

## 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 応募事業者について

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の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。

私たちは、図書館ICTインフラと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、新しいサービスの提案や導入を行うことによって、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

## 02 図書館運営理念

私たちは、図書館運営事業を担う民間企業として、図書館サービスを通して地域社会に貢献することを目指し、「図書館運営理念」及び「私たちの目指す図書館像」を定めています。

また、すべてのスタッフの基本となる「スタッフ行動目標」を定め、それが実践できるように支援していきます。「図書館の質」と「スタッフの質」は、不可分のものと考えています。

## 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めざします。

## 私たちの目指す図書館像

市民の自立を支援する図書館

目標① 求める情報に的確にたどり着ける

目標② 学習や暮らし・仕事に関わる課題を解決できる

目標③ 仲間と出会う

## スタッフ行動目標

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

## 03 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、私たちは、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。すべての市民が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。

## 図書館法

(定義)

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

## 地方自治法

(公の施設)

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。

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。

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。

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 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

サービス水準の担保

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事のないよう、研修等の機会を通じ、図書館員としての倫理・遵守規定の実施徹底を図ります。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**、全区民が平等に図書館サービスを利用できるよう努めます。

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。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創出し、基礎的なサービスを担保し、専門性のある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

図書館運営ノウハウの蓄積と共有

社会保険の全面的な適応の他、有給休暇・育児休暇等の保障は当然として、スタッフが**安心して長きに渡り働くことができる待遇を実現**するための対策を行っています。

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。私たちは図書館の運営について、**自治体と共有の認識を持ち、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、その実現のため地区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 責任者層に対するの賞与、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

#### 05 経堂図書館の運営について

### また行きたくなる、地域の情報アクセスポイント

小田急小田原線の高架下にあり、最寄りの経堂駅からは徒歩一分。駅から雨に濡れることなく来館できるとても便利な場所にある経堂図書館は、地域住民の方々や通勤通学の途中に立ち寄り方など、一日におよそ2,000人も多くの方が足を運んでいます。

現在は一日平均利用客が5万人を超える経堂駅周辺には7つの商店街、駅の北側には大規模な商業施設があり、東京農業大学世田谷キャンパス、日本大学文理学部などの学校も多く、賑わいと活気のある街並みが広がっています。

そんな経堂の玄関口ともいえる経堂図書館には、予約資料の受取から、情報を求めじっくりと滞在される方まで、幅広い年齢層と多様な属性・目的をもった方々が訪れます。

私たちは、その一人ひとりに寄り添い、だれでも利用できるという公共性をさらに高めてまいります。また、多様な知的好奇心の充足が叶うよう、創意工夫を凝らした柔軟で敏捷なサービスにより利便性を向上させて、新たな利用者層を獲得してまいります。

そして、地域の情報発信の拠点として、心地よく過ごせる居場所として、また行きたいと思わせる、頼りになる経堂図書館像を作ってまいります。

さらに、立ち寄った区民が、図書館の場や情報を活用して、自ら考え行動を起こし、地域のヒト・モノ・コトとつながり、新たなコミュニティが形成されていく。そのような地域の活動拠点となるよう、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. 公共性・利便性が高く、誰でも安心して利用できるサービスを提供します。
2. 多様な情報へアクセスできる環境を整備し、地域の情報発信の拠点を担います。
3. 図書館を拠点に地域のヒト・モノ・コトがつながり、新しい交流や文化の創発を促します。
4. 利用者特性を考慮し、ビジネスや高齢者、子育て支援に特化したサービスを充実します。
5. 駅前という賑やかな往来を考慮した、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



## 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。年齢が上がるにつれて、ひとり暮らしが増加し、85歳以上の区民の半数以上がひとり暮らしとなっています。特に経堂を含む世田谷地域では、高齢者の孤独死の件数も多く、今後も高齢者への配慮が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ク」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

● チェックリストの一部

『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。

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

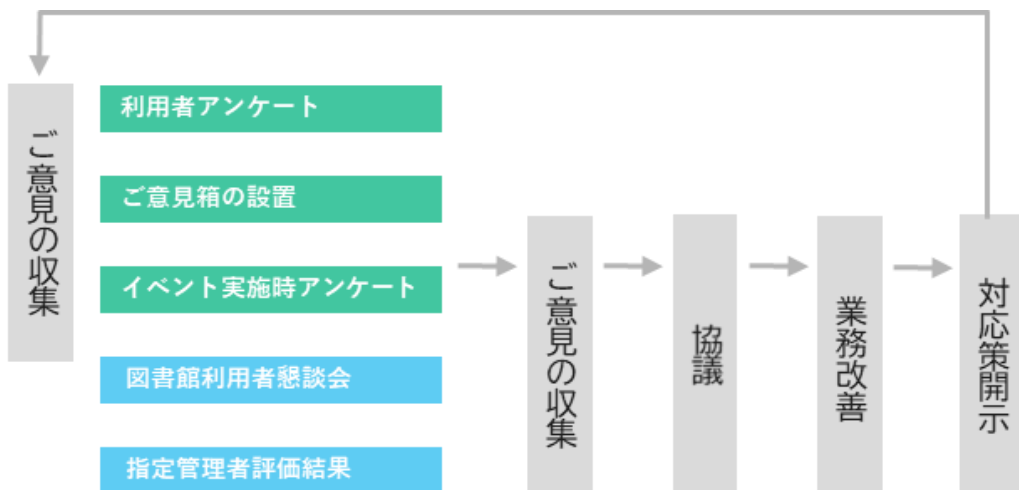
利用者から直接ご意見を伺うため、年1回の図書館利用者懇談会をご提案します。地域の活動団体にもお声がけし、参加者を募ります。

□ 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

経堂図書館の貸出冊数は、コロナ禍の影響で令和元年度のおよそ70万冊から令和2年度はおよそ53万冊と減少し、利用者のニーズにも僅かながら変化がみられ、予約リクエストでは、これまでも要望の多い「読み物」「実用書」のニーズがさらに高まる傾向にあります。このような資料動向を反映させ、また、ビジネス資料収集の館特性を担いながら、骨子となる「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提案を行います。

令和2年度の蔵書構成比は右図の通りですが、指定管理が始まった2017年の蔵書構成比とほぼ変わりありません。それは分野のバランスに配慮した新刊購入や買い替えの「資料提案」及び「除籍提案」を実践し、世田谷区様との密なご相談と連携を重ねた結果と考えております。利用者の暮らしの変化は少なからず資料要望にもあらわれます。経堂図書館の蔵書構成のあり方に関しても、顕在化する要望と潜在的な要望を汲み、経堂の資料特性を踏まえながら、ライフスタイルの変容にも応じた構成を考え、毎年度資料収集計画と予算執行計画を策定し、適切な資料管理を行ってまいります。



### 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分かり、目的の本を探しやすいことが、その図書館の印象やその後の利用にも影響します。ワンフロアで死角の多い経堂図書館では書架サインや見出し、館内案内図を設置し、特に利用の多い家事本コーナーの見出しを大きくするなど、高齢者や障害者の方々の立場に立って、利用しやすい書架整備に努めてまいります。

#### □ 課題解決のための特集展示やコーナー設置

働く世代や高齢者、子育て世代など多様な利用のある経堂図書館では幅広い資料からテーマを設定し、一般フロア、ビジネスコーナー、児童コーナーだけでなく、スペースを有効に活用し課題解決に導きます。また、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り組み

