝えることを期待します。

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。開催形式

も座学や参加型・体験型イベントがあり、事業を通じて参加者同士の交流や体感ができる工夫が凝らされています。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、年間の事業実施回数および参加者数は目標を大きく上回る達成度であり、高く評価できます。

また、地域の多様な施設や学校、商店街、活動団体等と連携し、館内での事業の充実を図るとともに、図書館で利用を待つだけでなく積極的にアウトリーチ活動を行い、図書館を通じてできることの可能性を広げていると評価できます。

### 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。各館では点検リストを用いた清掃業務や職員の定期的な巡回により、美観が保たれています。業務委託先の選定については区内業者を優先とし、選定基準を設け年度で見直しを図り、適切と判断した事業者と契約を更新しています。

安全面では、施設で起こりうる多様な事故を想定し、定期的な職員の巡回、緊急時の体制整備と研修、訓練の積み重ね、日常の安全点検による未然防止等により、危機管理の仕組みを構築しています。また、実際のトラブル発生事例から、危機管理マニュアルを更新している点が評価できます。しかし、各館に配備しているマニュアルにばらつきがあることから、再度通達をすることを推奨します。また、事業継続計画(BCP)については、共同事業体全体での見直しを推奨します。

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、個人情報の管理徹底を行っている点が評価できます。

### 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、企画ごとに実施しています。アンケートで得られた意見は、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、市民の声、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、内容に応じて各館や全館で組織的に協議、対応しています。

また、区内商店街や高齢者施設、児童館の事業等で、日頃図書館を利用していない区民に対して図書館サービスの提供を行い、あわせて図書館に対する要望を聴取しています。同様に、広報誌シイブリアやパスファインダーの作成では、テーマに関する取材で地域の各所を訪れ図書館事業をアピールするとともに要望を聴取しています。

施設のアンケート結果では、蔵書の印象については、平成28年度、平成29年度とも、「やや満足」「満足」の割合が約7～8割となっています。職員の対応については、平成28年度、平成29年度とも、「やや満足」「満足」の割合が約9割と高い水準となっています。平成27年度の第三者評価結果と比較しても、ほぼ同じ水準で継続しているといえます。

### 5. 学校や地域との連携

学校との連携については、年度初頭の要望の聴取や、日常的な打合せにより学校の要請にきめ細かく対応しています。また、区立図書館、学校図書館教諭および学校図書館指導員の連携を強化するための合同研修会を年1回、実施しています。

地域との連携については、各館の区域における児童館や高齢者福祉施設、障害者福祉施設、区内の4商店街、大学等において、出張図書館や利用者登録、講座を定期的に行い、地域に出向いた図書館サービスを積極的に実施しています。

地域資料については、継続的に資料を収集し、ホームページにおいてデジタルアーカイブの公開を開始するなど、積極的な情報発信を行っています。また、「鷲宮文庫」は認知されてきたことにより、利用者や地域資料の研究団体等からの情報提供を受けることもあり、新たな地域資料の掘り起こしに繋がっています。

そのほか、地域の集まりや児童館のお祭り、地区懇談会等に参加し、地域に根差した関係性の構築に努めています。

ボランティアとの連携では、おはなし会や児童の四大行事、障害者向けの対面朗読サービスを実施しています。また、ボランティアとの懇談会の開催や、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. 管理運営方針および管理運営手法

#### (1) 基本方針およびコンプライアンス

- ① 中野立図書館の指定管理者としての理念や管理運営方針、サービスの提供に関する考え方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およ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
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	
指定管理者のコメント	<p>全館に業務要求水準書、企画提案書およ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。</p> <p>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。</p> <p>各年度の事業計画は各館長を中心として作成にあたり、企画提案書およ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。</p>	
<p><b>【根拠】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者としての図書館運営理念</li> <li>・年度事業計画書</li> <li>・企画提案書</li> </ul> <p><b>【評価結果】</b> A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 基本理念や管理運営方針の職員への周知は、応募時の事業提案書および各年度の事業計画書を各図書館において職員が随時、閲覧できるようにしている。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。また、年度初頭の会議や個別の企画事業の打合せ等において、事業理念や事業計画を説明する機会を設けている。</p>		

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

※人事評価シート、目標設定シート、研修資料、施設内の掲示等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	年度事業計画書(年度研修計画)、事務分掌	<b>【根拠】</b> ・年度事業計画書 ・事務分掌 ・雇用契約のヒアリングシート <b>【評価結果】</b> B <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 職員の担当業務の配分や、資格取得の意向調査はあるが、個人が具体的な行動目標を立て達成度を確認する仕組みとしては十分とは言えない。 指定管理期間を通じた目標の実現に向かい、職員個人と組織の目標設定と、達成度を測る仕組みが運用されることが期待される。
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		
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。		

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およ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	
中央図書館	A	図書館業務委託マニュアル第2章I、蔵書収集計画(平成28年～30年)	<b>【根拠】</b> ・年度事業計画書 ・蔵書収集計画 ・事業 ・個性づくり展示 ・パスファインダー <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 中央図書館および各地域図書館でそれぞれ設定されたテーマに即し、年6回、個性づくり展示として関連する資料を展示し、パスファインダーの作成・配布を行っている。 蔵書構築は区立図書館全体のバランスを見ながら、各館の利用者特性や設定されたテーマ(個性づくり)に即して分担収集を行っている。 個別の企画事業については、近隣施設や企業、団体等と連携し、アウトリーチ活動の推進や、館内開催事業の充実により、外部に開かれた図書館サービスを実施している。 特に、鷺宮図書館では鷺宮文庫の開設に伴う地域資料の継続的な収集や、地域の伝統
本町図書館	A	実施計画書、事業報告書	
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	S	年間事業計画、各事業計画書・報告書	
東中野図書館	A	個性づくり事業展示およびパスファインダー実施計画書	
江古田図書館	A	年間事業計画、実施計画書	
上高田図書館	A	事業計画書、事業報告書、補充選書発注書	
指定管理者のコメント	<b>【中央】</b> 個性づくり(ワークライフバランス)に関連する図書の収集、蔵書補充による必要とされる蔵書の強化。 <b>【本町】</b> 「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およ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。 <b>【野方】</b> 個性ある図書館展示などに沿った蔵書構築を行っている。また、利用者より申し出のあった資料の補充依頼を中央図書館に適宜行っている。		

	<p><b>【南台】</b> 「個性ある図書館」事業のテーマである「生活・福祉・介護」に沿った蔵書構築に取り組み、関連の展示・配布用パスファインダーの作成を行っている。</p> <p><b>【鷺宮】</b> 「個性ある図書館」の当館テーマである「子育て・教育」に関連した企画事業を毎年開催している。 「鷺宮文庫」を開設し、地域資料および地域ゆかりの文化人の書籍を収集している。また、講演会等の鷺宮地域に関する企画事業を毎年開催している。 地域の伝統芸能である、中野区登録無形民俗文化財「鷺宮囃子」保存会と協力し、企画事業「鷺宮図書館獅子舞練り歩きと鷺宮囃子鑑賞会」を行った。</p> <p><b>【江古田】</b> 「個性ある図書館」展示(医療・健康)におけるパスファインダーの作成および関連図書の展示を2か月ごとに実施。また、展示テーマと連動した企画事業として「ぼかぼかキッズ・パーティー」「親子ヨガ」「認知症サポーター養成講座」「元気ハツラツの秘訣」を開催。</p> <p><b>【上高田】</b> 「個性ある図書館」展示の当館のテーマ「趣味・スポーツ・生涯学習」に沿ったパスファインダーの作成および関連図書の展示を実施。適宜関連書籍の収集を行い蔵書構築に注力している。</p>	<p>芸能の保存会と企画事業を開催し、地域色の強い事業を強く打ち出している。</p>
--	---	--

④ 法令や条例、区が定める指針等を職員がいつでも参照できる

※法令・条例等の現物確認および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	<p><b>【根拠】</b> ・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および施行規則等)</p> <p><b>【評価結果】</b> A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 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。</p>
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		
指定管理者のコメント	全館に関係法令をまとめたファイルを配備し、常に閲覧に供せるよう整えている。		

⑤ 法令や条例、区が定める指針等を最新版に維持している

※法令・条例等の現物確認、およ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
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	
指定管理者のコメント	<p>条例改正、基本方針の改定等については、中央図書館が中野区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。</p>	
		<p><b>【根拠】</b> ・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および施行規則等)</p> <p><b>【評価結果】</b> A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 条例の改正や指針の改定等が生じた場合には、関係法令ファイルの当該部分を差し替え、中央図書館から一括して地域図書館に配布し、その内容を職員に周知している。</p>

(2) 執行体制

① 中央図書館および地域図書館に、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およ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
中央図書館	A	従事者届、図書館従事者司書資格確認届、選任届、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	
指定管理者のコメント	<p>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、採用時および配置時の面接は代表企業社員により実施している。</p>	
		<p><b>【根拠】</b> ・経歴一覧(中央図書館長) ・館長・副館長選任届 ・従事者届 ・組織図</p> <p><b>【評価結果】</b> A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 中央図書館については司書資格を有し、自治体勤務経験が豊富な館長・副館長により、地域図書館を含めた統括的な管理体制となっている。 地域図書館の館長・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。</p>

② 中央図書館および地域図書館に、適正な経験・資格・能力を有する業務(副)責任者・リーダー・サブリーダー・準社員を配置している

※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およ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	
中央図書館	A	従事者届、図書館従事者司書資格確認届、選任届、組織図	<b>【根拠】</b> ・図書館業務従事者届 ・従事者届 ・組織図 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 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。
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		
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。尚、採用時およ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 中央図書館および地域図書館における勤務体制は、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

※勤務ローテーション表、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およ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	
中央図書館	A	従事者届、月間シフト表、日別ジョブローテーション表、業務日報	<b>【根拠】</b> ・月間シフト表 ・業務日報 ・日別ジョブローテーション表 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各館において、作成されたシフト表に基づき、時間帯や作業内容に応じて適正な人数の職員を配置している。また必要に応じて配置人数を増強し、円滑な業務の遂行を図っている。
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		
指定管理者のコメント	各日(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など、柔軟に対応している。		

④ 図書館勤務経験のあるシステム担当者システム保守業者の連携により、滞りなくシステムが運用される仕組みを構築している

※組織図、職務経歴書、雇用契約書、資格証、出勤簿、打合せ記録、業務日誌等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	システム報告書、月間シフト表、日別ジョブローテーション表、業務日報	<b>【根拠】</b> ・月間シフト表 ・組織図 ・日別ジョブローテーション表 ・システム保守対応 依頼書 ・システム保守対応 報告書 ・システム定例会議録 ・システムトラブル報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> システム担当者は、中央図書館に4名配置している。開館時間には必ずシステム担当者が在館する体制となっており、システム管理会社と密に連絡を取り、地域図書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。
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	—		
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ほか、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など、サポート体制も充実している。		

⑤ 代表企業の図書館運営部社員4名が常駐している

※組織図、出勤簿等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A		<b>【根拠】</b> ・組織図 ・業務日報 ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 中央図書館に配属された常駐社員4名は、中央図書館および各館における管理業務について、全面的なサポートを担っている。
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	—		
指定管理者のコメント	中央図書館に代表企業社員が常駐し、業務面でのバックアップや労務管理、健康管理等を行うとともに、中央図書館と一体となり、中野区教育委員会との窓口としての機能を行っている。		



⑥ 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およ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	
中央図書館	A	組織図、業務日報	<b>【根拠】</b> ・組織図 ・業務日報 ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 中央図書館に配属された常駐社員 2 名が施設管理担当者となり、全館の施設管理を担っている。トラブルや修繕が発生した場合には、一元的に対応を行っている。
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	—		
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、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。		

⑦ 配置された司書有資格者は、各館において要員全体の 60%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およ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	
中央図書館	A	従事者届、図書館従事者司書資格確認届	<b>【根拠】</b> ・図書館業務従事者届 ・図書館従事者司書資格確認届 ・司書有資格者証 ・業務日報 ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> S <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各館に配置された司書有資格者は、各館においてそれぞれの職員全体の 60%以上で、高い割合を維持している。
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		
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率 50%以上を大きく上回り、各年度、各館における司書資格者の配置率は常に 60%を超え、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。		

⑧ 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およ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	
中央図書館	A	会計書類	<b>【根拠】</b> ・会計書類(会計残高、試算表等) ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 毎月、中央図書館の経理担当者、代表企業の経理担当者、公認会計士の3名により、月次監査を行っている。また、あわせて年間予算の執行状況の確認を行っている。
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	—		
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、中央図書館長およ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 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、議事録等の回覧、連絡ノート等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	各会議議事録	<b>【根拠】</b> ・館長会議事録 ・連絡調整会議議事録 ・施設定例会議事録 ・衛生委員会議事録 ・責任者会議議事録 全館のサービス担当者による会議 ・児童担当者会議事録 ・発注担当・リクエスト担当者会議事録 ・雑誌・新聞担当者会議事録 中央図書館のサービス担当者による会議 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 月1回、全館長出席による館長会議を開催
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		
指定管理者のコメント	<b>【中央】</b> 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。		

