

# 《 平成 27 年度 市川市市政戦略会議現地視察について 》

## 《 目 次 》

I. 視察した施設・事業の選定	・ ・ ・ ・ ・ P 1
II. 視察した施設・事業の概要	・ ・ ・ ・ ・ P 1
III. 視察時の意見交換の主な内容	・ ・ ・ ・ ・ P 4
IV. 視察後の委員会からの感想など	・ ・ ・ ・ ・ P 1 2

# 平成 27 年度 市政戦略会議

## I. 視察した施設・事業の選定

第2回会議の審議内容を踏まえ、具体的に視察する施設や事業として、

- ①市民にとって身近な施設や事業であること。
- ②誰もが利用経験のある施設や事業であること。
- ③比較検証をしやすくするため、複数の経営手法を採用していること。
- ④本市以外に在住の委員がいることを踏まえ、全国ほとんどの自治体に共通する施設・事業であること。

などを前提として、「図書館」、「体育館」、「窓口業務」を選択した。

## II. 視察した施設・事業の概要

《視察先》

### ◆図書館

- 行徳図書館 . . . ①
- 市川駅南口図書館 . . . ②

### ◆体育館

- 国府台市民体育館 . . . ③
- 塩浜市民体育館 . . . ④

### ◆窓口業務

- 行徳支所市民課 . . . ⑤
- 市川駅行政サービスセンター . . . ⑥



## 《図書館》

図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーションなどに資するため、図書館を設置している。

施設名	概要	運営主体	写真
行徳図書館 ①	<p>行徳支所の隣にある行徳地域の拠点となる役割を持つ地域図書館である。1階は公民館の一部で、2階が子どもの本と新聞・雑誌・視聴覚資料のフロア、3階が大人の本のフロア、4階が閲覧室・おはなし室、5階が書庫となっている。</p> <p>◇開館時間 平 日： 午前10時～午後7時30分 土・日・祝日：午前10時～午後5時</p>	直営	
市川駅南口図書館 ②	<p>JR市川駅南口に位置する『I-linkタウンいちかわ ザ タワーズ ウェスト』の3階にある地域図書館である。駅前という立地を生かした情報拠点として、ビジネス、健康・医療など、仕事や暮らしに役立つ情報を提供している。</p> <p>◇開館時間 平 日： 午前9時30分～午後9時 土・日・祝日：午前9時30分～午後6時</p>	指定管理者	

## 《体育館》

市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の向上を期し、スポーツの振興を図ることを主たる目的として、体育館を設置している。

施設名	概要	運営主体	写真
国府台市民体育館 ③	<p>体育館（2館）、柔道場、剣道場、トレーニング室などを設置している。</p> <p>スポーツ課が配置されており、スポーツ振興の企画・実施を行っている。</p>	直営	
塩浜市民体育館 ④	<p>体育館（2館）、剣道場、柔道場、相撲場、トレーニング室などを設置している。</p>	直営	

## 《窓口業務》

本市における市民系の窓口業務は、本庁、支所、出張所、窓口連絡所など、市内8ヶ所で行っている。窓口業務の中で最も取り扱い件数が多いのは住民票など住民記録に関する証明であり、次に多いのは印鑑登録証明である。

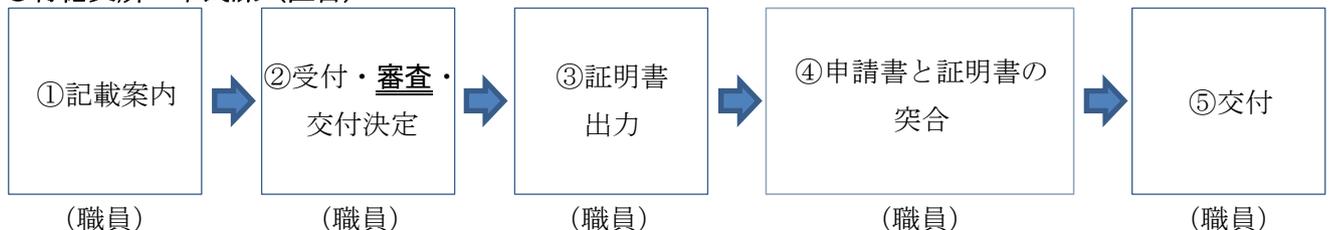
施設名	概要	運営主体	写真
市川駅行政サービスセンター ⑤	JR市川駅南口に位置する『I-linkタウンいちかわザタワーズイースト』の3階にあり、市民系と保健福祉系の窓口業務を行っている。 ◇窓口業務時間 平日：午前8時45分～午後8時 土曜日：午前8時45分～午後5時	一部業務委託	
行徳支所 市民課 ⑥	行徳支所の1階にあり、市民課では、市民系の窓口業務を行っている。他課では、保健福祉系や税務系の窓口業務を行っている。 ◇窓口業務時間 平日：午前8時45分～午後5時15分 (水曜日については午後8時まで)	直営	

### (参考) 住民票の発行に関する業務の流れ

#### ○市川駅行政サービスセンター（一部業務委託）



#### ○行徳支所 市民課（直営）



### Ⅲ. 視察時の意見交換の主な内容

#### ◀図書館▶

##### ◆行徳図書館

##### ○運営主体について

1

行徳図書館に指定管理者を導入する予定はあるか。

⇒今のところ、導入の予定はない。市川駅南口図書館や他の自治体の図書館の運営状況を踏まえ、今後の運営手法を検討したい。なお、横浜市の図書館では、指定管理者だけでなく、業務委託など様々な運営方法を直営館と並存させて運営し、比較を通じた検証をしているようである。

##### ○運営方法について

2

おはなしの部屋が利用されていない時があるかと思う。異文化交流（英語の読み聞かせ）、異世代交流（高齢者から子どもへの読み聞かせ）を活発化させるなど、様々な利用方法があるのではないか。

⇒希望者には、おはなしの部屋の利用を案内している。図書に関わる利用をさせていただいている。

3

視聴ブースの利用状況を教えてほしい。

⇒音楽のネット配信が発達してきたので、以前ほどの利用者数はいないが、音楽を探すため、今でも視聴している人がおり、一定のニーズはある。

4

市川駅南口図書館と比べ、行徳図書館に古い本が多くあるように見えるのはなぜか。

⇒行徳図書館は昭和56年から開館しているため、平成21年に開館した市川駅南口図書館と比べれば、古い本もある。しかし、選書は中央図書館が図書館全体のバランス調整して行っているため、市川駅南口図書館だけではなく、行徳図書館にも新刊や新たに購入した本が入ってきている。

5

市川駅南口図書館と比べ、行徳図書館はビジネス書が少ないのはなぜか。

⇒市川駅南口図書館には、仕事帰りの方が多く利用することがあるため、開館当初より「ビジネス支援サービス」というコンセプトが明確にあるが、行徳図書館は、行徳地区の中核的な図書館として、蔵書規模も大きく書庫も備えているなど、多様な図書の構成としている。

