

# 「練馬区立図書館の委託化に反対し図書館の充実と発展を求める陳情書」の補足説明書

練馬区教育委員会委員長殿

平成16年11月2日

よりよい練馬区の図書館をつくる会

代表者 住所 練馬区東大泉3-38-7  
氏名 輝峻 淑子

住所 練馬区大泉学園町6-17-7  
氏名 丸谷 博男

事務局長 住所 練馬区中村3-10-6  
氏名 関 日奈子  
電話 03(3990)6327

これまでに公開された、「区立施設委託化・民営化実施計画(案)」に対する質問・意見および区の見解(以下、「区の見解」と略す)及び教育委員会における齊藤光が丘図書館長の発言に関連して、私たちの陳情を正確にご理解いただきたく、ここに補足説明書を提出致します。

事実に基づいた説明に心がけておりますので、充分なる審議をお願い致します。

## 要旨 1. 「図書館のカウンター業務をはじめとする業務の委託はやめてください。」

[1] 委託した業務における利用者サービスの水準が下がります。

1) カウンター関連業務が委託されると、職員の成長に悪影響を及ぼします。

[1] 利用者に対しての洞察など基本的なサービスの原点たる「心」が育たなくなります。

a. 机上の理解が通常化してしまい、サービスの「真実の瞬間」(現場)に立ち会えなくなってしまうのです。

b. サービス・マネジメントの中心的概念としての「真実の瞬間」はあらゆるサービスの基本となるものです。全てのサービスはこの出会いの瞬間から始まるのです。

[2] 利用者からの質問や相談を受け、それらを考え処理していく経験を積み重ねながら図書館員は成長していくのです。

2) 受託従業員のユニホームの着用、若い女(男)性によるソフトな受け答えは好評ですが、

3) 資料請求への対応など経験と教育を要する利用者サービスは不十分で、委託前より下がります。

[1] 単純に他区の利用者満足度で判断するのは適当ではありません。練馬区は関係者の努力により、比較的高い利用者サービス水準にあるからです。(最終ページに添付した付属図表をご参照下さい)

[2] 障害者への対応には、担当者の人間性に加え2~3年の蓄積が必要とも言われています。

a. 障害者はナイーブで、ときに感情の起伏が激しく、被害者意識をもつ方が多く、カウンターの職員の何気ない言動、態度、コミュニケーションの違いに大きく反応しがちです。そうした個性を理解して対応してくれてきたからこそ安心し、図書館へ行くのが楽しくなるのです。

b. 視覚に障害のある方に対しては、それぞれ障害の程度が違うことを理解した上での、手引き、話の

やりとりがあり、対応は個別に異なります。

- c. 聴覚障害者の来館時にスムーズに手話で応じられる受託従業員はいてくれるのでしょうか。その都度担当者呼びに行かれるのを見ては、足が遠のきがちになりかねません。
- d. 知的障害者にとってカウンターでの優しい、自分を理解してくれていると感じられる対応は欠かせない条件です。受託従業員がうまく対応してくれるのでしょうか。

[3] 「単純なレファレンス」で、委託後、次のような対応ができるでしょうか。

- a. 子どもにとって図書館のカウンターの役割は百科事典みたいなものです。
  - 三年生の男子が恐竜が好きで、カウンターで恐竜の本が見たいとたずねた。
  - カウンターにいたおねえさんが出してくれたそうで、3冊の本を借りてきたが、
  - 図鑑的なものと、化石からの想像図、復元恐竜の子どもが迷子になる物語風のもの、子どもの興味と知識を深めるような選び方に感心した。
- b. うちのおじいちゃんが孫と一緒に童謡をうたいたいとカウンターで聞いたら、「うたえほん」という可愛いさし絵と楽譜がついている本をすすめてくれて、「秋の童謡」というカセットテープを借りてきて楽しんでいる。

[4] 受託業者の採用条件は、パートか契約社員で時給は、800円～900円です。

- a. これでは経験と教育を要する利用者サービスの水準維持は無理です。(詳細は付属文書1～3ページをご覧ください)
- b. 「委託の導入に当たっては、選定方法、実績等の精査により受託能力のある業者を確保するとともに契約・仕様書、各業務マニュアルおよび日々の区の委託管理により図書館サービスが低下しないよう図っていきます。」(区の見解)では、解決できません。
- c. 受託社員が定着しないのは、低賃金にも関わらず過重な業務量に加えて、仕事内容がマニュアルに縛られた単純・定型的な貸出・返却処理に終始することで、意欲を失うことにもあるのです。
- d. ほとんど協力員の人件費と変わらない委託費を支払っても、受託従業員の賃金は上記のように低く、個人消費を引き下げる作用を及ぼします。専門的知識を持って経験を積み上げることができる現在の図書館協力員制度を維持・拡充するのが得策です。
- e. 荒川区と葛飾区はそういう道を選びました。選択肢として現に存在するのです。