##### □ 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なら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」としてもらえるように、「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。





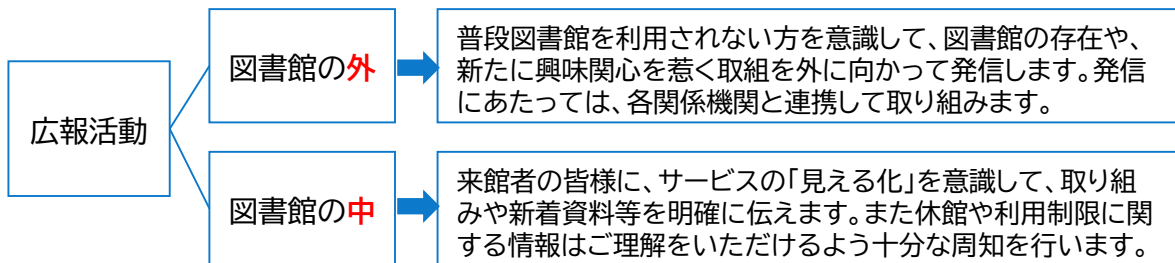
1 業務全般の運営計画

(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。

経堂図書館は開館してからこれまで、子ども向けおはなし会や大人の朗読会での読み聞かせをはじめ、視覚障害者の方々への対面朗読など、あらゆる場面で活動に熱意をもって取り組んでくださるボランティアの皆様に支えられてきました。今後も図書館サービスのさらなる向上のためお互いに協力し、発展できる関係性を築き上げていけたらと考えております。

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**

これまで経堂図書館で開催されてきたボランティアとの連携事業は、今後も継続して取り組んでまいります。長期化するコロナ禍により、事業の実施がままならない状況のなか、ボランティアの皆様には快いご理解ご協力をいただいています。このような良好な関係と強固な信頼関係を今後も育んでゆくとともに、新たなボランティア活動への支援にも取り組んでまいります。

**□ これまでの連携事業の継続と発展**

現在経堂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続し、おはなし会の演目等を組み立てていきます。また、コロナ対策として図書館近隣の区民施設を活用するなど、おはなし会の開催場所も広がっています。今後、経堂図書館内のおはなしの部屋を基点にしながら、地域に出て行くおはなし会も視野に入れ、コロナ禍で中止している「デイホーム赤堤」の出張朗読会も、収束の見通しが立ち次第ご相談の上、再開いたします。

## 現在の経堂図書館の行事

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)	1歳～就学前 3歳～低学年	毎週金曜 11:00～ 毎週水曜 15:00～
2 大人の朗読会	(ボランティア・職員計2～3名)	一般	毎週木曜 11:00～ ※第1週目は偶数月のみ
3 デイホーム赤堤 出張朗読会	(ボランティア・職員計2～3名)	デイホーム利用者	毎月第1・3週金曜日 13:00～

## 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。幅広い属性の方々の多様な目的による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

## 「整理整頓ボランティア」

スタッフ実施が大前提ですが、利用の多い館ですので、少しでも整理の行き届いた棚づくりにご活躍いただきます。



## □ 学生ボランティアの募集

東京農業大等の連携により、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経堂図書館らしい取組み

### 01 ビジネスコーナーの機能拡充

2017年のリニューアルより、館内には読書や調査研究する機能、閲覧席が充実した「ビジネスコーナー」が整備され、それによって、世田谷区立図書館の基本方針の一つでもある「大人の学び」が充実しました。

現在はインターネット閲覧端末5席のほか、座席管理システムを導入した受付制閲覧席12席を設けています。利用時間の選択と予約が可能のため、満席の場合も待ち時間を有効に使うことが出来ます。読書のほか、資料を使った調べものや持ち込みパソコンも使用できるため、学生やビジネスパーソンが利用する姿もみられます。

今後はさらなる利用度、利便性を高めるため、少しでも調べたい方の「短時間利用」を促進し、世田谷区様にご相談の上、気軽に利用できる運用へと変更することを提案します。例えば、受付制閲覧席を10分、15分の短時間利用を可能にするほか、機能の充実や向上を図るために、インターネット閲覧端末からのプリントアウトサービスを可能にします。これによって、これまで出来なかった商用データベースからのプリントアウトも可能になります。

#### ① ビジネス資料コーナー

##### □ 就活資料・レファレンス資料の充実

ビジネスコーナーには「ビジネス関連資料」を収集しており、特に「就職活動」に役立つ資料を集めます。今後はさらに、企業・団体情報、人物情報、業界情報、統計・各種データ資料、海外情報などのビジネスレファレンスに役立つ資料提案、区内企業のパンフレット、CSRの取組報告書、社史などの収集もおこないます。

また、ビジネスや仕事探しなどに役に立つテーマ等の図書展示を行います。最新の情報や地域の情報は関連機関からパンフレット等を取り寄せ、配布します



受付制ビジネス閲覧席



インターネット閲覧端末



就職情報コーナー



就職情報・チラシ



ビジネスコーナー展示





## 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経堂図書館らしい取り組み

## ② ビジネスレファレンス

ビジネスに関するレファレンスに図書館員が調査をお手伝いします。区立図書館の資料を始めインターネットや商用データベースを活用して調査を行います。また、ビジネスレファレンス事例を区内図書館ほか、他のビジネス支援図書館や国立国会図書館などから紹介し調査に役立てます。

ファッションビジネス講座

## ③ オンラインも活用した多様なテーマのビジネス支援事業

ビジネス支援事業として、ビジネスコーナーを会場に「起業入門セミナー」や「行政書士の仕事講座」「ファッションビジネス講座」などを開催し好評をいただきました。このような参加型のセミナーを継続するにあたり、新型コロナウイルスの対策を講じて、近隣の区民施設の活用やオンライン講座など、図書館のノウハウを活かして取り組んでまいります。

起業入門セミナー

## ④ 多様な働き方に応える就職支援事業

これまでも「世田谷区産業支援公社(三茶おしごとカフェ)」と連携をとり、図書館にキャリアカウンセラーが出張して利用者の就労相談にのる「おしごと相談」事業を行ってまいりました。今後はさらにきめ細かなサービスを目指し、相談者の属性や、ケース別の相談会も行います。コロナ禍ではオンライン開催も検討いたします。

キャリアカウンセラーによる「おしごと相談」

## □ 三茶おしごとカフェ×経堂図書館連携事業

## ■ 子育て世代への就労支援

図書館で実施するイベントと共催することにより、乳幼児連れで参加しやすい相談会を実現します。子育て世代の就職支援につなげることを目的として、本の読み聞かせや手遊びとともに、三茶おしごとカフェの利用案内、就職支援内容の説明、就職活動のアドバイスを実施します。子どもと一緒に参加できるので、気軽に参加してもらうことがねらいです。

## ■ 個人経営者のための講座や相談会

近隣商店街等の個人経営者を対象とし、三茶おしごとカフェからカウンセラーが出張して相談会を開催します。開催時間は夜間にする等、相談者に合わせた時間帯を設定します。

## ■ シニア向けの就職相談会

全国でも高齢者の就業率は25.1%と「4人に1人」に達するなか、世田谷区でも65歳以上の高齢者層は総人口の20%を超えており、生涯現役として就労を希望する高齢者の増加も今後予測されます。図書館という多くの方が訪れる場所で、高齢者を対象とした就労相談会を行うことで、働きたい希望に一步踏み出す機会を演出します。

