

令和6年8月2日
教育委員会事務局

梅丘図書館の指定管理者候補者の選定結果について

(付議の要旨)

改築工事後の令和8年2月から管理運営を開始する梅丘図書館の指定管理者について、候補者を選定したので報告する。

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、改築工事後の梅丘図書館の指定管理者の候補者の公募を実施し、令和8年2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6年区議会第三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
梅丘図書館	代田四丁目38番10号	梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ (代表事業者 株式会社図書館流通センター) 文京区大塚三丁目1番1号

3. 指定期間

4年2ヶ月(令和8年2月1日(予定)～令和12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、以下の期間に事業者を公募した。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6年5月10日～5月20日

応募説明会 令和6年5月21日

現地見学会 改築工事のため実施せず

申請書類受付期限 令和6年6月17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
○西村 亮彦	国士舘大学理工学部准教授
三木 修	山下商店街振興組合理事長
由良 孝江	おはなし会ボランティア団体（わらべうたの会トトケッコ）
杉中 寛之	障害福祉部長
松本 幸夫	子ども・若者部長
玉野 宏一	教育政策・生涯学習部長

「 」は委員長。「○」は副委員長。

(3) 選定委員会開催状況

第1回選定委員会 令和6年4月3日（審査方法等の審議）

第2回選定委員会 令和6年7月3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6年7月8日（第2次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）、総合審査、指定管理者候補者選定）

5. 選定結果

別紙「選定結果表」のとおり。

6. 選定理由

当該団体は、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、共同事業体を構成する小田急電鉄グループの協力のもと、情報発信や施設維持管理を含めた安定した図書館運営が期待できる。また、第3次世田谷区立図書館ビジョンに掲げる「生涯を通じた知や学び」、「地域文化とコミュニティ」、「多様性と共生社会」の3つの視点を踏まえた様々な事業提案や新しい図書館ならではの質の高いサービス提供体制が示されており、今後の区立図書館の先進モデルケースとして、他の区立図書館への波及効果にも期待できる。

なお、選定委員会で定めた評価項目に対する当該団体の主な提案は以下のとおりである。

(1) 立地環境や地域性等を踏まえた図書館サービス業務の取組み

医療・健康・福祉に関する資料のほか、新たに自然・まち、文化・芸術といった地域の特色を活かした資料収集を行う。また、レファレンスサービスの充実に向け、コンシェルジュの声かけからレファレンスカウンターへのスムーズな案内や、パスファインダー、デジタルサイネージ等を活用した利用促進に加え、近隣の教育機関や福祉施設と連携したレフェラルサービスの推進などに取り組む。

(2) 事業提案

羽根木公園と一体となった図書館運営

羽根木公園内に囲まれた立地環境を生かし、プレーパークと連携した屋外イベントの実施や、梅まつりの開催にあわせて地域特産品の展示、本の持ち寄り交換会、公園での絵本の読み聞かせなど、公園と図書館をつなぐ取組みを行う。

ワークショップエリアの活用

専任のクリエイティブ担当を配置し、3Dプリンター等のデジタル機器を活用して子どもたちや中高生等が、自由に創作活動ができるように支援するなど、クリエイティブラーニングの場の創出に取り組む。

中高生世代の居場所づくり

ティーンズコーナーを設置し若者の好奇心を刺激する棚づくりや、WEB予約可能な座席管理システムの導入、多目的室をグループ学習室として時間帯開放するなど、個人でもグループでも読書や学習に利用できる環境を整備する。

カフェエリアの取組み

カフェ運営事業者は、公共図書館をはじめとした運営や、プロデュース業務等の実績がある。障害者雇用のほか、什器選定などに多様性をもたせてバリアフリーを実現し、カフェの中で行うワークショップや公園へ出張マルシェの企画など、地域コミュニティを育む取組みを行っていく。

7. 今後のスケジュール(予定)

令和6年	9月	文教常任委員会報告(選定結果の報告)
		区議会第三回定例会(指定管理者の指定の提案)
令和7年	4月	指定管理事業者による仮事務所運営及び開館準備業務委託開始
	10月	竣工
令和8年	2月	改築後の梅丘図書館開館及び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
梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ (代表事業者 株式会社図書館流通センター) 代表取締役 谷一 文子	東京都文京区大塚三丁目1番 1号
A団体	

2. 指定管理者の候補者名

梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

3. 指定期間

4年2ヶ月(令和8年2月1日(予定)~令和12年3月31日)

4. 評価結果

(1) 財務審査

団体名	梅丘TRC・小田急ビル サービスグループ	A団体
評価結果	18点	13点

公認会計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。

(2) 審査結果

〔単位：点〕

評価項目	配点	梅丘TRC・小田急ビル サービスグループ	A団体
業務全般の運営	2,380	1,882	1,632
カフェエリアの運営	560	440	376
事業提案	2,800	2,256	1,840
安全適正管理	1,120	806	774
人員体制	1,540	1,160	1,044
その他対応	280	204	184
仮事務所業務等開館準備 業務委託	280	228	192
仮事務所業務等開館準備 業務委託(見積り)、収支 計画・財務状況・業務実績	350	168	126
合計	9,310	7,144	6,168
総合評価		第1位	第2位

合格基準(配点合計の60%)は、5,586点

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	教育政策・生涯学習部 中央図書館
開催日時	令和 6 年 4 月 3 日 (水) 午後 3 時 0 0 分から午後 4 時 0 0 分まで
開催場所	区立教育会館 3 階会議室「白鳥」
出席者	平野委員長、西村副委員長、由良委員、杉中委員、松本委員、玉野委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 委員の紹介 2 選定委員会の設置について (委員長・副委員長の選出) 3 梅丘図書館の指定管理者導入の経緯について 4 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 5 その他 (今後のスケジュール等について)
主な意見等	<p>○議題 2 選定委員会の設置について (委員長・副委員長の選出)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・互選により委員長は平野委員、副委員長は西村委員を選出した。 <p>○議題 3 梅丘図書館の指定管理者導入の経緯について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・梅丘図書館の改築工事について、これまで改築基本構想の策定、基本設計、実施設計を行い、新型コロナウイルス感染症の影響により工事が先送りになっていたが、令和 5 年 10 月より着工した経緯を説明した。 ・改築工事後はこれまでの区立図書館で展開していない新たな各種図書館サービスの充実を図っていくことから、民間事業者が持つ柔軟な発想やノウハウを生かした最も効果的な事業実施が期待できる指定管理者制度を導入することとなった経緯を説明した。 ・これらの経緯を説明後、各委員から以下の意見等があった。 <ul style="list-style-type: none"> ・川場産木材の使用について ・カフェ運営に係る位置づけ、収入、審査の取扱いについて ・指定管理料の考え方について <p>○議題 4 選定方法について</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 選定日程及び選定方法について <ul style="list-style-type: none"> ・今後の選定に向けた日程案を説明し、確認した。また、選定方法については、募集要項 (案) 業務要求水準等説明書 (案) に基づき説明した。 ・説明後、各委員から以下の意見等があった。 <ul style="list-style-type: none"> ・カフェ運営の主体者、使用料について ・目的内、目的外の自主事業の考え方について ・開館時間外での取組みの提案が出た場合の考え方について (2) 審査方法について <ul style="list-style-type: none"> ・事務局から審査基準や審査採点表 (財務審査を含む事務局審査の取扱いや基準点 (最低得点基準) 60% としたなど) を説明し、確認した。 ・第 2 次審査の対象となる事業者数について一部修正意見があった。
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	教育政策・生涯学習部 中央図書館
開催日時	令和6年7月3日(水)午前10時30分から午前11時30分まで
開催場所	区立教育会館 3階会議室「白鳥」
出席者	平野委員長、西村副委員長、三木委員、由良委員、玉野委員
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 第1次審査の採点結果について 2 第2次審査および第3回選定委員会(総合審査)について 3 その他(今後のスケジュール等について)
主な意見等	<p>○議題1 第1次審査の採点結果について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第1次審査(書類審査)の採点結果について、事務局審査分の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。 <ul style="list-style-type: none"> ・各委員の採点にあたり応募団体の評価した項目等について ・応募事業者の会社規模や実績について ・公認会計士に依頼し財務審査を実施した。20点満点のうち10点に満たない団体は、合格を認めないこととしているが、該当する団体はなかった。 <p>○議題2 第2次審査および第3回選定委員会(総合審査)について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回応募のあった事業者は2団体であったが、ともに第2次審査の対象として了承された。 ・第2次審査は、プレゼンテーション(20分以内)及びヒアリング(20分程度)を団体ごとを実施する。第2次審査集計後、その日に総合審査を行い、指定管理者候補者を決定することを事務局から説明し、了承された。なお、各委員からは1次審査での採点に伴い発生した疑問点をヒアリングの場で質問する旨の意見等があった。
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	教育政策・生涯学習部 中央図書館
開催日時	令和6年7月8日(月) 【第2次審査】午後1時30分から午後3時50分まで 【総合審査】 午後3時50分から午後4時15分まで
開催場所	区立教育会館 3階会議室「ぎんが」(一部委員がオンライン参加)
出席者	平野委員長、西村副委員長、三木委員、由良委員、杉中委員、松本委員、玉野委員
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(2団体) 3 選定委員によるヒアリング(2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 第2次審査の採点結果について 3 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>第2次審査に進んだ応募2団体それぞれプレゼンテーション(20分以内)及びヒアリング(20分程度)を実施することについて、事務局から事前に確認した。なお、採点結果は各事業者のヒアリング終了後それぞれ採点作業の時間を設け、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では、以下の各項目についてヒアリングを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・梅丘図書館を指定管理とするメリットや共同事業体のメリットについて ・カフェエリアの運営に関して、他のカフェとの差別化を図る取組みや、収益を出すための工夫について ・地域連携の具体的な取組みについて ・館長候補の経歴について ・ワークショップエリアの活用方法について ・羽根木公園から図書館へ利用する際の土や泥の対策について ・障害者対応の考え方について ・公共図書館としての福祉的な視点や関わり方について ・既に梅丘で活動している地域のボランティアとの連携や関係づくりについて ・梅丘図書館の集客に向けて、特に力を入れて取り組む点について ・静かな図書館を求める方や従来の図書館を求める方への対応について ・指定管理料の利益率や、提案事業・自主事業の実施に伴い購入する機器類の指定管理料への計上について

<p>主な意見等</p>	<p>【総合審査】</p> <p>○議題2 第2次審査の採点結果について 第2次審査の採点結果について事務局から説明した。</p> <p>○議題3 総合審査について（指定管理者候補者の選定）について 第2次審査の応募2団体について、以下の意見等があった。</p> <p>〔選定された団体について〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業提案に関して様々な提案に加え、具体性があり魅力的であった。 ・梅丘図書館のコンセプトとして自立の支援が謳われているのが良かった。 ・都内での公立図書館の受託件数などの実績が多くあり、事業提案力の評価点数も高く、全体的に高く評価されている。 ・館長候補がヒアリングに来ていたのは良かったが、もっと発言して欲しかった。 <p>〔選定されなかった団体について〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・様々な提案があったが、具体性に欠けていた。 ・ヒアリングでは障害者への対応に関して点字の取組みや合理的配慮等に触れられたことは良かったが、その他評価が上がるポイントが少なかった。 <p>総合評価の順位で、第1位及び第2位の団体を選定し、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。なお、第1次審査・第2次審査の合計点が、満点の60%を下回った場合は審査対象としないこととしたが、該当する団体はなかった。</p> <p><総合評価></p> <p>第1次審査・第2次審査合計点：9,310点</p> <p>第1位 総得点7,144点（76.7%）</p> <p>第2位 総得点6,168点（66.3%）</p> <p>今後、選定された候補者と指定管理者の指定に向けた協議が不調になった場合は、第2位の団体と協議することを確認した。</p>
<p>その他</p>	

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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 公立図書館について

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。図書館の目的は、「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」と定義されています。(図書館法第2条)

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ています。

一方、社会の潮流としては、急速なグローバル化や情報技術の発展、人生100年時代と言われる少子高齢化の進展、自然災害の頻発、地球温暖化などにより、図書館を取り巻く環境は、大きく変化しています。多様化・高度化する人々の要望に対応するため、図書館は、これまでの「資料の収集、保存、提供の機能」に加え、人や地域が抱える課題解決の支援や市民活動の拠点、地域のにぎわいを創出する役割も担っています。

私たちは、新たな時代の中で、図書館の設置目的、使命をどのようにすれば実現できるのか、地域社会を支える人々とともに、図書館の新たな価値を創造していきたいと強く認識しています。

02 運営の基本的な考え方

■ 図書館運営理念

「人類の英知を未来へと生かす知識と情報の宝庫」

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。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、心身共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。わたしたちの使命は、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。

■ 私たちのめざす図書館

「市民の自立を支援する図書館」

私たちは、人々のしあわせは自立のもとに成り立つと考えます。すべての人々が身体的、精神的、社会的に満たされた状態をめざすために、以下の3つの目標を掲げ図書館運営に従事します。

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 仲間と出会える

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

02 梅丘図書館の運営について

① 運営コンセプト

「学ぶ、遊ぶ、つながる、みんなにやさしいコミュニティライブラリー」

3F

公園との一体感と子どもの自由な感性を大切に、サービスを提供します

・キッズテラスの活用、児童の配架を通して普段図書館に馴染みのない方にも楽しんでもらえる工夫を行い、利用を拡充

2F

一人ひとりが心地よく過ごせる場をつくり、新たな学びや本との出会いを支援します

・学びのための、心地よく過ごせる場づくり
・棚を通して様々な本との出会いを提案

1F

コミュニティづくりと活動を生み出す新たな図書館の形をつくります

・各機能の活動が滲み出し、相乗効果を生む
・図書館機能との融合を図り、施設全体でこれまでの図書館とは違う魅力を実現

(各フロアの取組は添付補足資料をご参照ください。)

やさしいまちづくりが継承される「福祉のまち」に誕生する新しい梅丘図書館は、緑豊かな羽根木公園とつながり、区民の学びと遊びと活動を支え、地域の新たな魅力と文化を創造する交流拠点となる施設です。

豊かな自然の中で、子どもたちが楽しく遊び、感性と創造力を育むこと
あらゆる世代、立場におかれた人々が、生涯を通じて自身の学びを深めること
集う人々の活動から交流が生まれ、新たなにぎわいを生み出すこと

梅丘図書館で期待されるこれらの機能は、第3次図書館ビジョンにおける「生涯を通じた知や学び」「地域文化とコミュニティ」「多様性と共生社会」という3つの視点に基づき、その基本方針を実現し、図書館の新たな価値を創造するものです。

これらの機能を十分に発揮するためには、図書館を運営する「ひと」の役割や能力を拡張していくことが求められます。

私たちは、上記運営コンセプトのもと、代表企業のもつ図書館総合支援企業としてのノウハウと、構成企業のもつ地域との関わりを最大限に活用し、その責務を果たしてまいります。

1 F

「賑わい・交流・創作・発信のフロア」

コミュニティづくりと活動を生み出す新たな図書館の形をつくります

1階は、これまでの図書館には無かったコミュニティ形成や活動の拠点となるフロアです。

カフェに集まり新たなコミュニティを形成したり、その人々がワークショップスペースで新たな活動をしたり、その活動が新たな情報として蓄積・公開されたり、資料が更なる活動を生み出したりと、それぞれの機能がお互いにしみ出しハブとなり、つながりながら相乗効果を生み出します。

また、1階の中だけでなく、1階でふと出会った展示本から2階、3階への本格的な図書館機能へと誘導することで、これまでの図書館とは一味違った魅力的な施設運営による新たな図書館ファンを増大させます。

2 F 「新たな学びや自分に合った居場所に出会えるフロア」 一人ひとりが心地よく過ごせる場をつくり、新たな学びや本との出会いを支援します

2階は、知が集積するフロアであり、図書館機能のコアとなる場所です。

市民の課題解決を支援するレファレンスサービスなどの専門的なサービスだけでなく、集中したい人、ゆったり読書したい人、複数人で集まって読書を楽しみたい人など、それぞれの利用者が気分に応じて心地よく過ごせる場づくりに努めます。

現在の書架配置の意図を汲みながら、この図書館ならではの配架計画を検討します。

若者の利用を想定したティーンズコーナーでは、様々なジャンルから資料を集め、オリジナルのテーマ配架を行うことで、棚を通して様々な本との出会いを提案します。

3 F

「自然を感じながら感性を育むフロア」

公園との一体感と子どもの自由な感性を大切に、サービスを提供します

3階は公園とつながりのある、本施設の第2の玄関にもなります。

おはなし室と隣接したキッズテラスの活用等を通して、

公園利用者にも図書館の活動を伝え、利用の拡充を図ります。

児童コーナーの配架も、普段図書館に馴染みのない方にも楽しんでもらえる工夫を行い、

公園との一体感をつくる運営を行います。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

03 応募団体について

① 代表企業について - 図書館とともに成長し続ける図書館総合支援企業

弊社は昭和54年に、出版界と図書館界をつなぐ使命を受け、図書館向けの図書流通システムの開発を目指して創業しました。「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」を企業理念として、国内の図書館の発展を支えています。

時代の流れと共に、公共図書館については、求められる役割が徐々に変化しつつあります。しかし、本や読書活動の意義は普遍的なものであり、わたしたちは、人々が読書を通してあらゆる著者の感性を共有することで、多様な価値観や考え方を互いに認め合い、心豊かに暮らすことができる環境づくりに寄与することを目的に事業活動を展開しています。

■ 運営実績 - 豊富な経験に基づく安心・安全・安定を基本とする運営 -

弊社は現在全国590館の図書館業務を運営しています。

弊社の財産であるスタッフは、8,700名を超えており、全国のさまざまな図書館の運営を通して、人々の学びや読書活動の推進、まちづくり、地域の活性化、コミュニティサポートなどに励んでいます。

社会の変化によって図書館の役割が多様化していく中、体系化された研修計画を通じ、専門性と柔軟なアイデアを備えた人材の育成に取り組んでいます。

世田谷区においては、2007年の経堂図書館を開館時より受託し、現在は梅丘図書館業務委託のほか、4館3カウンターの運営をお受けしています。

新たな梅丘図書館の運営においても、これまでの区内の経験に私たちの持つ多彩な人材ネットワークと図書館総合支援企業としてのノウハウを重ね、効果的にサービスを提供します。



梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

② 構成企業について

構成企業は、1966年の設立以来、50年以上の長きにわたり、主として小田急グループの施設、設備を管理する総合ビルメンテナンス企業として、街を支えてきた信頼と実績があります。この間、社会の変化や多様化するニーズに適応し、清掃・警備・設備管理などの総合ビルメンテナンスを軸に、小田急梅ヶ丘駅をはじめとする小田急線各駅、ホテル、SC、オフィスビル、学校、公立公園ほか、様々な建物、施設の価値を高めるとともに、お客様の利便性向上に寄与してきました。

1日の乗降客数が41万人を超える小田急新宿駅の管理については、十人十色の方がご利用されるなかでの清掃・警備・設備管理が求められますが、これまで培ったノウハウを基盤に技術力の向上を図り、日々お客様に充分ご満足いただけるサービスのご提供を実現しています。

これらの実績をもとに、梅丘図書館においても、構成企業は、常に上質なサービスと高い技術力を追求し、関係するすべてのお客様の信頼と期待に応えてまいります。

■ 駅から広がる街や人との関わり

多くの人が集まる駅と、周辺の街とのつながりを良くすることで、人をまちに誘い、にぎわいが生まれ、まちの価値向上につながります。構成企業は、これまで多くの駅とその周辺施設の管理を担う中で、地域に暮らし、働く人々とともに、その街の価値向上に取り組んできました。近年では公共施設や公園などの管理を通して、地域のイベント等に積極的に参加するなど、より地域の皆様との繋がりを深めています。

梅丘図書館の最寄り駅である、小田急梅ヶ丘駅についても駅周辺の商業施設と共に構成企業が管理しています。こうした地域との関わりを活かし、代表企業と共に地域と図書館を結びつける活動を実施してまいります。

構成企業が管理する公園での
地域祭への出店の様子

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

01 利用者対応の基本的な考え方

地方自治法第244条に定める「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、あらゆる利用者に対して公平・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、「年齢、民族性、ジェンダー、宗教、国籍、言語、あるいは社会的身分やその他のいかなる特性を問わず、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、すべ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、様々な特性を持つ一人ひとりに合わせたサービスの提供に工夫を凝らし、あらゆる人々が平等に図書館サービスを利用できるよう努めます。

02 多様な人々を包摂する図書館を目指して

本施設のある梅ヶ丘駅周辺地区では、これまで「やさしいまちづくり」のモデル地区として福祉的環境整備が進められてきました。私たちは、世代や立場が異なる人びとが「居心地の良い場所」として図書館を利用するためには、他者の存在や行動を許容し合えることが重要と考えます。梅丘図書館の管理運営においては、ハードとソフトの両面から「他者の存在や行動を許容し合える場所」にするためにできることは何かを考え具現化していきます。

高齢者利用者への配慮

その心身状態に配慮したサービスを提供します。口を大きく開けて、はっきりと、聞き取りやすい話し方を心がけます。ゆとりを持って、相手のペースに合わせた対応を心がけます。

障害がある利用者への配慮

手助けが必要かどうかを敏感に察知し、相手の意思を確認しながら対応をいたします。館内の優先席やエレベーター、トイレの位置のほか、段差など注意が必要な場所の案内をいたします。

小さなお子さま連れの保護者への配慮

静かな場所で赤ちゃんが泣いたり、小さな子どもが騒いだりすることで保護者の方は周囲の視線を感じ、肩身の狭い思いをすることがあります。そのような場合は、状況を確認し、周囲の利用者に理解を求める声がけをします。見守り、許容する雰囲気づくりを行います。

外国人利用者への配慮

外国人にとって「日本語」は一種のバリアです。日本語が分からないことで、情報伝達が行き届かず、文化に親しむ機会が制約されてしまう課題があります。この現状を踏まえ、私たちは円滑な施設利用のために、さまざまな取り組みを行います。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

03 高齢利用者への配慮

超高齢社会を迎え、図書館は、高齢者の地域学習の拠点としてだけでなく、生きがいの創出の場として機能することが求められています。高齢者が新しい知見を獲得し、知識を深め、それぞれの課題を解決することで、人生をより豊かにできるようなサービスを展開します。また、加齢により図書館の利用に不便を感じる高齢者に対しては、その障害に合わせて、サービスを行います。具体的には以下のサービスを行います。

① 高齢者の生きがいづくりや課題を解決するサービス

高齢者の生涯学習や生きがいづくり、趣味発見に応える「アクティブシニアコーナー」や、老後や介護の不安を解決する「介護・高齢者支援コーナー」を設置するなど、高齢者支援に役立つ資料・情報を収集し、わかりやすく展示します。また、全世代に役立つ「福祉・医療情報コーナー」を充実させて、利用者の課題解決を支援します。



② 高齢者自ら調べやすい環境整備

利用者が自ら情報にたどり着けるよう、わかりやすいパスファインダーやブックリスト等を設置します。認知症や介護、相続に関すること、健康を啓発する運動や熱中症への注意喚起、いきがいづくりや趣味を発見する取り組み等、日々のコミュニケーションやアンケートを活かして、ニーズの高い情報を提供します。



③ 高齢者が主体となって活躍する場や交流を生み出す事業、その基礎となる健康づくりを支援する事業

保健・医療・福祉関連施設が多数集積する周辺地域の特性を生かし、多様な施設と連携した事業を展開します。健康や医療、介護、高齢者の暮らしに役立つ「介護・高齢者支援セミナー」や認知症当事者やその家族を支援する「認知症サポーター養成講座」、新たな生きがいを発見する「趣味の講座」等、課題解決につながる多様なテーマと、参加者同士で交流が生まれるイベントを実施します。

■ 趣味の講座

編み物等、魅力の高いテーマを設定し、経験の無い方でも楽しめるイベントを実施します。

■ 電子書籍体験講座

情報リテラシー講座として、電子書籍体験講座を実施するとともに、世田谷区電子書籍貸出サービスの普及を行います。

新規利用登録時における電子書籍貸出サービスのご案内では、ipadを使用して実際の画面をお見せしながら、ログイン方法や貸出、コンテンツ閲覧の基本操作をデモンストレーションし、利用を促進します。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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 障害のある利用者への配慮

多様な人々を包摂する図書館の実現に向け、それぞれの特性等に対応したサービスを展開します。身体に障害をお持ちの方や高齢者には、手助けが必要かどうかを敏感に察知し、相手の意思を確認しながら対応いたします。スタッフ誰もが、館内にあるトイレの位置や段差がある場所など、注意が必要な個所のご案内ができるようにいたします。また、聴覚障害の方には、いきなり大きな声で案内するのではなく、筆談ボードやコミュニケーションボードなど、利用者のご希望に合わせて丁寧な対応を心がけます。

① ユニバーサルデザインに基づいた運営

ユニバーサルデザインによる街づくりが進められてきた梅丘地区にある図書館として、施設・整備等ハード面と、サービス等ソフト面の両面においてユニバーサルデザインを意識し、運営に取り入れます。また、図書館の運営だけでなく、地域と連携した企画・イベントや交流の中においても考え方を取り入れ、地域のユニバーサルデザイン化を推進してまいります。

ユニバーサルデザイン7原則	
原則1	誰でも同じように利用できること
原則2	使う際の自由度が高いこと
原則3	単純で直感的であること
原則4	情報が認知できること
原則5	失敗に対し寛容であること
原則6	身体的な負担が少ないこと
原則7	近づき使える寸法・空間であること

- 多様な人々の利用を支援するツールの設置
 - ・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」
 - ・聴覚障害と意思疎通を図る「耳マーク」やコミュニケーションツール
 - ・リーディングトラッカー等の読書補助具
 - ・持ち運び負担を軽減するブックカート



② JLA策定「図書館利用に障害のある人々へのサービス(障害者サービス)評価シート」に基づいた運営

日本図書館協会では、「障害者差別解消法」(2016年)や読書バリアフリー法(2019年)、障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法(2022年)の施行を受けて、2023年に図書館利用に障害のある人々へのサービス(障害者サービス)評価シートを作成されています。私たちは、このシートを基に、職員、予算、研修、設備、サービス、広報、連携など図書館の状況を確認し、障害者サービスの達成目標を定め、計画的、系統的にサービス構築を行います。

20 実施していただく
10-1 入館受付サービス
10-2 読書支援機器の整備
10-3 一般資料の献状取山、または取山サービス
10-4 児童書資料の献状取山、または取山サービス
10-5 少年資料の献状取山、または取山サービス
10-6 児童資料の献状取山、または取山サービス
10-7 児童書資料サービス(読書の献状取山、または取山サービス)
10-8 アクセシブルな献状取山の献状サービス

■ 評価シートの一部

③ 読みづらさを抱える子どもたちへの理解と支援広げる「りんごの棚」

布絵本やLLブック、点字やデイジー資料等のアクセシブルな本を集め「りんごの棚」として常設・啓発することで、読みづらさを抱える子どもたちへの理解と支援の輪を広げます。特に、区内で唯一所蔵・貸出を行っている布絵本は、ボランティアグループと連携し、広くPRして展示を行います。



梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

05 小さなお子さま連れの保護者への配慮

核家族化や共働き世帯数の増加傾向にともない、地域全体で子育てを支援する取り組みが必要です。子どもの健やかな成長を支える図書館として、赤ちゃんがいる親子連れの利用について、周囲へも理解を求める働きかけを行い、見守り許容する雰囲気づくりに努めます。

① 子どもと一緒に大人も新たな本に出会える棚づくり

3階の子どもコーナー付近では、ニーズの高い子育て関連資料や料理、手芸等、生活に役立つ本を配置し、子どもたちと一緒に大人が新たな本に出会える機会を創出し、子育て世代を支援します。お持ち帰り用に区内子ども・子育て関連機関のパンフレットや事業の案内チラシ、子育てに関するパスファインダーやブックリスト等も設置し、利用者が次の行動に移しやすいよう工夫します。



② 親子でたのしむ参加型イベント

おはなしの部屋やキッズテラスでは、乳幼児を対象としたおはなし会や保護者対象の子育て支援講座、赤ちゃん体操教室等、親子で参加できるイベントを企画し、親子のコミュニケーションや保護者同士の交流を図ります。

06 外国人利用者への配慮

外国人利用者も気持ちよく図書館を利用できるよう、多言語による利用案内の作成や翻訳アプリによるスムーズな窓口対応を心がけます。さらに日本語以外を母語とする子どもたちに対しては、その母語の資料の収集や多言語によるおはなし会、交流会を開催するとともに、日本語での読み書きやコミュニケーションがとれるようになるための支援を行います。

07 ホスピタリティあふれる窓口対応とフロアワークでの取り組み

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します。「気持ちが良い」対応は、利用者の「利用しやすい」「使いやすい」という満足度を向上させます。そのため、私たちは社内接客トレーニングインストラクターによる各館での研修を通じて、スタッフの「接客力」のアップに組織的に取り組みます。

図書館のフロアワークは、蔵書整理、配架、フロア巡回等、多岐にわたります。本業務では、1F・3Fに配置するコンシェルジュを中心に、ご挨拶等でお声がけいただきやすい雰囲気づくりに努めます。そして、全スタッフがホスピタリティを発揮し、何かお探しやお困りの利用者がいれば、積極的にお声がけし、ご要望に沿った案内や潜在的ニーズの把握に努めてまいります。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

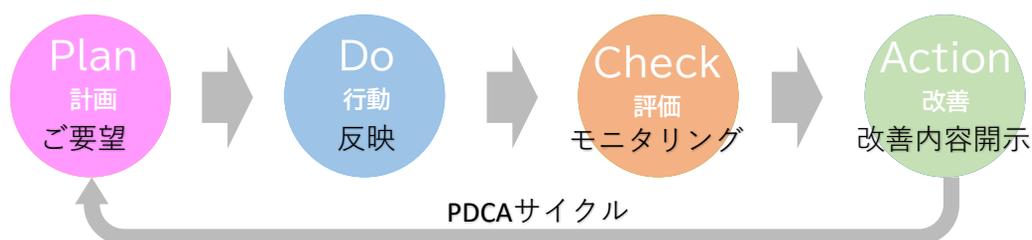
② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

01 利用者要望・ニーズを把握するための基本的な考え方

人々の価値観やライフスタイルが変わっていきな中で、図書館利用者のニーズも多様化し続けています。一人ひとりの異なるニーズを丁寧に拾いあげるとともに、よく施設をご利用いただく特定の利用者のお声だけではなく、広く地域の人々の声に耳を傾け、さまざまな意見を運営に反映させていくことも重要です。

いただいたご要望やニーズについては、その内容や業務への反映結果をわかりやすくお知らせし、それに対する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サイクルを回した業務改善を心がけます。

私たちは利用者サービス向上のため、区民の皆様の声に真摯に耳を傾けながら、スタッフ全員で知恵を出し合い、より良い図書館運営につなげてまいります。



02 利用者要望・ニーズの収集方法

継続的に利用者の要望・ニーズを把握するため、カウンター業務やフロアワークにおける対人サービスを通じ、日常的に利用要望を把握することに努めます。

一方、全ての利用者が的確・明確に自身のご要望をお伝えいただけるとは限りません。こうした声なき声をお聞きするため、様々な方法により、広くご意見やご要望を収集し、運営やサービスに反映させていきます。

■ 利用者アンケートの定期実施

既存利用者へのサービス向上などを目的として、年1回、図書館利用者を対象にアンケートを実施します。対象については、幅広い年齢や利用者層からご意見いただけるよう努めます。

また、アンケートの実施結果につきましては、分析のうえスタッフ全員で共有します。評価の高い項目については、継続してサービスの向上に役立てます。評価の低い項目については、その原因を抽出し、課題を見える化することで、次期運営計画や、セルフモニタリングの策定に反映し、業務改善につなげてまいります。



梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

■ 意見箱の設置

日常的なご意見・ご要望、苦情等をお聞きするため、「利用者の声」(意見箱)を設置いたします。投書内容については、スタッフ全員で共有し、問題があれば対策を検討・構築します。対応はできる限りスピーディに実施することで、利用者の信頼を得ることができます。いただいたご意見はセルフモニタリングにも活用します。

■ 窓口での積極的なお声掛け

利用者からの要望は窓口で接しているときに最も多くいただきます。私たちは常に話しかけやすい雰囲気づくりを心掛け、挨拶とともに「声かけ」を行います。利用者と積極的にコミュニケーションをとることで、より一層要望・ニーズをキャッチできるほか、苦情・トラブルの事前回避につながります。

■ 事業終了後のアンケート

事業開催時には可能な限りアンケートを取ります。結果をまとめ、担当スタッフで参加者の満足度や、事業目的の達成具合を検証する反省会を行います。個々の事業でも個別に課題や改善点を洗い出すことで、事業継続の是非を含めてより良い実施計画の策定に役立てます。

■ 特集展示シール投票

資料の特集展示に関しても、シール投票などを利用して利用者の感想や意見を把握します。こうした手軽にご意見を発信できるツールを用意することで、子どもや障害をお持ちの方まで、幅広いご意見をいただける環境をつくります。

■ 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、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捉え、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。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

03 利用者要望・ニーズの集約・共有と改善の取り組み

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の精査をする必要があります。まず館長・責任者間で内容を共有し、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、区との定例会等で、ご報告・ご相談のうえ、改善に取り組みます。

いただいたご意見・ご要望の集約と共有については、以下の方法で取り組みます。

■ 業務開始前ミーティング

毎日の業務開始前に館長・責任者よりスタッフ全体へ、運用変更事項、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。

■ 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、漏れの無い情報共有を図ります。

■ 各館責任者ミーティング

区内弊社受託館の責任者で、定例のミーティングを実施します。同一自治体内における他館の事例なども共有することにより、参考となる事例の共有や、注意すべき事例など、より多角的な情報の共有を行います。

■ グループウェアネットワークの活用

代表企業では、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。強みである全国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。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

② 利用者要望・ニーズの把握と苦情対応

04 苦情への対応

図書館において、誰もが気持ちよく利用できる運営を目指すのは当然のことですが、多様な利用者が訪れる図書館では、そのルールや利用方法などにおいて、どうしてもご不満や苦情が発生してしまうのも事実です。

こうした「苦情」ですが、言葉を換えれば、「利用者からのニーズ」であると私たちは捉えます。苦情には一つずつ真摯に向き合い、そこにあるニーズをくみ取ることで、利用者の皆さまと共に、より良い図書館運営に繋げていくという姿勢で対応してまいります。

① 苦情対応の流れ

苦情が発生した場合は、まず利用者の立場になって考えることを優先し、以下の流れで誠意を持って対応します。

1. 最後まで話をきく	申出者の話を途中で遮ることなく、最後まできちんと聞く。
2. お詫び	まずは丁寧にお詫びの意を伝える(状況に応じて事務所等に場を移す)。
3. 内容を確認	利用者に寄り添う姿勢を保ちながら、改めて苦情の内容をよく確認する。
4. 原因の確認	事の経緯等、詳細な事情をよく聞き、苦情の原因を見極める。
5. 説明と対応策提示	丁寧に状況をご説明し、場合によっては後日あらためてご説明の機会を頂戴する。
6. 対応と周知	改善策を策定したら、再発防止への具体的アクションとともに内容を周知する。
7. 報告と再発防止	ケーススタディとして役立てるため、すべての経緯をまとめ、記録し報告する。

② 再発防止とトラブルの未然防止

苦情をいただいた事案については経緯をまとめ、記録・報告し、中央図書館・本社と共有、協議いたします。その後、必要に応じて再発防止策のための業務改善を実施します。また、そのなかで今後想定されうる苦情についても検討し、トラブルの未然防止に努めます。

また、誰もが気持ちよく利用でき、苦情やトラブルにつながる事象を未然に防ぐため、次のような対策を日常業務のなかで行います。

■ 館内状況の把握

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。

■ 館内掲示による注意喚起

利用者に注意喚起が必要なことは、館内の美観を損なわない範囲で館内掲示やサインを設置します。掲示する際は利用者が気付きやすい位置に配置することを心掛けます。また、内容についても、平易な図を用いる等、どなたでも分かりやすいように工夫します。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

③ 立地環境や地域性等を考慮した資料管理（選書計画、除籍関係、所蔵資料の構成、書架の構成）

01 選書計画、除籍関係について

梅丘図書館には区立図書館初の予約図書コーナーと自動返却機があり、また自動貸出機を活用することにより、カウンターを通さずに手軽で効率のよい図書館利用が実現します。新梅丘図書館では、居心地のよい空間で、来館者が多様で知的な探求ができるよう、地域や施設の特徴を活かしたフロアコンセプトをもとに、資料収集と書架づくりを行ってまいります。