[5] 公共図書館サービスは、収益を生まない無料の原則に基づいており、さらに住民だれでもが利用できる社会教育機関のため自治体行政のなかでも公益・公共性が強く、今まで民間では行われてきませんでした。そのためサービスの経験や能力は民間には蓄積されてはいません。よって、根幹的な図書館業務たるカウンターをはじめとする業務を委託することは一つの社会的機関の衰弱を意味します。

4) 委託業務には、区職員が直接介入できず、トラブル対応が迅速に行えず利用者サービスを低下させます。

[1] 受託従業員に対する直接の指揮監督はできません(職業安定施行法規則第4条)。

[2] 規定に反する利用者対応、利用者とのトラブル、利用者間のトラブルなどへの対応遅れが起これば、利用者サービスが低下します。

5) 読書の秘密やプライバシーが保障されるか心配です。

[1] 受託社員の予約情報の悪用事件が、実際に発生しました。(「都政新報」2002年12月17日)

[2] 地方公務員法の適用を受けず、パート社員や定着性が低くならざるをえない給与の受託社員に、思

想 信条の自由に関わる読書の秘密を保障ができるか疑問です。

[2] 委託しない利用者サービスの水準も下がります。

1) 他の区では委託者が「単純なレファレンス」を行っているようですが、

[1] レファレンスは単純な受け答えから始まります。例えばレストランを開業したい人が来て、「レストランの資料を見たい」と言うとき、産業の棚(6門)へ案内して終わってしまうのではないのでしょうか？都の中小企業情報を扱う地域資料や中小企業の経営指標が載る参考図書あるいは都立図書館のビジネス支援サービスなどにつながっていくのか疑問です。複雑なレファレンスは激減し、インターネットとだけ結ばれた、来館者の滞在時間が短い活力のない図書館が出現するのではないのでしょうか？(複雑なレファレンスの一例としては、付属文書4ページをご参照下さい)

2) 毎日の配架作業をしないでスムーズな除籍業務が遂行できるのでしょうか？

3) 練馬区の図書館電算システムは全国でもハイレベルのものとして聞きおよんでおります。

[1] 今後、その更新期が繰り返し来るかと思いますが、その時期に現場をよく知る図書館員がいなければ区民のニーズにあったシステムを構築することはできません。

[2] また、システムについての支障点などが日常不断に掴まれていなければ、いかに能力のある職員といえど、更新全体をカバーすることはできません。

[3] 現在の練馬区の図書館サービスを支える電算システムを維持・発展させるためにも職員が現場できちんと働いているということが不可欠なのです。

[3] 住民自治の基本は私たちの声や思いが行政の行為になめらかにつながっていくことだと思います。

1) 区民がじかに接する受託社員には、選書をしたり企画をたてる権限がありません。

2) また、将来、図書館長になったり議会答弁をする可能性はほとんどありません。

3) 委託されるとカウンターをはさんでの貸出・返却、予約、相談行為、言葉のやりとりは選書など区のその先の行為に、今までのように反映されることがなくなります。

4) 今の職員体制は私たちの思いや言動が行政行為として結実する、私たちの宝物です。これを大切に育てていくことが私たちの未来の可能性を開いていくのだと思います。

**要旨 2. 「資料費を増額し、利用者の期待にこたえられるよう資料を充実してください。」**

[1] 練馬区の蔵書数は区民一人当たり2冊と他区と比べても極めて少ないと思います。(平成13年度、23区中22位、一人当たり資料費も17位、「生涯学習支援プラン21」10ページ所載)

[2] 区の見解では「(委託化により執行体制の効率化を図り、併せて開館日・時間の拡大、)蔵書の充実その他図書館サービスの充実を図っていきます。」と表明しています。

[3] 委託化以外の方法でも経費節減は可能ですし、こちらにも具体的提案の用意もありますので、財源問題は別として、この表明どおり実施していただくことをお願い致します。

