

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	
日 時	平成30年11月22日(木) 午後1時～午後3時25分
開 催 場 所	横浜中央図書館 5階第一会議室
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	平成29年度山内図書館指定管理業務の評価審議について
議 事	<p>平成29年度山内図書館指定管理業務の評価審議について</p> <p>(藤崎委員長) 各委員による評価について、評価項目ごとに意見を伺いたい。</p> <p><u>I 図書館の運営</u></p> <p><u>I- (1) 基幹的な図書館サービス</u></p> <p><評価できる点></p> <p>(A委員) 複数の委員が言及している内容は主に基幹的な図書館サービス、ティーンズコーナー、データベースの導入あるいはレファレンスカウンターの充実、座席予約システムの導入、障害者等への対応の5つである。委員から簡単にコメントをもらいたい。</p> <p>(B委員) 基幹的な図書館サービスは、基本がしっかりできているかを確認すべきところだ。それぞれの委員の評価は全く同じ文言ではないので、重ねて記述してもよいのではないかと。</p> <p>(A委員) A委員の内容はB委員とほぼ同じ内容なので、うまくまとめることができると思う。基幹的な図書館サービスについては1つにまとめる。</p> <p>(C委員) 地元の高校生との協働によるティーンズコーナーの拡充と山内図書館ホームページにTEENsのページを新設したことは、Face to Faceでコミュニケーションを取りながらティーンズと関わることと、来館は難しいが、来館した時に必要なことが記載されているTEENsのページを開設したということで、非常に意義のあることである。</p> <p>(D委員) 基本的には図書館内のティーンズコーナー設置とウェブサイトという2点の評価を3名の委員が同じ指摘をしているので、まとめていいのではないかと。</p> <p>(E委員) 同意見だ。高校生がこういうことに興味を持つことは非常によいことで、評価できる。</p> <p>(A委員) 高校生と協働でティーンズコーナーを拡充したこと、ホームページで情報を発信していることの2点を載せる形で意見を集約する。</p> <p>(C委員) 商用データベースと国立国会図書館デジタル送信サービスを活用し、レファレンスサービスを行い、文献複写の利用実績が向上したということで、利用者が必要な資料や情報を提供し、生涯学習に貢献する図書館ということにつながり、とてもよい取組である。</p> <p>(E委員) 案内係は、非常にモチベーション高く、利用者の立場に立ってきちんとし</p>

た仕事をしている印象を持っており、非常に評価できる。

(A委員) 利用者が多い土日の時間帯に案内係がいる点、レファレンス件数も増えている点が評価できる。この項目では、1点は商用データベースと国立国会図書館デジタル送信サービスの活用によるレファレンスサービスが非常にうまく活用されていること、それが文献複写サービスの利用実績の増加につながっている。もう1点は「やまうちよろず相談処」をはじめとした案内係の設置が利用者の満足度を上げていると判断できる。この2点をまとめる。

座席予約システムは公平・公正な利用の観点並びにその結果効率的に座席の利用が進んでいる、座席の数が増えていることをまとめる。障害者向けサービスについては、朗読CDやデイジーについて記述した。

(E委員) 青葉区は男性の長寿日本一、知的レベルの高い地域なので、障害者支援もさることながら、多くの住民に愛される取組をしており、区民のニーズに合っていると感じ、評価した。

(A委員) 地域のニーズに対して、的確に朗読CDやデイジー等のサービスを行っている点をまとめる。青葉区の地域情報や歴史に関する評価はこのままとする。

(D委員) 学校司書への支援についての評価はI-(3)の評価に変更したい。

(A委員) 学校司書については記載場所を変更する。

<改善を要する点>

(A委員) 団体貸出について言及している委員が多い。

(B委員) 団体貸出の貸出冊数が昨年度と比べて25%減少しているのは目立つ。評価として客観的にわかる数字なので25%と記載している。山内図書館に限らず、図書館全体的に減少傾向ではあるが、いろいろな取組を行うことで利用が増加し、いい方向につながるとよい。

(C委員) 今まで家庭文庫を対象にしていたが、高齢化が進み文庫活動から撤退する傾向も見られる。他に団体貸出サービスを必要としている団体もあるので、高齢者福祉施設や保育所などにターゲットを広げ、きちんと広報活動をしてもらえるとよい。

