

(参考2) 自由意見

参考として、設問ごとに寄せられた自由意見について、図書館の考え方を付けてお示ししています。なお、これに関する集計は「2 自由意見に関する集計及び傾向」をごらんください。

このページの見方

設問を記載

**主な内容ごとに
分けし、その下
に図書館の考え
方を記載**

**設問の回答ごと
に、自由意見を
記載**

**場合により個別
のコメントも記載**

【開館後に評価することに関する設問】
問2 この手法で3年ほど実施し、利用者アンケートなどにより評価し、見直していきだいたいと考えています。どう思いますか？

1「評価・見直し、反映」の賛否
民間委託で3年間実施し、市民の皆様の評価をいただく手法は、回答者の8割を超える賛成がありました。図書館は市民の期待に応じて行くためには、従来通りの手法が必ずしも最善とは考えてはおりません。常により良い図書館を目指すため、新たな手法を模索し、将来に向けて運営を改善していきます。何事もチャレンジしていなければ改善はありません。3年間は長すぎるという意見もありますが、運営の開始と同時に皆様からの意見をいただきながら、民間から学ぶべきところは積極的に取り入れ、不都合があるところは改善に努め、3年間振り返って検証していきたいと思えます。3年後の評価で不適当との結果が出た場合には、引き返す勇気があることをお約束いたします。

自由意見	図書館より
いい	
常に見直しは必要。 意見を必ずきいてほしい。 途中懸ければ即改善希望 利用者の意見が反映されるのは良いと思う。 どんな時でも、よくてもわるくても見直しは必要 やってみて下さい。	業務の見直しを常に行い、変革に向け柔軟に対応していくことは多摩市の図書館の目指す目標の一つです。
良くない	
検証・評価は必要だが、始まる時点で見直しを言うのましかがななものか。むしろ発展・進歩させる視点が重要であり十分な検討のうえ取り組みの確信	
わからない	
3年という期間を設定した理由は分からないが、随時、見直しをはかっていくべきだと思う。	
その他	

たくさんのご意見をありがとうございました。ひとつひとつにお答えしたいところですが、ある程度まとめてお答えしています。

いただいたご意見は、今後の運営の参考にさせていただきます。

【手法の内容に関する設問（期待感、不安感等）】
 問1 この運営手法に対し、不安や期待がありますか？

1新たな試みへの期待・不安、容認・否認、提案

新たな手法による運営への期待を多数の方からお寄せいただいていると同時に、一方ではサービスがどうなるのか不安である、委託は責任放棄ではないかとのご意見も少なからずいただいています。図書館としましては貴重なご意見を踏まえ、新たな試みがより長所を活かし、より短所を少なくしたものとなるよう、直営を堅持し運営全体について直接責任を果たして行きたいと考えています。

自由意見	図書館より
期待がある	
1. サービス向上や業務効率化の企画立案は「定型的な業務」に含まれていないように見えますが、「民間の技能・経営などの利点」を最大限活かす為には不可欠かと思えます。[以下は後に再掲]	多摩市立図書館は「全館一体運営」という、他にあまり例のない運営形態のため、まずは慎重に開始したいと思えます。
市の財政に負担をかけずにいかに住民の求める図書館が作れるか、いろいろ試行してみるのとはとてもよいと思う。市の職員の天下りなど無いようにお願いしま	多摩市立図書館では、天下りはありません。
現行の、インターネット予約等のサービス低下がないようにしてもらいたい。	全館一体運営なので、基本的なサービスは全館で共通です。
司書資格者の採用を民間業者がおこなっていることを前提とすれば、運営に関する不安等は特にありません。	他自治体で大学との各種連携を行っている事例があり、多摩市でも検討して行きたいと思えます。
市立図書館として、大妻・恵泉等の近隣大学図書館との相互利用の実施を検討されたい。先行事例としては、山梨県都留市立図書館と都留文科大学図書館との共通利用があります。	なお、現在でも大学にしかない蔵書を借用するなど、大学のご理解ご協力いただけていることはあります。
また、唐木田は八王子市と近接しているため利用駅唐木田勤務所在地八王子市内となる勤労者が一定数となります。これへの利便性を考慮いただき、夜間8時ごろまでの開館をご検討ください。なお、府中市立中央は夜10時まで利用できます。	開館時間については、「4-2サービス：開館時間」をごらんください。
“民間に委託”の内容理解が良く出来ていない為に現状(=素晴らしいレベル)に比べ、良くなる？あるいは悪くなる？危惧の面があります。	
新しい！！	
新しい試みなので	
新しい試みに期待	
新しい手法はためしてみる価値がある。	
新しい手法はどしどし取り入れるべきです。期待しています。	
新しい手法を実行し問題点は改善する方向でよい。	
家の近くにできるので利用しやすい上に規模的な心配があったのですが水準は保ってより向上するとの事なので期待感が持てる	
いろいろ試して改善に繋がれば結構なことです。	
現在が悪いというわけではなく、新しい手法の内容も分からないが、挑戦するのはよいことだと思う。	
公共団体の文化活動の充実が図られるとともに、労働力の受け入れ口もなる。	
この運営に至った民間起用の利点が分かりませんが・・・、きっと経費利点のみではないと思えますので期待しています。	
サービス・質等も期待がある	
サービス水準が落ちないなら良いと思えます	
サービス水準が高度化	
サービス面などよくなる様ならよい	
試行錯誤は良い事です。	
市の考え方、手法を強力に支持する	
上記2点が実現可能ならば期待がもてる。	
新設される(仮称)唐木田図書館に限ってのことであれば試験的な意味はあるからいいと思う。	
テストの成功を祈る。	
とても良い取り組みだと思います	
何でも新しいことに挑戦すべきです	
初めての試みで、利用者にとってどんな利点があるか期待しています。	
働く方、利用する方がそれぞれ良い環境を作っていくことができれば、素晴らしいと思えます。	
不安も期待もある。	
ボランティアの参加もありでは？	
皆さん大いに期待していますので精一杯よろしく願います	
やってみることに意義があると思えます。	

よい事だと思います
良いことである
現状のサービス水準を落とさずに民間の利点があるのなら問題ないと思う。
私たち利用者にどのようなメリットがあるのか、わかりませんがこれまでにない新しい発想とサービスを期待しております。
新しいことは、いいことも悪いことも必ず出るが、試してみないことにはその良さも悪さもわからないので、とりあえずやってみることに期待する。
図書館ではないが、民間委託でよかったという経験がある(当方、公務員)。また、民間の知恵、方法が他の図書館のノウハウになることも期待できる。ダメだったら契約を解除すればいいから、やってみてはいかがですか。
図書館を民間委託することによって、むしろ、利用者にとって利便性の良いサービスが生まれてくると思う。官ではやりにくいことをどんどんやっていくのは良いこと。期待しています。
多摩の図書館サービスがより一層充実すると期待します。駅の近くに位置することのメリットもあり、市が他の図書館とあわせて直営とし、定期業務を民間が担うことで地域の活性にもつながるのではないのでしょうか。
不安がある
トムハウスと同じ方法での運営ですか？それなら不安はない。はじめの手法であるなら不安。市の住民が職員といっしょに事務をやる良い方法があるのに、民間にすると、それはなくなるのではないか。
トムハウスにある図書室は、コミュニティセンターの運営委員会で自主的に運営しているもので、多摩市立図書館とは別の組織です。
“民間に委託”の内容理解が良く出来ていない為に現状(=素晴らしいレベル)に比べ、良くなる？あるいは悪くなる？危惧の面があります。[再掲]
裏面「運営に加わる民間業者が持っているノウハウ」とは何ですか？学びたいのであれば、他公共団体で研修などしてそれを学び、利点を生かせばよいのでは？多摩市で民間委託する必要はないと思う。
貸本屋業と、思われそう。
検索やリファレンスサービス、相談などがどのように実施されるか、実際に施行されるまで分からない。
サービスの質がどうなるのかはやってみないとわからないと思います。その一方で、図書館の運営上必要な措置だと思うので、成功を願っています。
最近図書の購入が減っていませんか。世界はいつも借りられませんが、民間委託にする第一の理由は、市政の財政カットの対策によるものではありませんか？公が責任をもつ分野をどんどん委託に渡すのは不安です。
市が市民の文化育成の支援を放棄したと同じこと
施設だけ作ってなんでも民間へ丸投げという手法は疑問である。(市は何の責任も取っていないのと同じ)
新設される(仮称)唐木田図書館に限ってのことであれば試験的な意味はあるからいいと思う。
多摩市の職員が図書館業務について責任を持ち図書館として向上して欲しい。
図書館の仕事は利潤の追求などとは違い、具体的に目に見えにくい文化を担うところ。民間の“利点”とは何か、何を生かそうとしているのか理解できない。
図書館は専門家(司書)が公的な運営のもとに業務を遂行することが、利用者により良いサービスが提供できるものだと思います。
なぜ市がこれまでのように直営運営できないのですか。
費用はかかっても国民市民の文化の基礎となる図書館について市は市職員による直営を行うべきである。
不安も期待もある。
不安より不満
民間委託でなく、市の職員がプロとして働いてほしい。
民間業者がどの様な会社か判らない。明示してアンケート調査のほうが良い。
民間手法は取り入れても委託は大反対！
やはり市民の知の宝庫、図書館は公で運営されるべき。他市の民間が導入されたところでもサービスが日や時間によってとぎれる等今までと違うと感じているから。図書館員さんとのコミュニケーションがへるから
立地場所が駅に近く、又、小中学校にも近いことから来館者も多いことが予想されるので、当面は利用者のマナーが乱れないように市の職員が常駐して監視すべきです。
どちらもない
うまく行くことを願っております
実施してみないと何とも言えない
市のチェック機能がきちんとしていれば問題ないのでは？
自分にとって利用しやすさが変わらなければ(悪くならなければ)いいと思うから。
ただし、税金を使う訳だから運営にはしっかりやってもらいたい。
初めて聞いたので、まだ良く分かりません
やってみて改善していけばよい。
やってみなければわからない
よくわからない
わからない
サービス内容が同じなら運営方法は気にならない
初めての試みなのでどんな問題が生じるのかなかなか想像できません。
(市営)+(民営)の方式が多摩市の図書館として初めての試みであれば一度やってみて比較したらいいと思います。今は比較前なので答えは「分からない」です。

利用してみないとわからない。
上手く運営できるかどうかわからない
始まらなければわかりません
実施してみないとわからない。
現在の図書館運営において司書が少なくレファレンスまで踏み込めていない。民間でも何でも少し専門化してほしい。
考えたことがなかったの・・・
実施されないと何ともいえない。
その他
現行どおり運営が継続維持できればいいのでは
本館と同じ運営にしてください。
無回答
新しい運営方法に興味がある
実際に利用してみないと分かりかねます。
このアンケートの前に告知があったのかもしれませんが、例えば民間委託でどの程度経費が削減できるというメリットがある、図書館の定型業務といっても一般の利用者ではなかなか想像が付きにくいので窓口業務を民間委託する等具体的なことを提示していただくと回答しやすいと思います。
また、いきなり7館体制といわれてなぜ増やすのか意義がわからないので、7館に増やすメリットも示していただけるともっと理解を得られると思います。
個人的には民間委託することでより良質なサービスが期待できて経費も節減させるのであれば民間委託に期待できると思います。

2 公、民間の役割分担、特色

公共図書館サービスの提供は公、すなわち市の責任において行われます。全館に渡る基幹となる業務はあくまでも直営で実施しつつ、民間の効率性や新たなノウハウを活かした手法を取り入れ、またそれらに学んだより充実したサービスの展開、役割を明確にした深化したサービスの提供の実現を目指します。

自由意見	図書館より
期待がある	
「官から民へ」良いと思います！	
[略]2. 委託の際に民間業者に要求する予定のサービスレベルを明示すべきです。そもそも基準となる指標がなければ、サービスの水準が落ちるかどうかの判断はつきません。[以下略 再掲]	
今の時代、すべて職員で運営する必要はない。民(市民・民間)のできることは委託すべし。職員は必要なところに集中する。	
外注できるものは外注したらよい。	
貸し出しや館内の巡回、清掃、証明等の修繕など「誰でもできる業務」と「職員さんの専門性が必要な業務」とを分けることでメリハリのきいたサービスとなり質的向上が図れる。	
貸出業務であれば、市の職員でなくてもよい。	
官・民の意見を出し合い、より地域の要望にそえるようになると考え、市民として協力したい。	
昨今、何処の行政も民間委託が流行している。(良くも悪くも流れで致し方ない事でしょう)	
市営だからといってすべて公務員が行う必要はない。民間委託によって、効率化されることを支持します。	
時代的にも全て市が運営する理由はない	
市と民が協力することに賛成！	
市と民間の良い所を高めあってほしい。	
互いのいい面悪い面がうまく良い結果へつながることを期待しています。	
他の図書館との差異が見えるようにし民間委託の特色を出してほしい。	
直営の必要ない、職員は他に重要な業務に従事すべき。特別な知識は必要ない	
直営部分による“しぼり”を極力少なく！！	
他の図書館の職員が2～3名ずつ、一定期間(仮称)唐木田図書館で業務に携わる仕組みを作り、委託先から学ぶことができるようにしたらどうか。	
民営の導入は正しい方法だと思う	
民間委託は時代の要請で止むを得ない。	
民間でできることは民間に移していいのではないのでしょうか	
民間にできることは民間に	
何もかもを直営で行う必要はなく、他の自治体の図書館でもこのような運用を取り入れているところが多くなっているのではないのでしょうか。運営経費が安く抑えられるのならいいです。その分を図書購入費に回していただければもっといいです。ただ受託先が委託された範囲を狭く解釈し委託されたのはここまでとばかりはわかりませんか、使いやすい図書館にするための工夫とかを怠るようであれば考え直さなければいけませんね。	
行政の行う民間の管理と、民間の行う効率的な業務の両立をはかり一層充実したサービスと信頼を、コストを落として行うことを期待します。	
その期待にかなうべく、行政の適切な民間業者の選定および委託後の管理をお願いします	

市の運営でガチガチにして、他と同じにするのではなく他より良いものが出来るようにし他の施設の見本になってくれると民間の導入メリットがあるのではないかと。民間にした方が質が上がると思う。
多摩の図書館サービスがより一層充実すると期待します。駅の近くに位置することのメリットもあり、市が他の図書館とあわせて直営とし、定期業務を民間が担うことで地域の活性にもつながるのではないのでしょうか。
貸し出し業務など、民間の職員も市の職員であろうと同じレベル。。。民間は、悪ければ業者を変えることも可能。
単なる貸し出し業務を、正規職員が行う必要は無いと思います。そのため、定型業務の委託化はいいと思います。
民間でできることは民間でやるのがいいのではないかと？
民間委託が導入されることにより、民間委託とそうでない図書館の運営に良い意味での「サービスの競い合い」を期待します。

3「民間」の期待、不安

ご意見にもあるように、単に民間だから良いとか、民間だから良くないとは言い切れないと考えています。全館のサービスを市が責任を負うとは言え、やはり受託側の経験、能力、姿勢が重要であり、新たな運営の試行の成否を左右する要素であることは明らかです。したがって、業者の選定に当たってはプロポーザル(企画提案)方式により特に「市民サービス」が第一義であると理解している点を重視したいと考えています。

無回答

自由意見	図書館より
期待がある	
民間で運営する場合、利用者の立場にたった視点からの運営となるので市民にとって利用しやすくなると思う。(例)先ほど学生が新しく利用者カードを申請しようとしたが住所が神奈川県ということで断られました。しかし学生が多摩市に通学している様子でしたのに、その点を確認せず、断りました。一言どちらに通学していますかと聞けばもう少し変わった対応ができたはず。そのごにまだ学生は「自分が多摩市に通学している」という学校の名をつけ、これでもだめか確認して認められました。マニュアルにこの点を導入することを提案します。	民間委託を導入してもしなくても、ご指摘のようなことがあってはならないので、対応を徹底するよう努めます。マニュアルに関しては、現在全面的に見直しているところです。ご提案ありがとうございます。
一生けん命やっていただける気がする	
行政サイドでは気づかないことが多いと思いますが、民間(市民利用者を含む)の意見が生かされ、更に利用しやすくなる期待が大きい。	
出来るだけ民営化することが望ましい。	
民間委託に賛成。どんどん必要。	
民間運営ゆえ	
民間サービス会社の質に図書館サービスの質が左右される。	
民間だとサービスがなぜ落ちると考えるのか	
民間であればもっとサービスに期待できる	
民間とかの第三者の視点を上手に取り入れたら、利用しやすくなると思う。	
民間の視点がどのように反映されるか。	
民間の柔軟な発想が必要かもしれない。	
民間の知恵、手腕。	
民間の発想に期待します	
民営化の良いところを伸ばしていただければと思います。	
不安がある	
民間ということに不安がある。	
民間でどの程度か解らない	
民間を入れてほしくない	
民間の欠点を示していない	
民間サービス会社の質に図書館サービスの質が左右される。	
裏面の説明では不十分。安易な民間委託には反対。ノウハウのある民間業者？	
どちらもない	
どんどん民間を活用すべきと思います。	
民間委託だから良くなる・悪くなるとは思えない。必要なところにお金をかければ公営でも良くなると思う。安易に民間委託にして荒らされないと良いですね。	
民間に利点があるのはあたりまえの話。それ以前に「市の職員」がきちんと仕事をしてほしい。	
わからない	
民間業者のノウハウ、というものがどの様なものか分からないので「わからない」をチェックした。	何によらず、100%良くなる、100%悪くなるということではなく、必ず得るものも失うものもあると思います。絶対に失ってはいけないものは守りつつ、得るものは最大限に、失うものは最小限になるよう工夫したいと思います。
民活で効率良い運営も期待できるが、失うものもあるのではとも思う	

無回答

民間の選定によっては、良くも悪くもなりそう・・・

4-1サービス：向上、低下

新たな運営手法として何れの方法を選ぶにしても、サービスの向上こそあれ、サービスの低下は絶対に避けなければならないと考えます。そのためには業者の選定、契約に当たっての仕様書の内容の吟味、日常的な評価、責任者を通じての指導・監督等を適切に行っていくように努めたいと考えます。