**要旨 3. 「全館に知識と経験豊かな職員を配置してください。」**

[1] 区の見解では、「司書資格のある職員については事務職員の人事制度の中で可能な対応を図っていきます」とありますが、運用の範囲を最大限度広げて、今いる職員の継続配置をお願い致します。なお「知識と経験」は図書館については言うに及ばず、これまでのキャリア全体を含むものであることを申し添えます。

[2] 特に障害者サービスは音訳者との調整や、対面朗読における要求度に応じた適切な読み手の選択など経験の積み重ねが不可欠なものです。特段の配慮をお願いします。

**要旨 4. 「図書館法に基づいて図書館協議会を早急に設置し、練馬区の図書館のあり方を協議してください。」**

区の見解では「利用者の会の意見は聞く」とのお考えですが、練馬区の図書館建設が住民参加の建設懇談会方式でつくられてきた経緯を踏まえ、教育委員会の付属機関であり制度的な住民参加を保证する図書館法第15条に基づく図書館協議会をぜひ設置してください。(詳細は付属文書 4~5 ページをご覧ください)

**要旨 5. 「利用者懇談会を開いて、利用者の声を運営に活かしてください。」**

[1] 区の見解では「(図書館協議会の設置の考えはありませんが、)今後とも利用者の会の意見は聞いていきます。」と表明しています。利用者の意見を聞く姿勢を歓迎致します。

[2] しかし、「利用者の会」は光が丘図書館以外に現在はありません。

[3] 数年前までは、図書館主催の利用者懇談会が各館で開かれておりました。

[4] 生涯学習支援プラン21で、図書館の「新たな役割」として(「住民参加と交流の場としての役割」なども求められていると言えます。)とうたい、「第4章 生涯学習支援の方向と目標」で多岐にわたる事業を計画しております。これらには、利用者の声は欠かせないものです。

[5] 図書館主催の利用者懇談会を各館でぜひ開いてくださるようお願い致します。

以上

---

〔 付属文書 〕

**本文書に掲載したスタッフ募集要項等は、全て「われわれの館」ホームページより  
転載させていただいたものです。**

< 図書館委託会社の実情について >

各種委託会社に於けるスタッフ募集要項を下記にピックアップしてみました。

(弊社は官公庁を中心に業務を請負っている企業です。)

今回は、板橋区内図書館でのお仕事をご紹介します。

< 場所 > 板橋区内 < 時給 > 800 円 < 交通費 > 支給なし

< 期間 > H16.10.1 ~ H17.3.31(延長の可能性あり)

< 内容 >

・カウンター業務(貸出 返却 相談)

・書架整理

・配架

・リクエスト処理

< 勤務時間 >

8:30 ~ 19:00 のシフト制(土日出勤あり)

< 応募条件 >

週 5 日(土日含む)、1 日 7 時間程度勤務可能な方。

(大田区立多摩川図書館での勤務者募集)

勤務地 大田区立多摩川図書館(矢口渡駅より徒歩約 10 分)

スタッフ(パート)

(カウンター業務、図書の受け入れなど)研修あり

資格:40 歳位まで、PC 操作あり(経験者及び司書有資格者尚可)

勤務日:即日～。月～日の 3 日程度のローテーション勤務、土又は日勤務あり

時間:8:30～14:00、14:00～19:15 の実働 5 時間

勤務他

時給:850 円(土・日 祝 950 円)。研修期間、試用期間(1 ヶ月間)800 円

待遇:交通費(月 3,000 円)、労災保険あり

マネージャー見習い(契約社員)

(スタッフ管理、カウンター業務、各種事務業務)研修あり

資格:40 歳位まで、PC 操作あり(経験者及び司書有資格者尚可)

勤務日:土日出勤の週 5 日間勤務(週休 2 日)

時間:8:30～19:15 の実働約 8 時間勤務 他

固定給:月給 180,000～。研修期間時給 1,000 円、試用期間(3 ヶ月間)

待遇:交通費(10,000 円まで)、社保完 他

(文京区内図書館にてカウンター受付・書籍整理スタッフ募集)

当社は都内近郊を中心に各種人材派遣・及びアウトソーシング業務を展開しております。

当募集は現在、当社にて受託中の文京区内図書館における求人募集です。

勤務先

文京区内図書館

最寄駅 [1]茗荷谷駅 徒歩 7 分 [2]護国寺駅 徒歩 7 分 [3]駒込駅 徒歩 10 分

期間 即日～長期

業務内容

カウンター受付業務 書籍配架等の図書館内業務

就業条件

[1]火木金 8:30～13:30 休憩無し 実働 5 時間

[2]水木 13:30～20:15 休憩 45 分 実働 6 時間

金 14:45～20:15 休憩無し 実働 5 時間 30 分

[3]土日のみ 8:30～17:15 休憩 60 分 実働 7 時間 45 分

12:00～17:15 休憩無し 実働 5 時間 15 分

13:30～17:15 休憩無し 実働 3 時間 45 分

土日は月 6～7 回程度 シフト勤務

休日

月曜日、第三木曜日、祝日、年末年始、他ローテーションによる

時給 900円 交通費無し

(品川区図書館にてカウンター受付 書籍整理スタッフ募集)

