

下馬図書館の指定管理者候補者の選定結果について

1 主旨

世田谷区立図書館条例（以下、「条例」という。）第6条第3項に基づき、下馬図書館の指定管理者の候補者の公募を実施し、令和4年4月からの指定管理者候補者を選定した。

当該指定管理者候補者を指定管理者として指定するための議案を令和3年区議会第4回定例会に提出する。

2 施設名称及び指定管理者の候補者名等

施設名称	所在地	指定管理者候補者名 及び所在地
下馬図書館	下馬2丁目32番1号	世田谷TRC・東急コミュニティーグループ（代表事業者 株式会社図書館流通センター） 東京都文京区大塚3丁目1番1号

3 指定期間

5年間（令和4年4月1日～令和9年3月31日）

4 選定方法等

（1）選定方法

条例第6条に基づき、以下の期間公募により事業者を募集した。条例及び世田谷区立図書館館則に基づき、要綱で設置した世田谷区立図書館指定管理者選定委員会（以下、「選定委員会」という。）において、応募事業者より提出された事業計画書等を審査した。

公募期間：募集要項等の配布 令和3年8月13日～8月23日

応募説明会 令和3年8月24日

現地見学会 令和3年8月26日・27日

申請書類受付期限 令和3年9月27日

（2）選定委員会の構成

氏名	役職・所属等
平野 英俊	元日本大学文理学部教授
川村 昌敏	経堂農大通り商店街振興組合理事長
綾野 康子	東京税理士会世田谷支部
若菜 千佳子	世田谷の図書館を考える会
中里 慎太郎	城山小学校長（世小研・学校図書館部長）

内 田 潤 一	生涯学習部長
會 田 孝 一	中央図書館長

「 」は委員長

(3) 選定委員会開催状況

第1回選定委員会 令和3年 8月10日(審査方法等の審議)

第2回選定委員会 令和3年10月15日(第1次審査、財務審査結果報告等)

第3回選定委員会 令和3年10月20日(第2次審査(プレゼンテーション・ヒアリング))

令和3年10月22日(総合審査、指定管理者候補者選定)

5. 選定結果

図書館条例第6条第3項の審査基準に基づき、選定委員会において応募事業者から提出された事業計画書の審査(第1次審査) 財務審査、プレゼンテーション及びヒアリング(第2次審査)等の結果を総合的に評価した結果、別紙「選定結果表」のとおり、次期指定管理者の候補者を選定した。

6. 選定理由

候補者団体は、近隣の大学や文化行政施設との具体的な連携強化の取組み、子ども関連事業における世代ごとの事業やマネジメント能力の高い館長の人選の提案など、今後の地域連携や子ども関連事業の充実に期待が持てる点などが評価された。また、当該団体は共同事業体で、代表事業者は全国の公立図書館の指定管理者として豊富な実績とノウハウを有しており、構成事業者からは、安全適正管理の詳細な計画や防犯カメラの設置によるセキュリティ強化の取組みなど、施設維持管理に関して特徴のある提案がなされた。共同事業体として質の高いサービス提供が期待できる点が評価された。

以上の理由により、応募団体の中で総合審査の得点が最も高く評価された団体を指定管理者の候補者団体に選定した。

7. 今後のスケジュール(予定)

令和3年11月 区議会第4回定例会(指定管理者の指定の提案)

令和4年 4月 次期指定管理者による管理運営開始

選定結果表

1. 申請団体

団体名・代表者	所在地
世田谷 T R C ・ 東急コミュニティーグループ (代表事業者 株式会社図書館流通センター) 代表取締役 細川 博史	東京都文京区大塚 3 - 1 - 1
シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社 代表取締役 山田 智治	東京都新宿区大久保 1 - 2 - 17
ナカバヤシ株式会社 東京本社 本社長 淡路 克浩	東京都板橋区東坂下 2 - 5 - 1
日本コンベンションサービス株式会社 代表取締役 近浪 弘武	東京都千代田区霞が関 1 - 4 - 2

2. 指定管理者の候補者名

世田谷 T R C ・ 東急コミュニティーグループ

3. 指定期間

5年間(令和4年4月1日~令和9年3月31日)

4. 評価結果

(1) 財務審査

団体名	世田谷 T R C ・ 東急コミュニティーグループ	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社	ナカバヤシ株式会社東京本社	日本コンベンションサービス株式会社
評価結果	15	13	15	15

税理士による診断結果に基づき、選定委員会が定める評価基準に沿って20点満点で採点を行い、10点に満たない場合は、審査対象としないこととした(該当団体はなし。)

(2) 審査結果

第 1 次審査 (書類審査)

評価項目	配点	世田谷TRC・東急コミュニティグループ	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社	ナカバヤシ株式会社東京本社	日本コンベンションサービス株式会社
業務全般の運営力	980	714	708	674	576
事業提案力	980	716	704	716	584
安全適正管理	560	414	404	400	354
人員体制	770	568	544	512	516
その他対応力	210	132	138	138	132
収支計画・財務状況・業務実績	350	189	182	196	154
合計	3,850	2,733	2,680	2,636	2,316

募集要項の規定に基づき、選定委員会による審議の結果、第1次審査結果の上位3団体について、第2次審査を実施することとした。

第 2 次審査 (プレゼンテーション及びヒアリング)

評価項目	配点	世田谷TRC・東急コミュニティグループ	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社	ナカバヤシ株式会社東京本社	日本コンベンションサービス株式会社
業務全般の運営力	980	684	702	708	
事業提案力	980	704	704	720	
安全適正管理	560	400	378	364	
人員体制	770	528	526	532	
その他対応力	210	126	126	132	
合計	3,500	2,442	2,436	2,456	

総合評価

審査項目	配点	世田谷TRC・東急コミュニティグループ	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社	ナカバヤシ株式会社東京本社	日本コンベンションサービス株式会社
第1次審査（書類審査）	3,850	2,733	2,680	2,636	2,316
第2次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）	3,500	2,442	2,436	2,456	
第1次審査・第2次審査合計点	7,350	5,175	5,116	5,092	
合格基準（配点合計の60%）		4,410			
順位		第1位	第2位	第3位	

会議録要旨

会議名	第1回世田谷区立図書館指定管理者選定委員会
担当部署	生涯学習部 中央図書館
開催日時	令和3年8月10日(火) 午後3時30分から午後5時10分まで
開催場所	オンライン(Web会議ツール「Zoom」)による開催(区職員は教育センター2階会議室)
出席者	平野委員長、綾野委員、川村委員、若菜委員、中里委員、内田委員、會田委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 委員の紹介 3 選定委員会の設置について(委員長の選出) 4 報告事項 魅力ある区立図書館づくりに向けた今後の取組みについて 5 審議事項 選定方法等について <ol style="list-style-type: none"> (1) 選定日程及び選定方法について (2) 審査方法について 6 その他(今後のスケジュール等について) 7 閉会
主な意見等	<p>○議題 委員長の選任について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・互選により委員長を選出し、委員長から委員長職務代理者を指名した。 <p>○議題 報告事項について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・魅力ある区立図書館づくりに向けた今後の取組みとして、中央図書館のマネジメント機能の強化、民間活用、(仮称)図書館運営協議会の設置について説明した。 ・「世田谷区立図書館運営体制あり方検討委員会」(以下、「あり方検討委員会」という。)からの報告書を踏まえ、以下の対象施設への令和4年度から5年間の指定管理制度導入(更新・新規)について、区として意思決定した経緯について説明し、確認した。 対象施設：経堂図書館(更新) 烏山図書館(新規) 下馬図書館(新規) ・区立図書館における指定管理者制度導入の可否について、「第2次世田谷区立図書館ビジョン」や「あり方検討委員会」からの報告書を踏まえた区の意思決定に基づき進めており、今後は来年度から設置の(仮称)図書館運営協議会による評価・検証の取組みを踏まえ、検討していくことを確認した。 <p>○議題 審議事項について</p> <p>(1) 選定日程及び選定方法について</p> <p>事務局から募集要項及び業務要求水準書に基づき説明し、以下の意見等があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業及び収入の取扱いについて確認した。 ・募集要項の指定管理料の見積りに関する記載表現について修正意見があった。 <p>後日メールにより修正案が了承された。</p> <p>(2) 審査方法について</p> <p>事務局から審査基準や審査採点表(税理士による財務審査を含む事務局審査の取扱いや基準点60%の確認など)を説明し、以下のとおり意見等があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査基準や審査採点表の記載内容に一部修正意見があった。 <p>後日メールにより修正案が了承された。</p>
その他	

会議録要旨

会議名	第2回世田谷区立図書館指定管理者選定委員会
担当部署	生涯学習部 中央図書館
開催日時	令和3年10月15日(金)午後2時から午後3時20分まで
開催場所	オンライン(Web会議ツール「Zoom」)による開催(区職員は教育センター2階会議室)
出席者	平野委員長、綾野委員、川村委員、若菜委員、中里委員、内田委員、會田委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 報告事項 第1次審査の採点結果について 3 審議事項(1)第2次審査について 4 審議事項(2)第3回選定委員会(総合審査)について 5 その他(今後のスケジュール等について) 6 閉会
主な意見等	<p>○議題 報告事項について 第1次審査(書類審査)の採点結果について、収支計画・財務状況・業務実績の事務局採点結果を含めて事務局から説明し、各委員より以下の意見等があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・烏山図書館、下馬図書館の現状の人員体制の参考提示の要望について ・各委員の採点時の応募団体の評価ポイント等の確認について <p><財務審査> 東京税理士会世田谷支部に依頼し財務審査を行った。なお、20点満点のうち10点に満たない団体は、審査対象としないこととしているが、該当団体はなかった。</p> <p>○議題 審議事項について (1)第2次審査について 第1次審査の集計結果に基づき、以下のとおり確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・烏山図書館の第4位の応募団体の各委員の採点内容について確認した。 ・下馬図書館の第4位の応募団体の各委員の採点内容について確認した。 ・採点結果等の今後の公表内容について確認した。 <p>第2次審査対象団体(経堂図書館の応募1団体、烏山図書館の上位3団体、下馬図書館の上位3団体)について了承された。</p> <p><第2次審査> プレゼンテーション(10分)及びヒアリング(20分)を経堂図書館1団体、烏山図書館3団体、下馬図書館3団体のそれぞれの団体ごとに実施する。</p> <p>(2)第3回選定委員会(総合審査)について 事務局から説明し、以下のとおり了承された。</p> <p><総合審査> 第1次審査と第2次審査との評価点の合計を総合評価として第1位の事業者を選定候補者とする。 審査要領の「3 審査方法」に示す基準点(最低得点基準)は満点の60パーセントとする。</p>
その他	

会議録要旨

会議名	第3回世田谷区立図書館指定管理者選定委員会
担当部署	生涯学習部 中央図書館
開催日時	【第2次審査】令和3年10月20日(水)午前11時から午後4時50分まで 【総合審査】令和3年10月22日(金)午後1時15分から午後2時50分まで
開催場所	【第2次審査】梅丘図書館会議室(一部委員がオンライン参加) 【総合審査】オンライン(Web会議ツール「Zoom」)による開催(区職員は教育センター2階会議室)
出席者	平野委員長、綾野委員、川村委員、若菜委員、中里委員、内田委員、會田委員
会議次第	<p>【第2次審査】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 プレゼンテーション及びヒアリングの流れの確認について 2 応募団体によるプレゼンテーション(7団体) 3 選定委員によるヒアリング(7団体) 4 各委員による採点 <p>【総合審査】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 報告事項 第2次審査の採点結果について 3 審議事項 総合審査について(指定管理者候補者の選定) 4 その他(今後のスケジュール等について) 5 閉会
主な意見等	<p>【第2次審査】</p> <p>○プレゼンテーション・ヒアリング</p> <p>経堂図書館1団体、烏山図書館3団体、下馬図書館3団体の計7団体それぞれ30分ずつのプレゼンテーション・ヒアリングを実施する2次審査の流れについて、事務局から事前に確認した。なお、採点結果は翌日正午までに事務局に提出することとした。</p> <p>各団体によるプレゼンテーションを行い、その後主に以下のような項目についてヒアリングを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館運営における体制(館長、館長補佐)や団体独自の仕組み等について ・年間の研修計画について ・図書館サービス(児童、大人、障害者等へのサービス、レファレンスサービスなど)の考え方や取組みについて ・図書館を利用しない区民への利用促進に向けた取組みについて ・提案事業(自主事業を含む)の年間計画や具体的な取組みについて ・商店街や学校図書館といった地域連携事業の取組みについて ・危機管理(防犯、災害など)の対応について ・積極的な広報の取組みについて ・収支計画の内訳について <p>【総合審査】</p> <p>○議題 報告事項について</p> <p>第2次審査の採点結果について事務局から説明した。総合審査の審議にあたって、自主事業の取扱いについて確認した。</p>

主 な 意 見 等

○審議事項（指定管理者候補者の選定）について

経堂図書館

応募1団体について、以下の意見等があった。

- ・全国の公立図書館の指定管理者として豊富な実績とノウハウを有している。
- ・現指定管理者への要望を踏まえ、地域情報発信や地域連携事業の改善提案が具体的である。
- ・収支や雇用の計画については、現指定管理者の運営課題から以下のような改善提案があった。今後の報告内容などを検討する必要がある。

< 収支計画・雇用計画の改善提案 >

収支計画は、主には人件費の増に伴い、過去4年間収支超過となっていたが、今後の5年間の収支計画について、人件費も含めて精査し、支出超過とまらない計画にしている。雇用計画は、当初は職員の約3分の1が人事異動等により入れ替わる年もあったが、今回は、無期雇用化の推進やキャリアアッププランなど、安定継続雇用に向けた改善案が示された。

応募団体を指定管理者候補者に選定することで了承された。

< 総合評価 >

合計7,350点のところ5,088点（69.2%）

烏山図書館

第2次審査の応募3団体について、以下の意見等があった。

（選定された団体について）

- ・図書館のフロアワークといった基本的な図書館サービスや人材育成を重要視しており、時間延長への対応や地域との関わり方が信頼できる。
- ・都内での公立図書館の受託件数など実績は少ないが、事業提案力の評価点数も高く全体的にバランス良く評価されている。

（選定されなかった団体について）

- ・イベント企画が優れているが、図書館サービスに不安がある。
- ・特徴的な提案が見られなかった。

総合評価第1位の応募団体を指定管理者候補者に選定することで了承された。

総合評価第2位以下の2団体は、評価点数が同点であったため、第2次審査の評価点数が高い団体を上位者として、第2位、第3位の団体を選定した。

< 総合評価 >

第1位 合計7,070点のところ4,986点（70.5%） 次点は4,826点（68.3%）

下馬図書館

第2次審査の応募3団体について、以下の意見等があった。

（選定された団体について）

- ・共同事業体であり、代表事業者は全国の公立図書館の指定管理者として豊富な実績とノウハウを有しており、施設管理を担う事業者も十分な実績があり、安定的な図書館運営に関して高く評価できる。
- ・人員体制や図書館サービス、事業提案力の全ての項目においてバランスが良く、今後の地域連携や児童書の充実といった子ども関連事業などに期待が持てる。
- ・収支の計画については、今後の報告内容などを検討する必要がある。

	<p>(選定されなかった団体について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ イベント企画や施設管理が優れているが、図書館サービスに不安がある。 ・ 施設管理の提案に独自性がなく、他自治体での受託実績も乏しく、不安がある。 <p>総合評価第 1 位の応募団体を指定管理者候補者に選定することです承された。 総合評価の順位で、第 2 位、第 3 位の団体を選定した。</p> <p>< 総合評価 ></p> <p>第 1 位 合計 7,350 点のところ 5,175 点 (70.4%) 次点は 5,116 点 (69.6%)</p>
その他	

下馬図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

1 業務全般の運営計画

(1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

01 はじめに

① 代表企業について

1979年に公共図書館向けの本の流通システム開発を目指して創業した代表企業(以下事業者A)は、「知は国家の礎」であり、「その中心にあるのは図書館機能である」を企業理念とし、国内の図書館の発展に寄与してきました。1996年からは図書館運営業務の受託を開始し、現在では全国539館の図書館で高いクオリティの図書館サービスを追求しています。近年では、ICシステムや電子図書館サービス、貴重資料のデジタルアーカイブシステムを開発・運用するなど、時代とともに変化する図書館ニーズに合わせて事業を拡大し、図書館のためのあらゆるソリューションを用意することで、地域の課題解決につながる新しい図書館を創造しています。

事業者Aは、多様な図書館ソリューションと人材・コンサルティング能力を有する図書館総合支援企業として、保有するリソースを最大限に活用し、世田谷区立図書館の管理運営方針に基づいた実務を確実に遂行してまいります。そして、新たなサービスの企画・提案と導入により、世田谷区立図書館の発展に寄与してまいります。

□ 世田谷区様における代表企業図書館運営受託のあゆみ

2006年7月 経堂図書館受託開始

2017年4月 経堂図書館指定管理運営開始

2015年4月 図書館カウンター二子玉川 受託開始

3館2カウンター
での確かな実績

2015年10月 図書館カウンター三軒茶屋 受託開始

2016年4月 世田谷図書館 受託開始

2019年4月 梅丘図書館 受託開始

1 業務全般の運営計画

(1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

② 構成企業について

構成企業(以下、事業者B)は、建物管理業界のリーディングカンパニーとして、**施設・ビル合計1,000件以上の豊富な管理運営実績**を有しています。**世田谷区内事業者**として、世田谷区所在の民間住宅やビル等の管理業務を通じて、**地域性や特性を理解**しているため、長年培ってきた知識や経験を活かして、本業務も確実に遂行します。

□ 世田谷区内管理実績(一部抜粋)

名称	受託内容
世田谷区営住宅	建物維持管理業務、入居者管理業務
世田谷区教育会館	プラネタリウム運営業務
キャロットタワー	建物維持管理業務
二子玉川ライズ	建物維持管理業務
世田谷ビジネススクエア	建物維持管理業務



事業者Bは建物管理にとどまらず、**自治体からの業務委託や指定管理者として、施設運営やプラネタリウム運営の実績も多く有しています**。指定管理期間中、管理施設との連携やイベント実施なども企画してまいります。

