

平成 20 年度

包括外部監査結果報告書

選定した特定の事件(テーマ)

荒川区立図書館の運営について

平成 21 年 3 月

荒川区包括外部監査人

包括外部監査の結果報告書

目次

第一 外部監査の概要

1. 外部監査の種類	1
2. 選定した特定の事件（テーマ）	1
3. 選定理由	1
4. 監査の対象期間	2
5. 外部監査の方法	2
(1) 目標	
(2) 主な監査手続	
6. 外部監査の実施期間	2
7. 包括外部監査人	2
8. 包括外部監査人補助者	3
9. 利害関係	3

第二 監査の結果及び意見

I. 荒川区立図書館の概要

1. 施設の概要	4
2. 利用の概要	6
3. 図書館に関する数値の推移	12
4. 歳出額の推移	16
5. 東京都23区の区立図書館と荒川区立図書館	18

II. 個別の事項

1. 図書の購入について	22
2. 雑誌・CD等の購入について	24
3. 選書について	26
4. 各図書館における蔵書構成について	30

5. 貸出回数の少ない資料について	34
6. 長期未返却への対応について	37
7. 貸出点数・利用停止について	41
8. 除籍について	46
9. 不明図書について	48
10. 利用者からの声の収集について	50
11. 郵券・ゴミ処理券・コピー料金等の管理について	51
12. 備品の管理状況について	53
13. 業務委託契約について	59
14. 人件費について	63
15. 中央図書館について	64
16. 指定管理者制度について	67
17. 業務の検討について	71

第一 外部監査の概要

1. 外部監査の種類

地方自治法第252条の27第2項に基づく荒川区との包括外部監査契約による監査

2. 選定した特定の事件（テーマ）

「荒川区立図書館の運営について」

3. 選定理由

荒川区は平成19年3月に、おおむね20年後の区の目指すべき将来像を「幸福実感都市あらかわ」とし、それを実現するための基本構想「荒川区基本計画」（平成19年度～平成28年度）を策定した。

その中で、政策「心豊かにたくましく生きる子どもの育成と生涯学習の形成」を実現するための施策の一つとして、「図書館サービスの充実」を掲げている。

また、それに先立つ平成18年4月には、これまで以上に魅力的な図書館を目指すために、図書館に求められるサービスや機能などについて調査するために設置された「これからの図書館調査懇談会」から報告書が提出され、更に、荒川区に育つ子ども達の健やかな成長を願い、子ども達がよりよい環境の中で自主的に読書活動を行えるよう支援するための施策の方向性や取り組みが「荒川区子ども読書活動推進計画」として取りまとめられた。

このように荒川区においては、図書館サービスの充実が区政における重要施策の一つとして位置付けられているとともに、区立図書館に関する歳出額は常勤職員の人件費も含め平成19年度において617百万円となっており、金額的にも重要な行政サービスとなっている。

しかしながら、殆どの荒川区立図書館は老朽化が激しく、今後、その維持・管理にも多額のコストがかかることが予想され、また、建て替えについても避けて通る事の出来ない検討課題となっている。

こうした中、荒川区立図書館の現状の事務・サービスの合規性・効率性を検証し、さらにサービス内容を検討することは有用であると判断しテーマを選定

した。

4. 監査の対象期間

平成19年度を監査の対象期間としたが必要に応じて他の事業年度も対象とした。

5. 外部監査の方法

(1) 目標

①図書館資料の購入・管理の適正性

②貸出手続等各種手続の適正性

③個別事案の検討

(2) 主な監査手続

下記手続を中心に必要と考えられる手続を実施している。

①各図書館への往査並びに担当者への事情聴取

②関係諸資料及び書類の閲覧

③サンプル抽出による個別事案の検討

6. 外部監査の実施期間

平成20年8月1日～平成21年3月17日

7. 包括外部監査人

公認会計士 森 賢史

8. 包括外部監査人補助者

公認会計士 5名

9. 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、地方自治法第252条の29の規定により記載すべき利害関係はない。

第二 監査の結果及び意見

I 荒川区立図書館の概要

(1) 施設の概要

現在、荒川区には区立図書館が5館及び分室（図書サービスステーション）が一ヶ所あり、その中の「南千住図書館」が中心館としての役割を担っている。その概要は次の通りである。

(平成20年4月1日現在)

館名	南千住図書館	荒川図書館	尾久図書館	町屋図書館	日暮里図書館	汐入図書SS	
開設年月	平成10年5月	昭和37年3月	昭和46年9月	昭和51年10月	昭和54年6月	平成19年9月	
延床面積(m ²)	2,686.10	1,165.29	1,201.82	1,045.44	1,369.66	68.85	
職員数(人)	47	16	14	15	16	南千住図書館 に含む	
座席数	96	58	95	95	95	8	
蔵書冊数	270,927	113,059	107,337	113,809	112,428	4,624	
視聴覚資料数	19,013	5,904	8,613	6,697	5,565	0	
所蔵資料数計	289,940	118,963	115,950	120,506	117,993	4,624	
平成 十九 年度	個人登録者 数(人)	16,659	8,152	8,282	7,244	9,316	1,152
	入館者数 (人)	327,013	225,356	160,916	150,594	179,949	73,532
	個人貸出者 数(人)	168,950	88,881	85,497	72,856	97,400	23,721
	総個人貸出 点数(点)	559,949	269,489	287,375	251,193	276,198	59,139
設備	点字ブロック 自動ドア エレベーター 車椅子用トイレ	スロープ 車椅子用昇降機 呼出用チャイム	スロープ 点字ブロック 自動ドア 車椅子用トイレ	呼出用チャイム	スロープ 点字ブロック 自動ドア エレベーター 車椅子用トイレ		

南千住図書館・・・南千住 6-63-1
 荒川図書館・・・荒川 4-27-2
 尾久図書館・・・西尾久 3-12-12
 町屋図書館・・・町屋 5-11-18
 日暮里図書館・・・東日暮里 6-38-4
 汐入図書サービスステーション・・・南千住 8-12-5-114 べるぼーと汐入東館 1F

昭和13年10月1日に「東京市荒川図書館」が設立されて以来、現状では、荒川区全体を5つの図書館と一ヶ所の分室で網羅している。上記の通り、各館は各地域に配置されており、また、人口の増加が著しい汐入地区には図書サービスステーション（分室）を設置するなどにより、荒川区民の利便性の向上に努めている。

しかしながら、現状の荒川区立図書館の所在地は、区内のキーステーションからの利便性が決して良い場所ではなく、現在の図書館の利用状況にも影響しているものと思われる。

次に、平成19年度末における各施設の所蔵資料数は、下記の通りとなっている。

	南千住図書館	荒川図書館	尾久図書館	町屋図書館	日暮里図書館	汐入図書SS	全館合計
一般書	182,963	83,230	77,319	82,578	75,839	2,751	504,680
児童書	42,135	22,632	21,466	22,445	27,974	1,669	138,321
地域行政資料	22,576	887	787	860	1,377	38	26,525
HS資料	2,467	36	18	23	23	0	2,567
雑誌	20,786	6,274	7,747	7,903	7,215	166	50,091
蔵書冊数	270,927	113,059	107,337	113,809	112,428	4,624	722,184
雑誌（種）	394	172	166	172	169	20	1,093
新聞（種）	19	11	10	11	11	0	62

CD	10,159	5,904	8,613	6,697	5,565	0	36,938
カセットテープ	3,169	0	0	0	0	0	3,169
ビデオテープ	3,242	0	0	0	0	0	3,242
DVD	420	0	0	0	0	0	420
16ミリフィルム	1,358	0	0	0	0	0	1,358
学校教育用ビデオ	665	0	0	0	0	0	665
視聴覚資料数計	19,013	5,904	8,613	6,697	5,565	0	45,792

(2) 利用の概要

① 利用者

免許証又は健康保険証など、利用者の住所を確認することができるものを提示し利用者登録をすることにより、区内在住・在勤・在学などを問わず、誰でも利用することが出来る。

② 開館時間等

月曜日が休館日（月曜が祝日の場合には翌火曜日）（平成4年7月1日より全館、全ての日曜日を開館とし、月曜日を休館日とした）となっており、

- ・火曜日から金曜日は午前9時30分から午後7時30分まで、
- ・土曜日・日曜日・祝日は午前9時30分から午後5時（南千住図書館は土日も午後7時30分）まで

開館している。

また、その他の休館日としては

- ・年末年始
- ・年一度4日間の特別整理期間
- ・毎月の館内整理日
（第二木曜日・・・南千住図書館・尾久図書館・汐入図書SS
第三木曜日・・・荒川図書館・町屋図書館・日暮里図書館）

がある。

③ 一般利用者に対する貸出冊（点）数と期間

一般の個人利用者に対する各資料の貸出冊（点）数の制限及び貸出可能な期間は

資料の種類	貸出制限	貸出期間
図書&雑誌	制限なし	15日
CD&カセットテープ	5点	15日
ビデオテープ	2点	8日

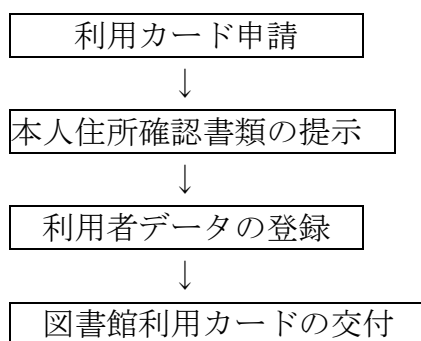
となっている（昭和63年4月1日に図書・雑誌に対する貸出冊数の制限が撤廃された）。

④ 利用登録、貸出、返却の流れ

1) 図書館利用カードの交付

- i 「図書館利用カード」の新規登録は利用申込書に、氏名・住所・電話番号等を記入し、本人の住所確認が出来る免許証や健康保険証等を一緒に窓口で提示する。
- ii 窓口の図書館職員は本人の住所確認の後、申込書に基づき、「利用者登録」システムに、氏名・住所・電話番号等を入力する。また新規登録の際は未登録である事を確認する。
- iii 新規登録終了後、その場で「図書館利用カード」が交付される。
- iv 本人の住所確認ができる証明書類を持ち合せていない場合は、システムに仮登録を行い、当日の本の貸出を行なう。その後、本人の住所確認の書類を図書館の窓口で提示することで本人確認を行い、その時にはじめて「図書館利用カード」を発行する。
- v 「図書館利用カード」の登録について、2年間全く貸出利用がない場合には自動的に登録抹消され、登録者データから削除される。本人の申出により図書館利用の登録を抹消する事もできる。

(資料1) 図書館利用カードの交付 フロー



2) 貸出、返却のフロー

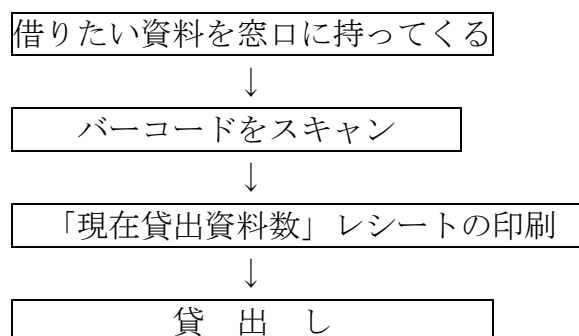
[貸出]

- i 利用者が図書・雑誌・CD・DVD等（以下、図書等）を本棚等から窓口を持ってくる。図書館でのみ閲覧可能な貸出禁止の本か否かを図書館職員が確認する。
- ii 「図書館利用カード」のバーコードを端末でスキャンする。スキャンし

た際、その利用者に長期未返却の図書等がある場合は利用者へのメッセージが画面に表示され、その返却を利用者に促す。

- iii 「図書館利用カード」のバーコードを端末でスキャンした後、貸出希望の図書等のバーコードをスキャンする。利用者が貸出点数制限に抵触する際はメッセージが画面に表示されるが、その前に画面で貸出数を確認し、今回借りる冊数によっては貸出超過となる事を伝える。
- iv 貸出希望図書等のバーコードをスキャン後、貸出図書と返却期限が記載された「現在貸出資料数」レシートがレシートプリンターより印刷され、貸出図書等と一しょに利用者に渡される。
- v 図書等の予約のケースでは、予約した図書等が貸出中の際は返却され次第、または本棚や保管庫に予約した図書等がすでにある場合はメールや電話で予約者に連絡する。連絡後、予約者が貸出窓口で「図書館利用カード」を提示しスキャンする事で予約の本が準備されている事が画面に表示され、図書館職員が確保棚から予約の図書等を取り出し、図書等のバーコードをスキャンし貸出が行われる。

(資料2) 図書等の貸出 フロー



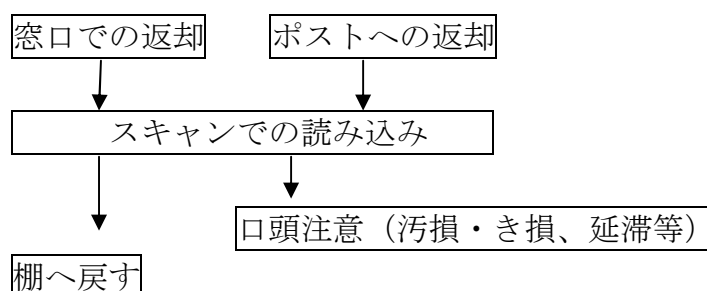
[返却]

- i 窓口への図書等の返却については図書等のバーコードをスキャンし返却処理を行なう。返却時に汚損・き損等の有無をその場でざっと確認し、汚損・き損等がひどい場合には、その場で理由を質問し、口頭で注意する場合もある。返却期限を過ぎて返却される場合についても、画面でメッセージが表示されるので返却時に口頭で期限を守るよう注意する。
- ii ポストへの返却は開館前にポストから図書等を取り出しバーコードのスキャンを実施する。返却時に汚損・き損等の有無をその場でざっと確認する。
- iii CDの返還については傷の有無を目視で確認し音飛びの有無を口頭で確認する。音飛びがあると利用者が答えた場合は事務室ですぐに音を確認す

る。またCDはケースのみ返還され中身を忘れる場合があるので必ず中身を確認する。

iv 返還された図書等を棚に戻す

(資料3) 図書等の返却 フロー



⑤ 予約サービス

図書やAV資料等の予約はパソコンや携帯電話によるインターネットによって、また、各図書館に設置されている利用者用端末から予約する事ができる。また、荒川区立図書館において所蔵されていない資料に関しては、文京区・北区・台東区（第二ブロック）の区立図書館から、また、ここに無い場合には他の区立図書館、或いは、都立中央図書館等から協力借受により取り寄せて貸し出しを受ける事ができる。

また、荒川区立図書館から第二ブロックの他区立図書館等への協力貸出も行われる。

⑥ 各館の利用状況

平成19年度における荒川区立図書館の各館の利用状況は次の通りである。

	南千住図書館	荒川図書館	尾久図書館	町屋図書館	日暮里図書館	汐入図書SS	全館合計
開館日数	293	293	293	293	293	163	293
個人登録者数	16,659	8,152	8,282	7,244	9,316	1,152	49,653
入館者数	327,013	225,356	160,916	150,594	179,949	73,532	1,117,360
一日当り	1,116	769	549	514	614	451	3,814
貸出者数	168,950	88,881	85,497	72,856	97,400	23,722	537,306
一日当り	577	303	292	249	332	146	1,834
個人貸出冊数	450,203	236,512	241,639	218,510	238,948	56,688	1,385,812

AV個人貸出点数	109,746	32,977	45,736	32,683	37,250	2,451	258,392
CD	78,407	31,731	44,506	31,720	35,742	2,062	224,168
カセットテープ	7,328	204	242	122	122	10	8,028
ビデオテープ	18,978	648	546	523	875	211	21,781
DVD	5,033	394	442	318	511	168	6,866
総個人貸出点数	559,949	269,489	287,375	251,193	276,198	59,139	1,644,204
一日当り	1,911	920	981	857	943	363	5,612

⑦ 荒川区立図書館への利用登録の状況

平成19年度における荒川区全域の年齢別性別の荒川区立図書館への登録の状況は次の通りである。

年齢年代	平成20年1月1日現在住基人口			平成20年3月末現在登録者数			登録率(%)		
	合計	男	女	合計	男	女	合計	男	女
0	1,412	744	668	10	3	7	0.7	0.4	1.0
1	1,415	685	730	23	9	14	1.6	1.3	1.9
2	1,287	655	632	54	28	26	4.2	4.3	4.1
3	1,400	751	649	117	57	60	8.4	7.6	9.2
4	1,378	727	651	187	86	101	13.6	11.8	15.5
5	1,420	717	703	317	140	177	22.3	19.5	25.2
6	1,325	662	663	335	148	187	25.3	22.4	28.2
乳幼児小計	9,637	4,941	4,696	1,043	471	572	10.8	9.5	12.2
7	1,309	637	672	698	326	372	53.3	51.2	55.4
8	1,316	669	647	857	423	434	65.1	63.2	67.1
9	1,278	692	586	867	439	428	67.8	63.4	73.0
10	1,315	688	627	979	472	507	74.4	68.6	80.9
11	1,284	666	618	1,023	494	529	79.7	74.2	85.6
12	1,232	636	596	829	404	425	67.3	63.5	71.3
小学生小計	7,734	3,988	3,746	5,253	2,558	2,695	67.9	64.1	71.9
児童計	17,371	8,929	8,442	6,296	3,029	3,267	36.2	33.9	38.7
13	1,364	721	643	906	420	486	66.4	58.3	75.6
14	1,239	636	603	635	328	307	51.3	51.6	50.9
15	1,263	626	637	538	219	319	42.6	35.0	50.1
中学生小計	3,866	1,983	1,883	2,079	967	1,112	53.8	48.8	59.1

