第３号様式

令和４年度第２回船橋市図書館指定管理者評価委員会会議録

（令和４年　９月　２６日作成）

１　開催日時　令和４年８月２２日（月）　午後２時００分～午後３時３０分

２　開催場所　船橋市西図書館　３階　多目的室

３　出席者　（１）委員　齊藤委員長、小髙委員、黒澤委員、神谷委員、
鈴木委員、鎌田委員

（２）事務局　三澤生涯学習部長、柴山西図書館長、
河野西図書館館長補佐、北村西図書館総務係長、
岡本西図書館企画事業係長、唯野西図書館利用サービス係長、
中林西図書館主事、樋口西図書館主事

（３）その他（指定管理者：ＴＲＣ・野村不動産パートナーズ共同企業体）
株式会社図書館流通センター（代表企業）
白石ゼネラルマネージャー、矢野中央図書館長、
有田北図書館長

４　欠席者　青島委員

５　議題及び公開・非公開の別並びに非公開の場合にあっては、その理由

指定管理者の評価について（令和３年度実績）（一部非公開）

※ 審議内容に船橋市情報公開条例第７条に該当する不開示情報が一部含まれることから、同条例第２６条第２号に該当するため、一部非公開とする。

６　傍聴者数　なし

７　決定事項

指定管理者の評価について（令和３年度実績）

指定管理者の評価について審議を行い、次回会議における確定に向けて意見集約と方向性の整理を行った。

８　議事

○齊藤委員長

では、ただいまより、令和４年度第２回船橋市図書館指定管理者評価委員会を開催いたします。

まず、本日の出席状況について、事務局からご報告をお願いします。

○事務局（西図書館館長補佐）

事務局から、本日の出欠状況をご報告いたします。

本日の会議は、委員定数７名に対し６名の出席でございます。船橋市図書館指定管理者評価委員会設置要綱第５条第２項の規定により、会議が成立していることをご報告いたします。なお、青島委員におかれましては、所用のため欠席される旨の連絡をいただ

いていることを併せてご報告いたします。

○齊藤委員長

ありがとうございました。

次に、会議概要・会議録の公表及び傍聴人について、事務局から報告をお願いします。

○事務局（西図書館館長補佐）

最初に、会議概要・会議録の公表についてご報告いたします。

船橋市情報公開条例第２６条の規定に基づき設置する附属機関及びこれに準ずるものの会議は、原則として公開することになっております。本会議もこれに基づき原則公開となります。

また、船橋市附属機関等の会議の公開実施要綱に基づき、会議終了後おおむね１週間以内に会議概要を作成し、市ホームページで公表いたします。会議の記録と委員の皆様の名簿につきましても、市のホームページで公開することになっております。ご発言は委員名とともに会議録にまとめさせていただきます。このため本日は会議を録音させていただくことをご了承ください。

続きまして、傍聴人についてご報告いたします。船橋市図書館指定管理者評価委員会の会議は公開となっております。傍聴できる旨は、令和４年８月１０日からホームページで周知しておりました。本日、傍聴希望者はおりませんでした。このことをご報告いたします。

○齊藤委員長

ありがとうございました。傍聴者の方はなしということです。

続きまして、本日の議題及び公開・非公開についてご説明いたします。

本日の議題は「指定管理者の評価について（令和３年度実績）」です。先ほど事務局から説明がありましたとおり、会議は原則として公開いたします。しかし、審議内容に船橋市情報公開条例第７条に該当する不開示情報が含まれると判断した場合、同条例第２６条第２号に該当することから、非公開といたします。

具体的には指定管理者のノウハウに該当する事項及び特定の利用者等のプライバシーに該当する事項、この２点に関わる内容を不開示情報と定義いたします。

机の上の資料のうち、タイトルが「会議の公開・非公開について」となっているものをご覧ください。四角で囲ってある部分に記載のものについては、指定管理者から不開示情報に該当する趣旨の連絡を受けております。これらを含む内容について発言されたい場合は、挙手の上、不開示情報を含む内容について発言されたい趣旨、発言の概要を委員長の私までお伝えください。その他の審議が終了した後に発言をお願いいたします。非公開の審議の前に傍聴者の方に退室をしていただきますけれども、今日は傍聴者の方はいらっしゃいません。

