

箕面市 知の拠点づくり アクションプラン



平成23年8月 箕面市教育委員会

もくじ

図書館の現状と課題	1・2
課題解決の選択肢の整理	3
箕面市教育委員会がめざすもの	4
業務分析	5～
図書館の業務	6
図書館職員の仕事の現状	7・8
(参考) ICTタグシステムの検討	9・10
図書館業務の分類	11
図書館が忙しい時間帯	12
業務分析の結果	13
アクションプランの具体的内容	14～
アクションプランの全体像	15
めざす姿と現状の問題	16・17・18
業務の効率化の具体的内容	19～
(1) カウンター業務の見直し	19・20・21・22
(2) 内部業務の見直し	23・24
(3) 1日の業務量の平準化	25
(参考) そのほかの見直し	26
業務の効率化の効果	27
箕面市の図書館はこうなります	28～
運営経費の割合の変化	29
1 図書館は、全部で8館になります	30
2 全館のサービスを充実します	31・32
(参考) 検討の経過と今後のスケジュール	33

図書館の現状と課題

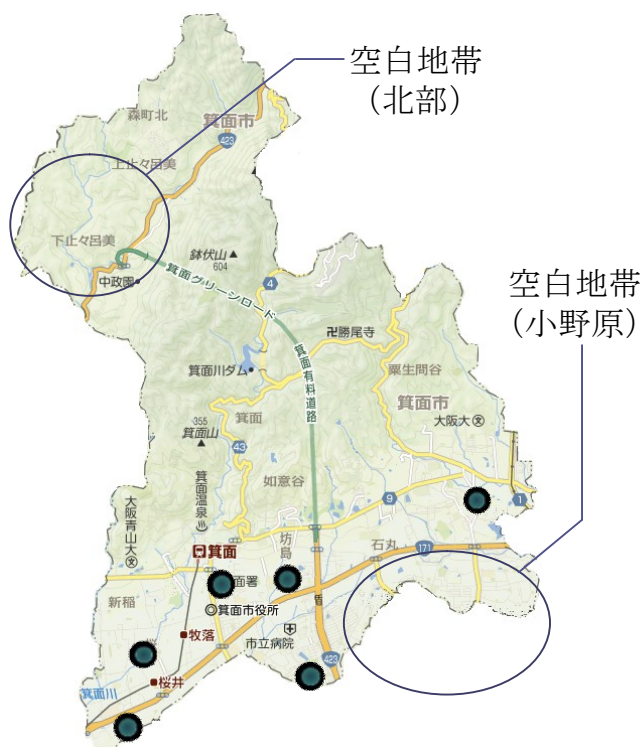
箕面市では、図書館を市民の財産として大切に考え、充実させてきました。その結果、他市に誇れる図書館行政を展開している一方で、課題も抱えています。

1 設置場所の不均衡

箕面市には、5館1コーナー、合わせて6館の図書館があるにもかかわらず、北部と、市街地の東南部(小野原地域)には図書館がありません。

これらの地域の住民と中部・西部の住民とは、受けられる図書サービスに大きな格差があります。

たとえ時間がかかっても、不均衡を是正し、なるべく公平なサービス提供を行っていく必要があります。



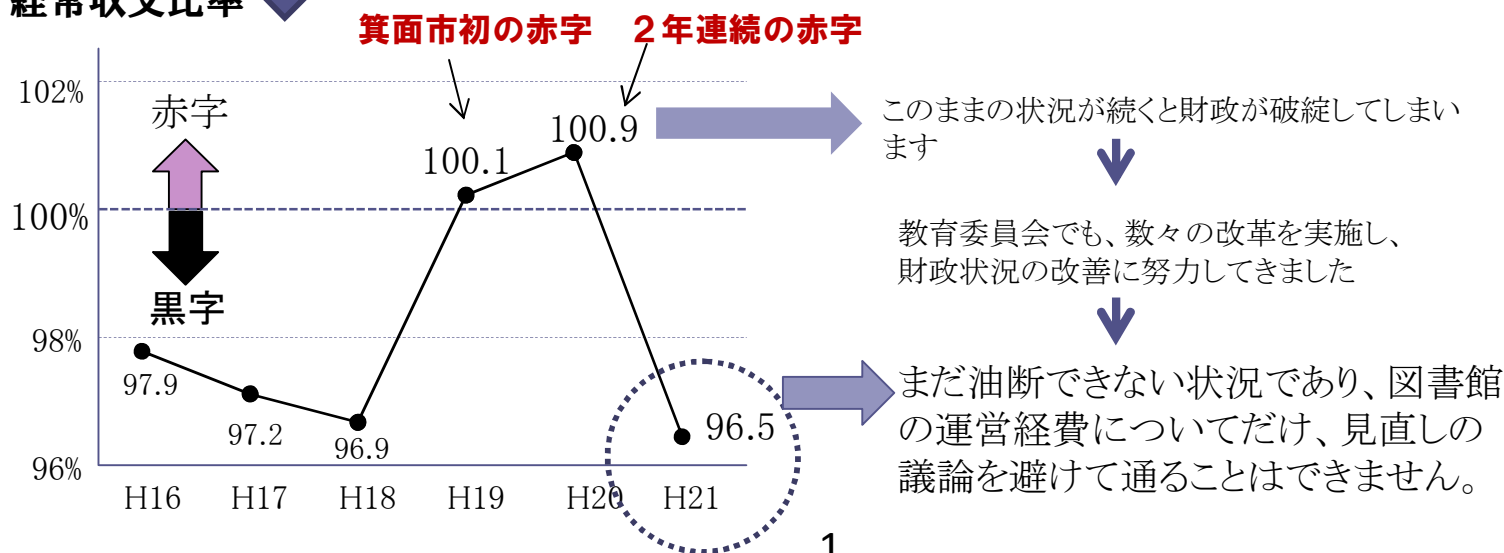
2 財政状況に見合わない運営経費

箕面市の図書館は、同規模の市と比べると数が多く、蔵書数や運営経費(市民1人あたりの負担額)も近隣市の1.5倍以上です。

しかしながら、市の財政状況は非常に苦しく、何年も赤字が出ていました。

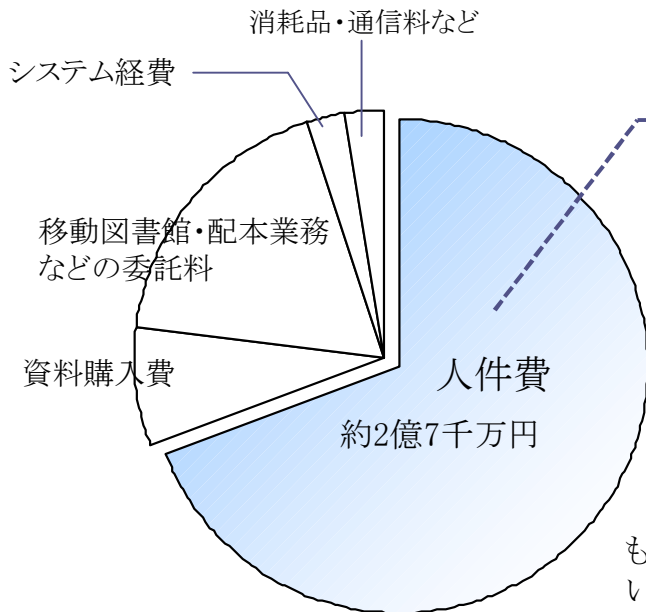
「緊急プラン(素案)・ゼロ試案」など、改革の取り組みを続けていますが、まだまだ厳しい状況です。(図書館の運営については、館の統廃合や指定管理者制度の導入などを検討してきました。)

箕面市の決算の 経常収支比率



3 業務分析による効率化がされていない図書館業務

箕面市の図書館は、「市民一人あたりが負担している図書館運営経費が他市の1.5倍以上」という多額の経費をかけていますが、その約7割が「人件費」です。



質の良いサービスを提供するために必要な人件費は、もちろん惜しまずにかけるべきです。

しかし、図書館では、これまで一度もBPR(業務の再構築)などの業務分析をおこなった上での効率化を実現したことがなく、業務に無駄がないか、根本的な見直しはしていませんでした。



もし、無駄があるのに見過ごして、余計な人件費をかけていては税金の無駄遣いであり、見直さなくてははいけません。

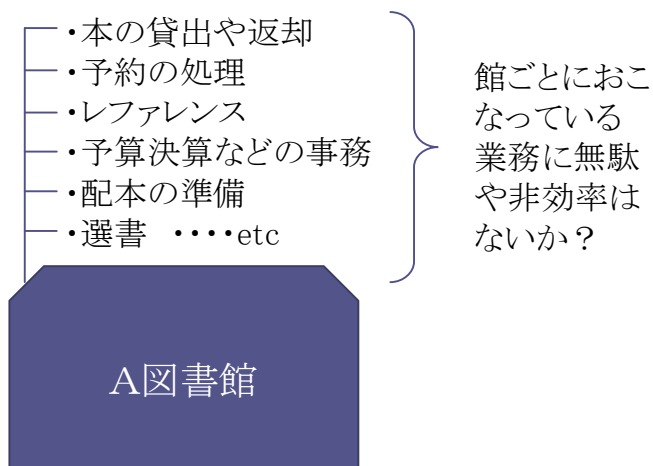
*平成15年3月に箕面市図書館協議会から「箕面市の図書館はむしろ効率的に運営されている」という旨の答申がされていますが、この検証の対象から人件費が除かれており、業務の効率性が検証されたものではありません。そのため、今回は人件費も含めて図書館の運営全体を検証する必要があります。

