

平成29年度第2回館山市図書館協議会次第

日時：平成30年2月8日（木）

午前10時

場所：館山市図書館 集会室

1 開会

2 教育長あいさつ

3 議事

（1）館山市図書館の一部業務委託について

（2）その他

4 閉会

(1) 図書館の一部業務委託について

館山市では、厳しい財政状況を受け、経費の節減を求められているところであり、昨年策定された『館山市公共施設等総合管理計画』や、現在パブリックコメントを実施中の『第三次館山市行財政改革方針（案）』においても、民間委託の推進が掲げられ、全庁的に可能な範囲で業務のアウトソーシングを進める方向となっている。図書館においても、行革財政課からの指示を受け、窓口業務・移動図書館の運行等について一部委託化の検討を進めているところである。

公立図書館は教育委員会が管理する機関であり、図書館運営やサービスを行うことは自治体の責務である。市民の文化・社会教育をきちんと市で保証する必要があることから、本来であればすべての業務において市が責任を持ち、直営で運営していくことが望ましい。

しかしながら、昨今の財政状況、事務の効率化を考えると、市として管理・監督した上で、一部業務の委託を行うことはやむを得ないと考える。

図書館では昨年、県内ですでに一部委託を実施している、四街道市立図書館、鎌ヶ谷市立図書館の状況を昨年視察し、2館の状況を伺った（別紙参照）。視察の状況や他館の状況を参考に、現状で考えられる業務分担案（別紙）を作成したが、館山市の図書館として市民へのサービスを考えた際、どこまで委託できるのかを精査していく必要がある。

行革財政課の当初スケジュールとしては、平成29年度中に検討、30年度当初より実施との案が出されていたが、図書館サービスの根幹にかかわる部分であり、短時間の検討は困難なこと、業者決定後、業務の調整を図る時間を十分に持つ必要があることから、平成31年度当初からの実施が妥当と考える。

<スケジュール案>

平成29年度内	・委託内容の検討、図書館協議会への報告・協議 ・図書館運営方針等必要な計画等の策定 ・情報収集（業務分担等）
平成30年4月～9月	・仕様書の内容確定 業務分担の精査・委託内容の確定 ・図書館協議会への報告・協議（6月頃）
9月～10月	・プロポーザル実施
10月～11月	・図書館協議会への報告
11月～12月	・業者決定
12月～	・委託内容の最終確認、業者との協議
平成31年4月	・一部委託業務開始

※平成31年6月に、現行図書館システムが更新時期を迎えるため、30年度中にシステム関連の契約事務の進行も必要となる。

○考えられる業務分担案

(さらに精査の上、より細かく業務分担を明示する必要あり)

<p>◆委託可能な業務</p> <p>⇒定型的な図書館業務</p> <p>委託することで、経費の節減や、職員が専門性の高い業務に専念することにつながる</p> <p>【業務例】</p> <p><カウンター関連業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ○資料の貸出・返却、予約・リクエスト受付 ○利用登録受付 ○複写サービスの管理 ○開館・閉館準備 ○資料の排架・書架の整理 ○資料所蔵案内等の軽微なレファレンス ○利用者への案内業務（電話対応含む） ○紛失・破損資料の弁償受付 ○苦情・トラブル・緊急時の一次対応 ○夜間開館業務 ○集会室の一般利用の管理 <p><資料管理補助></p> <ul style="list-style-type: none"> ○資料の受入・登録（簡易なもの） ○資料の装備・補修（簡易なもの） ○未返却資料の点検・督促（電話等による） ○リサイクル資料の管理 ○相互協力業務（搬送資料の処理） <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ○移動図書館業務（車両管理も含む） ○蔵書点検業務（読込・棚の清掃等） <p>※不明資料・エラー確認は職員が行う</p>	<p>◇委託すべきでない業務</p> <p>⇒図書館の根幹にかかわる業務・専門性の高い業務</p> <p>職員が直接行うことで、市の意向を反映し、安定かつ継続的な図書館運営を行うことができる</p> <p>【業務例】</p> <p><資料管理業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ○資料の選定（購入・配置換え等） ○資料の整理（郷土資料等の書誌情報作成、寄贈資料の受入判断等） ○資料の管理（督促の管理・除籍等） ○相互協力用務（他館への借用依頼等） <p><図書館サービス業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ○レファレンス（資料を活用しての調査相談） ○自主事業・図書館サービスの企画・実施 ○学校・行政・各種関連団体との連携・支援 ○児童サービス・ハンディキャップサービス <p><図書館運營業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ○契約事務、予算の作成・執行 ○市各部署との調整 ○図書館システムの管理 ○計画・方針・マニュアル等の作成 ○図書館協議会の運営 <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ○図書館に関する調査研究 ○千葉県公共図書館協会・日本図書館協会等との連携
<p>●協働して行うことが効果的と見込まれる業務</p> <p>民間の視点が加わることでサービスの向上が期待でき、双方が関わることで、どちらの業務にもフィードバックされる効果が高いと想定される</p> <p>【業務例（委託部分）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○各種行事・事業の設営、運営実施補助 ○資料の展示（システム処理、レイアウト等）※資料選定は基本的に職員が行う ○見学者、実習・体験に対する図書館職員との連携・対応 ○広報関連（チラシ・ポスターの作成、利用者への配布等） 	

