令和元年度　第２回大阪府立図書館指定管理者評価委員会議事概要

日時：令和２年１月８日（水）午前10時から12時まで

場所：中央図書館２階　多目的室

出席委員：明定委員長、泉委員、江本委員、難波委員

中之島図書館指定管理業務評価【Ⅰ（１）～（３）】について

委員長：Ⅰ（３）②ホームページ更新回数等の達成度について、評価点3・2・3・2で平均2.5となりAとしているが、3・2・3・2だとBではないかと思う。「 ．５」となった時に上下どちらの評価区分とするのか、評価の付け方についてもう少し考え直して頂きたい。

事務局：今年度の評価方法では、各基準の評価を平均し得点4～3.5でS、3.4～2.5でAという様に評価しており、2.5では上の分類のAとしている。評価方法について、また改めて来年度に向けて検討させていただきたい。

委員：Ⅰ（３）③で、多目的スペースの利用がとても増えているが、その理由や、利用者や使用用途の実情を教えていただきたい。

指定管理者：周辺の法人企業への貸出しが定期的に入っている。会議や社内の研修会用途で使われる事が多い。

委員：Ⅰ（３）②の情報発信プランに沿った広報についての施設所管課評価で、アクセス数やフォロワー数をさらに増加させるようコメントがあるが、Aにしている理由は。

事務局：数字で評価する定量評価とは切り分けている。定性的評価では、積極的な取組みをしており、フォロワーの絶対数は増えており、減ったわけではないため、その部分を勘案してAとした。

委員：数値以外の部分はどう評価しているのか。

事務局： 府の図書館職員は、指定管理者と共に図書館で仕事をしており、日々の連絡調整等の中で把握し、評価している。

委員：目標値の設定方法は、もとの提案内容から設定しているのか。

事務局：提案時の数値が実績値と大きく乖離する項目については、実績に見合った形で設定している。稼働率の目標値は過去２年度の数値の平均を０．８で割戻し、過去２年の平均と同じ数値であった場合にCとなるよう設定している。

委員：貸館の稼働率について、例えば中之島図書館はビジネス支援の性格を持っているので、図書館としてのビジネス支援の取組みと、指定管理者の貸館等の施設利用をもっとうまく連携すればよいのではないか。

図書館：図書館の資料を見せるという部分では、指定管理者と図書館で協力し講演や展示会を行っている。指定管理者には、図書館の利用者数増加という部分で期待しており、どんどん共同でしましょうということで、連携をとっており、初年度から比較しても、お互いの理解が深まっている。

委員：次回評価のタイミングでは、実績等基礎的なデータの過年度分を提示いただけると、非常にわかりやすい。

毎年このタイミングで評価するということで、実績値を8分の12にする形になっているため、結局、ラストの4ヶ月データがわからないまま評価することになっている。前年度の分でもいいので、ラスト4カ月のデータがあった方がいいのではないか。

また、先ほどの有料利用稼働率についての質問になるが、無料での稼働率はもっとあるのか。無料利用とはどのような利用があるのか。

指定管理者：今回の稼働率は有料稼働率なので、16.09と数字を入れている。無料利用も実際はあり、指定管理者と共催でイベントをする場合や図書館側が運営するイベントは無料。そのため、実際の稼働率はもっと高い。

委員：評価している稼働率は、総日数から無料で稼働している日数を引いた、有料で使える日数のうち、実際の稼働した数字という理解でよいか。

指定管理者：はい。

委員：私も一度利用したが、丁寧な対応で、施設自体等も良かった。10％を切っているが、もう少しいけないかという感じがする。目標設定の説明があったが、実際はこれだけ達成度は高いため、期待を込めて目標を高く設定してもいいかと思う。その辺も検討していただければ。

中之島図書館指定管理業務評価【Ⅰ（４）～（６）】について

委員：館全体の活用、近隣施設との連携イベントの所が大きく目標を下回った原因は何か。

指定管理者：現時点では実績としてほとんど表れていないが、10月以降に、近隣施設も含めた共同イベントを実施し、達成する見込み。

委員：やはりもう少し評価の仕方として工夫があった方がいいのではないか。

委員：1月から3月にどういうイベントをする予定か。

指定管理者：１月にレンタルスペース１を利用し「よみがえれ大阪湾」ということで、水中で水中査定をしている大阪市内の学校の講師の方々と連携し、環境をテーマにした写真のパネル展示及び環境について考えるイベントを実施。

3月に、五代ミュージアムと、図書館、指定管理者が連携し、五代友厚をテーマにした展示を行う。

委員：あまり館全体の活用という感じではない。多目的スペースを活用した講座イベントにも近い様な気がする。

指定管理者：館全体のとらえ方について、建物そのものという観点もあるが、図書館という機能を使うことも館全体の活用の中に入るととらえている。

委員長：民間と館との連携は、割と民間指導型の方がやりやすい。役所同士の連携となると、非常にやりづらい所があり、そういう意味では指定管理が入るという、プラス効果があって、できたことかと。

