

第3回 横浜市山内図書館指定管理者定評価委員会 会議録	
日 時	平成28年11月24日(木) 午後2時～午後4時10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4人)
議 題	1 平成27年度山内図書館指定管理業務の評価について
議 事	<p>1 平成27年度山内図書館指定管理業務の評価について</p> <p>(1) 報告書について</p> <p>(事務局) 横浜市山内図書館指定管理者平成27年度管理業務評価報告書(案)について説明。構成や項目ごとの内容について委員から意見、質問を伺う。</p> <p>(A委員) 報告書の構成について案のとおりでよいか。</p> <p>(全委員) 了承。</p> <p>(2) 評価の審議</p> <p><u>I 図書館の運営 (2) 山内図書館独自の図書館サービス</u></p> <p>(B委員) 改善を要する点の視覚障害者サービスについては、視覚障害者を対象とした対面朗読室の利用件数が少ないことと、他の障害のある方も含めて全体的に障害者の利用が少ない印象があるという二つの意見である。視覚障害者に限らず障害者の利用が増えることが望ましいという表現にして欲しい。</p> <p>(C委員) 現在行っている筆談サービスにより、図書館が聴覚障害者と積極的にコミュニケーションを取ろうとしている姿勢を示すこと、また、そのことをホームページで情報発信することも大切である。</p> <p>(A委員) 改善を要する点にある最寄の駅から図書館までの案内板の設置については、山内図書館の中で対応できる内容を超えていると聞いている。その内容を報告書に入れていいか。</p> <p>(事務局) 最寄の駅から図書館までの案内板の設置は、横浜市が行政として総合的に考えながら改善していく。また、駅構内への設置は鉄道事業者の判断があるので、指定管理者だけでは対応が難しい面がある。</p> <p>(D委員) 報告書には、山内図書館で対応できることだけ書くものだと思うので、削除してもよい。</p> <p>(C委員) 代替案としてホームページに最寄の駅からの詳しい地図を入れる、あるいは紙媒体での広報が可能であるならば、紙媒体での案内を地域の人に出すことを提案する。</p> <p>(B委員) 山内図書館だけではできないが、地域の商店街や横浜市と協力して、今後、看板等に山内図書館の案内を加えてもらえるような活動をしたらいいのではないか。</p> <p>(E委員) 地域との連携をして山内図書館の開館時間を掲示してもらうことは、地</p>

域の商店街も協力してくれると思う。費用が一切かからず民間力を生かした取組になるし、集客にもつながると思うので、検討して欲しい。

(A委員) 山内図書館をより知ってもらうための取組を幅広い方法で進めていただく。I-(1)は案内板について削除する代わりに山内図書館のアピールを幅広く進めることで文章を修正する。

#### I 図書館の運営 (2) 山内図書館独自の図書館サービス

(A委員) 横浜市の図書館はヤングアダルトではなく、ティーンズという言葉を使っているが、報告書にあるヤングアダルトという言葉はどうするか。

(事務局) 山内図書館も含め横浜市立図書館は、コーナー等の名称をヤングアダルトではなく、ティーンズで統一している。

(C委員) どちらの言葉を使っても内容は同じなので、横浜市立図書館でティーンズを使っているならヤングアダルトではなくティーンズでよい。

#### I 図書館の運営 (3) 地域の読書活動推進に向けた取組

(C委員) 改善を要する点にあるYAホームページをティーンズ向けホームページに修正する。

#### 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) 目標振り返りで評価Cがひとつあった。目標として掲げている事項を対象期間中に目標達成するようなPDCAサイクルがあるか気になった。

(B委員) 目標はある程度抽象的になる面もあるが、評価を意識した目標の設定の仕方や目標達成のための具体的な取組を考えたいうえで、評価方法を考えたかどうか。現在は利用者満足度調査が評価の一番の手段になっているが、それだけでは限界があるので、今後工夫して欲しい。