16～19	5,595	2,845	2,750	1,933	846	1,087	34.5	29.7	39.5
20代	22,421	11,459	10,962	5,846	2,332	3,514	26.1	20.4	32.1
30代	30,107	15,744	14,363	7,892	2,563	5,329	26.2	16.3	37.1
40代	23,326	12,520	10,806	5,539	2,174	3,365	23.7	17.4	31.1
50代	25,088	13,341	11,747	4,585	2,134	2,451	18.3	16.0	20.9
60代	24,350	12,220	12,130	3,677	1,775	1,902	15.1	14.5	15.7
70～	29,081	11,774	17,307	2,831	1,591	1,240	9.7	13.5	7.2
不明	0	0	0	318	146	172			
一般計	163,834	81,886	81,948	34,700	14,528	20,172	21.2	17.7	24.6
区小計	181,205	90,815	90,390	40,996	17,557	23,439	22.6	19.3	25.9
足立区				3,188	1,609	1,579			
北区				746	445	301			
台東区				1,458	852	606			
文京区				266	173	93			
その他				4,151	2,720	1,431			
他小計				9,809	5,799	4,010			
合計				50,805	23,356	27,449			

この表を見ると、荒川区在住の小学生の67.9%、中学生の53.8%が荒川区立図書館に利用登録をしていることが判る。これに対して、20代以降の成人に関しては26%から10%前後へと、その登録割合が大きく減少していくことも判る。

荒川区においては、子どもの読書活動を推進するために

- ・児童サービス

各図書館において、親子で一緒に本に親しむ事ができる様に児童フロアを設け、絵本・紙芝居など、子どもの読書への関心を高めるフロア造りを行なうとともに、「ろうそくによるおはなし会」や「絵本の読み聞かせ」、「紙芝居」など様々なおたのしみ会も企画・実行している。また、平成15年度より、保健所で行なっている四ヶ月検診時等に、乳児と保護者を対象に、読書に関する話やブックリストを配布することにより子どもの読書を支援するブックスタート事業も行なっている。

- ・小学生へのサービス

新小学1年生を対象に、各図書館から全小学校を訪問し、ブックトーク

を行ない、また、ブックリストを紹介している。また、それ以上の学年においても要望に応じてブックトークを行なっている。

・10代へのサービス

ヤングアダルト（YA）と位置付けられるこの年代は本離れが著しい為、読書への関心を喚起するために、各図書館にYAコーナーを設置し、関心を持たせる選書を行なうとともに、読みたい本の投票を行ない、その上位にランキングされた本の紹介冊子を作成し、また、実際にその本を各館で配置するなどのサービスを行なっている。

など、様々なサービスが提供されており、子ども達の読書に対する動機付けに努めている。これらのことが、小学生や中学生の半数以上が、荒川区立図書館に利用登録を行なっている現状にも繋がっているものと思われる。

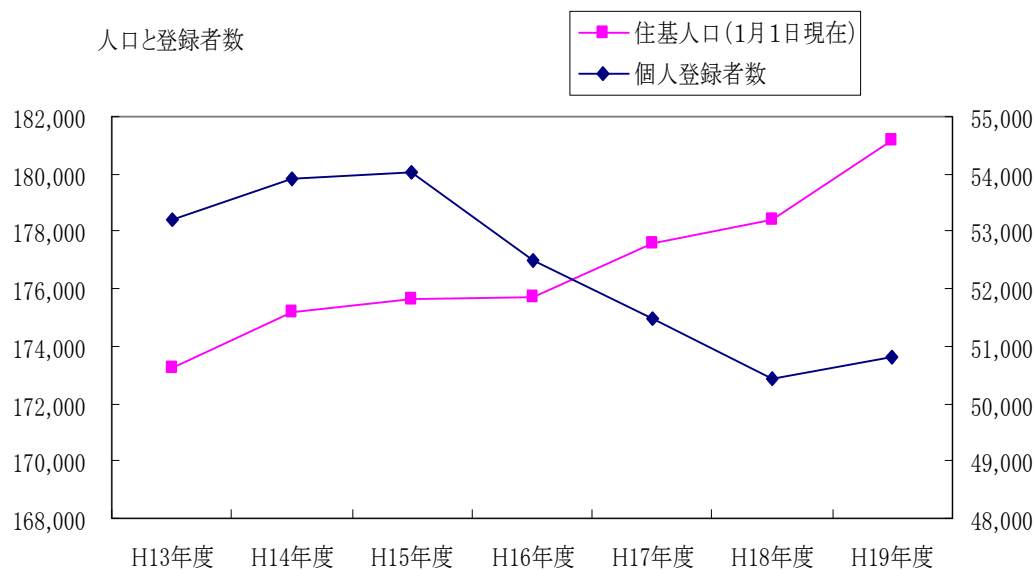
これに対して20代以上の登録率が大きく減少していく現状を鑑みると、この年代が利用すると考えられるビジネスや医療などの実用書や専門書が必要に応じて揃えられているか否か、または、時間を有する利用者の趣味嗜好に応え、図書館の利用を促進するような選書が十分に行なわれているか否か、また、貸出以外のサービスについても十分に企画・実行されているか否か等について、今一度、検討すべきと思われる。

（3）図書館に関する数値の推移

荒川区立図書館に関して、登録者数や利用状況等、各種数値の比較検討を平成13年度より行なってみる。

① 人口と個人登録者数

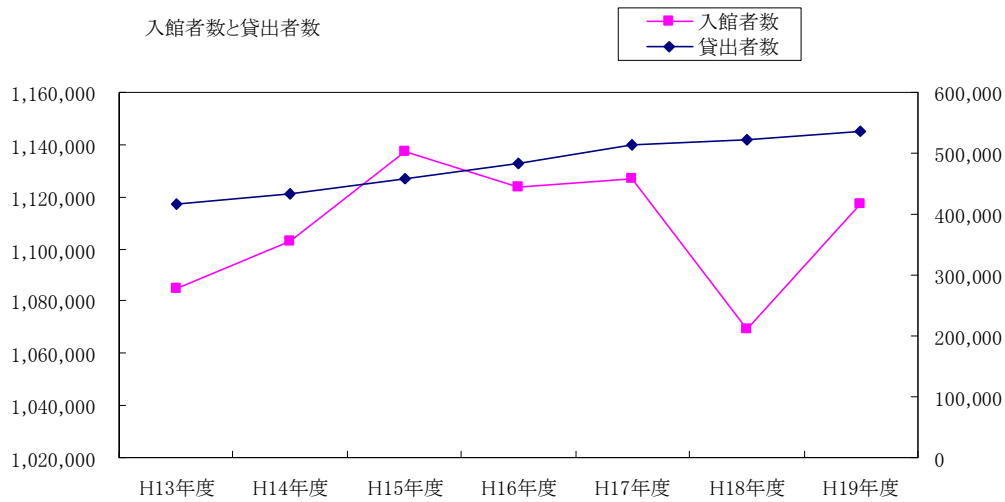
	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
住基人口(1月1日現在)	173,246	175,189	175,647	175,726	177,547	178,399	181,205
開館日数(日)	289	292	292	292	293	293	293
個人登録者数(人)	53,219	53,901	54,018	52,490	51,492	50,422	50,805
一般	45,410	46,117	46,307	7,603	44,402	43,605	43,941
児童	7,703	7,680	7,603	7,266	6,972	6,695	6,744
HS	106	104	108	108	118	122	120
登録率(%)	30.7	30.8	30.8	29.0	29.0	28.3	28.0



住基上の人口は毎年増加しているのに対して、個人の登録者数は平成16年度以降、毎年減少してきたが、汐入図書サービスステーションの開設等の行なわれた平成19年度においては、前年度比383人(0.8%)増加している。しかしながら、「個人登録者数÷住基人口」で算定した登録率は、平成16年度以降、毎年減少し続けている。

② 入館者数と貸出者数

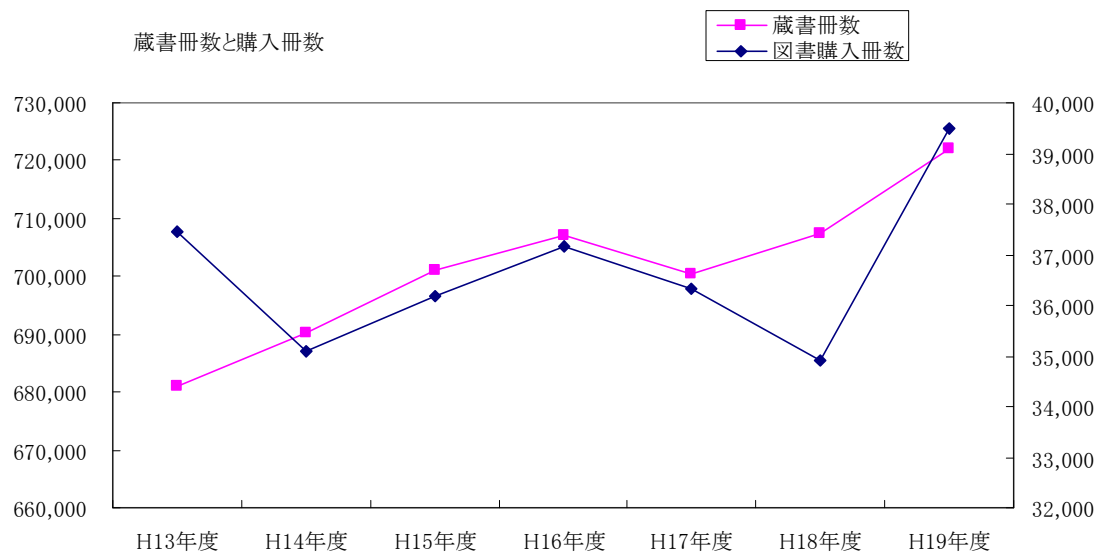
	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
入館者数(人)	1,084,844	1,103,180	1,137,114	1,123,777	1,126,719	1,068,982	1,117,360
一日当たり	3,754	3,778	3,894	3,849	3,845	3,648	3,814
貸出者数(人)	417,484	432,903	458,238	483,431	515,012	521,504	537,306
一日当たり	1,445	1,483	1,569	1,656	1,758	1,780	1,834



入館者数は、平成16年度より減少傾向にあったが、平成19年度においては、前年度比48,378人(4.5%)増加した。一方、貸出者数は平成14年度より毎年増加している。

③ 蔵書冊数と購入冊数

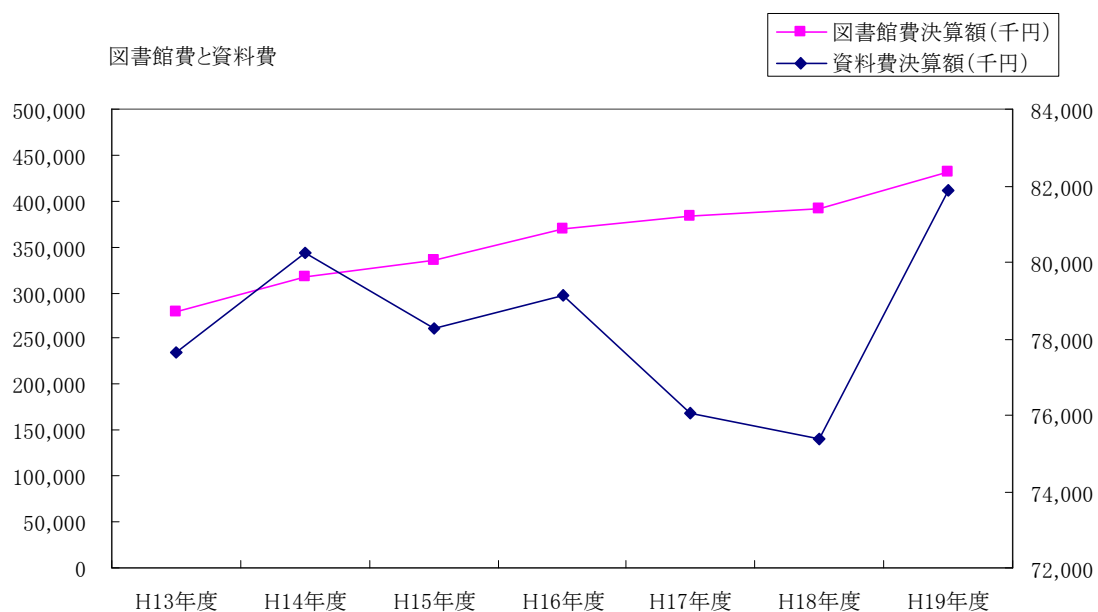
	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
蔵書冊数(冊)	680,849	690,092	700,898	707,220	700,301	707,449	722,184
人口当り	3.9	3.9	4.0	4.0	3.9	4.0	4.0
図書購入冊数(冊)	37,444	35,100	36,197	37,149	36,335	34,896	39,495
人口千人当り	216	200	206	211	205	196	218



蔵書冊数・購入冊数ともに平成17年度には前年度を下回ったものの、蔵書冊数は平成18年度より、また、購入冊数は平成19年度に前年度を上回った。

④ 図書館費と資料費

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
図書館費決算額(千円)	279,765	316,302	335,079	368,593	384,172	392,443	430,887
人口当り図書館費(円)	1,615	1,805	1,908	2,098	2,164	2,200	2,378
資料費決算額(千円)	77,633	80,230	78,283	79,152	76,056	75,359	81,864
人口当り資料費(円)	448	458	446	450	428	422	452
図書購入費決算額(千円)	67,254	69,057	68,435	68,385	66,496	66,196	70,535
人口当り図書費(円)	388	394	390	389	375	371	389



図書館費の推移については別途検討する。また、資料費決算額については、平成14年度より減少傾向にあったものの、平成19年度には前年度比6,505千円(8.6%)増加している。

(4) 歳出額の推移

荒川区の決算において、図書館に勤務する常勤職員に関する人件費については、図書館費とは別の社会教育総務費の職員人件費として計上されている。

その為、下記の表においては、図書館の管理・運営に関する決算数値の全体像を把握し検討するために、図書館に勤務する常勤職員も含めて、決算における歳出額を期間比較することとする。

(単位：円)

		平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
常勤人 件費	職員人件費(給料等)	393,587,994	303,699,129	237,154,609	234,559,285	184,156,508
	時間外勤務手当等人件費実績分	10,140,956	8,683,830	7,788,453	2,609,563	2,698,420
	計	403,728,950	312,382,959	244,943,062	237,168,848	186,854,928
管理費	光熱水費	27,392,742	27,222,312	27,381,786	26,506,805	26,972,250
	清掃委託及び各種保守委託	31,357,968	31,136,186	25,796,053	26,506,805	27,096,432
	備品修繕費	66,749	81,635	217,655	25,823,763	292,938
	機器賃借料	383,040	383,040	383,040	274,984	383,040
	その他管理費	4,527,809	4,339,208	730,800	4,776,134	3,834,690
	計	63,728,308	63,162,381	58,538,949	57,381,686	58,579,350
運営費	備品整備	191,100	55,440	33,075	0	39,690
	図書購入費	68,434,374	68,384,646	66,496,100	66,196,442	70,534,514
	視聴覚費	10,839,757	11,275,877	10,082,687	9,475,110	8,396,942
	障害者サービス費	2,391,650	2,243,378	2,158,490	2,278,104	2,013,188
	図書館オンラインシステム	53,818,963	55,801,210	53,698,011	53,537,273	52,903,051
	子ども読書活動推進計画事業費	0	0	0	1,269,271	1,230,869
	図書館IT整備事業費	6,510,819	0	0	1,217,790	802,725
	計	142,186,663	137,760,551	132,468,363	133,973,990	135,920,979
その他の 運営費	図書館事務費					
	臨時職員雇上	10,326,366	10,158,050	10,112,100	11,263,400	11,423,610
	その他	8,075,888	8,002,903	7,403,618	5,081,897	5,336,549
	小計	18,402,252	18,160,953	17,515,718	16,345,297	16,760,159
	図書館非常勤関係費	105,036,448	142,740,378	164,745,781	163,172,861	191,907,118
	計	123,438,702	160,901,331	182,261,499	179,518,158	208,667,277
図書館サービスの充実	0	0	1,932,242	0	0	
図書館に関する調査	0	0	1,700,250	0	0	

営繕費	計	5,725,008	6,768,855	7,270,705	21,569,064	6,779,524
汐入図書SS	計	0	0	0	0	20,939,521
図書館費計	除く常勤職員人件費	335,078,681	368,593,118	384,172,008	392,442,898	430,886,651
図書館総経費	含む常勤職員人件費	738,807,631	680,976,077	629,115,070	629,611,746	617,741,579

また、上記の中で人件費のみを抽出し、図書館に関する歳出額に占める人件費の割合を算定すると

(単位：円)

		平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
常勤人件費		403,728,950	312,382,959	244,943,062	237,168,848	186,854,928
その他の運営 費	臨時職員雇上	10,326,366	10,158,050	10,112,100	11,263,400	11,423,610
	図書館非常勤関係費	105,036,448	142,740,378	164,745,781	163,172,861	191,907,118
人件費計		519,091,764	465,281,387	419,800,943	411,605,109	390,185,656
図書館総経費	含む常勤職員人件費	738,807,631	680,976,077	629,115,070	629,611,746	617,741,579
人件費率		70.3%	68.3%	66.7%	65.4%	63.2%
図書館費計	除く人件費	219,715,867	215,694,690	209,314,127	218,006,637	227,555,923

となる。

先述した平成13年度以降の「図書館費」の推移においては、上記の中の常勤職員の人件費を除いた決算額によって比較したために、平成13年度以降、毎年増加している傾向となっていた。しかし、常勤職員の人件費を含む図書館総経費の決算額でみると、平成16年度以降では、概ね減少している。

人件費率は毎年減少しており、図書館の管理運営に関しての支出における人件費の比率を抑えると共に、平成19年度においては、図書購入費も増額させている。

これは、荒川区において、直営を維持しながらも経費の削減と図書館サービスを維持・向上させるため、平成12年度より常勤職員定数を削減し、専門的知識や図書館における経験を有する者、司書の資格を有する者等を非常勤職員として採用することにより、人件費総額を減少させるべく取り組んでいる事の結果でもある。

また、非常勤職員による業務体制を充実させるために、平成19年4月より、非常勤職員主任制度（図書館主任事務嘱託員）を導入している。

（単位：人）

	平成16年4月1日現在	平成17年4月1日現在	平成18年4月1日現在	平成19年6月1日現在	平成20年4月1日現在
常勤職員	32	25	25	21	21
再任用・再雇用	11	11	10	10	10
主任非常勤職員	0	0	0	6	8
一般非常勤職員	57	66	66	71	69
非常勤職員計	68	77	76	87	87
職員数計	100	102	101	108	108
うち司書及司書補	41	50	56	70	72