6

ICタグの貼り付けを予定しているようだが、ICタグを貼り付けることで、業務にどのような影響があるのか。

⇒資料にICタグを付け、IC関連機器を導入することで、貸出・返却などの定型的な業務について、自動化・セルフサービス化などの効率化が図られ、職員の専門的な知識や経験を生かしたサービスを拡充させていくことができる。

## ○利用者について

7

利用者からはどのような要望があるか。

⇒雑誌・新聞コーナーと児童コーナーが近くにあるので、子どもの声を気にせず静かに雑誌・新聞を読みたいという要望がある。このことについては、コーナーの移設も検討している。

8

開館時間を長くしてほしいという要望はないか。

⇒夜間開館の要望を反映して平成 21 年に 17 時から 19 時 30 分まで開館時間（平日）を延ばす条例改正をしたという経緯がある。

## ◆市川駅南口図書館

### ○運営主体について

1

指定管理者の運営の特徴を教えてください。

⇒毎月セミナーやイベントを開催し、企画物を充実させている。デメリットとして、①住基カードを利用して図書館の資料を利用する機能を追加する手続きができない②図書の弁償対応時に現金の収受ができない③イベント開催のために会場を借りる時は、中央図書館経由で申し込む必要がある。制度のデメリットとして、①指定期間が 3～5 年で管理者が入れ替わる可能性が常にあるため、地域にあった経験や知識が蓄積にされにくい②長期的・安定的な運営が担保されにくい、などがある。

2

民間が運営する強みを教えてください。

⇒開館時間が 21 時まで（平日）と長いことである。民間の場合、社員の出勤時間を細分化することができるが、公務員の場合、それが難しい。また、指定管理者である株式会社ヴィアックスの受託運営図書館が、20 自治体（67 館）あり、他館の成功事例を展開することができる。例えば、絵本の中にいるような映像を撮影するなど、人気のあるイベントを実施している。

3

職員 20 人のうち、10 人が常勤とのことだが、今の指定管理者が次期にも指定されなければ、職員の働き口がなくなるので、問題が出るのではないかと思う。

4

図書館司書有資格者がどの程度配置されているのか。

⇒常勤の社員は、全員が司書有資格者である。非常勤社員を含めると、社員全体の 8 割が司書有資格者である。

5

指定管理者の選定方法を教えてください。

⇒プロポーザル方式により、選定している。なお、指定期間は一期目が 3 年であったが、現在の二期目は 5 年である。

**6**

ヴィアックスは図書館運営以外の業務を行っているのか。

⇒DMの製作、発送などダイレクトマーケティングを行っている。

## ○運営方法について

**7**

20自治体の図書館を運営しているとのことだが、各図書館で運営方法の違いはあるか。

⇒電子書籍の導入などサービスの違いはある。地域を支える情報拠点として、どの図書館でも地域貢献を意識した活動を行っている。

**8**

地域とどのように交流しているか教えてほしい。

⇒和洋女子大学からファッションショーのパネル展示の依頼や小中学校から体験学習の依頼があり、学校との交流を進めている。

**9**

図書館に来ないと、イベント情報を入手できないのか。

⇒facebookのアカウントを持っており、毎日、情報を発信している。また、「駅南だより」を発行し、図書館以外に学校などの市の施設に置いている。

**10**

自動貸出機の利用状況を教えてほしい。

⇒受付を早く済ませたい人は、自動貸出機を利用し、対面で借りたい人はカウンターを利用している。但し、予約した本を借りる時は、市内の他の図書館から送られてくる、ICタグの貼っていない図書が多く含まれるため、自動貸出機では貸出できない。

## ○利用者について

**11**

開館後の利用者数はどのように推移しているか。

⇒近年落ち着いているが、開館時から右肩上がりで推移している。

**12**

市川駅南口図書館の利用者層を教えてほしい。

⇒ビジネスマンの利用が多い。また、キッズステーションが近くにあるので、親子での来館も多い。

**13**

遅い時間帯の利用者の状況を教えてほしい。

⇒遅い時間帯でも利用者は多く、閲覧席が埋まっている。

14

利用者からの苦情はあるのか。

⇒本の数が少ない、閲覧席が少ない、また大人コーナーと子どもコーナーが近く、子どもの声が館内に響くなど、スペースの狭さから問題になる苦情がある。

## 《体育館》

### ◆国府台市民体育館

#### ○運営主体について

1

どのような管理を委託しているか。指定管理者制度の導入をどのように考えているか。

⇒電気設備など施設の設備管理などを委託している。建物が老朽化しているので、小規模な修繕に手間隙がかかるため、指定管理を受けようとする業者はいないのではないかと考えている。

2

施設の老朽化が進んでおり、管理が難しいので、指定管理者はなじまないと考えているようだが、受付だけ委託することはできるか。

⇒委託は可能だが、コスト面を考えれば、非常勤職員が対応した方が良い。現在、受付は非常勤職員が対応している。

3

事務室の職員は何人いるのか

⇒正規職員は18人いるが、スポーツセンターだけではなく、信篤市民体育館、塩浜市民体育館、市民プール、中国分スポーツ広場など、他の施設の業務も行っている他、スポーツ振興事業全般の事務を行っている。

4

スポーツ課の業務内容を教えてほしい。

⇒スポーツ振興の企画・実施、また、国府台公園などの施設の管理運営や整備をしている。

5

トレーニングジムのトレーナーは職員なのか。

⇒委託である。国府台体育館に2人、塩浜体育館に2人、信篤体育館に1人いる。

#### ○運営方法について

6

使用料は全ての施設で取っているのか。また、当日のキャンセル料は取っているのか。

⇒使用料は全て取っているが、当日のキャンセル料は取っていない。悪天候を除き、当日にキャンセルをした者には、ペナルティーを科すことはないが、注意をしている。

## ○利用者について

7

時間帯別の利用者の属性はどのようになっているのか。

⇒午前中は、子育て世代、中高年世代の方々、夕方からは、学生・社会人が利用している。土日の利用は大会利用がほとんどである。平日の昼過ぎは最も利用者数が少ない時間帯である、

8

利用者の交通手段を教えてください。

⇒中・高校生はバス、自転車が多く、一般の方は車が多い。全体で200台の駐車スペースあるが、大会など大きなイベントを開催する時は各競技ごとに駐車台数の制限を設けている。

## ◆塩浜市民体育館

### ○運営主体について

1

トレーニング室の民間との運営方法の違いは何か。同じような運営をしているように見える。

⇒トレーニングジムのトレーナーを委託することで、民間との大きな差はなくなっている。民間より施設が充実しているわけではないので、市の施設では、手軽さやお試し程度で利用していただき、さらに追及して運動を行いたい場合は、上位の民間施設を利用していただきたいと考えている。