*市の他の部局では、何年も前からBPR(業務の再構築)や「業務の棚卸し」などを実施して、業務効率を上げてきています。

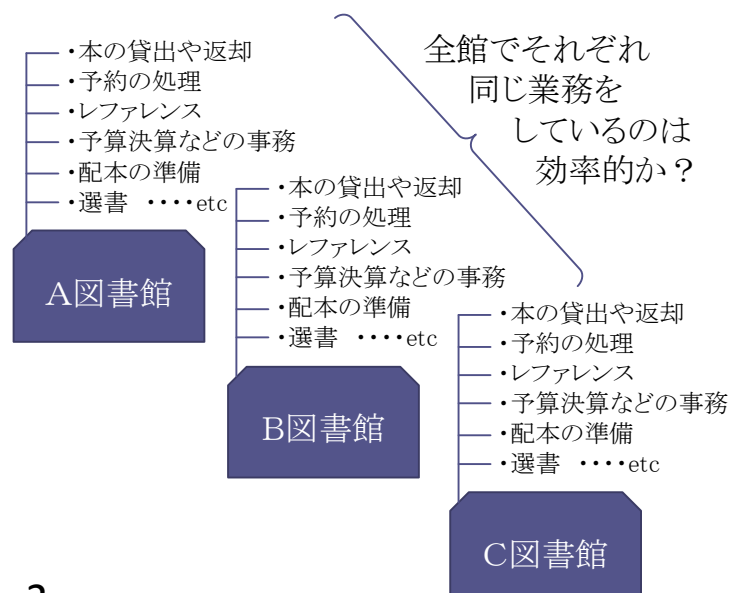
考え方のポイント

箕面市の図書館業務は、次のふたつの側面で見する必要があります。

①一つ一つの館ごとの業務の問題



②図書館6館全体の組織としての問題



課題解決の選択肢の整理

課題を解決するための方法はありません。どんな選択肢があるかを整理し、それぞれの選択肢について検討しました。

1 地理的な不均衡を是正する方法

選択肢(1) 新たに図書館を作る

財政状況が苦しい中、新たに図書館を作るためには、その運営経費をどこから生み出さなければなりません。今ある図書館の経費を減らすか、図書館以外のサービスを削減するかなどが必要ですが、緊急プラン(素案)・ゼロ試案で図書館だけが改革できていない状況の中、図書館以外の分野をさらに削減することは難しい状況です。

選択肢(2) 今ある図書館を減らす

減らすことは可能です。ただ、遠くて図書館に行きづらくなってしまうかなどには、少し我慢をしていただかなければなりません。

2 財政状況に見合った運営経費にする方法

選択肢(1) 今ある図書館を減らす

減らすことは可能です。ただ、遠くて図書館に行きづらくなってしまうかなどには、少し我慢をしていただかなければなりません。

選択肢(2) 指定管理者制度を導入する

指定管理者制度を導入することは可能です。今まで他の施設に指定管理者制度を導入してきた経験から、経費の削減だけでなくサービスの向上も期待できます。一方で、市が今しているのと完全に同じサービスを求めると、経費削減の効果が低くなってしまいますので、まったく同じサービスを求めないことにするか、ほかの方法を検討しなければなりません。

選択肢(3) 業務を効率化して直営を続ける

業務を効率化して運営経費を抑えることができれば、館の数も減らさず、直営を続けることができます。経費の抑制ができなければ、ほかの方法を検討しなければなりません。

3 図書館業務の効率を見直す方法

選択肢(1) 職員が自ら見直す

今まで他の部局では職員の手で見直しをおこなってきましたので、図書館でも自ら見直すことが可能だと考えられます。

選択肢(2) 指定管理者制度を導入する

民間事業者が自ら効率的な運営をめざしますので、業務の流れが見直されて効率化されることが期待できます。

箕面市教育委員会がめざすもの

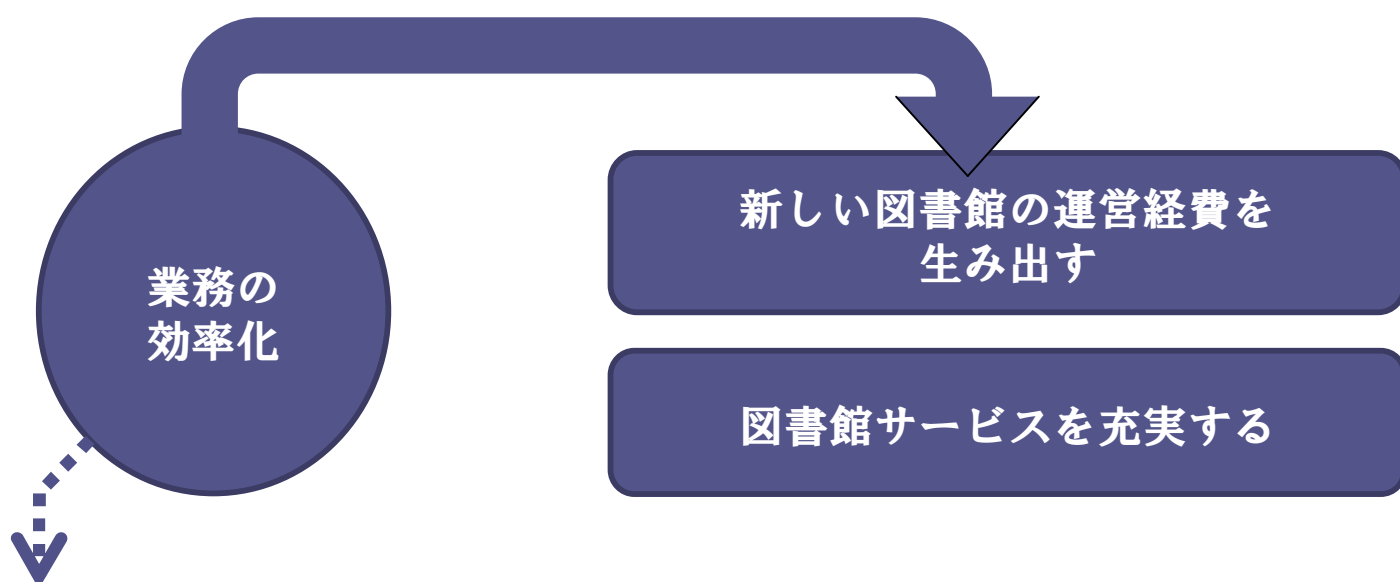
さまざまな選択肢の組み合わせを検討した結果、教育委員会として、次の結論に至りました。

大切にしてきたものをこれからも大切にしたい

- 充実した図書館と蔵書を市民の財産として大切にしたい
- 司書と利用者とのコミュニケーションを大切にしたい
- 市民との協働、子育て支援など、図書館がつなぐ人と人のつながりを大切にしたい

そのために必要なことは・・・

- ① 図書館は減らさない
- ② 直営を続ける
- ③ 業務の効率化を徹底的に行う



業務の無駄をなくして効率化することは、「サービスの低下」とイコールではありません。市民のみなさんに直接かわる部分のサービスはより充実しながら、見えないところの無駄を省くことは可能だと考えています。

大切にしてきたものをこれからも大切にするために、業務の効率化に本気で取り組みます。

業 務 分 析

図書館の業務

図書館の業務を一覧表にしました。さまざまな業務がありますが、ほとんどの館でそれぞれ同じ仕事をしていることがわかります。

業 務		中央	東	萱野南	西南	桜ヶ丘	らいと ぴあ
カウンター業務(貸出・返却・利用案内・予約 処理・返却督促など)		○	○	○	○	○	○
蔵書管理(購入計画・選書・蔵書管理・廃棄)		○	○	○	○	○	○
資料 調査	レファレンス	○	○	○	○	○	○
	地域資料データ作成・eレファレ ンス	○	—	—	—	—	—
移動図書館運営(巡回・予約処理・運転委託・ 車両管理等)		○	—	—	—	—	—
子ども 読書	おはなし会・ブックトーク・選書 (館外・館内とも)	○	○	○	○	○	○
	学校図書館連携(予約処理・レ ファレンスなど)	○	○	○	○	○	○
	その他子ども読書関連事業	○	○	○	○	○	○
障害者 向け サービス	声の図書リクエスト対応、読書情 報提供	○	○	○	○	○	○
	対面朗読	○	○	○	○	○	○
行事	図書館展示	○	○	○	○	○	○
	講座・イベント	○	○	○	○	○	○

図書館職員の仕事の現状

実際に図書館で職員がしている仕事の種類ごとに、どれだけの時間がかかっているかを調べました。

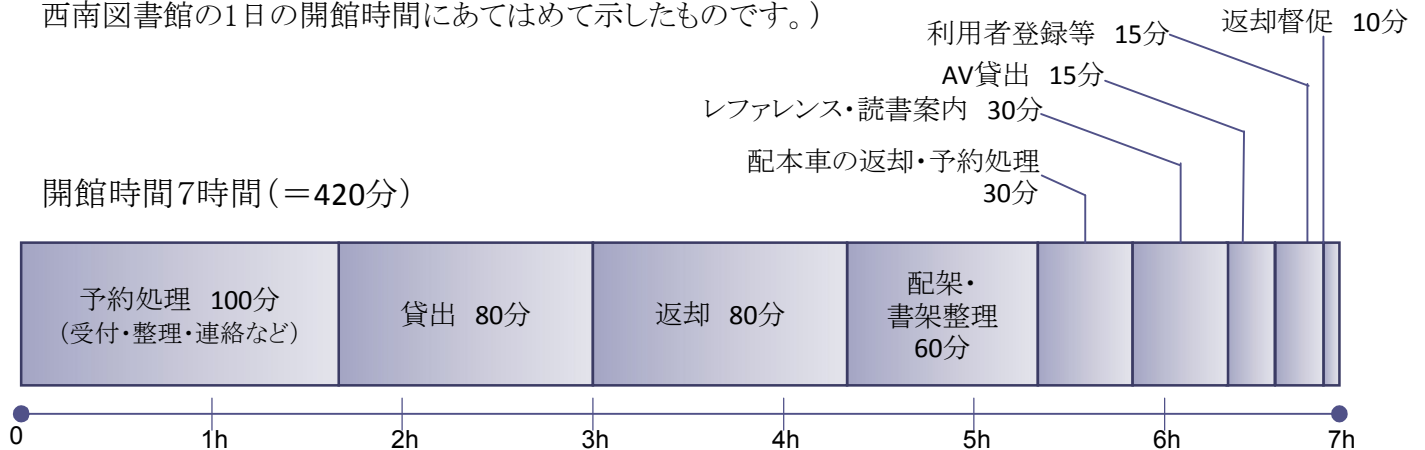
西南図書館・平日・出勤6人の日

(全図書館で職員の1日の処理業務と時間配分を調査し、その結果を集約して、平均的な1日の時間割を西南図書館にあてはめて示したものです。)

