

平成 24 年度第 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 24 年 9 月 26 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 1 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 1 人）
議 題	1 平成 23 年度山内図書館指定管理者セルフモニタリング評価報告 2 平成 23 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価にかかる事業者ヒアリング
決 定 事 項	1 今後の進め方について、評価シートによって評価を進めていく。委員は今日のヒアリングを踏まえ、それぞれの検討評価をしておき、次回の委員会までにそれを取りまとめて整理をする。 2 次回委員会で検討、総合評価を決定していく。
議 事	<p>1 平成 23 年度山内図書館指定管理者セルフモニタリング評価報告（事業者） 資料 (2) 説明</p> <p>2 平成 23 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価にかかる事業者ヒアリング（延命委員長） 危機対応 危機管理 トラブル対応について。 （事業者） 個人情報について問題が起こった時の連絡・報告体制は、館長または副館長に報告をし、速やかに関係者に謝罪した上で、有隣堂本部、横浜市中心図書館に報告する。苦情やヒヤリハットの事例活用については、内容によって、記録に残し回議している。必要に応じて、朝礼や職員会議で情報を共有し活用している。内容によって、有隣堂本部、中央図書館に報告している。報告が必要かどうかの判断は、館長・副館長が行っている。館内巡回については、カウンター当番の上がりの職員が交代で巡回し、混雑時には頻度を上げる。巡回者の役割分担を、ローテーション表の中に取り入れて明確にしたこと、スタッフの意識が定着してきたということが、22 年度との違いである。巡回の着眼点は、図書館のルールに反した行為がおこなわれていないかどうか。施設管理上の問題など、館内を巡回して目視しながら注意が必要だという時に対応する。職員会議等で対応策を話し合い、その結果を蓄積している。対応等について、情報を収集して標準化していく過程で、徐々に職員の意識レベルの統一が図られてきた。</p> <p>（延命委員長） 広報活動について、新年の挨拶チラシの新聞への折込について。 （事業者） 普段図書館を利用していない人に図書館を活用してもらうために、まず近隣住民に広く周知したいと考え、徒歩圏内の一般家庭に向けて新聞の折込チラシを行った。配布部数は、約 1 万 9 千部。この結果、ホームページのアクセス数が、1 月に入って増加し、チラシで PR したカルタ大会も多くの参加を得て好評だった。今後も新年の挨拶の意味を込め、チラシの配布は継続していきたい。効果のひとつとして、夜間の来館者が戻ってきた感があった。普段利用していない人への PR として、大きな企画事業がある時などに、費用対効果も考えて実施していきたい。</p> <p>（延命委員長） サービスへの震災の影響をどうとらえているかについて。 （事業者） この震災を契機に館内の安全性の見直しが必要と考え、危険か所を確認した。また、事業者として、震災の影響は非常に残念だと思っている。PR した夜間開館の利用がやっと浸透してきたところで、開館時間をやむなく短縮しなければならなかった。開館時間の短縮や夜間開館の再開などは、ポスター掲示、ホームページ、メールマガジンの臨時増刊号などをおして周知した。前年度の実績を下回った指標があるということについては、23 年度で実施したネをまいた</p>

	<p>こともあり、24年度ではそこから結果を出して行きたい。</p> <p>(延命委員長) 学校図書館運営カルテの取り組みについて。</p> <p>(事業者) 運営カルテは各学校の図書整理法や山内図書館の学校担当者の訪問記録及び相談を受けた際の回答、画像などを記録したもの。学校連携担当者が円滑に対応するために、共通のフォーマットに記載して記録として保存している内部資料である。5年後、10年後には各学校図書館の状況の変遷を示す資料としても役に立つものと思っている。学校図書館の運営は、各学校によりやり方が随分違う。日本十進分類法に移行したやり方で整備することにより、学校図書館を利用する子どもたちが、図書館に来て同じように本を探すことができる。</p> <p>(荻原委員) 学校への対応は、助言を求められた場合にアドバイスをしていくということではよろしいか。今後の取り組みとして、カルテをとおしてもっと学校図書館の運営改善に取り組んでいくという方向ということではよろしいか。</p> <p>(事業者) こういう学校図書館ではこういう風にやっていますなど、図書館で学校図書館の活動紹介をし、それを他の学校が見学することにより、さらに学校図書館がお互いに発展していけばよいと思っている。</p> <p>(荻原委員) 学校図書館に対する市民の期待は大きい。今後も取り組みを進めてもらいたい。</p> <p>(延命委員長) レファレンス・課題解決について、専用の窓口を設けているが、この受付件数は、他館に比べるとそれほど高いとはいえない。原因分析しているか。また、セルフレファレンスとレファレンスサービス、この違いについて。</p> <p>(事業者) 原因分析は行っていない。利用者にとっては、相談するにはどこに行けばよいのかといったことが明確になっており（よろず相談処）、自館の実績では受付件数が増加しているという認識。セルフレファレンスについては、図書館で利用者が自分でレファレンスワークを行うことであり、山内図書館ではレファレンスサービスの一つとして、利用者自身で知りたい情報を調べることができるツールや環境を用意している。また、あるテーマについての調べ方や情報を得るための講座を開催し、課題解決の支援をしている。利用者には、図書館に来るとどのような参考資料や調査ツールがあり、どう調べれば自身の課題解決につながるのかを知ってもらうことによって、よりの確にスピーディに調査ができることを期待している。</p> <p>(藤崎委員) さらにここを強化したいというところがあれば、聞かせてほしい。</p> <p>(事業者) レファレンスツール、商用データベース、参考資料など、そういったものをどのように活用したら利用者自身の課題解決につなげていくことができるかということを、よろず相談処の利用とあわせてPRしていく必要がある。図書館に来ればこういった情報が得られる、という意味を込めた展示など、他には講座の開催など、実施できればよいと考えている。</p> <p>(藤崎委員) レファレンスにつながる様々な仕組みを作っていくという意味と理解する。</p> <p>(荻原委員) セルフレファレンスに力を入れると、結局はレファレンス件数が減っていくということにはならないか。</p> <p>(事業者) セルフレファレンス機能のPRが行き届いて、結果的にレファレンスの件数が減るとしたら、それはそれで一つの成果なのではないかと受け止めている。</p> <p>(荻原委員) セルフレファレンスに関しての件数は、把握しているのか。</p> <p>(事業者) オンライン・データベースの利用実績は把握している。あとはパソコン使用席の回転数は件数をカウントしているが、それ以外の件数などのカウントは、今の時点では把握は困難である。</p>
--	--

