

23区図書館業務委託についてのアンケート《回答》

1. 足立区

質問0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

委託をおこなっている。

質問1-1 どのような業務を委託していますか。列記してください。

1. カウンター業務	・貸出 ・返却 ・利用登録受付 ・登録カードの更新、再発行 ・予約、リクエスト受付 ・閲覧・視聴席貸出
2. 資料管理	・排架 ・区内予約資料取寄せ
3. 館内整理	・開閉館準備 ・閉架請求対応

質問1-2 委託により改善された業務・改善されたサービスがありますか。

カウンター業務や日常の比較的単純な業務の委託により、職員はレファレンスや資料選定等の調査、資料管理業務、又出張お話し会等の行事・企画業務により専念できるようになった。

質問1-3 委託による問題・困ったことはありますか(ありましたか)。

1. 委託当初において、受託会社からの派遣社員は基本的に図書館業務の経験が浅いか、又は無いため、接客等で利用者とのトラブルも見受けられ、その事後処理の業務が発生することもあった。
2. 区側職員が館内フロアに出る機会が激減したため、館内の状況に目が届きにくくなったと言える。
3. 図書館業務の現場を経験している区側職員が異動転出し、転入してきた区側職員が現場を経験できる機会が殆ど無い為、図書館業務についての総体的研修が必要と思われる。

質問1-4 委託は図書館運営にとって効果がありましたか。具体的に書いてください。

従来、日々のカウンター業務や排架処理等に追われ、図書館の根幹業務である資料管理に集中できない面があったが、委託後は改善されてきている。

質問1-5 今年度(平成17年度)の委託契約金額を書いてください。(各館ごと)

館名	契約金額	館名	契約金額	館名	契約金額
中央	6300万円	やよい	2673万8250円	舎人	2477万1600円
常東	995万9250円	東和	2927万2068円	江北	2435万4540円
花畑	2311万4194円	佐野	2516万4000円	梅田	3024万4966円
竹の塚	2695万円	保塚	2212万3500円		

質問1-6 委託前より、削減した常勤・非常勤職員を、何人削減しましたか。(各館ごと、2005年4月1日現在)

中央：常勤10人、非常勤(再雇用)7人 常東：3人

その他の図書館については、従来より管理運営を足立区生涯学習振興公社に委託、職員も公社施設と兼任で従事しており、職員数に実際の変更は無くても、

公社専任となった職員もいる為、一概に何人減とお答えすることは困難です。

質問 1-7 受託先の図書館勤務社員数は何人ですか。うち司書有資格者は何人ですか。1時間勤務者も1人としてください。(各館ごと、05年10月1日現在)

館名	社員数	館名	社員数	館名	社員数
中央	35人	やよい	9人	舎人	10人
常東	4人	東和	11人	江北	9人
花畑	15人	佐野	7人	梅田	19人
竹の塚	11人	保塚	10人		

司書有資格者数については、各受託業者に対しなるべくその比率を多くするよう要求しておりますが、現段階では具体的最低人数や数の報告を求めている為把握しておりません。

質問 1-8 受託先の図書館勤務社員の賃金(月給・日給・時給の別も含めて)はいくらですか。(05年10月1日現在)

受託会社において決定する事項であり、区側としてはその報告を求めている為、一切把握しておりません。

質問 1-9 受託先の図書館勤務社員に司書資格・図書館経験等を求めていますか。

業務委託仕様書において、従事職員の司書資格保有者比率を高める旨、努力目標として要求していますが、具体的数値は設定しておりません。

質問 1-10 委託後の図書館利用者の反応はどうか。(アンケート、投書、電話など)