2

指定管理者制度の導入をどのように考えているか。

⇒建物が老朽化しているため、小規模な修繕に手間隙がかかるため、指定管理を受けようとする業者はいないのではないかと考えている。

### ○運営方法について

3

総合型地域スポーツクラブ（ISG）の活動内容を教えてください。

⇒ISGとは、ヨガ、健康体操、ウォーキング、ストレッチなど、いつでも・気楽に・多目的のスポーツを体験できる講座を用意している、会員制のスポーツクラブである。スポーツセンター（利用者等が運営）と塩浜市民体育館（スポーツ推進委員が運営）の2ヶ所で行っている。3年間は市からの運営の補助があったが、現在は自主運営で実施している。今後も支援できることは行っていく。

4

施設を維持管理していく上で、苦労していることを教えてください。

⇒震災後、配管等の不具合が多く発生している。また、今年度から4年間の予定で空調の整備も実施している。

5

利用者のリスク管理（事故や怪我）はどのようにしているのか。

⇒高齢者の利用時間帯は、職員がいる昼間が中心なので、巡回などで見回りすることができる。また、夜間は、経験がある団体の利用が多いので、事故は少ない。

## ○利用者について

6

地域的な特徴があるか。

⇒東西線を利用する東京勤めのサラリーマンが多く、若い人からはトレーニングジムを充実させてほしいという要望がある。また、近くにURのマンションがあるが、入居者の高齢化が進んでいるため、高齢者向け（限定ではない）の健康スポーツ教室を開講している。

7

利用者に偏りはあるのか。

⇒トレーニングジムの利用者は同じ方々が多く来館する傾向がある。

## 《窓口業務》

### ◆市川駅行政サービスセンター

#### ○運営主体について

1

委託のコストメリットはあるか。

⇒委託業者の場合、一人当たりの平均的な単価が低い、また従事時間を柔軟に変更ができることから、コストが約2割低くなっている。直営の場合、早番・遅番と分けることができるが、従事時間を細分化できない。

2

福祉系の業務を委託することはできるか。

⇒可能だが、福祉系の業務は市民系に比べ、専門性を要すること、また、法改正が多いことから、全てを委託することは現実的ではない。

3

混雑時に福祉系業務に従事している人（公務員）が市民系業務（委託業者）を手伝うことはできるのか。

⇒公務員が市民系の委託業務を手伝うことはできない。手伝うと、偽装請負になってしまう。繁忙期に応じて委託業者が社員数を調整している。

4

市民系窓口を委託化したことによる問題は発生しているか。

⇒ノウハウを持った業者に委託しているので、問題はない。公務員の場合、異動により、ノウハウが蓄積できないといった問題が発生する。委託業者との連携は上手くいっている。

**5**

委託の導入によるサービスの低下はあるか。

⇒全くない。内部では区別を付けているが、市民は委託なのか、公務員なのか分からない場合がほとんどだと思う。

**6**

必ずしも質の高い業者が選定されるとは限らないのでは。

⇒確かに、業者の選定は入札なので、市が業者を選ぶことができず、必ずしも質の高い業者を選ぶことはできないというリスクがある。市川市は、契約約款に業者の経験年数を条件に入れており、これは他市ではあまりない条件である。

**7**

経験年数とは、委託業者の従業員は元公務員なのか。

⇒元公務員ではなく、他市などで業務を経験していることを言う。経験があると言っても、ノウハウに限りがあるので、FAQを作成し、ノウハウの補完をしている。

**8**

委託事業者は個人情報を取扱うことができるのか。

⇒住基ネットの情報は見ることができる。契約約款で守秘義務を定めている。

**9**

市の職員は何人いるのか。

⇒市民系業務に6人いる。但し、シフト制で出勤しているので、必ず常駐しているのは2~3人である。

**10**

委託業者の社員はパートなのか。

⇒専任の従業員であり、パートでコストを削減しているわけではない。

## ○運営方法について

**11**

窓口の数は繁忙期に合わせて設置しているのか。

⇒市川駅周辺の人口や利用状況を踏まえて窓口を設置した。近年、市川駅行政サービスセンターの知名度が上がり、利用者は増加している。しかし、物理的に窓口の数を増やすことはできないので、繁忙期には、委託先職員数を増やすことで対応している。

**12**

土曜日でも平日と同じように全ての業務を行っているのか。

⇒ほとんどの業務を行っているが、他市との連絡を要する業務、国などが管理しているサーバーを利用する業務は土曜日には行えない。

13

来客者を他の施設の窓口分散させる策はあるのか。

⇒混む時期や時間帯は、どこの窓口も同じなので、ここが混んでいるので他へというのは現実的に難しい。

## ○利用者について

14

委託することにより、市民からのクレームはあったか。

⇒市民には、市職員か委託事業者かは区別がついていないので、委託だからというクレームはない。

15

本日は、多くの利用者はいないが、利用者数はどのようになっているのか。

⇒季節、時間帯、天候により変わってくる。本日は、雨天ということもあり、利用者が少ない。土曜日になると利用者が増える。

## ◆行徳支所市民課

### ○運営主体について

1

直営で運営するメリットとデメリットは何か。

⇒直営のメリットは、公務員が一連の流れで手続をするので、事務処理のスピードが速いことである。

委託の場合、市職員が行う審査の前段階で、仮審査の手続が必要となるので、事務処理のスピードが落ちる。

また、市民と直接、話をすることで、市民が本当に求めることを把握することができる。委託の場合、市民の話を間接的に聞くことになるので、市民が本当に求めることを把握することが難しい。

直営のデメリットは、繁忙期の4月に人事異動が重なるので、異動してきた職員に指導しながら事務処理をすることになり、事務処理能力が落ちることである。委託の場合、繁忙期に応じて、社員数を柔軟に調整することができるので、事務処理能力を低下させることはない。

2

市川駅行政サービスセンターでは、委託しても業務上の問題はないと言っていたが、行徳支所市民課でも委託することはできないのか。

⇒委託することはできるが、委託の場合、仮審査が必要なので、事務処理のスピードが落ちる。特に戸籍事務は審査が複雑であること、住民登録との連携が必要となることもあり、委託すると処理が複雑になる可能性がある。市川駅行政サービスセンターでもスピードは落ちているが、審査に時間がかかる戸籍の手続がないので、大きく業務効率を低下させず、運営することができている。

### ○運営方法について

3

市内に8ヶ所の窓口があり、またコンビニでも住民票を取ることができる。今の窓口の数が適正なのか考えても良い。市川駅行政サービスセンターでの業務は限られている。

4

戸籍を扱う業務は何ヶ所の窓口で行っているのか。  
⇒4ヶ所ある。

5

戸籍を扱う業務がある4ヶ所以外の窓口は委託することができるのか。  
⇒委託することは可能だが、規模の小さい窓口には委託のメリットを出すのは難しい。

6

マイナンバー制度の導入により、業務は効率化するのか。  
⇒市民にとっては便利になるが、市民系窓口の業務量が増えるので、効率化にはならない。

7

窓口に連番になっていない33番というのがあったが、なぜサインが統一されていないのか。  
⇒窓口変更時に空き番号がなかったからである。マイナンバー導入時にサインの見直しを行う

