

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	
日 時	平成30年10月1日(月) 午前9時40分～午前11時5分
開 催 場 所	山内地区センター会議室2
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3人)
議 題	平成29年度指定管理者業務の評価に関する事業者ヒアリング
議 事	<p>平成29年度事業者管理業務の評価に関する事業者ヒアリング</p> <p>1 事業者からの運営報告、セルフモニタリング報告</p> <p>2 事業者へのヒアリング</p> <p>(藤崎委員長) 事業者からの報告を受け、委員から質問を伺いたい。</p> <p>(A委員) いろいろな取組をして努力していることがうかがわれる。公共図書館の社会的な役割として、社会資本としての図書館、ソーシャル・キャピタルとしての図書館の見直しが国際的に行われている。社会資本としての図書館の視点から、リソース・シェアリングと図書館プログラムのコラボレーションの二つが重要だと考えられる。平成29年度に実施した「横浜市山内図書館非来館者アンケート」の結果では、山内図書館を利用しない理由で、「場所を知らない」が10.8%とある。山内図書館の場所を知らない人に対して積極的なPRを考える必要があるという印象を受けた。</p> <p>「横浜市山内図書館活動実績(平成27年度から平成29年度)」で、平日午後7時以降の夜間の利用者が増加していることは、評価できる項目だと考えられる。</p> <p>リソース・シェアリングについて、活動実績からは、貸出、レファレンスサービス、文献複写が挙げられると思う。個人貸出では、青葉区図書取次サービスは効果がある。図書館に来館しなくてもサービスが受けられることはよいことである。一方、団体貸出の貸出冊数が減少している背景として、高齢化が原因ではないかと事業者が指摘していたが、これまでの家庭文庫との連携だけではなく、高齢者福祉施設などとの連携を考えていくと違った展開になるのではないかと。</p> <p>レファレンスサービスはとても順調で、いろいろな取組をしているのはよい。文献複写の枚数が前回と比べて240.9%という大幅な増加があるが、何か要因があるのか。</p> <p>(事業者) 文献複写の枚数が増えている一番大きな要因は国立国会図書館のデジタル送信サービスである。他館と比べても利用が非常に多い。</p> <p>非来館者アンケートの結果は事業者としても課題を感じた。具体的に始めた取組の一つとして、青葉区への転入者に区役所からお渡ししているパッケージの中に山内図書館や図書取次の広報を入れてもらい、転入者に対しては周知していったと思う。</p> <p>ソーシャル・キャピタルについては、青葉区には山内図書館以外に熱心に活動している貸出施設がたくさんあり、広く知ってもらうために青葉区役所と協力して、「青葉区読書施設ガイド 本と出会える場所」を作成した。</p> <p>(A委員) 学校連携の活動実績では、学校ボランティア向けの研修・相談等が平成27</p>

年度と比べると 48.3%に減少している。実績が減少している背景があるのか。

(事業者) この実績は、学校に訪問して実施した研修・相談の回数であり、この部分は学校司書にバトンタッチをしている。学校司書に対して支援は行っているので、学校ボランティアに対する直接支援は学校司書に任せている。

(A 委員) 研修参加状況は、外部研修が減っており、内部研修が増えている。専門性を高める外部研修に参加するとの説明があったが、外部研修の回数や人数を減らし、その分、内部研修に振り分けるといようなことをしているのか。また、研修以外のことに力を注いだために、研修への参加が減ったということはないのか。

(事業者) 外部研修と内部研修の振り分けはしていない。今まで外部研修に 2 人参加していたが、1 人にして情報共有を図るようにした。参加できるものには参加するようにしており、研修への参加を減らしてはいない。開催回数そのものが減少しているようだ。

(B 委員) 山内図書館独自の図書館サービスとして、平日夜間開館や図書取次サービス、宅配サービス、託児サービスなどいいサービスを行っていて、実績も上がってきている。山内図書館独自のサービスを他の横浜市立図書館に展開するような交流はないのか。

(事業者) 全館館長会で山内図書館の事業として独自のサービスを情報共有している。

(B 委員) 他の市立図書館で採用されたことはあるのか。

(事務局) 図書取次は、山内図書館が指定管理制度を導入する前から青葉区が独自のサービスとして実施していたが、山内図書館の事業に含める形で指定管理者に引き継がれている。港南区や戸塚区、旭区で図書取次サービスを図書館の直営として行っているが、財政的な問題があるため、他区には拡大しきれていない。その他の有料宅配等は山内図書館独自のサービスということで、他の図書館では実施していない。

(事業者) 山内図書館発信で他区に広まったものとして、ビブリオバトルの活動の普及に努めた。

(C 委員) 前回よりいろいろな工夫をされていると感じた。授乳室として和室の部屋があったが、部屋の壁に何もなく、さびしい感じがした。授乳室を利用する母親向けの情報があるといい。絵本のコーナーに靴を脱いで上がれるスペースがあるのはよいが、床が固いところがあるので、クッション性のあるものを使うか、クッションを用意するなど工夫があるとより使いやすいと思う。利用者フォーラムを開催しているが、障害者団体の代表や子育てに関する団体の代表など利用者を意識してメンバーを選んでいるのか。