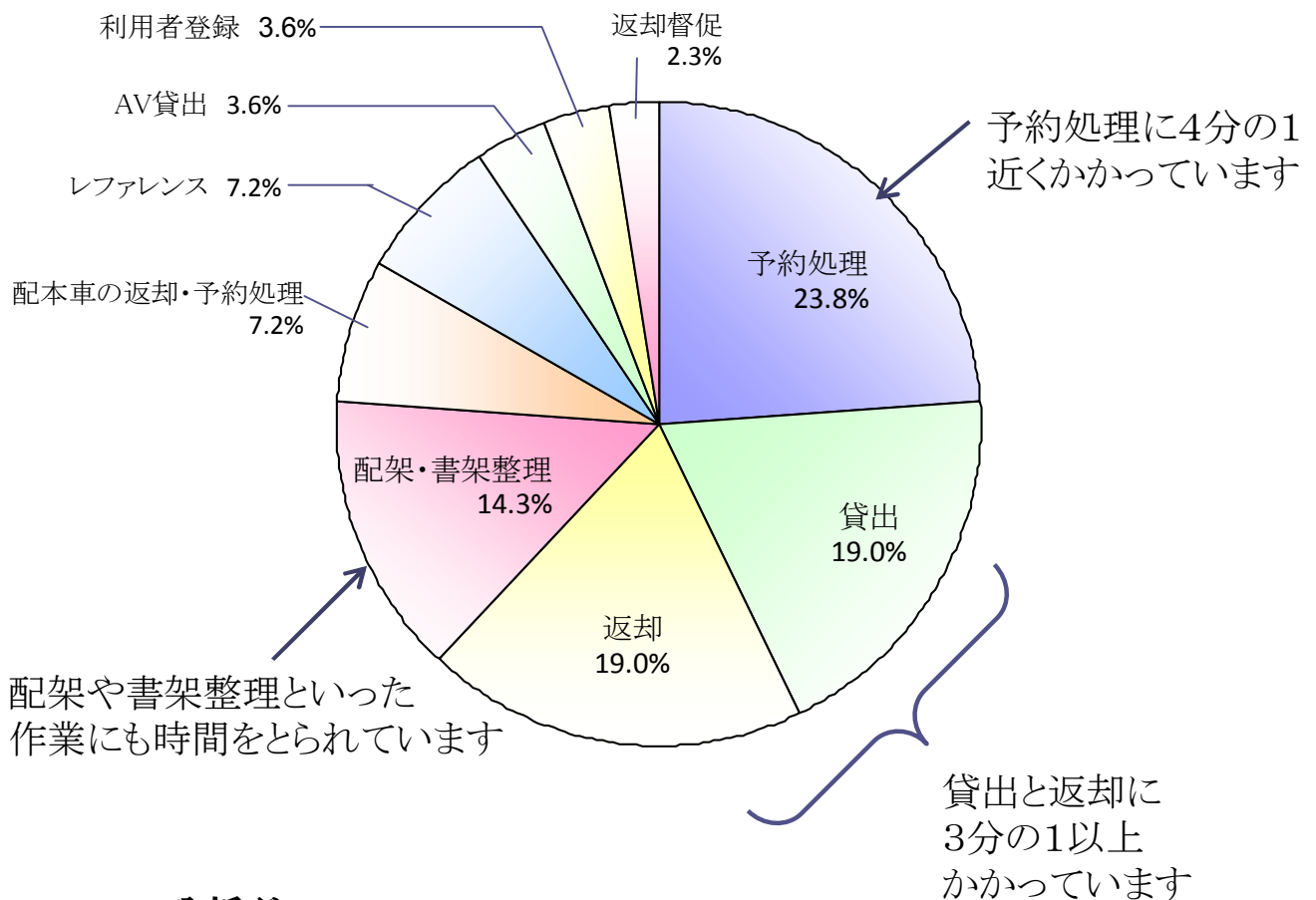
		開館	閉館
		8:45 9:00	10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 17:15
職員A	返却後処理、予約処理、配架、行事準備、打合せ	カウンター対応補助、予約処理、展示準備、会議準備	
	(休憩)	電話対応、配架、蔵書管理、資料整理	カウンター業務
職員B	返却後処理、予約処理、蔵書管理、打合せ	カウンター業務 利用者登録、予約処理、選書	
	(休憩)	カウンター対応補助、電話対応、展示準備、行事展示企画・連絡等	協働事業打合せ、学校図書館連携
職員C	現金処理、施設管理、予約処理、電話対応、打合せ	電話対応、庶務、貸館の受付、内部管理事務	
	(休憩)	電話対応、文書回答、貸館の受付、内部管理事務、配架	カウンター業務
職員D	返却後処理、予約処理、配架、書架整理、打合せ	予約処理、配架、子ども読書関連	
	(休憩)	カウンター業務 利用者登録、予約処理、返却督促、配架	予約処理、蔵書管理 配架、カウンター対応補助
職員E	返却後処理、予約処理、配架、書架整理、打合せ	カウンター対応補助、相互貸借処理	
	(休憩)	カウンター業務 相互貸借処理	電話対応、貸館の受付、展示準備 配架、障害者サービス関連
職員F	返却後処理、予約処理、配架、書架整理、打合せ	カウンター業務 学校図書館連携	
	(休憩)	電話対応、展示準備、蔵書管理、子ども読書関連、冊子編集	配架、電話対応、現金処理、貸館の受付

前ページの仕事のうち、カウンター業務にしばってその内容を詳しく分け、それぞれにかかっている時間を測定しました。

(全図書館での平成21年度実績調査から算出した平均時間数を
西南図書館の1日の開館時間にあてはめて示したものです。)



割合で見ると…



分析が
必要です！

- ・多くの時間を割いている仕事は、効率化の効果が出やすいものです。
- ・貸出、返却、予約処理、配架・書架整理の4つの仕事の効率化をめざすことで、高い効果が得られる可能性が高くなります。

(参考) ICタグシステムの検討

図書館のカウンター業務の効率化に効果的と言われている「ICタグシステム」。何ができて、実際にどう効率化できるのか、実際に導入している東京都三鷹市の図書館に視察に行ってきました。

ICタグシステムでできること

- 「読み取り機」の上に本を重ねて置くだけで、一度に10冊まで読みとることができます
- 返却ポストに本を投入するだけで、返却の処理ができます
- 出入り口にICゲートを設置すると、貸出処理をしていない本の持ち出しに警告が鳴ります
- 「予約棚」を設置すると、そこに予約された本を置くだけですべての予約処理が完了します

疑問

実際に業務をどう効率化できるのか？

利用者はどう感じているのか？

利用者が減ったりしていないか？

三鷹市の図書館に行ってきました。

東京都の中央部にあり、人口17万9千人ほどです
(図書館は5館あります)



質問：ICタグシステムを導入して、どう変わりましたか？

- 司書の仕事の8割を占めていたカウンター業務がなくなり、司書が選書や対人サービスに専念できるようになりました。
- ICタグシステムを導入後、本の貸出数は35%増、予約は3倍になりました。
- 利用者全員が自動貸出機で「セルフ貸出」を利用しています。
- ICゲート導入で、行方不明になる本は1.2%から0.07%に減少しました。(8000冊だったものが500冊弱まで減りました。)
- 蔵書点検にかかる日数が、9日から3日に減少しました。





貸 出

「自動貸出機」の机に本を重ねて置き、簡単な操作で貸出手続きができます。

- 子どもから高齢者まで、全員がセルフで借りています。

〔 カウンターにも貸出用のシステムがありますが、
カウンターを利用しているかたがいませんでした 〕



返 却

「自動返却機」というポストのような箱に入れます。

- 入れた時点で、コンピュータ上の返却手続きも完了し、あとは本を書架に戻すだけです。

司書はカウンターに常駐せず、書架の間で利用者と接しています。



出入り口にはICゲート



予約本の受け取り

利用者が「予約棚」から自分の予約した本を取り出して受け取っています。

- 導入後、予約数が3倍になったということから、このシステムが利用者に好評だとわかります。

分析が 必要です！

- ・三鷹市では、ICタグシステムによる図書館運営が利用者にも好評で、かつ、司書が本来の業務に専念できています。
- ・箕面市でも、良い効果を出せる可能性が十分あります。

図書館業務の分類

現在、図書館職員が行っているカウンター業務以外の仕事を、2つの視点で分類しました。

7ページの西南図書館の時間割に出てくる業務

返却後処理
予約処理(電話受付)
(確保)
(連絡)
配架
行事準備
打合せ
展示準備
会議準備
電話対応
蔵書管理
資料整理
選書
行事展示企画・連絡等
協働事業打合せ
学校図書館連携
現金処理
施設管理
庶務
貸館の受付
内部管理事務
文書回答
書架整理
子ども読書関連
返却督促
相互貸借処理
障害者サービス関連
冊子編集

分類の視点① 利用者との接点はあるか？

● 接点がある仕事

予約処理(電話受付)
(連絡)
電話対応
貸館の受付
行事展示企画・連絡等
協働事業打合せ
貸館の受付
子ども読書関連
返却督促
障害者サービス関連

● 接点がない仕事

返却後処理
予約処理(確保)
配架
行事準備
打合せ
展示準備
会議準備
蔵書管理
資料整理
選書
学校図書館連携
現金処理
施設管理
庶務
内部管理事務
文書回答
書架整理
相互貸借処理
冊子編集