(A委員) 山内図書館だけの問題ではないが、団体貸出冊数が減少している事実への対応として、新たに団体貸出を必要としている団体の発掘やサービスの広報や周知に今後、力を入れることで利用の増加につなげていくという趣旨でまとめる。

(E委員) ボランティア活動は非常にいい取組なので、もっとアナウンスするとよい。

(A委員) 様々なボランティア活動があることを知ってもらうことは非常に大事なことなので、このままとする。

(D委員) 授乳室に関しては、子育て世代が図書館を利用する時に図書館内で情報をまとめてアナウンスするとよいという趣旨で書いた。障害者に対するサービスについては、ホームページのことで、障害者の方が図書館の利用に不安がある時に、図書館ホームページを見てもサービスがすぐわかるようになっていなかったのが、見やすい形で整理してアナウンスしてもらえるとよい。また、インターネットが普及してい

るが、図書館自体のよさをアピールできるイベントを企画してもらえるとよい。

(C委員) 利用者は、図書館のオフィシャルウェブサイトに記載されている情報を正確で最新の情報として、一番重視している。フロアマップの中に子育て世代が利用しやすいコーナーがあることや、特別な支援を必要とする利用者に対して館内のどこで特にサービスしているかを積極的に情報発信していくことが、とても求められていると思う。

(A委員) 授乳室の件、障害者に対するサービスについては、施設のアクセシビリティをより高めていくために情報発信をきちんと進めていくべきである。館内で行っているサービスをきちんと伝えるところから始まるということでもとめる。

(A委員) 図書館のよさをアピールするイベントについてはここに掲載するか。I-(2)と関連するか。

(D委員) 趣旨としては山内図書館独自のサービスだけではなく、図書館機能、資料の保存・提供、地域の情報拠点、課題解決支援機能などいろいろな意味があるので、この評価項目に入れて欲しい。

(A委員) 基幹的な図書館サービスとして図書館の役割を発信することへのコメントということでこの項目とする。

I-(2) 山内図書館独自の図書館サービス

<評価できる点>

(A委員) 有料宅配サービス、夜間の入館者数が増加傾向にあること、図書取次サービス、託児サービスについては、複数の委員が記載している。有料宅配サービスは利用者数が増加傾向にあるという点、そのことにより子育て世代の利用が最近増えていることで支援事業につながっているので定着をさらに進めて欲しいという方向性でもとめる。また、今後も継続して数を伸ばせるといい、継続事業としての有用性も入りたい。夜間開館は山内図書館独自のサービスとして行われ、入館者数が増えてきている。それが地域ニーズにもあっている点も踏まえて夜間利用者の増加を評価できる点としてまとめる。図書取次サービスは青葉区が展開しているものだが、これも利用が増えているので、あわせて記述を残す。託児サービス「やまちゃんひろば」は、採算がとれるかは別として、政策的な意図として重要である。

(E委員) 前回のヒアリングで託児サービスは赤字という話だったが、子育て支援の観点から必要だと思うので、とても評価できる。

(B委員) 赤字ではあるが、利益を上げるためのサービスではない。利用者の増加、子育て世代への支援が趣旨だと思うので、今後も利用者の満足につながるサービスしてもらえるとよい。

(A委員) 託児サービスについては、二人の意見をまとめる。ティーンズサービスに関する記述があるが、I-(1)でも取り上げた。どちらかにまとめるか。

(C委員) 主な評価項目I-(1)(f)の利用対象者別の図書館サービスに当てはまると思うので、(1)で評価した。TEENsのページについては、(2)(d)の図書

館ホームページに関わりがあるので、(2) でいいのではないかと。とらえ方が違うので、両方にあってもいいのではないかと。

(A委員) I - (1) は基幹的な図書館サービスのティーンズを対象とした取組として高校生との協働による取組を載せ、TEENs のページは山内図書館独自の取組として(2) でまとめる。その他の評価できる点として、あざみ野ブックカフェ、子育て支援コーナーはこのとおり記述を残す。