## IV. 視察後の委員からの感想など

---

### 《図書館》

#### ◆行徳図書館

1

- ・広い場所をより使いやすい配置にしたらよいのでは。
- ・若干、本を探しにくいような気がした。

2

- ・こども館、子育てナビと隣接している施設なので、子育て世代を支援する取り組み（おはなしの部屋の有効利用など）などは行徳図書館の特性を活かせると思う。
- ・こどもの本のフロアは、配置場所など、今後検討すべき点が多いと思う。

3

他自治体の公共図書館と大きな相違がない運営方式だと感じた。スペースが広い分、利用者数に対する運営費用（空調・清掃）が大きくなることは必須。利用者の多少に関わらず、配置職員数を変えることが困難だとすると、今後は経営方式を考え直す（一部委託化など）必要も出てくるものと考えられる。

蔵書の少ない他の図書館との連携や、広いスペースを生かした新企画など、より多くの住民に利用してもらえる工夫が必要かもしれない。

## ◆市川駅南口図書館

1

・子ども用の場所が狭い。場所が狭い半面、必要な書籍を見つけやすい工夫がされているように思えた。

2

- ・市民活動を展示する「えきなんギャラリー」は地域と連携する取り組みであると感じた。
- ・駅前の図書館ということで、情報収集、情報発信の場を意識していると感じた。
- ・ホームページだけでなく紙媒体（駅南だより）の両方で（どちらか一方に偏っていない）情報を発信しているのは様々な利用の属性に対応していると思った。
- ・室内が少し蒸し暑かった。

3

指定管理者による運営であるため、勤め帰りの人を想定した時間帯まで開館していることは評価できる。昼間は近隣マンションの親子を対象とするなどニーズに合った運営になっていると感じた。

設備も新しく、様々なイベントを企画しているため、若年者の目を引き利用率にも良い効果が期待できる。ただし、スペースが狭いため、蔵書数としてはかなり少ない。他の図書館との連携を密にすることで、解決する必要があると思う。

経営が成り立つ（赤字でない）ようならば現状の運営方式で良いのではないか。業者による質の低下が生じないよう気を配る必要はあるだろう。

4

・指定管理者へ裁量が一定程度委譲されている一方で、（短い視察時間のなかでは断言できないが）自分がこれまで利用してきた他自治体の図書館と比較して、大きな差別化は感じられなかった。

## 《体育館》

### ◆国府台市民体育館

1

- ・若干照明が暗く見えた。
- ・利用時間により単純比較はできませんが、塩浜より活気がなかったように見えた。

2

- ・天候もあつたかと思うが、利用者が少なく、閑散とした印象だった。
- ・施設がかなり古くなっている、施設管理費の中で修繕費の割合がかなり高くなっているのではないかと感じた。
- ・ISGについて勉強不足だった。

3

建物自体がかなり老朽化しているため、修繕費を含む維持費が大きくなっていくものと考えられる。運営方法としては、一部委託している部分もあるが、最低限の人員で利用率は大きいように感じた。

定期的に開催される大会などには不可欠な施設であり、規模の割にはかなり格安であると考えられるので、利用料を若干上げて、利用率に影響は出ないのではないか。

運営費を節約することは、事故などを引き起こしかねない。安全を優先するならば、運営費を縮小することには賛成できない。

**4**

・規模が大きい一方で、老朽化、駐車場の利便性など、総合体育施設としての魅力が足りなく感じた。

#### ◆塩浜市民体育館

**1**

- ・利用時間にもよるかもしれないが、体育館は活気があり有効活用しているように思えた。
- ・利用者も慣れているせいか、管理している人とうまくコミュニケーションが取れており、良いと思う。
- ・館内老朽化などの対策は必要。

**2**

- ・夕方という時間帯もあったかと思うが、小学生の利用が多く、地域の体育館として市民が利用している様子が見えた。
- ・国府台に比べ、車でのアクセスがしやすい、利用しやすいと思った。

**3**

環境や利用者層が国府台とは異なるため、ニーズに合った運営方式が必要と考える。

民間施設に比べ、利用料金がかかり安価であると考えられるため、個人的な利用（特に夜間のマシン利用など）については、若干の値上げも可能ではないか。規模の大きな、しかも安全を最優先させなければならぬ施設の維持管理に必要な費用として、利用料金（特に個人使用時）の再検討は市民の理解も得やすいのではないかと感じた。

#### 《窓口業務》

#### ◆行徳支所 市民課

**1**

- ・一般的な市役所という感じであり違和感はなかった。安心して訪問できる場所と感じた。窓口・人の数とも妥当かと思った。

**2**

- ・外国人の利用者が多い、行徳支所の特性を感じることができた。外国人のための窓口を正面入り口の近くに設置しているのは、外国人利用者にとってはわかりやすいと感じた。
- ・戸籍専門職員の配置は、業務効率の観点からよいと思う。

3

市の財政を考えるとすれば、サービスセンターで行っているように、窓口業務の一部を委託に切り替えることも将来的には必要ではないかと感じた。そのためには、市の職員がすべき業務とそうでない業務の区別を明確にし、運営方式の見直しをする必要があると思う。ただし、サービスセンターの項で記載したように、契約更新時の委託業者による業務の質の低下など、市民に不利益が生じることがないように注意することは不可欠である。

#### ◆市川駅行政サービスセンター

1

・立地が良い。訪問時間帯は人が少なく、職員のほうが多く見えたが、おそらく時間によって忙しくなることが考えられた。逆に来訪者が少ない時間をどのように有効活用するか検討の余地はあるかもしれない。

2

・駅前の立地であるにもかかわらず、駅南口を出てから、場所がわかりにくい。  
・時間帯、曜日もあったかと思うが、駅直結の窓口としては、利用者がすくないという印象だった。

3

保健福祉系以外の窓口業務を委託し、繁忙期の対応など、ニーズに合わせた運営方式は良いと思った。ただし、市川駅南口図書館の運営同様、契約更新で委託業者が変更した場合、窓口業務の質の低下が生じないような注意は必要だと感じた。また、戸籍関係については、市職員による確認作業が必須であることを考えると、必要最小限の人員配置で市の人件費確保がやむを得ない状況であることを理解した。

4

・設備も新しく、利便性の良さを感じた。

#### 《視察全体を通した感想など》

1

・今回指定管理者制度と直営での比較という視点にて訪問したが、指定管理者にて対応すべきかどうかは、費用対効果だけでなく、法・ルールなどが複雑に絡み、思っているよりは越えなければならぬハードルがあることがわかった。どのような手法で進めるかは、各施設の目指すべきところをはっきりさせたいうえで、立地や地域性を考慮し、都度検討をする必要があるのではないかと思う。  
(例・図書館だからどっちがいいという考えでなく、基準はあるが最終的には都度判断が必要になるのではないだろうか)