分類の視点② 各図書館でなければならない仕事か？

利用者との接点がない仕事の中には、必ずしも各図書館でやらなくてもよい業務があります。

● 各図書館でなければならない仕事

返却後処理
予約処理(確保)
配架
打合せ
展示準備
蔵書管理
資料整理
選書
学校図書館連携
現金処理
施設管理
庶務
書架整理

● どこでもできる仕事

行事準備
会議準備
内部管理事務
文書回答
相互貸借処理
冊子編集

+

利用者との接点があっても、対面を要しないため「どこでもできる」業務もあります。

予約処理(電話受付)
予約処理(連絡)
電話対応
返却督促

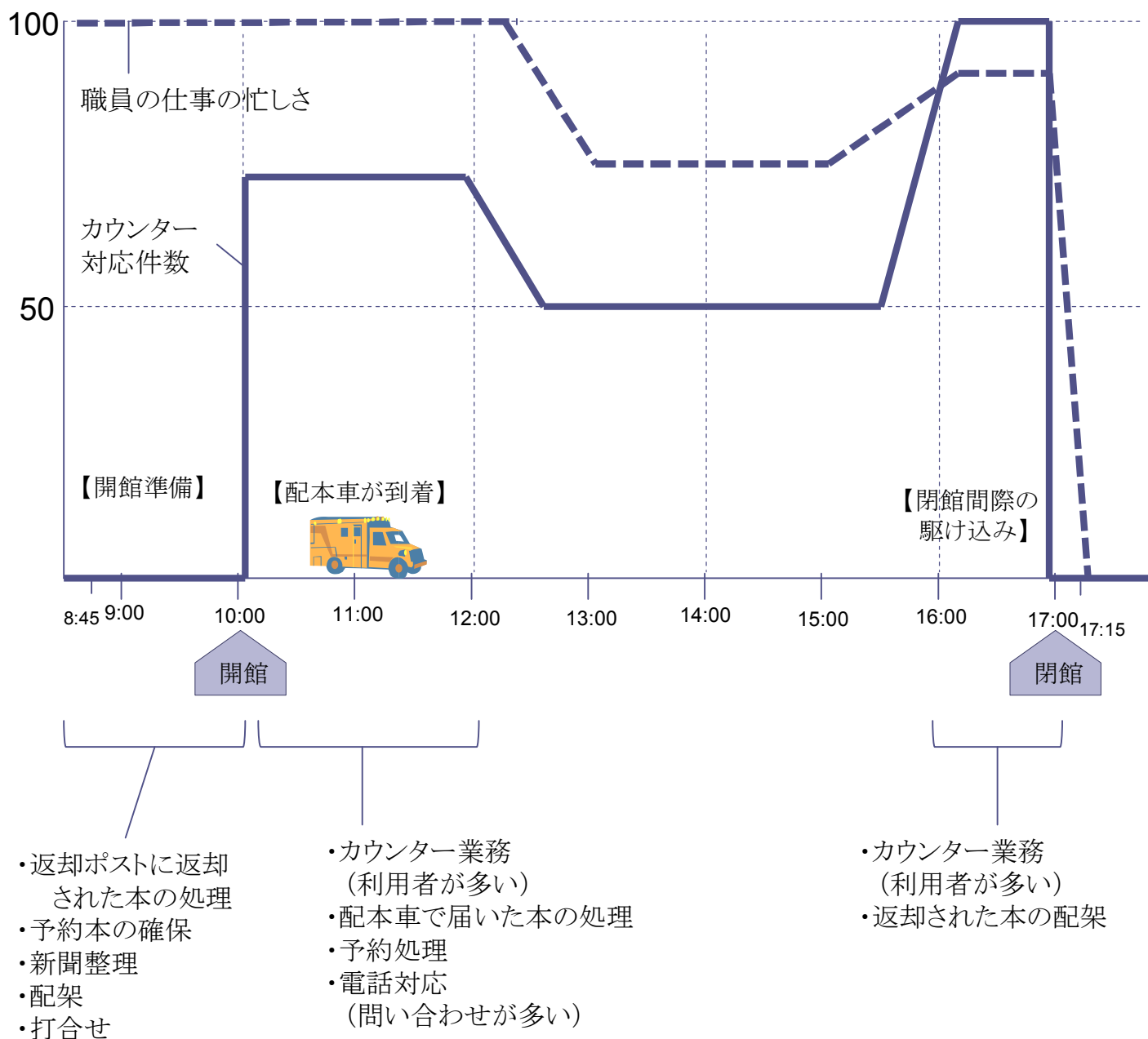
分析が
必要です！

・どこでもできる仕事は、1箇所に集めて処理することで、事務処理のスピードが上がったり、スケールメリットが出せる場合があります。

図書館が忙しい時間帯

図書館では、「忙しい時間帯」と「それほどでもない時間帯」があり、その差が結構大きいことがあります。

いちばん忙しいときを「100」としたときの一日の忙しさのイメージ



分析が
必要です！

- 凹凸のある業務の「凸」の時間帯にだけ、職員数を増やせば、全体としては少ない人数で、同じ業務がこなせる可能性があります。

業務分析の結果

図書館の業務を分析した結果、今の業務にはまだまだ改善できる点があることがわかりました。これらの無駄をなくし業務を効率化することで、ＩＣタグシステムの経費を差し引いても、十分効果を得られると考えられます。

見直す項目

(1) カウンター業務

司書の仕事に大きなウェイトを占めているカウンター業務を見直すことで、大きな効果を生み出せる可能性があります。

(2) 内部管理業務

どこで処理しても質が変わらない業務を1箇所を集約することで、無駄をなくせる可能性があります。

(3) 1日の業務量の平準化

1日の中で業務量に凹凸があるため、凸の部分をなんらかの方法で吸収できれば、より効率的な運営ができる可能性があります。



これらの見直しで効果を生み出し・・・

大切にしてきたものをこれからも大切にします

- 充実した図書館と蔵書を市民の財産として大切にします
- 司書と利用者とのコミュニケーションを大切にします
- 市民との協働、子育て支援など、図書館が
つなぐ人と人のつながりを大切にします



アクションプランの具体的内容

アクションプランの全体像

知の拠点づくりアクションプランでは、業務の効率化により生み出した効果で、図書館サービスを充実し、かつ、空白地域に図書館を作る道筋を提案します。

めざす姿

- (1) 司書の業務を「図書館の質の向上」と「利用者とのコミュニケーション」重視にシフトします
- (2) 資料購入費の倍増やインターネット接続環境の整備など、「読む・調べる」図書館本来の機能を充実します
- (3) 図書館空白地帯の「北部」と「小野原」の公共施設に新しい図書館を作ります

実現するために…

業務の効率化

(1) カウンター業務の見直し

- ICタグで貸出・返却処理を大幅に効率化
- IC予約棚で予約処理をスピードアップ
- ICゲートで有人監視を不要に
- 視聴覚資料の手続きをセルフ化
- 西南図書館の駐車場を一律30分無料化
- 中央図書館2階のカウンターを廃止

(2) 内部業務の見直し

- 利用者と接しない内部業務を各館から中央図書館に集約

(3) 1日の業務量の平準化

- 配架や配本準備などの単純作業は、作業が多い時間帯だけのパートタイムスタッフを活用

(4) その他の見直し

- 開館日数の増加
- 利用者数に合わせた出勤体制

実現へ

生み出される効果

司書が「司書にしかできない仕事」に時間を割ける体制

今より少ない職員数で、今より充実したサービスを行える体制

今よりも少ない予算で既存の図書館を運営できるしくみ

めざす姿と現状の問題

めざす姿

- (1) 司書の業務を「図書館の質の向上」と「利用者とのコミュニケーション」重視にシフトします

めざす姿

- 司書は、司書でなければできない仕事に大きなウェイトを置き、図書館としてのクオリティを向上させます。
- 司書が利用者から気軽に声をかけていただける図書館をめざします。
- 司書率100%をめざします。
- 図書館がつなぐ人と人のつながりを大切にしていきます。



現状の問題

利用者とのコミュニケーションは・・・

- 司書が利用者と接するのはカウンター業務の時がほとんどです。
- そのカウンター業務も、8割以上の時間を「バーコードを読み込む」「予約本を用意する、予約本がそろったことを電話連絡する」「本を書架に並べる」などの作業に費やしています。
- 司書と日常的にコミュニケーションをとれているのは、イベントや市民協働事業の開催に参画している方が主で、一般の利用者はカウンター業務や内部業務をしている司書に接する機会が少ない状況です。
- 現在の職員は40人、うち24人が司書で、司書率は60%です。

**カウンター業務の
効率化が必要です**

内部業務は・・・

- カウンターに出ていない職員は、他市や大阪府の図書館との本の貸し借りの処理、予約の電話受付、選書や資料整理などの内部業務に従事しています。
- これらの業務は、どこか1箇所の事務所でまとめて処理をしても、各館の利用者にほとんどご迷惑をおかけすることはないのですが、今は各館でそれぞれで処理しています。

**内部業務の
効率化が必要です**

めざす姿
(2)

資料購入費の倍増やインターネット接続環境の整備など、
「読む・調べる」図書館本来の機能を充実します

めざす姿

- 新刊書や人気図書の予約待ちの期間を短縮、専門書なども取りそろえて、蔵書をより充実します。
- 各図書館の間での本の移動を今まで以上に促進し、蔵書の有効活用を図ります。
- 図書館で調べものをしてしながら、同時にインターネットからも情報収集ができる環境を整備します。



現状の問題

蔵書や資料は・・・

- 図書館の運営経費に占める資料購入費の割合は7%程度にすぎません。
- 新刊書や人気図書は、長いときで7ヶ月以上の予約待ちとなり、利用者のみなさんにご不便をおかけしています。
- 視聴覚資料も古いレーザーディスクやビデオテープが多く、新しいものはなかなか購入できていません。

資料購入費の
増額が必要です

インターネットの接続は・・・

- 利用者のみなさんから要望はいただいていたが、現在までインターネット環境は整備できていません。
- 本で調べものをしてしながらインターネット検索を併用することができません。

ネット環境を
整備する必要があります

めざす姿 (3) 図書館空白地帯の「北部」と「小野原」の公共施設に 新しい図書館を作ります

めざす姿

- 北部地域になんらかの公共スペースを確保する際に、図書館サービスを供給します。
(現時点では、場所や内容は未定です。)
- 小野原に「(仮称)多文化交流センター」を作る予定であり、その施設に図書館を併設します。



小野原の新図書館のイメージ

広さや蔵書数はどれくらい？

施設のスペースが許す最大限の規模にします。

- (仮称)多文化交流センターは、当初、2階建ての計画でしたが、新図書館のためにこれを3階建てに見直して、約160平方メートル程度の図書館用のスペースを確保します。
(これは、現在の桜ヶ丘図書館より一回り大きい規模です。)
- この広さであれば、蔵書は3万冊ほど置くことができます。

貸出などのサービスは？

市内の他の図書館と同じサービスを提供します。

- 貸出、返却、予約、リクエストなど、既存の図書館と同じサービスを提供します。
- 他の図書館と同じく、常勤の司書が運営にあたります。

効率的に
運営する
必要があります

3つの「めざす姿」を実現するために

業務の効率化の具体的内容

(1) カウンター業務の見直し

ICタグで、「貸出」をより便利にスピードアップします



- **一気に読み取り！貸出がスピードアップします**
何冊も借りるとき、処理にかかる時間が大幅に短縮されます。
- **簡単・便利なセルフ貸出にします**
簡単操作が好評で、視察に行った三鷹市では、利用者全員がセルフ貸出を利用し、導入後には貸出数が35%増になりました。**箕面市も100%セルフをめざします。**
- **プライバシーも守られて安心です**
職員にも書名を見られることなく気軽に借りられます。

