

令和 6 年度
大田区包括外部監査結果報告書
【概要版】

「区立図書館の運営に関する事務の執行について」

令和 7 年 3 月
大田区包括外部監査人
公認会計士 須山 敦子

第1章 外部監査の概要

1 監査の種類

地方自治法第 252 条の 37 並びに大田区外部監査契約に基づく監査に関する条例第 2 条第 1 項の規定に基づく包括外部監査

2 選定した特定の事件（テーマ）

区立図書館の運営に関する事務の執行について

3 特定の事件（テーマ）を選定した理由

（1）選定の視点

地方公共団体は、その事務を処理するに当たっては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない（地方自治法第 2 条第 14 項）。また、常にその組織及び運営の合理化に努めるとともに、他の地方公共団体に協力を求めて、その規模の適正化を図らなければならないとされている（地方自治法第 2 条第 15 項）。包括外部監査制度は、これらの規定の趣旨を達成することを目的とし、住民の行政に対する信頼性を確保するための制度であり、外部の専門家の視点から、適正に行政がなされていること及び効率的な行政が実現されていることを検証する必要がある。そのため、住民の関心があるもの、当該自治体の重点施策としているもの、あるいは、現在及び将来の行政課題となっているものからテーマを選定することが、包括外部監査の有用性を高めることにつながるものと考え。このことを前提として、最近年度の大田区包括外部監査テーマとの重複を避けることも考慮しながら、テーマを選定することとした。

（2）選定の理由

大田区立図書館（以下、この報告書において他の特別区の区立図書館との区別が不明確になる場合を除き「区立図書館」という）は、図書館法に基づき、利用者のニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動等の社会教育の充実を図ることを目的として、昭和 31 年池上図書館の設立を始まりとし、「人口 5 万人、半径 900 メートル圏内、区民が歩いて 15 分以内で図書館が利用

できるようにする」ことを目指して整備を進められてきた。令和 6 年度では、区立図書館 16 館に加え、図書館同種施設である大田文化の森情報館図書コーナー、田園調布せせらぎ館図書サービスコーナー、さらには点字図書館である障がい者総合サポートセンター声の図書室により、区民の社会教育の充実の支援体制が整備されている。また、東京 23 区内の区立図書館との比較においては、大田区立図書館は、図書館数では世田谷と並び最多、蔵書数は 1,816,699 冊（令和 6 年 3 月 31 日時点）で 4 番目、図書館費は 2,048,776 千円（令和 6 年度）で 4 番目と、他の区と比較して大田区の図書館事業の規模が大きいものであることがわかる。

図書館サービスの面においても、人生 100 年時代到来による生涯教育の重要性が高まるなか、「新おおた重点プログラム」の基本目標の一つとして「生涯を健やかに安心していきいきと暮らせるまち」づくりを掲げ、この基本目標のもと「学びやスポーツを通じて、誰もが生きがいをもって暮らせるまち」をつくるための生涯教育の環境の整備が取り組まれてきた。そして、この生涯教育の環境の整備の一環として区立図書館を活用した学習環境の整備が行われてきた。近年のインターネット、スマートフォン等のスマートデバイスの急速な普及や、新型コロナウイルス感染症拡大の影響も受け、従来の来館、滞在を前提とした利用形態への対応に加え、図書館のインターネット環境の整備や電子書籍貸出サービスの開始等の非接触型の図書館サービスの整備もその一つである。

令和元年には、障害の有無に関わらず、すべての人が読書による文字・活字文化の恩恵を受けられるようにすることを目的として「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律」が成立し、地方自治体にも第 8 条で「視覚障害者等のための読書環境の整備の推進に関する計画」の策定が努力義務とされるなど、すべての区民の生涯教育の環境整備の重要性は、今後も高まりを見せていくと考えられる。こうしたことから、昭和 31 年の設立以後 70 年近くにわたり、区民の社会教育活動を支えるべく存在してきた区立図書館の役割については、これからも、時代の変化に応じた生涯教育の環境整備のために、十分な検討がなされていかなければならない。

また、大田区立図書館の運営は、平成 15 年から業務一部委託、平成 19 年度から指定管理者制度が導入され、民間業者等による運営により、開館時間の延長などの民間のノウハウを活かしたサービスが図られてきた。平成 19 年度からの指定管理者制度の導入においては、批判的な意見含め様々な意見のあるなかで、令和 6 年度においては第 4 期の指定期間が終了し、第 5 期の指定管理者の選定が予定されていることから、この時点で、指定管理者における大田区立図書館の運営について、公認会計士としての区から独立した第三者による監査の実施は意義があるのではないかと考える。

加えて、過年度に実施された大田区の包括外部監査において、図書館運営に関する事務執行が監査テーマとして取り上げられていないこと等も勘案し、現時点での図書館運営に関する事務執行が適切に執行されていることについて、合規性、経済性、効率性及び有効性等の視点から監査を実施することは、今後の区立図書館のあり方を検討していく上でも、重要な意義があるものと判断し、特定の事件として選定した。

4 監査対象年度

原則として、令和5年度を対象としたが、必要に応じて令和6年度及び令和4年度以前についても監査の対象としている。

5 監査対象機関（部局）

主な監査対象部局は、大田区立図書館を所管する教育総務部であるが、その他、大田文化の森情報館図書コーナーを所管するスポーツ・文化・国際都市部、田園調布せせらぎ館図書サービスコーナーを所管する地域力推進部、声の図書室を所管する障がい者総合サポートセンターも監査の対象となっている。

6 監査の方法

（1）監査の視点

図書館に関する事務の執行が、関連する法令及び条例・規則等に従い適切に行われているか、及び、経済的・効率的・効果的に実施されているかという視点で、主に以下の項目について監査を実施した。

（2）主な監査手続

上記（1）の監査の視点に基づき実施した主な監査手続は、以下のとおりである。

ア 監査の実施対象について、関係法令、条例、規則、要綱等に合致しているかの確認

イ 監査対象部局から関係資料を入手し、当該資料の査閲及び担当者へのヒアリングの実施

ウ 行政計画、予算の執行状況の確認

エ 比率分析、期間比較等の分析的手続の実施

オ 区立図書館、大田文化の森情報館図書コーナー、田園調布せせらぎ館図書サービスコーナー及び障がい者総合サポートセンター声の図書室の現地

視察実施

カ 他の地方自治体の制度等との比較

7 監査従事者

(1) 包括外部監査人

公認会計士 須山 敦子

(2) 補助者

公認会計士 菊池 努

公認会計士 的場 武教

公認会計士 鈴木 一功

公認会計士 曾宮 啓介

8 監査実施期間及び延日数

(1) 監査実施期間

令和6年7月1日から令和7年3月24日まで

(2) 延日数（概算値）

包括外部監査人 96 日

補助者 81 日

延合計日数 177 日

9 利害関係

包括外部監査人及び補助者は、いずれも監査の対象とした事件について、地方自治法第252条の29の規定により記載すべき利害関係はない。

10 指摘及び意見

令和6年度大田区包括外部監査結果報告書（以下「本報告書」という）における指摘及び意見の件数は次の表のとおりである。

指摘	意見	合計
22 件	132 件	154 件

指摘及び意見は全て第3章で述べているが、節ごとの指摘と意見の数は次の表のとおりである。

節	指摘数	意見数	計
第1節 区立図書館の計画	-	8 (No.1～8)	8
第2節 図書館サービス	2 (No.1～2)	16 (No.9～24)	18
第3節 障害者サービス	-	36 (No.25～60)	36
第4節 図書資料	1 (No.3)	10 (No.61～70)	11
第5節 システム	1 (No.4)	12 (No.71～82)	13
第6節 施設・設備管理	1 (No.5)	6 (No.83～88)	7
第7節 大田図書館業務委託	-	5 (No.89～93)	5
第8節 地域館指定管理者	4 (No.6～9)	19 (No.94～112)	23
第9節 その他施設	8 (No.10～17)	13 (No.113～125)	21
第10節 アンケート・往査	5 (No.18～22)	7 (No.126～132)	12
計	22	132	154

本報告書において指摘又は意見という場合、以下のように区分している。

○指摘 法令、条例、規則等の形式的な違反を含む、実質的な違反がある場合、もしくは実質的な違反とまではいえないが、社会通念上、適切でないものであり是正すべきもの、又は、それに準ずるもの。

○意見 是正を必ずしなくてはならないものではないが、事務の執行について参考にすべき事項として監査人が区に対して提言するもの。

(注) 本報告書に記載している金額は、単位未満を四捨五入した金額とし、百分率(%)の数値は、小数点第1位までの数値については第2位を、小数点第2位までの数値については第3位を各々四捨五入した数値としている。ただし、公表されている資料及び区から提出された資料の数値を開示する場合は、資料上の数値をそのまま使用している。このような設定により、報告書中の表は、端数処理の関係で総数と内訳の合計が一致しない場合がある。

(主な参考文献)

- ・ 日本図書館協会「図書館の設置及び運営上の望ましい基準 活用の手引き」
- ・ 東京都立図書館協議会「都立図書館の DX とその先にあるサービス」
- ・ 大田区教育委員会「大田区立図書館の今後のあり方について」
- ・ 大田図書館「令和 6 年度 大田の図書館」
- ・ 安井一徳著「図書館は本をどう選ぶか」勁草書房, 2006
- ・ 菅谷明子著「未来をつくる図書館」岩波新書, 2003

第2章 監査対象の概要

大田区立図書館の概要

開館年月	昭和 31 年 6 月
設置管理条例	大田区立図書館設置条例
管理部局	教育総務部
管理方法	中央館(大田図書館) 区による管理 一部業務委託 地域館 指定管理者による管理
施設ホームページ	https://www.lib.city.ota.tokyo.jp/
携帯サイト	https://www.lib.city.ota.tokyo.jp/i/

施設の概要

図書館名	所在地	床面積	構造	開館年月
大田	田園調布南 25-1	2,151 m ²	RC 造 2 階建、 地下 1 階	昭和 45 年 6 月
大森南	大森南 1-17-7	1,199 m ²	職員寮併設、RC 造 4 階建、1,2 階部分	昭和 51 年 11 月
大森東	大森東 1-31-3- 104	1,250 m ²	都住、大森東地域セ ンター併設、RC 造 11 階建、1 階部分	昭和 57 年 5 月
大森西	大森西 5-2-13	1,201 m ²	S 造 2 階建	昭和 61 年 8 月
入新井	大森北 1-10-4 Luz 大森 4 階	1,015 m ²	民間ビル Luz 大森、 SRC8 階建、4 階部分	昭和 49 年 8 月 平成 23 年 3 月移転
馬込	中馬込 2-26-10	1,608 m ²	RC 造 3 階建、地下 2 階	昭和 46 年 5 月
池上	池上 6-3-10 エトモ池上 4 階	1,026 m ²	民間ビルエトモ池 上、4 階部分	昭和 31 年 6 月 令和 3 年 3 月 移転
久が原	久が原 2-28-4	1,200 m ²	RC 造 2 階建	昭和 59 年 10 月
洗足池	南千束 2-2-10	1,254 m ²	S 造 2 階建	昭和 35 年 3 月 平成 8 年 7 月改築
浜竹	西糺谷 3-32-7	984 m ²	S 造 3 階建	昭和 46 年 8 月 平成 15 年 10 月移 転

羽田	羽田 1-11-1	1,300 m ²	RC 造 3 階建	平成 6 年 12 月
六郷	南六郷 3-10-3	1,418 m ²	RC 造 2 階建	昭和 47 年 11 月 平成 30 年 12 月移転
下丸子	下丸子 2-18-11	1,764 m ²	RC 造 3 階建	昭和 50 年 9 月 平成 28 年 1 月大規模改修
多摩川	多摩川 2-24-63	1,211 m ²	RC 造 2 階建	昭和 58 年 8 月
蒲田	東蒲田 1-19-22	1,259 m ²	RC 造 3 階建	昭和 35 年 3 月 平成 3 年 10 月移転
蒲田駅前	蒲田 5-13-26-301	1,710 m ²	UR、消費者生活センター併設、RC 造 13 階建、3 階部分	昭和 56 年 4 月

開館時間

図書館名	開館時間	休館日
大田・大森東・入新井・池上・洗足池・浜竹・多摩川・蒲田	午前 9 時～午後 7 時 (入新井は午後 8 時まで、池上は午後 9 時まで)	第 2 木曜日 年末年始、特別整理期間
大森南・大森西・馬込・久が原・羽田・六郷・下丸子・蒲田駅前	午前 9 時～午後 7 時 (蒲田駅前は午後 8 時まで)	第 3 木曜日 年末年始、特別整理期間

休館日が祝日の場合はその翌日が休館日

年末年始は 12 月 29 日～翌年の 1 月 3 日が休館

1 月 4 日は開館時間が午前 10 時

特別整理期間は年間 7 日以内、大田図書館は 10 日以内

第 3 章 監査の結果及び意見

第 1 節 区立図書館の計画

図書館の設置と運営に関するガイドラインとして、図書館法（昭和二十五年法律第百十八号）第七条の二の規定に基づき、文部科学省「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（平成十三年文部科学省告示第百三十二号）（以下、「望まし

い基準」という）が設定された。ここでは公立図書館（市町村立図書館、都道府県立図書館）、私立図書館が持つべき機能やサービス、設備、人材の配置などについて具体的な指針が示されている。

また、大田区では、区立図書館の事業に関する計画として「新おおた重点プログラム」、「おおた教育ビジョン」、「大田区子ども読書活動推進計画」、「おおた生涯学習推進プラン」が策定され、区立図書館の事業・取組が行われている。

この節では、以下のような検証を実施し、意見 8 件の報告を行った。

- ・「望ましい基準」の「第二 公立図書館 一 市町村立図書館」と照らした区立図書館の管理運営の比較
- ・区立図書館に係る計画の概要、実施状況、点検及び評価方法の確認、及び実績に関する分析
- ・平成 30 年 4 月に大田区教育委員会により公表された「大田区立図書館の今後のあり方について」における提案に対する対応状況の検討

基本的運営方針及び事業計画

（意見No.1）区立図書館の基本的運営方針を策定・公表

区立図書館では、「大田区基本構想」の下で、「新おおた重点プログラム」「おおた教育ビジョン」「大田区子ども読書活動推進計画」「おおた生涯学習推進プラン」が策定され、区立図書館の事業における取組が行われているが、図書館としての基本的運営方針は策定・公表されていない。区立図書館の基本的運営方針は、大田区の基本構想にのっとって策定されることになるため、同じく基本構想にのっとり各プランにおける目標、取組は整合していると考えられるものの、図書館の基本的運営方針が策定・公表されていない場合、各プランの図書館における取組が、現状の図書館として達成すべき目標のためのあるべき取組であるか否か、また、あるべき取組であった場合でもそれが明確にされていないことになる。このため、区立図書館の現状を分析し、達成すべき目標を確認し、区立図書館の基本的運営方針を策定・公表するとともに、各プランの取組が、区立図書館の目標を達成すべく設定された取組であることを体系的に示すことが望まれる。

（意見No.2）区立図書館の各取組における指標、数値目標の設定

区立図書館では、「大田区基本構想」の下で、「新おおた重点プログラム」「おおた教育ビジョン」「大田区子ども読書活動推進計画」「おおた生涯学習推進プラン」が策定され、区立図書館の事業における取組が行われているが、各取組における指標、数値目標が設定されていない。現状分析の結果、何をどの程度達成す

べきなのかを明確にし、目標を達成するための取組の決定、実施、評価、評価結果に応じて見直した各取組の実施等の PDCA 等に基づく計画の管理を実施することが望まれる。

(意見№3) 区立図書館における図書館協議会の設置

区立図書館では、図書館協議会が設定されていない。現状、図書館の基本運営方針は策定されておらず、区の各プランの取組における指標、目標設定はされていないことから、第三者における点検及び評価等も実施されていない。今後、図書館の基本的運営方針の策定、図書館の取組の指標及び目標値の設定、目標及び事業計画の達成状況等の点検及び評価については、地域の実情を踏まえ、利用者及び住民の要望を十分に反映した図書館の運営がなされるように、学校教育又は社会教育の関係者、家庭教育の向上に資する活動を行う者、図書館の事業に関して学識経験のある者、図書館の利用者、住民等の関係者・第三者で構成される図書館協議会を設置することも検討することが望まれる。

新おおた重点プログラム

(意見№4) 新おおた重点プログラムにおける区立図書館の取組実績の報告項目

実績として、支援対象である「教員及び学校図書館ボランティア等（人）」、「延べ回数」「延べ時間」が報告されているが、学校図書館支援事業は「学校図書館の利用促進と児童の読書活動推進を図るため、学校と地域ボランティアが連携し、「児童・生徒が積極的に利用する魅力ある学校図書館」として整備、円滑に運営されるように支援することを行うこと」を目的として実施されている事業である。実施した内容の報告に加えて、結果としての各校での貸出数等の利用状況を報告項目として加えることが望まれる。

