令和２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３年１月27日（水）午後２時から午後４時

場　　所：中之島図書館　別館２階会議室

出席委員：明定委員長、泉委員、江本委員、難波委員、日野委員

中之島図書館指定管理者業務評価【Ⅰ（１）～（３）】について

委　　　員：緊急事態宣言が開けてから利用者数制限、入館制限は行ったのか。

図　書　館：入館制限は行っておらず、座席の間引きや、滞在時間の短縮のお願いのアナウンス、イベントの募集定員半減などで対応した。ただ、移動制限があったことや、大阪市内にあるため感染者数が増えるにしたがって、自然に入館者数は減っている。

委　　　員：席の間引きについて、具体的な割合は？

図　書　館：閲覧エリアについて、新聞室は座席なしにしており、他の閲覧席は間引きにより、中之島で７割程度、中央で半分程度が使用できることとなっている。

委　　　員：多目的スペースの稼働率について、10月が高い要因は。

図　書　館：多目的スペースは自主事業でも使用しており、貸付可能なコマ数が時期によって異なり、10月以外の月は一般の方への貸し付けが少なくなっていた。予約は3か月前からできるようにしており、貸付予約が多い時には自主事業の実施時期をずらすようなこともしているので、結果的に10月が多くなったもの。

委　　　員：図書館の評価は従来通りの基準で、という話だが、「Ｃ」という評価が表に出るのは少し酷な気がする。この評価が表に出ることで、次の募集に手を挙げることをためらう業者も出るかもしれない。全庁的な方針が出ていないというのは少しおかしい気がするが。

事　務　局：指定管理にも施設によって様々な形があり、一律の判断基準設定は難しく、それぞれの施設毎に、評価委員会で基準を定めることとしている。府立図書館については、第１回評価委員会にて「影響を勘案して総合的に判断する」とさせていただいた。固執するものではないが、「Ｃ」という評価については、コロナという特殊要因があったことは議事録にも明記した上で、全体の評価としては「Ａ」となったので、事務局としては提出した評価のとおりとしている。

委　　　員：定量的なデータで「Ｃ」を過去にもらっているということが、今後大阪府の、例えばどこかの指定管理者の募集に参加した際、影響することはないのか。

事　務　局：この定量的なデータだけが影響することはない。定量的な部分の評価が「Ｃ」となっている部分については、コロナウイルス感染症の影響がある、ということは議事録に明記する。

委　　　員：ＳＮＳのフォロワー数に関して、161人は増加分か。実際の総数は何人か。ホームページのアクセス数は減少しているが、最近ではＳＮＳが中心になってきているので、こちらに力を入れているのか、確認したい。

図　書　館：総数は919人。広報はホームページでも行っているが、ＳＮＳの方が訴求力は高く、取組を進めている。

委　員　長：ＳＮＳと言ったようなものをもう少し充実させる。数値については冷静な結果というものを次年度以降も踏襲してもらうと整合が付きやすい。コロナ禍のデータのため、誤解がない表現にしたらいいと思う。

中之島図書館指定管理者業務評価【Ⅰ（４）～（６）】について

委　　　員：（５）維持管理の内容は効果的で適切かについて、老朽化した設備への対応策について計画的な改修提案がなされていないということだが、老朽化の対策をどちらが対応するのかが問題であって、事業者の問題であればＢ評価、大阪府側の問題であればＡ評価と思う。そこはどのように決まっているのか。決まっていない場合、どう評価したのか。重要文化財もあるので、事業者に改修提案してもらえるかわからない物件もあると思うが。

図　書　館：重要文化財部分は提案してもらえるものではないが、ここではそれ以外の部分を指している。府と事業者のいずれが負担するのかは別にして、運営上、支障のある部分はここですよ、ということを事前に提案していただきたかった。どれくらいかかるものか、どちらが負担するのか、仮に高額であれば、こちらも財政当局に掛け合うなり、指定管理者とも協議して対応を考えることになるが、その第一歩の部分はやはり提案をいただきたかったが、いただけなかったのでＢ評価とした。

