

平成 20 年度

台東区個別外部監査報告書

図書館事業について

台東区個別外部監査人
公認会計士 関 川 正

目 次

第 1 監査の概要	1
1. 外部監査の種類	1
2. 監査の対象とした事項名	1
3. 監査対象部課	1
4. 契約期間	1
5. 監査を実施した期間	1
6. 外部監査の視点	1
7. 主な監査手続	2
(1) 事業の経済性の検証	2
(2) 事業の効率性の検証	2
(3) 事業の有効性の検証	2
(4) 委託契約の合規性の検証	2
(5) 現場視察の実施	3
8. 個別外部監査人及び補助者の氏名並びに資格	3
9. 利害関係	3
第 2 図書館事業の概要	4
1. 図書館事業推進にあたっての台東区の基本的方針	4
2. 図書館関連施策の体系	5
3. 図書館事業の内容と外部監査の範囲	6
4. 図書館事業の概要	9
(1) 施設概要	9
(2) 提供サービス	12
(3) 組織・職員構成	14
5. 利用者・蔵書の状況	15

第 3 監査の結果	17
1. 図書館事業全般.....	17
(1) 図書館に対するニーズの把握・分析	17
(2) 図書館サービス評価の実施	20
(3) 生涯学習施設としての機能充実	23
2. 図書館利用率の向上.....	26
(1) 図書館の分布について	26
(2) 閲覧席の充実	28
(3) 情報発信	30
3. 図書館コスト分析.....	32
(1) 形態別コストの増減分析	33
(2) 事務事業別コストの増減分析	36
(3) 他自治体比較	37
(4) 図書館別のコスト把握について	40
4. 蔵書の購入・管理.....	41
(1) 蔵書の選定・購入について	41
(2) 長期延滞資料について	43
(3) 蔵書評価について	44
(4) 資料収集方針の改訂について	45
5. 学校図書館との連携について.....	46
(1) 蔵書検索・予約・配送事業について	48
(2) 学校への司書の派遣について	49
(3) 学校図書館のデータベース化について	50
(4) 学校図書館図書標準の達成状況について	51
6. 図書館全体の効率的な運営.....	52
(1) 各館の役割分担について	52

(2) まちかど図書館について	53
7. 図書館における民間活用	57
(1) コストの削減	57
(2) 民間活用の手法	57
(3) 台東区立図書館における民間活用	57
(4) 今後の民間活用について	58
8. その他	59
(1) 施設のバリアフリー化について	59
(2) 研修の実施状況の管理について	60
(3) 郷土資料収集の呼びかけ	60
(4) 他の自治体での取組	61
第4 おわりに	63

第 1 監査の概要

1. 外部監査の種類

地方自治法第 252 条の 41 第 1 項に規定する長からの要求に係る個別外部監査

2. 監査の対象とした事項名

図書館事業

3. 監査対象部課

教育委員会中央図書館

4. 契約期間

平成 20 年 10 月 24 日から平成 21 年 1 月 30 日まで

5. 監査を実施した期間

平成 20 年 11 月 4 日から平成 21 年 1 月 30 日まで

6. 外部監査の視点

高齢化社会を迎え、図書館には従来の書籍・雑誌の閲覧・貸出機能のみならず生涯学習を総合的に支援する施設としての役割が求められてきている。このように環境が大きく変化中、台東区では、図書館の新規開館、民間企業への業務委託等によりサービス拡充に努めてきたところである。平成 19 年度の予算規模でみると、厳しさを増す財政状況の中、社会教育費は約 15 億円と教育費の 22%強を占め、うち約 3 億円が図書館費である。

中央図書館利用者数は、オープン当初に約 130 万人であったのをピークにその後は約 110 万人程度で推移している。また、図書館業務や施設の充実などに関し区民からサービスの一層の向上を要望する声は多く、またその内容は多様化している。今後、図書館事業のよ

り効果的、効率的な運営が求められるところである。そこで、図書館事業に関連する一連の事業について委託契約等の合規性の検証のほか、事業の経済性、効率性、有効性の視点から監査を行うこととした。

7. 主な監査手続

(1) 事業の経済性の検証

一連の図書館事業について、事務事業評価シートの中事務事業コストの検討を行った。

(2) 事業の効率性の検証

一連の図書館事業について、活動内容と総経費を比較分析するなど効率性の検証を行った。また、図書館運営に係るコストの計算を実施し、他区との比較、経年比較、費目別コスト分析等を行うことで事業の効率性の検証を行った。

(3) 事業の有効性の検証

一連の図書館事業が利用者の期待に応えるサービスを提供しているかどうかを事務事業評価シートをもとに、利用者、区民の視点から検証を行った。また、充実した図書館サービスをより効率的、効果的に提供するため平成 18 年度から導入された窓口業務等の委託についても、期待された効果が達成されているかどうかの検証を行った。

(4) 委託契約の合規性の検証

図書館カウンター業務の委託について、委託の方法が地方自治法、東京都台東区契約事務規則等の諸法令、諸規程に従ったものであるかどうかを検証した。

(5) 現場視察の実施

図書館の運営状況および学校図書館との連携を検証するため、以下の施設を対象に現場視察を実施した。現場視察では、図書館運営の状況を観察するとともに館長等に対してヒアリングを実施した。なお現場視察の対象については、中央図書館の他、設置目的・地域特色などを考慮し選定した。

名 称	特 徴
中央図書館	生涯学習センターと併設の台東区の中核図書館 池波正太郎記念文庫を設置
根岸図書館	都営アパート内に設置
東浅草なかよし図書館	東浅草小学校内に設置のまちかど図書館
金竜小学校図書室	学校図書館と中央図書館ネットワーク事業モデル校
谷中コミュニティセンター図書室	社会教育館機能、老人福祉館機能の施設に併設された図書室（所管課：区民課）

8. 個別外部監査人及び補助者の氏名並びに資格

	氏名	資格
個別外部監査人	関川 正	公認会計士
補助者	布施 伸枝	公認会計士
補助者	大道 良幸	公認会計士
補助者	渡邊 浩志	
補助者	宗和 暢之	公認会計士

9. 利害関係

個別外部監査の対象である事項について、個別外部監査人及び補助者は地方自治法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

第2 図書館事業の概要

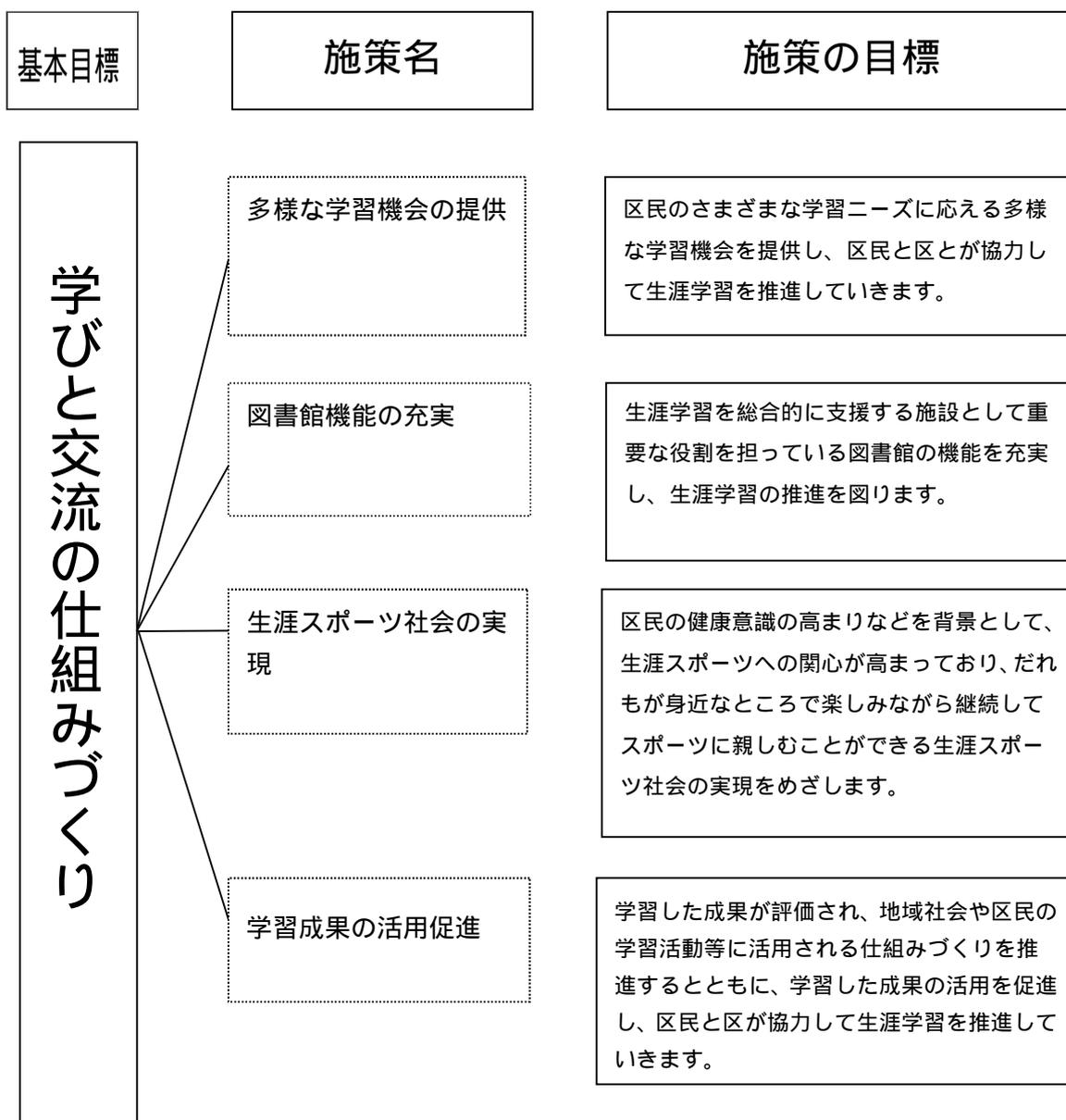
1. 図書館事業推進にあたっての台東区の基本的方針

東京 23 区の中央よりやや北東寄りに位置する台東区は、区内に上野、浅草などを有し、多くの文学者を輩出している地域である。また、台東区には、三社祭、隅田川の花火大会、朝顔市、ほおずき市、サンバカーニバル、羽子板市等の四季を彩る文化・伝統が息づいている。このような台東区では、「にぎわい いきいき したまち台東」の実現を目指して特徴あるまちづくりに取り組んでいる。そのなかで区は、生涯学習を総合的に支援する施設の中核としての図書館が果たす役割は大きいと考え、区民がより利用しやすい図書館機能の整備を進めるとともに、読書活動の啓発のための事業に取り組んでいる。

また、平成 17 年 3 月には、「台東区子ども読書活動推進計画」を策定し、子供たちが、生涯を通じて自主的に読書を楽しめるような読書環境の整備に取り組んでいる。

2. 図書館関連施策の体系

台東区では「学びと交流の仕組みづくり」という基本目標のもと下記の施策を実施しており、図書館機能の充実が生涯学習環境の整備関連の施策として掲げられている。



3. 図書館事業の内容と外部監査の範囲

今回の外部監査の対象である図書館事業は、施策体系では主として「図書館機能の充実」に該当し、具体的には下記の事務事業として推進されている。

<図書館事業一覧表>

事業名	事業目的	事業内容
図書館管理運営	図書館は、図書・記録その他の必要な資料を収集し、整理・保存して一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資すること、及びこの場を安全かつ衛生的に利用者に提供することを目的とする。	区立図書館として、地域住民の要求に応え、各種サービスを円滑に行うため、図書館施設の充実を図り、職員の管理を行う。
図書関係事務	図書館奉仕の円滑な運営と経費の削減を図るために資料の管理・保存を適正に行い、図書館利用者の要望に応えることを目的とする。	図書館利用者の多様な要望に応えるため、図書館資料の管理・図書館サービス上必要な奉仕用品の購入及び PR 用の印刷物の作成を行う。
資料収集	台東区における中心館及び地域館として、それぞれの目的に合わせて、区民の文化的教養を高め、日常生活に役立つ新鮮な情報を提供し、図書館の機能を地域社会形成に役立てるため、図書館資料を収集することを目的とする。	図書館サービスの根幹となる図書資料を購入し、利用者の貸出に供することにより、図書館法の本質である一般公衆の教養・調査研究・レクリエーション等に資する。
郷土資料の記録と整備	台東区の歴史的資料の保全に努めるとともに充実を図り、台東区民および区外の台東区を知ろうとする人々への資料提供を行うことを目的とする。	郷土資料の整備並びに資料収集 台東区ゆかりの文学コーナーの運営（文学散歩、文学講座の開催、展示パネルの作成） 郷土史講座の開催 貴重書のデータベース化や複製本の作成

事業名	事業目的	事業内容
産業情報の充実	産業・ビジネス関連資料を充実させ、区民や中小企業を支援することや、新社会人及び就職活動中の学生への助けになることをめざす。	産業・ビジネス関連資料の充実を図る。 区民・学生・社会人及び中小企業者が必要な情報によりアクセスしやすいように環境を整える。
子ども読書活動推進	「台東区子ども読書活動推進計画」の施策体系に基づき、学校図書館、保育園、児童館等と連携して子どもの読書環境を整備する。また、図書の貸出や行事を通して、図書館の児童サービスを充実していく。	子どもの読書離れに対処するため、児童サービス・「台東区子ども読書活動推進計画」の各施策を実施する。また、学校図書館等との連携を進め活性化を図り、より総合的、計画的な子どもの読書環境を整える。 図書館単独事業として、子ども用図書の収集・貸出・学校へのクラス別「団体パック本」の貸出をはじめ、「なかよしえほんタイム」「お話会」「紙芝居」「人形劇」「映画会」等の諸行事を実施する。また、子ども用パンフレットによる読書啓発や、読み聞かせボランティアの養成・支援を行う。
AV ライブラリー	多様化する利用者のニーズに応え、視聴覚資料を選定・所蔵・貸出をする。	視聴覚資料(CD、DVD、ビデオテープ)を利用者に提供する。図書館法・社会教育法に基づく視聴覚ライブラリーの運営。
視覚障害者図書サービス	視覚障害等により、図書館の利用が困難な人々の為に、「声の図書」の貸出を行う。	視覚障害等により、図書館の利用が困難な人々の為に、図書館資料を「声の図書」として音訳テープ化、DAISY化、点字化することにより、図書館資料を活用し、よりいっそう積極的な生活を送ることができるよう支援する。
リサイクルブックフェア	地球環境の保護という時代の要請を踏まえ、図書資料として活用され、使命をはたして除籍された図書のうち、再利用可能なものを区民に有償頒布し、図書の新しい活用と資源のリサイクルに資する。また、その売上金を社会福祉協	社会福祉協議会と共催でリサイクルブックフェアを年1回開催し、入場者に有償頒布する。

