

第1回 横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会 会議録	
日 時	平成28年7月14日(木) 午後2時～4時15分
開 催 場 所	中央図書館5階第1会議室
出 席 者	藤崎委員長、小澤委員、金沢委員、姜委員、渡辺委員
欠 席 者	なし
開 催 形 態	公開(傍聴者7人)
議 題	1 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名について 2 指定管理者による管理業務に係る評価項目について
決 定 事 項	委員長は藤崎委員、委員長職務代理者は金沢委員とする。
議 事	<p>1 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名について (事務局)「横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会要綱」に基づき、委員長の選出について説明。 (A委員) 藤崎委員を推薦する。 (藤崎委員) 了承。 (藤崎委員長) 要綱に基づき、職務代理者を指名する。図書館に関する学識や経験などから、金沢委員に職務代理者をお願いしたい。 (金沢委員) 了承。</p> <p>2 指定管理者による管理業務に係る評価項目について (事務局) 平成28年度評価委員会による平成27年度評価及び評価項目シート(案)について説明。評価項目シート(案)の項目ごとに委員から意見、質問を伺う。</p> <p><u>I 図書館の運営(1) 基幹的な図書館サービス</u></p> <p>(B委員) 「f 図書館利用における障害者、高齢者等に向けた取組」は、障害者差別解消法により障害者や高齢者等が気持ちよく利用できる図書館としてユニバーサルデザインの考え方や利用を困難にしている条件があれば図書館として解消する方向で考えて欲しい。山内図書館固有の問題ではなく横浜市立図書館全体の問題なので、(1) 基幹的なサービスに位置付けるのが妥当だ。 (C委員) fの項目に賛成。この項目にある「等」に妊婦や子ども連れが含まれるならよいが、含まれない場合は追記してもよい。 (D委員) 横浜市は国際化もしていて、言語的な意味でも多様な方が図書館を利用しやすいという趣旨で「等」を使ってもらえればよい。 (E委員) 「等」に様々な方を含める方が幅広く、柔軟に対応できる。 (C委員) 「g 図書館情報システムに係る運用規則の遵守」は、情報セキュリティに関することも含まれるか。 (事務局) 図書館情報システムは全館共通であり、この項目では、運用規則に基づく操作レベルを想定している。情報セキュリティについては、「IV(2) 個人情報保護及び守秘義務」にある「a 個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を</p>

整備している」で評価いただく。

(C委員) 了承。

I 図書館の運営（２）山内図書館独自の図書館サービス

(B委員) 「d 図書館ホームページやSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を活用した情報発信」は、これから図書館にとってますます重要なサービスになる。読書離れが進むヤングアダルト向けのホームページを山内図書館のホームページに作ってはどうか。若い世代はインターネットに関心のある世代なので、読書活動の推進に上手くホームページを使うといい。

(D委員) インターネットと図書館の使い分けとして、子どもが調べものをする時にインターネット検索だけで、図書館を使わない場合があるので、図書館のよさを伝えていければいい。

(A委員) SNSは限られた人々への情報発信になるので、もっと大きくブログやホームページの活用を力を入れて、SNSを通しながらうまく利用していくという道筋ができればよい。

(E委員) 情報発信は、単にホームページの閲覧件数やTwitterのフォロワー数ではなく、コンテンツの中身が大事である。

(B委員) 利用対象者別の図書館サービスを考えなければならない。利用対象者別のホームページは、今は子ども向けだけなので、拡張する形でヤングアダルト向けのページをつくり、順次年齢を成人向け等に広げていく考え方もある。横浜市として読書活動の推進を考えるなら、読書離れしているヤングアダルトの読書活動の推進も含めた学習支援として考えてもらえると将来につながると思う。

(E委員) dを「利用対象を意識した図書館ホームページや（ソーシャルネットワーキングサービス）等」に修正したい。

I 図書館の運営（３）地域の読書活動推進に向けた取組

(B委員) 地域や学校との連携があるが、地域との連携事業の中で、地域の団体との交流については「d」、学校支援は「b 読書活動推進計画に基づく学校との連携事業」として切り分けているのか。

(事務局) そのとおり。

(D委員) 過去の評価には「市民との協働」があるが、今回は「読書活動ボランティア相互の連携」となっている。ここは、市民との協働として解釈してよいか。

(事務局) 青葉区読書活動推進計画の目標Ⅱの中では読書活動ボランティアとの連携による読書活動の推進が大きな柱である。従来の市民協働の視点と新たな読書活動推進に向けた取組の視点の両方を含めて評価いただきたい。