2

・実際に施設を視察することで、周辺環境だけでなく、施設の雰囲気、様子も感じることができ、また、利用者の属性を見ることができ、机上で議論するだけでは見えてこなかった部分（感覚的な

部分が多いが)を見て、感じる事ができた。

- ・今回視察した3つの施設では、図書館が議論しやすく、また、議論した結果をすぐに反映しやすいと感じた。

### 3

視察した際に得た情報や説明から、普段の利用者として接していた施設を違う側面から見る事が出来た。施設ごとに情熱を持って様々努力していることは十分に理解できたが、一般市民にそれが伝わっているかは疑問である。

毎日行くような施設ではない場合、特に市民課窓口のような場所では、「暇そうな人が一杯いるのに、なぜ何時間も待たされなければならないのか」など、過去に何度も自分自身が感じたことがあった。今回の視察で、このような不満の一部が解決できたことを考えると、今回の視察のような体験を、一般市民が体験できるような機会の提供も必要なのではないだろうかと感じた。

絶対ぶれてはいけないことは、利用者が市民であるということは何よりも優先し、その上で施設の維持や運営方式を考えていかなければならないのだと強く感じた。

### 4

#### 【施設のニーズ変化と状態の可視化】

経年によってニーズが変化する、ということを書いたが、身近に感じる一例として、市川駅のシャポー江戸川側を出た小さい駐輪場がある。施設設置時の自転車と現行の自転車のサイズが違うのか、駐輪の枠がとても狭くて、多くの駐輪があるときは、停めるのにとっても難儀する。特に小さいお子さんを抱えた子供乗せ自転車には不向きである。新しい駐輪施設（例えば、アイリンクタウン地下や、シャポーの本八幡よりに出た駐輪場）は現行の自転車でも停めやすい駐輪の枠になっている。ハードとして施設が古くなった、というよりも現在のニーズに合わなくなって古くなっている、という一例かと思った。

施設の状態の市民への可視化、という面から見ると、この施設に対して、市民から改修のニーズが上がっているのか否か、上がっているとすれば、予算が出れば改修されるのか否か、等々、施設がどのような状態（ステータス）になっているのかが、例えばネット上で一覧・可視化されれば、市民のストレス感・不満感を回避できるようにも思う。その一覧がGISで地図上にマッピングされていれば尚分かりやすいだろう。

#### 【職員の専門性と横断性】

ソフトとして、働く人（職員）の専門性を活かして配置する、またその事を可視化していく事で、市民との共通理解・認識のベースが整えられるように思う。

専門性を生かす、ということはある意味では《縦のつながりの重視》とも考えられる。その一方、行政内の横の連携、横串を刺す、ということも強く求められている。行政の業務機能としては《縦の繋がり》を維持する方が、現状では理にかなっている、とすれば、横串を刺す事を専門にする部署を整える、あるいはそういったものを民間に委託し推進することが有効かもしれない、とも考えた。

## 資料 2 各施設・事業に対する「見直しの視点」について

### ◆視察を通して寄せられた「図書館」の運営手法の見直しの視点について

- ・経営の視点 : 継続運用、コスト、費用対効果
- ・効率の視点 : ICチップ化、貸出機導入、書籍配置
- ・利用者の視点 : 配置(子・大人)、書籍数、開館時間
- ・地域性の視点 : 利用者分析、イベント開催
- ・効果の視点
- ・非利用者の視点
- ・地域連携の視点
- ・子育ての視点

#### 第 2 回会議で挙げた視点の例

- ・利用者の視点
- ・非利用者の視点
- ・役割分担の視点
- ・業務効率向上の視点
- ・施設運営の視点
- ・経営の視点

#### 《市川駅南口図書館》

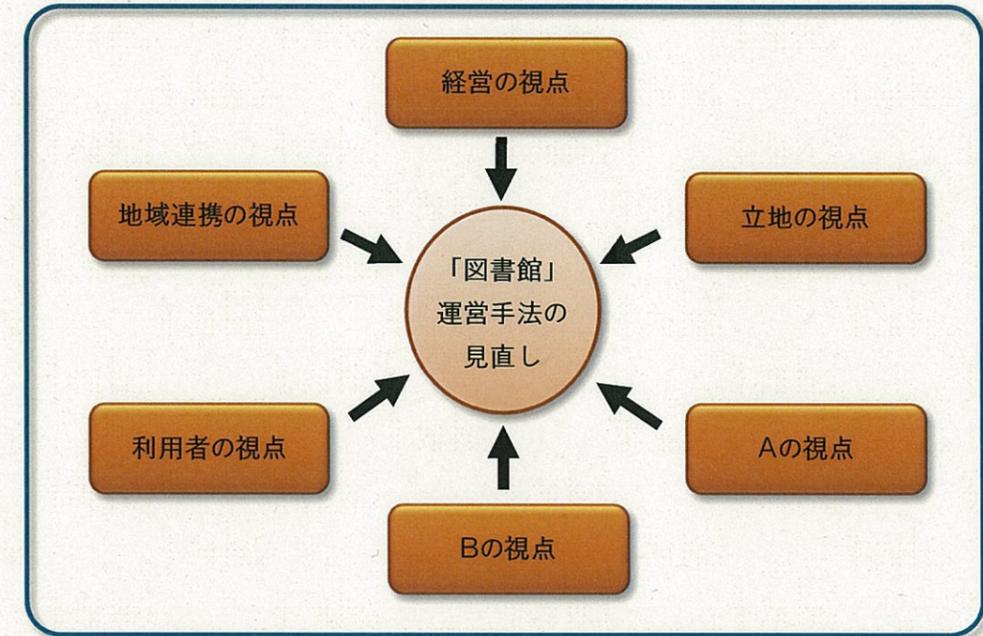
- ・安定性の視点  
 指定管理者が運営しているが、今後指定管理者が変わる可能性もあり、その場合の運営の安定性がどのように担保されているのか。
- ・地域連携の視点  
 狭いながらも壁面を市民のギャラリーとして提供しているなど、地域住民との連携を意識している面が「地域にある図書館」としての認識を確認させられた。
- ・立地条件の視点  
 ビジネス図書を多く揃えるなど、立地条件から導き出せる想定利用者に対応している。
- ・その他：民間委託で出来ないこと、とその問題の有無  
 金銭の収受等、市職員でないと出来ないこともあると伺ったが、そのようなことがどの程度の割合であるのか？どの程度実際に支障があるのか？実際はあまり影響がないのか？等、市職員でないと出来ないことと実際の運用面での問題の有無。