おおた教育ビジョン

指摘、意見なし。

大田区子ども読書活動推進計画

(意見№5) 「大田区子ども読書活動推進計画」の各取組と指標の関連性

図書館に関連する指標として①区立図書館の児童図書蔵書数、②区立図書館の児童図書貸出数（個人貸出）が設定されている。読書活動の推進の結果として、最終的には児童図書貸出数（個人貸出）が増加されるであろうことから設定された指標と思われるが、読書活動推進計画における各取組との関連性がわかりづらいものとなっている。最終的な指標である児童図書貸出数（個人貸出）をいくつかの指標に分解し、各指標を各取組と紐づけたうえで、各取組の目標値を設定

する、もしくは計画の進捗管理のためにも各取組の目標値を設定することが望まれる。各取組に指標を設定することで、目標値の設定（P）、取組の実施（D）、達成状況の分析（C）、分析結果に基づく再取組（A）の PDCA サイクル等による進捗の管理も可能となる。

（意見№6）「大田区子ども読書活動推進計画」の目標値設定の精緻化

第 3 次計画の終了時点で児童図書蔵書数は 449,163 冊と、目標 460,000 冊に対する達成率 97.6%と低くはないものの、当初想定した毎年 5,000 冊程度の増加に対して、第 3 次計画期間中の毎年平均増減数 2,683 冊と、達成率 53.66%と目標から大きく乖離している。

毎年の増加数は、平成 27 年度等の過去実績に基づいたものと考えられるが、六郷図書館の建替計画は目標設定時点では決定されていることや、書庫の許容スペース等も勘案し、一般書を含めた蔵書の増加可能数等も勘案して目標値を決定すべきと考える。

また、令和 6 年度に策定された第 4 次計画では、区立図書館の児童書数の目標値については、第 3 次計画の目標値を据え置いた 460,000 冊となっている。

（意見№7）「大田区子ども読書活動推進計画」の指標設定

令和 5 年度末における児童図書蔵書数が 454,215 冊に対して、第 4 次計画の目標は、計画終了時点で 460,000 冊、計画期間で 5,785 冊増加（+1.2%）の設定となっており、第 3 次計画と比べると大幅に目標値が減少している。蔵書数の増加が書庫スペースの観点等から難しいのであれば、更新率や他の目標値の採用等も検討されることが望まれる。また、蔵書数の目標値の水準は下げずに、加えて、1 年間 100 冊迄の貸出ができる学校貸出数の増加を目標値として設定することも一案として考えられる。

（意見№8）「大田区子ども読書活動推進計画」の目標値の設定前提

第 3 次計画までの目標値「区立図書館の児童書貸出数（個人貸出）」については、貸出対象者等の条件はなく、保護者等による児童書の貸出も対象となっていたが、第 4 次計画では、0 歳から 12 歳の児童への貸出数に変更された。子どもの読書活動推進における「幼児期」を対象とした取組については、就学前の児童の利用登録者数は、就学後の児童の利用登録者数と比しても少ないことから、幼児期の児童が自身の共通かしだしカードにより貸出をする割合が低い可能性もあり、取組結果の指標とすることが適切であるとは考えられにくく、他の指標による目標設定することが望まれる。なお、令和 6 年 12 月時点での 0 歳～12 歳の年齢別利用登録者数は以下のとおりであり、6 歳以下の利用登録者数は 5,493 人

となっており、7歳以上と比べて少なくなっている。

おおた生涯学習推進プラン

指摘、意見なし。

大田区立図書館の今後のあり方について

指摘、意見なし。

第2節 図書館サービス

「図書館法」では、第3条で図書館において実施に努めるべき図書館サービス（図書館奉仕）が定められるとともに、第7条の2の規定に基づき公表された「望ましい基準」により、図書館が提供する図書館サービス（図書館奉仕）の具体的な指針が示されている。区立図書館におけるサービスは次のとおりである。

望ましい基準		区立図書館におけるサービス
(一)	貸出サービス	個人・団体貸出 予約・リクエストサービス 電子書籍貸出サービス
(二)	情報提供サービス	レファレンス 図書館利用者インターネット接続環境の整備、 商用データベースの利用 視聴覚資料の館内鑑賞サービス 複写サービス
(三)	地域の課題に対応したサービス	特設コーナーの設置
(四)	利用者に対応したサービス	児童サービス 学校図書館支援事業 障がい者・高齢者向けサービス 外国人向けサービス
(五)	多様な学習機会の提供	集会行事等の開催 集会・多目的室
(六)	ボランティア養成	読み聞かせボランティア講座 音訳者現任講座・養成講座

この節では、主に以下の検証を実施し、指摘2件、意見16件の報告を行った。

- ・「望ましい基準」と区立図書館における図書館サービスの比較
- ・利用状況等の分析、23区の区立図書館との比較
- ・「大田区立図書館業務マニュアル」の閲覧による業務フローの確認

貸出サービス

(指摘No.1)「大田区立図書館館則」の館外貸出図書資料数

「大田区立図書館館則」では、以下のとおり、「館外貸出しを受けることができる図書館資料数は全館を合わせて18点以内」と記載されているが、「大田文

化の森条例施行規則」では「館外貸出しを受けることができる情報館資料の数は、情報館及び大田区立図書館の全館を合わせて 18 点以内」と記載されている。区立図書館においても、図書館資料と情報館資料の貸出が可能であり、「大田区立図書館館則」については、実際のルールと一致させ、館外貸出し受けることができる資料数は、「区立図書館の全館及び情報館を合わせて 18 点以内」であると記載を見直す必要がある。

大田区立図書館館則

(個人貸出し)

第 7 条

7 館外貸出しを受けることができる図書館資料の数は、全館を合わせて 18 点以内とする。ただし、館長が特に必要と認めたものについては、この限りでない。

大田文化の森条例施行規則

(情報館資料の個人貸出し)

第 13 条

7 館外貸出しを受けることができる情報館資料の数は、情報館及び大田区立図書館の全館を合わせて 18 点以内とする。ただし、指定管理者が特に必要と認めたものについては、この限りでない。

(意見№9)「特別貸出」時の業務フロー

個人貸出しは、「大田区立図書館館則」第 7 条に従って実施され、利用者から申出があった場合には、館長（もしくは責任者）の判断により、通常の貸出数(7 項)、貸出期間 (8 項)、館外貸出資料 (9 項) 等の条件とは異なる「特別貸出」を実施することが可能となっている。一方、図書館情報システムにおける「特別貸出処理」は、カウンター業務を行うスタッフに付与される「カウンター業務」権限の処理となっており、責任者による判断や決定がない状況においても、カウンター業務を行うスタッフにより実施可能となっている。

本来であれば、業務フローに沿った適切な権限が図書館情報システム上でも設定されることが望ましいが、図書館情報システムでは「カウンター業務」に含まれる処理ごとに権限設定することができないため、特別貸出の処理のみを責任者の権限として設定することはできないとのことである。

実際の特別貸出の処理が行われる状況としては、ビッグブック等の児童財産を貸し出すケース、予約した図書資料を受け取りに来館した利用者の共通かしだしカードの有効期限が切れていたが、本人確認書類の所持が無く、未更新のまま貸し出しをするケースが大部分である。このようなケースでは、誤った判断を

行うリスクは低く、カウンター内に責任者が常時いないことから、カウンターで受付をしたスタッフが処理を実施し、事後的に責任者に報告する業務フローとなっているとのことである。また、一夜貸し等の特殊なケースにおいては、事前に図書館への相談がある場合が多く、責任者が対応するとのことであった。

実際の特別貸出が実施される状況や、特別貸出を実施することによるリスクを踏まえ、どのようなコントロールを実施すべきかを見直しをすることが望まれる。具体的には、責任者の判断とすべき業務の見直しや、責任者の権限とする以外方法でのコントロール（カウンタースタッフによるダブルチェック、経験の長いスタッフによる対応等で二人以上のスタッフが関与する、スタッフの処理後に責任者に報告されていない取引が無いかを図書館情報システム上で確認する等）が望ましい。

なお、団体貸出しにおいても同様となっている。

（意見No.10）「特別貸出」以外の責任者判断が必要とされる業務の業務フロー

また、特別貸出以外にも、「大田区立図書館業務マニュアル」においては、責任者による判断、承認が必要とされているものの、図書館情報システム上は「カウンター処理権限」とされている業務がいくつか確認できたため、同様に見直しを行うことが望まれる。

（意見No.11）来館せずに可能な利用手続き

インターネット又は館内利用者端末(OPAC)からの予約には、あらかじめ図書館窓口で利用者登録とパスワードの登録が必要となる。また、登録したパスワードを忘れた場合においても図書館窓口での手続きが必要となる。「新おおた重点プログラム」の施策 1-2-3 では、「外出が制限される状況下でも図書館サービスを提供できる環境を整える」ための取組が実施され、図書館におけるインターネット環境の整備や、電子書籍サービスの導入が進められてきたが、利用手続き等についても、来館せずに可能な手続きを増やし、利便性を高めていくことが望まれる。

港区立図書館では電子申請による新規利用登録、利用登録の更新・変更、パスワード新規登録・再登録が可能となっており、来館せずにできる手続きも増えていることがわかる。

（指摘No.2）「大田区立図書館館則」の予約図書資料数

「大田区立図書館館則」では、以下のとおり、「予約をすることができる図書資料の数は、全館を合わせて 18 点以内」と記載されているが、「大田文化の森条例施行規則」では「予約をすることができる情報館資料の数は、情報館及

び大田区立図書館の全館を合わせて 18 点以内」と記載されている。

区立図書館においても、図書館資料と情報館資料の予約が可能であり、「大田区立図書館館則」については、実際のルールと一致させ、予約をすることができる資料数は、「区立図書館の全館及び情報館を合わせて 18 点以内」とであると記載を見直す必要がある。

大田区立図書館館則

(予約)

第 9 条

2 前項の規定により予約をすることができる図書館資料の数は、全館を合わせて 18 点以内とする。ただし、館長が特に必要と認めたものについては、この限りでない。

大田文化の森条例施行規則

(予約)

第 14 条

2 前項の規定により予約をすることができる情報館資料の数は、情報館及び大田区立図書館の全館を合わせて 18 点以内とする。ただし、指定管理者が特に必要と認めたものについては、この限りでない。

(意見No.12) 年代別利用登録者数等のデータ蓄積

図書館情報システム上、年代別利用登録者数は照会時点での登録者数のみ照会が可能となっている。様々な利用者向けの取組の結果、区の施策検証等に向けた大田区区民意識調査や、図書館アンケートの回答結果を分析するためにも、年代別の登録利用者数についてはデータを蓄積されることが望まれる。また、加えて、年代別の貸出数、予約数、インターネット予約数等のデータも蓄積されることが望まれる。

情報提供サービス

(意見No.13) レファレンス業務の効率化

レファレンス件数の推移から、IC タグを活用したシステムの整備による業務効率化が、レファレンス件数の増加に寄与していることがわかるが、レファレンス件数の増加していることに対して、レファレンス業務の効率的かつ効果的な対応についても検討することが望まれる。

具体的には、前掲の表では 23 区の区立図書館におけるレファレンスの受付方法や、レファレンスツールについてまとめているが、大田区立図書館においても、

Web・メールでのレファレンス受付や、パスファインダー、レファレンス協同 DB 等の事例が参照できるレファレンスデータベースの公表等が考えられる。

また、レファレンスの受付については、東京都立図書館協議会「都立図書館の DX とその先にあるサービス（提言）」で、図書館における DX による利便性向上のために、レファレンスサービスの DX についても提言がされている。具体的には、ウェブフォーム等を利用したオンラインレファレンスの充実や、AI の活用があげられ、開館日等の利用案内は AI チャットボットで対応し、複雑な質問等は、過去のレファレンス事例を参考に AI の支援を受けながら回答をすること等が例示されている。

さらに、大田区立図書館は、入新井図書館、池上図書館、蒲田駅前図書館を除いて、午後 7 時に閉館するが、入新井図書館にて午後 7 時以降の業務について質問したところ、仕事帰りに来館する利用者等も増え、利用者の対応が増える傾向にあり、加えて、他の図書館の利用登録者からの利用案内に関する電話問合せがくることもあるとの回答であった。このことから、利用時間の問合せ等の対応のために AI チャットボットの導入の検討の余地はあるのではないかとと思われる。

（意見No.14）有料データベース数

区立図書館では、朝日新聞「朝日クロスサーチ」、第一法規「D1-Low.com」が利用できるが、以下のとおり 23 区内の他の区立図書館では、他にも様々な有料データベースが利用可能となっており、大田区の有料データベースの種類は少ないことが確認できる。種類が多ければ良いものではないが、地域の特性や、利用者の動向を踏まえ、利用者の調査研究に資するデータベースの採用も検討することが望まれる。ものづくりのまちとして大田区の産業振興に資するような、経済・ビジネス、雑誌・論文のデータベース等を採用し、図書館ビジネス支援サービスの推進を図ることも考えられ、より幅広い層での図書館利用者の獲得につながることも考えられる。

（意見No.15）公衆無線 Wi-Fi による有料データベースの利用

また、有料データベースの利用は、図書館のインターネット利用端末を用いて提供されることが多いが、中央区では、図書館の無線 Wi-Fi へアクセスすることでデータベースの利用が可能となり、図書館利用者にとっては、より気軽にデータベースを利用することが可能な環境となっている。区立図書館でも、平成 27 年度には、全館に公衆無線 LAN アクセスポイントが設置されたことから、公衆無線 Wi-Fi によるデータベースの利用も検討されることが望まれる。

地域の課題に対応したサービス

（意見No.16）特設コーナーのレファレンスの利用促進

「今後のあり方について」では、「特設コーナー」について「開設当初で周知が進んでいないことや、蒲田駅前図書館で今年度から介護相談の日を設けるなど、新たな試験的な取組が開始されていることから、適正な評価を行うには、もう少しばかり時間が必要である」との評価がされている。平成28年は開設当初かつ12か月に満たない期間であるが、貸出数については、平成28年度比では増加しているものの、令和元年度以降は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による減少時期はあるが、増加している傾向は見られない。また、レファレンス数についても、全体のレファレンス数（「第2項 情報サービス」参照）が大幅に増加しているものの、特設コーナーのレファレンス数については貸出数同様に、令和元年度以降の増加傾向は見受けられない。レファレンスについては、専門家の相談によるものであれば、受けられる件数にも限度があり数値だけでは判断できないが、レファレンス内容の事例を公表する等により周知を図り、利用を促進する必要があると考えられる。

利用者に対応したサービス

（意見No.17）学校図書館支援事業の各校現状分析における確認項目

学校図書館支援事業は「学校図書館の利用促進と児童の読書活動推進をはかるため、学校と地域ボランティアが連携し、「児童・生徒が積極的に利用する魅力ある学校図書館」として整備、円滑に運営されるように支援を行うこと」を目的として実施されるものであり、「大田区子ども読書活動推進計画」における取組としても位置付けられている。このため、「大田区子ども読書活動推進計画」の小・中学校における指標についても、学校図書館と直接的に関連する指標以外も現状分析として確認されることが望ましい。具体的には、「大田区子ども読書活動推進計画」では、小・中学校における「月間読書冊数」、「一か月間に一冊も読書をしなかった児童・生徒数（不読率）」、「学校図書館図書標準」100%以上達成した学校数」が指標とされており、各学校における「月間読書冊数」、「一か月間に一冊も読書をしなかった児童・生徒数（不読率）」も追加することが望まれる。

（意見No.18）学校図書館支援事業の各校現状分析における貸出冊数の確認

【学校図書館利用状況】では、各学校の前年度の貸出冊数の記入欄が設けられているが、記載されていない「学校図書館支援事業実施計画報告書」も見受けら

れた。学校図書館支援事業の目的が「学校図書館の利用促進」であることから、貸出冊数については、現状分析として把握すべき必須項目とすることが望まれる。

（意見№19）学校支援事業の月次報告資料の重複項目の見直し

各図書館では月毎に、学校別の支援回数・時間数等を「各学校図書館支援状況」へかつ、図書館情報システムの催し物統計「学校図書館支援」で区に報告し、「月報」においても学校支援事業の実施時間数等の報告されている。実施回数・時間数、支援内容等は重複して入力が必要となっているため、業務効率の改善の観点からも、重複項目については報告の必要性を検討し、報告フォームを見直すことが望まれる。

（意見№20）区立図書館ホームページの外国語翻訳対応

区立図書館ホームページでは、大田区ホームページにリンクされている「利用案内」「図書館案内」については、131言語、「利用者メニュー」は英語、中国語、韓国語での翻訳が可能となっている。しかし、区立図書館ホームページの「重要なお知らせ」や、「図書館からのお知らせ」が表示されるトップページの外国語対応がされていない。ブラウザの翻訳機能等のサービスにより翻訳することも可能であるが、図書館の最新の情報が表示されるページでもあることからトップページについても外国語の対応がなされることが望まれる。

（意見№21）日本語以外を母国語とする利用者向けサービスの促進

区立図書館では、様々な外国人向けサービスに取り組まれているが、小学校での英語授業の開始等もあり、英語に関する取組が多くなっている。一方で、大田区の外国人区民は英語以外を母国語とする国・地域の出身者が大半を占めている。既に大森南図書館の「やさしい日本語多読」シリーズ本の収集や、英語以外の言語でのお話し会の開催、日本語教室ボランティア等への活動場所の提供等の英語に限定されない外国人向けサービスは実施されているが、区立図書館の取組として、日本語以外を母国語とする区民、利用者への多様な学習機会の提供に関する取組についても促進していくことが望まれる。