(事業者) 直接障害のある方はいないが、障害のある方に接しているということで対面朗読の音訳者の方が入っている。ご指摘のとおり今後、見直しをするときに多様性を考えていきたい。

(C 委員) 障害者の関係では、今回、身体障害のある方や視覚障害のある方に配慮した工夫がされていてよかったと思うが、知的障害や精神障害のある方は、家族会など

もあるので、場合によっては利用者フォーラムとは別にヒアリングをしてもらえるとよい。

団体貸出の貸出冊数は減っているが、青葉区は元気な高齢者が多く、地域包括支援センターなどの活動が活発だと思う。連携はしているのか。

(事業者) 地域ケアプラザに出向いて、図書館の話をしたり、ビブリオバトルなど読書活動を楽しむ催しのお手伝いをしたりしている。

(C 委員) 公立の小中学校に市民図書室があることを初めて知り、よいと思った。図書の返却ポストが青葉台駅、市が尾駅、たまプラーザ駅にあるが、あざみ野駅は図書館があるので置く必要はないと思うかもしれないが、乗り換えの時に駅にあると大変便利。返却期限内に返そうと思うし、置くだけでも宣伝にもなる。できれば全駅にあるといい。

(D 委員) ティーンズコーナーで高校生が壁面に飾りをしたり、子育て支援コーナーを設置したり、嬉しい取組がたくさんあってとてもよかった。青葉区役所との連携の内容を詳しく教えて欲しい。

(事業者) 読書活動推進の全般で青葉区役所と連携しており、青葉区全体に事業を展開する時に連携が生きてくる。大型の講演会等も協力して行っている。講演会に村上龍氏をお呼びできたのは区役所との連携があったからだと思っている。

また、読書関連団体の交流会を開催にあたって、区役所から全施設に声をかけてもらっている。そういう意味では強力なタッグを組むことが出来ている。

なお、読書活動推進計画は来年度、改訂版を作る予定になっている。

(D 委員) 託児サービスの採算をとるのは難しいが、持出しになっても続けていきたいという説明があったが、ぜひ続けて欲しい。

(E 委員) 広報をホームページ、ブログ、フェイスブック、ツイッターなど様々な媒体を使い、媒体の特徴を生かして行っているが、「2018 年図書館利用者満足度調査報告書」では、山内図書館についての情報入手経路が図書館ホームページへの依存がかなり高く、メールマガジン、ブログ、フェイスブック、ツイッターは情報入手経路として利用が相対的に少ない。山内図書館が提供している情報入手経路と利用者の利用方法のギャップをどのように埋めるか考えはあるのか。

(事業者) ご指摘のとおり SNS で拡散した情報を受取って来館してもらう流れを狙っていききたいと思っており、フェイスブックやツイッターの活用が弱いので、工夫していきたい。相手まかせのところでは止まっているので、そこを踏み込んでいかなければならないと考えている。

(A 委員) フェイスブックやツイッターで寄せられた要望や質問に対して、返すことはもちろん大事だが、それを図書館 Web サイトにもアップし、双方向のコミュニケーションになるようにうまく活用するとよい。利用者としては、オフィシャルな図書館 Web サイトの情報が一番確かな情報であるとの認識のもとに利用し、利用の割合も多いと思う。利用者の信頼性という観点からきちんと図書館 Web サイトの活用について考えて欲しい。

(事業者) そういう意味では片側通行だ。ご意見を図書館で受け止めて、再発信する部分が欠けているので、今回のご意見を参考に改善していきたい。

(E 委員) 座席予約システムを平成 28 年度から導入開始し、1 年半くらい経過している。回数制限や時間制限もあるが、利用の状況や利用者からの反応があれば知りたい。また、利用状況はどうか。

(事業者) 非常に好感を持っていただいている。開始当初は変わったことに対して、使い方などの質問が寄せられたこともあったが、今では順調に運用されている。席がたくさんの人に利用してもらえるようになり、公平性が担保されるようになったことがよかった。利用状況としては、土日は満席なので、先の時間を予約する形で運用している。平日はまだ余裕がある。

(E 委員) 自主企画事業の事業実績で、平成 29 年度の実施回数は横ばいではほぼ変わらないが、参加者総数が 84.7%と若干減っている。原因を分析しているのか。

(事業者) 一番大きな要因は夏のおはなし祭り当日が悪天候だったことである。今年 は 1,100 人を超える参加者だったので、昨年度は 300 人ほど参加者が少なかったことになる。

(E 委員) 物販の売り上げが 135.9%で伸びている。伸ばしている要因は何か。

(事業者) 平成 29 年度は開館 40 周年事業にあわせ、岸本葉子さんの講演会や大山参りの講座など事業に関連付けた書籍の販売を積極的に行った。また、あざみ野ブックカフェを平日夜に開催しているが、年賀状の書き方を開催した時には、筆ペンを販売するなど、自主事業に関連づけた商品の販売をかなり考えている。

