

1 9 川 監 公 第 1 1 号

平成 1 9 年 5 月 3 1 日

監査の結果について（公表）

地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 1 9 9 条第 2 項の規定により
監査を行いましたので、同条第 9 項の規定によりその結果に関する報告を
次のとおり公表します。

川 崎 市 監 査 委 員	鹿 川 隆
---------------	-------

川 崎 市 監 査 委 員	奥 宮 京 子
---------------	---------

川崎市監査委員職務執行者	小 林 貴美子
--------------	---------

川崎市監査委員職務執行者	西 村 英 二
--------------	---------

- 1 監査の種別 行政監査
- 2 監査のテーマ 図書館の管理運営について
- 3 監査の目的

図書館は、広範な市民が気軽に利用できる身近な公共施設であり、生涯学習の推進を図る上でも重要な社会教育施設である。今後も、いわゆる団塊の世代の定年退職が進行することにより、図書館の利用が増加されているとされている。

また、川崎再生フロンティアプラン（平成１７年３月策定）において明らかにされているように、中央図書館的機能を備えた中原図書館の再整備も計画されている。

このように市立図書館を取り巻く環境の変化が見込まれる中、図書館サービスが市民ニーズに的確に対応できているかなど、その現状の検証と課題を把握することを目的として監査を実施することとした。

4 監査の対象及び範囲

(1) 対象

教育委員会所管の市立図書館（７区に１館ずつ設置している図書館（以下「地区館」という。））、大師・田島・日吉・橘・柿生の５分館及び菅閲覧所）

(2) 範囲

市立図書館の管理運営に関する事務

5 監査の期間 平成１８年１０月１１日～平成１９年５月３０日

6 監査の着眼点

次の項目を主な着眼点として監査を実施した。

- (1) 開館日、開館時間、貸出方法、返却方法、相談業務等は市民の利便性が考慮されているか
- (2) 資料の管理は適切に行われているか
- (3) 資料の収集、点検、処分は効果的、効率的に行われているか

- (4) 業務執行体制や委託業務の内容は適切なものか
- (5) 利用促進に向けた取組は適切に行われているか
- (6) 他都市、他機関等との相互利用の取組は適切に行われているか

7 監査の方法

関係書類の審査及び関連資料等の調査を行うとともに、すべての市立図書館の現地調査を実施し、施設状況の確認及び関係職員への質疑を行った。

8 監査の結果

(1) 現状（主に最近の動向）

ア 開館日、開館時間等

本市では7地区館、5分館及び1閲覧所で図書の貸出や情報の提供を行っている。また、日常的な利用が困難な地域の市民のために、あらかじめ定めた20か所の貸出ポイントをそれぞれ2週間に1回巡回する自動車文庫でも図書の貸出を行っている。

第1次行財政改革プラン（平成14年9月策定）において、社会教育施設の通年開館実施による市民サービス向上の方向性が示され、地区館及び分館においては毎週月曜日であった休館日が、15年7月から原則として第1、3月曜日のみとなり（菅閲覧所では毎週月曜日と国民の祝日が休館日）、地区館では蔵書点検期間も14年度の11日から6日に短縮された。

開館時間は、地区館は平日午前9時30分～午後7時、土曜・日曜・祝日午前9時30分～午後5時、分館は平日午前10時～午後6時、土曜・日曜・祝日午前10時～午後5時、菅閲覧所は午前10時～午後5時となっている。

次表は、近隣他都市の図書館の開館日、開館時間等の比較表である。

本市では、利用者登録・貸出は市民に限定していない（ただし、予約は、川崎市在住・在勤・在学者及び川崎市と相互利用協定を結んだ稲城市、狛江市在住者のみ、またリクエスト（利用者がその図書館が所蔵していない資料の

