

平成20年度包括外部監査における指摘事項及び対応状況

	現 状	問題点	意 見	対応状況
<b>外部監査の結果</b>				
<b>1 図書の購入について</b>				
	図書の主な購入方法は、日本出版販売株式会社（日販）から本が配本され、その中から随時購入したい本を選択し、購入しなかった本は返本される。 日販からの配本については、東京都書店商業組合荒川支部から購入しており、契約の形態は随意契約である。	現在、図書の購入先について、入札による契約が行われていない。理由として自治法施行令（その性質・目的が競争入札に適しないものは随意契約によることができる）をあげ、書籍は再販制度が適用され、定価で売ることとなっているため、どこから購入しても同じであることから、ここに該当するとしている。	区内業者を活用し、また、特定の業者からのみ購入するという事態を避けるという意味で、東京都書店商業組合荒川支部から購入していることは、一定の合理性があるものと思われるが、実際には10%、或いは7%の値引きによる購入が行われている現状の中で、「入札を行わないことについての荒川区としての明確な根拠」、又は「現状の随意契約による購入の是非」について、今一度、検討する必要がある。	東京都書店商業組合荒川支部から随意契約で購入している理由は、書籍は再販制度による定価販売であり、入札はなじまない。また、同組合は地元業者で組織している団体であり、特定業者に偏らずに地元産業の育成等に資するものであり、今後も随意契約を継続していく。
<b>2 雑誌・CD等の購入について</b>				
(1) 契約形態について	・雑誌購入の契約形態は随意契約である。（東京都書店商業組合荒川支部に所属している書店5業者を（7業者だが、実質営業しているのは5業者）随意契約先として各図書館に振り分けている。） ・CDは南千住図書館で随意契約により一括して購入している。 （区内にあるCD店3業者に見積依頼をしているが、1業者しかほとんど見積りを提示せず、結果として毎回その1業者との契約となっている。）	結果として、区内で営業している全業者から購入している状況であり、事実上競争が働いていない状態である。	現状の区内事業者からの購入を前提とする中においても、購入価格・サービスに関して競争が機能する方法を検討する必要がある。	雑誌は再販制による定価販売のため、契約に競争性を持たせることは難しいが、書店組合に参加している区内の書店に対し、各地域館が振り分けて発注するため、区内事業者の活用や発売日への安定した供給など、図書館サービスの向上につながっている。
(2) CDの購入先について	購入が決定されたCDの中で、区内の店舗では取り扱っていないものについて、区外の店舗からも購入していたが、平成18年度からはCDの購入先を区内の店舗に限定している。	区内の店舗から購入できないことを理由に収集できないCDがあることは、利用者の多様なニーズに十分応えているとは言えない。	区外の事業者から購入することも検討する必要がある。	区内で受注する業者が事実上1社しかないため、必要に応じて、区外業者への発注についても検討する。
<b>3 選書について</b>				
	日販から「5館年間総額5千万」の範囲で見計らいを依頼しており、高額な図書の多い社会科学・自然科学の専門書がパターン配本から外れてしまっている。（そうした場合は個別発注対応となる。） 選書は非常勤職員が中心となって行っている。非常勤職員の司書資格取得率は87%であるが、その3/4以上が文学部を中心とする人文科学・教育分野の出身者である。	社会科学や自然科学といった専門書の選書に関する基本的な方針が明確となっておらず、専門書が十分に購入・所蔵されているとは言い難い状況にある。 高い選書力が必要とされるが、選書の中心となる非常勤職員の教育訓練制度が整備されていない。	高い選書力を備える人材の育成制度が必要であり、非常勤職員の十分な教育研修制度を確立していく必要がある。 自然科学・社会科学分野等の専門職務に従事させる人員を特定の図書館に配置するなど、両分野に関する対応力を高めていく必要がある。 大学や高等専門学校等の教育機関や各種士業団体と連携する仕組みを構築すべきである。	研修等により職員の選書能力を向上させ、選書の充実に努めていく。
<b>4 各図書館における蔵書構成について</b>				