<p>地域図書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、いずれも定期的に開催している。</p> <p>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。</p> <p><b>【本町】</b> 館長は月 1 回開催の館長会に出席している。その後、議事録を基に、責任者へ情報を共有した後、館内整理日等のミーティング時に、必要事項を全スタッフに周知している。</p> <p><b>【野方】</b> 朝礼や館内整理日等で周知している。</p> <p><b>【南台】</b> 会議議事録の回覧を実施し、特に注意点は担当者が中心となって、情報の共有や周知に努めている。</p> <p><b>【鷺宮】</b> 議事録を、回覧チェック表を付して回覧しているほか、連絡ノートや朝礼で周知している。</p> <p><b>【東中野】</b> 館長会議事録を常勤社員間で回覧。窓口に関連する事項は準社員に朝礼、連絡ノートで周知。</p> <p><b>【江古田】</b> 館長会での議事内容を常勤者全員に回覧し、必要に応じて連絡ノートを用いて職員全員に周知している。</p> <p><b>【上高田】</b> 館長は毎月開催の館長会に出席。各担当者は担当者会議に出席。その後、議事録を館内で回覧し情報を共有した後、館内整理日等のミーティング時に、必要事項を全職員に周知徹底している。</p>	<p>し、各館の報告および情報共有(事業・行事・修繕・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。</p> <p>そのほか、月 1 回、中野区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。</p> <p>また、月 1 回、区職員、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開催している。</p> <p>全館の各サービスの担当者による会議についても定期的に開催し、担当者は必要事項について各館におけるミーティング等で職員に周知している。</p> <p>また、週 1 回、中央図書館のサービス担当者によるワークルーム責任者会議を開催し、各館対応が必要な件は共有事項として伝達している。</p>
---	--

② 各図書館内および各館間において、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およ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
中央図書館	A	備忘録ノート・管理フォルダ(データ)、責任者会議議事録
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	
南台図書館	A	
鷺宮図書館	A	会議資料、議事録等の回覧、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、事務用端末内共有フォルダ
上高田図書館	A	朝礼・昼礼、連絡事項回覧(回覧後、ファイル)
指定管理者のコメント	<p>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。</p> <p><b>【中央】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝礼・昼礼での周知</li> <li>・備忘録ノート</li> <li>・事務用端末内管理フォルダに記録</li> <li>・責任者会議(月1回開催)で情報共有</li> </ul> <p><b>【本町】</b></p> <p>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。</p> <p><b>【野方】</b></p> <p>朝礼や館内整理日を活用し、連絡ノートで図書館員の周知徹底を図っている。</p> <p><b>【南台】</b></p> <p>会議議事録を職員で回覧し、特に必要な事項は別途カウンターノートにも記載するなどして、情報の共有に努めている。</p> <p><b>【鷺宮】</b></p> <p>議事録やメールのプリントアウト回覧の際には回覧チェック表を付し、連絡ノートには確認サイン欄を設け、職員全員が回覧したかの確認を行っている。</p> <p><b>【東中野】</b></p> <p>連絡ノートへの記載に加えて、朝礼・夕礼での周知。</p> <p><b>【江古田】</b></p> <p>連絡ノートを用いて職員出勤時のミーティングでの周知を行っている。また、一般書担当者は自館に寄せられた寄贈図書の情報了他館と相互に交換し、各館の蔵書構築に</p>	

**【根拠】**

- ・連絡ノート等
- ・回覧資料
- ・ヒアリング

**【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、朝昼等に毎日開催しているミーティングにおいて周知するとともに、連絡ノートや回覧事項を綴ったファイル等で共有している。

また、一部の館では回覧チェック表を付し職員全員が閲覧したかの確認を行っている。

	<p>努めている。</p> <p><b>【上高田】</b></p> <p>朝礼・昼礼での周知。その後、連絡事項を回覧しファイルすることで、必要な時に見直すことができている。</p>	
--	--	--

#### (4) 職員の資質向上

##### ① 研修体系に則り研修計画を立て、個々の職員の研修履歴を作成している

※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およびヒアリングで判断する。

自己評価		第三者評価
	<p><b>基準</b></p>	<p><b>確認書類</b></p>
中央図書館	A	<p><b>【根拠】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修計画書</li> <li>・研修報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul> <p><b>【評価結果】</b></p> <p>A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b></p> <p>各館において各事業年度の研修計画を立て、計画に則り研修を実施し、研修報告書を作成している。月1回の館内整理日においては、自館で課題となっている点や直近のトラブル等から独自に研修内容を組み立て実施している。</p> <p>研修体系は基本業務の初級者向けから、サービスの各種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年間の研修履歴を作成し、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。</p>
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	
	<p>研修計画書、研修報告書</p>	
	<p>研修計画書、実績表(年度、個人別)</p>	
指定管理者のコメント	<p>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。</p> <p><b>【中央】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の習熟度に合わせ研修に参加</li> <li>・研修報告書の作成</li> </ul> <p><b>【本町】</b></p> <p>研修計画に基づき、主に代表企業主催の研修に参加している。また、研修出席者には、研修報告書の作成を求めている。</p> <p><b>【野方】</b></p> <p>共同事業体代表企業主催の中級研修に参加し研修報告書を作成している。</p> <p><b>【南台】</b></p> <p>研修計画に沿って研修に参加し、研修報告書を作成している。</p> <p><b>【江古田】</b></p> <p>研修計画書を基にして、職員の習熟度に合わせ研修に参加している。報告書の作成に留まらず、館内整理日の全体ミーティングにおいて、習得した有用な情報を、ほかの職員に伝達し共有している。</p> <p><b>【上高田】</b></p> <p>事務用端末内に実績表を作成。</p>	

② 配置前研修(図書館サービス概論、図書館概論、倫理要項、個人情報保護、著作権法等の関係法令、接遇・マナー等)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およ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
中央図書館	A	配置前研修案内文
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	
指定管理者のコメント	<p>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。</p> <p><b>【中央】</b> ・全職員が配置前研修に参加</p> <p><b>【本町】</b> 入社時、スタッフは代表企業主催の配置前研修に参加した上での配属になる。</p> <p><b>【野方】</b> 配置前に配置前研修に参加している。</p> <p><b>【江古田】</b> 全職員が配置前研修に参加している。</p> <p><b>【上高田】</b> 全員が配置前研修に参加。</p>	
<p><b>【根拠】</b> ・配置前研修案内文 ・ヒアリング</p> <p><b>【評価結果】</b> A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 新規採用の職員は、必ず配置前研修(会社の運営方針、勤務の心構え、個人情報保護、公共図書館の基本、接遇)を受講の上、各館に配属されている。</p>		

③ フォローアップ研修やスキルアップ研修(蔵書構築・選書、児童サービス、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およびヒアリングで判断する。

自己評価		第三者評価
	<p><b>基準</b></p>	<p><b>確認書類</b></p>
中央図書館	A	<p><b>【根拠】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修計画書</li> <li>・研修報告書</li> <li>・研修資料</li> </ul> <p><b>【評価結果】</b></p> <p>A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b></p> <p>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。</p> <p>スキルアップ研修は代表企業が主催するもののほか、日本図書館協会や都立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。</p> <p>館内整理日には全職員が参加して、各館で日々の業務において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。研修内容は、具体的なトラブルやミスの事例、職員からの疑問や不安な点等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。</p> <p>システムリプレイスや蔵書点検といった特別な業務に対する研修も行っており、研修内容をマニュアルにも反映するなど、業務の円滑な遂行を図る工夫が凝らされている。</p>
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	
指定管理者のコメント	<p>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。</p> <p>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。</p> <p><b>【中央】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内整理日に日常業務やレファレンス等全職員に実施</li> <li>・習熟度や担当により、館外での研修へ参加</li> </ul> <p><b>【本町】</b></p> <p>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。</p> <p><b>【野方】</b></p> <p>館内整理日に業務の確認・情報共有の目的で研修を行い、欠席者には後日フォローしている。</p> <p><b>【鷺宮】</b></p> <p>毎月館内整理日に全員出席の館内研修を行っている。また、職員全員が年1回、代表企業研修所の研修を受講している。</p> <p><b>【江古田】</b></p> <p>毎月、館内整理日に研修を行っている。代表企業や外部機関が主催する研修にも積極的に参加し、スキルアップに努めている。</p> <p><b>【上高田】</b></p> <p>館内整理日に日常業務やレファレンス等について、全職員に研修を実施。会社主催のスキルアップ研修にも出来る限り参加の機会を設けている。</p>	

④ eラーニング形式の研修プログラムを実施している

※インターネットサイト等の確認および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	
中央図書館	A	株式会社 ヴィアックス社内 e-learning	<b>【根拠】</b> ・株式会社 ヴィアックス社内 e-learning ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 職員一人一人に対し、プログラムにアクセスするためのパスワードが割り当てられており、随時コンテンツを閲覧できる環境が整えられている。 研修内容は、事務からサービス専門(レファレンス、ブックトーク、手話等)、個人情報 保護、障害者差別解消法等があり、時流に即した内容が更新され、幅広いラインナップとなっている。
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		
指定管理者のコメント	代表企業により「司書さんが覚えておきたい手話講座」「わらべうた講座」等、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環境を構築している。 これにより、時間的な制約により研修に参加できない、研修内容を復習したいなど、各職員の都合に応じて研鑽を積む機会を提供している。		



## (5) 職員への支援

### ① 司書・司書補資格取得のための支援(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およ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	
中央図書館	A		<b>【根拠】</b> ・シフト表 ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 司書資格を取得するための支援として、勤務日の調整や、資格が取得できた際には祝い金が付与される仕組みがあり、資格保持者の充実を図っている。実際にこうした仕組みを活用し、各館で職員が資格を取得している。
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	シフト表	
上高田図書館	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、資格取得しやすい環境を整えている。 <b>【中央】</b> 司書資格取得者 平成28年度 3名、平成29年度 2名、平成30年度 1名 <b>【本町】</b> 資格取得のための勤務調整は、シフト作成時に調整をつけている。平成30年度は2名が司書資格を取得した。 <b>【南台】</b> 平成28年度に職員1名が夏期講習に参加し、司書資格を取得した。 <b>【鷺宮】</b> 平成28年9月、司書資格取得職員あり。 <b>【東中野】</b> 取得希望者が在籍している際は、希望に応じてシフト調整を行っている。平成30年度は希望者が1名在籍しており、11月から司書課程履修のため、勤務調整を行う予定である。 <b>【江古田】</b> シフト調整による支援を実施。司書資格取得過程者2名在籍。	

② 業務上必要とされる資格や講習に参加するための支援(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およ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	
中央図書館	A	年次報告	<b>【根拠】</b> ・シフト表 ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各種の資格(司書資格以外)を取得するための支援として、受講料および交通費の補助、勤務日の調整を行っている。 代表企業本社が実施する研修や外部の研修についての情報は、年度初めや月次で各館の職員に提示し、参加希望の受付を行っている。受講の希望がある場合には可能な限り出勤調整し、勤務時間として取り扱っている。館長や責任者の協議により、資格取得や講習受講を奨励することもあり、館全体で必要な資格や技能の習得に努めている。
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A	シフト表、研修報告書	
東中野図書館	A	勤務予定表	
江古田図書館	A	シフト表	
上高田図書館	A	シフト表	
指定管理者のコメント		「防火管理者」「衛生推進者」等、施設を管理するにあたって必要な資格を取得する際には、出勤日を使い受講・受験に臨んでいる。移動交通費や受講料等の補助も行っており、適切に施設管理が行える組織づくりを実施している。また、著作権に関する講習、映写機の操作講習等、業務に必要な講習は研修として職員が参加し、日々の図書館業務の遂行を図るとともに、個々の職員の能力向上に役立っている。 <b>【中央】</b> 「図書館員等職員著作権実務講習」「16ミリ映写機講習」 <b>【南台】</b> 平成29年8月～10月に、職員1名が「図書館長養成講座」に参加した。 <b>【鷺宮】</b> 平成29年9月、衛生推進者資格取得職員あり。 <b>【江古田】</b> ・小・中学校図書館と公共図書館の合同研修 ・都立多摩図書館主催児童図書館専門研修 ・文化庁主催図書館等職員著作権実務講習会 <b>【上高田】</b> 上級救命講習、衛生推進者講習に参加し、資格を習得。	

③ 各館に衛生推進者を配置し、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およ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	<b>【根拠】</b> ・衛生委員会議事録 ・衛生推進者の名札(各館で掲示) ・定期健康診断、ストレスチェックの実施などの文書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 中央図書館において、毎月衛生委員会を開催している。各館においては衛生推進者を配置し、定期的に職員の健康状態やメンタルについてのチェックを行い、労働環境の維持・向上を推進している。
中央図書館	A	衛生委員会会議録、資格者証	
本町図書館	A	講習修了証	
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		
指定管理者のコメント	<b>【中央】</b> 衛生管理者を配置し、毎月衛生委員会を開催している。 <b>【本町】</b> 更衣室の見える位置に、衛生推進者の名前を掲示している。 <b>【野方】</b> 衛生推進者養成講習受講者あり。 <b>【南台】</b> 衛生推進者1名配置済み。 <b>【江古田】</b> 衛生推進者在籍。		

