

会 議 録

会 議 名		小金井市図書館協議会 第3回	
事 務 局		図書館	
開催日時		平成 20 年8月 8日(金)15 時 00 分～17 時 30 分	
開催場所		小金井市立図書館 本館 地下集会室	
出席者	委 員	荒井 容子 浦野 知美 兼森 順子 川口 真理子 君川 恵子 野垣 成恵 松尾 昇治 矢崎 省三 山口 源治郎 渡辺 一雄	
	欠席者		
	事務局	渡辺生涯学習部長 田中図書館長 安居庶務係長 榊沢奉仕係長 上石主査 伊藤主査 菊池主任 三田村主事 川口主事	
傍聴者の可否		可	傍聴者数 2人
傍聴不可・一部不可の場合は、その理由			
会議次第		<p>1 議題</p> <p>(1) 図書館窓口業務受託会社職員を招いての勉強会</p> <p>(2) その他</p> <p>2 報告事項</p> <p>(1) 第2次小金井市子ども読書活動推進計画の策定について</p> <p>(2) その他</p>	

会議結果	
提出資料	<ul style="list-style-type: none">(1) 図書館業務のアウトソーシング(2) 第2次小金井市子ども読書活動推進計画庁内検討委員会設置要綱(案)(3) 第2次小金井市子ども読書活動推進計画庁内検討委員会作業部会設置要綱(案)
その他	

審議経過(主な発言要旨等)

<p>矢崎会長</p>	<p>平成 20 年度第3回図書館協議会を始めます。 では、今回は日本図書館協会の大橋さんのお話でしたが、今回は視点を改めて都内で図書館窓口業務の受託実績のある会社より大和田さんにお越しいただきました。会社名は必要ないと思われまので伏せさせていただきます。それでは大和田さんよろしくお願ひします。</p>
<p>大和田氏</p>	<p>(講演会) 図書館窓口業務受託会社職員 大和田氏</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館受託業務としては主に「人材派遣」・「業務委託」・「指定管理者」がある。 ・現在では委託が多く、23 区では 9 割以上が委託している。 ・委託と指定管理の違いは、委託は単年度契約であり、契約の仕様書の内容のみで業務に係る認定等の判断は行なわない。対して、指定管理は 3 年～5年契約で、管理運営自体を委任されているので業務範囲に限定はなく業務に係る判断も行なうものである。 <p>以下、民間事業者の図書館事業の視点です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民間事業者だと金額だけでなくサービスの質でも競争するため専門的な人材育成、教育ができる。 ・図書館法で無料の原則が謳われているが、他の無料の生涯学習施設の委託は既に進んでおり、図書館だけが対象にならないとは考えていない。 ・民間でも図書館法を含めた図書館のあり方を理解した上で運営していくことができると考えている。 ・利用料金がなくても予算の中で運営し、サービスを向上させていくことは可能である。 ・委託ではレファレンスを直営とした場合、問い合わせとレファレンスの線引きが曖昧となる短所がある。また、委託ではトラブル、事故時の責任の所在が曖昧となる。 ・アウトソーシングにより自治体職員が業務から離れ、知識・経験がなくなり、事業者に丸投げになる恐れがある。 ・事業者が変わった際にライバル会社への引継ぎが業務のノウハウ等も含まれるため問題となる。また、事業者間で考え方、サービスの内容が異なるため利用者に迷惑をかける恐れがある。 ・指定管理の場合、他館と事業者が異なると連携が難しくなる。
<p>矢崎会長 大和田氏</p>	<p>委託、指定管理、PFIの違いは。 簡単に言うと業務の範囲が違います。範囲の大きい順に説明しま</p>