委員：Ⅰ（４）について、定性的評価のコメントが、①の文化事業では、「施設のコンセプトを踏まえた文化事業等は適切に実施されている」等でBとなっている。②の展示でも同じように「適切に運営はされている。」しかし、「定量的には取組みをしてほしい。」ということでBとしている。（３）ではAと書かれているが、（4）ではBとなっている違いは何か。

事務局：今年度の評価方法は、標準通り出来ていればBという考え方。標準を少しでも超えて、積極的に取り組まれているとか工夫されていれば、Aとするという基準で評価している。

委員：ＡとＢの違いが我々から見て、なるほどとは少し思わないところがあるため、AとBの違いをコメント等ではっきりするようにしていただきたい。

事務局：わかりにくいところがあるかと思うので、改めたい。

委員：（４）④の重要文化財部分の活用策に関する評価について、文化財なので、活用するだけではなく、保存も一方で有用かと思うため、保存に関する評価コメントがあったほうがよい。

（５）②の経費計上が適切かという部分について、リスク分担に基づいているかという観点からのチェックもそうだが、必要性という観点もおそらく含まれていると思うので、無駄な経費がかかっていないかのチェックをされているのであれば、文言として追加した方がいいかと思う。

委員長：評価について、もう少し丁寧にされると指定管理者側もわかりやすい評価になるかと思う。

中之島図書館指定管理業務評価【Ⅱ・Ⅲ】について

委員： Ⅱ（2）その他創意工夫の①の図書館、中之島の魅力向上に資する取り組み、情報発信が行われているかについて、参考資料にある利用者満足度調査の分析結果の中に、魅力向上に資する取組の項目が無い。利用者満足度調査は指定管理者の管理部分についてのアンケートだと思うが、魅力向上の取組の認知度も付け加えた方がいいかと個人的には思う。

指定管理者の自己評価で、「サイト内に中之島エリアの魅力のページを設けて情報発信に努めている。」としＡとするのはいいが、所管課評価でも情報発信の強化に努めているとAにしているが、結局サイトのアクセス数自体は落ちている中で、なぜAとしたのか。

事務局： Aとした理由は、数字は定量評価で判断しているため、ある程度は切り離した方がいいかと考えたため。また、いろいろな新しい取組みをしていること、ライブラリーショップ等の臨時営業等をしたという部分について、少し差をつけるべきかと思い、Aとした。

委員長：ここの表現は、整合性がなくなるので少し変えた方がいいかと思う。アンケートの方も工夫をいただくことと、所管課のコメントについても再考いただくと良いかと思う。

中央図書館指定管理業務評価【Ⅰ（１）～（３）】について

委員：Ⅰ（３）③駐車場部分の「消費税増税したが料金は据え置き」とある部分について、税抜きの売上額が減れば、納税額に関わってくると思うが、大阪府としていいのものなのか。

事務局：利用料金については、条例で上限額を定めて、その中で効率化や府民の要望に沿った運営をお願いしている。勿論、税金のという点もあるが、基本的には、まず図書館の駐車場として効用最大化の工夫をしていただくということで判断している。

委員：数値目標の置き方について、目標が去年実績よりも下回ることに若干の違和感がある。少なくとも去年と同額・同じ水準には持って行ってもらった方がいいかと思う。

事務局：平均の取り方によって、前年度実績より低くなる項目があるのは気が付いてはいたが、一部の数字に、極端に伸びている等した時、それが何かの要因がある異常値か、傾向なのか、少し読めないところがあったので、現在のようにしている。

実績をもとにした目標値設定は今回で３年目なので、ある程度実績の傾向も分かって来ているため、もっと分かりやすくなるような、あるいは納得のいきやすいような形になるよう、目標値設定を検討したい。

委員長：（４）の③の、府有備品の有効活用策として、サミット誘致室から管理換えされた備品の展示や活用とある部分の経緯は。

図書館：サミット誘致室から、「広く府民の方に、大阪府でのサミット開催の成果物の利用・提供をしたい。」という趣旨で、管理換えの提案を受け、備品の管理換えをした。それ受け、指定管理者と図書館で設置場所等について、調整・検討し、エントランスに椅子とテーブルを設置している。その後、サミット誘致室から、サミットで使われた配布物も提供可能ということで、図書館と指定管理者で協力しながら配布等を行った。

委員：全体的に所管課評価について、Aと評価するのであれば、求める水準を上回った点をもう少し明確に書かれた方がよいかと思う。

要は、１００％がBとなっているため、１００％あれば問題ないが、一見Bという下から２番目の評価になってしまい体裁が悪く感じることがそもそもの原因だと思う。１００％ちょうどの評価をAにするような、基準の作り方について考えた方がよいのでは。