自由意見	図書館より
期待がある	
<p>例えば民間だと駅で回収BOX設置など新しいことをやってもらえそうだと思う。</p> <p>現在、予約した本が借りられるまで非常に日数をようしています。こういった手法により、サービス改善がはかれればよいと思います。</p> <p>より柔軟に本の取り寄せが出来る様になる事を期待している。</p>	<p>多摩市立図書館は全館で一体運営をしています。そのため、業務の一定の水準が確保されると同時に、業者の工夫で改善できる範囲にも制限があります。</p> <p>いただいたご期待のうち、遠方のブックポスト設置については、その範囲外です。また、予約、取り寄せの期間や判断は、直営部分として市内どの館でも等しくサービスが受けられます。</p> <p>ご期待の件については、図書館全体で、サービス向上の努力をしたいと思います。</p>
<p>開館時間の延長等、柔軟な運営を望みます。</p> <p>新たなサービスに期待しています。</p> <p>民間独自のサービスと期待</p> <p>開館時間の延長等、柔軟な運営を望みます。</p> <p>質が落ちないように運営して下さい。</p> <p>接客サービスの向上に努めてほしい</p> <p>楽しい企画等どしどし行ってほしいです。</p> <p>まだ行ってみたいとわからないが、民間委託により変わるサービスや催しなど。“あるのではないか”と期待します。</p> <p>図書館を民間委託することによって、むしろ、利用者にとって利便性の良いサービスが生まれてくると思う。官ではやりにくいことをどんどんやっていくのは良いこと。期待しています。</p> <p>「定型的な業務」とはどのような範囲なのか？分からないが、未返却や破損などのマナー向上への取り組みには新しいアイデアがあるのではないか。</p> <p>民間のノウハウを取り入れる良い機会だと思う。税により運営しているという意識を、非正規の方を含めて、もつ良い機会と思う。新しい取り組みは良いと思います。問題が多く出るとは思いますがそこから、新しいアイデアも生まれて来ると思い</p>	<p>(仮称) 唐木田図書館内が業務委託の範囲です。図書館としては、「同等のサービスがより経済的に」提供されることを必須の条件としています。その上で、その中でどれだけ工夫してサービス向上を提案していただけるかは未知数であり、業者選定の際の「企画提案方式」に大きく期待しています。</p> <p>図書館が主体的に取り組むべき課題と認識していますが、業者にアイデアがあるなら、積極的に取り入れたいと思います。</p> <p>「多くの問題と多くのアイデア」を覚悟し、期待し、ノウハウを「盗む」くらいのつもりで学びたいと思います。</p>
不安がある	
<p>“利点”がはっきりしない。経費削減できる、ということなら“水準は落としません”に不安がある。</p>	
<p>大きな不安があります。</p> <p>理由①一度民間委託すると、公的職員が減らされてしまい、それによって、これまで蓄積されてきた多摩市の図書館の水準が低下し、専門性も保証されなくなることは目に見えることです。なぜなら民間委託をしないまでも、他市において、アルバイト、パート職員の増加と正規図書館員減らしにより、ちょっとした窓口での質問にも対応できないことを見てきたからです。さらに理由②本来守られるべき個人情報(借りる本の種類傾向など)が守られないと思うからです。</p> <p>このような一片のアンケートだけで民間委託を実施することのないよう切に願います。他の分館においても民間委託は絶対反対です。</p> <p>実績のある民間に委託するんでしょうが、ビジネスであることに変わりないので暖かい気遣いや思いやりなどは期待できないのではないのでしょうか。</p> <p>永山や本館がどのような運営なのかわかりませんが、とても親切な対応でいつも感心しています。</p> <p>>図書館サービスの水準は落としません。業務はそうなんですが、心遣いは維持できるのでしょうか。少し不安に感じます。他と同等のレベルを希望します。</p>	<p>①多摩市も既に「正規職員」と呼ばれる常勤職員より他の職員の方が多いのが実情です。その中で、業務の効率をあげ専門性を伸ばすことも目指し、この手法を選択しました。</p> <p>②については「5個人情報保護」をごらんください。</p> <p>図書館の仕事は「本をたくさん貸した人の給料が上がる」というものではないので、そこで働く人のモチベーション(動機付け)は、「やりがい」「喜び」に大きく左右され、そのことは、民でも公でも本質的には変わらないのではないかと考えています。</p> <p>実際に利用し、数値化しにくい雰囲気を感じとり、実施後のアンケートにご協力いただければ幸いです。</p>
<p>サービスの水準を落とさないという保証はどこにあるのでしょうか。なぜそもそも民間委託にするのかの説明がない。いまの図書館で十分がんばっていると思います。</p>	
<p>サービスの低下・職員数のカットがいずれ起きると思う。</p>	
<p>サービスの低下はあり得ると思うのですが・・・</p>	

収益が目的の「民間」が「公益」の業務をすることはなじまない。公僕なみの身分の「しぼり」はできるのだろうか。(レファレンス、守秘義務、雇用の継続性)[再掲]	
定員が減ると思う。必ずしも住民へのサービスにつながらないと思う。	
民間委託によるサービス低下が心配	
どちらもない	
民間の新しいサービスに期待する	
実際自宅から遠いので利用する事は無いと思うが近辺の方々には充実したサービスを提供してほしい。	
わからない	
書店のように本の紹介POPや人気作・人気作家の紹介や特設コーナーなどが設けられると嬉しい	民間、公共どちらも、特に競い合いたい分野です。

4-2サービス：開館時間

(仮称)唐木田図書館の開館時間は、他の地域館と同じく午前10時から午後6時までで開始し、状況を見て見直しを検討したいと思います。

開館時間を拡大する場合、費用面はもちろん、それ以外にもたくさんの課題が生じます。

職員は、みなさまに見える開館の業務のほか、本の受け入れ、他の図書館との連絡調整など、みなさまには見えない裏方の仕事もたくさん抱えています。そのため、開館時間を拡大すると、裏方の仕事が手薄になりがちになるなど、色々な課題が絡みます。

(仮称)唐木田図書館では開館に関する業務を委託し、役割分担化が進みます。その結果、開館業務拡大で解決すべき課題は絞り込まれるので、拡張性が高まる可能性は比較的高いとみています。

自由意見	図書館より
期待がある	
新しいサービス(夜間開館業務)を期待できるので。	
今でも満足していますがもう少しおそい時間までひらいていけばもっと良い	
営業(開館)時間が長くなるなど、民間なら出来そう。	
開館時間の延長等、柔軟な運営を望みます。	
開館時間をPM8:00頃までをお願いしたい。帰宅時に来れる時間帯でないと利用者は子ども、主婦etcに限定されるため。	
開館日や開館時間に対して	
これからは祝日も夜間も開館してほしい。	
時間帯が長くなる事期待	
通勤帰りにも利用できるよう、夜の開館を20時頃まで考えて欲しい。	
長い時間営業してほしい	
民間委託することにより休館日が減ったり、開館時間が長くなることを期待します。	
民間委託であれば、開館時間も早くなるのを期待する。	
夜間貸出、返却時間がのびることに期待あり	
民間委託することによって、開館時間の延長などが見込めるため。	
民間委託にすることで 開館時間が柔軟になるとうれしい。	
休日の開館、開館時間の延長(都内から多摩に戻ってくると、せめて週に1度は21時まで開館しているとか…)	
どちらもない	
駅に近いのであれば通勤の方が使い易いように遅い時間まで開いているとありがたいです。	
開館時間などが短くなったりするのかわかるか？	
図書館はのんびりしたムードが好きなので…働く方の心の余裕がなくなるとかいいですか？	
本好きな方が働けるのですか？	
イベントなど催し物が有料化するのでしょうか？集客できないイベントははずられてしまうのでしょうか？	
わからない	
会社員の為に夜遅くまで開いてほしい	

4-3サービス：意識、態度

まず、既存の図書館、既存の体制の中での課題として反省すべきものですが、窓口の委託に際しましても、図書館の評価に大きな影響を与える要素として、モラル(倫理観)とモチベーション(動機付け)及びその反映である態度、接遇を業務を遂行する上での最も基本的なものであると認識し十分に留意して行きたいと考えています。

自由意見	図書館より
期待がある	
今の図書館のカウンターの方はごく一部ですが(年配の男性に多い)貸出し・返却の際に利用者の方を全く見ない。こちらが願います等声をかけても反応はするが、返事はなし、ということがあります。民間ではありえません。	現在の図書館職員に不満のある方に、(民間に)期待があると答えている方が多いようです。負けないようにがんばります。
感じの良い対応・サービス	
サービスが良い気がする。	
仕事が早い気がする。	
どこの図書館もけんめいにやっている。	
不景気のせいか、店等もサービスが良くなって来た。図書館もそうあってほしい。	
利用者へのサービス意識が明らかになり、コスト感覚が強まる等多方面で行き届くと思う(そうであるなら)	
今の図書館はお役所仕事の代りだから	
市の職員の方でも、図書館の仕事が、見るからにあつてない方がいるわけなので、それなら民間の方が良いと思う。	
民間のほうがサービス意識が高い	
民間の方がサービスは良くなる様に思う。 現在は人によって気持ちよく対応してくれる方、そうでない方がいる。	
不安がある	
サービスがとてもよいのでぜひ市で運営してください。	現在の図書館職員に満足している方に、民間になったらどうなるのか、との不安が大きいです。 おほめのお言葉ありがとうございます。お言葉を励みにがんばります。 民間でも公務員でも「図書館員」であることに変わりないと思っていますが、実際にご利用いただき、どこがどう違うか、不満があるか等ご指摘いただければ幸いです。
利用者に対しての態度に不安がある。	
以前永山の図書館で貸出禁止の本の中のCDをパソコンで読むために特別の貸出措置をしていただきました(館内でPCは使用禁止されていたため)そのような特殊なケースにきちんと対応していただけると良いのですが・・・。	
実績のある民間に委託するんですが、ビジネスであることに変わらないので暖かい気遣いや思いやりなどは期待できないのではないのでしょうか。	
永山や本館がどのような運営なのかわかりませんが、とても親切な対応でいつも感心しています。	
>図書館サービスの水準は落としません。 業務はそうなんですが、心遣いは維持できるのでしょうか。 少し不安に感じます。他と同等のレベルを希望します。	
わからない	
司書の方は、自分が仕事に就きたくても就けない。また本が好きとの理由で、実際に司書になれた時、懇切丁寧に接してくれます。民間に委託した場合利用者は客ではないので(その時お金を出す訳ではないので)サービスの質が落ちるのではないか?という疑問があります。	
その他	
十分なサービスを受けて、これ以上の期待はない	

5個人情報保護

最低限の基準として、日本工業規格(JIS)に適合して、個人情報を保護できると認定された事業者に与えられるプライバシーマークを取得していること、さらに他の自治体での実績があることを条件とします。さらに、それぞれの業者で個人情報保護のためにどのような努力をしているか示してもらいます。読書の自由を守るために個人情報の保護は不可欠で、極めて重要なことであると認識しています。

自由意見	図書館より
不安がある	
経費削減、サービス維持につながるかどうか分かりません。サービスの低下になることも考えられます。 ※その他、意見の欄があればよかったですと思います。市の広報等で公表されていたことですが反対意見があまり取り上げられなかったように思います。	図書館のホームページでは、他の方にも参考になると思われるご質問や、似たご意見が多く代表的なものを掲載していました。
民間委託で最大の心配は個人情報(個人の図書利用情報等)の流出です。公営であることの信頼はまさにそこにあるのですから。	
プライバシー、個人情報保護法違反	
住所・氏名などの個人情報のほか、読書の傾向や嗜好、思想など多くのプライバシーが民間人に知られるのは苦痛である。	
個人情報の「ろうえい」に対し不安あり。住所・氏名などだけでなく「読書の秘密」はどのように守られていくのでしょうか。	
個人情報の流出など	
レファレンス能力の維持や守秘義務の保持など委託先の民間化で改善させることができるのか不安 [再掲]	
[略]理由②本来守られるべき個人情報(借りる本の種類傾向など)が守られないと思うからです。	
収益が目的の「民間」が「公益」の業務をすることはなじまない。公僕なみの身分の「しほり」はできるのだろうか。(レファレンス、守秘義務、雇用の継続性)[再掲]	
利用者の個人情報が守られるのか心配です。	

個人情報の流出の懸念、スタッフの労働条件が悪く、対応がわるくなるおそれ[再掲]
個人情報について極めてセンシティブな問題あり
個人情報などの扱いについて
どちらもない
民間委託は初めての試み、図書カードなどの個人情報のとり扱いなどの守秘義務などの徹底をこれまで通りお願いします。
無回答
役所といえば、サービスが悪いイメージがありますが、民間はサービスは良くても、個人情報の保護について心配です。[以下略 再掲]

6人員体制、継続性の問題

委託業者を選定する場合に、単に経費が安いことを基準にしますと、そこに働く職員の勤務条件にしわ寄せが行き、モチベーション（動機付け）にも影響が出ることは避けにくく、またスキルを向上させ、蓄積させていくための継続性にも問題が出てきます。したがって業者を選定するに当たっては、継続的な雇用の有無、研修体制の継続的な存否を確認しなければならないと考えます。

自由意見	図書館より
不安がある	
こちらの他に、川崎市・稲城市・調布市の図書館を利用しています。そのうち、川崎・稲城ともに水準がおちました。安い給料・研修不足・質の良い人は、みな、数年でやめていきました。（民間でやとわれた人）	
専門性のある人材が、「アルバイト」では集まるはずがない。本当に専門性がある人がくれば、それは逆に高くつくはずだ。	
[略]理由①一度民間委託すると、公的職員が減らされてしまい、それによって、これまで蓄積されてきた多摩市の図書館の水準が低下し、専門性も保証されなくなることは目に見えることです。なぜなら民間委託をしないまでも、他市において、アルバイト、パート職員の増加と正規図書館員減らしにより、ちょっとした窓口での質問にも対応できないことを見てきたからです。 [以下略 再掲]	
サービスの低下・職員数のカットがいずれ起きると思う。	
民間委託では働く人が不安です。良い仕事はできません。働く人の犠牲の上に安く上げるのはよくありません。	
個人情報の流出の懸念、スタッフの労働条件が悪く、対応がわるくなるおそれ[再掲]	
レファレンスの問いには専門性を持った図書館職員が必要ではないかと思う。	
こうした手法こそが大量の官製ワーキングプアを生み出しているという実例が全国にあり。	
委託をしているところでは、最初のうちは企業が全力投球するが、経験のあるスタッフは他所にひきぬかれて、あるいは他館に異動してしまう、という現実の話を聞いている働く人も細かいシフトで何人もが入れ替わりで勤務体制を組んでいる。	
委託された民間の業者が定着してくれば良いが、コロコロと変わってしまったら、図書館サービスの定着するとは思えない。	
図書館利用者に、どの程度のレファレンスサービスが可能な人材が配置されるのか、分からない点が不安要因です。	
どちらもない	
もし民間企業の都合で、図書館業務から撤退があったとき、それまでの業務の蓄積はなくなってしまう（形式的に引継ぎもあるだろうが）	
パートでもいのように思う	

7他への波及

新たな運営手法を施行するわけですから、実施しての正当な評価が他に影響を及ぼすのはある意味当然と言えます。ただ、それぞれの施設の持つ特性、状況等に応じて判断されなければならず、是非は別として、短絡的に波及するとは考えていません。

自由意見	図書館より
期待がある	
テストケース→全館適用	
コストダウンや役所体質の見直しが多摩市の他の図書館にも良い影響を与えらると思う。	
不安がある	
民営化が全体に広げられてしまいそう。	
全館一体運営の良さを失くさないでほしい。	
なしくず的に他の市役所業務の民間への移行の発端になりそう。とくに、他の窓口業務、たとえば、公民館、学校図書館職員などの民間委託にもつながりそう。	
民間委託にしてしまうと、他の市立図書館の運営の仕方にも影響が出て、サービス低下につながると思う（短期的な展望ではなく、長期を見ずえて運営してほしい）	

8 他自治体、他事例

多摩市は蔵書の運用も含めて、全館で一体という全国的に見てもあまり例を見ない方法で運営をしています。（仮称）唐木田図書館はこの運営の中の1館としての位置づけとなりますので、他の自治体での例は大いに参考になる面は当然あると思われそうですが、直接的には状況の違いにより一概に比較できない点も少なくないと考えます。いずれにしても、もって他山の石としたいと考えます。

自由意見	図書館より	
期待がある		
稲城もPFIですので問題ないと思います PFI運営方法だと思うので親会社がやっているの（部署アリ） 稲城の図書館に行ったが、全く遜色なかったから 稲城市立中央図書館の本の充実ぶり、また、借りる側へのホスピタリティと専門性には目をみはるものがある。 千代田区立図書館大変良くなったという記事を読みました。期待しています。 府中など民間委託が採用されているところのサービスは良い。 以前勤務していた図書館で閲覧に関しては全面的に委託していたので。能力のある専門職員もいましたので期待しております。 他の図書館では多く委託をしているようだ。 他地域でも民間委託が行われているが、以前よりどこもサービスが向上している。	多摩市で行おうとしている業務委託に比べ、稲城市・千代田区は範囲が広く、府中市は範囲が狭いです。また、前述のように多摩市には「全館一体運営」という特色があり、単純な比較は難しい面があります。 （仮称）唐木田図書館開館後にぜひご利用になり、アンケートなどの評価にご参画ください。	
公務員です。「来年度から民間委託にする（給食）」。で不安したが、結果として好評でした。民間委託して、だめならやめれば良いので実施して結果で判断すればよい。		
不安がある		
技能・経営方法・サービス等は他館と同じくできても、書面に表しきれないもの（例えば市民に対する認識等）に差が出ないでしょうか。稲城市のお話を聞いて思いました。		
多摩市の他の施設で委託になっている所の職員の態度が悪くなかったからです。		
民間委託とは、どのような企業、団体へ委託するのでしょうか？ 図書館での業務を、仕事にしている企業、団体は、どのような所でしょうか？ 私は、聴いたことが、有りません。 そのような専門業者が、存在するのなら、何処の自治体でも委託すると、思いますが、聴いたことが、有りません。		
どちらも無い		
館の責任者が誰なのか、常にわかるようにしてほしい。先行実施している稲城市では問題点を指摘しても担当者に伝えるというのみで何の対応もしてくれない。業者に都合の悪いことはもみ消しを行っている。		
民間委託している図書館を実際に知らないから。		
わからない		
他の地域のとりくみについて知りたい。メリット・デメリット。		

9 経費

経費を単に下げただけですと、サービス水準の向上を望むどころか、どうしても避けなければならないサービス低下の事態を招くことは明らかですが、サービス水準を維持しつつ、一定の経費の削減もまた可能であると考えます。また、効率化の視点は常に在来の館においても意識されなければならないと考えています。

自由意見	図書館より
期待がある	
市の財政に負担をかけずにいかに住民の求める図書館が作れるか、いろいろ試行してみるのとはとてもよいと思う。市の職員の天下りなど無いようお願いします。[再掲]	多摩市立図書館では、天下りはありません。 [再掲]
・今までと異なるサービスが受けられるかもしれないので。	
運営費の問題はもちろん今までよりかからないのですね	
経費削減は是非して欲しい	
経費の節減等。	
コストダウンという点で期待します	
コストダウンや役所体質の見直しが多摩市の他の図書館にも良い影響を与えらると思う。	
コスト面・運営面での新しい手法としておもしろいと思う。	
サービス水準が同じであればコストが安い方がよい	
将来的に節税と在庫の強化（特にマンガ）につながると思うので	
人件費etc費用削減につながるなら民間委託を積極的にすべき	
全て市で運営するより経費がかからないことを期待する。	