## 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経堂図書館らしい取組み

### 02 滞在型要素を取り入れたサービス

立ち寄り利用だけではなく、特にひとり世帯の高齢者に対してなど、ゆっくり調べものをしたり、読書をしたり、居心地よく過ごせる場所としてもご利用いただけるよう、滞在型サービスの充実も図るほか、共通の趣味を持つ地域の方がつながる拠点としても機能させてまいります。

#### □ 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課題解決に導きます。また、ものづくりの中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を形成する機会に結びつきます。

#### □ 世田谷シルバー人材センター せたがや生涯現役ネットワーク連携事業

いまや大切な生活ツールとなっているパソコンやスマートフォン、インターネット検索方法、SNSの使い方講座を「世田谷シルバー人材センター」と連携し開催します。

また、NPO・事業者・大学・行政等約52団体が連携・協力して参加の場や機会づくりの応援をしている「せたがや生涯現役ネットワーク」と協力して、様々なイベントワークショップを開催し、シニアへの活動の場も提供いたします。

#### □ 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て、電子図書館の利用促進を行います。



## 2 事業提案書

### ② 地元商店街や学校教育（学校図書館）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 地元商店街×図書館のコラボ企画

経堂図書館周辺には5つの商店街があり、古くから街に根ざした老舗店舗から、新しいお店までが軒を連ね、活気に溢れています。経堂図書館では、商店街合同消防訓練など商店街のイベント情報を図書館広報誌やデジタルサイネージで広報することや、商工会が作成された商店街ガイドマップを配布する等の連携と協力を行ってまいりました。



商店街マップの紹介



商店街経堂防災訓練をデジタルサイネージで告知

今後は、図書館から商店街情報の発信をより幅広くすすめ、商店街の催事情報や求人情報などのタイムリーな情報発信や、商店街の歴史などを図書資料と大宅壮一文庫の雑誌記事からセレクトした展示を行います。また、図書館で商店街のクーポン券を配布する等、商店街と図書館の相互の利用促進を図ります。さらに、下記のような地元商店街との新たな取組みを実施し、これまで以上に人と人、人と情報が出会い、街の賑わいを創出し、新たな文化を発信する役割を担ってまいります。

#### ① 商店街店主たちのおすすめ本コーナー展示

商店街の店主(または店員)におすすめ本を紹介していただき、店舗情報やおすすめ商品・メニューの紹介とともに館内展示を行います。本を通じてお店紹介をすることで、利用者にお店を身近に感じていただけます。



#### ② まちじゅう図書館

商店会に協力いただき「まちじゅう図書館」の実施を提案します。商店街の店舗が「図書館」となり、それぞれの商い等関連した本やリサイクル本を段ボールひと箱程度置いて人々が自由に読むことができるようにするものです。本と出会う場を図書館以外にも作ることで、本を通じた地域のコミュニティ形成や活性化につなげるのが期待できます。実施している店舗を載せた地図がついたリーフレットを作成し、配布します。



#### ③ 店舗または図書館でイベント開催

- ・珈琲店×図書館(珈琲の淹れ方と珈琲にまつわる物語の朗読)
- ・インドカレー店×図書館(スパイス講座と世界のカレー等のブックトーク)
- ・果物屋×図書館(果物豆知識講座と果物が出来るまでブックトーク)
- ・パン屋×図書館(パン作り、発酵の話ブックトーク)

## 2 事業提案書

### ② 地元商店街や学校教育（学校図書館）との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

#### ④ 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。

そこで私たちは、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。

下記の目的・イベント内容で、経堂図書館と商店街を中心として経堂地区においても展開し、新しい交流や地域文化の創発を促進してまいります。



#### □ 目的・コンセプト

Library Book Circus

読むサーカスは、まちからまちへ。

ライブラリーブックサーカスは、“読むサーカス”です。

図書館にある本の一冊一冊を曲芸師に見立てると図書館は、まるでサーカスのようです。

まちからまちへサーカスは現れ、本の魅力を体感できるイベントを開催します。

イベントに参加することで、新たな本の魅力を発見し、本との新たな関わり方を見出します。

#### □ ライブラリーブックサーカスの3つの特徴

2 事業提案書

② 地元商店街や学校教育（学校図書館）との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

□ イベント内容

■ 経堂を知る10のキーワード選書

■ 特産品展示

■ 教えて司書さん！

■ 経堂のくらし座談会

■ 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ところ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

### ② 地元商店街や学校教育（学校図書館）との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

#### 02 学校教育(学校図書館)との連携強化

##### ① 図書館から学校への訪問

###### □ タブレットを使った図書館利用講座

教育現場のDXに対応した支援として、生徒たちのタブレットでの図書館利用(HP利用方法、資料検索、予約、HP掲載のブックリストやパスファインダー、図書館新聞の活用など)講座を実施します。



###### □ ブックトーク

学習支援として、教科書の単元の内容でブックトークを行います。特に、世田谷区独自の教科「日本語」は「哲学」「表現」「日本文化」について、図書館資料を使って支援します。また、読書支援として、ブックトークのテーマに関連したブックリストの配布を行います。



ブックトークの様子

###### □ ビブリオバトル

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学校で開催します。すでに取り組んでいる学校へは、バトルで優勝した本などを図書館でも紹介・展示を行うことで、学校の取組みを地域にも広く伝えます。

###### □ 調べ学習支援

調べ学習をすすめる方法、図鑑等における目次や索引の使い方、公共図書館の利用方法を教えるなどの支援を行います。また、図書館にある「どの本で調べられるか」を案内する、テーマ別のパスファインダーを作成し、学校図書館と公共図書館の相互活用を促進します。

経堂図書館作成  
テーマ別パスファインダー

## 2 事業提案書

### ② 地元商店街や学校教育（学校図書館）との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

#### □ ブックホスピタル

休み時間や放課後、学校行事に出張し、破損した本を使用して図書の修理方法を教えます。本を大切に扱うことへの啓発につながります。

#### □ 小中学生へ向けた読み聞かせ講座の開催

小学校高学年から低学年へ、中学生から小学生へ向けて読み聞かせる取組みが実施されています。図書館司書が、児童・生徒向けに読み聞かせ方法を教え、上手に読み聞かせができるよう、みんなで楽しく練習します。

読み聞かせ練習の様子

### ② 学校から図書館へ訪問

#### □ 司書体験

展示コーナーを作成、おすすめ本のPOPを作成してもらいます。学校の職業体験や夏休みの課題と合わせて実施します。



司書体験の生徒によるおすすめ本展示

#### □ 読書会

事前に課題図書を決めて参加者はその本を読んでから参加します。その本についてお互いに感想を話し合い、他者の意見を聞き自分の感想を伝えることで、聞く力と表現力を養います。

