

議題 1 図書資料延滞者に対する貸出し制限等について

1 現状

図書資料の延滞長期化は、特定の利用者が図書資料を占有し続けることにより、他の利用者へのサービス低下と図書資料の亡失を招く等、数多くの問題点が存在する。

そこで図書館では、未返却者に対し早期返却を促すとともに業務の円滑化を図り、図書館サービスを維持するため次のような対策をとっている。

(1) 未返却者への対応

ア ハガキによる督促

毎月2回、直前2週間前の返却期限までに貸出した図書資料が未返却の利用者に対し送付している。また、年4回（5、8、12、2月）は、前年度以前3年分も併せて送付する。

（対象数）1か月平均で約400件

イ 電話による督促

予約が入っている図書資料の督促は迅速に行う必要があるため、返却期限が過ぎた時点でまずは電話での督促を行う。また、督促ハガキ送付後も随時電話での督促を実施している。

（対象数）1か月平均で約150件

ウ メールによる督促

図書館にメールアドレスが登録してある利用者については、返却期限から2週間が経過した時点で督促メールが送信される。また、年4回（5、8、12、2月）は、前年度以前3年分も併せて送信する。

（対象数）1か月平均で約40件

エ 窓口での督促

窓口で貸出しや返却を受け付ける際に、延滞資料を有する利用者に対しては早期返却を指導している。

(2) 未返却資料の取扱い

貸出し年度から3年間所要の督促を行ってもなお未返却の資料で、それ以降さらに2年が経過したものを「長期未返却資料」と区分し、「春日井市所蔵の図書資料の保存、除籍並びに廃棄及び再利用に関する要綱」に従い除籍している。

（過去3年間の対象除籍数）

平成20年度 800点（平成15年度中に貸出しされ未返却の資料）

平成21年度 699点（平成16年度中に貸出しされ未返却の資料）

平成22年度 399点（平成17年度中に貸出しされ未返却の資料）

※ 今年度（平成23年度）除籍の対象となるのは、平成18年度中に貸出しされた未返却の資料であり対象数は858点である。

2 今後の対策（案）

現在の図書資料延滞者に対する督促方法では、常習的な延滞者を減少させることは非常に難しいと判断される。

そのため、春日井市図書館管理規則第13条（利用停止）に基づき、他市の図書館の延滞者対策等を参考に、罰則（貸出し停止）にまで踏み込んだ内容の「春日井市図書館貸出停止等実施要領」を設けて、利用者モラルの改善と貴重な資料の保全を図る。

(1) 罰則の内容（概要）

ア 対象者 図書資料を貸出停止開始日までに返却処理できない者

イ 貸出停止開始日 返却期限から30日を経過した日

ウ 貸出停止中の対応 予約、リクエスト、相互貸借を受け付けない

エ 貸出停止の解除 貸出停止者の有する全ての図書資料が返却処理される

オ 罰則の予告方法 延滞者に対しては、督促ハガキや督促メールを利用し貸出停止の予告を行う。（罰則開始の2週間前に通知）

春日井市図書館貸出停止等実施要領（案） 別紙 1-1 参照

督促から罰則適用までの流れ 別紙 1-2 参照

(2) 罰則制度の開始時期

平成24年6月として、制度の周知期間を平成24年4～5月の2か月間設ける。

※ 図書館ホームページ及び図書館、図書室にチラシを掲示する等の方法による。

3 他市の状況

(1) 県内の公共図書館に対する調査 別紙 1-3 参照

春日井市図書館貸出停止等実施要領（案）

（主旨）

第 1 条 この要領は、春日井市図書館管理規則（昭和 45 年教委規則第 3 号）第 13 条の規定に基づき、館外利用停止等の手続きに関し必要な事項を定めるものとする。

（目的）

第 2 条 図書館資料の期日内返却を促進し、延滞資料の発生抑止を図ることにより、資料が特定の利用者に占有されることのないような環境づくりを行う。

（館外利用停止等）

第 3 条 館外利用を受けた者が返却期日から 30 日を経過しても当該資料の全部又は一部を返却しない場合には、その図書館資料がすべて返却されるまでの間は、その者に対する図書館資料の館外利用等を停止する。