<p>多摩市市役所職員の給与水準は日本最高って、これ以上人件費を増やして、税金を吸い上げるのをやめてもらいたいで民間委託がよいと思う。 本館を利用しますが、新刊の雑誌など盗まれているような気がします。見ようと思った新しいものがないので・・・。</p>
<p>定型業務に民間を利用して、サービスアップ・コストダウンが出来ればとても良いことだと思います</p>
<p>低コストで利便性向上が図れるなら良いのでは？但し、業者間の競争が出来るように(独占的固定的にならぬよう5年に1度は再選定を)</p>
<p>八王子市には図書館が少なく、不便なので多摩市を利用している。多くの人に、たくさんの図書館を利用させてほしい。経費を削減するためには委託することが必要。このままだとブック・オフが図書館になってしまう。</p>
<p>費用削減、一般の雇用確保に期待</p>
<p>費用の面では得なのですか？安いのか高いの？</p>
<p>ホームページ(インターネットを含め)等の機能的なシステムを利用、さらなる効率的な運営を期待します。</p>
<p>民間の経営の利点が生かされるため。家に近い。</p>
<p>民間の効率追求の部分は役所にも見習って頂きたいが公共のものであるので過剰に効率主義に傾くことがないように。学びにはムダも大事。</p>
<p>民間の視点で効率化されることに期待します</p>
<p>ムダ使いを無くし、効率化を図る民間の良い面が活かされることを期待したい</p>
<p>予算を効率よく使えるのならどんどんやるべし。</p>
<p>利用者へのサービス意識が明らかになり、コスト感覚が強まる等多多方面で行き届くと思う(そうであるなら)</p>
<p>何もかもを直営で行う必要はなく、他の自治体の図書館でもこのような運用を取り入れているところが多くなっているのではないのでしょうか。運営経費が安く抑えられるのならいいです。その分を図書の購入費に回していただければもっといいです。ただ受託先が委託された範囲を狭く解釈し委託されたのはここまでとばかりはわかりませんか、使いやすい図書館にするための工夫とかを怠るようであれば考え直さなければいけませんね。</p>
<p>図書館サービスの水準は落とさない限り、民間の技能・経営などの利点を最大限生かすのがよいから。</p>
<p>民間のノウハウを活用して、効率よく高いサービスを低いコストで実現可能なのではないかと期待している。</p>
<p>民間の経営ノウハウの方が、サービス向上に期待できる。</p>
<p>不安がある</p>
<p>営利を目的として運営されることはないのでしょうか？</p>
<p>公共サービスの名を借りて「利益優先」がどこかにとり入れられ利用されてしまわないか不安</p>
<p>人件費がかかるのでは？</p>
<p>どこが変わるのでしょうか。あるいは変わらないのでしょうか。効率一辺倒にならないのでしょうか</p>
<p>民間委託では利の追求にならないのでしょうか。このアンケートの文では「定型的な業務」の内容が明確ではありません。</p>
<p>利益優先になる</p>
<p>新しい本をリクエストした場合、民間の視点から、「この本は利用者が少なそう。」とか、「市のPRIにならない。」とか、利益を中心に考えられることがあります。</p>
<p>市の利益・財政も勿論重要だと思いますが、公共の福祉も重要だと思います。</p>
<p>民主党政権みたいに、なんでも金の視点、ではなく、公共、とか、市民の楽しみ、といったことに、力を入れて頂きたいです。</p>
<p>これまで多摩市は、こういったことにとても力を入れてきたと思います。</p>
<p>これからも引き続きよろしく願い致します。[再掲]</p>
<p>図書館自体民間に委託してコストを削減すべき。給料の高い市の職員を図書館に置いておく意味はない。</p>
<p>どちらもない</p>
<p>運営経費の節約を望む。</p>
<p>コスト削減になればよい</p>
<p>一般的にコスト面でメリットがあれば民間委託を進めるべき</p>
<p>サービスは変わらず、経費削減ができるのであれば良いことだと思います</p>
<p>民間委託でコストがおさえられるのなら良いと思う。サービスの質がおちるとはおもわない。</p>
<p>初めて聞きましたし、利用もしないと思うので。</p>
<p>開館時間などが短くなったりするかどうか？</p>
<p>図書館はのんびりしたムードが好きなので・・・働く方の心の余裕がなくなるとかいいですか？</p>
<p>本好きな方が働けるのですか？</p>
<p>イベントなど催し物が有料化するのでしょうか？集客できないイベントはけずられてしまうのでしょうか？</p>
<p>わからない</p>
<p>今までと何が変るのかわからない。運営費用を押さえられて税金が効率的に支出できるの？という会社に委託するの？</p>
<p>民間の効率の良さなど、利点は最大限生かして下さい。</p>
<p>民活で効率良い運営も期待できるが、失うものもあるのではとも思う</p>
<p>無回答</p>
<p>その道(図書館管理)の専門家にまかせるのが良い方法であるとは思いますが、その方が経営本位になり、利用者(市民)の立場で考えてくれるかどうか不安である。 管理は専門家に委託し、経営は専門家のサポートの元に市が行ってはどうでしょう？</p>

10 蔵書

多摩市では全館一体で蔵書を運用していますが、新しい施設に古い本が並んだのでは台無しですので、特に開館時点で魅力のある品揃えが出来るればと考え準備しています。開館後も利用者のニーズに応じて行けるようジャンルの研究、蔵書の更新に努めて行きたいと考えています。

自由意見	図書館より
期待がある	
新しい本が早く入荷しそう。	
稲城市立図書館のようにDVDなどの貸出をお願いします。	
将来的に節税と在庫の強化(特にマンガ)につながると思うので	
新購入本を増やして欲しい	
蔵書が少なく他館より取り寄せが多いと不便	
蔵書の種類について、以前からの図書館と違い、本の発行年の新鮮なものを多くして頂きたい	
図書館の数が多くなり本も多くなるのは嬉しい	
図書の更新(旧版の入替)に期待します。	
何もかもを直営で行う必要はなく、他の自治体の図書館でもこのような運用を取り入れているところが多くなっているのではないのでしょうか。運営経費が安く抑えられるのならいいです。その分を図書の購入費に回していただければもっといいです。ただ受託先が委託された範囲を狭く解釈し委託されたのはここまであととはわかりませんか、使いやすい図書館にするための工夫とかを怠るようであれば考え直さなければいけませんね。	

11 雇用拡大

民間委託の導入で、地域雇用の促進が図れることはメリットのひとつとして数えられます。現行体制の継続が、職員の意識の硬直化を招く懸念もあるため、活性剤としての役割も認められるかもしれません。直営の立場に安住することなく、民間との共存共栄を図ることが強く求められている時代ではないかと考えます。契約の条件に、一定の割合のスタッフを市内から雇用する旨を盛り込むことも検討したいと考えています。

自由意見	図書館より
期待がある	
公共団体の文化活動の充実が図られるとともに、労働力の受け入れ口ともなる。	
雇用	
地域の主婦がパートとして、職を得られる期待	
その他	
近隣でパートをしたい主婦層に仕事ができるか	
無回答	
[略]市民をパートで採用するようなことはあるのでしょうか？[再掲 以下略]	

12-1 その他：新館の必要性、利用の有無

今まで図書館がなかった地域の皆さんから期待、歓迎される一方、財政面での負担や現在の図書館サービスの充足度から新たな図書館の建設を疑問視する声も寄せられています。図書館は昭和48年の開館当初から、赤ちゃんからお年寄りまでの幅広い市民が、市内のどこに住んでいても身近に図書館を利用できることをサービスの柱と考え図書館網を充実させてきました。(仮称)唐木田図書館もその延長にあります。現在の本館は市役所に隣接していた旧本館が暫定的に移転したものであり、中央図書館機能のあり方の問題も含め、図書館全体の配置や計画については、今後検討を進めてまいります。

自由意見	図書館より
期待がある	
唐木田地区にやっと図書館ができる。待ち遠しかった。	身近に図書館がなかった地域に新たに図書館ができることに、多くの方から期待が寄せられています。地域の身近な図書館として、駅前があり、コミュニティセンターや児童館との併設である利点を生かしながら、他の図書館との連携・ネットワークによりサービスの向上を進めます。窓口などの定型的な業務の委託はその試みの一つです。
・オープンについては利便性がよいので問題なし。	
・唐木田駅の返却ポストも従来どおり(オープン以降も)願いたし。	
利用場所が増えるから	
多摩市の図書館は唐木田や多摩センター地区にないのでとても便利になると思っています。	
この地区に図書館がなかった、期待する。	
図書館の数が多くなり本も多くなるのは嬉しい	
新しい図書館ができることに期待がある	
家の近くのできるので利用しやすい上に規模的な心配があったのですが水準は保ってより向上するとの事なので期待感が持てる	
読みたい本が借りる事が出来る事	

便利になればいいと思います	
豊ヶ丘図書館利用者であるが地域住民には大いに歓迎されると思う	
地域でありがたい！	
蔵書量が多く充実している。唐木田の方には図書館がないのであっていいと思う	
とても楽しみです。	
近場に図書館は私の様な年を重ねた者にはうれしい	
駅の近くにあるのはとてもうれしい！	
唐木田が身近だから。	
家から本館へ行くより近いので活用できそうです。	
多摩の図書館サービスがより一層充実すると期待します。駅の近くに位置することのメリットもあり、市が他の図書館とあわせて直営とし、定期業務を民間が担うことで地域の活性にもつながるのではないのでしょうか。	
不安がある	
多摩市にこれ以上図書館をつくる必要があるのか？ないと思う！！	多摩市の総合計画の中では、市内全域に図書館サービスが届くよう、中央図書館機能を持つ図書館1館、地域図書館7館の整備が位置づけられています。現在、第五次総合計画が策定中で、施設の配置のあり方については改めてその中で見直します。
唐木田であれば本館が近くにあり エリアメリットが見出せない 図書館業務は非営利業務であることから 民間委託したところで請け負った業者はどのように収益を上げるのか見えてこない すなわち継続的かつ永続的に業務遂行が見えてこない中施設を作る意味が見出せない	
どちらもない	
鶴牧・唐木田方面に図書館は出来るの期待しています。出来れば図書館の他に喫茶室や軽い食事が出来る場所があれば良いと思います。	図書館の中にはありませんが、駅至近ですので近くに飲食店もあります。
豊ヶ丘に近いから	
おそらく利用しないので。	
多分利用機会がない	
唐木田の図書館が必要だと思いません。現在落合の図書館で不自由がありません。税金のむだ使いと思っています。足腰の弱い方へのサービスは別に考えるものだと思います。子供たちにツケがまわらないようお願いします	
わからない	
利用致しません	
実際に自分がメインに利用しているのは、東寺方と関戸であり、唐木田方面でのニーズがどれ程のものかがはかれない。	
利用は永山に限られている。	
その他	
オープン反対！永山に行けば良い！不要不急である！現状は本を予約しても待ち状態が長いのに、さらに窓口を増やしてどうする！これ以上のサービスの低下はかんべんしてもらいたい！	予約、リクエストは全館で対応していますので、館が増えたことが予約しにくい直接の原因になることはありません。 間接的には、館が増える→便利になり利用が増える→リクエストが増える、ということもありませんが、館が増えることで図書館全体の蔵書が増え、借りやすくなる効果もまた大きいです。
無回答	
図書館はこれ以上必要ない。	

12-2その他：図書館の役割、責任

市民一人ひとりが学び自己実現を図り活力ある地域社会を築くことができるよう、図書館の果たすべき役割は少なくありません。図書館は「身近にあって、本を借りるところ」として市民生活に定着しつつありますが、ただ本を借りるだけではない、地域文化の創造や多摩市のまちづくりに重要な役割を果たしていることを、多くの市民の皆さんに理解していただけるよう、活動を広げていかなければならないと考えます。

自由意見	図書館より
図書館が充実しているというのはその市(まち)の文化的な質を表す尺度とも言うべきもの。青少年育成という意義もあるのでは、と思います。 日本人の教養を高めるために図書館は必要ですから。	図書館への期待ありがとうございます。地域文化の創造、生涯学習における図書館の役割については図書館も重く考えているところです。

その他	
図書館の将来ビジョンがみえていない	中央図書館を含めた今後の図書館全体のあり方については、平成22年度に策定する第五次多摩市総合計画もその一つとして、図書館の考え方を市民に示してまいります。

12-3その他：現在の運営について

図書館は、これまで駅前拠点地域を含めた市内の各地域に図書館を設置し、貸出を中心に便利に利用できることに重きをおいて運営してまいりました。これについての皆様の評価が図書館利用を広げ、支持されてきたものと受けとめております。一方、静かでゆったりとした閲覧環境や蔵書の充実など、今後の図書館が応えていかななくてはならない課題も数多くあります。（仮称）唐木田図書館の建設もその一つですが、図書館全体のネットワークや役割分担により、今以上のサービス向上をめざします。

自由意見	図書館より
期待がある	
1館にない本が他館にある場合、スピーディに読める事と新刊がすぐ読める	貸出やリクエストサービスなどのこれまで図書館サービスで重点をおいてきたことへの市民の評価と受けとめております。
現状にもあまり不満はありません。（問い2）の方向でよいと思います	
現在の多摩市の図書館は図書館の大原則が全くありません。 1、館内静粛 2、選書は特定の宗教、政治団体の資料は除外する 3、論争のある図書は蔵書としないか、もし蔵書とするなら反対意見の資料も蔵書とする。（例、日本軍の南京虐殺など） この点、民間の紀伊国屋などは十分承知しているはずで、選書、収書、蔵書管理、カウンター業務に、大原則遵守を期待する。	多摩市立図書館は一体運営を行っており、（仮称）唐木田図書館も含め、共通の原則で運営します。 選書については「図書館の自由に関する宣言（日本図書館協会）」に則り、排除である「検閲」ではなく選択である「選書」を行っていません。 また、誰もがご利用になれる公共図書館として、互いの思いやりを基本マナーとしています。個々の蔵書について疑問のある場合、また、目に余るマナー違反などをごらんになった場合などは、職員にお伝えください。
不安がある	
民営化が全体に広げられてしまいそう。 全館一体運営の良さを失くさないでほしい。 私は以前は豊ヶ丘を利用し、現在は本館と市役所分室を利用している。利用の不便・不満は全くない。したがって運営手法を変えることに不安はあるが、積極的に否定する理由もない。	多摩市立図書館は一体運営を行い、サービスの水準は維持します。
わからない	
今でも十分と思うが、民間にして何がかわるのかよくわからない！単なる人件費が安くなるだけ？	従来の手法に比べてコストダウンが図れる（参考：第16回教育委員会資料「地域館運営手法比較」）ことも試算していますが、それ以外に民間のノウハウによるサービスの向上も目標の一つです。

12-4その他の要望、意見

アンケートを機に日頃の図書館運営についてさまざまなご要望をいただきました。今後の運営の参考にさせていただきます。

自由意見	図書館より
期待がある	
・オープンについては利便性がよいので問題なし。 ・唐木田駅の返却ポストも従来どおり（オープン以降も）願いたし。	唐木田駅前の返却ポストは、図書館がない地域の利便性を考え平成11年に設置したものです。図書館設置と同時に見直しを図ります。
ただし将来的に唐木田が本館になるのは不便。今のこの本館が恒久的ではないようだが、ここの利便がいいと思う。 中央図書館の設置も希望！	（仮称）唐木田図書館は聖ヶ丘図書館と同様に蔵書5万冊規模の地域図書館です。現在、落合に移転した本館の今後については、中央図書館機能のあり方も含めた図書館全体計画の中で検討を進めます。

<p>普段(土/日)は本館を利用しているが、いつも駐車場が満杯で苦慮している。予約本を取りこく、本を返却する場合には二重駐車ですっきりと済ませているが、ゆくり本を選ぶことが出来ない。(仮称)唐木田図書館の駐車場が充実していれば、多少遠くなるが利用したい。多摩市の構造上、車での移動が不可欠なのでしっかり対策を打って欲しい。本館が市役所にあった時はよほどのことがない限り駐車場が満杯ということはありませんでした。</p>	<p>(仮称)唐木田図書館はコミュニティセンター内につくられる地域図書館の一つであり、駐車場については従来のコミュニティセンター建設時同様に、施設全体の計画の中で協議されます。 (仮称)唐木田コミュニティセンターは、地域に密着し駅至近にありますので、公共交通機関をご利用ください。</p>
<p>不安がある</p>	
<p>駐車場のない図書館はダメ！例～プラザ図書館 駐車場の問題 分冊されている本に途中の巻がない本が多数発生する。巻を1館で読める様に考えてほしい。</p>	<p>同前項 全館一体運営において、資料があちこちの館を回転するのが長所であり、多巻ものが別れるのが短所です。改善策について検討したいと思います。</p>
<p>どちらもない</p>	
<p>パート職員に近隣の人を入れないで欲しい。わざわざ遠くまで、借りに行って返してます。顔見知りの近所の人が窓口にいるのは嫌。</p>	<p>地域密着の良さ、読書という繊細な行為への配慮、そのバランスに苦慮しております。限られた市域での人材確保という面では困難もありますが、ご意見を参考に検討します。</p>
<p>中心となる図書館が必要と思います。</p>	<p>「中心となる図書館」という意味では、現在の本館（落合）がその役割を担っています。さらなる機能を持つ中心的な図書館の設置については、中央図書館機能のあり方を含めた図書館全体計画の中で検討してまいります。</p>
<p>わからない</p>	
<p>多摩センター駅前に大きな図書館をつくって欲しい</p>	<p>本館は学校跡地施設を暫定的活用することで、平成20年に市役所隣りから現在の場所に移転しました。今後の施設計画については、中央図書館機能のあり方も含めた図書館全体計画の中で検討を進めます。</p>

13-1疑問：経緯、理由

なぜ民間委託なのか、何が利点かなどの疑問や理由についてのご質問をいただきました。従来の手法に比べてコストダウンが図れることも試算としてあります。詳しくは、第16回教育委員会資料「地域館運営手法比較」をごらんください。しかし、それ以上に民間のノウハウによるサービスの向上、図書館全体の見直しも目標としています。サービスの一部に委託をとり入れ、それに学び、競合することで既存館のサービス向上も図れるものと考えます。

自由意見	図書館より
<p>期待がある</p>	
<p>この運営に至った民間起用の利点が分かりませんが・・・、きっと経費利点のみではないと思いますので期待しています。</p>	
<p>不安がある</p>	
<p>なぜ民間委託なのか、分かりません。図書館業務で、利益が出るのですか。合理的運営ができないとすれば、それ以前の公務員のあり方が問題ではないですか。</p>	
<p>わからない</p>	
<p>現在の方式で良い。変更の理由は？</p>	
<p>その他</p>	
<p>何故民間委託しなければならないか理由がわからない</p>	

13-2疑問：比較、メリット・デメリット

メリット、デメリットの比較など情報の不足について疑問や関心が寄せられました。図書館がどのような姿勢でサービスの提供を行っているかについて日頃の広報（PR）不足を反省しなければなりません。根本に図書館の仕事の「見えにくさ」があると考えます。メリット、デメリットについては、参考に、第16回教育委員会資料「地域館運営指標比較」をごらんください。

自由意見	図書館より
不安がある	
運営手法について検討した内容と具体的な数字を公開してもらわないと全然意味がわからない。不安も期待もできない。	
図書館の仕事は利潤の追求などとは違い、具体的に目に見えにくい文化を担うところ。民間の“利点”とは何か、何を生かそうとしているのか理解できない。	
どちらもない	
「この運営手法」の利点、不都合が記されていないものには意見の言いようがありません。	
民間委託のデメリットについて???	
わからない	
利点がどのようなものなのかわからない。	
委託になるとどうなるとどこが利点なのかよくわからない	
定型業務について民間委託を活用します？比較する資料がない	
市の直営と民間委託のメリット・デメリットの比較がみたい	
目的、利点の説明なくわからない。他の図書館は？	
民間委託による利点というものが具体的に分からないので判断できません。	
今までと何が変るのかわからない。運営費用を押さえられて税金が効率的に支出できるの？どういう会社に委託するの？	
今でも十分と思うが、民間にして何がわるのかよくわからない！単なる人件費が安くなるだけ？	
分からない点が多い。直営が残る要の部分はどんな業務ですか。定型業務(窓口業務)とは具体的にどんな業務ですか。委託の利点(民間の技能・経営を生かせる)	
他の地域のとりくみについて知りたい。メリット・デメリット。	
無回答	
民間委託した場合のメリット・デメリットが書いてないので判断できない。アンケートのとり方としておかしい。	
これだけでは何とも答えようがないです。	
なぜそういう方法をとるのか、メリットは何だと考えられるのか、逆にデメリットがあるのか。	
具体的に運営費などがどれだけ削減されるのか、市民が利用する際に何か他の図書館と変わることがあるのかなどなど、もっと判断材料をいただかないと答えようがないのですが。	
このアンケートの前に告知があったのかもしれませんが、例えば民間委託でどの程度経費が削減できるというメリットがある、図書館の定型業務といっても一般の利用者ではなかなか想像が付きにくいので窓口業務を民間委託する等具体的なことを提示していただくと回答しやすいと思います。[以下略 再掲]	

13-3疑問：定型・非定型業務、委託内容

定型業務とは何か、業務内容の何を委託するのかについて疑問が寄せられました。「定型業務」とはマニュアルや仕様書により業務内容を明確にでき、一定の訓練を受けた人なら遂行することが可能な業務です。定型業務の対になるのが「非定型業務」です。専門性や権限の違いにより、その場で誰でも判断できるとは限らないものや、新規事業、根本的な方針に関わるものなどを指します。

※参考に、第17回教育委員会資料「②主な業務と役割分担」をごらんください。その表で星印がついているものは、定型業務と分類しています。

自由意見	図書館より
期待がある	
「定型業務」とはどのような範囲なのか？[以下略 再掲]	
不安がある	
「定型業務」とはどのような範囲なのか？[以下略 再掲 ※期待と不安を同時選択]	
どちらもない	
[略]このアンケートの文では「定型業務」の内容が明確ではありません。[再掲]	
わからない	
定型業務の内容が不明	
具体的に何を委託するのか現時点で分からないので、何ともいえません	
[略]定型業務(窓口業務)とは具体的にどんな業務ですか。[以下略 再掲]	
無回答	
定型業務というのは、どういうことをいうのかわからない。	
民間委託する際の民間業者の理念を観なければ、意見をすることはできません。	

