

平成 26 年度第 6 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 26 年 10 月 8 日（水）午後 3 時から午後 5 時 20 分まで
開催場所	山内地区センター 3 階 会議室 2
出席者	延命委員長、荻原委員、藤崎委員、前田委員、渡辺委員
欠席者	なし
開催形態	公開（傍聴者 0 人）
議題	1 視察 2 平成 25 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価に関する事業者へのヒアリングについて
決定事項	1 次回は平成25年度評価の確定作業を行う。
議事	<p>1 現場視察（案内及び説明は指定管理事業者）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・山内地区センター施設設備 ・山内図書館 <p>2 平成25年度山内図書館指定管理者管理業務の評価を行うため、事業者に対しヒアリングを行う。</p> <p>（延命委員長）法令、要綱、要領、手順書に従い業務が行われていると思うが、どのような工夫をしているのか。</p> <p>（事業者）法令、要綱、要領、手順書は各担当が常に確認がとれる状態にしている。また、一人ひとり、有隣堂グループの企業行動指針を常に持ち歩いている。コンプライアンス研修は年に 2 回実施し、内部監査も年 1 回行っている。</p> <p>（延命委員長）平成25年度は個人情報の漏えい等はあったか。</p> <p>（事業者）平成25年度は個人情報の漏えいはなかった。平成24年度の事故を深く反省し、徹底して個人情報保護と管理に取り組んだ。</p> <p>（延命委員長）各担当の業務は円滑に遂行されているか、また、どのような工夫をしているか。</p> <p>（事業者）丸 3 年が過ぎ、円滑に業務を遂行している。平成25年 4 月に一部担当の入れ替えを行ったが、引き継ぎはスムーズに行われたと思っている。</p> <p>（前田委員）職員、アルバイトは 1 年でどのくらい新しい人が入ってくるのか。</p> <p>（事業者）職員の入れ替わりは、初年度のすぐに 1 名交代があったが、その他は入れ替わっていない。アルバイトは年に 3 名くらい入れ替わっている。</p> <p>（延命委員長）有隣堂本部と現場のスタッフの間の情報共有や意思疎通の方法について、工夫していることがあるか。</p> <p>（事業者）週に 1～2 回、有隣堂本部の担当者が山内図書館に行っている。さらに、週 1 回の職員会議にはできるかぎり出席して情報共有を図っている。また、年に 1 回、本部の担当者もしくは管理職が職員と個別にヒアリングをしている。事業計画書や事業報告書の作成にも加わるようにしている。</p> <p>（延命委員長）担当者と職員の個別のヒアリングにより、館の方針が変わることもあるのか。</p> <p>（事業者）館の方針が変わることはないが、業務内容の見直しや調整につながってい</p>

る。

(延命委員長) 広報について。印刷物が大きく減少しているが、この原因はなにか。

(事業者) 平成24年度は年始と朝市の開催時に新聞折込チラシを各19200部配布したが、貸出冊数や来館者数の増加など目に見える効果が感じられなかったため、平成25年度はチラシの配布を中止した。

(荻原委員) 情報公開について。どのように情報公開請求をするのか。

(事業者) 細かい流れは情報公開規程を見ないとわからないが、まずはカウンターに申し出てもらう。

(荻原委員) 横浜市の情報公開規程と連動しているのか。

(事務局) 横浜市の規程にのっとり指定管理者も定めているが、請求先は別々で、連動はしていない。

(藤崎委員) 人材育成について。本部の担当者が会議に参加したり、面接や面談をするなど、風通しは良いという印象はあったが、従業員満足度調査的な匿名の調査はしているのか。スタッフの満足度や、不満など、全般的なことをデータで把握しているのか。

(事業者) 現状はしていない。不満等は職員から口コミで伝わってくることが多い。今後考えていきたい。

(延命委員長) 基幹的なサービスについて。貸出利用者が前年度に比べて減少しているが、この理由と対策について聞きたい。

(事業者) 山内図書館に限らず、横浜市全体的に減少傾向にあることが背景にあると考えている。また、平成25年1月から、インターネットによる貸出延長が貸出数としてカウントされなくなっているため、減少の要因のひとつと捉えている。

(渡辺委員) 全体的に図書館の利用者数が減っていることは理解した。貸出数や来館者数を増やす努力は必要かもしれないが、世の中のニーズが多様化しており、来場者数や貸出冊数を増やすことにとらわれなくてもいい気がする。