I 図書館の運営（４）山内図書館の目標に関わる取組

(D委員) 山内図書館の目標はこれから設定するのか。参考までに過去の目標も知り

たい。

(事務局) 市立図書館は各 18 館で年度ごとに目標を設定している。山内図書館の目標は、参考資料として提示する。

(C委員) 事業計画書等では入館者数や貸出冊数等の推移が数字で見えている。山内図書館の目標の中には客観的な指標が含まれているということによいか。例えば、入館者数や登録者数などシンプルな指標も目標に含まれているか。

(事務局) 目標には、客観的な指標もあるが、入館者数等の数字よりも図書館運営の考え方に対する目標設定という面がある。また、目標を達成したかも大切だが、適切な目標を立てているか、振り返りがしっかり行われているか、市民に広く公表しているかという視点からも評価いただきたい。

(C委員) P D C A を考えた場合、次へのプランがあるといい。

(E委員) 評価報告書の総括や改善提案の中で目標設定の適切さも含めて評価の対象とし、その際に次期の P D C A に資する内容を出していきたい。

I 図書館の運営 (5) 市民からの意見を聴取し反映させる取組

(B委員) 評価項目「b」、「c」、「d」は非常に具体的でわかりやすい。「a」の聴取体制は目安箱の設置や利用者のご意見に直接耳を傾けることができている体制が整っているということになるのか。

(事務局) 目安箱を設置するだけでなく、ご意見を職員が共有する、ご意見を活用して次につなげることも含めて本来の聴取体制であると考えている。様々な手段があるので、限定せずに幅の広い表現で書いている。

(B委員) いろいろな聴取体制がとられているかを評価の対象としていくのか。

(事務局) そのとおり。

(D委員) 「b」、「c」、「d」は実際に図書館を利用した方が対象になっている。図書館を利用していない市民の意見を聴く仕組み、高齢者や障害者から意見を聴ける体制を意識して欲しいが、「a」に含まれるか。

(事務局) 「a」はあえて「市民から」としてあり、図書館を利用していない方も含めて評価いただきたい。

(E委員) : 図書館は1区1館の18館なので、必ずしも全ての方が使いやすい状況ではない。図書館を使いたくても使えない方がいらっしゃる。幅広い市民からの意見を意識してどう対応しているかで評価していきたい。また、指定管理者がどのように何を課題として吸い上げて次につなげるかを評価したい。

I 図書館の運営 全体を通して

(A委員) I (2) 「c 受益者負担に基づく宅配サービスや託児サービス」だが、昨年度までの選定評価委員会では、宅配サービスは利用が少なく、託児サービスも実施することが図書館の本来の目的なのか、という議論があった。これを踏まえると、ほかの評価項目と同じ重さで評価するのが妥当かは疑問。

(事務局) 他の 17 館では取組が難しい中で、実際に山内図書館が先進的に取り組んでいることなので、事務局としては取り上げた。

(E 委員) 山内図書館独自の取組として評価しなくてはならないと理解している。評価項目のウエイトのバランスの観点だと思うが、指定管理者の事業として実施しており、ひとつの「売り」としていることから、項目に入っていることを念頭におきたい。また、現実的に急に利用が増え、拡大する性質のサービスではないことを踏まえて評価していきたい。

(B 委員) 宅配サービスや託児サービスは、サービスを設けていることが評価に値する。宅配サービスという来館が難しい人に本が届くという制度があり、必要になった時に誰でも利用できる環境整備がされていることが大事であり、利用数の問題ではない。評価項目として引き続き入れて欲しい。

(E 委員) 山内図書館で実施されていることなので、評価項目に含め、実際どのように運営されているかを評価に入れていきたい。

II 施設・整備の維持管理

(C 委員) 施設の修繕は、市と指定管理者のどちらが負担するか金額で決まっているか。

(事務局) 1 件 60 万円未満であれば指定管理者の裁量で行い、それ以上は市と協議する。

III 緊急時の対応

(B 委員) 現時点で緊急時対応の具体的にマニュアルはあるのか。また、緊急時対応とはどの範囲か。

(事務局) 現在、指定管理者はマニュアルを作成している。範囲は、職員間や企画運営課への連絡体制がどうなっているか、マニュアル化されているか等。

(B 委員) マニュアルは今後レベルアップしていくか。

(事務局) 委員会でマニュアルを見て、足りない部分があれば指摘してもらう。

(E 委員) : 評価項目の II 以降は、項目にあることをクリアしているべき。必要最低限のレベルを超えていれば委員会として評価し、足りなければ指摘していきたい。