特に業務委託に限定しての利用者の反応として目立ったものはありません。

2. 荒川区

質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

(現在のところ) 委託は考えてない。

質問 3 図書館運営の体制について、考えていること、検討していることがありましたら具体的に書いてください。

正規職員と非常勤職員の創意工夫により、一層の図書館サービスの向上を図っていききたい。

3. 板橋区

質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

委託をおこなっている。

質問 1-1 どのような業務を委託していますか。列記してください。

利用者登録、資料の貸出・返却、利用案内及びレファレンス(簡易なもの)、予約処理事務、督促業務、配架、書架整理、メールカー配送準備・処理、都立中央図書館交換便処理、雑誌の受入れ、本・CDの装備修理、開館・閉館業務、月末館内整理、特別整理日の蔵書点検・整理

質問 1-2 委託により改善された業務・改善されたサービスがありますか。

1. 正規職員が、基幹的業務(選書、事業運営)に専念出来るようになった。
2. 各館共通の仕様書にもとづき契約しているので、窓口における接客対応が均質化した。
3. 特別整理に伴う休館期間を中央図書館は 12 日間から 8 日間に短縮できた。

質問 1-3 委託による問題・困ったことはありますか(ありましたか)。

受託会社員は、区全般に関する知識が不足しているため、区の職員にとっては常識的な問い合わせであっても、すみやかに回答できないことがある。

質問 1-4 委託は図書館運営にとって効果がありましたか。具体的に書いてください。

経費の削減、開館時間の延長、特別整理期間の短縮

質問 1-5 今年度(平成 17 年度)の委託契約金額を書いてください。(各館ごと)

末尾、《別表》のとおり

質問 1-6 委託前より、削減した常勤・非常勤職員を、何人削減しましたか。(各館ごと、2005 年 4 月 1 日現在)

末尾、《別表》のとおり

質問 1-7 受託先の図書館勤務社員数は何人ですか。うち司書有資格者は何人ですか。1 時間勤務者も 1 人としてください。(各館ごと、05 年 10 月 1 日現在)

末尾、《別表》のとおり

質問 1-8 受託先の図書館勤務社員の賃金(月給・日給・時給の別も含めて)はいくらですか。(05 年 10 月 1 日現在)

図書館では把握していません。

質問 1-9 受託先の図書館勤務社員に司書資格・図書館経験等を求めていますか。

司書資格、図書館経験が有る方が望しいと考えていますが、契約条件にしていません。

質問 1-10 委託後の図書館利用者の反応はどうですか。(アンケート、投書、電話など)

サービスの対応が良くなった。明るくなった。

《別表》 質問 1-5 から 1-7 までの回答

図書館名	契約金額(税込)	職員削減数	勤務社員数(司書数)
中央	3780万円	12人	17人(7人)
赤塚	3360万円	11人	18人(10人)
清水	1560万円	6人	6人(2人)
蓮根	2226万円	9人	15人(3人)
氷川	2899万1655円	11人	16人(7人)
高島平	3743万1000円	16人	26人(6人)
東板橋	2887万3782円	11人	17人(3人)
小茂根	3622万5000円	11人	17人(3人)
西台	2572万4895円	11人	13人(5人)

志 村	3400万円	9人	15人(5人)
成 増	3570万円	11人	20人(12人)

6. 葛飾区

質問0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

(現在のところ)委託は考えてない。

質問3 図書館運営の体制について、考えていること、検討していることがありましたら具体的に書いてください。

特になし

8. 江東区

質問0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

委託をおこなっている。

質問1-1 どのような業務を委託していますか。列記してください。

**① カウンター業務(レファレンスを除く) ②書架整理・配架業務
③開館・閉館準備業務 ④駐輪場の整理、忘れ物の処理等付随業務**

質問1-2 委託により改善された業務・改善されたサービスがありますか。

**① 祝日の開館 ②特別整理期間の短縮 ③年末12月28日の開館
④図書資料購入費の増**

質問1-3 委託による問題・困ったことはありますか(ありましたか)。

特になし

質問1-4 委託は図書館運営にとって効果がありましたか。具体的に書いてください。

選書、レファレンス、研修、企画業務等に職員が専念できるようになった。

質問1-5 今年度(平成17年度)の委託契約金額を書いてください。(各館ごと)