【一部業務委託についての課題点】

<メリット>

- カウンターでの利用者対応について、適切な研修機会が定期的に設けられれば、向上につながると予想される。
- 図書館運営や企画・立案部分に職員が専念することができる。また、図書館専門職としての司書有資格者職員の役割は確保できる。
- 指定管理者制度と異なり、一部の業務についての委託となるため、市職員は図書館で継続した業務を行えることから、長期的視点で図書館運営を考えていくことができる。
- 非常勤職員の労務管理、雇用に関する事務の負担は軽減される。

<課題>

- 企画立案、選書については、実際の利用者の動きを見、声を聞きながら行うことが重要であり、統計上での判断や、棚の動きのみでは利用者ニーズの把握はしきれない。

現状として、昼休み時間帯（12：00～13：00）などは正規職員もカウンター業務にあたっている。また、移動図書館に関しても、交代で乗務していることから、地域の状況や利用の状況を目にしている。利用者の様子を直に見聞きすることで、選書や企画に生かしている部分も多いが、カウンター業務及び移動図書館業務の委託を行うことで、貸出・返却の際の利用者の動き、また自館の利用者特性の把握が困難になることが予想され、利用者サービスと資料選択が完全に分断される恐れもある。

- 受託者が行う業務範囲については、予め仕様書やマニュアル等で明記することになるが、窓口などで速やかな判断が必要な場合や、仕様書に明記していない状況への対応が生じた場合に、市職員が委託先の職員に直接業務の指示をすることはできないため、利用者に対して柔軟かつ迅速な対応が取れないなど、かえって効率が下がり、サービスの低下につながる可能性もある。