貸出や閲覧を請求すること）は、川崎市在住・在勤・在学者のみが行える）。これは市立図書館の特徴の一つである。

ちなみに、次表の近隣他都市では、利用者登録・貸出は市内在住・在勤・在学者と、他都市と相互利用協定を締結している場合はその市の市民に限定している。

近隣他都市の図書館の状況

都市名	休館日	開館時間		貸出冊数
		平日	土日祝	
川崎市	第1・第3月曜日	9:30～19:00	9:30～17:00	図書10冊まで、 CD3点まで
横浜市	月1回の 施設点検日	9:30～19:00 1	9:30～17:00	6冊まで
町田市	月曜日と 第2木曜日	10:00～18:00 2	10:00～17:00	図書10冊まで、 視聴覚資料3点まで
稲城市	第4月曜日	9:00～20:00		図書10冊まで、 視聴覚資料2点まで
調布市	第4月曜日と その翌日	9:00～20:30		図書20冊まで、 視聴覚資料3点まで
狛江市	第1・第3火曜日 と祝日	10:00～19:00		8冊まで

注 川崎市は地区館、稲城市・調布市・狛江市は中央図書館に限定して記載している。

表中の休館日以外に、年末年始と館内特別整理期間（蔵書点検など）はいずれの図書館も休館している。

1 月曜日は土日祝扱いである。また、中央図書館は平日20:30まで開館している。

2 木曜日は土日祝扱いである。また、中央図書館は平日20:00まで開館している。

近隣他都市の図書館の蔵書点検期間

都市名	蔵書点検期間(図書整理期間)
川崎市	6日間：地区館（定例休館日1日を含む。） 3日間：分館
横浜市	3日間
町田市	10日間（定例休館日2日を含む。）
稲城市	3日間
調布市	5日間（定例休館日2日を含む。）
狛江市	12日間（定例休館日1日を含む。）

注 町田市・稲城市・調布市・狛江市は中央図書館に限定して記載している。

なお、図書の返却については、開館中は各館のカウンターで行い、閉館中は各館に設置された返却ポストで対応している。さらに、18年12月から

は鷺沼と登戸の行政サービスコーナー及び高津市民館にも返却ポストが新設され、この3か所の3か月間の実績は、1か所当たり平均で43冊/日となっている。

イ 蔵書数

川崎再生フロンティアプランの実行計画（平成17～19年度）では、市立図書館の蔵書数の充実を図ることとされており、全館合計の蔵書数は、17年度末で183万1千冊余（目標180万冊）、18年度末では185万6千冊余（目標183万5千冊）となっている。

蔵書数内訳（18年度末）

図書館名	蔵書数	図書館名	蔵書数
川崎図書館	170,397	橘分館	42,098
大師分館	51,451	宮前図書館	252,956
田島分館	44,997	多摩図書館	251,532
幸図書館	163,065	菅閲覧所	31,539
日吉分館	30,730	麻生図書館	207,197
中原図書館	321,047	柿生分館	31,348
高津図書館	258,123	(合 計)	1,856,480

蔵書数(開架・閉架内訳)

	蔵書数 (全市)	内 訳		比率 (開架：閉架)
		開架冊数	閉架冊数	
平成17年度	1,831,048	1,194,791	636,257	65.3 : 34.7

注 「川崎の図書館 川崎市立図書館活動報告書 平成17年度」から

指定都市平均・全国平均比較（16年度）

	川崎市	指定都市平均	全国平均
市民1人当たり資料費	114 円	140 円	261 円
市民1人当たり蔵書数 1	1.38 冊	1.38 冊	
市民1人当たり貸出冊数	4.3 冊	4.2 冊	4.7 冊
市民1人当たり予約冊数	0.73 冊	0.39 冊	0.30 冊

注 「川崎の図書館 川崎市立図書館活動報告書 平成17年度」から

1 「平成18年度指定都市館長会議資料」に基づく17年度の数値である。

ウ 複本の購入制限

本市では、１５年１月にインターネットによる予約が可能となって以降、予約件数が大幅に増加した。

従来、予約の件数が多い図書は、予約待ちの期間を短くするため、予約が１０件増すごとに１冊ずつ複本（同じ図書）を購入してきた。その結果、ベストセラー本の中には複本が８０冊を超えるようなものもあった。