#### 《行徳図書館》

- ・経年によるニーズ変化の視点  
 最近は対面室の利用があまりない、との事。ニーズがないのか、ニーズがあっても使いづらいのか、ニーズが他の施設で満たされているのか？「利用が少ない」という状態で置いておくのはもったいない。
- ・心地よさ、いこい、居心地の視点  
 2Fは大人と子どもが利用するフロアになっている。階ごとに「こどもフロア」「おとなフロア」と分けられ、お互いに遠慮なく利用できるようなにも感じられた。
- ・市民動線の視点 施設間連携の視点  
 個室の読み聞かせルームがあるが、フロアが違い離れている。むしろ隣接するこども館の利用者が気軽に利用できるような「動線」を作ることでより利用され、満足度も上がるのでは、と感じた。そのためには部を横断する連携が必要。

### ◆審議事項① : 「図書館」の運営手法の見直しの視点(案)

これまでの審議内容及び視察を通して提案された意見等を踏まえ、以下の通り「図書館の運営手法の見直しに関する視点」を整理した。



#### 上記視点の概要

※視点の内容、視点の数、A・Bの名称等について、ご審議頂きたい。

#### 《経営の視点》

安定的な行政サービスの供給を前提に、人件費も含め、常にコストを意識した運営をしているか。

#### 《立地の視点》

取り扱う書籍や開館時間など、立地による特色に留意しているか。

#### 《地域連携の視点》

図書館運営に際し、地域(住民、学校、企業等)との連携を意識しているか。

#### 《利用者の視点》

子育て、ビジネス、学習、娯楽など、利用者の目線(ニーズ)に立った運営を行っているか。

#### 《Aの視点》

無人貸出機の導入・スペースの有効活用・施設の複合化など、設備・機能面の充実を図っているか。

#### 《Bの視点》

図書館運営について、公と民との役割分担が明確にされ、事務に反映されているか。

◆「体育館」の運営手法の見直しの視点について

- ・効率の視点 : 空き時間活用、住民参加、開館時間
- ・施設（設備）の視点 : 老朽化対策、暑さ・寒さ対策
- ・集客の視点 : アスリート交流、イベント開催
- ・利用者の視点 : 立地、予約の取り方
- ・非利用者の視点
- ・業務効率向上の視点
- ・施設運営の視点
- ・スポーツ振興の視点

《国府台市民体育館》

- ・古いものを活かす視点

経年で古くなっているが、メインフロアは比較的きれいに整えられている。

- ・名称イメージの視点

「剣道場」「柔道場」はその名称以外の利用もある（社交ダンス等）ので、名称を変えても良いのでは？  
あるいは愛称を付ける事により、より幅の広い目的での利用が促進され、幅広い市民ニーズに答えられる可能性を感じた。

《塩浜市民体育館》

- ・施設の状態の可視化の視点

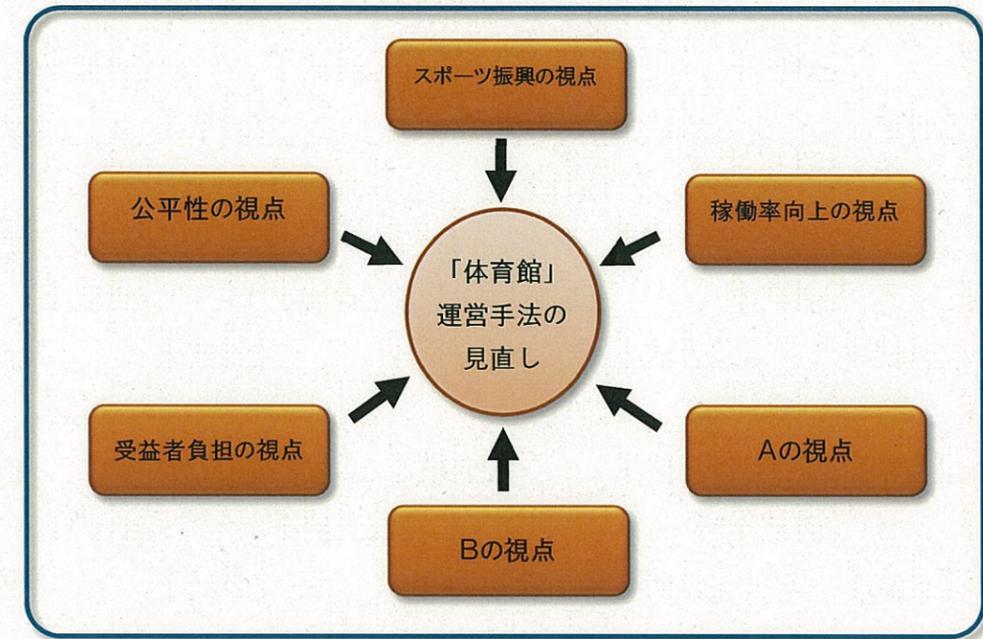
こちらメインフロアやサブフロアがきれいに整備されていた。しかし、配管やエアコン等見えない部分の痛みもあるとのこと。見えない部分の状態も市民に可視化されれば「施設に対する理解」も普段から形成され、いざ改修・建て替え等になった場合の理解が得られやすいのではないだろうか。

- ・登用人材適切化の視点

館長は再任用との事。館長は施設の最高責任者であり「顔」でもあるので、これまでのキャリアや人柄を市民に伝え、いかに最適な人材登用であるかを示すことが「市民とともにある施設」という姿勢を示すことができるのではないだろうか。これは体育館に関わらず他の施設でも同様と思われる。

◆審議事項② : 「体育館」の運営手法の見直しの視点（案）

視察を通して提案された意見等を踏まえ、以下の通り「体育館の運営手法の見直しに関する視点」を整理した。



上記視点の概要

※視点の内容、視点の数、A・Bの名称等について、ご審議頂きたい。

《スポーツ振興の視点》

健康で文化的な生活に寄与するため、広く市民等に対し、スポーツ振興策を講じているか。

《稼働率向上の視点》

歳入の確保・施設運営の観点から、積極的に稼働率（利用率）の向上を図っているか。

《公平性の視点》

設備や運営（開館時間など）に関して、利用者に偏りのないよう工夫されているか。

《受益者負担の視点》

今後見込まれる維持修繕費や安全対策などを考慮し、受益に見合った料金設定となっているか。

《Aの視点》

地域性や利用者層などを十分調査したうえで施設の運営を行っているか。

《Bの視点》

民間事業者、ボランティア団体、直営など、様々な活力の導入を検討しているか。

◆「窓口業務」の運営手法の見直しの視点について

- ・経営の視点
- ・効率の視点
- ・業務効率向上の視点
- ・利用者の視点
- ・立地の視点

《市川駅行政サービスセンター》

・専門性委託の視点

業務の一部を民間に委託することで、専門性の高い業務をキャリアを積んだ人に委託できるとの事。他の窓口でも上手く活用すれば、より業務の効率化や市民ニーズへの合致も図れるのでは。