## 2 事業提案書

### ② 地元商店街や学校教育（学校図書館）との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

#### 03 地域と人、本をつなぐ連携事業

##### ① 東京農業大学との連携事業

図書館を通して東京農大の取組みを広く地域の方々に知っていただくことを目的として、経堂図書館では、東京農大との連携事業を開催しています。今後も、「食と農に関する身近な話題」や「生き物を通して好奇心を育てる」こと等をテーマに、子どもから大人まで、図書館を使って「調べる・発表する」ことへつながる取組みを行ってまいります。また、東京農業大学図書館とも交流し、農大図書館や教授、学生からの推薦図書や経堂図書館からの本紹介など、相互連携を企画してまいります。

以下は、東京農業大学との連携実績です。

##### □ 講座「日本の酒 世界の酒～人はなぜ酒を飲むのか～」

応用生物学科学部醸造科学科、穂坂賢教授を講師に招き、「食と農に関する身近な話題」を提供する講座を開催。図書館での開催が、大人の調べ学習につながります。

##### □ 講座「農大市場を知る」

東京農大の学生によるベンチャー企業である株式会社メルカード東京農大についての講座を開催します。以前は講師に株式会社メルカード東京農大代表取締役である豊原秀和教授をお招きし、「農大市場」とは何かという話から、学生ベンチャー企業ならではの苦労話も織り交ぜながら、主にメルカードの代表的な商品である「カムカム」についてお話いただきました。引き続き連携講座を実施してまいります。

##### □ 講座「生き物の色の意味を考えよう」

東京農大で研究開発した「カラフルザリガニ」を通して、生き物にとっての色素の役割や外来種生物の真相、食物連鎖の仕組みなどの事例を紹介しながら、みて触れて体験する講座を教職・学術情報課程の武田晃治教授に講義いただきました。

今後も図書館と東京農大が協力して、子どもから大人にまで関心の高いテーマを分析し、調べ学習や読書活動のきっかけとなる事業を企画してまいります。



東京農大武田教授による「生き物の色の意味を考えよう」

## 2 事業提案書

### ② 地元商店街や学校教育（学校図書館）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 せたがや子育てネットとの連携事業

子育て中の保護者とお子様への支援として、「読み聞かせと子育て交流会」を実施します。区内のNPO法人「せたがや子育てネット」との連携事業として、地域子育て支援コーディネーターが出張し、保護者の子育ての悩みに応じたり地域の子育て情報を提供することで、保護者同士の交流を深めます。

また、現在は外に出かける機会が少なくなり、より地域ぐるみの子育て支援が望まれます。今後図書館では、地域子育て支援コーディネーターに相談できる出張相談会や、図書館で「せたがや子育てネット」のイベント情報の提供、子育て講座の開催などを行います。

読み聞かせと子育て交流会

#### ③ 編集工学研究所

地域の読書推進活動として「本を読んでも忘れてしまう」など、読書の悩みを解決する「目次読書法」を体験し、読んだ本を紹介するポップを作成するワークショップを行います。また、区内に所在する編集工学研究所で学んだスタッフが、「魅力ある棚編集」を実践し、これまでのテーマ展示にはない「新しい情報の組み合わせ」を工夫し、利用者の新鮮な発見を促す展示を行います。

目次読書ワークショップ

#### ④ 大宅壮一文庫

大宅壮一文庫は、明治時代以降140余年の雑誌、1万2千種類・80万冊を所蔵する、歴史ある雑誌専門の図書館で、多くの方に活用されています。このような文化的価値の高い施設と図書館が連携し、それぞれの特性を活かした連携事業を行うことで、区内の文化的資源を多くの方に知ってもらうことができ、好奇心を刺激して、新たな利用者の発掘につながります。

##### □ 図書と雑誌の連携展示

図書館のテーマ展示を図書資料だけでなく、関連した雑誌記事とあわせて展示することで、それぞれの特性を活かした展示を行います。また、経堂地区だけでなく世田谷区に関する古い雑誌記事から地域の歴史を紹介するなど、区内に所在する雑誌の図書館を広く周知するとともに相互に連携を行います。

大宅壮一文庫所蔵雑誌記事  
を活かした特別展示





## 2 事業提案書

## ② 地元商店街や学校教育（学校図書館）との連携強化等による地域に根ざした図書館の取組み

## □ 雑誌記事を活用した回想サロン

大宅壮一文庫との連携で、懐かしい雑誌記事を紹介する回想サロンを企画します。参加者同士が懐かしい思い出を語り合う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ます。当時を振り返り、共通の話題を楽しむコミュニティの形成を促します。



## ⑤ 地域×SDGsへの取組み

## □ 「世田谷区清掃・リサイクル部事業課普及啓発

家庭で余っている食品等を持ち寄り、広く地域の福祉団体や施設等に提供するボランティア活動である「フードドライブ」の受付窓口として、図書館が協力します。

世田谷区のフードドライブ活動に参加し、食品ロスの削減と有効活用に協力するため、図書館内で集まった食品を地域のフードドライブ活動団体に寄付します。合わせて、館内でSDGsの啓発展示を行います。



SDGs特集展示

## □ 障害者福祉施設×商店街×経堂図書館

図書館で商店街のSDGsへの取組みを周知するイベントや、東京農大のSDGsに関連した講座などを開催します。イベント参加者には障害者福祉施設製作のエコバッグを配布します。商店街での買い物にエコバッグを使用していただくなど、商店街と福祉施設と図書館が連携して地球環境保全に向けた啓発を行います。



障害者福祉施設製作のエコバッグ



## 2 事業提案書

### ③ 立ち寄り型サービスをベースにした、情報発信型サービス強化の取組み

#### 01 情報発信型サービスの取組み

1日平均利用客5万人を超える経堂駅の目先にある経堂図書館は、立地的に通勤・通学等の際に予約資料が受け取りやすく、1日約2000人の方が訪れます。館内スペースが限られていることもあり、滞在型サービスを取り入れつつも、立ち寄り方の図書館利用をベースに想定し、情報発信の取組みを強化する必要があります。

経堂図書館では、ビジネスや子育て情報など利用者ニーズの高いテーマを中心に、ICTを活用するなど館内での取組みに工夫を凝らし、より情報にアクセスしやすい環境を整備します。

##### ① ICTの利活用

図書館では、デジタルサイネージを活用して、図書館や地域の新しいイベント情報や取組みを発信します。また、座席管理システムを導入して、閲覧席の効率的な管理を行い、利用者がより立ち寄りやすい環境を整備します。

また、ビジネス支援と読書活動推進の一環として、ビジネス本の要約サービス「flier」の導入を提案し、地域特性に合致した情報発信を行います。

⇒これらICT機器の詳細は、「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。



サイネージ・座席管理システムを導入したビジネスコーナー

##### ② 図書館広報誌で情報発信

経堂図書館ニュース『本の駅』は2007年の経堂図書館開館時に創刊し、指定管理者が内容を刷新しながら発行を続けています。

「図書館スタッフからのおすすめ本」紹介のほか、経堂図書館で販売している障害者施設自主生産品を紹介する「はっぴいコーナー」、また、「世田谷区地域情報コーナー」では商店街の合同防災訓練のお知らせなど、今後も地域のみなさまの役に立つ情報を提供してまいります。