02 公立図書館の運営について

公立図書館は、日本国憲法、教育基本法、地方教育行政の組織及び運営に関する法律、社会教育法、図書館法という法体系の中で位置づけられる「**社会教育施設**」です。

また、自治体が設置する「**公の施設**」(『地方自治法』第244条)であり、すべての住民に対し、**公平・平等な利用を確保し、住民の福祉を増進することを目的とした施設**です。

これらのことから、わたしたちは、図書館を地域住民の知る自由を保障し、教育・教養・文化の発展を支え、市民の生涯学習を進めるうえで最も基本的かつ重要な施設であると理解します。すべての区民が等しく図書館のサービスを楽しむよう、これまでの図書館運営で培ったノウハウを活かした効果的、効率的なサービスを提供します。

<p>図書館法</p>	<p>(定義)</p> <p>第二条 「図書館」とは、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設</p>
<p>地方自治法</p>	<p>(公の施設)</p> <p>第二百四十四条 普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設(これを公の施設という。)を設けるものとする。</p> <p>2 普通地方公共団体(次条第三項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。)は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。</p> <p>3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。</p>

1 業務全般の運営計画

(1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

03 図書館での指定管理者制度運用について

指定管理者制度は、「民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設の設置の目的を効果的に達成する」という目的のもとに作られた制度です。公立図書館の指定管理者制度導入については、指定管理者制度本来のメリットがある一方で、公立図書館の公平・中立性、指定管理期間の短さや職員の短期雇用等による継続性、基礎的なサービスの担保等の問題点や課題が長年、議論されてきました。

私たちは、これまで指定管理者としての運営経験から、これらの課題に以下のように向き合い、対応してまいります。

公立図書館の公平・中立性

従事するスタッフの誤った理解により、図書館の利用が妨げられることがないように、研修等の機会を通じ、図書館員としての倫理・規定を遵守します。高齢者・障害者、児童、外国人などの**特性に合わせてサービスの提供に工夫を凝らし**、全区民が公平に図書館サービスを利用できるよう努めます。

サービス水準の担保

質の高い図書館サービスを実現するためには、スタッフの技量の向上が最大の要件であると考えます。事業者Aは、従業者への研修に注力しており、体系的で広範囲、かつ専門性の高い研修制度を確立しています。**多くの専門的研修を受ける機会を提供し、基礎的なサービスを担保することで、高い専門性のもと図書館運営を行います。**

指定期間の短さや短期雇用による継続性

事業者Aは、社会保険の全面的適応の他、有給休暇・育児休暇等の保障をはじめ、スタッフが**安心して長く働くことができる待遇を実現**するための制度を整備し、運用しています。

図書館運営ノウハウの蓄積と共有

指定管理者は「公の施設」の管理運営を設置者である自治体の代行者として行うものです。わたしたちは図書館の運営について、**自治体と共通の認識を持ち、連携しながら運営**していくことが重要であると考えます。図書館の方向性の策定や政策決定等、中枢的業務は引き続き自治体で担われることを理解し、その実現のため地域図書館の指定管理者として業務を行います。

- ① 年次評価に基づく昇給制度
- ② 責任者層に対しての賞与、正社員登用制度
- ③ 図書館専門職としてのスキル研鑽を給与へ反映
- ④ 無期雇用化の促進

中央図書館

指定管理者

- ・ 指定管理者への指導や評価
- ・ 安定的・継続的な図書館サービス
- ・ 図書館施策の企画立案機能の保持
- ・ 全体を考慮した選書、資料の保存

情報共有
相互理解

- ・ ノウハウや人的資源の活用
- ・ 創意工夫・柔軟な発想による企画
- ・ 専門スタッフの確保と人員配置
- ・ 予算の弾力的な運用と柔軟な運営

1 業務全般の運営計画

(1) 業務運営の基本的な考え方と実施方針について

04 下馬図書館の運営について

地域とつながり、共に育む知の拠点

緑豊かなこどものひろば公園に隣接した単独施設である下馬図書館は、昭和女子大学や世田谷区ものづくり学校、世田谷文化生活情報センター、世田谷公園といった、たくさんの文化行政施設に囲まれた地域特性溢れる図書館です。このような地域資源との連携強化や公園内立地を活かした事業が期待できる一方で、施設設計上は行事用のスペースが限られており、参加型事業では近隣施設の活用が必要です。

この点をプラスに転嫁し、連携して事業を実施することを機会に地域とのつながりを作り、地域住民の方々に事業に参加していただく、そうした地域の輪の広がりを作り出してまいります。

単に住民に図書館の資料や情報といったリソースを提供し、また地域の施設や行事といったリソースを図書館が活用する、というだけではなく、図書館がこれらの地域資源をつなぐ拠点となることで、新たな交流の中に生まれる感動や創造を生み出し、文化的地域コミュニティの形成を促進してまいります。

また、下馬図書館は公園内に設置された単独施設であること、児童書の貸出割合が高い図書館であること、高齢者率の特に高い都営住宅などに近接していること等の特徴を踏まえ、以下の管理運営方針を掲げ、業務に取り組んでまいります。

□ 10の管理運営実施方針



1. 地域の豊富な資源(ヒト・モノ・コト)とつながり、図書館の価値の向上を図ります。
2. 利用者の次の行動を促す参加・体験型の事業を実施し、地域の活性化に貢献します。
3. 地域特性を考慮し、高齢者や親子に向けた図書館滞在型サービスを充実します。
4. 施設の利用促進のために積極的な広報活動を行います。
5. 公園と調和した一体感のある施設管理と、安心・安全な環境づくりを行います。
6. 利用者のプライバシーを守り、個人情報の保護管理を徹底します。
7. 利用者の立場に立った、平等・公平なサービスを提供します。
8. 効率的・効果的で、コンプライアンスの高い経営管理を行います。
9. 中央図書館と連携し、質の高いレファレンス、課題解決型サービスを提供します。
10. 図書館総合支援企業として、蓄積したノウハウを活用した最新のサービスを提供します。

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

① 利用者対応の基本と取り組み

01 図書館運営理念

私たちは図書館を「人類の英知を未来へと生かす知識と情報の宝庫」と考えます。その図書館を利用するすべての人々が、教養を深め、自らの課題を解決し、心身ともに健康な市民として自立し、働き、暮らすことで地域が活性化します。私たちの使命は、その人々のお手伝いをすることによって地域社会に貢献することです。すべての人が喜び、しあわせになる図書館づくりを目指しています。



02 行動目標の共有

私たちは「スタッフの行動目標」を定め、共有しています。スタッフ一人ひとりが**図書館の使命を自覚し、図書館員としての誇りと自覚ある行動をとる**ことで、目指す図書館像を実現します。

03 窓口業務・接客に対する考え方

カウンターにおける窓口対応は、利用者にとってすべての図書館サービスの入り口です。カウンターやフロア、電話等の窓口対応は、図書館の顔であり、スタッフの接客能力は、図書館のサービスの質を左右するものです。

私たちは「**ホスピタリティあふれるお客様対応**」と、**公共施設としての「公平・平等な対応**」を実現するため、**接客インストラクターによる研修を全スタッフに向け実施**します。

- 弊社接客トレーニングインストラクター

下馬図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

① 利用者対応の基本と取り組み

04 平等利用に対する考え方

地方自治法第244条第2項、3項の規定に則り、「公の施設」である図書館の運営にあたるうえで、最も基本的で重要な考え方は、あらゆる市民に対して公平・平等なサービスの提供に努めることであると認識します。

『ユネスコ公共図書館宣言』では、「公共図書館のサービスは、年齢、人種、性別、宗教、国籍、言語、あるいは社会的身分を問わず、すべての人が平等に利用できるという原則に基づいて提供」されなければならないとされています。

また、『図書館の自由に関する宣言』や『図書館員の倫理綱領』においても、全ての国民が図書館利用に対して公平な権利があり、図書館は、平等なサービスを提供できるよう努力しなければならないとしています。

私たちは、高齢者・障害者、児童、外国人などの特性に合わせてサービスの提供に工夫を凝らすだけでなく、加齢や疾病等により心身機能の低下があり、不自由を感じている方、ベビーカーを使用した小さい子連れの方、妊産婦の方等、それぞれの事情や特性に配慮し、適切な対応を心がけ、全ての利用者が平等に図書館サービスを利用できるよう努めてまいります。

図書館の公平性を確保するための取組

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

① 利用者対応の基本と取り組み

05 高齢者への配慮

世田谷区の高齢者人口(令和3年7月の総人口比20.21%)は、全国平均に比べると多い方ではありませんが、増加傾向は継続しています。特に下馬図書館のある周辺地域では、現在建替えが進められている都営アパートや戸建住宅地が混在し、今後も高齢者世帯の増加が見込まれることから、高齢者への配慮がより行き届いた図書館サービスが求められます。

私たちは、高齢者の皆様がいつも安心して図書館をご利用いただけるよう、気配り・目配りの行き届いたサービスを心掛け、皆様をお出迎えいたします。

□ 認知症への理解と認知症サポーター養成講座の受講

2019年6月『認知症施策推進大綱』(認知症施策推進閣僚会議)がとりまとめられ、認知症への正しい知識と理解をもち、地域で認知症の方や家族を支援する「認知症サポーター」の養成を進めることが施策の一つとされ、図書館員は認知症の方と関わる機会が多い職種としてあげられています。



「認知症サポーター」がいることを知らせるため、館内にステッカーを貼ります。認知症サポーター講座を受講したスタッフは、オレンジリングを身につけます。

私たちは、スタッフ全員が「認知症サポーター養成講座」を受講し、認知症の方やそのご家族の方が安心して図書館を利用いただけるよう努めます。

□ ブックカートや読書補助具の貸出

高齢者が本を複数冊持ち歩く負担を軽減できるよう、ブックカートを導入します。また、両隣の行の文字を隠して読み進めることで、読みたい行に集中できる「リーディングトラッカー」や文字の拡大ができる「ルーペ」、強度別に設置した「老眼鏡」などを設置し、円滑な読書活動を支援します。



ブックカート例

□ 他施設へのアウトリーチサービス

近隣の高齢者福祉施設等に訪問し、高齢者ご本人や施設職員に読書活動への不自由さや、要望をヒアリングします。ご要望に応じて、大人向け紙芝居の読みきかせや、加齢に伴う読書の不自由を補う電子図書館の体験会、ニーズに合わせた資料の団体貸出等を行います。

□ 電子書籍等新たなサービスへの対応

世田谷区様では2020年より、弊社がご提供する電子図書館サービスをご採用いただいております。使い方等のお問い合わせに丁寧に対応するほか、利用講座等を開催し、音声読み上げ機能や文字の反転・拡大機能など、電子書籍ならではの便利な機能について丁寧にご説明いたします。

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

① 利用者対応の基本と取り組み

06 障害者への配慮

令和元年6月28日に公布、施行された『視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律』の目的は、「障害の有無にかかわらず、全ての国民が等しく読書を通じて文字・活字文化の恵沢を享受することができる社会の実現」です。私たちは、『視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する基本的な計画』(令和2年7月策定)と「図書館の障害者サービスにおける著作権法第37条第3項に基づく著作物の複製等に関するガイドライン」に基づき、視聴覚障害者等の読書環境を整え、サービスを展開します。

□ 「JLA障害者差別解消法ガイドラインを活用した図書館サービスのチェックリスト」活用

『障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律』(平成28年4月1日施行)では、図書館に障害者への合理的な配慮の提供を義務付けています。

● チェックリストの一部

これを受け、日本図書館協会は、「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」及び、「JLA 障害者差別解消法ガイドラインを活用した図書館サービスのチェックリスト」を作成しています。私たちは、この108項目からなるチェックリストを4つのカテゴリーに分け、優先順位をつけて計画的、系統的にサービスを構築するようにしています。

□ 「心のバリアフリー」の実践

図書館を利用する全ての方に対し、人格と個性を尊重し、適切な配慮を行うことを全スタッフが心がけます。ハンディキャップをお持ちの方にも、心のバリアを取り除き、社会参加を積極的に支援する「心のバリアフリー」を意識して、一人一人の特性を理解し、適切な対応を心がけます。

□ コミュニケーションツール

カウンターに「コミュニケーションボード」と「筆談ボード」を設置し、円滑な意思疎通を図ります。



□ やさしい図書館利用案内

小さい字が見えにくい高齢者や、複雑な文章理解が苦手な発達障害者(ディスレクシア)等へ向けた「やさしい図書館利用案内」を制作し、必要施設にも配布します。

□ オンライン対面朗読

新型コロナウイルス感染拡大等により、通常の対面朗読が難しい場合は、オンライン会議システムを使用しての対面朗読にも対応します。

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

01 継続的な利用者要望・ニーズの把握と改善への取り組み

利用者のニーズを把握し、運営に取り入れていくことは、図書館のサービス向上、及び地域の皆様とともに図書館作りを進めていくために不可欠であると考えます。そのためには、いただいたご意見を常に反映する姿勢を保ち、実行すること、そして、その反映結果をわかりやすくお知らせし、反応やご意見を次の改善計画にしっかりつなげていく、いわゆるPDCAサイクルを常に意識し、回すことが重要です。

私たちは利用者サービスの向上のため、区民の皆様の声を聴きながら、スタッフ一同、知恵を出し合い、より良い図書館運営につなげてまいります。



02 利用者ニーズの収集方法

利用者との普段の接遇でのお声かけや対話、スタッフの業務の振り返りでの気づきのほか、以下の手段で利用者ニーズを把握してまいります。

□ 利用者アンケート

主に既存利用者へのサービス向上を目的として、年1回、図書館利用者を対象にアンケートを実施します。資料・設備・サービス・接客等、幅広くご意見を伺い、セルフモニタリングと次期運営計画に反映します。



□ ご意見箱の設置

普段言いにくい小さなご意見でも、ご意見箱があれば気軽にお申し出いただけます。現在、設置されている投書箱を継続設置し、いただいたご意見はできるだけ反映し、区民の皆様との信頼関係づくりにつなげてまいります。



1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

□ イベント実施時アンケート

おはなし会や各種イベントを実施した際は、可能な限りアンケートを実施し、満足度の把握と、次回開催の参考にします。

□ 図書館利用者懇談会

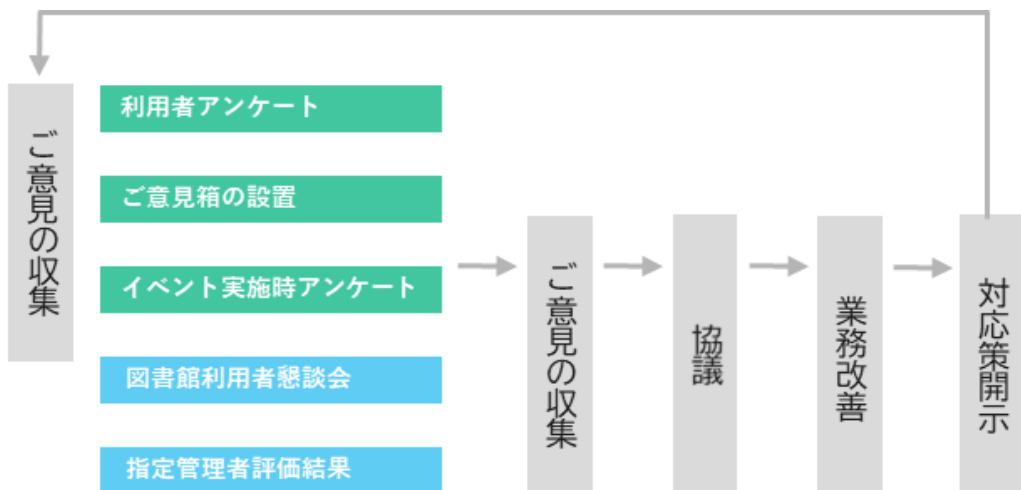
利用者から直接ご意見を伺うため、年1回の図書館利用者懇談会をご提案します。地域の活動団体にもお声がけし、参加者を募ります。

□ 指定管理者評価結果

年1回の指定管理者モニタリング結果や指定期間中に実施される第三者評価、また、今後の魅力ある区立図書館づくりに向けた今後の取り組みの柱として示されている(仮称)図書館運営協議会による評価におきましては、広い視点でのご意見をいただけるチャンスととらえ、先々の運営や図書館サービスの向上に役立ててまいります。

03 利用者意見の集約と共有・改善フロー

利用者の皆様のご意見を運営に反映するためには、そのご要望が施設の設置目的に沿っているか、公平性や平等性を損なうものではないか、経済的・物理的に可能であるか等を精査する必要があります。まず館長・責任者間で共有し、対応を検討します。すぐに対応可能なものは迅速に改善に向け着手します。また、特別に予算を要するもの、他の利用者への配慮が必要なもの、区立図書館全体の運営方針・業務内容にも関わるもの等については、区との定例会を基軸に、ご報告・ご相談のうえ、改善に取り組みます。



1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

□ ご意見の集約と情報共有について

いただいたご意見の集約と情報共有については、以下の方法で取り組みます。

■ 業務開始前ミーティング(毎日)

毎日の業務開始前に館長・責任者よりスタッフ全体へ、区からのご指示やルール変更事項、利用者対応事項、本社からの通知などの連絡事項を伝え、情報を共有します。また、業務の終了時にその日あった事項などを集約するためのミーティングを開きます。

■ スタッフミーティング(毎月)

図書館全スタッフが、毎月1回の館内整理日にミーティングを行い、情報を共有します

■ 連絡ノート

ミーティングだけではなく、連絡ノートを作成し、スタッフがミーティング時以外でも常に情報を確認できるようにし、区からのご指示等も徹底されるよう努めます。



連絡ノート

■ 責任者ミーティング

日々の運営状況の共有や利用者ニーズやトラブル対応などの確認の場として、出勤責任者が毎日集まりミーティングを実施します。様々な相談・情報共有を行い、より良い図書館運営に向けた計画の場とします。

■ グループウェアネットワークの活用

私たちは、全国の受託館同士のネットワーク環境を整備しています。この環境を使い、他の現場からもアドバイスを得ながら、最善のサービス向上案を考えます。私たちの強みである全国539館の図書館運営現場の持つノウハウを活かし、利用者のニーズに適切に対応してまいります。

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

04 苦情及び要望等への対応

苦情への対応、トラブル防止の根本は利用者スタッフの信頼関係にあると考えます。利用者のご意見に真摯に耳を傾け、何を求めているのか、何に不満を感じているのかを把握します。そのうえで、図書館としてどのような対応ができるのかを真剣に考え、具体的な対応を行います。

