

中央図書館の窓口業務等について

【図書館運営体制のあり方の検討】

○ 検討の目的

「立川市第3次図書館基本計画」に基づき、基本理念として掲げる「身近な情報拠点として、くらしに役立ち市民の学びを支える図書館」の実現を目指し、さらなるサービス向上と効率的・効果的な運営につなげるため中央図書館窓口業務等の方向性を検討する。

「立川市第3次図書館基本計画」(R2年7月策定)

【図書館づくりの5本の柱】

- | | |
|-------------------|---------------|
| ① 身近なところにある図書館 | ② くらしに役立つ図書館 |
| ③ 親しみやすく利用しやすい図書館 | ④ 誰でも利用できる図書館 |
| ⑤ 読書の自由を保障する図書館 | |



基本理念「身近な情報拠点として、くらしに役立ち市民の学びを支える図書館」

《3つの施策の柱》

- (1) 学びと課題解決を支援する図書館 (2) くらしに役立ち利用しやすい図書館
(3) 図書館の効率的・効果的な運営

○ 窓口業務のあり方の検討

平成29年度の経営方針において、さまざまな部署における「窓口業務のあり方の検討」を重点見直し事項に掲げ、民間委託化の可能性を含めた調査・検討を行うこととした。

平成30年2月には「窓口業務のあり方について」をまとめ、具体的に中央図書館窓口等について、委託化可能な業務範囲及び導入後の体制について検討する。

※「窓口業務のあり方について」(平成30年2月)における出先職場部門の検討結果

中央図書館が市の責務として行う事業や、「中央図書館の望ましいあり方についての意見書」において中央図書館が持つべき機能とされた機能※を除いた中央図書館の窓口業務等については、今回の検討における課題事項の解決や代替策等の対応を図りながら、平成30年度以降、委託化に向けた業務の切り分けと仕様の作成、その仕様に基づく詳細なコスト検証など委託化の検討を進めることとした。

※「中央図書館の望ましいあり方についての意見書」において中央図書館が持つべき機能とされた機能

- ・ 図書館政策の立案と実施
- ・ 図書館運営の礎となる計画の策定と見直し
- ・ 蔵書等各種基準の策定と見直し
- ・ 図書館ネットワークシステムの構築と運営
- ・ 各種図書館サービスの向上への継続的な取り組み

○ 現状の課題

中央図書館の役割

《中央図書館業務》

- ・カウンター業務等
- ・計画や方針、各種基準等の作成
- ・他自治体図書館や学校との連携 等

《基幹図書館としての業務》

- ・地区図書館8館の統括管理

【社会環境の変化】

デジタル図書の需要が喚起され、サービス提供手法の多様化・充実化も求められる



- 図書館運営のノウハウ・企画力や複雑かつ高度な課題解決能力が求められる。
- 時宜を得たサービスの確保と運営の効率化の両立が課題となっており、加えて、デジタル化が進展する中で図書館利用の方法の多様化により、図書館職員としての必要な知識や技能についてもレベルアップが求められる。

【窓口等の運営体制の見直し】

○ 運営体制の見直しの方向性

図書館における現行の窓口等の運営体制を転換し、民間ノウハウ等を活用することについては、業務のどの部分に導入させていくのか、その具体的手法等について比較考量が必要である。今後の運営体制の方向性としては、業務の効率化を前提としつつ、図書館サービスの質の確保や、さらなるサービス向上につながる経営方法が望ましい。

窓口業務の委託等が可能な図書館業務の範囲については検討を行う必要があるが、ここで想定される運営手法として、民間委託の導入、会計年度任用職員の活用を挙げる。

○ 運営体制の見直しの効果と留意すべき点

図書館に期待される社会的役割や行政の責任が、業務委託化等によって十分に果たしうるよう、十分に検討する必要がある。そのため、「直営（会計年度任用職員の活用）」と「業務委託」の違い、その効果と留意すべき点について次表のようにまとめられる。