## 2 事業提案書

## ③ 立ち寄り型サービスをベースにした、情報発信型サービス強化の取組み

## ③ 工夫をこらした資料管理・特集展示による情報発信

図書館の豊富な情報を、各コーナー、分類ごとにわかりやすく整理・排列して、いつも新しい情報を手にすることができるよう、資料収集管理に努めます。

また、季節やニーズの高い特集展示を行い、関連した行政イベント・パンフレット等を充実させ、並べて配置することで、情報を網羅的に取得できるよう工夫します。



自殺対策強化月間

区内文化・行政施設  
情報の発信

レファレンスブックの紹介



SDGs

## ④ きょうちゃんポストの活用

経堂図書館のオリジナルキャラクター「きょうちゃん」を活用して、特に子どもたちに親しみやすい方法で、情報発信を行います。

経堂図書館子どもニュース『ぶっくる』では、世田谷区立図書館で活動する子ども司書「読書リーダー」からのおすすめ本や、来館した子どもたちからおすすめ本や絵を募集する「きょうちゃんポスト」に投函された絵を紹介します。

オリジナルキャラクター  
「きょうちゃん」

## ⑤ 地域で育てる「思い出の本の木」

来館者の「思い出の本」とそのエピソードを葉っぱの形のメッセージカードに書いてもらい、玄関に設置する木のディスプレイに貼り付けます。人通りの多い西口玄関で、地域のみなさんが本の思い出を交換することで読書活動を促します。



## 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 立ち寄り型に新たな価値を付加する仕掛けづくり

駅前という立地条件から気軽に立ち寄れる図書館であり、カウンター業務での日々の接客を通して継続して利用されている方が多くいることが分かります。しかし利用者数が常に増加傾向にあるわけではなく、一定の新規利用者が増えると共に、一定の利用者が利用を控えるようになっている事が推測されます。

利用者それぞれのライフステージの変化により、図書館と疎遠になる、経堂図書館において一つの課題であると考えます。利用者に「また、いこう」と思わせる立ち寄りやすいICTを活用したサービスを充実させるとともに、利用者にとっていつでも経堂図書館が、学びの場、憩いの場、そして生活の一部となるような取組みとして以下の自主事業を実施します。

## □ デジタルサイネージによる情報発信

現在経堂図書館では3台のサイネージを継続して設置します。図書館のイベントや展示、駅前の合同防災訓練の情報発信などを発信することにより、利用者に図書館を地域をより知ってもらうきっかけにします。

また、自主事業として提案する障害者施設の自主生産品の紹介や、近隣の商店街、文化行政施設の情報等、地域情報の発信ツールとして活用し、図書館に訪れた利用者に対して新しい情報を発信してまいります。



## □ 座席管理システムによるストレスフリーな席利用

ビジネスコーナーには12席の閲覧席を設けています。コロナ禍のためソーシャルディスタンスを保ち、席数を減らしている現状ではありますが、図書館にじっくり滞在して調べものなどをする方のために、受付制の座席管理システムの導入を継続します。

満席の場合は座席の予約も可能なため、ちょっと立ち寄った方でも、席が用意できるまでの時間を有効に使い、ストレスフリーな座席利用が出来ます。利用の多い経堂図書館だからこそ、滞在を有意義な時間に出来るよう取り組んでいます。



## 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)

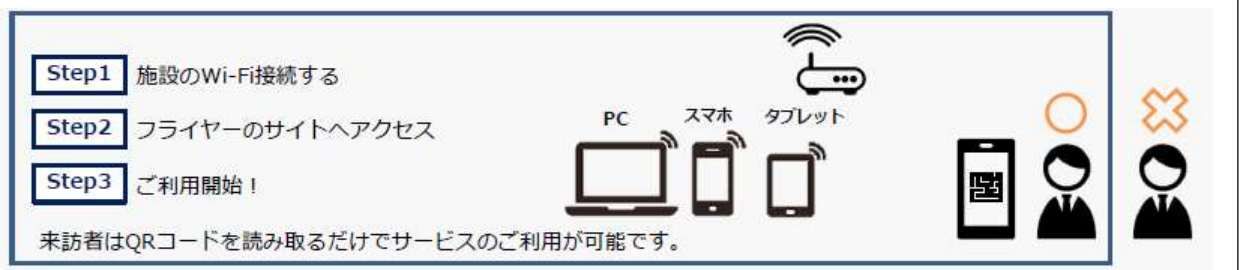
## □ ビジネス本の要約サービス「flier」で時短読書

経堂図書館では、夜19時以降は予約資料を受け取るビジネスパーソンが多くみられます。忙しい利用者やちょっと立ち寄った利用者に対して簡単にビジネス書の情報をお届けできるよう、ビジネス書1冊4,000文字に要約した文字・音声を提供するサービス「flier」を導入します。インターネット閲覧端末や館内のWi-Fiで接続した持ち込みPC閲覧・視聴が可能です。閲覧席の利用者がこのサービスを利用し、情報を短時間でキャッチアップできます。

内容の要約を読んで気になった本は、予約リクエストを受付します。また、「flier」掲載図書の一部を館内閲覧で展示し、手に取ってご覧いただくことも可能です。こうした新しい「本との出会い」を創出するサービスでもあります。

要約は17のカテゴリーに分類されており、いままで接点がなかったジャンルの本にも気軽に出会えます。利用者の声では、ビジネスのヒントやスキル・教養を手軽にインプットができるとともに、要約をきっかけに読書の幅が広がります。

要約を通して完本やその他のジャンルの本への読書意欲に繋げられることで、図書館でも利用者の拡大や利用促進につながることを期待できます。図書館での利用イメージは以下の通りです。図書館のWi-Fi環境を通じての固定IP認証による館内利用を前提に、ご自身のキャリアで閲覧可能にします。





## 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 (2) 自主事業 (目的外)

## □ 図書除菌機のリニューアル



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。現在経堂図書館に置かれている図書除菌機をリニューアルし、30秒で一度に6冊除菌できる機種を導入します。

「LIVA」は、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。

本が自立式なので、本の痛みが少なくて済みます。

「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)

## □ 障害者への理解を深める自主生産品販売

区内障害者福祉施設で障害をもつ方々が製作された自主生産品の受託販売を行っています。ブックカバーやアクセサリなどの雑貨類が中心です。すべて手作りで丁寧に作られた製品は定期的に新製品も加わり、来館者のみなさまにも大変好評です。ひと月に2万円ほどある売上はすべて障害者施設に還元し、障害者のみなさまの活動の一助となる役割を担っています。

販売だけでなく、施設と連携してオリジナルエコバッグを製作するなど、連携の幅を広げております。今後も販売をとおして地域と利用者がつながり、障害者施設の役に立てる取り組みを継続拡張してまいります。



## □ 緑化による居心地空間の提供

2017年のリニューアルの際に緑化を施し、高架下のため暗い印象だったエントランスに安らぎの空間を創出しました。人の往来が多い経堂駅前ですが、前を通る方が思わず訪れたいくなる図書館外観を演出しています。図書館で居心地よく過ごしていただくために、またアフターコロナにおいては「知と学びと文化の情報拠点」として、交流の場所として、地域に開かれた知的な居場所としての機能を担えるよう取り組みます。





