

平成 19 年 12 月 25 日

監査の結果の報告に基づく措置について（公表）

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条第 12 項の規定により、平成 19 年 5 月 31 日付け 19 川監報第 6 号で報告した行政監査「図書館の管理運営について」の結果に基づき、川崎市教育委員会委員長から、平成 19 年 11 月 18 日付け 19 川教中 函第 383 号により措置を講じた旨通知がありましたので、次のとおり公表します。

川崎市監査委員	鹿川	隆
同	奥宮	京子
同	岩崎	善幸
同	宮原	春夫

19川教中図第383号

平成19年11月18日

川崎市監査委員 鹿川 隆 様

同 奥宮 京子 様

同 岩崎 善幸 様

同 宮原 春夫 様

川崎市教育委員会委員長

宮田 進

監査の結果の報告に基づく措置について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成19年5月31日付け19川監報第6号で報告のありました行政監査の結果について、次のとおり措置を講じましたので通知します。

平成18年度行政監査結果に対する措置状況

1 レファレンスサービスの充実について

[指摘の要旨]

レファレンス業務は図書館の根幹業務であるが、十分な提供体制が整備できていない。一部の館を除いて、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、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。

また、過去のファレンス内容を職員間で共有している館はほとんどなく、メールレファレンスの回答内容を事例集としてまとめることが予定されているがまだまとめられていない。

現在のレファレンスサービスで特に利用者から苦情がないとすれば、レファレンスサービスが利用者に十分認知されておらず、利用者も少ないからだとも言える。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。

[措置の内容]

市立図書館では、文部科学省が「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（平成13年）及び「これからの図書館像」（平成18年）において提示している生活上、仕事上の課題を解決できる図書館をめざし、レファレンス機能の充実を図っております。

受付につきましては、専用カウンターを設けることが難しい館におきましてもレファレンスの際に利用者が座る椅子を置きましたり、混雑時にも質問ができるように質問票を全館に用意したりしてきましたが、さらに受付環境の整備に努めてまいります。

よりの確に回答できるようにすることにつきましては、レファレンス事例集を作成するとともに、研修などにより職員の資質向上を図ってまいります。さらに中原図書館奉仕第2係を中心にして、各館に位置づけを明確にしたレファレンス担当を置くなどレファレンスに対応できる体制の強化に努めてまいります。

利用しやすくすることにつきましては、図書館ホームページに「調べもの相談」コーナーを設け、メールや電話、ファックスによる受付を始めましたが、さらに「レファレンス事例等のホームページ公開」や質問の多い事項についての資料案内の作成なども検討してまいります。

また、レファレンスサービスを周知するために、専用のパンフレット配布や利

用案内の館内掲示、その他の広報を継続的に行っていく予定です。「図書館だより14号」（平成19年11月1日発行）では、レファレンスサービスの特集を組んだ次第です。

2 蔵書点検について

[指摘の要旨]

蔵書点検期間には、図書館システムと専用スキャナーで図書の所在確認と不明本リスト作成を行うほか、汚破損図書の修理、除籍、館内レイアウトの変更などの業務を行ってきたが、平成15年7月から期間が6日に短縮されたことや、その後の委託の導入に伴う職員定数の見直しなどにより、18年度は各館とも開架図書しか点検できなくなった。

新システム稼働とICタグ導入による省力化で閉架図書も点検できるようになる可能性はある。しかし、現行体制でも毎年度閉架図書の点検が行えるよう、点検手法や人員配置の改善に取り組まれない。

[措置の内容]

平成15年度以降はより効率的な作業を行うことで特別整理期間を14日から6日に短縮してまいりましたが、期間中も通年開館にともなう職員のローテーション勤務体制により地区館では職員が半数になる日が2日間～3日間あることなどから、平成18年度には全蔵書ではなく利用が多く、在庫の確認がより必要な開架図書を中心に点検することにいたしました。

しかし、平成19年度は、改めて蔵書点検期間の業務計画を点検作業を最優先に細かく見直すとともに、蔵書点検作業の日程に合わせて週休日を変更し全職員を配置することも行い、開架に加え書庫などより広い範囲が点検できるよう、改善に取り組んでおります。

3 業務執行体制と委託業務について

[指摘の要旨]

会議出席、研修参加、休日勤務の代休調整、蔵書点検等で苦慮している状況に、カウンター業務等の委託化に伴う職員定数見直しの影響が見受けられるが、利用者のプライバシーへの配慮を理由として、登録等の業務で市職員が委託先従業員と並んでカウンターについているのは効率的とはいえない。

登録、貸出、返却に関するカウンター業務の一括委託など委託業務の範囲を拡大し、人員配置を見直せば、資料選定・管理、高度なレファレンス、市立学校との連携など図書館の根幹業務に市職員が専念することが可能となる。また、川崎再生フロンティアプランでは、平成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。業務委託の検証、他都市調査などにより、平成21年度以降の管理運営手法について検討されたい。

[措置の内容]

委託を幅広く取り入れた現行の業務執行体制は、平成15年1月以降の貸出・返却、予約を中心とする業務量の急激な増加と市民から求められる新たな重点業務への対応として措置をしたものです。措置の基本方針は、充実すべき重点業務に優先して正規職員を配置し人材育成をすることと、委託の適切な活用の組合せで執行体制を整備することでありました。現在は、その方針に、新システムへの転換及びITを応用した設備（ICタグ、自動貸出機等）の活用による人的対応の軽減を加え、体制整備の準備または検討を行ってまいります。

