令和３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４年１月28日（金）10時00分から11時45分

場　　所：大阪府立中央図書館　２階多目的室

出席委員：大久保委員長、川瀬副委員長、関野委員、西村委員、帆足委員

１　開会

２　議題

　　　令和３年度府立中之島図書館及び府立中央図書館指定管理運営業務の評価について説明

　　　資料３及び資料４

中之島図書館指定管理運営業務評価　評価項目Ⅰ

委　　　員：中之島図書館利用状況実績値の利用率を見ると、多目的１スペースが全然利用されていない。理由はあるのか。各過年度ではある程度の利用があるが、今期は全くなかったということか。

事　務　局：中之島図書館の多目的スペースは、貸館として有料で使用するという部分と、文化ステーションとして一定割合の自主事業を行う部分の両面の使い方がある。そのため、「貸館として有料で利用することはなかった」ということになる。

指定管理者：多目的スペース１の部屋が、中くらいの部屋と小さい部屋が２つと、３つに分かれている。

部屋の構造上、ドアが一つのため奥の部屋に入ろうとするとドア付近の小部屋を通過しないといけないため、使いづらい部分がある。有料での貸室利用というアプローチもしているが、自主事業でうまく活用している。

委　　　員：自主事業をすると、この貸付可能枠の対象外になるということか。

事　務　局：そのとおり。

委　　　員：今後、この有料利用部分を増やしていくような施策は何か考えられておられるのか。

指定管理者：Ｗｉ－Ｆｉの設置を考えている。書庫棟の耐震改修工事の進捗をみつつ、検討していく。

委　　　員：入館者数は、年代別・世代別で出さないと、事業とのミスマッチが起こっているのかどうか等、よくわからない。難しいかもしれないが、入館者の詳細を把握しないと、事業の提案にはあまり役に立たないのではないか。

指定管理者：イベント等はその都度アンケートを行っている。そこで年代は把握できるようになっている。

委　　　員：全体としての利用者の世代とか年代の構成がわからないと、それに合った企画をたてられないのではないか。図書館利用者に対してサービスを向上させていくのに、その利用者と全然ミスマッチなアプローチをしても仕方がないのではないか。

事　務　局：11月に行った来館者アンケートでは、年齢を年代というくくりで、回答をお願いしている。様々な用件で来館された方々に聞いている。

委　員　長：サンプル数が少ない。アンケートする時期や期間を工夫するべきではないか。

副委員長：利用者の増加を図るための具体的手法・効果というところで、ツイッター・ホームページと書かれているが、具体的な数値はあるか。

指定管理者：アクセス数は把握できていないが、Ｔｗｉｔｔｅｒのフォロワー数は約200。

委　　　員：中之島図書館の周辺の環境も変わってきていると感じる。こども本の森等、人出が多くなってきていると思う。イベントをファミリー向けで実施した際に本を借りに来る方以外の層から、どれだけ集客できたか、何か実感等はあるか。

委　員　長：他館でのイベントの影響を把握し難いと考えられるので、中之島図書館で実施されたイベントの集客数など参考になるものがあるか。

指定管理者：これまでしたことがなかった子ども向けの絵本の読み聞かせというイベントを12月に実施。30人くらい集まったのだが、少し驚いたことに、近隣の方が自転車で来られていた。近隣の幼稚園や幼児教室からの集客だったので、今後の指針になればと思っている。

委　　　員：ビジネスの方は本を借りに来ると思うが、中之島周辺にもマンションが建ってきているため、子育て中の世帯をターゲットにして事業を行ったのはいいことだと思う。

中之島図書館指定管理運営業務評価　評価項目Ⅱ

委　員　長：利用者満足度調査等について、平日では参加しにくいというアンケートの回答があるが、どのような解決・取組を考えているか。

指定管理者：中之島まつりのようなイベントの際には、元々臨時開館を行ってきたところだが、図書館側との協議を行い、日曜・祝日でのイベントを検討していきたい。

委　員　長：アンケートで「椅子が少ない」「自習室を使いたい」と言う声が多い。コロナ禍のため椅子が少なかったのか。また、今後の対応について聞きたい。

事　務　局：図書館資料を閲覧するエリアでの椅子についてはコロナ対策のため、戻すのは難しい。自習室は過去に設置していたこともあるが、スペース的な問題も含めると、難しいと考える。

委　員　長：終息したら椅子は例えば倍ぐらいに増えるのか。

事　務　局：現在、座席を7割減としている。終息後は、元に戻す。

委　員　長：椅子については、多分居場所がなくなったと感じている人もいるのかもしれない。コロナ対策では仕方がないが「コロナ終息後はまた充実します」など、工夫していくアピールをされてはどうか。

委　　　員：イベントの平日参加が難しい等は、休館日設定をしている図書館の問題であって、指定管理者の評価とは関係がないのではないか。

事　務　局：図書館側も平日もイベントをしており、例えばビジネスパーソン向けには、夕方以降のセミナー等工夫をしている。指定管理者には、平日の何時が参加しにくいのかなど分析してもらいそのうえで時間帯やイベント内容など工夫をお願いしたい。

中之島図書館指定管理運営業務評価　評価項目Ⅲ

委　　　員：収支実績表について、６月に事業費が他の月に比べて250万円と高いこと、４月に広報費が他から他の月に比べて非常に220万円と高いことの理由は。６月は休館していたが。