① これまでの梅丘図書館の蔵書構成

梅丘図書館の蔵書構成や特徴は右図「蔵書構成比(令和6年1月1日現在)」の通りです。これまで利用者の暮らしや地域のニーズによって構築されてきた蔵書を継承しつつ、「福祉のまち」というキーワードをより発展させ、新たな地域特性を加えた資料構成や書架編成を計画してまいります。



② これからの梅丘図書館の選書計画

■ 医療・福祉

これまでの「福祉・医療の常設コーナー」による障害者・高齢者・子育て家庭等に関連する情報の発信、またボランティア団体制作による「布絵本」の所蔵・貸出といった梅丘図書館ならではの資料提供は、今後も欠かせないものです。そのうえで「うめとぴあ」や「児童相談所」「特別支援学校」等との協働・連携を深めることで、隠れた課題、ニーズの再発見があるものと考えます。「医療・福祉」を当事者の方と働く方、学ぶ方などへ広く視点を向け、捉え直した書架構成を展開します。

■ 自然・まち

「羽根木公園」の自然は梅丘地区の大きな魅力です。世田谷屈指の梅林、プレーパークでの外遊び体験をはじめ、自然を愛で自然と共存することは、豊かな感性や創造力を育むものです。自然と健康の関係や、自然との共生、自然と遊ぶ方法など、「自然」を切り口にした様々な資料展開も視野に入れます。また、恵まれた環境の住宅地であることから、住環境や街づくり、地域コミュニティのあり方への関心も考えられます。世田谷トラストまちづくりとの協働から「まち」をキーワードとした資料も収集し、新たな梅丘地区の特性として展開していきます。

■ 文化・芸術

ティーンズ世代と文化・芸術の触れあいには、世田谷の未来を担う若者の居場所づくりの可能性があると考え、ティーンズエリアと芸術分野を近づけた書架構成を提案します。また、過去に目を向けても世田谷区には、齋藤茂吉、竹久夢二をはじめ、有数の文化人・文学者の作品舞台となった足跡があります。地域の文化・芸術の魅力についても新たな切り口で資料収集に努めます。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

- ③ 立地環境や地域性等を考慮した資料管理（選書計画、除籍関係、所蔵資料の構成、書架の構成）

01 選書計画、除籍関係について

③ 基本となる資料管理業務について

■ 最適な選書提案

世田谷区立図書館の指定管理者として重要な業務の一つが、一次選書提案です。梅丘図書館の所蔵資料の構成バランスやこれまでの予約やリクエストの傾向を踏まえながら、新館のコンセプトでの選書計画を立て、遂行します。それには「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」に基づいた考え方と、世田谷区様との密な連携は欠かせません。また、世田谷区全体のなかで、梅丘図書館の地域特性はどのような役割かということも重要な選書方針となります。区立図書館の蔵書の一部を担い、梅丘図書館の蔵書全体を構築する業務という考えのもと、最適な選書提案に努めてまいります。

■ 適正な除籍提案

図書館での資料管理は、貸出・閲覧利用と資料の維持保存の両輪を担います。資料内容や発行年度、資料状態などにより公開書架に置けなくなった資料も閉架書庫を活用し、保存するべきか除籍するかの判断を「図書館事務の手引き」等、世田谷区様の判断基準に沿って、適正な資料管理と除籍提案を行います。

■ 除籍資料の地域還元

図書館資料としての役目は終えても、十分読書に役立つ本があります。除籍しても資料状態のよいものは、館内にてリユース本として利用者へ提供いたします。また、羽根木公園の「梅まつり」や地域のイベントにて「本のリユース会」や、ご自身の本と交換できる「本の交換会」なども開催し、地域への還元と資源の有効活用に努めます。

02 所蔵資料の構成、書架の構成

① 賑わい・交流・発信のフロア[1階]

■ 地域の魅力を伝える情報発信エリア

入口に近いこのエリアでは、世田谷区・梅丘の魅力を伝えるコーナーを設け、初めて訪れた方に向けた案内資料を提供します。また、様々な目的で活用できる展示コーナーを設け、司書たちがイチオシする本や、区民や区内の団体、学生たちが手がけたテーマ展示、「梅まつり」などの地域イベントの関連展示などを行い、来館者を出迎えます。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

③ 立地環境や地域性等を考慮した資料管理（選書計画、除籍関係、所蔵資料の構成、書架の構成）

■ カフェを引き立てるテーマ展示

広い客席とテラスのあるくつろぎのスペースでは、図書館ならではの本のある空間を演出します。カフェの一角には展示棚を設けて四季折々のテーマやメニューにちなんだモチーフの本を展示し、カフェを目的として来館する方々も増えていくよう、司書がカフェの棚をプロデュースしていきます。



■ 梅丘地区ならではの新聞・雑誌架

カフェエリアでも閲覧できる新聞・雑誌は、これまでのラインナップを活かしつつ、カルチャー誌から専門誌まで、梅丘地区の地域性がより感じられる種類を取り入れます。

■ ワークショップエリアで創る作品展示

スペースで開催されるワークショップや講座のテーマと本のコラボレーションを展開します。下馬図書館でも実施している、子ども自身が作家となり絵本をつくるプロジェクト「VIVITA BOOKS」をはじめ、様々なプロジェクトを企画実施します。「VIVITA BOOKS」で制作した絵本は、梅丘図書館に所蔵してワークショップエリアなどで利用者の手にとっていただけるよう展示いたします。



② 新たな学びや自分に合った居場所に出会えるフロア[2階]

■ 医療・福祉コーナー

梅丘地区の特色を最も反映するコーナーです。医療・健康・福祉全般に関するものはもちろん、医療職や介護職など従事する方々に役立つ資料も取り揃えます。また、障害者福祉、児童福祉に関する資料は3階の児童コーナーとの連動も視野に入れます。医療に関する法律や、子育て、人間関係など日々の暮らしで起こる困りごとに役立つ本も収集してまいります。

■ 文学コーナー

梅丘図書館蔵書の約30%を占めるのが文学です。人気のある文学書を北西の落ち着いた書架に配置することにより、本とのひとときを堪能出来ます。まとまった書架だからこそ、テーマに沿った配列やジャンルでの分類なども可能になり、新たな本との出会いを提供できます。また、小説『榎家の人々』の舞台となった病院は現「うめとぴあ」の場所だったといわれています。作者の北杜夫、父の齋藤茂吉に関する資料もここに収集し、梅丘ゆかりの文学の魅力を提供いたします。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

③ 立地環境や地域性等を考慮した資料管理（選書計画、除籍関係、所蔵資料の構成、書架の構成）

■ 自然・まちコーナー

医療福祉に次ぐ梅丘の地域特性として、羽根木公園が有する「自然」があげられます。自然と人との関わりには様々な切り口があります。暮らしや仕事に「自然」を掛け合わせたテーマを設け、利用者のもつ課題へのヒントやアプローチを提供します。また、「まち」というテーマは梅丘地区の新たな地域特性ではないかと考えます。世田谷トラストまちづくりが取り組む自然と人との共生のプロジェクトと協働しながら、建築や都市計画、環境エネルギー、観光レジャーなど「まち」に関連する主題の収集も検討します。



■ ティーンズコーナー

若者が自然に読書に興味を持つきっかけを提供することを目指します。ここでは区立図書館で提供の始まったマンガも収集します。YA本やライトノベルだけでなく、芸術、自然科学、哲学、ビジュアルが魅力的な写真集など、様々なジャンルの本を揃えた棚づくりを行い、若者の好奇心を刺激するコーナーを提案します。



③ 自然を感じながら感性を育むフロア[3階]

■ 子供も大人も読んで楽しい児童コーナー

子どもの成長過程に応じた読み物や絵本、調べて知る探求力を育む知識本など、子どもの豊かな知と情操を育む基本となる児童書を配置します。それだけでなく、可動式の専用コーナーでは、年齢を超えて楽しめる場づくりのために、大人が読んで面白い児童本や子どもの好奇心が動き出すような大人の本を取り揃え、親子が自由な感性で本に触れられる機会を提供します。



■ プレーパークのあそびの本

羽根木公園内にある羽根木プレーパークは、1979年に地域住民が発足したのが始まりで、その歴史やプレーパークでのあそびを紹介する本が図書館で所蔵しています。それらをコーナー展示し、本で読んだ外遊びをプレーパークで実際に体験する、というつながりを展開します。

■ 家族で選べる暮らしの本

子どもを遊ばせながら、また子どもと一緒に手にとれる暮らしの本も配架します。料理・手芸・子育て・ペット、アウトドア関係などを児童フロアに置くことで、子育て中の方々に優しい棚づくりを実現します。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

④ 立地環境や地域性等を踏まえた、相談しやすいレファレンス環境や充実に向けた取組み

01 レファレンスサービスの基本的な考え方

図書館の所蔵資料を中心に、多角的な情報から市民の学習、生活、仕事に関わる課題解決を支援するためのレファレンスサービスは、図書館の根幹を成す重要なサービスです。「第3次世田谷区立図書館ビジョン」においても、レファレンスサービスは「日々の暮らしや健康、仕事、地域の課題等に対して有効な図書資料等や情報を提供するもので、図書館の重要な機能」と位置付けられ、その強化に取り組むとされています。

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。

私たちは、図書館が備える人・資料・情報をより多くの方にご利用くため、レファレンスサービスの認知度と利用率の向上に取り組めます。

さらに、レファレンスサービスを利用した区民が、いずれはスタッフを介さず、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、情報探索などの図書館利用をサポートし、利用者の自立的な利用を促すしくみも整えていきます。

02 サービス実施方針

レファレンスサービスは、利用者のニーズに合わせたサービスの提供と利便性の実現、そして良好な相互コミュニケーションが重要です。私たちは以下の3つの視点でレファレンスサービスの利用促進と満足度の向上を図ります。

視点	目的	方法
広報・啓発	認知度向上	
利用の動機付け	利用促進	
満足度向上策	満足度向上	

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

④ 立地環境や地域性等を踏まえた、相談しやすいレファレンス環境や充実に向けた取組み

① 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

相談者の「真の要求」を明確にするためには、情報要求を分析し、本当に必要としてい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、相談者が置かれる状況を把握し、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のスキルが重要です。

レファレンスサービスでは、そのプロセスの中でも、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。

② カウンターでのレファレンス対応について

レファレンスカウンターの対応においては、気軽に相談しやすい雰囲気づくりを意識し、以下の3つのポイントをふまえ、相談者の要求を完結できるよう取り組みます。

相談者とのコミュニケーションにおける3つのポイント

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

- ④ 立地環境や地域性等を踏まえた、相談しやすいレファレンス環境や充実に向けた取組み

03 立地環境や地域性等を踏まえた具体的な取組

新しい梅丘図書館は、1階がカフェやワークショップエリアのあるくつろぎ・賑わいの空間、羽根木公園に面する3階は自然やまちの景観を感じられる居心地の良い空間になっており、誰もが気軽に立ち寄れる、地域に開かれた設えとなっています。一方でレファレンスカウンターは2階の知的探索エリアに配されており、1階・3階のエントランス部からアクセスする多様な利用者を、課題解決等の深い学びへと誘導する仕掛けが必要になります。

また、「保健福祉の街づくり重点ゾーン」として位置付けられている梅ヶ丘駅周辺地域には、様々な医療・福祉関連の施設があります。「福祉のまち 梅丘」地域にある図書館として、こうした地域にある資源と連携し、障害者・高齢者・子育て家庭等に関連する健康・医療・子育て情報など、福祉のまちづくりにふさわしい図書館サービスと情報発信を一層展開していきます。

① エントランス～コンシェルジュからのスムーズなご案内

1階と3階のエントランスを中心に配置するコンシェルジュが積極的に利用者にお声掛けし、最適なサービスにご案内します。

特定のジャンルに関する読書案内や、簡易レファレンスについては、近くに該当資料があれば、そのまま利用者を目的の資料に迅速にご案内します。また、別フロア等離れた場所にある資料のご案内は、インカム等を駆使して担当スタッフにスムーズに引き継ぎます。

また、資料を特定できないような、より幅広く、詳しい情報を求められる利用者には、2階のレファレンスカウンターまでご案内することで、サービスの利用促進を図ります。

② 1階情報発信エリアでの情報発信

1階の情報発信エリアでは、以下のような情報発信を行い、レファレンスサービス利用促進を図ります。

① 課題解決につながる資料展示

身近な生活課題や地域特性に合わせた課題など、利用者の課題解決につながる資料を揃えたテーマ展示を実施し、より深い学びや読書活動につなげます。

② デジタルサイネージを活用した呼びかけ

デジタルサイネージを活用して、レファレンスサービスの存在をアピールします。わかりやすい言葉やイメージを使って、気軽にお声がけいただけるようにします。

③ パスファインダー・ブックリストの設置と充実

よくある資料相談、読書案内についてはパスファインダーを作成して設置します。スムーズな利用案内と、利用者自身の課題解決力の向上を支援します。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

1 業務全般の運営計画

(2) 図書館サービス業務について

- ④ 立地環境や地域性等を踏まえた、相談しやすいレファレンス環境や充実に向けた取組み

③ 羽根木公園やプレーパークと連携した調べ学習支援

羽根木公園と接続する3階フロアでは、子どもの調べ学習支援や、子育て世代をターゲットにした生活課題に寄り添う展示等を実施し、レファレンス環境の充実に取り組みます。

■ プレーパークと連携した調べ学習支援

子どもたちは遊びから多くのことを学びます。そうした遊びから得た学びは、本を読んだだけでは得られない実感を伴います。遊びという実体験から得られた疑問や関心ごとを、読書や資料を使った調べ学習につなげる事ができれば、子どもたちの知的好奇心は一層刺激されると考えます。梅丘図書館は羽根木公園に隣接する特性を活かし、プレーパークと連携した子どもたちの調べ学習を支援します。

自然や遊びをテーマにした講座の開催

羽根木プレーパークや公園各所、または公園に接続する図書館3階のキッズテラスなどで、自然や遊びに関連した科学教室や学習講座を開催します。合わせて関連する図書館資料や調べ方などを紹介し、子ども達が自ら調べ、学ぶ行動を後押しします。

④ レフェラルサービスの推進

公共図書館では、利用者が求める情報が図書館業務の範囲外であったり、より専門的な知識やサポートが必要とされる場合に、関連機関や専門家へのアクセスを提供するレフェラルサービスが行われます。梅丘図書館においては、「福祉のまち 梅丘」としての地域との結びつきを深め、レフェラルサービスに注力することで、「やさしいまち 梅丘」の街づくりに貢献します。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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 広報活動についての基本的な考え方

図書館は地域の重要な情報拠点です。私たちは「知」を集積し、地域の課題解決に向けた情報提供を行うと同時に、収集した情報を積極的に発信して図書館の利用を促進し、平等な情報提供を実現することをめざしています。

さまざまな媒体や場所に図書館の取組みを掲載・提示し、普段来館されない方を含むより多くの区民に情報を発信します。年齢層によってアクセスしやすい媒体が異なるため、SNSから広報誌まで多種多様な媒体を活用して広報活動を展開し、利用促進を図ります。

02 館内での情報発信

① デジタルサイネージの活用

情報発信エリアにデジタルサイネージを設置します。館内のサービスや行事に関する情報の他、地域や活動団体の情報等、多様な情報発信に活用します。

館で制作する情報に加え、サイネージをネットワークにつなぐことにより、利用者や地域施設との間で双方向に情報掲示可能なコンテンツを導入します。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

② 思わず立ち止まる、メッセージ性のある棚づくり

改築後の梅丘図書館ならではの取組みの視点として、「図書館の枠にとらわれない新たな学びの場の創出」が挙げられています。

1階の情報発信エリアでは、NDC分類によらないテーマを設定した棚をつくり、司書のメッセージとともに資料を配架します。直感的に伝わりやすい選書テーマの設定や、見出しの掲出などを行うことで、思いもよらない本との出会いをつくります。



③ 創作活動やボランティア活動での作品展示

情報発信エリアでは、ワークショップエリアでの自由な創作活動や「梅丘えほんプロジェクト」による作品、ボランティアの皆様による布絵本作品など、新梅丘図書館ならではの取組で生み出された作品を展示します。ものづくりやアート等に関わる本や資料を展示し、区民の創作活動を促します。



④ わかりやすい利用案内の作成

ワークショップエリアの各種機器や、座席予約システム、予約資料のセルフ受取システムなどの新しいサービスや、カフェエリアや3階のキッズテラスなどの新しいエリアの利用方法など、わかりやすい利用案内を作成し、スムーズな利用を促進します。



⑤ イベントポスター・チラシの制作・配布・掲示

イベントごとにポスターやチラシを制作し、適宜配布・掲示を行います。配布・掲示期間、場所などを適切に管理し、効率的・効果的な情報発信に努めます。

また、ポスターの脇にはできるだけチラシも設置することで、気になる掲示を見かけたらそのまま案内をお持ち帰りいただけるよう工夫します。



梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

03 WEBによる情報発信

① Instagramの運用

SNSによる広報活動は、図書館サービスに関する情報発信や認知度向上など、多くの効果が期待できます。梅丘図書館では、20代から40代の比較的若年層に対する広報活動として、Instagramを運用します。魅力的なビジュアルコンテンツを用いて、本施設の日常的なブランディングを推進します。



② YouTubeでの動画配信

図書館案内動画等を制作し、YouTubeで配信を行います。実際に来館して図書館見学をしているような臨場感を感じさせる内容を予定します。その他、イベント等の広報ツールとしても活用を検討します。



③ 電子書籍サービスの活用

世田谷区様で導入されている電子書籍サービスには、様々なオリジナルの電子コンテンツを搭載できる機能があります。本機能を活用し、「梅丘えほんプロジェクト」等で作成した作品や、図書館利用案内等をデジタル化して搭載・発信することで、利用促進を図ります。



世田谷区電子書籍サービス

04 館外での情報発信

① 名刺サイズのPRカードの制作・配布

新梅丘図書館について、興味関心を喚起するための施策として、名刺サイズのPRカードを制作し配布します。PRカードには、梅丘図書館の所在地や図書館ホームページのURL、SNSアカウントを記載します。

関係者や連携先に配布をお願いする他、官民間わず、地域の様々な施設に設置いただき、図書館の存在や活動の認知を高めます。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

