

## 文京区における図書館の運営体制

### 1 これまでの経緯

区立図書館は、平成14年度に設置された「図書館運営の望ましいあり方検討会」での報告を受けて、平成15年度より、カウンター業務について民間委託を開始し、平成17年度までに8館1室で実施した。

平成20年度には「図書館サービス検討会」を設置し、図書館の運営体制の見直しを行い、これまでのカウンター委託とは違う新たな運営形態の導入が必要であるとの結論から、平成21年3月に策定された「第3次行財政改革推進計画(平成21年度～23年度)」において、今後の方向性として指定管理者制度を導入することを決定した。

#### (1) 指定管理者制度の導入の検討について

指定管理者制度を図書館に導入するに当たっては、社会教育法の一部を改正する法律案に対する附帯決議(衆議院)、文部科学大臣の発言内容、及び社団法人日本図書館協会5項目の課題に関する検討について等、十分な検討を行った。

#### (2) 指定管理者制度導入における運営形態の検討

図書館の運営形態を、A案(現在の8館3室を全て指定管理者で実施するもの) B案(委託の拡大や、非常勤の活用により直営で実施するもの)、C案(中央館1館を直営とし、他の地区館は指定管理者で実施するもの)の3パターンについて、メリット・デメリット等詳細に比較検討を行った。

その結果、真砂中央図書館のみを直営とすることにより、適正な職員数を維持しつつ開館日や開館時間の拡大等の住民要求に応えることが可能であること、民間事業者の柔軟な発想を取り入れつつ図書館事業のノウハウが区職員に継承されること、教育委員会を始め区行政各部各組織との連絡・調整の円滑性が継続されること、並びに、都立図書館を始め国立国会図書館、他区立図書館など類縁・関連機関との連携・協力が安定的に持続できることなどから、最終的にC案を採択し、指定管理者制度を導入することとした。

導入に当たっては、指定管理者相互での相乗効果を期待して、中央館を除き図書館を2つのグループに分け2社の指定管理者による図書館運営として、平成22年4月から開始した。

#### (3) 指定管理者の選定に際して

指定管理者の選定に際しては、「文京区公の施設に係る指定管理者選定委員会」を設置し、区の方針に従いプロポーザル方式を実施し、指定管理者の選定を行っている。

※プロポーザル方式

課題を与え、それに対する応募者からの企画提案を、実績、専門性、技術力、企画力、創造性等で評価するとともに、価格との総合的な見地から判断して、当該業務等の履行に最も適した候補者を決定する方式

(4) 指定管理者制度における直営館の役割

直営の中央館は、区立図書館全体の運営について責任を持たなければならない。そのため、指定管理者が業務要求水準書に基づき図書館運営がなされているかについて、月ごとの事業計画書や報告書等の提出を求め、各館の状況を把握している。また各館を予告せず訪問し、館内の利用者と職員の様子や資料管理の状態、または施設の状況などについてモニタリングを実施している。

さらに、館長会や担当者連絡会を定期的実施することで、情報・認識を共有し必要な場合は、中央館として指摘や助言をするなど全館の図書館運営の調整を図り全体の一体性を保っている。

※業務要求水準書

業務の範囲を具体的な業務内容に分類・説明し、区が求める業務水準を示すもの

2 指定管理者制度を導入してからの変化

(1) 実績について

① 開館日・開館時間の拡大

開館日の拡大、開館時間の延長による開館時間を、平成 21 年度の総開館時間と平成 22 年度以降の総開館時間で比較すると約 40 パーセント増加した。

【平成 21、22 年度以降の休館日・開館時間】

	指定管理者導入前 (平成 21 年度)	指定管理者導入後 (平成 22 年度以降)
休館日	月曜日 (毎週) 祝日 館内整理日 (月 1 回) 年末年始 (12/29～1/4) 特別整理期間	館内整理日 (月 1 回) 年末年始 (12/30～1/4) 特別整理期間
開館時間	火～金曜日 午前 9 時～午後 8 時 土・日曜日 午前 9 時～午後 5 時	月～土曜日 午前 9 時～午後 9 時 (千石図書館のみ午後 8 時) 日曜日・祝日 午前 9 時～午後 7 時

② 利用実績の増加（全館）

平成 21 年度（指定管理者導入以前）と平成 24 年度を比較すると、貸出は約 20%、予約・リクエストは約 36%と年々増加している。

【利用実績比較】（「ぶんきょうの図書館」より）

事項	種別	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度
貸出 (点数)	一般	1,873,585	2,011,214	2,125,500	2,318,769
	児童	671,416	721,421	715,739	789,956
	視聴覚	856,578	912,329	940,364	969,488
	合計	3,401,579	3,644,964	3,781,603	4,078,213
予約・リク エスト (点数)	一般	761,984	897,648	930,099	997,796
	児童	79,311	91,753	110,400	120,588
	視聴覚	275,006	289,561	374,148	397,054
	合計	1,116,301	1,278,962	1,414,647	1,515,438

③ 行事の充実（全館）

児童行事などは、東日本大震災の影響（平成 22 年度）で中止したこともあったが、年々回数を重ね、参加者も増加している。また、行事内容が多彩になり充実している。

【行事実績比較】（「ぶんきょうの図書館」より）

事項		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度
映画会	回数 (回)	10	17	37	46
	参加人数 (人)	412	572	1,207	1,518
講演会・文学講座・読書会等		15	24	48	56
		325	554	1,544	1,857
コンサート・展示会・その他		3	19	40	63
		186	1,068	1,976	4,936
子ども会		66	94	65	71
		3,393	4,147	3,784	4,695
子ども映画会		16	15	20	22
		1,571	974	1,550	1,730
おはなし会 *H21 年度は はじめのいっぽを含む		392	352	411	424
		8,530	5,433	5,681	6,642
はじめのいっぽ (乳幼児向け)			142	207	195
			4,448	6,184	6,154
合計		502	663	828	877
		14,417	17,196	21,926	27,532