(1) 特色ある蔵書づくりについて	各図書館において、それぞれ様々な資料の所蔵を心がけている。	一般書に関して、地域館各館における蔵書のジャンル別割合が概ね同じような割合で所蔵されている。	特色ある蔵書づくりに向けた検討が必要である。各地域館がそれぞれ差別化を図ることにより、区全体として少しでも多くの種類の資料を所蔵することが可能となる。また、利用者が求めている情報・サービスを提供する機会を広げることも可能となる。	資料費をより効果的に活用し、また図書館オンラインシステムをより有効に活用し、区立図書館全体として、区民の幅広いニーズに応えていくために、特色ある蔵書づくりに向け、今後一層魅力ある蔵書構成の充実に努めていく。
(2) 過年度図書の陳列について	年月が経過し、記載内容に重要な変更が施されている可能性のある書籍が最新版として陳列されている。	過年度分の、変更のあった可能性のある書籍を利用者に提供することは、利用時点における誤った情報を提供することとなり、利用者に対して様々な損害を与える大きな危険性がある。	利用時点で十分に利用可能な内容が掲載されている新しい書籍を陳列することが不可欠であり、新しいものを積極的に購入する必要がある。	最新の資料については、可能な限り早期に収集するよう努める。
(3) 学校図書館との連携について	小学校や中学校を区立図書館の担当者が訪問して、ブックトークやブックリストの配布などを行っている。授業に必要な図書等は区立図書館から団体貸出として借り受けるなどの活用が行われている。	区立図書館と学校図書館の担当者の交流が行われる会合の開催回数は年に1～2回のみであり、また、その内容においては、お互いの選書についての協議や企画に関する会合は行われている形跡がない。	区立図書館と学校図書館が、互いの情報を交換し、合同で特集を企画したり、蔵書構成に役立てたりする等、より積極的な協議を継続的に進めていくことが子ども達の図書館への関心の向上、より充実した図書の購入につながるのではないかと。	学校図書館と区立図書館相互の情報交換に努めている。さらに、団体貸出や学校図書館サポートボランティア養成講座開催等、相互の事業及び蔵書構成に対する協力体制を強化し、引き続き、学校図書館との連携を密にしていく。

平成20年度包括外部監査における指摘事項及び対応状況

現 状		問 題 点	意 見	対 応 状 況
<b>5 貸出回数の少ない資料について</b>				
	図書は全体の3.1%、16,795点が、AV資料は0.3%、111点が全く借りられていない。	多くの人に利用されることを目的としていない図書、利用頻度の少ない図書についても、その内容を検討し、必要に応じて購入し、一定期間保管することは公立図書館としての役割ではあるものの、予算は限られており、また開架・蔵書スペースにも限界がある。	貸出回数が1～2回の図書42,231点に関して、購入・所蔵が必要なものであったか、また、同じ資料を複数購入する場合にその購入点数は妥当であったか、検討する必要がある。除籍、あるいは一冊を残して残りを除籍するなどの方法を検討することも必要である。	貸出回数の少ない図書は、主に、全集・叢書、白書、統計、年報、年間、美術関連図書、地域行政資料、点字本などであり、主に、調べものに活用する資料として蔵書しているものである。区立図書館としては、図書資料等を保存するといった使命もあり、調査研究等に供する資料等、様々な図書資料を積極的に収集していく必要がある。
<b>6 長期未返却者への対応について</b>				
	返却期限から2年前後経過している資料が、969点あり、未返却資料の20%近くとなっている。また、1年以上経過しているものは2,000点程度ある。 督促手続としては、 ①貸出期間経過後14日で督促のメール・電話、 ②29日以上で月末で督促ハガキ送付、 ③ハガキ送付後翌月末に未返却の場合ハガキ再送付という手続をとっている。	未返却資料の40%前後の資料について、未返却状態が長期に亘って継続している。督促対象者全員には督促の連絡をしていない図書館、予約のない図書についてはハガキでの督促後、長期未返却のまま放置している図書館もある。 CDについては、あくまで予約ありのものについてのみであり、予約のないものは、2回実施されるハガキ督促以外は未返却が続いても督促されない状況もある。 返却期限から時間が経過するほど、資料を紛失する可能性は高くなり、図書館の財産を失うことに繋がる。	①最初の督促ハガキは全件自動発送するシステムとする。 ②最初のハガキ発送後、未返却の場合は予約の有無等にかかわらず、定期的にハガキを発送し、電話による督促も継続する。 ③督促作業を記録として作成し保存する。 ④全館共通のマニュアルを作成することが必要である。	これまでは延滞していても注意を促した上で貸し出し可能としていたが、貸出停止にする等の対応を検討していく。長期延滞者には厳格な姿勢で粘り強く督促を強化するとともに、全館共通の督促業務基準を作成する。