(藤崎委員) 統計の数字が出るので、どうしてもデータで判断してしまうこともあるが、本来は図書館の質で判断するものだと思う。図書館が変化を求められつつある中でどの指標で判断していくか、様々な視点が必要だと思う。貸出冊数は減っていても入館者数が増えているのは、賑わいのある図書館を作ることに成功していると考えられる。

(延命委員長) 充実・推進を図るサービスについて。サービスの基本理念を反映させた事業の実施について聞きたい。

(事業者) 詳しくは資料3の2を見ていただきたい。広報については、館内でのチラシ配布、ポスターをはじめとして、図書取次サービスポイントの地区センター等にチラシを送付し、広報の依頼をしている。

(荻原委員) 商用データベースについて。官報、日経テレコン21、法情報については利用が少ない。これについてはどう考えているのか。

(事業者) 官報、日経テレコン21、法情報についてはレファレンスで司書が使うものとしており、利用者用ではない。法情報については次年度の更新を検討している。

(荻原委員) 事業報告書のまとめに「効果の小さな事業については見直しをする」とあるが、新聞の折り込みチラシ、法情報データベースの他に、精査して縮小したものはあるか。

(事業者) 朝市は図書館の利用に直接つながらなかったため、実施を中止した。

(延命委員長) 学校連携について。学校司書の配置が始まったが、学校司書の支援についてはどのようなものがあったか。

(事業者) ヒアリング参考資料の3に具体的内容をまとめた。第1期、青葉区は小学校7校、中学校1校に司書の配置があった。初めに公共図書館の学校支援の概要を説明し、その後、具体的に山内図書館の学校連携事業について説明した。配置直後から個々の学校司書から相談が寄せられ対応した。

(延命委員長) 民間ノウハウを活かした取り組みについて、託児サービスやまちゃんひろばの実施状況について聞きたい。

(事業者) ヒアリング参考資料の4に実施状況の一覧がある。平成25年7月から事業を開始し、延べ34人の利用があった。冬場は体調不良や天候悪化でキャンセルが相次ぎ、申込み数よりは利用が少なかった印象がある。社会福祉協議会に紹介された保育団体はベテランの保育者が所属しており、子どもの状況にあわせた保育をしてもらうことができた。利用者からは、再度利用したいという意見が多く寄せられている。

(延命委員長) 有料宅配について。利用件数が増えているが、これについての見解と取組状況を聞きたい。

(事業者) ヒアリング説明資料の5にグラフを用意した。宅配を利用しているのは子育て世代が多い。返却は駅ポストを利用できる青葉区の特性もあると思う。

(藤崎委員) 有料宅配は利用者の認知度が低いように思う。利用者満足度調査を見ても、8割が知らないと答えている。PR方法を具体的に考えていくと良いと思う。

(延命委員長) 館内整備について。館内サインリニューアルの経緯と効果を聞きたい。

(事業者) 館内サインは人間工学の専門家に館内環境の調査・測定を依頼し、課題を抽出した。また、利用者や職員・スタッフの改善要望を取り上げ、新しいサインに反映している。デザインは有隣堂店舗のサインを手掛けているデザイン事務所に依頼した。利用者満足度調査でも、案内マップ・表示の変更に96%の人が良い・やや良いと回答している。

(渡辺委員) 図書館の入り口のマットに広告がついていた。山内図書館では広告をとって収益を上げるといふことはしていないのか。

(事業者) 入口のマットや雑誌スポンサー制度は図書館全館で行っているもの。単独では行っていない。

(前田委員) 地区センターと連動して、同じ利用者を見込めるようなイベントを開催しているのか。

(事業者) 特に日にちの調整をして事業は行っていないが、平成26年度は連携して講座を行う予定。

(前田委員) 防犯、盗難について。本の切りとりや盗難の防止など、本屋としての有隣堂のノウハウを活かした取り組みはしているのか。

	(事業者) 切り取りをしないでくださいという掲示は目につくように設けているが、心理学などに基づいた防犯対策は考えていない。今後考えていきたい。
資料・ 特記事項	1 資料 (1) 平成 26 年第 5 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) ヒアリング項目シート (3) ヒアリング参考資料 (4) 平成 25 年度横浜市山内図書館事業実績 (修正版) 2 特記事項 (1) 平成 26 年第 5 回会議の議事録は承認