<改善を要する点>

(A委員) 情報発信の手段、媒体について意見が寄せられた。様々な媒体がある中で全てがうまく活用されていない印象がある。

(C委員) 様々な公共図書館のウェブサイトにも、多く寄せられる質問に対してQ&Aの形で図書館側の回答を載せるページがある。双方向のコミュニケーションをとることで利用者の信頼感を得ることができるので、利用者から質問が寄せられた場合、それに対して直接利用者に回答することも大事だが、他にも同じ疑問を持っている利用者が多くいる可能性もある。オフィシャルウェブサイトを活用して、利用者全体に対して回答をフィードバックすることを考えてもらえると、利用者の立場としてはありがたい。

(E委員) Facebook はほとんど更新されていない感じがしたので、更新を増やすというより、報告には記載しない方がいい。

(B委員) 活用に伴って生じるリスクの話で、独自のキャラクターのやまちゃんが独自の視点から情報発信するのは非常にいい取組だが、一方で、自由に発言することは、誰の目にも触れずに不適切な発言をしてしまうリスクもあるので注意して欲しい。

(A委員) 3人の委員はそれぞれの観点から記載しているので、まとめるのではなくそのまま生かす。自主企画事業の参加者数が少し減っている。内訳を見ると児童の参加で落ち込みが見られるので、対策ができないかということで記載した。このまま残す。先進的な取組の情報交換、立地を活かした広報についてもこのまま生かす。

I - (3) 地域の読書活動推進に向けた取組

<評価できる点>

(A委員) 多くの委員が開館 40 周年事業について評価できる点として書いている。40 周年事業という言葉は続くが、着目している点が異なる。全部載せた方が広がりがあり、委員もたくさん評価しているのだと見る側にもインパクトがあるので、まとめるのではなく、このままとする。

(B委員) ビブリオバトルは前回の評価委員会から続いているが、いい取組だ。前回からより推進されていると感じた。出ている二つの評価は同じ方向性なのでまとめるとうい。

(A委員) 様々なところに講師を派遣しており、ビブリオバトルが今後ますます活発になるようにして欲しいとまとめる。学校や学校司書と連携している点は他に触れら

れていないのでこのまま残す。自主企画事業と連動した物販については、この項目ではないので削除する。

<改善を要する点>

(A委員) 学校への取組について3人の委員から指摘されているが、論点が少しずつ違うので、無理にまとめず、このままとする。図書修理の意見はおもしろいが、「これは改善案とは言えないかもしれないが、」の文言は削除する。

I - (4) 山内図書館の目標に関わる取組

<評価できる点>

(A委員) 目標の振り返り、P D C A、目標の達成について各委員が同じようなで評価している。A委員の目標設定とそれを実現するための取組に関するコメントは他の委員のコメントに含まれるので削除する。他は具体的な取組を書かれていてわかりやすいのでこのまま残す。

(E委員) 「青葉区の特性に沿った資料収集」は1 - (1) の評価と重なるが、どちらかにまとめたほうがよいか。

(C委員) 山内図書館の目標にまとめた方がすっきりするのではないか。

(A委員) I - (1) の青葉区の地域情報に関する評価はこちらにまとめる。データベースに関しては、C委員の評価はD委員に含まれるので、D委員の評価にまとめる。

<改善を要する点>

(A委員) A委員の「WEBを活用した広報」については、1 - (2) にSNSやホームページの発信について評価があったが、事業者側がこの項目でホームページなどの目標値について記載しているので、効果検証について記載した。

(D委員) 目標値の設定が低いと思った。また、除籍については資料の廃棄処分だと理解したが、利用があれば廃棄する必要はないので、目標を掲げる必要があるのか。

(事業者) 除籍は、棚の収容冊数に限界があり、棚の有効活用を考えると必要である。利用が低下した資料や長い間利用がない資料の除籍を進め、新しい本を入れることで、利用者にとって使いやすい棚をつくるために除籍はある程度、積極的に進める必要がある。指定管理者として運営を開始した当初は長い間蓄積してきた資料でもあるため、指定管理者としてすぐに除籍することに抵抗があった。第1期を経て第2期になり、利用者の傾向が分かったところで、利用者に分かりやすい棚を積極的に作るために、ここ数年は除籍を積極的に進めている。目標数値の設定については、学校連携は慎重で、数字を低く設定してしまった。申込によって図書館が受ける事業なので、申込数を想定して目標値を設定している。思いがけず設定値より多く申し込みただいて、この結果になっているが、目標を少し高く掲げ、クリアするように努力することが民間らしさでもあると思うので、ご意見は真摯に受け止めて、今後の設定値はしっかり決めていきたい。