13-4疑問:具体的な内容、変化

委託による具体的な変化がイメージできないという声をいただきました。

「図書館のサービスの水準は落としません」の理由は、全館一体運営であることが基本にあるからです。

「民間の技能・経営などの利点が最大限生かせるよう工夫します」については、民間ならではの対応・接客のノウハウや合理的な経営手法が生かされることを期待しているものです。利用者・市民の目には、「他の図書館とサービスは変わらないが、雰囲気は良くなった」と受けとめられるようなことを期待しています。あわせて他の図書館全体も雰囲気が良くなり、新しいサービスが始まるなど、図書館全体としてサービスが充実することを、具体的な変化の内容としてイメージにしています。

多摩市の図書館は、「蔵書は全館共通、どこで借りてもどこで返してもよい」を主な特徴とする全館一体運営が大きな特徴です。この特徴を維持しつつ「定型的な業務について委託」という手法を部分的に取り入れることで、サービスの向上を図ります。

自由意見	図書館より
不安がある	
イメージがわからない	
図書検索相談等で?	
市と民間が、どの部分をどう分担するのか、具体例が示されていないのでわからない。今の体制と同じと考えて良いのか、民間部分に費用がどのくらいかかるのか。	
民間の技能・経営などの利点が最大限生かせるよう工夫します>具体的には? [以下略 再掲]	
○図書館サービスの水準は落としません。 ○民間の技能・経営などの利点が最大限生かせるよう工夫します。 具体性がない。どういった視点でこの2点をかかっているのか?	
どちらもない	
どういう方法なのかわからないのでどちらもでない。	
民間になると、どのように変わるのか内容が良くわからない。	
わからない	
具体的な内容が不明で判断しかねる	
今とどこが変わるのか何がかわらないかわからないので	
図書館の運営についてどんな業務があるかわかりませんか?	
どのような問題点があるのか(予想されるのか)具体的に知りたいです。門外漢ゆえ何も無いところからは判断できません。	
技能・経営とはどんなことなのか具体的に聞かないとわからない	
具体的に、どういう風になるのか分からないので何とも言えない	
そもそもの図書館経営の現状を知らないのでおまかせするよりない	
民間委託するだけでは運営手法がどうなるかはわからない	
市と民間のサービスの違いがわからない	
具体的な運営のようすが想像できない。	
実例を経験(知らない)からです。	
民間委託にするとどうなるのか、さっぱりわかりません。	
広報などで具体的に知りたい。	
無回答	
図書館サービスの水準を落とさず、民間のよいところを取り入れる、といわれても、具体的にどんな運営になるかわからないので、もっと事例を出してアンケートを採るべきだと思う。	
どんな風になるのか前例がないのでイメージできない	

13-5疑問:委託業者

清掃や図書館間の連絡車の運行のほかにも、資料の分類や書誌情報の作成など、図書館の専門業務と考えられる分野にも、多くの図書館が民間委託を取り入れています。

近年東京都内においても窓口分野の委託や指定管理者制度を導入する図書館も増えており、民間業者がある程度図書館運営の経験を蓄積していると考えています。

それらを比較検討し、多摩市において効果が見込まれる分野での委託導入を考えました。

自由意見	図書館より
期待がある	
委託者の選定方法や委託者への注文(条件)を明確に、公開すべき [以下裏面より] めざしますでなく具体的に目標項目目標値を設定すべき。 どのサービスを高めるのか?コスト比較か?	委託業者の選定については、透明性に十分配慮し、条件や目標等市民に示しながら進めていきたいと思えます。
不安がある	
民間の委託先が、NPO法人か民間企業か判らないので、運営サービスも不明の為 民間委託とは、どのような企業、団体へ委託するのでしょうか? 図書館での業務を、仕事にしている企業、団体は、どのような所でしょうか? [再掲]	図書館業務を受託している会社は何社かあり、プロポーザル方式(企画提案)により選定します。募集、審査の要件については詳細を検討中です。
どちらも無い	
実績についての情報が得られないため 民間委託業者の選択について透明性を確保し、その結果を市民に知らせることが大事である	業者選定には実績も考慮し、結果は公表します。透明性を確保する方法については検討して参ります。
わからない	
図書館業務に係る民間の技能の実態が不透明である。特に蔵書の万引防止ノウハウ水準、蔵書の保存、価値管理(会計図書・法律図書に賞味期限があることに力点を置く図書品質管理手法)の能力を問いたい。	委託する範囲は(仮称)唐木田図書館の範囲内です。万引防止のノウハウなどは学びたいと思えます。蔵書の選択、保存などについては、多摩市立図書館全館一体運営の中で采配します。
民間の図書館利用という経験がないので [略] どういう会社に委託するの? [再掲]	業者選定はこれからですが、その際、業者の理念についても考慮したいと思えます。また、多摩市立図書館の方針を理解してくれる業者であることは必須の条件と考えています。
民間業者といっても、具体的にどのような業者なのか示されていないので判断できない。	
無回答	
[略] 民間委託する際の民間業者の理念を観なければ、意見をすることはできません。 [再掲]	同前項

13-6疑問:その他の疑問

図書館をご利用くださる皆様、誤解や不安を抱くことのないよう、日頃から図書館運営について説明を心がけてまいります。

自由意見	図書館より
不安がある	
7館になったことで、かりたい本の予約がとりづらくなるのでは・・・??と心配	予約、リクエストは全館で対応していますので、館が増えたことが予約しにくい直接の原因になることはありません。 間接的には、館が増える→便利になり利用が増える→リクエストが増える、ということもありませんが、館が増えることで図書館全体の蔵書が増え、借りやすくなる効果もまた大きいです。 [再掲]
職員の定年後業務とかになりそう	どの職種でも、定年後に民間業者に再就職する可能性はありますが、なかなか難しいのではないかと考えられます。
どちらも無い	
民間委託というのは、初めての試みなのでしょうか?	初めてとも、初めてではないとも言えます。 多摩市立図書館が開館したとき、殆どすべての業務を職員が行っていましたが、だんだんと委託できる部分を広げ、図書館サービスを拡大して来ました。そのように、広い意味では「業務委託は初めてではない」と言えます。 (仮称)唐木田図書館では、利用者のみなさまに直接サービスする『窓口業務』と、そのバックアップである『各館業務』に、初めて委託を導入します。従って、狭い意味では「この分野では初めて」の試みです。

わからない	
建物は新築ですか？経費／年は？	新築の（仮称）唐木田コミュニティセンター内に、図書館がはいるります。 運営経費は「地域館運営手法比較」の最下に示すように、運営手法により年間2千4百万～4千2百万と試算しています。 ただ、それとは別に、光熱水費、清掃委託、図書館の連絡者など図書館全体にかかる経費があり、詳しい数値については今後精査して行きます。
利権が発生し一部の人たちだけでたらい回しにする。民営の名のもとに！！天下りが結びつく！！	多摩市立図書館では、天下りはありません。 [再掲]
市図書館は定型以上のレベルになるのですか	定型業務と非定型業務があります。

14アンケート等への批判、提案

このアンケート用紙には、紙面の制約もあり、また、日常的に図書館を利用している方から広範な意見が集まるよう、簡潔に要点のみを盛り込みました。各配布場所にはアンケートに関する資料等のファイルを用意し、図書館のホームページでも資料を掲示しておりましたが、お気づきになれなかったことに関し、PR不足と反省いたします。

自由意見	図書館より
期待がある	
アンケートは利用している人だけでなく利用していない(できない)人も対象にしないと本当の評価はできないと思う [略] 3. 具体案が見えないので結果が良くなるかはわかりませんが、社会実験としては期待できます。[以下略 再掲]	多摩市立図書館に登録している方は、市民の4割未満です。登録していないら割強の方からのご意見をいただく手法について、更に検討してまいります。 なお、今回の回答のうち、非来館者であるホームページからのものが1割ほどでした。
不安がある	
民間業者がどの様な会社か判らない。明示してアンケート調査のほうが良い。[再掲] [略] 民間委託を活用します>最初から「結論ありき」で、このアンケートは「タメ」にするためのものではない	業者選定はこれから行います。 このアンケートは、図書館の方針をお示しし、それに対するみなさまの不安、疑問等を具体的に把握し、情報を共有することを目的としていました。趣旨が伝わらず申し訳ありません。
どちらもない	
「多摩市に中央図書館を・・・会」の会員ですが、会では反対のようです。12/19に関戸公民館で運営方法・他についてシンポが開かれるようですが、市民住民の声を十分に聴取して判断してほしいと思います。	みなさまの声を聴く方法のひとつとしてこのアンケートを実施しました。
無回答	
民間委託した場合のメリット・デメリットが書いてないので判断できない。アンケートのとり方としておかしい。[再掲] は？それだけ？ 図書館サービスの水準って何？技能の利点って何？経営の利点？ハードルはそれだけ？高さもわからないし。 強いて言えば、このアンケートを行っている図書館がものすごく不安。	アンケート用紙は簡略にし、詳細資料は別につけましたが、わかりにくく申し訳ありません。
[略] また、いきなり7館体制といわれてなぜ増やすのか意義がわからないので、7館に増やすメリットも示していただけるともっと理解を得られると思います。[以下略 再掲]	多摩市の総合計画の中では、市内全域に図書館サービスが届くよう、中央図書館機能を持つ図書館1館、地域図書館7館の整備が位置づけられています。現在、第五次総合計画が策定中で、施設の配置のあり方については改めてその中で見直します。

【開館後に評価することに関する設問】

問2 この手法で3年ほど実施し、利用者アンケートなどにより評価し、見直していきたいと考えています。どう思いますか？

1 「評価・見直し、反映」の賛否

民間委託で3年間実施し、市民の皆様の評価をいただく手法には、回答者の8割を超える賛成がありました。図書館は市民の期待に応えて行くためには、従来通りの手法が必ずしも最善とは考えてはおりません。常により良い図書館を目指すため、新たな手法を模索し、将来に向けて運営を改善していきます。何事もチャレンジしていかなければ改善はありません。3年間は長すぎるという意見もありますが、運営の開始と同時に皆様からの意見をいただきながら、民間から学ぶべきところは積極的に取り入れ、不都合があるところは改善に努め、3年間腰を据えて検証していきたいと思っております。3年後の評価で不都合との結果が出た場合には、引き返す勇氣があることをお約束いたします。

自由意見	図書館より
いい	
常に見直しは必要。	
[公僕]という言葉の意味を再認識し、利益を上げる必要はないまでも「市民の声に」ということを学ぶ良い機会と思う。	
「3年」が長いかわりに議論があると思いますが、一定の期間を経て評価の見直しを行って改善することはとてもよいことだと思います。	
「見直す」というところが良い。決めてしまうとなかなか変化したり新しいものを取り入れるのを尻込みしがちだから。	
3年後の評価によっては、どのレベルまで見直すことがありうるのか明確にし、それに伴う経費をどこまで考えているのかをしっかりと明らかにしてほしい。	
3年という期間が適当かどうかはわからないが見直す機会があるのは安心	
3年と言わず、不都合があれば、迅速な見直しをお願いしたいと思います。	
新しいことをやる場合、見直しは必要である。	
新しい方式はいろいろ試みる価値がある。期限があるのが特に良い。	
アンケート結果等がきちんと反映される見直しを考えているなら、良いと思います。	
アンケート調査の結果なども市民にわかるようにしてほしい。	
アンケートの実施は良いと思いますが、3年間はちょっと長い気がしますので、1年くらいで中間アンケート等を実施するのはいかがかと思っています。	
アンケートは定期的にとって統計化して分析までするのなら良い方法だと思う。	
いい点悪い点を試行錯誤してさぐることはわるいことではない。	
いいと思います。	
意見が通るか・・・	
意見は多くとり入れられるべき	
意見を必ずきいてほしい。	
委託に関してよい話も悪いことも両方あるようだから見直しは必要だと思う。	
一定期間運営して見直すことはいいことです	
一定のスパンで見直しを図るとするのは評価できる。	
いまいちはたらきやサービスがあると思うので	
いろいろなスタイルを試せば可能性が広がる。	
いろんな意見、反応があると思いますが、よきものは取りあげの外れなものについても一応検討し、さらにより良い公共図書館をめざして下さい	
運営上の問題点の有無等に見直しを行い改善をすればよいと思います	
永続するようにお願いします	
多くの人が利用できる様に開かれた図書館はいいと思います	
改善、改革という面から「見直し」はいいと思います。	
唐木田での需要がわかりよいと思う	
感じが悪いと困る。逆に失職させてしまうのも考えものですが。	
期間限定で評価は良い	
公にしる民にしる、マンネリ化しただけが一番いけないので、唐木田だけでなく他の館についても定期的にアンケートをしたらいいか声が反映されれば言うことなします。	
賛成。とにかく職員側の常識の無さにはウンザリ。「守られし者」の「ぬるま湯意識」の一掃、これが必要じゃよー。	
さんせいです	
残念ながら唐木田図書館の自分の利用頻度が見込めませんが利用者側の意見を取り入れて見直すのはすばらしいと思います。	

事業や行政サービスすべてについてある時点では良いものでも時間の経過で評価が変わるのは当然です。一定期間毎の見直しは大賛成です。
試行錯誤をしながら良い図書館になる事を期待する
実際運営してみて、利用者の感想を聞くのがよいと思います。
実際運営してみてわかる事もあると思うので見直しはいいと思います
実際の声に沿っていくのがよいと思うから
実施する側としてアンケートの集計などは手間のかかるものだと思うが、それらが確実に反映されていくなにより良いサービスを期待できる。
市民が使いやすいように、どんどん改善して下さい。
市民がより使用し易くなるよう見直しをするならよいことだと思います。
上記問1に述べたことから一定期間後見直し・改善をしていくことは必要でです。
親切
すべてはやってみないと！
是非、実施すべき。
その考え方で進めていくこと。
そのとおり
大変けっこうです
但し、迎合しないでほしい。
他の図書館は余り利用しないが今の状態で良いと思います
チェック機能が働かないと、「サービスをしよう」という気持ちのないスタッフなどが出てくることがあるので(港区の赤坂図書館ではそうでした)、評価→見直しは必要だと思います。
その後も、意見箱の設置は必要だと思います。
じつは、港区の赤坂図書館のスタッフは、とても対応がひどかったため、一度港区のホームページから意見を出し、回答もらったことがあります。 (クレーマーと思われる方も仕方ありませんが、ホントにひどかったんですよ。)そのやりとりもご参考までにお見せしたいところです。画像を送付する手段があれば、お送りしたいです、ぜひ参考にさせていただきたい。
定期的な効果の見直しは必要
テストの意味でいいと思う
点検、見直しということは大切だから。改良すべき点は必ず発見できると思う。
問1に記入した利用者カードの手続きについてもこのような意見を取り上げマニュアル化していけるはず
問1の不安には当然の対策が講じられると思うから
当然
当然である。
当然です。
時をかけてしっかり考えましょう。
特に問題はないと思うが上手いかない点は見直せばよいから
途中悪ければ即改善希望
どの様に運営されるかが問題なので利用者の声をくみ上げる仕組みを用意して下さい
どんな時でも、よくてもわるくても見直しは必要
何事も一定期間毎の見直し制度は良しとしましょう。
何事も験してみないことにはわからない、やってみて改変すべきところは当事者同士の意見を採用していけばよいと思う。
何にでもおためし期間は必要だと思う
何であれ良い方向をめざすのは良いことだ。
何度でもよい方法へ見直すのはよいと思います。
評価・見直しの部分についてはいいと思う。
振り返りは当然であり、以降も見直しを行うことを希望する
変化の時代では当然のことと思う
方法としては良い
方法も変えていければ良いとは思う。
見直していくことはいいと思うが・・・。
見直しによって向上の為の修正を図ることが可能
見直しは必ず何にでも必要と思う
見直しは絶対に必要である
見直しは当然のことである
見直しは必要で大切です。どこまで見直すか、にもよりますが。
見直しをはかろうとして下さる心構えが有り難いです
民間委託でない方がよいという可能性もあるでしょうから
もし成功すれば、他の図書館にも導入してほしいと思う。

問題があれば変更・修正すれば良い
やってみて下さい。
やってみないとわからないことが多いと思うから。
やってみないとわからないと思う
やってみなければわかりません。
やってみることに賛成
やりっぱなしではなく、評価・見直しの制度があることは大変良いと思う。
良い状態に改善し、良いサービスを提供してほしいです。いつまでのしがつまみつかないようにするのは良い。
良いと思います。
よいところもあるだろうし、使い勝手が悪いと思うところもあるだろうから3年といわず、市民の意見は絶えず聞きつつ改良していったらよいと思う。
利、欠点を是正する方法として同意
利用者アンケートはぜひやって欲しい。直に意見がわかると図書館の中身とかも良い運営につながるかもしれないので。
利用者が少なければ閉館止むを得ない
利用しやすいように改善されていくのはいいと思います
利用者の意見が反映されるのはよいと思う
利用者の意見が反映されるのは良いと思う。
利用者の意見が反映されればいいと思います。
利用する市民による評価が市サービスには大切と思うので。
悪ければ改善して、その時々で1ばんいい方法をとっていけば好いと思う
委託先との緊張感が必要です。
業者も大手書店が図書館業務に入り込んできているが大学図書館などではカウンターが素人アルバイトで全く図書館理念が無知の場合もあるので注意深く見守る必要がある。 常に、利用者の希望、苦情を反映するには、見直しは常時必要であるので
見直していくことはいいと思います。ただ、状況によっては3年も待たず、たとえば初めの3年間は地域の利用者の方々にも積極的に意見を募り、1年毎に地域利用者、定期業務を担う民間団体、市でもって内容の見直し/改善をはかり、その後は3年毎見直し、のようにして他の図書館との兼ね合いも図りながら、図書館がしっかり地域に溶け込むような働きかけもよいし必要なことなのではないかと思えます。
見直しをして、いいサービスに変えるべき
効果の検証、その過程も明らかにして、対応してほしい。
市民のための図書館なので、市民の意見を取り入れて運営して行くことは重要だと思います。
施行し、それを検証するのは当然でしょう。
試行錯誤は業務改善の王道です。
初めての試みならば、そのような形で試行してみるのはいいいとおもう。
新しい試みは良いと思います。アンケート&評価でしっかりと見定めていければ、きっと市民によりよいサービスを提供して下さる図書館となるでしょう。
図書館ではないが、民間委託でよかったという経験がある(当方、公務員)。また、民間の知恵、方法が他の図書館のノウハウになることも期待できる。ダメだったら契約を解除すればいいから、やってみてはいかがですか。[再掲]
数年で見直すのは、良いことだ。
組織の運営においては定期的な評価、見直しは当然です。
大きな部分ではモニタリングを兼ねて3年でワンサイクルで見直してください。
定期的な評価は、たいへん好ましく思います。
唐木田図書館でこの手法が良かったら、全図書館で実施して、経費の削減に努めて欲しいです。
民間の図書館がどのようなものかわからないので見直す余裕は必要
民間委託する場合、市民から意見を聞いて見直すことは必要だと思う。
利用者アンケートは毎年繰り返して行い、利用者の声を拾うべき
利用者の意見を反映させるのがよいから。
良い施設を作るには定期的な見直しは必須だとおもう