## 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およ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
中央図書館	A	ジョブローテ表(毎日)、書架整理分担表、簡易マニュアル
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	
南台図書館	A	ジョブローテ表、書架整理チェック表
鷺宮図書館	A	業務マニュアル、当番表(毎日)
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
上高田図書館	A	日別ジョブローテーション表、業務マニュアル
指定管理者のコメント	<p><b>【中央】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブローテーション表を事務室4カ所掲示</li> <li>・書架整理担当表の掲示</li> <li>・各カウンターに簡易マニュアルを設置</li> </ul> <p><b>【本町】</b></p> <p>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。</p> <p><b>【野方】</b></p> <p>日々のジョブローテーション表に明記されており、実施している。</p> <p><b>【東中野】</b></p> <p>朝礼・夕礼で各自に指示している。</p> <p><b>【上高田】</b></p> <p>書架整理、配架、カウンター業務が組み込まれたローテーション表が日別にある。</p>	<p><b>【根拠】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブローテーション表</li> <li>・書架整理分担表</li> <li>・簡易マニュアル(初任者向けのマニュアル)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul> <p><b>【評価結果】</b></p> <p>A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b></p> <p>日々のジョブローテーション表で業務内容や業務時間が割り振られており、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、各館の実態に合わせたマニュアルを作成するといった工夫を凝らしている。</p> <p>登録や資料のリクエスト等については複数のチェックを入れ、滞りがないよう日々確認している。</p>

- 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およ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		
中央図書館	A	図書館業務委託マニュアル第2章VI	<b>【根拠】</b> ・図書館業務マニュアル ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 業務マニュアルに従い、各種業務を行っている。登録や資料のリクエスト等については、予約担当者が各種リストを基に漏れがないように複数人でチェックする体制とし、滞りがないよう日々確認している。加えて一部の図書館では、館独自のマニュアルを用いて円滑に業務が遂行できるようにしている。また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る。 中央図書館における週1回の選定会議において、未所蔵本を購入するか、相互貸借で他の自治体から取り寄せするかについて判断している。	
本町図書館	A	業務マニュアル		
野方図書館	A			
南台図書館	A			
鷺宮図書館	A	業務マニュアル、館独自のマニュアルおよび記録票		
東中野図書館	A	業務マニュアル		
江古田図書館	A	業務マニュアル、予約手配リスト		
上高田図書館	A	相互貸借一覧、相互貸借一覧リスト		
指定管理者のコメント	<p>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、各担当者の下、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。</p> <p><b>【中央】</b> 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。また、毎日リクエスト担当者がシフトでリクエスト対応業務に当たり、申込み内容の処理にあたるほか、漏れが無いようにチェックを行っている。</p> <p><b>【本町】</b> 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。</p> <p><b>【野方】</b> 毎朝、抽出される予約手配リストを基に、相互貸借等の手配を行っている。借用資料の管理を相互貸借一覧、相互貸借一覧リストで相互貸借の貸出と返却のチェックを行っている。また、毎月1回予約リクエストの抽出を行い、利用者へ迅速な資料提供を実施している。</p> <p><b>【南台】</b> 業務マニュアルに従って作業し、漏れのないよう確認を行っている。</p> <p><b>【上高田】</b> 相互貸借一覧、相互貸借一覧リストで相互貸借の貸出と返却のチェックしている。</p>			

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およ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
中央図書館	A	<p>【受入・登録】図書館業務マニュアル第2章II、受入・登録資料確認一覧表</p> <p>【除籍】図書館業務マニュアル第2章IX、X、月次統計(1表)</p>
本町図書館	A	業務マニュアル、館独自の雑誌受入マニュアル
野方図書館	A	
南台図書館	A	
鷺宮図書館	A	業務マニュアル、受入・登録資料確認一覧表、除籍明細書
東中野図書館	A	業務マニュアル
江古田図書館	A	業務マニュアル、受入一覧表、除籍明細書
上高田図書館	A	業務マニュアル、受入図書明細表、除籍リスト
指定管理者のコメント		<p>【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、担当者および中央図書館資料管理担当が「受入・登録資料確認一覧表」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図書館の除籍資料も確認し、数量については、毎月の月次統計(1表)でも確認する。</p> <p>【本町】 業務マニュアルを参考に受入業務を行っている。雑誌に関しては、館独自のマニュアルも参考に、受入業務を行っている。寄贈資料の受入や除籍に関しては、リスト作成後、中央図書館の担当に相談の上、業務を進めている。</p> <p>【野方】 数名で取り組み、受入、登録、除籍後はリストを抽出し確認を行っている。</p> <p>【南台】 業務マニュアルに従って作業し、出力したリストを用いて複数名で確認し、責任者が最終確認を行っている。</p> <p>【上高田】 除籍に関しては新刊受入冊数から除籍数を割り出して、年間の除籍冊数を調整している。</p>
		<p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館業務マニュアル</li> <li>・受入・登録資料確認一覧表</li> <li>・図書資料(児童書)の除籍について(除籍理由、冊数、書名、著者名、受入日、価格などが記載)</li> <li>・ヒアリング</li> <li>・月次報告書</li> <li>・年度事業報告書</li> </ul> <p>【評価結果】 A</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 業務マニュアルに従って実施している。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。除籍に関しては、地域図書館で仮除籍リストを作成し、中央図書館資料管理担当が確認する仕組みとなっており、複数名の目を通して除籍する手順となっている。数量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。</p>

④ 中央図書館および地域図書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、会議議事録等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	資料収集計画、購入実績表	<b>【根拠】</b> ・資料収集計画 ・資料購入費年間執行計画表 ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 前年度の利用状況から 中野区の特色や傾向を分析し、さらに各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き、各館においては個性づくり展示の資料を補充している。
本町図書館	A	補充発注計画書(データ管理)	
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A	補充発注計画書、補充発注書	
東中野図書館	A	補充選書発注書	
江古田図書館	A	補充選書発注書	
上高田図書館	A	補充選書計画書、補充選書発注書、個性資料補充発注書	
指定管理者のコメント		<b>【本町】</b> 一般は補充発注計画書を年度初めに作成し中央図書館へ提出し、計画書に基づいて補充を行っている。 <b>【野方】</b> 一般は年4回、児童は年2回の蔵書補充を行い、自館の蔵書構築を実施。また、蔵書構築につながる個性づくり「環境・まちづくり」を2か月ごとに実施している。 <b>【南台】</b> 利用や書架の状況などから、蔵書構成を検討し、補充発注計画書に基づいて補充を行っている。 <b>【江古田】</b> 利用者のニーズを反映するため、毎月補充選書を行い、蔵書構築に努めている。また、2か月ごとに「個性ある図書館」展示を行い、「医療・健康」情報資料を収集している。 <b>【上高田】</b> 年数回の蔵書補充を行い、自館の蔵書構築を実施。また、蔵書構築につながる個性づくり展示の資料を2か月ごとに補充している。	

⑤ 地域資料・ゆかり資料の収集およ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およ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
中央図書館	A	<p>【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」</p> <p>【蔵書数】月次統計(1表)、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</p>
本町図書館	A	
野方図書館	A	
南台図書館	A	
鷺宮図書館	S	資料リスト
東中野図書館	A	
江古田図書館	A	該当資料
上高田図書館	A	「個性ある図書館」展示パスファインダー冊子
指定管理者のコメント		<p>【中央】 地域資料として、行政資料、中野、およ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についても、作成された一覧リストに基づき随時収集を行っている。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。</p> <p>【本町】 受入は中央図書館が行う。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。</p> <p>【野方】 自治体から寄贈された資料で受入希望の資料を中央図書館へ送付し、地域資料として保存する。</p> <p>【鷺宮】 平成 25 年 11 月に「鷺宮文庫」を開設し、地域資料およ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。</p> <p>【東中野】 地域資料担当者を 2 名配置。</p> <p>【江古田】 地域のイベント「まちかどひなめぐり」のパンフレットを地域資料として受け入れた。寄贈資料として中野区に生息する昆虫を扱った資料を受け入れた。また、地域の伝統ある行事「江古田獅子舞」の資料を迅速に提供出来るよう、当該テーマを扱った資料リストを作成した。</p> <p>【上高田】 「個性ある図書館」展示に関連させ、地域に関する資料の収集を実施。</p>

【根拠】

- ・地域資料 分類表・業務マニュアル
- ・「中野区ゆかりの人」コーナー資料収集方針
- ・中野区立図書館のホームページ「第中野区ゆかりの著作者紹介展示冊子」電子版
- ・鷺宮アーカイブファイル
- ・ヒアリング

【評価結果】

A

【評価結果の説明・課題と推奨事項】

区の方針に従い、地域資料・ゆかり資料の収集および保存を実施している。図書館ホームページにおいて、ゆかりの著作者紹介展示の詳細や関連資料を公開している。中でも、鷺宮図書館では平成 25 年 11 月に「鷺宮文庫」を開設しており、ゆかり資料の展示等を行い館内で公開している。さらに区民に地域資料の提供を呼びかけ、鷺宮アーカイブファイルを作成している点が評価できる。



	同パスファインダー冊子でも地元の関係者に取材を行い、1年に2回程度の紹介をするなど、意欲的に取り組んでいる。	
--	--	--

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およ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	
中央図書館	A	月次報告書、蔵書点検実施計画書、蔵書点検実施報告書、業務日報	<b>【根拠】</b> ・月次統計表 ・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 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 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。 事前準備としては、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。また地域図書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、点検結果の報告と不明図書の補充計画について区に報告している。
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		
指定管理者のコメント	<p>年1回、全館で実施している(中央図書館:5日間、地域図書館:3日間)。            蔵書点検計画に基づき、人員を配置するとともに代表企業や中央図書館から応援人員を派遣し、全館で蔵書点検期間中に全業務を完了させている。</p> <p><b>【中央】</b>            実施方法を工夫し効率化を図ることで、実効的に蔵書点検を実施している。</p> <p><b>【本町】</b>            年1回、3日間、蔵書点検を実施している。蔵書点検に伴う休館のお知らせを、ポスター、カレンダーで1か月前から、利用者に周知している。</p> <p><b>【野方】</b>            蔵書点検休館のお知らせを1か月前よりポスター、チラシにて利用者に周知し、図書館員は蔵書点検事前研修を行い、書架整理などに取り組んでいる。</p> <p><b>【南台】</b>            年1回、3日間で実施し、書架の整備と蔵書の管理に努めている。</p> <p><b>【江古田】</b>            年1回実施。事前研修も行っている。</p> <p><b>【上高田】</b>            年1回実施し、蔵書の管理や書架の整備等に取り組んでいる。その際、書架の配置を変えたり、展示スペースを増やすなどして蔵書の掘り起こしを行い、利用者に分かりやすい提供に繋げている。</p>		

⑦ システムリプレースの企画構想や事業者選定、実施作業についてサポートを行っている

※企画書、計画書、仕様案、工程表等のいずれかの運用履歴の確認およ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
中央図書館	A	<b>【根拠】</b> ・新図書館等運営計画委託報告書 ・新図書館および地域開放型学校図書館等運営計画検討業務委託報告書 ・中野区統合図書館システム構築および保守運用業務委託企画公募型事業者選定結果のお知らせ ・企画提案公募型事業者選定実施要領 ・中野区統合図書館システム構築および保守運用業務委託仕様書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 中野区立図書館全体の運営構想に絡めて、中野区教育委員会と連携し、代表企業と図書館職員が現状分析を基に、システム構築および事業者選定のための要件等の原案作成を行っている。訪問調査時点では既に事業者も決定しており、円滑なシステム入替に向けた管理体制の構築に取り組み始めている。
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	—	
指定管理者のコメント	平成 31 年度 12 月に予定されている図書館システムリプレースに向けて、平成 29 年度に代表企業システム統括部社員と図書館職員が、中野区教育委員会と連携して企画構想に取り組んだ。中野区立図書館が提供するべき図書館サービスの検討から始め、機能要件・非機能要件といった、求めるべき図書館システムの要件定義等、次期システム構築や事業者募集を実施するために必要な原案作成を行った。 その後も中野区教育委員会とリプレースの検討を重ね、平成 30 年度上半期は、次期システム事業者募集に向けて各種の作業を進めた。 事業者選定は平成 30 年度下半期を予定しているため、選定業務は平成 30 年度上半期時点においては開始されていない。	