② 構成企業の鉄道沿線、地域とのつながりによる情報発信

構成企業は、小田急線各駅をはじめ、関連ホテル、SC、オフィスビル等の管理会社であり、グループのネットワークを活かした情報発信による施設PRを推進します。

■ 駅・周辺商業施設とのコラボレーションによる図書館情報発信

構成企業は小田急梅丘駅及び駅に付随する商業施設の管理運営を担っています。この繋がりを活かし、図書館とのコラボレーション事業を企画し、地域と図書館の魅力発信に協力して取り組んでいきます。

コラボレーション事例 ～経堂図書館 × KYODO CORTY × 経堂駅

代表企業が管理する経堂図書館では、小田急経堂駅と商業施設/経堂コルティと連携したコラボ企画「としょかんキャラバン」を実施しています。「駅ナカ絵本交換スペース」へのリユース本の提供や、商業施設への出張イベント等を実施し、図書館と地域の魅力発信と利用促進につなげています。

商業施設でのおはなし会

駅ナカスペースへの
リユース本提供

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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 図書館における地域ボランティア及び団体との協働について

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。

第3次世田谷区図書館ビジョンのなかでも、施策の方向性として「地域活動団体との連携・協働」が挙げられておりますが、これらの達成の為にも、ボランティア活動の支援は必須です。

また、ボランティアだけではなく、世田谷区にはたくさんの活動団体があります。「せたがや生涯現役ネットワーク」に掲載されている団体などとも連携することにより、世田谷区地域行政推進計画のなかで梅丘地区の課題としてあげられている、「高齢男性の地域活動への参加」を促します。

私たちは、これまで梅丘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ともに取り組んでまいります。

02 地域ボランティア及び団体との具体的な取り組み

これまで梅丘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、引続き連携を深めてまいります。

また、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。

① これまでの連携事業の継続と発展

現在梅丘図書館の仮事務所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ます。また、仮事務所移転前に活動されていたボランティアとの連携にも取り組み、おはなし会などの拡充を図ります。

■ 布絵本の制作協力、展示

布絵本は、世田谷区立図書館の中で唯一、梅丘図書館だけが貸出を行っている資料です。布絵本制作のボランティアグループの「そよ風」とは継続して連携し、布絵本のコーナーづくりにも参画いただき、共に取り組んでまいります。

要求水準書で示されている布絵本の制作活動の補助・支援としての材料の調達、制作スペースの確保などはもちろん、活動グループとご相談のうえ、制作を支援する道具も整備していきます。



梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

■ おはなし会の開催

仮事務所移転前の梅丘図書館では、多数の読みきかせボランティアが活動しており、毎月多くのおはなし会が実施されていました。移転後は、これらの読みきかせボランティアの活動が戻ってこれるような体制を整えます。地域で読みきかせの活動をされている方たちとの交流を深め、子どもの読書活動推進の拠点となれるように取り組みます。

事業内容	対象	実施日
おはなし会	幼児～小学生とその保護者の方	第2,4水曜日
乳幼児おはなし会	乳幼児とその保護者の方	第1,3金曜日
わらべボランティア	乳幼児とその保護者の方	第2,4金曜日
りゅうちゃんのおとぎ村	幼児～小学生とその保護者の方	第3土曜日
大人のおはなし会	一般	第3土曜日
出張おはなし会	近隣小学校の各2年生	各校年1回

② 新たなボランティアや団体の募集

図書館業務に限らず、館内外の緑化やワークショップエリアなどでもボランティアが活躍する機会を創出します。区報等で募集をし、必要に応じて、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。

■ グリーンボランティアの募集

「令和3年度世田谷区みどりの資源調査」によると、梅丘地域の属する北沢地域はみどり率が5地域中最も低いとされています。

世田谷区政100周年までに、みどり率を33%とする長期目標「世田谷みどり33」に基づいて、梅丘図書館でもグリーンボランティアを募り、緑化を進める取り組みを行います。

また、梅丘地区にある、一般財団法人「世田谷トラストまちづくり」などとも連携し、羽根木公園の野鳥観察などの事業を行い、緑に親しむ取り組みを行います。



梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

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

■ ワークショップエリアボランティアの募集

梅丘図書館内のワークショップエリアについても、ボランティアを募集します。ワークショップエリアには、専任のクリエイティブ担当を配置しますが、このクリエイティブ担当と協力し、ワークショップエリアの各機器の使い方や、各事業などについて、協働し取り組んでいきます。

「せたがや生涯現役ネットワーク」で主要な活動拠点とされている、うめとぴあや梅丘分庁舎などとも連携して、広くボランティアを募ります。

③ ボランティア及び団体活動の整備・支援の取り組み

■ ボランティア講習会

読み聞かせ等の図書館業務についても適宜、ボランティアを募ります。そのなかで、ボランティア活動を始められたばかりの方、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、ボランティア団体同士の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。

■ ボランティア活動や団体の紹介

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。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

2 カフェエリア出店計画書

(1) カフェエリア出店計画

01 カフェの運営を行う事業者

住所 東京都目黒区青葉台1-23-14齊藤ビル502

名称 株式会社WAT(ワット)



※以下、掲載写真は全てWATのカフェによる実績です

02 営業計画

① 店内の雰囲気づくり

WATはミッションとして、「**The Community Company**」を掲げ、これまで「誰もが迎え入れられる居場所(=Community)を提供」してきました。その実現の為にコミュニティ(人)×クラブ(手仕事)と掛け合わせた、飲食、会話がしやすい雰囲気、業務に集中できる環境、人が集まるスペース(空間)のアイデアを提供しています。

梅丘図書館は公園に隣接する立地条件からも、図書館利用者だけでなく、カフェを目的とした利用が見込まれます。公園の素晴らしい環境と連動する自然を感じるインテリアが求められます。

また、カフェエリアは十分な広さを有することからも、図書館内で集中を要する勉強や研究以外にも、さまざまな利用者層がそれぞれの使い方ができるような多様性ある席のレイアウト、テーブル、椅子のあり方が求められます。

これまでWATが運営する図書館内カフェにおいても、それぞれのニーズに応えた設計をしてきており、そのノウハウは今回も活かせるものと考えます。



② 接客サービスの方針(サービス提供、会計方式、配膳等)

「1日がちょっと豊かになるおせっかいなカフェ」をコンセプトに、本を読みながらでも気軽に食べられる焼き菓子やサンドイッチを用意しています。また厨房スペックや席数にゆとりがある場合はご飯物なども提供可能であり、より様々なニーズに合わせたメニューの提供が可能です。また、公園に近いことからテイクアウトメニューやピクニックプランなどを充実させることが大事だと考えます。

店舗オペレーションや立地特性からもセルフサービスが適切であり、その場合、お客様が迷わないような提供口、下膳口のあり方なども十分検討します。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

2 カフェテリア出店計画書

(1) カフェテリア出店計画

③ 予定従業員数

- ・正従業員 2人
- ・パート・臨時 6人

※企業として、障害者雇用を進めており、セントラルキッチンにて障害者雇用3名を予定します。

④ 営業時間

- ・火曜～土曜 9時30分～20時00分(ラストオーダー 19時30分)
- ・日・月、祝・休日 9時30分～19時00分(ラストオーダー 18時30分)
- ・12月28日及び1月4日 9時30分～16時00分(ラストオーダー 15時30分)

※これまで運営してきた図書館併設カフェの事例においては、大変ご好評いただいたこともあり、翌日のための仕込みや、朝の準備などは1時間以上かかることも多く、業務時間内に収まる無理の無い範囲での営業時間を提案いたしますが、協議の上、決定させていただければと存じます。

⑤ 図書館内のカフェテリアをどのような特徴を出すか、また図書館内にあることで生じる運営上の問題にどのように対処するか

⑥ 「福祉のまち 梅丘」として障害者・高齢者・子育て家庭等に配慮した取り組み

地域コミュニティを育むカフェを複数運営しており、すべての世代に喜ばれるメニュー展開を心がけています。

家具選定にも多様性をもたせることで、バリアフリーを実現し、多くのお客様のニーズにあった滞在時間を提供しています。

特に子育て世代には、ゆとりのあるベンチソファを用意することで、子どもを寝かせながら会話や食事を楽しむことができ、人気を博しています。

お子様連れのママや、高齢者のお茶会などさまざまな世代が行き交う場所として、みんながほっとできるようなあたたかさをカフェを通して提供し続けていきます。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

2 カフェエリア出店計画書

(1) カフェエリア出店計画

⑦ 営業についての特記事項(主力商品、その他独自のアピールポイント)

地域コミュニティを育むカフェとして、さまざまな企画運営を行っております(実績:年間300イベント)。カフェの中で行うワークショップや、羽根木公園でのマルシェの企画も提案します。

03 メニュー

① 提供メニュー、物販物

上質なコーヒーや手作りのサンドイッチを提供し、お客様の毎日に少しだけの彩を提供するお店です。蔵前のコーヒーロースター「Coffee Wrights」で焙煎されたスペシャルティコーヒーを、バリスタが一杯一杯丁寧に抽出します。またサンドイッチに使用するパンは本所「Marked」で焼き上げられ、国産小麦粉の豊かな味わいが特徴です。サンドイッチは定番のものから旬の地域の食材を使ったものまでアレンジが可能です。



販売予定品目	販売単価	販売予定品目	販売単価
コールドサンドイッチ類	500円～	ホットサンドイッチ類	500円～
ポークビンダルカレー	900円～	デリプレート	900円～
モーニングプレート	700円～	キャロットケーキ	400円～
チーズケーキ	400円～	季節のアイスクリーム	300円～
パウンドケーキ	400円～	自家焙煎コーヒー	400円～
有機アールグレイティー	400円～	有機リンゴジュース	500円～

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

2 カフェエリア出店計画書

(1) カフェエリア出店計画

② 厨房において行う調理の範囲

厨房区画に十分な広さがある場合はちょっとした加熱調理(卵を焼く等)で温かいメニューの提供が可能です。十分な広さがない場合は、ドリンク提供(エスプレッソマシンを使ったカフェラテ等のメニュー)と、サンドイッチ提供(具材はセントラルキッチンで仕込み、現場ではサンドイッチの組み上げのみ)を中心に厨房機器を構成します。また、ケーキやアイスクリームについては自社製造したものを配送予定です。

04 運営事業者の事業概要

WATは健全な食や会話を通じて、明るく思いやりのある街をつくる会社です。

■事業内容

- カフェ運営事業、コミュニティビルディング事業
- コンサルティング・プロデュース業務

地域のコミュニティを育むカフェ 6店舗

- ・品川区
- ・横浜市
- ・流山市
- ・川崎市
- ・座間市
- ・西東京市

ワーカーのコミュニティを育むカフェ 3店舗

- ・金融街兜町でのワーカーのコミュニケーションを促すカフェ
- ・日本橋三井不動産オフィスの社内カフェ

パブリックな場所のカフェ 4店舗

- ・公共図書館3店舗
- ・京都市京セラ美術館カフェ

参画プロジェクト



清澄白河にオープンした、ノンアルコール飲料の製造・充填を行う都市型のボトリング工場。旬の素材を使った炭酸飲料や、オリジナリティーのあるレシピからつくられたモクテルが生まれている。

クラフトな食のカフェ 5店舗

- ・墨田区・渋谷区・台東区他で展開

プロデュース



- ・ブルーボトルコーヒー等の日本上陸を担当

3 事業提案書

① 羽根木公園内に囲まれた立地環境を生かした豊かな感性と想像力を育むための梅丘図書館らしい取組み

自然と体験をテーマに、図書館や読書を通して子どもたちが楽しく学び、感性に響く事業を企画・実施いたします。また、自然豊かな立地環境を用しながら、図書館が公園や地域、人とのつながりを創出するイベントや取組みを積極的に実施してまいります。

01 羽根木プレーパークとの連携事業

羽根木公園の一画にある羽根木プレーパークは、国内で初めてオープンした常設の冒険遊び場です。「自分の責任で自由に遊ぶ」をモットーに、地域の方々やプレーワーカーの協力により運営されています。豊かな自然の中で自由に遊ぶ魅力を、たくさん子どもたちに知ってもらうため、図書館でもプレーパークとの連携事業を行います。

羽根木プレーパークを運営する「特定非営利活動法人プレーパークセタがや」とは区内受託館において連携実績があり、本施設における連携において計画を進めております。プレーワーカーによる図書館での講演や出張おはなし会、図書館のプレーパーク内イベントへの参加、図書館の本で紹介されている遊びをプレーパークで実際にやってみるなど、図書館と公園、子どもたちをつなぐ事業を展開します。

■ 初めてのプレーパーク体験「プレーパークに遊びに行ってみよう！」

外遊びの魅力を子どもたちに伝えるために、プレーパーク内の「そらまめハウス」(乳幼児親子のひろば)にて、図書館スタッフが天気・雨・虫・土・焚火などがテーマの絵本・紙芝居の読み聞かせやブックトークを行います。その後、プレーワーカーの方が子どもの遊びについて講演し、実際にプレーパークの遊びについて体験してもらいます。

■ 「遊び」を軸とした子育てのお悩み相談会

子育て世代のパパ・ママを対象に、プレーワーカーによる子どものお悩み相談会を実施します。泥汚れについての心配や、他の子どもの物を取ってしまう等の悩みを伺いながら、「遊ぶ」ことの意義を伝えます。図書館では子育てやプレーパーク、遊びに関わる図書館資料を展示して、利用者が次の行動に移しやすいように工夫します。

■ パスファインダー『世田谷区の「プレーパーク」を調べる』

世田谷の特色であるプレーパーク事業について、図書館がプレーパークに関するパスファインダーを作成し、その魅力を発信します。図書館やプレーパーク内で配布するほか、世田谷区に関するパスファインダーとして図書館HPで公開します。プレーパークの非売品資料を寄贈していただくなど、リストアップに協力してもらいます。

3 事業提案書

① 羽根木公園内に囲まれた立地環境を生かした豊かな感性と想像力を育むための梅丘図書館らしい取組み

02 公園と図書館をつなぐ中間スペースを活用した取組み

新しい梅丘図書館では、公園と図書館がブリッジによって直接つながることで、今まではアクセスしにくかった公園からの利用が見込まれます。館内では、公園からの利用者がスムーズに利用できるよう、下記のような様々な仕掛けをつくり、公園からの誘導を図ります。

① だろんこキッズたちでも利用しやすい図書館へ

公園からのブリッジにつながる3Fキッズテラスでは、公園からの視認性を意識しながら、立ち寄りやすい雰囲気をつくります。プレーパークで遊んだ子どもたちが、だろんこでも遊べるよう、キッズテラスに楽しい仕掛けをたくさん作り、コンシェルジュによる見守りを行います。

■ 図書館カードによる遊具の貸出

けん玉や凧揚げ、コマや竹とんぼ等の伝統遊びやグループで楽しめるボードゲーム等、キッズテラスや公園で遊ぶことができる遊具を用意し、図書館カードで貸出を行います。

さらに、プレーパークと共同で、プレーパークでも遊べる手作り遊具も用意し、図書館に行くきっかけをつくるだけでなく、図書館と公園で相互に利用促進を図ります。

■ キッズテラスでの屋外イベント

キッズテラスでは、晴れた日には貸出を行う遊具を配置するとともに、プレーパークに関する本や絵本を配置し、公園からでもふらっと立ち寄り読書をする機会をつくります。

また、屋外おはなし会やプレーパークと連携したベーゴマ大会等のレクリエーションを定期的で開催します。

② 大人も子どもも楽しめる公園と図書館がつながるエリア

館内の3階公園と図書館がつながるエリアでは、ニーズの高い子育て関連資料や料理、手芸等の生活に役立つ本を配置し、子どもと同じフロアで大人も楽しめる棚づくりを行います。

子どもコーナーにも大人が読んでも面白い本、ビジュアルが重視される本などを配置することで、本の対象年齢に限らず、子どもが自由な感性で本に触れられる機会を提供します。

■ 親子でくつろげる空間づくり

大人も子ども一緒に過ごせる本スペースの空間づくりでは、図書館コンサルティング業務の実務経験を活かし、最新事例を基に什器・家具の選定やレイアウト提案を行います。

3 事業提案書

① 羽根木公園内に囲まれた立地環境を生かした豊かな感性と想像力を育むための梅丘図書館らしい取り組み

03 公園＋体験＋本とまちの魅力に出会うイベント

① ライブラリーブックサーカス

公園に隣接する自然豊かな立地環境を最大限に活かす取り組みとして、図書館を中心に本の魅力を体感しながら、人と人、人と情報が出合い、地域のにぎわいや魅力を生み出す「ライブラリーブックサーカス」を開催します。

コンセプトは「読むサーカスは、まちからまちへ」。私たちの受託館で行っている本の魅力を体感できる参加型イベントです。図書館をサーカス、そこに集まる本を曲芸師に見立て、本と図書館の魅力を発信します。

様々な地域施設や団体と連携して行い、人と本をつなぐ体験型の様々な催しを図書館が中心となって行います。

図書館や羽根木公園、近隣の学校や福祉施設と連携したイベントを同時開催し、梅丘地区で活躍する人たちや魅力ある特産品の紹介などを通じて、地域の魅力を感じられるコンテンツづくりを行います。

■ 開館記念イベントとして「梅まつり」と同時開催

本事業は羽根木公園で毎年開催される「せたがや梅まつり」に合わせて開催し、地域を盛り上げます。公園管理事務所や実行委員会と連携し、羽根木公園内の催し物ブースに出展するだけでなく、図書館内や図書館近くの公園内でも次ページのような図書館主催でのコンテンツを多数開催します。

本施設開館時には、開館記念事業として、ゆかりのある方の講演会やイベント参加者に開館記念グッズを配布するなど特別仕様で盛大に開催します。本と人と公園とまちをつなぐ体験型イベントとして、毎年開催が楽しみにされるような図書館のメインコンテンツとしていきます。