良くない	
検証・評価は必要だが、始まりの時点で見直しを言うのはいかがなものか。むしろ発展・進歩させる視点が重要であり十分な検討のうえ取り組みの確信。	今以上のサービスの向上を目指すため、運営の新たな手法として、市民団体・NPO・連携大学組織・民間業者等を模索してきましたが、直営を基本としつつ、窓口業務、分館業務を民間業者に委託する方法が利点が最も大きく現実的と考えました。想定どおりの結果が得られるものと確信しておりますが、何分初めての試みなので思いもよらない問題が生じるかもしれません。新しいものに一歩踏み出す勇気と引き返す勇気を持ちチャレンジしていきます。
最初から公的にしているのでは	
他市でも委託から市に戻している例もあるのではじめから市ですべき。	
わからない	
3年という期間を設定した理由は分からないが、随時、見直しをはかっていくべきだと思う。	ご意見のとおりです。
その他	
「利用者アンケートを…」の部分はよいと思いますが。とにかく、どんな場合も見守って行きます。	3年間は長すぎるという意見もありますが、運営の開始と同時に皆様からの意見をいただきながら、民間から学ぶべきところは積極的に取り入れ、不都合があるところは改善に努め、3年間腰を据えて検証していきたいと思えます。3年後の評価で不都合との結果が出た場合には、引き返す勇気があることをお約束いたします。
実施前に多面的な検討や意見表明の機会保障をしてください	
万が一、利用者アンケートが悪かったら、民間は撤退するのでしょうか？その時は、市が運営するのですか？なぜ3年という期間なのでしょう？	
運営の改善は当然だがなぜ民間委託なのか？時流に乗っているだけなのでは？	
実施に反対	
無回答	
生まれれば仕方ない、と何でもそうです。なったら見ていくしかありません。	図書館は皆さまからの意見、要望は大歓迎です。
民間業者に委託してから利用しやすいかどうかそのときに意見を出します	

2見直しに疑問（実施したら戻れない）

図書館は、①「市民の図書館」であること。②今まで以上のサービスを向上すること。③限りある財源を最大限に活かすこと。④業務を常に見直し変革に向けて柔軟に対応していくこと。⑤図書館固有の専門性をさらに発揮して行くことを目指しています。3年間の評価でよいものは取り入れ、不都合との結果が出た場合には引き返す勇気があることをお約束いたします。私たちはより良い図書館を目指します。

自由意見	図書館より
良くない	
一度はじめてしまったら、元にもどれない。その3年間に、今までノウハウをためていた人たちがどこかへ行ってしまおうのでは？多数の人たちには、質がおちても気付いてもらえない。	今以上のサービスの向上を目指すため、運営の新たな手法として、市民団体・NPO・連携大学組織・民間業者等を模索してきましたが、直営を基本としつつ、窓口業務、分館業務を民間業者に委託する方法が利点が最も大きく現実的と考えました。想定どおりの結果が得られるものと確信しておりますが、何分初めての試みなので思いも困らない問題が生じるかもしれません。新しいものに一歩踏み出す勇気と引き返す勇気を持ちチャレンジしていきます。何もしないで現状を継続するより、少しでも図書館が良くなる可能性があるなら、やってみる意義はあるとおもいます。「実際に利用してみないと解らない。」が正直なところだと思います。開館と同時に皆さまからのご意見をお待ちしています。明らかに良い結果が出ず、市が見直しを行わないときは、遠慮なくご指摘ください。
見直しを実際するか否か	
一度民間委託したら変えるのは難しいと思う	
理由と意見。	
一度民間に託して再度元にもどすということの意義について強い疑問を感じるからです。この手法の目的は何でしょうか。これまで以上に専門性と図書館サービスの水準を高めるというなら、直接の施策で努力すればよいと思えます。なんでも民間へ託すのはやめて下さい。	
3年間で失われた部分はなかなか取り戻せないと思うから	
一度始めたことを見直す（民間委託をやめる）は、ありえないだろうと思う。	
一度導入された民間のシステムを見直すといつての元にはもどらないと思うから	
はじまったらどうせ終わらない	
3年の試行の間に、どんどん図書館サービスの質が変化＝低下すると思う。一度民間委託したら、もう戻れないと思う。	
運営方法は一度決まると見直しは案外されないとと思う。	
見直すことになった時に、すぐに民間から公的へうつすことはできにくいことにはなりませんか。	

わからない	
一度、民間委託したものは見直してももう従来型にはもどらなさそう・・・ 本当に利用者アンケートが活用されるか疑問です。必ずその他の要素で委託が継続すると思う。	アンケートでいただくご意見は重要な要素と考えています。ただ、それだけで判断するのではなく、他のデータ、評価なども取り入れます。このアンケートでも、「モニター制度は」「第三者評定」などのアイデアをいただきました。いずれにせよ、公平性、透明性について留意した見直しを行います。
その他	
見直すといっても、なかなか難しいのでは？	

3実施期間（3年長い）

実施、評価、見直しに賛成でも反対でも、「3年は長すぎる！」との声が多くあがっています。

委託契約を単年度ごとに締結し直すとなると、請負者側も単なる業務委託の体制しか執らない恐れがあります。今回考えています委託契約は単なる受・委託の関係を越えた協同の精神でお互いの良さを尊重し申し合う関係を築きたいと考え、民間の技能、能力を最大限活用できるよう業者の選定は企画提案型を考えておりますので、評価の3年間は必要と考えています。

なお、アンケートは開館と同時に開始し、一定期間で公表したり、内容を変更したり、直接インタビューなどでデータを集めながら、まる1年続けます。
まる1年の運営後、アンケートなどによる利用者の評判はもちろん、経費やサービス評価、できれば他の手法の可能性などについても情報を示し、改めて手法を見直します。
その間、ご指摘のあったところは可能な範囲で改善に努め、その改善結果も評価します。また、良いところご指摘については他の図書館への反映を検討します。

業務委託をお願いする業者とは、協働の精神で、互いの良さを尊重し申し合う関係を築きたいので、ある程度腰を据えて評価したいと思います。

自由意見	図書館より
いい	
「3年」が長いかわかりませんが、一定の期間を経て評価の見直しを行って改善することはとてもよいことだと思います。	
1年～半年のどの定期的な見直しを数回行ってほしい。	
1年目からしっかり取り組めるように、最初が大切。これまでの経験や覚悟はあるはず。3年もかけるのはおかしい。	
3年間は長い。2年でチェック、良ければ継続、悪ければ見直し、でいいと思う。	
3年は長すぎる	
3年だけでなく、問題が出たらすぐに見直すべき	
3年たつ前でも見直すべき点は見直したほうが良いと思います	
3年という期間が適当かどうかはわからないが見直す機会があるのは安心	
3年といわず、1年目終わってから行動に移すべきだと思います。	
3年は少し長い気がしますが・・・	
3年は少し長い気がするが、試す期間があるのはいいと思う。	
3年待たずとも、もっと早期に見直しできるかと思っています。	
3年もかける必要なし。	
3年と言わず、不都合があれば、迅速な見直しをお願いしたいと思います。	
3年は少し長いと思います。	
3年も待たずに1年くらいでも評価できるのでは？	
アンケートの実施は良いと思いますが、3年間はちょっと長い気がしますので、1年くらいで中間アンケート等を実施するのはいかがかと思っています。	
施行期間を設けるのは良いと思います。ただ、反対意見が多かったときは期間を縮小するなど柔軟な対応をしてほしいです。	
状況を見る為	
ただし、3年という長期でなく、毎年毎年、評価見直しせばよいのではないのでしょうか。1年でも見えてくるものはあると思います。	
駄目ならSTOPだ。	
定期的な見直しは実施すべき。最初は1年でも良いと思う。	
途中悪ければ即改善希望	
なるべく、早い見直しを期待する(2年後)	
半年・1年ごとにアンケートなどで評価したほうが良い。3年は長すぎる。	

よいところもあるだろうし、使い勝手が悪いと思うところもあるだろうから3年といわず、市民の意見は絶えず聞きつつ改良していったらよいと思う。
利用者の意見をきくことはいい。3年たって実施ではおそいのでは。2年で1度アンケートをとってはどうか？
見直していくことはいいと思います。ただ、状況によっては3年も待たず、たとえば初めの3年間は地域の利用者の方々にも積極的に意見を募り、1年毎に地域利用者、定期業務を担う民間団体、市でもって内容の見直し/改善をはかり、その後は3年毎見直し、のようにして他の図書館との兼ね合いも図りながら、図書館がしっかり地域に溶け込むような働きかけもよいし必要なことなのではないかと思えます。
大きな部分ではモニタリングを兼ねて3年でワンサイクルで見直してください。
利用者アンケートは毎年繰り返して行い、利用者の声を拾うべき
良くない
1年くらいがいいと思います。
1年で結論を出すべきだ
1年で十分だと思う
1年位で結果がみえるのではないかと？
1年程度で見直せないでしょうか。
3年の根拠がない。何故3年？？？
3年は長い。1年でよい。
3年は長いと思います。1年が良いと考えます。
3年は長すぎる。1年で評価・見直し可能と思います。
3年もの期間が必要な理由がわからない。随時改善していくものだと思う。
3年とする理由は契約上メリットがあるからでしょうか。
3年のスパンは長すぎる毎年見直しをした方が良い。
3年は長すぎると思う。しかし、評価期間が短いとその間だけ頑張っ後はサービス低下にならないとも限らない。
検証・評価は必要だが、始まりの時点で見直しを言うのはいかがなものか。むしろ発展・進歩させる視点が重要であり十分な検討のうえ取り組みの確信。
前例があるのだから、3年は長すぎる。
単年毎の評価が良い
三年という期間は、思いのほか長い期間であり(中学校に入学した子が卒業するまで、と考えると)
わからない
3年という期間が長いかわりか短いかの判断はつかない
委託して欲しくない 評価するのは良いのだけれど、しっかり改善されないのでは？3年後以降はどうなるの？
マイナス面が多かった場合3年間は長いのでは？
もっと実施が短くてもいいと思う。
その他
3年をかけなくても良い方向性が見い出せれば早い実施を！
2年が良い
評価する時期は1年後ぐらいでよいと思う
万が一、利用者アンケートが悪かったら、民間は撤退するのでしょうか？その時は、市が運営するのですか？ なぜ3年という期間なのでしょう？
試行3年は長い。それだけ長いとそのやり方で定着してしまい、なしくずしに良しとされてしまいそう、もう少し短い期間(半年・1年)でも意見を聞いて見直したほうが良い。
3年は長いのでは。1～2年で見直しが良いと思う
なぜ3年なのでしょう。いろいろ実験的に取り組む事はいい事ですが、情報が少なすぎます。今の運営にはどういう問題があり、どうして民間なら解決できて役所(直営)だと解決できないのか説明して欲しい
3年で見直しは期間として長いのでは？アンケートは4半期か半期で実施し、1年間で評価した方がよいと思う。
1年ほどの実施が良いと思う
無回答
3年は長い、1年～6ヶ月で十分評価できる。
3年後はじめてアンケートをとるのではなく、もっと細かい(たとえば半年ごと)時間でのアンケートをとったほうが良い
3年が妥当な理由は？どんなアンケートで評価するつもり？見直すって？
実施期間は2年でよい。
三年に設定する根拠、評価の対象が不明瞭のため。

4実施後の評価手法についての提案、批判

ご利用いただいた皆様の意見が評価です。ぜひ、他の図書館と良い点、悪い点等を比較してください。数値や文字で書き表せない「その場の空気」や「気分」等もあろうかと思われ、アンケートや聞き取り調査などについても、実施の仕方や希望される資料等を工夫しますのでご協力ください。

評価及び効果については多様な角度から適性に検証分析し、今後の地域図書館運営の手法や図書館全体の運営の方向を見定めて行くことを考えています。それに際しては、新手法（唐木田方式）の是非と他の図書館の比較はもとより、市民運営、大学連携、または、今回の検討では選択肢に挙げなかった他の手法等も視野に入れて行きます。

自由意見	図書館より
いい	
<p>前にも利用者アンケートを書いたが実際に聞いていただけたか判らないことが多い。見直しはその辺から実施願います。</p> <p>アンケートは定期的にとって統計化して分析までするなら良い方法だと思う。</p> <p>理念、目的を明示して、それにそったアンケート、分析結果と理由の告知があってほしいと思います。</p> <p>市の責任の下に運営するのであればアンケートも不要と思う。アンケートの手間と費用がかかる。</p> <p>アンケート結果等がきちんと反映される見直しを考えているなら、良いと思います。</p> <p>同じ時期に同じ評価項目で他の図書館でもアンケートを行い、互いに比較するとよいのではないか。</p> <p>アンケートだけではなく、利用者のグループインタビューも欲しいですね</p> <p>3年後の評価によっては、どのレベルまで見直すことがありうるのか明確にし、それに伴う経費をどこまで考えているのかをしっかりと明らかにしてほしい。</p> <p>効果の検証、その過程も明らかにして、対応してほしい。</p> <p>組織の運営においては定期的な評価、見直しは当然です。</p> <p>評価に於いては「各業務にかかった所要時間」のような数値化できるものも含め、他館と比較する必要もあるかと思えます。</p>	<p>アンケートは開館と同時に開始し、一定期間で公表したり、内容を変更したり、直接インタビューなどでデータを集めながら、まる1年続けられます。</p> <p>まる1年の運営後、アンケートなどによる利用者の評判はもちろん、経費やサービス評価、できれば他の手法の可能性などについても情報を示し、改めて手法を見直します。</p> <p>皆さまの意見も参考に情報を提供して行きたいと思えます。</p> <p>このアンケートの公表の仕方についても、図書館内のご意見箱（やんばとくんBox）や、ホームページの問い合わせフォームなどで、ぜひご意見をお寄せください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施 21年11月17日～12月20日 ・速報値公表 12月28日 ・集計公表（この集計のことです）
良くない	
<p>サービス水準とは何か、基準が明確でない。アンケート評価など、無責任だから良くなる訳がない。</p> <p>始めに実施し、その後に評価を問うと言うのではなく、市全体の各事業（業務）の仕分けや見直しの中で検討されても遅くはないと思いますが如何でしょうか？</p> <p>図書館の自由に関する宣言など、知らない利用者はたくさんいる。利用者が“見た目”で評価していくことには反対。図書館サービスは、カウンター業務とは違う。</p> <p>利用者アンケートをとることはいいが、そこで答えられるのは表面的なごく一部分。利用者から見るところだけになる。図書館業務を分析できる、きちんとした第三者機関の評価が必要。3年間も実験台になるのは許容できない。</p> <p>図書館が本来担うサービスがどう前進（または後退）しているのか、アンケートという手法ではたして、はかられるのだろうか。</p>	<p>みなさまの声が直接届くアンケートは重要な要素のひとつですが、他にも多方面からの評価を行う予定です。</p> <p>ここでは「第三者機関」のご提案をいただきました。他の項目でもモニター制度などのご提案をいただいています。</p> <p>アンケート自体も、3年間同じものではなく、みなさまのご意見を伺いながら変更して行きます。ぜひご意見をお願いします。</p>
<p>3年後市民から必要ないとされた場合 建屋と設備と投入された費用をどう市民に説明するつもりなのか</p>	<p>（仮称）唐木田図書館は、図書館全体の配置計画により整備されます。</p> <p>今回は、整備を前提とした上で、その運営方法についてのご意見を伺いました。</p> <p>なお、現在策定中の多摩市第五次総合計画でのご意見を募集しますので、図書館不要等のご意見はそちらにお寄せください。</p>
<p>住民税を原資に運営しているのに住民のほとんどが触れる機会のない図書館の利用者アンケートによる評価見直しに反対します。市の広報に評価見直しの記事を掲載し、広く住民の目に触れるようにすべき。</p>	<p>アンケート実施中、との記事は平成21年12月5日号のたま広報に掲載しました。実施後の評価アンケートについても、更に工夫して参ります。</p>
<p>手法はいいが、利用者しか答えられぬアンケートに意味があるのか？</p>	<p>市民の4割弱が図書館に登録しています。登録していない6割強の方のご意見をひとりでも多くいただく方法については今後も工夫して参ります。</p>

<p>どのような所に、委託するのも解らないのに、実施することを、前提にしたアンケートは、無意味ではないでしょうか？ 定期的な業務とは、何を指すのでしょうか？ 何処までが、定期的な業務で、そうでない業務との境界は、誰がどのように、決めるのでしょうか？</p>	<p>このアンケートは、図書館の方針をお示しし、それに対するみなさまの不安、疑問等を具体的に把握し、情報を共有することを目的としました。趣旨が伝わりにくく申し訳ありません。 定型的な業務については、問1「13-3疑問：定型・非定型業務、委託内容」、問2「8疑問」などをごらんください。</p>
<p>わからない</p>	
<p>要するに市の図書館としての蓄積が決して十二分には伝わらない結果となるだろう</p>	
<p>アンケートの仕方や活用方法をきちんと決めておかないと必ずしも良い結果につながらない場合もあり得ると思います。</p>	
<p>アンケートだけでは客観性に欠けるので、利用者数や予約数などのデータからも評価が必要だと思います。</p>	<p>ご指摘のとおり客観的なデータを含め、多方面からの評価を行う予定です。</p>
<p>その他</p>	
<p>市民には民間委託コスト面に係る情報開示の請求権があるほか、民間業者下請発注リスクにも関心があるので、市には善管注意義務が課せられていることに留意すべきです(利用者対象のみの視点ではなく、市民の視野で、民間委託契約書については条文の深層にまで法的チェックが行き届かなければなりません)。</p>	<p>ご指摘のとおり法令順守を徹底します。</p>
<p>利用者のアンケートを重視しているという姿勢をかくれみのにして、みえない所で何か出てきそう。</p>	<p>アンケートは重要な要素のひとつですが、他にも多方面からの評価を行い、結果は公表します。</p>
<p>民営に反対なのでアンケート自体変です</p>	
<p>無回答</p>	
<p>利用者のアンケートは各年代を考慮していただきたい。</p>	<p>前回のアンケート(本館の試行延長)については、年代別の回答傾向が大きく異なりましたが、このアンケートについてはそれほど違いはありませんでした。 なお、「(参考1)重複回答の傾向」に年代別の回答傾向を載せましたのでごらんください。</p>
<p>このアンケートの前に告知があったのかもしれませんが、例えば民間委託でどの程度経費が削減できるというメリットがある、図書館の定型業務といっても一般の利用者ではなかなか想像がつきにくいので窓口業務を民間委託する等具体的なことを提示していただけると回答しやすいと思います。 また、いきなり7館体制といわれてなぜ増やすのか意義がわからないので、7館に増やすメリットも示していただけるともっと理解を得られると思います。 個人的には民間委託することでより良質なサービスが期待できて経費も節減させるのであれば民間委託に期待できると思います。[設問1と同]</p>	<p>このアンケート用紙には、紙面の制約もあり、また、日常的に図書館を利用している方から広範な意見が集まるよう、簡潔に要点のみを盛り込みました。各配布場所にはアンケートに関する資料等のファイルを用意し、図書館のホームページでも資料を掲示しておりましたが、お気づきになれなかったことに関し、PR不足と反省いたします。[再掲]</p>

5「民間」の活用について

問1-3「民間」の期待、不安でもお答えしたように、単に民間だから良いとか、民間だから良くないとは言いきれないと考えています。全館のサービスを市が責任を負うとは言え、やはり受託側の経験、能力、姿勢が重要であり、新たな運営の試行の成否を左右する要素であることは明らかです。したがって、業者の選定に当たりましてはプロポーザル(企画提案)方式により特に「市民サービス」が第一義であると理解している点を重視したいと考えています。

自由意見	図書館より
<p>いい</p>	
<p>稲城中央図書館はうまくいっていると思う</p>	<p>民間の技能、能力は市が学ぶべきところも多くあると思います。単なる委託、受託の関係を超えた協同の精神で、互いの良さを尊重し伸ばし合う関係を築き、より良い図書館にして行きたいと思っています。</p>
<p>どんどん民間に移して行くのがいいと思う</p>	
<p>利用者サービス向上</p>	
<p>千代田区の図書館のサービスも充実していると聞く</p>	
<p>多摩市の図書館の職員のホスピタリティにはばらつきがあって基本的に男性は感じが良い人が多いが女性は威圧的(パート含む)な人がちらほら見られるので見たくありません。稲城に限らず他市を見習って欲しいです。</p>	

