

令和4年度 第1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	令和4年7月1日（金）午後1時30分～3時40分
開催場所	中央図書館5階第1会議室
出席者	金沢委員長、小澤委員、柴田委員、竹原委員、渡邊委員 ※竹原委員は都合により途中退席
欠席者	なし
開催形態	公開（傍聴者5人）
議 題	1 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名について 2 指定管理者による管理業務に係る評価項目について
決定事項	1 委員長は金沢委員、委員長職務代理者は小澤委員とする。 2 令和3年度評価シート（案）は次のとおり修正する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ I-(2) 評価項目 b 「※指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組を記入」の後に「(広報・情報発信を含む)」と加筆。</li> <li>・ I-(5) 評価項目 a 「市民からの意見の聴取体制」を、「市民からの意見の<u>聴取方法及び体制</u>」と修正。</li> <li>・ II-(2) 自己チェック c 「新型コロナウイルス感染症」を「<u>新型コロナウイルス等</u>感染症」と修正。</li> <li>・ IV-(2) 自己チェック b 「委託事業者を含めた全ての職員から」を「<u>管理運営業務に携わる全ての職員から</u>」と修正。</li> <li>・ 「<u>評価結果の総括</u>」冒頭の注書きを「<u>全体の総括に加え、施設独自の取組として評価</u>できる点、また協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点を記載しています。」と修正（下線部を加筆、以降は文言の順序を入れ替え）。</li> </ul>
議 事	<p><b>議題1 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名について</b></p> <p>（事務局）「横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会運営要綱」に基づき、委員長の選出について説明。</p> <p>（小澤委員）前期から引き続き委員を務め、図書館情報学が専門の金沢委員を推薦する。 ＜異議なし、金沢委員長就任＞</p> <p>（委員長）要綱に基づき、職務代理者を指名する。前期から引き続き委員を務めている、小澤委員にお願いしたい。</p> <p>（小澤委員）了承。</p> <p><b>議題2 指定管理者による管理業務に係る評価について</b></p> <p>事務局から、令和4年度選定評価委員会の開催スケジュール（資料4）、令和3年度山内図書館事業報告書（資料5）、令和3年度管理業務評価シート（案）（資料6）について説明。続いて、管理業務評価シートの内容を審議。</p>

## **I 図書館の運営**

### **I-(1) 基幹的な図書館サービス / I-(2) 山内図書館独自の図書館サービス**

(A委員) 平成 29 年度の評価報告書では、広報活動や地域住民への PR が改善点として挙げられているが、今回の評価項目には、その点が見当たらない。

(事務局) 29 年度評価報告書の「I-(2) 山内図書館独自の図書館サービス」には「図書館ホームページや SNS を活用した情報発信」という評価項目があった。29 年度以降、世間一般的にそれらはさらに活発に利用されているため、あえて書かなくてもよいのではと考え消去した。山内図書館独自の取組は評価項目として限定せず、指定管理者が自由記入する形とした。広報は 29 年度と同様、I-(2) で評価いただいてはどうか。

(A委員) 29 年度評価報告書で、貸出冊数の実績が減少しており、それを伸ばすために広報を、との指摘が複数ある。資料保存、課題解決支援など図書館の重要な役割についてもアピールしてほしい。そのため I-(1) で評価してはどうか。

(B委員) 今回評価において I-(2) でピックアップするのは、ずれている気もする。

(C委員) 横浜市立図書館全体でも広報はしていると思うが、この評価報告書は山内図書館の取組を書くものである。I-(1) は基幹的なサービスということで、横浜市立図書館全体の一部としての重要なサービスというニュアンスが感じられる。山内図書館に独自で PR をしてほしいという趣旨なら、I-(2) に該当すると思う。