事業名	事業目的	事業内容
	議活動を通して、福祉に役立てる。	
池波正太郎記念文庫管理運営	台東区出身の作家、池波正太郎の業績や作品の世界を広く伝えるため、同氏の作品に関する資料を収集、保存、展示するとともに、戦前から現代までの貴重な時代小説を収集、公開する。	池波作品に関する資料の収集・保存 書斎の復元や著作・自筆原稿・絵画等の展示 企画展・文学講座・講演会の開催・文庫報の発行 図録他池波関連書籍及びグッズの販売 時代小説コーナー運営（戦前の貴重本から現代の人気作品まで時代小説に関する資料を収集、公開）
まちかど図書館管理運営	区民の皆様が、気楽に図書館を利用できるよう公共施設等を活用して、平成17年度より小規模な図書館を各年度、1箇所ずつ、計3箇所設置し運営している。	くらまえオレンジ図書館（平成17年7月開設）学校図書館を充実させ、併せて地域住民や子どもの利用を可能にした読書活動の推進を図る。開館日は、土・日と学校支援日の火・木 すこやかとしょじつ（平成18年7月開設）乳幼児期の絵本等を通じてのコミュニケーションの促進を図るため保健所と連携して開設。開館日は、月～金 東浅草なかよし図書館（平成19年10月開設）学校図書館を充実させ、併せて地域住民や子どもの利用を可能にし読書活動の推進を図る。開館日は、土・日・祝日と学校支援日の火・金

（出典：平成20年度事務事業評価シート）

4. 図書館事業の概要

(1) 施設概要

平成 20 年 3 月 31 日現在の台東区の図書館施設の概要は以下のとおりである。

(出典：台東区の図書館 平成 19 年度事業報告)

中央図書館

所在地	台東区西浅草 3 - 25 - 16 生涯学習センター1階・2階
開館年月日	平成 13 年 9 月 26 日
開館時間	一般： 平日・土曜日 午前 9 時～午後 8 時 日曜日・祝日 午前 9 時～午後 5 時 子ども： 平日・土曜日 午前 9 時～午後 6 時 日曜日・祝日 午前 9 時～午後 5 時
休館日	第 1・3・5 月曜日（祝日に当たる場合はその翌日）、毎月第 3 木曜日（館内整理日、ただし祝日に当たる場合はその翌日）、年末年始、特別整理期間
延床面積	3,844 m ² （地下：531 m ² 、1 階：2,357 m ² 、2 階：956 m ² ）
構造	鉄骨（一部鉄骨鉄筋コンクリート）・地上 6 階・地下 1 階

中央図書館浅草橋分室

所在地	台東区浅草橋 2 - 8 - 7 浅草橋区民館 2 階・3 階
開館年月日	平成 3 年 11 月 13 日
開館時間	火～土曜日 午前 9 時 30 分～午後 7 時 日曜日 午前 9 時 30 分～午後 5 時 月曜開館日 午前 9 時 30 分～午後 7 時
休館日	月曜日（ただし、第 2 日曜日の翌日、第 5 月曜日は開館）、月曜開館日の前日、祝日、毎月第 3 木曜日（館内整理日、ただし祝日に当たる場合はその翌日）、年末年始、特別整理期間
延床面積	630.36 m ²
構造	鉄骨鉄筋コンクリート・地上 7 階・地下 1 階

根岸図書館

所在地	台東区根岸 5 - 18 - 13 都営根岸 5 丁目アパート 2 階
開館年月日	昭和 47 年 12 月 1 日
開館時間	火～土曜日 午前 9 時 30 分～午後 8 時 日曜日 午前 9 時 30 分～午後 5 時 第 1 月曜日 午前 9 時 30 分～午後 8 時
休館日	月曜日（ただし第 1 月曜日は開館）、月曜開館日の前日、祝日、毎月第 3 木曜日（館内整理日、ただし祝日に当たる場合はその翌日）、年末年始、特別整理期間
延床面積	688.83 m ²
構造	鉄骨鉄筋コンクリート・地上 14 階

石浜図書館

所在地	台東区橋場 1 - 35 - 16
開館年月日	昭和 49 年 2 月 16 日（現用館は平成 12 年 9 月 26 日開館）
開館時間	火～土曜日 午前 9 時 30 分～午後 7 時 日曜日 午前 9 時 30 分～午後 5 時 第 3 月曜日 午前 9 時 30 分～午後 7 時
休館日	月曜日（ただし第 3 月曜日は開館）、月曜開館日の前日、祝日、毎月第 3 木曜日（館内整理日、ただし祝日に当たる場合はその翌日）、年末年始、特別整理期間
延床面積	1,004.52 m ²
構造	鉄筋コンクリート・地上 4 階

くらまえオレンジ図書館

所在地	台東区蔵前 4 - 19 - 11 (蔵前小学校内) 1 階
開館年月日	平成 17 年 7 月 16 日
開館時間	原則として土曜日・日曜日 午前 10 時～午後 5 時
休館日	月曜日～金曜日、祝日、年末年始、特別整理期間
延床面積	72 m ²
構造	鉄筋コンクリート・地上 4 階

すこやかとしょじつ

所在地	台東区東上野 4 - 22 - 8 (台東保健所内) 3 階
開館年月日	平成 18 年 7 月 3 日
開館時間	月曜～金曜 午前 9 時～午後 5 時
休館日	土曜日、日曜日、祝日、年末年始、特別整理期間
延床面積	46 m ²
構造	鉄骨鉄筋コンクリート・地上 8 階・地下 1 階

東浅草なかよし図書館

所在地	台東区東浅草 2 - 27 - 19 (東浅草小学校内) 1 階
開館年月日	平成 19 年 10 月 6 日
開館時間	原則として土曜日・日曜日・祝日 午前 10 時～午後 5 時
休館日	月曜日～金曜日、年末年始、特別整理期間
延床面積	51 m ²
構造	鉄筋コンクリート・地上 3 階

(2) 提供サービス

平成 19 年度の事業報告をもとにした台東区の図書館のサービス内容は以下のとおりである。（出典：平成 19 年度事業報告）

個人貸出

「利用カード」により本や CD の貸出を実施している。個人貸出は、台東区民以外の者でも利用可能である。なお、小学校内に設置のくらまえオレンジ図書館・東浅草なかよし図書館については、セキュリティーの関係上専用の利用カードが必要である。貸出点数・期間は下記のとおりである。

<貸出点数・貸出期間>

	貸出点数	貸出期間	延長
図書・雑誌・カセットブック	15 冊まで	2 週間	2 週間
CD	3 点まで	2 週間	
ビデオ・DVD	2 点まで	1 週間	

予約・リクエスト

利用者が必要とする資料等が貸出中や他館に所蔵がある場合には、予約することができる。なお、台東区立図書館に未所蔵の場合でも、他自治体の図書館に所蔵がある場合、相互貸借にて提供することができる（CD・ビデオ・DVD は除く）。

予約の方法は、所定の用紙に必要事項を記入し、カウンターに提出する方法の他に、館内設置の利用者検索機またはインターネットホームページ、携帯電話用ホームページから行うことができる。

<予約可能点数>

	予約点数
図書・雑誌・カセットブック	10 冊まで
CD	3 点まで
ビデオ・DVD	2 点まで

レファレンス・サービス

暮らしや仕事の中での疑問や、調べ物などの疑問に答える手助けをする。

ビジネス支援

ビジネス関連の様々なデータベースや資料を取り揃え情報の提供を行う。

児童サービス

各館の子ども室にて毎月、おはなし会や映画会を開催することにより、子供達と本との出会いの場を提供している。

ヤングアダルト・サービス（グリーンコーナー）

中高生向けの図書を中心に、10代に人気のある図書を幅広く収集している。

障害者サービス

下記のサービスを受けることができる。

<サービス一覧>

対面朗読	目の不自由な方々を対象に、本を読みあげるサービス。
声の図書（DAISY・テープ等）の作成・貸出	市販資料と、著者の承諾を受けてボランティア団体「台東リーディング・サービス」の協力によって録音したテープの貸出。
点字図書・大活字本	点字図書を中央図書館に、大きな文字で読みやすい大活字本を各館に取り揃えている。
プレクストークの貸出	CD-ROMに記録されたDAISYフォーマットの記録図書を再生するプレーヤーの貸出。
点字器セットの貸出	点字の勉強を始めようとする方へ貸出。

団体貸出

台東区内に住所を有する構成員が10名以上の各種団体に対し、団体貸出を行っている。貸出点数は構成員1人につき5冊までで上限は200冊、貸出期間は1カ月である。

インターネットサービス

中央図書館では、郷土・資料調査室においてインターネットによる調べ物ができる。CD

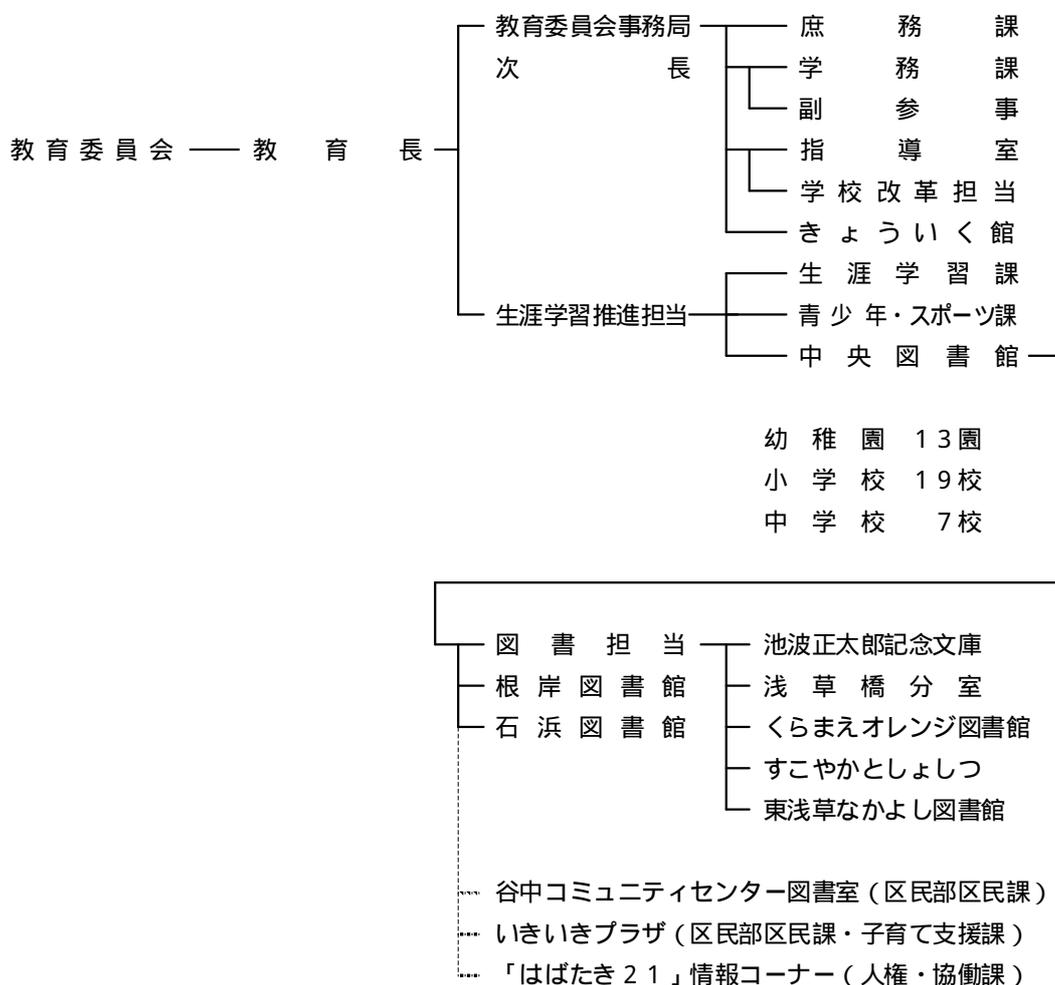
- ROM やデータベースの提供も行っており、調べ物に役立っている。(1日1時間以内)

ビジネスルーム

中央図書館では、図書館資料を使用してパソコンや電卓等を利用するためのスペースを提供しており、無料で無線 LAN 接続ができる。

(3) 組織・職員構成

組織図(平成20年4月1日現在)



(注) 谷中コミュニティセンター図書室、いきいきプラザ、「はばたき21」情報コーナーは図書館ではないが、図書館サービスの連携を行っている

(出典: 台東区の図書館 平成19年度事業報告)

職員構成

職員構成(平成 20 年 4 月 1 日現在)

(単位：人)

	一般	再任用	再雇用	非常勤	区政嘱託員	計
中央図書館	25 (4)	4 (1)	2 (0)	15 (14)	1 (0)	47 (19)
根岸図書館	4 (0)	1 (0)	1 (0)	1 (1)	-	7 (1)
石浜図書館	5 (0)	-	1 (0)	1 (1)	-	7 (1)

注 1：()内の数字は司書または司書補の内数

注 2：中央図書館には浅草橋分室、くらまえオレンジ図書館、すこやかとしょじつ、東浅草なかよし図書館を含む

(出典：平成 19 年度事業報告)

5. 利用者・蔵書の状況

(1) 利用状況

(a) 開館日数

< 開館日数表 >

(単位：日)

	中央	浅草橋	根岸	石浜	くらまえ	すこやか	なかよし
開館日数	321	284	280	284	182	245	102
通常休館日	43	80	82	78	184	121	76
特別整理休館	2	2	4	4	0	0	0

注 1：通常休館日とは、館内整理日、年末年始等を含む休館日

注 2：特別整理休館とは、年に 1 度 6 月に蔵書点検をするための休館日

注 3：東浅草なかよし図書館は平成 19 年 10 月 6 日開館

(出典：平成 19 年度事業報告)

(b) 区民一人当たり蔵書数、利用冊数

< 区民一人当たり蔵書数、利用冊数表 >

年度	区総人口 A(人)	蔵書数 B(冊)	貸出冊数 C(冊)	区民一人当 たり蔵書数 B/A(冊)	区民一人当 たり貸出冊数 C/A(冊)	平均回転率 C/B(回転)
平成 14 年度	156,025	513,790	1,208,972	3.3	7.7	2.4
平成 15 年度	157,307	521,612	1,347,591	3.3	8.6	2.6
平成 16 年度	159,100	575,797	1,399,305	3.6	8.8	2.4
平成 17 年度	160,712	585,077	1,340,655	3.6	8.3	2.3
平成 18 年度	162,109	597,794	1,326,955	3.7	8.2	2.2
平成 19 年度	163,635	586,960	1,340,041	3.6	8.2	2.3

(出典：平成 19 年度事業報告)

(c)入館者数の推移

< 入館者数推移表 >

(単位：人)

年度	中央	浅草橋	根岸	石浜	くらまえ	すこやか	なかよし	合計
平成 14 年度	1,333,212	117,717	185,524	111,859	0	0	0	1,748,312
平成 15 年度	1,169,336	123,478	186,946	117,458	0	0	0	1,597,218
平成 16 年度	1,171,908	115,561	175,812	111,826	0	0	0	1,575,107
平成 17 年度	1,126,563	113,815	175,272	104,116	5,872	0	0	1,525,638
平成 18 年度	1,113,418	104,579	170,146	103,463	4,515	4,924	0	1,501,045
平成 19 年度	1,098,542	112,526	164,520	105,586	4,085	8,393	4,296	1,497,948

(出典：平成 19 年度事業報告)

中央図書館の入館者数は、平成 14 年度の約 130 万人をピークに平成 15 年度以降約 110 万人となっている。

(d)図書資料

< 図書資料の種類別内訳表 >

(単位：冊)