（5）東京都23区の区立図書館と荒川区立図書館

荒川区立図書館の現在の数値・状況に関する分析を行なう際には、同程度の人口規模、様々な要件が同じような自治体などと比較検討を行なう必要がある。

そこで、東京都23区における各区の区立図書館と荒川区立図書館を比較検討することにより、荒川区立図書館の状況を分析することとする。

① 東京都23区における区立図書館の概要

23区の区立図書館の施設数及び保有する資料数は次の通りである。

「平成20年度東京都公立図書館調査」より集計

人口：平成20年4月1日現在 住民基本台帳人口＋外国人登録人口
 資料数：平成19年度末現在 図書総数には雑誌・HS資料を除く
 個人登録者数、個人貸出総数及び予約登録点数は平成19年度実績

	人口 ①	館数 ②	*1	図書総数 (冊)	雑誌 (種)	新聞 (種)	視聴覚資料 所蔵点数	所蔵資料計 ③	*2
千代田区	48,482	4	12,121	256,525	371	49	29,142	285,667	5.89

中央区	112,239	3	37,413	594,940	779	67	34,296	629,236	5.61
港区	217,859	6	36,310	829,491	1,285	92	63,892	893,383	4.10
新宿区	312,054	11	28,369	874,374	1,441	246	46,702	921,076	2.95
文京区	193,366	11	17,579	946,560	1,511	120	120,949	1,067,509	5.52
台東区	174,794	4	43,699	543,083	824	75	43,586	586,669	3.36
墨田区	243,228	5	48,646	699,623	1,302	92	27,416	727,039	2.99
江東区	450,378	11	40,943	1,433,869	2,180	209	50,725	1,484,594	3.30
品川区	355,565	10	35,557	999,431	1,437	152	76,180	1,075,611	3.03
目黒区	260,302	8	32,538	1,093,013	1,425	249	42,528	1,135,541	4.36
大田区	687,281	15	45,819	1,624,558	1,887	135	105,345	1,729,903	2.52
世田谷区	842,352	16	52,647	1,962,930	3,332	193	68,857	2,031,787	2.41
渋谷区	207,934	8	25,992	696,255	1,158	98	27,466	723,721	3.48
中野区	311,878	8	38,985	953,447	1,591	289	33,458	986,905	3.16
杉並区	536,657	13	76,665	2,171,647	2,151	191	45,504	2,217,151	4.13
豊島区	258,778	7	36,968	711,898	931	71	32,242	744,140	2.88
北区	332,970	15	22,198	1,193,443	2,009	195	86,401	1,279,844	3.84
荒川区	197,716	5	39,543	669,526	1,093	62	45,792	715,318	3.62
板橋区	530,284	12	44,190	1,312,134	1,852	224	91,394	1,403,528	2.65
練馬区	699,403	11	63,582	1,401,036	1,847	311	95,618	1,496,654	2.14
足立区	654,466	16	40,904	1,724,357	2,285	160	24,846	1,749,203	2.67
葛飾区	443,398	10	44,340	1,036,216	1,479	132	37,313	1,073,529	2.42
江戸川区	671,122	11	61,011	1,166,389	1,671	223	52,495	1,218,884	1.82
23区計	8,742,506	220	39,739	24,894,745	35,841	3,635	1,282,147	26,176,892	2.99

* 1 区立図書館1館当たりの人口 人口①÷館数②(人)

* 2 人口一人当たりの所蔵資料数 所蔵資料計③÷人口①

荒川区立図書館は人口39,543人あたりに1館設置されており、23区において12位となっている。上記には汐入図書サービスステーションを含んでおらず、これを加味した場合には、更に人口に対する図書施設の設置割合は向上するものと思われる。また、人口一人当たりの資料数は3.62点となり、これは、23区の中で8位となっており、人口一人当たりの資料数としては、比較的多くの資料を保有しているものと考えられる。

② 登録者の割合と利用の度合い

次に、23区における人口に対する登録者の割合及び、その登録者の図書館の利用程度を算定したものが次の表となる。

	個人貸出し							資料費 (千円) ⑥	*7
	登録者数 (人)④	うち児童 (人)	*3	貸出総数 (点)⑤	*4	*5	*6		
千代田区	52,892	不明	109.1%	712,028	16.69	13.46	2.49	53,200	1,097
中央区	72,678	6,355	64.8%	1,305,676	11.63	11.63	2.08	67,140	598
港区	145,971	7,268	67.0%	2,262,092	10.38	15.50	2.53	220,556	1,012
新宿区	92,152	15,160	29.5%	2,187,669	7.01	23.74	2.38	123,166	395
文京区	207,029	13,448	107.1%	3,084,449	15.99	14.90	2.89	97,630	505
台東区	99,333	5,281	56.8%	1,585,233	9.07	15.96	2.70	65,821	377
墨田区	63,948	7,023	26.3%	1,180,329	4.85	18.46	1.62	61,315	252
江東区	84,995	14,603	18.9%	3,880,704	8.62	45.66	2.61	171,454	381
品川区	71,320	14,412	20.1%	2,787,330	7.84	39.08	2.59	182,685	514
目黒区	131,935	6,397	50.7%	3,755,991	14.43	28.47	3.31	100,000	384
大田区	243,970	28,848	35.5%	3,912,815	5.69	16.04	2.26	212,930	310
世田谷区	309,728	42,507	36.8%	6,533,756	7.76	21.10	3.22	228,927	272
渋谷区	50,678	4,304	24.4%	1,393,731	6.70	27.50	1.93	87,213	419
中野区	80,016	10,194	25.7%	1,958,793	6.28	24.48	1.98	141,658	454
杉並区	234,634	35,366	43.7%	4,371,936	8.15	18.63	1.97	222,819	415
豊島区	90,190	8,596	34.9%	1,831,515	7.08	20.31	2.46	66,836	258
北区	136,795	15,052	41.1%	2,142,373	6.43	15.66	1.67	131,859	396
荒川区	50,805	6,744	25.7%	1,703,343	8.62	33.53	2.38	96,018	486
板橋区	214,613	14,523	40.5%	2,867,963	5.41	13.36	2.04	109,144	206
練馬区	245,068	37,360	35.0%	6,006,162	8.59	24.51	4.01	216,812	310
足立区	228,628	30,669	34.9%	3,217,669	4.92	14.07	1.84	119,626	183
葛飾区	170,657	25,962	38.5%	2,839,064	6.40	16.64	2.64	256,442	578
江戸川区	230,369	40,100	34.3%	4,376,533	6.52	19.00	3.59	257,255	383
23区計	3,308,404	390,172	37.8%	65,897,154	7.54	19.92	2.52	3,290,506	376

*3 登録率% 登録者数④÷人口①(前表)

*4 人口1人当たり年間貸出点数 貸出総数⑤÷人口①(前表)

*5 登録者1人当たり年間貸出点数 貸出総数⑤÷登録者数④

*6 所蔵資料年間回転率 貸出総数⑤÷所蔵資料計③(前表)

*7 人口1人当たり資料費(円) 資料費⑥÷人口①(前表)

荒川区の登録率は25.7%であり、その割合は23区の中で19位となっている。登録者数には在勤在学等の中間人口が含まれており、一概に人口に対する比率を算定し比較することは適当ではないとも思われる。

しかし、荒川区の登録者数に含まれている荒川区民以外の登録者9,809人を勘案すると、実質的な荒川区民の登録率は、 $(50,805 - 9,809) \div 197,716 \text{人} = 20.7\%$ と、区民全体の2割に過ぎず、決して多いとは言えない。区民の読書自体や図書館への意識の啓発も含め、一人でも多くの区民が読書に対する関心を持ち、また、様々な情報提供などの図書館サービスの有用性を実感することにより、図書館に登録し、これを積極的に利用するよう、現在未登録の区民などに対して進めている方策を、点検・改善し、更に推し進めていくことが極めて重要であることを示している。

これに対して、区民の図書館利用の指標の一つとして、区民1人当たり年間貸出点数を算出したところ、荒川区は8.62点であり、23区中7番目の高い数値となっている。荒川区よりも数値の高い区は、夜間人口よりも昼間人口が多い区が多いと考えられ、また、荒川区は夜間人口と昼間人口の差が少ないことを考えると、登録している荒川区民の図書館の利用度は高いと思われる。

また、登録者の利用の程度の指標の一つとして登録者1人当たり年間貸出点数を算出したところ、登録者一人当たり33.53点の資料を借りた事となり、これは23区において3番目の高い数値となっている。

さらに、図書館サービスの質を図る指標の一つとして、人口1人当たり資料費を算出したところ、平成20年度予算額で荒川区は486円であり、23区において7番目の高い数値となっている。

この事は、図書・雑誌の貸出冊数に制限を設けていない事にも基因していると思われるが、一度登録した利用者は、多くの資料を借受け、図書館を有効に利用していることを示しているものとも考えられ、現在、各荒川区立図書館で行なっている利用者への各種取組み・サービスの提供が、利用者を受け入れられ、その利用を促進していること、さらに、図書館の整備充実やより身近な場所での図書館サービスの提供等を進めていけば、区民の利用は増大する可能性を示しているとも思われる。

荒川区においては、荒川区民の読書への意識の高揚を図り、未だ図書館を利用していない潜在的な利用者に向けて、図書館サービスをアピールすることにより、図書館への登録を促進していくが、第一の命題となるものと考えられる。

Ⅱ 個別の事項

1. 図書の購入について

荒川区立の図書館における図書の主な購入方法は、大手の取次である日本出版販売株式会社（以下「日販」という。）より、月曜日から土曜日の毎日、本が配本（図書館向け全館分の新刊現物見計らい）され、その中から随時購入したい本を選択し、最終的に購入しなかった本は返本される、というシステムになっている。これとは別に、新刊の情報を各種メディアから入手し、その情報をもとに個別に購入する図書もある。また、隔月に一般書と児童書の臨時合同選択会議を開催し、購入方針の検討を行なっている。

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、入札ではなく随意契約となっている。

（1）購入図書の概況

平成19年度における図書の購入状況（金額）は以下の通りである。

種類	金額	
図書	49,149,116	*1
図書	4,118,596	*2
雑誌	13,343,592	
新聞	2,670,982	
追録	1,036,468	
官報	215,760	
計	70,534,514	(円)

*1 日販扱いにより、10%値引きで書店組合より見計い・発注購入

*2 特定の個別の書店から店頭・発注購入

（2）利用者からの予約に対する対応

利用者からの予約に対しては必ず個別に対応しており、誠実に対応することを心がけ、放置することはないとのことである。

その対応状況を年度別に見ると以下のようなになる。

(単位：冊点数)

年度	予約登録点数	所蔵資料で対応	新規購入	他区等より借用	提供不可
平成 17 年度	327,310	279,878	4,269	6,520	36,643
平成 18 年度	352,406	305,655	5,024	6,517	35,210
平成 19 年度	395,266	343,005	4,485	6,132	41,644
計	1,074,982	928,538	13,778	19,169	113,497
	100.0%	86.4%	1.3%	1.8%	10.6%

この「提供不可」の内容としては、「入手困難」の場合と「断る・未提供」の場合がある。「断る・未提供」の例は、差別を助長し、名誉やプライバシーを侵害することが裁判等で明らかなもの、わいせつ物・児童買春・児童ポルノ等に該当するもの、健康増進法・薬事法違反のもの、ポルノ・官能小説等、ギャングブル本、学習参考書・受験問題集・資格試験問題集・ゲームブック等長期間個人で占有するもの等である。

予約の多く（86.4%）は図書館の所蔵資料で対応できており、新規購入1.3%、他区等の図書館からの借用1.8%による対応も含め、最終的に提供不可となったものが10.6%となっている。この数字から判断する限り全般的には良好な対応がなされていると考えられる。

＝監査の結果及び意見＝

現在、図書の購入先について、入札による契約が行なわれていない。その理由を確認したところ、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に、入札を実施せず随意契約に依ることが出来る場合として「その性質又は目的が競争入札に適しないもの」と規定されおり、「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ので、どこから購入しても同じ価格であることから、ここに該当し、入札を行っていない」との説明がなされた。

再販制度（再販売価格維持制度）は、独占禁止法第2条第9項にいう不公正な取引方法に該当するとして、本来、認められていないが、現状では「書籍」「雑誌」「新聞」「音楽用CD」「レコード」「音楽用テープ」の6品目に限り、認められている。

ただ、荒川区立図書館が購入している図書のうち、日販配本分は10%、その他の図書についても洋書など一部の図書について7%等の値引きが行われており、全てを定価販売で購入しているとは言い難い状況が存在することも事実

である。

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には一定の合理性があるものとも思われる。しかし、上記の通り、実際には10%、或いは7%の値引きによる購入が行なわれている現状の中で、「入札を行なわないことについての荒川区としての明確な根拠」について、或いは、「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ものとする。

2. 雑誌・CD等の購入について

契約関係調書の消耗品支出について南千住図書館で支出内容の確認を行った。消耗品の支出については80万円未満が図書館の主管課契約であり、80万円以上の支出については荒川区の経理課契約となる。今回、平成19年度支出のうち40万円以上80万円未満の消耗品の支出を対象とし支出内容及び証憑等の確認を実施した。

40万円以上の支出はそのほとんどが雑誌及びCDの購入であり、毎月、支出されていた。雑誌・CDの購入は年間予算を均等化した額を毎月購入しており、その購入（収集）する資料の範囲等は『荒川区立図書館資料収集要綱』に定められている。

証憑確認として「継続（分割）収入/支出 票」について、受領者、立会員、検査員の承認（押印）状況の確認及び注文の際の「請書」について、受領者、立会員、検査員の承認（押印）状況の確認、仕入先の会社印を確認した。また該当する「請求書」「見積書」を確認したが承認漏れや証憑について問題となるようなものは見受けられなかった。

雑誌の購入に関する契約は随意契約であり、東京都書店商業組合荒川支部に所属している書店より購入している。これに該当する書店が区内に7業者あるが、そのうち実質営業している書店は5業者であり、これらの書店と随意契約を結んでいる。また、この5業者を随意契約先として各図書館に振り分けている。

購入品が雑誌であり日々発売される為、各書店より発売日の午前10時までに納品を受ける等の理由により、定価で購入している。

雑誌の随意契約書店

	図書館	契約書店
1	南千住図書館	A社
2	町屋図書館	B社
3	荒川図書館	C社
4	尾久図書館	D社
5	日暮里図書館	E社

CDは南千住図書館において随意契約により、一括して購入する。購入先の選定については区内に3業者あるCD店より毎回見積もりを各店に依頼し、低い価格を提示したCD店より購入する事になるが、実際はほとんど営業をしていない店もあり、特定の1業者以外は見積もりをあまり提示しない為、結果として購入先は毎回その1業者となっている。

＝監査の結果及び意見＝

雑誌は区内の5業者、CDは毎回見積もりを提出する区内の1業者より購入しており、結果として区内で実質営業している書店・CD店について、その全業者より購入していると言える。

雑誌やCDを適時に納入する等サービスによる差はあるとも考えられるが、購入する雑誌・CD自体に差異は無い為、価格についても重要なサービスの一部であると考えられる。また区内で実質的に営業している全業者から購入しているという実態は、事実上競争が働いていない状態であると考えられる

また、従前は、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は、区外の店舗からも購入をしていたが、平成18年度よりCDの購入先を全て区内の店舗に限定している。その為、平成19年度において、図書館としては購入を希望しながらも購入することが出来なかったタイトルは40タイトルあり、十分な資料収集という点から考えた場合、弊害となるとも考えられる。

区の方針として区内の書店・CD店より購入するという方針も必要であると理解出来る。しかしながら、購入先の選定で実質的に競争原理が十分に働いているとは言えない状況は、サービスの低下や本来受けられる値引きを受けない価格で雑誌・CDを購入するといった事態が生じている可能性を否定する事ができない。

また、区の作成している事務事業分析シートにおいて、「図書館サービスの最も基本となるものは、区民への資料提供であり、資料の収集内容によって、図書館のサービスの内容が決まるともいえる。多様化・高度化するニーズを的確に把握し、積極的に資料を収集し情報を提供している。」との記載があるが、先述したとおり、図書館が購入を希望するCDの中で、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に応えているとは言えないと考えられる。

現状の通り、区内の事業者からの購入を前提とするなかにおいても、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と同時に、必要がある資料に関しては、区外の事業者から購入することも検討する必要がある。

3. 選書について

「図書の購入について」で見た日販からのパターン配本においては、

- ・年間購入総額
- ・返品率30%以内

の2点を考慮して図書館の蔵書方針を伝え、見計らいを受けることとなる。

現在、「5館年間総額5千万円」の範囲での見計らいを依頼しているため、必然的に学術書・高額図書はこの見計らいから外れる。この結果、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ることとなる。

パターン配本において社会科学・自然科学の専門書等を選択するためには、その旨の指示やこれを裏付ける財源としての「年間購入総額」の増額を伝える必要が発生するが、これは実際のコストとの見合いとなる。

今回の監査時におけるパターン配本の内容は次の通りであった。

パターン配本内容（平成20年10月30日～11月5日配本分）

① 分野別

	配本書籍数	配本冊数	平均単価
社会科学	23	28	1,226
自然科学	20	24	1,441
配本全体	305	637	1,209

社会科学は、政治・法律・経済・財政・統計に限定している

② 金額別

	配本書籍数	配本冊数
1000円以下	134	271
1500円以下	102	224
2000円以下	50	116
2500円以下	7	9
3000円以下	8	13
4000円以下	4	4

パターン配本による購入以外については、個別発注することとなり、社会科学・自然科学の専門書等の高額図書は個別発注によることとなる。以下に南千住図書館における平成20年度の分野別・購入方法別受入実績を記載する。

南千住図書館分野別受入実績（平成20年4月～12月、除児童書）

	パターン配本から購入			個別発注にて購入		
	冊数	金額	平均単価	冊数	金額	平均単価
社会科学	370	533,536	1,442	339	1,265,976	3,734
ビジネス	45	54,579	1,213	39	187,519	4,808
自然科学	100	178,790	1,788	39	70,816	1,816
技術	72	109,388	1,519	125	655,191	5,242
その他	2,526	3,221,137	1,275	1,495	3,055,570	2,044
合計	3,113	4,097,430	1,316	2,037	5,235,072	2,570