今回は「数字を上回ってないとAにならない」ことになっているので、Aにするのであれば、そういう書き方を検討していただきたい。

中央図書館指定管理業務評価【Ⅰ（４）～（６）】について

委員：（４）の①について、「トラブル等に速やかに対応出来るような方策をされたい」という要望が付いている。それで「水準を上回ってる」と言えるのかどうか少し違和感が残る。

（４）の②について、「適切に実施されている」という文言であるのであれば、なぜBなのか。もし、「満たしてない」というところであれば、何らかの要望が付いてしかるべきだと思う。

中央図書館指定管理業務評価【Ⅱ・Ⅲ】について

委員：Ⅲ「適切な管理業務関連」の（１）②の収支計画の所管評価に、「結果的には自主事業を展開すればするほど赤字になっており」と記載されているが、参考資料にある収支計画と実績を見ると、４月から６月の自主事業の収支を見るとプラスで、７月から９月の自主事業の収支が若干マイナスというふうにしか見えない。「やれば赤字」と書いてあるが、本当か。

また、⓷の所管課評価で、９月末の実績で「支出が総収入を若干上回っている」と書いてあるが、元々目標自体も「半年間は収支赤です」と目標立てしている中で、「それはいけない」というふうに書いている。半期のベースで書くと、そうせざるを得ないというであればいいが、なぜ目標が赤字にも拘わらず、実績は赤ではいけないのか。

図書館：１点目の質問ついては、今年度「図書館で吉本お笑いライブin東大阪」事業を企画し集客をかなり見込んでいたが、近隣で無料の同じようなお笑いライブがあり、非常に経費が掛かったわりには集客がなかったということがあり、周辺のイベントのリサーチ不足等も要因として考えられることからBとした。

また、指定管理者にお願いしている「にぎわいづくり」について、まず人を呼び寄せることを主眼に置いているため、なかなか収益と結びつかず、赤字が出るという実態がある。

委員：内容を聞く限り、Bは高く、Cのように感じるが。

図書館： 図書館の「にぎわいづくり」に関しては、達成に向けた努力をされているため、Cとはしていない。また、自主事業であり、大阪府から支払う委託料事業には関与していない部分であるため、Bとしている。

委員：「大阪府は関与しないから別にBでよい。」、という評価方法でいいものなのか。「こういうふうに評価をします」というルールを作った方がいいかもしれない。府の支出から「出る」・「出ない」に関係なく、全体としての指定管理業者への委託だと思うので、委託料から出ている等の感情論は排除した方がよいのでは。

事務局：「収支計画の内容の適正・適格性及び実現の程度」という項目で、別の評価項目も含んだ多事考慮した説明になっているため、修正する方がいいかと思う。中身を精査し、また委員長に確認いただきたい。

委員長：周辺のイベント状況を勘案しながら事業を企画というのは別の項目で反映し、ここは収支についてのみ評価するということでいかがか。

事務局：もう一つの指摘については、ここについては特に上回っている部分が見受けられなかったため、Bとしている。

委員長：この後３月末の数字でまた評価をし直すため、現時点での実績は、偏った形で数字に出ていると理解していただければ。

委員：書かれているもの以外で、アンケートのフィードバックはどのようにしているのか。

指定管理者：ライティホールの周り等が暗いという声に対し照度が足りなければ照明を変える、イベントに関しての要望に可能であれば対応するというフィードバックをしている。

委員：アンケートの結果のフィードバックは、どのように評価しているのか。

事務局：利用者満足度調査の項目については、前年度と比較して肯定的な回答比率が増加していれば、前年度調査結果をフィードバックし改善されたとし、評価を決めている。

委員：「フィードバックしているか」と、「成果として表れているか」の２点が評価基準であるにも関わらず、「結果として出ているか」というところで、フィードバックしたとみなすことになっている。フィードバック出来ているかという観点をしっかり評価していただきたい。

アンケートの取り方について、中之島図書館の方にも通じるが、アンケートの項目自体が、フィードバックしやすいものになっているかも非常に大事。

アンケートシートがないので、少し的外れかも知れないが、例えば「館内の環境維持が適切だと思いますか」という項目では「はい」・「いいえ」の回答しかない。よくない時に、「何がよくなかったのか」というのが見えて来ない。「よくない」という人がいるから、「どこかを変えればいいだろう」という手探りで、対応せざるを得なくなる。それではアンケートのフィードバックとは言えないかと思う。

中之島図書館の方では、「よくない」と書いておられるところの原因を掘り下げて書いているので、そういう意味ではすごく対応をしやすい。

ただ、何についてアンケートを取るかも、更に非常に大事で、指定管理者の業務分掌の部分が適切に満足度調査出来るような、業務の改善に繋げる観点でアンケートしてもらえたらと思う。

イベントの内容についての項目があってもいい。今しているイベントが「いいのか」・「悪いのか」というところが、少し拾えてないかという感じがする。

アンケートのあり方も少し検討していただけたらと思う。

事務局：所管課評価方法については、意見をいただいた方向でまた改めて検討したい。