三鷹市の自動貸出機



利用者全員がセルフサービスで本を借りています。

ICタグで、「返却」もカンタン・スピーディに処理できます

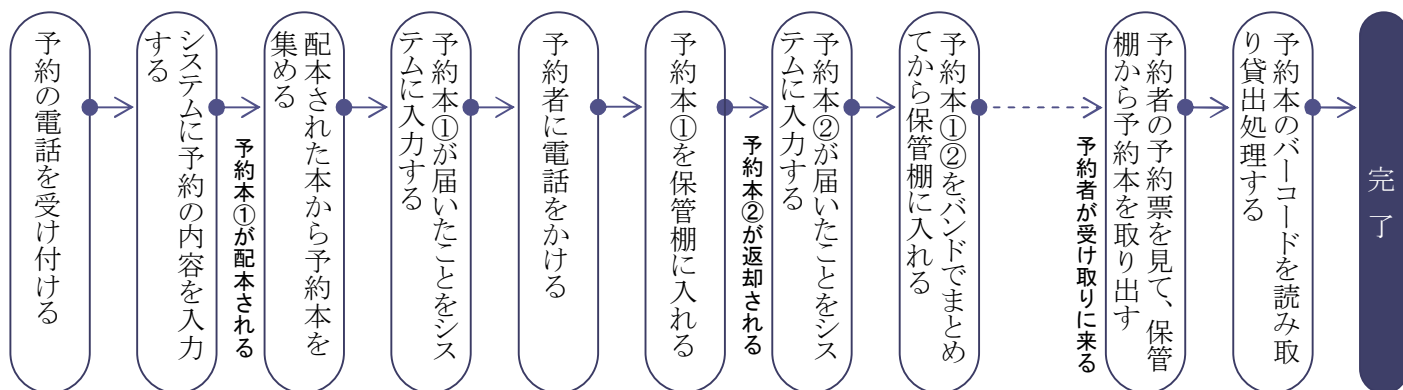


- **入れるだけで、返却処理が完了します**
ポストの「口」のところにアンテナが付いていて、本を入れるだけで、返却処理が完了します。

予約の便利さはそのまま！ 「予約棚」で内部の処理を省力化します

現在の予約処理は、多くの手間と時間がかかっています

※ある利用者が電話で2冊の本(うち1冊は他の図書館の蔵書、1冊は貸し出し中)を予約した場合

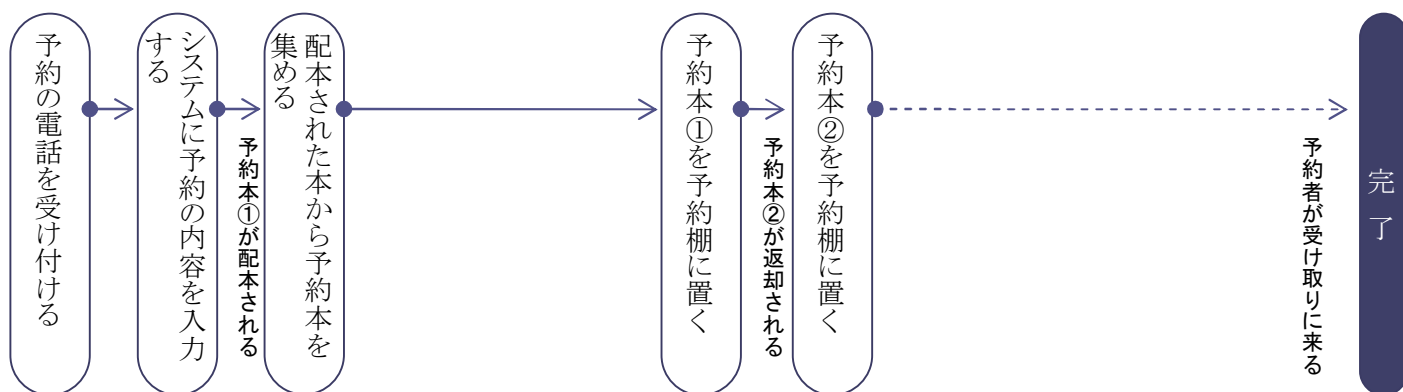


● 予約本を棚に置くだけで、処理が完了します

- ・予約本を棚に置くと、電算システムの処理から、利用者へのお知らせメールまで一気に処理完了。
- ・予約本の受け取りは、どこに自分の予約した本があるのか画面に表示され、一目でわかります。
- ・自分が予約した本は自分しか貸出処理ができないため、他の人が間違っても借りてしまうことはありません。
- ・職員が予約者ごとに本を集めて取り置く作業や、予約者への受け渡し作業が不要になります。



予約棚を導入すると、こう変わります



予約者に
・自動メール送信
・自動ファックス送信

三鷹市の予約照会機



三鷹市では、
子どもから高齢者まで、
迷わず予約した本を
受け取れています。

ICゲートで紛失本ほぼゼロ。有人監視も不要になります

● カウンターで常にだれかが見張っている必要がなくなります

- ・現在は、常にカウンターに人がいますが、毎年、2千冊～3千冊の本が行方不明になります。
- ・ICゲートを導入すると、監視がなくても、紛失本はほぼゼロになります。

● 雑誌も自由に見られるようになります

- ・今は、わざわざカウンターの職員に申し出ないと見られない雑誌があります。(不正な持ち帰りが多いため、盗難防止のためにそうしています。)
- ・ICゲートを導入すると、不正な持ち帰りがなくなるため、利用者にとっては、雑誌を館内で自由に見られるようになりますし、職員にとっては、カウンター業務が軽減されます。

ICゲート



視聴覚資料（AV）も自分で操作できるようにします

● 時間内であれば資料の交換が何度でもできます

- ・現在は、視聴覚資料の再生や停止の操作をカウンター内で職員がおこなっていますが、機器を整備して、利用者が自分で操作できるようにします。
- ・利用者にとっては、時間内であれば自分で別の視聴覚資料に取り替えられて便利に、職員にとっては、カウンター業務が軽減されます。

現在の再生機器



(カウンターの中にあります)

それぞれの席で操作ができます



西南図書館の駐車場を一律30分、無料にします

● カウンターでおこなう「無料処理」の手間をはぶきます

- ・現在は、貸出か返却でそれぞれ30分無料になりますが、図書館のカウンターで駐車券を出して、「無料処理」をしなければなりません。
- ・ほぼ全員の利用者が「無料処理」をしていますので、職員は大量の「無料処理」をしなければならない状況です。
- ・ほぼ全員が無料処理をするなら、最初から一定時間を無料にするほうが合理的であるため、「一律30分無料」にして、利用者の手間もはぶき、カウンター業務も軽減します。

中央図書館のカウンターを1階に集約します

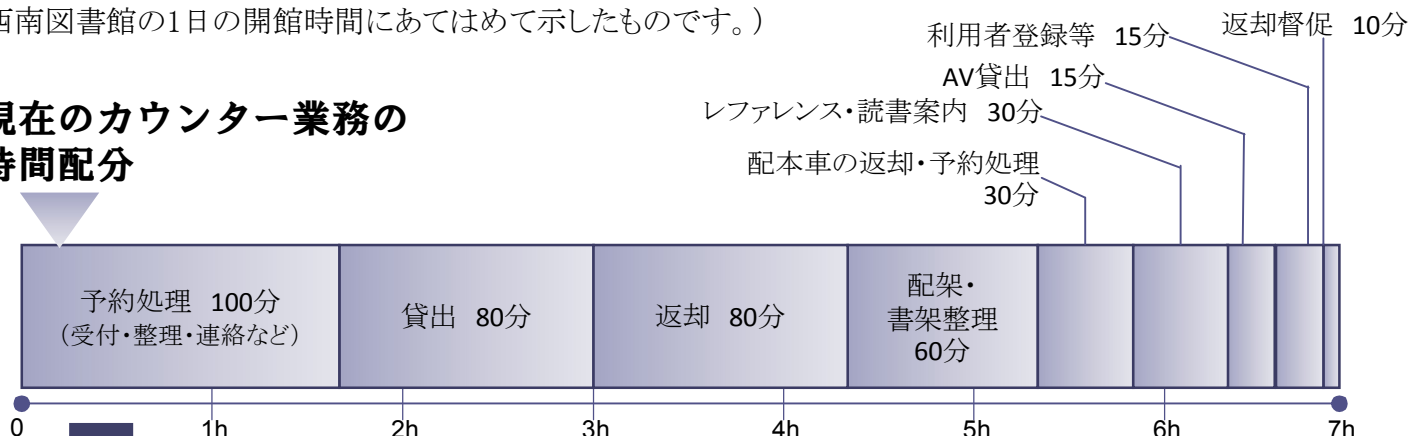
● 利用されていない「2階カウンター」を1階カウンターに集約します

- ・中央図書館の2階カウンターは、現在、ほとんど利用がありません。実質、2階出入り口の監視のために常駐しているため、2階出入り口を閉鎖すれば、2階カウンターへの常駐は不要になります。
- ・2階に常駐していた司書が1階で仕事をするように変更し、司書がより多くの利用者に接する機会を作ります。