## (2) 各種サービス事業

### ① レファレンスデータベースの活用や、レファレンスセンターによる支援を実施している

※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およ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
中央図書館	A	参考室日報、インターネット検索件数、レファレンス記録票
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	レファレンス記録票、レファレンス調査票
指定管理者のコメント	<p>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。地域図書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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><b>【中央】</b> 新聞、法令等のレファレンスデータベースを調査に活用するほか、利用者にも提供している。また、事例により、紀伊國屋書店のレファレンスセンターも活用している。</p> <p><b>【本町】</b> 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。</p> <p><b>【野方】</b> データベースによるレファレンス対応や、自館に資料がなく返答できない際は、中央図書館参考室に依頼し利用者対応を実施した。</p> <p><b>【南台】</b> 自館での回答が困難な場合に、レファレンスセンターに引き継ぐ対応を想定している。</p> <p><b>【鷺宮】</b></p>	
<p><b>【根拠】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>参考室日報</li> <li>レファレンス記録票</li> <li>月次報告書</li> <li>国立国会図書館ホームページ</li> <li>レファレンス研修記録</li> <li>ヒアリング</li> </ul> <p><b>【評価結果】</b></p> <p>A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b></p> <p>中央図書館にレファレンス専門の参考室を設置している。地域図書館での蔵書内容により回答できない場合の補完の役割もしており、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。</p> <p>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請がほとんどないとのことであった。</p> <p>研修では、情報サービスの基本編・応用編、ビジネス情報・東京情報・美術情報のレファレンス研修を実施し、質の向上に努めていることは評価できる。</p> <p>また、中央図書館の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ており、中野区立中央図書館が作成した事例として、平成28年度9件、平成29年度11件がある。</p> <p>一方で、一般の利用者に馴染みのないレファレンスという言葉の説明や、図書館内で表示されている案内は利用者にわかりやすいとは言いがたい。研修成果や指定管理者の特色を活かすためにも、レファレンスサービスの存在そのものの周知や有用性のアピールについて検討されたい。</p>		

	<p>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請がほとんどないが、利用方法と調査票を事務PCに置き、スタッフに周知している。</p> <p><b>【東中野】</b> 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。</p> <p><b>【江古田】</b> 必要に応じて中央図書館の参考室と連携している。</p> <p><b>【上高田】</b> レファレンスセンターの活用を視野に入れてレファレンスに対応している。</p>	
--	--	--

② レファレンス事例集やパスファインダーを活用した情報検索講習会を開催している

※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およ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	
中央図書館	A	講習会企画書、事業報告書	<p><b>【根拠】</b> ・企画事業実施報告書 ・アンケート集計結果</p> <p><b>【評価結果】</b> A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> データベースを活用した小学生向けの調べ方イベントや、タブレットの使い方・タブレットによる図書館機能の使い方(検索など)、「個性ある図書館」展示と連動したパスファインダーを活用した講座等を実施している。 ICT 関連事業開催の際には、代表企業主催のICT 部会に所属している職員が主体となって取組んでいる。 また、江古田図書館ではパスファインダーを近隣施設等にも配布し、情報提供と活用の促進を図っている。</p>
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	S	事業報告書	
上高田図書館	—		
指定管理者のコメント	<p><b>【中央】</b> 情報検索講座やタブレットの使い方講座、図書館の活用方法等の各種講座を開催している。 図書館内だけでなく、商店街に図書館司書が出向いて講座を実施するなど、図書館を日常的に利用していない方々にも参加頂ける環境作りに努めている。 現時点では施設の事由により全館での開催まで至っていないが、館外施設・機関との連携により区内各所での開催を検討している。 また、中央・野方職員が代表企業主催の ICT 研究部会に参加し専門的な研究を行っているとともに、区内各館の ICT 関連事業開催時には主導的役割を行っている。</p> <p><b>【江古田】</b> 「個性ある図書館」展示(医療・健康)における展示テーマと連動した企画事業「ぼかぼかキッズ・パーティー」「親子ヨガ」「認知症サポーター養成講座」「元気ハツラツの秘訣」を行った。また、開催時には関連パスファインダーの配布および関連資料の展示を行っている。</p> <p><b>【上高田】</b></p>		

	講習会の開催は実施していないが、来館者の希望があれば自館作成のパスファインダー冊子を使つての案内や冊子の配布をしている。	
--	--	--

③ 行政資料や行政情報を活用するための行政支援サービスを実施している

※講習会の案内、講習会の実施計画書、講習会の実施報告書、実施記録、E メールレファレンス記録等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	レファレンス記録票	<b>【根拠】</b> ・中野区役所職員レファ専用ファイル ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 区の職員からの調査依頼にレファレンス担当者が対応し、資料の提供や収集等の支援を行っている。 また除籍する住宅地図については利用価値が高いため、リサイクルの際には区の各部署へ優先して提供している。
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	—		
指定管理者のコメント	<b>【中央】</b> 中野区からの調査依頼についてはレファレンス担当者が対応し、依頼事項に応じて、地域資料の提供、新聞記事の収集等の支援サービスを行っている。 また、住宅地図等の資料については、中野区役所各部署へのリサイクル資料の提供を行っている。 <b>【野方】</b> 平成 29 年度に中野区保健所・保健予防分野 自殺対策担当との協賛で自殺対策展示を行った。		

④ 中高生のための資料探索講座の開催や図書館への企画参加(ビブリオバトル等)を実施している

※講習会や企画参加の案内、実施計画書、実施報告書、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	事業計画書、事業報告書	<b>【根拠】</b> ・中高生向けブックリスト ・企画事業実施報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 中高生向けのブックリストを全中学校に配布することで、読書活動の推進と図書館の利用促進を促している。 中央図書館・野方図書館・江古田図書館においては、中高生を対象に含めたビブリオバトルを実施している。 また各館で職場体験の受入を行い、中高生の図書館業務への参加の機会を設けている。
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	A	実施計画書、実施報告書	
上高田図書館	—		
指定管理者のコメント	中学生向けブックリストを作成し、区立中学校の全生徒に配布し、読書活動の推進とともに、図書館の利用促進を促している。 <b>【中央】</b> 中学校教育研究会と共催でビブリオバトルを実施している。 <b>【野方】</b> 中学生の職場体験者へ企画事業「みどりのカーテン」の収穫等の体験や、企画事業「おたのしみ袋」の選書体験を実施した。また、平成 28 年度に高校生 1 名の「奉仕活動体験」の受入を行った。 <b>【南台】</b> 中学生の職場体験を行い、図書館業務に参加してもらう機会を設けている。 <b>【東中野】</b> 職場体験の際に参加した中学生に、簡易なレファレンス経験や NDC についての学習等をしてもらっている。 <b>【江古田】</b> 年 2 回ビブリオバトルを実施し、近隣中学校への情報提供を行い、参加を募っている。職場体験時には、NDC についての講習、おはなし会への参加、お薦め本のポップ作成を実施。 <b>【上高田】</b> 年に数回の職場体験の実施。長期休暇時に来館する中高生に向けて資料の案内や調べ方の手伝いなどを行っている。		

⑤ 各館の特性を反映したテーマ展示を定期的に開催している

※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およ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	
中央図書館	A	企画書、実施報告書	<b>【根拠】</b> ・個性づくり展示実施報告書 ・個性づくり事業企画担当者会議報告書 ・おすすめ展示図書リスト ・個性づくり展示一覧およびパスファインダー(図書館ホームページ) ・パスファインダー冊子(全8館分、館ごと) <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各館のテーマに沿った個性づくり展示を2か月ごとに開催している。展示内容に合わせたパスファインダーを作成し、展示コーナーにて配布するほか、図書館のホームページにて公開している。過去の企画展示の資料については回ごとに取りまとめて展示しており、館の個性が伝わる棚づくりとなっている。また、展示テーマに合わせて関連する内容のパンフレット類を設置し、他機関と連携することで窓口的な役割を果たしている。パスファインダー作成については各館で研修を実施しスキルアップに努めている。さらに各館のパスファインダー担当者による企画会議も実施している。個性づくり展示以外にも、各館で工夫を凝らした各種展示を実施している。そのほか、児童コーナーや新着図書コーナー、YAコーナーの展示等も各館で工夫して行っている。特に、江古田図書館の毎日展示を更新する「今日は何の日？」コーナーや、上高田図書館の児童室と一般書架の連動展示は、利用者の興味を上手く喚起する工夫が凝らされている。
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A	パスファインダー、月次報告書	
鷺宮図書館	A	展示計画書・報告書、展示リスト、パスファインダー、月次報告書	
東中野図書館	A	「個性ある図書館」展示年間計画案、パスファインダー	
江古田図書館	S	展示計画書、展示報告書、展示リスト、パスファインダー、日報	
上高田図書館	S	事業企画書、事業報告書、「個性ある図書館」展示パスファインダー冊子、研修報告書	
指定管理者のコメント		<b>【本町】</b> 「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およ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。 <b>【野方】</b> テーマ展示(一般・児童・YA)を定期的に開催し、児童室であわせて装飾も実施した。 <b>【鷺宮】</b> 2か月ごとの「個性ある図書館」展示、一般および児童室にて月ごとのテーマ展示、ミニ展示4か所を館内に展開している。 <b>【東中野】</b> 年6回の「個性ある図書館」展示の実施とパスファインダーの配布。 <b>【江古田】</b> ・「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2~3回程度) ・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 ・「個性ある図書館」展示:2か月ごと ・中学生作成のポップを添えた面出しコーナー <b>【上高田】</b> 年6回の「個性ある図書館」展示以外に一般書架、児童室で常に複数のテーマ展示を実施し館内整理日ごとにテーマを変更している。	

⑥ 既存事業(おはなし会、小さな子向けおはなし会、特別おはなし会、工作会、人形劇、映画会)を開催している

※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およ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	
中央図書館	A	企画書、実施報告書	<b>【根拠】</b> ・実施報告書 ・月次報告書 ・中央図書館児童報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 毎週定例のおはなし会、月 1 回の小さい子向けおはなし会、子ども会等の既存事業については、図書館ボランティアと連携を図りながら各館にて継続的に実施している。 こうした既存事業の充実に加えて、自主事業として児童館への出張おはなし会等も精力的に実施している。 野方図書館では、おはなし会を参加体験型とすることや、スタンプラリー等で達成感を感じる工夫を凝らすことで、利用促進を図っている。
本町図書館	A	事業企画書、実施報告書、広報チラシ	
野方図書館	S		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A	実施計画書、実施報告書、月次報告書	
東中野図書館	A	おはなし会実施報告書	
江古田図書館	A	実施計画書、実施報告書、月次報告書	
上高田図書館	A	事業報告書	
指定管理者のコメント		指定管理者導入以前の各種児童行事の回数と同等以上の回数を各館にて実施している。 図書館ボランティアと連携を図りながら、開催時間や曜日の変更を行うなど、より参加しやすい環境を構築し、定例おはなし会などの既存事業の質的向上に取り組んでいる。 <b>【中央】</b> 実施の回数増や時間の多様化を行い、実施場所をより広い場所に変更し参加人数も増加している。 <b>【本町】</b> 定例のおはなし会、小さい子向けおはなし会、子ども会(おはなし会と工作を行う)を実施している。また、当館独自の季節の子ども会(年 4 回)も実施している。そのほか、児童館への出張おはなし会・絵本講座も実施している。 <b>【野方】</b> 毎年 4 月に紙芝居、7 月に人形劇を開催し、中野区内の多方面より参加者が来館している。また、小さな子向けのおはなし会で季節に関する折り紙を図書館員が事前に作成し、おはなし会時に乳幼児に台紙に貼ってもらい絵本の世界に親しんでもらっている。 <b>【南台】</b> おはなし会、小さな子向けおはなし会、児童向けの年 4 回の行事に加え、児童館に出向いての出張おはなし会も実施している。 <b>【江古田】</b> 定例のおはなし会(毎週水曜日、第 4 土曜日)、ちいさい子向けおはなし会(第 2 土曜日)を実施している。毎年、「子ども読書の日」子ども会、七夕会、「戦争と平和」夏の子ども会、クリスマス会を開催している。 <b>【上高田】</b> 定例のおはなし会、小さい子向けおはなし会、子ども会(おはなし会と工作を行う)を実施。子ども会の際の工作は工夫を凝らしており、事前に見本を展示することにより参加意欲の向上に繋げている。	