(A委員) 広報の目的としては、貸出冊数など基幹的なサービスを伸ばすことかと思うが、広報自体は山内図書館独自の取組ととらえ、I-(2) で評価してもよいのでは。

(D委員) 指定管理者が、独自の取組を独自に PR するところを評価してもよいかと思うので、I-(2) でよいと思う。

(C委員) 図書館ホームページや SNS 以外に使用している広報ツールはあるのか。

(事務局) 地域の FM 局の番組に出演して、事業の PR を行ったりしている。

(C委員) それならば、図書館ホームページと SNS に限定する記述ではなく、広く捉えられる記述にした方がよいのでは。

(A委員) I-(2) の b で、広報について「など」書きで残すのはどうか。

(事務局) I-(2) の b の「※指定管理者の創意工夫による具体的な事業取組を記入」の後に「(広報・情報発信を含む)」と加筆してはどうか。ただ、基幹サービスの利用実績は重要なので、その部分で PR が必要という評価になれば、I-(1) にも記載いただきたい。

(全委員) 了承。

### **I-(3) 地域の読書活動推進に向けた取組 / I-(4) 山内図書館の目標に関わる取組**

案のとおりとする。

### **I-(5) 市民からの意見を聴取し反映させる取組**

(E委員) 公共施設の管理運営をしている者として、日常的に窓口にある情報、窓口での利用者とのやりとりからキャッチする情報がかなり大きな、リアルな情報だと思う。窓口立つ職員が、それをきちんとキャッチして、山内図書館のコンセプトである『「地域」

の力を「地域」に還元!』、これを理解しながらその話を聞いているか、そこから話を広げているか、ということがとても大事だ。

山内図書館ならではの研修として、地域を意識した窓口業務の対応、そのための人材育成、資質・能力向上が必要。接遇で失礼がないようにとか気持ちよく、という段階よりさらに上のものを、どの立場の職員でも持っていたらどうか、と思っていた。

(A委員) 現場を非常に意識されたお話だ。「窓口からキャッチできる情報」に対する対応は、評価項目 e の「市民からの意見で明確になった課題に対する対応」に含まれるととらえてよいか。

(C委員) 具体的に「窓口からキャッチできる」という文言を入れるかどうか。

(事務局) ご意見は窓口で伺うこともあるが、館内の投書箱など、様々なツールがある。そのため e は、窓口だけに限定されない文言のほうがふさわしい。

(C委員) 窓口、投書箱、Eメールなど、意見を寄せる方法は、利用者の側の情報環境や生活環境によっても違ってくる。そこにきちんと対応しているかということも含めて、評価が必要では。

(B委員) そうすると、評価項目の a の「市民からの意見の聴取体制」は、市民意見の聴取には様々な方法があり、指定管理者がどういった体制を整え実施しているかをしっかり記述してもらうことが望ましい。その点から文言を修正するならば、どのように意見を収集したか、それを職員の間でどのように共有しているか、そこまでを含めた方がよいのではないか。標題の「市民からの意見」という言葉には、bの利用者アンケート、cの利用者フォーラム、dの利用者満足度調査も方法として含まれると読めるが、これらが別立てにしてあることで、aの「市民からの意見の聴取体制」は、暗に、b～d以外の聴取体制と理解できる。全般的な意見聴取の仕組みを記載していただくのがよいのでは。

(事務局) aの「市民からの意見の聴取体制」の記載を、「市民からの意見の聴取方法及び体制」と修正してはどうか。

(全委員) 了承。

## **II 施設・整備の維持管理**

### **II-(1) 施設・設備の良好な維持管理**

(A委員) 29年度評価の際、近年の異常気象による自然災害（これまでにない規模の台風や猛暑、地震など）も意識した方がよいのでは、という議論があった。今回案の自己チェック項目は日常的な保守管理の記載となっているが、どうか。

(事務局) 施設の修繕に関しては、協定書で、市と指定管理者の役割分担を定めている。大規模な修繕は、市の責任において行う。軽微な修繕対応、日常的な維持管理は指定管理者にお願いする。大規模災害への施設面での備えまでは指定管理者では担っていない。