上記と同様の内容で同じ会社が募集

急募！！江東区内公共図書館スタッフ募集(契約社員)

勤務地:江東区内

仕事内容:カウンター受付、配架等

契約期間:平成16年4月1日～平成16年9月30日

契約更新制度あり

(雇用期間の多少の変更はあります)

勤務時間:早番8:30～17:30(実働8時間)

遅番11:15～20:15(実働8時間)

または17:15～20:15(実働3時間)

勤務日数:週2日～4日(土日を含む)

休日:月曜日(ただし月曜日が祝日の場合は翌火曜日)、年末年始、他シフトによる

時給:880円・土日980円

有資格者は900円・土日1000円

ただし3月中は全日880円/交通費全額支給

それぞれ若干の差はあるものの、カウンター業務に関する時給は800円～900円程度です。これは図書の装備作業のみの時給とほぼ同額です。そして有資格者でなければいけないという条件は見受けられませんでした。契約は約1年間、時間はシフト制で短時間労働である事が分かると思います。

カウンター業務以外では、P.C.操作と目録の知識が必要な書誌作成業務が1000円程度。外国語の書誌作成、漢籍・和古書の整理、図書の分類業務が1300円程度が相場となっているようです。

先日こんな話を耳にしました。

<板橋区のある委託されている図書館に受託会社のパートとして働いている人より>

図書館の総人員は27名。(職員が7名。社員が20名)

自給は800円台。有資格者は10円増し。

職員は本のデータ入力や事業(お話し会)などが主な仕事で、暇そう。選書も含めてあとの仕事はすべて受託会社の仕事に含まれている。

拘束時間は、午前中だけとか午後だけなので主婦層が多い。図書館の仕事だけでは生活していけないので他のアルバイトとの掛け持ちをしている人も多く、若い層は時間をやり繰りして働いている。こういった状況から図書館の仕事は単なるアルバイトに過ぎないと考えている人たちは仕事に対する熱意も薄く、ミスも多い。個々の仕事に対する温度差がありすぎてかみ合わない事も多くて戸惑いを感じながら仕事をしている。

こんな図書館を利用したいと思いますか？

委託で人件費削減を意図すれば、そのしわよせは労働者の低賃金・不安定雇用に帰結します。そうした労働者によって担われるサービスは、個人の意欲や力量に関わらず、質のキープが困難になります。たとえ司書の資格を持ち、能力があったとしてもマニュアルに縛られた委託の仕事の範疇では、十分にその力を発揮する事は出来ません。委託社員が定着しないという実態はその賃金の低さも然る事ながら、その待遇にも関わらず過重な業務量であること、委託の内容がカウンターでの貸出・返却処理などに単純化・定型化されているため仕事に対する意欲が損なわれてしまう事などもあるのです。誰も、やりがいのある仕事をしたいと思っているはずで、初めからただローテーションの穴埋め的・取り替え可能な要員として想定されているのであれば、仕事に対する持続力も低下し質も落ちるといえるのです。

公立図書館サービスは、収益を生まない無料の原則に基づいており、さらに住民だれでもが利用できる社会教育機関のため自治体行政のなかでも公益・公共性が強く、今まで「民間」では行われてきませんでした。そのため、サービスの経験や能力は「民間」には蓄積されていません。

価格だけが問題となる入札では、図書館業務に携わったことのない会社が相場をわきまえずに安い見積もりを提出して仕事を獲得してしまうケースもあります。

職員研修の体制も整っていない会社も多数あります。受注が決定するのがあまりにも遅い(3月末とかだと)、受託会社でもきちんとした人材を確保出来ずに頭数だけ揃えるような形になりかねません。

「力量のある業者を選ぶので心配ない」と斉藤図書館長は答弁されているようです。そのようにお考えのなら、当然どのような方法で委託先を選ぶのか、委託先の選定基準、事後評価はどのように行うのかを検討し、それを区民に対して公表していただけるものと考えます。