それでは、議事に入らせていただきます。

本日の会議を含め２回の会議開催を通じて、船橋市図書館指定管理者の令和３年度の

実績の評価を行っていきます。

評価の方法及び基準については、前回の会議において決定をしたとおり、第３回会議で確定する必要があることから、本日大筋を決め、次回細部の調整を図っていくことが望ましいと思います。本日の会議に先立ち、委員の皆様には実務用評価票を用いて、各自評価を実施いただきました。ご多忙な上でのご対応、本当にありがとうございました。

各自評価結果について、取りまとめ委員であります黒澤委員と私で、公表用の評価票に集約した素案が資料１でございます。本日は資料１と委員の皆様の各自評価結果を集計した参考資料１、また、私と黒澤委員とで取りまとめた方向性を示した参考資料２を基に委員全員で審議し、評価委員会としての評価を確定していきたいと考えております。

委員の皆様には、指定管理者に聴取あるいは資料持参を依頼したい事項がないかも調査票で確認をさせていただきました。

聴取希望事項は資料２のとおりです。私からレファレンスについてと、本日欠席ではあるのですが、青島委員からのご質問である青少年サービスと、もう１点、財務に関して指定管理者の聴取を希望しております。

本資料は事前に指定管理者に送付の上、本日の会議にご対応可能な職員の方に出席いただくこととしておりますが、審議の途中で指定管理者へ聴取されたい事項が出てきましたら、聴取のタイミングで必要に応じて聴取をいただければと思います。

なお、会議における委員間での素直な意見交換が重要であることから、指定管理者は最初から最後まで通して出席していただくことはせず、聴取の際にのみ、この会場にお入りいただくことにいたします。

また、聴取においては、不開示情報のうち指定管理者のノウハウに該当する項目を含む内容についての発言を伴うことから、本日の審議は初めに、資料２に記載の聴取予定項目以外の評価項目について行い、指定管理者の聴取を行った後、その結果も踏まえ、取りまとめの方向性について委員全員で審議をしたいと考えております。

それでは、聴取予定の項目以外の評価項目について、審議をしていきたいと思います。

資料１をお手元にご用意ください。青色で塗りつぶした評価項目は、各委員が各評価の際に皆様がつけていただいた評価記号に差異があったものであり、見解をすり合わせるべき項目、また、評価記号に差異はなかったものの、審議を深める必要があると考えられる項目です。塗りつぶしを行っていない評価項目は、皆様の評価記号が一致しており、かつＢ評価、すなわち「要求水準・提案水準と同等である」と評価されたものであることから、見解のすり合わせは特別要さない評価項目と考えております。

全委員に見ていただいた重点評価項目も含まれますので、必要に応じ審議したいと思います。

それでは、１ページ目の「①窓口業務」から順に、青色で塗りつぶした項目について、取りまとめ委員で設定した評価記号と、その理由を私からご説明させていただきます。

審議は、「（１）図書館サービス」、「（２）子供の読書活動推進」といった見出し

ごとに行えればと思います。見出しごとに評価委員会の記述欄がありますので、そこの説明をさせていただきます。

それと、お手元の資料１では評価委員会の記述の項目はまだ入っておりません。空白になっております。ここについても、一応口頭で記述の方向をお示ししたいと思います。その後、皆様からのご意見をお伺いできればと思っております。

それでは、こちらの指定管理者評価票の青塗りになっているものをご覧いただきながら、できれば参考資料２、黒澤委員と私のほうで取りまとめた資料がございますので、それを見ていただきながら進めていきたいと思います。重点項目、それから、青塗りになっている項目を中心にお話をしていきますが、それ以外のことでご意見があれば言っていただければと思います。

まず、「１　図書館に関するサービス」の「（１）図書館サービス」のところになります。参考資料２のほうも、これに該当するところが順次出てきておりますので、それをご覧ください。

