

10. 公立図書館の戦略

指定管理制度導入図書館の運営とサービスを中心に

潮来市立図書館 船見 康之

1. 公共図書館を取り巻く状況（指定管理者制度を中心に）

1.1 指定管理者制度導入の現状について

- (1) 「図書館における指定管理者制度の導入の検討結果について 2012 年調査（報告）」
(日本図書館協会)

2003 年に地方自治法が改正され（6 月成立，9 月施行），第 244 条の 2 第 3 項～第 11 項で指定管理者制度が定められた。幾度かの改正や様々な議論がされているが、現在までの導入状況は以下である。

- 日本の市町村立図書館数：3,154 館（「日本の図書館」より）
内） 2011 年までに導入： 296 館（導入率 9.4%）
2012 年導入予定： 36 館（仮導入率 10.5%）
- （業者の種類） 民間企業：205 館、公社財団：45 館
NPO：37 館、その他：9 館
- （年度別導入図書館数）

～2005 年度：11 館、2006 年度：58 館、2007 年度：49 館
2008 年度：47 館、2009 年度：52 館、2010 年度：61 館
2011 年度：11 館

* 2006 年度は市町村立図書館 2,999 館に対して 69 館（導入率 2.3%）となっており、2011 年度までに導入した図書館の導入率と比較し、約 4 倍近く伸びているが、全体的な導入の割合からするとまだ低い比率になっている。

- (2) 図書館運営に指定管理者制度がなじまない理由

- 日本図書館協会による見解・意見・要望では、「指定管理者制度は図書館になじまない」としている。（当時の文部科学大臣も同様の意見を述べていた）

（反対理由～これまでの議論を参考にまとめてみた～）

- コストカットが最大の目的でサービスの水準が低下する。
- 事業の継続性が確保できない（契約期間の存在）
- 職員の身分が不安定になる。
- 企業としての採算性に無理がある。（収益や報償がみこめない）
- 特定企業への依存の永続化。評価制度が曖昧。
- 自治体・行政との意思疎通の衰退。

（賛成理由～導入した図書館の理由をまとめてみた～）

- ・民間ノウハウを活用したサービスの向上。
- ・運営コストの削減。
- ・予算に左右されない流動的な支出。

(現場からの経験、視察対応をしてきた経験からの考察)

- ・司書の専門性が低下する一つの要因がコストカットにある。
 - ⇒低価格競争、利益確保が現場で働くスタッフの人件費に影響する。
 - ⇒自治体の司書職として採用された職員の次なる配置先。
- ・人材確保が厳しくなれば、サービスの水準は低下する。

*指定管理者制度を導入している図書館でよく見受けられるのが、開館時間の延長や休館日の削減である。これらを実現するために人材を多く雇うが、人件費を抑えるため、パートやアルバイトとして低賃金で雇うケースは珍しくない。このような結果、現場でのサービス運営に影響がでて司書の専門性低下や制度そのものの議論につながっていると考えている。

*これらの問題は、直営図書館であっても同様である。

*コストカットが前提となる指定管理者制度導入は反対。図書館の理念やサービス目標（ミッション）、地域社会の価値を高めるための図書館政策、これらを実現するための一つの方法論として指定管理者制度を議論・評価し、導入の可否を判断することが必要と考えている。

1.2 指定管理者制度を検討するための視点と課題

- (1) 制度上の課題
 - ・図書館政策の決定と運営主体との分離。
 - ・技術や技能の蓄積、人材育成。
 - ・独自の収入源。(民間企業)
 - ・経営力の育成、公益法人改革による生き残り(NPO、公社財団)
- (2) 利用者への課題
 - ・個人情報の懸念
 - ・市民の施設という意識
- (3) 導入にあたっての留意点(※総務省自治行政局長通知を参考)
 - ・公共性、専門性の確保
 - ・業務水準の維持、確保
 - ・専門職員の確保
 - ・経費の適切な見積もり(インセンティブの確保)
 - ・適切な評価システムの確保 ← 重要
 - ・設置目的、図書館像の共有

*委託導入までのプロセスの確立と、やはり評価制度、“自治体発信の図書館政策”が必要

1.3 図書館サービスの現状

- ・それぞれの図書館は、独自に子どもやヤングアダルト向けの行事や大人を対象にした講座、乳幼児とその保護者を対象にした「ブックスタート事業」、季節ごとの企画展や地域に密着した地域資料の収集なども行っている。
- ・図書館職員が各種施設・団体に出向き図書館や資料の紹介を行う「職員出張講座」、ビジネス支援事業、地域の人材や企業、学校とタイアップした地域活性化事業、障害者や高齢者、子育て中の人などを対象にした宅配事業、多文化サービスなど、日本中の公立図書館がそれぞれの地域の実情に合った取り組みを行っている。
- ・インターネットを利用した図書館利用も市民の中に身近のものとして根付いている。