IV 組織運営及び体制

(C 委員) 「(4) 財務・経理業務」の「e」で、複写手数料だけ取り上げているのは、現金を取り扱うからか。その場合、他に現金の取扱いはないか。

(事務局) 複写手数料は現金を取り扱う。これは、図書館資料の複写、国会図書館が持っている資料の複写等であり、図書館法の中で金銭授受として定められているので、管理簿を使って管理している。その他に、文房具等を販売する「山内堂」というコーナーがあり、現金を取り扱うが、これは指定管理者の独自収入なので、市との金銭授受はない。

(C委員)他に現金の取扱いがなければこの管理簿でよい。

(B委員)複写手数料に有料データベースのプリントアウトの料金は含まれるか。

(事務局)複写手数料に含まれる。

(D委員)「(2)個人情報保護及び守秘義務」について。図書館は誰がどのような本が借りたかというセンシティブな情報を取扱うが、それについて評価項目がないことが気になる。システムへのアクセスには制限がかけられていると理解してよいのか。

(事務局)大原則として、貸出中の本は誰が借りているか管理しているが、返却された本は、返却した時点で本と人を結びつける情報を削除する。

(B委員)横浜市の図書館としてシステムで一括管理していると思うが、指定管理者が見ることが出来ないようなプライバシー保護はされているのか。

(事務局)情報は図書館情報システムで一括管理しているが、日常の貸出・返却処理は山内図書館のスタッフが行っている。日常業務の中で、氏名、住所等を見ることはできる。システムの操作マニュアルや本市の電子計算機処理等の契約に関する情報取扱等で個人情報について規定している。

(E委員)指定管理者が山内図書館を運営するうえで、横浜市の個人情報の条例を遵守するだけでなく、横浜市立図書館の規則に従うことが大前提になっている。また、図書館の個人情報は一般よりもハードルが高いことは評価の視点に含まれていると思う。その点を含めて委員会が評価していきたい。

(C委員)「(4)財務・経理業務」の「c」にある備品についてだが、指定管理者が業務を開始する際に指定管理者と市の備品は区別して、把握しているのか。

(事務局)区別し、把握している。

(C委員)備品の中に蔵書は含まれるか。また、廃棄する時は横浜市に何があるか。

(事務局)新聞、雑誌は消耗品、図書は備品だが、図書館情報システムで機械的に管理しているので、紙の管理簿はない。また、汚破損等で廃棄する場合は、指定管理者から市にあげてもらい、市が最終判断して事務手続きを行う。

(A委員)「(3)職員の能力向上・情報共有を図る研修等の取組」に指定管理者ならではの目線があってもいいのではないかと。

(B委員)：接遇とレファレンスサービスが2つの柱だ。レファレンスサービスの質の向上が課題としてある。また、利用者の読書の秘密を守るなどのモラル、図書館員の倫理綱領に関わることをきちんとすることと接遇をしっかりとすることが大切だ。

(E委員)評価の視点に「指定管理者ならではの」等の文言を加え、評価項目aにレファレンスや接遇について具体化して載せるように修正したい。評価項目eの情報共有では、会議をしているだけでは十分ではなく、情報共有をどのように図ることが大事なので、評価の際には意識したい。

	<p><u>全委員による議論を踏まえた評価項目シート（案）の修正点等の確認</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ I（1） f は、「等」は高齢者、障害者だけではなく様々な方を含めて幅広く考えていく。 ・ I（2） d は、「利用対象を意識した図書館ホームページ～SNS等～」に文言を修正する。 ・ I（4）は、目標設定の適切性も含めて判断していく。 ・ I（5）は、図書館利用者だけではなく、未利用者に対する対応も評価の対象とする。 ・ V（3）は、評価の視点に「指定管理者ならでは」など、民間活力についてイメージした文言を加える。評価項目の職員の能力に要素を具体化して文言を追加する。 <p>（事務局）いただいた意見をもとに修正する。</p>
<p>資 料 ・ 特 記 事 項</p>	<p>1 資料</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会委員名簿 (2)横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会の概要 (3)横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会運営要綱 (4)平成28年度横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会の開催について （スケジュール） (5)平成28年度選定評価委員会による平成27年度評価について及び評価項目シート(案) <p>2 特記事項</p> <p>平成28年度第2回委員会は平成28年9月29日(木)開催予定。</p>