個別発注する際の選定については実質的に

- ・リクエストから選定
- ・書評を中心に選定

によって購入されている。リクエストについては、複数の予約があり、近隣図書館からの借入ができない、若しくは収集が望ましいと決まったものであり、書評は五大新聞紙のものを中心に収集しているとのことである。

＝監査の結果及び意見＝

現状の選書の作業において、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・所蔵されておらず、は言い難い状況にある。

専門書等を十分に整備するためには、選書者の「高い選書力」が必要である。「高い選書力」のためには、選書者が各分野における体系的知識を有し、現在の動向を把握し、専門家と連携するといったことが必要であり、これを実現する為の学習・教育の機会を確保し、更に、これらを図書館組織内部で共有・継承する方法としての選書ツールを整備していくことが欠かせないものとなる。

しかし、現在、荒川区では図書館職員の非常勤化が進んでおり、選書会議における選書も非常勤職員が中心となって行っている。図書館の非常勤職員は「荒川区教育委員会事務局非常勤職員設置要項」に基づき、「4週を平均して1週間に30時間」の条件で雇用されており、これは実質週4日勤務となる。また非常勤職員の性格から長期雇用が予定されておらず、これらの条件から、現状では非常勤の図書館職員に対する教育訓練の制度は整備されていない。

図書館職員の専門資格は「司書」資格であり、蔵書管理等の図書館運営事務においてその資格が生かされるものと考えられる。荒川区立図書館における非常勤職員の司書資格取得率は87%に達しており、カウンター業務を含めた実際の図書館の運営事務において、現状でもその資格が生かされている。一方で「司書」資格は、図書の各分野の専門知識を問うものではないため、特に社会科学・自然科学等の選書においては各人の学校における専門分野や図書に関連した職歴が大きく影響するものと考えられる。この専門分野について各年度の採用関係資料を分析してみると、司書の内、法律・経済・経営・会計分野の出身者は9.2%、自然科学分野の出身者は3.9%となっており、76.3%が文学を中心とする人文科学・教育分野の出身者であったことと比較すると非

常に少ない割合となっている。

図書館の非常勤職員は、長期雇用が予定されておらず、教育訓練の制度も整備されていない環境の中で、自己努力のみで体系的な知識を取得し、現在の動向を把握するとともに専門家と連携して選書する技術を習得することを期待することは現実的とは考えられない。また、現在の非常勤職員の条件で社会科学・自然科学の広範かつ体系的知識を既に有する人材を採用することも困難と考えられる。

選書力の問題を解決するためには、「高い選書力」を備える人材の育成制度が必要であり、現在の非常勤職員体制の中でも十分な教育研修制度を確立していくことが、必要と考えられる。また、自然科学・社会科学の両分野については「専門調査員」等、少数であっても、選書・レファレンスサービス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により、荒川区立図書館全体の自然科学・社会科学分野に関する対応力を高めていく事も一つの方法と考えられる。

産業分野、特に法律・経済・経営・会計等の社会科学分野や自然科学分野において「高い選書力」を要する人材を育成することは、産業分野そのものへの投資と等しい。荒川区においては、大学・高等専門学校等の教育機関や各種士業団体が存在するため、長期に亘りこれらの機関や団体と連携する仕組みを構築するとともに、こうした分野に対する対応力を向上させることは、図書館に課せられている「中小・零細企業振興の端緒である相談窓口」としての役割を強化することにも繋がるものと考えられる。

4. 各図書館における蔵書構成について

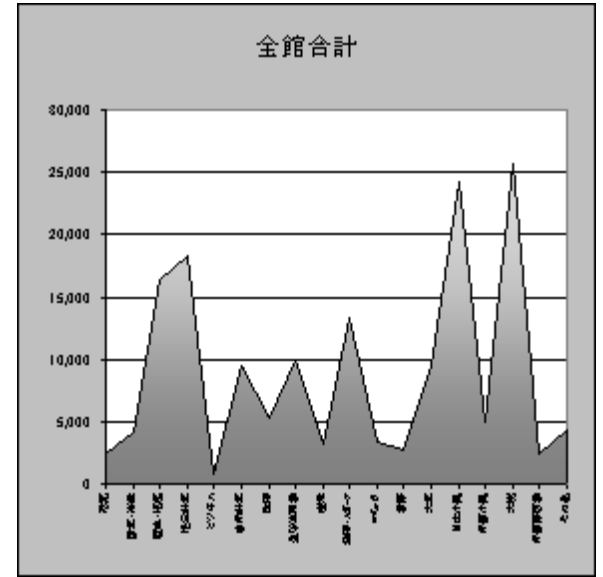
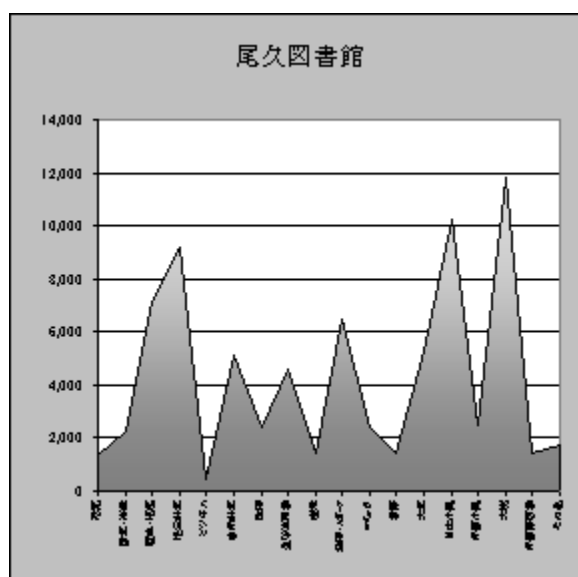
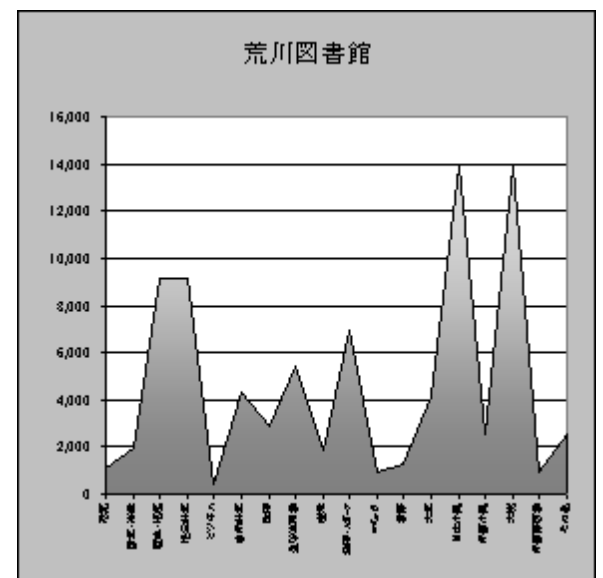
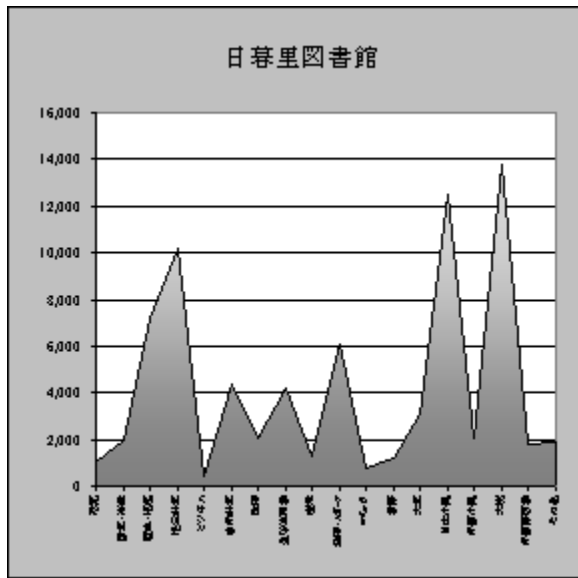
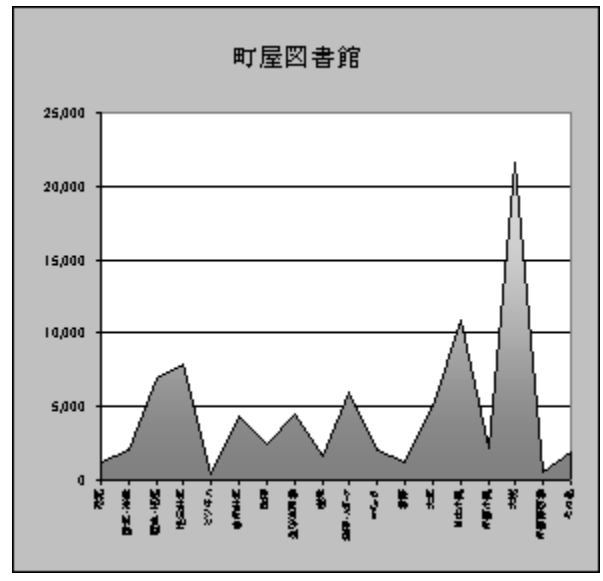
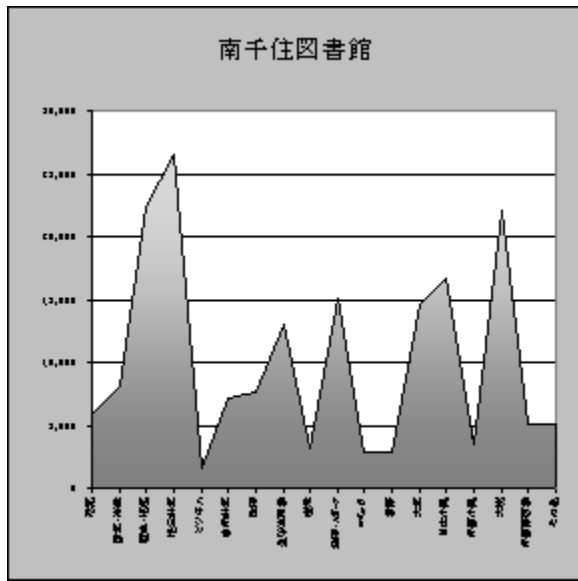
各図書館においては、それぞれ様々な資料の所蔵を心がけている。

そこで、各図書館の平成19年度末における一般書の分類別蔵書冊数の内訳を示したものが次の表である。

(単位：冊)

	南千住図書館	荒川図書館	尾久図書館	町屋図書館	日暮里図書館	汐入図書SS	全館合計
総記	5,896	1,138	1,336	1,200	1,044	0	10,614
哲学・宗教	8,077	1,973	2,255	1,971	1,983	0	16,259
歴史・地理	22,345	9,143	7,167	6,911	7,170	101	52,837
社会科学	26,527	9,101	9,203	7,853	10,204	0	62,888
ビジネス	1,657	400	452	408	469	0	3,386
自然科学	7,127	4,312	5,118	4,364	4,362	0	25,283
技術	7,591	2,868	2,408	2,496	2,072	0	17,435
生活実用書	13,057	5,439	4,580	4,504	4,180	1,066	32,826
産業	3,102	1,843	1,423	1,568	1,317	0	9,253
芸術・スポーツ	15,054	6,904	6,457	5,989	6,072	0	40,476
コミック	2,806	900	2,431	2,037	729	0	8,903
言語	2,817	1,244	1,451	1,209	1,224	5	7,950
文学	14,612	4,114	5,286	5,027	3,070	0	32,109
日本小説	16,589	13,999	10,235	10,850	12,529	747	64,949
外国小説	3,493	2,539	2,460	2,210	2,040	0	12,742
文庫	22,072	13,869	11,850	21,574	13,759	822	83,946
外国語図書	5,062	923	1,466	570	1,768	0	9,789
その他	5,099	2,521	1,741	1,837	1,847	10	13,055
合計	182,983	83,230	77,319	82,578	75,839	2,751	504,700

この各図書館における図書の所蔵状況について、その状況を判り易く分析する為に、次頁において、グラフによって、その状況を表わす事とする。



＝監査の結果及び意見＝

前頁のグラフを見ると、強いて言えば、町屋図書館において、専門書などに比して文庫を充実させていることが特徴と言えるが、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事が判る。

荒川区における各図書館は、図書館オンラインネットワークシステムと一日2便運行させている配本車により結ばれており、区内の他館に在庫している資料については、遅くとも翌日には希望の受取館で借り受ける事ができるシステムとなっている。また、自宅のパソコンや携帯電話のインターネット、そして、地域館の利用者端末においても荒川区立図書館全体の所蔵資料を検索する事ができるとともに、電話により必要な資料を問い合わせ、その資料の予約を行なう事もできる。

こうした状況の中、地域住民へのサービスとして必要最低限、揃えておかなければならない資料は各図書館に所蔵する必要があるものの、それ以外の所蔵内容に関しては、地域館各々が、

- ① 荒川区内におけるその地域館の立地条件
- ② その地域館を利用する性別や年齢層の特徴
- ③ その地域館周辺に存在する施設の状況

などの様々な条件により、例えば「ビジネス関連書を充実させ、また、それに対応するレファレンス機能も充実させ、更にセミナーなども開催する図書館」「世界の絵本・昔の紙芝居・子ども図鑑や百科事典など、子どもの資料を沢山揃えて、子ども達の読書や学習に資するとともに親子で楽しめる図書館」「医療や健康に関する資料を整備し、また、必要に応じて病院や医師などの情報を検索・入手できる図書館」「荒川区の歴史・産業・文化等に関する資料を極力揃え、また、荒川区にゆかりのある人物の資料も揃えるなどにより、荒川区の理解に役立つ図書館」など、各地域館が、それぞれ差別化を図ることにより、荒川区全体として、少しでも多くの種類の資料を所蔵することを可能とすると同時に、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事も可能になると考える。各館における所蔵の在り方について、検討していくことが必要と思われる。

また、今回の監査において各図書館を訪問した際に開架スペースを閲覧したところ、殆どの館において、①2002年版 子供百科辞典 ②平成17年度「法人税」関連書籍 ③平成11年度 確定申告の手引き ④平成7年 家庭の医学 ⑤1998年 家庭の医学百科などが、その書籍の最新版として陳列されていた。

これらの図書は、荒川区民をはじめとする図書館の利用者が必要な情報を収集し、その得られた情報をいろいろな学習やビジネス、そして、家庭生活に活かしていく為に参考とする身近な書籍である。しかしながら、このように年月が経過し、その記載内容に対して重要な変更が施されている書籍を利用者に提供する事は、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。参考資料として、過年度の同様の書籍を保管することには意味合いがあるが、利用者が直接利用する図書館の開架スペースの棚には、その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事が必要不可欠であり、その為にこれらの図書に関しては積極的に購入する必要がある。

また、各地域館の蔵書に関連する課題として、「学校図書館とのより緊密な連携」がある。現状でも区立図書館と学校図書館の関わりとして、先述したとおり、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なっている。また、授業などに必要な図書については、団体貸出として区立図書館から図書を借受けるなどの活用も行なわれている。しかしながら、区立図書館と学校図書館の担当者の交流が行なわれる会合は、平成19年度には1回のみで開催であり、平成20年度においても2回を開催を予定しているのみであり、また、その会合の内容も小学校による団体貸出の運営方法の検討であるなど、お互いの選書についての協議や企画に関する会合が行なわれている形跡は無い。やはり、区立図書館が作成したブックリストの配布以外にもお互いの情報を交換し、合同で特集を企画したり、お互いの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行なっていく事が、子ども達の図書館への関心の向上に繋がると同時に、より充実した図書の購入の一助にもなるものと考えらる。

5. 貸出回数の少ない資料について

荒川区立図書館の統計管理システムにより、貸出回数毎の資料に関する「貸出回数状況」、貸出回数の多い資料に関する「ベストリーダーリスト」及び予約回数の多い資料に関する「ベストオーダーリスト」などを抽出する事ができるため、これらの内容を検討し、選書など図書館業務における参考資料としている。

そこで、今回の監査において、これらとは逆に、購入した後、貸出し等の利用の少ない資料に関して状況を把握する為に、その資料を購入して以来、貸出回数が「0～3回の資料」について、概要の集計を依頼した。その結果、集計・作成されたものが次の表である。

①「各図書館別貸出回数の状況」

*コンピュータ化以前に、受入れた資料を手作業により貸出した回数は、システム上の貸出回数に反映されない。よって、コンピュータ化以後の受入資料について、下記のように貸出回数を集計した。

南千住・荒川図書館 平成6年4月1日～平成20年3月31日の受入
平成6年4月1日～平成20年10月31日の貸出し
尾久・町屋・日暮里 平成5年10月1日～平成20年3月31日の受入
平成5年10月1日～平成20年10月31日の貸出し

*図書は雑誌を除く。AVはCD・CT・VTR・DVDの計

*割合は小数点以下2位四捨五入のため、その合計値が100.0%にならない場合もある。

所蔵館	南千住図書館				荒川図書館				尾久図書館			
	図書		AV		図書		AV		図書		AV	
貸出回数	点数	割合	点数	割合	点数	割合	点数	割合	点数	割合	点数	割合
0	19,252	9.5%	37	0.2%	2,457	2.8%	13	0.2%	2,151	2.7%	23	0.3%
1	10,387	5.2%	72	0.4%	3,126	3.5%	0	0.0%	2,267	2.9%	68	0.8%
2	9,155	4.5%	98	0.6%	3,516	3.9%	121	2.1%	2,656	3.4%	113	1.3%
小計	38,794	19.2%	207	1.2%	9,099	10.2%	134	2.3%	7,074	9.0%	204	2.4%