3 事業提案書

① 羽根木公園内に囲まれた立地環境を生かした豊かな感性と想像力を育むための梅丘図書館らしい取組み

ライブラリーブックサーカスの具体的なコンテンツ

■ 梅丘を知る

10のキーワード選書

日本十進分類法を用いて梅丘の魅力を10の切り口で展開し、蔵書の中から選書を行い、展示します。

■ 本の魅力を伝えます！



今後の利用につながるよう本の魅力をしっかりと伝えます。本の持ち寄り交換会や、梅丘に関わる方のおすすめ本の展示など、人と地域と本をつなげます

■ 歌い聞かせ

楽器演奏にあわせた絵本の読み聞かせ。「はらぺこあおむし」や「だるまさんと」など有名な作品も音楽がつくことでいつもと違った面白さを体験できます。

■ 公園で体感する
ライブパフォーマンス

地域で活動するミュージシャンによる演奏や大道芸のパフォーマンスを公園で体感します。

■ 図書館カフェの
特別メニュー

ライブラリーカフェでは、イベント時は特別メニューを販売し、特別感を演出します。

■ 地元商店街コラボ
地域の特産品の展示

梅丘・東松原商店街振興組合等とのコラボにより、地元特産品や商店街の魅力を展示し、発信します。

■ 公園でおはなし会

図書館スタッフによる公園での青空おはなし会。絵本の魅力もしっかり伝えます。

■ 親子でワークショップ

1階ワークスペースでは、梅の髪飾りやブローチ等梅まつりにちなんだアイテムをデジタル機器で作ります。

■ 福祉作業所自主生産品
スペシャル販売会

1階情報発信コーナーでは、福祉作業所の自主生産品の販売を行い、イベント時はスペシャル販売会を行います。

3 事業提案書

② ワークショップエリアの日常活用及び利用者の感性や創造力、図書館を身近に感じられるようなイベント等の取組み

梅丘図書館は、知識を得られる本(=インプット)と、ものづくり(=アウトプット)が行える、クリエイティブラーニング環境が整った施設です。子どもたちが図書館にある知識(=本)を活かして創造できるクリエイティブラーニングの場の創出を提案します。ものづくりに関連する資料や創作へのインスピレーションを与える資料を添えることで、インプットをアウトプットに活用できる知の循環を生む空間に設えます。

01 ワークショップエリアの日常的な運営について

① デジタル機器を活用したクリエイティブラーニング環境

ワークショップエリアには、3Dプリンター等デジタル機器を導入し、未来を創る子どもたちに、好奇心や好きなことを形に出来る場を日常的に提供します。導入するデジタル機器は、扱いやすく、持ち運びしやすい機器をメインに導入します。これらの機器を通して得た体験は、子どもの創造力を大いに刺激し、次の活動へとつなげてくれます。

また、そこで生まれた作品やそのデータを継続的にアーカイブ化し、情報発信エリアで発信していくことで、図書館本来の役割である知の集積場の役目を果たします。それは新しい図書館から生まれる新しい歴史の創出であると考えます。

導入する主な機器は下記の通りです。

■ 3Dプリンター

樹脂などを材料として立体物をつくる3Dプリンターは、頭の中でイメージしたものを3Dデータに置き換え、それを実際に手で触ることのできる立体物にする機器です。

■ レーザーカッター

CADソフトを使って作成したデータで、素材のカットや彫刻をすることができる機器です。カットした素材を組み合わせ、立体物にしたり、デジタルツールを活用して動かすことも可能です。

3 事業提案書

② ワークショップエリアの日常活用及び利用者の感性や創造力、図書館を身近に感じられるようなイベント等の取組み

② 専任のクリエイティブ担当の配置

ワークショップエリアの利用促進のため、機器を自由に使える時間帯に、各機器の使い方に精通したクリエイティブ担当を配置します。

③ ワークショップエリアの利用方法

ワークショップエリアでは、デジタルファブリケーション機器を利用できるエリアと、自由に創作活動ができるエリアに分け、これからものづくりを始めたい初心者の方も、機器を活用したい経験者の方も、互いにもものづくり体験と交流の場とします。

▶ 梅丘図書館の特徴である布絵本製作ボランティアグループとご相談のうえ、設置型マシンや裁縫道具を整備し、布絵本制作活動スペースとして活用します。

また、ボランティアグループと連携による『布絵本の制作講座』のイベントを開催し、布絵本の魅力を広く発信していきます。



3 事業提案書

② ワークショップエリアの日常活用及び利用者の感性や創造力、図書館を身近に感じられるようなイベント等の取組み

02 本と図書館を身近に感じられる地域に根ざした取組み

① 梅丘えほんプロジェクト

子どもたちのクリエイティブラーニングを実現する事業として、図書館と地域の大学生と子どもたちが協働し、オリジナル絵本を制作するプロジェクトを実施します。

絵本のテーマは、子どもたちが図書館周辺で見つけた、不思議に感じたものごと。地域を調べたり、地域の方々の話を聞いて、その発見を核としてストーリーを広げていきます。

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、1階情報発信エリアで展示します。また、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。地域がつながり、新たな地域文化とその魅力を発信できる事業です。

■ えほんプロジェクトで生まれた絵本たち

3 事業提案書

② ワークショップエリアの日常活用及び利用者の感性や創造力、図書館を身近に感じられるようなイベント等の取組み

■「えほんプロジェクト」の工程

STEP1 アイディアを
見つける

まずはフィールドワーク。地域を歩いて不思議に思ったことを発見していきます。そしてアイデアノートの書き方や、キャラクターの書き方等様々な視点からアイデアを形にすることの楽しさを知ります。

STEP2 企画を練る

子どもたちが描いたアイデアノートから、大学生編集者たちは子どもたちと一緒に絵本の企画を考え、子ども作家に提案します。

STEP3 作画する

ストーリーがかたまったら、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」を制作します。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き、原稿をつくります。

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、紙選びや入稿データ、校正作業を行います。
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

できあがった作品の発表会を行い、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。作品を創り上げた喜びを皆で分かち合います。

STEP6 図書館の本になる

できあがった作品は、世田谷区立図書館の蔵書として登録され、梅丘図書館に所蔵されます。

1階情報発信コーナーで展示するだけでなく、貸出も可能にしたり、電子図書館でも閲覧できるようにするなど、たくさんの方にその魅力を知ってもらいます。

3 事業提案書

③ 近接する文化行政施設などの地域資源と協働、連携した福祉のまちづくりにふさわしい図書館サービスの取組み

「保健福祉のまちづくり重点ゾーン」に位置付けられる梅ヶ丘駅周辺地区は、「ふれあいのあるまちづくり」計画のもと、「やさしいまちづくり」が継承される福祉のまちです。そんなやさしいまちづくりの中で生まれる新しい図書館として、地域のまちづくりを継承し、下記のような取組みを地域と協働しながら展開してまいります。

01 やさしいまちづくりを推進する保健医療福祉施設との連携事業

図書館周辺には、世田谷区の総合的な保険、医療および福祉の拠点である「うめとぴあ」をはじめ、高齢者や障害者、そのご家族や地域団体、ボランティア等たくさんの方が集い、多様な施設が集積されています。図書館もそれぞれの施設と連携を図りながら、多様な特性等に対応した事業を展開いたします。



① 保健センター

世田谷区立保健医療福祉総合プラザ内にある保健センターでは、健康づくりの専門拠点として、健康増進事業やがん相談や検診等多種多様な事業を展開されています。図書館では保健センターから講師を招いて、健康やがんに関する出張講座を開催します。

また、保健センター内では、こころの健康情報コーナーやがん情報コーナーがあり、専門書籍が並んでいます。図書館では、図書館内の医療・福祉情報コーナーの選書の参考とするだけでなく、保健センターの資料をリスト化し図書館で把握しておくことで、より専門的な情報を求める図書館利用者に対し、保健センター担当窓口や資料リストを紹介するなどのレフェラルサービスを行います。

② 認知症在宅サポートセンター

同じく世田谷区立保健医療福祉総合プラザ内にある認知症在宅サポートセンターは、認知症在宅支援を推進する専門的かつ中核的な役割を果たす拠点として、区内関連施設のバックアップや、認知症に関する情報の収集や普及・啓発、情報発信等様々な取組みを展開されています。

図書館では、センター内にある情報発信コーナーにおいて、図書館の介護・高齢者支援コーナーのPRや認知症にまつわるブックリストを設置するなどして連携を図ります。

また、認知症在宅サポートセンターを通じて、地域の身近な相談窓口であるあんしんすこやかセンター等の関連施設と連携を図り、認知症カフェへの出張講座や、図書館での認知症サポーター養成講座を開催することで、認知症を見守るやさしい図書館を目指します。

3 事業提案書

③ 近接する文化行政施設などの地域資源と協働、連携した福祉のまちづくりにふさわしい図書館サービスの取組み

■ 関係機関へのブックリスト配布

図書館で作成した認知症に役立つブックリストや健康・医療等に関するブックリストは、世田谷区立保健医療福祉総合プラザ内だけではなく、認知症在宅サポートセンターを通して、区内のあんしんすこやかセンターへ配布し、認知症の方やそのご家族に紹介してもらいます。



「認知症に役立つブックリスト」
「高齢者向けブックリスト」

■ 認知症カフェへの出張事業

世田谷区立保健医療福祉総合プラザ内「ふれあいカフェ うめとぴあ」等で開催されている認知症カフェでは、認知症在宅サポートセンターと協力しながら、図書館から本の朗読やレクリエーション等を行います。

② あんしんすこやかセンター

■ 認知症関連講座

近隣の梅丘・松原あんしんすこやかセンターと連携し、スタッフ全員が認知症サポーター養成講座を受講し、認知症に対する正しい知識と理解を深め、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。

また、「ご家族が認知症になったら」、「介護保険のしくみ」など、認知症に関する不安や疑問を解決する講座を開催いたします。



3 事業提案書

③ 近接する文化行政施設などの地域資源と協働、連携した福祉のまちづくりにふさわしい図書館サービスの取組み

02 様々な立場の子どもたちが図書館を利用しやすくなる連携事業

① 東京都立光明学園

図書館のすぐそばにあり、肢体不自由教育部門と病弱教育部門を併置した特別支援学校である光明学園とは、図書館ツアーで生徒をご案内するほか、学校と連携した情報発信や図書館内で共に活動する取組みを行い、生徒への直接的な支援と障害者理解を輪を広げていきます。



■ 光明ライブラリーやえほんプロジェクトでの連携

2024年6月にオープンした光明ライブラリーにおいて、図書館のおすすめ図書を紹介展示させていただいたり、ライブラリーへの出張読み聞かせを企画します。

また、ワークショップエリアのえほんプロジェクトでは、光明学園の生徒からも募集を募り、完成したえほんを光明ライブラリーで展示します。

■ 図書館グッズの共同制作

光明学園の生徒を招いたものづくりワークショップを開催し、選んでもらった図書館資料のおすすめポップやデジタル機器で作成した図書しおりなどを図書館スタッフと共同制作し、図書館内展示での活用や図書館イベント等の記念品として配布します。



■ 図書館でのお仕事体験

図書館資料の装備や修理作業等、図書館内での仕事体験を通じて交流を図り、生徒の図書館利用の促進を図ります。

② 世田谷区児童相談所 子育てステーション梅丘

図書館利用に困難を抱える子どもやそのご家族への支援として、子育てステーション梅丘と連携し、図書館を利用しやすくなる取組みを行います。

■ 発達相談室「きりんルーム」への出張読み聞かせ

きりんルームの開室日に、図書館から絵本や紙芝居の読み聞かせを行います。また、図書館に設置する読みづらさを抱える子どもたちに向けた「りんごの棚」の紹介や、「やさしい図書館案内」を設置します。

■ おでかけひろば Mani(マーニ)

子育て中の親子が気軽に立ち寄り、交流できる「おでかけひろば」では、子育てに役立つブックリストや図書館でのおはなし会、イベント情報等チラシを設置するとともに、図書館でもひろばの活用をご紹介します。



3 事業提案書

- ③ 近接する文化行政施設などの地域資源と協働、連携した福祉のまちづくりにふさわしい図書館サービスの取組み

03 地域のふれあいを深めるやさしい連携事業

- ① 世田谷区にゆかりのある「ひと」と福祉のつながり

② 大宅壮一文庫

■ 回想サロン

日本で初めての雑誌図書館である大宅壮一文庫と連携し、大宅壮一文庫所蔵の雑誌資料と図書館の地域資料等を使ったクイズなどで昔の出来事を振り返ります。

図書館スタッフと大宅壮一文庫職員の方がファシリテーターとなり、クイズのほか当時の写真や雑誌記事を見ながら共通の話題や昔を語り合うことで、参加者同士の交流を促します。



③ 白梅福祉作業所

可愛い自主生産品「しらうめオリジナルハンカチ」で人気の高い白梅福祉作業所とは、開館記念バッグ等の図書館グッズを共同で制作したり、図書館からの出張おはなし会や図書館内での活動紹介など、最寄りの福祉作業所として特に連携を強化し、交流を深めます。



3 事業提案書

③ 近接する文化行政施設などの地域資源と協働、連携した福祉のまちづくりにふさわしい図書館サービスの取組み

04 近隣の教育施設との連携構築

梅丘図書館では、梅丘中学校や代田小学校など近隣の教育施設を中心に、出張おはなし会や職場体験の受入が行われてきました。新図書館においても関係を構築し、新しい梅丘図書館の特色を活かした学校連携に取り組んでまいります。

① 図書館から教育施設へ

■ 出張おはなし会、出張ブックトーク

豪徳寺保育園をはじめ、近隣の教育施設に出張おはなし会を実施します。また、小学校などには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、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調べ学習での活用方法をレクチャーするほか、図書館HPの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。



■ 図書館紹介

夏休みの時期などにあわせ、近隣の教育施設へ出張し、図書館活用講座を実施します。梅丘図書館の特徴であるワークショップエリアの紹介や、図書館活用講座などを行う事で、自由研究の題材や、夏休みの期間を利用した調べる学習の興味・関心に結び付けていきます。

② 教育施設から図書館へ

■ 職場体験

近隣の梅丘中学校などを中心に職場体験の受け入れを積極的に実施します。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。



■ 図書館見学ツアーの実施

図書館見学ツアーを実施します。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います。普段は見る事ができないバックヤードも含めて案内し、図書館の楽しい使い方を学んでもらいます。また、図書館紹介と合わせて実施することで、ワークショップエリアの使い方を中心に紹介し、日常的に図書館へ足を向けたくなるように取り組みます。

3 事業提案書

③ 近接する文化行政施設などの地域資源と協働、連携した福祉のまちづくりにふさわしい図書館サービスの取組み

05 その他地域資源と協働する取組みについて

① 一般財団法人トラストまちづくりとの連携

梅丘図書館では、「世田谷みどり33」計画のもと、『多様なみどりが笑顔をつなぐ街・世田谷』の実現を目指して、一般財団法人トラストまちづくりとも積極的に連携して事業に取り組みます。

■ ひとつぼみどりの講座

世田谷区において、梅丘図書館の属する北沢地域は、総人口が世田谷区5地域中第4位であるものの、人口密度においては、世田谷地域に次いで第2位となっており、面積あたりの人口は比較的多く、住宅地の色合いが濃い地域であることがわかります。そのような地域特性を考慮し、自宅での植栽に関する講座を実施することで、地域全体の緑化の取組み推進を図ります。

ガーデニングや植物栽培のコツ、羽根木公園の「梅まつり」に合わせて「梅について知る」など、個人の家でもすぐに始める事ができる内容で、関連資料と合わせて講座を行います。

■ 「まち」再発見！事業

近隣の図書館とも連携し、まちあるきイベントを開催します。「一般財団法人世田谷トラストまちづくり」とも連携し、「わが町発見！-絵地図づくりからまちづくりへ」を参考に、新しい絵地図を作成します。羽根木公園、北沢川緑道、烏山川緑道など、地域の方に馴染みのある場所を、様々な視点で感じてもらう事で愛着を深めます。

図書館スタッフも同時に参加することで、世田谷区の図書館従事者として地域に関する歴史・地理・関連施設などを学び、発信することで、知識の定着を図り、利用者サービスの向上に繋がります。

② 世田谷文学館との連携

梅丘図書館が旧館時代から連携を行っていた世田谷文学館との事業について継承し、新しい梅丘図書館でも文学に親しめる事業を展開します。世田谷文学館の出張展示「移動文学館」として、「寺山修司のススメ」「SF入門星新一」などの展示実績を基に新たに出張展示を実施します。

地域の方に、文学をより身近に感じてもらうきっかけとなるよう、世田谷文学館と図書館の親和性を活かした取組みを行います。



3 事業提案書

③ 近接する文化行政施設などの地域資源と協働、連携した福祉のまちづくりにふさわしい図書館サービスの取組み

06 近隣の地域図書館との連携事業等

梅丘図書館は、最寄りの代田図書館をはじめ、北沢地域、世田谷地域の複数の地域図書館に囲まれています。本施設では図書館PRやイベント広報に積極的に協力するなど連携を図り、地域図書館や図書館資料の利用を促進してまいります。なかでも、経堂図書館、世田谷図書館、図書館カウンター下北沢、図書館カウンター三軒茶屋については、私たちが運営に携わっており、連携事業や研修を積極的に取り組みます。

各地域図書館の魅力を相互に発信していくことで、新規登録者数の増加と利用促進につなげてまいります。

■ イベント情報の相互発信

それぞれの施設への利用誘導を図るため、イベント情報、ブックリスト、パスファインダー等図書館発行物を収集し、情報発信コーナーにて広く周知します。また、デジタルコンテンツ化して、デジタルサイネージ発信を行います。

■ 合同テーマ展示の実施

世田谷区の行政で発信するテーマや、区民の関心の高いテーマを設定し、近隣図書館と合同で展示を企画します。SDGs等話題性の高いテーマを設定するとともに、複数館で同時期に同じテーマを取扱うことで、地域への発信力を強化します。

■ 合同事業の取組み

近隣の図書館と合同事業として、スタンプラリーイベントを開催します。小田急沿線の梅丘図書館、下北沢図書館、経堂図書館などにて、本と鉄道にまつわるクイズを実施し、クイズに参加した方にはスタンプを配布します。スタンプを集めた方には賞品を用意し、参加賞やコンプリート賞を用意するなど、すべて回れなかった方でも賞品がもらえるよう配慮しながら実施します。

イベント情報の相互発信や、合同テーマ展示の実施と併せて取り組むことで、近隣の図書館の利用にも繋がるように取り組みます。



3 事業提案書

④ 中高生世代が行きたくなるような居心地の良い居場づくりに関する取組み

中高生世代の居場所となり、その成長を支える図書館として、若者の視野や価値観を広げ、様々な選択肢から自分の未来を見出すことに役立つ資料や環境を提供します。

思わず手に取ってしまうような魅力的な棚づくりを行い、若者が自然と本に興味を持ち、読書の楽しさ、調べる楽しさを実感できる場となるよう工夫します。

多目的室をグループ学習室として時間帯開放するなど、個人でもグループでも読書や学習に利用できる環境を整備し、居心地が良く気軽に立ち寄れるサードプレイスとして機能させます。

01 若者の好奇心を刺激する棚づくり

ティーンズコーナーでは、若者が自然に読書に興味を持つきっかけを提供することを目指します。YA本やライトノベルだけでなく、芸術、自然科学、哲学、ビジュアルが魅力的な写真集など、様々なジャンルの本を揃えた棚づくりを行い、若者の好奇心を刺激するコーナーを提案します。