## (2) 利用者アンケートより（抜粋）

区立図書館全体で、図書館利用について、平成 22 年度より毎年アンケートを実施し、サービス向上に努めており、下記のような結果になっている。いずれの項目についても満足度が高い。

### ① 開館時間

年度	5. 満足	4. やや満足	3. 普通	2. やや不満	1. 不満
22 年度	75.9%	13.0%	9.1%	1.5%	0.5%
23 年度	74.7%	14.0%	9.7%	1.3%	0.2%
24 年度	74.7%	14.6%	8.7%	1.7%	0.4%

### ② 目的達成度

年度	5. 満足	4. やや満足	3. 普通	2. やや不満	1. 不満
22 年度	50.9%	31.4%	15.4%	1.9%	0.4%
23 年度	50.8%	31.5%	15.3%	2.2%	0.2%
24 年度	54.1%	28.6%	15.5%	1.5%	0.3%

### ③ 職員について（態度・言葉づかい）

年度	5. 満足	4. やや満足	3. 普通	2. やや不満	1. 不満
22 年度	71.3%	16.4%	10.9%	0.8%	0.6%
23 年度	71.6%	17.3%	10.1%	0.8%	0.2%
24 年度	73.9%	15.1%	9.8%	0.7%	0.4%

## (3) その他の変化

### ① 多種多彩な行事の実施と充実

指定管理者導入以前まで、区立図書館では取り組んで来なかった講談などの行事を初め、各種多彩なテーマの講演会やビブリオバトルなどの新しい行事まで、豊富かつ多様な内容で充実している。

### ② 地区館長の館運営に対する意識

指定管理者館の館長は、地域性を考慮した事業を開催し利用者対応について責任を持ち、職員を育成するなど、高い意識を持って、自館の運営に従事している。

また、副館長についても館長を補佐し、館運営に対する意識が高い。

### ③ 中央館職員の意識の向上

真砂中央図書館の職員は、日常、指定管理者館からの問い合わせ等に対応することによって、直営の図書館として唯一区の職員であるという自覚や文京区立図書館のサービスについて、どのようにあるべきかを考える意識が向上してきた。

#### (4) 導入後も継続していること

##### ①全館サービスの展開

中央館が中心となり、指定管理者の運営する図書館と協議することによって、分担収集や相互貸借によるスムーズな資料提供など利用者サービスについて、文京区立図書館全体のきめ細かなネットワーク化が図られている。また、館長会を始め担当者間の連絡会などを定期的実施し、情報の共有化、ノウハウのマニュアル化を図り、公平性・公共性に努め、全館で利用者サービスに対応している。

指定管理者の運営する図書館は、これらのことについて理解を示し、会社という枠組みを超え、連携を図り相互に協力している。

##### ② 地域との協働、他自治体との連携

指定管理者の運営する図書館は、地域への積極的なアプローチを行い、地域の施設との連携や人材活用を図っている。

また、他の自治体や関連機関とは、中央館が窓口となり調整を図ることによってスムーズに行われている。

### 3 区の指定管理者評価制度における評価

区では、指定管理者制度を導入している所管課において、公募区民を含んだ評価検討会を設置し、指定管理者による管理運営が適切に行われているかについて、協定書や業務要求水準書等に基づき確認し、区民サービスの維持・向上を図るために、毎年度、指定管理者に対し評価を実施している。

平成 22 年度、地区館に指定管理者を導入して以来 3 年が経過し、下記のような評価結果である。2 社とも 3 年間 B 評価（優れている）となっており、安定した図書館運営であると評価されていると言える。

#### 【評価結果】

年度	(株) 図書館流通センター	ヴィアックス・紀伊國屋書店共同事業体
平成 22 年度	B 評価 (71/84 点) (84%)	B 評価 (71/84 点) (84%)
平成 23 年度	B 評価 (81/96 点) (84%)	B 評価 (81/96 点) (84%)
平成 24 年度	B 評価 (80/96 点) (83%)	B 評価 (80/96 点) (83%)

【参考】

《分野評価及び総合評価の見方》

評価	評価内容及び基準
A	特に優れている。(合計得点が、配点の90%以上)
B	優れている。(合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	おおむね適正である。(合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	改善が必要である。(合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	相当な改善が必要である。(合計得点が、配点の40%未満)

4 今後の方向性

指定管理者制度を導入し4年目を迎え、実績では、開館時間、貸出数、リクエスト数等に大きな増加がみられ、利用者アンケートでは、利用者から高い満足度が得られており、3年間の評価では「B評価（優れている）」となっている。

中央館が区立図書館全体の調整を図ることによって、指定管理者2社と中央館を含めた3者が相互に図書館運営について、連携・協力・競合して文京区立図書館のサービス向上を目指していると言える。

従って、中央館を直営とし地区館に指定管理者を導入した現在の図書館運営体制については、安定した運営が図られており、今後も引き続きこの体制を維持していくことが望ましい。

なお、区立図書館のサービスの質を継続して維持するため、長期展望にたった図書館運営のあり方の検討や図書館運営・事業のノウハウ等について、区として継承していくことが必要である。また、資料選定や文京区の特徴である分担収集の調整などの機能については、今後も直営である中央館が担うべきである。さらに、指定管理者の契約期間終了後は、指定管理者の変更も想定されるため、混乱がないように調整していく必要がある。それらに対応するために、直営の中央館職員は、図書館職員としての資質の向上が求められる。