

## 沖縄県公文書館に係る指定管理者制度運用委員会(概要) 令和3年度指定管理者モニタリングの検証結果

- 1 開催日時：令和4年7月26日（火） 13:30～15:40
- 2 開催方法：Web会議
- 3 出席者  
委員 5名出席  
（委員長）弁護士 大城 純市  
（委員）琉球大学教授 辻 雄二  
（委員）税理士 玉城 智子  
（委員）沖縄県中小企業家同友会副代表理事 石原 地江  
（委員）沖縄県史編集委員会副会長 宮城 晴美  
事務局 総務私学課長、総務班長、担当  
指定管理者 （公財）沖縄県文化振興会 公文書管理課長、総務班長
- 4 検証事項 沖縄県公文書館の令和3年度指定管理状況に係るモニタリングの実施結果
- 5 検証結果 県が実施したモニタリングを検証した結果、概ね適正に管理されている。
- 6 検証の概要

### (1) 委員からの主な意見

- 利用者アンケートについて  
アンケートはできるだけ多くの利用者から回答してもらい、基礎資料として活用した方がよい。また、アンケート欄に初めての来館かリピーターかわかるような記載をしてはどうか。
- 閲覧室の予約状況の情報提供について  
現在、閲覧室は電話による事前予約制を実施しているが、公文書館ホームページで空き状況を確認できるようにしてはどうか。  
ホームページから予約までできるようになれば、なおよい。
- 外国人来館者への対応について  
外国人来館者のうち英語圏には対応できているが、サービス向上のため多言語対応を検討してはどうか。
- 令和3年度の人件費が減少した理由について  
人件費の減はコロナ禍による影響を受けている部分もあるが、外部の方からは見えないため、記載してはどうか。

## (2) 主な質疑等

- (委員) 令和4年3月8日に発生した停電について、電源が落ちたとき、貴重文書の温湿度管理状況はどうであったか。  
また、この事故は事前に予測することはできなかったのか。今後の備え（保守点検）と合わせて確認したい。
- (事務局) 停電発生後、館内は非常電源装置が作動し、電気が供給された。事故から復旧までおよそ30時間かかったが、復旧後に館内施設を点検したところ異常は確認されなかった。  
今回の停電は地下ケーブルの損傷が原因のため、通常の保守点検では予測できない事故であり、また、周辺での掘削工事等が行われたことも無いため、損傷を生じた明確な原因が分からない状況である。今後も保守点検を適正に実施するとともに、不測の事態の際は、迅速に対応できるよう県と公文書館で連携を図っていきたい。  
なお、停電に関して、大きな苦情はなかった。
- (委員) 偶然、停電時に閲覧室の予約を入れていた。停電後のスタッフによる説明・対応がとても良かったため、苦情に繋がらなかったと思われる。
- (委員) 閲覧室の予約制はいつまで続けるのか。
- (事務局) 現在は期限を設けておらず、当面の間継続予定である。閲覧室は電話による予約制を取っており、事前に丁寧な聞き取りを行うことで利用者満足度の向上に努めている。  
公文書館は公の施設であるため、県民が利用したいときに利用し、公文書等について学ぶという本来の役割をいかに果たすか。また、コロナ禍において来館者が感染に対する不安がないよう、密にならないよう人数制限を行っている。感染状況に応じて、どのような方法が適切なのか検討している。  
今後もコロナの状況を見ながら、県民の利用・利便性の向上に努めていく。
- (委員) 外国人が来館・予約する際はどうか対応しているのか。
- (指定管理者) 外国人来館者に対して、コロナ関連については英文標記に加え、わかりやすいイラストで対応している。常時、外国人に対応できる職員を配置することは難しいが、10月に開催される「世界のウチナーンチュ大会」については、多言語に対応できるようスタッフを配置する予定である。
- (委員) 複数言語での音声ガイダンスによる案内や、職員の資質向上として語学研修等を実施してはどうか。
- (指定管理者) 英語圏の利用者が多く、窓口ではスタッフが英語で対応している。英語圏以外の来館者についても、現在、英語で対応できている。ウチナーンチュ大会では様々な言語の方が来館するため、英語で通じないケースを想定し、対応を検討していく。