	<p>す。</p> <p>まず、PFIは、SPCというPFI事業を行なうための会社をゼネコン、図書館運営会社等が協力してつくり、30年間など長期にわたってハード、ソフトを含め事業そのものを請負うものです。</p> <p>指定管理は、建物の所有権は自治体のまま、図書館運営から施設の維持管理までの全てを3年～5年の期間委任するものです。自治体職員は館長以下原則不在です。</p> <p>委託は、運営は自治体のままですが窓口業務等業務の一部のみを委任するものです。事業者側からみると窓口委託の場合は、窓口委託のみしかできませんということです。小金井市立図書館の現在の例としては、清掃業務があります。</p>
<p>野垣委員 大和田氏</p>	<p>カタカナ語の説明を。</p> <p>アウトソーシング : 外部委託。PFI、指定管理、委託等の総称。(定型的な業務を外部に委託して効率化を図る業務形態)</p> <p>セールスチャンネル : 営業品目。</p> <p>バリューフォーマネー : 費用対効果。(支出額に対して、最も価値の高い行政サービスを提供するという考え方)</p> <p>フェーズ : 段階</p> <p>コンシェルジュ : 総合案内人。(ホテルの宿泊客のあらゆる要望、案内に対応する「総合世話係」「よろず相談承り係」というような職務を担う人の職名)</p>
<p>野垣委員 大和田氏</p>	<p>アウトソーシングは経費節減でき、質は向上し、さらに利益が上がるとのことですが、なぜそれが可能かその仕組みの説明を。</p> <p>どの賃金の方にどの業務を任せるか分析し、業務によって切り分けます。それを賃金、勤務時間数等異なる勤務形態の人に効率よく組み合わせ全体としてコストを下げて運営しています。直営の場合ですと正規職員が全ての業務をしているのでそこに着目します。</p> <p>質の向上は、図書館、個人情報、接遇等の専門講師が会社にいるので、研修及び試験を継続的に行なうことによって可能にします。</p>
<p>野垣委員 大和田氏</p>	<p>パート、アルバイトの比率が増えるということで、利益が上がるまで人のコストを下げるという考え方ですか。</p> <p>その効率化によってコストを下げるので現状より正規職員は減ります。しかし考え方としては、仕事を分析し責任者等業務ごとに必要な人件費、研修等管理費を出し、そこに会社の利益を積み上げた金額で入札します。そのため、取れない仕事も出てきます。会社の利益は既に見込んであるので、賃金をとことん安くしたり、短時間勤務の人ばかりを充てたりして利益を出すという考えはありません。もし積算の時給</p>

	<p>で人が集まらない場合もありますが、そのときは会社の利益を薄くし対応します。現在、社会的にも人材不足ですから賃金を削って運営していくのは難しいです。</p>
野垣委員	<p>社員は短期契約だと思いますが、短期で人材流出してしまうと会社の損失ではないですか。</p>
大和田氏	<p>雇用契約は大体自治体との契約に合わせています。ただし、中心的な部分には正規職員を配置しています。また、人材流出に対しては会社としても選んでもらえるよう仕組みづくりをしています。資格取得の補助や、無料の研修等を被雇用者と信頼関係が築けるような制度を用意しています。</p>
山口委員	<p>外部委託の議論では定着率の低さが問題となりますが、2、3年したら他の図書館にリーダーとして異動させられたとの話もあります。図書館の業務は長年の蓄積による知識、勘等も大切だと思いますが、図書館外部委託の実態はどのようにお考えですか。また、事業者としては、経験者を異動させてシェアを広げたいと考えるのは当然ですが、御社での人事の方針はいかがですか。</p>
大和田氏	<p>平成19年度実績で 2 割弱の離職率です。この数字も各社、各職場で状況が異なるので一概にいえませんが10人職場で、1、2人やめられても他の人が長く勤めていれば、蓄積性の部分では問題ないのではと考えています。</p>
山口委員	<p>採用については弊社では地元の雇用促進の観点からも地元採用を基本としています。また、ケースバイケースのため断言はできませんが、シェア拡大したとしても地元の人を無理矢理異動させるという方針は取っておりません。</p>
山口委員	<p>最近、民間の立場から書いた「公共サービスデザイン読本」という本を読みましたが、今のアウトソーシングのやり方は明らかにおかしく、公の方にも問題があると言っています。そこで、民間から見たときにPFI、指定管理、委託等ある中で一番メリットがあるのはどれですか。また、これは行政でやるべきではと考えている点があれば教えてください。</p>
大和田氏	<p>とある図書館では委託から指定管理になって、事業を持って目を輝かせて働いていて定着率 100%になった図書館もあります。ただ、会社として指定管理はまだリスクのとり方が曖昧で怖い部分があります。委託会社が台頭してきていると言ってもまだ 10 年程で、現在人材育成を必死にやっているというのが現状です。そのため、現状では委託が安全で且つ経験が積める点で望ましいかなと考えています。また、指定管理といっても市立図書館なので自治体も積極的に関与して運営していくべきではないかなと思います。</p>
松尾委員	<p>民間だと労働三権があり、万が一労使交渉決裂したり、ストライキが起きたりした場合、契約履行できなくなるがその点は考えていますか。</p>
大和田氏	<p>雇用環境の改善は日々取り組んで、実際定着率も上がっています</p>