良くない	
反対	個人情報については、委託業者の最小限の基準として、日本工業規格（JIS）に適合して、個人情報を適切に保護できると認定された事業者等に与えられるプライバシーマークを取得していること、また、他の自治体などで実績のあることを条件とします。 更に、それぞれの業者で個人情報保護のために行っている努力を示してもらい、審査します。読書の自由を守るために個人情報の保護はとても大切なので、最重要事項のひとつとして考えています。
民間手法は取り入れても委託は大反対！[再掲]	
プライバシー、個人情報保護法違反	
問1と同様。 コスト面でのパフォーマンスの開示しますか？ (問1意見：住所・氏名などの個人情報のほか、読書の傾向や嗜好、思想など多くのプライバシーが民間人に知られるのは苦痛である。) 特に窓口業務の委託には不安を覚えます。昨年、別の市から多摩市に移り、館員の誠実な対応に感謝しています。移る前の市では民間委託となり、図書について「何も知らないわからない」対応に怒っていました。	
わからない	
民間委託には反対なのでコメントはできない。	
無回答	
全館で委託すべきです	

6市・図書館の責任、役割

公共図書館サービスの提供は公共、すなわち市の責任です。多摩市は、全館で一体運営という全国でも珍しい方法で運営をしています。（仮称）唐木田図書館も、一体運営の中の1館として位置づけ、他の6館と同様のサービスは維持します。その前提で、定型的な業務を一定の訓練を受けた業者のスタッフに委託する手法を導入します。「市民のための図書館」を目指すため、サービスの向上や財源の有効活用、業務の見直し、図書館固有の専門性発揮することは責任でもあり役割とも考えています。

自由意見	図書館より
いい	
図書館の、位置づけをどのようにするかで、民間のままでもいいし、今までの図書館のように公営にしてもいい。	
良くない	
図書館とは何が出来ものなのかのCMなしでは何が出来ていないのか不満が出ない。 もっと大局的な判断を望みます	
無回答	

7経費、効率について

図書館へのみなさまの期待は、利用時間や蔵書数などの「量」に対しては増大し、サービス内容などの「質」は多様化しています。社会情勢も多摩市の状況も厳しさを増す中、拡大する市民の期待に応えていくためには、従来どおりの運営手法が必ずしも最善とは言えません。そこで、運営手法について比較検討し、現時点では、「直営を基本としつつ業務委託を導入」する手法の利点が最も大きいと判断しました。業務委託を取り入れることで、従来の手法と比べ、20～33パーセントほどの経費節減が可能と試算しています。まずは市民サービスが維持できることを一番の条件として、その上で、経費が削減できることが望ましいと考えます。費用対効果等の詳細は、第16回教育委員会資料「地域館運営手法比較」をごらんください。

自由意見	図書館より
いい	
民間委託云々より、サービス水準を定義してその水準を維持できる最も低コストで推進できる方法を選択すべき	市民ニーズが利用時間や蔵書数など「量」に対し増大し、内容や資料の高度化・専門化など「質」に対して多様化してますのが、限られた経費の中で最大限のサービス水準の向上を目指します。
経費節減になることを期待します。	
良くない	
問1と同様。コスト面でのパフォーマンスの開示しますか？[問1に掲載]	

その他	
自動貸出機があれば人件費が浮くと思う	葛飾区など各地で導入し、①人件費削減、②プライバシー保護、③開館時間の延長などに効果をあげています。 多摩市でも、①信頼性（データ反映の確実性）、②性能（雑誌などの表紙が薄い資料がはさまれ破損する等のケースがあります）、③費用対効果（利用量によっては人件費の方が経済的です）など、様々な観点から、他の機械化とあわせて導入を検討しています。
無回答	
多摩市は人件費が多過ぎる。	東京都内の他市の図書館と比べ、多摩市は、図書館費に占める人件費が多く、資料費が少ない傾向にあります。その良し悪しを決めるのは市民のみなさまですが、資料費の確保は大きな課題と心得ています。

8 その他、疑問
8-1 具体的な内容等
「定型業務」とはマニュアルや仕様書により業務内容を明確にでき、一定の訓練を受けた人なら遂行することが可能な業務です。
定型業務の対になるのが「非定型業務」です。専門性や権限の違いにより、その場で誰でも判断できるとは限らないものや、新規事業、根本的な方針に関わるものなどを指します。※参考に、第17回教育委員会資料「② 主な業務と役割分担」をごらんください。その表で星印がついているものは、定型業務と分類しています。

自由意見	図書館より
良くない	
民間委託する会社の理念を伝えて欲しい。	図書館運営に契約実績と信頼が有り、図書館及び地域連携を理解し、柔軟且つ前向きに応じる姿勢がある業者の中から運営企画を提案してもらい、内容を審査し業者を選定します。
わからない	
定型業務とは具体的になんですか？内容がよくわからないのですが、その業務をなぜ直営ではなく民間に委託した方がよいのですか。	一定の条件を満たす人なら一定の遂行が可能な「定型業務」について、業務委託導入も含めたいくつかの運営手法を、効率性、発展性など様々な角度から比較検討し、この手法が現時点では最も望ましいと判断しました。具体的には資料「地域館運営手法比較」をごらんください。
はっきりと役割分担や利点・リスクを教えてほしい。民間業者が持っているノウハウとは何なのか。お役所言葉であいまい表現ではわからない。	サービス提供のプロのノウハウを身近に学び、どこの市にも負けない図書館にしたいと思えます。
その他	
運営の改善は当然だがなぜ民間委託なのか？時流に乗っているだけなのでは？	みなさまの税金で運営する図書館ですから、いつの時代、どの時流の中でも、サービスと効率の向上は常に意識すべき課題と考え提案します。
無回答	
民間の技能・経営を生かせるとはどんな点ですか。民間業者の持っているノウハウとはどこで蓄積したのですか。想定している民間業者はどのような業者で、どこで実績を上げていますか。他公共団体の。	民間の経営感覚、技能訓練、役割分担などに見習うべきことが多いことなどが挙げられます。 図書館業務を受託している民間業者はいくつかありますが、他自治体の図書館での実績も業者選択の判断材料のひとつにします。

8-2 激励、期待

ありがとうございます！！
皆さまの励ましの言葉を糧にがんばります。

自由意見	図書館より
いい	
永く運営されるといいですね	
いかなる方法でも身近に本雑誌に親しめることは最高です。公の手を借りたいです。	
唐木田がオープンしたら実際に行って利用してみようと思う。	

8-5 その他

皆さまが図書館に関心を持っていただき、いろいろなお意見を伺えることがより良い図書館を目指すために何よりも有り難い情報です。誠意をもって対応し行きます。

自由意見	図書館より
いい	
利用者が少なければ閉館止むを得ない	現在、多摩市第五次総合計画を策定中です。施設の配置のあり方は多摩市の他の施設とあわせて検討します。
住民の不要になった図書を寄付させて下さい。管理のことばかり考えていないで、寄付図書はなくなっても、あげてもいいと気軽に考えてほしい。寄付図書はジャマになったら廃棄してもいい。	市民の財産である図書館の蔵書を管理する必要はあります。 蔵書とは別に、「ほしかったら持ってゆく、いらなくなったら再寄贈する、図書館を介した図書交換」のようなことは考えられます。聖ヶ丘図書館でそれと似たことをしていますので、機会があったらごらんください。
好評であれば他館への拡大を検討するのでしょうか？	評価結果により拡大も中止も考えられますが、地域館、駅前拠点館、中心館など図書館で役割が異なりますので、単純に波及できない部分もあります。 みなさまの評価も重要な材料ですので、閉館後のアンケートにぜひご協力ください。
他図書館から借りる場合時間がかかりすぎ？	他自治体からの借用資料のことでしょうか。借用は多摩市立図書館全体で処理していますので、館によって差が出ることはありません。借用図書全般についてでしたら、都立図書館から週2回交換便が出ていますが、タイミングや、借りる相手の図書館の都合もあり、お待たせして申し訳ありません。
チカンの出そうな所に在る当図書館は、明るい日中だけのOpenとすべきが妥当と思います。	(仮称)唐木田図書館は駅のすぐ近くなので、日が暮れてからも結構明るいと思われます。ぜひご利用ください。
良くない	
唐木田を利用する予定は今のところない。アンケートといっても回答出来ない	
悪いことははじめからしてはいけません。	
逆に3年ほど直営で実施し、その後で民間委託への移行を考えるべきと史料します。	
利用者はサービスの向上をのぞんでいるが、それにおもねるだけで、従業員を牛馬におとしめるようなやり方になるから。	
わからない	
利用しない人に利用してもらって発展にはならないかもですが、利用する側は良いとは思う。	
増書しないと館が増える、借りる時間がかかりそう(とり寄せが遅くなりそう)	

無回答

管理の手法は担当者の能力、意志、勤勉でカバーできる指導者が優秀であれば良い

9アンケート等への批判、提案

このアンケート用紙には、紙面の制約もあり、また、日常的に図書館を利用している方から広範な意見が集まるよう、簡潔に要点のみを盛り込みました。各配布場所にはアンケートに関する資料等のファイルを用意し、図書館のホームページでも資料を掲示しておりましたが、お気づきになれなかったことに関し、PR不足と反省いたします。[再掲]

自由意見	図書館より
無回答	
<p>アンケートを出すのなら、以下について説明すべきと思われる。</p> <p>①何故民間委託を行うのか。 ②「定型的な業務」とは何か。 ③「民間の技能・経営などの利点」とは何か。どの業者に委託するのか。その業者の今までの実績はどうか。入札は行われたのか。 ④どの程度のコストの削減が図られるのか。</p> <p>唐木田図書館の規模も不明であるし、余りにも情報量が少なく、このアンケートそのものに問題が多いと思われる。これでは、単に「yes or no」の確認だけではないのか。ある意味、「取り敢えず、アンケートを出しておけば」という程度のアンケートではないのか。</p>	<p>①②は前出の「8-1 具体的な内容等」、 ③は「5「民間」の活用について」、 ④は「第16回教育委員会資料 地域館運営手法比較④」 をごらんください。詳しい資料は図書館内のファイルで掲示、ホームページ掲載をしていますが、わかりにくかったようで申し訳ありません。</p> <p>このアンケートは、多摩市自治基本条例に基づき、どんな不安があるか、どんな期待があるか、など、みなさまの意見を表明していただき、今後のサービス向上に生かして行くことも目的としていました。</p> <p>今後も、（仮称）唐木田図書館開館後の評価など、多様なアンケート調査とその結果公表、反映ができれば、と考えています。その際もぜひご意見をお寄せください。</p>

【手法の賛否に関する設問】
 問3 この手法の実施についてどう思いますか？

1試み、改善努力について

サービスを維持すること一番に考え、試みに新たな手法を取り入れて運営をしていきます。3年間と期間を区切って評価をしていく予定です。開館と同時にアンケートは開始し、1年間の運営後、経費やサービスの評価、また他の手法の可能性の情報を集め、見直しを行います。

自由意見	図書館より
賛成	
「市民のための図書館」のためにがんばってくれる方々に、ありがとうございます！	
新しい試みに期待[再掲]	
新しい手法にチャレンジに賛成です。	
新しい図書館から始めるのですからチャンスです。	
新しい方法は実施してみる価値があると思う。	
一体運営、経費、サービス等が変わらず、又、より良くなることを期待します。あまり市にも市民にも負担がかからないのならテストケース	
いろいろ新しいことをやって前進する事は良い。	
いろいろな合理的な在り方を研究することは必要。	
いろいろな運営の仕方を模索するのがよいから。	
大いに賛成、館長の心意気をかけています。	
面白いと思います。	
官・民の意見を出し合い、より地域の要望にそえるようになると考え、市民として協力したい。[再掲]	
がんばって下さい	
がんばってください。支持したいと思います。	
がんばってもらいたい	
具体的なことは分かりませんが、良いんじゃないかなーと思います	
現在でも福祉ショップを利用させていただく事もありますがこれまでトラブルは全くありません。柔軟な発想でOKです。	
試みとしては評価できると思います。	
サービスのあり方、業務の内容を精査することによって、民でできるところ図書館がやるべきところを見極め、より柔軟で弾力的な運営を目指すのが当然である。	
最初はとまどう事があるかも知れませんが、画期的な試みだと思います。	
様々なオプションを試し、最善の方法を見つけるとは良いことだと思います。	
賛成。ウダウダともったいぶってなくて、すぐ、各館でも始めるのじゃー。	
実施3年で見直していくということで。	
実施して、良くない結果が出た場合直営に戻すという条件付で賛成。	
実施する前にとにかく言いたくない。唐木田図書館が市民にとって使いやすい場所になるよう応援したい。	
市民の為になる施策だと思いますので賛成します。	
従来との相違点が出てきたら問2で解決すればよいので実施してみれば良いと思う	
条件付賛成(形だけのPDCA(Plan.Do.Check.Action)はごまかしとなる)毎年実現すべき目標を、公・民と協力して設定すべき。	
沢山の方が喜んでいられると思います	
楽しみです	
ための実験として支持する。	
定期的にチェックを行い、(品質低下等が認められた時)場合によっては委託業者の変更を行う必要はあると思うが、基本的には賛成。	
テストしてみるべき	
都心にはない公園など計画的に作られた街にふさわしい館であること。この上、各図書館におられる職員や皆様に充実した内容になります様願っております。感謝をお伝えしたい。	
とにかく、やってみてダメならかえればよい。	
これとは別に・・・多摩センターにも小さくてもいいので図書館を作ってください。本館では遠すぎます。福祉ショップでお願いするのですが、いつもいつもだと少々気がひけます。	
とにかくやってみること	
とにかくやってみること	
ともかくやってみることだと思います。	
とりあえずやってみるのも良いのではないかと思います。	
取り組む価値はあると思います	
何かを始めることは良いことだと思う。きちんとplan・do・seeすれば有意義な結果が得られると思う。	
初めての取り組みなので期待大。今も充分前より利用において良くなったと思うので。本館にもブックポストおいて欲しい。(遊歩道がわと車側に2ヶ所)	
他のサービスもこの方法を検討すべき	

先(まず)やってみること	
まずは新しいステップ第1歩でいいと思う。	
まずは良い方法に試して見て、行動する事によって、色々な問題等が見えてくると思う。少しずつ改善すると良いと思います。	
見直しによって向上の為の修正を図ることが可能[再掲]	
やってみて、だめだったらまた変えるなり、やめるなりすればいい	
利点が考えられることは(大きな問題点が見つからない限り)期間を区切って試みにやってみればよいと思います。実施して見えてくる問題があれば、対処していくということでもいいのだと思います。	
利用しやすいように改善されていくのはいいと思います[再掲]	
今現在の、図書館の運営方法がベストとは思わないので、いろいろな方策を試みることは良い。	
前例が無いなどといわずどんどんやっていけばよいと思う。その上でだめだったら今までの手法でやればよいのでは?	
良くなかったらう契約解除してもいいが、実施するからにはより細かいところまできちんと双方で確認して、絶対に契約解除という事態にならないように準備したらよいと思う。	
わからない	
一度実施してみて、見直しすることが大切だと思います。そもそも箱物をどんどん造っていくことに疑問を持っています。唐木田、鶴牧に住む者(私の唐木田の住民ですが)に便利ではあっても利用者はごく一部であり、将来の経費負担を考えると建築そのものに疑問を持っています。いろいろな面からの確かな予測をした上でこの計画とは思いますが・・・間違った予測をし、将来にツケを残すことはやめなくてはいいないと思います。その場合の責任はどうなりますか? 議会で承認されればOKということですか?	多摩市の総合計画の中では、市内全域に図書館サービスが届くよう、中央図書館機能を持つ図書館1館、地域図書館7館の整備が位置づけられています。現在、第五次総合計画が策定中で、施設の配置のあり方については改めてその中で見直します。
多摩市が何をめざしているのかわからない。コストダウンなら反対です。	
一度やってみて何か悪い所があればもとにもどせば良いと思います。	
実施されないと何ともいえない。	
3年間の経過次第である。	
新しいことは、やってみなければわかりません。ただ、運営に携わる方々の能力を最大限発揮できる制度にすることで、図書館の機能・役割が充実発展していくものと期待しております。	
多摩の図書館は充実しているし、係りの人たちも大変親切です。窓口に行けば自分の仕事をしていてもさっと来てくれてやってくれます。公共のサービスでここまでしてくれる例は私は知りません。このようなサービスが続くことを願っています。働いてくれる人たちの意識がより向上する様な運用をお願いします。	
実施してみないとわからない。	
その他	
なぜ3年なのでしょう。いろいろ実験的に取り組む事はいい事ですが、情報が少なすぎます。今の運営にはどういう問題があり、どうして民間なら解決できて役所(直営)だと解決できないのか説明して欲しい[再掲]	
市民がより使用し易くなるよう見直しをするならよいことだと思います。[再掲]	
やってみてから又検討すればいい。	

2「民間」の活用の賛否

唐木田図書館について、直営を基本としつつ業務委託を導入する手法を選択しましたが、メリットとのひとつとして今までなかった民間のノウハウを活用できると考えます。またマニュアルや仕様書により業務内容を明確にできる部分を委託することで職員が新規事業やきめ細かい業務に取り組むことができるようになることも挙げられます。

民間の活用については、問1-3「民間の期待、不安」、問2-5「民間の活用について」もごらんください。

自由意見	図書館より
賛成	
民間業者の経営理念は見習う点が多い。話は違うが、図書館がふえるのは良いが、辞典その他の参考図書は1ヶ所にまとめてほしい。そこに行けばあらゆる参考図書・参照図書が見られるという体制にして欲しい。あちこちに分散していると大変不便である。少なくとも永山図書館と関戸図書館の二ヶ所にまとめて欲しい。	多摩市には、まだ総合的機能を持つ中央図書館がありません。中央図書館機能のあり方の問題も含め、図書館全体の配置や計画については、今後検討を進めてまいります。「4-3蔵書」もごらんください。
例えば問1で例にあげた図書館では、借り手に対しても「いらっしやいませ」だし、返却期限が“やむをえず”過ぎてしまった時に謝罪をしても「いいえ、とんでもございません。」という。	多摩市では平成14年度から3S窓口(Smile(笑顔)」「Speed(速さ)」「Sincerity(誠実)」)を目指しています。民間の良いところを見習いつつ、負けないようがんばります。

<p>新規購入の本を5人以内の順番で借りたが、すでに書き込みされていたため、利用者を調査するよう依頼したが個人情報保護のため履歴を残さない決まりと言われた。民間になるとこういった対応が改められるよう期待する。</p>	<p>ご指摘のことで問題なのは、返却されるときに書き込みがないか確認するきまりなのに、受けた職員が見落とししてしまったことです。申し訳ありません。 貸出履歴を残さないのは、読書の自由を守るために重要なことと考えています。これは多摩市立図書館の基本的な方針で、委託を導入しても変わりません。 こちらの説明が不十分であったこともお詫び申し上げます。</p>
<p>今の世の中、民活ですから。 業務仕分けの問題。民の事は民あるいはNPOの時代と思う。</p>	<p>みなさまの税金で運営する図書館ですから、いつの時代、どの時流の中でも、サービスと効率の向上は常に意識すべき課題と考えます。</p>
<p>PFIの一形態なのでしょうね 多摩市のPFIケースとして興味深い。 稲城市の例と同様で問題ないと思う 稲城中央図書館も確か民間で運営していると思う。とても充実しているので、同じようになれば、と期待します。 唐木田等そうですが市内でも利用する所が遠くて大変だったのを解決できるのならもっと(民間委託)あってもいいと思う。 市と民間のギャップが埋まり利用者が増えると思う。 直ぐに行動すべき。将来は全館すべて民間委託の方がよいと思います。 とても期待が持てます。 民間の良いところを是非、役所も取り入れて下さい。 民間のやり方で、よい部分、効率的なやり方などはぜひ取り入れてほしい。 民間を大いに活用して下さい。 公的な物だと色々融通がきかないが、民間ならばたくさんの方々の発想で市民にとって利用しやすい物ができると期待する 民間の運営を積極的に取り入れて柔軟に対応して欲しい</p>	<p>多摩市で行おうとしているのは直営を基本とした一部業務委託です。PFI等の方式に比べて受託業者に委ねる部分はずっと狭い範囲です。その中で、民間の持つ良さが最大限生きるよう努めたいと思います。</p>
<p>反対</p>	
<p>給食でも何でも、民間委託すればいいという流行はもう古いのでは？</p>	<p>みなさまの税金で運営する図書館ですから、いつの時代、どの時流の中でも、サービスと効率の向上は常に意識すべき課題と考えます。〔再</p>
<p>市か民間かどちらかが望ましいと思う。</p>	<p>「直営を基本とした業務委託導入」との混在ではなく、どちらかに絞るべき、とのことでしょうか。 前出のように、図書館の課題解決のためには民間活用のメリットが高いと考えています。しかし公共図書館の役割を果たすため、また、多摩市立図書館は一体運営という特徴があるため、全面委託にはなじみません。それで今回の手法を選択することになりました。</p>
<p>図書館の仕事は、民間委託とはなじまないと思う。きびしい時代ではあるけれど、司書の資格をもった人を増やし、自らの専門性に誇りをもつてのぞみ、研修の機会を多くつくるなどの姿勢を固くもち続けてほしい。 図書館の果たすべき役割を考えてみて下さい。図書館は子供から高齢者までの市民が知的要求を満足させ、生きていく上での血となり肉となる精神的糧なのです。地方自治体の使命として、それを保障していく手法として民間委託するなどということは、最低の手法だと考え反対します。 サービス向上につながらないと思う 市が責任を持って、全面的に運営すべき。民営では、よくて現状維持。より良く発展させることは期待できない。また他の図書館も「民営に」という布石になりはしないだろうか？ 民間委託を始めたら、どんどんくずれていくと思う。 民間で見直しをしっかりとできるとは思えない 不安を引き出される可能性がある。</p>	<p>図書館の役割を認識しサービスを発展させて行くという、図書館の根本に関わる部分は、多摩市では非定型業務、つまり、委託できない部分と位置付けています。</p>