① トラブル未然防止策・苦情対応

苦情を発生させないためには、トラブルにつながる事象を未然に防ぐことが重要です。そのために次のような対策を行います。

□ 利用者の声に常に耳を傾けます

図書館サービス向上のために、利用者からのご意見、ご要望に常に耳を傾けます。館内設置の投書箱や利用者アンケートの他、対面でのご要望も承ります。ご要望はメモを取りながらしっかりと伺い、丁寧に対応します。

□ 過去のケーススタディから学びます

全国の弊社受託館から業務レポートやグループウェアなどで報告のあったクレーム例や相談を集約し、対策集を作成しています。それぞれ実際の対応例と本社顧問アドバイザーからのアドバイスをまとめてマニュアル化しています。

□ 館内の状況に常に気を配ります

カウンターを無人にしない、挨拶を心がける等、来館者に対し、常に気を配ります。館内巡視の際にも声かけを励行します。また、喫煙や携帯電話の使用、閲覧席の目的外使用や長時間の占有等がないかを確認し、不審者・不審物への気配りを行います。

□ 苦情対応のスキーム

苦情発生時は誠意を持って対応し、クレームに発展しないよう心がけてまいります。発生したことについては、文書にして記録し、全スタッフへの周知徹底、対応方法の確認、中央図書館へのご報告、本社への報告のうえ、情報共有することで、再発防止に努めます。

② 苦情対応の流れ

苦情が寄せられた場合は、必ず利用者の立場になって考えることを第一とし、誠意を持って対応します。今後も当該利用者が気持ちよく図書館を利用いただけるよう、貴重なご意見をいただいたことへの感謝の気持ちをもって対応するとともに、中央図書館と共有、協議し、再発防止に努めます。

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

③ 資料管理（選書除籍関係、所蔵資料の構成、書架の構成）とレファレンスの充実に 向けた取組み

01 資料収集・除籍方針や蔵書構成

下馬図書館は、高齢化率の高い都営住宅に隣接している公園の中に建つ施設という環境から、高齢者の暮らしを支える資料に需要があると考えます。また令和2年度の貸出冊数では、児童資料が95,115冊と一般図書資料を上回る実績で、児童資料へのニーズが高いことが伺えます。



文学・読み物、社会科学に次いで、芸術分野の資料が多いことも、利用者に身近な趣味・娯楽といった分野を充足させる収集傾向が伺えます。こうした特性を踏まえ、さらに日々の窓口対応でお聞きする利用者ニーズを反映させながら、「世田谷区立図書館資料管理規定」「図書館事務の手引き 資料選択編・資料管理編」に基づいた資料収集・除籍提案を行ってまいります。

また、源氏にゆかりの深い駒繫神社に代表されるように、下馬図書館周辺は古代から近現代に至るまでの史跡が点在しています。「源頼朝コーナー」の充実とともに、地域の史実に関連する独自資料の収集にも力を入れてまいります。

毎年資料収集計画と予算執行計画を策定し、中央図書館様とご相談のうえ、適切な資料収集に努めてまいります。

02 資料管理の工夫

□ わかりやすいサインや見出しの整備

求める資料の所在がすぐわかり、ストレスなく目的の本に辿り着き、探しやすいことが、その図書館の印象やその後の利用にも影響します。館内の書架サインや見出し、ラベル等はわかりやすさを追求いたします。特にご要望の多い児童コーナーは、子どもや保護者の立場に立って、整備してまいります。



□ 課題解決のための特集展示やコーナー設置

子ども・子育て世代や高齢者世帯が多い下馬地区でのニーズに即し、子育てコーナーや、医療・介護情報コーナーを設置し、関連資料を充実させ、課題解決に導きます。単にテーマに即した資料を展示するだけではなく、お持ち帰り用に関連機関のパンフレットや事業の案内チラシ、資料リスト等も設置し、利用者が次の行動に移しやすいよう工夫します。



1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

- ③ 資料管理（選書除籍関係、所蔵資料の構成、書架 構成）とレファレンスの充実に
向けた取組み

03 レファレンスの充実に向けた取組み

① レファレンスサービスの基本的な考え方

区民の調査研究・課題解決に資することは図書館の大切な使命です。学習や暮らし、仕事に関わる課題を解決に導くレファレンスサービスは、図書館サービスの根本と言えます。しかし、多くの自治体の利用者アンケートでも、レファレンスサービスを「利用したことがない」または「知らなかった」という回答が半数以上という結果が出ています。これらを踏まえ、改めてレファレンスサービス自体のアピールを図り、簡易ファレンスから課題解決支援調査まで、幅広いレファレンスサービスの認知度と利用満足度の向上に繋げる取り組みを実施します。

② レファレンスサービス業務

レファレンスサービスでは、情報要求をもつ利用者に対し、回答を提供する質問回答サービス(直接的サービス)と、レファレンスコレクションの維持・管理、各種情報源の作成(間接的サービス)等を基盤に、利用者のあらゆる相談に的確に対応します。また、レファレンスサービスを利用した区民が、いずれは職員を介さず、自身で情報要求を満たすことができるようになるよう、資料検索、情報探索、図書館利用の援助を重視し、利用者の自立を促す仕組みを整備します。

□ レファレンスサービスのプロセス

【レファレンスプロセス】

私たちは、レファレンスサービスのプロセスを以下のとおり考えます。
図書館窓口や電話による簡易な問い合わせ等に対応し、資料・情報の提供や案内を行います。館内資料での対応が困難な場合には、中央図書館への相談や連携を強化するとともに、レフェラルサービスとして最寄りの専門機関へつなぎます。

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

③ 資料管理（選書除籍関係、所蔵資料の構成、書架の構成）とレファレンスの充実に 向けた取組み

③ レファレンスサービスにおけるコミュニケーションの重要性

レファレンスサービスにおいて、相談者とのコミュニケーションは、的確な資料や情報を提供するために最も重要なプロセスであると考えます。特に相談者の「真の要求」を明確にするためには情報要求の分析を行い、本当に必要とする情報が何かを引き出す必要があります。

そのためには、相談者が抱えている問題や課題などをよく把握し、解決のためにどのような情報が不足しているのか、得られた情報を利用してどのように解決するのかを明らかにする「レファレンスインタビュースキル」が重要です。レファレンスサービスでは、そのプロセスにおける相談者とのコミュニケーションを特に重視し、迅速かつ的確な課題解決に努めます。

□ 的確な資料提供のご案内

他館で蔵書している場合は迅速に取り寄せができるよう予約のご案内をし、また必要に応じて、相互貸借や国会図書館の複写サービス等、資料の提供方法についてもわかりやすくご案内します。まだ周知が進んでいない「国立国会図書館デジタル資料」の閲覧・複写サービスは、現在中央図書館のみでのサービスとなっていますが、利用者のニーズに応じて的確にご案内します。

④ レファレンスサービスにおける具体的な取組み

□ レファレンス調査の蓄積

サービスレベルの向上を図るため、レファレンス調査成果を既定のフォームに記載し、ファイリングします。ここではレファレンスを受けた件数だけでなく、質問に対する調査プロセスと回答内容を記録することで、スタッフ間のノウハウ共有を容易にし、集団としてのレファレンス能力の向上へ繋がります。また、館内整理日でのスタッフミーティングや集合研修では、責任者がファイル等から有用な事例を抜粋して全体のレベルアップのため活用します。



レファレンスファイル

□ レファレンスツール「グループウェア」の活用

グループウェアにより、弊社の全国受託館と本社、各支社とは常に情報を共有しています。これにより、自館だけで解決困難なレファレンスがあれば、顧問アドバイザー、指定管理館館長、委託館責任者、全国のスタッフから回答を得られる仕組みを構築しています。また本社サポート事業推進室からは、随時レファレンスサービスに役立つ情報を現場に発信しています。

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

③ 資料管理（選書除籍関係、所蔵資料の構成、書架の構成）とレファレンスの充実に
向けた取組み

□ 郷土・行政資料、地域レファレンスへの対応

図書館では、行政サービスの案内資料やパンフレット・チラシを収集するほか、パスファインダー等のレファレンスツールを充実させた地域資料コーナーを整備し、地域レファレンスに幅広く対応したサービスを実施します。

また、世田谷区行政サービスのリンク集をまとめ、すぐに閲覧できるように整備することで、問い合わせに迅速に対応するとともに、世田谷区郷土資料館等にご協力いただいて、ワークショップ形式の地域レファレンス研修を開催し、調査事例の共有を図ることで、地域レファレンスのスキル強化を図ります。

地域レファレンス勉強会

□ レファレンス共同データベースの登録と活用

中央図書館と連携し、国会図書館レファレンス協同データベースの入力を行います。郷土に関するレファレンス事例は参考文献の紹介のほか、文書にて回答・公開、情報を蓄積し、広く伝える努力を続けていきます。また、入力した事例はその後のレファレンス対応の参考にするとともに、スキルアップのための研修などにも活用します。



また、「せたがやWebレファレンス」の紹介や、世田谷区に関するレファレンス事例一覧の充実に寄与できるよう、図書館館で受けた読書相談の事例と回答(紹介した資料等)を詳細に記録し、中央図書館様に継続的にご報告します。

□ 利用者が自力で調べる力を養う取組み

■ 調べ方講座の開催

図書館には、紙の本や雑誌以外にも、調査研究のための多様な資料があります。これら資料・情報を最大限に活用いただけるよう、各種講習会を開催します。子ども向けには「自ら課題を解決する力」を身につける「調べる学習講座」を開催します。

調べ方講座

■ 図書館ツアーの開催

図書館には、資料や情報にアクセスするための様々なサービス・設備があります。こうした図書館の便利な機能を知り、有効に活用していただくため、図書館ツアーと題して、普段、利用者が目にすることのないバックヤードを含めて便利な図書館機能をご紹介します。

図書館ツアー

1 業務全般の運営計画

(3) 広報活動・地域との関わりについて

① 図書館利用の促進に向けた広報活動・館内等の工夫

01 利用促進のための広報活動の考え方

私たちは、より多くの区民に図書館をご活用いただくため、広報活動の強化に取り組みます。既存利用者には、何度も足を運びたいくなるような館内PRの工夫、未利用者に向けては、図書館の活動を知り、興味を持っていただくような仕掛けなど、ターゲットに合わせた戦略的な広報を心掛けます。また、地域のいたるところで図書館の活動をお伝えいただけるよう、地域人材や団体との連携を深め協働することで、より効果的・効率的な広報を展開してまいります。

□ 年間広報計画

1年間を通してどのような広報活動を行うのかを定めた「年間広報計画」を作成します。お知らせしたい内容ごとに優先度をつけ、効果的な媒体・方法を戦略的に検討・決定します。

また、年度途中で中間の見直しを行い、1月から3月にかけて年間を通しての見直しと、次年度の方針を決定するといったPDCAサイクルを行うことで効果的な広報を行います。

発信内容

- 図書館サービスの紹介
- イベントPR
- 新刊本の紹介
- 展示のPR
- 地域情報の発信

02 SNSの活用

SNSはサービスごとに特徴や利用者層が異なるため、それらの特徴を把握し、ツールを使い分けることによって、効果的な情報を発信していきます。

□ ソーシャルメディアポリシー

SNSを運用していくうえで、予期しない事象が発生しうる可能性があります。そのような事象を防ぐため、ソーシャルメディアポリシーを定め、SNSの適切な管理・運用を行います。内容については世田谷区様と協議し、適宜見直しを行います。

□ Instagramの運用-ブランディング構築-

ブランディングには、建物の魅力や周囲の風景、サービスの、図書館機器などを視覚的に訴求しつつ、イメージと認知度を向上させることが重要です。そのため、写真をメインで扱うInstagramが適していると考えます。



□ Facebook

Facebookは現実の人間関係をもとにつながるユーザーが多いため、口コミのように情報が伝播する特性に期待できます。

□ Twitter

10代～20代の若年層の利用が多く、ティーンズ世代への情報発信手段として効果が期待できます。

1 業務全般の運営計画

(3) 広報活動・地域との関わりについて

① 図書館利用の促進に向けた広報活動・館内等の工夫

□ SNSによる「発信したくなる」イベント企画

「SNSで発信したい」と思ってもらえるように、「写真を投稿したくなる図書館体験」をテーマにイベントを企画します。区民に企画を周知し、図書館への興味関心を喚起し、来館につなげることを目的とします。

企画イメージ あなたの読書風景を投稿しよう！



03 印刷物等による広報

□ ポスター・チラシの掲示・配布

イベントや新サービスの告知には、わかりやすく内容をイメージしやすいポスター・チラシを作成します。掲示するポスターの脇にはできるだけチラシも設置し、気になる掲示を見かけたらすぐお持ち帰りいただけるよう工夫します。



□ 魅力的な図書館だよりの作成・配布

「読みたくなる」「持って帰りたくなる」「人に教えたいくなる」ように、訴求力ある魅力的な図書館だよりを作成します。関連機関とも連携して館外での配布にも注力し、地域における図書館の存在感を高めていきます。



□ デジタルサイネージの活用

作成したポスターやチラシは、館内のデジタルサイネージによる発信にも転用・活用します。また、より利用者の興味・関心をひくため、動画等も組み込んだサイネージ専用のコンテンツも作成し、効果を高めます。



04 地元商店街・地域企業との連携による広報活動

地元商店街や地域企業と連携し、地域の産業、工芸、食文化等について理解を深めることを目的としたイベントを実施し、同時に図書館の情報発信にも役立てます。

図書館

- ・地元商店等、地域人材と連携した文化・教養講座等の開催



相互連携
情報発信

商店街・地元企業

- ・連携イベントのチラシ配布・ポスター掲示

- ・図書館だよりや各種案内の配布



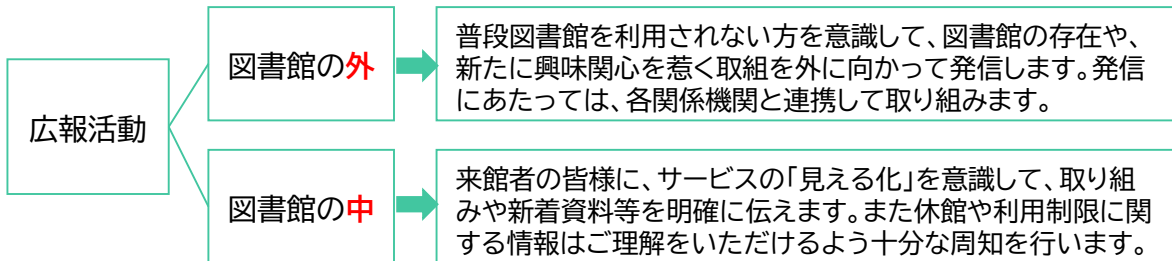
1 業務全般の運営計画

(3) 広報活動・地域との関わりについて

① 図書館利用の促進に向けた広報活動・館内等の工夫

05 図書館内・外の情報発信の全体像

一人でも多くの区民の皆様に図書館の活動を公平・平等にご利用いただけるよう、図書館の内・外にあるあらゆる手段、方法を検討し、戦略的な広報計画を立案・実施してまいります。



□ 図書館の外



□ 図書館の中

掲示物・サイン	告知ちらし	図書館だより
<p>テーマカラーを決め、フォントを統一し、すっきりわかりやすく伝えます。</p>	<p>両面印刷とし、裏面には図書館からのご案内や図書館地図を掲載します。</p>	<p>図書館の新刊・おすすめ情報だけでなく、地域情報なども入れた広報誌を作成・配布します。</p>

1 業務全般の運営計画

(3) 広報活動・地域との関わりについて

② 地域ボランティア及び団体等との協働関係

01 図書館事業におけるボランティアとの協働について

図書館でボランティア活動をされる区民の皆さまは、私たちにとって最も身近で、ともに図書館の成長のために協働していただけるパートナーであると考えます。

世田谷区立図書館ビジョンの行動計画の視点として掲げられている「地域文化」の発展と「コミュニティ」の形成のためにも、ボランティアとの協働が不可欠です。

ボランティアの活動方針への理解を深めるとともに、図書館の運営方針や目的意識も共有させていただき、図書館サービス向上のためにお互いに協力し、発展できる関係性を築き上げていけたらと考えます。

私たちは、これまで下馬図書館が地域の数多くの方々とのつながりから培ってきた活動をしっかりと継承するとともに、これからも積極的に地域のボランティアの皆さんと連携して、図書館を舞台に地域の活性化とサービスの向上にともに取り組んでまいります。

02 ボランティア活動の整備・支援の取り組み

これまで下馬図書館で開催されてきたボランティアとの連携事業を継承し、引続き積極的に行ってまいります。現在までのボランティアの方との良好な関係を維持しながら、強固な信頼関係を築いてまいります。必要に応じて新たなボランティアを募り、ボランティア活動を支援するための研修を実施します。

□ これまでの連携事業の継承

現在、下馬図書館において活動されているボランティアとの協力関係を継承し、おはなし会のプログラムを組みます。現在はコロナ禍にて中止されている「子育てステーション世田谷」との連携事業である「赤ちゃんおはなし会」についても、新型コロナウイルス感染症の収束の見通しが立ち次第、世田谷区様にご相談のうえ、再開してまいります。

現在の下馬図書館の行事

事業	ボランティア	主な対象年齢	実施日
1 おはなし会	(ボランティア・職員計2～3名)	3歳～低学年	毎週水曜・毎月第1土曜 15時30分～16時
2 赤ちゃんおはなし会	(ボランティア・職員計2～3名)	乳幼児親子	毎月第2木曜日 10時40分～11時
3 出張おはなし会	(ボランティア・職員計2～3名)	小学校6校の各2年生	各校年1回(中里小のみ年3回) ※学校公開日授業が通例

1 業務全般の運営計画

(3) 広報活動・地域との関わりについて

② 地域ボランティア及び団体等との協働関係

□ 新たなボランティアの募集

おはなし会や図書の修理、配架など、図書館内で活躍する機会を創出します。高齢者の地域貢献活動を通じた社会参加を促します。区報等で募集をし、ボランティア講習を受講していただきます。募集にあたっては、事前に世田谷区様にご相談のうえ、進めてまいります。