しかしながら、限られた予算の中で市民の幅広い読書要求に応えるべく図書を収集するため、数年経過すると利用が一段落して大量に死蔵化することを防止するため、ベストセラー本の複本購入を制限する必要性が生じた。そのため、１７年度から川崎市立図書館資料収集要綱（平成１７年６月１日施行）第６条に基づき川崎市立図書館複本の扱いに関する基準（平成１７年７月６日施行）を定め、複本購入冊数の上限を全館合計で３３冊とした。

ただし、その結果、例えばリリー・フランキー著「東京タワー」などには１，７００件以上の予約待ちが生じており、他者の予約の取消しがないとするならば、計算上は２年以上待つこともあり得る（これにはインターネット上では予約が取り消せないという川崎市立図書館システムの課題も影響していると思われる）。

エ 蔵書点検

蔵書点検の作業は、ポットと呼ばれるポータブルスキャナーで書架に並んでいる図書の裏表紙にはってあるバーコードを一冊ずつなぞってデータを読み取る、そのデータを図書館システムに転送する、すべての点検対象図書のなぞり作業を終えると図書館システムで蔵書点検漏れ一覧表を作成する、リストアップされた図書の所在について館内を点検する、その結果、最終的な蔵書点検漏れ一覧表を作成し不明本を確定する、という方法で行わ

れている。

さらに、蔵書点検期間中に、汚損、切取り等により傷ついた図書の集中的な修理、除籍等の作業や、館内レイアウトの大規模な変更等も行っている。

地区館では、１７年度までは閉架図書（利用者が直接手に取ることのできない図書）も含めた全蔵書の点検が可能であったが、１５年７月から蔵書点検期間が６日に短縮されたことに加え、１８年度から貸出カウンター業務の委託化に伴い職員定数が見直された結果、１８年度は各館とも開架図書しか点検できなくなったとのことである（ただし、中原図書館は１８年度蔵書点検期間中にアスベスト除去工事を行ったため、蔵書点検を行っていない）。ちなみに、川崎図書館は、蔵書数１７１，３０６冊に対し、貸出中の図書を除いた蔵書点検の対象は１０６，７７２冊で６２．３％、高津図書館は、蔵書数２５７，８６２冊に対し、蔵書点検の対象は１１０，８１４冊で４３．０％となっている。

オ 除籍と不明本

川崎市立図書館資料除籍要綱（平成１７年１０月１日施行）では、「資料構成、利用者の需要、資料の保存価値および収蔵能力等を総合的に判断して、常に質の高い新鮮な資料構成を維持し、資料の適切な利用提供を図るために除籍を行う」とこととされ、「劣化の程度が著しく、利用に耐えない資料」や「内容が時代にあわなくなった不用資料」、「蔵書点検により不明となった亡失資料」などが除籍対象とされている。

１６年度から１８年度までの除籍数と、そのうちの不明本の状況は、次表のとおりである。

除籍数と不明本の状況

	除籍数 (全市)	うち 不明本	不明本の除 籍数に対す る割合	年度末 蔵書数	不明本の 年度末蔵 書数に対 する割合
平成 18 年度	73,498	13,754	18.7%	1,856,480	0.7%
平成 17 年度	78,615	24,364	31.0%	1,831,048	1.3%
平成 16 年度	80,238	26,813	33.4%	1,804,404	1.5%

注 「川崎の図書館 川崎市立図書館活動報告書」等から

カ 業務執行体制

地区館のカウンター業務（登録、相談、貸出、返却等）は、従来すべて職員（非常勤嘱託員又は臨時的任用職員を含む）が行ってきたが、16年度から返却カウンター業務を委託化し、さらに18年度からは3年間の長期継続契約により貸出カウンター業務も委託化した。なお、登録、相談カウンター業務は委託化していない。

委託化に伴い、委託前の15年度には7地区館合計で84人であった市職員定数が16年度は69人、18年度は61人に見直され、地区館の市職員定数は館長を含めた6人が基本となった（ただし、中原図書館には、各館相互の連絡調整やシステム運用等の横断的業務に携わる職員が配置されている）。この結果、週のうち4日は半数の3人体制となっている。