(A委員) 定量的な目標設定をするよう心がけることが重要である。

(B委員) 地域の読書活動推進では、具体的な地域ごとの学校数、利用者数という細かい設定をする方法もあるのではないかと。今後検討してもらえればと思う。

#### 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

(A委員) 座席予約システムは、設置が27年度、運用開始が28年度であれば、27年度の評価報告書の対象ではないため、27年度の報告書からは削除する。

(B委員) : 山内図書館が座席予約システムを他の図書館に先駆けて試しているのであれば、導入の効果を明確にして今後の検討につなげて欲しい。

(C委員) 導入を今後も続けるかどうかは利用者満足度調査でもう一度調査して欲しい。

(A委員) その他、28年度に実施した座席数増加については、今年度の評価報告書から削除する。

## II 施設・設備の維持管理（1）施設・設備の良好な維持管理

（B委員）神奈川県立図書館では、水が漏れて蔵書が濡れるということがあったようだ。施設の維持管理面での調査等されていれば教えて欲しい。

（事務局）横浜市では規模の大きな修繕は市が主体となって調査し、計画的に行っており、山内図書館についても指定管理者と調整しながら行っている。なお、耐震化については、横浜市立図書館は全館終了している。

## II 施設・設備の維持管理（2）環境・衛生に配慮した施設の維持

（D委員）廃棄物排出量も含め、定量的な統計情報を取っているので、数値の増減の要因などを分析しておくことが大事だと思う。

（A委員）データを残しておくとは後々分析や説明がしやすくなり、計画する時にも役立つ。

## III 緊急時の対応（1）緊急時対応の仕組み整備

（C委員）具体的な緊急時のマニュアルとしてどのようなものがあるか。

（事務局）「山内図書館災害対策マニュアル」がある。

（A委員）マニュアルがあることが大事なのではなく、マニュアルの見直しや共有するプロセスがきちっと日々のPDCAの中で行われているかが大事である。

## III 緊急時の対応（3）防災業務

（C委員）防災訓練は利用者参加型にしないと現実的な避難訓練にならない。

（A委員）不特定多数の人がいる公的施設であり、特に書架や本がある施設なので、利用者がいる時間帯の実施などを考える必要がある。

## IV 組織運営及び体制（1）業務の執行体制

（B委員）イベントなどの報告のまとめ方が年度によって異なっており、一覧性に欠ける。数年続いているものは、経年で見ることのできる資料があるといい。

（C委員）複合型施設としての図書館の強みを生かすというのは、併設の地区センターで生涯学習の活動をしている方がいるので、その方たちへの働きかけを通じて図書館をPRすることを考えたらいいいという提案だ。

（A委員）図書館と地区センターが同じ敷地にあるので、うまく活用するのは、図書館にとっても強みになり、地区センターにとっても魅力がある。地区センターの指定管理者と調整して共同の読書活動などのイベントができるといいかもしれない。

## IV 組織運営及び体制（2）個人情報保護及び守秘義務

（C委員）情報公開規程を指定管理者独自で作成しているということだが、公開しているか。さらに、横浜市の規程を参考にして作成したのか。

(事務局) 横浜市の「指定管理者の情報公開の標準規程」に準拠して、指定管理者が作成している。市民や利用者から指定管理者へ情報開示請求があった場合に、どのように取り扱うかの規程なので、職員間では共有されているが、現在、公開はしていない。

(E委員) 個人情報をUSBに入れてもよいというのは横浜市の規程なのか。

(事務局) 危険をさけるためにUSBなど紛失の可能性が高いものは使わないのが基本的な考え方である。山内図書館でもUSBに個人情報は入れていない。

(E委員) ならば改善を要する点の記述は誤解を招く部分があるので、削除してもよいのではないか。

(D委員) 悪意を持った人がいた場合、個人情報を抜きとろうとした時に電子データにパスワードをかけることは大事なので、その趣旨が伝わるように修正して欲しい。

(A委員) 改善を要する点にある「USBメモリ等を紛失した場合の対策がなされているが、紛失防止そのものに向けた」を削除し、文章を修正する。

#### IV組織運営及び体制（3）職員の能力向上・情報共有を図る研修等の取組

(C委員) データベースを活用してレファレンスサービスをする時代になっている。そのため、レファレンスサービス向上に向けた取組みのひとつとして、データベースに関する外部研修に参加することを提案する。レファレンスサービスは重要な図書館サービスなので、そのための研修をきちんと受けてほしい。