	中央	浅草橋	根岸	石浜	くらまえ	すこやか	なかよし	合計
総記	10,281	445	1,481	2,241	30	33	37	14,548
哲学	10,220	410	1,862	2,511	7	11	2	15,023
歴史	25,893	1,887	5,417	7,251	7	10	47	40,512
社会科学	37,857	1,465	6,886	8,525	31	83	51	54,898
自然科学	14,938	1,086	3,761	4,366	13	124	50	24,338
技術工学	16,085	1,850	4,062	4,966	85	217	96	27,361
産業	7,172	511	1,690	2,090	5	0	28	11,496
芸術	23,715	1,436	5,323	6,607	8	26	30	37,145
語学	5,612	527	1,263	1,851	8	0	5	9,266
文学	89,760	15,337	22,818	29,477	650	4	1,022	159,068
カセット	906	127	164	0	0	0	0	1,197
外国語資料	2,967	21	4	0	0	194	3	3,189
マンガ	4,877	0	1,336	989	0	0	0	7,202
郷土行政資料	18,021	40	1,336	786	0	0	0	20,183
ゆかりの文学	1,701	0	0	0	0	0	0	1,701
児童書	68,080	10,002	22,621	18,170	4,348	2,870	2,627	128,718
雑誌	19,796	1,163	6,120	3,745	2	289	0	31,115
合計	357,881	36,307	86,144	93,575	5,194	3,861	3,998	586,960

(出典：平成 19 年度事業報告)

第3 監査の結果

1. 図書館事業全般

(1) 図書館に対するニーズの把握・分析

図書館に関しての区民ニーズを調査分析し、図書館運営の目標設定、目標達成のための方策を実施する必要がある。

台東区の図書館での実施サービスはP12「第2.4(2)提供サービス」に記載のとおりである。地方公共団体が提供する図書館サービスのあり方やサービス水準については、一般的な基準となるものがあるわけではない。図書館サービスのどの部分に重点を置くのかは、各地方公共団体が住民ニーズを踏まえ、主体的に決定すべき問題である。台東区では、図書館を生涯学習を総合的に支援する施設として位置づけ、区民がより利用しやすい図書館機能の整備を進めるとともに、読書活動の啓発のための事業に取り組むという大まかな方針はあるものの、どのような方向性で図書館サービスを充実していくのかについて、明確な方針を定めていない。中央図書館も開館して7年が経ち、図書館を取り巻く環境も大きく変化し、また住民ニーズも多様化している。今後、新たに図書館に関しての区民ニーズを調査し分析を行った上、図書館運営の目標を設定し、目標達成のための方策を実施する必要があると考える。

(a) アンケート調査の実施

図書館事業に関しては、下記の調査が実施されている。

平成19年度台東区民の意識調査（総務部広報課）

図書館利用状況についての意識調査である。結果を地区別、性・年代別に集計しており、図書館利用経験ありは、34.4%となっている。

台東区区民満足度調査（平成19年3月、企画財政部企画課）

「生涯学習のための取り組みとして大切なものは何か」の設問については、「図書館などの充実」と回答した人が全体の50.9%を占め、取組み全体の中で最も多い結果となっている。

窓口に関するアンケート（中央図書館 毎年実施）

東京都台東区立図書館一部業務委託に関する公募型プロポーザル方式実施基準第 21 条に基づく受託者の実績評価の一環として行ったアンケートであり、必ずしもニーズ把握のためのアンケートではない。特定日 1 日の来館者(平成 19 年度アンケート配布枚数 120 枚)に対し、主として窓口の対応状況等のサービスに関する選択式のアンケートを実施したものである。アンケート項目は下記の 6 項目であり、各項目を 5 段階評価の選択式となっている。なお、平成 19 年度については、自由回答欄として窓口図書館員、図書館全般に関する意見・要望等を記載する欄が設けられている。

- ・すすんで挨拶や用件確認の声かけができていますか
- ・身だしなみ、言葉遣いは、十分できていますか
- ・貸出・返却・予約について正確・迅速に処理できていますか
- ・書架への案内など資料を探し出すためのサポートは迅速・的確ですか
- ・質問・問い合わせの対応・回答は的確かつ親切・丁寧にできていますか
- ・窓口サービスに満足していますか

結果については、平成 19 年度、平成 18 年度とも「やや不満」との回答が若干名あるものの、大部分が普通から満足までの評価となっている。

区政 E メールサポーター制度を利用したアンケート調査(平成 15 年度 総務部広報課)

中央図書館の利用についてのアンケートであり、50 名程度の回答が得られた。主なアンケート項目及び結果は下記のとおりである。

- ・中央図書館への来館経験の有無、その理由

中央図書館への来館経験無しは全体の半数程度となっており、その理由は自宅からの距離が遠いとの理由が 4 割を占めている。

- ・来館時に目的の本や情報の入手の容易さ、その理由

本や情報の入手の容易さについては、75%が目的の本や情報をすぐに入手できたと回答している。

- ・インターネット、携帯電話による蔵書検索予約についての認知度、使い勝手

インターネット、携帯電話による蔵書検索予約については認知度が半数未満となって

いる。

・池波正太郎記念文庫への来館経験の有無、その理由

来館経験無しは6割程度となっており、その理由は、作品や時代小説への興味が無いが半数程度、存在を知る機会が無かったが3割となっている。

・図書館内の「台東区ゆかりの文学コーナー」への来館経験の有無、その理由

来館経験無しは8割程度となっており、その理由は、存在を知る機会が無かったが6割程度となっている。

上記調査、については、行政分野における区民の意向をつかみ、行政施策に反映させる目的として実施されている。については、委託業者の評価を目的として実施され、結果は委託業者側に伝えられている。については、中央図書館が生涯学習センターと併設となって2年を迎えたのを機会に図書館運営の参考として実施されている。、のアンケートについては、ニーズ把握のためのアンケートではなく、また、のアンケートはおおまかな区民ニーズを知る手掛かりにはなるが、図書館サービスについての方向性を探るには十分とは言えない。

区民の図書館事業に関するニーズ調査を目的としたアンケート等を行い、これに基づき台東区としての図書館サービスの方向性を決定し、サービス目標を設定することが必要であると考え。

(b) 意見箱等の設置

(a)において記載のアンケートは、一定時点での限られた住民等に対するものであるが、これに加え、日々の業務改善に役立てるための利用者からの継続的な意見聴取も重要である。書籍の予約及び購入に関する要望を除いた要望や意見について、常設の意見箱の設置やホームページ上での意見収集を行い、日常業務の改善につなげることも有用であると考え。

(2) 図書館サービス評価の実施

図書館サービスの適切な目標を定め、適切に点検・評価を実施する必要がある。また、地域の状況を踏まえ、利用者の声を反映した図書館運営がなされるよう努力することが必要である。

(a) 自己評価の実施

文部科学省が平成 13 年に告示した「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(以下「設置及び運営上の望ましい基準」という。)においては、図書館の目的及び社会的使命を達成するため、適切な指標を選定し、図書館サービスを計画的に実施するよう記載されている。さらに、各年度の図書館サービスの状況についてはその達成状況につき、自ら点検評価を行い住民に公表するように記載されている。しかし、指標の選定や自己点検・評価は、多くの公立図書館で行われていないのが現況である。台東区でも事務事業評価を実施・公表しているものの、「設置及び運営上の望ましい基準」に示されているような図書館サービスの達成状況の自己点検評価は行われていない。

例えば、横浜市においては、図書館の基本目標を「市民の課題解決や暮らしに役立つ情報を提供し、積極的な図書サービスを展開します」と定め、平成 19 年度の目標として下記の 5 目標を定めている。そして、その目標達成のための諸取組を具体的な達成状況を示した上で 5 段階で自己評価している。

(横浜市教育委員会 HP より一部抜粋)

平成 19 年度横浜市立図書館の目標

目標 1 利用者にとって、より便利で快適な図書館を目指します。

安全で快適な環境づくり(評価 B)

1. やさしい日本語の利用案内・館内案内を作成します(全館、6月)

【達成状況】

6月に作成し、全館で配布を開始しました。利用案内等に用いる多言語応答集を全館に設置しました。

2. ……………

……………

資料の収集基準の改訂・公開と充実（評価 B）

1. 雑誌に関する収集基準を明確にし、図書館ホームページ等に公開します（中央図書館、12月）

.....

目標2 市民の調査研究を支援するとともに、図書館からの情報発信に努めます。

.....

目標3 「横浜市子ども読書活動推進計画」に基づき、子供の読書活動の推進に努めます。

.....

目標4 これからの図書館を視野においた取り組みを進めます

.....

目標5 図書館スタッフのレベルアップを行います。

.....

注)取組の評価

A: 優れた取組があり、目標を大きく上回る成果があった。

B: 目標どおり取組を実施し、目標を上回る成果をあげた。

C: 目標どおり取組を実施し、一定の成果をあげた。

D: 目標どおり取組ができなかったため、十分な成果をあげることができなかった。

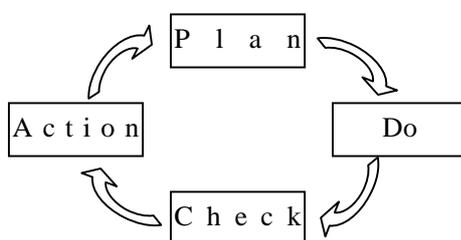
図書館サービスの目標を定め点検・評価を実施することは、図書館内部での自己点検にとどまらず、区民への説明責任の遂行にもなる。また、マネジメントサイクル（注）を活用した改善の仕組みを導入することにより、図書館サービスの向上が可能となると考える。

台東区では、平成13年度から事務事業評価制度を導入し実施してきたが、区民への説明責任の向上を図るため、平成20年度から、成果指標及び活動指標を設定した上で、必要性、効率性、有効性の3つの視点から評価を行う制度に改善している。図書館事業についても、P6「第2.3. 図書館事業の内容と外部監査の範囲」に示した事業を対象に評価が行われている。事務事業評価は、事業執行の適正化とスクラップ・アンド・ビルドの一層の推進を主たる目的として、毎年1回7月から8月にかけて実施されている。事務事業評価の評価単位は、「図書館管理運営」「図書関係事務」等といった、予算事業単位である。事務事業評価に加えて、日々の業務改善に役立てるための区民の視点に立った図書館サービスの評価を

実施することが必要である。図書館サービスの評価結果や改善手法は、各図書館担当者の検討会等で意見交換し、ノウハウを共有することで図書館サービスの向上に活用される。

(注) マネジメントサイクル：

マネジメントサイクルとは、事業を Plan (計画) Do (実施) Check (評価) Action (改善) の流れで捉え、事業が計画どおりに実施されたかどうかを評価し、さらにその評価を今後の改善に結び付けていくという取り組み、考え方を言う。



(b) 図書館事務事業評価

図書館関係の事務事業評価の実施に際しては、事務事業評価シートの適切な記載、適切な指標の選択、指標に基づく評価を実施する必要があると考える。【意見】

上述のとおり台東区では事務事業評価を実施しているが、事務事業評価は、目標達成状況や事務事業進捗状況などの情報を区民に提供する説明責任、効率的・有効的な行政運営の実現のために重要であり、適切な事務事業評価シートを作成する必要がある。事務事業評価は直接的に図書館利用者サービスに反映されるものではないが、事業目的を適切に把握し、適切な成果指標を設定することは、図書館サービスを提供する上で重要であると考えられる。

図書館事業について平成 20 年度事務事業評価シートを検討した結果、表記内容について、事業目的が目的ではなく手段となっている 事務事業の実績の「活動指標」と「成果指標」の混同が見受けられる 評価結果の評価の理由が明確でない などの検討を要する事項が一部の評価シートで見受けられた。

(c) 図書館協議会の設置

「設置及び運営上の望ましい基準」においては、図書館協議会を設置し、地域の状況を踏まえ、利用者の声を反映した図書館運営がなされるよう努力する旨が記載されている。

平成 19 年度において東京 23 区で図書館協議会を設置している区は、千代田区、新宿区、杉並区、中野区であり、台東区には図書館協議会は設けられていない。これらの区においては、図書館職員その他、利用者代表、学識経験者、学校関係者等で構成される図書館協議会による図書館のあり方等の検討がなされ、検討結果の公表がなされている。

台東区においては、中央図書館内で「台東区立図書館のあり方」についての検討がなされている。検討内容としては、図書館の配置状況やサービスエリアに関する検討、図書館行政の見直しの方向性等である。図書館の内部での検討は、内部の事情を熟知している図書館員による検討であるため、運営面での一定の効果は期待できる。しかし、図書館内部者のみによる検討では検討内容に偏りが生じる可能性もある。区民と協働、区民の支持を得るためには、図書館運営に区民の意見を活かす仕組み作りが必要である。その方法の一つとして、専門家や図書館利用者等の外部委員を含めた図書館協議会を設置することが望まれる。

(3) 生涯学習施設としての機能充実

貸出業務に加え、生涯学習施設として機能充実を図るため、レファレンス・サービスの強化を行う必要がある。また、他部署とも連携をとり、より幅広いサービスの提供に努める必要がある。

(a) レファレンス・サービスの強化

P12「第 2.4(2) 提供サービス」に記載のうち レファレンス・サービスの実施件数は次のとおりである。

<レファレンス件数>

(単位：回)

館名	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
中央		22,360	23,476	22,450	20,714	20,419
浅草橋		1,546	1,522	1,669	1,534	1,581
根岸		2,084	2,132	1,974	1,776	1,782
石浜		2,168	2,091	1,917	1,764	1,824
くらまえ		-	-	236	243	219
すこやか		-	-	-	142	239
なかよし		-	-	-	-	262
郷土資料調査(中央)		528	485	449	251	325
Web 調査(中央)(注)		7,874	8,786	7,680	6,821	5,896
計		36,560	38,492	36,375	33,245	32,547

(注) インターネット閲覧用 PC 使用回数

(出典：平成 19 年度事業報告より作成)

上記のうち、郷土資料調査(中央)については、レファレンス申請書等が作成され、今後も同様な問い合わせが予想される内容については「レファレンスカード」を作成し、ノウハウの蓄積を図っている。なお、レファレンス件数は減少傾向にあるが、図書館ではその要因について詳細な分析を行っていない。

郷土資料関連のレファレンス以外については、どのようなレファレンス依頼を受けたかという記録は残されておらず、上記レファレンス件数の大部分は書籍の所在場所等についての問い合わせであるとのことである。また、郷土資料調査のような「レファレンスカード」は作成されておらず、レファレンスのノウハウは対応した職員どまりとなっている。

台東区での図書館サービスの主眼は、貸出・閲覧サービス、リクエスト・サービスに置かれているようである。しかし、図書館を生涯学習の中核施設としてとらえると、単に書籍の貸出等のサービス提供のみでは十分とはいえず、図書館ならではの資料提供機能であるレファレンス・サービスを強化することが必要であると考え。図書館におけるレファレンス・サービスとは、情報収集や調査を行おうとする者の求めに応じ、図書館職員が課題解決への援助、専門資料の提供を行うサービスのことである。身近な施設である区立図書館において、情報の提供、学習機会の提供がなされることは非常に有用であると考えられ、それらのニーズに応えるためには図書館の資料整備・情報収集の一層の充実を図るこ