### 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

##### 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。

##### 03 具体的な取り組み

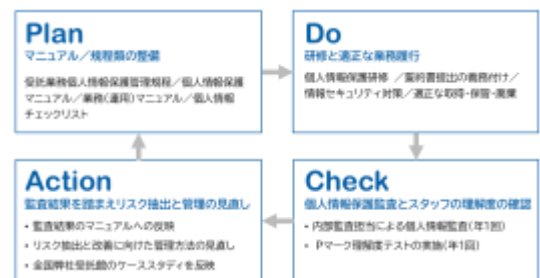
###### ① 遵守事項

###### □ 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。

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



貢献に対する感謝状

### 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

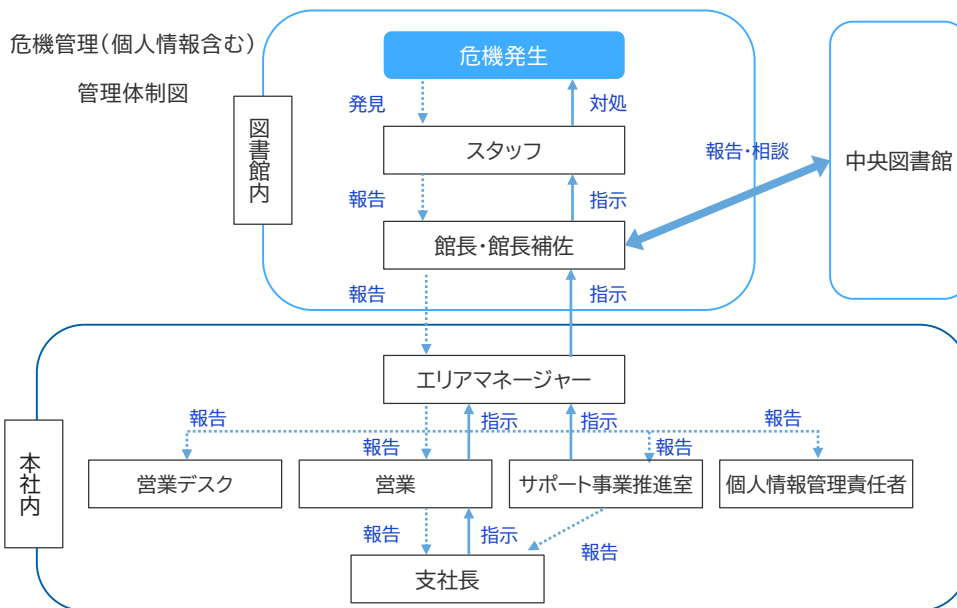
04 ノウハウの集約と有効活用－全国取り組み事例から－

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

駅前の交番もしくは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。不審者出沒時には、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。

## □ 定期的な館内巡回の実施

館内・館外の巡回にあたっては、経堂図書館の特性を理解し、死角となるポイントや防犯カメラでは捉えられない箇所を重点的に、安全管理を行います。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

## □ 防犯カメラの設置増加の検討

人的な巡回と併せた定点観測が可能な監視カメラの設置をすることで死角の解消による利用者の安全確保と、効率的な業務運営と館内秩序維持につなげます。

現在の経堂図書館では2か所ある出入り口付近とカウンター前とトラブルが起きやすい箇所に防犯カメラがありません。**2台のカメラの追加設置を検討**して防犯能力の向上を図ります。

※右図の経堂図書館マップ内: ● 追加設置提案箇所 ● 既存箇所



### 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。

経堂図書館での訓練の様子

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。



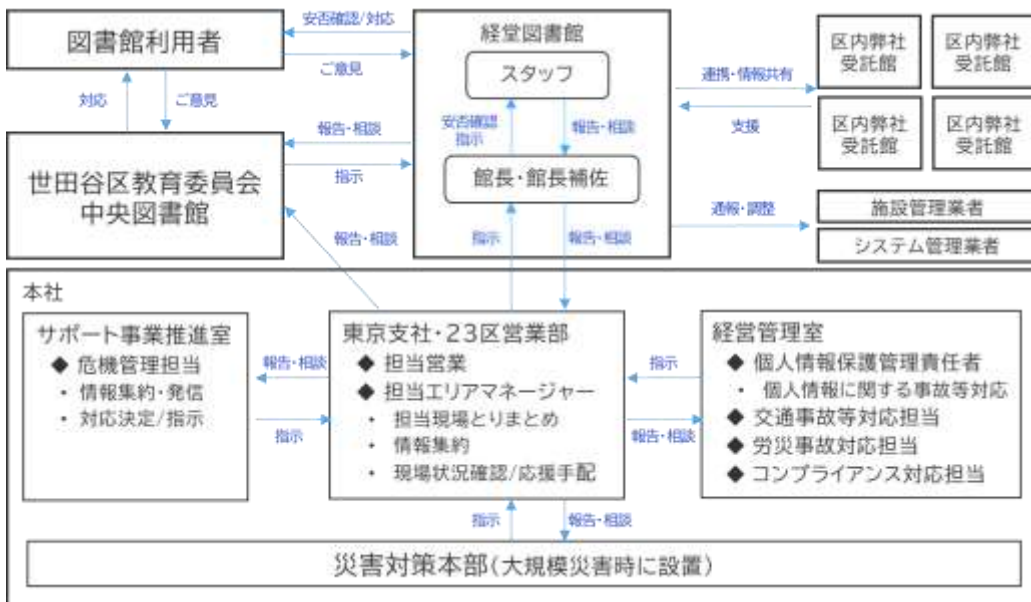
3 安全適正管理の計画

(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

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。

支援スタッフによる  
水害時の復旧作業の様子

### 3 安全適正管理の計画

#### (3) 施設設備の維持管理

#### 01 施設・設備の維持管理に対する基本的な考え方

図書館は、市民の知る自由を保障する社会教育施設です。誰もが公平・平等に利用できるように、安心・安全な読書・学びの環境を整えておくことが大前提となります。そのためには、図書館の特性をよく理解し、施設に合った維持管理が必須となります。私たちは、以下の4つの視点から、適切な施設・設備の維持管理に取り組んでまいります。

##### 快適

利用者の快適性  
建物の快適性

施設内は常に整理整頓を行い、いつも美しい室内環境の維持に努めるとともに、館内緑化等で居心地のよい読書空間を整備します。

##### 清潔

的確適切な清掃  
環境の保全

適切な清掃を行い、清潔な施設の維持に努めます。特に洗面・トイレ等水回りは定期的な洗浄、殺菌、消毒を行い清潔さを保ちます。

##### 安全

利用者の安全  
作業の安全

日常的業務でも、建物の異常に対して常に注意を払います。利用者の安全に配慮して施設や設備の劣化等による危険・障害の未然防止に努めます。

##### ECO

省エネ  
環境負荷軽減

ムリ・ムダを無くし、環境に配慮した維持管理業務を行います。「ECOステップせたがや」に基づき行動します。

#### 02 経堂図書館での施設管理

経堂図書館は、小田急線経堂駅から徒歩1分と駅至近であり、来館者数は多い日で一日2000人を超えます。利用される年齢層も幅広く、立ち寄り型の短時間利用が多い傾向にありますが、長時間滞在の利用者もおり、夜間利用も多いのが特徴です。そうした館の特性を踏まえ、特に以下のポイントに留意し施設・設備の維持管理を実施してまいります。

##### ① トイレの見回り

トイレへの立ち寄り利用が非常に多いため、喫煙行為、異物詰まり、排泄物による汚れ、トイレットペーパーの持ち去りなどが頻繁に発生するため、一般的な図書館より人的巡回の頻度を多めに設定し対応します。

