

平成 25 年度第 4 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 25 年 9 月 11 日 (水) 午前 10 時から正午まで
開 催 場 所	横浜市中心図書館 5 階第一会議室
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 5 人)
議 題	1 平成 24 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について
決 定 事 項	1 平成 24 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (1) 平成 24 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について、大項目評価は次のとおりとする。 ①図書館運営に関する全般的な事項… B ②基幹的なサービス… B ③充実・推進を図るサービス… A ④民間ノウハウを活かした新たな取組… B ⑤利用者満足度… A ⑥施設の維持管理… A ⑦収支状況… A (2) 大項目評価を踏まえ、平成 24 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について、総合評価は B とする。
議 事	1 平成 24 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について (1) 平成 24 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について、大項目評価を検討する。 《大項目 1》 <u>図書館運営に関する全般的な事項</u> (荻原委員) セルフモニタリング評価で、個人情報保護について C 評価があった。個人情報保護は本当に徹底しなければならないところ。 (藤崎委員) プライバシーの問題は重要な位置づけになる。やはり C 評価としておくところと考えるが、大項目評価全体としてはどうか。 (延命委員長) 違法性の程度は低いですが、個人情報保護の徹底という観点からはいささか問題があると思う。大項目全体としても、A というのは難しい。 (延命委員長) 大項目 1 の評価は B とする。 【大項目評価各項目について】 《大項目 2》 <u>基幹的なサービス</u> (前田委員) 貸出冊数などの基本サービスの実績を前年度との比較で見ると、確かに B 評価となるが、入館者数は他の図書館が年々減少している中で、山内図書館は微増で推移している。B ではあるが、他館よりはよい。団体貸出もやはり前年に比べ貸出冊数が減少しているので C 評価としたが、地域図書館全体の平均と比べるとそんなに悪いわけではない。 (渡辺委員) 基幹となるサービスについて、事業者だけでこれ以上にどんどん伸びるということは難しいかもしれないが、今後のさらなるサービス向上の期待も含め、大項目評価として B が妥当と思う。 (荻原委員) 期待を込めて、ということに同意する。事業者もいろいろ努力はしているが、何か新しい取組、行政施策に合わせた取組があってよいと思う。期待を込めるという意味で、大項目評価は B。 (延命委員長) 大項目 2 の評価は B とする。 《大項目 3》 <u>充実・推進を図るサービス</u> (荻原委員) デジタル資料の提供について、青葉区いろはカルタを紹介するページを作ったり、地域の写真資料をデジタル化したり、コンテンツを充実する取組がい

ろいろなされている。だが一方、デジタル情報を提供するために導入した iPad の利用が昨年からは休止しているという状況がある。デジタル情報を提供する手段の整備も重要であり、改善を求めたい。これは指摘ということで、大項目評価としてはA。

(前田委員) レファレンスについては、前年度比の伸び率で地域図書館平均が 5%以上で推移しているのに対し、山内図書館は 4.8%。評価としては B。

(延命委員長) レファレンス、あるいは大項目全体でも、Bプラスくらいのニュアンスでは。

(藤崎委員) 学校連携は平成 23 年度がポンと上がって、24 年度はそれに比べ落ちている。23 年度がんばって、24 年度はそれが落ち着いたという印象。

(荻原委員) 市民の意見を反映させる仕組みについて、セルフモニタリング評価で B がついているがマイナスの要因が見つからない。評価は A というイメージ。

(渡辺委員) ホームページ、月 8,000 件のページビューは少ない。やや見づらさも感じる。メルマガも登録者数が 200 人で青葉区の人口に比して少ない。両方とも A にはならないと思う。

(延命委員長) 大項目評価は。

(荻原委員) 先ほどの、iPad の利用休止の件について、指摘を事業者によく伝えてもらえるということであれば、大項目評価は A でよい。

(渡辺委員) B プラスというところだとは思いますが、A でよいと思う。

(藤崎委員) A に近いけど B という印象。まだ試行錯誤をしているような、変動がかなりあるように感じる。附帯意見をつけて A ということもあるが、やはり B という印象。

