

## 図書館資料延滞者を減らす取り組みについて(案)

平成26年9月16日

### 1. 現状

図書館資料（以下「資料」といいます。）の延滞が長期化すると、特定の利用者が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資料の亡失を招き、資料の平等、円滑な利用に支障を来たします。

そこで、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対策を実施しています。

#### (1) 未返却者への対応

##### ① 窓口での督促

窓口で貸出しを受け付ける際に、延滞資料のある利用者に対して早期返却を促している。

##### ② 電話による督促

予約が入っている資料は速やかに返却してもらう必要があるため、返却期日が過ぎた時点で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。(対象者抽出 週1回)

##### ③ ハガキによる督促

毎月末に、延滞日数が14日以上未返却者（返却期日から3年経過までの者）に対し督促ハガキを送付している。(別表)

督促ハガキが未着返戻された者については、住民票を調査し、転居先に封書による督促を行った。(平成25年9月 19人)

##### ④ 封書による督促

2か月以上の長期延滞者に対し、早期返却または弁償を求める文書を年1回送付している。(平成26年4月 204人)

また、上記督促状の返戻者のうち住所が判明した者に対し、再度督促状を送付した。(平成26年8月 6人)

#### (2) 未返却資料の取扱い

督促を行ったにもかかわらず、返却期日から3年以上経過した回収不能なものを「名張市立図書館資料除籍要綱」に基づき除籍処分している。

※未返却資料の除籍点数

- ・平成23年度 322点 (過年度分を一括して除籍)
- ・平成24年度 30点
- ・平成25年度 24点

## 2. 今後の取り組み

現在行っている前述の対応のみでは、延滞者を減少させることは非常に困難です。そのため、利用者のモラル改善と市民の共有財産である資料の保全を図るため、次のような新しい対策を加えて取り組むことを考えています。

### 新たな対策

- \*館内掲示やHPで期日内返却を呼びかける。
- \*窓口での言葉掛けを強化する。
- \*予約以外の資料についても督促電話をかける。
- \*貸出し資料に期日内返却を呼びかける紙をはさみ込む。
- \*督促状の発送回数を増やす。
- \*その他（ ）



### 効果の検証

数か月間実施し、効果を検証する。



◎ 効果あり

上記の対策を続ける。



× 効果なし

### 貸出停止措置の実施

一定期間以上の延滞者に対し、延滞資料がすべて返却処理されるまで貸出停止の措置を講じる。規則を改正し、要綱を制定する。

《別表》

○督促者数一覧表

年度	月	人数	冊数	1人当たり 冊数
25	4	582	2,048	3.5
	5	510	1,693	3.3
	7	566	1,782	3.1
	8	633	2,358	3.7
	9	537	1,878	3.5
	10	512	1,844	3.6
	11	454	1,585	3.5
	1	517	1,618	3.1
	2	535	1,910	3.6
	3	525	1,799	3.4
	合計	5,371	18,515	3.4
	月平均	537	1,852	3.4
26	4	350	1,336	3.8
	6	429	1,512	3.5
	7	485	1,790	3.7
	8	505	1,711	3.4
	合計	1,769	6,349	3.6
	月平均	442	1,587	3.6

○延滞者数の推移

延滞日数	人数	冊数
14日以上	437	1503
21日以上	306	921
28日以上	236	655
35日以上	196	515
42日以上	167	428
49日以上	158	406
56日以上	134	332
1年以上	57	109
2年以上	33	62
3年以上	17	29

起算日：平成26年9月14日

○延滞者率、延滞率（平成26年9月14日現在）

	延滞者	総数	%
貸出人数	437	5,512	7.9
貸出冊数	1,503	25,356	5.9