

会 議 記 録

会 議 名 称		杉並区立中央図書館サービス業務受託者候補者選定委員会（第三回）
日 時		令和 7 年 1 月 23 日（木）18 時 00 分から 20 時 00 分まで
場 所		杉並区立中央図書館 地下ホール
出席者	委員名	筑波大学講師：松林 麻美子 慶応義塾大学非常勤講師：中島 玲子 元・杉並区子ども読書活動推進懇談会委員：中山 美由紀 杉並区教育委員会事務局次長：岡本 勝実 杉並区教育委員会事務局生涯学習推進課長：本橋 宏己
	事務局職員	【中央図書館】企画運営係長：小仲、企画運営担当係長：佐川、企画運営係主査：早川、管理係長：塚本、管理係主査：鈴木、企画運営係：田沼、富山
傍聴者数		有 （ ） 名 ・ 無
配布資料	当日	（0）次第 （1）第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング）について （2）第一次審査項目・第二次審査項目 （3）第二次審査項目・質問 （4）二次審査基準
会議次第		1 議事 （1）プレゼンテーションの進め方について （2）応募事業者によるプレゼンテーション及び質疑応答 （3）採点結果及び受託者候補者の決定について 2 その他

1 議事

(1) プレゼンテーションの進め方について

事務局から、プレゼンテーションの流れについて説明。

(2) 応募事業者によるプレゼンテーション及び質疑応答

主なヒアリング内容

- ・他の自治体の図書館運営ノウハウやサービス事例を取り入れる仕組みや取組はあるか。具体的に教えてほしい。
- ・障がい者や高齢者の雇用を進めていくうえで、どのような点に留意しているか。具体的にどのような業務を任せる予定か。
- ・現場のスタッフがクレーム・問題利用者に直面した際の、具体的な対応・支援体制について、どうなっているか。
- ・責任者はどのような理由で選ばれたのか。どのような点が優れていると考えているか。
- ・満足度を高めていくために、利用者からの要望の他、どのようなことに留意して書架整理や書架案内を行うか。
- ・事業の企画や計画化はどのように、またどのようなメンバーで行っていくのか。企画を一回で終わらせず、継続することによって利用者へどのような良いことがもたらされるかについても聞きたい。
- ・利用者が望む窓口サービスのイメージ、また利用者満足度向上のために今後目指すイメージを具体的に聞きたい。
- ・現場において具体的にどのような課題やリスクがあることを想定して提案しているか
- ・カフェにおいて、利用者サービスの向上を目指す運営についての考えと、具体的なイメージを聞きたい。
- ・レファレンスサービスの認知度向上を図りたいとの話があったが、具体的にはどのようにPRするのか。
- ・サービス目標について、具体的にどのような事業を展開するのか聞きたい。
- ・一般、特に高齢者同士が交流できる事業の提案があれば聞きたい。
- ・旧児童室でもあるカフェの書架を生かした展示や、展示の工夫について考えがあれば聞きたい。

(3) 採点結果及び受託者候補者の決定について

事務局から、第二次審査の採点結果及び第一次審査との合計について説明

A事業者の評価点が条件を満たしていることから、受託者候補者として選定された。

委員からの意見

- ・委員が事業者の弱点と感じている部分は共通しており、点数にも表れているのでしっかり伝え、受託が始まった時に利用者が満足できる体制を整えてほしい。
- ・責任者はしっかり引継ぎをして頑張してほしい。

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">・利用者満足度については、通常「よかったか」と聞けば「よかった」と返ってくるものがあるが、その先をどう開拓していくのか、もっと利用者の声を聞き雰囲気を感じると同時に、図書館の使い方について方向性を示すことも必要ではないか。図書館員の意思を強く押し出すことは好ましくないが、方向性を示すことで図書館の使い方についての新たな気づきを促すことができる。思いもよらなかった気づきを得られ、図書館とはこんなに素敵な場所だったのだと利用者が思えるような運営を望む。カフェの展示も色ではなくテーマが重要だ。コンテンツ、中身、利用者の心の動き、生活に対する視点、生涯学習者としての自己の気づきに働きかけるような、内面についての対話をしてほしい。・利用者満足度は、一般的な努力では現状維持か下降の一途をたどるだろう。これを更に向上させるために具体的で新しいアイデアを考えてほしい。・利用者の潜在的なニーズを掘り起こすことが必要ではないか。利用者との対話してみて初めて分かることとはつまり、利用者自身が普段は意識していないからこそ言葉にできないことだ。 |
|--|--|