委　　　員：（６）行政の福祉化について、障がい者雇用率は上がっているが、前年度より変更があったか。

指定管理者：特に変更はない。

委　員　長：修繕については、両者の関係を密にして次年度取り組んでいただきたい。

中之島図書館指定管理者業務評価【Ⅱ・Ⅲ】について

委　　　員：Ⅲ収支計画について、①でライブラリーショップは収入減としているが、③では収入は安定していると書かれている。

事　務　局：確認が漏れていたので、修正する。

委　　　員：Ⅲの（２）の②年間研修の関係について、今年度の状況を、具体的数値も併せて提示してほしい。計画通りにできているか。

指定管理者：消化できているものは２回で、人権教育及び接客について実施した。３月になってから防火訓練等を予定しており、合計３回。計画通りにできている。

委　　　員：Ｓ評価があまり見当たらないが、定性的評価がＳ評価になるのはどういう場合か。Ｓ評価が越えられない壁みたいになっているように見えるので、こういう年でもあるし、Ｓ評価としてもいい項目を探してもいいのではないか。具体的に気になるところとしては、財務状況について、自己資本比率で優良とされる50％に対して66.8％というのは、数値だけ見るとかなり上回っているように思われるので、少し気になった。

事　務　局：定量評価についてはＳ評価の基準が明確だが、定性評価は曖昧な部分があると思われる。次年度に向けて明確になるよう改めていきたい。

委　員　長：評価を付けた理由について、当事者間は納得がいくかもしれないが、第三者からみれば意見がでてくるということもあるので、課題にしていただきたい。

委　員　長：アンケートの警備員対応について、良くないという意見がでている。クレーマーなのか、たまたまなのか、日常的なのか。

図　書　館：警備員にはしっかり対応いただいており、たまたまかと思う。今年度はコロナ関係で、入口での声掛け・お願いが多い。普段利用されている人も窮屈な思いをされており、感情的な行き違いが警備員と起きていると思う。

委　員　長：Ｓ評価の基準についてはまた次年度検討していただきたい。

中央図書館指定管理者業務評価【Ⅰ（１）～（３）】について

委　　　員：（２）の②外国人に対して、館内の利用表記等、英語併記とかされているのか。

指定管理者：現状では日本語のみ。外国の方が来られた場合、総合カウンタ―にてホームページ等を使って説明を実施している。

委　　　員：「平等な利用を図るため」と言うことで行くと、外国人の旅行者も増えているので、英語は最低限あったほうがいいと思う。検討いただけたらと思う。

委　員　長：たくさんの言語ではなくても、外国人に対して優しいという他の図書館での事例もあるので、少し検討していただけたらと思う。

中央図書館指定管理者業務評価【Ⅰ（４）～（６）】について

委　　　員：今年のカフェの売上、利用人数は例年と比べてどうか。

図　書　館：カフェについては、自動販売機を設置して提供している。図書館の閲覧室同様、座席スペースは概ね半分程度に間引いている。曜日によって偏りはあるが、割とご利用いただいていると思う。

委　　　員：今年、カフェスペースは自販機を置いているだけか。

図　書　館：以前は喫茶コーナーということで有人サービスを行っていたが、今期は無人カフェスペースとして提案いただき、事業をスタートしている。

委　　　員：食堂もあるが、これはカフェスペースとは別か。

図　書　館：完全に仕切られ、食堂は食堂として存在している。こちらも同様に座席スペースは概ね半分程度に間引いている。

委　　　員：食堂の場所はこれまでと同じ場所か。

図　書　館：全く変わっていない。

委　員　長：業者が変わった後、どうなったか。需要として減っており、経営が困難なところもあると思うが。

図　書　館：曜日によっての動きはあるが、結構利用いただいている。

委　　　員：具体的な数字はあるか。

指定管理者：今年度の食堂について、６月から12月までの利用者数は5,900名。昨年は４月から11月までで9,500名来ている。カフェの方は、今年度６月から12月までで約1,400名、昨年度は４月から11月までで1,600名ほど来ている。カフェは無人化したことでニーズをとらえ、利用者が増えていると考えるが、食堂に関しては新型コロナウイルスの関係があり座席数を減らすなど対応が去年と違うので減少傾向となっている。

中央図書館指定管理者業務評価【Ⅱ・Ⅲ】について

委　　　員：（１）の収支計画について、収支計画及び報告書の４～６月の実績の利用料金収入がマイナスになっていること、管理コストを削減しているとあるがその他の支出がそもそもその目標値より実績増となっている現状、支出が目標値と比べてすべて増加している状況で、評価コメントとの整合性が図られていない。

図　書　館：７～９月の総収支の欄がマイナスについては、ホールのキャンセル料を返還したことにより発生している。その他の欄の目標と実績との乖離については、計画の段階で事業実施に対し全くめどが立っておらず、最低限実施可能と思われる経費について計上していたため、収入・支出ともこの目標値となっている。開館が５月となり、積極的に事業展開していただいたことにより事業支出もあるが、自主事業収入も大きくなっている。

委　　　員：収支計画の「その他」には何が含まれているのか。自主事業収入増に伴い、自主事業支出が増えるのはわかるが、「その他」がわからない。なかなかの金額になっている。