とが必要である。

しかし、図書館の窓口は主として貸出業務を行っており、気軽に相談できる体制になっているとは言い難い。貸出窓口に、調べ物の相談に対応する旨の表示を行う等の対応が必要である。また、中央図書館にレファレンス対応の専用コーナーを設けることも検討する必要があると考える。その際、レファレンスという言葉自体が年配者に馴染みが薄い面もあることも考慮し「調べ物相談コーナー」「調べ物お助けカウンター」等の表示を行い気軽に相談できるような雰囲気づくりにも留意する必要がある。

なお「公立図書館におけるレファレンス・サービスの実態に関する研究報告」によると、レファレンス・カウンターの設置状況は次のとおりであり、貸出カウンターとは別にレファレンス・カウンターを設置している図書館も全体の1割程度は存在する。

カウンターの設置状況（平成15年度）

（単位：館）

貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置	221（12.9パーセント）
貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり	172（10.1パーセント）
貸出カウンター等と一体のカウンターで別に窓口なし	1,285（75.3パーセント）
その他	29（1.7パーセント）

（出典：公立図書館におけるレファレンス・サービスの実態に関する研究報告

2005年3月 全国公共図書館協議会）

現在は図書館の窓口においてのみレファレンスの受付を実施しているが、将来的には、図書館におけるレファレンス・サービスだけではなく、FAX やメール等による問い合わせに対しても取り組むことは、有用であると考え。

(b) 他部署との連携による事業実施

図書館では、貸出やレファレンス業務の他、多様な学習機会の提供を目的として、お話し会、人形劇等や次の講座を実施している。

<平成 19 年度歴史散歩、郷土史講座>

事業名	日時	参加人数(人)
台東区歴史散歩		
(講演)	10/27	36
(文学散歩 計2回)	11/11,11/17	38
郷土史講座		
(隅田川の歴史と近未来)	2/9	40
(江戸東京の原点 隅田川)	2/16	38
(隅田川の橋ー講義と見学)	2/23	30
(隅田川界隈の文学)	3/1	33
(江戸時代の隅田川ー絵で見る遊びと楽しみ)	3/8	29

(出典：平成 19 年度事業報告)

これらの事業はどちらかというと、文学・歴史関係に重点が置かれており、その実施時期も年度の後半に偏っている。文学・歴史関係以外の分野、例えば、映像関係の資料を利用したビジネス関連の講座を経営支援課と連携し年度を通じて実施することも、利用層を広げるためには有用であると考ええる。

また、台東区は観光に力を注いでおり、観光課と一層の連携を行い、図書館、池波正太郎記念文庫のPRを行うことも検討の余地があると考ええる。図書館職員のみで企画・実施を行うのではなく、区民ニーズをふまえ他部署とも連携をとり、より幅広いサービスの提供に努めるべきである。

2. 図書館利用率の向上

(1) 図書館の分布について

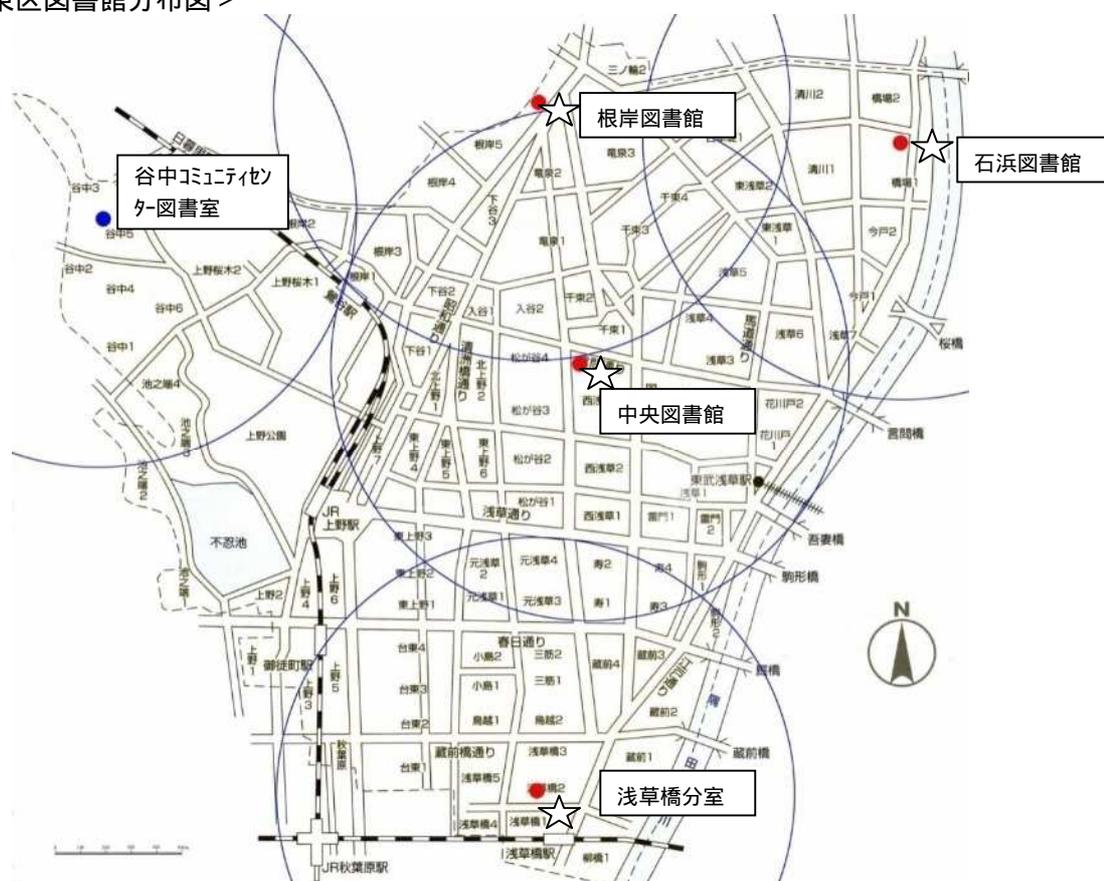
図書館配置に偏りがある谷中地域については、図書環境の改善を行うことが必要である
と考える。【意見】

企画課が平成 19 年 3 月に行った区民満足度調査では、生涯学習のための取り組みとして大切なものとして、「図書館などの充実」と回答した比率は谷中ブロックが台東区内で 1 番の 62%、次いで上野ブロック 60%となっており、他のブロックの比率が 50%未満である

ことを考えると高い割合となっている。他方、広報課が行った平成 19 年度台東区民の意識調査(区立図書館の利用状況・区立図書館の利用経験)によると、谷中ブロック、上野ブロックで図書館を利用していない人の割合は 72%と、他のブロック(51%から 69%)よりも高い割合となっている。このことから、谷中ブロックの住民は、図書館は重要な施設であるとの認識を持ちながらも、図書館までの距離があるため実際には十分に利用できていないのではないかと考える。

台東区における図書館の分布を示すと、次の図のとおりである(図書館は星印)。

< 台東区図書館分布図 >



台東区図書館分布図上の円は、東京 23 区平均の図書館サービスエリアである半径 1 Km の円である。台東区図書館分布図によると、谷中ブロック(図左上)は図書館のカバーエリアから外れるエリアが大きい。それを補完する意味で、谷中コミュニティーセンター図書室が配置されている。

谷中コミュニティーセンター図書室の概要は次のとおりである。

所在地	台東区谷中 5-6-5 (谷中コミュニティーセンター内) 2階
開館年月日	昭和 54 年 4 月 17 日
開館時間	月曜日～土曜日 午前 9 時 30 分～午後 9 時 第 1・3 日曜日 午前 9 時 30 分～午後 5 時
休館日	第 2・4・5 日曜日・祝日・年末年始及び図書整理日 (3 日間)
図書室延床面積	395.92 m ²
構造	鉄筋コンクリート・地上 2 階
登録者(平成 19 年度末)	3,368 人 (一般 3,057 人、児童 311 人)

(出典：谷中コミュニティーセンター図書室運営資料)

谷中コミュニティーセンター図書室は、区民課が所管し、区の職員及び地域住民ボランティア(報酬あり)により運営されている。区立図書館と図書館情報システムにより結ばれており、区立図書館の図書の貸出も可能である。

また、蔵書数及び貸出状況は下記のとおりである。

< 図書資料の状況 >

(単位：冊)

	一般	児童	雑誌	図書小計	CD 等	計
蔵書数	31,881	8,855	1,282	42,018	611	42,629
貸出状況	32,267	11,448	3,680	47,395	5,757	53,152

(出典：谷中コミュニティーセンター図書室運営資料)

谷中コミュニティーセンター図書室は図書館との位置づけではないため、蔵書数やレファレンス機能等で図書館並みのサービスを期待することはできない。

谷中地域の利用者ニーズに十分こたえられるよう、同地域での図書環境の充実を図ることも必要ではないかと考える。

(2) 閲覧席の充実

図書館内の閲覧スペースが比較的少ないため、閲覧席の利用方法や席数を増やす検討を行うことも必要であると考えます。【意見】

台東区における閲覧席の設置状況は次のとおりである。

< 台東区図書館の閲覧席設置状況一覧 >

図書館名	席の種類及び数	利用方法	制限時間
中央図書館	1F：閲覧席 (机席) (26 席)	図書館利用カードが必要	定時入替制 延長可能(1 回) 9:00～12:00 12:00～15:00 15:00～18:00 18:00～20:00
	2F：郷土資料調査室 (25 席)	図書館利用カードが必要 ただし、郷土資料の調査 をする方が優先	なし
	2F：ビジネスルーム (9 席)	図書館利用カードが必要 ただし、パソコンを利用 する方が優先	入室より 3 時間 延長可能(1 回) 18 時以降に空席が あれば再入室可能
浅草橋	学習室(47 席)	図書館利用カードが必要	なし
根岸	学習室(28 席)	館内学習専用	なし
石浜	中学生席(24 席)	中学生専用	なし
	高大生席(30 席)	高校生以上の学生専用	なし

(出典：台東区立図書館 HP)

東京 23 区の公立図書館における閲覧席の設置状況（平成 20 年度）は次のとおりであり、台東区の公立図書館における閲覧席の設置数は、1 館当たりにおいても、床面積平均においても平均を下回っている。

< 東京 23 区図書館の閲覧席の設置状況一覧 >

自治体名	館数(館)	閲覧席数 (席)	1 館当り 閲覧席数 (席)	床面積(m ²)	床面積 100 m ² 当 り閲覧席数(席)
千代田区	4	268	67	4,830	5.55
中央区	3	479	160	6,715	7.13
港区	6	578	96	14,571	3.97
新宿区	11	792	72	12,778	6.20
文京区	11	448	41	11,914	3.76
台東区	4	200	50	6,168	3.24
墨田区	5	371	74	6,290	5.90

自治体名	館数(館)	閲覧席数 (席)	1館当り 閲覧席数(席)	床面積(m ²)	床面積100m ² 当 り閲覧席数(席)
江東区	11	955	87	17,592	5.43
品川区	10	673	67	11,937	5.64
目黒区	8	414	52	9,622	4.30
大田区	15	2,999	200	20,292	14.78
世田谷区	16	605	38	19,645	3.08
渋谷区	8	780	98	8,926	8.74
中野区	8	311	39	9,802	3.17
杉並区	13	630	48	19,306	3.26
豊島区	7	721	103	9,826	7.34
北区	15	1,168	78	14,944	7.82
荒川区	5	280	56	7,537	3.72
板橋区	12	692	58	18,507	3.74
練馬区	11	615	56	18,570	3.31
足立区	16	743	46	19,291	3.85
葛飾区	10	582	58	14,591	3.99
江戸川区	11	646	59	19,451	3.32
平均			73		5.26

(出典：平成20年度東京都公立図書館調査総括表)

中央図書館の現場視察を平日の日中に行ったが、1Fの閲覧席は満席であった。また、雑誌コーナーの近くには自由席があるものの、自由席も満席の状況であった。中央図書館において、閲覧スペースが比較的少ないのは、中央図書館が生涯学習センター内に設置されており、同センター内の学習室や人権プラザのオープンスペースの活用ができるためとのことである。しかし、短時間の閲覧、調べ物を行うには図書館内で書籍を実際に利用しながら行いたいという利用者のニーズはあり、台東区の図書館でも閲覧席の利用方法や席数を増やすことを検討することが必要であると考えます。

(3) 情報発信

図書館関連の情報については、ホームページの充実等を図り、利用者の利便性の向上、利用者層の拡大に努める必要があると考える。【意見】

(a) 近隣自治体図書館情報の提供

台東区の図書館のホームページには次の情報が掲載されている。

利用案内

図書館カレンダーや利用登録等の総合的な案内が掲載されている。

施設案内

台東区内の各図書館の地図、開閉館日や開館時間等の台東区図書館の各施設の詳細な情報が掲載されている。

蔵書案内

蔵書検索機能が付いており、自分の探している本が台東区内のどの図書館にあるのか、また、現在貸出中であるか否かを検索できる。

利用照会ログイン

登録者用の専用ページであり、登録者の利用状況を見ることができる。

他サービス

子ども室、ヤングアダルト、視聴覚、郷土資料調査室、障害者サービス、ビジネス情報等がある。

イベント

図書館で開催されるイベント情報（子どもへの絵本読み聞かせ会開催の情報等）が掲載されている。

上記の施設案内については、台東区の図書館についての情報が掲載されているのみであり、近隣他区の図書館情報は掲載されていない。P26「第 3.2 . (1)図書館の分布について」からもわかるように、図書館からの距離が遠くなり、台東区の図書館を利用するよりも、近隣自治体の図書館を利用した方が便利である場合もある。荒川区図書館のホームページでは、図書館紹介のページにおいて、「隣接する他区の図書館もご利用ください」として、近隣の図書館まで記載された地図と、近隣図書館のホームページへのリンクが張られている。台東区に限らず、近隣他区の図書館情報を掲載することは住民にとっては有用な情報となるため、台東区立図書館のホームページにも近隣他区の図書館情報を掲載することが望まれる。

(b)キッズページの充実

平成 17 年 3 月策定の「台東区子ども読書活動推進計画」においては、下記のように子どもの読書活動を推進するための啓発・広報活動の一つとして、台東区立図書館子どもホームページの開設を行う旨が記載されている。

台東区立図書館子どもホームページの開設

「子どもホームページ」を開設し、楽しい児童書の紹介や映画会・人形劇などさまざまな催しの情報をわかりやすく提供します。

(出典：「台東区子ども読書活動推進計画」)

これに対応して台東区立図書館のホームページ (<http://www.taitocity.net/tai-lib/>) には、子ども室の案内があり、イベントやお話し会の案内が掲載されている。この他に、台東区役所のホームページ内の「キッズページ」(<http://www.city.taito.tokyo.jp/kids/sisetu/sisetu02.html>) には、区の施設の紹介として図書館の利用案内、所在地が掲載されている。

しかし、子どもに向けての情報発信を意図するのであれば、台東区立図書館のホームページに子ども室の案内という間接的な形ではなく、「子どものページ」と見やすく表記した上、子ども向けの利用案内、年齢別に児童書紹介、資料の検索方法等についてもイラスト等を用いてわかりやすく記載し、子ども向けの情報提供に努めることが望まれる。

