

# 体育協会が指定管理者を担う市立図書館 市民の目線に立ちサービス工夫に徹する

浮上した。悩んだ末、新聞社を退職してこの仕事に就いた。

◇ 体育施設の管理実績に立ち、文化施設の指定管理者に応募

◇ 明るい窓口対応、館長さんは元新聞記者

留萌の市街地を東西に貫く国道沿いの合同庁舎の裏手にあるレンガ色の建物が市立留萌図書館だ。この図書館を指定管理者として「NPO法人留萌体育協会」が管理運営していると聞いて訪ねた。自動ドアを入ると明るい空間が広がり、しばらく進むとカウンターがある。笑顔で「こんにちは」と声をかけられた。窓口対応の良さには定評があ

り、たしかに好印象だ。しかし、なぜ体育協会が図書館なのだろうか。スポーツセンターなど四つの体育関係施設を以前から管理しており、二年前に図書館、中央公民館、文化センターが加わったという。

各施設のスタッフのまとめ役は図書館長でNPO法人専務理事をつとめる伊端隆康さん。元新聞記者で、かつては調べものをするために図書館を利用したり、時には取材対象として関係者にインタビューしたりしていたが、今は図書館を運営する立場となった。

留萌体育協会は、一九四八年に任意団体として発足し、他都市にある体育協会同様、加盟団体に補助金を配分したり表彰式などの事業を実施したりするなどしていた。伊端さんはバレーボール協会を代表して協会の役員をしていた。新聞記者の仕事を通じて留萌市の財政難の状況をつぶさに見ていた頃、公共施設の民間委託がすすめられ、体育協会がスポーツ施設の受け皿になることが検討された。市の行政改革を取材していた伊端さんは前向きにとらえていたが、協会の中では受託に否定的な意見が多かった。結局、三年間の検討を経て受託を決めると同時に、市民ニーズにこたえる独自事業を展開することとなった。二〇〇一年にNPO法人格も取得し体制を整えたが、職員募集の段になって伊端さんが現場リーダーとなる案が

体育協会のミッションはスポーツ振興であり、施設管理はその手段だった。二〇〇六年からは引き続き指定管理者制度のもとスポーツセンターのほか、勤労者体育センター、ゲートボール場、弓道場の四施設の管理を担い、運動公園やパークゴルフ場など屋外施設の受付業務を受託している。かつては市民が利用できるスポーツ教室などの事業は年間六教室三五日間だったものを、現在では二五教室のべ三〇〇日間以上開催している。アンケート調査で市民のニーズを把握して事業を企画し、受益者負担の料金も市民の意向を参考に決定する。市民のスポーツに親しむ機会が増え、一九七三年に開館したスポーツセンターの利用者数を着実に伸ばし、総人口の減少が続くなか、昨年度はスポーツ目的の利用者に限ると開館以来最多を記録した。また、さまざまな工夫で年間三〇〇万円以上のコスト削減を果たし、留萌市の行政改革に貢献している。



いつも笑顔で対応する図書館カウンター

そうした体育施設での管理実績を基盤に、二〇

## 北海道の元気! NPO訪問

24 NPO法人留萌体育協会

文・加藤知美

○九年からは、図書館など文化施設の指定管理者となった。留萌市では財政難から温水プールが休館になるなどしていたため、伊端さんには、マチへの愛着から図書館はなくてはいけないという強い思いがあった。また、スポーツセンターと隣接する中央公民館と文化センターも管理一元化によりコスト削減がはかれると考えて、指定管理者に応募した。

### ◇ 市民ニーズに沿った業務改善、満足度調査でも高い評価

図書館ではまずサービス向上に徹底的に取り組んだ。祝日休館を廃止し、閉館時間も遅くした。さらに、貸出実績の多い文芸書と趣味の本を主題に約四〇〇冊を中央公民館に配置して分館とした。図書館のホールに蛍光灯を増設して明るくしたり、中央公民館のわかりづらいと指摘のあった事務所入り口ドアを改修してガラス張りにするなどの改善も積極的におこなった。利用者アンケートなどのリサーチをもとに今年度よりさらに開館時間を延長したり、貸出冊数の上限も増やした。さらに、長期延滞者に電話で



公民館のわかりにくくて暗い入り口の間口を3倍に広げガラス張りで明るくした

督促をするようにもした。図書館運営にあたって専門性が求められることのひとつにレファレンスがある。二三年間新聞記者として仕事をしてきた伊端さんにとっては得意とするところだった。記事を書くための調査で図書館に通って資料探しをしていた経験が役に立った。さらには、郷土史に明るく人脈も幅広いので、たいいていのことは調べがつく。現在はレファレンスサービスをどの職員でも対応できるよう研修している。

図書館について利用者の要望は、開館時間を延ばしてほしい、休館日を減らしてほしい、本を増やしてほしい、カウンターでのサービスを向上してほしいという四点に尽きるといふ。図書購入費がカットされる流れの中で本を増やすのは難しいが、それ以外は工夫次第で実現可能なため、段階的に改善をすすめた。その結果、留萌市が市政懇談会の出席者を対象に実施した市民満足度調査で、図書館の指定管理者導入について九一%もが評価するとした結果が出た。

図書館への指定管理者導入は、どの自治体でも慎重に検討がなされている。いわゆる専門性の維持が難しくなる上、入場料なしの運営でコスト削減は難しいとの考えからだ。しかし、留萌体育協会では、窓口サービスを徹底的によくすることで市民の利便性が高まることが重要だと考えている。そのためには司書の資格の有無より、スタッフとしていかに市民の立場にたってサービスを工夫できるかが大事なのである。

限られた委託費で人員を増やすことができないなか、スタッフの工夫と熱意で開館時間の延長が実現したが、指定管理者の宿命で契約期間が切れ



ジュニアクラブの様子。スポーツ事業は市民のニーズにこたえて年間300日実施している

るたびに雇用不安が生じる。毎年の委託費の中から引当金を積み立てて昇給などに充てているが、業務の継続性についての担保がなく、契約期間の柔軟な対応を要望していくつもりだ。たとえば、客観的な評価で及第点なら、運転免許のゴールド五年間のような制度の提案である。スポーツと文化の両面で留萌の公共施設の運営を通じて新しいアイデアをストックしておく、提案したり何でも試してみたりしているという。市民目線とスピード感が持ち味である。

### ◆ NPO法人留萌体育協会

所在地 留萌市見晴町2丁目

TEL 0164-421-2917

WEB <http://www.15.com.ne.jp/~rtk/>