なぜなら、民間は利益をあげねばならず、利益のためには働く人の賃金をおさえるから。12月13日付東京新聞、こちら特報部を参照あれ！！	委託業者を選定する場合に、単に経費が安いことを基準にしますと、そこに働くスタッフの勤務条件にしわ寄せが行き、モチベーション（動機付け）にも影響が出ることは避けにくく、またスキルを向上させ、蓄積させていくための継続性にも問題が出てきます。したがって業者を選定するに当たっては、継続的な雇用の有無、研修体制の継続的な存否を確認しなければならないと考えます。〔問1-6〔人員体制、継続性の問題〕再掲〕
結局、人が定着せずに入れ代わりの激しい現場になるのではないか。	
わからない	
民間の良さを生かせたら良いと思います では、市の直営と民間委託では、具体的にどう違うのか、と聞かれると困ってしまうため。でも、民間のほうが仕事だという意識が強いので、変な権利意識が生まれず「ここはオレが運営しているんだ」といった「主」的なスタッフが出てこなさそうな気がするので、そのほうが良いと思う。	民間の良さを生かしつつ、見習うべきところは見習いたいと思います。
所謂民間活力とは、企業の利益を優先するだけの話で、およそ、公共の事業にはなじまないということが現実	そういう企業もあるかもしれませんが、社会貢献、企業倫理を持っている企業もあるのと考えています。前述のように、経費削減だけを目指すと結局市民サービスの低下につながりますので、雇用、研修などにしっかりした方針のある業者を選択したいと考えています。
情報整理(民間の経営に)個人情報流れないようにして欲しい。	個人情報は読書の自由を守るために必須ですから、十分に留意します。問1-5「個人情報保護」をごらんください。

3市・図書館の役割に関する意見

図書館のサービスは市の責任です。全業務を委託するのではなく、定型業務（マニュアルや仕様書により業務内容を明確にでき、一定の訓練を受けた人が行う業務）を委託しますが全体業務※や全体の方針に関わることなど今までどおり直営で行います。※参考に第17回教育委員会資料「②主な業務と役割分担」をごらんください。

自由意見	図書館より
賛成	
民間は“利益重視”が基本なので、その点だけは十分注意してほしいです。図書館はあくまでも“市民重視”です。	「市民のための図書館」を最重視します。
反対	
当事者の反対などもあるので、とりあえずは定型業務に限られた導入のようだがいずれ中核業務もそうするのではないかと不安。図書館も社会教育の一環であることを考えて欲しい。	「一体運営」という特徴を持つ多摩市の図書館が、サービス水準の維持を必須条件として委託可能な範囲は、定型業務までと考えます。
図書館は貸本屋では困る	
どういった図書館にしたいかが示されないまま職員の人数を確保したらよいというものではない。 中央図書館は作るつもりがあるのか否か 民間委託で、経費の削減を、意図されていると、思われますが、これに抛って、図書館を、利用する側へのサービスが、低下することは、否定出来ません。 多分、図書館業務を、専門にする企業、団体等は、有り得ないと、思いますので、アルバイト的な存在でしか成り得ないと、思います。 図書館での業務は、単に本等を、貸し出すだけでは、無いと思います。 それだけでは、以前有りました”貸し本屋”と、同じで、本に付いての何の知識もない人が、居るだけと、思います。 やはり、その業務に精通した職員が、存在して利用者に、サービスを提供することが、必要で、その任務を、仕事として担って行くものと、思います。	
その他	
図書館全体のポリシー策定、資料の選書、さらに、開架と書庫扱いの区別情報検索、レファレンスサービスなどは、委託ではなく図書館本来の機能として、直営して、責任をもつべきだと思う。	ご指摘の業務については、非定型業務、つまり委託できない業務と考えています。

4サービスについての意見、要望等

4-1向上・低下（全般的に）

図書館へのみなさまの期待は、利用時間や蔵書数などの「量」は増大し、サービス内容などの「質」は多様化しています。社会情勢も多摩市の状況も厳しさを増す中、拡大する期待に添えていくためには、従来どおりの運営手法が必ずしも最善とは言えません。サービスを維持し、より良い運営をしていくために「直営を基本として業務委託を導入」という新しい手法を取り入れることにしました。職員や予算を増やせない状況の中で限られた条件の中ではありますが、アンケート等でみなさまの意見を参考にしながら新しいサービスにも取り組んでいきます。

自由意見	図書館より
賛成	
同上（営業時間が長くなると利便性が増す） [同上：千代田区の図書館のサービスも充実していると聞く] 図書館をかたいイメージでなく、気楽に利用できるイメージにしていけたらいいと思う。	開館時間は、当面は他地域館と同様10時から18時を想定しています。（「4-2開館時間」をごらんください）
図書館内には高齢者の方々が、想って本を読んでいるのは、とても良いと想う。ただ、若い人が少ないので、もう少し、明るく、楽しい場所作りが必要と思う。	
民間委託でコストが下がり、サービスレベルが変わらないなら、よいと思う	
より良い運営をめざして頂きたいです	
反対	
なぜ民間委託なのかかわからない。今以上のサービスが必要なのでしょうか？	
サービス向上につながらないと思う	
利用者にとっては、親切に対応してもらえればそれで良い。	
民間委託で、経費の削減を、意図されていると、思われますが、これに拠って、図書館を、利用する側へのサービスが、低下することは、否定出来ません。[再掲 以下略]	
わからない	
今の様に自由に開放され又、さらに使いやすく、設備が豊かで利用しやすくなる事を期待する	
[略]働いてくれる人たちの意識がより向上する様な運用をお願いします。[再掲 以下略]	
無回答	
利用時間の拡大、サービスの向上になるなら賛成	

4-2開館時間

（仮称）唐木田図書館の開館時間は、他の地域館と同じく午前10時から午後6時までで開始し、状況をみて見直しを検討したいと思います。

開館時間を拡大する場合、費用面はもちろん、それ以外にもたくさんの課題が生じます。

職員は、みなさまに見える開館の業務のほか、本の受け入れ、他の図書館との連絡調整など、みなさまには見えない裏方の仕事もたくさん抱えています。そのため、開館時間を拡大すると、裏方の仕事が手薄になりがちになるなど、色々な課題が絡みます。

（仮称）唐木田図書館では開館に関する業務を委託し、役割分担化が進みます。その結果、開館業務拡大で解決すべき課題は絞り込まれるので、拡張性が高まる可能性は比較的高いとみています。[再掲]

自由意見	図書館より
賛成	
[略]開館時間を延ばしてほしいと思う(19:00くらいまで)[再掲]	
[略]営業時間が長くなると利便性が増す[再掲 以下略]	
開館時間を延長してほしい(本館)	
年末年始を除き、休刊日のない運営をしていただけるとなお良い。現6館にも広げてもらえるととっても良い。	
民間によってアクアブルーと同じように開館時間を大幅に長くしてほしい。	
無回答	
利用時間の拡大、サービスの向上になるなら賛成[再掲]	

4-3蔵書

多摩市立図書館の全蔵書数は、地域図書館6館、行政資料室、書庫合わせて現在約73万冊あり、全館共通の蔵書として運営していますし、また新しい本の購入も市内全館の一体運営で行っています。一方で、調べものの資料など1ヶ所にまとまっていないことで使いにくいというご意見がありますので、今後は蔵書のあり方について検討し集中・分散をしていく必要があります。

自由意見	図書館より
賛成	
運営手法はともかく図書館本来の使命を全うしてほしい。本はすぐ廃棄せず保管してほしい。	廃棄、保存については、非定型業務、つまり委託できない業務と考えています。保存場所の制約もありますが、他市との連携も検討し、重要事項として検討して参ります。
個人寄贈の書籍・雑誌・CDなどを充実させれば、税金の節約になるし、本も多くなりいいのでは・・・。	CDの多くは寄贈でいただいたものですし、郷土資料、人気のある本なども寄贈していただき助かっています。 寄贈の整理には意外と経費がかかり、あまり拡大できていない実情もありますが、図書費が厳しい中、今後検討して行きたい分野です。
落合の市立図書館の蔵書の内容に不満があります。植物関係が乏しいので、豊ヶ丘をいつも利用しています。	全館一体運営の多摩市では、各館の蔵書をみなさまが「育てる」面が強いです。例えば、豊ヶ丘図書館の本を借りて落合の本館に返すと、一部のものを除いては、本館の蔵書になります。このことは長所にも短所にもなります。みなさまのお声をききながら、改善して行きたいと思っています。
民間業者の経営理念は見習う点が多い。話は違うが、図書館がふえるのは良いが、辞典その他の参考図書は1ヶ所にまとめてほしい。そこに行けばあらゆる参考図書・参照図書が見られるという体制にして欲しい。あちこちに分散していると大変不便である。少なくとも永山図書館と関戸図書館の二ヶ所にまとめて欲しい。[再掲]	
無回答	
「比較検討した結果、判断にいたりました」この理由が知りたいです。これが分かれば新図書館がどういう方針で作られるのか、分かりやすくなると思います。小説や人気の本など書店で買えるものが多く、研究拠点にはならないなど感じる場合があります。	

5経費、効率についての意見

業務委託を取り入れることで、従来の手法と比べ、20～33%くらい経費節減が可能と試算しています。サービスを維持することを第一条件として窓口業務と各館業務※を業務委託することで、職員が新規事業やきめ細かいサービスに取り組むことができると考えています。 ※参考に第17回教育委員会資料「②主な業務と役割分担」をごらんください。

自由意見	図書館より
賛成	
たくさん図書館を作るには必要です。正職員では経費がかかりすぎる。図書館が少なく、八王子市の住民はほとんど馬鹿になっていき、多摩市民はどんどんかしくなっていくような気がします。管理することばかりに夢中にならず、本が紛失してもいいではないでしょうか。	読みたいと思った本がなくなっていたら、がっかりしますね？市民の財産である図書館の蔵書を管理する必要があります。ただ、管理せず交換できる資料、の声もあり検討したいと思います。 余談ですが、八王子の図書館は蔵書も建物も立派で多摩市も見習うように、とのご意見もあります。八王子市は面積も人口も多摩市の何倍も大きいので、多摩市にはないご苦労もあるようです。
管理者が天下り高給公務員でないことを期待する。	多摩市立図書館では、天下りはありません。 [再掲]
詳細がわからないので一概にはいえませんが、安価(人件費、紙代、印刷代)に経費を抑えるのであれば、この手法が一番適正だと思います。※サービスの向上＝観光の設備＝経費がかかる＝クレーム(一部)するなど	
唐木田図書館はコミセン内に設置され、聖ヶ丘と同じです。運用を考え、利用者の声を聞き、少ない支出で上質のサービスの方法をさぐって下さい。	
サービスに変わりなく運営されて、コストの削減につながれば、いい方法だと思う	
やはり効率は必要	
民間委託でコストが下がり、サービスレベルが変わらないなら、よいと思う	
出来たら地方公共団体である市が運営すべきだが予算がないらしいというのは残念である。	

<p>どうい運用を委託するのかわかりませんが、経費が抑えられ、サービスが低下しないのであれば賛成します。</p> <p>賛成です。行政が直接やらないといけないこと、委託ですむもの、きちんとわけることが大切だと思います。限りある人員と財源で一番効率的にできるように運営してください。</p>
<p>反対</p> <p>民間委託について完全に反対している訳ではありません。</p> <p>多摩市の職員では対応できないのでしょうか。</p> <p>全国一給与の高い市だと聞いて、正直びっくりしました。</p> <p>平均水準まで落とした分、人を充てればいいのではないのでしょうか。</p>
<p>わからない</p> <p>図書回転の速い部分(小説など)と専門に委託、あるいは安く収集する手法をとるなら意味があるかと</p>
<p>民間にどのような業者があるのか？</p> <p>運営費はどうか？</p>
<p>無回答</p> <p>市直営と民間委託を人件費を含む経費で比較し、安価の方の運営をされたい。</p> <p>効率的な運用が不足している。</p>

6現状に対する意見

今回のアンケートは新しく(仮)唐木田図書館の運営手法についてでしたが、現状に対する改善や要望も多くいただきました。業務の見直しを常に行いながら、より利用しやすい図書館をめざしていきます。

自由意見	図書館より
<p>賛成</p> <p>より市民が利用しやすくなると思う。従来はなにか近よりにくい雰囲気があるようだ図書館というところは・・・</p> <p>基本的には賛成だが、万が一唐木田での経営が赤字となり不利益が生じた場合の事も念頭におき、慎重に実施して欲しい。</p> <p>6館(7館)一体運営については非常に利用しやすく評価しています。</p> <p>初めての取り組みなので期待大。今も充分前より利用において良くなったと思うので。[以下略 再掲]</p> <p>多摩市に20年稲城市に10年(いずれもニュータウン内)住んでいるが多摩市の図書館は蔵書・運営方法、大変素晴らしいといつも思っている今後もぜひがんばってほしい！</p> <p>多摩市の図書館運営方法は、利用者の利便性を考えた大変良いシステムだと思います。これからもよろしくお願いします。</p> <p>市職員は天下泰平ですから、勉強不足や型にとじこもりがちになりやすい。主婦の人の中でも司書として経験もあり、よく学び、役立つ人がいると思う。</p>	
<p>反対</p> <p>他のコミセンと、同じにする</p> <p>中止していただきたい。公営の良い点がたくさんあります。</p> <p>他の館と同じ手法が良いと思います。</p>	
<p>わからない</p> <p>今の様に自由に開放され又、さらに使いやすく、設備が豊かで利用しやすくなる事を期待する</p> <p>八王子市図書館と比べても多摩は図書館の本の検索、取り寄せ、延長手続きなど非常に使いやすい。この仕組みは崩さないでほしい。</p> <p>多摩の図書館は充実しているし、係りの人たちも大変親切です。窓口に行けば自分の仕事をしていてもさっと来てくれてやってくれます。公共のサービスでここまでしてくれる例は私は知りません。このようなサービスが続くことを願っています。[以下略 再掲]</p>	

7実施、評価手法の提案、留意

窓口業務と各館業務※について業務委託をして期間を3年間と区切ります。

評価の手法としてアンケートは開館と同時に開始し、1年間経った時に経費やサービス評価を行い、可能な範囲で改善し、良い点については他の図書館にも広げていくことを考えます。

他にモニター制度、第三者評議、市民討論会など様々なご提案をいただきましたので評価手法として検討していきます。実施にあたっては、サービスを維持していくことを第一の条件と考えています。

※参考に第17回教育委員会資料「②主な業務と役割分担」をごらんください。

自由意見	図書館より
<p>賛成</p> <p>唐木田図書館はコミセン内に設置され、聖ヶ丘と同じです。運用を考え、利用者の声を聞き、少ない支出で上質のサービスの方法をさがって下さい。[再掲]</p> <p>この民間委託が、委託された側の利権のようなものにならないことを望みます。委託業者を適宜見直すべきです。</p>	
	<p>そのように努めます。そのためにも、ぜひ実施後のアンケートにご協力ください。</p> <p>直営を基本としつつ業務委託を導入する方法自体を評価し、見直しを行います。</p>

<p>第三者評議会のような所が評価すべき。運営費は市営より高い、安い？</p>	<p>様々な角度で評価するつもりです。評価方法については検討させていただきます。 なお、従来通り直営のみの運営と、今回の直営を基本に業務委託を導入する方法では、後者の方が安価です。</p>
<p>基本的には賛成だが、万が一唐木田での経営が赤字となり不利益が生じた場合の事も念頭におき、慎重に実施して欲しい。 6館(7館)一体運営については非常に利用しやすく評価しています。[再掲] 行政の無駄を省き、民間の雇用促進につながるので賛成。 ただし、そのぶんの管理能力が問われることになるので、十二分にその業務に集中してもらいたい。 また、民間の業務と行政の業務で、効率的に分業し、無駄な重複業務などによるコストがかからないように行って欲しい。 良くなかったらう契約解除してもいいが、実施するからにはより細かいところまできちんと双方で確認して、絶対に契約解除という事態にならないように準備したらよいと思う。[再掲]</p>	<p>入念に準備して開始し、開始後も協議を続けよりよい運営になるように努めます。 他の手法と同様に、一体運営にもメリットもデメリットもあります。メリットが最大限生かせるよう今後も努力します。</p>
反対	
<p>3年間試験運用するのであれば新設する必要がなく、現在ある図書館を試験適用すればよいと思う。</p>	<p>(仮称)唐木田図書館は、図書館全体の配置計画により整備されます。今回は、整備を前提とした上で、その運営方法についてのご意見を伺いました。</p>
わからない	
<p>問1と同じ理由です。十分な準備をして、混乱のないようお願いします。 (問1:「実際に利用してみないと分かりかねます。」) モニター制度(任期一年)による意見の収集もしたらどうですか 民間委託と言っても、このアンケートではどこまで民間に依頼するかわからないので資料が欲しい。他の市の図書館でも民間委託を行っているところがあるが、それが上手くいっているか等がわかる資料が欲しい。そして最終的にはアンケートや討論会を通して市民の意見を聞いて判断すべき。</p>	<p>今回みなさまからいただいたご意見も参考に、十分に準備するよう努めます。 具体的なお提案ありがとうございます。前出で第三者評議会の評価、とのお提案もありました。今後の参考にさせていただきます。</p>
その他	
<p>他市区の図書館(特に都立)との連携促進・阻害要因の検出に加え、多摩市の行政評価の視点からも検討すべきものと考えます。</p>	<p>多様な角度から評価するつもりです。評価の視点について、更にご意見をいただければ幸いです。</p>

8職員についての意見	
<p>適切な人材の確保はよりよい運営にとって欠かせない条件です。業務委託を導入することにより、民間の技能、能力を活用するとともに、職員が専門性をより発揮できるようなくみをつくっていきたいと考えています。なお、委託業者の選定にあたっては、契約条件に専門性の確保を盛り込み、サービスの低下を招かないように努めます。また、委託導入後も、業務全般に関して連絡報告体制の整備を図り、利用者の皆様に不利益が生じないような工夫をしていきますので見守っていただければと思います。</p>	
自由意見	図書館より
賛成	
<p>あまり年を取った人は、しないでほしい！</p>	
反対	
<p>しわ寄せは、結局職員にやってくる。長年つきあってきた図書館の人のつかれた顔を見るのがしのびない。民間の人たちはやとわれてはすぐに数年でやめて行く。専門性の発揮なんて無理！！</p>	<p>利用者の皆様に疲れた顔をみせなくてもすむ、活力ある運営をめざしています。委託業者の選定に際しては、契約条件に専門性の確保を盛り込み、サービスの低下を招かないように努めまご指摘のとおりです。</p>
<p>働く者が安心して働けることが、利用者へのサービス、提供できるものだと思う。 職員をボランティアとして安くあげる手法よりは評価する。</p>	<p>図書館では、たくさんの方々のボランティアや行政協力員の方々に協力いただいています。サービスを提供される利用者が喜び、提供して下さる方も喜びを感じる、そんな分野を増やして行きたいと思っています。</p>
わからない	
<p>民間委託の前に、市職員を導入し(新規採用でなく)運営費削減を進めるべきと思われる</p>	<p>職員が直接関わるべき業務と、委託可能な業務を分析し、その中で効率の良い方法を選択しました。</p>