・市民動線の視点

駅前であるが比較的他の窓口よりも余裕が有るように思われた。適切に「市民動線」が想定されているか。例えば道案内の指示板等。

・想定と実数の視点 適切な職員数の視点

地域特性（地域住民人口、駅前という立地条件）と想定利用者数はどのように設定されていて、それに対して実際にどの程度利用があるのか？また、実際の利用者数と現場の職員数の比率は適切か？

《行徳支所》

・利便性と明るさの視点

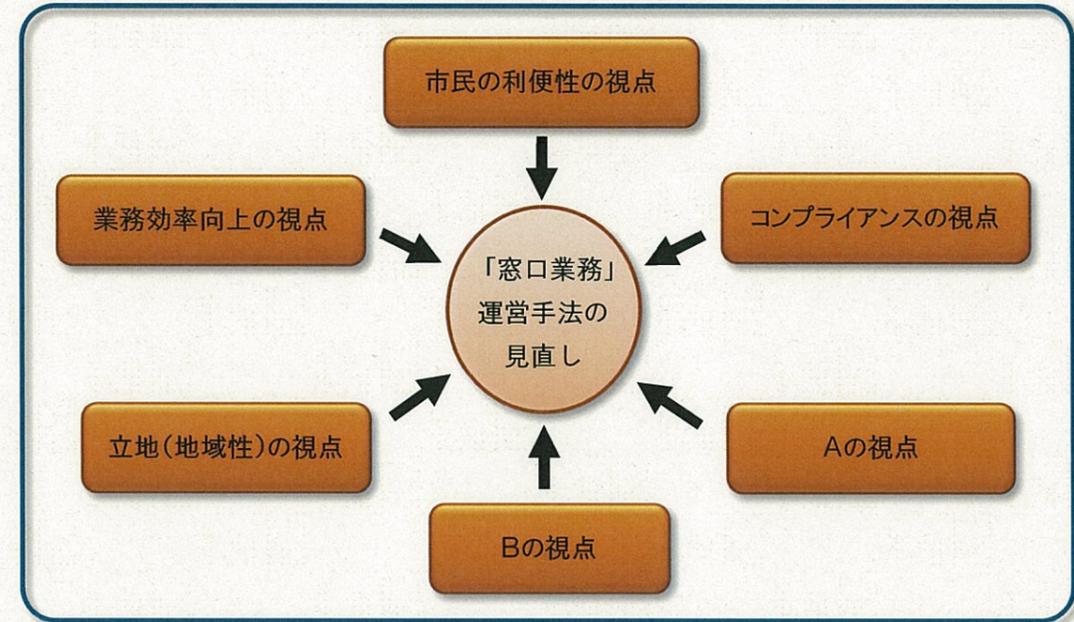
横一列に多くの業務窓口が揃っていて、便利で、また明るく活気ある印象を受けた。

・複合施設を有効にする視点

行徳支所は業務窓口、こども館、図書館、と複合施設になっているのが大きな特徴だが、横の連携を深めることで、より市民に親しみやすい場となるのでは。

◆審議事項③：「窓口業務」の運営手法の見直しの視点（案）

視察を通して提案された意見等を踏まえ、以下の通り「窓口業務の運営手法の見直しに関する視点」を整理した。



上記視点の概要

※視点の内容、視点の数、A・Bの名称等について、ご審議頂きたい。

《市民の利便性の視点》

大前提として、接遇や分かりやすさなど、市民（利用者）の使いやすさ・利便性に配慮しているか。

《業務効率向上の視点》

繁閑や業務内容に合わせた「仕事の切り分け」等により、業務効率の向上を図っているか。

《コンプライアンスの視点》

個人情報の取り扱いや適正な事務の執行など、遵守すべき法令が厳に管理されているか。

《立地（地域性）の視点》

窓口の設置されている立地や地域性（住民の属性など）を考慮した運営となっているか。

《Aの視点》

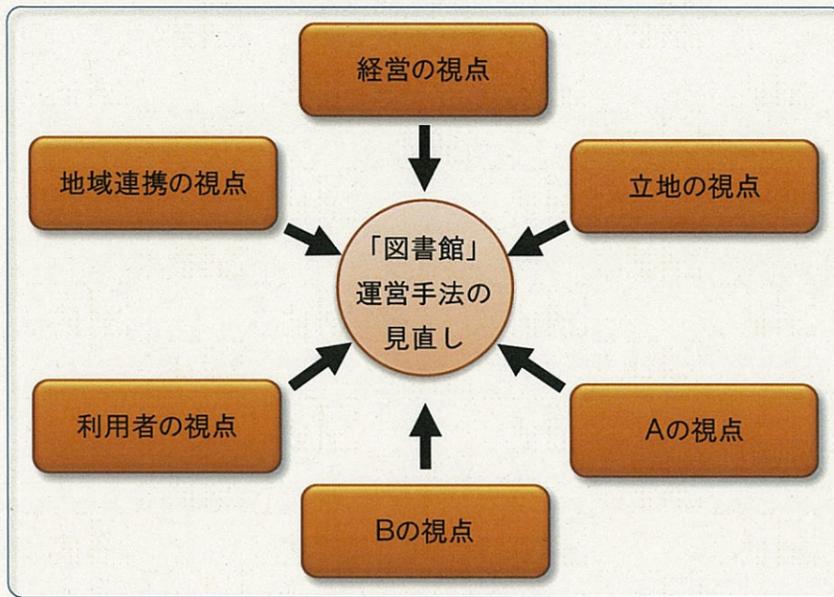
定型的な業務であっても、部分的な業務委託など、常にコストダウンの可能性を模索しているか。

《Bの視点》

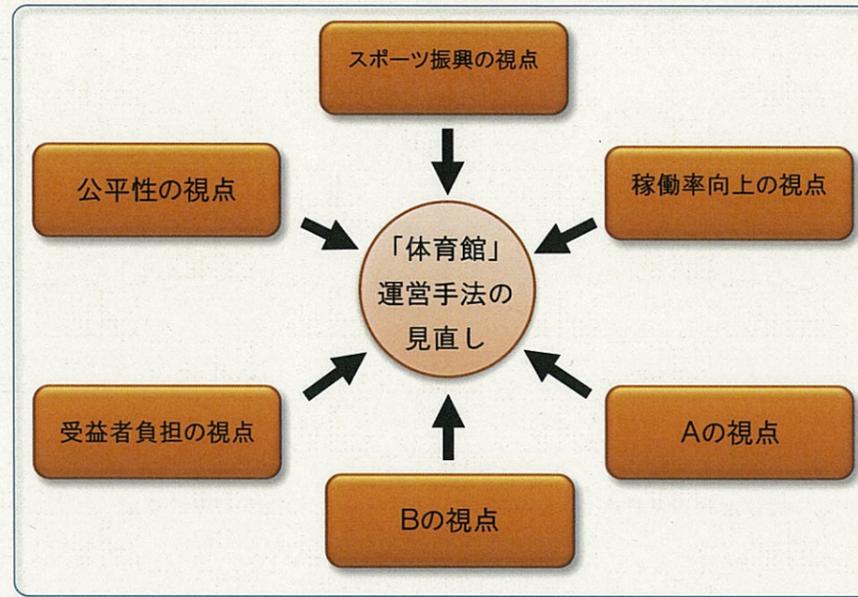
直営や外部化を含め、専門性を有する職員を絶えず確保できるよう工夫がなされているか。