未来を担う若者が、今までとこれからについて考え、今を生き抜く力を養う場所として、メッセージ性のあるテーマを設定します。背伸びして手に取ってみたいくなる資料、趣味や勉強・職業など、若者の関心が高いジャンルの資料、コンセプトがわかりやすく読み込んでみたいくなる資料などを、積極的に収集します。

■ 書架イメージ

3 事業提案書

④ 中高生世代が行きたくなるような居心地の良い居場所づくりに関する取組み

■ テーマ例

■ 中高生によるおすすめ図書を紹介

中高生が自分のおすすめしたい図書とそのコメントを募集し、紹介できるエリアを設け、コメントともに展示します。

ワークショップエリアでおすすめポップ作成講座も開催し、おすすめしたい本を自分で展示できる仕組みを作ります。

また、インスタグラムなどのSNSを通じて発信し、中高生世代の図書館での活躍を身近に感じてもらいます。



■ 世代特有の悩みや課題に対する啓発展示

中高生世代が抱える、いじめや人間関係、LGBTQ、体の悩みなど、個人の課題に向けた図書の展示や情報発信については、周りの目が気にならないコーナーの人目につきにくい場所に配置します。

どんな悩みを抱える方に対しても、図書館は自分を受け入れてくれる居場所があると認識してもらえるような配慮を行うとともに、周りの人の理解を広げていきます。



3 事業提案書

④ 中高生世代が行きたくくなるような居心地の良い居場づくりに関する取組み

02 立ち寄りやすく居心地の良い館内環境づくり

① 利便性の高い座席管理の運用

梅丘図書館では、旧館時代から閲覧席が広く、夜間までたくさんの学生が読書・学習しているなど、多くの方に利用されていました。

公園からのアクセスが向上する新図書館においては、さらに多くの閲覧席利用が見込まれます。中高生世代が読書や学習できる環境を充実させるため、2F閲覧席についてセルフで予約することができる座席管理システムを導入し、確実に利用できる環境を整備します。

システムで管理する閲覧席の範囲は、2階の机のある閲覧席(窓・壁面、階段まわり、吹き抜けまわり)約80席を想定しておりますが、運用次第で柔軟に対応が可能です。

以下、座席管理運用イメージとなります。

3 事業提案書

④ 中高生世代が行きたくなるような居心地の良い居場づくりに関する取組み

② 中高生世代の興味関心にあった取組み

中高生を図書館に呼び込むためには、魅力的な棚づくりや、読書・学習ができる席を設けることに加えて、運営側からの仕掛けが必要です。

図書館本来の機能とは別の側面からアプローチすることで、自然と図書館という場所に親しみ、自分たちの場所であると認識してもらうことから、利用を広げていくことが考えられます。

■ マンガの収集と貸出

世田谷区立図書館では、従来のコミックエッセイ、実用・教養マンガ、学習マンガなどに加えて、ストーリーマンガの収集、貸出が開始されました。日本のポップカルチャーとして国際的な認知が進み、若者のニーズや図書館利用の促進につながることから、梅丘図書館においても収集し、ティーンズコーナーに配架します。世田谷区立図書館のマンガ選書基準に基づき、世田谷区に関係性のあるマンガや社会的評価が高いマンガを選書提案します。

▶ 世田谷区豪徳寺に2024年3月にオープンした「旧尾崎テオドラ邸」は、複数の漫画家の支援によって保存プロジェクトが設立された、日本のマンガの魅力を発信する拠点です。

図書館でも連携を図り、支援する漫画家を招いた講演会や、マンガの描き方を学ぶワークショップを開催し、来館促進につなげます。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

3 事業提案書

⑤ その他、自主事業の取組み

01 障害者施設自主生産品の販売

私たちは、区立図書館の受託運営をお任せいただく中で、区内の障害者の皆様の活動を広く認知していただけるよう、図書館での自主生産品の販売を推進してまいりました。平成27年開館の図書館カウンター二子玉川での取り扱いを皮切りに、現在までに7施設で販売実績があり、販売金額の全てを施設様に還元しております。リピーターも増えてきており、区民の皆様にも広く受け入れられたものと認識しております。

福祉のまちに誕生する新しい梅丘図書館においても自主生産品の販売を行い、これからも図書館での自主生産品の販売や障害者施設の活動紹介を通じて、障害者理解と支援の輪を広げ、人と地域を結び付けるための事業として、積極的に取り組んでまいります。

■ 平成27年度から令和4年度までの世田谷区内自主生産品販売実績

世田谷区内 自主生産品 販売実績	世田谷区立 世田谷図書館 (平成28年9月1日開始)				図書館カウンター 三軒茶屋 (平成27年10月16日開始)				世田谷区立 梅丘図書館 (平成31年4月1日開始)				図書館カウンター 二子玉川 (平成27年4月22日開始)				図書館カウンター 下北沢 (令和4年3月30日開始)				世田谷区立 経堂図書館 (平成29年4月1日開始)				世田谷区立 下馬図書館 (令和4年4月1日開始)			
	取扱 施設数	取扱 種別	販売 個数	販売金額	取扱 施設数	取扱 種別	販売 個数	販売金額	取扱 施設数	取扱 種別	販売 個数	販売金額	取扱 施設数	取扱 種別	販売 個数	販売金額	取扱 施設数	取扱 種別	販売 個数	販売金額	取扱 施設数	取扱 種別	販売 個数	販売金額	取扱 施設数	取扱 種別	販売 個数	販売金額
平成27年度	—	—	—	—	18	約90	2,012	¥370,512	—	—	—	—	13	約40	905	¥225,745	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
平成28年度	5	約30	494	¥162,580	18	約90	2,440	¥434,628	—	—	—	—	13	約40	991	¥228,950	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
平成29年度	5	約30	425	¥134,202	18	約100	3,160	¥449,600	—	—	—	—	13	約40	1,018	¥166,890	—	—	—	—	4	約20	1,373	¥307,790	—	—	—	—
平成30年度	6	約40	521	¥145,448	18	約100	3,405	¥516,518	—	—	—	—	12	約40	1,503	¥213,540	—	—	—	—	4	約18	1,224	¥221,820	—	—	—	—
令和元年度	6	約40	433	¥115,221	18	約100	2,705	¥448,882	4	約20	1,228	¥246,110	11	約40	1,386	¥199,110	—	—	—	—	5	約18	895	¥176,100	—	—	—	—
令和2年度	6	約40	278	¥93,507	18	約100	1,612	¥291,516	4	約20	482	¥114,590	11	約40	1,160	¥157,180	—	—	—	—	5	約18	788	¥164,550	—	—	—	—
令和3年度	6	約40	724	¥260,389	18	約100	2,643	¥432,276	4	約20	535	¥119,120	11	約50	1,621	¥221,335	5	約45	35	¥6,070	5	約18	909	¥198,550	—	—	—	—
令和4年度	6	約40	774	¥225,591	18	約100	2,880	¥495,690	4	約20	599	¥130,160	11	約50	1,280	¥174,570	5	約45	2,096	¥320,860	5	約18	726	¥165,950	6	約27	551	¥105,710
合計	—	—	3,649	¥1,136,938	—	—	20,857	¥3,439,622	—	—	2,844	¥609,980	—	—	9,864	¥1,587,320	—	—	2,131	¥326,930	—	—	5,915	¥1,234,760	—	—	551	¥105,710

■ デザイン性の高い展示

自主生産品の展示棚や装飾、商品を紹介するポップ等は、新しい図書館の内装や什器等と調和のとれるものとし、デザイン性の高い設えを施します。

■ スペシャル販売会

毎年の梅まつりにあわせて図書館での複数のイベントを同時開催するライブラリーブックサーカスでは、自主生産品のスペシャル販売会を行い、たくさんの方に活動を伝えます。

■ 障害者施設との自主生産品共同制作

近隣の白梅福祉作業書等と連携し、開館記念等のオリジナルグッズを共同開発し、梅丘地域の魅力を広く発信していきます。

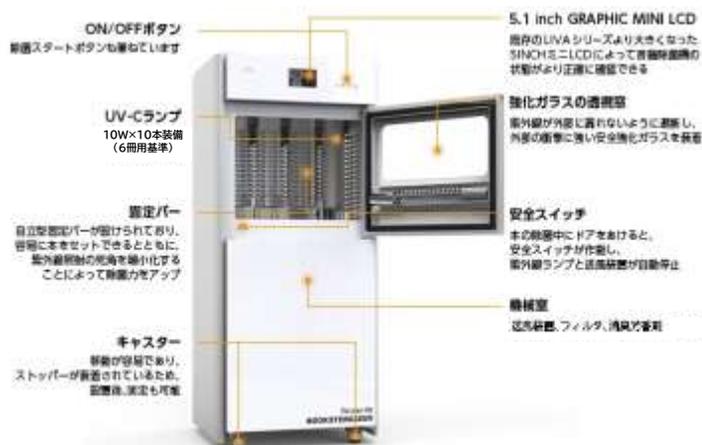


3 事業提案書

⑤ その他、自主事業の取組み

03 図書除菌機の導入

衛生意識や清潔志向の高まりにお応えするため、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。



04 自動販売機の導入

梅丘図書館3階の風除室に自動販売機を導入します。1階のカフェエリアを踏まえ、清涼飲料水を中心としたラインナップを想定します。導入にあたっては世田谷区様と相談しながら進めてまいります。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

4 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

代表企業は「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。

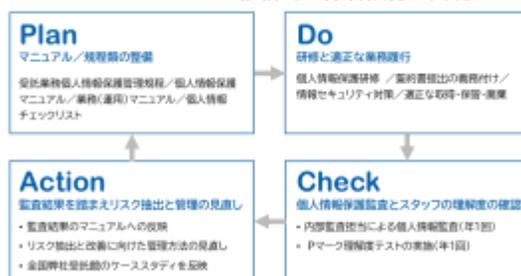
02 個人情報保護の管理体制

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10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



(10)

安全性を確保した体制維持の証

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

代表企業では「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。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

4 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 研修の取組み

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

「個人情報保護規程」に基づき、図書館スタッフに対して、入社時には、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。

■ 運営開始前研修

運営開始にあたり、業務要求水準書、協定書に基づいた管理事項について、業務マニュアルに沿った個別研修を行い、図書館での個人情報の取り扱い方法について学びます。

③ 内部監査の実施

全国の受託館において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、さらに内部監査を、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、指摘事項がある場合には改善策を講じます。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。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

4 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

④ ノウハウの集約と有効活用－全国取り組み事例から－

代表企業は、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各館での改善結果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。

■ ノウハウの共有による改善事例

04 事故が発生した場合の対応フロー

万が一、個人情報に関する事故が発生した際には、図書館で整備する「事故発生時の連絡フロー」と「緊急時連絡先一覧」をもとに、指定管理者として定めた危機管理体制に従い、各所への迅速な報告、連絡、相談を行い対応します。



事故発生時連絡フロー

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

4 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

05 コンプライアンス体制について

① コンプライアンスに関する各種規定

代表企業では「コンプライアンス管理基本規程」を設け、企業倫理行動委員会を設置し、すべての業務が法令、定款、社内規定その他の社会倫理に基づき、適正に行われることを確保するために必要な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。コンプライアンスに関する以下の社内問い合わせ窓口を設置し、様々な相談に応じられるような体制を構築しております。

また、労働基準法など労働関連法規を遵守した「ライブラリースタッフ就業規則」「育児休業規程」「介護休業規程」等を定めており、これらを全スタッフに適用しています。「時間外労働及び休日労働に関する協定届」(いわゆる「36協定」)等の協定も適切に結んでいます。

■ コンプライアンス社内窓口

全ての図書館現場に
コンプライアンスデスクの
連絡先を掲示しています。

② 監査・指導体制

代表企業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、定例会などの場で世田谷区様とも協議させていただき、改善につなげていきます。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

4 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 日常的な秩序維持の考え方

図書館は、誰もが公平・平等に利用できる公の施設であり、地域に暮らし・働き・暮らす人々の知る自由を保障する社会教育施設です。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ておくことが重要であると考えます。私たちは、あらゆる利用場面を想定し、危機を未然に防ぎ、利用者、スタッフ、資料、施設を守ります。

① 予防措置

日常的に予防措置を行うことで、安心・安全な環境をつくれます。

挨拶の励行
危険個所の把握と早期復旧
館内の整理整頓
施設巡回の実施
サイン掲示による注意喚起
危険情報の把握

■ 館内での情報共有

予防措置の取組みを通して把握した情報については、館長・館長補佐が集約します。集約した情報は朝礼や連絡ノートを活用して館内で共有します。また、対策・対応が必要な事象については、館長が中心となり対応を決定したうえで周知を行い、館全体が一体となり館内の秩序維持に取り組みます。

■ 弊社受託館全体での情報共有

全国の受託館での危機管理事例をグループウェアで共有します。危機発生時の対処と共に秩序維持に活用します。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

4 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 巡回についての考え方

梅丘図書館は3階部分で羽根木公園とつながっており、本来の図書館利用目的以外にも、休憩がてらの読書や、トイレ利用のための来館なども想定されます。施設の活性化においては好ましい状況ですが、一方で夜21時までの開館という事もあり、施設の秩序維持は、安心安全な利用環境を提供するうえで、重要事項となります。私たちは以下の取組みを行い安心安全な利用空間を提供します。

① 巡回ポイントを踏まえた巡回チェックリストの作成

右は3階部分の一例になりますが、全フロアにおいて巡回ポイントを整理し、巡回チェック表を作成、漏れのない巡回を実施します。

■ 3階の巡回ポイント

巡回にあたっては、おはなしの部屋やキッズテラス等、死角になりやすく、児童の存在に気づきにくいスペースなどを把握し、巡回チェックリストを作成して行います。



①キッズテラス	公園からブリッジで来館する際に、入りやすいスペースとなっています。また館内を利用せずとも入れるため、不審者がいても気づきにくい場所です。特に注意して巡回します。
②おはなしの部屋	3階カウンターより視界には入りませんが、全体を見渡すことは困難な事が想定されます。児童の利用が多いため重点的に巡回します。
③トイレ及び授乳室	トイレは不審者・不審な行動が起きやすいスペースです。カウンターからも付近の様子を気に掛けるとともに、授乳室も含めて巡回します。
④多目的室	学習室としての利用時においては、多様な世代が利用する場合において、学生の話声などが原因での諍いが発生することがあります。巡回して室内の状況を確認します。

② 巡回時の声掛け

巡回時には利用者に挨拶をするとともに、不審な利用者がいた場合は「何かお探しですか?」「何かお手伝いが必要ですか?」等の声掛けを行い、スタッフがその存在に気付いていることを伝えると共に不審行動の抑止に繋がります。

③ インカムの導入

複数階である本施設の特徴を踏まえて、インカムを導入します。巡回時の不審者発見やその他の危機管理対応、利用者の問合せ対応などにおいても、インカムを活用します。即時の館全体での情報共有、必要に応じての駆けつけ対応等を行い、館内の秩序維持に取り組みます。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

4 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 危機管理の考え方

危機発生時は、利用者、スタッフの人命を第一に行動し、図書館サービスの継続、速やかな復旧を目指します。危機時の被害を最小限に抑えるためには、日ごろから対策を講じておくことが重要と考えます。①計画・体制の整備、②環境整備、③研修・訓練によるスタッフの教育の3方面から危機へ備えます。

① 危機管理マニュアルの策定

弊社の危機管理対策に対する考え方

本社に危機管理対策チームを設置し、全国の事例をもとにした「危機管理マニュアル」を策定しています。同マニュアルは、個々の危機事例について汎用的な対応スキームを定めています。本マニュアル、世田谷区地域防災計画をふまえて、危機管理計画を策定します。

危機管理マニュアル

区分	危機管理マニュアルにおいて対応規定している危機
災害	地震／津波／台風／大雨／洪水／落雷／土砂崩れ／火災／新型ウイルス感染症
人的危機	苦情／不審者／事故（傷病・喧嘩等）／事件（放火・盗難・痴漢・盗撮等）
情報危機	ウイルス感染／ハッキング／SNS悪用／個人情報漏洩等
その他危機	施設所在地を含む広範囲の犯罪／ストーカー被害等

■ 土砂災害への備え

梅丘図書館は土砂災害特別警戒区域に指定されています。利用者の安全確保のため、天気予報や「災害・防犯情報メール配信サービス」を登録し、情報収集に努めます。また、大雨等の際には、館内・館外の様子を確認し、危機が予見されるような状況があれば警報等の発令のいかに問わず、中央図書館に相談し対応を行います。

② 研修の取組み

危機発生時に適切に行動できるよう、スタッフ全員が出勤する館内整理日を中心に、以下の訓練及び研修を実施します。

研修・訓練名	内容
救急救命講習	AED操作・応急処置講習
危機管理研修	危機管理マニュアルの読み合わせ 各作業分担の確認
防犯講習	犯罪発生時の対処と通報手段の確認
消防訓練	法定実施訓練 消火／通報／避難訓練
避難訓練	消防訓練に合わせて実施

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

4 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

04 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。

支援スタッフによる
水害時の復旧作業の様子

05 感染症対策等衛生管理

新型コロナウイルスについては、令和5年5月より「5類感染症」となりましたが、依然感染者は発生している状況です。また、冬季においてはノロウイルスやインフルエンザの流行も想定されます。不特定多数の利用者が訪れる施設であることを意識し、衛生管理の取組みを行います。

取組内容

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

4 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

01 快適かつ安全な利用のための維持管理

建物の維持管理は運営業務において重要な位置を占めます。幅広い年齢層の本施設利用者に対して、施設の品格を保ち、サービスにおける快適性・安全性、そして清潔感を維持することが必要です。梅丘図書館の運営にあたっては業務を確実に遂行し予防保全を前提とし、維持管理を遂行します。

業務にあたっては、①快適な室内環境、②清潔、③安全・安心、④環境負荷低減を4つのポイントとし、各施設利用者の安全と利便性を考え、常に快適で、誰もが安心して利用できる施設環境と品質管理体制を提供します。

① 設備管理業務

施設の改修、点検、保守などの設備管理業務を担う構成企業は、小田急線全体で355万人を超える利用のある駅施設をはじめ、百貨店、商業施設、オフィスビル、ホテル、学校などにおいて、利用者が常に快適に過ごしていただけるよう設備管理に努めております。