《新たなボランティア募集活動案》

- おはなし会：絵本の読み聞かせ、わらべ歌、手遊びなど実演
- 障害者サービス：音訳、点訳、手話など
- 展示・装飾：季節の展示作成や児童コーナー装飾
- 書架整理・修理修復：書架整理や、要修理資料の修復作業など
- グリーンボランティア：館外設置の鉢植え、緑化等への協力

「グリーンボランティア」

ともに施設を育むイメージを持ちやすい活動です。公園内立地の下馬図書館にマッチする活動と考えます。



□ 学生ボランティアの募集

昭和女子大学等の連携により、大学生のボランティアを募り、図書館運営に貢献していただきます。例えば、ティーンズ向け企画展示で、大学生のセンスと個性を活かした素敵なオリジナルPOPと共にティーンズに本を紹介・展示します。



□ ボランティア講習会

ボランティア活動を始められた方、そして今後も活動を続けてくださる方のために、ご要望に応じてブックスタートや読み聞かせ等をはじめとするスキルアップのためのボランティア講習会を実施します。

また、参加者同士で交流を深めることで、学びに対する意欲をより高めることが可能となるため、全体のレベルアップも期待できます。

□ ボランティア交流会

ボランティア活動の広がりやコミュニティ形成に向けて、ボランティア交流会を開催します。お互いのスキルやノウハウの交換につながり、モチベーションを高めていただくことができます。交流会には図書館スタッフも参加し、親交を深めます。

□ ボランティア活動の紹介

活動内容について紹介するパネルを作成し、館内に掲示することによって、参加希望者の掘り起こしを狙います。また、ボランティア自身の活動への顕彰の機会とし、以降の活動のモチベーション向上を図ることで、地域交流の活性化を目指します。

2 事業提案書

① 区民（利用者）により一層親しまれ、利用度・利便性の高い公共施設にしていくための下馬図書館らしい取り組み

01 地域の施設(人)+体験+本をつなぐ事業

下馬図書館内は、行事用のスペースが限られるため、参加型事業では近隣施設の活用等が必要になります。この点をプラスに転嫁し、連携して事業を実施することを機会に地域と人のつながりを創出してまいります。また、図書館外の様々な施設・環境で事業を行うことは、特に子どもたちにとっては、非日常的な体験にもつながります。下馬図書館の事業ではこの「体験すること」を重視し、「体験」と「読書活動」を両輪として、子どもたちが楽しく学び、感性に響く事業を企画・実施したいと考えています。

① ライブラリーブックサーカスの開催

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、図書館でのイベントは、参加人数を制限したり、オンラインでの開催に切り替えたりすることを余儀なくされ、人と人、人と情報が出合い、まちの賑わいを創出し、新たな文化を発信する場としての図書館の機能を発揮しづらい状況が続いています。

私たちは、コロナ禍でも安心して開催でき、参加者も充実感を得られるオフラインのイベントを目指し、「ライブラリーブックサーカス」を全国の受託図書館で開催しています。下馬図書館においても、公園内という立地を最大限活用しながら、下記の目的・イベント内容で開催いたします。

2 事業提案書

① 区民（利用者）により一層親しまれ、利用度・利便性の高い公共施設にしていくための下馬図書館らしい取組み

□ イベント内容

■ 下馬を知る10のキーワード選書

■ 特産品展示

■ 教えて司書さん！

■ 歌い聞かせ

■ チケット型メッセージカードの展示

参加者に街の好きなおとこや図書館での思い出、イベントの感想などを記入してもらい、展示します。メッセージカードを書いた参加者に地元特産品をプレゼントします。



2 事業提案書

① 区民（利用者）により一層親しまれ、利用度・利便性の高い公共施設にしていくための下馬図書館らしい取組み

② 三宿商店街連携

図書館に程近い「MishukuR420(通称:三宿四二〇商店会)」では、商店等の事業者を中心に、世田谷区公園で開催される「三宿さくらマルシェ」や「三宿夏祭り」等のイベントや、三宿通りの街路灯整備、清掃活動等、さまざまなまちづくり活動を展開されています。

図書館としても積極的に三宿四二〇商店会との連携を図り、イベントや環境美化の地域活動を通して、人と人のつながりを意識した創造性あふれるまちづくりに参画してまいります。

三宿四二〇商店会 パンフレット

<イベント事例>

- ・ 世田谷公園イベント開催時に、図書館は青空おはなし会・リサイクル市として参加。
- ・ 図書館内で商店街の取組み紹介や世田谷区の特産展示を行う。
- ・ 商店街の方を講師にお招きした、こども向けお仕事紹介講座を開催。

■ 青空BOOK市(リサイクル市)

三宿四二〇商店会主催の世田谷公園イベント開催時に、公園内で寄贈本のリサイクル市を行います。手書きPOPや、スタッフによるおはなし会で本のおもしろさをアピールし、参加者に「本との出会い」を提供します。また、参加者同士が持ち寄った本を交換する本と人との新たな出会いを作り出すミニ企画など、活気ある楽しい場所を演出します。

リサイクル市のイメージ

③ 世田谷「本の森」体験(農林水産省林野庁コラボレーション企画)

農林水産省林野庁とコラボレーションし、都市で生活する人々、特に若い子育て世代を対象に、みどりの恵みや木のぬくもりを、見て、ふれることにより、さらなる魅力を体感的に理解していただけるよう様々な取組みを実践していきます。

実施にあたっては、こどものひろば公園、世田谷公園を活用し、「紙は木からできていること」を図書館資料も活用しながらこどもたちに伝え、実感することにより、環境問題への関心を啓発します。

農林水産省とのコラボにより日比谷公園でこどもと保護者を対象に実現した「森の学びプロジェクト」の様子。

2 事業提案書

① 区民（利用者）により一層親しまれ、利用度・利便性の高い公共施設にしていくための下馬図書館らしい取組み

02 高齢者向けの取組み

高齢者率の特に高い都営住宅などに近接している下馬図書館では、ひとり世帯の高齢者向けに、滞在型のサービスを充実させるほか、図書館主催の事業を介して、共通の趣味を持つ地域の方がサークルを発足させる、そうした「人をつなぐハブ」としても機能させていきます。

サークル活動自体は下馬図書館内では行えませんが、近隣の活動可能な場所や講師の紹介といった、コーディネートの部分で支援するとともに、活動に関連する資料のレファレンス、図書館内にサークル活動のポスターを掲示したり、館で制作する媒体に記事を掲載するような連携を行っています。

□ 区民による地域史・自分史をつくるワークショップ

参加型の生涯学習促進事業として、区民が自身で所有する地域にかかわる写真や資料を持ち寄ってもらい、オリジナルの地域史や自分史をつくるワークショップを開催します。試行錯誤の中で自然と学び合いが生まれる場となり、その総合的な学びのサポートを行って、それぞれの学び・気づきに導きます。また、ものづくりの試行錯誤で生まれた情報交換や人々との対話によって、新たな地域コミュニティ形成の機会創出につなげます。

また、本人承諾を得た自分史は、複製化やデジタル化を行い、館内での掲示や電子図書館の独自資料等で公開するなど、活用を図ります。

□ 回想サロン

過去の懐かしい思い出を語り合ったり、誰かに話したりすることで脳が刺激され、精神状態を安定させる効果が期待される取組みが「回想法」です。これまで高齢者の方が歩んできた人生を、新聞記事や写真を通して当時を振り返り、共通の話題を楽しむ仲間と過ごす場を企画します。

□ 終活セミナー

終活について、高齢者に正しい知識や情報を提供するために、専門家を講師に招き、終活セミナーを開催します。関連本を紹介し、自身でも知識を深められるきっかけを用意します。利用者自身の学びを深め、それぞれの老いにポジティブに向き合う機会をつくります。

2 事業提案書

① 区民（利用者）により一層親しまれ、利用度・利便性の高い公共施設にしていくための下馬図書館らしい取組み

□ プレゼント絵本選び

お孫さんに絵本をプレゼントしたいお年寄りはたくさんいらっしゃいますが、自身では選べなかったり、書店まで行くことが難しい状況があります。図書館員がレファレンスの一環として、対象の年齢やご希望に応じた絵本を選書し、ご提案します。

図書館に現物の絵本がありますので、ご自身で借りてから、気に入ったものを選んでいただくこともできます。サービス利用者には、図書館から特製「プレゼントカード」を1枚、おつけします。

※特製「プレゼントカード」は、近くの福祉作業所と連携し、印刷や作成していただくなど工夫します。

□ 医療介護・健康情報コーナーの設置

高齢者のひとり世帯や介護に携わっている方の課題解決に役立つ、医療介護・健康情報を揃えたコーナーを設置します。

疾病ごとの詳細な見出しや、病気や薬の調べ方がわかる資料や疾病ごとのブックリスト等を充実させます。

また、行政や病院等の地域の関連機関と連携し、「健康の啓発」と「病気の予防」の強化月間等に関する様々な情報を揃え、展示・イベントを通じて利用者が情報に触れる機会を演出します。



□ 電子図書館の操作説明会

世田谷区電子書籍サービスのシステムを導入させていただいている事業者として、電子図書館の運営チームの支援を受けながら、館内での操作説明会や相談会を開催します。

ご自身のスマホやタブレットや、説明用に端末を複数台用意して、基本的な操作方法のご説明や音声読み上げコンテンツ等、高齢者にも利用しやすいコンテンツをご紹介します、電子図書館の利用促進を行います。



2 事業提案書

- ① 区民（利用者）により一層親しまれ、利用度・利便性の高い公共施設にしていくための下馬図書館らしい取り組み

03 安全・安心に配慮した取り組み

① 職員の目が地域を守る

公園内に位置する下馬図書館の防犯・安全管理においては、施設内外の死角となる場所、及び公園と接する図書館裏手側など、図書館スタッフの目が届きにくい箇所を含め定期的に巡回し、事故・事件につながり得る予兆をできるだけ早くとらえ、不測の事態が生じる前に危機回避の対応を取ってまいります。

また、「地域全体での見守り・防犯」という連携の中に図書館も加わり、地域の方や近隣施設と一緒に地域の安全を守る活動、防犯活動等に取り組みます。

館内及び図書館外周については、1時間に1回、スタッフが巡回を行うように1日のタイムテーブルを作ります。

■ 館内

スタッフによる巡回以外にも、定期的な配架作業を通じてフロアの様々な個所に目を配ります。その際、お困りごとのありそうな利用者、あるいは図書館の利用マナーに外れている方積極的にお声がけをし、トラブルへの発展を未然に防止します。

■ 図書館館外周

死角となるブックポスト・駐輪場の見回りや、水溜り、植栽の乱れ、不審物の設置等、ケガや事故につながるような状況が生じていないかをチェックし、状況によって直ちに対応します。



死角となるブックポストや駐輪場



② 防犯カメラ設置によるセキュリティ強化

日頃の職員の定期巡回だけではなく、より安全・安心な管理運営のため、防犯カメラの設置をご提案いたします。

⇒詳細は「2 事業提案書④第2章で記載する自主事業の取り組み」をご参照ください。

2 事業提案書

② 昭和女子大学や近接する文化行政施設との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

01 近接する文化行政施設等と連携した地域に根ざした取組み

たくさんの文化行政施設に囲まれた、地域特性溢れる図書館ならではの、地域に根ざした取組みを実施することで、図書館を拠点とした地域のつながりの輪を広げてまいります。

① 「えほんプロジェクト」地域の魅力を発信！子どもたちのアイデアを絵本にします。

子どもたちの地域への愛情を育むため、下馬の歴史を調べたり、地域の人たちの話を聞いたりして、子どもたちが関心を持ったことをテーマに絵本をつくります。

子ども(作家)と大学生(編集者)がペアを組み、企画、編集、作画、デザイン、印刷といった絵本を作成する工程を約半年をかけて取り組みます。完成した絵本は図書館の蔵書として登録し、世田谷区電子書籍サービスの独自資料として登録・公開します。新たな地域文化の発信となり、住民が地域の魅力に気づくきっかけにもなります。

昭和女子大学に協力を仰ぎ、大学生編集者を募ります。大学生編集者は、プロの編集者や印刷会社の方々から、絵本づくりに必要な知識を学び、子どもたちの絵本づくりを支援します。

子どもたちは、このプログラムを通し、多様な技術や経験を持つ社会人と交流できます。子どもたちの生きる力を地域の中で育み、そのことにより、地域の教育力も高まります。

このことは、住民の課題解決や地域振興に向けた連携・協働を促し、持続可能な地域社会の実現につながります。

2 事業提案書

② 昭和女子大学や近接する文化行政施設との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

● 「えほんプロジェクト」の工程

STEP1 アイディアを見つける

アイディアノートの書き方や、自分の好きなキャラクターのを見つけ方、書き方や作り方。いろいろな視点からアイディアを形にすることの楽しさを知ります。

STEP2 企画を練る

大学編集者たちは、子どもたちのアイディアノートから絵本の企画を考えます。

STEP3 作画する

ストーリーがかたまってきたら、絵本のそれぞれのページにどんなストーリーを描くのか、絵本の設計図ともよべる「台割」の制作を行います。実際のページと同じサイズの紙に絵本のラフスケッチを描いていきます。

STEP4 編集する

プロの編集者と作戦会議を行います。作品のストーリーや原画の構成、その世界を100%表現できる形を模索します。

本の表紙やカバー、奥付など本を形づくる色々な要素を考えていきます。

印刷業者と打ち合わせしながら、紙選びや入稿データ、色校正を行います。

大学生編集者は、編集者の役割やスキルをプロの編集者から学びます。

STEP5 発表する

学生編集者による絵本の企画の紹介と、子ども作家による読み聞かせを行います。

絵本は図書館の蔵書として登録します。

● えほんプロジェクトから生まれた絵本たち

2 事業提案書

② 昭和女子大学や近接する文化行政施設との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

② 昭和女子大学「昭和学報」(年2回発行)との連携記事制作

昭和女子大学との2つ目の連携事業として、大学報の連携記事制作をご提案します。

人生の先輩でもある作家(主に児童作家)をゲストに、自作も含めた本を題材にしながら、作家としてめざしていること、自分の大学生時代のこと、若い世代や子どもへの思いなどについてインタビューし、記事を制作します。読者は大学生だけでなく、子育て世代のママパパまでを想定します。インタビューと記事制作は大学生が担当し、作家のコーディネートと謝礼支払いは図書館が負担します。インタビュー記事は、図書館の情報媒体にも掲載します。

③ ひと箱図書館

近隣の文化行政施設等の学校長や教員、施設長・スタッフ、大学研究者・学生、町内会長、近隣にお住いの方々に、「ひと箱図書館」へ参加していただきます。

「ひと箱図書館」は原則として区立図書館にある資料から選んでいただいた本、10冊程度を段ボール箱等に入れ、自分の展示箱をつくるイベントです。

「ひと箱」が小さな図書館という位置づけで、それぞれ選書の理由やメッセージを添えてもらいます。児童用にも一般用にも展開可能です。異なる視点の選書により利用者の読書の幅を広げます。



④ 学生ボランティアとの協働について

図書館を一緒に作り上げていくボランティアとして、近隣教育施設等の学生に協力していただきます。学生自身が考える図書館のイベントの企画や運営、ティーンズコーナーの選書やPOP作り、図書館の広報や企画や業務サポートなど、様々な活動にご参加していただきます。区民との交流だけでなく、学生自身の成長にも役立つ企画です。



大学生ボランティア作成による
ティーンズコーナーPOP図書紹介
弊社受託館事例

2 事業提案書

② 昭和女子大学や近接する文化行政施設との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

⑤ 区民のものづくり活動を支援する取組み

図書館の周辺には、世田谷ものづくり学校や世田谷文化生活情報センター生活工房等、区民の創作活動を支援する施設が充実しています。図書館もこれらの施設との連携を深め、地域のにぎわいを活性化するとともに、自然とのふれあいや人と人との交流を通じた制作イベントを実施するなど、区民の創作活動意欲を高める事業を実施します。



世田谷ものづくり学校

□ ファブラボワークショップ

「世田谷ものづくり学校」と連携した、ファブラボワークショップを開催します。

ものづくり学校内にある「Fablab Setagaya at IID」では、3Dプリンター、レーザーカッター、3Dスキャナー等のデジタルファブリケーション機器が設置され、誰でも使える地域に開かれたものづくりスペースです。

3Dプリンターを使ってそれぞれのアイデアを形にするワークショップ等、図書館ともものづくり学校が連携して開催し、オリジナリティあふれる地域の創作活動の機会を作ります。

□ 親子で楽しむ創作教室

「世田谷文化生活情報センター生活工房」との連携事業として、三宿四二〇商店街のカフェやフードショップ、雑貨屋等にご協力いただき、生活工房内のスペースで、身近な食材や植物を使った作品作りや料理教室を企画いたします。

会場には関連する本を持ち込み、図書館利用登録者にはその場で貸し出せるようにします。

区民と地域商店会との「交流」と「創造」を楽しむ企画です。

2 事業提案書

② 昭和女子大学や近接する文化行政施設との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

⑥ 文化・歴史にかかわる地域連携事業

□ 平和資料館と連携した平和の情報発信

世田谷公園内にある平和資料館との連携で、パネル展示や歴史講座を開催し、相互に情報を発信します。

- 図書館では、平和資料館から戦争にまつわるパネルをお借りして、図書館で関連資料と一緒に展示します。
- 資料館の多目的スペースで歴史講座を開催し、資料館のライブラリーで講座に関連した図書館所蔵資料の展示やブックリストを配布します。

歴史講座

□ 郷土にふれる ガイド付きまち歩きツアー

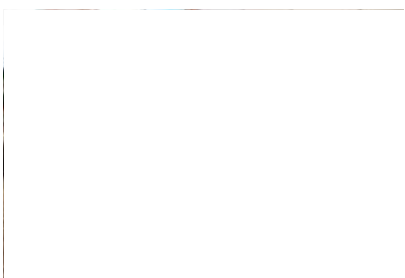
郷土史に詳しい地域NPOや団体の方々に協力いただき、地域の史跡やランドマークについて解説をしていただきながら散策し、町について実地的に学んでいく事業を開催します。散策の中では、図書館スタッフによる図書館資料を使ったミニガイドも行い、まちと資料をつないでいきます。

