

# 自動券売機の図書館文献複写等サービスへの導入報告

西 脇 紀 子

抄録：新潟大学附属図書館では、文献複写等（ILL）サービスの料金収納に自動券売機を導入し、2009年2月より運用を開始した。これにより利用者自身による料金支払ができ、夜間・土日祝日の文献複写物・相互貸借図書の授受が可能となり、利用者サービスの向上と、併せて文献複写料等の財務会計手続き上の業務改善も図ることができた。

キーワード：自動券売機、自動精算機、図書館、ILL業務、利用者サービス

## 1. はじめに

新潟大学では、社会人学生や院生が年々増え、それに伴い図書館の文献複写等（以下、ILLという。）サービスにおける複写物等の受取を夜間や土日等に希望するケースが多くなった。また、図書館としても、受取時間を限定している現状を、開館中はいつでも受取ができるようにサービスアップを目指していた。しかし当館では、夜間や土日等には外注職員2名のみとなり、その職員に本来のカウタ業務を行いつつ、大学の会計規程に沿った料金収納を担当させることは難しいものがあつた。

また、現状の会計処理においても、1つの料金収納ごとにレジスタへの打込みと領収書発行、そして日々の現金収納計算書の作成・報告、および5日ごとの文献複写等料金の銀行預け入れなど手数も多く、その業務を改善する方法も探っていた。これは「業務改善推進プロジェクト」として、必要な経費を予算要求をして認められれば大学の方から予算がつくものである。

## 2. 自動券売機導入までの経過

まず、利用者の希望時間に文献複写物等をサービスできる方法を検討した。会計処理を簡素化して、外注職員に料金収納をしてもらう案も検討したが、現金の管理など負担も大きく、断念した。そこで、人手をかけない方法を検討することとした。本学の附属病院が同じ目的ですでに自動精算機（本学の場合は、診療カードを挿入すると、料金表示がされ、支払ができるタイプで、特注品）を導入しており、当館もその方向で、しかし、もっと安価な自動券売機（以下、券売機という。）でその代用ができないかと考えた。そこで、機能や機種、メーカーを調べ、資料を取り寄せた。この段階でわかったことは、一般的な券売機は1円単位での処理は想定外であり、特注かまたはオプションによる機能追加が必要ということであった。

「はじめに」で述べたように、業務を改善する目的

も持っているため、事務局「業務改善推進課」へ申請し、認められ、その全面的なバックアップを得ることができたが、予算は無制限ではない。「1円単位」問題をクリアするため、会計担当係と検討を進めた結果、会計規程の改正を図り、10円未満は切り捨て、「ILL文献複写等料金相殺システム」による料金記載との差額は図書館で負担して処理できるようにした。これにより、既存の券売機をカスタマイズなしで導入することが可能となった。数社による見積合わせを行い、本館と医歯学図書館の2台を専用架台と共に購入した。機種は、小型で本機内部に設定機能を装備、最多30ボタンから品目が自館で選択・設定・変更でき、紙幣は千円札のみ使用可というタイプを選んだ（写真1）。

## 3. 券売機運用への準備

### (1) 会計規程の改正

上記に述べたように、今回の券売機導入は「10円未満切捨」が大前提であり、かつ料金収納における

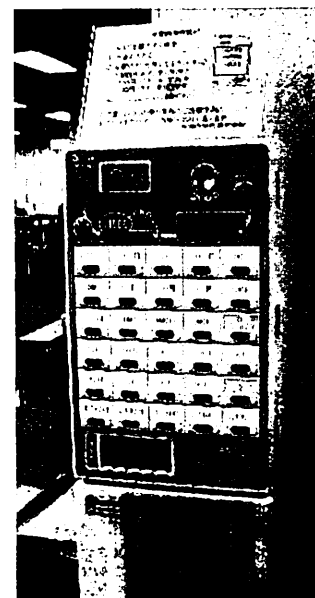


写真1

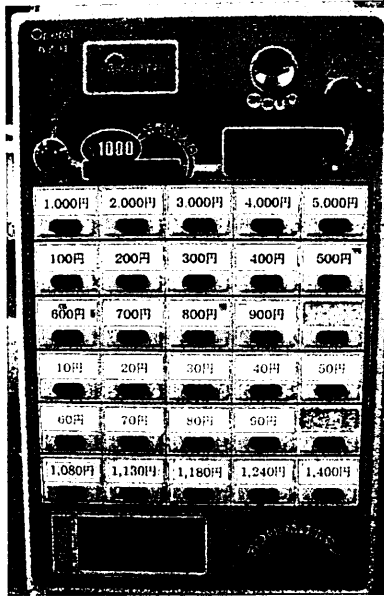


写真2

会計処理を省力するため次のような改正を会計担当係に依頼した。

- ①費用に関する規程に「10円未満の端数は切り捨てる」を追加。
- ②収納金の金融機関への預け入れの規程を「20万円までは1月分まで取りまとめることができる」に改正した。このことにより、券売機からの料金回収は20万円を超過しない限り月1度にすることができる。