（館外利用停止等の内容）

第 4 条 館外停止等の内容は次のとおりとする

- (1) 館外への貸出及び貸出し期間の更新を行わない。
- (2) 予約、リクエスト、相互貸借を行わない。

（督促の通知）

第 5 条 返却期日を過ぎても資料を返却しない利用者には、館外利用停止等の案内を含めて、郵便ハガキ又は電子メール等で督促を行う。

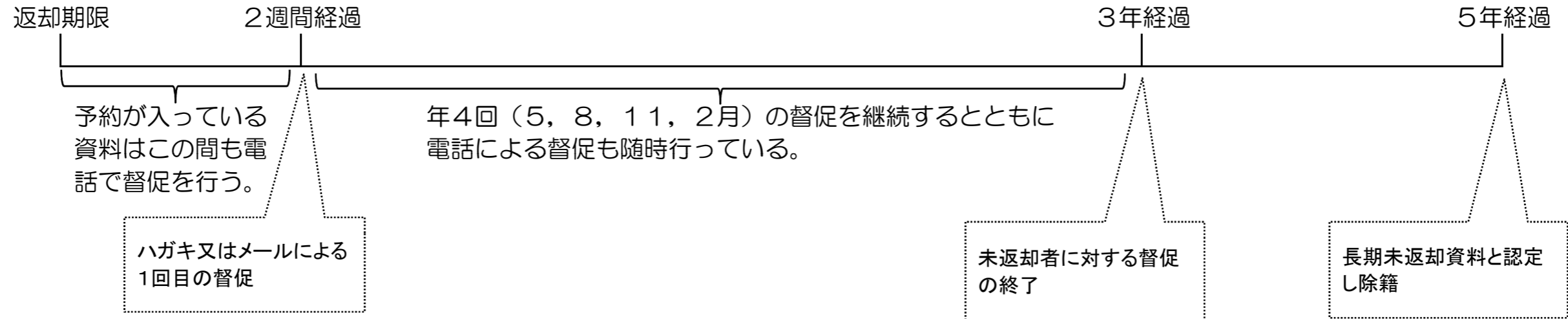
- (1) 督促の通知は、原則として毎月 2 回、直前 2 週間前の返却予定日までに未返却の資料について行う。

（館外利用停止等の解除）

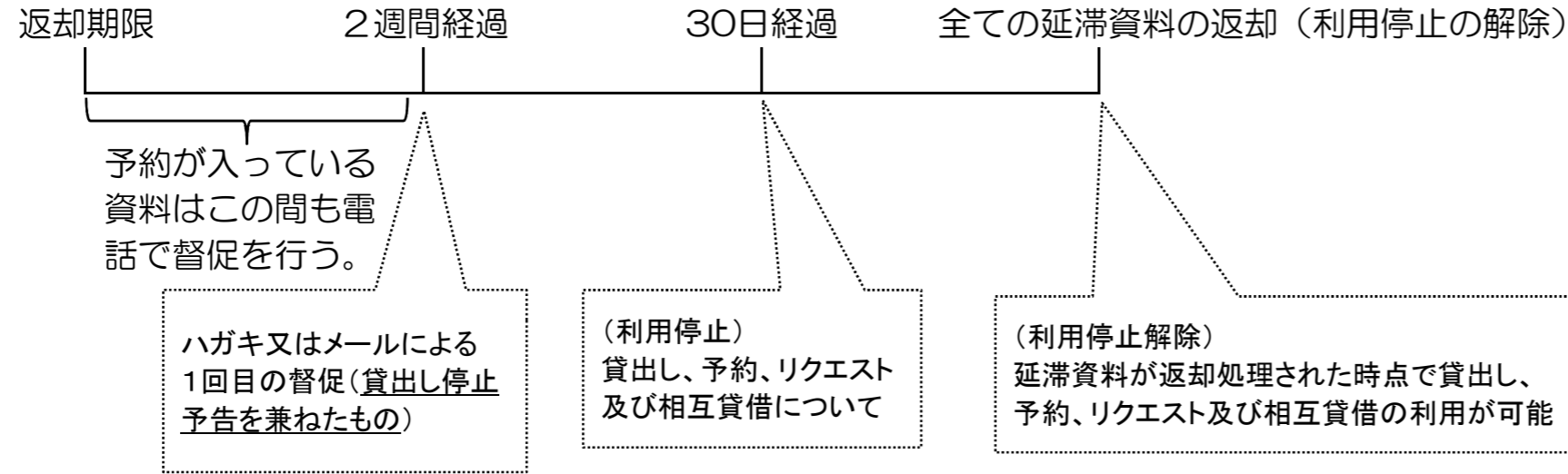
第 6 条 館外利用停止等の解除は、未返却図書館資料を返却処理した後とする。

- (1) 休館日等の閉館中に返却ポスト等に投函された未返却図書館資料は、直後の開館日に返却処理を行う。
- (2) 館外利用停止者が未返却資料を滅失したときは、弁償手続きを行った後とする。