このような実績を踏まえ、梅丘図書館のパフォーマンスを健全な状態に維持することはもちろん、ライフサイクルコストの低減や省エネに対応した環境対策のご提案など、ビルを維持・向上させるためのソリューションをご提供します。

日々様々なサービスに対し、責任をもって提供するため、「建築物環境衛生管理技術者」、「電気主任技術者」、「エコチューニング技術者」をはじめとした有資格者が多数在籍しており、東京・神奈川・埼玉などにある物件を常駐管理または巡回管理をすることで、効率的で最適な維持管理を行っております。

また、工事部門では建設業の許可、認可、登録、「ISO9001」の認証を得て設備保守と連携しており、建物管理で必要とされる修繕工事に伴う内装工事などを始め、総合的なコンストラクションマネジメントを承ることもできます。



ISO9001:2015認証



「ビル管理業務に係る建設工事業務」
登録番号:

加えて、業務の品質管理については業務項目ごとに社内基準を設け、インスペクションを定期的実施することで安定したサービスの提供に努めているとともに、主幹する事業部だけでなく品質管理推進部が十分なバックアップ体制を構築し、パートナー企業の安全衛生管理などについての指導も併せて行っています。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

4 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

② 清掃業務

日常清掃、定期清掃を適切に行い、清潔で快適な空間の創出のみならず、施設の老朽化を防ぐなど資産価値の維持にも貢献します。駅、オフィスビル、商業施設など、様々な施設を常に美しく安全に保ち、特にエントランス、床、通路、トイレなど多くの方が利用するエリアについては、「ビルクリーニング技能士」、「建築物清掃管理評価資格者」など優れたスキルをもつ従業員が、高い技術と細やかな配慮で快適な空間を維持しています。このような経験を活かし、羽根木公園とつながる図書館という、特徴を踏まえた清掃業務を実施していきます。

■ インспекション機能

建築物清掃管理評価資格者(通称:ビルクリーニング品質インスペクター)が、名在籍しております。この資格はビルメンテナンス企業の品質管理体制の促進を図り、建築物所有者・維持管理権限者・利用者などに良好な品質を日々提供することを目的としている「全国ビルメンテナンス協会」の認定資格です。

その具体的な取り組みとしては、原則年 回、インスペクターが現場に出向き、約100の評価項目をもとに、厳正な視点で品質評価します。構成企業はインスペクターからの判定結果を速やかに社内にて共有することになっています。

なかでも改善点は有資格者に意見を求め、適切な計画(Plan)、実行(Do)、点検(Check)、改善(Action)のサイクルを回すことにより、高品質なサービスを提供します。

③ 警備業務

状況に応じた最適の警備方法と24時間365日体制で警戒にあたり、施設内の防火・防犯・防災に取り組んでいます。そのなかでも特に「警備は徹底したサービス業である」という基本姿勢を貫き、企業や施設のイメージ向上に結びつく上質なサービスを提供しています。

また、機械警備においても警備対象施設にセンサーを設置することで、建造物侵入や火災などの異常を機械が察知し、警備統合管制センターに伝達します。管制センターでは出動命令を出して警備員を現場に急行させます。

4 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

02 本社からの支援体制等の取組み

① 品質管理推進部による各事業部への支援

構成企業では各業務の品質向上を目的として、2020年4月に品質管理推進部を新設しております。主には、下記の取り組みをしております。

- ✓ 提案事項の計画的な遂行により、お客様の満足を実現するため、各事業が抱えている問題の解決や課題の達成について、先進的な他社の事例を収集・分析しつつ、各事業に併せた支援を行い品質向上に取り組んでいます。
- ✓ お客様が当社に期待するものを受け止め、構成企業としてのマインドの醸成に向けた支援を行っています。
- ✓ 過去の事故の洗い出しを行い真の事故原因を究明し、事故の撲滅に向けた支援をしています。

② 安全衛生協会の運営

協力会社と相互に協力して安全衛生意識の高揚を図り、事故防止や労働災害防止の推進、また安全衛生教育に対する指導および援助を行っています。

また、安全衛生巡視(安全パトロール)では、協力会社とで実作業や事務所などの確認を行い、相互に気づいた事項を確認し、不安全箇所の解消に努めています。総会では、外部講師などを招いた安全衛生講演会を開催しています。

③ 近隣拠点での常駐体制の構築

梅丘図書館図書館の維持管理に携わる拠点は、km以内の距離に常駐しております。施設面での異常等が発生した際には、早急な対応を行います。

4 安全適正管理の計画

(3) 施設設備の維持管理

03 非常時の対応について

① 自衛消防審査会への参加

火災発生時の対応に備え、東京消防庁管内の各消防署が実施する「自衛消防審査会」※については、各警備隊を主動として積極的に参加しており、下表のとおり、優秀な成績を収めています。本経験を活かして、梅丘図書館の防災訓練にも取り組みます。

※「自衛消防審査会」とは、企業などの事業所が消防計画で定める自衛消防組織の活動のうち、火災の発見・通報・初期消火要領の確認と各自衛消防隊の士気高揚を目的としています。

② 安否確認システム「エマージェンシーコール」の活用

災害発生時、最も重要なことの一つは、従業員の安否確認をいち早く行い、次に事業継続・早期復旧のために必要な人材の確保をしなければなりません。本システムを導入することで、有事の際も速やかに安心・安全を確立します。

自衛消防審査会における構成企業従業員の活躍

③ 非常参集訓練

勤務時間外に発生した大規模地震発生を受け、「勤務時間外職員緊急参集体制表」の第2次配備要員が、指定の公園に「2時間以内」を目標に参集できるかを確認することとしております。

非常参集訓練参加風景

④ 災害時の対応について

大規模地震などの災害による被害を最小限にとどめ、的確かつ速やかに事業を復旧するために、災害発生時の対応体制や構成企業の危機管理規則に則り、的確に行動し対応します。

危機管理規則に規定した緊急時対策を迅速かつ円滑に実施するため、防災上の施策をあらかじめ定めているほか、役員・従業員の心構えとして、災害発生時には人命確保を最優先に行動します。

5 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

図書館の運営において、従事するスタッフの人柄や能力は、図書館サービスの大きな部分を占めています。利用者、自治体の皆様、図書館に関わる全ての皆様と関係を築き、図書館業務を行うスタッフを大切にすることが、図書館サービス向上の礎です。

私たちは、図書館で働く優秀な人材を確保するため、採用から育成まで一貫した考えのもと、人事制度を整え、働きやすい労働環境を構築しております。また、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、地域事情を考慮しつつ、新たな図書館サービスをつくっていただける人材を採用します。

① 採用について

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、接客経験者の採用も積極的に行います。

② 雇用の継続について

私たちは地域住民と図書館との信頼関係の構築、サービスの持続的向上のために、図書館職員の継続的雇用を重視しています。現在、梅丘図書館仮事務所に勤務しているスタッフは世田谷区様における図書館業務のノウハウを持ち、運営に対して重要な役割を担っています。現在のスタッフを引き続き雇用することにより、業務内容のレベル維持及び向上を目指します。

5 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 名勤務しており、全体の約 %が世田谷区在住です。梅丘図書館においては世田谷区三軒茶屋就労支援センター（三茶おしごとカフェ）へ積極的に採用掲載を依頼し、引き続き、世田谷区民の雇用に取り組んでまいります。



02 図書館での障害者雇用について

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2.96%（2024年4月時点）で「障害者雇用促進法」の基準（2.5%）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 名の障害者雇用スタッフが勤務しています。梅丘図書館においても、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

5 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 障害者採用について

障害者雇用に関しては、多岐にわたる図書館業務の中で、その方の障害に合った仕事のマッチングを重視しています。以下のプロセスを経て、本人の意向や通勤の環境、現場のバックアップ体制の構築等を総合的に判断し、雇用契約を結びます。

	手順	弊社担当	詳細
入社前			
入社後			

③ 安心して勤務ができる環境整備

世田谷区内の弊社受託館では、現在、7名の障害者の方が勤務しております。また、中には10年以上継続して勤務しているスタッフもあり、勤続年数の平均は7年を超える等、安心して働くことができる現場環境を整備しています。環境整備のための取り組みとして、本社担当や責任者、就労支援事務所、スタッフ本人による面談を実施し、ヒアリングを行いながら、本人の特性と業務のデスマッチを防ぎます。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、梅丘図書館においても、障害者雇用を積極的に進めていきたいと考えています。

5 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

03 清掃業務等での障害者雇用について

清掃業務に関しては、積極的に障害者雇用を推進します。構成企業では、本社社屋の他、オフィスビル、研修センターなど、主に清掃業務を中心に障害者を採用しています。

具体的な作業としては各作業現場(原則建物内)において

物件	物件詳細	人数	種別
A	オフィスビル		知的
B	商業施設		精神、身体、知的
C	指定管理		精神
D	構成企業関連施設		身体、知的

構成企業：障害者雇用実績(2024年6月現在)

「目視できる管理エリア」のもと、利用者、障害者双方の安全を充分確保したうえで実施します。その品質も高い評価を得ています。しかしながら、その作業範囲・スピードについては健常者に比べ、限られる場面があるのも事実です。



構成企業管理物件での
ロボット清掃

■ 人員配置およびシフト

具体的な日常清掃員の人員配置およびシフトは までの時間内において仕様書に基づき、適正な人員配置することを基本とします。加えて作業開始後は、一定期間を要して、館内の特徴、利用状況その他全てを勘案し、障害者が無理なく安全に担当できる仕様を立案します。

更にその立案した内容については、実際に雇用する障害者の一人ひとりの対応スキルに応じて作業量を調整したうえで配置します。

5 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。

① 館長候補者の経歴

② 館長候補者より 今後の図書館運営に向けて

梅丘図書

館の開館準備にあたっては、これらの立ち上げ経験を活かして確実にスムーズな進行管理を行います。そして、これまでのサービスの継承を行いながら、地域や新しい図書館の特徴を活かす取り組みを行い、居心地のよい地域の知と学びと文化の情報拠点を目指してまいります。

新しい梅丘図書館では、ワークショップエリアでの絵本づくりやアーティストによる講座を実施し、子どもの創造を後援する空間づくりを行います。カフェエリアやテラスでは、日頃、図書館利用のない方々や支援の必要な方々が気軽に立ち寄れる場所として、ブックリスト配布やスタンプラリー等を行い利用促進を図ります。公園と図書館がつながるエリアでは自然に囲まれ感性が育まれる立地を生かし、住民の方々から親しまれている羽根木公園と連携して体験学習等の図書館活動を広げてまいります。若い世代向け書架エリアでは小説、芸術、進路関連資料や中高生年向け雑誌等を充実させ手取りやすい配置を工夫します。福祉のまちとして福祉施設連携を行い、生涯学習支援のための「知識」「交流」「体験」に重点を置き、人々の地域への愛着とコミュニティの場を活気づかせるべく図書館の魅力の発信に取り組みます。

5 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

② 館長・館長補佐等の人選

02 館長補佐の人選について

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。筆頭として責任者1名を配置し、その他に副責任者4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	図書館歴	司書
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 担当責任者の人選について

業務要求水準書には、資料取扱担当・レファレンス担当・子供サービス担当・施設維持管理担当について配置するよう規定されています。それぞれの担当には、図書館業務経験を前提としながら、各担当での業務を経験した人材で、館長補佐を中心に配置します。また、長期継続の従事となるように努めます。

担当責任者名	図書館歴	司書
資料取扱担当		
レファレンス担当		
子供サービス担当		
施設維持管理担当		

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

5 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

スタッフの雇用形態は、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 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順守

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1,330円(令和6年3月告示)です。世田谷区内にある弊社受託の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。

5 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

安定的な雇用の確保は、スタッフの経験と知識の蓄積や、利用者・自治体との関係構築のため重要であり、図書館サービスの充実と密接な関係があります。

私たちは、安定した雇用環境を実現するために、充実した福利厚生制度などを整備し、スタッフが長く働きやすい環境を整えています。

■ 社会保険・福利厚生制度

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

■ 統一した労務管理規定

弊社では、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。

■ 介護支援・慶弔見舞等

家族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。

■ 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。

■ スタッフ表彰制度

年に1回、全国を受託館から優秀スタッフを選出し、本社に招待し、表彰しています。表彰式では他自治体のスタッフと交流し、人脈を広げる場にもなっています。また、首都圏の先進図書館や図書館総合展の見学も行っています。

5 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

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。

2022年10月から施行される『育児・介護休業法』に対応し、男性の育児休業取得促進のため、育児休業の新たな枠組みを創設しています。

手厚い子育て支援制度により高い復職率を実現しています

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

5 人員計画書

(1) 採用・雇用体制

③ 雇用計画 イ 勤務条件

04 安全衛生

「従業員の働きやすい労働環境の確保」は企業経営の基盤であり、経営者ならびに全ての従業員が、自主的かつ積極的に、安全衛生活動の推進に取り組んでいます。

弊社の労働安全衛生行動指針

- ・ 安全衛生に関する諸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。梅丘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。

■ 社内監査の設置

定期的に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。

本社人事部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

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ています。県内にも受診できる病院が多数あります。また、「健康診断特別休暇」制度を設け、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

● 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

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

5 人員計画書 (2) 配置・指導体制 ①配置計画

01 人員配置計画について

時間区分	職種区分	月	火	水	木	金	土	日祝
		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							

図書館サービス業務に携わるスタッフ以外が担当する業務は以下のとおりです。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

5 人員計画書 (2) 配置・指導体制 ①配置計画

具体的な1日のローテーションは以下のとおりです。

① 火曜日～土曜日:ローテーション例

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

5 人員計画書 (2) 配置・指導体制 ①配置計画

② 日曜日、月曜日、祝日：ローテーション例

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

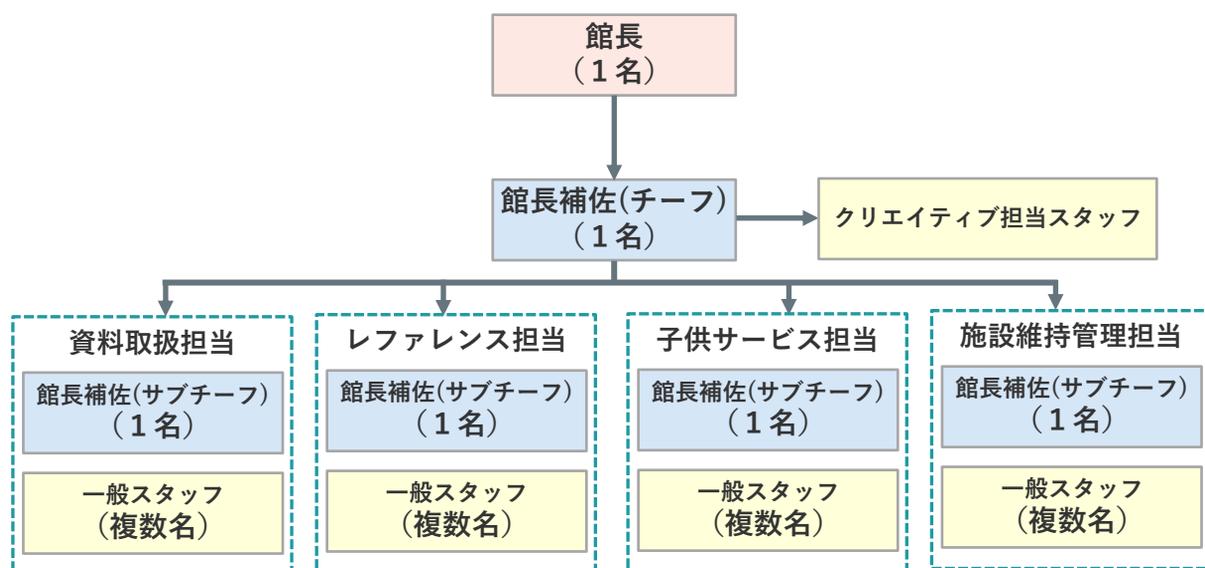
5 人員計画書 (2) 配置・指導体制 ①配置計画

02 館内組織体制について

館内組織体制としては、館長を1名、館長補佐を5名配置します。館長補佐のうち1名をチーフ、4名をサブチーフとして組織します。

館長補佐が、資料取扱担当、レファレンス担当、子供サービス担当、施設維持管理担当を兼務し、館長補佐は各サービスの担当者として各会議体へ参加します。チーフとなる館長補佐は、他4名の館長補佐の業務を統括し、全体業務の調整を行います。

各担当の一般スタッフも配置しますが、担当業務を横断するように割り振ることで、職員全員で適切な対応が取れる体制を構築します。また、ワークショップエリアには、各機器の使い方精通したクリエイティブ担当を配置する予定です。



■ 連絡調整会議等への参加

各会議体に、梅丘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。

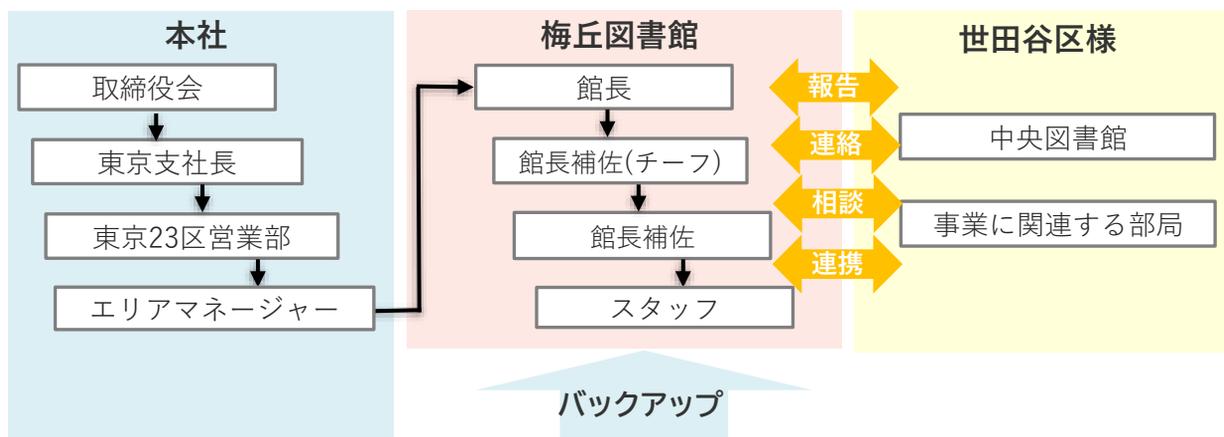
連絡調整会議体	実施頻度	出席者
館長会	月に1回程度	館長
資料調整部会	月に1回程度	担当館長補佐
子供サービス推進部会	月に1回程度	担当館長補佐、担当スタッフ
課題解決支援等推進部会	月に1回程度	担当館長補佐
各種担当者会議	年に1～3回	担当館長補佐
梅丘図書館定例会	月に1回	館長、エリアマネージャー、本社担当営業

