平成29年度第２回府立図書館指定管理者評価委員会議事

平成30年１月26日（金）10時から

中央図書館２階多目的室

**（１）中之島図書館指定管理業務評価票について**

《Ⅰ提案の履行状況に関する項目》

委員長:　（３）①の入館者は全体の入館者数か。目標値達成度は指定管理だけでなく図書館業務にも関わってくるのではないか。

事務局：数値は全体の入館者数。入館者数は図書館業務にも関わるが、指定管理者業務の一つとして、中之島図書館の魅力を向上させ入館者を増やすことを求めているため、評価項目に入館者数を入れている。

委員：昨年度の提言内容にもなっていたが（３）②の所管課評価「ウェブページやバナーを工夫した」という記載について具体的にバナーをどのように対応したのか。

事務局：図書館管理ＨＰの中央下部分に、貸室利用や催し等メニューごとのバナーを表示し、指定管理者ＨＰにリンクするよう変更した。

委員：引き続きＨＰを多くの府民に見ていただけるようしていただきたい。

委員：（３）③多目的スペースについて、現在どのような人に使用されており、新たにどのような層をターゲットにしようと考えているのか。

指定管理者：役所関係や企業の研修関係の方の利用が多い。特に企業関係の方は今年度に入ってから増加傾向にある。

委員：空きがあるのであれば、近くのビジネス利用客にむけて、30分～１時間の単位で作業スペースとして貸し出してはどうか。また、20～30代をターゲットとするなら、ナイトクラブに使う等、文化的な使用方法とは別の建物の魅力を利用した使い方を考えてはどうか。

委員長：広場という役割での図書館として、使い方の可能性はいろいろあるので検討されてはどうか。

委員：（３）③の収入目標値が実績とかい離しているが、目標値の設定理由は。

事務局：１・２年目は当初事業者選定をした際の提案書の数値をもとに目標値設定を行った。実績とかい離しているため、来年度分の評価の目標値については、また来年度１回目の評価委員会で諮りたいと考えている。

委員：提案書に記載した根拠は何か。設定した目標値を何故達成できなかったかの検証を指定管理者としてすべきではないか。

指定管理者：目標の設定額は、応募時に出されていた基準額から積算し設定した。利用料の減額や、広報の努力により利用は増えたが目標値には及ばない。ライブラリショップの売上げによる収入額の補てんにも注力し、全体的にみると売上げは上がってはいる。

事務局：募集時に出した稼働率・収入額の数値は、中央公会堂と中央図書館、江之子芸術文化センターの有料利用の稼働率の平均値により算出した。もともと貸会議室として認知されていた施設の数値をもとに算出したため、高めの数値になっていたかと思う。

今年度の目標値を設定するにあたっては、参考となる実績が１年分しかなく、また府が出した数値をもとに積算した数値ではあるものの、その目標値を記載した提案書により事業者選定したことから、提案書で出された数値を評価の目標値として採用した。２年分の実績ができた来年度は目標値を見直そうと思っている。

委員：（４）①のターゲットを定めたガイドツアーについて、今後の予定は。また昨年の会議で言われていた、外国人向けのガイドツアーの設定はどうなったか。

指定管理者：建築の内容に特化したガイドツアーを実施している。外国人向けガイドツアーについては、建築関係の専門用語を翻訳について課題があり進んでいない。

委員：引き続き魅力的なガイドツアーを検討していただきたい。

委員：（５）①の施設の維持管理について、補修の最優先事項が何かを府と指定管理者で協議し府の予算を取ったり、利用者満足度調査の回答から補修箇所を決めたりする等、工夫されてはどうか。

《Ⅱさらなるサービスの向上に関する事項》

委員：（２）①の情報発信について、図書館の利用案内に掲載した結果、アクセス数はどう推移したか。また、インスタグラム等のＳＮＳ対応についての評価は。

指定管理者：アクセス数は上がっている。インスタグラムは投稿回数ではなく、より興味を引いてもらえる内容をアップできるよう努力している。また人気のあるインスタグラマーに協力を得て事業を行った結果、多数の来場者があったという実績も出ている。

委員：そういう評価があってもよいのでは。

《Ⅲ適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する項目》

委員：（３）②の運営状況について、決算書からは財政状況も安定しており、無借金経営されているため問題ないかと思われる。損益計算書の営業損失が継続するようであれば、健全性を保つことが難しくなるかもしれない。

《中之島図書館指定管理業務への提言について》

委員長：提言として、

・Ⅰ（３）多目的スペースについては利用が増えるよう工夫する。

なお収入額の目標値については再考すること。

　　　　　・Ⅱ（２）については、より一層の取組みを願いたい。

　　　　　・Ⅲ（１）については、多目的スペースの目標値設定と連動して、収支の見込める体制の構築を求める。

　　　　　　ということでよいか。

委員：（異議なし）

委員長：いただいた各評価項目のコメントについて、事務局が整理し、私が確認した上で、当委員会の指摘・提言とすることについて、一任していただいてよいか。

委員：（異議なし）

**（２）中央図書館指定管理業務評価について**

《Ⅰ提案の履行状況に関する項目》

委員：利用者満足度調査の利用者の居住地の項目では利用者の65.7％が東大阪市からとなっており、地元に根付いた図書館になっている。府立図書館の役割や目標として府下全域から集客したいのであれば、ターゲットの定め方等あるのでは。