図　書　館：ここの部分の支出は食堂の食材の購入経費。営業のめどが立っておらず計上していなかったが、開館したことから食堂の運営経費が出てきたのが主なもの。

委　　　員：食堂に対応する収入は、自主事業収入に含まれているということか。

図　書　館：食堂事業の支出は「その他」に計上し、その分の収入は自主事業収入で計上している。

委　　　員：自主事業収入・支出だけ見れば採算は取れているが、「その他」も含めると自主事業の採算は取れていないということか。何が要因でここまで赤字となっているのか。状況を教えてほしい。

指定管理者：自主事業や、その他事業単体で見ると確かに赤字だが、指定管理事業のため、自主事業だけをするという委託ではなく、全体を管理する中で自主事業を行うという形である。企業としての判断はあるが、お客様へのサービスや、利用率の増加等付随することが出てくるため、そこは赤字となるが、他のところ、今年であれば修繕費のところで図書館と協議し、修繕を来年度再来年度にするなどして調整している。

委　　　員：②で自助努力により管理コスト削減の取組を行っているという評価について、所管課の方は何をもって取組をしていると判断したのか。

図　書　館：指定管理者の方で年度当初から消毒液・マスクの値上がりや入手困難な中、より安価な物を探し、必要最低限の量を確保していること。電気・ガスについても、従来大手の会社を使っていたところを、より安価なガス会社・電気会社を模索し採用したこと。空調についても、換気をしている中、室内環境を適正な温度に保つため、非常に光熱水費を上がるところを、こまめに巡回することで、室温を保つようにするなど有人的管理等も行っていたので記載した。

委　　　員：１の項目に戻るが、イベントに関して、かなり中止せざるを得ないという事情はあると思うが、オンラインでは実施していないのか。ネイチャークラフト工作教室は、オンラインで説明するなどの工夫をされたのか聞きたい。

図　書　館：イベント等含めオンラインは実施していない。指定管理さんにご依頼している業務の内容の中で、イベント等も含めオンラインで実施したものは今年度についてはない。

委　　　員：特にそういう検討もされなかったのか。

図　書　館：現時点では。

委　　　員：キット販売も、175セットしか売れなかったが、オンラインで製作の仕方を説明するなどすれば、販売が増えるなどもっと改善の余地があったのかと思う。

図　書　館：状況を見ながら、条件が整ったものから検討していきたいと思う。

委　員　長：収支計画及び報告書について、その他のところと自主事業は支出で分かれているものについて、項目の組替をする等わかりやすいようにした方がいいのではないか。

事　務　局：その他と整合するように書き直す。

委　　　員：Ｓ評価の設定の話に通ずるが、行政の福祉化がＡ評価だが、理由の「『図書館マルシェ』を開催して障がい者の就労機会の創出に寄与し」という部分について、作業所のマルシェであり、直接雇用ではないと思われる。これに対して中之島図書館は直接雇用であり、それが同じＡ評価であるとの理由は事務局側であるか。

図　書　館：あくまで中央図書館としての評価であり、整合は図っていない。

委　　　員：第三者的立場から見ると統一した基準はなく、相対的な評価にしか感じられない。そういう意味ではＡ評価しか出てこないと見受けられる。事務局でどういうものが満たされたらどの評価になるのか、基準がある程度なければ辻褄が合わない。検討いただきたい。

委　　　員：利用者満足度調査について、アンケート結果のフィードバックがされているためＡとしているが、具体的に、どういうところが分析がされたうえでフィードバックされていると評価したのか。

図　書　館：物販を希望する声をアンケートの中で頂戴して、図書館マルシェを実施した点や、ビオトープについても、家族連れが来た時に、本に飽きた子どもが興味を持って、時間を有効に使ってもらえるようにするなどしている点、コロナ対策で、マーキングを実施した点などを踏まえている。

委　　　員：アンケート項目が、あまり練られていないような印象である。具体的にアンケート結果から分析されて改善しようと思われたものを引っ張り出したのか、事務局でもそういう形跡が見受けられるか、ということをしっかりと見てもらいたい。どういう目的でアンケートを実施するのか、どういう意見が出てきたら改善に結びつくのかというところまで想定した上でアンケート項目を設定しないと、ただ実施しているだけになる。

その点をしっかりと見据えてアンケート項目を設定した上で『実際に得られたデータからこうした』という足跡を残していただきたい。これは両方の図書館に言えることと思う。

委　員　長：オンラインの活用。アンケートのさらなる工夫、問題点をもう少し掘り下げられるようにしていただきたい。Ｓ評価の問題についても検討いただきたい。