##### ② 自動ドアのチェック

特に駅側の自動ドアは開閉回数も多いため、定期点検では施設維持担当者も同席のうえ、センサー・動作不具合など、よく注視し点検を実施します。

##### ③ 目的外・不特定多数の利用者への対応

目的外の立ち寄り利用者も多いことから、入口からトイレへの動線は汚れやすく、必要に応じてスタッフが随時清掃します。また不審者対策を重視し、防犯カメラの設置位置等検討します。



## 3 安全適正管理の計画

## (3) 施設設備の維持管理

## 03 適切な保守点検について

## ① 点検業務

施設は経年劣化（老朽化）とともに危険性を増し、定期的な確認を怠ると、日常使用では視認しにくい箇所から不具合が発生する場合があります。そのため、運営スタッフによる日々の巡回確認に加え、専門業者による月1回の巡回点検を実施し、建物、設備の状況を確認して、詳細な点検報告書を提出します。その際、発見された不具合、改善すべき事項については随時世田谷区様に報告するなど、予防保全の考え方で、的確且つ迅速な対応を目指します。

## ② 施設・設備修繕計画の作成と実施

経堂図書館では経年劣化によると思われる水回りや館内設備の不具合が増えてきております。施設・設備の日常及び定期的な点検の確実な実施は重要です。

関係法令、公募仕様書に基づいて、以下スケジュール案のとおり履行管理のうえ、遺漏なく管理業務を実施いたします。

## ■ 世田谷区立経堂図書館 施設点検スケジュール案

	項目	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	害虫防除	2回/年		●						●				
2	日常清掃	348回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3	床面清掃【全般】	6回/年	●		●		●		●		●		●	
4	窓ガラス清掃	2回/年			●								●	
5	照明器具清掃	1回/年							●					
6	尿石除去	1回/年											●	
7	植栽管理	1回/年						●						
8	GHPパッケージ空調機室外機保守点検	1回/年							●					
9	パッケージ空調機室内機プレフィルター清掃	4回/年		●			●			●			●	
10	全熱交換器保守点検	1回/年				●								
11	給排気ファン保守点検	1回/年				●								
12	雑排水槽清掃	1回/年			●									
13	排水ポンプ保守点検	1回/年			●									
14	自動ドア保守点検	4回/年			●			●			●			●
15	消防設備保守点検	2回/年				●					●			

## □ 専門業者による総合施設巡回点検

毎月1回、専門業者による、施設・設備面の全般の巡回点検を実施します。不具合等については詳細な報告書にまとめられ、安全面における問題点の抽出と予防保全に役立てています。



施設点検報告書(毎月1回)



### 3 安全適正管理の計画

#### (3) 施設設備の維持管理

#### 04 各種業務の委託先について

##### ① 委託先の選定基準

施設や設備の保守、維持管理等につきましては、業務の特殊性を考慮し、専門の施設管理会社に委託します。私たちは、業務を確実に遂行できる能力と企業としての信頼性を最低限の条件とし、以下の判断基準に則り、適正な事業者にも業務を委託します。

##### ② 委託先予定先

以下の業務を再委託する予定です。地元貢献と緊急時対応を考慮し、可能な限り区内業者を優先して委託先を決定いたします。

#### 05 非常時対応について

突発的な施設・設備の故障・不具合に備え、施設管理担当は不在時を考慮し正・副2名配置します。また各委託先にすぐ連絡が取れるよう、緊急時の連絡先は一覧表にて作成・共有します。

また、無人時間帯などに非常時が発生した場合、館長をはじめとして、館周辺のスタッフが可能な限り現状確認を行えるように緊急確認体制の構築をしております。

館の事情を把握している者が早急に館状況を確認することで、対応の迅速化、被害の最小化を図れます。



## 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。経堂図書館では区内在住者が6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。これから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。

経堂図書館においては現在2名の障害者雇用スタッフが勤務しています。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。

その他、弊社が受託している世田谷区内5館では、合計7名の障害者の方を雇用しています。

## □ 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。以下のプロセスにより、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

経堂図書館では、2名の障害者の方が勤務しています。駅に近く、貸出数と利用者数が多い多忙な館ではありますが、安心して働くことができる現場環境を整備しています。多様な環境に合わせ、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。

経堂図書館長には、現在の館長を引き続き配置予定です。世田谷区立図書館唯一の指定管理館の館長として、世田谷区立図書館の調査で高い評価をいただいた経堂図書館の運営を担ってきました。司書資格を持ち、図書館経験22年(弊社歴は9年)の豊富な経験と、経堂図書館長を3年間務めてきた実績があります。引き続き業務を担うことで、今後の経堂図書館の運営でも大きく貢献できると確信しております。

#### □ 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

これまでの図書館勤務では、直営館の非常勤職員、業務委託での責任者、指定管理館の館長を経験してまいりました。それぞれ業務形態は異なっても、その地域に根付いた図書館運営が大切であることは、これまでの経験で熟知しております。

経堂図書館での3年間の館長経験をとおして、世田谷区立図書館の運営方針やこれまでの歴史を学んでまいりました。

今後さらに区民の皆様に喜ばれ、役に立つサービスを提供してまいります。

## 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5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4名を配置します。

## □ 館長補佐予定者

館長補佐については現経堂図書館勤務者を中心配置予定です。継続して安定的な運営が行えるよう体制を整備します。

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)		
館長補佐E(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。現在の経堂図書館勤務者を中心に、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)		

## 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)。更新回数の上限設定は無  
(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。

#### 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

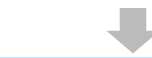
## 04 労働安全衛生・健康管理への配慮

「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 の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

本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。経堂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

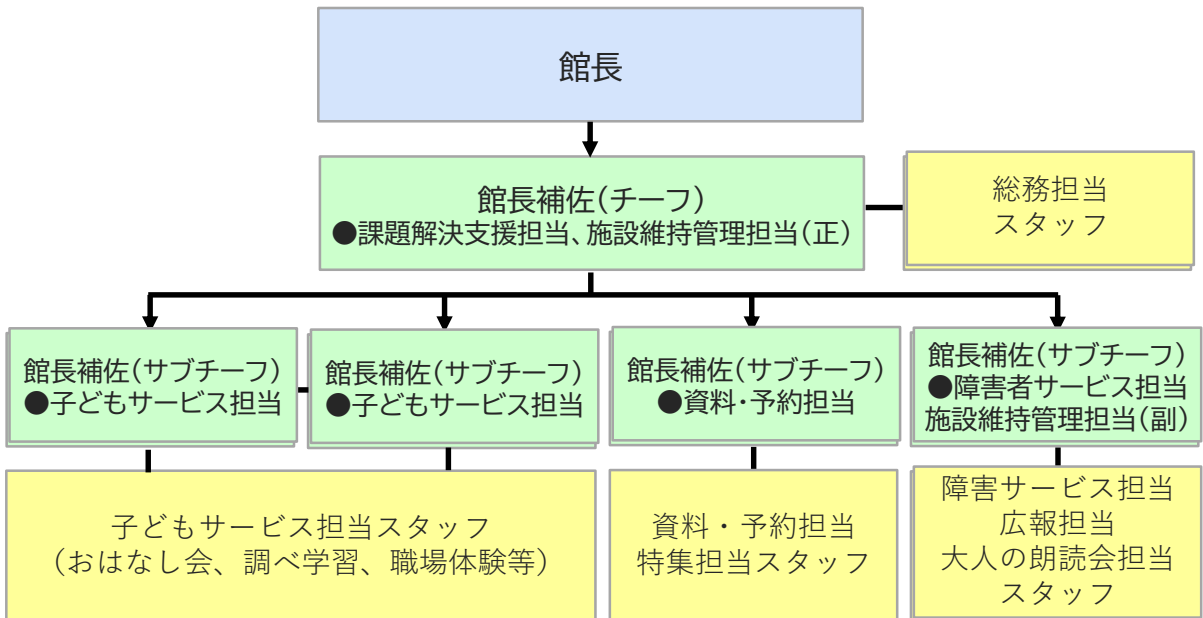
4 人員計画書

(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、経堂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
経堂図書館月次報告会	月に1回	館長、エリアマネージャー、本社担当営業