↓

- ・“滞在型図書館”のサービスが目立ってきた。
- ・“これからの図書館像”による“課題解決型のサービス”展開。

↓ (とても良い取り組みだけれど)

- ・公共サービスの意義、図書館がやるべきこと、そもそも司書とは・・・意外と見失ってしまう場合がある。

2. 潮来市立図書館の紹介

2.1 沿革

- ・平成 18 年 5 月に県内 52 番目の図書館として開館。
(市政 5 周年事業。空き校舎を改築)
- ・開館当初より、一部業務委託を採用。(窓口のみ)
- ・平成 22 年 4 月より指定管理者制度を採用。

2.2 図書館のサービス目標

(サービスの基本原則)

- ・本と人が出会うサービスの 4 つの広場づくりをめざして
 - ①知識のひろば
「市民に必要とする資料を提供できる」環境づくり。
 - ②情報のひろば
市民と資料の橋渡しをする「レファレンス・サービス(調べものの支援や相談)の役割。
 - ③文化のひろば
地域(市民)の文化活動を支援したり、文化事業を開催し、地域文化を育む。
 - ④地域のひろば
市民の憩いの場、くつろぎの場、交流の場。人が集まり、人と人が交流できる「地域のひろば」のような環境づくり。

(サービス目標/ミッション)

①多様な図書館サービスの充実

- ・レファレンスサービス
- ・多様な利用者層に応じたサービス（特に児童サービス）
- ・学習機会の提供
- ・市民ニーズに沿った図書館運営（ボランティア参加促進）
- ・課題解決支援・情報提供機能の充実
- ・電子情報の利用によるハイブリッド図書館の整備

②図書館資料およびネットワークの強化

- ・図書館資料の充実
- ・学校図書館との連携および支援
- ・広域ネットワークの整備

2.3 潮来市立図書館の指定管理者制度

a. 指定管理業者	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
b. 委託期間	平成 22 年～26 年（5 年間）
c. 委託内容	カウンター業務・レファレンス・書架整理、選書、除籍、読書推進事業、施設、システム管理・予算管理・事業、広報計画など
d. 組織	図書館スタッフ：17 名（平成 25 年現在） ⇒社員級スタッフ：9 名 （館長 1 名/統括 1 名/主任 1 名/サービス係責任者 1 名/サービス係副責任 2 名/責任者 3 名） パートスタッフ：6 名、清掃係：2 名
e. サービスの変更	1. 開館時間の変更 一部委託：金曜日のみ 13 時～19 時開館 指定管理：全日 10 時～19 時開館 2. 休館日の変更 一部委託：毎週月曜日、毎月第 3 水曜日、年末年始、蔵書点検 指定管理：第 3 水曜日、年末年始、蔵書点検 3. 新規事業の増加（サービス向上）
f. 市窓口（管理）	潮来市生涯学習グループ（潮来市立中央公民館）
g. 評価	第三者委員による指定管理業者およびサービスの評価を行う。
h. 業務管轄	・図書館サービス全般：大新東スタッフ ・施設管理：大新東スタッフ ・予算管理：大新東スタッフ ※最終的な決裁は潮来市。

i. 運営	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフと潮来市職員との連絡体系を密にしている。 (メール、電話、直接での協議など事業に関するものはすべて) ・通常業務内での連絡のやり取りのほか、月1回(第3水曜日/館内整理日)にミーティングを行う。
-------	---

3.潮来市立図書館のサービス

3.1 サービスの企画立案について

- ・企画のアイデアは、全スタッフから意見聴取のうえ、責任者間で協議し作成。
- ・最終的な案は館長がまとめ、市に提案。
- ・各アイデアは、先進事例の図書館を参考にする、カレントアウェアネスから情報を採す、過去のイベントのグレードアップ・・・など様々な情報源を参考にする。

3.2 サービスの実施/報告/見直しについて

- ・サービス、イベントの実施は、基本的には企画発案者を主として、複数名のスタッフが補助につき実施する。(実施にともなう準備なども含めて)
- ・すべての事業について報告書を作成し、市へ提出する。
- ・サービス事業の見直しについては、スタッフミーティングおよび市担当者と協議。

3.3 サービス概要(特化したもの、新規事業等を中心に)

(1) ビジネス支援事業

図書館としては、レファレンスの一部として相談支援を行っている。

a. 起業経営無料相談会(毎月第4日曜日開催)

内容: 起業を考えている方、経営者の方、ビジネス上で問題を抱えている方へ、会社設立、事業計画、経営戦略などの様々な課題にアドバイスをする。
 連携: 茨城県中小企業診断士協会、潮来市商工会、潮来市観光商工課、図書館
 *商工会企画による資格取得講座など、図書館を会場として開催。

b. 就職無料相談会(毎月第4水曜日開催)