まず、青塗りではないのですが、重点項目に上がっております①の「窓口業務」に関してですが、これはＢ評価という形になっております。鈴木委員からご意見をいただいている部分を項目の中に入れ込んでいたり、それから座席数の関係、これに関しては⑤の「閲覧室、学習室の利用に関する業務」のほうに文言を入れ込んでおります。ここら辺は黒澤委員との会議の中でいじっておりますので、何かあればお出しいただければ。

鈴木委員、どうですか。よろしいですか。

○鈴木委員

問題ありません。ありがとうございます。

○齊藤委員長

このように入れさせていただきました。

それから、次が評価が分かれている項目になりますが、②の「開館・閉館業務、開館時間及び休館日の変更等」というところです。これに関しては、Ａ評価にしておりますけれども、鎌田委員からＡという評価にはならないのではないかというようなご意見をいただいております。

黒澤委員との会議の中では、想定外の状況がある中で、時間の変更などそういうところをきちっとやっている、コロナに関しての対応も様々に行っているということで、Ａ評価という判断をしております。

ここら辺をＡ評価でいいかどうか。他の方はＢ評価になっておりますので、今回の状況としては頑張ってやってくれていたということでＡ評価にしております。

鎌田委員、よろしいですか。この項目はまた出てきますけれども。

○鎌田委員

改めて見ますと、少し辛かったかなと思っておりまして、私はこの評価でよろしいのではないかと思います。

○齊藤委員長

では、そこはＡ評価ということで対応させていただきます。

次が重点項目になりますけれども、④の「移動図書館業務」です。これに関しては皆さんＢ評価です。これも要求水準どおりということで、Ｂ評価で対応させていただければと思います。

説明の途中でも何かあればご発言いただければと思いますけれども、⑦の「レファレンスサービスの適切な対応」のところですが、実はここは私が大変辛い評価をしておりまして、今回指定管理者のほうに聴取する項目にさせていただきました。3 万件の受付がある中で、回答を必要する事例が年間１５６件というのは、あまりにも少ないのではないかということで、聴取した後で判断をさせていただければと思っております。

次が⑧になりますが、「展示や事業の企画及び実施」のところでございますが、ここに関してはＡ評価とＢ評価に分かれております。黒澤委員がＡ評価、神谷委員はＡ評価ということで、他の方はＢ評価でございます。私もＢにはしたのですが、これはよくやっていると思っております。様々な展示とか企画、ここら辺をきちっとやってきていて、相当数の量の事業を展開していると思っておりますので、そういう意味ではＡ評価というのはあり得ると思って、黒澤委員との会議の中ではＡ評価とさせていただきました。

鎌田委員から、「コロナ禍でもあり、船橋市図書館電子書籍サービスのＰＲにも積極的に努めていただきたい」というご意見をいただいておりますので、これを最後に入れさせていただいております。

それから、鈴木委員から電子書籍に関してのご意見を伺っております。

１点は、利用券の再発行のときにトラブルがあったというようなことですので、これに関してはその場の対応で処理がされているのかと思いますが、「非属人的な対応を」というような文言を窓口業務の①のところに入れさせていただいております。

それから、電子書籍の関係で北図書館のところですが、収集方針が必要であるというご意見をいただいておりますので、市としての収集方針をまず決める必要性があるし、その上で収集方針の明文化等を含めてやっていただく必要があるというような文言を北図書館の中に入れさせていただきながら、Ａ評価でいきたいと思っております。

鈴木委員、ここら辺はどうですか。ご意見を伺えれば。

○鈴木委員

異議ありません。ありがとうございます。大丈夫です。

○齊藤委員長

よろしいですか。

○鈴木委員

はい。

○齊藤委員長

収集方針に関しては大切なことだと思いますし、市としてもきちっと見極めていただ

ければと思います。ここは今、Ａ評価ですが、よろしいですか。

（各委員うなずく）

次が⑨です。青塗りになっておりませんけれども、重点項目です。これは皆さんＢ評価ですので、Ｂ評価でいきたいと思っております。

鈴木委員から、北図書館での文庫本の配架のときに、低書架の上を活用してくださいというようなご意見がありましたので、それは北図書館の中に入れさせていただきました。

続いて、「青少年サービス」、⑪のところですが、ここに関しましては、神谷委員がＡ評価で、その他の方はＢ評価、かつ青島委員から質問が出ておりましたので、この質問を事業者に聴取をして、それから決めたいと思いますので、ここはペンディングにしたいと思います。

