

平成23年度 第2回摂津市民図書館等協議会 要点録

日時：平成23年11月11日（金）
午後3時～午後4時30分
場所：市役所本館2階203会議室

出席委員 : 6名
欠席委員 : 4名
事務局 : 4名

- 案件：1. 第1回協議会要点録の承認について
2. 市民図書館等利用者アンケート実施結果について
3. 市民図書館等モニタリングについて
4. その他

1. 第1回協議会要点録の承認について
(事務局) 「第1回協議会要点録」の概要について説明
質疑なく、原案どおり承認いただく。

2. 市民図書館等利用者アンケート実施結果について
(事務局) 「市民図書館等利用者アンケート実施結果」について報告。

【質疑応答や各委員の意見等】

(委員) 調査結果のなかで職業があるが、1番多いのが主婦というのはわかるが、無職、定年退職された方はどこに含まれるのか。

(事務局) その他に含まれる。

(委員) であれば2番目に会社員という位置づけはおかしいのではないか。

(事務局) 会社員が17.3%に対してその他が26.2%であるが、その他には例えば会社役員やパート・アルバイトなど、無職以外の方もふくまれる可能性があるため、順位としては考えない。

3. 指定管理者制度におけるモニタリングについて

(事務局) ・今回お渡ししたのは①市民図書館等業務の履行状況の確認用チェックシートと②市民図書館等サービスの質に関する確認用チェックシートである。第1四半期分と第2四半期分について、それぞれ指定管理者が3段階で自己確認し、あるいは行政が監督者の立場から、5段階で評価を実施した。

- ・評価項目は「事業・業務の履行状況」「総則」「施設の維持管理状況」「職員の接客態度」「広報の実施状況」「予約、使用許可の状況」「利用者満足度の状況」「講座やイベントの状況」「クレームへの対応状況」「情報セキュリティの対応状況」の10項目である。
- ・委員には各項目5点満点の合計50点満点で評価していただきたい。今回第1四半期と第2四半期について、指定管理者の自己確認と行政での評価を実施し、委員に評価結果を提示しているが、それにとらわれずに第三者的な立場と客観的な見方によって率直な意見をいただき、今後の指定管理者が行う運営・管理に反映させていきたいと考えている。
- ・委員10人で500点満点になるが、総合評価として500～425点はA評価（特に優れている）、424～375点はB評価（優れている）、374～300点はC評価（適切）、ABCであれば合格ということになる。厳しい評価をいただいた場合、299～200点はD評価（努力が必要）、200点未満はE評価（改善すべき）となる。その場合は、前回案でお示しした改善指示書をもって委