まち歩きツアー

⑦ 世田谷区内障害者施設との連携事業

こどものひろば公園に隣接する世田谷福祉作業所や下馬福祉工房等と連携し、共同事業を実施します。

- 図書館から作業所へ出張し、読み聞かせや工作会を開催します。
- 図書館内では、障害者の絵の展示や作業所の活動紹介、カフェ「しあわせのもりあわせ」のメニュー紹介等を行い、障害への理解を深めます。
- 図書館内で自主生産品販売を行い、施設の収益に貢献します。



障害者施設での読み聞かせ



福祉作業所自主生産品の販売

2 事業提案書

③ 児童書の貸出割合が高い図書館である特性などに着目した子ども関連事業の充実にに向けた取組み

下馬図書館における子ども関連事業では、世田谷区教育ビジョンや区の関連施策とのつながりを意識するとともに、現在の下馬図書館での取り組みをしっかりと継承して、子どもの読書活動につながる事業を積極的に行ってまいります。それぞれの世代ごとに利用者ニーズの高い新たな事業を取り入れて、子どもの読書環境づくりを推進してまいります。

01 幼児・保護者向け事業

① 「感じる」体験型おはなし会

子どもたちの創造性を高めるには、好奇心の芽を刺激することが重要です。その刺激の源となるものは、子どもたちの日常のフィールド外、すなわち「非日常」にあると考えます。私たちは、子どもたちに非日常的な体験の機会を提供し、創造的な学びの環境づくりを行います。

例えば、児童コーナーで行う通常のおはなし会とはちょっと違う、次の「やってみたい」を刺激する体験を入れ込んだ、下記のような様々なおはなし会を開催します。

- こどものひろば公園での「青空おはなし会」
- 図書館の地下室での「こわ～いおはなし会」
- 図書館の屋上を使った「星空おはなし会と観察会」
- 世田谷プレーパークとの連携ーたき火おはなし会

「NPO法人プレーパーク世田谷」と連携し、世田谷公園プレーパーク内で、たき火を囲んだおはなし会を行います。簡単な料理をつくったり、焼き芋を焼いたりなどを組み合わせることで、体験と読み聞かせる本の幅が広がります。子どもたちの生きていくための知恵を培う、学びにつながる様々な体験をご提案してまいります。

② 親子で楽しく、絵本作りワークショップ

子どもたちの「想像力」や「創造力」を刺激するイベントとして、絵本『999ひきのきょうだい』シリーズでおなじみの作家、手づくりおもちゃ研究家の木村研さんを講師に、成長の記念に残る仕掛けカードや絵本を、親子で楽しみながら作ります。

絵本は図書館で簡易製本します。

2 事業提案書

③ 児童書の貸出割合が高い図書館である特性などに着目した子ども関連事業の充実に向けた取組み

③ ぬいぐるみお泊り会

子どもたちのお気に入りの「ぬいぐるみ」を一晩預かります。「ぬいぐるみ」が夜の図書館で読み聞かせをしたり、本の配架をしたりしている様子を写真に撮り、お返しする時に写真をプレゼントします。



また、SNSを活用し、リアルタイムに子どもたちにレポートすることも可能です。子どもたちに図書館や本に関心を持ってもらうことを目的にした企画ですが、大好きなぬいぐるみが、本を読んだりお泊まりする姿を見ることで、子どもたちの想像力を刺激します。

④ 「こども食堂」等連携

地域の社会福祉協議会との連携を行い、こども食堂「せたがや子どもバル 虹」等の事業に参画し、図書館は出張読み聞かせを行います。

「夏の夜のお化けのお話大会」や「ハロウィン・ナイト」など、子どもの興味を引く特色ある読み聞かせを行うことで、読書の楽しさを味わってもらいます。

⑤ 図書館たんけんツアー

休館日や閉館後を使って、図書館探検ツアーを行います。書架の一部を迷路にしたり、クイズの答えを本から探したりしながら、図書館という施設に親しんでもらうとともに、普段は見るできないバックヤードも含めて案内し、図書館のたのしい使い方を学んでもらいます。

⑥ 家庭内の読書活動の支援

子どもの成長に重要な役割を果たす読書の機会の充実のため、引き続き家庭への読書支援が必要です。

赤ちゃん向け絵本リスト、乳幼児向けブックリストの配布は読書活動のきっかけとして、継続的に周知と拡充をはかっていくほか、親子で本を読む楽しさや大切さを知っていただけるよう、保護者に対して、子どもの読書に関する講座を開催いたします。

絵本読み語り講座

2 事業提案書

③ 児童書の貸出割合が高い図書館である特性などに着目した子ども関連事業の充実に向けた取組み

02 小学生向け事業

① 読書活動のきっかけをつくる様々な事業

スタンプラリーやおたのしみ袋などの図書館グッズの記念品つきイベントの開催や、SDGs等話題の展示、読書活動のきっかけになる興味を引く工夫や自発的な学びや思考力、表現力を育む事業を実施します。



スタンプラリー



記念品付イベント



話題の展示



季節の行事



調べ学習コーナー

□ 子ども工作教室

季節・行事等に合わせ、身近な材料を使って簡単に作れる工作会を開催します。図書館スタッフが説明、サポートしながら工作を行います。「説明を聞き、正しく理解する」体験を通し、子どもたちに「課題を解決すること」を知ってもらう機会にします。

□ 子ども図書館員の実施

図書館や本に興味のある子どもたちのために「子ども図書館員」体験を開催します。分類の仕組みや簡単な図書館作業などを行い、図書館について体験してもらいながら図書館に親しみをもってもらいます。

□ 知的好奇心をくすぐる展示

普段は関心がないジャンルの本でも、気軽に手に取っていただけるようなテーマを設定し展示します。ひとつのテーマでも様々なものの見方を伝えられるよう、NDC0類から9類まであらゆる角度から本を収集し、幅広く、深い展示を目指します。



2 事業提案書

③ 児童書の貸出割合が高い図書館である特性などに着目した子ども関連事業の充実にに向けた取組み

② 学校への読書活動支援

児童書の貸出割合が高い下馬図書館では、管轄する区域内の区立小・中学校の担当も8校と他館に比べ多くなっています。

学校や学校図書館司書の要望に応じて、図書館司書による区内学校図書館への積極的な読書活動の支援を行います。各学校の司書教諭や学校図書館司書と区立図書館司書が定期的に交流し、学校図書館の運営について情報共有や連携を図ってまいります。具体的には、出張ブックトークや調べ学習や図書館の使い方講座等、総合的に学校図書館をサポートします。

また、世田谷区では、GIGAスクール構想に対応した児童・生徒へのタブレット端末の配布が完了しており、教育現場のDXに対応した支援についても、積極的に行ってまいります。

※ 事業者Aは、区立小学校61校で学校図書館司書業務も受託しておりますのでスムーズな連携・協力が可能です。より地域に密着し、学校のニーズに合わせた活動支援を実施します。

□ 出張ブックトーク

学年毎やその対象に応じて、ブックトークを行い、お勧め図書やものがたりの楽しさを伝えます。ブックトークの際には、テーマに沿ったブックリストを必ず作成し、配布することで読書活動へとつなげます。

□ 世田谷区電子書籍サービス等、ICT操作支援

世田谷区で導入されている電子書籍サービスの操作方法や図書館資料の検索方法等の説明会を実施し、ICTを活用した読書活動を支援します。



□ 地域資料デジタルアーカイブを活用した出張講座

世田谷デジタルミュージアムのデジタルコレクションや文化散策マップ等、地域に関するデジタル資料とその検索方法を紹介する出張講座を実施します。地域・郷土の学習活動に役立てていただくとともに、地域に愛着を持ってもらう機会を演出します。関連した図書館資料も紹介します。

□ 新BOPへの支援

子どもの健全な育成や、子育て家庭の支援を目的とし、BOP(ポップ、放課後の自由な遊び場)と学童クラブ(学童保育)を統合した、区独自の事業に対し、出張読み聞かせやワークショップ等を開催します。

子どもの居場所づくりに本や資料を活用し、読書活動を支援します。

2 事業提案書

③ 児童書の貸出割合が高い図書館である特性などに着目した子ども関連事業の充実に向けた取組み

03 中学生・YA世代向け事業

子どもから大人への移行期であるYA世代は、勉強や部活動等のため、図書館の利用から遠ざかる傾向にあります。漠然とした将来への不安や人生の選択を迫られて悩むこの時期に、読書は、世界や視野を広げることで複雑な社会に順応し生きる力を身につける大事な手段です。

しかし、自己形成の過程であり、最も多感でもあるこの時期に単に図書館や本の素晴らしさを啓蒙的に訴えるだけではなかなか彼らの心には響きません。

YAサービスは、まず彼らの主体性を尊重し、インターネットやSNS等を活用することで図書館や読書活動への入口を広げ、「感動」「共感」や「自己肯定感」が得られるようなアプローチを図りたいと考えます。

① 「作家によるトーク番組」(YA層向け)

人生の先輩でもある作家(主に児童作家)をゲストにしたトークイベントを開催します。「どう生きるか」を徹底するテーマに、自作も含め本を題材にしながら、作家としてめざしていること、自分のYA時代のこと、若い世代への思いなどを、オンラインで語ってもらいます。

事前に、あるいは視聴している最中に、イベント参加者から質問を受け付け、作家の回答を聞くなど、双方向のコーナーも設定します。

トークの要約や参加者からの質問と回答などは、後日、図書館でまとめ、インターネットやプリント物で提供します。

また、YA層利用者によるおすすめ本や感想なども、図書館のYAコーナーで展示するだけでなく、インターネットやSNSを活用することで、新たな利用者を取り込んでまいります。

② ビブリオバトル

中学生以上を対象とした複数人がお気に入りの本を紹介し、どの本が読みたくなったか聴衆の投票で競い合うビブリオバトルを実施します。学校やビブリオバトル普及委員会等の協力も得ながら、図書を通じた大学生や大人との交流の機会にもなります。こちらもオンラインでの開催を企画します。

③ 中学生の職場体験の受け入れ

図書館での配架や読み聞かせ、おすすめ本紹介記事、読書活動啓発のポスター作成などのサービスを体験してもらいます。直接図書館と接し、知識や技術・技能に触れることで、学ぶことや働くことの意義を理解し、図書館の役割を実感できる場の形成に努めます。

2 事業提案書

④ 第2章で記載する自主事業の取組み

1 事業区分 (1) 自主事業 (目的内)

01 デジタルサイネージを活用した、双方向の情報発信

エントランスフロアにはデジタルサイネージを設置します。館内の情報、図書館行事情報等の広報や、地域の様々な情報発信の活用していきます。

搭載するコンテンツとしては、館で制作する画像・テキスト情報に加え、ネットワークにつなぐことにより、利用者、あるいは地域施設との間で双方向の情報掲示をすることができます。

例えば、利用者には図書館があらかじめ指定したハッシュタグ(# ~)を付けてSNS等で発信して頂くことで、デジタルサイネージ・アプリケーションはその情報をほぼリアルタイムで収集し、図書館が表示を許可したものについては、サイネージに投影することができます。

つまり、図書館のツイッター等でのつぶやきを見た利用者の反応を表示していくようなコンテンツが、図書館スタッフの作業を介さずに自動的に作成されるため、多様な展開が可能な双方向掲示板となります。特になかなか来館へとつながらない中・高校生に対しては、自分たちのつぶやきが誰もが目にするエントランスフロアのサイネージに自動的に掲示されるのは今までになかった体験となり、図書館との新たな関係性を作るきっかけともなります。

そのほか、天気予報、ニュースといった即時性ある情報もネットワーク経由で取得し、随時掲示することで、利用者に利便性の高い情報提供を行います。



弊社受託館でのTwitter発信例

2 事業提案書

④ 第2章で記載する自主事業の取組み

1 事業区分 (2) 自主事業 (目的外)

01 防犯カメラ設置によるセキュリティ強化

下馬図書館は3階建てかつ死角も多い構造のため、日頃の職員の定期巡回だけではなく、防犯カメラを設置することによるセキュリティ強化をご提案します。設置に際しては、世田谷区様と事前協議の上、進めてまいります。

- 設置イメージ(案)※設置場所は変更となる可能性があります

□ 遠隔拠点からの監視・機械警備との連動機能

設置予定機器は施設内に設置されるモニターだけでなく、遠隔からPCやスマートフォンで視聴することも可能です。(ID・パスワードの入力必須)また、機械警備と連動させることにより、機器に異常・故障があった際は機械警備会社へ通知されるような仕様も想定しています。

02 図書除菌機の導入

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、衛生意識や清潔志向が高まっています。来館者自身が自由に利用できるセルフ式図書除菌機「LIVA」の設置を提案します。約30秒で本に付着しているウイルスを紫外線で除菌するとともに、風によりホコリなどの異物を除去することができます。



「LIVA」は全国の公共図書館を中心に約1,300館の導入実績があります。(2021年7月末現在)

3 安全適正管理の計画

(1) 個人情報保護・コンプライアンス体制

01 個人情報保護の基本方針及び法令遵守

弊社は「個人情報保護に関する法律」に規定される個人情報取扱事業者として、一般財団法人日本情報経済社会推進協会の『プライバシーマーク』を取得しています。法律の規定を包含するJISQ15001:2017 個人情報保護マネジメントシステムに基づき、徹底した安全対策のもと個人情報を取り扱います。

業務遂行にあたっては、個人情報保護関係法令及び『世田谷区個人情報保護条例』を遵守します。また、利用者の守秘義務を最重要事項として、日本図書館協会の綱領である『図書館の自由に関する宣言』『図書館員の倫理綱領』に謳われている内容をスタッフ全員が規範とするとともに、図書館員として自覚、徹底し、利用者から信頼される安全な図書館運営を行います。

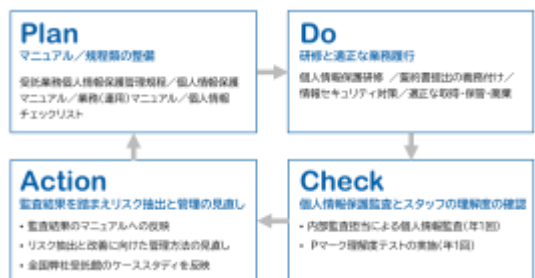
02 個人情報保護の管理体制

個人情報保護マネジメントシステムを整備し、PDCAサイクルで運用をすることにより、事故予防及び継続的に改善していく仕組みを構築しています。これにより、図書館運営上の個人情報保護の適切な取り扱いができる体制を整えています。

平成17年12月のプライバシーマーク取得以降、現在までに8回の更新審査を経ており、安全性を確保した体制を維持しています。平成29年には同協会よりプライバシーマーク制度発展の貢献に対して感謝状を授与されました。

また、万が一の事故に備え、個人情報漏洩賠償責任保険に加入しています。

PDCAサイクルによる継続的な体制強化を実現



安全性を確保した体制維持の証



貢献に対しての感謝状

03 具体的な取り組み

① 遵守事項

□ 就業規則の遵守及び誓約書提出の義務付け

弊社では「ライブラリースタッフ就業規則」にて個人情報保護に関する規則を定めています。第14条では知り得た一切の情報や機密等を在職中および退職後も漏洩しないこと、第44条ではこれに違反したときは懲戒解雇または諭旨退職処分となることを謳っています。

また、入社時に全スタッフに対して業務によって知り得た一切の情報や機密、とりわけ図書館利用者のプライバシーに関する事項は、在職中及び退職後を問わず決して他に漏洩しないことを旨とした誓約書の提出を義務付けています。

3 安全適正管理の計画

(1) 個人情報保護・コンプライアンス体制

② 研修

関係法令を遵守して適切な管理運営を行うため、必修研修(入社時や定期的な研修)の実施だけではなくステップアップに即した研修を実施しています。各職位に応じた個人情報保護への知識や注意点等を学ばせ、事故の予防だけではなく、リスク軽減の改善意識を持たせ、万一の事故発生時に適切な対応がとれるよう指導しています。

□ 必修研修

「受託管理業務個人情報保護管理規程」に基づき、図書館スタッフに対して、入社時に**必修研修を実施**し、個人情報に関する法律の理解、基礎知識と、取り扱いの重要性の意識づけをしています。それ以降は**最低年1回以上の実施をルール**とし、各館での個別研修も実施しています。

③ 内部監査の実施

弊社では全受託館において各館の**個人情報保護内部監査チェックシートを作成**しています。このチェックシートをもとに、**定期的に自己点検を行い**、さらに専任の監査員による**内部監査を全受託館に対し、毎年1回実施**します(監査員には、**個人情報保護士**が在籍しています)。業務上取り扱うすべての個人情報の管理方法について細かく確認し、問題がある場合には指摘を行い、必要に応じて改善策を講じます。結果は報告書にまとめ、館にフィードバックします。また、監査の結果(統計・指摘事項・改善結果)は翌年の研修に反映し、共有されます。

3 安全適正管理の計画

(1) 個人情報保護・コンプライアンス体制

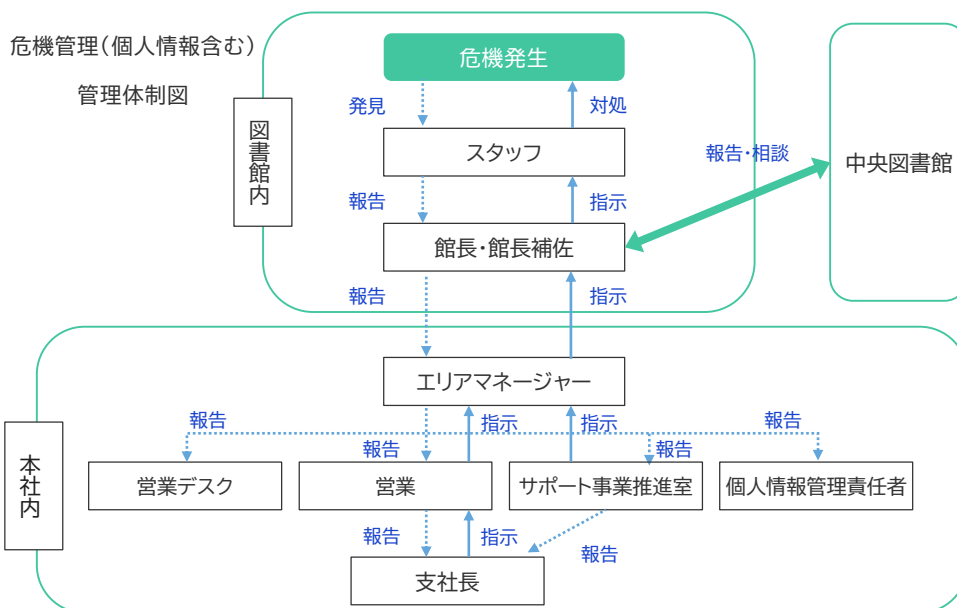
04 ノウハウの集約と有効活用－全国取り組み事例から－

弊社は、数多くの受託業務で培ったノウハウや内部監査での指摘による改善結果や各館での業務改善のアイデアなどをもとに、日々、個人情報保護の管理に関する業務の見直しを行っています。各館の取り組みを全国の受託館で共有することで、全体の管理水準の底上げを行っています。