### (3) 自主企画事業

#### ① 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およ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	
中央図書館	S	年次計画書、月次報告書、実施報告書	<b>【根拠】</b> ・年度報告書 ・月次報告書 ・実施報告書 ・アンケート ・チラシ <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 左記のとおり、児童対象だけでなく、中高生や大人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る。 内容は読書の楽しさを訴求するものや生涯学習、地域の課題解決をテーマとした内容等多岐にわたる。 開催形式も、個人で持ち帰るものや座学に加え参加型・体験型イベントがあり、事業を通じて参加者同士がコミュニケーションをとったり、参加していることを実感できる工夫が凝らされている。 また、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る。
本町図書館	A	実施計画書、実施報告書	
野方図書館	A		
南台図書館	A	企画書、実施報告書	
鷺宮図書館	S	実施計画書、実施報告書	
東中野図書館	A	企画事業実施報告書	
江古田図書館	S	実施計画書、実施報告書、チラシ、アンケート	
上高田図書館	S	事業企画書、事業報告書、月次報告書	
指定管理者のコメント	<b>【中央】</b> 指定管理者による運営を開始して以降、著名人を招いた講座や、各機関と連動した講座、利用者が楽しめる図書館ならではのイベントを企画するなど、精力的に企画事業を開催してきた。平成28年度から平成29年度にかけても開催数を増加しており、参加者の増加傾向から図書館イベントの認知度の向上が実感できる。 「高齢者をめぐるトラブルと成年後見」(平成28年度実施) 「出張タブレット講座」(毎年実施) 「大人の読み聞かせ講座」(平成29年度、平成30年度実施) 「我が家の節税対策」(平成30年度実施)など		
	<b>【本町】</b> 幅広い年齢層に向けては「歴史・文化ぶらりめぐれば」という企画事業を年4回行い、毎回テーマを決め、それに基づいた展示をしている。また児童に向けて、おはなし会やビンゴのイベントも行っている。 <b>【野方】</b> 「みどりのカーテン」を夏季に実施し、図書館に来館された方の目に触れ、体感する事業を開催しているほか、平成30年度には写真家の講演を行った。参加された方からは、今後も著名人の講演を開催してほしいとの要望が多く、利用者の声に耳を傾けたサービスを検討している。 <b>【南台】</b> 児童書の袋詰めを貸出する「本のおたのしみ袋」と、栽培したゴーヤの収穫体験も楽しめる「みどりのカーテン」は、子どもだけではなく、大人からも好評をいただいている。 <b>【鷺宮】</b> 既存の企画事業に加えて、平成28年度以降も新たな事業を企画しており、継続開催している。(平成28年度新規事業「鷺宮すこやか福祉センター出張おはなし会」、「さぎの		

	<p>みや寄席、「防災救急フェア」、平成 30 年度新規事業「鷺宮図書館獅子舞練り歩きと鷺宮囃子鑑賞会」</p> <p>子ども向け:ぬいぐるみおとまり会 子育て世代:子育て応援講座 全世代:防災・救急フェア、さぎのみや寄席 等</p> <p><b>【東中野】</b> 児童行事も含め、乳幼児から高齢者まで様々な利用者が参加できるイベントを企画し、実施している。企画事業は、平成 29 年度までは年に 4 回だった開催数を、平成 30 年度からは年 6 回に増加し、利用者の参加機会の増加、来館者のさらなる拡大を図り、実施している。</p> <p><b>【江古田】</b> ・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) ・ビブリオバトル(年 2 回、高齢者から中学生まで参加実績あり) ・おしゃべり講座(年 9 回、地域の方を講師に招き実施)</p> <p><b>【上高田】</b> 年間約 16 種類の企画事業を実施。当館の来館者向けだけでなく、併設の児童館の来館者や近隣の児童館、シニアプラザに出向いての実施もある。</p>	
--	--	--

② ①の企画事業は年間 150 以上開催し、参加者目標 2,500 人以上を達成している

※実施報告書および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																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="331 1294 427 1346">基準</th> <th data-bbox="427 1294 959 1346">確認書類</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="331 1346 427 1391">中央図書館</td> <td data-bbox="427 1346 959 1391">A</td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1391 427 1435">本町図書館</td> <td data-bbox="427 1391 959 1435">A</td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1435 427 1480">野方図書館</td> <td data-bbox="427 1435 959 1480">A</td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1480 427 1525">南台図書館</td> <td data-bbox="427 1480 959 1525">A</td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1525 427 1570">鷺宮図書館</td> <td data-bbox="427 1525 959 1570">A</td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1570 427 1615">東中野図書館</td> <td data-bbox="427 1570 959 1615">A</td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1615 427 1659">江古田図書館</td> <td data-bbox="427 1615 959 1659">A</td> </tr> <tr> <td data-bbox="331 1659 427 1675">上高田図書館</td> <td data-bbox="427 1659 959 1675">A</td> </tr> </tbody> </table>	基準	確認書類	中央図書館	A	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	<p><b>【根拠】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度報告書</li> <li>・月次報告書</li> <li>・実施報告書</li> </ul> <p><b>【評価結果】</b></p> <p>S</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b></p> <p>平成 28 年度から平成 29 年度では、企画事業の実施回数、参加者数ともに目標を大幅に達成し、いずれも増加傾向にある。平成 30 年度についても、目標を達成する見込みとのことであった。</p>
基準	確認書類																			
中央図書館	A																			
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																			
<p>指定管理者のコメント</p>	<p>平成 28 年度は 6517 人(268 回)、平成 29 年度は 7527 人(277 回)の参加者に、各館が開催する企画事業にご参加いただいた。平成 30 年度もこれまで同様に工夫を凝らして企画事業を開催しており、達成予定である。</p>																			

③ 図書館施設内において、無線 LAN サービスを提供している

※利用案内、契約書等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	利用案内、図書館ホームページ、中野区立図書館公衆無線 LAN 利用規程、月次報告書	<b>【根拠】</b> ・利用案内 ・図書館ホームページ ・目視 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各館に無線 LAN サービスを利用できる座席を設置し、ホームページや館内掲示で利用を周知している。 野方図書館では利用者の増加に伴い、臨時の利用席を増設し利便性を向上させている。
本町図書館	A		
野方図書館	S		
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		
指定管理者のコメント			

④ 近隣施設等との連携による企画事業を開催している

※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およ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	
中央図書館	A	月次報告書、年次報告書	<b>【根拠】</b> ・実施企画書 ・実施報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 中央図書館においては、左記のとおり各種公共施設や区内大学等との連携企画や展示を実施している。
本町図書館	A	実施企画書、実施報告書	
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	S	実施計画書、実施報告書	
東中野図書館	A	企画書、実施報告書	
江古田図書館	S	実施計画書、実施報告書、チラシ	
上高田図書館	S	事業計画書、事業報告書、月次報告書	

<p>指定管理者の コメント</p>	<p><b>【中央】</b> 中野区国際交流協会、明治大学等との連携企画事業を実施したほか、なかの ZERO、中野区保健所、中野区立歴史民俗資料館、中野区男女共同参画センターといった、各施設との連携展示も実施した。</p> <p><b>【本町】</b> 近隣児童館にて年に数回、出張おはなし会を行っている。また区内の高齢者施設「やよいの園」にて、南台図書館と合同で、読み聞かせのボランティアを行っている。</p> <p><b>【野方】</b> 毎年 6 月に都立家政商店街「地域連携事業 親子への読書のすすめ」を鷺宮図書館と共同開催した。また、10 月の地域まつりに図書館の周知活動の一環として参加した。</p> <p><b>【南台】</b> 南台商店街での出張図書館、みなみ児童館での絵本講座、「やよいの園」での読み聞かせを実施している。</p> <p><b>【鷺宮】</b> 企画事業「鷺宮すこやか福祉センター出張おはなし会」を毎月開催している。</p> <p><b>【東中野】</b> 川島商店街に、地域連携事業、ゴールドジム東中野東京、レパトリーシアター風にご協力いただき、企画事業を開催している。</p> <p><b>【江古田】</b> ・江古田区民活動センターとの連携:えごたこどもまつり、平和のバトン ・みずの塔ふれあいの家との連携:絵本講座 ・江古田地域包括支援センターとの連携:認知症サポーター養成講座 ・NPO 法人グリーンサイエンス21 との連携:中野の野菜 きず菜ちゃんを育てよう ・障害者福祉センターとの連携:出張おはなし会(年2回) ・松が丘シニアプラザとの連携:出張おはなし会</p> <p><b>【上高田】</b> 近隣の新井薬師児童館、松が丘シニアプラザそれぞれに出張し、年に2回ずつ連携事業を実施している。併設の上高田児童館や上高田学童クラブとは月数回の連携を図っている。また、毎年4月と3月、上高田児童館運営協議会に出席して情報交換をしている。</p>	<p>各館においては、近隣における児童館や高齢者福祉施設、障害者福祉施設、商店街等において、読み聞かせや出張利用者登録、講座の開催を定期的に行い、地域に向いた図書館サービスを積極的に実施している。特に、鷺宮図書館・江古田図書館・上高田図書館は活動場所が豊富で、回数も多く実施している。</p>
------------------------	---	--

⑤ 電子資料の活用を推進するサービスを提供している

※利用案内、資料リスト、実施計画書、実施報告書等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	S	「なかのいーぶっく」目録  図書館ホームページ	<b>【根拠】</b> ・「なかのいーぶっく」目録 ・タブレット ・パソコン ・図書館ホームページ <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 中央図書館の児童コーナーおよび1階フロアの一部において、利用者自身の電子端末で電子書籍が閲覧できるスポットを設置し、あわせてタブレットを提供している。児童コーナーのカウンターには、学研の電子百科事典が利用できるタブレットも設置している。一般に向けては、国立国会図書館のデジタル化資料送信サービスを閲覧できる専用パソコンを設置している。 各館においても、インターネットに接続できるパソコンを設置している。 図書館ホームページでは地域資料アーカイブの公開や青空文庫の検索・閲覧ができるサービスを提供している。
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		
指定管理者のコメント	指定管理者による提案事業として、中央図書館に「なかのいーぶっくすぽっと」および「学研ニューワイド教材ライブラリ」を館内に設置して提供を行っている。さらに、「国立国会図書館デジタル化資料送信サービス」を中央図書館内の専用端末で閲覧できるサービスも実施している。 また、中野区立図書館全館およびインターネットサービスを活用することで、中野区立図書館ホームページから「中野区立図書館デジタルアーカイブ」や「青空文庫」等の電子化資料等を閲覧・検索できるサービスを実現している。		

⑥ 地域資料のデジタルアーカイブ化を実施している

※利用案内、アーカイブ資料、実施計画書、実施報告書等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	中野区立図書館ホームページ、アーカイブ資料閲覧システム月次報告書	<b>【根拠】</b> ・図書館ホームページ ・アーカイブ資料閲覧システム月次報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 平成29年度より、デジタルアーカイブ化を実施し、図書館ホームページで公開している。コンテンツについては、公開以降、継続的に追加し充実を図りつつある。
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	—		
指定管理者のコメント	代表企業システム統括部社員、中央図書館職員、中野区教育委員会が三者一体となり、指定管理第二期開始時より本事業に取組み、平成29年6月からホームページ公開を開始している。地域資料のアーカイブ化は継続して行っており、定期的に公開資料の追加を実施している。		

### 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およ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	
中央図書館	A	業務日報、中央図書館最終退館確認票、視聴覚カウンター業務日報	<b>【根拠】</b> ・開館・閉館手順書 ・業務日報 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 開館・閉館時においては、業務日報にチェックリストがあり、これを用いて確認を行う段取りとなっている。また各館においては、より細かい手順を明記した独自のマニュアルやチェックシートを用いている館もある。
本町図書館	A	ジョブローテーション表	
野方図書館	A		
南台図書館	A	自館作成マニュアル、チェックシート	
鷺宮図書館	A	業務マニュアル、業務日報	
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	業務日報	
上高田図書館	A	自館作成マニュアル・閉館時チェック表、ジョブローテーション表	
指定管理者のコメント		<b>【中央】</b> ・ワークルーム内に手順を掲示 <b>【本町】</b> 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。また施設点検は責任者が行う。 <b>【野方】</b> ジョブローテーションに基づき役割分担し、状況に応じて責任者より図書館員に指示を出して対応している。 <b>【江古田】</b> ・責任者がチェック項目リストを共有し、チェックシートを用いて確認を行っている。	

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およ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
中央図書館	A	<b>【根拠】</b> ・年間施設維持管理スケジュール (委託業務、作業内容、実施回数、対象館、月別計画) ・各種維持管理業務点検報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 年間の維持管理について実施計画書を策定しており、計画通りに実施されている。委託業者における各種点検業務(日常点検、定期点検)については、業務発生月次の「月次報告書」で一元的に管理している。
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	—	
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、中野区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、利用者および職員の安全な環境維持に努めている。	