(事務局) 除籍の補足として、数値目標が設定されているが、上回れば上回れるほどよいとみなすものではない。

(D委員) 除籍についてはよくわかった。数値として目標を掲げると上回らなければならないと感じてしまうので、数値は目標に掲げずに利用者にとって見やすい棚をつくる、整理を目指すなどの目標のほうがいいのではないか。

(C委員) コレクションマネジメントのあり方について成文化されたものが必要だ。コレクションマネジメントの一環として選書、保存があり、除籍、廃棄があるので、コレクションマネジメントのポリシーを明確にする必要がある。百科事典のような調べ物に使う資料は、新しい版が出た段階で古い版を書庫に入れないと、古い誤った情報を利用者に与えてしまい、非常によくない。どのような資料を除籍するかを明確にし、利用者に知らせる必要があると思う。

I - (5) 市民からの意見を聴取し反映させる取組

<評価できる点>

(A委員) 利用者満足度調査について2つの評価があるが、一つ目が27年度、二つ目が29年度で別々の内容に触れているので、2つとも残す。駐車場のルールが変わった点については、3名の委員が記載している。

(E委員) C委員の意見はまとめてよい。

(A委員) では、「長年の区民の願いだった駐車票の発行により、不正駐車車両が減少できた」というようにまとめる。非来館者アンケートもほぼ同じ趣旨で2名の委員が記述しているので、まとめる。

(D委員) 最後のE委員の「利用者からの意見を多く取り入れていた。」は上のC委員とまとめられる。

<改善を要する点>

(A委員) 非来館者アンケートについては、アンケート結果を受けての取組であり、A委員の「図書館の場所を知ってもらう」のコメントはD委員の認知度に含まれ、さらに非来館型のサービスにも触れているD委員の評価に集約し、A委員を削除する。ご意見箱の設置場所が車いすの方からはやや高いという指摘は、そのような観点から見るとは大事であり、このまま残す。利用者アンケートの質問項目は、項目そのものというより、属性など最初のフェーズで工夫できるもので、アンケートを経年比較する場合に支障はないので、こちらも残す。

II 施設・設備の維持管理

II - (1) 施設・設備の良好な維持管理

<評価できる点>

(A委員) 手すり、多目的トイレ、ドアについて3人の委員が記載している。重複している部分をまとめる。その他の4点はそのまま生かす。

<改善を要する点>

(A委員) 障害者差別解消法の施行に伴うハード面の対応の改善、災害への対応に関する施設の話、利用者アンケートで設備について不満な点を質問するという、それぞれ趣旨が理解できるので、修正なしで確定する。

II - (2) 環境・衛生に配慮した施設の維持

<評価できる点>

(C委員) ワックス剥離については、A委員に意見に集約する。

(E委員) E委員の「綺麗に保たれていた」は削除する。

(A委員) A委員の「年2回の植栽管理」については、その下のC委員、B委員の意見に集約する。上から2つ目のD委員、上から3つ目のA委員、一番下のE委員の3つを削除し、残りの3つを残す。

<改善を要する点>

(A委員) このままとする。

III 緊急時の対応

III - (1) 緊急時対応の仕組み整備

<評価できる点または改善を要する点>

(A委員) 4つの意見の内容が評価できる点と改善を要する点に分かれているので、順番に並べた方がいい。A委員のプライバシーマネジメントについては評価できる点、B委員の連絡体制も評価できる点なので、この二つを並べる。

(C委員) 確認だが、開館時間内と開館時間外で緊急対応時のフローはマニュアルで異なる記述になっているのか。

(事業者) 緊急時の連絡フローは開館時間内と時間外や責任職が休みの時は連絡先が異なるので、別になっており、整理している。

(C委員) 理解したので、項目からは削除して欲しい。

(A委員) 取組をアナウンスすることの提案は、プラスのイメージでよいか。

(E委員) 評価できる取組について、さらにプラスしたらよいと思ったので記入した。

(A委員) 緊急時対応のフローは確認できたので削除し、連絡体制を2番目に上げ、3番目の緊急時マニュアルの徹底については、最後にして3つ並べる。

III - (2) 防犯や事故防止の対応

<評価できる点または改善を要する点>

(A委員) 研修とマニュアルについて、A委員とB委員の意見は重なっている部分もあるが異なるので、そのままにする。下二つの意見は比較的似ているので、まとめるように調整する。