員の意向を示し、指定管理者に意見を言っていただくということになる。

- ・自己確認と行政確認の資料をもとにチェックシートや評価方法についてご意見を頂きたい。

【委員からの意見等】

<チェックシートへの意見>

- (委員) チェックリストの評価について、自分が体験したことについては主観的にはなるが、ある程度ランク付けは可能である。体験していない項目では評価できないところもあるが、自己確認と行政確認を参考にすればいいのか、なかなか判断が難しい。
- (委員) 業務の執行体制や機械警備の状況など、委員には細かいところはわからない。市担当の間で連絡調整が十分であるかについては業務報告書を読めばある程度の想像がつくが、わからない部分もある。それ以外については図書館を見て回ればある程度の想像はつくし、クレームへの対応も業務報告書を見れば出てくるのでわかる。運営状況や個人情報、情報公開が適切になされているかというのもわからない。わからないところは評価しようがない。
- (事務局) 項目ひとつずつではなく、総合的な評価をお願いしたい。図書館利用者としての感想と本日提示した業務報告書や利用者アンケートをもとに評価をしていただければと思う。その上で、どうしても評価しようのない部分については項目を削除した方がいいということか。
- (委員) 項目があっても、たとえば総則については評価しない、維持管理については上の4項目くらいで総合的に見て判断する、ということになると思う。予約状況の許可証や情報セキュリティについてもわからない。クレームについては自分の経験の中で、図書館がどう対応してくれたかということで判断できるが、評価しなくていいところを教えてください。
- (委員) 行政が判断する部分と委員に判断をゆだねる部分が混在しているから、委員に委ねても判断不能な部分がある。行政が判断したものと委員が判断したものを、総合的に市に報告して指定管理者に提出という形の方がすっきりすると思う。
- (委員) 言葉の意味であるが、チェックシート2の許可書とは何を指すのか。また、不適切な許可を行っているとはどういう意味か。
- (事務局) 許可についてであるが、鳥飼図書館センターについては会議室の貸室を行っており、申請を受けて許可書を発行している。不適切というのは、公民館と同様に営利目的の申請や会社に貸し出すことができないが、そういったところに間違っして許可していないか、ということ。
- (委員) それであれば、部屋の予約状況について委員の評価はできないのではないか。
- (委員) この評価は市民図書館と鳥飼図書館センターを総合して評価するのか。市民図書館は市民図書館、鳥飼は鳥飼と、ひとつずつ評価しないと、両方を混ぜて総合的に評価するのはとても難しいと思う。それぞれに評価をした方がいいのではないか。両施設とも同じ図書館流通センターが運営しているが、やはりそれぞれ違うのではないかと思う。
- (事務局) 両方含めて指定管理をしている観点から、総合的に評価をお願いしたい。
- (委員長) 意見をまとめると、10項目のうち「総則」「予約、利用許可の状況」「情報セキュリティの対応状況」の3項目について評価が難しいということなので、そうすると残り7項目で35点満点、最終的に委員10名で350点となる。評価チェックシート1・2について、第1四半期分、第2四半期分を総合的に評価する、という形でまとまりつつあるがよいか。
- (事務局) そうなると、委員10人の総合評価はA評価が350～298点、B評価が297～263点、C評価が262～210点、D評価が209～140点、E評価が140点未満ということになる。
- (委員) 自己評価と行政評価が高い評価であっても、委員の目から見てそうでなければ自己評価、行政評価と異なってもよいか。
- (事務局) 委員には第三者として見ていただくので、異なる評価であってももちろん構わない。本来であれば、委員の皆様には自己評価、行政評価はお見せしないほうがいいのかもしれない。
- (委員) 委員がどうしてもその評価をしたのか、評価の理由を書いた方がいいのでは。

(事務局) 委員名の記載が必要であるので匿名にはならないが、チェックシートの余白部分に自由に書いていただければと思う。

(委員) 講座やイベントは満足できたかというのは、自分が参加した講座などはわかるが、参加していない事業については参加者数を見るしかない。講座を開催する時には参加者の方に感想などをお聞きしておいて、評価の時に資料として出していただければ参考にできると思う。

(事務局) 次回からはそのようにしたいと思う。

(委員長) 今回の評価時に提案として書いておいていただければいいかもしれない。

<クレームへの対応状況について>

(委員) 事務局の説明で、クレームの対応状況で具体的な内容がなかったが、自己確認で適切と評価されているのに行政評価はなぜ努力が必要なのか。また、クレームの具体的な内容を教えてほしい。

(事務局) クレームは直接市に電話で入った件もあり、相手がある部分も加味して努力が必要と評価をしている。具体的な内容としては、コミュニティプラザでの予約図書の受け取りについて、インターネットの図書館予約システムでの案内が誤解を招く表現であったことから、本がまだ図書館にあるにも関わらず、コミュニティプラザに取置きされていると思われた利用者が実際にコミュニティプラザに本を取りに行かれてまだ本が届いていないという案件についてご指摘があった。システムを改修することや、指定管理者で業務改善を行うことでほぼ解消したと把握している。また、開館日が増えてより利用しやすくなったと考えているのだが、逆に閉館日がわかりにくいというご指摘や、スタッフについてのご意見も頂いている。

(委員) アンケート結果にあるものと共通している。

(事務局) ご指摘をいただく方はよく図書館を利用していただいている方でもあると思われる。なので、アンケート結果にも反映されているのだと思う。指定管理者制度に移行した直後の4月は特に市に直接ご意見をいただくことも多かったので、第1四半期については努力が必要となった。