<b>7 貸出点数・利用停止について</b>				
	一般利用者への貸出冊（点）数は、図書・雑誌は制限なし、CD・カセットテープは5点、ビデオテープ・DVDは2点とされている。 資料の、未返却期間等による貸出停止のための一定の基準等は設けられておらず、個別の案件において判断されている。 一人に対して10件以上の貸出が行われ、その全ての資料が未返却となっているケースや、長期未返却者に対し新たな貸出を行い更に長期未返却となっているケースもある。	貸出冊数の制限を設けず、返却期限が到来しているにもかかわらず資料を返却していない利用者に対して、新たな貸出を行う事は、一人でも多数の資料を利用し、それを返却していない現状に繋がると同時に多額の損失を発生させる原因ともなる。	①図書・雑誌の貸出冊数の制限 ②未返却者への利用停止措置 ③未返却情報の資料除籍後の保存 ④貸出の住所制限の必要性の検討 など、一定の基準を設け、区民へ周知するとともに、基準に応じて厳格な対応をしていく必要がある。	長期未返却者への利用制限基準を早急に作成し、十分な周知を図った上で実施する。
<b>8 除籍について</b>				
	保存年限を経過した逐次刊行物や毀損・汚損の激しい資料、重複本で利用頻度が少なくなった資料、長期未返却資料等は除却できるものとしている。 除籍は年に3回程度行われ、19年度は49,530点が除籍された。	返却時に毀損・汚損が判明した場合には職員が口頭で注意を行い、ひどい場合には現物で補填させる事になるが、毀損・汚損の原因となる利用者の特定が困難である場合も多く、実際には本人に直接請求し補填を受けることは少ない。	現物の補填については、荒川区立図書館則第10条において定められており、規程化されている以上、積極的な請求を行うことが望まれる。 また、原因者の特定が困難となることを避けるため、窓口で返却を受ける際に毀損・汚損の有無や状況を十分に確認し、適時な対応を行う事が必要である。	利用者による図書資料の毀損・汚損等での現物補填は実施している。また、補修が可能なのは、職員が修理している。今後は更に、区民の貴重な財産である、本を大切にもらうため、啓発を強めるとともに、返却時の確認の徹底にも努める。
<b>9 不明図書について</b>				
	平成19年度における連続不明による除籍図書は4,469冊である。	4区において、年間1万冊以上の図書が行方不明になっており、残り18区の平均は5,500冊程度であるため、荒川区は少ない方ではあるが、所蔵図書総数を勘案すると良好な状況とは言えない。	不正持出により被っている損失とBDS（不正持出防止装置）を導入することによるコスト比較、不正持出防止対策の効果などを分析し、地域館への導入を検討する必要がある。	BDSを導入している南千住図書館の効果は高い。導入経費の比較にとどまらず、多方面からの抑止効果等の解明を行い、地域館への導入を検討する。
<b>10 利用者からの声の収集について</b>				
	投書箱を設置し要望等を収集していたが、撤去した館もある。現在は、区長あてに届く「区民の声」を主に参考にしていく。	館内にある投書箱への意見の方が利用者も意見を投稿しやすいと考えられる。（また、白紙のメモを置くのではなく、項目を記載した用紙を使用することにより、利用者の意見を吸い上げやすくなる。） 図書館全体に関するアンケートがここ数年行われていない。	全図書館に意見の投書箱を設置し、利用者の意見を積極的に受け入れる体制を築く必要がある。 利用者アンケートを定期的に行うほか、図書館の対象となる地域住民を対象としたアンケートも定期的を実施する必要がある。	今年度、利用者アンケートを実施する予定である。また、投書箱については、南千住図書館にモデル設置していく。

平成20年度包括外部監査における指摘事項及び対応状況

		現 状	問題点	意 見	対応状況	
<b>1 1 郵券・ゴミ処理券、コピー料金等の管理について</b>						
		記録簿は各館が独自に作成している。現物と残高記録の突合ができなかったケース、集計残高が計算ミスにより違っているケース、払い出し記録漏れのあるケース等があった。	各館で統一された書式とはなっていなかった。手書きとパソコンに同じものを二重記録する等、業務の効率性においても検討すべき点があった。記録と現物の差異が生じている原因が明確にならないものもあった。	各館で統一した書式をもとに、現物との確認作業も含めて統一された業務で管理を行っていくべきである。金額の差異は稀少であるものの、現金管理に関する意識改善が必要である。また、日々の記帳を正確に行うと同時に、適時の精算の徹底、残高確認回数の増加等を検討する必要がある。	早速、統一用紙に切り替え、各館の庶務担当者 の意識改善に努めた。	実施済