多様な学習機会の提供

（意見№22）多目的室/集会室の利用状況の管理、及び多目的室への一本化

多目的室/集会室の利用状況は、令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により全館とも低くなっているが、令和4年、5年度は、図書館によって差が大きいことが確認できる。図書館の立地、座席数、隣接する施設の有無等の影響

もあると考えられるが、利用率の向上のために、貸出時以外の利用状況等も含め、利用率等を管理することが望まれる。

また、集会室の利用状況については、多目的室と比較すると相対的に低い傾向にあり、利用方法等が限定されていることが一因ではないかと考えられる。「今後のあり方について」でも、多目的室と集会室の「両者を区分する理由は乏しいと考えられ、多目的室に一本化して利用率の向上を図っていくべきである」と述べられており、利用方法の限定される集会室ではなく、多目的室に一本化することを引き続き検討されることが望まれる。

ボランティア養成

（意見№23）区立図書館と声の図書室の音訳ボランティアの一元管理

音訳ボランティア登録人数については、平成 29 年度以降は 60 人前後で推移しているが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響はあるものの、対面朗読の実施回数、録音図書・雑誌の製作数は、平成 29 年時点と比較すると、大きく減少している。音訳ボランティア養成講座、音訳ボランティアによる対面朗読、録音図書・雑誌の製作については、声の図書室でも実施しており、事業が重複している。ボランティア養成講座や録音図書の製作については、声の図書室で参加しているサピエ図書館の基準等を満たす必要があること等から、両者の事業を統合するには時間を要することも想定されるが、録音図書・雑誌、登録ボランティアの一元管理等による業務面の効率化や、利用者としても利用窓口が統一化されることによる利便性等の効果が考えられる。費用対効果を勘案の上、両者の業務の統合について検討することが望まれる。

今後の区立図書館におけるサービス

(意見No.24) ビジネス支援サービスの促進

すでに、入新井図書館においてビジネスに関する特設コーナーが設置され、関連資料の収集や専門スタッフによる図書資料に関する相談受付が実施される等、ビジネス支援の取組が実施されているが、町工場をはじめとする中小企業等の支援を推進していくことは、区立図書館における地域課題を解決するという役割を実現しつつも、大田区の地域活性化にも貢献できるのであり、今後も、ビジネス支援の取組を強化していくことが望まれる。

具体的には、ニューヨーク公共図書館と同程度のデータベースサービスの提供は難しいかもしれないが、「第3項区立図書館の図書館サービス 2 情報提供サービス」(意見No.13、No.14)でも記載したように、商用データベースをはじめとするデータベースの充実や、レファレンス事例の公表や、外部サイトの参照先をパスファインダーの作成等のレファレンス機能の充実、さらには、生成 AI を使用した情報収集や、データベースの活用方法に関する講座の開催等の利用者教育を実施することが望まれる。

また、既に区で実施されている様々な産業支援に関連する取組との連携や、地元企業の交流の場の提供することでビジネス支援を強化していくことなども望まれる。

第3節 障害者サービス

図書館のアクセシビリティとは、全ての利用者（特に制約が大きくなることが多い障がい者や高齢者など）にとっての図書館へのアクセスや図書館の利用のしやすさのことである。

障害者の権利に関する条約（2014年1月批准）、障害を理由とする差別の解消の推進に関する条約（以下、「障害者差別解消法」）（2016年4月施行）を受けて、平成28年（2016年）4月からは図書館を含む公的機関には障害者への「合理的配慮」の提供が義務化され、令和6年（2024年）4月からは民間事業者も「合理的配慮」の提供が義務化された。

大田区においても障害者差別解消法の施行、合理的配慮の提供の義務化を受けて「障害を理由とする差別の解消の推進に関する大田区職員対応要領」を令和6年4月1日に施行し、対応している。

この節では、区立図書館における障害者サービスの検証、各図書館へのアンケート、及び障害者設備の実地調査を実施し、意見36件の報告を行った。

区立図書館における障がい者サービス

（意見No.25）障がい者サービスの利用登録者の範囲

障がい者サービスの利用登録者を身体障害者手帳・愛の手帳を受けている者や要支援・要介護認定を受けている者等としているが、図書館を利用するのに障がいがある者という観点からすれば、区の障がい者サービスとして利用登録ができる障がい者の範囲は狭いと考えられる。

障害者差別解消法で対象となる障がい者は、同法第二条第一号では「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。」とされている。したがって、障害者差別解消法が対象とする障がい者は、身体障害者手帳等を持っている者に限られない。

また障がい者サービスの利用登録者数は令和5年度現在520人であり、これは大田区の障がい者数が令和5年度現在32,170人であることを鑑みれば、その登録率は1.6%程度であり、一般の利用登録割合が人口の20%程度あることを考えても、かなり低い割合であると考えられる。

そのため区は障がい者サービスとして利用登録できる者の範囲を更に広げる

ことが必要であると考え。範囲を広げるにより利用登録者数も増え、障がい者サービスを利用する件数も増えるものと考えられる。

図書館利用に障害のある人々へのサービス（障害者サービス）評価シートによる図書館へのアンケート

（意見No.26）障害のある職員の雇用

障がい者サービスを担当する障がいのある職員は、現状では1館もない。

障がいのある職員を雇用することで、「図書館における障害を理由とする差別の解消の推進に関するガイドライン」では次のような効果があるとしており、区でも障がいのある職員の雇用を積極的に検討するべきであると考え。

（4）障害のある職員の活用

障害のある職員が図書館にいてサービスが向上する。それは、利用者に沿ったきめ細かなサービス・配慮が行えるからである。さらに障害のある職員は障害者サービスの継承・発展につながる。

また、障害者と共に仕事することで、周囲の図書館職員の障害への理解が深まり、実際の支援方法の習熟にもつながる。

健常者の認識で障害者を判断することなく、採用実績のある図書館での障害のある職員の実際の勤務状況等を参考に、積極的に職員雇用を検討する。

（意見No.27）障害者サービスに関する職員研修・広報パンフレットの作成等の指定管理者における予算設定

障がい者サービスに関する職員研修や障がい者サービスに関する広報パンフレットの作成等については、その予算は指定管理者としても計上が可能なものである。

現状では予算を計上している指定管理者は少ないが、障がい者サービスを行ううえで必要な研修等については、積極的に予算をつけていくべきであると考え。

（意見No.28）指定管理者の障害者関係の研修会への参加の促進

職員が障がい者関係の研修会に何らかの形で参加している図書館（Aの回答がある図書館）は16館中11館であり、5館については障がい者関係の研修会に職員が参加していない。

指定管理者独自の研修のほか、大田区から都立図書館等で実施する研修への参加促進は実施されているとのことであるが、障がい者サービスを行う上でも、こうした研修会には参加が必要であると考えられるため、研修受講時間数の条

件等を設定する等により、引き続き積極的に障がい者関係の研修会に参加するよう大田区は指定管理者に働きかけることが必要であると考えている。

(意見No.29) 心身障害者用ゆうメールの発受施設の届出、及び聴覚障害者用ゆうメールの発受施設の指定

特定録音物等郵便物発受施設の指定は 16 館中 7 館が受けているものの、心身障害者用ゆうメールの発受施設の届出と聴覚障害者用ゆうメールの発受施設の指定を受けている図書館はない状況である。

心身障害者用ゆうメールは郵便局への届け出だけで済むものであり、ゆうメールの料金も通常よりも安くなる。また、聴覚障害者用ゆうメールは郵便局の指定を受ける必要があるものの、郵便局所定の書面に定款、寄附行為その他聴覚に障がいのある方の福祉を増進することを目的とする施設であることを証明することができる書類を添付して、提出するだけであり、これも料金が安くなるものである。そのため心身障害者用ゆうメールの発受施設の届出と聴覚障害者用ゆうメールの発受施設の指定を受けることを検討するべきであると考えている。

(意見No.30) 区立図書館のサピエ登録

サピエに登録している施設は 23 区の図書館で確認すると、大田区以外は中央図書館が多い。大田区でも中央図書館である大田図書館においてサピエを登録し、大田図書館においても視覚障害者等の障がい者サービスの充実を図ることを検討するべきであると考えている。

(意見No.31) 拡大読書器全館設置、視覚障害者向けソフトウェア等の導入

拡大読書器は視覚障害者の読書の助けになるものであるが、16 館中 8 館しか備えられていない。

全館に備えるようにするべきであると考えている。

また、視覚障害者が利用するソフトウェア等についてはそのほとんどが備えられていないものが多い。少なくとも中心館である大田図書館において、備えるようにするべきであると考えている。

(意見No.32) デイジー図書等の設置

大活字本、点字付き絵本、触る絵本は全ての図書館に備えられているものの、マルチメディアデイジーは 0 館、テキストデイジーとプレーンテキストは 1 館であった。デイジー図書のような電子書籍は今後、需要が増えてくるものと思われることから、備える図書館を増やしていくことが必要であると考えている。

(意見No.33) デイジー図書等の製作

録音資料（音声デイジー等）の製作は5館が、拡大写本、触る絵本、布の絵本の製作には各1館が対応している。

これ以外の資料の製作にはどの図書館も現状では、対応していない。

デイジー図書等の製作は情報機器の発達によりソフトウェアを使用することにより、従来よりも時間と手間をかけずとも、製作することが可能となってきた。

そのためどの資料も大田区内で1館は製作できるようにすることが障がい者サービスの拡充につながるものとする。

(意見No.34) 全区立図書館での読書支援機器の提供

読書支援機器の提供は16館中8館であり、残り8館では行っていないという回答である。

しかし各図書館においては何らかの読書支援機器はあるはずであり、全ての図書館で読書支援機器の提供サービスをする必要があると考える。

(意見No.35) 多様な種類の利用案内の提供

一般的な利用案内、障害者サービス利用案内は、ルビ無しの印刷物が16館中15館を占めている。

ルビ有り印刷物や拡大文字版、LL版はほとんどの図書館で作成されていないが、今後、様々なカテゴリーの方（例えば、日本語が不自由な外国の方など）が図書館を利用することも考えられることから、様々な種類の利用案内を用意しておくことが必要になると考える。

(意見No.36) 全区立図書館での障害者サービス用資料の目録の提供

障がい者サービス用資料の目録で印刷版がある図書館が4館、音声版がある図書館が3館であった。

何らかの障がい者サービス用資料の目録がある図書館は印刷版、音声版どちらも備えている図書館があることから16館中5館であった。

障がい者サービス用資料の目録は貸出できる障がい者サービス用資料を全て網羅するものであることから、全ての図書館で備えておくことが必要であると考える。

(意見No.37) 合理的配慮の提供義務

講演会・セミナーにおける障がい者への配慮への回答であるが、「障害を理由に断らない」で3館が「C」（できれば取り組みたい）という回答であった。

「ボランティアなどの同伴者がいなくても障害者が個人で参加できる」への回答でも 6 館が「C」という回答であり、「申し込みや問い合わせについて、コミュニケーションに困難のある障害者が単独でもできるように配慮している」への回答は 4 館が「B」（取り組みたい）、5 館が「C」、1 館が「ー」（該当しない）という回答であった。

これらの質問の回答には「A」（取り組んでいる）でなければ、合理的配慮の提供義務に違反するものと考えられる。

そのため大田区は各図書館に講演会・セミナーにおける障がい者への配慮について、各指定管理者等によりよく対応するように指導していくことが必要であると考ええる。

（意見No.38）講演会・セミナーにおける障害者への配慮

講演会・セミナーにおける障がい者への配慮への質問における 12-7（4）以下の質問については「希望により手話通訳をつけている」という図書館が 1 館あるのみで、他の質問に対しては対応している図書館がない状況である。

全ての図書館で対応できることが理想であるが、少なくとも現状以上に障がい者への配慮が可能な図書館を増やしていくことが必要であると考ええる。

（意見No.39）「障がい者総合サポートセンター声の図書室」との連携

視覚障害者情報提供施設（点字図書館）と連携しているという回答は 16 館中 8 館であり、残り 8 館は点字図書館と連携していないという回答であった。

大田区内の点字図書館は「障がい者総合サポートセンター声の図書室」があり、こうした施設と障がい者サービスについて連携していくことにより、障がい者サービス用資料の相互貸借の実施が可能となることから、より連携する図書館数を増やしていくことが必要であると考ええる。

（意見No.40）障がい者サービスにかかる学校図書館との連携

小学校・中学校・高等学校の学校図書館との連携には 16 館中 8 館で連携しているが、8 館は現状では連携していない。

大田区内の各図書館は学校図書館支援事業を行っており、大田区内では知的障がいのある生徒・児童を対象とした特別支援学級が設置されている小学校は 16 校、中学校は 10 校ある。知的障がいのある生徒・児童は学校図書館を基本的には利用しているが、学校図書館では図書室が狭小である、LL ブックなどの蔵書が充分でないなどの課題を抱えていることが多い。

そのため各図書館は学校図書館支援事業のみならず、障がい者サービスについても積極的に連携していくことが必要であると考ええる。

障がい者設備の実地調査

(1) 障がい者用駐車スペース

(意見No.41) 障がい者用駐車スペースの設置

駐輪場スペース等がかなりあることから、障がい者用駐車スペースが確保できることが考えられる。そのため、障がい者用駐車スペースを設置することを検討することが必要であると考ええる。(久が原・下丸子)

(意見No.42) 障がい者用駐車マークの塗装

障がい者用駐車スペースは 2 台あるが、障がい者用駐車マークが消えかけており見えにくくなっていた。塗装を塗り直し、障がい者用駐車マークを見えやすくすることが必要であると考ええる。(羽田)

(意見No.43) 障がい者用駐車スペースの設置

入新井図書館は Luz 大森の施設 4 階にあることから、障がい者用駐車スペースは設置されていない。しかし Luz 大森には 96 台の駐車スペースがあり、Luz 大森の施設自体は丸紅株式会社が開発した商業施設であるが、区の土地を賃借しており、区と連携して開発した商業施設である。そのため駐車スペース 1 台分を障がい者用駐車スペースとすることもできるのではないかと考えられるため、その設置を検討するべきであると考ええる。(入新井)

(意見No.44) 障がい者用駐車スペースの共用

アンケートの回答では障がい者用駐車スペースは「該当しない」とあったが、同一建物内の「大田区立消費者生活センター」分については、障がい者用駐車スペースが 1 台あった。同じ区の施設内のものであり、頻繁に利用してはいることから、蒲田駅前図書館と共用にすることを検討するべきであると考ええる。(蒲田駅前)

(2) エレベーター

(意見No.45) エレベーターの設置

大田図書館は 2 階建て以上の建物であるにもかかわらず、エレベーターが設置されていない。昭和 45 年 6 月開館と 50 年以上前の建物であり、また鉄筋コンクリート造の建物であることから、追加工事によるエレベーターの設置は難しいと考えられるが、一方で大田図書館は区を中心館であり、利用者も多い図書館であることから、例えば昇降エレベーターを設置する等して、何らかの形でエレベーターを設置することが必要であると考ええる。(大田)

(意見No.46) エレベーターの設置

2階建ての建物であるが、エレベーターは設置されていない。対面朗読室などは2階にあり、車いす利用者も2階を利用する可能性があることから、エレベーターを設置することを検討するべきであるとする。(大森南)

(3) スロープ

(意見No.47) 入口付近のスロープの傾斜

入口付近にはスロープが設けられているが、傾斜が急であり、かつ幅が狭いことから車いす利用者が1名の場合には、かなり困難な状況になると考えられる。

当初の設計時点において、スロープは緩やかな傾斜とし、車いす利用者に対して更なる配慮が必要であったと考える。(大田)

(意見No.48) 入口付近のスロープと道路の設置確

入口にスロープがあるものの、スロープが終わると歩道のない交通量が多い道路になり、車いす利用者、ベビーカーには危険があるように思われた。スロープの向きを道路と直角に設置するのではなく、少し角度を設けて緩やかな角度で道路と接するようにするなどの配慮をすることを検討するべきであるとする。(大森南)

(4) バリアフリーストイレ等

(意見No.49) バリアフリーストイレの設置

バリアフリーストイレについては16館中12館に設置されているが、4館には設置されていない。中心館である大田図書館にバリアフリーストイレが設置されていないことから、早急にバリアフリーストイレの設置を検討するべきであるとする。(大田)

また、残る3館についてもバリアフリーストイレの設置は検討するべきであるとする。(馬込・入新井・羽田)

(意見No.50) シャワーストイレの設置

バリアフリーストイレはあるものの、他のトイレにはシャワーストイレが設置されていない。シャワーストイレを設置するなどトイレをリニューアルすることを検討するべきであるとする。(大森東・大森西)

(5) 入口の盲導鈴 (チャイム)

(意見No.51) 盲導鈴 (チャイム) の設置

入口に盲導鈴 (チャイム) が設置されている図書館は16館中4館であった。

入口の盲導鈴は、視覚障害者に入口を知らせる誘導サインであることから、設置が可能な入口であれば、全ての入口に設置することを検討するべきであると考ええる。(大田・大森南・大森東・大森西・入新井・池上・洗足池・浜竹・六郷・下丸子・多摩川・蒲田駅前)