次が⑭です。「多文化サービス」のところです。ここの評価は全員がＢ評価ではあります。ただ、鈴木委員からご意見がありました。この部分を入れ込んでいるということです。「今後、アンケート等による多文化サービスのニーズの把握を行い、外国語資料の受け入れだけではない多文化サービスの充実に努めてもらいたい。また、船橋市国際交流協会などと協力し、ニーズの把握や効果的なサービスの提供を検討し、多様な文化を紹介するという視点でサービスを充実してもらいたい」という文言を入れさせていただいております。

あとは自動翻訳のバグの件ですが、これは市全体の話であり、そちらで対応ということで、全体としてはＢ評価とさせていただいております。

ここまでが（１）の「図書館サービス」のところになります。今、挙げられていたものを全体として取りまとめたものが、参考資料２の４ページのところの全体の項目ということで、これをうまく取りまとめながら、公表用の評価委員会記述の中でまとめさせていただこうと思っております。

次が青色の項目なのですが、（２）の「子供の読書活動推進」です。ここの項目の「①子供の読書活動推進への取組み」のところでございますが、神谷委員がＡ評価です。あとはＢ評価です。ここら辺のすり合わせが必要です。

神谷委員からは、子供やその保護者と本を結び付ける事業を工夫しながら、積極的に行っており、子供の読書活動推進の観点からその評価は大変大きいと感じることから、評価をＡとしたというふうにご意見をいただきました。

一応頑張っていると考えているのですが、この段階ではＢ評価として、今後の状況をもう少し見てみたいということで、黒澤委員との会議の中では、Ｂ評価としております。期待値を込めてＢ評価でいきたいと思いますが、いかがですか。

○神谷委員

はい、ありがとうございます。本当によくやってくださっているなと思ったのですけれども、今、皆様のを読ませていただいて、さらに今後また期待するということで、Ｂ

評価でよいのではないかと思います。ありがとうございます。

○齊藤委員長

それでは、ここはＢということで対応させていただきます。

それから、②のところになりますが、「学校と図書館との連携への取組み」のところです。これは重点評価項目になっておりましたので、一応見ておきたいのですが、ここは皆さんＢ評価ということで結果をいただいております。ここに関しては東図書館にある学校連携本部、これが機能し始めていて、これからもっとうまく機能していくだろうと思いますので、ここはＢ評価という形で記載をさせていただいております。全体としては、今出てきたものを取りまとめて、公表用の評価委員会記述にまとめていくつもりでおります。

それから、「（３）広報業務」ということですが、①の「ホームページ及び広報、展示、配布等による広報業務」、これは重点評価項目になっておりました。皆さん、Ｂ評価ということですので、これはＢ評価で記述をさせていただいております。ＳＮＳとかホームページの更新をして対応しているので、要求水準には達していると判断をさせていただきました。ここに関しましても、記述に関して全体をまとめて、公表用の評価委員会記述にまとめさせていただきます。

次が（４）の「施設の利用に関する業務」のところです。ここはＢ評価で皆さん評価をしていただいていますので、そのとおりの対応にしております。

次が「サービスの向上と利用促進」の「（１）利用者へのサービス向上」のところからになりますが、ここのところは、みなさん、Ｂ評価になっておりますので、これをうまく公表用の評価委員会記述にまとめさせていただきます。

次が３の「職員の配置と育成」のところになります。

「（１）職員配置計画」の「①人員配置及び勤務体制（勤務シフト表）」のところ、ここが重点評価項目になっております。基本ここの評価に関してはＢ評価ではあるのですが、やはり勤務体制の問題に関しては、まだ改善の余地があるというご意見もいただいておりますので、そのご意見を取り入れている部分ではあります。

やはり指定管理者制度の中で、この職員の配置というのは大変重要なところではありますので、後で指定管理者の方に３つ以外の質問の１つとして、そこら辺をどう考えているのかというのを、私のほうでお聞きしたいと思っております。例えば職員の定着率などの件、これを指定管理者に聞いてみたいと思いますので、その上で判断をしたいと考えております。