	<p>(荻原委員) 基本的にはデータベースの利用件数になるかと思うので、その辺の因果関係もあわせて検討していただければと思う。医療講座と金融講座とセルフレファレンスの関係は、関連した本を講座の会場に置いたり、役に立つデータベースにはこういうのがありますよという風に、受講者が知りたいことを調べることができるツールの案内も用意してあるところが他の一般の講座と違うという理解でよろしいか。</p> <p>(延命委員長) 利用者の意見、利用者アンケートについてだが、催し物、自主企画事業について、アンケート調査期間中の来館者に問う意図は何か、管理者であることを知っているか否かということを知る意図は何か、来館できない市民へのサービスである有料宅配について来館者に問う意図は何か。</p> <p>(事業者) アンケートは催し物ごとにも行っており、この利用者アンケートでは参加していない利用者がどう感じているか、また、そのような人たちに新しい催し物をしていることをPRする意味も含んでいる。2点目については、このアンケート調査には指定管理者である有隣堂グループが図書館を管理しているということを理解いただいた上で回答をお願いしたいと思ったからである。3点目については、有料宅配サービスについてもPRの意味を含んでいる。</p> <p>(荻原委員) 事業者が行っているアンケート調査ということで、こういったアンケート調査にも民間のノウハウが活かされていくべきではないか。マーケティングリサーチといったノウハウが活かされていないといけなと、期待してしまうところがある。今回行われたアンケートの質問内容、設計、分析の仕方は、ざっぱくではないかという印象を受ける。もっとアンケート調査自体の精度を高めていただきたい。もう少し調査的、統計的な観点に立ったアンケート調査を実施し、セルフモニタリングに活かしていくということが必要ではないか。民間事業者が実施しているということで、市民の意見をどのくらい反映してもらえるのかということは、非常に議論になるところだと思う。それを一つの取り組みとして聞きます、教えてください、改善しますから、というような、一つのメッセージということで実施することが、指定管理制度をしいている上では、すごく大事だと思う。</p> <p>(事業者) アンケートについては委員のご意見を反映させて分析し、精度の高いものにして、今後さらに活用できるものとしていきたいと思う。</p> <p>(延命委員長) 収支状況について。</p> <p>(事業者) 支出の部分の人件費の部分については、スタッフが業務に習熟し残業が減ってきたこと、震災の影響で開館日数とか時間が短縮されたことにより削減することができた。管理費の中の光熱水費については、震災の影響で開館日数・時間が短縮されたことにより大きく削減することができた。また修繕費は予算よりオーバーしているが、これは人件費と光熱水費が削減できたことから、アンケートで改善要望の多かったトイレ改修を行い、その削減分を利用者に還元したものである。それ以外の費目に関しては概ね予算どおり、昨年に近い収支の予算決算であった。山内堂、有料宅配の他には、収入を得るものとして自販機手数料がある。事業収入については、講座の参加費がある。</p> <p>(前田委員) 事業収入は随分下がっているが、講座などあえて参加費を取らずに、無料で開催するものが多かったという理解でよい。</p> <p>(事業者) そのとおり。その他の収入は、自販機、文房具、両方とも伸びている。</p> <p>(前田委員) 支出について、有隣堂株式会社の本社の配分についてどのように按分しているのか。昨年の質問時に、差額補助的なやり方は避けて処理、対応しようという話をさせていただいたと思うがどうか。</p> <p>(事業者) 差額補助的ではない形で処理し、対応している。</p>
--	--