(6) インターホン

(意見No.52) インターホンの設置場所

インターホンについては設置されているものの、設置位置がわかりにくい、又は、車いす利用者に押しにくい位置にある図書館があった。インターホンはなるべくわかりやすい位置かつ誰でも押しやすい位置に設置することが必要であると考ええる。(大田・大森西・洗足池・羽田・下丸子・多摩川)

(7) 点字誘導ブロック

(意見No.53) 図書館外の点字誘導ブロックの設置

道路から入口までの点字誘導ブロックがあるという回答は 16 館中 11 館であった。

道路と入口の接し方にもよるが、点字誘導ブロックは図書館外においても必要であり、本来であればアクセシビリティの観点からは、多くの図書館利用者の通行する道路上にも、点字誘導ブロックを設置し、図書館へのアクセスを容易にすることが求められる。

そのため全ての図書館に道路から入口までの点字誘導ブロックを設置し、できれば図書館利用者が多く利用する道路上にも、その設置をする 것을検討するべきであると考ええる。(入新井・馬込・六郷・多摩川・蒲田)

(意見No.54) 図書館内の点字誘導ブロックの設置

館内に点字誘導ブロックがあるという回答は 16 館中 12 館であり、残り 4 館は館内に点字誘導ブロックは設置していない、という回答であったが、実地調査でも 4 館について点字誘導ブロックが設置されていないことを確認した。

館内の安全を確保するためにも、館内に十分な点字誘導ブロックを設置することが必要であると考ええる。(大森南・入新井・馬込・蒲田)

(意見No.55) 図書館内の点字誘導ブロックの設置

館内の点字誘導ブロックは入口付近のみにあり、館内の通路には特に設けられていない図書館が 5 館あった。点字誘導ブロックは館内の主要な通路にも設置することが利用者に利便性につながるものと考ええる。(大森南・洗足池・浜竹・六郷・蒲田駅前)

(意見No.56) 点字誘導ブロックの配色

点字誘導ブロックは黄色、又は、弱視に見やすい床面と区別がつくような配色になっている、という質問に対して、16 館中 9 館は区別がつくような配色になっているという回答であったが、3 館は回答が「C」であり、そうになっていないという回答であった。

現場視察でも床面と同じ配色の図書館を確認したが、点字誘導ブロックは床面と区別できるようにする必要があることから、そうになっていない図書館は、点字誘導ブロックの配色を塗り直す等、配色を変更し、見やすくすることが必要であると考ええる。(大森東・久が原・洗足池・羽田)

(8) ピクトグラム

(意見No.57) ピクトグラムの活用

案内表示にピクトグラム（絵記号）を活用している図書館が 11 館ある一方で 5 館はピクトグラムを活用していない。

ピクトグラムは文字が読めない幼児、母国語が日本語でない方等にとって、わかりやすい表示であることから、ピクトグラムを活用していない図書館は導入を検討するべきであると考ええる。(大森南・馬込・洗足池・蒲田・蒲田駅前)

(9) その他

(意見No.58) 対面朗読室の障害者のための読書室等としての利用

障がい者のための読書室が設置されている図書館は全ての図書館で設置されているとの回答であった。この回答の読書室は対面朗読室と考えられるが、特に現状、対面朗読以外での利用ができる旨のアナウンスはなされていない。

また図書館のホームページでは対面朗読について、その対象は

- ・区内在住で、身体障害者手帳をお持ちの方
- ・区内在住で、要支援・要介護認定を受けている方
- ・愛の手帳をお持ちの方

としており、発達障がい、知的障がい等の方の利用を想定していないと考えられる。

障がい者のための読書室は録音図書の閲覧や知的障がい者のクールダウンスペースにもなることから、特にクールダウンスペースは、発達障がい、知的障がい、精神障がい等の方が外部の音や視線を遮断して気持ちを落ち着かせて、パニックを防ぐためのスペースであることから、知的障がい者の利用を促す効果があると考えられる。

そのため対面朗読室について、利用されていない時間帯は、こうした障がい者が利用できる旨、アナウンスして開放することを検討するべきであると考ええる。

(意見No.59) 図書館内のレイアウト

馬込図書館の公開書架は1階だけではなく、中地下(1層)の積層書架室と地下2階(2層)の閉架書庫(城昌幸記念文庫)がある。いずれも階段のみであり、また階段幅も狭く一般利用者には問題はなくとも何らかのハンディがある利用者の利用にはかなりハードルが高いものとする。公開書架はできるだけフラットなスペースにあるべきであると考えられるため、図書館内のレイアウトを見直すことも検討することが必要であるとする。(馬込)

(意見No.60) 書架の案内表示

書架の案内表示が番号(EX 475等)のみで、分類表示が無く書籍を探しづらいと考えられる。番号だけではなく、分類表示も記載するべきであるとする。(六郷)

第4節 図書資料

令和6年度大田の図書館によれば、令和6年3月31日時点の大田区の図書館における蔵書数は1,896,633冊であり、区民1人当たりの蔵書数は2.57冊となる。図書館の利用登録者数は165,331人であり、大田区人口に対する登録率は22.44%となっており、ここ5年間の推移をみても概ねこの水準を維持している。

この節では、図書資料の選定、除籍、蔵書管理について検証を実施し、指摘1件、意見10件の報告を行った。

図書館事業費の予算と執行状況

（意見No.61）資料費の予算設定の精緻化

資料費についてその内容を検証した結果、以下の事項が検出された。

閲覧用図書、閲覧用雑誌の予算が過去3年度にわたり変動がない。

歳出決算説明資料を通査したが、閲覧用図書、閲覧用雑誌については、過去3年度にわたり、予算に変動がなかった。需用費としての予算の執行率は高く、変動の必要はないとも考えられるが、上記の表にもあるとおり、閲覧用図書の予算執行額には差異はほぼないものの、購入冊数だけでみると、予算においては121,237冊であるのに対し、執行冊数については99,642冊であり、21,595冊の差異があることが分かる。予算の差異は価格面と数量面から構成されることが考えられるが、数量面における差異は僅少とは言えず、差異の要因の分析が必要と思われる。それに伴って予算の変動も必要と思われるため、不用額が僅少であることをもって予算を変更しないということは避けるべきであると考えている。

（意見No.62）音訳者等謝礼金-対面朗読の予算設定の精緻化

音訳者等謝礼金-対面朗読について過去3年間の予算と執行額を比較すると、令和5年度予算においては1回当たり1,000円のものを100回分、2,000円のを360回確保しているものの、実際には1,000円のは6回、2,000円のは154回の実施にとどまっている。予算に占める割合は低いといえるが、実績・実態に沿った予算編成が望まれる。

選定

大田区立図書館では、資料費の効率的執行を目的として、集中選書方式を採用している。図書資料予算は大田図書館で一括管理し、各図書館は指定された金額

の範囲で、所定の選書登録を行っている。

大田図書館の集中選書担当は、各図書館の所蔵・選書状況をふまえ、区立図書館全体としての蔵書構成が適切になるよう選書補充・数量調整後、大田図書館長の決定をうけて発注処理を行っている。

各図書館では、大田図書館長によって、令和 5 年度の選書に関する重点目標等を定めた「集中選書について(令和 5 年度版)～図書館システム登録時の留意事項～」(以下、「集中選書 R5」という。)等をもとに、各図書館の蔵書更新計画を作成し、図書資料の選定等を実施している。

(意見No.63)「集中選書」の内容の見直し

「集中選書 R5」のほか、令和 4 年度版、令和 6 年度版についても閲覧したが、ここ 3 年間内容に変更が見られなかった。特に重点目標については各年度において留意すべき事項を明確にし、各図書館へ通達することが望まれる。今後は年度ごとに重点とする目標を決め、その進捗について評価し、新年度の目標を決定する必要があると考える。

(意見No.64)「集中選書」における開架新鮮率の目標の見直し

各図書館の開架の新鮮率等を見ると、資料受入 1 年未満資料については概ね 6～9%の範囲にあり、重点目標に掲げる水準に近づいているものと思われる。一方、資料受入 10 年以上の割合が池上図書館は 12.7%と低い水準にあるが、平均割合は 28%と乖離が生じている。この乖離については表中のコメントを確認すると、必ずしも下げることが必要ではないものとも考えられる。

前述のとおり、集中選書における重点目標はここ数年変わっていない。各図書館の蔵書更新計画書とそれに対するコメントを踏まえ、更新率についての見直しを検討するなどの対応が望まれる。

(意見No.65)「集中選書」における除籍数の目標の見直し

除籍の計画が、前々年度受入冊数の 10%以内を目安にして策定されているかについて検証をしたが、計画段階において、重点目標と整合していない館が見られる。除籍数を適切に設定することは、蔵書更新率の向上にも寄与するものといえる。よって、重点目標に掲げる数値が適切かどうかを見直すとともに各館足並みがそろうように周知をすることが望まれる。

(指摘No.3) 各図書館の蔵書更新計画書内における目標数値の誤り

①大森南図書館の令和 6 年度の蔵書更新計画書において、「1-2 蔵書数の推移」

の令和 3 年度の蔵書数に、令和 2 年度の数値が記載され、適切に数値が繰り越されていない。資料作成に当たり今後は留意が必要である。

②除籍の計画が、前々年度受入冊数の 10%以内を目安にして策定されているかについて検証をしたが、一般書と同様、計画段階において、重点目標と整合していない館が見られる。

(意見No.66) 「大田区立図書館選書基準」の開示

「大田区立図書館選書基準」について、その内容については非公表となっている。選書基準は、図書の収集に当たり各図書館にとって非常に重要な基準であるといえる。その一方で、どのような基準にて選書がされているかについては、図書館利用者である区民にも重要な基準だと考えられる。区民の要求を具体的に引き出すためにも、当該基準は公開することが望まれる。

(意見No.67) 選書ツールの見直し

「大田区立図書館選書基準」に記載の選書ツールについては、前述のとおりツールが具体的に示されている一方、出版社の目録、パンフレットについては、2015 年 3 月現在のものであり、当該基準も 2018 年 3 月に改訂されて以降は変化がない。選書においては各図書館にて適切に行われているが、適切な時期に選書のためのツールの見直し・最新版へのアップデートが望まれる。

(意見No.68) 「大田区立図書館児童資料選書基準」、「児童担当者心得帖 選書実務編」の開示

「大田区立図書館児童資料選書基準」、「児童担当者心得帖 選書実務編」について、その内容については非公表となっている。これらについても一般書と同様、区民の要求を具体的に引き出すためにも、当該基準は公開することが望まれる。

(意見No.69) 図書選択論

価値論か要求論かという問題はあるものの、価値論は図書館側からの発信であり、要求論は利用者側からの発信であることを考えると、相互に影響を与える、バランスが取れた状態が望ましいと考える。

価値論については、図書館側でその図書の価値が「高い」とされるものを選定することになるが、定義そのものを見ると「価値とは何を基準とするのか」という点が主観的になりやすいとも考えられる。そういった点では、前述した選書ツールとして週刊新刊全点案内を使用して選書を進めていることは、多少の主観

は介入する余地はあるものの、複数名で選書をしていることなどを踏まえれば、結果として画一的な判断が可能となるツールであると考ええる。図書選択の網羅性といった観点からも漫画などは除外されているが、現状では最も有効なツールであると考えられる。一方で、図書選択の網羅性というものは各図書館において選書基準が設けられており、収集しない方針の資料が決められている。大田区においても、前述した「大田区立図書館選書基準」においてそれが定められているが、平成30年以降の改訂がないため、もう少し短い期間での改訂があっても良いのではないかと考える。その改訂に当たって、漫画を収集資料の中に入れるべき、ということを論じるつもりはないが、後述する要求論から与えられる影響を加味して検討していくことが望ましいと考える

次に、要求論を考える上で、現状の大田区の図書館の環境が図書選択論においてどのような状況にいるのかを考える。図書館の登録利用率を大田区、人口・面積規模が類似している世田谷区、23区において比較すると、大田区における利用登録率は、23区の平均に比べるとそれを下回っている状況にあることが分かる。この点からすると、区民の満足度という観点はさておき、利用登録率についてはもう少し引き上げる余地があるといえる。そして、この利用登録率21%は、要求論の中の顕在的要求を引き出しやすい層にカテゴリーをすることができる。よって、これらは貸出やリクエスト、世論調査を通じてどのような選書をしていくかを引き続き検討することのできる対象といえる。ただし、リクエストは現状でも選書に当たって考慮されているものであり、リクエストに依存をすれば予算がリクエストによって消費されてしまう。もう一つの要求論である顕在的要求を軽視することにつながる、引いては価値論にまで影響を及ぼすことになりかねないため、ある程度の線引きは必要であると考ええる。

一方で、現状の大田区においては前述したとおり利用登録率については引き上げる余地があると思われる。要求論の対象者を増やすためにもこの利用登録率を引き上げる必要があると思われる。現状でも様々な取組を各図書館が実施しているが、今後取り組みたい自主事業についても第3章12節に掲載のとおり様々なアイデアがあることが分かる。現状の枠組みでは実現が難しいものもあるが、その枠を広げることが新たな利用者を生み、選書の観点からしても、要求論の比率を高め、それが価値論にも好影響を与えることにもつながるのではないかと考える。

図書館利用登録率

	大田区	世田谷区	23区全体
登録者総数(人)	155,130	255,080	2,983,533

人口(人)	736,652	920,596	9,673,529
登録率(%)	21%	28%	31%

(注) 令和 6 年度東京都公立図書館調査(総括表)を基に作成。

蔵書管理

指摘、意見なし。

除籍

(意見№70) 除籍数の計画と実績管理

除籍数の計画数に差異が生じている図書館は以下のとおりである。

各館において事情はあると見られるが、大森南においての蔵書数は過去 3 年間で、940 冊、481 冊、955 冊増加しており、蔵書数は増加している。除籍については、新鮮度の向上や利用者のニーズに応えるための受入に比べると優先順位は低いものと考えられるが、蔵書管理を適切に機能させるためにも、単年度において差異が生じることはやむを得ないとしても、一定期間の増減率については基準を定めるなどの対応が必要と考える。また、除籍数が計画値に満たなかったこと(不利差異)のみを問題とするのではなく、除籍数が計画値を超えていた場合(有利差異)についてもその内容を分析する必要があるものと考えられる。

図書館	除籍 計画数	除籍 実績数	差異	差異率	更新計画書におけるコメント 概要
大森南	4,500	3,351	△1,149	△25.5%	大森南の分担収集である分野の収集と保管もあったため、数値だけで単純に増加したとはいえない。
馬込	5,000	4,165	△835	△16.7%	10 年以上前の資料でも利用があるため、なかなか除籍が進まない。
蒲田駅前	5,100	4,381	△719	△14.1%	特に除籍に関するコメントなし。

5 節 システム

区立図書館では、図書館業務の効率化や利用者の利便性の向上、さらに個人情報保護等に係るセキュリティの向上を目指し、情報システムに対しての投資を継続的に行っている。

この節では、次の監査手続きを実施し、指摘 1 件、意見 12 件の報告を行った。

図書館電算システム費の予算と執行状況

今後の図書館情報システムの投資計画などについては、以下が目標として、「おおた教育ビジョン（第 4 期大田区教育振興基本計画令和 6（2024）年度～令和 10（2028）年度）」に示されている。

個別目標 8 生涯学び続ける環境をつくります

1 現状と課題

● 大田区立図書館は、現在 16 館体制で運営しており、こどもから大人までの生涯を通じた区民の学びの場となっています。今後の図書館は、図書館資料を仲立ちとして、人と人とを出会わせ、結び付け、地域活動へと誘う、居場所、憩いの場としての機能を充実させていくことが求められています。また、ICT*を活用した利用者の利便性向上、業務の効率化を図る必要があります

（*ICT：情報（Information）や通信（Communication）に関する技術（Technology）の総称。）

（意見No.71）長期的なシステム投資計画の立案・開示

この個別目標 8 において、ICT の活用による利用者の利便性の向上、業務の効率化が目標とされている。

この大目標の実現のために、これをブレイクダウンし、個別具体的な目標に落とし込んだものは現状なく、図書館情報システムに関する新規投資や導入計画と言った将来計画については、具体的には立案されてはいない。

しかし、実際には、大田図書館においては、様々なシステムの課題に対応しており、年度ごとに公表される「大田の図書館」（大田図書館発行）においても図書館システムの発展・展開が示されている。

今後においても、関係各部局と連携をより一層図り、長期的な視野で様々な課題に対処できるように、情報システムに対する投資計画策定が明示され、区民に対して開示されていくことを期待したい。

図書館情報システム

(意見No.72) 図書館情報システムの管理体制

大田図書館長の下におかれた図書館担当係長 3 名のうち 1 名の担当係長と主任 1 名体制により図書館情報システムに関する実務が行われている。システム担当係長、主任の担当事務内容は以下に示す「令和 5 年度 事務分担」のとおりであり、それぞれ補助者 2 名、計 4 名が割り当てられる体制となっている。

しかしながら、現状、担当係長の補助者 2 名のうち 1 名は主任となっており、実質的には、補助者は計 3 名となっている。

平時であれば、外部業務委託によるサポートもあり、特に問題ない体制と考えられるが、図書館情報システムは図書館業務の根幹となっており、いずれかの担当者の病気・事故等の予期せぬ不在や突発的な事象に備えるためにも、担当者・補助者を増やす、もしくは、情報政策課等の支援が得られる体制を整えるなどの緊急時の体制構築を検討することが望ましい。