3. 図書館コスト分析

図書館のコストについてこれまでの分析をさらに詳細に実施し、増減理由の検証、経費節減の余地の検討等を実施することは有用なことであると考え。また、図書館全体のみでなく、各図書館についても図書館別コストの把握を行い図書館別コストの分析を行う必要があると考える。【意見】

図書館においては、詳細な図書館事業に係るコスト分析は実施されていないため、以下において、各事務事業に要するコストを各年度決算額をもとに分析を行った。図書館事業に係るコストについては、これまで行っている事業費の分析に加え、図書館において詳細な比較分析を実施し、経費節減の余地の検討等を実施することは有用なことであると考え。

(1) 形態別コストの増減分析

コスト分析には、人件費や物件費など、どのような形態の費用が用いられたかに着目する形態別の区分（人件費、物件費等）による分析と、どのような目的に費用が使われたかに着目する目的別の区分による分析とがある。ここでは、このうち、形態別の区分に着目し、増減分析を実施する。

平成 17 年度から平成 19 年度までの形態別のコストの推移は次のとおりである。

< 形態別コスト推移表 >

(単位：円)

		平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
人件費	給料等 1	285,283,339	243,256,000	224,174,300
	報酬	42,269,281	46,492,221	49,071,890
	退職給与引当金	27,067,551	45,110,511	9,442,650
	人に係るコスト計	354,620,171	334,858,732	282,688,840
物件費	賃金	8,841,090	7,827,720	4,736,580
	旅費	285,050	534,840	431,390
	交際費	0	0	0
	需用費 2	77,012,680	85,917,740	90,330,678
	役務費	4,456,135	4,055,045	4,181,762
	委託料 3	54,630,952	93,025,632	120,613,633
	使用料及び賃借料	23,233,444	23,349,997	25,594,124
	原材料費	26,250	0	0
	備品購入費	5,893,070	5,633,214	8,846,033
維持補修費	工事請負費 (除く資産形成)	636,850	2,112,419	1,746,539
	物に係るコスト計	175,015,521	222,456,607	256,480,739
扶助費	扶助費	0	0	0
補助費等	報償費	3,072,088	2,343,974	1,734,429
	負担金補助 及び交付金	2,069,200	2,264,400	293,600
普通建設 事業費	工事請負費 (資産形成分)	2,962,250	4,938,425	19,429,000
	その他のコスト計	8,103,538	9,546,799	21,457,029
	総経費	537,739,230	566,862,138	560,626,608

(出典：平成 19 年度事務事業別コスト計算表(決算数値)から形態別に集計)

注：職員人件費は給料、アルバイトの人件費は賃金として処理されている。

形態別コストの主な増減理由は次のとおりである。

1: 給料等が年々減少している。職員の数が平成 17 年度は 38 名で、平成 18 年度は 32 名、平成 19 年度は 29 名と減少していることが原因である。これは、民間にできることは民間に任せるという区の方針により、カウンター業務の委託化が進められたためである。

2: 需用費が年々増加している。需用費の内訳科目の 1 つである消耗品費の増加が主な原因である。消耗品費の各年度の金額は、平成 17 年度 60,488 千円、平成 18 年度 68,335 千円、平成 19 年度 74,823 千円となっている。

平成 18 年度の消耗品費が対平成 17 年度比較で 7,847 千円増加しているのは、装備済図書
の購入開始による資料収集費の増加 4,805 千円と、行政計画により平成 18 年度のみ発生し
た親子絵本コーナー整備を理由とする 5,283 千円が主な理由である。

平成 19 年度の消耗品費が対平成 18 年度比較で 6,488 千円増加しているのは、主に購入冊
数の増加を理由とする資料収集費の増加 4,783 千円と、同じく購入件数の増加を理由とす
る AV ライブラリー費の増加 2,189 千円が主な理由である。

3: 委託料が年々増加している。カウンター業務の委託範囲の拡大に伴う契約額の増加が
主な原因である。なお、カウンター業務委託の拡大に伴い、賃金は年々減少している。

上記 **1**、**3** より、平成 17 年度と平成 19 年度比較で給料等の減少 61,109 千円、賃金の
減少 4,104 千円は見られるものの、一方でカウンター業務委託料は 66,512 千円増加して
おり、委託化による経費の削減効果は表面的には現われていない。しかし、平成 17 年度と平
成 19 年度を比較すると、開館日の拡大等のサービス面での充実が図られており、カウンタ
ー業務委託化による効率化はある程度達成されているのではないかと考えられる。

(a) カウンター業務委託業者の選定について

各年度の業務内容や業務量に大きな相違がある場合において、カウンター業務の委託業
者を決定するための公募を行う際には、契約更新可能期間を含めた年数の業務を対象とし
た企画書(プロポーザル)の提出を求め、委託業者を決定すべきである。

委託料のうち、カウンター業務委託料は次のとおりである。

< 図書館別カウンター業務委託料 >

(単位：円)

図書館名	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度 (契約額)
中央	-	25,616,850	45,909,615	100,721,775
根岸	10,395,000	15,175,167	16,762,920	21,474,180
石浜	6,195,000	13,566,525	16,022,460	18,679,500
浅草橋	11,308,500	14,615,853	15,715,020	18,617,760
すこやか	-	-	-	4,077,360
蔵前	-	-	-	1,727,460
東浅草	-	-	-	1,945,440
合計	27,898,500	68,974,395	94,410,015	167,243,475

(出典：図書館作成資料(決算数値)を基に集計)

平成 18 年 7 月以後、平成 20 年度までカウンター業務は全館一括で A 社が受託している。A 社は、平成 18 年 5 月に、平成 18 年 7 月から平成 19 年 3 月までの図書館一部業務の受託業者として、「東京都台東区立図書館一部業務委託に関する公募型プロポーザル方式実施基準(要綱)」(以下、「プロポーザル要綱」という)に基づき実施された審査の結果、受託業者として選定された業者である。

図書館では、「プロポーザル要綱」に基づき選定された A 社との間で、引き続き平成 19 年度及び平成 20 年度の同業務について随意契約を締結している。平成 18 年度に実施された公募時において、平成 18 年度の委託業者と実績評価を行った上で 2 回までの契約を更新することができる旨が示されているが、提出を求めた企画書は平成 18 年度の業務のみを対象としている。また、平成 19 年度及び平成 20 年度の同業務は、平成 18 年度の業務と比較し、委託業務の範囲が拡大し、かつ委託日数等も増加している。これらを理由に、平成 19 年度及び平成 20 年度の契約額は平成 18 年度と比較して大幅に増加している。

事務の効率性やサービスの改善の観点から、複数年度の契約を前提としたプロポーザル方式で業者選定を実施することは有用であると考えられる。しかし、このように各年度の業務内容や業務量に大きな相違がある場合には、契約更新可能期間を含めた年数における委託を前提とした企画書の提出を求め、当該期間における評点に基づき委託業者を選定すべきである。また、契約更新をする際に当該年度の企画書を求め、その都度前年度の業務実績と合わせて更新の是非を十分に検討する必要がある。

なお、中央図書館におけるカウンター業務委託料決算額(20年度は契約額)と委託日数、ポスト数の関係は下表のとおりであった。

<カウンター業務委託料の分析表>

年度	カウンター業務委託料(円)	委託日数(A)	ポスト数(B) 1	委託日数×ポスト数(c)	委託料÷(c)(円)	備考
平成18年度	25,616,850	251	6.5	1,631.5	15,701	7月～3月のみ
平成19年度	45,909,615	336	9.5	3,192	14,383	
平成20年度	100,721,775	362	15.5	5,611	17,951	

(出典：図書館作成資料(決算数値)を基に集計)

注1：ポスト数は、窓口を委託する際の単位の数え方である。1日あたり1つの窓口を8：30～20：15まで委託することを1ポストという。

注2：平成20年度においては、郷土資料等におけるカウンター業務、リクエストサービスへの対応等の委託業務が追加されたことから、1ポストあたりの委託料は平成19年度に比べ増加している。

(2) 事務事業別コストの増減分析

事務事業別の費用区分に着目し、コストの総額ベースで増減分析を実施した結果は以下のとおりである。

<事務事業別コスト推移表>

(単位：円)

事務事業	平成17年度	平成18年度	平成19年度
管理運営 1	157,874,884	207,333,690	266,145,099
図書館情報システム 2	40,189,936	39,316,445	0
図書関係事務 3	88,507,188	27,749,200	25,733,763
資料収集	105,095,928	117,525,630	115,490,104
郷土資料の記録と整備	8,607,593	7,104,719	10,730,068
台東区歴史アルバムの作成	1,803,676	4,105,674	0
産業情報の充実	4,690,162	9,091,169	9,614,273
子どもの読書活動推進	28,487,720	25,974,234	24,547,904
団体貸出	19,132,026	0	0
AVライブラリー	12,919,599	21,756,469	12,775,848
視覚障害者図書サービス	8,408,045	7,967,154	5,271,107
リサイクルブックフェア	7,663,765	6,118,331	12,513,540
池波正太郎記念文庫管理運営	26,573,046	20,228,510	19,803,572
池波正太郎記念文庫開設5周年記念	0	10,528,328	0

事務事業	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
池波正太郎生誕地碑建立	0	0	12,368,291
まちかど図書館管理運営	0	6,599,163	17,271,792
まちかど図書館整備	27,785,662	0	0
東浅草まちかど図書館整備	0	0	28,361,247
親子絵本コーナー整備	0	23,700,727	0
中央図書館サービス拡充	0	29,073,979	0
防犯カメラ設置	0	2,688,716	0
合計	537,739,230	566,862,138	560,626,608

(出典：平成 19 年度事務事業別コスト計算書(決算数値)から集計)

事務事業別コストの主な増減理由は次のとおりである。

1：管理運営に関するコストが年々増加している。

平成 18 年度の管理運営コストは、対平成 17 年度比較で 49,458 千円増加している。給料等の増加 26,624 千円と委託料の増加 15,611 千円が主な理由である。給料等は各年度の職員の事務分担の配分に左右されるが、平成 18 年度は、主として中央図書館において開館日の拡大や、カウンター業務委託対応の業務が生じたこと、根岸・石浜図書館において年度途中のカウンター業務委託業者の変更への対応業務が生じたことが増加の理由として挙げられる。委託料は、カウンター業務委託の拡大を理由として増加している。

平成 19 年度の管理運営コストは、対平成 18 年度比較で 58,811 千円増加している。給料等の減少 28,351 千円、委託料の増加 50,065 千円、19 年度より図書館情報システムに係るコスト約 37,000 千円が管理運営コストに含められたことが主な理由である。給料等及び委託料の増減理由は、平成 18 年度と同様である。

2： 1 に記述のとおり、事務事業の分類の見直しの結果、平成 19 年度より図書館情報システムに係るコストは管理運営コストに含められているため 0 になっている。

3：図書関係事務に係るコストは、平成 18 年度以降、平成 17 年度と比較して約 60,000 千円の減額となっている。平成 18 年度より組織再編によって新たな係が設置され、資料担当の常勤職員が減少した結果、配分される人件費が減少したことが主な理由である。

(3) 他自治体比較

区の図書館コストについて、他自治体との比較を行う。なお、比較対象とした自治体は、

人口規模が類似している東京都内の特別区及び市の10都市とした。各自治体の基本情報は以下のとおりである。

<自治体別の図書館コスト表>

自治体名	人口(人)	登録者数(人)	館数(館)	図書総数(冊)
荒川区	197,716	50,805	5	669,526
文京区	193,366	207,029	11	946,560
西東京市	193,016	51,680	7	739,264
小平市	182,293	103,119	11	1,157,761
三鷹市	178,136	48,481	5	684,044
立川市	176,326	78,206	9	807,589
日野市	174,976	36,737	8	730,564
台東区	174,794	99,333	4	543,083
東村山市	148,940	33,098	5	715,842
多摩市	147,193	61,160	6	703,859

(出典：平成20年度「東京都公立図書館調査」総括表より抜粋)

(a) 図書館費の比較

各自治体が図書館運営に要する総コストである図書館費は以下のとおりである。図書館費には、一般職員の給料を除いた数値を用いている。なお、台東区の図書館費については窓口業務の委託料を含んでいる。

<自治体別図書館費>

自治体名	図書館費 (千円)	人口1人当たり 図書館費	登録者1人当たり 図書館費	1館当たり 図書館費
荒川区	459,747	2,325 円/人	9,049 円/人	91,949 千円/館
文京区	519,032	2,684 円/人	2,507 円/人	47,185 千円/館
西東京市	941,080	4,876 円/人	18,210 円/人	134,440 千円/館
小平市	428,391	2,350 円/人	4,154 円/人	38,945 千円/館
三鷹市	280,609	1,575 円/人	5,788 円/人	56,122 千円/館
立川市	801,157	4,544 円/人	10,244 円/人	89,017 千円/館
日野市	254,877	1,457 円/人	6,937 円/人	31,860 千円/館
台東区	405,584	2,320 円/人	4,083 円/人	101,396 千円/館
東村山市	118,751	797 円/人	3,588 円/人	23,750 千円/館
多摩市	157,878	1,073 円/人	2,581 円/人	26,313 千円/館

(出典：平成20年度「東京都公立図書館調査」総括表を基に作成)

注：図書館費については予算数値

人口1人当たり図書館費及び登録者1人当たり図書館費は、それぞれ全体の6番目、7番

目となっており、同規模の自治体の中では標準的あるいはやや低めであるといえる。一方、1館当たり図書館費は全体の2番目であり、1館当たりの運営に要するコストはやや割高となっている。これは、台東区においては、比較的図書館数が少ないこと、台東区・文京区においては、窓口業務が委託されており当該費用が図書館費として計上されていることが一因と考えられる。窓口業務の委託を実施していない自治体においては、当該業務のコストは自治体の一般職員の給料として前掲の表の集計の対象外となっている。

平成20年度における台東区図書館窓口業務の委託料167,243千円の大部分が人件費と仮定し、当該金額を控除して計算すると、台東区の図書館費は238,341千円、人口1人当たり図書館費1,364円、登録者1人当たり図書館費2,399円、1館当たり図書館費59,585千円となる。

(b)資料費・図書費の比較

各自治体の資料費及び図書費は以下のとおりである。図書費は、図書の購入に要した費用、資料費は図書のほか雑誌、新聞、視聴覚資料等を含めた費用であり、蔵書の充実を図るための投資額であるといえる。

<自治体別の資料費・図書費>

自治体名	資料費 (千円)	人口1人当たり 資料費	図書費 (千円)	人口1人当たり 図書費
荒川区	96,018	486円/人	63,292	320円/人
文京区	97,630	505円/人	66,310	343円/人
西東京市	73,877	383円/人	60,500	313円/人
小平市	56,319	309円/人	42,500	233円/人
三鷹市	77,516	435円/人	47,480	267円/人
立川市	66,486	377円/人	48,141	273円/人
日野市	68,760	393円/人	53,130	304円/人
台東区	65,821	377円/人	47,050	269円/人
東村山市	37,496	252円/人	30,129	202円/人
多摩市	60,817	413円/人	50,100	340円/人

(出典：平成20年度「東京都公立図書館調査」総括表を元に作成)

注：資料費・図書費については予算数値

人口1人当たり資料費、図書費はともに全体の7番目となっており、他自治体に比べ、蔵書充実のための投資額はそれほど高くない。

P38 で示した台東区の図書総数は 543,083 冊であり、比較自治体の中で最も少ないものとなっている。当該現状を踏まえると、蔵書の充実を図るためにより資料費、図書費にかけられる額を大きくしていくことが望まれる。