<p>松尾委員</p>	<p>し起こらないように努力しています。ただ、実際起きてみないと分からないとも考えています。</p> <p>他の事業だと売りを上げればボーナス等あると思いますが図書館では努力しても契約金額は決まっているのでそのような手当が支給できず労働意欲が上がらない面があると思いますが。</p>
<p>大和田氏</p>	<p>民間でも売りと直結していないクレーム処理などの業務があります。そのため、何か努力していることが分かれば、昇格昇給に反映させたりして、そこは会社が評価します。現在、可能な限り目に見えない部分を含め利用者サービスを数値化する試みも進めているところで</p>
<p>矢崎会長</p>	<p>仕事の質を上げたり、昇給昇格等したりすれば、競争入札で負けてしまうのでは。</p>
<p>大和田氏</p>	<p>実績のある会社は経験すればするほど図書館業務における質の大切さを実感しておりますが、新規参入業者は安い金額で入札してきます。そのため、自治体には質の確保のためにも入札以外の総合評価等で決めて欲しいと要望しています。</p>
<p>荒井委員</p>	<p>指定管理では選書、除籍はどのような基準で行なっていますか。</p>
<p>大和田氏</p>	<p>各自治体の資料収集方針に従って、経験のある者が利用分析をしながら行なっています。しかし、今の指定管理では最終的なチェックは行政が行なっており、事業者だけで全て行なっている事例はありません。</p>
<p>兼森委員</p>	<p>委託した場合、図書館協議会、市民団体、ボランティア等外部との連携はどうなりますか。</p>
<p>大和田氏</p>	<p>業務委託の場合、それらはほとんど契約に入っていないので行なっていません。ただ、おはなし会等入っている場合は、自治体職員が中心となりその補助というかたちで行なっています。指定管理の場合は、主体が事業者なので、外部との連絡調整計画の全て行なっています。ただし、図書館協議会に関しては、弊社は地域館のみ取っているので担当したことはありません。まだ、中央館を指定管理にしている自治体は少ないですが、今後は増えていくかと思えます。</p>
<p>兼森委員</p>	<p>自治体職員が減っていくと自治体の図書館運営のノウハウが失われる怖れがありますよね。主体である自治体に理念、方針、目標が欠落して丸投げになってしまうのではと懸念していますが。</p>
<p>大和田氏</p>	<p>我々も一番懸念している点がそこです。長年受託している業務がありますが、当初の職員は誰もいなくなり弊社が業務判断しなければならぬ状態です。自治体職員に弊社社員が教えている状態もあり、現場からも疑問の声が上がっています。図書館も近い将来そうになってしまうのではないかと思います。</p>
<p>兼森委員</p>	<p>市民が図書館に対してしっかりとした考えを持っていれば、運営主体が行政であれ、民間であれ心配はないのですが、現状の市民の意</p>

松尾委員	識のままでは図書館の今後に懸念を抱かざるをえません。
大和田氏	6月に図書館法が改正されてその中で衆参両院において付帯決議が付いていて指定管理者について弊害があるといっていますが。
浦野委員	指定管理になって良い結果が出ている図書館もありますが、全体的に指定管理は大変だというのが業界での認識です。まだ人も育っていないので性急過ぎると考えるためです。そのため、いきなり指定管理というのではなく、財政的に可能ならば委託から始めて徐々に進めていった方がいいのではと思います。
大和田氏	指定管理での御社の理念と学校教育への援助はどのようにしていますか。
山口委員	各自自治体の要望によって柔軟に対応しますが、基本理念としては接遇であるホスピタリティと専門性があって利用者の満足を得られると考え取り組んでいます。
大和田氏	学校支援については業務委託での関わりはほとんどありません。指定管理では団体貸出は引き続き行ない、他に職場体験、図書館の説明会等を行っています。
大和田氏	行政ではできなくて民間ならできるというセールスポイントはありますか。
野垣委員	効率は当然として、サービス面では人材の点です。我々は人材の専門家でもあるので、民間ならではのトップダウン方式、研修のノウハウはあります。また、直営だと異動がありますが、民間ではないので図書館で働きたいという高いモチベーションが社員にはあると思います。
大和田氏	学校図書館の司書の時給はどのくらいで想定していますか。
大和田氏	勤務時間数によりますが概ね相場程度ではないかと思います。ただ、フルタイム勤務ですとパート者よりももう少し上乘せしなければならないと思います。
荒井委員	仕事の質で賃金が決まるとのことですがどのように決めるのですか。
大和田氏	仕事の質に伴う職位、職域で決めます。責任者、副責任者、各担当責任者等で決めているのが一般的です。また、賃金設定は地域によっても異なります。極端な例では、北海道と東京では差があるので一概には言えず、それぞれ市場調査をして決めます。
君川委員	人を育てるという部分だけの業務委託という事例はありますか。
大和田氏	ありません。その部分だけだと我々では経験・力不足で、図書館でのキャリアのある方が指導した方がいいと思います。
矢崎会長	職員からも質問があれば。
三田村主事	都内等大きな図書館規模で収益を上げられるのは理解できますが、小金井市の図書館規模でも十分収益を上げられる見込みはありますか。
大和田氏	弊社では10万冊の小規模館から受託しており小金井市でも十分事業者として運営できます。