江東図書館外5館 1億6716万円(総価契約)

深川図書館外4館 1億1300万6250円(総価契約)

質問1-6 委託前より、削減した常勤・非常勤職員を、何人削減しましたか。(各館ごと、2005年4月1日現在)

14年度 △35人(常勤△36 非常勤+1) 8館委託

15年度 △23人(常勤△21 非常勤△2) 3館委託

質問1-7 受託先の図書館勤務社員数は何人ですか。うち司書有資格者は何人ですか。1時間勤務者も1人としてください。(各館ごと、05年10月1日現在)

江東図書館外10館で最大156人(人数・司書有資格に規定はない。)

質問1-8 受託先の図書館勤務社員の賃金(月給・日給・時給の別も含めて)はいくらですか。(05年10月1日現在)

(記入なし)

質問1-9 受託先の図書館勤務社員に司書資格・図書館経験等を求めていますか。

司書資格、図書館経験は求めていない。

質問 1-10 委託後の図書館利用者の反応はどうか。(アンケート、投書、電話など)
概ね、窓口対応は良好である。

11. 新宿区

質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

(現在のところ)委託は考えてない。

質問 3 図書館運営の体制について、考えていること、検討していることがありましたら具体的に書いてください。

特になし

12. 杉並区

質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

委託をおこなっている。

質問 1-1 どのような業務を委託していますか。列記してください。

下記を除く全業務

資料の選定

資料の廃棄の最終決定

高度な参考調査

質問 1-2 委託により改善された業務・改善されたサービスがありますか。

夏休みに委託館独自の企画として、読書ラリーを実施し、児童の利用者数及び貸出冊数が前年(公務員による運営)比で、160%を記録した。

質問 1-3 委託による問題・困ったことはありますか(ありましたか)。

特にない。

質問 1-4 委託は図書館運営にとって効果がありましたか。具体的に書いてください。

図書館運営に意欲を持つ非公務員の人材(区民 若者等)が参加することにより、図書館運営が活性化している。(質問 1-2 の答 参照)

質問 1-5 今年度(平成17年度)の委託契約金額を書いてください。(各館ごと)

(記入なし)

質問 1-6 委託前より、削減した常勤・非常勤職員を、何人削減しましたか。(各館ごと、2005年4月1日現在)

成田 常勤 11人 非常勤 1人(2減1増)

方南 新設館のため削減なし

質問 1-7 受託先の図書館勤務社員数は何人ですか。うち司書有資格者は何人ですか。1時間勤務者も1人としてください。(各館ごと、05年10月1日現在)

成田 15人(有資格者11人)

方南 16人(有資格者9人)

質問 1-8 受託先の図書館勤務社員の賃金(月給・日給・時給の別も含めて)はいくらですか。(05年10月1日現在)

区では関知していない。

- 質問 1-9 受託先の図書館勤務社員に司書資格・図書館経験等を求めていますか。
**責任者は図書館法等にもとづき設置された図書館での実務経験 1 年以上必須。
有資格者が望ましい。
全職員の毎月の延べ勤務時間数を合計し、その 3 割以上を司書有資格者の勤務
時間に充てること。(実際、成田図書館では 8 割を越えている。)**
- 質問 1-10 委託後の図書館利用者の反応はどうか。(アンケート、投書、電話など)
**窓口が明るくなった。
はつらつとして気持ちが良い。
夏休み読書ラリーは良かった。**

