

平成 30 年度福岡市総合図書館に係る指定管理者選定・評価委員会 議事録

○日時：平成 30 年 7 月 20 日（金） 16:00～17:26

○場所：福岡市総合図書館第 2 会議室

○出席者：（委員）白根恵子，楨本健次，松永マツエ，森田昌嗣

（職員）飯田館長，中川事業管理部長，若山運営課長，宮川図書サービス課長他

（傍聴人）3 名

	<p>&lt;開会&gt;</p> <p>○館長挨拶</p> <p>&lt;財務諸表にもとづく指定管理者の財務状況について&gt;</p>
委 員	<p>総合図書館の 3 社，東図書館 2 社の財務状況について確認したが，特に今すぐ問題となるようなことはない。</p>
指定管理者	<p>福岡市総合図書館の指定管理者（よかたい図書館共同事業体）入室</p>
委 員	<p>&lt;福岡市総合図書館の指定管理者（よかたい図書館共同事業体）による事業説明&gt;</p> <p>&lt;福岡市総合図書館の指定管理者（よかたい図書館共同事業体）と委員との質疑&gt;</p> <p>利用者の意見に対してどのように改善しているのか。</p>
指定管理者	<p>利用者の声は，多くあるが顔見知りの方には，直接お顔を見て対応している。施設の改修等についてのご意見もあるが費用面で対応できないものは，できない理由を回答している。</p>
委 員	<p>その中で 1 つ例をあげていただけないか。</p>
指定管理者	<p>本の返却ボックスで怪我をされる方がいるが，扉が鉄製のため改修できないので，トラテープを張ったり，大きな文字で注意勧告したりしている。また，コーナerbンドを取り付けている。</p>
委 員	<p>イベントは図書館と協力しているのは分かった。昨年の事業で外部講師に依頼していたが，総合図書館の司書や，繋がりのあるおはなし会にも講師を依頼してもいいのではないか。節句祭りは素晴らしいと思ったがイベントに来た人と図書館との接点はあったのか。イベントだけでなく図書館に引き込む工夫がほしい。何か行ったか。</p>
指定管理者	<p>イベントの目的は，図書館の利用と図書の貸出を増やすこと。29 年度は，図書館に親しみを持っていただくことを目指して，図書館職員と協力しイベントに関連する本をコーナーに設置いただいた。また，ビブリオバトルで子ども向けの本が紹介されたら，子ども図書館に展示いただいた。</p>
委 員	<p>広報とイベントを企画され親しみのある図書館の役割を担っている。通常の図書館利用者から騒音などでイベントに対する苦情はなかったか。</p>
指定管理者	<p>物産店を行った時は配置が悪く通行の邪魔になったことがあった。また，カレー</p>

	を販売した時はおいでお叱りを受けた。コンサートは、どうしても音が漏れるので、勉強している方に配慮して静かな曲を演奏しており、直接の苦情はなかった。2階の閲覧席はシャッターを降ろして音漏れがしないようにしている。
委 員	利用者満足度の目標値 75%は低すぎる。満足していないところをどうくみ取るのか。ガーデニングへの参加者が減っているのが気になる。
指定管理者	イベント広場にプランターを置いている。福岡市が奨める「一人一花運動」にあわせロビーに参加者募集を告知している。図書館へ来ている人に多く参加してほしいと思っている。夏場は敬遠されるので秋に行い参加者が増えるよう努力する。 福岡市総合図書館の指定管理者（よかたい図書館共同事業体）退出 福岡市総合図書館の指定管理者（東図書館共同企業体）入室
指定管理者	<福岡市東図書館の指定管理者（東図書館共同企業体）による事業説明> <福岡市東図書館の指定管理者（東図書館共同企業体）と委員との質疑>
委 員	東図書館は、総合図書館と違い色々な施設が併設された複合施設なので入館者には、他のついでに立ち寄る方もいる。図書館自体の利用状況として精査できないか。
指定管理者	貸出利用者数及び貸出冊数を集計している。29年度は入館者数 440,122 人に対し、貸出利用者数は 158,131 人だった。
委 員	同施設は乳幼児検診の会場となっている。検診に訪れる親子を対象に、読み聞かせなどを行ってはどうか。
指定管理者	第1, 第3水曜日に赤ちゃんおはなし会を1日2回実施している。1年目は第3のみであったが、乳幼児検診の実施に合わせて回数を増やしたものである。
委 員	地の利がとても良く、JR・西鉄千早駅に近接していることから、稼働年齢層の利用を期待していたが、状況はいかがか。また、ビジネス支援を行っているのか。その場合の成果はどうか。
指定管理者	夕方から夜にかけて、会社員風の方の利用が多いと思う。要望が高い携帯電話に関する雑誌の購入を開始したほか、ビジネス向けのフリーペーパーを排架、配布するなど心掛けており、持って帰る方も多い。
委 員	通常、フリーペーパーは地域の情報を求められていると思うが、福岡県だけでなく全国的なものも置いてあるのは、会社員向けの意図もあるということか。
指定管理者	そのとおりである。また、様々な地方の情報を得られるところも東図書館の魅力の一つであり、デザインや手触りにこだわったものを収集し、利用者に喜ばれている。
委 員	なみきスクエアでは様々な催しが行われているが、他の催しと連携する企画などはあるのか。
指定管理者	なみきホールでのイベント開催に併せチラシを配架するとともに、関連本などを展示したりしている。先日は、バレエのイベントに先立ちバレエ関係の本を展示した。7月は、イタリア関連のイベントがあるため、イタリア文学など関連本を集めて展示するなどの連携を行っている。
委 員	それをきっかけとして図書館の利用も増えそうなのか。

