令和６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７年１月31日（金）15時00分～17時00分

場　　所：大阪府立中央図書館　２階多目的スペース３

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　協議事項

・令和６年度府立中之島図書館指定管理運営業務の評価について

・令和６年度府立中央図書館指定管理運営業務の評価について

【府立中之島図書館】

委　　　員：多目的スペースの利用率で、結構CとかＳとか分かれているが月で考えたら、計画よりも1日少なかったらC評価で計画より1日多かったら、Sになる極端な評価になっている。次年度以降、そんな極端な評価にしなくてもいいんじゃないか。

事　務　局：今後の評価の考え方、設定の仕方で設定数値の考え方を少し見直すというところが必要かと思う。

委員長：アンケートについて、配布数は890枚で回収率が約30％で270人ほどということだが、

　　　　　　入場者数が21万8591人で、配布数は890というのは配布の方法はどのようにされているのか。

指定管理者：基本的には館内の数ヶ所に置いて取ってもらって、そこで書き込んでもらって、投入してもらっている。それに加えて来館されたときに手渡しで渡す部分もある。

委員長：配布数というのは、置いている枚数から減っている枚数をカウントしているのか。

指定管理者：その通り。最終的に残ったのを引き上げている。

委員長：イベントをする際などのご利用者に撒かれるなどの工夫はされてないのか。

指定管理者：イベント時はイベントのアンケートをとるので、２枚書かなくてはならなくなるので、極力それを避けている。

委員長：配布数を伸ばす、何か目標や施策などは考えているか。

指定管理者：現在、図書館としての来館者アンケートと指定管理者のアンケートを年に２回取っているが、利用者としては同じものを２回書くのは面倒になるかと思っており、来年度は図書館と相談して１回にすることを検討予定。

委員長：配布数890枚となると来館者数の0.5%に満たない数である。　これが増えてくるとより実態を反映したアンケート結果となってくる。現在でも丁寧な分析がされているので、アンケート結果の有用性が増すためにも回収数を増やす工夫をされたい。

委　　　員：資料Ｎ―4の収支計画及び報告書だが、人件費が目標は1四半期・2四半期とも989万

　　　　　　となっているが実績が1四半期は1200万、2四半期が1100万と目標を非常に上回っている。これはなにか理由はあるのか。

指定管理者：一つには、単純に給与が少しずつ上がっていることがあげられる。もう一つはこの目標が提案時の数値であるということがあげられる。

　　　　　　また、司書部連携事業費に含まれていた人件費をこちらの数字に移動したことでギャップができていることも理由に挙げられる。

委　　　員：目標値が設定時に少し低く見積もりすぎたこと、増加している原因としては人数増もあるし、単価増が考えられるということか。

指定管理者：はい。その通り。

委員：指定管理者を評価する手法として指定管理者の自己評価をもとに書面で数値などを評価される部分はわかるが、その他実情を評価されている部分もあると思うが実際に現場を見たりしているのか。

事務局：指定管理者と図書館の連携というところで毎週1回、連絡調整の会議の場を持っている。そこでいろいろな活動について調査をしながらやっている。評価に関しても、書面でまずいただき、不明な点についてはヒアリングなどをしながら、評価もさせていただいている。

副委員長：収支計画および報告書Ｎ4で修繕費もかなり目標と実績に差があるが10月から3月ぐらいはどのような状態になりそうか。

指定管理者：上期に工事が偏重した実績がある。下期に関しては工事を抑制して予算内で抑える予定ですので異常値ではない。

委員長：資料３の1ページ目の（２）平等な利用を図るための具体的手法・効果の中の評価内容に施設所管課の評価としてピクトグラムや矢印を活用した多種多様なサイン等があってわかりやすい表示がなされているという記述がある。私も中を拝見してそのように思っているが、アンケートの方で、案内に関して少しわかりづらいというご意見が自由記述の中にあった。実際されていることと、この意見の間のギャップの原因はどのようなところからか。

事　務　局：このアンケートを取ったのが6月から7月にかけてで ちょうど工事の影響で動線が変わったり、お手洗いの場所が移ったり、数が減ったりというようなことがあった状況の中でのアンケートで、以前来られたことがある方でも、ちょっと迷われるような状況であったことが考えられる。現在は工事が終わったので館内のサインなどをもう一度見直している状況。