令和 5 年度 事務分担

職名	担当事務
担当係長	① 図書館システムの統括に関すること ② 苦情、陳情、教育委員会、議会質問に関すること (大田図書館及びシステム系のもの) ③ 電子図書館の統括に関すること ④ 図書館システム(現行)の統括に関すること ⑤ 図書館システム機器更新(リプレイス)の統括に関すること ⑥ 図書館の情報機器管理、セキュリティポリシーの統括に関すること ⑦ 職場内システム研修の企画、実施、検証に関すること ⑧ オンラインマニュアルの取りまとめの統括に関すること ⑨ 職員の個人番号関係事務に関すること
主任	① 図書館システムに関すること ② 電子図書館に関すること ③ 図書館システム(現行)に関すること ④ 図書館システム機器更新(リプレイス)に関すること ⑤ 図書館の情報機器管理、セキュリティポリシーの統括に関すること ⑥ オンラインマニュアルの取りまとめに関すること ⑦ 指定管理者(浜竹、羽田)の施設運営に関すること (工事・契約を除く) ⑧ 統計に関すること(補助)

（意見No.73）情報端末等処分時の処理方法及び手続

大田図書館は、リース期間が終了した情報端末等の処分に当たり、外部委託先（リース会社）を経由してデータ消去専門業者にデータ消去を行わせている。当該データ消去方法として、以下のとおり記載されている。

- ① 筐体内のハードディスクの有無を確認
- ② ハードディスクがある場合、専用ソフトウェアによる消去（1回上書き）
- ③ 本体が故障している場合はハードディスクを摘出し消去専用機器により消去
- ④ ハードディスクが不良の場合は破砕処理

上記の方法に従い、合計 273 件のハードディスクが処理され、破砕処理されたものについては物理的破壊の証拠写真が添付され、すべてが適切に処分された旨が外部委託先より報告されている。概ね、処理方法に問題は無いと考える。

しかしながら、実施基準において「(パソコンに限り)システム統括管理者貸与データ消去ソフトを使用してデータ消去を行ってから、パソコンリサイクル等で廃棄する」と定められているが、今回のケースでは行われていなかった。

実施基準に従い、廃棄時には、委託業者に引き渡す前に事前に図書館にて、データ消去作業を行った上で、引き渡すことが望まれる。

ただし、大量のハードディスクを処分する場合、現状の大田図書館の管理体制においては、現実的に困難な場合があると考えられる。

しかし、その場合でも、外部委託先が利用するデータ消去専門業者の公的認証制度の取得や業界団体の加盟の有無などの信用調査や業者が用いる技術的方法等について事前に把握し検討しておくことが望ましい。（注）

また、総務課（内部統制・情報セキュリティ担当）及び情報政策課を交え、現実的な対応策の検討及び規程の整備も必要と考える。

（注）例えば、データ消去においてはデータ消去技術を専門とした「データ適正消去実行証明協議会（略称：ADEC）」という団体が消去ソフトの認証等を行なっている。

（意見No.74）自動ウイルススキャン設定の必要性

業務端末における外部デバイス接続時のウイルススキャンについては、接続時に自動でスキャンされる設定ではなく手動で行うこととなっており、リスクが高くなっている。接続時自動スキャンの設定にするべきである。使用する外部接続デバイスは情報政策課管理下の許可された外部デバイスに限定されていることや、日時でウイルススキャンが実行されていることから、ある程度のリスクは軽減されているものの、直近のシステム改修などで速やかに接続時自動スキャンの設定をすることが望まれる。

(意見№75) 外部接続デバイスのログ取得

外部接続デバイスの接続ログは、業務端末においては、現状では接続の事実が取得できるのみで、日時などは取得できない設定となっていた。アクセス日時、デバイスの種類、アクセスユーザー等の情報を取得することが望まれる。

(意見№76) 外部デバイスの一元的管理・制御

許可された外部接続デバイス以外は、情報漏えいやシステム障害のリスクを低減するためにもアカウントの別なくシステムの的に禁止し、大田図書館長の許可を得たデバイスのみをシステムの的に許可するなど、システムの的に制御できるようにすることが望まれる。

IT 資産管理ツールの導入による情報資産の一元的管理や外部接続デバイスの制御なども検討していく余地がある。

(意見№77) 生体認証によるシステムログイン

監査人が任意の ID、パスワードを入力したが、ログインすることはできず問題なかった。また、業務端末については、システム管理者によって画面ロックの設定がなされ、ユーザー各自でロックまでの時間などを変更することはできない。また、Windows の画面ロック解除においては、パスワード入力を求める設定になっており、セキュリティ設定については適切であると言える。

なお、ユーザーログインの方式として、現在はパスワード入力方式が採られているが、安全性の高いパスワード(注)を設定した上で、指紋認証や顔認証等の生体認証方式などを取り入れていくことも検討の余地がある。

(意見№78) ユーザー申請電子決裁利用による効率化

ユーザーの利用申請については、現在紙ベースによる申請によっており、大田図書館システム管理担当により、年度末に一度、すべてのユーザーの ID・パスワード及び権限が付与され直すこととなっている。

現在、大田区庁内の正式な電子決裁ワークフローは「文書管理システム」であり、図書館情報システムで利用するグループウェア(サイボウズガルーン)は正式のものとして認められていない。このため、紙ベースのユーザー登録申請書に基づく作業が現状行われている。

令和 6 年度末のユーザー登録業務からは、グループウェア(サイボウズガルーン)を利用して、各館からの申請を電子的に行い、最終的な大田図書館長の承認を紙ベースの申請書で行うという案が検討されている。

今後、図書館で利用される決裁システムが、文書管理システムに准ずる正式の

ものとして認められれば、種々の申請業務の効率化が図られる可能性があると考ええる。

(指摘No.4) ネットワーク機器の設置状況の改善

大田図書館内には、ネットワーク機器が設置されている。ネットワーク機器の管理状況を実見したところ、ネットワーク機器の筐体は施錠されておらず、また筐体は床にボルト等で固定されてはいなかった。ネットワーク機器が被害にあった場合、データセンターとの通信は不能になるため、サーバー等と同様に、ネットワーク機器も同程度の保全は必要であろう。よって、地震や人為的破壊等に備えるためにも、ネットワーク機器の筐体の施錠や固定は行うべきである。

(意見No.79) ログの適切な管理・有効利用

ログの確認作業は、なんらかの問題が発生したときに事後的に行われることが多いという面は否めないが、ログデータの積極的な活用により、問題発生を事前に防止できるという面もある。現状において、種々のログが取得され保管されているが、取得後の定期的な確認作業は行われていない。

取得されたログについて、常時監視が必要なもの、事後確認でも可とするものなど重要性に応じて区別した上で、定期的な確認と報告を行う必要がある。このとき、大量のログを人間の手で分析することは現実的ではなく、自動でログの収集・管理・監視・分析を実現できるログ管理システムの導入が有効である。

また、運用保守業者においては、サーバーの死活管理を始めインターネットアクセス状況等の多様なログを取得している。運用保守業者との連携において、適時のログ監視及び分析の範囲の拡大を、業務要件に加えることも検討に値すると考える。

(意見No.80) 端末に対する不正プログラム検知システムの構築

資料や実機の確認により、特に不審なソフトなどは見受けられなかった。

悪意あるソフトウェアと言った不正なプログラムはセキュリティソフトで排除される設定となっている。現状、一般ユーザーの権限では、ソフトウェアのインストール等、端末への変更は制限されているが、許可されたアプリケーション以外のものがインストールされる可能性をすべて排除できるわけではない。このため、プログラムの存在を検知し、積極的な監視が行える検知システムの構築も検討の範囲に入れておくことが望まれる。

電子書籍貸出サービス

(意見№81) 電子書籍貸出サービスの利用者の利便性の向上

利用者の利便性を向上するために、以下のような改善の検討が望ましい。

- ・大田区立図書館ホームページで電子書籍タイトルが検索できるようにする。
- ・電子書籍の予約状況については、現在はサービス内のマイページより確認するしかないが、今後は予約時に連絡メールが配信されるようにする。

図書館 IC タグシステムの概要

指摘、意見なし。

生成 AI の業務利用について

(意見№82) 生成 AI 利用におけるセキュリティ対策

組織においては、自組織が提供・利用するプライベートな生成 AI サービスと ChatGPT を始めとしたパブリックな生成 AI サービスの両方において、組織の構成員が安心・安全に生成 AI サービスを利用するためのセキュリティ対策を講じることが求められる。例えば、以下のようなセキュリティ対策が考えられる。

・組織が提供・利用するプライベートな生成 AI サービスに対して、誤動作を起こさせるための不正な指示を行うプロンプトインジェクションを始めとしたサイバー攻撃から保護すること。

・一般公開されている ChatGPT(OpenAI)、Microsoft Copilot(Microsoft)、Gemini(Google)などのパブリックな生成 AI サービスに対して、職員が個人情報を入力しようとしたり、ファイルをアップロードしようとした際にブロックを行い、機密情報が漏洩することを防止すること。

・パブリックな生成 AI サービスの中で、自組織で利用を許可・把握していないシャドーAI サービスへのアクセス制御や、不正な URL や不適切な表現が含まれている生成 AI サービスからのレスポンスをブロックすること。

今後はセキュリティシステムを用いたアクセス制限や利用情報の制御なども視野に入れた検討が必要である。

第6節 施設・設備管理

大田区では、区立図書館を人口5万人、半径900メートル圏内、区民が歩いて15分以内で図書館が利用できるようにすることを目指して整備を進め、現在、16の区立図書館が配置されている。

昭和31年に池上図書館が開館して以来、設置された16の区立図書館の多くは築年数が40年を超えている。施設の移転により新築される図書館がある一方で、図書館の改修・改築を進め、施設の老朽化対策を実施してきた。

この節では、図書館施設の設置、施設・設備の管理状況について検証を実施し、指摘1件、意見6件の報告を行った。

施設維持管理費の予算と執行状況

指摘、意見なし。

施設設置状況

（意見No.83）地域別人口に応じた図書館の環境整備の検討

各図書館の受け持ち地域別人口を集計した結果、基準値である5万人と大きく乖離した図書館はなく、概ね区が目指す整備が行われていると考えているが、3万人を超える大田、馬込、池上、久が原、下丸子が位置する調布地区等の地域は、上記の配置図からも図書館が少ないように見られる。

近年、既存の小中学校に公立図書館の分室設置や、既存の学校図書館を地域に開放する地域開放型学校図書館の設置の事例も見られ、既存の施設等を利用したサービスポイントを設置することも考えられる。中野区が令和3年度に図書館1館を閉鎖し、3校の図書館で地域開放型学校図書館の設置をしている。既存施設等を利用したサービスポイントの設置等も含め、すべての区民が図書館サービスを利用しやすいような環境の整備を引き続き進めていくことが望まれる。

（意見No.84）利便性の高い立地における図書館の新設・移転計画の検討

駅から近い池上、洗足池、蒲田駅前、入新井図書館の来館者数が多く、図書貸出数、予約件数、レファレンス件数についても、概ね来館者に比例していることがわかる。今後、サービスポイント等の新規の施設の新設・移転計画については、駅から近い等の利便性についても考慮されることが望まれる。

なお、池上図書館は、隣接する店舗利用者も含まれることから、他の図書館と比較して来館者数が多くなっている。

施設・設備の管理状況

(意見№85) 区立小中学校等における地域図書館の併設

図書館施設の更新に当たっては、改築期間中における図書館の閉館を余儀なくされることから、図書館利用者への配慮が必要となる。望ましくは、現在の図書館とは別の場所に図書館を新築することであるが、近隣において従来と同規模の図書館を開設するための用地を確保することは困難である。そのための解決策として、近隣における区立の小中学校の一部に仮の図書館を設置する、小中学校の建替に当たって地域図書館を併設することが考えられる。少子高齢化社会において、通学する生徒の規模に合わせた学校施設の適正化に当たり、余剰となると想定される空間を地域図書館として利用することにより、改築中の図書館の長期間にわたる閉館を回避することができる。また、大田区図書館の学校図書館支援事業や、学校貸出・総合学習用団体貸出の事業の促進も容易に進めることが可能となる。

ただし、地域図書館の併設による新たな課題が想定され、対応することが必要となる。もっとも懸念されることとしては、併設により学校敷地に不特定多数者が出入りすることである。生徒の安全を第一として、このような状況における防犯・安全対策を万全とする必要がある。

(指摘№5) 小破修繕工事にかかる「工事連絡票」の提出

「令和5年度大田区立図書館指定管理 年間事業報告書」における「(3) 設備・施設上の総括ほか B 施設・設備等の修理状況」の「ア. 施設・設備 修繕履歴」に列举された内容と、「工事連絡票」を照合した結果、以下の8件について「工事連絡票」を確認することができなかったが、「工事連絡票」の提出が求められる小破修繕工事に該当する明細は1件で、他の7件については、小破修繕工事に該当しない備品修繕・処分費等であった。

また、区の財産である図書館施設においてどのような修繕が行われるかを把握することは重要であり、事前に指定管理者に「工事連絡票」の提出を求め、事後であっても、その内容を確認する必要がある。そのため、小破修繕工事にかかる「工事連絡票」が適時に提出されていることを確認する必要がある。

(意見№86) 「年間事業報告書」における施設・設備等の修理状況の報告範囲

「令和5年度大田区立図書館指定管理 年間事業報告書」における「(3) 設備・施設上の総括ほか B 施設・設備等の修理状況」における「ア. 施設・設備 修繕履歴」への記載された明細については、本来「イ. 備品 修繕履歴」に記載されるべき明細が7件あった。指定管理者との間で締結する管理代行に関する年度協定書における小破修繕費用、備品修理・処分費等が適切に設定されるためにも、

適切に実績が把握されることが必要である。そのためにも小破修繕費用、備品修理・処分費等の範囲について、指定管理者においても周知することが望まれる。

（意見No.87）工事契約にかかる複数見積の入手

「R5 工事 関係文書」を閲覧した結果、多くの工事では、複数先からの見積りを取得・保管していなかった。工事の性質、緊急性から複数先からの見積り入手することは困難と考えられ、全ての取引について複数先から見積り入手できないとも考えられる。ただし、現状の「大田区立図書館業務マニュアル」では、2社以上から見積り入手することとされており、どのような理由で入手できなかったのかを明確にするため、その理由を決裁関連書類の備考に明記することが望まれる。

備品管理

指摘、意見なし。

防犯・安全対策

（意見No.88）防犯カメラの導入の検討

大田区立図書館の防犯カメラの導入については、個人情報保護の観点や図書館利用者及び職員の安心・安全の確保等を総合的に勘案した上で、今後の検討が期待される。

第7節 大田図書館 業務委託

大田図書館は昭和45年6月開館の大田区立図書館の中心館である。床面積は2,151 m²と大田区内で最も大きい図書館であり、蔵書数も約27万冊と大田区内で最も多い図書館である。

大田区立図書館の中心館として、当該図書館だけは指定管理者制度を取っておらず、その一部業務を株式会社図書館流通センターに委託している。

この節では、大田図書館の業務委託について検証を実施し、意見5件の報告を行った。

人員配置

(意見No.89) 人員配置表における司書資格保有者の常駐状況の明確化

司書率40%以上の確保、開館中は、司書資格を有する者を1名以上常駐させることについては特に問題はなかった。

しかしローテーション表を確認したところ、ローテーション表には役職、氏名の記載はあるが、司書資格を有している者が誰なのか不明であるため、委託スタッフ名簿と合わせて確認しなければ開館中は、司書資格を有する者が1名以上常駐していることを確認できなかった。

そのためローテーション表にも誰が司書資格を有しているか記載し、人員配置の条件を満たしていることが明確にわかるようにすることを検討するべきであると考ええる。

業務報告等の報告内容

(意見No.90) 業務日報、月報、年報フォーム見直し

業務日報、月報、年報は「第8節 指定管理者」でも述べたとおりワードで作成されており、業務日報は手書き、月報と年報は数字を一つ一つ手打ちしている。

こうした作業は人為的な入力ミスを招き、また業務の効率性も損なわれると考えられる。

そのため業務日報等を全てエクセルで作成し、日報の数値が月報に、月報の数値は年報にそれぞれ集計されるようにすることで、業務効率性と人為的なミスを防ぐことができるものと考ええる。

(意見No.91) 日報と月報の記載欄の整合性

月報にはその報告内容に「A1 図書館資料 貸出申込・更新届（共通かしだしカード）」において、「6 その他（書損）」の欄があるものの、日報には当該欄

の記載がない。

そのため日報に書き損じがある場合は同じ「A1 図書館資料 貸出申込・更新届（共通かしだしカード）」の「5 利用停止」の欄を「書き損じ」と訂正して記入している。

日報と月報で記載欄が整合していないことが原因であり、日報に「6 その他（書損）」欄を設けるべきであると考ええる。

（意見№92）月報と年報の記載欄の整合性

月報には報告事項として「K 学校図書館支援」の欄があり、当該月にどの学校に何回、月の延べ時間、延べ対象者数等が記載されている。

一方で年報にはこの学校図書館支援については報告事項として記載されていない。指定管理者の年報には学校図書館支援は支援した学校名、年間の延べ実施回数、年間の延べ時間、年間の延べ対象者数は報告事項となっている。そのため委託の年報においても学校図書館支援については報告事項として記載するべきであると考ええる。