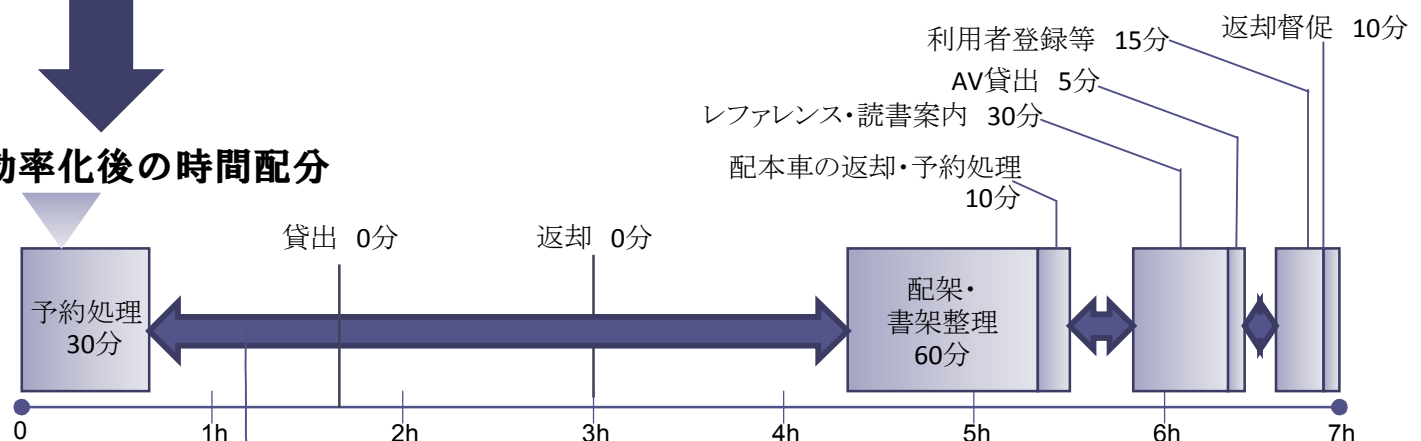
効率化の効果はこうなります (1)

(現在の時間配分は、全図書館での平成21年度実績調査から算出した平均時間数を西南図書館の1日の開館時間にあてはめて示したものです。)

現在のカウンター業務の時間配分



効率化後の時間配分



効率化により生み出した「時間」は、他のサービスの充実に振り替えたり、職員数の見直しなどの効果につながります。

(2) 内部業務の見直し

「どこで処理してもよい業務」を中央図書館に集約します

- 利用者との接点がない業務のうち、「その場所でなければならない業務」以外を中央図書館で処理します

利用者との接点がない業務

返却後処理	学校図書館連携
予約処理(確保)	現金処理
配架	施設管理
行事準備	庶務
打合せ	内部管理事務
展示準備	文書回答
会議準備	書架整理
蔵書管理	相互貸借処理
資料整理	冊子編集
選書	

■ その場所でなければならない業務

返却後処理	選書
予約処理(確保)	学校図書館連携
配架	現金処理
打合せ	施設管理
展示準備	庶務
蔵書管理	書架整理
資料整理	

■ どこで処理してもよい業務

行事準備	文書回答
会議準備	相互貸借処理
内部管理事務	冊子編集

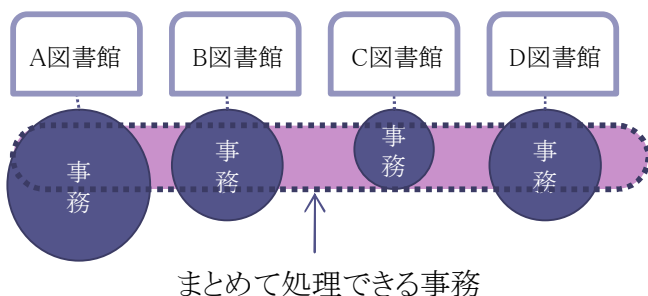
- 利用者との接点がある業務でも、対面を必要としない電話やファックスの対応は中央図書館にまとめます

- ・電話・ファックスによる予約の受付
- ・電話・ファックスによるレファレンス
- ・返却督促 など

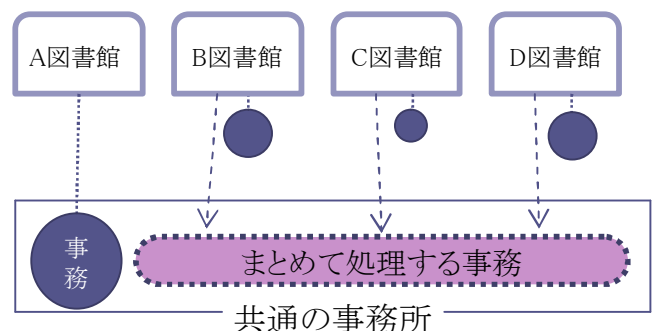
中央図書館の事務所で
まとめて処理します

内部業務の集約のイメージ

それぞれの図書館で同じ事務をしていますが...



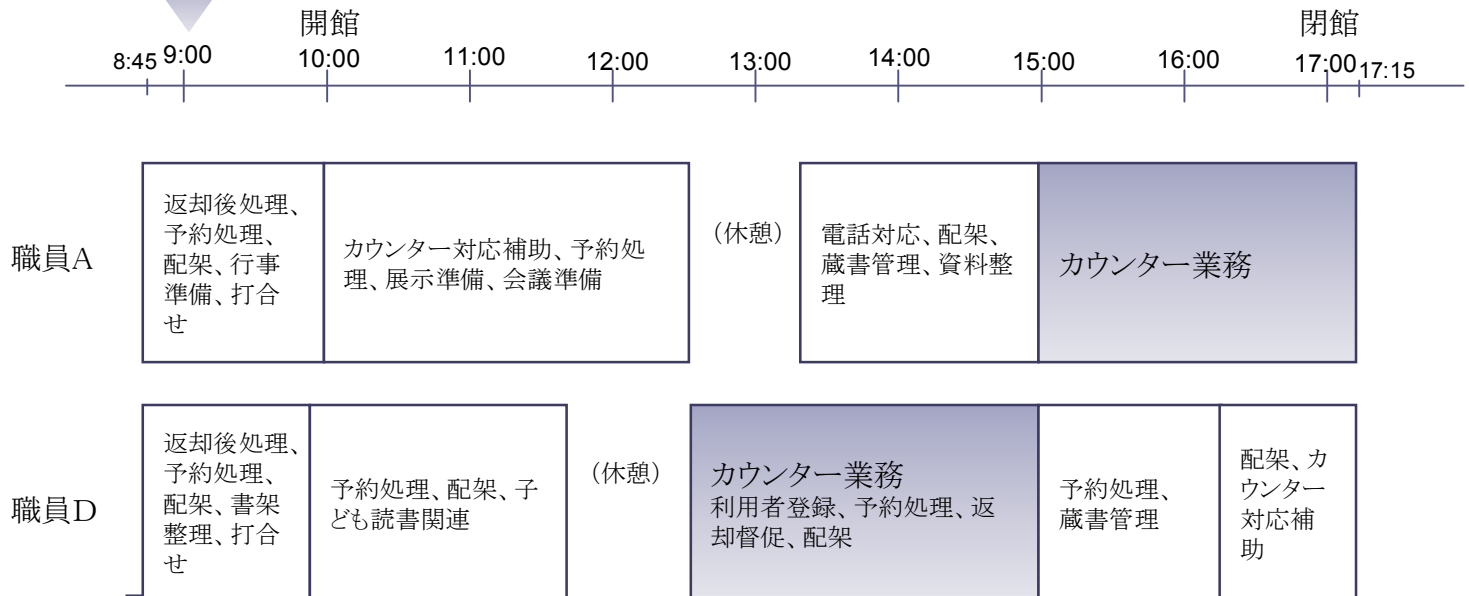
どこで処理してもよい業務を1箇所の事務所でまとめて処理することで、各館の負担は軽くなり、かつバラバラでやるよりも効率よくできます。



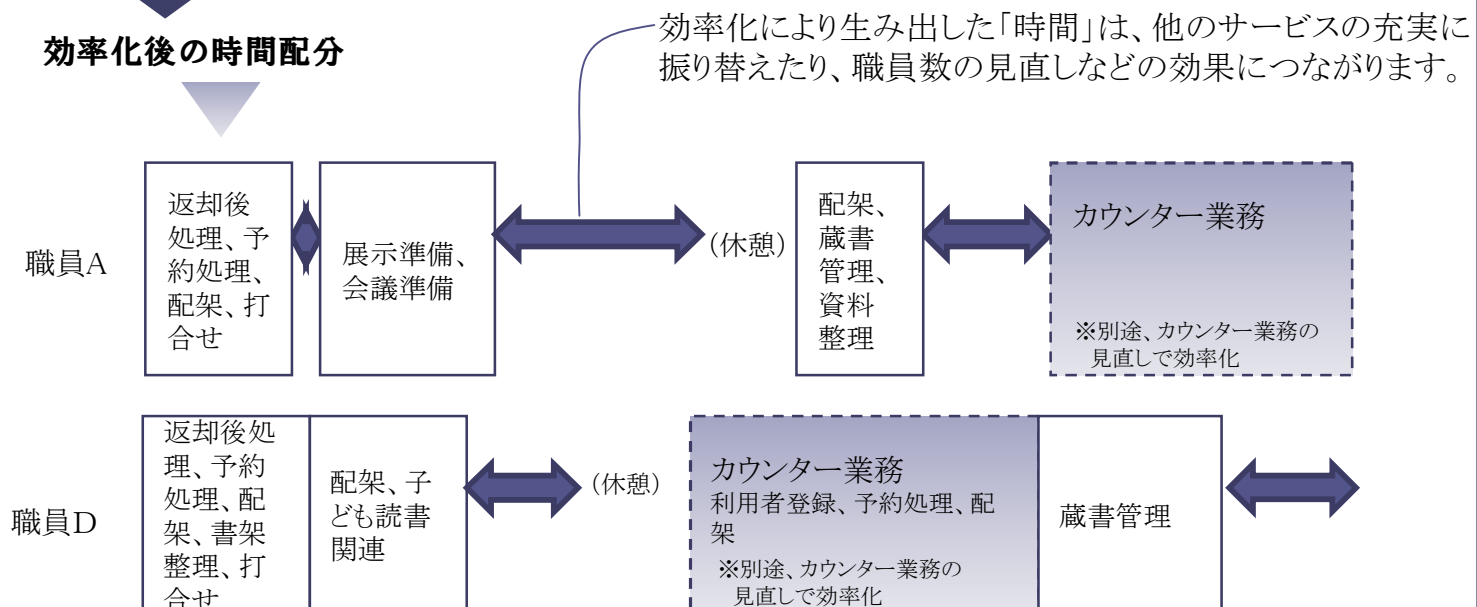
効率化の効果はこうなります (2)

(現在の時間割は、全図書館で職員の1日の処理業務と時間配分を調査し、その結果を集約して、平均的な1日の時間割を西南図書館にあてはめて示したものです。)