矢崎会長	小金井市立図書館を指定管理にしたら社員は何名配置しますか。また、利用率を上げる努力はどのようにしますか。
大和田氏	委託も指定管理も正社員は置かず、フルタイムの契約社員とパート、アルバイト等で運営していきます。自治体との契約があるので残念ながら有期契約にせざるをえません。但し、図書館専門の正社員もおりますのでしっかりとフォロー体制は確立しています。
矢崎会長	また利用率向上のためには、契約期間が切れれば再度見直しがあるので、その時までには実績を残さなければと常に考えています。ただその企画立案の責任は、責任者や社員にありますのでスタッフの皆さんには負わせません。
田中館長	以上質疑は終わりにします。大和田さん今日はありがとうございました。 続きまして、報告事項に入ります。 第2次小金井市子ども読書活動推進計画の策定について報告します。 第1次小金井市子ども読書活動推進計画については、図書館が事務局となり平成16年3月に策定したものです。計画期間が5年で平成21年3月に終了します。そのため引き続き計画を推進するため第2次子ども読書活動推進計画を策定し、子どもの読書活動を推進したいと思います。7月18日に関係10課の課長職を招集し、第2次小金井市子ども読書活動推進計画庁内検討委員会及び第2次小金井市子ども読書活動推進計画庁内検討委員会作業部会を設置しました。委員会の委員長は図書館長である私が、作業部会の会長は児童担当の三田村が担うことになりました。第1次子ども読書活動推進計画を振り返り、成果や課題を共有しながら、また、3月に出された子ども読書活動推進に関する基本的な計画を参考にし、小金井市として新たな目標を定めていきたいと思います。策定過程においては子ども読書に関する団体からもご意見を頂いていきたいと思います。そのような体制で来年の3月に向けて策定したいと考えています。 報告事項については以上です。
山口委員	市民参加は想定していますか。
田中館長	第1次については想定していませんでした。第2次計画については団体からご意見を伺いながら進めたいと考えています。
山口委員	第1次については計画の進行、実施については図書館協議会が審議検討するとのことだったが、第2次は庁内で行なうということですか。その変更の理由は。
田中館長	第2次では庁内検討委員会が進捗状況を見守り、図書館協議会に報告していくという形にしたいと思います。

<p>兼森委員</p>	<p>変更の理由としては図書館協議会でも議論になりましたが、図書館協議会は図書館長の諮問機関であり、施策について意見を頂く場です。そのため、この計画の全責任を持ち担っていく性格のものではないと思いますので、検討委員会が責任を持ちまとめた報告について意見を伺うということで変更しました。</p> <p>第1次計画の経緯の知る唯一の者ですが、第1次では協議会の意見を複数回に渡って取り込んでいただいたと記憶しています。今回は庁内委員会を中心とのことですが、ぜひ協議会を始め市民の声も取り込んでいただきたいと思います。諮問もあり厳しいスケジュールですが大切な計画なので、第1次計画でも文庫の団体に所属していた委員さんからもいい意見がたくさん出ていましたが、図書館長さんには協議会を有意義に活用していただきたいと思います。</p>
<p>矢崎会長</p>	<p>次回は10月14(火)に直営で上手く運営している図書館である調布の図書館を見学したいと思います。</p> <p>以上で平成20年度第3回図書館協議会を終わりにします。</p>