<b>1 2 備品の管理状況について</b>						
		平成17年4月1日以降に受け入れた備品については備品番号が、それ以前のは備品ラベルが付されている。	平成17年3月31日以前に受け入れた備品はラベルに個別を特定する番号自体がないため、現物とシステムとを照合する手立てがない。台帳にあるが現物がないケース、台帳にはないが現物が存在するケースが存在した。使用不能で廃棄すべきものが、費用がかかるため放置されているケースが存在した。	新たな備品管理システムの導入に伴い、数量や場所等を適切に管理し、状況を正確に把握していくべきである。余裕資産の有効活用、備品の効率的な供用のため早急かつ厳格な取組が必要である。	荒川図書館において備品の全点検を実施した。さらに、時期を定めて各館の点検を実施し、備品の適正管理に努める。	21年度実施
<b>1 3 業務委託契約について</b>						
(1)	仕様書の保管について	委託契約に関する仕様書がほとんど保管されていなかった。	現場で仕様書を保管していないため、作業内容を確認することができず、立会い時に疑問が生じたもただちに委託業務の内容を正確に把握し確認することができないため、実際の業務内容が仕様通りに行われているかを十分に確認できる体制にない。	業務委託契約書は各地域館に写しを保管し、いつでも内容を確認できる体制とすべきである。	仕様書・契約書・作業点検報告書を直ちに配備した。	実施済
(2)	完了確認について	完了確認書等において、検査確認した立会い者が記名・押印すべき欄において、記名あるいは押印のみであったり、未記入であったりした確認書等が一部あった。	検査確認した者がきちんと記名・押印することにより検査確認作業が完了するものである。	立会者の記名・押印作業の重要性を再度認識する必要がある。	早速、立会い者の記名押印の徹底を図り、その重要性について再認識させた。	実施済
(3)	仕様内容について	各地域館に対し、仕様内容についての変更等の必要性について意見を聴取している。	各種点検について各館において本当に必要な作業内容の契約になっているかどうか、契約通りに作業されているかどうかを確認する必要がある。	不要な点検の有無を確認するなど、より効果的な業務の実施を行うため、各担当者の意識や知識を向上させるため、契約仕様内容を策定する段階において、積極的に各地域館の担当者を参加させ、より現場での意見を反映できる体制を構築できるとよい。	現場の意見を反映できるよう、地域館との連携を図っていく。	実施済
(4)	管理簿について	設備点検に関して、全館共通の管理簿等がなく、メモ等で申し送り、管理している。	点検漏れや作業の確認漏れを防ぐ体制を築くことが必要である。	点検項目や時期、業者などを記載する統一した管理帳簿等を作成すること、確認作業に対するマニュアルを作成することにより、設備点検に対する管理業務と統一的に見えるようにする必要がある。	早速、地域館の設備点検等のマニュアル化を実施した。今後は総合的なマニュアルの作成に努め、統一的な管理業務を実施していく。	実施済
<b>1 4 人件費について</b>						
		非常勤職員はほとんどが図書館司書の専門職であり、現在全館で77名いる。月平均16日の労働日数を維持している。各館ごとのシフト表を年初に作成している。	年途中で採用された人の名前はシフト表には記載されていなかった。シフト表が年初に南千住図書館で作成されているため、年次有給休暇や週休日の振替命令が多すぎる等の弊害があった。	_____	事業計画の変更などにより、勤務の振替は必要であり、職員の了解のもとに柔軟な対応をしている。また、年度途中採用の職員のシフト表への記載は、遅滞のないように注意していく。	21年度実施
		南千住図書館に常勤職員が集中し、地域館では主任の非常勤が館長と共に庶務も代行している。	全員が月16日勤務という現状では、主任が庶務と図書館司書としての業務を両方を行う事について、常勤である地域館長の役割も含めて明確な位置付けがまだできていないと思われる。	_____	平成21年度から各地域館の管理業務とサービス業務を役割分担できるよう、主任の非常勤職員を2名配置とした。	21年度実施

平成20年度包括外部監査における指摘事項及び対応状況

	現 状	問題点	意 見	対応状況