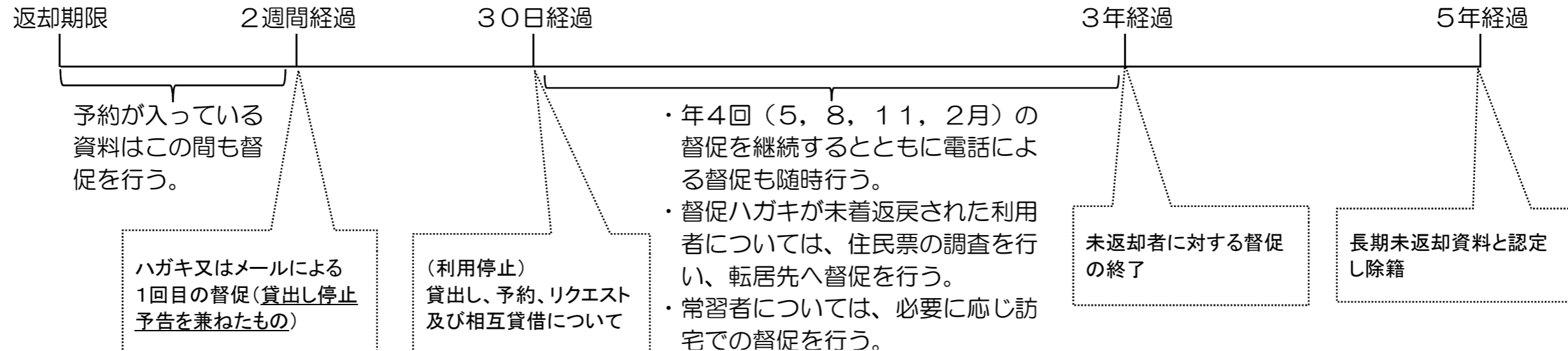
1 現在の督促行為の流れ



2 新しい督促の流れ(罰則適用後に返却された場合)



3 新しい督促の流れ(罰則適用にも関わらず返却されない場合)



督促方法と罰則規定に関する調査結果

No	図書館名	督促内容	督促の根拠	罰則内容	罰則等の根拠
1	名古屋市図書館	返却期限を過ぎた利用者に対する督促をハガキ、電話、メールの何れかの方法で1か月ごとに3回行う。3回の督促で返却されない場合は貸出資料を亡失したとみなし、亡失決定通知を送付し弁償を求める。	名古屋市図書館館則	貸出期間を1か月経過してもなお返却しなかった者に対しては、当該資料が返却されるまでの間、貸出しを停止することが出来る。	名古屋市図書館館則
2	愛西市中央図書館	返却日より2週間過ぎたら督促はがきの送付、3か月過ぎたら2回目のはがき送付、6か月過ぎたら貸出停止の案内（封書）を送付し、半年間貸出を停止する。	×	6か月の利用停止	愛西市図書館の管理及び運営に関する規則
3	犬山市立図書館	最初に電話による督促を実施。電話が繋がらない利用者には封書による督促。それでも返却がない場合は自宅訪問。インターネット予約登録者へはメールによる督促を実施。	×	返却されるまで貸出停止。	犬山市立図書館管理規則
4	岩倉市図書館	毎週土曜日に、予約が入っている資料を借りている延滞者へ電話・メール・はがきで督促。毎月上旬に、1か月以上延滞者に対してメール・はがきで督促。	×	1か月以上延滞者については返却されるまで貸出停止	岩倉市図書館規則
5	大口町立図書館	毎週実施。①返却期限を2週間経過したら督促はがきで通知→②1週間経過しても返却されなければ貸出停止措置の通知→③すべての返却が終了後、その日から2か月の貸出停止を実施する。	×	資料の返却を返却期限から14日以上怠った者に対しては館外利用を制限する。	管理運営に関する規則、個人貸出制限要領、個人貸出制限事務手続内規
6	大府市中央図書館	電話・はがき・封書で行っている。	×	はがき（返却期限後1か月経過後とその後未返却に対し計2か月経過後）、封書（更に6か月経過後）の催告状送付後10日程度で確認時に未返却の利用者に対して、貸出停止処理をしている。	大府市中央図書館運営規則
7	小牧市立図書館	返却期日より2週間以上返却が遅れたものに、電話もしくははがきにて通知して返却を促す。	図書館資料の返却遅延者に対する事務処理要綱	貸出延滞期間が1か月をこえると貸出停止となり、図書館資料が借りられなくなる。	図書館資料の返却遅延者に対する事務処理要綱
8	武豊町立図書館	予約有の資料については、期限の日の翌日から返却されるまで毎日電話もしくはメールの送付。その他の資料については、概ね1か月後に、はがきもしくはメールを送付。最終的には、亡失届を同封した封書を送付。	×	延滞期間が30日を超えた場合、その資料の返却があるまで次の資料の貸出停止。	武豊町立図書館の設置及び管理に関する条例施行規則
9	知多市中央図書館	返却予定日を2～4週間過ぎたら、督促はがきや文書の発送、電話による督促を行う。それ以上の方へは自宅への訪問督促も並行して行っている。	督促及び弁償に関する内規	返却予定日より32日以上の延滞者は貸出停止。2年以上になると除籍。	知多市立中央図書館の設置及び管理に関する条例施行規則
10	常滑市立図書館	返却期限が前々月の資料に1回目の督促はがきを送付。更に1か月後に電話督促、更に1か月後に2度目の電話督促、更に3か月後に3回目の電話督促、更に半年後に電話督促、その後半年ごとに文書で督促し、3年間続ける。	常滑市立図書館業務マニュアル	1回目の督促対象になった時点で、すべての督促資料を返却されるまで貸出停止。	常滑市立図書館の設置及び管理に関する条例施行規則