(延命委員長) A か B か、ぎりぎりのところ。評価が難しいが、A とする意見が多い。

(荻原委員) 附帯意見として、学校連携について。今後各校に学校司書が配置されていくことにより、図書館の役割も変わってくる。それに対応した事業の見直しもぜひ行ってほしい。今年度は A とするが、今後の事業展開についてはしっかり見守りたい。

(藤崎委員) 学校司書の配置など、状況も変化している。評価を 3 年間経年の評価で見られたから言えることかもしれないが、評価基準や評価項目も次年度に見直す必要がある。

(延命委員長) 大項目 3 の評価は、委員の指摘と附帯意見をつけた上で A とする。

《大項目 4》民間ノウハウを活かした新たな取組

(荻原委員) 有料宅配は民間ノウハウを活かした新規事業。安定して実施しているということで評価は B。もう少し力を入れて分析をして、利用者を増やすというのが期待するところだが、まだそこまでは至っていない。期待に対応したものが現れていない。通常の図書館サービスを越えたサービスだけに、残念なところ。

(藤崎委員) 各委員、事業者の新たな利用者を創出する取組に今までとは違う優れたところがあると思っていると思う。有料宅配については B をつけているが、利用者満足度調査を外注し細かい分析を行っており、それを次年度以降のサービスに活かしてもらえるものと思う。次年度に活かされることを期待する、そういう意味で 24 年度の大項目評価としては、A に近いプラスの B。

(渡辺委員) 有料宅配についても、図書館に出向かなければ最初の手続きができないことなど、高齢者や身体の不自由な方への対応を考えると、サービスに改善の余地がある。この点は B 評価以下と思うが、他は非常によい取組をしている。大項目評価は難しいところだが、やはり B。

(延命委員長) 大項目 4 の評価は、次年度に期待するというので B とする。

《大項目5》利用者満足度

(前田委員) 前年度、前々年度とも、蔵書に関する利用者満足度はB。蔵書に関することは事業者の責というより、図書館全体の事柄に左右されるもの。それ以外の利用者満足度はよい傾向であり、今回も同じ傾向が見られ、大項目評価も前年度と同様と考える。

(延命委員長) 前年度と同様という、評価はA。異議がなければ、大項目5の評価はAとする。

《大項目6》施設の維持管理

(延命委員長) 小項目でBが並んでいるのは1項目。前年度、大項目評価はAとした。今回もA評価でよいか。

(各委員) 異議なし。

(延命委員長) 大項目6の評価はAとする。

《大項目7》収支状況

(延命委員長) 前年度は評価Bであった。今回はどうか。

(前田委員) 収支を見ると、計画に対してどうであったかは評価の視点のひとつ。平成24年度は、計画に対し収入が少し増え、支出を少し減らしている。これは計画が適正であって、それが数字に表れているものということができると思う。

(延命委員長) 今回は評価できるということで、大項目7の評価はAとする。

【大項目評価まとめ】

(延命委員長) 大項目7つの評価は、

- 1：図書館運営に関する全般的な事項は B
 - 2：基幹的なサービスは B
 - 3：充実・推進を図るサービスは A
 - 4：民間ノウハウを活かした新たな取組は B
 - 5：利用者満足度は A
 - 6：施設の維持管理は A
 - 7：収支状況は A
- という結果となった。

(2) 大項目評価を踏まえて、平成24年度山内図書館指定管理者管理業務の評価について総合評価を検討する。

【総合評価について】

(延命委員長) 大項目の評価を前提に、総合評価について議論を進めたい。

(藤崎委員) 大項目評価で見ると、今回はAが4つでBが3つ。前年度と比べるとAが1つ増えている。前年度に比べ、運営が改善されてきていると言える。個人情報保護の点で大項目評価が前年度のAから今回Bとなったところ(大項目1)があるが、全体としてはきちんと改善を重ねながら業務展開されているという印象。だが、まだ指定管理期間2年間を残しており、手放してAとはならない。昨年より評価は上がっているが。