□ 活用事例

05 個人情報に関する事故発生時の体制について

個人情報に関する事故が万が一発生した際は、次の基本行動フローに従い、速やかに対応いたします。事故発生時等緊急時には、図書館で整備する「事故発生時の連絡フロー」(社内連絡用)と「緊急時連絡先一覧」(社外連絡用)をもとに迅速に報告、連絡できる体制を整えます。その後の報告、連絡は下記危機管理体制図に従い、実施しています。



3 安全適正管理の計画

(1) 個人情報保護・コンプライアンス体制

06 その他コンプライアンス体制について

① コンプライアンス全般に係る考え方

私たちは、コンプライアンスとは、「法令を遵守する」ことのみならず、「法律には明文化されていない社会通念に従って企業活動を行う」と考えます。

全ての業務の法令、定款、社内規定その他の社会倫理に基づいた適正な執行を確保するために、「コンプライアンス管理基本規程」を定め、企業倫理行動委員会を設置して、管理体制及び手続きに関する基本的事項を定めています。

② コンプライアンス社内窓口

コンプライアンスに関わる事案が発生した際、スタッフがすぐに相談できるよう、コンプライアンス窓口を設置しスタッフに周知しています。

③ 監査・指導體制

弊社では前述の個人情報監査のみならず、運営・会計・労務等、法や規則、その他ルールに従った適切な業務の執行を担保するため、監査制度を構築し、年に1回、専任の監査員による監査を行っています。監査後は、監査報告書の作成を義務付けています。改善可能なものは、直ちに実施し、報告書に盛り込みます。また、弊社側だけで改善できない項目については、定例会などの場で自治体とも協議させていただき、改善につなげていきます。

3 安全適正管理の計画

(2) 日常的な秩序維持と危機管理の体制

01 予防対応

図書館は、誰もが公平・平等に利用できる公の施設であり、不特定多数の方が出入りする公共施設です。誰もが安心安全に図書館を利用できるように常に環境を整え準備します。

① 日常的な予防対応

私たちは、利用者とのコミュニケーションを図りながら、犯罪や迷惑行為、トラブルを未然に防ぐ「雰囲気づくり」に努め、以下のような取り組みで館内秩序の維持と安全の確保に努めます。

挨拶の励行

スタッフが利用者一人ひとりの存在を認識し、挨拶を行うことは、犯罪や不審行為に対する高い予防効果を発揮します。そのため、スタッフの率先した挨拶を励行します。

施設巡回の実施

施設構造上、防犯カメラで把握しきれない死角も多く存在します。そのため、定期的な施設内全箇所巡回を実施し、危機の早期発見と予防に努めます。

サイン掲示による注意喚起

利用者に対する注意喚起が必要なケースにおいては、再発抑止のために速やかに注意喚起を図るサインを設置します。また、館内設置のデジタルサイネージでの注意喚起も状況に応じて行います。

警察との連携

管轄の警察署と平時から連携をとり、トラブルの未然防止、安全対策に努めます。不審者出没時には、警察署に図書館への巡回を依頼します。傷害や盗難等の犯罪行為が発生した場合や、怪我人が発生した場合は、速やかに通報します。

公園管理事務所との連携

こどものひろば公園内での事件・事故に関する問い合わせや救助依頼に備え、緊急連絡や一時対応について、普段より所管する公園管理事務所と連携を取って対応できるよう準備いたします。

□ 定期的な館内巡回の実施

館内・館外の巡回にあたっては、単独館である下馬図書館の特性を考慮し、館内外の死角となるポイントを重点的に、巡回を行います。巡回の頻度は1時間～2時間毎に実施を行い、予め作成した巡回チェックリストをもとに、気になること等があればリストに記載し、次に行うスタッフへ伝達いたします。また、責任者への報告は必ず行い、情報共有を図ってまいります。

巡回チェックリスト

□ 防犯カメラの設置と活用

より安全・安心な管理運営のため、防犯カメラの設置をご提案いたします。

⇒詳細は「2 事業提案書④第2章で記載する自主事業の取組み」をご参照ください。

3 安全適正管理の計画

(2) 日常的な秩序維持と危機管理の体制

② 防災訓練

年2回防災訓練・避難訓練を実施します。避難経路の確認、消火器の使用方法等を確認します。

弊社受託館での訓練の様子

消火器訓練

通報訓練、非常機器の確認 車いす避難を想定しての訓練

□ AED・救命救護訓練の実施

年に1回、館内AEDの操作及び救命救急についての訓練研修を実施します。いざ利用者が倒れられた際に、心停止等の利用者の状態を迅速に確認し、適切にAEDを使用できるよう取り組みます。またその後の救急連絡、搬送経路等の確認もシミュレーションしておきます。

③ 災害への備え

□ ハザードマップの備えと確認

地震や土砂災害、洪水等の発生に備え、「[世田谷区防災マップ](#)」「[世田谷区土砂災害ハザードマップ](#)」など世田谷区が発行しているハザードマップを事務室に常備し、スタッフに周知します。避難場所の確認はもちろん、被害の予測とその後の初動対応に役立てます。

□ 防災用品の配備

大規模災害に備え、想定人数分の防災用品を配備します。年に一度必ず使用期限等を確認し、機器類は動作確認を行います。

各館に配備する防災用品内容	
ヘルメット	出勤スタッフ人数分
懐中電灯	各館最低1台
携帯ラジオ	各館最低1台
電池	ラジオ・懐中電灯用 年に一度使用期限確認

□ 安否確認システムの運用

大規模災害発生時の通信混雑に備え、ALSOK(総合警備保障株式会社)が提供する「安否確認システム」を運用し、非常時の連絡手段を確保します。同システムは、責任者がスタッフの安否確認を自動集計で行うことができることから、事後の人的配備を含めた正確な状況判断が可能になります。

3 安全適正管理の計画

(2) 日常的な秩序維持と危機管理の体制

02 安全衛生(新型コロナウイルス等感染症対策)について

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、日本図書館協会が提示するガイドラインを基準とし、感染症対策を徹底します。また感染発生後の早期復旧への備えとして、国等の指導指針に基づき、必要な知識の習得・適切な対応に必要な資材等の確保に努めます。

また施設内で感染など発生した場合は、即座に中央図書館と連携を図りスピード感を持って対応します。業務継続に必要な人員確保と実施体制を確立し、現場対応で培ってきたノウハウを用いて早期復旧を目指し、図書館の役割を継続的に果たすよう努めます。

① 利用者への感染対策

不特定多数の方が入館し、本や座席を共有される図書館の特性を考慮し、適切な感染対策を実施します。(※図書除菌機も自主事業にて導入を予定しています。)



カウンターでの飛沫防止
対策



出入口・カウンター
消毒液の設置



ソーシャルディスタンス
を促すサイン



閲覧席の間引き

② スタッフの感染対策、感染拡大の防止

スタッフの感染対策・感染拡大防止のため、出勤時の検温・体調チェック、勤務中のマスクの着用、昼食時の飛沫防止対策、ソーシャルディスタンスの確保等行動指針を定め徹底しています。感染疑いが発生した場合は、その後の対応をフローで定めるとともに、無理し
て出勤することで感染拡大の事態を招くことがないように、状況に応じて有給による自宅待機措置をとるなど、対策本部と連携した適切な労務管理を実施しています。

新型コロナウイルス 感染疑い発生におけるフロー

□ 感染対策アドバイザー検定(感染対策アドバイザー協会)認定者の配置

感染症のリスクに対して「正しく知り、正しく対策」するための知識を問い、従業員教育を推進することで、感染対策をより強固に機能させることを目的とした検定です。館長・責任者を中心に受験し、図書館内に認定者を配置することで、館内での感染対策の徹底を図ります。



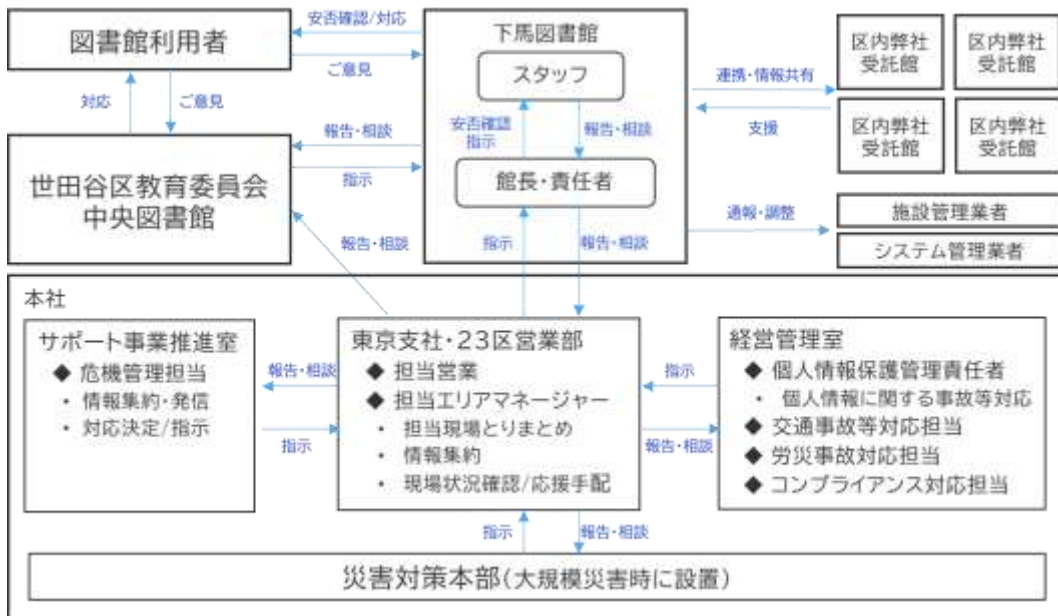
3 安全適正管理の計画

(2) 日常的な秩序維持と危機管理の体制

03 大規模災害時の対応について

① 連絡体制

大規模災害時は、利用者、スタッフの人命を最優先に行動します。利用者の避難誘導、安全確保に全力を尽くし、被害状況の把握に努めます。緊急連絡網に従い、図書館内、自治体、関連業者、本社と情報共有を図ります。



② 本社のサポート

大規模災害時は、本社内に災害対策本部を設置し、弊社の事業継続のため、対策を講じます。また、サポート事業推進室内に図書館運営での危機管理を統括する部署を置いています。社内共有サイトにて各図書館の被災状況と対応策を集約し、発信します。被害の状況に合わせ人員と物資を配置し、速やかな現場復旧を支援します。

③ スタッフの安否確認と現場の早期復旧

支援スタッフによる
水害時の復旧作業の様子

災害発生時の素早い初動による現場の早期復旧を実現するため、前述(2ページ)のALSOKが提供する安否確認システムを導入しています。図書館責任者や本社危機管理担当は、スタッフの安否を確認し、初動体制を組みます。図書館サービスの早期復旧を目指します。

3 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

01 下馬図書館の特性を理解した維持管理業務の実施

「知と学びと文化の情報拠点」である本施設を長期的に維持するため、また利用者に安心・安全・快適な空間を提供するために、本施設の維持管理業務全般は事業者Bが担当します。私たちは下記、3つのポイントの本施設の特徴と捉え、**本施設ならではの施設特性を十分に理解し、適切な施設設備の維持管理**を行います。

ポイント①	ポイント②	ポイント③
公園・都営住宅に隣接 (立地特性の理解)	幅広い年齢層の利用者 (利用者特性の理解)	建物・設備の老朽化 (建物・設備特性の理解)

① 立地特性の理解(公園・都営住宅隣接) → **清掃・植栽管理に注力した美観維持・向上**

本施設は緑豊かな公園に隣接しているため、季節ごとの自然環境による影響(桜の花びらや落ち葉、枯れ枝の散乱等)や公園の土が施設内に持ち込まれるといった状況が想定されます。そのような特性を捉え、作業実施におけるポイントを清掃業務や植栽管理業務の管理計画に落とし込むことで本施設の美観維持、利用者の安全性を保つべく、**現行清掃会社と協議を進めています。**

□ 日常清掃のポイント

季節	想定される事象	作業実施のポイント
春・秋	桜の花びら・落ち葉の散乱	巡回清掃時の拾い掃き実施、排水溝詰まり確認
夏	台風・ゲリラ豪雨の影響による 枯れ枝の散乱	利用者の安全性確保のため、悪天候予報時の 危険箇所状況確認

□ 植栽管理の現状課題と対応策

現状、剪定対象外となっている高木(右図赤枠箇所)は、今後の繁茂により通行支障が危惧されます。**定期剪定を追加実施し、通行者同士の視認性の向上を図ります。**低木や生垣についても枝葉を整え、仕立て直し、病害虫の発生や蜂の営巣を防ぎます。上記の対応策により施設の**美観・景観向上にも寄与します。**

<追加剪定が必要な樹木>

② 幅広い年齢層の利用者特性の理解 → **施設巡回による安全管理の徹底**

本施設には子どもから高齢者まで幅広い年齢層の利用者がいらっしゃいます。安全にご利用いただくため、日々の施設の変化を適切に捉え、**事故につながる前に対処することが必要**です。各業務スタッフが常に意識し、危険箇所を発見した場合は迅速に是正に取り組みます。

□ 本施設における安全管理のポイント

対象箇所	想定される事象	対応方法
駐輪場	自転車で来館される利用者が多く、 駐輪場の乱れが想定される	清掃スタッフが定期巡回を行い、必要に応じ整理することで自転車転倒防止を図る

3 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

③ 建物・設備の老朽化への対応 →壊れる前に直す「予防保全」の徹底

本施設は築40年以上経過しており、今後経年劣化による不具合の発生、運営に支障をきたすような故障なども起こりうる状況です。そのような状況を未然に防ぐため、私たちは想定されるリスクを明確にし、**安心・安全・快適性を保ちながら、コストと質の適正化・両立をはかり**、限られた修繕費を有効に活用します。

□ 設備巡回点検の実施・修繕チェックリストのご提出

仕様に定められた保守定期点検を行うにとどまらず、**月に1回、設備全般の巡回点検を実施します**。小さな異変に気づき、迅速に対応することが施設の長寿命化につながります。施設の状況を定期的に把握し、**修繕チェックリストにまとめ、適切なタイミングでご提案します**。

□ 修繕チェックリスト一例(他施設事例)

ポイント① 本施設独自の修繕チェックリストを作成し、修繕箇所が一目でわかるようにします。

ポイント② 緊急度を表し、各設備の修繕優先順位・実施時期を検討しやすいようまとめます。

02 区内事業者ならではの万全な維持管理体制の構築

事業者Bは本施設から車で8分の距離に拠点を構える「**渋谷ビル運営部(渋谷駅徒歩5分)**」を中心に**バックアップ体制を構築します**。世田谷区内に構える本社にはサービス品質のチェック機能を持つ「品質管理課」、人材育成を行う「人材開発センター」等の部門を有しており、組織をあげて本施設の維持管理業務をバックアップします。

3 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

① 共同事業体間および世田谷区様との密な連携体制構築

維持管理を担当する事業者Bより本施設の物件担当を選任します。(渋谷ビル運営部所属)物件担当は、世田谷区ご担当者様や事業者Aの「施設維持管理担当」との窓口となり、各専門会社の点検日程調整や立会業務、報告書の取り纏め、修繕提案を行います。

<維持管理担当者スキーム>

② 本施設の運営を理解した点検計画の策定

世田谷区様ご提示の業務仕様書に基づき、漏れなく確実に保守点検を実施します。さらに、各種法令を遵守し、施設運営・設備状況に応じ点検実施月を検討したうえで適切な管理計画を策定します。※下表は実施提案内容(案) 状況に応じ変動の可能性があります。

業務区分	ご提案内容
清掃管理	・日常清掃:開館日毎日(342日想定) ・定期清掃:毎月 ・トイレ臭気止め保守(年6回)
消防設備保守	・防火設備定期点検(年1回) ・消防設備点検(年2回)
自動ドア保守	・自動ドア点検(年3回)
空調・換気設備保守	・定期点検(年2回) ・フロン法簡易点検(年4回)定期点検(3年1回) ・フィルター清掃(年2回)
機械警備	・機械警備業務(常時)
環境衛生管理	・害虫駆除(年1回)
植栽管理	・剪定・刈込・除草・施肥(年1回)
誰でもトイレ自動ドア保守	・自動ドア点検(年3回)
自家用電気工作物保守	・月次点検(年6回) ・年次点検(年1回)
エレベーター保守	・遠隔点検(24時間) ・現場点検(年4回)
建築物定期点検	・特定建築物定期調査(期間中1回)
廃棄物処理	・月4回

3 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

03 24時間365日迅速な駆け付け・スケールメリットを活かした非常時対応

夜間休日等、無人の際は機械警備機器を設置し、有事の際はすぐに施設の状況を確認・対応できる体制とします。警備会社による一次対応を実施し、対処しきれない複雑なトラブルの場合、渋谷ビル運営部を中心に、協力会社と連携し、**24時間365日迅速な駆け付け対応を行います。**

□ スケールメリットを活かした災害時対応

万が一、首都圏直下型地震等の大規模災害に遭った際の対応として、**事業者Bは全国に有する拠点と連携、スケールメリットを発揮し、被害の少ない地方拠点に災害対策本部を設置します。**応援要員の派遣手配をスムーズに行い、応援体制を早急に構築し、復旧作業に努めます。

04 更なる施設環境向上のための取組み(付加価値提案)

利用者にとってより快適な施設空間を創出するため、指定管理期間を通して事業者Bでは下記にあげるような**様々な付加価値向上提案をしていきたいと考えています。**日々変わりゆく施設環境や施設を取り巻く外部環境に合わせてその時々にも最適なご提案をし続けます。