(c)貸出当たり費用の比較

各自治体の貸出当たり費用は以下のとおりである。個人貸出 1 冊に対するコストを比較することで、各自治体の図書館費の効率性を比較することが可能である。

<自治体別貸出当たり費用一覧>

自治体名	図書館費（千円） （A）	個人貸出総数（冊） （B）	貸出当たり費用 （A/B）
荒川区	459,747	1,703,343	270 円/冊
文京区	519,032	3,084,449	168 円/冊
西東京市	941,080	2,287,022	411 円/冊
小平市	428,391	1,540,904	278 円/冊
三鷹市	280,609	1,240,267	226 円/冊
立川市	801,157	1,686,412	475 円/冊
日野市	254,877	1,478,242	172 円/冊
台東区	405,584	1,585,233	256 円/冊
東村山市	118,751	848,932	140 円/冊
多摩市	157,878	1,505,009	105 円/冊

（出典：平成 20 年度「東京都公立図書館調査」総括表を基に作成）

注：図書館費については予算数値

貸出当たり費用は全体の 5 番目となっており、比較自治体の中で、標準的な水準にあるといえる。なお、上記図書館費（A）には一般職員人件費は含まれていない。台東区では窓口業務を委託しており、一般職員に要する人件費は比較的少ないことを考慮すると、他自治体に比べ、比較的効率的な運営がなされているといえる。

(4) 図書館別のコスト把握について

図書館別のコスト把握は、コスト削減や業務評価に有用な情報である。しかしながら、区の予算単位が図書館別とはなっていないことから、実績についてもシステム上図書館別に把握することが困難であり、現状では図書館別コストの把握は行われていない。図書館

別のコストを把握し、コスト削減、業務評価等に活用することが望まれる。

4. 蔵書の購入・管理

(1) 蔵書の選定・購入について

随意契約の図書の選定についても資料選定委員会に諮ることが望まれる。また、分野別の図書購入状況を適切に把握し、図書購入の選択決定に反映することが望まれる。【意見】

区立図書館は資料収集に係る基本方針として以下の事項を掲げている。

(基本方針)

2 資料の収集においては、「図書館の自由に関する宣言」をふまえ住民の知る権利を保障するため、あらゆる資料に対し、社会的・政治的・宗教的偏見にとらわれることなく、公平に、かつ自由に収集する。

(台東区立図書館資料収集方針)

また、中央図書館とその他の分館との資料収集機能の分担について以下の事項を掲げている。

3 資料の収集にあたっては、本館、地区館ともそれぞれ機能に応じ収集分担を行うものとする。

(1) 本館は、一般的な資料とともに、大学程度の専門書も収集し、かつ、永続的に価値を有すると思われる資料を積極的に収集する。

(2) 地区館は、その地域の利用者の要求を十分に取り入れ、教養の向上、レクリエーション及び日常生活に役立つ資料を積極的に収集し、利用者の開拓、図書の普及をめざす。

(台東区立図書館資料収集方針)

これらの基本方針等に基づく資料選定ができるよう、区立図書館の資料選定過程は原則として以下のとおりとなっている。

中央図書館においては、中央図書館の職員 5 名(うち司書 4 名)から構成される資料選定委員会があり、毎週水曜日に資料選定会議を開催し、総記、哲学、歴史等の分野別担当職員が事前に提案した購入希望資料について選定を行っている。ただし、「(a)随意契約図

書の選定について」で記載するように、資料選定委員会に諮る対象は、年間契約図書に限定されている。

その他の分館においては、職員数が少数のため資料選定委員会を設けることはできない。そのため、基本的に各館に設置された資料選定職員が資料を選定することになるが、中央図書館の資料選定委員会に、購入資料、冊数等について事前に報告し、承認を受ける形で購入状況の把握・管理を行っている。

(a) 随意契約図書の選定について

中央図書館における資料の購入方法は、年間契約図書と随意契約図書の2つに分けられる。平成17年度～平成19年度における資料収集総額に占める随意契約割合は以下のとおりである。

<年間図書購入費に占める随意契約額> (単位：円)

	平成17年度	平成18年度	平成19年度
年間契約図書購入額(A)	29,352,636	32,692,161	37,527,431
随意契約図書購入総額(B)	14,320,072	15,785,990	15,734,290
資料収集総額(C=A+B)	43,672,708	48,478,151	53,261,721
随意契約割合 {B/C(%)}	32.8%	32.6%	29.5%

(出典：中央図書館の提出データを基に作成)

年間契約図書は主に新刊図書である。B社から毎週送られてくる「週刊新刊全点案内」をもとに購入する資料の選定が行われ、年間契約を締結している図書卸業者から図書を購入することになる。資料の選定過程においては、上述の資料選定委員会を経ることになる。

随意契約図書は新刊以外の再販購入図書や洋書、古書等である。利用者からリクエストのあったベストセラー本等の購入は随意契約図書となる。随意契約図書の選定にあたっては、資料選定委員会に購入を諮ることは要求されていない。事前に資料選定委員に相談がある場合もあるが、基本的に各分野別の部門担当の判断によって購入することが可能である。

年間契約図書の購入過程において資料選定委員会の選定会議が要求されているのは、資料選定には図書に対する体系的な理解、現在の蔵書の状況等、高い専門性が要求されるためであると推測される。そう考えるならば、図書が新刊であるか否かや、購入方法の相違によって、資料選定委員会に諮らない購入を行う合理的理由は見出しがたい。上表より読み取れるとおり、資料収集総額に占める随意契約図書の購入総額の割合は毎年30%前後を

推移しており、決して低くはない。随意契約図書の選定についても、資料選定委員会に諮る事案とすることが望まれる。

(b) 分野別購入状況の把握について

適切な図書の購入選定を行うためには、その時点における分野別の蔵書数を把握することはもちろん、定期的に新しい図書と古い図書との入れ替えが行われているかどうかを把握することも重要であると考えられる。定期的な新旧図書の入れ替えが行われているかどうかを把握するためには、分野別の購入状況を毎期適切に把握することが必要である。

しかしながら、現在、区立図書館においては年間購入冊数及び除籍冊数について、分野別の把握がされていない。

図書館情報システムを利用すれば、分野別の年間購入冊数の把握は容易であると考えられることから、分野別購入状況を適切に把握し、図書の購入選定に反映することが望まれる。

(2) 長期延滞資料について

長期延滞資料のうち一定のものについては、除籍処理を行えるようルールを策定することが必要であるとする。【意見】

貸出資料が期間内に返却されない場合、次のような督促が行われる他、返却日より 90 日経過した時点で、利用者への貸出の制限が実施されている。

- ・ 返却日より 2 週間経過した利用者へのメールによる督促
- ・ 返却日より 1 カ月経過した利用者への督促状による督促
- ・ 督促状送付後 2 週間経過した利用者への電話による督促（委託業者実施）
- ・ 委託業者督促後、未返却の利用者への区担当職員による督促

上記の手続きを実施したうえで返却がなされなかった長期延滞資料は、平成 20 年 5 月 12 日時点で以下のとおりである。平成 19 年度末における図書資料の蔵書数は 586,960 冊であることから、下表より、少なくとも蔵書の約 0.9% は長期延滞資料であることがわかる。これらの長期延滞資料については、転居等で利用者との連絡をとることが困難となっている等、返却される見込みの乏しいものも存在する。

< 年度別長期延滞資料数 >

(単位：冊)

年度 (返却予定日)	中央	根岸	石浜	浅草橋 分室	合計
2007年度 (2007/4/1～2008/3/31)	1,906	277	279	180	2,642
2006年度 (2006/4/1～2007/3/31)	885	156	208	57	1,306
2005年度 (2005/4/1～2006/3/31)	885	212	151	58	1,306
合計	3,676	645	638	295	5,254

(出典：図書館提出資料)

現在、長期間返却されない図書に対して、図書管理上、除籍処理等がなされる仕組みにはなっていない。しかしながら、今後返却される見込みの乏しい長期間返却されていない図書がいつまでも除籍処理されないことは、実態と乖離した蔵書管理となるうえ、貸出を希望する利用者に誤解を与える可能性がある。

訪問回収を予定しない返却期限を一定期間経過した図書については、除籍処理を行えるようルールを策定することが望まれる。

(3) 蔵書評価について

現在の蔵書構成の長所・短所を評価するとともに、今後の蔵書構成の継続的な発展を図るため、蔵書評価の導入を検討することが望まれる。【意見】

『新 現代図書館学講座 8 図書館資料論』(河井弘志 編著)によると、蔵書評価は以下のように定義づけされている。

蔵書評価とは、ある特定の蔵書構成方針または蔵書管理計画のもとに構築された蔵書構成の《現行蔵書の適否》とその《質量》を評価することをいう。

蔵書の形成過程で、既存の蔵書が図書館の目的や役割をどの程度達成しているか、利用者の要求やニーズをどの程度満たしているか、蔵書構成のどの領域に欠陥や弱点があるか、使われた資料費予算はどのくらい有効であったか、などを判断する目的で行われる。そのため、蔵書評価は、現在の蔵書構成の長所や短所の評価であると同時に、新たに発生する利用者ニーズに適合する資料を追加したり、不要な資料を書架から除去できるよう、蔵書構成方針に修正を加えたり、蔵書構成の継続的な発展をはかるための評価でもある。(『新 現代図書館学講座 8 図書館資料論』より一部抜粋)

蔵書評価は、国立国会図書館において導入されている他、自治体では、千代田区や神奈川県において導入事例がある（参照資料：平成 20 年度千代田区図書館評価中間報告書、神奈川県図書館協会 HP）。また、熊本県立図書館や鳥取市立図書館においても、資料収集方針のなかで蔵書評価を実施することについて規定されている。このほか、東京都のように、改革の具体的な取組みの 1 つとして蔵書評価システムの導入について掲げている自治体もある（参照資料：『都立図書館改革の具体的方策』について）。

現在、区立図書館では蔵書評価は実施されていない。蔵書評価が実施されていない主な理由は、算定された数値に対する一般的な評価基準が定まっていないことや、区立図書館において評価に関するノウハウが蓄積されていないことにあることであった。

蔵書評価は、上述の通り、図書館の役割の達成度合いや、利用者ニーズへの対応度合いを測定することも目的の 1 つとされており、一般的な評価基準に従って評価する性質のものではなく、各自治体が独自の評価基準を定め、それに従い評価を行っていくべきものであると考えられる。また、新しく導入する制度のため、蔵書評価を行いながら、そのノウハウを蓄積していくことが必要である。

図書館の運営評価の 1 つの手法として、図書館の役割の明確化や利用者ニーズの特定といった手続を踏む必要のある蔵書評価を導入することは有用であると考えられる。現在の蔵書構成の長所・短所を評価するとともに、今後の蔵書構成の継続的な発展を図るため、蔵書評価の導入を検討することが望まれる。

(4) 資料収集方針の改訂について

「台東区立図書館資料収集方針」の改訂が長期間なされていない。適切に改訂することが必要であると考え。【意見】

「台東区立図書館資料収集方針」は、平成 5 年の改訂以後、改訂がなされていない。部分的に、時代的にそぐわないと思われる文言も見受けられる。一例としては、オーディオ・ビジュアル（AV）資料収集に関する一般方針について記載された次の文言が挙げられる。

13 オーディオ・ビジュアル（AV）資料

AV 資料については、当面、市販されているレコード、コンパクト・ディスク、ビデオ・テープを中心に収集する。今後の技術進歩により一段と普及すると思われるビデオ・ディスク等の収集も順次おこなっていく。

（台東区立図書館資料収集方針）

レコード、ビデオ・テープ等は、視聴覚資料として、すでに一般家庭において主流であるとは言えない状況にある。区民に対して、視聴覚の機会を与えるためには、現在普及している DVD 等を中心に収集していくことが望まれる。これに対応し、適切に「台東区立図書館資料収集方針」を改訂していくことが必要である。

5. 学校図書館との連携について

「図書館法」第 3 条において、図書館は学校教育を援助し得るように留意し、学校に附属する図書館又は図書室と緊密に連絡し、相互貸借を行うように努めなければならない旨が定められている。

文部科学省の平成 19 年度「学校図書館の現状に関する調査」結果についてによると、全国の公立小中学校図書館と公共図書館との連携状況は、下記のとおりであり、半数以上の学校が公共図書館との連携をとっている。

< 公共図書館との連携状況 >

（単位：校）

学校区分	19 年 5 月 現在の 学校数	公共図書館との 連携を実施して いる学校数	内訳（複数回答可）			
			公共図書館資 料の学校への 貸出	公共図書館と の定期的な連 絡会の実施	公共図書館司 書等による学 校への訪問	その他
小学校	21,858	14,188	12,562	2,254	2,783	1,647
中学校	10,020	4,067	3,264	986	429	485

（出典：文部科学省 HP 平成 19 年度「学校図書館の現状に関する調査」結果について）

台東区内には 26 校の公立小中学校があり、図書館と学校図書館の連携状況は下記のとおりである。

団体貸出

区内小中学校の生徒・児童・教諭を対象に、授業に使用する資料や個人の希望する資料を、団体としての学校に貸出を行う。生徒一人当たり5冊まで(上限200冊)、貸出期間1カ月。貸出資料は週1回配本・回収する。団体登録数は220団体、平成19年度貸出数は、14,402冊である。

団体パック貸出

区内小学校の希望に応じ、読み物中心の50冊を1パックとして、学級単位に貸出。配本・回収は、上期・下期の2回で平成19年度の貸出実績は9,300冊である。

学校図書館支援

くらまえオレンジ図書館(蔵前小学校内)・東浅草なかよし図書館(東浅草小学校内)の運営及び学校支援を行っている。学校支援は、週2回、図書館の司書をくらまえオレンジ図書館・東浅草なかよし図書館に派遣し、図書の貸出返却・読書相談を行う。

読み聞かせ・ブックトーク、図書館見学と職場体験の受け入れ

各学校の希望により、児童担当職員が学校まで出張しての読み聞かせ・ブックトークを実施している。

児童の図書館見学、中学生の職場体験の受け入れを実施している。

図書担当教諭の研修会への協力

区内の小中学校・幼稚園の図書館担当の教諭を対象とした研修会に情報提供、講師の派遣を実施している。

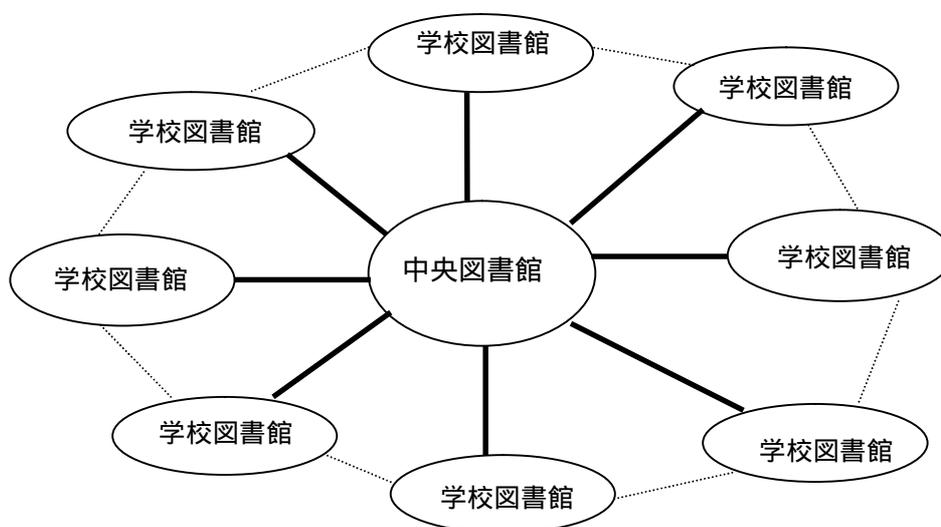
蔵書検索・予約・配送事業

中央図書館の図書の検索・予約・配送を行う事業である。平成20年9月より運用開始となっており、今年度はモデル校4校(金竜小学校、大正小学校、松葉小学校及び忍岡中学校)で実施されており、平成21年度においては26校全てにおいて実施予定である。