(C委員) 一番下の「営業時間」を「開館時間」に変更して欲しい。

Ⅲ－（３）防災業務

<評価できる点または改善を要する点>

（A委員）利用者を含めた防災訓練が必要ではないかという趣旨で各委員からコメントが書かれている。現在、休館日に実施しているが、高齢者、体が不自由な方、子どもなども含めていろいろな方がいるので、実際にどのような形で動けるのかシミュレーションをする意味では、利用者がある時の防災訓練、避難訓練をする必要があるという改善提案をまとめる。

（E委員）「老朽化している部分」の記述は、は評価項目に沿っていない論点なので削除したい。

（A委員）削除する。一番下の山内地区センターについてはそのまま生かす。

Ⅳ組織運営及び体制

Ⅳ－（１）業務の執行体制

<評価できる点>

（A委員）意見が重なっているので、「司書の有資格者の比率が高く、施設管理等に関する有資格者も配置している。また、司書の有資格者に対しては研修も頻繁に行っている。」のようにまとめる。事業計画書と事業報告書の意見も重なっているので、A委員の意見を削り、B委員の意見とする。A委員の「山内図書館の目標」で掲げられた「運営情報をホームページ上で公開する」記述は、この項目ではないので、削除する。また、ミーティングに関する意見も重なっており、B委員の意見にA委員の意見が含まれているので、A委員の記述を削除し、B委員の記述を残す。

<改善を要する点>

（A委員）合築施設との共催事業、駐車場管理の改善のアフターフォロー、巡回に関する改善提案の3点は観点が違うので全てそのまま残す。

Ⅳ－（２）個人情報保護及び守秘義務

<評価できる点>

（A委員）プライバシーマークについての記述は、A委員の記述はB委員の記述に含まれるので削除し、B委員の記述を残す。

（A委員）個人情報漏洩については、D委員は29年度中に情報漏洩がなかったことを評価し、C委員については管理について記述しているがどうするか。

（E委員）D委員の記述がよい。

（A委員）C委員の記述を削り、D委員の記述を残す。

<改善を要する点>

（A委員）2つ意見があるが、研修内容やテストに関するものと外部研修に関するもので趣旨が違うので、2つともそのまま残す。

IV－（3）職員の能力向上・情報共有を図る研修等の取組

<評価できる点>

（A委員）各委員、非常に積極的に記述されている。重複しているところもあるので、上から二つ目のE委員のコメントを削除する。一番下の2つは全職員で共有するという似た内容だと感じるがどうか。

（C委員）下の二つはまとめて欲しい。

（A委員）下の二つのD委員とB委員の意見をまとめて一つにする。その他はそのまま生かす。

<改善を要する点>

（C委員）防災についての内部研修は司書の専門性に関する研修とニュアンスが違うのでこの項目に入れているが、防災についての内部研修は実施しているか。

（事業者）防災については、避難訓練やAEDの研修という形で地区センターと合同で行っている。スタッフ向けには、事件・事故防止マニュアルを活用し、全体研修で行っている。例えば、身体的に暴力をふるう人には複数で対応するなどの具体的な対応など。防災については、避難訓練が主になる。

（C委員）問題のある行動をしている利用者への対応とは別に、地震や火事などの防災の内部研修はないのか。避難訓練は全員が無事に非難するためのトレーニングで、防災についての内部研修としては意味合いが違うが、どうか。

（事務局）昨年、防災盤を入れ替えたので、使い方の実地研修を職員間では行った。

（C委員）この意見は残す。

（A委員）A委員の意見はC委員の意見と重なるので、そのまま削除する。

IV－（4）財務・経理業務

<評価できる点>

（A委員）収支バランスがとれていると3つの意見はまとめる。公表については、公表で独立しているので、このまま生かす。自主企画事業と連動して書籍販売を行ったことについては、具体的な数値の伸びがB委員の評価に記載されているので、これをうまく生かし、まとめる。それ以外のA委員の光水熱費の管理状況、D委員の山内堂、B委員の備品台帳の管理はこのままとする。