<p>図書館職員の方々の意見も適切に反映されるようにと願います。</p>	<p>職員を信頼して下さってありがとうございます。このことについては、図書館職員全員で検討しました。賛否あり、不安も期待もある中で、最もメリットが大きくデメリットの少ないものを選択したつもりです。次の段階として実施してみなさまのご意見もいただきつつ評価し、その内容に応じて見直したいと思います。</p>
<p>その他</p>	
<p>この設問は多摩市内労使協議で懸案となっているのでしょうか。市役所労組が反対であれば、この手法の採用は保留しさらに検討を継続されたい。 経費削減としての運営手法としては、大妻や恵泉等周辺大学の司書資格取得希望学生のアルバイト先として優先活用できる場として位置づけ、運営していくことも可能かと思量します。</p>	<p>この手法の選択に際しては、図書館内部で検討を重ねてきました。また、地域連携・大学連携についても可能性を模索してきました。学生の優先活用については新たなご提案として今後の検討の参考にさせていただきます。</p>

9その他、疑問

9-1 変更の理由、利点？

このアンケート用紙には、紙面の制約もあり、また、日常的に図書館を利用している方から広範な意見が集まるよう、簡潔に要点のみを盛り込みました。各配布場所にはアンケートに関する資料等のファイルを用意し、図書館のホームページでも資料を掲示しておりましたが、お気づきになれなかったことに関し、PR不足と反省いたします。[再掲]

民間を活用する理由等については、第16回及び第17回教育委員会資料をご覧ください。運営手法の変更にはリスクが付きまといますが、スムーズな導入に向けて内部で十分な準備をおこない、導入後も改善を重ねて全体のサービスの向上につなげていきたいと考えています。ご理解と積極的な評価をいただければと思います。

自由意見	図書館より
<p>賛成</p>	
<p>市が運営するより民間委託のほうが良いという利点が理解できません。もしそのほうがいいのなら全部の図書館もその方式に移行するのですか！</p>	<p>主なメリットとデメリットについては、「第16回教育委員会資料 資料1 地域館運営手法比較」をご覧ください。今後の委託導入の拡大については、今のところ予定はありませんが、この手法で3年ほど実施し、利用者アンケートなどにより評価し、その後の見直しをかけていくことになるかと思えます。</p>
<p>反対</p>	
<p>直営にしなければならない意見を無視している</p>	<p>今回の提案は、直営を基本とした業務委託導入であり、指定管理者制度や全面委託とは異なります。</p>
<p>民間でやるメリットの説明がない</p>	
<p>今の状態では反対。 説明会に出ていないので強くはいえないが、ただ民間にしますと言われても、良さがわからない。もっと発信してください。</p>	
<p>なぜ民間に委託するのか不明。どのようなメリットがあるか、技能・経営については、市が学べば良いことでは。</p>	
<p>なにをどのように民間委託するのかわからない。</p>	
<p>民間委託の目的は？</p>	
<p>わからない</p>	
<p>民間委託をしなければならないのはなぜか？2層構造でうまくいくのか。</p>	
<p>決めた経緯などがわからないので</p>	
<p>何のために委託するのか？サービス低下にならないかどうか要検討。</p>	
<p>図書館サービスにおける民間委託の利点は具体的に何を指すのでしょうか？</p>	
<p>手法そのものの説明がよくわからない</p>	
<p>民間にして何をどう変えるのか？もっと利用者(市民)への説明(アピール)が必要では！この件も今回はじめて知りました。</p>	
<p>民間の利点を具体的に示して頂かないと判断できません。</p>	
<p>具体的に何が変わるのか説明がない。※は漠然としていてまるで選挙公約のようです。[再掲]</p>	
<p>民間委託の意図やどうしてそうするのかかわからないから。</p>	
<p>民間委託の理由が良く分からないので。</p>	
<p>コスト削減？</p>	
<p>何のために委託業務を行う必要があるのか、また直営業務と委託業務とを分けることにより生じるメリット、デメリットの想定が提示されてないために判断しかねる。</p>	

その他	
なぜ3年なのでしょう。いろいろ実験的に取り組む事はいい事ですが、情報が少なすぎます。今の運営にはどういう問題があり、どうして民間なら解決できて役所(直営)だと解決できないのか説明して欲しい[再掲]	
民間の委託方法がわからない。きちんと経緯を知らせて欲しい。	
無回答	
[略] 小説や人気の本など書店で買えるものが多く、研究拠点にはならないなど感じる ことがあります。[再掲]	図書館はいわば豊かな情報の海につながる泉であり、みなさまのご要望に応じて姿を変えますので、具体的にお声をお寄せください。 なお、今買えるものは将来買えないものでもあり、それがあるのも図書館の良さのひとつです。
どんな点が利点ですか？	

9-2 具体的な変化、内容？
このアンケート用紙には、紙面の制約もあり、また、日常的に図書館を利用している方から広範な意見が集まるよう、簡潔に要点のみを盛り込みました。各配布場所にはアンケートに関する資料等のファイルを用意し、図書館のホームページでも資料を掲示しておりましたが、お気づきになれなかったことに関し、PR不足と反省いたします。[再掲]

自由意見	図書館より
反対	
この手法についての説明もないままの実施に反対です。直営はダメで民間になればいいという考え方がそもそも間違っています。根本的な問題をアンケートだけで実施というのはおかしいと思います。裏面も読みましたがこれだけでは納得できません。	
なぜ反対運動が起きているのか考えるべき。この理由は行政の一方的な勝手な理由のみ表明されている。	
民間委託を使うことにより、何がどうなるのかの資料が一切公開されていません。この(仮称)唐木田図書館アンケートを掲載した担当者の問い合わせ先を明らかにしてください。電話で詳細に照会しようと思います。[ウェブ回答]	
上記の理由による。判断材料となる情報の開示をすべき。	
わからない	
内容について何がかわるのかわからない。違いがあるのか。	
技能・経営とはどんなことなのか具体的に聞かないとわからない[再掲]	
司書の配置、待遇面が十分なのかどうか説明がほしい	
理解が不十分な点がある為の「わからない」です。	
この説明書きでは内容が不十分	
あまりにも抽象的で、わかりにくい。一体誰のための図書館であるのか。また、少なくとも、現在の数ある図書館の中で、一番運営や目指すところの図書館名などを挙げて、市民の理解を深めるべきだと思う。どんな意見があれば、方針をどうするのか。賛成も反対も出来ないようなアンケートは採るだけ無駄というものだ。	
具体的に通常の業務とどうことなるのかわからないから。	
その他	
人件費が問題なのか、サービスに問題があるのか不明。他市のICによるサービスの展開を行い、効率の良い市民サービスを模索すべきである。	新しい技術の導入による効率的なサービスの展開も検討課題として認識しています。 現時点では、業務委託を導入することにより、効率化とサービスの向上が図れると判断いたしました。他市の動向も研究し、つねに業務改善を図っていきたいと思います。
[略]今の運営にはどういう問題があり、どうして民間なら解決できて役所(直営)だと解決できないのか説明して欲しい[再掲]	
市が直営ということの中身、定型的な業務の中身、民間の利点の中身など、もっと広報してもらわないとわからない。	
費用とサービス内容を確認しないと今の時点で手法の良し悪しはわからない。	

9-3 業者？実績？
一部の業務委託、全面委託、指定管理者制度など、民間活用の例は全国で何百かあり、情報収集に努めています。しかし、多摩市のような「全館一帯運営」方式の図書館が少ないので、今回提案するのと同じ実例というと、今のところ見つかっておりません。

自由意見	図書館より
わからない	
杉並区は民営化したと聞いたがこれらの情報を得る必要がある。	
実例があればおしらせください。	
民間委託と言っても、このアンケートではどこまで民間に依頼するかわからないので資料が欲しい。他の市の図書館でも民間委託を行っているところがあるが、それが上手いっているか等がわかる資料が欲しい。そして最終的にはアンケートや討論会を通して市民の意見を聞いて判断すべき。	

その他	
他公共団体の実施例はありますか。「蔵書の幅がひろい」の意味を分かりやすく説明してください。	実施例については前出のとおりです。 「蔵書の幅が広い」については、長いので下の欄をごらんください。
(図書館より 続き) 通常、「5万冊の図書館ならこのくらいの難易度の事典まで」「このくらい有名な人の小説は必ず購入する」など、図書館の規模により、ある程度は蔵書内容が決まります。 多摩市の場合、多摩市6館で1冊か2冊、というような買い方をしているので、5万冊規模の図書館に、20万、30万冊規模でないといけない蔵書が並んでいることもあります。人口15万人規模の自治体の図書館の中で、多摩市のリクエスト件数が全国一なのは、多摩市のこの方式も一因とみられます。 それは大きな利点であり、一方で、「本が大きな図書館にまとまっていないと不便」「多巻ものがバラバラになる」などの批判もあり、どのように改善すべきか検討しています。 なお、例外は児童書です。「図書館に行ったときそこにある」ことが重要なので、乳幼児や低学年向の本は、どの館でも、ある程度同じ蔵書が提供できるよう気を配っています。	

9-4 雇用拡大

民間委託の導入で、地域雇用の促進が図れることはメリットのひとつとして数えられます。現行体制の継続が、職員の意識の硬直化を招く懸念もあるため、活性剤としての役割も認められるかもしれません。直営の立場に安住することなく、民間との共存共栄を図ることが強く求められている時代ではないかと考えます。

自由意見	図書館より
賛成	
市が管理は図書館の原則(思想、信条の憲法上の問題)を守る為には絶対に全てを民間に依頼できない。 しかし、貸出し業務などは市の人件費削減などには良い。 出来れば、障害者の方を多く雇って欲しい。	今回の委託は唐木田図書館の開館に関する業務に限るもので、全体の管理運営は直営を基本としています。役割分担化をすすめ、効率化とサービスの拡大につなげたいと考えています。
市職員は天下泰平ですから、勉強不足や型にとじこもりがちになりやすい。主婦の人の中でも司書として経験もあり、よく学び、役立つ人がいると思う。[再掲]	
民間委託によって、仕事を得る方がいるというのは良い事。 行政の無駄を省き、民間の雇用促進につながるので賛成。 ただし、そのふんの管理能力が問われることになるので、十二分にその業務に集中してもらいたい。[以下略 再掲]	
市の意思が伝わり、より良いサービスを提供して頂けるのであれば、賛成です。 地域雇用・経済促進などの点からも、いい事だと思えます。	

9-5 図書館整備、利用

唐木田図書館は市内7番目の図書館として開館します。これをもって、地域図書館の整備が完成することになります。多摩市の西側の地域にお住まいの皆様には今までご不便をおかけしてきました。運営については、社会情勢も多摩市の状況も厳しさを増すなかで、新たな手法を模索し、見極めていくことが不可欠と考え、直営を基本として業務委託を導入する手法を選択するに至りました。市内に設置された図書館各館をご活用いただき、ご意見をいただければと思います。

自由意見	図書館より
賛成	
他の図書館にない特色があれば、ときにはそちらを利用する。という楽しみも広がります。 図書館は多いほど良い。	まずは現状のサービス維持が必須ですが、更に特色が出るなら喜ばしいと思います。
わからない	
唐木田図書館のような箱モノより“やまぼと号”を復活させるべきだった。 わからないけれど、図書館が増えることは喜ばしいと思う。 一度実施してみて、見直しすることが大切だと思います。そもそも箱物をどんどん造っていくことに疑問を持っています。唐木田、鶴牧に住む者(私の唐木田の住民ですが)に便利ではあっても利用者はごく一部であり、将来の経費負担を考えると建築そのものに疑問を持っています。いろいろな面からの確かな予測をした上での計画とは思いますが…。間違った予測をし、将来にツケを残すことはやめなくてはいけないと思います。その場合の責任はどうなりますか？議会で承認されればOKということですか？ 実際利用しないと思うので	多摩市の総合計画の中では、市内全域に図書館サービスが届くよう、中央図書館機能を持つ図書館1館、地域図書館7館の整備が位置づけられています。現在、第五次総合計画が策定中で、施設の配置のあり方については改めてその中で見直します。

9-6 その他

市内図書館の配備計画・サービス・運営体制など、さまざまな観点からのご意見をいただきました。図書館への注目と期待の大きさがうかがえます。柔軟な発想で改善に努めていきたいと思っております。率直なご意見をお待ちしています。

自由意見	図書館より
賛成	
心ない利用者も多い中、そういった人間に対処するノウハウを強化したら良いと思う(ブラックリスト作成などにより場合により利用停止)	現在、返却期限を一定以上過ぎた方の貸出は停止させていただいています。ブラックリストを作る予定はありませんが、他の利用者に著しく迷惑のかかる場合など、個別に対応する必要はあると考えます。
準備期間が必要だと思うがもっと早く開館したほうが良いのでは？	図書館のはいる(仮称)コミュニティセンターは現在建設中で、その開設にあわせて図書館も開館します。
デメリットが無いから。	何によらず、100%良い、100%悪いというものはないと思うので、実際にご利用になり、ご意見、ご感想をお寄せください。
[略]本館にもブックポストおいて欲しい。(遊歩道がわと車側に2ヶ所)[再掲]	本館は日没後は暗いので、安全のためブックポストは設置しませんでした。しかしご要望の声が多いので、今後検討します。
市が管理は図書館の原則(思想、信条の憲法上の問題)を守る為には絶対に全てを民間に依頼できない。しかし、貸し出し業務などは市の人件費削減などには良い。出来れば、障害者の方を多く雇って欲しい。唐木田図書館の運営、市民の反応や意見をもとにして、他の住民サービス事業についても、大胆な改善に取り組んで下さい	慎重に役割分担を進めます。障がい者雇用の拡大については、市全体で取り組んでおり、図書館としても検討して参ります。
現在でも福祉ショップを利用させていただく事もあります。これまでもトラブルは全くありません。柔軟な発想でOKです。	お声にご対応するために努力しますので、今後も図書館にご注目ください。
とにかく、やってみてダメならかえればよい。これとは別に…多摩センターにも小さくてもいいので図書館を作ってください。本館では遠すぎます。福祉ショップでお願いするのですが、いつもいつもだと少々気がひけます。	申し訳ありませんが、福祉ショップでのサービスは平成21年3月31日を持って終了させていただきました。ご利用いただきありがとうございました。
反対	
[略]中央図書館は作るつもりがあるのか否か[以下略 再掲]	中央図書館機能のあり方の問題も含め、図書館全体の配置や計画については、今後検討を進めてまいります。
絶対反対。なぜ他の図書館と同じような形でやらないのか。民間企業のサービスがそんなに高いのか？それだったら、今まで多摩市の職員は何をやってきたのか。三十数年の蓄積はそんなに軽いものでしかないのか？職員体制を見直し改善する方が先ではないのか？市民にツケをまわさないでほしい。	(仮称)唐木田図書館の図書館サービスの水準を維持し、市民にツケのまわらないよう配慮しつつ、体制の見直しを進めたいと考えます。
一部の民間人と天下りの結託。民営の名のもとに利権化！	多摩市立図書館では、天下りはありません。 [再掲]
①現在の各図書館は、全て直営か一部委託があるか否かの説明が市民に一切ないのは市民無視である。 ②①の現況を市民に説明してから問3について市民の意見を聞くべきであろう。	多摩市立図書館が開館したとき、殆どすべての業務を職員が行っていましたが、だんだんと委託できる部分を広げ、図書館サービスを拡大して来ました。
わからない	
はじめてきいたので考えてなかった 単純に賛成とも反対ともいえない。	この機会に、ぜひ(仮称)唐木田図書館をご利用になり、他の図書館と比べて「ここが良い」「ここが悪い」など、具体的にご意見を寄せいただければ幸いです。
乳幼児がいる私はほとんどネットで予約して、他館から希望館に本を取りよせてもらっているが、そういう人が増えると図書館員の仕事が増え、採算的に負担になると思うが、大丈夫か？	お気遣いありがとうございます。 予約サービスは「市民のための図書館」として行う基本的な業務ですので、遠慮なさらずにご利用ください。 みなさまにも、予約件数を20件に制限させていただいたり、利用者として利便性が高く図書館としても負担が軽いメールアドレスの登録を推奨させていただいたり、みなさまにご理解とご協力をいただいています。
「手法」ということばは私の世代には違和感があります。「方法」とか「の仕方」とかの方がしっくり来るのですが…	「手法」は堅かったかもしれませんが、今後の参考にさせていただきます。

その他

仕方がないと思います。

10アンケート等への批判、提案

このアンケート用紙には、紙面の制約もあり、また、日常的に図書館を利用している方から広範な意見が集まるよう、簡潔に要点のみを盛り込みました。各配布場所にはアンケートに関する資料等のファイルを用意し、図書館のホームページでも資料を掲示しておりましたが、お気づきになれなかったことに関し、PR不足と反省いたします。〔再掲〕

また、このアンケートは、図書館の方針をお示しし、それに対するみなさまの不安、疑問等を具体的に把握し、情報を共有することを目的としていました。趣旨が伝わりにくく申し訳ありません。〔再掲〕

自由意見	図書館より
賛成	
同じ時期に同じ評価項目で他の図書館でもアンケートを行い、互いに比較するとよいのではないか。〔再掲〕	ご指摘のとおり、委託の評価だけでなく既存館の評価も同時に行う必要があると思います。
わからないまま賛成するのどうか・・・、とは思われますが・・・。反対側の意見も聞きたかったです。	「反対側」とは違うかもしれませんが、資料「地域館運営手法比較」にメリット、デメリットが載っています。
どのような項目をアンケートするのか、事前にわかっていると評価しやすいと思っ	広報の方法についても工夫したいと思います。
反対	
こんなアンケートはまったく無意味。行政の思惑通りに運ぶためのアンケートはアンケートとは言わない。	
こんなアンケートはおかしい。・・・を目ざしますというばかりで負の要因はなにも書いてない。こんな片手落ちのアンケートでは市民の意向を聞いたことにはならない。	
上記の理由による。判断材料となる情報の開示をすべき。	
わからない	
あまりにも抽象的で、わかりにくい。一体誰のための図書館であるのか。また、少なくとも、現在の数ある図書館の中で、一番運営や目指すところの図書館名などを挙げて、市民の理解を深めるべきだと思う。どんな意見があれば、方針をどうするのか。賛成も反対も出来ないようなアンケートは採るだけ無駄というものだ。	
まずは、このアンケートの妥当性から。	
その他	
人件費が問題なのか、サービスに問題があるのか不明。他市のICによるサービスの展開を行い、効率の良い市民サービスを模索すべきである。	問2-7「経費・効率について」にも自動貸出機について言及がありました。 機械化は①人件費削減、②プライバシー保護、③開館時間の延長などに効果があります。その一方で初期経費がかかり、特にIC化となると大きな費用が必要です。 多摩市でも、①信頼性、②性能、③費用対効果など、様々な観点から、他の機械化とあわせて導入を検討しています。
無回答	
民間の利用には賛成するが、ひさしぶりに図書館にきたらアンケートを自ら見つけました。利用しにくい人無視のアンケートに反対します。	多摩市立図書館に登録している方は、市民の4割未満です。登録していない6割強の方からのご意見をいただく手法について、更に検討してまいります。 なお、今回の回答のうち、非来館者であるホームページからのものが1割ほどでした。 〔再掲〕