#### (2) 券売機額面ボタンの設定

額面ボタンを写真2のように設定し、10円から9,990円までの金額の券を組み合わせ、購入できるようにした。

#### (3) 釣り銭の用意

稼働時に、財務部より釣り銭用小銭の一定金額払い出しを受け、券売機内にセットした。稼働後は、月締めめあと、この金額を管理している。

### 4. 券売機の運用

#### (1) 発券と引き渡し

予め通知した金額を、利用者が券を組合わせて購入すると、切取線入りの券(図1)が発券される。(券は券売機の中にセットしたロール紙に印刷され、カットされて出てくる。)左側が利用者への領収書、右側が図書館の控えになる。利用者は切らずに、カウンタへ持参し、複写物等の引渡しを受ける。館員は、控えを複写申込書に貼付し、月締めまで保存する。なお、開館中においては、ILLの料金をはじめ、マイクロリーダーの複写料等、料金の収納はすべて

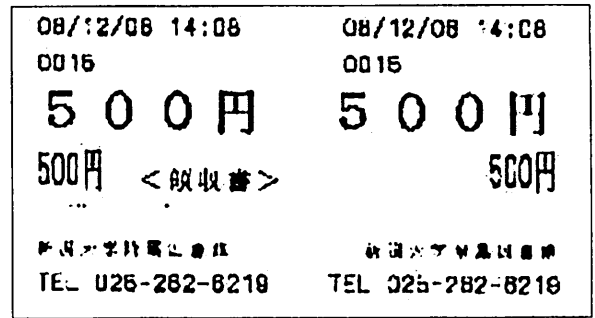


図1

券売機で行い、職員が直接現金を受領することは一切ない。

複写サービス料金として送られてくる現金書留・郵便為替等も館員が券売機で精算を行っている。

#### (2) 券売機からの現金収納

2月の稼働開始から今までは、1か月内で収納金額が20万円を超えていないので、月1回の締めを行っている。券売機で集計のリストを出力し、料金回収し、釣り銭確認、収納金の銀行預け入れ、という作業である。

#### (3) 財務会計システムとの関わり

実際の収納金と、図書館での費用負担(10円未満端数)に仕分けし、月に1度入力している。費用負担額については表3に数字を挙げておいた。なお当館の券売機は図書館業務システム、財務会計システムとは、一切連動していない。

#### (4) トラブルの処理

稼働開始以降、これまで券売機でのトラブルは6件で、そのうち3件は利用者が、館内にあるコインコピー機の前払いと間違えたという事例である。券売機を開けて、発券の取消し操作を行い、その場で返金し、解決した。あとは、両替に使用した場合が1件、あとの2件は用途不明である。間違えて操作したが、係員に返金を求めなかったと思われる。この場合は、雑益として処理した。

### 5. 券売機導入結果の分析

#### (1) 稼働状況

平成21年2月1日の運用開始より5月末までの稼働状況は表1のとおりである。

#### (2) 時間帯別利用状況

券売機導入の一番の目的である昼休み、夜間、土日休日(\*印)の資料の受渡を含めて、利用状況は

表1 券売機稼働状況 (2009年)

	2月	3月	4月	5月	6月	7月
利用者(人)	46	44	32	64	105	123
発券枚数(枚)	99	109	91	137	179	231

表3 図書館負担として処理した件数と金額

2009年	処理件数 / 総数	負担金額(円)
2月	10 / 43	40
3月	33 / 160	150
4月	28 / 97	129
5月	37 / 119	190
6月	137 / 350	607
7月	39 / 141	191

注：総数は私費の文献複写・貸借の合計件数を指す

表2のとおりである。

### (3) 費用負担

他大学からの質問が多かった10円未満の費用負担であるが、これは1件ごとに10円未満を切り捨て、その分を館側が負担して、教育研究支援費の費目で会計処理をしている。その額については、表3の通りである。(学外への依頼先はあくまで利用者を最優先に考慮して選択し、複写料金単価に10円未満の金額がある館を避けていることはない。)なお、6月の負担金が増えているのは、1名の研究生からの複写依頼を200件近く処理したため、これは例外的な数字であると思われる。

表2 券売機利用時間帯別人数

利用時間帯	2月	3月	4月	5月	6月	7月
8:30-12:00	5	7	7	17	25	15
12:00-13:00*	3	8	4	8	14	15
13:00-17:00	30	29	12	28	45	66
17:00-22:00*	8	/	6	8	13	21
土日祝日*	/	/	3	3	8	6
人数合計	46	44	32	64	105	123

注：2月・3月は春休み中につき17時開館、土日祝日休館

### 6. おわりに

これまで、昼休みの時間帯は、係員が残って資料の引渡しサービスを行っていたが、この状況も解消し、要望が強かった夜間・休日の受取も開館中いつでもできるようになった。そして収納業務改善についても、日々の集計・集金作業がなくなり、改善を図ることができた。

この券売機導入のことを文教ニュース(平成21年3月9日 第2025号)に載せたところ、全国の国立大学より問い合わせや見学も多く、これを踏まえてここに報告させてもらった。

これから学生の卒論などでILL業務の繁忙期を迎えるにあたり、券売機導入の効果を一層期待しているところである。

この当館の導入事例が参考になれば幸いである。

<2009.7.31 受理 にしわきのりこ 新潟大学附属図書館学術情報サービス課情報調査係長>

NISHIWAKI Noriko

The library's ILL vending machine : a report

**Abstract :** Niigata University Library installed a vending machine to handle interlibrary loan service payments and began using it in February 2009. This allowed users to make payments themselves, which then meant that they could receive their requested articles and books in the evenings and weekends. As a result, use of the service increased and procedures for financial accounting improved.

**Keywords :** ticket machines / ticket vending machines / automated checkout machines / libraries / interlibrary loan (ILL) services / user services