<改善を要する点>

（C委員）収支予算書及び報告書の中に「その他保全費」があるが、具体的に何に支出されているのか不明確なので、例示した方が利用者は納得すると思う。「その他保全費」は何があるか。

（事業者）「その他保全費」の科目は6項目あり、飲料水水質検査、ウォータークーラー水質検査、放送設備点検、電話交換機点検、植栽剪定・草刈、煤煙測定業務である。

（C委員）具体的なイメージが湧くように、報告書や予算書に例示できるものは例示

した方がよい。「その他保全費」だけでは、利用者はそれぞれが個別に理解してしまうと思う。

(A委員) C委員の指摘は、具体的に例示するよう改善を要する点として残す。

(B委員) 補正予算の運用がどうなっているか確認する必要がある。補正予算の考え方は、株式会社、公益財団法人、社会福祉法人、行政で違うところがある。例えば予算とこれくらい乖離したら補正予算を組む、逆に補正予算や予算については何も触れていないなど、法人の中でどのような運用、規定になっているのか教えて欲しい。

(事務局) 指定管理者の収支予算書、報告書の様式は山内図書館に限定された様式ではなく、全市的に定められている様式であり、その中に補正予算がある。項目はあるが、現実的にはよほどの突発的なことがない限りは補正されることはなく、指定管理料の中で調整をする。例えば、大震災により、利用料金収入の大幅な変動が生じた場合に、やむを得ず補てんをするなどの突発的な事項以外でこの欄が使われることはないが、様式として定められているので設けている。山内図書館の収支報告の中で「補正」を使うのは現実的には難しい。

(B委員) 正しく運用されていると理解したので、この項目は削除してよい。

(A委員) 補足で、B委員の記述の前段の「予算現額を上回る決算額」があるのは確かであり、支出管理の中で予算を超えないように支出をしていくことが求められるので、その部分は表現を変えて残してもいいと思うがいかがか。

(B委員) 了承

(A委員) 後段の「補正予算を組むことも考えられる」は削除し、前段の支出管理をしっかりとすることは残す。

(B委員) 事務経費について収支予算書及び報告書を見ると、事務経費のかつこ書きの部分に「計算根拠を説明欄に記載」とあるが、今、説明欄に記載がないのは理由があるのか。

(事業者) 事務経費の内容には、主管部門は山内地区センターの担当部署の本部担当者や課員の人件費や交通費、その他山内図書館に関わる弊社の本部機能の人事課、経理課、総務課、情報システム部門などの経費、また、職員の研修費、職員・アルバイトの求人広告費や研修のための教材費などが含まれる。

(B委員) 説明欄には、人件費や研修費などの例示を記載することは可能か。

(事業者) 先ほどの「その他保全費」と同様に、次回から内容の例示を説明欄に記載するようにする。

(A委員) 評価報告書にこの記述は残す。

評価結果の総括

(A委員) 前段のシートで修正したものを総括に再掲するという基本的な方向性ですすめる。先ほど記述が重複したところは削除したので、総括は若干スリム化されると思う。改善提案も同様にする。個別のシートに書いていないことを総括に記載した委員はどうか。

	<p>(D委員) 重複しないようにあえて総括に書かなかったものもある。</p> <p>(A委員) できるだけ個別シートの意見を修正したものを総括に反映させ、素案を作成し、次回の委員会の中で総括について再度審議した方がやりやすいと思う。委員長と事務局が整理し、次回の委員会で審議するための素案を提案させていただくということによいか。</p> <p>(全委員) 了承</p>
資 料 ・ 特 記 事 項	<p>1 資料</p> <p>(1)平成 30年度第 2 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平成 29 年度管理業務評価シート(委員評価とりまとめ版)</p> <p>2 特記事項</p> <p>(1)平成 30 年第 2 回委員会の会議録は承認</p> <p>(2)平成 30 年度第4回委員会は平成 30 年 12 月 20 日(木)開催予定。</p>