現在の1日の時間割



効率化後の時間配分



内部事務処理をおこなう中央図書館の事務所では

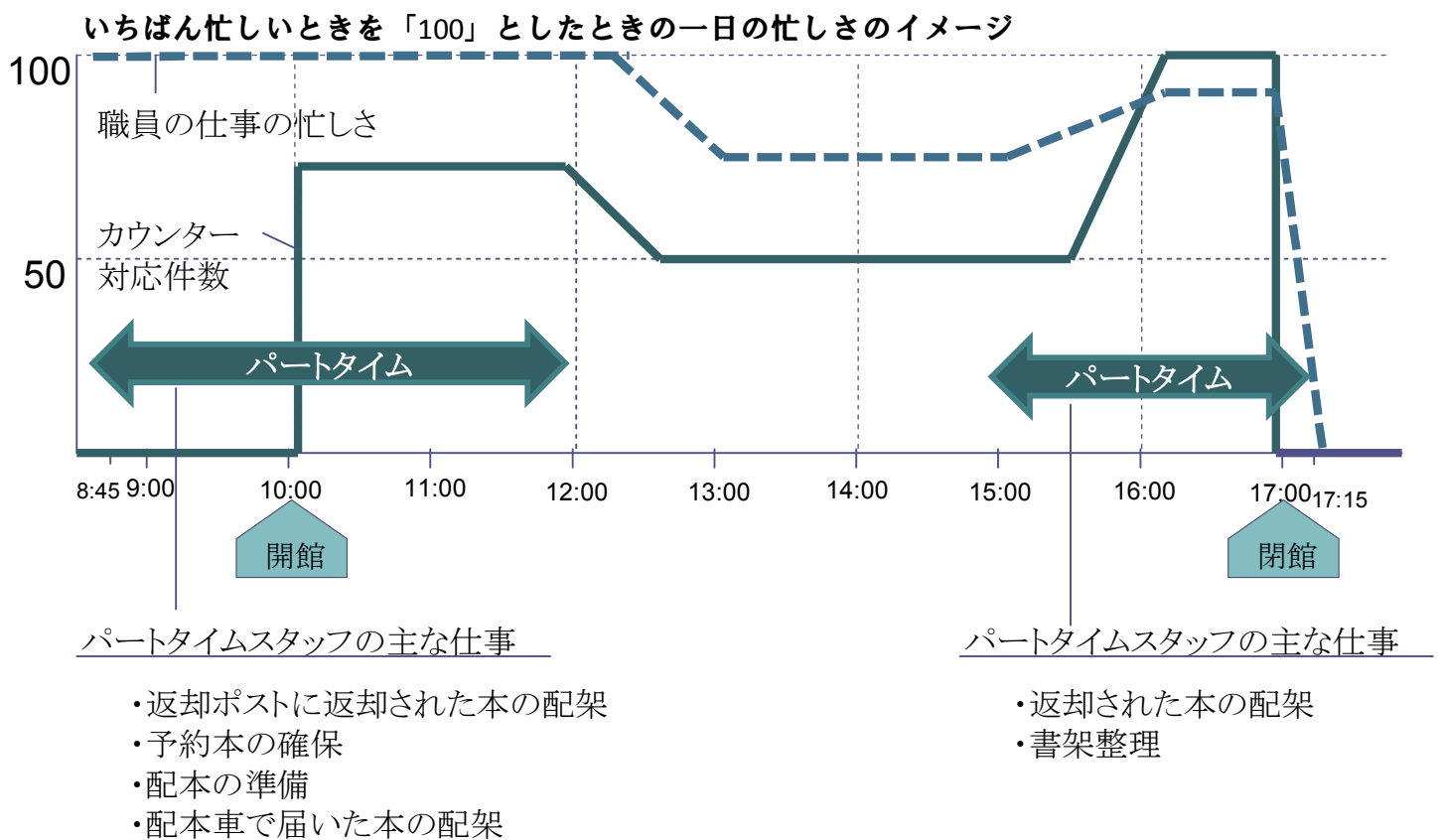
「カウンター業務の見直し」によって生み出される効率化の効果により、他館の内部事務を処理します。

(3) 1日の業務量の平準化

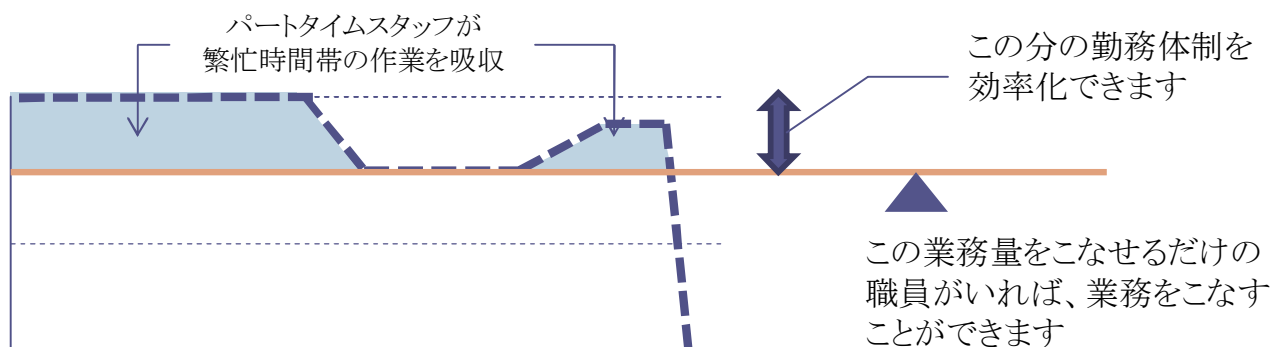
配架などの作業にパートタイムスタッフを活用します

- 単純作業で、かつ「ある時間帯にだけ発生する作業」にパートタイムスタッフを活用します。

・「朝と夕方が忙しい」、そのほとんどが「配架」や「配本の準備」などの作業である、という図書館の現状に合わせて、その時間帯だけパートタイムのスタッフを投入します。



業務量の平準化のイメージ



(参考) そのほかの見直し

ICタグシステムの導入で、図書館の開館日数がのべ23日増加します

● 休館しておこなっている「蔵書点検」の作業時間が激減。開館日数が増えます。

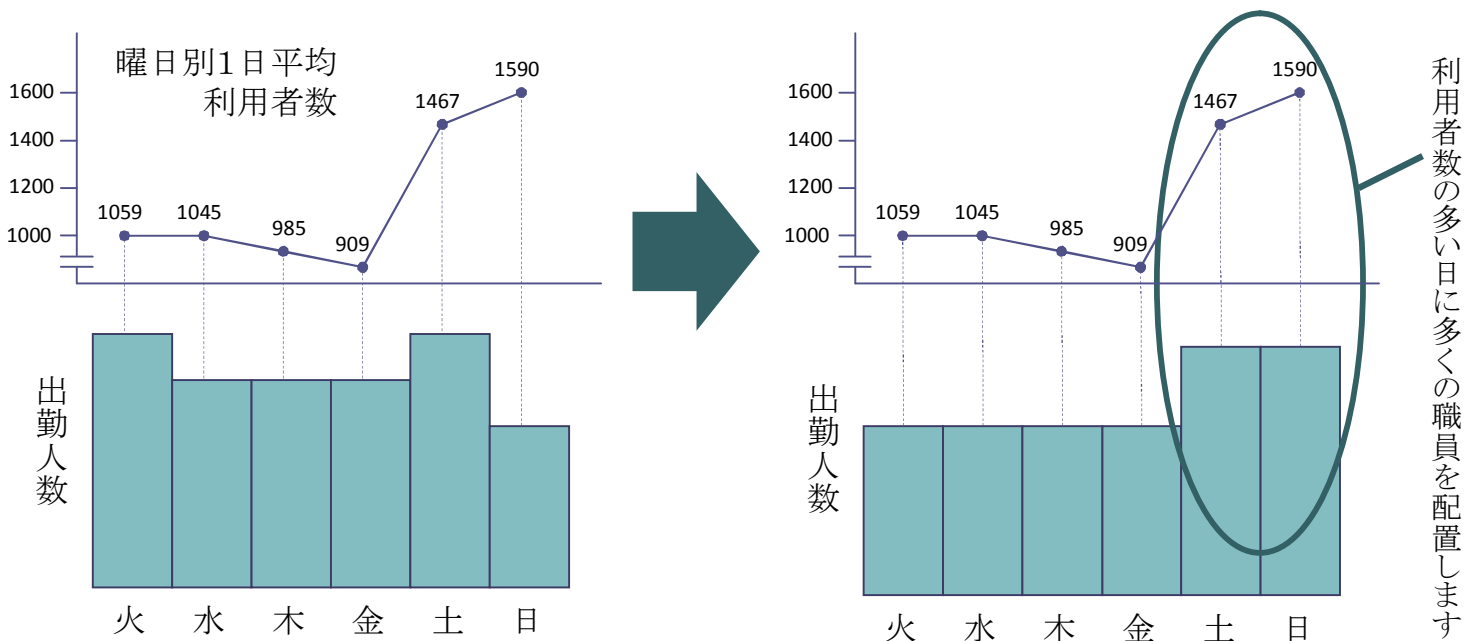
- ・現在、6館で年間のべ35日間、蔵書点検のために休館していましたが、ICタグシステムを導入することで、たくさんの本のデータをまとめて読み込めるようになるため、作業時間が3分の1くらいに圧縮できます。
- ・平均月に3日はどこかの図書館が点検のために休館していたものが、平均月1日になります。

図書館名	蔵書点検のための閉館日数(年間)	
	現在	ICタグシステム導入後
中央図書館	11 日	5 日
東図書館	6 日	2 日
西南図書館	4 日	1 日
萱野南図書館	6 日	2 日
桜ヶ丘図書館	4 日	1 日
らいとびあ	4 日	1 日
合計	35 日	12 日

開館日が23日増えます

出勤シフトを見直し、一番忙しい土日の出勤を増やします

● 曜日ごとの出勤人数を、利用者数に合わせて平日少なめ、週末多めに変更します。



業務の効率化の効果

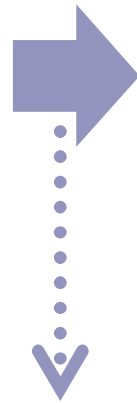
ここまで検討してきた業務の効率化により、今までより少ない職員数で、今までどおりのサービスを提供することが可能です。