- (委員) モニタリングシート9ページの「Ⅱ. サービスの質の向上について」アンケート評価に「S」が多い。アンケートの回答者はヘビーユーザーで、普段から利用している方ではないか。今後も評価を行う上で、コロナの時代にS評価が多いと、適正に評価されているのか、正確性にブレが生じるのではないかと感じる。
- コロナ禍での対応について高い評価を受けていても、アフターコロナに備えてどのような改善が必要か考えるため、自らを厳しく評価することも大切ではないか。
- (事務局) コロナ禍で初めて利用した方はアンケートに答えているのか、意見は適正に反映されているのか、今後のアンケートの方法を検討し、満足度や改善に向けて取り組みたい。
- (委員) 公文書館をよく利用しているが、アンケートに答えたことがない。どのような方が答えていて、どこに設置されているのか。
- (指定管理者) 初めて利用する方には利用証を作成し、その際アンケートを直接渡して記入を依頼している。
- 閲覧室には「ご意見箱」を設置し、リピーターの方の意見を聞けるようにしている。
- アンケートは展示室と閲覧室入口に設置している。閲覧室はリピーターが多く、展示室は初めて訪れる方が多いため、展示室の方が様々な意見が上がる。
- (委員) アンケートのご意見箱について、何名に実施し、何名から回答があったのか、母数がわからないと利用者からの高い評価も全体の声としてなのか、一部の声としてなのか、どう捉えてよいかわからない部分もある。閲覧室をよく利用している委員がご意見箱の設置場所をわからないと言っている。利用者からの声を反映させるため、基礎資料の収集方法を工夫した方がよいのではないか。リピーターの声を反映していくべきではないか。
- (委員) アンケートについて、回答欄に訪問回数を設けることで、初めての来館か2回目以上かわかるのではないか。
- また、閲覧室については、オンラインで予約できるとよいとの声がある。
- 利用者が知りたいのは予約枠の空き情報である。ホームページで空き情報を知ることができれば、利用しやすい。
- (事務局) 現在、ホームページでの公表は行っていない。
- 空き状況は、リアルタイムで反映されなければ情報として成り立たない。
- ホームページの改修が必要になるので、県と公文書館で検討していきたい。
- (委員) 一目でわかると利用しやすいので、可能にしてほしい。

(委員)	<p>次に、モニタリングシート11ページの「Ⅲ. サービスの安定性評価（財務状況）」について聞きたい。</p> <p>財務状況の支出欄で、令和2年度と比較し、令和3年度の人件費と賃借料が減少している理由を聞きたい。</p>
(指定管理者)	<p>令和2年度から3年度において指定管理料が1千万円以上の減額となっている。</p> <p>収入が減る中、どうサービスを維持するか、事業内容に応じて非常勤職員数の見直しを行っており、令和3年度は4名減となったため人件費が減少している。</p> <p>賃借料については、リース契約終了後に再リースをしたり、法定耐用年数のギリギリまで使用したりする等、工夫しながら費用を抑えている。</p>
(委員)	<p>指定管理料が減少したため、経費を圧縮せざるを得ない状況であり、非常勤職員を減らしていることがわかった。</p> <p>賃借料は、壊れたときに不測の経費が出てくると思う。指定管理者で対応する費用と県で対応する費用があると思うが、指定管理料が減る中、修繕計画の重要性が増していくと考える。</p>
(委員)	<p>コロナの影響で休館が増えたが、人件費は関係するののか。</p>
(指定管理者)	<p>休館になっても、職員は館内で仕事をしている。</p> <p>しかし、コロナへの感染不安や子どもの保育園休園に伴う休み等、有給休暇で対応できない分が無給休暇となり、人件費の減少に繋がっている。</p>
(委員)	<p>人件費の減少理由がコロナによる影響を受けている部分もあるが、外部の人からは見えないため、記載してはどうか。</p>
(委員)	<p>モニタリングシート13ページの「Ⅳ. 総合評価の1. 目標」について聞きたい。</p> <p>利用者数について、令和3年度実績と比較し、令和4年度の目標値が低い。今年は復帰50周年で利用者が多く、また、講座を開始している。目標値が低いのはなぜか。</p>
(事務局)	<p>利用者数の目標は、前年度の2.5%増で積算している。</p> <p>コロナ感染症の収束が未だ見えないことから、伸び率の見極めが難しい状況である。そのため、目標値を前年度微増で積算したためである。</p>