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およ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	
中央図書館	A	作業完了報告書、メールカー運行日誌	<b>【根拠】</b> ・点検報告書 ・作業完了報告書 ・清掃報告書 ・業務日報 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 業務委託については区内業者を優先とし、選定基準を設け年度で見直しを図り、適切と判断した事業者と契約を更新している。 業務完了後には必要に応じて、立会および履行確認を行っている。 清掃業務については清掃職員が「日常清掃日報」において管理し、図書館職員も日常巡回にて清掃状況の確認を行っている。 作業内容に不備等がある場合には、随時事業者への指導を行っている。
本町図書館	A	日常清掃報告書、各報告書	
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A	清掃報告書	
東中野図書館	A	日常点検チェックシート	
江古田図書館	A	年間施設管理スケジュール、清掃報告書	
上高田図書館	A	日常清掃日報、業務日報	
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および施設管理担当者が管理して、適切な契約締結およ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。 <b>【本町】</b> 年間施設維持管理スケジュールに基づき、清掃業者・保守点検業者による清掃・点検を実施。日常清掃のほかは概ね館内整理日に実施されるが、必要に応じて立会、確認を行っている。 <b>【野方】</b> 定期清掃、消毒、樹木剪定等を実施し、施設の維持管理を行った。 <b>【南台】</b> 業者による作業実施時に、必要に応じた立会および確認を実施している。 <b>【鷺宮】</b> 鷺宮図書館での業務委託は清掃のみ。 <b>【江古田】</b> 年間施設管理スケジュールに基づき、保守点検業者による点検を実施。必要に応じて立ち合い、履行確認・指導を行っている。 <b>【上高田】</b> 日常的な清掃以外の、館内の定期清掃、消毒、樹木剪定等を実施の際に立ち会っている。		



④ 日常清掃および定期清掃を実施し、目に見る限り、汚れ、埃、ゴミ等が無く、不快感を与えず、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およ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	
中央図書館	A	作業完了報告書、衛生委員会議事録	<b>【根拠】</b> ・業務日報(清掃確認チェックリスト) ・日常清掃報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各館において、目立つ汚れや埃、ゴミ等は無く、館内の清掃活動は適切に実施されている。委託による定期的な清掃活動のほか、職員が日常的に行う巡回の際に館内の状況を確認し、必要がある場合には清掃を行っている。
本町図書館	A	日常清掃報告書	
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A	清掃報告書、業務日報	
東中野図書館	A	日常清掃日報	
江古田図書館	A	業務日報、清掃報告書	
上高田図書館	A	トイレチェックシート	
指定管理者のコメント	<p>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。</p> <p><b>【中央】</b> 大きな汚れについてはなかの 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。</p> <p><b>【本町】</b> 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。</p> <p><b>【野方】</b> 日常清掃や、巡回チェックシートを用いた館内の巡回を実施している。また、雨の日は水濡れした床はモップ掛けを行うなど、利用者の安全にも配慮している。</p> <p><b>【南台】</b> 日常清掃、定期清掃の実施のほか、目に付く汚れやごみ等は速やかに除去し、常に快適にご利用いただけるよう留意している。</p> <p><b>【鷺宮】</b> 週 3 回の委託事業者による日常清掃のほか、汚れを確認した場合には随時職員が清掃を行っている。</p> <p><b>【江古田】</b> 委託事業者による定期清掃を週3回行っている。日常清掃としては閉館時におけるトイレ清掃と、開館時における利用者席の拭き掃除をスタッフが毎日行っている。巡回時に発見した汚れ等は即時対応し、館内環境の維持に努めている。</p>		

⑤ 日常点検はマニュアルやチェックシートを用いて巡回を実施している

※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およ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	
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	<b>【根拠】</b> ・業務日報 ・自主検査チェック表「火気関係」(日次) ・ローテーション表 ・巡回チェック表 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各館とも、館内の巡回をほぼ1時間ごとに行っている。また適切なチェック項目を設定し、チェックリストによる安全確認や清掃確認、危険行為・犯罪行為の抑制を行っている。業務終了時には全館を見回り、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)を行っている。
本町図書館	A	巡回チェックリスト、業務日報	
野方図書館	A	業務日報	
南台図書館	A	業務日報	
鷺宮図書館	A	チェックシート、業務日報	
東中野図書館	A	自主検査チェック表、業務日報	
江古田図書館	A	チェックシート、巡回チェック表、業務日報	
上高田図書館	A	業務日報	
指定管理者のコメント		<b>【本町】</b> 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。 <b>【野方】</b> ジョブローテーションにて巡回する業務を毎日組み込むことと、責任者が巡回チェックシートを用いた巡回を行うことで、図書館内や図書館周辺の美化に努めている。降雪時は利用者が安全に図書館へ来館できるように雪かきなどを行っている。 <b>【南台】</b> ほぼ1時間ごとに館内の巡回を分担して実施し、責任者による館の外回りの巡回も実施している。巡回後は、事務室の黒板にあるチェック表に印をつけて確認している。 <b>【江古田】</b> 巡回チェック表を使用し、館内の見回りを1日に6回実施し、巡回時以外にも業務中に起こった不具合は、責任者に報告し、即時対応している。業務終了時には責任者が巡回や安全確認を行っている。 <b>【上高田】</b> 巡回の際にトイレの汚れの清掃、階段の掃き掃除などを実施している。	

⑥ 日常の管理運営業務は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およ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	<p><b>【根拠】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・エコオフィス活動環境目標実施計画進捗状況報告書</li> <li>・以上に基づく環境マネジメントシステム報告書</li> </ul> <p><b>【評価結果】</b></p> <p>A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b></p> <p>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。</p> <p>平成 28 年度、平成 29 年度ともに目標を達成している。平成 30 年度についても達成の見込みとのことであった。</p> <p>また、南台図書館、野方図書館、江古田図書館では、資料展示や植物育成・収穫体験事業の開催により、利用者に対する環境啓発も行っている。</p>
中央図書館	A	環境マネジメントシステム報告	
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		
指定管理者のコメント	<p>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、省エネルギーに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。</p> <p><b>【中央】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・古紙回収</li> <li>・小型家電回収</li> <li>・事務用コピーの裏紙使用</li> </ul> <p><b>【本町】</b></p> <p>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したり、洗面所の蛇口の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。</p> <p><b>【野方】</b></p> <p>環境マネジメントに配慮して取り組みを実施した。</p> <p><b>【東中野】</b></p> <p>ゴミ排出量の抑制に取り組んでおり、平成 28 年度以降のゴミ排出量は減少し、成果が表れている。</p> <p><b>【江古田】</b></p> <p>年 4 回の研修を実施し、環境マネジメントの必要性を全職員が理解し、削減ポイントを共有し、環境に配慮した取り組みを行っている。また、企画事業「きず菜ちゃんを育てよう」では、都市緑化に繋がる資料を展示し、地域の環境向上への貢献を目指している。</p> <p><b>【上高田】</b></p> <p>環境マネジメントに配慮し、古紙回収、図書リサイクル提供、裏紙使用などに取り組んでいる。</p>		

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

※備品台帳等の確認およ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	<b>【根拠】</b> ・備品一覧表 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 備品は備品管理台帳により適切に管理を行っている。備品から除外した品目や廃棄した備品については、台帳上で識別できるよう記録している。
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		
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減却する際には、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。		

## (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およ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	
中央図書館	A	危機管理対策基本マニュアル	<b>【根拠】</b> ・危機管理対策マニュアル ・中野区危機管理マニュアル ・リスクマネジメント確認シート ・避難経路図 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 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、犯罪、病気・事故、地震、風水害、火災)を配備している。また、リスクマネジメント確認シートにより、緊急時の関係機関への連絡先、急病人・けが人への対応、防災対応がもれなくできるような仕組みとなっている。平成30年7月にはマニュアルの更新を行っている。しかし、更新したマニュアルと従前のマニュアルが一体的に管理されていないため、職員への周知や運用に際しては再度周知をされたい。
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	緊急対応マニュアル(自館作成)、危機管理対策基本マニュアル	
指定管理者のコメント	<p>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。直近では平成30年7月に更新を実施した。</p> <p>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。</p> <p><b>【中央】</b> なかのZEROと合同訓練・情報共有を実施している。</p> <p><b>【本町】</b> 代表企業より配布されている危機管理対策マニュアルを設置し、確認できるようにしている。</p> <p><b>【野方】</b> 事務室に危機管理対策マニュアルを配備し、図書館員に存在と位置を周知している。</p> <p><b>【江古田】</b> 危機管理対策マニュアルの設置。近隣警察署や救急相談機関の連絡先の掲示。災害発生時の手順の掲示。AED、ヘルメットの常備。</p> <p><b>【上高田】</b> 緊急時の対応に備えて、マニュアルやエレベータ使用不可などの表示を作成し、配備している。</p>		

② 事業継続計画(BCP)を策定し、職員に周知している

※目視、危機管理マニュアル、危機管理体制図、緊急連絡網等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	危機管理対策基本マニュアル、緊急連絡網	<b>【根拠】</b> ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> B <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各種の危機発生時の緊急対応体制についてのマニュアルを策定し、緊急時における責任者の明確化や職員の役割分担を周知している。 しかし、各種のリスク発生に対して、代表企業および構成団体による支援体制や各館における業務区分や資源配分の調整、関係する諸機関(他自治体の図書館等)との連携等、図書館運営を継続させるための具体的な計画とまではなっていない。
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		
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。マニュアルは、新たな事案や対応を変更すべき事案が発生した際には適宜更新をして、事態に即応できるよう全職員に周知している。また、災害発生等の緊急時に対応するべく全館の緊急連絡網も毎年度更新している。		

③ 緊急時の訓練(防火・防災・避難訓練、救急救命法訓練等)を年2回実施している

※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およ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	
中央図書館	A	研修報告書、月次報告書	<b>【根拠】</b> ・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) ・自衛消防訓練実施結果表 ・防犯研修報告書 ・中野区立図書館消防計画 ・もみじ山文化センター共同防火管理協議会 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 全館において、年1回避難訓練を実施している。他施設との複合館(中央図書館、鷺宮図書館、上高田図書館)については、建物全体での避難消防訓練を実施している。
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		
指定管理者のコメント	<b>【中央】</b> ・なかの ZERO 主催の防火訓練参加 ・自衛消防訓練 <b>【野方】</b> 自衛消防訓練を年2回実施している。 <b>【江古田】</b> 年2回実施。 <b>【上高田】</b> 自館のみで年1回、それ以外に館内整理日に野方消防署の指導の下、上高田児童館、学童クラブとの連携した避難訓練を年1回実施。		

④ 事件・トラブル予防のため、職員は1時間ごと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およ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	
中央図書館	A	ジョブローテーション表	<b>【根拠】</b> ・ジョブローテーション表 ・巡回チェック表 ・目視 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 異常や不審者の早期発見、トラブル抑制のため、職員はほぼ1時間おきに巡回を実施している。特に、見通しの悪い館においては、巡回頻度を高くしている。また、巡回時に確認するポイントを記載したチェックリストを用いる館もあり、標準化された確認をしている点が評価できる。来館者に対する職員の声掛けも、目視で確認できた。 巡回間隔は館の特性により調整しているため頻度の違いはあるが(東中野図書館、江古田図書館)、総じて1時間ごとに巡回を行っている。
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		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A	巡回記録票	
東中野図書館	S	巡回チェック表	
江古田図書館	B	巡回記録	
上高田図書館	A	ジョブローテーション表	
指定管理者のコメント	<p>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。</p> <p>注意を要する事態を確認した場合には、館内での情報共有およ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。</p> <p>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、中央図書館は中野区教育委員会へ報告を行っている。</p> <p><b>【中央】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブローテーションでの定時巡回</li> <li>・配架・書架整理時の館内見回り</li> <li>・ワークルーム担当の夜間巡回</li> </ul> <p><b>【本町】</b></p> <p>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。</p> <p><b>【野方】</b></p> <p>ジョブローテーションに巡回業務を組み込むことと、責任者が巡回チェックシートを活用して適宜巡回することで安全対策を図っている。また、階段等ですれ違い際に挨拶を行うことで不審な行動の抑止に努めている。</p> <p><b>【南台】</b></p> <p>巡回については、1階は書架担当職員が担当時間内に必ず実施し、2階は事務室の職員で実施している。</p> <p><b>【東中野】</b></p> <p>目的外利用への声がけを含めた巡回を、30分に1回実施している。</p> <p><b>【江古田】</b></p> <p>職員全員で館内への目配りを常時行い、トラブル発生時には責任者に速やかに報告し、即時対応している。</p> <p><b>【上高田】</b></p> <p>常勤者が巡回を実施。他の図書館職員もトイレや配架の際、気が付いたことを責任者に報告している。</p>		

⑤ 危機管理研修を実施している

※、参加者名簿、研修テキスト、研修報告書、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およ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	
中央図書館	A	研修報告書	<b>【根拠】</b> ・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） ・自衛消防訓練実施結果表 ・防犯研修報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 避難消防訓練や AED 訓練といった危機管理研修を全館で行っている。 そのほか、一部の館では管轄の警察署と連携した防犯訓練や、危機管理対応マニュアルを基にした防犯訓練を実施している。
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A	研修報告書	
東中野図書館	A	研修報告書	
江古田図書館	A	研修報告書	
上高田図書館	A	業務日報	
指定管理者のコメント		<b>【中央】</b> ・なかの ZERO 主催の防火訓練参加 ・AED 点検 <b>【野方】</b> ジョブローテーションに組み込むことと責任者が巡回チェックシートで安全対策に努めている。階段等ですれ違う際に挨拶を行うことで抑止に努めている。 <b>【南台】</b> 年 1 回、中野警察署生活安全課の署員を講師に招いて「防犯研修」を実施している。 <b>【江古田】</b> 館内整理日の研修において危機管理研修を行うとともに必要に応じて全体ミーティングでトラブル防止におけるポイントを随時確認している。	