(E 委員) 防災訓練は山内地区センターと共同で実施しているが、概要を説明して欲しい。また、実施しているのは休館日か。

(事業者) 防災訓練は、全員参加するために休館日に実施している。平成 28 年度は AED、平成 29 年度は避難訓練を実施した。この二つを一年おきに実施している。避難訓練は、地区センター側のミーティングで、地区センターのスタッフ数に対してセンター内の部屋数が多く、見て回るのに人数が足りないと聞いたので、山内図書館からも部屋の確認のために人を当てる体制を確立した。今回の訓練では山内図書館を火元と設定し、火元に対してどう避難するかも想定して訓練を実施した。消防署の方に来てもらい、AEDの講習会、通報の仕方、消火器を使った消火訓練を指導してもらっている。

(E 委員) 機械警備を導入しているが、緊急警報が出たケースはあったか。

(事業者) なかった。

(E 委員) 「平成 29 年度指定管理者セルフモニタリング評価報告書」の「業務の執行体制」欄に「学校連携担当と読書活動推進担当は当初 1 名の配置でしたが、業務の拡大に伴いそれぞれ複数名配置としました。」とあるが、現在の体制はどうなっているのか。それで業務は回っているのか。

(事業者) 学校連携担当者は 4 人、読書活動推進担当者は 3 人で担当している。学校連携は業務に限りがないので、要望にそって丁寧に行うためには何人増えてもよいと

いう気持ちもある。

(B 委員) 財務・経理業務では、有料託児サービスは非常によい取組で、独立採算にする必要はないと思う。それだけで利益を追求するものではないので、継続的に実施してもらおうとよい。「平成 29 年度山内図書館事業報告書」の「収支予算書及び報告書」の光熱水費はガス料金、水道料金は予算額と決算額を比較すると金額的にはだいぶ絞られているが、要因は何か。

(事業者) ガス料金は天候に左右されるので、平成 29 年度は冬がさほど寒くなかったことが大きな理由である。水道料金、ガス料金、電気料金は何かあるかわからず、山内図書館と山内地区センターの両方の料金でもあるので、余裕をもった予算としている。

(B 委員) 山内図書館と山内地区センターで案分しているのか。

(事業者) 案分ではなく、両方をまとめている。山内地区センターにも節約に協力してもらっている。

(B 委員) 昨年度と比べるとさほど変わらないのか。

(事業者) 変わらない。

(B 委員) SNS 等ツイッターの活用では、マスコットキャラクターのやまちゃんがつぶやいているが、担当が自由につぶやいているのか、案を考えた後に承認者がいるのか。

(事業者) やまちゃんが自由につぶやいている。

(B 委員) 世間ではキャラクターのつぶやきで炎上している場合もあるので、多少リスクがあると思った。組織の配置について、世間では人手不足でアルバイトが集まらない状況があるが、問題はないか。また、業務評価書を見ると修理ができるアルバイトもいるようだが、修理ができるアルバイトは時給を上げるなど、対応はしているのか。

(事業者) 山内図書館は駅に近いという立地もあり、今のところはアルバイトを募集すると応募があり、なんとかなっている状況だ。修理ができるから時給を上げるという対応はしていないが、リーダー、サブリーダー、役割分担が違うアルバイトについては時給に差を設けている。

(B 委員) 前は個人情報の漏洩が 1 件だけあったが、平成 29 年は個人情報に関して事件、事故はあったか。

(事業者) なかった。横浜市立図書館全体としても予約された本にはさむ予約連絡表から個人名を削除し、個人情報に相当しないような管理になっているので、少し安心材料になっている。

(C 委員) 学校連携について、今の中高生で気になるのは、事実が何かを調べる手段を十分に理解しないままインターネットを信じてしまうことだ。図書館で文献なども含めいろいろな情報から事実を探ることができるような一般的なレファレンス能力の向上に図書館が積極的に役割を果たすとよい。学校でもパソコンの授業もあるので、10 分だけでも図書館から人が訪問して説明させてもらうなどの連携もあるのでは

	<p>ないのか。</p> <p>(事務局) 青葉区だけでなく全市的に学校連携にはそのような課題がある。学校には学校司書だけでなく図書館担当の教員、司書教諭がいるので、その研修の場に中央図書館の職員が講師として協力し、図書館としてできることを毎年数回伝えている。</p> <p>(藤崎委員長) 次回の委員会で評価を審議する。</p>
資 料 ・ 特 記 事 項	<p>1 資料</p> <p>(1)平成 30 年度第1回横浜市山内図書館事業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選定評価委員会管理業務評価(事業者記入済み評価シート)</p> <p>(3)横浜市山内図書館活動実績(平成 27 年度～平成 29 年度)</p> <p>2 特記事項</p> <p>(1)平成 30 年第 1 回委員会の会議録は承認</p> <p>(2)平成 30 年度第3回委員会は平成 30 年 11 月 22 日(木)開催予定。</p>