現在カウンター業務の一括契約や督促、蔵書点検等の委託の他都市における実施実態について調査を進めています。併せて、ICタグ、自動貸出機等、図書館総合システムに関連させたIT設備の活用による人的業務の軽減化について、平成24年度の新中原図書館開館を視野に入れ、調査・研究をしております。

これらの調査・研究を総合して、平成21年度以降に、市職員、委託、IT設備をバランスよく構成し、利用者の利便性及び業務の効率性によりよく応じられる管理運営を実現してまいります。

また、市職員が、資料選定・除籍・管理、高度なレファレンス、市立学校との連携などの重点的業務に従事することについて示唆がありましたが、その執行体制を担保するために、これらの業務に関わる、識見、職務経験、資格、研修などに配慮した人材育成を目指してまいります。

4 除籍手続について

[指摘の要旨]

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、除籍のつどその決定過程を文書で適正に記録されたい。

[措置の内容]

平成19年度より、川崎市立図書館資料除籍要綱に基づき、除籍伺いの起案から除籍までをマニュアル化し、除籍処理が適正に行われていることがわかるように除籍の決定過程を明確にして記録するようにいたしました。これからも引き続き文書での適正な記録を行い、除籍処理の透明化に努めてまいります。

5 不明本対策について

[指摘の要旨]

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。

[措置の内容]

平成19年9月から、利用者への注意を喚起するため不正持ち出しに関するマ

ナー向上を呼びかけるポスター掲示や、図書館だよりなどで広報の強化をしてまいりました。また、防犯ミラーやカメラの設置が有効と思われる館ではそれらを設置してまいります。

現在、資料に I C タグを貼付して蔵書を管理し、I C タグと連動したブック・ディテクション・システムを導入することで不正持ち出しの防止を検討しております。資料への I C タグの貼付は市立図書館の蔵書数が多いことから、平成 21 年度以降計画的かつ段階的に進めてまいります。

6 長期未返却者への督促の強化について

[指摘の要旨]

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。平成 18 年度の集中的な取り組みにより未返却本が大幅に減ったが、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りたい。

[措置の内容]

平成 18 年度の全館的な対応の強化による成果を活かし、19 年度も 1 度督促しても返却のない利用者に対し、2 度目の督促メールを 10 月に一斉送信しました。メール登録のない利用者に対しては、9 月～10 月に電話での督促を集中的に行いました。20 年 3 月にも電話による一斉督促を予定しております。

こうした全館的対応は今後も定期的実施する予定です。利用マナー向上の広報については、図書館だより、返却期限日を記した日限票、図書館ホームページなど各種媒体を利用して実施しましたが、今後も継続的に実施していく予定です。併せて、督促にともない費用負担が生じることをお知らせし、期限内での返却を

呼びかけました。

また、来年度稼働する新システムを利用して、長期未返却者の予約を制限するなど、より実効性のある対応も検討いたします。

7 ICタグ導入について

[指摘の要旨]

ICタグには、不明本対策に加え、業務の大幅な軽減（自動貸出）、省力化（蔵書点検）などのメリットがあることを勘案し、経費面も踏まえて、段階的導入を含め可能な限り早期の導入を検討されたい。

[措置の内容]

資料にICタグを貼付し蔵書を管理することは、不正持ち出しの防止、蔵書点検の省力化、貸出処理の効率化など多岐にわたってメリットがあり、市立図書館でも早期の導入が必要であると考えています。

市立図書館は、185万冊と蔵書も多く、館数も多いことから、計画的かつ段階的な導入が必要です。他都市の事例を参考に、対象資料、機器を綿密に検討して計画を立て、平成21年度から徐々にICタグを導入してまいりたいと考えております。

8 新中原図書館の検討について

[指摘の要旨]

平成24年度に開館予定の新中原図書館は、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。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、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。

[措置の内容]

新中原図書館の機能等に関しましては、「川崎市中央図書館基本構想」に対する平成13年の市民意見を踏まえた「川崎市中央図書館基本計画」（平成15年）を参考にするとともに利用者に評判の良い数々の図書館を調査して作成された「これからの図書館像～地域を支える情報拠点をめざして～」（文部科学省、平成18年）等に併せて、アンケート等を実施し市民意見を十分に参考にしながら検討を進めてまいります。

9 その他について

[指摘の要旨]

平成19年3月の市民アンケートによると、市立図書館が市民に大いに利用されていることがうかがわれるが、より一層の利用促進や満足度向上に努めることが求められる。近年、公立図書館において、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、ビジネス支援など、さまざまな取組が行われており、市立図書館においても、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。

[措置の内容]

市民により一層利用され、満足してもらえる市立図書館とするために、市立小中学校図書館との連携の推進、市内の多様な大学との相互利用の促進、市民の利便性と業務の効率性をさらに向上させる新システムの導入、交通の要衝である武蔵小杉駅隣接ビルに設置する新中原図書館への中央図書館的機能の付与などを行います。併せて、学校教育における図書館を活用しての授業支援、健康、医療、仕事などの市民生活の課題解決や地域の課題解決、まちづくりなどを支援する取組にも力を入れてまいります。そのために、一般的資料・データばかりでなく、川崎市内の地域特性を考慮した地域資料・情報の収集・蓄積、データバンクの構築についてもさらに進展を図ってまいります。