

平成24年度行政評価委員会 議事要旨

会議名	葛飾区行政評価委員会 第2回第二分科会
開催日時	平成24年7月11日(水) 午前9時30分から午前11時30分
開催場所	葛飾区立中央図書館
出席者	【委員7人】 足達分科会長、泉委員、金子委員、篠原委員、長谷委員、中山委員、町田委員 【区側8人】 中央図書館(中央図書館長、中央図書館職員3人) 事務局(経営管理課長、事務局職員3人)

会議概要

1 開会

2 事務事業の概要

(1) オンラインサービス(ICTを活用した図書館サービス)

(中央図書館より「オンラインサービス(ICTを活用した図書館サービス)」の概要について説明を行った)

3 施設内見学

(「オンラインサービス」を活用した図書館システム等を中心に施設内見学を行った。)

4 事務事業ヒアリング

A委員 施設内見学を通じて、これほど利便性の高い図書館サービスを提供する必要があるか、疑問に感じた。

平日、休日における利用者数が知りたい。

中央図書館 中央図書館の利用者数を平均すると、平日は約3,500人/日、休日は約4,500人/日である。

A委員 「オンラインサービス」に係るシステム管理費については、毎年多額の費用がかかる。限られた予算の中で、より効果の高い施策に重点的に予算を配分していくことを考えた時に、図書館サービスは過剰なサービスになっていないか、どこまで区が

取り組む必要があるのか、検討する必要があると思う。

システム機器等を導入する際には、初期費用に加え、その管理費用を含めた検討を行う必要がある。

B委員 中央図書館に係る維持管理の事務事業と、「オンラインサービス」に係る事務事業は別の事務事業であるから、評価が難しいのではないか。

C委員 23年度における「オンラインサービス」に係る費用 111,040千円を、例えば、中央図書館における年間約 144 万人の来館者で割ると、1人あたり 77 円程度となり、「オンラインサービス」に係る費用は決して高くないように思う。正確に算出すると、中央図書館以外の利用者も含めることになるため、1人あたりのコストはもっと安くなる。

ただ一方で、図書館全体の維持管理費用は、この事務事業とは別の事務事業で管理されているため、全体的な視点から評価することが困難である。よって、「オンラインサービス」の事務事業に対する評価を行うにあたって、どのようなものさしで評価したら良いか。

「オンラインサービス」に係る費用の妥当性・効率性を考える際の分母と分子が何にあたるのか、知りたい。

A委員 教育施設とはいってもコストがますます増加していかないよう、コスト意識を持つことも大切である。

B委員 「オンラインサービス」に係る費用の詳細を教えてください。

中央図書館 図書館システム等に係る保守委託費については、23年度は、ソフトウェアに係る保守が約 50 万円、ハードウェアに係る保守が約 2,400 万円である。

なお、図書館システムはそれぞれリース契約を締結しており、15 台のサーバー、約 150 台のパソコン、自動貸出機については 5 年のリース契約を、自動仕分機と予約棚については 10 年のリース契約を締結している。また、借上料は、全体で年間約 4,000 万円かかっている。

B委員 施設内見学を通じて、「オンラインサービス」に係るシステムは非常に優れていると感じた。だが一方でシステムには保守費用等のコストが毎年かかってくる。よって、システムの保守費用等も含めた中央図書館に係る全体の維持管理費用と利用状況について、一度しっかり分析をする必要があると考える。その

分析に基づいて、他の図書館にも同様のサービスを充実させていくかを検討していくことが望ましいのではないかと。

また、「成果指標」の「インターネット利用による予約率」について、年間の予約件数が「97 万件」というのは少ないと感じたがいかがか。

中央図書館 予約件数と貸出冊数はイコールではなく、予約をせずに借りる利用者もいるため、年間の貸出冊数は、約 3,900 万冊となっている。

B 委員 利便性に係ることについて、利用者向けにアンケートを実施し、利用者の要望を把握する必要があるのではないかと。

中央図書館 利用者向けのアンケートについては、今年 8 月に実施する予定である。

D 委員 家族も含め、普段利用させていただいているが、自動貸出機やインターネット検索機能等は非常に便利で、従前の図書館と比べて利便性は向上していると感じている。

ただ一方で、高齢の方など機械の使い方がわからない人たちに対する使用方法等の周知について、大きく丁寧に書いたものを掲示するなど工夫する必要があると思う。

B 委員 「成果指標」の「自動貸出機の利用率」が約 5 割というのは少ないのではないかと。

中央図書館 「自動貸出機の利用率」については、自動貸出機の設備環境が充実している中央図書館や立石図書館では 9 割を超える利用率があるものの、自動貸出機が 1 台しかない地域図書館では利用率が約 2 割程度であるため、平均すると約 5 割の利用率となっている。

E 委員 区の財政が緊迫しないよう、区全体の予算と施策を十分把握しながら各取組を進めていく必要があると思う。

F 委員 図書館の位置づけとしては、今後どのような方向に向かって取り組んでいくのか。電子書籍やスマートフォンの活用などの社会状況も踏まえてどのように考えているのか。