また、「めざす姿」を実現するために新たに必要になる経費も捻出できます。

少ない人数でも、サービスを落とさず運営できます

1日の出勤職員数

図書館名	現在の体制
中央図書館	9～10人
東図書館	4～5人
西南図書館	5～6人
萱野南図書館	4人
桜ヶ丘図書館	2人
らいとぴあ	2人
合計	26～29人



見直し後の体制
7～9人
3～4人
3～4人
3～4人
2人
2人
20～25人

応援体制を確立

人件費 約9千7百万円／年を縮減できます

この体制でも司書が余裕を持って利用者とコミュニケーションをとることができます。

サービス充実のための新たな経費も生み出せます

削減できる人件費

9千7百万円／年

効率化のための経費

1千3百万円／年

- ・ICタグシステムの管理経費 7百万円
- ・パートタイムスタッフの給与 6百万円

業務の効率化による効果額

8千4百万円／年

財政改革の効果
(ゼロ試案の効果額)

4千1百万円／年

※目標は5千5百万円／年
でした

サービス充実のために必要な新たな経費

- 新しい図書館の運営経費 1千1百万円
- 資料購入費の増額分(倍増) 3千1百万円
- インターネット回線の使用料など 1百万円

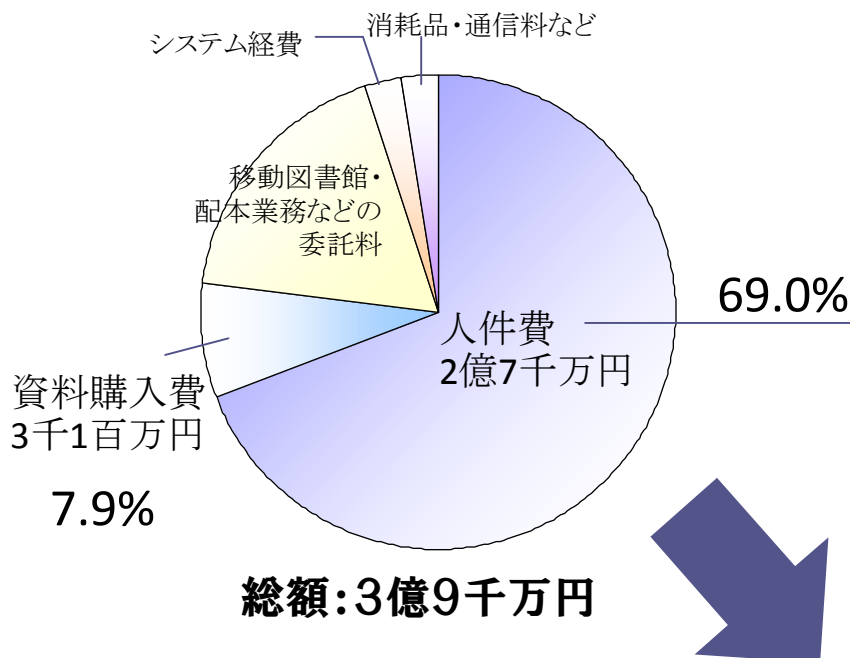
4千3百万円／年

箕面市の図書館はこうなります

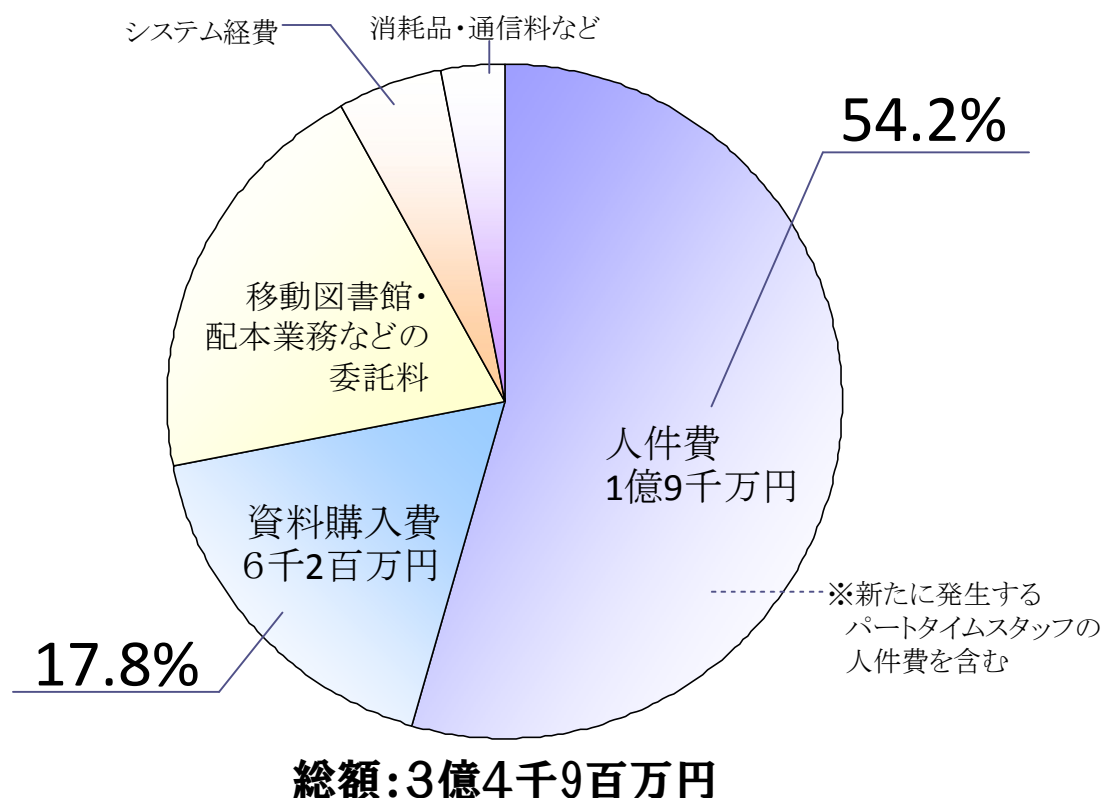
運営経費の割合の変化

図書館の運営経費の69%を占めていた人件費が、54%に下がる一方、資料購入費は金額が倍増、経費全体に占める割合は、倍以上に上がります。
業務を効率化したことにより、図書館本来のサービス充実に資源をシフトできます。

現在の運営経費（6館）



見直し後の運営経費（7館）





1

図書館は、全部で8館になります

箕面市の図書館は、「6館体制」から「8館体制」になります。また、移動図書館も継続します。

$$\left(\begin{array}{l} \text{総面積: } 3250.61 \text{ m}^2 \\ \text{総蔵書数: } 68\text{万}3967\text{冊} \end{array} \right) + \left(\begin{array}{l} \text{小野原の新図書館} \\ \text{約}160 \text{ m}^2\text{程度} \\ \text{約}3\text{万冊程度} \end{array} \right)$$

蔵書数:平成22年3月末

※北部の規模は未定

北部の新図書館

場所・内容は未定

※今後公共施設を整備する際に併設を検討します

中央図書館

面積:1,047.33 m²
蔵書数:27万4677冊

桜ヶ丘図書館

面積:119.77 m²
蔵書数:2万9972冊

西南図書館

面積:582.03 m²
蔵書数:9万1005冊

らいとぴあ21図書コーナー

面積:226.87 m²
蔵書数:5万7129冊

東図書館

面積:501.00 m²
蔵書数:12万4553冊

移動図書館



小野原の新図書館

面積:約160 m²程度
蔵書数:約3万冊程度

萱野南図書館

面積:773.61 m²
蔵書数:10万6631冊

※面積は、開架閲覧室を計測したものです。

(中央図書館は資料調査室を含む。らいとぴあは図書コーナーを計測)



2

全館のサービスを充実します

資料購入費を倍増するなど、図書館サービスそのものにかかる経費をふやし、「読みたい本がある」「調べられる」など図書館の基本的なサービスを充実します。

「読みたい本がある」を向上します

● 毎年の資料購入費を **2倍** にします

現在
31,100千円／年 → **62,200千円／年**

- ・新刊、人気図書の購入量を増やし、予約待ちの日数を減らします。
- ・今までなかなか買えなかった専門書なども購入して、幅広い資料を充実します。
- ・箕面市に関わる地域資料を大切に守り、活用していきます。
- ・古いレーザーディスクやビデオテープをDVDなどに更新し、また新たに購入して、視聴覚資料を充実します。
- ・破損した図書を早期に入れ替えます。



蔵書を有効利用します

● 各図書館の間での本の移動を活発にします

- ・これまでも蔵書の移動をおこなってきましたが、より早く、きめ細やかに実施して、新しい発見のある書架づくりをめざします。

● 廃棄本のリサイクル事業を継続します

- ・市民との協働で、廃棄本をリサイクルする取り組みを続けます。
- ・売り上げは、カンパとして図書館の資料購入に還元され、新たな蔵書を生み出します。

新たな本との
出会いが
生まれますように…



インターネットが使えるようになります

● ご自分のパソコンを持ち込めます

- ・図書館で調べものをしてながら、同時にインターネットからも情報収集したいというニーズに応えます。
- ・使い慣れたご自分のノートパソコンを持ち込めば、作業効率もアップし、機動的な情報収集が可能です。



● iPadなどを借りて使えます

- ・パソコンを持ち込まなくても、iPadやネットブックを借りて館内で使うことができます。
- ・家ではインターネット閲覧をしないかたでも、気軽にネットからの情報収集を体験していただけます。



ニーズに応える図書館になります

● 司書とコミュニケーションしやすくなります

- ・司書がカウンター業務と内部管理業務から解放され、図書案内やレファレンスなどに使える時間が多くなります。
- ・司書はなるべく書架に出て、特定の利用者だけでなく、たまに図書館に来られる利用者でも気軽に司書との接点を持っていただけるようにします。
- ・どの職員に声をかけていただいても、専門的な知識で利用者のお役に立てるよう、司書率100%をめざします。

● 書名を職員にも見られず、プライバシーを守れます

- ・「自動貸出機」や「自動返却機」、そして「予約棚」で、自分が読む本のタイトルを職員にも見られずに借りられます。

※選書のための情報(年齢や地域性による読書傾向などのデータ)は、システムに蓄積された統計データを活用します。



(参考) 検討の経過と今後のスケジュール

図書館のあり方について、これまで8年ごしで検討してきました。
今後は、このアクションプランに基づいて、3年かけて実行していきます。