督促方法と罰則規定に関する調査結果

No	図書館名	督促内容	督促の根拠	罰則内容	罰則等の根拠
11	長久手町中央図書館	30日以上延滞者（予約資料の場合は4日以上延滞）に対し、督促はがき又はメールを月1回発送している。予約資料は、予約受付時に4日以上延滞であると確認した場合、随時電話で督促している。	×	15日以上延滞している場合は、延滞資料が返却されるまで貸出停止。	長久手町中央図書館の管理及び運営に関する規則
12	半田市立図書館	図書の延滞督促は2週に1度、1か月遅れている人全員に。視聴覚資料は3日に1度、5日遅れている人全員に、予約のある資料については毎日、3日遅れている人にしてている。	×	1日でも延滞している資料が残っている利用者には貸し出しをしない。	半田市立図書館 条例施行規則
13	東浦町中央図書館	予約が入っている資料は毎週土・日曜日に電話にて随時督促。延滞15日～3か月までは月に一度督促はがきを送付。3か月以降は3か月ごとに封書の送付と電話による督促を行う。90日以上延滞者には、業務時間内に職員が自宅に訪問し、督促を行う。	×	1日でも延滞資料がある場合、延滞資料を返却するまでその利用者に対して資料の予約・貸出・貸出期間の延長を行わない。	東浦町中央図書館規則
14	岡崎市立中央図書館	予約本の延滞者には週2回、電話とメールで督促している。返却期日から1か月以上経過した延滞者には、毎月25日にはがきとメールで督促し、4か月以上を経過した延滞者には電話で督促している。	×	返却期限から60日を超えた利用者への貸出し、予約、リクエスト、相互貸借を停止する。	岡崎市立図書館 貸出し停止等実施要綱
15	安城市中央図書館	返却期限から2週間経過の時点で1回目の督促（メール、又はハガキ）→1か月経過時点で電話→3か月経過時点で未返却資料を予約不可にする→6か月経過時点で催告状送付（貸出停止の事前予告をあわせて通知）→催告状送付後1か月の間に返却されなければ貸出停止	督促事務に関する基準、 督促事務要領	左記の手順で貸出停止に至った後は、未返却資料が返却されるまで、貸出停止とする。	安城市図書館管理規則、 督促事務に関する基準、 督促事務要領
16	豊田市中央図書館	貸出期限から2週間を過ぎたものへの返却催告書の発送を1回目とし、水曜日に作成、発送。2回目は1週間後の水曜日に作成、発送。	豊田市中央図書館 貸出停止内規	貸出停止 ①返却催告書を2回発送し、貸出期限から3週間経過しても返却されない場合 ②返却のないまま返却催告書が「あて先不明等」で返送される場合 ③虚偽の登録、または利用カードを他者に転貸する等、不正な行為をした場合	豊田市中央図書館 貸出停止内規