① 床ワックス剥離洗浄の実施

<1Fエントランス付近>

これまで剥離が実施されず、古いワックスが何層にも重なり黒ずみ蓄積が見受けられます。剥離洗浄を行うことで大幅な状態改善が見込まれ、美観向上に貢献します。

□ 剥離清掃の効果(他施設事例)

② 区内事業者の活用

事業者Bは、**本社を世田谷区内に有しているため、区内事業者とも多く取引があります。**作業品質とコストの両面を維持できる協力会社に外部委託を行うことで、効率的に業務を実施します。**区内業者の育成および区内経済の活性化を図るため優先的に区内業者を活用します。**

(検討中の委託予定先は右表の通り)

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

① 採用方針策

ア 全体の方針・基準

01 全体の方針・基準について

図書館運営においては、「施設・設備」と「資料・情報」、そして、それらと利用者をつなげる「人」、スタッフの役割がとても重要であると考えます。

世田谷区様が掲げる図書館の基本理念「知と学びと文化の情報拠点」を理解し、目的意識を持って、カウンターでのホスピタリティある接遇、利用者の要望に応えるレファレンス、利用者の本との出会いのきっかけを創る展示やイベント等、各種図書館サービスを担える人材を採用します。

① スタッフ行動目標に基づいた採用

私たちは、図書館で働くうえでスタッフに心がけて欲しい事を「行動目標」として定めており、採用における判断基準の一つとしています。利用者のために、よりよい図書館運営のために働ける意識ある人材を採用します。

<スタッフの行動目標>

- ①明るく元気でいよう
- ②高いホスピタリティを発揮しよう
- ③幅広い知識と高度な専門性を身につけよう

② 求める人物像

採用については、人事部採用担当者、図書館運営担当者が協力し、履歴書・応募書類での一次審査を経て面接で適性を見極めます。具体的には社会人としての基礎能力、図書館業務への専門職としての図書館員についての向上心、明るく前向きな資質を重視するとともに、接客経験や人柄も考慮し、図書館業務に適した人材であるかを判断します。

図書館業務経験、司書有資格者であることを重視しますが、一方で図書館業務に意欲的な人材、接遇経験者の採用も積極的に行います。

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

① 採用方針策

イ 世田谷区民（障害者を含む）の雇用について

01 世田谷区民の雇用について

世田谷区民の雇用は、地域情報の理解力、地域の活性化、自然災害による交通機関混乱時の開館対応などの観点から重要であると認識しています。現在区内弊社受託館では区内在住者が22名勤務しています。通常業務はもちろんのこと、スタッフへの地域情報のレクチャーや電車遅延時の対応などで活躍しています。

運営の中でも地域の情報を熟知し、愛着を持ってサービスを行うことができる地域住民の雇用は、サービス向上につながることを実感しています。下馬図書館においても、スタッフの採用については、区内在住者を積極的に採用し、サービスの向上と地域の活性化に貢献したいと考えます。

02 障害者雇用

① 障害者雇用実績

私たちは障害者雇用に積極的に取り組んでおり、会社全体の障害者雇用率は**2.33%**（2021年6月時点）で「障害者雇用促進法」の基準（**2.3%**）を満たしています。

障害種別	身体障害	精神障害	知的障害	計
障害者常用雇用労働者数				

障害のあるスタッフもチームの一員として積極的に図書館サービスに参加できるよう、本社人事部には専任の障害者雇用担当者を置き、全国受託館における障害者雇用を統括し、業務内容や勤務状態の把握・調整等継続的な支援を行っています。

区内図書館においては現在7名の障害者雇用スタッフが勤務しています。下馬図書館においても、障害者就労支援施設等と連携し、引き続き障害者の雇用推進を検討します。

□ 世田谷区受託館における雇用状況 ※障害者雇用スタッフは全員世田谷区民です

図書館名	雇用年数	業務内容
経堂図書館		バックヤード業務全般
経堂図書館		バックヤード業務全般
世田谷図書館		バックヤード業務全般
梅丘図書館		バックヤード業務全般
図書館カウンター二子玉川		バックヤード業務全般
図書館カウンター三軒茶屋		バックヤード業務中心／一部カウンター業務
図書館カウンター三軒茶屋		バックヤード業務中心／一部カウンター業務

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

① 採用方針策

イ 世田谷区民（障害者を含む）の雇用について

② 障害者雇用にかかるプロセス

図書館業務は多岐にわたります。障害者雇用に関しては、その方の障害に合った仕事とのマッチングを重視しています。以下プロセスにより、本人の特性や意向、通勤環境、バックアップ体制等を総合的に検討・判断し、雇用を促進します。

	手順	弊社担当	詳細
入社前			
入社後			

③ 職場環境の整備

現在区内弊社受託図書館では、7名の障害者の方が勤務しています。いずれの方々も、それぞれの個性を活かしながら、その他スタッフと協力し合って日々業務に当たっていただいています。

下馬図書館でも、スタッフ全体で力を合わせて業務ができるように工夫し、今後も障害者雇用を積極的に進めていきたいと考えております。

□ 障害者雇用スタッフの声

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

② 館長・館長補佐等の人選

01 館長の人選について

館長は館の運営における最高責任者です。図書館と地域の特色・特徴を十分に把握したうえで、図書館の運営方針を示すことが求められます。また、世田谷区様と緊密に連絡、調整を行い、課題や目標を共有するほか、地域や各機関との連携、委託業者の管理監督など、より高次のサービスを展開するための連携体制を構築することも重要な役割となります。

新たに指定管理館としての運営が始まる下馬図書館長に適した人物として、編集制作や絵本・児童書の販売を行う会社を永年経営し、高い企画力や人材マネジメント能力、総務・経理等の経営に関わる専門知識を有した人材を配置します。従前の経営者としての経験と、豊富な児童書の知識、作家や出版社との人脈、また館長及びスタッフとして6年近い図書館勤務経験をもとに、地域のニーズや世田谷区立図書館ビジョン・行動計画に即した新たな事業を提案・実施し、区民の皆様により良い図書館サービスを提供してまいります。

□ 館長候補者の経歴

□ 館長候補者より今後の図書館運営に向けて

まず、資料の選定やレファレンスの対応など、図書館本来の機能については、これまでと変わることもなく、利用者様の期待にお応えできるように取り組んでまいります。

その上で、地域のヒト、モノ、コトとの連携を最大限に活用し、指定管理者としての特色ある視点と手法を用いて、子どもと本を、また地域と図書館を結ぶ様々な事業を実施してまいります。

また、下馬図書館内は、行事用のスペースが限られるため、集客型事業では近隣施設を活用させていただくことが必要です。この点をプラスに転換し、地域と連携して事業を実施することでつながりを強め、地域住民の方々に事業に参加して頂く、図書館活動の広がりを作り出してまいります。特に子どもたちにとっては、図書館外の様々な施設・環境で事業を行うことは、非日常的な体験にもつながります。下馬図書館の事業ではこの「体験すること」を重視し、「体験」と「読書活動」を両輪として、子どもたちが楽しく学び、感性に響く事業を企画・実施したいと考えています。併せて、地域と地域で暮らす人々の魅力を図書館が主体となり発信していくような情報発信事業を、前職の経験を活かして館長が主導して取り組んでいきます。

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

② 館長・館長補佐等の人選

02 館長補佐について

館長補佐はスタッフへの実務の指揮を執ると共に、館長不在時の代理者として業務を担う事が求められます。一定の図書館業務経験を有し、指導力、判断力のある人材を配置します。

館長補佐は4名の配置を予定しています。筆頭としてチーフ1名を配置し、その他にサブチーフ3名を配置します。

□ 館長補佐予定者

館長補佐については、世田谷区立図書館勤務経験者を中心に配置予定です。

役職	司書	図書館歴
館長補佐A(チーフ)		
館長補佐B(サブチーフ)		
館長補佐C(サブチーフ)		
館長補佐D(サブチーフ)		

03 担当責任者について

子どもサービス担当責任者については、業務要求水準書において、児童書の知識、専門技量と調整能力を有する人材を配置する事、また長期継続的な従事となるよう努めることが示されています。また、施設維持管理担当については、施設維持管理について定期的に施設維持に立ち会うとともに適正な状況把握、対応措置の検討を担える人材の配置が必要です。世田谷区立図書館勤務経験者を中心に、能力ある人材を配置し、サービスの維持向上に努めます。

責任担当名	司書	図書館歴
子どもサービス担当(正)		
子どもサービス担当(副)		
施設維持管理担当(正)		
施設維持管理担当(副)		

下馬図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

③ 雇用計画

ア 雇用形態、勤務形態 イ 勤務条件

ア 雇用形態・勤務形態

雇用形態は、勤務日数や勤務時間に関わらず、「正社員」もしくは「契約社員」です。

各種保険、福利厚生を充実させ、長く図書館で働ける環境の維持に努めております。常勤・非常勤、については、勤務日数と勤務時間等で区分しています。非常勤(臨時職員)は常勤以外の職員となります。

職員区分	1日の勤務時間	勤務日数	特記事項
常勤職員	7.5時間	週5日	勤務時間の定期的固定等なし
非常勤職員	勤務時間、勤務日数等に制限あり		

イ 勤務条件

01 スタッフ給与体系

職層	職員区分	基本給	諸手当
----	------	-----	-----

※フルタイムスタッフ層は勤務条件に制限がある場合(勤務地・勤務時間・業務内容)は金額変更有

※毎年評価による昇格制度有

※面談による双方合意後、契約更新(年度末)。更新回数の上限定は無

(5年間更新の場合は無期労働契約となります)

□ 世田谷区公契約条例の遵守

私たちは世田谷区公契約条例の労働報酬下限額を遵守いたします。現在は時給額1,130円(令和3年3月告示)です。世田谷区内の弊社受託館全図書館スタッフの賃金は、世田谷区公契約条例の最低賃金以上を保証しています。

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

③ 雇用計画

イ 勤務条件

02 社会保険・福利厚生制度等

私たちは、長期的・安定的な雇用環境を実現するため、以下のような福利厚生制度等を整備しています。スタッフそれぞれのライフステージの変化にも柔軟に対応し、長期的に勤務継続可能な制度を整備しています。

□ 統一した労務管理規定

私たちは、図書館で働くスタッフに対し『ライブラリースタッフ就業規則』『育児休業規定』『介護休業規定』等を定め、全図書館業務従事者に公平な就業規則を適用しています。

□ 社会保険の適用

労働災害保険、雇用保険、厚生年金、社会保険、賠償責任保険・損害保険などを雇用条件に応じて適用します。年次有給休暇制度も法定どおりに整備し、2019年度からの年5日の取得義務化にも対応しています。

保険加入率

※令和3年4月30日現在

□ 介護支援・慶弔見舞等

親の入院や自宅看護等の介護に必要な長期休暇制度を設けています。本人や家族の慶弔に際して、休暇制度・弔慰金支給制度を整備しています。

□ 相談窓口の設置

スタッフのメンタル面をサポートするため、メンタルヘルスに関する社内相談窓口を設置しています。産業医とも相談しやすい環境を整備しており、メンタルヘルス研修も行っています。その他ハラスメント等に関する相談窓口、オープンドアルームを設置しています。

□ 司書資格取得支援制度

スタッフの司書資格取得を促進・支援するため、資格取得時の長期休暇取得制度やお祝い金制度を設けています。通信制大学の八洲学園大学と提携し、同学に入学する場合は入学金が免除されます。さらに、資格の取得には一時的にまとまった授業料の支払いが必要になるため、社内での無利子貸付制度を構築しています。

下馬図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

③ 雇用計画

イ 勤務条件

03 子育て支援制度について

図書館では多くの女性が働いています。働きながら子育てをするスタッフをサポートするため、「子育て応援プラン」を整備しています。ワークライフバランスに配慮し、産前産後休業から育児休業の取得、職場復帰後の支援まで法定を上回る制度で2007年7月より運用しています。

育児休業期間

母性保護休暇の充実

育児を容易にする
ための制度

看護休暇制度の充実

4 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

③ 雇用計画

イ 勤務条件

04 労働安全衛生・健康管理への配慮

「従業員の働きやすい労働環境の確保」は図書館運営の基盤です。私たちは以下の取り組みを行い、勤務条件の整備や職場環境の向上維持に取り組めます。

私たちの労働安全衛生行動指針

- ・ 安全衛生関連法令遵守による労働災害発生の未然防止
- ・ 従業員の心と身体健康保持増進に向けた環境整備
- ・ 従業員への安全衛生教育を通じて安全意識の向上

社内の安全衛生に関わる
管理体制を確立・運用・実施

組織的な改善を推進

□ 衛生委員会の設置

社内に衛生委員会を設置し、職場環境改善のための行動計画を作成し、全社的に運用しています。産業医による保健指導、メンタルヘルス相談等を実施して職場リスクの低減に取り組み、労働災害の防止に努めています。下馬図書館においても衛生推進者を選定し、働きやすい職場環境を目指します。

□ 社内監査の実施

全受託図書館を対象に年に1回**労務監査を実施**しています。適切な労務管理が行われているかを確認し、現場責任者への指導・助言を行っています。

社内経営管理室でもスタッフの有給休暇の取得状況や健康診断受診状況を把握しており、図書館現場、本社の二重のチェックにより、スタッフの労働環境に問題がないか確認できるようにしています。また、エリアマネージャーが定期的に図書館現場を訪問し、労働環境を確認するとともに現場責任者への助言を行っています。

● 健康診断

私たちは定期健康診断のお知らせを対象となる全てのスタッフに配布し、適切に健康診断を受けられるようにしています。受診可能な病院は多数あり、受診しやすい環境を整えています。

● インフルエンザ予防接種

インフルエンザ等感染症の予防接種については、
接種できます。感染の疑いのある場合の行動基準を策定しています。

● ストレスチェック

スタッフのストレスに対する気づきを促し、メンタル不調の発生を未然に防ぐため、ストレスチェックを行っています。個人情報に配慮し、ウェブ上で行っています。



ストレスチェック実施例

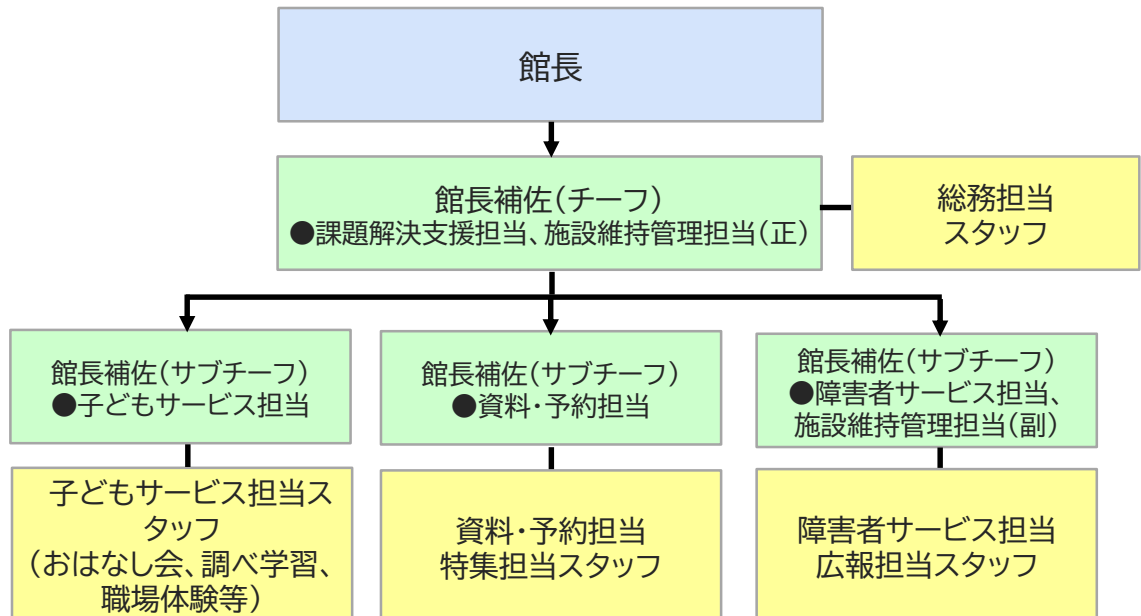
4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

01 館内組織体制

館長補佐が子どもサービス担当、施設維持管理担当を兼務します。館長補佐は各種サービスの担当者として各会議体へ参加します。館長補佐(チーフ)は、館長補佐(サブチーフ)の業務を統括して全体業務の調整を行います。



□ 世田谷区連絡調整会議への参加

各会議体に、下馬図書館からの報告と会議で出された事案について対応できる担当者が参加します。会議内容は各出席者から館長をはじめとした責任者に報告の上、責任者ミーティング、スタッフミーティングで速やかに周知いたします。

世田谷区連絡調整会議体	実施頻度	出席者
館長会	月に1回程度	館長
子どもサービス推進部会	月に1回程度	担当館長補佐、担当スタッフ
課題解決支援等推進部会	月に1回程度	担当館長補佐
障害者サービス担当者会議	年に数回程度	担当館長補佐
予約担当者会議	隔月	担当館長補佐
下馬図書館月次報告会	月に1回	館長、エリアマネージャー、本社担当営業

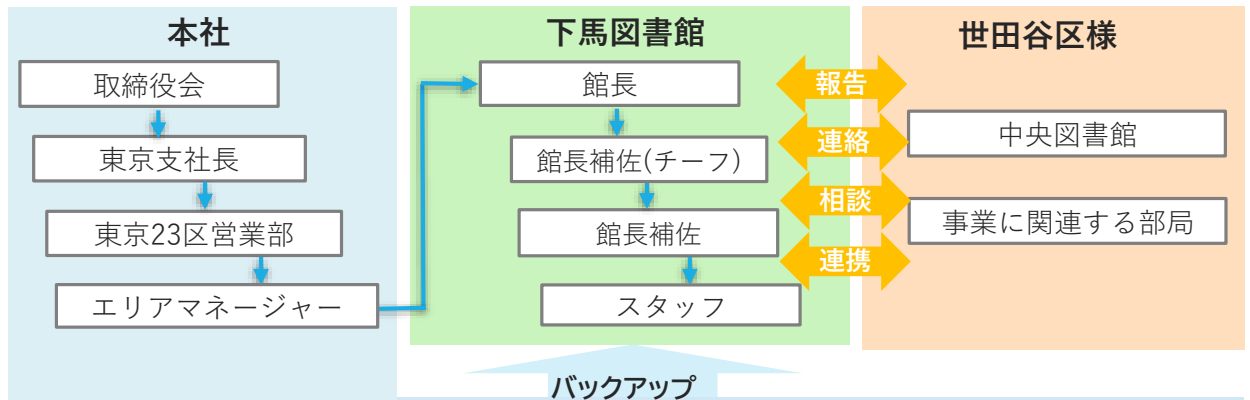
4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