3回以上	163,005	80.8%	16,576	98.8%	80,040	89.8%	5,636	95.5%	71,626	91.1%	8,205	95.3%
合計	201,799	100.0%	16,990	100.0%	89,139	100.0%	5,904	100.0%	78,700	100.0%	8,613	100.0%
所蔵館	町屋図書館				日暮里図書館				汐入図書サービスステーション			
	図書		AV		図書		AV		図書		AV	
貸出回数	点数	割合	点数	割合	点数	割合	点数	割合	点数	割合	点数	割合
0	2,121	2.5%	0	0.0%	2,031	2.5%	38	0.7%	61	1.4%	0	0.0%
1	2,366	2.8%	0	0.0%	2,573	3.1%	77	1.4%	55	1.2%	0	0.0%
2	3,007	3.5%	210	3.1%	3,048	3.7%	101	1.8%	75	1.7%	0	0.0%
小計	7,494	8.8%	210	3.1%	7,652	9.3%	216	3.9%	191	4.3%	0	0.0%
3回以上	77,980	91.2%	6,277	93.7%	75,127	90.8%	5,349	96.1%	4,267	95.7%	0	0.0%
合計	85,474	100.0%	6,697	100.0%	82,779	100.0%	5,565	100.0%	4,458	100.0%	0	0.0%

② 各図書館別 貸出回数0の図書の内訳

	南千住図書館		荒川図書館		尾久図書館		町屋図書館		日暮里図書館		汐入図書SS	
	禁帯	貸出可	禁帯	貸出可	禁帯	貸出可	禁帯	貸出可	禁帯	貸出可	禁帯	貸出可
点数	8,688	10,564	1,145	1,312	407	1,744	483	1,638	555	1,476	0	61
計	19,252		2,457		2,151		2,121		2,031		61	
合計	201,799		89,139		78,700		85,474		82,779		4,458	
割合	4.3%	5.2%	1.3%	1.5%	0.5%	2.2%	0.6%	1.9%	0.7%	1.8%	0.0%	1.4%

* 「禁帯」(貸出不可)：郷土学習室図書・参考図書・新聞縮刷版・事務用図書・館内扱図書

③ 荒川区立図書館全体の貸出回数状況

貸出回数	区立図書館全体					
	図書				AV	
	点数	割合	うち貸出可	割合	点数	割合
0	28,073	5.2%	16,795	3.1%	111	0.3%
1	20,774	3.8%			217	0.5%
2	21,457	4.0%			643	1.5%

小計	70,304	13.0%			971	2.2%
3回以上	472,045	87.0%			42,798	97.8%
合計	542,349	100.0%			43,769	100.0%

上記の集計の中では、例えばAという同じ図書が、南千住図書館と荒川図書館に保有されている場合、南千住図書館では利用が全く無く貸出回数が0となっても、荒川図書館ではその同じ図書について利用があるケースなども含まれている。また、購入から集計時点までの貸出回数をもとに作成されており、集計時点の後から現在までの間に、貸出回数が増加している資料が存在している可能性もある。

＝監査の結果及び意見＝

荒川区立図書館全体で見た場合、図書については全図書の3.1% 16,795点が、そして、AV資料に関しては0.3% 111点が、全く借りられていない。

具体的に貸出回数の少ない図書を見てみると、全集・叢書や白書、統計、年報、年鑑、美術関連図書、地域行政資料（1.3% 6,814点）、点字本など、資料としての意味合いが強く、そもそも多くの人々に利用されることを目的としていない図書も多く含まれている。利用の頻度の少ない、或いは、時として、利用の見込まれない資料についてもその内容を検討し、必要に応じて購入するとともに一定の期間これを保管することは、公立図書館としての大きな役割の一つである。

しかしながら、図書の3%を超える一度も借りられない図書16,795点、或いは、両方合わせて8%近くを占める貸出回数1～2回の図書42,231点に関して、果たしてこのような観点からも購入・所蔵が必要なものであったか否か、また、同じ資料を複数購入する場合にも、その購入点数は妥当であったか否かについて、検討する必要があるものと思われる。

また、現在残っているこれらの図書について、除籍の可否を検討すると同時に、中には同じ物が5冊以上保管されている図書も多く存在するため、必要な図書であれば、1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と思われる。

限られた予算の中で、また、限られた開架・蔵書スペースの中で、図書館資料を効率的効果的に購入し保管していくために、以上の点について検討していく必要がある。

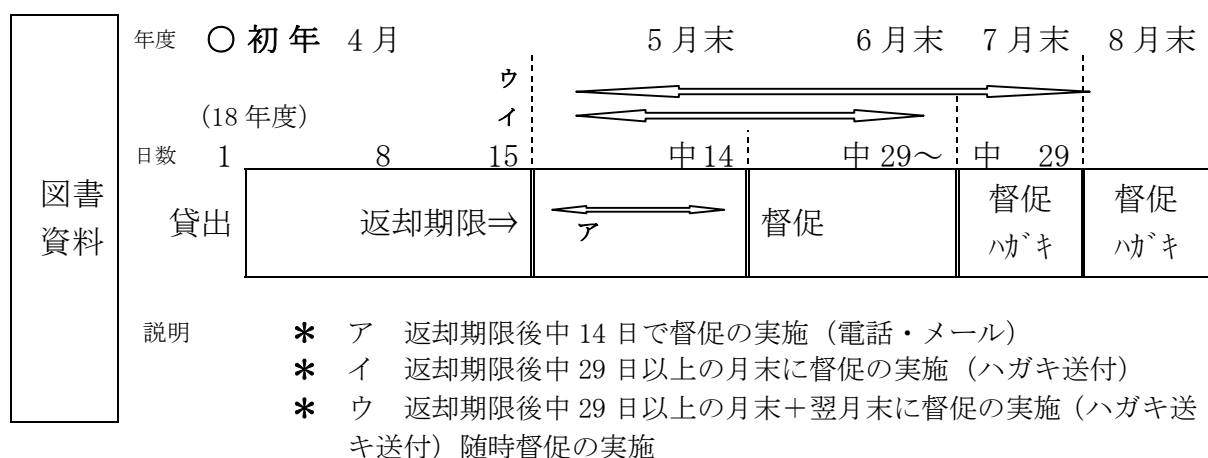
6. 長期未返却者への対応について

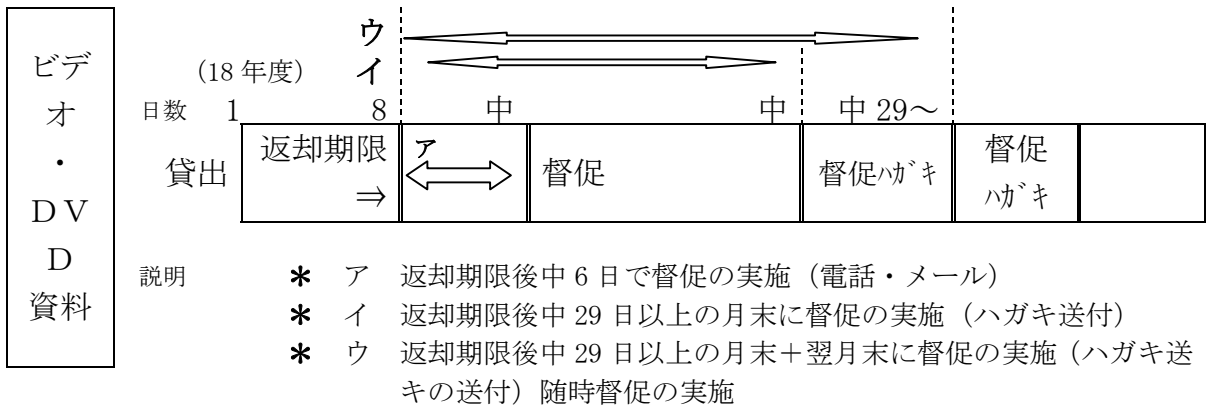
前述の通り、荒川区立図書館における各種資料の貸出期間（返却期限）は下記の通りである。

資料の種類	貸出期間
図書+雑誌	15日
CD+カセットテープ	15日
ビデオテープ+DVD	8日

このように定められている返却期限であるが、図書資料及びビデオ・DVD資料等が期限までに返却されない場合もあり、その場合に、未返却の利用者に対して行なう返却の督促手続は、下記の通りとなっている。

= 図書資料督促の流れ =





つづき

図書資料	年度	○2 年度次 (19 年度)			○3 年度次 (20 年度)		
	月数	9 月	10 月頃	～3 月	4 月～	10 月頃	～3 月
貸出		特別整理			特別整理		除籍対象となり 処理
ビデオ・DVD資料	月数		特別整理			特別整理	除籍対象となり 処理

上記の中で*アに関しては、貸出期間経過後 14 日間（6 日間）超過した利用者への督促として「督促者リスト」を日々出力しメールまたは電話で督促する。メール登録者は催促のメールが全員に一斉送信されるが、電話登録者は「督促者リスト」（電話）に基づき電話連絡を実施し連絡状況を「督促者リスト」（電話）にメモ書きする。電話のつながらない人は翌日に再度電話をかける等の対応を実施している。

また、*イに関しては、未返却となっている資料に対して、新たに予約等が入った場合には、その未返却者に対して電話連絡等を行なう事もあるが、新たな予約等が無い場合には、返却期限後、中 29 日以上 of 月末に督促のハガキを送付した後には、基本的には追加の督促作業は行なわれていない。また、その督促のハガキについても、予算等の関係から、対象者全てに発送されていないのが現状との事である。

そして、第1回目のハガキの発送後、翌月末になっても未返却となっている利用者に対して、*ウとして、再度、ハガキが発送される。

こうした状況の中、今回の監査に当たり、平成20年10月10日現在において、資料未返却者の中で、「平成18年4月1日から平成20年6月30日までに返却期限が到来しているにも関わらず、資料が返却されていない者のリスト」の作成を依頼した（荒川区立図書館資料取扱規定の第4条において、「館外貸出を行なった日以降、2度目の特別整理日までに返却されない資料を除籍する。」こととなっているため、平成18年3月31日以前に返却期限が到来した未返却の資料については、2回の特別整理日を迎えているため除籍され、その利用者も未返却者リストから削除されることとなる）。

集計されたリストの結果は、下記の通りである。

- | | | |
|---|------------------|---------|
| 1 | リストに掲載された利用者総数 | 1, 718名 |
| 2 | リストに掲載された未返却資料総数 | 4, 906点 |

また、上記2の未返却資料（4, 906点）について返却期限毎に集計すると次の通りとなる。

返却期限		資料数	割合
自	至		
平成18年4月	平成18年9月	969	19.8%
平成18年10月	平成19年3月	889	18.1%
平成19年4月	平成19年9月	1,271	25.9%
平成19年10月	平成20年3月	1,004	20.5%
平成20年4月	平成20年6月	773	15.8%
合計		4,906	100.0%

＝監査の結果及び意見＝

上記の表を見ると、返却期限から2年前後経過している資料が、969点あり、これは、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点程度あり、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ことが判る。

督促の電話連絡について南千住図書館では督促者数が多い等の理由もあり、予約がある本・人気のある本・貴重な本・他の図書館（他区の区立図書館や都立中央図書館等）から借りている本について、優先的に連絡作業を行ない、「督促者リスト」（電話）の督促対象者全員に連絡を実施している訳ではない。

また、図書館によっては、予約のあった本を返却してもらう為にシステムから「予約あり」で検索し、督促者リストを出力している為、予約のない図書等については抽出されず、ハガキでの督促後、督促される事はなく長期未返却者を放置する事となっている図書館もあった。

南千住図書館では貸出後1ヶ月超経過した「予約あり」の図書及びCDについて「未返却者リスト」の一覧である「貸出情報」を出力する。「貸出情報」は50音順に個別にファイルし、長期未返却者に対してメールまたは電話で督促する際に利用するとともに、その連絡の状況については「貸出情報」に記入する。更に、貸出期間経過後14日間経過した際に出力する「督促者リスト」の中で、AV資料や貴重な本等が未返却となっている利用者や、或いは、問題のある利用者であると担当者が感じた場合には、別途「貸出情報」を打ち出し個別にファイルしメールまたは電話で督促をしている。

しかしながら、貸出後1ヶ月超経過した図書及びCDについての催促はあくまでも「予約あり」のものについてのみであり、予約のない図書及びCDについては、返却遅延者に対して貸出期間経過後約2ヶ月の間に2回実施されるハガキでの督促以外は、仮に未返却の状態が1年続いたとしても督促されない状況である。

電話督促は、相手が電話に出ない例も多く、時間が足りずに一日分の督促が終わらない場合も多い。メール督促も、図書館からの一方的な情報発信であり、延滞者との会話ができないため、返却の確約が得られない。悪質なケースについては、何件か自宅まで取りに行った例もあるが、大変な手間を要している。

転出して延滞のままとなっている例については、転出先の住所調査が極めて困難であり、督促し切れない結果となっている。

また、貸出期間経過後14日間経過した際に出力する「督促者リスト」から、別途「貸出情報」を打ち出し個別にファイルし、メールまたは電話で督促をしているのは、図書館職員の経験に基づく検出によりリストアップされたものであり、明確な基準に基づくものではなく、図書館職員の判断の差によりリストアップに差が生じ、督促の機会を逸する可能性も多々ある。

当初の返却期限において、資料の返却を失念することは様々なケースが考えられ、それを防止することは困難と思われる。しかしながら、返却期限から時間が経過すればする程、資料を紛失、或いは、き損等する可能性は高くなり、未返却状態の長期化は、図書館の大事な財産である各種資料を失うことに繋がってしまう。

その為

- ① 最初の督促のハガキは自動的に全件発送するシステムとし、必ず全件に発送する。
- ② 最初のハガキの発送後、まだ返却されない場合には、予約の有無や資料の内容に関わらず、定期的にハガキを発送し、また、電話による督促も継続する。
- ③ 上記の督促作業の全てを記録として作成・保存し、担当者の異動などが生じた場合でも継続的な督促手続を可能にする。
- ④ 督促に関する基準や手続を詳細に記載した全館共通のマニュアルを作成し、これを遵守する。

ことが、必要である。

7. 貸出点数・利用停止について

個人に貸出すことができる資料数などについては、荒川区立図書館館則第5条5項において「個人に貸出すことができる資料等の数、貸出し期間等については、南千住図書館長が定める。」と規定されており、南千住図書館で作成・使用されている「カウンター業務マニュアル」によると個人の一般利用者に対する貸出冊（点）数は、前述の通り、

図書＋雑誌	制限なし
CD＋カセットテープ	5点
ビデオテープ＋DVD	2点

となっている。

また、荒川区立図書館館則第9条4項において「南千住図書館長は、提供を受けた資料又は機材の返納を怠った者、その他不適切と認めた者の貸出しを停止し、又は登録を取り消すことができる。」となっている。

監査の段階で17名の利用停止登録者（カードを紛失した等の理由により、自ら停止を求めた利用者3名を含む）がいたものの、資料の未返却期間等による貸出し停止の為の一定の基準などは設けられておらず、個別の案件において、判断されているのが現状である。

先述の「長期未返却者への対応について」で集計されたリスト（以下、長期未返却者リストという）を精査したところ、個人利用者への資料の貸出冊（点）数に問題点があったケース、及び、未返却者への追加貸出しにおける問題点があったケースが見られた。

- ① 一人に対して10件以上の貸出しが行われ、その全ての資料が未返却となっているケース

*1

人数	56人	3.3%
資料数	793点	16.2%

*1 長期未返却者リストに掲載されている利用者総数及び未返却資料総数に対する割合

1人当たり点数	人数(人)	資料数(点)
10～19	49	612
20～29	5	114
30以上	2	67
	56	793

上記の表の通り、全体の長期未返却者のうち3.3%の個人に対して、長期未返却資料の16.2%を貸出している事となり、また、中には1人で30点以上の資料を借りたまま、長期未返却となっている者が2名いた。

これらについて、幾つかの例を見てみる。

具体例 1

返却期限	資料数	資料	貸出館
平成 18 年 4 月 22 日	4	専門書	A
平成 18 年 4 月 22 日	23	書籍	A
計	27		

具体例 2

返却期限	資料数	資料	貸出館
平成 18 年 12 月 28 日	4	CD	E
平成 19 年 1 月 17 日	3	書籍	E
平成 19 年 1 月 17 日	25	書籍	E
計	32		

- ② 半年以上の長期未返却資料がある者に対して、新たな貸出を行なった結果、従前の未返却資料と共に新たに貸出した資料も長期未返却となっているケース

*1

人数	52 人	3.0%
資料数	306 点	6.2%

* 1 長期未返却者リストに掲載されている利用者総数及び未返却資料総数に対する割合

これについても、幾つかの例を見てみる。

具体例 3

返却期限	資料数	資料	貸出館
平成 18 年 6 月 10 日	2	ビデオ	A
平成 19 年 1 月 31 日	4	書籍	E
平成 19 年 9 月 2 日	5	書籍	E
計	11		

具体例 4

返却期限	資料数	資料	貸出館
平成 18 年 9 月 7 日	2	書籍	A
平成 19 年 9 月 19 日	9	書籍	A
平成 20 年 5 月 9 日	1	CD	B
計	12		

上記具体例の通り、最初の未返却資料の返却期限から7ヶ月～1年以上経過した後、2回目の資料の貸出しを行ない、その資料が両方とも未返却のまま3回目の貸し出しが、その数ヵ月後に行なわれているケースがある。

更に、1人で多数の資料を借り受け、未返却となっている利用者の中で9名を抽出し、その資料の購入額（定価ベース）を試算したところ、一人当たりの平均金額は31,217円となり、中には1人で8万円以上の資料を返却していない者もいた。

＝ 監査の結果及び意見 ＝

荒川区立図書館においては、利用者に十分な資料を提供し、公立図書館としての役割を果たす為に、利用者に対する図書・雑誌に関する貸出冊数の制限を設けていないものと思われる。

また、未返却資料がある利用者が貸出しを希望した場合、受付において未返却資料がある旨を注意し、その返却の約束等をした後に貸出しを行なっているが、何度も延滞が重なると貸出停止になると警告し、実際に貸出停止としている例もある。

しかしながら、未返却資料のある利用者に利用時の窓口で対応し、その未返却資料の返却を受けること、或いは、未返却資料があることを理由に新規の資料貸出しを行なわない旨を利用者に納得させることは、他の利用者がいる場合等には、他の窓口業務に追われ、困難となることが予想される。

また、未返却資料のある利用者への新規貸出しに関する明確な基準が存在しない状況で、図書館の担当者に、窓口での対応などにおいて新規貸出しの可否に関する判断を委ねることは、統一的な対応を損なう可能性もあり、利用者と

