

## 選定委員会による評価（経堂図書館）

## 1 現指定管理者に対する選定委員会の評価

## (1) 指定期間と指定管理者

- ・指定期間 5年間（平成29年4月1日～令和4年3月31日）
- ・指定管理者 世田谷TRCグループ

## (2) 選定委員会による評価

選定委員会による現指定管理者の評価を実施し、全体的な施設の維持管理・運営については、概ね適切に対応しているといった評価であった。一方、今後の改善点として、外部への情報発信や地域との連携強化、支出超過となっている収支状況などについての課題が挙げられた。次期指定管理者選定には、これらの課題を踏まえ、地域に根ざしたサービス向上と人材確保の取組み等の連携強化、それに伴う人件費や人員体制の詳細報告の徹底といった改善の視点を取り入れていく（評価の詳細は下表のとおり）。

評価分類	評価結果説明
<b>【個別評価】</b>	
1. 施設の維持管理	業務要求水準書に従い適切に管理され、トイレの臭い対策など優れた取組み成果がある。
2. 施設の運営	人員体制のより詳細な報告が望まれるものの、業務要求水準書に基づく適切な運営がなされている。
3. 事故や緊急時等への対応	災害以外の対人トラブル等への対応訓練の充実も必要であるが、業務要求水準書に従い適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	駅前の立地で来館者が多く施設規模が小さい中、資料管理やレファレンス、貸出し・返却等の利用者対応について、適切に実施されていると評価できる。また、区内障害者施設の自主生産品販売のほか、書籍消毒機やデジタルサイネージの設置、閲覧席管理システムの運用などが行われ、さらに、起業支援セミナー・就労支援相談、子育て支援講座、東京農業大学と連携した講座といった様々な講座・イベントを創意工夫しながら実施しており、図書館サービスの向上に取り組んでいる。今後、より一層のサービス向上に向けて、一般向け企画展示のテーマ選定に社会を考える視点の取入れ、滞在型図書館を意識したデジタルサイネージのコンテンツの工夫のほか、学校との連携について、図書館を活用した学習面での連携強化や、地域に根ざした地元商店街等との連携強化などの取組みが求められる。なお、利用者アンケートでは、職員の接遇の評価について、「不満」が平成29年度の0%から令和2年度は5%となっており、接遇の質の維持が求められる。

5 . 収支状況	人件費の改定等による適切なサービス実施のために、4年間を通じて支出超過となっている。支出超過を出さない計画とすることが課題である。
6 . 改善の取組み	図書館運営や事業実施において、PDCA を意識した利用者アンケート等に基づき業務改善に努めており、評価できる。今後は、区の指導やアンケートの意見・要望にとどまることなく、指定管理者独自の視点での全体的・長期的な改善の取組みが望まれる。また、シティズンシップ教育を意識したサービス体制をより強化することや、図書館サービスの外部への情報発信の強化などを期待する。
<b>【総合評価】</b>	
<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、休館・外出自粛などで計画通りに行かないこと、これまでとは異なる対応を求められることが多々あった中で、大きな問題も無く適切に運営したことは大いに評価できる。一方で、選定時に示された管理運営の提案の達成に不十分な面もあるので、具体的な課題の洗い出しによる改善が望まれる。</p> <p>施設の維持管理・運営（緊急時等への対応を含む）については、適切に対応されていると評価する。今後は事業報告書の記載として、職員構成、司書資格保有者の数、職員の定着度、苦情や事故の詳細等をわかりやすくするような報告書フォーマットの改善等が望まれる。</p> <p>図書館サービス面では、資料管理やレファレンス、貸出し・返却等の利用者対応といった基本サービスについて適切に実施されていると評価する。更なる図書館サービスの充実に向け、外部への情報発信を強化するために、ホームページを活用したパスファインダーの作成や、よりインパクトのあるおすすめ本の紹介などの発信を期待する。また、自主事業については定義を明確化し、本来の図書館サービスとの仕分けが必要であり、デジタルサイネージのコンテンツの工夫や商店街と連携したイベントの企画実施など、より一層地域に根ざした事業運営等の連携強化の取組みを期待する。</p> <p>なお、収支状況については、支出超過を出さない計画の改善が望まれる。</p> <p>また、これまでの業務改善の取組みは評価する。今後は、立ち寄り型サービスをベースに、情報発信型サービスの強化に向けた取組みを期待する。</p> <p>&lt; 次期指定管理者の運営に向けて &gt;</p> <p>引き続き指定管理者制度の適用を継続する中で、課題等について改善を図っていく。</p>	
<b>【実績評価の反映】</b>	
<p>実績評価の反映については、区の年度評価4年間分の配点数に対する合計点数の割合が、約75%でおおむね良好であり、「世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドライン」に沿って、次期選定にあたり現在の指定管理者が応募する場合は加点・減点を行わないこととする。</p>	

2 世田谷区立図書館指定管理者選定委員会委員名簿（経堂図書館）

区分	氏名	役職等
外部委員	平野 英俊	元日本大学文理学部教授
	川村 昌敏	経堂農大通り商店街振興組合理事長
	綾野 康子	東京税理士会世田谷支部副支部長
	小池 かおる	対面朗読ボランティア
内部委員	吉田 秀敏	世中研・図書館教育部会長
	内田 潤一	生涯学習部長
	會田 孝一	中央図書館長

令和3年6月現在