	<p>(延命委員長) 民間事業者独自の取り組みについて、山内堂の他に民間のノウハウを活用したところはあるか。また山内堂の、子どもの来館や読書推進への効果について。</p> <p>(事業者) 熱帯魚の水槽を設置、書店のノウハウを活かし、出版情報や店舗のベストセラー情報を選書に活かしている。オリジナルホームページによる図書館の情報提供などもあります。今後、接客マナーの研修を実施して、サービス業としてのノウハウを活かした窓口対応を行っていききたい。山内堂については、子どもたちが図書館に本を借りに来るためだけではなく、来店することが楽しみになるような店作りをしていきたい。文具の売上げ金額は、当初予測していたよりも多かった。エコバックなど、いろいろなニーズがあるのを感じている。</p> <p>(渡辺委員) 民間ノウハウに関連して、各種のサービス指標についてどうして都筑図書館にこんなにも水をあけられているのか。学校ボランティアの育成講座の実施回数が増えているにもかかわらず、受講者数は減っている。こういったことに関しても、民間ノウハウを活かして増やしていこうということは、考えていないのか。</p> <p>(事業者) 都筑図書館との差は感じている。ただ、山内図書館として何ができるのかというところを視点を考えており、他ではない山内の地域の人たちに来館してもらえるように事業を進めることが一番重要な役割だと思っている。ただ、そこに民間ノウハウをどう活かすということについては、今後は接客も改善し、利用者が気持ちよく利用できる環境を作っていきたいと思っている。</p> <p>(事業者) 学校ボランティアの育成講座の回数が増えているにもかかわらず、受講者数が減っていることについては、最初の年は初心者向けの講座が多かった。今回は中級者以上を対象とした、定員数の少ない密度の濃い講座を実施しているためそのような結果になった。</p> <p>(前田委員) 毎年の図書の購入に関しては、まだ3年前の水準にもどっていない。これは市の予算措置によるものなのか、指定管理者の選定にも課題があるのではないか。</p> <p>(事業者) 基本的に市の予算によるもの。</p> <p>(前田委員) 返却冊数が常に貸出冊数を上回っているのはなぜか。返却されない本の割合が他の図書館に比べてどうかという分析をしているか。</p> <p>(事業者) 3駅の返却ポスト、地区センター等の図書取次サービスでも返却が可能となっているので、他の図書館で借り出された資料が青葉区内で返却されることがあり、返却数と貸出数の差が出るものと分析する。</p> <p>(荻原委員) 不明資料(貸出手続きを経ないで不当に持ち出された本)については、年1回の蔵書点検の結果をもって把握していると理解している。</p> <p>(藤崎委員) 企画展示について、どれくらいの人数が展示場所で滞留していたかを把握するための仕組みについて、考えがあるのかどうか。</p> <p>(事業者) 展示を行っている場所に置いてあるパスファインダー(展示に関連した本の紹介リーフレット)などの資料が、どれくらい持って行かれたかは指標になる。展示を観て展示されている図書等を予約したいという形で、カウンターに来られた方の数も参考になる。</p> <p>(延命委員長) 他に質問なければ、事業者ヒアリングについて以上で終了とする。</p> <p>(延命委員長) 今後の評価の進め方については、評価シートによって進めていく。委員には今日のヒアリングを踏まえ、それぞれの評価を検討していただき、次回の委員会までにそれを取りまとめ、事務局に整理をさせたい。なお、次回委員会では整理された評価について検討し、総合評価を決定していきたい。</p>
--	---

	<p>(延命委員長) 前回の議事録の確認について。</p> <p>(各委員) 異議なし。</p> <p>(延命委員長) これにて第 2 回委員会を閉会する。</p>
資料 ・ 特記事項	1 資料 (1) 平成 24 年度第 1 回横浜市山内図書館指定管理者運営評価委員会会議録 (案) (2) 平成 23 年度山内図書館指定管理者セルフモニタリング評価書 (3) 平成 23 年度山内図書館指定管理者管理業務の評価にかかる事業者ヒアリング項目整理 (4) 横浜市山内図書館平成 23 年度事業報告書 (5) 平成 23 年度横浜市山内図書館活動実績 (6) 平成 23 年度山内図書館の目標と振り返り (7) 平成 23 年度山内図書館ご利用者アンケート調査結果報告 (8) 平成 23 年度山内図書館利用者アンケート自由記入意見まとめ (9) 山内図書館学校図書館運営カルテ (記入例) (10) 平成 22 年度横浜市山内図書館指定管理者運営評価報告書 (11) 横浜市山内図書館指定管理者管理業務に係る評価 平成 23 年度評価シート 2 特記事項 (1) 平成 24 年度第 1 回会議の議事録は承認。 (2) 次回の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。