### (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およ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	
中央図書館	A	図書館用内部監査チェックリスト	<b>【根拠】</b> ・(個人情報保護の)監査チェックリスト <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 個人情報保護に関する内部監査は、年1回、代表企業の代表企業管理担当者が各館に対して実施している。監査結果に改善事項があった場合には、直ちに指導を行っている。
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		
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、職員に研修および確認テストを年1回以上実施している

※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およ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	
中央図書館	A	年度事業計画書、年度事業報告書、研修報告書	<b>【根拠】</b> ・研修報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各館において年1回、個人情報保護研修を実施し、効果測定を行い、研修成果を確認している。 研修内容は、改正した個人情報保護法に対応した内容となっている。
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		
指定管理者のコメント	<b>【中央】</b> 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を年1回、館内研修で実施している。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。 個人情報保護士による研修・確認テスト実施をしている。 <b>【本町】</b> 年1回、当館の個人情報保護士指導の下、個人情報に関する研修およ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。 <b>【野方】</b>		

	<p>平成 30 年度は個人情報保護資格者が異動したため、12 月に個人情報保護士の資格取得予定。年 1 回、図書館員向け研修を行っている。</p> <p><b>【江古田】</b> 個人情報保護士による研修および確認テストを年に一度実施し、不参加者にはフォロー研修を行っている。</p> <p><b>【上高田】</b> 年度末の館内整理日に全職員で研修を受けている。</p>	
--	---	--

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およ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	
中央図書館	A		
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		
指定管理者のコメント	<p>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。</p>		<p><b>【根拠】</b> ・文書「SNS によるトラブル防止について」</p> <p><b>【評価結果】</b> A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 配置前研修において、職員全員が SNS の利用にあたり就業規則で禁止されている事項の説明や、不当に発信した場合のペナルティについての説明を受けることで、トラブルの未然防止措置を取っている。</p>

#### 4. 利用者満足度の向上

##### (1) 基本サービスの質的向上

###### ① セルフモニタリングを実施している

※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およ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	
中央図書館	A	上半期報告書、年度事業報告書	<b>【根拠】</b> ・上期・下期報告書 ・年次報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各館の館長が上期下期ごとに期間内の業務を振り返り、分析や課題の抽出を行っている。上記に関して、最終的に中央図書館が年度事業報告書として取りまとめを行っている。
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		
指定管理者のコメント		<b>【中央】</b> 上半期報告書、年度事業報告書作成時に、各館において自己評価を実施し、自館の事業内容の確認を行っている。 <b>【本町】</b> 毎年上半期・下半期で総括を行い、図書館運用の振り返りを行い、実施事項・問題点等を確認し、次期以降の運営に活かしている。 <b>【江古田】</b> 上・下期報告書、年度報告書作成時において、自己評価を実施し、事業内容の確認を行っている。	

###### ② 職員の自己評価制度を運用している

※自己評価表の運用履歴の確認およ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	
中央図書館	—		<b>【根拠】</b> ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> C <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 職員の自己評価制度の運用について検討を行っているものの、具体的な実施の見通しについてはまだ立っていない。
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	—		
指定管理者のコメント		職員の自己評価シートを作成し、年内実施予定。内容を基に、職員自身の業務への理解力を自他ともに把握するとともに、人事考課に繋げていく。	

## (2) 利用者の要望・意見の把握

### ① 利用者アンケートや事業ごと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およ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
中央図書館	A	利用者アンケート集計表、各事業報告書、図書館ホームページ
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	
指定管理者のコメント	<p><b>【中央】</b> 毎年 1 週間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。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。</p> <p><b>【本町】</b> 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。</p> <p><b>【江古田】</b> アンケートの結果を全職員で共有し、サービスの向上に取り組んでいる。</p> <p><b>【上高田】</b> 年 1 回、利用者アンケートを実施し、集計分析を行っている。</p>	<p><b>【根拠】</b> ・図書館サービスにおけるアンケート結果</p> <p><b>【評価結果】</b> A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各館において年 1 回、館の利用者に対する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・分析結果をサービス向上に反映している。アンケート集計結果は各館のカウンター付近にファイルを配備している。また、ホームページ上においても公開し、利用者が閲覧できるようにしている。 また、企画事業ごとのアンケートも実施しており、集計・分析結果を次の企画立案や改善に役立てている。 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開している。</p>

② ご意見箱を設置し、区民の声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およ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
中央図書館	A	<p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・投書箱(「区民の声」「ご意見箱」)</li> <li>・「区民の声」一覧表(全てのご意見の集積)</li> </ul> <p>【評価結果】</p> <p>A</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>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、日常的に収集し、業務日報や記録票にて集積している。月次で取りまとめ、中野区教育委員会への報告や全館で共有をしている。緊急性の高い内容については、随時区へ報告・相談を行っている。</p>
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	
指定管理者のコメント	<p>【中央】</p> <p>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、地域図書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。</p> <p>【本町】</p> <p>「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。</p> <p>【野方】</p> <p>開館と閉館時に投函されていないかの確認を行い、速やかに用紙を作成し対応している。また、寄せられた意見に対しては、速やかに報告、反映できるよう努力している。</p> <p>【東中野】</p> <p>ヴィアックスの PC 内に『区民の声』フォルダを作成して集約している。</p> <p>【江古田】</p> <p>ご意見箱や区民の声により収集した意見は可能な限りサービスに反映している。また、常日頃から利用者の生の声の収集を心掛けている。</p> <p>【上高田】</p> <p>毎日回収を行っており、ご意見により業務の見直しを実施。</p>	

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およ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
中央図書館	A	図書館ホームページ、懇談会議事録
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	
指定管理者のコメント	<p><b>【中央】</b> 全館にて、年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てている。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の公開を行っている。</p> <p><b>【本町】</b> 年1回、休館日に館内で実施し、地域住民の要望・ご意見をいただいている。また、参加者から、当館では和やかな雰囲気の話ができていいとお話をいただいた。開催後、報告書を作成し、館内と図書館ホームページで公開している。</p> <p><b>【野方】</b> 幅広い意見集約のため年1回開催しているが、参加者が少ないため、周知方法の工夫に努めたい。 今後は、広報媒体に利用し周知に努めたい。</p> <p><b>【江古田】</b> 年1回実施。</p> <p><b>【上高田】</b> 年1回実施。</p>	
<p><b>【根拠】</b> ・掲示物「中野区立図書館利用者懇談会の実施について」 ・中野区立図書館利用者懇談会報告書</p> <p><b>【評価結果】</b> A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 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てている。 利用者懇談会の内容(結果)については、中野区教育委員会に報告するとともに、各館のカウンター付近にて利用者也閲覧できるようファイルを配備している。また、ホームページ上においても公開している。</p>		

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およ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	
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(データ) 共有内管理フォルダ(データ)	<b>【根拠】</b> ・投書箱(「区民の声」「ご意見箱」) ・「区民の声」一覧表(全てのご意見の集積) ・月次報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 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、速やかに収集・共有され、各館で対応できる内容については速やかに協議の上、できるものは実行している。組織的な対応が必要な場合には、館長会や責任者会議等で協議し、対応内容を決定している。 緊急性の高い内容については、随時中野区教育委員会へ報告・相談し、全館的な対応を取っている。
本町図書館	A	月次報告書、業務日報	
野方図書館	A		
南台図書館	A	月次報告書	
鷺宮図書館	A	月次報告書	
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	
上高田図書館	A	月次報告書、業務日報	
指定管理者のコメント		<b>【中央】</b> 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など、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。 <b>【本町】</b> 日々の業務の中で頂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。 <b>【野方】</b> 利用者からの要望を受けて掲示物を改善するなど、適宜対応している。 <b>【鷺宮】</b> 掲示しているポスター等の掲示物について利用者から見やすくしてほしいという要望があり、掲示物の内容分類を行い、整理して掲示する等、利用者の視点に立った改善を図っている。 <b>【江古田】</b> 利用者アンケートの結果を受けて研修を実施している。利用者の意見に基づき改善ポイントを洗い出し、対応策を検討し、サービス向上に結び付けている。 <b>【上高田】</b> 日常業務の中でも利用者とのコミュニケーションを円滑に行い、対応可能なものに関してはなるべく早く実施を心掛けている。(パソコン専用席の配置、CDダミー置き場など)	

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およ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
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(データ)、共有内管理フォルダ(データ)
本町図書館	A	
野方図書館	A	
南台図書館	A	業務日報
鷺宮図書館	A	業務日報、月次報告書、連絡ノート、区民の声記録票
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、区民の声記録票
上高田図書館	A	館長会報告、月次報告書
指定管理者のコメント		<p>【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、中野区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、中野区教育委員会への報告も適宜行っている。</p> <p>【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。</p> <p>【野方】 苦情・トラブル時に適宜対応し、日報に記載を行っている。また図書館員には朝礼等での周知徹底と再発防止に努めている。</p> <p>【江古田】 業務日報等に記載すると共に、適宜、中央図書館への報告を行い、適切な対応を行っている。</p>

**【根拠】**  
 ・連絡ノート  
 ・業務日報  
 (苦情・要望)  
 ・館長会議事録  
 ・危機管理対策マニュアル  
 (対人トラブル)

**【評価結果】**  
 A

**【評価結果の説明・課題と推奨事項】**  
 危機管理対策マニュアルに基づき、適切に対応している。案件の内容については、連絡ノートや業務日報に記録し、事案の申し送りは定時ミーティングにおける引継ぎや、連絡ノート、文書回覧等を通じて、全ての職員間で共有している。



### (3) 施設の情報発信

#### ① 各種の外部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およ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	
中央図書館	A	広報物	<b>【根拠】</b> ・J:COM 中野、学校図書館問題研究会の取材 ・まるっと中野(中野区都市観光サイト) ・中野区報への各種催し物等の掲載 ・中野区ホームページへの掲載 ・中野区教育委員会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 ・「NICES(ないせす)」(中野区生涯学習スポーツ情報紙)への掲載 ・各種地域情報紙 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 上記のように、多彩な外部媒体を活用した多方面にわたる広報活動を推進している。
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		
指定管理者のコメント		<b>【中央】</b> J:COM 中野(ケーブルテレビ)、ナイセス、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、地域ニュース等に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図書館情報の発信を行っている。 今後は、SNS の活用や、マスメディアも含めた広報力の強化を検討していく。 <b>【本町】</b> 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ナイセスに掲載。 <b>【野方】</b> のがた地域ニュースで広報活動をしている。 <b>【南台】</b> 「タウンニュースみなみ中野」へ児童向け行事のお知らせを毎月掲載している。 <b>【鷺宮】</b> 鷺宮地域ニュース、さぎのみやnet.等で、事業開催の広報を行っている。 <b>【東中野】</b> はっぴい TOWN 東中野 <b>【江古田】</b> 沼袋地域ニュース、江古田地域活動センターホームページ、近隣機関におけるチラシおよびパスファインダーを設置。 <b>【上高田】</b> 「かみたかだ地域ニュース」、「地域の居場所情報」「ぼうけんの国 かみたかだじどうかんおたより」「どろんこタイムつうしん 上高田児童館子育てなかま作り支援事業だより」。地域連携の際、あいロード商店街ホームページへ掲載。	

② 図書館外における活動により情報収集や情報発信を行っている

※連携団体や施設の一覧、自治会広報誌、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およ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	
中央図書館	A	事業企画書、実施報告書、シイビブリア	<b>【根拠】</b> ・業務日報 ・連携事業等実施計画書・報告書 ・年次報告書 ・「シイビブリア」 ・各種施設発行の情報紙 ・各種地域情報紙 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 指定管理者コメントに記載がある通り、各館で実施している地域連携事業を通して、情報収集や情報発信を旺盛に行っている。 区内商店街や高齢者福祉施設、地域のまつり、児童館等での出張おはなし会や出張利用者登録、講座の開催等では、日頃、図書館を利用していない区民に対して図書館サービスの提供を行い、あわせて図書館に対する要望を聴取している。 隔月発行の図書館情報誌(「シイビブリア」)では、地域に足を運んで収集した情報を掲載している。また、各館の地域で発行している地域情報紙や施設発行の情報紙にイベント情報等を掲載している。
本町図書館	A	図書館だより	
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	地域連携事業実施報告書	
江古田図書館	A		
上高田図書館	A		
指定管理者のコメント		地域連携事業として、区内 4 商店街に出張して、おはなし会、出張登録等を行いながら、日頃図書館を利用していない区民に対して、図書館サービスを実感してもらえる機会創出、図書館情報の発信を行っている。 また、高齢者福祉施設、地域まつり、児童館等へ出張し、図書館サービスの提供や図書館機能の情報発信・情報収集を行っている。平成 29 年 8 月より、中野区で母子手帳配布時に、図書館が作成した乳幼児向けブックリストを一律で配布することも開始している。 <b>【中央】</b> 薬師あいロード商店街・川島商店街にて出張図書館を行っている。出張図書館ではチラシ・ブックリスト配布のほか、読み聞かせや本の修理講座等を実施し、図書館の広報活動を実施した。また、隔月で発行しているシイビブリアでは地域情報を発信する内容を掲載しており、区内の様々な場所へ赴き取材や調査を行っている。地域に関する情報を収集・発信するとともに、取材先と配布物を連携し、相互の情報発信を実現している。 <b>【本町】</b> 図書館だよりを毎月 1 回、小学校などの区の教育施設や区民活動センターに送付している。 <b>【野方】</b> 企画事業や休館のお知らせなどをのがた地域ニュース等に掲載している。 <b>【南台】</b> 南台商店街での出張図書館、みなみ児童館での絵本講座、南中野児童館での出張おはなし会、「やよいの園」での読み聞かせなどで各施設を訪問した際に、情報収集と発信を行っている。 <b>【鷺宮】</b> 毎月鷺宮すこやか福祉センターにて「鷺宮すこやか福祉センター出張おはなし会」開催、年 1 回、都立家政会館にて、「地域連携事業 親子への読書のすすめ」および、鷺	