図書館：利用者に関しては、中央図書館の特徴である「こども資料室」の対象が子どもということもあり近隣からの来館が多いが、できれば広域から来館いただきたいと考えている。

図書館全体の課題として考えているのは、利用者が平成27年度の指定管理導入年を除いて減少しており、利用者の減少をどう歯止めをかけるかということ。利用者を増やすための取組みを図書館・指定管理者が一体となって行っていきたいと考えている。

委員：図書館の課題として挙げている利用者数が、評価票の中にないのは、指定管理者の課題ではないということか。

図書館：図書館全体としての課題ととらえているため、指定管理の評価項目には入れず、毎月の会議で進捗管理をしながら取り組んでいる。指定管理者には自主事業も積極的にしていただき、その中では来館者も増え実績は出ている。

委員：利用者増について指定管理者もその役割を担っているのであれば、それに対応した評価をした方が良いと思う。広報のノウハウ等、中之島図書館の取組みでよかったものを、中央でも取り入れていったらよいのでは。

委員：たとえば、周辺の市町村図書館やネットもある中で、どう図書館が行き残っていくか、特徴づけていくかということについて、調べ物相談や司書のアイディアといった図書館の特徴やアピールポイントを、協働してターゲットに伝わりやすいようにどうプロモーションすればいいのかを重視すればよいのではと思う。

委員：（３）①広報活動の評価について、中之島図書館は定数評価を設定されておりわかりやすくなっているが、中央図書館は具体的な目標値が挙げられていない理由は。

事務局：中之島図書館の指定管理は、施設の魅力向上やにぎわいづくりが指定管理業務の主要部分となっているため、利用者数や広報の回数も評価している。中央図書館の指定管理業務の中にも図書館の賑わいづくりは含まれているものの、メインは施設管理とホール会議室運営、指定事業であるため、２館で評価方法に差がついている。

委員：（４）①に関して、食堂・カフェについて開館日に定休日を設定した理由は何か。

指定管理者：ＮＰＯ法人に食堂・カフェの運営をお願いしているが、図書館のにぎわいづくりの一環として野菜の販売等もしていただくようになり業務が増えている。定休日が月曜日だけでは、人の確保やサービスの維持が難しく、責任者の負担が大きくなっていることもあり、１月から第４木曜日を定休日にしたいとＮＰＯ法人から申し出があったため、指定管理者として引き受けた。利用者サービスの減になるという認識はあるため代替の策を考える予定。

委員長：開館日に定休日を設けることについて、事前の話し合いなどをされたのか。

図書館：事前に指定管理と話し合いの場をもった際、図書館側は相談と受け取り、指定管理側は承認を得たと受け取るという認識の違いがあった。図書館としては開館日には営業してほしいと考えており、引き続き指定管理者と相談を続ける。

委員：（４）②の指定事業回数・参加者が減っている理由は。

指定管理者：もともと協働して行っていた事業について、連携先の意向により実施回数が減った事業があるため、今年度は目標数値を下回る見込み。他の事業については中身を充実させており、全体的なサービスとしては向上している。

また、秋までに集中していた図書館側の生涯学習事業と住み分けをはかったため、１～３月に実施事業が集中した。来年度は５、６月にも事業を予定しており是正する予定。

《Ⅱさらなるサービスの向上に関する事項》

委員：利用者満足度調査のカフェ・食堂に関する設問について、良い点のみを聞くのでなく、良し悪しを問い、マイナス評価をした方から改善点を聞き、カフェの利用率が上がるよう改善につなげればよいかと思う。

《Ⅲ適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する項目》

委員：（２）①の人員体制について、必要な人員・管理責任者体制と実際の配置について整理して示してもらえると評価の点検がしやすくなると思う。

《中央図書館指定管理業務への提言について》

委員長：提言として、

・Ⅰ（４）①について、カフェの全日対応をする等の工夫し、サービスの維持に努めていただきたい。

　　　・Ⅰ（４）②の指定事業について、協働の相手方・時期・内容について更なる改善を行い安定的に実施できるよう求める。

　　　・Ⅱ、Ⅲについては、Ａ評価なのでなお一層の努力を願いたい。日常の瑕疵については常時協議をし、少なくするよう改善していただきたい。

ということでよいか。

委員：（異議なし）

委員長：いただいた各評価項目のコメントについて、事務局が整理し、私が確認した上で、当委員会の指摘・提言とすることについて、一任していただいてよいか。

委員：（異議なし）