#### 視覚障害者の方が受けた複雑なレファレンス・サービスの一例

補足説明書作りの議論に参加できた背景には図書館問題に対する知識が不足しているし、偏寄っていることをレファレンス担当職員に話したことから始まったのです。私からは、「これからの公共図書館のあるべき姿」というキーワードを提起したのです。

今年になって図書館問題が緊急を要すると思い、それまで意識はあっても、知識のなかった公共図書館について選書してもらい、対面朗読してもらいました。日頃からの問題意識と意見交換、そしてこれらの資料を読むにより知り得た知識によりこの説明書をまとめることができました。その書籍を参考資料としてリストしておきます。レファレンスの効用を実践した事例として付記しました。

選書では図書館問題をめぐる関連図書が見事に網羅されていることが分かります。すばらしいレファレンスの事例だと思います。視覚障害者の私にはどれだけ時間があってもこれらの選書は不可能なことです。

#### 【参考資料】

コンピュータが子供達をダメにする：クリスフォード・ストール著、2001年

インターネットはからっぽの洞窟：クリフォード・ストール著、1997年

サービス・マネジメント：カール・アルブレヒト、ロン・ゼンゲ著、2003年

サービス・マネジメント：リチャード・ノーマン著、1993年

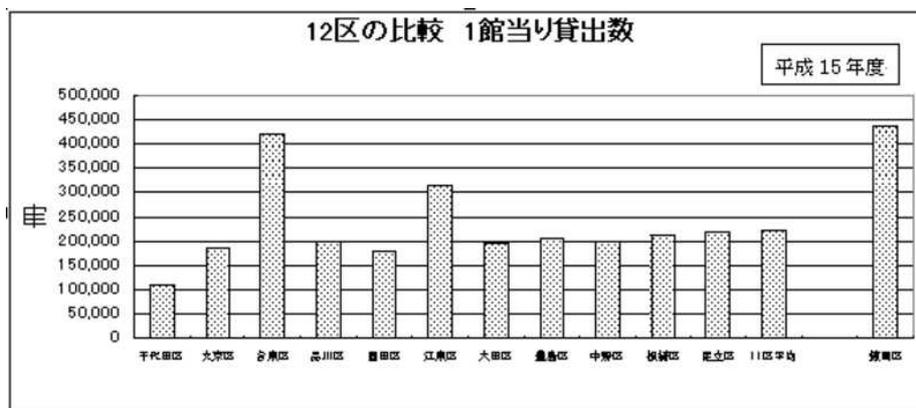
行政革命：デビット・オズボーン、テッド・ケープラー著、1995年

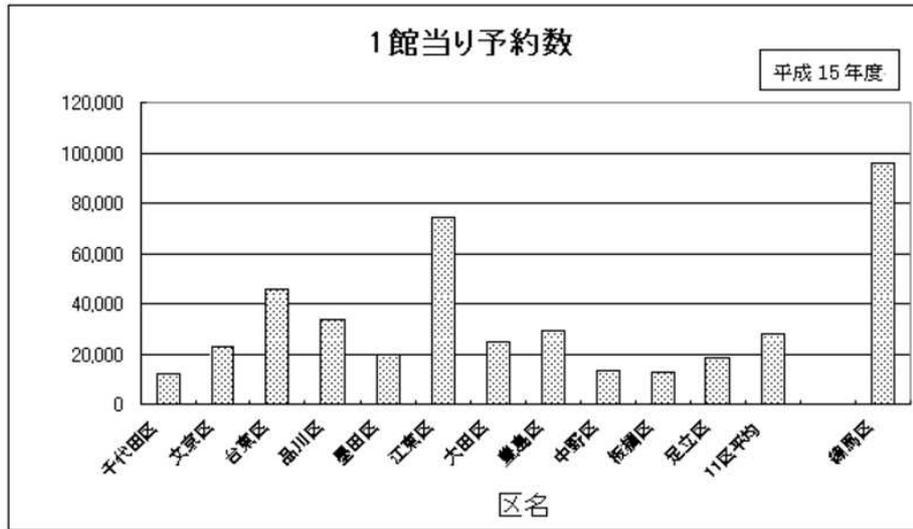
図書館の評価を高める:ピーター・ハーノン、ジョン・R・ウイットマン著、永田治樹訳、2002年  
 ある図書館相談係の日記:大串夏身著、1994年  
 税金を使う図書館から税金を作る図書館へ:松木功著、2002年  
 現代レファレンス・サービスの諸相:三浦逸雄、朝比奈大作編、1993年  
 未来を作る図書館:菅谷明子著、2003年  
 浦安図書館にできること:常世田良著、2003年  
 13歳のハローワーク:村上 龍、2003年