キ 図書館システム

現在本市では、貸出・返却・予約等の図書館業務を川崎市立図書館システム（平成14年12月稼動）としてネットワーク化しているが、このシステムは処理能力に不足の懸念があるほか、18年9月にはインターネットによる予約が約1,700件消えてしまうなど障害の発生が多いこと、夜間のバッチ処理に時間がかかり過ぎること、インターネットによる予約取消、貸出

期間延長等の機能がないことなどの課題を抱えている。

また、子どもの読書活動の推進に関する法律（平成１３年法律第１５４号）に基づいて１４年８月に政府が策定した「子どもの読書活動の推進に関する基本的な計画」において、学校図書館と市立図書館が連携し、児童や生徒のみならず地域住民全体での蔵書等の共同利用や相互利用の促進・普及等を図るため環境整備を推進することとされており、本市では、既にネットワーク化している小学校図書館に続き、中学校図書館の蔵書情報もデータベース化した上で、学校図書館システムと市立図書館システムをネットワーク化する必要があるとのことである。

以上のことから、現行の市立図書館システムに代わり、新たに川崎市図書館総合システムを構築することとし、２０年７月の完成を目指して１９年度中に開発に着手する予定である。

ク 新中原図書館

現在の老朽化した中原図書館に代わり、小杉駅周辺地区の拠点整備に合わせ、図書館システムの統括・調整機能、市民の高度なニーズに対応するレファレンスサービス（図書館資料の利用のための相談に応じること）機能、学校図書館や読書ボランティアを支援する機能など中央図書館的機能も備えた新中原図書館（平成２４年度開館予定、床面積約４，０００㎡、蔵書数約４０万冊）の整備が計画されている。

この計画の具体化に向けて、１９年４月に「新中原図書館等公共公益施設のあり方検討委員会」を設置し、新図書館等の機能、内容等について関係局職員による検討を開始したところである。

(2) 結果

上記(1)のとおり、市立図書館の管理運営については、この数年間に、開館日の増加、行政サービスコーナー等への返却ボックスの設置など、利用者の利

便性の向上、効率的運営などの視点に立った改善を推進してきたことが認められた。さらに、新システムの稼働により現行システムの課題である機能不足等も改善され、利便性が一層増すものと期待されるところである。

ただし、次に掲げる事項については、今後、検討又は改善を行うことを要望する。

ア レファレンスサービスの充実について

レファレンスサービスは、現在の図書館においては根幹業務と言われているが、各館におけるレファレンスサービスの提供体制は必ずしも十分でなかった。

具体的には、宮前図書館以外には独立した専用カウンターを設けている館はなく、登録業務と相談業務を同一カウンターで同一職員が行っており、利用者用のイスを用意しているのも宮前図書館と中原図書館のみで、登録カウンターが混雑している時は落ち着いてレファレンスサービスを提供できる環境ではなかった。さらに、過去のレファレンスサービスの内容をまとめ、職員間で共有している館もほとんどなかった。

18年度から中原図書館奉仕第2係でメールによるレファレンスサービスを実施しており、その内容はレファレンス事例集として19年3月末までにまとめる予定であったが、現在のところ完成していない。

現在のレファレンスサービスでも特に利用者から苦情がないとすれば、それは利用者に十分に認知されておらず、レファレンスサービスの利用者が少ないからだとも言える。したがって、今後はレファレンスサービスの充実及び周知を十分に行われたい。

イ 蔵書点検について

上記(1)エに記載したとおり、18年度は各地区館とも開架図書しか点検していないが、閉架図書の点検ができなくなると、閉架図書については不明

本の数の把握、汚損、切取り等により傷ついた図書の集中的な修理や除籍も行えない。

川崎市図書館総合システムの稼働と後述のＩＣタグ（小型情報チップ）の導入による省力化で作業時間が短縮され、閉架図書についても点検できるようになる可能性があるが、現行の体制においても、毎年度閉架図書の点検を行えるよう、点検手法や人員配置の改善に取り組まれない。