(1) 蔵書検索・予約・配送事業について

蔵書検索・予約・配送事業に係るシステムでの貸出入力日の制限や、配本日等については、今後のシステム改修の際の改善事項として留意する必要があると考える。【意見】

台東区では平成 20 年 9 月よりモデル校 4 校（金竜小学校、大正小学校、松葉小学校及び忍岡中学校）で、中央図書館の図書の検索・予約・配送を行っている。学校図書館と中央図書館ネットワークは、下記のイメージで各学校図書館と中央図書館を結ぶものである。



各学校では、児童・生徒等の貸出要望に応じ図書の検索を実施し、毎週月曜日に中央図書館システムにより貸出予約を行う。各学校への配送は火曜日に委託業者により発送され、図書ボランティアにより児童・生徒等に配本される。

モデル校の 1 つである金竜小学校を視察し当該事業の運用状況につきヒアリングを実施した。金竜小学校においては、当該事業の開始より約 3 カ月で当該システムの利用を行ったのは下記の理由から 1 回のみとのことであった。

学校が中央図書館から近く、システム入力を行うより、直接図書館に行き貸出を受ける方が便利である。

学校貸出の依頼入力は月曜日に限定されている。月曜日が祝日となることが多く、貸出依頼入力を行うことができないことが多い。

貸出入力は、生徒が行うことができないため、学校の図書館担当者が月曜日の貸出入力の締め切りに間に合うように入力する時間をとることが困難な場合が想定される。

上記 については、金竜小学校特有の理由であり、図書館から離れた場所に位置する他の学校においては、図書館まで図書資料を借りに行くことが困難であるため、当該事業は有用であると考えられる。ただし、システムでの貸出入力日の制限や、配本日等については、今後のシステム改修の際の改善事項として留意する必要があると考える。

(2) 学校への司書の派遣について

子どもの読書推進のため、学校への司書の派遣を検討することも有用ではないかと考える。【意見】

読書活動の推進のためには、学校に図書を増やすことも必要であるが、それだけでは、子ども達が本を使いやすい環境とは言えない。充実した学校図書館を作るためには専門的な知識と経験を持つ司書の存在が欠かせない。司書が学校図書館にいることにより、貸出や返却・レファレンス・配架といった基本的な業務を効率よく行うことができ、その学校・学習活動・子ども達に見合った選書や利用しやすい環境を整えることができる。また、生徒は、自分の探したい情報をどのように見つけることができるのかについて体系的に学ぶこともでき、司書との交流により本を好きになる効果も期待できる。

学校図書室の視察で訪れた際、学校図書館担当の教諭から、担任との兼任であるため、図書館関連の事務に十分時間が取れないとの意見も出ていた。図書室担当教諭は学校図書室の専任ではなく、自分のクラスの担任、授業やクラブ活動指導を行いながら、学校図書室の管理、公立図書館等とのやり取りを行わなければならないため、対応できる業務にも限界があるといえる。このような状況に対応し、学校図書館に司書の派遣を行っている自治体もある。

例えば鳥根県の斐川町では、常勤の司書を図書館から派遣し、学校図書室の支援を実施している。同町では、取り組みの結果、子どもが学校図書館で楽しく過ごす時間や機会が増えたこと、また、教師も含め学校図書館の貸出しが増加したとのことである。

斐川町のように常勤の司書でなくとも、非常勤の司書を巡回で派遣している自治体は

東京 23 区においても存在しており、子どもの読書推進のため学校への司書の派遣を検討することも有用ではないかと考える。

(3) 学校図書館のデータベース化について

図書館・学校間ネットワーク強化のため、学校図書館の蔵書のデータベース化を早期に実施する必要があると考える。【意見】

文部科学省の平成 19 年度「学校図書館の現状に関する調査」結果についてによると、全国の公立小中学校図書館の蔵書のデータベース化の状況は、下記のとおりである。

< 学校図書館の蔵書のデータベース化の状況 > (単位：校)

学校区分	19年5月現在の 学校数	蔵書をデータベース化して いる学校数(割合)	当該電子管理を活用して貸出・ 返却を行っている学校(割合)
小学校	21,858	8,977 (41.1%)	6,255 (28.6%)
中学校	10,020	4,082 (40.7%)	2,677 (26.7%)

(出典：文部科学省 HP 平成 19 年度「学校図書館の現状に関する調査」結果について)

蔵書のデータベース化は、約 4 割の学校で実施されており、約 3 割の学校では当該電子管理を活用して貸出・返却が行われている。

台東区においては、学校図書館が所蔵している図書については、学校ごとの管理が実施されており、視察した金竜小学校においては、現在データベース化はなされていないとのことであった。台東区における蔵書検索・予約・配送事業においては、P48「第 3.5.(1) 蔵書検索・予約・配送事業について」に記載のように中央図書館との貸出のネットワークだけでなく、各学校間のネットワークも検討している。このようなネットワークが機能するためには、各学校図書館の蔵書のデータベース化が行われることが前提となるため、各学校図書館の蔵書のデータベース化の早期実施が望まれる。さらには、学校図書館と図書館システムを共有化できた場合、各学校間及び図書館との連携がよりスムーズになるため、システムの共有化についても検討を行うことが必要であると考え。

(4) 学校図書館図書標準の達成状況について

学校図書館図書標準の達成率が低い学校については、重点的に蔵書の確保を行う必要がある。ただし、読書活動を活発にする為には、児童生徒が読書に親しめる読書環境の質の向上も考慮する必要があると考える。【意見】

平成 18 年度末の学校図書館図書標準（*）の達成状況は次のとおりである。

< 学校図書館図書標準の達成状況 >

（単位：校）

達成割合 市町村名	25%未満	25～50% 未満	50～75% 未満	75～ 100% 未満	達成 (100%以上)	各自治体において、学校図書館図書標準を達成している学校数が、当該自治体の全学校数に占める割合
小学校：台東区	0	0	5	5	9	47.4%
東京都合計	8	27	183	435	675	50.8%
中学校：台東区	0	2	3	1	1	14.3%
東京都合計	5	21	119	191	303	47.4%

（出典：文部科学省 HP 平成 19 年度「学校図書館の現状に関する調査」結果について）

（*）学校図書館図書標準

公立義務教育諸学校の学校図書館の図書の整備を図る際の目標として、文部省が平成 5 年 3 月に定めた基準であり、学校・学級数別の標準蔵書冊数は下記のとおりとなっている。

小学校		中学校	
学級数（学級）	小学校蔵書冊数（冊）	学級数（学級）	中学校蔵書冊数（冊）
1	2,400	1～2	4,800
2	3,000	3～6	4,800 + 640 × (学級数 - 2)
3～6	3,000 + 520 × (学級数 - 2)	7～12	7,360 + 560 × (学級数 - 6)
7～12	5,080 + 480 × (学級数 - 6)	13～18	10,720 + 480 × (学級数 - 12)
13～18	7,960 + 400 × (学級数 - 12)	19～30	13,600 + 320 × (学級数 - 18)
19～30	10,360 + 200 × (学級数 - 18)	31～	17,440 + 160 × (学級数 - 30)
31～	12,760 + 120 × (学級数 - 30)		

台東区における学校図書館図書標準の達成状況は、特に中学校において低くなっている。なお、公立小中学校の平成 20 年度における図書館整備費予算は、平成 19 年度に比べ約 2 倍となっており、学校図書館図書標準を達成している学校数は平成 20 年 8 月末現在、小学校 11 校、中学校 1 校と増加している。一定の蔵書数が身近にあることは、読書活動の推進に不可欠であるため、学校図書館図書標準の達成率が低い学校については、重点的に蔵書

の確保を行う必要がある。

ただし、学校図書館図書標準は蔵書冊数についての基準であり、読書環境の質について規定しているわけではないため、児童生徒が読書に親しめる環境として、学校における読み聞かせや司書の派遣、学校図書のデータベース化等により、読書環境の質についても充実することが必要ではないかと考える。

6. 図書館全体の効率的な運営

(1) 各館の役割分担について

図書館各館の分担を決め、それぞれ特色のある図書館運営を行うことが必要であると考える。【意見】

台東区では、中央図書館の他、根岸図書館、石浜図書館、中央図書館浅草橋分室等の施設が存在する。中央図書館は、図書サービスの核となるべき図書館であり、幅広い蔵書をそろえる他、池波正太郎記念文庫、郷土資料調査室の配置を行っている。一方、その他の図書施設の蔵書については中央図書館の規模を小さくし、貸出を主眼としたものとなっており、各施設の特性があるわけではない。

台東区では、図書館内の利用者用検索機のほか、区のホームページや携帯電話から蔵書検索及び予約が行えるシステムとなっており、区立図書館、まちかど図書館計7館のほか、図書室がネットワークで結ばれている。希望する蔵書を探す場合、最寄りの図書館に蔵書が無くとも区内の他の図書館に蔵書がある場合、比較的容易に目的の蔵書を取り寄せることが可能である。このことを考慮すると、各図書館の蔵書を中央図書館のミニ版とするよりも、各館それぞれの特色をもった運営を行うことで、限られた図書予算を有効に活用できるものとする。例えば、病気に関する文献を調べようとしたら A 図書館、環境問題については B 図書館、絵本は C 図書館が充実している等の各館の分担を決めそれぞれ特色のある図書館運営を行うことが望まれる。

(2) まちかど図書館について

まちかど図書館については、利用者の利便性を考慮した配置が必要であると考え。また、学校図書館の開放も選択肢の一つとしてあげられるのではないかと考える。【意見】

台東区では、まちかど図書館として、P9「第2.4.(1)施設概要」記載のとおり、小学校内に原則として土曜日・日曜日に開館の「くらまえオレンジ図書館」（開館日：平成17年7月16日）及び「東浅草なかよし図書館」（開館日：平成19年10月6日）を、台東保健所内に、「すこやかとしょじつ」（開館日：平成18年7月3日）を設置している。「くらまえオレンジ図書館」や「東浅草なかよし図書館」には、学校図書館の充実及び子どもや近隣住民の読書環境の整備のため児童書を中心とした蔵書が揃えられている。また、「すこやかとしょじつ」では、幼児期の子どもの読書活動推進、本を通じての親子のふれあいを目的として、絵本や紙芝居を中心とした蔵書が揃えられ、おはなし会、絵本の紹介、おはなし講習会等の事業が実施されている。

まちかど図書館の経費及び入館者数は次のとおりである。

<まちかど図書館経費及び入館者数>

(単位：円)

項目名	くらまえオレンジ			東浅草なかよし	すこやか	
	H17年度	H18年度	H19年度	H19年度	H18年度	H19年度
報酬	1,614,600	2,152,800	2,152,800	1,092,000	1,646,015	2,152,800
共済費	395,959	534,103	546,129	266,704	402,852	546,128
賃金	-	504,630	554,470	255,430	1,578,860	1,470,280
消耗品費	144,642	153,927	171,226	584,215	727,138	84,280
光熱水費	-	-	-	-	42,450	594,994
役務費	41,000	52,335	63,301	20,684	26,820	66,529
委託料	-	-	34,650	-	-	127,822
備品購入費	-	40,530	-	-	-	-
使用料及び賃借料	-	-	-	-	-	20,160
通常経費合計	2,196,201	3,438,325	3,522,576	2,219,033	4,424,135	5,062,993
初度調弁経費	11,802,639	-	-	18,324,613	11,868,116	-
開館日数	136日	184日	182日	102日	183日	245日
1日あたり通常経費	16,149	18,687	19,355	21,755	24,176	20,665
入館者数	5,872人	4,515人	4,085人	4,296人	4,924人	8,393人
1人あたり通常経費	374	762	862	517	898	603
貸出冊数	7,629冊	8,425冊	8,324冊	4,427冊	9,382冊	16,245冊
1冊あたり通常経費	288	408	423	501	472	312

(出典：教育委員会作成資料)

前記の表から年間入館者数を開館日数で割ると、まちかど図書館の一日当たり入館者数は単純計算すると、20名程度から40名程度となっており、必ずしも多い数字とはいえない。最初に設置された、「くらまえオレンジ図書館」についてみると、設立当初の入館者数をピークとして次年度以降開館日数は増えたにもかかわらず入館者数は減少している。ただし、「すこやかとしょじつ」は入館者が増加してきており、乳幼児健診等が実施される台東保健所内に設置されていることによる相乗効果が得られているのではないかと考えられる。

(a) まちかど図書館設置場所について

学校内設置のまちかど図書館は、学校図書館とは別に学校内に設けられた施設である。台東区の他の図書館については、台東区民以外の人であっても利用可能であるが、学校内設置のまちかど図書館については、台東区在住者または区内小中学校在学学生及びその家族であることが利用条件となっている。また、学校の校舎内を利用する施設であるため安全管理面での配慮として、専用の利用カードが必要となる。

前述のように、学校内設置のまちかど図書館の入館者は多いとは言えず、その要因の一つとして、学校内設置施設であるため、専用カードによる入口での身分確認等があり一般利用者が気軽に利用できないということが挙げられる。また、蔵書数についても7割以上が児童書となっており、区立の図書館からの取寄は可能であるが、予約を行わなければならないことを考えると、足を運ぼうとする意欲がそがれるのではないかと予想される。

< 蔵書数（平成20年3月末現在） >

（単位：冊）

区分 館名	一般書	児童書	合計
くらまえオレンジ	846 (16.3%)	4,348 (83.7%)	5,194
東浅草なかよし	1,371 (34.3%)	2,627 (65.7%)	3,998

（出典：台東区立中央図書館概要）

まちかど図書館については、学校支援・地域連携での何らかの事業を行うという方針のもと設置が決定しており、当初の設置計画策定時に利用想定人数等の想定はなされていない。本来、当初の設置計画策定時に予想利用人数等の設定を行うべきであり、計画時の予

想利用人数と実績とを比較分析し、その結果を踏まえて当該まちかど図書館の運営改善や、新たなまちかど図書館の設置における検討を行っていくことが望まれる。

また、地域の図書サービスの格差是正のためのサービス拠点という観点からは、まちかど図書館は、できるだけ気軽に地域住民に利用できる環境にあることが重要であると考えられる。例えば、区民センター、出張所等の行政サービス施設の一角にまちかど図書館を設ける等、今後のまちかど図書館設置の際には設置場所への配慮が必要であると考えられる。