契約の方法及び経緯

（意見№93）業務委託の長期継続契約

業務委託については長期継続契約をもって契約を締結し、受託者の立場を安定させることを検討するべきであると考ええる。

長期継続契約は平成 16 年 5 月 26 日の自治法の一部を改正する法律（平成 16 年法律第 57 号）及びこの改正に伴う政令の改正により、リース契約や庁舎等の管理業務委託契約を長期継続契約として契約を締結することが可能となったものである。

自治法施行令第 167 条の 17 は「地方自治法第二百三十四条の三に規定する政令で定める契約は、翌年度以降にわたり物品を借り入れ又は役務の提供を受ける契約で、その契約の性質上翌年度以降にわたり契約を締結しなければ当該契約に係る事務の取扱いに支障を及ぼすようなもののうち、条例で定めるものとする。」とし、長期継続契約の対象を定めている。

この長期継続契約の対象は、条例で定めることが条件であるが、特にリース契約や庁舎等の管理業務委託契約のみでなく、地方公共団体が自主的に対象を定め、活用することができる。

そのため長期継続契約として、大田図書館一部業務委託を条例で定めることを検討するべきであると考ええる。

実際に青森市では青森市民図書館において、この長期継続契約を締結している。青森市では平成 25 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までの 5 年間を長期

継続契約として契約を締結し、それに続く 5 年間についても、同様の長期継続契約を締結するために、平成 29 年 11 月にプロポーザルを行い、同様の 5 年間の長期継続契約（平成 30 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日）を締結している。

（令和 6 年 4 月 1 日以降も同じようにプロポーザルにより事業者を決定し、令和 5 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日までの長期継続契約を締結している。）

なお、青森市では「青森市民図書館条例」において長期継続契約に関して触れていないことから、青森市長期継続契約条例第 2 条 2 号に掲げる「庁舎等の管理、清掃及び警備、設備等の保守並びに車両の運行その他の役務の提供を受ける契約であって、毎年四月一日から当該役務の提供を受ける必要があるもの」を根拠にしているものと考えられる。

大田区でも受託者の業務を安定的に行うためにも、また大田区にとっても毎年度の随意契約に頼らず安定して業務を委託するためにも、長期継続契約を導入することを検討するべきであると考ええる。

第8節 地域館 指定管理者

大田区では平成15年度から窓口業務のほか図書館業務の一部を委託し、平成18年度から図書館全館に業務委託を導入し、平成19年度から大田図書館を除く15館（入新井図書館は平成23年度から）で指定管理者制度を導入している。

現在の指定管理者は次のとおりである。

施設の名称	期間:令和2年4月1日から令和7年3月31日まで (5年間)の指定管理者名
大田区立大森南図書館	テルウェル東日本株式会社
大田区立大森東図書館	株式会社ヴィアックス
大田区立大森西図書館	株式会社ヴィアックス
大田区立入新井図書館	株式会社ブックチェーン
大田区立馬込図書館	株式会社図書館流通センター
大田区立池上図書館	株式会社図書館流通センター
大田区立久が原図書館	共同事業体 JCS/NPT グループ ※
大田区立洗足池図書館	株式会社図書館流通センター
大田区立浜竹図書館	テルウェル東日本株式会社
大田区立羽田図書館	テルウェル東日本株式会社
大田区立六郷図書館	株式会社ヴィアックス
大田区立下丸子図書館	株式会社ヴィアックス
大田区立多摩川図書館	株式会社図書館流通センター
大田区立蒲田図書館	共同事業体 JCS/NPT グループ ※
大田区立蒲田駅前図書館	株式会社図書館流通センター

※共同事業体 JCS/NPT グループ

代表法人 日本コンベンションサービス株式会社

構成法人 野村不動産パートナーズ株式会社

この節では、地域館の指定管理制度、運用について検証を実施し、指摘4件、意見19件の報告を行った。

選定

指定管理者の選定は「大田立図書館指定管理者募集要項」に沿って実施される。

(意見№94) 選考基準における経営能力の配点

配点は経営能力が 200.0 点、事業計画及び収支計画が 1,400.0 点、プレゼンテーション及びヒアリングが 400.0 点の計 2,000.0 点であり、事業計画及び収支計画の比重が高い。

確かに事業計画及び収支計画は重要項目であるが、指定管理者は現状では 5 年間という期間にわたって事業を安定的に行うことが必要であり、財務状況などを確認する経営能力も重要であることから、経営能力の配点を加算することを検討するべきであるとする。

指定管理料

(意見№95) 上下水道料の予算設定の精緻化

光熱水費の各図書館合計の執行率は 77.3%と 8 割以下であり、予算の精度がやや低いものと考えられる。

電気料、ガス料については燃料費高騰、為替の影響等があり、正確な予算を見積ることは難しいと考えられるが、予算の精度を上げることが必要であるとする。また上下水道料は電気料、ガス料に比して価格は比較的安定していることから、予算の精度を上げることは可能であるとする。

大田区立図書館業務マニュアル（指定管理者用）

(指摘№6) 各図書館の受け持ち地域の重複、記載漏れ

当該マニュアルには、各図書館の受け持ち地域が記載されている。

しかし、久が原図書館の受け持ち地域には「東雪谷三丁目」が重ねて 2 回記載されていることから、当該マニュアルの修正が必要である。

また大田にある次の地域については受け持ち地域に記載がされていない。

大森本町一丁目、平和島五、六丁目、城南島四～六丁目、ふるさとの浜辺、令和島一、二丁目
--

このうち、平和島六丁目、城南島五丁目、城南島六丁目、ふるさとの浜辺、令和島一丁目、令和島二丁目は人口ゼロではあるが、大森本町一丁目は約 4,500 人の人口があることから、受け持ち地域は漏れなく記載することが必要である。

(指摘№7) 図書館システムの日常運用業務の記載見直し

当該マニュアルには、図書館システムの日常運用業務のうち、地域館の業務として、予約確保連絡メールの送信、督促メールの送信について、所定の手順での実施を求めているが、予約確保連絡メール、督促メールともに自動送信となっているため、記載を見直す必要がある。

(指摘No.8) 月次事業報告書の報告ルールへの指導

令和 5 年度の指定管理者の月次事業報告書を確認したところ、次のような事項が確認された。

- ・大森東図書館の令和 5 年 6 月分 令和 5 年 7 月 11 日付け作成であり、期限の 7 日を超えていた。
- ・池上図書館の令和 5 年 12 月分 令和 6 年 1 月 8 日付け作成であり、期限の 7 日を超えていた。
- ・蒲田図書館の令和 6 年 3 月分 令和 6 年 4 月とあるが、作成日の記載がなかった。
- ・大森南図書館の令和 5 年 5 月分 令和 5 年 5 月 6 日とあり、作成日が誤っていると考えられる。

これらは「大田区立図書館業務マニュアル」による月次事業報告書の報告ルールに沿っていないと考えられる。そのため大田区は指定管理者に全ての月次事業報告書の報告を報告ルールに沿って提出するように指導することが必要であると考えられる。

(指摘No.9) 月次事業報告書の「クレーム、要望等」報告

浜竹図書館の令和 5 年 7 月分及び洗足池図書館の令和 5 年 10 月分について、月次事業報告書では「クレーム、要望等」について月間総件数が 0 件として報告されている。しかし館長会の議事録を確認すると浜竹図書館では同月にクレーム報告を挙げており、また洗足池図書館では同月に犯罪事件ありと報告している。どちらも月次事業報告書の「クレーム、要望等」に当てはまる事項かと考えられるため、月次事業報告書に記載するべきであったと考える。

(意見No.96) 年報における記入不備項目の修正

各図書館が提出する年報には必要な記載が抜けているケース（「(1) 年間統計・その他」の「K 学校図書館支援」について記載がない年報が 4 件）や、年報上に不必要な項目があるまま提出されているケース（「(3) 設備・施設上の総括ほか」の「B 施設・設備等の修理状況 イ. 備品 修繕履歴」の記載例が記載されたまま提出された年報が 2 件）などがあつた。

年報に不備があつても、特段に差し戻し、修正して提出というプロセスにはなっていない状況であるが、不備があつた場合には、差し戻し、訂正した年報を提出させるべきであると考えられる。

(意見No.97) 月報、年報フォーム見直し

年報の「(1) 年間統計・その他」、「(2) 年間統計・消耗品ほか」の報告数値は毎月の月報で報告したものの集計値である。

月報と年報はワードで作成されており、年報の集計値は月報を集計した年間数値を手で入力して作成している。

そのため転記ミスやエクセルではないため自動計算になっていないことから計算ミスも発生するものと考えら、また時間と手数もかなり掛かっている状態である。

こうした状況を改善し、業務を効率的に遂行するためには月報と年報をエクセルで作成し、月報で作成した数値は自動的に年報へ集計するように改めていくことが必要であると考ええる。

指定管理者側でも月報、年報の作成はかなりの労力を要しているということであるので、早急な改善が必要であると考ええる。

モニタリング

(意見№98)「施設所管課総合所見」欄における最終的な評価結果の記載

モニタリング結果は「指定管理者総合所見」「施設所管課総合所見」「財務状況に関する施設所管課所見」の3つの所見が述べられている。

このうち「指定管理者総合所見」は指定管理者自らの所見であることから、結論が適か不適かを自ら述べることはなく、また「財務状況に関する施設所管課所見」は全ての図書館において「入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。」と結論が適か不適か一読して判定できる。

「施設所管課総合所見」については、大田区から指定管理者への施設運営の総合的な評価であるが、評価結果が適か不適かその中間かの判定が明確になされておらず、最終的な評価結果が記載されていない。

そのため、「施設所管課総合所見」の欄には最終的な評価の結果を記載することが必要であると考えられる。

(意見№99) 通常時モニタリングの実施項目の精緻化

今後、指定期間が延長されるケースが出てくるとも考えれば、総合的モニタリングに比したモニタリングを毎年度行うことにより、指定管理者の施設運営状況を精緻に確認できるものと考えられる。そのため、毎年行う通常時のモニタリングを更に精緻に行っていくことが必要であると考ええる。

現状のモニタリングの評価は次の3パターンである。

- ・きちんと履行している＝○

- ・もう少し努力が必要　＝△
- ・履行されていない　＝×

図書館のモニタリング結果を確認したところ、全ての項目で「○」と評価された施設しか存在していない。

（意見№100）モニタリング評価基準の見直し

この評価の仕方では「○」であったとしても、その履行状況が優れた水準なのか、きちんと履行しているという評価ギリギリの水準なのかがモニタリング結果の閲覧者には判断することができない。

この点、板橋区では「指定管理者制度導入施設のモニタリング・評価に関する基本方針」において、「指定管理者評価基準」を次のように定めており、評価がわかりやすくなっている。

板橋区の指定管理者の評価はその達成率、要求水準を満たしているか等がわかり、総合評価も大田区では「○」の水準であるとしても、適正レベルであるのか、特に優れているのかがわかり、モニタリングの評価結果を活かしやすいと考えられる。

そのため大田区においても板橋区のような指定管理者の評価基準を設けることを検討するべきであると考ええる。

板橋区「指定管理者制度導入施設のモニタリング・評価に関する基本方針」

指定管理者評価基準

1 評価項目

- (1) 評価項目は原則固定とし、施設の設置目的に沿って、適宜、評価の視点を追加することとする。
- (2) 各評価項目への配転は、施設の設置目的に沿って、重み付けを行うことができる。
- (3) 総合評価及び項目別の両方から評価するものとし、それぞれの評価結果に基づき必要がある場合は、指定管理者に評価結果を送付する際に、書面及び直接改善指導又は必要な措置を講ずるものとする。
- (4) 評価結果は下記の例を参考に判断する。なお、評価委員会評価においては、委員の合意に基づくものとする。

2 評価項目ごとの個別評価の目安

(1) サービス水準の評価

- 5点・・・達成率 100%以上
- 4点・・・達成率 90%以上 100%未満
- 3点・・・達成率 70%以上 90%未満

2点・・達成率 50%以上 70%未満

1点・・達成率 50%未満

(2)管理運営等の評価

5点・・要求水準を上回る成果を出している

4点・・要求水準どおりの成果を出している

3点・・要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある

2点・・要求水準を満たしていない

1点・・要求水準を著しく下回っている

3 総合評価の結果

満点に対する評価項目の合計点(評価委員評価の場合は評価委員全員の合計)の割合で評価付す。

9割以上・・特に優れている

8割以上・・優れている

6割以上・・適正である

4割以上・・やや劣る

4割未満・・劣る

4 各項目の評価結果に対する対応

(1)評価委員会評価の場合

委員1人あたりの平均点が3点未満の項目については、評価所見において、改善に向けた努力を要請する。また同じく、平均点が2点未満の項目については、必要な措置(指導・勧告・命令)を講ずるものとする。

(2)経営基盤に関する評価

評価結果が「\ (財務状況点検結果が5段階評価において2以下)」の場合、財務状況が悪化していることについて、指定管理者からヒアリングを行うなど、財務状況を適宜注視するとともに、必要に応じて措置(指導・勧告・命令)を講ずるものとする。

(意見No.101) 利用者アンケート実施方法の見直し

調査期間は2月の1ヶ月と限定的であり、また回答者数も各図書館のサンプル数は100名とやや少ないと考えられる。

また性別では女性の回答比率が高く、年代は20歳未満と20歳代の回答数が少ない。

そのため母集団がやや偏っていることから、集計する回答も比較的偏りやすいと考えられる。

統計的手法を取り入れて、サンプル数、アンケートを行う時期、回答方法も紙によるものだけにとらわれない方法で利用者アンケートを行い、アンケート結果が区民の声をより正確に反映するものとなるようにすることを検討すべき

であると考える。

(意見№102) 利用状況調査のクロス集計結果の分析結果

利用状況調査の単純集計結果を受けて作成したクロス集計結果であるが、特にその集計結果にコメント等はない。

集計結果について、何らかの意見を記載することにより、利用状況調査の集計結果を分析できるものと考える。

(意見№103) ウェブアンケートの導入

世田谷区、文京区等ではウェブによる回答も行っており、大田区でもウェブでのアンケートの回答を導入することを検討するべきであると考える。

ウェブでのアンケートは図書館に来館していない区民に対しても行うことができるため、なぜ図書館に来館しないのか等の理由がわかり、来館しない理由を受け、大田区において図書館のどのようなところを改善していけば、来館につながるのかのヒントをもたらすものと考える。

(意見№104) 図書館に来館しない区民へのアンケート項目の追加

図書館を利用していない区民の意見を確認することにより、(意見№103)で述べたように図書館に来館しない理由を知ることができ、今後の図書館のあり方を検討することができるものと考える。そのため図書館を利用しなかった区民に対するアンケート調査項目を追加することを大田区でも検討するべきであると考える。

財務審査

(意見№105) 財務審査における指標推移分析

財務審査の結果について、安全性分析、収益性分析も1期だけの指標であり、1期だけの指標で判断するのではなく、毎年度、財務審査を行っているのであれば、前期以前からの比率の増減についても確認し、財務審査の結果に反映させるべきであると考える。

(意見№106) 財務審査における基準値設定

財務審査の分析の比率について、その比率がいくらであれば良好なのか、目安がない。分析上の数値が各社で差が生じている状況では、審査する公認会計士によって同じ比率でも異なる意見が生じる可能性もある。

実際、財務分析の審査結果では、上記の分析比率の目安の範囲内に入っていない、または平均的な数値からは逸脱している場合もあった。そのため比率がいく

らであれば良好又は危険であるのか目安を示すことが客観性を担保するためにも必要であると考ええる。

(意見№107) 財務審査項目の見直し

財務審査項目にはキャッシュフローに関する審査項目が設けられていない。キャッシュフロー計算書は財務書類の中でも粉飾されるリスクが低く、またキャッシュフローが良くなければ例え利益が出ていたとしても黒字倒産の可能性もある。

財務審査項目においてもキャッシュフロー計算書の動向を審査項目に設けることを検討するべきであると考ええる。

この点、上場企業の場合はキャッシュフロー計算書は作成されているが、中小企業の場合は作成されていることが少ない。そのため財務審査のためにキャッシュフロー計算書を作成させる必要が生じると企業に負担を強いることになるという意見もあるが、間接法によるキャッシュフロー計算書であれば、提出された計算書類から財務審査担当者が作成することも可能であることから、必ずしも企業に負担を強いるものでないと考ええる。

(意見№108) 財務審査の意見の記載方法

現状の財務審査は、重要な問題点がないかどうかを意見としている。しかし、重要な問題点がないとしても、軽微であったとしても問題点がある場合も考えられる。

こうした場合、審査担当者としては、気づいた懸念事項が重要ではなく、軽微ではあるが、何らかの気付き事項として意見を付したい場合も考えられる。

財務諸表監査における監査報告書上の限定付き意見報告書と同じように、当該懸念事項を除いて問題点はないというような意見を付せるようにすることが有用であると考えられることから、こうした意見を付せるように財務審査の意見の仕方を変更することも検討するべきであると考ええる。