ウ 業務執行体制と委託業務について

上記(1)カに記載したとおり、カウンター業務の一部委託化に伴い、中原図書館を除く地区館の市職員定数は館長を含めた6人が基本となり、この結果、週のうち4日は半数の3人体制となっている。しかもそれぞれに割り振られた勤務時間が異なるため、会議出席、研修参加、休日勤務の代休に係る調整にも苦慮する状況とのことである。閉架図書の蔵書点検が行えないことは、こうした職員定数の影響があると考えられる。

しかしながら、他方、カウンター業務については、これを分割し、返却及び貸出業務は委託先従業員が行い、登録及び相談業務は市職員が行っている。すなわち、委託先従業員と市職員合わせて3人が、常時カウンター内に並んで座って業務を行っているもので、効率的な人員配置とは言いがたい（なお、関係職員の説明によれば、登録業務には利用者のプライバシーに対する特段の配慮が必要等の理由により委託を行っていないとのことであるが、本市では類似の業務を委託している例があるし、委託先との契約上守秘義務を課すとともに、日常の委託管理を適切に行うことによって解決できることである）。

本市と同様に図書館業務を委託している東京都の北区、板橋区等の場合、いずれもカウンター業務を一括委託しており、さらに未返却者に対する督促業務や蔵書点検業務等も委託している。

本市においても、カウンター業務の一括委託に加え、督促業務も委託化するなど委託業務の範囲を拡大させ、人員配置を見直せば、資料の選定・除籍・管理等業務、高度なレファレンス、市立図書館と市立学校との連携など、いわゆる図書館の根幹業務に市職員が専念することが可能となり、利用者の利便性の向上が期待できる。

川崎再生フロンティアプランでは、20年度以降、図書館の新たな管理運営手法を導入するとしている。このことから、3か年の長期継続契約が終了する21年3月末までには、業務委託の検証、他都市事例の調査等を行った上で、利用者の利便性の向上及び効率的な業務執行体制の観点から、21年度以降の管理運営手法について検討されたい。

エ 除籍手続について

図書館資料の除籍は財産の処分であり、その実施に当たっては関係法令等を遵守しなければならない。近年、他都市において図書館資料除籍基準に反して司書が独断で資料を廃棄したことが問題となり、損害賠償請求された事例があった。

上記(1)オに記載したとおり、除籍は、川崎市立図書館資料除籍要綱に基づき行われているが、同要綱では、除籍対象資料につき、「除籍資料の選定は、図書館員の合議によって行い、館長が決定する」とこととされている。

除籍資料の選定は、担当職員が除籍候補の資料を作業室の書架に並べておき、それを館長以下全職員がチェックするという方法で行われていたが、一部の館を除いて除籍資料の決定過程を明確にした文書の作成が行われていなかった。

除籍手続が要綱に従って行われていることを明らかにするために、今後は、除籍のつとその決定過程を文書で適正に記録されたい。

オ 不明本対策について

上記(1)才掲載の表のとおり、市立図書館で18年度に除籍した73,498冊中、不明本は13,754冊(18.7%)である。不明本のほとんどは、利用者による不正持出しと思われ、その対策には苦慮している。

不明本対策として最も有効な対策は、ブック・ディテクション・システム(図書無断持出防止装置)の導入であるが、こうした物理的対策の前に、図書の不正持出しは窃盗に当たるので、利用者への注意喚起を十分に行うなど、その方策について今後とも検討されたい。

カ 長期未返却者への督促の強化について

貸出図書の未返却者に対する通常の督促は、川崎市立図書館規則(平成2年教育委員会規則第15号)第13条により、旧河原町小学校に設置された川崎市立図書館システム(ホスト機)の担当職員が一括して行っている。メールアドレスを登録している利用者には、返却期日から14日経過した時点で自動的に督促メールを送信し、メールアドレスを登録していない利用者には、返却期日から21~27日経過した時点で督促はがきを送付している。これらはいずれか1回のみ行われ、その後は各館で電話による督促を行っている。

しかし、このような通常行うべき督促を行ってもなお、長期にわたる未返却者が多いことから、18年10月1日発行の「かわさき図書館だより」第11号で期限内の返却を呼びかけるとともに、19年2月、メールアドレスを登録している長期未返却者(返却期日をおおむね1か月以上過ぎている者)に対して督促メールを一斉に送信し、その後、メールアドレス未登録者及び督促メール不達の者に対し、各館の職員が集中的にはがきや電話で督促を行った。