(荻原委員) 大項目後半の施設の維持管理、収支状況などは、評価がAでなければならぬところ。図書館としてどうか判断されるところとして、前半のサービスや事業の取組に関する部分の比重は大きい。今回はこちらにBが目立ち、Aマイナス(大項目3)もあるなど、前回に比べレベルは異なるがやはりAを付けるには至らない。総合評価はBと考える。

(渡辺委員) 確かに大項目評価全体ではAが多いが、昨年AであったのにBに下がったところ(大項目1)もある。評価はBが期待どおりで、Aは期待を上回っているということを考えると、全体的に期待を上回っているとは言えない。総合評価

	<p>はBが適切と思う。</p> <p>(前田委員) 入館者数について、地域図書館の平均は年々減少しているのに、山内図書館は毎年着実に増やしている。この点は評価できている。今回総合評価をBとすると、残りの2年間よほどよくなないとBという結果になると思う。大項目1について個人情報保護の問題で評価Bとなったが、被害を受けた方には十分説明をし、ケアしている。そう考えると、総合評価としてはAとしたい気持ちもあるが、難しいところ。</p> <p>(延命委員長) 大項目1の図書館運営に関する全般的な事項と、大項目4の民間ノウハウを活かした新たな取組、これが山内図書館に課せられた一番大事なところ。ここがBであるとやはり総合評価としてAとするのは難しい。AとBぎりぎりのところだがBプラス。総合評価としてはB、ただしBはBプラスであって、Aに限りなく近い評価であると考え。</p> <p>(延命委員長) 以上を踏まえ、総合評価としてはBとする。</p> <p>【その他意見】</p> <p>(荻原委員) 指定管理期間も3年を経過した。事業者も運営のすべてでパーフェクトになるということ、すべてに目配りしてA評価をとるとことは難しい。レファレンスなど、前年度の比較である限りこれからもB評価となると思われるところが出てきている。そのような中だが、事業者としてこういうふうと考えて、こういうふうにやったらこういうふうになったという、そのプロセスは大事。そこに民間ノウハウが明確に現れてくる。今回の評価としては、平成24年度開館35周年ということで新規事業に積極的に取り組んだ、そういうところを評価したい。すべてがA評価となるのが難しい中で、もっとメリハリをつけた事業展開を行い、プレゼンやヒアリングの際にもメリハリをつけた事業者の声を聞かせてもらいたい。</p> <p>(藤崎委員) 指定管理期間の当初に立てた目標や計画について、中間期を迎えてできること、できないことが出てきている。目標や計画を履行することも大事だが、それに縛られて民間事業者らしさが発揮できなくなるとは本末転倒。指定管理期間の終了時期が見えてくる中で、残りの2年をどうするのか、固く考えずにこんなことをやると面白いといった発想で民間事業者らしさを発揮してもらいたい。それがうまく評価に反映できれば、それは指定管理者にも市にもメリットがあるものと思う。</p> <p>(延命委員長) ダイナミックな事業展開ということは、次年度に向けたひとつの展望になる。本質的なところで事業者にはできないことをやり、それが評価につながっていけばよい、ということだと思う。</p>
<p>資料・特記事項</p>	<p>1 資料</p> <p>(1) 平成25年度 第3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)</p> <p>(2) 横浜市山内図書館指定管理者による管理業務に係る評価 平成24年度評価シート(各委員評価まとめ)</p> <p>2 特記事項</p> <p>(1) 平成25年度第3回会議の議事録は承認。</p> <p>(2) 平成25年度第5回会議日程及び開催場所については、調整の上、後日ホームページで周知する。</p>