内容: 就職希望者からの相談受付、事業主からの求人相談
 求人情報閲覧(正社員、パートアルバイトなど)、職業適性診断
 キャリアカウンセリング、職業紹介
 連携: 鹿行地区就職支援センター、潮来市観光商工課、図書館
 *関連事業として、今年度より就活スキルアップセミナー(年4回)を開催。

c. 雑誌スポンサー事業

内容: 雑誌購入代金を事業主に負担してもらう。図書館では、事業者の広告配

布やPRを行う。雑誌スポンサーの代金は、学校用図書の購入費となる。

連携：潮来市商工会、潮来市観光商工課、図書館、事業者

*当館のビジネス支援事業は、個人の課題解決のほか、地域振興を基本としている。

(2) 図書館活用講座

図書館初心者の方、図書館を利用しているけど、もっと生活に活用したい方を中心に講座を通して様々なサービスを紹介するもの。

*利用方法、検索方法、予約・リクエスト方法、レファレンス案内。

*情報検索の方法（本やネット、調べ学習の方法）、データベース利用方法。

*修理・修繕、その他課題解決支援を目的としたもの。

a. 図書館はじめの一步

内容：図書館の利用方法やサービスの紹介、本の探し方などを中心とした。

b. 修理修繕講座

内容：身近なものを使って本を修理する方法を紹介。

c. 小中学生のための調べ学習入門

内容：夏休みの自由研究に役立つ図書館の利用方法（調べ学習の方法や事典類の使い方など）を学習することを目的とした。

d. はじめてのツイッター講座

内容：老若男女問わず、ツイッターを中心にSNSの仕組みや安心安全に利用するためのポイントを解説。

(3) 子ども司書講座

本が好きで読書に興味・関心が高い子どもたちを中心に、司書についてのノウハウを習得し、友達や家族に読書の素晴らしさや大切さを伝えるリーダーを育成する。

*平成24年度から実施を開始。第1期生は15名。

*平成25年度は第2期として開講。7名の参加。

(平成24年度カリキュラム)

	日程	講座内容
第1回	5/27(日)	開講式、図書館サービスの説明、図書館探検オリエンテーション（自己紹介、講座の説明）
第2回	6/24(日)	本の分類、整理、配架、貸出、返却について
第3回	7/15(日)	本の利用方法（検索やレファレンスについて） 司書体験（窓口サービス）
第4回	8/5(日)	司書体験（窓口サービス）
第5回	8/19(日)	司書体験（本の選書、登録）
第6回	9/9(日)	司書体験（本の装備、修理）
第7回	9/30(日)	司書体験（ポップ作成、ディスプレイ）
第8回	10/28(日)	読み聞かせ・おはなし会について1（選書・実技）
第9回	11/25(日)	読み聞かせ・おはなし会について2（選書・実技）
第10回	12/23(日)	子ども司書によるおはなし会 閉講式、修了式（認定証授与）



(各回の講座の報告)

各回の講座終了後に、学習内容や受講の写真を新聞にまとめ、参加および保護者に配布するほか、館内、図書館ホームページで閲覧できるようにする。

(認定された子ども司書)

- ・図書館子どもだより「スマイル」への書評掲載。
- ・図書館ボランティアとしてイベントに参加（おはなし会などのイベント）
- ・学校巡回資料の紹介や学校図書室における積極的な読書普及活動。
- ・子ども司書によるおすすめ本リストの作成と配布。（子ども司書だよりを予定）

(4) 学校支援事業

読書推進の一環であるとともに、本と人、読書の新たな楽しみ方の提供をする。

a. 学校巡回貸出事業

内容：本を子どもたちが身近に活用できるように様々なジャンルからセットリストを作成し、各学校へ貸出するもの。読書推進計画を促進する目的もある。市立図書館の子どもホームページにてPR。

対象：潮来市内各小中学校（10校）

搬送方法：市立図書館スタッフが巡回搬送。二ヶ月毎に搬送。

連携：教育委員会、市立図書館

b. 図書館デビュー

内容：読書への親しみと興味を育むことを目的とする。市内小学校1学年生を対象に「読書ノート」を配布。一定冊数読破した児童には、賞状を授与。

*平成25年度より、小学生2～3年生を対象とした「読書記録ノート」の配布を始める。（「本を読んで旅にでかけよう！」）

c. 学童クラブ向け事業

内容：夏期、冬期の長期休み期間に、市内各学童クラブに出向き読み聞かせと工作を行う。団体貸出も行い、事前に指導員へ通知をし申込みを受けている。

d. その他

- ・選書の相談、学校図書館整備の相談。
- ・「図書館利用の手引き（生徒版・教員版）」による図書館サービスの案内。
- ・職場体験や施設見学の積極的な受け入れと指導カリキュラムの提案。