(b) 学校図書館の開放について

学校内設置のまちかど図書館は、その目的のひとつとして、学校図書館の充実及び活性化を掲げている。学校図書館の活性化という観点からは、学校図書館とは別の図書館を作る方法とは他に、学校図書館自体の地域への開放という手法が挙げられる。なお、実施にあたっては、学校としての施設の特異性からセキュリティにも配慮する必要がある。

文部科学省の平成 19 年度「学校図書館の現状に関する調査」結果についてによると、全国の公立小中学校図書館における学校図書館の地域開放状況は、次のとおりであり、全国の公立小中学校の 1 割程度で、学校図書館の地域開放が実施されている。

< 学校図書館の地域開放状況 >

(単位：校)

学校区分	19 年 5 月 現在の 学校数	学校図書館 を地域に開 放している 学校数	内訳 (複数回答可)			
			土曜日・日曜 日・祝日のい ずれかに開放	放課後に開放	授業を行って いる時間帯に 開放	その他
小学校	21,858	2,241	504	779	732	980
中学校	10,020	569	86	161	185	273

(出典：文部科学省 HP 平成 19 年度「学校図書館の現状に関する調査」結果について)

例えば、札幌市においては昭和 53 年より学校図書館の地域開放が実施されている。概要は次のとおりである。

(札幌市 HP より抜粋)

学校図書館地域開放事業

子ども及び地域の読書活動を盛んにすること、読書を通じて子どもとおとな、おとな相互の交流の場を広げること、地域社会の教育力の向上に役立てることを目的に実施します。

各校のPTAに事業を委託し、運営はPTA役員、教職員、ボランティア、地域の代表者などで構成する運営委員会が行い、日常活動は地域ボランティアが担っています。

活動としては、本の貸出しや選定・整備のほか、読み聞かせや人形劇、大型紙芝居などの子ども向け行事、読書会や各種講座などの大人向け行事、さらに図書館の装飾や開放図書館だよりの発行等を行っています。

利用案内

本は、幼児向けの絵本から話題のベストセラーや趣味の本等、幅広く蔵書をそろえており、地域にお住まいの方であれば、どなたでも借りることができます。予約やリクエストも可能です。学校に通うお子様がいない方も、小さなお子様連れの方も、お気軽にご利用ください。また、図書館の日常の業務や読み聞かせ等をお手伝いしていただくボランティアも募集しています。

学校図書館の地域開放事業は、学校とPTA及び地域ボランティア等の関係者が協力し、学校図書館の活性化を図ろうというものである。関係者の参加意識が高まることから、学校内のまちかど図書館を図書館の分館として位置付けるより、学校図書館及び地域コミュニティ活性化に対する効果が大きいのではないかと考える。

文部科学省の平成19年度「学校図書館の現状に関する調査」結果についてによると、全国の公立小中学校図書館におけるボランティアの活用状況は、下記のとおりである。学校図書館の地域開放支援にボランティアの活用を行っている学校数は、現状では多いとは言えない。

< ボランティアの活用状況 >

(単位：校)

学校区分	平成19年5月現在の学校数	ボランティアを活用している学校数	内訳(複数回答可)				
			配架や貸出・返却業務等、学校図書館運営の支援	学校図書館の書架見出し、飾りつけ等施設の整備	読み聞かせ、ブックトーク等、読書活動の支援	学校図書館の地域開放の支援	その他
小学校	21,858	15,834	2,240	5,340	15,356	404	338
中学校	10,020	1,873	570	834	1,045	57	102

(出典：文部科学省HP 平成19年度「学校図書館の現状に関する調査」結果について)

実施に向けては、地域ボランティアの育成等の課題は予想されるが、今後の事業展開として学校のセキュリティに考慮した上で、学校図書館の地域開放事業も選択肢のひとつとして検討する必要がある。

7. 図書館における民間活用

指定管理者制度については、導入によるメリットとデメリットの比較検討や、指定管理者に対する効果的な動機づけを付与する仕組みを検討したうえで導入の可否を検討する必要があると考える。【意見】

(1) コストの削減

P32「第3.3.図書館コスト分析」に記載の通り、平成17年度～19年度の図書館費は、550百万円前後を推移している。また、コスト面から分析した運営の効率性は、同規模他自治体と比較して劣るものではない。しかしながら、図書館運営についても、同じサービス水準であれば、より経費を削減する努力、同じコストをかけるならばより高いサービスを提供していくことが期待されているといえる。

(2) 民間活用の手法

住民サービスの向上とコストの削減という相反する2つの目標を達成するために、現在、多くの自治体において様々な分野で民間の活用がなされている。具体的には、通常の業務委託を初め、施設の管理権限・責任も含めて委ねられる指定管理者制度、施設の整備段階から民間を活用するPFI手法等がある。

(3) 台東区立図書館における民間活用

台東区立図書館における主な民間活用としては、カウンター業務委託が挙げられる。中央図書館における平成19年度の具体的な委託内容は以下の通りである。

【カウンター業務】

- (1) 貸出および返却処理
- (2) カウンター周辺業務
- (3) 利用者の登録事務
- (4) リクエスト・相互貸借に関する業務

(5) レファレンス・読書相談業務

(6) その他

【資料の受入、装備、配架、点検等に関する業務】

(1) 図書・雑誌の装備

(2) 配架

(3) 蔵書点検

【その他館が必要と認める業務】

(1) 開館

(2) 巡回

(3) 閉館

前記のとおり、すでに図書館業務の多くが民間業者に委託されていることがわかる。平成 20 年度の業務委託は、P34「第 3.3.(1).(a) カウンター業務委託業者の選定について」に記載の通り、さらに委託業務の範囲を拡大し、委託ポスト数も増加している。図書館職員の従事する業務は、図書の購入や契約行為に関する意思決定や複雑なレファレンス業務、学校図書との連携業務等となっている。

(4) 今後の民間活用について

上述の通り、中央図書館ではすでに業務の多くが委託されており、業務委託の範囲を拡大する余地は少ない。さらなるコスト削減と住民サービスの向上を図るためには、新たな民間活用手法の導入を検討する必要がある。なお、台東区の場合、新たな図書館の設置や既存図書館の大規模修繕等は現在予定されていないため、PFI 手法の導入は検討対象から外し、指定管理者制度の導入について検討を行う。

指定管理者制度とは、多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応するために、民間活力を活用し、住民サービスの向上と経営の効率化を図ることを目的とした制度であり、具体的には図書館のほか、保育所、公民館といった公の施設の管理者として、従来の自治体の出資法人に加え、NPO や株式会社の民間法人にも選定される機会を与えるものである。

一般的に、指定管理者制度を導入するメリットは、上述の通り民間事業者等の運営のノウハウを活用することで、より効率的でより質の高いサービスの提供がなされることにある。

また、指定管理者として選定された業者に対して3～5年の指定期間を通じ、業者の実施した業務に対してモニタリングを行うこととされている。指定管理者制度においては、広範囲な業務を指定管理者が実施するため、制度導入の検討にあたってはP17「第3.1.図書館事業全般」記載の住民サービスの定義付けや評価指標等の適切な設定が前提となる。指定管理者制度導入の検討を通じ、今後の図書館事業の方向性が具体化されるというメリットもあると考えられる。

一方で指定管理者制度には、制度導入の可否の検討や仕様書の策定等に時間とコストを要すること、事業の継続性・安定性を欠く可能性があることなどが挙げられる。サービスの向上とコストの削減を両立させるためには、指定管理者に対してサービスの向上のための動機づけを付与することが鍵となる。特に図書館のような無料施設の場合、利用者からの利用料等の収入の増加という動機づけが働かないため、指定管理者への動機づけをどのように組み込むかについては、工夫が必要である。

指定管理者制度の導入については、これらのメリットとデメリットの比較検討や指定管理者に対する効果的な動機づけを付与する仕組みの検討を行ったうえで導入の可否を検討する必要がある。中央図書館においても、指定管理者制度の導入について検討した経緯はあるが、制度面の比較にとどまっている。区立図書館の場合、少なくとも住民サービスの定義付け、今後の図書館事業の方向性を示すことにより今後どのようなサービスを充実させていくのが明らかになるというメリットが得られることから、指定管理者制度の導入について検討の場が設けられることは十分に有意義であると考えられる。

8. その他

(1) 施設のバリアフリー化について

利用者が快適に利用できるようバリアフリーへの配慮、施設維持管理を行う必要があると考える。【意見】

現場視察を行った根岸図書館は、都営アパートの2階に設置されており図書館へ行くに

は階段を上らなければならない。当該施設は昭和 47 年開館と比較的古い施設であり、階段の他には、図書館への昇降用のエレベーター等は設置されていない。このため、高齢者及び乳幼児を伴う来館者には不便な状況となっている。施設面の制約については、施設改修時ではないと対応が困難な面があるが、施設の 1F に昇降が困難な者に対する介助を行う旨の表示を行い対応する等の配慮が必要である。また施設改修時には、施設のバリアフリー化に配慮する必要がある。

その他の施設においても、利用者が快適に利用できるよう施設維持管理を行う必要がある。

(2) 研修の実施状況の管理について

図書館サービスの一層の向上のため、従事業務に応じた研修を計画的に受け、図書館員のスキルアップを図る必要があると考える。【意見】

図書館サービスの向上に関連し、窓口業務の委託業者については、委託業者内における研修が実施され、その実施状況については委託業者より研修の実施報告書が提出される。また、図書館職員については、レファレンス研修、著作権関連、接遇研修等その専門的能力の向上のため各種の研修に参加しているとのことである。しかし、研修への参加記録等は残されておらず、研修への参加は職員個人の管理となっており、業務の状況次第では、研修に参加できていない職員もいると思われる。図書館サービスの事業効果は、個々の図書館員の提供するサービスが基礎となっており、図書館サービスの一層の向上のためにも、図書館員のスキルアップは不可欠と考える。従事業務に応じた研修を計画的に受けることが望まれる。

(3) 郷土資料収集の呼びかけ

貴重な郷土資料の寄贈については積極的に募集する等、郷土関連資料の収集に努めるよう工夫が望まれる。【意見】

平成 19 年度に図書館において受け入れを実施した図書資料は次のとおりである。

< 寄贈冊数 >

(単位 : 冊)

	受入	うち 寄贈 (割合)
一般	26,310	2,722 (10.3%)
郷土行政	778	344 (44.2%)
ゆかりの文学	108	31 (28.7%)
障害者サービス	37	12 (32.4%)
児童	8,168	1,599 (19.6%)
雑誌	11,836	520 (4.4%)
計	47,237	5,228 (11.1%)

(出典 : 平成 19 年度事業報告)

寄贈を受けた図書資料は、全体の 1 割であり、特に郷土行政分野においては高い割合となっている。現状、図書資料の受入は、寄贈者による申し出により図書館において受入の可否を判断した上で受入を実施しているが、特段、図書資料の募集を行っているわけではない。郷土関連の図書資料の収集保管は、図書館の重要な役割であると考えられる。図書館として収集したい資料を明示した上で、貴重な郷土資料の寄贈を積極的に募集する等、郷土関連の図書資料の収集に努めるよう工夫が望まれる。

(4) 他の自治体での取組

台東区としての図書館サービスの方向性を決定した後、当該方向性を強化する取り組みを実施している他の自治体の例を参考にしていくことも有用である。【意見】

P17「第 3.1.(1)図書館に対するニーズの把握・分析」に記載の通り、どのような方向性でサービスを充実していくのかは、明確には定まっていない。以下において都内自治体における特徴的な取組の一例を簡単に紹介する。

(a) 長時間開館

台東区においては、中央図書館の開閉館時間は午前 9 時から午後 8 時となっている。閉館時間は、自治体によりまちまちであり、須佐町立図書館（山口県）のように 24 時間開館している図書館も存在する。日中仕事を持っている区民にとっては、業務終了後に図書館を利用したいというニーズもあると考えられる。

東京 23 区で見た場合、千代田区千代田図書館・豊島区中央図書館は平日午前 10 時から午後 10 時までの開館となっている。また、台東区谷中コミュニティセンター図書室は午前 9 時 30 分から午後 9 時まで開館している。これらの施設の中には、自動貸出装置を備えている施設や、指定管理者による運営により長時間の運営を可能にしている施設もある。

(b) 成人向けホームページの充実・メールマガジンの発行

子供向けホームページの充実とは別に、大人向けのホームページの充実を図り、情報発信を行っている自治体もある。

荒川区立図書館は、区民の知的活動を支援し、区民の暮らしに役立つ図書館を目指し、大人のためのサービスに力を入れている。ホームページ上の「大人の時間」では、次のような大人向け情報提供を重点的に行っている。

(荒川区立図書館ホームページ「大人の時間」より)

- ・何かを始めようとする方に、多彩なビジネス情報を提供します。
- ・暮らしの中で出会う疑問が解決できるよう情報を提供します。
- ・地域情報などオリジナルな情報を充実し、積極的に発信します。
- ・荒川区の過去と現在を知り、未来を考えていく素材を提供します。
- ・発想の転換に役立つエンターティメントを紹介します。

また、豊島区、北区においては、図書館のメールマガジンを発行しており、行事の案内、特集等の案内を通知している。

(c) ビジネス支援

品川区では、産業振興課と品川図書館が連携して、区内中小企業のものづくりをサポートするナレッジセンターであり、また企業交流の場となるように、「ビジネス支援図書館」を設置している。同図書館では、図書館スタッフによる資料・情報の相談業務、データベースやネット検索の支援が行われ、また具体的なものづくりや企業活動の相談に応ずるノウハウのある NPO による相談会や講座なども実施されている。

(d)医療分野でのサービス

高齢者の増加を背景に、東京都では図書館においても医療分野でのサービス提供を行っている。東京都立中央図書館においては、健康・医療サービスを実施している。健康の維持・向上のため、また病気や薬などについて調べたいときに医療関連の資料を調べ、必要な情報が得られるよう医療・医学関係の資料や行政機関・病院のパンフレットを収集している。また、闘病記文庫も配置されている。

第4 おわりに

今回の外部監査では、図書館事業を対象に、事業の合规性のほか、効率性、有効性など幅広い視点からの指摘を行った。台東区では、生涯学習を総合的に支援する施設の中核としての図書館が果たす役割は大きいと考え、区民がより利用しやすい図書館機能の整備を進めるとともに、読書活動の啓発のための事業に取り組んでいる。しかし、今回の外部監査の結果で指摘したとおり、今後の図書館サービスの展開についての方向性の決定、評価制度の導入、学校図書館との連携、運営形態など課題も多い。

少子高齢化社会を迎え、今後、厳しさを増すことが予想される財政状況の中で、区は、区民のニーズをくみ取り、区民の求める図書館サービスを安定的に提供することが求められている。区民ニーズに即した図書館のサービス目標の決定とその実行を効率的に実施していくことが求められる。また、子供たちが、生涯を通じて自主的に読書を楽しめるような読書環境の整備を行う際、図書館の果たす役割は大きい。

一方、図書館の機能向上においても、重点的な施策の遂行が必須であり、その前提として、台東区としてどのような図書館サービスを展開していくかに関する基本的方向性を定めることが重要である。それをもとに、今回の外部監査の結果での指摘を参考に、区民のニーズにあった、区民がより利用しやすい図書館機能の整備を進めていくことを期待したい。

以上