指定管理者：事業費にて総合案内等リニューアルを実施。４月から行っていたが計上が６月となった。広報費は、ホームページの制作を年度当初に行ったため４月に計上している。

副委員長：府民・ＮＰＯとの協働について、大学の司書課程にてサークル活動をしている団体がある。

絵本の読み聞かせ実施したとのことなので、ぜひ連携を考えていただきたい。

委　員　長：アンケートについては期間を長くする、年に３～４回行う等、サンプル数増やす検討を。

中央図書館指定管理運営業務評価　評価Ⅰ

副委員長：全体的な評価になるが、指定管理者の自己評価の方に、小項目である基準ごとの評価がない。施設所管課評価と併せてはどうか。

事　務　局：制度上は大項目の評価しかないが、個別基準があった方がわかりやすいことから、小項目での評価を設定している。今後協議し、整理していきたい。

委　員　長：Ｓ評価になっている駐車場収入については、近隣施設の関係で図書館利用者以外の方で満車となり、利用者がなかなか使えない状況があったと聞いた。どのように対応したのか。

事　務　局：昨年の3月末に大型商業施設が閉館し、当該施設駐車場利用者が、図書館駐車場を利用。近隣駐車場に比べ比較的安価なため、利用が集中した時期があった。図書館利用者専用ではないが、図書館併設ということもあり利用者が駐車できない状況ではよくないことから協議を重ね、上限制を廃止した。その結果、駐車場利用者が激減することなく、また図書館利用者も利用することができるようになった。

委　　　員：ホール及び会議室の目標利用率について、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、リアルタイムで情報発信されたとあるが、今年度新たに始めたのか。

事　務　局：過去から実施している。

委　　　員：電話での問い合わせは、新型コロナによる施設の開館状況に加え、予約状況などの確認も含めてということか。

事　務　局：そのとおり。図書館の休館もあったため、色々な問合わせがあった。

委　　　員：過去からの取組みにも係らず問合せがあるのは、ホームページが周知されていない、広報活動が足りていないということではないか。リアルタイムで反映されていることが周知されていれば、電話での問合せはないのではないか。

事　務　局：利用者すべてがホームページだけから情報を収集しているわけではない。

委　　　員：それもわかるが、ホームページを周知する広報活動を広げた方が良かったのではないか。

副委員長：アンケートにて、食堂・カフェについて「知らなかった」という回答があるが、何か広報しているのか。このアンケートを受けて何か対策は行ったか。

事　務　局：従前から、入口に案内板を掲示。ホームページ等でも改めて食堂・カフェがあることを周知している。

委　　　員：利用者アンケートを見ると会議室利用率が減っている状況。民間もやっているため必ずではないが、リモートワークで利用できるのであれば、図書閲覧も兼ねて利用できるのではないか、と思う。

事　務　局：コロナ禍で会議がオンライン化しており、検討していきたいと考えているところ。できる範囲で工夫していきたいと考えている。

委　員　長：利用者アンケートにあるカフェの音・香りの演出について、あまり認知されていないようだが、何を意図として実施しているのか。

指定管理者：自然音を流しリラックスして滞在していただくことを目的に実施。併せて、天然アロマを緩やかに噴霧し、音との相乗効果でくつろいでいただきたかった。

事　務　局：カフェについては、大阪府の施策である「大阪府内産木材利用促進モデル整備等業務」に選定され、２月末にリニューアルする。そのため、今の音の演出・香りの演出についても一旦撤去となる。今後は雰囲気を見ながら調整し対応していきたいと考える。

千早赤坂村の木材を使っており、現在、壁ができつつある。できた当初には天然木の匂いが充満すると思うので、アロマがなくても心地よい空間の中央図書館になろうかと思う。

中央図書館指定管理運営業務評価　評価項目Ⅱ

委　員　長：利用者満足度調査の調査票は、自由記述欄があり、良くない理由等を聞き取るために設定していると思うが、質問の設定が特定された項目について記述するようになっているため、誘導的であり率直な意見がくみ取りにくいかと思う。

事　務　局：限られた紙面の中で厳選した項目を載せている。今後、内容についてはブラッシュアップしていかなければならないと考える。

委　　　員：利用者満足度を実施し、今後さらに取り組んでいきたいと思われたところは。

指定管理者：一番はイベントと考える。実施した事業内容を確認しており、アンケートも参考にしながら今後も開催していきたい。

委　　　員：イベントについては、あんまり興味がなかった等のネガティブな意見もあるかと思うが。

指定管理者：イベント毎でアンケートを実施しており、アンケート以外に直接話を聞く等、参加者の声を踏まえて実施している。

事　務　局：コロナの状況もあり、実施できていないイベントもあるため、イベントを希望する様々な声がある。平常通りできるようになった際には、こういった意見を有効活用していきたい。

委　　　員：アンケートにて年齢を聞いているが、子ども連れの欄を１つ作っているとファミリーで来たことが明確になると思う。また、性別を聞くことはだめか。答えたくないという欄などを設ける等。

事　務　局：府としては性別の確認は行わないとなっており、今回も確認したが、外すこととなった。

委　　　員：承知した。子ども連れ欄作成の検討を。

中央図書館指定管理運営業務評価　評価Ⅲ

委　　　員：参考資料C４の収支計画及び事業報告について、人件費・業務委託料が予算よりも少ない理由は。

事　務　局：数値は11月末時点での数値となっているため、予算より少額となっている。