(A委員) 一歩進んだ特徴的なレファレンスサービスを展開することも含めて改善を進めてもらえればと思う。

(B委員) 職員全体のレベルアップも大事だが、職員の個性を生かして、各自のレファレンスの得意分野をアピールする方法も面白いと思うので、山内図書館独自の取組としてもらってもいいのではないかと。

#### IV組織運営及び体制（4）財務・経理業務

(D委員) 決算書と予算書を見たが、特に求められている公表という面もしっかりクリアできている。また、電気料金の削減と手数料収入の増加は独自の取組として評価できる。備品等物品管理は、一般的に管理簿と物品が明確に紐づいているかは、間違いやすいところもあり、今回、明瞭ではないところがあったので記載した。その他は基本的には適切に管理している。

### (3) 評価結果の総括について

#### I 図書館の運営

(C委員) YA向けのホームページをティーンズ向けホームページに修正する。

(B委員) 地域の情報拠点機能強化という点で、書店ならではの視点として、書店の面白さを掛け合わせた企画をやってみるのもいい。

	<p>(E委員) 図書館の運営にスタッフのアイデアを吸い上げる仕掛けを取り入れると民間ならではの取組につながるのではないかと。</p> <p>(D委員) 子ども向けのイベントの件数は多いが、貸出冊数への影響が明らかではない。施策を実施する際に効果をあらかじめ見据え、その結果を見える化し、次にうまくつなげることができると思う。</p> <p>(C委員) 図書館の存在自体を地域住民や近隣の市など、多くの人に知ってもらうという観点が大事だ。地域の認知度を高めるようなPRに力を入れるのがこれからの第一歩だと思う。</p> <p><b>II施設・設備の維持管理</b></p> <p>(A委員) 山内図書館は駐車台数が少ないうえに、利用のルールがないために問題になる。例えば、駐車場で利用状況を把握するなど指定管理者側で工夫ができると思う。ハード面の改善が難しいのであれば、山内図書館と地区センターの両方で話し合い、調整を進めるといい。</p> <p>(B委員) そもそも駐車場の台数が少ない。安心して駐車場を確保できることが大事なので、できれば台数増についても今後検討を続けてほしい。具体的には近隣の公共施設の駐車場を使わせてもらうなど、横浜市の問題もあると思うが検討して欲しい。</p> <p>(A委員) 図書館に来館者を増やすための施策として駐車場をどうしたらいいかという問題がある。山内図書館だけで対応できるものではないが、行政への要望や調整などもして欲しい。</p> <p><b>IV組織運営及び体制</b></p> <p>(C委員) 先ほどレファレンスの重要性や例えば担当者が自然科学や人文科学などの得意なレファレンスの分野を設けて研鑽をつむなどの話があったが、改善に向けた提案の中に「レファレンスについても、引き続き研鑽を積む」という主旨のことを入れた方がいい。</p> <p>(A委員) 山内図書館ならではのレファレンスサービスの強みをより明確に出すような研修を含めた、レファレンス能力の向上に向けた仕組みづくりに取り組んで欲しい。</p>
<p>資料 ・ 特記事項</p>	<p>1 資料 (1)平成 28 年度第2回横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会会議録(案) (2)横浜市山内図書館指定管理者平成 27 年度管理業務評価報告書(案)</p> <p>2 特記事項 平成 28 年第 2 回委員会の会議録は承認</p>