また、カウンターでの対応は個々に判断が必要となるケースも多く、その都度職員への判断が求められると、結局は直接雇用と違わなくなることが予想される。

- 図書館行政の取り組み方針や利用者サービスへの考え方などが受託者に理解されていないと、窓口の応対で混乱が生じる可能性も否定できない。

- 一部業務委託が、単に経費節減のためでなく、住民サービスの向上につながることを重要である。

◆一部業務委託実施図書館 視察状況

平成29年10月11日(水)視察

事前質問事項	四街道市立図書館	鎌ヶ谷市立図書館
委託開始	平成25年4月	平成17年4月
図書館業務委託の経緯	市の行財政改革推進計画を受け、教育委員会会議、図書館協議会を中心に検討。人件費削減、行財政改革の視点から検討・導入。	市の行財政改革プランにより、図書館協議会の答申を受け、一部委託を実施。
契約方法	一般競争入札(条件として同規模館受託の経験事業者に限る)	平成17年度～24年度:随意契約(単年度) 平成25年度～29年度:公募型プロポーザル⇒随意契約(長期継続契約) ※平成30年度～34年度も、随意契約(長期継続契約)予定、平成29年度中に公募型プロポーザル実施
委託前と委託後のコスト変化	1期目委託料 約4,800万円/年 2期目委託料 約4,523万円/年 ※職員は6名の体制であれば、委託前と比べて赤字にはならないと算定	平成25年度～29年度委託料 5,355万円～5,547万円 ※26年度に消費税増税による委託料変更、その他の年度も開館日の増や分類法の改訂に伴う作業増など、業務内容により随時見直しを行っている ※委託前後で、職員人件費と比較すると、約900万円のコスト減
委託先と職員の業務分担	<委託業務> 窓口(カウンター)業務、資料整理、配本業務、移動図書館運行、蔵書点検(読込のみ) ※正規社員2、契約社員3、臨時社員23(半日勤務等) ※司書有資格者は約7割 <市職員> 資料管理、主催事業、学校等団体へのサービス、読書・調査相談、統計調査、ボランティア連携、施設・物品管理、電算システム管理、広報、行政事務	<委託業務> 窓口(カウンター)業務(分館含む)、資料整理、レファレンス・読書相談、おはなし会・講演会等の企画・運営、配本業務、購入資料の一次選書、蔵書点検業務 ※スタッフは48名登録 <市職員> 施設管理、予算の管理・執行・編成、購入資料の決定、図書館に関わる方針決定
委託後の利用者動向の把握	・平成25年より利用者アンケート実施 ・窓口での「要望記録票」を作成、情報共有 ・責任者・副責任者からのこまめな連絡 ・委託業者との業務連絡会(月1回)	・利用者アンケートの実施(委託業者による) ・委託業者との業務連絡会(月2回)
指定管理への移行検討	平成21年の段階では、平成23年から業務委託、平成26年からは指定管理者の段階導入という教育委員会の方針を出していたが、図書館協議会から「直営が好ましいが、情勢を考えると一部委託で進める方向が望ましい、指定管理は図書館にはそぐわない」との意見を受け、現在の一部業務委託を継続する方針となっている。	平成21、22年度に図書館協議会にて検討。指定管理者制度は図書館にはなじまない、一方で安定した人材確保や運営の安定化等が必要との答申あり。それを受け、行政が目配りをして運営することが望ましいとして、一部業務委託の形で実施している。
市職員の体制・業務内容の変化	【委託前】正職員11名⇒【委託後】6名(庶務専任は1名、司書有資格者も庶務的業務を兼ねる) ・委託前は庶務担当2、業務リーダー2だったが、委託後は庶務1、リーダー1に。4人で行っていたものが半分の体制になったが、庶務の量は変わらないので、集中しないと回らない。 ・行事、学校連携、出張おはなし会の強化が図られた。	【委託前】正職員8名⇒【現在】正職員2名、臨時職員(司書)1名、非常勤職員1名、再任用職員(短時間勤務)2名 ・現在正職員での司書有資格者配置はなし(26年度までは配置あり)。

事前質問事項	四街道市立図書館	鎌ヶ谷市立図書館
市民・図書館協議会等の反応	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートでは、「窓口対応がよくなった」との声あり。 ・窓口の人数が増えたので、書庫出納など対応スピードは上がった。 ・一方、利用者の質問に対し、知識不足のため不十分な対応があったり、検索して所蔵のないものは「ない」とだけ回答し、その先の対応がないという声もあり。図書館の分類法を活用しての資料案内ができない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの結果では、9割が満足と回答している。 ・接客に対しては評価が高く、大きなクレームは特にはない。
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日、開館時間の拡大 ・利用者対応の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に書店と図書館があり、共存している良さ ・利用者対応の向上 ・窓口開設時間の延長
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズの吸い上げが直接できない ・利用者対応の質の低下 ・職員一人の担う事務量の増(専門職だと事務能力がどうしても低い) ・委託先の職員間でのトラブル、欠員等への迅速な対応が難しい 	<ul style="list-style-type: none"> ・委託当初からの職員がすでにいないため、現在の職員は特に感じていることはない。 ・受託業者側として、SNSを活用しての情報発信等を行いたいと考えても、市側の決裁が必要になるなど迅速な対応が行えないことがある。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館システムの使用者権限(どの業務画面を操作できるか)は、かなり細かく設定しており、業務の明確化を図っている。 ・現在2期目だが、途中業者変更はなし。委託先の職員も、長くなってくると自分の判断のみで業務をすすめがちになってしまい、報告が上がらないことも出てくるため、責任者・副責任者とのこまめな密な連絡を心がけている。 ・カウンターが3か所(建物3階層の各階にカウンターあり)あるため、人手は必要になる。 ・移動図書館の車は貸与、自賠責は市側だが、任意保険は受託者側で持っている。事故時の対応等、難しいこともある。 ・この人数で主催事業が回るかの検討は大事。 ・委託になると人の入れ替わりは激しい。そのような場で、職員の司書もステップアップしていけるのか。ノウハウを継続していける方が、図書館行政としてはつながっていくと考えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修に関しては、千葉県公共図書館協会等で実施されるものにも積極的に参加。接客等の部分に関しては、業者側で実施し、研修の内容については、月1回行われるスタッフ会議でフィードバックするようにしている。 ・館内の展示、イベント運営等、レファレンスも委託業者側で行っている。 ・委託を契機に、中学校区にほぼ1館の割合で分館(公民館に設置)を整備したこと及び排ガス規制の関係で移動図書館を廃止した。 ・受託業者は地元には本社あり。