記述の部分は市全体に関わる中身にもなるかと思いますので、書き方に関しては、もう一度詰めさせていただこうと思っておりますけれども、取りあえず、後でまた判断をしたいと思っております。

それから、（２）の「館長、館長代理」のところは、皆さんＢ評価ということになっております。

それから、「職員研修」です。これも皆さんのご意見に関してはＢ評価ということになっておりますので、その記述で対応したいと思っております。

それから、（４）の「業務の適正処理」の部分で、①の「信用失墜行為の禁止、身だしなみや言葉遣いへの注意等」、ここが青島委員と鈴木委員はＢ評価なのですが、他の委員の方はＡ評価ということで、ＡとＢが混在をしております。ここはすり合わせが必要、かつ重点項目ということですが、アンケート調査の中身を見ても、身だしなみにおいては９５％以上の人が「満足」という回答をしていますし、指定管理者もその点に関してはきちっとチェックをする、特に定期的にチェックをかけていることも見て取れますので、ここはＡ評価と判断をさせていただきました。

ここはいかがですか。よろしいですか。気になるところですが、大変よくやっているのかなと思いますので、Ａ評価にさせていただいて、記述も取りまとめたいと思っております。

次が４の「関係機関との連携」の部分です。

「他館等との連携」はＢ評価ですが、（２）の「地域との連携」の中で、ここも皆さんＢ評価ではあるのですが、青島委員からのご意見をいただいております。今日、青島委員がいれば、このような書き方でいいですかと確認するつもりでした。青島委員の場合には、「文庫活動の方々を図書館と一緒に活動させてください」というようなご意見ですが、文庫活動だけではなくて、「地域のさまざまな団体と連携に努めている」という記述にしましたが、青島委員には別途確認をさせていただいて、結果としてはＢ評価で判断をさせていただこうと思っております。

③の「適正な業務引き継ぎの実施」という項目は、重点評価項目になっていますが、適正に業務の引き継ぎが行われております。皆さんＢ評価ですので、Ｂ評価と判断させていただいております。

その次が「管理に係る収支予算等」の部分です。

まず、（１）の「収支計画」、①の「適切な収支予算の設定及び安定した運営管理が行える収支計画の実施」というところでございますけれども、これは委員１名からＣ評価というような判断がなされております。ただ、これに関しては指定管理者に聴取をした後に判断をしたいと思っておりますので、後で評価をさせていただければと思っております。

それ以外の部分に関しては皆さんＢ評価で、要求水準・提案水準と同等と判断をされていますので、そのように記述をさせていただいております。

次が「施設及び設備の維持管理計画」のところです。

「施設の整備・運用」のところの①もＢ評価で、青色になっているところが②のところです。「快適な環境を維持するための衛生管理業務の実施」ということで、中央図書館と北図書館に関しては、皆さんＢ評価ですが、東図書館が、トイレを快適な状況に整えているということは大変重要なことで、Ａ評価のご意見をいただいております。東図

書館のトイレについては、以前から改善が求められていて、そこをうまく快適に変えていますので、Ａ評価と判断させていただいております。

こういう場合、１館がＡ評価で他が要求水準どおりという場合、公表用の資料は何をつけるのかということなのですが、今まではＡ評価があった場合には公表用もＡという判断をしているということですので、今、こちらの青色の部分は評価の項目が入っておりませんけれども、ここはやはりＡ評価という形で進めさせていただきたいと思っております。東図書館のトイレの問題は大変大きかったようですので、その改善がなされているということは大変よかったと思います。よろしいでしょうか。

続きまして、「図書館システム管理業務」です。これは皆さんＢ評価でございました。

次が「管理運営に関する計画」のところになりますが、「利用者の安全対策と業務上の事故防止」のところになります。これは重点評価項目でもありました。ここに関していうと、私と黒澤委員と神谷委員がＡ評価で、他の方がＢ評価でございます。