指定管理者	そうなることを期待している。
委 員	子どもの利用に関して工夫しているか。
指定管理者	平日の夕方ごろは学校から帰った子ども達が図書館に来館するため、一時的に子どもの利用が多くなる。 図書館に隣接するなみきスクエア横の「なみき広場」で子どもたちが毎日遊んでいるが、ガラス越しに図書館内が見えるので、そこに子ども向けのコーナーを作り、面白そうな本が並んでいるなど興味を持ってもらえるよう工夫している。
委 員	今、子どもたちが本を読まなくなっている傾向にあるので、施設を活用して児童の読書普及にがんばってほしいと思う。  福岡市東図書館の指定管理者（東図書館共同企業体）退室
事 務 局	評価シートは教育委員会（案）であり委員の意見を伺い最終評価とする。  ＜福岡市総合図書館の指定管理者（よかたい図書館共同事業体）に対する評価＞
委 員	高い評価をしているのに3点のところがあるが4点でもいいのでは。
事 務 局	3点になっているのは、事業体として工夫の余地や改善のしようがないのが3点。例えば4 経済性・効率性に関する評価は、どちらも3点としている。収支実績が厳しい状況の中で一生懸命やっていたらいい。これ以上、以下でもないのが3点。
委 員	努力ができないなら4点あげたらどうか。直営で運営するより経費削減を狙って指定管理者制度を行っているなら低い予算でがんばっているのが4点つけていいのでは。
事 務 局	検討する。
委 員	イベントの満足度が90%となっているが、そもそも目標の設定値が低かった。実際90%を超えるのはかなり評価が高い。100%の満足度はあり得ないのでサービスの質に関する評価については、90%超えていれば5点評価でもいいのではないかと。コンビニ式自動販売機は、現代的な取り組みで良い。
事 務 局	来年度も同じように評価をいただくので検討を行う。
委 員	図書館を良くするために指定管理者制度を取り入れているので、図書館との関わりを意識しながらイベントに取り組んでほしい。
事 務 局	指定管理者も3年目となり様々な企画を行い、図書館職員とミーティングも行っている。事務所が同じ場所にあるのは珍しくコミュニケーションもとれている。イベントは、図書館に繋がるテーマを選定し展示等を行っている。図書館と指定管理者が一体化して事業を進めていきたい。とても大切なことと認識している。  ＜東図書館の指定管理者（東図書館共同企業体）に対する評価＞
委 員	総合図書館と東図書館で評価シートが異なる理由は何か
事 務 局	総合図書館と東図書館では、指定管理者が担当する業務が異なることによるものである。 総合図書館は、図書館業務自体は市の直営で、施設管理を中心とした指定管理であるのに対し、東図書館は、図書館業務を行う指定管理であるため、指定管理の性

	格が異なることから、評価項目もその業務内容に応じたものとなっている。
委員	評価の理由では高い評価を与えているが、点数が3という項目もあり、原案の評価は厳しいのではないかと感じる。全体評価ではBランクとなっているが、もう少し評価を上げてランクはAでもよいのではないか。
事務局	協定で定める履行内容をしっかり履行していることを確認して3とするなど、「極めて良好で5」と判断できる要素が見出しにくい項目もある。 例えば、事故の対応など、実際に事故が起こったときどう対応したかという評価項目でもあるため、そのようなことがなければ通常状況である3と判断した。 業務履行に関する基本的な事項に関しては、そのような判断で履行状況を確認し評価を行う。一方で、サービスの質に関しては、高く評価させていただいた。
委員	この評価シートはまだ「案」の段階であるわけだから、接遇の項目に関しては、利用者からも高い評価や声があることをもう少し評価してよいと考える。全体的には、Aランク評価が妥当である。
事務局	ご意見を受け、今後検討する。
委員	数字で結果が出ているところは評価が明確であるが、数字で表せない部分の3評価については、教育委員会の評価がやや厳しすぎると感じる。3の評価部分は再考すべきではないか。
委員	与えられた業務事項が履行できたので3ということであれば、満点を目指すのは難しい。指定管理者には100点満点を目標としてがんばっていただけるような評価をしていくほうがよいと考える。項目によって評価の軸が変わってくると思うが、確実にやってもらわないといけない業務が実施できたのであれば5というような、指定管理者が満点を目指せるような評価が望ましいと考える。
委員	アンケートの声など見ても、施設の構造や蔵書の数など、指定管理者ではどうにもならない部分で声が上がっているようだ。
委員	事業費の実績が当初の計画額を大きく上回ってはいるが、結果的には他の経費を抑制しており、むしろ計画額を大きく上回って実施した分は、改善を指示するよりは、彼らの努力ととらえて評価すべきと考えるがどうか。
事務局	経費を投入して良い企画を実施したことは評価しており、当初の計画額を大きく上回る事業経費で実施されたことで、バランスをとった運営となっているかという点を考慮したものだが、ご意見の部分については再考する。
委員	指定管理者もがんばっていることが伺えるし、接遇など利用者からの評価は高いのだから、点数を上げていいと考える。
事務局	指定管理者もよいスタッフを揃えており、調整などの業務もうまくいっていると感じている。その中でよい企画が生まれ、真摯に取り組んでいることが、利用者の声や数字に跳ね返っているものと考え。そして今、企業体としてのいろいろな力を発揮してもらっていると考えているため、そういった点も踏まえて評価したい。
委員	委員からの意見をまとめ、総合図書館、東図書館それぞれの指定管理者に対する評価を確定してほしい。 これをもって委員会を終了する。
	－ 終 了 －