

受 理 番 号	陳情第41号
件 名	広島市立中央及び各区図書館運営業務の指定管理者の公募について
要 旨	<p>広島市立中央及び各区図書館の指定管理者に、非公募で公益財団法人広島市文化財団が長らく指定されているが、公募により公正かつ透明な運営委託を実現するべく他の民間業者が参画できるよう広島市策定の「指定管理者制度運用の基本方針」（令和6年4月）を改め、図書館運営業務のサービスの向上とコスト削減、運営の適正化をしていただくよう陳情する。</p> <p>理由</p> <p>1 広島市文化財団による図書館運営上の問題点</p> <p>図書館は利用者でさえマナーを守って静かに利用するところである。しかし、広島市の図書館の場合、利用者よりも職員のマナーの低さが目立つ。職員の態度が傲慢で利用者目線に立ったサービスが行き届いていない。例えば、広島市立中央図書館のカウンター職員による私語雑談・談笑、西区図書館ではカウンターで職員によるパワハラのような新人指導、さらに書籍を選んでいる際に後ろから割り込みいきなり書籍整理を始める。こういったことにより数年来にわたり、新聞（前日分以前のもの）を落ち着いて読むことや書籍をゆっくり探すことを妨げられてきた。これらの図書館職員の接遇、マナーの低さについて複数回、中央図書館に苦情と改善を申し入れてきたが、一向に改善される気配がない。他都市と比較しても明らかにレベルの低い広島市の図書館の管理運営について疑義を持ち、広島市市民局生涯学習課に問い合わせたところ、図書館の指定管理者制度が始まった平成18年以降今日に至るまで、一貫して非公募により公益財団法人広島市文化財団に市全ての図書館の管理運営業務を委託しているとの回答があった。その非公募の理由は、広島市の策定した「指定管理者制度運用の基本方針」（令和6年4月）に基づき、図書館運営では「施設の性質上、専門的知識や豊富な経験を有する職員によって継続的・安定的な行政サービスが必要な施設」に該当するから公募の例外事由に当たるとのこと。しかし、公募に他の民間事業者を介在させないことによる競争のない非経済性により、広島市文化</p>

財団職員の図書館運営業務の傲慢やおごりが起きている。すなわち、適切な業務運営がなされていないために、スタッフの私語雑談を許す緩い図書館運営がなされていると考える。

2 近隣政令指定都市の取組と実績

広島市と比較するため、近隣の政令指定都市の図書館の運営受託業務の実体について調査した。北九州市では中央図書館、各区図書館共に民間事業者に対し、公募の形式で運営業務を委託している。また福岡市では中央図書館の運営は福岡市の直轄事業で行う一方、各区図書館については民間事業者へ運営を委託していた（北九州市立中央図書館ではシダックス大新東ヒューマンサービス株式会社に、小倉南図書館、八幡西図書館では日本施設協会と図書館流通センターの共同事業体が運営、福岡市早良図書館では図書館流通センター、東図書館では紀伊国屋書店とH I B I Y A - K A D A Nが共同受託している）。いずれの市においても専門的かつ安定的・継続的な図書館運営が行われており、また北九州市立中央図書館のように行政と民間事業者が結託し、映画『図書館戦争』の誘致に成功している事例もある。

3 運営を民間事業者に委託するメリット

民間事業者に公募の機会を与えることで、競争原理が働きサービス品質の向上と委託費の削減が見込まれる。さらに、民間事業者が運営に関わることで第三次産業に関する雇用が生まれ、広島市への人材の流入など流動性も高まることが期待される。さらに北九州市立中央図書館の事例に見られるように、民間の知恵と活力を取り入れた結果、図書館運営にイノベーションが起き映画の誘致に成功し、単なる知の拠点としてだけでなく観光施設としても斬新なサービスを提供しているケースもある。

4 地方自治法第244条の2第3項の制度趣旨と広島市「指定管理者制度運用の基本方針」（令和6年4月）の矛盾

地方自治法第244条の2の指定管理者制度の趣旨は「民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設の設置の目的を効果的に達成するため」である（総務省報道資料平成22年12月28日）。本法律に基づき制定されている広島市立中央図書館条例及び広島市立中央図書館条例施行規則には指定管理者の指定の手續、管理の基準、業務の範囲等が規定され、それに基づき広島市では「指定管理者制度運用の基本方針」（令和6年4月）を策定している。

要 旨

その基本方針では公募を原則とするが、例外として非公募で選定する旨の規定がある。この規定を根拠に図書館を含めた幾つかの施設の管理運営を広島市にある公益財団法人に委ねている模様。しかし、その例外事由は広島市文化財団に一貫して業務委託するための口実として、恣意的な運用がなされていると疑わざるを得ない。図書館においては冒頭で述べたように、利用者が安心して継続利用できない傲慢な運営が行われており、住民サービスの質が下がっているのが現状である。指定管理者制度の開始以降、一度も変更されることなく一貫して非公募により選ばれた広島市文化財団に図書館業務の指定管理を行い続けているのは、もはや法と条例の趣旨を逸脱した不当な処分であると言わざるを得ない。

5 必要性と相当性のない非公募による業務委託

以上見てきたように、全国に図書館運営を手掛ける民間事業者が多数ある中で、広島市文化財団でなければ専門的かつ継続的・安定的な図書館運営ができないとガイドラインの規定を根拠に非公募の必要性を主張する広島市市民局生涯学習課の主張は根拠に乏しく、また一部ではなく市内全ての図書館運営を長期間にわたり広島市文化財団に非公募の形で委ねている点も相当性を欠き（福岡市は一部の図書館運営は公募で民間委託している）、全体として合理性がない。市職員の天下り先としての公益財団法人広島市文化財団を維持するために合理的根拠の乏しいガイドラインを策定し長年改定することなく、非公開として図書館業務を独占させているのではないかとの疑念すら持つ。他の都市でも実現しているように、広島市においても住民サービスの向上とコスト削減、新たな雇用機会の創出と図書館運営におけるイノベーションを実現するべく、広島市文化財団への委託ではなく、民間事業者にも新規参入の道を与え、競争による図書館サービス品質の向上を図るべきである。

6 結語

中央図書館がエールエールA館に移転することが決まったが、運營業務を担うソフト面の改善が急務であり、もはや新陳代謝を促すことでしか実現が不可能である。流れる水は腐らないが、流れない水は腐るのである。広島市図書館運営に関し非公募による広島市文化財団への業務委託はやめ公募による適正な選考を行い、公正かつ透明な図書館運営を実現するべく指定管理者制度に関する広島市のガイドラインである「指定管理者制度運用の基本方針

要 旨	」（令和6年4月）中の2. 指定管理者制度の選定の項目の非公募の施設の欄を見直し・改定していただくよう陳情する。また地方自治法第244条の2第10項に基づき、委員会において平成18年以降の広島市図書館運営に関する苦情とその処理の実態を調査していただき、第11項により調査結果によっては指定の取消し、管理業務の停止を命じていただくよう陳情するものである。
--------	--