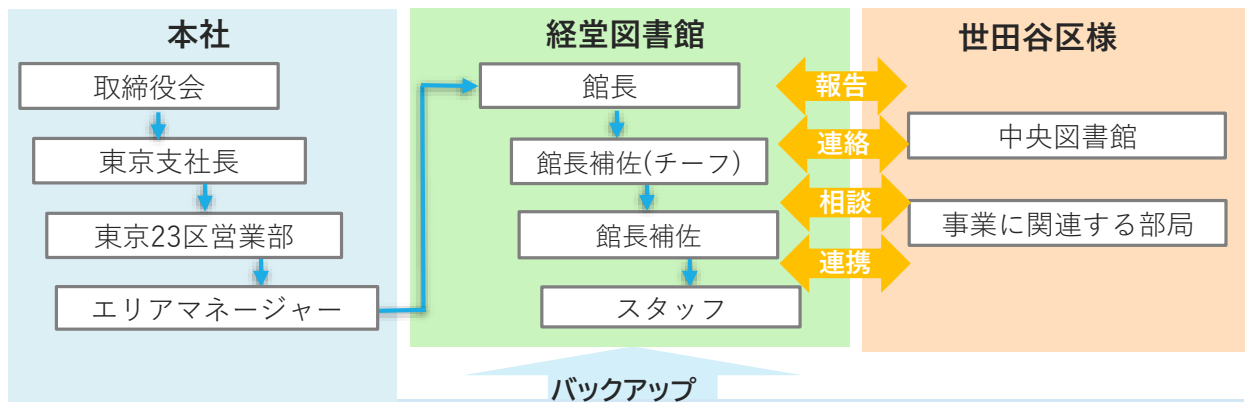
4 人員計画書

(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><b>サポート事業推進室</b></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><b>指定管理計算センター</b></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><b>人事部</b></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><b>データ部</b></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><b>物流管理部</b></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><b>図書館総合研究所</b></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><b>仕入部</b></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><b>電算室・IC事業部</b></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<b>全ての社員・全ての部署</b>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>

## 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							
20:00	常勤							
	非常勤							
21:00	常勤							
	非常勤							
21:15	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。

土曜日:21時閉館タイムテーブル例

日曜日:20時閉館タイムテーブル例



#### 4 人員計画書

##### (2) 配置・指導体制

##### ① 配置計画

平日:21時閉館タイムテーブル例

平日:20時閉館タイムテーブル例

## 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。

経堂図書館では、15名の司書有資格者が勤務しており、50.0%のスタッフが司書資格取得者です。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なります。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。経堂図書館では昨年度1名のスタッフが司書資格を取得しています。

## 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 経堂図書館自館対応

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、経堂図書館においては、まず自館で対応完了を目指しています。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開館作業について引継ぎを行っており、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ております。

## 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。経堂図書館の勤務経験があり区内他館で責任者業務にあたっている区内在住者が2名おり、所属館の状況次第では業務応援に優先的に向かう体制をとっております。

	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。また経堂図書館では現在勤務しているスタッフを中心とした運営を継続します。

## 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

## 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、はじめて経堂図書館スタッフとしての質の高いサービスの実現化可能であると考えます。多様な利用者が集う経堂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。郷土研究者や経堂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。

□ 令和2年度の館内研修の取組み

前年度においては以下の研修を実施しました。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。

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

## 駅前図書館としての利便性を追及した、地域の情報拠点へ

経堂図書館は、小田急線の高架に沿って駅改札に面した西側入り口から東側の駐輪場まで、約50mの間を一本道のような構造となっています。地域の方々は自宅から駅に向かう時、または駅から帰宅する時の通り道にも使われており、地域に密接につながった図書館ともいえます。区内で最も来館者が多く、月曜開館や21時までの開館時間とすることで利便性を高めています。一方で、利用者アンケートでは、「1～2時間でも朝早く開館する日もあると仕事前（学校前）に立ち寄りできて利用機会が増えると思います。」という声もあり、朝の通勤・通学の前などの時間帯に予約資料を受け取りたい方も一定数いらっしゃる事が推測されます。

このような声にお応えするために、図書館としての利便性をさらに高める将来に向けたご提案として、現在の 9:00～21:00という開館時間以外でも予約資料を受け取ることができるサービスをご提案いたします。

駅前という立地を活かした新しい予約受取サービスの実施は、経堂図書館の地域特性を活かした知と学びと文化の情報拠点としての将来像と言えます。

### 1. 開館前の時間帯における予約資料の受け渡しサービス

開館前の 8:00 ～ 9:00 の時間帯において、予約資料の受け渡しサービスをご提案します。開館日（日曜日及び月曜日並びに休日、1月4日及び12月28日を除く）において、8:00から正面入口～カウンターまでを部分開館とし、予約資料の受け取りができるよう環境整備いたします。

これにより、通勤通学時の時間を利用して資料の受取が可能になり、特に地域にお住まいの方々の利用が便利になります。

開館時間の変更においては「世田谷区立図書館則」の変更等が必要となり、世田谷区様の承認をいただいた上で、具体的な運用をご相談させていただきます。

シフト調整の工夫により多少の人員増で実施が可能となりますので、費用対効果が高いと考えます。



### 2. 予約資料自動受取機の導入

開館前の時間帯における予約資料の受け渡しサービスの発展として、予約資料自動受取機の導入をご提案します。図書館利用カードがあれば、完全セルフ操作で予約資料の受け取りができ、利用者の利便性が向上するとともに、業務効率化につながります。全国で3例（大田区立池上図書館、安城市図書情報館、神戸市中央図書館花時計駅）で導入実績があり、開館時間外での受け取りは、利用者に好評です。

経堂図書館では、カウンター・事務室の一部からブックポストのある通用口にかけての設置が想定され、大幅なレイアウト変更と工事が必要となりますが、神戸市中央図書館花時計駅の例では駅構内での設置も可能で、朝5時半から深夜24時まで受取可能な運用としているなど、様々なパターンで導入のご提案をすることが可能です。

#### 利用者のメリット

開館時間・休館日に左右されず、予約資料の受取が可能。  
完全セルフ操作で、貸出資料等のプライバシーに配慮  
感染症拡大時における非接触でのサービス提供

#### 運営のメリット

カウンターでの貸出業務の縮小による業務効率化  
予約回送資料の処理時間の短縮  
予約確保票等の個人情報帳票類の出力減少