諮問事項：行政サービスの運営方法について

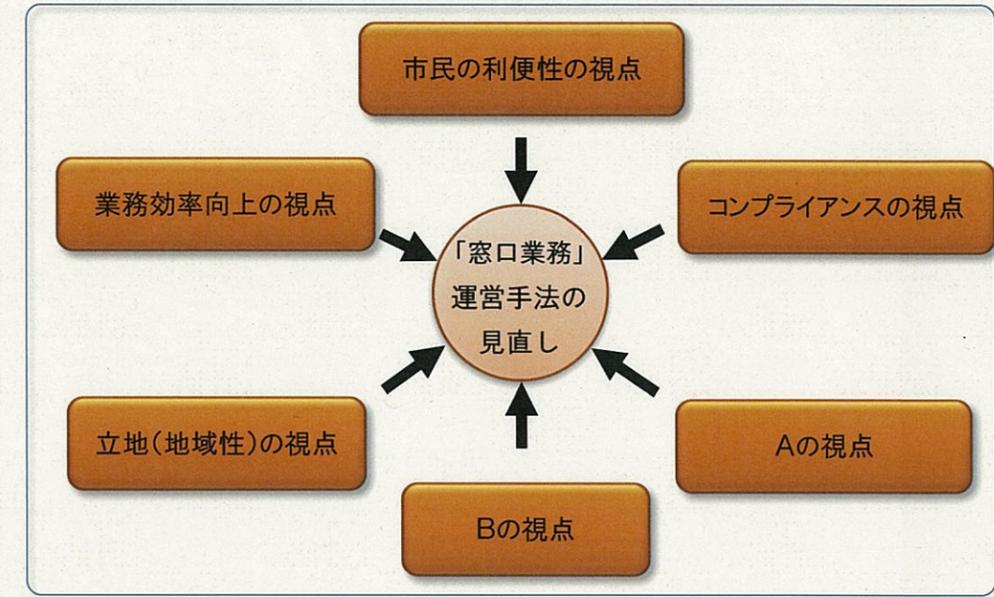
「図書館」の運営手法の見直しの視点（案）



「体育館」の運営手法の見直しの視点（案）



「窓口業務」の運営手法の見直しの視点（案）

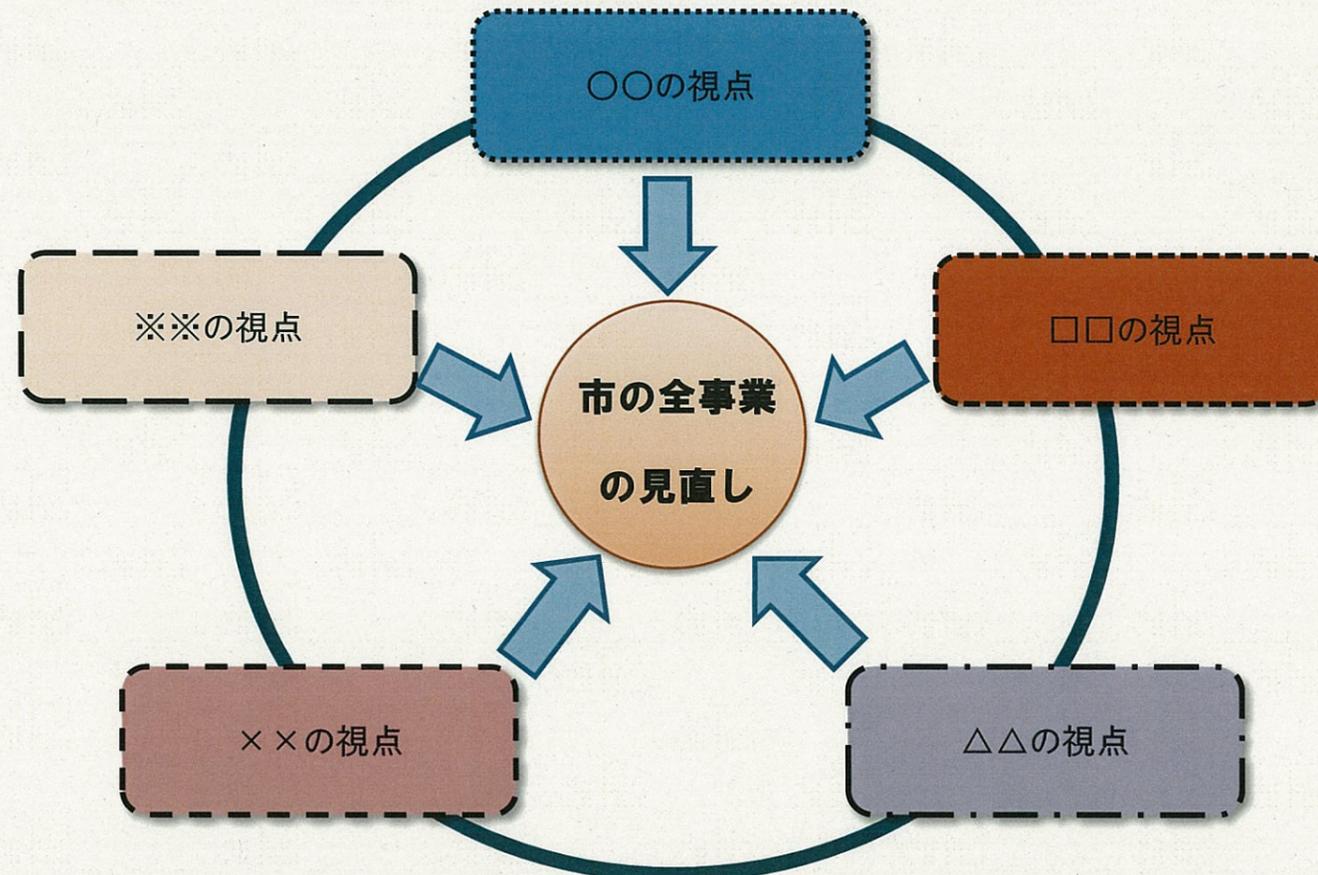


◆複数の事業や施設を検証し、市の全事業に共通する「視点」を抽出

答申までのステップ

- 「図書館」の検証
- ↓
- 「体育館」の検証
- ↓
- 「窓口業務」の検証
- ↓
- 市の全事業に共通する「視点」の抽出
- ↓
- ◎全事業に対する「見直しの視点」について答申

視察も含む



審議終了後の展開イメージ

「見直しの視点」を盛り込んだ答申

アウトソーシング基準の見直し

答申及び新基準の全庁周知

各所管による運営手法の見直し