のトラブルも想定される。

図書・雑誌の貸出しにおいて、貸出冊数の制限を設けず、また、返却期限が到来しているにも関わらず資料を返却していない利用者に対して、新たな貸出しを行なう事は、一人で多数の資料を利用し、それを返却していない現状に繋がり、他の区民の図書資料を利用する機会を奪う事になると同時に、多額の損失を発生させる原因ともなる。

その為

- ① 現在、貸出冊数に関して制限の設けられていない「図書・雑誌」について、一定の貸出冊数の制限を設けること
- ② 返却期限が到来しているにも関わらず、未返却の資料がある利用者に対しては、返却が行なわれるまで、新規貸出しを行なわないこととし、その旨を資料の貸出時にカウンターでチラシを配布するなど広く利用者に広報する事により、利用者に周知徹底すると同時に延滞を抑制し、また、電話・メールによる督促の際にも実際の未返却者にその旨を伝えること
- ③ 返却期限後一定期間を経過した後も資料が返却されない利用者に対しては、一律、利用を停止すること
- ④ 現状においては、長期の未返却者もその資料が除籍対象となり処理された場合には、未返却者のリストから削除され、新規の資料の借り受けに支障が無くなる事も十分に考えられる為、少なくとも未返却情報に関しては、システム上、資料が除籍となった後も、保存する方法を検討すること
- ⑤ 未返却者への対応において、遠距離の未返却者への対応は時間的にも経済的にも困難なケースとなり得る為、資料の貸出しに関しては、例えば、荒川区及び隣接区に在住・在勤・在学している者に限るなどの住所制限についての必要性を検討すること

など、一定の基準を設け、その基準に応じて厳格に対応していく事が、図書館が保有する各種資料について、それを利用する機会を区民全体に均等に広げることとなり、公平な区民サービスの提供に繋がるものと考えるとともに、荒川区の貴重な財源で購入している大事な図書館資料の喪失を少しでも防ぐことに繋がると考える。早急な基準の設定及び区民への周知が必要である。

8. 除籍について

荒川区立図書館資料取扱規程の第4条（除籍）において、南千住図書館のシステム係長及びサービス係長並びに地域館長が南千住図書館長との協議により資料を除籍できる場合として、

- ① 保存年限を経過した逐次刊行物等
 - ② き損又は汚損が著しく、使用に耐えない資料
 - ③ 同一本で複数購入された重複本で館外貸出しの回数(以下「利用頻度」という。)が、少なくなった資料
 - ④ 受入後5年を経過し、除籍をしようとする日の前1年間の利用頻度が低く、かつ、内容の価値が著しく低下した資料
 - ⑤ 館外貸出しを行った日以降、2度目の特別整理日までに返却されない資料
 - ⑥ 館外貸出しを受けた者が、災害その他不可抗力の事由により返却することができなくなった資料
 - ⑦ 紛失した資料
- と定められている。

上記①は雑誌の保存期間が経過したものであり、また、⑦については、「不明図書について」の箇所述べる。

②のき損又は汚損であるが、これらが発見されるケースは以下の通りであり、修理可能なものはテープ等で補修し、修理不能のものは廃棄処理となる。

ア、返却時に返却された本の状況をその場で確認する。

イ、毎朝の書架整理、毎日の返却配架、月に一度の館内整理時に汚損・き損の本を発見する。

ウ、棚卸時のバーコードの読み込み時に汚損・き損を発見する。

また④については、各図書館において、館内整理日や通常の業務時に、開架或いは閉架庫などの資料について、日々の利用の状況等を職員が判断し、その判断をもとに除籍の対象としている。

資料の除籍は年に3回程度行なわれ、平成19年度においては、合計で49,530点の資料が除籍された。それを原因別に集計したものが下記の表である。

	汚破損	更新	長期未返却	紛失	連続不明	所管換え	計
図書	24,830	239	1,607	8	4,469	24	31,177
雑誌	15,713	5	104	1	339	1	16,163
AV	1,442	0	262	11	475	0	2,190
合計	41,985	244	1,973	20	5,283	25	49,530
割合	84.8%	0.5%	4.0%	0.0%	10.7%	0.1%	100.0%

＝監査の結果及び意見＝

返却時にき損又は汚損等が判明した際には、図書館職員が口頭で注意を行ない、き損又は汚損等がひどい場合には同じ本を現物で補填させる事になる。しかしき損・破損の程度は主観的な面もあり、本人に尋ねても初めから汚れていたと返事されることもあり、直接本人に請求する事はあまりないとの事である。また返却後にき損・汚損等が判明した際は、直前に借りた人が原因であるかどうかの判断が難しく、この場合も補填を受ける事は少ない。

荒川区立図書館館則の第10条(損害賠償)において

- 1 館の施設、資料等に損害を与えた者は、その損害を賠償しなければならない。
- 2 利用者が資料又は機材を紛失し、又は損傷したときは、同一若しくは相当の資料等をもって補填させることができる。

と定められており、利用者の責任により図書館の資料にき損や汚損が発生した場合には、同一物による補填を受けること等が定められている。

き損又は汚損に対する現物の補填について規程化されている以上、き損又は汚損が判明した場合には、積極的な請求を行なうことが望まれる。また後日、き損又は汚損等が判明した場合には、その原因となる利用者の特定が困難となる事から、少なくとも窓口において資料の返却を受ける場合には、き損又は汚損の有無及びその状況を確認し、適時な対応を行なう事が必要である。

また、現在では、図書館職員の日常業務における経験と判断に委ねられている「受入後5年を経過し、除籍をしようとする日の前1年間の利用頻度が低く、かつ、内容の価値が著しく低下した資料」の除籍について、現状の方法では該当資料の見落としや判断する職員による対応の差異があることが考えられる。5年経過した資料の中で利用頻度の低い資料について、一定の条件のもとでリストを作成し、そのリストに基づいて除籍の判断を行なっていく事により、統一的な処理を行なうことが可能となり、効率的な除籍による有効な開架スペースの確保が可能となるものと思われる。

9. 不明図書について

不明図書の発見方法は以下の通りである。

- ① 年1回の棚卸時に、実際の有高と帳簿データを照合し、照合結果による差異により発見する場合。
- ② 利用者が図書を予約した時や窓口の本を探しに来た時に、該当する本がないことにより発見する場合。
- ③ 利用者より、図書を紛失したと報告を受けた場合。
- ④ 返却遅延により督促した際に督促者から借りていない、返したと回答があり、棚を探しても発見できなかった場合。

不明図書については「不明リスト」を出力後、その「不明リスト」に掲載されている書籍等の有無について棚や保管庫で確認する。また「基本図書」（地図など蔵書構成の中で重要なもの）や「シリーズ本」（シリーズ本のうち一部がないと用を足さないもの）か否かを確認し、追加購入の必要性を検討している。

不明図書については、2年連続不明な場合に除籍処理となる。初年度不明なものは除籍処理をせず、不明扱いとしてシステム上登録される。2年連続不明の場合は紛失と判断し除籍処理を実施している。この2年連続不明な場合に除籍処理する理由としては、その後の書架整理や館内清掃などの際に不明であった図書を発見することもあり、また、利用者が窓口を通さず図書等を持ち帰った後、勝手に本棚に戻したりするケース等があるため、1度の不明では紛失か否か判断することができないからである。

＝監査の結果及び意見＝

不明図書の大いなる原因の一つとして、不正持出による盗難が考えられる。

そこで、南千住図書館のシステム係において作成される「特別整理報告書」をもとに、各図書館における不明図書の割合を比較してみる。

	平成17年度	平成18年度	平成19年度		
	不明率 *1	不明率 *1	不明処理件数	不明率 *1	除籍処理件数
南千住図書館	0.44%	0.44%	1,387	0.48%	864
荒川図書館	1.70%	1.26%	829	0.72%	1,044
尾久図書館	1.18%	1.07%	998	0.87%	1,030
町屋図書館	1.29%	1.42%	819	0.80%	1,385
日暮里図書館	1.55%	1.16%	873	0.76%	960

*1 不明率……………不明処理件数÷「蔵書数(特別整理前)－連続不明数」

*2 除籍処理件数……………連続不明による除籍件数

上記の通り、平成19年度においては各館の不明率が改善されており、その理由としては、館内の巡視や利用者モラルの啓発等への取組みの強化が挙げられる。また、各年度において、南千住図書館における不明率が、他の館より低くなっており、その要因の一つとして、南千住図書館には、適切に貸出処理を行っていない資料を館外に持ち出そうとした場合に、警告のアラームが鳴る防犯ゲートであるBDS (Book Detection System 不正持出防止装置)を導入している事が考えられる。

新聞記事(平成20年11月9日 読売新聞)によると「宇都宮市の図書館では平成16年度に年間6,900冊の本が行方不明になったが、平成17年度に防犯ゲートを設置すると、被害は減り始め昨年度は1,424冊にまで減少した。」との記述もあり、BDSの導入に一定の効果があることを伝えている。

更に、この記事の中で、道府県庁所在地と政令市、東京都と23区の計74都市区を対象に、公立図書館(計約570館)で07年度に行方不明となった本の冊数等を尋ねたところ、冊数については、69都市区からの回答があり、計284,421冊であり、また、回答のあった都内22区の合計は141,221冊とのことであった。このうち4区においては年間1万冊以上が行方不

明となっているとのことであり、それを勘案すると残り18区の平均は5,500冊程度になるものと推測される。これを見ると、前述した荒川区の平成19年度における連続不明による除籍図書4,469冊は、少ない冊数とも言える。しかしながら、23区の区立図書館が所蔵している図書総数の中で、荒川区立図書館の図書総数が23区中20位であることを鑑みると、決して良好な状況とは言えないとも考えられる。

BDSの導入費用としては、機器そのものの導入とその維持のコストがかかるとともに、既存の各資料に必要な機材を貼付し、更に、新規購入分の資料についても継続して貼付をするなどの運用コストがかかり、地域館4館に導入した場合、初年度約12,000千円、翌年度以降各5,200千円要するとの試算もある。

不正持出により被っている損失とBDSなどを導入することによるコストの比較や不正持出防止対策の効果などの分析により、南千住図書館以外の区立図書館へのBDSの導入を検討する必要がある。

10. 利用者からの声の収集について

各荒川区立図書館では、以前、投書箱を設置し、図書館利用者からの要望等を収集していたが、数年前に撤去した館もある。撤去した理由としては、いたずらなどのメモが多く、まじめな要望や質問がほとんど無かった為に、いったん取りやめたとの事である。

現状では、利用者からの要望等については投書箱の代わりとして、区長宛で区役所に届く「区民の声」を参考にしている。平成20年4月～9月の「区民の声」の中で、図書館関連の要望書を確認したが、①空調への不満、②図書館職員の対応への不満、③図書館内で質問する為に名前や住所をその都度聞かれる事への不満が複数あった。

南千住図書館の館長に確認したところ、①空調への不満については、設定温度が決まっているが、その都度、臨機応変に対応している。②図書館職員の対応への不満については研修等で教育している。③名前や住所をその都度聞かれる事への不満については、必要のないケースは個人情報に係る内容に十分配慮するよう指導しているとの事であった。

＝監査の結果及び意見＝

公立図書館として、区民の要求、或いは、ニーズに応じていく為には、図書館の施設やサービスに関して区民の意見・要望を聞き、それを反映させていくことが不可欠と思われる。

区長宛の「区民の声」も必要ではあるが、図書館内にある投書箱への意見の方が利用者が意見を投稿しやすいと考えられ、図書館利用時に気付いた「生の声」が聞けると考えられる。また、白紙のメモを置くのではなく、「購入を希望する資料」「図書配置への要望」「図書館職員への意見」「図書館に望むサービス」など、項目を記載した用紙を使用することにより、図書館のサービスを向上させるための利用者の意見を吸い上げ易くなるとも考えられる。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。

また、荒川区においては、図書館全体に関するアンケートがここ数年、行なわれていない。先述したとおり「多様化・高度化するニーズを的確に把握し、積極的に資料を収集し情報を提供して」いくことを目的とする以上、各図書館の利用者へのアンケートを定期的に行ない、また、未だ図書館を積極的に利用していない区民の意見を集め、その要望を図書館サービスに反映させるためにも区民全体、或いは各図書館の対象となる地域住民を対象としたアンケートに関しても定期的な実施する必要があるものと考えられる。

1 1. 郵券・ゴミ処理券・コピー料金等の管理について

郵券、ゴミ処理券の現物、コピー料金などについて、監査の段階での現物を確認し、各区立図書館で作成している受け払い簿等の残高と突合し、その帳簿等の記録から平成20年3月末の残高の妥当性を検証するとともに、これらの現金等の管理状況を確認した。

＝監査の結果及び意見＝

上記の手続を行なった結果、次の通り、改善が必要な事項等があった。

- ① コピーサービス使用料、ピンク電話使用料、自動販売機電気使用料について、各館の歳入調定調べ（平成19年4月～平成20年3月）を集計突合せしたところ、決算統計資料に、正しく反映されていることを確認した。
- ② 各受け払い簿等の記録簿は各館独自に作成しており、各館で統一された書式とはなっていない。また、手書きとパソコンに同じものを二重記帳する等、業務の効率性においても検討すべき点があった。現状では、各館の館長及び主任の非常勤職員が主にこれらの管理を行なっているが、現金及び金券に相当する物品を管理する際には、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なっていく事が、作業の効率性を確保するとともに、現物管理の信頼性の向上にも繋がるものとする。
- ③ 南千住図書館において、初回の監査を行なった平成20年10月1日には、帳簿をパソコンに入力していない等の理由により、郵券、ゴミ処理券、コピー料金の現物と残高記録の突合せを行なう事ができなかった。二度目の平成20年11月13日の監査の際には、すべて正しく記帳され、現物との残高確認を行なう事ができた。しかしながら、これらの帳簿は、日々の増減を記録するものであり、帳簿の作成及び現物と帳簿残高との確認は毎日行なう必要がある。
- ④ 町屋図書館においては、郵券の受け払い簿は手書きで記帳しており、パソコンへの入力を行っていない。そのためか、集計ミス、記載ミス等が目立ち、現物と帳簿上の残高のみ合わせており、80円切手の集計残高が計算ミスにより違っていることを指摘したところ、別の場所から現物が発見された。また、10円切手の3月末残高が繰り越されていないことを指摘したところ、払い出し記帳漏れが、見つかり、さらに館長に借りたままになっており、帳簿残高は0枚であるものの、実際の残高はマイナス1枚と計算されることが判明した。年度末に処理を行なう予定であったとのことであるが、郵券の管理という面からも、日々の記帳を正確に行ない、その帳簿の残高と現物とを毎日、確実に確認していく事が必要である。

- ⑤ 日暮里図書館において、コピー料金に関しては毎月コピー機のカウンター数と確認して、つり銭分2千円を残して歳入として処理している。監査の際に、現物を実査し「(監査時のカウンター数-前月末カウンター数)×100円=あるべき残高」として確認を行なったところ、60円現金が多く残っていた。以前、つり銭が100円出るべきところ、40円しか出なかったと申し出た利用者がいた際に、カウンターの職員が立て替えて支払い、そのままになっていた可能性もあるとの事であった。
- また、町屋図書館においても同様の手続きで残高の確認を行なったところ、490円現金が多くあり、原因として500円投入して、つり銭を取らなかった利用者がいた可能性もあるとのことであるが、これも不明である。金額の差異は非常に僅少ではあるが、現金管理に関する意識を改善し、立て替え払い等の精算は日々適時に行ない、また、コピー機に関する現金の残高の確認回数を増加させる等の検討が必要である。
- ⑥ ゴミ処理券の管理について確認を行なったところ、町屋図書館において、缶の中にゴミ処理券を入れておき、清掃業者がその中から自由に使えるようになっており、毎月15日と末日に館長もしくは主任が缶の中にある現物の残高を確認し、前回確認時の残高との差額により払い出し枚数を記帳しているとの事であった。有料で購入するゴミ処理券に関して、その払い出しを管理する事は最低限行なう必要がある。使用の都度、清掃業者が申し出る必要枚数を事務所で渡す等の方法に改善する必要がある。

12. 備品の管理状況について

備品の管理について、平成17年4月1日以降受け入れた備品については、備品ラベルが変更され、「備品番号」が付されている。

それ以前の受け入れ備品については「所属・所在・取得年月日・品番」の情報に記載されたラベルが各備品に添付されている。

＝監査の結果及び意見＝

今回、南千住図書館及び各地域館の備品の管理状況を把握するため、一部備品について任意に備品管理システムから備品を抽出し、そのシステム上の登録

内容と備品現物との照合を試み、管理状況を確認した結果、各館において以下のような問題があった。

- ① 平成17年3月31日以前に受け入れた備品については、現物に付されているラベルには個別を特定する番号自体がないため、現物の備品と備品管理システム上の備品を正確に照合する手立てがなく、「品名・取得日・数量」等で推定するしかなかった。
- ② 備品登録システム上の備品以外の備品が多数存在する館があった。たとえば、収入役室より受け入れた備品で、受け入れ処理をしていないと考えられる職員専用の事務用平机などが存在した。また、他の荒川区立図書館から移管されたにも関わらず台帳に記載のない現物が存在した。
- ③ 使用不能で本来廃棄すべきだが廃棄費用がかかるため、備品管理システム上記載されたままで、そのまま放置されている備品が、散見された。
- ④ 現場での確認作業を定期的に実地していない為、備品シールが紛失している備品があった。
- ⑤ 廃棄されて現物が無いワープロ等について、台帳では廃棄処理されていなかった。

上記の通り、監査を行なった各館において備品の管理に多くの不備が見られ、また、サンプリングによって何点かの対象を抽出しての監査であったため、荒川区立図書館における備品管理の実態を全体的に把握することが困難であった。

その為、今回、荒川図書館の協力を得て、荒川図書館に存在する備品の全件について、その確認作業を依頼した。

荒川図書館では下記の方法により、存在する備品の全件確認を行なった。

- 1) 備品管理リスト（以下、リストという）からラベルを作成し、現物に貼付すると同時に、リストに所在場所を記録した。
- 2) 過去の備品帳簿を確認したところ、現状のリストに移行した際の入力ミスがあった事が確認された為、備品の取得年月日等によってリストと現物を確認することができない状況もあり、現物と個数により確認を行なう事を優先した。
- 3) 作業は数日間かけて行なったが、基準日は平成20年11月1日とした。