13. 墨田区

- 質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。
委託をおこなっている。
- 質問 1-1 どのような業務を委託していますか。列記してください。
貸出、返却、配架、書架整理、利用者登録、交換便処理、書庫の出納
- 質問 1-2 委託により改善された業務・改善されたサービスがありますか。
各館での窓口業務が均質化された。
- 質問 1-3 委託による問題・困ったことはありますか(ありましたか)。
安定的になるまでの実務面の調整。
- 質問 1-4 委託は図書館運営にとって効果がありましたか。具体的に書いてください。
**サービスの拡大
・開館時間延長及び中央図書館における通年開館**
- 質問 1-5 今年度(平成 17 年度)の委託契約金額を書いてください。(各館ごと)
契約金額については回答できません。
- 質問 1-6 委託前より、削減した常勤・非常勤職員を、何人削減しましたか。(各館ごと、
2005 年 4 月 1 日現在)
**常勤 13 人
ただし、平成 14 年度からの導入によるため、対前年度比(平成 13 年度)によ
る。**
- 質問 1-7 受託先の図書館勤務社員数は何人ですか。うち司書有資格者は何人ですか。1 時
間勤務者も 1 人としてください。(各館ごと、05 年 10 月 1 日現在)
**67 人(全館)
司書有資格者数は不明。**
- 質問 1-8 受託先の図書館勤務社員の賃金(月給・日給・時給の別も含めて)はいくらですか。
(05 年 10 月 1 日現在)
回答できません。
- 質問 1-9 受託先の図書館勤務社員に司書資格・図書館経験等を求めていますか。
**「司書又は司書と同等の能力を有する者」という文言を仕様書に条件としてあ
げている。**

質問 1-10 委託後の図書館利用者の反応はどうか。(アンケート、投書、電話など)
特に調査はしていないが、サービスの向上が図られた点において一定の評価は得ている。

14. 世田谷区

質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

委託の方向で準備を進めている。(新設の経堂について—集計者注)

質問 2-1 委託の理由・目的は何ですか。

インターネットを利用した資料の予約と受取り館の指定、全館返却の実施等新たなサービスが実施されるなかで、駅直近に開設することによる事務量の増大へ対応しながら、開館時間の延長等地域の要望に応える効率的な運営を行うため。

質問 2-2 どこまでの委託範囲を考えていますか。具体的に書いてください。

借出・返却・予約受付・利用者登録等の窓口業務及び予約等による流通する資料の受取り・発送等業務並びに督促、書架整理等。

16. 中央区

質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

委託の方向で準備を進めている。

質問 2-1 委託の理由・目的は何ですか。

民間の活力と運営のノウハウを活用することにより区民サービスの向上を図る。

質問 2-2 どこまでの委託範囲を考えていますか。

受付業務等の業務委託を検討している。

17. 千代田区

質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

委託をおこなっている。

質問 1-1 どのような業務を委託していますか。列記してください。

- ・ 貸出カウンター業務 ・ 返却カウンター業務 ・ 資料配架業務
- ・ 新聞の配架・所蔵整理 ・ 雑誌の受け入れ装備・配架 ・ 図書予約業務
- ・ 弁済 ・ 館内掲示物の掲示 等。

質問 1-2 委託により改善された業務・改善されたサービスがありますか。

- ・ 祝日開館、年末開館の実施
- ・ 夏休み期間中の開館時間の延長

質問 1-3 委託による問題・困ったことはありますか(ありましたか)。

- ・ 特になし。

質問 1-4 委託は図書館運営にとって効果がありましたか。具体的に書いてください。

- ・ 千代田図書館業務の一部を民間委託することにより、業務の効率化と経費の

削減となった。

質問 1-5 今年度(平成17年度)の委託契約金額を書いてください。(各館ごと)

- ・千代田図書館 3406万8762円
- ・四番町図書館 3113万526円

質問 1-6 委託前より、削減した常勤・非常勤職員を、何人削減しましたか。(各館ごと、2005年4月1日現在)

- ・千代田図書館 常勤 4人削減

質問 1-7 受託先の図書館勤務社員数は何人ですか。うち司書有資格者は何人ですか。1時間勤務者も1人としてください。(各館ごと、05年10月1日現在)