こうした取組と、18年12月の行政サービスコーナー等における返却ポストの設置による利便性向上もあって、18年11月10日時点で38,5

18冊あった長期未返却本が、19年4月2日時点で29,287冊に減った。

このように、一定の成果が上がっていることは認められるが、依然として多数の長期未返却本が残っている状況であるため、19年度以降も、通常の督促に加え、随時に長期未返却者に対する督促を行うなど、より一層の返却率アップに向けた取組を行われたい。

また、未返却本の減少には、利用者の意識とマナーの向上が不可欠である。期限を過ぎても返却しないことは、他の利用者の利用を妨げる行為であり、督促のための費用負担が生じる（17年度は、通常の督促はがきの費用のみで約187万円の支出があった）。このことを利用者に周知徹底するため、今後も期限内返却の遵守について、市立図書館ホームページ及び図書館だよりに掲載するほか、貸出カウンターや返却期日を示した日限票に掲載するなどして、利用者の意識とマナーの向上を図られたい。

キ ICタグ導入について

川崎市図書館総合システムは、ICタグ等にも対応可能なシステムとして20年7月の完成を目指しているが、現時点でICタグ等の導入時期は未確定とのことである。

しかしながら、上記オに記載したとおり、不明本対策として最も有効な対策は、ICタグを利用したブック・ディテクション・システムの導入である。既に同システムを導入した神戸市の場合、各図書館にゲートを設置した上で、参考図書や高価な大型本、最新号の雑誌などを中心に、開架資料に対するICタグ装着率1%前後でスタートしたところ、翌年度の蔵書点検において、貸出冊数は15%増加したにもかかわらず、不明本は約62%も減ったとのことである。このことから、同システムを導入したこと自体が、不正持出しに対する抑止力となっていることがうかがわれる。

ＩＣタグには、不明本対策に加え、次のようなメリットがあることを勘案し、経費的な側面も踏まえながら、例えば段階的な導入も含め可能な限り早期の導入を検討されたい。

(ア) 利用者自らが簡単に貸出処理を行える自動貸出機の導入も可能となる。

自動貸出機は、複数の本をまとめてそこに置くだけで瞬時に貸出処理ができるというものである。この導入により、現在のようにバーコードを１冊ずつスキャナーでなぞる必要がなくなり、貸出カウンター業務が大幅に軽減される。

(イ) 蔵書点検において、バーコードを１冊ずつスキャナーでなぞる必要がなくなり、配架状態のまま作業が行えるようになるので省力化できる。

ク 新中原図書館の検討について

２４年度に開館予定の新中原図書館は、上記(１)クに記載したとおり、中央図書館的機能も備えた施設として、その機能、内容等に関し関係局職員による検討が開始されたところである。

市立図書館においては、１９年３月末に図書館サービスに関する利用者アンケートを実施しているが、その内容は、これまでに２度実施したアンケートと同様に、図書館運営の全般的なものにとどまっている。

新中原図書館の機能等に関する検討に際しては、利用者の要望等を十分に踏まえることが望ましいので、今後は、例えば新中原図書館に焦点を当てたアンケートを実施するなど、利用者の要望の把握に努め、その視点に立った検討に取り組まれない。

ケ その他

１９年３月に公表された平成１８年度第２回のかわさき市民アンケート結果によると、「図書館の利用は主に川崎市内」との回答が６１．１％となっており、市立図書館が市民に大いに利用されている状況はうかがわれるが、

今後も、より一層の利用の促進や利用者の満足度向上に努めていくことが求められる。

近年、他の公立図書館においては、ホームページの充実、医療情報等の特色ある蔵書コーナーの設置、ビジネス支援に関する情報提供の強化、開館時間の延長など、様々な取組が行われているところである。

こうしたことから、市立図書館においても、他の公立図書館の動向や事例を踏まえながら、本市の地域特性等に配慮した見直しを行い、引き続き管理運営の改善に取り組まれない。