(C委員) 指定管理者が果たすべき責任の範囲の中での評価、ということか。

(事務局) そのとおり。さらに、市で対応が必要な内容について報告や提案をすることも、指定管理者の役割。自己チェックの d に、「課題抽出や改善策の提案、取組を実施しているか」とあるので、そうした部分の評価をいただきたい。

## II-(2) 環境・衛生に配慮した施設の維持

(A委員) 今回、自己チェックのcに加筆された新型コロナウイルス感染症拡大防止対策は、入れた方がよいと思っていた。ただ、今後コロナ以外の感染症が出てくる可能性もあるので、「新型コロナウイルス『等』」と修正してはどうか。

(委員長) そのように修正する。

(D委員) 対策を実施しているかどうか、というよりは、実施している対策や方法について確認したい。

(委員長) この後、「指定管理者記述」欄に指定管理者が実施内容を記載するので、次回、現場視察で確認したい。具体的にはどんな対策を行っているのか。

(事務局) 令和3年度事業報告書に記載がある。7ページには、指定管理者が独自で行った対策、トイレと給湯室の手洗いの自動水栓化や、便座クリーナーの設置などが記載されている。また、11ページでは横浜市立図書館共通のガイドラインに沿い、他の図書館でも実施している基本的な取組を報告している。

(C委員) そうすると、cは市の方針に従った取組と、それに加え山内図書館で独自に行う取組の2つが適切に行われているか、という意味でよいか。

(事務局) そのとおり。独自の対策として評価できる場所があれば、「選定評価委員会記述」欄にご記入いただきたい。

## III 緊急時の対応

### III-(1) 緊急時対応の仕組み整備 / III-(2) 防犯や事故防止の対応

案のとおりとする。

### III-(3) 防災業務

(A委員) 平成29年度の評価で開館日の防災訓練が話題になったが、やはり実施は難しいのか。

(事務局) 図書館には、毎日来館される方もいれば、時間のない中予約本を借りに来るだけの方もいる。その中での実施は、現実的には難しい部分がある。

(B委員) 休館日の防災訓練は、市民の方にも参加いただいているのか。

(事務局) 職員だけで実施しているが、利用者がいる想定で行っている。

(C委員) 他市の図書館をたまたま防災訓練の日に利用したことがあり、訓練に参加した。利用者がいない訓練だけで、何かあった時に市が責任を問われないか。

(A委員) お子さん、障害者の方、高齢者の方などがいると、普段いる職員だと想定できない状況がたくさんあると思う。

(事務局) 中央図書館も蔵書点検時に防災訓練を行っている。利用者はいないが、年によって想定ケースを変え、車椅子をお使いの方を実際にどう避難させるか、とか、エレベーターへの閉じ込めとか、バリエーションを工夫しながら実施している。また中央図書館では委託会社の社員も多く、その方々との連携が避難訓練の大きな課題。山内図書館も合築施設であり、山内地区センターの職員との連携は、訓練の一つのポイントとなる。

(C委員) 山内地区センターと合同で訓練をしているのか。  
(事務局) 行っている。昨年度は、合同での訓練を2回実施した(令和3年度事業報告書 p.10)。実際の訓練時の想定などは、ヒアリングの際にご質問をいただきたい。

#### **IV 組織運営及び体制**

##### **IV-(1) 業務の執行体制**

案のとおりとする。

##### **IV-(2) 個人情報保護及び守秘義務**

(A委員) 個人情報の入ったUSBの紛失事故が世間を騒がせている。非常に大きい事故で、委託先のさらに委託先で、監視の目が行き届かず起きたと思われる。自己チェックのbに、「委託事業者を含めた全ての職員から「誓約書」を取っている」とあるが、再委託先があるとしたら、この記述で大丈夫か。

(事務局) 現状、山内図書館の指定管理者が外部委託をしているのは施設管理の関係のみで、個人情報の取扱いはない。「委託事業者を含めた」という文言を、「管理運営業務に携わる全ての職員から「誓約書」を取っている」と変更してはどうか。