◆ 「直営（会計年度任用職員の活用）」と「業務委託」の相違点

	直営（会計年度任用職員）	業務委託
業務形態	・市職員として、正規職員と同様で指揮命令に従い、業務を行う	・契約書や仕様書に基づき、受託した行政サービス等の業務を行う
期待する効果	<ul style="list-style-type: none"> ・特定分野の専門性が高い ・行政の総合性（館内調整等）が発揮され、弾力的な運営にも対応できる ・行政の継続性が確保される 	<ul style="list-style-type: none"> ・直営と比較して経費が安い（一般論） ・特定分野の専門性が高い（一般論） ・労務管理が不要である ・勤務体制に機動的な配置がとれる（窓口配置人数等の確保）

留意すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・委託と比較して経費が高い(一般論) ・専門性が発揮できない分野への対応に難がある(管理業務等)人材育成の必要性がある ・労務管理が発生する ・会計年度任用職員制度上の任用期間がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・市が培ってきた業務ノウハウの継承を考慮する必要がある ・公権力の行使や意思決定など、任せられない業務がある ・行政の総合性(館内調整等)を発揮することができない ・市政に詳しくないスタッフが配置される(インターネットでは検索できない市内情報に関するレファレンスも多い) ・雇用に関する継続は、事業者任せられる
--------	--	---

【中央図書館の運営体制】

○ 正規職員と会計年度任用職員との職務分担

中央図書館が持つべき機能として、「中央図書館の望ましいあり方についての意見書」において提言された業務の取組事項を堅持・強化するとともに、指定管理者が運営する地区図書館に対してのチェック・評価、業務運営マネジメントの役割が柱的な業務としてある。

そのため、直営の正規職員が担うべき主な業務に担当制を敷き、補助役として会計年度任用職員を配置。一方で、正規職員においては、司書職採用が廃止されており、会計年度任用職員の雇用において、司書資格を要件とすることで、専門的な知識・能力を補い、正規職員は基幹的業務へ重点を置くことで、多様化する利用者ニーズへの対応を図ってきた。

○ 中央図書館窓口等における業務委託の導入可能性と効果

正規職員と会計年度任用職員の職務分担によりこれまで、市民サービス向上に寄与してきた。窓口等業務のさらなる効率化・効果化を目指すため、すべての窓口等を民間に委託する指定管理者制度とは異なり、特定の業務範囲の中で官民双方の特性を最大限に活かし、公共性の維持とサービス向上の両方を目指すことの視点から検討を行う。

① 公共性の維持とサービスの向上

【市に求められるもの】

地域の教育や文化を支える理念を失わないためには、意識的に利用者の声を聴くことが大切であることから、窓口業務、特にカウンター業務の全てを民間に委ねるのではなく、図書館員に求められている「図書館の業務をこなせる能力」と、「図書館の管理業務を支援する能力」の2つの能力を併せ持つ人的資源の継続性を確保し、さらには事業者が行う業務の適正な評価を行える能力が必要となる。

【委託事業者求められるもの】

図書館の仕事は多岐にわたっており、実際にカウンター業務を経験してこそ、予想を超える種類の要求や作業が広範囲にわたり出現していることへの気づきと、そこから得られる利用者の声を計画・企画等へ生かすことができる。これらを理解し実践できる人的資源の提供が求められる。また、多くの利用者からの要望である休日の開館時間の延長等の実現可能となれば、その導入はサービスの向上につながる。

② 民間事業者に求められる能力と質の担保

単純な人件費削減ではなく、サービス向上をはかる観点で業務の効率化・適正化につながることを目指すため、専門的な技術や知識、あるいは図書館システムに精通した知識とスキルを身につけたスタッフが必要。人材育成等の考え方及びそのシステムを確立・維持することは一定程度継続的な費用を要し、価格面だけではなく図書館運営に係る能力全体を評価することが求められる。

③ 民間事業者の導入によるサービス向上の可能性

業務委託の導入は、削減できる費用と開館時間延長という利用者のニーズに係るコストの調整をはかることで、土・日・祝日の開館時間の1時間延長を実現させえるものかどうか引き続き検討を進める。

【今後の検討（予定）】

今後は、教育委員会や図書館協議会に「窓口業務等の今後の方向性」について説明するとともに、引き続き関係部署による検討を進め、運営体制案の詳細をまとめることとする。