その結果、次の通りの状況が判明した。

① 荒川区で作成したリストの中でリストの記載と異なっている備品

荒川図書館のリストに掲載されている備品は全点で322点あり、その内、下記の21点において、リストとの相違があった。

所蔵場所	品名	取得日付	最終異動日	取得金額	有無	摘要
事務室	レントゲンフィルムキャビネット	S63/03/31	S63/03/31	72,800		ワードプロセッサの誤入力
事務室	IPキャビネット	H09/03/28	H09/03/28	23,175		ファイリングキャビネットの誤入力 取得年月日 H04/12/24 取得金額 70,555
事務室	IPキャビネット	H09/03/28	H09/03/28	23,175		ファイリングキャビネットの誤入力
事務室	運搬箱	H07/07/31	H07/07/31	68,000		用紙キャビネットの誤入力
	展示用ケース	S49/10/31	S49/10/31	39,000	×	日暮里図書館へ貸出
	展示用ケース	H04/05/26	H04/05/26	798,250	×	日暮里図書館へ貸出
	展示用ケース	H05/06/30	H05/06/30	338,000	×	日暮里図書館へ貸出
	展示用ケース	H05/06/30	H05/06/30	338,000	×	日暮里図書館へ貸出
	展示用ケース	H07/03/20	H07/03/20	318,000	×	日暮里図書館へ貸出
	展示用ケース	H08/11/24	H08/11/24	287,370	×	日暮里図書館へ貸出
	図書戸棚	M33/01/01	M33/01/01	1	×	

	図書戸棚	M33/01/01	M33/01/01	1	×	
	幼児用卓子	H04/05/15	H04/05/15	253,000	×	プリンターの誤入力。データ削除予定
	ワゴンテーブル	H07/04/03	H07/04/03	49,700	×	ワードプロセッサの誤入力。データ削除予定
屋上	ワゴンテーブル	H07/06/30	H07/06/30	120,000		ワードプロセッサの誤入力
事務室 物置	裁断器(機)	M33/01/01	M33/01/01	1		消耗品のためデータ削除予定
	カラーテレビ	H06/03/11	H06/03/11	39,400	×	データ削除もしくは既存の物に合うようデータを修正
事務室 入口	図書戸棚	H15/09/30	H15/09/30	47,250		運搬車に修正予定
事務室	掃除機	S63/02/15	H15/03/31	9,350		消耗品のためデータ削除予定
	掃除機	S63/02/15	H15/03/31	9,350	×	消耗品のためデータ削除予定
	表示板	H08/11/21	H15/03/31	100,940	×	日暮里図書館へ貸出

* 1 「取得日付」が「M33/01/01」となっている備品は、従来の備品管理システム移行時に過去に取得した備品のうち、取得日不明のものについて取得日の入力が行われなかったものである。

* 2 「取得金額」が「1円」のものは、図書館建築時に全体の建築費用の中

で購入したものなどである。

* 3 「有無」に×が記載されている備品は、今回の実地調査において、荒川図書館に当該備品が無い事が判明したものである。

* 4 「日暮里図書館へ貸出」と記載されている備品は、今後、移管処理を行なう予定とのことである。

② リストには記載が無いものの備品が存在し、現在使用している備品

リストに掲載されていないものの、実際には使用されている備品が32点あった。

No.	所蔵場所	品名	取得日付	取得金額	特記事項
1	事務室	整理台	H06/03/28	76,800	
2	事務室	整理棚	H05/08/18	150,000	
3	事務室	テープキャビネット			取得経路の確認必要
4	事務室	用紙キャビネット	H06/03/28	86,400	
5	事務室	平机			取得経路の確認必要
6	事務室	平机			取得経路の確認必要
7	事務室	平机			取得経路の確認必要
8	事務室	書架			取得経路の確認必要
9	事務室	増幅器	H03/02/28	52,700	
10	事務室	テープデッキ	H03/02/28	42,300	
11	事務室	脇机			取得経路の確認必要
12	事務室	脇机			取得経路の確認必要
13	事務室	脇机			取得経路の確認必要
14	事務室	脇机			取得経路の確認必要
15	会議室	カラーテレビ	S63/05/14	139,500	
16	会議室	ビデオテープレコーダー	S63/05/14	67,500	
17	会議室	ビデオテープレコーダー	S63/05/14	72,000	
18	会議室	増幅器	H06/12/26	139,050	
19	会議室	背当回転椅子			取得経路の確認必要
20	会議室	映写機			南千住図書館より借り受け
21	玄関	カラーテレビ	H05/04/26	149,350	
22	玄関	置物		100,000	
23	玄関	傘袋スタンド			取得経路の確認必要

24	玄関	テレビ台	H05/04/26	109,180	
25	階段踊り場	掲示板	S40/04/01		
26	YAコーナー	記載台			取得経路の確認必要
27	書架	記載台			取得経路の確認必要
28	閲覧室	角型卓子			取得経路の確認必要
29	閲覧室	角型卓子			取得経路の確認必要
30	閲覧室	角型卓子			取得経路の確認必要
31	閲覧室	閲覧用机		45,000	
32	対面朗読室	テープキャビネット	H02/10/01	96,000	

- * 1 上記の中で、「取得日付」及び「取得金額」の記載のある備品は、以前に作成された手書きの備品リスト及び現物により、その取得を確認したものである。
- * 2 「取得経路の確認必要」と記載のある備品は、他の図書館からの移管、或いは寄贈等も含め、現状では取得した経緯・取得先等が不明のものである。

③ リストに記載が無く現物が存在するものの、現在、使用されていない備品

リストに掲載されていない現物が確認されたが、既に帳簿上は廃棄処理をされている備品、及び、今後、廃棄処理される予定の備品が11点あった。

No.	所蔵場所	品名
1	屋上	フィルム編集器
2	屋上	カードキャビネット
3	屋上	カードキャビネット
4	屋上	テープデッキ
5	組立式物置	複写機
6	屋外	湯沸器
7	北倉庫	引き違い書庫
8	北倉庫	引き違い書庫
9	北倉庫	引き違い書庫
10	北倉庫	引き違い書庫
11	北倉庫	電気除湿機

荒川区においては、平成17年に備品管理システムを変更した。その後、これまでの荒川区包括外部監査においても、荒川区の関係施設における備品管理に関しての同様の問題が確認され、指摘を行なってきた。また、今回判明した事象は、荒川図書館固有の状況ではなく、荒川区立図書館全体の状況を示しているものと思われる。

今後、荒川区全体において、新たな備品管理システムの導入に伴い、備品の現物確認及び新たな備品シールの貼付を行なっていくとのことであるが、備品の管理は、数量や場所を管理することにより、荒川区の大切な財産を管理するだけではなく、その状況を正確に把握することは、余裕資産の有効活用を可能とし、備品の効率的な供用という目的を実現するためにも大変重要であり、早急、かつ、厳格な取り組みが必要である。

1.3. 業務委託契約について

業務委託については、契約締結前に区において仕様を決定しこれに基づき、入札等を実施している。

業務委託契約においては、業務の内容が契約内容の通りに実施されているかどうかを確認する必要があるが、今回、荒川区立図書館において、その確認の状況を確認した。

＝監査の結果及び意見＝

契約内容（契約仕様書）と実際の業務実施の内容（実施報告書）を照合した結果、下記の事例につき、業務内容の不一致または不明確な事案が認められた。

1) 冷暖房機器保守委託業務

- ① 日暮里図書館においては契約上、3月に「空調機ロールフィルター」を実施する旨の記載があるが、具体的な作業内容についての記載がなく、これについての報告書もなかったため、実際に実施したかどうかの確認ができなかった。他方、3月に、契約仕様書にはない暖房設備についての「シーズンオフ点検」の点検実施報告書があった。

この「シーズンオフ点検」については、他の地域館については、仕様書において独立項目として記載があるものの、日暮里図書館については記載されていない。同様の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のかどうか、また、その契約通りに作業されているのかどうかを確認する必要がある。因みに、空調機ロールフィルターの契約金額（税抜金額）は 107,730 円である。

- ② 荒川図書館・町屋図書館においては契約上、3月に暖房設備について「中間点検」を実施することとなっている。また、同じ月に「シーズンオフ点検」も実施することとなっている

監査時点で提示された3月の実施報告書には、シーズンオフ点検についてのみ記載されており、中間点検の内容については記載されていなかったため、中間点検が実施されたかどうか、実施報告書により確認することができなかった。ただし、監査においてこの点を指摘した後、中間点検について記載された実施報告書が入手された。

3月にシーズンオフ点検と中間点検の両方を行なう必要があるかどうかを判断する必要があるとともに最終的に両作業の記載された実施報告書が入手されるのであれば、当初の実施報告書を入手した段階で、その不備を指摘・訂正する必要があったと考える。この中間点検の契約金額（税抜金額）は、1回につき荒川図書館 46,305 円・町屋図書館 47,250 円である。

2) 清掃委託業務について

- ① 各館の清掃委託業務内容報告書を確認したところ、実際には実施していない項目について実施した旨のチェックがはいていたものの、この間違いについて訂正されていないものが散見された。

具体的には、「ガラスクリーニング」は年2回実施される契約であるが、報告書において、月2回実施されている定期清掃時において行なわれているとの報告になっていた。また、定期清掃の実施日が実際に行なわれた日と異なった日付で報告されていたにもかかわらず、これらについて訂正されていなかった。

- ② 清掃委託業務内容報告書の「作業員」欄への押印について、月初めに全ての報告書の作業員欄に押印されていた報告書や、逆に、「立会者」の確認欄について、月末に一括して押印するため空欄となっている報告書がある地域館が複数あった。

3) エレベーターの保守点検業務について

エレベーターの保守点検報告書に「機械室扉の不具合」について数ヶ月連続して記載されていたが、その記載が無くなっていた為、その不具合の理由・状況・改善内容等を質問したところ、その内容について把握をしていなかった。今回は「扉」の不具合であるが、エレベーターという安全管理上、重要な施設の不具合についてその状況を確認し作業者に質問しながら改善を進めていくという意識を持つ事が必要と考える。

4) 空調機中性能フィルター交換作業について

この作業に関する交換報告書の提示を南千住図書館における監査の際に依頼したものの、見当たらず、後日委託業者より入手した報告書において実施を確認した。

当該報告書については、紛失したのか、それとも未入手だったのかについて、他の資料等で確認することはできなかった。また、契約書上の作業予定月においては交換部品の不足により、実際の作業が翌月に実施されたにもかかわらず、月初めの10日に実施されたとの理由から、当初の作業予定月に実施されたものとして取扱い、支払が行なわれていた。

これらの状況から判断すると、作業報告書を入手し、これを添付して支払い決裁承認を受けた後に支払いが行なわれたのか、それとも作業報告書がないにもかかわらず、作業がなされた事実のみを把握し、契約書の支払予定通りの請求書がきたため、そのまま支払いを実施したのか判断することができなかった。

これらの各委託業務に関する契約書と実際の作業状況並びに作業報告書との確認作業の結果、各地域館の現場における委託業務への検査・確認の重要性に対する意識は低いと考えざるを得ず、また、これらの報告書は各地域館から、南千住図書館の管理係へ送付されチェックを受けているにもかかわらず、訂正等の必要な措置がとられていない事などを考えると、図書館組織全体においても検査・確認に対する意識が低いと考えられる。

以上より、

- ① 十分な検査が実施され、業務が契約通り行われていることを確認してはじめて、支払いする事ができるという検査・確認の重要性を再度確認すべき

である。

- ② 実際の現場である各地域館において、委託契約に関する仕様書が殆ど保管されていなかった。各地域館の担当者に質問した限りでは、各委託業務契約の内容については専門的な事項もあり、各担当者の知識のみでは、すべての事項について正確な検査確認をすることは困難であるとも考えられる。しかしながら、現場で仕様書を保管していないため、作業の内容を確認することができず、また、立会い時に何らかの疑問が生じた場合にも、直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、現状では、委託業務が実施されたか否かは確認できても、実際の業務内容が仕様通りに行なわれているか否かを十分に確認できる体制にはないと考える。仕様書を含め、業務委託契約書は各地域館にも写しを保管し、いつでも内容を確認できる体制とすべきである。
- ③ 防災用設備点検ほか、いくつかの完了確認書等において、本来、検査確認した立会い者が記名・押印すべき欄において、記名或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のであり、特に法定点検報告書については、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。
- ④ 業務委託の契約を行なうにあたり、現状では、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とのことであったが、業務委託について、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なう為に、そして、各担当者の意識や知識を向上させる為に、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、より現場の意見を反映できる体制を構築することも有意義であると考えられる。
- ⑤ 設備点検に関しての全館共通の管理簿等はなく、主任がメモ等で申し送り、管理しているのが現状である。全館で、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し、また、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を統一的行なえるようにし、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。

1 4. 人件費について

常勤職員、非常勤(嘱託)職員、臨時職員(アルバイト)について、各館それぞれ3名ずつサンプル抽出し、出勤簿と関係書類を照合した。

= 監査の結果及び意見 =

- ① 常勤職員については、出勤簿と年次有給休暇簿、週休日の振替等命令簿及び週休日割り振り表と照合し、正しく記入されていることを確認した。
- ② 非常勤(嘱託)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。非常勤職員の勤務条件説明書を入手し、勤務形態、給与条件等を聴取した。
月平均16日の労働日数を維持しているため、各館ごとのシフト表を年初に作成している。シフト表と出勤簿を突合し、源泉徴収簿を入手して、出勤簿、年次有給休暇簿及び週休日の振替等命令簿を照合した結果、各館、適正に記入されていることを確認した。ただし、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。また、シフト表を年度当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。
- ③ 南千住図書館に常勤職員が集中し、他の地域館では主任の非常勤職員が常勤職員である館長と共に庶務も代行しており、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行なう事について、常勤である地域館長の役割も含めて明確な位置づけがまだ出来ていないと思われる。
- ④ 臨時職員(アルバイト)については、3ヶ月ごとに「臨時職員採用」の稟議書があり、同一人物の採用についても毎回稟議が起案作成されていた。任用通知書も毎回発行されている。

15. 中央図書館について

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統括し、中心館としての役割を担っている。

そこで、23区における中央図書館の設置状況等を見てみると下記の通りとなる。

平成20年4月1日現在

	図書館名	床面積(m ²)	閲覧席数	図書総数	*1	登録者総数	貸出総数
千代田区	千代田図書館	3,719	180	132,887	2.80	29,576	285,754
中央区	京橋図書館	3,059	199	309,234	2.89	25,866	370,107
港区	みなと図書館	3,997	92	208,072	0.99	30,453	465,727
新宿区	中央図書館	4,674	276	204,774	0.66	22,126	454,365
文京区	真砂図書館	2,893	93	155,354	0.81	35,118	458,875
台東区	中央図書館	3,844	71	338,085	1.96	61,339	1,051,654
墨田区	あずま図書館	1,896	100	285,351	1.19	20,806	365,677
江東区	江東図書館	4,935	269	312,623	0.71	11,324	484,183
品川区	品川図書館	4,668	220	366,169	1.03	19,092	716,134
目黒区	八雲中央図書館	3,020	236	392,079	1.51	131,935	892,653
大田区	大田図書館	2,151	332	232,535	0.34	24,254	406,187
世田谷区	中央図書館	4,155	88	425,831	0.51	52,495	930,974
渋谷区	中央図書館	3,440	319	200,493	0.97	11,886	224,094
中野区	中央図書館	4,480	150	487,678	1.57	38,865	781,506
杉並区	中央図書館	4,397	90	659,633	1.24	51,208	784,601
豊島区	中央図書館	3,065	208	216,439	0.84	37,903	708,597
北区	中央図書館	6,165	400	255,639	0.77	23,066	244,310
荒川区	南千住図書館	2,686	46	247,674	1.28	16,659	559,949
板橋区	中央図書館	2,907	212	206,307	0.39	2,444	381,270
練馬区	光が丘図書館	3,576	116	266,043	0.38	48,476	1,077,184
足立区	中央図書館	6,537	138	631,557	0.97	51,076	694,587
葛飾区	葛飾図書館	4,688	96	276,225	0.63	33,562	607,340
江戸川区	中央図書館	8,483	154	374,663	0.56	230,369	1,034,363

*1 人口一人当たり図書数

中央図書館の存在意義として、平成18年4月の荒川区「これからの図書館調査懇談会報告書」では

- ① 中央図書館の大きな空間によって、利用者はゆとりを味わい、利用者同士の交流も生まれてくる。
- ② 中央図書館という後ろ盾が、区民にとっても、図書館職員にとっても、何か困った場合の、信頼感・安心感を与える。
- ③ 中央図書館の存在が、そのまちの高い文化度を現す。

という点を挙げ、その必要性、そして建設する場合の場所や規模などについて、検討する必要があると提言している。

中央図書館は、その地域に存在する他の公立図書館の中心となり、「図書館サービスの業務の要」となると同時に「地域館では所蔵できない資料の保管」並びに「地域館では提供する事の出来ないサービスの提供」という役割を担うこととなる。

こうした観点から、現在の南千住図書館を考えた場合、荒川区立図書館各館を結ぶオンラインシステムを管理・運営し、また、各地域館で発生した問題点に対応するなど「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ものと思われる。また、所蔵する図書総数も人口一人当たりで計算した場合、他の中央図書館或いはそれを担う中央館と比較しても上位の所蔵数となっている。しかしながら、南千住図書館では、限られた図書館のスペースの中で多くの資料を所蔵する必要から閲覧席が46席（これは指定席制の学習室の席数のみであり、座席総数は112席）となっており、これは、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。

決して、「大きな綺麗な器」に「多くの資料」を保管することが「中央図書館」の目的ではない。あくまでも必要な図書館サービスを提供していくことが目的であり、そのために中央図書館が必要か否かを検討しなければならない。

荒川区が平成20年3月に策定した「生涯学習推進計画」の4「新たな生涯学習施設の整備」の「今後の取組」中で

「老朽化した図書館の計画的な改修や建て替え、それに伴う再配置、図書館サービスが届きにくい地域をカバーする図書サービスステーションの効率的な設置を検討していく。また、区民の生涯学習の基盤を支えるに相応しい立地、