(C委員) 非常勤職員は、「職員」の中に含むという理解でよいか。

(事務局) そのとおり。

(D委員) ボランティアからは誓約書は取らないということか。

(事務局) 全市的に統一の対応ではないが、中央図書館では、誓約書というよりは、基本的にはボランティアを始めていただく段階で個人情報保護に関するご説明をしている。山内図書館での説明内容は、ヒアリングでご質問いただきたい。

(委員長) では、bの文言を「管理運営業務に携わる全ての職員から「誓約書」を取っている」と変更する。

##### **IV-(3) 職員の能力向上・情報共有を図る研修等の取組**

(C委員) 自己チェックのbに接遇について記載がある。先ほどE委員から、山内図書館のコンセプトを理解した、「地域を意識した窓口対応」についてご意見があった。接遇というと一般的に、挨拶の励行とかマナーといった印象。それとは少しニュアンスが異なるように思うが、どうか。

(D委員) 市立図書館で実施する研修には、そのような内容の研修はあるのか。

(事務局) 令和2年度に、利用者対応に関する研修を資料配布の形で行った。ただ、ご意見を聞いて地域に還元する、という部分に踏み込んだ研修ではなかった。

図書館全体では、基本的には、若手、中堅、ベテランとスキル・経験別に分け、職員一人一人の能力を伸ばしていく目的で、毎年、レファレンスなどの専門研修を行っている。山内図書館の職員も受講してもらうので、その研修に参加してスキルアップをはかっているかは、評価の一つのポイント。bは、司書の専門性に関する研修と、接遇などその両面の研修を指定管理者が行っているか、という内容。

	<p>(C委員)「地域を意識した窓口対応」は、I- (5) に吸収するのがよいか。  (事務局) I- (5) では先ほど、評価項目の a を「市民からの意見の聴取方法及び体制」と修正した。山内図書館のコンセプトを理解して地域を意識した窓口対応をすること、人材育成・研修の実施という手段によってその「体制」が作られているかをコメントいただくことは、修正した記述でも可能。IV- (3) では、そのような趣旨で利用者接遇の研修を実施しているか、という観点でコメントいただくことができる。  (A委員) I- (5) の評価項目の a を「市民からの意見の聴取方法および体制」と修正した。その「体制」の中に、研修も含まれるという理解でよいか。  (委員長) I- (5) でも、そうした研修について言及していくことにする。</p> <p><b>IV-(4) (4) 財務・経理業務</b></p> <p>案のとおりとする。</p> <p><b>評価結果の総括表</b></p> <p>(B委員) 冒頭の説明の文言が「できていない点や不足していると感じられる点」で始まり、次に、「評価できる点を総括として」と続く。29 年度評価報告書では評価が先、不足している点が後に書かれていて、順序が逆なので違和感がある。  (事務局) 順序を変え、「評価できる点」を先にしてはどうか。また、ここは全体の総括をいただくものなので、「全体の総括に加え、施設独自の取組として評価できる点、また協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点を記載しています。」と修正してはどうか。  (委員長) よい点は認めて、不足している点は改善してくださいという主旨の総括なので、そのように修正したい。</p> <p>(委員長) すべての項目の審議が終了した。今年度の評価シートは、今回のご意見をふまえたもので確定とする。後日事務局から、修正したものを送付する。</p>
<p>資 料  ・  特記事項</p>	<p>1 資料</p> <p>(1) 横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会委員名簿  (2) 横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会の概要  (3) 横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会運営要綱  (4) 令和 4 年度横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会の開催について  (5) 令和 3 年度山内図書館事業報告書  (6) 山内図書館 令和 3 年度管理業務評価シート (案)  (7) 横浜市山内図書館指定管理者平成 29 年度管理業務評価報告書</p> <p>2 特記事項</p> <p>令和 4 年度第 2 回委員会は令和 4 年 8 月 23 日 (火) 開催予定。</p>