- ・千代田図書館 概ね13名(受託先業者が区に配置を通知している数)
- ・四番町図書館 概ね13名(//)

質問 1-8 受託先の図書館勤務社員の賃金(月給・日給・時給の別も含めて)はいくらですか。(05年10月1日現在)

受託先の質問事項については、回答できかねます。

質問 1-9 受託先の図書館勤務社員に司書資格・図書館経験等を求めていますか。

特に求めておりません。

質問 1-10 委託後の図書館利用者の反応はどうか。(アンケート、投書、電話など)

特に大きな反響はありません。

19. 中野区

質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。

委託をおこなっている。

質問 1-1 どのような業務を委託していますか。

貸出・返却カウンター業務、資料配架業務、簡単なレファレンス業務、新聞の配架・所蔵整理、雑誌の受け入れ装備・配架、図書の予約業務、ブックポストに返却された資料の返却処理 等

質問 1-2 委託により改善された業務・改善されたサービスがありますか。

親切、丁寧さや、説明と対応の的確さなど、お客様へ接するサービスが改善された。

質問 1-3 委託による問題・困ったことはありますか(ありましたか)。

なし

質問 1-4 委託は図書館運営にとって効果がありましたか。

開館日・開館時間の増加、運営経費の節減

質問 1-5 今年度(平成17年度)の委託契約金額を書いてください。

館名	契約金額	館名	契約金額
中央	1億1100万6000円	東中野・江古田	6121万5000円
野方・南台	6132万円	上高田	2957万8500円
本町・鷺宮	6126万7500円		

質問 1-6 委託前より、削減した常勤・非常勤職員を、何人削減しましたか。

委託開始が 2004 年のため 2004 年 4 月 1 日現在

館名	常勤	非常勤	館名	常勤	非常勤
中央	1名増	23名減	鷲宮	7名減	2名減
本町	6名減	1名減	東中野	7名減	1名減
野方	7名減	1名減	江古田	7名減	1名減
南台	7名減	1名減	上高田	8名減	1名減

質問 1-7 受託先の図書館勤務社員数は何人ですか。うち司書有資格者は何人ですか。1時間勤務者も 1 人としてください。(05 年 10 月 1 日)

館名	館員	(司書)	館名	館員	(司書)
中央	25人	21人	鷲宮	13人	6人
本町	11人	4人	東中野	13人	8人
野方	16人	8人	江古田	12人	7人
南台	13人	9人	上高田	9人	6人

質問 1-8 受託先の図書館勤務社員の賃金(月給・日給・時給の別も含めて)はいくらですか。
調査しておりません。

質問 1-9 受託先の図書館勤務社員に司書資格・図書館経験等を求めていますか。
全従事者における司書資格者割合を 30%以上とすること。
責任者、副責任者は図書館経験者をあてること。

質問 1-10 委託後の図書館利用者の反応はどうか。
アンケートでは、委託前より全体的に「良くなった」と評価されています。

21. 文京区

質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。
委託をおこなっている。

質問 1-1 どのような業務を委託していますか。列記してください。
資料の貸出・返却、配架、リクエスト受付、予約連絡、雑誌・新聞等の整理、
他館貸出・送付、協力車資料の仕分け、試聴受付、開館・閉館準備 等