指定管理者総論

(意見№109) 指定期間の長期化

指定期間の短さが指定管理者制度導入に対するデメリットということであれば、指定期間を現状 5 年間としているが、これより更に長い期間を指定期間とすることも検討するべきであると考ええる。

この場合には、モニタリング評価を充分に行い、高い評価を得ることが前提となると思われるため、モニタリング評価についても精緻なモニタリングを行っ

ていくことが必要であると考える。

(意見No.110) 指定管理者の選定プロセスの公表

大田区では指定管理者の選定について、特段の条例等が設けられていない。そのため、募集要項は公表されているものの、その後どのようなプロセスを経て指定管理者が選定されるのかわからないところが多い。

この点、千代田区では「千代田区公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例」「千代田区公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則」を設け、どのようなプロセスを経て指定管理者が選定されるのか公にしている。

こうした他の自治体の条例等を参考にして、指定管理者の選定の透明性を明らかにする必要があると考える。

(意見No.111) 指定管理者の職員の継続雇用

図書館には専門的な経験を有する司書が必要な存在であり、指定管理者が変更となった場合には、専門知識と経験を持った司書の継続的な配置は難しい。

しかし、指定管理者が変更となった場合には、従前の指定管理者が当該図書館に配置していた司書を新たに指定管理者となる事業者に対しても雇用を継続できれば、こうした問題もある程度は解消できるものと考えられる。

この点、港区では「港区立図書館指定管理者公募要項（みなと図書館・麻布図書館・赤坂図書館）」の「IV決定後の手続 4 業務の引継ぎ等」において、「※労働環境確保策の一環としての雇用継続の養成について」として、「新たに指定管理者となる事業者は、当該指定管理者の協定締結前から当該業務に従事していた職員のうち希望する労働者について、新たに指定管理の協定を締結する事業者による継続雇用をお願いします。」という一文を記載している。

大田区でもこうした要請は行っているということであるが、公募要項等にこうした文言を記載し、司書を含めた図書館に配置されている労働者の継続雇用を後押しすることが必要であると考える。

(意見No.112) 人件費の高騰への対策

人件費は人手不足と相まって今後ますます時給がアップするなどによって、高騰することが考えられる。そのため大田区でも横浜市の例を参考にして、人件費が高騰した場合の対策を講じておくことが必要であると考える。

第9節 その他の施設

大田区においては、図書館法に基づく区立図書館とは別に、図書館同種施設の大田文化の森情報館図書コーナー(以下、この章では「情報館図書コーナー」という)、田園調布せせらぎ館図書サービスコーナー(以下、この章では「せせらぎ館図書サービスコーナー」という)、身体障害者福祉法に基づく点字図書館である障がい者総合サービスセンター声の図書室(以下、この章では「声の図書室」という)を設置し、区民への図書館サービスを提供している。

各図書館施設の管理運営については、各条例等に準拠して適切に行われているかという点が基本的な監査の着眼点となり、各施設を利用して行われている事業が、設置目的に沿ったものとなっているか、また、大田区立図書館を含めた図書館サービスを提供する各施設が、それぞれの異なる条例等の下で、大田区における図書館サービスとして効率的・効果的に管理運営が実施されているかを検証する必要がある。

また、施設を管理運営する管理部局や、事業が指定管理者制度や業務委託により行われている場合には、指定管理者及び委託先により、利用者情報、施設内の図書資料、備品等の管理等の適正性を検証する必要がある。

各施設において、これらの監査要点についての検証を行った。

大田文化の森 情報館図書コーナー

大田文化の森概要

開館年月	平成 13 年 11 月
設置管理条例	大田文化の森条例（平成 13 年条例第 19 号）
管理部局	スポーツ・文化・国際都市部
管理方法	指定管理 指定管理者：公益財団法人大田区文化振興協会
所在地	〒143-0024 大田区中央 2 丁目-10-1
開館時間	9 時 00 分～22 時 00 分
休館日	毎月第 2 木曜日（祝日の場合は翌日） 年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日） 臨時休館日（情報館は特別整理期間中の休館）
構造規模	RC 造 5 階 延床面積 2,246.48 m ² 敷地面積 32,028.41 m ²

情報館図書コーナー

開館年月	平成 13 年 11 月
管理方法	業務委託 業務受託者：丸善雄松堂株式会社
所在地	〒143-0024 大田区中央 2-10-1 大田文化の森 情報館（大田文化の森 2 階エリア）
開館時間	9 時 00 分～19 時 00 分
床面積	延床面積 848 m ²
サービス概要	本、雑誌、CD や地域ゆかりのある資料などをそろえた、大田区立図書館と同様の機能を持つコーナー

（１）事業内容

（意見№113）情報館図書コーナーにおける障がい者サービスの提供

大田文化の森条例施行規則 12 条では規定されていことから、障がい者サービスを実施していない。情報館の最寄り駅である JR 大森駅の近くの入新井図書館、東急池上線池上駅に駅直結の池上図書館で障がい者サービスは利用可能であるが、情報館図書コーナーは複数の路線バスによるアクセスが可能であり、駐車場台数 30 台（車いす専用 2 台）があり、近隣には、点字図書館の声の図書室

が設置されている障がい者総合サポートセンターがあること等から、障がい者サービスの利用対象者にとっては、区立図書館と比べ利便性が高い可能性もある。また、区立図書館の障がい者サービス利用者は減少傾向にあり、その一要因としては、年齢別の登録者数は確認できなかったものの、若い世代の新規の登録者数が取り込めていないことが要因として挙げられている。障がい者総合サポートセンターでは、就労支援事業、自立支援、学齢期（6歳～18歳）を対象とした学齢期の発達障がい支援事業を実施しており、幅広い年齢層の利用者がいることから、情報館図書コーナーで障がい者サービスの利用が可能となれば、区立図書館の障がい者サービスが周知され、利用率が向上することも考えられる。また、障がい者総合サポートセンターの利用者にとっても、情報館図書コーナーで障がい者サービスが利用可能となれば利便性が高まる可能性も高いと考えられる。障がい者総合サポートセンターの点字図書館の声の図書室との重複しない事業だけでも、情報館図書コーナーで行うことを検討することが望まれる。

（意見№114）情報館図書コーナーにおけるデータベースサービスの提供

インターネット上で様々な有料データベースサービスが提供されている。区立図書館と同じデータベース提供する必要はないと考えられるため、情報館の設立目的に沿って、情報館内の情報館資料では補えない情報を、マルチメディアコーナーのパソコン等を利用し、有料データベースを提供することも望まれる。

（2）管理業務

（指摘№10）個人情報帳票類の保管、管理、廃棄の過程の記録

個人情報帳票類の管理簿を確認したところ、管理簿には保管場所、保管期間、処理過程（印字等の日時、枚数、処理日、処理者氏名、廃棄日、廃棄方法等）が明記されていなかった。個人情報の漏えい等が生じないようにするためには、管理簿により、個人情報帳票類の保管、管理・廃棄の過程を明確に記録する必要がある。このため、必要項目を含めたフォーマットへの変更する必要がある。

（意見№115）個人情報の管理状況に関するモニタリングの実施

個人情報の管理状況については、モニタリングの確認項目とし「個人情報は適正に管理されているか」の確認が実施されている。モニタリング時には、次の点を踏まえて、個人情報帳票類が管理簿により適正に管理されているかを確認することが望ましい。

- ・管理簿には記載すべき項目が網羅的に記載されているか。
- ・管理簿により、個人情報帳票類が網羅的に管理されているか。
- ・管理簿には、記載すべき項目が、網羅的に、かつ正確に記入されているか。

- ・管理簿の記入内容と、保管されている個人情報帳票類が一致しているか。

(意見No.116) 業務受託者の研修実施状況の報告

「令和5年度 大田文化の森 情報館 運営業務委託仕様書」の「第1章総則 第4節総括事項5 研修」では、受託者に個人情報保護に関する研修の実施を求めているが、委託者への研修計画の提示と事後の確認を定めているが、研修時間、受講者の名前が「業務日報」により委託者へ報告されるのみとなっている。個人情報保護に関する研修以外も含めて、受託者が「業務を適切かつ能率的に行うため」に必要な研修を計画され、受講されていることを確認することが望まれる。

(指摘No.11) 業務受託者の個人情報保護に関する研修実施状況の確認

指定管理者である大田区文化振興協会へのモニタリングにおいては「個人情報保護、法令順守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか」を確認項目としているが、情報館図書コーナー業務の委託者である大田区文化振興協会には、受託者の研修内容の報告がなされていないため、受託者の研修の実施状況については指定管理者モニタリングでは確認がなされていないことになる。モニタリングでは指定管理者である大田区文化振興協会のみでなく、大田区文化振興協会が委託している業務についても、同様の確認を実施するべきである。

(意見No.117) 指定管理者、図書館業務受託者が情報システム機器等を持込・回収する場合の事前許可の申請先

「図書館情報システム 情報セキュリティ実施基準」では、指定管理者、図書館業務受託者が情報システム機器等を持込・回収する場合は、大田図書館長の事前許可を得て行うことが規定されている。規定上は、大田図書館管轄ではない図書館機能を有する大田文化の森情報館、田園調布せせらぎ館図書コーナー、障がい者総合サポートセンター声の図書室においても、大田図書館長の許可を得ることになっているが、当該3施設においては、「図書館情報システム 情報セキュリティ実施基準」上で各施設のセキュリティ対策担当者として規定されている各施設の所管課の担当者へ報告・管理されることが、実効性の観点からも適切であると考えられる。「大田図書館長の事前許可」等の表記については、大田図書館と当該3施設の各所管課との協議の上、改正されることが望まれる。

(指摘No.12) 指定管理者、図書館業務受託者が情報システム機器等を持込・回収する場合の事前許可

「図書館情報システム 情報セキュリティ実施基準」では、指定管理者、図書館業務受託者が情報システム機器等を持込・回収する場合は、大田図書館長の事

前許可を得て行うことが規定されている。情報館図書コーナーにおいては、大田区文化振興協会からの情報館図書コーナーの業務を委託された業務受託者が情報システム機器等を持ち込む場合に適用されることになるが、現状は、業務受託者の持込機器等についての事前許可の手続きが実施されていない。持込機器等が図書館情報システムネットワーク及び大田区行政情報ネットワークへの接続ができない環境が整備されているものの、セキュリティインシデント発生時の対応も踏まえ、指定管理者、図書館業務受託者の持込機器等の把握・管理が実施されるべきである。また、「図書館情報システム 情報セキュリティ実施基準」上は、大田図書館長の事前許可が求められているが、(意見No.117)に記載したとおり、情報館図書コーナーにおいては、「情報セキュリティ実施基準」上で情報館図書コーナーのセキュリティ対策担当者である大田文化の森情報館長への報告が望まれる。

(意見No.118) 大田図書館によるモニタリング実施

田園調布せせらぎ館では、せせらぎ館図書コーナー業務のその特殊性から、せせらぎ館図書コーナー業務については、地域力推進課から大田図書館にモニタリングの実施を依頼し、地域力推進課の責任の下で大田図書館がモニタリングを実施している。情報館図書コーナーにおいても、モニタリングの実効性の観点から大田図書館へのモニタリングの実施を依頼することが望まれる。

(意見No.119) 情報館資料の選書確定、及び発注登録の業務フロー

情報館図書コーナーの蔵書は、文化振興課の予算(大田区文化振興協会の管理代行費)内で購入されるものであるが、図書館情報システム上の選書結果の確定、及び発注登録は大田図書館により実施されており、業務上の権限と図書館情報システム上の権限設定が一致していない。本来であれば、業務上の権限と図書館情報システム上の権限を一致させることが望まれるが、対応が難しいようであれば、大田図書館で、図書館情報システム上の選書結果の確定、及び発注登録時に、大田区文化振興協会による承認があることを確認した上で、処理を行う業務フローを構築することが望ましいと考える。確認の方法として、大田区文化振興協会の権限者をあて先に含めたメールで、大田図書館に図書館情報システム上の処理の依頼を行う等が考えられる。

(意見No.120) 情報館資料の選書における独自の選書基準の設定

情報館図書コーナーでは、大田区立図書館の選書に関する基準等(「集中選書について」、「大田区立図書館選書基準」、「大田区立図書館児童資料選書基準」等)に基づいて実施されている。

図書館の設置目的である「社会教育」（社会教育基本法 9 条）と、大田文化の森の設置目的の「文化活動」の関係については、以下の「生涯学習研究 e 事典「文化行政と生涯学習」根木昭」に記載があるように、「文化活動」は社会教育の範疇であると考えられることから、大田区立図書館の選書基準等に拠った選書を行うことは問題無いと考えられる。

しかし、大田文化の森独自の方針が無い場合は、大田区立図書館の地域館として、図書館法に基づく図書館とすることで一元的に管理されることが、大田区としての運営の効率性や、利用者として利便性の向上がはかられ望ましいのではないかと考えられる。この点については、「今後のあり方について」でも、「第 4 区立図書館の今後のあり方 3 個別案件」に検討結果の改善案として、以下のとおり、情報館図書コーナーの位置づけについて記載されているが、令和 6 年度現在においても対応がなされていないように見受けられるため、引き続き検討されることが望まれる。

一方、図書館類似施設として、区民の文化活動の支援を目的とするのであれば、情報館独自の選書の方針等を明確にし、利用者にも周知されるべきでは無いかと考えられる。また、選書方針のみではなく、サービスについても、収益事業等の図書館では実現が難しいサービスの提供等により、文化活動の支援をはかつていくことも検討されることが望ましい。

生涯学習研究 e 事典「文化行政と生涯学習」根木昭 一部抜粋

かつて、行政組織の上では、文化に関わる事項は社会教育の範疇でとらえられていた。これらが文化行政の対象となったのは、文化庁の設置（1968 年）により、地方公共団体でも文化課が社会教育課から独立していく 1970 年代以降のことである。一方、社会教育の主力は公民館を中心とする活動に置かれ、文化に関わる事項は社会教育の周辺事項とされる傾向にあり、文化行政の社会行政からの分離独立は、社会教育からさらに文化を遠のかせていった。

「今後のあり方について」

(1) 思索と探求を支える図書館機能の充実

(ア) 大田図書館の一元的管理による適切な資料収集の実施

公立図書館として、公正で適切な蔵書構成を実現するため、購入する区立図書等資料の選定や区民からの購入リクエストの取扱いについて、大田文化の森情報館図書コーナーを含めて大田図書館の「大田区立図書館資料収集方針」等に基づき一元的に審査、決定する体制を整備します。また、図書館ホームページに購入図書等資料の全般について区民が意見を述べられるしくみを導入し、公正、公平な資料収集をさらに推進します。

(4) 時代に即した図書館環境の整備促進

(ウ)大田文化の森情報館図書コーナーの図書館化

大田文化の森情報館図書コーナーの運営の効率化やサービス充実のため、同コーナーを図書館に位置付けて大田図書館で他の区立図書館と一体的に管理、運営します。

(意見No.121) 情報館資料の蔵書更新計画の作成・管理

除籍資料の選定には、情報館資料の蔵書構成、更新率等も加味されているとのことであるが、蔵書更新計画が作成されていないため、情報館としても目標とすべき蔵書構成が不明であり、選書、除籍の結果としての蔵書構成が適切であるかの判断が確認できないことになる。蔵書更新計画を作成して、蔵書更新計画にそった選書、除籍を実施し、その結果、計画に基づいた蔵書構成等を実現できているか等を確認することが望まれる。

田園調布せせらぎ館 図書サービスコーナー

田園調布せせらぎ館

開館年月	令和3年1月
設置管理条例	大田区田園調布せせらぎ館条例 (令和元年条例第6号) 大田区田園調布せせらぎ館条例施行規則 第10条
管理部局	地域力推進部
管理方法	指定管理 指定管理者: 田園調布せせらぎハーモニー
所在地	〒145-0071 大田区田園調布1丁目53番12号 田園調布せせらぎ館
開館時間	9時00分～22時00分
窓口受付時間	諸室予約等・図書サービスコーナー 9時00分～19時00分
休館日	毎月第2木曜日(祝日の場合は翌日) 年末年始(12月29日から1月3日)
構造規模	鉄骨造地上2階 延床面積 2,246.48 m ² 敷地面積 32,028.41 m ² (せせらぎ公園開放部分の面積)

田園調布せせらぎ館図書サービスコーナー

開館年月	令和3年1月
管理方法	指定管理 指定管理者: 田園調布せせらぎハーモニー
所在地	〒145-0071 大田区田園調布1丁目53番12号 田園調布せせらぎ館 1階
窓口受付時間	9時00分～19時00分

(1) 事業内容
指摘、意見なし。

(2) 管理業務
(指摘No.13) 指定管理者、図書館業務受託者が情報システム機器等を持込・回収する場合の事前許可

「図書館情報システム 情報セキュリティ実施基準」では、指定管理者、図書館業務受託者が情報システム機器等を持ち込・回収する場合は、大田図書館長の事前許可を得て行うことが規定されている。図書サービスコーナーにおいても、図書サービスコーナーの指定管理者が情報システム機器等を持ち込む場合に適用されることになるが、現状は、指定管理者の持込機器等についての事前許可の手続きが実施されていない。持込機器等が図書館システムネットワーク及び大田区行政情報ネットワークへの接続ができない環境が整備されているものの（第5節システム参照）、セキュリティインシデント発生時の対応も踏まえ、指定管理者、図書館業務受託者の持込機器等の把握・管理が実施されるべきである。また、「図書館情報システム 情報セキュリティ実施基準」上は、大田図書館長の事前許可が求められているが、（意見No.117）に記載したとおり、図書サービスコーナーにおいては、「図書館情報システム 情報セキュリティ実施基準」上でせせらぎ館図書サービスコーナーのセキュリティ対策担当者である大田区立田園調布せせらぎ公園・大田区田園調布せせらぎ館統括責任者への報告が望まれる。