15 中央図書館について	<p>現在、荒川区には「中央図書館」はなく、南千住図書館が各荒川区立図書館を総括し、中心としての役割を担っている。各館のオンラインシステムを管理・運営し、各館で発生した問題点に対応する等、「図書館サービスの業務の要」としての役割を果たしている。</p>	<p>23区の中央図書館等の中では最下位の規模であるとともに、その登録者数が少ないことは、「地域館では提供する事の出来ないサービスの提供」という機能が不十分であると言わざるを得ない。また、現状において、既存の図書館の改修や建替え、中央図書館についての検討は不十分である。</p>	<p>①区立図書館としてどのようなサービスを提供していくか                  ②既存の図書館の現状をどのように改善していく必要があるか、その改善策の中で対応していく事が可能か                  ③建築から相当程度の年数が経過している地域館について、大規模修繕、建替えをどのように考え進めていく必要があるか                  ④これらの点から中央図書館を建設する必要があるかといった点について、早急に本格的な検討を開始する必要がある。                  現在の図書館に求められているニーズを把握すると同時に、今後期待される図書館像を組み上げていくことが必要である。幅広い層を対象とした検討会や協議会を設置する等、中央図書館の機能や必要性、既存図書館の方向性について継続的に検討していく体制を構築する必要がある。</p>	<p>図書館サービスの在り方については、平成17年度に学識経験者、区議会議員、区民等で構成する検討会を開催し、「これからの図書館調査懇談会」報告書を作成し、その提言を踏まえたサービスの充実に努めているところである。老朽化した施設の対応については、計画的な修繕によって対応する。また、荒川図書館の建替えについて検討が始まるため、中央図書館の建設についてもこの中で合わせて検討する。</p>
16 指定管理者制度について	<p>指定管理者制度が始まり、荒川区においても様々な施設において導入されている。公立図書館においても、導入している例もあるが、荒川区では非常勤職員を採用することによる直営方式をとっている。図書館協議会は、平成8年に廃止されて以来、設置されていない。</p>	<p>指定管理者制度導入の前年に全館の非常勤化が完了したことにより厳密な検討をすることなく直営方式を継続したが、4年が経過している。</p>	<p>現状が、指定管理者制度あるいは委託を選択する場合より、コストのみならずあらゆるサービスにおいて優れているのかという点について検討する必要がある。そうした検討により、区として提供すべき図書館サービスについて区及び職員が改めて考える場とすべきである。また、図書館協議会を設置し、指定管理者を含めいろいろな角度から図書館を論じていくことを検討すべきである。</p>	<p>区では、これまで効率的・効果的な運営のために、民間活力の導入を含めた様々な検討を行ってきたところであり、現状の非常勤職員活用による直営方式は、図書館サービスの充実に大きな役割を果たしていると判断している。また、図書館にかかわる事項は、社会教育行政に広く区民等の意見を反映させるために設けられている社会教育委員の会議に報告し、ご意見をいただいている。</p>
17 業務の検討について	<p>職員の非常勤化により荒川区立図書館に関する人件費は削減されている。現状の非常勤制度には、限られた支出の中で直営による区立図書館の運営を可能にするという効果はある。</p>	<p>職務に従事している非常勤職員の研修教育制度も含めた待遇の改善と、限られた予算の中で如何に蔵書を充実させていくかという点が課題である。</p>	<p>臨時職員の活用などが可能か否か（一部の受付カウンター業務において臨時職員によって対応することも可能と考えられる。）等を考察することにより、その目的に資することができないか検討する必要がある。また、その場合には非常勤職員の業務上の負荷が生じること想定されるため、効率的に業務を遂行できるよう、マニュアルを整備するとともに、常勤職員が負うべき責任関係を明確にする必要がある。以上の考察は決して、非常勤職員の減員による図書館費の削減を求めているものではない。非常勤職員の研修教育制度も含めた待遇面の積極的な改善と、限られた予算の中で如何に蔵書を充実させていくのか、という点を、現状の予算の枠の中で実現していくための一つの方策を検討したものであり、今後の長期にわたる採用計画の中での検討を提案したものである。</p>	<p>カウンター業務を含め、基本的な図書館業務については、短期の雇用を前提とする臨時職員の職にはなじまない。また、研修や蔵書の充実に向けて、非常勤職員の質の向上に取り組んでいく。</p>