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

5 人員計画書 (2) 配置・指導体制 ①配置計画

03 本社支援体制について

図書館総合支援企業として、本社内の各部署が専門の知識と技術を持ち、全国の図書館を支援しています。これら各部署を、エリアマネージャーが窓口として対応しており、受託館と本社各部署との調整をスムーズに行います。



サポート事業推進室

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ム作成、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。

指定管理計算センター

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、確実で漏れの無い管理を実現しています。

人事部

全国で約8,000人を超える図書館スタッフ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。

データ部

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。

物流管理部

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。

図書館総合研究所

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。

仕入部

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。

電算室・IC事業部

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・運用について専門的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。

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。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

5 人員計画書 (2) 配置・指導体制 ①配置計画

04 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

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に備え、以下のような職員参集確保体制を整えます。

① 自館での対応

出勤困難が発生する場合を想定し、梅丘図書館配置の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連携調整

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、梅丘図書館と沿線上にある経堂図書館、図書館カウンター下北沢などの弊社受託館や、それらの駅を最寄り駅とするスタッフからの臨時応援を優先して検討します。

図書館	所属人数	区内在住者
経堂図書館		
下馬図書館		
世田谷図書館		
図書館カウンター三軒茶屋		
図書館カウンター二子玉川		
図書館カウンター下北沢		

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。

梅丘図書館 指定管理者事業計画書 事業者名 梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ

5 人員計画書 (2) 配置・指導体制 ①配置計画

05 予約図書受取機等の設置を踏まえた効率的な人員配置

改築後の梅丘図書館には、予約図書受取機、自動貸出機に加えて、1階にはワークショップエリアやカフェ、3階にはキッズテラスや公園と図書館がつながるエリアがあるなど、階ごとのコンセプトによって、多様なサービスを展開することができます。

これらを利用者にご活用いただくためには、来館者に対して、スムーズな案内が求められます。これらを踏まえて、以下のような提案をします。

■ コンシェルジュの配置

梅丘図書館には、梅ヶ丘駅に近い1階と、羽根木公園に繋がる3階に入り口があるため、1階と3階にコンシェルジュを配置します。

初めて梅丘図書館を訪れる方や、高齢者、児童などあらゆる利用者に対して積極的に予約資料の受け取りや、自動貸出機の利用などの手助けをします。また、カウンターの外へスタッフが出ることにより、利用者からも声をかけやすい雰囲気をつくります。

入口で気持ちの良いご挨拶とともに利用者を出迎えるコンシェルジュは、図書館サービスの顔となり、利用者にとって快適な空間を提供いたします。

梅丘図書館での業務においては、図書館の特性や基幹業務を十分に理解したスタッフを配置することで、利用者の方への案内の円滑化も図ります。

■ インカムの導入

スタッフが多角的な視点から状況を先読みできるようにインカムを導入します。インカムの活用により、全てのスタッフでリアルタイムなコミュニケーションが可能のため、事務室やフロア奥はもちろん、別々の階で対応中であっても、そのときに必要な情報を共有し、アクションを起こすことができます。

■ シフトマネジメントの向上

フルタイムのスタッフのほか、短時間スタッフを活用することで、イベント開催時や夏休みなどの繁忙日、蔵書点検期間に合わせて柔軟に対応します。効率的、効果的なシフトやローテーションを組み、スタッフの多様化した働き方を尊重しながらも、チームとして結果を出せる勤務体制を構築します。

5 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、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策

現在、首都圏の雇用市場は、厚生労働省による「令和4年度東京労働局管内労働市場の概況」によると、令和3年度と比較して、新規求職者数は減少傾向、新規求人数は増加傾向とされており、コロナ禍からの脱却と、景気の回復に伴って人手不足が顕著になっていることが伺えます。また、このような状況は今後も一朝一夕で解消し得るものではないと認識しています。

このような状況認識を踏まえ、以下の取り組みを実施し、今後も安定的に図書館業務を担える人材の確保に努めてまいります。

■ 自社HPによる採用活動

わたしたちは、日常的にホームページによる採用活動を行っています。ホームページでは、地域別や働き方、図書館種別から条件に合う募集情報を検索することができます。また、実際に働いているスタッフのインタビューを掲載し、応募者がその後の図書館業務をイメージできるよう工夫しています。

■ 求人サイト・ハローワーク等の活用

より広い範囲で優秀な人材を確保するため、必要に応じて自社ホームページによる採用活動以外にも、ハローワークや求人サイト(「Indeed」「マイナビ」「アートとデザインの現場Job」ほか)を活用しています。

■ 面接評価の工夫

多くの応募者があっても、面接対応が一定でなければ、よりよい人材確保には繋がりません。複数の面接官で、応募者の適性を正確に把握するために、「面接結果シート」を用意し、面接時の基準としています。図書館運営に「求める人物像」など、必要な要件を整理し面接を実施しています。

また、同時に個人情報に配慮しながら記録することで、人材を必要としている受託館へ応募者の情報を迅速に共有できます。

面接結果シート

5 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、安定継続した雇用と人材確保策

02 有資格者、図書館業務経験者、責任者等の人材確保策

■ 異動調整による人材確保

私たちの受託館では、様々な経歴を持つ多くのスタッフが活躍しており、23区内でのスタッフ数は2024年5月時点において 名を超えています。

世田谷区内では 名を超えるスタッフが勤務しており、約半数のスタッフが司書資格を有しています。責任者等については 名が従事しています。世田谷区はもちろん、23区内全域から、図書館業務経験のあるスタッフや、有資格者、責任者等の役職者について、最適な人材を異動配置いたします。

■ 司書、司書補資格取得のためのサポート体制

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。しかし、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。

その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おり、そういったスタッフが意欲的に司書資格取得に取り組めるように、下記の通り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。

5 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、安定継続した雇用と人材確保策

03 安定・継続した雇用のための人事制度

確保した人材を安定・継続して雇用していくための方策として、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。従事するスタッフが、安心して長く働けるようにするためには、自身の今後のキャリアが示されていて、仕事にやりがいを感じてもらう必要があります。そのために、各層に求められる職務要件を明らかにし、目標を設定しやすくなるように工夫しています。これにより、安定・継続した雇用と、責任者等の役職を目指しやすい環境を用意しています。

スタッフキャリアアッププラン概念図

常勤のスタッフは月給制で、安定した生活の中で勤務できる環境です。人事考課制度に基づく昇給があり、「新人スタッフの育成」や「チームリーダーを担うことができる」など、一定の評価基準をクリアしたスタッフや5年間継続勤務したスタッフは、無期雇用契約となります。

■ 多様な雇用形態

スタッフは一人ひとりの勤務状況や志向・希望、ライフサイクル、ワークスタイルに合わせ、働きやすい形を選択することができます。例えば、お子さんが小さいうちはシェアスタッフ層として、お子さんが手を離れるとスタッフ層として働いていただくことで、長く継続的に働ける環境を整えています。

5 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導 イ 人材育成（組織体制、指導方法、研修・訓練等）

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下図のように考え、スタッフの能力の維持と向上に取り組んでいます。

02 体系的な研修体制

代表企業では、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。これまでの図書館運営受託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。

5 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導 イ 人材育成（組織体制、指導方法、研修・訓練等）

■ 人事評価制度と連動した研修プログラム

弊社の研修プログラムは、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 研修環境について

■ eラーニングによる学習システム

スタッフが、いつでも受講できるようにeラーニングを整備しています。約150のコンテンツを自社制作し、日々の業務におけるスキルアップに結びつけられるように構築しています。

ライブ配信のシステムも導入しています。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、研修を受講することができます。

eラーニング画面イメージ

■ 充実した研修設備

本社内に模擬図書館や研修室など、スタッフが活用できる設備を備えています。集合研修、実地研修、ディスカッション、グループワーク等、用途に応じて使用しています。

■ 顧問アドバイザーによる研修

本社内に図書館長経験者はじめ全国の図書館で豊富な実務経験を持つ、精鋭の顧問アドバイザーが在籍しています。児童サービスや展示、読書支援サービスなど、専門的な知見を持つ顧問アドバイザーが、研修を必要としている図書館現場に実際に赴き、直接研修を実施することができます。

5 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導 イ 人材育成（組織体制、指導方法、研修・訓練等）

04 具体的な研修内容について

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、弊社が独自に作成した「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

より良い図書館業務を行えるよう、スタッフ一人一人のスキル向上を目的とします。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、弊社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
----	----	-------	------------

5 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導 イ 人材育成（組織体制、指導方法、研修・訓練等）

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
----	----	-------	------------

5 人員計画書

(2) 配置・指導体制

② 人材確保・育成指導 イ 人材育成（組織体制、指導方法、研修・訓練等）

05 受託現場での研修について

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、はじめて梅丘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梅丘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。

■ 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。これにより、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ます。

■ 合同研修の実施

私たちが運営に携わっている、世田谷区内受託館のスタッフ合同での研修を実施します。研修担当部署より、各テーマに合わせた講師を招き実施します。テーマの選択については、受託業務を実施する中で課題として各館に共通する内容を選択することで、スタッフ全体のスキルを底上げするとともに、意識の共有を図ります。

■ 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配置しており、図書館現場への指導を行っています。

令和6年4月からは、合理的配慮の提供が義務化されるなど、法改正などにもあわせて実施することで、高齢者や障害を持つ方への理解を深めます。

■ 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

6 その他対応力

将来の魅力ある梅丘図書館の実現に向けた取組み

01 ものづくりで生まれた作品の蓄積とその活用について

区内で唯一所蔵、貸出を行う梅丘図書館の布絵本は、毎年新しい作品が作成されると、すぐに貸出されるほど利用者から人気があります。制作ボランティアの方々により受け継がれてきたこの取組みは、やさしいまちづくりにおけるここにしかない魅力ある特色です。

梅丘図書館のワークショップエリアでご提案している「えほんプロジェクト」の作品については、図書館の蔵書として登録し、貸出ができることを想定しています。

私たちは、毎年生まれた作品が蓄積され、梅丘図書館の新しい蔵書コレクションとなれるよう、この取組みを継続していきます。

ものづくりで生まれるのは絵本だけではなく、公園の中で遊ぶことができる遊具やオリジナルボードゲームなど多種多様です。これらの創作物の蓄積が、10年後、20年後も梅丘図書館で展示され、利用され、愛されるような図書館を目指してまいります。



6 その他対応力

将来の魅力ある梅丘図書館の実現に向けた取組み

03 これからの図書館の可能性と司書の役割

梅丘図書館はワークショップエリアやカフェの併設等、新しい機能をもつ世田谷区で唯一の図書館となり、これまでの世田谷区立図書館から機能が拡張することになります。その機能を最大限に発揮するためには、図書館で働く司書の役割や能力を拡張していく必要があります。

7 仮事務所業務等開館準備業務委託

(1) 委託業務に関する基本方針、従業員の安全衛生に対する配慮、仮事務所業務における従業員の配置（窓口業務・ローテーション等）に関する考え方

01 仮事務所業務等開館準備業務委託に関する基本方針

梅丘図書館は、1968年の開館以来、長く地域に密着した活動を展開されており、そのサービスは地域に浸透しています。その分、地域の皆様が新図書館に寄せる期待は大きいものがあります。そうした地域住民のご期待にお応えするべく、私たちは新館への移転及び開館準備業務を実施するにあたり、以下3点の基本方針に従い、円滑に業務を遂行してまいります。

■ 豊富な開館準備業務の実績

代表企業は、これまで全国で多くの図書館の移転/開館準備業務に携わってきました。指定管理や業務委託という形態に加え、PFI、DBOといった形態により、設計から建設、運営に至るまで、図書館新設に係る一連の準備業務の経験を多数持ち合わせています。これらノウハウを世田谷区様と共有しつつ、円滑な開館を実現します。

02 従業員の安全衛生に対する配慮に関する考え方

仮事務所業務等開館準備業務従事スタッフについても、指定管理運営従事スタッフと同様、労働安全衛生行動指針に則り、充実した福利厚生制度を運用しています。体制としては、本社労務監査員、人部担当が現場をサポートし、責任者と共に職場の安全衛生に取り組みます。
(具体的な内容については、様式3の「5人員配置計画-(1)採用雇用体制-③雇用計画-I勤務条件」の「04安全衛生」の項をご覧ください。)

また、開館準備業務には、様々なタスクや期日があるため、現場責任者にかかる負担は大きいものがあります。私たちは、これまで多くの開館に携わった経験豊富な社員が現場責任者をバックアップし、労務過多になりがちな開館準備現場の適切な労務環境保全に努めます。

7 仮事務所業務等開館準備業務委託

(1) 委託業務に関する基本方針、従業員の安全衛生に対する配慮、仮事務所業務における従業員の配置（窓口業務・ローテーション等）に関する考え方

03 従業員の配置についての考え方

① 従業員の配置について

梅丘図書館仮事務所業務については、本業務の経験者を中心に、以下の通り配置します。

役職	人数	業務内容
業務責任者		外部対応、組織マネジメント、責任者育成
業務副責任者		業務責任者の補佐、運営マネジメント、スタッフ育成
スタッフ		図書館業務の遂行
障害者スタッフ		図書館業務の遂行

業務責任者は指定管理以降後の館長予定者を配置し、開館準備に向けた支援業務の現場責任者も兼任します。また、業務副責任者のうち1名は開館準備に向けた支援業務を担当しますので、建物完成後は新図書館にて準備業務にあたる予定です。

② 週間のローテーションについて

週間のローテーションについては、以下の通りです。

時間区分	職種区分	従事人数						
		月	火	水	木	金	土	日祝
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							

7 仮事務所業務等開館準備業務委託

(1) 委託業務に関する基本方針、従業員の安全衛生に対する配慮、仮事務所業務における従業員の配置（窓口業務・ローテーション等）に関する考え方

③ 1日のシフト・タイムテーブルについて

1日の標準的なシフト・タイムテーブルは、以下の通りを予定しています。

利用量や業務量に応じて早番、中番、遅番スタッフの人員を効率的に組み合わせます。繁忙の時間帯にはカウンターを増員するとともに、カウンターが1名の時間帯であっても事務所からすぐに応援できるように声掛けを行い、速やかな利用者対応を行います。

また、時間帯によって交換便業務やブックポストへの返却資料の処理などが滞りなく行えるよう、効率的な配置を行います。

■ 通常開館時のタイムテーブル例

■ 年末年始(12月28日と1月4日)のタイムテーブル例

※ 上記タイムテーブルは、仮事務所業務のみのタイムテーブルになります。開館準備に向けた支援業務に従事する者のシフトは別になります。

7 仮事務所業務等開館準備業務委託

(2) 仮事務所から新館に円滑に移行するための計画（スケジュールや人員配置）、開館準備業務に関する取組

01 業務実施スケジュール

これまで蓄積した経験等に基づき、開館までの確実なスケジュールを策定します。

※スケジュール詳細はA3の別紙「開館準備業務及び新館移転スケジュール」をご覧ください。

02 人員配置について

① 梅丘図書館開館準備に向けた支援業務の人員配置・実施体制について

開館準備に向けた支援業務については、全体指揮を業務責任者が担います。業務責任者は、新図書館の館長候補者が務めますので、新図書館開館後も見据えて切れ目のないサービス提供を監督します。また、本支援業務の主な現場担当として、副業務責任者の中から 名を任命し業務にあたります。

なお、資料の選書提案、什器・家具の選定や配置提案、図書館サイン・掲示物の表示内容提案、資料の配架計画策定等、各種計画提案に関する業務については、営業担当、エリアマネージャーの他に、代表企業シンクタンク部門から担当者を配置しバックアップします。

建物完成後については、新図書館内での資料の配架や整理等、各種準備作業にあたるために必要なスタッフを増員配置します。(建物完成後、什器・備品の搬入時期に合わせて

名程度の増員を想定しています。)なお、資料の準備作業に当たっては、必要に応じて近隣受託館から経験豊富な社員・スタッフも応援にあたれますので、作業進捗状況に応じて柔軟な体制で準備を遂行します。

7 仮事務所業務等開館準備業務委託

(2) 仮事務所から新館に円滑に移行するための計画（スケジュールや人員配置）、開館準備業務に関する取組

04 開館準備業務に関する取組みについて

① 新館用資料の選書提案について



代表企業が発行する
図書館向け出版情報誌

② 新館に向けた什器/家具・サイン・配架等計画立案について

新館に向けた什器/家具・サイン・配架計画等、施設の整備や配置に係る計画の立案については、代表企業の図書館専門シンクタンク部門がバックアップします。シンクタンク部門から、本計画立案のための担当者を配置し、世田谷区様や施工事業者とのお打合せや調整等にも参加します。

これまでの豊富な実績に基づき、梅丘図書館のコンセプトの実現のため、機能と美しさを兼ね備えた最適なお提案を実施します。

図書館新館計画に係る支援実績(抜粋)

- ・中央区晴海図書館資料収集計画・選定等業務
- ・岩国市にぎわい創出施設整備実施計画策定業務
- ・ミライエ長岡まちなか図書館開設準備支援業務
- ・酒田市立中央図書館移転業務
- ・石川県立図書館移転業務委託
- ・市立室蘭図書館移転/図書配架計画作成業務
- ・新山梨県立図書館移転・配架計画策定業務
- ・文化創造拠点開設準備業務(大和市)



他多数

7 仮事務所業務等開館準備業務委託

(2) 仮事務所から新館に円滑に移行するための計画（スケジュールや人員配置）、開館準備業務に関する取組

③ 資料納入から、配架・ICタグ貼付・曝書業務について

開館準備業務の中で、最も人工が必要になるのが、資料整備に係る業務です。新梅丘図書館においては、さらに別事業者によるICタグの貼付作業もありますので、より計画的に作業を実施する必要があります。

代表企業にはこれまで多くのICタグ貼付業務の受託実績もありますので、特に配架作業とICタグ貼付のための棚からの資料移送手順等について事業者と綿密に調整を図り、より円滑な作業計画を立案し、業務を実施いたします。

④ 開館関連事業・イベントの実施について

開館に向けた機運の醸成や新図書館への関心を高める事を目的に、イベントを実施します。内容によって地域の団体やボランティアと連携し、地域ぐるみで開館を祝う取組とします。