（指摘No.14）せせらぎ館の備品の現況調整

田園調布特別出張所では、せせらぎ館の備品の現況調整については、「毎年度1回一定の期日」には実施せず、隔年で備品一覧と現物の確認を実施しているとのことである。備品の金額は、区有財産として毎年度公表されており、報告される備品の実在性については毎年確認されるべきであることから、せせらぎ館の備品についても、毎年度1回一定の期日で現況調査を実施するべきである。

（意見No.122）「せせらぎ文庫」の図書館情報システムによる管理

「せせらぎ文庫」の資料は、せせらぎ館図書サービスコーナーの担当者によりエクセルファイルで、ジャンル別、雑誌、絵本、図書等の種類別で冊数で管理され、毎月、冊数の点検を実施している。このため、不明資料も冊数のみで把握となっている。「せせらぎ文庫」の資料は、せせらぎ館、せせらぎ公園内での閲覧が可能であることから、区立図書館の資料と同様にICタグ、セキュリティゲートの設置等により、図書館情報システムで管理した場合、館外、公園外への持ち出しを防ぐことが難しいと考えられる。しかし、区立図書館の図書資料や、情報館の情報館資料や、声の図書室の録音図書と同様に、図書館情報システムで管理されることが望ましい。図書館情報システムにより管理することが可能であれば、不明資料が特定され、盗難等の傾向等も把握することが可能となることや、図書資料の構成等も把握できることから購入時の参考情報としても役立てることがで

きる。また、現時点では、「せせらぎ文庫」は2,600冊程度であり、ICタグ、セキュリティゲート等の導入コストや、今後の資料数の増加の程度等を勘案し、図書館情報システムによる管理を検討されることが望まれる。

障がい者総合サポートセンター 声の図書室

障がい者総合サポートセンターの概要

設置管理条例	大田区立障がい者総合サポートセンター条例 (平成 26 年条例第 26 号) 第 2 条第 13 号		
管理部局	障がい者総合サポートセンター		
管理方法	一部業務委託		
所在地	〒143-0024 大田区中央 4-30-11		
休館日	年末年始(12 月 29 日から 1 月 3 日)		
構造規模	鉄筋コンクリート造 地上 5 階・地下 1 回		
		A 棟	B 棟
	敷地面積	1,197.80 m ²	440.74 m ²
	建築面積	775.90 m ²	338.43 m ²
	延床面積	3,421.16 m ²	1,667.14 m ²

声の図書室の概要

設置管理条例	大田区立障がい者総合サポートセンター条例 (平成 26 年条例第 26 号) 第2条第 13 号
管理方法	一部業務委託 業務受託者:社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
所在地	〒143-0024 大田区中央4-30-11 大田区立障がい者総合サポートセンターA 棟 3 階
利用時間	9時 00 分～17 時 00 分
休室日	土、日、祝日 年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)

(1) 利用対象者

(意見№123) 声の図書室と区立図書館の視聴覚障がい者向けサービス登録手続きの一本化

声の図書室と区立図書館の視聴覚障がい者向けサービス利用者は図書館情報システム上、違う利用者コードにより登録され、利用可能なサービスが管理される。このため、声の図書室と区立図書館の視聴覚障がい者向けサービスの両方を利用可能な資格要件を満たし、両方を利用する場合は、利用者は声の図書室と区

立図書館のそれぞれで利用者登録が必要となる。令和 5 年度末時点での利用登録者数は以下のとおりであり、区立図書館の視聴障がい者向けサービスの利用登録者 71 名のうち、54 名が声の図書室の利用登録者となっており、区立図書館の利用登録者の 76%が声の図書室の利用登録者である。また、声の図書室の利用登録者の 72%が区立図書館におけるサービスを利用していないことになる。対面朗読・プライベートサービスについては、区立図書館、声の図書室の両方において来館が必要となっているが、区立図書館の全 16 館で実施していることから、声の図書室の利用登録者が、近隣の区立図書館等においてサービスが利用可能となることは、利便性が高まり、区立図書館の利用率向上にもつながると考えられる。このことから、声の図書室と区立図書館のいずれかの登録により、両方のサービスが利用可能となることが望まれる。

令和 5 年度末登録者数

声の図書室	区立図書館「個人 HS 視・録」(注)		録音資料利用者 (推計)
		うち声の図書室(注)	
193	71	54	210

(注) 「個人 HS 視・録」は区立図書館の視聴覚障害者向けサービスの利用登録者

(注) 令和 6 年 12 月 16 日時点の区立図書館と声の図書室の両方の利用登録者

(2) 利用者申請

指摘、意見なし。

(3) サービス内容

(意見No.124) 声の図書室と区立図書館の視聴覚障がい者向けサービスの統合

大田区では、教育委員会が区立図書館、障がい者総合サポートセンターが点字図書館である声の図書室の所管となっているが、豊島区では、区立図書館に点字図書館のひかり文庫が併設され、教育委員会が区立図書館と点字図書館を所管し、図書館における障がい者サービスの窓口が統一化されている。大田区の区立図書館の障害者サービスと点字図書館の声の図書室のサービスを比較すると、重複するサービスが多く、規模的にも、それぞれで実施する意義が乏しいと考えられるものが多く見受けられ、サービスを統合することにより、業務が効率化され、利用者の利便性も向上されることが考えられる。このため大田区においても、サービスの統合を検討することが望まれる。

(意見No.125) 定期発行物の音訳資料の区立図書館の視聴覚障がい者向けサービス利用登録者への発送

区立図書館の障害サービス利用登録者についても、声の図書室で製作した定期発行物について、区民サービス等に関する情報へのアクセスの平等性の観点からも、希望者には送付が可能な体制を検討することが望まれる。

(4) 情報管理（個人情報）

(指摘No.15) 個人情報帳票類等の管理台帳の作成

業務上、基本的には個人情報帳票類等を出力することではなく、管理対象となる個人情報帳票類等も少なく、定期的な処分が必要ではないことから、個人情報帳票類等の管理・処分過程を管理する台帳等は作成していない。しかし、個人情報の漏えい等が生じないようにするためには、保管される個人情報を網羅的に把握し、個人情報帳票類等の保管場所・数量や、登録を削除した利用登録者に関連する個人情報帳票等が一定の時期に適切に廃棄されていることを管理する必要がある。このため、保管される個人情報帳票等については、台帳を作成のうえ管理する必要がある。

(5) 情報システム機器管理

(指摘No.16) 「障がい者総合サポートセンター情報セキュリティ対策基準」における「図書館情報システム」名称

「障がい者総合サポートセンター情報セキュリティ対策基準」において、声の図書室で使用されている図書館情報システムが対象システムとされるが、当該基準の対象システムの一覧において「図書管理システム」と記載されているため、「図書館情報システム」と修正する必要がある。

(指摘No.17) 指定管理者、図書館業務受託者が情報システム機器等を持込・回収する場合の事前許可

「図書館情報システム 情報セキュリティ実施基準」では、指定管理者、図書館業務受託者が情報システム機器等を持込・回収する場合は、大田図書館長の事前許可を得て行うことが規定されている。声の図書室においては、声の図書室の業務を委託された業務受託者が情報システム機器等を持ち込む場合に適用されることになる。声の図書室においては、業務受託者の情報システム機器等の持ち込み、及び当該機器を使用した声の図書室の登録利用者情報等の取扱いについては、区の個人情報審議会により承認済みである。しかし、業務受託者の持込機器等により、声の図書室の登録利用者情報等が取り扱われていることから、セキ

セキュリティインシデント発生時の対応も踏まえ、指定管理者、図書館業務受託者の
持込機器等の把握・管理が実施されるべきである。また、「図書館情報システム
情報セキュリティ実施基準」上は、大田図書館長の事前許可が求められているが、
（意見No.117）の記載内容に準じて、声の図書室においては、「図書館情報シス
テム 情報セキュリティ実施基準」上で声の図書室のセキュリティ対策担当者
である障がい者総合サポートセンター次長への報告が望まれる。

第10節 アンケート・往査

各図書館での個人情報、情報機器、施設維持、蔵書の管理状況を確認するために、全館 16 館に対してアンケートを実施した。加えて、次の図書館に往査し、実際の管理状況の確認を実施した。

管理方法	往査先	指定管理先/業務委託先	特設コーナー等
一部業務委託	大田図書館	(株)図書館流通センター	—
指定管理	入新井図書館	(株)ブックチェーン	ビジネス支援
指定管理	久が原図書館	共同事業体 JCS/NPT グループ	海外絵本
指定管理	洗足池図書館	(株)図書館流通センター	勝海舟コーナー
指定管理	羽田図書館	テルウェル東日本(株)	セーラムコーナー
指定管理	下丸子図書館	(株)ヴィアックス	こども・子育て支援

この節では、アンケート、往査の結果、指摘 5 件、意見 7 件の報告を行った。

図書館アンケート

(1) 文書管理（個人情報）

(意見No.126) 個人情報取扱い状況に係る記録の区への報告・保管

No. 4 の回答を分析したところ、「No」「その他」という回答の図書館では、区がモニタリング時に確認している旨の回答があった。大田図書館に確認したところ、各図書館から廃棄処分する帳票類の記録については報告を求めているが、モニタリング時に毎年確認している旨の回答があった。

「個人情報に記載されている帳票等の取扱いについて」（3 大図発第 10839 号 令和 3 年 9 月 27 日改訂）では、帳票類の廃棄について以下のとおり記載されており、区がモニタリング時に管理状況を確認しているが、「大田区が取り扱う個人情報、個人番号及び特定個人情報の管理に関する規程」（平成 27 年 10 月 5 日訓令甲第 35 号）において、個人情報等の性質に応じて、台帳を整備し、取扱いの状況を記録することが規定されていることからも、大田図書館で記録を保持することが望まれる。

「個人情報に記載されている帳票等の取扱いについて」

(3 大図発第 10839 号 令和 3 年 9 月 27 日改訂)

ウ 帳票類の廃棄

廃棄処分する帳票類について、帳票名、枚数、処理担当者名、廃棄方法を記録し、区に報

告する。

「大田区が取り扱う個人情報、個人番号及び特定個人情報の管理に関する規程」

(平成 27 年 10 月 5 日訓令甲第 35 号)

第 19 条 保護管理者は、個人情報等の秘匿性、重要性その他の性質に応じて、台帳を整備し、当該個人情報の利用、保管、廃棄等の取扱いの状況について記録しなければならない。

(2) 情報機器管理

指摘、意見なし。

(3) 施設維持管理

区から指定管理者に提供された施設等の維持管理に関する業務に関する「仕様書集」に基づいて、指定管理者は各図書館の清掃衛生管理、施設設備管理を実施する。

(意見No.127) 施設等の維持管理業務に関する「仕様書集」の更新

指定管理者制度では、契約期間終了後、指定管理者が交替することが想定され、指定管理者の交替に伴い、施設維持管理を委託する外部業者も変更することが想定される。指定管理者の交替時に引継ぎが効率的に行われるように、「仕様書集」は必要とされる項目が網羅されるよう、適宜更新されることが望まれる。

(4) 蔵書管理

(意見No.128) 不明資料の点検実施頻度の見直し

No. 28 不明資料の点検の実施頻度について確認した結果、月 1 回が 6 館、月 2-3 回が 3 館、週 1 回が 7 館の回答があった。「大田区立図書館業務マニュアル」では週 1 回の実施が記載されているが、週 1 回の回答は 7 館のみであった。

週 1 回以外の回答の館については、各担当者が担当の書架については随時実施し、全書架対象については月 2 回実施する等の対応となっていることから、月 2 回の回答となっていることが確認できた。令和 2 年度の年度内に I C タグシステムを導入し、セキュリティゲートを設置したことにより、大幅に不明資料の数が減少していることをも踏まえ、必要とされる実施頻度についても見直し、「大田区立図書館業務マニュアル」の改正等の要否も検討することが望まれる。

(5) 利用者登録

(意見No.129) 責任者による処理内容の確認結果の証跡

図書館システムにより蔵書管理を適切に実施するためには、図書の貸出サー

ビス等を利用する利用者情報の図書館システムへの登録の網羅性・実在性・正確性が必要となる。No. 33 において図書館システムの処理担当者以外の責任者による処理内容の確認の実施状況について確認したところ全 16 館で「Yes」で特に問題はなかった。また、No. 35 において図書館情報システムの処理担当者以外の責任者による処理内容の確認の証跡の有無について確認したところ、2 館で「No」との回答であった。うち 1 館については、チェックマーク等の証跡は残していることが確認できたが、確認漏れにより誤った内容が登録されているリスクを防ぐためにも処理担当者以外の責任者により実施されたことが確認できる証跡を残すことが望まれる。

(意見No.130) 図書館システムへの利用者登録における内容確認手続き

図書館システムにより蔵書管理を適切に実施するためには、図書の貸出サービス等を利用する利用者情報の図書館情報システムへの登録の網羅性・実在性・正確性が必要となる。このため利用申込書等の責任者による確認に加えて、利用申込書等がないにもかかわらず、図書館システム上処理がなされている取引の有無についても確認がされることが望ましい。

(6) 貸出サービス

(意見No.131) 他自治体借用資料の返却処理の責任者による確認

他自治体からの借用資料の返却処理については、「大田区立図書館業務マニュアル」において、責任者により実施状況を確認することが定められている。責任者による確認状況を確認したところ、15 館で「Yes」、1 館で「その他」の回答があった。「その他」の回答については、職務経験の長いスタッフ 2 名によるダブルチェックを行い、問題が発生した場合は、速やかに責任者に報告し、指示を仰ぐ体制をとっているとの回答があった。処理漏れを防ぐという目的から考えると、職務経験の長い固定の担当者 2 名により実施されていることは特に問題ないと考えられるものの、他自治体の図書資料であることから、問題が発生したときのみでなく、責任者により定期的に状況を把握することが望まれる。

(7) 施設利用

指摘、意見なし。

(8) 自主事業

(意見No.132) 地域資料等の収集、及びデジタル化による保存

久が原図書館において、地域の古い写真のアーカイブの拠点館となることが検討されている。また、「今後のあり方について」においても、個人の思索と探

究を支える図書館機能の充実のため地域資料の収集・保存についての以下の提言がなされているように、馬込図書館の「馬込文士村資料室」等も含め、デジタル化による保存を進めていくことが望まれる。

なお、渋谷区、中央区の区立図書館では、地域の写真や地域の歴史に関する資料がデジタル化され、区立図書館のホームページへ掲載されている。

図書館往査

(1) 文書管理（個人情報）

(指摘No.18) 個人情報帳票類の網羅的な台帳管理

個人情報の漏えい等が生じないようにするためには、保管される個人情報帳票類を網羅的に特定し、管理する必要がある。一部の個人情報帳票類については、管理簿への記入は行わず、個人情報帳票類の作成された時期毎にファイリングし、所定の場所等で保管して、廃棄するまでを管理している図書館があった。しかし、保管すべき個人情報帳票類が特定され、保管されてから廃棄されるまでの過程を記録することで個人情報の漏えい等が生じないように管理できるため、保管される個人情報帳票類を網羅的に管理簿で管理する必要がある。

(指摘No.19) 各図書館の業務フローに応じた個人情報帳票類の特定

個人情報の漏えい等が生じないようにするためには、保管される個人情報帳票類を網羅的に特定し、管理する必要がある。各図書館の業務フロー等の相違により、作成される個人情報帳票類に差が生じている。このため、各図書館で管理対象とすべき個人情報帳票類を特定する必要があることから「個人情報に記載されている帳票等の取扱いについて」等において、管理対象とすべき個人情報帳票類を特定する必要があることについて追記する必要がある。

(指摘No.20) 個人情報帳票類の管理台帳の項入力目

各館で任意の管理簿を使用して管理がされているが、個人情報の漏えい等が生じないようにするためには、管理簿により、個人情報帳票類の保管から廃棄の過程までを記録する必要がある。必要項目を含めた統一のフォーマットを採用するか、各図書館で任意の管理簿を使用する場合はモニタリング時に管理簿の作成状況等についても確認項目とする必要がある。

(指摘No.21) 個人情報帳票類の保管期間の考え方の統一と周知

「個人情報に記載されている帳票等の取扱いについて」の別紙「個人情報保管調査書」に、帳票ごとの「保管期間」が記載されているが、各図書館で統一的な

取扱いとなるように、「保管期間」の考え方について周知する必要がある。

(2) 情報機器管理

(指摘No.22) 情報端末機器の管理番号シールの誤り

利用者が使用するP C 2 台について、いずれも同じ管理番号のシールが貼ってあったため、管理台帳等に基づいた正しい管理番号へ貼り替える必要がある。

(3) 消耗品管理

指摘、意見なし。

(4) 施設維持管理

指摘、意見なし。

(5) 蔵書管理

指摘、意見なし。