### 図書館協議会について

- 図書館協議会は住民の要望や意見を図書館運営に反映させることを目的として図書館法に定められた機関です。同法15条では協議会委員の構成要員として「学識経験のある者」をあげており、委員公募制を導入している自治体も少なくありません。
- 練馬区の図書館建設が住民参加の建設懇談会でつくられてきたことは、全国でも注目されています。その成果は住民と職員共同のものです。
- ただし今回の陳情の意図は、各館の日常的な運営について気軽に意見交換できる利用者懇談会だけでなく、教育委員会の附属機関であり制度的な住民参加を保障する「図書館協議会」が必要であるという趣旨なのです。練馬区には図書館のあるべき姿を示す図書館政策や図書館計画がありません。だからこそ、図書館への愛情と意欲ある委員による協議会を設置し、練馬区の図書館組織網全体に関わる課題について内容のある答申や提言を出してもらいたいのです。大阪府箕輪市の図書館協議会では大変質の高い図書館政策が答申としてつくられています。
- また、練馬区教育委員会「附属機関等の会議の公開および区民公募に関する指針」の10項には「附属機関等の委員の選任にあたっては、広く区民の意見が反映されるように、区民公募枠を設定するものとする」「公募委員の割合を3割以上とするよう努めるものとする」と明記されています。練馬区立公民館には「運営審議会」が設置され公募委員枠が設定されています。図書館協議会を設置し、その運営に住民の声を反映させることは、区の教育方針にも沿ったものです。

\* 画像をクリックしますと拡大表示されます。





**付属図表** (東京都公立図書館長協議会の「報告書」より抜粋して作成)

平成 15 年度

	人口	館数	年間資料費 (2003年度単位:千円)	蔵書数	図書資料貸出数		予約受付件数	1館当り人口	人口1人当り資料費(単位:円)	人口1人当り蔵書数	1館当り個人貸出数	1館当り団体貸出数	1館当り予約受付件数	インターネット予約	利用者用インターネット
					個人	団体									
千代田区	43,910	4	42,644	288,803	440,713	1,407	48,374	10,978	9716.6	110,178	352	12,094	図書・雑誌のみ	1	
文京区	182,649	11	104,507	927,712	2,040,039	88,256	250,798	16,604	5725.1	185,458	8,023	22,800		×	
台東区	167,335	4	51,941	518,812	1,675,505	13,680	183,592	41,834	3103.1	418,876	3,420	45,898		1	

品川区	338,132	10	162,657	984,614	1,994,542	78,182	333,439	33,813	481	2.9	199,454	7,818	33,344		4
墨田区	231,291	5	58,248	700,283	898,408	50,833	99,851	46,258	252	3.0	179,682	10,167	19,970	×	
江東区	412,496	11	162,711	1,378,705	3,467,909	84,925	818,852	37,500	394	3.3	315,264	7,720	74,441		1
大田区	667,321	16	160,653	1,563,857	3,132,027	55,883	393,514	41,708	241	2.3	195,752	3,493	24,595	×	×
豊島区	252,296	8	89,589	748,216	1,653,995	36,946	233,487	31,537	355	3.0	206,749	4,618	29,186	図書の のみ	1
中野区	308,915	8	70,087	976,497	1,587,238	18,844	108,505	38,614	227	3.2	198,405	2,356	13,563	×	1
板橋区	522,588	12	132,628	1,345,132	2,527,814	18,838	151,212	43,549	254	2.6	210,651	11,570	12,601	×	×
足立区	644,522	16	122,758	1,832,233	3,494,931	183,600	295,958	40,283	190	2.8	218,433	11,475	18,497	×	×
11区平均	342,860	10	105,311	1,024,079	2,083,011	57,399	265,235	34,789	307	3.0	221,718	5,547	27,908		

### 練馬区

680,415 11 169,602 1,380,747 4,812,388 48,816 1,053,803 61,856 249 2.0 437,490 4,438 95,800

利用者用インターネットの + 数字 の数字は、利用できる館数を表しています。また、利用者がインターネットを開始する前に再起動をかける(練馬区では徹底している)ことが行われていない区もあります。

**特徴:** 極めて少ない資料費、蔵書数の下で、委託 11 区と比べ頭抜けた貸出・予約サービスを行っています。