(委員) 業務に慣れたということか。

(事務局) 業務に慣れたことと、業務改善もされていることから、第2四半期は適切と評価した。

<緊急時の業務執行について>

(委員) 台風で閉館になっていたとき、いつ図書館が開くのか周知されていなかった。暴風警報が解除された直後に図書館に行ったが、一定時間経過しないと開かないという事があった。災害時の対応で、暴風警報が解除されてからどれくらいで開館するのかという非常事態に対しての対応が、合意形成できていなかったのではという気がした。

<貸室の状況について>

(委員) 鳥飼図書センターで貸室を行っているが、市民図書館にも貸室はあるのか。

(事務局) 小会議室はお貸しすることがある。許可書は鳥飼だけ必要であり、市民図書館は受付にて口頭で予約できる。ボランティア団体などに無料でご利用いただいている。

(委員) 長く図書館を利用しているが、貸室があるとは知らなかった。団体でも借りたいと思うところは多いと思う。それを情報公開しないのはおかしいと思う。

(事務局) 鳥飼図書センターは地域コミュニティの場という観点から無料で会議室を貸し出しており、地域での利用や営利を目的としない団体にご利用いただいている。市民図書館の会議室はあくまで読み聞かせや音声訳などの図書館の協力団体、ボランティア団体に貸し出しするものである。使用頻度はそれほど高くない。

(委員) ほとんど使われていないのであれば公民館のように有料化して貸室をしたらどうか。

(事務局) 図書館法により、入館料その他図書館資料の利用に対していかなる対価も徴収してはならな

いと規定されており、有償での貸室はできない。

(委員) であればボランティアの先生が勉強を教える場にするなど、使い方を工夫してみてもどうか。一日中空いているのはもったいないように思う。レファレンス室では声を出してはいけないが会議室では会話ができるし、勉強を教えることができるようになれば、会議室が有効に活用されるのではないか。

(事務局) 空いている空いていないの問題ではなく、会議室の使用目的は図書館の協力団体やボランティア団体に使っていただくということである。一般の利用者についてはレファレンス室があり、そこで勉強していただける。それぞれの場所がそれぞれの目的・役割を果たしているのであり、会議室が空いているから勉強したいといわれても貸すわけにはいかない。

<市民図書館・鳥飼図書センターのスタッフについて>

(委員) 両施設のスタッフについてだが、ゆくゆくは市民図書館と鳥飼図書センターのスタッフをローテーション（人事交流）させるとか、1～2年程度固定して勤務させるとかはあるか。

(事務局) スタッフのローテーションは考えていないが、1～2年は固定したいと考えている。ただ、偏りはどうしてもでてしまうので、交流は図っていきたい。

<団体利用について>

(委員) 団体利用者数の団体利用とはどういうものか。

(事務局) 団体で利用登録をしている公民館、学校等である。個人とは違い団体は1回100冊まで1ヶ月間借りることができるので、大口で借りていただいている。

4. その他

(事務局) 第3回の図書館等協議会であるが、指定管理者より平成24年度の事業計画案の提出が3月にあるので、第3回の協議会は3月になると考えている。事業計画書とあわせて第3四半期の評価をお願いしたいと考えている。

【その他質問】

(委員) 今回提出するチェックシートの評価結果などは、第3回の協議会の時にわかるのか。

(事務局) チェックシートの評価結果は、集計がまとまり次第郵送する予定。

(委員) 個人の図書の貸出期日は2週間であるが、2週間を過ぎた方には督促の電話をするのか。それとも自主的に返しに来るのを待つのか。

(事務局) 次の予約が入っている場合は督促の電話をしている。予約のない場合は月1回の資料整理の日に点検をして、督促のハガキを郵送している。

(委員) 図書の選定はどのような基準で行っているのか。

(事務局) 図書館スタッフ全員で確認して、その後生涯学習課の担当と図書の選定会議を行っている。

(委員) 新しい本はそうかもしれないが、すでに単行本コーナーに公立図書館としては少しどうかと思われる表紙の文庫本が10冊ぐらいあるのだが、これはどのような基準で選ばれたのか。一部の雑誌も以前はなかったように思うが蔵書されている。

(事務局) 指定管理者制度導入前に購入した本についても今後できるだけ書庫に入れたいと考えている。以前はリクエストされる方がおり購入されたのだと思う。雑誌の選定については前年を引き継いだままになっている。