施設規模、蔵書数、次代を見据えた先進的な図書館サービスといった観点から中央図書館の整備について検討していく。」

としているが、現状において、既存図書館の改修や建て替え、そして、中央図書館についての検討はなお不十分であると言える。

- ① 区立図書館として、どのようなサービスを区民に提供していくか。
- ② そのサービスの提供のためには既存の地域館の現状をどのように改善していく必要があるか、また、その改善策の中で対応していく事が可能かどうか。
- ③ 荒川図書館（昭和37年建築）、尾久図書館（昭和46年建築）、町屋図書館（昭和51年建築）、日暮里図書館（昭和54年建築）といったように、建築から相当程度の年数が経過し、多くの整備修繕が必要となっておりと同時にバリアフリーへの対応も促進していかなければならない地域館について、その大規模修繕、或いは、建て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。

最も身近な公共施設において、生涯学習に資する情報・サービスを提供するという役割を担う区立図書館において、その進むべき方向性を企画・検討していく際には、荒川区の様々な状況や基本的な方針の中で図書館職員の専門的な意見を考慮することは勿論であるが、利用している、或いは利用してもらいたい区民の意見・要望を広く収集し、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と思われる。

小学生から高齢者までの幅広い層を対象とした検討会・協議会を設置する等して、中央図書館の機能や必要性、既存図書館の方向性等について継続的に検討していく体制を構築する事が求められる。

また、現在、荒川区は「荒川区基本構想」において、モノづくり産業を中心とした区内の産業集積を活かしつつ、社会経済状況の変化を踏まえた、産業構造の転換への対応や新産業の創出を支援するとともに、商業の振興を図り、地域経済が持続的に発展するまちを目指すとしている。このうち、特に活力ある地域経済づくりにおいて、①国の産業クラスター計画と歩調を合わせ、つくば

エクスプレス沿線の地域間連携・産学公連携によるモノづくりクラスターの形成を計画的に進めることにより、モノづくりのまちの再構築を図る、②国、都及び調査研究機関等との連携を強化し、区が中小・零細企業振興のポータル（窓口）となり、個々の企業や起業家のニーズに合った支援策を提供する、などとしている。

このような産業育成面から見た場合、図書館は区民が「知」への窓口として最も身近にアクセスし得る機関であることは間違いない。これは産業面でも同じであり、起業・構造転換・産業創出の端緒である調査や自学・自習においては欠くべからざる存在と考える。この点から見た場合、図書館は、①調査・自学に足る「知の集積場所」となっているか、②端緒たる窓口から具体的な支援への連携が確保されているか、の2点が重要である。

産業育成面での図書館は、人文科学や児童書等の他分野と異なり、中小・零細企業振興のポータル（窓口）としての機能が求められるため、例えば荒川区の産業振興関係部局との包括的運用等を検討することも有用であると考え。また利用者も地域住民としての立場や利便性よりもビジネスユーザーとしての立場や利便性が優先されるものと判断される。具体的には、現行の荒川区の図書館が各地域に「面的」に配置されているのは異なり、利用者の多いターミナルステーション直近において、産業振興を目的とした図書館サービスを提供すること等について、上記の「中央図書館」に関する検討を行なうと同時に、検討していくことも意義があるものとする。

16. 指定管理者制度について

周知の通り、地方自治法が平成15年6月に改正され、これまで地方公共団体やその外郭団体が行ってきた公の施設の管理・運営を民間に代行させることができる「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。

また、公立図書館においても、業務の全体、或いは、一部において指定管理者制度を導入している公立図書館がある。

今回の監査に当たり南千住図書館において、指定管理者制度の導入に関して検討した経緯・資料について説明を求めたところ、

① 各地方自治体において、公立図書館への導入を決めている図書館は少なく、

- 更に、導入しない事を決定している地方自治体が多いこと
- ② 荒川区では非常勤職員による図書館の運営を行なう事により人件費などの経費を削減すると共に司書という専門家の人数を増やし図書館サービスの向上を目指していること
- ③ 指定管理者制度が始まる以前より非常勤化を導入しており、非常勤職員活用による直営化の結果、図書館サービスの向上に繋がったこと
- により、指定管理者制度を導入しないこととしているとの回答を得た。

公立図書館は教育機関としても位置付けられており、その運営について指定管理者制度を適用することには多くの議論がある。また、図書館法第二章公立図書館第17条（入館料等）に「公立図書館は、入館料その他図書館資料の利用に対するいかなる対価も徴収してはならない。」と規定されており、この「無料の原則」の中では、民間を活用する事による経済的な利益に限界があることを前提とした消極的な見解も見受けられる。

ここで、平成20年4月1日現在における東京都23区の指定管理者制度及び業務委託の状況を見てみると次の通りとなる。

(平成20年度「東京都公立図書館調査」より作成)

	委託・派遣職員 (人)		PFI・指定管理者(人)				委託の導入(館)						その他
			常勤		非常勤		窓口業務		装備		連絡・配本		
	総数	うち司書	総数	うち司書	総数	うち司書	全部	一部	全部	一部	全部	一部	
千代田区	0.0	0.0	45	29	50.0	8.0	0	0	0	0	0	0	0
中央区	40.0	21.0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
港区	51.0	38.0	0	0	0	0	4	0	6	0	6	0	4
新宿区	0.0	0.0	0	0	0	0	0	0	10	0	10	0	0
文京区	75.0	0.0	0	0	0	0	0	9	0	11	11	0	0
台東区	30.0	24.0	0	0	0	0	3	1	0	4	4	0	0
墨田区	44.8	22.1	0	0	0	0	1	4	1	4	0	5	0
江東区	144.0	不明	0	0	0	0	0	10	11	0	11	0	0
品川区	184.0	67.0	0	0	0	0	10	0	10	0	10	0	0
目黒区	94.3	不明	0	0	0	0	0	6	1	0	0	6	6
大田区	22.9	9.4	245	107	0	0	1	0	1	0	1	0	0
世田谷区	13.3	0.0	0	0	0	0	0	1	1	17	18	0	0

渋谷区	45.0	20.0	0	0	0	0	4	0	0	5	1	0	0
中野区	127.0	74.0	0	0	0	0	8	0	8	0	8	0	8
杉並区	77.0	54.0	40	22	0	0	3	1	0	14	0	0	3
豊島区	74.5	17.0	0	0	0	0	7	0	7	0	7	0	0
北区	138.5	64.0	0	0	0	0	0	15	0	1	0	0	0
荒川区	0.0	0.0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0
板橋区	137.0	53.0	66	27	0	0	12	0	0	11	0	11	0
練馬区	245.0	110.0	0	0	0	0	0	11	0	1	0	1	0
足立区	99.0	45.0	17	17	51.0	11.0	2	8	10	0	0	10	10
葛飾区	20.0	7.0	0	0	0	0	0	1	0	0	10	0	0
江戸川区	0.0	0.0	0	0	0	0	0	0	10	0	10	0	0

上記以外に、平成20年度より指定管理者の導入を予定している図書館としては、板橋区立図書館3館、練馬区立図書館、足立区立図書館2館、江戸川区立図書館がある。

何度も記述をしている通り、荒川区立図書館においては、非常勤職員を採用することによる直営方式を採用しており、「配本業務」及び「購入本のカバー付けなどの装備業務」については、外部に委託しているものの、指定管理者制度の導入、或いは、図書館業務の中の窓口業務などに関する外部委託は行なっていない。しかし、上記の表を見ると、指定管理者制度及び窓口業務の委託を全く行なっていない区は、平成20年度から導入を予定している江戸川区を除くと荒川区と新宿区の2区のみである。

指定管理者制度そのものが効率的に機能する施設等とそうではない施設等が存在することは事実であり、また、行政サービスにおいては、経済的・効率的な観点からの視点のみでは判断できない、或いは判断してはいけないサービスが数多く存在することも事実である。

しかしながら、その指定管理者制度の導入或いは民間委託の可否について、他区等が民間委託の検討を始める以前から非常勤化による改革に取り組み、全国的に注目されるまでに成果をあげてきたこと、更に、平成18年の指定管理者制度の導入以前（平成17年）に全館の非常勤化が完了した事により、そのまま厳密な比較検討を行なうことなく直営方式を継続して3年が経過している。こうした状態では、非常勤職員制度の導入を選択している現状が、委託或いは指定管理者制度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ことについて、区民の理解を得る事はできないと考える。更に、

この論点を検討することが、本来、荒川区として提供すべき図書館サービスについて、荒川区並びに図書館職員が、改めて考える場となるとともに、そうした視点で荒川区立図書館の現状を見つめ直す事ができる場となることは間違いないと考える

平成20年6月3日の参議院文教科学委員会での「社会教育法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議」において、「国民の生涯にわたる学習活動を支援し、学習需要の増加に对应していくため、公民館、図書館及び博物館等の社会教育施設における人材確保及びその在り方について検討するとともに、社会教育施設の利便性向上を図るため、指定管理者制度の導入による弊害についても十分配慮して、適切な管理運営体制の構築を目指すこと。」と記載されており、公立図書館へ指定管理者制度を導入することに対しての慎重な判断を促している。しかし、それと同時に同じ附帯決議の中で、「公民館、図書館及び博物館が自らの運営状況に対する評価を行い、その結果に基づいて運営の改善を図るに当たっては、評価の透明性、客観性を確保する観点から可能な限り外部の視点を入れた評価となるよう、国が関係団体による評価指標作成等に対して支援する等、適切な措置を講じるとともに、その評価結果について公表するよう努めること。その際、公民館運営審議会、図書館協議会及び博物館協議会等を通じて、地域住民等の意見が反映されるよう十分配慮すること。」と記載され、外部の視点を交え、更に地域住民の意見を十分に反映させた形で、図書館が自らに対して評価することの重要性も示している。

荒川区においては平成8年7月20日に廃止され、同年8月1日に社会教育委員に一元化されて以来、荒川区図書館協議会は設置されていない。平成13年7月18日に文部科学省より告示された「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」の「2. 市町村立図書館（10）図書館協議会」において

「①図書館協議会を設置し、地域の状況を踏まえ、利用者の声を十分に反映した図書館の運営がなされるように努めるものとする。②図書館協議会の委員には、地域の実情に応じ、多様な人材の参画を得るように努めるものとする。」とされており、地域の実情に合わせて利用者の声を反映させる為に図書館協議会の設置を求めている。今一度、荒川区図書館協議会を設置し、指定管理者制度なども含め、いろいろな角度から荒川区立図書館を論じていくことを検討することも必要であると考えます。

17. 業務の検討について

現在、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おり、また、非常勤職員の司書資格取得率が高いことからカウンター業務を含めた図書館業務は一定のサービス水準を維持できているものと考えられる。実際、今回の監査において各図書館を訪問した際には、各自の業務に積極的に取り組む図書館職員の対応に接する事ができた。

現状の非常勤職員制度には、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があることは既にみてきた。これと同時に考えなければならないのは、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、という点である。そこで、現状の荒川区立図書館における業務内容を検討し、その中で、臨時職員の活用などが可能か否かを考察することにより、上記の目的に資する事はできないか検討を行なった。

＝監査の結果及び意見＝

南千住図書館において必要な非常勤職員の人数について検討する。

南千住図書館では、1階・2階・3階に階層が分かれており、1階は郷土資料館のため図書館の運営とは分けられているとともに、2階の図書館業務に従事する人員は少数の為、3階の業務について検討を行なう事とする。現在、3階においては、平日・休日を通して6～7名の非常勤職員が各シフトに配置されて勤務している。

この非常勤職員による業務のうち、臨時職員によって代替できる作業があるか否かについて検討を行なった。

具体的に現在、南千住図書館において非常勤職員が現在行なっている業務を分析すると、主要な業務は、

1) カウンター業務

- ① 資料の貸出 ② 返却受付 ③ 利用案内 ④ レファレンス
- ⑤ 汐入図書サービスステーション従事

2) バックオフィス業務

- ① 予約受付・取置・利用者通知、相互貸借処理 ② 図書館間での図書回送
- ③ 延滞図書の督促 ④ 配架 ⑤ 選書

3) 各担当業務

- ① 児童サービス ② YA (ヤングアダルト) サービス ③ HS (障がい者サービス) ④ 郷土地域行政資料サービス ⑤ その他のサービス (雑誌、団体貸出し、AV・視聴覚資料、リサイクル等)

と考えられる (このうち図書館間での図書の回送は外部に委託している)。

バックオフィスでの業務の内、①予約受付・処理については他館との貸借処理・協力貸出処理があり、また、インターネットを見ながらの対応も必要であると同時に、荒川区の方針として、対応にあたった職員が可能な限り対応を完結させるという「ワンストップ対応」をすすめているため、一定の技能と知識・経験が必要であり、臨時職員化は困難であろうとの見解である。また、③返却督促処理についても、利用者との関係から適切な対応が重要であり、非常勤職員或いは常勤職員という立場による業務が必要と考えられる。これらの予約処理と返却督促の業務に非常勤職員2名の従事が必要であると考えられる。

また、カウンター業務の内、非常勤職員が担当した方が良いと考えられるのが①受付カウンター業務の一部であり、それは

- ・貸出の管理及び主たる業務
- ・利用登録業務
- ・窓口におけるレファレンス業務
- ・利用案内業務

である。これらについては、管理的な業務における責任を含んでいると同時にレファレンスにおいては司書能力が必要であり、非常勤職員が担当する事が必要と考えられている。

一方、上記以外の「受付カウンター業務」としては

- ・貸出受付の従たる業務
- ・返却受付業務

となり、これらについては、専門的な能力及び責任を有していなくとも作業が可能と考えられる。またバックオフィスにおける配架業務も同様と考えられる。

現在、カウンターにおける業務は、基本的に非常勤職員が行なっている。そこで、カウンター業務を、非常勤職員と臨時職員が相互補完的に行なうことを考えた場合、クレーム・登録・レファレンス等の業務の対応に非常勤職員が従事し、返却受付・配架等カウンター業務の一部の業務を臨時職員が行ない、その業務を管理する形での運用で対応が可能であると考えられる。

これに対して

- ・貸出受付の臨時職員化は、直接サービスの低下に繋がる
- ・返却受付業務は、レファレンスに繋がることもある
- ・臨時職員は3ヶ月雇用なので、業務の継続性、質の維持が困難であり、新たな採用事務が増大する。
- ・配架業務は、配置を記憶するのに一定の時間がかかり更に、臨時職員が区民から声をかけられた場合、対応に苦慮する可能性が高い
- ・配架業務は、単に本を配置するだけでなく、書架の蔵書構成管理や職員の教育的意味もある

との見解もある。

しかしながら、実際、「指定管理者制度」を導入していなくとも「一部業務委託」を行っている公立図書館は多く、窓口業務の全部を委託している区立図書館は23区において平成19年度では67館あり、また、窓口業務の一部を委託している館は52館あったことを考えると、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事も可能と考えられる。

上記の通り、カウンターにおけるサービス業務を複数の非常勤職員と臨時職員が相互補完して担当し、また予約・督促処理を非常勤職員が行うことを前提とした場合、現在、平日・休日を通して各シフトに配置されて勤務している非常勤職員6～7名の内、1～2名分の業務を臨時職員によって行うことができるものとする。

非常勤職員と臨時職員の名あたりの月額の人件費を比較すると、概算で、非常勤職員219,926円（月額報酬+付加報酬+健康保険料及び厚生年金料事業主負担金）、臨時職員134,400（6,720円×20日分）円となり、1名を臨時職員の業務に替えることで年間1,026,312円の差額となる。（この試算は、あくまでも、カウンター業務の一部を臨時職員に置き換えることを想定したものであり、他のカウンター業務・バックオフィス業務・各担当業務の業務量を想定したのではない。）

- ①図書館の1日の作業時間 10時間（午前9時30分～午後7時30分）
- ②図書館の年間開館日及び整理日計305日（開館日293日、整理日12日）
- ③非常勤職員の1日平均労働時間 7.5時間
- ④非常勤職員の年間労働日数 208日

を所与の条件とすると、1日における非常勤職員1人のシフトの移行は、年間
 $(305 \times 10) \div (208 \times 7.5) = 1.955$ 人

に相当するシフト人員の減少となり、仮に非常勤職員のシフト1人分の業務を

臨時職員へ移行することにより、

1人×1.955人×1,026,312円＝約2,006千円の人件費が低減する事となる。

また、この試算を他の地域館にあてはめた場合、現在、平日・休日を通して7～8名の非常勤職員が各シフトに配置されて勤務している地域館では、南千住図書館と同様の前提で検討した場合、平日・休日を通して各シフトに配置されて勤務している非常勤職員の内、1～2名分の業務を臨時職員にて行うことができるものとする。これにより、南千住図書館と同様、仮に非常勤職員のシフト1人分の業務を臨時職員へ移行することにより、約2,006千円の人件費の低減となり、5館全館で10,030千円となる。

この臨時職員の活用については、原則3ヶ月という短期雇用となるため、臨時職員への移行当初は、業務従事に先んじての訓練が必要となる。このため、移行時の訓練体制につき、常勤職員を中心に確立すると同時に、新たな臨時職員の雇用が滞りなく行えるよう、任用期間内において引き継ぎ期間を設けるなど、臨時職員経験者との連絡を確保する必要があると考える。

また、臨時職員への移行に伴い、非常勤職員については、その管理等、一時的に業務上の負荷が増大することも予想される為、常勤職員がこれを適切にバックアップする必要があり、特に、非常勤職員が行うバックオフィス作業の内、督促作業等、対外サービス業務についてはその職務内容から、非常勤職員が効率的に事務を遂行できるように、マニュアルを整備し、また、常勤職員が負うべき責任関係を明確にする必要もある。

繰り返し述べるが、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のではない。また、荒川区においては、非常勤職員の採用により種々の成果が上がっており、図書館における非常勤職員の従事を制限することを提言しているものでもない。

現在、限られた勤務時間の中で、種々の職務への従事・対応が求められている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か、という点を、現状の予算の枠の中で実現していく為の一つの方策を検討したものであり、今後の長期に亘る採用計画の中での検討を提案したものである。実際に臨時職員への業務の移行により人件費が軽減された場合には、その軽減額は非常勤職員の待遇の改善及び図書館資料の充実、そして図書館施設の整備などに向けられなければならない。