「活動指標」の「図書館ホームページ・データベースへのアクセス件数」に係る「実績」が「目標」に達していないとのことだが、ホームページにおけるアクセスに係る工夫は行っていないのか。

中央図書館 ヤフー検索においては、キーワードを入力すると、「葛飾区立図書館」が最初にヒットするようになっている。

- F 委員 「としょかんだより」を作成しているようだが、メールマガジンは配信しているのか。
- 中央図書館 月 1 回、配信している。
- F 委員 「事務事業評価表」における「コスト内訳」の帳票について、3 年間の実績のみではなく、3 年間の増減に係る記載があるとわかりやすいのではないか。
- 分科会長 「オンラインサービス」における中央図書館と他の図書館とのサービスの差について、今後どのように取り組んでいく予定か伺いたい。
- 中央図書館 また、中央図書館に借りたい本がない場合、他の図書館との間で相互貸借しているとの話だが、その方法について伺いたい。
- 中央図書館 今後の方向性については、「オンラインサービス」の利用案内について積極的でわかりやすい P R を図り、さらに向上させていきたいと考えている。ただ一方で、建設して約 30 年以上経過している地域図書館に対し、中央図書館と同様のサービスを展開していく必要があるかについては今後検討していきたいと考えている。
- 中央図書館 他の図書館の間での相互貸借については 2 つの方法がある。1 つ目として、都立、23 区、国会図書館等の区外の場合は、F A X で依頼し郵送により相互貸借をしている。2 つ目として、区内の図書館の場合は、1 日 1 回、交換便の車にて対応している。
- 分科会長 「オンラインサービス」としては、他の自治体と連携を図っていく予定はないということでしょうか。
- 中央図書館 新たな中央図書館を金町駅前に開設するに際し、従来の葛飾図書館より利用者が 2 倍拡大することが見込まれたが、15 年度より主流となっていた I C タグを活用することで、職員数を増やさずに、効率的な執行体制を図ってきた。現在では、中央図書館や立石図書館では夜 10 時まで開館するとともに、館内整理日は月に 1 日のみとし、年末年始も開館することで利便性の向上も図っている。
- 分科会長 今後は、中央図書館での成果を踏まえ、自動貸出機等の利便性を他の図書館の利用者へも P R し、効率化を図っていく必要があると考えている。

- C委員 中央図書館の開設に係る初期費用をランニングコストも含めてどのように考えていたのかについては、今回の行政評価委員会で議論できることではない。
- よって、今導入しているシステムについて、今後どのように活用することで、コストのダイエットを図るのか、業務の効率化を図るのか、が論点になると考える。
- D委員 中央図書館と他の図書館との自動貸出機などにおける差をどの程度まで解消していく予定なのか。
- 中央図書館 現状では方向性は確定していないが、過剰とならない図書館サービスを考えていくにあたり、行政評価委員会のご意見も伺いながら検討していきたいと思う。
- A委員 過剰と思われるサービスに対する費用がどの程度かかっているのか、図書館全体に係る維持管理費用を含めて評価をする必要があるのではないかと。
- 事務局 図書館事業は、使用料を徴収してはならないため、すべて一般財源で運営されている。
- 図書館サービスが、教育目的施設であることを考慮しつつ、過剰なサービスとなっていないか、評価することが、当該事務事業における1つの論点ではないかと考える。
- また、同じサービスを提供する際には、最小限のコストで実施することが望ましいため、コストや業務プロセスについて、無駄はないか、更なる効率化が図れないか、ということも、当該事務事業における論点になると考えている。
- よって、評価することが困難であると感じられる場合もあると思うが、利便性や業務プロセスの視点から評価していただきたいと考えている。
- 分科会長 中央図書館に係る青写真は、窓口業務の受託業者がパッケージとして提案したものなのか。
- 中央図書館 中央図書館を開設する際のコンセプト等は区側で考えたものである。窓口業務に関しては、複数社の中からプロポーザルにより選定したものである。
- B委員 区民意識から考えると、利便性を向上させることは非常に良いことだと思う。だが一方で、システム導入に伴う多額の管理費に対するサービス向上やコスト削減をどのように図っていくのか、25年度以降の行政評価の実施にあたっては、検討してほしい。

また、利用者を対象としたアンケートを実施することで客観的な視点も取り入れていくと良いと思う。

中央図書館

補足説明として、I C タグを導入したことによる成果の1つとして、本の紛失が減ったことがあげられる。

例えば、1つの事例として、上小松図書館では、年間で21年度は652冊、22年度は819冊、23年度は1,363冊の本が紛失していたが、I C タグを導入したことにより、24年度は79冊まで本の紛失が減ったという事実がある。

分科会長

「オンラインサービス」に係る本日のヒアリングは終了とさせていただきますが、次回に向けた追加資料の要求はあるか。

まず、夜間における入館者数に係る資料を提出していただきたい。

C委員

「オンラインサービス」を評価するにあたり、分母・分子として考えられる実績数を提出していただきたい。

4 その他

5 閉会