質問 1-2 委託により改善された業務・改善されたサービスがありますか。
レファレンスサービス業務に力を入れることができるようになった。

質問 1-3 委託による問題・困ったことはありますか(ありましたか)。
区職員として、利用者との接点が減少したことによりニーズ把握の機会が減少した。

質問 1-4 委託は図書館運営にとって効果がありましたか。具体的に書いてください。
図書館運営にかかわる経費を節減できた。

- 質問 1-5 今年度(平成 17 年度)の委託契約金額を書いてください。(各館ごと)
9館分 1億6269万3300円(各館ごとの算出はしていません)
- 質問 1-6 委託前より、削減した常勤・非常勤職員を、何人削減しましたか。(各館ごと、
 2005 年 4 月 1 日現在)
9館で削減したのは、計 常勤37人、非常勤5人、夜間非常勤23人です。
- 質問 1-7 受託先の図書館勤務社員数は何人ですか。うち司書有資格者は何人ですか。1 時
 間勤務者も 1 人としてください。(各館ごと、05 年 10 月 1 日現在)
(記入なし)
- 質問 1-8 受託先の図書館勤務社員の賃金(月給・日給・時給の別も含めて)はいくらですか。
 (05 年 10 月 1 日現在)
(記入なし)
- 質問 1-9 受託先の図書館勤務社員に司書資格・図書館経験等を求めていますか。
可能な限り司書資格所持者の採用に努めることとしている。
- 質問 1-10 委託後の図書館利用者の反応はどうですか。(アンケート、投書、電話など)
全般的には、窓口の対応が明るくなったとの好意的反応が多い。

22. 港区

- 質問 0 図書館窓口(カウンター)業務を含む委託をおこなっていますか。
委託をおこなっている。(6館中3館)
- 質問 1-1 どのような業務を委託していますか。列記してください。
**(回答の一部として添付された「職員業務と委託業務の切り分け表(例示)」より、
 重要と思われるものを抜き出し作成した。—集計者注)**

管理的業務	自衛消防組織の構成員・訓練参加、館内の巡回・雨天の準備等
図書館業務	貸出・返却処理・配架・書庫出納、利用者登録(新規・変更・再発行)、 リクエスト・受付・入力・相互貸借の区への引継ぎ、簡易なレファ レンス・読書相談業務、複写機の利用に関する業務、ブックポス ト返却資料返却・書架整理、予約中在庫リストの引き抜き・予約 者への連絡
カウンターの	
資料の整理等	(選書決定の関連事務としての)資料整備、電算データ登録、リ サイクル業務
その他	督促、映画会等の実施、おはなし会・子ども会実施補助、団体貸 出の補助業務、蔵書点検

- 質問 1-2 委託により改善された業務・改善されたサービスがありますか。
**開館日の拡大(祝日) 利用者の増加 カウンターの接遇・対応が向上
 図書購入費の拡大(倍増) 業務等の改善(マニュアルの整備による)**
- 質問 1-3 委託による問題・困ったことはありますか(ありましたか)。
特になし

質問 1-4 委託は図書館運営にとって効果がありましたか。具体的に書いてください。

質問 1-2 に同じ。

職員人件費比率の低下。約70%→約50%

質問 1-5 今年度(平成17年度)の委託契約金額を書いてください。(各館ごと)

三田 4473万円 高輪 3570万円 港南 2845万円

質問 1-6 委託前より、削減した常勤・非常勤職員を、何人削減しましたか。(各館ごと、2005年4月1日現在)

館名	常勤(減員)	再雇用(減員)	非常勤(減員)
三田	7	1	8
高輪	6	0	5
港南	4	0	4

非常勤職員は中央館に異動(雇い止めはなし) 中央館 常勤の減員4人。

(*再雇用:区常勤職員を定年退職した後、非常勤として再雇用された者を言う。
集計者注)

質問 1-7 受託先の図書館勤務社員数は何人ですか。うち司書有資格者は何人ですか。1時間勤務者も1人としてください。(各館ごと、05年10月1日現在)

三田:15名 高輪:12名 港南:13名

質問 1-8 受託先の図書館勤務社員の賃金(月給・日給・時給の別も含めて)はいくらですか。(05年10月1日現在)

不明

質問 1-9 受託先の図書館勤務社員に司書資格・図書館経験等を求めていますか。

原則、全員が司書有資格者か図書館経験者。

(会社としてプライバシーマーク申請中or取得)

質問 1-10 委託後の図書館利用者の反応はどうですか。(アンケート、投書、電話など)

良好