先ほどコロナの関係のことでいうと、鎌田委員から、他と比べてＡ評価まではいかないのではないかというようなお話をいただいておりました。その項目とダブるわけですけれども、やはり新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた取組というのは、いろいろやっていただいている。返ってきた本を全部拭くなどの取組をしていたり、当然ながら消毒とかそういうこともきちっとやっていたり、利用者の使うところもきちっと掃除をしていたりというようなことで、そういう意味では評価できるということで、Ａ評価とさせていただいております。

鎌田委員、ここら辺はよろしいですか。

○鎌田委員

了解。

○齊藤委員長

そうしましたら、ここはＡ評価でいきたいと思います。

続きまして、「事故・災害等への対応」、それから、「さまざまな意見や要望に応えるための体制」、それから「トラブルを未然に防止するための取組み」、これもＢ評価ということ。

それから個人情報の扱い、これは当然のことだと私は思いますけれども、きちっと対応しているということで、要求水準どおり、Ｂ評価と判断させていただいております。

それから、（５）の「環境への配慮」ですが、この①の「電気、ガス等のエネルギー使用量の削減、廃棄物の抑制、環境負荷の低減に資する物品の調達、騒音・振動の防止等」のところですが、中央図書館の女性トイレで、水の使用量を削減する目的で音がする擬音装置を設置したことです。これが節水にもつながるということで、なかなかいい対応だったというご意見をいただいていて、Ａ評価という判断をさせていただきました。

東・北はＢ評価なのですが、これも１館Ａ評価ですので、ここの公表用のほうに関してはＡでいきたいと思います。それから、鎌田委員でしたか、他館への横展開も今後検

討されることを期待するというお話をしていただきましたので、その文言も全体の中に入れさせていただきながら、Ａ評価で対応したいと思っております。

それから、最後になりますが、総評のところになります。「評価結果の総括」のところでございますが、一応総括的な中身を考えさせていただいて、かつ個別的な評価というようなものも入れさせていただきました。

今回やっている評価に関していうと、指定管理者の評価であって市の評価ではないのですが、市の対応が指定管理者の資質向上につながっている。最初の直営館を残すとか、あるいは、きちっと評価委員会を実施するというようなことが、指定管理者の緊張感を高め、あるいは士気を高めているというようなことにもつながるかと思っておりますので、そういう意味では、船橋市がとってきた対応に関してやはり評価をするし、それによって指定管理者のサービス向上への取組にもつながっているということを書かせていただいております。

ただ、指定管理者制度の問題としてよく指摘される職員の賃金、待遇の改善に関しては、やはりまだ改善の余地があるということを少し付記させていただきました。ここら辺は市全体に関わってくる話かなと思いますので、整理をもう一度やりたいと思っておりますが、このような書き方をしながら、個別評価の中では委員の皆様からいただいた中身をまとめさせていただいています。

私と黒澤委員で対応させていただいた中身は以上のとおりで、もしこれでよろしければ、公表用の評価票の評価委員会記述のほうにまとめさせていただこうと思っております。ペンディングしたものはございますけれども、それ以外のところでは何かご意見がございますでしょうか。いかがでしょうか。よろしいですか。

（各委員うなずく）

文言整理をさせていただいて、黒澤委員ともう少し詰めさせていただければと思いますけれども、語の統一とか、それから、市の全体に関わるようなことをうまく調整をかけながら文言整理をさせていただこうと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

そうしましたら、ペンディングにした項目以外に関しては、ご了解をいただいたということで、指定管理者への聴取を始めさせていただきます。

ここからが不開示情報となりますので、非公開ということにさせていただきます。

（不開示情報が含まれる審議のため非公開）

○齊藤委員長

これで必要な審議は全て終了いたしました。今後、公表用の評価票に反映していきますので、よろしくお願いいたします。

それから、本日の会議録の署名委員に関しましては、黒澤委員と鈴木委員にお願いしたいと思います。

これで、令和４年度第２回船橋市図書館指定管理者評価委員会を終了させていただき

ます。ありがとうございました。

（午後３時３０分散会）

９　資料・特記事項

別添のとおり

１０　問い合わせ先

船橋市西図書館

電話：047-431-4385