(5) 他機関の出前講座の活用

a. おもしろ理科先生派遣事業（科学実験講座）

内容：様々な科学実験講座を通して、子どもたちの興味関心の向上を図る。講座のほか、本の紹介もある。

連携：茨城県教育庁生涯学習課（鹿行生涯学習センター）

*基本は、子ども向けの事業ではあるが、親子で楽しめて学習できると好評。

b. 茨城県立歴史館出前講座

内容：落款づくり（ハンコ作り）講座の開催。たいへん好評で年2回実施している。

連携：茨城県立歴史館

c. 市民のためのお薬講座

内容：ジェネリック医薬品等を中心に、薬の性質や服用に関する注意点などを解説する。市内薬局店の薬剤師が解説。

連携：茨城県薬剤師会

(6) 鹿島アントラーズコーナー／図書館海援隊サッカー部

- ・平成22年5月に鹿島アントラーズコーナーを設置。
- ・ホームページに資料紹介やチーム情報（ニュース）が閲覧できるコンテンツを公開。

(図書館海援隊サッカー部)

平成22年1月、有志の図書館が「図書館海援隊」を結成し、ハローワーク等関係部局と連携した貧困・困窮者支援をはじめ具体的な地域の課題解決に資する取組をより本格的に開始。その後、他の図書館からも参加希望が寄せられ、それに伴って、医療・健康、福祉、法務等に関する役立つ支援・情報の提供やJリーグと連携した取組など、分野も拡大。

- ・2010年5月：「Jリーグと図書館の連携研究会」を発足（※googleグループ）
- ・各地の連携や取組みを調べ、文部科学省、Jリーグの協力を得て、『図書館からスタジアムへ行こう！！スタジアムから図書館へ行こう！！全国同時キャンペーン』を実施する。
- ・ビジネスライブラリアン講習会（ビジネス支援図書館推進協議会）の修了生やそのネットワークにより、参加メンバーおよび連携をはじめる図書館が増えた。
- ・全国キャンペーンには、Jリーグチーム（16）と図書館（72館）が参加し、各地で事業を展開した。

*2011年2月：『図書館海援隊サッカー部』に名称変更。さらなる活動へ発展。

(サッカー部現在)

- ・図書館と連携をしているJリーグチームは33チーム（全40チーム）

- ・読書推進（選手おすすめの本、スタジアム内でのおはなし会イベント）
- ・facebook や twitter での情報発信。図書館総合展や全国ホームタウンサミットでの図書館の事例発表、クラブ関係者への広報活動。
- ・サッカーだけにとらわれない、様々なスポーツチームとの連携。
- ・連携している図書館同士の交流（観光資源を活かした交換展示／温泉ダービー）
- ・図書館員、図書館との新たなつながり（ネットワークの構築）
 - * 地域振興・地域活性化へとつながる事業へと発展している。

(7) WEB サービス

a. 雑誌新着記事速報

内容：図書館で所蔵する雑誌の最新号について、記事内容を確認できる。

JavaScript と Google AJAX Feed API を使用。データは国立国会図書館の雑誌記事索引 RSS と株式会社富士山マガジンサービスの目次新着情報「fujisan RSS」を利用。（許諾必要）

* code4libJapan の講座として潮来市立図書館にて開催。

* プログラムの詳細および API を利用したサービスの展開は、下記資料を参考。

・「新着雑誌記事速報から始めてみよう」（J L A 図書館実践シリーズ）

牧野雄二、川嶋斉 著／日本図書館協会／2012 年／978-4-8204-1219-9

b. 茨城県・潮来市のニュース速報

内容：API プログラムを利用し、茨城県と潮来市をキーワードにしてネットニュースの速報および記事を表示するもの。

4. これまでのサービスを振り返って

- ・図書館員、図書館同士のつながりが大きな力になっている。
- ・外部機関との連携が不可欠なことが多い。
 - * 様々な機関と連携をすることで、図書館に対する理解も深まる。
 - * 連携することで得られる知識や経験が新たな事業への糧にもなる。
- ・個々の能力よりも組織として協調することの重要性を認識。
- ・積極的にアピールしていくことで、結果として地域を巻き込んでいく。
 - * 地域からの歩み寄り（ニーズ）が増える

* これまでのサービスには、指定管理者制度を導入したから実現できたというものがない。しかし、無理に追求しても意味がない。何のための図書館か？誰のための図書館か？理念や目標を明確にし、提供していくことが重要であるし、「場」としての図書館の価値を高めていくことを今後の目標としてサービス展開していきたい。