02 本社支援体制

図書館総合支援企業として、全社をあげてのサポートのもと、現場スタッフにとってストレスの少ない現場環境を実現しています。またエリアマネージャーが本社窓口を一本化することで、現場と各部署との調整等をスムーズに行います。



<p>サポート事業推進室</p> <p>全国の受託館をあらゆる面からバックアップしています。 企画事例の集積や研修カリキュラ作成、個人情報保護や危機管理体制の監査・指導等、全般的な現場サポートを行っています。</p>	<p>指定管理計算センター</p> <p>図書館の収支管理を支えるため指定管理計算センターを設けています。 一時的な経費も含めすべての収支を一元管理し、確実に漏れのない管理を実現しています。</p>	<p>人事部</p> <p>図書館スタッフ約8,000人の人事を一手に引き受けています。 各種保険への加入、健康診断、個々のスタッフの労務管理など総務的な業務を担当します。</p>
<p>データ部</p> <p>図書館の根幹をなすMARCデータを作成しています。新刊図書だけでなく、郷土資料などのデータ作成も請け負います。MARCを使った資料検索技術の現場指導も行います。</p>	<p>物流管理部</p> <p>図書資料の発注、装備、納品を担当します。 注文図書は、現場からのお問合せに対応できるよう、全点情報管理しています。</p>	<p>図書館総合研究所</p> <p>図書館専門のコンサルタントです。設計と建築、居心地の良さ、最新のサービスと効率的な運営等、地域の課題解決に役立つ図書館づくりのお手伝いをしています。</p>
<p>仕入部</p> <p>弊社で取り扱う書籍の選定・仕入を一手に担っています。出版社と非常に太いパイプを持ち、図書館との連携事業等も企画しています。また出版情報の収集・提供を行っています。</p>	<p>電算室・IC事業部</p> <p>図書館関連システムの開発や操作指導を担当します。ホームページの構築・運用について専門の見地からアドバイスします。IC機器・タグの開発、運用方法の相談等サポートします。</p>	<p>弊社は全ての社員・全ての部署が、図書館を支えるために日々業務を行っています。 全社をあげて図書館現場をバックアップし、しっかりとマネジメントしてまいります。</p>

下馬図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

03 人員計画書

時間区分	職種区分	月	火	水	木	金	土	日祝
		従事人数	従事人数	従事人数	従事人数	従事人数	従事人数	従事人数
8:30	常勤							
	非常勤							
9:00	常勤							
	非常勤							
10:00	常勤							
	非常勤							
11:00	常勤							
	非常勤							
12:00	常勤							
	非常勤							
13:00	常勤							
	非常勤							
14:00	常勤							
	非常勤							
15:00	常勤							
	非常勤							
16:00	常勤							
	非常勤							
17:00	常勤							
	非常勤							
18:00	常勤							
	非常勤							
19:00	常勤							
	非常勤							
19:15	常勤							
	非常勤							

以下の業務については、外部委託を予定しています。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

具体的なタイムテーブルは以下のとおりです。

□ 土・日・祝タイムテーブル例

□ 平日:タイムテーブル例

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

04 司書、司書補の採用と配置

□ 司書資格について

質の高い図書館サービスを実現するためには、スタッフの技量を高めることが最大の要件であると考えます。そのために、従前より従事者への研修には注力しており、体系的で広範囲、かつ専門性の高い研修制度を確立しています。

私たちの受託館では司書資格の有無や経験に関わらず、多くのスタッフが活躍しています。その中でも、図書館情報学について体系的に学び司書及び司書補の資格を持つスタッフは各サービスにおいて中心的な役割を担い、図書館運営の質的向上において欠かせない存在です。現在23区内において、また世田谷区内の受託館においても多くの司書資格保有スタッフが在籍しています。

世田谷区内では、32名の司書有資格者が勤務しております。今後もさらに司書資格取得者の採用や取得の支援を進め、司書資格保有者の配置を進めてまいります。

□ 司書、司書補資格取得のためのサポート体制

司書の有資格者が図書館運営の中心を担いますが、他業界の知見やスキルを有する異業種からの転職者、次世代の図書館を担う新卒者の採用配置も併せて行うことが、活性化した図書館運営を行ううえで重要と考えます。働く中で図書館での継続的な勤務とともに、司書資格を考えるスタッフも多くいます。スタッフが意欲的に司書資格取得に取り組めるように、下記の支援制度を導入しています。また司書資格取得へのインセンティブとして資格手当を支給しています。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

① 配置計画

05 交通機関不通などの際の職員参集確保(バックアップ)体制について

① 下馬図書館自館対応

交通機関不通などによる出勤困難な状況が発生した場合、下馬図書館においては、まず自館で対応完結を目指します。出勤困難が発生する場合を想定し、徒歩圏内スタッフと区内在住スタッフには臨時用の閉館作業について引継ぎを行い、責任者からの対応指示を受けることのできる体制を整えます。

② 世田谷区内受託館との調整

責任者を通じて担当エリアマネージャーが欠員状況を把握し、区内受託館各責任者と調整を行います。区内全体の出勤状況を整理し、交通状況を見たうえで出勤しやすい館への臨時出勤等を指示します。

また、下馬図書館と同じく、東急田園都市線の三軒茶屋駅を最寄り駅とする図書館カウンター三軒茶屋(弊社受託)からの臨時応援の派遣を最優先に検討します。

	所属人数	区内在住者
経堂図書館		
世田谷図書館		
梅丘図書館		
図書館カウンター三軒茶屋		
図書館カウンター二子玉川		

③ 出勤に支障を生じさせないバックアップ体制

天気予報等で、事前に交通機関に遅れが発生することが予想される場合は、前日の段階であらかじめ出勤シフトを交代する対応を行います。

天気予報や各交通機関の情報は、本社受託担当部署からグループウェアを通じて各館に共有され、シフト交代を円滑に行います。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

ア 現在の雇用市場の状況認識、安定継続した雇用と人材確保策

01 雇用市場の状況認識と人材確保について

現在、首都圏の雇用市場は、緊急事態宣言の長期発令により、求人倍率の低下が継続しています。その影響を受け、私たちの求人においても飲食業や販売員等からの転職者が増えています。しかしながら、今後の情勢が引く続き不透明で、転職希望者も活動に慎重なためか、応募者数については大幅増といえるほどの活況ではありません。ワクチン接種者の増加に伴い、情勢が落ちつくと共に、今後の雇用市場はより売り手市場・人手不足の状況は続くことが予想されます。このような状況を踏まえ、以下の取組みを行い、図書館業務を担える確かな人材を確保します。

02 異動調整による人材確保について

私たちは23区内、そして世田谷区において、多くの図書館の受託実績があります。新規採用と共にスケールメリットを活かし、最適な人材を異動配置します。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

ア 現在の雇用市場の状況認識、安定継続した雇用と人材確保策

03 安定・継続した雇用を実現する「キャリアアッププラン」に応じた人事制度

安定・継続した雇用と人材を確保するためには、従事するスタッフが、仕事にやりがいを感じ、安心して働くことのできる**安定した人事・雇用環境の整備**が重要です。現在、私たちは全国の公立図書館で**8,000人**を超えるスタッフを図書館に配属していますが、弊社のスタッフは、アルバイトではなく、全て「正社員」及び「契約社員」です。

図書館現場で働くスタッフをライブラリースタッフと定義し、**明確な賃金体系や福利厚生制度、社員登用制度**を導入することで雇用が安定し、離職率は低水準を保っています。

弊社は平成29年4月より、労働環境のさらなる改善を図るため、**大幅な賃金改定と早期無期雇用化の2つを柱とした人事制度の改定**を行いました。早期無期雇用化を推進しており、労働契約法(平成19年12月5日法律第128号)の定めによる**5年の期間を待たずに**、すでに**3,600人**を超えるスタッフを無期雇用としています。

人事制度の改定に合わせ、評価制度の見直しを行い、以下のような人事考課制度(**スタッフキャリアアッププラン**)を構築しています。各層に求められる職務要件を明らかにし、ステップアップを目指せるようにしています。ライフサイクルやワークスタイルに合わせて働き方を選択することができ、長く継続的に働ける環境を整えています。

スタッフキャリアアッププラン概念図

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

01 人材育成に対する基本的な考え方

私たちは、**図書館運営の根底は、「人材」**であると考えます。「日本の図書館の将来を担い、変革を主導できる人材を育成すること」を目標に、人材育成に力を注いでいます。公共図書館で働くために必要な資質を以下のように考え、スタッフの能力の向上に取り組んでいます。

02 体系的な研修体制

私たちは、研修を担当する専門部署「**ライブラリー・アカデミー®**」を設けています。これまでの運営経験で得た知見をもとに、入社時研修から館長養成まで、**体系的な研修カリキュラム**を開発し、運用しています。

コロナ感染所拡大に伴い現在はEラーニングを中心に60を超えるコンテンツを擁し、図書館員としてのスキル、マネジメントスキルなど様々な研修を行っています。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

□ 人事評価制度と連動した研修プログラム

研修プログラムは人事評価制度と連動しています。各職層に求められる知識や能力を習得できるよう研修体制を構築しています。

人事評価では、各職層の職務要件にそって、評価を行います。研修体制と人事評価制度を連動させることにより、計画的にスタッフの育成を行っています。

03 コロナ禍における研修体制

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2020年2月から対面での研修は中止を余儀なくされました。このような状況を受け、以前より導入していたeラーニングによる学習システムの整備をさらに加速し進め、必修の科目は全てコンテンツ化しました。コロナ禍においても支障なくスタッフの研修を行っています。また、2020年度からはライブ配信のシステムを導入しました。本社から配信する講座を場所やデバイスを問わず、全国どこからでもリアルタイムで、受講することができます。

eラーニング画面イメージ

下馬図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

04 具体的な研修内容

① 基礎的な知識や技術を身につけるための研修

□ 入社時研修

入社時には、図書館で働くにあたっての心がまえ、基礎的な知識や技術を身につけるための研修を実施します。図書館業務受託実績を踏まえ、私たちが作成した「ライブラリースタッフハンドブック」をテキストとして用います。

□ 入社後の研修

キャリアプランに即した**専門研修(年に1回以上必修)**を実施し、私たちが掲げる図書館理念と図書館像を理解し、自ら進んで成果を達成していくスタッフを育成します。

名称	対象	必修/選択	目的・内容/主な科目
----	----	-------	------------

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

② 実務的能力向上のための研修
～スキルアップ(テーマ別)研修～

実務に即したさまざまなテーマを設定して実施しています。**多岐にわたる知識やスキルを身につけ**、質の高い図書館サービスの提供をめざします。

③ 専門的能力向上のための研修
～キャリア別研修～

館長や責任者候補に対しての研修を実施し、図書館全体の責任を負い、教育委員会及び関係機関、団体と連携しながら**図書館が円滑に運営できる人材を育成**します。

名称	対象	必修/選択	目的・内容/主な科目
----	----	-------	------------

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

05 受託現場での研修

本社にて各種スキル研修や接遇研修を行うと共に、館内においても休館日等を利用して研修を行います。世田谷区立図書館の仕様やマニュアルに基づいた研修や、地域を学ぶ研修、利用者特性に合わせた研修を実施することで、本社研修で得た知識、技能と融合し、はじめて下馬図書館スタッフとしての質の高いサービスの実現が可能であると考えます。多様な利用者が集う下馬図書館をより多くの人に、より良くご利用頂けるよう、以下の取組みを行います。

□ 指導マニュアルによる統一した指導

『世田谷区立図書館 図書館事務の手引き』に基づき、「指導マニュアル」を作成しております。業務を正確に指導するためには、業務手順や方法の確立のほか、指導者側の統一した認識と内容に漏れが無いことが重要になります。主に責任者がスタッフへ、責任者が新任責任者へ指導する際に使用します。

□ 業務習熟度チェック表による進捗管理と業務理解度テストの実施

各種業務の「チェック表」等を作成し、各スタッフの業務理解度を責任者や指導スタッフが把握し共有します。チェック表をもとに面談や個別フォローを行いながら業務の習熟範囲を増やしていきます。

また、窓口業務に沿った各種業務のテストを実施します。このことにより、個別習熟度に合わせたフォローが可能となり、業務に対するレベルの均質化と安定性を確保することができます。主に新人配属から2ヵ月後、必要に応じて年に数回実施しています。

各種業務チェックリスト

□ 障害者サービス担当者による研修の実施

『障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律』及び『視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律』の施行に伴い、図書館は、今後一層、障害者の読書環境を整え、サービスを行う必要があります。私たちは、障害者サービスを推進する専門員を社内に配置しており、図書館現場への指導を行っています。

知的障害のある方や聴覚や視覚に障害のある方への接遇の基本から、車椅子の方への対応について学び、高齢者や障害を持つ利用者への理解を深めます。

4 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導

イ 指導方法と研修・訓練

□ 地域を知るための研修(郷土研修)

地域特性にもとづいた運営・企画事業を実現するためには、地域について学び、知ることが大切です。郷土研究者や下馬図書館周辺地域の有識者等を講師に迎え、地域・郷土資料についての見識を深めていきます。近隣施設である大宅壮一文庫との連携による研修なども行い、様々なテーマに取り組みます。

□ 認知症サポーター養成講座の参加

認知症に関する正しい知識と理解をもつため、認知症サポーターの養成講座を積極的に受講します。図書館が地域で認知症の方やその家族を支援する一員となり、認知症の方やそのご家族の方が安心して図書館を利用いただけるよう努めます。



「認知症サポーター」がいることを知らせるため、館内にステッカーを貼ります。認知症サポーター講座を受講したスタッフは、オレンジリングを身につけます。

□ 館内研修の取組み

個人情報保護や防災訓練等、利用者が安心安全にご利用頂けるよう、毎年実施する研修とともに、スタッフの習熟度や、利用者のニーズなどを踏まえ、館長と館長補佐が中心となり、毎年1年間の研修カリキュラムを策定し、研修を実施してまいります。下表は弊社世田谷区内受託館の研修実施例です。

研修名	研修内容	研修名	研修内容
-----	------	-----	------

緑と本に囲まれる、地域に親しまれる知の拠点へ

下馬図書館は昭和55年に開館し、築41年を迎えます。平成25年度には改修工事を実施し、改修前の機能をほぼそのまま継承しつつ、床・壁・天井などについてはリニューアルしていますが、わたしたちはさらに10年後、20年後も見据え、新たに求められる図書館機能を想定し、フロア構成の変更を含んだ新たな下馬図書館を提案いたします。実現するには大幅なレイアウト変更なども生じるため、中長期的な計画も想定されますが、現状でも可能な範囲での部分的な変更や、ソフト面のみについての反映なども検討可能と考えます。

公園と一体となった空間で、区民が心地よく過ごせるよう、フロアごとにコンセプトを持たせ、サービスとハードを一体化することで、単身者でも親子でも安心して過ごせる場所、学生が勉強をできる場所、それぞれがくらしの中で抱える課題を解決できる場所、地域活動と交わる場所など、地域特性と図書館機能の整合を実現させた下馬図書館の将来像を考えます。

1. 現状と課題

現状のフロアと機能および課題、また、そこから見えてくる施設の課題は以下です。

フロア	機能
3 F	一般／地域資料／閲覧席 ／対面朗読室／電算室
2 F	一般（文学等）／検索機 ／コピー機／事務室
1 F	児童／新聞・雑誌・CD／ 自動貸出機／カウンター
全般	公園に隣接する地上3階、 地下1階建て 1,092㎡

2. フロアコンセプト案

現状と課題を踏まえ、現下馬図書館の機能を拡充しながら、周辺住民や利用者にとって居心地がよく、「また来たい」と思えるような公園と隣接する滞在型図書館、近隣大学との連携や「ものづくり」などのクリエイティブな活動を支援する図書館を実現します。

現状のフロアごとに用途が完全に分かれている形態ではなく、フロアごとのコンセプトを持ちながらも、滞在出来る空間をそれぞれに設けることで、施設の回遊性と活性化を図ります。

3F 活動と創造のフロア

- ・一般資料
- ・可動書架
- ・活動の部屋
- ・ギャラリー
- ・閲覧席(スツール等)

2F 研究と読書のフロア

- ・一般資料
- ・レファレンス
- ・検索機
- ・学習・閲覧席
- ・コワーキングスペース
- ・対面朗読室

1F 公園から続くくつろぎのフロア

- ・児童資料
- ・新聞・雑誌(電子)
- ・タブレット貸出
- ・ブラウジングスペース
- ・予約棚
- ・自動貸出機、返却機

3. 公園との一体化

公園と一体となる施設

工夫して植物を施設内に設置することで、公園との一体感を生むだけでなく、リラックスさせるインテリアとしても機能します。空気の浄化、緑色による目の癒し効果、子どもが植物に触れる機会にもなり、さまざまな効果が期待できます。

公園も滞在空間へ

現在の公園はベンチが少なく、座って過ごすスペースが少ない状況です。そこで、公園一帯を芝生化する整備を行ったり、計画的に植栽選定を行い日当たりを調整したりすることで、心地よく過ごせる場所をつくり、公園の活性化も図ります。

屋外でのイベント実施

公園内または公園外にキッチンカーを呼び、マルシェなどを開催することでにぎわいが生まれます。人が集まる時間帯には一時的に外に本を置くなど、図書館機能を活かした屋外イベントを行います。また、こういったイベント開催時に市民のニーズ調査を行うことにより、地域に寄り添った選書やサービスの提供にもつなげることが出来ます。

4. 地域連携

昭和女子大学、ものづくり学校、生活工房など、図書館の周辺で行われるクリエイティブ活動と連携し、企画展や講座・イベント等を実施、地域の様々な活動と図書館がつながります。

各フロアの構成

1F 公園から続くくつろぎの空間

2F 読書や研究にいそしむ空間

3F 活動と創造の空間