委　　　員：Ｎ１－１の1.入館者数ですが10月11月が前年比を割れており、11月は令和4年比も割れている状況だが、何か理由はあるか。

指定管理者：展示の中身や期間によって入館者数は大きく変わる。去年はこの時期はやっていたが、今年はやっていないということになるとこのようなことが起こる。

委　　　員：展示をやっていなかったのはするものがなかったからということか。

指定管理者：なかったからではなく、企画の段階で例えばこの企画は、10月の中旬からするという形で企画しており、空いた期間を全部埋める形では元々企画していない。

委　　　員：では、展示がない期間は入館者数が減っても仕方がないということか。

指定管理者：減っても仕方がないということではないが、単月でというよりかは、その月が少なくても

　　　　　　他の月で増えれば1年としてみたときによいので、各月で前年の目標を超えるというようなところまでは計画の段階で考えていなかった。

委員長：資料のN1-2の定量評価項目目標値・実績値について現時点では11月末までの評価ということで年度通しての値については見込みを記載いただいているが、どのように見込みの値を起算したのか。

指定管理者：入館者数や金額的なことに関しては、11月までの平均を加算している。またイベント関係、講座、ガイドツアーなどについては、11月までのイベントでは定員の何％が来ているのかを計算し、その数値をもとに割り出している。

副委員長：Ｎ３－１の来館者アンケートだが、 多目的スペースに関する項目がＱ10にある。その中で実際利用されてどのように感じたのかがＱ11にある。そこでどちらともいえないという回答が56％になっている。なぜこのようにあまり良い評価がなされていないのか、何か聞いていないか。利用者の方から改善点などを得られれば満足度が上がっていくと思うが。

指定管理者：良い部分で言うと、マイク、プロジェクター、スクリーンなどが無料で使え、非常に喜ばれる方々がたくさんいらっしゃる。また、中之島図書館の本館というこの建物の中で会議を行えるということに喜ばれる方々も多くいらっしゃる。一方で古いことを理由に冷房機の音が大きく、話が聞き取りづらかったり、冷暖房が効きすぎたり、効かなかったりで苦言を呈される部分がある。プラスマイナスで言えばそのようなことからどちらでもないという風に思っていらっしゃるのではないかと思う。

【府立中央図書館】

副委員長：資料４の3ページ目のⅠ提案の履行状況に関する項目の評価基準③だが、指定管理者の自己評価がＡで図書館側評価がＢとなっている。この評価は4ページ目のⅢの項目の（２）①の部分に関連していると思われるがそこはどちらともＡとなっている。なぜ前項目はＢと評価したのか。

事　務　局：ご指摘いただいた点について、前項目の部分では危機管理の運営体制に絞り込んで評価させていただいた。後半の項目については指定管理者の業務全般に関わる部分の視野で評価をさせていただいた。その点で前項目と後半の項目では違いがある。

　　　　　　前項目の評価のずれに関しては、ここまでの指定期間５年のなかでトラブル等があり、その経験をもとに危機管理マニュアルや館内研修をブラッシュアップしてきた。しかし、まだ改善の余地もあるということで厳しめの評価をさせていただいた。具体的に言うと、管理責任者がいるいないを問わず、同じような対応ができるようにマニュアル作りをもう少し工夫していただきたいところ。

副委員長：その点で指定管理者の方では改善の余地はありそうか。

指定管理者：ご指摘いただいた点に関しては、責任者に頼り切っている部分があったのでサブの責任者に引継ぎなどを行い、責任者不在時も対応できる体制をとれるよう日々取り組んでいるところ。それでも対応が難しい場合においては、会社の方に連絡をもらい、責任者不在時でも均等に対応できるようにさせていただいている。

事　務　局：補足だが、今年度に何か大きな事案があってこのような評価をしたわけではない。

委員長：その特定のトラブルは前年度に発生して、それを受けてすでに体制強化しているということか。

事　務　局：具体的に申し上げると昨年度大きな停電があった。そのような予知しない事案が起きたときのことを想定し、今後、その他の災害、人災・自然災害も含めて、起こった際にどのように対応していくのかという面で工夫の余地があるかと思い、判断させていただいた。

委員長：具体的には、指定管理者はマニュアルを事案後に整備されたということか。

事　務　局：マニュアルに関しては先ほど指定管理者の方からお話があった体制のものが作成されていた。しかし実際に事案が起こった際に、対応が少しうまくいかなかった部分があった。

委員長：マニュアルは整備されていたが、実際の動きの面で改善の余地があったため、スタッフ内で新たにマニュアルの内容を周知徹底をして防災訓練や危機管理訓練というのがなされているはずだとは思うのだが、まだ改善を求める部分があるということか。