	<p>宮児童館にて「絵本講座」開催。</p> <p><b>【東中野】</b> 川島商店街への出張図書館</p> <p><b>【江古田】</b> 江古田区民活動センター、松が丘シニアプラザ、障害者福祉会館、まちかどひなめぐり実行委員会との連携による事業を行うとともに、各所からの情報発信を行っている。</p> <p><b>【上高田】</b> 地域の施設との連携において、広報を依頼。そのほか、企画事業、毎月のおはなし会の際にもポスター掲示を依頼している。</p>	
--	--	--

## 5. 学校や地域との連携

### (1) 学校との連携

① 継続事業(団体貸出、職場体験、図書館見学会、調べ学習支援、まちたんけん、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およ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	
中央図書館	A	業務日報、月次報告書	<b>【根拠】</b> ・業務日報 ・月次報告書 ・平成 29 年度小・中学校図書館と公共図書館の合同研修会 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 学校図書館との継続事業については、年度初頭に要望の聴取や日常的な打合せを行い、学校側の要請を着実に実施している。また、区立図書館、学校図書館教諭および学校図書館指導員の連携を強化するための合同研修会を開催し、相互交流や情報交換の場としている。
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		
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。 <b>【本町】</b> 小学校とは団体貸出・図書館見学・まちたんけん・かけこみ体験・ブックトークを行っている。中学校とは団体貸出や職場体験を毎年実施している。 <b>【野方】</b> 小学校とは、団体貸出・図書館見学・まちたんけん・ブックトークを行っている。中学校とは団体貸出や 職場体験を毎年実施している。 <b>【江古田】</b> 団体貸出、職場体験、図書館見学会、まちたんけん、ブックトークを実施している。 <b>【上高田】</b> 団体貸出、職場体験、図書館見学会、調べ学習支援、ブックトーク		

② 学校ごとに担当教諭や学校図書館指導員の要望をくみ上げ、各校のニーズに合わせた支援を行っている

※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およ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	
中央図書館	A	授業関係図書団体貸出連絡票	<b>【根拠】</b> ・学校図書館訪問調査票 ・組織図 ・第七中学校区地区懇談会資料 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各図書館の児童担当者が担当学校の学校教諭および学校図書館指導員と連絡を取り合い、各校における要望の聴取を行い、きめ細やかな支援を行っている。 江古田図書館では学校図書館との連携のほか、隣接する中学校の地区懇談会にも出席し、地域の課題に対して広範に取り組んでいる。
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	学校図書館訪問調査票、事業実施報告書(まちたんけん)	
江古田図書館	S		
上高田図書館	A	学校図書館訪問調査表、業務日報	
指定管理者のコメント	<b>【中央】</b> 小学校2校、中学校1校を担当し、学校からの要望に対して十分な対応をしている。 <b>【本町】</b> 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、貸出を行っている。 <b>【野方】</b> 年1回学校訪問を行い図書指導員からのレファレンスや相談に乗りながら資料提供を行っている。 <b>【南台】</b> 担当校の図書館指導員や教諭より要望があった場合は、連絡を密にしながらご意向に沿えるよう取り組んでいる。 <b>【鷺宮】</b> 学校図書館を訪問し、図書館指導員にヒアリングを行っている。 <b>【江古田】</b> 担当校の教諭および指導員とコミュニケーションを密に取り、ニーズに合わせた支援を行っている。第七中学校区地区懇談会に出席し、子どもを中心とした地域の課題解決にも取り組んでいる。 <b>【上高田】</b> 毎年4月に担当小学校へ出向き、図書館指導員と面談。団体貸出の際などに細かな打合せを実施(月に3回程度)		

## (2) 地域との連携

### ① 地域の商店街との連携事業を継続して実施している

※月次報告書、年次報告書、広報誌、チラシ、業務日誌等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	月次報告書、年次報告書	<b>【根拠】</b> ・実施計画書 ・実施報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 毎年継続的に、川島商店街、南台商店街、都立家政商店街、薬師あいロード商店街にて出張図書館や講座の開催、利用者登録等を実施している。
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		
指定管理者のコメント		全館が地域連携事業として、区内4商店街に出張し事業を展開している。 <b>【中央】</b> ・川島商店街へ出張図書館実施 ・薬師あいロード商店街への修理講座実施 ・中部すこやか福祉センターでの絵本講座実施 <b>【本町】</b> 年1回、南台図書館と合同で、南台商店街にて、本の展示・貸出、利用者登録、読書の啓発活動、図書館行事の広報活動などを行っている。 <b>【野方】</b> 毎年6月に都立家政商店街「地域連携事業 親子への読書のすすめ」を鷺宮図書館と開催している。 <b>【南台】</b> 年1回、南台商店街にて、出張図書館を本町図書館と共催している。 <b>【鷺宮】</b> 都立家政会館にて、「地域連携事業 親子への読書のすすめ」を開催。 <b>【江古田】</b> 薬師あいロード商店街と連携し、出張図書館を行っている。 <b>【上高田】</b> 薬師あいロード商店街へ出張図書館実施。	

② 地域の施設における出張おはなし会や出張利用登録を実施している

※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およ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	
中央図書館	A	月次報告書、事業報告書	<b>【根拠】</b> ・月次報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 各館の近隣における児童館や高齢者福祉施設、障害者福祉施設において、読み聞かせや出張利用者登録、講座の開催を定期的に行い、地域に出向いた図書館サービスを積極的に実施している。
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A	月次報告書、年次報告書、業務日誌	
東中野図書館	A	地域連携事業実施報告書	
江古田図書館	A	報告書	
上高田図書館	A	事業報告書	
指定管理者のコメント		<b>【中央】</b> 「絵本講座」を中部すこやか福祉センターで開催し、保護者向けの講話、読み聞かせ、出張登録等を行った。また、川島商店街や明治大学へ赴き「出張図書館」を開催し、出張登録や図書館の利用案内を行うなど、外部へ活動しての利用誘致を積極的に開催している。 <b>【本町】</b> 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。 <b>【野方】</b> 鷺宮図書館と共同で都立家政商店街での子どもへの読書のすすめ、大和児童館での絵本講座を行っている。 <b>【南台】</b> 南台商店街での出張図書館、みなみ児童館での絵本講座、「やよいの園」での読み聞かせなどを実施した際に、各施設にて出張利用登録を実施している。 <b>【鷺宮】</b> 毎月鷺宮すこやか福祉センターにて企画事業「鷺宮すこやか福祉センター出張おはなし会」開催、鷺宮児童館にて「絵本講座」開催。 <b>【東中野】</b> 毎年5～6月の間に川島商店街で実施。 <b>【江古田】</b> 松が丘シニアプラザ、障害者福祉センター(いずれも年2回)での出張おはなし会を実施。 <b>【上高田】</b> 新井薬師児童館と松が丘シニアプラザにて、それぞれ年2回ずつ出張おはなし会を実施している。また、毎週水曜に上高田児童館でも出張図書館を開催している。その際、利用者登録や資料の貸出も行き、利用者の利便性向上を目指して取り組んでいる。	

③ 地元医療機関への長期貸し出し資料の充実を図っている

※貸出リスト、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	A	業務日報	<b>【根拠】</b> ・(資料の)管理票 ・ヒアリング <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 年1回、各館で担当の医療機関を訪問し、貸出資料の状態や不明本を点検し、貸出資料や乳幼児向けブックリストの補充等を実施している。また、要請があれば随時補充に訪問することを伝えている。
本町図書館	A		
野方図書館	A		
南台図書館	A		
鷺宮図書館	A	貸出リスト、月次報告書	
東中野図書館	A	業務日報	
江古田図書館	A	貸出リスト	
上高田図書館	A	業務日報	
指定管理者のコメント	各館の担当地域内の医療施設への長期貸出を実施している。		
	<b>【中央】</b> 4つの医療機関へ貸出しており、年1回訪問点検を実施している。 <b>【本町】</b> 年に1回、貸出している資料の状態確認を行い、状態不良のもの、不明になったものの補充をしている。また、確認時におすすめ本リストの補充を行っている。 <b>【野方】</b> 年1回担当機関5院へ資料の点検を実施している。 <b>【南台】</b> 年1回担当している医療機関を訪問して、長期貸出している資料の点検を実施し、状態が悪い資料や不明資料については補充も行っている。 <b>【江古田】</b> 年1回、担当者が訪問し、リストに基づいた管理・点検を行っている。 <b>【上高田】</b> 近隣4箇所へ長期貸出を行い、年1回の補充を実施。		



④ 地域ボランティアの育成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およびヒアリングで判断する。

自己評価		第三者評価
	<p><b>基準</b></p>	<p><b>確認書類</b></p>
中央図書館	A	<p>月次報告書、業務日報、年次報告書</p>
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	
指定管理者のコメント	<p><b>【中央】</b> 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ほか、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。 「ボランティア講座」は、平成 31 年度の実施に向けて計画している。</p> <p><b>【本町】</b> 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。</p> <p><b>【野方】</b> 野方朗読の会におはなし会、大和朗読の会におはなし会・子ども会の読み聞かせ・野方まつりの読み聞かせを担当していただき、開催している。</p> <p><b>【南台】</b> 児童のおはなし会や四大大行事での読み聞かせで、地域ボランティアにご活躍いただいている。</p> <p><b>【鷺宮】</b> 毎週のおはなし会および年 4 回の特別おはなし会での、読み聞かせグループとの協働。</p> <p><b>【東中野】</b> 『おはなしびっくり箱』、『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。</p> <p><b>【江古田】</b> ・定例おはなし会および児童 4 大行事にて、地域ボランティアとの連携を実施。 ・江古田地域住区会主催による地域ボランティアによる講座の開催(年 7 回～9 回)</p> <p><b>【上高田】</b> おはなしの椅子さんとおはなし会の開催。1 年に 1 回、「いちにちおはなし会」を実施。</p>	
<p><b>【根拠】</b> ・年次報告書 ・月次報告書</p> <p><b>【評価結果】</b> A</p> <p><b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 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、障害者向け対面朗読 サービスを計画通りに実施している。 さらに年 1 回、全館の読み聞かせボランティアの方々を対象とした懇談会を開催し、児童の読書推進活動に対して、協働して取り組んでいる点が評価できる。 また、ボランティアに向けた講座については、平成 31 年度に開催予定とのことであった。</p>		

⑤ 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およ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	
中央図書館	A	年度事業計画、年度事業報告書、事業報告書	<b>【根拠】</b> ・公開講座の冊子 ・連携事業報告書 <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 明治大学と中野区立図書館の連携講座を毎年、継続的に開催している。平成 30 年度については、年度内に 2 回実施する計画となっている。 また、大学構内における区立図書館への出張利用者登録を実施し、図書館の周知を行っている。
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	—		
指定管理者のコメント	<b>【中央】</b> 中央図書館にて明治大学との連携事業を毎年度実施している。平成 30 年度には開催数を増やし、年度内で 2 回の事業を企画した。		

⑥ 鷺宮文庫の情報収集・情報発信を拡充している

※広報物、事業計画書、事業報告書、月次報告書、年次報告書等のいずれかの運用履歴の確認およ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	
中央図書館	—		<b>【根拠】</b> ・鷺宮文庫展示 ・鷺宮アーカイブファイル <b>【評価結果】</b> A <b>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</b> 平成 25 年 11 月に「鷺宮文庫」を開設して以来、継続的に資料を収集し、情報発信を行っている。 また、鷺宮文庫の認知がされてきたことにより、利用者や地域資料の研究団体等からの情報提供を受けることもあり、新たな地域資料の掘り起こしに繋がっている。
本町図書館	—		
野方図書館	—		
南台図書館	—		
鷺宮図書館	A	事業計画書、事業報告書	
東中野図書館	—		
江古田図書館	—		
上高田図書館	—		
指定管理者のコメント			