事　務　局：連携会議等で指定管理者と図書館が協力しながらブラッシュアップして作っている中で新たな問題が見つかったら相談し、マニュアルを作り上げている。そしてそれをもとに防災訓練を行っている。訓練を行う中でまた新たに改善点が見えてくる。今回、そういう点があったためこのような評価になっている。

委員長：改善点などを明らかにするのが訓練。訓練で失敗があっても本番に対して、トレーニングができていればよい。今回はそのようなことを行ったうえでさらなる改善が必要と判断、評価したということでよろしいか。

事　務　局：お見込みのとおり。期待も込めて厳しい評価をさせていただいた。

委　　　員：マニュアル作るのは確かに必要だが、すべてをマニュアル化してしまうと対応できなくなる。危機管理の際は、大きな一つの方針だけを立て、柔軟に対応できる人材を育てる方がよい。

委　　　員：資料4だが全体を通して指定管理者の自己評価がＳで所管評価がAという部分が２ページ(４)の③と３ページの(６)の府、公益事業協力等の2か所ある。それぞれについて指定管理者でSを付けられた理由と、それを所管でAとした理由をお聞きしたい。

事　務　局：Sでもよいぐらい頑張っていただいていたが、ここまで指定期間5年の実績を鑑み、また期待も込めて、あえて厳しめにAと評価させていただいた。

指定管理者：図書館の密接な連携協力利用者サービスの向上の項目については過年度同様に図書館様と協力したサービスはちゃんとできたこと、スクールサービスデイという近隣の小学校から高校の児童生徒に自由に図書館を利用してもらい、図書館に親しんでいただこうという事業で今年度支援学校の生徒が来られた際にスクールバスを今までは正面につけることはなかったものを今回正面につけることによって、車いすの生徒、学校の関係者に非常に喜んでいただいたためSとした。次年度からは、このやり方がベースになるかと思いますんで、A評価になるかと思う。

　　　　　　次に府・公益事業などの協力に関しては、昨年より開始している、地下書庫の増設工事によって会議室やライティホールの利用者への細かいご案内やご協力のお願いなどの他に騒音続きの中で図書館運営における苦情などを窓口に立つ者がしっかり受け止めてくれ、それを行ってくれたことが、工事が工程通りに進行できた大きな要因であったと考え、S評価とさせていただいた。

委　　　員：理解した。

委　　　員：資料4の1ページ目の（３）の②だが、所管の評価内容の中で、「無線LANの設置、PRを実施することで利便性向上に努めた」とあるが、この部分に関しては水準的に求めているところを満たしていると考えているということか。

事　務　局：そのように整備をしていただいて、PRもしていただいたところについては十分評価している。ただ評価にも記載ある通り、利用率、収入額の面でアップにつながらなかったということで厳しめに評価を付けさせていただいた。

委　　　員：文面からそうだと思いながら聞いたが、そうであってほしくなかった。というのも、利用率、収入額のアップに繋がるような施策をきっちりとやってくれているかどうかが評価の対象であって、実際にアップしたかどうかはここで求められていないのではないかと思う。実際に上がったかどうかというにはその下の項目で評価しているので、ここで評価してしまうと二重で評価しているということで厳しくなっている。再考した方がいいのかもしれないと思い、言わせていただいた。

委員長：アンケートの集計と分析について、回収した有効票が1014票ということで 、配布数と回収率を教えていただきたい。

指定管理者：まずは図書館に入ったところのエントランスホールに1つ。あとは各フロアのおける場所、その他、QRコードもエントランスホールに置かせていただいた。

委員長：QRコードは読み取った人の人数になるので1014票の内に含まれていると思うが、配布数はカウントしているか。

事　務　局：現状、配布枚数については把握ができていない。よって回収率も現時点では出していない。

　　　　　　（配布枚数　995枚、後日報告あり。）

委員長：QRコードの場合は配布数という概念が無いため不明という点は理解した。各フロアの目につくところに置かれているのはすごく良いと思う。ただ入館者数28万人に対して約1000票なので、回収率を上げるために通常行っている通年アンケートに加え、「アンケート集中実施期間」のようなものを定めて集中的に行ってもよいかと思う。ただ施設特性によって方策は違うので、独自で工夫していただきたい。

委員長：ゲーミング図書館アワード2024という賞を取られており、外部評価を得られていて素晴らしいと思っていたのだがこれはどういったものなのか。

指定管理者：この賞は図書館にゲームをどのように取り入れるか、実践していくかを評価するもの。図書館総合展と呼ばれる展示会の中で大学の先生や図書館の司書から構成されるグループがこの賞を開催された。その2年目に当館がエントリーし、表彰していただくことができた。

３　閉会